An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Achoimre ar Chinntí an Ombudsman atá ina gCeangal de réir an Dlí

Imleabhar 4 - Arna fhoilsiú Lúnasa 2020

Tugtar achoimrí agus cás-staidéir bunaithe ar chinntí a eisíodh idir mí Eanáir agus mí na Bealtaine 2020 sa cháipéis seo.

Clár na nÁbhar

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)	**2**
Cinntí an OSAP atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú	**3**
Teachtaireacht ón Ombudsman	**4**
Ár gcinntí a chuardach ar www.fspo.ie	**7**
Tarraingíonn an tOmbudsman aird ar thuairisciú próifíl chreidmheasa custaiméirí	**8**
Baincéireacht	**10**
Cur i bhfeidhm úis agus ús formhuirir	10
Drochthionchar ag deacrachtaí a bhain le cárta creidmheasa ar thaifead Bhiúró Creidmheasa na hÉireann	12
Rochtain ar chuntas bainc duine leochailigh	13
Diúltaíodh do chárta creidmheasa de bharr idirbheart ar líne	14
Dúnadh cuntas comhar creidmheasa	15
Chreid an gearánach nár chúitigh an cúiteamh rianúcháin an t-anró a fulaingíodh i gceart	16
Níor táirgeadh ráta úis rianúcháin ar mhorgáiste nua in 2011	18
Gearánach míshásta leis an gcúiteamh mar nár tairgeadh ráta úis rianúcháin ag deireadh tréimhse ráta úis sheasta	20
Níor táirgeadh ráta úis rianúcháin nuair a chuaigh ráta úis seasta in éag in 2013	22
Níor tairgeadh ráta rianúcháin nuair a stop ‘tairbhe’ an ráta foirne, ná nuair a chuaigh tréimhse ráta sheasta in éag	24
Níor táirgeadh ráta rianúcháin nuair a chuaigh tréimhse ráta sheasta in éag in 2010	26
Míshásta le cúiteamh as morgáiste rianúcháin mar gurbh éigean iasachtaí morgáiste a athstruchtúrú	28
Gearánach míshásta le corrlach an ráta úis rianúcháin, BCE + 2.35%	30
Cuntas banc a reo i ndiaidh féimheachta	31
Árachas	**32**
Cur i bhfeidhm bónas cheal éilimh ar pholasaí árachais cairr	32
Cealú polasaí árachais cairr toisc go raibh an bónas cheal éilimh in éag	33
Athnuachan uathoibríoch polasaí árachais cairr	34
Éileamh as damáiste simléir de bharr tine shimléir líomhnaithe	35
Diúltú d’éileamh ar árachas tí de bharr faisnéis, cáipéisíocht agus rochtain theoranta	36
Infheistíocht	**37**
Laghdú ar luach infheistíochta de bharr reifreann an Bhreatimeachta	37
Pinsin	**38**
Aighneas faoin tréimhse chun Cáin Bharrachais Inmhuirearaithe a bhailiú	38
Aicme chánach a chur i bhfeidhm go mícheart ar thuarastal, agus aighneas faoi ranníocaíochtaí pinsin dá bharr	39

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

Bunaíodh an OSAP i mí Eanáir 2018 le h**Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017**. Is é ról an OSAP gearáin ó thomhaltóirí, gnóthaí beaga agus eagraíochtaí eile ina measc, in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Cuirimid seirbhís neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce ar fáil chun gearáin a réiteach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, as a n-eascraíonn socrú féideartha a chomhaontaíonn na páirtithe, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a n-eascraíonn cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí.

Nuair nach bhfuil tomhaltóir ar bith, idir dhaoine aonair, ghnó beag agus eagraíochtaí, in ann gearán nó aighneas le soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, is féidir an gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Téimid i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá pháirtí. Tarlaíonn cuid mhaith den phlé neamhfhoirmiúil sin ar an nguthán.

I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an t-aighneas, déanann an OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ngearán agus eisíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus nach féidir a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun dul i ngleic le gearáin a dhéantar faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Féadfaidh sé a ordú go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé. Féadfaidh sé a ordú do sholáthraí freisin cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Anuas air sin, féadfaidh sé a chuid cinntí a fhoilsiú go hanaithnid agus féadfaidh sé freisin ainmneacha aon soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin.

Nuair atáthar le dul i ngleic le gearáin faoi sholáthraithe pinsean, tá srian níos mó ar chumhachtaí an Ombudsman. Cé gur féidir leis ceartú a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht a rialaíonn an OSAP nach sáróidh an ceartú sin aon chaillteanas iarmhír sochair faoin scéim pinsean atá i gceist.

Chomh maith leis sin, ní féidir leis a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc. Ní féidir leis ach cás-staidéir a fhoilsiú i gcás na gcinntí pinsin (in áit an chinnidh iomláin), ná ní féidir leis ainmneacha aon soláthraí pinsean a fhoilsiú beag beann ar an líon gearán ina aghaidh ar seasadh leo, ar seasadh leo go substaintiúil, nó ar seasadh leo go páirteach in imeacht bliana.

Is próiseas mionsonraithe, cóir agus neamhchlaonta é an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann an OSAP ar ghearán, próiseas a dhéantar de réir nósanna imeachta córa. Chuige sin, bailíonn an OSAP fianaise cháipéise agus fuaime, agus ábhar eile, chomh maith le haighneachtaí uathu siúd atá páirteach san aighneas, agus malartaítear idir na páirtithe iad.

Mura ndéantar achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh, caithfidh an soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean aon ordú a dhéanann an tOmbudsman ina chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir achomhairc.

Cinntí an OSAP atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú

Tá sé de chumhacht ag an OSAP cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú maidir le gearáin a bhaineann le soláthraithe seirbhísí airgeadais faoi Alt 62 d'**Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017**.

Ceanglaítear leis an reachtaíocht gur cheart cinntí a fhoilsiú ar bhealach a chinntíonn nach n-aithnítear gearánach as ainm, seoladh ná eile agus nach n-aithnítear soláthraí as ainm ná seoladh. Caithfidh an foilsiú reachtaíocht agus rialacháin Cosanta Sonraí a chomhlíonadh freisin. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir imeachtaí dlí.

Nuair a eisíonn an tOmbudsman cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí, bíonn an cinneadh sin faoi réir achomharc reachtúil féideartha leis an Ard-Chúirt faoi cheann 35 lá féilire ón dáta sin. Dá bharr sin, ní fhoilsíonn an OSAP cinntí sula dtéann an tréimhse 35 lá sin in éag, tréimhse inar féidir leis na páirtithe achomharc reachtúil a dhéanamh leis an Ard-Chúirt. Anuas air sin, ní fhoilsítear cinntí a ndearnadh achomharc ina leith leis an Ard-Chúirt, ar feitheamh chinneadh na n-imeachtaí Cúirte sin.

Sula bhfoilsíonn an OSAP aon chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí, tugann sé faoi athbhreithniú cuimsitheach agus dian chun a chinntiú go gcloítear le ceanglais neamh-aitheantais an Achta chun rúndacht na bpáirtithe a chosaint.

Tá sé de chumhacht ag an OSAP freisin faoin reachtaíocht cás-staidéir de chinntí a bhaineann le soláthraithe pinsean a fhoilsiú, ach ní an cinneadh iomlán.

Tá achoimre ghairid nó cás-staidéar ar 22 chinneadh a roghnaíodh san Achoimre seo. Athraíodh roinnt sonraí sna hachoimrí dá dtagraítear san Achoimre seo, ar nós ainmneacha agus láithreacha, chun aitheantas na ngearánach a chosaint. Tá sé tábhachtach go gcuimhneofaí nach dtugtar anseo ach achoimrí gairide.

Foilsítear na cinntí iomlána ar bhunachar sonraí ar líne an OSAP, inar féidir teacht ar chinntí an Ombudsman go huile agus go hiomlán. Is féidir teacht air sin ar www.fspo.ie/decisions. Tá téacs iomlán thart ar 850 cinneadh a rinne an tOmbudsman faoi ghearáin faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais, agus a eisíodh ó mhí Eanáir 2018 i leith, ar fáil sa bhunachar sonraí sin anois. Leanfar ag cur cinntí leis an mbunachar sonraí.

Is í an Achoimre seo ar Chinntí an Ombudsman an ceathrú himleabhar i sraith achoimrí.

Foilsíodh **Imleabhar 1 i mí Eanáir 2019**, agus tugtar achoimrí agus cás-staidéir bunaithe ar chinntí a eisíodh idir mí Eanáir agus mí na Nollag 2018 ann.

Foilsíodh **Imleabhar 2 i mí Feabhra 2020**, agus tugtar achoimrí agus cás-staidéir bunaithe ar chinntí a eisíodh idir mí Eanáir agus mí na Nollag 2019 ann.

Foilsíodh **Imleabhar 3 i mí Feabhra 2020**, agus tugtar achoimrí ann ar chinntí a bhain le gearáin faoi rátaí úis ar mhorgáistí rianúcháin, cinntí a eisíodh idir Eanáir 2019 agus Eanáir 2020.

Foilsíodh **Imleabhar 4 i mí Lúnasa 2020**, agus tugtar achoimrí agus cás-staidéir bunaithe ar chinntí a eisíodh idir mí Eanáir agus mí na Bealtaine 2020 ann.

Tá na hAchoimrí ar fad agus na cinntí foilsithe ar fad ar fáil ar www.fspo.ie.

Tá eolas faoin gcaoi le teacht ar chinntí agus réimsí nó cinntí sonracha a chuardach sa bhunachar sonraí cinntí ar leathanach 7 den Achoimre seo.

Teachtaireacht ón Ombudsman

Cinntí a Fhoilsiú

Is é seo an ceathrú huair dom cinntí a fhoilsiú ó thug an tOireachtas an chumhacht reachtúil dom sin a dhéanamh. Tá os cionn 800 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí inár mbunachar sonraí cinntí ar líne anois, cinntí a eisíodh ó bunaíodh an OSAP i mí Eanáir 2018. Tugadh aiseolas dearfach ar fhoilsiú na gcinntí sin. Dúirt gearánaigh, soláthraithe agus a gcomhlachtaí ionadaíochta linn go gcabhraíonn na cinntí foilsithe sin le bunchúis na ngearán a thuiscint chomh maith leis an gcaoi is fearr le haighneachtaí a sheachaint nó a réiteach. Creidim go gcabhraíonn foilsiú mo chinntí go mór freisin leis an bhfeasacht ar ról an OSAP a leathnú agus go bhfeabhsaítear tuiscint níos fearr ar an gcaoi a mbímid ag plé le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean. Leanfaidh mé ar aghaidh ag foilsiú mo chinntí go rialta.

Ár ról sa chreat cosanta tomhaltóirí níos leithne

Creidim gur thábhachtaí agus gur shoiléire ná riamh ról níos leithne an OSAP mar chomhlacht neamhspleách poiblí a bhfuil d'aidhm againn, ag teacht lenár bPlean Straitéiseach, timpeallacht na seirbhísí airgeadais agus pinsean a fheabhsú trínár gcuid cumhachtaí a úsáid chun aighneas a réiteach ar bhealach atá cothrom, trédhearcach agus inrochtana do chách. Níos mó agus níos mó, tá soláthraithe ag cur mo chuid cinntí i bhfeidhm ar chohórt custaiméirí atá i gcúinsí cosúil leo siúd a fuair cinneadh ón OSAP, fiú mura ndearna siad gearán leis an OSAP.

Is léir sin go sonrach ó na cinntí a rinne mé faoi roinnt gearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin. De réir mar a thuigim, bainfidh beagnach 7,000 custaiméir i mbainc éagsúla tairbhe as na horduithe a rinne mé i líon beag cinntí. Rinneadh cinntí eile ar chuir soláthraithe leighis nó athrú ar chleachtais i bhfeidhm dá mbarr, agus a chuaigh chun tairbhe grúpa custaiméirí níos leithne.

Tharraing mé aird freisin ar na cleachtais a shainaithin mé i rith an imscrúdaithe ar na gearáin ar díol imní iad dar liom. Áirítear leo siúd an chaoi ar dhiúltaigh roinnt banc rochtain ar bhaincéireacht ar líne do chustaiméirí, nár phróiseáil siad idirbhearta áirithe nó gur reoigh nó gur dhún siad cuntais bhainc ar bhealach míréasúnta. Chomh maith leis sin, d'éiligh mé ar chuideachtaí árachais a bheith cúramach agus stuama nuair atá siad ag cuimhneamh ar pholasaí árachais a chur ar ceal agus gan bearta a dhéanamh a d'fhéadfaí a mheas go réasúnta mar bhearta míréireacha.

Is é an príomhtheachtaireacht gur cheart do sholáthraithe a chinntiú go mbíonn a n-iompar cóir, réasúnta agus cuí.

San Achoimre seo, táim ag meabhrú do sholáthraithe seirbhísí airgeadais freisin gur gá dóibh a bheith cóir, réasúnta agus cuí nuair atáthar ag tabhairt faoi thuairisciú ar stair chreidmheasa custaiméirí le Biúró Creidmheasa na hÉireann agus an Príomh-Chlár Creidmheasa, tuairisciú atá thar a bheith tábhachtach, agus aon earráid a cheartú go tapa, go cóir agus go cuimsitheach. Bíonn drochthionchar suntasach ag tuairisciú mícheart leis na gníomhaireachtaí sin ar dhaoine aonair agus ar ghnóthaí.

Trí aird a tharraingt ar na ceisteanna sin, is é m'aidhm cur lenár ráiteas sainráite, is é sin timpeallacht na seirbhísí airgeadais agus pinsean a fheabhsú do chách.

Cinntí a foilsíodh i gcomhar leis an Achoimre ar Chinntí seo

D'eisíomar 199 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí idir mí Eanáir agus mí na Bealtaine 2020. D'fhoilsigh mé 180 ceann de na cinntí sin. Toisc nach bhforáiltear sa reachtaíocht d'fhoilsiú mo chinntí maidir le gearáin faoi phinsin, nílim ag foilsiú cúig chinneadh pinsean a eisíodh sa tréimhse sin. Ina theannta sin, eisíodh deich gcinneadh sa tréimhse sin ina bhfuil ábhar an chinnidh chomh sonrach sin, fiú nuair a dhéantar anaithnid é, go bhféadfaí na gearánaigh a shainaithint. Níor foilsíodh iad sin dá bharr sin.

Tá na cinntí a eisím ina gceangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus ní féidir iad a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte. Dá bhrí sin, caithfidh soláthraí aon ordú a dhéantar i gcinneadh a chur i bhfeidhm mura ndéantar achomharc ar an gcinneadh. Eisíodh ceithre chinneadh idir mí Eanáir agus mí na Bealtaine 2020 a bhí á n-achomharc san Ard-Chúirt tráth an fhoilsithe i mí Lúnasa 2020. Áirítear leo sin:

- Achomharc ó sholáthraí seirbhísí airgeadais in aghaidh cinnidh go gcuirfí i bhfeidhm arís íocaíochtaí sochair le gearánach faoi pholasaí cosanta ioncaim.
- Achomharc ó ghearánach in aghaidh cinnidh gan seasamh le gearán maidir le soláthraí a dhiúltaigh éileamh a íoc faoi pholasaí árachais taistil.
- Achomharc ó sholáthraí seirbhísí airgeadais in aghaidh cinnidh go gcuirfí i bhfeidhm arís ráta morgáiste rianúcháin ar chuntas iasachta morgáiste na ngearánach.
- Achomharc ó sholáthraí seirbhísí airgeadais in aghaidh cinnidh go nglacfaí le héileamh an ghearánaigh ar mheasúnú faoi pholasaí árachais sláinaíochta gairmiúla.

Ní fhoilseofar na ceithre chinneadh sin go dtí go dtugtar na próisis achomhairc sin chun críche.

Achoimrí agus cás-staidéir san Achoimre seo

Fiú mura léitear ach na hachoimrí agus cás-staidéir san Achoimre seo amháin, tugtar léargas ar éagsúlacht agus ar chastacht na ngearán a imscrúdaíonn agus a bhreithníonn an OSAP.

Tá gearáin a bhaineann le morgáistí fós ina gcuid mhór dár gcuid oibre. Tráth an fhoilsithe, bhíomar ag plé le breis agus 1,200 gearán faoi ús ar mhorgáistí rianúcháin. Tá seacht n-achoimre san Achoimre seo ar chinntí faoi mhorgáistí rianúcháin agus tá 59 téacs iomlán faoi chinntí faoi mhorgáistí rianúcháin inár mbunachar sonraí cinntí anois.

Bíonn impleachtaí suntasacha agus dearfacha do na gearánaigh ag baint le cuid de mo chinntí maidir le morgáistí rianúcháin, nuair a sheas mé leis an ngearán, agus i gcásanna áirithe, impleachtaí dá leithéid do chustaiméirí eile an tsoláthraí chéanna. Mar sin féin, is léir go bhfuaireamar líon mór gearán ó dhaoine ar mhaith leo morgáiste rianúcháin a fháil, ach nach bhfuil i dteideal morgáiste rianúcháin de réir a gconartha ná ar chúis ar bith eile.

Tá roinnt sonraí agus achoimrí san Achoimre seo freisin ar thuairisciú ar thaifid chreidmheasa custaiméirí. Anuas air sin, tugtar achoimrí ar chinntí a bhaineann le cuntas bainc a reo, ús formhuirir a ghearradh agus gearán faoi laghdú ar luach infheistíochta. Seans go mbeidh spéis faoi leith i rith phaindéim COVID-19 sa chinneadh a bhaineann le rochtain ar chuntais daoine leochaileacha.

Tugtar achoimrí ar chinntí ar ghearáin a bhaineann le hárachas, lena n-áirítear polasaithe a chur ar ceal, bónas cheal éilimh a chur i bhfeidhm ar pholasaithe árachais, athnuachan polasaithe árachais go huathoibríoch agus diúltú d'éilimh.

Anuas air sin, tá dhá chás-staidéar anseo faoi chinntí faoi ghearán pinsean; baineann ceann amháin le cáin bharrachais inmhuirearaithe agus an ceann eile le teidlíochtaí fostaí phoiblí ar scor.

De bharr chomh casta agus atá na cásanna a bhfuil aighneas fúthu sna gearáin seo, molaim do dhaoine téacs iomlán na gcinntí a léamh. I gcás gach achoimre, tá nasc ar uachtar an leathanaigh sa leagan ar líne den cháipéis seo chuig téacs iomlán an chinnidh a eisíodh do na páirtithe sa ghearán sin.

COVID - 19

Tá raon beart i bhfeidhm againn chun a chinntiú go leanfar lenár seirbhís i rith phaindéim COVID-19. Bhí tionchar freisin ag an bpaindéim ar na cineálacha gearán a fhaighimid.

Chuireamar ár bPlean Leanúnachais Gnó i bhfeidhm i dtús mhí an Mhárta. Tá an-áthas orm a thuairisciú, d'ainneoin na timpeallachta oibríochta thar a bheith dúshlánach seo, go rabhamar in ann leanúint ag cur ár seirbhís ar fáil go héifeachtach agus go héifeachtúil. D'éirigh linn líon na ngearán ar pléadh leo sa chéad leath de 2020 a mhéadú, i gcomparáid leis na blianta roimhe sin.

Táimid ag plé le breis agus 200 gearán a bhaineann le COVID-19 faoi láthair. Áirítear leo siúd gearáin a bhaineann le raon leathan réimsí, ar nós creidmheasa agus árachas taistil, imeachta agus briste gnó. Tá bearta éagsúla curtha i bhfeidhm againn chun dul i ngleic leis na gearáin sin, na gearáin a chur in ord tosaíochta nuair is cuí ina measc.

Buíochas

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis na gearánaigh agus na soláthraithe ar fad as comhoibriú lenár bpróisis éagsúla.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin le Cathaoirleach na Comhairle, Maeve Dineen, agus le comhaltaí uile Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus lenár bpáirtithe leasmhara ar fad as a dtacaíocht agus a gcomhar leanúnach.

