

مصرف البحرين المركزي
Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوى العملاء

أبريل - يونيو
2022

تقرير شكاوى العملاء لشهر

أبريل - يونيو 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

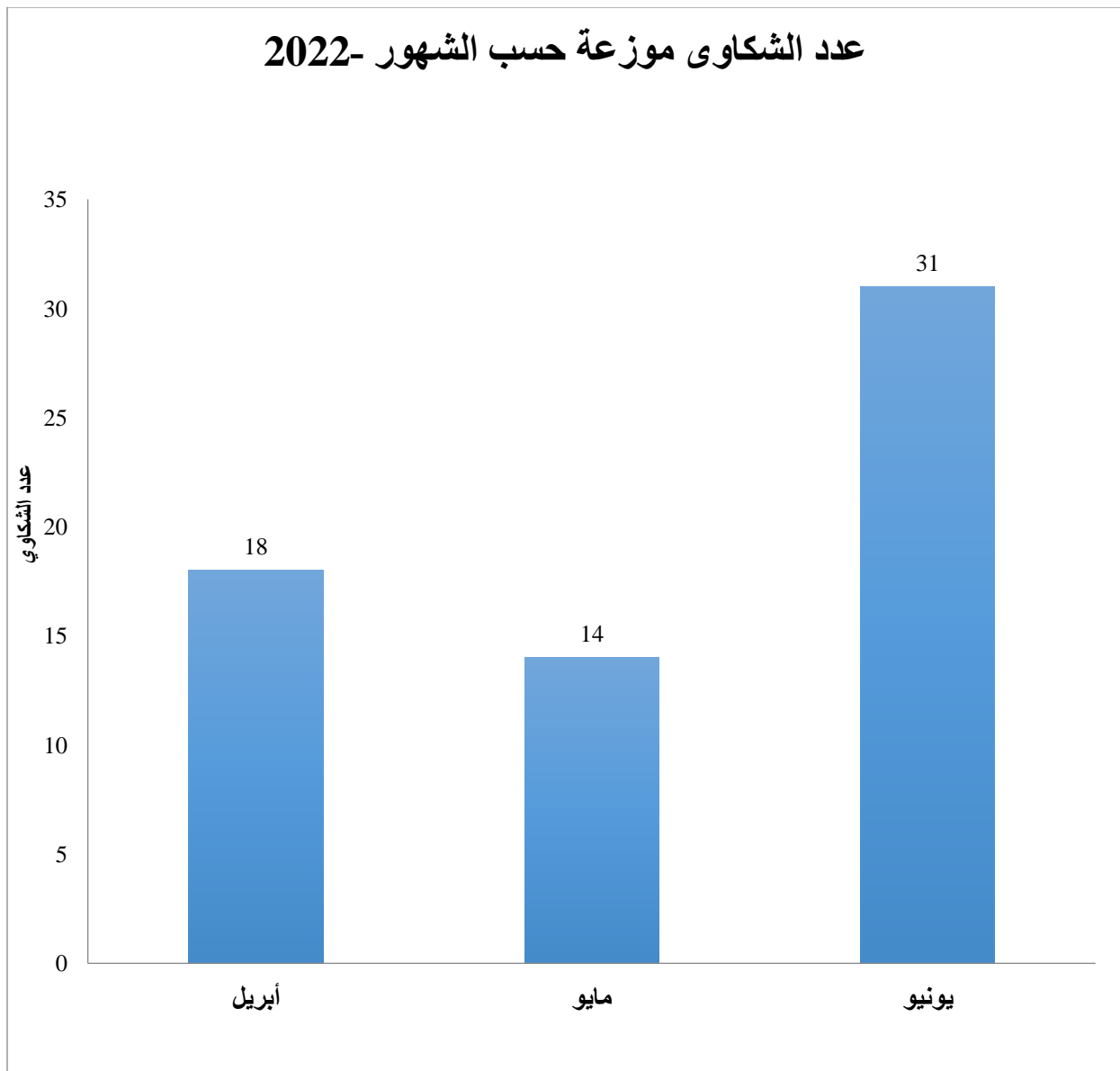
المركزي في قسم المطبوعات والبيانات <http://www.cbb.gov.bh>

الفهرس

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

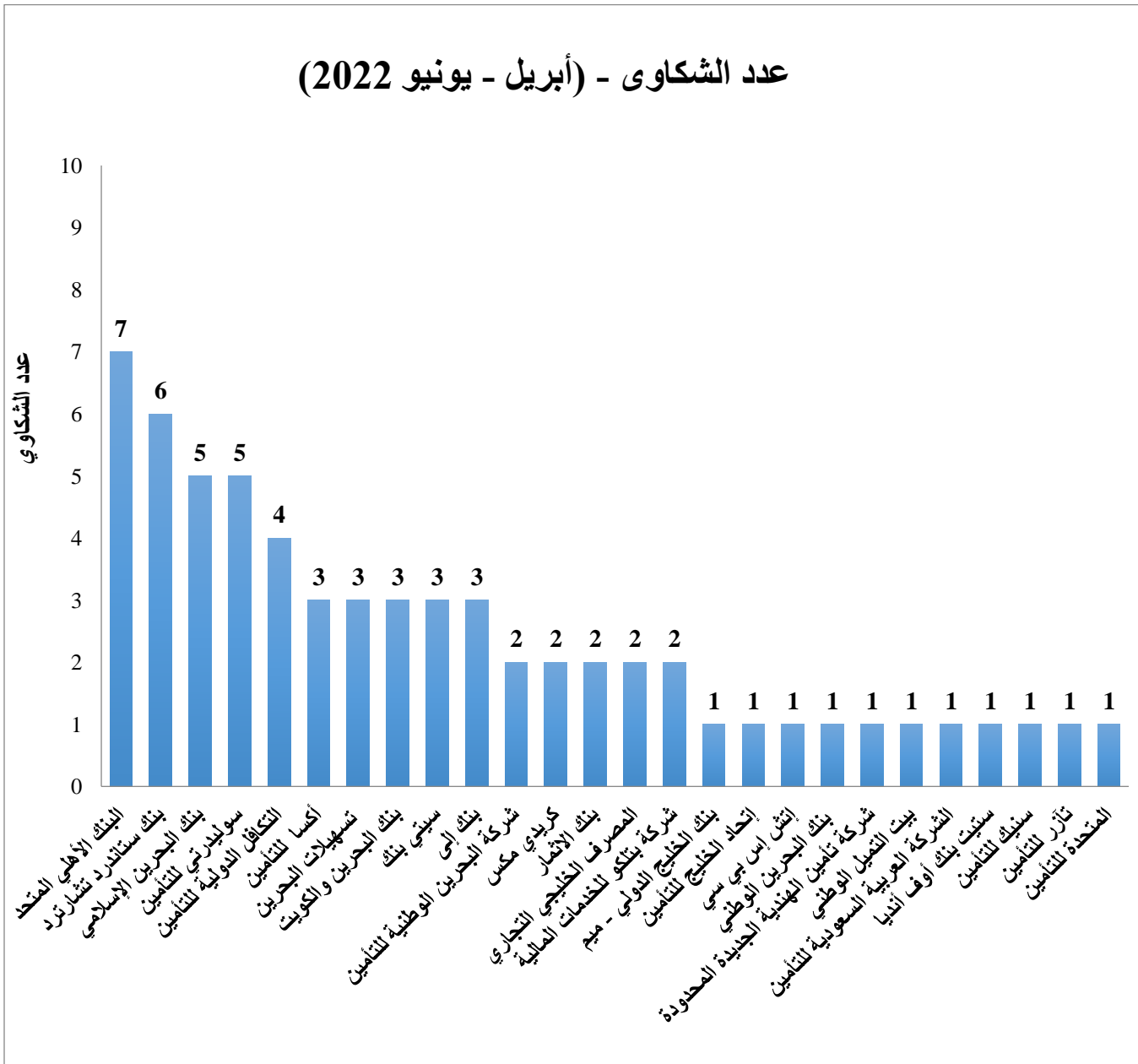
1. المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 أبريل إلى 30 يونيو 2022، 18 شكوى في أبريل 2022، 14 شكوى في شهر مايو 2022، 31 شكوى في شهر يونيو 2022. مجموع الشكاوى 63. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



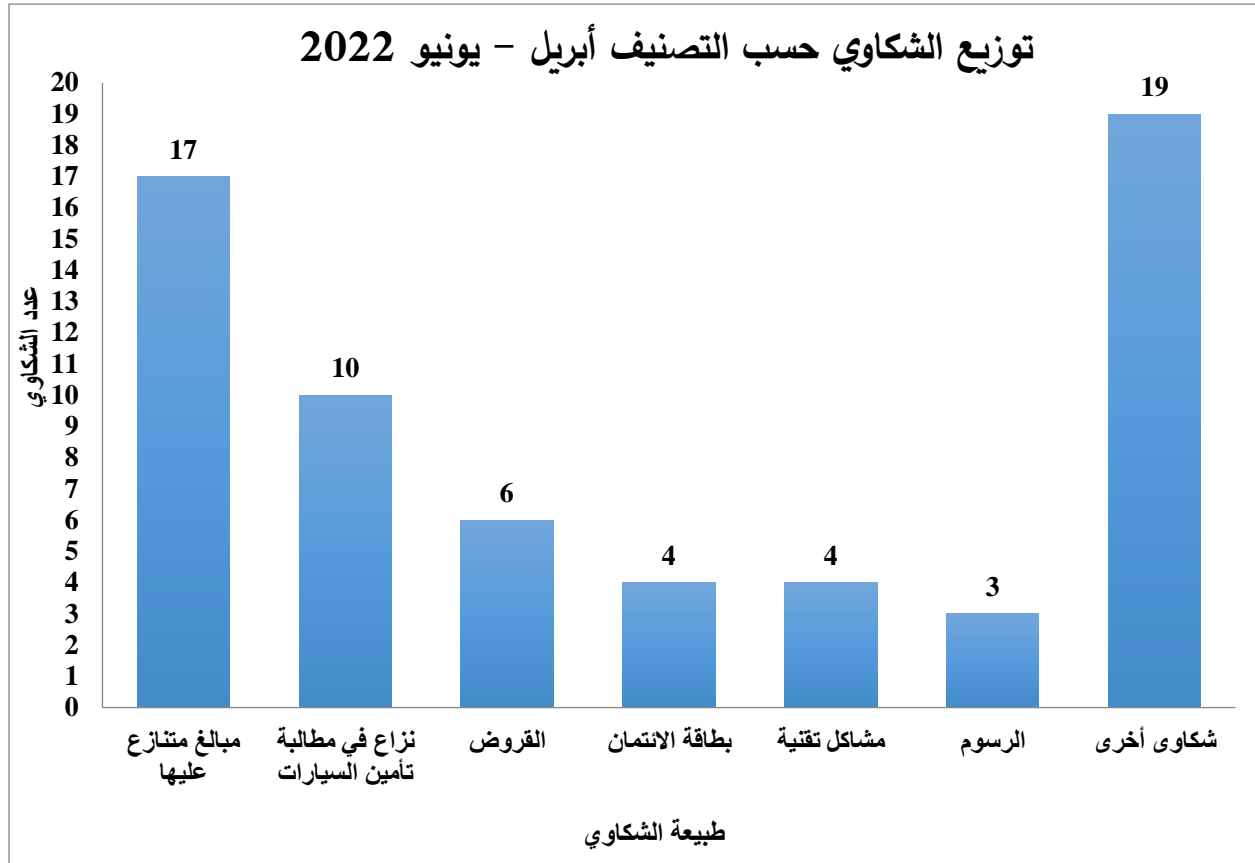
2. الشكاوى حسب الأسماء:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أبريل - يونيو 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:

استلمت وحدة حماية المستهلك 17 شكوى تتعلق بمبالغ متنازع عليها التي تشمل تسويات مطالبات تأمين السيارات، وطلب استرجاع أموال من البنك. الشكاوى تتعلق بالتحديد على البنك الأهلي المتحد، أكسا للتأمين، بنك البحرين والكويت، بنك البحرين الإسلامي، شركة البحرين الوطنية للتأمين، كريدي مكس، إتش إس بي سي، بنك إلى، بنك الإثمار، بنك ستاندرد تشارترد، سوليدرتي للتأمين، والتكافل الدولية للتأمين.

3.2 نزاع في مطالبة تأمين السيارات:

استلمت وحدة حماية المستهلك 10 شكاوى تتعلق بنزاع في مطالبة تأمين السيارات. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة تأمين الهندية الجديدة المحدودة، الشركة العربية السعودية للتأمين، سوليدرتي للتأمين، التكافل الدولية للتأمين، تآزر للتأمين، وإتحاد الخليج للتأمين.

3.3 القروض:

استلمت وحدة حماية المستهلك 6 شكاوى تتعلق بالقروض بالتحديد على تسهيلات البحرين، بنك البحرين الإسلامي، سيتي بنك، والمصرف الخليجي التجاري.

3.4 بطاقة الائتمان:

استلمت وحدة حماية المستهلك 4 شكاوى تتعلق ببطاقات الائتمان بالتحديد على تسهيلات البحرين، شركة بتلكو للخدمات المالية-بيون موني، سيتي بنك، وبنك الخليج الدولي - ميم.

3.5 مشاكل تقنية:

استلمت وحدة حماية المستهلك 4 شكاوى تتعلق بمشاكل تقنية بالتحديد على بنك إلى، بنك البحرين الإسلامي، بنك البحرين والكويت، وتسهيلات البحرين.

3.6 الرسوم:

استلمت وحدة حماية المستهلك 3 شكاوى تتعلق بالرسوم بالتحديد على البنك الأهلي المتحد، بنك ستاندرد تشارترد، وستيت بنك أوف أنديا.

3.7 شكاوى أخرى:

استلمت وحدة حماية المستهلك 19 شكاوى تتعلق بالتأخير في تنفيذ مطالبة التأمين على السيارات، إلغاء أمر الاستقطاع الدائم، تنفيذ الشيكات، تحصيل الرصيد من Bwallet، النزاع في مطالبة تأمين السفر، التأخير في الرد على شكاوى العملاء، إعادة جدولة القروض، التحويل، حظر / إغلاق حساب العميل، النزاع في مطالبة التأمين الطبي، التحديث في تقرير بيانات المعلومات الائتمانية الخاص بالعملاء وتسهيلات السحب على المكشوف. هذه الشكاوى تخص البنك الأهلي المتحد، أكسا للتأمين، شركة بتكو للخدمات المالية- بي ولت، بنك البحرين والكويت، بنك إلى، المصرف الخليجي التجاري، بنك البحرين الوطني، بيت التمويل الوطني، بنك ستاندرد تشارترد، سنك للتأمين، التكافل الدولية للتأمين والمتحدة للتأمين.

4. الوضع الحالي للشكاوى:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أبريل - يونيو 2022 قد تم حلها.