

an bhfuil fadhb agat le ...

DO BHANC

DO MHORGÁISTE

**DO CHÁRTA
CREIDMHEASA**

D'IASACHT

DO PHINSEAN

D'ÁRACHAS

PPI

**is féidir linne
cuidiú leat**

**do ghearán
agus an
t-ombudsman**



**Financial
Ombudsman
Service**

SAOR IN AISCE • CÓIR • DO CHÁCH

maidir leis an ombudsman

Má tá tú míshásta le rud éigin atá déanta ag gnólacht airgeadais, is féidir leat teagmháil a dhéanamh le Seirbhís an Ombudsman Airgeadais.

Ní ghearrfar costas ar bith as ucht na seirbhíse uainn. Breathnóimid ar an méid a tharla agus tabharfaimid léargas neamhchlaonta air. Agus má tá rud éigin mícheart, is féidir linn cabhrú leat é a chur ina cheart.

SAOR IN AISCE

CÓIR

DO CHÁCH

is féidir linn cuidiú leat

An bhliain seo caite, rinne níos mó ná dhá mhilliún duine teagmháil linn maidir le fadhbanna a bhain le:

- cuntais bhainc
- cártaí creidmheasa, cártaí dochair agus cártaí siopaí
- árachas cosanta íocaíochta (PPI)
- árachas eile, amhail árachas feithicle, árachas taistil agus árachas tí
- iasachtaí, lena n-áirítear iasachtaí go lá pá
- creidmheas eile, amhail maoiniú gluaisteáin
- morgáistí
- fadhbanna aisíoca agus bailiú fiach
- aistriú airgid agus íocaíochtaí ar líne
- comhairle airgeadais, coigilteas agus infheistíochtaí
- pinsin

Más rud é nach bhfuil tú cinnte cibé is féidir linn cabhrú leat nó nach féidir, glaoigh orainn ar




0800 023 4 567

Ní gá duit ach é a chur in iúl dúinn más mian leat go gcuirfimis glao ar ais ort. Déanaimid taifeadadh agus monatóireacht ar ghlaonna teileafóin d'fhonn cabhrú linn an tseirbhís uainn a fheabhsú.

cad ba chóir dom a dhéanamh ar dtús?

Ar an gcéad dul síos, tabhair an deis don ghnólacht cúrsaí a chur ina gceart. Déan teagmháil leo lena mhíniú cad a tharla – agus conas ba mhaith leat go gcuirfí cúrsaí ina gceart.

Beidh ocht seachtaine ag an ngnólacht chun “an freagra deiridh” uathu a thabhairt ar do ghearán. Mura bhfuil tú sásta leis an toradh a bheith air sin – nó mura bhfaighidh tú freagra laistigh d’ocht seachtaine – cuir é sin in iúl dúinn.



**mura bhfuil
tú cinnte conas
do chás a
thionscnamh**

Mura bhfuil tú cinnte conas do chás a thionscnamh, déan teagmháil linn – agus is féidir linne insint don ghnólacht faoin bhfadhb ar do shon.

conas is féidir liom iarraidh oraibhse ról a ghlacadh?

Beidh ort teagmháil a dhéanamh linn laistigh de **shé mhí** ón tráth a bhfaighidh tú freagra deiridh an ghnólachta – ar an teileafón nó trí chuairt a thabhairt ar ár láithreán gréasáin. Beidh an t-eolas seo a leanas ag teastáil uainn:

- roinnt sonraí pearsanta – cosúil le d’ainm agus do sheoladh
- an fhadhb – agus conas ba mhaith leat go gcuirfí cúrsaí ina gceart *agus*
- roinnt sonraí tábhachtacha – cosúil le d’uimhir chuntais nó d’uimhir pholasaí.



Inis dúinn más rud é gur féidir linn cúrsaí a fhágáil níos éasca agat – trí úsáid a bhaint as teanga dhifriúil, mar shampla, nó formáid dhifriúil cosúil le Braille, cló mór nó CD.


conas a bheidh sibh ag fiosrú na faidhbe?

