

مَصْرَفُ الْبَحْرَيْنِ الْمُرَكَّبِيَّ

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوي العملاء

يناير - مارس

2019

تقرير شكاوى العملاء لشهر

2019 يناير - مارس

تم إعداد التقرير من قبل إدارة حماية المستهلك

مصرف البحرين المركزي

صندوق بريد 27، المنامة

مملكة البحرين

www.cbb.gov.bh

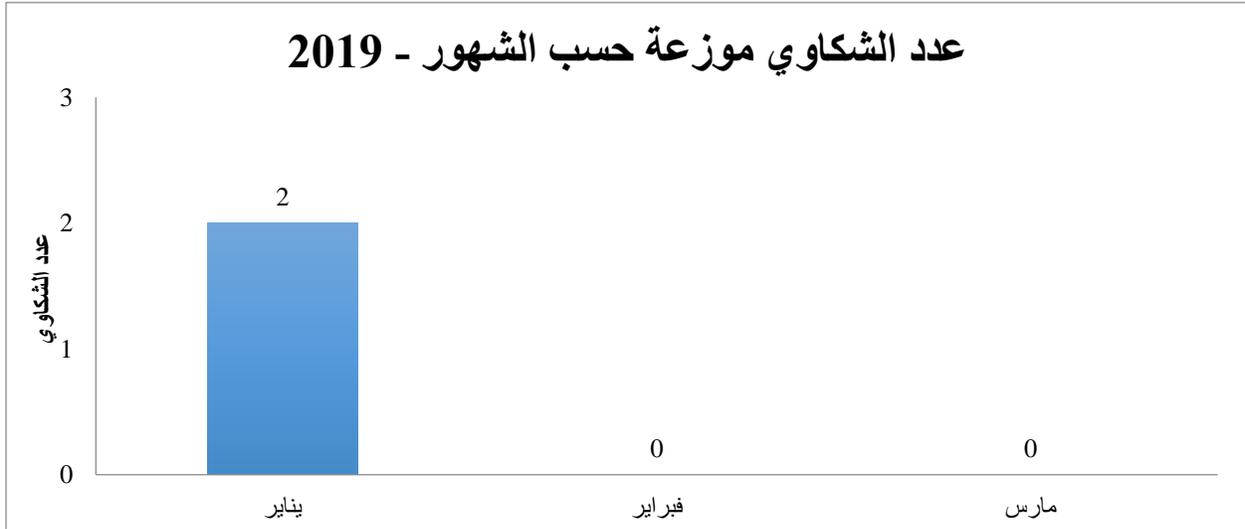
تقرير شكاوى العملاء يتم إعداده شهرياً من قبل إدارة حماية المستهلك. التقرير متوفر على موقع مصرف البحرين المركزي في قسم المطبوعات والبيانات. <http://www.cbb.gov.bh>

