



مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain

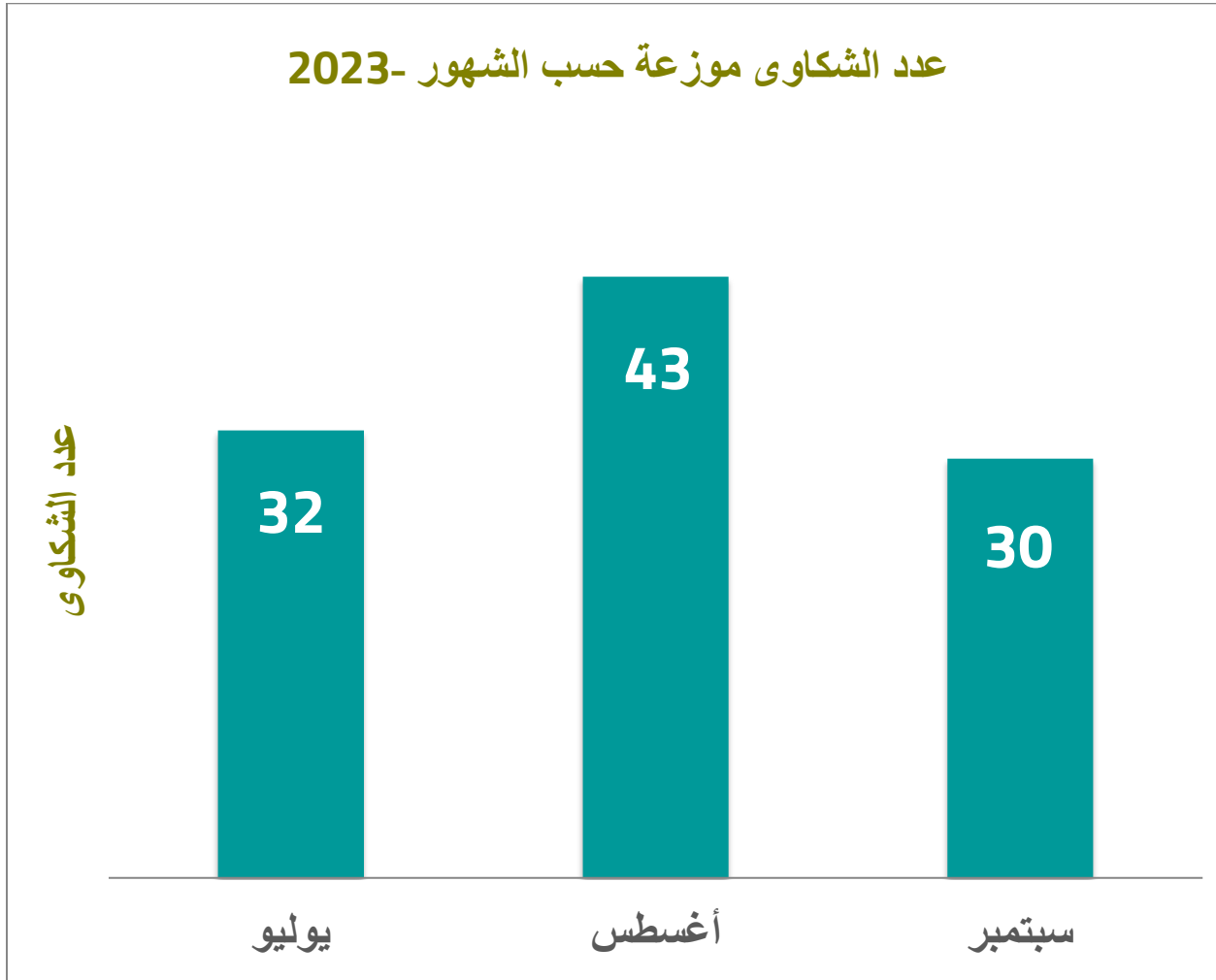


تقرير شكاوى العملاء

يوليو- سبتمبر 2023

المقدمة

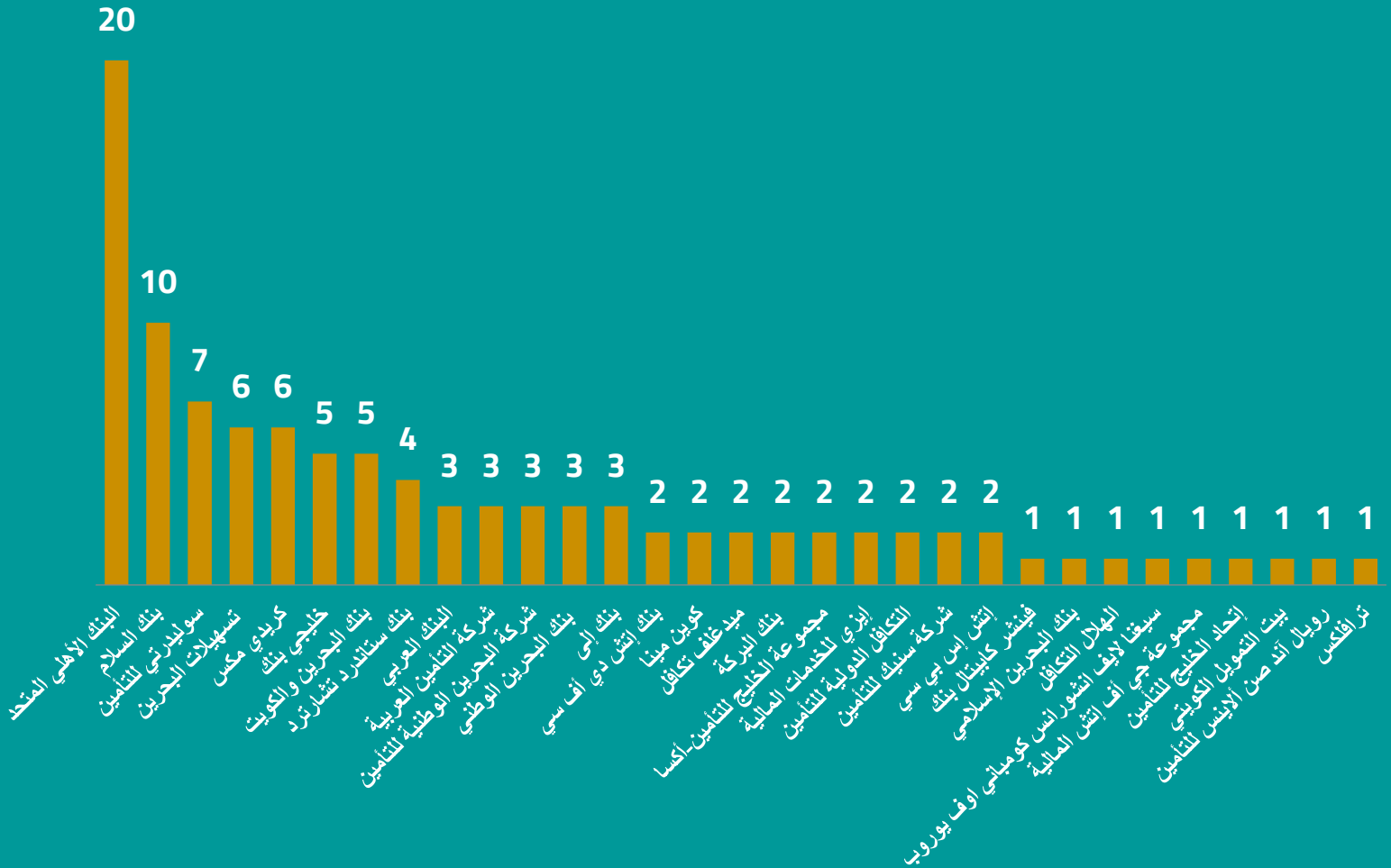
تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 يوليو إلى 30 سبتمبر 2023، 32 شكوى في يوليو 2023، 43 شكوى في شهر أغسطس 2023، 30 شكوى في شهر سبتمبر 2023. مجموع الشكاوى 105. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



