

In Compliance with Banque Du Liban Basic Circular No. 134, clients are asked to read their rights and duties, request any clarification from their Bank Representative, and sign the document.

Client's Rights:

1. To be aware of the terms, conditions and details of the product or service and to request all necessary explanations to ensure that he/she has understood them and can respect them.
2. To obtain from the concerned employee clear and comprehensive explanations on the financial services and products with their respective level of risk.
3. To obtain from the concerned employee a professional and clear answer to any question relating to an ambiguous clause or condition.
4. To request the use of the Arabic language in any document, correspondence or transaction with the financial institution.
5. To read and obtain in advance a copy of each document and text referred to, in any contract to be signed with the bank.
6. To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed by the client, without bearing any additional cost.
7. To request the financial institution to determine the real cost of the product or service, including the effective cost of insurance and the computation method of the debtor interest rate.
8. To choose freely an insurance company among a list of five companies, accepted by the bank, where an insurance is required to benefit from the product or service.
9. To obtain the product or service that it is suitable to the client's request, profile and perception of the likely financial risks associated to this product or service.
10. To obtain, for each product or service, a periodic detailed statement of account.
11. To refuse to sign a blank or incomplete Form and make sure all the required fields and figures in the Form to be signed by the client are correct and complete.
12. To submit a claim on any service or product, and request from the financial institution an explanation on the claim submission procedure, the time limit needed to be notified of the claim outcome, and the methodology for submitting the claim to other authorities whenever the client is not convinced of the claim outcome.

Client's Duties:

1. To provide true, complete and accurate information when filling out any Form provided by the financial institution, and refrain from providing any false information.
2. To disclose all financial obligations when applying for a product or service, without prejudice to the rights conferred to clients by the Banking Secrecy Law.
3. To update the personal information submitted to the financial institution, continuously and whenever required to do so.
4. To comply with the terms and conditions governing the chosen service or product.
5. To notify the financial institution promptly of any unknown operation on his/her account.
6. To provide the financial institution with his/her home address, work address, email, post mail, and telephone number, and report any change in this information to enable the financial institution to contact the client personally in order to guarantee the privacy of information.

Instructions to the Client:

1. Do not provide any other party, under any circumstances, with any details about your bank account or any other banking or critical personal information.
2. Whenever facing financial difficulties preventing you from meeting your obligations or paying your installments in due time, refer to the financial institution in order to find out the best options, including the rescheduling of obligations.
3. Be careful when granting a proxy to a third party to complete your banking and financial transactions, by clearly determining the powers delegated under this proxy.

حقوق وواجبات العميل

التزاماً بتعميم مصرف لبنان الاساسي رقم ١٣٤، يرجى من المستفيدين من كفالة شركة كفالات الاطلاع على لائحة الحقوق والواجبات هذه، طلب أي شرح من موظف البنك، والتوقيع على استلامها.

حقوق العميل:

١. الاطلاع على أحكام و شروط و تفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الايضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام 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 المؤسسة المالية.
٥. طلب الاطلاع والاستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليهم في أي عقد منوي توقيعه مع المؤسسة المالية.
٦. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والاحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية.
٧. الطلب من المؤسسة المالية تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين و طريقة احتساب الفائدة الدائنة.
٨. حرية اختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المؤسسة المالية ومبينة في لائحة خطية وذلك اذا كان مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى 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 قدمت له للتوقيع صحيحة و مكتملة.
١٢. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المؤسسة المالية شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع اخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

واجبات العميل:

١. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمؤسسة 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 المؤسسة المالية بشكل مستمر وكما طلب منه ذلك.
٤. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
٥. في حال اكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، إبلاغ المؤسسة المالية بذلك على الفور.
٦. تزويد المؤسسة المالية بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والعادي ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن المؤسسة المالية من الاتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.

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 المؤسسة المالية بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماته.
٣. التنبيه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاته المصرفية والمالية بحيث يحدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.