An tOmbudsman um Sheirbhsí Airgeadais
Tuarascáil Bhliantúil 2012

Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais 2012
Á chur faoi bhráid an Oireachtais faoi Alt 57BR d'Acht an Bhainc
Cheannais agus Údaráis um Sheirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004

Arna fhoilsiú ag
an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais 2013
An Tríú Urlár, Teach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2

Is é ár misean aighnis neamhréitithe idir Gearánaithe agus Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais a bhreithniú go neamhchlaon neamhspleách ar mhaithe le seirbhísí airgeadais a fheabhsú do gach earnáil.

Clár Ábhair

Tuarascáil an Chathaoirligh 3

Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais 6

Réamhrá 9

Cuid a hAon – Gearáin 13
Ról an Ombudsman
Forbhreathnú ar ghearáin
Achoimre ar obair na bliana 2012

Cuid a Dó – Cúrsaí Dlí 21

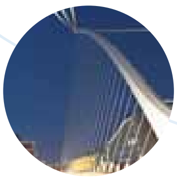
Cuid a Trí – Caidreamh Seachtrach 24
Comhoibriú le hOmbudsman na bPinsean, leis an mBanc Ceannais
FIN-NET / Comhoibriú Trasteorann
Ról Faisnéise Poiblí

Cuid a Ceathair – Gnóthaí Eagrúcháin 26
Ráiteas um Straitéis
Riosca Ráiteas um Beartas Comhshaoil
Oiliúint Foirne
Córais Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (PMDS)
Airgeadas
Géilliúntas

Cuid a Cúig – Ráitis Airgeadais 29

Cuid a Sé – Staidéir ar Chásanna 45

Tuarascáil an Chathaoirligh



Tuarascáil an Chathaoirligh

Tá áthas orm an tuarascáil seo, an cúigiú ceann uaim mar Chathaoirleach ar Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, a chuir tús lena téarma ar an 29 Deireadh Fómhair 2008, a chur i láthair.

Leagadh síos feidhmeanna reachtúla na Comhairle in Acht an Bhanc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, mar seo a leanas:

- treoirlínte a leagadh síos faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman;
- cinneadh a dhéanamh faoi na tobhaigh agus na táillí atá iníoctha ar na seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman;
- an tOmbudsman agus gach leas-Ombudsman a cheapadh;
- cumas agus éifeachtúlacht na hOifige a choinneáil faoi athbhreithniú agus comhairle a chur ar an Aire Airgeadais, ar iarratas ón Aire nó as a stuaim féin, ar aon ábhar a bhaineann le hoibhíocht an Ombudsman,
- comhairle a chur ar an Ombudsman ar ábhar ar bith a n-iarrann sé comhairle ina leith; agus
- aon ghníomhaíocht eile atá leagtha síos i gCuid 57BD.-(1) a chur i gcrích.

8,000
gearáin a fuarthas in
2012

Bliain an-éilitheach a bhí anseo don Bhiúró agus don Chomhairle. Bhí sé ina thosaíocht ag an gComhairle le linn na bliana seo caite a chinntiú áfach go raibh an leibhéal acmhainní riachtanacha ba mhó ba fhéidir á leithdháileadh agus á ndíriú i dtreo bhainistiú éifeachtach ar líon na gcás agus i dtreo laghdú nó dúnadh éifeachtúil agus suntasach a dhéanamh ar chásanna níos sine a tugadh ar aghaidh.

Chomh maith leis sin chloígh an Chomhairle agus an Biúró go dlúth leis na Bealaí trínar féidir le soláthróirí an tionscail na leibhéal seo a ghiorrú nó a laghdú trí chleachtas nó nósanna imeachta inmheánacha a athrú.

Rachaidh an leasú beartaithe, a bhfuiltear ag fanacht air le fada, le hAcht an Bhainc Cheannais 1942 trí Bhille an Bhainc Cheannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú) 2011, le ceadú don Bhiúró an cineál agus an líon gearán do ghnólachtaí ar leith agus ina dtreorófar an tOmbudsman, tríd an Oireachtas roimh bhriseadh an tsamhraidh. Caithfidh mé a rá arís an chaoi a sreabhfaidh achtú an leasaithe seo, mian fadtéarma na Comhairle agus a réamhtheachtaí, thar rannpháirtíochtaí straitéiseacha an Bhiúró ar fad ach, níos tábhachtaí ná sin, cuirfidh sé spotsholas, nuair is gá, ar sholáthraithe tionscail nach bhfuil an tiomantas ríthábhachtach acu i leith próiseas réitithe agus bainistithe díospóide caighdeáin inmheánaigh.

Tá ardphróifíl phoiblí fós ag an oifig i measc tomhaltóirí na seirbhíse agus ardmhuinín acu as agus léirítear é seo san 8,000 gearán a fuarthas in 2012, an líon is airde ó bunaíodh an Biúró. Léiríonn sé seo arís don Chomhairle go gcaithfidh go leor acmhainní a bheith ar fáil leis an tsolúbthacht chuí a cheadú don Ombudsman agus don Bhiúró le bainistiú éifeachtúil a dhéanamh ar a líon cás.

Anuas air sin, ní mór d'éifeachtúlacht rialála oibriúcháin a bheith ann chomh maith mar thaca leis an bpróiseas agus leis na nósanna imeachta ionas go mbeidh láimhseáil chomhleanúnach á dhéanamh ar ghearáin.

Rud a chuireann an-imní ar a gComhairle is ea go bhfuil an nós imeachta reachtúil chun Scéimeanna Aoisliúntais Bhiúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a bhunú fós i mbun oibre. Leanfaimid lenár n-obair dhearfach leis an Aire agus a Roinn chun an próiseas seo a chur i gcrích leis an dúthracht agus leis an bpráinn is gá.

Ba mhaith liom an meas agus an buíochas atá agam do Comhaltaí na Comhairle a chur in iúl, chuir siad uile a saineolas ar fáil go gairmiúil dúthrachtach. Is mian liom chomh maith a lua chomh buíoch is atáimid do Rúnaí na Comhairle as ucht a ionchuir.

Ba mhaith liom an tAire Airgeadais, agus foireann a Roinne, a mholadh chomh maith as ucht na tacaíochta a thugann siad go leanúnach.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom comhghairdeas a dhéanamh leis an Ombudsman, leis an Leas-Ombudsman, leis na Cinn Imscrúduithe, Dlí agus Riaracháin, agus leis an bhfoireann go léir ar son a n-iarrachtaí aonair agus mar fhoireann. Chinntigh a gcuid iarrachtaí siúd arís go bhfuil meas agus buíochas as cuimse ag tomhaltóirí na seirbhíse ar an mBiúró.

I mo thuarascáil roimhe seo, thug mé le fios go gcaithfidh díriú na Comhairle athrú, go práinneach, chuig impleachtaí athraithe agus costais ar bhonneagar a eascróidh as

forfheidhmiú beartaithe sheirbhísí Ombudsman na bPinsean agus an Bhiúró. Meastar anois go gcríochnófar an t-athstruchtúrú sin sna dhá bhliain atá romhainn. Tá go leor impleachtaí ann agus iad casta agus tá sé tugtha le fios don Aire agam, in aighneacht chuige i Ráiteas Straitéise agus Plean an Bhiúró do 2012-1014, nach bhfuilimid in ann go fóill tús a chur le dianphleanáil chun cuimsiú a thabhairt i gcrích sa fhráma ama sin.

Leanfaimid, áfach, i dtéarma deiridh na Comhairle seo, ag fiosrú chomh maith agus atáimid in ann, agus trí rannpháirtíocht leis an Roinn Airgeadais

agus Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, cé na héifeachtaí agus na costais a bhainfidh leis an gcuimsiú sa ghearr, meán agus fadtéarma don Bhiúró, d'Oifig Ombudsman na bPinsean agus do na tomhaltóirí a éilíonn agus a éileoidh ár seirbhísí níos mó agus níos mó.

Tá mé féin agus an Chomhairle ag tnúth le tacaíocht a thabhairt don Ombudsman agus dá fhoireann agus cabhrú leis inár dtiomantais leanúnach i leith caighdeán na seirbhíse a fheabhsú le freastal ar riachtanas na ndaoine go léir a bhfuil, nó a mbeidh, cúis acu teagmháil a dhéanamh lena oifig.

Dermott Jewell
Cathaoirleach Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Iúil 2013

Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

An tUasal Dermott Jewel, Cathaoirleach

Tá an tUasal Jewell (B.Sc. Mgmt. (Law)(Trinity College Dublin), CIArb.) ina Phríomhfheidhmeannach ar Chumann Tomhaltóirí Éireann. Tá ionadaíocht aige ar Ghrúpa Comhairleach Tomhaltóirí an Bhanc Ceannais, tá sé ina Chathaoirleach/ Stiúrthóir ar Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí Éireann (ECC), ina Stiúrthóir ar Investor Compensation Company Limited (ICCL) agus ina chomhalta de Choiste Maoirseachta Deimhniúcháin an Údarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann (NSAI). Is é ionadaí na hÉireann é ar an Consumer Consultative Group (ECCG) de Choimisiún na hEorpa.

Is oiliúnóir/léachtóir é an tUasal Jewell ar an na Modúil Bainistíochta, Cinnireachta agus Airgeadais de Thionscadail Oiliúna Choimisiún na hEorpa DG Sanco Training TRACE d'eagraíochtaí tomhaltóirí.

An tUasal Michael Connolly

Is Comhairleoir Seirbhísí Airgeadais é an tUasal Connolly (B.B.S Coláiste na Tríonóide, BÁC / F.I.B) a dhéileálann go speisialta le hiasachtaí bainc / iasachtaí anásta. Tá sé ina Stiúrthóir ar PMI Europe Holdings agus ina Chathaoirleach ar an gCoiste Riosca. Tá sé ina Stiúrthóir ar Oakfield Trust chomh maith agus is iarStiúrthóir ar NAMA é agus ina Chathaoirleach ar a Choiste Creidmheasa. Is iarBhainisteoir Ginearálta é le Grúpa Bhanc na hÉireann mar a raibh sé freagrach as baincéireacht ghnó, rialú creidmheasa, baincéireacht idirnáisiúnta, airgeadas sócmhainní agus árachas grúpa. D'fhóin sé freisin mar Chathaoirleach ar Choiste Infheistíochta Ghrúpa Bhanc na hÉireann agus mar Iontaobhaí Chiste Pinsin Bainc.

An tUasal Anthony Kerr

Tá an tUasal Kerr, M.A. (Dub.) LL.M (Lond.) BL. (Kings Inns), ina Léachtóir Reachtúil sa Scoil Dlí, Coláiste na hOllscoile, Baile Átha Cliath agus ina Chomh-Dheánach ar Léann Céimithe. Tá sé ina údar ar leabhair éagsúla lena n-áirítear The Civil Liability Acts (4th ed, 2011) agus ina leaschathaoirleach ar Chumann Dlí Saothair na hÉireann.

An tUasal Paddy Leydon

Bhí an tUasal Leydon ina Chathaoirleach ar scéim shaorálach Ombudsman na bhforas Creidmheasa a tugadh isteach i mBiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i 2005. Is Bainisteoir Gnó Réigiúnach é le Banc na hÉireann, é bunaithe san Iarthuaisceart agus is Comhalta é d'Institiúid na mBaincéirí in Éirinn agus tá sé ina bhall d'Institiúid na gCuntasóirí Deimhnithe Poiblí in Éirinn.

Caitríona Ní Charra, Uasal

Ceapadh Caitríona Ní Charra mar bhall de Chéad Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus athcheapadh í. Chaith sé 15 bliana ag obair don Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS). Tá spéis ar leith aici i saincheisteanna fiacha agus bochtaineachta, chomh maith le litearthacht airgeadais. Chaith sí seal mar thaighdeoir agus mar oiliúnóir neamhspleách.

Bhí sí ag obair freisin do Fheidhmeannas na Seirbhísí Sláinte (FSS) agus don Roinn Gnóthaí Sóisialta agus Teaghlaigh. Chaith sí seal mar Stiúrthóir agus mar Rúnaí Cuideachta do Consumer DebtNet, scáthghrúpa Eorpach do sheirbhísí comhairle airgeadais.

An tUasal Frank Wynn

Is Bainisteoir Ginearálta, Comhlíonadh Grúpa agus Riosca Oibríochtaí é an tUasal Wynn leis an Irish Life Group. Tá sé ina chuntasóir (FCCA), ina Chomhalta den Chartered Insurance Institute agus ina Chomhalta den Irish Institute of Pension Managers. Is ball é de Choiste Teicniúil an Association of Compliance Officers in Ireland (ACOI) agus tá sé ina Chathaoirleach ar Choiste Teicniúil an ACOI.

An tUasal Jim Bardon, Rúnaí na Comhairle

Bhí poist éagsúla ag an Uasal Bardon i mBanc na hÉireann idir 1966 agus 1988 lena n-áirítear seal mar Bhainisteoir Iniúchóireachta Inmheánach agus mar Bhainisteoir Sinsearach in Oifig Feidhmeannais an Ghrúpa. Bhí sé ina Ard-Stiúrthóir ar Chónaidhm Baincéirí Éireann ó 1988 go 2004 agus sa tréimhse sin chaith sé dhá bhliain mar chathaoirleach ar an gCoiste Feidhmithe Chónaidhm Baincéireachta na hEorpa. Tá sé ina chathaoirleach ar an gCuideachta Cúitimh d'Infheisteoirí Teoranta.

Feidhm na Comhairle

Ceapann an tAire Airgeadais Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Chomhairle). Is iad **príomhfheidhmeanna na comhairle:**

- Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (an tOmbudsman) príomhfheidhmeanna na comhairle:
- Treoirlínte a fhorordú faoina bhfeidhmeodh Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Biúró);
- Na tobhaigh agus na táillí a chinneadh a bheidh iníoctha ar son fheidhmiú na seirbhísí a chuirfidh an tOmbudsman ar fáil;
- Éifeachtúlacht agus éifeachtacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú agus comhairle a chur ar an Aire Airgeadais, ar iarratas ón Aire nó as a stuaim féin, ar aon ábhar a bhaineann le hoibhíocht an Ombudsman;
- Comhairle a chur ar an Ombudsman ar ábhar ar ar son fheidhmiú na seirbhísí a chuirfidh an tOmbudsman ar fáil;

Comhaltaí na Comhairle

Is é an tAire Airgeadais a cheapann an Chomhairle. I mí Dheireadh Fómhair 2008, cheap an tAire na daoine seo a leanas mar chomhaltaí den Chomhairle le haghaidh tréimhse 5 bliana.

- An tUasal Dermott Jewel (Cathaoirleach)
- An tUasal Michael Connolly
- An tUasal Tony Kerr
- An tUasal Paddy Leydon
- Caitríona Ní Charra, Uasal
- An tUasal Frank Wynn

Is é an tUasal Jim Bardon Rúnaí na Comhairle

Fochoistí na Comhairle

Baill an Choiste Iniúchóireachta

- An tUasal Michael Connolly (Cathaoirleach)
- Caitríona Ní Charra, Uasal
- An tUasal Noel O'Connell

An Coiste Airgeadais

- An tUasal Frank Wynn (Cathaoirleach)
- An tUasal Dermott Jewel

An Coiste Rialachais

- An tUasal Paddy Leydon (Cathaoirleach)
- An tUasal Dermott Jewel
- An tUasal Tony Kerr

Cruinnithe

Comhairle: I rith 2011, bhí 7 gcruinniú foirmiúil ag an gComhairle. Bhí an tinreamh mar seo a leanas:

	Cruinnithe
An tUasal Dermott Jewel (Cathaoirleach)	7
An tUasal Michael Connolly	7
An tUasal Tony Kerr	6
An tUasal Paddy Leydon	7
Caitríona Ní Charra, Uasal	6
An tUasal Frank Wynn	7

Fochoistí na Comhairle;

- Tháinig an Coiste Iniúchóireachta le chéile 4 huaire.
- Tháinig an Coiste Airgeadais le chéile 2 uair.
- Tháinig an Coiste Luach Saothair agus Rialachais le chéile 2 uair.