الشكاوى حسب الأسماء

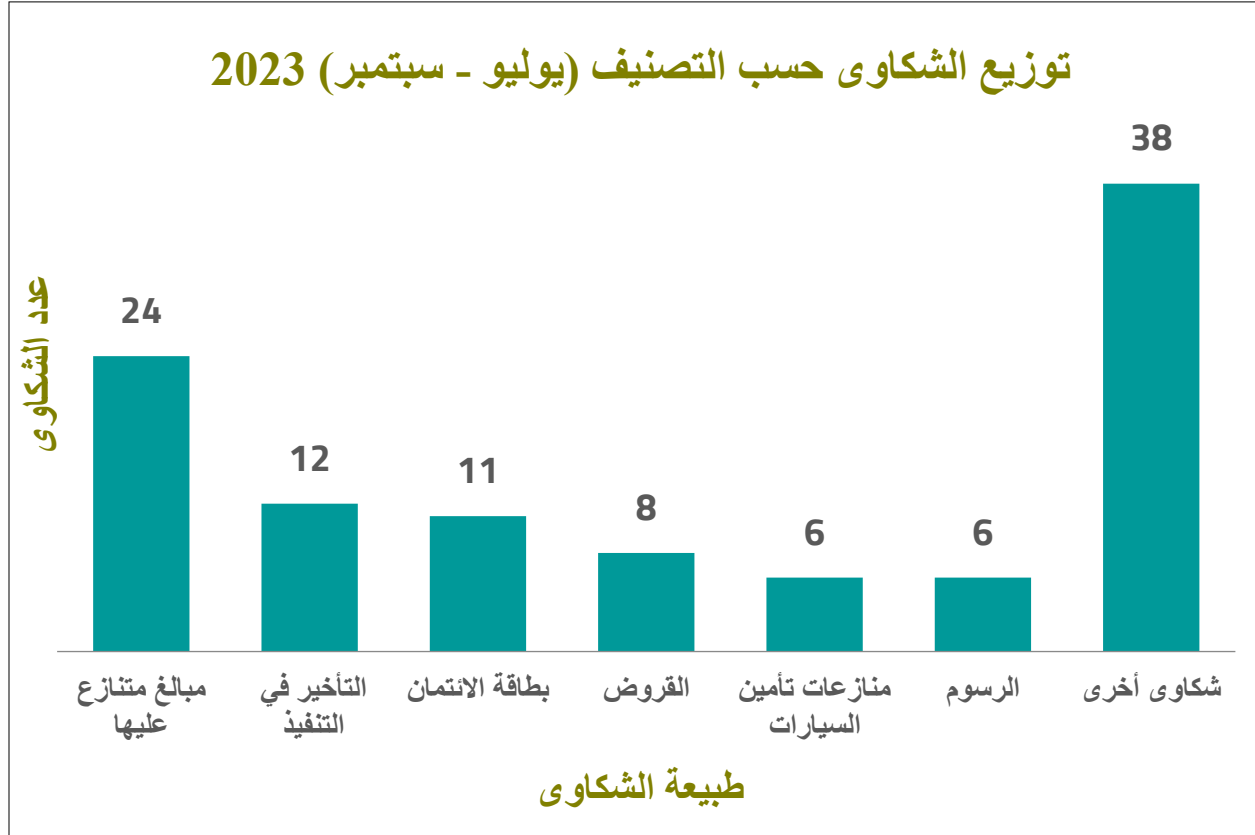
تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أبريل - يونيو 2023 مع المؤسسات المصرفية، بنوك، وشركات تأمين حسب الرسم البياني التالي:

عدد الشكاوى - (يوليو-سبتمبر 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 24 شكوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في عمليات الاحتيال، استرداد المبلغ المخصوم، مبلغ الخسارة الكلية عند إلغاء السيارة، عدم إيداع المبالغ، التسوية النقدية لإصلاح السيارة، مبلغ التعويض عن خسارة أيام الإصلاح لمدرّب القيادة / سيارة الأجرة، خصم قسط القرض قبل تاريخ الاستحقاق، خصم على بطاقة مسبقة الدفع، خصومات مضاعفة على عملية دفع واحدة، وحجز المبلغ على بطاقة الخصم الخاملة. تتمثل الشكاوى بالتحديد على بنك السلام، البنك العربي، شركة التأمين العربية، البنك الأهلي المتحد، بنك البحرين والكويت، شركة البحرين الوطنية للتأمين، كوين مينا، كريدي مكس، إتش إس بي سي، بنك إلى، خليجي بنك، بنك البحرين الوطني، بنك ستاندرد تشارترد، شركة سنيك للتأمين وسوليدرتي للتأمين.

وعن التأخير في التنفيذ، هناك 12 شكوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في التأخير في تحويل نقاط بطاقة الائتمان، إعادة جدولة المبالغ المتراكمة في بطاقة الائتمان، التأخير في تنفيذ مطالبات التأمين على السيارات، التأخير في تنفيذ مطالبات التأمين الطبي والتأخير في تقديم شهادة براءة ذمة للعميل. الشكاوى تتعلق بالتحديد على البنك الأهلي المتحد، بنك السلام، شركة التأمين العربية، تسهيلات البحرين، شركة البحرين الوطنية للتأمين، سيغنا لايف انشورانس كومباني اوف يوروب، مجموعة الخليج للتأمين-أكسا، ميد غلف تكافل، رويال آند صن ألينس للتأمين، وسوليدرتي للتأمين.

