tuarascáil bhliantúil 2008

Financial Services Ombudsman

Ár Ráiteas Misin

Díospóidí neamhréitithe idir Gearánaithe agus Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais a bhreithniú ar bhealach neamhspleách neamhchlaonta, d'fhonn comhshaol na seirbhísí airgeadais a fheabhsú do gach earnáil.

Financial Services
Ombudsman

TUARASCAIL BHLIANTUIL 2008

Curtha faoi bhráid an Oireachtais faoi Alt 57BR d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004.

PRN: A9/0462

CLÁR

Tuarascáil an Chathaoirligh	4
Réamhrá an OSA	6
Cuid I - Ról & Oibríochtaí	11
Comhoibriú leis an Rialtóir Airgeadais agus leis an Ombudsman Pinsean	11
Fin Net, Comhar Trasteorann	11
Ról maidir le Faisnéis Phoiblí	12
Cúrsaí Eagrúcháin	14
CBFF	14
Oiliúint na Foirne	14
Comhpháirtíocht	14
Ráiteas Straitéise	14
Comhall Reachtaíochta	15
Comhairle OSA	15
Comhaltaí	15
Fochoistí	15
Cruinnithe	16
Luach saothair/costais na Comhairle	16
Cuid II - Gearáin	17
Forbhreathnú	18
Staitisticí	19
Cinntí tábhachtacha	23
Saincheisteanna a d'éirigh le linn 2008	26
ISTC	26
Davy	27
Cás Galair Mheabhraigh	28
Príomh-shaincheisteanna Árachais –	29
Díol Infheistíochta – Mí-dhíol	29
Cuid III - Achomharc agus Athbhreithniú Breithiúnach	31
Cuid IV - Ráitis Airgeadais	35
Cuid V - Cás Staidéir	49

AN TOMBUDSMAN UM SHEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

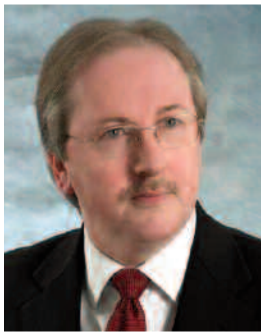
ÁR RÓL D'AON-AMHARC

Mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, tig liom breithniú go neamhchlaonta neamhspleách ar ghearáin ó chustaiméirí agus ó mhionghnóthaí ar leith a bhfuil díospóidí neamhréitithe acu le Soláthróirí Seirbhís Airgeadais atá á rialú ag an Rialtóir Airgeadais, nó atá faoi réir théarmaí an Acht um Chreidmheas do Thomhaltóirí 1995.

Tig liom cúiteamh suas le €250,000 a dhámh má sheasaim le gearán. Tá mo chinntí mar Ombudsman ceangailteach ar an dá pháirtí, ach sa mhéid go bhfuil siad faoi réir achomharc an Ghearránaí nó an tSoláthróra Seirbhís Airgeadais chuig an Ard-Chúirt.

Mar sin de, tá ról garbhreithiúnach agam, agus cinnim an féidir seasamh le gearán nó a mhalairt ar bhonn na fianaise a thugtar, a scrúdaítear agus a athbhreithnítear.

TUARASCÁIL AN CHATHAOIRLIGH



Le linn na bliana, a bhí an-ghnóthach agus dúshlánach, tugadh athrú breise isteach nuair a bunaíodh nuaChomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, ar a bhfuil cúigear ball den tseanChomhairle agus beirt bhall nua, ar 29 Deireadh Fómhair 2008.

Mar cheann dá feidhmeanna reachtúla, a leagadh síos in Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, cheap an Chomhairle Ombusdman agus beirt Leas-Ombudsman i 2005. Ina dhiaidh sin agus le linn 2008 bhain gnó na Comhairle go príomha le feidhmiú a cuid feidhmeanna reachtúla eile, mar atá:

- *treoirlínte a leagadh síos faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman;*
- *cinneadh a dhéanamh faoi na tobhaigh agus táillí atá iníoctha ar na seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman;*
- *cumas agus éifeachtacht Oifig an Ombudsmain a choinneáil faoi athbhreithniú, agus an tAire Airgeadais a chomhairliú ar iarratas ón Aire nó as a stuaim féin, ar aon ábhar a bhaineann le hoibríocht an Ombudsmain; agus*
- *an tOmbudsman a chomhairliú ar ábhar ar bith a n-iarrann sé comhairle ina leith.*

Cé go bhfuil an tOmbudsman freagrach as na gnéithe oibríochtúla d'airgeadas an Bhiúró, tá freagracht fhoriomlán ar an gComhairle, ag feidhmiú ar chomhairle an Aire Airgeadais di, as na caighdeáin chuntasaíochta. Chuige sin, chinntigh an Chomhairle, le cabhair an Choiste Iniúchóireachta, gur comhlíonadh polasaí an Rialtais maidir le pá agus coinníollacha seirbhíse an Ombudsmain, na Leas-Ombudsman, agus na mball foirne uile, mar aon le treoirlínte an Rialtais i dtaobh íocaíocht táillí agus costas Chomhaltaí na Comhairle. Thug an Chomhairle faoi deara go bhfuil na Treoirlínte um Mheasúnú agus Bainistiú Tograí Caiteachais Chaipitiúla á gcomhlíonadh, go bhfuil cuíphrionsabail Rialachais Chorparáidigh á n-athbhreithniú agus monatóireacht á déanamh orthu ar mhaithe le héifeachtacht feidhme. Cloíonn an Chomhairle leis an reachtaíocht maidir le Caighdeáin agus Eitic in Oifigí Poiblí agus tá cinntithe aici, agus leanfaidh sí á chinntiú, go gcuirfidh comhaltaí na Comhairle agus an fhoireann ábhartha in oifig an Ombudsmain araon, cuíRáitis Leasa ar fáil.

Níl aon ról ag an gComhairle maidir le gearáin a réiteach, óir is feidhm neamhspleách de chuid Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais í siúd de réir reachtaíochta. Mar sin féin, ní thig leis an gComhairle neamhshuim a dhéanamh den mhéadú leanúnach suntasach ar chásualach an Bhiúró agus de chastacht na n-ábhar a bhreithníonn an tOmbudsman. Ainneoin na ndeacrachtaí seo, tá tréchur foriomlán agus próifíl phoiblí na hoifige suntasach agus fíor-thábhachtach araon, chun iontaoibh fíor-riachtanach na dtomhaltóirí a chothú. Tá monatóireacht á déanamh ag an gComhairle, freisin, ar thionchar bhreithiúnais na hArd-Chúirte ar ról an Ombudsmain, agus coinneoidh sí faoi athbhreithniú na gnáthaimh nua atá curtha i bhfeidhm ag an Ombudsman de thoradh bhreithiúnas an athbhreithnithe bhreithiúnaigh in Iúil 2008.

Is mian leis an gComhairle a chinntiú nach gcuirfear formáid níos foirmeálta ar nós binse i bhfeidhm, in áit an chuir chuige ghasta inrochtana neamhfhoirmeálta a éilíonn an reachtaíocht ar an Ombudsman. Nuair a bhí buiséad 2009 á mheas acu, chinn an Chomhairle go mbeadh na táillí dlí a leagadh amach mar ba ghá chun gnáthchúrsaí caiteachais ghnó an Bhiúró a thabhú. Tá muinín ag an gComhairle as na breithnithe agus na bearta cúramacha stuama a rinne an tOmbudsman chun caiteachas a choinneáil ag leibhéal cuí.

Is mór an onóir dom a bheith ceaptha mar Chathaoirleach na Comhairle ag an Aire Airgeadais, agus is mian liom m'ard-mheas agus buíochas a chur in iúl do mo chomh-Chomhaltaí ar an gComhairle, a chuireann a gcuid saineolais leathain ar fáil dúinn go gairmiúil tuisceanach. Cuirim focal speisialta buíochais

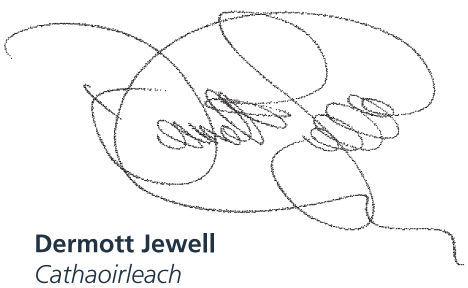
agus measa ó chroí in iúl don iar-Chathaoirleach, Con Power, agus do thriúr iarchomhalta na Comhairle, as a ról agus ionchur maolaisnéiseach, ag cinntiú go mbunófaí go rathúil Biúró eiseamláireach a raibh acmhainn oibríochtúil aige i gcompal rialaithe na seirbhísí airgeadais. Déanfaidh an Chomhairle seo tréaniarracht a chinntiú go leanfaidh an staid amhlaidh agus, nuair is féidir, go bhfeabhsófar í.

Thar mo cheann féin agus thar ceann mo chomhghleacaithe ar an gComhairle, ba mhaith liom tagairt ar leith a dhéanamh don ardmheas atá againn ar ionchur suntasach iar-Rúnaí na Comhairle, Michael Brennan, agus an Rúnaí reatha, Jim Bardon.

Ba mhaith liom, freisin, ómós a thabhairt don Aire Airgeadais agus d'fhoireann a Roinne, as an am a chaith siad agus an tacaíocht a thug siad do mo ról féin, do ról na Comhairle agus do ról an Ombudsmain.

Ar deireadh, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Joe Meade, leis na Leas-Ombudsmain Caroline Gill agus Gerry Murphy, leis na cinn riaracháin agus imscrúdaithe, agus leis an bhfoireann uile, as a n-iarrachtaí ar leith agus as a gcomhiarrachtaí. Is trí na comhiarrachtaí sin agus trí cheannaireacht a chinntíomar go mbeadh Biúró cumasach, forásach, costas-éifeachtach ann, agus freisin, go méadófaí an t-éileamh air de bharr an ardmheasa agus an tseasaimh atá aige i measc na saoránach a bhfuil sí ann dóibh.

Tá mé féin agus an Chomhairle ag tnúth bheith ag obair leis an Ombudsman sa chomhthiomantas atá againn d'fhorbairt leanúnach agus do bheith ag freastail ar riachtanais na ndaoine uile ar ghá dóibh teagmháil lena oifig.



Dermott Jewell
Cathaoirleach
Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

17 Feabhra 2009

RÉAMHRÁ AN OMBUDSMAN UM SHEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

Is ábhar áthais dom mo cheathrú Tuarascáil Bhliantúil mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, maidir le himeachtaí m'Oifige i 2008, a chur faoi bhráid Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Tháinig ann do m'Oifig ar 1 Aibreán 2005.

2008 GO HACHOMAIR

Bhí an Oifig an-ghnóthach i 2008 toisc go raibh

- 5,947 gearán faighte – méadú suntasach de 36% ar 2007
- 4,887 gearán réitithe agus dúnta
- 62% réitithe chun sástacht na ngearánaithe, agus 38% diúltaithe
- 17,450 gearán faighte ó 1 Aibreán 2005 agus 87% nó 15,100 gearán réitithe
- As an 2,340 gearán ar láimh ag deireadh na bliana, 1,485 ag na chéadchéimeanna i dtaca le malartú cáipéisí etc agus 855 faoi imscrúdú. Go deimhin, fuarthas breis agus 1,600 gearán sa ráithe deiridh de 2008.
- 19,000 glao gutháin faighte, méadú 83%, agus 180,000 tadhall déanta lenár suíomh gréasáin, i gcomparáid le 70,000 i 2007
- 99.9% de na tobhaigh reachtúla de €4.3m bailithe
- Na córais FT i gcoitinne athchóirithe agus na córais bhainistíochta, do láimhseáil gearán, nuashonraithe go mór
- Na gnáthaimh láimhsithe gearán athchóirithe agus curtha i bhfeidhm in am gearr d'fhonn breithiúnas na hArd-Chúirte a chur san áireamh
- Riarachán oifige an-chumasach agus éifeachtach i gcónaí, ainneoin gur chuir na gnáthaimh ghearáin athchóirithe an-mhoill ar ár gcuid oibre.
- Athbhreithniú déanta ar rialú cáilíochta ag iarbhreitheamh de chuid na Cúirte Uachtaraí.

Measaim, ar an gceann caol de, gur aisíocadh thar €45m le tomhaltóirí mar thoradh ar mo chuid cinntí ó Aibreán 2005.

I mo Thuarascáil Bhliantúil do 2007, thug mé le fios go raibh mé thar a bheith sásta go raibh dul chun cinn suntasach déanta i dtréimhse ghearr, agus ní taise de 2008 é. Chruthaigh ardphróifíl na hOifige, de bharr na gCinntí a rinneadh ach go hairithe, an líon méadaithe gearán agus iarratas ar eolas a fuarthas, an aire a dhírigh na meáin ar ár gcuid oibre, agus na mBreithiúntais Cúirte suntasacha, go raibh bliain mhóréachta againn, ach ceann a bhí lán de chastacht, freisin. Chothaigh an ról atá agam féin próifíl fhabhrach, go háirithe nuair a léirigh cláir theilifíse na cleachtais leanúnacha nach raibh inghlactha, maidir le táirgí infheistíochta a mhídhíol le seandaoine, réimse ar luaigh mé an-imní faoi sa dá bhliain roimhe sin.

BREITHIÚNAIS AGUS ACHOMHARCTHA NA HARD-CHÚIRTE, I GCOITINNE

Tá mo chinntí i leith gearáin ceangailteach, ach iad faoi réir achomhairc chuig an Ard-Chúirt ag ceachtar páirtí; agus mar oifigeach reachtúil táim féin, freisin, faoi réir athbhreithnithe reachtúil. Tugann achomharc chun na hArd-Chúirte cosaint reachtúil don dá pháirtí, má shíleann siad nach bhfuil cinneadh ceart déanta agam. Go deimhin, i gcás oifige ar féidir léi suimeanna móra i gcúiteamh a dhámh, agus a dhéanann amhlaidh, tá sé dosheachanta go dtarlódh dúshláin dá sórt.

Is fiú aird a dhíriú ar thrí ábhar, ach go háirithe

(a) Breithiúnas na hArd-Chúirte

B'ábhar mórshuntais é an t-athbhreithniú breithiúnach, achomharc agus dúshlán bunreachtúil a thug Davy Stocbhróicéirí in aghaidh Cinnidh de mo chuid maidir le Comhar Creidmheasa an Bhóthair Bhuí. I mbreithiúnas athbhreithnithe reachtúil na Cúirte in Iúil 2008, neamhníodh mo chinneadh agus aischuireadh an t-ábhar chugamsa chun an gearán a imscrúdú agus a bhreithniú ar bhonn gnáthamh leasaithe – níor tharla seo ós rud é gur aistarraing Comhar Creidmheasa an Bhóthair Bhuí a ghearán i Lúnasa 2008. Rinne mé an breithiúnas a achomharc chuig an gCúirt Uachtarach ar 26 Lúnasa 2008, agus táim a feitheamh leis an toradh – féach Cuid iii.

Baineann an tsaincheist le mo ghnáthaimh lena n-áirítear *inter alia,* malartú agus fionnachtain cáipéisí, réamhchinntí agus éisteachtaí ó bhéal. De thoradh an bhreithiúnais seo, ba ghá leasú a dhéanamh ar an gnáthaimh a bhí agam chun déileáil le gearáin, agus ba ghá na gearáin ar láimh ar 30 Iúil a chur ar fionraí go dtí go gceapfaí gnáthaimh leasaithe. Feidhmíodh iadsan a luaithe ab fhéidir, ar 27 Lúnasa, tar éis an breithiúnas a bhreithniú go cúramach agus comhairle dlí bhreise a fháil. Tá na gnáthaimh leasaithe mionsonraithe i gCuid iii. De thoradh na ngnáthamh seo, glacann sé i bhfad níos faide ar an Oifig na gearáin a réiteach, toisc go bhfuil an meán-am chun gearáin a réiteach méadaithe ó 3 mhí go 5 mhí ar a laghad.

Is ceist í, an ndéanfadh Davy riamh an tairiscint de €35m ar glacadh léi i 2008, chun an mídhíol líomhnaithe de bhuanbhannaí infheistíochta don Bhóthar Buí agus do thart ar 130 comhar creidmheasa eile a réiteach, mura mbeadh an cinneadh i leith ghearán Chomhar Creidmheasa an Bhóthair Bhuí a rinne mé in Eanáir 2008.

(b) Achomharctha i gcoitinne

Bheadh sé mí-réalaíoch a cheapadh nach ndéanfaí achomharctha. Ní bhreithním riamh an bhféadfaí achomharc a dhéanamh sula ndéanaim Cinneadh, óir bíonn orm Cinneadh a dhéanamh, agus déanaim sin, tar éis dom na fíricí agus an fhianaise a thairgeann an dá pháirtí a mheá. Ar ndóigh, cosnaím mo ghníomhartha go láidir sa Chúirt agus ní amharcaim ar achomharc mar bhua don Ombudsman ná don achomharcóir – níl ann ach cuid den phróiseas reachtúil. Dála an scéil, faoin 31 Nollaig 2008, níor achomharcadh ach 0.2% de mo chinntí – 8 acu ag soláthróirí Seirbhís Airgeadais agus 16 ag gearánaithe – agus as 14 achomharc a críochnaíodh faoin dáta sin, ní dheachaigh ach 2 breithiúnas i mo choinne.

(c) Costais dhlíthiúla

Tabhaíodh €1.3m i 2008 i leith costais dhlíthiúla a raibh gá leo chun caingne Ard-Chúirte in aghaidh mo chinntí a chosaint. Ní thig liom stop a chur le duine ar bith a achomharcann Cinneadh de mo chuid, ach is gá go mbeinn ábalta mo ghníomhartha a chosaint. Go deimhin, ní raibh moill ar Sholáthróir Seirbhís Airgeadais nach raibh sásta le cinneadh na hArd-Chúirte i m'fhabharsa, achomharc a dhéanamh chuig an gCúirt Uachtarach. Ní chinnfinn féin ar bhreithiúnas Ard-Chúirte a achomharc chuig an gCúirt Uachtarach, ach amháin tar éis dom tuairim Abhcóide a fháil agus a mheas, agus sa chás go measfainn ar deireadh thiar gur ghá agus gur chuí breithiúnas na cúirte is airde sa tír a fháil ar ábhar an-tábhachtach. Measaim nach dtarlódh a leithéid ach go hanamh.

Lorgaím mo chostais i gcónaí nuair nach n-éiríonn le hachomharc nó go naistarraingítear é, cé nach furasta iadsan a bhailiú ó dhlíthithe tuata. Is gá go mbeadh an maoiniú riachtanach ann chun mo ghníomhartha a chosaint agus is cóir nach mbeinn ar easpa airgid nuair a éiríonn achomharc, nó ní bheadh ionam ach '*quango*' gan mhaith. Go dtí seo, le tacaíocht na Comhairle a cheap an tobhach, agus an Aire Airgeadais a d'fhaomhaigh é, tá áthas orm a chlárú nár fágadh gann ar airgead mé.

GEARÁIN

Glacaim go hiomlán go bhfuil iarrachtaí inmholta á ndéanamh ag earnáil fhoriomlán na seirbhísí airgeadais lena chinntiú go bhfuiltear ag déileáil le custaiméirí ar

bhealach cuí cothrom. Dá ainneoin seo, tá sé dosheachanta go gcuirfí gearáin chuig m'Oifig i gcúinsí áirithe. De bharr imeachtaí agus cinntí m'Oifige, tuiscint an phobail ar ról m'oifige ó bunaíodh i 2005 í, an cor chun donais sa gheilleagar, an trí chéile sna margaí airgeadais, an tuitim i luachanna infheistíochta agus cailliúint iontaoibhe i measc tomhaltóirí sna forais airgeadais, tá fás suntasach tagtha ar obair na hoifige. Is ábhar sásaimh dom gur réitíodh, de bharr obair na hOifige, thar 62% de na gearáin chun sástacht na ngearánaithe, agus nár seasadh leis an gcuid eile.

Le linn 2008

- Rinne mé Cinntí maidir le díol táirgí míchuí, athbhreithnithe polasaí nach ndearnadh in am, clúdach le haghaidh breoiteacht shonraithe, agus saincheisteanna eisiaimh maidir le sochar cosanta ioncaim. Ba chás liom, freisin, neamhnoctadh coinbhleachtaí leasa agus táirgí árachais '*timfhillteacha*', mar aon leis an dóigh inar shroich roinnt gearán m'oifigse nuair nár chóir sin dá ndéileálfadh na forais leis an ngnó ar bhealach cuí.

- Chuir sé as dom go mór, ní hamháin go raibh roinnt bheag Soláthróirí Seirbhís Airgeadais ciontach agus inmhilleáin ó thaobh táirgí míchuí a dhíol, ach go raibh a ngníomhartha, agus iad ag iarraidh na cleachtais sin a chosaint, neamhionadach, ar a laghad, ar earnáil na seirbhísí airgeadais, agus b'fhiú iad an cáineadh ab airde uaimse. Dúirt mé go poiblí go raibh roinnt de na cleachtais inchurtha le cuinsí an *iarthair fhiáin* agus nár chóir glacadh leo in aon sochaí. Tá súil agam nach mbeidh orm tagairt do shaincheisteanna dá shórt arís.

- Tugadh le fios i gcás roinnt de na gearáin ar sheas mé leo (*líon beag, ach iad suntasach*), gur díoladh táirgí míchuí, go háirithe do sheandaoine, agus i gcásanna eile nár nochtadh coinbhleachtaí leasa. Tá deireadh, chomh fada is a bhaineann sé liomsa, leis an ré inar féidir le forais airgeadais buntáiste a bhreith ar éinne, agus go háirithe ar sheandaoine nó ar dhaoine faoi mhíchumas. Ní bheidh moill orm cúiteamh a dhámh agus aon ghníomh urchóideach dá shórt a fhoilsiú. Ach is eol dom agus fáiltím roimhe, go bhfuil tionscal na seirbhísí airgeadais ag déanamh tréaniarrachta chun cosc a chur le mí-úsáidí dá shórt feasta, ach b'iomarca fiú cás amháin, dá dtarlódh sé.

- Na nótaí faisnéise a chuir an Rialtóir Airgeadais ar fáil faoi chlúdach do bhreoiteacht thromaí agus faoi árachas taistil, mar aon lena mheabhráin do sholáthróirí seirbhís airgeadais maidir leis an dualgas orthu déileáil go cuí le custaiméirí aosta agus a chinntiú go ndéanfaí athbhreithnithe tráthúla ar pholasaithe árachais lánsaoil, chuir siad san áireamh na tromábhair imní a bhí curtha in iúl agam dó.

- I mBealtaine 2008, chuir an *Irish Nationwide Building Society* in iúl dom gur aisíocadh €1.56m, nuair a chríochnaigh siad an obair 'siarfhéachana' a d'iarr mé i 2006, faoi mhaoirsiú ginearálta an Rialtóra Airgeadais, tar éis na nimeachtaí athbhreithnithe bhreithiúnaigh a thóg an Cumann i m'aghaidh a bheith socraithe i m'fhabhar. Cé go raibh áthas orm gur thuill mo ghníomhartha buntáistí do thomhaltóirí, bhí an tsuim dheiridh cuid mhaith níos lú ná céadmheastachán an Chumainn – €3m go €6m. Chuir ísle na suime deiridh iontas orm agus chuir mé m'imní in iúl don Rialtóir Airgeadais.

- Maidir le Banna Infheistíochta ar leith a díoladh le 'timfhilteacht' chomhlacht árachais

  - An phríomh-imní a bhí ormsa ná, ar thuig na díoltóirí, tionscnóirí agus ceannaitheoirí go soiléir gurb é a bhí sa táirge 'timfhillteach' le fírinne, táirge ar thacaigh comhlacht Éireannach leis – foras airgeadais ISTC, a bunaíodh i Meitheamh 2005 agus nach bhfuil faoi rialú an Rialtóra Airgeadais. Nuair a cuireadh an foras seo faoi scrúdaitheoireacht, chaill na hinfheisteoirí gach rud. Tá tuairim láidir agam, áfach, go mb'fhiú don tionscal táirgí den chineál seo a bhreithniú go cúramach feasta maidir lena n-oiriúnacht fhoriomlán agus an tuiscint ghinearálta atá ag gnáthdhaoine orthu, ach go háirithe. Bhí díol iomlán na mBannaí seo faoi réir athbhreithniú an Rialtóra Airgeadais, freisin, agus le linn 2008 bhí mé i ndlúth-theagmháil leis an Rialtóir ina thaobh seo.

- Sheas mé le roinnt gearán faoi na bannaí seo agus dhiúltaigh mé do roinnt eile, ach ba é mo thuiscint ó chuid de na tuairimí a luadh liom go rabhthas ag súil go seasfainn leo uile. Is é mo ról mar Ombudsman, áfach, a bheith i m'eadránaí neamhspleách neamhchlaonta ar dhíospóidí nár réitíodh, agus ní sheasaim le gearáin ach amháin má fhaighim amach, tar éis imscrúdaithe iomláin, go ndearna an Soláthróir Seirbhís Airgeadais a dhíol an infheistíocht faillí nó teip maidir lena dhualgas cúraim.

- Chuir mé mo throm-imní in iúl don Rialtóir Airgeadais maidir le coiste infheistíochta agus bainisteoir a bheith ciontach ó thaobh €1m a infheistiú sa bhanna seo. Bhí imní orm dá nglacfadh comhair chreidmheasa eile leis na gnáthaimh a bhí i bhfeidhm agus infheistiú á dhéanamh – an fhoirm iarratais a shíniú "go haingiallta" gan an réamheolaire mionsonraithe a léamh – tar éis comhairle infheistíochta a fháil ó bhróicéirí, go gcuirfí i mbaol go mór cistí na mball a tugadh faoi iontaobhas do na comhair chreidmheasa. Bhí mé an-cháinteach, freisin, faoin méid a rinne an comhlacht comhairleach infheistíochta agus d'ordaigh mé dó €500,000 a íoc leis an gcomhar creidmheasa. Tá achomhairc déanta ag an dá pháirtí ó shin chuig an Ard-Chúirt.

RIALÚ CÁILÍOCHTA

Mar chuid de thionscnamh rialaithe cáilíochta i 2008, shocraigh mé go n-athbhreithneodh iarbhreitheamh den Chúirt Uachtarach sampla de mo Chinntí. Chuir sé in iúl dom go raibh mo Chinntí an-fhorasta agus gur thángthas orthu ar bhealach fíor-shásúil. Tá ar intinn agam a shocrú go ndéanfar athbhreithniú den chineál céanna ag dheireadh 2009, chun forfheidhmiú na ngnáthamh leasaithe a cuireadh i bhfeidhm i Lúnasa 2008, a mheas.

COMHTHÉACS RÓL AN OMBUDSMAIN

Ón méid thuas, is cuí mo ról a chur i gcomhthéacs, is é sin, imscrúdú agus rialú gearán go neamhchlaonta neamhspleách. Cé nach laoch tomhaltóirí ná abhcóide tomhaltóirí mé, mar sin féin, ní féidir le mo ról agus leis na gníomhartha a rinne mé ó thosaigh mé ar 1 Aibreán 2005, ach feabhas a chur ar chomhshaol foriomlán na seirbhísí airgeadais, go háirithe do thomhaltóirí.

Ina thaobh seo, is gá amharc ar mo ról mar chuid de sheamair cheithre bhilleog, a bhfuil an Rialtóir Airgeadais, an tionscal agus na tomhaltóirí, agus an Roinn Airgeadais mar na billeoga eile. Is í an tOireachtas an fréamh daingean, óir is é ar deireadh a bhronnann na cumhachtaí reachtúla a fheidhmím. Cé go bhfuil róil shainiúla ag na páirtithe uile, oibríonn siad go dlúth le chéile, mar sin féin, chun an comhshaol is fearr a chinntiú do thomhaltóirí. Dá réir sin, beidh malartú eolais agus tuairimí idir an Rialtóir Airgeadais agus m'oifigse fíorthábhachtach i gcónaí. Tá ról éagsúil ag gach duine againn, ach tá siad araon dírithe ar an gcomhshaol is fearr a aimsiú ina gcaithfear go cothrom le tomhaltóirí. Is forbairtí dearfacha iad na hiarrachtaí atá á ndéanamh ag an tionscal in iomlán le bheith níos trédhearcaí agus níos faisnéisí, nuair is fíor nach mbeidh moill feasta ar phobal tomhaltóirí níos oilte agus níos eagnaí gearán a dhéanamh.

Leiríonn an buanfhás bliantúil ar líon na ngearán a fhaigheann m'oifig in aghaidh Soláthróirí Seirbhís Airgeadais agus a réitítear anseo, go bhfuil idir thomhaltóirí agus sholáthróirí sásta go gcuireann m'oifig córas réitithe díospóidí ar fáil do chúrsaí airgeadais, atá neamhchlaonta neamhspleách agus saor in aisce.

MAOINIÚ

Is trí thobhach reachtúil a mhaoinítear m'oifig, agus ba €5.1m costas reachtála na hOifige i 2008. Bhí bailiúchán na dtobhach reachtúil an-sásúil, agus coinníodh smacht teann ar na costais reáchtála fhoriomlána.

ÓMÓS

Ar ndóigh, ní fhéadfaí dul chun cinn na hoifige agus a staid dhea-bhunaithe i gcomhshaol sheirbhísí airgeadais na hÉireann, a bhaint amach gan tiomantas agus diongbháilteacht na foirne measartha beag, idir bhuan agus chonarthach, agus táim an-bhuíoch as sin. Táimid uile feasach go bhfuil na gearáin ag éirí níos casta in aghaidh an lae agus go bhfuilimid faoi réir dhúshlán féideartha na hArd-Chúirte i gcónaí.

Tá méadú suntasach tagtha ar líon na nglaonna gutháin, na r-phost agus na nglaoiteoirí pearsanta chun m'oifige i rith na bliana. Tugann seo le fios go bhféachann daoine ar m'oifig mar fhoinse luachmhar eolais. Tá rún agam go mbeidh ár malartán pearsanta i gcónaí, óir ní ghlacfainn le huathionad glaonna a bheith i m'oifig. Cé go bhfuil an oifig an-ghnóthach, tá sé mar pholasaí oifige againn aisghlao a dhéanamh laistigh de 30 nóiméad i ngach cás, agus tá súil againn nach dteipeann sin orainn ach go hanamh. Go deimhin, caithfear locht a fháil ar an modh ionsaitheach a bhíonn ag mionlach a dhéanann teagmháil leis an oifig. Caithfidh gearánaithe a thuiscint nach féidir liom seasamh le gach gearán, agus soláthróirí, gur féidir liom cinneadh a dhéanamh ina n-aghaidh. Cé go mbíonn trua agam dá gcás, ní rud maith é go mbíonn orm cabhair a lorg ó na Gardaí ar ócáidí chun daoine trioblóideacha a aistriú ó m'oifig. Bhí ar m'fhoireann ar ócáidí éagsúla, de réir mo threoracha, deireadh a chur le glaonna gutháin ó dhaoine maslacha, ar a n-áirítear corr-sholáthróir seirbhís airgeadais agus corr-phearsan dlíthiúil.

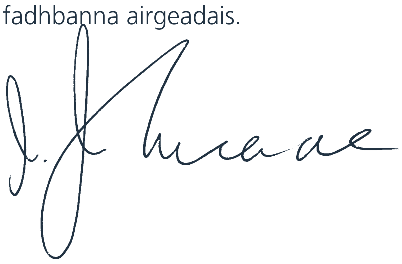
Ceapadh Comhairle nua agus Cathaoirleach nua ar 29 Deireadh Fómhair 2008, agus táim ag dréim le bheith ag obair leo ar an dóigh chomhchuí chéanna ar oibrigh mé leis an sean-Chomhairle. Tugaim ómós don Chathaoirleach imeachta, do na comhaltaí imeachta agus do na comhaltaí nuacheaptha, freisin, a chinntigh gur fheidhmigh ár róil faoi seach go réidh.

Táim buíoch as an tacaíocht a fhaighim ón Rialtas, ón Oireachtas, ó oifigigh na Roinne Airgeadais, ón Rialtóir Airgeadais, ón Ombudsman Pinsean agus ó Ghníomhaireacht Náisiúnta na dTomhaltóirí. Táim buíoch, freisin, do mhórearnáil na seirbhísí airgeadais, do na meáin, do Eversheds O'Donnell Sweeney Aturnaetha agus do bhaill eile na foirne tacaíochta dlí atá agam, do Crowley's DFK mar iniúchóirí inmheánacha, don Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste, do thomhaltóirí agus do dhaoine eile a d'éascaigh go mór aimsiú na sprice a bhí againn.

FÉACHAINT ROMHAINN

Mairimid uile in aimsir atá dúshlánach éilitheach. Caithfidh oifig reachtúil mar atá agamsa bheith ábalta na hionchais sin a aimsiú, gan próis chuí a shárú ná cáilíocht na hoibre a lagú. Tá m'Oifig bunaithe go maith anois, agus is ábhar ard-ionchais í ag Gearánaithe agus ag Soláthróirí Seirbhís Airgeadais araon, a ndéanaimid tréaniarracht í a chomhlíonadh. Sa ré corrach eacnamaíochta reatha ní féidir méadú ar líon na ngearán a sheachaint. Ní fiú dada an rialúchán uile ag tomhaltóir ar leith mura bhfuil rochtain éasca aige ar mhearchóras éifeachtach sásaimh saor in aisce, lasmuigh de na Cúirteanna, chun an éagóir a rinneadh a phlé go hoscailte agus leigheas a fháil uirthi laistigh d'amchreat réasúnta gearr. Leanfaidh m'oifig ag soláthar córais dá shórt ar bhonn costas-éifeachtach, neamhchlaonta, cumasach.

Ach cuirfidh an t-ualach oibre méadaithe, agus an gá atá ann cloí le riachtanais an pholasaí phoiblí maidir le buiséid agus acmhainní, stró ar an Oifig ó thaobh seirbhís chumasach éifeachtach dá shórt a sholáthar. Déanfaimid an iarracht is gá chun aghaidh a thabhairt ar an dúshlán sin ar bhealach chomh praiticiúil éifeachtach agus is féidir. Ón taobh sin de, tabharfaidh an óstáil a rinne mé i Meitheamh 2009 ar an gcomhdháil bhliantúil de Ghréasán Idirnáisiúnta Scéimeanna na nOmbudsman Airgeadais, cuidiú dúinn chun ár sainorduithe a aimsiú, ós rud é gur feiniméin dhomhanda anois iad na fadhbanna airgeadais.



Joe Meade
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

17 Feabhra 2009

cuid 1

Ár Ról & Ár nOibríochtaí

CUID 1
ÁR RÓL & ÁR NOIBRÍOCHTAÍ

RÓL AN OMBUDSMAN UM SHEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

Is oifigeach reachtúil é Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais a phléann go neamhspleách le gearáin ó thomhaltóirí, faoi dhéileálacha ar leith leis na Soláthróirí Seirbhís Airgeadais uile nár réitíodh, tar éis dóibh dul trí chórais réitithe gearán inmheánacha na soláthróirí. Tá an tOmbudsman, mar sin, ina eadránaí ar dhíospóidí neamhréitithe agus tá sé neamhclaon. Tá Rialtóir Airgeadais na hÉireann freagrach as saincheisteanna níos leithne maidir le cosaint tomhaltóirí. Is féidir le gach custaiméir pearsanta, comhlacht teoranta le láimhdeachas de €3m nó níos lú, comhlacht neamhchorpartha, carthanas, club, comhpháirtíocht, iontaobhas etc gearáin a dhéanamh leis an Ombudsman.

Is seirbhís saor in aisce é don Ghearánaí, is féidir cúiteamh suas le €250,000 a dhámh, agus tá na cinntí ceangailteach, faoi réir achomhairc chuig an Ard-Chúirt.

COMHOIBRIÚ LEIS AN OMBUDSMAN PINSEAN AGUS LEIS AN RIALTÓIR AIRGEADAIS

Reáchtáladh cruinnithe ag pointí éagsúla i rith na bliana le foireann agus bainistíocht na hOifige seo, agus le foireann agus bainistíocht Ombudsman na bPinsean agus an Rialtóra Airgeadais. Cloítear le forálacha na Meamram Tuisceana atá sínithe ag na trí oifig sin.

Le linn na bliana d'eisigh an Oifig seo agus an Rialtóir Airgeadais comhráiteas preasa maidir le taighde faoi thoilteanas tomhaltóirí na hÉireann chun gearán gníomhach a dhéanamh i dtaobh saincheisteanna airgeadais phearsanta. Ag tagairt dó d'fheasacht mhéadaithe Oifig an Rialtóra Airgeadais agus an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, dúirt an tOmbudsman um Sheirbhísí Aigeadais.

"Tá fás leanúnach bliantúil ar líon na ngearán a fhaigheann m'oifig i dtaobh comhlachtaí seirbhísí airgeadais. Tá idir thomhaltóirí agus Sholáthróirí Seirbhís Airgeadais sásta go dtairgeann m'oifig seirbhís réitithe díospóidí atá neamhchlaonta neamhspleách agus saor in aisce. Beidh comhoibriú idir an dá oifig fíorthábhachtach i gcónaí chun an toradh is fearr is féidir a bhaint amach do thomhaltóirí. Cé go bhfuil róil éagsúla againn, táimid araon dírithe ar an gcomhshaol is fearr a aimsiú ina bhfaighidh tomhaltóirí cothrom na Féinne."

FIN-NET AGUS COMHAR TRASTEORANN

Is ball de FIN-NET é Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais. Tá FIN-NET ina ghréasán réitithe díospóidí airgeadais, atá comhdhéanta de scéimeanna náisiúnta gearán neamhchúirte i dtíortha Limistéar Eacnamaíochta na hEorpa (Ballstáit an Aontais Eorpaigh móide an Íoslainn, Lichtinstéin agus an Ioruaidh) atá freagrach as díospóidí a láimhseáil idir tomhaltóirí agus Soláthróirí Seirbhís Airgeadais, i.e. bainc, comhlachtaí árachais, comhlachtaí infheistíochta agus eile. Thionscain Coimisiún na hEorpa an gréasán seo i 2001.

Laistigh de FIN-NET, bíonn comhoibriú idir na scéimeanna chun rochtain éasca a sholáthar do thomhaltóirí ar ghnáthaimh ghearáin neamhchúirte i gcásanna trasteorann. Má bhíonn díospóid ag tomhaltóir i dtír amháin le Soláthróir Seirbhís Airgeadais ó thír eile, cuirfidh baill FIN-NET an tomhaltóir i dteagmháil leis an scéim gearáin neamhchúirte ábhartha agus tabharfaidh siad an t-eolas is gá ina taobh.

Le linn 2008, tarchuireadh 38 gearán chuig an Oifig seo trí scéim FIN-NET, le Gearánaithe á dtarchur chugainne ag Seirbhís um Ombudsmain Airgeadais na RA, ag le Médiateur de la Féderation san Fhrainc, agus ag Dienst Ombudsman De Post sa Bheilg. Ina theanntasan, tharchuir an Oifig seo 76 Gearánaí chuig baill eile de scéim FIN-NET.

RÓL UM FHAISNÉIS DON PHOBAL

Ba bhliain rathúil eile í seo maidir le próifíl na hOifige a ardú. Brathann ár rathúlacht ar ardleibhéal feasachta an phobail faoinár ról. I 2008 ghlac mé páirt i roinnt agallamh raidió, teilifíse, nuachtáin agus iris tionscail.

Bhí an fhoireann i láthair agus rinne siad léiriú ag roinnt ródseónna tionscail, taispeántais, leabharlanna poiblí agus ollscoileanna. Ghlac foireann na hOifige páirt i raon leathan léirithe poiblí lena chinntiú go bhfuil an pobal eolach ar nádúr na seirbhíse a sholáthraíonn an Oifig. Is áisiúil iad na hócáidí seo chun aiseolas a bhailiú ón bpobal.

Is iad seo a leanas na léirithe agus ócáidí ar ar fhreastail an tOmbudsman um Sheirbhísí Poiblí agus a fhoireann, go náisiúnta agus go hidirnáisiúnta, mar aon lena bhfreastal ar an Oifig seo:

1. LÉIRITHE

(a) Éire

Forais Árachais – Corcaigh, Baile Átha Cliath agus Sligeach
Seónna trádála do dhaoine thar 50 i nGaillimh, i mBaile Átha Cliath agus i gCorcaigh
Comhdhálacha comhaill i mBaile Átha Cliath agus i gCorcaigh
Institiúid Teicneolaíochta Phort Láirge
Caibidil Chomhair Chreidheasa Luimnigh/An Chláir
Caibidil Chomhar Creidmheasa Chill Dara
An Dámh Dlí in Ollscoil na Gaillimhe
Árachas FBD
RSA (*Royal & Sun Alliance*)
Grúpa Bhanc Uladh
Cónasc Baincéireachta agus Institiúid Baincéirí na hÉireann
Gnóthaí Pobail Éireann
Experian Ireland Ltd
Leabharlann Phoiblí Bhaile Átha Cliath
Céad-Chomhdháil CPD Bhliantúil an Fhorais Árachais
Measúnóirí Éilimh Árachais
Cumann na nOifigeach Comhaill
Institiúid Bhainistíocht Creidmheasa na hÉireann
Comhshearmanas bronnta III/ACOI/IBA/ LIA i COBÁC

(b) Idirnáisiúnta

Gréasán Idirnáisiúnta na nOmbudsman Airgeadais – Nua Eabhrach
Cumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann – Dún Éadain
Coimisinéir an AE um Chosaint Custaiméirí – An Bhruiséil

2. CUAIRTEANNA AR AN OIFIG AG OIFIGIGH Ó

Coimisiún an AE
Parlaimint na hEorpa
Banc Ceannais Phoblacht na Seice

3. CRUINNITHE

An Cumann Bróicéirí Gairmiúla Árachais
Cumann Bróicéirí na hÉireann
Cónaidhm Árachais na hÉireann
Cónaidhm Baincéireachta na hÉireann
Conradh na hÉireann de Chomhair Chreidmheasa
Árachas Sláinte Saorálach
An Roinn Sláinte agus Leanaí
Árachas Stuamachta
Lárionad Thomhaltóirí na hEorpa
Foras Árachais na hÉireann
Soláthróirí Seirbhís Árachais lonnaithe san IFSC
Soláthróirí Seirbhís Árachais ar leith
Daoine ar leith

4. ILGHNÉITHEACH

Ailt in irisí Tomhaltóra agus Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais
Agallaimh sna meáin
Comórtas suíomh gréasáin do scoláirí idirbhliana
Siollabais oideachais dara leibhéil do chúrsaí gnó
Freastal ar ócáidí éagsúla na seirbhísí airgeadais.

