

## العراق - IRAQ

### التوعية المصرفية وحماية الجمهور CUSTOMER AWARENESS AND PROTECTION

#### Customer Rights

1. Check each term of the contracts signed with the Bank, especially those associated with loans, accounts opening, proxies, and letters of guarantee.
2. Refrain from signing any blank or incomplete document, and make sure all information and amounts mentioned in the document are complete and correct.
3. Receive a certified copy of the signed contracts.
4. Be informed about the amendments made on the products and services at least one month in advance.
5. Be informed, at least two months in advance, if the Bank intends to stop its operations, merge its activities with another entity, or transfer part of its operations to it.
6. Be informed about the changes made on the interest rates before they take effect.
7. Be informed about the interest rates and commissions applicable to the services and products offered.
8. Withdraw the amounts from the account according to the rules and procedures in effect, under "the terms and conditions of opening and operating a bank account".
9. Be informed about the reasons in case of an account closure, without the customer's consent; knowing that the Bank is entitled to immediately close or freeze any account in case of detection of theft, fraud or based on judicial orders.
10. The Bank has the right to close the account if its balance remains "zero" for a period of 30 working days from the date of opening.
11. Understand the implications of opening and operating a bank account, to remain aware of the consequences of misusing an account or a third party accessing it.
12. Recover any amount that is lost due to a technical error, immediately and without even claiming it.
13. Receive information about the services and products, in a clear, concise and easy-to-understand way.
14. Receive a periodic statement of account, as per the terms and conditions and upon request.
15. Receive a decent and professional service that helps to create an atmosphere of confidence, trust and appreciation.
16. Search for the most suitable product; compare between similar products or services, requesting the most suitable one or switching from one product to another easily and at reasonable costs.
17. Submit complaints to the Bank regarding any service, loan or transaction. Ask the Bank to explain the procedure of the submission of the complaint and the time needed to receive a feedback, as well as the procedure of filing the complaint and presenting it to higher authorities if unconvinced with the solutions proposed.

#### حقوق الزبون

١. الاطلاع على كل بند من بنود العقود المبرمة مع المصرف وخاصةً القروض وفتح الحسابات، والوكالات، وخطابات الضمان.
٢. عدم إمضاء أي مستند فارغ أو غير معبأ بالكامل، والتأكد من أن كل المعلومات والمبالغ المذكورة على المستند كاملة وصحيحة.
٣. استلام نسخة مصدقة عن العقود الموقعة.
٤. الاطلاع قبل شهر واحد على الأقل على التعديلات أو التحديثات على الخدمات.
٥. الاطلاع قبل شهرين على الأقل في حال توقف المصرف عن العمل أو في حال دمج نشاطه المصرفي مع كيان آخر أو نقل جزء منه الى كيان آخر.
٦. الاطلاع على التعديل في أسعار الفائدة قبل أن تدخل حيز التنفيذ.
٧. الاطلاع على أسعار الفائدة والعمولات المطبقة على مختلف الخدمات والسلع المصرفية.
٨. سحب المبالغ من الحساب بحسب الأصول والاجراءات المعمول بها ضمن «أحكام وشروط فتح وتحريك حساب مصرفي».
٩. الاطلاع على الأسباب التي أدت إلى إغلاق حساب دون الرجوع إلى موافقة الزبون. ويحق للمصرف إغلاق أو تجميد أي حساب فوراً في حال اكتشاف حالات اختلاس أو احتيال مرتبطة به أو بناء على أوامر قضائية.
١٠. يحق للمصرف إغلاق الحساب في حال كان الرصيد «صفر» لمدة ٣٠ يوم عمل من تاريخ فتحه.
١١. معرفة نتائج وتبعات فتح حساب مصرفي وتشغيله، وذلك لإدراك عواقب سوء استخدام الحساب أو تمكّن طرف ثالث من الوصول إليه.
١٢. استعادة أي مبلغ ينشأ بسبب خطأ من قبل المصرف، دون تأخير وحتى دون المطالبة به.
١٣. الحصول دون عناء على معلومات عن الخدمات والمنتجات بصورة واضحة ومختصرة وسهلة الفهم وغير مضللة.
١٤. الحصول وفقاً للأحكام والشروط على كشف حساب دوري وعند الطلب.
١٥. الحصول على خدمة لائقة ومهنية تساعد على خلق جو من الاطمئنان والثقة والشعور بالتقدير.
١٦. البحث عن الخدمة الأفضل والمقارنة بين المنتجات والخدمات مع إمكانية الانتقال من منتج إلى منتج ثاني بسهولة وتكلفة معقولة.
١٧. تقديم المراجعات/الشكاوى بخصوص أي خدمة أو قرض أو عملية، والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة/الشكاوى والمهلة اللازمة للتبلغ بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة/الشكاوى إلى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة.

