



## تعميم أساسي للمصارف رقم ١٣٤

موجه ايضاً الى المؤسسات المالية

نودعكم ريبطاً نسخة عن القرار الاساسي رقم ١١٩٤٧ تاريخ ٢٠١٥/٢/١٢  
المتعلق بأصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء.

بيروت، في ١٢ شباط ٢٠١٥

حاكم مصرف لبنان

رياض توفيق سلامه



## قرار أساسي رقم ١١٩٤٧

### أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء

ان حاكم مصرف لبنان،  
بناءً على قانون النقد والتسليف لا سيما المواد ٧٠ و ١٧٤ و ١٨٢ و ١٨٤ منه،  
وبناء على قرار المجلس المركزي لمصرف لبنان المتخذ في جلسته المنعقدة بتاريخ ٢٠١٥/٢/٤،

يقرر ما يأتي :

المادة الاولى: على جميع المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان، وفي إطار تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية بأنواعها كافة، العمل على تثقيف العملاء وتوعيتهم وتوضيح حقوقهم من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف في مراكزها الرئيسية وجميع فروعها ومواقعها الإلكترونية وغيرها من وسائل التواصل مع العملاء.

- المادة الثانية: على جميع المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان القيام بما يلي:
- ١- اعداد لائحة بحقوق وواجبات العملاء تتضمن على الأقل المعلومات المذكورة في الملحق المرفق. تعدّ هذه اللائحة باللغة العربية بالإضافة إلى لغة أجنبية يختارها المصرف أو المؤسسة المالية.
  - ٢- وضع اللائحة المذكورة أعلاه بتصرف العملاء في المركز الرئيسي والفروع كافة على ان تصاغ بشكل واضح ومفهوم من غالبية المعنيين.
  - ٣- تزويد كل عميل بنسخة عن هذه اللائحة، على أن يقوم الموظف المعني بشرح محتواها وتوعيته على أهميتها.
  - ٤- الاستحصال على توقيع العميل على مستند خطي يفيد انه استلم هذه اللائحة وفهم محتواها بمهلة حدا الاقصى ٢٠١٦/١٢/٣١<sup>١</sup>.

<sup>١</sup> - عدلت هذه الفقرة بموجب المادة الأولى من القرار الوسيط رقم ١٢٣٢٧ تاريخ ٢٠١٦/٨/٢٥ (تعميم وسيط رقم ٤٣٤).

٥- نشر هذه اللاتحة على الموقع الإلكتروني للمصرف أو للمؤسسة المالية وعبر وسائل التواصل الأخرى.

### المادة الثالثة:

على جميع المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان إعداد سياسة "أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء" يوافق عليها مجلس الإدارة ووضع الإجراءات المتعلقة بها والأنظمة المعلوماتية اللازمة بما يؤمن:

١. التعامل بشكل عادل ومنصف ومهني مع العملاء كافة وفي جميع مراحل العلاقة معهم، بحيث تراعى خلفية العميل ومقدرته على فهم العمليات واستيعابه لمخاطرها ومنافعها (كذوي الدخل والتعليم المحدودين وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة).
٢. نشر ثقافة التعامل الشفاف والعادل مع العملاء بين الموظفين لديها، لا سيما الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء، من خلال تدريبهم وتعزيز قدراتهم وخبراتهم المهنية بما في ذلك تطبيق مندرجات القرار الأساسي رقم ٩٢٨٦ تاريخ ٢٠٠٦/٣/٩ (المؤهلات العلمية والتقنية والأدبية الواجب توفرها لمزاولة بعض المهام في القطاعين المصرفي والمالي).
٣. تضمين دليل قواعد الاخلاق وحسن السلوك (Code of Conduct)، المشار اليه في القرار الأساسي رقم ٩٣٨٢ تاريخ ٢٠٠٦/٧/٢٦ (الإدارة المصرفية الرشيدة)، معايير محدّدة للتعامل مع العملاء تتطابق مع السياسة المشار إليها أعلاه.
٤. تزويد العملاء بالمعلومات الدقيقة، الواضحة والوافية (Key Information) حول شروط المنتجات أو الخدمات ومنافعها والمخاطر المتأتية عنها واعلامهم بأي تغيير في هذه الشروط مع ضرورة الردّ على أي إستفسار من قبل العملاء بمهنية عالية وبالدقة والسرعة اللازمة، على أن تتضمن هذه المعلومات، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
  - طريقة احتساب الكلفة الفعلية (النفقات و/أو العمولات و/أو المصاريف و/أو الاعباء كافة و/أو اية مبالغ اخرى) لكل منتج أو خدمة.
  - طريقة احتساب الفائدة، الدائنة أو المدينة، لكل منتج أو خدمة.
  - شروط الإستفادة من أي ميزة مرتبطة بمنتج أو بخدمة.
٥. وضوح وشفافية وشمولية الاعلانات وعدم تضليلها لحقيقة خصائص المنتج او الخدمة.
٦. ضمان ملاءمة الخدمة أو المنتج المقدم أو المطلوب لوضع العميل وحاجته (Suitability).

