



مَصْرِفُ الْبَحْرَيْنِ الْمُرَكَّبِيَّ

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوى العملاء

أبريل - يونيو

2020

تقرير شكاوى العملاء

أبريل - يونيو 2020

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 كل ثلاثة شهور من قبل وحدة حماية المستهلك. التقرير متوفر على موقع مصرف البحرين

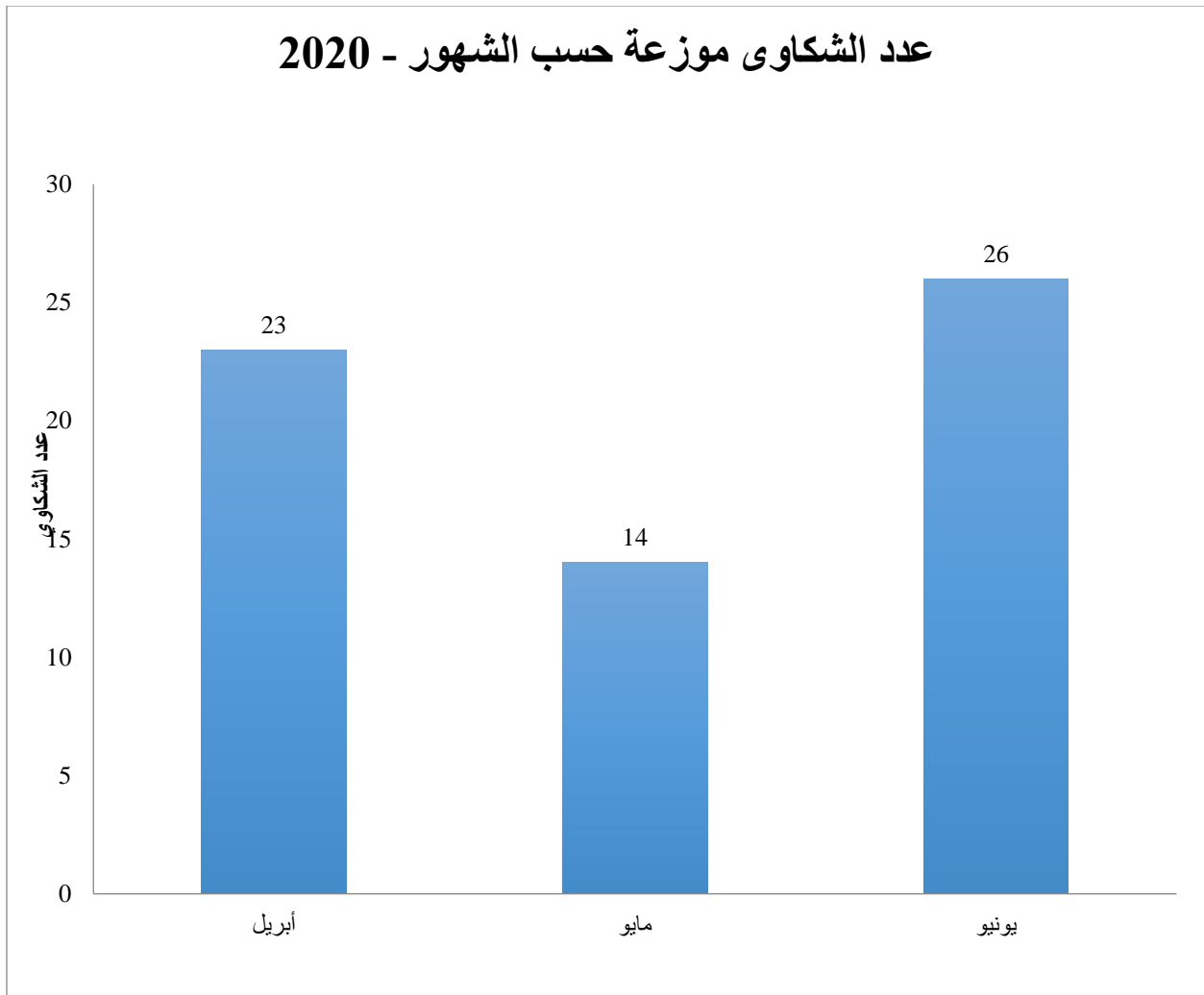
المركزي في قسم المطبوعات والبيانات <http://www.cbb.gov.bh>

الفهرس

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

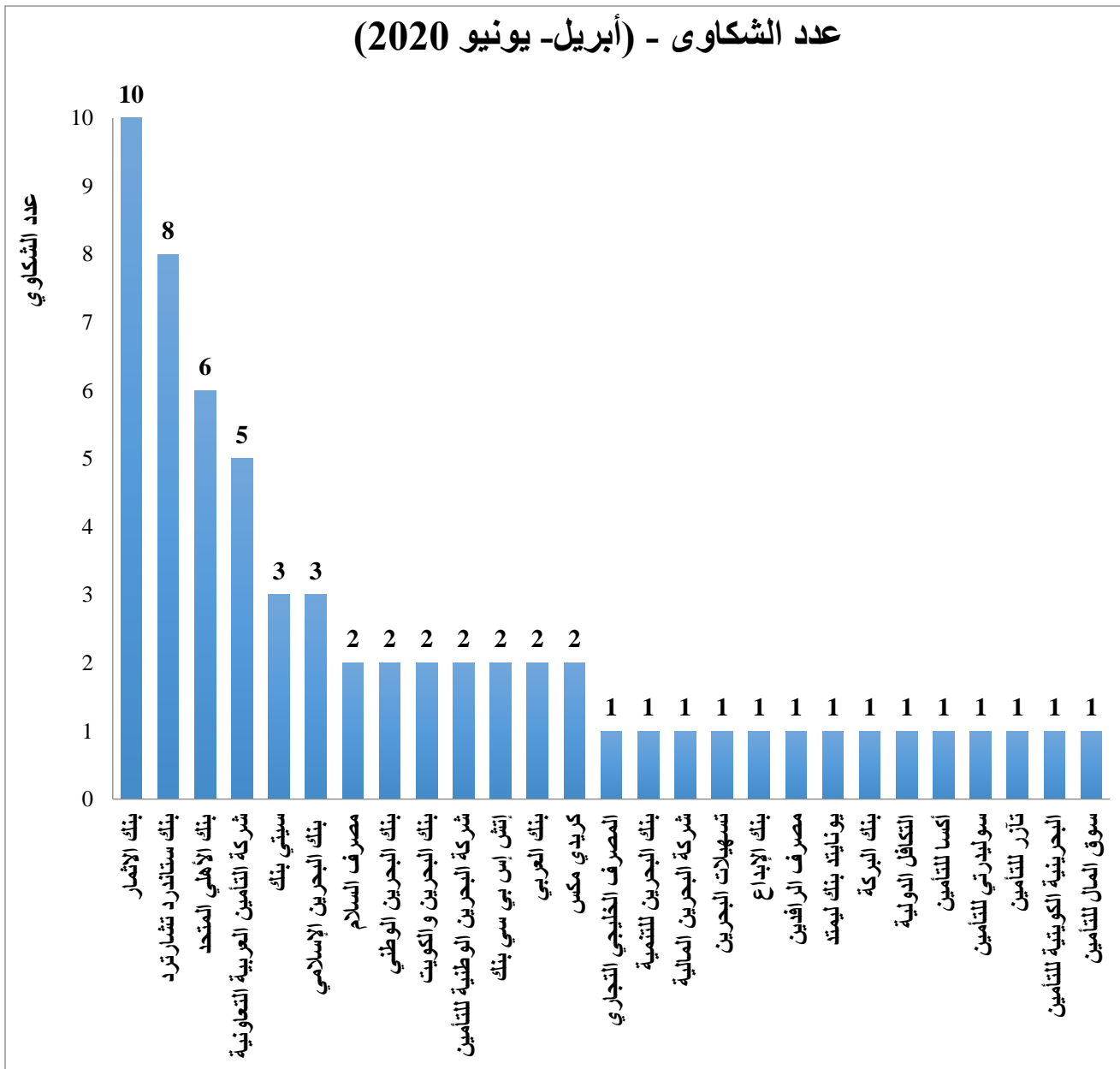
1. المقدمة

خلال الفترة من 1 أبريل إلى 30 يونيو 2020، تلقت وحدة حماية المستهلك (CP) 63 شكوى. 23 شكوى في أبريل 2020 و 14 شكوى في شهر مايو 2020 و 26 شكوى في شهر يونيو 2020. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



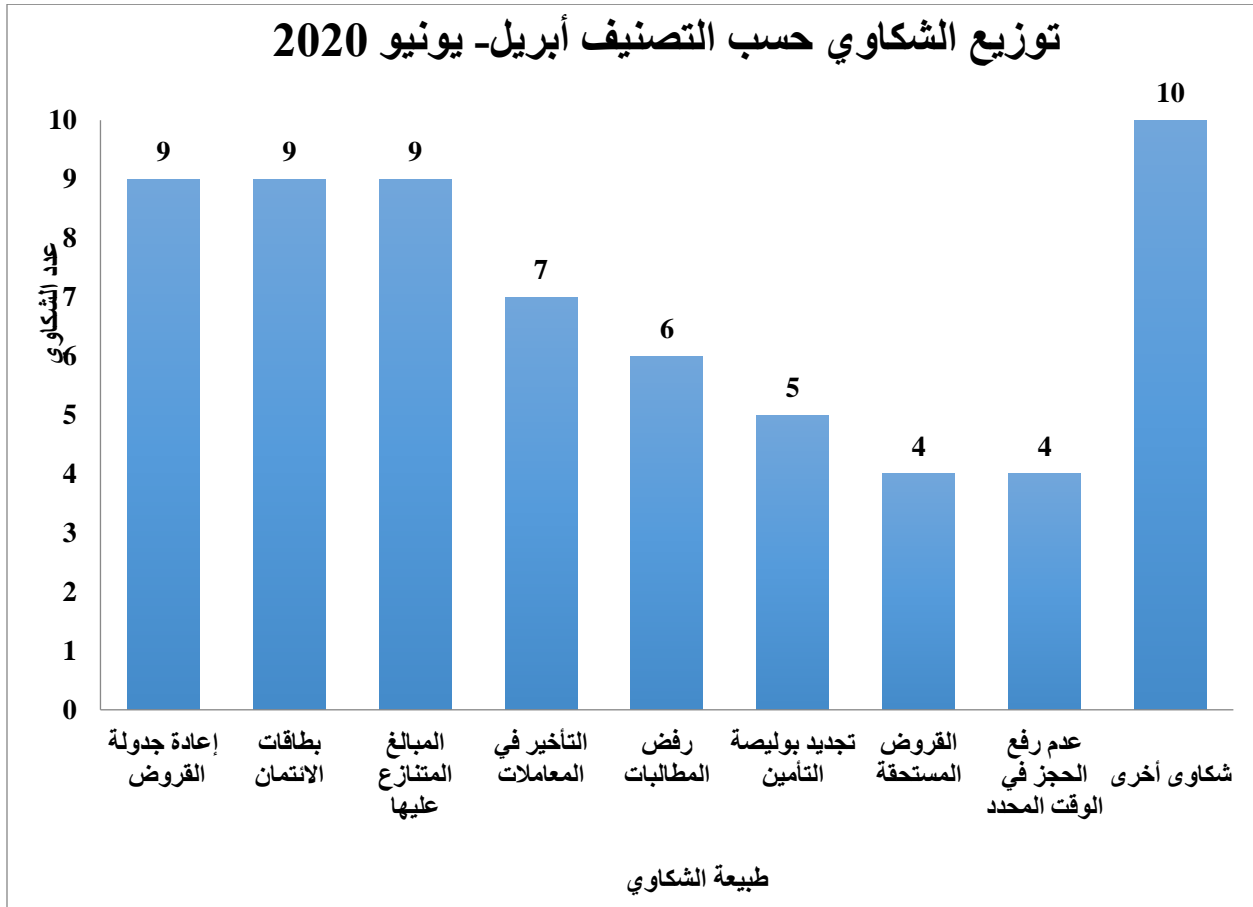
2. الشكاوى حسب الأسماء:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها في شهر أبريل - يونيو 2020 مع المؤسسات المصرفية، بنوك وشركات التأمين 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 إعادة جدولة القروض:

استلمت وحدة حماية المستهلك 9 شكاوى تتعلق بإعادة جدولة القروض القائمة لفترة أطول بسبب ارتفاع الأقساط الشهرية وصعوبات السداد. هذه الشكاوى تتعلق بمصرف السلام، بنك الأهلي المتحد، سيتي بنك، بنك الإثمار، مصرف الخليجي التجاري، وبنك البحرين الوطني.

3.2 بطاقات الائتمان:

استلمت وحدة حماية المستهلك 9 شكاوى تتعلق بخدمات بطاقات الائتمان ببنك البحرين الإسلامي، سيتي بنك، كريدي ماكس، بنك الإثمار بنك ستاندرد تشارترد.

3.3 المبالغ المتنازع عليها:

تلقت وحدة حماية المستهلك 9 شكاوى تتعلق بقضايا المبالغ المتنازع عليها، هذه الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك البحرين والكويت، بنك ستاندرد تشارترد، سوق المال للتأمين، يوناييتد بنك ليميتد، إتش إس بي سي بنك، وبنك الإثمار.

3.4 التأخير في المعاملات:

استلمت وحدة حماية المستهلك 7 شكاوى تتعلق بالتأخير في المعاملات، هذه الشكاوى تتعلق ببنك البحرين والكويت، بنك البحرين للتنمية، شركة البحرين المالية، إتش إس بي سي بنك، التكافل الدولية، وبنك البركة.

3.5 رفض المطالبات:

استلمت وحدة حماية المستهلك 6 شكاوى تتعلق برفض المطالبات على شركة البحرينية الكويتية للتأمين، أكسا للتأمين، سوليدرتي للتأمين، تآزر للتأمين، وشركة البحرين الوطنية للتأمين.

3.6 تجديد بوليصة التأمين:

استلمت وحدة حماية المستهلك 5 شكاوى تتعلق بتجديد بوليصة التأمين، هذه الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة التأمين العربية التعاونية.

3.7 القروض المستحقة:

استلمت وحدة حماية المستهلك 4 شكاوى تتعلق بالقروض المستحقة على مصرف السلام وبنك الإبداع وبنك الإثمار.

3.8 عدم رفع الحجز في الوقت المحدد:

استلمت وحدة حماية المستهلك 4 شكاوى تتعلق بعدم رفع الحجز في الوقت المحدد، 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. كانت الشكاوى المتعلقة بعدم رفع الحجز في الوقت المحدد تتعلق بالتحديد على بنك البحرين الوطني، بنك العربي، بنك الإثمار، والبنك الأهلي المتحد.

3.9 شكاوى أخرى:

استلمت وحدة حماية المستهلك 10 شكاوى تتعلق بطلب مستندات تتعلق بإغلاق الحساب، شيكات، أخطاء في السستم، الحظر الداخلي، والتسوية المبكرة. هذه الشكاوى تخص بنك الأهلي المتحد، سيتي بنك، بنك ستاندرد تشارترد، بنك الإثمار، بنك البحرين الإسلامي، تسهيلات البحرين، ومصرف الرافدين.

4. الوضع الحالي للشكاوى:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أبريل - يونيو 2020 قد تم حلها.