



## لجنة الرقابة على المصارف مصرف لبنان

بيروت في ٢٧ كانون الثاني ٢٠١٧

### تعميم رقم ١ موجّه إلى الأشخاص الخاضعين إلى أحكام المادتين ١٨٣ و ١٨٤ من قانون النقد والتسليف "كونتوارات التسليف"

**الموضوع :** منهجية وشروط ممارسة عمليات التسليف وفقاً لأحكام المادتين ١٨٣ و ١٨٤ من قانون النقد والتسليف.

تطبيقاً للقرار الاساسي رقم ١٢١٧٤ تاريخ ٢٠١٦/١/٢١ المتعلّق بشروط ممارسة عمليات التسليف وفقاً لأحكام المادتين ١٨٣ و ١٨٤ من قانون النقد والتسليف موضوع تعميم مصرف لبنان الاساسي رقم ٢ الموجّه إلى "كونتوارات التسليف"،

يُطلب من "كونتوارات التسليف" العاملة في لبنان التقيّد بما يلي:

#### أولاً - تعاريف

لغاية تطبيق أحكام هذا التعميم، يقصد بالعبارات التالية المعاني الواردة أمام كلّ منها:

أ- **الأموال الخاصة :** تتألّف الأموال الخاصة المستخدمة في احتساب النّسب النظامية المشار إليها في هذا التعميم من مجموع رأس مال "كونتوار التسليف" ومخصّصات رأس المال والأرباح السابقة المدوّرة بعد تنزيل ما يلي:

١. نتيجة الدورة المالية في حال كانت نتيجة الدورة المالية سلبية.
٢. أي نقص في المؤنات على القروض الممنوحة.
٣. قيمة القروض الممنوحة إلى أي من المساهمين والشركاء في "كونتوار التسليف" أو أعضاء مجلس إدارته أو القائمين على إدارته وأفراد أسر هؤلاء الأفراد (أي الزوج أو الزوجة والأصول والفروع والأخوة والأخوات إذا كانوا على عاتق المستقرض).

ب- **مجموعة مترابطة من المدينين:** تمثّل مجموعة من المدينين مؤلفة من:

١. شخصين طبيعيين أو معنويين أو أكثر يشكّلون مخاطر واحدة لأنّ أحدهم هو المسؤول الرئيسي بشكل مباشر أو غير مباشر عن مخاطر الآخر وهذا ينطبق، على سبيل المثال لا الحصر، على الحالات التالية:

أ-١ مجموعة المؤسّسات التي يكون لدى الشخص الطبيعي أو المعنوي أكثرية حقوق الملكية أو حقوق التصويت فيها أو أكثرية حقوق التصويت في مجالس إدارتها أو سلطة التأثير على المسؤولين المولجين بإدارتها أو سلطة إدارة سياساتها المالية والتشغيلية.

- ١-ب مجموعة مؤلفة من مؤسستين أو أكثر تساهم أي منها بما لا يقل عن عشرين بالمئة من رأسمال المؤسسة أو المؤسسات الأخرى.
- ١-ج مجموعة مؤلفة من شخصين طبيعيين أو معنويين أو أكثر يكفل احدهم أو كل منهم الآخر (على سبيل المثال Cross Guarantees).
٢. شخصين طبيعيين أو معنويين أو أكثر لا تنطبق عليهم شروط العلاقة المشار إليها في البند "١" أعلاه، لكن يمكن اعتبارهم بمثابة "مجموعة مترابطة من المدينين" نتيجة الترابط والتداخل في ما بينهم (Interconnectedness) بشكل كبير بحيث تؤثر الصعوبات المالية التي يتعرّض لها أحدهم على الآخر، مما ينعكس سلباً على قدرة هذا الأخير على إيجاد التمويل أو على تسديد التزاماته.
- يعود للجنة الرقابة على المصارف اعتبار أنّ عددا من العملاء المدينين هم بمثابة مستفيد واحد ما لم يتمكن "كونتوار التسليف" المعني من إثبات العكس.

ج- العائلة: هي الأسرة المؤلفة من الزوج والزوجة.