Ba mhaith liom, go háirithe, sa ré dheacair agus dhúshlánach seo, buíochas faoi leith a ghabháil leis an Leas-Ombudsman, MaryRose McGovern, le comhaltaí ár bhFoirne Ardbhainistíochta agus lenár mbainisteoirí agus ár bhfoireann ar fad agus iad a mholadh as a n-obair iontach i rith na chéad leithe de 2020, sna cúinsí uafásach dúshlánach seo. Táimid tiomanta i dteannta a chéile don tseirbhís agus do na torthaí is fearr is féidir a sholáthar dár gcustaiméirí.

Ger Deering

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Lúnasa 2020

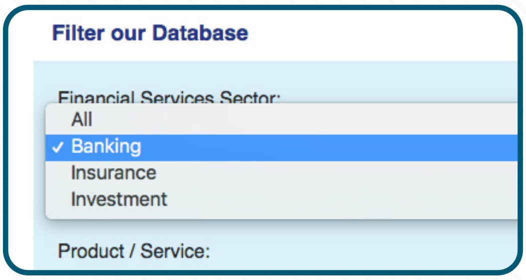
Ár gcinntí a chuardach ar **www.fspo.ie**

Rochtain ar ár mbunachar sonraí cinntí

Tá ár mbunachar sonraí de chinntí atá ina gceangal de réir an dlí ar fáil ar líne ar www.fspo.ie/decisions.
Chun do chuardach a bheachtú, is féidir leat scagairí difriúla a chur i bhfeidhm.

1 **Scagairí** a chur i bhfeidhm chun do chuardach a theorannú

Chun ár mbunachar sonraí cinntí a scagadh, féadfaidh tú an earnáil ábhartha a roghnú ar dtús:

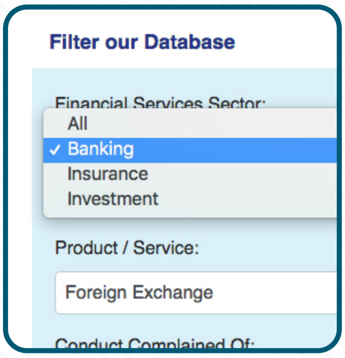


2

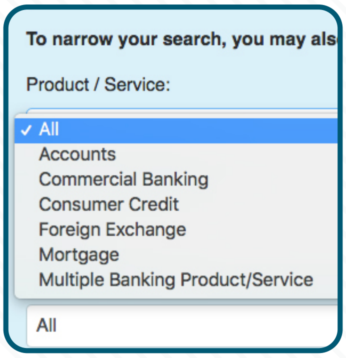
I ndiaidh scagadh de réir earnála, cabhróidh an uirlis chuardaigh leat ansin ár **gcinntí** a scagadh tuilleadh de réir catagóirí a bhaineann leis an earnáil sin, ar nós:

- táirge / seirbhís
- iompar a ndearnadh gearán faoi

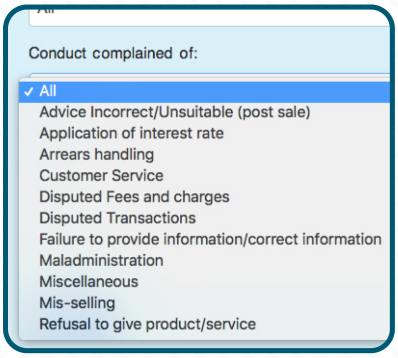
✓ Earnáil



✓ Táirge / Seirbhís

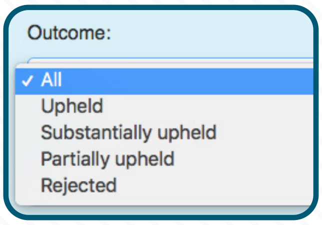


✓ Iompar a ndearnadh gearán faoi



3

Is féidir leat ár mbunachar sonraí de chinntí a scagadh de réir bliana, agus de réir thoradh an ghearáin, .i. ar chinn an tOmbudsman Seasamh leis an ngearán, Seasamh leis an ngearán go Substaintiúil, Seasamh leis an ngearán go Páirteach, nó Diúltú don ghearán.



Nuair atá an Cinneadh a bhí á chuardach agat aimsithe agat, cliceáil ar **View Document** chun an téacs iomlán a íoslódáil mar PDF.

Tarraingíonn an tOmbudsman aird ar thuairisciú próifíl chreidmheasa custaiméirí

Pléim arís agus arís eile tuairisciú na dtaifead creidmheasa le gníomhaireachtaí creidmheasa sna hAchoimrí seo.

Déanann Biúró Creidmheasa na hÉireann cur síos air féin mar bhunachar sonraí leictreonach ina bhfuil faisnéis faoi chomhlíonadh comhaontuithe creidmheasa idir institiúidí airgeadais agus iasachtaithe. Tuairiscíonn sé go gcláraíonn os cionn 300 institiúid iasachta faisnéis le Biúró Creidmheasa na hÉireann, go míosúil go hiondúil. Gach uair a chuireann duine isteach ar chreidmheas ó cheann de na hiasachtóirí sin, féadfaidh an t-iasachtóir próifíl chreidmheasa an duine sin a sheiceáil chun eolas a fháil faoina gcomhlíonadh faoi chomhaontuithe creidmheasa roimhe sin le hiasachtóirí eile. Is féidir iasachtaí le soláthraithe seirbhísí airgeadais a chlárú leis an mBiúró, tráth ar chaill an t-iasachtaí íocaíochtaí roimhe sin ina measc. Coinníonn an Biúró an fhaisnéis ar feadh cúig bliana i ndiaidh comhaontú creidmheasa a chur i gcrích. Tá tuilleadh eolais ar fáil ó shuíomh gréasáin ar Bhiúró ar www.icb.ie

Ar leithligh uaidh sin, bhunaigh Banc Ceannais na hÉireann an Príomh-Chlár Creidmheasa, de réir fhorálacha *an Achta um Thuairisciú Creidmheasa, 2013*. Is bunachar sonraí náisiúnta é sin a gcaithfidh iasachtóirí faisnéis phearsanta agus chreidmheasa a chur faoina bhráid i gcás iasachtaí reatha dar luach €500 nó níos mó. Cuireann na hiasachtóirí faisnéis phearsanta agus chreidmheasa faoina bhráid freisin i gcás iarratais ar iasachtaí dar luach €2,000 nó níos mó. Tá tuilleadh eolais le fáil ar shuíomh gréasáin an Phríomh-Chláir Creidmheasa de chuid an Bhainc Ceannais ar www.centralcreditregister.ie. Bíonn impleachtaí thar a bheith tromchúiseach ag an bhfaisnéis a choinnítear sna bunachair shonraí sin do dhaoine aonair agus gnóthaí áirithe. Tá daoine aonair agus gnóthaí i dteideal a fháil amach cén fhaisnéis atá ar na bunachair shonraí sin agus is féidir leo a dtaifead pearsanta féin a fheiceáil ach dul i dteagmháil leis an bPríomh-Chlár Creidmheasa nó le Biúró Creidmheasa na hÉireann. Ach is léir ó na gearáin a fuair an oifig seo nach mbíonn daoine ar an eolas faoi na taifid a choinnítear fúthu uaireanta. Anuas air sin, d'fhéadfadh nach bhfuil a fhios acu go bhfuil próifíl chreidmheasa dhiúltach acu go dtí go ndiúltaíonn institiúid airgeadais creidmheas dóibh agus go n-insíonn an institiúid sin an chúis dóibh. Má tá eolas míchruinn nó mícheart ar phróifíl chreidmheasa daoine aonair nó gnó, d'fhéadfaí go ndiúltófaí creidmheas dóibh go héagórach, creidmheas chun áit chónaithe a cheannach ina measc.

San *Achoimre ar Chinntí - Imleabhar 1*, tharraing mé aird ar ghearán inar thuairiscigh soláthraí seirbhísí airgeadais do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann go míchruinn gur díscríobhadh iasacht Simon. Sheas mé leis an ngearán agus d'ordaigh mé don soláthraí taifead Simon le Biúró Creidmheasa na hÉireann a cheartú agus €7,000 a íoc leis mar chúiteamh. Cinneadh 2018-0163

San imleabhar sin freisin, phléigh mé cinneadh inar sheas mé go substaintiúil le gearán a bhain le haighneas a bhí ag Pavel lena sholáthraí seirbhísí airgeadais faoi thearc-íocaíocht ar chárta creidmheasa ar eascair drochthaifead le Biúró Creidmheasa na hÉireann as. D'ordaigh mé don soláthraí taifead Pavel le Biúró Creidmheasa na hÉireann a cheartú agus €10,000 a íoc leis mar chúiteamh. Cinneadh 2018-0002

In *Achoimre ar Chinntí - Imleabhar 2*, phléigh mé cinneadh faoi chás inar eascair drochphróifíl chreidmheasa do bheirt deirfiúracha as aighneas faoi dháta dlite aisíocaíochta morgáiste. Chinn mé go raibh an banc mícheart faoin dáta ar mhaígh sé go raibh an morgáiste dlite agus gur thuairiscigh an banc drochphróifíl chreidmheasa mhícheart go héagórach de bharr an bhotúin sin. D'ordaigh mé don bhanc €5,000 a íoc mar chúiteamh, litir a chur ar fáil a léirigh go ndearnadh taifead mícheart ar an íocaíocht 'nach ndearnadh' agus a chinntiú nach raibh aon drochthionchar ar chor ar bith ar phróifíl chreidmheasa na ndeirfiúracha mar gheall ar an gcás. Cinneadh 2019-0245

In Imleabhar 2 freisin, sheas mé le gearán faoi iasacht ina ndúirt banc le Anna go leasódh sé a taifead creidmheasa le Biúró Creidmheasa na hÉireann. Chinn mé i ndiaidh iarracht a dhéanamh taifead Anna a nuashonrú, d'fhreagair an Biúró an banc ag rá gur athraigh sé a phróisis, agus dá bhrí sin nach bhféadfadh sé glacadh le leasú ar chuntas Anna san fhormáid a sheol an banc é.

Nuair a fuair an banc an t-eolas sin, is cosúil gur stop an banc ag déanamh aon iarracht an taifead a cheartú. Ina áit sin, chuaigh an banc i dteagmháil le Anna chun a rá léi go mbeadh uirthi féin iarratas a dhéanamh chun an taifead creidmheasa leis an mBiúró a nuashonrú. Chinn mé go raibh sé 'go hiomlán éagórach' i gcás Anna toisc gurbh é an banc a rinne an tuairisc don Bhiúró agus nach bhféadfadh aon duine ach an banc é a leasú.

Sheas mé go substaintiúil le gearán Anna agus d'ordaigh mé don bhanc €15,000 a íoc le Anna, chomh maith le tabhairt faoi na céimeanna riachtanacha chun a chinntiú nach mbeadh próifíl chreidmheasa dhiúltach aici le Biúró Creidmheasa na hÉireann ná leis an bPríomh-Chlár Creidmheasa i gcás an chárta creidmheasa. Cinneadh 2019-0394

Arís in Imleabhar 2, tharraing mé aird ar ghearán ar sheas mé leis inar ghlac an soláthraí nár chuir sé in iúl do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann gur glanadh an t-iarmhéid ar iasacht Farzad. D'admhaigh an banc freisin gur cheart go mbeadh 'C' ar chomhad Farzad le haghaidh 'Complete' in áit '9' le haghaidh naoi mí riaráistí. Chinn mé gurbh ionann aighneachtaí an tsoláthraí agus tuilleadh fianaise ar a easpa tuisceana ar éifeacht próifíl chreidmheasa dhiúltach agus ar an míchaoithiúlacht a cruthaíodh don ghearánach.

D'ordaigh mé don soláthraí €15,000 a íoc mar chúiteamh agus a chinntiú nach mbeadh aon tuairisc dhiúltach faoin gcás ar phróifíl chreidmheasa Farzad le Biúró Creidmheasa na hÉireann ná leis an bPríomh-Chlár Creidmheasa. Cinneadh 2019-0424

Ar leathanach 12 den Achoimre seo, tarraingím aird ar ghearán faoi bhanc a d'eisigh cárta creidmheasa go héagórach in ainm Oscair, cárta nach raibh aon eolas aige faoi. Toisc nach ndearnadh aon íocaíochtaí agus cé nach raibh locht ar bith ar Oscar, bhí próifíl chreidmheasa dhiúltach aige le Biúró Creidmheasa na hÉireann dá bharr. Mhaígh an banc gur cheartaigh sé a thaifead leis an mBiúró nuair a d'aimsigh an banc an botún. Ach cé gur iarr mé ar an mbanc fianaise a thacódh leis an maíomh sin a chur faoi mo bhráid, ní dhearna sé amhlaidh. Sheas mé leis an ngearán agus d'ordaigh mé don soláthraí €10,000 a íoc mar chúiteamh agus litir a eisiúint d'Oscar ina ndeimhneofaí go raibh na tuairiscí a rinne sé le Biúró Creidmheasa na hÉireann faoin gcás seo mícheart. Cinneadh 2019-0184

Caithfear a admháil gur phléigh an OSAP le gearáin ina ndearna an gearánach cinneadh follasach stopadh ag íoc iasachta nó nach raibh an gearánach in ann iasacht nó saoráid chreidmheasa a aisíoc.

I roinnt de na gearáin sin, léiríodh go ndearna na soláthraithe tuairiscí cearta do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann agus/nó don Phríomh-Chlár Creidmheasa.

Ba léir freisin ó na gearáin ar phléigh an OSAP leo go dtarlaíonn tuairisciú mícheart ar tháscairí creidmheasa. Tá sé sin in ann a bheith tubaisteach nuair a bhíonn iarmhairtí thar a bheith tromchúiseach aige do na daoine lena mbaineann, i roinnt cásanna gan aon eolas acu air. Is measa fós nach mbíonn roinnt soláthraithe seirbhísí airgeadais sásta glacadh leis go ndearna siad botún agus go ndiúltaíonn nó nach mbacann siad leis an taifead a cheartú.

Táim ag tarraingt aird ar an gceist seo chun feasacht a mhéadú i measc soláthraithe agus tomhaltóirí. Iarraim ar sholáthraithe a bheith cúramach ina dtuairisciú agus botúin a chur ina gceart go tapa. Ba cheart go mbeadh tomhaltóirí ar an eolas freisin faoin gcineál seo tuairiscithe, agus faoina gcearta chun an fhaisnéis atá ag Biúró Creidmheasa na hÉireann nó an Príomh-Chlár Creidmheasa fúthu a fháil.

Ger Deering

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Lúnasa 2020

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0227

Cur i bhfeidhm úis agus ús formhuirir

D'oscail Molly cuntas morgáiste leis an mbanc in 2003. Comhaontaíodh ráta úis seasta cúig bliana, móide corrlach 2% don bhanc, a laghdaíodh go 1.75% i mí Lúnasa 2004.

Ó 2008 go 2015, rinneadh athstruchtúrú cúpla uair ar mhorgáiste Molly, agus ar dhá iasacht eile. D'fhan ráta úis Molly seasta agus bhí corrlach 1.75% an bhainc fós i gceist. Ó mhí Eanáir 2012 go mí na Samhna 2014, chaill Molly cúpla íocaíocht ar a hiasachtaí. Gearradh ús formhuirir ar na híocaíochtaí caillte sin, ach chreid Molly go raibh an t-ús sin, a raibh os cionn €11,000 i gceist leis, 'thar a bheith iomarcach'.

In 2015, rinneadh athstruchtúrú ar cheann d'iasachtaí Molly, ach baineadh an corrlach 1.75% an uair sin agus cuireadh ráta athraitheach i bhfeidhm. Nuair a d'iarr Molly cén fáth nár tairgeadh ráta seasta di, dúirt an banc léi nach raibh sí i dteideal an ráta sin a fháil in 2008. Ghlac Molly leis dá bharr sin gur mídhíoladh an ráta úis ar a hiasacht léi in 2008. D'iarr Molly le haghaidh téarma iasachta 30 bliain chun dul i ngleic leis na fiacha a bhí fós uirthi, ionas nach mbeadh fonn ar an mbanc téarmaí na hiasachta 'a athrú arís'. Dhiúltaigh an soláthraí dó sin.

Ba é gearán Molly leis an Ombudsman:

1) Tharraing an banc an corrlach úis 1.75% siar go héagórach agus dhiúltaigh sé an t-ús breise a íocadh a aisíoc;

2) Mhídhíol an banc ráta úis seasta in 2008 agus dhiúltaigh sé an t-ús breise a íocadh a aisíoc;

3) Chuir an banc ús formhuirir i bhfeidhm go míchuí ó mhí Eanáir 2012; agus

4) Dhiúltaigh an banc 'téarma iasachta' 30 bliain a thairiscint di chun a fiacha a aisíoc i mí Eanáir 2016.

Dhiúltaigh an banc do ghearán Molly, agus mhaígh sé gur ghníomhaigh sé i gcónaí laistigh dá 'dhiscréid tráchtála' agus laistigh de na téarmaí comhaontaithe. Dúirt sé gur leagadh amach go soiléir a pholasaí ar ús formhuirir i gconradh Molly, a d'fhág go raibh sé i dteideal 9% breise in aghaidh na bliana a ghearradh ar íocaíochtaí nach ndearna Molly.

Níor sheas an tOmbudsman leis an gcéad, an dara ná an ceathrú gné de ghearán Molly, agus chinn sé gur fheidhmigh an banc laistigh dá dhiscréid tráchtála sna cásanna sin. I gcás an dara gné, luaigh sé go ndúirt an banc in 2016 le Molly go raibh an litir a dúirt 'nach raibh sí i dteideal' ráta seasta in 2008 mícheart. Ghlac sé, ar bhonn na fianaise a tugadh dó, nár 'mídhíoladh' ráta seasta do Molly.

Maidir le hús formhuirir an bhainc, áfach, cé gur ghlac an tOmbudsman leis gur fhoráil an conradh do chur i bhfeidhm an úis formhuirir, shainaithin sé fadhb le teidlíocht an bhainc ús formhuirir a ghearradh.

Luaigh sé go raibh na cúirteanna tar éis machnamh a dhéanamh ar cheist an úis formhuirir. Ag tarraingt ar an gcásdlí Éireannach sin, shainaithin an tOmbudsman gurbh é an phríomhcheist ar cheart glacadh leis an gclásal faoi ús formhuirir i gconradh Molly mar chlásal pionóis. Éilíonn clásal pionóis íocaíocht mar phionós ar shárú conartha. Tá clásail dá leithéid neamh-infhorfheidhmithe.

De réir an chásdlí, ceadaítear a leithéid de chlásal má chuirtear sa chonradh é chun an banc a chosaint ar chaillteanas airgeadais measta ach ní chun pionós a ghearradh ar an gcustaiméir.

Ar lean ar leathanach 11

Baincéireacht

Ar lean ó leathanach 10

Dá bhrí sin, chuir an tOmbudsman tástáil i bhfeidhm, bunaithe ar chinntí na n-uaschúirteanna le deireanaí, chun a chinneadh an raibh an t-ús a gearradh ar Molly, nuair a sáraíodh an conradh, bunaithe ar mheastachán ar mhéid an chaillteanais airgeadais a sheasfadh an banc, agus dá bhrí sin a chinneadh an bhféadfaí a mheas gur pionós é.

Níor tugadh aon fhianaise don Ombudsman a léirigh go raibh formhuirear 9% in aghaidh na bliana an bhainc bunaithe ar aon mheastachán ar mhéid an chaillteanais airgeadais a sheasfadh an banc toisc nár íoc Molly íocaíochtaí ar a hiasachtaí. Ní hamháin sin, bhí an clásal a shonraigh an ráta formhuirir i dtéarmaí agus coinníollacha ginearálta an bhainc, a chruthaigh nach bhféadfaí é a ríomh bunaithe ar chás sonrach Molly. Dá bharr sin, chinn an tOmbudsman gur clásal pionóis a bhí sa ráta úis formhuirir.

Chuige sin, sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don bhanc an t-ús formhuirir ar fad a gearradh ar thrí iasacht Molly a aisíoc, agus aon athiolrú nó caipitliú ar an ús formhuirir sin san áireamh.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0184

Drochthionchar ag deacrachtaí a bhain le cárta creidmheasa ar thaifead Bhiúró Creidmheasa na hÉireann

I mí na Samhna 2016, bhí Oscar ag aistriú go teach nua. Tháinig sé ar litir i rith an aistrithe ó mhí an Mhárta 2015 a raibh a ainm féin air, agus ina ndúradh go raibh €2,209.35 le híoc aige ar chárta creidmheasa a d'eisigh an soláthraí. Ní fhaca Oscar an litir riamh roimhe sin ná níor chuir sé isteach ar chárta creidmheasa leis an soláthraí am ar bith.

