An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Na nithe ar féidir leat a bheith ag súil leo le linn idirghabhála inár Seirbhís um Réiteach Díospóidí

Seirbhís um Réiteach Díospóidí

Cabhróidh an bhileog faisnéise seo leat tuiscint a ghnóthú ar ár ról agus ar conas a dhéileálaimid le gearáin. Is mearthreoir ina dtugtar faisnéis ghinearálta í agus, má bhíonn aon cheisteanna eile agat, is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn. Tá ár sonraí teagmhála le fáil ar chúl na bileoige faisnéise seo.

Maidir leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

Más rud é go bhfuil gearán le déanamh agat faoi iompar soláthraí seirbhíse airgeadais nó soláthraí pinsean agus nach féidir leat do ghearán a réiteach le do sholáthraí, féadfaidh tú do ghearán a dhéanamh le OSAP.

Soláthraímid seirbhís **neamhspleách, chothrom, neamhchlaon, rúnda** agus **saor in aisce** chun gearáin a réiteach. Déileálaimid le gearáin go neamhfhoirmiúil ar dtús trínár seirbhís um réiteach díospóidí. Éistimid leat agus leis an soláthraí agus cabhraímid leis an dá pháirtí teacht ar chomhaontú atá inghlactha acu araon. Is ar an modh neamhfhoirmiúil sin a réitímid formhór na ngearán. Mura dtagann tú agus do sholáthraí ar réiteach tríd an tseirbhís um réiteach díospóidí, is féidir go ndéanfaimid imscrúdú foirmiúil ar do ghearán.

Tar éis an imscrúdaithe fhoirmiúil uainn, eisíonn an tOmbudsman breith atá ina ceangal dlí. Féadfaidh an tOmbudsman ordachán a thabhairt don soláthraí cúiteamh a íoc leat nó féadfaidh sé ordachán a thabhairt don soláthraí an tsaincheist a dheisiú nó a cheartú. Mura seasaimid le do ghearán, ní thabharfaidh an tOmbudsman ordachán don soláthraí aon ghníomh a dhéanamh ná cúiteamh a íoc.

Tá breitheanna ón Ombudsman ina gceangal dlí ar an dá pháirtí: tusa agus an soláthraí. Cé go bhféadfaidh ceachtar páirtí achomharc a dhéanamh i gcoinne breitheanna, ní fhéadfaidh siad déanamh amhlaidh ach amháin trí achomharc reachtúil a dhéanamh chun na hArd-Chúirte.

Foilsímid breitheanna go tráthrialta i ndáil le gearáin a bhaineann le seirbhísí airgeadais agus cás-staidéir i ndáil le gearáin a bhaineann le pinsin ar ár suíomh Gréasáin.

Féadfaimid ainm aon soláthraí seirbhíse airgeadais ar seasadh, ar seasadh go substaintiúil nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina choinne in aon bhliain ar leith a fhoilsiú. Féadfaimid aird Bhanc Ceannais na hÉireann nó an Údaráis Pinsean a tharraingt ar nithe ar ábhair imní iad freisin.

Cad a tharlaíonn le linn Réiteach Díospóidí?

Is seirbhís rúnda idirghabhála é Réiteach Díospóidí. Is é is idirghabháil ann ná próiseas ina bhféachaimid le cabhrú leat agus le do sholáthraí réiteach a bhfuil an dá pháirtí sásta leis a dhearadh agus a chomhaontú.

Is rud deonach lánrúnda í idirghabháil, agus féadfaidh tú, do sholáthraí nó muid féin deireadh a chur leis an bpróiseas tráth ar bith. Is thar an teileafón a thosaíonn idirghabháil agus, más gá, tabharfaidh an t-idirghabhálaí de chuid OSAP cuireadh duit agus do do sholáthraí araon freastal ar chruinniú. Meastar gur doiciméid rúnda iad na doiciméid uile a chruthaítear chun críche an phróisis idirghabhála agus ní chomhroinntear lasmuigh den phróiseas idirghabhála iad, fiú amháin laistigh de OSAP.

Cé na torthaí féideartha ar Réiteach Díospóidí?

Comhaontaítear socraíocht idir tú féin agus do sholáthraí.

Faightear soiléiriú ó do sholáthraí maidir leis an tsaincheist/na saincheisteanna a ndearna tú gearán faoi/fúthu, ar soiléiriú é lena réitítear do ghearán.

Ní thagtar ar aon socraíocht agus aistrítear do ghearán lena imscrúdú.

Mura dtagann tú ar shocraíocht, is féidir go n-aistreofar do ghearán chuig áit eile laistigh de OSAP chun imscrúdú foirmiúil a dhéanamh air. Le linn an phróisis um réiteach díospóidí, déanfaimid iarracht sainaithint a dhéanamh ar aon saincheisteanna a d'fhéadfadh stop a chur le do ghearán a chur ar aghaidh chuig an bpróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil. Is é atá sa phróiseas imscrúdaithe ná próiseas ina mbailítear go mion an fhianaise ar fad, a thógann idir naoi mí agus 18 mí de ghnáth agus as a dtagann breith atá ina ceangal dlí.

