

مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوى العملاء

يناير – مارس

2022

تقرير شكاوى العملاء لشهر

يناير - مارس 2022

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

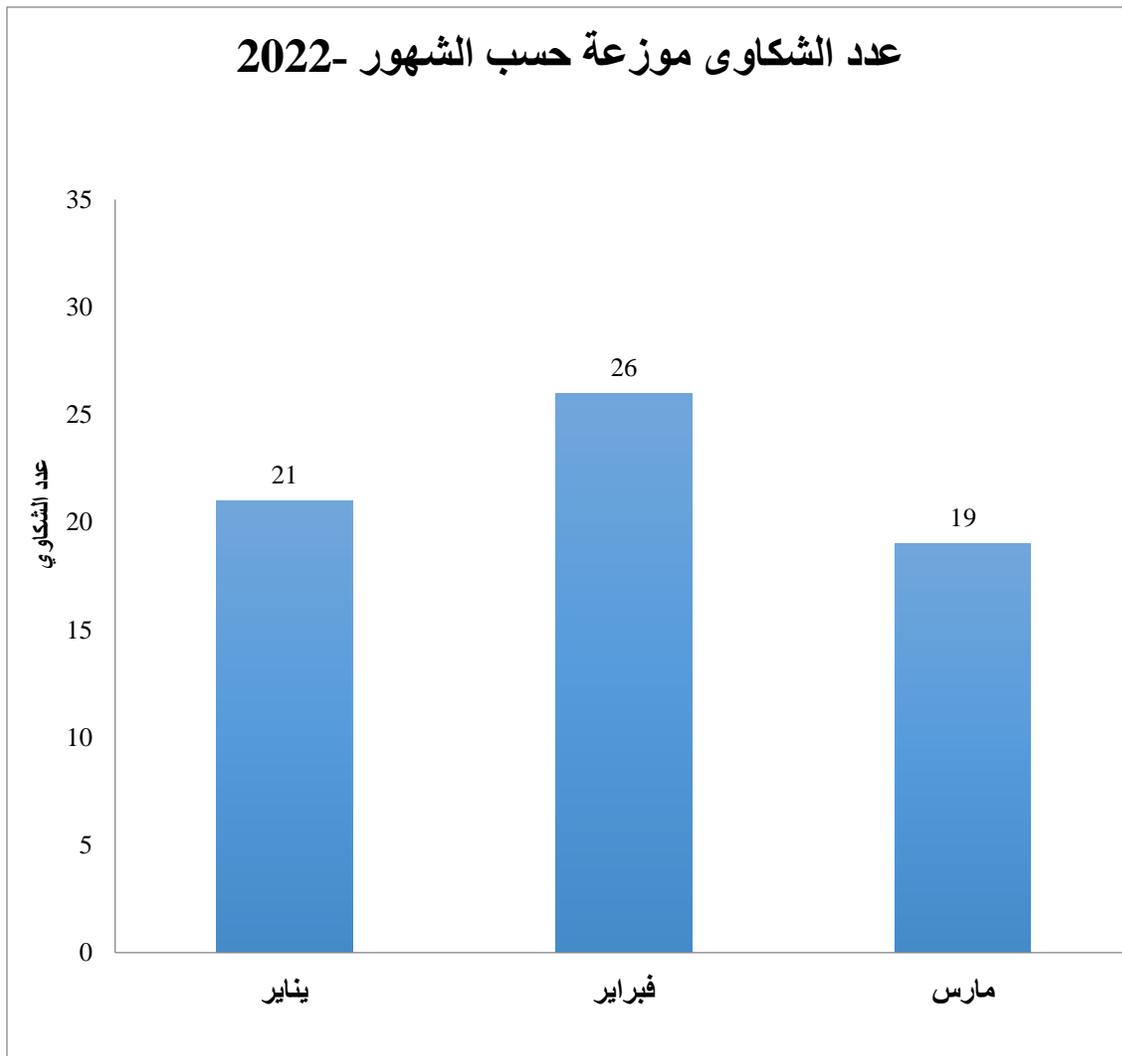
المركزي في قسم المطبوعات والبيانات <http://www.cbb.gov.bh>

