



لجنة الرقابة على المصارف  
مصرف لبنان

بيروت في ٢٠/٢/٢٠١٨

**مذكرة رقم ٥/٢٠١٨**  
موجهة إلى المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان

**الموضوع:** ندوة حول حماية العملاء Consumer Protection.

أصدر مصرف لبنان استراتيجيته المتعلقة بالشمول المالي Financial Inclusion بتاريخ ٢٧ نيسان ٢٠١٧، وبما أن لجنة الرقابة تتولى متابعة موضوع حماية العملاء Consumer Protection المرتبط بشكل أساسي بالشمول المالي، ونظراً لأهمية إطلاع رؤساء الوحدات المكلفة تطبيق سياسة أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء على هذا الموضوع ولمناقشة تطبيق التعاميم المتعلقة بحماية العملاء أي كل من تعميم مصرف لبنان أساسي رقم ١٢٤ و ١٣٤ ولجنة الرقابة رقم ٢٧٣ و ٢٨١،

تدعوكم اللجنة الى حضور ندوة في قاعة المحاضرات في مصرف لبنان المبنى A الطابق السابع بتاريخ ٢٨ شباط ٢٠١٨ من الساعة التاسعة صباحاً حتى الساعة الحادية عشرة والنصف قبل الظهر.

بناءً على ما تقدم، تطلب اللجنة من جميع المصارف والمؤسسات المالية إرسال كتاب قبل ٢٢ شباط ٢٠١٨ يتضمن اسم رئيس الوحدة المكلف تطبيق سياسة أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء وبريده الالكتروني بالإضافة الى أي موظف آخر يختاره المصرف أو المؤسسة المالية لحضور الندوة.

برنامج اللقاء	
تعريف عن الندوة وكلمة الإفتتاح	من ٩:٠٠ إلى ٩:٢٠
مقدمة عن الشمول المالي Introduction to Financial Inclusion	من ٩:٢٠ إلى ٩:٥٠
جلسة لمناقشة تطبيق التعاميم المتعلقة بحماية العملاء يتخللها تعبئة إستبيان Questionnaire حول هذا الموضوع.	من ١٠:٠٠ إلى ١١:٣٠

عن لجنة الرقابة على المصارف

الرئيس

سمير سليم حمّود