



مَصْرَفُ الْبَحْرَيْنِ الْمَرْكَزِي

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوى العملاء

أكتوبر – ديسمبر

2021

تقرير شكاوى العملاء لشهر

أكتوبر - ديسمبر 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

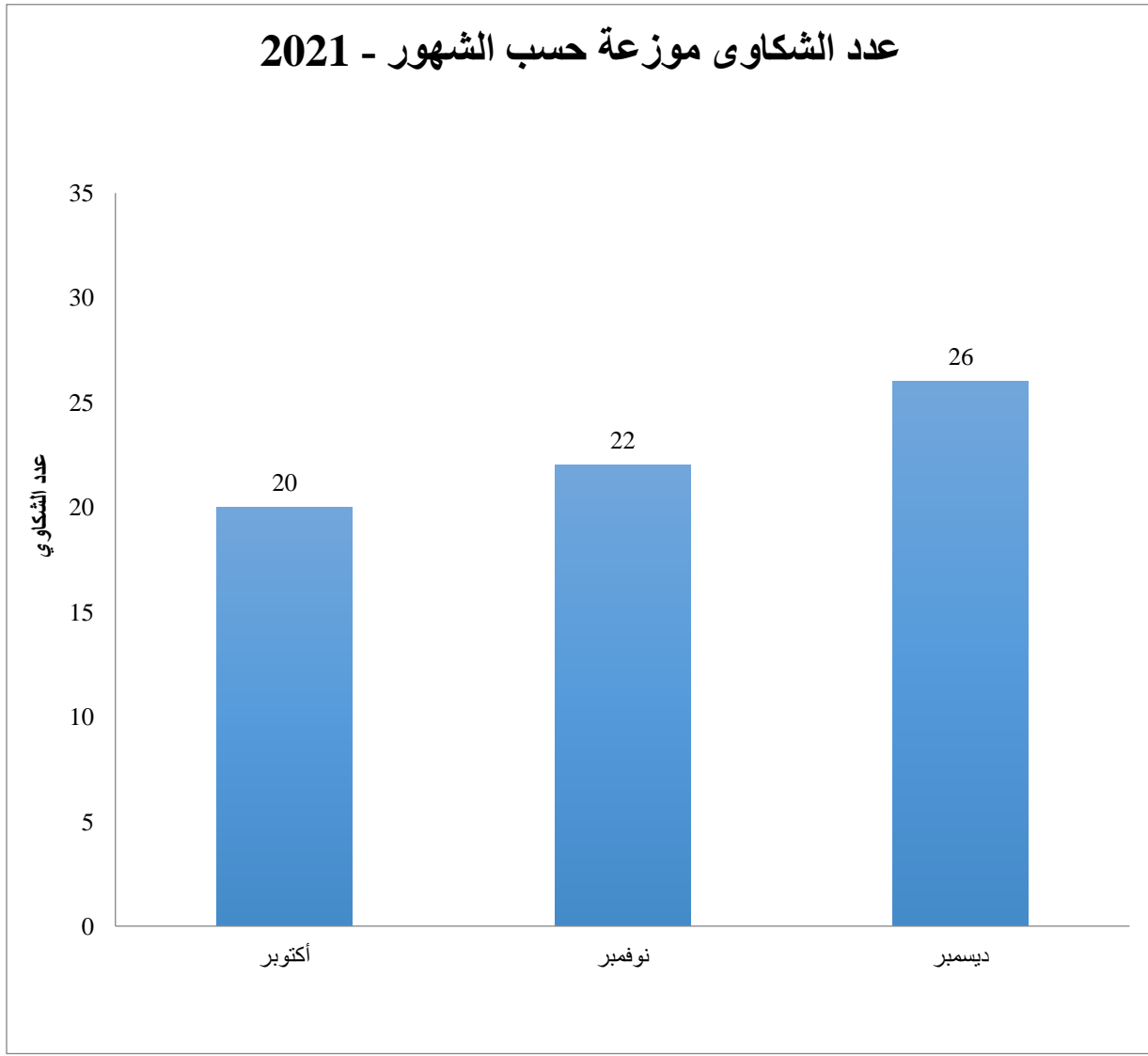
المركزي في قسم المطبوعات والبيانات <http://www.cbb.gov.bh>