Tháinig sé chun solais go raibh tríú páirtí tar éis cur isteach ar chárta creidmheasa leis an soláthraí i mí Feabhra 2015, ach gur úsáideadh aitheantas Oscair. Chreid Oscar gur chónaigh an tríú páirtí leis ag an am agus gur cuireadh na litreacha faoin gcuntas i bhfolach. Loiceadh ar an gcuntas i mí an Mheithimh 2015 agus dhún an soláthraí an cuntas agus thuairiscigh é do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann.

Chuaigh Oscar i dteagmháil leis an soláthraí i mí na Samhna 2016 i ndiaidh dó teacht ar an litir. Mhínigh sé an cás, ag rá 'nár chuir sé isteach riamh' ar chárta creidmheasa agus chuir sé in iúl go raibh sé míshásta gur tuairiscíodh don Bhiúró é mar thoradh ar an gcalaois. Tharraing sé anuas a imní faoi ghníomhaíocht chalaoiseach leis na Gardaí ansin.

I mí na Nollag 2016, d'iarr Oscar cáipéisí ar an soláthraí chun cur chuig na Gardaí chun cabhrú lena bhfiosrúchán. I ndiaidh roinnt comhfhreagrais agus glaonna a bhí le cur ar ais ar Oscar ach nár cuireadh, bhí Oscar fós ag déanamh iarratais ar cháipéisí leis an soláthraí go mall i mí na Bealtaine 2017. I mí an Mheithimh 2017, chuaigh an soláthraí i dteagmháil le hOscar chun a rá leis nach mbeadh sé faoi dhliteanas don fhiach níos mó agus gur cuireadh iarratas éigeandála faoi bhráid an Bhiúró chun a thaifead leis a chur ina cheart. D'iarr Oscar an raibh an soláthraí chun an chaoi ar lig sé d'oscailt an chuntais a fhiosrú, ach dúirt an soláthraí go raibh an cás dúnta anois.

Chuir Oscar cúpla ríomhphost chuig an soláthraí ina dhiaidh sin, ag cur in iúl go raibh sé míshásta leis an gcás. Ní bhfuair Oscar aon fhreagra ar a ríomhphoist ach freagra uathoibríoch as oifig.

Ina ghearán leis an Ombudsman, dúirt Oscar gur thuairiscigh an soláthraí é leis an mBiúró de bharr íocaíochtaí caillte nach raibh sé faoi dhliteanas dóibh, go bhfuair sé drochsheirbhís do chustaiméirí agus nár pléadh mar is cuí lena ghearán.

Mar fhreagra air sin, mhaígh an soláthraí gur chomhlíon sé a oibleagáidí ar fad agus é ag plé le gearán Oscair. Nuair a chuir Oscar in iúl go raibh sé míshásta gur dhún an soláthraí an cás, dúirt an soláthraí gur cuireadh in iúl go soiléir d'Oscar nach mbeadh sé i mbun comhfhreagrais ar ríomhphost. Nuair a lean sé ar aghaidh ag seoladh ríomhphost, bhraith an banc 'gur ghá' a sheoladh ríomhphoist a bhlocáil, toisc go raibh a chomhfhreagras an-ghar do bheith 'bagrach'.

Níor aontaigh an soláthraí gur cheart dó cúiteamh a íoc le hOscar toisc nárbh é ba chúis leis an gcalaois agus gur chuir sé ar ais sa suíomh é ina mbeadh sé murach an chalaois. Thairg an banc €80.00 le hOscar mar 'chomhartha dea-thola' de bharr na míchaoithiúlachta.

I gcinneadh an Ombudsman, dúirt sé go raibh 'easnamh suntasach' i seirbhís an tsoláthraí do chustaiméirí. Chinn sé gur theip ar an mbanc dul i dteagmháil le hOscar i ndiaidh a rá go rachadh, cúpla babhta. Chinn an tOmbudsman freisin go raibh an chaoi ar dhiúltaigh an soláthraí freagra a thabhairt ar ríomhphoist Oscair 'thar a bheith míréasúnta'.

Dúirt an tOmbudsman mar fhocal scoir nach ndeachaigh an soláthraí i ngleic le haon cheann de ghearáin Oscair i gceart agus gur chruthaigh sé míchaoithiúlacht agus anró d'Oscar. Ba dhíol imní don Ombudsman gur chosúil nach raibh an soláthraí 'in ann a thuiscint' go mbíonn tionchar tromchúiseach ag próifíl chreidmheasa dhiúltach le Biúró Creidmheasa na hÉireann. Tráth a ndearna an tOmbudsman a chinneadh, ní raibh fianaise tugtha ag an soláthraí fós don Ombudsman gur cheartaigh sé próifíl chreidmheasa Oscair leis an mBiúró.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán. D'ordaigh sé don soláthraí €10,000 a íoc mar chúiteamh agus litir a eisiúint d'Oscar ina ndeimhneofaí go raibh na tuairiscí a rinne sé le Biúró Creidmheasa na hÉireann faoin gcás seo mícheart.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0078

Rochtain ar chuntas bainc duine leochailigh

Bhí Maureen ina 80idí agus leathdhall agus bhí deacrachtaí éisteachta aici. In 2016, thug iníon Maureen, Tina, faoi deara go raibh go leor mírialtachtaí dar léi ar chuntas bainc Maureen, agus go raibh aistarraingtí móra ag dul siar go dtí 2009 ar a laghad. Mhaígh Tina gur tháinig sí ar cháipéisí a léirigh gur tógadh thart ar €2,000 in aghaidh na míosa as cuntas Maureen i mbrainse de chuid an bhainc. Dúirt Tina nach bhféadfadh Maureen na haistarraingtí sin a dhéanamh sa bhanc í féin toisc go ndeachaigh sí faoi scian le haghaidh athchur cromáin cúpla bliain roimhe sin.

Phléigh Tina an cás le bainisteoir cúnta bhrainse an bhainc. Léiríodh go ndearna tríú páirtithe na haistarraingtí sin, comharsa le Maureen agus gaolta leis an gcomharsa, gan Maureen in éineacht leo. Cheadaigh an banc na haistarraingtí sin toisc go raibh aithne ag an mbanc ar na páirtithe a d'aistarraing na cistí.

Cheadaigh an banc eisiúint cárta UMB freisin i ndiaidh labhairt le tríú páirtí, agus bhí an tríú páirtí in ann cistí a bhaint gan ghrinnscrúdú dá bharr. Úsáideadh an cárta sin suas le hocht n-uaire in aghaidh an lae.

Ina gearán leis an Ombudsman, mhaígh Tina gur 'mórfhaillí' de chuid an bhainc a bhí sa mhéid sin, agus dúirt nár chosain an banc cistí Maureen de réir na rialachán baincéireachta, agus gur tugadh cead go héagórach do thríú páirtí rochtain a fháil ar airgead duine leochailigh.

D'fhreagair an banc go raibh fianaise shoiléir gur údaraigh Maureen gach idirbheart sa tréimhse a shonraigh Tina, ar iarratas Maureen, agus nár chuir Tina aon fhianaise ar a mhalairt ar fáil.

Sholáthair an banc fianaise a léirigh go ndearna Maureen aistarraingtí óna banc i ndiaidh dul faoi scian ar a cromán, ag rá go suíodh bainisteoir cúnta an bhrainse san fhorhalla léi go minic chun cabhrú léi nuair nach raibh sí in ann dul chomh fada leis an deasc airgid.

Nuair nach mbíodh Maureen in ann dul go dtí an brainse, thagadh a comharsa ina háit, le litir shínithe údaraithe ó Maureen chun airgead a aistarraingt ar a son.

Dúirt an banc gur leanadh na nósanna imeachta deimhnithe cuí ar fad i gcás an chárta UMB. Cé gur tríú páirtí a rinne iarratas ar an gcárta, chuaigh an banc i dteagmháil le Maureen faoi, dheimhnigh sise a faisnéis agus thug údarás don bhanc labhairt leis an tríú páirtí ar a son. Seoladh an cárta go seoladh Maureen. Dúirt an banc freisin gur admhaigh Maureen ina dhiaidh sin gur thug sí an cárta UMB agus an uimhir aitheantais phearsanta (PIN) do thríú páirtí chun cabhrú léi lena costais laethúla a bhainistiú. Mhaígh an banc gurb é an custaiméir a bhíonn freagrach as na sonraí sin a choinneáil sábháilte.

Dúirt an tOmbudsman ina chinneadh go raibh Tina ag déanamh líomhaintí tromchúiseacha calaoise in aghaidh chomharsa a máthar agus ghaolta na comharsan. Ba faoin nGarda Síochána agus na cúirteanna, agus ní an tOmbudsman, na líomhaintí sin. Níor bhreithnigh an tOmbudsman ach iompar an bhainc agus an ndearnadh aon cheo as bealach. Dúirt an tOmbudsman freisin nár tugadh aon ráiteas ó Maureen féin faoi aon cheann de na hidirbhearta a rinneadh.

Bhí fianaise ag an Ombudsman gur cheadaigh Maureen, lena síniú, na hidirbhearta ar fad a rinneadh ar a cuntas sa bhrainse. Nuair a d'aistarraing comharsa Maureen nó gaolta na comharsan airgead tirim ó chuntas Maureen, cheadaigh Maureen gach idirbheart lena síniú agus dheimhnigh an banc na sínithe sin i gcónaí leis an nós imeachta cuí. D'aontaigh an tOmbudsman freisin gurb í Maureen a bhí freagrach as a cárta UMB agus PIN. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán toisc gur chinn sé nach ndearna an banc aon cheo as bealach.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0175

Diúltaíodh do chárta creidmheasa de bharr idirbheart ar líne

Bhí cárta creidmheasa ag Sally leis an mbanc. I mí Iúil 2017, ag 22:21, agus í ar a saoire bhliantúil, rinne sí iarracht eitiltí a cheannach ar shuíomh gréasáin taistil lena cárta creidmheasa. Ag 22:29, dúradh le Sally ar an suíomh gréasáin gur diúltaíodh dá híocaíocht.

Deir Sally gur ghlaoigh sí ar rannóg cártaí creidmheasa a bainc láithreach chun a fháil amach cén fáth ar tharla sé sin. Dúirt an banc nach bhféadfaí aon fhaisnéis a thabhairt do Sally, toisc gur thug sí an freagra mícheart ar cheann de na ceisteanna slándála. Dúirt an banc le Sally go mbeadh uirthi dul go brainse de chuid an bhainc le dhá chineál aitheantais agus fianaise ar a seoladh chun an cás a réiteach. Sheiceáil Sally a baincéireacht ar líne agus chonaic sí nach raibh rochtain aici ar a cuntas níos mó.

Dá bharr sin, b'éigean do Sally iarraidh ar dhuine muinteartha léi na heitiltí a cheannach di. Faoin am ar chuir an duine sin na heitiltí in áirithe, deir Sally go raibh an praghas méadaithe os cionn €900.

Chuaigh Sally chuig an mbrainse, áit a ndúradh léi dul i dteagmháil le rannóg cártaí creidmheasa an bhainc. Chuir sí glaoch ar an rannóg cártaí creidmheasa arís ach níor tugadh aon soiléiriú di ar an gcás agus seoladh ar ais chuig an mbrainse arís í.

Ina gearán leis an Ombudsman, dúirt Sally gur dhiúltaigh an banc dá híocaíocht go héagórach, nár thug sé cúis bhailí di don diúltú sin ná do bhlocáil an chárta, agus go raibh an banc míréasúnta nuair a bhíothas ag plé lena gearán.

Mar fhreagra air sin, dúirt an banc go bhfuair sé glaoch ó Sally ag 18:00 ar an dáta céanna i mí Iúil, sula ndearnadh iarracht na heitiltí a cheannach ag 22:21. Ghlac an banc uaidh sin 'go gcaithfidh sé' go ndearna Sally iarracht eitiltí a cheannach roimh 18:00. Thacaigh an banc lena seasamh trí logaí glaoigh a thaispeáint a léirigh glaoch ag 18:00 ó ionad oibre Sally.

D'áitigh an banc gur blocáladh cuntas Sally nuair nár fhreagair sí na ceisteanna slándála i gceart. Mhaígh sé nach bhféadfadh sé a bheith freagrach as sin, agus dá bharr sin, nach raibh an banc sásta glacadh le freagracht as costas méadaithe na n-eitiltí.

Dúirt an banc freisin nár thug Sally a haitheantas ná fianaise ar sheoladh léi nuair a thug sí cuairt ar an mbrainse an chéad uair, agus gurbh in an chúis a ndúradh léi glaoch a chur ar an rannóg cártaí creidmheasa.

Thairg an banc €250 do Sally mar gheall ar ar tharla mar 'chomhartha dea-thola'. Dhiúltaigh Sally don tairiscint sin.

I ndiaidh don Ombudsman éisteacht leis an gcéad ghlaoch gutháin idir Sally agus an banc, dúirt an tOmbudsman gur diúltaíodh go soiléir d'íocaíocht Sally sular iarradh na ceisteanna slándála. Ba é sin an chúis a raibh sí ag glaoch. Dá bhrí sin ní fhéadfadh go raibh baint ná páirt ag seiceáil slándála an bhainc leis an íocaíocht a bhlocáil. Níor thug an banc aon mhíniú eile, do Sally ná don Ombudsman, faoin gcúis ar blocáladh an chéad íocaíocht.

Maidir le héileamh an bhainc 'go gcaithfidh sé' gur úsáid Sally a cárta roimh 18:00 chun na heitiltí a cheannach, dúirt an tOmbudsman nár thug ceachtar páirtí aon fhianaise chun tacú leis an leagan sin den mhéid a tharla. Dúirt sé go raibh air cinneadh a dhéanamh bunaithe ar 'fhianaise' agus ní ar 'bharúlacha'. Dúirt an tOmbudsman freisin go raibh Sally ar shaoire bhliantúil ar an dáta sin agus dá bhrí sin gur beag seans go mbeadh Sally ag glaoch ar an mbanc óna hionad oibre. Anuas air sin, chuir Sally admhálacha ar fáil don Ombudsman a thug le fios nach raibh sí gar dá hionad oibre ar chor ar bith an t-am ar éiligh an banc go raibh sí ag glaoch orthu ón ionad oibre. Chomh maith leis sin, dheimhnigh fostóir Sally go raibh sí ar shaoire bhliantúil ag an am a ndúirt an banc gur ghlaoigh sí air. Mar sin, i mbeagán focal, dúirt an tOmbudsman nach raibh ciall le leagan an bhainc den mhéid a tharla.

Ghlac an tOmbudsman le leagan Sally den mhéid a tharla maidir leis an gcomhairle ón mbanc sa bhrainse agus ar an nguthán, agus dúirt sé go raibh iompar an bhainc 'míréasúnta' agus gur 'drochsheirbhís' a bhí ann. Dá bharr sin, sheas an tOmbudsman leis an ngearán go substaintiúil agus d'ordaigh sé don bhanc €2,500 a íoc le Sally as an míchaoithiúlacht.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0063

Dúnadh cuntas comhar creidmheasa

I mí na Nollag 2015, d'oscail Sinéad cuntas nua lena comhar creidmheasa ag úsáid seoladh nua a léirigh go mbeadh sí i mbun gnó le brainse a bhí níos gaire dá háit chónaithe nua. D'ordaigh sí don chomhar creidmheasa a scaireanna a aistriú go dtí a cuntas nua leis an gcomhar creidmheasa, agus a leabhar cuntais nua a sheoladh chuici faoi rún go dtí a seoladh nua.

I mí Iúil 2017, deir Sinéad gur thionlacain a fear céile coimhthithe í 'faoi éigeantas' go dtí an comhar creidmheasa. Fuair sí amach i rith na cuairte sin go raibh an cuntas a d'iarr sí go ndúnfaí fós ar oscailt. D'iarr sí arís go ndúnfaí an cuntas.

Dúnadh an cuntas, agus thairg an comhalta foirne na scaireanna a bhí fágtha sa chuntas a íoc léi. Deir Sinéad gur iarr a fear céile go n-aistreofaí na scaireanna a bhí fágtha go dtí a chuntas siúd. Dúirt Sinéad gur aontaigh sí leis sin 'faoi éigeantas' agus go ndearna an comhalta foirne amhlaidh. Dúirt Sinéad gur thug a fear céile coimhthithe íde béil di ag an gcuntar agus 'gur bhraith sí náirithe, ionsaithe agus gur robáladh í', agus mhaígh sí nár thug an fhoireann 'an príobháideachas agus an rúndacht mar is cóir' di agus í sa chomhar creidmheasa.

Sheol Sinéad litreacha gearáin chuig an gcomhar creidmheasa i míonna Lúnasa, Mheán Fómhair agus na Samhna 2017, ach ní bhfuair sí freagra ach i mí na Nollag. Theastaigh ó Shinéad an cás a phlé sa bhrainse, agus nuair a tháinig sí chuig an mbrainse, moladh di 'dul isteach taobhdhoras'.

D'áitigh Sinéad go raibh a fear céile coimhthithe ag úsáid an chuntais i ngan fhios di. Nuair a léirigh sí 'mírialtachtaí' dar léi ar a cuntas, dúirt sí go ndearna an comhar creidmheasa iarracht 'amhras a chaitheamh' uirthi trína rá gur chuir an córas na figiúirí sin leis seachas gur idirbheartaigh aon tríú páirtí iad.

Ina gearán leis an Ombudsman, chuir Sinéad i leith an chomhair creidmheasa gur theip air treoracha a phróiseáil go tráthúil, bearta slándála cuí a sholáthar ná cumarsáid chuí a dhéanamh.

Ghlac an comhar creidmheasa leis nár dúnadh cuntas Shinéad in 2015 mar a d'ordaigh sí, mar gheall ar earráid riaracháin. Glanadh iarmhéid an chuntais ag an am, áfach, agus eisíodh na cistí a bhí fágtha do Shinéad.

Mar go raibh an cuntas fós ar oscailt, charnaigh sé díbhinní. Dá bharr sin, mhéadaigh an t-iarmhéid ó €0 in 2015 go €36 i mí Iúil 2017. Dúirt an comhar creidmheasa gur cuireadh an t-airgead sin sa chuntas go huathoibríoch agus nach raibh aon tríú páirtí i gceist leis.

I rith chuairt Shinéad, dúirt comhalta foirne an chomhair creidmheasa gur thug sí 'roinnt teannais' faoi deara ach nár léir go raibh Sinéad faoi éigeantas beag ná mór. Dúirt an comhar creidmheasa freisin gur mhol sé go dtiocfadh Sinéad isteach trí thaobhdhoras le nach bhfeicfeadh sí duine muinteartha lena fear céile coimhthithe, a d'oibrigh sa bhrainse sin. Dúirt an comhar creidmheasa gur thairg sé €5,000 do Shinéad mar chomhartha dea-thola, ach gur dhiúltaigh Sinéad don tairiscint.

Ina chinneadh, ghlac an tOmbudsman le míniú an chomhair creidmheasa maidir leis an airgead sa chuntas, is é sin gur tháinig sé ó idirbhearta uathoibríocha agus ní ó thríú páirtí a fuair rochtain ar an gcuntas.

Ní fhaca an tOmbudsman aon fhianaise a thug le fios gur thuig an comhalta foirne i mí Iúil 2017 go raibh Sinéad faoi éigeantas seachas ag feidhmiú dá toil féin. Ó tharla nach raibh sí ar an eolas faoi aon éigeantas ná go raibh aon cheo as an mbealach, chinn an tOmbudsman nach raibh sé d'oibleagáid ag an gcomhalta foirne Sinéad a chosaint ar a fear céile coimhthithe i rith na cuairte sin. Ghlac an tOmbudsman leis freisin gur iarr an comhar creidmheasa ar Shinéad dul isteach sa bhrainse trí thaobhdhoras chun cabhrú léi, agus ní chun í a náiriú bealach ar bith.

