

Office of Ombudsperson for Financial Services

COMMUNIQUE-

Waiting Time in Certain Banks

It has been brought to the attention of the Office of Ombudsperson for Financial Services that complaints have been made on the social media about the time which consumers have to wait before being served at banks.

This Office wishes to inform the public that it is aware of the situation.

On 7 October 2019, this Office has issued Guidelines on Complaints Handling Policy and Procedures wherein it has been expressly stated that financial institutions should take measures as are necessary and deploy every effort to reduce the time which consumers have to wait before being served at their premises. In terms of the Guidelines, Financial institutions have been requested to submit a monthly report to this Office indicating the total amount of consumers visiting the financial institution on a daily basis and the maximum time that a consumer has had to wait at the financial institution before being served and the efforts that the financial institution have made to reduce waiting time.

This Office has given them a moral delay to put in place the necessary infrastructure, the recruitment of personnel, if necessary and others, to attain that objective.

This Office is monitoring the situation closely and if need be it will issue specific directives to financial institutions falling under its purview on the maximum time that a consumer has to wait at a financial institution before being served.

Date: 14 November 2019

Office of Ombudsperson for Financial Services

COMMUNIQUE

Temps d'attente dans Certaines Banques

Il a été porté à l'attention du Bureau de l'Ombudsperson for Financial Services (Bureau) que des plaintes ont été enregistré sur les réseaux sociaux au sujet du temps d'attente dans certaines banques.

Le Bureau tient à informer le public que le Bureau est au courant de cet état de choses.

Le 7 Octobre 2019, le Bureau a publié des Lignes directrices sur la politique et les procédures de traitement des plaintes dans lesquelles il a été expressément indiqué que les institutions financières devraient prendre les mesures nécessaires et déployer tous les efforts pour réduire le temps que les consommateurs doivent attendre avant d'être servis dans leurs locaux. En vertu de ces Lignes directrices, les institutions financières devront présenter un rapport mensuel à ce bureau indiquant le nombre total de consommateurs qui visitent l'institution sur une base quotidienne et le temps maximum qu'un consommateur a dû attendre à l'institution financière avant d'être servi et les efforts que l'institution financière a faits pour réduire le temps d'attente.

Le Bureau leur a donné un temps moral pour mettre en place les infrastructures nécessaires, recruter le personnel nécessaire si besoin est, et autres, pour y parvenir.

Ce bureau suit la situation de près et, le cas échéant, il émettra des directives spécifiques aux institutions financières tombant sous sa tutelle sur le délai maximal d'attente avant qu'une personne peut être servi.

Date: 14 Novembre 2019