CÚRSAÍ EAGRÚCHÁIN

CÓRAIS BHAINISTÍOCHTA & FORBARTHA FEIDHMIOCHTA (PMDS)

Thionscain an Oifig Córas PMDS i 2007 agus leanadh leis i 2008. D'athbhreithnigh an bainisteoir ábhartha feidhmíocht gach ball foirne ar leith i 2008, agus aontaíodh ar chuíphlean oiliúna agus forbartha.

OILIÚINT NA FOIRNE

Aithníonn Oifig an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais gurb í an phríomhacmhainn acu an fhoireann, agus cuirtear deiseanna oiliúna ar fáil do na baill foirne chun a gcuid eolais agus scileanna a fhorbairt. Is féidir oiliúint agus forbairt na foirne a chur i bhfeidhm le cúrsaí foirmeálta 'intí' nó le cúrsaí a sholáthraíonn comhlachtaí gairmiúla oiliúna seachtracha. Spreagann an Oifig an fhoireann uile chun leas a bhaint as breisoideachas ábhartha ag gach céim dá ngairmréim, agus cuirtear cabhair ar fáil chuige sin.

COMHPHÁIRTÍOCHT

Tá an Oifig tiomanta don Chomhpháirtíocht agus is gnáthamh é an Chomhpháirtíocht trína nglactar comhairle ón bhfoireann agus trína mbíonn siad páirteach i mbainistiú agus i bhforbairt na hOifige.

GNÁTHAIMH LÁIMHSEÁLA GEARÁN

Athbhreithníodh ár ngnáthaimh ghearán ar bhonn leanúnach i 2008. Go háirithe, i bhfianaise Bhreithiúnas na hArd-Chúirte in Iúil 2008, cuireadh gnáthaimh leasaithe i bhfeidhm i Lúnasa 2008.

CÓRAIS TF

Rinneadh forbairt bhreise ar ár gCóras Bainistíochta Cásanna i 2008. In áit na sean-ríomhairí glúine cuireadh samhaltáin atá inchriptithe ar fáil. Tá crua-dhioscaí gach ríomhaire glúine anois lánchriptithe. Rinneamar uasghrádú ar ár bhFreastalaí i Nollaig 2008 (trí chrua-earraí agus bogearraí nua a shuiteáil). Rinneadh na pacáistí Cuntais agus Párolla a uasghrádú, freisin.

BAILIÚ TOBHACH

Forálann an tAcht um an Banc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 – Ailt 16, 57 BE agus BF – go bhfuil tobhaigh le híoc ag Soláthróirí Seirbhís Airgeadais chun go mbeidh ar chumas Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a chuid feidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh. Leagann Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais síos méid na dtobhach, le faomhadh an Aire Airgeadais. Bhí rath ar bhailiú na dtobhach ó bhunús na Soláthróirí Seirbhís Airgeadais. I 2009 tá beartaithe againn áis dhírdhochair a thionscnamh d'idirghabhálaithe chun tobhaigh a íoc.

SEÓNNA BÓTHAIR

Bhí an-chuid léirithe againn i gceantar Bhaile Átha Cliath, agus bhí seastán againn ag seónna do dhaoine Thar 50 i mBaile Átha Cliath, i gCorcaigh agus i nGaillimh. Bhíomar le páirt a ghlacadh i Seó ar an Tullach Mhór i Lúnasa. Ar an drochuair, cuireadh sin ar ceal ag an nóiméad deiridh de bharr drochaimsire. Tá súil againn filleadh ar an Tulach Mhór, áfach, i 2009.

RÁITEAS STRAITÉISE

Foilsíodh Ráiteas Straitéise agus Plean Gnó 2007–2009 i Meán Fómhair 2006. Tá athbhreithniú leanúnach á dhéanamh ar na spriocanna agus cuspóirí ann, agus tá siad á bhforfheidhmiú de réir na n-amchreataí a leagadh amach sa Ráiteas.

COMHALL REACHTAÍOCHTA

Comhlíonann an Oifig na riachtanais reachtúla uile sna réimsí Sláinte agus Sábháilteachta, Comhionannais, Saoire Tuismitheora, agus i réimsí eile mar a leanas:

Na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise 1997 agus 2003

Baineann na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise le gnéithe riaracháin na hOifige. Ní féidir comhaid imscrúdaithe a chur ar fáil ar bhonn iarratais um Shaoráil Faisnéise, de bharr a nádúr samhail-bhreithiúnach reachtúil.

Na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí 1995 agus 2001

Cloíonn an Oifig le forálacha na nAchtanna agus le Treoirlínte an Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí do Shealbhóirí Oifige.

Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

Comhlíonann an Oifig go hiomlán Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Aistrítear litreacha agus doiciméid chaighdeánacha go Gaeilge agus tá roinn Ghaeilge ar an suíomh gréasáin, freisin. Tá Oifigeach Gaeilge ceaptha ag an Oifig, freisin, chun plé le fiosruithe trí Ghaeilge.

Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003

Cloíonn an Oifig le forálacha na nAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003, agus coinneofar an cloí seo faoi athbhreithniú. De bharr nádúr íogair na faisnéise a fhaigheann an Oifig, is gá nach mbeadh rochtain ar shonraí ach acu siúd a bhíonn ag gabháil d’imscrúdú gearán.

COMHAIRLE OMBUDSMAN NA SEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

COMHALTAÍ NA COMHAIRLE

Ceapann an tAire Airgeadais Comhairle Ombudsman na Seirbhisí Airgeadais. Go dtí Deireadh Fómhair 2008, bhí comhaltas na Comhairle mar a leanas:
An Dr Con Power (Cathaoirleach)
Mr Dermot Jewell
Mr Paul Joyce
Mr Paddy Leydon
Mr Paul Lynch
Mr Paddy Lyons
Mr Jim McMahon
Mr Frank Wynn
Ms Caitríona Ní Charra

I nDeireadh Fómhair 2008, cheap an tAire na daoine seo a leanas mar chomhaltaí ar Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais go ceann tréimhse cúig bliana.
Mr Dermott Jewell (Cathaoirleach)
Mr Michael Connolly
Mr Paddy Leydon
Mr Tony Kerr
Mr Paddy Lyons
Ms Caitríona Ní Charra
Mr Frank Wynn

Bhí Mr Michael Brennan ina Rúnaí ar Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ó 31 Eanáir 2008 go dtí 31 Nollaig 2008.

FO-CHOISTÍ NA COMHAIRLE

Coiste Iniúchóireachta:

Comhaltaí: Mr Paddy Lyons (Cathaoirleach), Mr Noel O’Connell, Mr Dermot Jewell (go Deireadh Fómhair 2008; ghlac Mr Michael Connolly a áit ó Dheireadh Fómhair 2008).

Coiste Airgeadais:

Comhaltaí go dtí Deireadh Fómhair 2008: Mr Paddy Lyons (Cathaoirleach), an Dr Con Power, Mr Dermot Jewell, Mr Paul Lynch, Ms Caitríona Ní Charra.

Comhaltaí ó Dheireadh Fómhair 2008: Mr Paddy Lyons (Cathaoirleach), Mr Frank Wynn, Mr Dermot Jewell, Ms Caitríona Ní Charra.

Coiste Luach Saothair agus Rialachais

Comhaltaí go dtí Deireadh Fómhair 2008: An Dr Con Power (Cathaoirleach), Mr Paddy Leydon, Mr Frank Wynn.

Comhaltaí ó Dheireadh Fómhair 2008: Mr Dermot Jewell (Cathaoirleach), Mr Paddy Leydon, Frank Wynn, Mr Tony Kerr.

CRUINNITHE

COMHAIRLE

Le linn 2008, bhí 6 chruinniú foirmeálta ag Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais go dtí Deireadh Fómhair 2008 agus bhí 2 chruinniú foirmeálta ag an gComhairle nua.

Bhí an freastal go dtí Deireadh Fómhair 2008 mar a leanas:

	Cruinnithe
An Dr Con Power (Cathaoirleach)	6
Mr Dermot Jewell	5
Mr Paul Joyce	6
Mr Paddy Leydon	6
Mr Paul Lynch	4
Mr Paddy Lyons	5
Mr Jim McMahon	5
Mr Frank Wynn	6
Ms Caitríona Ní Charra	4

Bhí an freastal ó Dheireadh Fómhair 2008 go Nollaig 2008 mar a leanas:

	Cruinnithe
Mr Dermott Jewell (Cathaoirleach)	2
Mr Michael Connolly	2
Mr Paddy Leydon	2
Mr Tony Kerr	1
Mr Paddy Lyons	1
Ms Caitríona Ní Charra	1
Mr Frank Wynn	2

FO-CHOISTÍ NA COMHAIRLE

Coiste Iniúchóireachta

Tháinig sé le chéile ar 3 ócáid.

Coiste Airgeadais

Tháinig sé le chéile ar 2 ócáid.

Coiste Luach Saothair agus Rialachais

Tháinig sé le chéile ar 13 ócáid.

LUACH SAOTHAIR AGUS COSTAIS NA COMHAIRLE

Socraíonn an tAire Airgeadais leibhéal na dtáillí atá iníoctha le comhaltaí na Comhairle; íoctar €14,000 le gach comhalta agus €24,000 leis an gCathaoirleach. Cuirtear éilimh isteach ar aisíoc costais taistil agus cothabhála gach ráithe, ag rátaí reatha na seirbhíse poiblí.

cuid 2

Gearáin

CUID II
GEARÁIN

FORBHREITHNIÚ

Réiteach gearán atá mar chroíghnó againn. Le linn 2008

- Fuarthas 5,947 gearán, méadú 36% ar 2007; rinneadh 3,332 gearán in aghaidh earnáil an Árachais agus 2,615 gearán faoi Fhorais Chreidmheasa;
- Fuarthas 17,455 gearán ó bunaíodh an oifig ar 1 Aibreán 2005; ag 31 Nollaig 2008 ní raibh réiteach faighte ar 2,340 gearán, nó 13% de na gearáin ar fad a fuarthas;
- Ainneoin go raibh méadú foriomlán ar ghníomhaíocht, réitíodh 87% de na gearáin uile a fuarthas, agus is cóir a thabhairt faoi deara go bhfuarthas 1,616 gearán le linn ráithe deiridh na bliana, amháin, agus gur mhoilligh breithiúnas den Ard-Chúirt an dul chun cinn le réitigh i gcomparáid leis na blianta roimhe seo;
- Críochnaíodh 4,887 cás le linn 2008; ina measc seo bhí 1,853 (38%) a réitíodh, tar éis dom iad a tharchur ar dtús chuig an Soláthróir Seirbhís Airgeadais, gan aon ghníomhaíocht eile uaimse;
- As an 3,034 gearán a cuireadh i gcrích tar éis dom féin páirt a ghlacadh iontu, tarlaíonn na % seo a leanas:

	Árachas	Forais Chreidmheasa
Seasadh le	10	18
Eadrán agus socrúcháin	24	25
Réitithe i bhfábhar Gearánaithe	34	43
Níor seasadh le	39	33
Lasmuigh den sainordú	20	16
Tarchuir Chomhairleacha	7	8

- Réitíodh 3,012 gearán in iomlán i bhfábhar na nGearánaithe, nuair a chuirtear an 1,853 gearán úd san áireamh – 62% in iomlán, le 65% de na gearáin in aghaidh Forais Chreidmheasa agus 59% in aghaidh earnáil an Árachais;
- Bhí borradh mór ar ghearáin ó 382 i 2007 go 1,034 maidir le mídhíol líomhanta agus ladhdú luacha ar infheistíochtaí;
- Idirbhearta cuntais, mórgáistí, fadhbanna iasachta, infheistíochtaí agus díospóidí faoi chártaí creidmheasa – ba iadsan na príomhghearáin a fuarthas maidir le Forais Chreidmheasa;
- Ba iad árachas mótair, taistil, saoil, agus polasaithe infheistíochta, na príomhghearáin faoi earnáil an Árachais.

Foilsíodh sonraí faoi threochtaí na ngearán ar ár suíomh gréasáin in Iúil 2007 agus in Eanáir 2008.

Achoimre		
	2008	*2007*
Gearáin ghníomhacha ag 1 Eanáir	***1280***	*1440*
Gearáin nua a fuarthas	***5947***	*4374*
	7227	*5814*
Gearáin a dúnadh tar éis		
Rannpháirt an Ombudsmain	***3034***	*2863*
Go Cairdiúil *	***1853***	*1671*
	4887	*4534*
Gearáin ghníomhacha ag 31 Nollaig		
Céad-teagmháil leis an oifig	***248***	*143*
Roimh imscrúdú	***1237***	*857*
Faoi imscrúdú	***855***	*280*
	2340	*1280*

** Ciallaíonn Réiteach Cairdiúil gur réitíodh é tar éis a tharchuir ar dtús chuig soláthróir seirbhís airgeadais.*

Gearáin Faighte					
	2008		*2007*		*% méadú*
(a) Earnáil an Árachais					
Cuideachtaí Árachais –saoil	***1453***		*857*		
Cuideachtaí Árachais –neamhshaoil	***1320***		*1189*		
Árachóirí Sláinte	***183***		*182*		
Idirghabhálaithe	***259***		*147*		
Eile	***117***	***3332***	*70*	*2445*	***36 %***
(b) Forais Chreidmheasa					
Bainc	***2065***		*1588*		
Cumainn Tógála	***144***		*99*		
Comhair Chreidmheasa	***49***		*56*		
Stocbróicéirí	***63***		*28*		
Idirghabhálaithe	***158***		*72*		
Eile	***136***	***2615***	*86*	*1929*	**36%**
Iomlán		**5947**		4374	**36%**

Gearán a Réitíodh de réir chatagóirí an tSoláthróra Seirbhís Airgeadais						
	Seasadh le	Réitigh Chairdiúla	Socruithe Idirghafa	Níor Seasadh le	Lasmuigh den Sainchúram	Tarchuir Chomhair-leacha
(a) Earnáil Árachais						
Cuideachtaí Saoil	86	311	143	285	156	27
Cuideachtaí Neamhshaoil	60	545	184	276	117	55
Árachas Sláinte	7	79	36	49	2	1
Idirghabhálaithe	7	79	36	34	24	11
Eile	1	23	3	5	28	28
Iomlán	***161***	***1037***	***402***	***649***	***327***	***122***
(b) Forais Chreidmheasa						
Bainc	214	687	267	377	144	45
Cumainn Tógála	18	41	18	26	16	-
Comhair Creidmheasa	2	16	5	14	6	1
Stocbhróicéirí	1	10	16	15	6	-
Idirghabhálaithe	20	35	25	26	9	2
Eile	1	27	9	4	43	43
Iomlán	***256***	***816***	***340***	***462***	***224***	***91***
Mór-Iomláin	**417**	**1853**	**742**	**1111**	**551**	**213**

ACHOIMRE DE GHEARÁIN RÉITITHE			
	Earnáil Árachais	***Forais Chreidmheasa***	***Total***
(a) Go Cairdiúil			
Réitithe tar éis a dtarchur ar dtús Chuig Soláthróirí Seirbhís Airgeadais	1037	816	**1853**
(b) Curtha i gcrích tar éis pháirteachas an Ombudsmain			
Seasadh le	161	256	
Socruithe agus Idirghabháil	402	340	
Níor Seasadh le	649	462	
Lasmuigh den Sainchúram	327	224	
Tarchuir Chomhairleacha	122	91	
	1661	*1373*	**3034**
Iomlán	**2698**	**2189**	**4887**
(c) Réitithe chun Sásaimh Gearánaithe			
(Go cairdiúil, seasadh le agus socruithe)	***1600***	***1412***	***3012***
	59%	65%	62%

TREOCHTAÍ GEARÁN DE RÉIR RÉIMSÍ GNÓ		
(a) Forais Chreidmheasa		
	2008	2007
Idirbhearta Cuntais	617	588
Morgáistí	517	348
Díospóidí Infheistíochta	413	190
Fadhbanna Iasachta	358	272
Díospóidí faoi Chartaí Creidmheasa	331	279
Díospóidí ATM	161	91
Seirbhís	123	49
Eile	78	88
Malartán Eachtrach	17	24
Iomlán	**2615**	1929

TREOCHTAÍ GEARÁN DE RÉIR RÉIMSÍ GNÓ		
(b) Árachas		
Neamhshaol		
Taisteal	360	387
Mótar	569	482
Foirgnimh Theaghlaigh	155	126
Inneachar Teaghlaigh	85	72
Cosaint Íocaíochta/Iasachta	100	93
Polasaí Coigealtais/SSIAs	17	37
Fóin Phóca	37	32
Tráchtáil	42	31
Timpiste Phearsanta	21	29
Plean Airgead Ospidéil	18	35
Ilghnéitheach (lena n-áirítear, *inter alia*, árachas peata, feirme, ríomhaire, muirí, fiaclóra agus árachais)	117	70
Iomlán	**1521**	1394

TREOCHTAÍ GEARÁN DE RÉIR RÉIMSÍ GNÓ		
(c) Saol		
Costais Mhíochaine	175	182
Árachas Saoil, PHI san áireamh	514	299
Polasaí Infheistíochta	621	192
Polasaí Dearlaice	80	53
Cosaint Mhorgáiste	79	90
Pinsean	199	129
Cosaint Thuarastail nó Leanúnachas Ioncaim	66	62
Tinneas Criticiúil / Tromaí	77	44
Iomlán	**1811**	1051

IOMLÁN ACHOIMRE		
	2008	2007
	3,332	2,445

TREOCHTAÍ GEARÁN DE RÉIR NÁDÚR GEARÁN

Forais Chreidmheasa	**2008**	2007
Saincheisteanna Ginearálta Cuntais	294	
Faisnéis Mhíthreorach/Mídhíol	219	
Táillí & Muirir	189	190
Saincheisteanna Morgáiste	168	
Aistarraingtí ATM	161	
Rátaí Úis	153	94
Saincheisteanna Seirbhíse	152	70
Téarmaí Aisíoca	138	
Saincheisteanna Árachais	135	
Idirbhearta Díospóidte	127	
Saincheisteanna Cártaí Creidmheasa	110	
Saincheisteanna Iasachta	109	
Saincheisteanna Infheistíochta	90	
Eile	78	
Caillteanas Infheistíochta	74	
Cuntais Tosaigh/Deiridh	74	
Aistriú Cistí/Cuntais	72	
Seiceanna	66	
Rátáil Chreidmheasa	64	68
Fuascailt/Athrú Morgáiste	58	
Diúltuithe	54	
Saincheisteanna SSIA	19	36
Cuntais Neamhghníomhacha	11	11
*Míriarachán/Faillí		1460
Iomlán	**2615**	1929

Earnáil Árachais	**2008**	2007
Séanadh Éilimh	736	758
Saincheisteanna Láimhseála Éileamh	195	210
Cúram Custaiméirí	121	141
Míriarachán	504	169
Mídhíol	462	98
Mífhaisnéis	83	87
Méid Socrúcháin	169	123
Dul i léig/Cealú polasaí	158	134
Comhairle Ghinearálta	51	51
Coinníoll Réamhbheitheach	83	48
Athbhreithnithe Polasaí	175	86
Rátaí Préimhe	47	76
Neamh-Nochtadh	34	44
Luachanna Géilliúna	105	62
Luachanna Polasaithe Íoctha	51	67
Dochar Díreach	9	4
Bónas Cheal Éilimh	24	26
Árachóirí Tríú Páirtí	42	25
Táillí Coimisiúin	48	21
Seachaíocht	11	35
Rátaí Bónais	4	9
Athnuachan Polasaí	29	21
Luachan Diúltaithe	13	13
Luach Réamh-Thimpiste	18	5
Cóireáil Éagothrom	7	11
Scairdháileadh	62	2
Préimh-Bhailiú	11	10
Calaois	1	4
Neamhrangaithe/Lasmuigh de Shainchúram an Bhiúró	79	45
Iomlán	**3332**	2445

**Níor mhiondealaigh na córais i 2007 an catagóir seo i mionsonraí 2008.*

GEARÁIN FAIGHTE Ó 2005			
	Earnáil Árachais	***Forais Chreidmheasa***	***Iomlán***
(a) Bliantúil			
2008	***3332***	***2615***	***5947***
2007	*2445*	*1929*	*4374*
2006	*2229*	*1566*	*3795*
2005	*2190*	*1147*	*3337*
% Méadú ar 2007	***36%***	***36%***	***36%***
% Méadú ar *2006*	*10 %*	*23%*	*15%*
% Méadú ar *2005*	*2 %*	*37%*	*14%*

CINNTÍ FOILSITHE

Foilsíodh cinntí suntasacha 2008 ar an suíomh gréasáin in Iúil agus Samhain 2008, agus in Eanáir 2009. Foilsítear iad seo, freisin, i gcuid V den tuarascáil seo agus is féidir iad a achoimriú mar a leanas.

SEASADH LE

- Thiomáin gníomhaire árachais feirmeoir somhealta chuig uathmheaisín bainc d'fhonn polasaithe sláinte neamhoiriúnacha a dhíol leis, fad ar fhan gníomhaire eile ina theach – cáineadh an gníomh, aisíocadh préimheanna de €1,520 agus tugadh €1,500 i gcúiteamh.
- Chuir oifigeach saonta bainc ar chumas comharsa chunóraigh déileáil go míchuí le stádas comhchuntais taisce de €106,000 ag siblíní aosta – duine acu 85 bliain, a bhí in ospidéal, agus duine eile 79 bliain, a bhí bodhar; cúiteamh de €1,200 agus leithscéal gafa.
- Bhuail fear céile 69 bliain d'aois leis an mBanc, d'infheistigh €100,000 i gciste ar thit a luach go mór go €68,000, agus shínigh síniú airbheartaithe a mhná – d'aisíoc an banc €52,000 leis an mbean.
- Dámhadh €50,000 toisc moill curtha ar athbhreithniú Polasaí Lánsaoil Aonadnasctha do chúpla san 60dí déanacha a raibh thar €60,000 íoctha i bpréimheanna ag an bpointe sin acu – méadú ó €780 go €2,000 ar phréimh mhíosúil iarrtha; fadhb córasch sainaitheanta, freisin, in 1,800 cás eile.
- Cosnaíonn litir bhagartha *thubaisteach* ó Bhanc €4,000 air; córais an bhainc a bhí ciontach.
- Thuill líomhain go raibh bréagchuntas neamhchónaitheach ag Garda cúiteamh de €2,000 – níor thuig an cumann tógála i gceart tromchúis a ndearmaid.

- An moill gan ghá a chuir cuntasóir ar chuntais airgeadais a sholáthar do Chuideachta Árachais, bhí iarmhairtí tromaí aige i gcás éilimh Éilitheora ar Chosaint Ioncaim – ábalta an t-éileamh a athoscailt.
- Níor síneadh árachas cosanta iasachta chuig iasacht chomhdhlúite, ordaíodh don bhanc €17,000 d'iasacht €23,000 a dhíscríobh, ó bhí an bhuniasacht cosanta.
- Dámhadh €7,500 as comhairle infheistíochta a bhí 'mí-oiriúnach go pointe'.
- Mar thoradh ar athrú Pleananna Míochaine a mhol Árachóir Sláinte, ní raibh aon chlúdach le haghaidh costais cóiréala cairdiaiche; aischur chuig an mbun-Phlean Míochaine, gan tréimhse feithimh de dhá bhliain, agus €5,000 i gcúiteamh.
- Easpa soiléire faoina raibh clúdaithe faoi pholasaí árachais taistil - €600 dáfa i leith ríomhaire glúine a goideadh, agus leanann athbhreithniú ar shean-éilimh.
- Dámhadh €15,000 toisc nár dhírigh Bróicéir aird an ghearánaí ar an bhfíric go bhféadfadh sí cur lena clúdach míchumais.
- Tuilleadh cúiteamh de €3,500 in aghaidh bainc de bharr caillteanas gníomhas teidil.
- Dámhadh €8,000 in aghaidh comhair chreidmheasa i leith árachas iasachta do dhuine faoi mhíchumas; drochsheirbhís chustaiméara agus cur chuige neamhchúntach i gcoitinne.
- De bharr seoladh poist neamhiomlán ar thaifid chuideachta mótarárachais, bhí iarmhairtí tromaí ann, tar éis timpiste, do thiománaí ar dhéagóir é – bhí ar an gcuideachta na damáistí timpiste a íoc.
- Ordaíodh an clúdach tinnis sainithe de €325,000 a íoc agus cáineadh forfheidhmiú triail 'chailiúint neamhspleáchais' na Cuideachta Árachais.
- Infheistíocht mhíchuí de €250,000 i gciste maoin ghiaráilte le haisíoc.
- Tuilleann an titim de €13,500 in imeacht bliana ar infheistíocht de €100,000 dámhadh de €3,000.
- An laghdú ó 50% go 20% ar bhónas cheal éilimh, toisc miondamáiste gluaisteáin a rinne duine 70 bliain d'aois, bhí sé ró-chrua; laghdaíodh é go 5% ar feadh bliana amháin.
- Thuill líomhain go ndearna bróicéir iasachta calaois de €35,000 ar Bhanna Infheistíochta, íocaíocht de €25,000 ó chuideachta árachais Éireannach.
- Bhí struchtúr muirir agus láimhseáil gearáin ag Cuideachta Árachais an-mhíshásúil – cúiteamh de €14,000 agus aisíocadh na préimheanna.
- Ní raibh díolachán polasaí árachais de €20,000 ag teacht leis na treoirlínte díolacháin – dámhadh €5,000.
- Réitíodh mearbhall faoi shochair Bhuan-Árachais Sláinte agus íocadh riaráistí de €91,000.
- Ní raibh sainiú an tSochair Timpiste Phearsana soiléir – íocadh 50% sochair.
- Árachas Taistil:
  - Sainmhíniú ar 'ghaol'/'leastuismitheoir'; aisíocadh 75% d'éileamh €1,100.
  - Tuilleann saoire a cuireadh ar ceal de bharr tinnis réamhbheithigh dámhachtain 50% de Stg£1,500.
- Cailleadh €7,500 as cuntas bainc pinsinéir seanaoise de bharr aistarraingtí calaoiseacha ATM.
- Níor iarr duine a bhí ag fáil sochair '*Leasa Shóisialaigh*' áis rótharraingthe – cuid den iarmhéid le bheith aisíoctha.
- Cúiteamh €70,000 as €110,000 a cailleadh de bharr droch-chomhairle infheistíochta.
- Thuill infheistíocht neamhfhiúntach Chomhar Creidmheasa de €1m dámhachtain de €500,000, ach cáineadh go géar an Comhar Creidmheasa agus an bróicéir Infheistíochta.

- Tuilleadh damhachtain de €12,500, amháin, as tuairisciú go hearráideach faoi bhréagchuntas neamhchónaitheach a ndearnadh socrú cánach de €200,000 ina dhiaidh sin dá bharr.
- €1,850 le haisíoc as idirbhearta cartaí sochair agus dochair i gclub oíche iasachta.
- Thuill gníomhas teidil a bhí as áit le 20 bliain cúiteamh de €47,000 mar aon le aisíoc costas dlíthiúla de €20,000.
- Rinneadh aisíoc iomlán de thoradh athbhreithniú ar athscríbhinn ghlao gutháin maidir le idirbhearta cárta creidmheasa neamhcheadaithe de €6,700 fad a bhíothas ar mhí na meala.
- Ordaíodh €74,000 a aisíoc le haturnae a ndearnadh calaois air nuair a briseadh seic bhliana de €111,000 agus a d'íoc banc an t-airgead.

NÍOR SEASADH LE

- Bhí infheistíocht de €1m i mbanna neamhfhiúntach.
- Caillteanais de €60,000 ar chuntas stocbhróicéireachta CFD.
- Ní raibh an t-éileamh ar mhaoin a goideadh ar laethanta saoire inchreidte.
- Seic cheallaithe – cuireadh sonraí in iúl tar éis don sóinseáil tarlú.
- Díospóid mótarárachais maidir le tuairisciú chealú an pholasaí.
- Chinn an teastas báis nach raibh árachas taistil um thimpist phearsanta iníoctha.
- Ní raibh Cuideachta Árachais freagrach as teip inneall an chairr.
- Bhí an Soláthróir i dteideal clúdach árachais mhíochaine a athrú go hothar cónaithe, amháin.
- Árachas Costais Mhíochaine agus Tréimhse Feithimh do Riocht Réamhbheitheach.
- Líomhnaíodh go ndearna iníon infheistíocht €90,000 dá máthair a bhí 90 bliain d'aois.
- For-rolladh SSIAs.
- Níor cuireadh aistriú cistí in iúl mar ba chuí.
- Bhí na táillí a feidhmíodh i gcás bann infheistíochta ceart.
- Ní fhéadfadh luach sóinseála polasaí a bheith bunaithe ar an luach a luadh ar ghutháin.
- Níor chlúdaigh árachas gluaisteáin phríobháidigh eile feithiclí tráchtála.
- Árachas taistil

MÓR-SHAINCHEISTEANNA A D'ÉIRIGH LE LINN 2008

INFHEISTÍOCHTA NA GCOMHAR CREIDMHEASA AGUS NEAMHCHOSAINT AR RIOSCAÍ

Ó bheith ag breithniú gearán na gcomhar creidmheasa maidir le táirgí infheistíochta a mídhíoladh leo, tá an-imní orm faoin dóigh ina n-infheistíonn comhair chreidmheasa airgid na mball. Chuir mé mo throm-imní in iúl don Rialtóir Airgeadais faoin dóigh a raibh Coiste Infheistíochta comhar creidmheasa ciontach as €1m a infheistiú i mbanna árachais, agus as gníomhartha an Idirghabhálaí. Bhí imní orm, freisin, i gcás socraithe de €35m, óir más mar seo atá comhair chreidmheasa i gcoitinne ag feidhmiú, cuireann sé cistí bhaill na gComhar Creidmheasa i mbaol atá ar leibhéal do-ghlactha agus nach bhféadfaí a cheadú in aon eagraíocht seirbhís airgeadais a bhfuil cúram airgead na mball uirthi. Is iad seo a leanas ábhair m'imní.

SOCRÚ STOCBHRÓICÉARA DE €35M

Le linn 2008 thángthas ar shocrú de €35m idir comhlacht stocbhróicéara (Davy) agus comhair chreidmheasa éagsúla, nuair nach raibh na bannaí a dhíol an comhlacht seo ag feidhmiú go maith. Tharla seo tar éis dom cinneadh a dhéanamh i gcás gearáin ó chomhar creidmheasa ar leith, inar chinn mé go raibh na bannaí míchuí, ach gur tharchuir an tArd-Chúirt an cinneadh chugam lena athbhreithniú, tar éis breithiúnas breithiúnach reachtúil – féach roinn na nachomharc sa tuarascáil seo.

CAILLTEANAS €1M

I gcás eile, d'infheistigh comhar creidmheasa, tar éis comhairle a fháil ó Idirghabhálaí Infheistíochta (idirghabhálaí) €1m i mbanna difriúil "timfhillteach" a tharla a bheith neamhfhiúntach.

Sa chás seo socraíodh cruinniú idir an Idirghabhálaí agus Coiste Infheistíochta an Chomhair Chriedmheasa – beirt bhall den bhord agus an bainisteoir – inar pléadh an Banna – banna timfhillteach cuideachta árachais. Bhí sé soiléir, go raibh gaol gairmiúil comhthairbheach idir na páirtithe le ceithre bliana anuas, ar a laghad. Bhí sé soiléir, freisin, nach raibh saineolas bainistíochta airgeadais ag an gCoiste Infheistíochta ag an leibhéal a mbeifí ag súil leis nuair a bhíonn suimeanna móra airgid á n-infheistiú. Bhí an Coiste Infheistíochta ag brath, cuid mhór, ar an gcomhairle a thairg an tIdirghabhálaí dóibh agus a bhí tairbheach sa cheithre bliana roimhe sin. De réir na fianaise, mhair an cruinniú idir 15-30 nóiméad ar a mhéid. Bhí sé an-soiléir, freisin, go raibh fios maith ag an gCoiste Infheistíochta agus ag an Idirghabhálaí go raibh slándáil chaipitil ina ghné fíor-riachtanach d'aon chinneadh infheistíochta a dhéanfaí.

B'ábhar suntais é ón bhfianaise, freisin, gur thóg Cathaoirleach an Choiste Infheistíochta, go sonrach, ceist faoi ráthaíocht chaipitil, agus d'aontaigh na páirtithe uile, cé nach raibh sé ráite go sainiúil go raibh an caipiteal lánráthaithe, gur cuireadh in iúl go gcaithfeadh ceithre nó cúig mórbhanc teip sula mbeadh an caipiteal i mbaol. Go deimhin, thug mé faoi deara ó fhianaise na hÉisteachta ó Bhéal, go ndúirt Cathaoirleach an Choiste Infheistíochta: '*dá mbeadh a fhios agam nach raibh an caipiteal ráthaithe, rithfinn fad míle uaidh*'. Thug mé faoi deara, freisin, gur thug an tIdirghabhálaí le fios nár chomhairligh sé riamh go raibh an caipiteal ráthaithe ag an gCuideachta Árachais. Ba léir don Choiste Infheistíochta a bhí ann, áfach, gur mhothaigh siad go raibh Banna a bhí faoi urrús na Cuideachta Árachais á cheannach acu agus go raibh an-áthas orthu Banna dá shórt a cheannach.

De réir na fianaise, is cosúil gur fhág an t-idirghabhálaí an fhoirm iarratais agus an bróisiúr leis an gCoiste Infheistíochta ag deireadh cruinnithe agus an léirithe ghairid. Tar éis an chruinnithe ghairid seo, chinn an Coiste Infheistíochta ar infheistiú sa Bhanna. D'aontiagh siad uile, áfach, gurb amhlaidh gur shínigh siad an fhoirm iarratais gan an bróisiúr a léamh agus go raibh siad dall ar na coinníollacha faoina raibh siad ag infheistiú. Dúirt siad uile gur chinn siad ar infheistiú agus gur shínigh siad an fhoirm gan an fhoirm ná an bróisiúr a léamh agus gan aird a thabhairt ar na coinníollacha speisialta a luadh san fhoirm iarratais. Ón taobh sin de, níor thug siad aon aird, dar liom, ar chaveat an-tábhachtach, '*Glacaim leis agus tuigim go bhfuil baol ann go dtitfidh praghas an chiste go neamhní agus, mar sin, go mb'fhéidir nach bhfaighidh mé aon ní ar ais.*'

Maidir leis an Idirghabhálaí, is ceist rí-thábhachtach sa chás seo í, ar ghlac sé cúram réasúnta de go raibh an Banna a bhí á mhargáil agus á mhóradh ag na Cuideachtaí seo, ina tháirge infheistíochta cuí dá gcliant, an Comhar Creidmheasa. Níor leor bheith i muinín urrúis aonán neamhrialaithe agus Cuideachta Árachais.

Le fírinne, ba chuid suntais freisin é, nár díríodh sainaird an Chomhair Chreidmheasa ag an gcruinniú, ar an gcoinníoll an-tábachtach sa cháipéis pholasaí agus san fhoirm iarratais, go dtarlódh sé go mbeadh caillteanas iomlán ann. Is é a tharla ag an gcruinniú, gur fágadh an fhoirm iarratais leis an gCoiste Infheistíochta tar éis an léirithe ghairid, agus nach ndeachaigh an tIdirghabhálaí isteach sna mionsonraí. Ós rud é gur comharthaíodh go soiléir go bhféadfadh caillteanas iomlán a bheith ann, agus i bhfianaise a ndúirt an Cathaoirleach faoin bhféidearthacht sin, ba chóir go ndéanfaí an pointe sin rí-shoiléir, sa dóigh go dtuigfeadh cách go bhféadfadh sé tarlú, sa chás ba mheasa, go mbeadh caillteanas iomlán caipitil ann. Ba mhaolú tromaí ar dhualgas an Idirghabhálaí é, maidir le comhairliú a chliaint, nár luadh an fhíric seo go sonrach agus nár thuig gach duine an chian-fhéidearthacht seo mar a bhí sí.

I ngnáthchúinsí, má thugtar comhairle infheistíochta fhaillíoch, is gnách dom a ordú go dtabharfaí an infheistíocht ar ais ag an bpraghas iomlán a íocadh. Sa chás seo, áfach, ba é mo mheas go raibh an Comhar Creidmheasa féin freagrach sa tubaiste a tharla. Chláraigh mé go poiblí agus go minic a thábhachtaí a bhí sé go léifeadh daoine cáipéis sula síneoidís í, ach thar gach rud eile, go mbeadh lucht díolacháin soiléir beacht faoi gach saincheist agus iad ag comhairliú daoine atá chun infheistiú a dhéanamh. Sna cúinsí seo mheas mé go gcaithfeadh an Comhar Creidmheasa cuid den chaillteanas a iompar. Mheasúnaigh mé go mba é sin 50% agus, mar sin, d'ordaigh mé gur ghá €500,000 a aisíoc leis an gComhar Creidmheasa mar aon le haon choimisiúin agus táillí a íocadh.

Rinne an dá pháirtí mo chinneadh a achomharc chuig an Ard-Chúirt.

IONTAS AR AN OMBUDSMAN FAOI CHOMH HÍSEAL IS A BHÍ AN TSUIM SHIARFHÉACHANA DE €1.56M A D'ÍOC AN IRISH NATIONWIDE BUILDING SOCIETY

Rinne mé tagairt i dTuarascálacha roimhe seo do chéad-imeachtaí athbhreithnithe Reachtúla na hArd-Chúirte riamh i mo choinne, mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, á dtionscain ag an Irish Nationwide Building Society in Eanáir 2006. Nuair a bhí cinneadh faoi ghearán á dhéanamh agam, d'ordaigh mé don Chumann in Eanáir 2006 athrú a dhéanamh ar a rialacha agus chleachtais maidir le uath-ús sé mhí a ghearradh i gcás morgáistí tráchtála a d'fhuasclófaí go luath. Mheas mé nárbh fhíor-réamhmheastachán ar an gcaillteanas é seo ach píonós, ó cheart, agus é mídhleathach, dá réir sin. Dhírigh mé aird an Rialtóra Airgeadais ar an ábhar, freisin, le haghaidh aon chéim shiarfhéachana a mheasfaí a bheith riachtanach. Socraíodh na himeachtaí Ard-Chúirte i m'fhabhar i mBealtaine 2006 agus dámhadh na costais iomlána.

I Meán Fómhair 2006 thángthas ar chomhaontú faoi dheireadh idir an gCumann agus m'Oifig, faoin dóigh ina ríomhfaí an táille fuascailte do chásanna, sean nó nua, ar bhonn foirmle a áiríonn an caillteanas iarbhír don Chumann, más ann dó, de thoradh luathfhuascailte. Tar éis plé liomsa, d'aontaigh an Rialtóir Airgeadais agus an Cumann i nDeireadh Fómhair 2006, go ndéanfaí obair '*shiarfhéachana*' faoi mhaoirsiú ginearálta an Rialtóra Airgeadais, ag dul siar sé bliana roimh mo chinneadh, agus gealladh aisíoc a dhéanamh le hiasachtaithe a bhí ann roimhe seo de réir foirmle nua-aontaithe.

Ar dtús d'áirigh an Cumann féin go bhféadfadh suim de €3m a bheith i gceist ón siarfhéachaint, agus mhéadaigh seo go *circa* €6m níos déanaí, go háirithe tar éis gnímh a raibh gá leis nuair a fuair mé amach, trí ghearán i Márta 2007, nach raibh an próiseas á fheidhmiú de réir a raibh aontaithe idir an Rialtóir, an Cumann agus mé féin. I mBealtaine 2008 chuir an Cumann in iúl dom go raibh €1.56m aisíoctha nuair a críochnaíodh an obair shiarfhéachana.

Cé go raibh mé sásta leis an toradh foriomlán, sa mhéid go bhfuair tomhaltaigh buntáiste as na céimeanna a ghlac mé, thug mé faoi deara go raibh an tsuim deiridh i

bhfad níos lú ná a bhí réamh-mheasta ag an gCumann. Tuigim go maith gur féidir nach mbeadh na céad-mheastacháin ina dtreoir iontaofa, ach ba é m'áireamh eolasach féin go mbeadh figiúr idir €3m agus €3.5m níos réalaí. B'ionadh liom go raibh an tsuim deiridh chomh híseal sin agus chuir mé m'imní in iúl don Rialtóir Airgeadais.

Bhí bac ar an Rialtóir, áfach, ar bhonn comhairle dhlíthiúil, mionsonraí a idirbhearta leis an gCumann faoin gceist seo a phlé, ach dúirt sé go raibh an Cumann i ndlúth-theagmháil leis le linn an chláir chúitimh agus go raibh an Rialtóir sásta leis an dóigh foriomlán inar láimhsigh an Cumann an cheist. Ina theanntasan, ní luafadh an Rialtóir ná an Cumann liom an líon tomhaltóirí a fuair buntáiste ón *siarfhéachaint* seo.

DÍOLACHÁN BANNAÍ ÁRACHAIS 'TIMFHILLTEACHA' AG AN INTERNATIONAL SECURITIES TRADING CORPORATION (ISTC)

Le linn na bliana d'imscrúdaigh mé gearáin in aghaidh forais chreidmheasa áirithe, cuideachtaí árachais, bróicéirí, idirghabhálaithe agus stocbhróicéirí maidir le Banna Infheistíochta áirithe a dhíol nó a mhol na Soláthróirí sin. Bhí torthaí na mbannaí seo nasctha le feidhmíocht cuideachta neamhrialaithe seirbhísí airgeadais in Éirinn, ISTC Ltd, a chuaigh chun scrúdaitheoireachta ag deireadh 2007/tús 2008. Bhí na hinfheistíochtaí gan fhiúntas ag an bpointe ansin. Is cosúil ó thuairiscí sna meáin gur díoladh thart ar €40m.

