



مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain

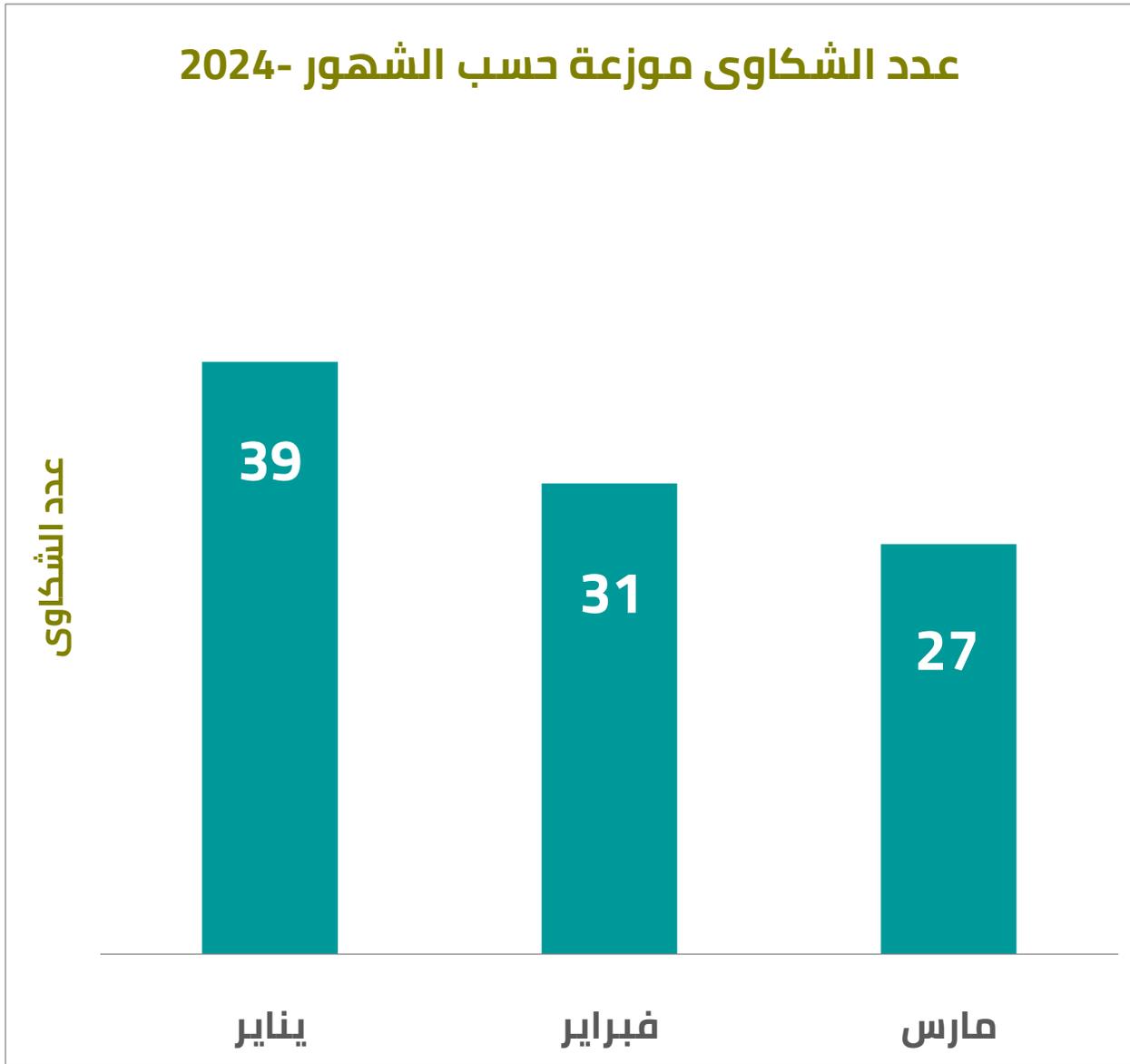


تقرير شكاوى العملاء

يناير - مارس 2024

المقدمة

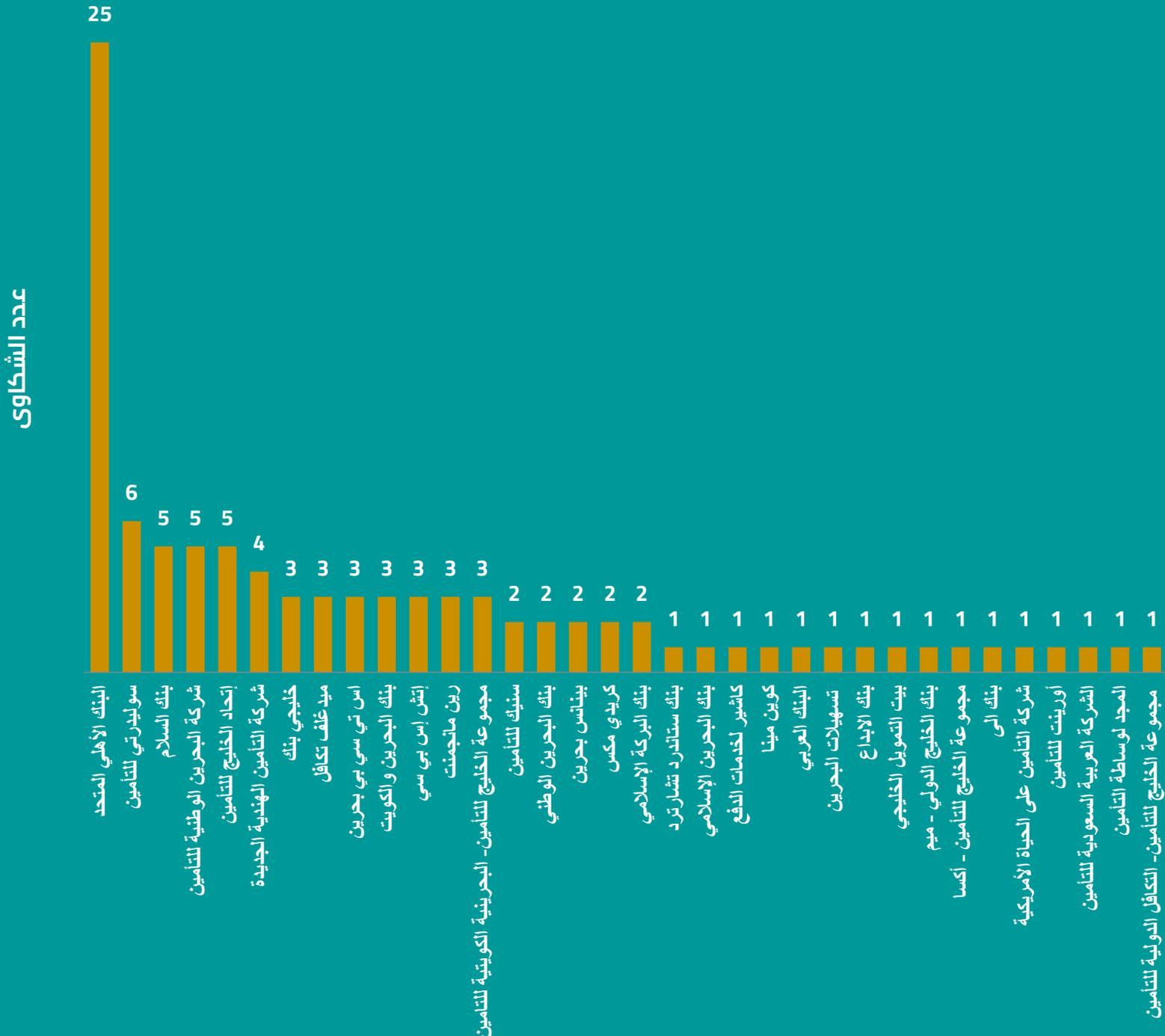
تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 يناير إلى 31 مارس 2024، 39 شكوى في يناير 2024، 31 شكوى في شهر فبراير 2024، 27 شكوى في شهر مارس 2024. مجموع الشكاوى 97. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



الشكاوى حسب الأسماء

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يناير- مارس 2024 مع المؤسسات المصرفية، بنوك، وشركات تأمين حسب الرسم البياني التالي:

