الجامعة اللبنانية

كلية الحقوق والعلوم السياسية والإدارية

العمادة

حماية المستهلك في العقود المصرفية في لبنان

رسالة أعدت لنيل شهادة الماستر البحثي في الحقوق

إختصاص

قانون الأعمال

إعداد

جهاد عيد الحدشيتي

لجنة المناقشة

الدكتور خضر ترو	أستاذ مشرف	رئيساً
الدكتورة ألين نعمه	أستاذ مساعد	قارئاً
الدكتورة أودين سلوم	أستاذ	عضواً

2024

الجامعة اللبنانية غير مسؤولة عن الآراء الواردة في هذه الرسالة وهي تعبّر عن رأي صاحبها فقط.

ملخص الرسالة باللغة العربية

تحمل هذه الرسالة عنوان " حماية المستهلك في العقود المصرفية في لبنان"، وتعالج الإشكالية الأساسية التالية: هل القانون اللبناني أمّن الحماية اللازمة للمستهلك المصرفي في العقود المصرفية في جميع مراحلها؟

مهدنا لمضمون هذه الرسالة بلمحة تاريخية عن المصارف وعن أوجه الرقابة التي كانت تعتمد من قرون قديمة وعن جذور مفهوم حماية المستهلك المصرفي وصور ظهوره منذ القدم، مع التطرق لبعض المفاهيم المتعلقة بالمصارف وشكلها وطبيعة نشاطها.

عالجنا إشكالية هذه الرسالة الرئيسة وباقي الإشكاليات الممهدة لها من خلال قسمين.

في القسم الأول حددنا أطراف العقد المصرفي وخصائص هذا العقد، كما وحددنا ماهية العقود المصرفية الإستهلاكية التي تستوجب حمايةً للمستهلك فيها، كما وتطرقنا إلى الأوجه العملية لحماية المستهلك المصرفي في العقود المصرفية، من خلال تحديد الموجبات والواجبات التي على المصارف التقيّد بها مواكبةً مع إبرام العقد المصرفي حتى إنتهاء تنفيذه.

أما في القسم الثاني من هذه الرسالة، تطرقنا إلى القواعد الدولية المنظمة للنشاط المصرفي والمساهمة في تأمين الحماية والضمانة للمستهلك المصرفي والمعمول بها في النظام القانوني اللبناني، ومن ثم انتقلنا لتمحيص الواقع في ظل الأزمة التي حلّت بلبنان، للوقوف على مدى تطبيق هذه القواعد ومدى تحقق هذه الحماية في العقود المنظمة من قبل المصارف، لننهي هذا القسم بتبيان الوسائل القانونية والقضائية المتّبعة للحفاظ على مصلحة المستهلك المصرفي في ظل الأزمة التي مرّ بها لبنان.

أما بنهاية هذه الرسالة فوضعنا خاتمة تطرقنا فيها إلى النقاط التي تم تطرقنا إليها في متن هذه الرسالة مقدمين أجوبة على إشكالية الرسالة الأساسية وباقي إشكالياتها الفرعية، معتبرين أن العقود المصرفية الإستهلاكية هي عقود خاضعة لقانون حماية المستهلك، وأن المشرع اللبناني أوجد القواعد والنظم القانونية الراعية للعمل المصرفي والمؤمنة لحماية المستهلك المصرفي، داعين إلى التطلع لمواكبة العقود المصرفية الإلكترونية التي تحتاج لحماية خاصة لمستهلكيها.

Résumé de la thèse en langue française

Cette thèse, intitulée « Protection du consommateur dans les contrats bancaires au Liban », aborde la problématique fondamentale suivante : le droit libanais a-t-il assuré la protection nécessaire du consommateur bancaire dans les contrats bancaires à toutes les étapes ?

Nous avons introduit le contenu de cette thèse avec un aperçu historique des banques, les aspects de la surveillance sur lesquels on s'appuyait il y a des siècles, et les racines du concept de la protection du consommateur bancaire et les formes de son émergence depuis l'Antiquité, tout en abordant certains concepts liés aux banques, à leur forme et à la nature de leur activité.

Nous avons abordé la problèmatique principale de cette thèse et le reste des problèmatiques qui la précèdent à travers deux sections.

Dans la première section, nous avons identifié les parties au contrat bancaire et les caractéristiques de ce contrat. Nous avons également déterminé la nature des contrats bancaires de consommation qui nécessitent une protection du consommateur. Nous avons également abordé les aspects pratiques de la protection du consommateur bancaire dans les contrats bancaires, énumérant les obligations et les devoirs que les banques doivent respecter tout le long de la conclusion du contrat bancaire jusqu'à l'execution du contrat bancaire.

Quant à la deuxième partie de cette thèse, nous avons abordé les règles internationales régissant l'activité bancaire et contribuant à assurer la protection et les garanties du consommateur bancaire, ainsi lesqueslles qui sont applicables dans le système juridique libanais, puis nous avons examiné la réalité à la lumière de la crise qui a frappé le Liban, pour déterminer l'étendue de l'application de ces règles et la mesure dans laquelle ces règles ont été assurées.Terminons cette section en présentant les moyens juridiques et judiciaires utilisés pour préserver les intérêts du consommateur bancaire à la lumière de la crise que traverse le Liban.

Quant à la fin de cette thèse, nous avons élaboré une conclusion dans laquelle nous abordons les points qui ont été traité dans le corps de cette thèse, apportant des réponses à la problèmatique principale et aux reste des problèmatiques subsidiaires, considérant que les contrats bancaires de consommation sont des contrats soumis à la loi de la protection du consommateur et que le législateur libanais a créé des règles et des systèmes juridiques qui soutiennent et sécurisent le travail bancaire, en appelant à des efforts pour suivre le rythme des contrats bancaires électroniques qui nécessitent une protection particulière pour leurs consommateurs.

Summary of thesis in English language

This thesis, titled “Consumer Protection in Banking Contracts in Lebanon” addresses the following basic problematic: Has Lebanese law provided the necessary protection for the banking consumer in banking contracts at all stages?

We prepared the content of this thesis with a historical overview of banks, the aspects of supervision that were relied upon centuries ago, the roots of the concept of banking consumer protection and the forms of its emergence since ancient times, while addressing some concepts related to banks, their form, and the nature of their activity.

We addressed the main problematic of this thesis and the rest of the problematic that precede it through two sections.

In the first section, we identified the parties to the banking contract and the characteristics of this contract. We also determined the nature of consumer banking contracts that require banking consumer protection. We also touched on the practical aspects of banking consumer protection in banking contracts, by specifiying the obligations and duties that banks must adhere to in order to keep pace with the conclusion of the banking contract until the execution of the banking contract.

As for the second section of this thesis, we touched on the international rules regulating banking activity and contributing to ensuring protection and guarantees for the banking consumer, which are applicable in the Lebanese legal system, and then we moved to examine the reality in light of the crisis that befell Lebanon, to determine the extent of the application of these rules and the extent to which these rules have been achieved.

As for the end of this thesis, we put together a conclusion in which we touched on the points that were addressed in the body of this thesis, providing answers to the main problematic of this thesis and the rest of its subsidiary problematics, considering that consumer banking contracts are contracts subject to the consumer protection law, and that the Lebanese legislator has created the legal rules and systems that secure banking work, calling for looking forward to keeping pace with electronic banking contracts that require special protection for their consumers.

دليل المطلحات العربية والأجنبية الملخّصة:

- ص: صفحة.

- P.: Pague
- N.: Numéro.
- Édit.: Édition.
- Cass. civ. : Cour de cassation chambre civile.
- Cass. Com : Cour de cassation chambre de commerce.
- J C P : Jurisclasseur périodique (Semaine juridique).
- LGDJ : La librairie générale de droit et de jurisprudence.
- Obs. : Observations– commentaires doctrinal à la suite de la publication d'une décision de justice.
- RTD civil : La revue trimestrielle de droit civil.
- S.: Recueil Sirey.
- D.S. : Dalloz Sirey.
- B.D.L : Banque du Liban.

ملخص تصميم الرسالة

المقدمة

القسم الأول: تصنيف العقود المصرفية كعقود استهلاك

الفصل الأول: موقع المستهلك في العقود المصرفية

الفصل الثاني: حماية المستهلك في العقود المصرفية من الناحية العملية

القسم الثاني : إطار حماية المستهلك بين النصوص والتطبيق

الفصل الأول: النصوص الراعية للعمل المصرفي والمؤمنة لحماية المستهلك

الفصل الثاني: واقع الحماية المفروض توافرها للمستهلك المصرفي في ضوء الأزمة النقدية الحديثة في لبنان

الخاتمة

المقدمة

اعتمد الإنسان منذ القدم على عمليات المقايضة، سواء لتأمين قوته اليومي ولتلبية احتياجاته أو سواء في أنشطته التجارية ومشاريعه، إلا أنّ سرعة تطور العقل البشري وما نجم عنه من تعاملات، حتّم اللجوء إلى وسيلة جديدة تتجانس وسرعة النشاط اليومي، وتؤمن في الوقت عينه وظيفة الإيفاء، فكانت النقود، وتعاظمت الثروات وتنوعت مصادرها ومكامنها.

ولأن الإنسان باحث في الفطرة، سعى لإستحداث مشروع يكون محوره وقوامه النقد، فتطورت التقنيات البشرية، وتراكمت المعارف والخبرات وتنظمت في إطار ما يعرف بالمصارف.

إن فكرة النشاط المصرفي هي فكرة قديمة العهد، عرفت منذ عرف الإنسان الأول مبدأ السلع والأموال. جذور هذا النشاط تعود إلى بلاد الرافدين، أي العراق القديم، حيث قانون حمورابي التي تدرجت في ظله المعابد على إعطاء القروض للمحتاجين من الأموال الموكلة لهم، وما لبثت هذه العادة أن انتقلت إلى الإغريق والفينيقيين.

أقدم مبنى مصرفي معروف هو المعبد الأحمر الذي تم بناؤه بين 3200 و3400 قبل الميلاد، حيث عثر على حسابات مصرفية جرى تدوينها على مخطوطات من القرميد.

انطلق النشاط المصرفي من المعابد تحت رقابة الكهنة ورجال الدين، تحت رقابة صارمة ودقيقة وحرص على السرية لتشكل هذه الأمور مجتمعة نواة الثقة فى التعامل والازدهار داخل المجتمع[1].

في عهد الملك بوخوريس في القرن الثامن قبل الميلاد، حرم الربى الفاحش، مخافة أن يؤدى انتشار هذه الآفة إلى أزمة اقتصادية شاملة تعطل حركة الأموال والإنتاج[2].

عرف العمل المصرفي بوضوح في العصور القديمة، حيث كات التعامل متواضع، يقوم على التعامل بالمعادن والذهب المحلي إلى حين انفتحت الدول على بعضها وتوسعت السوق العالمية، لتتطور العمليات المصرفية لتصبح المصارف على ما هي عليه اليوم.

---

[1] بيتر جرمانوس، حالات عدم التقيّد بالسرّ المصرفي، المنشورات الحقوقية صادر، بيروت، 2006، ص 13.

[2] الياس ناصيف، عمليات المصارف، منشورات عويدات، بيروت، 1983، ص11.

ارتبط نشاط المصارف على مرّ التاريخ بالنقد وتداول الأموال، فكانت غاية النشاط المصرفي تسهيل أمور الإنسان وتأمين الملاذ الآمن له لإدخار ماله وجنى عمره، وسرعان ما خرجت المصارف عن حدود الوظيفتين الرئيسيتين اللتين تقوم بهما، وهي قبول الودائع واستثمارها، فأصبحت المصارف تؤدي خدمات فرعية مستحدثة نسبياً لا تقل أهمية عن هاتين الوظيفتين، مثل تحصيل الشيكات، توريد النقد الأجنبي، العمل بموجب وكالة الاستثمار الشخصية "Personal Trust Services" ووكالة الدفع والإكتتاب نيابة عن الشركات "Corporate Trust Services" ، إلى جانب تقديم الاستشارات للعملاء وأعمال القطع وغيرها من النشاطات[1].

لم يعد يقتصر دور المصرف على تلقي الودائع وتأمين الإستقرار النقدي بالمفهوم العام، فبعد عقود من العمل أصبح في صلب الحركة التجارية والإستثمارية والإقتصادية ووسيطاً في تداول الأسهم والعملات، على الصعيدين المحلي والعالمي.

فأصبحت المصارف على اتصال مع العامة، تؤمن المادة والخدمة للجمهور أسوةً بأي منتج أو سلعة أخرى، ومثل ما تظافرت الجهود لتنظيم النشاط المصرفي ولوضع مداميك هذا القطاع، كان لابدّ من بذل الجهود أيضاً لتنظيم علاقة المصرف بالمستهلك وحماية هذه العلاقة الإستهلاكية.

في لبنان، كان هناك نظام تشريعي استهلاكي منذ بداية القرن العشرين، نجد جذوره في الأمر رقم /91/ تاريخ 6 حزيران 1938 الصادر عن المندوب السامي الفرنسي، الذي حارب الخداع، ثم في المرسوم رقم /2896/ تاريخ 16 كانون الأول 1959 المعدلة بالمرسوم رقم /6821/ تاريخ 28 كانون الأول 1973 المتعلق بتحديد مهام وإدارات وزارات الاقتصاد والتجارة والصناعة والنفط الذي خصص في مادته الرابعة إحداث مكتب حماية المستهلك، كما وفي المرسوم الاشتراعي رقم /189/ الصادر في 18 حزيران سنة 1942 والذي حلّ محله المرسوم رقم /73/ تاريخ 9 تشرين الاول 1983، بحيث نظم الأخير حيازة وتسويق السلع والمواد والمنتجات، بالإضافة إلى القرار رقم /88/ تاريخ 22 نيسان 1975 الصادر عن وزير التجارة والصناعة آنذاك الذي نظم الرقابة على الإعلانات التجارية، والمرسوم

[1] Raja Himadeh: The Fiscal system of Lebanon, Beirut, 1961, p20.

رقم /71/ تاريخ 9 تشرين الأول 1983 المعدّل بالقانونين /63/ و/83/ تاريخ 12 آب 1988 المتعلق بسلامة المواد الغذائية بكافة أنواعها[1].

إضافةً إلى هذه النصوص الراعية للنشاط الاستهلاكي، حملت أحكام أخرى من القانون العام والمتعلقة بمجالات مختلفة، قواعد مطبقة على النشاط المصرفي، كالقانون المدني الذي فعّل المسؤولية التقصيرية في حالة المنافسة غير المشروعة، والقانون الجزائي الذي فرّض المسؤولية الجزائية في حالة التزوير أو الخداع فيما يتعلق بكمية البضاعة وجودتها مثلاً.

بتاريخ 18 نيسان 2002 وقعت المجموعة الأوروبية وحلفائها من الدول الأعضاء من جهة ولبنان من جهة أخرى، على اتفاقية شراكة، كان لها دوراً هاماً في تعزيز حماية المستهلك، بحيث جاءت المادة /58/ منها لتنص صراحةً على التوافق الضروري بين الأنظمة والتشريعات الخاصة بحماية المستهلك، مع مراعاة عدم وضع حواجز أمام التجارة.

في عصرنا الحديث، تمتعت المصارف بمركز قوي وريادي في الدورة المالية والإقتصادية للدول، ففي ظل العولمة بات القطاع المصرفي يساهم مباشرةً في دعم الإقتصاد والحفاظ على الإستقرار المالي للدول، ولعلّ التجربة اللبنانية دليل على أمرين: الأول، أن المصارف اللبنانية هي مصدر الثقة الوحيد للّبنانيين في لبنان والإغتراب، إذ أنه ورغم الظروف القاسية التي مرّت على لبنان، استمر اللبنانيون المتغربون بالتحاويل المالية إلى ذويهم وإلى حساباتهم في المصارف اللبنانية، ما ساهم إلى حدٍّ ما في متانة القطاع المصرفي ودعم الإقتصاد الوطني، والثاني أن المصارف هي مموّل أساسي للمصرف المركزي وللدولة بمختلف مؤسساتها.

تؤثر المصارف في الكيان الإقتصادي للمجتمع وتوجه حركة رؤوس الأموال فيه، فإهتمام المصرف بأوجه نشاط اقتصادية معينة أو إحجامه عن أوجه أخرى، من شأنه أن يوجه شكل النشاط الإقتصادي

[1] May Hammoud, La protection du consommateur des services bancaires et des services d'assurance, Thèse de doctorat en droit soutenue, Université Panthéon-Assas école doctorale de droit privé et Université libanaise école doctorale de droit et des sciences politiques, administratives et économiques le 10 décembre 2012, p.15.

وأن يؤثر في سرعة تقدمه، وما ذلك إلا دليل على أن الكيان الإقتصادي والنظام المصرفي مرتبطان ومتفاعلان حيث أن كليهما يؤثر في الآخر ويتأثر به[1].

منذ العام 1963 أولى المشرع اللبناني عنايته للقطاع المصرفي نظراً للأهمية التي استحوذها، فأنشأ مصرف لبنان أسوةً بالمصارف المركزية في الدول الراقية وخاصة الدول الغربية.

كما وسنّت التشريعات اللازمة لنهضة وانطلاق هذا القطاع، فكان قانون النقد والتسليف اللبناني[2]، المدماك الأول. فجاء في المادة /126/ منه بأن المهنة المصرفية في لبنان لا يمكن ممارستها إلا من قبل مؤسسات منشأة بشكل شركات مغفلة أو مساهمة، وقد عرفت هذه الأخيرة في المادة /77/ من قانون التجارة البرية والبحرية اللبناني[3]، على أنها شركات برأسمال مقسم إلى أسهم أي أسناد قابلة للتداول وهي تعمل تحت إسم تجاري وتؤلف بين عدد من الأشخاص لا يقل عن ثلاثة يكتتبون بأسهم ولا يكونون مسؤولين عن ديون الشركة إلا بقدر مقدماتهم.

تمكنت المصارف وبفعل ممارساتها العملية من اكتساب الخبرة والتقنية اللازمتين اللتين مكنتيها من تنظيم علاقاتها مع الغير عن طريق عقود تطورت مع الزمن، فأصبحت مثالاً يحتذى به في التنظيم وإنشاء العقود كما وشكّلت مصدر الأمان والإئتمان للمتعاملين معها.

عليه، تربّع القطاع المصرفي في لبنان على عرش القطاعات الإقتصادية الريادية ونال لقب محفز النمو الإقتصادي، فاستقطب هذا القطاع إضافةً لأموال المواطنين أموال الأجانب لما وفّره من سرية معدومة في بلدناهم الأم، ليقوم بدوره في توظيفها في الداخل اللبناني.

لطالما ترردت هذه المفاهيم والأصداء كلّ مرّة طلب فيها وصف القطاع المصرفي اللبناني، فكانت تغمره هذه الهالة الإيجابية والمدح اللامتناهي، حتى وقعت الكارسة وانتكس العمل المصرفي لتثار العديد من التساؤلات حول طبيعة وقانونية العمل المصرفي خلال السنوات المنصرمة وما مدى مراعاة

---

[1] غسان رباح، الوجيز في المخالفات المصرفية، مكتبة زين الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، 2005، ص5.

[2] قانون النقد والتسليف وإنشاء المصرف المركزي اللبناني، قانون منفذ بمرسوم رقم /13513/، تاريخ 1963/8/1، تاريخ النشر 1963/8/12، عدد الجريدة الرسمية /64/، المادة /126/.

[3] قانون التجارة البرية اللبناني، صادر بالمرسوم الإشتراعي رقم /304/ تاريخ 1942/12/24، تاريخ النشر 1943/4/7عدد الجريدة الرسمية /4075/، المادة /77/.

القوانين الحمائية الإستهلاكية، لتصل إلى حدود الشك بعمل المصارف وبطبيعة نشاطها والتساؤل حول مدى تقيّدها بالقوانين المرعية الإجراء.

فمن أوجه التنظيم المعتمد داخل المصرف، جعل الإتفاقات المنوي إبرامها معه منظمة وحاضرة وفق نماذج مطبوعة سلفاً، فيتقلّص دور المتعامل معه في صياغتها أو مناقشة مضمونها، فغالباً ما يلجأ الفرد للمصرف لإيداع أمواله أو الإستحصال على قرض لغاية معينة، فالغاية المتوخاة بالنسبة له تحققت عند تسليم المال للمصرف أو عند الحصول على المال، لكن كواليس هذه الخدمات والترتيبات المؤدية لها تبقى في معظمها مجهولة التفاصيل من قبله.

فكيفية إبرام العقود مع المصرف على الشكل المذكور أصبح في صلب العمل المصرفي، إذ لا نجد أن المتعامل معه باستطاعته تمحيص العقد المطروح أو حتى قراءته، لسبب تعمّد المصرف كتابته وطبعه بصورة موجزة وصغيرة كما ولإلزامية إبرام العقد داخل حرم المصرف.

هذه الأمثلة العملية وبمعزل عن كل ما استجد على الساحة الإقتصادية والنقدية والمصرفية، تدّل ومنذ الفورة المصرفية الأولى وبشكل بديهي أن المصرف هو الطرف الممتهن والمحترف وأن المتعامل معه هو طرف غير متكافئ والمصرف، أقله فيما يتعلق بالإلتزامات والموجبات والحقوق وضمانات العقد المصرفي، على اعتبار أنه ليس كل متعامل مع المصرف هو طرف ضعيف مادياً.

ساهمت الأزمة المالية العالمية عام 2008 مع تراكمات العمل المصرفي، إلى انخفاض نسبة المتعاملين مع المصارف[1]، فشكلت هذه الأزمة مفصلاً إيجابياً لها، بحيث استفادت الأخيرة من مسببات هذه الأزمة لتحصين نشاطها على حساب المتعامل معها، إلا أنه بنتيجة عكسية لذلك، تصاعد مفهوم جديد نسبياً على العالم المصرفي قوامه حماية المتعاملين مع المصارف والذي أطلق عليه تسمية " المستهلك المصرفي".

يفوق تطور قطاع الخدمات المالية على حركة التشريع في مجال حماية المستهلك المصرفي، ففي ظل تقدّم الخدمات المالية بقيت أطر حماية المستهلك المصرفي وسبل توفير المعرفة المالية للمتعامل مع

[1] Oya Ardic, Ibrahim, Joyce and Mylenko, Nataliya: Consumer Protection Laws and Regulations in Deposit and Loan Services, A Cross-Country Analysis by World Bank, p2.

المصرف في موقع ضعيف، فلا يقارن سلوك المصرف والوسائل التي يعتمدها لتسويق وتقديم خدماته أمام معرفة ودراية المتعامل معه، الذي غالباً ما يكون في غشاشة عن آثار العمل الذي يعقده مع المصرف.

هذه الوضعية المصرفية وما تدرّه من أرباح خيالية مع العادات المدرجة في التعامل المصرفي، وغيرها من الأسباب الماسة بحقوق المتعامل مع المصرف، دفعت باتجاه السعي لتحديد إطار لحماية المستهلك المصرفي، إذ بات أمراَ جوهرياً في الإستراتيجية المالية.

من المعلوم أن النشاط المصرفي يتصل بنشاطات أخرى مكملة له، تتولاها المصارف بدون أن تكلفها جهوداً كبيرة أو نفقات خاصة، لأنها تملك الوسائل والإمكانات اللازمة لتنفيذها، وهي تستهدف هدفين، الأول: يتعلق بتحقيق الربح والثاني يتعلق بالعملاء[1].

في هذا المجال قام البنك الدولي عام 2010 بالتعاون مع CGAP (Consultative Group To Assist The Poor) وهي مجموعة تضم 34 هيئة إقتصادية رائدة في العالم تسعى إلى تطوير الأوضاع المالية في كافة الدول، بإعداد دراسة اعتبرت الأولى من نوعها تناولت /140/ دولة في العالم حول حماية المستهلك في خدمات الإقراض والإيداع، أظهرت أنّ معظم الدول تناولت في تشريعاتها حماية المستهلك بشكل عام، لكنها لم تتطرق إلى كيفية حمايته في قطاع الخدمات المالية تحديداً.

إذ يتبدى أن النصوص التي تنظم المصارف والتي تؤمن لها بيئة مناسبة لممارسة نشاطها هي كثيرة، في حين أن النصوص التي تؤمن مصلحة المتعامل مع المصرف هي نادرة.

أما بيروت أم الشرائع، فقد أقرَ نظامها التشريعي قانون حماية المستهلك[2] رقم /659/ الصادر بتاريخ 2005/2/4 والذي يعنى بحماية المستهلك عموماً، والجدير بذكره في ظل كثرة التعاملات الإقتصادية، الخشية من أن تكون التعاملات المصرفية وما تحويه من تقنيات ووسائل متطورة، خارجة عن نطاق فعالية هذا القانون.

---

[1] الياس ناصيف، العقود المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الثانية، ، بيروت 2012، ص 5.

[2] قانون حماية المستهلك اللبناني، رقم /659/، تاريخ 2005/2/4، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 2005/2/10، العدد /6/.

إن الحديث عن حماية المتعاملين مع المصارف هو حديث جديد ومعاصر نسبياً، إذ بالرغم من الفورة المصرفية والمالية، ومن وجود النصوص التقنية المتعلقة بالعمل المصرفي، فالمعايير التي تميّز المستهلك المصرفي عن غيره من المتعاملين مع المصرف والضمانات الخاصة بهذا المستهلك لم تبصر النور بعد.

فلا يعوض القصور التشريعي الحامي للمستهلك المصرفي صدور تعاميم عن المصرف المركزي وحاكمه، وحتى لو كانت بعض هذه التعاميم في الظروف الطبيعية قد تتناول المبادئ العامة التي يجب أن تلتزم بها المصارف تحقيقاً لحماية حقوق المستهلك المصرفي، بحيث تبقى هذ التعاميم عاجزة عن خلق أرضية منصفة للمستهلك أمام المصارف وغير قادرة على الإحاطة بكافة جوانب العمل المصرفي العملية لاسيما في أيام الأزمات النقدية والمصرفية.

إن سعينا في هذا البحث يتجاوز الوقوف وعرض طبيعة العمل المصرفي التقليدي وإنما الأهم من ذلك التطرق للأعمال والتصرفات المستحدثة التي امتهنتها المصارف كجزء من نشاطها، وتحديد واقع هذه الأنشطة ومدى انسجامها مع النشاط المصرفي وحدود المخاطرة التي يحق للمصرف العمل في إطارها والوضعية القانونية للمتعامل معها.

وعلى ضوء ذلك، سنحدد مفهوم المستهلك المصرفي، الطرف الذي يبتغي الحماية في تعامله مع المصرف، كما وسنتطرق للجهة الممارسة للنشاط المصرفي من حيث التنظيم والقدرة للوقوف على مدى فعالية النصوص القانونية الراعية للنشاط المصرفي في مواجهتها، لنعرض أوجه الضمانات والحقوق العائدة للمستهلك في إطار تعامله مع المصرف بحسب كل عقد ووفق الغاية منه، لنجري تبعاً لذلك عملية تمييز بشأن ضمان وتأمين حقوق المستهلك المصرفي لناحية مصادر تأمينها وسبل مراعاتها، إذ أن هذه الحماية لا تنبثق وحسب من شروط العقد المراد تنفيذه وإنما تجد أرضية لها بالتقيّد بالسياسات المالية المحلية والدولية وما تفرضه من حوكمة ومن خلق أجهزة وطرق حديثة لإدارة سليمة للجسم المصرفي في مواجهة مخاطر السوق المالية.

والغاية من هذا التفنيد للعمل المصرفي تكمن في تحديد مكانة الشخص الذي يتعامل مع المصرف، للوقوف على مدى درايته بالعمل الذي يريده من المصرف، ومدى اطلاعه على تفاصيله وكلفته

واحتمالات المخاطرة فيه، مع الإشارة إلى أن العقود المقصودة بالحماية هي العقود التي تجريها المصارف فقط مع المستهلك على اعتبار أنه يوجد العديد من الجهات التي تقدم للجمهور خدمات شبيهة للخدمات المصرفية كبطاقات الإئتمان أو حسابات الإيداع في محافظ رقمية كشركات تحويل الأموال وغيرها، إلا أنها لا تعتبر مصارف، فهذه الجهات الأخيرة لا تخضع للقوانين المصرفية في تأسيسها وتشكيلها وممارسة نشاطها، علماً أنها قد تخضع في تعاملاتها مع الغير وفي عرض خدماتها لقانون حماية المستهلك عامةً.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم شامل حول واقع حماية المستهلك في العقود المصرفية في لبنان وإلى تبيان أهمية هذه الحماية وأسسها ومصادر تحقيقها وكيفية تكريسها في النصوص اللبنانية، مع التركيز على الحقوق والضمانات القانونية المتاحة للمستهلك المصرفي، على اعتبار أن القطاع المصرفي هو من أكثر القطاعات تأثيراً بحياة الأفراد اليومية، وبالتالي فإن حماية حقوق المستهلكين في هذا القطاع تعتبر من الأمور الحيوية.

وفي هذه الرسالة أيضاً تسليط للضوء على الثغرات القانونية التي يواجهها المشرع عند حمايته للمستهلك متى قام بذلك، وتحليل مدى فعالية القوانين اللبنانية المعنية بالحماية.

تتضمن هذه الرسالة عرض للعمليات المصرفية التي تمارسها المصارف في لبنان ومعايير اعتبار العقود المصرفية عقوداً إستهلاكية، مع التعريج على بعض الأعمال المصرفية التي لجأت لها المصارف أثناء الأزمة النقدية التي حلّت على لبنان حديثاً.

لنبيّن في كل عملية وضع الزبون المستهلك والإطار القانوني الذي يدور في إطاره التعامل مع المصرف بما يحويه من ضمانات ومسؤوليات، لنصل ونعرض النصوص القانونية الحامية للمستهلك المصرفي والتي تصب في مصلحته والتي تقيّد المصرف في تعامله مع المستهلك في ما يؤمن مصلحة الأخير، سواء أكانت هذه النصوص راعية لتنظيم العقود المصرفية أو سواء كانت مقيدة للعمل المصرفي والمؤمنة لجو سليم من التوظيف والإستثمار، مع عرض للواقع القانوني والقضائي الذي شهده القطاع المصرفي في تعاملاته مع الزبائن إبان الأزمة اللاحقة بتشرين 2019.

يستقطب هذا الموضوع أهمية متزايدة يوماً بعد يوم وخصوصاً جرّاء الأزمة التي أطاحت بالبلد، بحيث شهد فيها القطاع المصرفي خللاً في العلاقة بين المصارف والعملاء عموماً، لم يعالج بالرغم من الكم الكبير من التعاميم والإجراءات الراعية للعمل المصرفي والمحددة لإطاره مع المستهلك.

وبالتالي يعتبر هذا الموضوع جديداً في طرحه، لحداثة ظروفه، فالمراجع القانونية التي تطرقت له نادرة ومستقرة منذ زمن، زد على ذلك أننا في ظل أزمة نقدية ومصرفية جديدة لم تنته بعد، لا تزال تعود بالإرتدادات على العلاقة بين المستهلك والمصرف، بحيث لم يتوصل الباحثون والمعنيون لتاريخه إلى تشخيص واضح لحقيقة مسببات الأزمة وما مصير حقوق المستهلك المصرفي بنتيجتها، ناهيك عن نقص البيانات الشاملة والصعوبات في الحصول على معلومات دقيقة من المصارف.

وبفعل التأثير المباشر لهذه الأزمة ونتائجها التي ألقت بثقلها على المستهلك المصرفي عموماً وفي ضوء إجراءات المصارف المتسحدثة والمعتمدة خصوصاً، بات تناول موضوع حماية المستهلك المصرفي أمراً ملحاً وحتمياً أقله في إطار تبيان الوقائع وعرض الإشكاليات المستجدة والبحث عن كيفية تجنبها والعمل على تحديد المسؤوليات وطرح الحلول.

إن أسباب اختيار موضوع هذه الرسالة تدور في ضرورة البحث عن وضعية مشتركة بين المستهلك المصرفي وباقي المستهلكين في شتى القطاعات الإقتصادية والإنتاجية، إذ أن لذلك أهمية في جعل المصارف كيانات خاضعة للقوانين المؤمنة لحماية المستهلك، إضافةً إلى ما قد تضمنه القوانين الراعية للعمل المصرفي من ضمانات للمتعاملين مع المصارف.

أما أهمية مقاربة النشاط المصرفي من باب تأمين حماية المستهلك المصرفي تتظهر من خلال تسليط الضوء على النصوص والقواعد الملزمة للعمل المصرفي، لا سيما تلك التي تحمل في طياتها رعاية للمستهلك المتعامل مع المصرف، مع الإشارة إلى أن الخلل الحاصل في العلاقة بين المصرف والمستهلك هي وليدة تلكؤ في التقيد بالقوانين المرعية الإجراء، ما يستلزم الدعوة إلى التشدد في تطبيق هذه القوانين والمضي في سن قوانين أخرى متى تبيّن عجز القوانين الراهنة عن بسط حماية للمستهلك المصرفي.

ونشير إلى أن البحث في تأمين حماية للمستهلك المصرفي أصبح مطلباً بفعل الأزمة الحديثة التي مرّت على لبنان، علماً أن هذا الموضوع قد تم تناوله من باب النظرية والنصوص القانونية الموجودة قبل حصول هذه الأزمة، فعلى سبيل المثال تناولت رسالة أعدتها الطالبة غادة رياض حرب آنذاك موضوع حماية المستهلك في القطاع المصرفي (دراسة مقارنة) في العام 2019.

وقبل طرح إشكالية هذه الرسالة العامة، لا بدّ من الإجابة على العديد من التساؤلات المثارة في خضم العمل المصرفي، فمتى يعتبر المتعامل مع المصرف مستهلكاً يقتضي إخضاعه للقواعد الحمائية الخاصة بالمستهلك؟ وهل كافة العقود التي تجريها المصارف تصنف كعقود استهلاكية؟ وهل تخضع العقود المصرفية للقواعد المتبعة في تنظيم عقود الإستهلاك، وبالتالي حتمية خضوعها لقانون حماية المستهلك؟

وهل أتاح النظام القانوني اللبناني للمستهلك المصرفي الوسائل والضمانات القانونية التي تؤمن توازن هذا المستهلك والمصرف سواء على صعيد معيار المسؤولية والتشدد لناحية الموجب المصرفي؟

وهل حماية المستهلك المصرفي وتأمين حقوقه مرتبطان بشروط العقد المصرفي المباشر فقط أم مرتبطان بنظام إدارة المصرف؟

وصولاً لطرح الإشكالية العامة المتمثلة في مدى نجاح المشرع اللبناني في حماية المستهلك المصرفي. فهل القانون اللبناني أمّن الحماية اللازمة للمستهلك المصرفي في العقود المصرفية في جميع مراحلها؟

ستتناول في هذه الرسالة أوجه العلاقة التعاقدية بين المصرف والمستهلك عموماً وفي ظل الأزمة المصرفية الأخيرة خصوصاً، على اعتبار أن هذه العلاقة انتكست في هذه الأزمة وأن المصارف امتحنت خلالها، مبينين أفرقاء هذه العقود وطبيعتها والموجبات التي تقع على عاتق أطرافها، مع تبيان الوعاء التشريعي لهذه العقود ولهذا النشاط المصرفي، مع عرض النصوص القانونية الخاصة بحماية المستهلك المصرفي، والأسباب الملحة لسن قوانين جديدة تجنب السقوط أمام الأزمات وتحيط بكافة جوانب مسؤولية أطراف العقد المصرفي، معتمدين على المنهج الوصفي والتحليلي والإستنتاجي مع الإستدلال بدراسة حالات ومقابلات مع خبراء قانونيين ومصرفيين.

على أن تقسم هذه الرسالة إلى قسمين، القسم الأول يحمل عنوان تصنيف العقود المصرفية كعقود استهلاك، يشمل فصلين، الفصل الأول يحمل عنوان موقع المستهلك في العقود المصرفية أما الفصل

الثاني يحمل عنوان حماية المستهلك في العقود المصرفية من الناحية العملية، أما القسم الثاني فيحمل عنوان إطار حماية المستهلك بين النصوص والتطبيق، ويشمل فصلين، الفصل الأول منه يحمل عنوان النصوص الراعية للعمل المصرفي والمؤمنة لحماية المستهلك، أما الفصل الثاني منه يحمل عنوان واقع الحماية المفروض توافرها للمستهلك المصرفي في ضوء الأزمة النقدية الحديثة في لبنان.

القسم الأول: تصنيف العقود المصرفية كعقود استهلاك

الفصل الأول: موقع المستهلك في العقود المصرفية

الفصل الثاني: حماية المستهلك في العقود المصرفية من الناحية العملية

القسم الثاني : إطار حماية المستهلك بين النصوص والتطبيق

الفصل الأول: النصوص الراعية للعمل المصرفي والمؤمنة لحماية المستهلك

الفصل الثاني: واقع الحماية المفروض توافرها للمستهلك المصرفي في ضوء الأزمة النقدية الحديثة في لبنان

الخاتمة

القسم الأول

تصنيف العقود المصرفية كعقود استهلاك

تستقطب المصارف ادخارات الأفراد والمؤسسات، وعبرها يتم التسليف أو الإئتمان لمختلف قطاعات الإقتصاد، ذلك أنها تحتكر تلقي الودائع، كما أنها تشكل الجهاز المتخصص في منح الإئتمان.

إضافةً إلى ذلك، لجأت المصارف إلى امتهان العمل في العديد من الخدمات والعديد من التعاملات المالية والإقتصادية، كما وإلى تقديم هذه الخدمات لمروحة واسعة من المستفدين منها، وذلك بفعل التطور والمنافسة وازدياد الحاجات البشرية.

بذلك تؤمن المصارف جملة خدمات ضمن إطار قانوني خاص بكل عملية، من خلال تعاملات قانونية حاصلة ضمن إطار العقد القانوني بينها وبين من يريد خدماتها كمستهلك لهذه الخدمة.

إن إنجاز المصارف لوظيفتها الأساسية، دفعها إلى إبرام العديد من العقود الفرعية والموازية لسير نشاطها، بحيث تقوم المصارف بسلسلة من المعاملات وتنخرط في العديد من الإلتزامات، تمهيداً أو ضرورةً لحاجات ممارسة نشاطها وتأدية الغاية من وجودها كمصارف، مثلاً تلجأ المصارف إلى توقيع عقود تأمين على أموالها غير المنقولة، فيكون عملها لهذه الناحية خارج عن إطار العقود المصرفية الإستهلاكية، بالرغم من أن المصرف في هذه العقود هو مستهلك لخدمة مقدمة من شركات التأمين.

كما وقد تلجأ المصارف إلى استئجار أو شراء خزنات ومواقع مغلقة لتجميع أموالها المنقولة، فهذه العقود أسوةً بسابقاتها ولو كان المصرف فيها هو المستهلك، فهي تخرج من إطار العقود المصرفية الإستهلاكية.

إضافةً إلى فئة أخرى من العقود التي تجريها المصارف مع جهات أقوى منها مالياً واقتصادياً وحتى قانونياً، مثلاً إن العقود التي تجريها الدولة مع المصارف تخرج عن نطاق عقود الإستهلاك، بحيث يستبعد اعتبار الدولة في تعاملاتها مع المصرف مستهلك مصرفي يحتاج للحماية.

إن البحث عن حماية للمستهلك في العقد المصرفي يستدعي حصر العقود المصرفية ذات الطابع الإستهلاكي ليصار بعدها إلى تحديد النصوص القانونية الحامية المطبقة على هذه العقود، وإلى تبيان

وضع المستهلك إبان إبرام هذا العقود وعند تنفيذها، وصولاً إلى استخلاص مدى تحقق التوازن بين المستهلك والمصرف.

ولعل الحماية والضمانة الأشمل للمستهلك المصرفي هو تقيّد المصارف بما تفرضه عليها القوانين الراعية للعمل المصرفي من موجبات، بحيث التزام المصارف بالموجبات المصرفية ينعكس إيجاباً على المستهلك المصرفي ويساهم في تنفيذ العقود التي أبرمها مع المصرف.

يتناول القسم الأول من هذه الرسالة في الفصل الأول منه موقع المستهلك في العقود المصرفية من خلال تبيان أطراف العلاقة التعاقدية (المبحث الأول) وطبيعة العقد المصرفي (المبحث الثاني)، أما الفصل الثاني فنبيّن فيه حماية العملية للمستهلك في العقود المصرفية من الناحية العملية من خلال ذكر أنواع العقود المصرفية (المبحث الأول) وحقوق المستهلك الملازمة للعقود المصرفية (المبحث الثاني).

الفصل الأول

موقع المستهلك في العقود المصرفية

اعتمد قانون النقد والتسليف اللبناني[1] في الدلالة على الأشخاص الذين يتلقى منهم الأموال لغايات نشاطه عبارة "الجمهور"، وفي ربط النشاط المصرفي بالمستهلك، نشير إلى الفقرة الثانية من المادة الثانية من قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (2005/659) عندما عرّفت المحترف بأنه: "الشخص الطبيعي أو المعنوي من القطاع الخاص أو العام الذي يمارس بإسمه او لحساب الغير نشاطاً يتمثل بتوزيع أو بيع او تأجير السلع أو تقديم الخدمات"، وهذا التعريف يطال المصرف على اعتبار أن هذا الأخير هو طرف محترف يمارس المهام الملحوظة في الفقرة السابقة، فالمصرف هو مؤسسة مالية تعمل كوسيط مالي بين المستهلكين والمستثمرين.

فالمصرف هو الطرف الثابت في العلاقة التعاقدية المصرفية، أما الطرف الآخر ولغاية انطباق وصف المستهلك عليه، لا بدّ من أن تتوافر فيه شروط معينة وأن يتمتع العقد الذي يقوم به بخصائص معينة،

[1] قانون النقد والتسليف وإنشاء المصرف المركزي اللبناني، قانون منفذ بمرسوم رقم /13513/، تاريخ 1963/8/1، تاريخ النشر 1963/8/12، عدد الجريدة الرسمية /64/.

ليصبح مستحقاً للحماية القانونية كمستهلك لخدمة أو سلعة ما، فيخرج مثلاً من إطار الإستهلاك العقود التي يجريها التاجر مع المصرف والتي تصبح عقود تجارية بالتبيعة وبالتالي تصبح خاضعة للقواعد المتبعة في المجال التجاري لناحية سرعة العمل وطرق الإثبات وغيرها من القواعد الخاصة.
وعليه تكون العقود المصرفية المستوجبة لحماية المستهلك فيها عقوداً محددة الأطراف ومحددة الموضوع، يكون فيها الطرف المتعاقد مع المصرف طرفاً يبتغي مصلحة معينة بشروط غالباً ما يحددها المصرف، الأمر الذي يستتبع حماية لهذا الطرف نظراً لموقعه الضعيف أمام المصرف.

لغاية تبيان موقع المستهلك المصرفي لا بدّ من تحديد أطراف العلاقة التعاقدية المصرفية الإستهلاكية وخلفية كل منها (المبحث الأول) كما وتحديد طبيعة العقد المصرفي الإستهلاكي (المبحث الثاني).

المبحث الأول

أطراف العلاقة التعاقدية

إن إشتراط وتفعيل الحماية المنشودة للعقود المصرفية، يستلزم تصنيف هذه العقود لناحية أطرافها، يرتكز على تحديد الطرف الذي ينطبق عليه وصف المستهلك وعلى تبيان الجهة الواجب خلق ضمانات لتعامل المستهلك معها، كما ويستلزم تحديد هذه العقود لناحية موضوعها.

ككل اتفاق، يستلزم العقد المصرفي تواجد فريقين أو أكثر لإبرامه، وتحديد أطراف هذه العلاقة متعلق بالعقد المراد إبرامه، فمثلاً قد نكون أمام علاقة ثنائية كعقد فتح الحساب، وقد نكون أمام علاقة ثلاثية، كعقد التسنيد.

من المسلّم به أن ممارسة النشاط المصرفي محصور بالشخصيات المعنوية المتخذة شكل الشركات المساهمة المستوفاة للشروط القانونية لممارسة النشاط المصرفي، إلا أن الأطراف المستفيدة من النشاط المصرفي والمتعاملة مع المصارف تتفاوت بين شخصيات معنوية وشخصيات طبيعية، شخصيات من القانون الخاص وشخصيات من القانون العام.

فبذلك تتنوع الجهات التي تتعامل معها المصارف لإبرام العقود المصرفية، غير أن القواعد التي تحكم هذه العقود هي ثابتة وموحدة إلى حد يحافظ على مصلحة المصرف الطرف الأقوى.

أما وأن الخدمة المصرفية أساساً تقدم بناء لطلب المعني بهذه الخدمة، فلا بدّ من تحديد مفهوم الطرف الذي ينطبق عليه وصف المستهلك (المطلب الأول) ومن ثم تحديد المصرف (المطلب الثاني).

