An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Na nithe ar féidir leat a bheith ag súil leo le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil

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.

Seirbhísí Imscrúdaithe

Tarchur chuig Seirbhísí Imscrúdaithe

Mura réitítear do ghearán trí idirghabháil inár Seirbhís Réitigh Díospóide, féadfaimid é a imscrúdú go foirmiúil. Maidir le haon mhionsonraí faoinar tharla le linn an phróisis idirghabhála, ní nochtfar iad agus ní bheidh siad mar chuid den imscrúdú foirmiúil toisc gur mionsonraí faoi rún iad na mionsonraí sin.

Cad a tharlaíonn le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil?

Is é is an próiseas imscrúdaithe ann ná próiseas ina mbailítear agus ina scrúdaítear go mion an fhianaise ábhartha ar fad agus, a luaithe a thosaíonn an próiseas sin, is gnách go dtógann sé idir naoi mí agus 18 mí. Ní mór na cumarsáidí uile idir tusa agus an fhoireann imscrúdaithe a bheith i scríbhinn chun go bhféadfar doiciméid a mhalartú leis an soláthraí.

Athbhreithneoimid do chomhad gearáin chun a chinntiú go mbeidh sé oiriúnach d'imscrúdú foirmiúil.

Má thagann ceist chun cinn faoi cé acu a fhéadfaimid do ghearán a imscrúdú nó nach bhféadfaimid, is féidir go dtarchuirfimid do chomhad gearáin chuig ár bhfoireann Seirbhísí Dlí lena mheasúnú.

› An t-imscrúdú foirmiúil a thosú

Má tá do ghearán oiriúnach d'imscrúdú foirmiúil, tosóimid imscrúdú trí dhoiciméad foirmiúil, ar a dtugtar Achoimre ar Ghearán, a eisiúint chuig an soláthraí. Cuirimid ceisteanna faoi na saincheisteanna ba chúis le do ghearán. Iarraimid fianaise áirithe, a bhféadfadh doiciméid agus fianaise fuaime a bheith ar áireamh léi. Seolaimid cóip den Achoimre ar Ghearán chugat mar eolas chugat.

Tuairimí agus fianaise a mhalartú

Tar éis dúinn an freagra foirmiúil ón soláthraí ar an Achoimre ar Ghearán a fháil, comhroinnfimid leat é agus féadfaidh tú do thuairimí ar an bhfreagra ón soláthraí a chur in iúl dúinn. Féadfaidh tú freisin aon fhianaise nó tuairimí eile ar mhaith leat go gcuirfimis san áireamh iad a chur isteach.

Cinnteoimid go bhfaighidh tusa agus an soláthraí araon cóip den fhianaise ar fad a chuir an dá pháirtí isteach chun go mbeidh an fhaisnéis chéanna ag gach duine. Ní rachaidh an gearán ar aghaidh chuig breithniú ach amháin tar éis don dá pháirtí an chomhroinnt tuairimí agus fianaise sin a chur i gcrích.

Breithniú
– conas a thagaimid ar bhreith fhoirmiúil ar do ghearán.

Éisteacht ó bhéal

Nuair atáimid ag seoladh ár mbreithnithe, is féidir go mbeidh orainn iarraidh ortsa agus ar do sholáthraí bhur bhfianaise a thabhairt dúinn ó bhéal. Tugtar éisteacht ó bhéal air sin. Is féidir go ndéanfaimid é sin má tá díospóid ann idir tusa agus an soláthraí faoi fhíoras atá doiligh dúinn a réiteach gan an fhianaise sin a éisteacht ó bhéal. Ní theastaíonn uainn éisteacht ó bhéal a sheoladh le haghaidh gach gearáin. Cinnfidh an tOmbudsman an dteastaíonn fianaise ó bhéal nó nach dteastaíonn. Más rud é go seolaimid éisteacht agus go dtugann tú d'fhianaise ó bhéal dúinn, croscheisteofar thú faoin méid atá ráite agat. Ar an mbealach céanna, croscheisteofar finnéithe ón soláthraí.

Réamhbhreith

A luaithe a bheidh imscrúdú iomlán déanta ar do ghearán, eiseoimid réamhbhreith. Leagfar amach sa réamhbhreith an bhreith chríochnaitheach fhéideartha ón Ombudsman agus aon fhianaise nó aon fhíorais a breithníodh chun teacht ar an réamhbhreith sin.

Is féidir le dhá rud tarlú tar éis eisiúint na réamhbhreithe:

- **Glacann** an dá pháirtí leis an réamhbhreith agus eisíonn an tOmbudsman breith atá ina ceangal dlí sna téarmaí céanna, **tar éis 15 lá oibre**.

- Le linn na 15 lá oibre, féadfaidh tusa nó an soláthraí eolas a thabhairt dúinn má chreideann ceachtar díbh go bhfuil an bhreith mícheart agus na cúiseanna leis an gcreideamh sin a chur in iúl dúinn. Déanfaimid aon aighneachtaí breise uaitse agus ón soláthraí a bhreithniú go cúramach agus a chomhroinnt agus eiseoimid breith ansin a bheidh ina ceangal dlí, agus na haighneachtaí sin a rinneadh á gcur san áireamh.

Leagfar amach sa réamhbhreith agus sa bhreith atá ina ceangal dlí araon achoimre ar an bhfianaise/na tuairimí ón dá pháirtí, an gearán a bhí le breithniú agus an toradh ar an ngearán, lena n-áirítear na forais leis an mbreith agus aon ordacháin a tugadh le haghaidh sásaimh nó cúitimh.

Cé na torthaí féideartha ar mo ghearán?

- **Seastar le do ghearán**
- **Seastar go substaintiúil le do ghearán**
- **Seastar go páirteach le do ghearán**
- **Ní sheastar le do ghearán**

I gcás go seasfar le gearán a bhaineann le seirbhís airgeadais nó go seasfar leis go substaintiúil nó go páirteach, féadfar a ordú ar an soláthraí leis an mbreith atá ina ceangal dlí cúiteamh a íoc leat nó an tsaincheist a dheisiú nó a cheartú. Féadfaidh an tOmbudsman ordachán a thabhairt do sholáthraí seirbhíse airgeadais cúiteamh nach mó ná €500,000, nó €52,000 in aghaidh na bliana i gcás blianachtaí, a íoc.

Tá cumhachtaí reachtúla níos teoranta ag an Ombudsman agus é ag plé le gearáin i gcoinne soláthraithe pinsean. Féadfaidh an tOmbudsman ordachán a thabhairt do sholáthraí pinsean saincheist a dheisiú nó a cheartú, ach ní fhéadfaidh aon ordachán dul thar aon chaillteanas sochair iarbhír faoin scéim pinsean lena mbaineann. Dá bhrí sin, ní fhéadfar aon chúiteamh breise a ordú i gcás gearáin a bhaineann le pinsin.

Ní mór do do sholáthraí aon ordachán atá leagtha amach sa bhreith atá ina ceangal dlí ón Ombudsman a chur chun feidhme, seachas i gcás go ndéanfaidh tusa nó do sholáthraí achomharc i gcoinne na breithe chun na hArd-Chúirte laistigh de thréimhse 35 lá.

Mura seastar le do ghearán, ní fhéadfaidh an tOmbudsman ordachán a thabhairt don soláthraí aon ghníomh a dhéanamh ná cúiteamh a íoc.

Achomharc reachtúil a dhéanamh

A luaithe a eisítear breith atá ina ceangal dlí, féadfaidh tusa nó an soláthraí achomharc a dhéanamh i gcoinne na breithe chun na hArd-Chúirte laistigh de thréimhse 35 lá. Má shaothraíonn tú achomharc chun na hArd-Chúirte, is féidir go mbeidh tú faoi dhliteanas i leith costais dlí a íoc. Is féidir leat tuilleadh faisnéise maidir le hachomhairc reachtúla a fháil ar ár suíomh Gréasáin.

Breitheanna atá ina gceangal dlí a fhoilsiú

Foilsímid breitheanna anaithnidithe i ndáil le gearáin a bhaineann le seirbhísí airgeadais agus cás-staidéir anaithnidithe i ndáil le gearáin a bhaineann le pinsin.

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 imscrúdú.

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.

Inrochtaineacht

Má bhíonn aon riachtanais inrochtaineachta nó phraiticiúla agat agus tú ag déanamh do ghearáin, déan teagmháil lenár nOifigeach Rochtana trí ríomhphost ag **access@fspo.ie** nó ar an bhfón.

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.

L3V20823