## ثانياً - شفافية وأصول التسليف

على "كونتوار التسليف" التقيّد بأحكام القرار الأساسي رقم ١٠٤٣٩ تاريخ ٢٠١٠/٥/١٧ المتعلّق بشفافية وأصول وشروط التسليف موضوع تعميم مصرف لبنان الأساسي رقم ١٢٤ وتعميم لجنة الرقابة على المصارف رقم ٢٧٣ تاريخ ٢٠١٢/١١/١٠، منها ما يلي:

### أ- شروط الاعلان عن القرض

- أ- يجب على كل إعلان ينشره أي "كونتوار تسليف"، أن يكون واضحاً وشاملاً وغير مضلل، كما يجب أن يُصاغ ويُعدّ بلغة سهلة وواضحة.
- ب- يُحظر على "كونتوار التسليف" استعمال المصطلحات أو المفردات الدالة على تسهيل معاملة أو تقديم خدمة غير متوفرة فعلياً عند الاستفادة من قرض من "كونتوار التسليف" المعني، بحيث يجب على سبيل المثال لا الحصر، عدم استعمال المصطلحات أو المفردات التالية:
- مصطلح "دون فائدة" أو "فائدة صفر بالمئة" أو ما شابههما إلا عندما يكون مجموع ما سيصدره العميل فعلياً مبلغاً لا يتجاوز القيمة التي اقترضها أصلاً.
  - عبارة "لا دفعات مقدّمة" أو "دون دفعة أولى" (No Down-Payment) أو ما شابه ذلك إلا في حال عدم توجب أي دفعة أولى مسبقة أو عربون مقدّم.
  - عبارة "قسّط على راحتك" أو ما شابهها إذا كان "كونتوار التسليف" يفرض وتيرة أو تواريخ محددة لتسديد أقساط التسليف.
  - عبارة "قرض أكيد" أو "دون موافقة مسبقة" أو ما شابههما إلا إذا كان التسليف لا يوجب أي شرط للحصول عليه.

### ب- شروط عقد القرض

١. يجب أن يكون كل من نموذج الطلب والعقد المعتمد من قبل "كونتوار التسليف" واضحاً وشاملاً وغير مضلل، ويجب الحرص على قيام العميل بمراجعة دقيقة لبنود "العقد" كافة، على أن يمنح مهلة كافية للقيام بذلك.
٢. يجب أن يتضمّن عقد القرض إشارة صريحة إلى أنّ "كونتوار التسليف" لن يقوم بإنهاء العقد إلا في حال إخلال العميل بتنفيذ التزاماته التعاقدية، وذلك بعد إنذار العميل.
٣. يجب أن يتضمّن عقد القرض نوع العملة المعتمدة لتسديد أقساط القرض والإشارة إلى إمكانية أو عدم إمكانية التسديد بعملة تختلف عن عملة القرض الممنوح أساساً.

٤. يجب أن يتضمّن عقد القرض إشارة واضحة وصریحة إلى ما قد يترتّب على العميل و/أو مقدم الضمانة أو الكفالة وذلك في حال الإخلال ببنود العقد.

٥. يجب إظهار نسبة الفائدة المطبقة والنسبة المئوية السنوية (Annual Percentage Rate) بخطّ عريض وأكبر من باقي المعلومات المطلوب الإفصاح عنها في العقد.

٦. يجب على "كونتوار التسليف" عدم استيفاء رسوم من العملاء لقاء فتح ملف تسليف، ويجب اطلاعهم على كل "كلفة" يمكن أن يتكبّدوها قبل إبرام العقد معهم، على سبيل المثال لا الحصر كلفة التأمين على الحياة، كلفة عقود التأمين العقاري في حال تقديم العميل ضمانة عقارية، كلفة التخمينات العقارية،....

