



مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain

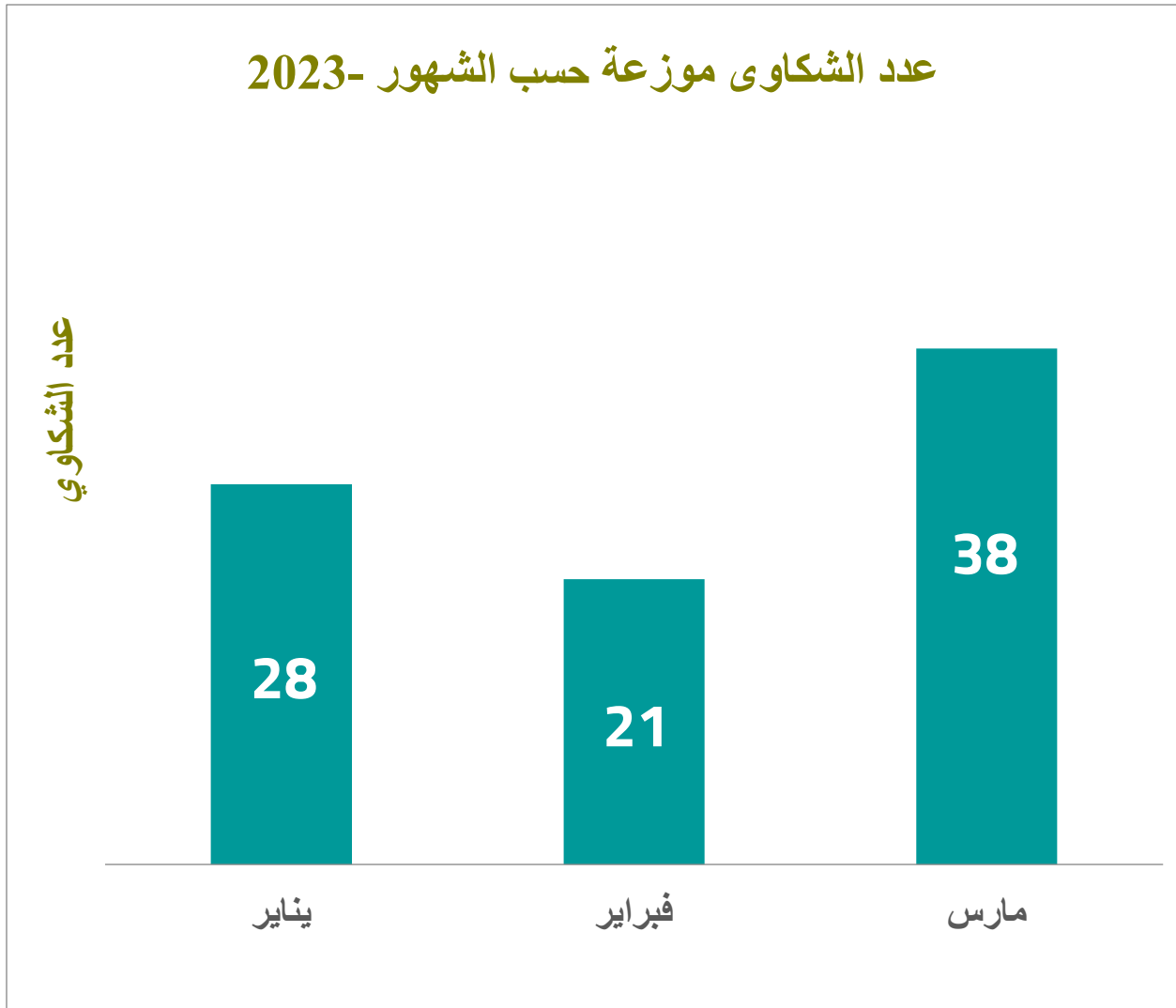


تقرير شكاوى العملاء

يناير-مارس 2023

المقدمة

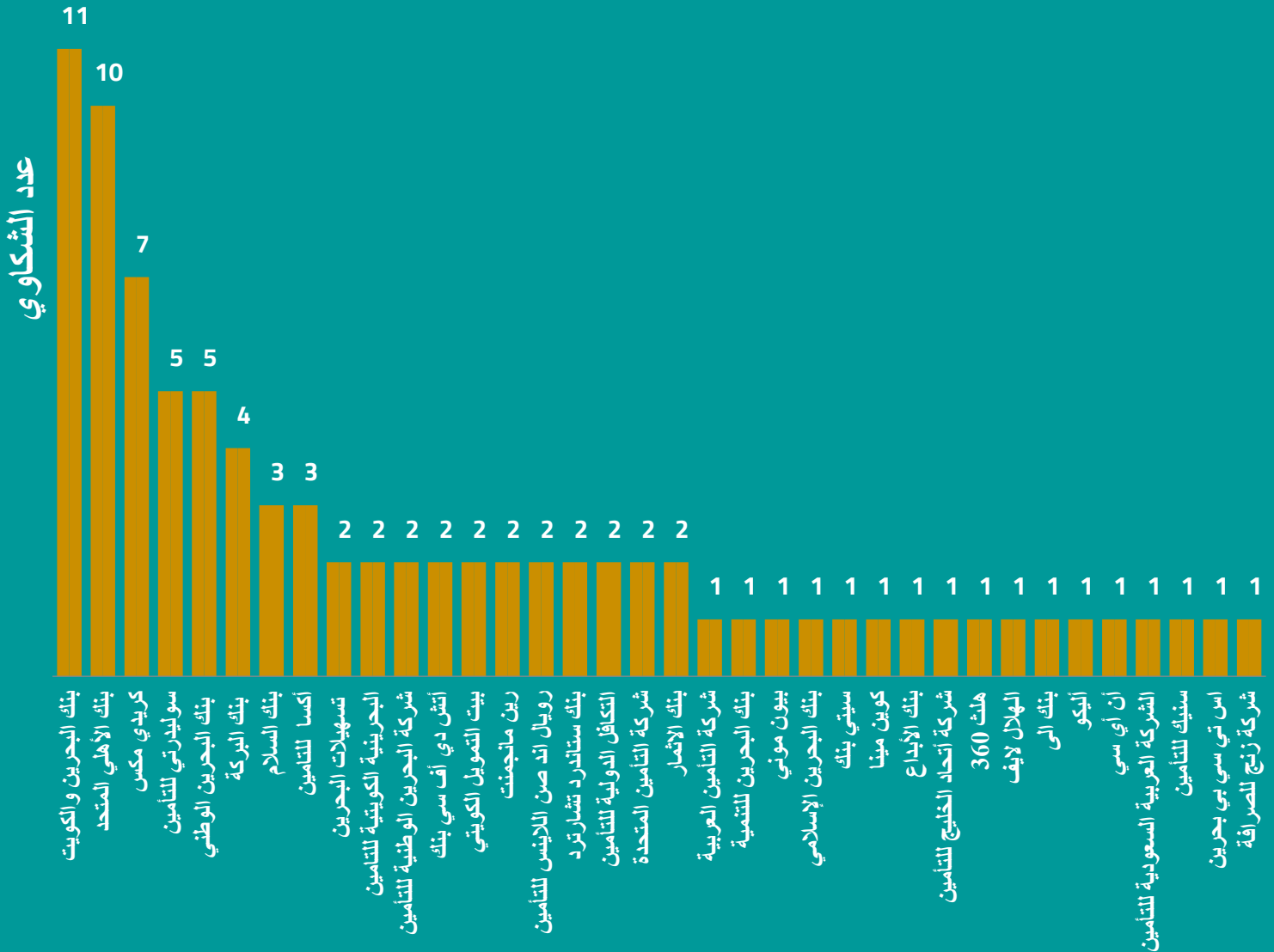
تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 يناير إلى 31 مارس 2023، 28 شكوى في يناير 2023، 21 شكوى في شهر فبراير 2023، 38 شكوى في شهر مارس 2023. مجموع الشكاوى 87. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



