

مَصْرَفُ الْبَحْرَيْنِ الْمَرْكَزِيِّ

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوى العملاء

يوليو – سبتمبر

2021

## تقرير شكاوى العملاء لشهر

يوليو - سبتمبر 2021

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

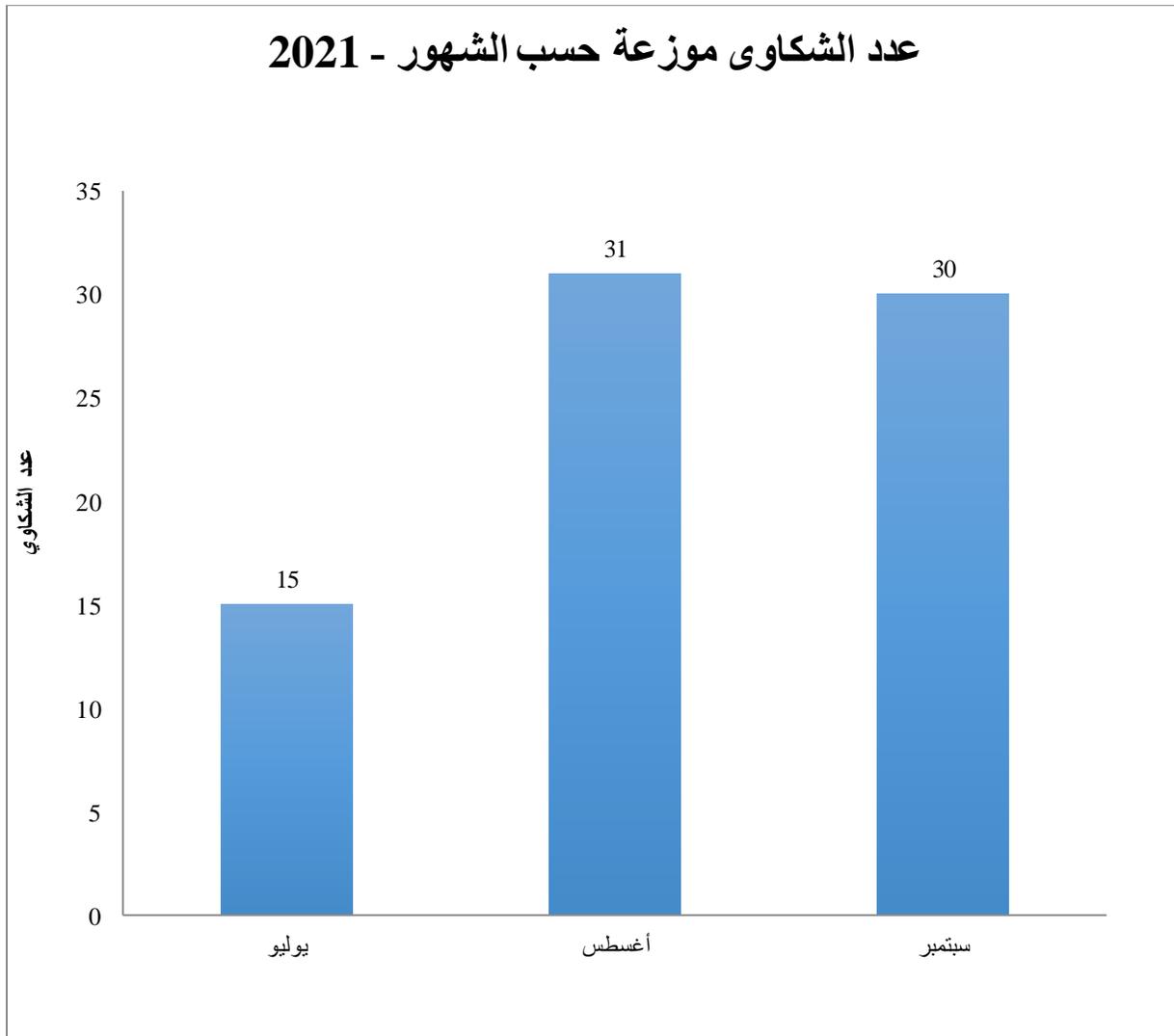
المركزي في قسم المطبوعات والبيانات <http://www.cbb.gov.bh>

## الفهرس

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

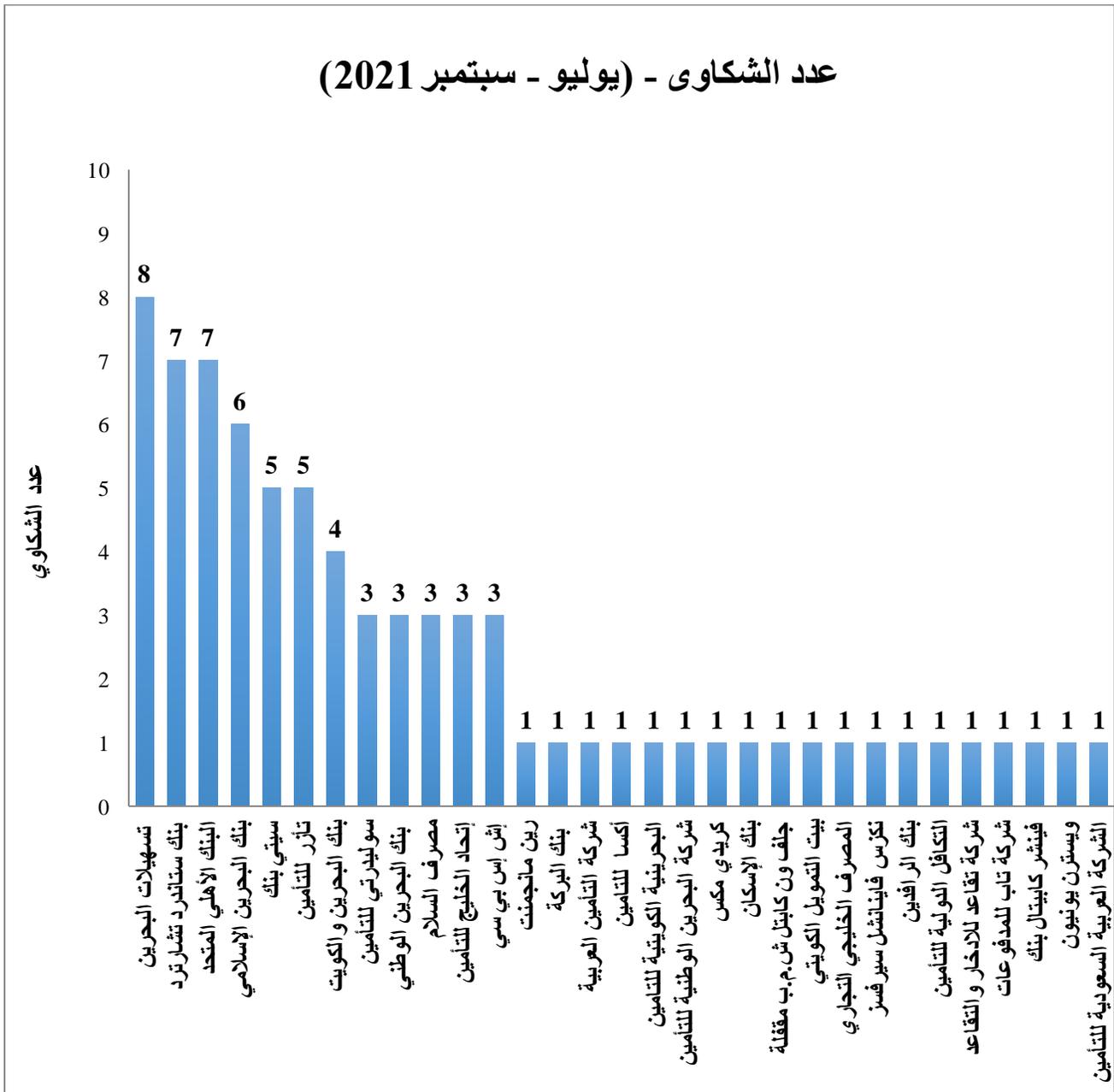
## 1. المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 يوليو إلى 30 سبتمبر 2021، 15 شكوى في يوليو 2021، 31 شكوى في شهر أغسطس 2021، 30 شكوى في شهر سبتمبر 2021. مجموع الشكاوى 76. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



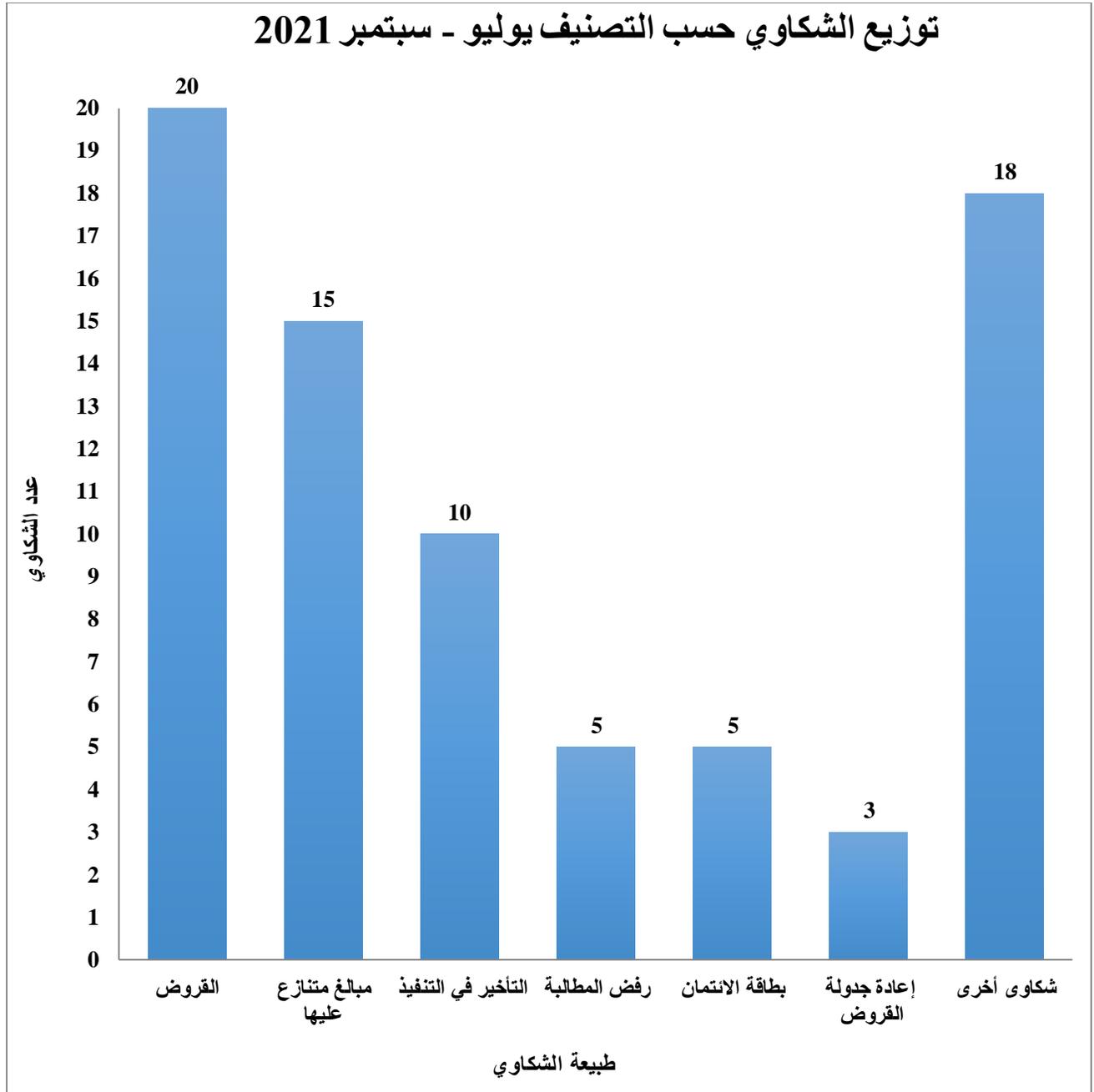
## 2. الشكاوى حسب الأسماء:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يوليو - سبتمبر 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 القروض:

تلقت وحدة حماية المستهلك 20 شكاوى تتعلق بالقروض بالتحديد على مصرف السلام، بنك ستاندرد تشارترد، تسهيلات البحرين، بنك البحرين والكويت، بنك البحرين الإسلامي، سيتي بنك، بنك الإسكان، المصرف الخليجي التجاري والبنك الأهلي المتحد.

### 3.2 مبالغ متنازع عليها:

تلقت وحدة حماية المستهلك 15 شكاوى تتعلق بمبالغ متنازع عليها. الشكاوى تتعلق بالتحديد على مصرف السلام، بنك البحرين والكويت، سيتي بنك، كريدي مكس، إس إس بي سي، بنك البحرين الوطني، البنك الأهلي المتحد، سوليدرتي للتأمين، تآزر للتأمين، تسهيلات البحرين و ويسترن يونيون.

### 3.3 التأخير في التنفيذ:

استلمت وحدة حماية المستهلك 10 شكاوى بالتأخير في تنفيذ مطالبات تأمين السيارات، مطالبات تأمين الحريق، وعمليات تجارية. الشكاوى تتعلق بالتحديد على إتحاد الخليج للتأمين، شركة البحرين الوطنية للتأمين، سوليدرتي للتأمين، أكسا للتأمين، شركة رين مانجمنت، شركة تاب للمدفوعات، البحرينية الكويتية للتأمين وتآزر للتأمين.

### 3.4 رفض المطالبة:

تلقت وحدة حماية المستهلك 5 شكاوى تتعلق برفض مطالبات بالتحديد على تآزر للتأمين، شركة التأمين العربية، سوليدرتي للتأمين والتكافل الدولية للتأمين.

### 3.5 بطاقة الائتمان:

استلمت وحدة حماية المستهلك 5 شكاوى تتعلق ببطاقات الائتمان بالتحديد على بنك البحرين الإسلامي، سيتي بنك، بنك البحرين الوطني وبنك ستاندرد تشارترد.

### 3.6 إعادة جدولة القروض:

تلقت وحدة حماية المستهلك 3 شكاوى تتعلق بإعادة جدولة القروض بالتحديد على بنك البحرين الإسلامي وتسهيلات البحرين.

### 3.7 شكاوى أخرى:

استلمت وحدة حماية المستهلك 18 شكاوى تتعلق بمبلغ التعويض، تعديل في بيانات المعلومات الائتمانية، الاستثمارات، النزاع حول سياسة بيع البوليصة، سحب نقدي عن طريق أجهزة الصراف الآلي، الحسابات الخاملة، بوليصة التأمين، التحويلات المصرفية، نظام المسجات المرسله المصرفية، والبطاقة مسبقة الدفع. هذه الشكاوى تخص بنك البركة، مصرف السلام، تسهيلات البحرين، سيتي بنك، جلف ون كابتل ش.م.ب مقفلة، بيت التمويل الكويتي، بنك البحرين الوطني، نكزس فاينانشل سيرفسز، بنك الرافدين، الشركة العربية السعودية للتأمين، بنك ستاندرد تشارترد، شركة تقاعد للادخار والتقاعد، إس إس بي سي وفينشر كابيتال بنك.

### 4. الوضع الحالي للشكاوى:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يوليو - سبتمبر 2021 قد تم حلها.