



لجنة الرقابة على المصارف مصرف لبنان

بيروت في ٢٠١٥/٣/٥

تعميم رقم ٢٨١ موجّه إلى المصارف

الموضوع: أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء

استناداً إلى القرار الأساسي رقم ١١٩٤٧ تاريخ ١٢/٢/٢٠١٥ موضوع تعميم مصرف لبنان الأساسي رقم ١٣٤، يطلب من المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان التقيد بما يلي:

أولاً- الوحدة المعنية بتطبيق سياسة "أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء"

على المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان إنشاء وحدة (فيما بعد تسمى "الوحدة") تعنى بتطبيق سياسة "أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء" (فيما بعد تسمى "السياسة"). تكون "الوحدة" مرتبطة بالمدير العام ومستقلة عن تنفيذ العمليات وتراعي الشروط الواردة أدناه:

أ. ميثاق "الوحدة" (Charter)

١. يعدّ رئيس "الوحدة" ميثاقاً خاصاً بـ"الوحدة" (Charter) يوافق عليه المدير العام ويصادق عليه مجلس الإدارة مجتمعاً.
٢. ينبغي أن يؤكّد هذا الميثاق على استقلالية "الوحدة" ويضمن صلاحياتها الكاملة في التعاطي مع كافة الأطراف المعنية في ما خصّ "أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء" والاطلاع على جميع الوثائق والتقارير والمعلومات الضرورية لتنفيذ مهامها.
٣. يعمم هذا الميثاق على مدراء ورؤساء الدوائر المعنية بتطبيق "السياسة" ومدراء الفروع كافة.

ب. مهام رئيس وفريق عمل "الوحدة"

تشمل مهام رئيس وفريق عمل "الوحدة" على الأقل ما يلي:

١. المساهمة في وضع "السياسة".
٢. مراقبة تطبيق الأطراف المعنية في المصرف أو المؤسسة المالية "للسياسة" وللمتطلبات النصوص التنظيمية والتطبيقية ذات الصلة الصادرة عن مصرف لبنان ولجنة الرقابة على المصارف وذلك من خلال ما يلي على سبيل المثال لا الحصر:

- الاطلاع مسبقاً على الإعلانات والكتيبات (Brochures) ونماذج العقود وكشوفات الحسابات وغيرها من المستندات المقدمة إلى العملاء ومراجعتها وإبداء الرأي فيها وتقديم الاقتراحات اللازمة بما يؤمن وضوحها وشفافيتها وإنسجامها مع النصوص التنظيمية والتطبيقية الصادرة عن مصرف لبنان ولجنة الرقابة على المصارف.
- التحقق بشكل مستمر، ووفقاً لخطة عمل يحدّها رئيس "الوحدة" ويوافق عليها المدير العام، من كيفية تعامل الموظفين في المصرف أو المؤسسة المالية مع العملاء.

٣. المساهمة في إعداد ملخص واضح وشفاف وسهل عن أهم خصائص وشروط كل خدمة أو منتج مقدم Key Facts Statement، يزود به العميل ويوقع على استلامه.

٤. تلقّي المراجعات من العملاء ودراستها وإبداء الرأي بها وإبلاغ العميل بنتيجة المراجعة المقدمة.

٥. اقتراح برامج تدريب للموظفين والمساهمة في إعداد هذه البرامج بهدف تثقيف الموظفين حول كيفية التعامل مع العملاء وتقديم الشروحات والمشورات اللازمة لهم في ما يتعلّق بخصائص الخدمات والمنتجات والمخاطر المرتبطة بها ومدى ملاءمتها لوضع وحاجة العميل.

٦. المساهمة في إعداد برامج التوعية والتثقيف للعملاء.

