

Qu'offrent les Médiateurs pour les Pensions ?

Les Médiateurs pour les Pensions enquêtent et prennent des décisions concernant certaines plaintes émises par des personnes ou concernant certains conflits dont des personnes ont fait part, à propos de leur Plan de Retraite Professionnelle [lien], de leur Compte d'Épargne Retraite (PRSA) [lien] et de certains Contrats de Retraite Complémentaire (RAC) [lien]. Lorsque l'enquête est terminée, l'organisme donne sa décision légalement contraignante qui constitue une Décision Finale, qui est envoyée à toutes les parties.

Les services des Médiateurs pour les Pensions sont gratuits et disponibles pour tous. Pour plus d'informations, consultez leur site Internet - www.pensionsombudsman.ie.

Qui sont les Médiateurs pour les Pensions ?

Paul Kenny fut le premier Médiateur nommé en Irlande pour les Médiateurs pour les Pensions en 2003 et renommé à cette fonction en 2009. Le Bureau des Médiateurs pour les Pensions fut créé dans le cadre de la Loi sur les Retraites de 1990, amendée par la Loi sur les Retraites (amendement) et réglementations de 2002 par ordonnances ministérielles.

Qui peut déposer une plainte ?

Toute personne actuellement ou potentiellement bénéficiaire d'un Plan de Retraite, d'un Fond RAC ou d'un PRSA peut déposer une plainte auprès des Médiateurs pour les Pensions, c'est-à-dire un membre ou une personne qui peut avoir droit à un tel Plan. Celui-ci (ou celle-ci) peut déposer une plainte s'il (elle) estime qu'il (elle) a supporté une perte financière à cause d'une mauvaise administration de ce plan.

Qu'est-ce qu'une mauvaise administration ?

C'est difficile à définir précisément, mais cela peut comprendre :

- Quelque chose qui a été fait, alors qu'il n'aurait pas dû l'être ;
 - Quelque chose qui n'a pas été fait, alors qu'il aurait dû l'être ;
 - Des informations qui n'étaient pas complètes ou qui étaient imprécises ;
 - Des calculs qui étaient erronés ;
 - Des versements en retard ;
 - L'injustice ou la discrimination.
- Cette liste n'est pas exhaustive – tout ce qui est mauvais ou injuste peut caractériser une mauvaise administration.

Plan de Retraite

Lorsqu'un employeur crée un plan de retraite au bénéfice de ses employés et reçoit un Accord de Revenu pour celui-ci, cela est appelé un Plan de Retraite. Celui-ci est créé sous forme de fidéicommiss à l'intention des membres, et les gestionnaires nommés sont les propriétaires et les gardiens légaux des actifs.

Les Retraites d'Etat (contributives ou non contributives) ne sont **PAS** des plans de retraite.

PRSA

Un Compte d'Épargne Retraite Personnel (PRSA) est un contrat entre une personne et un fournisseur de PRSA qui a pour but de financer et de fournir une retraite. Le contributeur à un PRSA est le propriétaire des actifs du PRSA.

Trust RAC

Les Trusts RAC, ou Contrats d'Annuité de Retraite sous fidéicommiss sont des plans créés sous forme de fidéicommiss, pour fournir des versements de retraite pour les groupes d'indépendants. Ils sont conçus pour correspondre à la majorité des personnes d'une profession ou d'un secteur.

Sur quoi portent les enquêtes ?

Les Médiateurs pour les Pensions peuvent enquêter sur :

Une plainte déposée par ou au nom d'un bénéficiaire actuel ou potentiel d'un Plan de Retraite, d'un PRSA ou d'un Trust RAC, qui déclare avoir subi une perte financière à cause d'une mauvaise administration. Les Médiateurs pour les Pensions peuvent aussi enquêter pour déterminer s'il existe un désaccord sur un fait ou un conflit légal concernant ces plans.

Existe-t-il des limites de temps pour déposer une plainte ou faire part d'un conflit ?

Oui. Le problème doit être déclaré auprès des Médiateurs pour les Pensions au plus tard six ans après la date de l'acte ou de l'événement donnant lieu à la plainte ou du conflit ou, si ultérieur, trois ans après la date de prise de connaissance – ou de la date à laquelle vous devriez avoir pris connaissance – du problème.