الفهرس

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

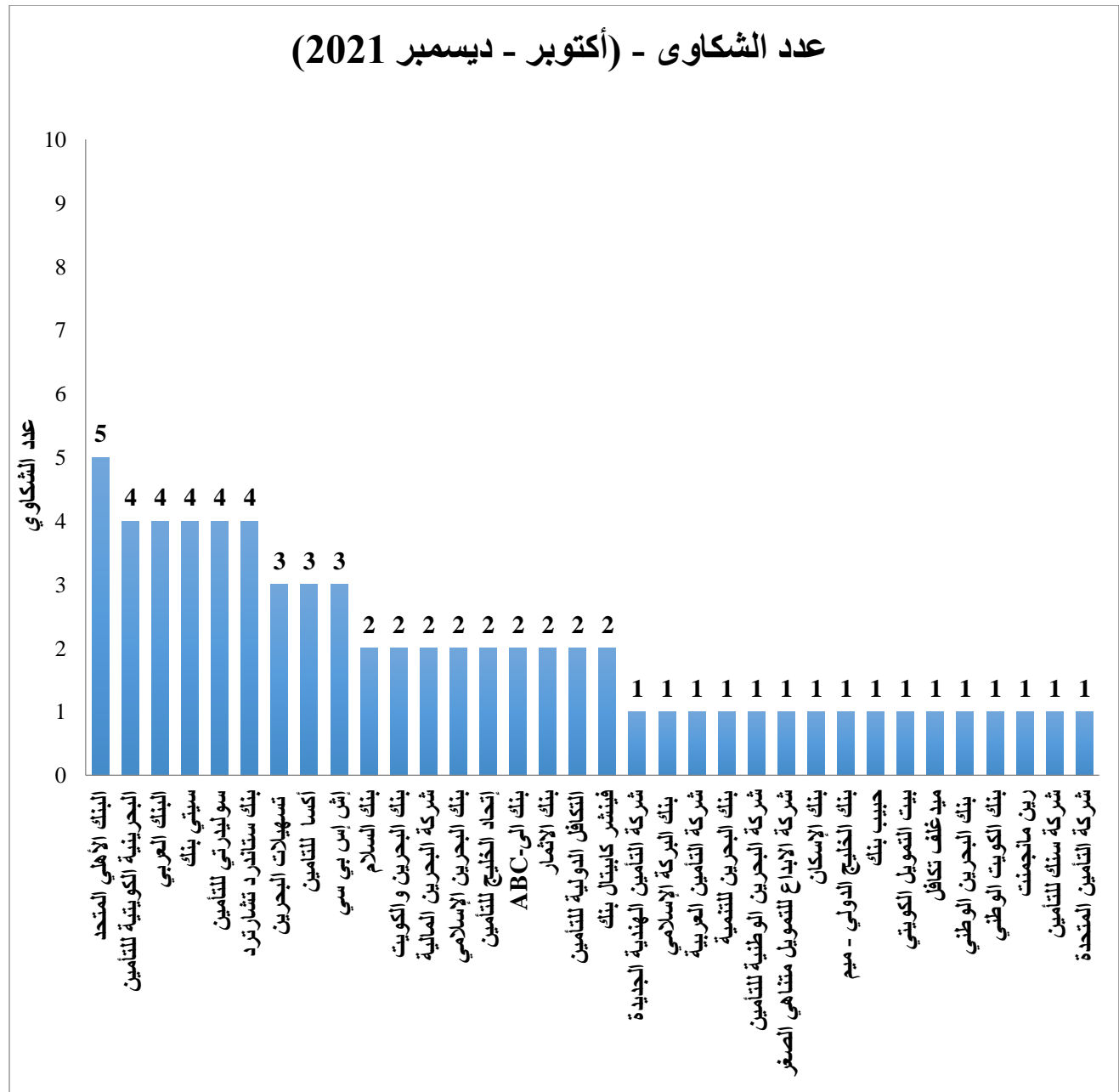
1. المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 أكتوبر إلى 31 ديسمبر 2021، 20 شكوى في أكتوبر 2021، 22 شكوى في شهر نوفمبر 2021، 26 شكوى في شهر ديسمبر 2021. مجموع الشكاوى 68. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



