



مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوى العملاء

أكتوبر - ديسمبر

2020

تقرير شكاوى العملاء لشهر

أكتوبر - ديسمبر 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

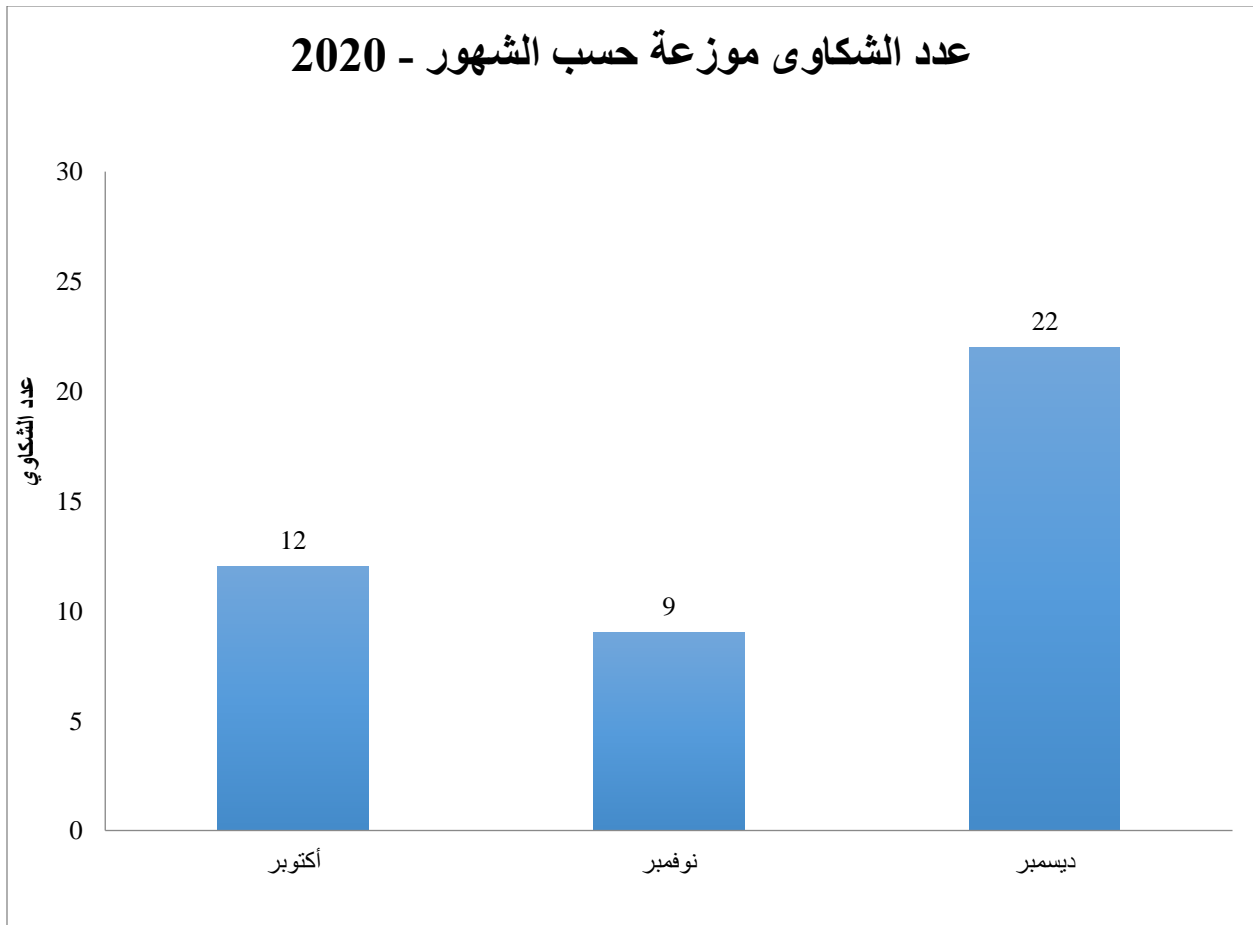
المركزي في قسم المطبوعات والبيانات <http://www.cbb.gov.bh>