Luach Saothair/Speansais na Comhairle

Is é an tAire Airgeadais a shocraíonn leibhéal na dtáillí bliantúla atá le híoc le comhaltaí na Comhairle; íoctar €12,600 le gach comhalta agus €21,600 leis an gCathaoirleach.

Cuirtear éilimh isteach ar aisíoc costais taistil agus cothabhála gach ráithe, de réir rátaí reatha na seirbhíse poiblí. Dá réir sin cuireadh na héilimh seo a leanas isteach.

An tUasal Paddy Leydon	€1,755.72
Caitríona Ní Charra, Uasal	€2,068.40

Réamhrá an Ombudsman

Réamhrá an Ombudsman

Bhí bliain an-dúshlánach arís ag an mBiúró in 2012. Tá an Oifig arís ag iarraidh tionchar leanúnach na géarchéime airgeadais a réiteach.

In 2012, fuair an Oifig seo 8,135 gearán, an líon is airde gearán a fuarthas ó bunaíodh an Oifig (agus ardú 12% ar an líon gearán a fuarthas in 2011). Bhí tionchar aige seo ar ualach oibre na hOifige ag gach leibhéal: tugadh 7871 cás chun críche le linn na bliana, ar críochnaíodh 2990 díobh le cinneadh a d'eisigh an Oifig. Faoi dheireadh na bliana, bhí níos mó gearán á iniúchadh ag an Oifig ná uair ar bith eile ó bunaíodh é.

Tá aithne mhaith anois ar fhoinsí an ardaithe i ngearáin chuig an Oifig. D'ardaigh gearáin a bhain le hÁrachas um Chosaint Íocaíochta (PPI) 216% os cionn leibhéil 2011 agus tá siad anois mar thrian de gach gearán árachais.

D'ardaigh gearáin bhaincéireachta 15% ó 2011. In earnáil na baincéireachta, d'ardaigh gearáin maidir le cuntais 51% ó 2011. Tá morgáistí agus riaráistí morgáiste fós ina bhfadhbanna suntasacha agus is ionann gearáin faoi mhorgáistí agus 36% de na gearáin bhaincéireachta ar fad.

Laghdaigh an líon gearán a fuarthas i ndáil le hinfheistíochtaí agus tá sé seo comhsheasmhach le blianta roimhe seo. Go simplí, tharla an caillteanas infheistíochta ba mhó le linn 2006 – 2008 agus rinneadh formhór na ngearán maidir leis na caillteanais sin cheana féin.

Tarlaíonn an méadú seo ar ualach oibre na hOifige i dtimpeallacht dlí an-dúshlánach. Caithfidh an Oifig leibhéal foirmiúlachta dlí a úsáid atá uathúil i bpobal idirnáisiúnta an ombudsman agus baineann dúshlán leis seo de bharr an ardaithe sa líon gearán agus an t-éileamh leanúnach ar réiteach agóide gasta. Is é príomhdhúshlán na hoifige seo an líon cinnteoireachta sa timpeallacht dlí seo a chothabháil agus a ardú fiú.

Sa chomhthéacs seo, tá sé spreagúil go bhfuil níos mó gearán á réiteach le socruithe idir na gearánaithe agus na soláthróirí. Déanann an Oifig gach ní is féidir léi na socruithe seo a éascú. Tá mé den tuairim le fada gurb é an t-aon bhealach éifeachtach le déileáil leis an ngéarchéim airgeadais, go rachadh na soláthraithe

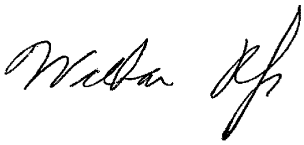
is ionann gearáin faoi **Mhorgáistí** agus **36%** de na gearáin bhaincéireachta ar fad

go hiomláni ngleic lena gcustaiméirí féin chun saincheisteanna a réiteach. Tá comharthaí le feiceáil anois go bhfuil sé seo á dhéanamh. Teastóidh i bhfad níos mó, áfach, má táimid le déileáil leis an líon ardaitheach gearán agus an nós seo a chúlú.

Ach, caithfidh mé forbairt díomách atá feicthe againn le bliain anuas a lua – líon méadaithe soláthraithe um sheirbhís airgeadais a d'fhág an margadh agus a dhíol a ngnólachtaí le haonáin nach bhfuil rialaithe in Éirinn. D'fhéadfadh impleacht mhór a bheith aige seo ar chustaiméirí mar nach bhfuil aon dlínse ag an oifig seo le déileáil le gearáin in aghaidh aonáin neamhrialaithe. Tá an t-ardú sa líon custaiméirí a bhfuil tionchar ag na forbairtí seo orthu tugtha faoi deara agus táthar ag súil go n-ardóidh sé tá sé níos fearr do chustaiméirí réiteach éifeachtach a bheith acu do ghníomh a sháraíonn Cód Cosanta Tomhaltóra agus, ar a laghad, ba cheart do sholáthraithe airgeadais a bhfuil an margadh á fhágáil acu é a fhágáil ar bhealach ina ndéantar forálacha do chosaint chustaiméirí leanúnach.

Tagann críoch neamhchinnte leis an mbliain seo. Tá cónascadh Ombudsman na bPinsean agus an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais ardaithe, ach ní dhearnadh aon chinneadh go fóill. Tá ardú suntasach tagtha ar líon na ngearán chuig an dá oifig agus beidh cónascadh den cineál sin ríthábhachtach do rath aon chomhlachta nua amach anseo. Anuas air seo, tá an Oifig ag fanacht ar shoiléiriú ar shaincheisteanna dlí áirithe ón gCúirt Uachtarach ar feitheamh éisteacht dhá achomharc. Cuideoidh réiteach na saincheisteanna institiúideacha agus dlí seo go mór leis an Oifig i sásamh a cuspóirí reachtúla de dhéileáil le gearáin go héifeachtúil, go héifeachtach, go cothrom agus ar bhealach neamhfhoirmiúil agus gasta.

Ar deireadh, ba mhaith liom buíochas a ghlacadh le foireann na hOifige seo agus leis an Leas-Ombudsman amach, an tUasal Tom Comerford. D'ardaigh an géarchéim airgeadais an t-éileamh ar an oifig seo go mór i dtéarmaí líon na ngearán, castacht na saincheisteanna agus anacair phearsanta ar ghearánaithe. Is iad foireann na hOifige seo atá ag obair duine le duine chun na saincheisteanna seo a réiteach agus ba mhaith liom mo bhuíochas a chur in iúl dóibh thar ceann an phobail.



William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Iúil 2013

Struchtúr Eagrúcháin / Foirne

Bainistíocht

Ainm	Teideal
William Prasifka	An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
MaryRose McGovern	Ceannasaí Imscrúdaithe
Diarmuid Byrne	Ceannasaí Riaracháin
Tom Finn	Ceannasaí Seirbhísí Dlí

Aonad Imscrúdaithe

Ainm	Teideal
Michael Brennan	Príomh-Imscrúdaitheoir
Sinead Brennan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Conor Cashman	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Sophie Hart	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Anthony O'Riordan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Kathleen O'Sullivan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Dermot Dempsey	Imscrúdaitheoir
Iseult Doherty	Imscrúdaitheoir
Alison Gillett	Imscrúdaitheoir
Dermot McCole	Imscrúdaitheoir
Colette O'Beirne	Imscrúdaitheoir
Anne Slowey	Imscrúdaitheoir

Aonad Réamh-Imscrúdaithe

Ainm	Teideal
Meagan Gill	Príomh-Chás-Bhainisteoir
Marta Piekarz	Cás-Bhainisteoir Sinsearach
Tomás Murray	Cás-Bhainisteoir
Des Butler	Cás-Oifigeach
Dale Hayes	Cás-Oifigeach
Paul Heffernan	Cás-Oifigeach
Linda Kavanagh	Cás-Oifigeach
Lorraine Maher	Cás-Oifigeach
Eoin Fallon	Cás-Riarthóir
Shane McKiernan	Cás-Riarthóir

An Rannóg Airgeadais

Ainm	Teideal
Evelyn Moore	Oifigeach Airgeadais

Roinn Acmhainní Daonna

Ainm	Teideal
Patricia Heffernan	HR Administrator

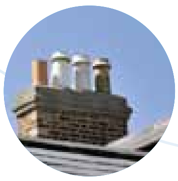
Foireann Tacaíochta

Ainm	Teideal
Sylvia Costello	CP don Ombudsman
Joan McGuinness	Riarthóir Imscrúdaithe

Aonad Riaracháin

Ainm	Teideal
Ann-Marie Dent	Fáiltiú
Julianne Fitzpatrick	Fáiltiú
Mary Hamilton	Fáiltiú
Emma Ryan	Fáiltiú
Jim Bardon	Rúnaí na Comhairle

01 | Gearáin



Gearáin

Ról an Ombudsman

Féadfaidh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais imscrúdú a dhéanamh go neamhchlaon neamhspleách, ar ghearáin ó chustaiméirí aonair agus ó ghnólachtaí beaga a bhfuil aighnis neamhréitithe acu le Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais atá ár rialú ag an mBanc Ceannais. Forálann an tAcht faoinar cruthaíodh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais nach mór don Ombudsman a bheith neamhspleách i bhforfheidhmiú na bhfeidhmeanna maidir le gearáin a bhreithniú agus tá ceangal ar chinntí an Ombudsman, faoi réir ag achomharc chuig an Ardchúirt amháin. Féadfaidh an tOmbudsman a threorú do Sholáthróir Seirbhísí Airgeadais iompar a ndéantar gearán faoi a cheartú agus cúiteamh suas le €250,000 a bhronnadh nuair a sheastar le gearán.

Forléargas ar Ghearáin

Tugtar achoimre sa bhforléargas den obair a rinne an Biúró in 2012. Cuireann sé figiúirí an Bhiúró do na blianta 2011 agus 2012 i gcomparáid le chéile maidir le gearáin a dúnadh roimh imscrúdú agus le Cinneadh, gearáin a fuarthas de réir Earnáil le haghaidh 2012 agus 2011, staidéar comparáideach ar ghearáin a fuarthas de réir Cineál Soláthróra le haghaidh 2012 agus 2011 agus anailís ar threochtaí do ghearáin ar na príomhchineálacha Táirge ó 2007 go 2012. D'ardaigh gearáin 12% ó fhigiúirí 2011.

Le linn 2012:

- fuarthas 8135 gearán nua.
- rinneadh 4064 gearán i gcoinne an Earnáil Árachais, 840 i gcoinne an Earnáil Infheistíochta, 3087 in aghaidh an Earnáil Bhaincéireachta agus 144 i gcoinne Soláthróirí Seirbhíse neamh-Airgeadais (tabhair faoi deara go mbaineann na Soláthróirí neamh-Airgeadais le gearáin a cuireadh chuig an oifig seo maidir le haerlínte, carranna fruilithe, garáistí, cuideachtaí teileafóin póca srl; atreoraítear na Gearáin seo chuig an gcomhlacht ábhartha a phléann leo.)
- Cuireadh críoch le 7871 cás le linn 2012; áirítear anseo 4876 a dúnadh roimh imscrúdú foirmiúil ag an oifig seo, eisíodh 2990 toradh agus rinneadh eadránú ar 5 ghearán.
- Tá miondealú cuimsitheach den Chineál Gearáin, an Cineál Táirge agus na Cinntí a d'eisigh an Earnáil le fáil san Athbhreithniú Débhlianach do 2012.

Achoimre ar thréchur oibre 2012

Achoimre ar Ghearáin a Fuarthas agus ar Ghearáin a Dúnadh in 2012

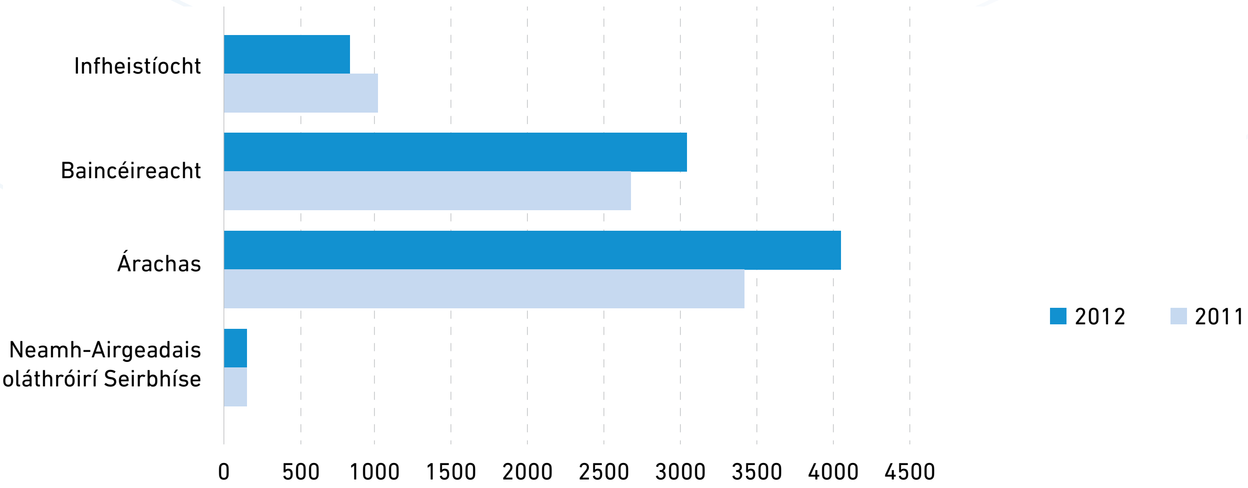
Gearáin de Láimh an 1 Eanáir 2012	3697
Gearáin Nua a Fuarthas	8135

Gearáin Dúnta

Gearáin Dúnta roimh Imscrúdú	4876
Gearáin Dúnta le Cinneadh	2990
Gearáin Dúnta le headráin	5
Iomlán Dúnta	7871
Gearáin de Láimh an 31 Nollaig 2012	**3961**

Gearáin Faighte de réir Earnála 2012 agus 2011

Barrachairt 1



Tábla 1

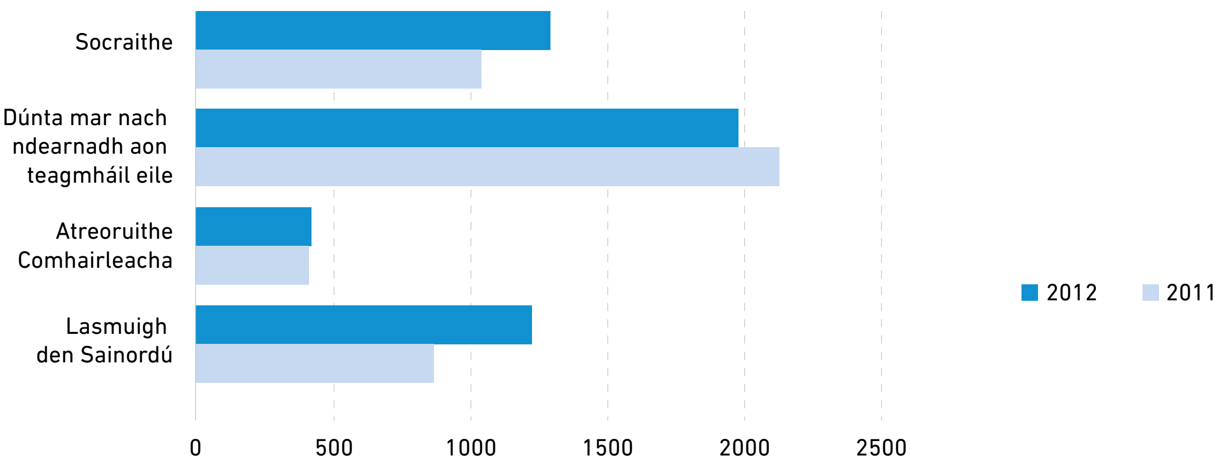
Gearáin Faighte de réir Earnála 2012-2011

Earnáil	**Líon Gearán a fuarthas**	
	2012	**2011**
Infheistíocht	840	1024
Baincéireacht	3087	2680
Árachas	4064	3443
Gearáin neamh-Airgeadais Soláthróirí Seirbhíse	144	140
Iomlán	**8135**	**7287**

Déanann an Biúró an bealach ina ndúntar cásanna a thaifeadadh in dhá phríomhchatagóir: sa chéad áit na gearáin a dhúntar roimh imscrúdúchán tar éis rannpháirtíocht na hoifige seo agus sa dara háit gearáin a dúnadh le Cinneadh.