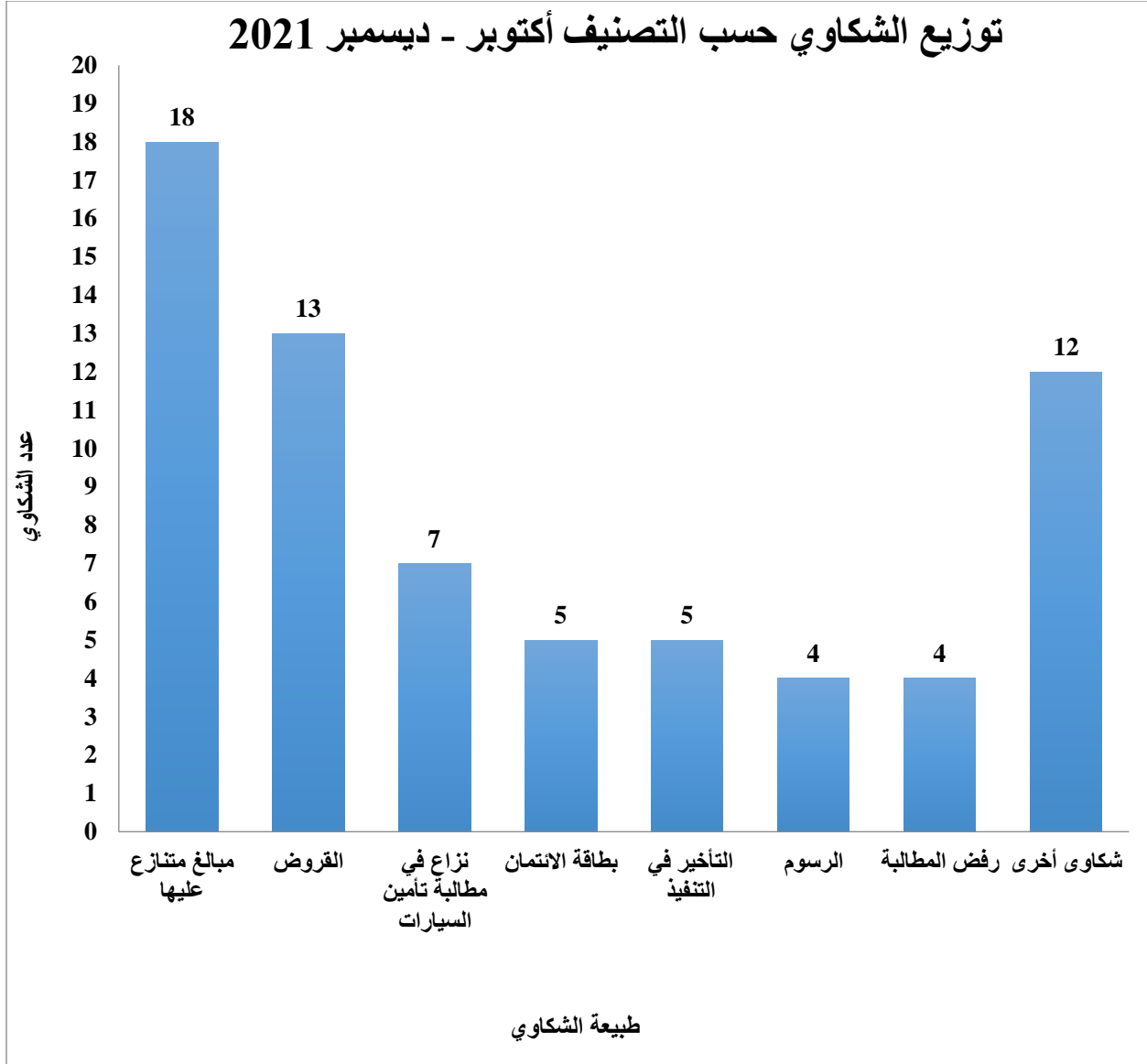
2. الشكاوى حسب الأسماء:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أكتوبر - ديسمبر 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 18 شكاوى تتعلق بالمبالغ المتنازع عليها على طلب استرجاع أموال من البنك، مبلغ الخسارة الكلية من مطالبات شركة تأمين، مبلغ التعويض من مطالبات شركة تأمين. الشكاوى تتعلق بالتحديد على سيتي بنك، ABC- بنك إلى، بنك الاثمار، بنك البحرين الإسلامي، سوليدرتي للتأمين، بنك البحرين والكويت، شركة البحرين الوطنية للتأمين، البنك الأهلي المتحد، إس إس بي سي، بنك ستاندرد تشارترد، البحرينية الكويتية للتأمين، بنك السلام، وأكسا للتأمين.

