



مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوى العملاء

أبريل - يونيو

2021

تقرير شكاوى العملاء لشهر

أبريل - يونيو 2021

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

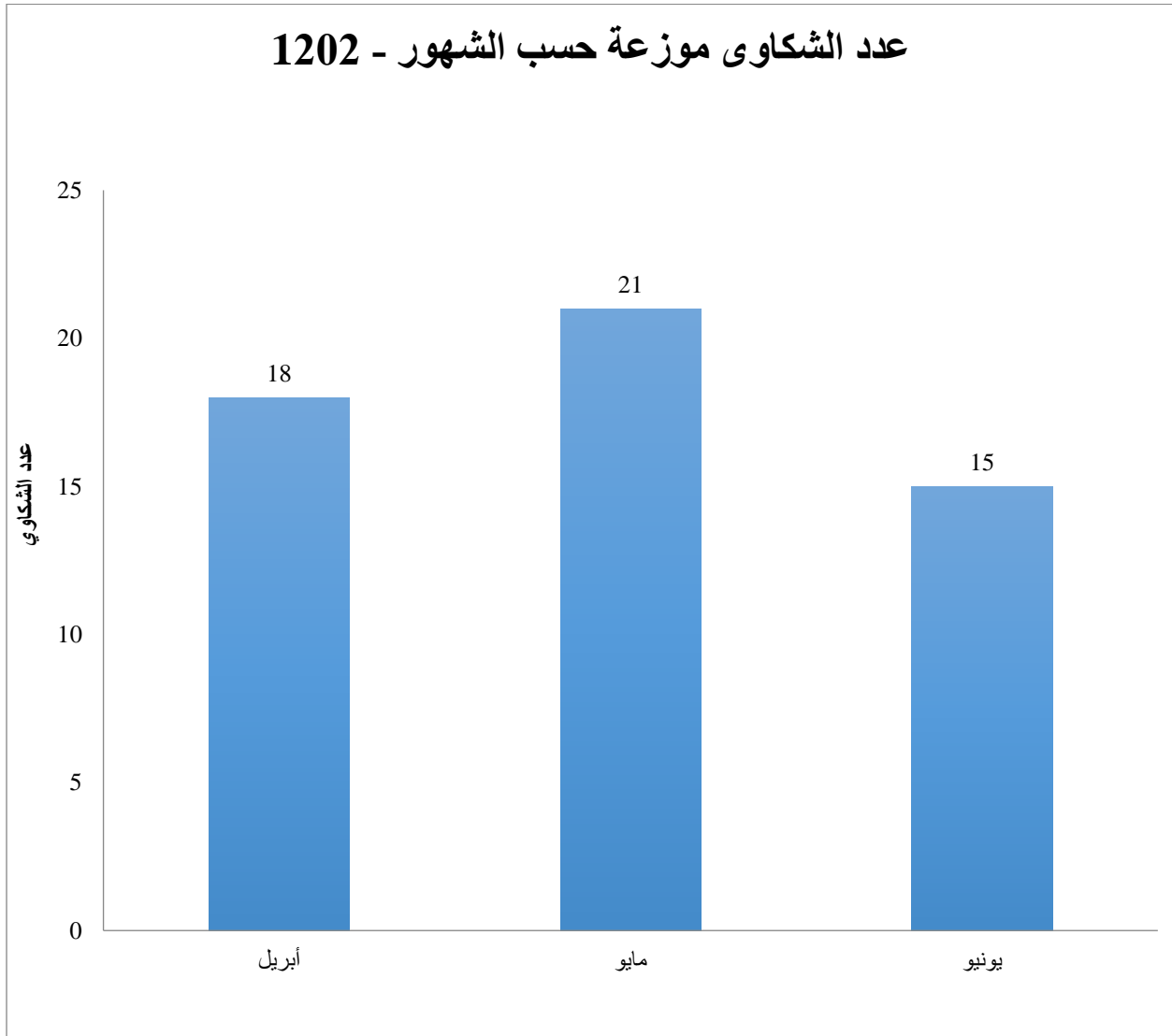
المركزي في قسم المطبوعات والبيانات <http://www.cbb.gov.bh>

الفهرس

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

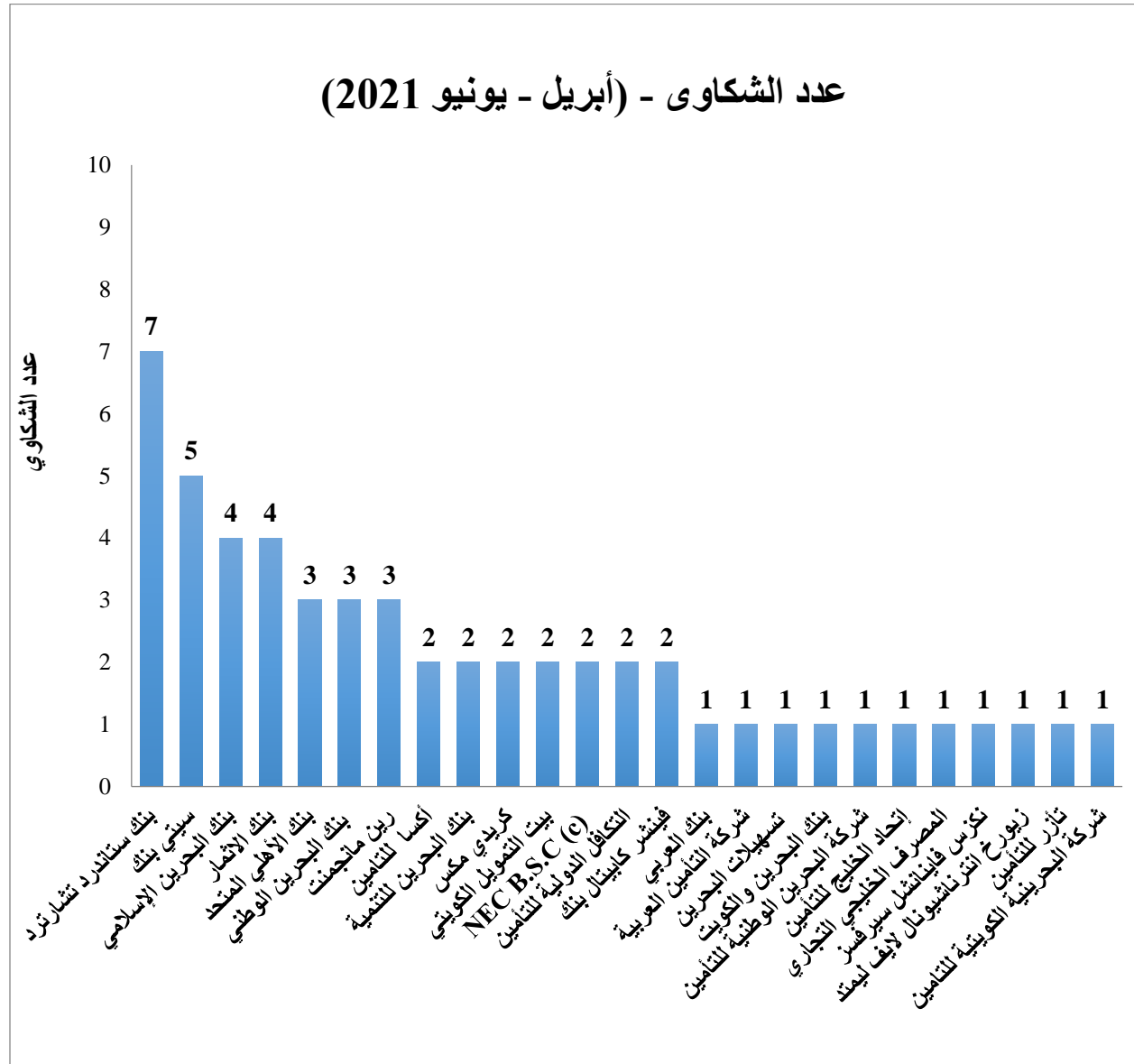
1. المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك (CP) خلال الفترة من 1 أبريل إلى 30 يونيو 2021، 18 شكوى في شهر أبريل 2021، 21 شكوى في شهر مايو 2021، 15 شكوى في شهر يونيو 2021. مجموع الشكاوى 54. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