الفهرس

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

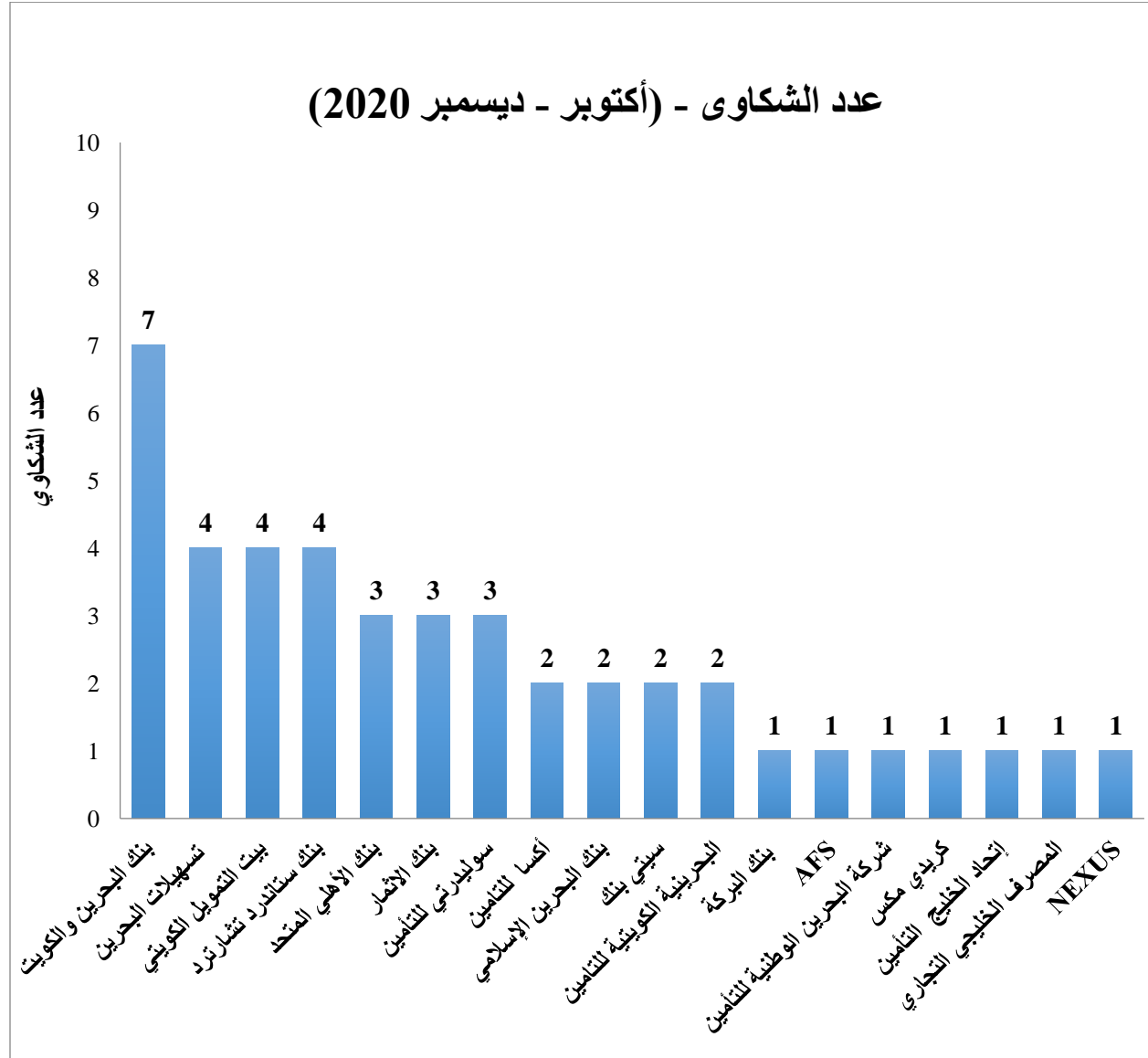
1. المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك (CP) خلال الفترة من 1 أكتوبر إلى 31 ديسمبر 2020، 12 شكوى في أكتوبر 2020، 9 شكاوى في شهر نوفمبر 2020، 22 شكوى في شهر ديسمبر 2020. مجموع الشكاوى 43. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



