



An tOmbudsman Seirbhísí  
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and  
Pensions Ombudsman

Uimhir Thagartha an OSAP:

\_\_\_\_\_

## Foirm Ghearáin an OSAP

Comhlánaigh an fhoirm seo ina hiomláine. Mura bhfuil tú in ann ceist a fhreagairt, cuir “Ní fios” nó “N/B” ann. **ÚSÁID CEANNLITREACHA.**

Má tá cúnamh uait chun an fhoirm seo a líonadh isteach, téigh i dteagmháil linn ar:

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, Teach Lincoln, Plás Lincoln,  
Baile Átha Cliath 2, D02 VH29

Guthán: +353 1 567 7000

Ríomhphost: info@fspo.ie

Gréasán: www.fspo.ie

### Roinn A

#### Gearánach 1

Teideal: \_\_\_\_\_

Fir.

Bain.

Eile

Ainm Iomlán: \_\_\_\_\_

Seoladh Poist: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Éirchód:

Guthán: \_\_\_\_\_

Ríomhphost: \_\_\_\_\_

Slí Bheatha: \_\_\_\_\_ Dáta Breithe

An comhchuntas/comhtháirge/comhpholasaí é seo? Is ea  Ní hea

Más ea, tabhair sonraí an dara sealbhóir cuntais thíos.

Caithfidh an bheirt sealbhóirí cuntais Cuid G ar an leathanach deireanach a shíniú.

#### Gearánach 2

Teideal: \_\_\_\_\_

Fir.

Bain.

Eile

Ainm Iomlán: \_\_\_\_\_

Seoladh Poist: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Éirchód:

Guthán: \_\_\_\_\_

Ríomhphost: \_\_\_\_\_

Slí Bheatha: \_\_\_\_\_ Dáta Breithe

*Bí cinnte seoladh ríomhphoist a thabhairt toisc go n-úsáidfimid an ríomhphost don chumarsáid leat.*

Má thug tú dhá sheoladh thuas, roghnaigh an ceann a úsáidfidimid chun dul i dteagmháil leat:

Gearánach 1

Gearánach 2

Más mian leat go ndéanfadh DUINE EILE (m.sh. comhairleoir gairmiúil nó duine muinteartha leat) ionadaíocht duit sa ghearán, tabhair sonraí an duine sin anseo. Tabhair faoi deara nach gcuirfear aon chomhfhreagras amach anseo ach chuig an duine sin amháin. Áireofar air sin do shonraí pearsanta agus príobháideacha.

Ainm: \_\_\_\_\_

Seoladh: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Éirchód:

Guthán: \_\_\_\_\_

Ríomhphost: \_\_\_\_\_

Comhairleoir gairmiúil  Eile (sonraigh) \_\_\_\_\_

### Inrochtaineacht agus riachtanais phraiticiúla

An bhfuil aon chúnamh speisialta ag teastáil uait? Tá  Níl

An bhfuil aon riachtanais phraiticiúla agat a bhféadfaimis cabhrú leat leo?

Tá  Níl

Má TÁ, inis dúinn cén chaoi a gcabhróimid leat: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Má tá gearán á dhéanamh agat ar son gnó:

Ainm an Ghnó: \_\_\_\_\_

Cineál gnó: *(Cuir tic i mbosca amháin)*

Trádálaí aonair  Comhpháirtíocht  Cuideachta  Eile \_\_\_\_\_

Tabhair faoi deara má sháraíonn láimhdeachas bliantúil an ghearánaigh €3 mhilliún go bhféadfadh sé nach mbeadh ar ár gcumas do ghearán a imscrúdú.

- Iarrfar ort an láimhdeachas a dheimhniú don bhliain roimh an ngearán leis an OSAP sula mbeimid in ann leanúint ar aghaidh le do ghearán. Cuir cuntais ráitis airgeadais nó cuntais iniúchta faoinár mbráid.
- Más cuideachta atá i gceist, beidh ar bheirt stiúrthóirí ar a laghad an fhoirm ghearáin seo a shíniú. Más comhpháirtíocht atá i gceist, caithfidh GACH comhpháirtí an fhoirm ghearáin a shíniú.