Tharla caillteanas mór substaintiúil, ar ndóigh, do na hinfheisteoirí uile, agus ní hionadh é go bhfuair mise, mar Ombudsman, gearáin faoi nach bhfuair na hinfheisteoirí sásamh nuair a chéadiarr siad cúiteamh ó na Soláthróirí a dhíol na Bannaí leo. Tuigeadh ó na gearáin gur díoladh na Bannaí go príomha i mBealtaine/Meitheamh 2007 agus gurbh é €50,000 an íos-infheistíocht. Bhí áthas orm a fheiceáil nach raibh orm imscrúdú a dhéanamh in an-chuid cásanna, óir réitíodh na hábhair chun sástacht an Ghearánaí tar éis do m'oifig iad a tharchur chuig an Soláthróir i gceist mar chuid den phróiseas réitithe. Ar ndóigh, ní heol dom na téarmaí socrúcháin, ach is breá liom na gearáin a bheith réitithe. Go deimhin, tuigim gur réitíodh na gearáin a bhí ag infheisteoirí eile gan dul i muinín m'oifige. Déanaim comhghairdeas leis na forais sin as na réitigh chuí a rinne siad.

Ag tabhairt faoi deara aois-phróifíl roinnt Gearánaithe, chuir sé an-imní orm gur díoladh an táirge seo leo riamh, ó táim an-amhrasach go deo an cuí-infheistíocht é do dhaoine aosta. Mar Ombudsman, bhí imní ghinearálta eile orm gur díoladh cuid de na Bannaí le 'imfhillteacht' cuideachta árachais. Ba í an phríomh-imní a bhí orm, ar thuig na díoltóirí, cothaitheoirí agus ceannaitheoirí go soiléir gur tháirge é ó chuideachta Éireannach, arbh fhoras airgeadais í a bunaíodh i Meitheamh 2005 agus nach raibh rialaithe ag an Rialtóir Airgeadais. Táim den tuairim láidir gur cóir don tionscal táirgí den sórt seo feasta a bhreithniú go cúramach ó thaobh oiriúnachta de, agus ach go háirithe a n-intuigtheacht i gcoitinne ag gnáthdhaoine. Tá díol foriomlán na mBannaí seo, freisin, á athbhreithniú ag an Rialtóir Airgeadais, agus le linn 2008 bhí mé i dteagmháil leis an Rialtóir faoin ábhar.

Cé nach féidir liom trácht a dhéanamh ar chinntí ar leith a rinne mé, níor sheas mé le cuid de na gearáin, óir bhí mé sásta go raibh na hinfheisteoirí a d'infheistigh sna Bannaí seo lánfheasach ar na baoil a bhain leo – mar shampla, i dtrí chás níor seasadh le gearáin ó thriúr maidir le hinfheistíochta €1,000,000, €350,000 agus €50,000, ach in dhá chás eile dámhadh €105,000 do dhuine a chaill €200,000 agus dámhadh €70,000 i leith infheistíochta de €110,000. Maidir le hinfheistíocht Chomhair Chreidmheasa de €1,000,000, níor ordaigh mé ach €500,000 a aisíoc de bharr na comhairle míchuí a thug idirghabhálaí infheistíochta, toisc go raibh an Comhar féin ciontach sa mhéid is nár chomhlíon siad a ndualgas i leith cistí na mball a chosaint.

Roinnt de na soláthróirí seirbhís airgeadais a dhíol bannaí, thug siad le fios dom nár thug ISTC ná an Chuideachta Árachais láneolas dóibh faoin mbaol a bhí ag gabháil leo.

Bhí orm a chinneadh, áfach, ar ghlac soláthróirí a dhíol na bannaí cuídhualgas cúraim orthu féin lena chinntiú nár tugadh aon mhífhaisnéis ag am an díolacháin. Ní fúmsa a bhí sé cinneadh a dhéanamh faoi líomhaintí a rinne soláthróirí in aghaidh na Cuideachta Árachais nó in aghaidh ISTC.

Bhí iontas áirithe orm, freisin, nuair a dúradh liom gur chóir dom seasamh leis na gearáin seo uile. Is é mo ról mar Ombudsman, áfach, a bheith i m'eadránaí neamhspleách neamhchlaonta ar dhíospóidí agus ar ghearáin neamhréitithe, agus ní sheasaim le gearán ach amháin, tar éis imscrúdú iomlán, má chinnim go raibh faillí ann nó teip maidir le dualgas cúraim déanta ag an Soláthróir Seirbhís Airgeadais a dhíol an infheistíocht leis an tomhaltóir nó a thug comhairle ina taobh.

DÍOTHA I BPRÓISEAS DÍOLACHÁIN BANNA ÁRACHAIS

Fuair mé roinnt gearán faoi bhanna árachais infheistíochta ar leith ar mheas infheisteoirí é a bheith mí-oiriúnach toisc gur thit a luach go mór i dtréimhse ghearr. Phléigh mé leis na gearáin seo sa ghnáthshlí; sheas mé le roinnt acu agus tá cinneadh amháin dá shórt foilsithe cheana féin agam. Dúirt na Gearánaithe i gcoitinne go ndearna siad an infheistíocht toisc go ndúirt an Chuideachta leo go raibh an táirge slán, agus é ag tairiscint toradh níos fearr ná cuntas taisce. Dúirt an Chuideachta, áfach, go raibh na Gearánaithe sásta infheistiú a dhéanamh i ngnáthscaireanna agus i ranganna sócmhainne eile, d'fhonn an fás ba ghá a fháil ar a n-infheistíocht.

Tar éis dom breithniú ar an bhfianaise cháipéiseach, lena n-áirítear an tAthbhreithniú Airgeadais, cháin mé roinnt gnéithe de phróiseas díolacháin na Cuideachta. Chinn mé nár léirigh *"an tAthbhreithniú Airgeadais dírithe"* aon fhianaise go ndearnadh aon díriú ar leith ar shaincheisteanna ar nós an leibhéil inghlactha de riosca infheistíochta, nó an téarma infheistíochta ab fhearr. Thug mé faoi deara go raibh tuiscint na Cuideachta ar chruinnfhulaingt rioscaí na nGearánaithe an-mheasctha agus gur eisíodh faisnéis míchruinn ar dtús do na Gearánaithe dá thoradhsan, tar éis dóibh gearán a dhéanamh leis an gCuideachta.

Luaigh mé, freisin, mo mhíshástacht mhór le cleachtas na Cuideachta ó thaobh faisnéis fhíor-riachtanach faoi ghnéithe/eilimintí de na catagóirí riosca éagsúla a sholáthar ar leathanaigh ar scáileán ríomhaire glúine nó deisce, agus in ailt chlóite de mhéid a rinne níos deacra é, dar liom, ag infheisteoir féideartha an fhaisnéis i gceist a shú isteach.

Bhí mé an-cháinteach, freisin, faoin téarmaíocht a d'úsáid an Chuideachta chun rioscaí a rangú, catagóirí a chuimsigh '*Fás 100%*' agus '*Fás Gníomhach 100%*', nach raibh ach ciall dhearfach leo, gan aon chomhartha rabhaidh a thabhairt faoin mbaol go mbeadh fás diúltach ann agus caillteanas suntasach luacha dá thoradh. Chinn mé go raibh an '*Cháipéis Chúiseanna*' easnamhach ó thaobh ábhair de.

Léirigh mé don Chuideachta gur éiligh na gnéithe seo den phróiseas díolacháin agus den cháipéisíocht dhíolacháin cúram práinneach. Chuir mé in iúl don Rialtóir Airgeadais, freisin, go raibh imní orm faoin ábhar seo mar go raibh seans ann gur bhain sí le infheisteoirí eile, freisin, agus le táirgí eile. Thug an Rialtóir le fios go leanfaí den ábhar mar chuid dá gclár iniúchta téamach.

IMNÍ FAOI FHEIDHMÍOCHT THÁIRGÍ INFHEISTÍOCHTA

Tar éis don mhargadh cothromais domhanda loiceadh, geall leis, tháinig méadú ar na gearáin infheistíocht-bhunaithe chun m'oifige. Bhí comhpháirteanna cothromais na ninfheistíochtaí, idir bheag agus mhór, thíos go mór leis in an-chuid cásanna. Chothaigh an eagla roimh meathlú eacnamaíochta scanradh breise sna margaí cothromais, a bhí imníoch cheana féin.

Bhí cuma tarraingteach ar infheistíochtaí sa gheilleagar '*tíogair*' a bhí ag síorfhás, ach leis an gclampar airgeadais a bhí ann le déanaí, creideann an-chuid gearánaithe anois gur chóir go bhfaighidís i bhfad níos mó comhairle rabhaidh sula síníonn siad le haghaidh aon infheistíochtaí gearr- nó fadtéarmacha. Bhí na Gearánaithe ag brath ar eolas agus ar shaineolas na gcomhairleoirí airgeadais, ach gearánann siad go minic gur chóir go bhfaighidís rabhaidh níos soiléire agus níos láidre faoi na rioscaí féideartha ó thaobh caillteanas de a bhain le táirgí infheistíochta.

Bhain bunús na ngearán sa réimse seo le:

- Díolphointe na dtáirgí infheistíochta, agus
- Feidhmíocht chiste na hinfheistíochta roghnaithe.

Scrudaíonn an oifig seo, *inter-alia*, na téarmaí conarthacha, oiriúnacht an táirge don duine atá ag infheistiú, cibé ar thairg an earra/na hearraí aon ráthaíochtaí, agus cibé ar feidhmíodh na cóid chleachtais agus riachtanais chód Cosanta na dTomhaltóirí ó 2007, i leith díol táirgí infheistíochta dá shórt leis an bpobal. Athbhreithníonn ár nimscrúdú ar dhíol táirgí infheistíochta, an cháipéisíocht a d'eisigh Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais agus an litríocht a rabhthas ag brath uirthi le linn díola táirgí infheistíochta dá shórt. Scrúdaímid, ach go háirithe, ar míníodh leibhéal an riosca go soiléir sa cháipéisíocht sin. Thairis sin, tá sé an-tábhachtach i gcás cineálacha áirithe táirgí infheistíochta, nuair a thiteann luach infheistíochtaí agus gur mian le hinfheisteoirí cistí a aistarraingt, go nimscrúdaímid an méid mínithe a tugadh go bhféadfadh Laghduithe teacht ar Luacha Margaí. Féachaimid, freisin, ar cheist na ndátaí luachana agus na ndátaí géilliúna iarbhír. Baineann seo go mór le hábhar, má fhaigheann sealbhóir polasaí luachan ó Chuideachta agus go gcreideann sé gurb é siúd an luach géilliúna; ní hionann an luachan agus an luach géilliúna deiridh, áfach, óir brathann sin de ghnáth ar fhoirmeacha géilliúna sínithe a bheith curtha faoi bhráid na Cuideachta agus, b'fhéidir, ar shaindátaí luachana na cuideachta.

Líomhnaíonn an-chuid Gearánaithe nár comhairlíodh go cuí iad faoi na rioscaí a bhain le hinfheistíocht, nó gur tugadh mífhaisnéis dóibh ar leibhéal an riosca nuair a bhí an táirge á dhíol. Athbhreithnímid cibé ar phlé an díoltóir na gnéithe diúltacha den infheistíocht chomh mhaith leis na gnóthachain féideartha. Ar ndóigh bíonn go leor infheisteoirí faichilleach faoi na rioscaí a bhaineann le hinfheistíochtaí, agus mar sin de, breithníonn an Oifig na roghanna riosca, riachtanais airgeadais, torthaí an mhargaidh reatha agus an timthriall eacnamaíochta, agus cibé ar mhínigh an díoltóir na gnéithe seo go soiléir ag an díolphointe.

I gcoitinne, is féidir déileáil le gearáin infheistíochta trí aighneachtaí scríofa a fháil ón dá pháirtí. Má tá ceist fírice faoi dhíospóid idir na páirtithe sa ghearán nach féidir a réiteach go cothrom gan na páirtithe a chloisint, reáchtálaim éisteacht phríobháideach fhoirmeálta ó bhéal.

De ghnáth, is díoma le feidhmíocht an chiste, ina dhiaidh sin, is bun leis an bhfadhb go príomha.

cuid 3

Achomhairc agus Athbhreithnithe Breithiúnacha

CUID 3
ACHOMHAIRC AGUS ATHBHREITHNITHE BREITHIÚNACHA

GINEARÁLTA

Tugann achomharc chuig an Ard-Chúirt cosaint reachtúil don dá pháirtí, má shíleann siad nach ndearna mé an cinneadh ceart. Bheadh sé míréalaíoch bheith ag súil nach ndéanfaí achomharc an bith, ach ní smaoiním riamh go bhféadfadh achomharc a bheith chugainn, sula ndéanaim cinneadh ar bith. Is gá dom mo Chinntí a dhéanamh, agus déanaim iad, tar éis dom na fíricí agus an fhianaise a chuir an dá pháirtí isteach a bhreithniú.

Faoi 31 Nollaig 2008 rinne soláthróirí Seirbhís Airgeadais achomhairc ar 8 ócáid agus rinne 16 gearánaí achomhairc freisin – is ionann sin agus 0.2% de na cinntí a rinneadh. As an 14 achomharc a chuireadh i gcrích, tugadh 2 breithiúnas i mo choinne. Tar éis cinnidh amháin den Ard-Chúirt rinne soláthróir achomharc chuig an gCúirt Uachtarach, agus rinne mé féin ceann, freisin, a bhfuil cur síos air ina dhiaidh seo.

ATHBHREITHNIÚ BREITHIÚNACH TÁBHACHTACH AGUS ACHOMHARC

Ar 8 Feabhra 2008 lóisteáil stocbhróicéirí Davy achomharc agus lorg siad athbhreithniú breithiúnach ar Chinneadh a rinne mé ar 21 Eanáir 2008. D'agóid Davy, freisin, in aghaidh bunreachtúlacht chumhachtaí an Ombudsmain. Thug na meáin sonraí fairsinge an chaingin chúirte Dé Sathairn, 9 Feabhra 2008. Ó ghlac mé go raibh an t-ábhar ansin san fhearann poiblí, d'fhoilsigh mé, Dé Luain, 11 Feabhra 2008, an Cinneadh iomlán a rinne mé ar shuíomh gréasáin m'oifige, agus d'eisigh mé preas-ráiteas gearr, freisin. Bhí agallaimh agam leis na meáin níos moille sa lá.

I mo Chinneadh thug mé le fios nár cuireadh nádúr ceart na hinfheistíochta in iúl do Chomhar Creidmheasa an Bhóthair Bhuí; gur theip ar Davy a chuídhualgas cúraim a chomhlíonadh agus an Comhar Creidmheasa á chomhairliú acu, Bannaí a cheannach a bhí ar leibhéal riosca nach gcinnteodh slándáil an chaipitil; ní raibh aon dáta ceart aibíochta ag na Bannaí; ní raibh aon Chlásail Uaschéimnithe acu, agus bhí siad íslithe. Ar na cúiseanna sin, thug mé le fios gurbh infheistíochtaí mí-oiriúnacha iad na Bannaí don Chomhar Creidmheasa seo agus d'ordaigh mé do Davy suim de €500,000 a íoc le Comhar Creidmheasa an Bhóthair Bhuí mar mhalairt ar na trí Bhanna, agus gach táillí agus coimisiún a íocadh i dtaca le ceannach na mbannaí a aisíoc.

B'ionann an t-iarratas ar athbhreithniú breithiúnach agus agóid fhoriomlán in aghaidh beagnach gach gné de mo ghnáthaimh, suas go dtí agus ag cuimsiú agóid faoin mBunreacht agus faoin gCoinbhinsiún um Chearta Daonna, in aghaidh na reachtaíochta a rialaíonn m'Oifig. D'eisigh Davy, freisin, achomharc reachtúil in aghaidh fhiúntas mo chinnidh. Ar ordú ón Ard-Chúirt, glacadh le himeachtaí an athbhreithnithe bhreithiúnaigh agus le himeachtaí an achomhairc ar Liosta Tráchtála na hArd-Chúirte agus ordaíodh go n-éistfí an t-athbhreithniú breithiúnach roimh an achomharc reachtúil.

Éisteadh imeachtaí an athbhreithnithe bhreithiúnaigh san Ard-Chúirt ar 8, 9 agus 10 Iúil 2008. Trí bhreithiúnas forchoimeádta a tugadh ar 30 Iúil 2008, chinn an Breitheamh i bhfabhar Davy ar na saincheisteanna seo a leanas, mar ar thug sé le fios

Nach raibh dlínse ag m'Oifig achomharc inmheánach a reáchtáil, trína ndéanann m'Ionadaí cinneadh, ar féidir liomsa ansin athbhreithniú a dhéanamh air;

Ba chóir do m'Oifig a fhollasú don dá pháirtí, na hábhair uile a raibh mé ag brath orthu chun mo chinneadh a dhéanamh;

Ba chóir dom a cheadú do Davy éisteacht ó bhéal a fháil;

Bhí mo chinneadh fabhtach toisc nar cuireadh in iúl an chuid den reachtaíocht faoina ndearnadh é.

Ina bhreithiúnas, thug an Breitheamh cinneadh in aghaidh Davy ar an dá shaincheist seo a leanas:

Cibé an bhfuil dualgas reachtúil ar m'Oifig iarracht a dhéanamh dul i mbun idirghabhála i dtaca le gach gearán.

Cibé, cheal Rialacháin shonracha a bheith déanta, an bhfuil dlínse ar bith ag m'Oifig chun gearáin a éisteacht.

Neamhnigh an Chúirt mo chinneadh agus tharchuir an t-ábhar chugamsa d'fhonn gearán Comhar Creidmheasa

an Bhóthair Bhuí a imscrúdú agus a bhreithniú arís – níor tharla seo toisc gur aistarraingíodh an gearán ina dhiaidh sin le linn Lúnasa 2008.

Is léir go bhfuil impleachtaí bunúsacha ag breithiúnas na hArd-Chúirte don dóigh ina bpléann m'Oifig le gearáin tomhaltóirí. Go háirithe, ag deireadh a bhreithiúnais leag an Breitheamh amach gnáthamh dhá chéim déag, ag tabhairt le fios gur cóir do m'Oifig iadsan a leanúint feasta. Ghlac mé cúram den mhéid a dúrthas sa Bhreithiúnas agus cuireadh gnáthaimh leasaithe i bhfeidhm le héifeacht ó 27 Lúnasa 2008.

Rinne mé achomharc chuig an gCúirt Uachtarach ar 26 Lúnasa 2008 agus rinne Davy cros-achomharc maidir leis an dá shaincheist a bhí i m'fhabhar. Táim ag feitheamh ar bhreithiúnas na Cúirte Uachtaraí.

Chuir Comhar Creidmheasa an Bhóthair Bhuí in iúl dom i lár Lúnasa 2008 go raibh a ngearán á aistarraingt acu tar éis téarmaí socrúcháin a fháil ó Davy dóibh féin agus do chomhair chreidmheasa eile ar díoladh na bannaí seo leo – thug tuairiscí sna meáin le fios gurbh fhiú an tsuim shocrúcháin fhoriomlán i gceist breis agus €35m. Dála an scéil, sular tugadh an breithiúnas, chuir foireann dlí Davy in iúl don Ard-Chúirt agus do m'fhoireann dlí féin go raibh socrú déanta acu leis an mBóthar Buí.

GNÁTHAIMH GHEARÁIN LEASAITHE

Lóisteáil Gearáin

Nuair a dhéanann gearánaí teagmháil le hoifig an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an oifig seo) cuirtear Foirm Ghearáin chuige. Ba chóir seo a chomhlánú, a shíniú agus a sheoladh ar ais chun na hoifige seo laistigh de 14 lá, mar aon le haon litreacha nó cháipéisí a cuireadh chuig an Soláthróir Seirbhís Airgeadais (Soláthróir) nó a fuarthas uaidh, agus aon cháipéisí a mheastar gur chóir iad a chur faoi bhráid na hoifige seo nuair a bheadh an gearán á láimhseáil againn. Bíonn údarás scríofa ón ngearánaí de dhíth más mian leis go ndéanfadh tríú páirtí ionadaíocht dó.

Nuair a fhaightear an Fhoirm Ghearáin san oifig seo, déantar í a mheas féachaint an dtagann an gearán laistigh de shainchúram an Ombudsmain nó an cóir é a imscrúdú. B'fhéidir go mbeadh gá le breis faisnéise a iarraidh ar an ngearánaí, ag an bpointe seo. Má mheastar an gnó a bheith lasmuigh de shainchúram an Ombudsmain nó má chinntear gan é a imscrúdú, cuirtear in iúl don ghearánaí an fáth nach féidir é a imscrúdú.

Má mheastar an gearán a bheith laistigh de shainchúram an Ombudsmain, comhairlaítear don ghearánaí scríobh chuig ball sinsearach ainmnithe de bhainistíocht an tsoláthróra i gceist, ag luadh an ghearáin chomh hachomair agus is féidir, ag iarraidh ar an mball ceaptha den bhainistíocht shinsearach aird a dhíriú ar an ábhar agus litir a eisiúint mar Fhreagairt Dheiridh. Cuirtear cóip den fhoirm ghearáin agus de na hiatáin chuig an Soláthróir an lá céanna, freisin.

Nuair atá an gearán athbhreithnithe ag ball ainmnithe an tSoláthróra, ní mór dó litir a eisiúint mar Fhreagairt Dheiridh. Imlíníonn an litir seo seasamh an tSoláthróra maidir leis an ábhar faoi dhíospóid agus ní mór dó é a eisiúint laistigh de **25** lá oibre. Mura sásaíonn an míniú nó an freagra a rinne an Soláthróir, an gearánaí, ní mór dó siúd litir Fhreagartha Deiridh a chur chuig an oifig seo laistigh de **15** lá oibre ó d'eisigh an Soláthróir í.

IDIRGHABHÁIL

Nuair a fhaigheann an oifig seo an Fhoirm Ghearáin agus litir Fhreagarrtha Deiridh a d'eisigh an Soláthróir, déantar an gearán a mheas agus déanann an tOmbudsman rogha na hidirghabhála a thairiscint don dá pháirtí mar bhealach chun an t-ábhar a réiteach. Mura nglactar le hidirghabháil nó mura n-éiríonn léi, tionscnaíonn an tOmbudsman imscrúdú foirmeálta.

IMSCRÚDÚ

Nuair a bhíonn imscrúdú ar siúl bíonn ar an Soláthróir sraith cheisteanna ón Ombudsman a fhreagairt agus aon ábhar nó aighneachtaí a sholáthar a mheasann an Soláthróir a bheith inmhianaithe iad a chur faoi bhráid an Ombudsmain nó a éilíonn an tOmbudsman iad a fheiceáil, chun go mbeidh ar chumas an Ombudsman an gearán a imscrúdú agus a bhreithniú. Is gá seo a dhéanamh laistigh de **20** lá oibre.

Cuirtear cóipeann de na freagraí agus de na cáipéisí seo chuig an ngearánaí agus tugtar **10** lá dó lena thuairimí fúthu a chur isteach. Cuirtear cóipeanna de thuairimí an ghearánaí chuig an Soláthróir agus bíonn **5** lá oibre aige siúd chun aon tuairimí breise a chur isteach.

Is cóir a thabhairt faoi deara nach gcuirtear cóipeanna de shonraí míochaine ach chuig gairmí míochaine ainmnithe an ghearánaí.

Scrúdaítear na cúinsí uile a bhaineann leis an ngearán ansin. Tharlódh sé go niarrfaí breis eolais nó cáipéisí tacaíochta ón dá pháirtí. Breithnítear gach cás ar a thuillteanas féin. Brathann an t-am a ghlactar le cás a imscrúdú ar chastacht an cháis féin agus ar fhachtóirí seachtracha ar nós infhaighteacht an ábhair a bhaineann leis. Go ginearálta, bíonn sé d'aidhm againn an t-imscrúdú a chríochnú laistigh de **20** lá oibre. I gcásanna áirithe, áfach, bíonn gá le faisnéis fhorlíontach, agus d'fhéadfadh seo síneadh a chur leis an **20** lá oibre.

Tar éis an fhianaise a athbhreithniú breithníonn an tOmbudsman an bhfuil gá le héisteacht ó bhéal. Má bhíonn éisteacht ó bhéal ann, athbhreithnítear an fhianaise ó bhéal a thugtar faoi mhóid ag an éisteacht, mar aon leis an bhfianaise cáipéiseach, agus eisítear Cinneadh don dá pháirtí.

Mura meastar éisteacht ó bhéal a bheith riachtanach, eisítear Cinneadh don dá pháirtí nuair a bhíonn athbhreithniú déanta ar an bhfianaise ina hiomlán.

CINNEADH

Tá Cinneadh an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ceangailteach ar an dá pháirtí, gan é ach faoi réir achomharc ceachtar páirtí chuig an Ard-Chúirt. Bíonn **21** lá féilire ag páirtí ó dháta Chinneadh an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais chun achomharc a dhéanamh chun na hArd-Chúirte.

cuid 4

Ráitis Airgeadais

TUARASCÁIL AN ARD-REACHTAIRE CUNTAS AGUS CISTE, LE CUR I LÁTHAIR TITHE AN OIREACHTAIS

Rinne mé iniúchadh ar ráitis airgeadais Bhiúró Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais don bhliain dár chríoch 31 Nollaig 2008, faoi Acht an Bhainc Ceannais 1942 arna leasú ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004. Cuimsíonn na ráitis airgeadais, a ullmhaíodh faoi na beartais chuntasaíochta atá leagtha síos iontu, Ráiteas faoi na Beartais Chuntasaíochta, an Cuntas Ioncaim agus Caiteachais, an Clár Comhardaithe, an Ráiteas faoi Shreabhú Airgid agus na nótaí bainteacha.

DUALGAIS FAOI SEACH AN OMBUDSMAIN AGUS AN ARD-REACHTAIRE CUNTAS AGUS CISTE

Tá an tOmbudsman freagrach as ráitis airgeadais a ullmhú de réir Acht an Bhainc Ceannais 1942 arna leasú ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, agus as rialtacht na n-idirbheart a chinntiú. Ullmhaíonn an tOmbudsman na ráitis airgeadais de réir an Ghnáth-Chleachtais Chuntasaíochta a Ghlactar leis in Éirinn. Tá dualgais chuntasaíochta an Ombudsmain leagtha amach sa Ráiteas um Dhualgais Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais. Tá an fhreagracht ormsa na ráitis airgeadais a iniúchadh de réir na riachtanas ábhartha dlí agus rialúcháin agus na gCaighdeán Idirnáisiúnta Iniúchóireachta (An RA agus Éire).

Déanaim mo thuairim a thuairisciú ar cibé acu a dtugann na ráitis airgeadais dearcadh fíor cothrom de réir an Ghnáth-Chleachtais Chuntasaíochta a Ghlactar leis in Éirinn. Tuairiscím, freisin, ar cibé acu a coinníodh, i mo thuairim, cuíleabhair chuntasaíochta. Luaim, ina theanntasan, cibé acu a bhfuil na ráitis airgeadais ag teacht leis na leabhair chuntais. Tuairiscím faoi aon ásc ábhartha nuair nár úsáideadh airgid chun na críocha a bhí ar intinn dóibh, nó ar idirbhearta nach raibh de réir na n údarás a rialaíonn iad. Tuairiscím, freisin, má tharlaíonn sé nach bhfuair mé an fhaisnéis uile agus na míniúcháin ba ghá chun críocha m'iniúchta.

Déanaim athbhreithniú ar cé acu a léiríonn an Ráiteas faoin Rialú Inmheánach Airgeadais go bhfuil an Biúró ag comhlíonadh an Chóid Chleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit, agus tuairiscím faoi aon ásc ábhartha nuair nach ndéantar amhlaidh nó má tá an ráiteas míthreorach nó neamhréireach le faisnéis eile atá ar m'eolas ó m'iniúchadh ar na ráitis airgeadais. Níl iallach orm breithniú an gclúdaíonn an Ráiteas um Rialúchán Inmheánach Airgeadais gach riosca agus rialúchán airgeadais, nó teacht ar thuairim faoi éifeacht na ngnáthamh riosca agus rialúcháin. Léim aon fhaisnéis eile atá sa Tuarascáil Bhliantúil, agus breithním an bhfuil sé ag teacht leis na ráitis airgeadais iniúchta. Má thagaim ar aon mhíráitis dhealraitheacha nó ar neamhréireachtaí ábhartha sna ráitis airgeadais, breithním na himpleachtaí atá ansan do mo thuairisc.

BONN LE TUAIRIM AN INIÚCHTA

Agus mé ag feidhmiú mar Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste, rinne mé iniúchadh ar na ráitis airgeadais de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta Iniúchóireachta (An RA agus Éire) a d'eisigh an Bord Cleachtas Iniúchóireachta, agus trí thagairt do na chúinsí a bhaineann le comhlachtaí Stáit ó thaobh a gcúrsaí bainistíochta agus feidhmíochta de. Cuimsíonn an t-iniúchadh scrúdú, ar bhonn tástála, ar fhianaise atá bainteach le méideanna agus nochtadh agus rialtacht na n idirbheart a chuimsítear sna ráitis airgeadais. Cuimsíonn sé, freisin, measúnú ar na meastacháin agus ar bhreithiúnais shuntasacha a rinneadh nuair a bhí na ráitis airgeadais á n ullmhú, agus cibé acu a bhfuil na beartais chuntasaíochta oiriúnach do chúinsí an Bhiúró, á bhforfheidhmiú go comhsheasmhach agus á nochtadh go leordhóthanach.

Phleanáil agus rinne mé m'iniúchadh chun go bhfaighinn gach eolas agus míniúcháin a shíl mé a bheith riachtanach chun leorfhaisnéis a fháil a thabharfadh rathaíocht réasúnta go bhfuil na ráitis airgeadais saor ó mhíráitis ábhartha, de bharr calaoise nó mírialtachta nó earráide eile. Agus mo thuairim á chruthú agam rinne mé measúnú, freisin, ar leor í láithreoireacht fhoriomlán na faisnéise sna ráitis airgeadais.

Gan mo thuairim a mhaolú, tarraingím aird ar nóta 8 sna ráitis airgeadais, a luann an éiginnteacht a bhaineann le maoiniú agus aitheantas deiridh don dliteanais pinsin.

TUAIRIM

I mo thuairim, tugann na ráitis airgeadais dearcadh fíor cothrom, de réir na nGnáth-Chleachtas a Ghlactar leo in Éirinn, ar staid chúrsaí an Bhiúró ar an 31 Nollaig 2008 agus ar a ioncam agus caiteachas don bhliain dár chríoch sin.

I mo thuairim, choinnigh an Biúró cuíleabhair chuntais. Tá na ráitis airgeadais ag teacht leis na leabhair chuntais.

Gerard Smyth
Le haghaidh agus thar ceann an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste

6 Aibreán 2009

RÁITEAS UM FHREAGRACHTAÍ OMBUDSMAN NA SEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

Éilíonn Alt 57 BP agus BQ d'Acht an Bhainc Ceannais, 1942 arna ionsá in Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004, go n-ullmhódh Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais ráitis airgeadais i bhfoirm a bheadh infhaofa ag Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais tar éis di dul i gcomhairle leis an Aire Airgeadais. Agus na ráitis airgeadais sin á n-ullmhú aige, ní mór don Ombudsman:

- Cuí-bheartais chuntasaíochta a roghnú agus iad a fhorfheidhmiú ansin go comhsheasmhach;
- Breithiúnais agus meastacháin a dhéanamh atá réasúnta agus stuama;
- A lua cibé ar leanadh de chaighdeáin chuntasaíochta infheidhmithe, faoi réir aon athruithe ábhartha a nochtar agus a mhínítear sna ráitis airgeadais;
- Na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn gnóthais leantaigh seachas más míchuí a thoimhdiú go leanfaidh an Biúró ag feidhmiú.

Tá an tOmbudsman freagrach as cuíleabhair chuntais a choinneáil, a léiríonn go fíor cothrom ag am ar bith staid airgeadais an Bhiúró agus a chuirfidh ar a chumas a chinntiú go gcomhlíonann na ráitis airgeadais Alt 57 BQ den Acht. Tá an tOmbudsman freagrach, freisin, as sócmhainní an Bhiúró a chosaint agus as céimeanna réasúnta a ghlacadh chun calaois agus neamhrialtachtaí eile a chosc agus a bhrath.

Joe Meade
Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais

2 Aibreán 2009

RÁITEAS UM RIALÚ AIRGEADAIS INMHEÁNAIGH

Aithníonn Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (an tOmbudsman) go bhfuil sé, mar Ombudsman, freagrach as an gcóras inmheánach rialaithe airgeadais atá ag Biúró Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (Biúró).

Aithníonn an tOmbudsman, freisin, nach féidir le córas rialaithe airgeadais inmheánaigh dá shórt ach ráthú réasúnta, seachas dearbhráthú, a thabhairt in aghaidh earráide ábhartha.

Leagann an tOmbudsman amach na príomhghnáthaimh seo a leanas chun rialú éifeachtach a sholáthar ar airgeadas inmheánach laistigh den Bhiúró:

- Mar a fhoráiltear in Alt 54B dAcht an Bhainc Ceannais, 1942 arna ionsá ag Alt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004 tá an tOmbudsman freagrach as riarachán agus as gnó an Bhiúró a reáchtáil, a bhainistiú agus a rialú. Tuairiscíonn an tOmbudsman do Chomhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (an Chomhairle) ag na cruinnithe a reáchtáiltear de ghnáth ar bhonn démhíosúil.
- Ghlac an Chomhairle agus an Biúróe, agus d'fhorfheidhmigh siad, "Cód Cleachtais do Rialachas Bhiúró Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais", atá bunaithe ar "Chód Cleachtais do Rialachas Comhlachtaí Stáit" na Roinne Airgeadais.
- Tá sraith Gnáthamh Airgeadais curtha i bhfeidhm ag an Ombudsman, freisin, a leagann amach treoracha airgeadais, nótaí gnáthaimh agus cleachtais tarmligin. Tuairiscíonn Coiste Iniúchóireachta don Ombudsman agus don Chomhairle. Tháinig an Coiste le chéile ar thrí ócáid i 2008. Déanann an tOmbudsman monatóireacht agus athbhreithniú ar éifeacht an ghnáthaimh inmheánaigh.
- Rinne an Comhlacht Iniúchóireachta Inmheánaigh anailís measúnaithe riosca ar an mBiúró agus ar a ghnó le linn 2008; mheasúnaigh agus d'athbhreithnigh an tOmbudsman impleachtaí aon riosca féideartha dá shórt i 2008. Gníomhaíodh chun a chinntiú go raibh aon rioscaí féideartha a sainíodh á mbainistiú go cuí. Aontaíodh agus cuireadh i gcríoch clár oibre iniúchta inmheánaigh mionsonraithe i 2008.

ATHBHREITHNIÚ AR RIALUITHE INMHEÁNACHA

Tá éifeachtúlacht an chórais rialuithe athbhreithnithe agam. Tá tuairiscí iniúchta inmheánaigh agus miontuairiscí chruinnithe an choiste iniúchóireachta scrúdaithe agam. Áit ar bith a n-aibhsítear easnaimh, cinntím go nglactar céimeanna leasúcháin.

Tugaim faoi deara, freisin, go bhfuil clár oibre an iniúchta inmheánaigh sa siúl go leanúnach, agus cinnteoidh mé go bhforfheidhmeofar aon mholtaí a aibhsítear le linn shaolré an chláir iniúchta inmheánaigh.

Joe Meade
Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais

2 Aibreán 2009

RÁITEAS UM BEARTAIS CHUNTASAÍOCHTA

Is iad seo a leanas na beartais chuntasaíochta shuntasacha ar ghlacadh leo sna ráitis airgeadais seo:

BONN CUNTASAÍOCHTA

Ullmhaítear na Ráitis Airgeadais faoi mhodh cuntasaíochta an fhabhraithe, seachas mar atá luaite thíos, agus de réir na bprionsabal cuntasaíochta a bhfuil gnáthghlacadh leo faoi choinbhinsiún na gcostas stairiúil.

IONCAM TOBHAIGH

Forordaíonn rialacháin na Comhairle, a rinneadh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, an méid atá le toibhiú do gach catagóir de sholáthróirí seirbhíse airgeadais. Léiríonn an t-ioncam tobhaigh na méideanna atá infhaighte do gach soláthróir seirbhíse, agus iad ríofa de réir na rialachán agus bunaithe ar na soláthróirí a shainigh an Biúró agus ar fhaisnéis a tugadh dó. Díscríobhtar drochfhiacha nach meastar a bheith in-aisghabhála.

SÓCMHAINNÍ SEASTA INLÁIMHSITHE

Luaitear sócmhainní seasta inláimhsithe ar a gcostas lúide dímheas carntha. Áirítear an dímheas, a chuirtear mar mhuirear ar an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais, d'fhonn costas na sócmhainní seasta a dhíscríobh thar a saol úsáideach measta, faoi mhodh na líne dírí, ag ráta bliantúil de 5% d'athchóiriú foirgnimh, 33 1/3% do threalamh ríomhaireachta agus 25% do na sócmhainní eile ar fad. Gearrtar dímheas na bliana iomláine i dtréimhse na héadála.

CUNTAS CAIPITIÚIL

Léiríonn an Cuntas Caipitiúil luach neamh-amúchta an ioncaim a úsáideadh chun críocha caipitiúla.

AIRGEADRAÍ EACHTRACHA

Idirbhearta atá in ainmníocht airgeadraí eachtracha, athraítear go euro iad i rith na bliana, ag ráta lá na hidirbhearta, agus áirítear don tréimhse sin iad sa Chuntas Ioncaim agus Caiteachais. Athraítear sócmhainní agus dliteanais atá in ainmníocht airgeadraí eachtracha go euro ag na rátaí malartaithe a fheidhmíonn ar dháta an chláir chomhardaithe agus áirítear na gnóthachain agus caillteanais a éiríonn dá thoradhsan ar an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais don tréimhse.

PINSIN

I gcás baill foirne áirithe, tá an Biúró ag plé leis an Roinn Airgeadais maidir le maoiniú agus bainistiú scéim sainsochair pinsin sa todhchaí. Agus sinn ag feithimh ar chinneadh faoin ábhar, tá soláthar déanta a ríomhtar mar chéatadán de na tuarastail ábhartha. (Féach nóta 8.)

I gcás baill foirne eile, déanann an Biúró ranníocaíochtaí i sainscéim ranníocaíochta. (Féach nóta 8.)

Cuirtear na suimeanna seo mar mhuirear sa Chuntas Ioncaim agus Caiteachais de réir mar atá siad iníoctha.

CUNTAS IONCAIM AGUS CAITEACHAIS

DON BHLIAIN DÁR CRÍOCH 31 NOLLAIG, 2008

	Nótaí	2008 €	2007 €
Ioncam Infhaighte	2	4,565,662	4,408,993
Aistriú (chuig)/ón gCuntas Caipitiúil	3	37,252	(478,859)
		4,602,914	3,930,134
Costais Riaracháin	4	(5,143,167)	(3,700,464)
Barrachas/(Caillteanas) don bhliain		**(540,253)**	**229,670**
Iarmhéid ar an 1ú Eanáir		1,275,079	1,045,409
Iarmhéid ar an 31ú Nollaig		**734,826**	**1,275,079**

Níl aon ghnóthachain nó caillteanais ag an mBiúró sa Bhliain Airgeadais, seachas na cinn a ndéileáiltear leo sa Chuntas Ioncaim agus Caiteachais. Tá an Ráiteas um Beartais Chuntasaíochta agus na nótaí 1 go 12 mar chuid de na Ráitis Airgeadais seo.

Joe Meade
Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais

2 Aibreán 2009

CLÁR COMHARDAITHE

AR AN 31 NOLLAIG 2008

	Nótaí	2008 €	2007 €
Sócmhainní Seasta			
Sócmhainní inláimhsithe	5	539,523	576,775
		539,523	**576,775**
Sócmhainní Reatha			
Banc agus Airgead Tirim		107,924	75,815
Cuntais Taisce Bhainc		3,482,324	2,948,676
Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí	6	103,772	24,765
		3,694,020	**3,049,256**
Creidiúnaithe (méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)		**-**	**-**
Creidiúnaithe agus fabhruithe	7	2,959,194	1,774,177
		2,959,194	**1,774,177**
Glansócmhainní Reatha		**734,826**	**1,275,079**
Creidiúnaithe (méideanna dlite tar éis bliana amháin)		-	-
Glansócmhainní		**1,274,349**	**1,851,854**
Léirithe ag			
Cuntas Caipitiúil	3	539,523	576,775
Barrachas Carntha ar an 31 Nollaig		734,826	1,275,079
		1,274,349	**1,851,854**

Tá an Ráiteas um Beartais Chuntasaíochta agus na nótaí 1 go 12 mar shlánchuid de na Ráitis Airgeadais seo.

Joe Meade
Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais

2 Aibreán 2009

RÁITEAS SREABHADH AIRGID

DON BHLIAIN DÁR CRÍOCH 31 NOLLAIG 2008

	2008 €	2007 €
Réiteach easnaimh le hinsreabhadh glan airgid ó imeachtaí oibríochtúla		
Barrachas/(Caillteanas) don bhliain	(540,253)	229,670
Aistriú chuig/(ó) cuntas caipitiúil	(37,252)	478,859
Dochar dímheasa	131,111	111,533
Ús (faighte)	(98,000)	(58,055)
(Méadú)/Laghdú ar fhéiciúnaithe	(79,007)	(1,399)
Méadú/(Laghdú) ar chreidiúnaithe	1,185,017	753,800
Insreabhadh Glan Airgid ó Imeachtaí Oibríochtúla	**561,616**	**1,514,408**
Ráiteas Sreabhadh Airgid		
Sreabhadh Glan Airgid ó Imeachtaí Oibríochtúla	561,616	1,514,408
Toradh ar Infheistíochtaí agus ar Fhónamh ar Airgeadas		
Ús faighte	98,000	82,369
Ús íoctha		(24,314)
Caiteachas caipitiúil	(93,859)	(98,883)
Airgeadú		(491,508)
Méadú airgid	**565,757**	**982,072**
Réiteach Glansreabhadh Airgid le Gluaiseacht Glanchistí		
Méadú airgid sa bhliain	565,757	982,072
Athruithe ar ghlanchistí de thoradh sreabhadh airgid		
Glanchistí ag tús na bliana	3,024,491	2,042,419
Glanchistí ag deireadh na bliana	**3,590,248**	**3,024,491**

Tá an Ráiteas um Beartais Chuntasaíochta agus na nótaí 1 go 12 mar shlánchuid de na Ráitis Airgeadais seo.

