

وصف البرنامج:

يهدف البرنامج إلى شرح وتوضيح القواعد التي سننها البنك المركزي المصري في فبراير ٢٠١٩ لتكون ملزمة وواجبة التنفيذ على جميع البنوك التجارية العاملة بمصر خلال سنة من تاريخ صدورهما ويتعرض البرنامج لجميع قواعد العدل والإنصاف وكذلك الإفصاح والشفافية كما يقدم القواعد الملزمة في التعامل مع شكاوى العملاء وما يخص الحقوق والواجبات في النظم البنكية الالكترونية وكيفية تثقيف العملاء بشأن الحقوق والواجبات

إلى من يوجه البرنامج:

يوجه هذا البرنامج الى جميع موظفي البنوك الذين يتعاملون مع عملاء

أهداف البرنامج:

شرح تعليمات البنك المركزي لحماية حقوق العملاء

محتويات البرنامج:

الجزء الأول: حماية حقوق العملاء في القطاع المصرفي المحاضرة الأولى: مبادئ حقوق عملاء البنوك

- حماية حقوق العملاء بالبنوك
- الإفصاح والشفافية
- مبدأ العدالة والإنصاف
- تكليف خارجي

المحاضرة الثانية – إدارة شكاوى العملاء

- المبادئ في التعامل مع العملاء
- التعامل مع شكاوى العملاء
- الحفاظ على سرية الحسابات
- الحفاظ على حقوق العملاء في الخدمات الآلية والإلكترونية
- نشر الثقافة والتوعية المصرفية
- تكليف خارجي

استراتيجية التقييم:

- ٧٠٪ تكاليفات خارجية
- ٣٠٪ المشاركة
- ٦٠٪ درجة النجاح

اجتياز هذا البرنامج بنجاح يؤهل المتدربين للحصول على:

١٠ وحدات التعليم المستمر

اللغة المستخدمة:

العربية

متطلبات الحضور:

لا يوجد



383-P24-VA-1



تعلم عن بعد



٦ ساعة



١٦٧٠
جنيه مصري