



مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوى العملاء

يوليو - سبتمبر

2020

تقرير شكاوى العملاء لشهر

يوليو - سبتمبر 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>



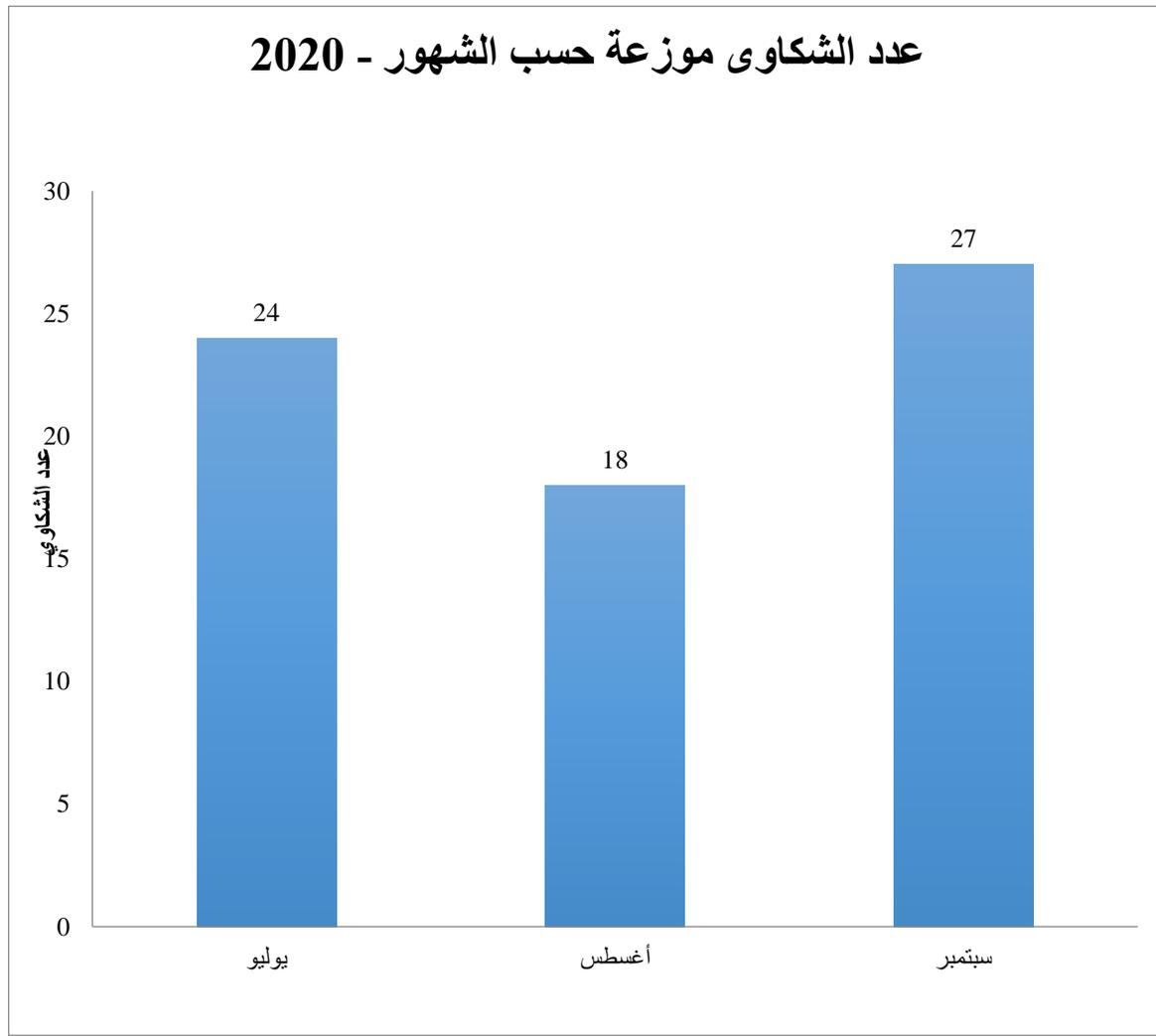
الفهرس

1. المقدمة..... 1
2. الشكاوى: 2
3. تصنيف الشكاوى: 3
4. الوضع الحالي للشكاوى: 6