المطلب الأول

الطرف المنطبق عليه مواصفات المستهلك

من الناحية اللغوية، كلمة استهلاك تعني، فلان قضى من شيء ما حاجته أو استنفذها أو التهم أو أكل[1]، فالشخص الذي يقوم بعملية الاستهلاك بمفهومها الاقتصادي هو كل فرد يشتري سلع أو خدمات لاستعماله الشخصي وليس من أجل التصنيع، بهذا المعنى باللغة الإنكليزية:

"One who consumes. Individuals, who purchase, use, maintain, and dispose of products and services, user, of the final product. A member of that broad class of people who are affected by pricing policies, financing practices quality of goods and services, credit reporting, debt collection, and other trade practices for which state and production laws are enacted. Consumers are to be distinguished from manufacturers (who produce goods) and wholesalers or retailers (who sell goods)"[2].

يصب تفسير كلمة المستهلك بالإنكليزية "Consume" وبالفرنسية "Consomme"، في المعنى نفسه الوارد للكلمة باللغة العربية.

فلا بدّ ولغاية تعريف المستهلك تحديد مفهوم العملية الإستهلاكية بأنها عملية اقتصادية تنطوي على شراء أو إستئجار خدمة أو سلعة، مهما كان نوعها، يحتاجها الإنسان في حياته اليومية، على المديين القصير والبعيد، ويرمي من خلال هذه العملية أن يشبع أو يحصل على ما يفكر بأنه ضروري له أو كمالي لحياته، من دون أن تكون لديه نية للتفكير في الحصول على أرباح.

فيما يلي سنعرض لمفهوم المستهلك وكل ما يخرج عن هذا المفهوم (الفرع الأول) لنتطرق لمفهوم المستهلك الخاص في العقود المصرفية (الفرع الثاني).

---

[1] معجم المنجد في اللغة والإعلام، منشورات دار الشرق، الطبعة /17/، بيروت، ص 71.

[2] Saint Paul Minnesota, Black's law Dictionary, West Publishing Company, 1990, p 316.

الفرع الأول: مفهوم المستهلك

سبق الركون إلى تعريف موحّد لمفهوم الإستهلاك العديد من الآراء والنظريات، فالبعض منها وسّع في مفهوم المستهلك بحيث يشمل كل من يأتي تصرفاً قانونياً من أجل استخدام المال أو الخدمة في أغراضه الشخصية أو في أغراضه المهنية، ليطال هذا المفهوم نطاق الحماية القانونية الخاص بالمهني، على اعتبار أن هذا الأخير يقوم بإبرام عقود تخدم مهنته كحال الطبيب الذي يشتري المعدات الطبية لعيادته أو التاجر عندما يشتري تجهيزات مؤسسته[1].

أما البعض الآخر من هذه الآراء والنظريات، أخذ بالمفهوم الضيِّق للمستهلك، حيث يعتبر مستهلكاً كل من يقوم بالتصرفات القانونية اللازمة لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية ويخرج من ذلك كل من يبرم التصرفات لأغراض المهنة أو الحرفة التي يمتهنها أو يحترفها[2]، وقد اعتمد التعريف القانوني على هذا المفهوم.

عليه، عرّفت الفقرة الأولى من المادة الثانية من قانون حماية المستهلك اللبناني[3] المستهلك بأنه الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري خدمة أو سلعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها، وذلك لأغراض غير مرتبطة مباشرة بنشاطه المهني.

فيما عرف قانون "التجارة الأميركي الموحد "American Uniform Commercial Code" السلع الإستهلاكية بأنها سلع تستعمل أو تشترى للإستخدام الشخصي أو العائلي أو للأغراض المنزلية[4].

أما ربطاً مع قانون النقد والتسليف فقد عني المستهلك باعتماد عبارة الجمهور، أي زبون المصرف أو المستفيد من خدمات المصرف.

---

[1] عبد المنعم موسى ابراهيم، حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، 2007، ص 21.

[2] محمد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، دراسة مقارنة مع دراسة تحليلية وتطبيقية للنصوص الخاصة بحماية المستهلك، منشورات نشأة المعارف، الطبعة الأولى، الإسكندرية 1986، ص6.

[3] قانون حماية المستهلك اللبناني، رقم /659/، تاريخ 2005/2/4، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 2005/2/10، العدد /6/.

[4] Steven Gifis: Law Dictionary, Barrons Educational Services, New York, 2013, p. 94.

استبعدت التعاريف المذكورة أعلاه، عمليات البيع والشراء والإستئجار الحاصلة لغايات مهنية عن إطار الإستهلاك، فحتى لو امتهن المستهلك نشاطاً معيناً، فهو يبقى غير ممتهن في تفاصيل العملية الشرائية للخدمات التي يتعاقد عليها لغاية إشباع حاجات عائلية أو فردية والتي تخرج عن حدود مهنته، بحيث يبقى بجهالة عن خفايا هذه العملية الشرائية.

عليه، المستهلك هو كل من يسعى للحصول على متطلباته الأساسية أو الكمالية أو غيرها من الخدمات والسلع المرتبطة بمتطلبات حياته كالغذاء والكسوة، من الأسواق أو من مصدرها أو من صانعها أو من محتكرها على أساس التعامل مع التجار وأصحاب المهن أو الحرف المختلفة.

الفرع الثاني: مستهلك العقود المصرفية

أما وقد حددنا مفهوم الإستهلاك فلا بدّ من تحديد أوجهه في إطار العقود المصرفية.

إن إسقاط مفهوم الإستهلاك على العقود المصرفية، وعملاً بتعريف المستهلك الوارد في قانون حماية المستهلك، يقتضي التمييز بين العقود التي تبرمها المصارف، بحيث لا تشكل كل العقود التي تكون فيها المصارف طرفاً عقوداً إستهلاكية، وبالتالي تعتبر عقود إستهلاكية العقود المنعقدة لغايات شخصية غير مرتبطة بقضايا مهنية وتجارية، على اعتبار أن المصارف هي جهات ممتهنة للنشاط المصرفي بموجب القانون ومنتجة للخدمة، تسعى للترويج لها وتسويقها عبر اللجوء إلى وسائل الدعاية والإعلان، في سبيل جذب الزبائن، وتقديم الخدمة لقاء أجر ومصاريف معينة.

وعليه، يتطلب تحديد مفهوم المستهلك المصرفي تحديد واضح للطرف الواجب حماية حقوقه وتحديد واضح لطبيعة العملية المصرفية ولغايتها.
بمعنى آخر، يقتضي للقول بأن المتعامل مع المصرف ينطبق عليه وصف المستهلك، الذي يستوجب لأجله تفعيل وسائل الحماية القانونية والإجرائية، توافر جملة شروط شخصية وموضوعية، فليس كل من يتعامل مع المصرف هو مستهلك لخدمة أو سلعة مصرفية وفي موقع غير المتكافئ مع المصرف ويقتضي تفعيل أطر تحقيق مصالحه في العقد بمواجهة المصرف، بحيث تكون مؤمنة لأبعد حدود في العقد ذاته.

إن الغاية من توصيف المتعامل مع المصرف بالمستهلك تكمن في تأمين الحماية الكافية لهذا المتعامل وفي إخضاع المصرف في تعامله معه لقانون حماية المستهلك والقوانين الرادعة والمنظمة للعمل المصرفي، في سبيل تحقيق التوازن بين المتعامل مع المصرف والأخير، فإذا كان المتعامل مع المصرف قوة قانونية ومالية فتنتفي الغاية والجدوى من البحث عن القواعد الحمائية الورادة في قانون حماية المستهلك وباقي القوانين، لسبب خضوع المصرف لهذه القوة كالحال التي يتعامل فيها المصرف مع الدول أو مع كبار المتمولين، بحيث أن التعاقد عندها يحمل في طياته شروط وآليات خاصة عن ما تعتمده المصارف غالباً.

في هذا الإطار، ثار جدل حول ما إذا كان "الزبون" الواجب حمايته كمستهلك هو كل من طرق باب المصرف لغايةٍ ما، فلم يحدد المشترع الفرنسي مفهوم "الزبون" تاركاً هذا التحديد للفقه والقضاء، أما في لبنان انتقل الإجتهاد في تعريف الزبون من المفهوم الضيّق الذي يعتبر زبوناً كل شخص معروف من المصرفي لأنه فتح حساباً لديه مستبعداً المتعامل العابر، إلى المفهوم الواسع الذي يكتفي لاعتبار الشخص زبوناً للمصرف أن يكون معروفاً بصورة مباشرة أو غير مباشرة من المصرف[1]، وبالتالي وجوب توفير الحماية اللازمة له في تعاملاته المصرفية.
فمن يتعامل مع المصرف هو زبون أو عميل أو مستهلك، سواء لعملية واحدة، ويسمى عندها عميلاً عابراً Occasional Customer ، أو سواء لعدة عمليات، أو بشكل دائم، ليكون عندها عميلاً عادياً، بكامل المعنى.

أما عن طبيعة العقد المصرفي، وانطلاقاً من تعريف المستهلك بأنه من يستحصل على خدمة أو سلعة لغايات شخصية غير مهنية او تجارية، فلا يعتبر العقد المصرفي التجاري عقداً استهلاكياً، فالتاجر أو الممتهن الذي يسعى للعقد المصرفي، يكون على مستوى متقدم من المعرفة والدراية بتفاصيل وتقنية وطبيعة العقد المصرفي، وبأطر ضمانة مصالحه فيه، ما يقلص ميدان تطبيق قانون حماية المستهلك وبعض القوانين المعمول بها أصولاً على عقده وما يجعل المصرف مثلاً في إطار التعامل معه يتساهل في تطبيق بعض الموجبات تجاهه كموجب الإعلام مثلاً.

[1] بيتر جرمانوس، المرجع السابق، ص 84.

أما فيما يتعلّق بغاية العقد المصرفي، يصبح المصرف بتحرر من التقيّد بموجباته المصرفية عندما يبتغى من العقد المصرفي إتمام فعل جرمي كتبييض الأموال، عندها يتحرر المصرف من التقيّد بموجب السريّة كموجب حمائي للمستهلك المصرفي.

يحتل المستهلك المصرفي على المستوى الدولي أهمية خاصة، بحيث لحظت مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية لحماية المستهلك المقرّة بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة تحت الرقم (348/39) على سلسلة حقوق تهدف لتحقيق الحماية الكافية للسكان كونهم مستهلكين.

وبالتالي، نجد أن تعريف المستهلك لا يكتمل دون تحديد مفهوم العملية الإستهلاكية بأنّها العملية الإقتصادية التي يرمي الفرد من خلالها إلى إشباع حاجاته اليومية والوقتية دون أن تتخللّها نيّة تحقيق الربح، ويتحقّق ذلك عبر التقاعد على شراء أو إستئجار خدمة أو سلعة.

المطلب الثاني

المصرف

المصرف كلمة عربية مشتقة من فعل صرف[1]، وله معانٍ عديدة، إنما القصد هنا صرف النقد، أي تبديله بما يعادله قيمةً، والصرافة هي عملية متبادلة للعملات، سواء أكانت تبديل العملة الوطنية بعملة أجنبية أم العكس، أم سواء بين العملات الأجنبية مع بعضها.

المصرف، مؤسسة تنصب عملياتها الرئيسية على تجميع النقود الفائضة عن حاجة القطاعات المختلفة لتوظيفها في أنواع مختلفة من الائتمان، على شكل قروض تقدم للآخرين واستثمارات متنوعة الآجال والمواصفات، وتعد الودائع بأنواعها المصدر الأول في تمويل المصرف التجاري وتأتي بعدها حقوق المساهمين.

فالمصرف هو منطلق النشاط المصرفي ومحور استقطاب الأموال لإعادة توظيفها، وهو الجهة المقيّدة من حيث الإنشاء والممارسة بشكل وأصول معينة.

[1] مالك عبلا، النظام القانوني للمصارف وللمهن التابعة للمهن المصرفية في لبنان، الطبعة الأولى، بيروت، آب 1997، ص17.

إن الغاية من تحديد المفهوم القانوني والواقعي للمصرف تكمن في تسليط الضوء على مدى تنظيم هذا الكيان من الناحية القانونية والعملية والرقابية وتبيان مدى استحواذه على العناصر والمقدرات التي تجعله متفوق على المستهلك المصرفي ومتحكّم بالعقد المراد إبرامه، كما وتكمن في تبيان الشروط الشكلية والموضوعية لتأسيس المصارف والتي تشكل نوعاً من الثقة والضمانة لطالب العقد المصرفي.

وعليه، سنتطرق فيما يلي إلى الإطار القانوني للمصارف في لبنان (الفرع الأول) ثم إلى قوام العصب المصرفي المرتكز على رأسمال والرقابة (الفرع الثاني).

الفرع الأول: المصارف في لبنان

يتصدّر الجهاز المصرفي في لبنان، المصرف المركزي "The Central Bank"، ويسمى أيضاً مصرف لبنان "Banque Du Liban"، ثم يليه أنواع متعددة من المصارف، أهمها المصارف التجارية، والمصارف المتخصصة، ومصارف الأعمال، والمصارف الإسلامية.

عرفت المادة /١٢١/ من قانون النقد والتسليف المصرف بما يلي: "تدعى مصرفاً المؤسسة التي موضوعها الأساسي أن تستعمل لحسابها الخاص في عمليات تسليف الأموال التي تتلقاها من الجمهور".

والأموال المتلقاة من الجمهور هي الودائع والقروض طبقاً لأحكام المادة /١٢٢/ من قانون النقد والتسليف ومفهوم الودائع هو ذاك المنصوص عليه في المادة /٣٠٧/ من قانون التجارة اللبناني.

وحظرت المادة /١٢٥/ من قانون النقد والتسليف على كل شخص حقيقي أو معنوي لا يمارس المهنة المصرفية أن يتلقى ودائع بمعنى المادة /١٢٣/ منه.

وأوضح القانون نفسه في المادة /١٢٦/ منه المعدّلة، أنه: "لا يمكن ممارسة المهنة المصرفية في لبنان إلا المؤسسات المنشأة بشكل شركات مغفلة أو مساهمة. لا تخضع لأحكام الفقرة السابقة مؤسسات المصارف الأجنبية العاملة في لبنان بتاريخ صدور هذا القانون شرط أن تعتبر هذه المصارف الأجنبية كمصارف في نظر القانون الذي تخضع له".

وهكذا، فإن كل مصرف لبناني الجنسية يجب أن يزاول مهنة الصيرفة من خلال شركة مغفلة أو مساهمة، ويجب أن يكون مركزه الرئيسي على الأراضي اللبنانية طبقاً للقواعد العامة المنصوص عليها في قانون التجارة، وبالتحديد المواد /٧٧/ وما يليها المتعلقة بالشركات المغفلة، وهذه الأحكام تتعلق بالنظام العام فلا يجوز مخالفتها. ولقد أكّد المشرع ذلك صراحةً في مراسيم عدّة، منها ما أورده في المادة الثامنة من المرسوم الاشتراعي رقم /٧٧/ تاريخ 6/27/ ١٩٧٧، فنص باعتبار أحكام هذا المرسوم الاشتراعي من النصوص المتعلقة بالنظام العام[1].

ألزم قانون النقد والتسليف تسجيل المؤسسة التي تمارس النشاط المصرفي في لائحة المصارف وعدم جواز استعمال عبارة "مصرف" أو "صاحب مصرف" أو "مصرفية" أو أي عبارة أخرى مماثلة بأية لغة كانت سواء في عنوانها التجاري أو في موضوعها أو في إعلاناتها بحسب المادة /137/ من قانون النقد والتسليف، وذلك منعاً لوقوع طالب الخدمة والسلعة المصرفية للغش والإلتباس في الجهة التي تمنحها.

ووفق أحكام المرسوم الإشتراعي رقم /77/ تاريخ 1977/6/27، يخضع تأسيس المصرف وفرع المصرف الأجنبي في لبنان لترخيص مسبق من مجلس المصرف المركزي.

إن الشروط الشكلية المفروضة على تأسيس المصارف تشكل نوعاً من الضمانة للمتسهلك المصرفي، سواء لناحية الجهة المحصور بها ممارسة النشاط المصرفي وما يقتضي أن تستجمعه من شروط، من شأنها أن تعزز الثقة بالجهة المقدمة للخدمة المصرفية وتثبت جديّتها واستقرار سيولتها.

الفرع الثاني: المصارف رأسمال ورقابة

غالباً ما تحظى المصارف برأسمال ضخم وأموال خاصة تكون ملزمة بالحفاظ عليها، تأميناً للسيولة وتغطيةً لطلبات المستهلكين سواء في عمليات الإئتمان أو في تأمين الودائع في آجالها. فقد أوجب قانون النقد والتسليف في المادة /١٣٤/ منه على المساهمين في المصارف إعادة تكوين رأس المال في حال خسارته، فنصت على أن المصرف الذي يكون قد أصيب بخسائر، إعادة تكوين رأس ماله في مهلة سنة على الأكثر.

[1] مالك عبلا، المرجع أعلاه، ص 23.

إضافةً إلى أهمية دور رأسمال في حماية المصرف ضد مخاطر عدم الملاءة وبالتالي حماية المودعين، بحيث حدد حجم رأسمال المصرف وفقاً للقانون رقم (91/99)[1] تاريخ 1991/11/6.

أما ميزات المصرف كشركة مساهمة فهو اكتسابه للشخصية المعنوية، وللكيان القانوني المستقل ولذمة مالية منفصلة ومستقلة عن الذمة المالية للمساهمين، والشركة تكون مسؤولة عن تصرفاتها، لذا فإن الغير الذي يتعامل مع الشركة يعتمد على أصول الشركة فقط باعتبارها الضمان الوحيد لدائنيها، ما يشكل نوعاً من الضمانة للمستهلك المصرفي.

لا يكتمل تعريف المصرف دون ذكر الهيئات الرقابية داخله وهيكليته الإدارية المنظمة المرتبطة بالمصرف المركزي، والتي تلعب دوراً فعالاً في مراقبة ومواكبة نشاط المصرف ومدى قانونية العقود التي يبرمها مع المستهلكين، وغني عن الذكر أن المصارف ملزمة بتعيين مفوضي مراقبة داخلها للوقوف على العمليات المالية والحالة المالية للمصرف المعني من خلال تقارير سنوية وفصلية، ناهيك عن إلزامية تعيين مفوضي المراقبة على اعتبار أن المصرف هو شركة مساهمة ملزمة بتعيين مفوض مراقبة على الأقل.

ومن ذلك يتبين لنا أن المصرف جهة ذات إمكانيات واسعة يعمل وفق إطار منظم ووفق دراسات وبرامج عمل متوسطة وطويلة الأمد، فبأجهزتة الرقابية وهيئاته الإدارية واتصاله بالمصرف المركزي، يكتسب المصرف صفة الممتهن المتبصر والمحطاط في أي عقد يبرمه مع المستهلك، مع التعويل على دور هذه الرقابة في صون حقوق المستهلك المصرفي.

أما المستهلك من جهة أخرى وأمام قدرات المصرف الواسعة يكاد يفقد حقوقه ويجهلها، فيجد نفسه منصاعاً لشروط المصارف[2]. وبالتالي إن علاقة المصرف بالمستهلك هي علاقة غير متكافئة كون المصرف يُعدّ محترفاً ضليعاً في الخدمات التجارية والأعمال المالية من جهة، في مقابل مستهلك غير محترف وضعيف في الثقافة المصرفية من جهة أخرى.

---

[1] قانون يتعلق بالمصارف اللبنانية والأجنبية، لبناني، رقم /99/، تاريخ 1991/11/6، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1991/11/14، عدد /46/.

[2] علي عوض، عمليات البنوك من الوجهة القانونية، طبعة مكبّرة، دار النشر غير مذكور، 1993، ص 20.

فالتطور التقني والإقتصادي والمالي قد فرض خدمات وسلعاً جديدة غابت معرفة المستهلك بها. وإن إعادة التوازن إلى العقد المصرفي يقضي تحديد مضمون العقد والأخذ بعين الإعتبار أن المستهلك يُولي المحترف الثقة نظراً بأنه ممتهن في استخدام وتقديم السلع والخدمات المالية. والمحترف عندما يكون أمام إبرام عقد مع المستهلك لا يجب أن يعرف بالخدمة المالية موضوع التعاقد وحسب، بل لا بد من تحديد الخصائص والسلبيات الناجمة عنها أيضاً. من هنا يقتضي تحديد طبيعة العقد المبرم بين المصرف والمستهلك لتحديد الإلتزامات المنبثقة عنه وأهمها حقوق المستهلك وواجبات المصرف تجاه الأخير.

المبحث الثاني

طبيعة العقد المصرفي الإستهلاكي

يشهد النشاط المصرفي أنواعاً شتى ومختلفة من العقود المصرفية، وقد ساهم انفتاح الأسواق وسرعة التبادل وانتشار الإئتمان في تكوين طبيعة خاصة للعقود المصرفية.

بالرغم من أن العقد المصرفي الإستهلاكي هو محور العقود التي ينبغي تأمين التوازن فيها بين أطرافها ورعاية حقوق المستهلك المصرفي فيها بمواجهة المصرف، إلا أن هذه العقود تحافظ على خصائص معينة ومهما اختلفت هذا العقود تكتسي جميعها الطبيعة ذاتها، لناحية غلبة المصرف في فرض شروطه فيها ولناحية تفرده في تحديد إطار العقد على المستهلك.

ويثور التساؤل حول مدى انطباق التصرفات القانونية التي تجريها المصارف مع المستهلك على القواعد الأساسية للعقد المحددة في القانون، خصوصاً لجهة حرية أطراف العقد بترتيب علاقاتهم القانونية كما يشاؤون؟

إن تبيان أبرز ما تتسم به العقود المصرفية من خصائص من شأنه أن يبيّن طبيعتها الآحادية وأن يظهر التفاوت الحاصل لمصلحة المصرف عند إبرام هذه العقود.

وعليه، تكون العقود المصرفية عقود متبادلة (المطلب الأول)، بالإضافة إلى أن التعاملات المصرفية غالباً ما تكون محددة الصيغ والأحكام سلفاً من قبل المصرف، ما يجعل من هذه العقود عقود إذعان (المطلب الثاني).

المطلب الأول

عقد متبادل

عرّف قانون الموجبات والعقود اللبناني[1] في المادة /165/ منه الإتفاق بنصه على أنه: "التئام مشيئة وأخرى لإنتاج مفاعيل قانونية. وإذا كانت يرمي إلى إنشاء علاقات إلزامية سمي عقداً".

ونصت المادة /166/ من القانون نفسه على الآتي: "إن قانون العقود خاضع لمبدأ حرية التعاقد. فللأفراد أن يرتبوا علاقاتهم القانونية كما يشاؤون بشرط أن يراعوا مقتضى النظام العام والآداب العامة والأحكام القانونية التي لها صفة إلزامية."

بذلك يكون القانون اللبناني حدد الإطار العام للتعاملات المنوي إجراؤها، مكرساً سلطان الإرادة كجوهر العقود، إلا أن تجربة التعاملات المصرفية أظهرت أن هذا المبدأ سيف ذو حدّين، فإرادة أطراف العقد لا يمكن أن تتجاوز حدود النصوص الإلزامية والنظام العام، في حين أن بحكم هذا السلطان تتحكم القوى الإقتصادية والإنتاجية بالعقود التي تجريها لناحية فرض شروطها على الأطراف الأخرى الأقل اقتداراً منها.

كما وعرّفت الفقرة الثانية من المادة /168/ من قانون الموجبات والعقود، العقود المتبادلة أو الملزمة للفريقين بأنها تلك التي يكون فيها كل فريق ملتزماً تجاه الآخر بموجب على وجه التبادل، وفقاً للإتفاق المعقود بينهما.

يترتب على هذا التعريف أن سبب موجب أحد طرفي العقد هو موجب الطرف الآخر، فإذا تخلف أحد الموجبات المتبادلة فقد العقد كيانه القانوني وأصبح دون سبب، كما أنه إذا تخلف أحد طرفيه عن انفاذ موجبه حق للطرف الآخر طلب إلغاء العقد أو إلزام الطرف الثاني بالتنفيذ العيني أو البدلي كما ويحق لمن يطلب منه التنفيذ أن يمتنع عن ذلك طالما أن الطرف الآخر لم يقم من جهته بتنفيذ موجبه وفي حال استحالة التنفيذ يسقط الموجب المقابل[2].

---

[1] قانون الموجبات والعقود اللبناني، تاريخ 1932/3/9، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1932/4/11، عدد /2642/.

[2] مصطفى العوجي، القانون المدني، العقد مع مقدمة في الموجبات المدنية، الجزء الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الخامسة، لبنان، 2011، ص141.

ويشترط العقد الجامع لإرادتين أو أكثر عرضاً يصدر عن طرف، وقبولاً بالعرض يرد من طرف آخر، فعندما يلتقى العرض والقبول تتوافق الإرادتان بالتقائهما، فينشأ العقد من هذا التوافق، وبحسب هذا التعريف فالقبول الصادر عن المستهلك المصرفي هو قبول مطابق لعرض المصرف فلا يستقيم بعده التذرع بأي تفاوت بين المصرف والمستهلك أو بأي خلل تدرج المصرف على اعتماده في تعاملاته المصرفية.

فالعقد الحاصل بين المستهلك والمصرف وبرغم خلفيات إبرامه، يشكل إلتقاء مشيئة كلا الطرفين حول موضوع أو عمل مادي معين، يرى كل منهما في تحقيقه فائدة له والتزاماً عليه على اعتبار لو لم تشكل المنفعة المادية موضوعاً له، لا يعتبر عقداً بالمعنى القانوني، بل يكون الالتزام به أدبياً أو معنوياً أو اجتماعياً، ولا يوجد له في القانون الوضعي سنداً لإلزاميته التي تنبثق عنها قوته التنفيذية[1].

أما العقود التي تجري عبر الوسائط الإلكترونية بين العميل والمصرف فهي بالأساس عقود عادية، يطبق عليها القانون الوضعي أيضاً، مع تكييف لبعض المواد القانونية لتتناسب معها. بحيث أن العقود التجارية الإلكترونية تخضع أيضاً لأحكام قانون التجارة وقانون الموجبات والعقود وقانون أصول المحاكمات المدنية ولأحكام قانون حماية المستهلك مع العلم بأن المبادئ العامة التي ترعى إنشاء العقود في القوانين والتشريعات المختلفة للدول هي متشابهة[2].

إن العمليات المصرفية لا تتصف بالمجانية، بل على العكس من ذلك، فهي من الأعمال التجارية بطبيعتها، فلا مجانية في الأعمال التجارية، فتسعى المصارف دوماً إلى توسيع خدماتها إلى ما لا نهاية من أجل خدمة عملائها وتحقيق الأرباح في آن معاً، فنراها تتلقى رواتب القطاع العام مثلاً لتدفع من خلالها إستحقاقات أفراد هذا القطاع المادية لقاء عمولات محددة، كدفع الفواتير وغيرها من الخدمات لقاء عمولة.

فحتى في عقد الوديعة، حيث يضع المودع لحسابه في المصرف مبلغاً من المال، فللمصرف منفعة في ذلك، تكمن في توظيف هذا المال في استثمارات تعود بالربح المادي والمعنوي على المصرف.

---

[1] مصطفى العوجي، المرجع أعلاه، ص ١٢٧.

[2] طوني عيسى، التنظيم القانوني لشبكة الإنترنت، المنشورات الحقوقية صادر، بيروت، ٢٠٠٠، ص ٢٥٧.

وعليه فالعقود التي تجريها المصارف هي عقود متبادلة، تلتمس المصارف منها إضافةً إلى المنفعة المعنوية وازدهار سمعتها، المنفعة الماديّة، سواء أتت هذه المنفعة مباشرةً أو دفعة واحدة، وسواء أجاءت مقسطة وعند قيام المستهلك بكل عملية مصرفية على حدّة.

المطلب الثاني

عقد إذعان

نصّت المادة /١٧٢/ من قانون الموجبات والعقود اللبناني على أنه عندما يقتصر أحد الفريقين على قبول مشروع نظامي يكتفي بعرضه عليه ولا يجوز له من الوجه القانوني أو الفعلي أن يناقش في ما تضمنه، يُسمى العقد عندها عقد موافقة.

فتعتبر الإرادة حرّة لأن الطرف الآخر على الرغم من عدم مناقشته للشروط والتفاوض بشأنها، إنما يوافق أو يرفض بكامل إرادته.

وعليه، سنتطرق فيما يلي لمفهوم الإذعان في العقود المصرفية (الفرع الأول) لنبيّن أن الإذعان هو في صلب العقود المصرفية الإستهلاكية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: مفهوم الإذعان في العقود المصرفية الإستهلاكية

(Take it or Leave it) المصطلح الأجنبي المتداول للدلالة على الحسم لناحية أخذ الشيء كما هو أم تركه بمجمل.

يطلق على عقد الإذعان أيضاً تسمية عقد الموافقة، وفيه يقتصر دور أحد الفرقاء في العقد على قبول عقد منظم بصورة مسبقة من المعاقد الآخر دون إمكانية مناقشة بنوده، ففي عقد الموافقة أو الإذعان يذعن المعاقد الذي يرغب الدخول في العقد للشروط الموضوعة فيه بصورة مسبقة، فله إما القبول أو الرفض[1].

[1] مصطفى العوجي، المرجع السابق، ص141.

يعتبر عقد الإذعان بفرضه على الفرقاء عقداً بمثابة القانون، أي أنه يتمتع بقوة القانون ولا يكون فيه أي مجال للمناقشة أو للمساومة على شروطه، إذ يحدد أحد أطراف العقد الشروط، وللطرف الآخر حرية الرفض أو القبول دون أن يبدي رأيه أو يطرح تعديلاً على بند من بنوده.

عرّف Ghestin عقد الإذعان بأنه إنضمام لعقد نموذج يحرّره أحد الفريقين بصورة أحادية الجانب وينضم إليه الفريق الآخر بدون إمكانية حقيقية لتعديله[1].

عقد الإذعان هو الذي يفلت من المناقشة الحرة بين الأطراف، ويتم تحديده من خلال معيارين رئيسيين: من ناحية الطابع العام والدائم لعرض التعاقد، ومن ناحية أخرى القوة الاقتصادية المتفوقة التي يتمتع بها الطرف الصادر عنه العرض[2].

تفترض عقود الإذعان طرفاً يتمتع بمركز اقتصادي أقوى من مركز الطرف الآخر، يحتكر تقديم خدمةٍ أو سلعةٍ ما، فيذعن هذا الطرف لما يعده الطرف الأقوى في مشروع العقد ما دام لا غنى له عن السلعة أو الخدمة التي يقدمها الطرف الأقوى، فتكون موافقة أحد أطراف العقد منبعثة من حاجته إلى الخدمة موضوع العقد التي تفرض عليه القبول بالعقد وليس وليدة كامل إرادته ورضاه التام[3].

إن اعتماد عقود الإذعان يتطلب وجود شركات ضخمة ومؤسسات تتمتّع باحتكار قانوني أو فعلي لسلعة أو خدمة تعتبر من الضروريات الأوّلية للمستهلك[4]، فينطبق هذا الحال على المصارف لإحتكارها تقديم الخدمات المصرفية.

---

[1] جاك غستان، المطوّل في القانون المدني، ترجمة منصور القاضي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، بيروت، لبنان، 2008، ص 96.

[2] J. Flour, J.-L. Aubert et E. Savaux, Les obligations, 1, l'acte juridique, Armand-Colin n° 178,2000, p. 116.

[3] عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد (الجزء الأول)، نظرية الإلتزام بوجه عام، مصادر الإلتزام (المجلّد الأول)، الطبعة الثالثة الجديدة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2000، ص 244.

[4] عشب محفوظ بن حامد، عقد الإذعان في القانوني المدني الجزائري والمقارن، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، معهد الحقوق، 1984، ص 8.

الفرع الثاني: عقود الإذعان عصب العقود المصرفية الإستهلاكية

إن الغاية من تناول مفهوم الإذعان في العقود المصرفية الإستهلاكية تكمن في الإضاءة على مدى تأمين حقوق المستهلك المصرفي إبان تعاقده مع المصرف ومدى حرية المستهلك في مناقشة عقده توصلاً لشروط أفضل ومكتسبات أكثر في تعاقده مع المصرف.

في الواقع، لجأت المصارف في تعاملاتها إلى إعتماد صيغ عقود جديدة كالعقود النموذجية –Contrat" "Type، وهو نوع من العقود التي ينصها ويعتمدها ممتهن موضوع هذه العقود مع عملائه بحيث لا يطلب من العميل سوى إملاء الفراغ فيه أو حتى التوقيع، فتعمد المصارف طبع هذه العقود بخطوط صغيرة، يصعب على المستهلك قراءتها إذا ما أراد ذلك داخل حرم المصرف، وغالباً ما يذعن المستهلك لهذه العقود فيوقعها من دون أن يقرأها أو دون التمعن بقراءتها أو دون فهم مضمونها.

حاولت بعض المصارف اللبنانية بواسطة هذا الشكل من العقود إلى نقل مخاطر سندات "اليوروبوندز" إلى عملائها من دون أي توضيح للآلية أو للأسباب، بل وفقاً لخيار المصرف واستنسابيته المطلقة كما جاء في هذه العقود[1].

لذا، تحاشياً لإدعاء بعض الزبائن عند أي نزاع قد يقع خلال التعامل مع المصرف من جهة، ولأجل حث العميل للاطلاع على شروط العقد من أجل معرفتها، وفهمها من جهة أخرى، على كل مصرف إلزام عملائه بقراءة العقد قبل توقيعه، وإذا لم يتمكن من ذلك، يمكنه توقيعه والإحتفاظ بنسخة عنه، ليقوم بقراءتها في وقت لاحق، حتى إذا وجد ما لا يناسبه من شروط تضمنها، أو لم يفهمها، يمكنه مراجعة المصرف لتفسيرها، أو تعديلها، أو إلغائها، أو فسخ العقد[2].

عليه، لا يشكل بيئة سليمة لضمان حق المستهلك اعتماد هذا النوع من العقود مع ما تفرضه من بنود تعسفيًة، على اعتبار أن الشرط التعسفي هو الشرط الذي يفرض على غير المهني أو على المستهلك

---

[1] سابين الكيك، "المودع ليس كبش المديونية"، جريدة نداء الوطن، العدد /1323/، لبنان، تاريخ 2020/6/29.

[2] وائل الدبيسي، العمل المصرفي في لبنان من الوجهة القانونية، إدارة البحوث، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2015، ص 119.

من قبل المهني نتيجة التعسف في إستعمال الأخير لسلطته الإقتصادية بغرض الحصول على ميزة مجحفة[1].

أما على المستوى القضائي، فإن قضاة الأساس يفسرون عقد الإذعان عند أي غموض فيه أو عند الإشكال، لمصلحة الفريق الذي أذعن، وهو الفريق الأضعف، والقاضي من جانبه يتدخل في هذه العقود لإعادة التوازن بين أطرافها، من أجل توفير حماية الطرف الذي قبل بالعقد كما أعد مشروعه الطرف الآخر[2].

على الرغم من الآراء التي تحد من نطاق تطبيق عقود الإذعان، ومنها رأي الدكتور فادي نمور القائل بأن نطاق تطبيق هذه العقود يخرج عن العلاقات المنظمة بين أصحاب المهن الحرّة والمصارف وشركات التأمين[3]، غير أن هذه العقود اعتمدت في النشاطات المصرفية المقدمة للمستهلك المصرفي وأصبحت من صلب العقود التي تجريها المصارف، على حساب سلطان إرادة المستهلك أسوةً بإرادة المصرف.

ففي حين يحتاج المستهلك إلى الخدمة المصرفية، فهو غير مخيّر في مناقشة شروطها وظروفها والتفاوض لتحصين حقوقه أو حتى تأمينها، فلا يبقى له سوى الرفض أو القبول، وما ذلك إلا مساس وانتقاص من حق المستهلك في التفاوض حول الخدمة والسلعة التي يريدها.

الفصل الثاني

حماية المستهلك في العقود المصرفية من الناحية العملية

في العمليات المصرفية، لا يتمكن العميل من إجراء أي عقد فوري فقط، من دون أن يكون قد سبق ووقع بالأساس عقداً مستمراً مع المصرف عند بداية التعامل، يتضمن حقوق كل منهما وموجباتهما من خلال شروط التعامل العامة في الحساب.

---

[1] محمد عمران، المرجع السابق، ص 109.

[2] عاطف النقيب، نظرية العقد، المنشورات الحقوقية صادر، الطبعة الأولى، بيروت، 1998، ص ٥٠٣.

[3] فادي نمّور، إن النظرة العامة المتعلقة بتاريخ قانون المستهلك اللبناني مستوحاة إلى حد كبير من فادي نمّور، العدل، عدد 2005، ص 556.

مع العلم بوجود عمليات مصرفية أخرى، تتمتع بشروط خاصة بها، تتطلب أنواعاً خاصة أو متداخلة من العقود، بحيث يطلع عليها العميل، ويوقعها للإلتزام بها قبل تنفيذها[1]، كأوامر الدفع، أو الكفالات المصرفية، وعمليات أخرى يوافق عليها العميل بشكل مستقل، بصرف النظر عن توقيعه شروط التعامل العامة، مثل الشيك المصرفي الصادر والتحويل المصرفي اللذين يمكن إجراؤهما عملياً من دون أن يكون العميل قد وقع مع المصرف عقداً مستمراً بصورة مسبقة، ويسمى عندها عميلاً عابراً Occasional Customer.

إلا أنه بعد صدور قانون مكافحة تبييض الأموال رقم /٣١٨/ بتاريخ ٢٠ نيسان 2001[2] ، والقرار الأساسي رقم /٧٨١٨/، الصادر عن حاكم مصرف لبنان بموجب التعميم الأساسي رقم /٨٣/ بتاريخ ١٨ آيار ٢٠٠١ وتعديلاته اللاحقة المتعلق بمراقبة العمليات المالية والمصرفية لمكافحة تبييض الأموال، وسائر التعاميم ذات الصلة، لاسيما منها التعميم /١٢٠/ المتعلق بالهوية المصرفية International Bank Account Number (IBAN)، أصبح لازماً على كل عميل يوّد استعمال التحويل المصرفي، أو استلام التحويل من أي شخص آخر، أن يكون له هوية مصرفية، أو إذا يريد إصدار شيكاً مصرفياً، أن يكون قد سبق وفتح حساباً له في المصرف.

في إطار التعاملات المصرفية، نتطرق للقرار الأساسي رقم /7548/ بموجب التعميم الأساسي للمصارف رقم /69/ الصادر عن المصرف المركزي بتاريخ 2000/3/30[3]، المتعلق بالعمليات المصرفية والمالية بواسطة الوسائل الإلكترونية، الذي ينطوي على أحكام حمائية للمستهلك المصرفي.

---

[1] Wiegand Wolfgang, Legal Aspects of the Bank-Customer Relationship in Electronic Banking, University of Bern Press, Switzerland, 2003, P165-166.

[2] قانون مكافحة تبييض الأموال، لبناني، رقم /318/، تاريخ 2001/4/20، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 2001/4/26، عدد /20/.

[3] التعميم الأساسي رقم /69/، القرار الأساسي رقم /7548/، تاريخ 2000/3/30، العمليات المصرفية والمالية بالوسائل الإلكترونية.

إن اعتماد الوسائل الإلكترونية في النشاط المصرفي أوجب ضرورة للإحاطة بقانونية هذه الوسائل، فكان قانون المعاملات الإلكترونية والبيانات ذات الطابع الشخصي[1] الذي ألزم أن تتضمن الإتفاقات الموقعة بين المصارف والمؤسسات المالية أو أية مؤسسة مرخصة من مصرف لبنان والعملاء جملة شروط، منها شروط الإعتراض على القيود الإلكترونية، الإجراءات المتبعة من قبل العميل لإبلاغ المؤسسة في حال الدخول غير المشروع على حسابه أو فقدان بطاقته المصرفية أو معرفة الغير رمز التعريف الشخصي PIN Personal Identification Number الخاص به، وغيرها من الشروط.

كما ونصت المادة /43/ من القانون نفسه على موافقة العميل الخطية والمسبقة على الشروط المتعلقة بعمليات الدفع أو التحويل الإلكتروني أو إلغائها، مع إلزامية أن تكون هذه الشروط واضحة وصريحة ومتوافقة مع الأنظمة الصادرة عن مصرف لبنان وأن تتضمن الحقوق والموجبات المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية وتحديد الرسوم والمصاريف والعمولات والضرائب إن وجدت، إضافةً إلى المادة /53/ منه التي أوجبت أن يكون الطلب أو العقد المبرم للحصول على البطاقة المصرفية مكتوباً.

ونظراً لكون العقود المصرفية تتفاوت في درجة المخاطر التي تواجهها تبعاً لتوسع النشاط المصرفي، يقتضي إجراء التمييز بين العقود المصرفية التي تعتبر إستهلاكية وتلك التي لا يمكن اعتبارها استهلاكية وخارجة عن نطاق تطبيق قانون حماية المستهلك، وعليه لا بدّ من تحديد أنواع هذه العقود (المبحث الأول) وما تفرضه كل منها من توفير حماية خاصة بالمستهلك المصرفي ومن موجبات على المصرف ضامنة لحقوق المستهلك المصرفي العقدية (المبحث الثاني).

المبحث الأول

أنواع العقود المصرفية

تنظّم العمليات المصرفية بين العميل والمستهلك بموجب أشكال عدّة من العقود والنماذج، يلتزم العميل بتوقيعها أمام الأخير، منها: عقد الحساب الذي يتضمن شروط إجراء العمليات عليه، عقد شروط التعامل العامة الذي يتضمن حقوق المصرف وموجبات العميل تجاهه، أنموذج اعرف عميلك KYC

[1] قانون المعاملات الإلكترونية والبيانات ذات الطابع الشخصي، لبنان، رقم /81/، تاريخ 2018/10/10، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 2018/10/18، عدد /45/.

Know Your Customer، بالإضافة إلى أن العميل عند تنفيذ كل عملية مصرفية مع المصرف، يوقع على العقد والإشعار التابعين لها حسب طبيعة العملية ونوعها، التزاماً منه بما تتضمنه هذه العملية من مندرجات وشروط تجاه المصرف.

مهما كانت هذه العقود فهي ترتّب مسؤولية عقدية أو تقصيرية من جراء إبرامها والإلتزام بتنفيذها، لاسيما بالنسبة للمصارف بحيث تؤثر الإلتزامات الناشئة عن هذه العقود على ذممها المالية وعلى سمعتها الإئتمانية، ما ينعكس على مصالح العملاء وعلى الإقتصاد الوطني.

من هنا تكمن أهمية أن يكون المصرف والمستهلك على بينة من حقوقهما وواجباتهما، إضافةً إلى اطلاعهما القانوني الكافي على طبيعة العقد المراد إبرامه، ليقوم المصرف بممارسة مهامه دون ارتكاب أخطاء قانونية وليحصل المستهلك على الخدمة التي يريدها دون أي شائبة.

وعليه تحقيقاً لحماية تامة للمستهلك المصرفي، يقتضي التمييز بين العقود المصرفية التي ينطبق عليها وصف الإستهلاك (المطلب الأول) والعقود المصرفية التي لا ينطبق عليها وصف الإستهلاك (المطلب الثاني).

المطلب الأول

عقود مصرفية ينطبق عليها وصف عقد الإستهلاك

لا بدّ لتحديد العقود المصرفية الإستهلاكية الإرتكاز إلى قانون حماية المستهلك اللبناني حين عرّف المستهلك مستبعداً من إطار النشاط الإستهلاكي الأعمال المرتبطة بالنشاط المهني، وانطلاقاً من هذا المبدأ، قد تقوم المصارف بعقود لا تكتسب الطابع الإستهلاكي، سواء لخصوصية هذه العقود أو سواء لإرتباطها بمشروع إقتصادي أو مالي منظم.

وفي كل الأحوال وإعمالاً للمادة /17/ من قانون حماية المستهلك اللبناني[1] فإن اعتبار العقود المصرفية عقود استهلاكية لا بدّ من أن يمرّ بالنصوص القانونية الراعية للعمل المصرفي.

[1] المادة /17/ من قانون حماية المستهلك اللبناني: " تطبق أحكام هذا القانون المتعلقة بالعقود التي تربط المحترف بالمستهلك في كل ما لا يتعارض مع النصوص القانونية التي ترعى عمل المهن الحرة والمصارف وشركات التأمين.

والملاحظ أن أكثر العقود المصرفية الإستهلاكية هي العقود التي تشكل أساساً دور ووظيفة المصرف الأساسيتين، وهي العقود الأكثر تداولاً ورواجاً، وسنتطرق إليها من خلال عقد الوديعة المصرفية (الفرع الأول) وعقد القرض المصرفي (الفرع الثاني).

الفرع الأول: عقد الوديعة المصرفية

نصت المادة /123/ من قانون النقد والتسليف اللبناني على أن تخضع الودائع لأحكام المادة /307/ من قانون التجارة التي نصت على ما يلي: "ان المصرف الذي يتلقى على سبيل الوديعة مبلغاً من النقود يصبح مالكاً له ويجب عليه أن يرده بقيمة تعادله دفعة واحدة أو عدة دفعات عند أول طلب من المودع أو بحسب شروط المهل أو الإعلان المسبق المعينة في العقد.

يجب أن يقام البرهان بوثائق خطية على جميع العمليات المختصة بالوديعة أو بإرجاعها.

وتجب الفائدة عند الإقتضاء ابتداءً من اليوم الذي يلي كل إيداع ان لم يكن عطلة ولغاية النهار الذي يسبق إعادة كل مبلغ ما لم يكن هناك اتفاق مخالف."