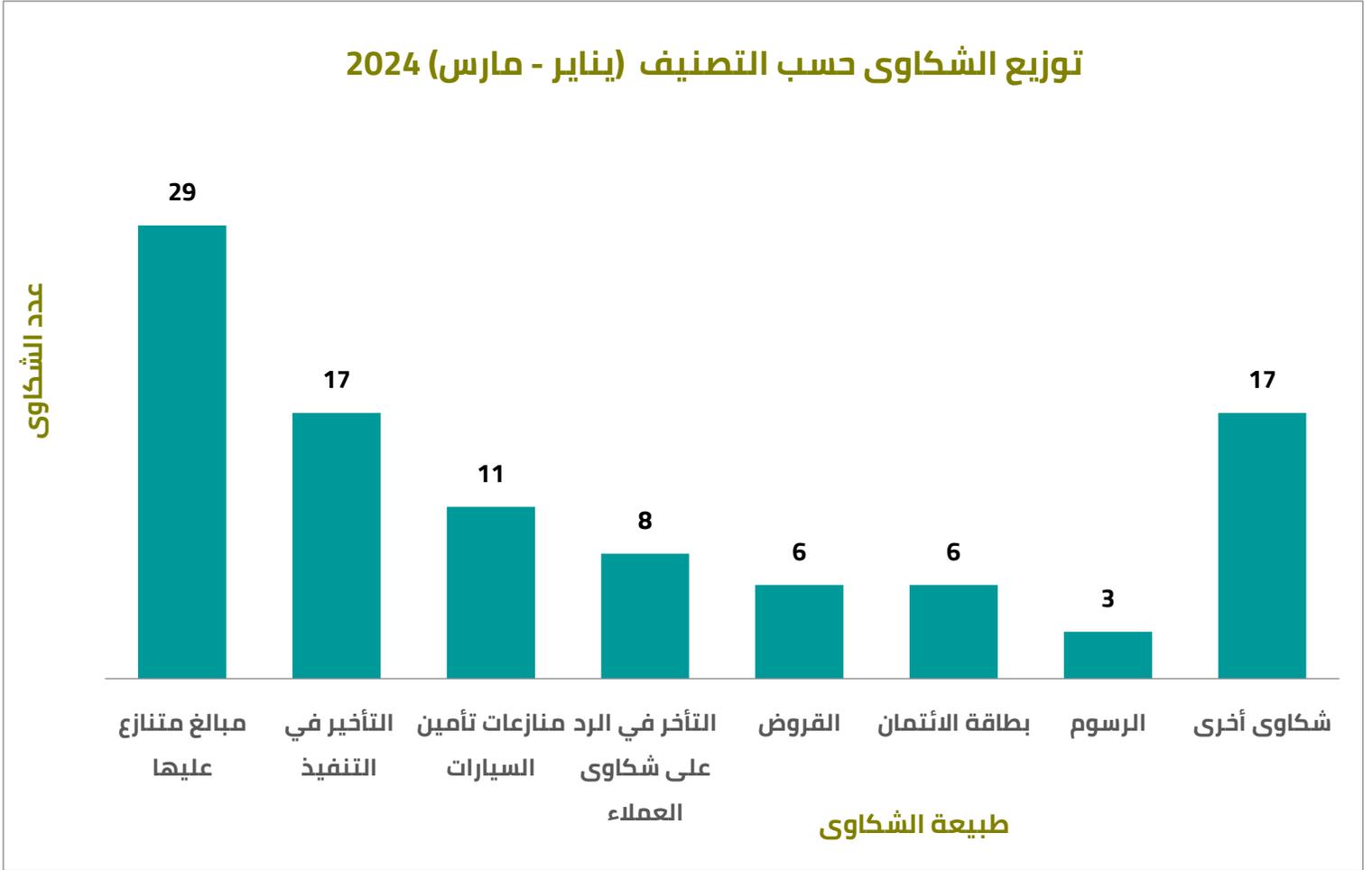
عدد الشكاوى - (يناير- مارس 2024)



تصنيف الشكاوى

يوضح الرسم البياني أدناه توزيع الشكاوى حسب التصنيف التالي:

توزيع الشكاوى حسب التصنيف (يناير - مارس) 2024



فيما يلي تفاصيل التصنيفات المتعلقة بطبيعة الشكاوى:

بخصوص المبالغ المتنازع عليها، استلمت وحدة حماية المستهلك 29 شكوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في عمليات الاحتيال، السحب من الصراف الآلي، التسوية النقدية لإصلاح السيارة، استرداد المبلغ المخصوم من العميل والمبلغ المحجوز. تتمثل الشكاوى بالتحديد على بنك السلام، البنك الأهلي المتحد، بنك البحرين والكويت، بنك البحرين الإسلامي، كاشير لخدمات الدفع، كريدي مكس، مجموعة الخليج للتأمين – أكسا، إتش إس بي سي، بنك إلى، خليجي بنك، بنك ستاندرد تشارترد، سوليدرتي للتأمين واس تي سي بي بحرين.