### **ج- نموذج أهم خصائص وشروط القروض الممنوحة (Key Facts Statement)**

على "كونتوار التسليف" إعداد نموذج يوضّح أهمّ خصائص وشروط كلّ نوع قرض يقدمه إلى عملائه، على أن يتضمّن كحدّ أدنى المعلومات التالية:

- قيمة القرض (Loan Amount) أو الحد الأقصى له.
- عملة القرض.
- المدة (Term)
- الضمانات المطلوبة (Guarantees)
- طبيعة الفائدة المطبقة (متحركة Variable / ثابتة Fixed)
- نسبة الفائدة المطبقة (Interest Rate)
- النسبة المئوية السنوية (Annual Percentage Rate)
- مجموع المبلغ الذي يتوجب تسديده مع الفوائد والعمولات (Total amount to be paid back)
- العمولات المرتبطة بالقرض وقيمتها.
- قيمة القسط (الشهري / الفصلي...)
- تأثير ارتفاع نسبة الفائدة بنسبة ١% على القسط المتوجب على العميل.
- شرح حول إمكانية التسديد المسبق (Prepayment) للدفعات وما يمكن أن يترتّب عن ذلك من غرامات.
- كلفة بوليصة التأمين على القرض في حال توجّبه.
- فترة السماح (Grace Period).
- غرامات وفوائد التأخير.
- محاذير التخلف عن الدفع.

### **ثالثاً - أصول إجراء عمليات التسليف**

على "كونتوار التسليف" التقيد بمضمون القرار الأساسي رقم ١١٩٤٧ تاريخ ٢٠١٥/٢/١٢ المتعلّق بأصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء موضوع تعميم مصرف لبنان الأساسي رقم ١٣٤ وتعميم لجنة الرقابة على المصارف رقم ٢٨١ تاريخ ٢٠١٥/٣/٥، منها ما يلي:

١. إعداد لائحة بحقوق وواجبات العملاء وفقاً لما هو مبين في الملحق المرفق. تعدّ هذه اللائحة باللغة العربية بالإضافة إلى لغة أجنبية يختارها "كونتوار التسليف" وتوضع بتصرّف العملاء في المركز، كما يجب تزويد كل عميل بنسخة عن هذه اللائحة، على أن يقوم الموظف المعني بشرح محتواها للعميل وتوعيته على أهميّتها، والاستحصال على توقيع العميل على مستند خطّي يفيد أنه استلم هذه اللائحة واطّلع على محتواها.

٢. تزويد العملاء بالمعلومات الدقيقة، الواضحة والوافية حول شروط التسليف ومانعها والمخاطر المتأتية عنها وإعلامهم بأي تغيير في هذه الشروط مع ضرورة الردّ على أي استفسار من قبل العملاء بمهنية عالية وبالدفّة والسرعة اللازمة.
٣. تزويد العملاء دورياً بكشف حساب يتضمّن البيانات والمعلومات ذات الصّلة، على أن يتمّ استعمال الوسائل كافة التي تتيح حصول العملاء شخصياً على كشف حسابهم في أسرع وقت ممكن.
٤. حماية المعلومات المالية والشخصية للعملاء بما لا يتعارض مع التشريعات النافذة بما فيها القانون رقم ٤٤ تاريخ ٢٤/١١/٢٠١٥ المتعلّق بمكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب.
٥. إعداد آلية واضحة للمراجعات والشكاوى تؤمن معالجتها والبتّ بها خلال ١٥ يوم، كحدّ أقصى، والالتزام بإعلام العميل عن كفيّة ووسائل تقديم المراجعات والشكاوى وأنّه يستطيع، في مطلق الأحوال، تقديم شكوى إلى المراجع القضائية اللبنانية المختصة في أي وقت.
٦. ضمان ملاءمة القرض الممنوح لوضع العميل وحاجته (Suitability).

#### رابعاً - العلاقة مع العملاء وإجراءات العناية الواجبة

على "كونتوار التسليف" التقيّد بموجبات مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي :

١. اعتماد إجراءات واضحة وموثقة لمنح القروض.
  ٢. تطبيق إجراءات العناية الواجبة التي تشمل التحقق من هوية كل عميل وصاحب الحق الاقتصادي (أو المستفيد الفعلي) وتحديد هدف الحصول على القرض ومتابعة ما إذا كان القرض الممنوح قد استعمل وفقاً للهدف الذي منح من أجله.
- بغية التحقق من هوية العميل، على الموظف المعني أن يطلب من العميل ما يلي:
- أ- إذا كان العميل شخصاً طبيعياً، إبراز جواز السفر أو بطاقة الهوية أو بيان القيد الإفرادي أو إجازة إقامة.
  - ب- إذا كان العميل شخصاً معنوياً، إبراز مستندات مصادقاً عليها وفقاً للأصول عن النظام الأساسي وشهادة التسجيل وهيكلية الملكية ولائحة تبيّن كفيّة توزيع الأسهم أو الحصص ولائحة المفوضين بالتوقيع بالإضافة إلى صورة عن هوية الممثل القانوني والمديرين والأشخاص الطبيعيين الذين يملكون، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، نسبة تخولهم السيطرة الفعلية على إدارة الشركة.
  - ج- إذا كانت العملية تتم عن طريق وكيل، إبراز أصل أو نسخة طبق الأصل عن الوكالة بالإضافة إلى إبراز صورة عن المستندات المتعلقة بهوية الوكيل والموكل.

٣. الاحتفاظ بمعلومات عن العميل، لاسيّما اسمه الكامل وعنوان مكان إقامته ومهنته ووضعته المالي، وبنسخ عن جميع الوثائق التي اعتمدت للتحقق مما تقدّم لمدة خمس سنوات على الأقل بعد إقفال الحساب أو إنهاء علاقة العمل، وعن جميع المستندات المتعلقة بالعمليات كافة لمدة خمس سنوات على الأقل بعد إنجاز العملية.

٤. عدم التعامل مع العميل عند تعدّر القيام بإجراءات العناية الواجبة، والنظر في القيام بإبلاغ هيئة التحقيق الخاصة وفقاً لما جاء في القانون رقم ٤٤ تاريخ ٢٤/١١/٢٠١٥ المتعلّق بمكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب.

٥. في حالة الشك بأن العميل ليس صاحب الحق الاقتصادي أو إذا أفاد العميل بأن صاحب الحق الاقتصادي هو طرف ثالث، الطلب من العميل تصريحاً خطياً يحدد فيه صاحب الحق الاقتصادي (المستفيد الفعلي) ولاسيما اسمه وشهرته ومكان إقامته ومهنته ومعلومات عن وضعه المالي والاحتفاظ بنسخة عن هذا التصريح وعن هوية صاحب الحق الاقتصادي لمدة خمس سنوات على الأقل.

### خامساً- متطلبات التحليل والإدارة والمعالجة الائتمانية لملفات التسليف

يجب على "كونتوار التسليف" :

١. أن يحتفظ لديه بملفات كاملة عن العملاء، وأن يتابع المعلومات التي تتضمنها الملفات المذكورة وأن تعتمد إلى تحديثها مرة في السنة على الأقل وكلما دعت الحاجة إلى ذلك.
٢. أن ينظم الملفات العائدة لكل مدين حقيقي أو معنوي أو ينتمي إلى مجموعة مترابطة من المدينين بشكل يسهل مراجعته من قبل مراقبي لجنة الرقابة على المصارف. يجب أن يتضمن ملف التسليف العائد لكل عميل المعلومات التالية على الأقل:
  - الطلب الموقع من قبل العميل للقرض المطلوب.
  - غاية القرض.
  - قيمة القرض والعملة.
  - برنامج التسديد.
  - مصادر التسديد.
  - الضمانات المقدمة والمستندات الثبوتية اللازمة ذات الصلة.
  - معلومات عن الوضع المالي الشخصي للعميل في حال كان شخصاً طبيعياً والبيانات المالية العائدة للسنوات الثلاثة الأخيرة في حال كان العميل شخصاً معنوياً.
  - بيان بأملك وعقارات العميل وتقرير حول الإمكانيات المالية للكفيل.
  - إشعار موقع من العميل بتبليغه قرار إدارة "كونتوار التسليف" الموافقة على منح القرض أو تعديل شروطه أو إلغائه.
  - تأييد العميل سنوياً لأرصدة حساباته المدينة ومعدلات الفوائد المطبقة.
  - الموافقة الخطية للكفلاء بأنهم أخذوا علماً بأرصدة المدينين المكفولة من قبلهم.
  - تقرير خاص بالاستعلامات عن وضع العميل بحيث يتضمن على الأقل معلومات عن مستوى أدبيات العميل، مركزية المخاطر ومركزية العملاء المتخلفين عن الإيفاء.