الشكاوى حسب الأسماء

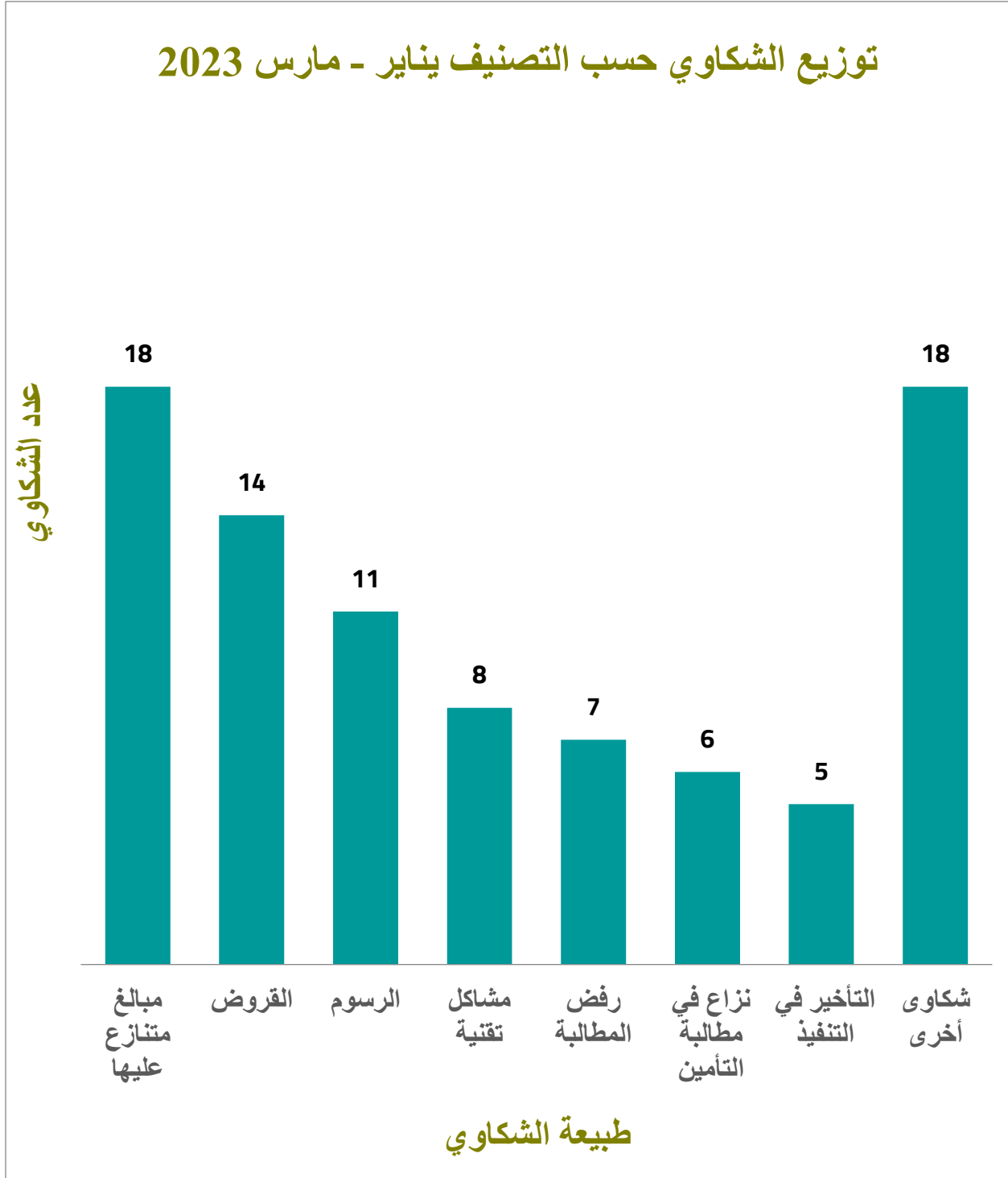
تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يناير- مارس 2023 مع المؤسسات المصرفية، بنوك، وشركات تأمين حسب الرسم البياني التالي:

عدد الشكاوى - (يناير - مارس 2023)



تصنيف الشكاوى

يوضح الرسم البياني أدناه توزيع الشكاوى حسب التصنيف التالي:



فيما يلي تفاصيل التصنيفات المتعلقة بطبيعة الشكاوى:

بخصوص المبالغ المتنازع عليها، استلمت وحدة حماية المستهلك 18 شكوى تتضمن في المعاملات الاحتمالية، نزاع استرداد النقود ، مبلغ التحويل ، تعويض الخسارة الكلية للتأمين على السيارات غير المتفق عليه، مبالغ التعويض عن خسارة أيام الإصلاح لمدرّب القيادة / سيارة الأجرة ، خدمة تأمين السيارة على الطريق و إصلاح السيارة وكذلك نزاع استرداد مبلغ المعاملة وتتمثل الشكاوى بالتحديد على بنك البركة، بنك الأهلي المتحد، بنك البحرين والكويت، بيون موني، شركة البحرين الوطنية للتأمين، كوين مينا، كريدي مكس، بنك البحرين الوطني، الشركة العربية السعودية للتأمين، سوليدرتي للتأمين وشركة التأمين المتحدة.

