



مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain

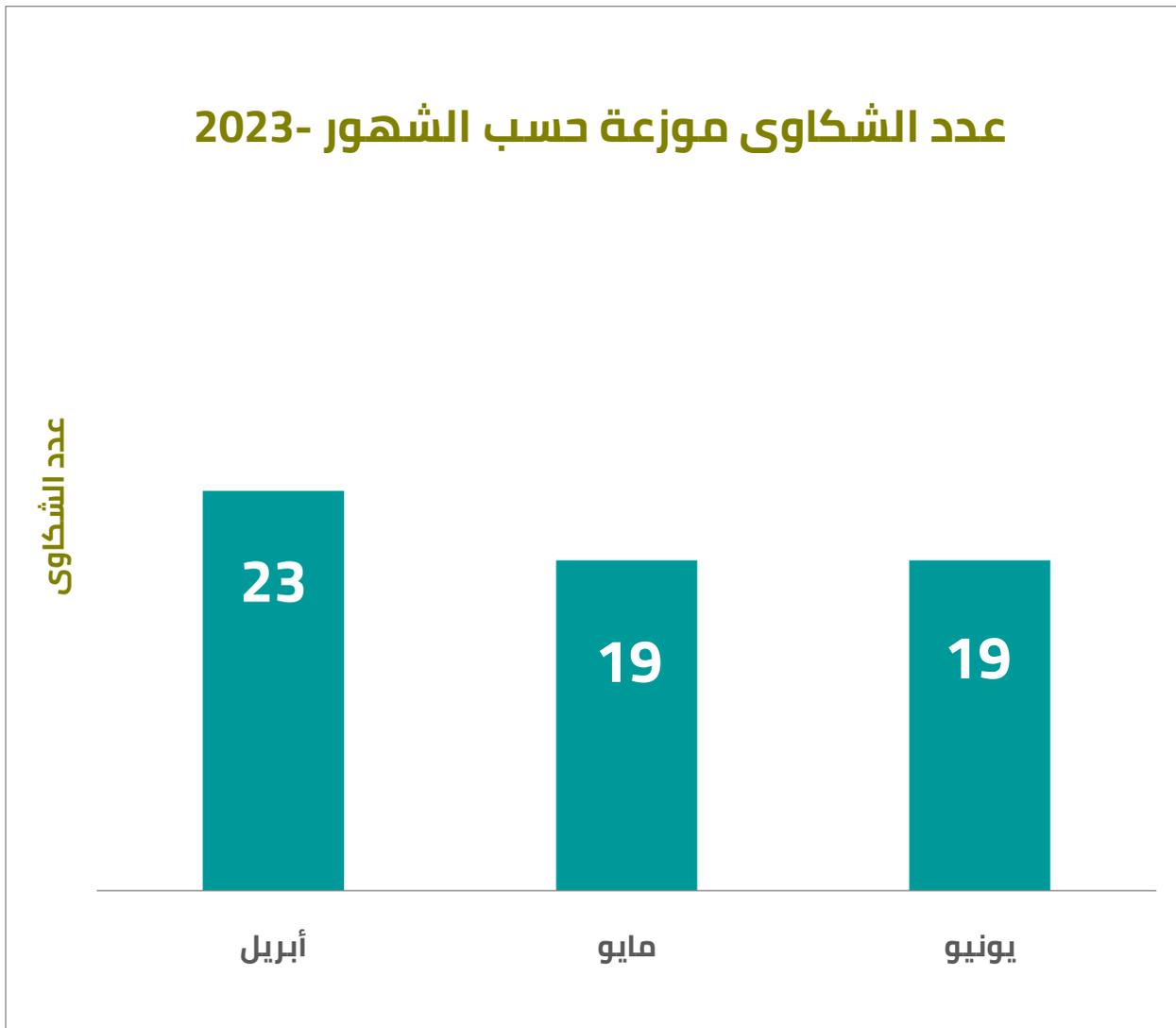


تقرير شكاوى العملاء

أبريل-يونيو 2023

المقدمة

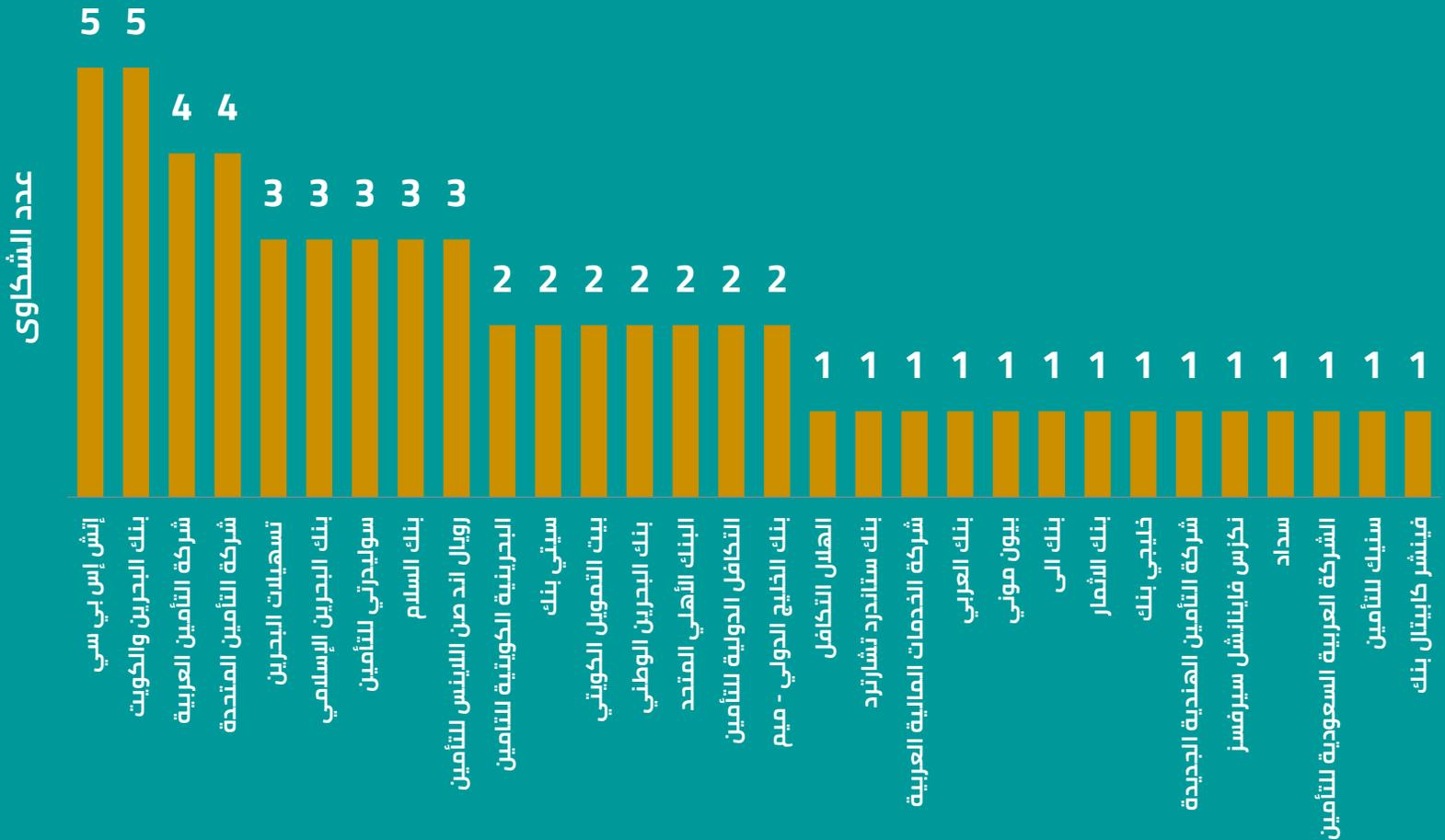
تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 أبريل إلى 30 يونيو 2023، 23 شكوى في أبريل 2023، 19 شكوى في شهر مايو 2023، 19 شكوى في شهر يونيو 2023. مجموع الشكاوى 61. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



الشكاوى حسب الأسماء

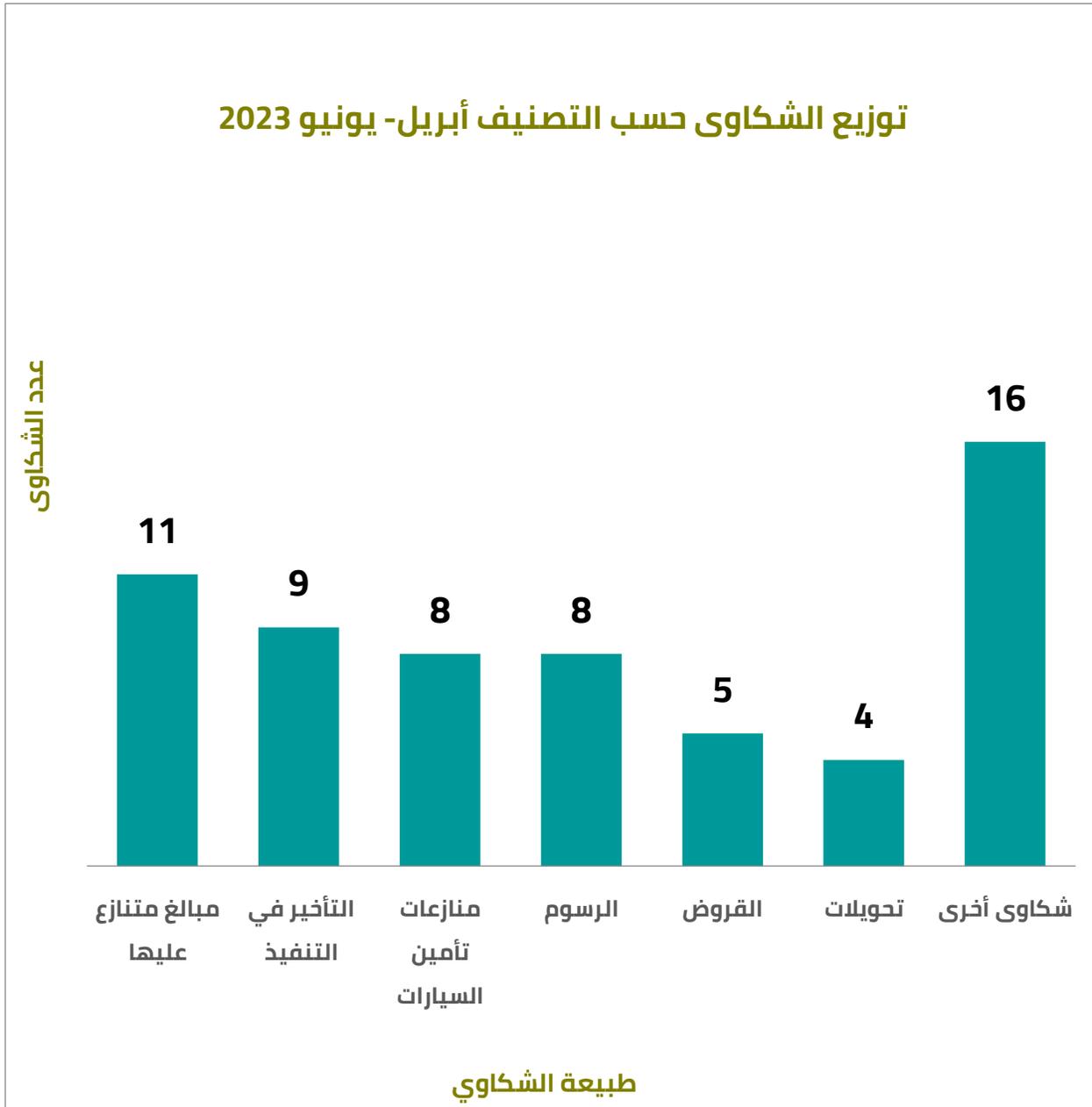
تتنوع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أبريل - يونيو 2023 مع المؤسسات المصرفية، بنوك، وشركات تأمين حسب الرسم البياني التالي:

عدد الشكاوى - (أبريل-يونيو 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 11 شكوى تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في المعاملات الاحتياالية، سحب من أجهزة الصراف الآلي، مبلغ إعادة تعبئة البطاقة، مبلغ التعويض عن خسارة أيام الإصلاح لمدرّب القيادة / سيارة الأجرة، استرداد المبلغ المخصوم، استرداد قسط التأمين، المبلغ غير مودع في حساب العميل، تسوية مالية لإصلاح السيارة، وخصم قسط القرض قبل تاريخ الاستحقاق. تتمثل الشكاوى بالتحديد على بنك إتش إس بي سي، بنك البحرين الوطني، البنك الأهلي المتحد، شركة التأمين المتحدة، بنك السلام، شركة الخدمات المالية العربية، سوليديتي للتأمين، وبنك ستاندرد تشارترد.

وعن التأخير في التنفيذ، هناك 9 شكاوى تتضمن طبيعة هذه الشكاوى التأخير في تنفيذ تسوية المدفوعات، التأخير في تنفيذ مطالبات التأمين على السيارات، والتأخير في إغلاق حساب العميل. الشكاوى تتعلق بالتحديد على سداد، الشركة البحرينية الكويتية للتأمين، شركة التأمين الهندية الجديدة، التكافل الدولية للتأمين، رويال اند صن اللانيس للتأمين، وبنك الخليج الدولي - ميم.

أما بخصوص منازعات تأمين السيارات، هناك 8 شكاوى تتضمن طبيعة الشكاوى بالخلافات في مطالبات التأمين على السيارات بين شركة التأمين والعميل. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة التأمين العربية، الشركة العربية السعودية للتأمين، سوليديتي للتأمين، شركة التأمين المتحدة، ورويال اند صن اللانيس للتأمين.

وفيما يتعلق بجانب الرسوم، توجد 8 شكاوى تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في رسوم السحب من أجهزة الصراف الآلي، رسوم بطاقات الائتمان، رسوم التحويل، والرسوم الإدارية لطباعة فواتير ضريبة القيمة المضافة. الشكاوى تتعلق بالتحديد على إتش إس بي سي، سيتي بنك، بنك الخليج الدولي - ميم، بنك البحرين والكويت، بيت التمويل الكويتي، بنك الاثمار وبنك إلى.

وفيما يخص القروض، هناك 5 شكاوى تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في عدم موافقة العميل على كيفية احتساب الرصيد المتبقي من القرض، خصم أصحاب المعاشات التقاعدية من حقوق التعويض المالي النهائي التي يمنحها صاحب العمل، ودفع الورثة مبلغ القرض المستحق المتعلق بأحد أفراد الأسرة المتوفين. الشكاوى تتعلق بالتحديد على البنك العربي، بنك البحرين الإسلامي، إتش إس بي سي، وتسهيلات البحرين.

وفيما يتعلق بمشاكل التحويلات، تلقت الوحدة 4 شكاوى تتضمن طبيعة هذه الشكاوى التحويلات التي لم يتم استلامها من قبل المستفيد في الإطار الزمني الطبيعي. هذه الشكاوى تخص بنك السلام، بيون موني، بنك البحرين والكويت، وسيتي بنك.

وبموضوع شكاوى أخرى، فقد تم استلام 16 شكوى تتعلق بإعادة جدولة القروض، تعديل على سند ملكية القرض، تقييد حساب العميل، صرف الشيك، رفض المطالبة على التأمين الطبي والتأمين على السفر، سوء التفاهم بين شركة التأمين والعميل بشأن إصدار بوليصة تأمين على السيارة، قضايا عقد الاستثمار، عدم رضا العملاء بشأن عوائد عقد خطة التقاعد الخاصة به، الشيكات المرتجعة، الانتهاء من تحويل سند الملكية، المبلغ المحتفظ به من قبل البنك، مشاكل فنية، والانتهاء من عملية قرض مزايا. هذه الشكاوى تخص الهلال التكافل، بنك السلام، شركة التأمين العربية، البنك الأهلي المتحد، تسهيلات البحرين، بنك البحرين والكويت، بنك البحرين الإسلامي، بيت التمويل الكويتي، خليجي بنك، نكزس فاينانشل سيرفيسز، سنيك للتأمين، شركة التأمين المتحدة وفينشر كابيتال بنك.



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>