Cúiseanna gur dúnadh Gearáin roimh Imscrúdú in 2011 agus 2012

Barrachairt 2



Tábla 2

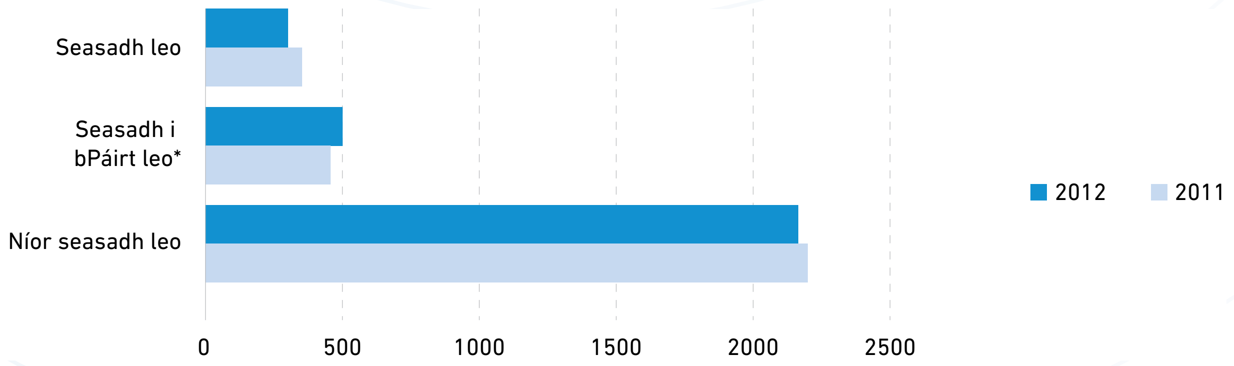
Cúiseanna gur dúnadh Gearáin roimh Imscrúdú 2012-2011

Bliain	**2012**	**% de ghearáin dúnta roimh imscrúdú**	**2011**	**% de ghearáin dúnta roimh imscrúdú**
Socraithe	1282	26%	1024	24%
Dúnta mar nach raibh aon Teagmháil eile	1968	40%	2112	48%
Atreoruithe Comhairleacha	413	8%	409	9%
Lasmuigh den Sainordú	1213	26%	859	19%
Iomlán	**4876**	**100%**	**4404**	**100%**

Gearáin Dúnta le Cinneadh

(Seasadh le Gearán, Seasadh i bPáirt, nó níor seasadh le Gearán)

Barrachairt 3



Tábla 3

Gearáin Dúnta le Cinneadh

(Seasadh le Gearán, Seasadh i bPáirt, nó níor seasadh le Gearán)

Bliain	**2012**	**% de Chinntí Eisithe**	**2011**	**% de Chinntí Eisithe**
Seasadh leo	302	10%	361	12%
Seasadh i bPáirt leo	505	17%	467	15%
Níor seasadh leo	2183	73%	2212	73%
Iomlán Eisithe	**2990**	**100%**	**3040**	**100%**

Tábla 4

Gearáin a Fuarthas de réir Cineál Soláthróra

Faigheann an oifig seo gearáin maidir le cineálacha éagsúla soláthróirí lena n-áirítear, gan a bheith teoranta do, Cuideachtaí Árachais, Bainc, Comhair Chreidmheasa agus Idirghabhálaithe.

	2012	2011
Cuideachta Árachais Saoil	1066	1190
Cuideachta Árachais Neamh-Shaoil	1626	1866
Cuideachta Árachais Sláinte	308	351
Idirghabhálaithe	314	331
Bainc	4156*	2846
Cumainn Foirgníochta	199	189
Comhair Chreidmheasa	82	49
Stocbhróicéir	46	84
Idirghabhálaí Morgáiste	32	57
Bureau de Change	0	1
Iasachtóir Airgid	8	13
Soláthróir Airgeadais	1	5
Idirghabhálaí Eile	30	80
Neamh-Infheidhme	267	225
Iomlán	**8135**	**7287**

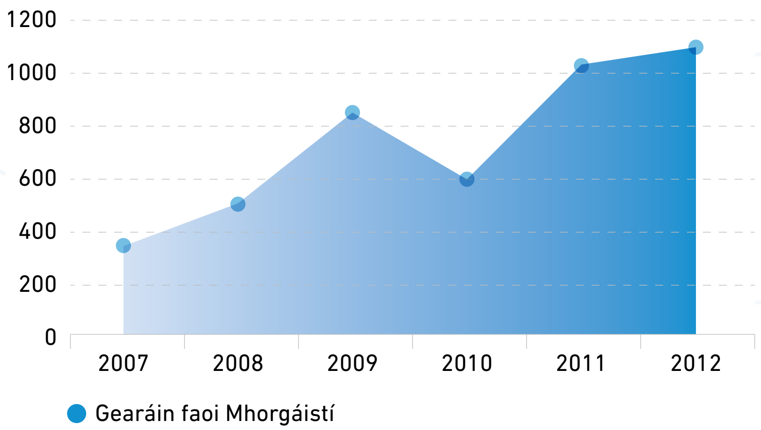
*den 4156 gearán a fuarthas in aghaidh bhainc, baineann 1280 le mídhíol líomhnaithe táirge árachais, Árachas um Chosaint Íocaíochta – bheadh Bainc sa chás seo ag feidhmiú mar Idirghabhálaithe Árachais agus na polasaithe seo á ndíol acu ach chun tuairisciú cruinn a dhéanamh, tá siad curtha san earnáil Bhaincéireachta. I ngach gné eile den tuarascáil seo agus i dtuarascálacha eile ón oifig seo, rangaítear na gearáin sin mar ghearáin árachais.

Treochtaí Gearán ar phríomh-chineálacha Táirgí ó 2007 go 2012

Gearáin faoi Mhorgáistí don tréimhse 2007-2012

Is ionann gearáin faoi mhorgáistí agus 35% de na gearáin bhaincéireachta ar fad. De bharr chúinsí eacnamaíochta i láthair na huaire agus na deacrachtaí atá roimh úinéirí tithe, ní haon ionadh go mbaineann na gearáin a chuirtear isteach chuig an oifig seo le téarmaí aisíocaíochta a chuireann bainc i bhfeidhm agus rannpháirtíocht leis na bainc i ndáil le riaráistí.

Graf 4



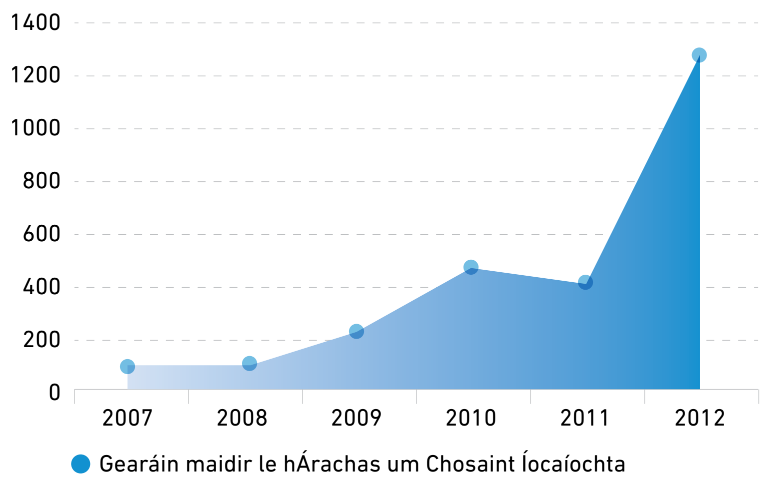
Tábla 5

	Bliain
2007	348
2008	517
2009	850
2010	595
2011	1038
2012	1098
Iomlán	**4446**

Gearáin maidir le hÁrachas um Chosaint Íocaíochta 2007- 2012

Chuir an lagthrá eacnamaíoch iallach ar thomhaltóirí éilimh a dhéanamh faoina bpolasaithe cosanta do na hiasachtaí a bhí acu ar fheithiclí mótair, ar iasachtaí pearsanta agus ar chártaí creidmheasa. Baineann formhór na ngearán le mídhíol líomhnaithe na táirge ag Idirghabhálaithe Árachais.

Graf 5



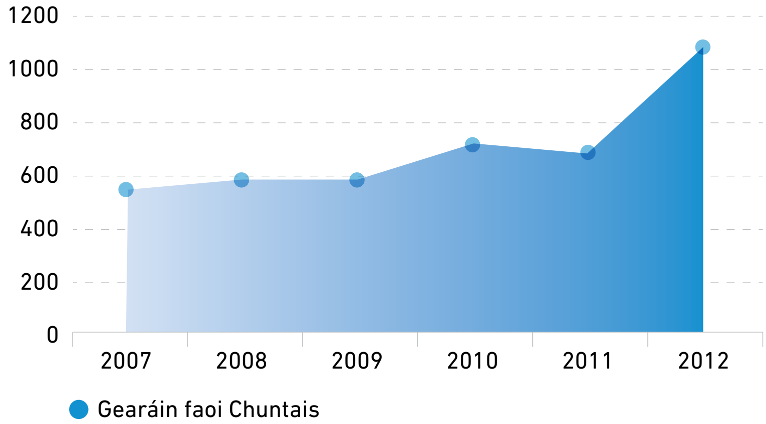
Tábla 6

	Bliain
2007	93
2008	100
2009	216
2010	460
2011	405
2012	1280
Iomlán	**2554**

Gearáin faoi Chuntais 2007-2012

D'ardaigh gearáin faoi chuntais bhainc 51% ar fhigiúirí 2011. Baineann formhór na ngearán le saincheisteanna seirbhís do chustaiméirí, tabhairt isteach táillí agus tobhaigh agus baint táirgí áirithe de réimse táirgí bainc.

Graf 7



Tábla 7

	Bliain
2007	588
2008	617
2009	620
2010	745
2011	712
2012	1078
Iomlán	**4360**

02 Cúrsaí Dlí

Cúrsaí Dlí

Tá dlínse uathúil dlí ag an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a aithnítear agus a luaitear go minic sna Cúirteanna. Tá corpas suntasach de chás-dlí anois a bhaineann leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Ní mór gach cinneadh a bheith slán go dlíthiúil, ach tá riachtanais dlí ann freisin go gcaithfidh an tOmbudsman gníomhú ar bhealach neamhfhoirmiúil gan aird ar theicniúlacht ná ar fhoirm dhlíthiúil.

Leanann an Biúró dá réir nósanna imeachta dea-bhunaithe ach géar maidir leis an gcaoi a ndéileálann sé le gearáin. Tagann na nósanna imeachta seo as réimse foinsí; reachtaíocht, cleachtas, taithí agus ó chinntí i gcásanna cúirte.

Spreagann na nósanna imeachta seo agus an bealach a dtagtar ar na Cinntí léirmhíniú agus forbairt leanúnach dlíthiúil atá dosheachanta agus mar sin bíonn athbhreithniú á dhéanamh go leanúnach orthu. Breithnítear gach gearán ar a fhiúntas féin ar bhonn cás ar chás agus ní fheidhmíonn an Biúró córas Cinntí Fasach cosúil leis na Breithiúnais Fasaigh a úsáidtear i gCúirt Dlí. Tá solúbthacht agus rogha níos mó ag an Ombudsman agus réiteach á ullmhú aige i gcásanna a thagann os a chomhair.

Tá lánrogha leathan reachtúil ag an Ombudsman freisin maidir le cinneadh a dhéanamh an bhfuil gearán laistigh dá dhlínse nó nach bhfuil. Cleachtaíonn an tOmbudsman an lánrogha seo go rialta agus dá dheasca sin ní gá gur féidir gach gearán a imscrúdú ná go gcaithfear é a imscrúdú.

Achomhairc Ard-Chúirte/Athbhreithniú Breithiúnach

Bíonn cinntí an Ombudsman faoi réir achomhairc agus/nó athbhreithnithe breithiúnaigh chun na hArd-Chúirte. Rinne an Ard-Chúirt cinntí ar roinnt achomharc i rith na bliana 2012 agus seachadadh roinnt breithnithe ex tempore agus scríofa. Tá cóipeanna de Bhreithnithe fhaofa ar fáil ar shuíomh idirlín an Bhiúró.

Ar 31 Nollaig 2012, bhí 41 achomharc Ard-Chúirte agus Athbhreithniú Breithiúnach amháin ar feitheamh, .i.e., bhí imeachtaí ar bun agus bhíodar ag feitheamh ar éisteacht nó bhí éisteacht déanta orthu agus iad ag feitheamh ar Bhreithiúnas.

Bíonn achomhairc á ndéanamh ag na Gearánaithe agus ag na Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais araon ag brath ar na saincheisteanna a eascraíonn as an gCinneadh atá faoi achomharc. De ghnáth baineann formhór na n-achomharc le fiúntas an Chinneadh seachas Athbhreithnithe Breithnigh. Ní ionann achomharc ar fhiúntais athéisteacht iomlán as an nua ar gach saincheist ag an Ard-Chúirt, ach má tá rath le bheith ar achomharc,

ní mór d'achomharcóir earráid shuntasach nó sraith earráidí a thaispeáint ag an Ombudsman agus é ag teacht ar a Chinneadh. Socraítear roinn achomharc roimh éisteacht, lena n-áirítear go bhféadfadh an Biúró aontú le cás a chur ar ais chuig an Ombudsman le breithniú arís. Tá sé de pholasaí ag an mBiúró costais dlí a lorg agus a leanúint i gach cás cuí.

Cé nach mbíonn feidhm le formhór na mBreithiúnas Cúirte lasmuigh de na hachomhairc aonair féin, tá téama leanúnach le braith ar fud Bhreithiúnais na Cúirte: an t-aitheantas leanúnach a thugtar d'fheidhm uathúil reachtúil an Ombudsman.

Achomharc sa Chúirt Uachtarach

Amhail an 31 Nollaig 2012 bhí 4 achomharc roimh an gCúirt Uachtarach ar feitheamh dáta éisteachta. Den cheithre achomharc seo, tá trí cinn suntasach:

Lyons & Murray -v- FSO & Bank of Scotland plc 2011 22 MCA

Thug an Breitheamh Hogan Breithiúnas na hArd-Chúirte an 14 Nollaig 2011. Eascraíonn saincheisteanna ón mBreithiúnas ar dóchúil go mbeidh tionchar suntasach agus bunúsach ar obair an Bhiúró. Baineann na saincheisteanna seo le feidhmiú nósanna imeachta féaráilte, reáchtáil éisteachtaí ó bhéal agus scóip dhlínse an FSO. Tá achomharc déanta ag an FSO chuig an gCúirt Uachtarach in aghaidh Bhreithiúnas na hArd-Chúirte.

Irish Life & Permanent plc t/a permanent tsb -v- FSO & Thomas & Healy 2011 264 MCA (2 achomharc bhainteacha)

Thug an Breitheamh Hogan Breithiúnas na hArd-Chúirte an 3 Lúnasa 2012. Bhain an Breithiúnas le 4 achomharc bhainteacha agus d'ardaigh sé saincheisteanna maidir le céard iad dualgais atá ag banc i leith custaiméara atá ag lorg comhairle i ndáil le táirge morgáiste. D'athraigh na gearánaithe ó mhorgáistí ús seasta "rianúcháin" chuig morgáistí ús athraitheach agus ag deireadh na tréimhse bhunaidh seasta b'fhacthas dóibh nárbh fhéidir leo athrú ar ais chuig na morgáistí rianúcháin. Chuir na hAchomharcóirí san Ard-Chúirt; Irish Life & Permanent plc, achomharc isteach leis an gCúirt Uachtarach i ndáil le dhá Achomharc Ard-Chúirte.

Cásanna Forfheidhmiúcháin

Líon an-bheag cásanna tugann an tOmbudsman, de bhun a chumhachtaí reachtúla, faoi imeachtaí forfheidhmithe i gcoinne Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais nach mbíonn géilliúil do Chinntí an Ombudsman.

Staitisticí Achomhairc/Athbhreithnithe Bhreithiúnaigh 2012

Achomhairc Ard-Chúirte de Láimh an 01 Eanáir 2012	37
Athbhreithnithe Breithiúnacha de Láimh an 01 Eanáir 2012	-
Achomhairc sa Chúirt Uachtarach de Láimh an 01 1 Eanáir 2012	1
Achomhairc Ard-Chúirte Nua a fuarthas in 2012	41
Athbhreithnithe Breithiúnacha Nua a fuarthas in 2012	1
Achomhairc Ard-Chúirte Réitithe in 2012	37
Achomhairc a Éisteadh ar:	13
Díbheadh na hAchomhairc	9
Ceadaíodh na hAchomhairc	4
Tugadh Achomharc chuig an gCúirt Uachtarach (tarraingíodh 1 siar ina dhiaidh sin)	4
Achomhairc Ard-Chúirte aistarraingthe réamhéisteacht	10
Achomhairc Ard-Chúirte a loghadh ar toiliú	10
Achomhairc Ard-Chúirte dúnta ar chúis eile chúis	4
Achomhairc Ard-Chúirte de láimh an 31 Nollaig 2012	41
Athbhreithnithe Breithiúnacha de Láimh an 31 Nollaig 2012	1
Achomhairc na Cúirte Uachtaraí de láimh an 31 Nollaig 2012	4

03 | Caidreamh Seachtrach

Caidreamh Seachtrach

Comhoibriú le hOmbudsman na bPinsean, leis an mBanc Ceannais

Bíonn an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais ina eadránaí aighnis idir custaiméirí agus institiúidí, ach ní rialtóir é. Tá Meamram Tuisceana ann idir Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, An Banc Ceannais agus Ombudsman na bPinsean. Má thagann ábhar chun cinn le linn imscrúdú ag an Ombudsman Airgeadais ina bhfuil patrún áirithe le brath dar leis, cuirfidh sé é sin in iúl don Bhanc Ceannais ionas gur féidir gníomh cuí rialacháin a dhéanamh. Bíonn sé ag comhoibriú chomh maith le Ombudsman na bPinsean ionas nach mbeidh sé ag trasnú ar réimse na bpinsean. Gan trácht ar an Meamram, tá comhoibriú dlúth ar bun ag an trí oifig le chéile i gcónaí. Eagraíodh cruinnithe rialta idir an trí pháirtí agus de réir mar a mheastar go raibh gá leo i 2012.

FIN-NET / Comhoibriú Trasteorann

Is ball de FIN-NET, líonra réitithe díospóidí airgeadais de scéimeanna gearán lasmuigh den chúirt náisiúnta i dtíortha an Limistéar Eorpach Eacnamaíoch atá freagra as díospóidí a láimhseáil idir tomhaltóirí agus Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais, í an Oifig seo. Sheol an Coimisiún Eorpach an líonra seo in 2001.

Laistigh de FIN-NET, oibríonn na scéimeanna i gcomhar le chéile chun rochtain éasca a bheith ag tomhaltóirí ar nósanna imeachta gearáin lasmuigh den chúirt i gcásanna trasteorann. Má bhíonn díospóid ag tomhaltóir i dtír amháin le Soláthróir Seirbhíse Airgeadais i dtír eile, is é ról na hOifige seo an tomhaltóir a chur i dteagmháil leis an scéim ghearáin lasmuigh den chúirt a bhaineann le hábhar agus cuirfidh an fhaisnéis riachtanach ar fáil faoin scéim sin.

Cur i láthair

- Forais Árachais – ar fud na tíre
- Forais Creidmheasa
- Professional Insurance Brokers Association
- LIA
- Ionaid Chomhairle Dlí in Aisce
- An Cumann Dlí
- An Banc Ceannais
- Institiúid na mBaincéirí
- Gréasán Finuas

Cruinnithe / Comhdhálacha

- Cónaidhm na mBaincéirí
- An Banc Ceannais
- Professional Insurance Brokers Association
- An Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí
- Professional Insurance Brokers Association
- Líne Chabhrach do Riaráistí Morgáiste
- Eolas poiblí eile
- Agallaimh leis na meáin
- Nuashonruithe ar an suíomh gréasáin
- Athbhreithnithe débhliantúla

Cuairteanna ar an oifig

- Ombudsman na bPinsean
- Scéim Ombudsman um Seirbhísí Airgeadais, Jersey agus Guernsey
- Eadránaí Chóras Airgeadais na hAirméine
- Ombudsman Airgeadais na Seoirsia
- Banc Ceannais na hAirméine

04 | Gnóthaí Eagrúcháin

Gnóthaí Eagrúcháin

Straitéis Riosca

Is é beartas an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a bheith géilliúil do na riachtanais maidir leis an gcleachtas is fearr rialachais agus cuntasachta. This Tá riachtanais an Chód Cleachtais maidir le Rialachas Comhlachtaí

Stáit, agus na Treoirlínte maidir le Bainistiú Riosca do Ranna agus Oifigí Stáit san áireamh.

Ráiteas Straitéise

D'fhaomhaigh Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais an ráiteas straitéise do 2012 agus foilsíodh é ar ár suíomh idirlín. Bíonn athbhreithniú á dhéanamh go seasta ag an bhFoireann Bainistíochta ar na spriocanna agus ar na cuspóirí.

Ráiteas Beartas Comhshaoil

In 2010, chuir Biúró an Ombudsman um sheirbhísí Airgeadais tús le hiarrachtaí le húsáid fuinnimh a laghdú de réir spriocanna na Roinne Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha i leith tíosacht fuinnimh a fheabhsú 33% san earnáil phoiblí faoi 2020; mar atá imlínithe ina riachtanais faoi IR Uimh. 542/2009 – Rialacháin na gComhphobal Eorpacha (Éifeachtúlacht Úsáid Dheiridh agus Seirbhísí Fuinnimh 2009.

Is i reáchtáil na hoifige ar an tríú hurlár d'fhoirgneamh cúig stór, Lincoln House, a bhíonn fuinneamh á chaitheamh ag an mBiúró den chuid is mó. In 2012, chaith an Biúró 83,239KWh d'fhuinneamh leictreachais. Léiríonn sé seo go raibh laghdú 2,629KWh (3.1%) ar thomhaltas foriomlán fuinnimh ó 2011, nuair a d'úsáid an Biúró 85,868KWh agus laghdú foriomlán 6.1% ó 2010.

titim foriomlán in úsáid fuinnimh a úsáideadh: 2,929 KWh (3%) ó 2011

Taispeánann sé seo go raibh éifeacht dhearfach ag na tograí sábháil fuinnimh a rinneadh in 2012 maidir leis an tomhaltas foriomlán fuinnimh inár n-oifig a laghdú.

Áiríodh i measc na dtograí éifeachtúla fuinnimh a cuireadh i bhfeidhm i 2012:

- Baineadh níos mó úsáide as solas atá tíosach ar fhuinneamh sna oifig le soilsiú LED agus CFL le brathadóirí forlíontacha solais a ghníomhaítear ag gluaiseacht;
- Tabhairt isteach coire atá éifeachtach ó thaobh fuinnimh agus íontóir uisce íseal i bhfuinneamh d'fhoireann an cheaintín; agus
- Leanúint ag cur chun cinn úsáid fuinnimh ar bhealach freagrach.

Tá céimeanna tógtha ag an mBiúró chun gnéithe eileden lorg comhshaoil iomlán a fheabhsú. Áirítear sna bearta seo:

- Monatóireacht ar úsáid pháipéir do phriontáil agus fótachóipeáil;
- Úsáid fhreagrach pháipéir a spreagadh trí phriontáil dhéthaobhach agus úsáid doiciméadúchán leictreonach a chur chun cinn;
- Priontáil dhéthaobhach a chur i bhfeidhm sna printéirí comhchoiteanna uile san oifig;
- Áiseanna athchúrsála a sholáthar i gceaintín na foirne; agus
- Cumarsáid leictreonach a chur i bhfeidhm agus a úsáid le Gearánaithe agus Soláthraithe Rialaithe.

Tá sé beartaithe ag an mBiúró na bealaí a úsáidtear le tomhaltas fuinnimh a laghdú agus lorg comhshaoil an Bhiúró a laghdú a leathnú amach in 2013. Áireofar i measc na mbearta:

- Amadóirí soicéid a chur ar threalamh fhorimeallach éagsúil ríomhaireachta lena múchadh go huathoibríoch san oíche agus sa deireadh seachtaine;
- Tabhairt isteach monatóireacht oíche agus deireadh seachtaine ar úsáid fuinneamh leictrigh chun coigiltis bhreise a shainaithint;
- Méadú ar úsáid chomhfhreagrais digiteach a chur chun cinn.

Meastar go dtiocfaidh ardú mór ar úsáid fuinnimh an

Bhiúró nuair a mhéadaítear a spás oifige nuair a chuimsíonn sé an 4ú hurlár de Theach Lincoln. Ach, táthar ag súil, trí úsáid monatóireachta éifeachtúil ar an úsáid leictreachais, gur féidir laghduithe leanúnacha in aghaidh an mhéadair chearnaithe a chothabháil.

Oiliúint Foirne

Aithníonn Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais chomh tábhachtach is atá forbairt leanúnach ghairmiúil do gach ball foirne. Spreagann an Biúró lucht foirne lena gcuid eolais a agus scileanna a fhorbairt i ngach céim dá ngairm, agus tugann an tacaíocht chuí dóibh.

Córais Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF)

Rinne a mbainisteoir athbhreithniú ar fheidhmíocht na mbaill foirne le haghaidh 2012 agus aontaíodh pleananna oiriúnacha oiliúna agus forbartha.

Airgeadas

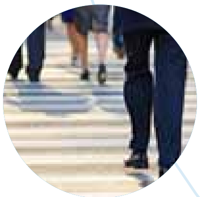
Sa Reachtaíocht faoina mbíonn an Biúró ag feidhmiú foráiltear go bhfuil muirir iníoctha ag an Soláthróir Seirbhísí Airgeadais le cur ar chumas an Bhiúró a fheidhm reachtúil a chomhlíonadh.

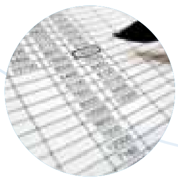
Tá méid na ndleachtanna forordaithe ag an gComhairle le toiliú an Aire Airgeadais.

Comhlánú Reachtaíochta

- Comhlánaíonn an Oifig na ceanglais reachtúla ó thaobh Sláinte agus Sábháilteacht, Comhionnanas, Saoire do Thuismitheoireachta agus réimsí eile mar a leanas:
- Na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí, 1995 – 2001;
- Comhlánaíonn an oifig le foráil na nAchtanna agus le treoirlínte an Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifig Phoiblí do Shealbhóirí Oifige;
- Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, aistrítear litreacha agus cáipéisí caighdeánacha go Gaeilge agus tá roinn Ghaeilge ar an suíomh idirlín freisin;
- Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003;
- An tAcht um Íoc Pras Cuntas 1997.

05 Ráitis Airgeadais





Ráitis Airgeadais

Comptroller and Auditor General

Report for presentation to the Houses of the Oireachtas

Financial Services Ombudsman's Bureau

I have audited the financial statements of the Financial Services Ombudsman's Bureau for the year ended 31 December 2012 under Central Bank Act 1942 as amended by the Central Bank and Financial Services Authority of Ireland Act 2004. The financial statements, which have been prepared under the accounting policies set out therein, comprise the statement of accounting policies, the income and expenditure account, the balance sheet, the cash flow statement and the related notes. The financial statements have been prepared in the form prescribed under Section 57 of the Central Bank Act 1942 as inserted by Section 16 of the Central Bank and Financial Services Authority of Ireland Act 2004, and in accordance with generally accepted accounting principles.

Responsibilities of the Ombudsman

The Ombudsman is responsible for the preparation of the financial statements, for ensuring that they give a true and fair view of the state of affairs of the Financial Services Ombudsman's Bureau and of its income and expenditure, and for ensuring the regularity of transactions.

Responsibilities of the Comptroller and Auditor General

My responsibility is to audit the financial statements and report on them in accordance with applicable law.

My audit is conducted by reference to the special considerations which attach to State bodies in relation to their management and operation.

My audit is carried out in accordance with the International Standards on Auditing (UK and Ireland) and in compliance with the Auditing Practices Board's Ethical Standards for Auditors.

Scope of Audit of the Financial Statements

An audit involves obtaining evidence about the amounts and disclosures in the financial statements, sufficient to give reasonable assurance that the financial statements are free from material misstatement, whether caused by fraud or error. This includes an assessment of

- whether the accounting policies are appropriate to the circumstances of the Financial Services Ombudsman's Bureau, and have been consistently applied and adequately disclosed
- the reasonableness of significant accounting estimates made in the preparation of the financial statements, and
- the overall presentation of the financial statements.

I also seek to obtain evidence about the regularity of financial transactions in the course of audit.

In addition, I read all the Bureau's annual report to identify material inconsistencies with the audited financial statements. If I become aware of any apparent material misstatements or inconsistencies I consider the implications for my report.

Opinion on the Financial Statements

In my opinion, the financial statements, which have been properly prepared in accordance with generally accepted accounting practice in Ireland, give a true and fair view of the state of affairs of the Financial Services Ombudsman's Bureau at 31 December 2012 and of its income and expenditure for 2012.

In my opinion, proper books of account have been kept by Financial Services Ombudsman's Bureau. The financial statements are in agreement with the books of account.

Without qualifying my opinion I draw attention to note 9 of the financial statements which outlines the uncertainty regarding the ultimate financing and recognition of the pension liability.

Matters on which I Report by Exception

I report by exception if

- I have not received all the information and explanations I required for my audit, or
- my audit noted any material instance where money has not been applied for the purposes intended or where the transactions did not conform to the authorities governing them, or
- the information given in the annual report of the Financial Services Ombudsman's Bureau is not consistent with the related financial statements, or
- the Statement on Internal Financial Control does not reflect the Financial Services Ombudsman's Bureau compliance with the Code of Practice for the Governance of State Bodies, or
- I find there are other material matters relating to the manner in which public business has been conducted.

I have nothing to report in regard to those matters upon which reporting is by exception.

Patricia Sheehan

For and on behalf of the Comptroller and Auditor General

15 **July 2013**

Ráiteas Freagrachtaí an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Tá an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais freagrach as ráiteas airgeadais a ullmhú de réir Ailt 57 BP agus BQ de Acht an Bhanc Ceannais 1942 mar atá insáite ag Alt 16 de Acht an Bhanc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, i bhfoirm a bheadh faofa ag Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais tar éis dul i gcomhairle leis an Aire Airgeadais. In ullmhú na ráitis airgeadais seo, éilítear ar an Ombudsman:

- Beartais cuntasaíochta iomchuí a roghnú agus iad a chur i bhfeidhm go comhsheasmhach;
- Cinntí agus meastacháin a dhéanamh atá réasúnach agus stuama;
- A rá cibé acu ar leanadh caighdeáin chuntasaíochta infheidhme, faoi réir aon difriú ábhartha a nochtar agus a mhínítear sna ráitis airgeadais;
- Na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn gnóthais leantaigh, seachas más míchuí a réamh-mheas go leanfaidh an Biúró ag feidhmiú.

Tá an tOmbudsman freagrach ag leabhair chuí cuntais a choinneáil, a léiríonn go fíor cothrom ag am ar bith staid airgeadais an Bhiúró agus a chuireann ar a chumas a chinntiú go bhfuil na ráitis airgeadais ag cloí le hAlt 57 BQ den Acht. Tá an tOmbudsman freagrach freisin as sócmhainní an Bhiúró a shlánchoimeád agus as bearta réasúnta a ghlacadh d'fhonn calaois agus mírialtachtaí eile a bhrath agus a chosc.

William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
2 Iúil, 2013

Ráiteas maidir le Rialú Airgeadais Inmheánach

Aithníonn an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an tOmbudsman) go bhfuil sé freagrach mar Ombudsman as córas rialú airgeadais inmheánach Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Aithníonn an tOmbudsman freisin, nach féidir le córas inmheánach rialaithe airgeadais ach ráthaíocht réasúnta seachas dearbhráthaíocht a thabhairt in aghaidh earráidí nithiúla.

Leagann an tOmbudsman amach na príomhghnáthaimh seo a leanas le rialú inmheánach éifeachtúil a chur ar fáil laistigh den mBiúró:

- Mar a fhoráiltear in Alt 54B d'Acht an Bhainc Ceannais, 1942, a chuirtear isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, tá an tOmbudsman freagrach as riarachán agus gnó an Bhiúró a fheidhmiú, a bhainistiú agus a rialú go ginearálta. Tuairiscíonn an tOmbudsman do Chomhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (an Chomhairle) ag a gcruinnithe, a reáchtáiltear ar bhonn démhíosúil go ginearálta.

- Tá "An Cód Cleachtais um Rialachas Bhiúró an Ombudsman um Seirbhísí Airgeadais" glactha agus á chur i bhfeidhm ag an gComhairle agus ag an mBiúró, agus é bunaithe ar "Chód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit".

- Déanann an tOmbudsman agus an Chomhairle athbhreithniú ar ráitis ioncam agus caiteachais dé-mhíosúla le hanailís ar na mórchatagóirí ioncaim agus caiteachais.

- Déanann an tOmbudsman athbhreithniú tríd an gCoiste Airgeadais ar an mbuiséad bliantúil trí chóras cuimsitheach buiséadaithe.

- Bíonn an obair Iniúchóireachta Inmheánach faoi threoir ag anailís ar na rioscaí a bhfuil an Biúró nochtaithe ina leith agus bíonn an plean Iniúchóireachta Inmheánach bunaithe ar an anailís seo. Rinneadh gníomh le cinntiú go raibh na rioscaí ionchasacha aitheanta á mbainistiú go cuí. Aontaíodh clár oibre mionsonraithe inmheánach agus cuireadh i gcrích é in 2012. Bíonn an Coiste Iniúchóireachta ag tuairisciú chuig an Ombudsman agus chuig an gComhairle. Bhí ceithre chruinniú ag an gCoiste i 2011. Déanann an tOmbudsman monatóireacht agus athbhreithniú ar éifeachtúlacht ghnáthaimh inmheánacha a chórais.

Athbhreithniú ar Rialuithe Inmheánacha

Tá athbhreithniú déanta agam ar thuarascálacha na hiniúchta inmheánaigh, ar mhiontuairiscí chruinnithe an choiste iniúchta agus ar éifeachtúlacht an chórais rialuithe inmheánacha. San áit ar cuireadh béim ar easpaí rialaithe tugadh aghaidh orthu.

Tugaim faoi deara freisin go bhfuil clár iniúchta inmheánaigh aothaithe le haghaidh 2012 agus cuirfidh mé i bhfeidhm aon fheabhsúchán is gá d'fhonn aon easnamh a thugtar chun solais a chur i gceart.

William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
2 Iúil, 2013

Ráiteas maidir le Beartais Chuntasaíochta

Ba iad seo a leanas na beartais shuntasacha chuntasaíochta a glacadh do na ráitis airgeadais seo:

Bonn Cuntasaíochta

Ullmhaítear na ráitis airgeadais faoin mhodh cuntasaíochta fabhraithe, seachas mar atá léirithe thíos, agus de réir na bprionsabail chuntasaíochta a bhfuil gnáthghlacadh leo faoi choinbhinsean 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 tobhadh do gach catagóir de sholáthróirí seirbhíse airgeadais. Léiríonn ioncam tobhaigh na méideanna atá infhaighte ó gach soláthróir seirbhíse airgeadais, ríofa de réir na rialachán agus bunaithe ar na soláthróirí atá aitheanta ag an mBiúró agus ar an bhfaisnéis a sholáthraítear dó. Díscríofar drochfhiacha nach meastar a bheith in-aisghabhála.

Aithint Caiteachais

Aithnítear caiteachas sna ráitis airgeadais ar bhonn fabhraithe de réir mar a thabhaítear é.

Sócmhainní Seasta Inláimhsithe

Luaitear sócmhainní seasta inláimhsithe ar a gcostas lúide dímheas carntha. Ríomhtar 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, 33.33% do threalamh ríomhaireachta agus 25% do na sócmhainní eile ar fad. Gearrtar dímheas bliana iomláine i dtréimhse na héadála agus ní ghearrtar dímheas ar bith sa bhliain diúscartha.

Cuntas Caipitiúil

Léiríonn an Cuntas Caipitiúil luach neamh-amúchta an ioncaim a úsáideadh le haghaidh cuspóirí caipitiúla.

Aoisliúntas

I gcás baill foirne áirithe, tá an Biúró ag plé leis an Roinn Airgeadais maidir le maoiniú agus bainistiú scéim shainsochair aoisliúntais amach anseo. Ar feitheamh ar chinneadh faoin ábhar, tá soláthar déanta a ríomhtar mar chéatadán de na tuarascáil ábhartha. (Féach Nóta 8) Go dtí go ndéantar críochnú ar na socruithe pinsin atá molta, ní ghearrtar pinsin ná cnapshuimeanna mar chaiteachas ach cuirtear iad chun dochar san iarmhéid creidmheasa pinsin.

Déanann an Biúró ranníocaíochtaí i sainscéim ranníocaíochta ar son na mbaill foirne eile. (Féach nóta 8). Cuirtear na suimeanna seo mar mhuirear ar an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais de réir mar a bhíonn siad dlite.

Cuntas Ioncaim agus Caiteachais

Don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012

	Nótaí	2012	2011
		€	€
Ioncam Infhaighte	2	5,414,976	3,880,269
Aistriú (chuig)/ón gCuntas Caipitiúil	3	32,251	32,707
		5,447,227	3,912,976
Costais Riaracháin	4	(5,667,886)	(5,505,850)
Barrachas / (Easnamh) don bhliain		(220,659)	(1,592,874)
Iarmhéid ar an 1 Eanáir		925,118	2,517,992
Iarmhéid ar an 31 Nollaig		**704,459**	**925,118**

William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
2 Iúil, 2013

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 faoi Bheartais Chuntasaíocht agus na nótaí 1 go 15 ina slánchuid de na Ráitis Airgeadais seo.

Clár Comhardaithe

Amhail an 31 Nollaig 2012

	Nótaí	2012	2011
		€	**€**
Sócmhainní seasta			
Sócmhainní inláimhsithe	5	393,917	426,168
		393,917	**426,168**
Sócmhainní reatha			
Banc agus Airgead tirim		497,308	524,879
Cuntais Taisce Bainc		4,946,532	4,182,832
Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí	6	76,429	67,729
		5,520,269	**4,775,440**
Creidiúnaithe (Méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)			
Creidiúnaithe agus fabhruithe	7	3,499,065	3,172,342
Soláthar do Sheirbhísí Dlí	8	1,316,745	677,980
		4,815,810	**3,850,322**
Glansócmhainní reatha		**704,459**	**925,118**
Creidiúnaithe (Méideanna dlite tar éis bliana amháin)		-	-
Glansócmhainní		**1,098,376**	**1,351,286**
Léirithe ag			
Cuntas Caipitiúil	3	393,917	426,168
Barrachas carntha ag 31 Nollaig 2012		704,459	925,118
		1,098,376	**1,351,286**

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochat agus na nótaí 1 go 15 ina chuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo..

William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
2 Iúil, 2013

Ráiteas Sreabhadh Airgid

Don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2012

	2012 €	2011 €
Réiteach easnaimh le glansreabhadh airgid isteach ó ghníomhaíochtaí oibríochtúla		
Easnamh don bhliain	(220,659)	(1,592,874)
Aistriú go cuntas caipitiúil	(32,251)	(32,707)
Dochar dímheasa	76,341	83,780
Ús faighte	(56,666)	(72,401)
(Méadú)/Laghdú ar Fheichiúnaithe	(8,700)	38,632
Méadú/(Laghdú) ar chreidiúnaithe	965,488	713,401
Eis-sreabhadh Airgid Glan ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	**723,553**	**(862,169)**
Ráiteas Sreabhadh Airgid		
Insreabhadh glan airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	723,553	(862,169)
Toradh ar Infheistíochtaí agus Seirbhísiú Airgeadais		
Ús faighte	56,666	72,401
Ús a Íocadh	-	-
Caiteachas caipitiúil	(44,090)	(51,073)
Maoiniú	-	-
Méadú/(Laghdú) in airgead tirim	**736,129**	**(840,841)**
Réiteach Glansreabhadh airgid le Gluaiseacht Glanchistí		
Méadú/(Laghdú) in airgead tirim sa bhliain	736,129	(840,841)
Athruithe ar ghlanchistí de thoradh sreabhadh airgid		
Glanchistí ag tús na bliana	4,707,711	5,548,552
Glanchistí ag deireadh na bliana	**5,443,840**	**4,707,711**

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochat agus na nótaí 1 go 15 ina chuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo.

William Prasifka
Financial Services Ombudsman
2nd July, 2013

Nótaí

(Ar cuid de na ráitis airgeadais iad)

1. Bunú na Comhairle agus an Bhiúró

Is aonán corparáideach é an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais, a bunaíodh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, agus tá sé comhdhéanta d'Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais, an Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus an fhoireann. Is comhlacht reachtúil é at mhaoinítear le tobhaigh ó na soláthróirí 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.

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

- an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman a cheapadh;
- treoirlínte a leagadh síos faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman;
- cinneadh a dhéanamh faoi na tobhaigh agus na táillí atá iníoctha ar na seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman;
- an meastachán ioncaim agus caiteachais bliantúil a fhaomhadh mar a bhíonn sé ullmhaithe ag an Ombudsman;
- cumas agus éifeachtúlacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú agus comhairle a chur ar an Aire Airgeadais ar aon ábhar atá bainteach le feidhmiú an Bhiúró;
- Comhairle a chur ar an Ombudsman ar ábhar ar bith a n-iarrann an tOmbudsman comhairle ina leith.

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 féach nóta 14.

2. Ioncam Infhaighte

Tobhach Ioncaim

Déanann Alt 57 BD d'Acht an Bhainc Ceannais, 1942 a cuireadh isteach le hAcht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 soláthar le haghaidh tobhach ioncaim a bheith á íoc ag soláthróirí seirbhísí airgeadais leis an mBiúró ar théarmaí a chinnfidh Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Socraíodh an ráta iarbhír don bhliain dár críoch 31 Nollaig 2012 i Rialacháin Acht an Bhanc Ceannais 1942 (Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais), 2011.

In 2011, ar mhaithe leis an barrachas a iompraíonn an Biúró a laghdú, laghdaíodh an muirear dlite ó Sholáthróirí Seirbhísí Airgeadais de 30% ar an méid a gearradh in 2010, faoi réir ar íosmhéideanna mar atá forordaithe in I.R. Uimh. 576 de 2010. Níorbh fhéidir an laghdú seo a chothabháil do thobhaigh amach anseo agus ardaíodh an tobhach ioncaim in 2012 dá bharr seo.

Ús Bainc

Is ionann Ús Bainc agus an méid a bhí faighte agus carntha ag an mBiúró ar chuntais taisce. Ní áirítear ús a thuiltear ar chuntais bainc pinsin mar ioncam don Bhiúró (féach nóta 8).

Is é seo a leanas an t-ioncam don tréimhse:	**2012**	**2011**
	€	**€**
Tobhach	5,355,818	3,807,868
Ioncam Eile	2,492	-
Ús Bainc	56,666	72,401
Iomlán	**5,414,976**	**3,880,269**

3. Capital Account

		2012		**2011**
		€		**€**
Iarmhéid Oscailte		426,168		458,875
Cistí leithdháilte chun sócmhainní seasta a fháil	44,090		51,073	
Amúchadh de réir dímheasa	(76,341)		(83,780)	
Aistriú ó/(chuig) cuntas Ioncaim agus Caiteachais		(32,251)		(32,707)
Iarmhéid ar an 31 Nollaig		**393,917**		**426,168**

4. Costais Riaracháin

	2012	2011
	€	€
Tuarastail agus Costais Foirne*	2,000,147	2,068,287
Táillí Dlí	1,440,709	1,386,255
Láimhseálaithe Cáis Seachtracha	924,018	794,088
Costais Pinsin na Foirne	426,485	426,947
Cíos agus Rátaí	170,600	183,951
Gníomhaíochtaí Faisnéise	85,003	63,598
Luach Saothair na Comhairle	84,600	95,100
Dímheas	76,341	83,780
Costais Eile Riaracháin**	69,949	65,628
Costais Stáiseanóireachta	64,867	59,014
Ballraíochtaí, Suibscríbhinní agus Cumarsáidí	49,975	56,276
Conraitheoirí	38,629	39,177
Earcú	35,519	-
Cothabháil	31,724	23,274
Árachas	31,589	33,096
Oiliúint Foirne	26,344	38,590
Drochfhiacha	23,251	5,098
Glanadh	21,891	22,767
Costais Eile Bhaineann le Foireann	17,861	14,983
Iniúchadh Seachtrach	14,476	12,925
Comhdháil agus Taisteal	11,700	16,486
Iniúchadh Inmheánach	10,427	10,237
Comhairle Dlí agus Comhairleoireacht	6,673	-
Speansais na Comhairle	5,108	6,293
Iomlán	**5,667,886**	**5,505,850**

Costais Riaracháin

	2012	2011
	€	€
Muirear Seirbhíse	41,358	42,076
Táillí Stórais	18,877	14,371
Ceannacháin TF	7,416	6,796
Cúiréir	1,208	1,267
Banc	804	1,051
Ilghnéitheach	286	67
	69,949	**65,628**

Líon Foirne

The Bhí 34 duine fostaithe (go buan) ag 31 Nollaig 2012 (34 in 2011).

Tuarastail agus Costais Foirne

An tOmbudsman	**2012**	**2011**
	€	**€**
Tuarastal	176,800	176,800
Ranníocaíochtaí Pinsin	44,200	44,200
	221,000	**221,000**

Leas-Ombudsman Amach (18 Nollaig 2012)	**2012**	**2011**
	€	**€**
Tuarastal	113,107	119,795
Ranníocaíochtaí Pinsin	-	29,814
	113,107	**149,609**

Íocaíochtaí Breise

Is iad na híocaíochtaí thuas an luach saothair iomlán a fuair an tOmbudsman agus an leas-Ombudsman. Ní bhfuair siad aon íocaíocht eile.

Asbhaintí a bhain le Pinsean

€97,512 (2011: €115,986) an dleacht pinsin a baineadh de bhaill foirne agus íocadh é leis an Roinn Airgeadais.

5. Tangible Fixed Assets

	Ríomhaire Trealam	**Feisteas Oifige, Troscán & Trealamh**	**Athchóiriú Foirgnimh**	**Iomlán**
Costas	**€**	**€**	**€**	**€**
Ar an 1 Eanáir 2012	**302,733**	**226,399**	**512,593**	**1,041,725**
Breiseanna le linn na tréimhse	39,296	4,794	-	44,090
Ar an 31 Nollaig 2012	**342,029**	**231,193**	**512,593**	**1,085,815**
Dímheas Carntha				
Ar an 1 Eanáir 2012	**268,375**	**198,922**	**148,260**	**615,557**
Muirear don tréimhse	36,535	14,176	25,630	76,341
Ar an 31 Nollaig 2012	**304,910**	**213,098**	**173,890**	**691,898**
Glanluach Leabhair				
Ar an 31 Nollaig 2012	**37,119**	**18,095**	**338,703**	**393,917**
Ar an 31 Nollaig 2011	**34,358**	**27,477**	**364,333**	**426,168**

6. Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhraithe

	2012	2011
	€	€
Féichiúnaithe	13,655	4,420
Réamhíocaíochtaí	62,774	63,309
	76,429	**67,729**

7. Creidiúnaithe (méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)

	2012	2011
	€	€
Creidiúnaithe agus fabhruithe trádála	105,552	223,599
Ranníocaíochtaí Pinsin	3,393,513	2,948,743
	3,499,065	**3,172,342**

8. Soláthar do Sheirbhísí Dlí

	2012	2011
	€	€
Soláthar Oscailte	677,980	495,083
Soláthar breise le linn tréimhse	1,275,486	640,500
Íoctha le linn tréimhse	(636,721)	(457,603)
Soláthar Dúnta	**1,316,745**	**677,980**

9. Aoisliúntas

De réir Alt 57 BN d'Acht an Bhainc Ceannais 1942, arna chur isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Airgeadais na hÉireann 2004, tá scéim pinsin curtha faoi bhráid an Aire Airgeadais ag an Chomhairle lena fhaomhadh agus tá an dréachtscéim á leasú i bhfianaise tuairimí na Roinne. Scéim shainshochair pinsin ranníocaíoch is ea í atá bunaithe ar Mhodhscéim Earnáil Phoiblí na Roinne Airgeadais. Ar feitheamh ar dheimhniú reachtúil na socruithe airgeadais do phinsin, cuirtear an fhaisnéis seo a cheanglaítear le FRS 17 ar fáil mar nóta amháin. Tá an scéim á feidhmiú ar bhonn riaracháin le toiliú an Aire.

Mhol an tOmbudsman don Roinn Airgeadais go nglacfaidh an Stát chuige dliteanas na sochar a íocadh faoin Scéim a íoc in éiric ar íocaíocht chéatadán bhliantúil de thuarastail bhaill na scéime. D'iarr an Roinn Airgeadais comhairle ansin ar Oifig an Ard-Aighne faoi tsaincheist seo, agus tá sé sásta go mbeidh gá le leasú reachtach eile sula gcuirfear an t-ábhar chun cinn. I bhfianaise an cheanglais seo tá beartaithe ag an Roinn leasú reachtach a dhéanamh ar Bhille an Bhanc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2011.

Beidh na ranníocaíochtaí a íocfar don Státchiste ag leibhéal nach gcruthóidh nochtadh dliteanas don Státchiste a bheadh níos mó ná na hioncaim a fhabhrófar thar na mblianta don Státchiste. Forchoimeádann an tAire an ceart chun an ráta ranníocaíochta a choigeartú sa todhchaí de réir coigeartuithe achtúireacha ar chostais. Chuir an Roinn Airgeadais in iúl chomh maith go bhfuil an cur chuige foriomlán seo i leith maoiniú an scéim aoisliúntais comhsheasmhach leis an bprionsabal nach bhfuil údar ann do na forchostais a ghabhann le scéim mhaoinithe a bhunú nuair a bhíonn an líon foirne measartha beag.

Chomh maith leis sin, d'fhéadfadh baill foirne a aistríodh ó oifigí an Ombudsman um Fhorais Árachais agus Creidmheasa, mar a bhí, ar dháta an bhunaithe leanúint ar aghaidh leis an scéim shainithe ranníocach a bhí acu cheana. Riarann soláthróirí pinsin príobháideacha na scéimeanna seo, a chuimsíonn sochar clúdach saoil. Nuair a íoctar na ranníocaíochtaí fostaí agus fostóra ní bhíonn aon dliteanas eile ar an mBiúró. Mar mhalairt, d'fhéadfadh baill foirne aistrithe an rogha a dhéanamh a bheith ina mbaill de scéim an Bhiúró ó dháta an aistrithe. Sna cásanna seo, gheobhadh an Biúró méideanna nuair a ghéillfí teidlíochtaí fostaí faoi scéimeanna ranníocaíochtaí sainithe. Úsáidfear an tsuim seo chun blianta breise a cheannach faoi scéim an Bhiúró de réir fhorálacha Modhscéim Earnáil Phoiblí na Roinne Airgeadais.

Coinníonn an Biúró na ranníocaíochtaí agus méideanna atá faighte aige ó fhostaithe i leith na dteildlíochtaí a ghéill fostaithe aistrithe ar fheitheamh ar chinneadh ón Aire Airgeadais faoin dóigh a riarfar an scéim.

Is ionann an Dliteanas Pinsin ag 31 Nollaig 2012 agus €4,900,000 (€4,600,000:2011). 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 Nollaig 2011. Faoi na socruithe maoiniú pinsin atá molta chúiteofaí an dliteanas seo go hiomlán de réir mar, agus nuair a bheidh, na dliteanas seo in-aisíoctha.

Ba iad na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	31-Noll.-12	31-Noll.-11
Ráta lascaine	5.5%	5.5%
Ráta méadaithe tuarastal	4.0%	4.0%
Ráta méadaithe pinsin	4.0%	4.0%
Boilsciú	2.0%	2.0%

Cuntas Pinsin Creidiúnaithe

Ar feitheamh ar reachtaíocht a thabhairt isteach mar atá imlínithe thuas, coinníodh méideanna siar le híoc leis an Roinn Airgeadais agus déantar anailís orthu mar a leanas.

	2012	2011
	€	€
Iarmhéid Oscailte	2,948,740	2,511,422
Ranníocaíochtaí Fostaithe	122,615	120,250
Ranníocaíochtaí Fostóra	406,713	390,771
Ús Bainc (Cuntas Pinsin)	53,919	53,657
lúide: pinsin íoctha	(138,477)	(127,360)
	3,393,513	**2,948,740**

10. Ceangaltais Airgeadais

Níl aon cheangaltas airgeadais ann le haghaidh caiteachas caipitiúil ag 31 Nollaig 2012.

11. Dliteanais Theagmhasacha/ Caingin Dlí

Déantar achomharc ar roinnt de chinntí an Ombudsman san Ard-Chúirt nó, ó am go ham, déantar Athbhreithniú Breithiúnach orthu. Cosnaíonn an Oifig gach achomharc dá leithéid agus déileáiltear leo le Breithiúnas Ard-Chúirte, le socrú idir na páirtithe nó leis an achomharc a tharraingt siar. Bíonn líon éagsúil de na hachomhairc seo ann ach in 2012 bhí 35-41 achomharc ar bun de ghnáth, agus 41 achomharc ar bun ag deireadh na bliana. Seachas achomhairc mar sin, tá imeachtaí amháin eile ar siúl in aghaidh na hOifige agus roinnt eile inar roghnaigh an Gearánaí dúshlán a thabhairt do Chinneadh agus nósanna imeachta na hOifige trí imeachtaí iomlánacha. Rinneadh foráil €1,316,745 ina iomláine ag deireadh na bliana d'eisíoc measta na ngníomhaíochtaí dlí thuas.

12. Comhaltaí na Comhairle – nochtú sainleasanna

Ghlac an Chomhairle gnáthaimh 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 idirbheart ann le linn la bliana i leith imeachtaí na Comhairle a raibh aon leas tairbhiúil ag comhaltaí na Comhairle iontu.

13. Léasanna Oibriúcháin

Cóiríocht

Bíonn an Biúró ag oibriú ó áitreabh amháin - an 3ú hUrlár i Lincoln House, Plás Lincoln , Baile Átha Cliath 2, a bhfuil léas 20 bliain acu air (tosaithe 2006).

Cosnaíonn an léas, gan muirear seirbhíse san áireamh, €165,100 (2011:€177,965)

14. Luach Saothair na Comhairle

		2012	2011
		€	€
Dermott Jewell	An Cathaoirleach	21,600	21,600
Anthony Kerr	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Caitríona Ní Charra	Charra Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Frank Wynn	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Michael Connolly	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Paddy Leydon	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Paddy Lyons	(d'éirigh as, Deireadh Fómhair 2011)	-	10,500
		84,600	**95,100**

Miondealaítear Speansais Taistil agus cruinnithe a íocadh leis an gCathaoirleach agus le Comhaltaí na Comhairle mar seo a leanas;

	2012	2011
	€	€
Staidéir ar	3,824	5,237
Chásanna	1,284	1,056
	5,108	**6,293**

15. Faomhadh na Ráitis Airgeadais

D'fhaomhaigh An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais na Ráitis Airgeadais ar an 2 Iúil 2013.

06 Staidéir ar Chásanna

Staidéir ar Chásanna

Staidéar ar Chás 1

Míriarachán ag bróicéir – níor fhreagair ar bhealach tráthúil

Bhain an gearán le gníomh bhróicéir Gearánaí i ndáil le héileamh a cuireadh isteach chuig frithghealLaithe polasaí árachais foirgneamh. Ba é an gearán nár thug an Soláthraí, go tráthúil, sonraí scríofa de shéanadh an fhrithghealLaí ar a n-éileamh mar a iarradh.

Cuireadh éileamh isteach i ndáil le damáiste a rinneadh le háitreabh gnó an Ghearánaí mar thoradh ar dhamáiste seaca. Thug an Gearánaí sonraí an éilimh agus doiciméadúchán tacaíochta don bhróicéir go tráthúil agus rinneadh argóint gur theip ar an mbróicéir freagra a thabhairt go tráthúil. Ba é an t-aon chumarsáid maidir leis an éileamh glaoch gutháin ina dúradh nach raibh an frithghealLaí chun an t-éileamh a chlúdach. Lorg an Gearánaí freagra i scríbhinn ón mbróicéir maidir le séanadh an éilimh agus lorg sé sonraí an chlúdaithe chomh maith. Déantar argóint gur theip ar an Soláthraí freagra a thabhairt ar na hiarratais seo.

Ba é an cheist a bhí le breith ar dhéileáil an Soláthraí, i.e. bróicéir a Ghearánaí leis am éileamh a cuireadh chuige agus go háirithe ar chuir an bróicéir freagra na cuideachta ar an éileamh in iúl i gceart.

Bhí roinnt páirtithe bainteach i bpróiseáil an éilimh seo agus ba iad sin an té a bhí faoi árachas, an bróicéir, an chuideachta árachais, an measúnóir caillteanais agus an coigeartóir caillteanais a cheap an chuideachta árachais.

Chuir an Gearánaí a t-éileamh go díreach chuig an mbróicéir ar dtús. Cuireadh an t-éileamh ar aghaidh chuig an gcuideachta árachais agus cheap an bróicéir measúnóir caillteanais le déileáil leis an éileamh ar a shon. Cheap an chuideachta árachais coigeartóir caillteanais agus don chuid is mó ba idir an coigeartóir caillteanais agus an measúnóir caillteanais a bhí an chumarsáid i dtaobh an éilimh. Chuir an coigeartóir caillteanais diúltú an éilimh in iúl ar deireadh don mheasúnóir caillteanais. Chríochnaigh an coigeartóir caillteanais a chomhfhreagras leis an measúnóir caillteanais leis na focail "tá a fhios againn go gcuirfidh tú in iúl don té atá faoi árachas é dá réir". Chuir an measúnóir caillteanais cúrsaí in iúl don bhróicéir, ach ba chumarsáid ó bhéal a fuair an Gearánaí amháin, rud a bhí ina chúis leis an ngearán. Deir an bróicéir gurb é an nós imeachta go n-eiseodh an measúnóir caillteanais ceaptha fógra i scríbhinn chuig an nGearánaí ach níos tharla seo sa chás seo agus nuair a rinneadh an gearán, d'admhaigh an bróicéir go raibh sé ar an eolas ar riachtanas an Ghearánaí ar chumarsáid scríofa ón gcuideachta árachais agus sonraí polasaí, ach ní dhearnadh é seo.

Agus aird ar chúinsí uile an cháis, go háirithe an teip i gcúram do chustaiméirí, d'aimsigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais go raibh dámhachtain shuntasach um chúram do chustaiméirí tuillte agus d'fhonn ceartas a dhéanamh idir na páirtithe, stiúraigh sé go n-íocfadh an Soláthraí €1,000 leis an nGearánaí mar shocrú iomlán agus deiridh ar an ndíospóid.

Staidéar ar Chás 2

Gearán um árachas tráchtála maidir le míriarachán agus moill i láimhseáil an éilimh

Bhain an gearán le héileamh i ndáil le damáiste mailíseach le teach tábhairne. Ba é an gearán gur chuir an Chuideachta moill mhíréasúnach ar shocrú an éilimh.

Thug an Gearánaí le fios ar an gcéad dul síos gur dhiúltaigh an Chuideachta an t-éileamh agus ansin go ndúirt siad le coigeartóir caillteanais an comhad a athoscailt agus an t-éileamh a chríochnú ar an ngnáthbhealach. Mheas an Gearánaí agus a mheasúnóirí caillteanais gur chomhoibrigh siad go hiomlán leis an gcoigeartóir caillteanais i ngach iarratas – thóg sé níos faide roinnt a chur ar fáil ná a chéile – ach chomh fada is

bhain sé leo, sheas an t-éileamh mar a cuireadh i láthair é. D'iarr coigeartóir árachais an Ghearánaí go gcuirfí ús leis os cionn an mhéid a éilíodh cheana agus go n-íocfaí táille bheag don choigeartóir caillteanais chun an mhoill ar fad a chur san áireamh.

