



Institute of Banking Studies

IBS Cancellation and Refund Policy

INTRODUCTION:

- Institute of Banking Studies (IBS) pays special attention to ensure that the written cancellation and refund policy pertaining to cancellations, withdrawals, and terminations is clearly stated to both prospective nominees before enrollment and trainees, consistently followed, and publicly available. Since transparency is a major core value of IBS; IBS guarantees for every nominee or trainee, beneficiary and stakeholder the right to access and review cancellation and refund policy.
- Participants at IBS's training activities are mainly nominated by institutions that contributes in covering IBS expenses (e.g. Central Bank of Jordan, working traditional and Islamic banks, and specialized financial institutions set by IBS Board of Directors (BOD)), local financial institutions, and other local institutions. The rest of participants are nominated by institutions from outside Hashemite Kingdom of Jordan or private self-funded individuals.

GENERAL RULES:

1. IBS's Cancellation and Refund Policy has fair and equitable, clearly defined, and uniformly administered policies for cancellations, withdrawals, and terminations. No discriminated treatment can be applied for any nominee/trainee with respect to refunds base on the source of the funding or the timing of disbursement or payment.
2. IBS make the Cancellation and Refund Policy available (either in Arabic or English language) for a prospective nominee or trainee in advance before enrollment. IBS Cancellation and Refund Policy is published on IBS website for knowledge; also the policy is attached with every training activity's circulation letters/emails, in addition to distributing copies of the policy to the trainees at the start of any training activity.
3. The nominee/trainee must fill out the registration application and sign an attestation that he/she received the Cancellation and Refund Policy along with the required costs details (Participation fees, non-refundable and any extra costs) and the specific training activity's details and related administrative/organizational instructions.
4. The nominating institution or individual nominee/trainee have the right to cancel their enrollment into the program at any time. Receiving a refund is not contingent on verbal or written notification of cancellation or withdrawal. The tuition refund will be calculated and processed as per Institute refund policy.



Institute of Banking Studies

IBS Cancellation and Refund Policy

5. Refund calculation will depend on the pro rata portion not completed (based on the actually remained or not attended training hours out of the training activity's total training hours) out of the total tuition paid. Items that are clearly stated as non-refundables in the training activity circulation letter (refer to "Non-Refundable Charges" below) will be deducted.
6. IBS will keep sufficient documentations for each nominee/trainee who cancels, withdraws, or been terminated from a training activity in order to demonstrate that refunds are timely and accurate. Documentation must include at least:
 - a. Nominee/trainee's registration.
 - b. The related training activity's details (title, date, timing....etc.).
 - c. Nominee/trainee's Last Date of Attendance (LDA) in the class.
 - d. Date of Determination (DOD) that nominating institution/nominee/trainee gives written or verbal notice of withdrawal to IBS, or the date that IBS terminates or administratively withdraws the trainee, by applying the IBS's attendance, conduct, or satisfactory academic progress instructions.
 - e. Total amount paid by the nominating institution or by the self-funded individual.
 - f. Charges to the Nominee/trainee and itemized non-refundables (refer to "Non-Refundable Charges" below).
 - g. Total training hours actually attended and resulting percentage of training completed.
 - h. Calculation of refund.
 - i. Proof of refund/payment.

CANCELLATION, TERMINATION & WITHDRAWAL:

1. **Rejection of a Nominee:** If a nominee is rejected for enrollment by IBS, or if a prospective international nominee has his/her visa application rejected, a refund of all amounts paid must be made to the nominating institution or to the rejected self-funded nominee, less non-refundable charges (refer to "Non-Refundable Charges" below).
2. **Program Cancellation:** If IBS cancels a training activity subsequent to a nominee's enrollment, IBS will refund all amounts paid by the nominating institution or by the self-funded nominee.
3. **Cancellation Prior to the Start of Class/Session or No Show Case:** If a nominee accepted by IBS cancels prior to the start of scheduled training activity or never attends class (no-



Institute of Banking Studies

IBS Cancellation and Refund Policy

show case), IBS will refund all amounts paid, less non-refundable charges (refer to “Non-Refundable Charges” below).

4. Cancellation or Withdrawal After the Start of Class/Session:

- Refunds for all trainees, regardless of the cost of tuition, will be calculated based on the trainee’s period of financial obligation, trainee’s last day of attendance (LDA).
- Period of Financial obligation is considered based on the portion of the program for which the trainee is legally obligated to pay, which may be less than the full program and may not.
- In case a trainee attends at least one class/ session but did not completed his/her course/program, the following will be applied taking into consideration that the trainee is not eligible for any refund after the halfway point (50%) of the enrolled in activity exceeded:
 - a) No refunds are applicable if the training course / program length is equal or less than 30 training hours (special exception may occur; refer to paragraph (c) below).
 - b) If the training course /program length is more than 30 training hours; refund is applicable. Refund calculation will depend on the pro rata portion not completed (based on the actually remained or not attended training hours out of the training activity’s total training hours) out of the total tuition paid. Items that are clearly stated as non-refundables in the training activity circulation letter (refer to “Non-Refundable Charges” below) will be deducted. Refund calculation equation will be as follows:

$$\left(\frac{\text{Remaining or not attended training hours}}{\text{Total training hours}} \times \text{Participation fees per trainee} \right) - \text{Itemized non refundable extra costs}$$

- c) Some mutual programs in cooperation with regional/international institutions may require special arrangements regarding the refund issue according to the mutual consent between IBS and the regional/international partner. Such special case will be clearly stated in the mutual program’s circulation letter).
- d) In case a registration for a certification examination was cancelled or no show case occurred; the refund policy of the certification’s issuing body will be applied as clearly stated in the certification examination circulation letter.

REFUND DUE DATES:



Institute of Banking Studies

IBS Cancellation and Refund Policy

1. If a nominee cancels prior to the start of scheduled training activity or never attends class (no-show case); all refunds due will be settled within forty-five (45) calendar days of the first scheduled day of the training activity or the date of cancellation, whichever is earlier.
2. For the nominee who attends at least one training session at the institute but does not complete his/ her program; the refund due will be calculated using the last date of attendance (LDA) and will be settled within forty-five (45) calendar days from the documented date of determination (DOD). The date of determination is the date the trainee gives written or verbal notice of withdrawal to the IBS or the date the IBS terminates or administratively withdraws the trainee. In case the trainee provides advanced notice of withdrawal such that the 45-days window for refund processing ends before the last date of attendance (LDA), the refund must be paid within forty-five (45) calendar days from the last date of attendance.
3. Refund processing is based on the type of payment method used. IBS does not issue cash refunds.
 - Online (credit/debit cards): Refunds will be made onto the original mode of payment and will be processed within 45 days depends on the issuing bank of the credit card.
 - Online (eFAWATEERcom), Point of Sale (POS) Machine, Cash or cheque: Refund will be issued in the form of a cheque payable to the trainee or the nominating institution who made the payment, unless otherwise specified.
 - Wire transfer: refund will be issued in the form of a wire transfer to the trainee or the nominating institution who made the payment less wire transfer fees.

NON-REFUNDABLE CHARGES OTHER THAN PARTICIPATION FEES:

- All extra costs (e.g. books, courier, registration/application fees, exam fees, travel fees, supplies, equipment, IBS partner's share from certification programs/examinations including any taxes or charges been paid) or any similar charges not included in the participation fees/price and are clearly stated, amounted and itemized as non-refundable in the training activity circulation letter.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR ONLINE PAYMENT:

- IBS accept payments online using Visa and MasterCard credit/debit card in Jordanian Dinar (JOD), US Dollar (USD).



Institute of Banking Studies

IBS Cancellation and Refund Policy

- The trainee will receive the payment receipt confirmation by email once he/she has made the payment.
- All credit/debit cards' details and personally identifiable information will NOT be stored, sold, shared, rented or leased by IBS to any third parties.
- If a trainee make a payment for our training services on our digital platform (Learnerslead.ibs.edu.jo), the details you are asked to submit will be provided directly to our payment provider via a secured connection.
- IBS takes appropriate steps to ensure data privacy and security including through various hardware and software methodologies. However, IBS's platform (learnerslead.ibs.edu.jo) cannot guarantee the security of any information that is disclosed online.
- IBS is not responsible for the privacy policies of websites to which it links. If you provide any information to such third parties, different rules regarding the collection and use of your personal information may apply. You should contact these entities directly if you have any questions about their use of the information that they collect.
- Some of the advertisements user/trainee sees on IBS digital platform are selected and delivered by third parties, such as ad networks, advertising agencies, advertisers, and audience segment providers. These third parties may collect information about you and your online activities, either on IBS digital platform or on other websites, through cookies, web beacons, and other technologies in an effort to understand your interests and deliver to you advertisements that are tailored to your interests. Please remember that we do not have access to, or control over, the information these third parties may collect. The information practices of these third parties are not covered by this privacy policy.
- IBS platform (Learnerslead.ibs.edu.jo) will NOT accept any payment for services to any restricted countries by OFAC (Office of Foreign Assets Control) in accordance with the law of Hashemite Kingdom of Jordan.
- Customer using the IBS platform who are Minor/under the age of 18 shall not register as a User of the digital platform and shall not transact on or use the digital platform.
- The cardholder must retain a copy of transaction records and IBS policies.
- User/trainee is responsible for maintaining the confidentiality of his account.
- IBS platform Policies and Terms & Conditions may be changed or updated occasionally to meet the requirements and standards. Therefore, the beneficiaries are encouraged to frequently visit these sections in order to be updated about the changes on the platform. Modifications will be effective on the day they are posted.



Institute of Banking Studies

IBS Cancellation and Refund Policy

GOVERNING LAW:

- Any dispute or claim arising out of or in connection with IBS's platform shall be governed and construed in accordance with the laws of Hashemite Kingdom of Jordan.

مقدمة :

- من منطلق ان الشفافية هي احدى القيم الجوهرية الاساسية لمعهد الدراسات المصرفية؛ تولي ادارة المعهد أهمية خاصة لضمان تزويد وإطلاع كافة المستفيدين من أنشطة المعهد التدريبية من مؤسسات موفدة و/أو متدربي أنشطة المعهد القائمين والمتوقعين على "سياسة الإلغاء ورد الرسوم" المتعلقة بحالات إلغاء النشاط التدريبي و/أو الانسحاب منه و/أو إيقاف المعهد للنشاط التدريبي، وكذلك تتابع ادارة المعهد مدى الالتزام بتطبيق هذه السياسة ونشرها الى جانب أية مستجدات بخصوصها بشكل كامل وواضح لكافة المهتمين.
- غالبية متدربي أنشطة معهد الدراسات المصرفية التدريبية هم موظفون مرشحون/موفدون من قبل المؤسسات التي تساهم في تغطية نفقات المعهد (وهي البنك المركزي الاردني والبنوك المحلية العاملة (التقليدية والاسلامية) والمؤسسات المالية المتخصصة التي يقرها مجلس ادارة المعهد) أو من موظفي المؤسسات المالية المحلية أو المؤسسات الاخرى، والجزء الآخر متدربين من مؤسسات خارج المملكة الأردنية الهاشمية.
- و/أو أفراد على نفقتهم الخاصة.

النص العام للسياسة:

١. تتميز "سياسة الإلغاء ورد الرسوم" في معهد الدراسات المصرفية بمراعاتها لأسس العدالة والمساواة والرقابة عليها وبوضوحها وخاصة فيما يتعلق بحالات إلغاء النشاط التدريبي و/أو الانسحاب منه و/أو إيقاف المعهد للنشاط التدريبي. وكذلك تؤكد ادارة المعهد على عدم قبولها لأي من حالات التمييز السلبي أو التفاضلي فيما يتعلق بحالات رد رسوم الالتحاق/الاشتراك لأي من مرشحي أنشطتها أو متدريها وفقاً إما لمصدر التمويل (مؤسسي أو شخصي) أو لتوقيت تسديد الدفعات.
٢. تقوم ادارة المعهد بتزويد كافة المرشحين و/أو المتدربين في المعهد بسياسة الإلغاء ورد الرسوم وباللغتين العربية أو الانجليزية قبل عملية التسجيل في أنشطة المعهد التدريبية. كما تتوفر هذه السياسة على موقع المعهد الالكتروني، ويتم توزيعها مرفقة مع تعاميم أنشطة المعهد التدريبية المختلفة ونماذج التسجيل.
٣. يتوجب على كل مرشح/متدرب تعبئة نموذج تسجيل والتوقيع على إقرار بأنه قد إستلم نسخة من "سياسة الإلغاء ورد الرسوم" الى جانب تفاصيل عن الرسوم المستوفاة عن النشاط التدريبي المعني (رسوم الالتحاق/الاشتراك، الرسوم الإضافية غير المستردة، وأية تكاليف أخرى) وأيضاً تفاصيل إنعقاد النشاط التدريبي والتعليمات التنظيمية الخاصة بذلك النشاط.
٤. يحق للمؤسسة الموفدة أو للمرشح/المتدرب على نفقته الخاصة إلغاء الترشيح أو الانسحاب من نشاط تدريبي محدد في اي وقت ، بحيث لا يشترط المعهد اخطاره شفويا أو كتابيا بشكل مسبق للحصول على رد للرسوم وتحدد قيمة الرسوم المعادة ويتم صرفها حسب الشروط الواردة في هذه السياسة.
٥. تعتمد عملية احتساب الرسوم التي سيتم ردها من الرسوم التدريبية الاجمالية على نسبة عدد الساعات التي لم يحضرها المتدرب (كنواتج نسبة عدد الساعات التدريبية المتبقية التي لم يتم حضورها من إجمالي عدد الساعات التدريبية الكلية للنشاط التدريبي، مضروبة برسوم النشاط التدريبي المدفوعة للمعهد). إضافة الى أنه

سيتم خصم تكاليف كافة البنود المعلنة والمفصح عنها بشكل واضح وصريح على أنها رسوم إضافية غير مستردة (يرجى الرجوع لبند "الرسوم الإضافية غير المستردة" الوارد لاحقاً).

٦. يتم الاحتفاظ بالوثائق اللازمة لكل مرشح/متدرب يقوم بإلغاء ترشحه أو الانسحاب من أي نشاط تدريبي أو يتم إلغاء تسجيله فيه للإستدلال بها بأن عملية رد الرسوم تمت في الوقت والدقة المطلوبين. الوثائق المذكورة أعلاه تشمل:

- أ- نموذج تسجيل المرشح/المتدرب للنشاط التدريبي.
- ب- تفاصيل إنعقاد النشاط التدريبي المعني (عنوانه، تاريخه، توقيته، ...الخ).
- ج- تاريخ آخر يوم حضور للمرشح/المتدرب في النشاط التدريبي المعني.
- د- تاريخ إعلام المعهد شفويًا أو كتابيًا بقرار إلغاء الترشح أو الانسحاب ، أو تاريخ قرار إدارة المعهد إلغاء النشاط التدريبي، أو تاريخ قرار المعهد الإداري بسحب المتدرب من النشاط التدريبي بسبب تجاوز تعليمات الالتزام بالحضور أو للتعليمات التنظيمية أو عدم تحقيق متطلبات الاجتياز الخاصة بالنشاط التدريبي المعني.
- هـ- إجمالي المبالغ المدفوعة من قبل المؤسسة الموفدة أو من قبل المتدرب على نفقته الخاصة.
- و- وثيقة بكافة البنود المعلنة والمفصح عنها مسبقاً كرسوم غير مستردة (يرجى الرجوع لبند "الرسوم الإضافية غير المستردة" الوارد لاحقاً).
- ز- وثيقة بعدد ساعات الحضور الفعلية ونسبتها من إجمالي عدد ساعات النشاط التدريبي.
- ح- تفاصيل معادلة احتساب المبالغ التي سيتم ردها.
- ط- وثيقة إثبات بإستلام الرسوم المدفوعة / رد الرسوم.