نصت المادة /690/ من قانون الموجبات والعقود اللبناني على أنّ: "الإيداع عقد، بمقتضاه يستلم الوديع من المودع شيئاً منقولاً، ويلتزم حفظه وردّه، ولا يحق للوديع أجر على حفظ الوديعة إلا إذا اتفق الطرفان على العكس"

ونصت المادة /691/ من القانون نفسه على الآتي: " إذا كانت الوديعة مبلغاً من النقود أو أشياء من المثليات، وأذن المودع للوديع في استعمالها، عدّ العقد بمثابة عارية الاستهلاك."

كما ونصت المادة /700/ من القانون نفسه على الآتي: "إذا استعمل الوديع الوديعة أو تصرف فيها بلا إذن من المودع كان مسؤولاً عن هلاكها أو تعيبها ولو كان السبب فيها حادث خارجي".

إن عقد الوديعة ولو كان دائماً نشاطاً تجارياً بالنسبة للمصرف، فهو ليس كذلك بالنسبة للطرف الآخر المتعاقد مع المصرف، فالشخص الطبيعي الذي يلجأ إلى المصرف لإيداع أمواله لا يكون في الغالب يبتغي أي منفعة سوى الحفاظ على أمواله وتجنب ضياعها.

يقصد بالوديعة المصرفية النقدية، النقود التي يعهد بها الأفراد والهيئات إلى المصارف، وهي التي تستخدمها الأخيرة في نشاطها المهني، على أن تتعهد بردّها، أو بردّ مبلغ مساوٍ لها إليهم أو إلى أي

شخص آخر يعيّن من قبلهم، سواء أكان غبّ الطلب، أم في أجل معيّن، أم استناداً إلى الشروط المتّفق عليها في عقد الحساب.

يتبدى من ذلك، أن الوديعة المصرفية هي الوديعة التي يمتلك فيها الوديع المال المودّع، ويلتزم بردّ مثله، ما يعني أن الوديعة تفرض على المودع لديه الإلتزام بحفظ الشيء المودع[1]، كواحد من الإلزامات الضامنة للمستهلك المصرفي.

فالإلتزام بالحفظ يفرض على الوديع أن يحتفظ دائماً بشيء مماثل للشيء المودّع، حتى يكون على استعداد لرده عند الطلب وإلا اعتبر مسيئاً للإئتمان.

أما لناحية حق المصرف في استخدام هذه الوديعة في حسابه الخاص، فهذا الحق يجد حدوده في تأمين مصلحة المستهلك وحق صاحب الوديعة باستعدادتها، فعلى المصرف توظيف هذه الوديعة فيما يؤمن توافرها، وذلك لا يتحقق دون سلسلة إجراءات داخلية يلتزم بها المصرف، تبدأ من التقيّد بالنصوص المرعية الإجراء ولا تنتهي من التنبه للوضع المصرفي والإقتصادي والمخاطر التي تحيط التوظيف المصرفي.

بالعودة إلى النصوص القانونية المعرّفة للوديعة، نستخلص منها الحقوق الملازمة للمستهلك عند تنفيذ عقد الوديعة، فمن حق المستهلك أن تحفظ هذه الوديعة لحين ردّها إليه، ويصبح الأمر على درجة عالية من المسؤولية والإلتزام عندما تكون الوديعة لقاء أجر، وهذا هو حال عقود الوديعة التي تجريها المصارف اللبنانية، ما يوجب عليها حفظ الوديعة، بحيث يحق المستهلك استعادة هذه الوديعة أو ما يوازيها عند الطلب أو في الأجل المحدد في عقد الوديعة.

واستناداً إلى تعريف الإستهلاك ومفهوم العملية الإستهلاكية، نجد أن عقد الوديعة هو من العقود المصرفية الإستهلاكية طالما أن زبون المصرف يودع لدى الأخير مدّخراته وماله الخاص لحين الإستحصال عليها بعد وقت محدد، بالإضافة إلى وجوب إخضاعه للنصوص القانونية الراعية للمستهلك تحسباً من خضوع المستهلك للمصرف فيما يتعلق بماله ومدّخراته.

[1] وائل الدبيسي، المرجع السابق، ص 159.

الفرع الثاني: عقد القرض المصرفي

في معرض بحثنا لحقوق المستهلك في العقود المصرفية، سننطرق للقرض المصرفي ولو أن غاية هذا العقد تمويل المستهك المصرفي من حساب المصرف، إلا أن إقدام المصرف على هكذا عقد يستوجب عليه اتباع عدّة إجراءات واتخاذ سلسلة تدابير لمنح القرض، بما يعود أولاً بالفائدة للمصرف وثانياً بكل مستهلك مصرفي أودع المال لدى المصرف.

تناول قانون الموجبات والعقود اللبناني القرض، فجاء في المادة /729/ منه الآتي: "قرض الإستعمال أو الإعارة هو عقد بمقتضاه يسلم شخص (يسمى المعير) شيئاً إلى شخص آخر (يقال له المستعير) كي يستعمله لحين من الزمن أو لوجه معين بشرط أن يرد إليه ذلك الشيء نفسه.
وفي الإعارة يبقى المعير مالكاً للعارية وواضعاً اليد عليها في نظر القانون وليس للمستعير سوى الحيازة والإستعمال."
فالقرض المصرفي هو عقد إستهلاكي لا سيما عندما يكون موضوع القرض الإستحصال على المال لإستخدامه في حالات شخصية إستهلاكية، كالتعليم والسكن.

تبرز المصارف الضخمة أهمية كبيرة للقروض التجارية والصناعية، في حين أن المصارف الصغيرة ونظراً لأمكاناتها تنشط في منح القروض التجارية والإستهلاكية، وغالباً ما توسّع دائرة تسليفها لتقديم القروض الزراعية والعقارية[1]، ومهما كان نوع هذه القروض، ومن المهم جدّاً بالنسبة لسير واستمرارية العمل المصرفي، تبيان نسب هذه القروض والقطاعات التي تطالها، لأجل ترشيد توزيعها إذا ما لزم الأمر وللوقوف على درجة المخاطر والعائد من هذه القروض.

بناءً على ذلك، يقتضي على المصرف وعند التعامل مع طلب قرض مصرفي، التعرف على المستهلك طالب القرض، ضمن ما يسمى بموجب المصرف بالإستعلام عن عملائه.
كما وعلى المصرف دراسة النشاط المنوي توظيف مال القرض فيه للمس ما إذا كان الإستثمار في هذا المجال سيعود برأسمال والفائدة عملاً بموجب التبصر والتيّقظ الملقى على المصرف.

---

[1] محمد ياسين غادر، أصول محاسبة المصارف التجارية في إطار التصميم المحاسبي العام اللبناني بين النظرية والتطبيق، مكتبة صادر ناشرون ش.م.م، بيروت، 2004، ص 33.

ومن واجب المصرف أيضاً متابعة مراحل القرض وتنفيذ المشروع المتعلق به لضمان حسن وصحة استخدام القرض في الغاية التي منح لأجلها تجسيداً لموجب المراقبة الملقى على عاتق المصرف وتنفيذاً للمادة /161/ من قانون النقد والتسليف اللبناني التي أوجبت على المصارف تتبع استعمال الإعتمادات التي تمنحها لتتأكد على قدر المستطاع من أن الأموال التي سلفتها لم تنحرف عن الغاية المصرح عنها.

أما وأن القرض ليس بخدمة مجانية، فيحصل المصرف لقاء منحه فائدة يتفق عليها مع مستهلك القرض، كما وعلى المصرف وعملاً بموجب التيقظ التثبت من قيمة هذه الضمانات وما مدى ملاءتها لتغطية قيمة القرض عند التنفيذ عليها تحصيلاً لقيمة القرض[1]، وهذه الضمانات تشكل الوسيلة الإحتياطية لإستيفاء قيمة القرض في حال تخلف المستهلك المقترض عن إعادته للمصرف.

إن القرض المصرفي المعتبر إستهلاكي، ووفق تعريف الإستهلاك والعملية الإستهلاكية، هو القرض المخصص لغايات شخصية وعائلية، إلا أننا نرى أن حتى القروض التي تخصص لغايات غير تلك المذكورة، يقتضي اعتبارها عقود إستهلاكية تستدعي ضوابط ورقابة على الإجراءات المصرفية فيها نظراً لتفرد المصارف بتحديد شروطها على حساب مصلحة المستفيد من هذه القروض، ناهيك عن أن الدراية في منح قرضٍ ما، يجد أبعاده وحسناته في الحفاظ على أموال ورأسمال المصرف التي غالباً ما تشكل ضمانة للمودعين كفئة من المستهلكين المصرفيين.

المطلب الثاني

عقود مصرفية لا ينطبق عليها وصف عقد الإستهلاك

إضافةً إلى وظائفها التقليدية المتمثلة في حفظ النقود والودائع وخدمة النشاط التجاري، نهضت المصارف بأعمال ووظائف متعددة ظهرت نتيجة التطورات المتلاحقة في البيئة الإقتصادية المحيطة، فأصبحت المصارف تقدم سلسلة من الخدمات المتنوعة مثل المساهمة والوساطة في ترويج السندات والأسهم[2]،

[1] معتصم سويلم نصير، الأحكام القانونية للمعاملات المصرفية، دار الرأي للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بيروت، 2006، ص 66.

[2] محمود سليم خشفة، الأوراق المالية التي تصدرها شركات المساهمة، المركز العربي للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، القاهرة، ، 2018، ص 304.

القيام بدراسات الجدوى للمشروعات الجديدة والترويج لها ومتابعتها وعلاج مشكلاتها[1]، القيام بعمليات التسنيد (التوريق)، إدارة المحافظ، إدارة عمليات الدمج والإستحواذ[2]، تمويل التنمية العقارية أو ما يعرف بالتأجير التمويلي، إدارة صناديق الأجور وتوظيفها، القيام بأعمال الوساطة في مجال الشحن البحري، تمويل العملاء عبر إصدار أوراق مالية لهم والتجارة في الأوراق المالية، القيام بدور بيوت الخصم، إدارة الاكتتاب وضمانه، وغيرها من الأعمال.

غالباً ما تلجأ المصارف إلى هذه العقود لتوسيع دائرة نشاطها، ولزيادة نسب أرباحها، فتأخذ المبادرة لإجراء التوظيفات المالية في عمليات مالية جديدة على عملها أو حتى لإختلاق معاملات نقدية ومصرفية جديدة.

ومهما كانت هذه العقود، فجميعها محاطة بدرجة عالية من المخاطرة، وتوجب على المصرف التنبه والإحتطاط عند التوظيف في هذه العمليات، حفاظاً على السيولة وأموال المستهلكين المودعة لديه والمستهلكين المعنيين بالعقد المطلوب.

إن هذه العقود ولكونها عقود حاصلة بين ممتهنين، لا تشكل عقوداً إستهلاكية وتخرج عن نطاق قانون حماية المستهلك، عملاً بالفقرة الأخيرة من المادة الأولى من قانون حماية المستهلك التي نصت على ما يلي: "ان أحكام هذا القانون لا ترعى العلاقات التي تربط المحترفين فيما بينهم".

إلا أن ذلك لا يعفي المصرف من اتباع الأصول الدقيقة وتطبيق الإجراءات الكافلة بتنظيم هذه العقود ومراعاتها للقوانين لما في خير المصرف وسائر زبائنه، مستهلكي الخدمة المصرفية.

وعليه سنتطرق تباعاً لعقد التسنيد أو التوريق (الفرع الأول)، عقد الإئتمان (الفرع الثاني) وعقد الإيجار التمويلي (الفرع الثالث).

---

[1] محمد غياث شيخة، التمويل: المبادئ– السياسات– التوجيهات الحديثة، دار رسلان، دمشق، 2022، ص95.

[2] تعتبر عمليات الاستحواذ المدعمة بقروض Leverage Buyouts من العمليات التي يتم من خلالها السيطرة على إدارة إحدى الشركات من خلال امتلاك نسبة مؤثرة من رأسمالها، واستخدام مبالغ ضخمة من الأموال المقترضة.

الفرع الأول: عقد التسنيد أو التوريق Securitization

يعرف التسنيد أو التوريق Securitization بأنه طريقة تحويل أقساط القروض طويلة الأجل إلى سندات ليتم بيعها في سوق الأوراق المالية بهدف الحصول على قيمتها فور إصدارها، مما يتيح للشركات المصدرة توفير سيولة تمكنها من التوسع في تقديم المزيد من القروض دون انتظار مواعيد سداد الأقساط.

فالتسنيد هو بنية مالية يمكن للبنوك المستقرضة إعتمادها لتقليص عبء المخاطر الكثيرة الناتجة عن الإقراض الثانوي[1].

فعقد التسنيد هو عملية مالية معقدة وممتدة على مرحلة من الوقت متعلقة باستحقاق الدين، ولئن عالم التجارة هو عالم قائم على سرعة التداول والسيولة، يلجأ التجار المتعثرين إلى هذا النوع من العقود بغية تأمين السيولة على أن يقوم المصرف لاحقاً بتحصيل الدين موضوع عقد التسنيد، وبالتالي لا تعتبر هذه العقود عقوداً استهلاكية لخضوعها لقواعد خاصة.

إلا أن اعتبار عقد التسنيد عقداً غير إستهلاكياً، لا يعفي المصرف عند اللجوء إيه من اعتماد جملة ضوابط ومعايير، إذ غالباً ما تتم عملية شراء الديون بأموال المودعين الذي هم أيضاً مستهلكين مصرفيين، فعلى المصرف التبصر عند توظيف هذه الأموال لشراء هذه الديون فيما يؤمن وفاء هذه الديون عند استحقاقها أو أقله ملاءة الضمانات الممنوحة لذلك.

الفرع الثاني: عقد الإئتمان

ووفقا لأحكام المادة الثالثة من القانون اللبنانى رقم 96/520 تاريخ 1996/6/6[2]: "إن عقد الائتمان هو عقد يولى بموجبه شخصا طبيعي أو معنوي يدعى المنشئ شخصا يدعى المؤتمن حق الإدارة والتصرف، لأجل محدد، بحقوق أو بأموال منقولة تدعى الذمة الائتمانية".

---

[1] كريم فواز، تسنيد الموجبات دراسة قانونية مالية مقارنة، المؤسسة الحديثة للكتاب، الطبعة الأولى، لبنان، 2009، ص 5.

[2] قانون تطوير السوق المالية والعقود الإئتمانية، لبناني، رقم /520/، تاريخ 1996/6/6، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1996/6/13، عدد/24/.

وقد عرّف الفقه أيضاً مفهوم الإئتمانية، فحددها العالم "إيف منتو"، بأنها الإتفاقية التي ينقل بموجبها المستأمن إلى شخص آخر هو المؤتمن، حقوقاً وقيماً وأشياء، مع تكليف هذا الأخير بمهمة حفظ هذه الأشياء وإدارتها لمصلحة المستأمن ووفقاً لتوجيهاته، والإلتزام بردها إلى هذا الأخير عند نهاية العلاقة الإئتمانية[1].

كما وتعرّف هذه العقود بالإدارة المركزية لمجموعة من المشاريع والبرامج من خلال تحليل وتحسين التكاليف والموارد والتقنيات والعمليات لجميع المشاريع داخل المحفظة[2].

بناءً على ذلك، على المصرف المولج والمكلّف بإدارة المحفظة الإئتمانية تحديد المجال الأنسب لتوظيف هذه المحفظة بموجوداتها، وهذا ما يتطلب تنظيم الجداوى الإقتصادية والقيام بالدراسات الدقيقة للسوق والمشاريع والتمتع بالمهنية العالية من قبل المصرف والتماس مع مصادر القرار فيما يؤمن خير هذا التوظيف.

وعلى المصرف التقيّد بإرشادات المستهلك طالب التوظيف، لكن ذلك لا يعفي المصرف من موجب المشورة وتقديم النصح للمستهلك، طالب التوظيف، على اعتبار أن المصرف هو الطرف الأقوى هيكلياً والمتبصر للمخاطر التي ستواجه أي نشاط، وصولاً إلى حق المستهلك طالب التوظيف استرجاع موجودات محفظته الإئتمانية مع فائدة النشاط التي وظفت فيه.

يتبدى من ذلك أن العقد الإئتماني عو عقد استثماري، ذو أجل متوسط أو طويل، غايته التوظيف المالي في قطاعات تجارية واقتصادية وبالتالي يخرج عن إطار العقود الإستهلاكية لخضوعه لقواعد خاصة ملزمة للمصرف، مع الإشارة إلى ضرورة التزام المصارف عند تطبيقه بمبادئ النزاهة والإستقامة.

---

[1] الياس ناصيف، العقود الدولية، العقود الإئتمانية في القانون المقارن، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، 2010، ص 32.

[2] أحمد حسين صقر، الضمانات المصرفية المستقلّة (دراسة في القانون المقارن)، دار البيان العربي، الطبعة الأولى، بيروت، 2024، ص 26.

الفرع الثالث: عقد الإيجار التمويلي

عرف المشرع اللبناني عقد الإيجار التمويلي (الليزنغ) في القانون الصادر عنه تحت رقم (١٦٠ /٩٩)[1] بأنه: "عمليات تأجير تجهيزات ومعدات وآليات على أنواعها مشتراة من المؤجر بهدف تأجيرها مع الإحتفاظ بملكيتها شرط إعطاء المستأجر حق تملكها لقاء ثمن متفق عليه تحدد شروطه عند إجراء العقد مع الأخذ بالإعتبار و لو جزئياً الأقساط المدفوعة كبدلات إيجار".

من خلال هذا التعريف يظهر لنا أن موضوع عقد الإيجار التمويلي يهدف إلى القيام بعملية تمويل مثلثة الجوانب تجمع بين ثلاثة فرقاء إذ تربط شركة الليزنغ بالزبون الذي يحتاج الى التمويل من جهة وشركة الليزنغ ببائع التجهيزات من جهة ثانية[2].

وفي تحقيق الضمانة للمستهلك، حصرت المادة /13/ من القانون (99/160) عمليات الإيجار التمويلي بالشركات المغفلة اللبنانية المحصور موضوعها بالإيجار التمويلي وبالعمليات المتممة له وبفروع الشركات المغفلة الأجنبية التي يكون موضوعها الأساسي القيام بعمليات الإيجار التمويلي وللمؤسسات المالية المسجلة لدى مصرف لبنان.

ولكون المصارف اللبنانية ما هي إلا شركات مغفلة، فيحق لها القيام بعمليات التأجير التمويلي متقيدةً بالموجبات الملقاة على عاتقها وبحماية رأسمالها والأموال المودعة عندها وتأمينها وقت استحقاقها.

كما وألزم القانون نفسه نشر هذه العقود في السجل التجاري، ضمن سجل هجائي خاص تابع للسجل التجاري[3]، كما وفي سجل هجائي خاص تابع لسجل المؤسسات المدنية موجود لدى محكمة الدرجة الأولى في بيروت، تدوّن فيه عمليات الإيجار التمويلي بأسماء المستأجرين غير التجار.

ولا يعتد بعمليات الإيجار التمويلي تجاه الغير إلاّ من تاريخ تسجيلها في السجلات الهجائية المذكورة أعلاه، وما ذلك إلا ضمان للشفافية والوضوح تجاه العامة، في إجراء العمليات التأجير التمويلي، ليقف

---

[1] قانون تنظيم عمليات الإيجار التمويلي، لبناني، رقم /160/، تاريخ 1999/2/27، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 2000/1/6، عدد 1.

[2] ميشال بيار الشرتوني، الوجيز في الدراسات المصرفية والتجارية، المؤسسة الحديثة للكتاب، الطبعة الأولى، بيروت، 2010، ص 9.

[3] القرار رقم (21/1)، تاريخ 2001/3/30، منشور في الجريدة الرسمية عدد ٢٨ تاريخ 2001/6/14.

المتلقي عالماً بالعمليات المجراة من كل مصرف وليصبح المصرف في موضع المراقبة وفي حال تأنٍ كلّ مرّة أراد تنظيم عملية إيجار تمويلي جديدة، لما في ذلك من ضياع لرأسماله وأموال المودعين.

المبحث الثاني

حقوق المستهلك الملازمة للعقد المصرفي

في سنّه لقانون حماية المستهلك الجديد، نظّم المشرع اللبناني العلاقة التعاقدية للأشخاص الخاضعين لهذا القانون باعتماده أحكامه الخاصة في كل ما لا يتعارض مع النصوص القانونية التي ترعى عمل المهن الحرة والمصارف وشركات التأمين[1]، فبذلك يحرص المشرع إلى توجيه العناية إلى المستهلك بحيث يوجب تفسير العقود لما في مصلحة المستهلك، في حال غموض أو تناقض بنودها.

وبنتيجة تحديد العقود المصرفية ذات الطابع الإستهلاكي، يصبح طبيعياً إخضاعها لقانون حماية المستهلك اللبناني، إضافةً إلى خضوعها الحتمي للقوانين المصرفية الراعية للعمل المصرفي.
لا بل أكثر من ذلك، فإن تأمين حماية المستهلك المصرفي بوجه المصرف، القوة المالية والإقتصادية، يستتبع تطبيق كل مبدأ يأتي بالمنفعة على المستهلك سواء كرّس بموجب نص أو بموجب العرف أو العادة.

إنّ إبرام العقد المصرفي، ليس مجرد اجتماع مادي لأطرافه للتوقيع على المستند موضوعه، وإنما هو مسار سابق لإلتقاء إرادة الفريقين ومواكب له كما ومرافق لما بعد التوافق على العقد، فالحماية الفعّالة للمستهلك المصرفي تقتضي الإحاطة بكل هذا المسار.

وبالتوازي مع ضرورة اعتماد واحترام الشروط الواجب اتباعها في سبيل ابرام العقد المصرفي، لا بدّ أن يكون المصرف على درجة عالية من المهنية والحرفية للإلتزام بالعقود المصرفية.

إن انطلاق مسار حماية المستهلك يسبق انبرام العقد المصرفي ليرافقه عند التنفيذ، بالإضافة إلى تحققه بوسائل غير مرتبطة بالعقد مباشرةً ومتعلقة بإدارة العمل المصرفي عموماً.

[1] المادة /17/ من قانون حماية المستهلك اللبناني.

ويمكن تشبيه النشاط المصرفي بالسلسلة المترابطة، بحيث أن الخلل في إحدى حلقاتها من شأنه أن يؤثر على كل السلسلة ويجعلها متقطعة، بمعنى آخر، فإن التوظيف الحاصل في مجال ما محفوف بمخاطر عالية، من شأنه أن يؤثر على إعادة الوديعة إلى صاحبها عند الإستحقاق.

عليه، سيصار إلى التمييز هنا بين القيود الواجب اتباعها في العقد المصرفي تأميناً لمصلحة المستهلك ومراعاةً لحقوقه (المطلب الأول) وبين ما يسمّى في التعامل المصرفي "واجبات المصرفي" (Obligation du Banquier) (المطلب الثاني).

المطلب الأول

القيود العقدية المؤمنة لحماية المستهلك المصرفي

تلجأ المصارف وبشكل معاصر إلى وسائل الدعاية والإعلان لتسويق خدماتها وللمنافسة في تقديمها ولإستقطاب أموال الجمهور، وبالتالي إن التماس الحاصل بين المصرف والجمهور هو سابق وموجود قبل كل عقد، الأمر الذي يستتبع تنظيمه وإخضاعه لقيود معينة، بحيث يأتي واقع الخدمة المقدمة من المصرف مطابق لمضمون التسويق والدعاية دون أي مبالغة أو تكتم.

وفي تطبيق للنصوص القانونية الراعية للمستهلك في شتى ميادين الإستهلاك، قد نصطدم بنوع من التناقض لناحية ما هو مفروض قانوناً وما هم مطبق فعلياً، فعلى سبيل المثال لا للحصر، نصت المادتين /20/ و/22/ من قانون حماية المستهلك على وجوب قيام المحترف بتسليم المستهلك نسخة عن العقد الذي يعتمده للإطلاع على مضمونه قبل التوقيع عليه، كما ونسخة عن العقد الموقع، وهذا ما نفتقده في إطار العقود المصرفية.

صدر العديد من التشريعات في مجال حماية المستهلك، ساهمت في الإنفصال الكامل عن تجارب الماضي المتعلقة بحقوق المستهلك، بحيث كانت الحماية التقليدية للمستهلك لا تظهر إلا في تاريخ لاحق على الواقعة أو التصرف القانوني المشكو منه، تحت شكل الجزاء القضائي للمسؤولية أو

البطلان، إلا أن المشترع تطور بشكل متناغم مع التبدلات الإقتصادية الحديثة واتبع نهجاً حمائياً سابقاً على التعاقد وليس لاحقاً له فحسب[1].

إن ميدان وجود الشروط الواجب مراعاتها في العقود المصرفية، يتفاوت بين قانون حماية المستهلك الصادر برقم /659/ تاريخ 2005/2/4 والنصوص الراعية للعمل المصرفي بالمباشر (قانون النقد والتسليف، تعاميم مصرف لبنان...)، إلاّ أن هذه الحماية ولتأتي بمفاعيلها لا بدّ من أن تكون على شقّين، الأول مواكب للعقد (الفرع الأول) والثاني سابق له (الفرع الثاني).

الفرع الأول: الحماية المواكبة لإبرام العقد المصرفي

نظراً لأهمية وضخامة العقود التي تقوم بها المصارف، فهي تخضع لشروط شكلية وموضوعية مهمة من شأنها أن تؤمن نوع من التوازن بين المستهلك والمصرف، وهذه الشروط تجد جذور لها في قانون حماية المستهلك (أولاً) والنصوص المطبقة على النشاط المصرفي (ثانياً).

أولاً: القيود الواردة في قانون حماية المستهلك

إن الإحالة إلى قانون حماية المستهلك لرعاية العقود المصرفية، تجد أساساً لها في المادة /17/ من هذا القانون حيث جاء فيها ما يلي: "تطبق أحكام هذا القانون المتعلقة بالعقود التي تربط المحترف بالمستهلك في كل ما لا يتعارض مع النصوص القانونية التي ترعى عمل المهن الحرة والمصارف وشركات التأمين".

حدد قانون حماية المستهلك الشروط الواجب توافرها في العقد، ومنها كتابته باللغة العربية بعبارات واضحة ومفهومة، أو بالأجنبية في حال توافق الطرفين على ذلك، بالإضافة إلى عدم أحقية المحترف الإشارة أو الإحالة إلى نصوص أو وثائق لم توضع بتصرف المستهلك قبل توقيعه العقد، كما ألزم بتحديد ثمن المبيع وتاريخ وكيفية تسديده إلى جانب تاريخ ومكان التسليم أو أداء الخدمة.

أما إذا كان موضوع العقد عملية ستتم بالتقسيط، أسوةً بعقد القرض المصرفي الذي يتم الإيفاء فيه على مراحل، فقد ألزم القانون المحترف تزويد المستهلك بالثمن في حال أراد التسديد نقداً ودون تقسيط،

[1] غسان رباح، قانون حماية المستهلك الجديد، المبادئ، الوسائل، والملاحقة مع دراسة مقارنة ، منشورات زين الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، 2006، ص 34.

وبمقدار الفائدة السنوية المعتمدة، كما وعلى المحترف إعلام المستهلك بعدد الدفعات التي يمكن أن يتم السداد من خلالها وقيمة وتاريخ استحقاق كل منها، بعد أن يبيّن له القيمة الإجمالية للمبيع بعد التقسيط، بحيث تشمل قيمة السلعة أو الخدمة في حال تم تسديد ثمنها نقداً، مضافاً إليها الفوائد والمصاريف[1].

كما وأتاح القانون للمستهلك إمكانية تسديد المبالغ المتبقية من الثمن المتفق أساساً على تقسيطه وذلك قبل الإستحقاق ويعود له تخفيض مقدار الفائدة التي كانت مفروضة.

كما واستبعد قانون حماية المستهلك اللبناني البنود التعسفية مشيراً إليها على سبيل المثال لا الحصر، مراعياً بذلك مصلحة المستهلك، كالبنود التي تنفي مسؤولية المحترف مستقبلاً في معرض تنفيذ العقد، وإقدام المستهلك على التنازل عن أي من حقوقه المنصوص عنها في القوانين والأنظمة المرعية الإجراء، البنود التي تمنح للمحترف صلاحيات على العقد بحد ذاته كمنح المحترف حق تفسير أحكام العقد، البنود التي تمنع اللجوء إلى الوساطة والتحكيم لحل الخلافات.

وغنيٌ عن القول بأن إلزام المستهلك، في حال عدم إنفاذه أياً من موجباته التعاقدية، بسداد تعويضاً للمحترف لا يتناسب مع الأضرار الناتجة عن ذلك، كما وإلزامه بتنفيذ موجباته بالرغم من عدم تنفيذ المحترف للموجبات الملقاة على عاتقه، هو انتهاك صارخ لمبدأ التبادل في العقود ويعد من قبيل الإثراء غير المشروع.

وعليه، تشدد المشرع في كل مرّة يكون فيها المستهلك أمام بنود تعسفية، باعتباره هذه البنود باطلة بطلاناً مطلقاً، وكأنها غير موجودة، مع الإبقاء على أحكام العقد الأخرى منتجة لمفاعيلها.

ثانياً: القيود الواردة في النصوص الراعية للعمل المصرفي

فيما يتعلق مباشرةً بإبرام العقود المصرفية، فقد جاء القرار الأساسي رقم /10439/ بموجب التعميم رقم /124/ المتعلّق بشفافية وشروط التسليف تاريخ 2010[2]/5/17، ليضع شروطاً عملية أثناء عرض العقد، فسلّط الضوء على شروط العقود المتعلقة بالفائدة وبالنسبة المئوية السنوية Annual

[1] غسان رباح، المرجع أعلاه، ص 137.

[2] التعميم الأساسي للمصارف والمؤسسات المالية وشركات الإيجار التمويلي رقم /124/، القرار الأساسي رقم /10439/، شفافية وأصول وشروط التسليف، تاريخ 2010/5/17.

Percentage Rate وبطاقات الإئتمان. بحيث تطرق هذا القرار إلى حدّ أدنى من الشروط والبنود التي يتوجب ذكرها في عقود التسليف وعقود القرض وعقود منح بطاقات الإئتمان.

كما أوجب القرار المذكور تضمين العقد معلومات إضافية لناحية الضرائب والرسوم المطلوبة، والأقساط المستحقة على المستهلك وتواريخ استحقاق الأقساط والمهلة وطريقة التسديد، والإشارة الصريحة في العقد على وجوب إنذار المصرف للمستهلك في حال إخلال الأخير بتنفيذ موجباته.

ومن المعلومات الواجب توافرها في العقد أيضاً، العملة المعتمدة فى تسديد أقساط التسليف والإشارة إلى إمكانية أو عدم إمكانية السداد بعملة مختلفة عن تلك المحددة فى العقد، بالاضافة إلى تحديد المبلغ الإجمالي الواجب سداده، وحدود الضمانات بالنسبة إلى التسليف مع احتساب سعر الصرف إذا كان التسديد بغير العملة المحددة.

كما حدد القرار شروط تجديد العقد إذا تضمن إمكانية لذلك، وألزم أن يرد بشكل صريح فى العقد إمكانية المستهلك فى الرجوع عن العقد أو عن أحد بنوده خلال /3/ أيام من تاريخ توقيعه دون أن يتحمل أية غرامات، بشرط أن لا يكون المصرف قد صرف للمستهلك المبلغ موضوع التسليف، كما وحدد القرار التحذيرات التي يمكن أن يتضمنها العقد وأولت إهتماماً للشكل الذي يجب أن ترد فيه ضمن العقد، إذ يجب أن تدرج التحذيرات بشكل بارز وواضح وبشكل مميز عن سائر مندرجات العقد. وتتعلّق هذه التحذيرات بتقلبات سعر الصرف التي من شأنها أن تؤثر على كلفة التسليف، وترتبط باحتمال فقدان الملكية العقارية المقدمة كتأمين للقرض في حال عدم التسديد بإنتظام، كما لا بد من الإشارة بوضوح إلى الكفالة التى تترتب على المستهلك فى حال الإخلال ببنود العقد، هذا فضلاً عن إبراز الفائدة والنسبة المئوية السنوية بخط عريض (bold type) وبخط أكبر من سائر المعلومات الواردة في العقد.

كما وعلى صعيد صياغة العقود المصرفية ومتابعة إجراءات تنفيذها فقد صدر عن حاكم المصرف المركزي آنذاك رياض سلامة، بتاريخ 2015/2/12 القرار الأساسي رقم /11947/ بموجب التعميم

/١٣٤/ المتعلق بأصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء[1]، فقد ألزم المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان بإعداد سياسة تتعلق بأصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء بموافقة مجالس إدارتها، إذ جاء في المادة الثالثة من القرار الإجراءات التي يجب أن تتضمنها هذه الأصول، لناحية التعامل بشكل عادل ومنصف ومهني مع المستهلكين فى جميع مراحل العلاقة، مع مراعاة خلفية المستهلك العلمية ومقدرته على فهم العمليات واستيعاب مخاطرها ومنافعها.

وباعتبار أن المصارف أصبحت طرفاً في العديد من العقود المستجدة التقنية والمشعبة، فأصبحت ملزمة بالنصوص القانونية الراعية لهذه العقود، كالعقود الإئتمانية، والعقد الوديعة.

الفرع الثاني: الشفافية محور الحماية في المرحلة السابقة لإبرام العقد المصرفي

أصبحت الإعلانات تحيط بالمرء في حياته العادية من كل جانب وصوب وتتبعه أينما حل وذهب، من التلفزيون بالدرجة الأولى حيث أن دقيقة الإعلان تصل على بعض القنوات المشهورة إلى عشرين ألف دولار أميركي، والإذاعات لاسيما في الفترات الصباحية والجرائد والمجلات إلى جانب تغطية مساحات واسعة وكبيرة لواجهات المباني وأعمدة الإنارة وعلى جنبات وسائل النقل العام أو الخاص إلى المنشورات الإعلانية المرسلة مع الصحف أو الموضوعة في علب البريد، ولا تنتهي بصور الدعاية المطبوعة على القمصان الرياضية وغلافات الكتب ومعلبات المواد الغذائية، فلا توفر المصارف سبيلاً إلا وتعتمده لجذب المستهلك المصرفي، معتمدةً شتى أنواع الدعاية والترغيب.

الأمر الذي حتّم عناية خاصة بالدعاية والإعلان المصرفيين سواءً على مستوى المصرف المركزي من خلال التعاميم الصادرة عنه (أولاً) وسواءً على مستوى قانون حماية المستهلك من خلال التطرق للإعلان الخادع (ثانياً).

أولاً: تعاميم مصرف لبنان الراعية لشفافية العمل المصرفي

يستمد الإعلان أهميته من من كونه أداة أو مصدر معلومات للمستهلك، فالحق في الحصول على المعلومات، أي المعرفة والعلم بالمنتجات والخدمات، صار من الحقوق الأساسية باعتباره شرطاً لحرية

[1] التعميم الأساسي للمصارف والمؤسسات المالية رقم /134/، القرار الأساسي رقم /11947/، تاريخ 2015/2/12، أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء.

الإختيار، إذ أن عدم المعرفة أو المعرفة المزيفة أو غير الكافية تحول دون حرية استقلال القرار لدى جمهور المستهلكين.

وفي هذا الإطار نشير إلى القرارين الصادرين عن المصرف المركزي تحت الرقم /10439/ و/11947/ اللذين تطرق من خلالهما المصرف المركزي بحدود سلطته الرقابية على المصارف، لشروط الإعلان والإعلام المصرفي.

1- شروط الإعلان عن التسليف

أولى القرار الأساسي[1] رقم /10439/ بموجب التعميم رقم /124/ بشقه الأول أهمية خاصة لأصول الإعلان المصرفي، بحيث وجّه هذا القرار إلى المصارف والمؤسسات المالية وشركات الإيجار التمويلي، على اعتبار أن هذه الجهات اعتمدت اللجوء وبكثافة لوسائل الدعاية للترويج لأعمالها.

عرّف هذا القرار الإعلان المباشر في المادة /1/ بأنه أي ترويج لتسليف ينشأ بالإتصال المباشر مع موظفي المصارف، إما عبر الهاتف أو في المصرف. كما وميّزه عن الإعلان غير المباشر الذي يتم عبر أي مطبوعة أو كتيب أو بث عبر مختلف وسائل الإعلام المرئي والمسموع والمكتوب أو بواسطة الرسائل الهاتفية القصيرة أو ما يُعرض على الشبابيك المصرفية.

وأضاف القرار في المادة /2/ منه أنه يجب أن يُصاغ ويُعد الإعلان بلغة سهلة وواضحة ومتضمناً اسم الجهة التى أعدت الإعلان وكيفية الإتصال بها. وأورد القرار في المادة /3/ منه أنه إذا تضمن الإعلان المباشر أو غير المباشر نسبة مئوية متغيرة أو فائدة متغيّرة خلال الفترة التعاقدية، يجب أن يشير المصرف بشكل واضح إلى عبارة متغيرة أو Variable وحظر القرار في المادة /4/ منه العبارات التي تستخدمها المصارف في إعلاناتها بغية تسهيل تقديم خدمة غير متوفرة فعليّاً في المنتج.

وقد منع القرار على المصارف استخدام عبارات مبهمة في متن العقد، مثلاً لا يجوز ذكر عبارة تسهيلات فى الحساب الجاري ما لم يكن العقد يمنح المستهلك الحق في سحب مبلغ إضافي من حسابه الجاري ولا يجوز اعتماد عبارة دون فائدة أو فائدة صفر بالمئة، إلا عندما يكون مجموع ما يسدده

[1] التعميم الأساسي للمصارف والمؤسسات المالية وشركات الإيجار التمويلي رقم /124/، القرار الأساسي رقم /10439/، شفافية وأصول وشروط التسليف، تاريخ 2010/5/17.

المستهلك المقترض لا يتجاوز القيمة التي إقترضها، أو عبارة دون دفعات مقدمة أو دون دفعة أولى no down-payment، إلا عند عدم توجب الدفعة الأولى.

كما ولا يجوز الترويج للقرض بأنه قرض أكيد أو دون موافقة مسبقة إلا إذا كان الشرط صحيحاً مع منع اعتماد العبارات التي تدل على سهولة ومرونة في إيفاء الأقساط، وأضاف القرار في المادة /٢٣/ منه أنه على المصارف استخدام العبارات نفسها التي ترد في الإعلان المباشر والإعلان غير المباشر، وفي العقود، وفى نماذج العروض وفى كشوفات الحساب وكافة التقارير وفي كل وسيلة يتعامل المصرف من خلالها مع المستهلك.

فبذلك يكون المصرف المركزي فرض شروط حمائية للمستهلك على المصرف اتباعها أثناء لجوئه للدعاية المصرفية قوامها إلتزام المصارف بالشفافية في تعاملهم مع المستهلكين لا سيما فيما يخص إعلاناتهم الدعائية.

2- أصول الشفافية عند إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء

أولى القرار الأساسي رقم /11947/ بموجب التعميم رقم /134/ الموجه إلى المصارف والمؤسسات المالية والمتعلق بأصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء، مسؤولية إجتماعية على المصارف بحيث منح هيئة الأسواق المالية ولجنة الرقابة على المصارف دوراً حاسماً في حماية المستهلك، الأمر الذي يعود بالفائدة المباشرة عليه وعلى المصرف[1]، فلحظ هذا القرار ضرورة تثقيف عملاء المصرف وتوعيتهم وتوضيح حقوقهم، وأهمية نشر ثقافة التعامل بشفافية وعدالة بين الموظفين لا سيما الذين يتعاملون مباشرةً مع المستهلكين من خلال توفير التدريب اللازم لهم وتعزيز خبراتهم المهنية، إذ واجب الموظفين تزويد المستهلكين بالمعلومات الدقيقة والواضحة والوافية key info حول شروط الخدمات والمنتجات بما فيها المنافع والمخاطر المتأتية عنها كما وإعلامهم بأي تغيير يطرأ على هذه الشروط بالإضافة إلى التزام الموظفين بالرد على استفسارات المستهلكين بمهنية عالية وبدقة وبسرعة معقولة، بالإضافة إلى تحديد الإجراءات التي تضمن حقوق المستهلك بما فيها وجوب إنشاء الوحدة أو الدائرة التي تعنى بتطبيق هذه الأصول.

[1] جمعية المصارف في لبنان، التقرير السنوي، القسم الرابع، بيروت، 2015، ص 5.

ألزم هذا القرار [1] كافة المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان بالحرص في إطار تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية، على تثقيف المستهلكين وتوعيتهم وتوضيح حقوقهم عبر إعداد برامج التوعية والتثقيف في مراكزها، وكافة فروعها ومواقعها الإلكترونية وفرض على جميع المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان بإعداد لائحة بحقوق وواجبات المستهلكين باللغة العربية إضافةً إلى لغة أجنبية يحدّدها المصرف. غير أن تقيّد المصارف بهذا الموجب أتى مجتزأً، فتارةً كانت تعمم هذه اللوائح على عملائها للإستحصال على تواقيعهم دون شرح مضمونها وتارةً أخرى كانت تتكفئ عن تعميم هذه اللوائح، الأمر الذي يشكل مساساً بضمانات وحقوق المستهلك المصرفي.

ثانياً: الحماية من الخداع الإعلاني في قانون حماية المستهلك

أولى قانون حماية المستهلك اهتمام بالإعلان (Advertising) والدعاية، كوسيلة من وسائل المنافسة وجذب المستهلك.

في لبنان، تعوّل المصارف بشكل أساسي على الإعلان والدعاية لتسويق سلعها وخدماتها، فالمنافسة اليوم بين المصارف تجاوزت السلع والخدمات وأصبحت تتخذ مساحة لها في الإعلانات أيضاً، بحيث تميزت السنوات العشر الأخيرة في لبنان بإزدحام الإعلانات المصرفية وتقديمها للعروضات التي تجذب المستهلك، كالفوائد المنخفضة والوفاء بالأقساط والقروض ذات الشروط السهلة، وعليه، إن اعتماد المصارف للإعلان والدعاية بواسطة الوسائل المرئية والمسموعة والإنترنت، يجعلها خاضعة لقانون حماية المستهلك في القيود والشروط التي يفرضها على هذه الممارسات.

فقد عرفت المادة /11/ من قانون حماية المستهلك[2] الإعلان الخادع بأنه الذي يحصل بأية وسيلة كانت متناولاً سلعة أو خدمة، متضمناً عرضاً أو بياناً أو ادعاءً كاذباً أو كونه مصاغ بعبارات من شأنها أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع أو تضليل المستهلك.

---

[2] التعميم الأساسي للمصارف والمؤسسات المالية رقم /134/، القرار الأساسي رقم /11947/، تاريخ 2015/2/12، أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء.

[2] الاعلان الخادع هو الاعلان, الذي يتم بأية وسيلة كانت, ويتناول سلعة أو خدمة, ويتضمن عرضاً أو بياناً أو ادعاءً كاذباً أو أنه مصاغ بعبارات من شأنها أن تؤدي, بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، إلى خداع أو تضليل المستهلك.

كما ونص القانون عينه على عقوبات جزائية تتراوح بين الحبس والغرامة لكل من يرتكب أي من الأفعال المنصوص عنها في المادة /11/ منه على أن يعد فاعلاً كل من بثّ أو نشر الإعلان الخادع.

من جهة أخرى يجرّم قانون العقوبات اللبناني[1] الإعلانات الكاذبة في المادة /٦٨٥/ التي قضت بالمعاقبة بالحبس مع الشغل من ستة أشهر إلى سنتين وبالغرامة، كل من توصل بالغش لرفع أو تخفيض أسعار البضائع أو الأسهم التجارية العامة أو الخاصة المتداولة في البورصة، ولا سيما بإعلان وقائع مختلفة أو إدعاءات كاذبة أو بتقديم عروض للبيع أو للشراء قصد بلبلة الأسعار. وقد أورد النص القانوني عبارات مثل الإدعاءات الكاذبة والوقائع المختلفة التي تساهم في إيهام الجمهور وفي التأثير على السلوك الإنفاقي. فالكذب قد يأخذ صورة السلوك الإيجابي أو السلبي، وبالتالي يعاقب السكوت عن الواقعة أو تمويهها الذي من شأنه أن يضع المستهلك في وضع لو علم بالحقيقة لما تعاقد.

كما ونصت المادة /15/ من قانون حماية المستهلك على أنه يتوجب على المحترف الذي يلجأ إلى عرض خاص "Promotion" بهدف الترويج إلى سلعة أو خدمة ما، أن يحدّد إما المدّة التي سوف تتوافر خلالها هذه السلعة أو الخدمة أو الكمية المتوافرة، إلى جانب إعلانه عن شروط التعاقد.

وتجدر الإشارة إلى إنعدام النصوص المجرمة للإعلانات الكاذبة والشروط التعسفية إذ أن النصوص المطبقة في هذا المجال هي نصوص عامة، ولا نصوص خاصة بالمستهلك المصرفي.

