

## آلية الإجابة على استفسارات المتدرب

يوفر المركز الإداري والمالي للتدريب آلية للرد على استفسارات المتدربين من قبل المدربين خلال الفترة الزمنية للبرنامج/للمقرر الإلكتروني من خلال التالي:

### -وسائل التواصل المتاحة للإجابة على استفسارات المتدربين من قبل المدرب وآلية الرد:

1. يمكنك التواصل مع مشرف الخاص بدورتك والذي تم تواصله مسبقاً معك على رقم هاتفه أو الواتس آب في حال تأخر بالرد
2. يمكنك التواصل مع مسؤول الإشراف عبر الايميل: [Support.03@fin.com.sa](mailto:Support.03@fin.com.sa)
3. كما يمكنك كتابة استفساراتك على مناقشات البرنامج التدريبي داخل صفحة المحتوى
4. في حال واجهتك مشكلة تقنية الرجاء التواصل بشكل مباشر مع فريق الدعم التقني على موقع المركز أسفل يسار المتصفح ليتم الرد بشكل عاجل.
5. كما يمكنك ارسال مشكلتك عبر الايميل إلى مسؤولية القسم التقني بالمركز: [Support.05@fin.com.sa](mailto:Support.05@fin.com.sa)

### - المدة الزمنية للإجابة على استفسار المتدرب:

سيتم الرد على المشاكل التقنية بشكل مباشر بنفس اللحظة خلال أوقات العمل:

السبت : من 10 ص – 2 م

من الأحد إلى الخميس : من 8 ص – 4 م

وخارج أوقات العمل سيتم الرد خلال 3 ساعات من وقت إرسال المشكلة.

ولأي استفسارات تخص البرنامج التدريبي او الاختبارات أو الأسئلة والمهام سيتم الرد خلال 48 ساعة .

-في حال عدم الرد على استفسارات المتدرب خلال المدة الزمنية المحددة للإجابة على الاستفسار(سياسة تصعيد

الطلب في حال عدم الإجابة على الاستفسار في المدة المحددة له) يتم القيام بالتالي:

إرسال بريد الكتروني إلى : [info@fin.com.sa](mailto:info@fin.com.sa) أو [mahmoud@fin.com.sa](mailto:mahmoud@fin.com.sa)

أو الاتصال على أرقام المركز التالية:

• الهاتف:

[0126529126](tel:0126529126) | [0535530307](tel:0535530307)

• جوال:

[00966535530307](tel:00966535530307)

أو ارسال رسالة واتس آب تسبقها بكلمة ( عاجل )