



مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain

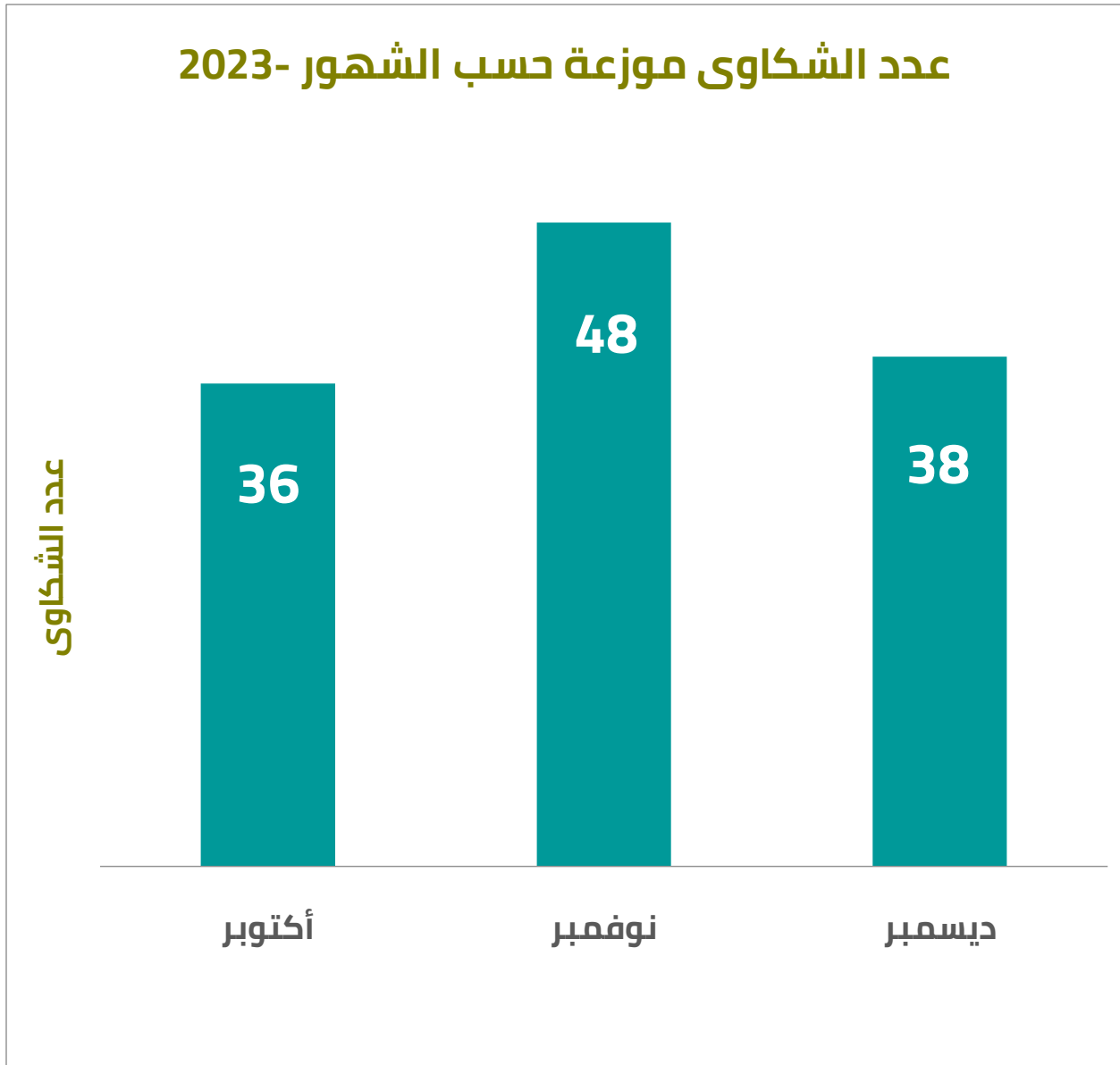


تقرير شكاوى العملاء

أكتوبر – ديسمبر 2023

المقدمة

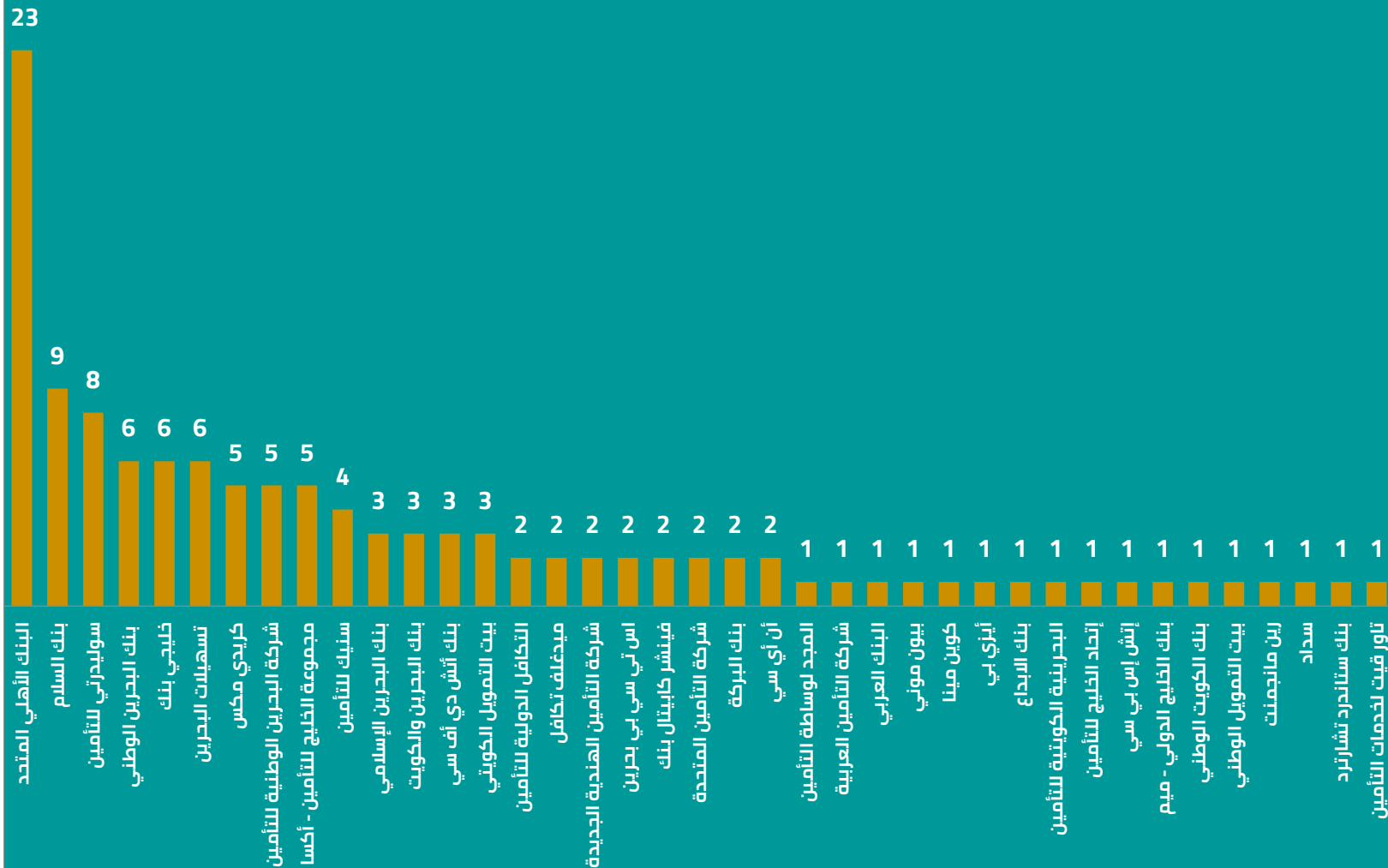
تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 أكتوبر إلى 31 ديسمبر 2023، 36 شكوى في شهر أكتوبر 2023، 48 شكوى في شهر نوفمبر 2023، 38 شكوى في شهر ديسمبر 2023. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



