

## معهد الدراسات المصرفية سياسة الالغاء ورد الرسوم

### مقدمة :

- من منطلق ان الشفافية هي احدى القيم الجوهرية الاساسية لمعهد الدراسات المصرفية؛ تولى 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 الإنسحاب 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 الاردن و/أو أفراد على نفقتهم الخاصة.

### النص العام للسياسة:

1. 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 الإنسحاب 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.
2. 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 المنصة الرقمية وموقع المعهد الالكتروني، ويتم توزيعها مرفقة مع تعاميم أنشطة المعهد التدريبية المختلفة. ويتوجب على كل متدرب الموافقة على "سياسة الإلغاء ورد الرسوم" لاكمال تسجيله.
3. 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.

4. تعتمد عملية إحتساب الرسوم التي سيتم ردها من الرسوم التدريبية الاجمالية على نسبة عدد الساعات التي لم يحضرها المتدرب (كناتج 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 الاضافية غير المستردة" الوارد لاحقاً).

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

- أ- نسخة عن تسجيل المرشح/المتدرب الالكتروني 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 كتابياً بقرار إلغاء الترشح أو الإنسحاب ، أو تاريخ قرار ادارة المعهد إلغاء النشاط التدريبي، أو تاريخ قرار المعهد الاداري بسحب المتدرب من النشاط التدريبي بسبب تجاوز تعليمات الالتزام بالحضور أو للتعليمات التنظيمية أو عدم تحقيق متطلبات الاجتياز الخاصة بالنشاط التدريبي المعني.
- هـ- اجمالي 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 الاضافية غير المستردة" الوارد لاحقاً).
- ز- وثيقة بعدد ساعات الحضور الفعلية ونسبتها من إجمالي عدد ساعات النشاط التدريبي.
- ح- تفاصيل معادلة إحتساب المبالغ التي سيتم ردها.
- ط- وثيقة إثبات بإستلام الرسوم التي يتم ردها.

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

1. **حالة عدم قبول مرشح للإلتحاق بنشاط تدريبي:** في حالة عدم قبول ادارة 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 للمرشح/للمؤسسة الموفدة في أي من هاتين الحالتين مخصوصا منها الرسوم الاضافية غير المستردة. (يرجى الرجوع لبند "الرسوم الاضافية غير المستردة" الوارد لاحقاً).

2. **حالة إلغاء النشاط التدريبي:** في حالة قيام ادارة 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.

3. **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 وتأكيدهما، أو في حال لم يقر مرشح المؤسسة الموفدة أو المتدرب على نفقته الخاصة بحضور أعمال النشاط التدريبي؛ فيستحق على المعهد رد الرسوم المدفوعة للمرشح/المؤسسة الموفدة في أي من الحالتين أعلاه مخصوماً منها الرسوم الإضافية غير المستردة. (يرجى الرجوع لبند "الرسوم الإضافية غير المستردة" الوارد لاحقاً).

4. **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 المتدرب ثم ينسحب بعد حضور ما يزيد عن نصف ساعات ذلك النشاط :

أ- إذا كانت مدة الدورة/البرنامج التدريبي تساوي أو أقل من (30) ثلاثون ساعة تدريبية؛ فلا تنطبق شروط إمكانية رد الرسوم المدفوعة للمعهد من قبل المؤسسة الموفدة 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 (30) ثلاثون ساعة تدريبية؛ فتطبق شروط إمكانية رد الرسوم المدفوعة للمعهد من قبل المؤسسة الموفدة أو المتدرب على نفقته الخاصة. وتعتمد عملية احتساب الرسوم التي سيتم ردها من الرسوم التدريبية الاجمالية 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 والمفصّل

عنها بشكل واضح وصريح على أنها رسوم إضافية غير مستردة في كتاب/رسالة تعميم النشاط التدريبي سيتم خصمها من مبلغ الرديات المستحق للمؤسسة الموفدة أو للمتدرب على نفقته الخاصة (يرجى الرجوع لبند "الرسوم الاضافية غير المستردة" الوارد لاحقاً).  
معادلة احتساب مبلغ الرديات المستحق على النحو التالي:

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

- ج- بعض البرامج التدريبية المشتركة بالتعاون مع جهات إقليمية/دولية قد تتطلب ترتيبات خاصة فيما يخص الرديات (الرسوم التي سيتم ردها للمؤسسة الموفدة أو للمتدرب على نفقته الخاصة) اعتماداً على الاتفاق المسبق مع الجهة الإقليمية/الدولية. أية حالات خاصة شبيهة يتم الافصاح 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):

1. 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 يقرر 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 (45) يوماً إما من تاريخ بداية النشاط التدريبي المعني أو من تاريخ قرار إلغاء الترشيح للنشاط التدريبي أيهما أسبق.
2. 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 (45) يوماً من "تاريخ إعلام ادارة المعهد / توثيق حالة الانسحاب (DOD)" (تاريخ إعلام ادارة 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 انهاء / انسحاب المتدرب). وفي حالة قيام المتدرب/المؤسسة الموفدة بإعلام ادارة المعهد

بشكل مسبق عن نية الانسحاب وتوثيقها من قبل ادارة المعهد (DOD) بحيث تكون مهلة الـ (45) يوم كموعدا لتسوية مبلغ الرديات تنتهي قبل "آخر يوم حضور للمتدرب في النشاط التدريبي (LDA)"; فيتم تعديل موعد تسوية مبلغ الرديات المستحقة على المعهد خلال (45) يوماً من تاريخ "آخر يوم حضور للمتدرب في النشاط التدريبي (LDA)".

3. تعتمد طريقة صرف الرسوم المعادة على طريقة الدفع المستخدمة من قبل المؤسسة الموفدة أو المتدرب على نفقته الخاصة كما هو مدرج أدناه. وفي جميع الحالات لا يقوم المعهد بصرف الرسوم المعادة نقداً.

- اذا تم دفع الرسوم من خلال منصة المعهد الرقمية بإستخدام بطاقات فيزا وماستر كارد (credit/debit) سيتم رد الرسوم على نفس البطاقة المستخدمة للدفع خلال مدة لا تتجاوز (45) 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 إليها اية ضرائب وعمولات مدفوعة) وغيرها من التكاليف المماثلة 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.



## **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 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.
- Trainees 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 trainees are nominated by institutions from outside 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 digital platform and website; also the policy is attached with every training activity's circulation letters/emails. The trainee must accept the Cancellation and Refund Policy to complete his/her registration.
3. The nominating institution or individual nominee/trainee have the right to cancel their enrollment into the training activity 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.

4. 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) multiplied by the total tuition paid. Items that are clearly stated as non-refundables in a training activity's circulation letter (refer to "Non-Refundable Charges" below) will be deducted.
5. 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 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-show case), IBS will refund 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:**

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 as listed below. 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.