Ach chinn an tOmbudsman freisin nár lean an comhar creidmheasa an t-ordú go ndúnfaí an cuntas agus nár fhreagair sé gearán Shinéad go tráthúil. Dúirt sé freisin, áfach, go raibh tairiscint an chomhair creidmheasa go n-íocfaí €5,000 chun an fhadhb a chur ina ceart réasúnta sa chás seo. Toisc gur chinn sé go raibh tairiscint an chomhair creidmheasa réasúnta mar iarracht chun an cás a réiteach, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0102

Chreid an gearánach nár chúitigh an cúiteamh rianúcháin an t-anró a fulaingíodh i gceart

Baineann an gearán seo le dhá chuntas morgáiste a bhí ag Emmet leis an mbanc; bhí ceithre chuntas morgáiste aige leo san iomlán. Urraíodh morgáiste amháin ar áit chónaithe Emmet agus urraíodh an ceann eile ar réadmhaoin ceannach le ligean ar cíos.

Rinneadh na morgáistí seo a mheas i rith an Imscrúdaithe ar Mhorgáistí Rianúcháin a d'ordaigh an Banc Ceannais in 2017. Mar chuid den Imscrúdú sin, shainaithin an banc nár thug sé dóthain soiléireachta faoina dtarlódh nuair a chuaigh an ráta seasta in éag, ráta ar bhog Emmet chuige ón ráta rianúcháin. Chinn sé go bhféadfadh gur bhain Emmet de chiall as an bhfriotal a úsáideadh sa cháipéisíocht morgáiste go mbeadh sé i dteideal ráta rianúcháin i ndiaidh dheireadh an téarma ráta sheasta. De bharr a mhainneachtana, bhain an banc de thátal as gur gearradh ráta úis nach raibh ceart ar dhá iasacht morgáiste Emmet idir mí na Samhna 2008 agus mí na Samhna 2017. Chuir an banc ráta rianúcháin i bhfeidhm ar na cuntais morgáiste arís agus thairg sásamh agus cúiteamh dar luach €55,075.93.

I mí an Mhárta 2018, rinne Emmet achomharc in aghaidh na tairisceana sásaimh agus cúitimh leis an bPainéal Achomharc Neamhspleách a bunaíodh mar chuid den imscrúdú. I mí an Mheithimh 2018, chinn an Painéal Achomharc seasamh leis an achomharc mar gheall ar an 'leibhéal suntasach ró-íocaíochta' agus bhronn cúiteamh breise €5,000. Cuireadh gearán Emmet ar aghaidh chuig an Ombudsman ansin.

D'iarr Emmet cúiteamh €25,000 mar gheall ar an 'strus agus imní' a d'fhulaing sé. Fuair bean chéile Emmet bás in 2008 agus bhí sé ina thuismitheoir aonair ina dhiaidh sin. Rinne sé cur síos ar thréimhse 'thar a bheith pianmhar agus buartha'.

Anuas air sin, d'iarr Emmet sásamh €24,303, a chuimsigh coigeartú iarmhéid €23,146 agus ús taisce 5% .i. €1,157, a bhaineann le dhá fhuascailt pháirteacha ar cheann de na hiasachtaí morgáiste: €62,893.08 i mí Iúil 2014 agus €100,000 i mí Iúil 2016. Léirigh sé gur maoiníodh an dara híocaíocht le 'díolachán deonach éigeantach' réadmhaoine a bhí aige sa Ríocht Aontaithe in 2016. D'iarr sé le haghaidh cúiteamh breise €8,144.65 mar 'léiriú ar luach ama an airgid' ar an tsuim iomlán fuascailte, €162,893. D'iarr sé le haghaidh cúiteamh breise €49,000 mar léiriú ar an deis chaillte le haghaidh luachmhéadú caipitil agus ioncam cíosa (£750 in aghaidh na míosa) ón réadmhaoin infheistíochta sa Ríocht Aontaithe a díoladh i mí an Mhárta 2016.

Bhí an tOmbudsman den tuairim gur léirigh an fhianaise go raibh cúinsí eile lasmuigh den ráta úis i bhfeidhm ar na cuntais morgáiste a d'imir tionchar ar dhíolachán réadmhaoin infheistíochta Emmet sa Ríocht Aontaithe. Léirigh an fhianaise gurbh é an reifreann Breatimeachta an príomhchúis leis an díolachán agus an éiginnteacht sa mhargadh maidir leis na hiarmhairtí féideartha ar shealúchas réadmhaoine sa Ríocht Aontaithe agus luach an steirling ag an am sin. Dúirt an tOmbudsman freisin gur réadmhaoin gan fiach a bhí sa réadmhaoin sa Ríocht Aontaithe, agus dá bhrí sin gur faoi Emmet go hiomlán a bhí sé an réadmhaoin a dhíol agus nár ghá do Emmet plé leis an mbanc maidir leis an díolachán.

Ach dúirt an tOmbudsman gur thacaigh an fhianaise le haighneacht Emmet go ndearna sé na híocaíochtaí fuascailte mar gheall ar na haisíocaíochtaí arda ar na cuntais morgáiste. Ghlac sé leis go bhféadfadh sé nach ndéanfaí na haisíocaíochtaí fuascailte dá n-uireasa.

Ar lean ar leathanach 17

Baincéireacht

Ar lean ó leathanach 16

Maidir le héilimh Emmet go raibh sé i dteideal sásamh €24,303 (coigeartú €23,146 ar iarmhéid na hiasachta agus ús 5% €1,157 ar an bhfigiúr sin) agus i dteideal €8,144.65 mar léiriú ar 'luach ama an airgid', bhí an tOmbudsman den tuairim ó tharla nár léir gur theastaigh ó Emmet na híocaíochtaí fuascailte a leachtú, nach bhfaca sé bunús do na héilimh sin.

Ach i ndiaidh an fhianaise ar fad a chur san áireamh i dtéarmaí an leibhéil aird ró-íocaíochta a éilíodh ar na hiasachtaí morgáiste agus an tréimhse beagnach naoi mbliana ar tharla sé sin lena linn, chinn an tOmbudsman nach raibh an leibhéal cúitimh a tairgeadh sách ard ná réasúnta mar chúiteamh do Emmet. I rith na naoi mbliana sin, d'athraigh cúinsí pearsanta Emmet go mór agus chinn an tOmbudsman go raibh na suimeanna nach raibh ar fáil dó, ag ardú ó €200 go €800 in aghaidh na míosa in imeacht naoi mbliana, ina gcúis mhór mhíchaoithiúlachta do Emmet agus dá chlann. Chinn an tOmbudsman go raibh sé dochreidte go ndúirt an banc nár chreid sé gur léirigh Emmet aon mhíchaoithiúlacht i gcúinsí áirithe an ghearáin seo.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don bhanc €22,000 a íoc le Emmet mar chúiteamh (leis an €10,227.03 a íocadh mar chúiteamh cheana féin san áireamh ann).

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0048

Níor táirgeadh ráta úis rianúcháin ar mhorgáiste nua in 2011

In 2008, ghlac Paul agus Alice dhá mhorgáiste dar luach €250,000 an ceann, a urraíodh ar an áit chónaithe phríobháideach a bhí acu cheana féin. Fuair an lánúin na morgáistí chun teach nua a cheannach. Tarraingíodh anuas na hiasachtaí morgáiste ar rátaí úis rianúcháin BCE + 0.75%.

In 2011, shocraigh Paul agus Alice an teach a bhí acu cheana féin a dhíol agus bogadh isteach ina dteach nua. D'úsáid siad an t-airgead a rinneadh ar an díolachán chun an t-iarmhéid a bhí ar mhorgáiste amháin a ghlanadh go hiomlán, agus chun an t-iarmhéid ar an morgáiste eile a laghdú go €163,000.

Dúirt Paul agus Alice go ndúirt an banc leo in 2011 'nach raibh cead acu' an ráta úis rianúcháin a choinneáil agus go raibh orthu conradh nua morgáiste a chomhaontú ar ráta úis seasta nó athraitheach. Dúirt siad gur chuir an banc 'brú millteanach' orthu glacadh le ráta nua úis agus gur mhol sé dóibh €2,000 eile a fháil ar iasacht le híoc as táillí aturnae. Chomhaontaigh siad ar deireadh iasacht nua morgáiste €165,000, ina raibh an t-iarmhéid morgáiste €163,000 gan íoc agus €2,000 eile. Urraíodh an iasacht nua morgáiste sin ar theach nua Paul agus Alice agus tarraingíodh anuas é ar ráta úis seasta cúig bliana i mí an Mhárta 2011. Fuasclaíodh an dá chuntas iasachta morgáiste rianúcháin i mí Aibreáin 2011.

Chreid Paul agus Alice gur fhág téarmaí agus coinníollacha an chomhaontaithe morgáiste a shínigh siad in 2011 go gcuirfí 'ar ais' iad ar an ráta úis rianúcháin nuair a chuaigh an ráta úis seasta cúig bliana in éag in 2016.

Ina ngearán leis an Ombudsman, dúirt an lánúin gur chuir an banc iallach orthu a ráta úis rianúcháin a ghéilleadh i mí an Mhárta 2011 agus ansin nár thairg sé ráta rianúcháin dóibh nuair a chuaigh an ráta úis seasta ar an iasacht nua morgáiste in éag i mí an Mhárta 2016.

D'iarr siad go gcuirfí an ráta úis rianúcháin i bhfeidhm arís, go n-íocfaí cúiteamh leo as na caillteanais a d'fhulaing siad agus go ngabhfadh an banc leithscéal leo.

D'fhreagair an banc nach raibh aon fhoras faoin bhféadfadh Paul agus Alice, i ndiaidh iasachtaí morgáiste 2008 a fhuascailt, an ráta úis a cuireadh i bhfeidhm ar an iasacht sin a 'choinneáil' i ndiaidh dóibh an iasacht a fhuascailt. Thug an banc cuntas ar an iasacht nua a eisíodh do Paul agus Alice i mí an Mhárta 2011 mar gur theastaigh iasacht nua uatha a urraíodh ar a dteach nua. Chuige sin, b'éigean dóibh na hiasachtaí ó 2008 a fhuascailt toisc gur urraíodh iad siúd ar an teach a dhíol siad in 2011. Dúirt sé freisin nach raibh, in 2011, ach rátaí úis seasta agus athraitheacha ar fáil do Paul agus Alice toisc gur stop an banc ag tairiscint rátaí rianúcháin d'iasachtaí nua i lár 2008.

Dúirt an banc nach raibh Paul agus Alice i dteideal ráta úis rianúcháin de réir a gconartha nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis seasta in éag in 2016. Luadh i dtéarmaí agus coinníollacha an mhorgáiste, nuair a chuaigh an ráta seasta in éag, go bhféadfadh an lánúin ráta nua a roghnú ó na rátaí a bhí á dtairiscint ag an mbanc ag an am sin, agus 'go bhféadfadh' ráta úis rianúcháin a bheith ina measc. Ní raibh ráta úis rianúcháin ar fáil ón mbanc in 2016 agus dá bhrí sin níor tairgeadh é sin dóibh.

Chinn an tOmbudsman nár tugadh aon fhianaise dó a léirigh gur chuir an banc 'brú millteanach' orthu glacadh le ráta nua úis seasta agus €2,000 eile a fháil ar iasacht le híoc as táillí aturnae in 2011. Dúirt sé, d'ainneoin ar chuir an banc in iúl do Paul agus Alice sa phlé líomhnaithe sin in 2011, shocraigh an lánúin an teach a bhí acu a dhíol agus dá bhrí sin gur lorg siad go bhfuasclódh an banc an t-urrús ar an réadmhaoin sin.

Ar lean ar leathanach 19

Baincéireacht

Ar lean ó leathanach 18

Chuige sin, b'éigean dóibh cistí breise a fháil chun an difríocht a íoc. Léirigh an fhianaise gur thairg an banc iasacht nua morgáiste dóibh ar ráta úis seasta cúig bliana, morgáiste dar luach €165,000, agus gur roghnaigh siad glacadh leis sin. Ní raibh aon oibleagáid ar an mbanc ráta úis rianúcháin a thairiscint do Paul agus Alice ar an iasacht nua morgáiste.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán toisc gur ghlac sé leis nach raibh aon oibleagáid chonartha ná eile ar an mbanc ráta úis rianúcháin a thairiscint do Paul agus Alice nuair a tháinig deireadh leis an tréimhse ráta sheasta i mí Aibreáin 2016.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0103

Gearánach míshásta leis an gcúiteamh mar nár tairgeadh ráta úis rianúcháin ag deireadh tréimhse ráta úis sheasta

Ghlac Susan le litir tairisceana d'iasacht morgáiste agus shínigh sí í i mí an Mhárta 2007. Foráladh sa litir do ráta úis seasta trí bliana ar dtús. Dúirt Susan go raibh oibleagáid chonartha ar an mbanc 'an ráta rianúcháin a bhí i bhfeidhm ansin i mí Aibreáin 2010 nuair a chuaigh an tréimhse ráta sheasta in éag' a thairiscint di faoi théarmaí agus coinníollacha na litreach tairisceana. Ach nuair a chuaigh an ráta úis seasta in éag i mí Aibreáin 2010, níor tairgeadh ráta úis rianúcháin do Susan.

In 2017, mar chuid den Imscrúdú ar Mhorgáistí Rianúcháin a d'ordaigh an Banc Ceannais, shainaithin an banc go raibh mainneachtain ar chuntas Susan, toisc go ndeirtear i dtéarmaí agus coinníollach chuntas morgáiste Susan go mbeadh an rogha aici idir na rátaí úis seasta, athraitheacha nó rianúcháin a bhí i bhfeidhm nuair a thiocfadh deireadh leis an tréimhse ráta sheasta. Faoin am a ndeachaigh an ráta úis seasta ar chuntas Susan in éag in 2010, bhí rátaí rianúcháin tarraingthe siar ag an mbanc. Mar gheall air sin, ní raibh an ráta rianúcháin a bhí i bhfeidhm ag an am ar fáil do Susan.

Shonraigh an banc gur chuir sé deireadh le rátaí úis rianúcháin ó dheireadh 2008 go deireadh 2013 'toisc go mbeadh an cineál ráta sin thar a bheith costasach'. Dúirt sé, dá bharr sin, nár baineadh aon dochar airgeadais de Susan mar nach raibh an ráta rianúcháin a bhí i bhfeidhm ar fáil i rith na tréimhse sin. Dúirt an banc gur 'mainneachtain seirbhíse' a bhí i gceist agus d'íoc sé €1,615 le Susan mar chúiteamh.

I mí Iúil 2018, rinne Susan achomharc in aghaidh na tairisceana cúitimh leis an bPainéal Achomharc Neamhspleách a bunaíodh mar chuid den imscrúdú ar mhorgáistí rianúcháin. Chinn an Painéal Achomharc i mí Feabhra 2019 nár éirigh leis an achomharc. Cuireadh gearán Susan ar aghaidh chuig an Ombudsman ansin.

Mhaígh Susan cé go raibh an banc i dteideal an ráta úis rianúcháin a bhí i bhfeidhm ag an am a ghearradh, ní raibh sé i dteideal an ráta sin a tharraingt siar.

Dúirt sí cé gur stop an banc ag tairiscint rátaí úis rianúcháin do chustaiméirí idir 2008 agus 2013 nár imigh an ráta úis rianúcháin a bhí i bhfeidhm ag an am 'gan tásc ná tuairisc'. Dúirt sí gurbh ionann mainneachtain an bhainc ráta rianúcháin a thairiscint di nuair a chuaigh an tréimhse ráta sheasta in éag i mí Aibreáin 2010 agus 'sárú ar ghné lárnach agus bhunúsach den chonradh' seachas 'mainneachtain seirbhíse' mar a thug an banc ar an iompar.

Dúirt Susan freisin nár thug an banc 'aon fhianaise a thacódh lena mhaíomh go mbeadh an ráta úis rianúcháin níos daoire ná a rátaí athraitheacha nó seasta a bhí ar fáil i rith na tréimhse sin'. Dúirt sí go raibh na costais cheannann chéanna ag baint le ráta úis rianúcháin agus a bhí ag morgáiste ar ráta athraitheach caighdeánach, agus dúirt: 'Maoinítear as na foinsí céanna iad. Tá an costas riosca mar an gcéanna. Tá an costas caipitil mar an gcéanna'.

D'iarr Susan go gcuirfí an ráta úis BCE 1.5% i bhfeidhm ar a cuntas iasachta morgáiste, siardhátaithe go dtí mí Aibreáin 2010; go ndéanfaí aisíocaíocht ar an ús breise a gearradh; agus go n-íocfaí cúiteamh ag ráta 15% ar an tsuim bhreise a gearradh ar a cuntas iasachta morgáiste.

D'fhreagair an banc toisc gur tharraing sé siar rátaí úis rianúcháin nach bhféadfadh sé ráta úis rianúcháin a thairiscint do Susan nuair a tháinig deireadh lena tréimhse ráta úis sheasta i mí Aibreáin 2010 agus go mbeadh aon ráta úis rianúcháin a bhí i bhfeidhm i mí Aibreáin 2010 i bhfad níos costasaí ná na rátaí athraitheacha a bhí ar fáil ag an am. Dúirt an banc toisc nach raibh aon ráta úis rianúcháin i bhfeidhm agus ar fáil ón mbanc ag an am, agus dá bhrí sin 'go raibh mainneachtain seirbhíse i gceist ón mbanc, ach ní sárú conartha' nuair nach raibh siad in ann ráta úis rianúcháin a thairiscint do Susan.

Ar lean ar leathanach 21

Baincéireacht

Ar lean ó leathanach 20

Ina aighneacht leis an Ombudsman, shonraigh an banc gur ríomh sé go siarghabhálach an ráta rianúcháin 'a bheadh i bhfeidhm' in 2010, dá mbeadh a leithéid ann ag an am, trí 'shamhail praghsála morgáiste chaighdeánach idirnáisiúnta a úsáid agus an fhaisnéis oibiachtúil is fearr a bhí ar fáil chun meastachán a dhéanamh ar an ráta agus corrlach a bheadh i bhfeidhm ag an am, dá mbeadh an banc tar éis leanúint leis an ráta'. Dúirt an banc gur úsáideadh comhpháirteanna ar nós (a) costais mhaoinithe; (b) costais riosca caipitil; (c) costais chaipitil; agus (d) costais oibríochta, chun an meastachán a ríomh.

Chinn an tOmbudsman go raibh tairiscint an bhainc €1,615 a íoc le Susan mar shásamh de bharr a mhainneachtana ar a cuntas iasachta morgáiste go hiomlán easnamhach. Bhí an tOmbudsman den tuairim gur theip ar an mbanc cloí le foráil thábhachtach chonartha in iasacht morgáiste Susan i mí Aibreáin 2010 nuair nár tugadh an rogha di athrú go dtí 'iasacht morgáiste ar ráta úis rianúcháin' ag an 'ráta a bhí i bhfeidhm ag an am'. Anuas air sin, agus ag eascairt as an sárú sin, chinn sé go ndearna an banc iarracht brath ar thógáil chasta agus gan údar ar an nath 'ráta a bhí i bhfeidhm ag an am' chun cearta conartha Susan a shéanadh uirthi. Dhiúltaigh an banc ar dtús go raibh aon cheo as bealach leis an méid a rinne sé i mí Aibreáin 2010, agus rinne sé iarracht ina dhiaidh sin beag is fiú a dhéanamh de thromchúise a sháraithe ar an gconradh agus 'mainneachtain seirbhíse' a thabhairt air i mí an Mhárta 2018. Bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh leigheas molta an bhainc ar an sárú conartha sin míréasúnta.

