



مَصْرَفُ الْبَحْرَيْنِ الْمُرَكَّبِيَّ

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوى العملاء

يوليو – ديسمبر

2019

## تقرير شكاوى العملاء لشهر

يوليو - ديسمبر 2019

تم إعداد التقرير من قبل وحدة حماية المستهلك

مصرف البحرين المركزي

صندوق بريد 27، المنامة

مملكة البحرين

[www.cbb.gov.bh](http://www.cbb.gov.bh)

تقرير شكاوى العملاء يتم إعداده كل ثلاثة شهور من قبل وحدة حماية المستهلك. التقرير متوفر على موقع مصرف البحرين

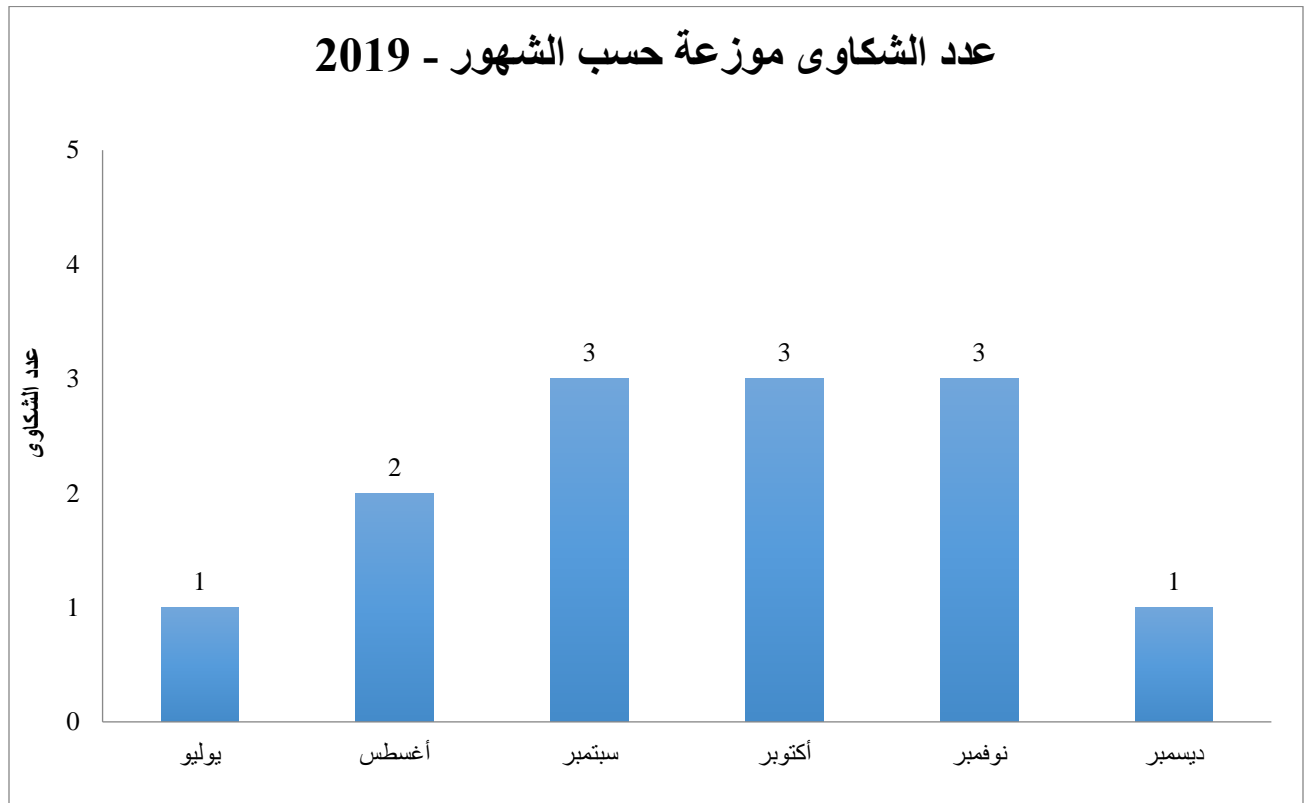
المركزي في قسم المطبوعات والبيانات <http://www.cbb.gov.bh>

## الفهرس

1. المقدمة ..... 1
2. الشكاوي حسب المؤسسات المصرفية 2
3. تصنيف الشكاوي ..... 3-5
4. الوضع الحالي للشكاوى ..... 6

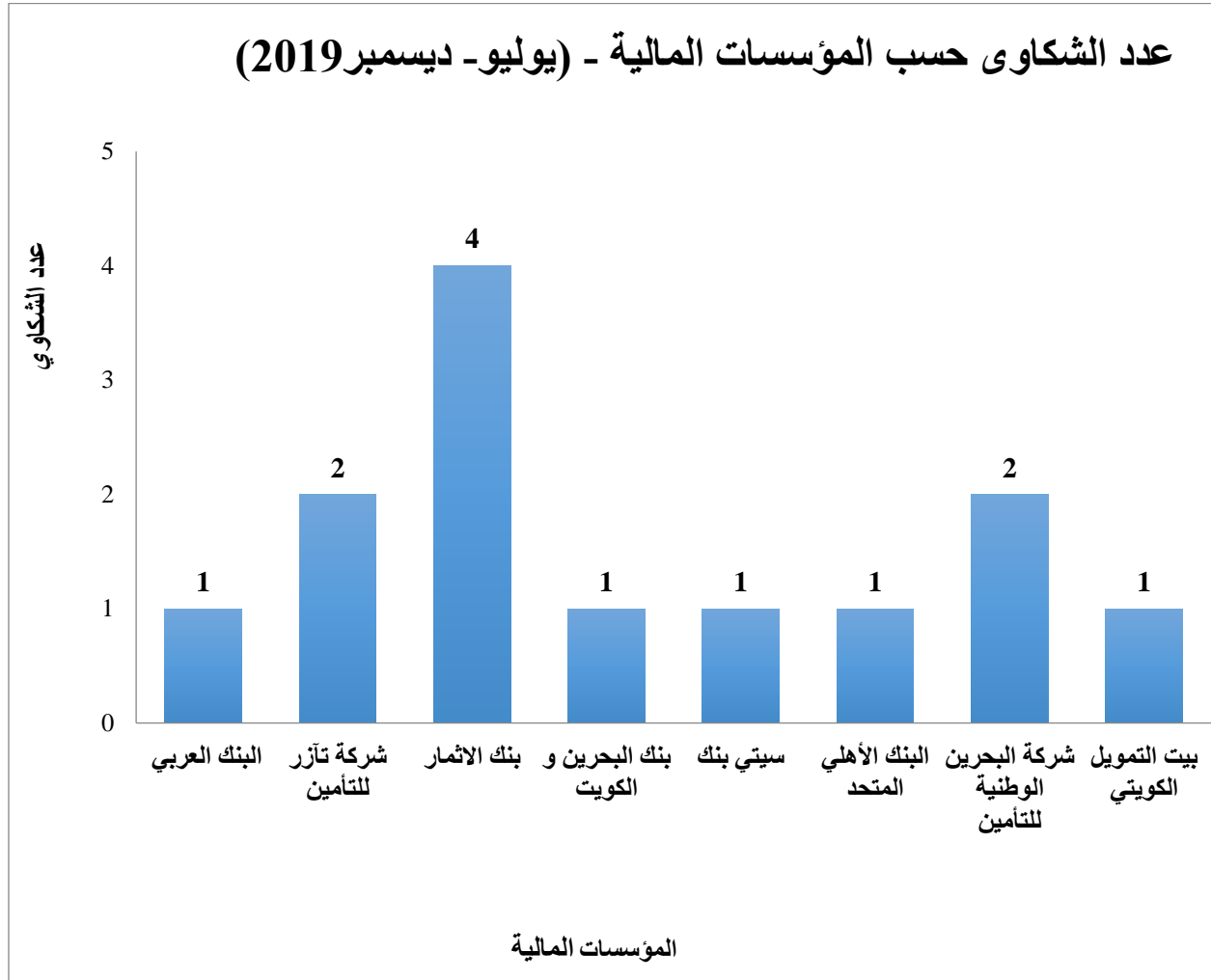
## 1. المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك (CP) شكوى واحدة في شهر يوليو 2019، شكوتين في شهر أغسطس، ثلاث شكاوى في شهر سبتمبر 2019، ثلاث شكاوى في شهر أكتوبر 2019، ثلاث شكاوى في شهر نوفمبر 2019، وشكوى واحدة في شهر ديسمبر 2019. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها خلال الفترة من 1 يوليو إلى 31 ديسمبر 2019.



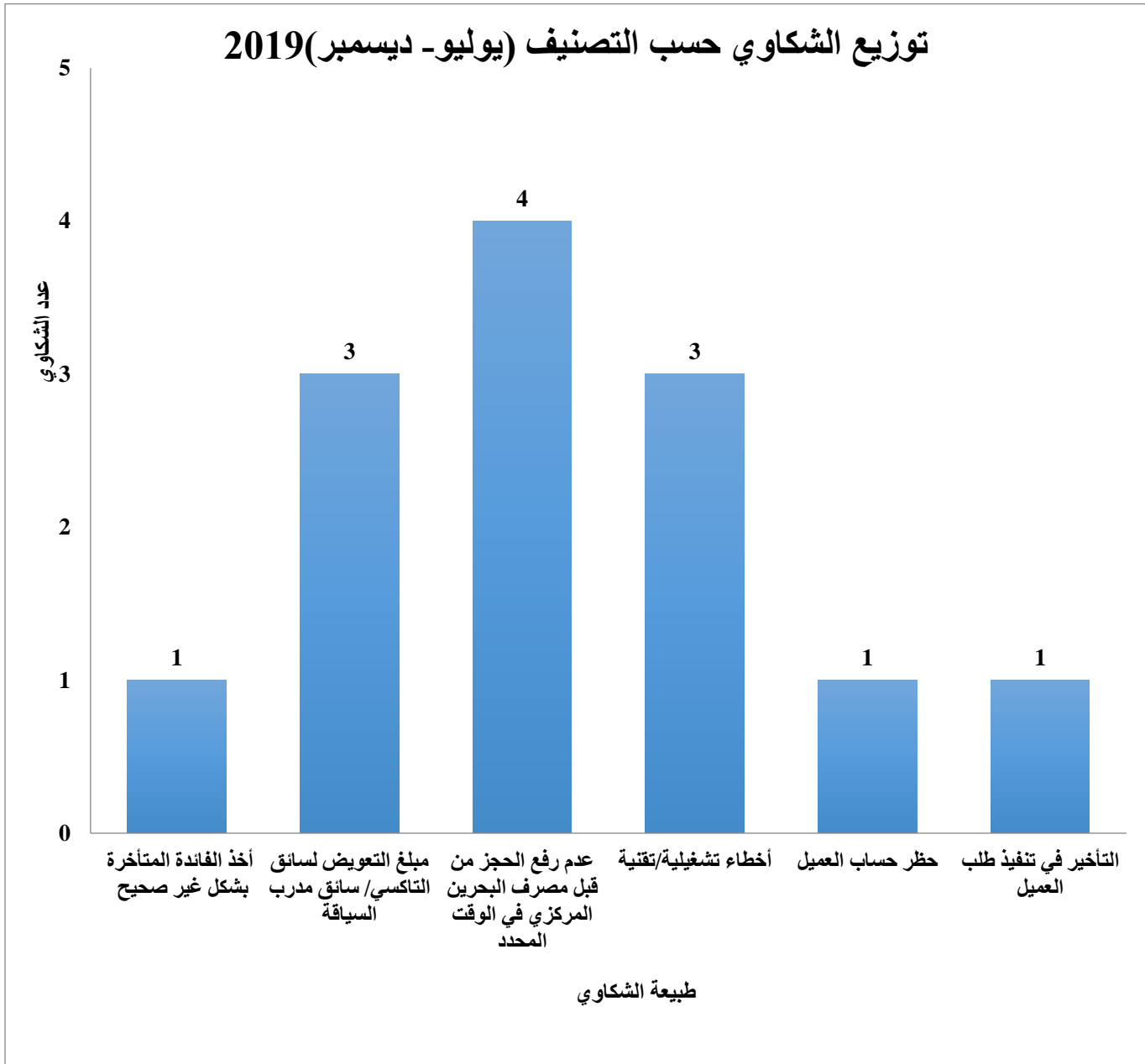
## 2. الشكاوى حسب المؤسسات المصرفية:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها في شهر يوليو- ديسمبر 2019 مع المؤسسات المصرفية حسب الرسم البياني التالي:



### 3. تصنيف الشكاوى:

يوضح الرسم البياني أدناه توزيع الشكاوى حسب التصنيف التالي:



فيما يلي تفاصيل التصنيفات المتعلقة بطبيعة الشكاوى:

### 3.1 أخذ الفائدة المتأخرة بشكل غير صحيح:

تلقت وحدة حماية المستهلك شكاوى على البنك العربي تتعلق بأخذ الفائدة المتأخرة بشكل غير صحيح. تم استلام هذه الشكاوى في يوليو 2019. حيث ان العميل مقترض من البنك مبلغ معين وتاريخ الاستحقاق للقسط هو تاريخ 26 من كل شهر. لكن تاريخ 26 من كل شهر صاف كذا عطلة نهاية الأسبوع ومع ذلك القسط لم ينفذ في التاريخ المحدد وتسبب في الفائدة المتأخرة بشكل غير صحيح .

### 3.2 مبلغ التعويض للسائق التاكسي / سائق مدرب السياقة:

تلقت وحدة حماية المستهلك ثلاث شكاوى تتعلق بمبلغ التعويض للسائق التاكسي / سائق مدرب السياقة. حيث ان جميع الشكاوى المعلنة بسبب ان شركات التأمين أعطت العميل أياماً أقل للتعويضات المدفوعة عن الأيام التي كان يستحقها العميل. تم استلام الشكاوى الأولى في أغسطس 2019 وهذه الشكاوى تخص شركة تآزر للتأمين وتم استلام الشكاوى الثانية التي تخص شركة البحرين الوطنية للتأمين في أغسطس 2019. اما الشكاوى الثالثة تخص شركة البحرين الوطنية للتأمين في نوفمبر 2019.

### 3.3 عدم رفع الحجز من قبل مصرف البحرين المركزي في الوقت المحدد:

تلقت وحدة حماية المستهلك أربع شكاوى تتعلق بعدم رفع الحجز من قبل مصرف البحرين المركزي في الوقت المحدد. حيث ان جميع الشكاوى المذكورة بسبب إرسال مصرف البحرين المركزي طلب رفع الحجز إلى البنوك لرفع الحجز على حساب العميل، ولم يتم رفع الحجز في الوقت المطلوب إلا عندما تدخل مصرف البحرين المركزي. تم استلام الشكاوى الأولى على بنك الإثمار في سبتمبر 2019، وتم استلام الشكاوى الثانية على البنك الأهلي المتحد في أكتوبر 2019، وتم استلام الشكاوى الثالثة على بنك الإثمار في نوفمبر 2019، وتم استلام الشكاوى الرابعة على بيت التمويل الكويتي في ديسمبر 2019.

### 3.4 أخطاء تشغيلية/ تقنية:

تلقت وحدة حماية المستهلك ثلاث شكاوى تتعلق بأخطاء تشغيلية/ تقنية. حيث ان جميع الشكاوى بسبب أخطاء تشغيلية أو تقنية تسببها البنوك. تم استلام الشكاوى الأولى في سبتمبر 2019. هذه الشكاوى تخص بنك البحرين والكويت، وتم استلام الشكاوى الثانية في سبتمبر 2019. هذه الشكاوى تخص سيتي بنك، وتم استلام الشكاوى الثالثة في أكتوبر 2019. هذه الشكاوى تخص بنك الإثمار.

### 3.5 حجز حساب العميل:

تلقت وحدة حماية المستهلك شكاوى واحدة على بنك الإثمار في أكتوبر 2019 تتعلق بالحجز على حساب العميل. حيث كانت هناك دعوى قضائية (وزارة العدل) لدى البنك مع العميل وقاضي المحكمة أصدر قرار نهائي بالقضية لرفع الحجز عن حساب العميل وتم إرسال طلب رفع الحجز من مصرف البحرين المركزي إلى البنك، لكن البنك كان لا يزال يحجز على الحساب على الرغم من تلقيه طلب رفع الحجز من مصرف البحرين المركزي.

### 3.6 التأخير في تنفيذ طلب العميل:

تلقت وحدة حماية المستهلك شكاوى واحدة تتعلق بتأخير في تنفيذ طلب العميل. تم تلقي هذه الشكاوى في نوفمبر 2019. حيث شركة تأمين كانت تؤخر عملية المطالبة في ظل ظروف العميل غير مسؤول عنها. هذه الشكاوى تخص شركة تآزر للتأمين.



#### **4. الوضع الحالي للشكاوى:**

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يوليو – ديسمبر 2019 قد تم حلها.