حالات إلغاء النشاط التدريبي و/أو الانسحاب منه و/أو إيقاف المعهد للنشاط التدريبي:

١. حالة عدم قبول مرشح للإلتحاق بنشاط تدريبي: في حالة عدم قبول إدارة المعهد لترشيح متدرب ما للإلتحاق بنشاط تدريبي في المعهد، أو في حالة عدم تمكن مرشح من خارج الاردن من الحصول على تصريح دخول للمملكة (الفيزا)؛ فيستحق على المعهد رد الرسوم المدفوعة كاملة للمرشح/للمؤسسة الموفدة في أي من هاتين الحالتين مخصوماً منها الرسوم الإضافية غير المستردة. (يرجى الرجوع لبند "الرسوم الإضافية غير المستردة" الوارد لاحقاً).
٢. حالة إلغاء النشاط التدريبي: في حالة قيام إدارة المعهد بإلغاء نشاط تدريبي معين بعد تسجيل مرشح ما على النشاط سواء من قبل مؤسسة أو على نفقته الخاصة، فيستحق على المعهد رد الرسوم المدفوعة كاملة للمرشح/المؤسسة الموفدة.
٣. حالة إلغاء الترشيح على نشاط تدريبي قبل إنعقاده أو حالة عدم حضور النشاط التدريبي من بدايته: في حالة قيام المؤسسة الموفدة أو المتدرب على نفقته الخاصة بإلغاء ترشيحه للمشاركة في أي نشاط تدريبي بعد استلام كتاب/رسالة من المعهد بقبول المشاركة وتأكيدها، أو في حال لم يقيم مرشح المؤسسة الموفدة أو المتدرب على نفقته الخاصة بحضور أعمال النشاط التدريبي؛ فيستحق على المعهد رد الرسوم المدفوعة كاملة

للمرشح/المؤسسة الموقدة في أي من الحالتين أعلاه مخصصاً منها الرسوم الإضافية غير المستردة. (يرجى الرجوع لبند "الرسوم الإضافية غير المستردة" الوارد لاحقاً).

٤. حالة إلغاء المشاركة أو الانسحاب من نشاط تدريبي بعد بداية إنعقاده:

الرسوم المعادة لجميع المرشحين / المتدربين بغض النظر عن قيمة الرسوم سيتم احتسابها اعتماداً على فترة الالتزام المالي للمتدرب و تاريخ آخر يوم حضور للمتدرب في النشاط التدريبي (LDA). فترة الالتزام المالي تحدد بناءً على الفترة من البرنامج والتي يكون المتدرب ملزم بتسديد الرسوم عنها والتي يمكن أن تكون أقل من كامل فترة البرنامج في بعض الحالات.

في حالة قيام أي متدرب بحضور جلسة تدريبية واحدة على الأقل من النشاط التدريبي المعني ثم إنسحب ولم يستكمل ما تبقى من النشاط؛ فينطبق عليه ما يلي مع الأخذ بعين الاعتبار بأن المعهد لا يقوم بإعادة أي جزء من الرسوم عن النشاط التدريبي الذي يشارك فيه متدرب ثم ينسحب بعد حضور ما يزيد عن نصف ساعات ذلك النشاط :

أ- إذا كانت مدة الدورة/البرنامج التدريبي تساوي أو أقل من (٣٠) ثلاثون ساعة تدريبية؛ فلا تنطبق شروط إمكانية رد الرسوم المدفوعة للمعهد من قبل المؤسسة الموقدة أو المتدرب على نفقته الخاصة ويستحق للمعهد كامل الرسوم التدريبية عن المتدرب (قد ينطبق إستثناء واحد على هذه الحالة كما هو وارد في الفقرة (ج) أدناه من هذا البند).

ب- إذا كانت مدة الدورة/البرنامج التدريبي أكثر من (٣٠) ثلاثون ساعة تدريبية؛ فتطبق شروط إمكانية رد الرسوم المدفوعة للمعهد من قبل المؤسسة الموقدة أو المتدرب على نفقته الخاصة. وتعتمد عملية احتساب الرسوم التي سيتم ردها من الرسوم التدريبية الإجمالية على نسبة عدد الساعات التي لم يحضرها المتدرب (كنتاج نسبة عدد الساعات التدريبية المتبقية التي لم يتم حضورها من إجمالي عدد الساعات التدريبية الكلية للنشاط التدريبي، مضروبة برسوم النشاط التدريبي المدفوعة للمعهد). كافة البنود المعلنة والمفصح عنها بشكل واضح وصريح على أنها رسوم إضافية غير مستردة في كتاب/رسالة تعميم النشاط التدريبي سيتم خصمها من مبلغ الرديات المستحق للمؤسسة الموقدة أو للمتدرب على نفقته الخاصة (يرجى الرجوع لبند "الرسوم الإضافية غير المستردة" الوارد لاحقاً).

معادلة احتساب مبلغ الرديات المستحق على النحو التالي:

$$= \left(\frac{\text{عدد الساعات التدريبية المتبقية التي لم يتم حضورها}}{\text{إجمالي عدد الساعات التدريبية للنشاط التدريبي}} \right) * \left(\text{إجمالي رسم النشاط التدريبي} \right) - \text{أية رسوم إضافية غير مستردة معلنة مسبقاً}$$

ج- بعض البرامج التدريبية المشتركة بالتعاون مع جهات إقليمية/دولية قد تتطلب ترتيبات خاصة فيما يخص الرديات (الرسوم التي سيتم ردها للمؤسسة الموقدة أو للمتدرب على نفقته الخاصة) اعتماداً على الاتفاق المسبق مع الجهة الإقليمية/الدولية. أية حالات خاصة شبيهة يتم الإفصاح عنها بشكل واضح وصريح ضمن كتاب/رسالة تعميم البرنامج التدريبي المشترك.

د- في حالة إلغاء الترشيح للتقدم لإمتحان شهادة مهنية دولية قبل إنعقاده أو حالة عدم حضور الامتحان؛ تطبق في هذه الحالة سياسة رد الرسوم الخاصة بالجهة المصدرة لشهادة الامتحان المهني الدولي وهو ما

يتم الافصاح عنه بشكل واضح وصريح ضمن كتاب/رسالة تعميم امتحان الشهادة المهنية الدولية المشتركة.

توقيت إستحقاق مبالغ الرديات (الرسوم التي سيتم ردها للمؤسسة الموفدة أو للمتدرب على نفقته الخاصة):

