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 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 agóid 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.

Sula ndéanfaidh tú gearán linn

Le hAcht OSAP, 2017, leagtar amach sa dlí na cineálacha gearán a bhféadfaimid déileáil leo. Sula ndéanfaidh tú gearán linn, tabhair na nithe seo a leanas faoi deara:

- **Ní mór duit gearán a dhéanamh le do sholáthraí ar dtús. Más rud é go ndearna tú gearán le do sholáthraí agus nár réitíodh na saincheisteanna lena mbaineann, féadfaidh tú gearán a dhéanamh linn.**
- **Má bhaineann do ghearán le comhchuntas nó le comhpholasaí, ní mór do gach úinéir an gearán a dhéanamh.**
- **Ní fhéadfaimid déileáil le gearáin is ábhar d'imeachtaí dlíthiúla faoi láthair ná le gearáin ab ábhar d'imeachtaí dlíthiúla san am atá thart.**
- **Tríd is tríd, ní mór gearáin a dhéanamh linn laistigh de shé bliana ó dháta iompar an tsoláthraí a bhfuil tú ag déanamh gearán faoi. Mar sin féin, féadfar gearáin faoi *"sheirbhís airgeadais fhadtéarmach"*, a bhfuil brí shonrach léi faoin Acht, a dhéanamh freisin laistigh de thréimhse trí bliana ó tháinig an tsaincheist ar d'iúl, fiú amháin i gcás gur tharla an t-iompar a bhfuil gearán á dhéanamh faoi níos mó ná sé bliana ó shin. Is féidir leat tuilleadh faisnéise**

faoi theorainneacha ama a fháil ar ár suíomh Gréasáin nó trí theagmháil a dhéanamh linn. Féadfaidh an tOmbudsman an teorainn ama le haghaidh gearán a dhéanamh a fhadú in imthosca áirithe freisin.

- **Ní dhéileálaimid le gearáin a tháinig as breith thráchtála ó sholáthraí. Áirítear le breitheanna tráchtála diúltú creidmheas nó árachas a thabhairt duit.**

Ní fhéadfaidh ach comhlachtaí eile déileáil le gearáin áirithe. Mar shampla, is é an Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre a dhéileálann le gearáin faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann, 2000-2015, lena dtoirmisctear idirdhealú i soláthar earraí agus seirbhísí. Is faoin gCoimisiún um Chosaint Sonraí atá sé déileáil le gearáin faoi shaincheisteanna a bhaineann le cosaint sonraí nó le rochtain ar shonraí.

Gearáin a fhéadfar a dhéanamh le OSAP

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh linn faoi iompar soláthraí seirbhíse airgeadais nó soláthraí pinsean.

Is é is soláthraí seirbhíse airgeadais ann ná gnólacht a sholáthraíonn seirbhísí airgeadais - amhail baincéireacht, coigilteas, árachas, iasachtaí nó stocbhróicéireacht.

Áirítear iad seo a leanas le soláthraithe seirbhíse airgeadais:

- bainc
- comhair chreidmheasa
- idirghabhálaithe creidmheasa
- cuideachtaí árachais (saoil agus neamhshaoil)
- cuideachtaí árachais sláinte
- soláthraithe ríomh-airgid

- soláthraithe seirbhíse íocaíochta
- stocbhróicéirí/idirghabhálaithe infheistíochta
- iasachtóirí airgid/soláthraithe creidmheasa ardchostais
- soláthraithe creidmheasa tomhaltais/ soláthraithe fruilcheannaigh
- soláthraithe 'Ceannaigh Anois, Íoc Níos Déanaí'
- soláthraithe creidmheasa earraí tí/gnólachtaí creidmheasa miondíola
- bróicéirí morgáiste, bróicéirí árachais agus idirghabhálaithe eile
- geallbhróicéirí
- úinéirí iasachta/gnólachtaí seirbhísithe creidmheasa
- gnólachtaí bainistíochta fiach
- gnólachtaí frithdhílse teaghais

Sampla de sholáthraí pinsean is ea eagraíocht nó duine/daoine ag a bhfuil ról i do scéim pinsean a riar. Áirítear iad seo a leanas le soláthraithe pinsean:

- fostóirí a thairgeann scéimeanna pinsean ceirde, cuntais choigiltis scoir phearsanta agus conarthaí blianachta scoir iontaobhais
- iontaobhaithe, riarthóirí, sainchomhairleoirí agus cuideachtaí árachais a thairgeann scéimeanna pinsean ceirde, cuntais choigiltis scoir phearsanta agus conarthaí blianachta scoir iontaobhais
- ranna Rialtais nó comhlachtaí stáit a riarann scéimeanna pinsean dá bhfostaithe

Ní fhéadfaidh tú gearán a dhéanamh le OSAP faoi íocaíochtaí leasa shóisialaigh. Ba cheart gearáin den sórt sin a tharchur chuig an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí.