المطلب الثاني

واجبات وموجبات المصرف الضامنة لحماية المستهلك المصرفي

إلى جانب الظروف المواكبة لإنشاء العقد المصرفي وإبرامه، سواء لناحية ما تفرضه من شفافية ووضوح وإلزامية بنود واستبعاد لأخرى، أو سواء لشروط العقود المصرفية الشكلية، لا تكتمل صورة حماية المستهلك المصرفي وضمان حقوقه العقدية دون أن يلتزم المصرف بجملة موجبات قانونية وواجبات مصرفية، تؤمن مناعته الإئتمانية وسيولته، واستمراريته في تنفيذ العقود المصرفية، وتعزز حقوق المستهلك المتعامل معه.

[1] المرسوم الإشتراعي رقم /340/، قانون العقوبات، تاريخ 1943/3/1، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1943/10/27، عدد /4104/.

فالمصرف ملزم بالموجبات الكامنة في النصوص القانونية كما ومقيّد بالواجبات المعتمدة في سير النشاط المصرفي.

توازياً مع الحقوق والموجبات التي يخلقها كل عقد، والمستمدة من طبيعته، تفرض المهنية التي تواكب العمل المصرفي اتباع المصرف نهجاً عملياً وأسلوباً ثابتاً وقواعد مستدامة ومتطورة في مختلف الإلتزامات التي ينخرط فيها، فالخلل الداخلي الذي يشوب إدارة المصرف وسياسته المالية والإقتصادية من شأنه أن يؤثر سلباً على العقود التي يبرمها، بحيث تأتي هذه العقود دون رؤية واضحة ودون دراسة جدّية لجدواها ومنافعها.

غير أن اعتماد المصرف لهذه الموجبات والواجبات، لا ينف مسؤولية المستهلك في التعاون مع المصرف والإلتزام بما يطلبه من معلومات ومستندات في سبيل انعقاد العقد المصرفي، إلا أنه من المؤكد أن هذه الموجبات وكل تصرف في إطار إبرام وإنفاذ العقد المصرفي الإستهلاكي يجب أن تتم ضمن إطار حسن النيّة.

هذه الموجبات هي ملزمة للمصرف في مرحلة ما قبل إبرام العقد المصرفي (الفرع الأول) وفي مرحلة إبرام العقد ومتابعة تنفيذه (الفرع الثاني)، بحيث يأتي تقيّد المصرف بها بالمنفعة على المستهلك المصرفي ويؤمن حسن استعمال العقود المصرفية وعدم خروجها عن الغاية الموقعة لأجلها.

تجد هذه الواجبات أرضيتها في قانون حماية المستهلك اللبناني (أولاً) وفي النصوص القانونية الأخرى مطبقة على النشاط المصرفي (ثانياً).

الفرع الأول: واجبات وموجبات المصرف قبل إبرام العقد المصرفي الإستهلاكي

تمرّ عملية إبرام العقود بعدّة مراحل قبل توقيعها حتى الوصول إلى التوقيع عليها، بحيث لا يبصر العقد النور دون العرض والأخذ والردّ والإنخراط في مرحلة التفاوض، فما الحال إذاً عندما نكون أمام عقد مصرفي إستهلاكي، حيث يحرص المستهلك على الإستحواذ على أكبر قدر ممكن من الضمانات وتقليص البنود المجحفة بحقه من جهة، وسعي المصرف لإستقطاب رؤوس الأموال والحفاظ على سمعته الإئتمانية من جهة أخرى.

وحتى لو ندرت المفاوضات في مرحلة إبرام العقد المصرفي الإستهلاكي، إلا أن ذلك لا يعف المصرف من جملة موجبات عليه التقيّد بها لما فيها من منفعة لحسن تنفيذ العقد المصرفي المنوي إبرامه وللمستهلك المصرفي وللمصرف على السواء.

حتى إن مدى إلتزام المصرف بهذه الموجبات والواجبات من شأنه أن يؤثر على تنفيذ العقد المصرفي، ومن نتائجه تجنيب وقوع المصرف في أخطار إئتمانية وعقبات مالية، وتجعلة في إمكانية دائمة لتنفيذ إلتزماته تجاه المستهلك المصرفي.

فإضافةً إلى الموجبات القانونية العامة بتنفيذ العقود وعدم التأخر في تنفيذها وتنفيذها كما هو مطلوب ودون إجتزاء، يتطلب العقد المصرفي نظراً لخصوصيته الإلتزام بجملة واجبات، غالباً ما يسارع المصرف إلى التقيّد بها، لما من شأنها أن تحسن شروط التعاقد من جهة وتأمين إستمرارية العقود المصرفية من جهة أخرى.

أولاً: الموجبات الواردة في قانون حماية المستهلك اللبناني

لحظ قانون حماية المستهلك اللبناني جملة موجبات مفروضة على الممتهن في طور ممارسته لنشاطه وفي سبيل اجتذاب الزبائن، وهذه الموجبات بشقها هي واضحة ومحددة وبشقّها الآخر ينبغي استخلاصها من مواد نص القانون المذكور.

1- موجب الإعلام (Devoir d'information)

طرح Juglant في العام ١٩٤٥ مضمون الإلتزام الذي يقع على عاتق المتعاقد في مساعدة الطرف الآخر أثناء إتخاذ قراره بالتعاقد، فإعتبر أن عدم الإلتزام بموجب الإعلام يعكس عيباً من عيوب الرضى، أي يعتبر القبول الصادر من قبل الطرف الآخر غير تام. وإنطلاقاً من أن موجب الإعلام يشكل التزاماً على عاتق الممتهن تجاه المستهلك نتيجة للتفاوت بالمعلومات بينهما، إعتبر Ripert أن القواعد الأخلاقية تتداخل مع القواعد القانونية لتفرض على موجب الإعلام طابعاً الزامياً على عاتق المتعاقد[1]. أما قانون حماية المستهلك اللبناني فجاء في المادة /3/ منه على أنه يحق للمستهلك الإستحصال على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بثمن الخدمة وميزاتها وطرق استعمالها والأخطار التي قد

[1] Georges Ripert, la règle morale dans les obligations civiles en droit français, 1949 4éme édition, p 40.

تنتج عن هذا الإستعمال. وقد خصص القانون الفصل الثالث منه تحت عنوان "في اعلام المستهلك" لتحديد موجبات المحترف في إطار إعلام المستهلك.

كما وفي فرضه لموجب الإعلام على عاتق الممتهن، تطرق قانون حماية المستهلك اللبناني إلى مسألة الإعلان الخادع في إطار الإساءة في إستعمال موجب الإعلام، فالإعلان الخادع هو الإعلان الذي يتم بأية وسيلة كانت ليتناول سلعة أو خدمة ويتضمن عرضا أو بياناً أو ادعاءً كاذباً أو مصاغ بعبارات من شأنها أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع أو تضليل المستهلك[1].

ويعتبر من قبيل الخداع الإعلان الذي من خلاله ينسب المعلن لنفسه زورا أنه يحمل جوائز أو شهادات أو مصادقات أو ميداليات رسمية أو خاصة وكذلك الزعم بوجود أسس علمية في حين أنها في الواقع غير متوافرة أو غير جدية.

يفرض مبدأ حسن النية الالتزام بموجب الإعلام والاستعلام من أجل التوصل إلى إبرام عقد صحيح وسليم من عيوب الإرادة والرضى، ويشكل هذا المبدأ عنصراً جوهرياً في العلاقة ما بين المصرف والمستهلك. فبقدر ما يجب أن يلتزم المستهلك بشفافية الإفصاح عن حقيقة وضعه المالي، يقع على المحترف، إنطلاقاً من مبدأ حسن النية، الإلتزام بمصداقية عالية لدى الإفصاح عن كافة المعلومات التي تحيط بجوانب الخدمة المالية موضوع التعاقد.

يحكم مبدأ حسن النية كافة المراحل السابقة للتعاقد واللاحقة له، أما موجب الإعلام يفرض في المرحلة السابقة لإبرام العقد من أجل إحاطة المستهلك بكل ما يجب أن يعرفه عن الخدمة المالية موضوع التعاقد. وبالتالي حتى لو لم يكن هنالك من مرحلة للمفاوضات قبيل إبرام العقد، كما هو الحال في العقد المصرفي، يبقى موجب الإعلام إجراء لا بدّ من الإلتزام به.

فرض المشرع الفرنسي وجوب الإلتزام بإعلام المستهلك، نظراً لإنتشار عقود الإذعان ولحماية حقوق المستهلك كطرف ضعيف، كون المحترف يتمتع بالكفاءة الكافية لإحاطة المستهلك علماً، فإحدى وجوه هذا الموجب التطبيقية قيام المصرف بإعلام المستهلك المصرفي بأن وضعه المالي لا يناسب دخوله

[1] جيهان حمية، موجب الإعلام في العقود ، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى بيروت، 2006، ص 51.

في إستثمار[1] أو توظيف معيّن وإن سكوت المصرف إبّان علمه بذلك تجاه المستهلك المصرفي هو من قبيل سوء النية[2].

ونشير إلى أن لموجب الإعلام ضوابط كي لا يخرج عن الغاية المرجوة منه وجعل المستهلك في بحر من المعلومات والتفاصيل التي لا تعني غاية التعاقد والتي قد تشتت تركيزه على ما يحتاجه في سبيل إبرام العقد[3]، فبعض الدراسات اعتبرت أن الإفصاح عن كمية كبيرة من المعلومات يشكّل عبئاً على المستهلك ويقلّل من أهميتها لأنّ العبرة تكمن في نوعية المعلومات المفصح عنها وليس في كميتها.

2- موجب الإستعلام[4] (Devoir de Renseignement)

بما أن موجب الإستعلام هو موجب متداخل مع موجب الإعلام، سنتطرق له في إطار الموجبات التي ينطوي عليها قانون حماية المستهلك اللبناني، ولو أن العديد من النصوص الأخرى تطرقت لهذا الموجب كما سنأتي على ذكره ويتحقق هذان الموجبان في مرحلة المفاوضات التي تسبق التعاقد، غير أن العقد المصرفي بطبيعته لا تتخلله المفاوضات إنما هذا الواقع لا يعني عدم الالتزام بموجبي الإعلام والاستعلام، فعقود الإذعان وعلى الرغم من أنها مشروع نظامي، فهي تتطلب أيضاً الإلتزام بهذين الموجبين من قبل الطرفين قبل إبرام العقد.

إن موجب الإستعلام (Devoir de se renseigner) يلزم المصرف بأن لا يقدم على التعاقد مع المستهلك دون أن يكون قد جمع معلومات كافية عنه من كافة المصادر المتاحة لتكوين معطيات مسبقة عنه، توضح حقيقة وضعه المالي[5]. فالإستعلام يحمي مصالح المصرف ومن خلاله مصالح المتعاملين معه، قبل أية إعتبارات أخرى. وفي هذا السياق خصص المصرف المركزي في لبنان أهمية

---

[1] Cass. com., no. 68, 17 juin 1997.

[2] Cass. 1ere civ., no. 105, 13 mai 2003.

[3] Oya Ardic, Ibrahim, Joyce and Mylenko, Nataliya: Consumer Protection Laws and Regulations in Deposit and Loan Services, A Cross-Country Analysis by World Bank, January 2011, p.4.

[4] بول مرقص، مصارف لبنان في مواجهة التحدّيات القانونيّة والعالميّة، منشورات منظمة جوستيسيا، الطبعة الثامنة، بيروت، 2013، ص 99.

[5] لبني مسقاوي، المسؤولية المصرفية في الاعتماد المالي، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، 2006، ص ١٦٤.

لموجب إستعلام المصرف عن المتعاملين معه، من خلال إصدار التعميم الأساسي للمصارف رقم /٨٣/ الصادر وفقاً للقرار رقم /٧٨١٨/ بتاريخ 2001/5/18 والمتعلق بنظام مراقبة العمليات المالية والمصرفية لمكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب، الذي نصّ على التزام المصرف بالتحقق من هوية المستهلك الذي يتعامل معه سواء أكان شخصاً طبيعياً أو معنوياً.

تعديلاً للقرار السابق واستبدالاً له، جاء التعميم الوسيط رقم /٣٥/ الصادر وفقاً للقرار رقم /٨٤٨٨/ بتاريخ 2003/9/17 الذي فرض من خلاله المصرف المركزي على كل المصارف العاملة في لبنان التحقق من هوية المستهلكين المتعاملين معها عبر ما يعرف بأنموذج معرفة العملاء(KYC FORM) .

وفي المقابل ينطبق موجب الاستعلام على المستهلك أيضاً الذي لا يجب أن يهمل التزامه به، فالقانون لا يحمي من يغفل عن حماية مصالحه طالما أنه راشد ومتمتع بأهلية التصرف التي تحوله التعاقد والإلتزام، وبالتالي لم يفرض القانون على المستهلك معيار المعرفة بل معيار الأهلية، وإن كل من يبرم العقود ويلتزم بنتائجها يتوجب عليه أخذ الحيطة والحذر والاستعلام.

تأخذ المحاكم بقرينة المعرفة التي يمتلكها الممتهن سواء أكان بائعاً أم شارياً، وبالتالي لا يمكن أن يتذرع بعدم معرفة مواصفات أو مميزات آية خدمة أو سلعة طالما أنها تقع ضمن اختصاصه أو مهنته، وهذا ما سار عليه الإجتهاد الفرنسي منذ القرار الصادر عن محكمة التمييز الفرنسية[1] بتاريخ 1994/10/4 والذي ساو عنصر الإمتهان بين المحترف والمستهلك، معتبراً بأنه لا يحق للمستهلك الممتهن الإدلاء بأنه اكتشف العيب متأخراً، حتى القرار الصادر عن المحكمة نفسها بتاريخ 2022/11/23 حيث جاء في إحدى حيثياته أنه على مؤسسة الإئتمان أن تسعى للحصول على معلومات لتنبيه المقترض فيما يتعلق بقدراته المالية ومخاطر المديونية الناشئة عن منح القروض، حتى أنه يجب جذب انتباه المقترض غير المحترف إلى العواقب التي قد تترتب على الاعتمادات[2] وبالتالي التأثير على وضعه المالي، وعليه، لم يميز القضاء الفرنسي بين مستهلك وبائع للخدمات المالية، بل اعتمد معيار الإمتهان للتمييز بين محترف وغير محترف سواء أكان مستهلكا أم بائعاً.

[1] Cass, civ, 4 oct. 1995, JCP, 1996, IV, p 404.

[2] Cass, civ, Chambre civile 1, 23 novembre 2022, 21-15.435, Publié au bulletin.

يزيد موجب الإعلام أهمية لدى الممتهن عندما يكون المستهلك غير ممتهن، أما موجب الاستعلام يعتبر مفروضاً على طرفي العقد. وهذا ما أخذ به القضاء اللبناني أيضاً الذي سار على خطى القضاء الفرنسي في هذا المجال، بحيث ميّز القرار[1] رقم (2002/149) الصادر عن محكمة الإستئناف المدنية في بيروت بتاريخ 2002/1/19 بين المستهلك الممتهن والمستهلك غير الممتهن، واعتبر أن مفهوم موجب المتابعة والرقابة يبقى واحداً في مضمونه إنما يختلف تطبيقه حسب العملية المصرفية المطلوبة وامتهان المستهلكين. فإذا كان المستهلك متمرساً مهنياً، لا يؤدي المصرف معه إلا دوراً ثانوياً طالما أنه يفترض بالمستهلك الممتهن التنبه لكل مخاطر تصرفاته والإحاطة بكل ما يجب الإلمام به. وفي هذا السياق صدر القرار[2] رقم /٢٨٨/ عن محكمة الإستئناف المدنية في بيروت بتاريخ 2009/2/23 الذي أخذ بمقدار إمتهان الشخص ليؤخذ عليه عدم استعلامه أو معرفته بالشيء، وعلى العكس من ذلك، يكون للمصرف دور أكثر أهمية وفعالية بالنسبة للمستهلكين الذين لا يتمتعون بالمستوى الرفيع من المهنية أو الخبرة.

ثانياً: واجبات مستمدّة من نصوص قانونية مطبقة على العمل المصرفي

تطرق قانون الموجبات والعقود إلى عيوب الرضى والمسؤولية التقصيرية وضمان العيوب الخفية كعناصر ثابتة من شأنها أن تضمن حماية حقوق المستهلك، إذ رتّب هذا القانون نتائج قانونية على كل من يهمل الإدلاء بمعلومات جوهرية، واعتبرها من باب الخطأ التقصيري أو عيباً الخفي أو عيب من عيوب الرضى.

غالباً ما ينجم الإخلال بموجب الإعلام عن الكتمان الخادع أي أن يكون الموقف سلبياً، وإن إمتناع البائع عن أداء هذا الموجب سواء قصداً أو بغير قصد، والضرر اللاحق بالمستهلك نتيجة هذا السلوك السلبي يرتب المسؤولية على عاتق البائع. فإما أن يؤدي إلى إبطال العقد بسبب الوقوع بالغلط حول الخصائص الجوهرية في العقد أو إلى التعويض عن الأضرار التي أصابت الشاري.

---

[1] محكمة الإستئناف المدنية في بيروت، الغرفة الأولى، القرار رقم /١٤٩/، تاريخ 2002/1/19، العدل ٢٠٠٤، العدد /1/، ص ٥٠ وما يليها.

[2] محكمة الاستئناف المدنية في بيروت، الغرفة التاسعة، القرار رقم /٢٨٨/، تاريخ 2009/2/24، العدل 2010، العدد /٢/، ص٦٦٢ وما يليها.

هذا فضلاً عن أهمية عنصر الإمتهان الذي يؤثر على إلزامية موجب الإعلام بين البائع الممتهن والمشتري غير الممتهن، فتقوم المسؤولية بمجرد الإمتناع عن القيام بموجب الإعلام دون تأكيد سوء النية وهذا ما جاء في القرار[1] رقم /١٥٨٦/ الصادر عن محكمة الإستئناف المدنية في بيروت بتاريخ 2015/12/22 الذي اعتبر أن موجب الإعلام لم يرد فقط في قانون حماية المستهلك بل ورد أيضاً في أحكام المسؤولية. وعليه إن موجب الإعلام والنصح يشكل قاعدة عامة لا يؤثر فيه تعزيزاً أو سلباً إذا أغفل ذكره. فإن حصل الإغفال، لا يعدّ إلغاء لموجب الإعلام، لأن كقاعدة عامة، النفي يحتاج إلى نص وبالتالي لا ينفي هذا الموجب عدم ذكره في العقد لأنّ موجب الإعلام موجب ملازم للعقد ويتعلق بالنظام العام وهو عنصر يفترض خطأ وضرراً ورابطة سببية.

إضافةً إلى ذلك، أفضى التعامل المصرفي والتجربة العملية المصرفية إلى انتهاج المصارف لجملة واجبات من شأنها أن تؤمن صوابية إبرام العقود المصرفية ومصلحة مشتركة للمصرف والمستهلك المصرفي، وفق ما سنذكره تباعاً.

1- واجب حسن التقدير والتبصر (Devoir de Clairvoyance) بالنسبة لمجمل العمليات وواجب التيقّظ[2] (Devoir de Vigilance)

واجب التبصر مستقى من أحكام الفقرة الأولى من المادة /١٢٢/ من قانون الموجبات والعقود[3]، بحيث أن المصرف هو الطرف المحترف المقصود بالمميّز. هذا الموجب يجد تطبيقات عملية له عند إعطاء تسهيلات مالية للزبون، فالقروض التجارية، وبالرغم من المخاطر الملاصقة للعمل التجاري عموماً، لا يجب أن تشكل سبباً لإلحاق الضرر بالغير وذلك بالثقة المفرطة بالعميل وبالصورة المالية والأخلاقية

---

[1] محكمة الاستئناف المدنية في بيروت، الغرفة التاسعة، القرار رقم /١٥٨٦/، تاريخ 2015/12/22، العدل ٢٠١٦، العدد /٢/، ص ٩٠٨ وما يليها.

[2] بول مرقص، المرجع السابق، ص 99.

[3] المادة /122/ من قانون الموجبات والعقود اللبناني تاريخ 1932/3/9: كل عمل من احد الناس ينجم عنه ضرر غير مشروع بمصلحة الغير، يجبر فاعله اذا كان مميزاً على التعويض.
وفاقد الأهلية مسؤول عن الأعمال غير المباحة التي يأتيها عن ادراك واذا صدرت الاضرار عن شخص غير مميز ولم يستطيع المتضرر أن يحصل على التعويض ممن أنيط به أمر المحافظة على ذلك الشخص، فيحق للقاضي مع مراعاة حالة الفريقين، أن يحكم على فاعل الضرر بتعويض عادل.

الموهومة التي يتعمد بعض العملاء إبرازها للمصرف. فعندما يسدي المصرف تسهيلات مصرفية للمستهلك، يفعل ذلك في سبيل مشروع معيّن ولذلك يتحقق المصرف من صحة الغاية الكامنة وراء هذا التسليف ومن ملاءمة التسهيلات المصرفية الممنوحة الغاية المرجوة، كما في حالة قيام المصرف بتعويم مؤسسة ميؤوس منها أو منح دفتر شيكات لمستهلك لا حسابات له.
بموجب الإستعلام، يقع على المصرف "التحري" عن وضع الزبون، وإعلام هذا الأخير عن ظروف التعاقد معه ومقدار الفوائد ومخاطر التعامل في البورصة، فبموجبه يمارس المصرف مهامه ضمن إطار الحرص ليحدد ملاءمة الخدمة المالية مع الأوضاع المالية للمستهلك.

فعملياً لا يتمكن أي مصرف في لبنان من مباشرة علاقاته المصرفية مع عميله للمرة الأولى من دون إلتقاء الأخير بمسؤول المصرف، قفد ألزم مصرف لبنان كل مصرف بأن يتعرف إلى عميله عن كثب، من خلال مبدأ إعرف عميلك "KYC"، بحيث نصت الفقرة (ب) من المادة /11/ من القرار الوسيط رقم /8488/، الصادر عن حاكم مصرف لبنان بموجب التعميم الوسيط رقم /35/ تاريخ 1 أيلول 2003 على "وضع أنموذج لمعرفة الزبائن أو العملاء KYC Know Your Customer لمراقبة العمليات المالية والمصرفية لتلافي التورط في عمليات تبييض الأموال، يتضمن المعلومات الأساسية الواجب توفرها عنهم..."

إن واجب التبصر والمعروف أيضاً بواجب التيقّظ، لا يستدعي أن تقع المصارف في حالة توجّس من العملاء والأموال الوافدة إليها، فليس كل عميل مشكوك فيه، وهنا نذكر ما جاء به المنهج الجديد لمجموعة "غافي"[1] لجهة ضرورة عدم التوجّس والهلع في القطاع المصرفي:

"A risk-based approach should not be designed to prohibit financial institutions from engaging in transactions with customers or establishing relationships with potential customer, but rather it should assist financial

[1] Groupe d'action financière، بالعربية مجموعة العمل المالي، بالإنكليزية: Financial Action : "FATF" Task Force ، وهي منظمة حكومية دولية تأسست في العام 1989بمبادرة من مجموعة السبع التي تضم كندا، فرنسا، إلمانيا، إيطاليا اليابان، بريطانيا والولايات المتحدة الأميركية، لوضع سياسات غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.

institutions to effectively manage potential money laundering and terrorist financing risks".

2- واجب المشورة[1] (Devoir de Conseil)

يعتبر واجب المشورة والنصيحة ولفت الإنتباه، الموجب الأقرب إلى مهام المحامي الذي يقدم الاستشارة القانونية لموكله، وكذلك الأمر بالنسبة إلى الطبيب والمهندس. إذ تعتبر النصيحة متأتية من طرف ممتهن تربطه بالطرف الآخر إعتبارات شخصية قائمة على الثقة أو التخصص، فيقوم الممتهن بكامل إرادته بعرض وقائع الإلتزام ونتاجه وتبيان ملاءمته مع الغاية المرجوة من قبل الطرف الآخر، وبالتالي يتشابه موجب النصيحة مع واجب المشورة من جهة تقديم النصح والإرشاد، إنما يختلفان من ناحية العلاقة التي تربط الطرفين. ولقد صدر القرار رقم /7/ عن محكمة التمييز المدنية في بيروت بتاريخ ١٢/٢/٢٠١٣ مؤكداً أن المهام في قسم إدارة المعاملات المصرفية ترتكز على عنصري الثقة والإختصاص في إرشاد المستهلك إلى السبل المفيدة لإستثمار أمواله المودعة لدى المصرف[2].

الفرع الثاني: موجبات وواجبات المصرف عند إبرام العقد المصرفي الإستهلاكي وعند تنفيذه

من بين العقود التي تقوم المصارف، هي العقود المستمرة التي يستتبع توقيعها الإشراف عليه ومتابعة تنفيذها، لاسيما من الطرف الممتهن التي ترتبط مصلحته المباشرة بتحقيق موضوع العقد.

فلا يقتصر عمل طرفي العقد على توقيعه فحسب، فكلّ منهما ملزم بجملة موجبات مصدرها العقد بشكل مباشر أم غير مباشر وواجبات تحتمها الإدارة المصرفية.

ففي عقود الإقراض، يقوم المصرف بمتابعة حسن تنفيذ هذه العقود، ومتابعة نسبة الفائدة المترتبة عليها والأقساط المستحقة والمتأخرة وترتيب الفائدة عليها، حتى سداد قيمة القرض، غير أن هذه الموجبات وكما تؤمن صالح المصرف فهي كذلك تؤمن حسن تنفيذ العقد المصرفي بالنسبة للمستهلك المصرفي، فتسمح الخطط البديلة التي يكون قد جهزها المصرف إلى إستمرار هذه العقود، كما ويساهم متابعتها عدم الإضرار بباقي المستهلكين في إطار العمل المصرفي المتكامل.

---

[1] بول مرقص، المرجع السابق، ص 100.

[2] محكمة التمييز المدنية في بيروت الغرفة الأولى، القرار رقم /7/، تاريخ ١٢/٢/٢٠١٣ ، العدل، ٢٠١٣، العدد /3/، ص ٢٠٢١ وما يليها.

أولاً: الموجبات الواردة في قانون حماية المستهلك اللبناني

على اعتبار أن هذا القانون هو القانون المطبق على مختلف النشاطات المالية والإقتصادية التعاقدية، فيمكن إستخلاص منه الموجبات التي يقتضي على المصرف مراعاتها، علماً أن هذه الموجبات متناولة بنصوص أخرى أكثر خصوصية والنشاط المصرفي.

ويجد ذلك قاعدة له عندما أقرّ قانون حماية المستهلك بإلزامية خضوع النشاط المصرفي لأحكامه طالما أنها لا تتعارض مع نصوص أخرى، وبالتالي تلعب أحكام قانون حماية المتسهلك اللبناني دوراً تكاملياً مع النصوص القانونية الأخرى في سبيل تأمين حماية للمستهلك المصرفي.

1- موجب الرصانة أو موجب عدم التدخل[1] (Devoir de Non-ingérence)

تفرض الرصانة على المصرف التعامل بمستوى عالٍ من المهنية (Professionalisme) والجديّة مع المستهلك. وهذه الرصانة تتمثل بسلوكيات أفراد المصرف مع المستهلك لاسيما مدير المصرف وتنصرف لتظهر أيضاً في التقيّد بالمواعيد وتقديم الأجوبة الواضحة للزبون.

على المصرف أن يحاكي بالحد الأدنى الصورة التي يكون قد سوّق لها للجمهور من خلال وسائل الإعلان والتي تجد ضوابط لها في قانون حماية المستهلك اللبناني، وقد جاء في المادة /12/ منه على أنه يتوجب على المعلن إثبات صحة المعلومات الواردة في أعلاه وتزويد كل من مديرية حماية المستهلك أو المحكمة المختصة الناظرة في القضية، بالمستندات التي قد تطلبها.

موجب الرصانة أو موجب عدم التدخل بأعمال الزبون دون دعوة من هذا الأخير كرسه الفقه والاجتهاد. يجد تطبيقاته العملية عند تنفيذ مختلف العمليات الآيلة الى الصندوق. فالمصرف في هذه الحالة هو مجرد منفذ مادي للعمليات ضمن حدود المبدأ العام المنصوص عنه في المادة /١٢٣/ من قانون الموجبات والعقود، القائل بعدم وجوب إلحاق الضرر بالغير نتيجة خطأ أو إهمال، علماً أن هذا الموجب الملقى على عاتق المصرفي، يفسر بشكل ضيق وحصري[2].

على الرغم من مساهمة الممتهن في تقديم النصح والمعلومات اللازمة إلى المستهلك، غير أنه يلتزم بموجب عدم التدخل، أي يلتزم بالحدود المفروضة على علاقته بالمستهلك بأن لا يتدخل بخصوصيته.

---

[1] بول مرقص، المرجع السابق، ص 100.

[2] Cass, Com, Française, du 10 mars 1987, Revue bancaire, 1987, p. 127.

يضمن هذا المبدأ حرية المستهلك من جهة، ويحمي المصرف أيضاً من خلال التخفيف من المسؤوليات الملقاة على عاتقه من جهة أخرى. ويعود أساس هذا المبدأ إلى قرار محكمة التمييز الفرنسية في العام ١٩٣٠ حين أشارت لأول مرة إلى ضرورة عدم التدخل في قرارات المستهلك إلا ضمن نطاق عمل المصرف[1]، بحيث سار الإجتهاد الفرنسي عل هذا المنوال بحيث صدر بتاريخ 2024/10/2 عن الغرفة التجارية لمحكمة التمييز الفرنسية قراراً قضى بإحدى حيثياته بأن المصرف ملزم بعدم التدخل في شؤون موكله، وإن واجب اليقظة لا يتطلب منه سوى اكتشاف المخالفات الواضحة في معاملة الدفع التي يُطلب منه تنفيذها، مما يعني ضمناً أن هذا الموجب يقتصر على قيام المصرف بفحص ظاهري وليس على دراسة متعمقة لعادات حساب موكله[2].

أيضاً قضت محكمة الإستئناف المدنية في بيروت في القرار رقم (2002/149) بأنه إضافة إلى موجب المصرف في تجنّب التدخل في خيارات المستهلك وفي ترك الحرية له بإتخاذ القرارات التي يراها مناسبة لمصالحه، يتحمل المصرف في علاقته مع المستهلك موجب الإستحصال على المعلومات اللازمة لإتخاذ القرار الضروري ولمتابعة حساباته وللرقابة على تصرفاته[3]، فإذا تبيّن له أن المستهلك لا يتصرف حسبما تقتضيه اعتبارات الحيطة والحذر، وجب عليه أن ينبهه للأمر والإمتناع عن مساعدته في إتمام العملية المشكوك في صوابها، فبذلك يؤكد هذا القرار أن المصرف يعتبر وكيل المستهلك في التصرف بأمواله.

ويمكن أن يتعارض موجبان أو أكثر، مثلاً حين يلاحظ المصرف أن الشيكات تسحب على حساب جاري دائن على سبيل التبذير والإسراف فلا يتدخل ويكون الأمر خلاف ذلك إذا كان الحساب مخصصاً لإبداء تسهيلات مصرفية فيصبح لزاماً على المصرف التيقظ والمراقبة وتالياً اتخاذ التدبير المناسب كتحذير العميل أو إقفال الحساب.

---

[1] Cass, Civ, Française, no 363, 28 janvier 1930, RTD civil, 1930.

[2] Cass, Civ, Chambre commerciale, 2 octobre 2024, 23-13.282, Publié au bulletin

[3] محكمة الإستئناف في بيروت، الغرفة الأولى، القرار رقم /١٤٩/، تاريخ 2002/1/19، العدل، ٢٠٠٤، العدد ١، ص50 وما يليها.

2- موجب المراقبة[1] (Devoir de Contrôle)

تنبّه المشرع في قانون حماية المستهلك اللبناني لهذا الموجب من خلال نص المادة /12/ منه التي أوجبت على المحترف أو المصنع تأمين القطع أو الأجزاء اللازمة لإستعمال سلعة أو خدمة معينة كما وتأمين الصيانة وخدمة ما بعد البيع، على أن يعتبر المحترف أو المصنع ملتزماً بهذه الموجبات خلال مدّة معقولة تتناسب مع المدّة المتوقعة لإستعمال السلعة أو الخدمة، ما لم يعلم المستهلك صراحةً وخطياً عن مدّة مختلفة.

كما ويجد هذا الموجب سنداً له في القوانين الأخرى الراعية للعمل المصرفي، بحيث يلتزم الممتهن بموجب المراقبة بعد إتمام العقد مع المستهلك، فيعمد إلى مراقبة كيفية تعامل المستهلك مع الخدمة موضوع العقد ليتأكد أو يضمن صحة إستخدامه لها وانتفاعه منها، كما يتمثل هذا الموجب بمراقبة الممتهن لآلية تنفيذ العقد القائم بين الطرفين، إذ لا تكفي الموافقة على إبرام العقد بل لا بد من التأكد من صحة تنفيذه أيضاً. وبذلك يحافظ المصرف على حسن سير وتنفيذ العمليات المصرفية وفق المادة /١٦١/ من قانون النقد والتسليف. فلا ينته دور المصرف بمنح مبلغ القرض فحسب إنما يفترض عليه متابعة تنفيذ المشروع الممنوح لأجله القرض على اعتبار أنه لو وظفت أموال القرض في غير مكانها لما كان المصرف ليمنح القرض لكون التوظيف في غير الغاية المصرح عنها للمصرف ليس من شأنه أن يعود بالفائدة وليس من شأنه أن يعيد الأموال للمصرف.

وفي إطار مراقبة العمليات الحاصلة لديه والتحقق من صحتها ومطابقتها للواقع، اعتبر القرار رقم /١٤٠٢/ الصادر عن محكمة الإستئناف المدنية في بيروت بتاريخ 2012/10/9 أنّ الحاسوب الآلي لا يمكنه أن يحل محل الموظف العامل، وتبقى من المهام الثابتة للمصرف التدقيق بشكل دوري.

وقد ورد في هذا القرار بأنه لا يجوز للمصرف التذرع بعدم تمتّع المستهلك "بالقليل من الحسن والدراية" بالإنتباه إلى خطأ ارتكبه الحاسوب الآلي في حين يتوجّب على المسؤولين والممتهنين العاملين في المصرف التنبه إلى خطأ الحاسوب. وإن هذا القرار يأخذ بمسؤولية المصرف في التنبّه والتشدّد بوجه الأخطاء التي تحصل من قبلهم وليس على المستهلك التدقيق فيها والتنبّه لها.

[1] بول مرقص، المرجع السابق، ص 100.

ثانياً: الواجبات المستمدّة من قوانين مطبقة على العمل المصرفي

في إطار تأمين حماية شاملة وضمانة فعالة للمستهلك المصرفي، يقتضي إعمال كافة النصوص القانونية الرادعة لأي مخالفة قد تحصل أثناء ممارسة النشاط المصرفي، وعليه نتطرق لجملة واجبات مستخلصة من روحية النصوص القانونية التي تجد تطبيقاً لها على العقود المصرفية في مرحلة إبرامها وتنفيذها.

فلا يكون مستغرباً مثلاً اللجوء إلى قانون العقوبات اللبناني طالما توافرت شروط التوصيف الجرمي والعقاب لاسيما عند التصدي للجرائم المالية، ومسؤولية المصارف كشخص معنوي عن ارتكاب أفعال جرمية.

1- موجب التكتم المهني (Devoir de Discrétion)

يجد هذا الموجب إطاره في القانون المتعلق بالسرّية المصرفية[1] بحيث أخضع القانون لسر المهنة المصارف المؤسسة في لبنان على شكل شركات مغفلة والمصارف التي هي فروع لشركات أجنبية.

موجب التكتم هو موجب مهني ملقى على عاتق المصرفي نتيجة المعلومات التي يمتلكها على الزبون أو على الغير، وخرق هذا الموجب من شأنه أن يؤدي إلى مساءلة المصرف.

هذا الواجب الإجتماعي – الأخلاقي يصبح بمثابة موجب قانوني إذا عهد السرّ إلى إنسان بمعرض وظيفته، تلك حال الكاهن في كرسي الاعتراف وحال القاضي وسرّ المذاكرة والطبيب بعلاقته مع مرضاه.

نص القانون اللبناني على عقوبات تطال من يفشي الأسرار، فالمادة /٥٧٩/ عقوبات قضت بأنه من كان بحكم وضعه أو وظيفته أو مهنته أو فنه، على علم بسرّ وأفشاه دون سبب شرعي أو استعمله لمنفعته الخاصة أو لمنفعة آخر عوقب بالحبس سنة على الأكثر وبغرامة لا تجاوز الأربعماية الف ليرة إذا كان الفعل من شأنه أن يسبب ضرراً ولو معنوياً. كما أن المادتين /٥٨٠/ و /٥٨١/ تعاقب بالحبس كل شخص يطلع أو يتلف أو يفض رسالة مختومة أو برقية لا تخصه، أو يطلع بالخدعة على مخابرة هاتفية.

[1] قانون يتعلق بسرية المصارف، لبناني، رقم /0/، تاريخ 1956/09/03، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1956/9/5، عدد /36/.

وكما هو عليه الحال بالنسبة لسائر المهن، كان المصرف ملزماً، قبل صدور قانون السرية المصرفية، بالحفاظ على الأسرار المتعلقة بمهنته. هذا الإلزام الملقى على عاتق جميع العاملين في المصرف هو ذات طبيعة تعاقدية وتابع من شروط العقد الجاري بين المصرف والعميل.

2- واجب السرعة (Devoir de Célérité)

في خضم التعاملات المصرفية السريعة واليومية، يكون المصرف أمام سلسلة أوامر يتطلبها سير العمل المالي و جديّة الإلتزامات، عندها على المصرف تنفيذ التعليمات المعطاة من المستهلك لإجراء التحويل بالسرعة المتعارف عليها لتحقيق الغاية المتوخاة من الخدمة وإلا أصبح المستهلك في تخلف عن تنفيذ موجب ما في تعاقد آخر.

بنتيجة ذلك يصبح من واجب المصرف السرعة في تأدية العمليات المصرفية لضرورة تسلسها واستيجابتها لمطالب المستهلك المصرفي المستفيد من الخدمة المصرفية.

يتور التساؤل حول ما اذا كان موجب المصرف هو موجب غاية (Obligation de résultat) أو موجب وسيلة (Obligation de moyen) ، والأصح هو الرأي القائل بأن موجب المصرف يشمل الموجبين معاً[1]، فهو تارة موجب غاية كما هي الحال عندما يكون المصرف ملزماً بدفع قيمة الشيك في ما لو وجده مستوفٍ للبيانات الإلزامية وكان الرصيد في الحساب متوافراً وليس ما يحول قانوناً وأصولاً دون دفع الشيك الى المستفيد منه، بينما يكون الموجب موجب وسيلة مثلاً عندما يكون المصرف مفوضاً من قبل العميل للإستثمار والتوظيف نيابة عنه في الأسواق المالية المنظمة Organized (financial markets، بيعاً وشراء للأسهم والسندات. هنا، بخلاف موجب الغاية، يكون للمصرف هامش كبير من السلطة الاستنسابية (Pouvoir Discretionnaire) يقوم فيها بتقدير الخيار والتوقيت الملائمين وسبل التنفيذ التي من شأنها أن تعود بالنفع على العميل دون أن يكون المصرف مسؤولاً عن عدم تحقيق العمليات والمضاربات المجراة منه لحساب العميل الغاية القصوى التي ينشدها هذا الأخير.

[1] لبني مسقاوي، المرجع السابق، ص 201.

خلاصة القسم الأول

من خلال القسم الأول حددنا طبيعة العقد المصرفي الإستهلاكي من خلال تبيان طبيعة أطرافه ومتى يكون المتعامل مع المصرف مستهلكاً مستحقاً للحماية من خلال تحديد مفهوم الإستهلاك في العقود المصرفية، مجريين مقاربة لناحية العقود المصرفية التي تعد إستهلاكية عن غيرها التي لا تعتبر إستهلاكية، محددين معايير التمييز بينهما استناداً لقانون حماية المستهلك اللبناني والقوانين اللبنانية الأخرى الراعية للنشاط المصرفي.

كما وعددنا الحقوق الملازمة للمستهلك المصرفي في إطار هذه العقود وما يوجبه إبرامها من واجبات وموجبات واقعة على عاتق المستهلك المصرفي وعلى عاتق المصرف بشكل أساسي بصفته الطرف الممتهن والأقوى إقتصادياً ومالياً وقانونياً.

مشيرين إلى أن هذه الموجبات والواجبات واردة ومستخلصة من قانون حماية المستهلك المصرفي وفي سائر القوانين الوضعية، مشيرين إلى أن هذه الموجبات والواردات ولكي تف بغرض حماية المستهلك المصرفي، عليها أن تواكب العقد وترافقه حتى إنتهاء تنفيذه.

بناءً على ما تقدم وما عرضناه من مفاهيم قانونية ومن قواعد إلزامية مكرّسة في النصوص القانونية سواء لناحية العقود المصرفية الإستهلاكية المقوننة أصولاً أو سواء لناحية الموجبات المصرفية المفروضة على المصارف في إبرام العقود المصرفية، ننتقل إلى القسم الثاني لمقاربة حماية المستهلك المصرفي من زاوية ما تؤمنه وتنص عليه النصوص القانونية الدولية الداخلة في النظام القانوني اللبناني ومن الزاوية الواقعية استناداً لما شهده القطاع المصرفي بفعل الأزمة الجديدة التي تمر بلبنان.

القسم الثاني

إطار حماية المستهلك بين النصوص والتطبيق

غالباً ما يتزامن تطور الأسواق المالية العالمية مع أزماتٍ مالية متكررة تضرب الدول لاسيما النامية منها، وبمعزل عن الأسباب الخارجية، مرَّ على لبنان العديد من الخضّات التي أثرت سلباً على اقتصاده، فساهم سوء الإدارة وقصور الرقابة المصرفية في هذا الإنهيار الإقتصادي والمالي.

إضافةً إلى ذلك، شكلت المخاطر المصرفية وعلى رأسها المخاطر الناتجة عن الإئتمان عبئاً على النشاط المصرفي، حيث تفاقمت أزمة الديون الخارجية للدولة وتزايدت نسبة الديون المتعثرة لدى المصارف وتضخمت أحجامها مع صعوبة تحصيلها مما أدى إلى تعثر المصارف والإضرار بالمستهلك المصرفي.

في العام 2010، أعدّ البنك الدولي دراسة تحت عنوان "حماية المستهلك والمعرفة المالية" (Consumer Protection and Financial Literacy)[1]، حدّد فيها أربع عناصر أساسية على القطاع المالي منحها للمستهلك، فيقتضي على المصرف أن يتحلى بمستوى عالٍ من الشفافية على صعيد الأسعار والفوائد والشروط، وعليه خلق جو من الخيار أمام المستهلك بين الخدمات وفي آلية الشراء والدفع، كما على المصرف خلق آلية للتعويض عبر تحديد وسائل سريعة وغير مكلفة لتقديم شكاوى المستهلك في مواجهة أي خطأ قد ينجم عن ممارسة النشاط المصرفي، إضافةً إلى احترامه السرّية في الدخول إلى المعلومات المالية الشخصية للمستهلك، بحيث أن السرية هي العنصر الأهم الراعي للنشاط المصرفي.

إن التزام المصرف بالقوانين المصرفية والتزمه بإدارة رشيدة في عمله، قائمة على معايير مصرفية موحدة وعالمية، يجعله في وضع المتيّسر والشفاف، ويمكّنه أكثر فأكثر من تنفيذ عقوده بما يؤمن حقوقه وحقوق المستهلك.

---

[1] Susan Rutledge, Consumer Protection and Financial Literacy, Lessons from Nine Country sides, The World Bank-Europe and Central Asia Region, Finance and Private Sector, June, 2010, p.13.

فلا تكتمل حماية المستهلك المصرفي وتأمين حقوقه الناشئة عن العقود التي يبرمها مع المصرف بمعزل عن القوانين والسياسات المصرفية التي تعتمدها المصارف.

فبمثل بسيط، مهما احترم المصرف والمستهلك بنود عقد فتح الحساب أو الوديعة لدى المصرف، فأي خلل في العمل المصرفي وأي استسهال في منح قرض لمستهلك آخر أو أي غض نظر أو قلة دراية أو انعدام للتبصر لأي خطر قد يطرق على المجالين النقدي والإقتصادي، سيجعل من المصرف في وضع يمنعه من سداد الوديعة للمستهلك رغم عدم وجود أي خلل يطال عقد فتح الوديعة أصلاً.

فحماية المستهلك المصرفي تتأتى من قدرة المصرف على تجاوز المخاطر المصرفية، وهي كمحاولة لتعريفها تشكل احتمالية تعرّض المصرف إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها[1].

إنّ الحماية التي يتوخاها المستهلك المصرفي، لا تنصب مباشرةً من العقد الذي أبرمه مع المصرف فحسب، بل يشكل العمل المصرفي الرشيد والإدارة الحكيمة للمصرف الضمانة الكبرى والمصدر المباشر لضمان حقوق المستهلك المتعامل مع المصرف.