Prionsabail um Réiteach Díospóidí

Nuair a théann do ghearán isteach inár bpróiseas idirghabhála neamhfhoirmiúla, déileáiltear leis faoi na cúig phrionsabal seo a leanas.

Rannpháirtíocht Dheonach

Is próiseas deonach é an próiseas um réiteach díospóidí, agus féadfaidh tú, do sholáthraí nó muid féin deireadh a chur leis tráth ar bith.

Rúndacht

Is rúnda atá an fhaisnéis ar fad a eascraíonn as an bpróiseas um réiteach díospóidí, mura gcomhaontaíonn na páirtithe a mhalairt. Meastar gur doiciméid rúnda iad na doiciméid uile a chruthaítear chun críche an phróisis idirghabhála agus ní chomhroinnfear lasmuigh den phróiseas um réiteach díospóidí ná mar chuid d'Iarraidh ar Rochtain d'Ábhar Sonraí* iad. Cuireann sé sin ar do chumas labhairt go hionraic.

* Féach ár bhfógra Príobháideachta Sonraí iomlán ar ár suíomh Gréasáin

Cothroime

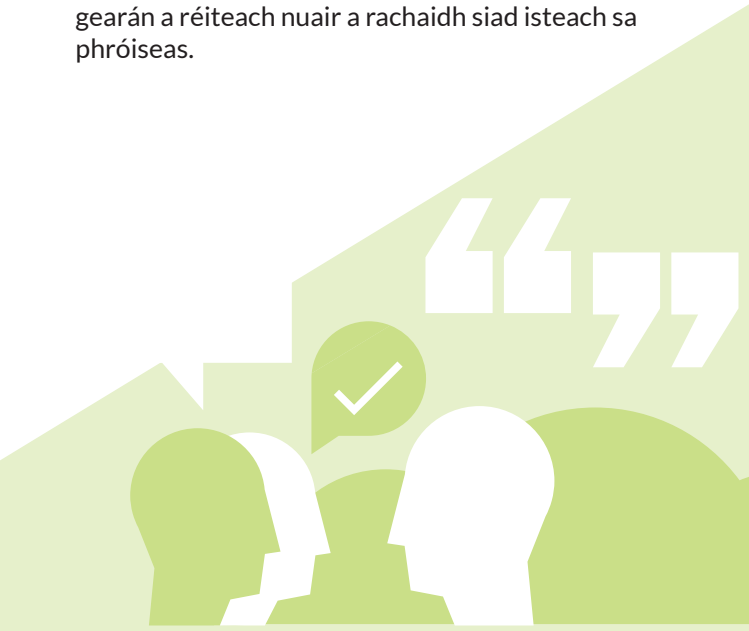
Gníomhóimid go neamhspleách agus go cothrom ar fud an Phróisis um Réiteach Díospóidí agus éascóimid cumarsáid idir tú féin agus do sholáthraí go cianda thar an teileafón nó ar bhonn aghaidh ar aghaidh, le chéile nó ar leithligh. Cabhróimid leis an dá pháirtí iniúchadh a dhéanamh ar na roghanna féideartha uile le haghaidh an gearán a réiteach.

Breitheanna eolacha a éascú

Cé go bhfuilimid freagrach as an bpróiseas, is tusa agus do sholáthraí a thabharfaidh na breitheanna. Ní breitheamh sinn sa phróiseas seo, ach cabhróimid leat sainaithint a dhéanamh ar láidreachtaí agus laigí do ghearáin. Is é an ról atá againn sainaithint a dhéanamh ar na saincheisteanna iomchuí uile sa ghearán. Mar chuid de sin, is féidir go gcuirfimid ceisteanna dúshlánacha ort agus ar do sholáthraí. Is leat féin agus le do sholáthraí an toradh ar an bpróiseas.

Meas

Is gá gníomhú de mheon macánta le linn an phróisis um réiteach díospóidí. Táimid ag súil leis go mbeidh fíor-rún ag na páirtithe iarracht a dhéanamh an gearán a réiteach nuair a rachaidh siad isteach sa phróiseas.



Faisnéis thábhachtach maidir lenár seirbhísí a úsáid

Teorainneacha

Rialaítear sinn le hAcht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Leis sin, cuirtear teorainneacha áirithe leis an gcineál gearán a fhéadfaimid a chur ar aghaidh. Cuirfimid tú ar an eolas faoi na teorainneacha sin.

Costais Fhéideartha

Tá sé éasca gearán a chur faoinár mbráid agus ní thabhóidh tú aon chostas as déanamh amhlaidh. Ní gá duit aturnae ná aon chabhair ghairmiúil eile a fhostú chun déileáil le do ghearán. Má roghnaíonn tú déanamh amhlaidh, áfach, is ortsa a bheidh an fhreagracht as aon chostais a bheidh tabhaithe as na seirbhísí sin.

Conas teagmháil a dhéanamh 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 teileafóin ar oscailt don phobal ó Luan go hAoine:

09:00 – 13:00
14:00 – 17:00

Seachas ar laethanta saoire bainc agus ar laethanta saoire poiblí.

Amharc ar ár bhfíseán

L2V30823