Chomh luath agus a bheidh do chuid sonraí faighte againn, déanfaimid an méid seo a leanas:

- iarrfaimid ort do thaobh féin den scéal a thabhairt – agus gheobhaimid taobh an ghnólachta
- gheobhaimid amach na fíricí is bonn leis an méid a tharla – agus déanfaimid gach rud a mheá *agus*
- inseoimid duitse agus don ghnólacht cad é a cheapaimid.

Má cheapaimid nach raibh i gceist ach míthuiscint – nó nach bhfuil tú thíos leis an gcás – míneoimid é sin. Ach má mheasaimid gur caitheadh go héagórach leat, déarfaimid leis an ngnólacht cúrsaí a chur ina gceart.

Ní gá go n-aontófá lena bhfuil le rá againn. Tráth ar bith, is féidir leat a rá linn nach bhfuil tú ag iarraidh cúnamh uainn a thuilleadh. Ach má mhíníonn tú dúinn cén fáth go bhfuil tú míshásta, déanfaimid iarracht bealach cóir chun cinn a aimsiú.



**breathnóimid
ar an dá thaobh
den scéal**

cé chomh fada a thógann sé?

Braitheann sé sin ar an bhfadhb.

Mar shampla, más rud é nach raibh ach mearbhall i gceist, d'fhéadfadh sé go mbeimis in ann an scéal a réiteach laistigh de chúpla lá. Más gá dúinn tuilleadh eolais a fháil, d'fhéadfadh sé cúpla seachtain a ghlacadh.

Ach má rudaí níos casta i gceist – nó má rinne tú gearán faoi PPI – d'fhéadfadh sé go dtógfadh sé i bhfad ní b'fhaide. Coinneoidimid thú ar an eolas i gcónaí faon méid atá ag tarlú – ionas go mbeidh a fhios agat cad leis a bheith ag súil.

D'fhéadfadh sé níos mó ama a ghlacadh freisin mura n-aontóidh tusa nó an gnólacht leis an méid a bheidh le rá againn – agus más mian libh go ndéanfadh ombudsman cinneadh críochnaitheach foirmiúil. Ach i bhformhór na gcásanna, ní bhíonn sé sin riachtanach.

Inis dúinn más práinneach é do chás – mar shampla, má tá tú go dona tinn nó má tá deacrachtaí airgeadais agat.

an bhfuil teorainn ama i gceist maidir le hiarraidh oraibh ról a ghlacadh?

Ní mór duit teagmháil a dhéanamh linn laistigh de **shé mhí** ón dáta ar a bhfreagróidh an gnólacht an gearán uait.

Agus seans nach mbeimid in ann cabhrú leat más rud é:

- gur tharla an méid a bhfuil tú ag gearán faoi níos mó ná **sé bliana** ó shin *agus*
- go ndéanfaidh tú gearán níos mó ná **trí bliana** tar éis gur thuig tú (nó a d'fhéadfadh sé a bheith tuigte agat) go bhfuil fadhb i gceist.

an dteastóidh cabhair uaim chun dul chuig an ombudsman?

Is mian linn cloisteáil uait i do chuid focal féin – agus míneoidimid duit rud ar bith nach bhfuil tú cinnte faoi. Mar sin, ní gá duit duine ar bith a íoc as ucht gearán a dhéanamh ar do shon – atur nae nó cuideachta éileamh, mar shampla.

Má íocann tú duine éigin, d'fhéadfadh an t-airgead sin teacht amach as aon chúiteamh a gheobhaidh tú.

Ach más fearr leat é, is féidir linn labhairt le duine muinteartha leat, le cara nó le duine éigin eile atá ag cuidiú leat ar bhonn saor in aisce – cosúil le Comhairle do Shaoránaigh.

cuirfidimid cúrsaí ina gceart

an bhfuil cosúlacht idir leas a bhaint as an ombudsman agus dul chun na cúirte?