عليه نعرض في القسم الثاني من هذه الرسالة، نصوص يخضع لها النظام المصرفي اللبناني والتي تؤمن الحماية للمستهلك المصرفي والتي تتمحور حول قانون الإمتثال في العمل المصرفي (المبحث الأول) واتفاقيات بازل ودورها في تأمين الرقابة المصرفية لما في خير المستهلك المصرفي (المبحث الثاني). أما في الفصل الثاني من هذا القسم فسنعرض واقع الحماية المفروضة والمزعوم توافرها للمستهلك المصرفي في ضوء الأزمة النقدية الحديثة في لبنان من خلال تناول مصير العقود المصرفية في ظل الأزمة المصرفية (المبحث الأول) ومدى مراعاة الإجراءات القانونية والقضائية المتخذة في الأزمة للمستهلك المصرفي (المبحث الثاني).

---

[1] فايق النجار، إدارة المخاطر المصرفية وإجراءات الرقابة فيها،

https://www.bab.com/node/8589

تاريخ النشر 2003/12/4،

تاريخ زيارة الموقع 2024/9/11.

الفصل الأول

النصوص الراعية للعمل المصرفي والمؤمنة لحماية المستهلك

تحتّم البيئة الديناميكية التي تحكم تطور المصارف، أن تلتزم هذه الأخيرة بعددٍ متنام من التشريعات والأنظمة المحلية والدولية، فكان لا بد من إيجاد آليات وأطر من شأنها تطوير الممارسات المصرفية الصحيحة فيما يؤمن مصلحة المستهلك.

نتيجة لإزدياد عدد المصارف في لبنان وتطوّر العمليات المصرفية، قد وجدت السلطات في لبنان أنه لا بدّ من وجود قوانين وتشريعات تنظم وتحدّد عمل المصارف المتزايدة، فتم إنشاء أجهزة نقدية ورقابية ترعى عمل المؤسسات المصرفية، كما وسنّت قوانين وتشريعات تحدّد وترسم عمل هذه المؤسسات، ووضعت عدّة إجراءات تنظيمية أهمها: قانون السرية المصرفية[1] في أيلول من العام 1956 والتي والتي كانت الغاية من إصداره السعي لجذب الرساميل العربية والأجنبية إلى لبنان، المرسوم رقم /9860/ تاريخ 1962/6/25[2] والذي تبعه قرار حاكم مصرف لبنان رقم /1717/ تاريخ 1980/12/16 الذي أنشأ ما يسمى بـ"مركزية المخاطر" التي سهلت عملية تبادل المعلومات بين المصارف حول ديون ومخاطر الزبائن، وقانون النقد والتسليف تاريخ 1963/8/1 الذي حدد إطار عمل المصرف المركزي والمصارف والمؤسسات المالية.

بتاريخ 1967/5/9، صدر القانون رقم (67/28)[3] الذي حصر مهمة الرقابة المصرفية بلجنة الرقابة على المصارف، والتي كانت بعهدة دائرة الرقابة على المصارف، وهي لجنة تديرها هيئة مؤلفة من رئيس وأربعة أعضاء يعينون من قبل مجلس الوزراء، كما وأنشأ هذا القانون الهيئة المصرفية العليا المنوطة بها سلطة محاكمة المصارف المخالفة للأنظمة والقوانين المرعية الإجراء، وهذه الهيئة تتألف

---

[1] قانون يتعلق بسرية المصارف، لبناني، رقم /0/، تاريخ 1956/9/3، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1956/9/5، عدد /36/.

[2] المرسوم رقم /9860/ تاريخ 1962/6/25، المتعلق بمصلحة المخاطر المركزية، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1962/6/28، عدد /39/.

[3] قانون تعديل وإكمال التشريع المتعلق بالمصارف وإنشاء مؤسسة مختلطة لضمان الودائع المصرفية، رقم /28/، تاريخ 1967/5/9، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية تاريخ 1967/5/11، عدد /41/.

من ستة أعضاء وهم حاكم المصرف المركزي بصفة رئيس، النائب الأول لحاكم المصرف، مدير عام وزارة المالية، قاضٍ مارس القضاء عشر سنوات على الأقل يعيّن بمرسوم بعد موافقة مجلس القضاء الأعلى، عضو من لجنة الرقابة على المصارف ورئيس مؤسسة ضمان الودائع.

كما وأنشئ بموجب القانون (67/28) والتعديلات الحاصلة عليه بموجب المرسوم رقم /14013/ تاريخ 1970/3/16 والقانون رقم /110/ تاريخ 1991/11/7[1] المؤسسة الوطنية لضمان الودائع، وتضمن هذه المؤسسة الودائع لدى المصارف التي توضع اليد عليها أو يعلن توقفها عن الدفع، مهما كان نوعها أو أجلها، وذلك لغاية مبلغ خمسة وسبعين مليون ليرة لبنانية بالعملة اللبنانية للودائع بالعملة اللبنانية وما يعادل هذا المبلغ بحسب سعر صرف العملة الأجنبية بتاريخ إعلان توقف المصرف عن الدفع بالنسبة للودائع بالعملات الأجنبية، وقد استثني من الضمان الحسابات العائدة لرؤساء وأعضاء مجلس إدارة المصرف والمدراء ومراقبي الحسابات وأفراد أسرهم.

إن الإستثناء السالف المذكور، يمنع المولجين بإدارة المصرف من تحقيق مصالحهم الخاصة على حساب مصلحة المستهلك، ويمنعهم من إستغلال المقدرات المالية والإلتفاف والتحايل على نصوص القانون لتجيير الإمكانات المخصصة في المصارف من حساب المستهلك لحسابهم الخاص لاسيما خلال الأزمات.

إضافةً إلى تلك القوانين فقد ألزمت المصارف بتعيين مفوضي رقابة لديها، عملاً بقانوني التجارة والنقد والتسليف، بإعتبار أن المصرف هو شركة مساهمة، فيقتضي على الجمعية العمومية لمساهمي المصرف تعيين مفوضي مراقبة للنظر بحسابات المصرف المالية.

عليه، من خلال عرض هذه القوانين وما فرضته من أجهزة رقابية على المصارف ومن معايير راعية للعمل المصرف، نجد أن المشرع اللبناني هدف إضافةً إلى خلق قطاع مصرفي منظم، حماية المستهلك المصرفي وتكريس ضمانة للنشاط المصرفي من خلال خلق أطر وأجهزة رقابية تكفل إستقامة العمل المصرفي.

[1] قانون إصلاح الوضع المالي، رقم /110/، تاريخ 1991/11/7، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1991/11/14، عدد /46/.

كما ويخضع العمل المصرفي لنوع خاص من الحلول التي توصلت إليها المحاكم اللبنانية والفرنسية، وللأعراف المحلية والدولية مثل الأعراف الدولية الموحدة للإعتمادات المستندية (Règles et Usances) الصادرة عن غرفة التجارة الدولية، إلى جانب التقاليد المصرفية، فضلاً عن التعاميم الصادرة عن مصرف لبنان ولجنة الرقابة على المصارف والتوصيات الصادرة عن جمعية المصارف في لبنان والإستشارات القانونية المقدّمة إليها. وهذه جميعها يمكن تسميتها "الأدبيات القانونية للعمل المصرفي[1].

إلاّ أنّ تطور النشاط المصرفي المستمر، وانفتاح الأسواق العالمية، واتساع حلقة التوظيف والتداول المالي، يجعل من النصوص الداخلية الراعية للعمل المصرفي عاجزة عن تأمين حماية كاملة للمصارف ومن ثم حماية للمتعاملين معها، فكان لا بدّ من الإنخراط في التشريعات الدولية.

وفي هذا الإطار، سننطرق لمسألة إمتثال المصارف اللبنانية وتأثيرها في حماية المستهلك المصرفي (المبحث الأول)، وبعدها سنتطرق إلى اتفاقيات بازل ودورها في تأمين الرقابة المصرفية لما في خير المستهلك المصرفي (المبحث الثاني).

المبحث الأول

الإمتثال في العمل المصرفي Compliance

في عصر العولمة المصرفية، باتت ثقافة الإمتثال ركيزة أساسية في سلوكيات العمل المصرفي، تعزّزها وسائل منهجية وحديثة ومتطورة، فأصبح الإمتثال من بديهيات العمل المصرفي الحديث، بحيث تبادر المصارف إلى إنشاء شبكة لتبادل المعلومات في ما بينها حول الزبائن KYC Exchange Network يتم تشغيلها عبر المواقع الإلكترونية المعروفة[2].

[1] بول مرقص، المرجع السابق، ص 97.

[2] بول مرقص، المستجدّات والتحدّيات المصرفية في لبنان والشرق الأوسط اليوم، منشورات منظمة جوستيسيا الحقوقية، بيروت، 2018، ص 68.

للإمتثال Compliance أهمية جوهرية في العمل المصرفي، فالإمتثال يرمي إلى التأكد من إلتزام المصرف بجميع القوانين والأنظمة والتعليمات والأوامر وقواعد السلوك والمعايير والممارسات المصرفية السليمة الصادرة عن السلطات التشريعية والجهات الرقابية المحلية والدولية.

المطلب الأول: دائرة الإمتثال

تفاعل موضوع الإمتثال في المصارف والمؤسسات المالية اللبنانية مع صدور التعميم الأساسي رقم /١٢٨/ عن مصرف لبنان[1] الذي يتضمن القرار الأساسي رقم /١١٣٢٣/ تاريخ 2013/2/12 المتعلق بإنشاء "دائرة إمتثال" "Compliance Department ".

يندرج هذا التعميم في إطار حرص مصرف لبنان على إرساء نظام مصرفي يعمل بكفاءة وإلتزام بالمعايير الدولية، تزامناً مع تعهد جمعية المصارف في مناسبات عديدة بالتزام أفضل الممارسات العالمية International Best Practices على الصعيد المصرفي لما في ذلك مصلحة للقطاع المصرفي والمستهلك المصرفي في آن معاً.

يرمي إنشاء دائرة الإمتثال في المصارف اللبنانية إلى تأكيد التزام لبنان بالتشريعات المصرفية الدولية لما في ذلك من دور في حماية القطاع المصرفي اللبناني من أخطار السمعة وتعزيز الحوكمة والإدارة الرشيدة للمصارف[2] وتأمين أفضل مستوى من الخدمات للمستهلك.

وعلى الرغم من أن التعميم رقم /١٢٨/ يُعتبر حديثاً نسبياً، إلا أن موضوع الإمتثال في المصارف والمؤسسات المالية تعود جذوره إلى العام ٢٠٠٠ في لبنان وهو تالياً ليس أمراً طارئاً أو حديثاً بعينه،

---

[1] التعميم الأساسي للمصارف رقم /١٢٨/، القرار الأساسي رقم /١١٣٢٢/ تاريخ 2013/1/12، المتعلق بإنشاء "دائرة امتثال" "Compliance Department" .

[2] مقتطف من كلمة رئيس الإتحاد الدولي للمصرفيين العرب، رئيس اللجنة التنفيذية لإتحاد المصارف العربية ورئيس جمعية مصارف لبنان سابقاً الدكتور جوزف طربيه، في المنتدى المصرفي المتخصص تحت عنوان "دائرة الإمتثال لدى المصارف والمؤسسات المالية – تجربة لبنان والتشريعات النهائية الصادرة عن وزارة الخزينة الأميركية حول قانون الامتثال الضريبي الأميركي"، فندق فينسيا بيروت، محطة الأم تي في، لبنان، 2013/2/9.

على اعتبار أنّ القرارات والتعاميم السابقة الصادرة عن مصرف لبنان تطرقت جميعها إلى مسألة الإمتثال ولكن بشكل تبعي من خلال ربطها بموضوع مصرفي أشمل.

فأشار القرار الأساسي رقم /٧٧٣٧/ تاريخ 2000/12/15 الصادر عن مصرف لبنان[1] والمتعلق بـ "الضبط الداخلي والتدقيق الداخلي لدى المصارف والمؤسسات المالية"[2] والمعدّل بموجب القرار الوسيط رقم /١٠٧٠٧/ تاريخ 2011/4/21[3] إلى وجود جهاز إمتثال كوحدة التحقيق الداخلي في المصارف، حيث نصت الفقرة /٤/ من المادة /٧/ من القرار المذكور على مهام وحدة التدقيق الداخلي التي تشمل: "التأكد من التقيد بالقوانين النافذة والأنظمة الصادرة عن مصرف لبنان ولجنة الرقابة على المصارف في حال عدم وجود وحدة مستقلة تتولى تنفيذ هذه المهمة Legal Compliance Unit ".

أما في حال وجود هذه الأخيرة فتتولى "الوحدة" التأكد من فاعلية آلية وإجراءات مراقبة القوانين والأنظمة المتبعة من قبل الوحدة المستقلة المنوط بها تنفيذ هذه المهمة. وجرى تعديل هذه الفقرة بموجب القرار الوسيط رقم /١١٣٢٢/ تاريخ 2013/1/12[4]، أي بعد إلزام المصارف بإنشاء دائرة إمتثال، ليصبح دور وحدة التدقيق" التأكد من فاعلية آلية وإجراءات مراقبة القوانين والأنظمة المتبعة من قبل دائرة الإمتثال" وقد منحت المصارف والمؤسسات المالية لغاية 2013/9/30، للتقيّد بأحكام التعميم رقم /٣١٢/[5].

---

[1] التعميم الأساسي للمصارف رقم /٧٧/ والموجّه أيضا إلى المؤسسات المالية، القرار الأساسي رقم /٧٧٣٧/ تاريخ 2000/12/15، المتعلق بالضبط الداخلي والتدقيق الداخلي لدى المصارف المؤسسات المالية.

[2] عدّل هذا العنوان بموجب المادة الأولى من القرار الوسيط رقم /١٠٧٠٧/ تاريخ 2011/4/21، (تعميم وسيط رقم /254/) وكان أصلاً: "الرقابة الداخليةى لدى المصارف". المادة الأولى من القرار الوسيط رقم /١٠٧٠٧/ تاريخ 2011/4/21: " يعدّل عنوان الأساسي رقم /7737/ تالايخ 2000/12/15، بحيث يصبح: " الضبط الداخلي والتدقيق الداخلي لدى المصارف المؤسسات المالية".

[3] التعميم الوسيط رقم /254/ للمصارف والمؤسسات المالية، القرار الوسيط رقم /10707/ تاريخ 2011/4/21.

[4] التعميم الوسيط رقم /312/ تاريخ 2012/1/12، القرار الوسيط رقم /١١٣٢٢/ المتعلق بتعديل القرار الأساسي رقم /٧٧٣٧/ تاريخ 2000/12/15،(الضبط الداخلي والتدقيق الداخلي لدى المصارف المؤسسات المالية).

[5] المادة الثانية من القرار الوسيط /11322/: "تمنح المصارف والمؤسسات المالية مهلة أقصاها /2013/9/30، للتقيّد بأحكام هذا القرار".

أخذ هذا التعميم مداً وجذراً بين مصرف لبنان وجمعية مصارف لبنان قبل أن يبصر النور، وحتى بين الفاعلين داخل مصرف لبنان عينه ومع لجنة الرقابة على المصارف، حتى خرج التعميم بصيغته الحاضرة التي لا تشبه تماماً الصيغة النموذجية المطلوبة بسبب ما أدخل عليه من "خصوصيات لبنانية" قلّصت من حديّة التعميم وفعاليته.

إلا أنه بالرغم من ذلك، يعكس اعتماد مبدأ الإمتثال ضمن القواعد المصرفية اللبنانية، حرص المشرع اللبناني ودليل على توجه المنظومة التشريعية اللبنانية إلى ضبط النشاط المصرفي بما يؤمن خير المستهلك المصرفي وازدهار القطاع المصرفي.

حافظ التعميم /١٢٨/ رغم التعديلات التي أدخلت على مسودته، على جوهر وجوده، بأن خصص دائرة الإمتثال باستقلالية تامة عن سائر الوحدات والدوائر في المصرف بما فيها الدائرة القانونية، حيث نصت الفقرة /1/ من المادة /٢/ منه على أنه "يراعى بشأن دائرة الإمتثال أن تكون دائرة الإمتثال مستقلة استقلالاً تاماً عن الأعمال والأنشطة الأخرى للمصرف أو للمؤسسة المالية وعن وحدات المصرف أو المؤسسة المالية كافة، بما فيها وحدة التدقيق الداخلي وعن الدائرة القانونية على أن لا يُمنح أي من العاملين لدى دائرة الإمتثال أية مسؤوليات تنفيذية أو مهام أخرى داخل المصرف أو المؤسسة المالية"[1]، ويندرج ذلك في السياق المعتمد دولياً لدوائر الإمتثال بهدف تعزيز استقلالية وأداء الدائرة وتفعيل الإلتزام في المصارف، ومنع تسخير مقدرات المصارف لغايات شخصية على حساب المستهلك.

كما نص قرار مصرف لبنان على ضرورة وضع نظام يحدد دور هذه الدائرة ومسؤوليتها بشكل واضح، وعلى أهمية تعزيز هذه الدائرة بجهاز بشري ملائم يراعي في تكوينه حجم المصرف أو المؤسسة المالية وتنوع أنشطتها وتشعب عملياتها، وأن يتمتع هذا الجهاز بمؤهلات وخبرات متنوعة وفهم شامل للقوانين والأنظمة المصرفية والمالية.

[1] بول مرقص، المستجدّات والتحدّيات المصرفية في لبنان والشرق الأوسط اليوم، المرجع أعلاه، منشورات منظمة جوستيسيا الحقوقية، بيروت، 2018، ص 13.

كذلك، منح القرار دائرة الإمتثال الصلاحيات الكافية لتتمكن من تنفيذ مهامها وخصوصاً عند حصول أية تجاوزات للقوانين وللأنظمة المرعية الإجراء. كما منحها حق الإتصال بأي مسؤول أو أي إدارة كما والإطلاع على الملفات والمعلومات اللازمة ضمن إطار الإلتزام بالسرية المصرفية ومعلومات المستهلك الشخصية.

المطلب الثاني

المهام المفروضة بموجب الإمتثال المصرفي

ترتبط وظيفة الإمتثال في معالجة المخاطر المتعلقة بإخفاق المصرف في الإمتثال للأنظمة والضوابط الرقابية ومعايير السلوك والممارسة المهنية السليمة، الأمر الذي يعرضه لعقوبات وخسائر مالية والذي يؤدي إلى الإضرار بسمعة المصرف والمستهلك.

يرتكز الإمتثال على تقييم الوضع المصرفي ومراقبته وتقديم النصح والمشورة ورفع التقارير إلى مجلس الإدارة والإدارة العليا التنفيذية، وتقسم أعمال الإمتثال المصرفي إلى شقّين، المهام الإجرائية والمهام القانونية.

الفرع الأول: مهام الإمتثال الإجرائية

من صلب عمل دائرة الإمتثال على المستوى العملي واليومي لنشاط المصارف، المساهمة في تقييم مدى فاعلية الإجراءات المتخذة لدى المصرف لإكتشاف التجاوزات، إذ بذلك يتمكن المصرف من تدارك المخاطر المحدقة واللجوء إلى الخطط البديلة بما يؤمن حسن تنفيذ العقود ومصلحة المستهلك المصرفي.

لتحقيق ذلك، لا بدّ أن يشمل نطاق المولجين بتنفيذ مهام ومتطلبات الإمتثال داتا المصرف وقيوده (أولاً) كما والمولجين بتنفيذ العمل المصرفي (ثانياً).

أولاً: تمحيص داتا المصارف وقيودها من متطلبات الإمتثال

تستند دائرة الإمتثال لممارسة دورها، إلى قاعدة من القوانين والأنظمة والتعليمات بما فيها تعاميم مصرف لبنان وقرارات وتوصيات جمعية المصارف الخاصة بالعمليات والأنشطة المصرفية وما يتبعها من تعديلات، وما يصدر بعدها من أنظمة وتعليمات، إضافة إلى قواعد ومعايير السلوك والممارسة المهنية السليمة، النظام الأساسي للمصرف وأنظمة العمل الداخلي، كما وقرارات الجمعية العمومية

ومجلس إدارة المصرف المتعلقة بالإمتثال، وتحرص الدائرة على أن تكون هذه القاعدة متجددة ومواكبة لجميع التطورات التي تطرأ على النصوص التي تضمنها,

تساهم دائرة الإمتثال في تقدير ملاءمة سياسة الإمتثال المعتمدة في المصرف مع أي مستجد، ومتابعة أوجه القصور في النشاط المصرفي بشكل فوري. كما وتضع دائرة الإمتثال، ولغاية التصدي لأي تجاوز ظاهر في بنية الإدارة المصرفية، مقترحات لتعديل السياسة النقدية داخل المصرف عند الضرورة، كما وتعنى بتحديث سياسة وإجراءات الإمتثال دورياً بما يؤدي إلى التزام المصرف بمستجدات الأنظمة والتعليمات المتعلقة بمختلف عمليات المصرف ونشاطاته واطلاع جميع العاملين في المصرف عليها.

ولكون المصارف توظف في ميادين إقتصادية عالية الخطورة، يظهر دور دائرة الإمتثال في تحديد وتقييم ودرء المخاطر المرتبطة بنشاطات المصرف لاسيما مخاطر عدم الإمتثال المرتبطة بالمنتجات والنشاطات الجديدة، وبوجه خاص المخاطر النظامية منها مخاطر السمعة، مخاطر العقوبات المالية، المخاطر الإستراتيجية. فعلى المصارف استطلاع رأي دائرة الإمتثال مسبقاً في أي نشاطات أو منتجات جديدة تطرحها، لتقوم هذه الإدارة بتقييم المخاطر التي قد تنتج عن استحداثها.

يشكل دور دائرة الإمتثال والإجراءات العملية له، تطبيقاً عملياً لموجب التيقظ والتبصر والمشورة في ممارسة النشاط المصرفي فيما يعود بالمنفعة على المستهلك المصرفي، بحيث يستطيع المودع مثلاً الإطمئنان على أن أموال وديعته توظف في ميادين منتجة وأنها ستعود له عند استحقاقها.

كما يتمكن المصرف من خلال شبكة التواصل التي يفرضها الإمتثال من الإستعلام عن المستهلك المصرفي والوقوف على تاريخه المهني والمالي ومدى ملاءته في تنفيذ وضمانة موجباته تجاه المصرف.

على المعنيين في دائرة الإمتثال، ولغاية تحقيق الغاية من ووجود دائرة إمتثال ولممارسة نشاطها بالشكل المطلوب، أن يكونوا على دراية بكافة تعاملات المصرف وعلى اطلاع على كافة قيود المصرف وبياناته التي يستخلص منها كل مؤشر على مشاكل الإلتزام المحتملة، مثلاً تزايد عدد شكاوى المستهلكين، أو تزايد حالات الإحتيال، القروض المستحقة غير المسددة وغيرها من المؤشرات.

على مستوى مكافحة عمليات تبييض الأموال وتمويل الإرهاب[1]، تقوم دائرة الإمتثال بإجراءات التحقق الآيلة إلى التصدي لهذه العمليات، استناداً إلى المادة /١١/ من القرار الأساسي رقم /٧٨١٨/ تاريخ 2001/5/18، كما وتعمل على إيجاد الآليات والأطر التي تكفل مواجهة هذه الجرائم، وعليه تعنى وحدة التحقق في دائرة الإمتثال بالتأكد من التزام المصرف بتطبيق قواعد مكافحة عمليات تبييض الأموال وتمويل الإرهاب، ومبادئ معايير " إعرف عميلك"(KYC) .

حتى أنه يعود للمصارف تحديد الأهلية النظامية لعملائه وتمييزهم بين أشخاص طبيعيين أو معنويين وبين مستفيدين حقيقيين أو ظاهريين، كما وتصنيفهم وفقاً لمستوى درايتهم وفهمهم للمخاطر، وتساهم دائرة الإمتثال في هذا الدور، فتقوم بوصف وتحديد المستندات الضرورية التي يجب الحصول عليها لدعم تصنيف المصرف للعملاء.

أما انعكاس دور دائرة الإمتثال على حماية المستهلك المصرفي، فإننا نرى إعتماد هذا المبدأ إجراء فعّال في سلسة إجراءات الحوكمة المصرفية التي لا بدّ أن تشكل وتعكس إرادة من المشرع اللبناني بضمانة المستهلك المصرفي وضمانة الخدمات المصرفية.

فعلياً، تنبه المصرف لحقيقة الوضع المالي لمستهلك متعثر يجنب المصرف مخاطرة منح قرض له بمقابل ضمانات غير متكافئة، كما وأن اطلاع المصرف على البيانات الإقتصادية والتشريعات الدولية من شأنه أن يوجهه في مجال الإستثمارت في السوق المالية والبورصة ومن شأنه أن يجعله بمنأ عن أي نكسة أو مخاطرة إفلاس أو تعثر وأن يمكّنه من حفظ أموال المستهلك المودع وحماية ودائعه.

---

[1] محمد فحيلي، لبنان بين الإمتثال وخطر اللائحة الرمادية، مقتطف من تقرير على محطة الأم تي في، لبنان، https://www.mtv.com.lb/news/%D9%85%D9%80%D9%80%D8%AD%D9%80%D9%80%D9%84%D9%80%D9%80%D9%8A%D9%80%D9%80%D8%A7%D8%AA/1474663/%D9%84%D8%A8%D9%86%D8%A7%D9%86-%D8%A8%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%AA%D8%AB%D8%A7%D9%84-%D9%88%D8%AE%D8%B7%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%84%D8%A7%D8%A6%D8%AD%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%85%D8%A7%D8%AF%D9%8A-%D8%A9

تاريخ النشر 2024/8/23

تاريخ زيارة الموقع 2024/11/24

ثانياً: الإشراف على المصرفيين ضرورة لتحقيق الإمتثال

لا يكتمل دور ووظيفة دائرة الإمتثال دون منحها السلطة الفعلية على كادر المصرف البشري، فتتأكد الدائرة من مدى تقيّد العاملين في المصرف بالسياسات الموضوعة من قبل المصرف من خلال إجراء الاختبارات المناسبة وممارسة المراقبة المستمرة الكافية ورفع التقارير بشأن الجودة والملاءة.

تهدف هذه التقارير إلى الإشراف المستمر على الجهود المبذولة لتنفيذ ما ورد في دليل الإمتثال ومستوى الأداء الذي تم تحقيقه، وتقييم نشاطات دائرة الإمتثال والتعرف على نقاط الضعف، والجهود المبذولة في مجال التدريب. كما يجب أن تتضمن هذه التقارير بيان مدى امتثال المصرف وجميع عماله ودوائره بقواعد ومتطلبات الإمتثال، وتبيان أن سياسات وإجراءات العمل هي محدثة وفقاً لمستجدات الأنظمة والتعليمات والضوابط والإرشادات وأن التطبيق العملي يتم وفقاً لها.

ولئن المصرفي هو واجهة المصرف وهو الذي يكون على تماس مع المستهلك المصرفي بشكل مباشر، تنظم دائرة الإمتثال ورش عمل لتثقيف وتوعية العاملين في المصرف حول مسألة الإمتثال، وتعميم شرعة الأخلاق وحسن السلوك وتدريب وتوعية العاملين، بحيث تقوم دائرة الإمتثال بمعاونة مديرية الموارد البشرية في المصرف في إعداد تعليمات مكتوبة كدليل الإمتثال لإرشاد العاملين في تعاملهم مع المستهلك المصرفي وأعضاء الإدارة العليا ومديري الدوائر وسائر المستخدمين الذين يعتمد عليهم مجلس الإدارة.

تولي دائرة الإمتثال إهتماماً خاصاً ببرامج التدريب المعدّة للمصرفيين لما في ذلك انعكاس إيجابي لسلوكهم مع المستهلك المصرفي، فتخلق هذه التدريبات آليات واضحة ومعايير مشتركة لعرض الخدمات المصرفية على المستهلك المصرفي، وإحاطة الأخير بكافة المعلومات المتعلقة به، فتضع خطة قابلة للتعديل الفوري في حال بروز مسائل جديدة أو ملاحظات أو تغييرات جوهرية أو مستجدات ينبغي مواكبتها، فعلى وجه الخصوص تقوم دائرة الإمتثال بتعريف العملاء بمتطلبات الإمتثال المتعلقة بالعمليات المصرفية التي سيقومون بها، على سبيل المثال لا الحصر التعليمات المتعلقة بمكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب والعناية الواجبة والإبلاغ عن العمليات المشبوهة.

ترفع دائرة الإمتثال تقاريراً دورية[1] على الأقل نصف سنوية، وشاملة إلى الإدارة العليا التنفيذية في المصرف وإلى رئيس مجلس إدارتها، متعلقة بمهمات التقييم والمتابعة التي أنجزتها، على أن تتضمن هذه التقارير: مخالفات أو تجاوزات القوانين والأنظمة المرعية الإجراء والتي قد تنجم عنها خطورة على قدر من الأهمية، الخسائر المالية أو الإساءة التي تطال سمعة المصرف، الخطوات التصحيحية التي تم اتخاذها والتوصيات المقترحة التي تحدّ من المخالفات الحاصلة والجدول الزمني لتنفيذها، الإجراءات القضائية أو الجزاءات الرقابية، تقييم مستوى الإمتثال خلال فترة التقرير، مدى كفاية الموارد البشرية والمالية واللوجستية والمعلوماتية وغيرها من الأمور البنيوية للعمل المصرفي.

وفي تأمين المصلحة الأكيدة للمستهلك المصرفي، تساهم دائرة الإمتثال في مراجعة النماذج والعقود المستخدمة من جميع الدوائر والأقسام في المصرف، و مراجعة نماذج ومواد الدعاية والإعلان والتسويق للتأكد وضمان توافقها مع كافة الأنظمة والتعاميم والتعليمات والقوانين المنظمة للدعاية المصرفية، والإطلاع على جميع المنتجات المصرفية المتوافرة والجديدة للتأكد من استيفائها المتطلبات والشروط النظامية وللتأكد من واقعيتها وانطباق حالها على ما هو معلن.

الفرع الثاني: مهام الإمتثال القانونية

أما وقد تشهد دائرة الإمتثال العديد من التجاوزات داخل المصرف وأثناء تأدية النشاط المصرفي، فخولها القانون لغاية التصدي لذلك، إتخاذ العديد من الإجراءات القانونية من خلال وحدة الإمتثال القانونية (أولاً) ناهيك عن أن مبدأ الإمتثال هو واجب ملقى على عاتق الإدارة المصرفية العليا التنفيذية تحقيقاً لمصلحة المستهلك المصرفي (ثانياً).

أولاً: وحدة الإمتثال القانونية

تساهم هذه الوحدة[2] في إجراءات التحقق من التقّيد بالقوانين والأنظمة والإجراءات والتعليمات الصادرة عن مصرف لبنان ولجنة الرقابة على المصارف وهيئة التحقيق الخاصة وأية هيئة مختصة ذات صفة،

---

[1] بول مرقص، المستجدّات والتحدّيات المصرفية في لبنان والشرق الأوسط اليوم، منشورات منظمة جوستيسيا الحقوقية، بيروت، ص 18.

[2] موقع بنك بيروت الرسمي،
https://www.bankofbeirut.com/ar/GroupProfile/Compliance/56/legal-compliance

كما وتقوم هذه الدائرة بمراجعة القوانين والأنظمة وتعاميم مصرف لبنان ولجنة الرقابة على المصارف ومقارنتها مع أنظمة المصرف ومع عمله، للتأكد من مطابقة هذه الأحكام لعمل المصارف.
تنظم هذه الوحدة أيضاً، فصلياً وكلما ارتأت ذلك، جداول بالتعديلات المطلوبة على عمل المصرف، ترفعها الى رئيس دائرة الامتثال الذي يراقب ويشرف على تنفيذ هذه التعديلات كما وتطويرها عند الإقتضاء.

تراجع دائرة الإمتثال العقود التي يجريها المصرف مع المستهلكين المصرفيين والنماذج والمستندات المعمول بها في المصرف وتقترح أي تعديلات مطلوبة عليها، وتساعد في إعداد الدورات القانونية وإعطائها، كما تلفت النظر الى المخالفات القانونية كلما اقتضى الأمر بموجب كتب إحالات الى رئيس الدائرة وفي التقارير الفصلية المرفوعة إليه.
لتبقى دائرة الإمتثال على درجة عالية من مواكبة النظام القانوني المصرفي، تطلع الدائرة على المستجدات القانونية وعلى الإجتهادات الصادرة عن المحاكم والمذكرات الصادرة عن الإدارات العامة، والتي تعني عمل المصارف في لبنان أو تلك الصادرة عن سلطات أجنبية تؤثر على عمل المصارف في لبنان، لاسيما بالنسبة الى التعاملات مع المصارف المراسلة.

ثانياً: الإمتثال ثقافة مصرفية لحماية المستهلك المصرفي

يتطلب الإمتثال الجيّد من الإدارة العليا تأكيداً مستمراً على وجوب تعميم ثقافة مصرفية مبنية على معايير عالية من الأمانة والنزاهة المهنية. كذلك تقع مسؤولية الإمتثال على عاتق جميع العاملين في المصرف لأنها جزء لا يتجزأ من أعمال المصرف في مختلف نشاطاته التشغيلية.
يجب أن يكون الإمتثال جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المصرف، إذ بذلك سيتمكن المصرف من التعامل بقدرة وكفاءة مع المخاطر الناجمة عن شتى العمليات التي يقوم بها.

يستلزم نجاح وظيفة الامتثال وعي الإدارة التنفيذية العليا للمصرف واستخدام العناصر البشرية الكافية لهذه المهمة من ذوي الخبرات الرقابية ومدّها بالمتطلبات اللوجستية، كما وتتطلب هذه الوظيفة تطوير النظام المعلوماتي ليلبي حاجات مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب، كما ويستلزم توضيح العلاقة

تاريخ النشر 2018/10/10
تاريخ زيارة الموقع 2024/9/11

بين دائرة الامتثال ودائرة المخاطر ووحدة التدقيق الداخلي، وهو ما أغفله التعميم /١٢٨/ بالنسبة الى الدائرتين الأولتين وجاء قاصراً عنه بالنسبة الى الثالثة، إضافةً إلى ضرورة تعزيز موقع وصلاحيات رئيس دائرة الامتثال واستحسان ملاحظاته والأخذ بها.

فأبعد من متابعة تنفيذ العقود التي يبرمها المصرف مع المستهلك المصرفي، والسعي إلى تحقيق التوازن بين أطراف العقد المصرفي أو حتى تحصين المستهلك المصرفي تجاه الطرف الأقوى، لا يمكن أن تتحقق حماية للمستهلك المصرفي طالما وأن خلل ما يطال الإدارة المصرفية وطالما أن المصرف في جزيرة معزولة عما يدور حوله من تحديات ومخاطر تواجه السوق المالية والإقتصادية.

لذلك، فإن وجود دائرة للإمتثال هو في عينه تقدم كبير لأي مصرف لبناني وضمانة لامتناهية لكل متعامل مع المصرف، وهذه الخطوة لا تأتي ثمارها على الوجه التام ما لم تضع المصارف برنامج امتثال فاعل Effective Compliance Program موضع التنفيذ الفعلي.

المبحث الثاني

اتفاقيات بازل ودورها في تأمين الرقابة المصرفية لما في خير المستهلك المصرفي

يكمن الهدف الأول والأساسي للرقابة المصرفية في رغبة المصارف بالمحافظة على استقرار نظامها المالي والمصرفي، ويجد ذلك تطبيقاً له من خلال تقيّد المصارف بالعقود التي أبرمتها وتنفيذ التزاماتها تجاه الغير.

إن هذه الرقابة تجنب المصارف مخاطر الإفلاس، من خلال الإشراف الدائم على ممارسات المؤسسات المصرفية، واتباع الوسائل الضامنة لعدم تعثرها، ما يشكل حماية للنظام المصرفي والنظام المالي ككل. تستلزم هذه الرقابة أيضاً، وضع القواعد والتعليمات الخاصة بإدارة الموجودات والمطلوبات في المصارف سواء بالنسبة إلى العمليات المحلية أو الدولية.

أما الهدف الثاني للرقابة المصرفية، فهو ضمان كفاءة عمل الجهاز المصرفي، ويتم ذلك من خلال الرقابة على الحسابات والمستندات الخاصة بالمصارف للتأكد من جودة الأصول وتجنب تعرضها للمخاطر، وتقييم العمليات الداخلية بالمصارف وتحليل العناصر المالية الرئيسية وتوافق عمليات المصارف مع الأطر العامة للقوانين الموضوعة، وتقييم الوضع المالي للمصارف للتأكد من قدرتها

على الوفاء بالتزاماتها، أو قدرتها على تمويل بعض الأنشطة الإقتصادية والمؤسسات الحيوية والهامة والتي لا يستطيع القطاع الخاص تدبير تمويلها بالكامل.

إن أبرز نتائج وأهداف الرقابة المصرفية هي حماية المودعين، ويتم ذلك من خلال تدخل السلطات الرقابية لفرض سيطرتها وإتخاذ الإجراءات المناسبة لتفادي المخاطر المحتملة التي قد تطال الأصول[1].

الأمر الذي استلزم تأطير أسس الرقابة المصرفية (المطلب الأول) والإتفاق على معايير موحدة دولياً (المطلب الثاني)، فجاءت مقترحات لجنة بازل التي تم اعتمادها وتطويرها مع تطور متطلبات السوق المالي في العالم.

المطلب الأول

أسس الرقابة المصرفية المعتمدة دولياً

إن الممارسة المهنية لأعمال الرقابة حددت مستويات الرقابة بأربعة هي: الرقابة الأولية Primary Control، الرقابة الداخلية Internal Control وفيها على سبيل المثال أمان إدارة التكنولوجيا أو الرقابة والمحاسبة المالية أو المخاطر أو إدارة الفروع، التدقيق الداخلي Internal Audit وفيه مفوضو المراقبة أو المدقق الخارجي External Auditors ، ثم تأتي الرقابة من السلطات الرقابية مثل مصرف لبنان ولجنة الرقابة على المصارف.

كما ويمكن تبويب مستويات الرقابة نظراً لتوحد سبلها ونطاق عملها إلى نوعين من الرقابة: الرقابة الداخلية (الفرع الأول) والرقابة الخارجية (الفرع الثاني).

---

[1] عمر شريفي، مداخلة بعنوان "دور وأهمية الحوكمة في استقرار النظام المصرفي ٢٠-٢١ تشرين الأول ٢٠٠٩"، مداخلة مقدمة لملتقى الأزمة المالية والإقتصادية الدولية والحوكمة.

http://www.uni-ecosetif.com/seminars/financialcrisis/49.pdf

تاريخ النشر 2009/10/22

تاريخ زيارة الموقع 2024/8/16

الفرع الأول: الرقابة المصرفية الداخلية

إنّ التصدي للمخاطر لا يمكن أن تحققه المصارف دون تعزيز الإدارة الداخلية وإخضاعها للرقابة.
إن الرقابة الفعالة والمطلوبة هي الرقابة التي ليس من شأنها العودة بالمنفعة على القيمين على المصرف، بل الرقابة التي تهدف إلى ممارسة النشاط المصرفي بكل أمانة والتزام بمبدأ حماية المستهلك المصرفي.
إن سبل الرقابة والتدقيق تطال كافة العمليات المصرفية سواء من خلال صحة قيودها أو سواء لناحية دراسة وضع المصرف قبل الإنخراط بها ومدى توفر السيولة كما ولناحية دراسة الطرف المستهلك الذي ينوي التعاقد مع المصرف ودرجة المخاطر عند تنفيذ العقد المصرفي، وهذه الرقابة تفرض على المصرف اتباع برامج عمل وخطط وأنظمة تجعله متنبه لأي خطر في السوق المالي وتمكنه من التصدي له في حال واجهته.

تتطلب الرقابة الداخلية وبحدها الأدنى، خلق هيئات مستقلة ضمن نظام الرقابة المصرفي تشارك في الرقابة على المصرف، تكون لها مسؤوليات وأهداف واضحة ومحددة وموارد كافية للقيام بمهامها كما وبتأمين الحماية القانونية لأعضائها والمدققين فيها.
تبعاً لذلك، يصبح على المعنيين داخل أروقة القرار في المصرف، على سبيل المثال استطلاع رأي السلطة الرقابية داخله في دراسة الطلبات المتعلقة بتملك أسهم المؤسسات المصرفية أو تركيزها أو نقلها أو سيطرة أطراف أخرى عليها، مع إمكانية منح هذه السلطات الرقابية الحق بالموافقة على هذه الطلبات أو رفضها.

على السلطة الرقابية أن تتأكد من أن المصارف تضع ضوابط رقابة داخلية تتناسب وطبيعة وحجم نشاطاتها المالية، على أن تشمل هذه الضوابط ترتيبات واضحة لتفويض الصلاحيات والمسؤوليات، والفصل بين الوظائف التي تنتج عنها التزامات على المصرف وصرف الأموال، وأساليب تسجيل الموجودات والغرامات المطلوبة والتسويات اللاحقة بهذه العمليات، وحماية موجودات المصرف ووظائف التدقيق الداخلي والخارجي، وأخيراً إنشاء دائرة امتثال تتولى مراقبة تطبيق التعليمات لإختبار مدى التقيد بهذه الضوابط وبالقوانين والأنظمة الأخرى.

ولكي لا تبقى وظيفة السلطات الرقابية بعيدة عن الواقع والمستجدات، لا بدّ أن تشترك السلطة الرقابية المصرفية في عملية وضع المعايير المناسبة لمراجعة عمليات التملك الكبيرة أو الإستثمارات التي يقوم

بها المصرف، كما والتأكد من أن المؤسسات والمنشآت المنتسبة للمصرف لا تعرّضه إلى أخطار غير ضرورية أو تعيق الرقابة الفاعلة، فمثلاً من شأن هذه الرقابة تشجيع منح القروض لجهة معينة ومنعه عن جهة أخرى[1].

تلعب السلطة الإدارية في المصرف دوراً في خلق مناخ مآتٍ للهيئات الرقابية في ممارسة دورها، فعليها تأمين الإمكانات اللازمة للمدققين لممارسة مهامهم في ظروف مريحة، كما ويقع عليها تسهيل وصولهم إلى البيانات الداخلية للمصرف، كما وتمكينهم من جمع ومراجعة وتحليل التقارير التي تردهم من المصرف ليتأكدوا من صحة هذه التقارير من داخل المصرف.

على السلطة الرقابية أن تتأكد أيضاً من أن المصارف تضع سياسات وإجراءات وقواعد ملائمة لتقييم نوعية الأصول وكفاية مخصصات واحتياطات خسائر القروض، وأن تتأكد أن المصارف تتقيد بهذه السياسات والقواعد والإجراءات وأنها تتبع إجراءات عمل شاملة وفاعلة لإدارة المخاطر.

ولكون الرقابة الفعالة المطلوبة هي تلك التي تطال رأس مال المصرف، الأمر الذي يدعم حالته تجاه الأخطار التي قد يتعرض لها، يتوجب على السلطات الرقابية تحديد مكونات رأس مال المصرف كما وحجم السيولة لديه، أخذةً في الإعتبار قدرة المصرف على احتواء الخسائر، أما بالنسبة إلى المصارف العاملة على المستوى الدولي، فيجب ألا تقل هذه المتطلبات عن تلك التي وردت في إتفاق بازل بشأن رأس المال (سنتطرق إلى هذه الإتفاقية فيما يلي).

إن الرقابة على سيولة المصرف ورأسماله، توجب على السلطة الرقابية وضع حدود معقولة للحدّ من تعرض المصارف لخطر ائتماني ناجم عن مقترضين منفردين أو مجموعة من المقترضين ذوي ارتباط وثيق، فتحدد السلطة الرقابية شروط إقراض الشركات المترابطة والأفراد على أساس حرّ ونزيه (on arms-length)، على أن تتم مراقبة هذه التسهيلات الإئتمانية بصورة فاعلة، وأن تتخذ التدابير المناسبة لضبط الأخطار والحدّ منها، وبشكل عام على السلطة الرقابية أن تتأكد من أن المصارف

[1] بول مرقص، المستجدّات والتحدّيات المصرفية في لبنان والشرق الأوسط اليوم، المستجدّات والتحدّيات المصرفية في لبنان والشرق الأوسط اليوم، منشورات منظمة جوستيسيا الحقوقية، بيروت، ص 83.

لديها سياسات وأساليب وإجراءات فاعلة بما في ذلك قواعد صارمة لـ "إعرف عميلك" (know your customer–KYC) تعزز المعايير الأخلاقية والمهنية العالية في القطاع المالي.

هذه الرقابة على رأسمال المصرف وسيولته، تصبح أمراً ملحاً ومطلوباً في الأزمات، إذ من خلالها يمنع تحاويل الأموال وتحدد ضوابط لسحب الأموال مباشرةً وفجأةً من المصارف في آنٍ واحد، بحيث أن المصارف ومهما كانت ميسورة، لن تتمكّن من تغطية كافة السحوبات في الوقت نفسه.
في هذا الإطار، يؤكد كبير الإقتصاديين، ورئيس مديرية الأبحاث والتحاليل الإقتصادية في مجموعة بنك بيبلوس الدكتور نسيب غبريل، أن مفهوم القيود على حركة رؤوس الأموال، هو عدم السماح من قبل السلطات الرسمية بدخول أو خروج رؤوس أموال إلى بلد ما[1].

