

Office of Ombudsperson for Financial Services

COMMUNIQUE

The Public is hereby informed of the procedures which should be followed for the making of a complaint to the Office of Ombudsperson for Financial Services.

Step 1: A complainant should first make his complaint to his financial institution;

Step 2: If after having made his complaint to the financial institution, the complainant still feels aggrieved by the decision of the financial institution or he does not receive a reply to his complaint after a period of 3 months as from the date the complaint was made, he may then lodge a complaint in writing to the Office of Ombudsperson for Financial Services.

Step 3: The complaint to the Office of Ombudsperson for Financial Services should be duly accompanied by the following: -

- the name and address of the complainant;
- the name and address of the financial institution against which the complaint was made;
- the nature of the complaint and the facts and circumstances giving rise to the complaint;
- the relief sought;
- a written declaration to the effect that the complaint was made to his financial institution by registered post, with advice of delivery, and that he has sufficient interest in the subject matter of the complaint;
- a declaration as to whether the financial institution replied to the complaint;
- a copy of the reply, if any, from the relevant financial institution to which the complaint was made; and
- copy of the documents on which he proposes to rely.

Date: 7th March 2019

Office of Ombudsperson for Financial Services

COMMUNIQUE

Le Public est ci-dessous avisé des procédures qui doivent être suivies pour déposer une plainte à l'Office de L'Ombudsperson for Financial Services.

Étape 1 : Un plaignant doit d'abord loger sa plainte à son institution financière ;

Étape 2 : Si après l'avoir fait, le plaignant se sent toujours lésé par la décision de l'institution financière ou qu'il ne reçoit pas une réponse de celle-ci après une période de 3 mois à compter de la date où il a déposé SA plainte, il peut alors déposer une plainte par écrit à l'Office de l'Ombudsperson for Financial Services ;

Étape 3 : La plainte à l'Office de L'Ombudsperson for Financial Services devrait être dûment accompagnée des éléments suivants : -

- le nom et l'adresse du plaignant ;
- le nom et l'adresse de l'institution financière contre laquelle la plainte a été déposée ;
- la nature de la plainte et les faits et les circonstances donnant lieu à la plainte ;
- la réparation demandée ;
- une déclaration écrite à l'effet que la plainte a été déposée à son institution financière par lettre recommandée, avec accusé de réception, et qu'il a un intérêt suffisant dans l'objet de la plainte ;
- une déclaration quant à savoir si l'institution financière a répondu à sa plainte ;
- une copie de la réponse, le cas échéant, de l'institution financière suite à la plainte déposée ; et
- une copie des documents sur lesquels il compte s'appuyer.

Date : 7 Mars 2019