



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Gearán a dhéanamh leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)



Cabhróidh an bhileog seo leat ár ról agus an chaoi a bpléimid le gearáin a thuiscint. Is treoir thapa í a thugann eolas ginearálta, agus má bhíonn ceist ar bith eile agat, ba cheart dul i dteagmháil linn. Tá ár gcuid sonraí teagmhála ar chúl na bileoige seo.

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

Má tá gearán agat faoin gcaoi ar phléigh soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean leat, agus mura bhfuil tú in ann do ghearán a réiteach le do sholáthraí, is féidir leat an gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Cuirimid seirbhís **neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce** ar fáil chun gearáin a réiteach. Téimid i ngleic le gearáin go neamhfhoirmiúil ar dtús trínár seirbhís réitigh díospóidí. Éistimid leatsa agus leis an soláthraí agus cabhraímid libh teacht ar chomhaontú a shásóidh an dá pháirtí. Réitímid formhór na ngearán tríd an bpróiseas neamhfhoirmiúil sin. Mura dtagann tú féin agus do sholáthraí ar réiteach tríd an tseirbhís réitigh díospóidí, d'fhéadfaimis imscrúdú foirmiúil a dhéanamh ar do ghearán.

I ndiaidh ár n-imscrúdaithe fhoirmiúil, eisíonn an tOmbudsman cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí. D'fhéadfadh an tOmbudsman a ordú don soláthraí cúiteamh a íoc leat, nó d'fhéadfadh sé a ordú don soláthraí an fhadhb a réiteach nó a chur ina ceart. Mura seasaimid le do ghearán, ní ordóidh an tOmbudsman don soláthraí aon bheart a dhéanamh, ná cúiteamh a íoc leat.

Tá cinntí a dhéanann an tOmbudsman ina gceangal de réir an dlí ar an dá pháirtí: tusa agus an soláthraí. Féadfaidh ceachtar páirtí cinntí a achomharc trí achomharc reachtúil os comhair na hArd-Chúirte.

Foilsímid cinntí go rialta maidir le gearáin faoi sheirbhísí airgeadais agus cás-staidéir maidir le gearáin faoi phinsin ar ár suíomh gréasáin. Féadaimid ainmneacha soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin; Féadaimid ábhar imní a chur ar shúile Bhanc Ceannais na hÉireann nó an Údaráis Pinsean freisin.

Sula gcuireann tú gearán faoinár mbráid

Leagtar amach in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, de réir dlí, na cineálacha gearán a bpléimid leo. Sula gcuireann tú gearán faoinár mbráid, cuimhnigh:

- **Caithfidh tú gearán a dhéanamh le do sholáthraí ar dtús. Má rinne tú gearán le do sholáthraí agus murar réitíodh na fadhbanna, féadfaidh tú gearán a chur faoinár mbráid ansin.**
- **Má bhaineann do ghearán le comhchuntas nó le comhpholasaí, caithfidh na húinéirí ar fad an gearán a dhéanamh.**
- **Ní féidir linn plé le gearáin atá faoi réir imeachtaí dlíthiúla faoi láthair, nó a bhí roimhe seo.**
- **Go hiondúil, caithfear gearáin a chur faoinár mbráid laistigh de shé bliana ón dáta a ndearna an soláthraí an rud faoina bhfuil tú ag gearán. Ach is féidir gearáin faoi “sheirbhís airgeadais fhadtéarmach”, a bhfuil brí shonrach leis faoin Acht, a dhéanamh laistigh de thrí bliana ón uair a cuireadh an fhadhb ar do shúile, fiú má tharla an beart a bhfuiltear ag gearán faoi níos mó ná sé bliana ó shin. Tá níos mó eolais faoi na teorainneacha ama ar ár suíomh gréasáin, nó is féidir dul i dteagmháil linn fúthu.**
- **Ní phléimid le gearáin a tháinig chun cinn mar gheall ar chinneadh tráchtála a rinne soláthraí. Áirítear le cinntí tráchtála diúltú creidmheas nó árachas a thabhairt duit.**

Caithfidh comhlachtaí eile dul i ngleic le roinnt gearán. Mar shampla, téann an Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre i ngleic le gearáin faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann 2000–2015 a chuireann cosc ar idirdhealú nuair atá earraí agus seirbhísí á soláthar. Pléann an Coimisiún um Chosaint Sonraí le gearáin faoi chúrsaí cosanta sonraí nó rochtain ar shonraí.

Gearáin is féidir a chur faoi bhráid an OSAP

Is féidir leat gearán a dhéanamh linn faoin gcaoi ar phléigh soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean leat. Is ionann soláthraí seirbhísí airgeadais agus gnó a chuireann seirbhísí airgeadais ar fáil – ar nós baincéireachta, coigiltis, árachais, iasachtaí nó stocbhróicéireachta.