ج. التقارير المعدة من قبل "الوحدة"

١. تعدّ "الوحدة" تقريراً دورياً شاملاً، على أساس فصلي على الأقل، يرفع مباشرة إلى المدير العام وترسل نسخة عنه إلى مجلس الإدارة. يتناول هذا التقرير ما يلي على الأقل:
 - مدى التقيد "بالسياسة" والاقتراحات لتطويرها ولمعالجة نقاط الضعف التي تتبيّن في التطبيق.
 - إحصاءات عن مراجعات العملاء التي تلقتّها "الوحدة" تشمل ما يلي:
 - أنواع الخدمات أو المنتجات موضوع هذه المراجعات.
 - أسباب هذه المراجعات.
 - المراجعات التي تمت معالجتها مع شرح لسبل المعالجة، وتلك التي لا تزال عالقة وقيد الدرس.
 - تأثير المراجعات على سمعة المصرف أو المؤسسة المالية وعلى الوضعية المالية لأي منهما.
 - الشكاوى التي رفعت مباشرة إلى المراجع الإدارية والقضائية اللبنانية المختصة.

٢. يتمّ إبلاغ المدير العام فوراً بالمراجعات الأساسية والحساسة التي قد تعرّض المصرف أو المؤسسة المالية لمخاطر سمعة مرتفعة أو خسائر مالية كبيرة، وترسل نسخة عنها إلى مجلس الإدارة.

٣. تكون التقارير كافة المعدة من قبل "الوحدة" وأي مراسلات أخرى متوفرة لمراقبي لجنة الرقابة على المصارف عند الحاجة.

د. الجهاز البشري للوحدة

١. يكون الجهاز البشري ملائماً كمّاً ونوعاً مع المهام المطلوبة من "الوحدة" وحجم وطبيعة المنتجات والخدمات التي يقدمها المصرف أو المؤسسة المالية.
٢. يتم تأمين الموارد الكافية والملائمة للوحدة ويتمّ تدريب عناصرها باستمرار.
٣. يتمّ إعلام لجنة الرقابة على المصارف باسم رئيس "الوحدة" الذي تمّ تعيينه وبأى تغيير لاحق له وبأسباب هذا التغيير ويتمّ تزويدها بسيرته الذاتية.

٥. علاقة "الوحدة" بدائرة الامتثال (Compliance Unit) ووحدة التدقيق الداخلي (Internal Audit Unit)
١. على "الوحدة" ودائرة الامتثال التعاون والتنسيق وتبادل المعلومات والتقارير بشأن المخالفات والمغايرات والثغرات التي تتبين في المواضيع المتعلقة بأصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء.
 ٢. تقوم وحدة التدقيق الداخلي (Internal Audit)، ضمن دورة التدقيق (Audit Cycle) المحددة من قبلها، بتقييم فاعلية عمل "الوحدة".

ثانياً- برامج التوعية والتثقيف للعملاء

١. في إطار تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية، تساهم "الوحدة" في تثقيف العملاء وتوعيتهم وتوضيح حقوقهم من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف في مركز المصرف أو المؤسسة المالية الرئيسي والفروع كافة وعلى الموقع الإلكتروني.
٢. تتضمن الإجراءات التي يجب اعتمادها في هذا الإطار على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- في المركز الرئيسي والفروع كافة

- وضع لافتة باللون الأصفر في المساحات المخصصة للتواصل مع العميل (على سبيل المثال لا الحصر Bank Counters، Customer Services Offices...) يكتب عليها باللون الأسود بخط عريض "اعرف حقوقك وواجباتك".
- تزويد جميع العملاء "بلائحة الحقوق والواجبات" المطلوبة في القرار الأساسي رقم ١١٩٤٧ تاريخ ٢٠١٥/٢/١٢ موضوع تعميم مصرف لبنان الأساسي رقم ١٣٤ مقابل الاستحصال على توقيع كلّ منهم على مستند خطي يفيد باستلام هذه اللائحة ضمن مهلة أقصاها تسعة أشهر من تاريخ صدور القرار الأساسي رقم ١١٩٤٧ تاريخ ٢٠١٥/٢/١٢ موضوع تعميم مصرف لبنان الأساسي رقم ١٣٤.
- وضع لائحة مفصلة وكاملة بالعمولات والغرامات (List of Fees & Charges) المرتبطة بالمنتجات والخدمات التي يقدمها المصرف أو المؤسسة المالية، بشكل واضح في المساحات المخصصة للتواصل مع العميل.
- وضع كتيبات سهلة الفهم حول المنتجات والخدمات المقدمة (برامج الادخار، القروض السكنية، القروض الشخصية، قروض السيارات، البطاقات المصرفية، الشيكات المصرفية، برامج الاستثمار...) وأهم المفاهيم المرتبطة بها (على سبيل المثال لا الحصر، الفائدة المركبة Compound Interest، النسبة المئوية السنوية Annual Percentage Rate، الفائدة التناقصية Regressive، الفائدة المسطحة Flat Rate...) .
- وضع كتيبات ونماذج متعلقة بألية تقديم ومعالجة مراجعات العملاء.