### سادساً- الحدود القصوى للقروض الممنوحة وشروط أخرى

على "كونتوار التسليف" التقيد بشكل دائم بما يلي:

١. عدم تجاوز الحد الأقصى لمجموع القروض الممنوحة إلى مدين واحد أو مجموعة مترابطة من المدينين ما نسبته ٥% من "الأموال الخاصة" لـ "كونتوار التسليف" أو مبلغ ١٥٠ مليون ل.ل، أيهما أقل.
  - لغاية احتساب النسبة المشار إليها أعلاه، تعتمد الآلية التالية:
  - قيمة القرض: يعتمد رصيد القرض المقرر أو المستعمل أيهما أكبر.
  - قيمة الأموال الخاصة: يعتمد تعريف الأموال الخاصة الوارد في الفقرة "أ" من القسم أولاً من هذا التعميم.
٢. عدم تجاوز مجموع تسديدات العميل الشهرية للقروض كافة، الممنوحة له من قبل "كونتوار التسليف" والمصارف والمؤسسات المالية وباقي مؤسسات التسليف نسبة ٣٥% من دخل "العائلة".

لغاية احتساب النسبة المشار إليها أعلاه، تعتمد الآلية التالية:

- ١ - **قيمة التسديدات الشهرية:** هي مجموع التسديدات الشهرية المتوجبة على "العائلة" من جرّاء كافة القروض والتسليفات في جميع المصارف والمؤسسات المالية ومؤسسات التسليف الأخرى بما فيها "كونتوارات التسليف". تشمل قيمة التسديدات الشهرية رأس المال والفوائد والعمولات الشهرية المرتبطة بالقروض الممنوحة إلى العائلة.
- ٢ - **دخل "العائلة":** هو الدخل الشهري (بعد الضريبة) للزوج والزوجة الذي يتألف من الراتب الذي يتقاضاه الزوج والزوجة و/أو أي مصدر دخل دائم مرتبط بهما شخصياً.

٣. عدم منح قروض تقل قيمتها عن ٦٠% من قيمة الضمانة المقدمة، مع مراعاة البندين ١ و ٢ المشار إليهما أعلاه، على أن يقوم خبيرين محلفين بإجراء التخمينات المطلوبة في حال كانت الضمانة عقارية.

٤. عدم تجاوز مجموع القروض الممنوحة إلى جميع العملاء أربعة أمثال الأموال الخاصة بالنسبة "الكونتوار التسليف" المنشأ بشكل شركة مغلقة مؤسسة في لبنان ومثلي الأموال الخاصة بالنسبة لسائر "كونتوارات التسليف".

٥. عدم الاستحصال من العملاء على رسوم لقاء فتح ملف التسليف.

٦. عدم الاستحصال من العملاء، كضمانة للتسليفات الممنوحة لهم، على وكالات غير قابلة للعزل أو وكالات بيع لصالح "كونتوار التسليف" أو باسمه أو لصالح أي طرف ثالث تابع له بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

### سابعاً- التصريح إلى المصلحة المركزية للمخاطر المصرفية وتصنيف مخاطر الديون

على "كونتوار التسليف":

١. التصريح إلى المصلحة المركزية للمخاطر المصرفية لدى مصرف لبنان عن أيّ قرض ممنوح مهما بلغت قيمة هذا القرض.
٢. الالتزام التام بالآلية المبينة في الجدول التالي لتصنيف مخاطر الديون وفقاً لعدد أيّام التأخر في السداد:

عدد أيّام التأخر في السداد	تصنيف القرض
٠ - ٣٠ يوماً	عادي
٣١ - ٦٠ يوماً	للمتابعة
٦١ - ٩٠ يوماً	للمتابعة والتسوية
٩١ - ١٨٠ يوماً	دون العادي
أكثر من ١٨١ يوماً	مشكوك بتحصيله أو رديء وفقاً للحالة

٣. تكوين مؤونات مقابل القروض التي بدأت تشهد تأخراً في السداد وفقاً لما هو مبين في الجدول أدناه:

عدد أيّام التأخر في السداد	نسبة المؤونة من رصيد القرض
٣١ - ٦٠ يوماً	١٥%
٦١ - ٩٠ يوماً	٢٥%
٩١ - ١٢٠ يوماً	٣٥%
١٢١ - ١٨٠ يوماً	٥٠%
أكثر من ١٨١ يوماً	١٠٠%

٤. احتساب المؤونات وفقاً للآلية التالية:

- يعتمد رصيد القرض مع الفوائد والعمولات المستحقة عليه (دون الفوائد المحتسبة مسبقاً).
- في حال وجود ضمانات عقارية مقابل القرض، ينزل من قيمة القرض فقط قيمة التأمين أو ٦٠% من قيمة التخمين أيهما أقل.
- تكون المؤونة بعملة الدين.

