



مصرف البحرين المركزي
Central Bank of Bahrain

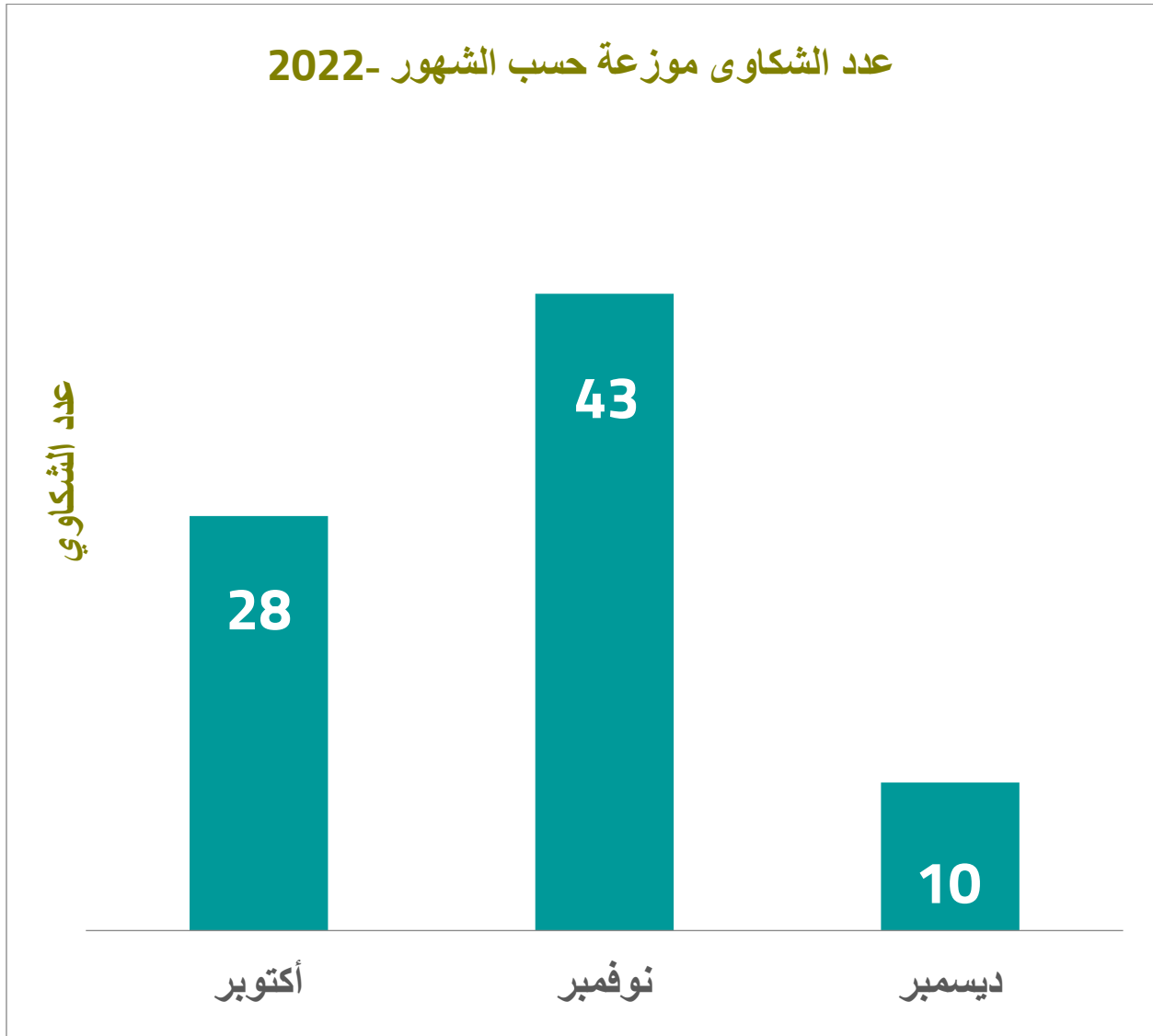


تقرير شكاوى العملاء

أكتوبر-ديسمبر 2022

المقدمة

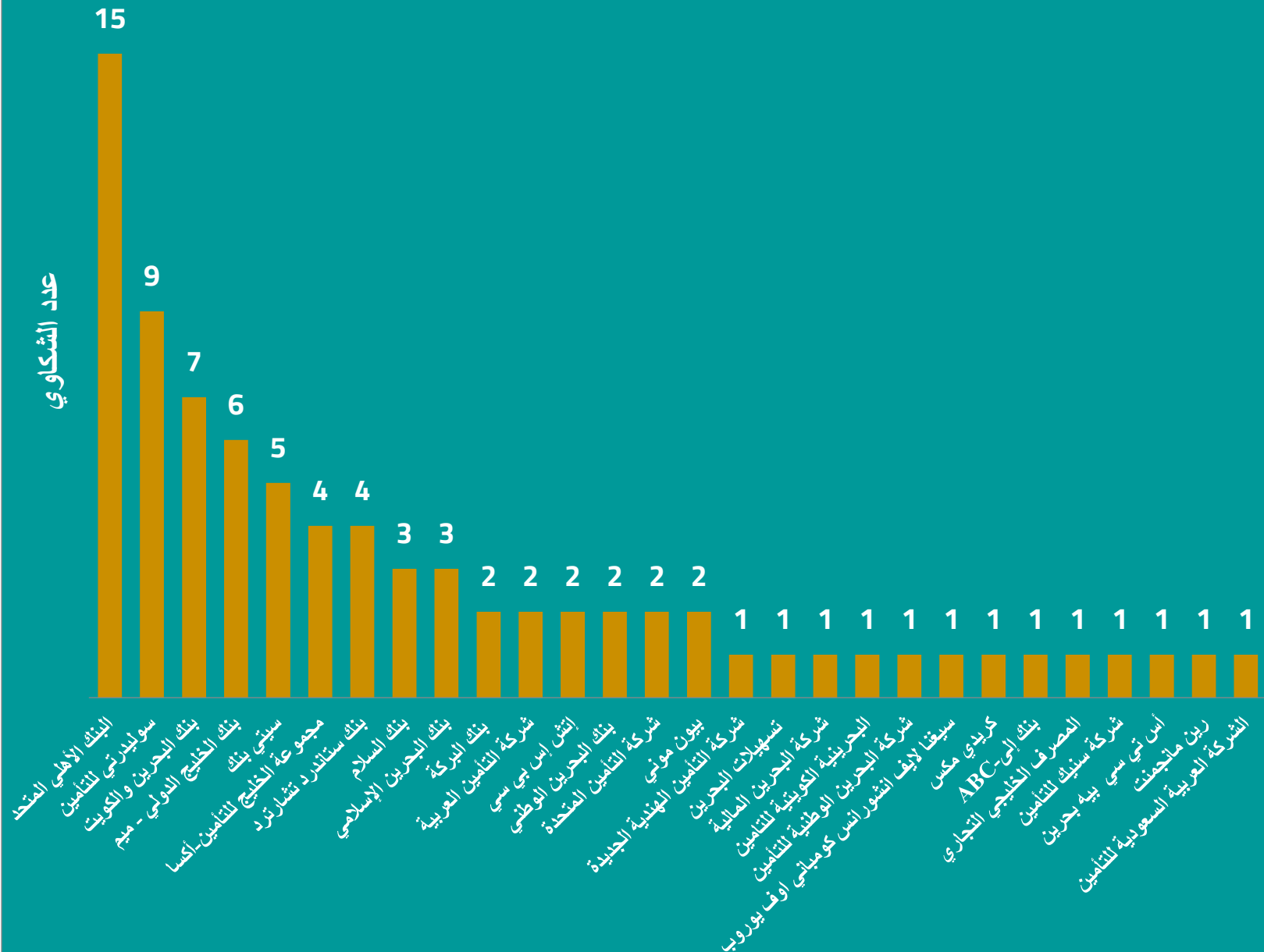
تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 أكتوبر إلى 31 ديسمبر 2022، 28 شكوى في أكتوبر 2022، 43 شكوى في شهر نوفمبر 2022، 10 شكوى في شهر ديسمبر 2022. مجموع الشكاوى 81. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



