



10551



تعلم إلكتروني



٦٠ دقيقة

### وصف البرنامج:

بنهاية هذا البرنامج، يكون جميع العاملين بالبنوك قادرين على شرح وتطبيق مبادئ وقواعد حماية حقوق العملاء الصادرة عن البنك المركزي المصري (فبراير ٢٠١٩) والتعليمات التكميلية اللاحقة (مايو ٢٠٢٤ وديسمبر ٢٠٢٤)، والالتزام بألية توحيد التعامل مع الشكاوى.

### إلى من يوجه البرنامج:

جميع موظفي البنوك.

### أهداف البرنامج:

- التعرف علي مبادئ حماية حقوق العملاء في القطاع المصرفي .
- توضيح الية كيفية تعامل البنوك مع الشكاوي .
- التعرف علي نماذج البيانات الأساسية للمنتجات والخدمات المصرفية وفقا لتعليمات البنك المركزي المصري .

### محتويات البرنامج:

#### الجزء الأول: مبادئ حماية حقوق العملاء في القطاع المصرفي

- المبدأ الأول: العدل والإنصاف
- المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية
- المبدأ الثالث: آلية التعامل مع شكاوى العملاء
- المبدأ الرابع: نشر الثقافة والتوعية المصرفية
- المبدأ الخامس: حماية البيانات وسرية الحسابات
- المبدأ السادس: الخدمات الآلية والإلكترونية

#### الجزء الثاني : آلية تعامل البنوك مع الشكاوى

- مراحل المعالجة
- أدوار الوحدات المعنية

#### الجزء الثالث : نماذج البيانات الأساسية

- حساب التوفير
- الشهادات الادخارية
- الودائع لأجل

### استراتيجية التقييم

سيتم تقييم المتدربين بناء على اختبار في نهاية البرنامج.

### إتمام البرنامج بنجاح يؤهل المتدربين لـ:

ا. وحدات تعليم مستمر.

### اللغة المستخدمة:

العربية.