وعن التأخير في التنفيذ، هناك 17 شكوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في التأخير في تنفيذ مطالبات التأمين على السيارات، التأخير في تنفيذ الحظر على حساب العميل بسبب الاحتيال، التأخير في تنفيذ اجراءات تحويل القرض إلى بنك آخر، والتأخير في تنفيذ مطالبة تأمين السفر. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة اتحاد الخليج للتأمين، بنك البركة الاسلامي، البنك الأهلي المتحد، مجموعة الخليج للتأمين- البحرينية الكويتية للتأمين، شركة البحرين الوطنية للتأمين، مجموعة الخليج للتأمين- التكافل الدولية للتأمين، ميدغلف تكافل، الشركة العربية السعودية للتأمين، وسوليدرتي للتأمين.

أما بخصوص منازعات تأمين السيارات، هناك 11 شكوى، تتمثل هذه الشكاوى في الخلافات بمطالبات التأمين على السيارات بين شركة التأمين والعميل فيما يتعلق بإصلاح السيارة، تعويض خسارة الأيام لمدرربي السياقة، والخلاف بين شركة التأمين والعميل على مبلغ الخسارة الكلية للسيارة. الشكاوى تتعلق بالتحديد على سوليدرتي للتأمين، شركة التأمين الهندية الجديدة، شركة البحرين الوطنية للتأمين، أورينت للتأمين، وسنيك 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 الارشادي لمصرف البحرين المركزي BC-9. الشكاوى تتعلق بالتحديد على البنك العربي، البنك الأهلي المتحد، بنك البحرين والكويت، اس تي سي بي بحرين، شركة البحرين الوطنية للتأمين وبينانس بحرين.

وبشأن القروض، هناك 6 شكاوى تخص القروض، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في تسوية رصيد القرض المستحق، عدم استلام العميل لجدول حساب القرض، خلاف على مديونية القرض المستحق، وإعادة جدولة القرض. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك البحرين الوطني، بنك الابداع، البنك الأهلي المتحد، بنك السلام وتسهيلات البحرين.

وفيما يخص مشاكل بطاقة الائتمان، هناك 6 شكاوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في تأخير إلغاء/إغلاق البطاقة، عدم موافقة العميل على احتساب الرصيد المستحق، رسوم بطاقة الائتمان، التغطية التأمينية لبطاقات الائتمان. الشكاوى تتعلق بالتحديد على البنك الأهلي المتحد، خليجي بنك وكريدي مكس

وعن الرسوم، هناك 3 شكاوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في رسوم الحد الأدنى لرصيد الحساب، فرض رسوم على العميل مقابل طلب استرجاع أموال، والرسوم المتركمة بسبب استرداد التحويل بعملة أجنبية. الشكاوى تتعلق بالتحديد على خليجي بنك، بنك الخليج الدولي - ميم وإتش إس بي سي.

وبموضوع شكاوى أخرى، فقد تم استلام 17 شكوى، تتعلق هذه الشكاوى في حظر الحساب البنكي للعميل، حظر مبلغ من الوديعة الثابتة، إغلاق حساب قرض العميل وبطاقة الائتمان، مشكلة في خطة الاستثمار مع العميل، فقدان شيك العميل، استرداد قسط التأمين المستحق، رفض مطالبة التأمين الطبي، رفض مطالبة تأمين السفر، تعليق حساب العميل، مشاكل تقنية، إنهاء بوليصة سياسة خطة نمو الدخل ومشاكل في التحويلات. هذه الشكاوى تخص بنك البركة الاسلامي، البنك الأهلي المتحد، بينانس بحرين، كوين مينا، بيت التمويل الخليجي، مجموعة الخليج للتأمين- البحرينية الكويتية للتأمين، إتش إس بي سي، شركة التأمين على الحياة الأمريكية (ميتلايف)، بنك البحرين الوطني، رين مانجمنت، سنيك للتأمين، سوليدرتي للتأمين، والمجد لوساطة التأمين.



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>