



لجنة الرقابة على المصارف  
مصرف لبنان

بيروت في ٢٨/١٢/٢٠١٥

مذكرة رقم ٢٥/٢٠١٥  
موجّهة إلى المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان

**الموضوع :** التصريح عن الأنموذج رقم CP1 والأنموذج رقم BD1

يُطلب من المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان التصريح عن المعلومات المذكورة في الأنموذجين CP1 وBD1 ابتداءً من الوضعية الموقوفة في ٣١/١٢/٢٠١٥ وفقاً لما يلي:

– **الأنموذج CP1 "إحصاءات عن مراجعات وشكاوى العملاء"**: يصرّح عنه فصلياً ويودع لدى لجنة الرقابة على المصارف مع سائر النماذج الشهرية ضمن مهلة أقصاها عشرون يوماً من نهاية الشهر.

– **الأنموذج BD1 "جدول بأسماء مستشاري مجلس الإدارة ومستشاري رئيس مجلس الإدارة"**: يصرّح عنه سنوياً ويودع لدى لجنة الرقابة على المصارف مع سائر النماذج الموقوفة في ٣١ كانون الأول من السنة، ضمن مهلة أقصاها ٣١ كانون الثاني من السنة التالية.

ستقوم دائرة المعلوماتية في لجنة الرقابة على المصارف بإرسال البرنامج المعلوماتي المتعلق بالأنموذجين CP1 وBD1 إلى عنوان البريد الإلكتروني (e-mail) العائد لكل مصرف ومؤسسة مالية. كما يمكن للمصارف والمؤسسات المالية تحميل البرنامج على حواسيبها بالدخول الى صفحة التعاميم والمذكرات على موقع لجنة الرقابة على المصارف على العنوان الإلكتروني <http://www.bocl.gov.lb> وفتح هذه المذكرة والنقر على الرابط الإلكتروني (link) الموجود في أسفلها.

عن لجنة الرقابة على المصارف

الرئيس

سمير سليم حمّود

**مرفقات:**

[للمؤسسات المالية](#)  
[للمؤسسات المالية](#)

[لتحميل النموذج للمصارف](#)  
[لتحميل النموذج للمصارف](#)

**ملحق رقم ١ :** أنموذج BD1  
**ملحق رقم ٢ :** أنموذج CP1



## ملحق رقم ٢

### CPI إحصاءات عن مراجعات وشكاوى العملاء

وتيرة التصريح (Frequency of reporting) : فصلي  
مستوى التطبيق (Level of Application) : فروع لبنان

جدول رقم ١ : إحصاءات حول مجموع مراجعات وشكاوى العملاء

عدد المراجعات والشكاوى التي تلقاها المصرف أو المؤسسة المالية لغاية تاريخ التصريح (بشكل تراكمي)
منها : عدد المراجعات والشكاوى التي تمت معالجتها
نسبتها من مجموع عدد المراجعات (%)
عدد المراجعات التي ما زالت قيد المعالجة
نسبتها من مجموع عدد المراجعات (%)
المبالغ المترتبة على المصرف أو المؤسسة المالية من جزاء معالجة مراجعات وشكاوى العملاء (بملايين ل.ل)

جدول رقم ٢ : عدد المراجعات والشكاوى التي تمت معالجتها بحسب طبيعة المنتج أو الخدمة وسبب المراجعة أو الشكاوى

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

جدول رقم ٣: عدد المراجعات والشكاوى قيد المعالجة 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 )
						البطاقات المصرفية الأخرى (Other Banking Cards)
						المنتجات والخدمات المرتبطة بالقروض والتسليفات
						منها: التسليفات بالحساب الجاري
						منها: قروض الشركات (Corporate Loans)
						منها: القروض السكنية
						منها: قروض السيارات
						منها: قروض التجزئة الأخرى
						المنتجات والخدمات المرتبطة بالودائع والحسابات الادخارية الأخرى (Saving Products)
						منها: الحسابات الجارية
						منها: حسابات الادخار
						التحويلات المالية
						المنتجات والخدمات الاستثمارية (Products and Services Investment)
						المنتجات والخدمات الأخرى
						المجموع