



مَصْرَفُ الْبَحْرَيْنِ الْمُرَكَّبِيَّ

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوي العملاء

ابريل – يونيو

2019

تقرير شكاوى العملاء لشهر

ابريل – يونيو 2019

تم إعداد التقرير من قبل وحدة حماية المستهلك

مصرف البحرين المركزي

صندوق بريد 27، المنامة

مملكة البحرين

www.cbb.gov.bh

تقرير شكاوى العملاء يتم إعداده شهرياً من قبل وحدة حماية المستهلك. التقرير متوفر على موقع مصرف البحرين المركزي

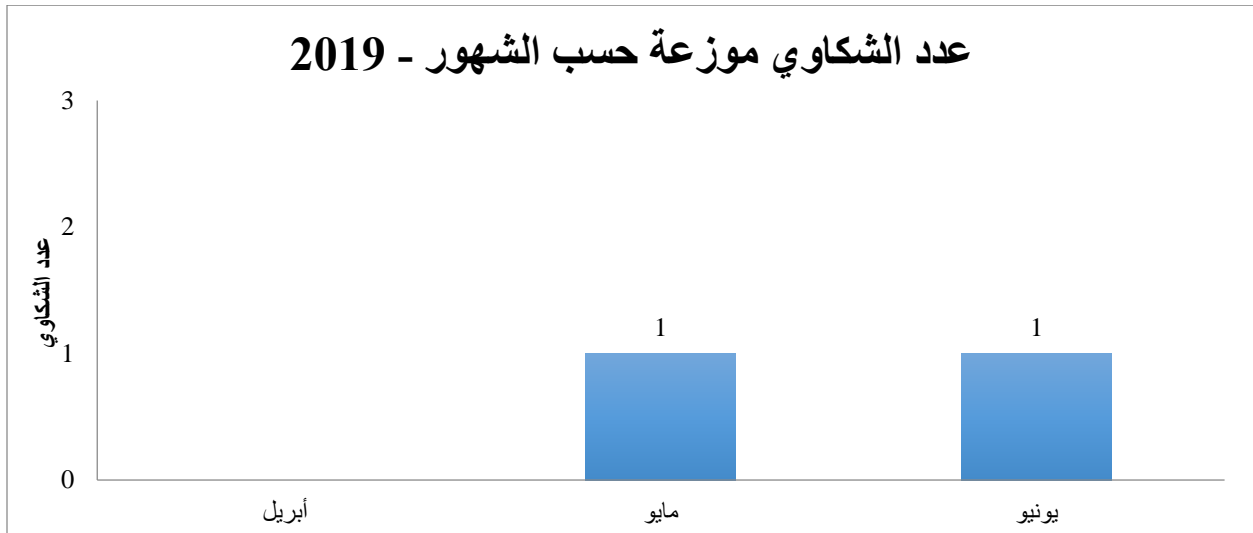
في قسم المطبوعات والبيانات <http://www.cbb.gov.bh>

الفهرس

1. المقدمة..... 1
2. الشكاوي حسب المؤسسات المصرفية..... 2
3. تصنيف الشكاوي..... 3
4. الوضع الحالي للشكاوى..... 4

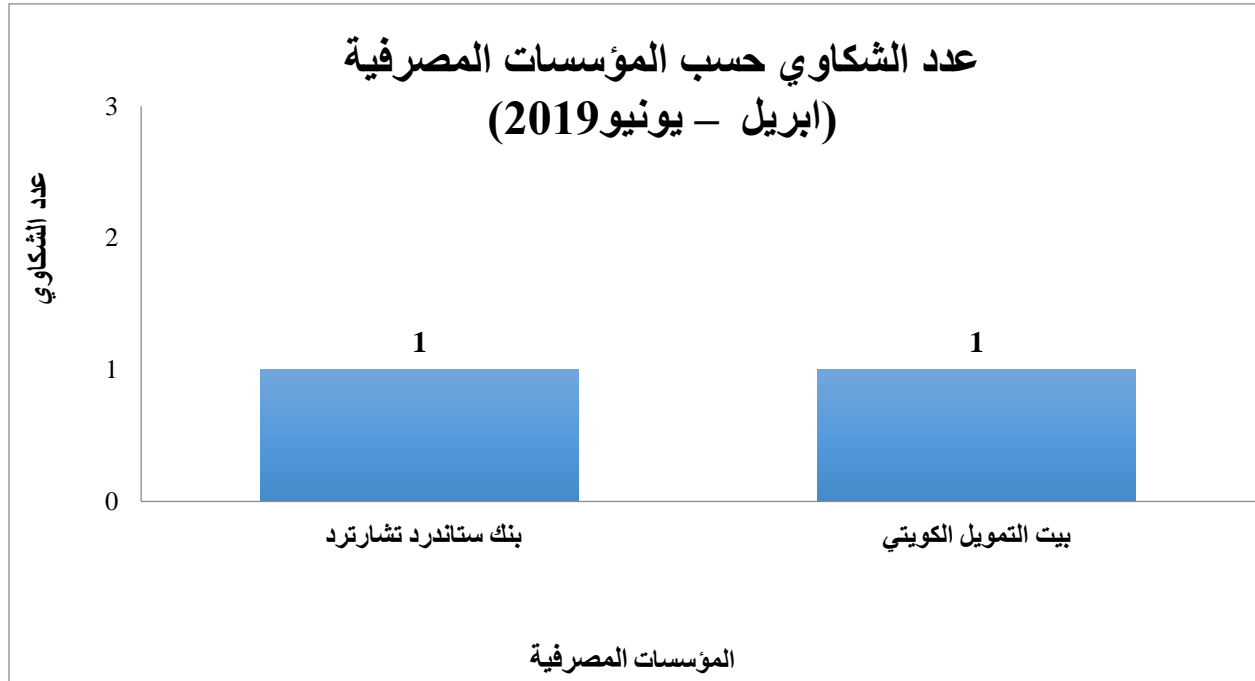
1. المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك (CP) شكوى في شهر مايو 2019 وشكوى في شهر يونيو 2019. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها خلال الفترة من 1 ابريل إلى 30 يونيو 2019.



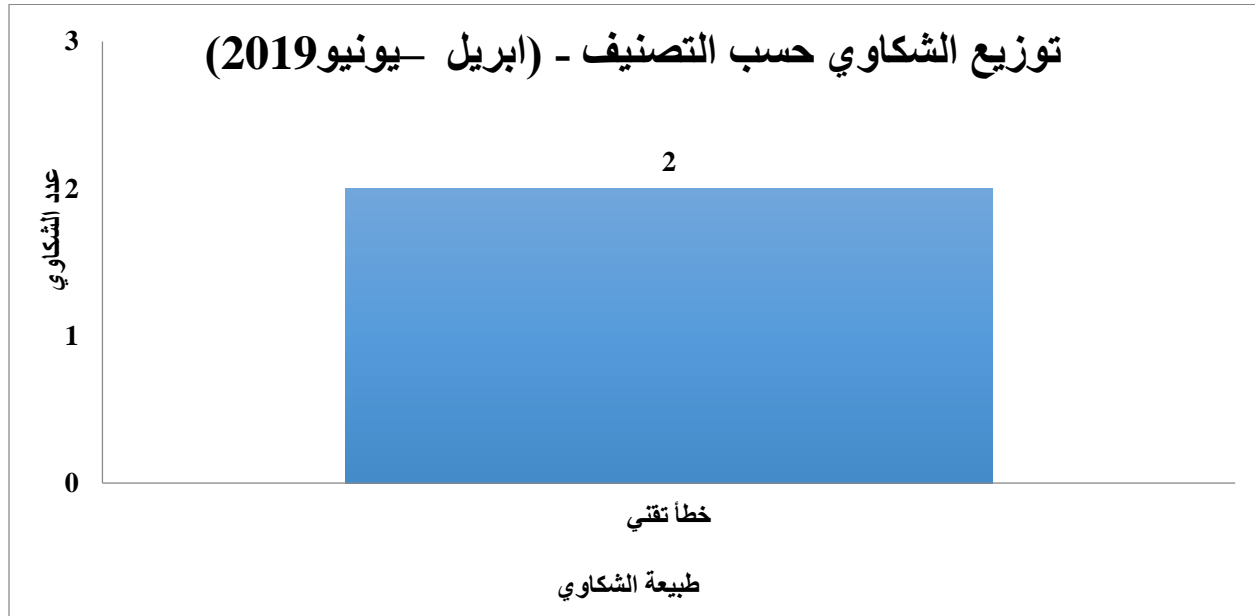
2. الشكاوى حسب المؤسسات المصرفية:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها في شهر ابريل – يونيو 2019 مع المؤسسات المصرفية 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 : أخطاء تقنية:

تلقت وحدة حماية المستهلك شكاويان تتعلقان بالأخطاء التقنية. حيث تم استلام الشكاوى الأولى والتي تخص بنك ستاندرد تشارترد في مايو 2019. فيما اتفق البنك والعميل على تأجيل سداد القرض لشهر معين، ولكن بسبب حدوث مشكلة فنية، لم يحدث التأجيل. اما الشكاوى الثانية والتي تخص بيت تمويل الكويتي تم استلامها في يونيو 2019. حيث ان نظام البنك استمر على خصم مبلغ أقساط القرض على العميل بعد وفاته على الرغم من تقديم شهادة وفاته.

4. الوضع الحالي للشكاوى:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر ابريل – يونيو 2019 قد تم حلها.