

**LISTE DES DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT**  
Conformément à la circulaire N° 134

**لائحة حقوق وواجبات العميل**  
وفقاً للتعميم الصادر عن مصرف لبنان رقم ١٣٤

**LES DROITS DU CLIENT**

**حقوق العميل**

1. Prendre connaissance des termes, conditions et détails du produit ou du service et demander les explications nécessaires afin de s'assurer de leur compréhension et de la capacité à les respecter.
  2. Obtenir de l'agent concerné une explication claire et simple des services et produits financiers ayant différents niveaux de risques.
  3. Obtenir de l'agent une réponse professionnelle à toute question posée relative à une clause ou condition ambiguë.
  4. Demander que la langue arabe soit adoptée dans tout document ou correspondance ou transaction avec la banque ou l'institution financière.
  5. Demander à lire et à obtenir au préalable une copie de tout document ou texte mentionné dans tout contrat qui doit être signé avec la banque.
  6. Obtenir et conserver une copie des contrats et des documents signés sans aucune charge supplémentaire.
  7. Demander à la banque de déterminer le coût réel du produit ou service y compris le coût réel de l'assurance ainsi que la méthode de calcul de l'intérêt débiteur ou créateur.
  8. Disposer de la liberté de choisir une assurance parmi une liste comprenant 5 compagnies agréées par la banque et ce, si l'obtention du produit ou du service est conditionnée par la souscription à une police d'assurance.
  9. Souscrire à un produit ou service uniquement lorsqu'il s'adapte à la demande du client, son profil et sa capacité à supporter les risques financiers potentiels du produit ou du service.
  10. Obtenir périodiquement un relevé détaillé pour chaque compte lié à un produit ou service.
  11. S'abstenir de signer tout document vide ou incomplet et s'assurer que toutes les données y figurant sont correctes et complètes.
  12. La possibilité de présenter une réclamation pour tout service ou produit et demander à la banque la procédure à suivre, le délai de réponse et les modalités de présentation de la demande à d'autres instances s'il n'est convaincu de la réponse donnée.
١. الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الإلتزام بها.
  ٢. الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
  ٣. الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
  ٤. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف.
  ٥. طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف.
  ٦. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والإحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية.
  ٧. الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
  ٨. حرية إختيار شركة التأمين من بين خمس شركات ، مقبولة من المصرف ومبينة في لائحة خطية وذلك اذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف.
  ٩. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
  ١٠. الحصول دورياً على كشف مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
  ١١. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قُدمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
  ١٢. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الإقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

Signature \_\_\_\_\_

التوقيع \_\_\_\_\_

## LES OBLIGATIONS DU CLIENT

1. Fournir des informations sincères, complètes et précises lors de l'enrichissement de tout document fourni par la banque et s'abstenir de communiquer des renseignements erronés.
2. Déclarer l'ensemble de ses engagements financiers lors de la présentation de la demande d'obtention du produit ou service sous réserve des droits qui lui sont conférés par la Loi sur le Secret Bancaire.
3. Mettre à jour en permanence et à chaque fois qu'il en est requis, les informations personnelles communiquées à la banque.
4. Se conformer aux conditions et dispositions du service ou produit dont il bénéficie.
5. Notifier la banque immédiatement de toute opération inconnue effectuée sur son compte.
6. Communiquer à la banque l'adresse de son domicile, de son lieu de travail, son adresse courrier, son adresse électronique ainsi que son numéro de téléphone et notifier la banque de tout changement de ces informations afin de permettre un contact personnel avec le client et d'en garantir la confidentialité.

## LES CONSIGNES AU CLIENT

1. Ne fournir à une tierce personne, en aucun cas, les détails relatifs à son compte bancaire ou toute autre information bancaire ou personnelle critique.
2. Recourir à la banque face à des difficultés financières qui empêchent le respect des engagements ou le paiement des mensualités dans les délais fixés et ce, afin de trouver des solutions adéquates et restructurer les engagements.
3. Etre vigilant lors de la signature de procurations officielles en faveur de tiers pour l'exécution de transactions bancaires et financières et veiller à préciser clairement les pouvoirs qui y sont délégués.

Cette liste est signée après explication du contenu et remise d'une copie au client en date du

□□□ □□□ □□□□□  
Jour Mois Année

Nom du client \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

Numéro de compte : □□□□□□□□

## واجبات العميل

١. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
٢. الإفصاح عن إلتزاماته الماليّة كافّة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحها قانون سرية المصارف.
٣. تحديث المعلومات الشخصية المقدّمة إلى المصرف بشكل مستمرّ وكلما طلب منه ذلك .
٤. التقيّد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
٥. في حال إكتشافه عمليّات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف بذلك على الفور.
٦. تزويد المصرف بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والعادي ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكّن المصرف من الإلتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.

## إرشادات للعميل

١. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابه المصرفي أو أية معلومات مصرفيّة أخرى أو شخصيّة دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
٢. عند مواجهة صعوبات ماليّة تمنعه من الإيفاء بالإلتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدّد، مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة الإلتزاماته.
٣. التنبيه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاته المصرفية والمالية بحيث يحدّد بدقّة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.

وقعت هذه الإلّحة بعد شرح محتواها للعميل وتسليمه نسخة عنها بتاريخ

□□□□ □□ □□  
يوم شهر سنة

الإسم \_\_\_\_\_

لتوقيع \_\_\_\_\_

□□□□□□ □□□□□□ رقم الحساب