



مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain



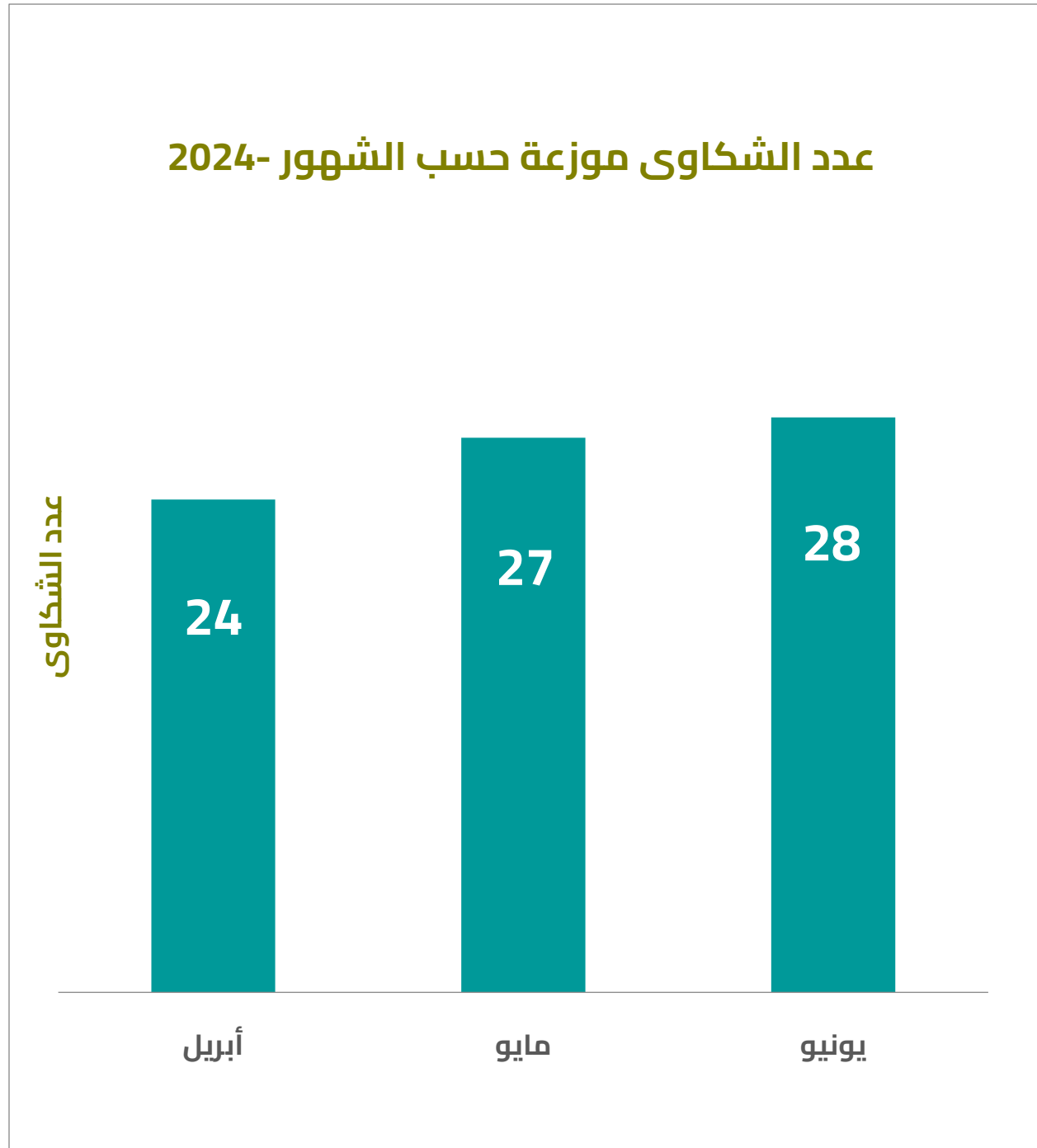
تقرير شكاوى العملاء

أبريل - يونيو 2024

المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 أبريل إلى 30 يونيو 2024، 24 شكوى في أبريل 2024، 27 شكوى في شهر مايو 2024، 28 شكوى في شهر يونيو 2024. مجموع الشكاوى 79. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:

