



لجنة الرقابة على المصارف  
مصرف لبنان

بيروت في ٢٠٢١/٨/١١

**مذكرة رقم ٢٠٢١/٤**  
موجّهة إلى المصارف العاملة في لبنان

**الموضوع:** أصول التعامل مع العملاء وتطبيق قرار مصرف لبنان الأساسي رقم ١٣٣٣٥ تاريخ ٢٠٢١/٦/٨ (التعميم الأساسي رقم ١٥٨).

استناداً إلى قرار مصرف لبنان الأساسي رقم ١١٩٤٧ تاريخ ٢٠١٥/٢/١٢ (التعميم الأساسي رقم ١٣٤) وتعميم لجنة الرقابة على المصارف رقم ٢٨١ تاريخ ٢٠١٥/٣/٥ المتعلقين بأصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء والذين يفرضان على المصارف (أ) إنشاء وحدة مستقلة عن تنفيذ العمليات معنية بتطبيق "سياسة أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء"، و(ب) تقديم الشرح الوافي للعملاء حول الخدمات والمنتجات وحول آلية تقديم المراجعات أو الشكاوى، و(ج) تلقي ومعالجة والبت بمراجعات أو شكاوى العملاء وفقاً للآلية المحددة في التعميم أعلاه مع اتخاذ الإجراءات المناسبة على مختلف المستويات الإدارية،

وعطفاً على قرار مصرف لبنان الأساسي رقم ١٣٣٣٥ تاريخ ٢٠٢١/٦/٨ (التعميم الأساسي رقم ١٥٨) المتعلق بإجراءات استثنائية لتسديد تدريجي لودائع بالعملة الأجنبية،

يطلب من المصارف التقيد بما يلي:

**أولاً-** إعلام وشرح للعملاء آلية تطبيق القرار الأساسي رقم ١٣٣٣٥ تاريخ ٢٠٢١/٦/٨ (التعميم الأساسي رقم ١٥٨) وطريقة تقديم المراجعات أو الشكاوى من قبلهم

١. تعدّ المصارف مستندات تتضمن لائحة مكتوبة بشروط الاستفاضة من القرار الأساسي أعلاه مع توضيحات كافية (كأمثلة أو إجابات حول الأسئلة الأكثر تكراراً) والنموذج BDL-BDR-01-PP المتعلق بـ "تفويض رفع السريّة عن الحساب الخاص المتفرّع" وآلية مكتوبة لتقديم العملاء مراجعاتهم أو شكاويهم مع نموذج مخصص لذلك، على أن يتم الالتزام بما يلي:

- توفير المستندات أعلاه في الفروع وعلى الموقع الإلكتروني للمصرف ووسائل التواصل الأخرى.
- تعميم المستندات المعدّة على العاملين المعنيين بالتواصل مع العميل وتدريبهم على شرح شروط الاستفادة من القرار الأساسي المذكور أعلاه وآلية تقديم العميل لمراجعة أو شكوى.
- شرح للعميل مضمون المستندات المطلوب منه التوقيع عليها للاستفاضة من هذا القرار وآلية تقديمه لمراجعة أو شكوى إن استدعى الأمر، على أن يتم توضيح أنّ المراجعة أو الشكوى تتحوّل مباشرة، دون

قيام إدارة وموظفي الفرع المعني بالاطلاع على مضمونها، إلى الوحدة في المركز الرئيسي للمصرف المختصة بتطبيق سياسة "أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء" المنشأة وفقاً للقرار الأساسي رقم ١١٩٤٧ تاريخ ٢٠١٥/٢/١٢ (التعميم الأساسي رقم ١٣٤).