Áirítear le soláthraithe seirbhísí airgeadais:

- > bainc
- > cumainn foirgníochta
- > cuideachtaí árachais
- > comhair chreidmheasa
- > idirghabhálaithe creidmheasa
- > stocbhróicéirí
- > cuideachtaí árachais sláinte
- > iasachtóirí airgid
- > bureaux de change
- > soláthraithe creidmheasa/fruilcheannaigh
- > bróicéirí morgáistí, bróicéirí árachais agus idirghabhálaithe eile
- > geallbhróicéirí

D'fhéadfadh eagraíocht nó duine/daoine atá bainteach le do scéim pinsean a rith a bheith i gceist le soláthraí pinsean. Áirítear le soláthraithe pinsean:

- > fostóirí a thairgeann scéimeanna pinsean ceirde, Cuntais Coigiltis Scoir Phearsanta (PRSA) agus Conarthaí Blianachta Scoir faoi lontaobhas (RAC faoi lontaobhas)
- > iontaobhaithe, riarthóirí, sainchomhairleoirí agus cuideachtaí árachais a thairgeann scéimeanna pinsean ceirde, Cuntais Coigiltis Scoir Phearsanta (PRSA) agus Conarthaí Blianachta Scoir faoi lontaobhas (RAC faoi lontaobhas)
- > Ranna Rialtais nó comhlachtaí stáit a ritheann scéimeanna pinsean dá bhfostaithe

Ní féidir gearán faoi phinsin leasa shóisialaigh a chur faoi bhráid an OSAP. Ba cheart na gearáin sin a chur faoi bhráid na Roinne Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí.

Mura bhfuil tú cinnte an mbaineann do ghearán le ceann de na catagóirí thuasluaite, nó an féidir linn do ghearán a scrúdú, téigh i dteagmháil linn lena phlé.



Trí chéim chun gearán a dhéanamh faoi sholáthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean

1

Téigh i dteagmháil le do sholáthraí seirbhísí airgeadais nó do sholáthraí pinsean agus déan gearán foirmiúil.



Ba cheart duit labhairt nó scríobh chuig an duine a phléann leat go hiondúil, nó iarraidh ar an mbainisteoir gearán éisteacht le do ghearán.

Sula gcuirtear gearán faoi bhráid an OSAP, caithfear deis a thabhairt do do sholáthraí an fhadhb a réiteach.

Cén t-eolas ba cheart a thabhairt dóibh?

- Bíodh sé breá soiléir go bhfuil gearán á dhéanamh agat.**
- Mínigh do ghearán.**
- Mol bealach a bhféadfadh an soláthraí é a chur ina cheart.**



Sula ndéantar gearán leis an OSAP, caithfear deis a thabhairt do do sholáthraí an fhadhb a réiteach.

Ach má cheapann tú go bhfuil an teorainn ama chun gearán a chur faoinár mbráid ag druidim linn (féach ar lch 3), téigh i dteagmháil linn.

2

Bí foighneach agus dícheallach



Ba cheart don soláthraí dul i ngleic le do ghearán trína phróiseas láimhseála gearán.

Féadfaidh an soláthraí suas le 40 lá oibre a thógáil chun dul i ngleic le do ghearán.



Nuair a dhéanann tú gearán leis an soláthraí bí dícheallach. Mura dtarlaíonn aon cheo, cuir glaoch ar an soláthraí agus seiceáil cén dul chun cinn a rinneadh ar do ghearán.



Ba cheart don soláthraí do ghearán a imscrúdú go hiomlán, de réir a phróisis réitigh díospóidí inmheánaigh.

Ag deireadh an phróisis réitigh díospóidí inmheánaigh, cuirfidh an soláthraí a dhearcaidh féin ar do ghearán in iúl duit, agus ansin:

Eiseoidh an soláthraí litir freagartha deiridh agus beidh tú sásta leis an gcaoi ar réitíodh do ghearán.

Eiseoidh an soláthraí litir freagartha deiridh agus ní bheidh tú sásta leis an gcaoi ar réitíodh do ghearán.

3

Téigh i dteagmháil leis an OSAP



Má tá tú fós míshásta i ndiaidh an litir freagartha deiridh a fháil, féadfaidh tú dul i dteagmháil leis an OSAP. Chun do ghearán a chur chun cinn, teastóidh:

A Foirm ghearáin chomhlánaithe ina hiomláine

&

B Cóip de do litir freagartha deiridh.

Mura bhfuil ag éirí leat an fhreagairt deiridh a fháil agus má tá 40 lá caite, téigh i dteagmháil linn.



Ba cheart go léireofaí sa **litir freagartha deiridh** an méid a rinne an soláthraí chun do ghearán a imscrúdú trína phróiseas réitigh díospóidí inmheánach. Ba cheart go gcomhairleofaí duit dul i dteagmháil leis an OSAP anois, má tá tú fós míshásta.

Eolas tábhachtach faoinár seirbhísí a úsáid

Costais Fhéideartha

Bíonn gearán a chur faoinár mbráid simplí agus ní chosnóidh sé aon cheo ort. Ní gá duit atur nae a fhostú ná cúnamh gairmiúil eile a fháil chun do ghearán a réiteach, ach má chinneann tú air sin a dhéanamh, is fútsa a bheidh sé aon chostais a bhaineann leis na seirbhísí sin a íoc.

Oibleagáidí Airgeadais

D'fhéadfadh go mbainfeadh do ghearán le táirge airgeadais a ndéanann tú íocaíochtaí nó aisíocaíochtaí rialta air, ar nós infheistíochta, polasaí árachais nó morgáiste. Ní athraíonn d'oibleagáidí airgeadais má chuireann tú gearán faoinár mbráid agus ba cheart duit leanúint ort á íoc mar is gnáth.

Téigh i dteagmháil linn

Teach Lincoln, Plás Lincoln,
Baile Átha Cliath 2, D02 VH29.



www.fspo.ie



info@fspo.ie



+353 1 567 7000



Bíonn ár n-oifigí agus ár línte gutháin ar oscailt don phobal Luan go hAoine:

09:30 – 13:00

14:00 – 17:00

Seachas ar laethanta saoire bainc agus poiblí.

Fáiltímid roimh gach cineál aiseolais: feedback@fspo.ie