

LIST OF CUSTOMER'S RIGHTS AND DUTIES

Dear Valued Customer,

We, at **LGB BANK**, are fully convinced that success is achieved only by placing our customer's best interests at the forefront of our operations. *Excellence comes with transparency*, and our main concern is to genuinely deliver the utmost services and the most accurate information. Since we adopt a widely transparent strategy when dealing with our customers, we are providing you with the following list representing your Rights and Duties in addition to helpful instructions.

First: Your Rights

1. To take knowledge of the terms, conditions, and details of the product or service, and request detailed explanations to be sure that you have understood them and can abide by them.
2. To obtain from the concerned employee a clear, full and simplified explanation about the financial services and products with different risk levels.
3. To obtain from the concerned employee a professional and clear answer to any question concerning an imprecise clause or condition.
4. To request the use of Arabic in any document, correspondence or transaction with the bank.
5. To request to read and obtain in advance a copy of each document and text referred to in any contract to be signed with the bank.
6. To obtain and retain a copy of the contracts and documents you signed, without bearing any additional cost.
7. To request the bank to determine the actual cost of the product or service, including the actual insurance cost and the method to calculate the lending or deposit interest rate.
8. To choose freely an insurance company among, at least, five companies that are accepted by the bank and mentioned in a written list, in case obtaining the product or service is contingent upon the submission of an insurance policy to the bank.
9. To obtain any product or service provided it is suitable with your request, profile and perception of the likely financial risks associated to the product or service.
10. To obtain, for each product or service, a periodic detailed statement of account.
11. To refuse to sign a blank or incomplete Form and make sure all the required fields and figures in the Form to be signed by you are correct and complete.
12. To submit a claim about any service or product, and request from the bank an explanation on the claim submission procedure, the time limit needed to be notified of the claim outcome, and the mechanism applied to submit the claim to other authorities whenever you are not convinced of the claim outcome.

Second: Your Duties

1. To provide true, complete and accurate information when filling out any Form provided by the bank, and refrain from providing any false information.
2. To disclose all financial obligations when applying for a product or service, without prejudice to the rights conferred to customers by the Banking Secrecy Law.
3. To update the personal information submitted to the bank on a continuous basis and whenever required to do so.
4. To comply with the terms and conditions governing the chosen service or product.
5. To promptly notify the bank of any unknown operation on your account.
6. To provide the bank with your home address, work address, email, ordinary mail, fixed telephone number, and mobile phone and report any change in this information to enable the bank to contact you personally and thus guarantee the privacy of information.

Third: Useful Instructions

1. Do not provide any other party, under any circumstances, with any details about your bank account or any other banking or critical personal information.
2. Whenever facing financial difficulties preventing you from meeting your obligations or paying your installments in due time, refer to the bank in order to find out the best options, including the rescheduling of obligations.
3. Be careful when granting a proxy to a third party to complete your banking and financial transactions, by clearly determining the powers delegated under this proxy.

In case of ambiguity or discrepancy between the Arabic and the English language, the Arabic version shall prevail.

I the undersigned below declare that I have received a copy of the "list of customer's right & duties" and I acknowledge its content

Full Name

Account Number

Branch

Signature

Date

لائحة حقوق وواجبات العميل

حضرة العميل المحترم،

نحن في بنك لبنان والخليج، ندرک أن مفتاح النجاح الوحيد يتمثل في وضع متطلبات عملائنا ومصالحهم في صلب عملياتنا اليومية. إن اعتماد مبدأ الشفافية هو من الأولويات والخصائص المعتمدة لدى مصرفنا الذي يؤمن بأجود الخدمات المصرفية ويفصح عن أدق المعلومات في التعامل مع عملائه. لذا نرودكم باللائحة التالية التي تشرح بشكل مفصل حقوقكم وواجبتكم بالإضافة الى إرشادات مفيدة لكم.

أولاً : حقوقك

١. الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الإلتزام بها.
٢. الحصول على شرح واضح وواف ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
٣. الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
٤. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف.
٥. طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند وثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيفه مع المصرف.
٦. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقّعة منك والإحتفاظ بها دون تحميلك أي كلفة إضافية.
٧. الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
٨. حرية إختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف ومبينة في لائحة خطية وذلك اذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف.
٩. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبك وخلفيتك ومقدرتك على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
١٠. الحصول دورياً على كشف مفصّل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
١١. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت لك للتوقيع صحيحة ومكتملة.
١٢. تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغ بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع اخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليك.

ثانياً: واجباتك

١. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصّة بالمصرف والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
٢. الإفصاح عن التزاماتك المالية كافّة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحك اياها قانون سرية المصارف.
٣. تحديث المعلومات الشخصية المقدّمة إلى المصرف بشكل مستمرّ وكلما طلب منك ذلك.
٤. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي تستفيد منه.
٥. في حال إكتشافك عمليات مجهولة على حسابك، عليك إبلاغ المصرف بذلك على الفور.
٦. تزويد المصرف بعنوان سكنك وعملك وعنوان بريدك الإلكتروني والعادي ورقم هاتك الثابت والخلوي والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن المصرف من الإبتصال بك بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة بك.

ثالثاً: إرشادات لك

١. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابك المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
٢. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعك من الإيفاء بالتزاماتك أو تسديد أقساطك في الوقت المحدّد، مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماتك.
٣. التنبه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاتك المصرفية والمالية بحيث تحدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.

في حال عدم الوضوح أو التناقض بين اللغة العربية والإنكليزية، يرجى اعتماد اللغة العربية.

أنا الموقع أدناه، أصرّح بأنني استلمت نسخة عن "لائحة حقوق وواجبات العميل" وأخذت علماً بمحتواها

الإسم الكامل

رقم الحساب

الفرع

التوقيع

التاريخ