



مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوي العملاء

أغسطس - ديسمبر 2018

**تقرير شكاوى العملاء لشهر
2018- أغسطس- ديسمبر**

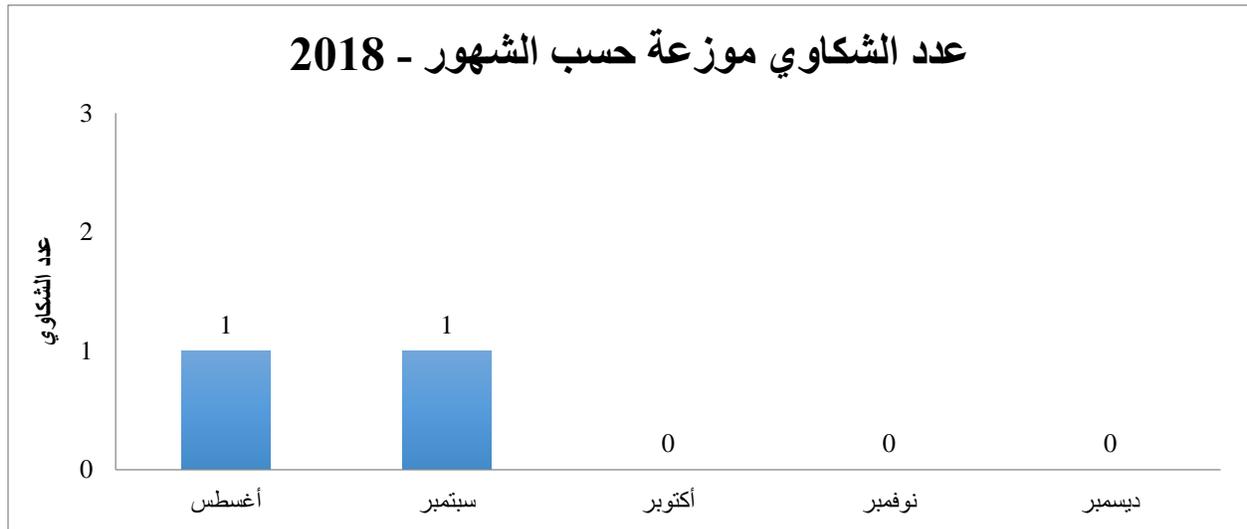
تم إعداد التقرير من قبل وحدة حماية المستهلك
مصرف البحرين المركزي
صندوق بريد 27، المنامة
مملكة البحرين
www.cbb.gov.bh

الفهرس

1. المقدمة..... 1
2. الشكاوي حسب المؤسسات المالية..... 2
3. تصنيف الشكاوي..... 3
4. الوضع الحالي للشكاوي..... 4

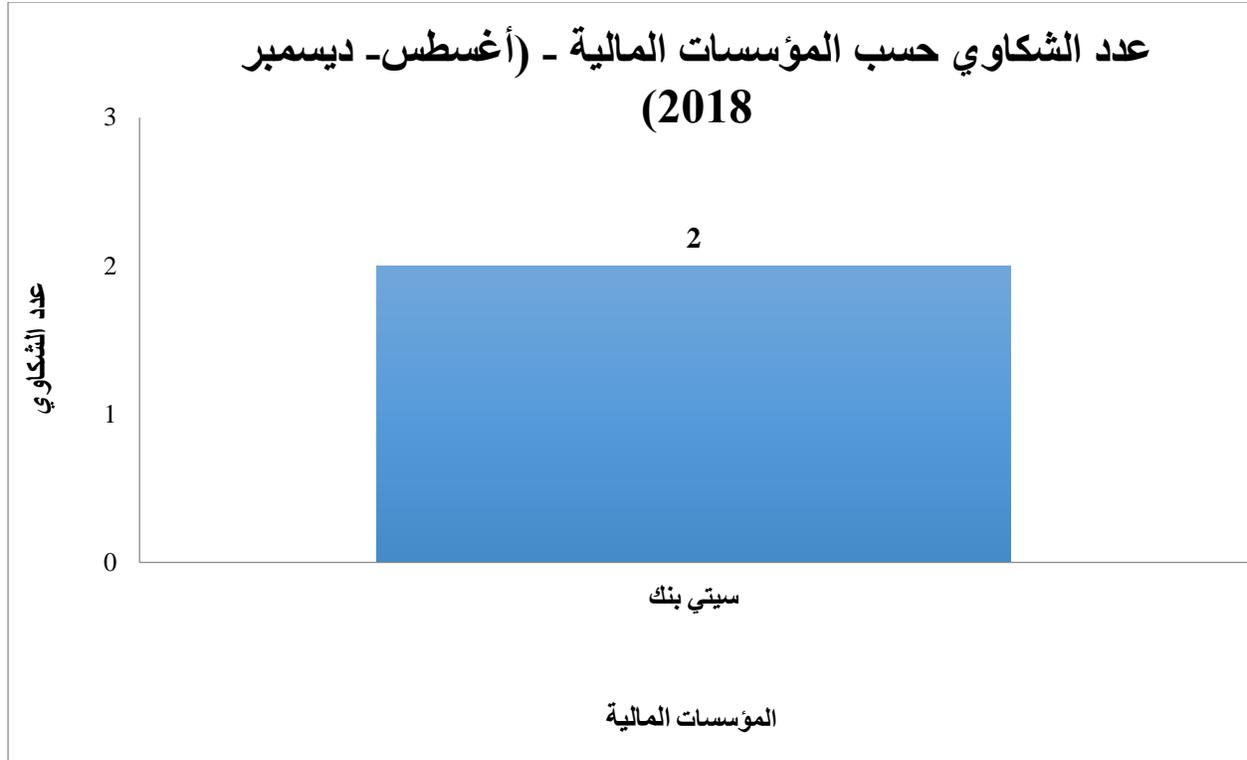
1. المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك (CP) شكوى واحدة في شهر أغسطس 2018، شكوى واحدة في سبتمبر 2018. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها خلال الفترة من 1 أغسطس إلى 31 ديسمبر 2018.