وفيما يخص القروض، هناك 14 شكوى تتضمن في اتفاقية شروط وأحكام عقد القرض، خصم المبلغ بعد انتهاء القرض، المسائل التقنية، الاحتفاظ على قسط القرض، خصم أقساط القرض قبل تاريخ الاستحقاق المتفق عليه، قرض مزايا، عدم منح العميل قرصاً، الرصيد المتبقي من القرض، وإعادة جدولة القروض. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بيت التمويل الكويتي، بنك البركة، بنك الأهلي المتحد، بنك البحرين للتنمية، سيتي بنك وبنك البحرين الوطني.

وفيما يتعلق بجانب الرسوم، توجد 11 شكوى تتضمن في رسوم القروض، الفائدة على بطاقة الائتمان، الرسوم على رصيد الحساب أقل من الحد الأدنى، رسوم كسر الإيداع الثابت، سعر الصرف، رسوم العملات المتعددة، رسوم بطاقات الائتمان، فوائد القرض، ورسوم التحويل. بالتحديد على بنك البحرين والكويت، بنك الأهلي المتحد، كريدي مكس، أن أي سي، تسهيلات البحرين، بنك الأبداع، بنك السلام وبنك ستاندرد تشارترد.

وفيما يتعلق بالمشاكل التقنية، تلقت الوحدة 8 شكاوى تتضمن مشاكل في النظام التقني لدى البنك. هذه الشكاوى تخص بنك البحرين والكويت.

أما بخصوص رفض المطالبة، فقد تم استلام 7 شكاوى تتمثل في رفض مطالبات التأمين على السيارات، التأمين على الحياة، التأمين الطبي وتأمين الممتلكات ضد الحريق. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة سوليدرتي للتأمين، شركة التأمين المتحدة، الشركة البحرينية الكويتية للتأمين، سنيك للتأمين، أكسا للتأمين وشركة البحرين الوطنية للتأمين.

أما بخصوص النزاع عن مطالبات التأمين، هناك 6 شكاوى تتعلق بالنزاع عن مطالبات التأمين على السيارات والتأمين على الحياة. تتضمن طبيعة الشكاوى في التأخير في إصلاح السيارة والخلافات في تطبيق شروط وأحكام وثيقة التأمين الموقعة. الشكاوى تتعلق بالتحديد على الشركة البحرينية الكويتية للتأمين، أكسا للتأمين، رويال اند صن اللانيس للتأمين، التكافل الدولية للتأمين والهلال ليف.

وعن التأخير في التنفيذ، هناك 5 شكاوى تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في التأخير معالجة مبلغ مخصوم من حساب عميل وتأخير تنفيذ مطالبات التأمين على السيارات. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك الاثمار، أكسا للتأمين، رويال اند صن اللانيس للتأمين، وشركة سوليدرتي للتأمين.

وبموضوع شكاوى أخرى، فقد تم استلام 18 شكوى تتعلق في حد المبلغ على تعويض مطالبة تأمين طبي بسبب الحالة المزمنة / الموجودة مسبقاً، الإيداع، جائزة / قسيمة الهدايا، حجج تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنك والعميل، حظر / حجز الحساب المصرفي للعميل، بوليصة إنشاء دخل التأمين، التحويلات، الفوائد على الوديعة الثابتة، الاستثمار وطلب كشف حساب بطاقة الائتمان. هذه الشكاوى تخص شركة هلث 360، بنك البركة، بنك الاثمار، بنك السلام، بنك البحرين الإسلامي، كريدي مكس، أش دي أف سي بنك، بنك إلى، بيت التمويل الكويتي، الشركة الأمريكية للتأمين على الحياة (أليكو)، بنك البحرين الوطني، رين مانجمنت، اس تي سي بي بحرين وشركة الزنج للصرافة.



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>