Chinn an tOmbudsman freisin go raibh sé míréasúnta don bhanc iarracht a dhéanamh corrlach an ráta úis rianúcháin a chruthú go siarghabhálach agus a mhaíomh gurbh é sin an ráta a thairgeadh sé do Susan nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis sheasta in éag ar an gcuntas iasachta morgáiste i mí Aibreáin 2010, trí chúinsí i ndiaidh an tsáraithe a úsáid cé nach bhféadfadh go mbeadh siad sin ar eolas aige i mí Aibreáin 2010.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán seo agus d'ordaigh sé don bhanc laghdú aon uaire (díscríobh) 12% a chur i bhfeidhm ar an iarmhéid caipitil ar chuntas iasachta morgáiste Susan mar a bhí sé ag deireadh na tréimhse ráta úis sheasta a chuaigh in éag an 29 Aibreán 2010 (thart ar €314,000). D'ordaigh sé don bhanc freisin an difríocht idir (1) an méid úis a d'íoc sí ón 30 Aibreán 2010 go dáta agus (2) an méid úis a d'íocfadh sí ag an ráta céanna ar an iarmhéid caipitil laghdaithe (díscríofa) ón 30 Aibreán 2010 go dáta a aisíoc le Susan i gcuntas a roghnódh sí féin.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0064

Níor táirgeadh ráta úis rianúcháin nuair a chuaigh ráta úis seasta in éag in 2013

Chuir Mark isteach ar iasacht morgáiste le banc i mí Lúnasa 2005. Thug an banc luachan morgáiste dó inar tugadh breac-chuntas ar na roghanna rátaí a bhí ar fáil, lenar áiríodh rátaí seasta, rogha ráta athraithigh agus rogha ráta rianúcháin. Roghnaigh Mark ráta seasta dhá bhliain. Dúirt sé gur chuir an banc in iúl dó go bhféadfadh sé athrú go ráta rianúcháin nuair a rachadh an ráta seasta in éag.

Nuair a chuaigh an ráta seasta in éag i mí an Mheithimh 2008, fuair Mark litir ina raibh liosta de na rátaí úis le roghnú, agus ráta rianúcháin BCE + 1.50% ina measc. Dúradh sa litir mura roghnódh sé ráta úis eile, 'go bhfillfeadh' *[default]* an iasacht go huathoibríoch go dtí an ráta rianúcháin. Dúirt Mark gur ghlac sé uaidh sin gurbh é sin 'stádas réamhshocraithe' *[default]* na hiasachta. Roghnaigh sé ráta úis seasta 5.5% cúig bliana eile ina áit sin toisc go raibh na rátaí úis ag an am sin 'ard agus ag méadú'. Dúirt sé gur roghnaigh sé é sin toisc gur thuig sé 'go bhfillfeadh an morgáiste go dtí an ráta rianúcháin' nuair a rachadh an dara ráta seasta in éag.

Nuair a chuaigh an ráta úis seasta cúig bliana in éag i mí an Mheithimh 2013, níor tairgeadh ráta úis rianúcháin do Mark, toisc nach raibh ráta dá leithéid ar fáil ón mbanc níos mó. D'fhill a iasacht go ráta athraitheach 4.34%. Dúirt Mark gur cheart go dtairgfí ráta úis rianúcháin BCE + 1.50% dó in 2013 toisc gur thuig sé gurbh é sin an ráta 'réamhshocraithe'. Dúirt sé go raibh 'cur síos' an bhainc ar an ráta athraitheach ina chonradh 'ginearálta' agus 'nár chuir sé an rogha rianúcháin as an áireamh toisc gur cineál ráta athraithigh é sin freisin'.

Ina ghearán leis an Ombudsman, dúirt Mark go raibh sé ag lorg 'cúiteamh' as an ús breise a íocadh ar a mhorgáiste ó mhí an Mheithimh 2013.

D'fhreagair an banc nach raibh Mark i dteideal morgáiste rianúcháin am ar bith de réir a chonartha. Bhí foráil sa chonradh morgáiste a shínigh sé agus ar ghlac sé leis in 2005 le haghaidh ráta seasta ar dtús agus ráta athraitheach ina dhiaidh sin.

Níor ghlac an banc leis gur cuireadh in iúl do Mark i rith phróiseas iarratais na hiasachta in 2005 go mbeadh ráta rianúcháin i bhfeidhm ar a chuntas ar dháta aibíochta tréimhse ráta sheasta sa todhchaí.

Ó lár 2006 go lár 2009 bhí sé de pholasaí ag an mbanc rátaí rianúcháin a thairiscint mar rogha sna litreacha roghanna do chustaiméirí reatha a raibh a dtréimhse ráta sheasta ag aibiú, ba chuma an raibh an custaiméir i dteideal ráta úis rianúcháin de réir an chonartha nó nach raibh. Dúirt an banc mura roghnódh an custaiméir rogha eile, go gcuirfeadh an banc ráta úis rianúcháin i bhfeidhm go huathoibríoch mar an ráta réamhshocraithe. Dúirt an banc go raibh ráta rianúcháin athraitheach BCE + 1.50% ar cheann de na rátaí a bhí ar fáil i mí an Mheithimh 2008. Ach níor roghnaigh Mark an ráta rianúcháin sin agus roghnaigh sé an ráta seasta cúig bliana ina áit.

Dúirt an banc nár thairg sé ráta úis rianúcháin do Mark i mí na Bealtaine 2013 toisc nach raibh an banc ag tairiscint rátaí úis rianúcháin faoin am sin, seachas má bhí an custaiméir ina dteideal de réir a chonartha.

Dúirt an tOmbudsman gur phléigh an banc iasacht morgáiste a fháil ar ráta úis rianúcháin BCE + 1.4% le Mark in 2005, nuair a rinne sé iarratas ar iasacht. Níor ghlac sé leis ag an am. Cé gur thairg an banc ráta rianúcháin ag an am sin, níor cruthaíodh oibleagáid don bhanc an ráta úis rianúcháin sin ná ráta úis rianúcháin ar bith eile a thairiscint níos deireanaí.

Bhí an tOmbudsman den tuairim nach raibh aon chúis réasúnta go gceapfadh Mark gur bhain an téarma 'ráta athraitheach' ina thairiscint iasachta le ráta úis rianúcháin. Ba léir go raibh sé i gceist leis an tairiscint iasachta go mbeadh ráta seasta 3.15% i bhfeidhm ar feadh dhá bhliain agus ansin go mbeadh rogha ráta athraithigh ar fáil ina dhiaidh sin.

Ar lean ar leathanach 23

Baincéireacht

Ar lean ó leathanach 22

Ní dhearnadh aon tagairt sa ráta athraitheach sa chás seo d'athrú de réir athruithe ar ráta athmhaoinithe BCE; ina áit sin, ba ráta athraitheach é a d'fhéadfadh an banc a athrú 'ó am go chéile'.

Chinn an tOmbudsman nach raibh Mark i dteideal ráta úis rianúcháin de réir a chonartha ná i gcás ar bith eile nuair a tháinig deireadh leis an tréimhse ráta sheasta in 2008.

Dúirt an tOmbudsman gur tugadh dhá sheans do Mark roimhe sin ráta úis rianúcháin a roghnú: an chéad uair nuair a rinne sé iarratas ar iasacht morgáiste in 2005, nuair a tairgeadh BCE + 1.4% dó, agus an dara huair nuair a chuaigh an chéad tréimhse ráta sheasta dhá bhliain in éag in 2008, nuair a tairgeadh BCE + 1.5% dó. Níor roghnaigh sé an ráta rianúcháin ceachtar uair. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0138

Níor tairgeadh ráta rianúcháin nuair a stop 'tairbhe' an ráta foirne, ná nuair a chuaigh tréimhse ráta sheasta in éag

In 2007, bhí morgáiste ag Claire agus John le banc eile ar ráta úis rianúcháin BCE + 0.8%. I mí Mheán Fómhair 2007, 'd'aistrigh' siad a morgáiste go dtí an banc is freagróir, áit a raibh Claire fostaithe ag an am. 'Scaradh' morgáiste na lánúine leis an bhanc ina dhá chuntas. Cuireadh an chéad chuntas, ina raibh €166,000, ar ráta úis foirne 2.50% agus cuireadh an dara cuntas, ina raibh €213,400, ar ráta úis rianúcháin BCE + 0.80%.

Dúirt Claire agus John gur 'thit an ráta úis rianúcháin faoi bhun' an ráta foirne i mí Aibreáin 2009. Mhaígh siad gur cheart go dtairgfí ráta rianúcháin dóibh don chuntas ar an ráta foirne ag an am, nuair nár 'ráta tairbhiúil' an ráta foirne níos mó.

Dúirt Claire agus John freisin gur thug an banc Bileog Faisnéise Caighdeánaithe Eorpach dóibh, agus gur foráladh ann go mbeadh an ráta foirne ar an gcuntas morgáiste seasta ar feadh dhá bhliain agus go n-aistreodh sé go ráta rianúcháin ag deireadh na tréimhse seasta sin. Dúirt siad nár thairg an banc ráta úis rianúcháin dóibh ar an gcuntas ar ráta foirne i mí Mheán Fómhair 2009 nuair a chuaigh an tréimhse ráta sheasta dhá bhliain in éag.

Dúirt an lánúin gur iarr siad 'go bhfillfidís' ar ráta rianúcháin ar an gcuntas ar ráta foirne 'i bhfad roimh mhí Feabhra 2015' ach ní raibh siad in ann teacht ar chomhfhreagras a bhain leis an iarratas sin.

Ina ngearán leis an Ombudsman, lorg Claire agus John cúiteamh as mainneachtain an bhainc ráta rianúcháin a thairiscint dóibh ar an gcuntas morgáiste ar ráta foirne i mí Aibreáin 2009 agus i mí Mheán Fómhair 2009.

D'fhreagair an banc go sonraítear sa tairiscint iasachta maidir leis an gcuntas ar ráta foirne gur Iasacht Tithíochta Foirne a bhí san iasacht ar ráta úis 2.5% agus nach ndéantar aon tagairt do ráta athmhaoinithe BCE ná do ráta úis rianúcháin ann. Dúirt an banc nach raibh aon cheart conartha ag Claire agus John chun ráta úis rianúcháin a fháil ar an iasacht sin ag am ar bith i rith thréimhse na hiasachta, agus dá bharr sin nár tairgeadh ráta rianúcháin dóibh i mí Aibreáin 2009 ná am ar bith eile. Dúirt an banc freisin nár tharraing an iasacht anuas ar ráta seasta dhá bhliain agus nach raibh sí ar ráta seasta dhá bhliain riamh.

Dúirt an banc go raibh an Bhileog Faisnéise Caighdeánaithe Eorpach ceaptha faisnéis a thabhairt d'iarratasóir morgáiste sula nglacfaidís le táirge morgáiste agus gur chun críocha léiriúcháin amháin a thugtar í. Ghlac sé leis go raibh 'botún láimhe' san fhaisnéis a bhí sna toimhdí ag deireadh an Tábla Amúchta Léiriúcháin nuair a dúradh go raibh 'an ráta seasta ar feadh dhá bhliain'.

Dúirt an banc go bhféadfaí bogadh ó ráta foirne chuig ceann de na rátaí eile a bhí á dtairiscint ag an am, má d'iarr na sealbhóirí cuntais sin agus má cheadaigh an banc é; ach níor iarr Claire agus John go mbogfaí an cuntas ón ráta iasachta tithíochta foirne go ráta úis rianúcháin go dtí mí Feabhra 2015 nuair nach raibh rátaí úis rianúcháin á dtairiscint níos mó do chustaiméirí nua ná reatha, seachas na custaiméirí sin a raibh ceart conartha acu do ráta úis rianúcháin.

Bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh sé i gceist ag an tairiscint iasachta go mbeadh ráta úis 2.5% i bhfeidhm ar an gcuntas morgáiste ar ráta foirne, agus sa chás go dtiocfadh deireadh le fostaíocht Claire leis an mbanc, go gcuirfí ráta athraitheach i bhfeidhm.

Ar lean ar leathanach 25

Baincéireacht

Ar lean ó leathanach 24

Ní dhearnadh aon tagairt sa ráta athraitheach, i gcáipéisí na hiasachta morgáiste, d'athrú de réir athruithe ar ráta athmhaoinithe BCE; ina áit sin, ba ráta athraitheach é a d'fhéadfadh an banc a athrú.

Dúirt an tOmbudsman gur léir ón bhfianaise nuair raibh an ráta foirne ar an ráta ba thairbhiúla ó mhí an Mhárta 2009, nach mbeadh Sochar Comhchineáil le híoc níos mó ar an gcuntas morgáiste. Ní raibh aon fhoráil sa Bheartas Baincéireachta agus Creidmheasa Foirne ná i gcáipéisí na hiasachta morgáiste a leag d'oibleagáid ar an mbanc ráta úis rianúcháin a thairiscint do Claire agus John nuair a stop 'tairbhe' an ráta foirne.

Bhí díomá ar an Ombudsman gur chuir an banc toimhde a bhí míchruinn ó thaobh na bhfíricí de sa Bhileog Faisnéise Caighdeánaithe Eorpach trí bhotún. D'ainneoin na hearráide sin, chinn an tOmbudsman go raibh sé soiléir nár fhoráil cáipéisí na hiasachta morgáiste do thréimhse ráta sheasta dhá bhliain.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán. Ní raibh aon fhianaise ann a léirigh go ndeachaigh Claire agus John i dteagmháil leis an mbanc am ar bith roimh mhí Feabhra 2015 chun iarracht a dhéanamh cur isteach ar ráta úis rianúcháin ar an iasacht morgáiste. Fiú dá mbeadh sé sin iarrtha acu, ní raibh aon oibleagáid ar an mbanc glacadh leis an iarratas sin. Chinn an tOmbudsman nach raibh na gearánaigh i dteideal ráta úis rianúcháin ar an iasacht morgáiste de réir a gconartha ná i gcás ar bith eile.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0061

Níor táirgeadh ráta rianúcháin nuair a chuaigh tréimhse ráta sheasta in éag in 2010

I mí Lúnasa 2005, rinne Kerry iarratas chun a morgáiste a 'aistriú' go dtí an banc. D'eisigh an banc litir tairisceana iasachta thosaigh di inar foráladh do ráta úis rianúcháin BCE + 0.85%. Roghnaigh Kerry, ina áit sin, ráta úis seasta 3.79% cúig bliana chun 'cinnteacht ráta a fháil'. Dúirt sí 'gur thuig sí go soiléir' go mbeadh an ráta rianúcháin i bhfeidhm nuair a chuaigh an tréimhse ráta sheasta in éag. D'eisigh an banc litir nua tairisceana a d'fhoráil don ráta seasta i mí Mheán Fómhair 2005.

Ina dhiaidh sin, rinne Kerry iarratas ar iasacht bhreisithe ón mbanc i mí na Nollag 2005 agus eisíodh í sin di ar ráta rianúcháin BCE + 0.85%.

Nuair a chuaigh an tréimhse ráta sheasta cúig bliana in éag in 2010, níor tairgeadh ráta rianúcháin do Kerry. Aistríodh an morgáiste go ráta athraitheach caighdeánach an bhainc.

Dúirt Kerry nár sonraíodh sa litir tairisceana a shínigh sí i mí Mheán Fómhair 2005 go gcuirfí ráta athraitheach caighdeánach an bhainc i bhfeidhm nuair a thiocfadh deireadh leis an tréimhse ráta sheasta. Mhaígh sí nach raibh sé soiléir cén cineál ráta athraithigh ar tagraíodh dó sa litir tairisceana, mar shampla 'Ráta Athraitheach Caighdeánach, Ráta Athraitheach Lascaine, Ráta Rianúcháin, srl.'. Dúirt sí go raibh an tairiscint iasachta 'neamhshonrach agus an fhoclaíocht lochtach'.

Ina gearán leis an Ombudsman, d'iarr Kerry go gcuirfí an ráta rianúcháin 'i bhfeidhm arís' ar an gcuntas iasachta morgáiste agus é siardhátaithe go dáta éagtha an ráta sheasta in 2010. Lorg sí aisíocaíocht freisin ar an ús breise ar fad a chreid sí a d'íoc sí ó 2010.

D'fhreagair an banc gur eisigh sé litir tairisceana iasachta do Kerry i mí Lúnasa 2005 inar foráladh do mhorgáiste bunaithe ar ráta úis rianúcháin BCE + 0.85%. Ina dhiaidh sin, d'iarr Kerry go gcuirfí ráta seasta 3.79% cúig bliana i bhfeidhm.

I mí Mheán Fómhair 2005, d'eisigh an banc litir tairisceana iasachta eile a d'fhoráil don ráta seasta. Dúradh sa tairiscint nua iasachta gur tháinig sí in áit na tairisceana roimhe sin.

Shonraigh an banc gur tharraing sé siar táirgí ráta úis rianúcháin i lá 2008, agus dá bhrí sin nach raibh an cineál táirge sin sa litir roghanna rátaí a seoladh go Kerry sula ndeachaigh an ráta úis seasta in éag in 2010.

Chinn an tOmbudsman go raibh sé i gceist ag na téarmaí agus coinníollacha sa litir tairisceana iasachta go 'bhféadfadh' an banc, ag deireadh na tréimhse ráta úis sheasta, tréimhse ráta úis sheasta eile a thairiscint nó 'táirgí malartacha a bhí ar fáil' agus mura ndéanfaí tairiscint mar sin nó má rinneadh tairiscint ach nár glacadh léi, go mbeadh an Ráta Iasachta Tithíochta i bhfeidhm. Sonraíodh gur ráta a d'fhéadfadh an banc athrú a bhí sa Ráta Iasachta Tithíochta. Chinn an tOmbudsman nach raibh aon chúis réasúnta go gceapfadh Kerry gur bhain an téarma 'Ráta Athraitheach Iasachta Tithíochta' le ráta úis rianúcháin, toisc nach raibh aon tagairt do ráta rianúcháin ná BCE sa litir tairisceana iasachta.

Dúirt an tOmbudsman nach raibh aon fhianaise cháipéise ar an bplé in 2005 inar maíodh gur cruthaíodh 'tuiscint' Kerry 'go bhfillfeadh an ráta go ráta athraitheach rianúcháin'. Chinn sé, ar aon dath, dá mbeadh ceart conartha ag Kerry chun ráta úis rianúcháin a fháil ar a hiasacht morgáiste ag deireadh na tréimhse ráta úis sheasta, go mbeadh gá an ceart sin a shonrú go sonrach i gcáipéisí na hiasachta morgáiste a shínigh na páirtithe, agus nár sonraíodh amhlaidh. Rialaigh na téarmaí a bhí sa litir tairisceana a shínigh na páirtithe téarmaí iasacht morgáiste Kerry, seachas tagairt do thairiscint roimhe sin, ar dhiúltaigh Kerry di agus ar tháinig tairiscint nua ina háit.

Ar lean ar leathanach 27

Baincéireacht

Ar lean ó leathanach 26

Dúirt an tOmbudsman gur tharraing an banc morgáistí rianúcháin ón margadh ó lár 2008 agus, dá bhrí sin, nach bhféadfaí ráta úis rianúcháin a thairiscint do Kerry nuair a chuaigh an ráta seasta in éag i mí Lúnasa 2010.

Luaigh an tOmbudsman gur sonraíodh sa litir roghanna rátaí a eisíodh do Kerry in 2010 go gcuirfí 'Ráta Athraitheach Caighdeánach' an bhainc i bhfeidhm mar ráta úis mura bhfaighfí aon fhreagra. Bhí sé den tuairim, chun mearbhall a sheachaint, gur cheart don bhanc an téarmaíocht chéanna a úsáid agus a bhí i gcáipéisí iasachta morgáiste Kerry nuair a bhíothas ag tagairt do roghanna rátaí sa chomhfhreagras ina dhiaidh sin le Kerry.

Dúirt an tOmbudsman freisin gur tarraingíodh dhá chuntas iasachta morgáiste Kerry anuas ag dhá am dhifriúla, gur thosaigh siad ar rátaí úis difriúla (ráta seasta agus ráta rianúcháin) agus go raibh siad faoi réir téarmaí agus coinníollacha difriúla. Cé gur thairg an banc ráta rianúcháin do Kerry ar an morgáiste breisithe agus gur ghlac Kerry leis sin, níor cruthaíodh aon oibleagáid don bhanc an ráta céanna a thairiscint ar chuntas iasachta morgáiste eile Kerry nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis sheasta in éag i mí Lúnasa 2010. Dá bhrí sin, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0095

Míshásta le cúiteamh as morgáiste rianúcháin mar gurbh éigean iasachtaí morgáiste a athstruchtúrú

Bhí dhá chuntas morgáiste ag Andrew agus Julie leis an mbanc, a urraíodh ar a n-áit chónaithe phríobháideach. I mí Feabhra 2006, cuireadh na morgáistí ar ráta úis rianúcháin. I mí an Mhárta 2007, bhog an lánúin na cuntais go ráta úis seasta ar feadh trí bliana. Dúirt Andrew agus Julie nár tairgeadh a ráta rianúcháin arís dóibh, mar ba cheart, nuair a chuaigh na tréimhsí ráta úis sheasta in éag i mí an Mhárta 2010. Dá bharr sin, dúirt siad gur íoc siad níos mó úis ná ba cheart dóibh ar na hiasachtaí morgáiste ar feadh cúig bliana.

Léirigh an lánúin gur diagnóisíodh Julie le tinneas tromchúiseach in 2010 agus go raibh uirthi éirí as a post agus gurbh éigean do Andrew a ghnó a dhúnadh in 2011 mar gheall ar an 'gcliseadh'. Dúirt siad go raibh siad 'ag streachailt' lena n-aisíocaíochtaí idir 2011 agus 2013 agus gur bhuail siad leis an mbanc 'go minic'. D'iarr siad an bhféadfaí an ráta úis rianúcháin a chur i bhfeidhm arís ach 'dúradh leo nach raibh sé ar fáil níos mó'. Dúirt siad gur mhol an banc dóibh faoi dhó a n-áit chónaithe a dhíol, na morgáistí a ghlanadh agus bogadh go cóiríocht ar cíos.

In 2013, chomhaontaigh an lánúin le hathstruchtúrú a dhá n-iasacht morgáiste. Cuireadh síneadh sé bliana le téarma iasachta amháin. Scaradh an iasacht eile ina dhá iasacht morgáiste ar leith (a d'fhág go raibh trí iasacht morgáiste ag an lánúin anois) agus cuireadh síneadh deich mbliana léi.

Rinneadh breithniú ar an morgáistí sin i rith an Imscrúdaithe ar Mhorgáistí Rianúcháin a d'ordaigh an Banc Ceannais in 2017. Mar chuid den Imscrúdú sin, shainaithin an banc nár thug sé dóthain soiléireachta nuair a bhog Andrew agus Julie óna ráta rianúcháin faoina dtarlódh nuair a chuaigh an ráta seasta in éag.

Chinn sé go bhféadfadh gur bhain Andrew agus Julie de chiall as an bhfriotal a úsáideadh sa cháipéisíocht morgáiste go mbeidís i dteideal ráta rianúcháin i ndiaidh dheireadh an téarma ráta sheasta. De bharr a mhainneachtana, bhain an banc de thátal as gur gearradh ráta úis nach raibh ceart ar thrí iasacht morgáiste Andrew agus Julie idir mí an Mhárta 2010 agus mí Eanáir 2018. Chuir an banc ráta rianúcháin BCE + 1.10% i bhfeidhm ar na cuntais morgáiste arís agus thairg sásamh agus cúiteamh dar luach €19,658.28.

I mí Eanáir 2018, rinne Andrew agus Julie achomharc in aghaidh na tairisceana sásaimh agus cúitimh leis an bPainéal Achomharc Neamhspleách. I mí Feabhra 2018, chinn an Painéal Achomharc seasamh leis an achomharc mar gheall ar 'thionchar an leibhéil ró-íocaíochta ar chúinsí pearsanta na gcustaiméirí' agus bhronn cúiteamh breise €2,000. Cuireadh gearán Andrew agus Julie ar aghaidh chuig an Ombudsman ansin.

Mhaígh Andrew agus Julie dá gcuirfí an ráta úis rianúcháin i bhfeidhm ar na cuntais iasachta morgáiste nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis sheasta trí bliana in éag i mí an Mhárta 2010, 'go ndéanfaidís na híocaíochtaí ar fad' agus nach mbeadh gá le socrú athstruchtúraithe in 2013.

D'iarr an lánúin go gcuirfí an iasacht morgáiste a scaradh ina dhá chuntas mar chuid den athstruchtúrú in 2013 'le chéile' arís mar chuntas iasachta morgáiste amháin, le mí na Nollag 2018 mar dháta aibíochta in áit mhí Dheireadh Fómhair 2028, agus go dtabhódh an banc aon chaillteanas airgeadais a d'eascródh as sin. D'iarr siad freisin go socrófaí mí an Mhárta 2022 mar dháta aibíochta don tríú cuntas iasachta morgáiste in áit mhí an Mhárta 2028, agus go dtabhódh an banc aon chaillteanas airgeadais a d'eascródh as sin freisin.

Ar lean ar leathanach 29

Baincéireacht

Ar lean ó leathanach 28

I ndiaidh dó an fhianaise a bhreithniú, bhí an tOmbudsman den tuairim go dteastódh an t-athstruchtúrú a rinneadh i mí na Samhna 2013 beag beann ar earráid an bhainc nuair a gearradh an iomarca úis ar na cuntais iasachta morgáiste ó 2010. Léirigh an fhianaise go raibh Andrew agus Julie i riaráiste ar na hiasachtaí morgáiste go deireanach in 2009 agus go raibh orthu socruithe gearrthéarmacha éagsúla a chomhaontú leis an mbanc chun na riaráistí sin a ghlanadh. Ba é cuspóir na socruithe gearrthéarmacha sin cabhrú leis an lánúin aisíocaíochtaí a dhéanamh ar na cuntais iasachta morgáiste, i gcúinsí inar laghdaíodh ioncam na beirte mar gheall ar 'chliseadh gnó' agus 'tinneas'.

Dúirt an tOmbudsman gur léirigh an fhianaise go raibh Andrew agus Julie araon dífhostaithe i rith na tréimhse ar gearradh an iomarca úis orthu agus gur diagnóisíodh go raibh tinneas tromchúiseach ar Julie. Bhí sé den tuairim, i gcás lánúin a bhí ag dul i ngleic le tinneas an-tromchúiseach, ag streachailt leis an timpeallacht gheilleagrach agus ag brath ar leas sóisialach go hiomlán do thacaíocht airgeadais, go raibh ró-íocaíocht úis de €141.39 in aghaidh na míosa ar an meán ar feadh tréimhse 92 mí suntasach.

I ndiaidh dó an fhianaise ar fad a tugadh dó a bhreithniú, maidir le cúinsí faoi leith na lánúine, an leibhéal ró-íocaíochta agus an tréimhse fhada inar tharla an ró-íocaíocht, agus an tionchar a bhí aige sin ar Andrew agus Julie, bhí an tOmbudsman den tuairim nár leor ná réasúnta an leibhéal cúitimh a íocadh, €5,000, chun an caillteanas, strus agus míchaoithiúlacht a d'fhulaing siad i rith na tréimhse sin a chúiteamh.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don bhanc €8,000 a íoc le Andrew agus Julie mar chúiteamh (leis an €5,000 a íocadh mar chúiteamh cheana féin san áireamh).

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0077

Gearánach míshásta le corrlach an ráta úis rianúcháin, BCE + 2.35%

In 2005, ghlac Mairéad cuntas cómhorgáiste le tríú páirtí ar réadmhaoin chónaithe infheistíochta ar ráta úis seasta dhá bhliain ar dtús, ráta ar athraíodh go ráta rianúcháin BCE + 1.10% in 2007.

Dúirt Mairéad gur fhuascail sí an cómhorgáiste in 2008 agus gur ghlac sí morgáiste nua leis an mbanc ina hainm féin amháin ar an réadmhaoin chéanna, 'ar an tuiscint' go mbeadh an ráta 'céanna', is é sin ráta rianúcháin BCE + 1.10%, i bhfeidhm ar an gcuntas morgáiste nua. Bhí iasacht úis amháin i gceist le tréimhse ráta úis sheasta don chéad bhliain den téarma morgáiste.

Nuair a chuaigh an ráta úis seasta in éag in 2009, cuireadh ráta rianúcháin 4.85% (BCE + 2.35%) i bhfeidhm ar an morgáiste. D'áitigh Mairéad nár mhínigh an banc 'riamh' di go n-athródh an ráta úis rianúcháin. Ina gearán leis an Ombudsman, d'iarr sí 'go gcuirfí ar ais' í ar an ráta rianúcháin BCE + 1.10% agus go n-aisíocfaí an t-ús breise léi.

Shonraigh an banc gur léiríodh i dtairiscint iasachta Mhairéad go mbeadh ráta úis seasta 4.99% i bhfeidhm ar feadh bliain amháin, agus ag deireadh na tréimhse seasta go gcuirfí ráta morgáiste rianúcháin reatha an bhainc ag an am i bhfeidhm mar ráta úis. Dúirt sé nach bhfuil aon fhoráil sa tairiscint iasachta maidir le corrlach ráta rianúcháin 1.10%.

Dúirt an tOmbudsman nár thug Mairéad aon fhianaise ná cúis faoin bhfáth 'ar thuig sí' gur comhaontaíodh ráta úis rianúcháin BCE + 1.10% nuair a chuir sí isteach ar iasacht morgáiste in 2008. Léirigh an fhianaise nach raibh aon chumarsáid dhíreach idir an banc agus Mairéad ag an am toisc gur úsáid Mairéad bróicéir.

Chinn an tOmbudsman gur léir go raibh sé i gceist leis an tairiscint iasachta go mbeadh ráta úis seasta i bhfeidhm ar feadh bliain amháin agus ansin go mbeadh rogha ann faoin ráta úis morgáiste rianúcháin 'reatha ag an am'.

Léirigh an fhianaise gurbh ionann an ráta úis rianúcháin 4.85% (BCE + 2.35%) a bhí ar fáil ag an mbanc i mí Eanáir 2009 agus an ráta úis rianúcháin a tairgeadh do Mhairéad ar a hiasacht morgáiste. Ghlac an tOmbudsman leis gur tairgeadh rogha do Mhairéad glacadh leis 'an morgáiste rianúcháin reatha ag an am ón mbanc a bhí feiliúnach don iasacht' nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis sheasta in éag agus de réir théarmaí agus choinníollacha na tairisceana iasachta. Cuireadh an ráta sin i bhfeidhm nuair nár roghnaigh sí ráta ar bith eile. Ghlac sé leis freisin go raibh sé de dhiscréid tráchtála ag an mbanc ráta úis BCE + 2.35% a shocrú i mí Eanáir 2009.

Chinn an tOmbudsman freisin, nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis sheasta in éag in 2009, nach raibh Mairéad i dteideal an ráta úis rianúcháin BCE + 1.10% a cuireadh i bhfeidhm ar an iasacht cómhorgáiste a d'fhuascail Mairéad i mí Feabhra 2008. Rialaítear gach iasacht morgáiste leis na téarmaí agus coinníollacha atá i bhfeidhm ar an iasacht morgáiste ar leith sin. Cé go raibh an dá iasacht morgáiste urraithe ar an réadmhaoin chéanna, ní raibh Mairéad i dteideal na rátaí úis céanna ar an dá chuntas. Dá bhrí sin, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0090

Cuntas banc a reo i ndiaidh féimheachta

Fuair Amelia comhfhreagras óna banc ina ndúradh go raibh a cuntas reatha ar fionraí láithreach, toisc gur breithníodh ina féimheach í. Breithníodh Amelia ina féimheach ceithre seachtaine roimh sin, ach mhaígh sí mar gheall ar an moill a bhí ar an mbanc dul i dteagmháil léi, gur chreid sí nach gcuirfí isteach ar an gcuntas.

Chuaigh sí i dteagmháil leis an mbanc láithreach agus shocraigh sí dul go brainse chun a hairgead sochair leanaí a aistarraingt, ach ní raibh sí in ann é sin a dhéanamh agus rinneadh socruithe dul go brainse eile an lá dár gcionn. Dúirt Amelia gur sheol an t-airgeadóir a hiarratais go comhalta foirne níos sinsearaí an dá uair agus gur bhraith sí 'uiríslithe agus náirithe'.

Rinne Amelia gearán eile gur diúltaíodh go míréasúnta dá hiarratas chun socruithe baincéireachta eile a dhéanamh agus gur fhág sé sin i suíomh an-deacair í. D'fhiafraigh sí freisin cén fáth nár thairg an banc Cuntas Bainc Bunúsach di, de réir Threoir an Aontais Eorpaigh maidir le Cuntais Íocaíochta, 2014. Luaigh sí cé gur chuir an banc 'gach oibríocht' ar a cuntas ar fionraí, gur leanadh ag baint táillí bainc den chuntas i gcónaí. Ar deireadh, dúirt sí i ndiaidh ar urscaoileadh í mar fhéimheach, nár baineadh an marcóir 'cosc ar oibríochtaí' óna cuntas.

D'admhaigh an banc go raibh moill idir breithniú na féimheachta agus a cuntas a chur ar fionraí, ach tharla an mhoill sin mar gheall ar an gcaoi ar chuir Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann faisnéis ar fáil dó. Mhaígh sé a luaithe ar cuireadh ar an eolas faoin bhféimheacht é, go raibh air na hoibríochtaí ar an gcuntas a chur ar fionraí láithreach. D'admhaigh sé na fadhbanna a bhí ag Amelia sa bhrainse agus ghabh sé leithscéal léi fúthu, ach dúirt sé go raibh sé de dhualgas air oibriú de réir a pholasaí.

Dúirt an banc cé go bhféadfadh féimhigh, ag an am, cuntas a ainmniú le húsáid i rith na tréimhse achainí ba faoin mbanc féin é a chinneadh saoráidí baincéireacht a thairiscint i gcás féimheach neamhurscaoilte nó gan a thairiscint. Mhaígh sé nach raibh aon dualgas air Cuntas Bainc Bunúsach a thairiscint – cé go bhféadfadh Amelia cur isteach ar cheann.

D'admhaigh an tOmbudsman, cé gur thuig sé go raibh Amelia i ndroch-chás, go raibh ar an mbanc an cuntas a reo nuair a rinneadh amhlaidh. Ach dúirt an tOmbudsman freisin, mar bheart dea-chleachtais, go bhféadfadh an banc an marcóir 'cosc ar oibríochtaí' a bhaint ón gcuntas nuair a chuaigh an tréimhse féimheachta in éag, nó cumarsáid a dhéanamh le Amelia faoin gceist sin ar a laghad.

Maidir leis na táillí a gearradh, mhaígh an banc nach bhféadfadh sé na táillí a stopadh toisc go raibh an cuntas fós ar oscailt, ach thairg sé aisíocaíocht ar na táillí. Dúirt sé freisin go bhféadfadh Amelia iarmhéid an chuntais a aistarraingt am ar bith. Ach d'áitigh Amelia nár cuireadh é sin in iúl di agus chinn an tOmbudsman nár ghníomhaigh an banc de réir na gcaighdeán seirbhíse a bhféadfaí a bheith ag súil leo chuige sin go réasúnach.

Cé gur thuig an tOmbudsman gur ghoill an taithí sa bhrainse ar Amelia, níor chinn sé go raibh an t-airgeadóir míréasúnta nuair a cuireadh an cás ar aghaidh chuig comhalta foirne níos sinsearaí.

Thug an tOmbudsman suntas don €250 a thairg an banc do Amelia mar chomhartha dea-thola ach i ndiaidh an mhainneachtain seirbhíse agus an drochleibhéal cumarsáide a chur san áireamh, sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don bhanc €1,500 a íoc mar chúiteamh anuas ar na táillí a gearradh ar an gcuntas a aisíoc.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0163

Cur i bhfeidhm bónas cheal éilimh ar pholasaí árachais cairr

I mí Aibreáin 2018, ghlac Maya polasaí árachais cairr le hárachóir trí bhróicéir. I mí Iúil 2018, chuir an t-árachóir an polasaí ar ceal, ar an mbonn gur theip ar Maya a dhearbhú go raibh feithicil eile aici agus gur chuir sí cruthúnas ar bhónas cheal éilimh isteach maidir le feithicil eile a bhí clúdaithe ag polasaí ar leith eile. Chuir an t-árachóir an polasaí ar ceal agus dhearbhaigh go raibh sé ar neamhní ón tús.

Mhaígh Maya nár theip uirthi a dhearbhú go raibh feithicil eile aici, ach nár thug sí an riachtanas sin faoi deara toisc go raibh sé 'i gclómhéid ocht bpointe'. Mhol sí freisin gur cheart go mbeadh a fhios ag an árachóir go raibh feithicil eile aici toisc go raibh sí faoi árachas le rannóg an Árachóra i dTuaisceart Éireann.

Maidir leis an mbónas cheal éilimh, d'áitigh Maya gur cheart go mbainfeadh an bónas cheal éilimh leis an duine, seachas le haon fheithicil ar leith. Dúirt sí freisin, dá ainneoin sin, gur bhain an polasaí eile le feithicil i dTuaisceart Éireann, agus dá bhrí sin nach raibh aon bhaint aige le polasaí lonnaithe i bPoblacht na hÉireann.

Ina gearán leis an Ombudsman, d'iarr Maya go gcuirfeadh an t-árachóir an polasaí a cuireadh ar ceal i bhfeidhm arís agus go n-íocfaí cúiteamh léi as é a chur i bhfeidhm go héagórach ar an gcéad dul síos.

D'fhreagair an t-árachóir nach bhféadfadh go mbeadh a fhios aige go raibh polasaí árachais ag Maya lena rannóg i dTuaisceart Éireann, toisc gur cuireadh an fhaisnéis ar fad ar fáil trí bhróicéir Maya agus gur cheart úinéireacht a feithicle eile a nochtadh sna cáipéisí a chuir sí ar fáil. Dúirt sé freisin gur iarradh go sonrach sa Ráiteas Fíoras a seoladh go Maya ar léi feithicil ar bith eile, an raibh sí faoi árachas ar fheithicil ar bith eile, nó an raibh sí ag úsáid feithicil ar bith eile go lánaimseartha.

D'admhaigh an t-árachóir nár iarradh go sonrach sna téarmaí agus coinníollacha a seoladh go Maya ar úsáideadh an bónas cheal éilimh ar fheithicil eile. Thairg sé ina dhiaidh sin an polasaí a cuireadh ar neamhní a chur i bhfeidhm arís agus aon phréimheanna a íocadh ar aon pholasaí nua árachais a ghlac sí a aisíoc.

Ach mhaígh sé fós 'nach bhféadfaí' bónas cheal éilimh amháin a úsáid ar chúpla polasaí agus dhiúltaigh sé d'éileamh Maya go bhfuil an dlínse ina bhfuil gach carr lonnaithe ábhartha.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman gur cheart do Maya a nochtadh go raibh feithicil eile aici. Dhiúltaigh an tOmbudsman do mhaíomh Maya nár thug sí an riachtanas sin faoi deara toisc go raibh sé 'i gclómhéid ocht bpointe', agus dúirt go raibh an cháipéis 'inléite go soiléir gan deacracht'.

Ach dúirt an tOmbudsman freisin nach raibh sé réasúnta go mbeadh an t-árachóir ag súil go dtuigfeadh Maya go raibh uirthi a nochtadh go raibh a bónas cheal éilimh in úsáid ar pholasaí árachais cairr eile. Níor thug an t-árachóir aon fhianaise chun tacú lena mhaíomh 'nach bhféadfaí' bónas cheal éilimh amháin a úsáid ar chúpla polasaí, ná go ndúradh sin le Maya riamh. Mura bhféadfadh Maya a bónas cheal éilimh a úsáid ar chúpla polasaí, dúirt an tOmbudsman gur cheart é sin a rá go soiléir sna cáipéisí. Dá bharr sin, chinn sé go raibh sé míréasúnta agus éagórach gur chuir an t-árachóir árachas Maya ar neamhní mar nár nocht sí an fhaisnéis sin. Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don árachóir €8,000 a íoc le Maya mar chúiteamh. I ndiaidh eisiúint an chinnidh tosaigh, ghlac Maya freisin le tairiscint an árachóra an polasaí a chur i bhfeidhm arís agus na préimheanna a íocadh a aisíoc.

Dúirt an tOmbudsman ina chinneadh freisin gur ghlac sé leis go raibh sé go hiomlán réasúnta gur chreid Maya go mbainfeadh bónas cheal éilimh le duine aonair seachas le feithicil ar leith, mar go dtugann sé stair éileamh agus riosca an duine le fios, seachas riosca na feithicle. Mar fhreagra air sin, dúirt an t-árachóir gur cleachtas coitianta é ar fud an tionscail. Mar gheall ar an méid a dúirt an t-árachóir faoi sin, chuir an tOmbudsman an cinneadh seo ar aghaidh chuig Banc Ceannais na hÉireann agus an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí d'aon bheart a mheasfadh na comhlachtaí sin a bheith ag teastáil.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0035

Cealú polasaí árachais cairr toisc go raibh an bónas cheal éilimh in éag

I mí Dheireadh Fómhair 2017, chuir Ritvik isteach ar pholasaí árachais gluaisteáin ón árachóir ar líne. Nuair a bhí sé ag líonadh isteach a fhoirme iarratais, líon sé isteach na sonraí a theastaigh chun a léiriú go raibh sé i dteideal lascaine cheal éilimh. D'eisigh an t-árachóir luachan ar €512 agus rinne Ritvik íocaíocht tosaigh €128.

Fuair an t-árachóir teastas Ritvik don lascaine cheal éilimh an 11 Deireadh Fómhair. An 13 Deireadh Fómhair, chuir an t-árachóir polasaí Ritvik ar ceal, ar an mbonn 'gur theip air fíorais ábhartha a nochtadh'. Go háirithe, d'áitigh an t-árachóir gur theip ar Ritvik bearna ina thaithí tiomána a nochtadh agus go ndeachaigh a theastas don lascaine cheal éilimh in éag níos mó ná ceithre seachtaine roimh thús an pholasaí. Dúirt sé gur theip ar Ritvik a nochtadh freisin go raibh sé ina chomhalta de 'ghnó na ngluaisteán'. D'íoc an t-árachóir íocaíocht tosaigh Ritvik ar ais leis, ach bhain sé táille riaracháin €50 as.

D'áitigh Ritvik nár cheart don árachóir a pholasaí árachais a chur ar ceal. Mhaígh sé nach ndúradh leis riamh go bhféadfadh an bhearna ina árachas nó an fhaisnéis ar a theastas don lascaine cheal éilimh a pholasaí árachais a dhéanamh neamhbhailí. D'iarr sé freisin cén fáth nár mhéadaigh an t-árachóir a phréimh in áit an t-árachas a chur ar ceal.

Mhaígh Ritvik freisin gur cheart go mbeadh a fhios ag an árachóir faoin bhfaisnéis ina theastas don lascaine cheal éilimh toisc gur sheol sé an ceann ceannann céanna isteach nuair a rinne sé iarratas ar pholasaí leis an árachóir i mí Lúnasa 2017. Ina ghearán leis an Ombudsman, dúirt Ritvik gur chuir an t-árachóir a pholasaí árachais ar ceal go héagórach ar bhonn neamh-chomhlíonadh i leith teastais do lascaine cheal éilimh.

Mhaígh an t-árachóir gur cuireadh polasaí árachais Ritvik ar ceal de réir a théarmaí agus choinníollacha agus gur cuireadh Ritvik ar an eolas faoi na riachtanais a bhain lena theastas don lascaine cheal éilimh. Mar fhianaise air sin, thug sé seatanna scáileáin den fhoirm iarratais árachais ar líne.

In aice le réimse ar an bhfoirm dar teideal 'About Your Car,' bhí siombail '?', a léirigh téacs i 'mbosca aníos' nuair a cliceáladh air. Dúradh sa téacs sin go gcuirfí polasaí Ritvik ar ceal má léirigh an teastas don lascaine cheal éilimh go raibh aon bhearnaí sa chlúdach nó go raibh an polasaí neamhghníomhach sna ceithre seachtaine roimhe sin. Dheimhnigh teastas Ritvik go raibh bearnaí sa chlúdach agus go ndeachaigh an clúdach in éag i mí Lúnasa, dhá mhí roimh a iarratas.

Dúirt an t-árachóir nach raibh sé ar an eolas faoi theastas Ritvik don lascaine cheal éilimh roimhe sin. Cé go bhfuair sé an teastas an 28 Lúnasa mar chuid d'iarratas tosaigh ar árachas, chuir Ritvik an t-iarratas sin ar ceal an 29 Lúnasa. Dá bhrí sin, níor sheiceáil sé an teastas ag an am.

Ghlac an tOmbudsman leis nár chloígh teastas Ritvik do lascaine cheal éilimh le riachtanais an árachóra. Chinn sé freisin go raibh sé réasúnta nár sheiceáil an t-árachóir an teastas an chéad uair a seoladh é toisc gur chuir Ritvik a iarratas ar ceal an lá dár gcionn.

Ach chinn an tOmbudsman nár chuir an t-árachóir faisnéis thábhachtach in iúl go soiléir do Ritvik. Dá gcuirfí faisnéis thábhachtach i mbosca 'aníos', d'fhéadfadh custaiméir a bheith den tuairim, dar leis an Ombudsman, gur faisnéis roghnach atá ann agus nach bhfuil sí riachtanach dá bharr sin. Anuas air sin, bhí custaiméir in ann an fhoirm iarratais a líonadh isteach go hiomlán gan an fhaisnéis sin a léamh. Nuair a ceistíodh an t-árachóir faoi, ní fhéadfadh sé a dheimhniú ar léigh Ritvik an téacs aníos.

Mar gur mhainnigh an t-árachóir a riachtanais a chur in iúl go cuí do Ritvik, sheas an tOmbudsman leis an ngearán. D'ordaigh sé don árachóir a thaifid a leasú chun go léireofaí deireadh an chlúdaigh mar chealú a d'iarr Ritvik, seachas polasaí ar neamhní, an táille riaracháin €50 a aisíoc agus suim bhreise €250 a íoc mar chúiteamh.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0159

Athnuachan uathoibríoch polasaí árachais cairr

Ghlac Louise polasaí árachais cairr trí bhróicéir in 2015, agus rinne sí gearán go ndearnadh athnuachan air faoi dhó go huathoibríoch, gan cead uaithi, agus ag praghas ardaithe. Rinne Louise gearán nár inis an bróicéir di faoin athnuachan uathoibríoch i rith glaonna fóin agus go bhfuair sí drochsheirbhís do chustaiméirí agus láimhseála gearán ó thús deireadh. D'iarr Louise go n-aisíocfaí costas a polasaí léi agus go n-athbhreithneodh an bróicéir a pholasaí maidir le hathnuachan uathoibríoch.

Mar fhreagra air sin, dúirt an bróicéir gur thug Louise comhaontú creidmheasa sínithe dó inar glacadh le hathnuachan uathoibríoch an pholasaí. Dhiúltaigh an bróicéir gur ardaigh sé costas an árachais cairr agus mhaígh sé gur ghníomhaigh sé go hoiriúnach agus é ag iarraidh an polasaí agus an ráta is fearr a sholáthar.

Chinn an tOmbudsman go raibh sé soiléir nár dúradh le Louise go ndéanfaí athnuachan uathoibríoch ar an bpolasaí i rith glaoch gutháin ar an dáta ar glacadh an polasaí agus, ní hamháin sin, ach go ndúradh go sonrach léi go rachadh a polasaí in éag an 29 Iúil 2016. Ghlac an bróicéir leis sin agus gur cheart comhaontú an chustaiméara a fháil ar an nglaoch, ach nach bhfuarthas.

Eisíodh na Téarmaí Gnó ag tús an pholasaí agus bhí rannóg iontu dar teideal 'Renewals/Premium Payments/Insurance Premium Direct Debit Default Policy'. Ní dhearnadh aon tagairt d'athnuachan uathoibríoch ansin. Bhí ráiteas i dTéarmaí agus Coinníollacha an Chomhaontaithe Creidmheasa faoi dhochar díreach a thabhairt ar aghaidh, ach bhí an tOmbudsman den tuairim gur ábhar ar leith a bhí ansin nár bhain le hathnuachan uathoibríoch an chlúdaigh.

Níor fhreagair an bróicéir ríomhphost ó Louise inar fhiafraigh sí cén fáth ar tharla athnuachan uathoibríoch in 2016 agus i nglaoch eile a rinne sí chun an athnuachan a fhiosrú, dúradh le Louise go ngearrfaí táille cealaithe uirthi dá dteastódh uaithi an polasaí a chur ar ceal. Nuair nach ndearna sí é sin, d'fhiosraigh Louise athnuachan uathoibríoch eile a tharla ar ghlaoch i mí Lúnasa 2017, agus dúirt sí go ndúirt sí leo cheana nár theastaigh uaithi go dtarlódh a leithéid. Dúradh léi an t-am sin go mbeadh uirthi é sin a iarraidh go foirmiúil i scríbhinn.

Dúirt an tOmbudsman gur chosúil go raibh an bróicéir ag brath ar an gcomhaontú creidmheasa mar ghlacadh leis an athnuachan uathoibríoch, ach nach raibh aon fhianaise ar thoiliú eolach Louise. Níor léir ó fhoclaíocht na gcáipéisí a fuair sí go ndéanfaí athnuachan uathoibríoch ar an bpolasaí. Dúradh freisin gur theip ar an mbróicéir na ceisteanna a tharraing an tOmbudsman anuas a fhreagairt go dtí gur eisíodh a chinneadh tosaigh. Níor leor an fhianaise a fuarthas ina dhiaidh sin chun cinneadh eolach a léiriú agus sheas an tOmbudsman leis an ngné sin den ghearán.

Dúirt an tOmbudsman gur fhiosraigh Louise an athnuachan uathoibríoch, ach níor roghnaigh sí a polasaí a chur ar ceal ná árachas gluaisteáin a ghlacadh áit eile agus ba chosúil gur thuig sí an clúdach a bhí aici. Dá bhrí sin, níor mheas an tOmbudsman go raibh sé cuí go n-ordódh sé aisíoc ar chostas iomlán na bpolasaithe.

Maidir leis an gcostas athnuachana, bhí méadú suntasach ar an bpolasaí sa tréimhse dar tús mí Iúil 2017, ach léirigh fianaise go raibh luachan amháin a thaifead an bróicéir €322 níos lú ná an phréimh a íocadh, bíodh nach raibh 'cosaint bónais' ann. Dúirt an tOmbudsman go mbeadh plé faoi roghanna an pholasaí roimh athnuachan uathoibríoch cuí sna cúinsí sin.

Maidir leis an drochsheirbhís do chustaiméirí agus láimhseála gearán, bhí an tOmbudsman sásta go ndeachthas i ngleic leis an ngearán ar bhealach a chomhlíon an Cód Cosanta Tomhaltóirí, ach go raibh, ar an iomlán, an-drochsheirbhís do chustaiméirí i gceist.

Thairg an bróicéir €350 mar chúiteamh do Louise, ach níor mheas an tOmbudsman go raibh sé sin sách ard. Sheas an tOmbudsman leis an ngearán ina dhiaidh sin agus d'ordaigh sé don bhróicéir €1,000 a íoc le Louise mar chúiteamh, agus mar gheall ar an easpa fianaise ar thoiliú eolach chun an clúdach a athnuachan go huathoibríoch ná na costais thabhaithe a íoc, chuir an tOmbudsman an cás chuig Banc Ceannais na hÉireann.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0206

Éileamh as damáiste simléir de bharr tine shimléir líomhnaithe

Bhí polasaí árachais ilphriacal ag Ted ar a fheirm. I mí Dheireadh Fómhair 2018, chuir measúnóir caillteanais Ted in iúl don árachóir gur scoilteadh stoc simléir agus balla binne a réadmhaoine mar gheall ar thine simléir i mí Mheán Fómhair 2018, a chosnódh os cionn €13,000 le deisiú.

Thug measúnóir caillteanais Ted fianaise ar an damáiste do choigeartóir caillteanais an árachóra, lenar áiríodh grianghraif den damáiste agus tuairisc ó shaineolaí ar dheisiú simléar. Sonraíodh sa tuairisc gur chruthaigh an tine damáiste suntasach, agus tarraingíodh aird ar an scoilt ingearach ar an mballa binne 'a léireodh tine simléir le deireanaí'.

I ndiaidh do choigeartóir caillteanais an árachóra a chigireacht féin a dhéanamh, dhiúltaigh an t-árachóir d'éileamh Ted ar chlúdach árachais, ag rá nár léirigh an fhianaise gur chruthaigh tine simléir an damáiste a rinneadh don stoc simléir ná don bhalla binne.

Ina ghearán leis an Ombudsman, dúirt Ted gur dhiúltaigh an t-árachóir dá éileamh árachais go héagórach agus d'iarr sé go n-admhófaí a éileamh.

Mhaígh an t-árachóir gur dhiúltaigh sé d'éileamh Ted de réir a théarmaí agus coinníollacha. San fhianaise ón saineolaí ar dheisiú simléar, chinn an t-árachóir go raibh múchán an tsimléir ceart go leor, agus nach raibh aon fhianaise ar dhamáiste ó thine simléir ann. Choimisiúnaigh an t-árachóir innealtóir struchtúr freisin chun an fhianaise a scrúdú. Chinn an t-innealtóir nach raibh aon damáiste inmheánach sa simléir.

D'úsáid an t-árachóir íomhánna freisin ó shuirbhé Google Earth ó mhí Iúil 2009, ina raibh an scoilt chéanna ar an mballa binne a chuir Ted isteach mar fhianaise ar dhamáiste tine.

De bharr na fianaise sin ar fad, bhain an t-árachóir de thátal as gur damáiste stairiúil a bhí i gceist san éileamh agus nár chruthaigh tine simléir é. Dúirt an t-árachóir nach dtugann sé clúdach d'eachtraí a eascraíonn as caitheamh agus cuimilt de réir a chéile agus cé gur chosúil go raibh an damáiste le feiceáil le tamall maith, ní dúirt Ted sin riamh leis. I ndiaidh an méid sin ar fad a chur san áireamh, bhí an t-árachóir sásta go raibh sé cóir sa chaoi ar diúltaíodh d'éileamh Ted.

Ina chinneadh, ghlac an tOmbudsman le maíomh an árachóra go raibh sé réasúnta a bheith ag súil le damáiste ar líneáil inmheánach an tsimléir i ndiaidh tine simléir. Dúirt sé freisin go raibh sé de dhualgas ar Ted a chruthú go ndearna an tine simléir damáiste don simléir, ach nár chreid sé gur éirigh le Ted sin a dhéanamh.

Ghlac an tOmbudsman leis an bhfianaise go raibh an damáiste stairiúil. Toisc gur sonraíodh go soiléir i dtéarmaí agus coinníollacha an árachóra nár clúdaíodh aon damáiste a tharla mar gheall ar chaitheamh agus cuimilt nó meath de réir a chéile, ghlac an tOmbudsman leis gur chaith an t-árachóir le héileamh Ted de réir théarmaí agus choinníollacha an pholasaí.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0011

Diúltú d'éileamh ar árachas tí de bharr faisnéis, cáipéisíocht agus rochtain theoranta

Bhí polasaí árachais ag Tony leis an árachóir ó 1996. Ó shin i leith, rinne sé dhá éileamh ar ghadaíocht leis an árachóir, in 2004 agus in 2009. Mar chuid d'athbhreithniú ar an bpolasaí in 2010, dúirt an t-árachóir, i ndiaidh an dá ghadaíocht, nach mbeadh clúdach 'gadaíochta' san áireamh sa pholasaí mura gcuirfí aláram buirgléireachta i láthair ar an gcaighdeán cuí agus go mbeadh sé socraithe agus ag obair nuair nach raibh aon duine sa teach. Chuir Tony aláram isteach agus sheol sé sonrasc chuig an árachóir mar chruthúnas air sin.

I mí na Nollag 2015, fad a bhí Ted ar saoire, tharla buirgléireacht ina theach, agus goideadh earraí dar luach os cionn €40,000. D'inis comharsa Ted leis faoin eachtra agus thuairiscigh sé don árachóir é faoi cheann dhá lá.

Malartaíodh na sonraí agus i mí Aibreáin 2016, chuaigh Tony i dteagmháil leis an árachóir chun a iarraidh go dtabharfadh coigeartóir caillteanais cuairt ar a theach chun an t-éileamh a phlé. Dúirt Tony gur cheap sé go raibh coigeartóir caillteanais an árachóra 'postúil agus drochbhéasach' agus cheap sé a choigeartóir caillteanais féin chun gníomhú ar a shon.

I gcruinniú le Tony, d'iarr coigeartóir caillteanais an árachóra fianaise gur chónaigh Tony sa réadmhaoin, cóip dá phas bordála eitilte mar chruthúnas go raibh sé ar saoire, an Cód Innealtóireachta agus Log Rochtana don aláram tí agus go ligfí d'innealtóir aláram an córas aláraim a iniúchadh. Dúirt Tony go raibh an cruinniú 'níos cosúla le seisiún ceistiúcháin' ná cruinniú.

Thug Tony 12 mhí de bhillí fóntais mar chruthúnas gur chónaigh sé ann, a phas bordála dá eitilt fillte mar chruthúnas go raibh sé ar saoire ach dhiúltaigh sé cead a thabhairt d'iniúchadh an chórais aláraim, toisc go raibh sé buartha go gcuirfeadh 'tríú páirtí' isteach ar an gcóras aláraim. Níor thuig sé cén fáth nár iarr an t-árachóir air faoi aon 'strainséirí ar cuairt ar an teach' i rith na gceisteanna.

Dhiúltaigh an t-árachóir d'éileamh Tony. Ina ghearán leis an Ombudsman, dúirt Tony nár chaith an t-árachóir go cóir ná go cuí lena éileamh agus go raibh sé míshásta leis an gcaoi ar thug an coigeartóir caillteanais faoin imscrúdú.

Mar fhreagra air sin, dúirt an t-árachóir nár thug na Gardaí ná an chomharsa aon ghníomhachtú aláraim faoi deara nuair a tharla an bhuirgléireacht líomhnaithe. Mar gheall air sin, theastaigh iniúchadh teicniúil ar an aláram, le cinntiú gur chomhlíon sé an caighdeán cuí. D'iarr sé rochtain ar an aláram cúpla babhta i rith 2016 ach ní bhfuair sé an cead sin ó Tony.

Mar chruthúnas ar chónaí sa réadmhaoin, dúirt an t-árachóir gur thug Tony 12 mhí de 'bhillí measta', seachas billí fóntais 'bunaithe ar ídiú'. Níor dheimhnigh na billí measta gur chónaigh sé sa réadmhaoin.

Gan an t-eolas sin, d'inis an t-árachóir dó nach bhféadfadh sé an t-éileamh a phróiseáil. Deirtear sna téarmaí agus coinníollacha go gcaithfear na sonraí ar fad a bhaineann le héileamh ar bith a chur ar fáil laistigh de 30 lá. Thug an t-árachóir go dtí mí an Mheithimh 2017, 18 mí i ndiaidh na buirgléireachta, do Tony chun an fhaisnéis a theastaigh uaidh a sholáthar sular diúltaíodh dá éileamh, ag bunú an chinnidh sin ar 'fhaisnéis, cáipéisíocht agus rochtain theoranta'.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman 'nár thuig sé ar chor ar bith' cén fáth nach gceadódh Tony iniúchadh aláraim. Toisc go raibh córas aláraim a oibríonn go hiomlán ina fhoráil riachtanach ina chonradh leis an árachóir, bhí an t-árachóir i dteideal a dheimhniú go raibh an t-aláram ar an gcaighdeán cuí. Ghlac an tOmbudsman leis freisin go raibh an t-árachóir i dteideal billí fóntais bunaithe ar ídiú a iarraidh.

D'éist an tOmbudsman le taifid ar ghlaonna gutháin idir Tony agus coigeartóir caillteanais an árachóra agus níor chuala sé aon fhianaise go raibh an coigeartóir caillteanais 'postúil agus drochbhéasach', ná aon fhianaise gur ghníomhaigh gníomhairí an árachóra go míchuí ar aon bhealach. Dá bhrí sin, níor sheas an tOmbudsman le gearán Tony.