## Cuid B – Táirgí agus Seirbhísí Airgeadais

Caithfear gach ceist sa chuid seo a fhreagairt má bhaineann do ghearán le Táirgí agus Seirbhísí Airgeadais (téigh go Cuid C le haghaidh Táirgí Pinsean). Tabhair faoi deara: Tá Teorainneacha Ama i bhfeidhm. Mura bhfuil tú in ann ceist a fhreagairt, cuir “Ní fios” nó “N/B” ann ach ná fág an spás bán, toisc go bhféadfadh sé sin moill a chur ar do chás.

Cé in aghaidh an gearán seo?  
(m.sh. ainm bainc, cuideachta árachais, bróicéara, srl.)

Ainm agus cineál an táirge nó na seirbhíse faoina bhfuil tú ag gearán  
(m.sh. morgáiste, cuntas bainc, polasaí árachais, infheistíocht, srl.):

Uimhir chuntais nó pholasaí:

Cén uair a díoladh an táirge nó seirbhís?

Cén uair a tharla an deacracht faoina bhfuil tú ag gearán?

Cén uair a fuair tú amach faoin deacracht sin?

An bhfuil an táirge nó an tseirbhís imithe in éag nó foirceanta? Tá  Níl

Má tá, tabhair an dáta ar éag nó ar fhoirceann sé:

Ar dhíol duine nó Soláthraí Seirbhísí Airgeadais eile an táirge nó an tseirbhís, seachas an Soláthraí Seirbhísí Airgeadais thuasluaite?

Dhíol  Níor dhíol

Má dhíol, tabhair ainm agus sonraí an tsoláthraí nó an duine sin:

---

---

---

---

## Cuid C – Táirgí agus Seirbhísí Pinsean

Caithfear gach ceist sa chuid seo a fhreagairt má bhaineann do ghearán le Táirgí agus Seirbhísí Pinsean (téigh go Cuid D mura mbaineann). Tabhair faoi deara: Tá Teorainneacha Ama i bhfeidhm. Mura bhfuil tú in ann ceist a fhreagairt, cuir “Ní fios” nó “N/B” ann ach ná fág an spás bán, toisc go bhféadfadh sé sin moill a chur ar do chás.

**Cén cineál pinsin lena mbaineann do ghearán?**

Cuntas Coigiltis Scoir Pearsanta (PRSA)

Scéim Pinsean Ceirde

Conradh Blianachta Scoir faoi Iontaobhas (TRAC)

Plean Pinsean Pearsanta (PPP)

Cé in aghaidh an gearán seo? \_\_\_\_\_

Tabhair ainm na scéime pinsean: \_\_\_\_\_

Cén uair a díoladh an táirge nó seirbhís? L L M M B B B B

Cén uair a tharla an deacracht faoina bhfuil tú ag gearán? L L M M B B B B

Cén uair a fuair tú amach faoin deacracht sin? L L M M B B B B

I gcás Cuntais Coigiltis Scoir Phearsanta / Pleananna Pinsean Pearsanta tabhair ainm an tsoláthraí agus an uimhir pholasaí:

Ainm: \_\_\_\_\_

Uimhir Pholasaí: \_\_\_\_\_

I gcás Conarthaí Blianachta Scoir faoi Iontaobhas agus Scéimeanna Pinsean Ceirde, tabhair ainm agus seoladh na n-iontaobhaithe:

Ainm: \_\_\_\_\_

Seoladh: \_\_\_\_\_

Ainm agus seoladh an fhostóra:

Ainm: \_\_\_\_\_

Seoladh: \_\_\_\_\_

## Cuid D – Do Ghearán

Caithfear gach ceist thíos a fhreagairt, ná fág aon chuid bán. Mura bhfuil tú in ann ceist a fhreagairt, cuir “Ní fios” nó “N/B” ann ach ná fág an spás bán, toisc go bhféadfadh sé sin moill a chur ar do chás.

Déan cur síos ar an ngearán i d'fhocail féin.

*Is féidir leat pointí urchair a úsáid, nó bileog ar leith más gá.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

An bhféadfadh cinneadh an OSAP faoin ngearán seo drochthionchar a imirt ar aon duine eile?