الشكاوى حسب الأسماء

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

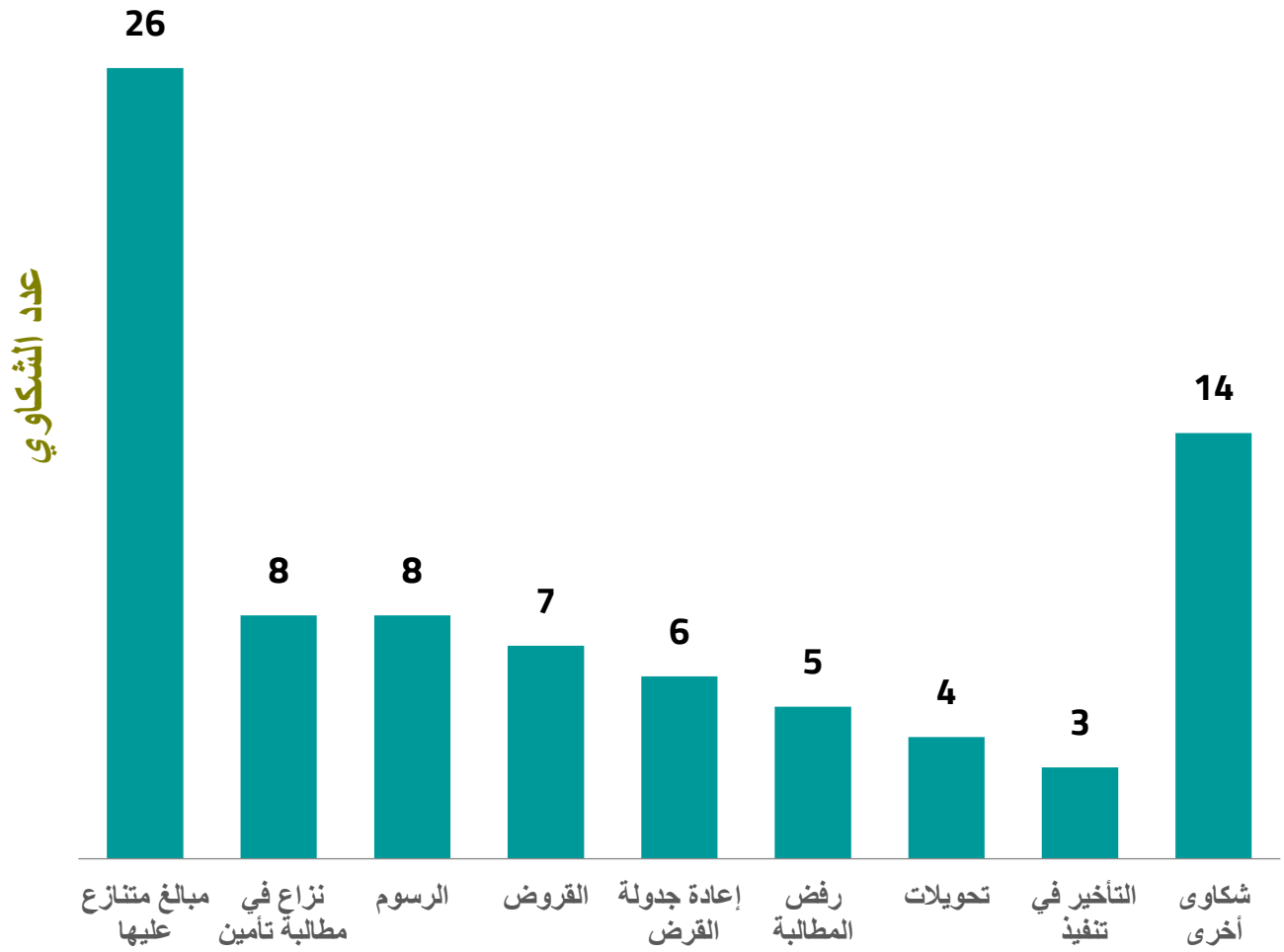
عدد الشكاوى - (أكتوبر- ديسمبر 2022)



تصنيف الشكاوى

يوضح الرسم البياني أدناه توزيع الشكاوى حسب التصنيف التالي:

توزيع الشكاوي حسب التصنيف أكتوبر-ديسمبر 2022



طبيعة الشكاوي

فيما يلي تفاصيل التصنيفات المتعلقة بطبيعة الشكاوى:

بخصوص المبالغ المتنازع عليها، استلمت وحدة حماية المستهلك 26 شكوى تتضمن في المعاملات الاحتيالية، مشاكل تقنية في نظام البنوك، تعويض الخسارة الكلية للتأمين على السيارات غير المتفق عليه، نزاع في استرداد مبلغ المعاملة عبر الإنترنت، الفشل في مدفوعات البطاقات، مبلغ محظور/ محجوز، استرداد قسط التأمين على السفر، مبلغ قسط التأمين على السيارة، ومبلغ إصلاح السيارة عبر مطالبة تأمين. وتتمثل الشكاوى بالتحديد على بنك البحرين والكويت، سوليدرتي للتأمين، بنك البركة، بنك السلام، البنك الأهلي المتحد، بيون موني، سيتي بنك، بنك الخليج الدولي – ميم، مجموعة الخليج للتأمين-أكسا، بنك إلى، المصرف الخليجي التجاري، شركة التأمين الهندية الجديدة، بنك ستاندرد تشارترد، شركة سنيك للتأمين، أس تي سي بيه بحرين.