١. في حالة قيام المؤسسة الموفدة أو المتدرب على نفقته الخاصة بإلغاء ترشيحه للمشاركة في أي نشاط تدريبي بعد استلام كتاب/رسالة من المعهد بقبول المشاركة ولكن قبل إنعقاد النشاط، أو في حال لم يتم مرشح المؤسسة الموفدة أو المتدرب على نفقته الخاصة بحضور أعمال اليوم الاول من النشاط التدريبي، يكون موعد تسوية كافة مبالغ الرديات المستحقة على المعهد للمرشح/للمؤسسة الموفدة خلال (٤٥) يوماً إما من تاريخ بداية النشاط التدريبي المعني أو من تاريخ قرار إلغاء الترشح للنشاط التدريبي أيهما أسبق.
 ٢. في حالة قيام أي متدرب بحضور جلسة تدريبية واحدة على الأقل ولم يستكمل ما تبقى من النشاط، يتم احتساب مبلغ الرديات المستحق على المعهد للمرشح/للمؤسسة الموفدة اعتماداً على تاريخ "آخر يوم حضور للمتدرب في النشاط التدريبي (LDA)". ويتم تسوية مبلغ الرديات المستحقة على المعهد خلال (٤٥) يوماً من "تاريخ إعلام إدارة المعهد / توثيق حالة الانسحاب (DOD)" (تاريخ إعلام إدارة المعهد / توثيق حالة الانسحاب (DOD) هو التاريخ الذي يعطى فيه المتدرب / المؤسسة الموفدة اشعار كتابي او شفوي للمعهد بالانسحاب أو التاريخ الذي يقوم به المعهد اداريا بتوثيق انتهاء / انسحاب المتدرب). وفي حالة قيام المتدرب/المؤسسة الموفدة بإعلام إدارة المعهد بشكل مسبق عن نية الانسحاب وتوثيقها من قبل إدارة المعهد (DOD) بحيث تكون مهلة الـ (٤٥) يوم كموعداً لتسوية مبلغ الرديات تنتهي قبل "آخر يوم حضور للمتدرب في النشاط التدريبي (LDA)"; فيتم تعديل موعد تسوية مبلغ الرديات المستحقة على المعهد خلال (٤٥) يوماً من تاريخ "آخر يوم حضور للمتدرب في النشاط التدريبي (LDA)".
 ٣. تعتمد طريقة صرف الرسوم المعادة على طريقة الدفع المستخدمة من قبل المؤسسة الموفدة أو المتدرب على نفقته الخاصة. وفي جميع الحالات لا يقوم المعهد بصرف الرسوم المعادة نقداً.
- اذا تم دفع الرسوم من خلال منصة المعهد باستخدام البطاقة الالكترونية سيتم رد الرسوم على نفس البطاقة المستخدمة للدفع خلال مدة لا تتجاوز (٤٥) يوم من تاريخ الدفع وتعتمد الفترة على البنك المصدر للبطاقة.
 - اذا تم دفع الرسوم باستخدام خدمة eFAWATEERcom / نقداً / شيك بنكي/ الدفع بالبطاقة الالكترونية عبر جهاز نقاط البيع (POS) سيقوم المعهد باصدار شيك بنكي لنفس المؤسسة الموفدة / المتدرب على النفقة الخاصة الذي سدد الرسوم بقيمة الرسوم المعادة الا اذا تم الاتفاق على تحديد طريقة اخرى للصرف.
 - اذا تم دفع الرسوم بموجب حوالة بنكية سيقوم المعهد باصدار حوالة بنكية لنفس المؤسسة الموفدة / المتدرب على النفقة الخاصة الذي سدد الرسوم بقيمة الرسوم المعادة مخصوماً منها عمولة التحويل .

الرسوم الاضافية (غير المستردة) والغير مضمنة في رسوم الالتحاق/الاشتراك في أنشطة المعهد:

- كافة الرسوم والتكاليف الاضافية (مثل ثمن كتب، رسوم شحن، رسوم تسجيل، رسوم امتحانات، تكاليف ترتيبات السفر، تكاليف التجهيزات والمعدات الخاصة، حصص شركاء المعهد الاقليميين/الدوليين في البرامج المشتركة مضافاً اليها اية ضرائب وعمولات مدفوعة) وغيرها من التكاليف الماثلة بحيث تكون غير مضمنة في رسوم الالتحاق/الاشتراك في أنشطة المعهد وتكون بنود معلنة ومفصّل عنها بشكل واضح وصريح على أنها رسوم غير مستردة في كتاب/رسالة تعميم النشاط التدريبي.

الشروط والأحكام العامة للدفع عبر الإنترنت:

- يقبل المعهد المدفوعات عبر الإنترنت باستخدام البطاقات الالكترونية (فيزا و ماستر كارد) بالدينار الأردني والدولار الأمريكي.
- سيحصل المتدرب على إيصال الدفع الكترونياً عبر البريد الإلكتروني المستخدم عند التسجيل بمجرد قيامه بالدفع.
- جميع تفاصيل بطاقات الائتمان ومعلومات التعريف الشخصية لن يتم تخزينها أو بيعها أو مشاركتها أو تأجيرها من قبل المعهد لأي طرف ثالث.
- إذا قام أحد المتدربين بالدفع مقابل خدمات التدريب الخاصة بنا على منصتنا الرقمية (Learnerslead.ibs.edu.jo)، فسيتم تزويد التفاصيل المطلوبة للدفع إرسالها مباشرة إلى مزود الدفع الخاص بنا عبر اتصال آمن.
- يتخذ المعهد الخطوات المناسبة لضمان خصوصية البيانات وأمنها من خلال استخدام أجهزة وبرامج الحماية المختلفة. ومع ذلك، لا يمكن لمنصة المعهد (learnerslead.ibs.edu.jo) ضمان أمان أي معلومات يتم الكشف عنها عبر الإنترنت.
- المعهد غير مسؤول عن سياسات الخصوصية الخاصة بالمواقع التي يرتبط بها. وإذا قدمت أي معلومات إلى هذه الأطراف الثالثة قد يتم تطبيق أحكام مختلفة تتعلق بجمع واستخدام معلوماتك الشخصية. يجب عليك الاتصال بهذه المواقع مباشرة إذا كان لديك أي أسئلة حول استخدامها للمعلومات التي تجمعها.
- بعض الإعلانات التي يراها المستخدم / المتدرب على منصة المعهد الرقمية يتم اختيارها وتقديمها من قبل أطراف ثالثة، مثل شبكات الإعلانات ووكالات الإعلان والمعلنين ومقدمي شرائح الجمهور. قد تجمع هذه الأطراف الثالثة معلومات عنك وعن أنشطتك عبر الإنترنت إما على المنصة التابعة للمعهد أو على مواقع الويب الأخرى ، أو من خلال ملفات تعريف الارتباط وإشارات الويب والتقنيات الأخرى في محاولة لفهم اهتماماتك وتقديم إعلانات مخصصة لك . يرجى تذكر أننا لا نملك حق الوصول إلى المعلومات التي قد تجمعها هذه الأطراف الثالثة أو التحكم فيها ولا تغطي سياسة الخصوصية هذه ممارسات هذه الأطراف الثالثة للحصول على المعلومات.
- لن تقبل منصة المعهد (Learnerslead.ibs.edu.jo) أي مدفوعات مقابل خدمات التدريب المقدمة من أي دولة محظورة من قبل مكتب مراقبة الأصول الأجنبية (OFAC) وفقاً لقانون المملكة الأردنية الهاشمية.

- لا تقبل منصة المعهد (Learnerslead.ibs.edu.jo) ممن هم قاصرون (دون سن ١٨ عاماً) التسجيل كمستخدمين للمنصة الرقمية ولا يجوز لهم التعامل أو استخدام المنصة الرقمية.
- يجب على حامل البطاقة الاحتفاظ بنسخة من سجل الحركات على البطاقة وسياسات المعهد.
- المستخدم / المدرب مسؤول عن الحفاظ على سرية معلومات حسابه.
- قد يتم تغيير أو تحديث سياسات وشروط وأحكام منصة المعهد الرقمية من حين لآخر لتلبية المتطلبات والمعايير. لذلك على المستخدمين من المنصة الاطلاع على سياسات المعهد بشكل متكرر من أجل الاطلاع على التعديلات التي تطرأ عليها. ستكون التعديلات سارية المفعول في يوم إصدارها على المنصة.

القانون الحاكم:

- أي نزاع أو مطالبة قانونية تنشأ وتتعلق بمنصة المعهد تخضع وتفسر وفقاً للقوانين السارية في المملكة الأردنية الهاشمية.

مقدمة :

حيث ان معهد الدراسات المصرفية يقدم أنشطة تدريبية وتطويرية لجميع كوادر مؤسسات القطاع المصرفي والمالي ولكافة المهتمين من افراد ومؤسسات اخرى ، يحرص المعهد على إطلاع كافة المتدربين والمهتمين المستفيدين من أنشطة المعهد على آلية تسعير أنشطته وهيكلتها قبل قيامهم بالتسجيل في أي من أنشطة المعهد التدريبية أو إقدامهم على طلب إستئجار أي من قاعات المعهد التدريبية.