Joe Meade
Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais

2 Aibreán 2009

NÓTAÍ

LEIS NA RÁITIS AIRGEADAIS

1 BUNÚ NA COMHAIRLE AGUS AN BHIÚRÓ

Is aonán corparáideach é Biúró Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais, a bunaíodh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, agus tá sé comhdhéanta d'Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais, gach ceann de Leas-Ombudsmain na Seirbhísí Airgeadais agus an fhoireann. Is comhlacht reachtúil é a mhaoinítear le tobhaigh ar sholáthróirí na seirbhísí airgeadais. Déileálann an Biúró go neamhspleách le gearáin ó thomhaltóirí faoi phlé pearsanta a bhí acu le Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais nár réitigh na Soláthróirí. Chuaigh sé i mbun feidhmíochta ar an 1 Aibreán 2005 de réir fhorálacha Ionstraim Reachtúil 455 de 2004.

Ceapann an tAire Airgeadais **Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais**. Is iad na feidhmeanna a leagtar síos di san Acht:

- an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman a cheapadh
- na treoirlínte a fhorordú faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman
- tobhaigh agus táillí a chinneadh a bheidh iníoctha ar son fheidhmiú na seirbhísí a chuirfidh an tOmbudsman ar fáil
- an meastachán ioncaim agus caiteachais bliantúil a ullmhóidh an tOmbudsman a fhaomhadh
- cumas agus éifeachtúlacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú agus an tAire a chomhairliú ar aon ábhar atá bainteach le feidhmiú an Bhiúró
- an tOmbudsman a chomhairliú ar aon ábhar a bhfuil comhairle á lorg ag an Ombudsman ina thaobh.

Níl ról ar bith ag an gComhairle maidir le réiteach gearán.

Costais na Comhairle agus an Bhiúró

Íoctar costais na Comhairle as Cistí an Bhiúró.

NÓTAÍ AR LEAN

LEIS NA RÁITIS AIRGEADAIS

2 IONCAM TOBHAIGH

Déanann Alt 57 BD d'Acht an Bhainc Ceannais 1942, arna ionsá ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, soláthar le haghaidh ioncam tobhaigh a bheidh á íoc ag Soláthróirí Seirbhís Airgeadais leis an mBiúró ar théarmaí a chinnfidh Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais. Shocraigh Rialacháin Acht an Bhainc Ceannais 1942 (Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais) 2006, an ráta iarbhír don bhliain dár críoch 31 Nollaig 2008.

Tagann ioncam eile as socrú Ex Gratia a rinneadh mar shocrú iomlán deiridh ar éileamh árachais.

Tá na t-ioncam don tréimhse mar a leanas:

	2008 €	2007 €
Tobhach	4,357,662	4,326,624
Ioncam Eile	110,000	-
Ús Bainc	98,000	82,369
Iomlán	**4,565,662**	**4,408,993**

3 CUNTAS CAIPITIÚIL

	2008 €	2007 €
Iarmhéid Tosaigh	576,775	97,916
Cistí leithdháilte chun sócmhainní seasta a fháil	93,859	98,883
Aisíoc an ghné chaipitiúil de léas airgeadais		61,250
Aisíoc an ghné chaipitiúil d'iasacht		430,259
Amúchadh de réir dímheasa	(131,111)	(111,533)
Aistriú ó/chuig an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais	(37,252)	478,859
Iarmhéid ar an 31 Nollaig	**539,523**	**576,775**

NÓTAÍ AR LEAN

LEIS NA RÁITIS AIRGEADAIS

4 COSTAIS RIARACHÁIN

	2008 €	2007 €
Tuarastail agus Costais Foirne	1,959,465	1,681,022
Costais Pinsin na Foirne	464,863	396,059
Oiliúint na Foirne	42,779	22,394
Díscríobh Drochfhiacha	3,693	8,353
Soláthar do Dhrochfhiacha	15,311	7,600
Luach Saothair na Comhairle	131,333	136,000
Costais na Comhairle	23,802	40,714
Táillí Dlí na Comhairle	50,000	-
Cíos agus Rátaí	212,229	243,158
Iasacht / Léas Tógála	-	24,314
Cothabháil	34,251	37,626
Comhdháil agus Taisteal	46,333	42,295
Táillí Comhairleoireachta	307,200	191,400
Imeachtaí Faisnéise	64,682	69,047
Glantóireacht	21,258	23,459
Táillí Dlí	1,254,945	374,110
Árachas	23,951	9,197
Costais Stáiseanóireachta	72,041	39,658
Costais Riaracháin Eile	257,817	216,982
Iniúchadh Seachtrach	13,750	13,750
Iniúchadh Inmheánach	12,353	11,793
Dímheas	131,111	111,533
Iomlán	**5,143,167**	**3,700,464**

Líon Foirne

Bhí 29 duine fostaithe (go buan) i mbliain airgeadais 2008 (28 i 2007).

NÓTAÍ AR LEAN

LEIS NA RÁITIS AIRGEADAIS

5 SÓCMHAINNÍ SEASTA INLÁIMHSITHE

	Trealamh Ríomhaireachta	Feisteas Oifige, Troscán & Treallamh	Achóiriú Foirgnimh	Iomlán
	€	€	€	€
Costas				
Ag 1 Eanáir 2008	**151,977**	**146,495**	**485,000**	**783,472**
Breiseanna le linn na tréimhse	65,870	27,989		93,859
Ag 31 Nollaig 2008	**217,847**	**174,484**	**485,000**	**877,331**
Dímheas Carntha				
Ag 1 Eanáir 2008	**90,226**	**67,971**	**48,500**	**206,697**
Táille don tréimhse	63,406	43,455	24,250	131,111
Ag 31 Nollaig 2008	**153,632**	**111,426**	**72,750**	**337,808**
Glanluach an Leabhair				
Ag 31 Nollaig 2008	**64,215**	**63,058**	**412,250**	**539,523**
Ag 31 Nollaig 2007	**61,751**	**78,524**	**436,500**	**576,775**

6 FÉICHIÚNAITHE AGUS RÉAMHAÍOCAÍOCHTAÍ

	2008	2007
	€	€
Feichiúnaithe	3,700	4,439
Ioncam fabhraithe		8,059
Réamhíocaíochtaí	100,072	12,267
	103,772	**24,765**

NÓTAÍ AR LEAN

LEIS NA RÁITIS AIRGEADAIS

7 CREIDIÚNAITHE (MÉIDEANNA DLITE LAISTIGH DE BHLIAIN AMHÁIN)

	2008 **€**	**2007** **€**
Creidiúnaithe agus fabhruithe trádála	942,453	343,300
Ranníocaíochtaí Pinsin	2,016,741	1,430,876
	2,959,194	**1,774,177**

8 PINSIN

Ag teacht le hAlt 57 BN d'Acht an Bhainc Ceannais 1942, arna ionsá ag Alt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Airgeadais na hÉireann 2004, dhréachtaigh an Chomhairle scéim phinsin agus cuireadh faoi bhráid an Aire Airgeadais é le faomhadh. Is scéim shainsochair pinsin ranníocaíoch í atá bunaithe ar Mhodhscéim Earnáil Phoiblí na Roinne Airgeadais. Fad atáthar ag feitheamh ar dheimhniú reachtúil faoi shocruithe airgeadais do phinsin, cuirtear an fhaisnéis seo a éilíonn FRS 17 ar fáil mar nóta, amháin. Tá an scéim á feidhmiú ar bhonn riaracháin le cead an Aire.

Tá moladh déanta ag an Ombudsman don Roinn Airgeadais, go nglacfaidh an Stát chuige fiachas na sochar a íoctar faoin scéim, in éiric ar íocaíocht céatadáin bhliantúil de thuarastail bhaill na scéime. D'iarr an Roinn Airgeadais comhairle ansin ar Oifig an Ard-Aighne faoin saincheist seo, agus tá siad sásta go mbeidh gá le leasú reachtach sular féidir an t-ábhar a chur chun cinn. I bhfianaise an riachtanais seo, tá beartaithe ag an Roinn Airgeadais leasú reachtach a thabhairt isteach ag an gcéad deis oiriúnach eile. Beidh na ranníocaíochtaí a íocfar leis an Státchiste ag leibhéal a chinnteoidh nach mbeidh an Státchiste nochtaithe d'fhiacha a bheidh níos mó ná na hioncaim a fhabhrófar don Státchiste thar na blianta. Forchoimeádann an tAire an ceart chun an ráta ranníocaíochta a leasú amach anseo de réir leasuithe achtúireachta ar chostais sa todhchaí. Thug an Roinn Airgeadais le fios, fosta, go bhfuil an cur chuige foriomlán seo do chistiú na scéime pinsin comhsheasmhach leis an bprionsabal a nglactar leis, nach bhfuil na forchostais a bhaineann le bunú scéim cistithe inchosanta nuair atá an líon foirne beag i gcoibhneas leo.

Ina theanntasan, d'fhéadfadh baill foirne a d'aistrigh ó oifigí iar-Ombudsman na bhForas Árachais agus Creidmheasa ar an dáta bunaithe, leanúint leis an scéim ranníocaíochtaí sainithe atá acu. Riarann soláthróirí pinsin príobháideacha na scéimeanna seo, a chuimsíonn sochar clúdach saoil. Nuair a íocfar na ranníocaíochtaí fostaí agus fostóra, ní bheidh aon fhiachas eile ar an mBiúró. Mar mhalairt, d'fhéadfadh baill foirne aistrithe an rogha a dhéanamh bheith ina mbaill de scéim an Bhiúró ó dháta a n-aistrithe. Sa chás seo, gheobhadh an Biúró méideanna nuair a ghéillfí teidlíochtaí fostaí faoi scéimeanna ranníocaíochtaí sainithe. D'úsáidfí an tsuim seo chun blianta breise a cheannach faoi scéim an Bhiúró, de réir forálacha Modhscéim Earnáil Phoiblí na Roinne Airgeadais.

Coinníonn an Biúró na rannaíocaíochtaí agus méideanna fostaí atá faighte aige i leith na dteidlíochtaí a ghéill fostaithe aistrithe, go dtí go gcinnfidh an Aire Airgeadais an dóigh a riarfar an scéim. Tá na méideanna seo san áireamh sna creidiúnaithe. Is é €4,100,000 (2007: €3,300,000) an dliteanas Pinsin ag 31 Nollaig 2008. Tá seo bunaithe ar luacháil achtúireach a rinne achtúire cáilithe neamhspleách agus leas á bhaint aige as na toimhdí airgeadais thíos chun críocha FRS 17, ó thaobh fhoireann an Bhiúró mar atá ag 31 Nollaig 2008. Faoi na socruithe cistithe pinsin a mholtar, chúiteofar an dliteanas seo go hiomlán, de réir mar, agus nuair a bheidh, na dliteanais seo in-aisíoctha.

NÓTAÍ AR LEAN

LEIS NA RÁITIS AIRGEADAIS

Ba iad na príomh-thoimhdí airgeadais:

	31 Nollaig 08	**31 Nollaig 07**
Ráta lascaine	5.5%	5.5%
Ráta méadaithe na dtuarastal	4.0%	4.0%
Ráta méadaithe pinsin	4.0%	4.0%
Boilsciú	2.0%	2.0%

9 CEANGALTAIS AIRGEADAIS

Níl aon cheangaltais ann do chaiteachas caipitil ar an 31 Nollaig 2008.

10 DLITEANAIS THEAGMHASACHA / CAINGIN DLÍ

Ag an 31 Nollaig 2008, tá achomharc déanta ag Soláthróir Seirbhís Airgeadais chuig an gCúirt Uachtarach in aghaidh bhreithiúnas na hArd-Chúirte, a bhí i ndiaidh cúrsaí a bhreithniú tar éis don Ombudsman cinneadh a dhéanamh. Tá an caingean seo á chosaint ag an Ombudsman. Tá achomharc déanta ag an Ombudsman féin chuig an gCúirt Uachtarach i gcás eile. Tá gnáth-achomhairc eile os comhair na hArd-Chúirte atá á gcosaint fosta ag an Ombudsman. Ní dhearnadh aon soláthar sna Ráitis Airgeadais ach amháin do na costais a thabhaigh an Biúró, óir ní fhéadfaí iarmhairtí aon dlíthíochtaí a mheas ag an bpointe seo.

11 COMHALTAÍ NA COMHAIRLE - NOCHTADH SAINLEASANNA

Ghlac an Chomhairle le gnáthaimh atá de réir na dtreoirlínte a d’eisigh an Roinn Airgeadais maidir le nochtadh sainleasanna ag comhaltaí na Comhairle, agus cloíodh leis na gnáthaimh seo le linn na tréimhse. Ní raibh aon idirbhearta i leith imeachtaí na Comhairle ann i rith na bliana a raibh aon leas tairbhiúil ag Comhaltaí na Comhairle iontu.

12 FAOMHADH NA RÁITEAS AIRGEADAIS

D’fhaomhaigh Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais na Ráitis Airgeadais ar an 2 Aibreán 2009.

cuid 5

Cás-staidéir

CUID V
CÁS-STAIDÉIR

Rinne gníomhaire árachais custaiméir a thiomáint chuig uathmheaisín bainc (ATM) chun díolachán polasaí a dhaingniú – cháin an tOmbudsman an gníomh seo, tugadh ar ais préimheanna de €1,520, mar aon le €1,500 i gcúiteamh.

Rinne deirfiúr gearán thar ceann a dearthár, feirmeoir seasca bliana d'aois, a chónaíonn leis féin. Mhínigh sí, ós rud é nach raibh a chumas léitheoireachta agus scríbhneoireachta thar moladh beirte, go mb'fhearr leis go ndéileálfadh sise leis an dóigh ar chaith beirt díoltóirí árachais leis, óir bhí sin ag cur anacra móire air. Go bunúsach, bhí an gearán faoin gcránas a bhí air tar éis dhá pholasaí cosanta sláinte a cheannach ó bheirt ionadaí ó Chuideachta Árachais a ghlaoigh air sa bhaile i nDeireadh Fómhair 2007. Ba é a gearán, gur tugadh faisnéis bhréige dó agus gur cheannaigh sé na polasaithe láithreach mar gur tugadh le fios dó go forneartach, mura ndéanfadh sé amhlaidh nach mbeadh a chlúdach reatha le hárachóir sláinte tríú páirtí dóthanach dá riachtanais. Nuair a thuig sé tamall gearr ina dhiaidh sin go bhfuair sé míthreoir, d'iarr sé ar an gCuideachta na polasaithe a chealú agus aisíoc iomlán na bpréimhshuimeanna - €1,520 – a thabhairt dó. Tar éis don Ombudsman an t-ábhar a imscrúdú, rinneadh Gearán níos sonraí, gur thiomáin duine d'ionadaithe na Cuideachta é dhá mhíle déag chuig an uathmheaisín bainc ba ghiorra dóibh chun an t-airgead ba ghá a fháil leis an iarmhéid a íoc; rinneadh é seo trí éagantas, fad ar fhan an t-ionadaí eile thiar sa teach go bhfillfeadh sé.

Chomhairligh an Chuideachta don Ombudsman go raibh teorainn lena himscrúdú ar ghearáin an Ghearánaí mar nach raibh sé siúd sásta casadh le hionadaí de chuid na Cuideachta, agus nach raibh siadsan ábalta a chinneadh gur mhíthreoraigh a nionadaithe an Gearánaí. Mar sin féin, chealaigh an Chuideachta an polasaí de réir iarratas an Ghearánaí, agus d'eisigh siad aisíocaíocht iomlán dó. Dúirt an Chuideachta, freisin, gur thuig a nionadaithe go raibh an Gearánaí sásta go dtiománfaí é chuig an ATM áitiúil, ach mar sin féin nár dhea-chleachtas a leithéid agus gurb é polasaí na Cuideachta gan gníomhartha dá shórt a mholadh dá nionadaithe. Chuir an Chuideachta in iúl nach raibh siad sásta gur fheidhmigh na gníomhairí laistigh de rialacha na Cuideachta agus go dtabharfaí foláireamh foirmeálta dóibh. Mar aitheantas air seo, thairg an Chuideachta íocaíocht *ex gratia* de €1,000 don Ghearánaí.

Cé gur ghlac an tOmbudsman leis go bhfuair an Gearánaí aisíoc iomlán den phréimh a íocadh, mar sin féin chuir sé a imní tromaí in iúl gur tharla, nuair ba chosúil go raibh duine d'ionadaithe na Cuideachta ag fáil oiliúna agus maoirsithe alamuigh, gur mheas an gníomhaire níos cleachta gur chuí dó a chomhghníomhaire a fhágáil i dteach an Ghearánaí fad ar thiomáin seisean an Gearánaí chuig uathmheaisín bainc a bhí breis is dosaen míle ar shiúl, chun tuilleadh airgid a fháil. Chinn an tOmbudsman go raibh gníomh dá shórt míchuí ar fad, cibé bhí nó nach raibh comhaontú an Ghearánaí aige ag an am. Dúirt an tOmbudsman, freisin, nár leor go "*ndímholfadh*" an Chuideachta gníomh dá shórt ag an ngníomhaire, agus gur gá gníomh dá shórt a chosc go hiomlán i dtéarmaí doshéanta.

Chinn an tOmbudsman gur fheidhmigh gníomhairí na Cuideachta ar bhealach mí-chuí amach is amach, nár pholasaí é a bhí oiriúnach do riachtanais an Ghearánaí cibé ar bith, agus sna cúinsí ar fad nár thuig an gearánaí cad a bhí á cheannach aige. Cé gur léir nach raibh an Gearánaí as póca, ag cur san áireamh aisíoc na bpréimheanna a bhí faighte cheana aige, d'ordaigh sé don Chuideachta €1,500 a íoc leis an nGearánaí, freisin, de bharr an chránais a d'fhulaing sé. Chuir an tOmbudsman an Rialtóir Airgeadais ar an eolas faoin gcleachtas náireach seo, freisin.

Cailleadh €7,500 as cúntas bainc pinsinéar seanaoise de bharr aistarraingtí calaoiseacha ATM

D'oscail pinsinéir seanaoise cuntas taisce le banc agus chuir sí a coigealtas saoil de €7,500 sa chuntas. Dúirt sí i bhfianaise gur áitigh an t-oifigeach bainc a bhí ag plé lena lóisteáil, go gcaithfeadh sí Cárta ATM a ghlacadh. Cuireadh PIN chuici sa phost ina dhiaidh sin agus chuir sí leis an gCárta ATM é. Sé mhí ina dhiaidh sin goideadh a Cárta. Ina dhiaidh sin, thar thréimhse aon lá déag aistarraingíodh €700 gach lá as a cuntas go dtí go raibh

an cuntas folamh. Dhiúltaigh an banc aon fhreagracht a ghlacadh as an gcaillteanas toisc nár cuireadh in iúl dóibh gur goideadh an Cárta.

Agus a Chinneadh á dhéanamh, ghlac an tOmbudsman leis nach raibh Cárta ag teastáil ón nGearánaí, nár úsáid sí riamh é agus nach ndearna sí aon idirbhearta ar an gcuntas ó osclaíodh é. Is príomhdhualgas an bhainc é airgead taisceoirí a chosaint. Ba é dearcadh an Ombudsmain, gur chóir go gcuirfeadh an patrún tobann d'aistarraingtí an banc ar a n-áirdeal go raibh rud éigin contráilte. Níor thug an banc é seo faoi deara, ní dhearnadh aon fhiosruithe agus lean na haistarraingtí lá i ndiaidh lae go dtí go raibh an t-airgead imithe.

Chinn an tOmbudsman nach bhféadfaí a chinneadh go raibh an banc ciontach as na haistarraingtí calaoiseacha sa chéad dá lá, ach gur chóir go bhfaighfí freagrach iad sna haistarraingtí a rinneadh ina dhiaidh sin, agus d'ordaigh sé don bhanc suim €6,100 a chur chun sochair chuntas an chustaiméara.

Ba i 2006 a osclaíodh an cuntas agus a tharla na haistarraingtí calaoiseacha sa chás seo, ach ní dhearnadh gearán leis an Ombudsman go dtí 2008. Tar éis don Ombudsman cinntí a dhéanamh ar ghearáin den sórt céanna i 2006/7, luaigh sé leis na bainc i 2007 go raibh imní air faoin gcosaint a bhí ag seandaoine agus ag taisceoirí leochailleacha, agus d'iarr orthu bearta frithchalaoise a fheidhmiú. Is ábhar sásaimh dó gur feidhmíodh iad seo, nó go bhfuil siad á bhfeidhmiú anois, mar go dtugann an gearán seo le fios go soiléir go bhfuil gá ann na bearta feabhsaithe seo a fheidhmiú, ach thairis sin, go bhfeidhmeofaí go héifeachtach iad.

Cúiteamh de €70,000 ar chaillteanas €110,000 trí dhroch-chomhairle infheistíochta

Cúpla a raibh cnapshuim de €135,000 ar fáil acu mar fháltas ar dhíolachán tí, lorg siad comhairle ag cruinniú in oifig bróicéir infheistíochta. De thoradh an chruinnithe, d'infheistigh na Gearánaithe €110,000 i mBanna infheistíochta árachais 'timfhillte' cúig bliana. Theip go hiomlán ar an infheistíocht i gceist agus chaill na Gearánaithe iomlán a gcuid infheistíochta. Dúirt na Gearánaithe go ndearna siad soiléir don bhróicéir gur theastaigh infheistíocht íseal-riosca uathu. D'aontaigh an bróicéir go ndearna sé na Gearánaithe a chatagórú mar infheisteoirí 'íseal-riosca', ach go ndúirt na Gearánaithe go nglacfaidh siad le riosca áirithe.

Chinn an tOmbudsman gur thuig na Gearánaithe go raibh riosca áirithe ann, nach raibh a gcaipiteal ráthaithe 100%, agus gur mealladh iad chuig an mBanna áirithe seo de bharr na ndíbhinní tarraingteacha a gealladh. Chun a cheart a thabhairt don bhróicéir, bhí an tOmbudsman sásta gur mheas sé, de mheon macánta, an Banna a bheith ar riosca íseal, bunaithe ar a ndúirt eisitheoir an Bhanna leis. Dúirt an tOmbudsman, áfach, go raibh dualgas ar an mbróicéir, mar chomhairleoir airgeadais, níos mó a dhéanamh seachas glacadh scon scan ag a n-aghaidhluach le haighneachtaí na ndaoine a raibh leas tráchtála acu i margáil an Bhanna seo.

Thairis sin, chinn an tOmbudsman go raibh fabht sa litir 'chúiseanna' a dhréachtaigh an bróicéir. Chuir an litir in iúl go gcomhlíonfaí riachtanais na nGearánaithe trí €24,000 a lóisteáil i gcuntas taisce, agus mhol sí go gcuirfí €111,000 sa Bhanna, a ndearnadh trácht air mar '*infheistíocht urraithe*'. Ina litir chúiseanna dúirt an bróicéir '*tá an Banna simplí, díreach, trédhearcach sa tslí a n-oibríonn sé. Cé nach bhfuil sé 100% saor ó riosca, bheadh ar roinnt mhór tithe airgeadais loiceadh sula mbeadh an Banna i mbaol...mar sin de, ní dócha ar chor a bith go bhfuil aon cheist ann faoi d'infheistíocht chaipitil*'. Chonacthas don Ombudsman go raibh an sliocht thuas ón litir chúiseanna ina ábhar iontais, sa mhéid gur ghannchláraigh sé go hiomlán an leibhéal riosca a bhain leis an mBanna seo, agus go raibh sé místuama agus éigríonna ag an mbróicéir anailís riosca scríofa mar seo a thairiscint do na Gearánaithe. B'ionann é agus sarú dualgais chúraim.

Go ginearálta, mheas an tOmbudsman gur nocht fianaise an cháis go raibh teipthe ar an mbróicéir a dhualgas gairmiúil a chomhlíonadh, agus gur theip air an leibhéal de sheirbhís ghairmiúil a raibh súil réasúnta ag na Gearánaithe leis a sheachadadh. Agus réiteach á chinneadh aige, mheas an tOmbudsman, cé gur chóir don bhróicéir cúiteamh airgeadais a íoc leis na Gearánaithe, gur léirigh an fhianaise mar sin féin go raibh a fhios ag na Gearánaithe nach raibh an Banna i

gceist 100% ráthaithe agus, mar sin, gur gá a mheas gur ghlac siad méid áirithe de riosca. Sna cúinsí seo, d'ordaigh an tOmbudsman don bhróicéir cúiteamh de €70,000 a íoc leis na Gearánaithe.

Tá achomharc chuig an Ard-Chúirt déanta ag an mbróicéir in aghaidh chinneadh an Ombudsmain.

Ordaíodh go n-íocfaí €325,000 de chlúdach tinnis shainithe agus cáineadh forfheidhmiú triail 'chailliúint neamhspleáchais' na Cuideachta Árachais

Thug polasaí tinnis shainithe an Ghearánaí clúdach saoil de €325,000, agus clúdach tinnis shainithe neamhspleách (seachas luathaithe) de €325,000. Ghearáin an gearánaí, a tromghortaíodh i dtimpiste uafásach ina maraíodh a bheirt chairde, nach n-íocfadh na hárachóirí leis an cnapshuim a shíl sé a bheith ag dul dó.

Ghlac na hárachóirí an dearcadh nach raibh an Gearanaí i dteideal an tsochair faoin gceannteideal '*Cailliúint Neamhspleáchais*'. Thug an Chuideachta le fios, cé gur chuir gortuithe an Ghearánaí teorainn lena acmhainn fhisiciúil agus gur laghdaíodh a chumas intleachtúil de thoradh na timpiste, ba é a dtuairim, mar sin féin, nár shásaigh an Gearánaí an triail sa cháipéis pholasaí maidir le cailliúint neamhspleáchais, cibé ar an taobh fisiciúil de, nó ar bhonn lagaithe intleachtúil.

Léirigh an fhianaise a bhreithnigh an tOmbudsman gur fhulaing an Gearánaí riocht aimnéiseach iarthrámach ar feadh tréimhse 6 lá. An chéad athchuimne a bhí aige, bhí sé ó thréimhse beagnach seachtain tar éis na timpiste, agus bhí a iompar san ospidéal corrach, ag léiriú imní faoina chúrsaí gnó, ach gan é a bheith ábalta aon sonra a bhain le croneolaíocht an lae a choinneáil, i.e. cé a thug cuairt air etc. D'fhág gortuithe an Ghearánaí é sa riocht nach raibh sé in ann cromadh, rud a chosc air suí nó seasamh i suíomh amháin ar feadh tréimhse agus a rinne fíordheacair dó bogadh ó bheith ina sheasamh go bheith ina luí, agus ghearánaigh sé faoi phian ina bhléin dá dtéadh sé ó bheith ina shuí go bheith ina sheasamh. Bhí soghluaiseacht laghdaithe ag an nGearánaí agus pian aige ina sciathán clé, arbh údar péine é nuair a d'ardódh sé rudaí. Bhí paraestéise aige i mbarraí mhéara na ciotóige aige, cé gur tugadh faoi deara go raibh sé deaslámh-cheannasach. Bhí pian agus righneas eipeasóideach steirneach aige ina ladhar mór (a briseadh) agus an cuma air gur chuir sé as dá chumas cothromaíochta. Cláraíodh san fhianaise, freisin, gur fhulaing an Gearánaí tromluí agus taomanna scaoill go minic; lean sé ag fulaingt géar-iarmhairtí mí-oird ó strus iarthrámach nuair a stopadh teiripe shíceolaíoch, toisc go raibh sí ró-dheacair dá mhothúcháin.

Chun teacht ar a Chinneadh, bhreithnigh an tOmbudsman na hábhair a leanas:

- *An triail a leagadh síos sa cháipéis pholasaí maidir le cailliúint neamhspleáchais, breithníodh ar dtús í ar bhonn fisiciúil. Shonraigh an triail go gcaithfeadh sealbhóir polasaí, chun an triail a shásamh, a bheith neamhábalta, go buan, trí cinn de shé gníomhaíochtaí liostaithe a dhéanamh. Thug an tOmbudsman le fios go raibh imní air go bhféadfadh triail dá shórt a bheith éagothrom toisc nár luaigh na tascanna liostaithe, e.g. 'siúil 100 méadar', amchreat inghlactha, ar chóir don dromchla siúil a bheith leibhéalta réidh ar nós urláir intí, agus go deimhin níor shonraigh sé cibé an raibh maide croise nó áis siúil inghlactha chun triail dá shórt a 'phasáil'. I gcúinsí áirithe an cháis, áfach, níor mheas an tOmbudsman gur gá dó cinneadh a dhéanamh faoin tástáil fhisiciúil seo go sonrach.*

- *Thug an tOmbudsman faoi deara gur thuairiscigh measúnóir na Cuideachta féin gur 'theip' ar an nGearánaí sa thriail a bheith ábalta 'gach mír éadaigh riachtanach a chur air nó a bhaint de', cé go bhféadfadh sé é féin a ghléasadh ar dhóigh bhunúsach trí 'déanamh' gan stocaí agus bróga gan barriallacha a chaitheamh. Thuairiscigh an measúnóir, freisin, don Chuideachta gur 'theip' ar an nGearánaí sa triail, dar léi, a bheith ábalta 'tú féin a ní go hiomlán', toisc nach raibh ar a chumas cromadh agus síneadh faoi leibhéal na leise; moladh roinnt áiseanna níocháin mar chabhair don Ghearánaí sa chás seo, mar aon le cuairteanna rialta chuig póidiatrach, toisc nach*

bhféadfadh an Gearánaí síneadh chun a chos. Níor ghlac an tOmbudsman le tuairim na cuideachta sna cúinsí sin, go raibh an Gearánaí 'ábalta' an dá thasc seo a dhéanamh.

- *Ina theanntasan, fuair an tOmbudsman go raibh sé mí-réasúnta ag an gCuideachta a thairimiú go bhféadfadh an Gearánaí 'dul suas staighre' nuair a chláraíonn an tuairisc mhíochaine atá ar fáil go raibh deacracht ag an nGearánaí fiú céim a ghlacadh a chuirfeadh ar a chumas a chithfholcadán féin a úsáid (agus go mb'fhearr leis, nuair a thiománfaí chuig an giomnáisiam é, an uain a ghlacadh chun na háiseanna cithfholctha ag leibhéal an urláir a úsáid). Cláraíodh san fhianaise gur thosaigh an gearánaí ag codladh go rialta thíos staighre, in áit tabhairt faoin staighre ina theach; thuairiscigh sé gur thit sé ar ócáidí nuair a thriail sé sin. Go deimhin, dúirt measúnóir na Cuideachta go raibh tuirlingt an staighre ag an nGearánaí ina theach féin 'neamhshábháilte'. Chinn an tOmbudsman sna cúinsí sin gur chomhlíon an Gearánaí critéir na cáipéise polasaí maidir le "cailliúint neamhspleáchais" ar bhonn fisiciúil, sa mhéid is nach raibh sé ábalta trí cinn de na sé thriail liostaithe a dhéanamh.*

- *Maidir leis an tástáil i leith lagú intleachta, breithníodh arís an sainmhíniú sa cháipéis pholasaí, agus ina theanntasan, an míniú a thairgeann an cháipéis pholasaí 'In Simpler Terms' (ag tabhairt faoi deara gur dhámh an Plain English Society 'marc criostail' ar an bpolasaí i leith ionraicis agus soiléire). Thagair míniú an pholasaí, sna téarmaí níos simplí, don ghá atá le 'maoirsiú agus cuidiú leanúnach ó dhuine eile' agus chomhairligh sé, maidir leis na triaileacha caighdeánacha chun eilimintí d'fheidhmiú na hinchinne a thomhas (m.sh., feasacht faoi am agus ionad, teanga, athruithe iompair, athruithe pearsanachta, díriú aigne, agus cailliúint chuimhne gearr- agus fadtéarmaí), dá dteipfeadh ar shealbhóir polasaí i dtrialacha dá shórt, gur cosúil go mbeadh deacracht aige le gníomhartha laethúla mar atá, déileáil le bunairgeadas teaghlaigh, glacadh cógais ordaithe agus bheith ábalta an fón a fhreagairt agus teachtaireacht a ghlacadh. Thug an tOmbudsman faoi deara gurbh iadsan go díreach na fadhbanna a raibh ar an nGearánaí aghaidh a thabhairt orthu go laethúil, de bharr an mhéid easnamh cognaíochta atá air de réir na diagnóise. Bhí a mháthair agus a dheirfiúr ag soláthar tacaíochta leanúnaí dó i dtaca lena chúrsaí airgeadais, bhí ar a mháthair a chógas a shocrú i mbosca cógais sheachtainiúil agus, cé go raibh an Gearánaí ábalta an fón a fhreagairt agus teachtaireacht a ghlacadh, bhí de mhéid a chailliúna cuimhne gearrthéarmaí nár chosúil go mbeadh cuimhne aige níos déanaí go ndearna sé amhlaidh.*

D'athbhreithnigh an tOmbudsman, freisin, agus cháin sé go mór Litir Fhreagartha Deiridh na Cuideachta chuig an nGearánaí ag diúltú dá ghearán. Dúradh ann go mbeadh an Chuideachta ag súil, chun teacht leis an sainmhíniú ar chailliúint neamhspleáchais de bhun lagú intleachta, nach mbeadh ar chumas an Ghearánaí ríomhaire a úsáid, fón póca a úsáid agus cruinnithe sóisialta a eagrú. I gcúinsí nuair nár luadh neamhábaltachtaí dá shórt sa cháipéis pholasaí féin, mheas an tOmbudsman go raibh sé fíor-mhíchuí ag an gCuideachta an tástáil bhreise seo a thabhairt isteach nuair a bhí éileamh an Ghearánaí á mheas. Thairis sin, dúirt an tOmbudsman go raibh miontascanna dá sórt indéanta ag an meánpháiste réamhdhéagach, agus nach bhféadfadh siad in aon slí a léiriú go raibh an cumas ag duine maireachtáil go neamhspleách.

Chinn an tOmbudsman, mar sin, gur chóir don Chuideachta glacadh le héileamh an Ghearánaí ar bhonn chailliúint a neamhspleáchais, ó thaobh cúrsaí fisiciúla agus freisin, ó thaobh lagú intleachta de. Dá réir sin, ordaíodh don Chuideachta glacadh le héileamh an Ghearánaí ar shochar tinnis shainithe de €325,000.

Bhí infheistíocht de €250,000 i gciste maoine giaráilte mí-oiriúnach agus í le haisíoc

Bhí an Gearánaí tógtha, mar mhaígh sí nár comhairlíodh di agus í ag plé le hionadaí ó Chuideachta infheistíochta idirghabhálach, go raibh '*ard-riosca*' ag baint le Ciste Maoine Giaráilte na RA de chuid an chomhlachta árachais a moladh di, agus go raibh titim shuntasach de

bhreis agus €100,000 i mbliain amháin ar luach a hinfheistíochta de €250,000.

Dúirt an Gearánaí an méid seo a leanas

- *I Nollaig 2006 ba mhúinteoir í a bhí díreach tar éis éirí as a post, agus d'iarr sí comhairle ar an gCuideachta faoi roghanna infheistíochta do chnapshuim de €85,000. Ar bhonn chomhairle na Cuideachta d'infheistigh sí a cnapshuim i gCiste Le Brabúis, a thairg ráthaíocht ar an 10ú bliain den infheistíocht agus ní raibh aon ghearán aici faoin infheistíocht sin.*

- *Dúirt sí le hionadaí na Cuideachta, áfach, agus an chaibidlíocht ar siúl aici, gur faomhadh iasacht €250,000 di a bheadh morgáistithe ar theach a teaghlaigh, óir bhí sí ag smaoineamh árasán a cheannach i bPáras. Ní raibh sí cinnte faoin straitéis seo, áfach, mar shíl sí go mb'fhéidir nach dtabharfadh an toradh údar maith le costas na hiasachta i gceist. Ar bhonn chomhairle na Cuideachta ina dhiaidh sin, d'infheistigh an Gearánaí an €250,000 d'airgead ar iasacht – €85,000 ar dtús agus €165,000 seachtain ina dhiaidh sin – i Nollaig 2006, i gCiste Maoine Giaráilte.*

- *Faoi Lúnasa 2007, tar éis di labairt le cuntasóir a bhí ina chara aici, thig sí go raibh tromriosca ag baint le hinfheistiú airgead ar iasacht i gCiste Aonadnasctha, óir níor chosúil go mbeadh na torthaí, tar éis cánacha amach agus táillí bliantúla a íoc, níos mó ná costas na hiasachta, agus mar sin, tríd is tríd, ba dhóiche go mbeadh caillteanas seachas brabús ar infheistíocht dá shórt. Ba ansin a thuig sí don chéad uair go raibh ardriosca ag baint le hinfheistíocht i gCiste Maoine Giaráilte, ach níor míníodh seo di nuair a bhí an moladh á dhéanamh di ag an gCuideachta.*

- *D'éiligh sí go n-aisíocfaí bunmhéid na hinfheistíochta léi agus, freisin, an t-ús ar a iasacht ó Nollaig 2006.*

Ar an lámh eile dúirt an Chuideachta

- *I Nollaig 2006 rinne siad athbhreithniú airgeadais ar chúrsaí an Ghearánaí chun go mbeadh ar a gcumas í a chomhairliú. Chinn an Gearánaí suim de €250,000 a fháil ar iasacht i bhfad sular iarr sí comhairle infheistíochta, agus ní raibh aon pháirt ag an gCuideachta i socruithe faoin iasacht.*

- *Bhí réamh-thaithí ag an nGearánaí ar infheistiú i maoin, óir bhí seilbh cheana aici ar mhaoin i nDeisceart na Fraince, agus thug a socruithe chun iasacht a fháil le fios don Chuideachta:*

- *Go raibh an Gearánaí sásta iasacht a fháil le hinfheistiú agus go raibh sí sásta infheistiú i maoin.*

- *Go raibh an Gearánaí ábalta léirthuiscint a bheith aici do na rioscaí a bhain le hinfheistiú i maoin, ag úsáid cistí a bhí faighte ar iasacht, agus go raibh sí sásta infheistiú don fhadtéarma.*

- *Bheadh éagsúlú infheistíochta i meascán de mhaoine miondíola, oifige agus tráchtála, níos fearr mar thairiscint ná infheistíocht i maoin cónaithe amháin in ionad amháin san Fhrainc. Chomhairligh siad don Ghearánaí go raibh an leagan Giaráilte de Chiste Maoine na RA ar tí dúnadh agus tugadh míniú di faoin difir idir Cistí Giaráilte agus Neamhghiaráilte. Míníodh na fachtóirí riosca a bhain le giaráil agus mar a thabharfadh infheistíocht de €250,000 nochtadh d'infheistíocht de €500,000, ach le rioscaí méadaithe. Cuireadh in iúl di, freisin, go raibh iasachtú laistigh den Chiste neamhiontaofa agus, mar sin de, go mbeadh a nochtadh teoranta don méid a bheadh infheistithe.*

- *Chreid siad go raibh dhá infheistíocht an Ghearánaí fónta go bunúsach. Rinneadh iad don mheán- go fadtéarma, agus ní fhéadfaí a rá an raibh an chomhairle a tugadh maith nó olc, seachas le himeacht aimsire amháin.*

Agus an cás á imscrúdú aige, thug an tOmbudsman faoi deara, cé gur shainaithin an t-athbhreithniú airgeadais a rinne an Chuideachta i Nollaig 2006 lamháltas riosca an Ghearánaí mar rud 'meánach', nár léir mar sin conas a raibh an Chuideachta den tuairim gur thairiscint

tharraingteach di an Ciste Maoine Giaráilte mar infheistíocht, óir

- *Léirigh Bileog Eolais an Chiste Infheistíochta a foilsíodh (le figiúirí feidhmíochta go 30 Meitheamh 2006), cé go raibh próifíl riosca 'meánach' ag gabháil leis an gCiste Maoine, go raibh próifíl riosca 'meánach-go-hard' ag gabháil le Ciste Maoine Giaráilte na RA, óir chiallaigh an ghné ghiaráilte, i.e. nochtadh do dhúbailt acmhainn fáis na suime infheistithe, go raibh, os a choinne sin, riosca níos airde ag baint léi.*

- *Is fíor gur thaispeáin an t-athbhreithniú airgeadais go raibh an Gearánaí sócúlach ó thaobh airgeadais de, sa mhéid is nach raibh mórán de mhorgáiste fágtha ar a teach teaghlaigh, a bhí an-luachmhar, agus go raibh ioncam maith aici óna pinsean agus ón obair dhianteagaisc bhreise a bhí á déanamh aici. Mar sin féin, b'aisteach, dar leis an Ombudsman, gur thairimigh an Chuideachta go raibh duine a bhí ag brath den chuid is mó ar ioncam pinsin ina hiarrthóir oiriúnach le suim mhór airgid ar iasacht a infheistiú i dtáirge a raibh próifíl riosca níos airde ag baint leis ná an lamháltas riosca a bhí cláraithe dise.*

Bhreithnigh an tOmbudsman go mion téarmaí an ráitis oiriúnachta le haghaidh infheistíocht an Ghearánaí, a bhí cuimsithe i bpáipéir de chuid na Cuideachta (agus, ar thug sé faoi deara, nach raibh sínithe ag an nGearánaí). An chóip den cháipéis a sholáthraigh an Gearánaí dá oifig, bhí sé dátaithe Eanáir 2007 ag ionadaí na Cuideachta, mí tar éis an chéad tráthchuid infheistíochta de €85,000 agus 3 seachtain tar éis an dara infheistíocht de €165,000. Chláraigh an ráiteas oiriúnachta go raibh an Ciste Maoine Giaráilte oiriúnach ar na cúiseanna seo.