- عبر الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الأخرى

- تخصيص مكان واضح لللائحة حقوق وواجبات العميل على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للمصرف أو المؤسسة المالية مع إمكانية تنزيل (Download) هذه اللائحة.
- تخصيص صفحة على الموقع الإلكتروني للمصرف أو المؤسسة المالية وعلى صفحات مواقع التواصل الاجتماعي لديها (Facebook، Twitter...) لاطلاع العملاء على أهم المفاهيم المرتبطة بالمنتجات والخدمات المقدمة.

ثالثاً- نموذج أهم خصائص وشروط الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية (Key Facts Statement)

تساهم "الوحدة" في إعداد نماذج Key Facts Statement (لا تتعدى الصفحتين) حول أهم خصائص وشروط كل خدمة أو منتج يقدمها المصرف أو المؤسسة المالية.

في ما يلي، على سبيل لا الحصر، المعلومات المطلوبة على الأقل في نماذج القروض والتسليفات (مثال رقم ١) ونماذج بطاقات الائتمان والبطاقات المصرفية الأخرى (مثال رقم ٢):

مثال رقم ١: نماذج القروض والتسليفات

- قيمة التسليف (Loan Amount) أو الحد الأقصى له.
- عملة التسليف.
- المدة (Term)
- الضمانات المطلوبة (Guarantees)
- طبيعة الفائدة المطبقة (متحركة Variable / ثابتة Fixed)
- نسبة الفائدة المطبقة (Interest Rate)
- النسبة المئوية السنوية (Typical Annual Percentage Rate)
- مجموع المبلغ الذي يتوجب تسديده مع الفوائد والعمولات (Total amount to be paid back)
- العمولات المرتبطة بالتسليف وقيمتها (على سبيل المثال عمولات على فتح الملف،...)
- قيمة القسط (الشهري / الفصلي...)
- تأثير ارتفاع نسبة الفائدة بنسبة ١% على القسط المتوجب على العميل.
- شرح حول إمكانية التسديد المسبق للدفعات وما يمكن أن يترتب عن ذلك على العميل.
- كلفة بوليصة التأمين على القرض في حال توجبه
- فترة السماح (Grace Period)
- غرامات وفوائد التأخير
- محاذير التخلف عن الدفع.