Ba é cás na Cuideachta go raibh sé soiléir gur thar an mhoill ar fad i láimhseáil an éilimh mar gheall ar an nGearánaí agus teip a choigeartóra caillteanais comhoibriú le hiniúchadh na Cuideachta ar an gcaillteanas agus an doiciméadúchán cuí a chur ar fáil chun bailíochtú ar an gcaillteanas mór a tharla a chumasú. Ba é an deir an Chuideachta gurbh iad dualgais an Ghearánaí chuige seo coinníollacha roimh aon dliteanas ar an gCuideachta le híocaíocht a dhéanamh ar éileamh agus gur sárú ar choinníollacha ginearálta pholasaí an Ghearánaí a bhí i dteipeadh cloí le riachtanais pholasaí.

Tharla an comhfhreagras idir an dá pháirtí thar tréimhse fada agus an doiciméadúchán deiridh á fháil 26 mhí tar éis an chéad teagmhála. Nuair a eisíodh Cinneadh an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, Bhí an Chuideachta fós ag fanacht le ráiteas sínithe ón duine faoi árachas roimh an cheist a phróiseáil a thuilleadh.

Deir an tOmbudsman go bhfuil árachóirí i dteideal iniúchadh a dhéanamh ar gach éileamh a chuirtear i láthair agus doiciméadúchán tacaíochta a iarradh ó a iarradh go gcuirfí ráiteas ar fáil lena chinntiú go bhfuil an fhianaise go léir a theastaíonn aige d'fhonn measúnú a dhéanamh ar éileamh faoi pholasaí árachais. Bhí sé soiléir gur tharla moill ar gach taobh sa chás seo. Cé go raibh an díospóid fadtéarmach ag dul ar aghaidh idir an Chuideachta agus ionadaí an Ghearánaí, níor cuireadh críoch le hiarratas an Ghearánaí ar íocaíocht. Ach, ba léir ó na hiarratais ar fad a rinne an Chuideachta, agus na coinníollacha ar leith a bhain leis an bpolasaí, níor chomhoibrigh an Gearánaí agus a ionadaithe go hiomlán, ná go cuí ná níor chuir siad an cúnamh cuí ar fáil, chun deireadh a chur le hiniúchadh an éilimh.

Bhí an tOmbudsman sásta go raibh iarrachtaí na Cuideachta chun an t-éileamh a shocrú féaráilte agus réasúnach agus de réir théarmaí agus coinníollacha an pholasaí. Níor seasadh leis an ngearán.

Staidéar ar Chás 3

Árachas feirme – Neamhnochtadh a bhaineann le héileamh ar dhamáiste tine

Rinneadh dhá ghearán bhainteacha leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais tar éis éileamh ar dhamáiste tine faoi pholasaí árachais a chlúdaigh feirm. Gearán amháin ba ea gur shéan na frithgheallaithe go mícheart an t-éileamh ar neamhnochtadh na fíricí ábhartha. Deirtear gurb iad na fíricí nár nochtadh éilimh roimhe sin le hárachóir eile. Tógadh amach an t-árachas trí idirghabhálaí neamhspleách. Deir an Gearánaí gur chríochnaigh an t-idirghabhálaí foirm thogra ar a shon, ach nár chuir sé aon cheisteanna air maidir le héilimh agus cionta roimhe sin agus nár chuir sé ar an eolas é go bhféadfaí clúdach a dhiúltú i gcás nach nochtaítear na sonraí sin.

Bróicéir a bhí sa dara soláthraí sa chás seo agus ba é an dara saincheist le hiniúchadh agus le breith ar shocraigh an soláthraí an clúdach i gceart don Ghearánaí. Mar gur thóg idirghabhálaí an polasaí, ní raibh na frithgheallaithe freagrach as aon ghníomh nó easnamh an idirghabhálaí.

Agus an t-éileamh seo á iniúchadh, d'aimsigh na frithgheallaithe go raibh dhá chaillteanas ag an nGearánaí ar a pholasaí árachais roimhe sin. Níor nochtadh an fhaisnéis seo ar an bhfoirm thogra agus dá réir sin cuireadh an polasaí ar ceal le feidhm ón dáta tionscanta, de bharr neamhnochtadh na bhfíricí ábhartha.

Bhí an tOmbudsman sásta go bhfuil freagracht ar an mbróicéir an duine faoi árachas a chur ar an eolas faoin ngá le nochtadh iomlán a dhéanamh agus an togra á chomhlánú.

Sa chás seo, cé go ndúirt an bróicéir go ndearna sé sin, deir an Gearánaí nár cuireadh ar an eolas é i dtaobh na nithe seo. Thug an tOmbudsman faoi deara go raibh os cionn 20 bliain de nochtadh ag an nGearánaí le hoibreacha polasaithe árachais agus sna cúinsí ar leith agus dá bhrí sin, ní fhéadfadh an tOmbudsman glacadh leis nach mbeadh sé ar an eolas faoin riachtanas le nochtadh iomlán a dhéanamh ar na fíricí ábhartha. Bíonn nochtadh riachtanach uaireanta fiú mura n-iarrtar faoi na cúinsí ábhartha. Léirigh an cás an tábhacht a bhaineann le duine léamh a dhéanamh ar dhoiciméad thogra roimh é a shíniú. Bhí sé de fhreagracht ar an duine/na daoine a bhfuil árachas á lorg acu na ceisteanna agus an fhaisnéis ar an iarratas a léamh, lena chinntiú go raibh sé ceart roimh é a shíniú. Ba é an argóint nár thuig an Gearánaí go hiomlán go raibh gá éilimh a rinneadh in aghaidh árachóir eile a nochtadh nó go mbeadh iarmhairt sna cúinsí sin. In ainneoin go gcuirfeadh an fhoirm iarratais agus an doiciméadúchán polasaí duine ar an eolas maidir leis seo, ní dealraitheach go raibh aon fhiosrúchán mór ón nGearánaí faoi na riachtanais seo. B'fhéidir gur easpa tuisceana a bhí ann nó go ndearna sé dearmad, ach ba é an staid go raibh na héilimh roimhe sin ábhartha agus gur cheart iad a nochtadh. Ar an drochuair, nuair a tharlaíonn neamhnochtadh, ar cibé cúis, tig le feidhm dlí ghéar a bheith aige.

Ar an bhfianaise a chuir na páirtithe isteach, chinn an tOmbudsman go raibh na frithgheallaithe i dteideal séanadh a dhéanamh ar an éileamh a rinneadh faoin bpolasaí, ar bhonn an neamhnochta. Chinn sé nár nochtadh na fíricí ábhartha ar fad ag an gcéim iarratais agus nár thacaigh an fhianaise le cinneadh in aghaidh an bhróicéara de bharr stair agus cúinsí ar leith. Níor seasadh le ceachtar gearán.

Staidéar ar Chás 4

Morgáistí agus ceannaigh le ligean ús amháin

Bhain an díospóid seo le háiseanna morgáiste, dá dtagraítear amhail áiseanna morgáiste d'infheisteoir cónaitheach (ceannaigh le ligean) maidir le dhá árasán. Léirigh an fhianaise go ndearnadh athmhorgáistiú ar na maoin tríd an Soláthraí ag ráta rianúcháin.

Ba é an gearán, in ainneoin gur chuir na Gearánaithe isteach ar dhá mhorgáiste ar leith, chuir an Banc, agus na háiseanna á tairiscint go haontaobhach, an dá cheann le chéile i morgáiste amháin agus ansin chuir siad treoir ar na Gearánaithe níos déanaí teacht den ús amháin nó aistriú chuig ráta úis amháin athraitheach, ach ní raibh na Gearánaithe in acmhainn ceachtar díobh a dhéanamh. Rinneadh argóint eile gur cuireadh srian ar roghanna an Ghearánaí chun a bhfiacha a bhainistiú tríd an dá iasacht a nascadh agus nár fhreagair an Banc iarratais chun réitigh mhalartacha a fháil.

D'iarr na Gearánaithe scaradh áiseanna do na maoin de réir a n-iarratas bunaidh, an cumas le ceachtar maoin a dhíol nó a chur de láimh go neamhspleách agus síneadh réasúnach ar an tréimhse ús amháin le ceadú dóibh a gciste a bhainistiú.

Deir an Banc gur cuireadh isteach na hiarratais a fuair sé ar mhorgáistí ar leith trí bhróicéir. Rinne sé argóint gur próisis a bhí iontu seo agus gur chinn a bhfrithgheallaithe iasacht amháin a eisiúint don mhéid nó níos mó agus an dá iarratas a nascadh. Rinne sé argóint go gcaithfí an bróicéir a chur ar an eolas maidir leis an gcinneadh agus eisíodh faomhadh ar an mbunús sin ar glacadh leis agus a shínigh na Gearánaithe.

Maidir le tagairt na nGearánaithe le grúpáil na morgáistí, luaigh an Soláthraí go ndearna comhairleoirí morgáiste neamhspleách agus idirghabhálaí morgáiste rialaithe ionadaíocht thar ceann na nGearánaithe ag an gcéim iarratais. Deir an Soláthraí gurbh é cinneadh na nGearánaithe dlíodóir a cheapadh. Deir an tOmbudsman nach bhféadfaí neamhaird a dhéanamh ar an bhfíric gur cuireadh an t-iarratas i láthair trí bhróicéir neamhspleách. Anuas air sin, bhí fiúntas le hargóint an Bhainc gur idir na Gearánaithe agus a gcomhairleoirí a bhí an chomhairle dlí.

Sa chás seo, ní raibh aon fhianaise gur ghníomhaigh an Banc go mícheart. Leagadh amach go soiléir sa doiciméadúchán a eisíodh tar éis na hiarratais a fháil an bunús ar a raibh an Banc sásta iasacht a chur ar fáil. Bhí an doiciméadúchán soiléir maidir leis an ráta, na háiseanna agus an slándáil bhainteach. Ba leis ba Gearánaithe, tar éis comhairle a fháil ó na páirtithe cuí, glacadh leis na téarmaí nó iad a dhiúltú. Tríd an glacadh a shíniú, d'aontaigh siad a bheith faoi cheangal ag na téarmaí a cuireadh chun cinn.

Ag iompú ar cheist an ús amháin, deir an tOmbudsman gur cheadaigh an conradh a shínigh na páirtithe don Bhanc athbhreithniú a dhéanamh ar an morgáiste agus "aisíocaíocht a éileamh ar an bpríomhshuim agus an ús... chun go scaoilfí an phríomhshuim agus an t-ús laistigh de théarma reatha na hiasachta". Ag tabhairt faoi deara aighneachtaí na nGearánaithe maidir le foclaíocht an doiciméadúcháin, chinn sé nach raibh aon fhianaise ar thiomanta ón mBanc go bhféadfaí an morgáiste a sheirbhísiú trí íocaíochtaí ús amháin ar fead tréimhse na n-áiseanna morgáiste.

Thagair an litir fhaofa don chineál iasachta agus don ús amháin ach bhí coinníollacha conartha ar leith ceangailte. Bhí an Banc i dteideal athbhreithniú a dhéanamh ar an socrú ús amháin agus leagadh amach é seo ar bhealach achomair san aontú. Chuir an doiciméadúchán sínithe an Gearánaithe ar fógra go mbeadh an Banc i dteideal athbhreithniú a dhéanamh ar bhonn ús amháin.

Tharla an rogha seo sa chás seo. Thug sé faoi deara chomh maith go raibh an bunús ar ar ofráil an Banc cead a thabhair do na Gearánaithe fanacht ar íocaíochtaí ús amháin trí athrú chuig ráta úis athraitheach.

Trí chéile, agus iomláine na n-aighneachtaí agus an gearán a cuireadh chun cinn á gcur san áireamh, chinn an tOmbudsman nach raibh bunús leis an ngearán. Thug an Banc fírinniú réasúnach ar a ngníomhaíochtaí trí thagairt do, inter alia, na coinníollacha morgáiste.

Staidéar ar Chás 5

Infheistíochtaí – Aimsiú Fíricí Neamhiomlán

Bhain an gearán seo le hinfheistíocht €50,000 a ceannaíodh in 2006 agus an ciste roinnte idir ciste réadmhaoine Éireannach (60%) agus ciste bainistithe (40%). Aistríodh an infheistíocht sa chiste bainistithe go hairgead tirim ina dhiaidh sin i Samhain 2011 agus aistríodh an ciste réadmhaoine go hairgead tirim i mBealtaine 2012 tar éis tréimhse iarchuir 6 mhí. D'fhulaing an Gearánaí caillteanas 50% ar a infheistíocht.

Bhain an díospóid le cineál na hinfheistíochta, an t-aimsiú fíricí, cúinsí an Ghearánaí agus a chomhairle a fuarthas ón Soláthraí, lena n-áirítear an chomhairle tar éis don Ghearánaí ráiteas luachála a fháil inar léiríodh titim shuntasach i luach na hinfheistíochta. Fuair an Gearánaí sa chás seo, nuair a d'imigh sé ar scor, cnapshuim €66,000. Socraíodh cruinniú le comhairleoir airgeadais ag ar dúradh gur mhínigh sé a chúinsí pearsanta. Deir sé nár cuimhin leis páirt a ghlacadh san Aimsiú Fíricí agus go raibh an tAimsiú Fíricí seo míchruinn, go raibh earráidí ann agus nárbh dhoiciméad inchreidte a bhí ann. Deir sé nach bhféadfaí é seo a dhéanamh agus é ann toisc an oiread botúin a bheith ann.

Deir n Soláthraí go raibh an táirge oiriúnach agus gur díoladh leis é tar éis taifeadadh iomlán agus cruinn ar chúinsí agus riachtanais airgeadais an Ghearánaí. Leag sé amach an "t-aimsiú fíricí", lena n-áirítear moltaí, seicliosta, rabhaidh agus sainmhíniú ar an meánriosca mar atá ina mheon le measúnú riosca. Deir sé gur míníodh an riosca go soiléir agus gur dheimhnigh an doiciméadúchán cineál neamhráthaithe an dá rogha. Thagair sé do shainmhíniú an mheánriosca i gcomhthéacs an dá chineál ciste lena mbaineann agus an ráiteas riosca. D'éiligh an Soláthraí go raibh na cistí oiriúnach agus nach ndearnadh míléiriú ar an gcéanna ag an am. Luaigh sé gurbh ionann an infheistíocht agus cuspóir an Ghearánaí, téarma roghnaithe agus meon le riosca ag an am. Rinne sé argóint go ndearnadh catagóiriú ar na cistí mar mheánriosca agus nár bhain ráthaíocht chaipitiúil.

Deir an tOmbudsman go raibh roinnt imní air faoi chatagóiriú mheánriosca an chiste réadmhaoine, ach don chuid is mó ba léir ón doiciméadúchán iú i dtáirge a bhí faoi réir athruithe luacha agus nach raibh ráthaíochtaí ag

baint leis. Leagadh amach sa doiciméadúchán an chaoi ar oibrigh na táirgí, lena n-áirítear an fhéidearthacht do thréimhse iarchurtha a bhain leo agus aistrithe chuig cistí eile a bheith ar fáil.

Cé go raibh imní air maidir le mírialtachtaí san aimsiú fíricí, agus go ndeir sé nach raibh cóipeanna den chéanna, a cuireadh isteach le linn iniúchta sínithe, níor mheas sé ina dhiaidh sin féin gur leor leibhéal na mírialtachtaí agus botún bunúsacha a léiriú sa phróiseas díolacháin.