الفهرس

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

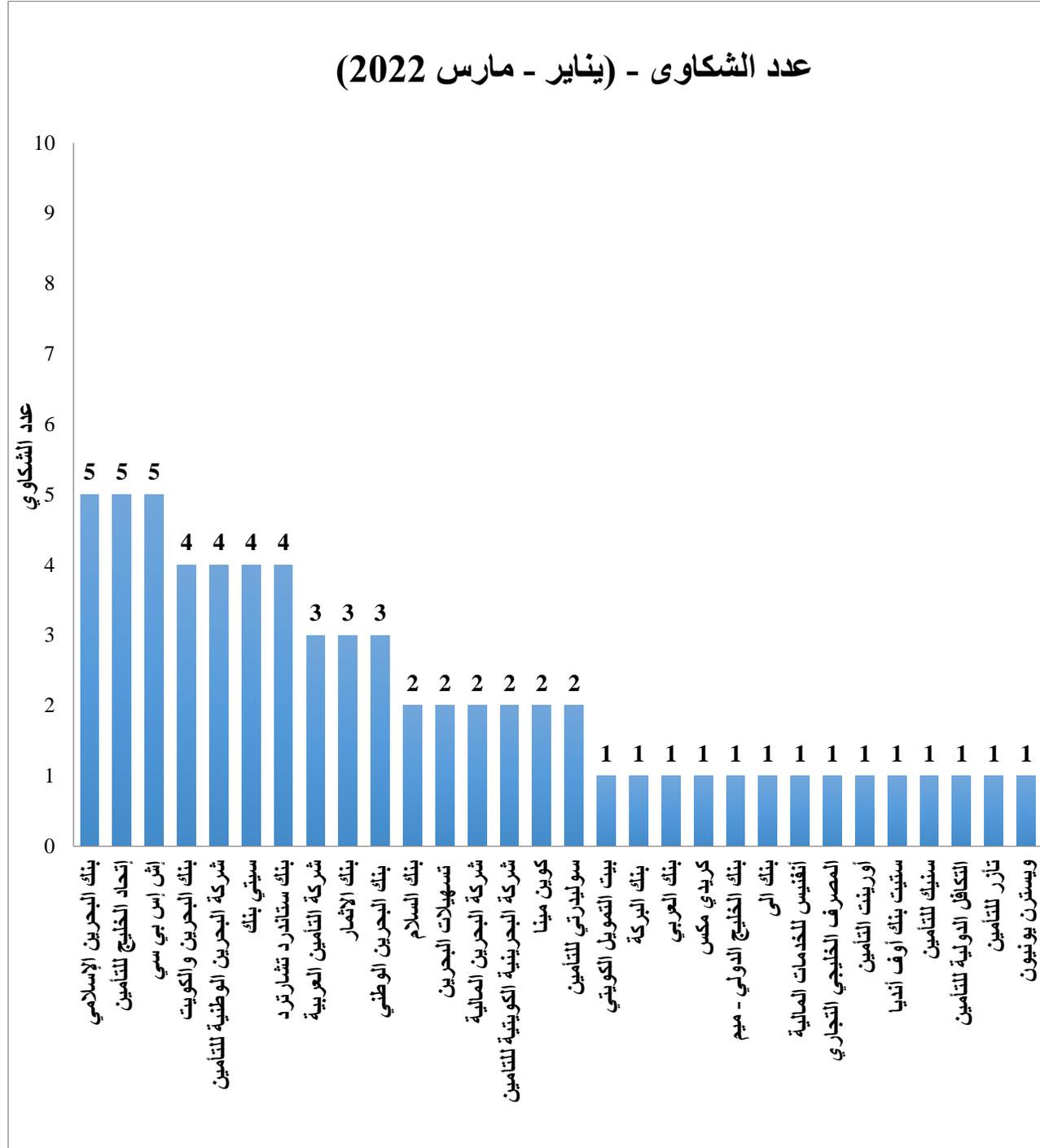
1. المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 يناير إلى 31 مارس 2022، 21 شكوى في يناير 2022، 26 شكوى في شهر فبراير 2022، 19 شكوى في شهر مارس 2022. مجموع الشكاوى 66. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