عدد الشكاوى موزعة حسب الشهور -2024



الشكاوى حسب الأسماء

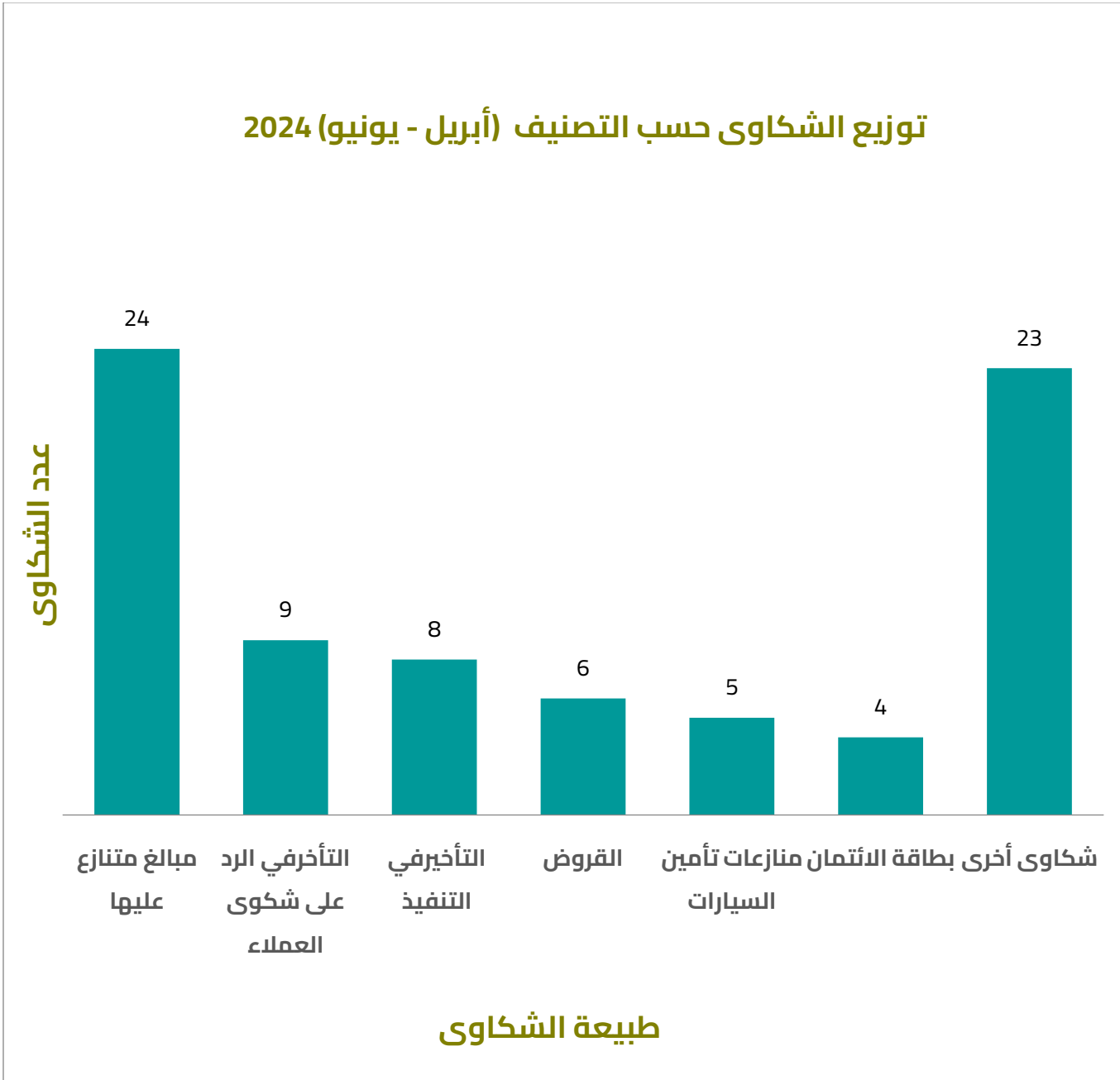
تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أبريل - يونيو 2024 مع المؤسسات المصرفية، بنوك، وشركات تأمين حسب الرسم البياني التالي:

عدد الشكاوى - (أبريل - يونيو 2024)



تصنيف الشكاوى

يوضح الرسم البياني أدناه توزيع الشكاوى حسب التصنيف التالي:



فيما يلي تفاصيل التصنيفات المتعلقة بطبيعة الشكاوى:

بخصوص المبالغ المتنازع عليها، استلمت وحدة حماية المستهلك 24 شكوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في عمليات الاحتيال، خلاف على مبلغ الرصيد المتوفر في بطاقة الائتمان، استرداد مبلغ التحويل الدولي الذي أجراه العميل، استرداد الرسوم المتخذة، استرداد المبلغ المخصوم من حساب العميل، استرداد المبلغ عند الخصم المزدوج، خلاف بين العميل وشركة التأمين على مبلغ الخسارة الكلية لمطالبة تأمين السيارة، وخصم البنك من حساب العميل دون إذن مسبق من صاحب الحساب. تتمثل الشكاوى بالتحديد على بنك السلام، البنك الأهلي المتحد، بنك البحرين والكويت، شركة البحرين المالية، شركة البحرين الوطنية للتأمين، كريدي مكس، بنك إلى، بيت التمويل الكويتي، خليجي بنك، بنك البحرين الوطني، ستيت بنك أوف أنديا، بنك ستاندرد تشارترد واس تي سي بي بحرين.