Infheistíocht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0092

Laghdú ar luach infheistíochta de bharr reifreann an Bhreatimeachta

I mí Eanáir 2016, d'infheistigh Dan €30,000 i gciste réadmhaoine sa Ríocht Aontaithe i ndiaidh comhairle a fháil ó chomhairleoir airgeadais. Bhí luach na gcistí ag €26,975.46 nuair a aistríodh an t-airgead as an gciste i mí Iúil 2016, go gairid i ndiaidh an reifrinn Breatimeachta.

Rinne Dan gearán gur cuireadh brú air an infheistíocht sin a dhéanamh agus go raibh an táirge mí-oiriúnach dó mar gheall ar a phróifíl riosca. D'iarr sé cúiteamh €3,024.54, ar chuir sé síos air mar 'an caillteanas a tabhaíodh i ndiaidh Vóta an Bhreatimeachta'.

D'easaontaigh an comhairleoir airgeadais gur cuireadh brú ar Dan an infheistíocht a dhéanamh agus mhaígh sé go raibh sainiú riosca idir íseal agus meánach ag an infheistíocht a bhí go hiomlán oiriúnach agus ag teacht lena infheistíochtaí éagsúla eile.

Dúirt an tOmbudsman ina chinneadh nár chreid sé gur chruthaigh Dan gur chuir an comhairleoir airgeadais brú air an infheistíocht a dhéanamh. Ina áit sin, ba chosúil go raibh an próiseas roimh an infheistíocht sách mall, tomhaiste agus meáite agus gur tugadh neart comhairle agus ama do Dan sula ndearna sé a chinneadh. Dúradh go sonrach i níos mó ná comhfhreagras amháin faoin gciste 'go bhféadfadh luach na n-infheistíochtaí sa chiste titim chomh maith le hardú agus níl siad ráthaithe – d'fhéadfá níos lú a fháil ar ais ná mar a íocann tú'.

Níor ghlac an tOmbudsman leis gur díoladh infheistíocht le Dan a bhí mí-oiriúnach dó de bharr a phróifíle riosca. Bhí próifíl riosca idir meánach agus íseal ag an gciste (3 as 7 ar scála ESMA), a bhí díreach mar an gceann le táirgí éagsúla eile ar infheistigh sé iontu.

Ina aighneacht i ndiaidh an chinnidh tosaigh mhaígh Dan nach ndeachaigh an tOmbudsman i ngleic leis 'an scaoll a bhí ar an gcomhairleoir airgeadais chun mé a aistriú as an gciste réadmhaoine sa Ríocht Aontaithe ar eascair na caillteanais a pléadh cheana as'.

Dúirt an tOmbudsman gurbh ionann an comhfhreagras ón gcomhairleoir airgeadais agus eolas a thabhairt do Dan faoin tionchar féideartha a bheadh ag toradh vóta an Bhreatimeachta agus nárbh inmholta, dar leis, fanacht sa mhargadh sin. Toisc nach bhféadfaí toradh an reifrinn a thuar go beacht cruinn, bhí an tOmbudsman den tuairim gur bhain sé sin le nádúr neamhsheasmhach an mhargaidh agus nach bhféadfadh an comhairleoir airgeadais a bheith freagrach as.

Dúirt an tOmbudsman freisin gur léir gur thuig Dan go maith go raibh an reifreann ar na bacáin nuair a rinne sé an infheistíocht agus go mbeadh a fhios aige freisin go dtitfeadh luachanna réadmhaoine na Ríochta Aontaithe dá bhfágfadh an Ríocht Aontaithe an tAontas Eorpach. Ghlac an tOmbudsman leis gur cinneadh eolach a bhí ann nuair a d'infheistigh sé sa mhéid is gur thuig sé an riosca sin agus gur chinn sé ar infheistíocht a dhéanamh ar aon chuma.

Chuir an comhairleoir airgeadais in iúl i gcónaí go bhféadfadh luach infheistíochtaí laghdú agus cé go raibh caillteanas ann ar an drochuair, níorbh ionann é agus an comhairleoir airgeadais ag sárú an dlí nó nós imeachta. Dá bhrí sin, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Aighneas faoin tréimhse chun Cáin Bharrachais Inmhuirearaithe a bhailiú

D'oibrigh Nessa san earnáil phoiblí, agus dá bharr sin bhí sí i dteideal sochar faoi scéim pinsean a fostóra (an soláthraí pinsean). De bharr sochair áirithe ón scéim pinsean, i gcomhthéacs a scoir, bhí uirthi Cáin Bharrachais Inmhuirearaithe a íoc ar a pinsean. De réir na dtreoirlínte a leagtar amach san Acht Comhdhlúite Cánacha, 1997, chuir Nessa in iúl dá scéim pinsean i mí an Mhárta 2016 gur theastaigh uaithi an Cháin Bharrachais Inmhuirearaithe a íoc in imeacht fiche bliain.

I mí Aibreáin 2018, chuir an scéim pinsean in iúl do Nessa gur cheart di an cháin a íoc in imeacht deich mbliana. Dar le Nessa, laghdódh a teidlíochtaí pinsean go mór dá gcomhaontódh sí le tréimhse aisíocaíochta na scéime pinsean. Dhiúltaigh Nessa comhaontú leis agus d'áitigh sí go raibh sí i dteideal na tréimhse 20 bliain.

Chuaigh Nessa ar scor i mí na Nollag 2018. Mar gheall ar an aighneas leis an scéim pinsean, ní raibh sí in ann aon íocaíocht pinsean a tharraingt anuas sular cuireadh an gearán faoi bhráid an Ombudsman.

Ina gearán leis an Ombudsman, mhaígh Nessa go raibh an scéim pinsean ag diúltú go héagórach dá cinneadh an Cháin Bharrachais Inmhuirearaithe a íoc in imeacht fiche bliain. Chun tacú lena maíomh, tharraing Nessa aird ar an Acht Comhdhlúite Cánacha, 1997, ag rá nach raibh aon fhoclaíocht shonrach ann a d'éileodh uirthi an tréimhse íocaíochta a aontú leis an scéim pinsean. Dá bharr sin, a mhaígh Nessa, ba fúithi féin amháin an tréimhse aisíocaíochta.

Mhaígh an scéim pinsean go gcaithfí an tréimhse aisíocaíochta a chomhaontú idir Nessa agus an scéim, toisc go bhfuil an dá pháirtí dlite i gcomhar as íocaíocht na cánach. Chun tacú leis an éileamh sin, tharraing sí aird freisin ar an Acht Comhdhlúite Cánacha, 1997, ina n-éilítear go gcaithfidh an laghdú ar an íocaíocht pinsean a bheith sách ard chun an scéim a aisíoc. Dá bharr sin, dar leis an scéim, theastaigh comhaontú idir an scéim pinsean agus Nessa ar an tréimhse aisíocaíochta.

Mhaígh sí freisin nach ndeirtear in Acht 1997 go gcinnfeadh an comhalta amháin an tréimhse aisíocaíochtaí agus go léiríonn comhthéacs na reachtaíochta ina iomláine gur 'cur chuige comhthola' atá i gceist. Dúirt an scéim pinsean freisin nach dtugtar aon chistiú brise di chun an Cháin Bharrachais Inmhuirearaithe a íoc agus go mbeadh tionchar ag rogha Nessa ar a sreabhadh airgid.

Ina chinneadh, d'easaontaigh an tOmbudsman le léirmhíniú na scéime pinsean ar an Acht Comhdhlúite Cánacha, 1997. Cé go n-éilítear sa reachtaíocht go mbeadh an aisíocaíocht cánach sách ard chun an scéim a aisíoc, chinn sé nach ionann sin agus a rá go gcaithfidh an scéim fad na tréimhse aisíocaíochta a chomhaontú. Dhiúltaigh an tOmbudsman do léirmhíniú na scéime ar an reachtaíocht 'ina iomláine' agus chinn sé nach raibh aon rud ina inneachar a ligfeadh don scéim pinsean a áitiú go gcaithfeadh Nessa glacadh lena comhaontú. Chinn an tOmbudsman freisin go raibh áitiú na scéime go nglacfadh Nessa leis an rogha a b'fhearr leis an scéim 'míréasúnta'. Toisc gur ceanglas reachtúil í íocaíocht na Cánach Barrachais Inmhuirearaithe, níor ghlac an tOmbudsman leis gur cheart aon mhíchaoithiúlacht ar 'shreabhadh airgid' na scéime a chur ar aghaidh chuig Nessa.

Chuige sin, sheas an tOmbudsman leis an ngearán. D'ordaigh sé don scéim pinsean cloí le hiarratas Nessa go laghdófaí ollsuim bhliantúil an phinsin iníoctha léi ar feadh fiche bliain ón dáta a ndeachaigh sí ar scor, seachas deich mbliana mar a theastaigh ón scéim.

Pinsin

Aicme chánach a chur i bhfeidhm go mícheart ar thuarastal, agus aighneas faoi ranníocaíochtaí pinsin dá bharr

Chuaigh Moira, a bhíodh ina fostaí poiblí, ar scor in 2015. Sula ndeachaigh sí ar scor, bhíodh tuarastal €102,225 á íoc le Moira agus bhíodh sí ag íoc ranníocaíochtaí ÁSPC Aicme A.

Chuir Moira i gcoinne na n-íocaíochtaí sin agus cinneadh, mar fhostaí den earnáil phoiblí a earcaíodh roimh 1995, nár cheart go mbeadh sí ag íoc ranníocaíochtaí ÁSPC Aicme A iomlána, ach ranníocaíochtaí Aicme D. Dá bharr sin, áfach, mhaígh fostóir Moira gur cheart tuarastal bliantúil Moira a bhunú ar 'scála Aicme D'. Mar gheall air sin, laghdaíodh an tuarastal ar a raibh a híocaíochtaí pinsean bunaithe air, ó €102,225 go €97,237. Mar thoradh air sin, gheobhadh Moira pinsean níos lú agus bheadh uirthi ranníocaíochtaí breise pinsean a íoc.

Bhí Moira buartha freisin faoina híocaíochtaí leis an scéim pinsean Leannán agus Leanaí mar chuid dá pinsean. Nuair a tháinig an scéim i bhfeidhm in 1984, sular bhog sí chun oibriú leis an bhfostóir, níor shocraigh Moira clárú ann. Dúradh léi níos deireanaí nuair a chuaigh sí ar scor go raibh sí ina ball den scéim ó thosaigh a fostaíocht leis an bhfostóir, agus dá bharr sin go raibh méid suntasach ranníocaíochtaí neamhíoctha le híoc aici anois leis an scéim – os cionn €20,000.

Bhí dhá ghné ag baint le gearán Moira leis an Ombudsman. Ar an gcéad dul síos, theastaigh uaithi go mbeadh a sochair pinsean bunaithe ar an ráta tuarastail €102,225 a íocadh léi, seachas an ráta tuarastail níos ísle €97,237 a mhaígh an fostóir gurbh ionann é agus an ráta tuarastail ar cheart a íoc léi. Ar an dara dul síos, d'iarr sí aisíocaíocht ar na ranníocaíochtaí a rinne sí leis an scéim Leannán agus Leanaí nuair a bhí sí fostaithe leis an bhfostóir, toisc gur mhaígh sí nár cheart go mbeadh sí sa scéim sin ar an gcéad dul síos.

Mar fhreagra air sin, mhaígh an fostóir gurb é a polasaí siúd, nuair a ath-aicmítear fostaithe ó ÁSPC Aicme A go hAicme D, an scála tuarastail níos ísle a chur i bhfeidhm go siarghabhálach, toisc go ndéanann ranníocóirí ÁSPC Aicme D ranníocaíochtaí pinsean níos lú agus go bhfuil siad i dteideal níos lú sochar. Tá sé sin bunaithe ar scála tuarastail dhá shraith na seirbhíse poiblí.

Maidir leis an scéim Leannán agus Leanaí, thagair iontaobhaithe na scéime pinsean do rialacha na scéime, inar dúradh go gcaithfeadh aon chomhalta de phríomhscéim fhostóirí Moira a bheith ina chomhalta freisin den scéim Leannán agus Leanaí.

Ina chinneadh, luaigh an tOmbudsman nár bhain an tsraith níos ísle de scála tuarastail dhá shraith na státseirbhíse ach le fostaithe nár íoc aon ranníocaíocht leis an bpríomhscéim pinsean. Ach i scéim pinsean an fhostóra, b'éigean do gach comhalta ranníocaíochtaí a dhéanamh leis an bpríomhscéim pinsean. Dá bharr sin, ní raibh an scéim dhá shraith i gceist i gcás Moira, toisc go raibh sí ag íoc ranníocaíochtaí leis an bpríomhscéim pinsean, agus bhí sí i dteideal go n-íocfaí a pinsean léi ag an ráta tuarastal a íocadh léi, seachas ag an ráta níos ísle.

Chinn an tOmbudsman, áfach, nuair a fuair sí a ról leis an bhfostóir, gur léirigh treoirlínte a leag an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe síos go raibh ballraíocht sa scéim pinsean Leannán agus Leanaí ina coinníoll dá fostaíocht, agus éigeantach dá bharr sin. Dá bharr sin, ní raibh an dara rogha ag iontaobhaithe scéim pinsean an fhostóra ach Moira a chur sa scéim, fiú murar roghnaigh sí a bheith ann agus gur dhiúltaigh sí go sonrach a bheith ann i bhfostaíocht roimhe sin.

Chuige sin, sheas an tOmbudsman le gearán Moira go páirteach agus d'ordaigh sé don fhostóir a rá le hiontaobhaithe na scéime pinsean pinsean an Ghearánaigh a ríomh agus a íoc ar bhonn an tuarastail €102,225.

TRÍ CHÉIM chun gearán a dhéanamh le OSAP

1 Téigh i dteagmháil le do sholáthraí

Ba cheart duit gearán a dhéanamh le pé dream a sholáthair an tseirbhís nó an táirge duit. D'fhéadfadh gur banc, comhlacht árachais, comhar creidmheasa, iasachtóir, srl., a bhí ansin.

Ba cheart duit labhairt nó scríobh chuig an duine a phléann leat go hiondúil, nó fios a chur ar an mbainisteoir gearán chun gearán a dhéanamh.

Cén t-eolas ba cheart a thabhairt dóibh?

- **Bíodh sé breá soiléir go bhfuil gearán á dhéanamh agat.**
- **Mínigh do ghearán.**
- **Mol bealach go bhféadfaí é a chur ina cheart.**

Tabhair eolas mionsonraithe, lena n-áirítear:

- **Dátaí, áiteanna agus amanna ábhartha**
- **Sonraí faoi aon chomhrá ar an nguthán agus cruinnithe** (m.sh. cé a bhí ann, cén uair a tharla siad agus céard a dúradh)
- **Cóipeanna de cháipéisí ábhartha**, ar nós conarthaí, ráiteas, ríomhphost, litreacha, sonrasc agus admhálacha.

SULA NDÉANTAR GEARÁN LE OSAP, CAITHFEAR DEIS A THABHAIRT DO DO SHOLÁTHRAÍ AN FHADHB A RÉITEACH.

2 Bí foighneach agus dícheallach

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

Nuair a dhéanann tú gearán leis an soláthraí bí dícheallach. Mura dtarlaíonn aon cheo, cuir glaoch ar an soláthraí agus seiceáil cén dul chun cinn a rinneadh ar do ghearán.

Ba cheart don soláthraí do ghearán a imscrúdú go hiomlán.

Réitithe
I bhformhór na gcásanna, réiteoidh an soláthraí do ghearán.

Níl réitithe go fóill
Mura réitíonn siad é, seolfaidh siad litir freagartha deiridh chugat.

Freagairt deiridh
Ba cheart go léireofaí ann an méid a rinne do sholáthraí chun do ghearán a imscrúdú trína phróiseas láimhseála gearán. Ba cheart go gcomhairleofaí duit dul i dteagmháil le OSAP anois, má tá tú fós míshásta.

3 Téigh i dteagmháil le OSAP

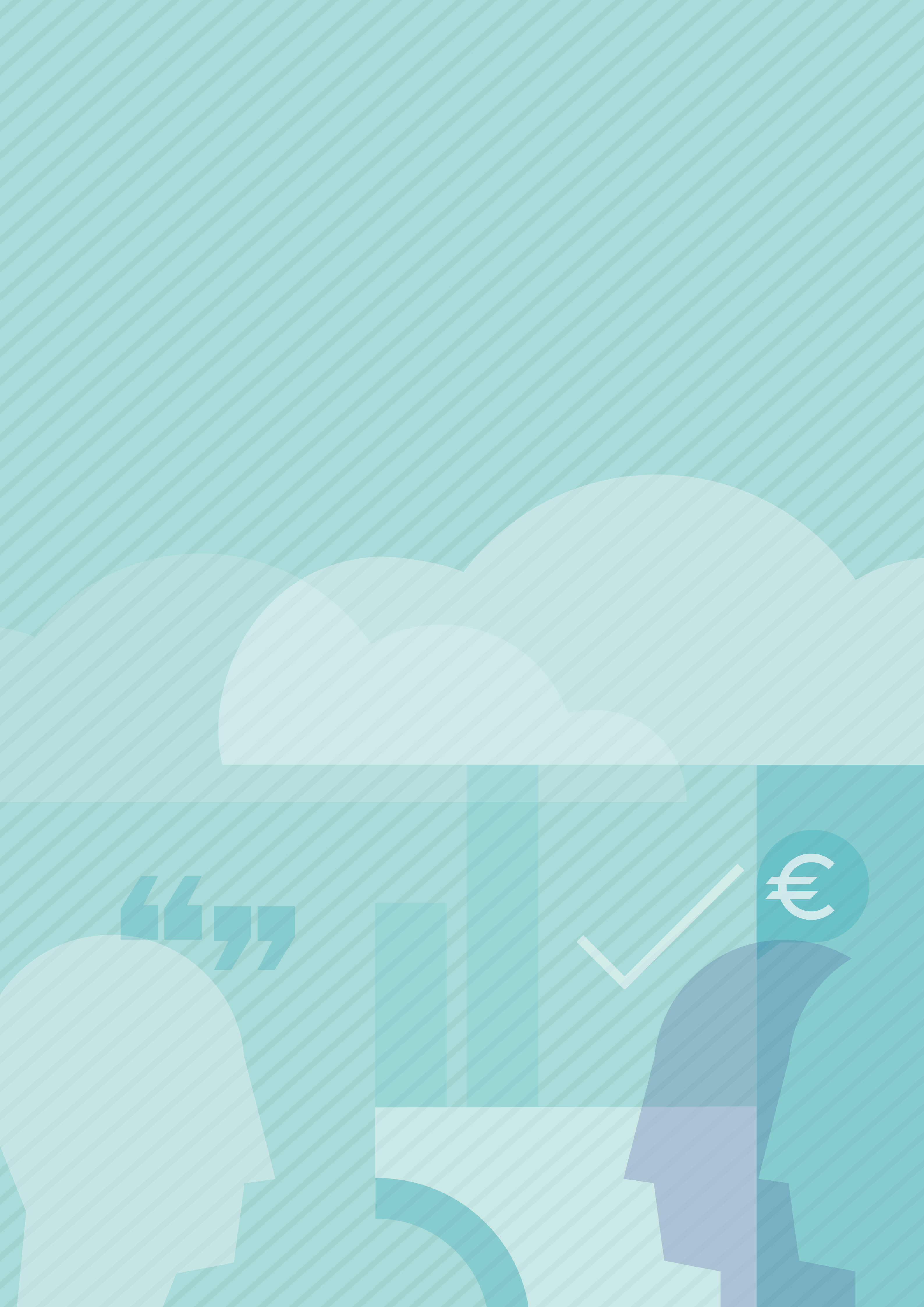
Má tá tú fós míshásta i ndiaidh an litir freagartha deiridh a fháil, féadfaidh tú dul i dteagmháil le OSAP. Chun do ghearán a chur chun cinn, teastóidh:

A Foirm ghearáin chomhlánaithe

&

B Cóip de do litir freagartha deiridh.

Mura bhfuil ag éirí leat an fhreagairt deiridh a fháil agus má tá 40 lá oibre caite nó mura bhfuil do sholáthraí ag plé leat, cuir ar an eolas muid agus fiosróimid an gearán ar do shon.



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Teach Lincoln,
Plás Lincoln,
Baile Átha Cliath 2,
D02 VH29

Guthán: +353 1 567 7000
Ríomhphost: info@fspo.ie