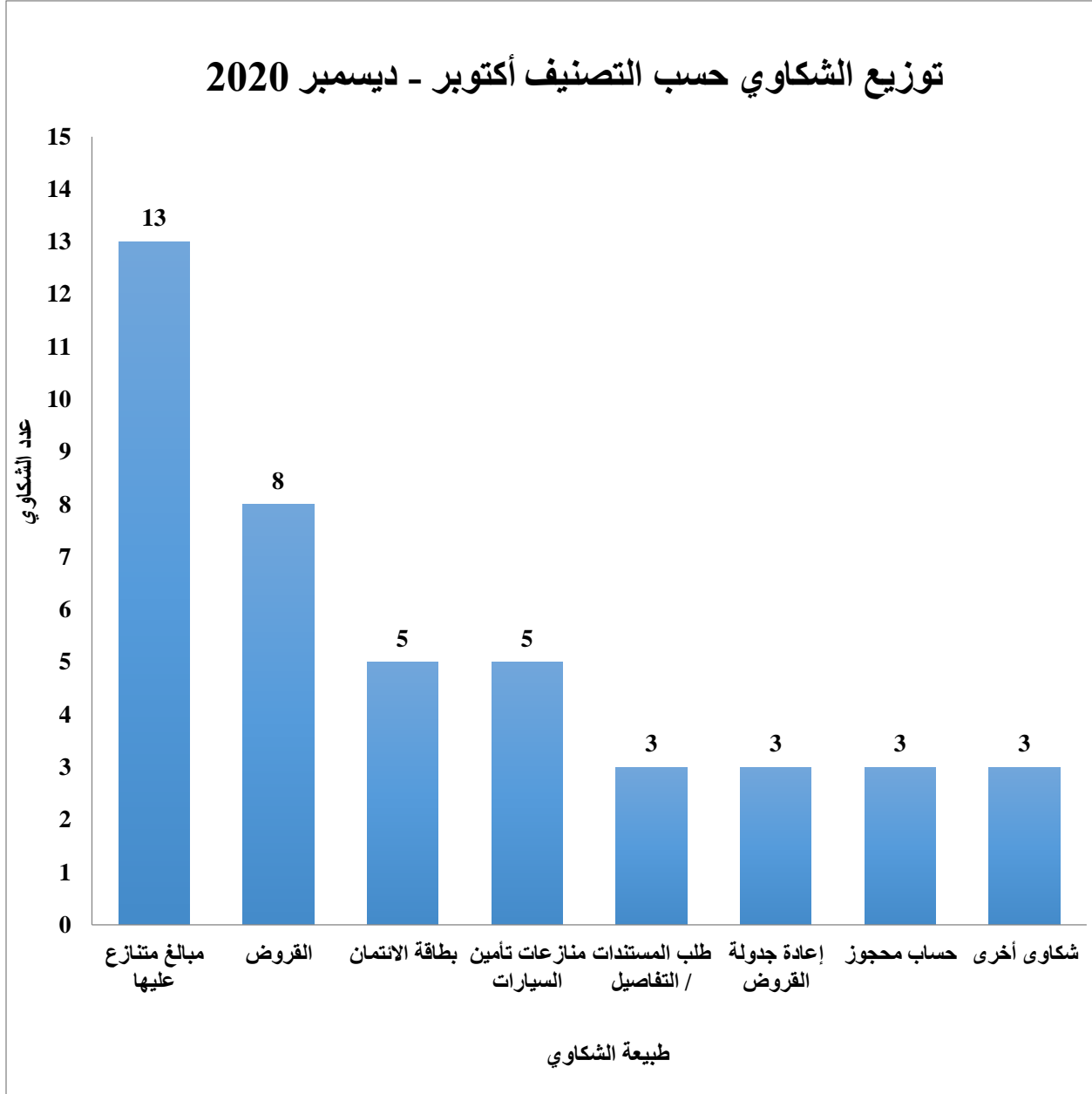
2. الشكاوى حسب الأسماء:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أكتوبر - ديسمبر 2020 مع المؤسسات المصرفية، بنوك، وشركات تأمين 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 مبالغ متنازع عليها:

تلقت وحدة حماية المستهلك 13 شكاوى تتعلق بمبالغ متنازع عليها. الشكاوى تتعلق بالتحديد على Arab Financial Services ، بنك الأهلي المتحد، أكسا للتأمين، بنك البحرين والكويت، شركة البحرين الوطنية للتأمين، Nexus Financial Services، بيت التمويل الكويتي، سوليديتي للتأمين، وبنك ستاندرد تشارترد.

3.2 القروض:

تلقت وحدة حماية المستهلك 8 شكاوى تتعلق بالقروض بالتحديد على بنك الأهلي المتحد، تسهيلات البحرين، بنك البحرين والكويت، بيت التمويل الكويتي، بنك ستاندرد تشارترد، وسيتي بنك.

3.3 بطاقة الائتمان:

استلمت وحدة حماية المستهلك 5 شكاوى تتعلق ببطاقات الائتمان بالتحديد على بنك الاثمار، بنك الأهلي المتحد، تسهيلات البحرين، وكريدي مكس.

3.4 منازعات تأمين السيارات:

تلقت وحدة حماية المستهلك 5 شكاوى تتعلق بمنازعات تأمين السيارات بين العميل وشركة التأمين، تتعلق بالتحديد على الشركة البحرينية الكويتية للتأمين، سوليديتي للتأمين، وإتحاد الخليج التأمين.

3.5 طلب المستندات / التفاصيل:

تلقت وحدة حماية المستهلك 3 شكاوى تتعلق بطلب المستندات / التفاصيل، تتعلق بالتحديد على بنك البحرين الإسلامي، بنك ستاندرد تشارترد، والمصرف الخليجي التجاري.

3.6 إعادة جدولة القروض:

استلمت وحدة حماية المستهلك 3 شكاوى تتعلق بإعادة جدولة القروض القائمة لفترة أطول بسبب ارتفاع الأقساط الشهرية وصعوبات السداد، تتعلق بالتحديد على تسهيلات البحرين، بنك البحرين الإسلامي، وبنك ستاندرد تشارترد.

3.7 حساب محجوز:

استلمت وحدة حماية المستهلك 3 شكاوى تتعلق بحسابات محجوزة، بالتحديد على بنك البركة، بنك الأثمار، وتسهيلات البحرين.

3.8 شكاوى أخرى:

استلمت وحدة حماية المستهلك 3 شكاوى تتعلق بإستثمارات الصناديق المشتركة، وخصم فوائد الودائع الثابتة، وضمان الدفعة المقدمة. هذه الشكاوى تخص بنك ستاندرد تشارترد، بيت التمويل الكويتي، وبنك البحرين والكويت.

4. الوضع الحالي للشكاوى:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أكتوبر - ديسمبر 2020 قد تم حلها.