

## ملحق: لائحة حقوق وواجبات العميل

على "كونتوار التسليف" العاملة في لبنان اعداد لائحة بحقوق وواجبات العميل يتم فيها لفت نظر العميل، على الاقل، الى ما يلي:

### أولاً- حقوق العميل

1. الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل القرض وطلب الإيضاحات الوافية عنه للتأكد من فهمه والقدرة على الالتزام به.
2. الحصول على شرح واضح وواف ومبسط من قبل الموظف المعني عن القرض المقدم.
3. الحصول على إجابة عن أي أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
4. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع "كونتوار التسليف".
5. طلب الاطلاع والاستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليهم في أي عقد منوي توقيعه مع "كونتوار التسليف".
6. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة والاحتفاظ بها دون تحميل العميل أي كلفة إضافية.
7. الطلب من "كونتوار التسليف" تحديد الكلفة الفعلية للقرض وطريقة احتساب الفائدة المدينة.
8. الحصول دورياً على كشف مفصل للقرض.
9. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أن جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدمت للتوقيع صحيحة ومكتملة.
10. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي قرض والطلب من "كونتوار التسليف" شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع اخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.
11. عدم منح "كونتوار التسليف" وكالات غير قابلة للعزل باسم "كونتوار التسليف" أو لصالحه أو باسم أو لصالح أي طرف ثالث تابع "لكونتوار التسليف" وذلك كضمانة مقابل القروض الممنوحة من قبل "كونتوار التسليف".

### ثانياً- واجبات العميل

1. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة "بكونتوار التسليف" والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
2. الإفصاح عن التزاماته المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على قرض مع حفظ الحقوق التي يمنحه اياها قانون سرية المصارف.
3. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة إلى "كونتوار التسليف" دورياً وكلما طلب منه ذلك.
4. في حال إكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، إبلاغ "كونتوار التسليف" بذلك على الفور.
5. تزويد "كونتوار التسليف" بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والبريد العادي وأرقام هاتفه مما يمكن "كونتوار التسليف" من الإتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.