النص العام للسياسة:

- غالبية متدربي أنشطة معهد الدراسات المصرفية التدريبية هم موظفون مرشحون/موفدون من قبل المؤسسات التي تساهم في تغطية نفقات المعهد (وهي البنك المركزي الاردني والبنوك المحلية العاملة (التقليدية والاسلامية) والمؤسسات المالية المتخصصة التي يقرها مجلس ادارة المعهد) أو من موظفي المؤسسات المالية المحلية أو المؤسسات الاخرى، كما يشكل المتدربون من مؤسسات من خارج الاردن و/أو أفراد على نفقتهم الخاصة جزءاً محدوداً من إجمالي متدربي المعهد.
- آلية تسعير أي من أنشطة المعهد يتم تحديدها وفقاً للمحددات التالية:
 - أ- طبيعة النشاط التدريبي سيما وأن كل مجال تدريبي له آلية ومحددات خاصة به.
 - ب- طبيعة مصدر الترشيح (سواء أكانت مؤسسة أم فرد على نفقته الخاصة، ، محلي أم دولي).
 - آلية تسعير بدل إستئجار أي من قاعات/تجهيزات المعهد التدريبية يتم تحديدها وفقاً للمحددات التالية:
 - أ- طبيعة ونوع المؤسسة/الجهة التي ترغب في الإستئجار.
 - ب- توقيت طلب الحجز ومدته.
 - ج- سعة القاعة التدريبية المطلوبة.
- آلية الدفع مقابل الاستفادة من أي من أنشطة المعهد تتم إما من خلال الدفع النقدي في المعهد، أو بموجب حوالة مصرفية، أو بموجب أي من آليات الدفع الالكتروني المعتمدة من قبل المعهد.
- توقيت تسديد/دفع رسوم المشاركة في أنشطة المعهد التدريبية يعتمد على طبيعة ونوع المؤسسة المرشحة/الموفدة وعلى النحو التالي:
 - أ- بالنسبة للمؤسسات المحلية: تتم التسديدات خلال شهر من إستلامهم للمطالبات المالية الرسمية.
 - ب- بالنسبة للمتدربين الأفراد على نفقتهم الخاصة: يتم التسديد مع بداية الدورة/البرنامج التدريبي قبل بدء أعمال اليوم التدريبي الاول.
 - ج- بالنسبة للمؤسسات من مؤسسات من خارج الاردن: يتم التسديد مع بداية الدورة/البرنامج التدريبي قبل بدء أعمال اليوم التدريبي الاول او ما يتم الاتفاق به مع الجهة الموفدة.
- في حالة تم رفض ترشيح المرشح/المتدرب على نشاط تدريبي معين أو تم الانسحاب منه أو تم إلغاء النشاط التدريبي من قبل المعهد؛ فتنطبق في هذه الحالة بنود سياسات الإلغاء ورد الرسوم (يمكن الرجوع الى "سياسات الإلغاء ورد الرسوم" الخاصة بالمعهد).
- توقيت تسديد/دفع بدل إستئجار قاعات/تجهيزات المعهد التدريبية يجب أن يتم بعد إنتهاء فترة الاستئجار شريطة أن لا تكون تتجاوز فترة الاستئجار ١٠ أيام. وفي حال كانت فترة الاستئجار أكثر من ذلك؛ فيحق للمعهد طلب دفعة مقدمة بواقع ٥٠% من إجمالي بدل الاستئجار.

أولاً: آلية تسعير الدورات التدريبية القصيرة وبرامج الدبلوم المهني:

١. يتم تسعير رسم الإشتراك في كل دورة/برنامج تدريبي بناءً على قرارات مجلس الإدارة السارية والتي تنص على اعتماد أساس احتساب رسم الإشتراك عن كل ساعة تدريبية بواقع (٨) ثمانية دنانير أردنية عن كل متدرب محلي. ويتم منح خصومات للمجموعات بناءً على عدد المتدربين كما يلي :

عدد المتدربين	رسم الساعة التدريبية (دينار)
3-5	7.5
6-9	7
10-15	6.5
أكثر من 15	6

٢. للمتدربين من خارج الأردن يتم احتساب رسم الإشتراك عن كل ساعة تدريبية بواقع (٢٠) عشرون دولار أمريكي. ويتم منح خصومات للمجموعات بناءً على عدد المتدربين كما يلي :

عدد المتدربين	رسم الساعة التدريبية (دولار)
2-5	19
6-10	18
أكثر من 10	16

٣. بالإضافة الى رسم الإشتراك عن كل ساعة تدريبية، قد تتطلب بعض الدورات/البرامج التدريبية المحددة رسوماً إضافية غير قابلة للإسترجاع/للإسترداد إضافة الى ما تم ذكره في البند (١) أعلاه مثل (أثمان كتب، رسوم شحن، رسوم تسجيل، رسوم امتحان، بدل السفر والاقامة، تكاليف التجهيزات والمعدات الخاصة) بحيث تكون هذه البنود معلنة ومفصّل عنها بشكل واضح وصريح على أنها رسوم غير مستردة في كتاب/رسالة تعميم النشاط التدريبي والتفاصيل المعلنة المتاحة لكافة المهتمين.

ثانياً: في الندوات وورش العمل بالتعاون مع المؤسسات الإقليمية والدولية:

١. يتم تسعير رسم الاشتراك في كل ندوة/ورشة عمل بناءً على ما تم الاتفاق عليه ضمن بنود الاتفاقيات المشتركة مع المؤسسات الإقليمية والدولية و/أو بالشكل الذي يغطي تكاليف المسؤوليات المترتبة على كل من أطراف الاتفاقية المشتركة.

٢. من الممكن منح خصم خاص على رسم الاشتراك في الندوة/ورشة العمل عن كل متدرب إعتماًداً على بنود الاتفاقية المشتركة مع المؤسسات الإقليمية والدولية و/أو نقطة التعادل لكل ندوة/ورشة عمل.

٣. بالإضافة الى رسم الاشتراك في الندوة/ورشة العمل عن كل متدرب، بعض الندوات/ورش العمل قد تتطلب رسوماً إضافية غير قابلة للإسترجاع/للإسترداد إضافة الى ما تم ذكره في البند (١) أعلاه مثل (أثمان كتب، رسوم شحن، رسوم تسجيل، رسوم امتحانات، تكاليف ترتيبات السفر، تكاليف التجهيزات والمعدات الخاصة، حصص شركاء المعهد الإقليميين/الدوليين في البرامج المشتركة مضافاً إليها اية ضرائب وعمولات مدفوعة) بحيث تكون هذه البنود معلنة ومفصّل عنها بشكل واضح وصريح على أنها رسوم غير مستردة في كتاب/رسالة تعميم الندوة/ورشة العمل والتفاصيل المعلنة المتاحة لكافة المهتمين.

ثالثاً: في برامج الشهادات المهنية الدولية وامتحاناتها:

١. يتم تسعير رسم الإشتراك في كل برنامج/امتحان شهادة مهنية دولية كما يلي :
 - أ- في حال انعقاد البرنامج/الامتحان بالتعاون مع الجهة المانحة للشهادة مباشرة، يتم تحديد رسوم المشاركة من قبل المؤسسة التي يتم التعاون معها (الجهة المانحة للشهادة)، أو كما يتم الاتفاق عليه مع الجهة المانحة للشهادة بالشكل الذي يغطي تكاليف المسؤوليات المترتبة على كل من أطراف الاتفاقية المشتركة. في حالة كانت مسؤولية معهد الدراسات المصرفية تحديد رسوم المشاركة في برامج الشهادات المهنية الدولية، فيتم ذلك بالاعتماد على التكاليف التي يتم تحملها بما في ذلك حصة الجهة المانحة للشهادة المهنية وأية تكاليف إضافية أخرى متفق عليها مسبقاً في إتفاقية التعاون المشتركة.
 - ب- في حال عقد المعهد لبرامج شهادات مهنية دولية دون اتفاقيات تعاون مشتركة مع أي جهة خارجية، يتم تحديد رسوم المشاركة بحيث تأخذ في الاعتبار أية تكاليف يتحملها المعهد مثل اتعاب المدرسين والقرطاسية وتكلفة المواد التدريبية وتكاليف الشحن وأية ضرائب أخرى، بالإضافة إلى هامش ربح معين يتم الموافقة عليه من قبل مدير المعهد وفقاً لموازنة كل برنامج.
٢. يمكن منح خصم خاص على رسم الإشتراك في الشهادة المهنية الدولية عن كل متدرب إعتماًداً على بنود الاتفاقية المشتركة مع المؤسسات الإقليمية والدولية و/أو نقطة التعادل لكل برنامج. كما يمكن منح خصومات خاصة لاعداد المتدربين الكبيرة الموفدين من نفس المؤسسة ولكل حالة على حدى.
٣. بالإضافة الى رسم الإشتراك في برنامج الشهادة المهنية الدولية عن كل متدرب، رسوم بعض الشهادات/الامتحانات قد تتطلب رسوماً إضافية غير قابلة للإسترجاع/للإسترداد إضافة الى ما تم ذكره في البند (١) أعلاه مثل (ثمن كتب، رسوم شحن، رسوم تسجيل، رسوم امتحانات، تكاليف ترتيبات السفر، تكاليف التجهيزات والمعدات الخاصة، حصص شركاء المعهد الإقليميين/الدوليين في البرامج المشتركة مضافاً إليها أية ضرائب وعمولات مدفوعة) بحيث تكون هذه البنود معلنة ومفصّل عنها بشكل واضح وصريح على أنها رسوم غير مستردة في كتاب/رسالة تعميم برنامج الشهادة/الامتحان والتفاصيل المعلنة المتاحة لكافة المهتمين.