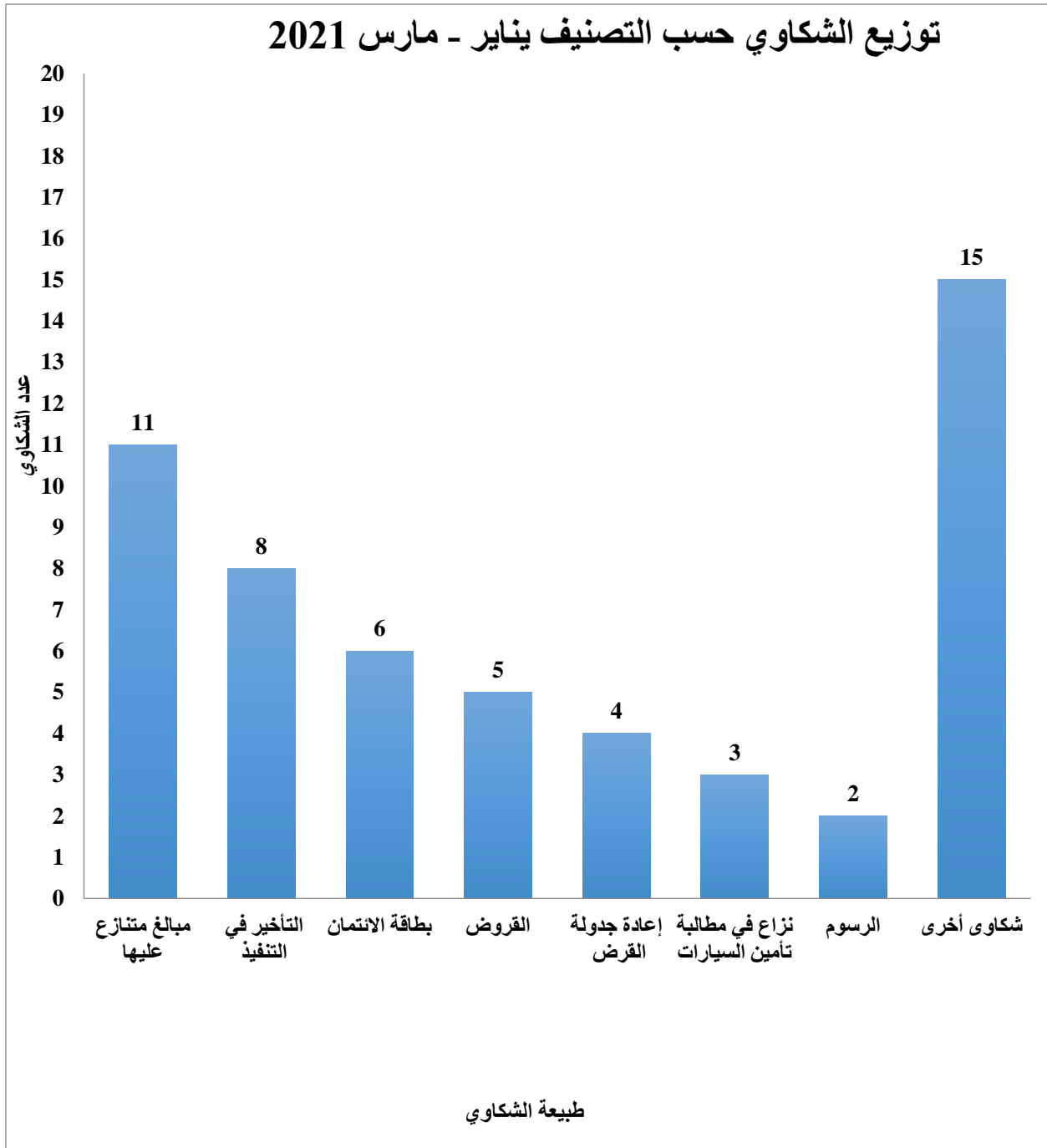
2. الشكاوى حسب الأسماء:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أبريل - يونيو 2021 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 11 شكاوى تتعلق بمبالغ متنازع عليها. الشكاوى تتعلق بالتحديد على كريدي مكس، بنك الأهلي المتحد، بنك الاثمار، بنك ستاندرد تشارترد، سيتي بنك، بنك البحرين والكويت، وبنك البحرين الوطني.

3.2 التأخير في التنفيذ:

استلمت وحدة حماية المستهلك 8 شكاوى بتأخير في تنفيذ المعاملات ومطالبات تأمين السيارات بالتحديد على بيت التمويل الكويتي، شركة التأمين العربية، رين مانجمنت، (c) NEC B.S.C ، شركة البحرين الوطنية للتأمين، شركة التكافل الدولية للتأمين، وشركة اتحاد الخليج للتأمين.

3.3 بطاقة الائتمان:

استلمت وحدة حماية المستهلك 6 شكاوى تتعلق ببطاقات الائتمان بالتحديد على بنك الاثمار، بنك البحرين الإسلامي، بنك البحرين الوطني، تسهيلات البحرين، وبنك ستاندرد تشارترد.

3.4 القروض:

تلقت وحدة حماية المستهلك 5 شكاوى تتعلق بالقروض بالتحديد على البنك العربي، بنك البحرين للتنمية، بنك البحرين الإسلامي، وبيت التمويل الكويتي.

3.5 إعادة جدولة القروض:

تلقت وحدة حماية المستهلك 4 شكاوى تتعلق بإعادة جدولة القروض بالتحديد على بنك البحرين الإسلامي، سيتي بنك، المصرف الخليجي التجاري، وبنك البحرين الوطني.

3.6 نزاع في مطالبة تأمين السيارات:

تلقت وحدة حماية المستهلك 3 شكاوى تتعلق بنزاع في مطالبة تأمين السيارات بالتحديد على شركة أكسا للتأمين، وشركة تازر للتأمين.

3.7 الرسوم:

استلمت وحدة حماية المستهلك شكوتين تتعلق بالرسوم بالتحديد على (c) NEC B.S.C، وريين مانجمنت.

3.8 شكاوى أخرى:

استلمت وحدة حماية المستهلك 15 شكوى تتعلق بقضايا الشيكات، خلافات على بوالص الاستثمار / التأمين، تسليم بطاقات الصراف الآلي للزبون، الحسابات الخاملة، جهاز نقاط البيع، تنفيذ معاملات الأسهم، رفض مطالبة التأمين على الحياة، عرض تقرير البنفت، وإغلاق الحساب. هذه الشكاوى تخص بنك البحرين للتنمية، فينشر كابيتال بنك، سيتي بنك، بنك ستاندرد تشارترد، شركة التكافل الدولية للتأمين، نكزس فاينانشل سيرفسز، زيورخ انترناشيونال لايف ليمتد، بنك الأهلي المتحد، والشركة البحرينية الكويتية للتأمين.

4. الوضع الحالي للشكاوى:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أبريل - يونيو 2021 قد تم حلها.