

LISTE DES DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Conformément à la circulaire principale de la Banque du Liban No 134

لائحة حقوق وواجبات العميل

وفقاً للتعميم الأساسي الصادر عن مصرف لبنان رقم 134

Les droits du client

- 1- Prendre connaissance des termes, conditions et détails du produit ou du service et demander les clarifications nécessaires afin de s'assurer de sa compréhension et de ses capacités à respecter ses conditions.
- 2- Obtenir de l'employé concerné une explication claire, honnête et simple des services et produits financiers ayant différents niveaux de risques.
- 3- Obtenir de l'employé une réponse professionnelle à toute question posée relative à une clause ou condition qui ne semble pas assez claire.
- 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 voir et à obtenir au préalable une copie de tout document ou texte mentionné dans tout contrat qui doit être signé avec la banque ou l'institution financière.
- 6- Obtenir une copie des contrats et des documents signés et les conserver sans aucune charge supplémentaire.
- 7- Demander à la banque ou à l'institution financière de fixer 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 créditeur.
- 8- Disposer de la liberté de choisir une assurance parmi une liste comprenant 5 compagnies agréées par la banque ou par l'institution financière, 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, ses antécédents 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 tous les champs numériques figurant dans ces spécimens sont corrects et complets.
- 12- La possibilité de présenter une réclamation pour tout service ou produit et demander de la banque ou de l'institution financière de lui expliquer le moyen de présenter une réclamation, le délai de notification de la réponse et la façon de présenter une réclamation à d'autres instances s'il n'est pas convaincu du traitement qui lui a été donné.

حقوق العميل

1. الإطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الإلتزام بها.
2. الحصول على شرح واضح ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات الماليّة التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
3. الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنيّة وواضحة.
4. الطلب بأن تكون اللغة العربيّة معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف أو المؤسسة الماليّة.
5. طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيع مع المصرف أو المؤسسة الماليّة.
6. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقّعة منه والإحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية.
7. الطلب من المصرف أو المؤسسة الماليّة تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة إحتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
8. حرية إختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف أو المؤسسة الماليّة ومبينة في لائحة خطية وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف أو المؤسسة الماليّة.
9. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على إستيعاب المخاطر الماليّة المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
10. الحصول دورياً على كشف مفصّل لكل حساب مرتبط بمنتج أو خدمة.
11. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
12. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف أو المؤسسة الماليّة شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنيّة لإبلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

| Les obligations du client.

- 1- Fournir des informations véridiques, complètes et précises lors du remplissage de tout document appartenant à la banque ou à l'institution financière et s'abstenir de fournir de fausses informations.
- 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 les informations personnelles présentées à la banque ou à l'institution financière d'une manière continue et à chaque fois que cela lui est demandé.
- 4- Se conformer aux conditions et dispositions du service ou produit dont il bénéficie.
- 5- Notifier la banque ou l'institution financière immédiatement lors de la découverte des opérations inconnues effectuées sur son compte.
- 6- Communiquer à la banque ou à l'institution financière l'adresse de son domicile et de son lieu de travail, son adresse électronique, le numéro de téléphone et reporter tout changement de ces informations, pour permettre à la banque ou à l'institution financière de communiquer avec le client de façon à garantir la confidentialité des informations le concernant.

| Les consignes au client

- 1- Ne fournir, en aucun cas, à une tierce personne aucun détail sur son compte bancaire ou aucune autre information bancaire ou personnelle critique.
- 2- Recourir à la banque ou à l'institution financière, lorsque vous êtes confronté à des difficultés financières qui vous empêchent d'honorer vos engagements ou de payer vos mensualités dans les délais fixés, et ce afin de trouver les solutions adéquates et de restructurer vos engagements.
- 3- Etre vigilant lors de la signature des procurations officielles en faveur de tiers pour l'accomplissement de vos transactions bancaires et financières et ce en précisant clairement les pouvoirs octroyés en vertu de ces procurations.

Je reconnais avoir signé la présente liste (dont une copie est en ma possession) après avoir reçu les explications des conseillers - clientèles de « Société Générale de Banque au Liban s.a.l. » sur son contenu.

Nom du client :

Radical :

Date :

Signature :

| واجبات العميل

1. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف أو بالمؤسسة المالية والإمتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
2. الإفصاح عن التزاماته المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحها قانون سرية المصارف.
3. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة إلى المصرف أو المؤسسة المالية بشكل مستمر وكلما طلب منه ذلك.
4. التقيّد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
5. في حال إكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف أو المؤسسة المالية بذلك على الفور.
6. تزويد المصرف أو المؤسسة المالية بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والعادي ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن المصرف أو المؤسسة المالية من الإتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.

| إرشادات للعميل

1. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابه المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
2. 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.
3. التنبيه عند منح وكالات رسمية للغير لإبجاز معاملاته المصرفية والمالية بحيث يحدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.

أنني أفقر مراعاة بتوقيعي لللائحة الحاضرة (وحيازتي نسخة عنها) بعد أن قام مستشارو - قاعدة العملاء لدى "بنك سوسيته جنرال في لبنان ش.م.ل." بشرح محتوياتها.

إسم العميل:

رقم الحساب:

التاريخ:

التوقيع:

لمراجعاتكم
Pour vos réclamations

01-484184

sgbl.com