على السلطة الرقابية التأكد من أن لدى المصارف أنظمة فاعلة تقيس وترصد مخاطر السوق بدقة وتضبطها بشكل مناسب، وأن المصارف تعتمد سياسات وإجراءات مناسبة لتحديد ومتابعة وضبط المخاطر المحلية ومخاطر تحويل الأموال في عمليات الإقراض.

ولتمكين القيمين على المصرف من دراسة وضعه النقدي والمالي خلال فترة معينة وتمكيناً للجهات الرقابية من إجراء التدقيق اللازم في عمل المصارف، على السلطة الرقابية أن تتأكد من أن كل مصرف يحتفظ بسجلات صحيحة معدّة وفقاً لسياسات وممارسات محاسبية متكاملة، تمكنها من تكوين رأي حقيقي وصحيح عن الوضع المالي للمصرف وربحية نشاطه وأن تتأكد من أن المصرف يقوم بنشر بياناته المالية التي تعكس بصورة صحيحة مركزه المالي.

الفرع الثاني: الرقابة المصرفية الخارجية

استكمالاً لبعض الإجراءات الرقابية الداخلية التي يقوم بها المدققين والمراقبين الداخليين، يقتضي تمكين هؤلاء من الإستعانة بمدققين خارجيين، انسجاماً مع المعايير الدولية للرقابة الفعّالة.

[1] نسيب غبريل، "المصارف اللبنانية تتشدد في السماح بتحويل الأموال وسحبها، تساؤلات مستعرة في الشارع عن قيود ناعمة وحجم الملاءة"، جريدة الشرق الأوسط، العدد /95576/، لبنان، تاريخ 2019/11/11.

تقوم أعمال الرقابة الخارجية على أساس العيّنة والإختبار، وتكوين القناعة حول عدالة البيانات ومدى عكسها لنتائج وواقع الوضع المالي للمصرف في نهاية الفترة المالية المحددة.

إن أوجه ممارسة هذه الرقابة الخارجية، تتظهر من خلال قيام السلطة الرقابية بالطلب من المصارف الأجنبية العاملة ضمن نطاق إشرافها أن تمارس في عملياتها المحلية المقاييس العالمية ضمن نطاق إشرافها، كما ويقتضي لممارسة هذه الرقابة أن تتوافر لهذه السلطة صلاحية تبادل المعلومات التي تحتاج إليها في البلد المضيف لهذه المصارف وذلك لغرض القيام بالرقابة الموحدة.

إنّ عملية التكامل بين أعمال التدقيق الخارجي والرقابة الداخلية تنطلق من اطلاع المدقق الخارجي بالقواعد المحاسبية وإجراءات الرقابة الداخلية المعتمدة من قبل المصرف، بحيث يقع على هذا المدقق معرفة مدى ملاءمة النظام المحاسبي المعتمد من قبل المصرف، للتقرير في مدى الإعتماد عليه للسير بعملية التدقيق وتطويرها بما يناسب والضرورة اللاحقة[1].

تحقيقاً لغاية الرقابة المصرفية المنشودة، لا بدّ من متابعة عمل المصارف من خلال أجهزة أعلى منها ومستقلة بالكامل عنها، لها الصفة السلطوية والمؤثرة عليها.

وهذه الرقابة تبدأ من تاريخ الترخيص للمصرف بمزاولة المهنة المصرفية، ولا تنتهي بتحديد النشاطات المسموح بها للمؤسّسات المرخّصة والخاضعة للرقابة المصرفية بكل وضوح، إضافةً إلى ضبط استعمال عبارة "مصرف" إلى أقصى حدّ ممكن.

يتمتع مصرف لبنان بصلاحيات واسعة في هذا الإطار[2]، تفوّضه بين الحين والآخر، وكلما دعت الحاجة، إصدار التعاميم والقرارات، لتنظيم وتوجيه وتطوير ومراقبة أعمال المصارف من جهة، والقطاع المصرفي من جهة أخرى، مستنداً بذلك إلى الصلاحيات التي منحته إياها أحكام قانون النقد والتسليف ناهيك عن صدور عدّة قوانين كرّست مفهوم الرقابة الخارجية على المصارف، مثل القانون رقم (67/28) تاريخ 1967/5/9، الذي أنشأ لجنة الرقابة على المصارف والهيئة المصرفية العليا.

---

[1] وائل أبو شقرا، الرقابة المصرفية، مقوماتها، أسسها، متطلباتها، أساليبها، برامجها، دار الإختصاص للنشر ش.م.ل، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1989، ص 16.

[2] علي عوض، المرجع السابق، ص65.

وإننا نرى أن هذه اللجان الرقابية والأجهزة تعكس إرادة المشرع اللبناني في تأمين ضمانة للمستهلك المصرفي بقدر ما جاءت لهيكلة وتنظيم القطاع المصرفي.

المطلب الثاني

إتفاقيات بازل وتوحيد معايير الرقابة الدولية

نظراً لأهمية مبادئ الرقابة الداخلية والخارجية لما في مصلحة القطاع المصرفي بالدرجة الأولى، والمستهلك بالدرجة ثانية، كانت الضرورة لتوحيدها على الصعيد الدولي، فجاءت إتفاقيات بازل لتكرسها وتطورها تجاوباً مع مستلزمات القطاع المصرفي العالمي.

إن اعتماد هذه الإتفاقيات وإدخالها في صلب المنظومة القانونية يشكل ضمانة ورعاية للمستهلك المصرفي، نظراً للمعايير والمفاهيم الدولية الحمائية التي تلزم اتباعها.

الفرع الأول: مواكبة فعاليات بازل للحاجات المصرفية المعاصرة

قد يتنامى إلى الذهن أن المساعي الدولية التي جعلت من اهتماماتها القطاع المصرفي، هي مساعٍ تعود بالفائدة وحسب على المصارف والقطاع المصرفي، كقطاع جاذب للأموال وموجه لها، إلا أن هذه المساعي حملت في طياتها ضمانات عدّة للمستهلك المصرفي متى أصبح يتعامل مع مصارف خاضعة لمعايير دولية ومقيّدة برقابة مستقلة عنه.

هذه الجهود الدولية ومن صلبها اجتماعات بازل (أولاً) ومن خلال ما توصلت إليه من أساليب عمل وأنظمة ومبادئ ملزمة التطبيق من قبل المصارف (ثانياً) وإلا تصبح خارج الحلقة المصرفية الدولية، تساهم في تأطير النشاط المصرفي في إطار شفاف ونزيه بعيداً عن التضليل، والأهم تدعم المصارف من خلال اعتماد سياسات إدارية داخلية بتقوية مناعتها أمام المخاطر، الأمر الذي يحصنها في تنفيذ التزاماتها وعقودها المصرفية ويحثها على تأمين خدمة أفضل ما يكون للمستهلك المصرفي.

أولاً: اجتماعات بازل

انعقدت لجنة بازل للمرّة الأولى في العام ١٩٨٨، بحيث انطوت على جوانب عدّة، فهي تركز على المخاطر الإئتمانية حيث ترمي إلى احتساب الحدود الدنيا لرأس المال مع الأخذ بعين الإعتبار المخاطر

الإئتمانية، إلا أنه في هذه الإتفاقية لم يشمل معيار كفاية رأس المال مواجهة المخاطر الأخرى التي قد تتعرض لها المصارف كمخاطر سعر الفائدة ومخاطر سعر الصرف ومخاطر الإستثمار في الأوراق المالية، فالمحافظة على رأسمال ضمانة لإستمرار عمل المصرف وتنفيذ التزاماته المالية.

جرى التركيز في هذه الاتفاقية على نوعية الأصول ومستوى المخصصات التي يجب تكوينها للأصول أو الديون المشكوك في تحصيلها وغيرها من المخصصات، ذلك لأنه لا يجوز أن ينخفض معيار رأس المال لدى المصرف الحد الأدنى المقرر، كما وركّزت هذه الإتفاقية على تطبيق معيار كفاية رأس المال.

قامت لجنة بازل 2 بإجراء بعض التعديلات لتطوير أسلوب حساب معدل كفاية رأس المال. وقد تمثلت المقترحات الجديدة التي تم الإعلان عنها في أيلول من العام ١٩٩٩ بتوسيع قاعدة وإطار رأس المال بما يضمن تحقيق المزيد من معدلات الأمان والتوازن وسلامة ومتابعة النظام المالي العالمي، تدعيم التساوي والتوازن في المنافسة بين المصارف ذات النشاط الدولي ضمن تكافؤ الأنظمة والتشريعات، كما وإدراج العديد من المخاطر وإيجاد نماذج اختبار جديدة أكثر ملاءمة للتطبيق في البنوك على مستوياتها كافة[1].

في ١٦ كانون الثاني ٢٠٠١، أرست لجنة بازل للرقابة المصرفية مقترح " إتفاق بازل الجديد لكفاية رأس المال"، وذلك من أجل تلافي قصور المعايير السابقة. وتقوم المعايير الجديدة على أساس تعديل الحد الأدنى لرأس المال (Minimum Requirements) ورفعه ليصبح في حدود اثنين من مجموع أصولها الخطرة بهدف تدعيم الملاءة المالية للجهاز المصرفي على مستوى العالم. كذلك ألزم الإعلان الجديد الدول الأعضاء في لجنة بازل على توحيد طرق الرقابة من المصارف المركزية وإيجاد المناخ المناسب للإئتمان لضمان تفعيل الرقابة على مخاطره.

---

[1] ماجدة أحمد شبلي، الرقابة المصرفية في ظل التحولات الاقتصادية العالمية ومعايير لجنة بازل،
https://www.iefpedia.com/arab/?p=320
تاريخ النشر 2009/6/17
تاريخ زيارة الموقع 2024/8/16

بنتيجة الأزمة المالية العالمية التي حصلت في العامين ٢٠٠٨ – ٢٠٠٩، انبثقت بازل 3، ففي ١٢ أيلول ٢٠١٠، أعلنت لجنة بازل للرقابة المصرفية أن رؤساء مصارف مركزية ومسؤولين في الهيئات التنظيمية من ٢٧ دولة من الإقتصادات الرائدة في العالم وافقوا على قواعد أكثر صرامة بشأن إدارة المصارف في محاولة لجعل هذه الصناعة أكثر قدرة على مواجهة الأزمات، وهي عبارة عن حزمة جديدة من المعايير التنظيمية سميَّت " بازل 3".

فاتفاقية بازل 3 هي اتفاقية مكملة لإتفاقيتي بازل 1 وبازل 2، بحيث أنها تسهل وتقوي رأس مال المصارف وتدخل العناصر الإحترازية الكلية في إطار العمل الرقابي وتقدم قواعد نوعية جديدة بشأن الإدارة الرشيدة وهيكلية مجالس الإدارة وتعويضات أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا كما وبشأن حماية المستهلك وتحسين الإشراف والرقابة.

ثانياً: المبادئ التي كرستها بازل

كرّست جهود بازل عدّة معايير ومبادئ سرعان ما انتهجتها المصارف[1]، فأصبحت المصارف تحتفظ بمقدار من رأس المال الممتاز يُعرف بإسم رأسمال أساسي، وهو من المستوى الأول ويتألف من رأس المال المدفوع والأرباح المحتفظ بها ويعادل 4.5% على الأقل من أصولها التي تكتنفها المخاطر، بحيث تم الزيادة على النسبة المعمول بها سابقاً والمقدرة بـ 2% بحسب إتفاقية بازل 2، كذلك ألزمت المعايير الجديدة المصارف تكوين احتياطي جديد منفصل يتألف من أسهم عادية ويعادل 2,5% من الأصول، أي أن المصارف يجب أن تزيد رأس المال الممتاز الذي تحتفظ به لمواجهة الأزمات المستقبلية إلى ثلاثة أضعاف ليبلغ نسبة 7%، وفي حالة انخفاض نسبة الأموال الإحتياطية عن 7% يمكن للسلطات المالية أن تفرض قيوداً على توزيع المصارف للأرباح على المساهمين أو منح المكافآت المالية لمستخدميها.

وما ذلك إلى تمكين للوضع النقدي والمالي للمصرف وضمان ثباته لتنفيذ التزاماته بوجه المستهلك.

---

[1] جاسم عجاقة: مخاطر الأسواق وتقلباتها، مخاطر القروض، المخاطر التشغيلية والقانونية،
https://www.jassemajaka.com/?p=3293&lang=ar
تاريخ النشر 2019/2/20
تاريخ زيارة الموقع 2024/9/12

على المصارف أيضاً، وفق معايير بازل، الإحتفاظ بنوع من الإحتياطي لمواجهة الآثار السلبية المترتبة على حركة الدورة الإقتصادية بنسبة تراوح بين صفر و2,5% من رأس المال الأساسي، مع توافر حد أدنى من مصادر التمويل المستقرة لدى المصارف، وذلك لضمان عدم تأثرها بأداء دورها في منح الإئتمان والإستثمار جنباً إلى جنب، مع توافر نسب محددة من السيولة لضمان قدرة المصارف على الوفاء بالتزاماتها تجاه العملاء[1].

فالنتيجة المباشرة للتشديد على محافظة المصارف على مستوى معين من رأسمال هي المحافظة على السيولة اللازمة ومنح المودعين أموالهم كمستهلكين مصرفيين.

على المصارف أيضاً، تحصين الرؤى الداخلية ودراسة المخاطر بشكل فعّال، لتجنب الإنخراط في عقود مضرّة بها ولتجنب تمويل الإستثمار في قطاعات لا إنتاجية ولا مردود فيها، فالقرض الممنوح في ظل أزمة حادة للإستثمار، وفي مجال يتأثر بالوضع السياسي والأمني، دون تأمينه بقدر لازم من الضمانات سيعود بالضرر على المصرف الذي سيخسر أمواله أو بالأحرى الأموال التي تلاقاها من الجمهور.

ترمي معايير اجتماعات بازل إلى إرساء المزيد من معدلات الأمان وسلامة ومتانة النظام المالي العالمي، وتحقيق العدالة في المنافسة وتدعيم التساوي والتوازن في المنافسة بين المصارف ذات النشاط الدولي، وتوحيد المعايير المشتركة في التعامل المصرفي مع الجمهور، كما وترمي هذه المعايير إلى تقليص التفاوت في شروط العقود المصرفية التي تجريها المصارف، وضمان تكافؤ الأنظمة والتشريعات وعدم التعارض بين الأهداف السياسية والأهداف العامة، وإدخال منهج أكثر شمولية لمعالجة المخاطر من خلال إدراج العديد من المخاطر التي لم تكن ملحوظة ومتنبّه لها سابقاً وإيجاد نماذج اختبار جديدة أكثر ملاءمة للتطبيق في المصارف على جميع مستوياتها لتحقيق درجة أكبر من التناسب بين رأس مال المصرف وأصوله الخطرة.

[1] نشرة معهد الدراسات المصرفية النوعية، الكويت، السلسلة الخامسة، العدد الخامس، 2013، ص4.

إن هذه المعايير يجب أن تقترن بتدعيم فاعلية الدور الرقابي للمصارف المركزية والسلطات النقدية وأهمية إفصاح المصارف عن مقدار أكبر من المعلومات بشأن التزامها بمعايير كفاية رأس المال[1].

إننا نرى أن المعايير المصرفية التي أقرتها بازل تساهم بشكل كبير في خفض المخاطر الإئتمانية وتساعد في إعادة الإنضباط إلى السياسة الائتمانية التي شابتها بعض العيوب والتي كان من نتيجتها ظاهرة التعثر المصرفي.

أما لبنان فلم ينأى بنفسه عن مستلزمات القطاع المصرفي المحددة دولياً، والجدير ذكره، أن لجنة بازل الأولى هي لجنة إستشارية فنية لا تستند إلى آية إتفاقية دولية.
وعليه، فإن مقررات هذه اللجنة أو توصياتها لم تكن تتمتع بأية صفة قانونية أو إلزامية، إلا أنها اكتسبت مع الوقت قيمة كبيرة. وفي هذا السياق تلجأ بعض المنظمات الدولية والدول إلى ربط مساعدتها المالية للدول الأخرى بمدى احترام هذه الأخيرة لتلك القواعد والمعايير.
كذلك تتضمن برامج الإصلاح المالي الصندوق النقد الدولي والبنك الدولي في كثير من الأحوال شروطاً بإلزام الدول بإتباع القواعد والمعايير الدولية في مجال الرقابة على المصارف وغيرها من قواعد ومعايير الإدارة السليمة. لذلك يمكن القول أن القواعد التي أصدرتها لجنة بازل تتمتع بنوع من الإلزام المعنوي الذي يترافق في معظم الأحوال مع كلفة إقتصادية عند عدم الانصياع لها[2].

الفرع الثاني: اعتماد بازل ضمن المنظومة اللبنانية القانونية المصرفية

شكّل القطاع المصرفي اللبناني الدعامة الأساسية للإقتصاد الوطني، وبات أحد أهم الجسور للتمدد الإقتصادي الخارجي، كما أصبح شريكاً فاعلاً في منظومة القطاع المصرفي العالمي لجهة إلتزامه بالمعايير الدولية وبالقرارات الصادرة عن المراجع الدولية.
إن المصارف اللبنانية تدرك حجم المخاطر الدولية والمخاطر التي قد تتعرض لها من جرّاء عدم إلتزامها بأي قرار صادر عن مراجع دولية أو بالتدابير الصادرة عن دول لها نفوذ كبير على النظام المالي العالمي، لذلك، تلتزم المصارف اللبنانية بالمعايير المحاسبية الدولية ومعايير التدقيق العالمية

[1] بول مرقص، المستجدّات والتحدّيات المصرفية في لبنان والشرق الأوسط اليوم، منشورات منظمة جوستيسيا الحقوقية، بيروت، ص 91.

[2] نشرة معهد الدراسات المصرفية النوعية، الكويت، السلسلة الخامسة، العدد الرابع، 2013، ص7.

ومقررات لجنة بازل الدولية، وقد أكسبها هذا الأمر ثقة المراجع الدولية ومكنّها من الإحتفاظ بنسب ومؤشرات مواجهة الصدمات، فالتزام المعايير الدولية هو في صلب اهتمامات القطاع المصرفي ومصرف لبنان وتلتقي المصارف اللبنانية في هذا الإطار مع الجهود الدولية المبذولة لهذه الغاية[1] .

اتبعت السلطات النقدية في لبنان، منذ إتفاقية بازل الأولى ثم بازل الثانية وأخيراً بازل الثالثة، نهجاً يقضي بإعتماد المعايير الدولية لكفاية الرساميل التي تضمنتها هذه الإتفاقيات ووضعها موضع التنفيذ في حيز زمني غالبا ما يكون أقصر وأقسى مما تفرضه أو توصي به لجنة بازل[2].
فالمصارف اللبنانية ليست مخيرة لإعتماد هذه الإجراءات، نظراً للبيئة المتعددة والعالية المخاطر التي تعمل فيها من جهة، ومن جهة ثانية، إن حجم مطلوبات وموجودات المصارف في لبنان هي بنسبة هامة جداً بالدولار الأميركي، بالإضافة إلى أن سرعة المصارف في انتهاج هذه المعايير يعود إلى أن المصارف العاملة في لبنان وبأغلبيتها تعمل على صعيد دولي وتقيم علاقات مراسلة مع المصارف العالمية، الأمر الذي يحثها على الإلتزام بمعايير الصناعة المصرفية العالمية.

فيما يتعلق بتطبيق معايير إتفاقية بازل 2، اعتمدت المصارف اللبنانية المنهج المعياري لاحتساب المخاطر، بدلاً من المقاربات المتطورة التي تبيّن لاحقاً أنه لم يتم اختيارها كما يلزم والتي عانت من جرائها مصارف كبيرة في بلدان عديدة من نقص في رأس المال.

فالقطاع المصرفي في لبنان، وأقله لغاية العام 2018، كان لديه كفاية أموال خاصة مريحة تتخطى النسب التي أقرتها لجنة بازل ٣ والتي تستعد الدول الأوروبية والولايات المتحدة إلى اعتمادها رسمياً، بالإضافة إلى سيولة فوق المعدل الذي تتطلع إلى بلوغها الصناعة المصرفية العالمية، فبدءاً من العام 2015، أصبحت المصارف اللبنانية تتمنع بملاءة تتعدى 10% وفقاً لـ بازل ٣ في حين أن ثمة دولاً عدة لم تستطع بلوغ نسبة 7%.

---

[1] عدنان القصار، "احترام المعايير الدولية في صلب اهتمامات القطاع المصرفي"، جريدة السفير، العدد /89665/، بيروت، 2012/9/29،

[2] رياض سلامة: "مصارفنا بدأت تطبيق بازل 3 قبل المهلة الرسمية"، جريدة الجمهورية، العدد /٨٠٧٢٤/، لبنان، آب ٢٠١٣.

وبحسب تقرير لجمعية مصارف لبنان، فإن المصارف وبتشجيع من الجمعية ومن مصرف لبنان تخصص الجزء الأكبر من أرباحها أي حوالي ٧٥٪ منها لتقوية زيادة رساميلها، إضافةً إلى تكوين احتياطات حرّة لمخاطر مستقبلية غير محددة، وذلك تدعيماً لقدرتها على مواجهة أي طارئ محتمل في المستقبل، قد ينشأ نتيجة الأوضاع الإقليمية والدولية الصعبة، فلا تضطر المصارف عندئذ لأن تلجأ الى إصدار أدوات رأسمالية مكلفة[1].

وتكمن أهمية تدعيم احتياطات المصارف وتكوين رأسمالها وحمايتها في المحافظة على إستقرارها المادي وملاءتها لتأمين احتياجات المستهلك، سواء المستهلك الساعي للإستثمار أم المستهلك المودع.

إذاً لطالما ما رافق العمل المصرفي هالة التفوق والإزدهار، حيث وأن قلّة من المتابعين والمعنيين تبصروا وتيقنوا لما سيشهده القطاع النقدي والمصرفي قبل نهاية العام 2019.

فوقعت الواقعة، وأمست النصوص والإتفاقيات والمبادئ مجلدات ومنشورات، وانطلقت التساؤلات عن فعاليتها وإذا ما كانت تطبق، وعن ما كان مطلوب من نصوص وتشريعات وتعاون دولي لتجنب الواقع المستجد، أم أن المشكلة كانت داخلياً فلا حاجة إلا لعلاج محلي؟

الفصل الثاني

واقع الحماية المفروض توافرها للمستهلك المصرفي في ضوء الأزمة النقدية الحديثة في لبنان

إذاً لا يخلو النشاط المصرفي من المشاكل والثغرات الجسيمة التي من شأنها إلحاق الضرر بالمستهلك، ومرد هذه المشاكل هو العمليات المالية الضخمة التي تقوم بها المصارف والتقنيات الجديدة المتبعة والمعقدة في تسيير العمل المصرفي، هذا من ناحية.

أما من ناحية أخرى، أدّى الفساد المصرفي في البنوك العاملة إلى استغلال سيء لمليارات التدفقات المالية وإلى تضييع ثروات طائلة في دعم أنشطة الدولة غير المشروعة، في وقت، كان يفترض،

[1] بول مرقص، مصارف لبنان في مواجهة التحدّيات القانونيّة والعالميّة، منشورات منظمة جوستيسيا، الطبعة الثامنة، بيروت، 2013، ص 95.

قانونًا، على المصارف أن توظف هذه الودائع في استثمارات لصالح اللبنانيين على مستوى كافة المناطق عبر توجيهها لمشاريع تطويرية وصحية وتعليمية وريفية وزراعية وبنى تحتية وتكنولوجية للتخفيف من مظاهر الظلم الذي يعاني منه شباب وشابات لبنان في بلد الزبائنية المتجذرة في آداء القطاع العام.

ورغم تصريحات حاكم مصرف لبنان رياض سلامة " أن الوضع النقدي مستقر والليرة اللبنانية عملة ثابتة وموجودات مصرف لبنان من العملات الأجنبية ارتفعت إلى أكثر من ٣٦ مليار دولار"، ولاسيما تصريحه الأخير: "أن الحركة في أسواق القطع طبيعية والليرة اللبنانية مستقرة. وتعلم الأسواق أن لدى مصرف لبنان احتياطاً مرتفعاً وإرادة مستمرة بالحفاظ على الاستقرار في الأسعار عامةً وسعر صرف الليرة اللبنانية خاصةً. مصارفنا سليمة وهي تنمو بشكل جيد. فقد ارتفعت الودائع بنسبة سنوية تفوق ال 8% بينما زادت تسليفاتها بنسبة 8،6%. لقد تجاوز قطاعنا المصرفي أزمة سوريا ومصر وقبرص. ولا نتوقع أيّ سلبيات على مصارفنا حتى لو ساءت الأمور في هذه الدول"[1].

إلا أن المصارف اللبنانية تأثرت بالأزمة الإقتصادية التي شهدها لبنان، فهل كانت هي المفاقم لهذه الأزمة أو كانت ضحية لها؟

إن إنتكاس الوضع المصرفي ألقى بثقله على المستهلك المصرفي كما وأثّر على العمل بالعقود المصرفية، فأصبحث خاضعة لعدة حواجز، منها قوانين قطع مرور الزمن المتعاقبة جرّاء الإغلاق للحدّ من انتشار وباء كورونا، كما والإقفالات المتكررة للمصارف، ومنها الترتيبات المصرفية المعتمدة في ظل انخفاض سعر صرف الليرة اللبنانية بالدولار الأميركي.

وعليه سنتناول في هذا الفصل مصير العقود المصرفية في ظل الأزمة المصرفية وكيفية تعامل المصارف مع المستهلك المصرفي على إثرها (المبحث الأول)، ومدى مراعاة الإجراءات القانونية والقضائية المتخذة في الأزمة للمستهلك المصرفي (المبحث الثاني).

[1] تصريح حاكم مصرف لبنان رياض سلامة خلال احتفال تخريج طلاب الجامعة الأميركية للتكنولوجيا AUI للعام الجامعي ٢٠١٢– 2013 في مجمع "إده ساندز" السياحي في جبيل، جريدة الديار، لبنان، 9 أيلول ٢٠١٣.

المبحث الأول

مصير العقود المصرفية في ظل الأزمة المصرفية الحديثة على لبنان

« Qui dit contractuel, dit juste »[1]، تكمن أهمية هذه القاعدة في أنها تظهر موقف المشرع الذي يبدو وكأنه يفترض عدم قدرة المستهلك على تقدير أهمية اختياراته بمبادرة منه، بمعنى آخر، يصعب على المستهلك تأمين أفضل ما يكون له في إبرام عقده مع المصرف، بالرغم من أن العقد أساساً شرعة للمتعاقدين وانعكاساً لإرادتهم المتبادلة.

في الواقع، لم يكن لتثار التعاملات والعادات المصرفية الخاصة لولا الأزمة الأخيرة التي مرّت على لبنان، بحيث لجأت المصارف إلى العديد من الإجراءات المتعسّفة بحق المستهلك المصرفي المتعاقد معها، فجاءت هذه الأزمة امتحاناً للمصارف.

إن الشروط التعسفية المعتمدة في العقود المصرفية، أدّت إلى إستغلال المصارف لمركزها ولتفوقها ولإحتكارها الخدمات المالية من أجل فرض شروطها التي تراها مناسبة لمصلحتها في العقود المنوي إبرامها[2].

لا شك أن تنفيذ العقود المصرفية السابق إبرامها وإبرام عقود أخرى واجهته عقبات كثيرة مسّت بوضعية ومصلحة المستهلك المصرفي (المطلب الأول) بالرغم من إلتزام بعض المستهلكين المصرفيين بتنفيذ عقودهم رغم الأزمة المستجدّة (المطلب الثاني).

المطلب الأول

العقبات المستجدة في تنفيذ العقود المصرفية

منذ تشرين 2019، تجردت معظم المصارف اللبنانية بسلوكياتها تجاه المودعين، من أدنى المبادئ العقدية ومن بديهيات قواعد الانصاف والعدالة، فاستفحلت في آداء مصرفي عقيم تجاوزت به كل الأصول الدولية والتشريعية لتحقق منفعتها الخاصة وربحيتها المفرطة[3].

---

[1] Fouillée, Science sociale, 1880, Hachette, 2e éd., p. 140.

[2] Abbas Karimi, Les clauses abusives et la théorie de l'abus de droit, Paris, L.G.D.J., 2001, p.12

[3] سابين الكيك، إضاءة الزوايا المظلمة من سلسلة قضايا مصرفية "أزمة المصارف في لبنان"،

هذه السلوكيات جعلت المصارف في موضع المساءلة تجاه مودعيها وعملائها أي المستهلكين، إن لناحية تسبّب إداراتها الخاطئة بالأزمة أو لناحية تصرفاتها التعسفية تجاههم في ظلّها.

سمحت الأزمة الأخيرة على لبنان، للمصارف بالتملص من موجباتها في مقابل لجوئها إلى ممارسة أنشطة جديدة على طبيعة عملها المعتاد، إذ وجدنا المصارف، وفي ظل الإبقاء على الودائع المكوّنة بالعملات الأجنبية لديها لا سيما بالدولار الاميركي، تضخ في السوق عملة الدولار الأميركي من خلال عرض بيعها وفق سعر محدد بالليرة اللبنانية.

تكثر وتتنوع العقود المصرفية كما هو معلوم، إلا أنه لغاية الإضاءة على مدى تأثير هذه الأزمة على المستهلك، لا بدّ من تناول العقود الأكثر شيوعاً والأكثر تأثراً بالأزمة لتبيان كيفية تعامل المصارف معها.

الفرع الأول: العقبات التي تواجه المصرف في تنفيذ العقود الإلكترونية

مع التطور التكنولوجي الذي لحق بمختلف القطاعات بما فيها القطاع المصرفي، وضعت المصارف بمتناول عملائها وسائل تسهل قيامهم بالعمليات المالية، فأصبح بوسع العميل أن يقوم عبر حاسوبه الشخصي وحتى من تطبيقات يحمّلها على هاتفه النقال، معرفة رصيد حسابه والقيام بالتحويلات المصرفية من مصرف إلى آخر، وصولاً إلى الإستثمارات المالية.

فالخدمات الإلكترونية بحدّ ذاتها تشكل استقطاب لأعمال القرصنة فما بالك إذا ما تم الولوج من خلالها إلى حسابات مالية.

وفي هذا الإطار، نذكر واقعة عرضت أمام القضاء اللبناني، حيث اكتشف رجل أعمال لبناني اختفاء مبلغ /2,127,000/ د.أ من حسابه بعد قرصنة بريده الإلكتروني وتحويل المبلغ إلى عدّة حسابات، والمفارقة أن المصرف نفذ العملية دون الإتصال به، وبمراجعة الزبون للمصرف، رفض الأخير تحمل

---

https://www.mahkama.net/wp-content/uploads/2021/09/%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%A7%D9%8A%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B8%D9%84%D9%85%D8%A9.pdf

تاريخ النشر 2021/9/11

تاريخ زيارة الموقع 2024/8/12.

المسؤولية، فرفع الأخير دعوى ضد المصرف ليحكم له بعد مسار قضائي طويل بأقل ما حوّل من حسابه، ودون النظر في وجود عملية قرصنة[1].

إذاً وبمعزل عن أي أزمة إقتصادية ومالية، ينطوي التعامل بواسطة العالم الإفتراضي والواسائل التقنية عن بعد على مخاطر عالية، فقد تعرض هذه الإمكانات وما قد يواجهها من عراقيل مصالح المستهلك المصرفي للخطر أو للضياع، فمن اعتاد أن يطلب من المصرف إجراء التحاويل عن بعد أو بواسطة تطبيق على جهازه الخليوي، سيحرم من هذه الميّزات لو انقطعت شبكة الإنترنت عن الأراضي اللبنانية.

أما أهم الموجبات المصرفية المتمثلة بالتيقّظ واعتماد معايير الإمتثال وما تفرضه من تدابير إجرائية ورقابية، تجد تطبيقاً لها في اعتماد المصرف للخدمات المصرفية الإلكترونية، فعلى المصارف الحرص على أمنها السيبراني ضماناً لخصوصية ومال المستهلكين وتجنباً للوقوع في أخطاء مادية أو تحويل أموال إلى غير الجهة المطلوب التحويل إليها بخطأ آلي من المصرف.

كما وفي ظل حداثة قانون التعاملات الإلكترونية، يصبح من الصعب التصدي لحالات القرصنة على الحسابات المصرفية، ناهيك عن الأضرار التي قد تلحق بالمستهلك المصرفي الذي اعتاد على تسيير أموره عن بعد وبواسطة شبكة الإنترنت عند تعرضها لخلل أو عطلٍ ما.

الفرع الثاني: المشاكل التي واجهت المستهلك المصرفي في تنفيذ عقود الوديعة

ولئن المصرف في الأساس مفهوم قانوني قائم في أصله على تلقي الأموال من الجمهور أو بمعنى آخر الوديعة، نتطرق فيما يلي لواقع الودائع الموجودة لدى المصارف إبان الأزمة الأخيرة وكيفية تعامل المصارف مع هذا النوع من العقود.

إن الحق في فتح حساب مصرفي هو حق شخصي ومكرس منذ عقود، بحيث محصورة هي الحالات التي يحق فيها للمصرف الإمتناع عن فتح حساب للزبون، على اعتبار أن المصرف أصبح بمثابة

[1] خاص بيروت تايم، القاضي حبيب رزق الله: عدالة للبيع في بنك الاعتماد اللبناني، قصة إحتيال على المودعين، https://beiruttime.com/Article/20172/

تاريخ النشر 2024/6/27

تاريخ زيارة الموقع 2024/8/12

مرفق عام وبالتالي يمنع عليه إقفال أبوابه بوجه روّاده[1]، إلا أن معظم المصارف وفي ظل الأزمة الحديثة امتنعت عن فتح حسابات للزبائن في واحدة من صور المسّ بحقوق المستهلك المصرفي، فشكل ذلك عجز في دور المصارف وانتقاص لحقوق المستهلك، بحيث أصبح الأخير في أزمة لحفظ مدخراته، لا سيما تلك المكونة بشكل شيكات مصرفية.

ولضرورات البحث العلمي والتجرد، لن نخوض في توصيف الواقع بقدر ما سنسعى لنقل وسرد هذا الواقع من خلال تبيان المشاكل التي واجهت عموم المتعاملين مع المصارف.

من جملة المستجدات التي حملتها الأزمة للمستهلك المصرفي، برزت واقعة عدم تمكن المودع المصرفي من التمتع بأموال وديعته المصرفية، بحيث استحال على المودع سحب وديعته ولو على دفعات، فأصبحت أمواله محجوزة في المصرف دون الإتفاق على تجميدها، بالإضافة إلى حرمانه من الفائدة القانونية عليها.

على الرغم من أن عقود فتح حساب الوديعة المصرفية تخضع لشروط متفق عليها سلفاً، إلا أن المستلهك مالك الوديعة، ووجه بأحادية تقرير مصير هذه الوديعة وكيفية الإستفادة منها، بحيث حددت المصارف وبإشراف المصرف المركزي من خلال تعاميمه، شروط الإستفادة من هذه الودائع، فتارةً كان يحدد سقف للمبالغ الجائز سحبها، وتارةً أخرى كان يحدد سعر الصرف المعتمد للودائع بالعملات الأجنبية غالباً ما يكون بعيد عن سعر الصرف الحقيقي، وتارةً أخرى كان يلزم المودع المستهلك التمتع بأموال وديعته من خلال التحويل وإيفاء ثمن مشترياته بواسطة ما كان يملكه من بطاقات مصرفية.

كما وأن المستهلك حرم من إجراء التحاويل المالية الداخلية والخارجية والذي يعتبر حق تبعي لحقوق المودع الأساسية، علماً بأن مثل هذه التحويلات كانت تؤمن للمحظيين على حساب المستهلك العادي، حتى أصبح يقال أن هذه التحويلات منعت صغار المستهلكين المودعين من الإستحصال على ودائعهم ولو بجزء بسيط منها.

من تداعيات هذه الأزمة على التعاملات النقدية والتجارية، تأثيرها على حركة وتداول الشيك المصرفي، والذي اعتماده كوسيلة للإيفاء يرتبط بتوافر حساب لدى المصرف في أغلب الأحيان.

[1] الياس أبو عيد، عمليات المصارف، الطبعة الثانية، لبنان، 1997، ص20.

بعد أن كانت المصارف هي من تنظم عقود تقديم دفاتر الشيكات لعملائها المستهليكين، إلا أنها وفي ظل الأزمة امتنعت عن قبول الشيكات، ما ارتد بالضرر على المعاملات التجارية والإقتصادية.
ولغاية تاريخه، تمتنع عن فتح حسابات لإيداع هذه الشيكات، الأمر الذي دفع بحامليها إلى بيعها بما يوازي بحد أقصى 30% من قيمتها الإسمية، الأمر الذي عاد بالضرر والخسارة على المستهلك المصرفي صاحب المبلغ أو الوديعة المحررة بموجب شيك.

وبالطبع لا دور لإرادة المودع المستهلك في كل ذلك، بحيث غالباً ما كان ينصاع للإجراءات المتبعة تحت هاجس الخوف من ضياع الوديعة.

فوفق ما أسلفنا في متن هذه الرسالة بأن الوديعة المصرفية عقد يوجب على المصرف تلقي المال من المودع للمحافظة عليه وإعادته عند أول طلب.

إلا أن من إرتدادات الأزمة على عقد الوديعة المصرفي، حرمان المودع المستهلك من حقه بإستعادة وديعته أو حرمانه من حقه باستعادتها بقيمة توازيها، والتهاون مع المصرف في أداء موجب حفظ الوديعة وردها.

فرغم صراحة النصوص وإنخراط المصارف في السياسات المصرفية العالمية، وتشعب وتطور خدماتها المصرفية، إلا أننا نراها عاجزة عن تنفيذ أبسط العقود المصرفية، في تعد واضح على حقوق المستهلك المصرفي.

المطلب الثاني

تنفيذ المستهلك لعقوده المصرفية في ظل الأزمة وخضوعه للتدابير المصرفية المستجدّة على حساب مصلحته

جدير بالذكر، أن العقود المصرفية أيضاً وما تضمنته من موجبات متقابلة خضعت لقوانين تعليق المهل المتعاقبة، ما ساهم في تأخير تنفيذها أو حتى تعليقه لحين أن تفاقمت الأزمة النقدية والمصرفية.
وككل أزمة، تفتقد فيها الضوابط والمعايير، نستذكر القول المأثور: "مصائب قوم عند قوم فوائد".

فقد حملت الأزمة بعض المعالم الإيجابية لفئة من المستهلكين المصرفيين، بحيث حثّت فئة منهم إلى تنفيذ عقودهم المصرفية وإلى الإستفادة من النشاطات المالية المستحدثة من قبل المصارف، ومن جهة أخرى حملت فئة منهم مجبورين على الخضوع للعديد من الإجراءات الماسة بحقوقهم.

الفرع الأول: سداد المستهلكين لقروضهم المصرفية بشكل مشروع

يقوم النشاط المصرفي أساساً على الوساطة بين مختلِف الفاعلين، أفراداً كانوا أم كيانات اقتصادية، عبر التصرُّف في وسائل الدفع وجمع الودائع التي تُوجَّه إلى منح القروض. بمعنى أنّ المصارف لا تخلق إنتاجاً مادّياً مباشِراً وإنّما تساهم في خلقه بشكل غير مباشر عن طريق تمويل الاستثمار.

وهذا ما تقوم به المصارف من خلال القروض التي تمنحها، إلا أن ليس كل هذه القروض تكون إستثمارية بالمفهوم الإقتصادي، بحيث تمنح المصارف قروض لغايات شخصية وإستهلاكية، تعنى بالحماية المنشودة للمستهلك المصرفي.

تفادى المستهلك المصرفي المزيد من الظلم الذي كان بالإمكان أن يلحق به بفعل الأزمة الحديثة، بحيث تمكّن المستفيدون من القروض المصرفية التي سبق وأن استحصلوا عليها من المصارف بالعملة الأجنبية، من سدادها باعتماد سعر صرف للدولار الأميركي يوازي /1,507,5/ ل.ل[1]، منفذين بذلك موجباتهم العقدية تجاه المصرف كما تملي عليهم بنود العقد، وإننا لا نرى في ذلك ملامة.

من خلال الإيفاءات التي قام بها المستهلك المصرفي، يكون قد التزم وتقيّد بأحكام القانون طالما أنّ تصرفه جاء بحدود العقد المصرفي وبما لا يحرّمه، وبالتالي يتساوى الأخير مع المصرف لناحية المسؤولية، فلا يكون المصرف أفضل من المستهلك المصرفي في هذا الإطار ، ، فيما لو أردنا اعتماد المقولة أدناه[2]:

---

[1] سعر صرف الدولار الرسمي وفقاً لنشرة مصرف لبنان الرسمية /1,507/ ل.ل للدولار الواحد.
http://www.bdl.gov.lb/circulars/intermediary/5/37/0/Intermediate-Circulars.html

[2] Marielle Cohen-Branche, La responsabilité civile du banquier en droit français et le juge de cassation : quel pouvoir ? Réflexion autour d'une politique jurisprudentielle, RD bancaire et fin. Mars 2009, n° 36.

« Il est indéniable que la responsabilité du banquier [et de l'assureur] obéit aux règles traditionnelles tant sur le plan de la responsabilité »

في الواقع جاءت هذه الإيفاءات مطابقة للقانون، بحيث خوّلت عقود منح القرض، تجانساً مع قانون النقد والتسليف وقانون حماية المستهلك، إيفاء القروض قبل آجالها لاسيما و إن شمل الإيفاء الفوائد المتفق عليها.

وعليه، فيما لو اعتبر هذا التصرف لا يلائم ومصلحة المصارف في ظل الأزمة، إلا أن نشاطها يحتم عليها تلقي سلبيات النشاط المصرفي مثل إيجابياته، تطبيقاً لمقولة "Ubi emolentum, ibi onus[1]" أي بالعربية "حيث هو الربح، يتوجّب أن يكون العبء"، وتعني هذه المقولة بكلّ بساطة أنّ من يجني الأرباح نتيجة نشاطه، من المنصف والعادل والمتوقّع أن يتحمّل في المقابل الأعباء الناتجة عن الأضرار التي يتسبّب بها هذا النشاط.

في الواقع، اغتنمت قلة قليلة من مجمل المستهلكين المصرفيين فرصة إيفاء القروض وفق سعر صرف متدنٍ للدولار الأميركي بالليرة اللبنانية، نظراً لأن غالبية الإستهلاك المصرفي قائم على الإيداع لدى المصارف.

إن إيفاء القروض المصرفية وفق سعر صرف للدولار الأميركي أقل عن ما هو عليه في السوق الموازية، ما كان ليحصل لولا القرار الوسيط رقم /13260/ تاريخ 2020/8/26، الصادر عن حاكم المصرف المركزي آنذاك، بموجب التعميم الوسيط رقم /568/ للمصارف والمؤسسات المالية[2]، والذي أوجب على المصارف والمؤسسات المالية العاملة في لبنان قبول تسديد العملاء الأقساط أو الدفعات المستحقة بالعملات الأجنبية الناتجة من قروض التجزئة كلها بما فيها القروض الشخصية، وذلك بالليرة اللبنانية على أساس السعر المحدد لتعاملات مصرف لبنان مع والمصارف والبالغ آنذاك قيمة وسطية /١٥٠٧,٥/ ليرة لبنانية للدولار الأميركي الواحد، وذلك شرط أن لا يكون العميل من غير المقيمين وفقاً للتحديد الوارد في النصوص التنظيمية الصادرة عن مصرف لبنان، وأن لا يكون للعميل

[1] Roland et Boyer, Adages du droit français, 1999, Litec, nº 452.

[2] التعميم الوسيط رقم /568/، القرار الوسيط رقم /14260/، تاريخ 2020/8/26، عمليات التسليف والتوظيف والمساهمة والمشاركة.

حساب بهذه العملة الأجنبية لدى المصرف المعني يمكن استعماله لتسديد هذه الأقساط أو الدفعات، وأن لا يتعدى مجموع قروض التجزئة الممنوحة للعميل /100,000/ د.أ.

ليقوم المقترضون ومن خلال الإيفاءات التي قاموا بها بالسير عكس مقولة جورج برنارد شو[1]: "البنك يقرضك مطرية عندما يكون الطقس جميلاً، لكنّه يسحبها منك عندما تمطر".

قد تشكل هذه الإيفاءات، وجهاً من وجه إشراك المصارف في تحمل مسؤولية الأزمة الراهنة ودفعها إلى تحمل ولو جزء بسيط من الأعباء المنوي رميها بموجه المستهلك المصرفي، فالمصرف هو تاجر والتاجر هو عرضة للربح طوراً والخسارة طوراً آخر.

الفرع الثاني: خضوع المستهلك المصرفي للتدابير المصرفية المستجدة على حساب مصلحته

فجأةً وجد المستهلك المصرفي في مواجهة مع الجهة التي كانت تزوده بالثقة، فالمكان الآمن حيث "جنى العمر" أصبح بؤرة ظلماء، تتحكم به وليس في اليد حيلة.

ونظراً لأن الأزمة فرضت على المصارف تقليص مصاريفها وأحجامها تخفيفاً لمصاريفها التشغيلية، اتخذت المصارف خطوة إقفال العديد من فروعها، التي كانت تجاور المستهلكين المصرفيين في الشوارع والأزقة وقرب أماكن سكنهم.