D'fhéadfadh  Ní fhéadfadh

Dá bhféadfadh, sainaithin an duine nó na daoine sin, agus luaigh an fáth a bhféadfadh an cinneadh drochthionchar a imirt orthu.

---

---

---

---

Cén chaoi ar mhaith leat go réiteofaí an gearán?

Más mian leat go n-íocfaí suim airgid leat nó má tá tú thíos le cailteanas airgeadais, tabhair aon cháipéisí tacaíochta nó ríomhanna ábhartha.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Cuid E

An bhfuil gearán déanta agat le do sholáthraí agus an bhfuil deis tugtha dóibh é a imscrúdú?

Tá  Níl

An bhfuil Litir Freagartha Deiridh an tsoláthraí faoi iamh leis seo? Tá  Níl

An bhfuil cur síos déanta agat ar do ghearán dúinne agus an chaoi ar mhaith leat go réiteofaí do ghearán?

Tá  Níl

An bhfuil cóip de na cáipéisí ábhartha ar fad a bhaineann leis an ngearán faoi iamh?

Tá  Níl

Tá teorainneacha ama i gceist: An bhfuil an dáta ar díoladh an polasaí/táirge agus cé a dhíol é deimhnithe agat? (Cuid B agus/nó Cuid C)

Tá  Níl

Má bhaineann do ghearán le polasaí/cuntas/morgáiste srl. in ainmneacha i gcomhar, an bhfuil an fhoirm ghearáin sínithe ag beirt sealbhóirí an pholasaí/chuntais/mhorgáiste?

Tá  N/B

**Má d'fhreagair tú 'Níl' ar aon cheann de na ceisteanna thuas, d'fhéadfadh nach mbeadh an OSAP in ann leanúint ar aghaidh le do ghearán.**

Ar raibh do ghearán os comhair Cúirte, binse fiosrúcháin nó an raibh sé ina ábhar eadrána?

Bhí  Ní raibh

An raibh gearán agat cheana féin leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais nó leis an Ombudsman Pinsean?

Bhí  Ní raibh

Tagairt an chomhaid: \_\_\_\_\_

**Má d'fhreagair tú 'Bhí' ar cheachtar den dá cheist thuas, cuir cóip de na himeachtaí cúirte de réir mar is cuí agus/nó uimhir thagartha do ghearáin roimhe seo faoinár mbráid.**

An bhfuil tú ag iarraidh go mbeadh baint ag soláthraí ar bith eile leis an ngearán seo?

Tá  Níl

Má tá, caithfear foirm ghearáin eile a chomhlíonadh don ghearán in aghaidh an tsoláthraí sin.

# Cuid F – Ráiteas Príobháideachais Sonraí

Tugtar faisnéis sa Ráiteas Príobháideachais seo faoin gcaoi a n-úsáideann an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) (“muid”, “ár”) do shonraí pearsanta. Úsáidimid do shonraí chun ár bhfeidhmeanna oifigiúla a chur i gcrích mar a leagtar síos in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 agus déanaimid sin de réir an Rialacháin Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí (AE) 2016/679 (an “RGCS”) agus de réir aon reachtaíocht náisiúnta cur chun feidhme (“Dlí is Infheidhme um Chosaint Sonraí”).

## An chaoi a n-úsáidimid do shonraí nuair atá do ghearán á phróiseáil

- Ní iarraimid ach sonraí a theastóidh chun an gearán a imscrúdú. Bailímid an fhaisnéis sin ónár bhfoirm ghearáin, ó chomhfhreagras i scríbhinn, nó ar an teiléafón. Ní choinnítear cuntas ná taifead ar chomhráite ar an teiléafón, ach d’fhéadfaimis nóta scríofa a choinneáil de do ghlaoch.
- Nuair atá gearán á phróiseáil, roinnimid na sonraí ábhartha ar fad le páirtithe an ghearáin. Nuair a bhailímid sonraí pearsanta, sonraí catagóire speisialta ina measc, glacfaimid na bearta riachtanacha chun a chinntiú go bpróiseáiltear go cuí iad.
- Bailímid agus foilsímid cás-staidéir ghearáin go rialta. Foilsímid gach cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí freisin a dhéantar faoi ghearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais. Bímid cúramach agus cinntimid nach n-aithnítear aon duine ar leith ón eolas sna foilseacháin sin.
- Coinnítear na sonraí pearsanta i gcomhaid ghearáin ar feadh 12 bhliain ar a laghad ó dháta an ghnímh deiridh ar an gcomhad, agus d’fhéadfaí iad a stóráil níos faide chun críocha fasaigh/stairiúla. Tá tuilleadh eolais le léamh inár mBeartas Bainistíochta Taifead.