مثال رقم ٢: بطاقات الائتمان والبطاقات المصرفية الأخرى

البطاقات المصرفية الأخرى	بطاقات الائتمان (Credit Cards)
الحد الأدنى (Initial Deposit) المطلوب للاستحصال على البطاقة أو لتجديدها	سقف الائتمان (Credit Limit)
نسبة الفائدة المطبقة	النسبة المئوية السنوية (Annual Percentage Rate Typical)
سعر البطاقة والكلفة السنوية (Annual Fee) بما فيها كلفة التجديد	الحد الأدنى للتسديد (Minimum Repayments)
كلفة منح بطاقة جديدة في الحالات التي تنطبق (مثلاً فقدان البطاقة...)	الفترة الزمنية التي لا تطبق خلالها نسبة الفائدة (Interest free period)
كلفة إجراء عمليات بغير عملة البطاقة (Foreign Exchange Transaction Fees)	سعر البطاقة والكلفة السنوية (Annual Fee) بما فيها كلفة التجديد
كلفة إجراء عمليات على صرافات آلية غير تابعة للمصرف المانح للبطاقة	كلفة منح بطاقة جديدة في الحالات التي تنطبق (مثلاً فقدان البطاقة...)
أنواع المكافآت والمزايا كافة (Rewards & Benefits)	غرامات وفوائد التأخير بالتسديد
الخدمات المرتبطة بمعرفة الرصيد وتكلفتها.	كلفة إجراء عمليات بغير عملة البطاقة (Exchange Transaction Fees)
	كلفة إجراء عمليات على صرافات آلية غير تابعة للمصرف الذي منح البطاقة
	أنواع المكافآت والمزايا كافة (Rewards & Benefits)
	الخدمات المرتبطة بمعرفة الرصيد وتكلفتها.
	فترة السماح (Grace Period)

رابعاً - ملاءمة الخدمات والمنتجات المقدمة لوضع العميل وحاجته (Suitability)

- يتم الحرص على ملاءمة الخدمات والمنتجات المقدمة لوضع العميل وحاجته وذلك من خلال التقيّد بما يلي:
- في ما خصّ سياسة التعويضات: عدم اعتبار عدد المنتجات والخدمات المباعة الى العملاء المعيار الأساسي في تحديد التعويضات للموظفين الذين يقومون بتسويق وبيع المنتجات والخدمات.
 - في ما خصّ سياسة التدريب: وضع برنامج تدريب للموظفين المشار إليهم أعلاه يمكنهم من تقييم مدى ملاءمة المنتجات والخدمات لوضع كلّ عميل.
 - في ما خصّ تقييم الملاءمة (Suitability): الاستحصال على المعلومات الوافية من العملاء بشكل يمكن الموظفين المشار إليهم أعلاه من تقييم مدى ملاءمة المنتج أو الخدمة المقدمة أو المطلوبة مع ما يلي:
 - o الهدف أو الحاجة للحصول على المنتج أو الخدمة.
 - o الوضع الشخصي والمالي للعميل بما في ذلك معرفته وخبرته بالمنتجات والخدمات والمفاهيم الأساسية المرتبطة بها.
 - o القدرة على الالتزام بشروط وأحكام المنتج أو الخدمة وعلى تحمل مخاطره.

- في ما خصّ التعامل مع العميل :

- o إعلام العميل بالمنتجات والخدمات الملائمة لوضعه وتزويده بالمعلومات الأساسية والصحيحة لهذه المنتجات أو الخدمات لتمكينه من المقارنة في ما بينها، ومساعدته على إتخاذ القرار المناسب حيث تدعو الحاجة.
- o توثيق أنّه قد تمّ بيع المنتج أو الخدمة المصرفية وفقاً لمبدأ الملاءمة على أن يتم ذكر العوامل التي أخذها الموظف المعني بالاعتبار لتحديد ملاءمة المنتج أو الخدمة لوضع العميل.