في هذا السياق أشار رئيس قسم البحوث والتحاليل الاقتصادية في بنك بيبلوس الدكتور نسيب غبريل لصوت لبنان الى أن المصارف مقفلة لأسباب لوجستية أي بسبب صعوبة وصول /26,000/ موظف على مساحة لبنان إلى مراكز عملهم[2].

---

[1] جورج برنارد شو، مؤلف ايرلندي، ناقد موسيقي وأدبي، مواليد العام 1856، توفي العام 1950.

[2] موقع صوت لبنان،

https://www.vdl.me/news/%D9%86%D8%B3%D9%8A%D8%A8-%D8%BA%D8%A8%D8%B1%D9%8A%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%B1%D9%81-%D9%85%D9%82%D9%81%D9%84%D8%A9-%D9%84%D8%A3%D8%B3%D8%A8%D8%A7%D8%A8-%D9%84%D9%88%D8%AC%D8%B3%D8%AA/

ورغم تبرير ذلك من قبل المصارف ومن قبل القيمين عليها، شكّل هذا الإجراء بالنسبة للمستهلك إجراء متعسف، بحيث يرمي عليه مشقة التوجه إلى فرع مصرفي جديد، غير معتاد عليه، يبعد مسافات عن سكنه بعد أن كان "مشوار المصرف" سريع وقرب المنزل.

وبالطبع لم يكن المستهلك مخيّر في اختيار الفرع الجديد الذي سيستقبل ملفه كعميل جديد، فجل ما في الأمر رسالة نصيّة تصل إلى هاتف المستهلك الزبون تفيده بإنتقال الفرع حيث ملفه المصرفي، مع الإشارة إلى تقصير المصارف في إرسال هذه الرسائل الخطية إلى كافة الزبائن بحيث كانوا يعلمون بإغلاق فروع المصارف حيث معاملاتهم بالصدفة.

اتخذت المصارف سلسلة إجراءات جديدة، كانت بمجملها تمسّ حق المستهلك وتتناول كيفية التعامل معه بطريقة آحادية، فلجأت المصارف وفي ظل الأزمة الخانقة، إلى حصر أوقات عملها بيوم أو يومين في الأسبوع وضمن ساعات عمل مقلّصة إلى أقصى الحدود، فكان المستهلك صاحب الوديعة يتوجه إلى المصرف لسحب المال فيجده مقفل.

كما ولم تتردد المصارف، وعند طلب الحصول على المال من الحسابات القائمة عندها، بالمجاهرة بعدم وجود المال داخل حرمها أو حتى في المصارف الآلية، فكان المستهلك يخضع للحصول على ماله فيما لو حصل ذلك إلى تدابير وإجراءات المصرف.

ناهيك عن أنه في ظل هذه الأزمة، لم تتقيّد المصارف بكافة تعاميم المصرف المركزي، فتارةً كانت تتأخر في تنفيذها وتارةً أخرى كانت تنفذها جزئياً، حتى أنها كانت تمتنع عن ذلك بالرغم من أنها تعاميم أوجبتها حالة الضرورة التي يمرّ بها القطاع الإقتصادي، فعل سبيل المثال لا للحصر نجد أن المصارف كانت تحدد عمولة لها لقاء العمليات التي كانت تقوم بها (عمليات صيرفة والتي سنأتي على عرضها في المبحث الثاني اللاحق) بالرغم من تحظير التعاميم قيامها بذلك.

ومن أوجه التعسف الذي اعتمدته المصارف، إقفال الحسابات المصرفية بشكل آحادي، خفض وإلغاء الفوائد القانونية على الودائع لديها، تحديد سقف للسحوبات المصرفية على مدى زمني معيّن، عدم

تاريخ النشر 2019/10/23

تاريخ زيارة الموقع 2024/9/12

قبول الشيكات المصرفية رغم لجوئها إلى تسليم أموال الحسابات لديها بموجب شيكات، وقف العديد من الخدمات التي كانت تمنحها قبل الأزمة ما ساهم في تأخير حركة الأموال والإضرار بالمستهلك المصرفي.

لم تنته ممارسات المصارف عند هذا الحدّ، إذ استغلّت المصارف خوف المستهلكين المصرفيين لخداعهم وتمرير بنود تعسفية باطلة بموجب قانون الموجبات والعقود وقانون حماية المستهلك، في العقود والتعاملات التي تجريها مع المستهلك المصرفي.

ففي الواقع حاولت المصارف الإستحصال على إقرار من المستهلك المصرفي وموافقة منه على مجموع أرصدة الحسابات كما تبرزها قيود المصرف في أي وقت كان، لتغطي في ذلك التعديات التي تكون قد حصلت بفعل سحوبات سابقة اعتمدت فيها المصارف سعر صرف /1،507/ ل.ل. للدولار الأميركي في حين أن سعر السوق أعلى بكثير، منتشلةً من المستهلك المصرفي موافقة على هيركات مقنّع، لتنقل أعباء تدني قيمة العملة عنها إلى المستهلك المودع بشكل تعسفي، علماً أن هذه البنود هي بنود باطلة لإستجماعها على عيوب الرضا كالخداع بشأن توجب الحق والخوف من فقدان الودائع سنداً للمواد /208/ وما يليها من قانون الموجبات والعقود[1].

كما وقامت المصارف بصورة منفردة بتحديد سعر الصرف المعتمد للسحوبات بالليرة اللبنانية، إذ حددتها مراراً بسعر يقل عن سعر السوق بما يزيد عن 25%. كما ومنحت المصارف، بصورة منفردة، حقّ تحديد الإجراءات والحدود والسقوف القصوى والدنوى للسحوبات المعتمدة لديها وفقاً لاستنسابيتها المطلقة وللموافقات المسبقة على عمليات القيد وتحويل العملات والتحويل والسحب، كما ومنحت المصارف حق تسديد المبالغ الناجمة عن عمليات الإيداع ضمن مهلة محددة من قبلها وفقاً لإستنسابيتها، وفي ذلك تعسف فادح ومخالفة صارخة للقانون كون ذلك من شأنه أن يحوّل موجب المصرف بتسديد الإيداعات إلى أصحابها إلى موجب موقوف على إرادة المصرف وحده.

[1] المادة /208/ من قانون الموجبات والعقود : " ان الخداع لا ينفي على الاطلاق وجود الرضى لكنه يعيبه ويؤدي الى إبطال العقد اذا كان هو العامل الدافع اليه والحامل للمخدوع على التعاقد. اما الخداع العارض الذي افضى الى تغيير بنود العقد ولم يكن هو العامل الدافع الى انشائه, فيجعل للمخدوع سبيلا الى المطالبة ببدل العطل والضرر فقط."

كما وقامت المصارف بتسديد إيداعات العملة الأجنبية بالليرة اللبنانية حصراً، وبإجراء عمليات القطع بالنسبة للمبالغ الواردة بالعملة الأجنبية بعد إقفال الحساب بالعملة الأجنبية معتبرةً أن هذا الإيفاء هو وفق ما يسمى "سعر الصرف الرسمي"، وذلك إستمراراً لسياسة الهيركات المقنّع ونقل عبء تدني قيمة النقد الوطني من المصارف الى المودعين كفئة من المستهلكين المصرفيين.

وفي خضم هذه التجاوزات، وفي نفس أسلوب إستغلال ظروف المستهلك المصرفي الطالب لخدمة مصرفية في ظل الأوضاع المستجدة، حاولت المصارف إدراج بنود نافية لمسؤوليتها في العقود المنوي إبرامها، ما يشكل مخالفة للمادة /26/ من قانون حماية المستهلك، وللقواعد القانونية العامة لجهة بطلان بنود نفي المسؤولية أو التخفيف من وطأتها في حال الإحتيال أو الخطأ الفادح، مع العلم أن تعدّيات المصارف على حقوق المودعين تندرج ضمن إطار الخطأ الفادح.

كما ومن باب خضوع المصارف للمصرف المركزي، حاولت المصارف تدريج بنود إبراء الذمة والموافقة المسبقة على التعديلات التي ستصدر عن مصرف لبنان، متجاهلةً بذلك إمكانية الطعن بهذه التعديلات في حال تبين أنها مخالفة للقانون، ناهيك عن أن هذه البنود بحد ذاتها هي باطلة لأن من شأنها أن تقيّد وتمنع إستعمال الحقوق المختصة بكل إنسان وعلى رأسها حق الوصول إلى العدالة.

فبذلك حاولت المصارف الإستحصال على تنازل من المستهلك المتعامل معها على جملة حقوق وضمانات موجودة لصالحه أساساً، مستغلةً قوتها الإقتصادية للمصارف في ظل العجز التشريعي والرقابي المؤسساتي للدولة، ومستفيدةً من حاجات الناس وهواجسهم من فقدان ما تبقى لهم من ودائع.

وإننا نرى أنه بالرغم من انخراط المصارف اللبنانية في البرامج المصرفية الدولية والإتفاقات الدولية وانتهاجها لسياسات مصرفية معاصرة وخضوعها لآليات الرقابة المحلية والدولية وخطط الحوكمة وعملها في ظل التوصيات والنصوص القانونية، فلم تحافظ المصارف على مناعتها ولم تثبت أحقية ما كانت تتذرع به في أول أزمة بوجه المستهلك المصرفي.

المبحث الثاني

مدى مراعاة الإجراءات القانونية والقضائية المتخذة في ضوء الأزمة للمستهلك المصرفي

على الرغم من تنوع النصوص القانونية اللبنانية المتعلقة بالنشاط المصرفي، ومن انخراط لبنان في الحلقة المصرفية الدولية وما تفرضه من اعتماد لسياسات الحوكمة ومن خلق أجهزة للرقابة ومن سبل تواصل وتعاون، إلا أن جميعها لم تفلح في تفادي وقوع الكارثة على القطاع المصرفي.

ورغم الإهتمام بالمحافظة على صورة لبنان المصرفية في المحافل الدولية ومواكبة التطور السريع للنشاط المصرفي، إلا أن ذلك لم يحافظ على حقوق المستهلك المصرفي، بحيث لم تنصفه الإجراءات المعمول بها والنصوص المطبقة.

فبقيت هذه المنظومة عاجزة عن حماية حقوق وأموال المستهلك المصرفي.

على الصعيد التشريعي، حدث ولا حرج، فكثرة إقتراحات فرض سقوف على التحاويل المصرفية المالية (Capital Control) ، إلا أنه لم يسن أي قانون عند بداية الأزمة رغم حاجته الملحة.

وعلى صعيد السلطة التنفيذية، فقد ندرت جهودها لمواجهة الأزمة، إذا إما أردنا القول أن جهودها كانت معدومة.

المطلب الأول

دور المصرف المركزي في صون ما تبقى من حقوق للمستهلك المصرفي

في الواقع، ووكبت هذه الأزمة بسلسلة تعاميم صادرة عن حاكم المصرف المركزي آنذاك، وصدور عدّة أحكام قضائية أرست بعض المسلمات والحلول للمشاكل المستجدة.

بشأن مواكبة المصرف المركزي للأزمة النقدية والمصرفية، فقد صدرت عدّة تعاميم بهدف إرساء نوع من التوازن للسوق النقدية والحفاظ على ما تبقى من حقوق المودعين، هذه هي ظاهر الحال وما هو مطلوب أساساً.

وبحسب البروفيسور ندى الملّاح البستانيّ، بلداً مثل لبنان، لا يمكن أن يعيش وينهض من أزمته الإقتصاديّة من دون مصرفٍ مركزيّ ذي سيادة واستقلاليّة وفعاليّة[1].

[1] ندى البستاني، "دور مصرف لبنان وأهميته في ظل الفراغ الحاكميّ"، جريدة الجمهورية، العدد /80787/، لبنان، تاريخ 2023/8/2.

إستناداً إلى المادة /70/ من قانون النقد والتسليف، مهمة المصرف المركزي المحافظة على سلامة النقد اللبناني، لتأمين النمو الإقتصادي والإجتماعي والمحافظة على استقرارهما، كما والمحافظة على سلامة أوضاع النظام المصرفي وتطوير السوق النقدية والمالية.

ولأجل ممارسة مهامه، أنيط بالمصرف المركزي صلاحية إعطاء التوصيات وإستخدام الوسائل التي من شأنها أن تؤمن تسيير العمل المصرفي بشكل سليم، كما وله بعد استطلاع رأي جمعية مصارف لبنان أن يضع التنظيمات العامة الضرورية لتأمين حسن علاقة المصارف بمودعيها وعملائها، وله أن يحدد ويعدل كلما رأى ذلك ضرورياً، قواعد تسيير العمل المصرفي التي على المصارف التقيّد بها حفاظاً على حالة سيولتها وملاءتها.

أما واقعياً، فبالنسبة لإمتناع المصارف من تزويد المودعين بأموال ودائعهم خصوصاً تلك الموجودة بعملة الدولار الأميركي خصوصاً، فجاء القرار الأساسي رقم /13215/ الصادر بتاريخ 2020/4/3، بموجب التعميم الأساسي رقم /148/[1]، والقرار الأساسي رقم /13218/ الصادر بتاريخ 2020/4/15، بموجب التعميم الوسيط رقم /549/[2]، الصادرين عن حاكم المصرف المركزي آنذاك، والمتعلقين بإجراءات استثنائية حول السحوبات النقدية من الحسابات الصغيرة لدى المصارف، والذين سمحا للسحوبات من بعض الحسابات المصرفية، إلا أن القرارين السالف ذكرهما لم يؤمنا كافة حقوق المستهلك المصرفي، بحيث أخضعا سعر صرف الدولار الأميركي للسحوبات الحاصلة بموجبهما لسعر الصرف المعتمد في المنصة الإلكترونية لعمليات الصرافة والذي هو أقل من القيمة الفعلية للدولار الأميركي في الواقع.

أما لناحية الإجراءات المتبعة لمنع انهيار قيمة العملة اللبنانية أكثر أمام الدولار الأميركي، أنشأ حاكم مصرف لبنان آنذلك المنصة الإلكترونية لعمليات الصرافة بالقرار الأساسي رقم /13236/ بموجب

[1] التعميم الأساسي رقم /148/، القرار الأساسي رقم /13215/، تاريخ 2020/4/3، إجراءات استثنائية حول السحوبات النقدية من الحسابات الصغيرة لدى المصارف.

[2] التعميم الوسيط رقم /549/، القرار الأساسي رقم /13218/، تاريخ 2020/4/15، إجراءات استثنائية حول السحوبات النقدية من الحسابات الصغيرة لدى المصارف.

التعميم الأساسي رقم /5/ تاريخ 2020/6/10[1]، بما يؤمن محافظة ولو جزئية على قيمة الودائع المكونة بالعملات الأجنبية، بحيث كان سعر صرف الدولار الأميركي يحدد عليها بنتيجة حركة السوق والطلب على الدولار.

وإننا نرى بأن هذه التعاميم لم تصب لمصلحة المستهلك المصرفي البحتة، فأمعن تطبيقها بإلحاق الظلم بالمستهلك المصرفي المودع، من خلال إصدار النصوص الملزمة للمصارف بتأدية هذه الوديعة بشروط هاضمة لحق المودع، إذ بنتيجة هذه التعاميم نال المودع وديعته بقيمة أقل من قيمتها الفعلية بتاريخ قبضها ناهيك عن تقسيط منحه وديعته على فترات زمنية وبموجب عملة مختلفة عن عملة فتح الحساب، فكان القرار الأساسي رقم /13335/ الصادر عن حاكم مصرف لبنان آنذاك تاريخ 2021/6/8، بموجب التعميم الأساسي رقم/ 158/[2] والمتضمن إجراءات إستثنائية لتسديد تدريجي للودائع بالعملات الأجنبية.

وفي حين أن حسابات المودعين الدائنة لدى المصارف بالعملات الأجنبية لا تزال لدى المصارف محجوزة، وبالكاد يستطيع أصحابها الإستفادة منها، قامت المصارف بعرض عملة الدولار الأميركي في السوق في ظل ارتفاع سعر هذه العملة بالليرة اللبنانية، مفتعلةً نوع من المضاربة على سعر صرف الدولار، في محاولة للجم تدهور سعر صرف العملة اللبنانية، عملاً بالقرار الأساسي رقم /13221/ الصادر عن حاكم مصرف لبنان أنذاك، بتاريخ 2020/4/21 بموجب التعميم الأساسي للمصارف /151/.[3]

أما بشأن أزمة الشيكات المصرفية، فقد صدر عن حاكم المصرف المركزي آنذاك قراراً وسيطاً تحت الرقم /13405/ بموجب التعميم الوسيط للمصارف رقم /611/، تاريخ 2022/1/25[4]، والذي من

---

[1] التعميم الأساسي لمؤسسات الصرافة رقم /5/، القرار الأساسي رقم /13236/، المنصة الإلكترونية لعمليات الصرافة، تاريخ 2020/6/10.

[2] التعميم الأساسي للمصارف رقم /158/، القرار الأساسي رقم /13335/، تاريخ 2021/6/8، إجراءات إستثنائية لتسديد تدريجي للودائع بالعملات الأجنبية.

[3] التعميم الأساسي للمصارف رقم /151/، القرار الأساسي رقم /13221/، تاريخ 2020/4/21، إجراءات إستثنائية حول السحوبات النقدية من الحسابات بالعملات الأجنبية.

[4] التعميم الوسيط للمصارف رقم /611/، القرار الوسيط رقم /13405/، تاريخ 2022/1/25.

خلاله حث المصارف على عدم رفض الشيكات التي يودعها العملاء في حساباتهم الجارية طالما أن مصدرها وإيداعها مطابقان للقوانين المرعية الإجراء.

فبذلك نرى أن المصرف المركزي تدخل في العديد من المرّات من خلال تعاميمه المتلاحقة والمترابطة لمحاولة تخفيف من حدّة الأزمة التي انتهكت قبل كل شيء حقوق المستهلك المصرفي، غبر أنه بالرغم من هذا التدخل، جاء تطبيق هذا التعاميم مجحفاً بحق المستهلك المصرفي.

المطلب الثاني

المسار القضائي المنصف للمستهلك المصرفي

من الناحية النظرية، أوجد قانون حماية المستهلك اللبناني أطر للمراجعة والشكاية عند حصول خلاف أو خلل بين المحترف والمستهلك.

وهذه الأطر هي قابلة للتنفيذ على ما ينجم من مغالطات في العلاقة التعاقدية الجامعة بين المصرف والمستهلك المصرفي، كلّ مرّة كنا فيها أمام عقد استهلاكي مع المصرف الطرف الممتهن، لا سيما أن قانون حماية المستهلك المصرفي يطبق على التعاملات المصرفية، طالما أنه لا نص يمنع ذلك.

وعليه سنتطرق لمحكمة حماية المستهلك الواردة في قانون حماية المستهلك اللبناني (الفرع الأول) ومن ثم للإجراءات القضائية الأخرى المتبعة أمام المحاكم العادية اللبنانية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: محكمة حماية المستهلك

عرّف قانون حماية المستهلك المصرفي في الفصل الرابع عشر منه المعنون "في حل الخلافات"، ما هي الخلافات الخاضعة لأحكام هذا الفصل وهي النزاعات الحاصلة بين المستهلك أو المحترف أو المصنع، الناتجة عن تطبيق أو تفسير أحكام هذا القانون، ووضع معياراً للتمييز بين النزاعات قوامه قيمة المتنازع عليها، فإذا كانت قيمة المتنازع عليه لا تجاوز ثلاثة ملايين ليرة لبنانية فيخضع حل النزاع للوساطة أمّا إذا كانت قيمة المتنازع عليه تفوق الثلاثة ملايين ليرة لبنانية فيخضع حل النزاع إلى لجنة لحل النزاعات، علماً أن هذه اللجنة تصبح مختصة أيضاً للنظر بالنزاعات عند فشل الوساطة ومهما كانت قيمة المتنازع عليه.

إن "محكمة حماية المستهلك" هي نفسها لجنة حل النزاعات المنشأة بموجب قانون حماية المستهلك الصادر عام 2005، وتتألف هذه اللجنة من قاضٍ يترأسها، ومن ممثل عن جمعيات حماية المستهلك عضو، وآخر ممثل عن غرفة التجارة والصناعة والزراعة. وهي تنظر بكل النزاعات التي تنشأ عن تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك وتفسيرها.

على الرغم من تشكيل اللجنة منذ بعد إقرار القانون بفترة وجيزة، الا أنها لم تفعل جدياً إلا في حزيران 2016، بحيث حوالي إثنتا عشرة دعوى وردت الى المحكمة منذ تفعيلها، وهو رقم منخفض جداً. ومردّ هذا الإنخفاض هو عدم معرفة المستهلك بوجود هذه اللجنة ومدى سهولة اللجوء إليها[1].

بالتوازي مع وجود هذه المحكمة وفي ظل استفحال الأزمة المالية، عقدت جمعية المستهلكين في لبنان بعد الأزمة المصرفية بتاريخ 2020/2/3، مؤتمراً صحافياً بشخص رئيسها زهير برو اعتبر فيه أن جمعية المصارف تتسلّط على حقوق المودعين، على اعتبار أن أكثر من مليوني حساب مصرفي تم وضع اليد عليهم بالأمر الواقع وتم احتجازهم، فلم يعد لأصحابهم إمكانية التصرف بهم، ناهيك عن فرض سقف للسحوبات و Capital Control وفق معايير خاصة قوامها المحسوبية والزبائنية وحجم كل مودع بشكل منافٍ للقانون والعدالة بين المتسهلكين.

وبحسب رئيس اللجنة دفعت الإجراءات التي اتخذتها المصارف، المودعين نحو مسار مصرفي ضيّق جعل من المودعين "متسولين مذلولين" بكل ما للكلمة من معنى في سبيل الإستحصال على أموالهم. مكملاً متسائلاً، كيف لقطاع خاص لا يملك أي صفة تشريعية أن يتخذ كل هذه الإجراءات الخطيرة؟ كما واعتبر رئيس اللجنة أن تصاريح حاكم مصرف لبنان آنذلك رياض سلامة لا حجة قانونية لها، وأن هندسته المالية للمصارف بتاريخ 2019/12/15 خفضت الفوائد على المصارف، وأن مضاربات الأخيرة مع الصيارفة على سعر صرف الليرة اللبنانية أدى إلى صعود الدولار الأميركي وبالتالي فقدان الودائع أكثر من 60% من قيمتها، وأن غاية المصارف هي الإستيلاء على الودائع بالدولار الأميركي، محملاً المصارف من خلال القيود التي قامت بها في أسابيع قليلة من اندلاع الأزمة، مسؤولية انهيار الليرة اللبنانية وبداية انهيار الإقتصاد اللبناني وتراجع القدرة الشرائية بنسبة تتراوح بين 50 و6% وارتفاع الأسعار بنسبة 40% وانتشار البطالة، حتى أن كل هذه النسب لم يشهدها لبنان طيلة فترة الحرب

[1] إلهام برج: بعد 11 سنة من إنشائها محكمة المستهلك باشرت عملها، مجلة المفكرة القانونية، العدد /48/، بيروت، 2017/4/11.

مؤكداً أن مصلحة جمعية حماية المستهلك استرداد حقوق المواطنين في ودائعهم التي قيّدتها جمعية المصارف اللبنانية ومحاسبتها على ذلك[1].

الفرع الثاني: القضاء اللبناني يفصل بحقوق المستهلك المصرفي في ظل الأزمة

عندما استفحل النزاع بين المصرف والمستهلك المصرفي، وجدنا أنّ المحاكم عجّت بالنزاعات المرتبطة بتداعيات الأزمة وتأثيرها على المستهلك المصرفي خاصةً لناحية تعرض المصارف لحقوق المستهلكين المصرفيين.

فبوجه امتناع المصارف عن إعادة الودائع إلى أصحابها، فما كان أمام هؤلاء سوى اللجوء إلى القضاء والمحاكم العادية للمطالبة بإلزام المصارف بإعادة هذه الودائع وبعملة الإيداع، بحيث قررت لجنة محامي الدفاع عن المودعين مع تجمع المهنيات والمهنيين والمفكرة القانونية وجمعية المستهلك التوجه إلى مؤسسة القضاء وقضاة لبنان، لوضح حدّ لتمادي جمعية المصارف والمصارف في اتخاذ القرارات العبثية والخارجة عن صلاحياتها أمام محاولات تحميل الطبقة الوسطة والفقيرة أوزار أعباء ارتدادات الأزمة.

بالإضافة إلى الشكوى التي قدمتها جمعية المستهلك في لبنان والمفكرة القانونية بوجه جمعية المصارف سندا للمادة /335/ من قانون العقوبات اللبناني[2]، معتبرين أن جمعية المصارف تتحول بأفعالها إلى جمعية أشرار[3].

---

[1] مقتطفات من مؤتمر رئيس جمعية المستهلك في لبنان الصحافي المنعقد تحت عنوان: أي سبل لحماية المودعين في لبنان؟، تلفزيون الجديد، تاريخ 2020/2/3.

[2] المادة /335/ قانون العقوبات اللبناني: "إذا اقدم شخصان او اكثر على تأليف جمعية او اجراء اتفاق خطي او شفهي بقصد ارتكاب الجنايات على الناس او الاموال او النيل من سلطة الدولة او هيبتها او التعرض لمؤسساتها المدنية والعسكرية او المالية او الاقتصادية يعاقب بالاشغال الشاقة المؤقتة ولا تنقص هذه العقوبة عن عشر سنوات اذا كانت غاية المجرمين الاعتداء على حياة الغير او حياة الموظفين في المؤسسات والادارات العامة. غير انه يعفى من العقوبة من باح بأمر الجمعية او الاتفاق وافضى بما لديه من معلومات عن سائر المجرمين."

[3] نزار صاغية وعماد صائغ: النيابة العامة التمييزية تنضوي تحت راية المصارف: تقييد حقوق المودعين بحجة حمايتهم،
https://legalagenda.com/%d8%a7%d9%84%d9%86%d9%8a%d8%a7%d8%a8%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%b9%d8%a7%d9%85%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%aa%d9%85%d9%8a%d9%8a%d8%b2%d9%8a%d8%a9-

وقد صدرت عدّة أحكام ملزمة بحق المصارف، ومنها القرار الصادر عن حضرة القاضي المنفرد في بيروت الناظر في الدعاوى المالية والتجارية، تحت الرقم /252/ تاريخ 2023/9/28، والذي ألزم بنك البركة ش.م.ل، بتسديد قيمة الوديعة نقداً بالدولار الأميركي للمودع المدعي[1].

أمّا هذه القرارات، فتكللت لناحية صون حقوق المودعين، بالقرار الصادر عن مجلس شورى الدولة، تحت الرقم /٢٠٩/، تاريخ 2024/2/6، بين جمعية المصارف ورئاسة مجلس الوزراء (الدولة)[2]، والذي بموجب مراجعة جمعية مصرف لبنان، أبطل مجلس شورى الدولة قرار مجلس الوزراء رقم /3/، تاريخ 2020/5/20، في شقّه المتضمن الموافقة على استراتيجية النهوض بالقطاع المالي في بنده المتعلق بإلغاء جزء كبير من إلتزامات مصرف لبنان بالعملات الأجنبية تجاه المصارف بغية تخفيض العجز في رأسمال مصرف لبنان.

فقد جدّد هذا القرار تكريس لحق المودع بوديعته انطلاقاً من أن حق الملكية حق مكرّس بالدستور اللبناني وبإجتهادات المجلس الدستوري وبالمواد القانونية في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لعام ١٧٨٩ وبالمواثيق الدولية وباجتهادات المحاكم الدستورية، الوطنية والأجنبية، وبالمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان، التي ترعى وتفرض صيانة الملكية الفردية والحفاظ عليها وحمايتها بحيث أنه أي مسّ بها هو مسّ بالملكية الخاصة وبالنظام الإقتصادي الحر، كما ومنع هذا القرار تحميل أعباء القطاع العام لفئة من المواطنين وهم المودعين في المصارف الخاصة. كما واستند هذا القرار على ما ينصه القانون بشأن عقد الوديعة، بحيث أن مسؤوليات الوديع هي ردّ الوديعة عند الطلب ودون أي تأخير، وحفظها والإمتناع من استعمالها أو التصرف بها دون إذن المودع وبالتالي تحقق مسؤولية المصرف

%d8%aa%d9%86%d8%b6%d9%88%d9%8a-%d8%aa%d8%ad%d8%aa-%d8%b1%d8%a7/

تاريخ النشر 2020/3/14

تاريخ زيارة الموقع 2024/8/16

[1] القاضي المنفرد المدني في بيوت الناظر في الدعاوى المالية والتجارية، رقم القرار /252/، تاريخ 2023/9/28، العدل 2023، العدد 4، ص 1138.

[2] مجلس شورى الدولة، جمعية المصارف/رئاسة مجلس الوزراء–الدولة، قرار رقم /209/، تاريخ 2024/2/6، مجلة العدل، 2023، عدد/4/، ص 962.

عن هلاكها أو تعيبها متى كان يقبل الودائع بحكم وظيفته، ليؤكد القرار على موجب المصارف بصيانة حقوق المودعين.

أما بشأن التحويلات المصرفية وبوجه تعنّت المصارف بإجراء هذه التحويلات، كان للقضاء اللبناني أيضاً رأياً معاكساً بحيث صدرت عدّة قرارات تلزم المصارف بإجراء هذه التحاويل بما يضمن حقوق المودعين، ومنها القرار الصادر عن محكمة الدرجة الأولى في بيروت، بتاريخ 2023/4/6[1]، بوجه مصرف بيروت ش.م.ل ومصرف لبنان، والذي قضى بإلزام المدعى عليه مصرف بيروت ش.م.ل بتحويل مبلغ من حساب المدعي المصرفي الفرعي إلى حساب المدعي في لندن في أحد المصارف.

أما بالنسبة للأسلوب الضاغط المعتمد من قبل المصرف بوجه المستهلك المصرفي، فهو يشكل أيضاً سبباً لملاحقة المصارف جزائياً سنداً للمادة /649/ من قانون العقوبات، طالما أن اشتراط سحب الودائع بالموافقة على شروط تعسفية يقع تحت طائلة الفقرة الثانية من هذه المادة والتي عاقبت بعقوبة التهويل من أكره شخصاً على إجراء عمل أو الإمتناع عن إجرائه إضراراً بثروته أو بثروة غيره، بالإضافة إلى إمكانية ملاحقتها جزائياً أيضاً لمخالفتها الأنظمة الإدارية سنداً للمادة /770/ من قانون العقوبات، ففيما كان يقتضي بالمصارف تنفيذ التعاميم التي تفرض عليها موجبات متفرقة تجاه المودعين، ذهبت هذه المصارف في اتجاه إضافة شروط ألزمت المودعين الإنصياع لها (تنازلات وموافقة على بنود تعسفية) تنفيذاً لهذه التعاميم.

بناءً على ما تقدم، نجد أن الأزمة التي مرّت على البلد، فرضت محاولات عديدة ومن جهات متنوعة لإعادة التوازن في العقود المصرفية بين المستهلك والمصرف، فلو ترك الأمر على ما هو عليه في طبيعة تسيير العلاقة بين المصرف والمستهلك، لما تمكّن المستهلك المصرفي من التماس جزءاً ولو بسيطاً من حقوقه المصرفية.

[1] محكمة الدرجة الأولى في بيروت، الغرفة الثانية، تاريخ 2023/4/6، العدل، 2023، عدد /2/، ص 467.

خلاصة القسم الثاني

من خلال القسم الثاني لهذه الرسالة، تطرقنا إلى القواعد الدولية المنظمة للنشاط المصرفي والمساهمة في تأمين حماية للمستهلك المصرفي وضمان حقوقه، بالإضافة إلى تبيان القواعد الدولية الداخلة في النظام القانوني اللبناني، الراعية لممارسة النشاط المصرفي لاسيما تلك التي تكرس أصول لحماية المستهلك المصرفي.

لننتقل وعلى ضوء ذلك، إلى التجربة العملية للنشاط المصرفي خصوصاً في ظل الأزمة المالية والإقتصادية التي شهدها لبنان، للوقوف على مدى فعالية النصوص القانونية والممارسات المستحدثة في حماية المستهلك المصرفي.

كما وتطرقنا إلى تأثير الأزمة على العقود المصرفية والتزام المصارف تجاه المستهلكين المصرفيين، ومدى إلتزامهم بالعقود المبرمة من قبلهم وتقّيدهم بالنصوص القانونية الراعية لهذه العقود.

لننهي قسمنا بالأطر المتاحة لمساءلة المصارف عن التجاوزات الحاصلة منها في ظل الأزمة، والطرق المعتمدة لإلزام المصارف بتنفيذ عقودها، لاسيما تلك الواردة في قانون حماية المستهلك اللبناني وفي القوانين الوضعية الأخرى، ومدى فعالية هذه الإجراءات ونجاحها في إعادة التوازن للعقود المصرفية الإستهلاكية وتأمين حقوق المستهلك المصرفي.

الخاتمة

لو عدنا بالزمن إلى الوراء، إلى ما قبل تدهور الوضع المالي والنقدي في لبنان، لوجدنا أنفسنا أمام حالة هستيرية من التغني بثروة لبنان التشريعية، نتفاخر بنظامنا المصرفي المعاصر، إلا أنه مررنا بأزمة جدّية، كان المصرف فيها أحد حلقات النزاع، فكان لا بدّ من إعادة طرح مسألة حماية المستهلك المصرفي في تعامله مع المصرف، ومن البحث مجدداً عن النصوص الراعية للعمل المصرفي وما فعاليتها في تأمين حقوق المستهلك المصرفي، وإذا ما كان تطبق هذه النصوص فعلاً بصرامة أم أن المطلوب نصوص جديدة لعدم كفاءة سالفاتها.

وفي محاولة للإجابة على التساؤلات المطروحة في هذه الرسالة وعلى إشكاليتها الرئيسية، نجد أن تفعيل قواعد حماية المستهلك في العقود المصرفية، تستلزم توافر جملة شروط في شخص المتعامل مع المصرف وفي العقد المنوي إبرامه مع المصرف.

ولتوسيع دائرة الحماية بالمتعامل مع المصرف، رادفنا مفهوم الزبون أو العميل المصرفي بمفهوم المستهلك، محددين شروط والجهة المخولة بمزاولة النشاط المصرفي، مبينين طبيعة العقد المصرفي ومتى يكون عقداً إستهلاكياً، ولأجل تفعيل القواعد الحمائية لحقوق المستهلك المصرفي، يقتضي أولاً تحديد من هو المستهلك المصرفي، ومتى يكون المتعامل مع المصرف مستهلكاً، تستدعي علاقته بالمصرف نوعاً من الحماية.

إن الغاية من تبيان خصائص العقد المصرفي الإستهلاكي هي إخضاعه لمروحة واسعة من الحماية القانونية بدءاً بالقوانين المرعية كقانون الموجبات والعقود وقانون العقوبات وصولاً إلى قانون حماية المستهلك اللبناني، كما وتمييز العقد المصرفي الإستهلاكي عن غيره من العقود المصرفية من شأنه أن يحدد الموجبات المفروضة على أطرافه فمثلاً العقود المصرفية غير الإستهلاكية والمعدّة لغايات مهنية وتجارية يتقلص دور المصرف في تقديم المشورة والنصح للطرف المتعاقد معه باعتبار أن الأخير أيضاً ممتهن، أما في العقود المصرفية الإستهلاكية فتتداعم موجبات المصرف تأميناً لحماية المستهلك، الطرف الأقل دراية بالشؤون المالي، والأهم أن العقود المصرفية المعتبرة كعقود إستهلاكية

هي العقود الخاضعة لقانون حماية المستهلك، وهي العقود التي يلجأ لها المتعامل مع المصرف بشكل كثيف كعقد الوديعة والإقتراض وفيها لا بدّ من تفعيل وتدعيم حقوقه في التعامل مع المصرف.

إن حسن تنفيذ العقود المصرفية، وصون حقوق المستهلك فيها، الطرف الضعيف غير الممتهن بوجه القوة الإقتصادية، لا تنحصر فقط بحدود العقد بل تجد خلفية لها وأساس في كيفية إدارة النشاط المصرفي ومدى التزام المصرف بالقوانين ومساعي التعاون الدولي، فكان لا بدّ من تبيان القواعد الدولية وما فرضته من هيكليات داخل المصرف مؤمنة لإدارة رشيدة للمصرف، مسلطين الضوء على النصوص والقرارات الصادرة عن المصرف المركزي لضبط النشاط المصرفي، ومن ثم التركيز على أهم الوسائل والجهود الدولية المبتكرة لتأمين إدارة رشيدة للمصارف، على اعتبار أن النشاط المصرفي حلقة متواصلة، مبنية على رؤوس أموال إما خاصة إما متأتية من الجمهور على شكل ودائع، والإخفاق في استثمارها من شأنه دمار المصرف وفقدان لسمعته الإئتمانية وللسيولة والتفريط بحقوق المستهلك.

لنصل إلى مقاربة الواقع والتجربة في ظل كل ما وجد من تدابير ونصوص منظمة للعمل المصرفي، من خلال عرض للإنتهاكات الحاصلة في ظل الأزمة التي مرّت على لبنان وأوجه مساسها بحقوق المستهلك المصرفي، ومصير العقود المصرفية جراء الخلل الحاصل.

لننهي عرضنا بتبيان الإجراءات والتدابير المتخذة في ظل الأزمة ومدى نجاحها في الحفاظ على ما تبقى من حقوق المستهلك، سواء أكانت ملحوظة في قانون حماية المستهلك المصرفي أو سواء في النصوص الإجرائية الأخرى.

يتبيّن لنا أن ليست كل العقود المصرفية هي عقود إستهلاكية، بحيث يقتضي لإعتبار العقد المصرفي عقداً إستهلاكياً، الأخذ بمفهوم الإستهلاك الوارد في قانون حماية المستهلك اللبناني، وبالتالي إن مقاربة المستهلك المصرفي من زاوية القواعد التي ترعى أي مستهلك آخر، تجعل من العلاقة التعاقدية المصرفية الإستهلاكية خاضعة لقانون حماية المستهلك اللبناني في بعض التعاملات المصرفية، لاسيما وأن هذا القانون حدد أطر المراجعة في حال الخلاف بين الممتهن والمستهلك، غير أن التجربة العملية، وما اعتادت المصارف على تسويقه من سلوكيات وعادات مصرفية، ينقل المستهلك المتعامل معها من حضن الحماية القانونية إلى مهب التعاقد المحضر من قبل المصرف.

كما وأن الخروج عن مبدأ ومفهوم الإستهلاك في بعض العقود المصرفية، لا يعفي المصارف في شتى العقود التي تبرمها من انتهاج معايير واضحة وشفافة وعلمية، لما في ذلك مصلحة لكل المتعاملين مع المصرف.

تكمن أهمية دراسة حقوق المستهلك المصرفي في إرساء نوع من التوازن بين المصرف وما يحويه من قدرات والمستهلك وما يستند إليه من نصوص حمائية، فلا يجوز أن يعامل المستهلك المصرفي بأقل ما يعامل به أي مستهلك آخر في أي قطاع آخر، إذ لا نجد أي مستفيد من خدمة أو سلعة لا يناقش ويفاوض في سبيل استحصاله على هذه السلعة أو الخدمة، أو حتى لا نجد اتفاق أو تعاقد حاصل بصيغة خطيّة لا يملك فيها كلا الطرفين صورة عن ما اتفق عليه وعن ما وقّع. فما تكون الحال إذاً عندما يكون التعامل يطال رؤوس الأموال والمشاريع الإستثمارية وعالم الإئتمان، الأمر الذي يتطلب إعادة نظر المصارف بهذه النقطة لناحية اعتماد نمطية المفاوضة والنقاش وتعدد النسخ في إطار إبرام العقود المصرفية الإستهلاكية.

قد تعجز النصوص القانونية العامة عن تتبع ومواكبة تطور المواضيع التي نصّت لأجل رعايتها، فلن تفلح هذه النصوص كقانون حماية المستهلك اللبناني برعاية العقود المصرفية وما تحويه من دقّة وتقنية، الأمر الذي يستلزم ورشة تشريعية جديدة لتطوير النصوص المتعلقة بحماية المستهلك المصرفي تحديداً في ضوء الإشكاليات والأزمات المستجدّة.

بالرغم من تنوع الأجهزة المفروضة والمعتمدة لسير النشاط المصرفي، كالمصرف المركزي، جمعية المصارف، سلسلة مصارف خاصة وعدد من الفروع المنتشر على كافة الأراضي اللبنانية، إلا أنه نادر وجود جهاز فعّال يعنى بالمستهلك المصرفي يطبّق نظام قانوني يجعل المستهلك على دراية واطلاع كاملين بالخدمة المصرفية والعقد المصرفي، الأمر الذي يسلتزم خلق هكذا وحدة أسوة بباقي الوحدات المصرفية.

ولأن المنفعة العامة ومنفعة المستهلك المصرفي لا تتأتى فقط من العقد وتحسين شروطه فحسب، بل ترتبط بسياسة المصرف العامة والعمليات الإئتمانية التي يقوم بها مع الغير كتسليف القطاع الخاص أو العام، فلا بدّ من البحث عن الضمانات المصرفية المستقلة التي يطلبها المصرف في إطار عمليات التمويل والتسليف التي يقوم بها، بحيث تستلزم العمليات التجارية المعقدة، خاصةً عقود الإنشاءات

الكبرى، الإحاطة بمجموعة كبيرة من المخاطر والأعباء غير المنظورة، وزيادة التكاليف ومشاكل السيولة وغيرها، فعلى المصرف العناية التامة في تقدير هذه المخاطر بشكل سليم بهدف تجنيب أطراف العقد المشاكل، كما وعلى المصرف اعتماد سياسة تمويل قائمة على التنوع بحيث يشكّل المصرف في اختياره للقطاعات التي ينوي التوظيف فيها، بحيث التدهور في أحد القطاعات لا يعرضه لخطر فقدان المال.

ناهيك عن ضرورة تحديد الجهات التي يتعامل معها المصرف بشكل واضح والإستعلام عن موقعها الإجتماعي والإقتصادي والمالي تحسباً لأي خلل يطال تنفيذ العقد في المستقبل ويستوجب بنتيجته التنفيذ الجبري على هذه الجهات.

وبما أنه للمصارف دور اجتماعي ووطني بإمتياز، فهي بوسعها المساهمة بفاعليّة في مكافحة الفساد على المستويين الوطني والدولي، فيقتضي على المصارف اللبنانية عملاً بدورها المنشود، الإمتناع عن قبول إيداعات طائلة من سياسيين وموظفين عموميين تتأتى من الرشوة والفساد[1].

إن النصوص المسيّرة للنشاط المصرفي والمنظمة لعمله، موجودة وبكثافة ومن عدّة مصادر، لكن التراخي في تطبيقها في الأيام الطبيعية والإلتفاف حولها لعدم تطبيقها وتقديم مصالح المصرف ورفع فرص ربحه على حساب المخاطر، ساهمت في عجز المصارف أو أقله دفعت بالمصارف إلى التضحية بحقوق المتعاملين معها على حساب ما حققته والقيمين عليها طيلة السنوات المنصرمة، الأمر الذي يسلتزم معه التشدد في تطبيق القوانين من خلال جعل هذه الغاية صلب عمل أجهزة الرقابة على العمل المصرفي وعلى هذه الرقابة أن تحافظ على حدود عملها واتصالها بالمصرف بحيث لا تكون وسيلة بيده تسوق لما يريده.

لا يخفى على أحد أن العالم المصرفي هو قطاع متعدد الجوانب ومتشعب الإشكاليات، إذ يثير المسائل المالية والنقدية والإقتصادية والإجتماعية المتعطشة جميعها إلى المعالجة الدقيقة من الزاوية القانونية، لذلك، لا بدّ من جردة على النصوص الراعية للعمل المصرفي للوقوقف على مدى فعاليتها في وجه الأزمات المتسجدة للإنطلاق نحو سياسة تشريعية جديدة إن لزم الأمر.

[1] بول مرقص، مصارف لبنان في مواجهة التحدّيات القانونيّة والعالميّة، منشورات منظمة جوستيسيا، الطبعة الثامنة، بيروت، 2013، ص 13.

كما وأن التشريعات الراعية والمنظمة للهيكلية المصرفية كافية، على اعتبار أن القطاع المصرفي قطاع خاص قادر على تنظيم وتطوير نفسه، إلا أن النصوص الرقابية والزجرية والنصوص المحددة للمخالفات التي قد تحصل في إطار العمل المصرفي هي ضئيلة، هذا من جهة.

من جهة أخرى، قد تتغافل المصارف أحياناً بالإلتزام التام بهذه النصوص في ظل تراخي الهيئات الرقابية، فلا يكون الحل بتشريعات تعنى بالقطاع المصرفي وهيكليته بقدر ما يكون الحل بالتشدد بالإلتزام بالنصوص القانونية الموجودة وعلى الأقل تطبيقها لما فيها من ضمانة عقدية للمستهلك، حتى ما إذا أردنا التشريع، تصويبه باتجاه الأمور التقنية التي يحتاج فيها المستهلك المصرفي رعاية ودراية، كالخدمات المصرفية الحاصلة بواسطة شبكة الإنترنت عن بعد وتأمين أمان لتكنولوجيا المعلومات.