## Customer Duties

1. Provide accurate, complete and authentic information when filling out forms for the Bank, and refrain from providing any wrongful information.
2. Disclose all financial obligations when applying for a product or service, while preserving the rights conferred by the Banking Secrecy Law.
3. Provide the Bank with requested personal information and update them on an ongoing basis and whenever requested.
4. Abide by the terms and conditions that apply to the service or product used or consumed.
5. Notify immediately the Bank if unknown transactions are detected on the account.

## Customer Guidance

1. Refrain from providing any detail about the account or any other banking or personal information, to any third party, under any circumstance.
2. Refer to the Bank in order to identify the most appropriate solutions when facing financial difficulties preventing the payment of installments in time or the fulfillment of obligations.
3. State in details the prerogatives granted to third parties when granting official proxies to them for completing banking or financial transactions. (Please refer to the branch to receive a sample of the internal proxy as adopted by Byblos Bank - Iraq)

## How to Submit a Complaint

- Submit a complaint via [www.byblosbank.com](http://www.byblosbank.com) or [www.byblosbankiraq.iq](http://www.byblosbankiraq.iq) / [www.byblosbank.iq](http://www.byblosbank.iq), or by contacting the Customer Service 24/7 on +961 1 205050 or +964 751 1205050.
- Submit a complaint through any branch or by sending a letter to the Bank's mailing box:  
11-5605 Riad El Solh, Beirut, Lebanon
- Your complaint will be forwarded directly to the competent authority at the headquarters; the content of which will remain undisclosed to the staff and management of the branch.
- Byblos Bank has a set of mechanisms to ensure complaints are treated accurately and professionally.
- Submit a complaint to the Central Bank of Iraq if the Bank fails to assist on providing a solution (support your complaint with a proof of the Bank's failure to assist), or resort to the judiciary if not convinced with the solution proposed by the Bank.

## واجبات الزبون

١. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نموذج خاص بالمصرف والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
٢. الإفصاح عن التزاماته المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة، مع حفظ الحقوق التي يمنحه إياها قانون السرية المصرفية.
٣. تزويد المصرف بالمعلومات الشخصية المطلوبة وتحديثها بشكل مستمر وكلما طلب المصرف منه ذلك.
٤. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
٥. إبلاغ المصرف على الفور في حال اكتشافه عمليات مجهولة على حسابه.

## إرشادات للزبون

١. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابه المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية إلى طرف ثالث تحت أي ظرف.
٢. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعه من الإيفاء بالتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدد، مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات الأنسب.
٣. عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز عملياته المصرفية والمالية، القيام بتحديد بشكل دقيق الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات (يرجى مراجعة فرعكم للحصول على نموذج الوكالة الداخلية المعتمد في بنك بيبلوس - العراق).

## كيفية تقديم المراجعة / الشكوى

- تقديم مراجعتك / شكواك عبر موقعنا الإلكتروني [www.byblosbank.com](http://www.byblosbank.com) أو [www.byblosbankiraq.iq](http://www.byblosbankiraq.iq) / [www.byblosbank.iq](http://www.byblosbank.iq) أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة الزبائن المتوفر ٢٤/٧ على +٩٦١ ١ ٢٠٥٠٥٠ أو على +٩٦٤ ٧٥١ ٢٠٥٠٥٠
- تقديم مراجعتك / شكواك عبر أي فرع أو عن طريق إرسال رسالة إلى صندوقنا البريدي:  
١١-٥٦٠٥ رياض الصلح، بيروت، لبنان
- يتم تحويل مراجعتك / شكواك مباشرة إلى الجهة المختصة في المركز الرئيسي دون الاطلاع على مضمونها من قبل إدارة وموظفي الفرع.
- لدى بنك بيبلوس مجموعة آليات تضمن أن يتم التعامل مع المراجعات / الشكاوى بكل دقة وكفاءة.
- يمكنك رفع المراجعة / الشكوى إلى البنك المركزي العراقي في حال عدم قيام مصرفنا بالمساعدة مع تقديم ما يثبت ذلك، أو اللجوء إلى القضاء في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليك.