

مَرْكَزُ الْبَحْرَنِ اِلْمَنْكَبِيُّ

Central Bank of Bahrain

# تقرير دعامة المستولك

الربع الثاني 2025

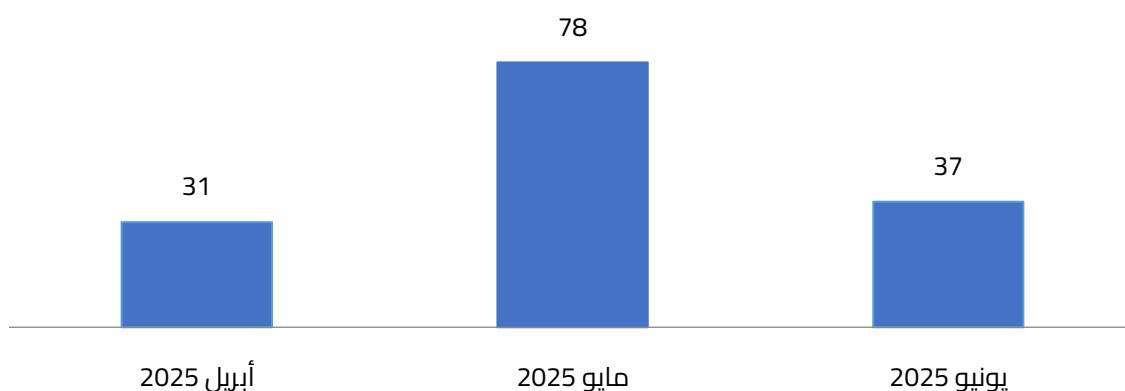
## المقدمة

يتم إعداد تقرير حماية المستهلك من قبل إدارة حماية المستهلك والتنفيذ. وقد تلقت الإدارة وعالجت 31 شكوى خلال شهر أبريل، 78 شكوى خلال شهر مايو، و37 شكوى خلال شهر يونيو 2025، إجمالي 146 شكوى خلال الربع الثاني من عام 2025 (أبريل - يونيو).

## الشكاوى حسب الشهر

يوضح الرسم البياني التالي الشكاوى الواردة والمعالجة خلال الربع الثاني من عام 2025 (أبريل - يونيو) حسب الشهر:

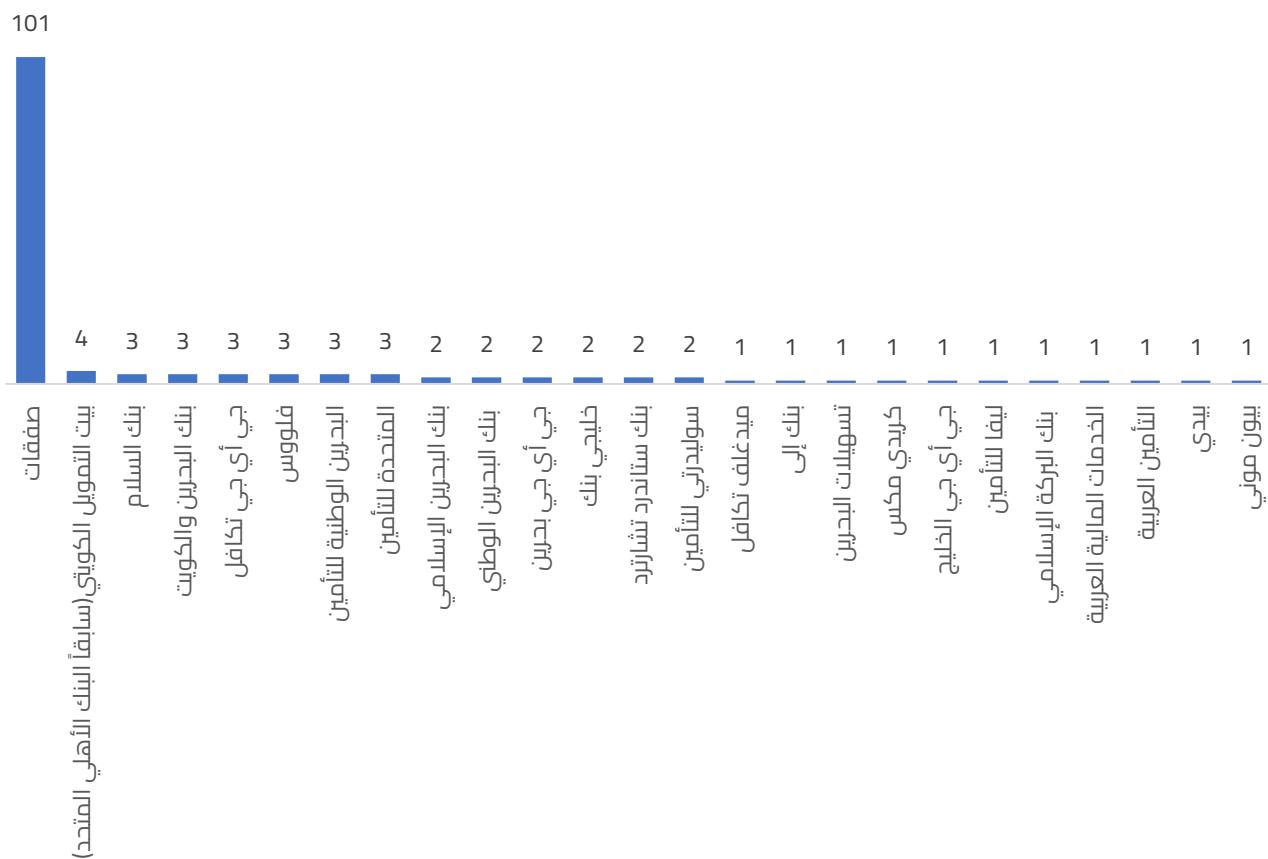
### عدد الشكاوى - حسب الشهر



## الشكاوى حسب المرخص له

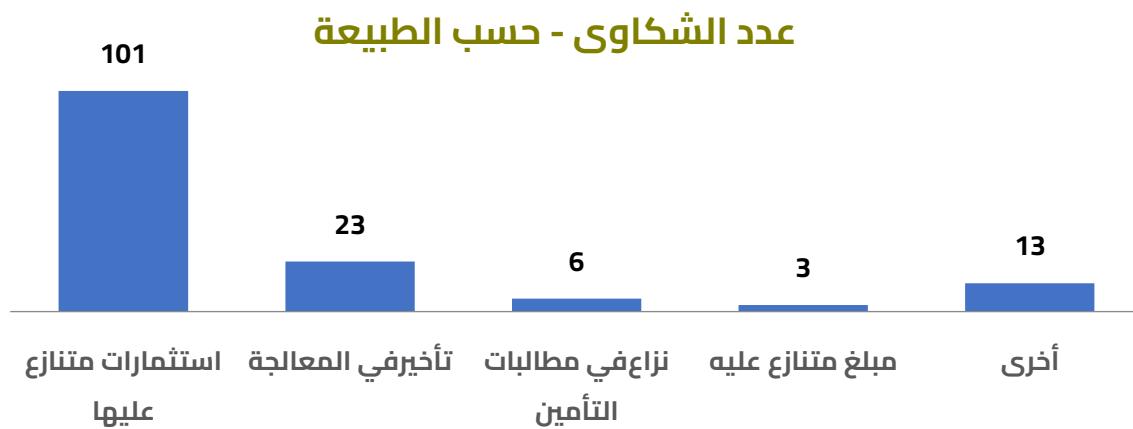
توزيع الشكاوى التي تم استلامها ومعالجتها خلال الربع الثاني من عام 2025 (أبريل - يونيو) على بنوك، شركات تأمين، مؤسسات مالية، وعدد من المرخص لهم حسب الرسم البياني التالي:

عدد الشكاوى - (أبريل - يونيو 2025)



## طبيعة الشكاوى

يوضح الرسم البياني التالي طبيعة الشكاوى التي تم استلامها ومعالجتها خلال الربع الثاني من عام 2025 (أبريل - يونيو) مصنفة حسب الفئة:



**فيما يلي تفاصيل التصنيفات المتعلقة بطبيعة الشكاوى:**

### ▪ استثمارات متنازع عليها

تتعلق طبيعة هذه الشكاوى باستثمارات متنازع عليها بين المستهلكين ومرخص له واحد. الشكاوى المتعلقة بالمبالغ المتنازع عليها تحت هدم الفئة تخص تحديداً شركة "صفقات".

### ▪ تأخير في المعالجة

تتعلق طبيعة هذه الشكاوى بالتأخير في معالجة العمليات المصرفية المتنازع عليها، التأخير في تحديث بيانات التقرير الأئماني للمستهلكين لدى مركز البحرين للمعلومات الأئمائية، التأخير في معالجة مطالبات التأمين، والتأخير في تزويد المستهلكين بالشهادات المتعلقة بالقروض.

## ▪ نزاع في مطالبات التأمين

تتعلق طبيعة هذه الشكاوى بمنازعات بين المستهلكين وشركات التأمين فيما يخص مبالغ التسوية النقدية الى جانب إصلاح مطالبات تأمين السيارات.

## ▪ مبالغ متنازع عليه

تتعلق طبيعة هذه الشكاوى بمعاملات احتيالية على حسابات المستهلكين المصرفية إضافة لبطاقاتهم الائتمانية.

## ▪ شكاوى أخرى

من الأمثلة على الشكاوى الأخرى تقييد حسابات المستهلكين من قبل البنوك، مشاكل في الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت ومشاكل في تطبيقات الخدمات المصرفية للبنوك من ضمن أمور أخرى.



مَسْرِفُ الْبَحْرَنِ الْمَرْكُبِيِّ

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوى المستهلك يتم إعداده كل ثلاثة أشهر من قبل إدارة حماية المستهلك والتنفيذ.

التقرير متوفّر على موقع مصرف البحرين المركزي في قسم المطبوعات والبيانات

<http://www.cbb.gov.bh>