٧. حماية المعلومات المالية والشخصية للعملاء بما لا يتعارض مع التشريعات النافذة سيما قانون سرية المصارف وقانون مكافحة تبييض الأموال وتمويل الارهاب.
٨. تزويد العملاء دورياً بكشف لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة يتضمّن البيانات والمعلومات ذات الصلة وذلك وفقاً للأنظمة الصادرة عن مصرف لبنان ولجنة الرقابة على المصارف، على أن يتم استعمال الوسائل كافة التي تتيح حصول العملاء شخصياً على الكشف الدوري في اسرع وقت ممكن.
٩. وضع آلية واضحة وفاعلة تسمح للعملاء بتقديم مراجعاتهم دون كلفة وتضمن لهم المتابعة والمعالجة دون تأخير.

المادة الثالثة مكرر<sup>١</sup>: اضافة الى ما ورد في المادة الثالثة أعلاه يجب أن تتضمن سياسة "أصول اجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء" اجراءات خاصة تأخذ بعين الاعتبار حق ذوي الحاجات الخاصة عموماً والمكفوفين خصوصاً في الاستفادة من الخدمات المصرفية والمالية، تشمل على الاقل ما يلي:

١- الاجراءات الواجب اتخاذها عند توقيع عقد بين المصرف وشخص من ذوي الحاجات الخاصة أو عند قيام هذا الاخير بعملية مصرفية عادية (سحب، إيداع، تحويل...).

٢- تزويد المكفوف بنسخة إلكترونية عن العقد الموقع معه وعن أهم خصائص وشروط المنتج أو الخدمة Key Fact Statement وعن لائحة حقوق وواجبات العميل.

٣- اعلام المكفوف عن كل عملية مصرفية يقوم بها بالوسائل المناسبة.

٤- تمكين العملاء من ذوي الحاجات الخاصة عموماً والمكفوفين خصوصاً من القيام بالعمليات المصرفية بسهولة عن طريق تأمين الممرات والمنحدرات اللازمة لهم وتخصيص عدد معين من اجهزة الصراف الآلي المؤهلة تقنياً وفنياً كي تستعمل من قبلهم، كالصراف الآلي الناطق Talking ATMs أو ITMs Interactive Teller Machines.

المادة الرابعة: على المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان التقيد بالاسس المشار اليها في المادة الثالثة اعلاه عند تقديم منتجات أو خدمات يستفيد منها العميل من خلال مؤسسات تابعة لها (مثلاً شركات تأمين).

<sup>١</sup> - أضيفت هذه المادة بموجب المادة الأولى من القرار الوسيط رقم ١٢٥١٩ تاريخ ٢٠١٧/٤/١٩ (تعميم وسيط رقم ٤٥٨)، وقد نصت مادته الثانية على ما يلي: «تمنح المصارف مهلة حددها الاقصى تاريخ ٢٠١٨/٦/٣٠ للتقيد بأحكام هذا القرار.»

المادة الخامسة: على جميع المصارف والمؤسسات الماليّة العاملة في لبنان إنشاء وحدة تعنى بتطبيق سياسة "أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء" تكون مرتبطة بالمدير العام، ومستقلّة عن تنفيذ العمليّات، يتمّ تعزيزها بالموارد البشرية والتقنيّة اللازمة لأداء دورها.

المادة السادسة: تشمل مهام الوحدة المشار إليها في المادة الخامسة اعلاه ما يلي:

- ١- المساهمة في وضع سياسة "أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء" والإجراءات المتعلقة بها.
- ٢- الإطلاع مسبقاً على الإعلانات والكتيّبات (Brochures) ونماذج العقود وكشوفات الحسابات وغيرها من المستندات المقدّمة إلى العملاء ومراجعتها وتقديم الاقتراحات اللازمة بما يؤمن وضوحها وشفافيّتها وإنسجامها مع أحكام هذا القرار والنصوص التنظيمية والتطبيقية الصادرة عن مصرف لبنان ولجنة الرقابة على المصارف بهذا الشأن.
- ٣- المساهمة في إعداد ملخّص واضح وشفاف وسهل عن أهم خصائص وشروط الخدمات والمنتجات (Key Facts Statements) يزوّد به العميل ويوقّع على استلامه.
- ٤- المساهمة في إعداد برامج التوعية والتثقيف للعملاء.
- ٥- تلقّي المراجعات من العملاء ودراستها وابداء الرأي بها.
- ٦- ابلاغ العميل بنتيجة المراجعة المقدّمة منه.
- ٧- اقتراح برامج تدريب للموظفين والمساهمة في إعداد هذه البرامج بهدف تثقيف الموظفين حول كيفية التعامل مع العملاء وتقديم الشروحات اللازمة لهم في ما يتعلّق بخصائص الخدمات والمنتجات والمخاطر المرتبطة بها ومدى ملاءمتها لوضع وحاجة العميل.
- ٨- رفع تقارير دورية، على الأقلّ فصليّة، مباشرة إلى المدير العام حول مراجعات العملاء وطبيعتها وسبل معالجتها ونتيجتها والإقتراحات حول الخطوات الواجب إتخاذها لتطوير سياسة "أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء"، على أن يتمّ إبلاغ المدير العام فوراً بالمراجعات الأساسيّة الحساسة التي قد تعرّض المصرف أو المؤسسة المالية لمخاطر سمعة مرتفعة أو خسائر مالية كبيرة، وارسال نسخة عنها إلى مجلس الإدارة.