رابعاً: لدى تأجير قاعات ومختبرات المعهد التدريبية:

١. يسمح لمعهد الدراسات المصرفية وفقاً لموافقات مجلس إدارة المعهد بتأجير قاعاته التدريبية وملحقاتها التدريبية للراغبين بالاستفادة منها مع منح الأولوية للمؤسسات التي تساهم في تغطية نفقات المعهد (وهي البنك المركزي الأردني والبنوك المحلية العاملة (التقليدية والإسلامية) والمؤسسات المالية المتخصصة التي يقرها مجلس إدارة المعهد). بحيث لا يتم منح أية شهادات للمتدربين في حالات التأجير.
٢. بموجب قرار مجلس إدارة المعهد الساري المفعول، أسعار تأجير قاعات المعهد التدريبية تختلف تبعاً لطبيعة المؤسسة الراغبة في الاستئجار، وتوقيت الاستئجار، سعة القاعة كالتالي:
 - أ- للمؤسسات التي تساهم في تغطية نفقات المعهد، تكون أسعار الاستئجار خلال أيام العمل الرسمي كما يلي:
 - إذا كان الاستئجار خلال الفترة الصباحية (من الساعة ٨:٠٠ صباحاً ولغاية ٣:٠٠ عصرًا) يكون السعر (٥٠) خمسون ديناراً أردنياً عن كل يوم للقاعة التدريبية أو المختبر، أو (٢٥٠) مائتان وخمسون ديناراً أردنياً عن كل يوم لقاعة المؤتمرات الرئيسية.

- اذا كان الاستئجار خلال الفترة المسائية (من الساعة ٣:٣٠ عصراً ولغاية الساعة ٨:٠٠ ليلاً) يكون السعر (٧٥) خمسة وسبعون ديناراً أردنياً عن كل يوم للقاعة التدريبية أو المختبر، أو (٣٠٠) ثلاثمائة ديناراً أردنياً عن كل يوم لقاعة المؤتمرات الرئيسية.
- ب- للمؤسسات الأخرى والتي لا تساهم في تغطية نفقات المعهد، تزداد أسعار الاستئجار الواردة في الفقرة (أ) من هذا البند أعلاه بنسبة (٥٠٪).
- ج- لكافة المؤسسات، تزداد أسعار الاستئجار الواردة في الفقرتين (أ) و (ب) من هذا البند أعلاه بنسبة (٥٠٪) إذا كان الاستئجار خلال العطل الرسمية أو الأسبوعية للمعهد.
- د- في حال إمتداد مدة الاستئجار من الفترة الصباحية لما بعد الساعة ٣:٠٠ عصراً، يتم تسعير كل ساعة إضافية بمبلغ (١٥) خمسة عشر ديناراً عن كل ساعة بعد الساعة ٣:٠٠ على ما ورد في الفقرة (أ) من هذا البند أعلاه.
٣. تغطي الأسعار الواردة في البند (٢) أعلاه فقط بدل إستئجار القاعة/المختبر ونجهيزاتها بدون أية خدمات إضافية مثل (تجهيزات متخصصة إضافية، الوجبات وخدمات تقديم الطعام، خدمات الشحن والنقل، حجوزات الفنادق والتنقل وغيرها).
٤. في حالة تأكيد المؤسسة لطلبها لأي من الخدمات الإضافية المشار إليها في البند (٣) أعلاه؛ يترتب على ذلك تحقق تكاليف إضافية على الأسعار الواردة في البند (٢) أعلاه غير قابلة للإسترجاع/للإسترداد .
٥. في حال قامت المؤسسة الراغبة في إستئجار قاعات المعهد بإلغاء طلبها بعد استلام كتاب/رسالة من المعهد بقبول تأجير قاعاته، فلا يترتب على هذا الإلغاء أية رسوم بإستثناء ما هو وارد في البند رقم (٤) وفقاً لطبيعة الخدمات الإضافية المطلوبة.

الرقابة والمتابعة :

تقع مسؤولية التأكد من أن جميع جوانب هذه السياسة تم تطبيقها ومراجعتها على رئيس قسم الشؤون المالية، بالتنسيق مع ضابط الجودة ورؤساء الأقسام المعنية وبإشراف مدير المعهد.

الشكاوى والمظالم :

أية شكاوى تتعلق بتنفيذ بنود هذه السياسة يتم متابعتها من خلال القنوات الرسمية مع رئيس قسم الشؤون المالية بالتنسيق مع ضابط الجودة ورئيس القسم المعني بإشراف مدير المعهد.



Institute of Banking Studies

IBS Policy for Class-Based Trainers Selection and Continuous Development

1. INTRODUCTION

Institute of Banking Studies (IBS) rely on high caliber part-time experienced trainers/facilitators to implement and facilitate IBS Class-Based training activities. Accordingly, and in order to ensure and guarantee the overall quality of the trainings offered at IBS to develop the knowledge and skills of the employers' trainees positively, and to assure achievement of the intended learning objectives from each course/ program professionally; IBS set this policy to clarify the required competencies for IBS approved/accredited trainers, in addition to the orientation and the continuous development plans for its trainers for delivering Class-Based training activities.

2. GENERAL POLICY STATEMENT

- In order to deliver IBS Class-Based training activities according to the highest learning standards; IBS employs as part-timers highly qualified practitioners to implement and facilitate those activities. The part-time trainers are mainly attracted from the banking and financial sectors or any houses of expertise that can assist IBS to achieve its mission and objectives.
- IBS have a team of trainers specializing in the different fields of IBS training activities whom are capable to deliver trainings using Class-Based methodology. Nevertheless, IBS on a regular basis looks for new trainers to enrich its pool depending on specific competencies and requirements.
- IBS recently announces on public via its announcements boards, website, certain social communication pages, or any other mean the expected requirements from any trainer in order to be approved within IBS part-time trainers.
- IBS officially informs in advance any assigned trainer to deliver a Class-Based training activity with the IBS expectations and requirements from each approved trainer during the meeting and/or the orientation session; which will be documented through an official assignment letter signed by IBS Director to keep each trainer aware about his/her rights and responsibilities in order to guarantee a constant fruitful cooperation with any assigned trainer.
- IBS requirements to **accredit a new trainer** to be part of IBS Class-Based activities part-time trainers:
 1. Work experience in the related field (at least for Two years).
 2. Training experience (at least two training activities).
 3. Minimum of a Bachelor degree (or at least High College Diploma with five years of work experience).