وفيما يتعلق بمشاكل بطاقة الائتمان، تلقت الوحدة 11 شكوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في عدم موافقة العميل على احتساب الرصيد المستحق، إلغاء/إغلاق البطاقة، إيداع عائدات بطاقة الائتمان في حساب مصرفي خاطئ، إصدار بطاقة جديدة، إصلاح الخصومات المزدوجة، طلب العميل زيادة حد بطاقة الائتمان، إصدار كشف حساب بطاقة الائتمان واسترداد مبلغ مخصوم من عملية احتيالية. هذه الشكاوى تخص البنك الأهلي المتحد، إيزي للخدمات المالية، كريدي مكس، وبنك السلام.

وفيما يخص القروض، هناك 8 شكاوى تخص القروض، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في دفع الورثة لمبلغ القرض المستحق المتعلق بأحد أفراد الأسرة المتوفين، إعادة جدولة القروض، مشاكل في قروض مزايا، عدم التوافق بين البنك والعميل على تاريخ خصم القرض، تسوية رصيد القرض وزيادة سعر الفائدة على القرض الحالي. الشكاوى تتعلق بالتحديد على تسهيلات البحرين، بنك العربي، بنك البركة، إتش إس بي سي، خليجي بنك.

أما بخصوص منازعات تأمين السيارات، هناك 6 شكاوى، تتمثل هذه الشكاوى في الخلافات بمطالبات التأمين على السيارات بين شركة التأمين والعميل. الشكاوى تتعلق بالتحديد على مجموعة الخليج للتأمين-أكسا، إتحاد الخليج للتأمين، ميدغلف تكافل، التكافل الدولية للتأمين، وسوليدرتي للتأمين.

وفيما يتعلق بجانب الرسوم، توجد 6 شكاوى تتعلق بالرسوم، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في رسوم ضمان دفع البنك، رسوم كسر وديعة البنك، رسوم عمولة صرف العملات، فوائد القرض، الرسوم الإدارية لطباعة فواتير ضريبة القيمة المضافة، ونسبة التحويل على بطاقة الائتمان. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك السلام، ترافلوكس، البنك العربي، بنك البحرين والكويت وكريدي مكس.

وبموضوع شكاوى أخرى، فقد تم استلام 38 شكوى بمواضيع أخرى تتعلق هذه الشكاوى في مطالبة التأمين الطبي التي تم سدادها جزئياً للعميل، إغلاق/حظر حساب العميل، طلب العميل تغيير التفاصيل المصرفية الشخصية، شكوى بخصوص عروض بطاقات الائتمان التي يقدمها البنك، إغلاق بطاقة الائتمان، خصم قسط القرض قبل تاريخ الاستحقاق المتفق عليه، تأخير خصم القسط الشهري للعميل تسبب في حدوث خطأ والتأثير السلبي على تقرير البنفنت تجاه العميل، إيداع الشيك، عدم امتثال البنك لإجراءات الشكاوى الخاصة بمصرف البحرين المركزي من خلال عدم تأكيد الاستلام شكوى العميل خلال 5 أيام عمل، الإفصاح عن التفاصيل المصرفية الشخصية للعميل، إغلاق واسترداد مبلغ الوديعة الثابتة، احتفاظ البنك بثلاثة أقساط قرض على حساب العميل، معاملة غير صحيحة وتحميلها على حساب العميل، الاستعلام عن خصم على حساب العميل، مشاكل في العقود الاستثمارية، مشاكل في صناديق الاستثمار المشتركة، عدم الاستجابة لشكاوى العملاء، رفض الخدمة للعميل، طلب العميل شهادة براءة الذمة، تحديث تقرير بنفنت للعميل، خصم البنك قسط قرض مزايا كامل بما في ذلك دعم وزارة الإسكان والتخطيط العمراني، طلب العميل كشف حساب بطاقة الائتمان، إعادة جدولة القروض، مشاكل فنية، ورفض مطالبة التأمين الهاتفي. هذه الشكاوى تخص بنك البركة، الهلال التكافل، بنك السلام، شركة التأمين العربية، البنك الأهلي المتحد، تسهيلات البحرين، بنك البحرين والكويت، بنك البحرين الإسلامي، كريدي مكس، إيزي للخدمات المالية، مجموعة جي أف إتش المالية، بنك إتش دي أف سي، بنك إلى، بيت التمويل الكويتي، خليجي بنك، بنك البحرين الوطني، بنك ستاندرد تشارترد، شركة سنيك للتأمين، سوليدرتي للتأمين، وفينشر كابيتال بنك.



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>