Les Médiateurs pour les Pensions peuvent examiner certains problèmes qui tombent en dehors de ces limites de temps ; toutefois, il n'est pas possible d'étudier des événements qui se sont produits avant le 13 avril 1996.

Que dois-je faire avant de déposer une plainte ?

Conformément à la Loi sur les Retraites, tous les plans de retraite et PRSA doivent exécuter une procédure de Résolution Interne des Conflits (IDR). C'est le moment où vous déposez votre plainte. La plainte sera prise en compte par les dépositaires du Plan ou par les fournisseurs du PRSA qui auront défini leurs propres processus de gestion de plainte dans le cadre de l'IDR. Si vous travaillez pour la fonction publique, vous devrez peut-être envoyer votre plainte au Ministère – vérifiez auprès de votre employeur.

Généralement, les Médiateurs pour les Pensions ne peuvent pas enquêter sur une plainte ou sur

un conflit tant qu'ils n'ont pas suivi la procédure IDR et qu'une décision formelle n'a pas été rendue.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de cette procédure, vous pouvez alors confier votre plainte aux Médiateurs pour les Pensions. Il en va de même si la personne faisant l'objet de votre plainte ne met pas en œuvre la décision convenue à l'issue du processus IDR.

Comment déposer une plainte ?

Si votre plainte ou votre conflit peut être pris en compte par les Médiateurs pour les Pensions, écrivez-leur en utilisant le formulaire officiel des plaintes et faites une brève description de votre plainte ou de votre conflit. Si les Médiateurs pour les Pensions décident d'enquêter, vous pourrez alors présenter plus précisément vos arguments.

Incluez toutes les correspondances et tous les documents concernés (des copies feront l'affaire), comprenant tout ce que vous avez reçu de votre plan de retraite ou de votre employeur ou de votre administrateur. N'oubliez pas d'inclure les informations sur le résultat du processus IDR.

Veillez noter que les plaintes par téléphone ne peuvent pas être acceptées.

Vous pouvez demander à une autre personne d'écrire en votre nom (ex. un avocat, un comptable, un représentant ou un conseiller syndical), tant qu'ils disposent de votre autorisation pour vous représenter. Toutefois, si vous employez un professionnel, vous serez responsable des coûts, car les Médiateurs pour les Pensions n'ont pas la possibilité de supporter les coûts.

Existe-t-il un formulaire de plainte officiel ?

Oui. Le Formulaire de plainte officiel que vous devez utiliser est disponible directement auprès

du Bureau des Pensions Ombudsman, ou sur son site Internet : www.pensionsombudsman.ie.

Un formulaire de plainte officiel complété et signé est requis pour que la plainte puisse être prise en compte.

Sur quoi ne peuvent pas porter les enquêtes ?

Les Médiateurs pour les Pensions ne peuvent pas enquêter sur :

- ◆ Une plainte ou un conflit dont l'action en justice a déjà commencé.
- ◆ Si une plainte est amenée devant le tribunal après la réception par les Médiateurs pour les Pensions, ils ne peuvent enquêter sauf si l'action est suspendue par le tribunal. Cela peut se produire uniquement si le dossier n'a pas beaucoup avancé. Demandez à votre conseiller juridique si vous avez un doute.
- ◆ Une plainte ou un conflit sur une Retraite Publique – c'est-à-dire des retraites gérées par le Ministère de la Protection Sociale.
- ◆ Une plainte ou un conflit portant sur la validité d'un plan par rapport aux exigences des Commissaires des Revenus ou à la Loi sur les Retraites, ou à d'autres problèmes concernés par la gestion générale du plan.

Les Médiateurs pour les Pensions ne peuvent faire aucune constatation de fait concernant l'échec à se conformer à la loi sur les pensions ou concernant tout sujet concernant d'autres Autorités statutaires.

The Office of the Médiateurs pour les Pensions
36 Upper Mount Street,
Dublin 2

Téléphone (01) 647 1650
Fax (01) 676 9577

E-mail : info@pensionsombudsman.ie
Site Internet : www.pensionsombudsman.ie