خامساً- آلية تلقي ومعالجة مراجعات العملاء

I- آلية تلقي المراجعات

١. يتم تخصيص مكان واضح داخل المركز الرئيسي وفي الفروع كافة لتقديم المراجعات من قبل العملاء وعلى الموقع الإلكتروني للمصرف أو للمؤسسة المالية.
٢. يتم إعلام العميل بما يلي:
 - أن المراجعة تتحول مباشرة إلى الوحدة المختصة في المركز الرئيسي للمصرف أو للمؤسسة المالية من دون الاطلاع على مضمونها من قبل إدارة وموظفي الفرع المعني.
 - أنه يستطيع تقديم شكوى إلى المراجع الإدارية أو القضائية اللبنانية المختصة دون المرور بالوحدة المختصة في المصرف أو المؤسسة المالية.
٣. تتلقى "الوحدة" مراجعات العملاء عبر الوسائل التالية:
 - صندوق المراجعات في المركز الرئيسي والفروع،
 - البريد العادي (على أن يحدد المصرف أو المؤسسة المالية العنوان بشكل واضح لتلقي المراجعات)،
 - البريد الإلكتروني،
 - موقع المصرف أو المؤسسة المالية على شبكة الانترنت،
 - هاتفياً شرط أن يخصص رقم ساخن (Hotline) لتلقي جميع المراجعات وأن يتم تسجيل المكالمات كافة.
٤. تعدّ "الوحدة" نموذج موحد لمراجعات العملاء يتضمن، كحد أدنى، المعلومات التالية:
 - اسم العميل الكامل
 - الفرع
 - العنوان ورقم الهاتف العائد للعميل
 - الوسيلة الفضلى للاتصال بالعميل (هاتف، بريد، بريد الكتروني، وسيلة أخرى يحددها العميل)
 - الوقت المفضل للاتصال بالعميل يحدد من قبل الأخير من ضمن دوام عمل المصرف أو المؤسسة المالية،
 - موضوع المراجعة على أن تخصص مساحة مقبولة لكتابة المراجعة من قبل العميل،
 - طبيعة المنتج أو الخدمة المالية (خيارات موضوعة مسبقاً) على سبيل المثال لا الحصر:
 - الحساب المصرفي Bank Account
 - قرض استهلاكي Consumer Loan
 - قرض سكني Mortgage Loan
 - بطاقات ائتمان Credit Cards
 - أدوات استثمارية Investment Products
 - آلية تقديم ومعالجة المراجعة.
 - المستندات المطلوبة.

II- آلية معالجة المراجعات

١. تقوم "الوحدة" المختصة في المصرف أو المؤسسة المالية فور استلامها المراجعة وفقاً للنموذج الموحد المشار إليه في الفقرة I-٤ أعلاه بما يلي:
 - إعلام العميل عبر وسيلة التواصل الفضلى التي يكون قد حددها بأنها تلقت المراجعة في فترة لا تزيد عن ٣ أيام عمل من تاريخ تقديم المراجعة وأنها قيد الدراسة.
 - إبلاغ العميل بالوقت اللازم للنظر بالمراجعة وبالمهلة القصوى للردّ على ألا تتعدى هذه المهلة ١٥ يوماً من تاريخ تقديم المراجعة.

– دراسة المراجعات كل واحدة على حدى، وتقديم رأي بهذا الشأن ضمن المهلة القصوى المذكورة أعلاه. يمكن تمديد هذه المهلة ١٥ يوماً إضافياً لمرة واحدة فقط وفي حالات استثنائية (مثلاً: طلب مستندات أخرى أو أي أمر آخر يستدعي التمديد القسري)، على أن يتم إعلام العميل بذلك.

٢. في حال لم يبادر العميل الى استلام الرد الرسمي من "الوحدة" خلال المهلة المذكورة أعلاه، يتوجب على "الوحدة" أن تقوم بإرسال الرد الى العميل من خلال البريد المضمون وفقاً للأصول القانونية.

٣. توثق "الوحدة" موافقة العميل على إقفال المراجعة.

٤. تقوم "الوحدة" بمسك سجل خاص بالمراجعات المقدمة يتضمن، كحد أدنى، معلومات حول ما يلي:

- المراجعات مفصلة حسب المنتج أو الخدمة.
- المراجعات التي تمت معالجتها مع تفاصيل حول كيفية المعالجة وما ترتب من جرّائها من أعباء على المصرف أو المؤسسة المالية.
- المراجعات العالقة والتي لا تزال قيد الدراسة مع تفاصيل هذه المراجعات.
- الشكاوى المقامة ضد المصرف أو المؤسسة المالية لدى المراجع الإدارية والقضائية اللبنانية المختصة.

سادساً- الإجراءات المتخذة في حال مخالفة المصرف أو المؤسسة المالية أحكام التعميم

إنّ مخالفة أي مصرف أو مؤسسة مالية لأحكام القرار الأساسي رقم ١١٩٤٧ تاريخ ٢٠١٥/٢/١٢ موضوع تعميم مصرف لبنان الأساسي رقم ١٣٤ أو لأحكام هذا التعميم تعرّضه للعقوبات الإدارية المنصوص عليها في المادة ٢٠٨ من قانون النقد والتسليف.