## ثانياً- آلية تقديم المراجعات أو الشكاوى من قبل العملاء

٢. انسجاماً مع متطلبات القسم "خامساً" من تعميم لجنة الرقابة على المصارف رقم ٢٨١ تاريخ ٢٠١٥/٣/٥، تتلقّى "الوحدة" المعنية بتطبيق سياسة "أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء" في المركز الرئيسي المراجعات أو الشكاوى من قبل عملاء المصرف خطياً وفقاً للنموذج المعدّ خصيصاً لهذا الشأن.
٣. تتمّ دراسة المراجعة أو الشكاوى من قبل "الوحدة" بالتنسيق مع أي دائرة معنية في المصرف (بما فيها وحدة الامتثال القانوني والدائرة القانونية) وترفع إلى المدير العام لاتخاذ القرار المناسب والتوقيع عليه.
٤. تقوم "الوحدة" بإبلاغ العميل خطياً بالقرار المتخذ بشأن المراجعة أو الشكاوى مع الأسباب الموجبة للقرار المتخذ في حال رفض طلب العميل، وذلك ضمن مهلة ١٥ يوماً من تاريخ استلام "الوحدة" للمراجعة أو الشكاوى. في حال لم يبادر العميل الى استلام الرد الرسمي من "الوحدة" خلال المهلة المذكورة أعلاه، تقوم "الوحدة" بإرسال الردّ الى العميل من خلال البريد المضمون وفقاً للأصول القانونية. يتمّ التوضيح للعميل أنه، في مطلق الأحوال، يستطيع تقديم شكوى إلى المراجع القضائية اللبنانية المختصة.
٥. تصرّح "الوحدة" فصلياً ضمن النموذج CPI المعدّل "إحصاءات عن مراجعات وشكاوى العملاء" المرفق بهذه المذكرة عن عدد المراجعات أو الشكاوى المتعلقة بالقرار الأساسي رقم ١٣٣٣٥ تاريخ ٢٠٢١/٦/٨ (التعميم الأساسي رقم ١٥٨) ضمن الأمكنة المخصصة لذلك في النموذج.

ستقوم دائرة المعلوماتية في لجنة الرقابة على المصارف بإرسال البرنامج الإلكتروني المتعلّق بالنموذج المعدّل إلى البريد الإلكتروني العائد لكلّ مصرف. يمكن للمصارف تحميل (Download) هذا البرنامج من خلال استخدام الرابط الإلكتروني الموجود في أسفل المذكرة المنشورة على موقع اللجنة الإلكتروني. يبدأ التصريح وفقاً للنموذج المعدّل اعتباراً من البيانات الموقوفة في نهاية الفصل الثالث من عام ٢٠٢١ على أن يتمّ التصريح عن جميع المراجعات أو الشكاوى التي تلقّتها "الوحدة" منذ تاريخ بدء تنفيذ قرار مصرف لبنان الأساسي رقم ١٣٣٣٥ تاريخ ٢٠٢١/٦/٨ (التعميم الأساسي رقم ١٥٨).

تشدد اللجنة أخيراً على ضرورة التقيّد التام بمضمون كافة التعاميم المتعلقة بأصول إجراء العمليات المالية والمصرفية مع العملاء (لا سيما قرار مصرف لبنان الأساسي رقم ١١٩٤٧ تاريخ ٢٠١٥/٢/١٢ -التعميم الأساسي رقم ١٣٤ - وقرار مصرف لبنان الأساسي رقم ١٠٤٣٩ تاريخ ٢٠١٠/٥/١٧ -التعميم الأساسي رقم ١٢٤ - والتعميمات التطبيقيين الصادرين عن لجنة الرقابة على المصارف رقم ٢٨١ تاريخ ٢٠١٥/٣/٥ و٢٧٣ تاريخ ٢٠١٢/١١/١٠) وعلى وضع آليات واضحة تمكن العملاء من تقديم المراجعات أو الشكاوى بسهولة وأنظمة فاعلة تشمل جميع المستويات الإدارية، كلّ ضمن مسؤولياته، لدراستها ومعالجتها بشكل عادل وإبلاغ العملاء بنتائجها بشفافية وإعداد تقارير دورية حولها ترفع إلى المدير العام، مع نسخة إلى مجلس الإدارة، بما يساعد في معالجة نقاط الضعف التي تتبيّن على مختلف الأصعدة.

عن لجنة الرقابة على المصارف

الرئيس  
ميّة الدباغ

[مرفق: نموذج CPI المعدّل.](#)