3.2 القروض:

تلقت وحدة حماية المستهلك 13 شكاوى تتعلق بالقروض بالتحديد على البنك العربي، بنك الإسكان، البنك الأهلي المتحد، تسهيلات البحرين، شركة الإبداع للتمويل متناهي الصغر، بنك البحرين للتنمية، بنك البحرين الوطني، وبيت التمويل الكويتي.

3.3 نزاع في مطالبة تأمين السيارات:

استلمت وحدة حماية المستهلك 7 شكاوى تتعلق بالنزاع في مطالبة تأمين السيارات. الشكاوى تتعلق بالتحديد على البحرينية الكويتية للتأمين، سوليدرتي للتأمين، شركة التأمين المتحدة، شركة التأمين العربية، التكافل الدولية للتأمين، وشركة التأمين الهندية الجديدة.

3.4 بطاقة الائتمان:

استلمت وحدة حماية المستهلك 5 شكاوى تتعلق ببطاقات الائتمان بالتحديد على البنك الأهلي المتحد، سيتي بنك، وبنك ستاندرد تشارترد.

3.5 التأخير في التنفيذ:

استلمت وحدة حماية المستهلك 5 شكاوى بالتأخير في تنفيذ مطالبات تأمين السيارات ومعاملات تجارية. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة اتحاد الخليج للتأمين، أكسا للتأمين، رين مانجمنت، البحرينية الكويتية للتأمين، وسوليديرتي للتأمين.

3.6 الرسوم:

تلقت وحدة حماية المستهلك 4 شكاوى تتعلق بالرسوم بالتحديد على بنك السلام، البنك العربي، بنك البحرين الإسلامي، وبنك الكويت الوطني.

3.7 رفض المطالبة:

تلقت وحدة حماية المستهلك 4 شكاوى تتعلق برفض التأمين الصحي والتأمين على السيارات والتأمين على خدم المنازل. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة سنك للتأمين، البحرينية الكويتية للتأمين، ميدغلف تكافل، وأكسا للتأمين.

3.8 شكاوى أخرى:

استلمت وحدة حماية المستهلك 12 شكاوى تتعلق بالنزاع في مطالبة التأمين الصحي، أمر الدفع، التحويلات، سحب مبالغ، تغيير كافل القرض، إغلاق الحساب، تعديل في بيانات المعلومات الائتمانية والسقف الأعلى للمعاملة. هذه الشكاوى تخص شركة التكافل الدولية للتأمين، حبيب بنك، سيتي بنك، بنك ستاندرد تشارترد، بنك الخليج الدولي - ميم، بنك البركة الاسلامي، بنك إلى - ABC البنك الأهلي المتحد، فينشر كابينال بنك، وشركة البحرين المالية.

4. الوضع الحالي للشكاوى:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أكتوبر - ديسمبر 2021 قد تم حلها.