٥. تكوين المؤونات وفقاً للآلية المشار إليها أعلاه بشكل تلقائي، على أن يتم الاستحصال على موافقة لاحقة من لجنة الرقابة على المصارف لتكوين هذه المؤونات وذلك من خلال إرسال طلبات نصف سنوية تتضمن المعلومات التالية عن العملاء المطلوب تكوين مؤونات مقابل أرصدهم على قرص مدمج (CD):

- اسم العميل.
  - رصيد القرض.
  - عدد أيام التأخر في السداد.
  - قيمة المؤونة المطلوب تكوينها.
  - نسبة المؤونة من رصيد القرض.
- يتم إعلام لجنة الرقابة على المصارف بأسماء العملاء الذين تم تحرير المؤونات مقابل أرصدة قروضهم مع المعلومات نصف السنوية المشار إليها أعلاه.

#### **ثامناً - تعيين ضابط امتثال (Compliance Officer)**

١. على "كونتوار التسليف" تعيين ضابط امتثال (Compliance Officer) بغية مراقبة تنفيذ "كونتوار التسليف" بالنصوص القانونية والقرارات الصادرة عن مصرف لبنان وتعميم لجنة الرقابة على المصارف التي ترعى عمل "كونتوارات التسليف".
٢. يكون ضابط الامتثال مستقلاً عن تنفيذ العمليات ويقوم برفع تقارير دورية، على الأقل فصلية، إلى إدارة "كونتوار التسليف" حول المخالفات التي تتبين. كما يتم إخضاع ضابط الامتثال باستمرار لدورات تدريبية بما فيها تلك المتعلقة بمكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب.

#### **تاسعاً - الرأسمال، حسابات الشركاء الدائنة والأصول الثابتة**

- يتوجب على "كونتوار التسليف"، قبل القيام بأي من العمليات الوارد ذكرها أدناه، التقدم بطلب من لجنة الرقابة على المصارف وتزويدها بشكل واضح بمعلومات عن مصادر الأموال المتعلقة بها:
١. تكوين رأسمال "كونتوار التسليف" قيد التأسيس.
  ٢. زيادة رأسمال "كونتوار التسليف".
  ٣. شراء/بيع الأسهم والحصص في "كونتوار التسليف" المتعلقة بإدخال مساهمين أو شركاء جدد.
  ٤. الضخ النقدي من قبل الشركاء أو المساهمين أو أصحاب المؤسسات الفردية (حسابات الشركاء الدائنة).
  ٥. تملك وبيع الأصول الثابتة.

عن لجنة الرقابة على المصارف

الرئيس  
سمير سليم حمّود

## 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 الإلتزام به.
2. الحصول على شرح واضح وواف ومبسّط 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 مهنيّة 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 الموقّعة والإحتفاظ 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 مفصّل للقرض.
9. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت 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 خاصّة "بكونتوار التسليف" والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
2. الإفصاح عن إلتزاماته الماليّة كافّة عند تقديم طلب للحصول على قرض مع حفظ الحقوق التي يمنحه اياها قانون سرية المصارف.
3. تحديث المعلومات الشخصية المقدّمة إلى "كونتوار التسليف" دورياً وكلما طلب منه ذلك.
4. في حال إكتشافه عمليّات مجهولة على حسابه، إبلاغ "كونتوار التسليف" بذلك على الفور.
5. تزويد "كونتوار التسليف" بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والبريد العادي وأرقام هاتفه مما يمكّن "كونتوار التسليف" من الإلتصال بالعميل المعني بشكل يؤمّن خصوصية المعلومات الخاصة به.