



383-P26-VA-1



تعلم عن بعد



٦ ساعات

## وصف البرنامج:

يهدف البرنامج إلى شرح وتوضيح القواعد التي أصدرها البنك المركزي المصري في فبراير ٢٠١٩، والتي أصبحت ملزمة وواجبة التنفيذ على جميع البنوك التجارية العاملة في مصر خلال سنة من تاريخ صدورهما، وما تبع ذلك من تعليمات تكميلية في مايو ٢٠٢٤. يتناول البرنامج جميع قواعد حماية حقوق العملاء مثل العدل والإنصاف، بالإضافة إلى الإفصاح والشفافية. كما يقدم القواعد الملزمة في التعامل مع شكاوى العملاء، وما يتعلق بالحقوق والواجبات في النظم البنكية الإلكترونية، وكيفية تثقيف العملاء بشأن حقوقهم وواجباتهم من خلال مراحل تغطي تعاملات العميل منذ معرفته بالبنك وحتى متابعتها عندما يصبح عميلاً.

## إلى من يوجه البرنامج:

يوجه هذا البرنامج إلى جميع موظفي البنوك الذين يتعاملون مع عملاء.

## أهداف البرنامج:

• شرح مراحل رحلة العميل ومبادئ حماية حقوق العملاء وفق تعليمات البنك المركزي.

## 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.
- 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.

## المحاضرة الثانية: تطبيق مبادئ حقوق عملاء البنوك

- حالات عملية:
- المرحلة الأولى: فتح حساب توفير جديد.
- المرحلة الثانية: التعامل مع استفسار أو مشكلة.
- المرحلة الثالثة: استخدام الخدمات الإلكترونية.
- القواعد العامة لآلية معالجة الشكاوى:
- دورة العمل النموذجية لمعالجة الشكاوى.
- مراحل المعالجة.
- أدوار الوحدات المعنية.
- خطوات التحقق والرد العادل (وفقاً لتعليمات مايو ٢٠٢٤):
- التحقق من الإفصاح المسبق.
- تقييم مدى وضوح المعلومات.
- اتخاذ الإجراء التصحيحي.
- صياغة الرد الكتابي (وفقاً لمعايير البنك المركزي).
- تكليف خارجي.

## استراتيجية التقييم:

- ٧٠٪ تكاليف خارجية.
- ٣٠٪ المشاركة.
- ٦٠ درجة النجاح.

## إتمام البرنامج بنجاح يؤهل المتدربين لـ:

٠,٥٥ وحدات التعليم المستمر.

## اللغة المستخدمة:

العربية.

## متطلبات الحضور:

لا يوجد.