

Customer Rights and Duties List

لائحة حقوق وواجبات العميل

First: Customer Rights

اولا: حقوق العميل

1. To be informed of the terms, conditions, and details of the product or service, and to request adequate explanations to ensure his understanding and complying with. 1. الاطلاع على احكام وشروط وتفصيل المنتج او الخدمة وطلب الايضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والالتزام بها.
2. To obtain from the concerned employee a clear, adequate and simplified explanation about the financial services and products with different risk levels. 2. الحصول على شرح واضح وواف ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر
3. To obtain from the concerned employee a professional and clear answer to any question concerning any unclear clause or condition. 3. الحصول على اجابة عن اية اسئلة بشأن اي بند او شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
4. To request the use of Arabic language in any document, correspondence or transaction with the Bank. 4. الطلب بان تكون اللغة العربية معتمدة في اي مستند او مراسلة او معاملة مع المصرف.
5. To request reading and obtaining in advance a copy of each document and text referred to in any contract to be signed with the Bank 5. طلب الاطلاع والاستحصال مسبقا على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار اليها في اي عقد منوي توقيعه مع المصرف.
6. To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed by the customer, without bearing any additional cost. 6. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة مع العميل والاحتفاظ بها دون تحمل اي كلفة اضافية.
7. To request from the Bank to determine the actual product or service cost, including the actual insurance cost and the calculation method of credit or debit interest. 7. الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج او الخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة والمدينة.
8. To freely choose an insurance company among, at least, five companies accepted by the Bank and mentioned in a written list, in case obtaining the product or service is conditioned by the submission of an insurance policy. 8. حرية اختيار شركة تأمين من بين خمس شركات، على الاقل، مقبولة من المصرف ومبينة في لائحة خطية وذلك اذا كان الحصول على المنتج او الخدمة مشروطا بتقديم بوليصة تأمين.
9. To obtain any product or service if it is suitable to his request, his background and his ability to bear the potential financial risks of this product or service. 9. الحصول على اي منتج او اي خدمة اذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج او الخدمة.
10. To obtain, periodically, a detailed statement of each account linked to a product or service. 10. الحصول دوريا على كشف مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج او بخدمة.
11. Not to sign blank or incomplete forms and make sure that all required fields and figures in the forms to be signed are correct and complete. 11. عدم التوقيع على نماذج فارغة او غير مكتملة والتأكد من ان جميع الحقول المطلوبة والارقام في النماذج التي قدمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
12. To submit a complaint about any service or product, to request an explanation of the submission procedure, the time limit to be notified of its outcome, and the mechanism to submit the complaint to other authorities whenever the customer is not satisfied of the proposed solution. 12. امكانية تقديم مراجعة بخصوص اي خدمة او منتج والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لابلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة الى مراجع اخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة.

ثانيا: واجبات العميل:

Second: Customer's Duties:

1. Provide true, complete and accurate information when filling out Forms provided by the Bank, and refrain from providing any wrong information.
 2. Disclose all of his financial obligations when applying to a product or service, with the preservation of his rights granted by the Banking Secrecy Law.
 3. Update the personal information submitted to the Bank, on a continuous basis and whenever required.
 4. Comply with the terms and conditions governing the required service or product.
 5. Immediately notify the Bank when detecting unknown operations on his account.
 6. Provide the Bank with his home, work, email, mail addresses, telephone number, and report any change in the declared information to enable the Bank to contact the concerned customer in a way assuring the privacy of his information.
1. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة اي نماذج خاصة بالمصرف والامتناع عن تقديم اية معلومات خاطئة.
 2. الافصاح عن التزامه المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج او خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحها قانون سرية المصارف.
 3. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة الى المصرف بشكل مستمر وكلما طلب منه ذلك.
 4. التقيد بالشروط والاحكام التي ترعى الخدمة او المنتج الذي يستفيد منه.
 5. في حال اكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، ابلاغ المصرف بذلك على الفور.
 6. تزويد المصرف بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الالكتروني والعادي ورقم هاتفه والابلاغ عن اي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن المصرف من الاتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.

ثالثا: ارشادات للعميل

Third: Instructions to the Customer

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. When facing financial difficulties preventing you from meeting your obligations or paying your installments in due time, consult the Bank in order to find the most appropriate options, including the rescheduling of obligations.
 3. Be careful when granting official proxies to third parties to complete your banking and financial transactions, by accurately defining the powers granted under these proxies.
1. عدم تقديم اية تفاصيل بشأن حسابه المصرفي او اية معلومات مصرفية اخرى او شخصية دقيقة، تحت اي ظرف، الى طرف آخر.
 2. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعه من الايفاء بالتزاماته او تسديد اقساطه في الوقت المحدد، مراجعة المصرف بهدف ايجاد الخيارات الانسب ومنها اعادة جدولة التزاماته.
 3. التنبه عند منح وكالات رسمية للغير لانجاز معاملاته المصرفية والمالية بحيث يحدد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.

Note: The Bank has the right to amend this list if necessary, providing that, this amendment doesn't contradict the regulatory provisions in force, and to inform the customer accordingly when necessary..

ملاحظة: يحق للمصرف تعديل هذه اللائحة اذا لزم الامر، على ان لا يتعارض التعديل مع احكام النصوص التنظيمية المرعية الاجراء بهذا الخصوص، وعلى ان يتم ابلاغ التعديل الى العميل وفقا للاصول عند الاقتضاء.

I, the undersigned, a customer in your Bank, File number:

انا الموقع ادناه، العميل لدى مصرفكم، ملف رقم :

In the name of:

باسم :

Assure you that I have received from your Bank the Customer Rights and Duties List and understood its entire contents

اوكد لكم انني قد استلمت من مصرفكم لائحة حقوق وواجبات العميل وفهمت كامل محتوياتها.

Beirut: / /

بيروت في : / /

Full Name:

الاسم الثلاثي:

Signature:

التوقيع: