



مصرف البحرين المركزي
Central Bank of Bahrain



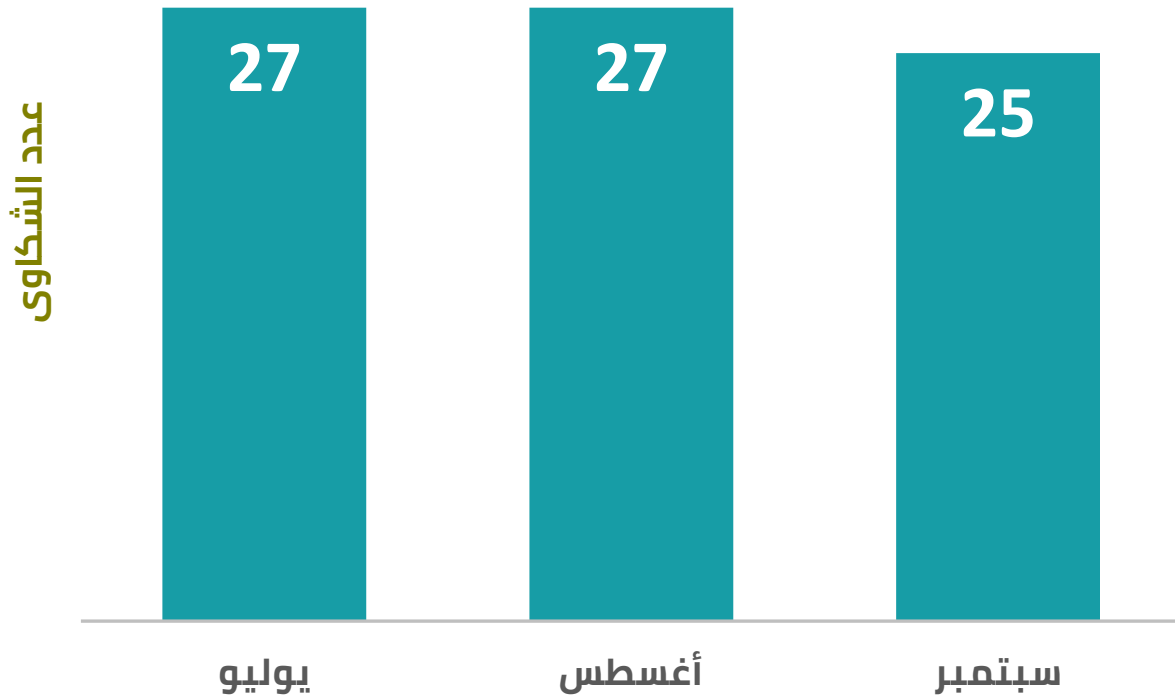
تقرير شكاوى العملاء

يوليو- سبتمبر 2022

المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 يوليو إلى 30 سبتمبر 2022, 27 شكوى في يوليو 2022, 27 شكوى في شهر أغسطس 2022, 25 شكوى في شهر سبتمبر 2022. مجموع الشكاوى 79. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:

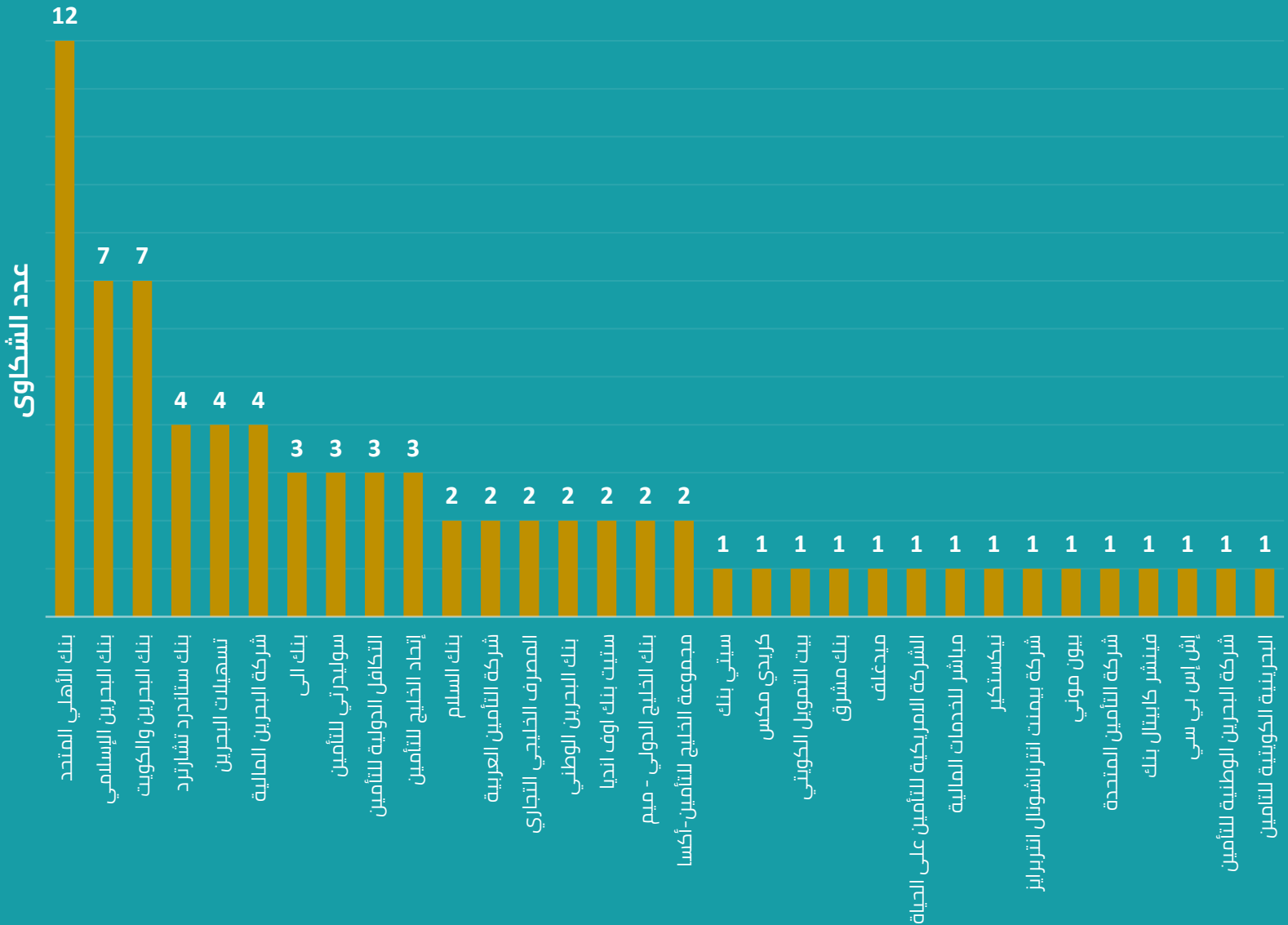
عدد الشكاوى موزعة حسب الشهر - 2022



الشكاوى حسب الأسماء

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يوليو - سبتمبر 2022 مع المؤسسات المصرفية، بنوك، وشركات تأمين حسب الرسم البياني التالي:

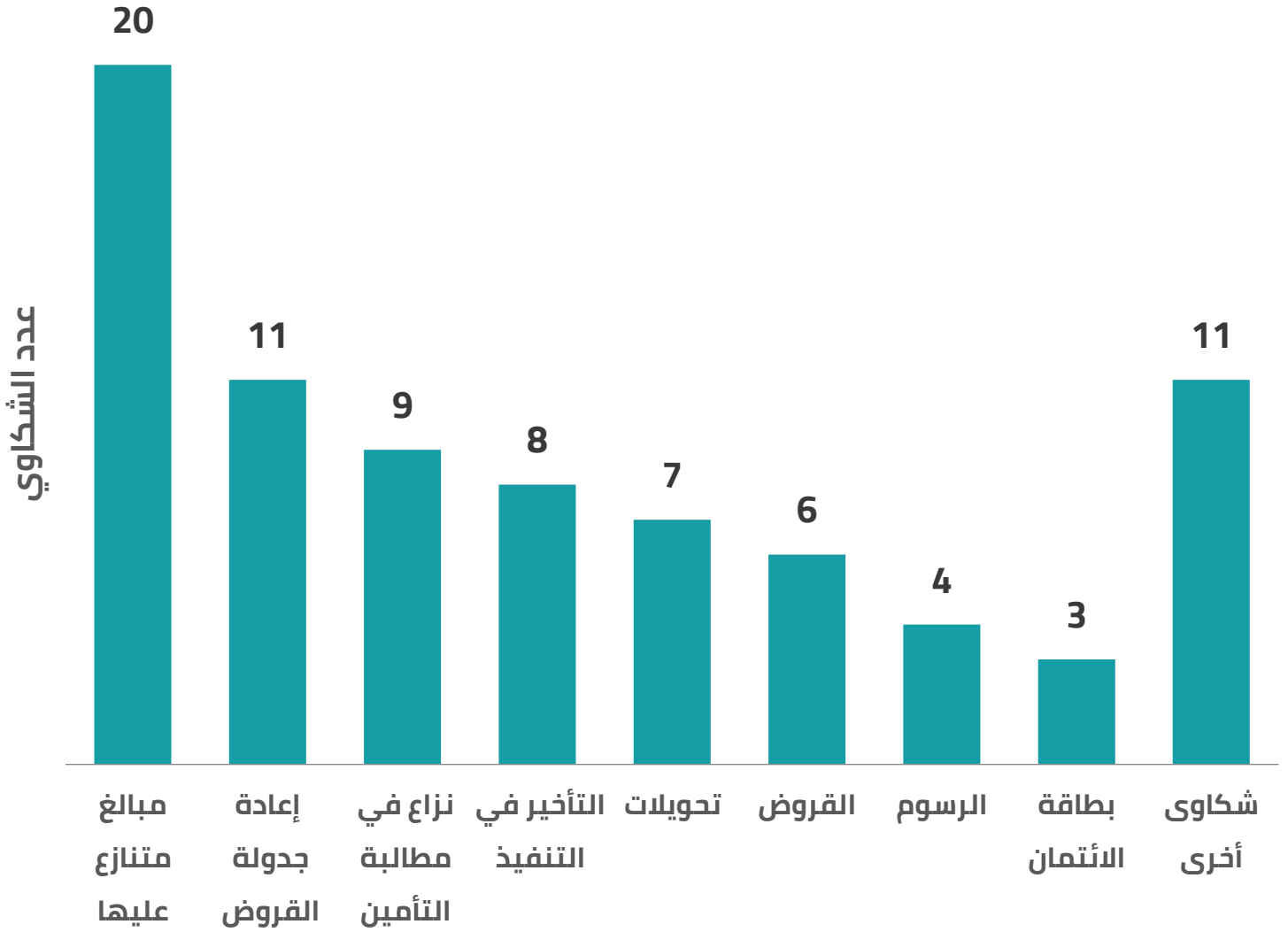
عدد الشكاوى - (يوليو- سبتمبر 2022)



تصنيف الشكاوى

يوضح الرسم البياني أدناه توزيع الشكاوى حسب التصنيف التالي:

توزيع الشكاوي حسب التصنيف يوليو- سبتمبر 2022



طبيعة الشكاوي

فيما يلي تفاصيل التصنيفات المتعلقة بطبيعة الشكاوى:

بخصوص المبالغ متنازع عليها، استلمت وحدة حماية المستهلك 20 شكوى تتضمن في المعاملات الاحتياطية، مشاكل تقنية في نظام البنوك، تعويض الخسارة الكلية للتأمين على السيارات غير المتفق عليه، عدم استلام المبلغ بعد إلغاء التحويل، إلغاء واسترداد مبلغ معاملة ماستر كارد، واسترداد قسط التأمين الطبي. وتمثل الشكاوى بالتحديد على البنك الأهلي المتحد، بنك البحرين والكويت، بنك البحرين الإسلامي، كريدي مكس، مجموعة الخليج للتأمين-أكسا، اتحاد الخليج للتأمين، إس إس بي سي، بنك إلى، بنك البحرين الوطني، ستيت بنك اوف انديا، وبنك ستاندرد تشارترد.

وفيما يتعلق بإعادة جدولة القروض، تلقت الوحدة كذلك عدد 11 شكوى تتمثل بطلب العملاء لإعادة جدولة قرضهم مع البنوك وذلك لإيجاد تسهيل لهم في تسديد مبالغ أقساط قرضهم. هذه الشكاوى تشمل بنك السلام، البنك الأهلي المتحد، تسهيلات البحرين، بنك البحرين والكويت وبنك ستاندرد تشارترد.

أما بخصوص النزاع عن مطالبات التأمين، هناك 9 شكاوى تتعلق بالنزاع عن مطالبة التأمين على السيارات، التأمين على الأجهزة الالكترونية والتأمين الصحي. طبيعة الشكاوى تتضمن الخلافات والتأخير في إصلاح السيارة، والخلافات في تطبيق شروط وأحكام وثيقة التأمين الموقعة، واستبدال السيارة. الشكاوى تتعلق بالتحديد على الشركة البحرينية الكويتية للتأمين، شركة التأمين العربية، التكافل الدولية للتأمين، شركة التأمين المتحدة، سوليديرتي للتأمين ومجموعة الخليج للتأمين-أكسا.

وعن التأخير في التنفيذ, تم استلام 8 شكاوى تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في إغلاق بطاقة الائتمان لعميل متوفى، التأخير في إنهاء مطالبة تأمين السيارة، التأخير في إنهاء مطالبة تأمين طبي، دفع استحقاق البوليصة، تأخير استرداد المبلغ النقدي بسبب مشكلة فنية، إغلاق القرض والإفراج عن العقار والتأخير في دفع مبلغ الخسارة الكلية لتأمين السيارة. الشكاوى تتعلق بالتحديد على تسهيلات البحرين، اتحاد الخليج للتأمين، ميدغلف، نيكستكير، الشركة الامريكية للتأمين على الحياة، بنك الخليج الدولي - ميم، وشركة البحرين الوطنية للتأمين.

وبخصوص الشكاوى على التحويلات هناك 7 شكاوى تتضمن في تأخير وصول مبالغ التحويل إلى العميل المستفيد، إلغاء واسترداد مبلغ التحويل. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك الأهلي المتحد، شركة البحرين المالية، بنك البحرين الإسلامي وبنك إلى.

وفيما يخص القروض هناك 6 شكاوى تتضمن في الاحتفاظ بمبلغ قسط القرض في حساب العميل قبل تاريخ استحقاق الخصم المتفق عليه، مشكلة في خصم أقساط قرض العميل، سعر الفائدة، تأجيل القرض، رفض طلب القرض، وعدم قدرة البنك على الحصول على سند ملكية العقار لتسليم العميل ما بعد تسديد القرض العقاري. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك الأهلي المتحد، بنك البحرين الإسلامي، بنك مشرق، بنك البحرين الوطني والمصرف الخليجي التجاري.

وفيما يتعلق بجانب الرسوم، توجد 4 شكاوى تتضمن في خصم رسوم غير صحيحة بسبب مشاكل فنية في النظام، زيادة قسط التأمين على السيارة ورسوم بطاقة الائتمان. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك ستاندرد تشارترد، شركة التأمين العربية، مباشر للخدمات المالية والمصرف الخليجي التجاري.

أما بخصوص بطاقات الائتمان، فقد تم استلام 3 شكاوى تتمثل في مشاكل دفع المبلغ المستحق لاتفاقية التسوية، إلغاء قرض وإغلاق بطاقة الائتمان. الشكاوى تتعلق بالتحديد على تسهيلات البحرين، سيتي بنك وبنك الخليج الدولي - ميم.

وبموضوع شكاوى أخرى، تم استلام 11 شكوى تتعلق بالسحب على أجهزة الصراف الآلي، كسر حساب الوديعة، الاحتفاظ بحساب العميل، عدم الرد على شكوى رسمية من قبل العميل خلال الإطار الزمني المطلوب، الحسابات المغلقة / المحظورة، استرداد مبلغ على بطاقة المدفوعة مسبقاً، مشاكل في بطاقات الائتمان، مشاكل فنية ومشاكل في عقود الاستثمار. هذه الشكاوى تخص شركة بتلكو للخدمات المالية (بيون موني)، بنك السلام، بنك الأهلي المتحد، اتحاد الخليج للتأمين، بنك إلى، بيت التمويل الكويتي، شركة بيمنت انترناشونال انتربرايز، ستيت بنك اوف انديا، بنك ستاندرد تشارترد وفينشر كابيتال بنك.

الوضع الحالي للشكاوى، جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يوليو - سبتمبر 2022 قد تم حلها.



مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain

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>