



9378-1



بقاتع التدريب



١٦ ساعة

وصف البرنامج:

بنهاية هذا البرنامج، سيتمكن موظفو البنوك من تطبيق مبادئ حماية حقوق العملاء وفقاً لتعليمات البنك المركزي الصادرة في فبراير ٢٠١٩، وتحليل التحديات المصرفية المرتبطة بحقوق العملاء واقتراح إجراءات لتعزيز الشفافية والامتثال، بالإضافة إلى معالجة شكاوى العملاء بدقة من خلال خطوات عملية تشمل التسجيل والفحص والرد والمتابعة وفق تعليمات مايو ٢٠٢٤، كما سيعد المشاركون خطط عمل قابلة للتنفيذ تعزز حماية العملاء من خلال التعاون الفعّال بين الإدارات المختلفة.

إلى من يوجه البرنامج:

المستويات الإدارية بداية من نائب مدير إلى الإدارات العليا في جميع قطاعات البنوك التي لها تأثير مباشر أو غير مباشر على الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة إلى العملاء وعلى سبيل المثال وليس الحصر (الفروع – المنتجات – تطوير الأعمال – حماية حقوق العملاء – الإدارة القانونية الخ).

أهداف البرنامج:

- شرح مراحل رحلة العميل ومبادئ حماية حقوق العملاء وفق تعليمات البنك المركزي الصادرة في فبراير ٢٠١٩.
- تطبيق تعليمات حماية العملاء على حالات مصرفية واقعية لتعزيز الشفافية والامتثال.
- تنفيذ المتدرب خطوات معالجة الشكاوى بدقة وفق تعليمات البنك المركزي لضمان الشفافية والالتزام.
- تنفيذ خطة عمل تنفيذية لحماية حقوق العملاء تتكامل مع مهام الإدارة المعنية.

محتويات البرنامج:

الجزء الأول: مبادئ حماية حقوق العملاء

- مبادئ حماية حقوق العملاء كما جاء بتعليمات فبراير ٢٠١٩.
- المرحلة الأولى: فتح حساب توفير جديد.
- المرحلة الثانية: التعامل مع استفسار أو مشكلة.
- المرحلة الثالثة: استخدام الخدمات الإلكترونية.

الجزء الثاني: تطبيقات مبادئ حماية حقوق العملاء

- حالة تعثر العميل طبقاً للشروط الواردة بالعقد.
- حالة التواصل مع العميل للحصول على منتجات بنكية.
- دراسة حالة:
 - دراسة حالة (١): دور إدارات التحصيل في حماية حقوق العملاء.
 - دراسة حالة (٢): دور إدارات خدمة العملاء والمبيعات في البنوك في حماية حقوق العملاء.
 - دراسة حالة (٣): دور إدارات المنتجات والإدارة القانونية في حماية حقوق العملاء في البنك.

الجزء الثالث: تطبيقات عملية لمعالجة الشكاوى

- 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).
- دراسة حالة: حالة شكوى متعلقة برسوم غير معلنة.
- خطوات التحليل النظامي واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- دراسة حالة: حالة شكوى متكررة عن تأخر موافقات القروض الشخصية – تحليل المشكلة النظامية واتخاذ إجراءات تصحيحية.
- التقييم والمتابعة.

الجزء الرابع: إعداد خطط عمل لتمكين مبادئ حماية حقوق العملاء

- كيفية إعداد خطة العمل.
- خطوات إعداد الخطة:
 - تحديد التحديات.
 - الفحص الأولي.
 - تحديد مؤشرات النجاح

استراتيجية التقييم:

سيتم تقييم المتدربين بناء على تفاعلهم أثناء البرنامج ومشاركتهم في التدريبات.

إتمام البرنامج بنجاح يؤهل المتدربين لـ:

٣،١ وحدة تعليم مستمر.

اللغة المستخدمة:

اللغة العربية

متطلبات الحضور:

لا يوجد



9378-1



بقاعات التدريب



١٦ ساعة