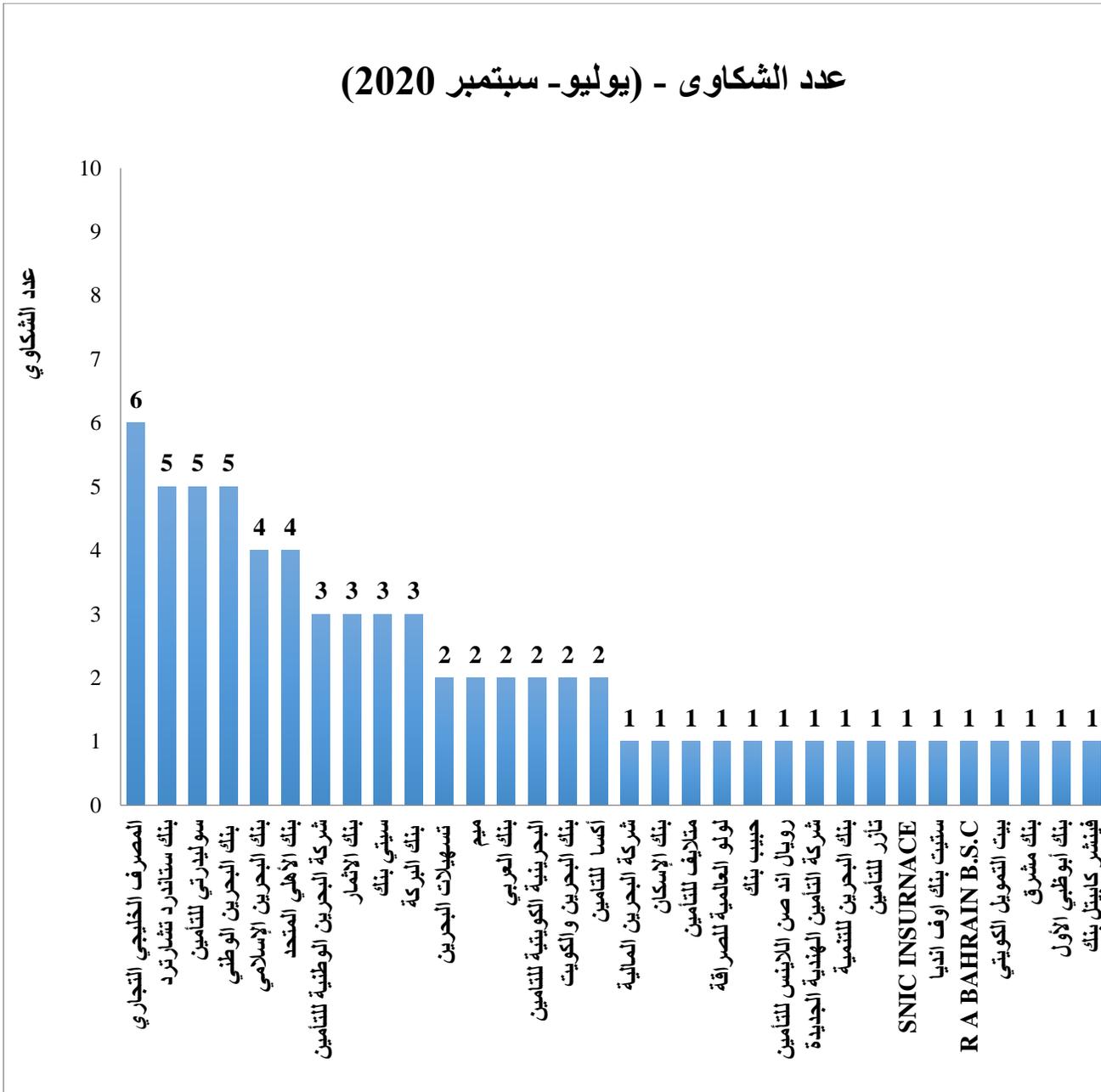
1. المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك (CP) خلال الفترة من 1 يوليو إلى 30 سبتمبر 2020، 24 شكوى في يوليو 2020، 18 شكوى في شهر أغسطس 2020، 27 شكوى في شهر سبتمبر 2020. مجموع عدد الشكاوى 69. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



