



مَصْرِفُ الْبَحْرَيْنِ الْمُرَكَّبِيَّ

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوى العملاء

يناير – مارس

2020

## تقرير شكاوى العملاء لشهر

يناير - مارس 2020

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

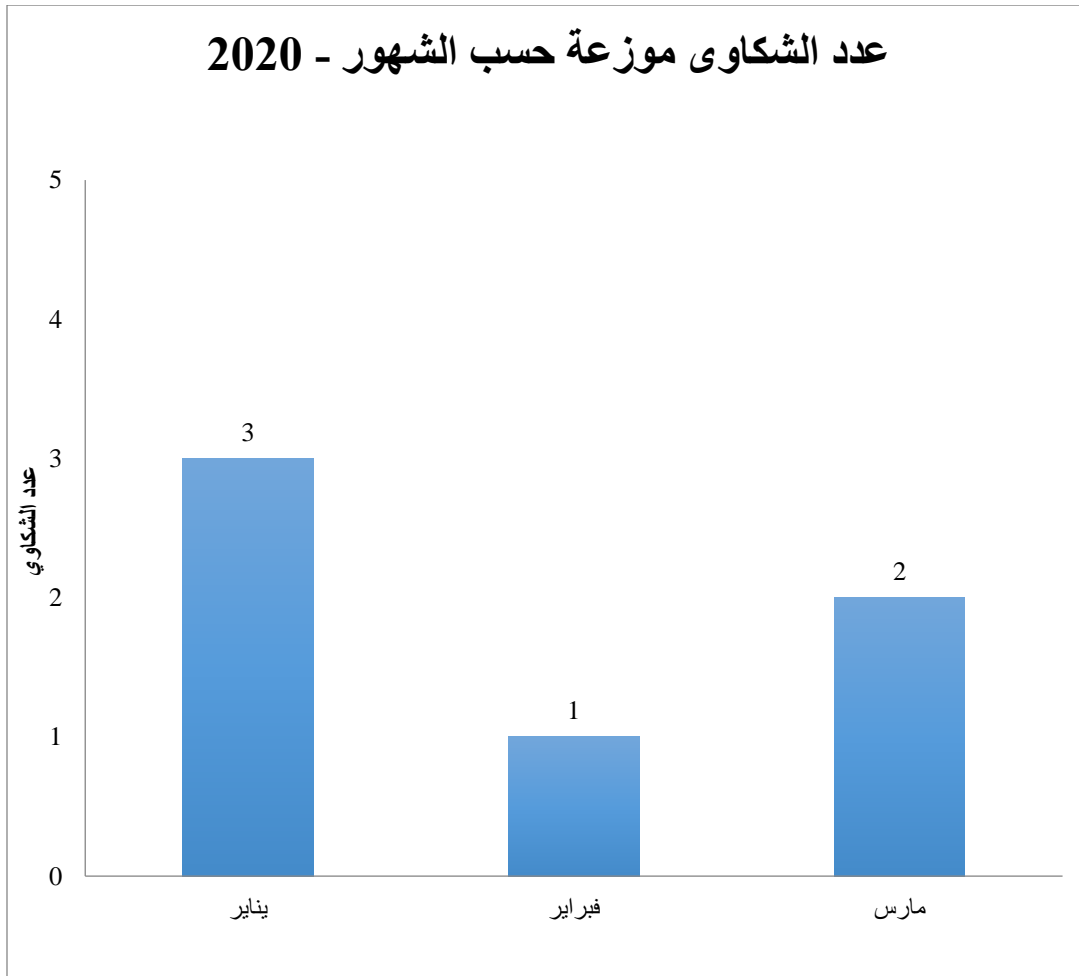
المركزي في قسم المطبوعات والبيانات <http://www.cbb.gov.bh>

## الفهرس

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

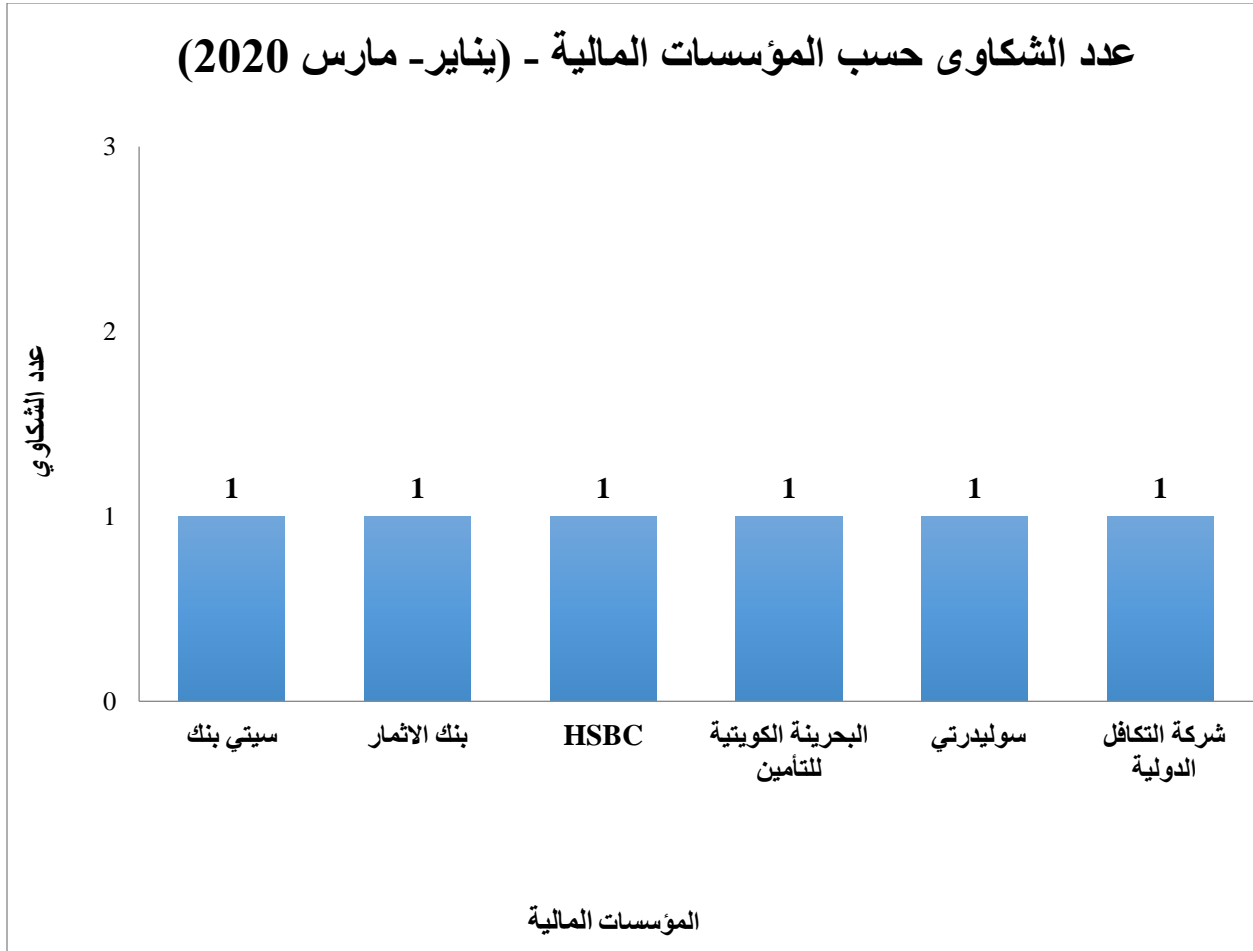
## 1. المقدمة

خلال الفترة من 1 يناير إلى 31 مارس 2020، تلقت وحدة حماية المستهلك (CP) 6 شكاوى، ثلاث شكاوى في شهر يناير 2020، وشكوى واحدة في شهر فبراير 2020، وشكوتين في شهر مارس 2020. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



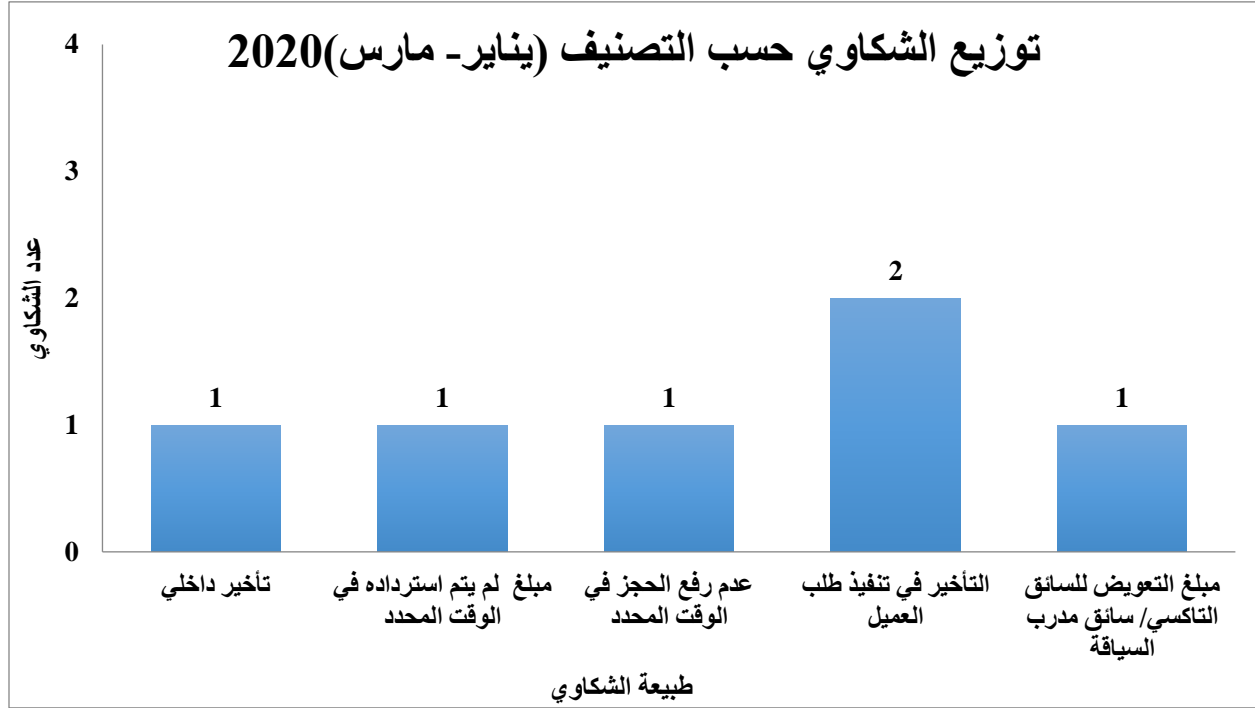
## 2. الشكاوى حسب المؤسسات المصرفية:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها في شهر يناير- مارس 2020 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 تأخير داخلي:

في يناير 2020، استلمت وحدة حماية المستهلك شكوى واحدة تتعلق بتأخير داخلي من قبل سيتي بنك. حيث حصل العميل على قرض بطاقة ائتمان مع البنك ولم يتمكن البنك من تحويل المعاملة التي تم شراؤها مع التاجر في الوقت المناسب.

### 3.2 مبلغ لم يتم استرداده في الوقت المحدد:

في يناير 2020، تلقت وحدة حماية المستهلك شكوى واحدة تتعلق بمبلغ لم يتم استرداده في الوقت المحدد من قبل بنك الاثمار. حيث تم ابلاغ العميل عن مبلغ متنازع عليه للبنك ولم يتم استرجاعه إلا بعد تدخل مصرف البحرين المركزي.

### 3.3 عدم رفع الحجز في الوقت المحدد:

في يناير 2020، استلمت وحدة حماية المستهلك شكوى واحدة تتعلق بعدم رفع الحجز في الوقت المحدد من قبل بنك HSBC. حيث قام مصرف البحرين المركزي بإرسال طلب إلغاء الحظر إلى البنك لإزالة الحظر على حساب العميل، ولم يتم إلغاء الحظر في الوقت المطلوب إلا بعد تدخل مصرف البحرين المركزي.

### 3.4 تأخير في تنفيذ طلب العميل:

تلقت وحدة حماية المستهلك شكوتين في فبراير ومارس 2020 تتعلقان بالتأخير في تنفيذ طلب العميل. حيث ان شركتي التأمين كانتا تؤخران عملية المطالبة في ظل ظروف العميل الغير مسؤول عنها. هذه الشكوى تخص شركة البحرينية الكويتية للتأمين وشركة سوليديتي.

### 3.5 مبلغ التعويض للسائق التاكسي/ سائق مدرب السياقة

في مارس 2020، استلمت وحدة حماية المستهلك شكوى واحدة تتعلق بمبلغ التعويض للسائق التاكسي/ سائق مدرب السياقة. حيث ان شركة التكافل الدولية للتأمين أعطت العميل أياماً أقل للتعويضات المدفوعة عن الأيام التي كان يستحقها العميل.

## 4. الوضع الحالي للشكاوى:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يناير-مارس 2020 قد تم حلها.