Institute of Banking Studies

IBS Policy for Class-Based Trainers Selection and Continuous Development

4. A specialized approved certification in training and/or facilitation techniques (e.g. Train the Trainer (TTT), Train of Trainer (TOT), Certified Professional in Learning and Performance (CPLP) ...etc.) is an advantage.
 5. International certification in a related training's field is an advantage; while for International Certification Programs the trainer must be a holder of the related certification that he will deliver training in (unless the trainer is been provided/approved by the issuing body of the certification according to agreed-upon criteria with IBS).
 6. Have valid chartered from the issuing body through meeting Continuous Professional Education (CPE) and/or membership requirements with issuing bodies to ensure his/her updated body of knowledge required for the certificate examination is an advantage for International Certification Programs.
 7. Voluntarily to attend the orientation and/or skills development sessions designed by IBS free of charges as a virtual training or live classroom based training as available is an advantage.
 8. Trusted and/or formal recommendations when requested.
 9. In addition to the Trainer's Information form, to provide full soft copy package containing his/her detailed resume, practical experiences, academic certificates, professional certifications, delivered training track, updated list for any development training and certifications attended, suggested training courses.
- IBS policy for **continuous development of IBS current/ongoing trainers:**

To continue as a member of IBS part-time trainers, each trainer must meet the following:

 1. An acceptable training track record within the delivered IBS training activities.
 2. Commitment to stick with IBS Code of Ethics and the instructions provided within the trainer's assignment letter.
 3. Achieve the passing requirements of any orientation session, and/or "IBS Trainers' Train the Trainer (TTT) Program", and/or any related skills' development sessions designed by IBS free of charges as a virtual training or live classroom based training every three years.
 4. Obtaining an International certification in the related fields is an advantage.
 5. Providing attested evidences on self-development initiatives received by the trainer outside IBS.



Institute of Banking Studies

IBS Policy for Class-Based Trainers Selection and Continuous Development

6. Voluntarily attend IBS's class-based/virtual/blended courses/programs scheduled each year covering different subjects he/she used to train and/or competencies requested from IBS trainers, such as:
 - Understanding the psychology of learning
 - Training Methodologies
 - Applying training and development technologies and methods
 - Applying training content development techniques
 - Evaluation Techniques
 - Presentation Skills
7. Once announced when applicable, to attend IBS's Annual one-day conference scheduled each calendar year to discuss the latest trends and practices followed internationally to develop trainer's competencies and training post in general.

3. MONITORING

- It is the responsibility of the related Training and International Certifications Divisions' Heads in coordination with Quality Assurance Officer and IBS Director to ensure that all aspects of this policy are applied throughout IBS activities and kept under revision.

4. GRIEVANCES

- Any complaints will be pursued through the official channels with the Quality Assurance Officer under supervision of the Director of IBS.



Institute of Banking Studies

IBS Policy for IDL Trainers Selection and Continuous Development

1. INTRODUCTION

Since Institute of Banking Studies (IBS) started lately to deliver Interactive Distance Learning (IDL) training and development activities to all employers/nominating institutions mainly the banking and financial sectors' institutions, and all other interested institutions and individuals. IBS rely on high caliber part-time experienced trainers/facilitators to implement and facilitate IBS IDL training activities. Accordingly, and in order to ensure and guarantee the overall quality of the trainings offered at IBS to develop the knowledge and skills of the employers' trainees positively, and to assure achievement of the intended learning objectives from each course/ program professionally; IBS set this policy to clarify the required competencies for IBS approved/accredited trainers, in addition to the orientation and the continuous development plans for its trainers for delivering IDL training activities.

2. GENERAL POLICY STATEMENT

- In order to deliver IBS newly launched Interactive Distance Learning (IDL) training activities according to the highest learning standards; IBS employs as part-timers highly qualified practitioners to implement and facilitate those activities. The part-time trainers are mainly attracted from the banking and financial sectors or any houses of expertise that can assist IBS to achieve its mission and objectives.
- IBS have a team of trainers specializing in the different fields of IBS training activities whom are capable to deliver trainings using IDL methodology. Nevertheless, IBS on a regular basis looks for new trainers to enrich its pool depending on specific competencies and requirements.
- IBS recently announces on public via its announcements boards, website, certain social communication pages, or any other mean the expected requirements from any trainer in order to be approved within IBS part-time trainers.
- IBS officially informs in advance any assigned trainer to deliver an IDL training activity with the following issues:
 - A. IBS expectations and requirements from each approved trainer during the meeting and/or the orientation session; which will be documented through an official assignment letter signed by IBS Director to keep each trainer aware about his/her rights and responsibilities in order to guarantee a constant fruitful cooperation with any assigned trainer.
 - B. A detailed guiding manual will be attached to the official assignment letter describing the functionalities and options of the used software (MS Teams or Zoom) to deliver the IDL training activity. The manual will cover all the needed steps starting from the basics with illustrated screen for each step and a short videos links wherever available after each step.



Institute of Banking Studies

IBS Policy for IDL Trainers Selection and Continuous Development

- IBS requirements to **accredit a new trainer** to be part of IBS IDL activities part-time trainers:
 1. Work experience in the related field (at least for Two years).
 2. Training experience (at least two Class-Based training activities).
 3. Virtual training experience is an advantage.
 4. Minimum of a Bachelor degree (or at least High College Diploma with five years of work experience).
 5. A specialized approved certification in training and/or facilitation techniques (e.g. Train the Trainer (TTT), Train of Trainer (TOT), Certified Professional in Learning and Performance (CPLP) ...etc.) is an advantage.
 6. International certification in a related training's field is an advantage ;while for International Certification Programs the trainer must be a holder of the related certification that he will deliver training in (unless the trainer is been provided/approved by the issuing body of the certification according to agreed-upon criteria with IBS).
 7. Have valid chartered from the issuing body through meeting Continuous Professional Education (CPE) and/or membership requirements with issuing bodies to ensure his/her updated body of knowledge required for the certificate examination is an advantage for International Certification Programs.
 8. Voluntarily to attend the orientation and/or skills development sessions designed by IBS free of charges as a virtual training or live classroom based training as available is an advantage.
 9. Trusted and/or formal recommendations when requested.
 10. In addition to the Trainer's Information form, to provide full soft copy package containing his/her detailed resume, practical experiences, academic certificates, professional certifications, delivered virtual training track, updated list for any development training and certifications attended, suggested training courses.
- IBS policy for **continuous development of IBS current/ongoing trainers**:

To continue as a member of IBS part-time trainers, each trainer must meet the following:

 1. An acceptable training track record within the delivered IBS training activities.
 2. Commitment to stick with IBS Code of Ethics and the instructions provided within the trainer's assignment letter.
 3. Achieve the passing requirements of any orientation session, and/or "IBS Trainers' Train the Trainer (TTT) Program", and/or any related skills'



Institute of Banking Studies

IBS Policy for IDL Trainers Selection and Continuous Development

development sessions designed by IBS free of charges as a virtual training or live classroom based training every three years.

4. Obtaining an International certification in the related fields is an advantage.
5. Providing attested evidences on self-development initiatives received by the trainer outside IBS.
6. Voluntarily attend IBS's class-based/virtual/blended courses/programs scheduled each year covering different subjects he/she used to train and/or competencies requested from IBS trainers , such as:
 - Understanding the psychology of learning
 - Virtual training methodologies (IDL, e-Learning, Blended, etc.)
 - Applying virtual training and development technologies and methods
 - Applying virtual training content development techniques
 - Virtual and live evaluation Techniques
 - Presentation skills
7. Once announced when applicable, to attend IBS's Annual one-day conference scheduled each calendar year to discuss the latest trends and practices followed internationally to develop trainer's competencies and training post in general.

3. MONITORING

- It is the responsibility of the related Training and International Certifications Divisions' Heads in coordination with Quality Assurance Officer and IBS Director to ensure that all aspects of this policy are applied throughout IBS activities and kept under revision.

4. GRIEVANCES

- Any complaints will be pursued through the official channels with the Quality Assurance Officer under supervision of the Director of IBS.

معهد الدراسات المصرفية إقتراحاتكم وشكاويكم موضع إهتمامنا

عزيزي المدرب...

