



مصرف البحرين المركزي  
Central Bank of Bahrain

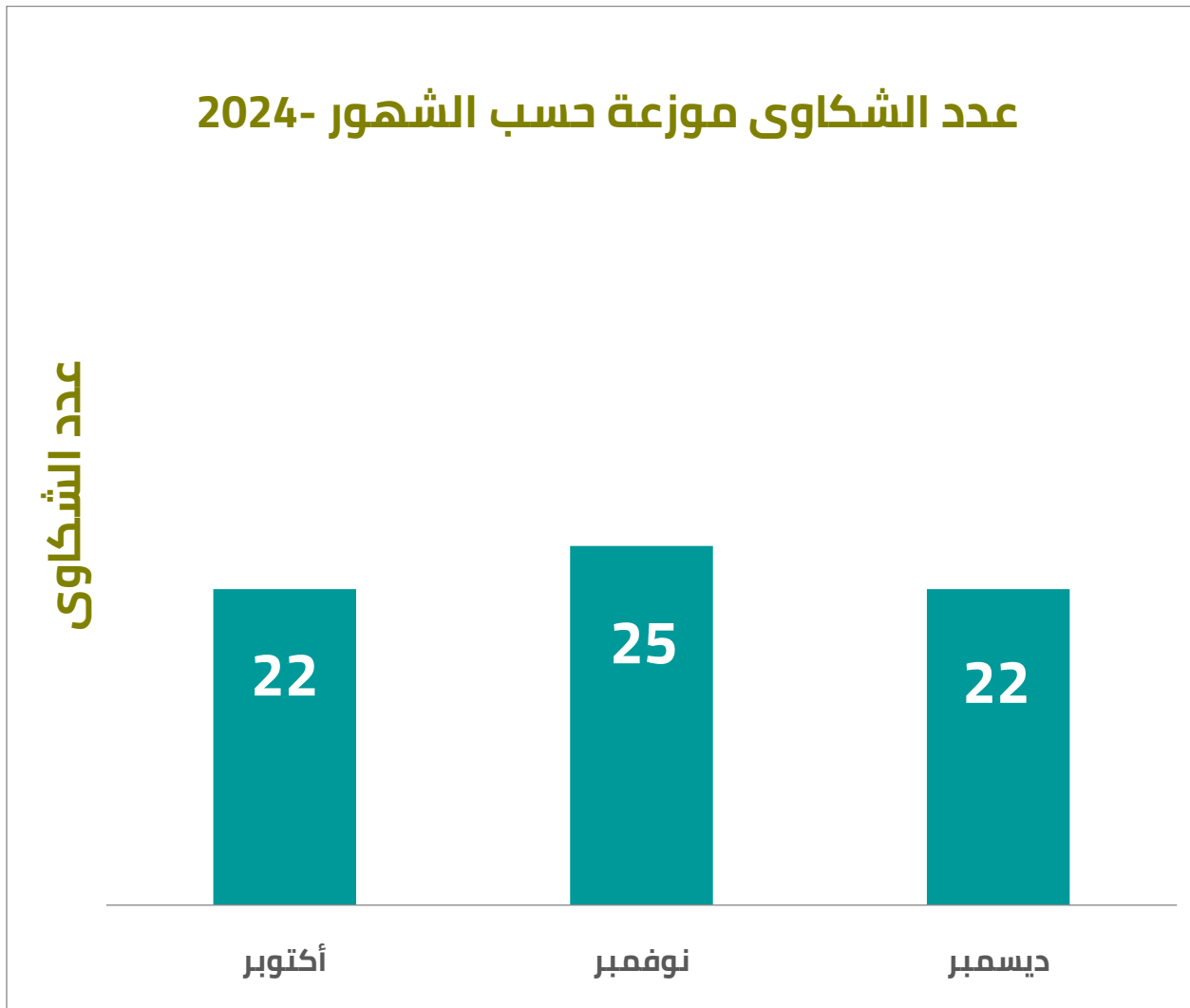


# تقرير شكاوى العملاء

أكتوبر - ديسمبر 2024

## المقدمة

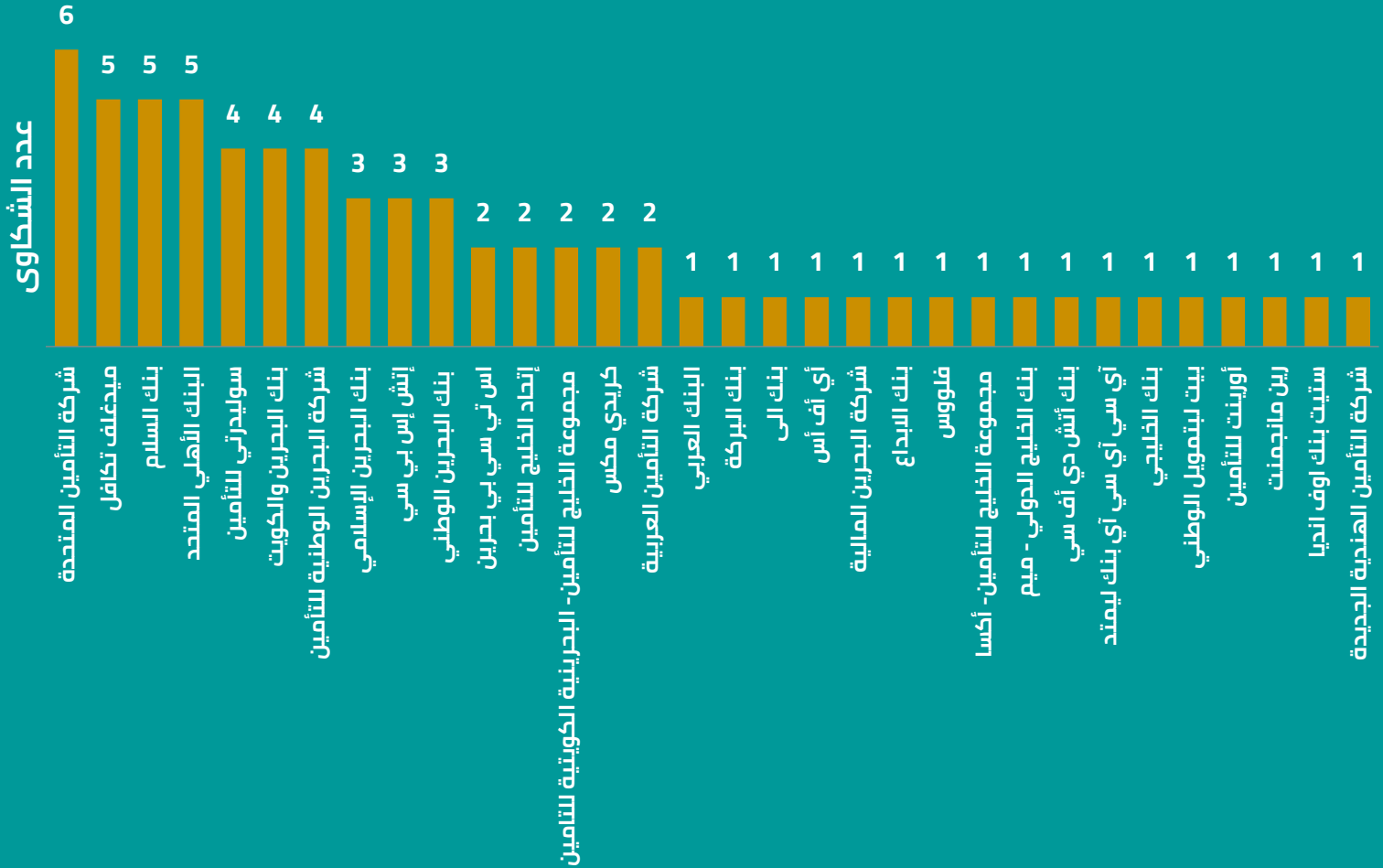
تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 أكتوبر إلى 31 ديسمبر 2024، 22 شكوى في أكتوبر 2024، 25 شكوى في شهر نوفمبر 2024، 22 شكوى في شهر ديسمبر 2024. مجموع الشكاوى 69. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