الشكاوى حسب الأسماء

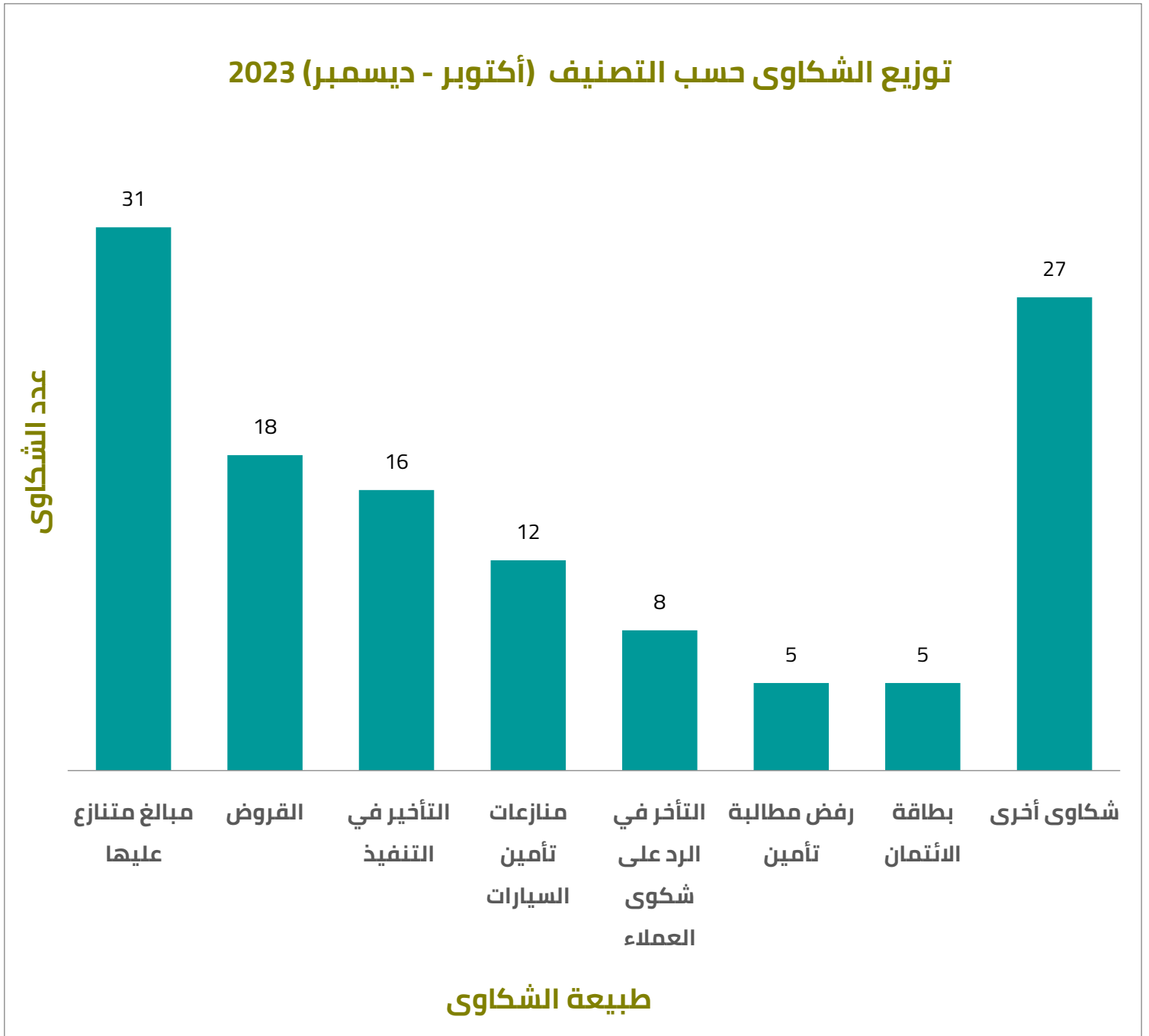
تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر أكتوبر - ديسمبر 2023 مع المؤسسات المصرفية، بنوك، وشركات تأمين حسب الرسم البياني التالي:

عدد الشكاوى - (أكتوبر - ديسمبر 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 31 شكوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في عمليات الاحتيال، استرداد المبلغ المخصوم، التسوية النقدية لإصلاح السيارة، استرداد قسط تأمين السيارة المستحق، تحويل دولي لم يستلمه المستفيد، طلب رسمي من العميل لاسترداد المبلغ والتأخير في تسوية المدفوعات من قبل مزود الدفع. تتمثل الشكاوى بالتحديد على بنك السلام، البنك الأهلي المتحد، بنك البحرين والكويت، بنك البحرين الإسلامي، كريدي مكس، بيت التمويل الكويتي، خليجي بنك، بنك البحرين الوطني، أن أي سي، شركة التأمين الهندية الجديدة، رين مانجمنت، سداد نظام الدفع الإلكتروني، أيزي الخدمات المالية، بنك ستاندرد تشارترد، سنك للتأمين، و اس تي سي بي بحرين.

وفيما يخص القروض، هناك 18 شكوى تخص القروض، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في تسوية رصيد القرض المستحق، دفع الورثة لمبلغ القرض المستحق المتعلق بأحد أفراد الأسرة المتوفين، خلاف العميل على نسبة خدمة الدين (DSR) على القرض، مشاكل في القرض المشترك، خلاف العميل ضامن القرض، طلب مستندات القرض وإعادة جدولة القرض. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك البركة، بنك السلام، البنك العربي، البنك الأهلي المتحد، تسهيلات البحرين، بنك الابداع، خليجي بنك، وبنك البحرين الوطني.