2. الشكاوى:

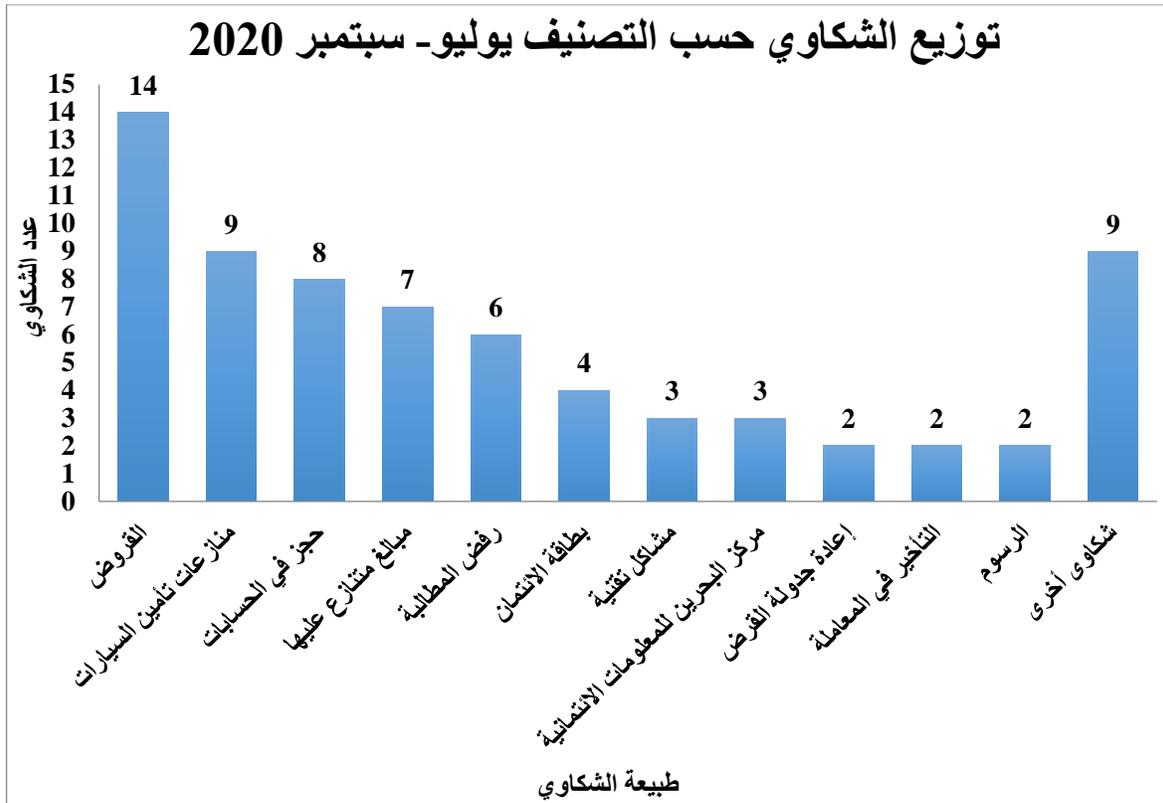
تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يوليو - سبتمبر 2020 على المؤسسات المصرفية، بنوك، وشركات تأمين حسب الرسم البياني التالي:





3. تصنيف الشكاوى:

يوضح الرسم البياني أدناه توزيع الشكاوى حسب التصنيف الآتي:



فيما يلي تفاصيل التصنيفات المتعلقة بطبيعة الشكاوى:

3.1 القروض:

تلقت وحدة حماية المستهلك 14 شكاوى تتعلق بالقروض، تتعلق بالتحديد على ستيت بنك اوف انديا، سيتي بنك، بنك البحرين للتممية، بيت التمويل الكويتي، تسهيلات البحرين، بنك البحرين الوطني، المصرف الخليجي التجاري، بنك البحرين الإسلامي، بنك العربي، بنك البحرين والكويت، وبنك أبو ظبي الأول.