الفهرس

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

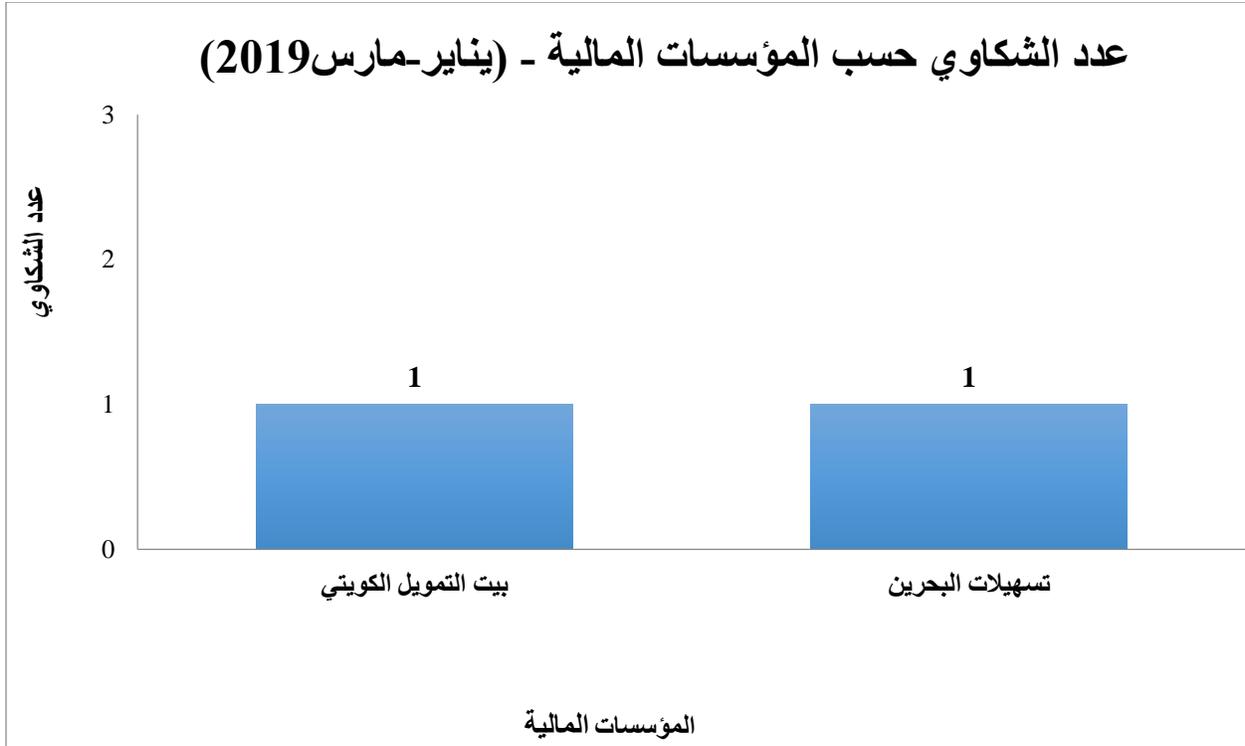
1. المقدمة

تلقت إدارة حماية المستهلك (CP) شكوتين في شهر يناير 2019. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها خلال الفترة من 1 يناير إلى 31 مارس 2019.



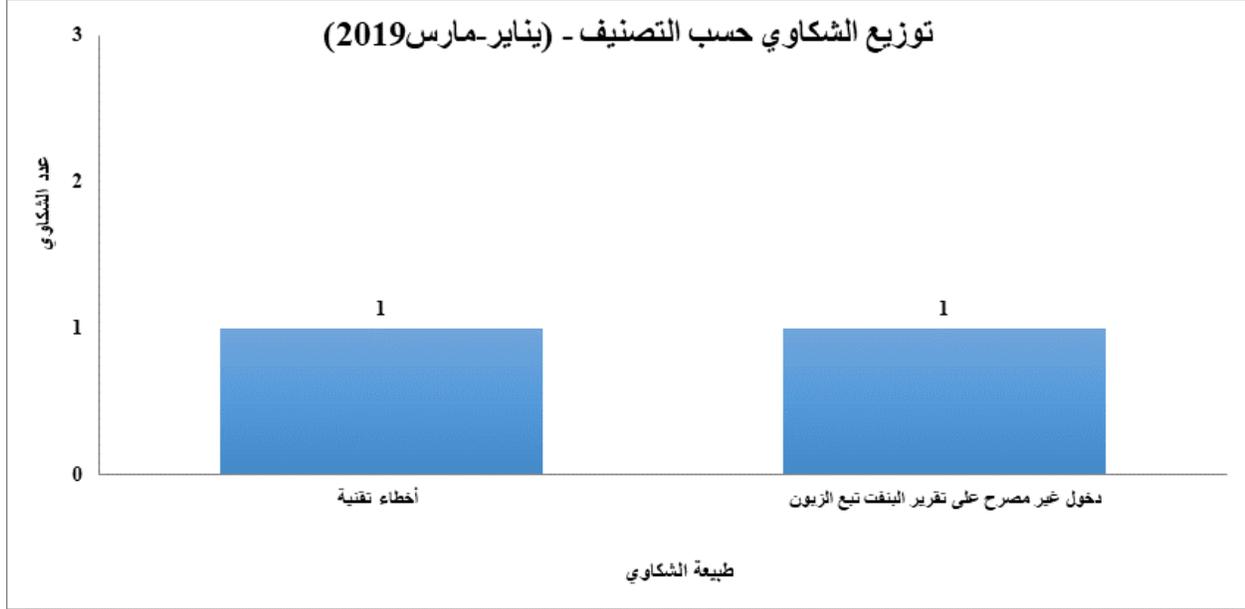
2. الشكاوى حسب المؤسسات المالية:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها في شهر يناير - مارس 2019 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 الشكاوي:

3.1: أخطاء تقنية

تلقت وحدة حماية المستهلك شكوى واحدة تتعلق بخطئ تقني. حيث حصل بالبنك خطئ في IT. كانت المساحة تتبع نظام EFTS ممتلئة وفشلت بعض المدفوعات. هذه الشكاوى تخص بيت تمويل الكويتي.

3.2: دخول غير مصرح على تقرير البنفت تبع الزبون:

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 BHD 1000 / - كمرفق ائتماني ولم يطلب العميل ذلك. هذه الشكاوى تخص تسهيلات البحرين.

4. الوضع الحالي للشكاوي:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يناير - مارس 2019 قد تم حلها.