



مصرف البحرين المركزي

Central Bank of Bahrain

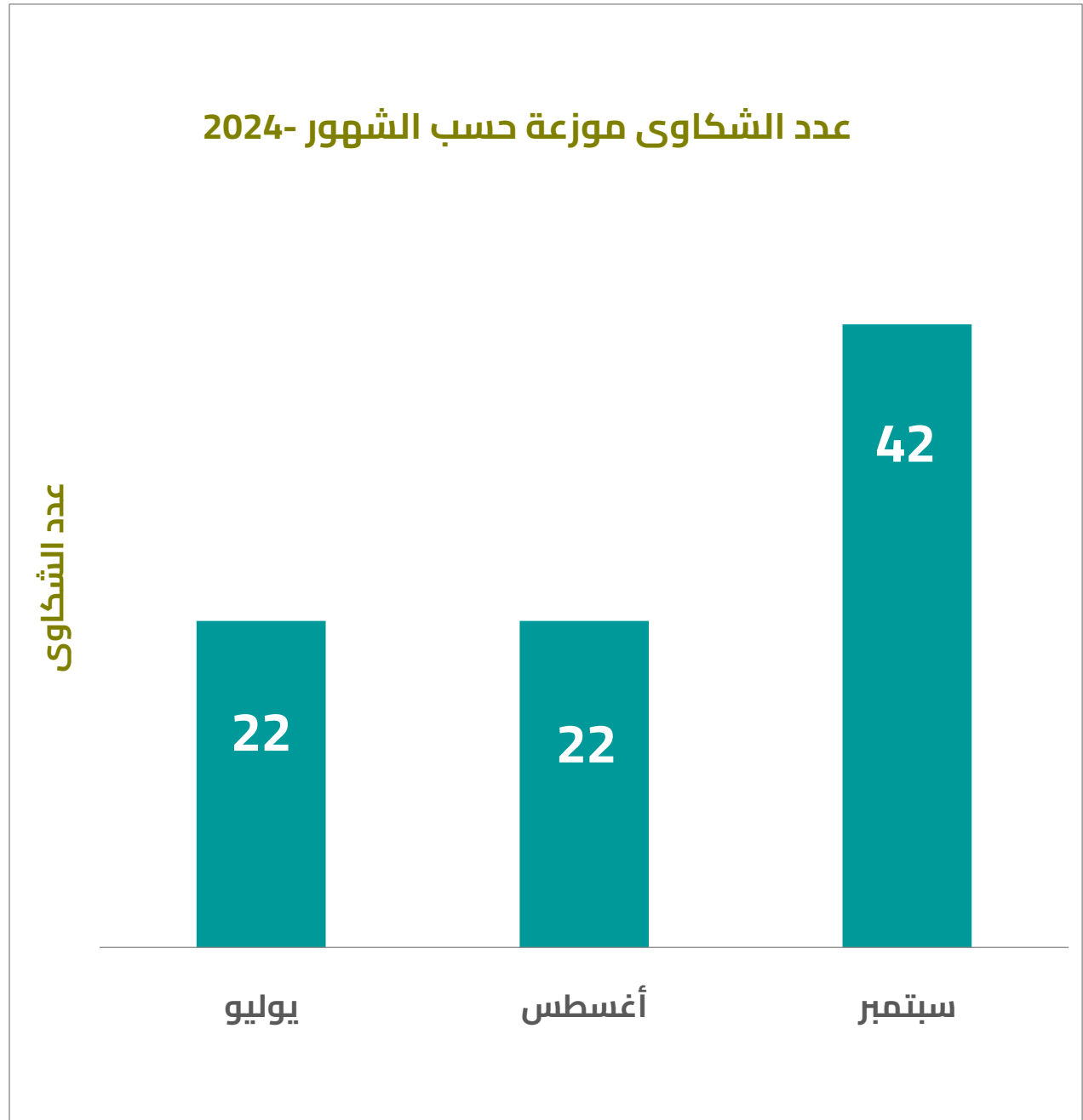


# تقرير شكاوى العملاء

يوليو - سبتمبر 2024

## المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك خلال الفترة من 1 يوليو إلى 30 سبتمبر 2024، 22 شكوى في يوليو 2024، 22 شكوى في شهر أغسطس 2024، 42 شكوى في شهر سبتمبر 2024. مجموع الشكاوى 86. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:

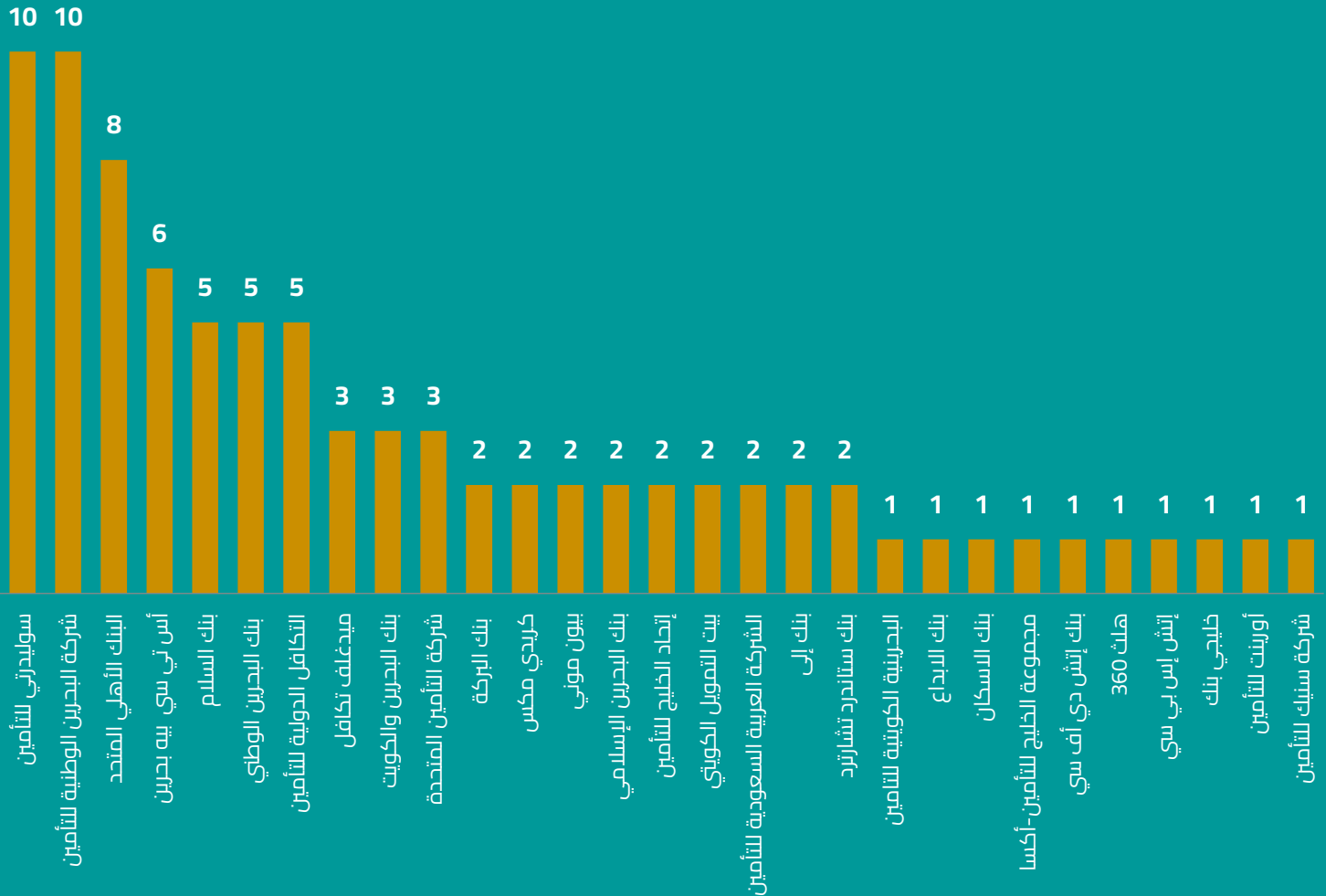


## الشكاوى حسب الأسماء

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يوليو - سبتمبر 2024 على المؤسسات المصرفية، بنوك، وشركات تأمين حسب الرسم البياني التالي:

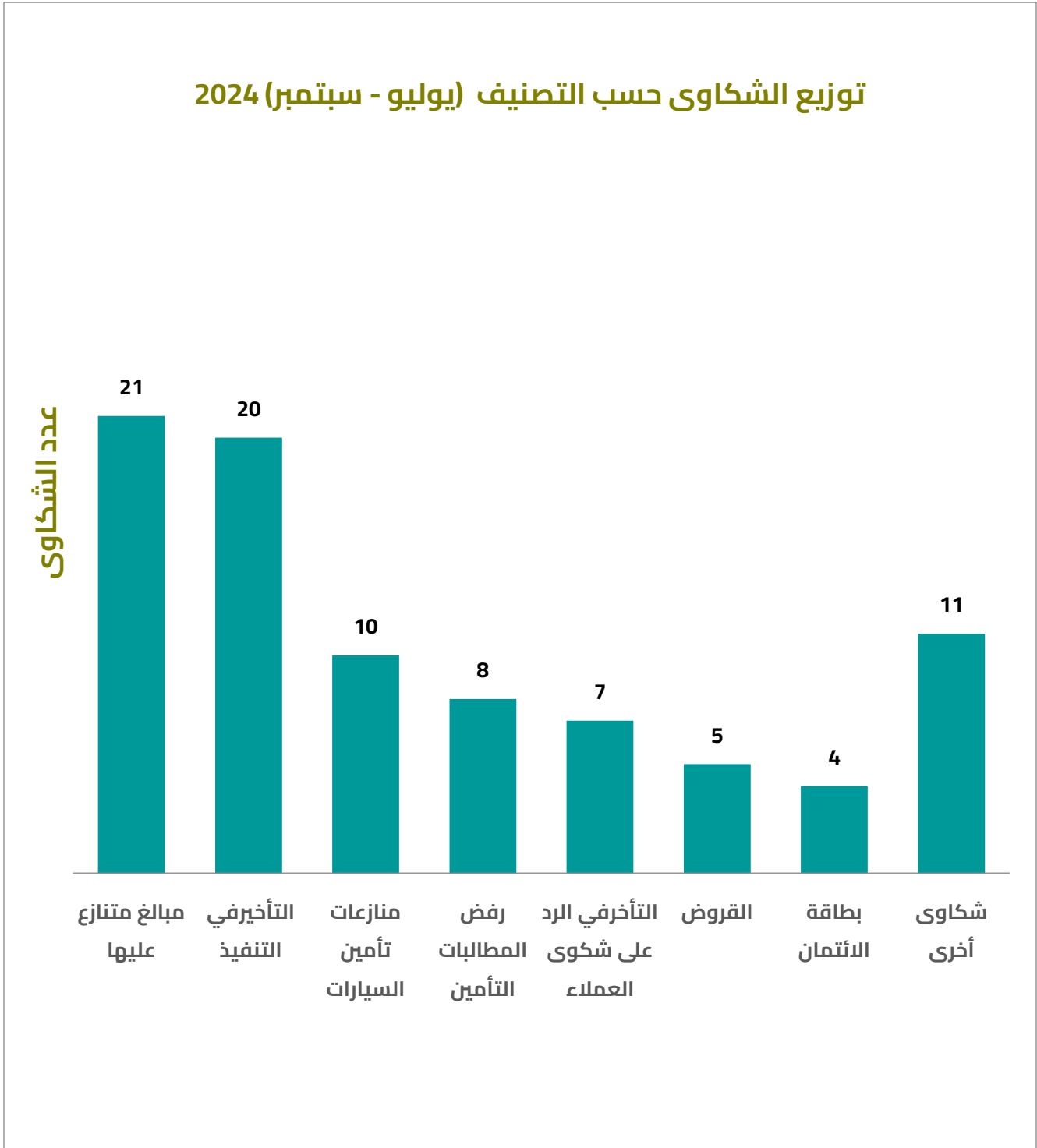
### عدد الشكاوى - (يوليو- سبتمبر 2024)

عدد الشكاوى



## 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 21 شكوى وتتضمن طبيعة هذه الشكاوى في إيداع مبالغ بأجهزة الصراف الآلي، تقدير مبلغ الإصلاح في مطالبات التأمين على السيارات، خلاف بين العميل وشركة التأمين على مبلغ التعويض عن إجمالي خسارة أيام الدخول لسائق سيارة أجرة، خصم غير مصرح به من حساب العميل، خلاف بين العميل وشركة التأمين على مبلغ الخسارة الكلية لمطالبة تأمين السيارة، خطأ في الدفع، عمليات الاحتيال، رسوم المتعددة الموضحة في كشف حساب البنك الخاص بالعميل، استرداد المبلغ المخصوم من حساب العميل، والخصم الثلاثي لمعاملة واحدة. تتمثل الشكاوى بالتحديد على كريدي مكس، البنك الأهلي المتحد، بنك السلام، بنك البحرين الإسلامي، بيون موني، بنك إتش دي أف سي، بنك البحرين الوطني، الشركة العربية السعودية للتأمين، سوليدرتي للتأمين، بنك ستاندرد تشارترد، أس تي سي بيه بحرين، التكافل الدولية للتأمين، شركة التأمين المتحدة، وإتش إس بي سي.