3.2 منازعات تأمين السيارات:

تلقت وحدة حماية المستهلك 9 شكاوى تتعلق بمنازعات تأمين السيارات بين العميل وشركة التأمين. هذه الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة البحرينية الكويتية للتأمين، تآزر للتأمين، شركة البحرين الوطنية للتأمين، SNIC INSURANCE, أكسا للتأمين، وسوليدرتي للتأمين.

3.3 الحجز عن الحسابات:

تلقت وحدة حماية المستهلك 8 شكاوى تتعلق بمشاكل الحجز عن الحسابات، تتعلق بالتحديد على بنك الاثمار، المصرف الخليجي التجاري، بنك ستاندرد تشارترد، بنك العربي، بنك الأهلي المتحد، وبنك البحرين الوطني.

3.4 مبالغ متنازع عليها:

تلقت وحدة حماية المستهلك 7 شكاوى تتعلق بمبالغ متنازع عليها، بالتحديد على شركة التأمين الهندية الجديدة، R.A Bahrain B.S.C, بنك البحرين الإسلامي، بنك ستاندرد تشارترد، المصرف الخليجي التجاري، بنك البركة، فينشر كابيتل بنك.

3.5 رفض المطالبة:

استلمت وحدة حماية المستهلك 6 شكاوى تتعلق برفض المطالبات بالتحديد على شركة البحرينية الكويتية للتأمين، رويال اند صن اللانيس للتأمين، متلايف للتأمين، سوليدرتي للتأمين، وأكسا للتأمين.

3.6 بطاقة الائتمان:

استلمت وحدة حماية المستهلك 4 شكاوى تتعلق ببطاقات الائتمان (المبالغ المعلقة، نزاعات الاحتيايل، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ونظام المكافآت) على سيتي بنك، بنك الاثمار، وبنك ستاندرد تشارترد.



3.7 مشاكل تقنية:

استلمت وحدة حماية المستهلك 3 شكاوى تتعلق بمشاكل تقنية، تتعلق بالتحديد على ميم، بنك الاثمار، وبنك الأهلي المتحد.

3.8 مركز البحرين للمعلومات الائتمانية:

استلمت وحدة حماية المستهلك 3 شكاوى تتعلق بمركز البحرين للمعلومات الائتمانية بالتحديد على المصرف الخليجي التجاري، بنك البركة، وبنك ستاندرد تشارترد.

3.9 إعادة جدولة القروض:

استلمت وحدة حماية المستهلك شكوتين تتعلق بإعادة جدولة القروض القائمة لفترة أطول بسبب ارتفاع الأقساط الشهرية وصعوبات السداد، هذه الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك البحرين والكويت، والمصرف الخليجي التجاري.

3.10 التأخير في المعاملات

استلمت وحدة حماية المستهلك شكوتين تتعلق بتأخير في المعاملات، بالتحديد على شركة البحرين الوطنية للتأمين، وبنك الإسكان.

3.11 الرسوم:

استلمت وحدة حماية المستهلك شكوتين تتعلق بالرسوم. الشكاوى بشأن الرسوم (رسوم الإدارية ورسوم التحويل) تتعلق بالتحديد على شركة البحرين المالية، وبنك البحرين الإسلامي.



3.12 شكاوى أخرى:

استلمت وحدة حماية المستهلك 9 شكاوى تتعلق بمشاكل في الخدمة، سحب مبالغ من أجهزة الصراف الآلي، كشف بيانات اعتماد العميل، مشاكل في الشيكات، ومشاكل في الأسهم مع البنك. هذه الشكاوى تخص كل من ميم، حبيب بنك، لولو العالمية للصرافة، بنك البحرين الوطني، بنك البركة، بنك الأهلي المتحد، وبنك مشرق.

4. الوضع الحالي للشكاوى:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يوليو- سبتمبر 2020 قد تم حلها.