Nílimid chomh foirmiúil le cúirt, ná baol air. Ní bheimid ag iarraidh ort do "chás" a chur i láthair go pearsanta. Réiteoidimid cúrsaí ar an teileafón agus i scríbhinn.

Ach ní oireann an tseirbhís uainn do gach cás. Is é £150,000 an tsuim is mó is féidir linn iallach a chur ar ghnólacht a íoc leat. Mar sin, má cheapann tú go bhfuil suim níos mó ná sin i gceist i do ghearán, d'fhéadfadh sé gurbh fhearr duit dul chun na cúirte.

Nó b'fhéidir gurbh fhearr leat an chúirt más mian leat féin an gnólacht a chroscheistiú.

De ghnáth, ní scrúdaimid fadhb a raibh an chúirt ag plé léi cheana féin. Agus más rud é go n-aontaíonn tú le cinneadh críochnaitheach ár n-ombudsman, ní bhreathnóidh cúirt isteach sa scéal céanna. Is amhlaidh atá mar go bhfuil ár gcuid cinntí críochnaitheacha "ceangailteach" ó thaobh dlí.

Mura n-aontóidh tú le cinneadh críochnaitheach an ombudsman, is féidir leat do ghearán a thabhairt chun na cúirte go fóill. Toisc go mbíonn cur chuige difriúil ag na cúirteanna maidir le gearáin, d'fhéadfadh sé nach mar a chéile an freagra uathu agus an freagra uainne.

Cibé acu an aontaíonn tú atá nó nach n-aontaíonn tú le cinneadh an ombudsman, tagann deireadh lenár rannpháirtíocht féin ag an bpointe sin.

tá gnólacht beag á rith agam – an féidir libh cabhrú liom?

Is féidir linn breathnú ar ghearáin ó ghnólachtaí beaga ag a bhfuil:

- láimhdeachas bliantúil de níos lú ná dhá mhiliún euro (teorainn atá leagtha síos faoi dhlí an Aontais Eorpaigh) agus
- níos lú ná deichniúr fostaithe.

Ní bhíonn an scéal simplí i gcónaí. Má dhéanann tú teagmháil linn, inseoimid duit cibé is féidir linn cabhrú leat nó nach féidir.

an féidir libh fineáil a chur ar ghnólachtaí?

Ní ann dúinn chun gnólachtaí a "smachtú" nó fineáil a chur orthu. Féachaimid ar an méid a tharla duit – agus má tá rud éigin mícheart déanta ag gnólacht, déanfaimid cinnte nach mbeidh do phóca thíos leis.

Ach insímid don rialtóir, an tÚdarás Iompair Airgeadais (Financial Conduct Authority nó FCA) faoin méid a fheicimid. Leagann an FCA síos na rialacha a leanann gnólachtaí – agus gearrann sé fineálacha ar ghnólachtaí a bhriseann na rialacha sin.

**treoir
ghinearálta is
ea an cháipéis
seo**

Is féidir leis na rialacha a leanaimid a bheith casta – ach míneoimid iad má bhíonn feidhm acu i do chás féin.

ombudsman

rud a fuairamar ó na Lochlannaigh



Bhíomar i mbun oibre le hlontaobhas Shaw,
an carthanas do dhaoine faoi mhíchumas,
ionas go mbeadh an bhileog seo chomh
héasca is féidir lena léamh.



Financial
Ombudsman
Service

cuir glao orainn

0800 023 4 567

lasc-chlár 020 7964 1000

ó lasmuigh den Ríocht Aontaithe +44 20 7964
1000

scríobh chugainn

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

cuir ríomhphost chugainn

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

lean muid



[@financialombuds](https://twitter.com/financialombuds)



[Financial Ombudsman Service](https://www.facebook.com/financialombuds)



[financial-ombudsman.org.uk](https://www.financial-ombudsman.org.uk)

Má tá tú buartha faoin gcostas a bhainfidh le glaoch
orainn, beidh áthas orainn glaoch ar ais ort.