## Sonraí pearsanta tríú páirtí

NÁ TABHAIR aon sonraí pearsanta a bhaineann le tríú páirtí, seachas má tá tú in ann cead an duine sin a sholáthar don OSAP i scríbhinn chun na sonraí sin a roinnt chun críche gearáin leis an oifig seo. Má chuireann tú sonraí tríú páirtí mar sin faoinár mbráid gach an cead riachtanach i scríbhinn, d’fhéadfadh fadhbanna sáraithe sonraí teacht chun cinn agus d’fhéadfadh go gcuirfí moill ar do ghearán san oifig seo.

## Rúndacht

Forbraíodh próisis agus nósanna imeachta an OSAP chun tabhairt faoi ghearáin go cúramach chun imscrúdú agus breithniú fónta, cóir, neamhchlaonta agus rúnda na ngearán a chinntiú. Caithfidh an dá pháirtí cloí le rúndacht na bpróiseas sin. Ní cheadaítear sonraí gearáin a roinnt lasmuigh de na páirtithe agus a n-ionadaithe.

## Nochtadh

Chun do ghearán a phróiseáil, d’fhéadfadh go mbeadh orainn sonraí pearsanta a roinnt le tríú páirtithe ar nós ár sainchomhairleoirí seachtracha, ár n-ionadaithe dlíthiúla, nó i gcásanna áirithe, Banc Ceannais na hÉireann. Ní roinnfimid do shonraí ach de réir mar is gá chun ár bhfeidhmeanna a chur i gcrích agus/nó má cheanglaítear orainn leis an dlí na sonraí a nochtadh, leis an nGarda Síochána mar shampla.

## Teagmháil a dhéanamh linn ar ríomhphost

Taifeadtar na ríomhphoist ar fad a sheoltar chugainn agus seoltar ar aghaidh chuig an rannóg ábhartha iad. Bíonn seoladh ríomhphoist an tseoltóra le feiceáil ag gach comhalta foirne a bhíonn ag plé leis an gceist.

## CCTV

Bíonn CCTV ag taifeadadh inár n-oifigí ar mhaithe le sábháilteacht agus slándáil ár gcustaiméirí agus ár bhfoirne, agus chun cabhrú le sárú slándála a chosc.

## Do shonraí pearsanta a chosaint

Úsáidimid slándáil fhisiciúil agus theicniúil ar ardchaighdeán chun rúndacht do shonraí pearsanta a chosaint. Tá an fhoireann ar fad ar an eolas faoi chaighdeán na slándála sonraí a mbítear ag súil leis uathu agus ní phróiseálann ach comhaltaí foirne faoi leith, atá údaraithe chun plé le gearáin, sonraí pearsanta a bhaineann le gearáin.

## Ár láithreán gréasáin a úsáid

Tá fianáin i bhfeidhm ar ár láithreán gréasáin ([www.fspo.ie](http://www.fspo.ie)) ón 1 Eanáir 2018. Úsáideann ár láithreán gréasáin idir fhianáin seisiúin agus fhianáin sheasmhacha. Féadfaidh tú rogha a dhéanamh ar do bhrabhsálaí féin an nglacfaidh tú le fianáin nó nach nglacfaidh. Tá ár mbeartas fianán ar fáil ar [www.fspo.ie/cookies](http://www.fspo.ie/cookies).

## Rochtain ar shonraí pearsanta

Is féidir leat iarratas a dhéanamh ar do shonraí pearsanta ar líne ar [www.fspo.ie/dataaccess](http://www.fspo.ie/dataaccess) nó is féidir leat ríomhphost a sheoladh chuig ár nOifigeach Cosanta Sonraí ar [dataprotection@fspo.ie](mailto:dataprotection@fspo.ie) nó i scríbhinn chuig: An tOifigeach Cosanta Sonraí, An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, Teach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2, D02 VH29.