**وعن التأخير في التنفيذ،** هناك 20 شكوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في التأخير في تنفيذ مطالبات التأمين على المركبات، التأخير في تنفيذ القرض، التأخير في سداد وثيقة التأمين ضد الممارسات الخاطئة، التأخير في تنفيذ ثلاث حالات استرداد أموال، التأخير في استلام المديونية من البنك، التأخير في تزويد العميل براءة الذمة من البنك، والتأخير في تحويل القرض إلى بنك آخر. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة البحرين الوطنية للتأمين، بنك البركة، بنك السلام، بنك الابداع، ميدغلف تكافل، بنك البحرين الوطني، شركة سنيك للتأمين، سوليدرتي للتأمين، أس تي سي بيه بحرين، وشركة التكافل الدولية للتأمين.

**أما بخصوص منازعات تأمين السيارات،** هناك 10 شكاوى، تتمثل هذه الشكاوى في الخلافات بمطالبات التأمين على السيارات بين شركة التأمين والعميل فيما يتعلق بإصلاح السيارة. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة التكافل الدولية للتأمين، شركة البحرين الوطنية للتأمين، مجموعة الخليج للتأمين-أكسا، إتحاد الخليج للتأمين، سوليدرتي للتأمين، شركة التأمين المتحدة، والشركة العربية السعودية للتأمين.

**وبشأن رفض المطالبات التأمين** هناك 8 شكاوى وتتضمن طبيعة هذه الشكاوى في مطالبة تأمين الممتلكات، رفض تعويض خادمة هاربة، رفض مطالبة التأمين الطبي، رفض مطالبة تأمين السفر، ورفض مطالبة تأمين السيارات. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة البحرين الوطنية للتأمين، سوليدرتي للتأمين، البحرينية الكويتية للتأمين، إتحاد الخليج للتأمين، هلت 360، وأورينت للتأمين.

**وفيما يتعلق بالتأخير في الرد على شكاوى العملاء**، توجد 7 شكاوى، تتضمن طبيعة هذه الشكاوى في تأخير المرخص له في الرد على شكاوى العملاء خلال الإطار الزمني الموضح في الدليل الإرشادي لمصرف البحرين المركزي. الشكاوى تتعلق بالتحديد على شركة البحرين الوطنية للتأمين، بنك إلى، بنك البحرين والكويت، خليجي بنك، سوليدرتي للتأمين وأس تي سي بيه بحرين.

**وبشأن القروض**، هناك 5 شكاوى وتتضمن طبيعة هذه الشكاوى في الخلاف بين العميل والبنك حول احتساب القرض، خلاف بين العميل والبنك بشأن مبلغ القرض المستحق، عدم رضا العميل عن الفائدة التراكمية على القرض، مسألة في التسوية المبكرة للقرض، وإعادة جدولة القرض. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك السلام، بنك البحرين الإسلامي، بنك البحرين والكويت، بنك البركة، وبنك البحرين الوطني.

**وفيما يخص مشاكل بطاقة الائتمان**، هناك 4 شكاوى وتتضمن طبيعة هذه الشكاوى في عدم موافقة العميل على تحصيل رسوم سنوية، شكوى بخصوص العرض الترويجي لبطاقة الائتمان، تسوية بطاقة الائتمان، وتنفيذ الرسوم على بطاقة الائتمان فيما يتعلق بخدمات قاعة الضيافة المطار. الشكاوى تتعلق بالتحديد على بنك الأهلي المتحد وبنك ستاندرد تشارترد.

**وبموضوع شكاوى أخرى**، فقد تم استلام 11 شكوى، تتعلق هذه الشكاوى في الرسوم على تحويل مبلغ، خصم مبلغ من حساب العميل دون موافقة، مشكلة إضافة البطاقة إلى بنفنت بي، عدم تلقي رسائل من البنك، إيداع نقدي على ماكينة الصراف الآلي، صرف ضمان الأداء، عدم رضا العميل عن كيفية تعامل البنك مع الشكاوى، طلب العميل كشف حساب بنكي، طلب جدول مدفوعات القرض، إنهاء حساب العميل، وسجل تاريخ تقرير البنفنت. هذه الشكاوى تخص البنك الأهلي المتحد، بنك البحرين والكويت، بيون موني، بنك الإسكان، بنك إلى، بيت التمويل الكويتي، بنك البحرين الوطني، والتكافل الدولية للتأمين.



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>