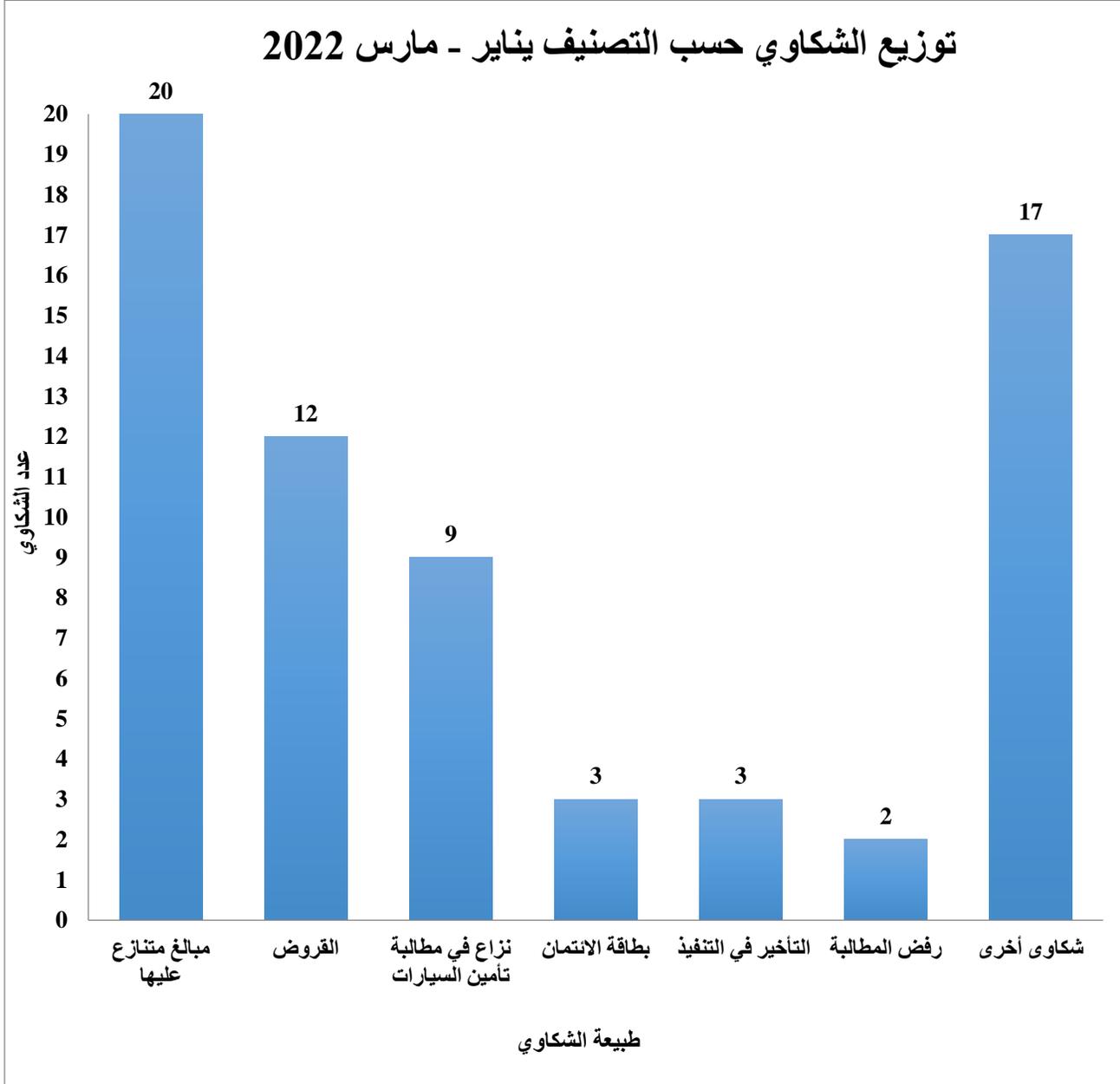
2. الشكاوى حسب الأسماء:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يناير - مارس 2022 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 20 شكوى تتعلق بمبالغ متنازع عليها على مبلغ التعويض من مطالبات شركة تأمين، وطلب استرجاع أموال من البنك. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة التأمين العربية، بنك البركة، بنك السلام، بنك البحرين والكويت، سيتي بنك، كوين مينا، بنك الخليج الدولي - ميم، إتش إس بي سي، أنفيس للخدمات المالية، بنك الاثمار، بنك البحرين الوطني، وبنك ستاندرد تشارترد.

