An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

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

**Imleabhar 5 -** Arna fhoilsiú Feabhra 2021

**Tugtar achoimrí agus cás-staidéir bunaithe ar rogha cinntí a eisíodh ón 1 Meitheamh 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** 8

**Baincéireacht** 9
Díospóid faoi úsáid IBAN amháin mar aitheantóir uathúil 9
Tuairisciú míchruinn soláthraí morgáiste le Biúró Creidmheasa na hÉireann i ndiaidh dó an morgáiste a fháil 10
Gearánach míshásta le seirbhís agus faisnéis a soláthraíodh maidir le Díolachán Deonach Cuidithe 12
Custaiméir ag easaontú gur iarr sé bac ar a sheicleabhar 14
Díospóid faoi mhainneachtain bainc cosaintí cuí a chur i bhfeidhm ar chuntas sóisearach 15
Gearánach míshásta leis an gcúiteamh a thairg an banc de bharr a mhainneachtana ar a cuntas iasachta morgáiste rianúcháin 16
Gearánaigh míshásta leis an ráta úis rianúcháin agus corrlach a tairgeadh 18
Níor chreid na gearánaigh gur leor an cúiteamh as ró-íocaíocht ar mhorgáiste rianúcháin, i bhfianaise an tionchar a bhí aige ar a gcumas fiacha eile a aisíoc 20
Gearánach míshásta leis an leibhéal cúitimh a tairgeadh maidir lena morgáiste rianúcháin agus an modh ríofa 22

**Árachas** 24
Díospóid faoi luach margaidh feithicle 24
Diúltú d'éileamh gearánaigh ar chúram fiaclóireachta leanúnach i ndiaidh timpiste i gclós na scoile 25
Polasaí árachais gluaisteáin curtha ar ceal bunaithe ar shonraí lochtacha ó ghaireas teileamaitice 26
Diúltú árachóra d'éileamh gearánaigh mar gheall ar thurnamh tí 28
Diúltú d'éileamh árachais gearánaigh mar gheall ar ghadaíocht toisc gur fágadh na heochracha sa charr 29
Diúltú árachóra d'éileamh gearánaigh ar chóir leighis fiaclóireachta a madra 30

**Infheistíocht** 31
Teip ar dhualgas cúraim cuideachta infheistíochta i leith cearrbhach neamhshrianta 31
Teip bróicéara táillí agus muirir a bhaineann le plean pinsin a mhíniú 32
Gearán in aghaidh cuideachta infheistíochta mar gheall ar fhaisnéis a tugadh agus táillí a gearradh ar phlean pinsin 34

**Scéim Pinsean** 36
Díospóid maidir le teidlíocht pinsean 36
Díospóid maidir le haistriú cistí pinsin 37

# 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 agóid in aghaidh chinneadh an Ombudsman atá ina cheangal de réir an dlí trí achomharc reachtúil leis an Ard-Chúirt, 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 imeachtaí dlí.

# Cinntí an OSAP 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, is féidir agóid a dhéanamh in aghaidh an chinnidh sin trí achomharc reachtúil 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 20 cinneadh 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.

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

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

Tá eolas faoin gcaoi le teacht ar chinntí agus réimsí nó cinntí sonracha a chuardach sa bhunachar sonraí cinntí ar leathanach 8 den Achoimre seo.

Anuas ar na hAchoimrí tréimhsiúla a léiríonn achoimrí agus cás-staidéir ar chinntí a eisíodh in 2020, faoi dheireadh na chéad ráithe de gach bliain, foilsíonn an tOmbudsman a Fhorléargas ar Ghearáin don bhliain roimhe sin, ina n-áirítear:

- achoimre ar na gearáin ar fad a rinneadh leis an OSAP
- athbhreithniú ar threochtaí agus patrúin sna gearáin a rinneadh leis an OSAP
- miondealú ar an gcaoi a ndeachthas i ngleic leis na gearáin ar fad a rinneadh leis an OSAP
- achoimre ar thoradh na ngearán ar fad a tugadh chun críche nó ar cuireadh deireadh leo i rith na bliana féilire sin

# Teachtaireacht ón Ombudsman

## Cinntí a Fhoilsiú

Is é seo an cúigiú huair dom mo chuid cinntí a fhoilsiú ó thug an tOireachtas an chumhacht reachtúil dom sin a dhéanamh. Tá os cionn 1,000 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.

Creidim go gcabhraíonn foilsiú mo chinntí go mór leis an bhfeasacht ar ról na hOifige 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.

## Cinntí a foilsíodh i gcomhar leis an Achoimre ar Chinntí seo

Ní fhoráiltear sa reachtaíocht go bhfoilseofaí mo chinntí maidir le gearáin faoi phinsin, agus ina theannta sin, tá roinnt cinntí ina bhfuil ábhar an chinnidh chomh sonrach sin, fiú nuair a dhéantar anaithnid é, go bhféadfaí na daoine lena mbaineann a shainaithint. Níor foilsíodh iad sin dá bharr sin.

De bharr chomh casta agus atá na cásanna a bhfuil aighneas fúthu sna gearáin a dtéann an Oifig seo i ngleic leo, molaim do dhaoine téacs iomlán na gcinntí a eisíodh 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.

Tá na cinntí a eisím ina gceangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus ní féidir agóid a dhéanamh ina n-aghaidh ach trí achomharc reachtúil 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. Tá cuideachta árachais a ndearnadh gearán fúithi tar éis achomharc a dhéanamh in aghaidh ceann de na cinntí a eisíodh in 2020.

Baineann an cinneadh sin le gearán faoi pholasaí árachais a chuir forbróir tithíochta ar fáil, polasaí a sholáthraíonn cumhdach in aghaidh fabhtanna struchtúrtha sa réadmhaoin. Ní fhoilseofar an cinneadh sin go dtí go dtugtar an próiseas achomhairc sin chun críche.

Feicfear ó na hachoimrí agus na cás-staidéir san Achoimre seo, agus ó théacs iomlán mo chinntí atá ina gceangal de réir an dlí, go gcuireann an Oifig seo bealach tábhachtach sásaimh ar fáil, má chreideann tomhaltóirí nár chaith a soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean leo ar bhealach cóir, réasúnta ná cuí.

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 ár nOifig. Tá raon leathan cásanna i gceist leo, agus tugaim breac-chuntas thíos ar chuid díobh.

## Baincéireacht

Bhain gearán amháin le lánúin a d'fhoghlaim, i ndiaidh dá mbanc bunaidh a morgáiste a dhíol le soláthraí morgáiste eile, go raibh "P" ar a dtuairisc le Biúró Creidmheasa na hÉireann, a thug le fios go raibh a gcuntas 'ag feitheamh ar dhlíthíocht'. Bhí mé den tuairim go raibh sé go hiomlán éagórach, míréasúnta agus mícheart don soláthraí morgáiste an t-ainmniú "P" a úsáid i bhfianaise chúinsí an ghearáin ar leith sin. Sheas mé leis an ngearán agus d'ordaigh mé don soláthraí €15,000 a íoc mar chúiteamh. D'ordaigh mé don bhanc freisin taifid na ngearánach le Biúró Creidmheasa na hÉireann agus leis an bPríomh-Chlár Creidmheasa a cheartú agus litir a thabhairt do na gearánaigh ina leagfaí amach gur tuairiscíodh é go mícheart ar a dtaifead creidmheasa.

Bhain gearán eile le lánúin a bhfuil cúpla morgáiste acu le banc, morgáiste Ceannach le ligean ar cíos (BTL) ina measc ar gearradh trasmhuirear air le háras an teaghlaigh. Thit an lánúin i riaráistí suntasacha agus chomhaontaigh siad le Díolachán Deonach Cuidithe den mhorgáiste BTL. Ach chuaigh gníomhaire de chuid an bhainc i dteagmháil leis an lánúin chun a rá leo go raibh an banc ag cur tús le próiseas chun an réadmhaoin BTL a dhíol chomh maith le háras an teaghlaigh.

Chinn mé nach bhféadfaí glacadh le méid na drochsheirbhíse agus na mífhaisnéise a tugadh don lánúin ná leis an stró agus míchaoithiúlacht a bhraith siad dá bharr, agus d'ordaigh mé don bhanc €15,000 a íoc leo mar chúiteamh.

I gcúinsí inar lig banc d'athair airgead a aistarraingt ó chuntas bainc a pháiste gan údarú, d'ordaigh mé don bhanc €66,000 a aisíoc leis an gcuntas, suim a aistarraingíodh cé gur tháinig sé sin salach ar an sainordú, agus an t-ús ba cheart a íoc chun sochair an chuntais, murach go ndearnadh na haistarraingtí, a athríomh agus a íoc leis an gcuntas.

Bíonn gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin fós ina gcuid mhór d'obair na hOifige seo. Mar a léireofar leis na cinntí foilsithe, agus cuid de na hachoimrí san Achoimre seo, déantar roinnt gearán leis an OSAP nach mbaineann ach leis an méid cúitimh a tairgeadh do chustaiméirí a meastar go raibh tionchar orthu, toisc gur diúltaíodh ráta úis rianúcháin dóibh. Is ábhar díomá é i ngearáin chomh teoranta sin go bhfuil banc amháin ar leith fós ag maíomh nach bhfuil na custaiméirí ábhartha i dteideal ráta úis rianúcháin.

Tá an banc seo ag cloí leis an meon sin, fiú i gcúinsí inar admhaigh sé teidlíocht na gcustaiméirí do ráta rianúcháin cheana féin mar chuid den Imscrúdú ar Mhorgáistí Rianúchán a d'ordaigh Banc Ceannais na hÉireann. Ní chabhraíonn sé sin leis na gearáin sin a réiteach. Anuas ar an míchaoithiúlacht bhreise a cruthaíodh do chustaiméirí an bhainc, méadaíonn an cur chuige sin, gan údar, na hacmhainní a theastaíonn ón mbanc féin, agus ón Oifig seo, chun an gearán a imscrúdú.

Áitíonn an banc sin go rialta nár léirigh a chustaiméirí aon mhíchaoithiúlacht mar gheall ar na ró-íocaíochtaí. I mo thuairimse, léiríonn na ráitis sin easpa iomlán comhbhá agus tuisceana ar iarmhairtí ghníomhartha an bhainc.

Sheas mé le roinnt gearán faoi mhorgáistí rianúcháin, nuair a mhaígh na gearánaigh nach raibh an cúiteamh a tairgeadh sách ard. Áirítear leo siúd ordú do bhanc €20,000 a íoc (leis an €3,854 a íocadh cheana féin san áireamh), ordú do bhanc €22,000 a íoc mar chúiteamh (leis an gcúiteamh €15,936 a íocadh cheana féin san áireamh) agus ordú do bhanc €15,000 a íoc mar chúiteamh (leis an €9,199 a tairgeadh cheana féin san áireamh).

Mar a thug mé leis fios sa tríú hAchoimre de mo chuid, a dhírigh ar mhorgáistí rianúcháin, léirítear ón na cinntí a bhaineann le morgáistí rianúcháin a foilsíodh go bhfuil líon mór gearán faoi mhorgáistí rianúcháin nach bhfuiltear ag seasamh leo go fóill. Bíonn gearánaigh áirithe ag súil le toradh míréadúil fós, agus iad den tuairim gur leor a mian go mbeadh ráta úis rianúcháin acu chun go mbeadh ar a mbanc é sin a bhronnadh orthu. Is cosúil go bhfuil easpa tuisceana i measc gearánaigh áirithe go gcaithfidh oibleagáid chonartha nó eile a bheith ar an mbanc chun go mbeidís i dteideal ráta úis rianúcháin faoi leith. Ní leor go dteastódh ráta úis rianúcháin ó dhuine, ná aithne a bheith ag duine ar dhuine eile a cuireadh ar ráta rianúcháin ag am faoi leith, chun go mbeifí i dteideal a leithéid de ráta.

Áirítear leis na gearáin eile faoi chúrsaí baincéireachta nár sheas mé leo gearán faoi chalaois a rinneadh nuair a hacáladh a ríomhphost agus gur cuireadh an IBAN mícheart ar na treoracha íocaíochta dá bharr. Mar atá cúrsaí faoi láthair, níl aon cheanglas ar bhanc an íocóra ná ar bhanc an íocaí crostagairt a dhéanamh idir an t-ainm agus an IBAN, agus dá bhrí sin ghlac mé leis go raibh an banc i dteideal brath ar an IBAN a d'ainmnigh an t-íocóir mar an t-aitheantóir uathúil chun an íocaíocht a threorú chuig an gcuntas sin.

I ngearán eile, chaill an gearánach a sheicleabhar agus d'ordaigh sé dá bhanc na seiceanna a bhí fágtha sa seicleabhar a chur ar ceal. Tháinig sé ar an seicleabhar níos deireanaí agus d'eisigh sé seic uaidh. Dhiúltaigh a bhanc don seic. Mhaígh sé gur cheart don bhanc an seic sin a íoc. Ghlac mé leis go raibh an banc ag gníomhú de réir a threoracha agus níor sheas mé leis an ngearán.

## Árachas

Bhain cuid de na gearáin faoi chúrsaí árachais ar sheas mé leo le raon réimsí, ina measc árachas dóiteáin, timpiste, gluaisteáin agus peataí.

I ngearán a bhain le hobair fiaclóireachta a theastaigh mar gheall ar thimpiste ar scoil, chinn mé go raibh an t-árachóir faoi dhliteanas i leith éileamh €1,311.02 agus d'ordaigh mé cúiteamh breise €1,500.

Cruthaíonn úsáid na ngaireas teileamaitice deacrachtaí do roinnt tiománaithe fós. Chuir idirghabhálaí árachais in iúl do thiománaí gur thaifead gaireas teileamaitice gur tiomáineadh a fheithicil ag luas os cionn 160 ciliméadar san uair. Sháraigh sé sin téarmaí an pholasaí árachais agus, dá bhrí sin, cuireadh an polasaí ar ceal. I ndiaidh an polasaí a chur ar ceal, d'iarr an custaiméir fianaise ar a bhónas cheal éilimh, chun polasaí a fháil le hárachóir eile. Dhiúltaigh an t-idirghabhálaí é sin a thabhairt dó, ag rá go raibh thart ar €180 fós le híoc ag an gcustaiméir ar íocaíochtaí préimhe. Toisc nach raibh an custaiméir in ann fianaise a thabhairt ar a bhónas cheal éilimh, chuir a árachóir nua a pholasaí nua ar ceal freisin. I ndiaidh don chuideachta árachais athbhreithniú a dhéanamh ar na sonraí teileamaitice, bhí sí den tuairim go mb'fhéidir nach raibh na sonraí cruinn. Chinn mé go raibh cealú mícheart an pholasaí, agus an diúltú fianaise ar bhónas cheal éilimh a sholáthar, éagórach agus éagothrom. D'ordaigh mé don chéad chuideachta árachais cúiteamh €15,000 a íoc agus litir a eisiúint don chustaiméir ina ndeimhneofaí gur cuireadh a pholasaí ar ceal mar gheall ar earráid agus, mar thoradh ar mhainneachtain bhreise, go raibh an chuideachta freagrach as cealú a pholasaí árachais ina dhiaidh sin.

Bhain ceann de na gearáin árachais nár sheas mé leis le héileamh maidir le carr a goideadh nuair a d'fhág an tiománaí an carr gan aon duine á fhaire agus na heochracha fós ann. Chuir an t-árachóir cumhdach as an áireamh go sonrach má fágadh na heochracha san inneall, mar sin níor sheas mé leis an ngearán.

## Infheistíochtaí

I gcás na ngearán a bhain le cúrsaí infheistíochta, chinn mé go ndearna cuideachta infheistíochta amháin neamhaird amach agus amach dá hoibleagáidí faoi rialacháin na hEorpa maidir le hairgeadas agus cosaint tomhaltóirí. Theip uirthi ar dtús oiriúnacht an chustaiméara a mheas. Theip uirthi freisin aon bheart a dhéanamh nuair a dúirt an custaiméir leis an gcuideachta gur theastaigh uaidh a chuntas a dhúnadh toisc gur chearrbhach neamhshrianta é. Go deimhin, thug an fhianaise le fios go ndearna an chuideachta infheistíochta iarracht ghníomhach a chur ina luí air neamhaird a dhéanamh dá imní faoi thrádáil arís agus gur thug sí comhairle dó go gníomhach faoi bhuntáistí agus rioscaí infheistíochtaí. D'ordaigh mé don chuideachta infheistíochta £17,000 a íoc leis.

I dtaobh infheistíocht eile, rinneadh gearáin ar leith in aghaidh bróicéara agus cuideachta infheistíochta. Chinn mé go raibh easpa shuntasach trédhearcachta ann maidir leis na coimisiúin agus na táillí a gheobhadh an bróicéir bunaithe ar a chomhairle infheistiú i gciste ar leith. Luaigh mé an easpa tuisceana, in argóintí an bhróicéara, faoi na ceanglais ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais rialáilte nochtadh iomlán na faisnéise ábhartha ar fad a bhaineann le hábhar agus na taifid riachtanacha a choinneáil chun a léiriú go ndearnadh amhlaidh. D'ordaigh mé don bhróicéir €3,000 a íoc. Níor chinn mé go ndearna an chuideachta infheistíochta aon cheo as bealach, mar sin níor seasadh leis an ngearán sin.

Bhain gearán amháin faoi chúrsaí pinsean le fostaí san earnáil phoiblí a d'iarr go mbronnfaí blianta breise ar a phinsean. Diúltaíodh dá iarratas agus dá achomharc, ar an mbonn nár chomhlíon an t-iarratasóir na critéir. Bhí mé den tuairim go raibh an chaoi ar ríomhadh an líon ba lú blianta de thaithí ábhartha go hiomlán éagórach, toisc go ndearnadh an ríomh bunaithe ar fhaisnéis neamhiomlán agus mhíchruinn. Sheas mé leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh mé don soláthraí pinsean an t-iarratas a athmheas ar nós gur cuireadh isteach é den chéad uair.

## COVID - 19

Mar a tuairiscíodh san Achoimre ar Chinntí dheireanach uaim, bhí tionchar ag paindéim COVID-19 ar an gcineál gearán a fuarthas in 2020. I ndiaidh bearta éagsúla a chur i bhfeidhm chun dul i ngleic leis na gearáin sin, na gearáin a chur in ord tosaíochta nuair is cuí ina measc, beidh mé ag foilsiú cinntí a d'eascair as gearáin a bhaineann le COVID-19 sa chéad leath de 2021.

Chuireamar raon beart i bhfeidhm chun leanúnachas na seirbhíse a chinntiú i gcaitheamh 2020 agus tá an-áthas orm a thuairisciú, d'ainneoin na timpeallachta oibre an-dúshlánach, gur éirigh linn ár spriocanna do 2020 a chomhlíonadh maidir le gearáin a dhúnadh.

## 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 leis an gCathaoirleach, 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, buíochas faoi leith a ghabháil leis an Leas-Ombudsman, MaryRose McGovern, le comhaltaí ár bhFoirne Ardbhainistíochta agus lenár mbainisteoirí agus ár bhfoireann ar fad as a dtiomantas agus obair leanúnach i gcaitheamh 2020, sna cúinsí uafásach dúshlánach seo.

**Ger Deering**

**An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean**

*Feabhra 2021*

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

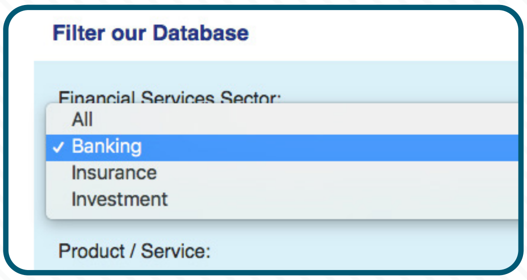
## Rochtain ar ár mbunachar sonraí cinntí

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:

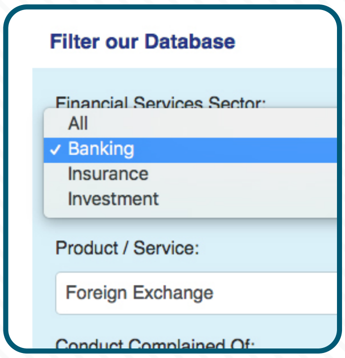



### 2

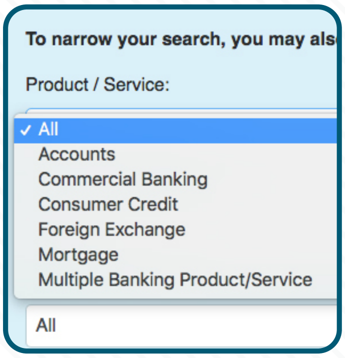
I ndiaidh scagadh de réir earnála, cabhróidh an uirlis chuardaigh leat ansin ár **gcinntí** a scagadh tuilleadh de réir catagóirí a bhaineann leis an earnáil sin, ar nós:

- táirge / seirbhís
- iompar a ndearnadh gearán faoi

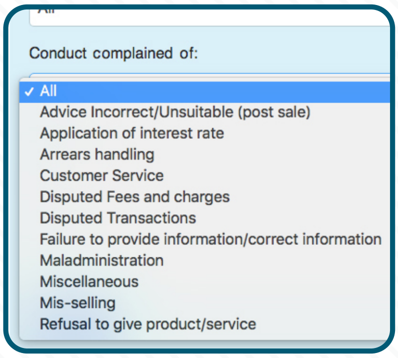
✓ Earnáil




✓ Táirge / Seirbhís

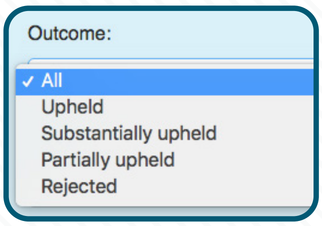



✓ Iompar a ndearnadh gearán faoi




### 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.

# Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0326

## Díospóid faoi úsáid IBAN amháin mar aitheantóir uathúil

D'eisigh DB Widgets Ltd sonrasc do dháileoir eachtrach, le haghaidh íocaíocht €4,380. D'íoc an dáileoir an sonrasc, ag úsáid sonraí cuntais Uimhir Idirnáisiúnta Cuntais Bainc (IBAN) a tugadh ar an sonrasc, toisc gur creideadh gurbh é sin IBAN DB Widgets. Ach bhí calaois déanta ar DB Widgets agus haiceáladh a chuntas ríomhphoist, agus ansin leasaíodh na sonraí bainc ar an sonrasc.

Nuair nach bhfuair sé an íocaíocht ina chuntas, d'fhiosraigh an chuideachta an íocaíocht leis an dáileoir ar dtús, a dheimhnigh go ndearnadh an íocaíocht agus a sheol cóip den sonrasc. Thug DB Widgets Ltd faoi deara nárbh ionann na sonraí IBAN ar an sonrasc agus a shonraí féin. Rinne sé gearán lena bhanc as an idirbheart a cheadú agus an íocaíocht a chur isteach sa chuntas mícheart.

Luaigh sé go sonrach nach meaitseálfadh an t-ainm an uimhir IBAN agus d'fhiosraigh sé cén fáth a raibh an bosca "Ainm" le líonadh isteach nuair a bhí aistriú airgid á dhéanamh ar líne murar baineadh aon leas as i ndáiríre. Dúirt sé gur haiceáladh ríomhphost eile dá chuid freisin, a eisíodh do sholáthraí seirbhíse sa Ríocht Aontaithe, ach gur dhiúltaigh an banc tríú páirtí sa Ríocht Aontaithe don aistriú sin, ar an mbonn "nach meaitseálann an IBAN ainm an chuntais". D'áitigh sé go raibh sé de fhreagracht ar an mbanc íocaíochtaí isteach a fhíorú agus nach raibh na nósanna imeachta agus na rialuithe a bhí i bhfeidhm sách maith.

D'áitigh an banc go bhfuil na híocaíochtaí isteach ar fad d'institiúidí airgeadais ar fud na hEorpa bunaithe ar IBAN ó tugadh isteach an Limistéar Aonair d'Íocaíochtaí Euro (SEPA) in 2014, agus nach ndéantar crostagairt ar leith orthu in aghaidh ainm an chuntais. Dúirt sé go n-iarrtar ainm an íocaí chun go gcomhlíonfar na rialacháin ach gurb é an IBAN an t-aitheantóir cuntais d'aistrithe creidmheasa fós mar sin féin.

Luaigh sé freisin gur íocaíocht isteach a bhí ann agus gur chomhlánaigh agus gur údaraigh an dáileoir eachtrach an t-idirbheart ar líne lena bhanc féin. Chuir a chórais íocaíochta na cistí chun sochair don IBAN a tugadh.

I gcás forghníomhú íocaíochta mícheart, toisc gur úsáideadh an IBAN mícheart, caithfidh banc an íocóra iarrachtaí réasúnta a dhéanamh chun na cistí lena mbaineann a aisghabháil. Sa chás seo, nuair a cuireadh an banc ar an eolas faoin idirbheart calaoiseach, rinne sé iarracht na cistí a fháil ar ais ón tríú páirtí, ach ní raibh aon chistí ar fáil.

Luaigh an tOmbudsman gur é an IBAN an t-aon aitheantóir cuntais íocaíochta le haghaidh gach cuntais bainc SEPA ó mhí Feabhra 2014 i gcás ina bhfuil aistrithe agus dochair dhíreacha náisiúnta agus trasteorann in Euro i gceist, laistigh den Aontas Eorpach. Dá bharr sin, measfar gur forghníomhaíodh ordú íocaíochta i gceart nuair a dhéantar íocaíocht leis an íocaí, mar a shonraítear leis an IBAN. Dheimhnigh rialú cúirte de chuid an Aontais Eorpaigh é sin le deireanaí.

Mar atá faoi láthair, níl aon cheanglas ar bhanc an íocóra ná ar bhanc an íocaí crostagairt a dhéanamh idir an t-ainm agus an IBAN. Tugadh córas "Deimhniú an Íocaí" isteach sa Ríocht Aontaithe, ach níl córas dá leithéid i bhfeidhm in Éirinn faoi láthair.

Agus é sin ar fad á chur san áireamh aige, ghlac an tOmbudsman leis go raibh an banc i dteideal brath ar an IBAN a d'ainmnigh an t-íocóir chun an íocaíocht a threorú chuig an gcuntas sin. Níor sheas sé leis an ngearán, dá bharr sin.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0357

# Tuairisciú míchruinn soláthraí morgáiste le Biúró Creidmheasa na hÉireann i ndiaidh dó an morgáiste a fháil

Tharraing Kasia morgáiste anuas ó bhanc in 2005 agus fuair soláthraí morgáiste eile an morgáiste ina dhiaidh sin in 2015. Bhí riaráistí ar an morgáiste ó 2012, ach bhí Kasia i dteagmháil leis an soláthraí morgáiste maidir le hathstruchtúrú na n-íocaíochtaí, agus comhaontaíodh socrú buan ar deireadh i mí Feabhra 2017.

Fuair Kasia amach go raibh lipéad "P" ar a tuairisc le Biúró Creidmheasa na hÉireann ó mhí Eanáir 2017, a léirigh go raibh a cuntas 'ag feitheamh ar dhlíthíocht'. Ní chreid Kasia go raibh sé sin cóir ná cruinn, agus chreid sí nár léirigh sé a cumas agus a rún a morgáiste a aisíoc. Dúirt sí nach ndúirt an soláthraí morgáiste léi go raibh an cuntas ag feitheamh ar dhlíthíocht agus nár eisíodh imeachtaí dlíthiúla ná litreacha dlí tosaigh di am ar bith.

Mhaígh sí gur chuir an lipéad isteach ar a cumas airgeadas a fháil agus ar a deiseanna fostaíochta, toisc gur oibrigh sí le haghaidh soláthraí seirbhísí airgeadais. D'iarr sí go gceartófaí a taifead le Biúró Creidmheasa na hÉireann agus a taifid leis an bPríomh-Chlár Creidmheasa.

D'easaontaigh an soláthraí morgáiste le Kasia. Mhaígh sé go n-úsáidtear an t-ainmniú "P" nuair atá an t-ábhar creidmheasa i riaráistí, nach bhfuil an t-ábhar creidmheasa i Socrú Aisíocaíochta Malartach, agus go bhfuil an cuntas á bhainistiú ag rannóg dlíthíochta.

Dúirt an soláthraí morgáiste nuair a fuair sé an cuntas ón mbanc, go ndúradh leis go raibh an cuntas á bhainistiú ag rannóg dlíthíochta an bhainc. Ar an mbonn sin, d'aistrigh an soláthraí morgáiste é le bainistiú ina rannóg dlíthíochta féin nuair a ghlac sé leis an morgáiste.

Mhaígh an soláthraí morgáiste gur tuairiscíodh an cuntas le táscaire "P" Bhiúró Creidmheasa na hÉireann toisc nach raibh aon Socrú Aisíocaíochta Malartach á mholadh ná i bhfeidhm ó mhí Aibreáin 2015 go mí an Mheithimh 2016.

Aontaíodh Socrú Aisíocaíochta Malartach lenar ghabh dáta éaga an 31 Nollaig 2016 ar deireadh, ach i ndiaidh dó dul in éag, níor cuireadh ceann nua i bhfeidhm. Seoladh dochar díreach €3,082 an 10 Eanáir 2017 ar ais gan íoc dá bharr sin toisc nach raibh dóthain cistí ann. Tuairiscíodh ainmniú "P" do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann arís, le haghaidh mhí Eanáir 2017. Luaigh an soláthraí morgáiste go ndearna Kasia íocaíocht €1,200 ar an 16 Eanáir 2017 agus gur ghlac sí go foirmiúil le tairiscint de shocrú aisíocaíochta laghdaithe ar an 24 Eanáir 2017.

Dúirt an tOmbudsman gur léir go raibh an banc roimhe sin ag tuairisciú do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann gur chaill Kasia naoi n-íocaíocht ar a laghad (is é naoi n-íocaíocht an t-uaslíon a thaifeadtar) ach nár thaifead an banc sin an morgáiste mar 'ag feitheamh ar dhlíthíocht'. Anuas air sin, níor ghlac an tOmbudsman leis go raibh úsáid ghinearálta an tsoláthraí morgáiste den ainmniú "P" cuí nuair a bhíonn cuntas i riaráistí á bhainistiú ag a rannóg dlíthíochta agus nach bhfuil sé faoi réir Socrú Aisíocaíochta Malartach foirmiúil. Luaigh sé nár chuir an soláthraí morgáiste in iúl do Kasia go raibh dlíthíocht á meas aige agus dá bhrí sin nár léir go ndearnadh aon mheasúnú foirmiúil a léirigh go raibh an cuntas sin oiriúnach chun imeachtaí dlíthiúla a eisiúint ina leith. Go deimhin, léirigh na measúnuithe go raibh an soláthraí morgáiste i gcónaí den tuairim nach mbeadh nósanna imeachta athshealbhaithe cuí.

Bhí an tOmbudsman den tuairim freisin go raibh sé go hiomlán éagórach, míréasúnta agus mícheart don soláthraí morgáiste an t-ainmniú "P" a úsáid le haghaidh mhí Eanáir 2017 nuair a bhí socrú i bhfeidhm le Kasia (fiú más ceann neamhfhoirmiúil é) trína n-íocfadh sí €1,200 in aghaidh na míosa in áit na gnáth-aisíocaíochta a bhí ina conradh.

**Ar lean ar leathanach 11**

# Baincéireacht

Ar lean ó leathanach 10

Ba é tátal an Ombudsman mar sin go raibh sé thar a bheith míthreorach, míchuí agus an-mhíréasúnta ar an soláthraí morgáiste an t-ainmniú 'ag feitheamh ar dhlíthíocht' a úsáid i gcónaí idir 2015 agus 2016, agus arís i mí Eanáir 2017. Luaigh sé go raibh impleachtaí an-tromchúiseach ag an ainmniú sin do Kasia.

De bharr chomh minic agus a d'úsáid an soláthraí morgáiste an t-ainmniú agus go háirithe an úsáid go hiomlán gan údar a baineadh as chomh deireanach le mí Eanáir 2017, anuas ar dhiúltú an tsoláthraí morgáiste glacadh leis go raibh an t-ainmniú míchuí nó mícheart i gcaitheamh imscrúdú an ghearáin, sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé go n-íocfaí €15,000 mar chúiteamh.

D'ordaigh an tOmbudsman don soláthraí morgáiste freisin taifid an ghearánaigh le Biúró Creidmheasa na hÉireann agus, dá mba ghá, leis an bPríomh-Chlár Creidmheasa, a cheartú agus litir a thabhairt do Kasia ina leagfaí amach gur thuairiscigh sé go mícheart ar a taifead creidmheasa. Cuireadh an cás ar shúile Bhanc Ceannais na hÉireann freisin.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0325

# Gearánach míshásta le seirbhís agus faisnéis a soláthraíodh maidir le Díolachán Deonach Cuidithe

Bhí cúpla morgáiste ag John agus Leah leis an mbanc, morgáiste Ceannach le ligean ar cíos (BTL) ina measc ar gearradh trasmhuirear air le háras an teaghlaigh. Thit an lánúin i riaráistí suntasacha agus in 2014 d'iarr siad cúnamh ar an mbanc. Bhí an banc den tuairim go mbeadh Díolachán Deonach Cuidithe (AVS) na réadmhaoine BTL ar an rogha ab fhearr chun a riaráistí a réiteach. Ar an mbonn sin, shínigh an lánúin an fhoirm AVS agus chuir siad faoi bhráid an bhainc í an lá dár gcionn.

An mhí dár gcionn, chuaigh gníomhaire de chuid an bhainc i dteagmháil leis an lánúin chun a rá leo go raibh an banc ag cur tús le próiseas chun an réadmhaoin BTL a dhíol chomh maith le háras an teaghlaigh. Bhí an lánúin 'an-suaite' go gcaillfí a n-áit chónaithe, agus rinne siad iarracht an cás a shoiléiriú leis an mbanc cúpla babhta. Coicís ina dhiaidh sin, shoiléirigh an banc gur áiríodh áras an teaghlaigh de bharr 'earráid dhaonna'.

Ní raibh ansin ach sampla amháin den teip arís agus arís eile ar an tseirbhís do chustaiméirí a dúirt John agus Leah a fuair siad ón mbanc, ina measc:

- Ag cur in iúl dóibh go mícheart go mbeadh an t-easnamh ar an gcuntas morgáiste i ndiaidh an réadmhaoin BTL a dhíol neamhurraithe, cé go raibh sé urraithe ar a mbaile
- Ag cur comhairle mhíchruinn orthu go bhfeabhsódh a Rátáil Chreidmheasa faoi cheann trí bliana mar gheall ar an AVS, cé nach bhféadfadh a Rátáil Chreidmheasa feabhsú de bharr na riaráistí a bheadh ann fós mar gheall ar an easnamh i ndíolachán na réadmhaoine BTL
- Gan freagra a thabhairt ar go leor iarratas ón lánúin ar ghlaoch ar ais chun níos mó faisnéise a thabhairt
- 'Litir éilimh' a chur chuig an lánúin chun fiacha a aisghabháil nuair a bhí siad ag fanacht ar ghlaoch ar ais le níos mó faisnéise faoin AVS sula síneoidís é
- Fanacht bliana chun soiléiriú a thabhairt an gcuirfí deireadh leis an trasmhuirear ar áras an teaghlaigh i ndiaidh an réadmhaoin BTL a dhíol
- Gan ach teagmhálaí amháin a chur i gceannas ar a gcuntas in 2016, dhá bhliain i ndiaidh dóibh dul i dteagmháil leis an mbanc ar dtús, teagmhálaí nach ndearna aon ghníomh breise ansin chun a bhfiach a mheasúnú
- Gan aon ghníomh a dhéanamh bunaithe ar fhoirm Ráiteas Airgeadais Caighdeánach a chuir an lánúin isteach, a chur iallach orthu tús a chur an athuair leis an bpróiseas iomlán

Dúirt an lánúin gur fágadh iad i suíomh airgeadais níos measa, mar gheall ar chomhairle agus iompraíocht an bhainc, ná mar a bheadh mura rachaidís chun cainte leis. Ina ngearán, dúirt an lánúin gur chuir an banc comhairle mhícheart orthu gurbh é an próiseas AVS 'an rogha ab fhearr' dóibh, gur thug sé faisnéis mhícheart, gur mhíbhainistigh sé a gcás agus gur thug sé drochsheirbhís do chustaiméirí.

D'admhaigh an banc gur thug sé faisnéis mhícheart cúpla babhta agus nár glaodh ar ais ar an lánúin nuair a d'iarr siad air sin. Mhaígh sé, áfach, nach raibh de rogha ag an lánúin ach leas a bhaint as an AVS ag an am, de bharr a gcáis airgeadais. I bhfianaise a easnaimh, thairg an banc €2,000 a íoc mar chúiteamh.

Toisc nár thairg an lánúin aon rogha eile seachas an próiseas AVS, níorbh é tátal an Ombudsman gur chuir an banc comhairle mhícheart orthu nuair a dúirt sé gurbh é sin an 'rogha ab fhearr' dóibh.

**Ar lean ar leathanach 13**

# Baincéireacht

**Ar lean ó leathanach 12**

Níorbh é tátal an Ombudsman ach an oiread go bhféadfaí an fhreagracht as staid airgeadais na lánúine ag dul in olcas a chur ar an mbanc. San fhianaise a soláthraíodh, léirigh an banc go soiléir, fiú nuair a dhíolfaí an réadmhaoin BTL, go mbeadh easnamh fiach fós le híoc, agus d'aontaigh an lánúin, i scríbhinn, go mbeidís freagrach astu siúd.

Chomh maith leis sin, ní raibh aon fhianaise ann a thug le fios go mbeadh an lánúin i suíomh airgeadais níos fearr mura nglacfaidís le moltaí an bhainc.

Chinn an tOmbudsman, áfach, go raibh an drochsheirbhís agus an mhífhaisnéis a tugadh don lánúin chomh dona sin go raibh sé do-ghlactha. Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go substaintiúil agus d'ordaigh sé don bhanc €15,000 a íoc mar chúiteamh le John agus Leah.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0271

# Custaiméir ag easaontú gur iarr sé bac ar a sheicleabhar

D'eisigh Ciarán seic do thríú páirtí i mí an Mhárta 2019. Mí níos deireanaí, dúirt an tríú páirtí le Ciarán gur seoladh an seic ar ais mar Bhac ar Íocaíocht. Bhain an scéal 'stangadh' as Ciarán agus bhí sé 'náirithe' aige, agus dúirt sé nár thug sé aon treoir don bhanc íocaíocht a choinneáil siar ar aon seic.

Chuaigh Ciarán i dteagmháil leis an mbanc agus dúradh leis gur chuir sé féin an seic ar ceal, ach dúirt Ciarán gurbh é sin 'an chéad rud a chuala mise faoi sin'. Mhaígh Ciarán freisin nach bhfuair sé litir ón mbanc ag rá leis gur cuireadh bac ar an seic. I mí na Bealtaine 2019, chuaigh Ciarán chuig brainse an bhainc agus dheimhnigh sé gur baineadh an bac. Nuair a chuir gníomhaire an bhainc in iúl do Chiarán nach raibh an dara míniú ann ach gur chuir sé féin bac ar a sheicleabhar, dhiúltaigh sé dó sin. Dar le Ciarán 'ba chosúil gur ghlac [an gníomhaire] leis sin agus níor tugadh aon fhianaise go ndearna mé amhlaidh.'

Ba é gearán Chiaráin leis an Ombudsman gur chuir an banc bac ar a sheiceanna go héagórach agus/nó gan údarás, agus nár cuireadh in iúl dó gur cuireadh bac ar a sheiceanna.

D'easaontaigh an banc le gearán Chiaráin. I mí na Bealtaine 2018, dar leis an mbanc, tháinig Ciarán chuig brainse an bhainc agus dúirt sé leis gur chaill sé a sheicleabhar. D'ordaigh comhalta foirne an bhainc ceann nua do Chiarán agus, mar ghníomh slándála, moladh go ndéanfaí iarratas ar bhac ar an seicleabhar a bhí imithe amú.

Chun cead a fháil dó sin, d'iarr an banc ar Chiarán Foirm Treoracha Custaiméara a chomhlíonadh, rud a rinne Ciarán agus a shínigh sé an lá céanna. Cuireadh bac ar na seiceanna a bhí fágtha sa seicleabhar a bhí imithe amú. Cuireadh seicleabhar nua sa phost chuig Ciarán an lá i ndiaidh dó an fhoirm a shíniú.

D'inis an banc don Ombudsman gur cuireadh bac ar an seic a scríobh Ciarán don tríú páirtí de réir na Foirme Treoracha Custaiméara a shínigh Ciarán. Mhaígh an banc gur ghníomhaigh sé de mheon macánta nuair a cuireadh an t-iarratas ar bhac ar na seiceanna eile sa seicleabhar a bhí imithe amú i bhfeidhm, rud a chinntigh nach bhféadfaí aon chalaois a dhéanamh dá dtiocfadh tríú páirtí ar an seicleabhar. Thairg sé dearbhán €50 do Chiarán mar sin féin mar chomhartha dea-thola.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman go raibh treoir shoiléir gan débhrí ar an bhFoirm Treoracha Custaiméara, a thug an banc mar fhianaise, bac a chur ar sheiceanna Chiaráin, ón tseic-uimhir ábhartha agus ina dhiaidh, agus seicleabhar a athordú. Cé nach raibh cuimhne ag Ciarán ar an bhfoirm a shíniú, bhí a shíniú air mar sin féin agus ní raibh aon easaontas ann faoi bharántúlacht an tsínithe.

Mheas an tOmbudsman go raibh sé réasúnta a bheith ag súil go mbeadh a fhios ag Ciarán gur chuir sé féin bac ar na seiceanna sin agus níor chreid sé go raibh sé de cheanglas ar an mbanc Ciarán a chur ar an eolas nuair a chuir sé bac ar an seic. Dá bhrí sin, níor sheas sé le gearán Chiaráin.

Mar fhreagra ar chinneadh tosaigh an Ombudsman, mhaígh Ciarán gurbh ionann an tairiscint a rinne an banc dearbhán €50 a thabhairt dó agus 'admháil go raibh an locht air' agus gur cheart é sin a chur san áireamh ina chinneadh. Níor mheas an tOmbudsman gurbh ionann an tairiscint dea-thola agus admháil go raibh locht ar an mbanc agus níor sheas sé leis an ngearán.

# Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0220

## Díospóid faoi mhainneachtain bainc cosaintí cuí a chur i bhfeidhm ar chuntas sóisearach

D'oscail tuismitheoirí Daisy cuntas bainc sóisearach ar a son nuair a bhí sí trí mhí d'aois. D'úsáid a tuismitheoirí an cuntas d'íocaíochtaí sochair linbh míosúla. Tugadh cead dá hathair airgead a aistarraingt ón gcuntas go dtí go mbeadh sí seacht mbliana d'aois, ach ag an bpointe sin bheadh Daisy ina sínitheoir ar an gcuntas.

Mar sin féin, i ndiaidh do Daisy seacht mbliana d'aois a shlánú, lean a hathair ag aistarraingt airgid ón gcuntas go dtí go raibh an t-airgead ar fad nach mór bainte aige. Ó 2008 go 2014, cuireadh íocaíochtaí sochair linbh le haghaidh páistí éagsúla, chomh maith le roinnt sochair eile, chun sochair don chuntas agus leanadh le dochair a thaifeadadh. Ba chosúil gur chaith athair Daisy leis an gcuntas ar nós go mba leis féin é. I ndiaidh do Daisy seacht mbliana d'aois a bhaint amach, bhain a hathair líon mór dochar, dar luach thart ar €66,000, as an gcuntas.

Níor thuig Daisy go raibh a leithéid de chuntas ann agus dúirt sí nár thoil sí riamh go n-aistarraingeodh a hathair cistí as an gcuntas i ndiaidh a seachtú breithlá agus nár bhain sí aon leas as an airgead a baineadh as an gcuntas. D'iarr Daisy go n-aisíocfadh an banc an t-airgead a tógadh óna cuntas.

Mar fhreagra air sin, dúirt an banc gur theastaigh sampla dá síniú i láthair finné chun an t-údarás sínithe a aistriú go Daisy, mar a leagtar amach san fhoirm iarratais. Nuair a bhain Daisy seacht mbliana d'aois amach, níor lorg an banc sampla dá síniú go réamhghníomhach, agus dúirt go raibh an t-údarás sínithe bunaithe don chuntas fós i bhfeidhm.

Dúirt an banc gur inis athair Daisy don bhanc go raibh an t-airgead á bhainistiú aige siúd agus á úsáid chun leasa an teaghlaigh. Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman go raibh sé go hiomlán doiléir cén fáth a raibh an banc den tuairim sin.

Ar chuma ar bith, dúirt sé nár faoin mbanc é imní a dhéanamh den chaoi ar úsáideadh an t-airgead sin, ach go raibh air imscrúdú a dhéanamh ar na haistarraingtí.

Luaigh an tOmbudsman gur roghnaigh tuismitheoirí Daisy nach bhféadfaí airgead a bhaint as an gcuntas ach lena síniú féin amháin i ndiaidh a seachtú breithlá. Léirigh an fhoirm iarratais go soiléir gur theastaigh sampla den síniú i láthair duine nó beirt dá tuismitheoirí mar fhinné chun go mbeadh an rogha sin i bhfeidhm. Ba thábhachtach, áfach, nach raibh aon fhoráil ar an bhfoirm maidir leis an údarás sínithe bunaidh a choinneáil i bhfeidhm sa chás nár tugadh an síniú sin. Luaigh an tOmbudsman freisin gur chosúil gur admhaigh an banc an méid sin sna freagraí tosaigh a thug sé ar ghearán Daisy, d'ainneoin gur athraigh sé a sheasamh ina dhiaidh sin.

Bhí an tOmbudsman den tuairim nach raibh aon údarás sínithe bailí ar an gcuntas ón tráth a raibh Daisy seacht mbliana d'aois; nár chomhlíon aistarraingtí a hathar an sainordú riachtanach ar an gcuntas, agus dá bhrí sin ceadaíodh iad go héagórach.

Dá réir, sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé go n-aisíocfadh an banc na haistarraingtí ar fad a rinneadh ar an gcuntas agus a tháinig salach ar an sainordú. Anuas air sin, d'ordaigh sé don bhanc an t-ús ba cheart a íoc chun sochair an chuntais a athríomh, ar nós nár tharla na haistarraingtí.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0331

# Gearánach míshásta leis an gcúiteamh a thairg an banc de bharr a mhainneachtana ar a cuntas iasachta morgáiste rianúcháin

In 2004, ghlac Sinéad morgáiste le banc, a bhí ina fhostóir freisin ag an am. Tarraingíodh a morgáiste anuas ar dtús ar ráta úis rianúcháin bunaithe ar bhonnráta an Bhainc Ceannais Eorpaigh (BCE) móide corrlach 1.1%. Laghdaíodh an corrlach os cionn an BCE go 0.85% i mí na Nollag 2005.

Chinn Sinéad an morgáiste a bhogadh go ráta athraitheach neamhrianúcháin na foirne i mí Lúnasa 2006 agus bhain sí leas ina dhiaidh sin as ráta seasta dhá bhliain 3.95% i mí Eanáir 2007. Nuair a chuaigh tréimhse an ráta sheasta in éag i mí Eanáir 2009, níor tairgeadh deis do Shinéad dul ar ais chuig an ráta rianúcháin agus bogadh an morgáiste ina áit sin chuig ráta athraitheach 3.75%.

In 2012, shocraigh Sinéad glacadh le hiomarcaíocht dheonach agus cuireadh deireadh lena fostaíocht leis an mbanc dá bharr sin. In 2015, diagnóisíodh í le tinneas tromchúiseach ar an drochuair.

I mí Feabhra 2015, d'iarr Sinéad tréimhse íocaíochta úis amháin ar feadh sé mhí don mhorgáiste, agus d'aontaigh an banc leis sin. Nuair a tháinig deireadh leis an tréimhse íocaíochta úis amháin sé mhí i mí Lúnasa 2015, d'iarr Sinéad tréimhse úis amháin ar feadh sé mhí eile. Bhí sí ag cuardach fostaíochta ag an am agus bhí sí díreach críochnaithe le cóir leighis agus ag teacht chuici féin i ndiaidh dul faoi scian. D'aontaigh an banc tréimhse úis amháin a thabhairt di ar feadh sé mhí eile, ach dúirt sé le Sinéad mura dtiocfaí ar réiteach indéanta fadtéarmach, go mb'fhéidir go mbeadh uirthi cuimhneamh ar a teach a dhíol.

I mí an Mheithimh 2016, d'inis Sinéad don bhanc nach bhféadfadh sí filleadh ar an obair go ceann i bhfad mar gheall ar a tinneas. D'iarr sí tréimhse úis amháin ar feadh sé mhí eile. D'aontaigh an banc leis sin ach ar an gcoinníoll go ndíolfadh Sinéad a teach i rith na sé mhí sin. Níor aontaigh Sinéad leis sin, ach chuir sí a teach ar an margadh lena dhíol.

I gcaitheamh na tréimhse sin ar fad, níor thit morgáiste Shinéad i riaráistí.

Rinne an banc morgáiste Shinéad 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 nuair a bhog Sinéad ón ráta rianúcháin go dtí an ráta athraitheach neamhrianúcháin agus ansin go dtí an ráta seasta. Chinn an banc go bhféadfadh go raibh an teanga a úsáideadh ina chumarsáid le Sinéad mearbhlach nó míthreorach. De bharr a mhainneachtana, bhain an banc de thátal as gur gearradh ráta úis nach raibh ceart ar mhorgáiste Shinéad idir mí Eanáir 2009 agus mí na Samhna 2017. Thairg an banc sásamh agus cúiteamh €15,900 do Shinéad, lena n-áirítear aisíoc ar an ús €13,546 a ró-íocadh, cúiteamh €1,354, agus €1,000 chun an costas a bhain le comhairle ghairmiúil neamhspleách a fháil a íoc.

I mí Eanáir 2017, rinne Sinéad achomharc ar thairiscint an bhainc leis an bPainéal Achomharc, a chinn seasamh leis an achomharc agus a bhronn cúiteamh breise €2,500 uirthi. Cuireadh gearán Susan ar aghaidh chuig an Ombudsman ansin.

Ina gearán leis an Ombudsman, mhínigh Sinéad gur chreid sí gur cheart don bhanc a híocaíocht cúitimh a ríomh ón dáta ar tosaíodh an morgáiste in 2004. Bhraith sí nár thug an tairiscint dóthain cúitimh di as "na hoícheanta gan chodladh, an imní leanúnach, an ísle brí agus an sceimhle iomlán" a d'fhulaing sí.

Ar lean ar leathanach 17

# Baincéireacht

**Ar lean ó leathanach 16**

Mar fhreagra air sin, dúirt an banc nár léirigh Sinéad aon mhíchaoithiúlacht a cruthaíodh mar gheall ar ró-íocaíocht an mhorgáiste. Dúirt sé gur eascair a cuid deacrachtaí airgeadais as a hiomarcaíocht dheonach agus nach bhféadfaí iad a cheangal le ceist an ráta rianúcháin. Bhí an banc den tuairim gur leor an cúiteamh a tairgeadh do Shinéad.

Ina chinneadh, níor ghlac an tOmbudsman leis gur cheart don tréimhse sásaimh tosú níos túisce ná 2009, toisc go raibh Sinéad ar ráta rianúcháin in 2004 agus gur bhog sí a morgáiste go ráta athraitheach dá deoin féin.

Mar sin féin, chinn an tOmbudsman nach raibh aon amhras ann ach gur chruthaigh an t-airgead a ró-íoc Sinéad mar gheall ar an mbanc cruatan agus míchaoithiúlacht bhreise do Shinéad, tráth a raibh sí ag plé le tinneas an-tromchúiseach a d'fhág nach raibh sí in ann glacadh le fostaíocht. Níor "thuig sé ar chor ar bith" cén chaoi a bhféadfadh an banc, nó "duine réasúnta ar bith", a cheapadh nár léirigh Sinéad aon mhíchaoithiúlacht. Chinn sé gur léirigh an ráiteas sin ón mbanc easpa iomlán comhbhá agus tuisceana ar iarmhairtí a ghníomhartha. Bhí sé den tuairim nach raibh an cúiteamh a íocadh cheana féin réasúnta ná leordhóthanach ar chor ar bith chun an mhíchaoithiúlacht a d'fhulaing Sinéad a chúiteamh.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don bhanc €20,000 a íoc mar chúiteamh le Sinéad (leis an €3,854 a íocadh cheana féin san áireamh).

## Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0369

# Gearánaigh míshásta leis an ráta úis rianúcháin agus corrlach a tairgeadh

In 2008, ghlac Dan agus Gwen iasacht morgáiste €218,000 thar théarma 25 bliain leis an mbanc. Foráladh do mhéid iasachta €210,000 agus ráta úis rianúcháin 4.75% (BCE + 0.75%) i dtairiscint iasachta tosaigh an bhainc. Ach athraíodh méid na hiasachta a theastaigh go €218,000 ina dhiaidh sin. Dá bhrí sin, tairgeadh tairiscint iasachta ar deireadh do Dan agus Gwen inar foráladh do mhéid iasachta €218,000 agus ráta seasta tosaigh 4.99% ar feadh dhá bhliain, agus ghlac siad leis sin.

Mhaígh Dan agus Gwen gur mhéadaigh méid na hiasachta ó €210,000 go €218,000 toisc gur éiligh an banc orthu iasachtaí eile a ghlanadh sula n-eiseodh sé an seic iasachta dóibh. Ach dúirt an banc nár spreag an banc an t-iarratas ar mhéadú ar mhéid na hiasachta, ach gurbh iad Dan agus Gwen féin a rinne sin.

Chinn Dan agus Gwen deireadh a chur leis an tréimhse ráta sheasta dhá bhliain go luath i mí Feabhra 2009 agus d'athraigh siad an morgáiste go ráta úis athraitheach 4.55%.

Rinne Dan agus Gwen gearán in 2011 le hoifig an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais mar a bhí ag an am. Mhínigh siad gur theip ar an mbanc comhairle iomlán a chur orthu faoi na hiarmhairtí a bhainfeadh le deireadh a chur leis an tréimhse ráta úis sheasta a shárú a bhí i bhfeidhm ar a gcuntas iasachta morgáiste i mí Feabhra 2009 agus nár scaoileadh leo filleadh ar ráta úis rianúcháin. Cuireadh an gearán leis an Ombudsman ar feitheamh idir mí na Bealtaine 2012 agus mí Feabhra 2015 de bharr dlíthíocht san Ard-Chúirt agus sa Chúirt Uachtarach a bhí ar bun ag an am. Ní bhain an dlíthíocht le gearán Dan agus Gwen, ach phléigh sí le ceisteanna a bhí cosúil leis an méid a tarraingíodh anuas ina ngearán siúd. Tarraingíodh siar na hachomhairc os comhair na Cúirte Uachtaraí ar deireadh.

Mheas an banc cuntas iasachta morgáiste Dan agus Gwen ina dhiaidh sin faoina chlár sásaimh in 2015.

Chinn an banc nár chuir sé in iúl do Dan agus Gwen dá gcuirfidís deireadh luath leis an tréimhse ráta úis sheasta in 2009, nach mbeidís incháilithe le haghaidh ráta rianúcháin ina dhiaidh sin. Thairg sé an ráta rianúcháin dóibh a thairgfí dóibh nuair a tháinig an tréimhse ráta sheasta chun críche (BCE + 3.25%). Thairg sé sásamh agus cúiteamh €7,835 dóibh freisin.

Bhí Dan agus Gwen míshásta leis an ráta rianúcháin agus leis an gcorrlach BCE + 3.25% a thairg an banc dóibh. Chreid siad go raibh siad i dteideal an ráta úis rianúcháin BCE + 0.75% ar an mbonn gur foráladh don ráta sin ina dtairiscint iasachta bhunaidh. Dúirt siad gur tarraingíodh siad an tairiscint iasachta bhunaidh toisc gur theastaigh ón mbanc go méadóidís méid na hiasachta chun iasachtaí eile a ghlanadh, agus ar an gcúis sin amháin.

Dúirt an banc ina fhreagra nár ghlac ná nár shínigh an lánúin an tairiscint iasachta bhunaidh, agus mar sin nach raibh a téarmaí ábhartha. Mhaígh sé nach raibh gealltanas sonrach i leith ráta rianúcháin áirithe sa tairiscint iasachta a shínigh Dan agus Gwen agus ar ghlac siad léi. Dúirt sé freisin go raibh ríomh an chorrlaigh ráta rianúcháin chuí 3.25% bunaithe ar chinneadh tráchtála a bhí an banc i dteideal a dhéanamh.

Ina chinneadh siúd, chinn an tOmbudsman gur léirigh an fhianaise gur chuir Dan agus Gwen iarratas faoi bhráid an bhainc, trína mbróicéir, chun méid na hiasachta a mhéadú in 2008. Luaigh sé cé gur foráladh do ráta úis rianúcháin BCE + 0.75% sa tairiscint iasachta bhunaidh, ní raibh aon easaontas ann nár shínigh ná nár ghlac an lánúin leis an tairiscint sin. Dá bhrí sin, bhí an tOmbudsman den tuairim nach raibh aon oibleagáid chonartha ná eile ar an mbanc ráta rianúcháin BCE + 0.75% a thairiscint don lánúin nuair a chuaigh an tréimhse úis sheasta dhá bhliain in éag.

**Ar lean ar leathanach 19**

# Baincéireacht

**Ar lean ó leathanach 18**

Agus aird aige ar an bhfianaise ar fad os a chomhair, níor ghlac an tOmbudsman leis gur theip ar an mbanc an corrlach ráta úis rianúcháin ceart a ghearradh ar chuntas iasachta morgáiste Dan agus Gwen. Chinn sé nach raibh aon fhianaise ann a léirigh go raibh an lánúin i dteideal ráta úis rianúcháin BCE + 0.75%. Ghlac sé leis gur chuir an banc an corrlach ráta úis rianúcháin ceart (BCE + 3.25%) i bhfeidhm ar an gcuntas iasachta morgáiste ó mhí Iúil 2015 mar shásamh don chuntas iasachta morgáiste.

Mar sin féin, dúirt an tOmbudsman go raibh an-díomá air faoi fhreagra an bhainc nuair a tharraing Dan agus Gwen ceist an ráta rianúcháin anuas leis an mbanc ar dtús i mí na Bealtaine 2011. Luaigh sé dá mbeadh imscrúdú ceart déanta ag an mbanc ar an gcás agus an ráta úis rianúcháin curtha i bhfeidhm arís an t-am sin, nach dteastódh cur i bhfeidhm cúlghabhálach an ráta rianúcháin in 2015. Agus aird aige ar an bhfianaise ar fad os a chomhair maidir le cúinsí áirithe Dan agus Gwen, leibhéal na ró-íocaíochta agus an tréimhse inar tharla an ró-íocaíocht, agus mainneachtain an bhainc an cás a cheartú nuair a chuir Dan agus Gwen ar a shúile é, níor ghlac an tOmbudsman leis go raibh an méid cúitimh a d’íoc an banc réasúnta sna cúinsí sin.

Seasadh leis an ngearán go páirteach agus ordaíodh don bhanc €5,000 a íoc mar chúiteamh (leis an €3,000 a tairgeadh cheana féin san áireamh).

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0334

# Níor chreid na gearánaigh gur leor an cúiteamh as ró-íocaíocht ar mhorgáiste rianúcháin, i bhfianaise an tionchar a bhí aige ar a gcumas fiacha eile a aisíoc

Bhí morgáiste ag Sarah agus John leis an mbanc. In 2017, mar chuid den Imscrúdú ar Mhorgáistí Rianúcháin a d'ordaigh an Banc Ceannais, chinn an banc gur ghearr sé an ráta úis mícheart ar a morgáiste idir mí Feabhra 2009 agus mí na Samhna 2017. Chinn sé i ndiaidh don lánúin bogadh ó ráta rianúcháin go ráta athraitheach agus ansin go ráta seasta, nár thug an banc dóthain soiléireachta dóibh faoina dtarlódh nuair a chuaigh an ráta seasta sin in éag. Chuir an banc morgáiste Sarah agus John ar ais ar ráta úis rianúcháin BCE + 0.85% agus thairg sé sásamh agus cúiteamh €47,184 dóibh.

In 2018, rinne Sarah agus John achomharc ar thairiscint an bhainc leis an bPainéal Achomharc Neamhspleách. Seasadh leis an achomharc agus bronnadh cúiteamh breise €5,000 ar Sarah agus John.

Ina ngearán leis an Ombudsman, dúirt Sarah agus John nár thug an cúiteamh a tairgeadh dóthain cúitimh dóibh as an "tionchar airgeadais díreach" a bhí ag an ró-íocaíocht orthu. Léirigh siad go raibh siad ag plé le fadhb féich ghearrthéarmach i rith thréimhse na ró-íocaíochta agus go raibh tionchar suntasach ar a gcumas an fiach sin a ghlanadh dá bharr. Dúirt siad gurbh éigean dóibh ath-idirbheartaíocht a dhéanamh faoina n-iasachtaí leis an mbanc cúpla uair ina dhiaidh sin. Shonraigh John gurbh fhostaí de chuid an bhainc é agus go raibh air plé lena chomhghleacaithe féin maidir le hathstruchtúrú a bhfiach, a chuir an-náire air.

D'iarr an lánúin cúiteamh breise €28,657, suim a bhí bunaithe ar an ús breise a mheas siad a bhainfeadh leis an morgáiste ábhartha agus a n-iasachtaí eile, de bharr athstruchtúrú na saoráidí sin. D'iarr siad cúiteamh €8,274 freisin as an "strus agus náire phearsanta" a d'fhulaing siad.

Ina fhreagra, dúirt an banc nár léirigh an lánúin aon mhíchaoithiúlacht a chruthaigh ró-íocaíocht a morgáiste. Mhaígh an banc gur "carnadh" fadhbanna airgeadais na lánúine "as a stuaim féin" agus nach raibh "baint ná páirt acu lena n-iasacht morgáiste".

Ina chinneadh, luaigh an tOmbudsman go raibh an lánúin tar éis fiacha os cionn €62,000 nár bhain leis an morgáiste a charnadh faoi mhí an Mheithimh 2009. Ghlac an lánúin iasacht €63,000 ón mbanc chun na fiacha sin a aisíoc. Ag an am, b'ionann an ró-íocaíocht ar an gcuntas morgáiste agus thart ar €50 sa mhí ar an meán. Chinn an tOmbudsman gur léirigh an fhianaise go raibh cúinsí eile lasmuigh den ró-íocaíocht ar mhorgáiste Sarah agus John a d'imir tionchar ar a gcinneadh an iasacht sin a ghlacadh ag an am.

Dúirt an tOmbudsman freisin, bunaithe ar an bhfianaise a bhí os a chomhair, nár ghlac sé leis go raibh "tionchar suntasach" ag an ró-íocaíocht ar an morgáiste ar chumas Sarah agus John an fiach pearsanta a aisíoc idir 2010 agus 2011, mar a thug siad le fios. Luaigh sé go raibh €988 ar na haisíocaíochtaí iasachta míosúla ar an iasacht ag an am, a bhí i bhfad níos mó ná na ró-íocaíochtaí míosúla a bhí ar an iasacht morgáiste.

Mar sin féin, bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh ró-íocaíocht úis de €380 ar an meán in aghaidh na míosa ar feadh 105 mí suntasach i gcás teaghlaigh aon ioncaim ina raibh cúpla páiste.

**Ar lean ar leathanach 21**

# Baincéireacht

**Ar lean ó leathanach 20**

Chinn sé gur séanadh an deis ar an lánúin i gcaitheamh naoi mbliana na ró-íocaíochtaí cinntí eolacha a dhéanamh faoina gcúrsaí airgeadais, toisc nach raibh an fíorchás ar eolas acu maidir leis na haisíocaíochtaí a bhí dlite i ndáiríre agus a bhí le híoc fós ar an iasacht morgáiste. I rith an ama sin, bhí dúshlán airgeadais rompu toisc go raibh siad ag aisíoc na hiasachta morgáiste agus na hiasachta pearsanta. Mar thoradh air sin, chinn an tOmbudsman nach raibh an leibhéal cúitimh a tairgeadh sách mór ná réasúnta.

Dúirt an tOmbudsman freisin "nár thuig sé ar chor ar bith" cén chaoi a bhféadfadh an banc a cheapadh nár chruthaigh a iompar "aon mhíchaoithiúlacht" don lánúin. Luaigh sé gur léirigh sé sin easpa tuisceana thromchúiseach ó thaobh an bhainc de ar thionchair a iompair ar John agus Sarah, agus go raibh an-díomá air faoi sin.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don bhanc €15,000 a íoc le John agus Sarah mar chúiteamh (leis an €9,198.55 a tairgeadh cheana féin san áireamh).

## Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0282

# Gearánach míshásta leis an leibhéal cúitimh a tairgeadh maidir lena morgáiste rianúcháin agus an modh ríofa

Ghlac Eva morgáiste €125,000 thar théarma 20 bliain leis an mbanc ina hainm féin amháin in 2013. Ba é cuspóir na hiasachta comh-iasacht tithíochta a bhí ag Eva agus páirtí eile a fhuascailt, iasacht ar a raibh iarmhéid €13,664, agus go gceannódh Eva scair an pháirtí eile sa réadmhaoin. Bhí an cuntas iasachta morgáiste sin ar ráta úis rianúcháin BCE + 0.95% tráth na fuascailte.

In 2016, rinne an banc morgáiste nua aonair Eva a mheas mar chuid den Imscrúdú ar Mhorgáistí Rianúcháin a d'ordaigh an Banc Ceannais. Shainaithin an banc gur tharla earráid ar an gcion €13,664 den mhorgáiste a úsáideadh chun an cómhorgáiste a fhuascailt, sa mhéid agus ná thairg sé ráta úis rianúcháin do Eva ar an gcuid sin dá hiasacht morgáiste. Mar thoradh air sin, d'aistrigh an banc iasacht nua Eva go ráta úis rianúcháin BCE + 0.95% i mí Lúnasa 2016 agus thairg sé sásamh agus cúiteamh €1,918 di. Coigeartaíodh a hiarmhéid morgáiste €499 freisin.

I mí na Samhna 2017, rinne Eva achomharc in aghaidh na tairisceana sásaimh agus cúitimh leis an bPainéal Achomharc Neamhspleách. I mí Feabhra 2018, diúltaíodh don achomharc ar an mbonn "nach raibh dóthain fianaise ann chun tacú leis na héilimh" a bhain le caillteanais airgeadais agus neamhairgeadais.

Ina gearán leis an Ombudsman, dúirt Eva go raibh an tairiscint sásaimh agus cúitimh "go hiomlán easnamhach". Mhaígh sí gur cheart ráta úis rianúcháin a chur i bhfeidhm ar a hiasacht iomlán ó dháta tharraingt anuas an mhorgáiste i mí Eanáir 2013, seachas díreach ar an tsuim a úsáideadh chun an cómhorgáiste a ghlanadh. D'iarr sí cúiteamh €3,000 freisin as an gcaillteanas a bhain le húsáid airgid a ró-íocadh, agus €1,000 eile as an strus agus imní a cruthaíodh. D'fhiosraigh sí freisin faoin gcaoi ar ríomh an banc an "ráta úis ualaithe" a úsáideadh chun a sásamh a ríomh.

Shonraigh an banc nár cheart do Eva a bheith i dteideal an ráta rianúcháin a choinneáil ach ar an gcion €13,664 den iasacht, ach gur chinn an banc gan an chuid sin a scaradh ón iarmhéid iomlán as sin amach. Ina áit sin, léirigh an banc gur chuir sé ráta rianúcháin BCE + 0.95% ar an iarmhéid iomlán a bhí fágtha ar an iasacht morgáiste ón 3 Lúnasa 2016 go tráth na haibíochta. Dúirt sé go raibh seasamh níos fearr ag Eva don todhchaí leis an rogha sin ná mar a bheadh murar tharla aon mhainneachtain.

Dúirt an banc freisin gur bhain sé aon mhíchaoithiúlacht a bhain lena hiasacht a dheighilt idir dhá chuntas ar dhá ráta úis dhifriúla. Maidir le ríomh shásamh Eva, mhínigh an banc gur chuir sé "ráta úis ualaithe" i bhfeidhm mar gheall nach raibh tionchar ag a mhainneachtain ach ar chuid den iasacht.

D'admhaigh an banc go bhféadfaí míniú níos soiléire a thabhairt air sin ina litir shásaimh agus chúitimh a seoladh chuig Eva.

Ina chinneadh, chinn an tOmbudsman nach raibh Eva i dteideal de réir a chonartha ráta úis rianúcháin BCE + 0.95%, ráta a bhíodh ar an gcuntas cómhorgáiste, a chur i bhfeidhm ar an iasacht nua morgáiste ar chuir sí isteach uirthi. Ghlac sé leis nach raibh aon dualgas ar an mbanc ráta úis rianúcháin BCE + 0.95% a thairiscint do Eva ar an iasacht morgáiste iomlán, toisc gur iasacht nua a bhí sna cistí breise dar luach thart ar €111,000 agus go raibh an banc i dteideal tairiscint a dhéanamh bunaithe ar na rátaí úis a bhí aige ag an am.

**Ar lean ar leathanach 23**

# Baincéireacht

**Ar lean ó leathanach 22**

Mar sin féin, chreid an tOmbudsman go raibh sé an-díomách nár mhínigh an banc na roghanna sásaimh don chuntas morgáiste do Eva, agus nár mhínigh sé an chúis ar ghlac sé leis an gcur chuige sin chun sásamh a chur i bhfeidhm ar a cuntas iasachta morgáiste. Luaigh sé dá mbeadh an banc tar éis déanamh amhlaidh, go mb'fhéidir go mbeadh sé níos soiléire do Eva go raibh tairbhe shuntasach ag baint le cur chuige an bhainc di.

Chinn an tOmbudsman nár thacaigh an fhianaise le haighneacht Eva gur ró-íocadh ús €11,259 ar an gcuntas iasachta morgáiste. Bhí sé den tuairim go raibh an sásamh agus cúiteamh a thug an banc go dtí sin an-réasúnta agus níor sheas sé leis an ngearán.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0286

# Díospóid faoi luach margaidh feithicle

Bhí polasaí árachais d'fheithicil tráchtála ag Tony, feirmeoir, le cuideachta árachais. I mí an Mheithimh 2018, bhí sé i dtimpiste bhóthair nuair nár stop tríú páirtí. De bharr an damáiste suntasach a rinneadh do charr Tony, measadh nárbh fhiú an carr a dheisiú ó thaobh na heacnamaíochta de. D'inis Tony dá chuideachta árachais gur chreid sé go raibh an locht ar an tríú páirtí agus go raibh sé i gceist aige dul faoi bhráid chuideachta árachais an duine sin.

Chun luacháil na feithicle roimh an timpiste a chomhaontú, chuir cuideachta árachais Tony é i dteagmháil le hinnealtóir gluaisteán neamhspleách. Cuireadh luach €27,500 roimh an timpiste ar an bhfeithicil ar dtús, agus ansin luach €32,500 ar an bhfeithicil ar deireadh, i ndiaidh do Tony faisnéis bhreise a thabhairt maidir le gnéithe breise agus míleáiste.

Mar oibreoir tráchtála, bhí Tony cláraithe do CBL agus dá bhrí sin ní raibh sé ach i dteideal luacháil gan CBL, toisc gur éiligh sé an CBL ar ais ar an bhfeithicil roimhe sin. Dúirt Tony go raibh an chuideachta árachais ar an eolas faoi sin go hiomlán i gcónaí. Dá bhrí sin, ghlac sé leis nach raibh CBL san áireamh san fhigiúr €32,500.

I ndiaidh dó plé le cuideachta árachais an tríú páirtí ar dtús, chinn Tony ar deireadh an t-éileamh a dhéanamh ar a árachas cuimsitheach féin agus a iarraidh go ndéanfadh a chuideachta árachais iarracht na costais a aisghabháil ón tríú páirtí. Bhí ionadh ar Tony tairiscint socraithe deiridh don éileamh dar luach €27,500 gan CBL san áireamh a fháil óna chuideachta árachais, seachas an figiúr a mhol an t-innealtóir ceaptha dó. D'iarr sé go n-íocfaí an €32,500.

Dúirt an chuideachta árachais go raibh na luachálacha a thug an t-innealtóir ar fheithicil Tony cothrom le €32,500 le CBL san áireamh agus €26,422 gan CBL san áireamh. Rinneadh iarracht an cás a chur i gcrích trí thairiscint socruithe deiridh €27,500 gan CBL san áireamh a dhéanamh. Dúirt an chuideachta gur chreid sé go raibh an luach roimh an timpiste a luadh cóir, réasúnta agus gur mheasúnú réadúil é ar luacháil mhargaidh na feithicle tráth an chaillteanais.

D'éist an tOmbudsman le taifid ar thrí ghlaoch guthái idir Tony agus an t-innealtóir agus chreid sé gur socraíodh luacháil €32,500 roimh an timpiste ar an bhfeithicil. Ní raibh aon fhianaise ar phlé ar bith idir Tony agus an t-innealtóir faoi chúrsaí CBL. Anuas air sin, ní dhearnadh aon tagairt do CBL ar sceideal an pholasaí ná go deimhin i gcoinníollacha an pholasaí. Chuir an t-innealtóir tuairisc faoi bhráid na cuideachta árachais a thagair do CBL, ach toisc nach raibh Tony i mbun éilimh ag an am sin, ní raibh fáil aige ar an tuairisc.

Bhí an tOmbudsman den tuairim go dtuigfí an chúis a chreid Tony gurbh ionann luach margaidh a fheithicle roimh an timpiste agus €32,500.

Dúirt an tOmbudsman nár faoin gcuideachta árachais é a sheasamh maidir leis an luach margaidh a athrú nuair a shocraigh Tony éileamh a dhéanamh ar a pholasaí cuimsitheach féin seachas an tríú páirtí, ná ní fhaca an tOmbudsman aon fhoráil i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasaí go laghdófaí méid an chumhdaigh ná mbeadh an sealbhóir polasaí cláraithe le haghaidh CBL.

Cé gur chosúil gur chreid an chuideachta árachais nár athraigh sé a luacháil agus nach ndearnadh ach an ghné CBL a bhaint as an luacháil, in éagmais aon fhorálacha sa pholasaí a d'fhág go raibh an chuideachta árachais i dteideal an méid sin a dhéanamh, bhí an tOmbudsman den tuairim nach raibh an laghdú sin cuí.

Seasadh leis an ngearán go substaintiúil agus ordaíodh don chuideachta árachais an t-éileamh €32,250 a íoc chomh maith le híocaíocht bhreise €750 mar chúiteamh.

## Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0301

# Diúltú d'éileamh gearánaigh ar chúram fiaclóireachta leanúnach i ndiaidh timpiste i gclós na scoile

In 1994, nuair a bhí Miriam ar an mbunscoil, thit sí thar chos dalta eile i gclós na scoile agus briseadh a fiacla tosaigh. I ndiaidh dul chuig máinlia fiaclóireachta, sonraíodh i dtuairisc a tugadh do sholáthraí pholasaí árachais timpiste pearsanta na scoile go mbeadh na corónacha a cuireadh ar fhiacla Miriam le hathrú gach 8 go 10 mbliana ar feadh a saoil. Dúirt Miriam go raibh an chuideachta árachais ar an eolas ón am sin mar sin gur éileamh leanúnach a bheadh aici.

Nuair a tharla an gortú, dúirt an t-árachóir go bhféadfaí €3,850 a íoc ar a mhéad mar shochar. D'íoc an t-árachóir cúpla éileamh ina dhiaidh sin a bhain le cóir leighis fiaclóireachta idir 1994 agus 2006, €1,600 in 2006 as dhá choróin ar fhiacla tosaigh ina measc. Dúirt Miriam gur eisigh an t-árachóir seiceanna 'mar shocrú iomlán agus deiridh' faoi dhó ach nuair a fiosraíodh é sin gur atheisíodh na híocaíochtaí 'i leith na páirtíocaíochta'.

I mí Feabhra 2019, mhol fiaclóir Miriam go gcuirfí coróineacha nua uirthi agus dúirt go bhféadfadh go mbeadh gá le tuilleadh cóir leighis amach anseo. Dhiúltaigh an t-árachóir don éileamh ar na coróineacha sin ar an mbonn gur measadh gur réiteach 'buan' a bhí sna coróineacha a cuireadh uirthi in 2006. Ní raibh sé sin ceart dar le Miriam. D'iarr sí go n-íocfaí an t-éileamh maidir leis na coróineacha a cuireadh uirthi i mí Feabhra 2019, chomh maith le haon éilimh sa todhchaí a bhain leis an ngortú.

Mhaígh an t-árachóir gurbh í an íocaíocht a rinneadh le haghaidh coróineacha in 2006 an socrú iomlán agus deiridh agus gur earráid dá chuid siúd atheisiúint an tseic in 2006 a luaigh páirtíocaíocht. Dúirt sé go gcaithfí le coróineacha nua a theastódh tar éis 2006 mar chuid a theastaigh de bharr gnáthchaithimh agus cuimilte agus nach gcumhdófaí faoin bpolasaí iad.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman gur chumhdaigh an polasaí gortú coirp tionóisceach mar thoradh ar mhodhanna seachtracha foréigneacha tionóisceacha agus orthu sin amháin, agus gur bhraith an t-árachóir air sin chun a mhíniú cén fáth nár cumhdaíodh coróineacha nua a theastaigh in áit na gceann a bhí ann cheana, toisc gur theastaigh siad de bharr gnáthchaithimh agus cuimilte ar na coróineacha a cuireadh uirthi in 2006. Mhaígh Miriam nach dteastódh coróineacha ar an gcéad dul síos murach gur thit sí i gclós na scoile.

Luaigh an tOmbudsman nár tugadh le fios sa pholasaí go mbeadh teorainn ama ar chostais fiaclóireachta a thabhófaí. Níor cuireadh in iúl sa pholasaí ach an oiread nach n-íocfaí costais fiaclóireachta ach go dtí gur chreid an t-árachóir gur cuireadh 'cóir leighis bhuan' ar dhuine. Luaigh an tOmbudsman go ndúirt an t-árachóir i mí an Mhárta 2019, nuair a rinne Miriam an t-éileamh, go raibh €1,311 fágtha ar an uas-sochar faoi theorainn an pholasaí.

Léirigh an fhianaise gurb eol go dteastódh cóir leighis ar an ngortú ó thráth go céile sa todhchaí, mar sin ba dhoiléir an chúis nár tairgeadh an sochar a bhí fágtha faoin bpolasaí in 2019. Bhí an tOmbudsman den tuairim gur cuireadh béim shuntasach gan údar ar an difríocht tuairimí maidir le híocaíochtaí 2006, is é sin an ndearnadh iad chun críoch a chur leis an éileamh, nó mar pháirtíocaíocht. Dúirt an tOmbudsman go raibh díomá air sna cúinsí sin gur thairg an t-árachóir fuílleach na sochar faoin bpolasaí i socrú iomlán agus deiridh bliain iomlán i ndiaidh tús a chur lena imscrúdú ar an ngearán.

Ghlac an tOmbudsman leis go raibh an t-árachóir fós faoi dhliteanas do na sochair iníoctha gan íoc, suas go €1,311, agus sheas sé leis an ngearán. Dúirt sé a luaithe a íocadh go hiomlán é nach mbeadh aon fhreagracht ar an árachóir níos mó as íocaíochtaí eile a dhéanamh ina leith sa todhchaí. Ordaíodh íocaíocht bhreise €1,500 mar chúiteamh freisin, mar gheall ar dhrochfhreagra amach agus amach an árachóra ar íocaíocht den sochar a bhí fágtha go luath in 2019 ba cheart a bheith breá simplí.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0224

# Polasaí árachais gluaisteáin curtha ar ceal bunaithe ar shonraí lochtacha ó ghaireas teileamaitice

Ghlac Micheál polasaí árachais gluaisteáin i mí Feabhra 2016, a d'fhrithgheall an chuideachta árachais a ndearnadh an gearán ina coinne. Bhainistigh agus riar idirghabhálaí árachais an polasaí. Mar chuid den pholasaí, d'aontaigh Micheál go gcuirfí gaireas teileamaitice ar a charr a thaifead sonraí maidir leis an luas agus an t-achar a thaistil an carr.

I mí Aibreáin 2017, chuir an t-idirghabhálaí in iúl do Mhicheál gur thaifead an gaireas teileamaitice gur tiomáineadh a fheithicil ag luas os cionn 160 ciliméadar san uair. Sháraigh sé sin téarmaí an pholasaí árachais agus, dá bhrí sin, chuirfí a pholasaí ar ceal.

Labhair Micheál leis an idirghabhálaí i mí Aibreáin agus dúirt nach bhféadfadh gur tiomáineadh an fheithicil ag an luas sin i bhfianaise aois an chairr agus a innill 1.3 lítear. D'aontaigh an t-idirghabhálaí imscrúdú breise a dhéanamh ach dúirt sé le Micheál níos deireanaí gur dheimhnigh an soláthróir teileamaitice gur tharla an tiomáint róthapa agus cuireadh a pholasaí ar ceal i mí na Bealtaine.

I ndiaidh an polasaí a chur ar ceal, d'iarr Micheál go dtabharfadh an t-idirghabhálaí fianaise ar a bhónas cheal éilimh ó mí Feabhra 2016 go mí Feabhra 2017 dó, chun polasaí a fháil le hárachóir eile. Dhiúltaigh an t-idirghabhálaí sin a thabhairt dó, ag rá go raibh thart ar €180 fós le híoc ag Micheál ar íocaíochtaí préimhe. Toisc nach raibh sé in ann fianaise a thabhairt ar a bhónas cheal éilimh, chuir árachóir nua Mhichíl a pholasaí nua ar ceal i mí Iúil 2017. D'fhág sé sin nach raibh aon fheithicil ag Micheál agus a theaghlach agus go raibh orthu brath ar an gcóras iompair poiblí.

Ina ghearán leis an Ombudsman, dúirt Micheál gur chuir an chuideachta árachais, tríd an idirghabhálaí, a pholasaí árachais gluaisteáin ar ceal go héagórach i mí na Bealtaine 2017, agus gur dhiúltaigh sé ansin fianaise ar a bhónas cheal éilimh a thabhairt dó, as ar eascair cealú a pholasaí árachais nua i mí Iúil 2017.

Theastaigh uaidh go dtabharfadh an chuideachta árachais a pholasaí ar ais, go mbainfí aon taifead a bhain leis an líomhain gur tiomáineadh go róthapa agus go n-aisíocfaí na costais bhreise a thabhaigh sé.

Ina fhreagra, d'admhaigh an chuideachta árachais, tar éis breathnú ar na comhordanáidí GPS agus ar an mbóthar Google Maps, gur beag seans go dtiomáinfeadh feithicil Mhichíl ag 160 ciliméadar san uair ag an am agus san áit a thuairiscigh an gaireas teileamaitice, agus go raibh sí den tuairim go bhféadfadh nach raibh na sonraí cruinn. D'admhaigh an chuideachta árachais freisin nach raibh an ceart ag an idirghabhálaí nuair a diúltaíodh fianaise ar a bhónas cheal éilimh do Mhicheál. Níor mheas an chuideachta árachais go raibh aon bhunús dlíthiúil ag an idirghabhálaí an fhaisnéis sin a choinneáil uaidh agus rinne sí iarracht a chinntiú gur cuireadh deireadh leis an gcleachtas sin.

Dúirt an chuideachta árachais go raibh sé 'mí-ámharach' nár chuir an t-idirghabhálaí an gearán chuig an gcuideachta árachais nuair a rinneadh ar dtús é. Ní raibh aon údarás ag an idirghabhálaí plé leis an ngearán agus ní raibh an chuideachta árachais ar an eolas faoi go dtí go ndearnadh gearán leis an Ombudsman. Dúirt an chuideachta árachais go gcuirfí cealú Mhichíl ar neamhní, go n-aisíocfaí a chostais mar gheall ar an gcás leis agus go dtabharfaí íocaíocht seirbhíse custaiméara €1,000 dó as an míchaoithiúlacht agus anró a cruthaíodh.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman gur cheart don chuideachta árachais a chinntiú gur tugadh nósanna imeachta soiléire maidir le gearáin a chur chun cinn dá hidirghabhálaithe nuair a bhí seirbhísí á seachfhoinsiú.

**Ar lean ar leathanach 27**

# Árachas

**Ar lean ó leathanach 26**

Ghlac an tOmbudsman leis go raibh cealú pholasaí Mhichíl, agus an diúltú fianaise ar bhónas cheal éilimh a sholáthar, éagórach agus éagothrom agus sheas sé le gearán Mhichíl. Níor chreid sé gur leor tairiscint na cuideachta árachais, de bharr na n-iarmhairtí tromchúiseacha do Mhicheál mar gheall ar an méid a rinne sí. D'ordaigh sé don chuideachta árachais cúiteamh €15,000 a íoc agus litir a eisiúint do Mhicheál ina ndeimhneofaí gur cuireadh a pholasaí ar ceal mar gheall ar earráid agus, mar thoradh ar mhainneachtain bhreise, go raibh an chuideachta freagrach as cealú pholasaí árachais Mhichíl ina dhiaidh sin. Ba faoi Mhicheál é ansin labhairt leis an árachóir eile chun a fhiosrú an bhféadfaí an cealú sin a chur ar neamhní.

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0354

# Diúltú árachóra d'éileamh gearánaigh mar gheall ar thurnamh tí

D'eagraigh fear céile Jen go ndruileálfadh cuideachta tobar in aice lena réadmhaoin. Ina gearán, dúirt Jen go ndearnadh an druileáil ar an 31 Deireadh Fómhair 2018, agus ar an 3 Samhain 2018 gur léir go raibh an réadmhaoin faoi réir turnaimh, nuair a feiceadh scoilteanna. Chuaigh sí i dteagmháil lena hárachóir, a cheap coigeartóir caillteanais chun dul chuig an réadmhaoin ar an 6 Samhain 2018 agus bualadh le fear céile Jen. Dúirt an coigeartóir caillteanais gur dócha gur turnamh a bhí ann ach mhol do Jen dul i dteagmháil le hinnealtóir struchtúr.

Chuaigh Jen i dteagmháil le hinnealtóir struchtúr, a réitigh tuairisc don árachóir. Cheap an t-árachóir a innealtóir féin freisin chun tabhairt faoi chuairt ar an láithreán agus cheap sé innealtóir imscrúdaithe fóiréinsice a d'ullmhaigh tuairisc bunaithe ar an dá chuntas sin. Ní fhéadfadh aon duine den triúr innealtóirí cúis bheacht an turnaimh a chinneadh, ach dúirt siad gur dhócha gurbh í an druileáil ba chúis leis. Dhiúltaigh an t-árachóir dá héileamh ar an mbunús gur tharla an damáiste don réadmhaoin mar gheall ar dhamáiste a tharla de thimpiste, rud nach raibh cumhdaithe faoina polasaí.

Mhaígh Jen gur dheimhnigh an triúr innealtóirí gur tharla an damáiste mar gheall ar thurnamh agus gur bhail é sin a cumhdaíodh faoina polasaí agus nár bhain aon cheann de na heisiaimh sa chuid sin lena héileamh. Níor ghlac sí le maíomh an árachóra gur tharla an turnamh mar gheall ar dhamáiste a tharla de thimpiste. Chruthaigh an damáiste a rinneadh don teach agus freagairt an árachóir air sin 'leibhéal an-mhór struis'.

Dúirt an t-árachóir gur thuig sé go luaitear 'turnamh' i dtuairiscí na n-innealtóirí mar chúis an damáiste don réadmhaoin, ach mhaígh sé gurbh é cúis an turnaimh an phríomhcheist. Dúirt sé gur aontaigh na trí thuairisc gur tharla an damáiste don réadmhaoin mar gheall ar an druileáil.

Mhaígh sé freisin nár tharla an damáiste don réadmhaoine mar gheall ar thurnamh, ach mar gheall ar dhamáiste 'a rinneadh de thimpiste' de bharr na druileála. Níor chumhdaigh an polasaí damáiste a rinneadh de thimpiste.

I ndiaidh na tuairiscí innealtóireachta ar fad a bhí ar fáil don árachóir a bhreith, bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh sé réasúnach gurbh é tátal an árachóra gur chuir an druileáil leis an damáiste don réadmhaoin. Ghlac tuairiscí saineolaithe an árachóra féin, áfach, gur tharla na scoilteanna ar an réadmhaoin mar gheall ar thurnamh, ní mar gheall ar chreathadh ón druileáil, ach seans trí shuaitheadh an chórais draenála faoi thalamh, nó trealamh aeir chomhbhrúite ag cur isteach ar struchtúr agus socrú na hithreach.

Dúirt an tOmbudsman nach ndúradh sna heisiaimh a leagtar amach i gcáipéis an pholasaí nach gcumhdófaí Jen i gcás turnaimh dá dtarlódh sé mar gheall ar ghníomh tríú páirtí. Ghlac an tOmbudsman leis nár áirigh an polasaí cumhdach le haghaidh damáiste a tharla de thimpiste ach bhí sé den tuairim nach raibh sé sin ró-ábhartha nuair a bhí cumhdach turnaimh sa pholasaí.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don árachóir glacadh le héileamh Jen, agus leanúint ar aghaidh leis an ngnáthbhealach a measúnaítear sochar iníoctha. Luaigh sé gur faoin árachóir atá sé plé leis an gcuideachta druileála agus/nó a hárachóirí d'aon ranníocaíocht a chreideann sé a bheith cuí, má mheasann sé go bhfuil gá leis sin.

# Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0254

## Diúltú d'éileamh árachais gearánaigh mar gheall ar ghadaíocht toisc gur fágadh na heochracha sa charr

Bhí polasaí ag Jason leis an árachóir ó 2012 agus chuir sé carr nua leis an bpolasaí ar an 5 Eanáir 2019, agus d'athnuaigh sé an polasaí ocht lá níos deireanaí. Maidin an 30 Eanáir 2019, goideadh an carr nua ón réadmhaoin. Mhínigh Jason go bhfaca a bhean chéile go raibh an carr cumhdaithe le sioc os comhair an tí an mhaidin sin. I ndiaidh di an gaothscáth a ghlanadh, chuaigh sí ar ais sa teach chun an citeal a d'úsáid sí a fhágáil ar ais agus a mála a fháil, ach d'fhág sí na heochracha sa charr. Nuair a d'fhill sí go gairid ina dhiaidh sin, bhí an carr imithe.

Tá teach Jason i bhforbairt gheataithe, áit nach féidir dul isteach ann ach le siogairlín nó cód slándála agus mhaígh sé go raibh an carr slán i ndáiríre mar gheall ar an tslándáil a bhí ar fáil.

Nuair a ghlaoigh Jason ar a árachóir chun an ghadaíocht a thuairisciú, fágadh ar dtús é ag fanacht ar ghlaoch ar ais, agus ansin, i ndiaidh dó glaoch arís, dúradh leis nach gcumhdódh a pholasaí an ghadaíocht toisc gur fágadh na heochracha sa charr, nach bhféadfadh sé achomharc a dhéanamh in aghaidh an chinnidh sin, agus nach n-osclófaí éileamh gadaíochta.

Mhaígh Jason go raibh an fhaisnéis sin mícheart agus nár chuir a árachóir na cúinsí ar fad a bhain leis an ngadaíocht san áireamh. Anuas air sin, mhaígh sé nár tarraingíodh aird go sonrach ina pholasaí árachais mótarfheithicle ar an gclásal eisiaimh a bhain le heochracha a fhágáil sa charr. Go háirithe, luaigh sé go raibh an clásal 'i bhfolach' i gcáipéis fhada an pholasaí, agus gur iarracht a bhí ansin é a chur amú. D'iarr Jason €34,000 chun carr nua a fháil in áit an carr a goideadh.

Chloígh an t-árachóir lena sheasamh maidir le diúltú d'éileamh Jason, ag rá go raibh an friotal i leabhrán an pholasaí soiléir maidir le gadaíocht a bheith neamhchumhdaithe "nuair nach raibh do charr faoi ghlas agus/nó nuair a bhí eochracha na feithicle san inneall nó á stóráil san fheithicil". Dúradh i gcoinníoll eile sa cháipéis sin maidir le cúram an chairr "gur cheart eochracha na feithicle a bhaint ón inneall agus ba cheart an fheithicil a choinneáil faoi ghlas nuair nach bhfuil sí á tiomáint".

Luaigh an t-árachóir gur ghá do fhriotal an pholasaí a bheith mionsonraithe chun na téarmaí agus coinníollacha ar fad atá i bhfeidhm a chuimsiú agus gurbh é Jason a bhí freagrach as gach cuid de a léamh agus go raibh deis bhreise aige é sin a dhéanamh nuair a d'athnuaigh sé an polasaí níos túisce an mhí sin. Dúirt sé freisin nár cheanglas neamhghnách ná uafásach trom a bhí sa cheanglas nach bhfágfaí na heochracha sa charr. Chomh maith leis sin, dúirt an t-árachóir gur fhill bean chéile Jason ar an teach ar feadh tréimhse sách fada go bhféadfadh an gadaí dul isteach san fheithicil agus í a thiomáint ón teach i ngan fhios di agus nárbh ionann sin beag ná mór agus an fheithicil a chosaint.

Ghlac an t-árachóir leis gur tugadh an chomhairle mhícheart do Jason faoi achomharc a dhéanamh agus, mar aitheantas air sin, thairg sé íocaíocht seirbhíse custaiméara €500. Bhraith an tOmbudsman go raibh an tairiscint sin réasúnta sna cúinsí ábhartha agus luaigh sé go raibh sí fós ar fáil do Jason.

Ghlac an tOmbudsman leis gur eisiadh cumhdach go sonrach sa dá chlásal a luaigh an t-árachóir nuair a fágadh eochracha san inneall agus go raibh an dualgas ar Jason an fhaisnéis ar fad a bhain go sonrach lena pholasaí árachais a léamh agus a bhreith. Luaigh sé freisin gur luadh go sonrach an clásal sin san achoimre táirge ghinearálta aon leathanaigh don pholasaí árachais, ach ar chuma ar bith, go dteastaíonn cáipéisí fada polasaí go minic.

Bhí an tOmbudsman tuisceanach gur dheacair glacadh leis na cúinsí a bhain le coir dhea-phleanáilte a rinne gadaí gairmiúil ba chosúil, ach ní fhaca sé aon fhianaise a thabharfadh le fios nár bhreithnigh an t-árachóir an t-imeacht go hiomlán ná gur chuir na cúinsí na clásail eisiaimh ar neamhní. Níor seasadh leis an ngearán.

Árachas

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0252

# Diúltú árachóra d'éileamh gearánaigh ar chóir leighis fiaclóireachta a madra

Bhí polasaí árachais peataí ag Susan leis an árachóir dá madra. I mí Mheán Fómhair 2017, rinne Susan éileamh €260 as cóir leighis do ghingibhíteas, cóir leighis a cuireadh ar an madra an mhí tar éis scrúdú sláinte bliantúil. Dhiúltaigh an t-árachóir an t-éileamh a íoc, ag lua téarma sa pholasaí a dúirt:

"Ní íocfaimid costas aon as aon chóir fiaclóireachta mura bhfuil scrúduithe sláinte fiaclóireachta do pheata cothrom le dáta. Caithfidh tréidlia fiacla do pheata a sheiceáil 12 mhí roimh thús éilimh. Má mholtar aon chóir leighis mar gheall ar an scrúdú sláinte bliantúil sin, caithfear í a dhéanamh ar do chostas féin."

Roimh an scrúdú sláinte bliantúil i mí Lúnasa 2017, ní dheachaigh Susan chuig an tréidlia lena madra ó 2015, toisc go raibh a fear céile go dona tinn.

Rinne Susan éileamh eile i mí Lúnasa 2018 ar €152 i ndiaidh tuilleadh cóir leighis ar a madra as 'galar fiacla', cóir leighis a mhol a tréidlia ag an scrúdú sláinte i mí Aibreáin agus arís i mí na Bealtaine an bhliain sin. Dhiúltaigh an t-árachóir íoc as an gcóir leighis arís, ag lua an téarma chéanna sa pholasaí arís.

Ina gearán leis an Ombudsman, dúirt Susan go raibh "na tréidlianna agus na hárachóirí peataí ag obair as lámha a chéile chun aimhleasa úinéirí na bpeataí", agus dúirt sí go raibh teip fhoireann riaracháin an tréidlia gan an t-am a thógáil chun "castachtaí na gcuideachtaí árachais" a chur in iúl dá gcustaiméirí ina "mhaolú toiliúil ar a ndualgas cúraim". Theastaigh ó Susan go n-íocfadh an t-árachóir an dá éileamh ina n-iomláine.

Ina fhreagra, chloígh an t-árachóir le cur i bhfeidhm a pholasaí agus dúirt gur moladh an dá chóir leighis, dar leis an árachóir, ag scrúdú sláinte bliantúil, agus dá bhrí sin gur eisiadh iad ón gcumhdach. Thagair sé freisin do 'choinníollacha ginearálta' an pholasaí, ina ndúradh nár mhór do Susan 'a eagrú go ndéanfaí scrúdú sláinte agus scrúdú fiaclóireachta bliantúil ar an bpeata agus aon chóir leighis a mholfadh tréidlia go hiondúil, agus íoc astu.'

Ina chinneadh, luaigh an tOmbudsman nach bhfuil dlínse ag a oifig maidir le hiompar seirbhísí tréidliachta agus nach féidir léi aon chinneadh a dhéanamh maidir le soláthar faisnéise d'úinéirí peataí ó fhoireann riaracháin tréidlia. Dá bharr sin, dhírigh an cinneadh go hiomlán ar an méid a rinne an t-árachóir, a ndearnadh an gearán ina choinne.

Maidir leis an gcéad éileamh ó Susan, luaigh an tOmbudsman nach ndearnadh scrúdú sláinte bliantúil ar mhadra Susan sa 12 mhí roimh an scrúdú sláinte as ar eascair an t-éileamh. Cé go raibh an tOmbudsman báúil faoin gcúis nach ndearnadh aon scrúdú sláinte sa tréimhse sin, ghlac sé leis nach raibh aon oibleagáid ar an árachóir glacadh leis an gcéad éileamh ó Susan.

Maidir leis an dara héileamh ó Susan, bhí an tOmbudsman sásta go raibh tús an éilimh i mí Aibreáin 2018 laistigh den 12 mhí den scrúdú sláinte bliantúil i mí Lúnasa 2017. Bhí sé sásta freisin gur tugadh measúnuithe an tréidlia maidir le cóir leighis bhreise ag scrúduithe sláinte neamhbhliantúla i mí Aibreáin agus i mí na Bealtaine 2018. Dá bhrí sin, ní raibh an chóir leighis i gceist leis an téarma polasaí ar ar bhraith an t-árachóir. Dá bhrí sin, bhí sé d'oibleagáid ag an árachóir íoc as an gcóir leighis sin.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don árachóir an €152 a aisíoc le Susan i gcás an dara héileamh agus suim bhreise €300 a íoc léi de bharr an mhíchaoithiúlacht a cruthaíodh, is é sin €452 san iomlán.

# Infheistíocht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

**Tagairt an Chinnidh: 2020-0299**

## Teip ar dhualgas cúraim cuideachta infheistíochta i leith cearrbhach neamhshrianta

Bhí cuntas trádála ag Jim, a chónaigh sa Ríocht Aontaithe, le cuideachta infheistíochta Éireannach. Úsáidtear cuntas trádála chun scaireanna agus tráchtearraí eile a cheannach agus a dhíol agus úsáidtear go han-ghníomhach é go hiondúil. I ndiaidh dó an cuntas a oscailt i mí an Mhárta 2017, d'fhulaing Jim caillteanais shuntasacha airgeadais agus lorg sé cúnamh le haghaidh andúil sa chearrbhachas.

D'inis Jim don chuideachta infheistíochta an mhí sin gur chearrbhach neamhshrianta é, go raibh a mheabhairshláinte go dona agus go raibh sé an-leochaileach, agus d'iarr sé go gcuirfí bac saoil ar a chuntas. Dá ainneoin sin, maíonn Jason gur spreag an chuideachta infheistíochta dó i mí na Nollag 2018 tosú ag trádáil ar a chuntas arís. D'fhulaing sé caillteanais arís agus d'aistarraing sé a chistí as. Nuair a chuaigh sé i dteagmháil leis an gcuideachta ag iarraidh cúnaimh agus comhairle maidir leis na caillteanais, moladh go gcuirfeadh sé £10,000 breise sa chuntas agus tairgeadh roghanna eile infheistíochta dó. Chaill sé níos mó airgid sa chúpla lá ina dhiaidh sin sular bhain sé na cistí ar fad a bhí fágtha. D'fhulaing Jim caillteanais £5,817 i mí an Mhárta 2017 agus £1,449 i mí na Nollag 2018.

Rinne Jim gearán gur sholáthair an chuideachta infheistíochta seirbhís airgeadais a bhí go hiomlán míchuí dó féin agus dá chúinsí go héagórach agus go mídhleathach, agus nár dhún sí a cuntas nuair a d'iarr sé amhlaidh agus nár aisíoc sí a chaillteanais. Rinne sé gearán freisin nár admhaigh an chuideachta infheistíochta a ghearán agus nach ndeachaigh sí i ngleic leis. D'iarr sé aisíoc ar a chaillteanais airgeadais.

Dúirt an chuideachta infheistíochta gur chuntas 'forghníomhaithe amháin' a bhí i gcuntas Jim a bhí srianta do thrádáil a fhorghníomhú do chliaint a dhéanann a gcinntí féin gan aon chomhairle a fháil faoi bhuntáistí agus rioscaí infheistíochtaí. Dúirt sí nach raibh ceanglas uirthi a fhonn riosca ná straitéis infheistíochta a mheasúnú sula n-osclófaí a leithéid de chuntas. Dúirt an chuideachta infheistíochta freisin nár chuir Jim aon leochaileacht in iúl ná le fios i rith glaoch ar cheann dá gníomhairí i mí na Nollag 2018. Mhaígh sí nach ndeachthas i ngleic leis an ngearán mar nár sheol Jim é chuig a seoladh ríomhphoist 'gearán'.

Níor ghlac an tOmbudsman leis gur chuntas 'forghníomhaithe amháin' a bhí sa chuntas. Chinn sé gur ríléir go raibh comhairle faoi rioscaí agus buntáistí infheistíochtaí sna ríomhphoist a fuarthas ón gcuideachta infheistíochta. Dá ainneoin sin, luaigh an tOmbudsman fiú dá mba chuntas 'forghníomhaithe amháin' a bhí ann, go raibh sé d'oibleagáid fós ar an gcuideachta oiriúnacht Jim agus chomh cuí agus a bheadh an cuntas a mheasúnú.

Dúirt an tOmbudsman go ndearna an chuideachta infheistíochta neamhaird amach agus amach dá hoibleagáidí faoi rialacháin na hEorpa maidir le hairgeadas agus cosaint tomhaltóirí maidir leis sin. Ní hamháin gur theip uirthi oiriúnacht Jim a mheasúnú ar dtús, theip uirthi freisin aon bheart a dhéanamh nuair a dúirt sé léi gur theastaigh uaidh a chuntas a dhúnadh. Ina theannta sin, lig sí dó an cuntas a athoscailt cé gur cuireadh ar an eolas í go soiléir i scríbhinn faoina chúinsí pearsanta agus a leochaileacht shuntasach. Anuas air sin, thug an fhianaise le fios go ndearna an chuideachta infheistíochta iarracht ghníomhach a chur ina luí air neamhaird a dhéanamh dá imní faoi thrádáil arís agus gur thug sí comhairle dó go gníomhach faoi bhuntáistí agus rioscaí infheistíochtaí. Luaigh an tOmbudsman go gcaithfeadh Jim glacadh le roinnt freagrachta as a dhroch-chinntí féin, ach mar sin féin go raibh iompar na cuideachta ina leith sin tromchúiseach agus gur údar mór imní é agus gur theip uirthi go hiomlán a hoibleagáidí mar eintiteas rialáilte a chomhlíonadh.

Maidir leis an gcaoi ar pléadh leis an ngearán, bhí an tOmbudsman go hiomlán den tuairim gur chuir Jim a mhíshástacht in iúl go ríshoiléir agus níor ghlac sé leis go raibh an chuideachta infheistíochta i dteideal neamhaird a dhéanamh de ghearán a cuireadh in iúl go soiléir dá bhainisteoir cuntais agus do na seirbhísí do chustaiméirí díreach mar gheall go bhfuarthas an gearán trí sheoladh ríomhphoist difriúil.

Sheas an tOmbudsman le dhá ghné an ghearáin agus d'ordaigh sé don chuideachta infheistíochta suim £17,000 a íoc le Jim. Mar gheall ar an údar imní a tharraing an gearán anuas, thagair sé an cás do Bhanc Ceannais na hÉireann freisin.

Bíonn an OSAP ag plé go rialta le gearáin nasctha ina bhfuil níos mó ná soláthraí amháin páirteach sa chás a bhfuil aighneas faoi. Rinne Martha an dá ghearán seo leis an OSAP; rinne sí gearán amháin in aghaidh an bhróicéara a dhíol an infheistíocht léi agus an gearán eile in aghaidh na cuideachta infheistíochta.

Infheistíocht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt an Chinnidh: 2020-0293

# Teip bróicéara táillí agus muirir a bhaineann le plean pinsin a mhíniú

Rinne Martha an chéad ghearán in aghaidh an bhróicéara a dhíol an polasaí léi. Bhí plean pinsin aibithe ag Martha i gcuntas neamhúsmhar le bróicéir go dtí a 75ú breithlá, tráth a raibh sé i gceist aici é a thiontú ina bhanna scoir faofa. Ach dhá bhliain roimh an dáta sin i mí Dheireadh Fómhair 2016, d'fhreastail sí ar imeacht inar chuir a bróicéir comhairle uirthi saor in aisce. Shocraigh Martha na cistí pinsin a aistriú go polasaí nua ar an tuiscint ón mbróicéir, a ndearnadh an gearán seo ina choinne, nach mbeadh aon mhuirir bhreise i gceist.

Nuair a fuair sí cáipéisíocht an pholasaí i mí Eanáir 2017, d'iarr sí soiléireacht faoin difríocht idir an méid a d'infheistigh sí sa phlean agus méid níos lú a infheistíodh sa chiste. Mhaígh Martha nár phléigh an bróicéir táillí 5% a d'íocfaí le riarthóir táirge anuas ar mhuirear bliantúil 1.5%, ná nár míníodh di, roimh an gceannach, go mbainfí na muirir bhliantúla as an gciste a bhainistiú ó na haonaid a infheistíodh sa chiste, a laghdódh na torthaí. Mhaígh sí dá mbeadh a fhios aici faoi sin nach leanfadh sí ar aghaidh leis an aistriú.

D'áitigh Martha freisin gur chuir an bróicéir moill ar a chuid freagraí ar a cuid ceisteanna ar feadh 17 mí agus gur lig sé don tréimhse fuarúcháin 30 lá ar an bpolasaí nua dul in éag sular tugadh an fhaisnéis di a theastaigh uaithi chun cinneadh eolach a dhéanamh. Mhaígh sí go raibh na cáipéisí a tugadh dí doiléir agus nach raibh aon fhaisnéis iontu faoi na táillí/muirir. Mhaígh sí go mbeadh sí tar éis an próiseas infheistíochta a stopadh dá mbeadh an fhaisnéis ar fad ar fáil aici nuair a theastaigh sí.

Bhí an bróicéir sásta go raibh sé soiléir i leabhrán coinníollacha an pholasaí agus go ndúradh go soiléir le Martha go raibh muirir thosaigh i gceist agus cé a bhainfeadh tairbhe as na muirir sin. Mhaígh sé gur inis Martha dó, i rith na tréimhse fuarúcháin, go raibh sí sásta le gach rud agus níor ghlac sé leis go raibh moill 17 mí ar a fhreagra. Maidir leis an maíomh nár tugadh le fios go mbainfí coimisiún 1.5% den infheistíocht, d'áitigh an bróicéir gur cuireadh in iúl do Martha i scríbhinn go bhfaigheadh sé leithdháileadh 98.5% agus gur léirigh cáipéisí an pholasaí an méid a fuarthas agus an méid a infheistíodh. Thairg an bróicéir €440 (arbh ionann é agus an táille 1.5%) a íoc mar chomhartha dea-thola.

Luaigh an tOmbudsman nach raibh aon easaontas ann maidir le hoiriúnacht na comhairle infheistíochta, ach gur bhain an gearán le neamhnochtadh táillí agus coimisiúin. Léiríodh i ngach cáipéis a cuireadh faoi bhráid an Ombudsman go raibh an leithdháileadh infheistíochta socraithe ag 98.5%, mar sin ní raibh aon fhianaise ann go raibh Martha i dteideal a cheapadh go n-infheisteofaí 100% de na cistí. Mar sin féin, ní raibh aon fhianaise ann gur míníodh na táillí agus na coimisiúin. Chinn an tOmbudsman go raibh easpa shuntasach trédhearcachta maidir leis na coimisiúin agus na táillí a gheobhadh an bróicéir bunaithe ar a chomhairle infheistiú i gciste ar leith.

Luaigh an tOmbudsman an easpa tuisceana, in argóintí an bhróicéara, faoi na ceanglais ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais rialáilte an fhaisnéis ábhartha ar fad a bhaineann le hábhar a nochtadh go hiomlán agus na taifid riachtanacha a choinneáil chun a léiriú go ndearnadh amhlaidh.

**Ar lean ar leathanach 33**

# Infheistíocht

**Ar lean ó leathanach 32**

Cé gur míníodh nach raibh Martha ach i dteideal leithdháileadh 98.5%, níor nochtadh ar chor ar bith an muirear 1.5% a bhí iníoctha leis an riarthóir táirge ná na táillí agus coimisiún a thuillfeadh an bróicéir.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go substaintiúil. Anuas air sin, bhí údar eile imní ag an Ombudsman maidir le mainneachtain an bhróicéara imní Martha a aicmiú mar ghearán níos túisce sa phróiseas agus a iompar a mhíniú do Martha ina fhreagraí. Níor bhraith sé gur leor an cúiteamh €440 a thairg an bróicéir agus d'ordaigh sé don bhróicéir €3,000 a íoc. Mar gheall ar an mbaol go bhféadfadh tionchar a bheith ag an gceist seo ar chustaiméirí eile, cuireadh an cás ar shúile Bhanc Ceannais na hÉireann freisin.

Infheistíocht

**Ba cheart an achoimre seo a léamh i gcomhar le tagairt chinnidh 2020-0293 ar leathanach 32.**

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

**Tagairt an Chinnidh: 2020-0322**

# Gearán in aghaidh cuideachta infheistíochta mar gheall ar fhaisnéis a tugadh agus táillí a gearradh ar phlean pinsin

I gcomhar leis an ngearán a rinne Martha in aghaidh an bhróicéara, chuir sí gearán faoi bhráid an Ombudsman freisin faoi iompar na cuideachta infheistíochta a sholáthair an plean pinsin.