## الشكاوى حسب المؤسسات

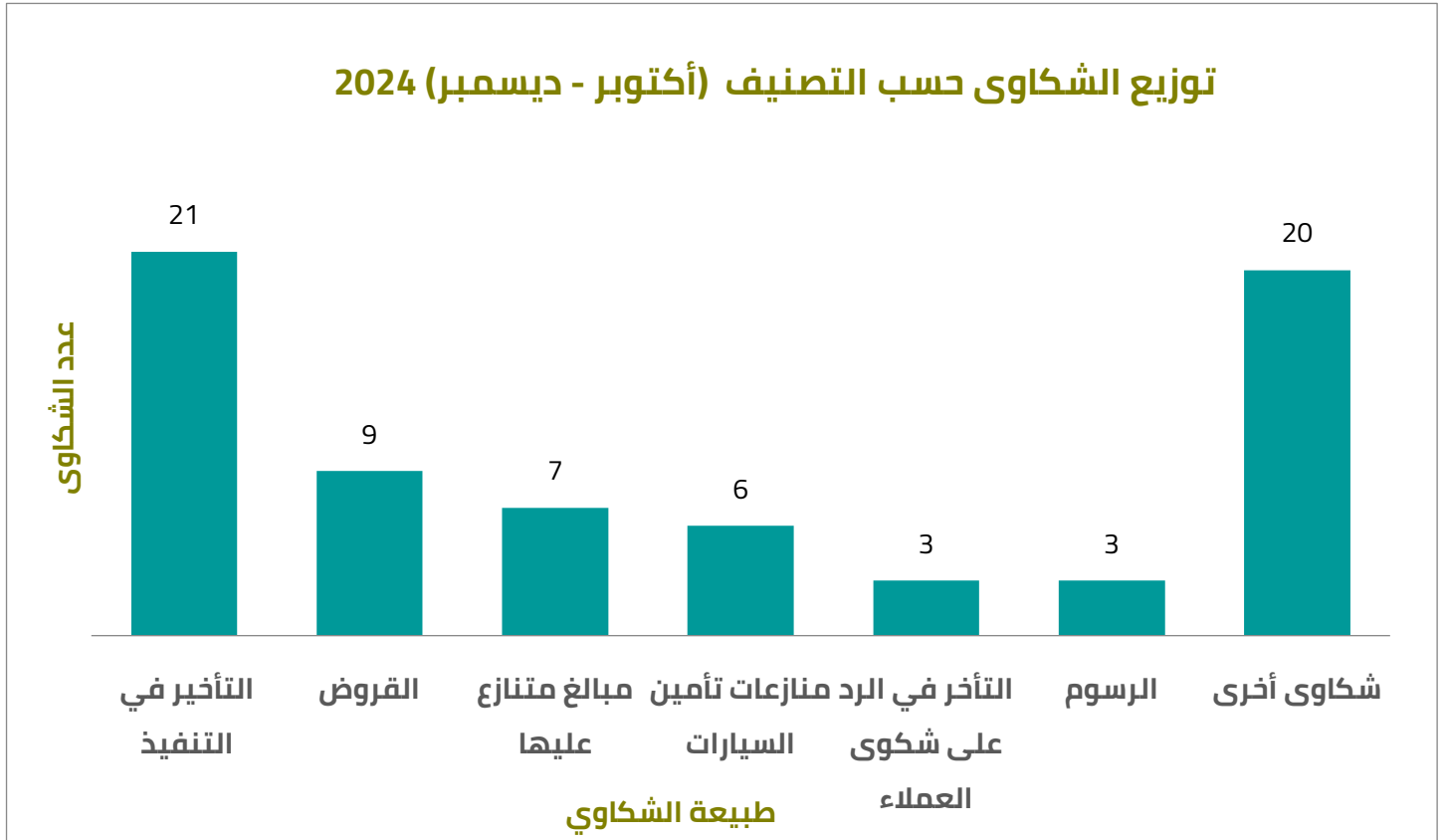
تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أكتوبر - ديسمبر 2024 على المؤسسات المصرفية، بنوك، وشركات تأمين حسب الرسم البياني التالي:

### عدد الشكاوى - (أكتوبر - ديسمبر 2024)



## تصنيف الشكاوى

يوضح الرسم البياني أدناه توزيع الشكاوى حسب التصنيف التالي:



فيما يلي تفاصيل التصنيفات المتعلقة بطبيعة الشكاوى:

**بخصوص التأخير في التنفيذ،** هناك 21 شكوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في التأخير في تنفيذ مطالبات تأمين السيارات والتأخير في تغيير رقم الحساب لشركة العميل، مشاكل بطاقات الائتمان، التأخير في تحديث التقرير الائتماني للعميل، التأخير في الحصول على جدول سداد قرض العميل، والتأخير في عملية التحويل. الشكاوى تتعلق بالتحديد على البنك الأهلي المتحد، الشركة العربية للخدمات المالية (أي أف أس)، شركة التأمين العربية، شركة البحرين المالية، شركة البحرين الوطنية للتأمين، بنك البحرين والكويت، بنك الخليج الدولي – ميم، إتحاد الخليج للتأمين، ميدغلف تكافل، سوليدرتي للتأمين، شركة التأمين الهندية الجديدة، وشركة التأمين المتحدة.