يولى معهد الدراسات المصرفية إهتمام كبير بكل شكوى / إقتراح يتم تقديمه من المتدربين لديه، وذلك في ضوء حرصه على الحصول على التغذية الراجعة منهم باعتبارها العنصر الأساسي لتحقيق غايته بتجاوز توقعات عملائه. حيث تحرص إدارة المعهد على التأكد من أن كادر المعهد يتعامل مع أي شكوى / إقتراح بصورة عادلة وفعالة للتطوير والارتقاء بجودة التدريب وبكافة الجوانب المتعلقة به.

وبناء عليه نورد لكم أدناه إجراءاتنا في التعامل مع مقترحاتكم/شكاويكم:

- يتعامل المعهد مع أي شكوى / إقتراح مقدم من قبل المتدربين بأكفأ طريقة ممكنة من حيث الوقت والتكلفة .
- يوفر المعهد للمتدربين صناديق لوضع الشكاوي / الاقتراحات موزعة في مختلف مباني المعهد كما يلي:
- مبنى البرامج التدريبية
- مبنى الإدارة
- مبنى الشهادات المهنية الدولية
- الكافتيريا
- يوفر المعهد بريد الكتروني خاص بالشكاوي أو بملاحظات المشاركين (complaints@ibs.edu.jo).
- تتألف لجنة الشكاوي والاقتراحات من عضوين بالإضافة الى رئيس اللجنة يمثلون مختلف أقسام المعهد ويتم تكليفهم من قبل مدير المعهد لمتابعة جميع الشكاوي/الاقتراحات التي ترد للمعهد.
- يقوم رئيس اللجنة بختم جميع الاقتراحات والشكاوي بتاريخ استلامها سواء التي تم اخراجها من الصندوق او التي وردت الى المعهد عن خريق البريد العادي او البريد الالكتروني او الفاكس ومن ثم التوقيع عليها والاختلاص على مضمونها وتحويلها الى رؤساء الاقسام المعنية للرد عليها خلال ثلاث ايام كحد أقصى من تاريخ استلامها.
- تقوم اللجنة بتقديم تقرير الى مدير المعهد يتضمن رد القسم المعني على الشكوى / المقترح وتنسيبها كلجنة بخصوصه .
- يتم تبليغ رئيس القسم ذو العلاقة بالشكوى / المقترح بتوجيهات مدير المعهد بناء على تنسيب اللجنة على الرد المقدم من قبله ليقوم بدوره بالتواصل مع مقدم الشكوى/ الاقتراح وإعلام اللجنة بتاريخ الرد على مقدم الشكوى/ الاقتراح ووسيلة الرد المستخدمة وأية تغذية راجعة بهذا الخصوص.

الشكاوي والمظالم :

- أي شكوى بخصوص تطبيق هذه السياسة يتم متابعتها من خلال وسائل التواصل الرسمية من قبل لجنة الشكاوي والمقترحات مع رئيس القسم المعني وضابط الجودة وتحت الاشراف المباشر من مدير المعهد.
- في حال شعوركم بأن القنوات الرسمية لسياسة التعامل مع الشكاوي والمقترحات في المعهد لم تلبى متطلباتكم، وحيث أن المعهد من المؤسسات الخاضعة لرقابة "مجلس الاعتماد لمؤسسات التدريب والتعليم المستمر (Accrediting Council for Continuing Education & Training) في الولايات المتحدة الأمريكية، فلديك الحق عزيزي المدرب برفع شكواك/تظلمك الى المجلس من خلال رسالة إلكترونية توضح فيها: إسمك وتفاصيل التواصل معك، إسم معهد الدراسات المصرفية وتفاصيل عن خبيعة تظلمك من تعامل إدارة المعهد مع شكواك/مقترحك وعن الأخراف الذين تواصلوا معك بخصوصها على العنوان التالي وسيتم الرد عليك بتأكيد الاستلام خلال ١٥ يوم:

ACCET

Chair, Complaint Review Committee

1722 N Street, NW - Washington, DC 20036

Tel. : (202) 9551113

Email: complaint@accet.org

Website: www.accet.org

العودة الآمنة إلى التدريب الصفي "تعليمات حضور الأنشطة التدريبية الصفية"

**متدربينا / مدربينا الكرام نرجو التكرم بالتقيد بالتعليمات أدناه وذلك لتتكاتف جهودنا في
المحافظة على الصحة العامة:**

١. ارتداء الكمامات بمجرد الدخول لمقر المعهد وطوال فترة التواجد فيه ، إن عدم الامتثال لهذا الإجراء سيؤدي إلى عدم السماح لكم بالدخول.
٢. تزويد المفتش بالرقم الوطني مع إبراز الهوية الشخصية أو شهادة التطعيم أو فحص (PCR) سلبي بصلاحية قبل (٧٢) ساعة من عملية التفتيش
٣. اجراء فحص قياس درجة الحرارة عند مدخل المعهد.
٤. تجنب المصافحة والالتزام بالتباعد الاجتماعي خارج القاعات التدريبية وداخلها وأثناء الاستراحات اليومية.
٥. عدم مشاركة الأدوات والمواد التدريبية والقرطاسية.
٦. مراعاة ترك مسافة أمان بين المتدربين عند تنفيذ الأنشطة التدريبية الجماعية داخل القاعات التدريبية.
٧. استخدام معقم اليدين المتوفر في كافة مباني ومرافق المعهد وبشكل متكرر ومنتظم.
٨. الالتزام بالتعليمات الصحية فيما يتعلق بتجنب لمس العينين والأنف والفم ومراعاة آداب السعال / العطاس .
٩. حفاظاً على سلامتكم نرجو منكم ضرورة البقاء في المنزل في حال شعرتكم بأية أعراض انفلونزا أو ما شابه قبل أو خلال فترة المشاركة بأحد الأنشطة التدريبية، مع ضرورة تقيد الذين يعانون من أمراض في الجهاز التنفسي وأمراض مزمنة بعدم حضور جلسات التدريب الصفية.
١٠. تأدية الصلاة متاحة في مصلى المعهد مع مراعاة ترك مسافة أمان بين المصلين.

علماً بأن ادارة المعهد ملتزمة أمام كافة عملاءها ومدربيها ومتدربيها بما يلي حفاظاً على سلامتهم وصحتهم:

١. تعقيم كافة قاعات المعهد التدريبية ومبانيه وممراته ومرافقه العامة قبل مباشرة أنشطته التدريبية الصفية.
٢. تنظيف وتعقيم القاعات التدريبية والأسطح في كافة مباني التدريب بشكل يومي ومتكرر.
٣. توفير الكمادات لكافة متدربي المعهد ومدربيه على مداخل المعهد .
٤. ترتيب جلسات المتدربين في كافة القاعات الصفية لديه، بحيث يتم ترك مسافة أمان بين مقاعد المتدربين وكذلك بين المقاعد ومكتب المدرب.
٥. مراعاة عدم حصول الاكتظاظ في القاعة التدريبية الواحدة.
٦. تقديم الاستراحات اليومية الخفيفة مع مراعاة تحقيق مبدأ التباعد الاجتماعي وعدم التجمهر .
٧. توفير نسخة الكترونية من المادة التدريبية للنشاط التدريبي لكل متدرب.

في حال وجود أية استفسارات أو شكاوي بخصوص النشاط التدريبي أو الامور التنظيمية والادارية المتعلقة به فيمكنكم ابدائها من خلال :

- إعلام الموظف المشرف (الناوب) على الأنشطة التدريبية .
- التواصل مع قسم التدريب على هاتف رقم (+962798008359) أو ارسال رسالة الكترونية للعنوان (training@ibs.edu.jo) أو من خلال مجموعات الواتساب الخاصة بالنشاط.
- التواصل مع قسم الشهادات المهنية الدولية على هاتف المعهد رقم (+96265536395) او ارسال رسالة الكترونية للعنوان (certificates@ibs-jordan.edu.jo).
- صناديق الاقتراحات والشكاوي الموزعة على مباني المعهد .
- إرسال رسالة الكترونية لعنوان البريد الالكتروني (complaints@ibs.edu.jo).