وفي هذا الإطار، يعتبر رئيس جمعية حماية المستهلك في لبنان الدكتور زهير برو، أن الخلل المزامن لقانون حماية المستهلك اللبناني لا يكمُن في مقدار العقوبة إنما بتطبيقها وبتسلط السلطة السياسية عليها وتفريغها من محتواها، ولا سيما من خلال العبارات المذكورة فيها والقابلة للتأويل مثل "يمكن للوزارة" و"يجوز للموظفين"، ويردف أنه لهذا السبب، قدّمت جمعية حماية المستهلك سلسلة اقتراحات لتعديل هذه المواد وجعلها جازمة أكثر، وبالتالي سحب صلاحية تعطيل المواد من قبل الإدارات المعنية. كذلك تم اقتراح الحدّ من التصرف في منح الأسباب التخفيفية في الأحكام، إذ أن الأخيرة كانت تقضي بغرامات ضئيلة لا تشكل أي رادع. وبالفعل تبنّت لجنة الإدارة والعدل هذه الاقتراحات والمخاوف في تقريرها تاريخ 2012/7/23 إذ أشارت فيه الى أنه تبيّن للجنة أن الأحكام الصادرة في العامين 2011 و2012 من قبل القضاء قضت كلها، بالإستناد الى الأسباب التخفيفية، إلى خفض العقوبات واستبدال الحبس بغرامة وسطية تبلغ ثلاثة ملايين ليرة فقط. لذلك قررت اللجنة وضع سقف للحد الأدنى للأسباب التخفيفية التي تمنحها المحاكم بحيث أوجبت أن تتضمن الأحكام الغرامة والحبس معاً، فضلاً عن عدم إجازة إنزال العقوبات أكثر من النصف ومع اشتراط التعليل في حال اعتماد الأسباب التخفيفية[1].

[1] نرمين السباعي، إقرار تعديلات قانون حماية المستهلك في لبنان: نصوص جيدة معلقة على التطبيق، https://legal-agenda.com/%d8%a5%d9%82%d8%b1%d8%a7%d8%b1-%d8%aa%d8%b9%d8%af%d9%8a%d9%84%d8%a7%d8%aa-%d9%82%d8%a7%d9%86%d9%88%d9%86-%d8%ad%d9%85%d8%a7%d9%8a%d8%a9-

إلا أنّه يقتضي التنبه في المشهد الواقعي اللبناني، إلى مفارقة التسويق المستمر لعبارة "حماية القطاع المصرفي"، بحيث أصبح هذا المفهوم نهجاً تغلغل إلى أعماق الرأي العام، مفاده أن المسار القانوني والقضائي سينصب حتماً لمصلحة المصارف. وأن التشدد في تطبيق القوانين المصرفية سيضرب القطاع المصرفي، إلا أن العكس هو الذي أصبح ثابتاً، فللقطاع المصرفي مناعة تمكنه من الإنطلاق من جديد لاسيما أنه قائم على المبادرة الفردية وحركة رؤوس الأموال، وإننا نشهد ذلك بعد أربع سنوات من الأزمة، إذ نجد أن المصارف تستعيد عافيتها في ظل الأحكام التي تلزمها بإعادة الودائع أحياناً وقبول الإيفاءات أحياناً أخرى، حيث نرى العديد من الدعايات والخدمات التي تستأنف المصارف الترويج لها لإستقطاب عملائها من جديد.

من أوجه تطبيق الحماية المصرفية طيلة مراحل العقد المصرفي، هي الحماية تعنى بأمور المستهلك اليومية، مثل الدعاية والإعلان والعرض الذين يتلقفهم من المصرف، فأقل ما يريده أن تكون منطقية وواضحة وواقعية، كما وأن العمليات اليومية والدورية التي يطلبها المصرف من المستهلك، تستلزم معرفة الأخير بها مسبقاً وأن لا تكون وليدة الساعة لإجتزاء عمولات عليها.

والقول بأن العقود التي تربط المحترف بالمستهلك خاضعة لأحكام قانون حماية المستهلك في كل ما لا يتعارض مع النصوص القانونية التي ترعى عمل المصارف، ليس من شأنه أن يميّز المستهلك المصرفي بحماية ناتجة عن تطبيق هذا القانون، كما يظهر من خلال التجربة.

وفي هذا الإطار، لا بدّ من تفعيل دور محكمة حماية المستهلك (لجنة حل النزاعات المنصوص عنها في قانون حماية المستهلك اللبناني) بحيث يكون لهذه المحكمة اختصاص حصري للنظر بكافة النزاعات المدنية العالقة بين المحترف والمستهلك، فتنزع الإختصاص عن كل محاكم لبنان في كافة النزاعات المذكورة أعلاه، مع ما يقدمه هذا التفعيل من منح ميزات لهذه المحكمة لناحية السرعة في التقاضي

%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%b3%d8%aa%d9%87%d9%84%d9%83-
%d9%81%d9%8a/

تاريخ النشر 2014/5/6

تاريخ زيارة الموقع 2024/8/16

وقصر المهل القانونية، وعدم توجب الإستعانة بمحام، واستيفاء رسوم قضائية أقل من ما هو عليه في المحاكم الأخرى[1].

لا يلبث أن يمّر القليل من الوقت ويصبح تعثّر المصارف في خانة الذاكرة، حتى تهب رياح الحروب الإقتصادية أو الأزمات المالية من جديد لتودي بالمصارف إلى وسط آخر، فتراها متخبطة متصارعة، راجية العودة إلى شاطئ الأمان، إلى الثقة المصرفية[2].

فالمال بحد ذاته قوة، فكيف إذا ما تجمعت بأيدي المتموّلين في إطار النشاط المصرفي، فمن شأن ذلك أن يخلق قوة إقتصادية ضخمة محتكرة من قبل فئة معينة تتمتع بوسائل إنتاجه وتتحكم بمجالات إستثماره وبتأمين فرص تحقيق الربح من خلاله.

إن دراسة نظام حماية المستهلك المصرفي هي فرصة للكشف عن التغيرات في قانون حماية المستهلك، ولمراجعة فعالية هذا القانون أمام تأثير قوانين المصارف، فالوسائل الفعلية لحماية المستهلك المصرفي تكمن في استخدام الأخلاق فعلى حدّ تعبير السيد فيليب لو تورنو: "إن عقوبة الإساءة تجيزها الأخلاق" وهكذا تندمج الأخلاق في القانون، كما يغلف القانون نفسه في الأخلاق[3].

أظهرت التجربة الأخيرة الصورة المأساوية للمودع المصرفي كضحية، وهو فئة من المستهلكين المصرفيين. خلال هذه الأزمة، استنزف الوقت هذا المودع، خلاله احتجزت أمواله لدى المصارف

---

[1] نرمين السباعي، محكمة حماية المستهلك في لبنان: الإعلان عن نية تفعيلها يسبق الخطوات العملية للقيام بذلك، https://legal-agenda.com/%d9%85%d8%ad%d9%83%d9%85%d8%a9-%d8%ad%d9%85%d8%a7%d9%8a%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%b3%d8%aa%d9%87%d9%84%d9%83-%d9%81%d9%8a-%d9%84%d8%a8%d9%86%d8%a7%d9%86-%d8%a7%d9%84%d8%a5%d8%b9%d9%84%d8%a7%d9%86/

تاريخ النشر 2014/4/17

تاريخ زيارة الموقع 2024/8/16

[2] رنا عاكوم، المدير المؤقت في المصارف المتعثرة في القانونين اللبناني والفرنسي، المنشورات الحقوقية صادر، بيروت 2011، ص 9.

[3] Philippe le Tourneau, L'éthique des affaires et du management au XXIe siècle, Essai, Dunod, 2000, p. 107

لتخسر قيمتها الإستهلاكية، ومتى استحصل على ماله أخذه بعمولات مستجدة وبأقل من قيمته الفعلية، تحرك سعر صرف الدولار الأميركي بشكل تصاعدي في ظل وضع إجتماعي رديء، ارتفاع نسبة التضخم مع تدنٍ لقيمة الليرة اللبنانية وانعدام الرواتب، فمن منطلق أن المودع المتضرر هو مستهلك مصرفي، نقترح وتخفيفاً للضرر الذي أصبح محتم عليه، والذي لم تتمكن السلطة بأدواتها القانونية تجنبيه إياه، إشراك المصارف في عملية إعادة أصول وأموال المودعين، بحيث أن المصارف اختارت أن توظف الأموال التي تلقّتها من المودعين بفوائد مرتفعة جداً مقارنة بالفوائد العالمية، مع ما يصاحب ذلك من مخاطر عالية، وبالرغم من ذلك حصدت ومساهموها أرباحاً خيالية سبق أن نشرتها، إلا أنه للأسف لم تظهر هذه الأرباح البتّة لتساهم في علاج الأزمة التي تتذرّع بها المصارف.

فالتحدي الأكبر أمام المصارف هو استعادة ثقة العامة بها، فالمصارف اللبنانية تدرك أنها مسؤولة تجاه المجتمع المدني، وممارستها ومبادراتها الإجتماعية تعكس هذه الدراية، لا سيما أن غالبية المصارف لديها مدونة الأخلاقيات التي تؤكد رضا العملاء والسرية والنزاهة والصدق[1]، وبالتالي يقتضي عليها العمل على استجلاب هذه الثقة من خلال التمتع بالنزاهة والصدق إضافةً إلى غيرها من بديهيات النشاط المصرفي السليم.

ليست غاية هذه الرسالة دراسة الأزمة بشقها المتعلق بالمصارف، وإنما تناول موضوع حماية المستهلك المصرفي توجب طرح أوجه هذه الحماية في النصوص والجهود وفي التطبيق، لا سيما وأننا في مرحلة الأزمة، وإذ نرى أن حتى هذه النصوص عجزت عن ضبط الأزمة، في حين كان المطلوب منها تجنبها، فجاء تدخل المصرف المركزي في مساهمة لسد الفجوة وإنصاف المستهلك، ولو بالحدّ الأدنى، في ظل استفحال الأزمة ومرور الوقت دون تقديم الحلول الجذرية، وبشكل عام كان ليعوّل على دور المصرف المركزي ليس عند حلول الأزمات، وإنما قبلها.

---

[1] Jean Michel Druart, Un secteur phare de l'économie libanaise : Secteur des banques et assurances, Rev. Électrité.
http://www.1stlebanon.net/edito/banque.html,
Date de publication 9/10/2006
Date de visite 15/9/2024.

إنما وأن معالم الأزمة تتظهر مع الوقت، فلا بدّ في المدى القريب الغوص في دراسة وتمحيص لخلفياتها والتجاوزات المصرفية الحاصلة التي أدّت بهدر حقوق المتعاملين مع المصرف.

إلا أن الأهم من ذلك، خشية إضاعة المزيد من الوقت لتأمين حماية مفروض أن تكون مؤمنة للمستهلك المصرفي في تعاملاته المصرفية البديهة والطبيعية، بحيث أنه لا يجب أن يبقى البحث يتمحور فقط حول تكريس هذه الحماية وتوحيد قواعدها، في وقت أنّ العمليات المصرفية المستحدثة بواسطة العالم الإفتراضي والخدمات المصرفية توجب الإنتقال إلى مرحلة أخرى ومتقدمة من حماية المستهلك المصرفي الحائز على خدمته المصرفية الكترونياً.

عموماً إن أي بحث عن حماية فعّالة تكمن في دعوة المشرع إلى الإعتماد على خلاصات التجارب الإقتصادية المحددة لمفهوم حسن النية، الذي يمكن أن يكون عاملاً في تناسق التشريعات، ومن المؤكد أن هذا المطلب سيكون متبادلاً بين المستهلك والممتهن[1].

وعليه يبقى التساؤل عن حال هذا المستهلك وما خلفية حمايته وأرضية الضمانات المؤمنة له أثناء لجوئه للخدمات الإلكترونية المصرفية، في حين أن المستهلك المصرفي لا يزال يبحث في تعاملاته البسيطة عن دعائم حمائية لتحصين حقوقه بوجه المصرف؟

[1] B. Bury, G. Canivet, H. Muir-Watt, et autres, L'analyse économique du droit des contrats : outil de comparaison, facteur d'harmonisation, Gaz. Pal., 10 mars 2005.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- **المؤلفات الخاصة:**

1. أبو شقرا، وائل: الرقابة المصرفية، مقوماتها، أسسها، متطلباتها، أساليبها، برامجها، دار الإختصاص للنشر ش.م.ل، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1989.
2. أبو عيد، الياس: عمليات المصارف، الطبعة الثانية، لبنان، 1997.
3. الدبيسي، وائل: العمل المصرفي في لبنان من الوجهة القانونية، إدارة البحوث، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2015.
4. الشرتوني، ميشال: الوجيز في الدراسات المصرفية والتجارية، المؤسسة الحديثة للكتاب، الطبعة الأولى، بيروت، 2010.
5. جرمانوس، بيتر: حالات عدم التقيّد بالسرّ المصرفي، المنشورات الحقوقية صادر، بيروت، 2006.
6. رباح، غسان: الوجيز في المخالفات المصرفية، مكتبة زين الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، 2005.
7. رباح، غسان: قانون حماية المستهلك الجديد، المبادئ، الوسائل، والملاحقة مع دراسة مقارنة، منشورات زين الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، 2006.
8. صقر، أحمد: الضمانات المصرفية المستقلّة (دراسة في القانون المقارن)، دار البيان العربي، الطبعة الأولى، بيروت، 2024.
9. عاكوم، رنا: المدير المؤقت في المصارف المتعثرة في القانونين اللبناني والفرنسي، المنشورات الحقوقية صادر، بيروت، 2011.
10. عبلا، مالك: النظام القانوني للمصارف وللمهن التابعة للمهن المصرفية في لبنان، الطبعة الأولى، بيروت، آب 1997.
11. عمران، محمد: حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، منشورات نشأة المعارف، الطبعة الأولى، الإسكندرية 1986.

12. عوض، علي: عمليات البنوك من الوجهة القانونية، طبعة مكبّرة، 1993.
13. غادر، محمد: أصول محاسبة المصارف التجارية في إطار التصميم المحاسبي العام اللبناني بين النظرية والتطبيق، مكتبة صادر ناشرون ش.م.م، بيروت، 2004.
14. مرقص، بول: مصارف لبنان في مواجهة التحدّيات القانونيّة والعالميّة، منشورات منظمة جوستيسيا، الطبعة الثامنة، بيروت، 2013.
15. مرقص، بول: المستجدّات والتحدّيات المصرفية في لبنان والشرق الأوسط اليوم، منشورات منظمة جوستيسيا الحقوقية، بيروت، 2018.
16. مسقاوي، لبني: المسؤولية المصرفية في الاعتماد المالي، ، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، 2006.
17. موسى ابراهيم، عبد المنعم: حماية المستهلك (دراسة مقارنة)، منشورات الحلبي الحقوقية، 2007.
18. ناصيف، الياس: عمليات المصارف، منشورات عويدات، بيروت، 1983.
19. ناصيف، الياس: العقود الدولية، العقود الإئتمانية في القانون المقارن، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، 2010.
20. ناصيف، الياس: العقود المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الثانية، ، بيروت 2012.
21. نصير، معتصم: الأحكام القانونية للمعاملات المصرفية، دار الرأي للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بيروت، 2006.

- **المؤلفات العامة:**

1. السنهوري، عبد الرزاق: الوسيط في شرح القانون المدني الجديد (الجزء الأول)، نظرية الإلتزام بوجه عام، مصادر الإلتزام (المجلّد الأول)، الطبعة الثالثة الجديدة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2000.
2. العوجي، مصطفى: القانون المدني، العقد مع مقدمة في الموجبات المدنية، الجزء الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الخامسة، لبنان، 2011.

3. العوجي، مصطفى: القانون المدني، العقد، الجزء الأول، المركز العربي للمطبوعات، بيروت، ٢٠٠٣.
4. النقيب، عاطف: نظرية العقد، المنشورات الحقوقية صادر، الطبعة الأولى، بيروت، 1998.
5. حمية، جيهان: موجب الإعلام في العقود ، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى بيروت، 2006.
6. خشفة، محمود: الأوراق المالية التي تصدرها شركات المساهمة، المركز العربي للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، القاهرة، 2018.
7. شيخة، محمد: التمويل: المبادئ– السياسات– التوجيهات الحديثة، دار رسلان، دمشق، 2022.
8. عيسى، طوني: التنظيم القانوني لشبكة الإنترنت، المنشورات الحقوقية صادر، بيروت، ٢٠٠٠.
9. غستان، جاك: المطوّل في القانون المدني، ترجمة منصور القاضي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، بيروت، لبنان، 2008.
10. فواز، كريم، تسنيد الموجبات دراسة قانونية مالية مقارنة، المؤسسة الحديثة للكتاب، الطبعة الأولى، لبنان، 2009.
11. معجم المنجد في اللغة والإعلام، منشورات دار الشرق، الطبعة /17/، بيروت.

2- المقالات الحقوقية:

1. البستاني، ندى: "دور مصرف لبنان وأهميته في ظل الفراغ الحاكميّ"، جريدة الجمهورية، العدد /80787/، لبنان، تاريخ 2023/8/2.
2. الكيك، سابين: "المودع ليس كبش المديونية"، جريدة نداء الوطن، العدد /1323/، لبنان، تاريخ 2020/6/29.
3. القصار، عدنان: "احترام المعايير الدولية في صلب اهتمامات القطاع المصرفي"، جريدة السفير، العدد /89665/، بيروت، 2012/9/29.
4. برجس، إلهام،: "بعد 11 سنة من إنشائها محكمة المستهلك باشرت عملها"، مجلة المفكرة القانونية، العدد /48/، بيروت، 2017/4/11.

5. سلامة، رياض: "مصارفنا بدأت تطبيق بازل 3 قبل المهلة الرسمية"، جريدة الجمهورية، العدد /٨٠٧٢٤/، لبنان، آب ٢٠١٣.
6. سلامة، رياض، خلال احتفال تخريج طلاب الجامعة الأميركية للتكنولوجيا AUI للعام الجامعي ٢٠١٢- 2013 في مجمع "إده ساندز" السياحي في جبيل، جريدة الديار، لبنان، 9 أيلول ٢٠١٣.
7. غبريل، نسيب: "المصارف اللبنانية تتشدد في السماح بتحويل الأموال وسحبها، تساؤلات مستعرة في الشارع عن قيود ناعمة وحجم الملاءة"، جريدة الشرق الأوسط، العدد /95576/، لبنان، تاريخ 2019/11/11.
8. نمّور، نمّور: إن النظرة العامة المتعلقة بتاريخ قانون المستهلك اللبناني مستوحاة إلى حد كبير من فادي نمّور، العدل، عدد 2005.

3- الرسائل:

1. بن حامد، عشب محفوظ: عقد الإذعان في القانوني المدني الجزائري والمقارن، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، معهد الحقوق، 1984.
2. حرب، غادة: حماية المستهلك في القطاع المصرفي (دراسة مقارنة)، راسلة ماجستير، الجامعة اللبنانية، كلية الحقوق، 2019.

4- الأحكام والقرارات القضائية:

- **الأحكام العدلية:**

1. محكمة التمييز المدنية في بيروت الغرفة الأولى، القرار رقم /7/، تاريخ ١٢/٢/٢٠١٣، العدل ٢٠١٣، العدد /3/، ص ٢٠٢١ وما يليها.
2. محكمة الإستئناف في بيروت، الغرفة الأولى، القرار رقم /١٤٩/، تاريخ 2002/1/19، العدل ٢٠٠٤، العدد /١/، ص٥٠ وما يليها.
3. محكمة الإستئناف المدنية في بيروت، الغرفة التاسعة، القرار رقم /٢٨٨/، تاريخ 2009/2/24، العدل 2010، العدد /٢/، ص٦٦٢ وما يليها.

4. محكمة الإستئناف المدنية في بيروت، الغرفة التاسعة، القرار رقم /١٤٠٢/ تاريخ 2012/10/9، العدل ٢٠١٣، العدد /3/، ص 1979 وما يليها.
5. محكمة الإستئناف المدنية في بيروت، الغرفة التاسعة، القرار رقم /١٥٨٦/، تاريخ 2015/12/22، العدل ٢٠١٦، العدد /٢/، ص ٩٠٨ وما يليها.
6. محكمة الدرجة الأولى في بيروت، الغرفة الثالثة، القرار رقم /٤١/ تاريخ 2014/2/27، العدل، ٢٠١٤، العدد /3/ ص ١٥٠٩ وما يليها.
7. محكمة الدرجة الأولى في بيروت، العلافة الثانية، تاريخ 2023/4/6، العدل، 2023، عدد /2/، ص 467.
8. القاضي المنفرد المدني في بيوت الناظر في الدعاوى المالية والتجارية، رقم القرار /252/، تاريخ 2023/9/28، العدل 2023، العدد 4، ص 1138.

- **الأحكام الإدارية:**
- مجلس شورى الدولة، جمعية المصارف/رئاسة مجلس الوزراء–الدولة، قرار رقم /209/، تاريخ 2024/2/6، مجلة العدل، 2023، عدد/4/، ص 962.

5- الكتب الفقهية:

1. جمعية المصارف في لبنان، التقرير السنوي، القسم الرابع، بيروت، 2015.
2. نشرة معهد الدراسات المصرفية النوعية، الكويت السلسلة الخامسة، العدد الرابع والخامس، 2013.

6- القوانين والمراسيم والقرارات والتعاميم:

- **القوانين:**

1. قانون الموجبات والعقود اللبناني، تاريخ 1932/3/9، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1932/4/11، عدد /2642/.
2. قانون التجارة البرية اللبناني، صادر بالمرسوم الإشتراعي رقم /304/ تاريخ 1942/12/24، لبناني، تاريخ النشر 1943/4/7عدد الجريدة الرسمية /4075/.

3. قانون يتعلق بسرية المصارف، لبناني، رقم /0/، تاريخ 1956/9/3، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1956/9/5، عدد /36/.
4. قانون النقد والتسليف وإنشاء المصرف المركزي اللبناني، قانون منفذ بمرسوم رقم /13513/، تاريخ 1963/8/1، تاريخ النشر 1963/8/12، عدد الجريدة الرسمية /64/.
5. قانون تعديل وإكمال التشريع المتعلق بالمصارف وإنشاء مؤسسة مختلطة لضمان الودائع المصرفية، لبناني، رقم /28/، تاريخ 1967/5/9، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية تاريخ 1967/5/11، عدد /41/.
6. قانون يتعلق بالمصارف اللبنانية والأجنبية، لبناني، رقم /99/، تاريخ 1991/11/6، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1991/11/14، عدد /46/.
7. قانون إصلاح الوضع المالي، لبناني، رقم /110/، تاريخ 1991/11/7، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1991/11/14، عدد /46/.
8. قانون تطوير السوق المالية والعقود الإئتمانية، لبناني، رقم /520/، تاريخ 1996/6/6، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1996/6/13، عدد/24/.
9. قانون تنظيم عمليات الإيجار التمويلي، لبناني، رقم /160/، تاريخ 1999/2/27، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 2000/1/6، عدد /1/.
10. قانون مكافحة تبييض الأموال، لبناني، رقم /318/، تاريخ 2001/4/20، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 2001/4/26، عدد /20/.
11. قانون حماية المستهلك اللبناني، لبناني، رقم /659/، تاريخ 2005/2/4، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 2005/2/10، العدد /6/.
12. قانون المعاملات الإلكترونية والبيانات ذات الطابع الشخصي، لبناني، رقم /81/، تاريخ 2018/10/10، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 2018/10/18، عدد /45/.

- **المراسيم:**

1. المرسوم الإشتراعى رقم /340/، قانون العقوبات، لبناني، تاريخ 1943/03/01، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1943/10/27، عدد /4104/.

2. المرسوم رقم /9860/ تاريخ 1962/6/25، المتعلق بمصلحة المخاطر المركزية، تاريخ النشر في الجريدة الرسمية 1962/6/28، عدد /39/.

- **القرارات الوزارية:**

- القرار رقم (21/1)، الصادر عن وزير العدل آنذاك، تاريخ 2001/3/30، منشور في الجريدة الرسمية عدد ٢٨ تاريخ 2001/6/14.

- **التعاميم والقرارات الصادرة عن حاكمية مصرف لبنان:**

1. التعميم الأساسي رقم /69/، القرار الأساسي رقم /7548/، تاريخ 2000/3/30، العمليات المصرفية والمالية بالوسائل الإلكترونية.
2. التعميم الأساسي للمصارف رقم /٧٧/ والموجّه أيضا إلى المؤسسات المالية، القرار الأساسي رقم /٧٧٣٧/ تاريخ 2000/12/15، المتعلق بالضبط الداخلي والتدقيق الداخلي لدى المصارف المؤسسات المالية.
3. القرار الأساسي رقم /7818/ تاريخ 2001/5/18، تعديل نظام مراقبة العمليات المالية والمصرفية لمكافحة تبييض الأموال.
4. التعميم الأساسي للمصارف والمؤسسات المالية وشركات الإيجار التمويلي رقم /124/، القرار الأساسي رقم /10439/، تاريخ 2010/5/17، شفافية وأصول وشروط التسليف.
5. التعميم الوسيط رقم /254/ للمصارف والمؤسسات المالية، القرار الوسيط رقم /10707/ تاريخ 2011/4/21.
6. التعميم الوسيط رقم /312/ تاريخ 2012/1/12، القرار الوسيط رقم /١١٣٢٢/ المتعلق بتعديل القرار الأساسي رقم /٧٧٣٧/ تاريخ 2000/12/15، (الضبط الداخلي والتدقيق الداخلي لدى المصارف المؤسسات المالية).
7. التعميم الأساسي للمصارف رقم /١٢٨/، القرار الأساسي رقم /١١٣٢٢/ تاريخ 2013/1/12، المتعلق بإنشاء "دائرة امتثال" "Compliance Department" .
8. القرار الوسيط /11322/: "تمنح المصارف والمؤسسات المالية مهلة أقصاها 2013/9/30، للتقيّد بأحكام هذا القرار".

9. التعميم الأساسي للمصارف والمؤسسات المالية رقم /134/، القرار الأساسي رقم /11947/، تاريخ 2015/2/12، أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء.
10. التعميم الأساسي رقم /148/، القرار الأساسي رقم /13215/، تاريخ 2020/4/3، إجراءات استثنائية حول السحوبات النقدية من الحسابات الصغيرة لدى المصارف.
11. التعميم الوسيط رقم /549/، القرار الأساسي رقم /13218/، تاريخ 2020/4/15، إجراءات استثنائية حول السحوبات النقدية من الحسابات الصغيرة لدى المصارف.
12. التعميم الأساسي للمصارف رقم /151/، القرار الأساسي رقم /13221/، تاريخ 2020/4/21، إجراءات إستثنائية حول السحوبات النقدية من الحسابات بالعملات الأجنبية.
13. التعميم الأساسي لمؤسسات الصرافة رقم /5/، القرار الأساسي رقم /13236/، المنصة الإلكترونية لعمليات الصرافة، تاريخ 2020/6/10.
14. التعميم الوسيط رقم /568/، القرار الوسيط رقم /14260/، تاريخ 2020/8/26، عمليات التسليف والتوظيف والمساهمة والمشاركة.
15. التعميم الأساسي للمصارف رقم /158/، القرار الأساسي رقم /13335/، تاريخ 2021/6/8، إجراءات إستثنائية لتسديد تدريجي للودائع بالعملات الأجنبية.
16. التعميم الوسيط للمصارف رقم /611/، القرار الوسيط رقم /13405/، تاريخ 2022/1/25.

7- المقابلات:

1. مقتطف من كلمة رئيس الإتحاد الدولي للمصرفيين العرب، رئيس اللجنة التنفيذية لإتحاد المصارف العربية ورئيس جمعية مصارف لبنان سابقاً الدكتور جوزف طربيه، في المنتدى المصرفي المتخصص تحت عنوان "دائرة الإمتثال لدى المصارف والمؤسسات المالية – تجربة لبنان والتشريعات النهائية الصادرة عن وزارة الخزينة الأميركية حول قانون الامتثال الضريبي الأميركي"، فندق فينسيا بيروت، محطة الأم تي في، لبنان، تاريخ 2013/2/9.
2. مقتطفات من مؤتمر رئيس جمعية المستهلك في لبنان الصحافي المنعقد تحت عنوان: أي سبل لحماية المودعين في لبنان؟، تلفزيون الجديد، تاريخ 2020/2/3.

8- المقالات الواردة على شبكة الإنترنت:

1. الموقع الإلكتروني الرسمي لمصرف لبنان المركزي،

http://www.bdl.gov.lb/circulars/intermediary/5/37/0/Intermediate-Circulars.html

تاريخ النشر 2020/2/19

تاريخ زيارة الموقع 2024/8/16

2. عمر شريفي، مداخلة بعنوان "دور وأهمية الحوكمة في استقرار النظام المصرفي ٢٠-٢١ تشرين الأول ٢٠٠٩"، مداخلة مقدمة لملتقى الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة،

http://www.uni-ecosetif.com/seminars/financialcrisis/49.pdf

تاريخ النشر 2009/10/22

تاريخ زيارة الموقع 2024/8/16

3. ماجدة أحمد شبلي: الرقابة المصرفية في ظل التحولات الاقتصادية العالمية ومعايير لجنة بازل،

https://www.iefpedia.com/arab/?p=320

تاريخ النشر 2009/6/17

تاريخ زيارة الموقع: 2024/8/16

4. سابين الكيك: إضاءة الزوايا المظلمة من سلسلة قضايا مصرفية "أزمة المصارف في لبنان"،

https://www.mahkama.net/wp content/uploads/2021/09/%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%A7%D9%8A%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B8%D9%84%D9%85%D8%A9.pdf

تاريخ النشر 2021/9/11

تاريخ زيارة الموقع 2024/8/12

5. خاص بيروت تايم، القاضي حبيب رزق الله: عدالة للبيع في بنك الاعتماد اللبناني، قصة إحتيال على المودعين،

https://beiruttime.com/Article/20172/

تاريخ النشر 2024/6/27

تاريخ زيارة الموقع 2024/8/12

6. فايق النجار: إدارة المخاطر المصرفية وإجراءات الرقابة فيها،

https://www.bab.com/node/8589

تاريخ النشر 2003/12/4

تاريخ زيارة الموقع 2024/9/11

7. نرمين السباعي: محكمة حماية المستهلك في لبنان: الإعلان عن نية تفعيلها يسبق الخطوات العملية للقيام بذلك،

https://legal-agenda.com/%d9%85%d8%ad%d9%83%d9%85%d8%a9-%d8%ad%d9%85%d8%a7%d9%8a%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%b3%d8%aa%d9%87%d9%84%d9%83-%d9%81%d9%8a-%d9%84%d8%a8%d9%86%d8%a7%d9%86-%d8%a7%d9%84%d8%a5%d8%b9%d9%84%d8%a7%d9%86/

تاريخ النشر 2014/4/17

تاريخ زيارة الموقع 2024/8/16

8. نرمين السباعي: إقرار تعديلات قانون حماية المستهلك في لبنان: نصوص جيدة معلقة على التطبيق،

https://legal-agenda.com/%d8%a5%d9%82%d8%b1%d8%a7%d8%b1-%d8%aa%d8%b9%d8%af%d9%8a%d9%84%d8%a7%d8%aa-%d9%82%d8%a7%d9%86%d9%88%d9%86-%d8%ad%d9%85%d8%a7%d9%8a%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%b3%d8%aa%d9%87%d9%84%d9%83-%d9%81%d9%8a/

تاريخ النشر 2014/5/6

تاريخ زيارة الموقع 2024/9/15

9. نزار صاغية وعماد صائغ: النيابة العامة التمييزية تنضوي تحت راية المصارف: تقييد حقوق المودعين بحجة حمايتهم،
https://legalagenda.com/%d8%a7%d9%84%d9%86%d9%8a%d8%a7%d8%a8%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%b9%d8%a7%d9%85%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%aa%d9%85%d9%8a%d9%8a%d8%b2%d9%8a%d8%a9-%d8%aa%d9%86%d8%b6%d9%88%d9%8a-%d8%aa%d8%ad%d8%aa-%d8%b1%d8%a7/

تاريخ النشر 2020/3/14

تاريخ زيارة الموقع 2024/8/16

10. موقع بنك بيروت الرسمي،
https://www.bankofbeirut.com/ar/GroupProfile/Compliance/56/legal-compliance

تاريخ النشر 2018/10/10

تاريخ زيارة الموقع 2024/9/11

11. محمد فحيلي، لبنان بين الإمتثال وخطر اللائحة الرمادية، مقتطف من تقرير على محطة الأم تي في، لبنان،
https://www.mtv.com.lb/news/%D9%85%D9%80%D9%80%D8%AD%D9%80%D9%80%D9%84%D9%80%D9%80%D9%8A%D9%80%D9%80%D8%A7%D8%AA/1474663/%D9%84%D8%A8%D9%86%D8%A7%D9%86-%D8%A8%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%AA%D8%AB%D8%A7%D9%84-%D9%88%D8%AE%D8%B7%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%84%D8%A7%D8%A6%D8%AD%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%85%D8%A7%D8%AF%D9%8A-%D8%A9

تاريخ النشر 2024/8/23
تاريخ زيارة الموقع 2024/11/24
12. جاسم عجاقة: مخاطر الأسواق وتقلباتها، مخاطر القروض، المخاطر التشغيلية والقانونية،
https://www.jassemajaka.com/?p=3293&lang=ar
تاريخ النشر 2019/2/20
تاريخ زيارة الموقع 2024/9/12
13. موقع صوت لبنان،
https://www.vdl.me/news/%D9%86%D8%B3%D9%8A%D8%A8-%D8%BA%D8%A8%D8%B1%D9%8A%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%B1%D9%81-%D9%85%D9%82%D9%81%D9%84%D8%A9-%D9%84%D8%A3%D8%B3%D8%A8%D8%A7%D8%A8-%D9%84%D9%88%D8%AC%D8%B3%D8%AA/
تاريخ النشر 2019/10/23
تاريخ زيارة الموقع 2024/9/12

المراجع باللغة الأجنبية:

- **اللغّة الفرنسية:**
- **المراجع الفقهية:**

1. Bury.B, Canivet.G, H. Muir-Watt, et autres, L'analyse économique du droit des contrats : outil de comparaison, facteur d'harmonisation, Gaz. Pal., 10 mars 2005.
2. Cohen-Branche,Marielle, La responsabilité civile du banquier en droit français et le juge de cassation : quel pouvoir ? Réflexion autour d'une politique jurisprudentielle, RD bancaire et fin. Mars 2009, n° 36.
3. Fabia, Charles : L'institution du secret bancaire au Liban. Rev. trim. Dr. com. Tome X, 1983.
4. Flour.J, - Aubert.L et Savaux.E, Les obligations, 1, l'acte juridique, Armand-Colin n° 178, 2000.
5. Fouillée, Science sociale, 1880, Hachette, 2e éd.
6. Gavalda, Christian et Stoufflet, Jean : Droit de la banque, numéro 311, Paris, 6/02/1999.
7. Karimi, Abbas : Les clauses abusives et la théorie de l'abus de droit, Paris, L.G.D.J., 2001.
8. Le Tourneau.Philippe, L'éthique des affaires et du management au XXIe siècle, Essai, Dunod, 2000.
9. Ripert, Georges : la règle morale dans les obligations civiles en droit français, 1949, 4éme édition.
10. Roland et Boyer, Adages du droit français, 1999, Litec, n° 452.

2- أطروحات الدكتوراه:

- Hammoud, May : La protection du consommateur des services bancaires et des services d'assurance, Thèse de doctorat en droit soutenue, Université Panthéon-Assas école doctorale de droit privé et Université libanaise école doctorale de droit et des sciences politiques, administratives et économiques le 10 décembre 2012.

3- الأحكام والقرارات القضائية:

1. Cass. Civ. Française, no. 363, 28 janvier 1930, RTD civil, 1930.
2. Cass. com, 15 july 1982, D. 1982.1.R. 486, obs. Derrida.
3. Cass. Com, 25/05/1985, Bull, civil, IV, numéro 164.
4. Cass, Com, Française, du 10 mars 1987, Revue bancaire, 1987.
5. V. Com. 15 juin 1993, quot. Jur, Numéro 26 du 5/8/1993, p.10, J.P.D. Cass. Com. 30 janvier 1990 et Cass. Com. 10 mars 1987, Rev. dr. bancaire, 1987. RENÉ ROBLOT, t2, 11ème édition, numéro 2297.
6. Cass, civ, 4 oct. 1995, JCP, 1996, IV.
7. Cass. com., no. 68, 17 juin 1997.
8. Cass. 1ere civ., no. 105, 13 mai 2003.
9. Cass, civile, Chambre civile 1, 23 novembre 2022, 21-15.435, Publié au bulletin.
10. Cass, civile, Chambre commerciale, 2 octobre 2024, 23-13.282, Publié au bulletin.

- المواقع الإلكترونية:

Jean Michel Druart, Un secteur phare de l'économie libanaise : Secteur des banques et assurances, Rev. Électr.

http://www.1stlebanon.net/edito/banque.html

Date de publicaton 9/10/2006

Date de visite 15/9/2024

- اللغة الإنكليزية:
- المراجع الفقهية:

1. Ardic, Oya, Nataliya, Ibrahim, Joyce and Mylenko,: Consumer Protection Laws and Regulations in Deposit and Loan Services, A Cross-Country Analysis by World Bank, January 2011.
2. Gifis, Steven: Law Dictionary, Barrons Educational Services, Sixth Edition, New York, 2013.
3. Himadeh, Raja : The Fiscal system of Lebanon, Beirut, 1961.
4. Minnesota, Paul: Black's law Dictionary, West Publishing Company, 1990.
5. Rutledge, Susan: Consumer Protection and Financial Literacy, Lessons from Nine Country sides, The World Bank-Europe and Central Asia Region, Finance and Private Sector, June, 2010.
6. Wolfgang, Wiegand: Legal Aspects of the Bank-Customer Relationship in Electronic Banking, University of Bern Press, Switzerland, 2003.
7. Saint Paul Minnesota, Black's law Dictionary, West Publishing Company, 1990.

الفهرس

المقدمة 1

القسم الأول: تصنيف العقود المصرفية كعقود استهلاك 13

الفصل الأول: موقع المستهلك في العقود المصرفية 14

المبحث الأول: أطراف العلاقة التعاقدية 15

المطلب الأول: الطرف المنطبق عليه مواصفات المستهلك 16

الفرع الأول: مفهوم المستهلك 17

الفرع الثاني: مستهلك العقود المصرفية 18

المطلب الثاني: المصرف 20

الفرع الأول: المصارف في لبنان 21

الفرع الثاني: المصارف رأسمال ورقابة 22

المبحث الثاني: طبيعة العقد المصرفي الإستهلاكي 24

المطلب الأول: عقد متبادل 25

المطلب الثاني: عقد إذعان 27

الفرع الأول: مفهوم الإذعان في العقود المصرفية الإستهلاكية 27

الفرع الثاني: عقود الإذعان عصب العقود المصرفية الإستهلاكية 29

الفصل الثاني: حماية المستهلك في العقود المصرفية من الناحية العملية 30

المبحث الأول: أنواع العقود المصرفية 32

المطلب الأول: عقود مصرفية ينطبق عليها وصف عقد الإستهلاك 33

الفرع الأول: عقد الوديعة المصرفية 34

الفرع الثاني: عقد القرض المصرفي 36

المطلب الثاني: عقود مصرفية لا ينطبق عليها وصف عقد الإستهلاك 37
الفرع الأول: عقد التسنيد أو التوريق Securitization 39
الفرع الثاني: عقد الإئتمان 39
الفرع الثالث: عقد الإيجار التمويلي 41
المبحث الثاني: حقوق المستهلك الملازمة للعقد المصرفي 42
المطلب الأول: القيود العقدية المؤمنة لحماية المستهلك المصرفي 43
الفرع الأول: الحماية المواكبة لإبرام العقد المصرفي 44
أولاً: القيود الواردة في قانون حماية المستهلك 44
ثانياً: القيود الواردة في النصوص الراعية للعمل المصرفي 45
الفرع الثاني: الشفافية محور الحماية في المرحلة السابقة لإبرام العقد المصرفي 47
أولاً: تعاميم مصرف لبنان الراعية لشفافية العمل المصرفي 47
1- شروط الإعلان عن التسليف 48
2- أصول الشفافية عند إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء 49
ثانياً: الحماية من الخداع الإعلاني في قانون حماية المستهلك 50
المطلب الثاني: واجبات وموجبات المصرف الضامنة لحماية المستهلك المصرفي 51
الفرع الأول: واجبات وموجبات المصرف قبل إبرام العقد المصرفي الإستهلاكي 52
أولاً: الموجبات الواردة في قانون حماية المستهلك اللبناني 53
1- موجب الإعلام (Devoir d'information) 53
2- موجب الإستعلام (Devoir de Renseignement) 55
ثانياً: واجبات مستمدّة من نصوص قانونية مطبقة على العمل المصرفي 57

1- واجب حسن التقدير والتبصر (Devoir de Clairvoyance) بالنسبة لمجمل العمليات وواجب التيقّظ (Devoir de Vigilance) 58
2- واجب المشورة (Devoir de Conseil) 60
الفرع الثاني: موجبات وواجبات المصرف عند إبرام العقد المصرفي الإستهلاكي وعند تنفيذه 60
أولاً: الموجبات الواردة في قانون حماية المستهلك اللبناني..... 61
1- موجب الرصانة أو موجب عدم التدخل (Devoir de Non-ingérence) 61
2- موجب المراقبة (Devoir de Contrôle)..... 63
ثانياً: الواجبات المستمدّة من قوانين مطبقة على العمل المصرفي 64
1- موجب التكتم المهني (Devoir de Discrétion) 64
2- واجب السرعة (Devoir de Célérité) 65
خلاصة القسم الأول..... 66
القسم الثاني: إطار حماية المستهلك بين النصوص والتطبيق..... 67
الفصل الأول: النصوص الراعية للعمل المصرفي والمؤمنة لحماية المستهلك..... 69
المبحث الأول: الإمتثال في العمل المصرفي Compliance 71
المطلب الأول: دائرة الإمتثال..... 72
المطلب الثاني: المهام المفروضة بموجب الإمتثال المصرفي 75
الفرع الأول: مهام الإمتثال الإجرائية 75
أولاً: تمحيص داتا المصارف وقيودها من متطلبات الإمتثال 75
ثانياً: الإشراف على المصرفيين ضرورة لتحقيق الإمتثال 78

الفرع الثاني: مهام الإمتثال القانونية 79

أولاً: وحدة الإمتثال القانونية 79

ثانياً: الإمتثال ثقافة مصرفية لحماية المستهلك المصرفي 80

المبحث الثاني: اتفاقيات بازل ودورها في تأمين الرقابة المصرفية لما في خير المستهلك المصرفي 81

المطلب الأول: أسس الرقابة المصرفية المعتمدة دولياً 82

الفرع الأول: الرقابة المصرفية الداخلية 83

الفرع الثاني: الرقابة المصرفية الخارجية 85

المطلب الثاني: إتفاقيات بازل وتوحيد معايير الرقابة الدولية 87

الفرع الأول: مواكبة فعاليات بازل للحاجات المصرفية المعاصرة 87

أولاً: اجتماعات بازل 87

ثانياً: المبادئ التي كرستها بازل 89

الفرع الثاني: اعتماد بازل ضمن المنظومة اللبنانية القانونية المصرفية 91

الفصل الثاني: واقع الحماية المفروض توافرها للمستهلك المصرفي في ضوء الأزمة النقدية الحديثة في لبنان 93

المبحث الأول: مصير العقود المصرفية في ظل الأزمة المصرفية الحديثة على لبنان 95

المطلب الأول: العقبات المستجدة في تنفيذ العقود المصرفية 95

الفرع الأول: العقبات التي تواجه المصرف في تنفيذ العقود الإلكترونية 96

الفرع الثاني: المشاكل التي واجهت المستهلك المصرفي في تنفيذ عقود الوديعة 97

المطلب الثاني: تنفيذ المستهلك لعقوده المصرفية في ظل الأزمة وخضوعه للتدابير المصرفية المستجدّة على حساب مصلحته 99

الفرع الأول: سداد المستهلكين لقروضهم المصرفية بشكل مشروع.....100

الفرع الثاني: خضوع المستهلك المصرفي للتدابير المصرفية المستجدة على حساب مصلحته.....102

المبحث الثاني: مدى مراعاة الإجراءات القانونية والقضائية المتخذة في ضوء الأزمة للمستهلك المصرفي.....106

المطلب الأول: دور المصرف المركزي في صون ما تبقى من حقوق للمستهلك المصرفي
.....106

المطلب الثاني: المسار القضائي المنصف للمستهلك المصرفي.....109

الفرع الأول: محكمة حماية المستهلك 109

الفرع الثاني: القضاء اللبناني يفصل بحقوق المستهلك المصرفي في ظل الأزمة ...111

خلاصة القسم الثاني 114

الخاتمة 115

قائمة المراجع 124