

# إعرف حقوقك وواجباتك

بنك بيبيلوس

إعرف حقوقك  
وواجباتك

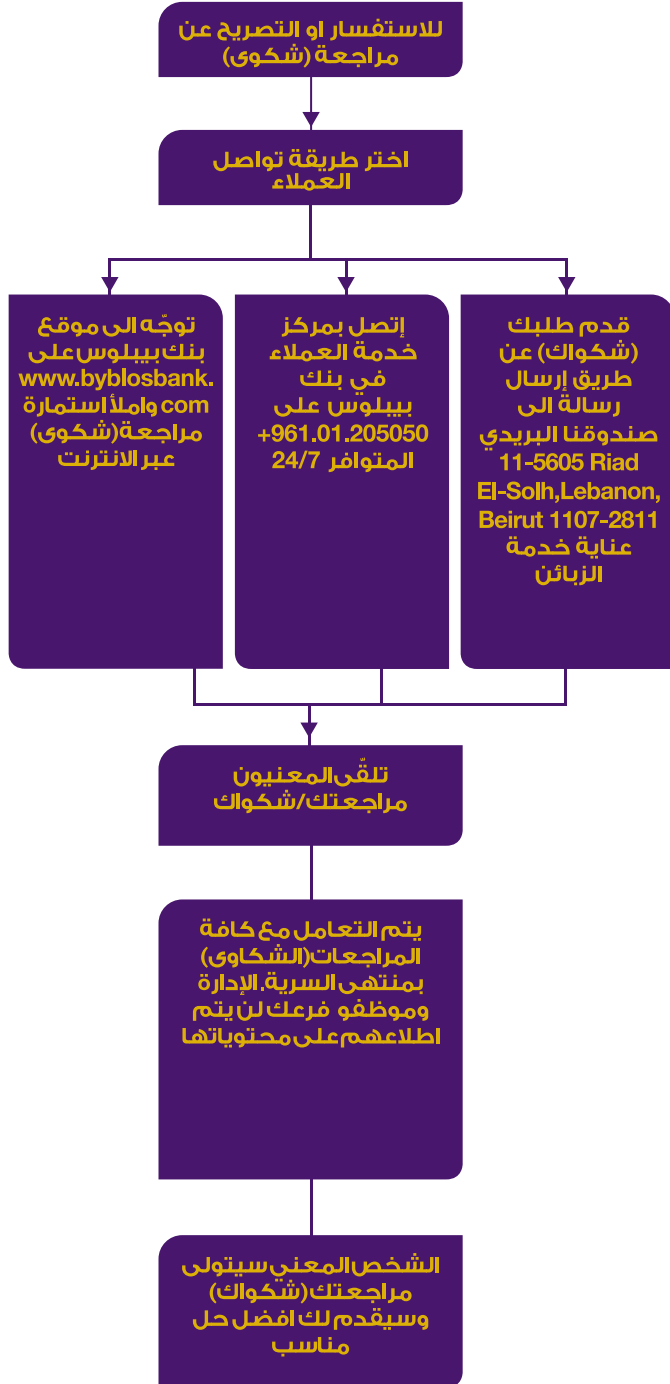
يسعى بنك بيبيلوس جهده لضمان حماية عملائه بشفافية كاملة. يمكن للعميل ان يتأكد من ان بنك بيبيلوس يلتزم جميع القواعد التي وضعتها المؤسسات التنظيمية ذات الصلة، بهدف حماية حقوقه المذكورة أدناه:

## حقوق العميل

- الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
- الحصول على شرح واضح وواف ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
- الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
- الطلب بأن تكون اللغة العربية أو الإنكليزية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف.
- طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف.
- الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والاحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية.
- الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
- حرية اختيار شركة التأمين من بين خمس شركات. على الأقل. مقبولة من المصرف ومبينة في لائحة خطية وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف.
- الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
- الحصول دورياً على كشف مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
- عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
- إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية للإبلاغه بالنتيجة وألية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

# إعرف حقوقك وواجباتك

## متابعة عملية تقديم مراجعة (شكوى)



## واجبات العميل

- تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
- الإفصاح عن التزاماته الماليّة كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحه إياها قانون سرية المصارف.
- تحديث المعلومات الشخصية المقدّمة إلى المصرف بشكل مستمرّ وكلما طلب منه ذلك.
- التقيّد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
- في حال اكتشافه عمليّات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف بذلك على الفور.
- تزويد المصرف بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والعادي ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات ما يمكن المصرف من الاتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.

## إرشادات للعميل

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

## كيفية تقديم المراجعة (الشكاوى)

- يمكنك تقديم طلبك عبر موقعنا الإلكتروني على [www.byblosbank.com](http://www.byblosbank.com)، أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء في بنك بيبيلوس المتوافر 24/7 على +961 1 205050، أو قدم طلبك (شكواك) عن طريق إرسال رسالة الى صندوقنا البريدي (11-5605 Riad El-Solh, Lebanon, Beirut 1107-2811) عناية خدمة الزبائن
- يتم تحويل مراجعتك (شكواك) مباشرة إلى الجهة المختصة في المركز الرئيسي مع العلم أنه لن يتم إطلاع إدارة وموظفي فرعك على محتواها.
- لدى بنك بيبيلوس الآليات المناسبة التي تضمن أن يتم التعامل مع المراجعات (الشكاوى) بكل دقة وكفاءة. يمكن للعميل تقديم المراجعة (الشكاوى) مباشرة إلى السلطات الإدارية أو القضائية اللبنانية.