- *'Tá tú in ann infheistiú ar feadh tréimhse 5 bliain. Is mian leat infheistiú i rang sócmhainní a bhfuil sé d'acmhainn aige luachmhéadú láidir caipitil a thabhairt gan an luaineacht a bhaineann le margaí cothromais. Tá cóimheas giarála 1:1 ag Ciste Maoine Giaráilte na RA, a lamhálann nochtadh méadaithe agus toradh féideartha.*

- *Tá tú sásta na rioscaí a bhaineann le hinfheistiú i maoin a ghlacadh ar bord. Tá costas réasúnta ag baint le hiasacht a fháil laistigh den Chiste, i.e. Euribor móide 1%, agus déantar iasachtú laistigh den Chiste ar bhonn neamhiontaofa.*

Ní thiocfadh leis an Ombudsman a thuiscint cén fáth a ndearna na gnéithe seo den Bhanna é oiriúnach do chúinsí an Ghearánaí mar

- *Níorbh ionann acmhainn an Ghearánaí iasacht a fháil ar bhonn úis amháin, morgáistithe ar a teach teaghlaigh, agus an gá go mbeadh céim dá shórt stuama, ná ní dhearna an acmhainn seo féin an táirge oiriúnach dá cás. Bhí an chomhairle go raibh an sainrang sócmhainní seo "gan an luaineacht" a bhaineann le margaí cothromais, dar leis, mí-ionraic tríd is tríd; bhí de mhéid ghiaráil na hinfheistíochta gur formhéadaíodh gluaiseachtaí mhargadh na maoine tríthi agus, mar sin de, go raibh iarmhairtí ghluaiseachtaí an mhargaidh níos luainí, ón taobh dearfach agus diúltach de, araon.*

- *Chomhairligh an ráiteas oiriúnachta go raibh costas na hiasachta réasúnta, ach ní raibh aon trácht ar ríomh ar bith a bheith déanta le linn chomhairliú na Cuideachta, chun teacht ar an leibhéal fáis ba ghá chun go mbeadh brabús éigin le feiceáil ar infheistíocht an Ghearánaí tar éis (i) táillí úis a íoc ar na hiasachtaí agus (ii) táille bhainistíochta bliantúil an chiste de 1.5% a íoc, mar aon le cánacha amach.*

Ina theanntasan, bhí iontas agus imní ar an Ombudsman, freisin, nach ndeachthas ar aghaidh, mar thosaíocht, leis an infheistíocht sa Pholasaí le Brabúis a moladh don Ghearánaí, cé gur chas an Gearánaí ar ionadaí na Cuideachta ag tús Nollaig 2006, nuair a cláraíodh na '*Tosaíochtaí Comhaontaithe Airgeadais le haghaidh Gnímh Láithrigh*' san athbhreithniú airgeadais mar '*Taisce Rabo – tá uaithi infheistiú le haghaidh fíorfháis san fhadtéarma go haois 65*'.

Ina áit sin, infheistíodh an €85,000 a bhí ar fáil ag an am sa Chiste Maoine Giaráilte 9 lá ina dhiaidh sin. Thart ar 2 seachtain ina dhiaidh sin arís, nuair a bhí iasachtaí an Ghearánaí ar fáil, infheistíodh €165,000 ar an dóigh céanna, agus ní go dtí lár Eanáir 2007 a cuireadh céadtosaíocht airgeadais an Ghearánaí i bhfeidhm, trí €85,000 a infheistiú go fadtéarmach sa Pholasaí le Brabúis. B'fhéidir gur míniú air seo an méid a dúirt an Chuideachta i Nollaig 2007 i litir fhreagartha chuig an nGearánaí go raibh '*leagan giaráilte an Chiste seo ar tí dúnadh*'.

Maidir le maíomh na Cuideachta nach bhfreagrófaí an cheist faoi cibé a bhí an chomhairle maith nó olc seachas le himeacht ama amháin, níor ghlac an tOmbudsman leis seo. Ní léiríonn táirge infheistíochta a d'aibigh le caillteanas, uaithi féin, gur dhrochchomhairle í an chomhairle a tugadh dul ar aghaidh le hinfheistíocht sa táirge sin. Tharlódh sé go mbeadh táirge dá shórt fíor-oiriúnach do chúinsí agus do riachtanais an infheisteora, ach gur theip uirthi feidhmiú mar a réamh-mheasadh. Ina aghaidhsean, má léiríonn táirge fás suntasach le himeacht ama, ní hionann sin agus a rá go raibh an táirge oiriúnach don infheisteoir má, m.sh., bhí an leibhéal riosca mí-oiriúnach, nó go deimhin, mura raibh an tamchreat infheistíochta in oiriúint do thoscaí an infheisteora. Is iad na rudaí atá cuí ag an díolphointe atá tábhachtach, dáiríre, agus ní hé dóchas cráifeach i rath féideartha sa todhchaí.

Tar éis dó an fhianaise roimhe a scrúdú, ba é tuairim an Ombudsmain nach raibh an táirge infheistíochta a mhol an Chuideachta i.e. Infheistíocht Ghiaráilte an Chiste Maoine, oiriúnach ar dhóigh ar bith do chúinsí an Ghearánaí. Bhí sí éirithe as obair, ag cur lena hioncam pinsin le hioncam ó lóisteoirí agus trí roinnt oibre dianteagaisc a dhéanamh, ach ní raibh suimeanna móra airgid aici le cur ar ardriosca. Dúirt an tOmbudsman, freisin, go bhfuil difríocht an domhain idir duine a dhéanann a dhroch-chinntí infheistíochta féin, agus duine a fhaigheann comhairle ó Sholáthróir Seirbhís Airgeadais infheistiú in infheistíocht mhí-oiriúnach a ngabhann rioscaí substaintiúla léi. Mheas sé, freisin, go bhfuil leibhéal éagsúil riosca idir infheistiú i maoin aonair agus infheistiú i gCiste Maoine Giaráilte.

Dá réir sin, d'ordaigh sé don Chuideachta go n-aisíocfaí leis an nGearánaí an tsuim de €250,000 a d'infheistigh sí i Nollaig 2006. Mheas sé dáiríre, freisin, go raibh an t-ús a gearradh ar an nGearánaí i leith a hiasachtaí ó Nollaig 2006 ina cheist di féin, ós rud é go raibh sí sásta na cistí seo a tharraing anuas agus go ndearna sí sin.

Cé go ndearna an Chuideacht achomharc chuig an Ard-Chúirt in aghaidh chinneadh an Ombudsmain, cuireadh in iúl don Ombudsman níos déanaí gur aistarraing an Chuideachta an t-achomharc.

Bhí infheistíocht €1m i mbanna neamhfhiúntach ach níor seasadh leis an ngearán

D'iarr fearr a dhíol talamh agus foirgnimh ar €2,700,000 comhairle infheistíochta ar idirghabhálaí infheistíochta. De thoradh na comhairle, d'infheistigh sé €1,000,000 i mBanna. Chaill sé iomlán na hinfheistíochta nuair a d'éirigh an Banna i gceist neamhfhiúntach. Rinne sé gearán leis an Ombudsman chun a infheistíocht a fháil ar ais, ar an mbonn gur mhíthreoraigh an Soláthróir é maidir le fíornádúr an Bhanna agus, go héifeachtach, gur mídhíoladh an Banna.

Nochtaigh imscrúdú an Ombudsmain go thairg dhá bhanc don ghearánaí, sular dhéileáil sé leis an idirghabhálaí, moltaí a bhain le hinfheistíocht i gcistí bainistithe. Ní raibh an gearánaí sásta leis na moltaí seo agus ba mhian leis go namharcfadh an t-idirghabhálaí ar roghanna eile chun a riachtanais ioncaim a sholáthar. D'inis an Gearánaí don idirghabhálaí gur theastaigh uaidh go mbeadh ioncam bliantúil de thart ar €80,000 aige ón infheistíocht thar thréimhse 5-7 bliain, agus go bhfaigheadh sé an tsuim chaipitiúil ar ais arna aibiú. Bhí an tOmbudsman sásta ón fhianaise go ndúirt an t-idirghabhálaí go soiléir ina phlé leis an ngearánaí nach mbeadh sé indéanta an cuspóir seo a aimsiú trí airgead a infheistiú i gcuntais taisce den chineál traidisiúnta, go díreach, agus gur ghá roghanna eile a thaiscéaladh. Mar a tharla, mhol an t-idirghabhálaí go ninfheistofaí 63% de chistí an Ghearánaí i gcistí taisce ardtoraidh le banc eile agus an 37% eile i mBanna infheistíochta de shaghas árachais.

Mhol an t-idirghabhálaí an Banna Infheistíochta cinniúnach seo don Ghearánaí agus thug dó cóip den bhróisiúr a bhain leis. Chinn an tOmbudsman, go raibh a fhios ag an nGearánaí, le fírinne, go raibh eilimint de riosca ag baint lena infheistíocht sa Bhanna áirithe seo. D'áitigh an Gearánaí, áfach, nár comhairlíodh go cuí é faoi nádúr an riosca a bhain leis an mBanna. Ina ainneoin sin, chuir an tOmbudsman in iúl gur admhaigh agus gur thuig an Gearánaí san fhoirm iarratais '*go bhfuil baol ann go dtitfidh praghas an chiste go neamhní agus, mar sin, nach bhfaighidh mé aon rud ar ais*'. Ar an lámh eile de, chuir an tidirghabhálaí ráiteas leis a dúirt go '*dtairgeann an Banna toradh d'infheisteoirí ar an gcaipiteal a infheistíonn siad tar éis seacht mbliana*'. Líomhain an Gearánaí go raibh an tidirghabhálaí faillíoch trína mholadh go ninfheisteofaí thar thrian dá €2,700,000 sa Bhanna áirithe seo.

Dúirt an tOmbudsman go raibh sé intuigthe go sílfeadh an Gearánaí go ndearnadh éagóir air trí iomlán a infheistíochta a chailliúint. Bhí an infheistíocht ina thubaiste chruthanta. Ach an cheist a bhí le réiteach ag an Ombudsman ná, ar chruthaigh an fhianaise sa chás seo gur sháraigh an t-idirghabhálaí a dhualgas cúraim nuair a thug sé an chomhairle infheistíochta fhoriomlán? Thug an tOmbudsman faoi deara gur roghnaigh an Gearánaí dá thoil féin infheistiú i dtáirge a raibh a fhios aige gur bhain riosca leis, agus gur ghlac sé go saorálach leis sin fad a bhí sé ag infheistiú, freisin, i gcuntais taisce ardtoraidh. Tar éis an fhianaise ar fad a mheá, chinn an tOmbudsman nach mídhíol táirge infheistíochta a bhí sa chás seo, óir bhí eolas ag an nGearánaí faoi ghné an riosca agus shínigh sé lena aghaidh, fiú an riosca go gcaillfí an t-iomlán, agus fiú más cianda a bhí an fhéidearthacht. Cé go raibh an chomhairle infheistíochta ar shiaramharc, an-olc ar fad, le hiarmhairtí tubaisteacha inti don infheisteoir, mar sin féin níor léirigh an fhianaise fhoriomlán aon fhaillí nó sárú dualgais a bheith déanta ag an idirghabhálaí.

Níor iarr duine a bhí ag fáil sochair 'Leasa Shóisialaigh' áis rótharraingte

Chuaigh custaiméir bainc a bhí ag fáil sochar 'Leasa Shóisialaigh' de €185 gach seachtain, i bhfiacha, agus mhaígh sé gur tharla sin toisc go bhfuair sé áis rótharraingte €1,000 nár iarr sé agus gur leithghabh an Banc a shochair Leasa Shóisialaigh go héagórach chun na fiacha ar an rótharraingt a ghlanadh. Le linn an imscrúdaithe, d'admhaigh an banc nach raibh siad in ann teacht ar iarratas don áis aistarraingte, ach dhearbhaigh siad nach mbeadh áis aistarraingte curtha ar an gcuntas gan treoir ón gcustaiméir.

Mar sin féin, b'fhíor gur cuireadh áiseanna rotharraingte ar fáil, agus cé gur admhaigh an tOmbudsman gur tharraing an Gearánaí airgead anuas agus gur úsáid sé é, b'fhíor fós é gur tugadh áis chreidmheasa dó nár iarr sé agus gur thuill sé fiacha dá bharr.

Agus an milleán á roinnt aige, chinn an tOmbudsman go raibh an banc 60% freagrach as ar tharla, agus d'ordaigh don bhanc 60% den iarmhéid dochair ar an gcuntas (€600) a dhíscríobh.

Ní thuilleann fógra mícheart faoi bhréagchuntas neamhchónaithe, a ndearnadh socrú cánach de €200,000 dá thoradh ina dhiaidh sin, ach dámhachtain de €12,500.

Cúpla, ar thug an banc a n-ainmneacha do na Coimisinéirí Ioncaim (de bhun Alt 908 den Acht Comhdhúite Cánach 1997) mar shealbhóirí bhréagchuntais neamhchónaithe, fuair an tOmbudsman gearán uathu nach raibh cuntas dá shórt acu. Ghearáin siad, freisin, gur lean na Coimisinéirí Ioncaim ansin le himscrúdú a chinn go raibh dliteanais cáin ioncaim ar na Gearánaithe, gur scaoileadh an dliteanas sin do na Coimisinéirí Ioncaim le socrúchán de €200,000 agus gur foilsíodh a n-ainmneacha ar Liosta na Mainnitheoirí.

D'éiligh na Gearánaithe go n-aisíocfaí an €200,000 leo móide cúiteamh ón mbanc as an náiriú poiblí a d'fhulaing siad trí bheith ainmnithe ar liosta mainnitheoirí na gCoimisinéirí Ioncaim. D'áitigh siad gurbh é an bhréagfhaisnéis faoin mbréagchuntas neamhchónaithe a ba chúis le fiosruithe na gCoimisinéirí Ioncaim, arbh é a dtoradh go raibh orthu €200,000 a íoc leis na Coimisinéirí Ioncaim mar riaráistí agus pionóis.

Chinn an tOmbudsman go mb'fhíor nach raibh bréagchuntas neamhchónaithe riamh ag na Gearánaithe, go raibh an banc faillíoch agus ag sárú a ndualgas dá gcustaiméirí trí fhaisnéis mhícheart a sholáthar, agus gur chóir seo a chúiteamh leis na custaiméirí.

Níor mheas an tOmbudsman, áfach, gur chóir méid an chúitimh sa chás seo a chur ag leorleibhéal chun méid an chiaptha a léiriú a d'fhulaing na Gearánaithe trí bheith ainmnithe mar mhainnitheoirí cánach nó trí €200,000 a chailliúint ar riaráistí cánach. Pointe tábhachtach sa chás seo ab ea go raibh fiachais shubstaintiúla neamhnochta ag na Gearánaithe ar na Coimisinéirí Ioncaim, agus nach raibh siadsan ann de bharr sáraithe dualgais an bhainc. Is amhlaidh go raibh siad ann de bharr teipe agus mírialtachtaí i gcúrsaí cánach na nGearánaithe féin.

Mar bheart polasaí phoiblí, luaigh an tOmbudsman arís an tuairim a bhí luaite go poiblí aige, nach gcúiteodh sé, agus leibhéal cóir cúitimh á mheas aige, duine ar bith as cánacha nár íocadh, a folaíodh nó a ghanniontráladh, agus/nó as aon chiapadh de bharr a bheith foilsithe ar liosta mainnitheoirí na gCoimisinéirí Ioncaim.

D'ordaigh sé, ina áit sin, go n-íocfadh an banc cúiteamh de €12,500 as na Gearánaithe a ainmniú go faillíoch mar shealbhóirí bréagchuntas neamhchónaithe nuair nárbh amhlaidh sin, agus go háirithe as an dóigh inar láimhseáil an Banc an t-ábhar thar thréimhse fhada nuair a d'ardaigh na custaiméirí an cheist.

B'fhiú cúiteamh de €47,000 agus €20,000 i dtáillí dlí, gníomhais teidil tí a chailliúint

Ag eirí as díospóid teorann idir comharsana i 1989, fuair na Gearánaithe amach go raibh siad faoi mhíbhuntáiste tromaí sa díospóid. B'amhlaidh sin toisc, nuair a lorg siad radharc ar na gníomhais a bhain lena maoin mhorgáistithe, mar chuidiú dá gcás, nárbh fhéidir leis a mbanc ina raibh siad iad a fháil. Go deimhin, bhí siad caillte acu. Dá thoradhsan, bhí na Gearánaithe gafa i gcás leis an mbanc ar thagair siad go cruinn dó mar 'shága leanúnach' a lean ar feadh 20 bliain, agus nár chríochnaigh go bhfuair an banc na Gníomhais i gceist i 2008. Nuair a bhí athchóiriú fairsing á dhéanamh ar an mbrainse seo, is cosúil go bhfuarthas na Gníomhais chaillte taobh thiar de chaibinéid chomhad.

Mhothaigh an tOmbudsman gur chaith an dóigh ina bhfuarthas na Gníomhais féin, méid áirithe amhras ar leorgacht na n-iarrachtaí a rinne an banc thar 20 bliain chun lánchuardach éifeachtach a dhéanamh do na Gníomhais agus chun tabhairt faoin ábhar leis an bpráinn a bhí gan amhras ag dul dó.

Rinneadh níos measa é, i dtuairim an Ombudsmain, nuair a dúirt an banc i litir chuig na Gearánaithe chomh déanach le Feabhra 2007, nach raibh na Gníomhais acu agus nach bhfuair an brainse i gceist iad riamh. Dar leis an Ombudsman, gurbh í an t-aon ghné shásúil den teagmhas bocht seo ná go raibh na Gníomhais faighte anois, gur ghlac an banc go raibh siad iomlán freagrach as ar tharla, agus gur gabhadh leithscéal leis na Gearánaithe i scríbhinn ón Ard-Oifig.

Is beag rud atá níos tromchúisí d'úinéirí tí ná gan bheith ábalta a chruthú gurb iad úinéirí dlíthiúla a maoine, nuair is gá sin a dhéanamh. Bhí sé lán-soiléir gur chaith na Gearánaithe an-chuid ama, fuinnimh agus airgid ag iarraidh teacht ar a mbuncháipéisí agus iad féin a fhuascailt ón tromluí seo. Bhí an tOmbudsman sásta gur nochtaigh fíricí truamhéileacha an cháis tromshárú dualgais ó thaobh an bhainc de, agus go raibh na Gearánaithe i dteideal cúiteamh substaintiúil a fháil de bharr iarmhairtí an tsáraithe dualgais sin thar thréimhse 20 bliain.

Chun teacht ar mhéid an chúitimh, chuir an tOmbudsman san áireamh gur íoc an banc, ó tugadh an cás chun aird a oifige féin, táillí dlí de mhéid €20,000, a thabhaigh na Gearánaithe agus iad ag iarraidh an t-ábhar a réiteach. Tabhaíodh tuilleadh mionchostais dlí ó shin agus d'ordaigh an tOmbudsman don bhanc na costais seo, freisin, a íoc.

Ar deireadh thiar, d'ordaigh an tOmbudsman go n-íocfaí €30,000 breise i gcúiteamh leis na Gearánaithe, chomh maith leis an iasacht de €17,000 a ghlacadh i 2000 chun a morgáiste a fhuascailt. Cinneadh sin chun an caillteanas, an mhíchaoithiúlacht agus an anacair a d'fhulaing siad, gan amhras, thar thréimhse 20 bliain, de bharr faillí an bhainc sa chás, a chur san áireamh.

Níor seasadh le caillteanais de €60, 000 ar chuntas stocbhróicéireachta CFD

Chaill infheisteoir a d'oscail cuntas Chonradh don Difríocht (CFD) le comhlacht stocbhróicéirí, thart ar €60,000 i 36 idirbheart thar thréimhse cúig mhí. Thug sé a chás chuig an Ombudsman, ag éileamh gur tharla na caillteanais de bharr dhroch-chomhairle agus mhíbhainistíocht an chomhlachta stocbhróicéirí i leith a chuntais.

Bhí an tOmbudsman sásta óna chuid imscrúduithe féin go ndearnadh an 36 idirbheart uile a gearánadh thar ceann an Ghearánaí, ar bhonn comhairle réamh-thrádála leis an nGearánaí i ngach cás, gur fágadh an cinneadh deiridh maidir le ceannach, díol nó coinneáil an stoic, faoin nGearánaí i gcónaí, agus nár fheidhmigh an stocbhróicéir ach ar threoir uaidhsean i ngach cás. Chonacthas don Ombudsman gur éagsúlaíodh an punann thar earnálacha éagsúla agus gur nochtadh é do stoic a raibh meas orthu. D'fhéadfadh sé tarlú go molfadh stocbhróicéir scaireanna do chliant agus go dtitfeadh luach na scaireanna sin go mór, ach ní gá go gcruthódh sin go ndearna an stocbhróicéir faillí nó gur sháraigh sé a dhualgas. Sa chás áirithe seo roghnaigh an Gearánaí féin an stoc a dhíol nuair a carnadh na caillteanais. Thug an tOmbudsman faoi deara, áfach, go mba í tuairim an stocbhróicéara go raibh luach fós sna stoic áirithe seo, fiú ag an am ar scar sé leo. Go deimhin bhí spriocphraghsanna ag an stocbhróicéir do na stoic seo a bhí i bhfad thar an leibhéal a bhí acu nuair a scar an Gearánaí leo trí na stoic a dhíol. Níor léirigh an fhianaise go raibh teip ar bith ar an stocbhróicéir i mbainistiú foriomlán chuntas an Ghearánaí.

Tá sé an-soiléir, dar leis an Ombudsman, go bhféadfadh stocbhróicéirí a bheith faoi dhliteanas i gcúinsí áirithe a gcliaint a chúiteamh de bharr caillteanais trádála a tharla, má fhaightear go ndearnadh faillí. Tá an tairseach dliteanais réasúnta ard, áfach. Is gá go mbeadh fianaise láidir ann a léireodh gur theip orthu leibhéal inghlactha de sheirbhís ghairmiúil a thabhairt. Ní fianaise ar shárú dualgais í, gur thit luach na scaireanna molta níos déanaí.

Sa chás seo thabhaigh an Gearánaí caillteanais shuntasacha trí thrádáil CFD, ach is trádáil cineál rioscúil í seo, agus bhí an tOmbudsman sásta ón fhianaise go raibh an Gearánaí láneolach ar na rioscaí i gceist. Ar bhonn iomlán na fianaise, chinn an tOmbudsman nach ndearna an stocbhróicéir aon fhaillí nó nár theip air leibhéal inghlactha de sheirbhís ghairmiúil a sholáthar don Ghearánaí sa chás seo, agus dhiúltaigh sé don ghearán.

Aisíocadh €1,850 maidir le €4,300 d'idirbhearta cárta sochair agus dochair i gclub oíche eachtrach

Tá an tOmbudsman ag fáil líon méadaithe gearán de bharr idirbhearta cartaí creidmheasa a tharlaíonn agus daoine i gclubanna oíche, go háirithe thar lear. Tá dualgas ar chustaiméirí a gcártaí agus a n-uimhreacha PIN a chosaint, ach is gá do sholáthróirí, freisin, cuíbhearta cosctha calaoise a chur i bhfeidhm. Breithníonn an tOmbudsman gach cás ar a fhiúntas féin, agus diúltaítear d'an-chuid.

Bhí iarmhairtí gan choinne ag oíche faoin mbaile mór ag Sealbhóir Cárta a bhí ar thuras gnó chun na Bruiséile, nuair a fuair sé a ráitis Chárta Sochair agus Dochair ag deireadh míosa. Bhí an Sealbhóir Cárta ag club oíche sa Bhruiséil agus dúirt sé gurb é a bhí aige '*cúpla beoracha, agus dhá dhamhsa, ar díoladh astu sa chlub, ar €50 an ceann*'. Baineadh stad as nuair a fuair sé a ráiteas Cárta Creidmheasa inar taispeánadh íocaíochtaí de €2,550 san áitreabh, agus ar a Chárta Dochair taispeánadh asbhaintí de €1,750, sa dóigh gur chosain an oíche €4,300 air. Mhaígh sé gurbh íospartach é ag calaois Chárta

Creidmheasa agus gur chóir go mbeadh an banc freagrach as an gcaillteanas.

Dúirt an banc go raibh an Gearánaí freagrach as an gcaillteanas mar gur chosúil gur nochtaigh sé a uimhreacha PIN do na calaoiseoirí, a d'úsáid a Chártaí féin mar aon leis na huimhreacha PIN seo chun na hidirbhearta calaoiseacha a dhéanamh. Thairis sin, níor ghlac an banc leis gur cóipeáladh uimhreacha PIN an Ghearánaí go calaoiseach, ach gur nochtaigh sé féin iad go faillíoch, óir thug an banc faoi deara nach ndearnadh aon iarrachtaí PIN neamhrathúla a bhain leis na hidirbhearta díospóidte.

Nochtaigh imscrúduithe an Ombudsmain go raibh an ceart ag an mbanc a rá go ndearnadh gach ceann de na hidirbhearta díospóidte mar idirbheart Slise & PIN. Thug an fhianaise le fios go láidir, freisin, nach raibh Cártaí an Ghearánaí ina sheilbh ar feadh tréimhse ama (chreid an gearánaí féin gur goideadh a thiachóg uaidh agus gur cuireadh ar ais í ina dhiaidh sin) agus bhí a ráiteas do phóilíní na Beilge ag teacht leis sin.

Nochtaigh athbhreithniú ar an rian iniúchta go ndearnadh na hidirbhearta uile le linn an amchreata a raibh an Gearánaí sa chlub oíche. Nochtaigh an rian iniúchta, freisin, go ndearnadh dhá idirbheart Cárta Sochair do €50 an ceann, ag 02:75 agus 03:16. Tharla idirbheart do €2,350 ag 03:28. Maidir leis an gCárta Dochair, tharla idirbheart €450 ag 02:37 agus dhá idirbheart calaoiseacha do €850 an ceann ag 02:48 agus 03:21. Ba í an cheist a bhí le réiteach ag an Ombudsman, an bhféadfadh córas breite calaoise an bhainc idirghabháil a dhéanamh níos luaithe chun cosc a chur leis an dara idirbheart de €2,350, nár tharla ach 12 nóiméad tar éis an dara €50? Ba mhéid suntasach airgid é le caitheamh ag 3:28am in ionad dá shórt agus ní raibh sé comhsheasmhach le suimeanna beaga na n-idirbheart roimhe sin.

Mhothaigh an tOmbudsman go gcaithfí cothromaíocht a dhéanamh idir córas a chosnaíonn custaiméirí ar thaobh amháin agus, ar an taobh eile, a ligeann dóibh úsáid a bhaint as Cárta Creidmheasa gan mórán míchaoithiúlachta. Á chur seo san áireamh agus ag cinneadh go raibh cúinsí sna hidirbhearta seo ar chóir dóibh bheith ina n-ábhar rabhaidh a thionscnódh bearta coisctheacha, mhothaigh an tOmbudsman gur chóir don bhanc cuid de na hidirbhearta a aisíoc.

D'ordaigh an tOmbudsman don bhanc €1,850 in iomlán a aisíoc – €850 i leith na n-idirbhearta Cárta Dochair agus €1,000 i leith na n-idirbhearta Cárta Sochair. Chosain oíche an-chostasach amuigh ag an ngearánaí €2,450 air.

Mar thoradh ar athbhreithniú ar thrascríbhinn glao gutháin faoi idirbhearta cárta creidmheasa neamhúdaraithe de €6,700, le linn mí na meala, aisíoctar an t-iomlán

Sealbhóir Cárta Creidmheasa a chuaigh ar mhí na meala go dtí an Afraic Theas, fuair sé amach ar filleadh dó gur chosain mí na meala €6,700 níos mó air ná bhí beartaithe aige. Tharla sin toisc gur cuireadh chun dochair a Chárta roinnt idirbheart a mhaígh sé nár thabhaigh agus nár údaraigh sé.

Tharla gur shainaithin córas braite calaoise an bhainc idirbhearta á ndéanamh san Afraic Theas a bhí neamhghnách, nuair a cuireadh i gcomparáid iad le patrún caitheamh airgid an Ghearánaí roimhe sin, agus thairis sin, rinneadh na hidirbhearta i gceist i réigiún inar fhulaing an banc calaois roimhe sin. An lá dár gcionn cuireadh faire shlándála ar an gcuntas go dtí go bhfíreodh an banc na hidirbhearta leis an nGearánaí. Ghlaoigh an Gearánaí ar an mbanc an lá dar gcionn ag gearán go raibh deacracht éigin lena Chárta. Mhínigh an banc gur cuireadh faire shlándála ar a Chárta go dtí go ndearbhódh sé na hidirbhearta. Dúirt an banc go ndúirt an Gearánaí '*is ea*' nuair a luadh gach idirbheart ar leith leis, ag tabhairt le fios gurb é féin a rinne na hidirbhearta uile. Shéan an Gearánaí seo. Ba léir go raibh an glao gutháin seo ina mhaighdeog ó thaobh réiteach na díospóide de.

I gcaitheamh a imscrúdaithe, fuair an tOmbudsman trascríbhinn den ghlao gutháin ráite. Luaigh an t-oibreoir thart ar 12 idirbheart aistarraingte airgid leis an nGearánaí agus ní dúirt an Gearánaí go soiléir riamh le linn an ghlao gutháin ráite nár leis féin na hidirbhearta. Dúirt an Gearánaí gur chuir an t-oibreoir mearbhall air, ag caint faoi idirbhearta in Euro nár aithin sé. Ghlac an

tOmbudsman leis nach mbeadh ar fáil ag an oibreoir i gceist ach méideanna na n-idirbheart. Bhí neart ábhair le haghaidh meascáin ann, áfach; mar shampla, i gcás iarracht le €428 a aistarraingt in Cape Town, dúirt an Gearánaí *"níor faomhadh é; is ea, ní fheadar an ndearna mé an ceann sin, is ea!"* Ina dhiaidh sin dúirt an Gearánaí leis an oibreoir *"cé mhéid atá caite ann sa chúpla seachtain seo caite, €200 an ea"* agus dúirt an oibreoir bainc *"thart ar sin, is ea".* Chinn an tOmbudsman nach raibh na malartuithe sa ghlao gutháin ráite chomh soiléir sin is go dtuigfí uathu go raibh an Gearánaí ag fíorú go deimhneach gach idirbheart díospóidte.

Chinn an tOmbudsman gur chóir don oibreoir teileafóin an fhéidearthach a mheá gur scimeáladh Cárta an Ghearánaí. Ní dhearna sí amhlaidh. Mheas an tOmbudsman, freisin, go raibh sé rud beag míréalaíoch ag an mbanc a éileamh ar an nGearánaí go ndéanfadh sé idirbhearta áirithe a shéanadh go sainráite, ag cur san áireamh go raibh sé thar lear ar mhí na meala agus go mbeadh sé ag caitheamh suimeanna éagsúla airgid in áiteanna éagsúla.

Ba í an cheist bhuntábhachta, le fírinne, an raibh locht ar an mbanc nuair a scoir siad an fhaire shlándála a bhí curtha ar an gcuntas agus ab ábhar don ghlao gutháin í? Dar leis an Ombudsman, ba é freagra na ceiste ná 'bhí' éideimhin. Sna cúinsí, cé gur gharbh-bhreith é, chinn an tOmbudsman gur chóir go nglacfadh an banc leis an gcaillteanas. D'ordaigh an tOmbudsman go n-aisíocfaí €6,700 in iomlán leis an nGearánaí.

Ordaíodh €74,000 a aisíoc le dlíodóir a ndearnadh calaois air nuair a bhris an banc seic a bhí bliain d'aois agus d'íoc siad amach €111,000

Rinne duine dá chliaint calaois de thar €111,000 ar dhlíodóir saonta agus thóg seisean cás in aghaidh a bhainc, ag líomhain go raibh a bhanc faillíoch agus gur chóir dóibh an caillteanas a aisíoc.

Is é a tharla, gur tharraing an dlíodóir seic le haghaidh €111,568 ar chliaint-chuntas a chomhlachta, agus chuir sé chuig a chliant í ag seoladh i Sasana. Bliain ina dhiaidh sin chuir an cliant glao gutháin ar an dlíodóir á rá leis gur aistrigh sé chun na Spáinne, nach raibh an seic ach díreach tar éis é a shroichint, agus nuair a rinne sé iarracht í a lóisteáil gur diúltaíodh dó toisc go raibh sé níos mó ná sé mhí d'aois. Dúirt an dlíodóir ansin lena chliant go gcuirfeadh sé an t-airgead chuige trí ríomh-aistriú agus gur chóir don chliant ansin an tseic rite a scriosadh, rud a gheall sé a dhéanamh. Rinneadh an ríomh-aistriú ansin chuig banc sa Spáinn. Sé lá ina dhiaidh sin, áfach, cuireadh an seic i láthair athuair agus d'íoc an banc go cuí í i mBaile Átha Cliath. Ní raibh dada ar eolas ag an dlíodóir faoi seo agus ní raibh scéal eile ar bith ón gcliant. Bhí dhá mhí déag ann ina dhiaidh sin nuair a fuair an dlíodóir amach ar athbhreithniú a leabhar dó gur briseadh an tseic. Chuir sé an milleán ar an mbanc, ach thug an tOmbudsman faoi deara nár iarr sé féin riamh go gcuirfí 'stop' leis an seic. Bhí iontaoibh amaideach shaonta aige go scriosfadh a chliant an tseic, agus sháraigh an cliant an iontaoibh sin.

Ba í an tsaincheist a bhí le cinneadh ag an Ombudsman, an raibh an banc faillíoch trí airgead a íoc amach ar sheic rite. Ní éilíonn an tAcht um Billí Malairte 1882, a rialaíonn na cúrsaí seo, go mbeadh dáta ar bith ar sheiceanna. Is fada é ina chleachtas aitheanta agus ina nós baincéireachta go ndiúltódh banc íocaíocht a dhéanamh ar sheic a bheadh níos mó ná sé mhí d'aois. Sa chás seo, bhí fianaise ann gur cuireadh an tseic i láthair le haghaidh íocaíochta le dáta uirthi a bhí níos mó ná dhá mhí déag d'aois agus, dá bhforfheidhmeofaí na gnáthchleachtas baincéireachta, nach n-íocfaí an tseic. Chinn an tOmbudsman gur theip ar an mbanc a dhualgas cúraim dá gcliant, an Gearánaí, a chomhlíonadh trí airgead a íoc amach ar sheic a bhí as dáta.

Thug an tOmbudsman faoi deara freisin, áfach, go raibh dualgas aitheanta ar an nGearánaí féin, ainneoin theip an bhainc, a chaillteanas a mhaolú, agus theip air seo a dhéanamh ar roinnt ócáidí, m.sh., d'iarr sé ar a chliant an tseic a scriosadh, seachas í a chur ar ais chuige sula ndearnadh an ríomh-aistriú, agus d'fhéadfadh sé, freisin, stop a chur leis an tseic, ach theip air é a dhéanamh. Mhothaigh an tOmbudsman, freisin, go raibh sé de dhualgas ar an dlíodóir a aithint nach raibh a chliant ina

chónaí sa Stát agus gur chóir, dá réir sin, a bheith níos cúraimí. Theip ar an nGearánaí a chinntiú go dtógfaí an tseic as cúrsaíocht, theip air eolas a thabhairt don bhanc faoin staid, agus thug sé treoracha i leith ríomh-aistrithe den mhéid céanna, gan cúinsí an chúlra a mhíniú don bhainc.

Ina theanntasan, b'amhlaidh gur chuir an banc ráitis mhíosúla amach chuig an nGearánaí a thaispeáin go soiléir gur íocadh an tseic. Ba í an cheist, an raibh dualgas ar chustaiméirí a ráitis a sheiceáil agus aon mhírialtacht a thuairisciú don bhanc? Tá sé soiléir nach bhfuil aon dualgas dá shórt ann faoin dlí coiteann. Ach, deir Téarmaí & Coinníollacha an chuntais reatha a sholáthraíonn an banc do thrádálaithe aonair agus do chomhpháirtíochtaí, '*tar éis ráitis chuntais a fháil is cóir don chustaiméir gach idirbheart a sheiceáil agus aon neamhréiteach a thuairisciú don bhanc láithreach*'. Bhí an tOmbudsman sásta go raibh an custaiméir seo faoi cheangal ag téarma seo an chonartha.

Ag teacht ar réiteach dó, bhí an tOmbudsman sásta gur theip ar an mbanc ina dhualgais chonarthacha don Ghearánaí, nuair a d'íoc siad an tseic; gur shárú gnáthchleachtais bhaincéireachta agus, go deimhin, Comhad Cleachtais an bhainc féin é. Bhí an teip seo, áfach, le cur in aghaidh dhualgas an Ghearánaí a chaillteanas a mhaolú, agus chinn an tOmbudsman gur theip ar an nGearánaí, ar roinnt ócáidí, é seo a dhéanamh. B'iontach sin, nuair a chuirtear a stádas gairmiúil san áireamh.

Ag cionnroinnt na freagrachta dó, mar sin, chinn an tOmbudsman gur chóir go mbeadh an Gearánaí freagrach as trian den chaillteanas agus an banc as an dá thrian eile. Sholáthraigh sé réiteach, mar sin, trína ordú go n-íocfadh an banc suim de €74,379 leis an nGearánaí. Dúirt an tOmbudsman, freisin, (cé nár chúram dó é) gur chóir leanúint den chliant calaoiseach le haghaidh na n-airgead a fuarthas go héagórach agus dá n-aisghabhfadh an Gearánaí fáltais na seice a d'íoc an banc go mícheart, gur ghá don Ghearánaí, de réir dlí agus coinsiais, €74,379 a íoc ar ais don bhanc.

Tuilleann titim €13,500 ar infheistíocht de €100,000 in imeacht bliana amháin dámhachtain de €3,000

Ghearáin cúpla go raibh titim €13,500 i mbliain amháin ar luach infheistíochta a gcnapshuim scoir de €100,000 i mBanna Árachais i bhFeabhra 2007. Bhí gaol fada torthúil acu leis an gCuideachta. Ghearáin siad go ndearna siad soiléir, agus comhairle infheistíochta á lorg acu ón gCuideachta i 2007, gurbh iad a riachtanais, (i) slándáil, (ii) toradh a fhorlíonfadh a n-íocaíochtaí pinsin, agus (iii) a bheith ábalta cistí a aistarraingt gan phionóis, dá mba ghá dóibh rochtain a fháil ar an airgead sula gcríochnódh an téarma infheistíochta a mholfaí. Dúirt na Gearánaithe go ndeachaigh siad ar aghaidh leis an infheistíocht, nuair a dúirt an Chuideachta leo go raibh an táirge slán agus ag tairiscint toradh níos fearr ná a bheadh le fáil ar chuntas taisce.

Chomhairligh an Chuideachta gur ghlac na hinfheisteoirí de láimh Athbhreithniú Airgeadais dírithe i bhFeabhra 2007, agus dhearbhaigh siad gur thuig siad go raibh an infheistíocht ann don fhadtéarma, go mbeadh sí faoi réir riosca infheistíochta, agus go mbeadh a luach luaineach. Dúirt an Chuideachta go raibh na Gearánaithe sásta infheistiú i ngnáthscaireanna agus i ranganna sócmhainne eile, chun an fás a bhí uathu a aimsiú.

Tar éis don Ombudsman breithniú go mionsonrach ar an bhfianaise cháipéiseach a bhí ar fáil de bharr phlé na bpáirtithe i bhFeabhra 2007, agus ar an Athbhreithniú Airgeadais, bhí sé cáinteach faoi phróiseas díolacháin na Cuideachta ar bhealaí éagsúla. Chinn sé nach léiríonn an 'tAthbhreithniú airgeadais dírithe' a ndearnadh tagairt dó, aon fhianaise faoi fhócas ar leith ar shaincheisteanna ar nós an leibhéil de riosca infheistíochta inghlactha nó an téarma infheistíochta roghnaithe. Thug sé faoi deara go raibh tuiscint na cuideachta féin faoi lamháltas beacht riosca na nGearánaithe éiginnte agus, dá thoradhsan, gur eisíodh faisnéis mhícheart ar dtús do na Gearánaithe tar éis dóibh gearán a dhéanamh leis an gCuideachta. Luaigh sé, freisin, a mhíshástacht mhór le cleachtas a bhí ag an gCuideachta, eolas fíor-riachtanach a sholáthar faoi na gnéithe/eilimintí a bhaineann le catagóirí éagsúla riosca, ar leathanaigh ar scáileán ríomhaire glúine nó deisce, in ailt chlóbhuailte de mhéid a rinne níos deacra d'infheisteoir féideartha, dar leis, an t-eolas i gceist a shú isteach.

Bhí an tOmbudsman an-cháinteach, freisin, faoin téarmaíocht a d'úsáid an Chuideachta chun rioscaí a rangú, le catagóirí a chuimsigh 'Fás 100%' agus 'Fás Gníomhach 100%', rud a léirigh, de réir chinneadh an Ombudsman, comhshonruithe a bhí dearfach, amháin, gan aon chomhartha ceart rabhaidh ann faoin mbaol go dtarlódh fás diúltach le cailliúint luacha mar thoradh air. Rialaigh an tOmbudsman go raibh an Cháipéis Chúiseanna uireasach ó thaobh ábhar de, agus chuir sé in iúl gur éiligh na gnéithe seo den phróiseas díolacháin, agus cáipéisíocht dhíolacháin na Cuideachta, a d'aibhsigh sé ina thuairisc, aird phráinneach na Cuideachta.