3.2 القروض:

تلقت وحدة حماية المستهلك 12 شكوى تتعلق بالقروض بالتحديد على بنك العربي، تسهيلات البحرين، بنك البحرين الإسلامي، إتش إس بي سي، بنك الاثمار، المصرف الخليجي التجاري وبنك ستاندرد تشارترد.

3.3 نزاع في مطالبة تأمين السيارات:

استلمت وحدة حماية المستهلك 9 شكاوى تتعلق بنزاع في مطالبة تأمين السيارات. الشكاوى تتعلق بالتحديد على البحرينية الكويتية للتأمين، شركة البحرين الوطنية للتأمين، اتحاد الخليج للتأمين، سنك للتأمين، سوليدرتي للتأمين، والتكافل الدولية للتأمين.

3.4 بطاقة الائتمان:

استلمت وحدة حماية المستهلك 3 شكاوى تتعلق ببطاقات الائتمان بالتحديد على سيتي بنك، كريدي مكس وبنك ستاندرد تشارترد.

3.5 التأخير في التنفيذ:

استلمت وحدة حماية المستهلك 3 شكاوى بالتأخير في تنفيذ مطالبات تأمين السيارات وطلب بطاقة الائتمان. الشكاوى تتعلق بالتحديد على سوليدرتي للتأمين، تآزر للتأمين، وبنك ستاندرد تشارترد.

3.6 رفض المطالبة:

تلقت وحدة حماية المستهلك 2 شكاوى تتعلق برفض مطالبة التأمين الطبي. الشكاوى تتعلق بالتحديد على البحرينية الكويتية للتأمين، وأورينت التأمين.

3.7 شكاوى أخرى:

استلمت وحدة حماية المستهلك 17 شكاوى تتعلق بإطلاع وتعديل في بيانات المعلومات الائتمانية، تأخير في الرد على العميل بشأن الشكاوى، خطاب الضمان، عدم استلام العميل لكلمة المرور لمرة واحدة (OTP)، التحويلات، الرسوم على بطاقة الائتمان، التعويض المادي عن الخسارة في أيام الإصلاح المتعلقة مطالبات التأمين على السيارات للعملاء (مدرب القيادة، التوظيف، وسائقي سيارات الأجرة)، الودائع، والخطأ المنهجي. هذه الشكاوى تخص بنك البحرين الوطني، تسهيلات البحرين، شركة البحرين الوطنية للتأمين، إس إس بي سي، بيت التمويل الكويتي، ستيت بنك أوف أنديا، شركة البحرين المالية، سيتي بنك، ويسترن يونيون، بنك الاثمار، شركة التأمين العربية، اتحاد الخليج للتأمين، بنك السلام وبنك إلى.

4. الوضع الحالي للشكاوى:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يناير - مارس 2022 قد تم حلها.