أما بخصوص النزاع عن مطالبات التأمين، هناك 8 شكاوى تتعلق بالنزاع عن مطالبة التأمين على السيارات، مطالبة التأمين على المنازل، ومطالبة التأمين على العمالة المنزلية. تتضمن طبيعة الشكاوى الخلافات والتأخير في إصلاح السيارة والخلافات في تطبيق شروط وأحكام وثيقة التأمين الموقعة. الشكاوى تتعلق بالتحديد على مجموعة الخليج للتأمين-أكسا، البحرينية الكويتية للتأمين، شركة التأمين المتحدة، سوليدرتي للتأمين، شركة التأمين العربية.

وفيما يتعلق بجانب الرسوم، توجد 8 شكاوى تتضمن في سحب من الصراف الآلي عبر أبل بي، الرسوم على رصيد الحساب أقل من الحد الأدنى، الفائدة على بطاقة الائتمان، التحويل المرفوض من بنك المستفيد والرسوم التي تم تحصيلها، رسوم إيداع العملات المعدنية، رسوم على اجتياز الحد الأقصى لبطاقة الائتمان، رسوم الصرف الأجنبي على المبلغ المسترد، والرسوم القانونية يجري تسجيلها في تقرير البنفت BCRB. بالتحديد على البنك الأهلي المتحد، بنك البحرين والكويت، سيتي بنك، بنك الخليج الدولي – ميم، بنك ستاندرد تشارترد، بيون موني وبنك السلام.

وفيما يخص القروض هناك 7 شكاوى تتضمن في اتفاقية القرض بشأن فترة السماح على دفع الأقساط، التواصل إلى اتفاق لسداد أقساط قرض البنك، الإفصاح عن تفاصيل قرض العميل، التعارض مع الورثة في سداد القرض، الاحتفاظ براتب العميل لخصم أقساط القرض، دعم مزايا، وتأجيل القرض. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك البحرين الإسلامي، بنك البحرين والكويت، سيتي بنك، تسهيلات البحرين، البنك الأهلي المتحد وبنك البركة.

وفيما يتعلق بإعادة جدولة القروض، تلقت الوحدة كذلك عدد 6 شكاوى تتمثل بطلب العملاء بإعادة جدولة قرضهم مع البنوك وذلك لإيجاد تسهيل لهم في تسديد مبالغ أقساط قرضهم. هذه الشكاوى تشمل بنك السلام، البنك الأهلي المتحد، وبنك البحرين الوطني.

أما بخصوص رفض المطالبة، فقد تم استلام 5 شكاوى تتمثل في رفض مطالبات التأمين على السيارات ومطالبات التأمين على الهاتف ومطالبات التأمين على الحياة ومطالبات التأمين الطبي. الشكاوى تتعلق بالتحديد على سوليدرتي للتأمين، شركة البحرين الوطنية للتأمين ومجموعة الخليج للتأمين-أكسا.

وفيما يخص الشكاوى على التحويلات هناك 4 شكاوى تتضمن في تأخير وصول مبالغ التحويل إلى العميل المستفيد، إلغاء واسترداد مبلغ التحويل. الشكاوى تتعلق بالتحديد على البنك الأهلي المتحد، شركة البحرين المالية، بنك البحرين الوطني، وإتش إس بي سي.

وعن التأخير في التنفيذ، تم استلام 3 شكاوى تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في التأخير في إنهاء مطالبة تأمين صحي، التأخير في الرد على العميل بمطالبة التأمين على مبلغ إصلاح السيارة، ووقف تجديد ودیعة. الشكاوى تتعلق بالتحديد على سيغنا لايف انشورانس كومباني اوف يوروب، الشركة العربية السعودية للتأمين، والبنك الأهلي المتحد.

وبموضوع شكاوى أخرى، تم استلام 14 شكوى تتعلق بالتحديث في تقرير بيانات المعلومات الائتمانية الخاصة بالعميل، حجة في تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية بين العميل والبنك، التأخير في إغلاق بطاقة الائتمان، رفع حد بطاقة الائتمان، حظر / حجز على حساب العميل، كسر الوديعة الثابتة، استرداد النقود وإغلاق الحساب، قنوات التواصل مع العملاء لا تستجيب بشكل فعال، طلب المستندات من شركة تمويل، وسحب المبلغ. هذه الشكاوى تخص شركة التأمين العربية، بنك الأهلي المتحد، بنك البحرين الإسلامي، سيتي بنك، كريدي مكس، بنك الخليج الدولي – ميم، إتش إس بي سي، رين مانجمنت، وبنك ستاندرد تشارترد.



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>