وفيما يتعلق بالتأخير في الرد على شكاوى العملاء، توجد 9 شكاوى وتتضمن طبيعة هذه الشكاوى في تأخير المرخص له في الرد على شكاوى العملاء خلال الإطار الزمني الموضح في الدليل الارشادي لمصرف البحرين المركزي. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك البركة الإسلامي، البنك الأهلي المتحد، بنك البحرين والكويت، بنك البحرين الإسلامي، شركة البحرين الوطنية للتأمين، بنك الابداع، بنك ستاندرد تشارترد واس تي سي بي بحرين.

وعن التأخير في التنفيذ، هناك 8 شكاوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في التأخير في تنفيذ مطالبات التأمين على السيارات، التأخير في استلام المديونية من البنك، التأخير في استلام المستندات المطلوبة لصالح العميل، وتأخير في استرداد قسط التأمين المتبقي. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك الأهلي المتحد، شركة البحرين الوطنية للتأمين، مجموعة الخليج للتأمين-البحرينية الكويتية للتأمين، شركة التأمين الهندية الجديدة والشركة المتحدة للتأمين.

وبشأن القروض، هناك 6 شكاوى تخص القروض، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في إغلاق قرض العميل، استياء العميل من إدارة البنك بشأن عملية إجراءات القرض، خلاف بين العميل والبنك بشأن مبلغ القرض المستحق، رفض البنك لمنح قرض العقاري، وإعادة جدولة القروض. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك الابداع، بنك البحرين الإسلامي، البنك الأهلي المتحد، بنك البركة الإسلامي وخليجي بنك.

أما بخصوص منازعات تأمين السيارات، هناك 5 شكاوى. تتمثل هذه الشكاوى في الخلافات بمطالبات التأمين على السيارات بين شركة التأمين والعميل فيما يتعلق بإصلاح السيارة. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة التأمين الهندية الجديدة، شركة البحرين الوطنية للتأمين، سنيك للتأمين، مجموعة الخليج للتأمين- التكافل الدولية للتأمين ومجموعة الخليج للتأمين- البحرينية الكويتية للتأمين.

وفيما يخص مشاكل بطاقة الائتمان، هناك 4 شكاوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في خلاف بين العميل والمؤسسة المالية بشأن عملية شراء على بطاقة ائتمان للتأهل للدخول في السحب على الجوائز، إغلاق بطاقة الائتمان، والرسوم على بطاقة الائتمان. الشكاوى تتعلق بالتحديد على تسهيلات البحرين، اس تي سي بي بحرين، بنك البحرين والكويت والبنك الأهلي المتحد.

وبموضوع شكاوى أخرى، فقد تم استلام 23 شكوى، تتعلق هذه الشكاوى في الخلاف بين العميل والبنك/المؤسسة المالية بشأن تاريخ تقرير الائتماني بنفت، حظر حساب العميل، شكوى العميل بشأن الربح في حساب المضاربة الخاص به، الخلاف بين العميل وشركة التأمين بشأن شروط وأحكام بوليصة التأمين، استرداد المبلغ المتبقي من قسط التأمين السنوي، طلب المستندات من البنك، سلوك الموظفين الغير لائق، مشاكل التحويلات، الخلاف على الشروط والاحكام المتعلقة ببطاقة العميل متعددة العملات، اغلاق حساب العميل، الرسوم التي يتحملها العميل، رفض مطالبة تأمين السفر، رفض مطالبة تأمين السيارة، ومشاكل المساهمين في البنك. هذه الشكاوى تخص بنك البركة الاسلامي، المجد لوساطة التأمين، بنك السلام، البنك الأهلي المتحد، تسهيلات البحرين، بنك البحرين والكويت، شركة بتلكو للخدمات المالية- بيوان موني، شركة البحرين المالية، بنك البحرين الإسلامي، بنك الإسكان، مجموعة الخليج للتأمين- البحرينية الكويتية للتأمين، إتحاد الخليج للتأمين، إتش إس بي سي، أورينت للتأمين، ستيت بنك أوف أنديا، بنك ستاندرد تشارترد واس تي سي بي بحرين والشركة المتحدة للتأمين.



تقرير شكاوى العملاء يتم إعداده كل ثلاثة شهور من قبل وحدة حماية المستهلك.
التقرير متوفر على موقع مصرف البحرين المركزي في قسم المطبوعات والبيانات
<http://www.cbb.gov.bh>