**وبشأن القروض،** هناك 9 شكاوى وتتضمن طبيعة هذه الشكاوى في الخلاف بين العميل والبنك حول احتساب القرض ومبلغ القرض المستحق، مسألة في التسوية المبكرة للقرض، طلب العميل جدول سداد القرض، وطلب العميل استرداد مبلغ التأمين المتبقي على القرض. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك الأهلي المتحد، بنك الابداع، فلوروس، إتش إس بي سي، بنك البحرين الوطني وبيت التمويل الوطني.

**وعن المبالغ المتنازع عليها،** استلمت وحدة حماية المستهلك 7 شكاوى وتتضمن طبيعة هذه الشكاوى في تقدير مبلغ الإصلاح في مطالبات تأمين السيارات، الخلاف بين العميل وشركة التأمين على مبلغ الخسارة الكلية في مطالبة تأمين السيارات، استرداد المبلغ المخصوم من حساب العميل، سوء التواصل بين البنك والعميل مما يؤدي إلى إضافة فوائد على كشف حساب العميل، استرداد مبلغ قسط التأمين المتبقي، استرداد المبلغ المخصوم، الخلاف بين العميل والبنك بشأن مبلغ التسوية المبكرة للقرض، مبلغ الفائدة على بطاقة الائتمان، الخصم من حساب العميل بخصوص تحويل سابق قام به العميل. تتمثل الشكاوى بالتحديد على بنك البحرين الإسلامي، كريدي مكس، ميدغلف تكافل، بنك البحرين الوطني، أورينت للتأمين، اس تي سي بي بحرين وشركة التأمين المتحدة.

**أما بخصوص منازعات تأمين السيارات،** هناك 6 شكاوى تتمثل هذه الشكاوى في الخلافات بمطالبات التأمين على السيارات بين شركة التأمين والعميل فيما يتعلق بإصلاح السيارات. الشكاوى تتعلق بالتحديد على مجموعة الخليج للتأمين- أكسا، سوليدرتي للتأمين، شركة البحرين الوطنية للتأمين، وعلى اتحاد الخليج للتأمين.

**وفيما يتعلق بالتأخير في الرد على شكاوى العملاء،** توجد 3 شكاوى، وتتضمن طبيعة هذه الشكاوى في تأخير المرخص له في الرد على شكاوى العملاء خلال الإطار الزمني الموضح في الدليل الإرشادي لمصرف البحرين المركزي. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك البركة، بنك البحرين الإسلامي، مجموعة الخليج للتأمين- البحرينية الكويتية للتأمين.

**وفيما يخص الرسوم،** هناك 3 شكاوى وتتضمن طبيعة هذه الشكاوى في رسوم بطاقة الائتمان، رسوم التأخير في سداد القروض، ورسوم بطاقة الخصم. الشكاوى تتعلق بالتحديد على إتش إس بي سي واس تي سي بي بحرين.

**وبموضوع شكاوى أخرى،** فقد تم استلام 20 شكوى، تتعلق هذه الشكاوى بمتطلبات أعرف عميلك (KYC) الخاصة بالعميل، حساب الوافر الخاص بالعميل، حظر حساب العميل، مشاكل مع الشيكات، إغلاق حساب العميل، تنشيط بطاقة الائتمان، خطة الدفع ببطاقة الائتمان، سوء التواصل بين البنك والعميل فيما يتعلق بنسبة الفائدة على بطاقة الائتمان، تلقي العميل رسائل بريد إلكترونية لا تمت بصلة له، توقيف حساب العميل، مشاكل في كسر الودائع، مشاكل الاستثمار، شكوى العميل على سلوك الموظفة، مشاكل مع تجربة الخدمات المصرفية الرقمية للبنوك، رفض طلب قرض العميل، فقدان دفتر الشيكات، تلقي إشعارات تتعلق بعميل آخر، رفض مطالبة التأمين الطبي، وطلب العميل كشف حساب بنكي. هذه الشكاوى تخص البنك الأهلي المتحد، بنك السلام، البنك العربي، بنك إلى، بنك البحرين الإسلامي، مجموعة الخليج للتأمين- البحرينية الكويتية للتأمين، بنك البحرين والكويت، كريدي مكس، بنك أتش دي أف سي، أي سي أي سي أي بنك ليمن، خليجي بنك، رين مانجمنت، ستيت بنك اوف انديا وشركة التأمين المتحدة.



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>