Murab eol duit an dtagann do ghearán faoi na catagóirí thuas, nó an bhféadfaimid do ghearán a scrúdú, déan teagmháil linn.

Na trí chéim i dtreo gearán a dhéanamh faoi sholáthraí seirbhíse airgeadais nó faoi sholáthraí pinsean.

1

Déan teagmháil le do sholáthraí seirbhíse airgeadais nó do sholáthraí pinsean agus déan do ghearán go foirmiúil.

Ba cheart duit labhairt leis an duine a ndéileálann tú leis/léi de ghnáth, nó scríobh chuig an duine sin, nó ba cheart duit iarraidh labhairt leis an mbainisteoir gearán chun gearán a dhéanamh.

Sula gcuirfidh tú do ghearán in iúl do OSAP, ní mór duit deis a thabhairt do do sholáthraí an fhadhb a réiteach.

Cén fhaisnéis ba cheart duit a thabhairt?

- **Cuir in iúl go han-soiléir go bhfuil gearán á dhéanamh agat.**
- **Mínigh do ghearán.**
- **Mol bealach inar cheart don soláthraí rudaí a chur ina gceart.**

!

Sula ndéanfaidh tú gearán le OSAP, ní mór duit deis a thabhairt do do sholáthraí an fhadhb a réiteach.

Mar sin féin, má cheapann tú go bhfuil an teorainn ama le haghaidh gearán a dhéanamh linn ag druidim leat (féach leathanach 3), déan teagmháil linn.

2

Bí foighneach agus dianseasmhach.

Ba cheart don soláthraí déileáil le do ghearán trína phróiseas láimhseála gearán. Féadfaidh an soláthraí suas le 40 lá oibre a thógáil chun déileáil le do ghearán.

Bí dianseasmhach nuair a dhéanann tú gearán leis an soláthraí. Mura dtarlaíonn rud ar bith, cuir glao ar an soláthraí chun an dul chun cinn atá á dhéanamh ar do ghearán a fhiosrú.

Ba cheart don soláthraí do ghearán a imscrúdú go hiomlán, de réir a phróisis inmheánaigh um réiteach díospóidí. Tar éis an phróisis sin, cuirfidh an soláthraí a sheasamh i ndáil le do ghearán in iúl duit trí litir freagartha deiridh a eisiúint chugat, i gcás gearáin faoi sheirbhísí airgeadais, nó trí litir fógra cinnidh a eisiúint chugat, i gcás gearáin faoi phinsin.

3

Déan teagmháil le OSAP

Más rud é go mbeidh tú míshásta go fóill tar éis do litir freagartha deiridh a fháil, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh le OSAP. Chun do ghearán a chur ar aghaidh, teastóidh uainn na nithe seo a leanas:

A **Foirm ghearáin atá comhlánaithe go hiomlán**

&

B **Cóip den fhreagairt deiridh a fuair tú ó do sholáthraí.**

Más rud é go mbeidh aon deacracht agat an fhreagairt deiridh a fháil agus go mbeidh 40 lá dulta thart, déan teagmháil linn.

Sa litir freagartha deiridh nó sa litir fógra cinnidh

ba cheart a leagan amach cé na rudaí a rinne an soláthraí chun do ghearán a imscrúdú trína phróiseas inmheánach um réiteach díospóidí. Sa litir freagartha deiridh nó sa litir fógra cinnidh, ba cheart a mholadh duit freisin teagmháil a dhéanamh le OSAP mar do chéad chéim eile, i gcás go mbeidh tú míshásta.

Faisnéis thábhachtach maidir lenár seirbhísí a úsáid

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 agus ní bheidh siad in-aisghabhála trí OSAP.

Oibleagáidí Airgeadais

Is féidir go mbainfidh do ghearán le táirge airgeadais dá ndéanann tú íocaíochtaí nó aisíocaíochtaí tráthrialta, amhail infheistíocht, polasaí árachais nó morgáiste. Má dhéanann tú gearán linn, ní dhéanfar aon difear do na hoibleagáidí airgeadais atá ort agus ba cheart duit leanúint le híocaíochtaí a dhéanamh mar is gnách.

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.

L1V30823

Amharc ar ár bhfíseán