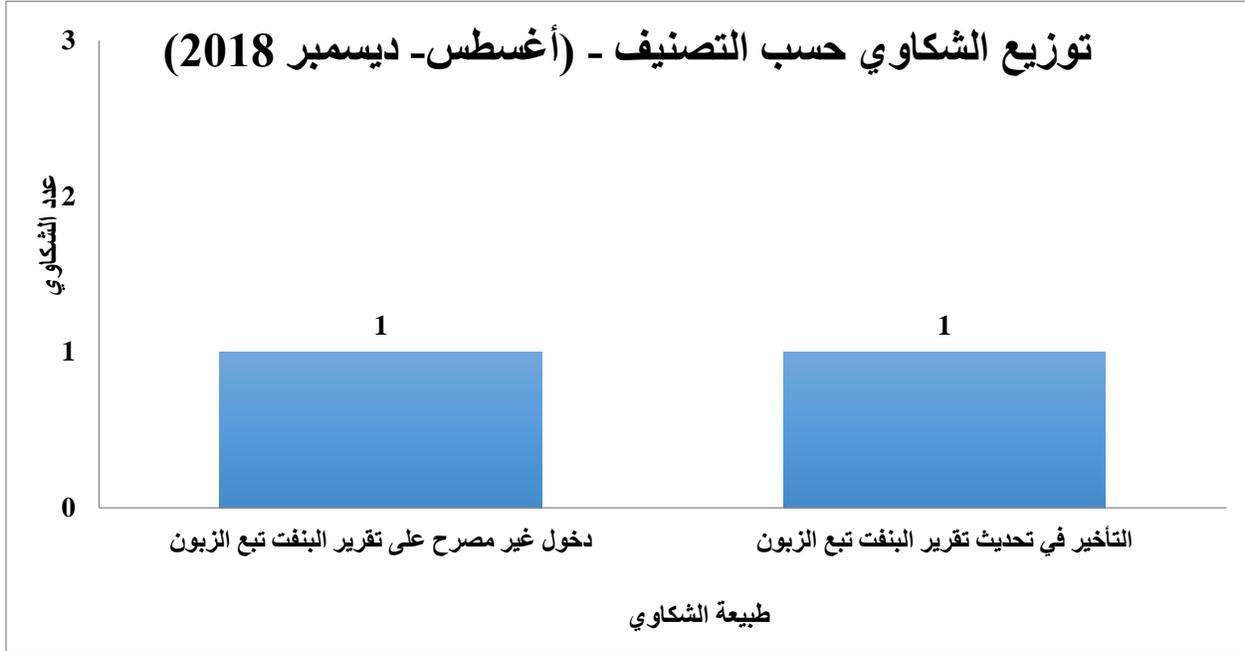
2. الشكاوى حسب المؤسسات المالية:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها في شهر أغسطس - ديسمبر 2018 مع المؤسسات المالية حسب الرسم البياني التالي:



3. تصنيف الشكاوى:

يوضح الرسم البياني أدناه توزيع الشكاوي حسب التصنيف التالي:



فيما يلي تفاصيل التصنيفات المتعلقة بطبيعة الشكاوى:

3.1- دخول غير مصرح على تقرير البنفت الخاص بالزبون:

تلقت وحدة حماية المستهلك شكوى واحدة بدخول غير مصرح على تقرير البنفت الخاص بالزبون. حيث تمكن أحد الموظفين دخول على سجل البنفت الخاص بالعميل من خلال وضع مبلغ 1000 / BHD كمرفق ائتماني ولم يطلب العميل ذلك. هذه الشكاوى تخص سيتي بنك.

3.2- التأخير في تحديث تقرير البنفت الخاص بالزبون:

تلقت وحدة حماية المستهلك شكوى واحدة تتعلق في التأخير في تحديث تقرير البنفت الخاص بالزبون حيث أغلق العميل قرض بطاقة ائتمانية بتاريخ 2018/08/26، وتم تقديم خطاب التخليص بتاريخ 2018/08/30، لكن تقرير البنفت الائتماني لم يتم تحديثه أو تخليصه إلا بعد أن جاء العميل للشكاوى في مصرف البحرين المركزي ثم تم تحديث تقرير البنفت الائتماني بتاريخ 2018/09/03. هذه الشكاوى تخص سيتي بنك.

4. الوضع الحالي الشكاوي:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أغسطس- ديسمبر 2018 قد تم حلها.