سابعاً- التصاريح الاحصائية المطلوبة حول مراجعات وشكاوى العملاء

على المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان التصريح فصلياً إلى لجنة الرقابة على المصارف عن المعلومات المطلوبة في [النموذج رقم CPI](#) المذكور في الملحق المرفق.

يبدأ التصريح وفقاً لهذا النموذج ابتداءً من المعلومات الموقوفة في ٢٠١٥/١٢/٣١.

عن لجنة الرقابة على المصارف

الرئيس

أسامة مكداشي

ملحق
أنموذج رقم CP1
إحصاءات عن مراجعات وشكاوى العملاء

تيرة التصريح (Frequency of reporting): فصلي

مستوى التطبيق (Level of Application): فروع لبنان

جدول رقم 1 إحصاءات حول مجموع مراجعات وشكاوى العملاء

عدد المراجعات والشكاوى التي تلقتها المؤسسة المالية لغاية تاريخ التصريح (شكل تراكمي)
منها عدد المراجعات والشكاوى التي تمت معالجتها
نسبتها من مجموع عدد المراجعات (%)
عدد المراجعات التي مازالت قيد الدراسة
نسبتها من مجموع عدد المراجعات (%)
بالغ المترتبة على المصرف أو المؤسسة المالية من جرأء معالجة مراجعات وشكاوى العملاء (بملايين ل.ل.)

جدول رقم 2 إحصاءات المراجعات والشكاوى التي تمت معالجتها بحسب طبيعة المنتج أو الخدمة وسبب المراجعة أو الشكوى

مجموع عدد المراجعات والشكاوى	سبب المراجعة أو الشكوى				الفائدة و نسبة الفائدة السنوية (APR)	المنتج أو الخدمة المقدمة
	أسباب أخرى	التسويق وخدمة الزبائن	الشروط والأحكام للمنتج أو الخدمة	العمولات		
						بطاقات الائتمان (Credit Cards)
						لبطاقات المصرفية الأخرى (Other Banking Cards)
						منتجات والخدمات المرتبطة بالقروض والتسليفات
						منها: التسليفات بالحساب الجاري
						منها: قروض الشركات (Corporate Loans)
						منها: القروض السكنية
						منها: قروض السيارات
						منها: قروض التجزئة الأخرى
						منتجات والخدمات المرتبطة بالودائع والحسابات الادخارية الأخرى (Saving Products)
						منها: الحسابات الجارية
						منها: حسابات الادخار
						التحويلات المالية
						لمنتجات والخدمات الاستثمارية (Investment Products) (and Services)
						لمنتجات والخدمات الأخرى
						المجموع

جدول رقم 3 عدد المراجعات والشكاوى قيد الدراسة بحسب طبيعة المنتج أو الخدمة و سبب المراجعة أو الشكاوى

مجموع عدد المراجعات والشكاوى	سبب المراجعة أو الشكاوى				الفائدة و نسبة الفائدة السنوية (APR)	المنتج أو الخدمة المقدمة
	أسباب أخرى	التسويق وخدمة الزبائن	الشروط والأحكام للمنتج أو الخدمة	العمولات		
						بطاقات الائتمان (Credit Cards)
						بطاقات المصرفية الأخرى (Other Banking Cards)
						منتجات والخدمات المرتبطة بالقروض والتسليفات
						منها: التسليفات بالحساب الجاري
						منها: قروض الشركات (Corporate Loans)
						منها: القروض السكنية
						منها: قروض السيارات
						منها: قروض التجزئة الأخرى
						منتجات والخدمات المرتبطة بالودائع والحسابات الادخارية الأخرى (Saving Products)
						منها: الحسابات الجارية
						منها: حسابات الادخار
						التحويلات المالية
						المنتجات والخدمات الاستثمارية (Investment Products) (and Services)
						لمنتجات والخدمات الأخرى
						المجموع