Má theastaíonn uait a iarraidh orainn do shonraí a leasú nó go scriosfaí do shonraí, téigh i dteagmháil lenár nOifigeach Cosanta Sonraí.

## An ceart chun agóide

Féadfaidh tú agóid a dhéanamh faoin gcaoi a n-úsáidimid do shonraí. Má dhéanann tú agóid, ní phróiseálfadh an OSAP do shonraí pearsanta níos mó mura bhfuil an OSAP in ann a léiriú go bhfuil foras dlísteanach ann sin a dhéanamh faoin dlí is infheidhme um Chosaint Sonraí. Má éiríonn le d’agóid, d’fhéadfadh go mbeadh gá le do chomhad a dhúnadh, ach coinneofar do shonraí de réir ár mBeartais Bainistíochta Taifead agus ár Sceidil Coinneála.

## Gearán leis an gCoimisinéir Cosanta Sonraí

Tá súil againn go bhfuil tú sásta leis an gcaoi a n-úsáidimid do shonraí. Ach má theastaíonn uait gearán a dhéanamh faoi, féadfaidh tú dul i dteagmháil leis an gCoimisinéir Cosanta Sonraí ach ríomhphost a sheoladh chuig [info@dataprotection.ie](mailto:info@dataprotection.ie)

## Athruithe ar an Ráiteas Príobháideachais seo

Ceadaíodh an Ráiteas Príobháideachais seo an 1 Lúnasa 2020 agus athbhreithneofar é i bhfianaise aon fhorbairtí reachtaíochta nó forbairtí ábhartha eile.

## Cuid G – Dearbhú

Tuigim, agus mé ag cur an ghearáin seo faoi bhráid an OSAP:

- Mura réitítear gearán idir na páirtithe, nó mura dtarraingítear siar é, beidh an gearán ina ábhar ag cinneadh foirmiúil i scríbhinn ón OSAP, agus beidh téarmaí an Chinnidh sin ina cheangal de réir an dlí ar na páirtithe.
- D'fhéadfaí cinneadh an OSAP atá ina cheangal de réir an dlí a athbhreithniú, ach achomharc a dhéanamh leis an Ard-Chúirt tráth nach déanaí ná 35 lá i ndiaidh dháta fógartha an chinnidh atá ina cheangal de réir an dlí.
- Bailíonn agus foilsíonn an OSAP cás-staidéir faoi ghearáin go rialta, agus foilsítear gach cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí freisin a dhéantar faoi ghearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais. Bítear cúramach agus cinntítear nach n-aithnítear aon duine ar leith ón eolas sna foilseacháin sin lena n-ainm, seoladh ná eile.

Síniú Ghearánach 1: \_\_\_\_\_

Dáta:

Síniú Ghearánach 2: \_\_\_\_\_

Dáta:

Caithfidh tú síniú anseo, fiú má tá duine éigin eile ag gearán ar do shon. Má bhaineann an gearán le polasaí nó cuntas in ainmneacha i gcomhar, caithfidh an bheirt sealbhóirí an fhoirm seo a shíniú.

Ba mhaith linn do thuairim a fháil faoinár seirbhís.

An bhfuil tú sásta suirbhé a fháil ar ríomhphost chuige sin?

Tá  Níl

Iarrtar ort gan cáipéisí bunaidh, USBanna ná dlúthdhioscaí a chur faoi bhráid an OSAP. Níor cheart ach cóipeanna inléite de cháipéisí a chur agus ba cheart duit na cáipéisí bunaidh a choinneáil do do thaifid féin. Scantar aon cháipéisí crua a fhaighimid chuig ár gcóras bainistíochta gearán. Is é beartas an OSAP aon cháipéisí crua a fhaightear a dhiúscairt go rúnda trína stialadh.

Murar féidir cóipeanna a chur faoinár mbráid agus go dteastóidh do cháipéisí arís uait, cuir sin in iúl thíos. Ná húsáid stáplaí ná fáiscíní páipéir.

An gcaithfear na haighneachtaí crua a sheoladh ar ais chugat?

Caithfear  Ní chaithfear

Má chaithfear, sonraigh an cáipéis nó na cáipéisí a bheidh uait:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_