Nuair a fuair Martha cáipéisí a polasaí pinsin i mí Eanáir 2017, d'iarr sí soiléireacht ar an gcuideachta infheistíochta maidir leis an méid beacht a d'infheistigh an chuideachta sa phlean thar a ceann, i gcomparáid leis an méid a d'infheistigh Martha. D'áitigh Martha gur chuir an chuideachta infheistíochta moill ar a cuid freagraí ar a cuid ceisteanna ar an ábhar sin ar feadh 17 mí agus gur lig sí do thréimhse fuarúcháin 30 lá dul in éag sular tugadh an fhaisnéis di a theastaigh uaithi chun cinneadh eolach a dhéanamh faoina polasaí nua.

Mhaígh Martha freisin gur ghlac an chuideachta infheistíochta le treoracha ón mbróicéir airgead a bhaint as an gciste ábhartha chun a choimisiún a íoc gan é a rá léi roimh ré ná cead a fháil uaithi, agus go ndearna an chuideachta iarracht coimisiún €440 an bhróicéara a cheilt uirthi.

Dúirt an chuideachta infheistíochta nár ghlac sí leis gur lig sí don tréimhse fuarúcháin 30 lá dul in éag. Dúirt sí go bhfuair sí glaoch ó Martha i mí Eanáir 2017 ar dtús inar fiosraíodh cáipéisí an pholasaí, agus gur cuireadh eolas chuig Martha faoi sin faoi cheann cúpla lá inar míníodh sonraí an pholasaí agus an méid a bhí i gceist. Mhaígh sí go raibh méid na hinfheistíochta soiléir i gcáipéis an pholasaí a d'eisigh sí do Martha.

Níor ceileadh an figiúr €440 ar Martha, dar leis an gcuideachta infheistíochta, a tharraing aird ar ráiteas sa pholasaí inar foráladh "áirítear sa ranníocaíocht atá iníoctha le haghaidh do pholasaí gach muirear, speansas agus luach saothair idirghabhálaí/díoltóra" a mhaígh sí a chuireann an sealbhóir polasaí ar an eolas faoi na muirir a ghearrtar ar an bpolasaí, €440 sa chás seo.

Cuireadh taifid ar na glaonna gutháin idir Martha agus an chuideachta infheistíochta ó mhí Eanáir 2017 faoi bhráid an Ombudsman mar fhianaise. Sna glaonna gutháin sin, tharraing Martha imní anuas ar dtús nach bhfuair sí cáipéisí a polasaí agus ansin, i nglaoch ina dhiaidh sin, thug sí le fios go bhfuair sí na cáipéisí ach go raibh imní uirthi go raibh difríocht sna cistí a infheistíodh. Sa dara glaoch, d'inis ionadaí na cuideachta infheistíochta le Martha gur cheart di an difríocht a phlé lena bróicéir, gur baineadh €440 de réir threoracha an bhróicéara agus go n-íocann an chuideachta infheistíochta an bróicéir. Phléigh an chuideachta infheistíochta an cás le Martha arís an lá dár gcionn.

Nuair a tharraing Martha gearán foirmiúil anuas leis an gcuideachta infheistíochta i mí Iúil 2018, maidir leis na táillí 1.5% ar an bpolasaí, d'fhreagair an chuideachta infheistíochta gur tarraingíodh anuas na ceisteanna ar fad leis an mbróicéir cúpla babhta. Thug an litir le fios gur bróicéir neamhspleách é an bróicéir ag a bhfuil caidreamh gníomhaireachta leis an gcuideachta infheistíochta, agus go mbraitheann an chuideachta infheistíochta ar na treoracha a sheolann an bróicéir chuici.

**Ar lean ar leathanach 35**

# Infheistíocht

**Ar lean ó leathanach 34**

Dúirt an chuideachta infheistíochta nach raibh sí ar an eolas faoi dhíol an táirge ná na táillí a comhaontaíodh idir Martha agus an bróicéir.

Chinn an tOmbudsman go raibh an chuideachta infheistíochta an-chabhrach ina plé le Martha. Bunaithe ar thaifid na nglaonna gutháin a tugadh mar fhianaise, ní fhaca an tOmbudsman aon fhianaise a thug le fios nár fhreagair an chuideachta infheistíochta ceisteanna Martha go cuí.

Níor ghlac an tOmbudsman leis gur bhain an chuideachta infheistíochta airgead as an gciste chun coimisiún an bhróicéara a íoc gan cead uaithi. Dúirt an tOmbudsman nach raibh sé ar an eolas faoi aon oibleagáid a bheadh ar chuideachta infheistíochta chun an fhaisnéis sin a chur ar fail do chustaiméir deiridh nuair a bhíonn idirghabhálaí i gceist, nó an bróicéir sa chás seo. Bhí an chuideachta infheistíochta freagrach as feidhmiú de réir threoracha an bhróicéara, toisc go nglactar leis de réir an dlí go bhfuil an bróicéir ag cur treoracha nó údarás a fuarthas ón gcustaiméir in iúl. Luaigh sé nárbh é ról na cuideachta infheistíochta súil a choinneáil ar an gcaidreamh idir an bróicéir agus an custaiméir. Níor sheas sé leis an ngearán.

# Díospóid maidir le teidlíocht pinsean

Chuir Brendan isteach ar ról sa Státseirbhís agus d'éirigh leis. D'éiligh an ról go mbeadh na hiarrthóirí 21 bliain d'aois ar a laghad, go mbeadh pas acu sa scrúdú trádála sinsearach Roinne ábhartha agus go mbeadh 'taithí ábhartha shásúil i ndiaidh cáilíochta' acu. I mí na Samhna 2014, chuir sé isteach ar bhlianta breise a bhronnadh ar a phinsean, ag baint leas as scéim a cuireadh i bhfeidhm mar aitheantas don chaoi nach bhféadfadh roinnt státseirbhíseach an pinsean iomlán a bhaint amach, a thugtar tar éis 30 bliain seirbhíse, faoin aois scoir éigeantach (60 bliain d'aois), de bharr coinníollacha a bhain le hiarratais.

Diúltaíodh d'iarratas Brendan agus dá achomharc ina dhiaidh sin, toisc nár chomhlíon Brendan na critéir. Ba é an phríomhchúis leis an gcinneadh sin, mar a sonraíodh sa phróiseas achomhairc, go ndúirt an Roinn gur measadh gur íosriachtanas a bhí sa taithí seacht mbliana dá ról, ag úsáid faisnéis a thug an soláthraí di, is é sin gníomhaireacht Stáit faoina sainordú. D'fhág sé sin go raibh am ann pinsean iomlán a thuilleamh gan aon ghá don scéim.

Luaigh Brendan nár sonraíodh an riachtanas 'seacht mbliana' ar an bhfógra poist bunaidh, agus gur úsáid an Roinn an líon is ísle de bhlianta taithí ábhartha i measc na n-iarrthóirí a d'earcaigh sí mar chritéir. Mhaígh Brendan go raibh an fhaisnéis a chuir an soláthraí ar fáil don Roinn chun teacht ar an gcinneadh sin teoranta agus mícheart.

Luaigh sé nuair a labhair sé leo siúd sa ról céanna, go raibh an taithí ba lú níos faide ná 11 bhliain, agus go raibh gach duine os cionn 34 bliain d'aois. Luaigh sé freisin dá gcuirfeadh iarrthóir tús le printíseacht ag 19 mbliana d'aois, an cháilíocht ceithre bliana riachtanach a chur i gcrích, agus taithí seacht mbliana a fháil, nach bhfágfaí dóthain ama dóibh an pinsean iomlán a bhaint amach roimh an aois scoir éigeantach ag 60 bliain d'aois ar aon chuma. D'iarr Brendan go mbronnfaí na blianta breise pinsin air.

Dúirt an soláthraí go ndearnadh gach iarracht a chinntiú go raibh an fhaisnéis a úsáideadh sa chinntiúchán ceart, ach ghlac sé leis go raibh an fhaisnéis fostaíochta a bhí ar fáil dó teoranta. Dúirt an soláthraí gur bhain an tagairt don taithí seacht mbliana leis an líon is lú de bhlianta taithí a bhí ar an gcéad liosta d'iarrthóirí a earcaíodh.

Níl cead ag an Ombudsman ordú a dhéanamh a d'éileodh leasú ar rialacha nó coinníollacha na scéime, ní cheadaítear dó ach cinneadh a dhéanamh ar cuireadh na rialacha i bhfeidhm go cuí sa chás seo. Ghlac an tOmbudsman leis gurbh é 60 bliain d'aois aois scoir uasta Brendan agus nach mbeidh an 30 bliain seirbhíse aige faoin am sin mar gheall ar a aois (34 bliain d'aois) nuair a ceapadh é.

D'aontaigh an tOmbudsman le himní Brendan faoin bhfaisnéis neamhiomlán a sheol an soláthraí chuig an Roinn maidir le taithí ábhartha na n-iarrthóirí, a raibh a cinneadh bunaithe uirthi ba chosúil. Go háirithe, níor áiríodh ach an taithí ba dheireanaí ba chosúil, seachas an taithí ar fad. Tháinig sí salach freisin ar fhaisnéis a tugadh níos deireanaí a shonraigh taithí níos ísle. Luaigh an tOmbudsman nár léir ar aontaigh an Roinn le tuairim Brendan nach féidir tús a chur le printíseacht go dtí 19 mbliana d'aois, seachas an aois dhlíthiúil 16 bliana d'aois. Dá mba amhlaidh a bhí, níor chosúil go bhféadfadh ceapaí an pinsean iomlán a bhaint amach faoi 60 bliain d'aois.

Bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh an chaoi ar ríomhadh an líon ba lú blianta de thaithí ábhartha go hiomlán éagórach, toisc go ndearnadh an ríomh bunaithe ar fhaisnéis neamhiomlán agus mhíchruinn. Níor sheas an tOmbudsman le hiarratas Brendan go soláthrófaí na comhaid phearsanra ábhartha dó.

Dá bhrí sin, sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don soláthraí iarratas Brendan a athmheas ar nós gur cuireadh isteach é den chéad uair.

## Scéim Pinsean

# Díospóid maidir le haistriú cistí pinsin

Go mall i mí na Nollag 2018, thug Christian treoir dá sholáthraí scéim pinsean Sochair Shainithe a shochair dar luach €946,538.40 a aistriú chuig a scéim pinsean fhéinriartha a bhí aige le soláthraí pinsean eile.

Nuair a d'fhiosraigh sé ar an 8 Bealtaine 2019 faoi aistriú na gcistí, dúradh leis gur aistríodh na cistí chuig a scéim ranníocaíochtaí sainithe fhostóir-urraithe. Ghabh a sholáthraí pinsean leithscéal leis, luaigh sé gur fhás luach an chiste ó rinneadh an chéad iarratas agus thug sé tiomantas go n-aistreofaí luach reatha an chiste chuig an scéim cheart láithreach.

Dúirt Christian go raibh an tsuim a aistríodh chuig a scéim fhéinriartha ar an 13 Bealtaine 2019 níos lú ná an tsuim a dúradh leis ar an 8 Bealtaine, cé go raibh sí níos mó ná an luach bunaidh in 2018, ach ní raibh aon taifead ar an gcomhrá ar an 8 Bealtaine ar fáil. D'iarr Christian go lóisteálfaí an 'luach breise' de thart ar €13,000 ina scéim.

Ghlac an soláthraí pinsean leis go ndearnadh an t-aistriú chuig scéim ranníocaíochtaí sainithe an fhostóra in áit chuig an gciste féinriartha mar gheall ar dhearmad an tsoláthraí. D'eagraigh sé láithreach go ndéanfaí an t-aistriú ceart faoi cheann trí lá oibre ó chuir Christian é ar an eolas faoin bhfadhb agus luaigh sé gur aistríodh méid gnóthachain freisin.

Dúirt an soláthraí pinsean nár luaigh sé am ar bith an méid beacht a d'aistreofaí, toisc go mbeadh ar an mbainisteoir infheistíochta é sin a chinneadh, agus nár luadh ach an luach measta ba dheireanaí le Christian. Bhí an luach a aistríodh ina dhiaidh sin ceart ar lá an aistrithe, agus luaigh sé nach ráthaítear na méideanna i scéimeanna ranníocaíochtaí sainithe toisc gur féidir leo athrú de bharr dhálaí an mhargaidh.

Mhaígh an soláthraí pinsean go raibh ceanglas air, ó thaobh an dlí de, Christian a chur ar ais chuig an staid ina mbeadh sé murach gur tharla an dearmad.

Luaigh sé gur aistríodh an méid bunaidh agus an méadú ar an luach a tharla idir mí na Nollag 2018 agus mí na Bealtaine 2019, a chuir é ar ais chuig an staid ina raibh sé roimh an dearmad ach le gnóthachan a rinneadh sa tréimhse sin. Ghabh sé leithscéal as aon mhíchaoithiúlacht a bhain leis an gcás.

Luaigh an tOmbudsman nach raibh aon easaontas ann gur aistrigh an soláthraí pinsean na cistí ábhartha chuig an scéim mhícheart. Ach ghlac sé leis gur ghníomhaigh an soláthraí pinsean chomh tapa agus ab fhéidir leis nuair a tháinig an fhaisnéis chun solais. Luaigh an tOmbudsman freisin gur chosúil gur thuig Christian gur fhág na coinníollacha a bhain le haistriú a phinsin sochair shainithe nach bhféadfaí tús a chur lena leithéid d'aistriú go dtí mí Aibreáin 2019 ar aon chuma.

Ní raibh aon fhianaise ann gur tharla caillteanas i rith na tréimhse sin; ina áit sin, mhéadaigh luach a chiste níos mó ná €13,000 fad a bhí sé infheistithe go mícheart sa chiste ranníocaíochtaí sainithe. Ní raibh aon fhianaise ann go méadódh an ciste féinriartha mar sin sa tréimhse chéanna. Luaigh an tOmbudsman nach raibh smacht ar bith ag an soláthraí ar luach deiridh an aistrithe go hiomlán agus nach bhféadfadh sé a bheith freagrach as dá dtitfeadh luach na gcistí idir an luach measta deireanach a tugadh do Christian agus an dáta aistrithe.

Ghlac an tOmbudsman le maíomh an tsoláthraí pinsean nach raibh de cheanglas air ach Christian a chur ar ais chuig an staid ina mbeadh sé dá n-aistreofaí na cistí i gceart. Chinn an tOmbudsman nach raibh sé míréasúnta go gcuirfeadh an soláthraí pinsean san áireamh gur bhain Christian tairbhe airgeadais as mí-aistriú a chistí agus toisc gur cuireadh an earráid ina ceart go tapa, agus gur gabhadh leithscéal le Christian, níor seasadh leis an ngearán.

# TRÍ CHÉIM chun gearán a dhéanamh leis an 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 LEIS AN 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,** de réir a phróisis réitigh díospóidí inmheánaigh.

Ag deireadh an phróisis réitigh díospóidí inmheánaigh, cuirfidh an soláthraí a dhearcadh féin ar do ghearán in iúl duit, agus ansin:

| | |
|---|---|
| Eisíodh an soláthraí litir freagartha deiridh agus beidh tú sásta leis an gcaoi ar réitíodh do ghearán. | Eisíodh an soláthraí litir freagartha deiridh agus ní bheidh tú sásta leis an gcaoi ar réitíodh do ghearán. |

Ba cheart go léireofaí sa **fhreagairt deiridh** an méid a rinne an soláthraí chun do ghearán a imscrúdú trína phróiseas réitigh díospóidí inmheánach. Ba cheart go gcomhairleofaí duit dul i dteagmháil leis an OSAP anois, mura bhfuil tú sásta.

## 3 Téigh i dteagmháil leis an OSAP

**Má tá tú fós míshásta i ndiaidh an litir freagartha deiridh a fháil, féadfaidh tú dul i dteagmháil leis an 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**