Ar bhonn na bhfíricí ar leith a bhí roimhe, áfach, agus go háirithe ar bhonn fhianaise na nGearánaithe féin, chinn an tOmbudsman gur thuig na Gearánaithe i bhFeabhra 2007 go bhféadfadh luach na hinfheistíochta molta éirí nó titim, ach gurbh é a ndearcadh go raibh an infheistíocht ar bhonn stairiúil 'sábháilte' tríd is tríd, agus gur roghnaigh siad glacadh leis an riosca i gceist ar mhaithe leis an luach saothair féideartha. Thug an tOmbudsman faoi deara, freisin gur mheabhraigh an cháipéisíocht a d'eisigh an Chuideachta do na Gearánaithe, tar éis dóibh an infheistíocht a dhéanamh, gur ceapadh an infheistíocht don fhadtéarma agus nár ráthaíodh an caipiteal ná na torthaí air.

Chinn an tOmbudsman sna cúinsí sin nach raibh na Gearánaithe i dteideal an chaillteanais iomláin de €13,500 ós rud é gur scor siad an infheistíocht ar airgead tar éis tréimhse bliana amháin. Mar sin féin, i gcúinsí ina raibh cáipéisíocht na Cuideachta éiginnte agus ar easpa soiléire, d'ordaigh sé don Chuideachta €3,000 a íoc i gcúiteamh leis na Gearánaithe, rud ar chuir siad fáilte roimhe.

Tharraing an tOmbudsman, freisin, aird an Rialtóra Airgeadais ar a imní faoin gcáipéisíocht agus faoin gcatagóiriú riosca, ós rud é go bhféadfadh sé feidhmiú i gcás infheisteoirí eile.

Bhí an laghdú ó 50% go 20% ar bhónas cheal éilimh do mhiondamáiste cairr ró-ghéar agus ordaíonn an tOmbudsman go laghdófaí é go 5% agus gan é sin ach do bhliain amháin

Rinne bean sna meán-70dí an gearán seo, toisc gur chaill sí a bónas cheal éilimh de bharr éilimh tríú páirtí ar a polasaí mótarárachais, tar éis timpiste trácht bóthair. D'admhaigh an Gearánaí gur bhuail sí i gcoinne cúil charr an tríú páirtí, ach shéan sí go ndearna sí aon damáiste, ag maíomh gur gá gur tharla an damáiste a éilíodh ar dháta roimh an timpiste, rud ba léir óna feithicil féin a bhí gan damáiste. Chosain deisiú an chairr eile €850. Dá thoradhsan laghdaíodh lascaine Cheal Éilimh an Ghearánaí ó 50% go 20%.

Nuair a scrúdaigh an tOmbudsman na haighneachtaí a rinneadh, bhí sé sásta gur fheidhmigh an Chuideachta de réir an chlásail sheachaíochta sa cháipéis pholasaí, a lig don Chuideachta aon éileamh in aghaidh pholasaí an Ghearánaí a ghlacadh ar láimh, a chosaint nó a shocrú, agus thairis sin thug sé don Chuideachta discréid faoin dóigh ina socrófaí aon éileamh. Léirigh na páipéir gur measúnaíodh an téileamh go pras agus gur imscrúdaigh mótar-innealtóir cuícháilithe na Cuideachta feithicil an tríú páirtí agus gur ghlac sé go raibh an damáiste comhsheashach leis an timpiste i gceist.

Mhaígh an Gearánaí, áfach, go dtacódh imscrúdú ar a carrsan lena cás, nach raibh sí freagrach as an damáiste. Chuir an Chuideachta in iúl nach mbeadh gá leis seo sa ghnáthshlí, mura mbeadh éileamh ar dhamáiste curtha isteach aici féin, rud nach raibh sa chás seo. Thairis sin, dúirt an Chuideachta nach raibh fianaise ar bith acu gur iarr an Gearánaí go scrúdófaí a feithicil, ach dhearbhaigh sise a mhalairt go láidir.

I gcúinsí an cháis, chinn an tOmbudsman go raibh an damáiste an-bheag agus nach raibh an costas deisiúcháin suntasach. Chuir sé san áireamh, freisin, aois an Ghearánaí, a tuiscint dhílis nach ndearnadh damáiste, agus bhí sé sásta go ndearna sí teagmháil leis an gCuideachta chun go scrúdófaí a carr. Shíl sé go raibh an chaillteanas de 30% ar a Lacáiste Cheal Éilimh ró-ghéar ar fad agus dá réir sin laghdaigh sé an caillteanas go 5%, do thréimhse bliana, amháin.

Tuilleann líomhain calaoise in aghaidh bróicéir iasachta faoi Bhanna Infheistíochta, dámhachtain de €25,000 ó chuideachta árachais Éireannach

I 2001 d'infheistigh an Gearánaí, agus é ina chónaí thar lear, €35,000 le Cuideachta Árachais a bhí lonnaithe in Éirinn, trí Bhróicéir (ní raibh an Bróicéir faoi dhliteanas an Ombudsmain, ó bhí sé lonnaithe san Afraic Theas). Dúirt an Gearánaí gur scoir an Bróicéir an polasaí go calaoiseach ar airgead i 2003. D'áitigh an Gearánaí go raibh locht éigin ar an gCuideachta de bharr chailliúint a chuid airgead. Shéan an Chuideachta aon fhreagracht as an gcaillteanas. Líomhnaíodh gur chuir an Bróicéir treoir chalaoiseach chuig an gCuideachta ag iarraidh go leachtófaí na cistí chuig cuntas bainc a d'oscail sé in ainm an Ghearánaí, trí phas a bhí athraithe agus cóipeanna de cháipéisí áirgiúlachta a úsáid. Dúradh gur lean an Bróicéir leis ansin ag stiúrú scaipeadh na gcistí, chuig a bhanc féin go háirithe ach chuig páirtithe eile, freisin, a ndúrthas futhu go raibh airgead aige orthu.

Thóg an Gearánaí ceist faoi chomh héasca is a bhí sé don Bhróicéir cáipéisíocht phas a sholáthar a bhí neamhbhailí, le síniú uirthi a bhí deimhnithe go míchuí, faoin easpa fíorúcháin nó comhfhreagrais dheimhnithe a cuireadh chucu mar chliaint nuair a tharla an sóinseáil *chalaoiseach,* agus faoin neamhaird dhealraitheach a tugadh ar na cáipéisí *calaoiseacha* a choinneáil slán. D'áitigh an Gearánaí gur léirigh na mírialtachtaí líomhanta seo, gur theip na gnáthaimh a bhí i bhfeidhm ag an gCuideachta ag an am air siúd. Dúirt an Gearánaí gur goideadh a infheistíocht i ngan fhios dó, de bharr teipeanna na Cuideachta.

Tar éis don Ombudsman an fhianaise uile a scrúdú, dhearbhaigh sé gurb í an ghnáthstaid, nuair a chineachann infheisteoir láimhseáil a ghnó chuig comhairleoir neamhspleách, go ndéileálfadh an comhairleoir go díreach leis an gCuideachta agus go gcomhairleodh sé iad i dtaobh na hinfheistíochta (rud a chuimseodh gach cumarsáid faoin infheistíocht ón gcuideachta a ghlacadh agus a chur ar aghaidh chuig an infheisteoir). Chloíodh Cuideachta agus a ngníomhairí, chomh fad agus is réasúnta, le treoracha an Chomhairleora Neamhspleáigh sin. Cheap an Gearánaí an Bróicéir i scríbhinn chun a infheistíocht a láimhseáil agus chun déileáil leis an gcomhfhreagras bainteach thar a cheann. Chuir na páirtithe uile i gceist méid áirithe muiníne sa Bhróicéir. Chinn an tOmbudsman go raibh déileáil ag roinnt páirtithe leis an infheistíocht i gceist ach, ón bhfianaise, nach raibh ach príomh-aimhleastóir amháin ann, i.e. an Bróicéir. Cé go bhféadfadh seiceáil agus comhardú calaoiseoir a chur ó rath ina c(h)uid imeachtaí, tá cúinsí ann ina mbeadh imeachtaí dá shórt dochoiscthe, beagnach, agus ar an drochuair, is cosúil gur chás dá shórt é seo.

Nuair a rinne an tOmbudsman teagmháil leis an gCuideachta faoi na cosaintí in aghaidh calaoise a bhí i bhfeidhm, dúirt an Chuideachta go sonrach nach raibh locht orthu. Ag cur sainchúinsí an cháis san áireamh, áfach, thairg an Chuideachta dámhachtain *ex gratia* de €25,000 mar réiteach iomlán deiridh ar an díospóid. Mheas an tOmbudsman go raibh tairiscint na Cuideachta cothrom agus réasúnta agus íocadh €25,000 leis an nGearánaí.

Struchtúr gearrtha PRSA agus láimhseáil gearán ag Cuideachta an-mhíshásúil – dámhachtain €14,000 agus aisíoc préimheanna

I mBealtaine 2006, d'fheidhmigh an Gearánaí PRSA a thosódh ar 1 Iúil 2006. Chosain na préimheanna míosúla €1,000 ar dtús agus méadaíodh iad go €1,500 ina dhiaidh sin, ach íocadh préimh amháin de €13,950 isteach sa chuntas, freisin, in Iúil 2006. Fuair an Gearánaí Ráiteas Cuntais ag 30 Meitheamh 2007 ón gCuideachta ag sonrú gur íocadh €31,000 isteach sa chuntas ach nach raibh ach luach €17,500 ar an gcuntas anois. Bhí an Gearánaí an-mhíshásta le feidhmíocht agus le struchtúr muirir an PRSA, agus líomhnaigh sé gur athraigh an gníomhaire díolacháin alamuigh é óna raibh aontaithe ar dtús. Bhí an PRSA láníoctha i Meán Fómhair 2007, óir d'éirigh an Gearánaí as préimheanna a íoc.

Ghearánaigh an Gearánaí leis an Ombudsman in Eanáir 2008. Bhí sé an-mhíshásta leis an dóigh a raibh an Chuideachta ag plé lena chúraim ó Iúil 2007, tar éis dó rogha a iarraidh ar an gCuideachta na táillí a athrú ar ais go dtí an rud a bhí comhaontaithe, nó na préimheanna

a aistriú chuig soláthróir eile. Nuair a chuir an Chuideachta in iúl nach gceadódh na Coimisinéirí Ioncaim luach reatha PRSA a aistriú ach ar an mbonn gur éag an tréimhse '*fuaraithe*', mhaígh an Gearánaí nár tairgeadh tréimhse '*fuaraithe*' dó riamh.

D'áitigh an Chuideachta nár tháinig siad ar aon ní míréireach sa phróiseas díolacháin nó comhairle. Maidir leis an gcoimisiún a íocadh, mhaígh an Chuideachta go raibh a rátaí coimisiúin de réir chaighdeáin an mhargaidh. D'áitigh an Chuideachta, freisin, gur iarr siad cead ar na Coimisinéirí Ioncaim ligean don chuideachta na síntiúis uile a tugadh dóibh a aisíoc ach diúltaíodh sin. Dúirt siad nach raibh glacadh ag an nGearánaí lena dtairiscint i Samhain 2007 an coimisiún ar an bpréimh aonair a aisiompú.

Léirigh na comhaid a chuir an Chuideachta faoi bhráid agus a d'athbhreithnigh an tOmbudsman, gur admhaigh an Roinn Comhaill i gcomhfhreagras chuig na Coimisinéirí Ioncaim agus chuig an nGearánaí nár míníodh na táillí don Ghearánaí. Dúirt an tOmbudsman, mar sin, go raibh sé deacair air aighneacht na Cuideachta, nach bhfuarthas aon ní míréireach sa phróiseas díolacháin, a réiteach leis an seasamh a ghlac a Roinn Comhaill níos luaithe, nár míníodh na táillí don Ghearánaí.

Maidir leis an dóigh inar láimhseáil an Chuideachta an gearán, chinn an tOmbudsman go raibh an leibhéal seirbhíse a tairgeadh don Ghearánaí doghlactha. Chinn sé, fresin, nár thug an Chuideachta míniú sásúil don Ghearánaí ná dá oifigsean faoin gcúis ar athraíodh struchtúr an PRSA ón rud a pléadh ag an gcruinniú díolacháin i mBealtaine 2006.

B'fhollas don Ombudsman, freisin, gur chaith an Gearánaí an-chuid ama i gcomhfhreagras leis an gCuideachta, ó ghearánaigh sé ar dtús in Iúil 2007, agus thug sé faoi deara go raibh fonn air socrú pinsin nua a thionscnamh, ó bhí €10,000 eile aige le hinfheistiú ina mhacasamhail.

Ag cur na gcúinsí uile san áireamh, d'ordaigh an tOmbudsman in Iúil 2008 go níocfaí na suimeanna seo a leanas leis an nGearánaí:-

- *€7,500 de bharr drochsheirbhíse agus iad ag déileáil leis an nGearánaí ag an díolphointe agus ag céimeanna eile ina dhiaidh sin, agus an coimisiún de €6,556 a saothraíodh a aisíoc, freisin.*
- *Aisíoc na bpréimheanna a íocadh, ach go gcaithfidh an Chuideachta a chur san áireamh go bhfuil srianta áirithe ag na Coimisinéirí Ioncaim ar aisíoc cistí.*
- *Ús le híoc ag ráta 4% ó Mheán Fómhair 2007, nuair a stop na préimheanna míosúla.*

Mionsonraíonn Cód Cosanta Tomhaltóirí an Rialtóra Airgeadais, a tháinig i bhfeidhm ar 1 Iúil 2007, an dóigh inar chóir do chuideachtaí déileáil mar is cuí le gearáin. Ós rud é nach raibh gníomhartha na Cuideachta ar an gcaighdeán is airde agus iad ag plé leis an ngearán nuair a rinneadh é in Iuil 2007, chinn an tOmbudsman an t-ábhar a tharchur chuig an Rialtóir Airgeadais toisc go dtarlódh sé gur éirigh staideanna den chineál céanna leis an gCuideachta seo ar ócáidí eile.

Díoladh polasaí árachais €20,000 nár chomhlíon na treoirlínte díolacháin – dámhachtain €5,000

Bheartaigh an Gearánaí go mbeadh clúdach saoil (€20,000) aige ar a bhean i 2004. Is trua le rá go bhfuair bean an Ghearánaí bás i Márta 2007. Diúltaigh an Chuideachta dá éileamh ar shochar báis faoin bpolasaí agus neamhníodh an polasaí de bharr neamhnochta riocht sláinte. Thairg an Chuideachta na préimheanna de €400 a íocadh a aisíoc.

B'ionadaí den Chuideachta a dhíol an polasaí leis an nGearánaí, nuair a ghlaoigh sé air ina theach in Aibreán 2004. Bhí a mhac agus a chomharsa sa teach ag an am agus chas siadsan ar an ionadaí, freisin. Bhí bean an Ghearánaí thuas staighre sa seomra leapa ag léamh agus níor chas sí ar ionadaí na Cuideachta go dtí gur ghlaoigh a fear céile uirthi teacht anuas chun an fhoirm thogra a shíniú. Áitíodh go mb'féidir toisc a n-aois (luath-

seascaidí) go raibh súil ag na sealbhóirí polasaí nach raibh ag teastáil ach an méid eolais a lorg ionadaí na Cuideachta uathu. Dúradh gur fhreagair siad na ceisteanna a cuireadh orthu agus gur shínigh siad an fhoirm nuair a dúradh leo sin a dhéanamh. Ní raibh aon díospóid ann go raibh stair sláinte shuntasach ag bean an Ghearánaí.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur shínigh an Gearánaí agus a bhean an fhoirm iarratais, a chuimsigh dearbhú gur léigh agus gur thuig siad na "*Nótaí Tábhachtacha*" agus, chomh fada agus ab eol dóibh, go raibh na ráitis uile sa togra fíor agus nár choinnigh siad siar aon fhaisnéis ábhartha. Bhí diúltú an éilimh seo ag brath ar an bhfíric **nár** nochtadh stair sláinte **iomlán** bhean an Ghearánaí faoi na ceisteanna sláinte a bhí leagtha amach san fhoirm iarratais. Leagadh amach go soiléir sa dearbhú a shínigh na sealbhóirí polasaí, an toradh a bheadh ar neamhnochtadh i.e. diúltú d'éileamh.

Chonacthas don Ombudsman, áfach, dá ndéanfadh ionadaí na Cuideachta gach a bhí riachtanach air, i.e. a chinntiú go gcuirfí na ceisteanna ar an bhfoirm thogra chuig an duine a bhí le cur faoi árachas (bean an Ghearánaí), d'fhéadfadh a mhalairt de scéal a bheith ann. D'admhaigh an Chuideachta nach cosúil gur cuireadh an díolachán i gcríoch de réir na dtreoirlínte a bhí leagtha síos dá nionadaithe.

De bharr an neamhnochta, ní fhéadfadh an tOmbudsman seasamh leis an éileamh ar shochar faoin bpolasaí, ach i bhfianaise na dóighe inar díoladh an polasaí, d'ordaigh sé don Chuideachta dámhachtain de €5,000 a íoc, in áit aisíoc na bpréimheanna €400 a íocadh.

Aibhsíonn an cás seo arís a thábhachtaí atá sé go léifí cáipéis i gcónaí sula síneofaí í, ach thar gach ní eile, go mbeadh pearsanra díolacháin soiléir agus beacht i leith gach ábhair. Tá an fhreagracht ar an duine/na daoine a lorgaíonn árachas an fhaisnéis ar an iarratas a léamh lena chinntiú go bhfuil sí i gceart, sula síníonn siad. Má theipeann ar árachaí (-aithe) cúinsí a nochtadh a mbeadh tionchar acu ar chinneadh na cuideachta árachais agus an phréimh á socrú acu nó cinneadh á dhéanamh acu maidir le glacadh nó gan glacadh leis an riosca, tá cás ináitithe ag an gcuideachta árachais dliteanas faoin bpolasaí a dhiúltú.

Réitíodh mearbhall faoi shochar Bhuan-Árachais Sláinte agus íocadh riaráistí de €91,000

Chuir an Gearánaí éileamh isteach chuig an gCuideachta faoi Ghrúpscéim Bhuanárachais Sláinte a íocadh ó 1998 go Meán Fómhair 2002. Dhíospóidigh an Gearánaí cinneadh na Cuideachta stop a chur le sochair, agus tharla an-chuid litreacha comhfhreagrais idir an dá pháirtí. Rinne sé gearán leis an Ombudsman in Iúil 2007 faoin ngnó.

Dheimhnigh an Gearánaí go raibh air, tar éis stopadh na sochar i Meán Fómhair 2002, dul ag obair go páirtaimseartha. D'iarr an Chuideachta fianaise airgeadais faoin ioncam a shaothraigh an Gearánaí ó thosaigh sé ag obair go páirtaimseartha, ach ní raibh an Gearánaí in ann freastal ar na hiarratais seo, ó bhí an t-ioncam a shaothraigh sé curtha chuig na Coimisinéirí Ioncaim mar chuid de thuairisceán cánach a mhná. D'aontaigh an Chuideachta ar 50% den ioncam fógartha a saothraíodh don phost páirtaimseartha a úsáid chun na sochair iníoctha a ríomh.

Thairg an Chuideachta i Nollaig 2007, nuair a bhí an tOmbudsman ag plé leis an ngearán, sochar comhréireach an Ghearánaí a athshuíomh agus é a shiardhátú go Meán Fómhair 2002. Bhí an Gearánaí míshásta le tairiscint na Cuideachta, díomách faoin moill a bhí ar fháil na sochar, mhothaigh sé go raibh sé mí-úsáidte ag an gCuideachta agus theastaigh uaidh go n-íocfaí ús ar na riaráistí.

Thug an tOmbudsman faoi deara go raibh mearbhall áirithe ann ó thaobh an Ghearánaí de, maidir leis an sochar comhréireach foriomlán a bhí iníoctha. Nuair a scrúdaigh an tOmbudsman miondealú ar thairiscint socrúcháin na Cuideachta, bhí sé sásta gur measúnaíodh

éileamh an Ghearánaí i gceart de réir théarmaí an pholasaí agus go raibh an tairiscint cothrom agus réasúnta.

Bhí imní éigin ar an Ombudsman faoin méid ama a ghlac an Chuideachta chun an t-éileamh a mheas agus faoi mhíchaoithiúlacht don Ghearánaí dá bharr. D'ordaigh sé dámhachtain aonuaire de €500 don ghearánaí dá réir sin.

Tar éis chinneadh an Ombudsmain, d'íoc an Chuideachta in Iúil 2008 riaráistí de €91,000 agus dhearbhaigh siad go n-íocfaí na sochair go míosúil feasta. Chuir an tOmbudsman in iúl don Ghearánaí, freisin, go raibh sé faoi dheiscréid na Cuideachta an t-éileamh seo a athbhreithniú sa todhchaí trí mheasúnú sláinte, de réir choinníollacha an pholasaí.

Ní raibh sainiú an tSochair Thimpiste Pearsanta soiléir – sochar 50% le híoc dá thoradhsan

Ba í an tsaincheist a d'éirigh sa ghearán seo, an raibh an Chuideachta i dteideal éileamh an Ghearánaí ar Shochar Timpiste Pearsanta a dhiúltú ar an mbonn nár shásaigh na cúinsí ba chúis le gortú an Ghearánaí na critéir thimpiste faoin bpolasaí. D'áitigh an Gearánaí gur mothaigh sé, nuair a bhí bosca tíleanna á ardú aige, pian ghéar in a dhroim agus anglach ina chos agus, ina dhiaidh sin, bolgadh géar diosca mar aon le sciataca déthaobhach agus teorannú gluaiseachta sa dhromlach.

Ar an lámh eile, d'áitigh an chuideachta nár ghlac siad gur tharla an gortú de bharr timpiste, gur tharla an gortú de bharr gnímh lántoiliúil agus ní timpiste, nuair a tharla sé de thoradh thógáil an bhosca tíleanna. Cé gur ghlac an Chuideachta leis gur thoradh gan choinne é ar ghníomh lántoiliúil, dúirt siad nár ghlac siad leis gur thimpiste a bhí i dtógáil agus in iompar lántoiliúil na dtíleanna.

D'fhoráil an polasaí i gceist go n-éiríonn teidlíocht ar 'Shochar Timpiste Pearsanta' de bharr "*timpiste*" agus "*gortú corpartha*" a tharla '*ar mhodhanna timpisteacha*'. Maidir leis seo, chuir an tOmbudsman san áireamh foclaíocht an pholasaí agus an leibhéal treorach a sholáthraigh sí dá gcuirfí éileamh isteach faoi roinn na '*Timpiste Pearsanta*'. Scrúdaigh an tOmbudsman, freisin, na sainmhínithe a cuirtear ar fáil sa pholasaí. Ón bhfianaise a cuireadh ar fáil, ní raibh aon sainmhíniú ar '*thimpiste*' nó ar '*mhódhanna timpisteacha*' i gcáipéisíocht an pholasaí.

Mhaígh an tOmbudsman go dtabharfadh sainmhíniú dá shórt breis soiléirithe faoin leibhéal clúdaigh a thugtar faoin bpolasaí agus go seachnódh sé éiginnteacht nuair a chuirfí éileamh isteach. Ag cur san áireamh cúinsí foriomlána na díospóide seo, d'ordaigh an tOmbudsman don Chuideachta go n-íocfaí leis an nGearánaí 50% den sochar a bheadh le híoc dá nglacfaí leis an éileamh.

Árachas Taistil

(A) SAINIÚ AR 'GHAOL'/'LEASTUISMITHEOIR'; ORDAÍONN AN TOMBUDSMAN GO N-AISÍOCFAÍ 75% DEN ÉILEAMH AR €1,100

Bheartaigh an Gearánaí saoire i Lúnasa 2007 agus cheannaigh sé polasaí árachais faoina choinne in Aibreán 2007. D'éirigh a leasathair tinn in Iúil 2007 agus is é an trua gur bhásaigh sé go luath ina dhiaidh sin. Chuir an Gearánaí a shaoire ar ceal, dá réir, agus rinne éileamh de €1,100 ar an gcuideachta árachais. Dhiúltaigh an Chuideachta don éileamh á rá, cé gur thug an polasaí clúdach le haghaidh báis nó tinnis '*gaoil*' nach raibh leasathair san áireamh sa sainmhíniú ar '*ghaol*'.

Thug an tOmbudsman faoi deara an dlúthghaol idir an Gearánaí agus a leasathair, óir bhí a leasathair pósta lena mháthair ar feadh 35 bliain. Bhreithnigh sé, freisin, an chiall a bhí le 'gaol' ón sainmhíniú sa pholasaí. Bhí aird aige go háirithe ar thagairt an pholasaí do

'thuismitheoir' gan 'leastuismitheoir' a lua go sonrach. Bhreithnigh an tOmbudsman an gnáthmhíniú foclóra air, agus an bhféadfaí glacadh leis gur chuimsigh 'tuismitheoir' 'leastuismitheoir'.

Ag cur cúinsí/foriomlána an cháis san áireamh agus an éiginnteacht a d'fhéadfadh a bheith ann de bharr shainmhíniú an pholasaí ar 'gaol', d'ordaigh an tOmbudsman don Chuideachta 75% den éileamh a cuireadh isteach a íoc.

(B) TUILLEANN CEALÚ LAETHANTA SAOIRE DE BHARR TINNIS RÉAMHBHEITHIGH DÁMHACHTAIN 50% DE STG£1,500

I Meán Fómhair 2006, cheannaigh an gearánaí saoire do Lúnasa 2007 agus thóg sí amach árachas saoire, freisin. Ba é an cinneadh a bhí le déanamh sa díospóid seo, cibé an raibh an Chuideachta i dteideal éileamh an Ghearánaí i leith chealú a saoire – Stg€3,000 – a dhiúltú, ar an mbonn gur riocht réamhbheitheach a bhí i bpríomhchúis bháis athair an Ghearánaí, a fulaingíodh roimh dháta an pholasaí, agus gur theip ar an nGearánaí an riocht réamhbheitheach sláinte a nochtadh dá Cuideachta Réamhscagtha Mhíochaine.

De réir an Ghearánaí, ní dhearnadh scrúdú iarbháis, ar iarratas óna máthair, ach nótáil an DG a bhí ar ghlao cúis an bháis ar an deimhniú báis, mar stad cairdiach. Is é a dúradh, cé gur dhearbhaigh an speisialtóir ospidéil agus an DG a chéad-tarchuir a hathair chuig an ospidéal di, gur bhain bás a hathar go díreach le siad inchinne agus gurb í an chúis ba dhóichí lena bhás, téachtán fola ar a scámhóga bunaithe ar at a bhí ar chosa a hathar laethanta sular éag sé, ní fhéadfaí seo a chruthú ós rud é nach ndearnadh scrúdú iarbháis.

D'áitigh an Chuideachta ar an lámh eile, gur choinníoll polasaí é go gcaithfeadh árachóir, nuair a bheadh céadiarratas ar pholasaí á dhéanamh, agus chun go dtabharfaí clúdach ar riocht sláinte réamhbheitheach, teagmháil a dhéanamh lena cuideachta réamhscagtha míochaine agus aon riocht sláinte réamhbheitheach agus/nó fíricí ábhartha a bhain leis an árachóir nó le gaol dá c(h)uid a nochtadh. De réir na Cuideachta, bhunaigh siad a gcinneadh ar an bhfianaise mhíochaine a cuireadh ar fáil agus dúirt an t-eolas a cuireadh ar fáil gurb é galar croí ba phríomhchúis bháis d'athair an Ghearánaí, agus go raibh siad inchinne ina chúis thánaisteach. D'áitigh siad gurbh í an bhunchúis le bás athair an Ghearánaí, riocht réamhbheitheach a fulaingíodh roimh dháta eisithe an polasaí.

I gcomhthéacs an ghearáin, shonraigh an roinn i bpolasaí an Ghearánaí dar teideal 'Riocht Sláinte Réamhbheitheach', dá mbeadh a fhios ag árachaí go bhfuair gaol leis/léi aon chineál comhairle, cóireála nó cógais mhíochaine d'aon riocht croí a bhí bainteach le himshruthú, go gcaithfeadh an t-árachaí ansin teagmháil leis an gCuideachta Réamhscagtha Míochaine chun clúdach a shocrú don riocht sin. Dúradh, freisin, dá dteipfeadh ar an árachaí riocht sláinte réamhbheitheach a chur in iúl don Chuideachta Réamh-Scagtha Míochaine nach n-íocfaí éilimh dá bharr.

Thug an fhianaise mhíochaine le fios go raibh riocht sláinte réamhbheitheach ag athair an Ghearánaí, agus galar croí aige ó 2005, agus gur theip ar an nGearánaí é seo a thuairisciú do chuideachta Míochaine Réamhscagtha na Cuideachta. Ba é an toradh a bhí ar theip seo an Ghearánaí riocht sláinte réamhbheitheach a hathar a nochtadh, go raibh an Chuideachta i dteideal diúltú d'éileamh faoin bpolasaí. Léirigh an fhianaise a thug DG athair an Ghearánaí agus an t-ospidéal cóiréala don Ombudsman, áfach, gurb é siad inchinne a hathar go príomha, nár thosaigh a airí go dtí Meitheamh 2007, a thug ar an nGearánaí a saoire in Iúil 2007 a chur ar ceal, agus gurb as a d'éirigh an t-éileamh de bharr chealú an tsaoire.

Ag glacadh leis go raibh forais dhlisteanacha ag an gCuideachta an t-éileammh a dhiúltú ar bhonn neamhnochta, mar sin féin, chinn an tOmbudsman, agus cúinsí uile an cháis á gcur san áireamh aige agus le haird ar a raibh cothrom agus réasúnta, go raibh an Gearánaí i dteideal 50% den sochar a bhí iníoctha faoin bpolasaí ó thaobh chealú an tsaoire.

Soláthróir i dteideal clúdach árachais sláinte d'othar cónaitheach, amháin, a athrú

Bhí polasaí árachais sláinte d'othar cónaitheach, amháin, ag an nGearánaí le Cuideachta Árachais Shláinte. Fuair an Gearánaí an polasaí aonair lena chinntiú go mbeadh leorchlúdach máithreachais aici. Thug an polasaí clúdach neamhtheoranta don ghnáthmháithreachas agus clúdach neamhtheoranta d'aimhréitigh bhreithe.

Arna athnuachan, thionscain an Chuideachta teorainneacha ar shochair mháithreachais. Ní sholáthródh an Chuideachta clúdach máithreachais, feasta, ach mar bhreis roghnaitheach a chaithfí a ghlacadh mar aon le clúdach othair sheachtraigh. D'áitigh an Ghearánaí gur sháraigh an Chuideachta an coinníoll iontuigthe i leith meoin shármhaith nuair a d'athraigh siad na téarmaí clúdaigh arna n-athnuachan. Thairis sin, d'áitigh an Gearánaí gur chóir fógra dhá mhí déag a thabhairt faoi na hathruithe seo, i dtreo go bhféadfadh sealbhóirí polasaí leanúnachas clúdaigh a choinneáil do na sochair seo dá gcinnfidís aistriú chuig a mhalairt de sholáthróir árachais.

Chinn an tOmbudsman gurb ionann athnuachan ar pholasaí árachais bliantúil neamhshaoil agus conradh nua don dá pháirtí i gceist. Tá Cuideachta Árachais i dteideal an riosca i gceist a mheas agus téarmaí an chonartha a athrú arna athnuachan. Tugadh faoi deara, freisin, gur chuimsigh an cháipéis pholasaí féin coinníoll soiléir a lig don Chuideachta téarmaí clúdaigh a athmheas agus a athrú ar uair na hathnuachana. Maidir leis an tréimhse fhógartha, chinn an tOmbudsman gur chomhlíon an Chuideachta sa chás seo riachtanais na Rialachán Árachais Neamh-Shaoil (Soláthar Faisnéise) (Athnuachan Polasaí Árachais) 2007, i dtaca leis na tréimhsí ama infheidhmithe. Thairis sin, lig an Chuideachta don Ghearánaí sa chás áirithe seo tréimhse seasca lá breise a bheith aici chun sonraí na dtéarmaí athnuachana a athbhreithniú. Níor seasadh leis an nGearán, mar sin.

Níor seasadh le gearán faoi Árachas Costais Mhíochaine de bharr Tréimhse Feithimh do Riochtaí Réamhbheitheacha

Cheannaigh an Gearánaí polasaí árachais sláinte in Eanáir 2004. Bhí sé 52 ag an am ar cheannaigh sé é. Cuimsíonn polasaí an Ghearánaí 'tréimhse feithimh do riochtaí réamhbheitheacha'. Ciallaíonn seo go gcaithfidh tréimhse áirithe ama gabháil thart sula n-íocann an Chuideachta d'éilimh a bhaineann le riochtaí a bhí ann sular glacadh leis an bpolasaí. Braitheann fad 'tréimhse feithimh do riochtaí réamhbheitheacha' ar aois an tsealbhóra polasaí nuair a ceannaítear an t-árachas.

I bhFeabhra 2007, d'éiligh an Gearánaí costais a bhain le hairtríteas faoin bpolasaí. Dhiúltaigh an Chuideachta don éileamh, á rá go raibh an Gearánaí ag fulaingt airtrítis sular ceannaíodh an polasaí. Dúirt an Chuideachta go gcaithfeadh an 'tréimhse feithimh do ríochtaí réamhbheitheacht' a bheith thart sula bhféadfaí clúdach a dheonú do chóireáil a bhain le hairtríteas. Dhíospóidigh an Gearánaí cinneadh na Cuideachta.

Thagair an tOmbudsman don 'treimhse feithimh réamhbheitheach' sa cháipéisíocht pholasaí. Thug sé faoi deara go raibh an Gearánaí 52 nuair a cheannaigh sé an clúdach agus mar sin bhainfeadh 'tréimhse feithimh do riochtaí réahbheitheacha' 5 bliana le polasaí an Ghearánaí. Scrúdaigh an tOmbudsman an fhianaise mhíochaine a cuireadh ar fáil agus bhain sé de thátal aisti gur fhulaing an gearánaí an t-airtríteas ó 2002. Ba fhachtóir ábhartha é seo, agus chinn an tOmbudsman gur 'riocht réamhbheitheach' a bhí in airtríteas an Ghearánaí agus go bhfeidhhmeodh an tréimhse feithimh d'éilimh a bhain le hairtríteas. Chinn an tOmbudsman ós rud é gur tógadh an polasaí amach in Eanáir 2004, go n-éagfadh an tréimhse feithimh in Eanáir 2009.

Cé go raibh an tOmbudsman an-aireach faoi na costais mhíochaine a thabhaigh an Gearánaí, chinn sé go raibh an ceart ag an gCuideachta an t-éileamh a dhiúltú ar an mbonn a luadh.

Thuig an Chuideachta ón iníon go raibh an infheistíocht de €90,000 á déanamh aici ar a son féin amháin agus ní ar son a máthar a bhí 92 bliain d'aois

I Márta 2007, tar éis plé le comhairleoir na Cuideachta, chuir múinteoir sna meán-40dí €60,000 i gciste infheistíochta árachais agus thosaigh ar ranníocaí coicíosúla a thabhairt óna tuarastal. Bhí gaol fadseasmhach sásúil infheistíochta aici leis an gcomhairleoir. Bhí an t-airgead i gcuntas taisce a shaothraigh ús íseal agus theastaigh toradh níos airde uaithi. Dhá mhí ina dhiaidh sin chuir sé €30,000 eile san infheistíocht. Ach, go luath i 2008 d'fhógair sí don Chuideachta nár dúradh riamh léi go mbeadh riosca ann dá caipiteal, agus gur baineadh stad aisti nuair a thit luach na hinfheistíochta go suntasach. Mhaígh an Gearánaí go ndúrthas leis an gCuideachta i 2007 gur lena máthair a bhí 92 bliain d'aois an t-airgead a infheistíodh – agus gurbh ise a haon iníon – agus go mbeadh infheistíocht a chuirfeadh an t-airgead sin i mbaol mí-oiriúnach. Mhaígh sí, freisin, gur tugadh le fios di go mbeadh na torthaí faoi réir dátaí an mhargaidh, ach go mbeadh an chnapsuim chaipitiúil féin slán. Dúirt an Gearánaí nár dúradh riamh léi go mbeadh tréimhse shuaimhnithe ann agus chuir sí in iúl go raibh an t-airgeadh de dhíth anois ar son chúram a máthar. Bhí sí ag iarraidh go slánódh an Chuideachta a cuid caillteanas.

Mhaígh an Chuideachta, áfach, gur míníodh go soiléir don Ghearánaí, i 2007 an dóigh ina n-oibreodh an polasaí infheistíochta agus, le fírinne, chruthaigh nótaí lámhscríofa an chomhairleora sin. Dúirt an Chuideachta gur roghnaíodh an téarma infheistíochta de 17 bliain chun bheith i gcomhthráth le tosú na beirte ab óige de pháistí an Ghearánaí ar an ollscoil, cé go bhféadfaí rochtain ar an airgead uair ar bith gan phíonós. Shéan an Chuideachta go láidir, freisin, maíomh an Ghearánaí go ndúirt sí gur lena máthair aosta an t-airgead. Thug an Chuideachta le fios dá ndéarfaí a leithéid leo i 2007, go mbuailfeadh an Chuideachta féin leis an máthair chun a riachtanis siúd i leith na hinfheistíochta a phlé.

Chinn an tOmbudsman, cibé ba chéadfhoinse do na cistí, go raibh an Gearánaí i Márta 2007, ag déileáil leis na cistí sin mar a cuid féin go bunúsach, agus gur lean sí uirthi ag déanamh an chinnidh infheistíochta ar a son féin. Ní raibh cruthú ar bith ón fhianaise gur le máthair aosta an Ghearánaí an t-airgead. Sainaithníodh an Gearánaí mar an cliant sa cháipéisíocht uile a chomhlánadh, agus tarraingíodh an dá chnapshuim a infheistíodh as cuntas bainc an Ghearánaí agus as a comhchuntas lena fear céile, faoi seach. Bhí sé sásta ón fhianaise roimhe, gur thug an Gearánaí le tuiscint don Chuideachta go raibh an infheistíocht á déanamh aici ar a son féin amháin.

Chinn an tOmbudsman, freisin, go raibh sé soiléir ón bhfianaise gur eisíodh comhfhreagras chuig an nGearánaí, tar éis an dá infheistíocht i Márta agus i mBealtaine 2007 faoi seach, ag tairiscint tréimhse shuaimhnithe 30 lá di ina bhféadfadh sí an infheistíocht a chur ar ceal.

Thug an tOmbudsman faoi deara gurbh é a cláraíodh san Athbhreithniú Airgeadais i Márta 2007 ná, cé gur luaigh an Gearánaí go raibh lamháltas '*íseal*' riosca aici i leith pinsin, go raibh a lamháltas riosca i leith coigealtais, lena ais, '*measartha*'. Bhí an straitéis infheistíochta a roghnaigh an Gearánaí, de réir an Athbhreithnithe Airgeadais, ina straitéis '*meánriosca*' i gcás 100% de na hairgid infheistíochta. Thug an tOmbudsman faoi deara go ndúirt an Gearánaí gur chreid sí i gcónaí nach mbeadh a caipiteal i mbaol agus gurb ag na '*sochair*' amháin a bheadh luach luaineach, i.e. an toradh, seachas an chnapshuim chaipitiúil. D'admhaigh sí, mar sin féin '*nár thit na cistí riamh, go stairiúil, gur chruthaigh siad go maith i gcónaí, agus go raibh na torthaí teilgthe dearfach*'. Measann an tOmbudsman, mar sin, gurbh as na figiúirí feidhmíochta stairiúla, b'fhéidir, a d'éirigh an tuiscint ag an nGearánaí go raibh an Ciste '*sábháilte*', ainneoin míniú sa bhróisiúr táirge go soláthraíonn roghnú '*meánstraitéis*' infheistíochta '*an acmhainn le haghaidh torthaí níos fearr a mbaineann meánleibhéal riosca léi*', i gcomparáid le straitéis choimeádach a roghnú (a thairgeann riosca íseal) nó straitéis eachtrúil (a mbaineann ardleibhéal riosca léi). Chinn an tOmbudsman, ar bhonn fhaisnéis na gcáipéisí a cuireadh ar fáil don Ghearánaí, gur chóir go dtuigfeadh sí go réasúnta nach n-oibreodh an Plean a roghnaigh sí, mar a bhí á mhaíomh anois aici, díreach mar a dhéanfadh cuntas bainc ach le toradh níos airde, b'fhéidir. Go bunúsach, nochtaigh an polasaí a roghnaigh sí an t-airgead infheistithe do riosca

meánleibhéil, de réir na straitéise infheistíochta '*Meánaí*' a roghnaigh sí.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán, ach chuir sé in iúl gur gnó don ghearánaí amháin é, má bhí athrú ar a cúinsí airgeadais ó 2007 agus gur theastaigh rochtain anois uaithi ar na cistí a infheistíodh, cinneadh a dhéanamh an polasaí a bhriseadh níos luaithe ná a bhí i gceist ar dtús agus a caillteanais a chriostalú. Mar mhalairt air sin, ba chóir di breithniú an bhfágfadh sí an infheistíocht ar feadh tréimhse níos faide, le súil go n-aisghabhfadh sí na caillteanais sin.

Níor seasadh le gearán faoi thar-rolladh SSIA

Thionscain an Gearánaí Polasaí Speisialta Dreasacht Coigiltis le Cuideachta Árachais, ó Aibreán 2002. Ghearánaigh sé i 2008 gur chreid sé i gcónaí go gcríochnódh an Polasaí tar éis tréimhse chúig bliana, in Aibreán 2007, nuair a bheadh ranníocaí an Rialtais ag stopadh. Ag deireadh thréimhse na SSIA in Aibreán 2007, áfach, thar-roll an Chuideachta Polasaí an Ghearánaí, agus leanadh lena ranníocaí míosúla. Ina dhiaidh sin thit luach an Pholasaí agus d'áitigh an Gearánaí gur chóir don Chuideachta an difreálach luacha a íoc leis, as an gcaillteanas a d'fhulaing sé tar éis Aibreán 2007.

D'áitigh an Chuideachta gur roghnaigh an Gearánaí Polasaí infheistíochta neamhiata in Aibreán 2002, a raibh téarma infheistíochta molta 5-7 bliain ag gabháil leis. Bhí rabhadh infheistíochta tugtha ar an mbróisiúr táirge go raibh an caipiteal faoi riosca agus go bhféadfadh luach an Pholasaí titim nó éirí. Thaispeáin an Chuideachta gur cuireadh i gcuimhne don Ghearánaí i scríbhinn, nuair a cuireadh an Dearbhú Airgeadais chuige lena shíniú in Eanáir 2007, go leanfadh an Polasaí mura ndéanfadh sé teagmháil leis an gCuideachta agus a mhalairt a shocrú leo.

Thug an tOmbudsman faoi deara, chomh maith leis na rabhaidh a tugadh don Ghearánaí i 2002 gur ceapadh an Polasaí do thréimhse 5-7 bliain, gur scríobh an Chuideachta chuig an nGearánaí, freisin, in Eanáir 2007 á chomhairliú go leanfadh an Polasaí, d'ainneoin deireadh a bheith le hamchreat an SSIA, le ranníocaí leanúnacha míosúla, mura gcuirfeadh an Gearánaí a mhalairt in iúl don Chuideachta i scríbhinn.

Tar éis dó an fhianaise a bhreithniú, chinn an tOmbudsman gur chóir go mbeadh eolas ag an nGearánaí, go réasúnta, faoin staid maidir leis an bPolasaí agus níor seasadh leis an ngearán in aghaidh na Cuideachta.

Níor seasadh le caillteanas infheistíochta toisc nár tugadh fógra cuí na cistí a aistriú

D'éiligh an Gearánaí cúiteamh as caillteanais de €8,000 a tabhaíodh de thoradh teip líomhanta na Cuideachta cistí infheistíochta de €131,000 a aistriú ag am sonraithe. Dúirt an Chuideachta nach bhfuair siad treoir bheacht na cistí a aistriú. Is é a bhí mar bhonn leis an ngearán seo, cibé arbh ionann r-phost áirithe agus treoir chun feidhmiú agus na cistí a aistriú.

Dúirt an Gearánaí gur phléigh an Gearánaí leis an gCuideachta in Aibreán 2007 gluaiseacht fhéideartha trí chiste infheistíochta. Chas sé níos déanaí le hionadaí na Cuideachta, i Meán Fómhair 2007 agus ghlac sé lena mholadh faoi dhá chiste. Dúirt an Gearánaí gur iarr an t-ionadaí air treoir a chur chuige de r-phost agus go ndearna sé sin an lá dar gcionn. Ar dháta níos déanaí i nDeireadh Fómhair 2007, nuair a fuair an Gearánaí amach nach ndearnadh an t-aistriú, chonaic sé gur thit luach a chuid cistí go suntasach. Dúirt an Gearánaí gur chuir sé r-phost láithreach chuig an ionadaí i gceist ag iarraidh go ndéanfaí an t-aistriú ag na rátaí a bhí ann i Meán Fómhair 2007. Dúirt an Gearánaí gur thug sé treoir ó bhéal agus de r-phost araon, mar a d'iarr an t-ionadaí.

Dúirt an Chuideachta nárbh ionann an fhoclaíocht in r-phost an Ghearánaí i Meán Fómhair 2007 agus saintreoir na cistí a aistriú. Dúirt an Chuideachta gur iarratas ar luacháil a bhí san r-phost, agus go mbreithneodh an Gearánaí a staid agus go gcinnfeadh sé ar chúrsa gníomhaíochta tar éis dó na luachálacha a

d'iarr sé a fháil. Dúirt an Chuideachta go dtoirmisceann a dtéarmaí agus a gcoinníollacha caighdeánacha, a eisítear le gach infheistíocht nua, treoracha de r-phost agus go raibh taithí ag an nGearánaí ar aistriú cistí agus ar an ngá atá le cáipéis shínithe mar fhianaise chríochnúil ar intinní an duine.

D'iarr an r-phost a bhí faoi scrúdú luacháil ar dhá chiste ar theastaigh ón nGearánaí iad a aistriú chuig dhá chiste eile. Dúirt an gearánaí ann gur thuig sé nach raibh '*aon táillí iontrála nua ann ach go bhfeidhmeodh cáin ar bhrabúis (dá mba ann dóibh)*, d'iarr sé go dtabharfaí dó '*na luachálacha nuair a bheadh siad ar fáil agus an cháipéisíocht nuair a bheadh sí críochnaithe*', agus mar chríoch dúirt sé '*breithneoidh mé mo staid nuair a bheidh seo i gcrích*'.

Thug an tOmbudsman faoi deara go ndearna an Gearánaí aistarraingtí cistí ar dhá ócáid roimhe sin, le blianta beaga anuas, gur thug sé treoracha sínithe i scríbhinn na cistí a aistriú, agus gur iarr agus go bhfuair an Chuideachta cuí-fhoirm shínithe ón nGearánaí sular chuir siad na haistarraingtí i bhfeidhm. Thug an tOmbudsman faoi deara gur éiligh na forálacha polasaí fógra scríofa ó shealbhóir polasaí faoi aistarraingt ar bith, agus/nó comhlánú '*na foirme ábhartha*'.

Mheas an tOmbudsman tar éis dó an r-phost a léamh, nach treoir bhailí a bhí ann le cistí a aistriú, go háirithe ó dúirt sé '*breithneoidh mé mo staid nuair a bheidh seo i gcrích*'. Chinn sé go raibh sé réasúnta ag an gCuideachta an r-phost seo a mheas mar iarratas ar luachálacha agus, arna bhfáil, go mbreithneodh an Gearánaí a sheasamh maidir lena mhian na cistí a aistriú.

Bhí na hathruithe a rinneadh ar bhanna infheistíochta ceart

D'infheistigh an Gearánaí €220,000 i mbanna infheistíochta Chuideachta Árachais i 2000. Chinn sí a hinfheistíocht a bhriseadh i 2008 agus fuair sí thart ar €243,000 uirthi. Dúirt an Gearánaí go raibh an toradh ar a hinfheistíocht níos lú ná a raibh súil aici leis, go háirithe i gcomhthéacs na dtáillí a ghearr an Chuideachta le linn téarma na hinfheistíochta. Thagair an Gearánaí, freisin, don cháipéisíocht agus don litríocht chothaithe polasaí a d'eisigh an Chuideachta, á rá go raibh siad míthreorach maidir le toradh féideartha na hinfheistíocht.

Chun teacht ar chinneadh faoin gcás, scrúdaigh an tOmbudsman an cháipéisíocht a d'eisigh an Chuideachta agus bhreithnigh sé an raibh sí soiléir faoin infheistíocht a bhí á déanamh agus an leibhéal riosca a bhain léi. Díríodh aird ar leith ar an gcáipéisíocht pholasaí a thagair d'fheidhmíocht na hinfheistíochta, nádúr na hinfheistíochta a bhí á déanamh, agu don uair a bhféadfaí/nach bhféadfaí bónais a íoc. Bhreithnigh an tOmbudsman, freisin, an méid mínithe a tugadh faoi na táillí sa cháipéisíocht, agus an raibh na táillí ráite sonraithe go soiléir.

Chinn an tOmbudsman go raibh an cháipéisíocht pholasaí soiléir agus gur mhínigh sí an riosca a bhí ann. Chinn sé, freisin, gur míníodh go soiléir na táillí a ghearr an Chuideachta agus gur cuireadh i bhfeidhm go cuí iad, agus níor sheas sé leis an ngearán.

Níorbh fholáir luach briste an pholasaí a bhunú ar an luach a bhí air nuair a fuarthas fógra scríofa é a chealú, agus ní ar an luach a tugadh roimhe sin ar an bhfón

Ba Pholasaí Cosanta Morgáiste é an pholasaí as ar éirigh an gearán seo, agus ba é dearcadh an Ghearánaí go raibh sí i dteideal brath ar an luacháil pholasaí a tugadh di ar an bhfón. Cé gurbh é 15 bliain téarma na hiasachta morgáiste, ba Pholasaí Lán-Saoil é an Polasaí Cosanta Morgáiste, a raibh d'acmhainn aige leanúint ar aghaidh tar éis deireadh théarma iasachta an mhorgáiste.

I bhFeabhra 2008, rinne an Gearánaí teagmháil ghutháin leis an gCuideachta faoin bPolasaí. Cuireadh in iúl don Ghearánaí go leanfadh an Polasaí go dtí go bhfaighfí iarratas i scríbhinn é a chealú, toisc gur Phlean Lán-Saoil a bhí sa Pholasaí. Luaigh na Coinníollacha Polasaí go raibh iarratas scríofa de dhíth chun an polasaí a bhriseadh.

Le linn an ghlao gutháin luadh luach reatha an pholasaí leis an nGearánaí mar €20,160. Bhí an luach seo bunaithe ar an bpraghas ba dhéanaí a fuarthas don chiste an lá sin. Ní bhfurthas iarratas scríofa an polasaí a bhriseadh go dtí Márta 2008; fuair an Gearánaí ansin luach a bhí bunaithe ar an bpraghas aonaid a bhí ar fáil an dáta sin. Go haiféalach, bhí an praghas aonaid tar éis titim ó Feabhra 2008, agus dá thoradhsan ba é €19,900 luach briste an pholasaí. Mhínigh an Chuideachta gur de bharr titim sa mhargadh cothromais, amháin, san idirlinn, a tharla an titim sa Phraghas Aonaid.

Chinn an tOmbudsman nach bhféadfaí glacadh leis an luach sóinseála a d'iarr an Gearánaí, óir chaithfeadh luach sóinseála bunaithe ar an bpraghas aonaid a bhí ann sula bhfuarthas an t-iarratas scríofa é a shóinseáil agus dearbhú gur scaoileadh sannadh an bhainc, a bheith ag teacht leis na forálacha polasaí, freisin. Dá ndéanfaí a mhalairt, ní bheadh an Chuideachta ag feidhmiú an Pholasaí go cothrom idir na sealbhóirí polasaí uile. Chinn an tOmbudsman gur thug an chuideachta éifeacht don iarratas ar shóinseáil a fuair siad, de réir na gcoinníollacha polasaí.

Ní raibh fairsinge ann i gclúdach árachais carranna eile chun feithiclí tráchtála a chlúdach

D'fheidhmigh an Gearánaí polasaí mótarárachais leis an gCuideachta i Samhain 2005. I bhFeabhra 2007, bhí an Gearánaí páirteach i dTimpiste Trácht Bóthair ina raibh tríú páirtí. Bhí Isuzu Trooper á thiomáint aici le linn na timpiste, a bhí faoi árachas in ainm a hathar faoi pholasaí tráchtála, le cuideachta árachais tríú páirtí. Tuairiscíodh an timpiste don Chuideachta, ach tar éis imscrúdaithe dhiúltaigh an Chuideachta slánaíocht a thabhairt faoi pholasaí an Ghearánaí ar an mbonn nach raibh an síneadh maidir le "*Tiomáint Carranna Eile*" ar pholasaí an Ghearánaí ar fáil chun feithiclí tráchtála a chlúdach.

Dhearbhaigh an Gearánaí, áfach, go raibh sí clúdaithe faoina polasaí mótarárachais. Chreid sí go raibh dualgas ar an gCuideachta an tÁrachaí a dhéanamh lánfheasach ar fhairsinge agus ar scóip an chlúdaigh a bhí á sholáthar, ach gur theip orthu sa chás seo agus gur chóir, mar sin, go mbeadh orthu slánaíocht a sholáthar. Mheas sí, freisin, go raibh roinn amháin den deimhniú árachais a bhí aici mítreorach. Shíl sí gur thaispeáin sé go raibh sí árachaithe lena feithicil uimhirchláraithe féin a thiomáint, agus aon charr a bheadh á thiomáint ag an Árachaí, ar acht nár leis/léi an fheithicil sin agus nár fruilíodh an carr chuige/chuici faoi chomhaontú fruilcheannaigh. D'áitigh sí, ó nár léi féin an Isuzu Trooper agus nár fruilíodh chuici é faoi chomhaontú fruilcheannaigh, gur chreid sí go diongbhálta go raibh sí clúdaithe faoina polasaí chun é a thiomáint.

Chinn an tOmbudsman gur thug an Chuideachta dóthain eolais don Ghearánaí faoi fhairsinge agus scóip an chlúdaigh a bhí á chur ar fáil trí cháipéisíocht pholasaí, agus go mbeadh sé stuama ag an nGearánaí teagmháil dhíreach a dhéanamh leis an gCuideachta, má bhí amhras uirthi faoi fhairsinge clúdaigh faoina polasaí. Chinn sé gur ghá an cháipéis faoi théarmaí polasaí, an deimhniú árachais, agus an fhoirm thogra araon a bhreithniú sa chás seo, seachas an deimhniú árachais amháin. Léirigh an fhoirm thogra chomhlánaithe go soiléir nach mbeadh feidhm ag clúdach tríú páirtí ach amháin i gcás carr príobháideach a bheadh á thiomáint ag an nGearánaí, ar acht nár leis/léi féin an fheithicil sin agus nár fruileadh chuige/chuici í faoi chomhaontú fruilcheannaigh. D'aibhsigh an cháipéis pholasaí go soiléir, freisin, gur bhain an soláthar do thiomáint carranna eile le mótarfheithiclí príobháideacha, amháin. Tugadh faoi deara go raibh an Isuzu Trooper i gceist faoi árachas, mar fheithicil thráchtála, leis an gcuideachta árachais tríú páirtí.

Dúirt an tOmbudsman, i gcás na feithicle a bhí á tiomáint ag an nGearánaí ar dháta na timpiste gan aon suíocháin cúil, doirse paisinéara cúil, ná fuinneoga cúil, nach bhféadfaí é a chatagórú mar charr príobháideach. Chinn sé, mar sin, go raibh an ceart ag an gCuideachta slánaíocht a dhiúltú sa chás seo, de réir na dtéarmaí polasaí.

Árachas Taistil

(A) CAILLIÚINT AIRGID AGUS IARMHAISE LE LINN MUGÁLA AR SAOIRE

Cheannaigh an Gearánaí polasaí árachais ilturais. Fad a bhí sí ag taisteal i Meiriceá Theas i Meán Fómhair 2005, mugáladh an Gearánaí. Goideadh roinnt míreanna lena n-áirítear €1,000 airgid ó phearsain an Ghearánaí. Dúradh go raibh ardluach ag baint leis na hearraí uile i gceist.

Chuir an Gearánaí éileamh ar €4,000 chuig an gCuideachta i Samhain 2005. D'iarr an Chuideachta fianaise úinéireachta. Dhearbhaigh an Chuideachta go bhféadfaí a chur san áireamh san fhianaise seo, admháil, barrántas nó cáipéisíocht teagaisc a bhain le mír, luchtaire nó oiriúintí d'earraí leictreacha agus leictreonacha, an bosca nó deimhniú a bhain le seodra, ráitis bhainc a thaispeáin ceannach nó aistarraingt airgeadraí eachtracha, nó fótagraif a thaispeáin an éilitheoir ag caitheamh na míreanna a goideadh.

Dheimhnigh an Gearánaí gur aistrigh sí an Euro ar aigeadra eachtrach ag a banc-bhrainse áitiúil in Éirinn ach níor thug sí fianaise faoi seo. Dheimhnigh an Gearánaí don Chuideachta i Márta 2008 don chéad uair nach bhféadfadh sí, ar chúiseanna éagsúla, fianaise úinéireachta a sholáthar don Chuideachta maidir le haon chuid de na hearraí a goideadh.

Sa chás áirithe seo, bhreithnigh an tOmbudsman méid an éilimh, an easpa fianaise faoi cheannach aon cheann de na míreanna a éilíodh, chomh maith leis an bhfoclaíocht shoiléir gan athbhrí sna cáipéise polasaí faoin ngá le cruthúnas i leith ceannaigh. Thairis sin, ba ghá smaoineamh ar an moill fada a rinne an Gearánaí i gcomhfhreagras leis an gCuideachta. Níor seasadh leis an ngearán.

(B) D'ÉIRIGH GEARÁN FAOI CHAILLIÚINT BAGÁISTE AGUS FAOI CHÚINSE INA RAIBH MOILL AR BHAGÁISTE

Rinne an Chuideachta éileamh ón nGearánaí i leith '*bagáiste caillte*', faoina polasaí árachais taistil, a mheas mar éileamh i leith '*bagáiste moillithe*', ach é faoi réir uasíocaíocht de €130.

Cuireadh bagáiste an Ghearánaí as áit, nuair a thóg an Gearánaí trí dhearmad cás duine eile, agus í ag tuirlingt ón aerchóiste ag aerfort Bhaile Átha Cliath. Thaistil sí go dtí an Afraic Theas leis an gcás mícheart, agus tugadh a cás féin go Ceanada. Ní bhfuair an Gearánaí a cás féin ar ais go dtí gur fhill sí ar Éirinn trí sheachtain ina dhiaidh sin.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur thairg an polasaí slánaíocht don árachaí i gcás bagáiste chaillte nó dhamáistithe. I gcás bagáiste chaillte, rinne an polasaí idirdhealú idir caillteanas sealadach agus buanchaillteanas bagáiste. Measadh bagáiste a bheith moillithe má bhí sé caillte ar feadh breis agus 12 uair an chloig, (faoi réir uasíocaíocht de €130), ach sa chás nár aisghabhadh riamh é, mheasfaí é a bheith '*caillte go buan*' agus measúnófaí amhlaidh é go huasíocaíocht de €2,750.

Cé nach bhfuair an Gearánaí a bagáiste ar ais go dtí gur fhill sí óna turas, rud ab ionann agus moill mhór, b'amhlaidh go raibh a fhios aici cá raibh sé le linn a saoire agus nach raibh an bagáiste caillte nó as áit go buan. Sna cúinsí sin, chinn an tOmbudsman gur ghníomhaigh an Chuideachta go réasúnta trína héileamh a mheas faoi '*bhagáiste moillithe*', faoi réir uasíocaíocht de €130.

Chuir oifigeach banc saonta ar chumas "comharsan chunórach" déileáil go míchuí le cuntas seandaoine – dámhadh €1,200

Bhí comhchuntas taisce ag seanchúpla, deartháir agus deirfiúr, ina raibh iarmhéid de thart ar €106,000 ag brainse Bainc i mbaile cúige. Gnóthaíodh na hairgid sa

chuntas as talamh a thabhairt ar cíos do chomharsa. Bhí an deartháir 78 bliain d'aois agus bhí sé éirithe bodhar, fad a bhí an deirfiúr 85 agus in ospidéal.

Insíodh scéal aisteach nuair a rinne an deartháir gearán leis an Ombudsman tar éis bhás a dheirféar. Líomhnaigh sé go ndeachaigh tríú páirtí (cara agus comharsa don chúpla) chuig an mBanc nuair a bhí an deirfiúr go dona tinn san ospidéal, agus mhol sí go mbainfí ainm an Ghearánaí den chuntas sa dóigh go mbeadh an cuntas in ainm an deirféar amháin mar gurb in, a líomhnaíodh, a bhí ón deirfiúr. Chuaigh an comharsa – líomhnaíodh go ndearna sise iarracht an talamh a fháil ar cíos – chuig oifigeach sa Bhanc, a mhínigh go cuiditheach di conas a bhféadfaí sin a bhaint amach, agus a thug cáipéisí don tríú páirtí a bhí le síniú ag gach duine de na sealbhóirí cuntais. Dúirt an Gearánaí gur shínigh an bheirt acu na cáipéisí faoi éigeantas, agus é ar cuairt chuig a dheirfiúr san ospidéal, ag tabhairt údarás an cuntas a chur in ainm an deirféar amháin, agus dréacht ar €55,000 a eisiúint i bhfabhar an Ghearánaí ag an am céanna.

Mar fhreagra ar imscrúdú an Ombudsmain dúirt an Banc go raibh an t-idirbheart lándlisteanacht agus go ndearnadh ar bhealach cuí é, le síniúcháin bhailí. Dúirt an Banc gur ghníomhaigh siad de mheon maith i gcónaí, gan cúis acu a cheapadh go bhfuarthas síniú an Ghearánaí faoi éigeantas. Ba é dearcadh an Obudsmain, áfach, go raibh an Banc faoi shaindualgas cúraim do na sealbhóirí cuntais, i bhfianaise a n-aoiseanna agus a n-éiglíochtaí, agus gur chóir dóibh teagmháil go díreach leis na sealbhóirí cuntais, in áit feidhmiú ar threoracha tríú páirtí cunórach. Ghlac an tOmbudsman leis gur ghníomhaigh an t-oifigeach Bainc san idirbheart seo de mheon maith, ach go raibh sé saonta go pointe faillí. Thairis sin, b'amhlaidh gur phléigh an Banc gnó a gcustaiméirí le tríú páirtí cunórach, gur mhínigh siad na céimeanna ba ghá chun an cuntas a athrú agus gur éascaigh siad an t-athrú ráite. Fuair an tOmbudsman go raibh gníomhartha an oifigigh Bhainc fíor-mhírialta agus míshásúil. Is cosúil go raibh aithne ag an oifigeach ar gach duine den triúr.

Chinn an tOmbudsman gurb é an réiteach ba chuí chun ceartas a dhéanamh sa chás ná, féachaint ar an athrú cuntais mar ghníomh neamhbhailí de bharr éigeantais, agus b'in a chinn sé. D'ordaigh sé don Bhanc an comhchuntas a athshuíomh agus an dréacht Bainc (nár briseadh) de €55,000 a lóisteáil sa chuntas ráite, a raibh an Gearánaí i dteideal é uile a shealbhú anois de cheart marthanóra. Ina theanntasan, dhámhaigh an tOmbudsman €1,200 don ghearánaí i gcúiteamh ar fhaillí agus teip dhualgais an Bhainc agus d'iarr sé go gcuirfí litir apalachta chuige, freisin.

Fear céile a bhuail leis an mBanc agus a shínigh ainm, ag maíomh gur shíniú a mhná é, cosnaíonn sé €52,000 ar an mBanc

D'infheistigh fear agus bean chéile, a dhíol maoin le déanaí, €100,000 i gCiste Maoine ar thit a luach go mór ina dhiaidh sin. Nuair a rinneadh an gearán níorbh fhiú ach €68,000 an infheistíocht. Mhaígh na Gearánaithe go raibh an Banc faillíoch nuair a dhíol siad leo an infheistíocht áirithe seo, nárbh í an cineál infheistíochta a bhí uathu. Bhí na Gearánaithe 69 agus 70 bliain d'aois faoi seach.

Léirigh imscrúdú an Ombudsmain gur leag an Banc amach sraith d'infheistíochtaí féideartha a bhí le breithniú ag na Gearánaithe. Roghnaigh na Gearánaithe an infheistíocht dhíospóidte. Bhí an tOmbudsman sásta, gur cuireadh síos ar an infheistíocht go ceart mar "*meánriosa*". Dúirt an Gearánaí nár theastaigh an cineál seo infheistíochta uaidh, nár theastaigh ach infheistíocht ghearrthéarmach uaidh ina áit sin. Bhí an tOmbudsman sásta ón fhianaise, áfach, nach ndearna an fear céile sin soiléir don Bhanc, a bhí tar éis bróisiúr, réamheolaire, agus Téarmaí Gnó a sholáthar do na Gearánaithe. Thug an tOmbudsman le fios go ndúrthas go soiléir go bhféadfadh luach na hinfheistíochta a bheith luaineach, agus go mb'fhéidir nach bhfaigheadh an t-infheisteoir ar ais an méid iomlán a infheistíodh. Ba é an fear céile a rinne an gnó, agus bhí an tOmbudsman sásta gur chinn an fear céile dá thoil féin agus go feasach infheistiú a dhéanamh thar a cheann féin agus thar ceann a mhná i rud nach raibh slándáil chaipitil ag baint leis. Chinn an tOmbudsman nach raibh aon teip maidir le dualgas cúraim ar an mBanc ó thaobh oiriúnacht na hinfheistíochta seo don fhear céile.

Fuair an tOmbudsman amach, áfach, go raibh scéal an-difriúil ann i gcás na mná. B'amhlaidh a bhí, óir nocht an fhianaise gurbh é an fear céile, amháin, a chas ar an mBanc agus gur shínigh seisean na cáipéisí thar ceann a mhná nach raibh i láthair. Dúirt nóta inmheánach ar an gcruinniú a scríobh oifigeach den Bhanc, gurbh é an fear céile "*a shínigh an t-iarratas thar ceann an dá pháirtí*". Iarradh ar an mBanc é sin a mhíniú, agus dúirt siad i bhfreagra gur fhág an duine a scríobh é an Banc. Mheas an tOmbudsman go raibh seo míshásúil. Bheadh súil aige go mbeadh taifid shoiléire ag an mBanc a chruthódh gur shínigh an dara Gearánaí ainmnithe an fhoirm iarratais ar son a leas 50% san infheistíocht seo, agus go ndearna sí cinneadh feasach i dtaobh na hinfheistíochta. Ní raibh aon taifid dá sórt ar fáil ón mBanc. Dúirt an tOmbudsman nár leor a rá gur fhág an t-oifigeach i gceist an Banc, óir ba chóir go mbeadh ar a gcumas siúd taifid shoiléire mhionchúiseacha a sholáthar a léireodh go haonchiallach gur shínigh an bhean chéile na foirmeacha i láthair oifigigh Bhainc agus gur cuireadh gnéithe éagsúla na hinfheistíochta in iúl di ansin.

Mar chlabhsúr, bhí an tOmbudsman sásta go raibh fíornádúr na hinfheistíochta ar eolas ag an bhfear. Ghlac sé mar fhíric é, ar chothrom na dóchúlachta, go raibh a fhios ag an bhfear céile nach raibh caipiteal na hinfheistíochta ráthaithe agus go bhféadfadh a luach luainiú. Chinn an tOmbudsman nach raibh an Banc ciontach as aon éagóir nó sárú dualgais chomh fada is a bhain leis an bhfear céile.

Mheas an tOmbudsman gur cruthaíodh sárú dualgais a bheith ann ó thaobh iarratas na mná ar an infheistíocht. Bhí teipthe ar an mBanc gnáthaimh shasúla a chur i bhfeidhm a chinnteodh gur shínigh an bhean chéile an fhoirm iarratais i gceist agus go ndearna sí an infheistíocht ar bhonn láneolais, agus chinn an tOmbudsman go raibh údar leis an ngné seo den ghearán.

Mar réiteach, chinn an tOmbudsman gur chóir amharc ar leath den tsuim a infheistíodh mar chuid na mná. D'ordaigh sé, mar sin, go n-aisíocfaí €50,000 léi siúd agus, ós rud é go bhféadfadh an t-airgead sin ús 4% a thuilleamh sa dá mhí déag ó rinneadh an infheistíocht, d'ordaigh sé don Bhanc suim €52,000 a íoc leis an mbean mar thoradh, ar 50% den infheistíocht a rinne na Gearánaithe i gCiste an Bhainc.

Dámhachtain €50,000 mar gheall ar athbhreithniú moillithe ar Pholasaí Lánsaoil Aonadnasctha – fadhb chórasach i 1,800 cás eile sainaitheanta ag an Ombudsman

Bhí an díospóid sa chás seo bainteach leis an riarachán a rinne Cuideachta ar pholasaí lánsaoil aonadnasctha a tógadh amach i 1988, agus go háirithe le gníomhartha na Cuideachta maidir le hathbhreithniú polasaí, mar a ndearnadh moilleanna tromaí. Ba ghairmithe míochaine sna 60dí déanacha iad na sealbhóirí polasaí, a d'íoc préimheanna de thar €780 sa mhí ó 1999 i leith ar son clúdach substaintiúil saoil. Chun a leibhéal clúdaigh reatha a choinneáil, chuir an Chuideachta in iúl dóibh go raibh na préimheanna á méadú go €2,000 sa mhí i 2007. B'intuigthe go mbeadh siad trí chéile, agus d'iarr siad go n-aisíocfaí leo an bhreis agus €60,000 a bhí íoctha acu ó 1999. D'admhaigh an Chuideachta go ndearnadh earráidí i riarachán an pholasaí, ach dhiúltaigh siad na préimheanna a aisíoc.

Thug an fhianaise a d'athbhreithnigh an tOmbudsman le fios, i gcás na Cuideachta

- go ndearna siad an chéad athbhreithniú sceidealta i 1999, bliain tar éis an dáta dlite i 1998
- nár fheidhmigh siad an rogha réamhshocraithe maidir leis na préimheanna a uathmhéadú, nuair nach ndearna an gearánaí teagmháil leis an gCuideachta i dtaobh na roghanna a chuir an Chuideachta faoina mbráid i 1999
- gur theip orthu an dara hathbhreithniú polasaí sceidealta a dhéanamh cúig bliana ina dhiaidh sin i 2004, agus
- gur luaigh siad luach mícheart ar an gciste nuair a d'iarr na gearánaithe sin i 2007.

Ba í argóint na Cuideachta, ainneoin na n-earráidí, go raibh na Gearánaithe faoi lánchlúdach agus, dá ndéanfaí éileamh bailí ar an bpolasaí, go n-íocfaí na sochair iomlána leo. Ansin, bhreithnigh an tOmbudsman na haighneachtaí breise seo a leanas a chuir an Chuideachta chuige nuair a thóg sé ábhair áirithe leo.

- Comhairle dlí sheachtrach faoi bhailíocht an chonartha, agus dualgas na Cuideachta na sochair chosanta a íoc dá ndéanfaí éileamh faoi.
- Fianaise a léirigh gur atháarachaíodh na sochair chosanta le soláthróir seachtrach agus gur lean an Chuideachta ag íoc na bpréimheanna atháarachais ag an leibhéal cosanta sochair ab airde, fiú nuair a theip orthu na hathbhreithnithe a fhorfheidhmiú.
- D'aontaigh an Chuideachta gur fhulaing na sealbhóirí polasaí míchaoithiúlacht de bharr droch-riaracháin, agus mheas siad go mbeadh €15,000 ina chúiteamh cuí.
- Mheas an Chuideachta nár fhulaing na sealbhóirí polasaí míbhuntáiste nuair a theip orthu na hathbhreithnithe a dhéanamh, ós rud é gur coinníodh na Gearánaithe ag leibhéal sochair níos airde, ainneoin gur íoc siad préimheanna a bhí uireasach don leibhéal clúdaigh.

Thug an tOmbudsman faoi deara go raibh éifeacht na n-earráidí carnach, agus gur fhulaing na sealbhóirí polasaí, gan amhras, an-mhíchaoithiúlacht agus frustrachas. Mheas sé go raibh sé mí-ionraic ag an gCuideachta a bheith ag súil go nglacfadh na gearánaithe leis go n-íocfaí an leibhéal iomlán sochair leo. Tar éis dó bualadh leis an gCuideachta agus aighneachtaí uile na Cuideachta (tuairimí dlíthiúla etc) a athbhreithniú, ghlac an tOmbudsman leis gur thacaigh an fhianaise le hargóint na Cuideachta go n-íocfadh siad na sochair iomlána dá n-éireodh éileamh.

Fiú dá mba é an fhíorstaid dhlíthiúil, nárbh é aisíoc na bpréimheanna a íocadh ó 1999 i leith an réiteach cuí ar dhroch-riarachán dá shórt, dúirt an tOmbudsman gur fulaingíodh an-mhíchaoithiúlacht, nár tugadh deis do na daoine roghanna eile a bhreithniú fiú i 2004, agus go deimhin, gur cailleadh cibé muinín a bhí ag na Gearánaithe i láimhseáil a bpolasaí ag an gCuideachta, de bharr na n-earráidí. Mheas sé, mar sin, gur ghá cúiteamh substaintiúil a dhámh sa chás seo. Ag teacht ar an gcinneadh seo dó, bhí aird ar leith aige ar an ardleibhéal clúdaigh a bhí na Gearánaithe ag iarraidh a árachú, agus an phréimh mhór a bhí á híoc acu leis an gCuideachta chun an clúdach a sholáthar agus a bpolasaí a riar go cuí. Chinn sé, freisin, de bharr aoiseanna reatha na nGearánaithe, 65 agus 69 bliana, go mbeadh sé deacair nó dodhéanta dóibh, b'fhéidir, clúdach malartach a fháil ag an leibhéal reatha agus ag préimheanna de €780 sa mhí. Mar sin de, d'ordaigh an tOmbudsman don Chuideachta €50,000 a íoc leis na Gearánaithe in áit an €15,000 a thairg siad.

Ar iarratas ón Ombudsman, d'athbhreithnigh an Chuideachta a gcuid taifead agus fuair siad amach gur theip orthu athbhreithniú conartha a dhéanamh roimh chothrom 10 bliain ar thart ar 1,800 polasaí Lánsaoil eile. Thug an Chuideachta le fios go raibh an gnó á réiteach acu agus gur chuir siad sin in iúl don Rialtóir Airgeadais. Chuir an tOmbudsman cóip dá chinneadh chuig an Rialtóir Airgeadais le haghaidh aon ghnímh a mheas sé a bheith riachtanach i gcás na saincheiste tromaí seo a sainaithníodh.

Cosnaíonn coscairt maidir le litir bhagarthach an Bhainc €4,000 air

Dúradh le custaiméir a raibh morgáiste aige le Banc, go gcaithfeadh sé na híocaíochtaí morgáiste a dhéanamh ar dhóigh eile. Tugadh le fios don Ghearánaí go ndéanfaí gach dochar díreach, ordú seasta agus íocaíochtaí eile a uath-athrú agus nach mbeadh ar an ngearánaí aon ní a dhéanamh.

Tharla, áfach, go ndearna an Banc roinnt earráidí agus go raibh riaráistí le híoc ar mhorgáiste an Ghearánaí dá bharr. Cé gurbh é an Banc a bhí ciontach go hiomlán as staid seo na riaráistí, thosaigh an Gearánaí ag fáil litreacha ón mBanc ag éileamh íocaíochtaí láithreach ar riaráistí de €6,000. D'íoc an Gearánaí na riaráistí le seic, ach dhá mhí ina dhiaidh sin tharla an rud céanna arís, ag giniúint tuilleadh litreacha. Bhí a sháith ag an nGearánaí faoin am seo, d'athraigh sé a mhorgáiste chuig banc eile agus rinne gearán leis an Ombudsman in aghaidh an chéad Bhainc, ina dhiaidh sin.

Chinn an tOmbudsman go raibh an Banc lánfhreagrach as an gcoscairt, ach thug sé faoi deara nár chaill an Gearánaí aon airgead, agus nach raibh aon toradh

codarsnach aige ar a rátáil chreidmheasa. Mar sin féin, chonacthas dó gur fhulaing an Gearánaí an-chuid struis agus cránais. Nuair a bhí réiteach á chinneadh aige, chuir an tOmbudsman san áireamh, ach go háirithe, gur scríobh an Banc chuig an nGearánaí a rá "*tá stiúradh do chuntais go hiomlán doghlactha*" nuair a tharla gurbh é an Banc féin a bhí lánchiontach. Ina fhianaise seo agus de bharr nár ceartaíodh an gnó go ceann cúig mhí, dhámh an tOmbudsman €4,000 mar chúiteamh ar theip an Bhainc agus ar an anacair a cothaíodh.

Líomhain go raibh bréagchuntas neamhchónaithe ag ball de na Gardaí – cúiteamh €2,000 de bharr an banc a bheith ciontach

Fuair fear litir ó na Coimisinéirí Ioncaim ag iarraidh air míniú a thabhairt ar bhréagchuntas neamhchónaithe a bhí á choinneáil ina ainm ag brainse de Chumann Tógála in Iarthar na hÉireann, rud a chuir an Cumann Tógála in iúl do na Coimisinéirí Ioncam, de réir an dlí. Ní raibh a leithéid de chuntas riamh ag an bhfear agus d'fhulaing sé corraíl, anacair agus tráma de bharr fiosruithe na gCoimisinéirí Ioncaim, a bhí éascaithe ag an gCumann Tógála tríd an gcuntas a oscailt ina ainm.

Bhí an tOmbudsman sásta óna imscrúdaithe nárbh é seo a tharla. Ba léir go raibh an t-ainm céanna a bhí ag an nGearánaí ag an té a d'oscail an cuntas, agus gur úsáid sé seoladh i Londain nach raibh baint ar bith ag an nGearánaí leis. Bhí meancóg déanta ag an gCumann Tógála, agus chuir siad sonraí míchearta ar fáil do na Coimisinéirí Ioncaim. Cé gur admhaigh an Cumann Tógála go raibh earráid déanta acu agus gur thrua leo sin, dúirt siad gur mion rud é agus gur réitíodh go héasca é.

Chinn an tOmbudsman, áfach, nár chóir go bhfaigheadh an Gearánaí é féin sa chás seo agus go raibh láncheart aige a mheas go ndearnadh éagóir air (go háirithe, ó ba bhall den Garda Síochána é, agus líomhaintí faoi imghabháil cánach fíor-anacrach dó). Dhámh an tOmbudsman €2,000 mar chúiteamh.

De thoradh moille nár ghá cuntasóra, ag cur cuntais airgeadais faoi bhráid Cuideachta Árachais, níor measúnaíodh éileamh Éilitheora ar Chosaint Ioncaim

I 2004 fuair an Gearánaí íocaíocht ar éileamh i leith Tromthinnis. Bhí clúdach Cosanta Ioncaim ag an nGearánaí, freisin, ag an am, ach ní dhearna sé éileamh faoi seo go dtí 2005. Nuair a fuair siad an t-éileamh luaigh an Chuideachta na spriocdhátaí chun faisnéis a sholáthar faoin éilimh. Tar éis an fhaisnéis a fháil go déanach i 2007, dhiúltaigh an Chuideachta an t-éileamh a mheas.

Bhí sé soiléir nuair a chéadscrúdaigh oifigeach imscrúdaithe an Ombudsmain an fhianaise, gur thug an Chuideachta go leor ama don Ghearánaí chun eolas faoin éileamh a chur isteach, ach ar an drochuair, theip ar an nGearánaí riachtanais na Cuideachta a chomhlíonadh laistigh den amchreat ceaptha. Luaigh an polasaí go sonrach, dá ndiúltófadh nó dá dteipfeadh ar dhuine na riachtanais a chomhlíonadh chun sástacht na cuideachta agus laistigh den tréimhse ama a mheasfadh an chuideachta a bheith réasúnta, nach n-íocfaí sochair i leith an tsaoil árachaithe dá thoradhsan. Ba é an Cinneadh tosaigh, gur fheidhmigh an Chuideachta laistigh dá gcearta conarthacha nuair a dhiúltaigh siad don éileamh. I bhfianaise chúinsí speisialta an cháis, áfach, bronnadh dámhachtain de €2,500.

Thug an Gearánaí le fios go raibh sé míshásta leis an gCinneadh agus d'iarr cruinniú leis an Ombudsman. Mar riail ghinearálta, ní chastar ar Ghearánaithe le linn imscrúdaithe, óir déantar bunús na n-imscrúduithe ar bhonn fianaise cháipéisí, bíodh sin i bhfoirm freagraí ar cheistneoirí nó imscrúdaithe comhaid. Uaireanta, áfach, ag an gcéim athbhreithnithe deiridh, d'fhéadfadh an tOmbudsman a shocrú go mbuailfeadh sé leis na páirtithe chun mionsaothrú a dhéanamh ar chúinsí áirithe, nó dá mothódh sé go mb'fhéidir nach raibh an duine ábalta a fhíorsmaointe a chur i scríbhinn. Tar éis dó réamhchéim athbhreithnithe a ghlacadh, mhothaigh sé gur ócáid í seo inar chóir dó casadh ar an nGearánaí.

Ag an gcruinniú, mhínigh an Gearánaí gurbh iad seo na fíor-chúiseanna a raibh moill ar chur isteach an éilimh agus gur cuireadh na cuntais airgeadais isteach déanach chuig an gCuideachta:

- easpa fuinnimh (de bharr tinnis) chun an gnó a láimhseáil ag an am áirithe
- chuir a Chuntasóir moill ar ullmhú an eolais don Chuideachta.

Thug an tOmbudsman faoi deara nár cuireadh an t-oifigeach imscrúdaithe ar an eolas faoi na cúinsí maolaitheacha seo sular eisíodh an Cinneadh tosaigh. Ghlac an tOmbudsman leis go raibh deacracht ag an nGearánaí lena Chuntasóir ó thaobh a chuntas airgeadais a chur faoi bhráid na Cuideachta, cé go raibh na cuntais críochnaithe nuair a d'iarr an Chuideachta iad; ach ba chóir dó an t-ábhar seo a thógáil lena Chuntasóir mar nach bhféadfadh an Chuideachta a bheith freagrach as. Cé gur thuig an tOmbudsman nach bhféadfaí a bheith ag súil leis go gcoinneodh an Chuideachta an comhad éilimh oscailte gan chríoch, agus go raibh riachtanais polasaí ann maidir le soláthar eolais, ba é a thuairim go b'fhéidir nach mbeadh an fuinneamh ag duine le trom-thinneas cúrsaí a lánláimhseáil laistigh den amchreat a fheidhmíonn de ghnáth, go háirithe nuair ba fhadhb mhór é a chuntasóir.

Dá réir sin, d'ordaigh sé don chuideachta an t-éileamh a athoscailt agus éileamh an Ghearánaí ar Shochar Míchumais a mheas de réir théarmaí agus choinníollacha an pholasaí. Bhí an dámhachtain de €2,500 a tugadh ar dtús faoin gCinneadh tosaigh le seasamh faoi na téarmaí seo a leanas: bhí an Gearánaí leis an sochar is mó a fháil (i.e. ní hé an dá cheann) a bhí iníoctha faoin bpolasaí (faoi réir é a bheith incháilithe ó thaobh sláinte agus airgeadais de), agus an dámhachtain de €2,500. I bhfocail eile, ba é €2,500 an méid ba lú ba chóir don Ghearánaí a fháil.