وعن التأخير في التنفيذ، هناك 16 شكوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في التأخير في تنفيذ مطالبات التأمين على السيارات، التحديث سجل تقرير البنفت، التحويل في التغطية التأمينية إلى شخص آخر، تزويد العميل شهادة براءة ذمة والمديونية، تنفيذ إجراءات القرض العقاري، تنفيذ استرداد طلب الأموال. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة البحرين الوطنية للتأمين، بنك السلام، تسهيلات البحرين، بنك البحرين الإسلامي، التكافل الدولية للتأمين، البحرينية الكويتية للتأمين، شركة التأمين الهندية الجديدة، سنيك للتأمين، سوليدرتي للتأمين، تاور قيت لخدمات التأمين، شركة التأمين المتحدة وفينشر كابيتال بنك.

أما بخصوص منازعات تأمين السيارات، هناك 12 شكوى، تتمثل هذه الشكاوى في الخلافات بمطالبات التأمين على السيارات بين شركة التأمين والعميل فيما يتعلق بإصلاح السيارة، الخلاف على شروط وأحكام وثيقة التأمين ومبلغ الخسارة الكلية للسيارة. الشكاوى تتعلق بالتحديد على مجموعة الخليج للتأمين - أكسا، شركة التأمين العربية، سنيك للتأمين، المجد لوساطة التأمين، شركة البحرين الوطنية للتأمين، إتحاد الخليج للتأمين، وسوليدرتي للتأمين.

وفيما يتعلق بالتأخير في الرد على شكاوى العملاء، توجد 8 شكاوى وتتضمن طبيعة هذه الشكاوى في تأخير المرخص له في الرد على شكاوى العملاء خلال الإطار الزمني الموضح في الدليل الإرشادي مصرف البحرين المركزي BC-9. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك السلام، البنك الأهلي المتحد، إتش إس بي سي، سوليدرتي للتأمين، ميدغلف تكافل، وشركة البحرين الوطنية للتأمين.

وعن رفض مطالبات التأمين، هناك 5 شكاوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى رفض شركات التأمين بمطالبات التأمين الخاصة بالعميل والتي تشمل مطالبات تأمين السيارات، مطالبات التأمين الطبي ومطالبات تأمين السفر. الشكاوى تتعلق بالتحديد على سوليدرتي للتأمين، شركة التأمين المتحدة، مجموعة الخليج للتأمين - أكسا، ميدغلف تكافل وشركة البحرين الوطنية للتأمين.

وفيما يخص مشاكل بطاقة الائتمان، هناك 5 شكاوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في إلغاء/إغلاق البطاقة، استلام العميل خطاب براءة ذمة، عدم موافقة العميل على احتساب الرصيد المستحق، إعادة إصدار بطاقة جديدة وتسوية المبالغ المستحقة. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بيون موني للاستثمارات والبنك الأهلي المتحد.

وبموضوع شكاوى أخرى، فقد تم استلام 27 شكوى، تتعلق هذه الشكاوى في طلب العميل إغلاق الحساب، التأخير في فتح الحساب، تحديث تقرير البنفث للعميل، إلغاء العميل لطلب استرجاع امواله، الخلاف على فوائد بطاقة الائتمان، مشاكل الوديعة الثابتة، عدم الرد على استفسار العميل بشأن التحويل الذي تم، مشاكل الاستثمار، مبلغ السحب على المكشوف، الرفض الجزئي لمطالبة تأمين السفر، طلب تفاصيل كشف الحساب البنكي، استرجاع شيك قديم، مشاكل تقنية، مشاكل التحويل، حظر الحساب، الاختلافات في رصيد حساب العميل، وتلقي العميل رسائل مستمرة من البنك لغرض التسويق. هذه الشكاوى تخص بنك البركة، بنك السلام، البنك الأهلي المتحد، تسهيلات البحرين، بنك البحرين والكويت، كوين مينا، مجموعة الخليج للتأمين – أكسا، بنك أتش دي أف سي، بيت التمويل الكويتي، خليجي بنك، بنك الخليج الدولي – ميم، بنك البحرين الوطني، بنك الكويت الوطني، أن أي سي، بيت التمويل الكويتي، اس تي سي بي بحرين 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>