المادة السابعة: على جميع المصارف والمؤسسات الماليّة العاملة في لبنان اعداد آلية واضحة

للمراجعات تؤمن معالجتها والبت بها خلال ١٥ يوماً، كحد اقصى، والالتزام بما يلي:

- ١- تخصيص مكان واضح داخل المركز الرئيسي وفي الفروع كافة لتقديم المراجعات من قبل العملاء وعلى الموقع الالكتروني للمصرف أو المؤسسة المالية.
- ٢- إعلام العميل بما يلي:
- كيفية ووسائل تقديم المراجعات (شخصياً، صندوق مراجعات، بريد عادي، بريد الكتروني، الموقع على شبكة الانترنت، هاتف أو باي وسيلة اخرى).
  - أن المراجعة ستتحول مباشرة الى وحدة مختصة في المركز الرئيسي للمصرف أو للمؤسسة المالية دون قيام إدارة وموظفي الفرع المعني بالاطلاع على مضمونها.
  - أنه، في جميع الأحوال، يستطيع تقديم شكوى إلى المراجع الادارية أو القضائية اللبنانية المختصة دون المرور بالوحدة المشار إليها في المادة الخامسة أعلاه.

المادة الثامنة: تقوم لجنة الرقابة على المصارف بإصدار التعليمات التطبيقية لهذا القرار والتحقق من مدى التزام المصارف والمؤسسات المالية بأحكامه.

المادة التاسعة: يتعرض المصرف أو المؤسسة المالية المخالفة لأحكام هذا القرار إلى العقوبات الإدارية المنصوص عليها في المادة ٢٠٨ من قانون النقد والتسليف.

المادة العاشرة<sup>١</sup>: مع مراعاة أحكام البند (٤) من المادة الثانية من هذا القرار، تمنح المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان مهلة حدها الاقصى ٢٠١٥/٩/٣٠ للتقيد بأحكامه.

المادة الحادية عشرة: يعمل بهذا القرار فور صدوره.

المادة الثانية عشرة: ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية.

بيروت، في ١٢ شباط ٢٠١٥  
حاكم مصرف لبنان  
رياض توفيق سلامه

<sup>١</sup> - عدلت هذه المادة بموجب المادة الثانية من القرار الوسيط رقم ١٢٣٢٧ تاريخ ٢٠١٦/٨/٢٥ (تعميم وسيط رقم ٤٣٤).

## ملحق (لائحة حقوق وواجبات العميل)

على المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان اعداد لائحة بحقوق وواجبات العملاء يتم فيها لفت نظر العميل، على الاقل، الى ما يلي:

### أولاً: حقوق العميل

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 أو المؤسسة المالية.
٥. طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف أو المؤسسة المالية.
٦. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والإحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية.
٧. الطلب من المصرف أو المؤسسة المالية 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، على الاقل، مقبولة من المصرف أو المؤسسة المالية ومبينة في لائحة خطية وذلك اذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف أو المؤسسة المالية.
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 أن جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قَدّمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.

١٢. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف أو المؤسسة المالية شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

### ثانياً: واجبات العميل

١. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف أو المؤسسة المالية والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
٢. الإفصاح عن التزاماته المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحها قانون سرية المصارف.
٣. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة إلى المصرف أو المؤسسة المالية بشكل مستمر وكما طلب منه ذلك.
٤. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
٥. في حال إكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف أو المؤسسة المالية بذلك على الفور.
٦. تزويد المصرف أو المؤسسة المالية بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والعادي ورقم هاتفه والابلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن المصرف أو المؤسسة المالية من الإتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.

### ثالثاً: إرشادات للعميل

١. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابه المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
٢. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعه من الإيفاء بالتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدد، مراجعة المصرف أو المؤسسة المالية بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماته.
٣. التنبه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاته المصرفية والمالية بحيث يحدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.