Níor síneadh árachas cosanta iasachta chuig iasacht chomhdhlúite – ordaíodh don bhanc €17,000 d'iasacht €23,000 a dhíscríobh

Fuair an tOmbudsman gearán ó sheiceadóirí eastát fir a fuair iasacht bhreisithe Bainc de €6,000 tamall beag sular éag sé, rud a mhéadaigh a fhiachais don Bhanc go €23,000. Bhí an fiachas de €17,000 a bhí aige roimhe sin clúdaithe ag árachas cosanta iasachta. Ach, amharcadh ar an iasacht chomhdhlúite mar iasachta úrnua nach raibh clúdaithe ag an árachas cosanta iasachta a bhí aige don chéad iasacht. Fuair an fear bás go luath ina dhiaidh sin. Ghearánaigh a Sheiceadóirí leis an Ombudsman nár tugadh aon chosaint iasachta don iasacht nua de €23,000, de bharr an chomhdhlúthaithe, cé go raibh an t-iarmhéid iasachta de €17,000 a bhí aige roimhe sin clúdaithe.

Mar fhreagra ar fhiosruithe an Ombudsmain, mhínigh an Banc go ndúirt an tiasachtaí éagtha go soiléir nár theastaigh árachas uaidh. Chinn an tOmbudsman, cé gur fheidhmigh an Banc de réir a gcearta tríd an iasacht a chomhdhlúthú in iasacht nua de €23,000 gan chosaint iasachta a bheith i bhfeidhm, go raibh dualgas orthu a chur in iúl go láidir dá gcustaiméir, cé go raibh an chéad iasacht clúdaithe, nárbh amhlaidh don iasacht chomhdhlúite (fiú an méid de a bhí aige ar dtús).

Chinn an tOmbudsman gur theip ar an mBanc, tríd is tríd, ina dhualgas don chustaiméir éagtha nuair a lig siad dó €6,000 d'iasacht bhreise a chur leis an iasacht chomhdhlúite de €23,000 ar shlí gur fhorghéill sé an chosaint iasachta a bhí aige ar an gcéad €17,000. Mheas an tOmbudsman go raibh seo an-mhíchothrom agus d'ordaigh sé don Bhanc €17,000 den iasacht chomhdhlúite a dhíscríobh, ag laghdú an fiachas a bhí ag dul don Bhanc ón eastáit go €6,000.

Dámhadh €7,500 de bharr comhairle infheistíochta a bheith roinnt 'mí-oiriúnach'

Rinne fear a fuair cúiteamh as timpiste oibre agus a bhí ar phinsean easláine, teagmháil le Banc i 2001 agus d'fhiosraigh sé faoi infheistíochtaí don tsuim caipitiúil a fuair sé – €127,000. Bhí fonn air infheistiú i gcuntas taisce cúig bliana ach mhaígh sé go ndúirt ball d'fhoireann an Bhainc leis go mb'fhearr dó infheistiú i mBanna. D'infheistigh sé, dá réir, sa bhanna agus é ag súil le toradh níos fearr as, ach d'aistarraing sé €52,000 tar éis deich lá, roimh eisiúint an bhanna. Ní raibh toradh maith ar an mbanna agus ag deireadh téarma cúig bliana an Bhanna, cuireadh in iúl don Ghearánaí nach bhfaigheadh sé ar ais ach an €75,000 a d'infheistigh sé cúig bliana roimhe sin.

Sheas an Banc lena gcomhairle, ar an mbonn gur tugadh an custaiméir trí Théarmaí & Coinníollacha an Bhanna agus gur tugadh cóip den bhróisiúr don Ghearánaí. Chuir an Banc in iúl, freisin, go raibh tréimhse shuaimhnithe de dhá sheachtain ann ina bhféadfadh an Gearánaí a intinn a athrú. Ag breithniú na bpointí seo dó, ba é dearcadh an Ombudsmain go gcaithfeadh méid measartha litearthacht airgeadais a bheith ag duine chun na Téarmaí & Coinníollacha a bhí ann a thuiscint. Mheas an tOmbudsman, díreach mar a seoladh litir amach ag soiléiriú go beacht na ríomhanna do chuntais ghnáth-théarmacha, gur chóir go seolfaí litir dá shórt chuig an nGearánaí sa chás seo, freisin, ach níor seoladh.

Ba í conclúid an Ombudsmain, go mbeadh sé níos fearr dá gcuirfeadh an Gearánaí a airgead i gcuntas ciste do théarma cúig bliana. Níor cuireadh iallach air sin a dhéanamh, áfach, agus mheas an tOmbudsman gur chóir go roinnfí an fhreagracht as an deis a chailliúint idir é féin agus an Banc, leis an mBanc freagrach as 35% den chaillteanas agus an Gearánaí as 65%. Dá réir sin, d'ordaigh an tOmbudsman don Bhanc suim de €7,500 a íoc leis an nGearánaí as an gcomhairle rud beag mí-oiriúnach a thug air an infheistíocht a dhéanamh.

De bharr aistriú Pleananna Míochaine ar chomhairle Árachóir Sláinte ní raibh clúdach ann do chostais chóireála chairdiacha; d'ordaigh an tOmbudsman aischur chuig an gcéad-Phlean Míochaine gan aon tréimhse feithimh dhá bhliain, agus €5,000 i gcúiteamh

I Samhain 2005, fuair an Gearánaí cor poist ó árachóir sláinte, ag comhairliú gur chreid an Chuideachta go bhfaigheadh an Gearánaí agus a theaghlach clúdach cúraim shláinte níos ábharthaí dá riachtanas reatha, dá naistreodh sé óna Phlean Míochaine reatha go Plean Míochaine eile. Liostaigh an cor poist sochair a chuimseodh barrachas i bhfad níos lú do chostais mhíochaine laethúla, sochair mháithreachais níos fearr, clúdach feabhsaithe do chóireálacha fiaclóra etc., agus chuir sé in iúl dá n-aistreofaí chuig an bPlean seo, nach mbeadh clúdach feasta ag an sealbhóir polasaí i gClinic na Carraige Duibhe nó in Ospidéal Príobháideach an Mater. Bhí bróisiúr faoi iamh ina raibh sonraí iomlána. Bhreithnigh an Gearánaí téarmaí an choir phoist agus ar an dáta athnuachana dar gcionn rinne sé an t-athrú chuig an bPlean Míochaine a mhol an Chuideachta.

Beagnach dhá bhliain níos déanaí in Iúil 2007, glacadh an Gearánaí isteach i gClinic na Carraige Duibhe le cóireáil chairdiach a fháil, ach dhiúltaigh an Chuideachta níos déanaí dá éileamh ar chostais na coireála cairdiaiche, toisc nár chlúdaigh a Phlean Míochaine Clinic na Carraige Duibhe. Ar ndóigh, bhí an Gearánaí an-chorraithe agus ba é a dhearcadh nach raibh an Plean a mhol an Chuideachta dó i 2005 oiriúnach, toisc a aois-phróifíl féin agus aois a mhná (49 agus 48 faoi seach i 2005) agus nach raibh a n-aonpháiste ag an am ach 12 bliain d'aois, nach raibh an Plean a mhol an Chuideachta i 2005, dáiríre, oiriúnach dóibh. Shíl sé gur Phlean é a bheadh níos oiriúnaí do theaghlach le haois-phróifíl níos lú. Bhí sé an-chorraithe, freisin, go ndúirt an Chuideacht leis nuair a rinne sé iarracht athrú ar ais chuig a chéad-Phlean Míochaine, go mbeadh sé faoi réir "*clásail uasghrádaithe*" a thoirmiscfeadh aon chlúdach do chóireálacha cairdiacha i gClinic na Carraige Duibhe nó in Ospidéal Príobháideach an Mater ar feadh tréimhse dhá bhliain, cé nár thug an Chuideachta rabhadh dó nuair a d'athraigh sé a Phlean i 2005 go mb'ionann an t-athrú a moladh agus íosghrádú clúdaigh. D'éiligh an Gearánaí athbhunú an Phlean Mhíochaine tosaigh le

héifeacht shiarghabhálach, gan phionós nó tréimhse feithimh, agus go n-íocfadh an Chuideachta a chostais mhíochaine de €25,000 nó mar sin.

Chuir an Chuideachta in iúl, cé gur thairg siad faisnéis faoin bPlean Míochaine nua a bhí ar fáil, nár chomhairligh siad go gníomhach don Ghearánaí a chlúdach a athrú, agus gur shoiléirigh an fhaisnéis a tugadh na difríochtaí clúdaigh a sholáthraigh an dá Phlean ar leith. Mhaígh an Chuideachta gur faoin nGearánaí a bhí sé i gcónaí cinneadh a dhéanamh, ar bhonn na faisnéise a cuireadh ar fáil. Sna cúinsí sin, mheas an Chuideachta nár chuí Plean Míochaine tosaigh an Ghearánaí a athshuíomh le héifeacht shiarghabhálach.

Ar bhonn na fianaise a sholáthraigh na páirtithe, ba é céadchinneadh Oifigeach Imscrúdaithe an Ombudsmain, cé gur chinneadh don Ghearánaí amháin a bhí ann ar deireadh, mar sin féin, nár chóir don Chuideachta an cor poist áirithe sin a dhíriú ar an nGearánaí i Lúnasa 2005, ós rud é nach raibh an t-athrú Plean oiriúnach (plean a ndúirt an Chuideachta faoi, go soláthródh sé clúdach míochaine níos ábharthaí dó féin agus dá theaghlach), ag cur san áireamh aois-phróifíl an teaghlaigh i gceist. Ina theanntasan, níor thug an Chuideachta rabhadh don Ghearánaí faoi impleachtaí an athraithe, ó thaobh na tréimhse feithimh infheidhmithe, dá dteastódh ón nGearánaí ina dhiaidh sin casadh ar ais ar an bPlean Míochaine tosaigh. Dhámh an tOifigeach Imscrúdaithe suim de €5,000 i dtreo a chostas míochaine agus d'ordaigh don Chuideachta an Gearánaí agus a theaghlach a chur ar ais ar an bPlean Míochaine tosaigh le héifeacht ó 1 Samhain 2007, gan aon tréimhse feithimh a fheidhmiú.

Bhí an Gearánaí agus an Chuideachta araon míshásta leis an gcinneadh seo agus chuir siad araon aighneachtaí breise faoin ábhar chuig an Ombudsman. Tar éis dó na haighneachtaí seo a bhreithniú, dúirt an tOmbudsman ina Chinneadh Deiridh:

- Gur aontaigh sé leis an gcinneadh go gcaithfeadh an Gearánaí freagracht a ghlacadh as a chinneadh féin dul leis an athrú Plean Míochaine a thairg an Chuideachta dó, agus gur chóir go gcuirfeadh sé é féin ar an eolas faoin fhaisnéis ábhartha sula ndeachaigh sé ar aghaidh leis an athrú.
- Gur chóir go mbeadh a fhios ag an gCuideachta go bhféadfadh an cineál coir phoist a cuireadh chuig an nGearánaí sealbhóir polasaí a mhealladh go héasca chun dul leis an aistriú Plean a moladh, ar bhonn "*chreideamh*" na Cuideachta go soláthródh sé cúram sláinte níos ábhartha; bhí an chosúlacht ann go mbeadh muinín intuisceana ag sealbhóirí polasaí i gcreideamh na Cuideachta, a cur san áireamh a n-ardcháil i leith dea-sheachadta seirbhíse.
- Gurb é an Plean ab ábharaí don Ghearánaí agus dá theaghlach, Plean a bheadh oiriúnach do chúinsí uile an teaghlaigh.
- Gur chóir go mbeadh an cor poist níos follasaí ina chomhairle, ó thaobh na himpleachtaí a bheadh le hathrú Plean, agus an gá a bheadh le tréimhse feithimh dá dteastódh ón sealbhóir polasaí athrú ar ais ina dhiaidh sin; ghlac sé leis, áfach, gur fheidhmigh an Chuideachta de mheon macánta.

D'ordaigh an tOmbudsman don Chuideachta €5,000 a íoc leis an nGearánaí ach go ligfí don ghearánaí, freisin, aistriú ar ais chuig a Phlean Míochaine tosaigh ó Shamhain 2007, gan tréimhse feithimh a fheidhmiú. D'ordaigh sé don Chuideachta, a luaithe ab fhéidir ó thaobh riaracháin de, rabhadh soiléir a thabhairt do shealbhóir polasaí i scríbhinn feasta, dá mbeadh coinníoll faoi thréimhse feithimh i gceist le hathrú Plean, faoi na hiarmhairtí a bheadh ann nuair a theastódh ó shealbhóir polasaí aistriú ar ais ina dhiaidh sin.

Easpa soiléire faoina raibh clúdaithe faoi pholasaí árachas taistil – dámhadh €600 agus tá athbhreithniú le deanamh ar éilimh roimhe seo

Dhiúltaigh Cuideachta árachais d'éileamh maidir le goid ríomhaire glúine. D'áitigh an Chuideachta nach raibh an ríomhaire clúdaithe toisc gur tháinig na cúinsí a ba bhun leis an éileamh, i.e. goid ríomhaire glúine, faoi eisiatacht pholasaí, i.e. "*ní íocfaidh [an Chuideachta] as cailliúint nó damáistiú treallaimh ríomhaireachta*". Thug an tOmbudsman faoi deara, áfach, go ndúirt an polasaí go

soiléir go raibh clúdach á thabhairt le haghaidh Maoin Phearsanta dá gcaillfí, dá ndamáisteofaí nó dá ngoidfí í. Chun an polasaí a shainmhíniú go beacht, bhí trealamh ríomhaireachta eisiata ó chlúdach i ngach cás, i.e. cailliúint, damáistiú nó goid. Mheas an tOmbudsman, áfach, go raibh easpa soiléire sa cháipéis pholasaí faoi cad is maoin phearsanta ann agus go bhféadfadh an easpa soiléire seo mearbhall a chothú; bhronn sé dámhachtain €600, dá réir.

Bhí imní ar an Ombudsman go mb'fhéidir go raibh éilitheoirí eile ann thar na blianta a raibh mearbhall orthu faoin easpa soiléire seo sa cháipéis pholasaí. Ón taobh sin de, thug sé faoi deara go ndearnadh cinneadh i bhfabhar éilitheoir eile cheana féin, de thoradh éilimh faoin bpolasaí i mBealtaine 2005, in aghaidh na Cuideachta. San idirlinn, is cosúil nár smaoinigh an Chuideachta ar fhoclaíocht an pholasaí a athrú chun an easpa soiléire sainaitheanta a chur san áireamh. D'fhiosraigh an tOmbudsman ansin, an raibh drochthionchar aige seo ar éilimh éilitheoirí eile le blianta beaga anuas, faoin sainroinn seo den pholasaí, agus (dá sainaithneofaí aon éilitheoirí) cad iad na céimeanna a bheadh ar intinn ag an gCuideachta i leith na n-éilitheoirí sin. Chuir an Chuideachta in iúl gur shainaithin siad go sealadach thart ar 800 éileamh ar diúltaíodh dóibh sa 3 bliain a bhí caite. Chuir an Chuideachta in iúl, freisin, go raibh na comhaid á bhfáil ar ais ón stóras acu agus go raibh sé i gceist acu iad a athmheas agus a athbhreithniú ceann ar cheann. Tar éis an athbhreithnithe seo forchúitíodh na caillteanais ag 4 éilitheoir eile. Molann an tOmbudsman gníomh na Cuideachta.

Tharchuir an tOmbudsman an t-ábhar uile chuig an Rialtóir Airgeadais le haghaidh aon ghníomh a mheas sé a bheith riachtanach.

Dámhadh €15,000 toisc nár tharraing Bróicéir aird an ghearánaí ar an bhfíric go bhféadfaí a clúdach míchumais a mhéadú

Fuarthas gearán faoi íocaíocht sochair mhíchumais faoi Phlean Pinsin Phearsanta an Ghearánaí. Bhí an Gearánaí míshásta nár méadaíodh leibhéal an tsochair mhíchumais ó tosaíodh an plean (ba é rogha an Ghearánaí gan an clúdach a innéacsú). Dúirt sí gurbh é dualgas an Bhróicéara, nuair a bhí na ranníocaí pinsin á n-athbhreithniú agus á méadú gach bliain, an sochar míchumais a mhéadú, freisin – thug an tOmbudsman faoi deara go sonrach gur ordaigh an Gearánaí don bhróicéir gnéithe áirithe dá plean a athrú, lena n-áirítear méaduithe ar phréimheanna, inteilgin chnapshuime sa phlean, agus aistrithe ciste. D'áitigh an Bróicéir nach bhfuarthas aon treoir i scríbhinn nó ó bhéal ón nGearánaí a sochar míchumais a mhéadú.

Thug an tOmbudsman faoi deara, nuair a aistríodh gníomhaireacht na bpleananna pinsin phearsanta óna comhairleoir pinsin chorparáidigh chuig an mBróicéir in Aibreán 2003, gur eisigh an Bróicéir Téarmaí Gnó don Ghearánaí, a luaigh na téarmaí ginearálta faoina soláthródh an comhlacht seirbhísí gnó árachais agus infheistíochta, agus na dualgais agus freagrachtaí faoi seach a bheadh ar an gcomhlachta agus ar na sealbhóirí polasaí. Ar bhonn na fianaise a soláthraíodh, níor iarr an Gearánaí go sonrach go n-athbhreithneodh an Bróicéir an polasaí míchumais go tréimhsiúil. Cé go ndearna an polasaí um Shochar Míchumais soláthar le haghaidh arduithe i leibhéal na sochar míchumais, ba léir ar bhonn na fianaise a cuireadh chuig an oifig, nár roghnaigh an Gearánaí riamh an clúdach PHI a mhéadú faoin bplean.

Ag tabhairt faoi deara go ndúirt Téarmaí Gnó an Bhróicéara maidir le polasaithe a athbhreithniú – "*Le do chomhaontú, tig linn na polasaithe a ghlacann tú a athbhreithniú go tréimhsiúil lena chinntiú go gcoinnítear ar an eolas thú faoina dtairbhe agus lena sheiceáil go bhfuil siad fós oiriúnach do do riachtanais*" – mheas an tOmbudsman go bhféadfaí a áiteamh nach raibh sé soiléir arbh é an Gearánaí nó an Bróicéir a thionscnódh athbhreithniú ar pholasaithe an Ghearánaí. Mheas sé gur chóir go mbeadh cáipéisíocht an Bhróicéara níos soiléire maidir le freagrachtaí an Ghearánaí a chinntiú gur leor na sochair dá riachtanais. Cé gurbh í freagracht an Ghearánaí, ar deireadh, a chinntiú gur leor dá riachtanais na sochair a bhí ann faoin bplean míchumais, ba é dearcadh an Ombudsmain, freisin, áfach, go raibh freagracht áirithe ar an mBróicéir ina leith. Go deimhin, bheadh sé stuama aige siúd an tsaincheist faoi athbhreithniú a polasaí, ar a laghad, a ardú leis an nGearánaí, go háirithe ó bhí gné an phlean pinsin á hathbhreithniú acu go rialta. Athbhreithníodh gach gné eile dá polasaí go bliantúil.

Ag glacadh gach cúinse den díospóid san áireamh, chinn an tOmbudsman go raibh gá le dámhachtain aonuaire de €15,000 ón mBróicéir sa chás seo, ar an aon chúis nár dhírigh sé aird an Ghearánaí ar an bhfíric go bhféadfadh sí a clúdach míchumais a mhéadú. Ós rud é nach ndearnadh amhlaidh, dúirt an tOmbudsman, freisin, nárbh eol dó an méadódh an gearánaí an clúdach míchumais sna cúinsí sin, agus léirigh an dámhachtain sin.

Tuilleann gníomhais teideal maoine a cailleadh cúiteamh de €3,500

Thug custaiméirí Bainc muirear dlíthiúil don Bhanc ar mhaoin a bhí acu sa R.A. Trí bliana ina dhiaidh sin, d'iarr siad go seolfaí na Gníomhais chuig a ndlíodóir ar admháil chuntasach chun go ndíolfaí an mhaoin. Ní fhéadfaí teacht ar na Gníomhais. Is cosúil gur chaill dlíodóirí an Bhainc sa R.A. na Gníomhais, agus bhí orthu díolachán beartaithe na maoine a chur ar ceal. Bhí ar na custaiméirí in Éirinn costas athdhéanamh na nGníomhas a íoc.

Chinn an tOmbudsman, cé nár chaill an Banc Éireannach na Gníomhais, go raibh an Banc faoi dhliteanas ionadach do na custaiméirí seo as na Gníomhais a cailleadh agus as na hiarmhairtí a lean. Dhámh an tOmbudsman €3,500 i gcúiteamh (na costais a thabhaigh na Gearánaithe chun an Teideal don mhaoin a athdhéanamh, le bheith san áireamh sa tsuim seo).

€8,000 dáfa in aghaidh comhair chreidmheasa i leith árachas iasachta do dhuine faoi mhí-chumas

Bean a raibh iasacht de €25,000 aici ó Chomhar Creidmheasa, d'éirigh sí míchumasach de bharr timpiste agus ní raibh sí ábalta ansin leanúint leis na haisíocaíochtaí ar an iasacht. Ní dúirt an Comhar Creidmheasa léi go raibh a hiasacht clúdaithe ag buanárachas míchumais. Chuaigh dhá bhliain thart agus d'fhabhraigh ús breise ar an iasacht. Ar deireadh thiar, rinne an Gearánaí fiosrú ar a son féin agus dhearbhaigh an Comhar Creidmheasa go cinnte go raibh clúdach árachais ar an iasacht. Lóisteáil in Comhar Creidmheasa ansin éileamh ar a son. Lamháil an chuideachta árachais 70% den éileamh ach dhiúltaigh siad do 30%, rud a d'fhág iarmhéid de thart ar €8,000. Lóisteáil an Comhar Creidmheasa ansin achomharc in aghaidh an pháirtdiúltaithe. Diúltaíodh don achomharc. Níor thug an Comhar Creidmheasa aon mhíniú don Ombudsman faoin diúltú seo, d'ainneoin gur iarradh san orthu, agus ní fhéadfadh an tOmbudsman a bheith cinnte go ndearnadh i gceart an t-iarratas ar árachas agus an t-achomharc ina dhiaidh sin.

Chinn an tOmbudsman gur theip ar an gComhar Creidmheasa ina dhualgas cúraim don bhall seo i leith árachas iasachta, agus sna cúinsí sin d'ordaigh sé don Chomhar Creidmheasa íocaíocht de €8,000, i bhfoirm sochair, a dhéanamh le cuntas an bhaill ráite.

Bhí iarmhairtí tromaí ann do dhéagóir tar éis timpiste, de bharr seoladh neamh-iomlán a bheith ar thaifid chuideachta mótarárachais

In Aibreán 2007, thionscain an Gearánaí mótarárachas cuimsitheach agus d'íoc sí as, ar chostas €2,000, do charr cineál beag. Bhí sí seacht mbliana déag d'aois agus, trí theagmháil fóin, chuimsigh sí a deartháir ina haráchas níos déanaí, do lá amháin i mBealtaine 2007, ar chostas breise de €177 – is cosúil go raibh siad ag dul chuig fleá ceoil agus eisean ainmnithe mar an tiománaí '*neamh-alcóil*'. Dúirt an Chuideachta gur eisigh siad litir chuig an nGearánaí ag dearbhú na sonraí seo agus ag iarraidh íocaíochta le haghaidh dheartháir an Ghearánaí. Dúirt an Chuideachta nach bhfuarthas aon íocaíocht. Tar éis a n-iarrachtaí teagmháil leis an nGearánaí, d'eisigh an Chuideachta litir de phost taifeadta don Ghearánaí in Iúil 2007 ag iarraidh íocaíochta don tiománaí breise laistigh de 10 lá chun cealú an pholasaí mótair a sheachaint, le héifeacht ó 00:01 a chlog ar 21 Iúil 2007. Dúirt an Chuideachta go ndearna siad mórán iarrachtaí gan mhaith laistigh den tréimhse 10 lá ráite chun teagmháil leis an nGearánaí. Ar an 19 Iúil 2007, áfach, dúirt an

Chuideachta go ndearna siad teagmháil leis an nGearánaí agus gur chuir siad in iúl di faoin iarmhéid a bhí amuigh agus faoin dáta cealaithe de 21 Iúil 2007, ach dúirt an Gearánaí gur chreid sí ón gcomhrá seo go raibh deich lá aici chun an méid amuigh a íoc.

Nuair a rinne an Gearánaí teagmháil leis an gCuideachta ar 23 Iúil 2007 chun tuairisciú faoi thimpiste a tharla an lá roimh ré, dúradh léi "*gur cealaíodh a hárachas ar 21 Iúil 2007*". Dúirt an Gearánaí nach bhfuair sí aon fhógra faoi chealú an árachais. Dúirt sí go ndúirt an Chuideachta gur chuir siad litir chláraithe chuici. Dúirt an Gearánaí nach bhfuair sí aon litir chláraithe agus gur dhearbhaigh oifig an Phoist (ar an bhfón) "*nár cuireadh aon litreacha cláraithe chuig an seoladh*". Dúirt an Chuideachta nach raibh aon fhianaise ann gur aischuireadh litir neamhsheachadta chuig an gCuideachta. Dúirt an Chuideachta, freisin, ós rud é nach bhfuarthas aon íocaíocht, gur cealaíodh polasaí an Ghearánaí le héifeacht ó 21 Iúil 2007. Seoladh litir ag dearbhú an chealaithe agus an t-aisíoc chuig an nGearánaí ar 25 Iúil 2007. Chreid an Chuideachta gur chomhlíon siad na gnáthaimh uile sula ndeachaigh siad ar aghaidh le cealú pholasaí an Ghearánaí.

Thug an tOmbudsman faoi deara earráid shuntasach a rinne an Chuideachta maidir le polasaí árachais an Ghearánaí, óir bhí an seoladh a úsáideadh chun cumarsáid a dhéanamh leis an nGearánaí an-easnamhach agus neamhiomlán, agus tharlódh gurb é seo cuid den chúis nach bhfuair an Gearánaí fógra faoi chealú a polasaí mótair. Ní raibh ainm baile leis an seoladh a d'úsáid an Chuideachta, gan ann ach ainm sráide agus contae. Mheas an tOmbudsman go mb'fhéidir gurbh é seo cuid den chúis nach bhfuarthas an litir. Fuair sé dearbhú ó athair an Ghearánaí, áfach, go bhfuair sí a polasaí agus a diosca árachais roimh an timpiste. Mheas an tOmbudsman go mb'fhéidir go gciallódh sonraí míchearta an seolta go bhfuarthas roinnt de na litreacha agus nach bhfuarthas roinnt eile. Thug sé faoi deara, freisin, nach raibh an Gearánaí ag déanamh éilimh le haghaidh damáiste dá carr beag féin, ach gur cuireadh meastachán de €4,200 isteach mar chostas damáiste don fheithicil SUV eile.

Toisc an meascán faoin seoladh, an t-athchuimhne dhíreach faoina ndúirt an dá pháirtí ar an bhfón, agus ag cur san áireamh aois óg agus ionracas an duine, d'ordaigh an tOmbudsman don Chuideachta, ar deireadh, méid cuí dar leo, a íoc leis an nGearánaí as an damáiste a rinneadh don fheithicil eile, mar aon le €400 de bharr drochsheirbhís chustaiméara. Rinne sé an dámhachtain de €400 toisc nach raibh sé sásta go bhfuair an gearánaí na fógraí eile, cé go bhfuair sí an diosca agus polasaí árachais i mBealtaine, agus gur thabhaigh sí costais agus anacair ó tharla an timpiste. D'iarr sé, freisin, go mbeadh míniú i gcomhad na cuideachta faoin nGearánaí, ag míniú cúinsí an chealaithe d'fhonn a chinntiú nach mbeadh aon drochiarmhairtí ann nuair a bheadh mótarárachas á lorg aici sa todhchaí, agus ghlac an chuideachta go hiomlán leis seo. Mhol an tOmbudsman, freisin, don Chuideachta go n-athbhreithneodh a roinn iniúchóireachta inmheánach a ngnáthaimh, lena chinntiú go raibh seoltaí iomlána cearta dá sealbhóirí polasaí acu ar a mbunachar sonraí.

Agus é ag teacht ar a Chinneadh, ghlac an tOmbudsman leis gur fheidhmigh an Chuideachta de mheon maith nuair a chealaigh siad an polasaí de réir a dtéarmaí agus coinníollacha, go háirithe nuair nár íocadh an tsuim tar éis dhá mhí.

Glac cúram réasúnta nuair atá tú ar saoire – éileamh i leith maoin ghoidte

Thaisteal fear meánaoise go dtí an Áise ar saoire dhá sheachtaine. Sular fhág sé chinn sé ar pholasaí árachais taistil aonturais a cheannach a chlúdódh tréimhse an turais dá dtarlódh aon teagmhas gan choinne. Tar éis thart ar sheachtain a chaitheamh ar an turas, goideadh cás an Ghearánaí óna sheomra óstáin. Cuireadh éileamh substaintiúil de €3,700 faoi bhráid na Cuideachta Árachais ina dhiaidh sin de bharr ghoid an cháis agus a raibh ann. Bhí míreanna luachmhara sa chás ar nós phas an Gearánaí, a thicéid aerlíne agus €1,600 d'airgead.

Tar éis don Chuideachta Árachais an t-éileamh a mheasúnú, dhiúltaigh siad dó ar dhá bhonn, tar éis dóibh tuairisc na bpóilíní, tuairisc na hambasáide agus fianaise CCTV a athbhreithniú. Sa chéad áit, ba bhean áitiúil a raibh aithne ag an nGearánaí uirthi a ghoid an

cás. Sa dara háit, tharla go raibh an Gearánaí agus an bhean seo ina sheomra ostáin roimh an ghoid, gur fhág siad tamall ina dhiaidh sin, ach gur fhill sise ina haonar ina dhiaidh sin agus gur éirigh léi dul isteach go dleathach. Chonacthas í ina dhiaidh sin ag fágáil an tseomra lena bhagáiste, sular fhill seisean. Dúirt an Chuideachta gur chosúil gurbh ionann seo agus easpa cúraim á ghlacadh ag an nGearánaí i leith a chuid giúirléidí. Thairis sin, ní raibh an tairgead clúdaithe óir bhí riachtanas ann go gcoimeádfaí é i '*mbosca/taisceadán taisce sábháilteachta nó ar do phearsan féin*'. Tar éis don Ombudsman na cáipéisí uile a fuair sé a mheas, ní fhéadfadh sé cinneadh i bhfabhar an Ghearánaí. Cé nach raibh aon amhras ar an Ombudsman gur tharla fíorghoid, d'aontaigh sé leis an gCuideachta Árachais gur theip ar an nGearánaí cúram cuí a dhéanamh a mhíreanna pearsanta a choinneáil go sábháilte. Bíonn baol ann nuair a ligeann tú do dhaoine rochtain ar do ghiúirléidí pearsanta, go háirithe ar saoire, go dtarlóidh teagmhas éigin gan choinne, rud a tharla ar an drochuair sa chás seo.

D'fhoilsigh an tOmbudsman an t-ábhar seo leis an aon chuspóir amháin, go dtabharfaí rabhadh don phobal a gcuid giúirléidí a chosaint i gcónaí. Tá an fhreagracht ar árachaí a b(h)agáiste agus a (h)iarmhais a chosaint agus a bheith i gcónaí faireach, go háirithe agus é/í ag taisteal thar lear. Ní hé éileamh árachais an freagra ar fhaillí dá shórt.

Seic chealaithe

D'eisigh custaiméir Bainc seic ar €4,100 agus ansin rinne sé iarracht an tseic a stopadh. Briseadh an tseic, áfach. Mhaígh an custaiméir go raibh an Banc faillíoch trí ligean an tseic a bhriseadh d'ainneoin ordú uaidh í a stopadh. Mhaígh sé go ndúirt oifigeach Bainc leis "*tá an tseic sin cealaithe anois*". Nocht imscrúduithe an Ombudsmain gur ghlaoigh an Gearánaí ar an mBanc ag 11:23a.m. ar 7 Márta agus gur iarr sé go gcuirfí stop ar an tseic a d'eisigh sé ar 6 Márta. Dúirt sé gur tugadh dearbhú dó nach mbeadh fadhb ar bith ann agus d'fhreastail sé ar a bhrainse an lá dar gcionn agus chomhlánaigh sé an fhoirm atá riachtanach chun seic a stopadh. Nocht imscrúduithe an Ombudsmain, freisin, gur eisíodh an tseic ar 6 Márta agus gur briseadh é ag 10:29a.m. ar 7 Márta ag brainse an Ghearánaí, sa dóigh go raibh sé ró-dhéanach cheana féin nuair a rinne an Gearánaí glao gutháin ar an mBanc ag 11:23a.m. ar an 7 Márta.

Fiú má dúirt oifigeach Bainc "*tá an tseic sin cealaithe anois*", is léir go ndearnadh an ráiteas sin de mheon maith, agus ar an mbonn go bhféadfadh na cistí a bheith inaisghafa dá ndéanfaí an tseic a lóisteáil i gcuntas sa bhrainse céanna. Chinn an tOmbudsman go raibh an dualgas iomlán ar an nGearánaí an t-ordú chun stoptha a thabhairt sula mbrisfí an tseic agus nach ndearna sé sin. Níorbh aon athrú ar an gcás é gur fhreastal sé ar an mbrainse ina dhiaidh sin agus gur chomhlánaigh sé "*foirm fhógartha stop*". Chinn an tOmbudsman nach ndearna an Banc teip ná faillí agus níor seasadh leis an ngearán.

Díospóid mótarárachais maidir le fógra cealaithe polasaí

Tharla an díospóid de bharr teip líomhnaithe na Cuideachta fógra a thabhairt don Ghearánaí go raibh a pholasaí cealaithe. Bhí an Gearánaí páirteach i dtimpiste agus é ag tiomáint a mhótarfheithicil phríobháideach. An lá dar gcionn thuairiscigh a athair an timpiste don chuideachta, a dúirt leis gur cuireadh a pholasaí árachais ar ceal ceithre éigin seachtaine roimhe sin, agus nach raibh clúdach i bhfeidhm ag an nGearánaí níos mó. D'áitigh an Gearánaí nach bhfuair sé aon fhógra ar feithimh chealaithe nó nár cuireadh an cealú in iúl dó, tar éis é a bheith déanta. Ar an láimh eile de, dhearbhaigh an Chuideachta go do-bhogtha gur comhairlíodh don Ghearánaí trí mheáin éagsúla go raibh a pholasaí ar ceal. Dúirt an Chuideachta gurbh é ceann de na bealaí cumarsáide a úsáideadh, litir taifeadta ag cur in iúl dó go gcealófaí a pholasaí 10 lá tar éis dáta na litreach ráite.

Tar éis na haighneachtaí ábhartha uile ón dá pháirtí sa díospóid a athbhreithniú, bhí an tOmbudsman sásta go mb'fhíor gur thug an Chuideachta fógra don Ghearánaí faoi chealú a pholasaí mótair. Thug sé faoi deara go

ndearna an Gearánaí teagmháil le hoifigí na Cuideachta dhá uair tar éis dáta an chealaithe agus gur cuireadh stádas reatha a pholasaí in iúl dó ar an dá ócáid.

Ach, thug an tOmbudsman faoi deara gur eisigh an Chuideachta an litir deiridh faoi chealú i gceann 10 lá tríd an gnáthphost agus ní trí phost taifeadta, rud a sháraigh a dtéarmaí agus a gcoinníollacha polasaí féin. Rinne sé cumarsáid leis an gCuideachta faoin earráid seo agus mheas sé go mbeadh sé cuí an ghné seo a chur ar a shúile don Rialtóir Airgeadais.

Chinn deimhniú báis nach raibh árachas taistil do thimpiste phearsanta iníoctha

Fuair bean árachaithe ó Shasana bás agus í ar saoire sa Ghréig i 2006. Rinne dlíodóirí an Ghearánaí éileamh i leith '*timpiste pearsanta*' faoin bpolasaí taistil. Dhiúltaigh an Chuideachta d'éileamh an Ghearánaí de bharr báis thionóiscigh, óir dúirt siad gur tharla bás an éagaigh de bharr taom croí. D'áitigh dlíodóirí an Ghearánaí go ndúirt an deimhniú báis go raibh bás an éagaigh "*neamhchinntithe*". D'iarr dlíodóirí an Ghearánaí go ndéanfadh an Chuideachta athmhacnamh ar a ndiúltú don éileamh, óir nach bhfaca siad conas a bhféadfadh an Chuideachta "*a chinneadh gur tharla an bás de bharr taom croí nuair ba shoiléir go raibh a mhalairt d'fhianaise ann*".

Ag teacht dó ar Chinneadh thug an tOmbudsman faoi deara

- Gur chuimsigh an fhaisnéis a cláraíodh sa Ghréig, *inter alia*, an Deimhniú Báis, faisnéis iarbháis, tuairisc ar an teagmhas agus faisnéis chomhaimseartha uathu siúd a chonaic an tÁrachaí á thabhairt ón fharraige.
- Go ndúirt faisnéis a soláthraíodh maidir le bás an árachaí "*tarraingíodh í ón uisce – rinneadh iarracht í a athbheochan ar feadh 40 nóiméad...chinn an scrúdú iarbháis go bhfuair an t-árachaí taom croí*". Rinneadh an scrúdú iarbháis ar an éagach sa Ghréig.
- Go ndúirt an Deimhniú Báis Gréagach: "*de réir an deimhnithe a bhunaigh an DM Fóiréinseach, tharla an bás de bharr ionfarct úrnua den miacairdiam*". Ina theanntasan, dúirt aguisín leis an Deimhniú Báis: "*tar éis don éagach árachaithe géilleadh do ionfarct úrnua den mhiacairdiam*".
- Go ndúirt Cúirt Chróinéara na RA i Nollaig 2006 go raibh an gortú nó galar a ba chúis báis "Neamhchinntithe", agus gurb í conclúid an Chróinéara faoin mbás, "Oscailte". Dúirt Cúirt Chróinéara na RA i litir i bhFeabhra 2007, freisin: "*... cláraíodh an bás mífhabhrach sa Ghréig, mar sin ní eiseofar aon Deimhniú Báis i Sasana*".
- Cé gur áitigh dlíodóirí na nGearánaithe go ndúirt an deimhniú báis go raibh bás an éagaigh neamhchinntithe, le fírinne ba í an Chúirt Chróinéara a dúirt go raibh an bás "neamhchinntithe", ach níor eisíodh aon deimhniú báis Sasanach.

Ós rud é go raibh an deimhniú báis a eisíodh sa Ghréig soiléir ina fhógra go bhfuair an t-árachaí bás de bharr taom croí, agus tar éis dó gach fianaise eile a cuireadh isteach a bhreithniú, ní fhéadfadh an tOmbudsman seasamh leis an ngearán, d'ainneoin a chomhbhá mór leis an neasghaol.

Ní raibh Cuideachta Árachais freagrach as teip ag inneall cairr

Rinne úinéir cairr éileamh cuimsitheach ar a pholasaí cairr, tar éis dó sciorradh agus damáiste a dhéanamh dá fheithicil. Ar dtús bhí sé an-sásta leis na deisiúcháin a rinne siopa deisiúcháin ar threoraigh an t-arachóir é chuige, ach roinnt seachtainí tar éis an fheithicil dheisithe a fháil ar ais, chaill an fheithicil cumhacht, go díreach, agus é ag tiomáint, agus stop sí. Cé gur thairg an tárachóir 50% den chostas a íoc don inneall nua a bhí de dhíth, bhí an Gearánaí míshásta, óir bhí sé an-dearfa gurbh iad na deisiúcháin tosaigh a ba chúis le teip deiridh an innill, agus chreid sé go raibh an t-arachóir freagrach toisc gurbh é an Chuideachta a threoraigh

chuig an sainsiopa deisiúcháin i gceist é. Cé gur íoc an Chuideachta 50% den chostas leis an nGearánaí, rialaigh tuairisc innealtóra ina dhiaidh sin nárbh fhéidir go raibh an locht bainteach leis na deisiúcháin thosaigh. Chuir an Chuideachta in iúl d'úinéir an chairr, áfach, go bhféadfadh sé glacadh leis an íocaíocht a rinneadh mar chomhartha dea-thola.

Thug Oifigeach Imscrúdaithe an Ombudsman faoi deara nár sholáthróir seirbhís airgeadais é an siopa deisiúcháin, agus mar sin nach raibh dlínse aige féin imscrúdú a dhéanamh ar aon ghearán a bhí ag an úinéir cairr in aghaidh an tsiopa deisiúcháin. Fuarthas amach, freisin, nár ghníomhaire den Chuideachta Árachais é an siopa deisiúcháin; ní raibh ann ach monarcha deisiúcháin a bhí á mholadh ag an gCuideachta chun obair a dhéanamh ar fheithiclí a chustaiméirí árachaithe. Ina theanntasan, má bhí an ceart ag an nGearánaí ina thuairim gur tharla an teip innill deiridh de bharr na n-oibreacha deisiúcháin, ba ghnó é seo idir an Gearánaí agus an garáiste, ós rud é nach mbeadh aon pháirt le himirt ag an árachóir in aon fhaillí líomhanta de chuid an gharáiste fad a bhí an deisiú á dhéanamh aige. Chinn an tOifigeach Imscrúdaithe gur fheidhmigh an Chuideachta go réasúnta sna cúinsí uile agus níor seasadh leis an ngearán.

Ní raibh an Gearánaí sásta leis an gcinneadh seo agus tar éis don Ombudsman achomharc a fháil uaidh, d'iarr sé faisnéis bhreise lena n-áirítear cóip d'aon chomhaontú idir an Chuideachta agus an siopa deisiúcháin. Tar éis dó an cháipéisíocht a bhreithniú, chinn an tOmbudsman gur ghlac an Chuideachta leis an siopa deisiúcháin ar a bpainéal de dheisitheoirí molta, tar éis dóibhsean glacadh le caighdeáin íosta áirithe de leibhéil seirbhíse do shealbhóirí polasaí na Cuideachta. Níor ghlac an tOmbudsman leis, áfach, gur ghníomhaire a bhí sa siopa deisiúcháin don árachóir, mar phríomhaí, agus níor sheas sé le gearán an Ghearánaí ón taobh sin de.

Financial Services
Ombudsman

Financial Services Ombudsman
Third Floor Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2

Email: enquiries@financialombudsman.ie
Web: www.financialombudsman.ie

LoCall: 1890 882 090
Telephone: (01) 662 0899 Fax: (01) 662 0890