B'éigean aitheantas a thabhairt d'eisiúint doiciméadúchán, foirmeacha iarratais sínithe agus soláthar tréimhse shuaimhnithe. Ach, ba imní a bhí sna mírialtachtaí agus chuir siad le haighneacht an Ghearánaí maidir le cáipéis an aimsithe fíricí gan a bheith inchreidte.

Bhí imní ar an Ombudsman chomh maith maidir le meon riosca de réir an aimsithe riosca, sainmhíniú meánriosca agus rangú an chiste réadmhaoine. Bhí fadhbanna le braith an tSoláthraí ar fhoclaíocht an aimsithe fíricí i gcomhthéacs an chiste réadmhaoine. Níor ghlac an tOmbudsman lena iarracht chun éagsúlacht tíreolaíoch a nascadh laistigh de chineál sócmhainne, i.e. réadmhaoin Éireannach le sainmhíniú meánriosca mar a leagadh amach san aimsiú fíricí. Níor ghlac sé lena iarracht brath ar an bhfrása *"is dóchúil go mbeidh siad éagsúlaithe"* (i gcomparáid le *"beidh siad"* nó *"caithfear iad a bheith"*) i ndáil leis an sainmhíniú.

Is cur síos ar an gcineál ciste atá bainteach nuair a chuirtear i gcomparáid le leibhéil riosca agus cistí eile é atá i sainmhíniú aimsithe riosca. Dá bhrí sin, bhí sé réasúnach ciall a bhaint as cistí meánriosca amhail a bheith scaipthe thar roinnt ranganna sócmhainne. Sa chás seo, léirigh an fhianaise gur cuireadh 60% d'infheistíocht an Ghearánaí i gciste ina raibh cineál amháin sócmhainne, in ainneoin an tsainmhínithe meánriosca. D'ardaigh sé seo saincheist maidir le téarmaíocht i gcur síos a dhéanamh ar an gciste, de bhrí nach raibh sna cistí meánriosca ach dhá chiste ag an am.

Agus na sonraí cuí ar fad curtha san áireamh sa chás seo, chinn an tOmbudsman nach raibh dóthain foras ann chun méid an choigeartaithe a d'iarr an Gearánaí, agus dá bhrí sin ní raibh bunús le formhór an ghearáin.

Agus an doiciméadúchán ar fad san aireamh agus nach raibh 40% den infheistíocht sa chiste réadmhaoine, chinn an tOmbudsman go raibh bunús le cuid den ghearán agus go raibh cúiteamh tuilte.

Thug an fhianaise le fios gur fhan an infheistíocht i bhfeidhm. Ba leis an Gearánaí dá bhrí sin a roghanna a mheas agus chuige sin, b'fhéidir go dteastódh uaidh comhairle neamhspleách a thógáil. Ar an mbonn sin, áfach, bhí bunús le cuid den ghearán, threoraigh an tOmbudsman an Soláthraí €5,000 i gcúiteamh a íoc leis an nGearánaí le seic.

Staidéar ar Chás 6

Gearradh tobhaigh ar tháillí sula ndearnadh infheistíocht

Sa chás seo, chuir oifigeach bainc deis infheistíochta os comhair an Ghearánaí agus tugadh Meamram Faisnéise agus cóip de théarmaí gnó an Bhainc dó.

Is í am tsaincheist le réiteach sa ghearán seo ar cheart an táille bainistíochta a ghearradh go bliantúil ó dháta an infheistithe nó an bhféadfaí é a ghearradh don bhliain ar fad ina ndearnadh an infheistíocht.

Agus cinneadh á dhéanamh sa ghearán seo, chreid an tOmbudsman gur cheart na prionsabail a rialaíonn tógáil agus léirmhíniú comhaontuithe a chur i bhfeidhm. An rud a bhí soiléir ón bhfianaise a cuireadh i láthair sa chás seo go raibh an táille bainistíochta le ríomh i.e. ní raibh sé ag brath ar tháillí ná costais a tabhaíodh i mbainistiú feithicil infheistíochta.

Bunaíodh an táille bainistíochta ar luach cibé acu is airde, méid an infheistíochta a rinneadh nó meán an luach glansócmhainne oscailte agus dúnta trí thagairt don bhliain lena raibh an táille bainistíochta le ríomh. Chreid an tOmbudsman go dtuigfeadh sé táillí a bhailiú i riaráistí dá mba feidhm na táille bainistíochta an costas a bhain le bainistiú an chiste a fhorchúiteamh. Ach, i gcúinsí inar bunaíodh an méid ar mhéid na hinfheistíochta amháin, agus i gcúinsí inar cuireadh an Gearánaí ar an eolas faoi na táillí eile ar fad roimh an infheistíocht, níor chreid sé go raibh bunús ag an mBanc, ar aon anailís chuspóireach, táille bhainistíochta a shiardhátú. Ba léir sa Meamram Faisnéise go ngearrfaí an táille bhainistíochta per annum.

Ba é an tuiscint ar ghnáthúsáid laethúil an téarma *"per annum"* in aghaidh na bliana nó go bliantúil. Bhí sé sásta gurb é an léirmhíniú ceart a ba cheart a bheith ar an gcomhaontú idir na páirtithe go ngearrfaí an táille bhainistíochta 1.5% sa chás seo ar gach bliain agus dá bhrí sin ghlac sé aighneacht an Ghearánaí nach bhféadfaí na táillí a ghearradh roimh a rinneadh aon infheistíocht. Ba léir gur infheistigh an Gearánaí cnapshuim leis an mBanc ar dháta i Márta 2008. Threoraigh sé dá bhrí sin go dtabharfadh an Banc an chuid den táille bhainistíochta bhliantúil a d'íoc an Gearánaí idir an uair a tosaíodh an ciste agus an dáta sin i Márta 2008 ar ais don Ghearánaí.

Staidéar ar Chás 7

Tinneas criticiúil – stop le híocaíocht leasa

Chuir an Chuideachta tús le híocaíocht mhíosúil den leas leis an nGearánaí in Aibreán 2006 agus scrobh siad chuig an nGearánaí i Meitheamh 2007 lena rá lie go raibh an íocaíocht á stopadh agus go raibh fógra 3 mhí á thabhairt acu. Ina dhiaidh sin, thosaigh an Chuideachta ag íoc an leasa arís ón dáta ar stopadh é an chéad uair ach chuir siad stop leis arís i Meitheamh 2011.

D'éiligh an Chuideachta gur dúradh eis an nGearánaí go raibh sí ag fulaingt le roinnt bail agus mar thoradh air sin bhí tuirse, pian agus soghluaisteacht laghdaithe seasta uirthi. D'fhonn a bheith incháilithe don leas faoin scéim, caithfidh ball den scéim a bheith *"lán-éagumasach de bharr tinnis nó gortaithe leanúint lena ghnáthphost".*

Cuireadh isteach líon suntasach d'fhianaise leighis mar chuid den iniúchadh. Ba léir ar bhonn na fianaise a cuireadh isteach go ndearnadh diagnóis Siondróm díblithe i 1993 ar an nGearánaí agus ina dhiaidh sin go ndearnadh diagnóis ailse brollaigh uirthi in 2007. Ní raibh an Gearánaí ag bair mar mhúinteoir meánscoile ó 2006 agus bhí sí ag fáil an leasa de réir théarmaí agus coinníollacha an pholasaí ó Aibreán 2006 go Iúil 2011.

Agus athbhreithniú déanta ar ábhair na fianaise leighis a cuireadh isteach, bhí an tOmbudsman sásta gur thóg an Chuideachta an cinneadh mícheart in Aibreán 2011 chun íocaíocht an leasa a stopadh de réir théarmaí agus coinníollacha an pholasaí.

Níor dheimhnigh an tuairisc ó chleachtóir leighis a d'eascair ón measúnú leighis neamhspleách nach raibh an Gearánaí éagumasach a thuilleadh de bharr tinnis nó gortaithe leanúint de dhualgais ghairme múinteoir meánscoile ar an dáta sin. Deir an dochtúir nach raibh cúis ar bith go mbeadh an t-othar seo as obair go buan.

Ghlac an tOmbudsman an tuairim ar bhunús na fianaise agus an doiciméadúcháin roimhe nár bhunaigh an fhianaise leighis a bhí ar fáil don Chuideachta nach raibh an Gearánaí *"lán-éagumasach de bharr tinnis nó gortaithe leanúint le dualgais mhúinteoir meánscoile"* nuair a rinne an Chuideachta cinneadh leas an Ghearánaí a stopadh. Ní dhearnadh cinneadh an Chuideachta ina thaobh sin mar gheall ar an bhfianaise a cuireadh isteach sa chás seo chun críocha iniúchadh an ghearáin seo.

Sheas sé leis an ngearán agus threoraigh sé go dtosódh an Chuideachta ar íocaíocht an leasa arís agus go siardhátódh sí na híocaíochtaí go dtí an dáta ar stopadh iad, ar feitheamh athbhreithnithe eile ar an nGearánaí de réir fhorálacha an pholasaí.

Staidéar ar Chás 8

Polasaí um chosaint ioncaim – éileamh ar stopadh leasa

Fuair an Chuideachta foirm éilimh i Samhain 2008 ar leas um chosaint ioncaim faoi scéim. Cuireadh éileamh an Ghearánaí isteach i Márta 2009 agus siardhátaíodh é (chun leas an Ghearánaí) chuig dáta in Eanáir 2009, éag na tréimhse iarchurtha. Stop an Chuideachta ag íoc an leasa leis an nGearánaí de bhun a polasaí ó Shamhain 2012, bunaithe ar an bhfianaise chuspóireach ag an am sin, go raibh an Gearánaí ábalta dul ar ais chuig a gnáthphost agus nár shásaigh sí sainmhíniú an míchumais, mar a theastaíonn de réir an pholasaí.

Ag teacht chun na tuairime seo, dúirt an Chuideachta go ndearna sí measúnú críochnúil ar an éileamh ó roinnt dearcaí éagsúla. Ag am a héilimh, bhí an Gearánaí fostaithe i bpost neamhaistreach i mbanc, ag obair 21 uair sa tseachtain in oifig. Bhí an Gearánaí ag tuairisciú siomtóim Fibrimiailge, bail le cúis anaithnid, ina mbíonn tuirse ollmhór agus pian ailt agus nach bhfuil aon bhail leighis eile ina chúis leis nó nasctha go díreach leis. Deir an chuideachta go bhfuil an dochtúir a dhéanann an

diagnóis Fibrimiailge ag brath ar fhéin tuairiscí an othair d'fhonn an diagnóis a dhéanamh. Níl aon tástálacha aitheanta ar fáil chun an diagnóis a dheimhniú agus is diagnóis eisiaimh atá ann. Anuas air sin, níl aon chóir leighis aitheanta ar an mbail seo seachas meascán de theiripe iompraíoch chognaíoch agus clár aclaíochta grádaithe, mar aon le roinnt leighis.

Malartaíodh go leor doiciméadúchán idir na páirtithe leis an ngearán seo, lena n-áirítear tuairiscí leighis agus fianaise físe 36 nóiméad ina iomláine ar fad a léirigh leibhéal soghluaisteachta agus gníomhaíochta an Ghearánaí mar a chonacthas é le linn cúrsaí na breathnaithe.

Thug an tOmbudsman faoi deara go luadh i dtéarmaí agus coinníollacha pholasaí an Ghearánaí, go soiléir agus gan débhrí go gcaithfeadh an Gearánaí a bheith faoi mhíchumas le bheith incháilithe don leas agus dá bhrí sin

"éagumasach na dualgais a bhaineann lena g(h)náthphost a chomhlíonadh de bharr míchumais ag eascairt as gortú coirp nó tinneas nó galar a fuarthas".

De réir ábhair na fianaise a cuireadh isteach, ní raibh sé den tuairim nach raibh an Gearánaí in ann na dualgais a bhaineann lena gnáthphost a dhéanamh. In ainneoin teip an Ghearánaí fianaise soiléir agus gan débhrí a chur ar fáil le tacú lena cás, thug sé faoi deara gur ofráil an Chuideachta 50% den leas iomlán iníoctha a íoc de bhun a polasaí ar feadh tréimhse 6 mhí le ceadú di dul ar ais ag obair ar bhonn céimnithe mar a mhol a speisialtóir féin. Sna cúinsí sin, bhí an tOmbudsman den tuairim gur ghníomhaigh an Chuideachta ar bhealach cóir agus réasúnach agus iarracht á déanamh acu an díospóid a réiteach chun an Gearánaí a shásamh.

Níor seasadh leis an ngearán.

Staidéar ar Chás 9

Mídhíol infheistíochta – ráthaíochtaí caipitiúla líomhnaithe

Bhain an gearán seo le gné de shlándáil caipitiúil arna chur ar fáil ag polasaí infheistíochta a dhíol ag fochuideachta Life de bhanc. Dheimhnigh an Soláthraí gur fhan an slándáil chaipitil i bhfeidhm agus go bhfanfadh sé i bhfeidhm mura raibh an banc ráthaíochta in ann a oibleagáidí a shásamh lena fhochuideachta life (an Soláthraí). Chuir an Soláthraí

In iúl don Ghearánaí nach bhféadfadh an Gearánaí an tsuim uile nó cuid den tsuim a infheistíodh agus/nó aon toradh ar an infheistíocht ag an dáta aibíochta a chailleadh ach amháin sna cúinsí seo.

Luaigh an Gearánaí gur thóg sí an infheistíocht seo ar an tuiscint go raibh sé faoi ráthaíocht agus bhí sí buartha go rabhtar ag rá anois nach raibh sé faoi ráthaíocht. Ba é an gearán dá bhrí sin gur mídhíol an Soláthraí an infheistíocht leis an nGearánaí agus lorg sí aisíoc a caipitil.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur thóg an Gearánaí polasaí infheistíochta ráthaithe le hinfheistíocht €50,000 i mbanna ráthaithe le téarma 5 bliana agus 6 mhí. Ba é dáta aibíochta an pholasaí Aibreán 2015. Gheall an polasaí olltoradh ag aibíocht de 20% agus ba é an t-ollaibíocht gheallta €60,000.

Luaigh an Gearánaí gur infheistigh sé ar bhonn ráthaíochtaí a thug an banc di maidir le slándáil chaipitil na táirge.

Luaigh an Gearánaí go bhfuair sí ráiteas bliantúil ón Soláthraí in 2011 a chur scanradh uirthi ina raibh nóta a deir go bhféadfadh an Gearánaí roinnt den tsuim infheistithe nó é ar fad agus/nó aon toradh ar an infheistíocht a chailleadh mura bhféadfadh an Soláthraí ag an dáta aibíochta a thiomantas a shásamh ag an dáta aibíochta, arb é i gcás an Ghearánaí, Aibreán 2015. Luaigh an Gearánaí nár míníodh é seo di ag am ar bith sa phróiseas díolacháin ná in áit ar bith sa doiciméadúchán a fuair sí.

Ba é an gearán dá bhrí sin:

gur thug an Soláthraí faisnéis mhíthreorach agus mhearbhallach don Ghearánaí ón tús agus dá bhrí sin gur cheannaigh sí infheistíocht a luaigh an Gearánaí anois nach raibh slán ná ráthaithe;

gur theip ar an Soláthraí an doiciméadúchán ábhartha ar fáil a thabhairt don Ghearánaí a bhain leis an infheistíocht ag an bpointe díolacháin.

Dheimhnigh an Soláthraí ina fhreagra gur lean an polasaí ag tabhairt slándáil chaipitil mar a d'iarr an Gearánaí le linn an chruinnithe díolacháin leis an mBainisteoir Árachais agus Infheistíochta lena mbaineann. Luigh an Soláthraí gor fhan an ráthaíocht i bhfeidhm agus d'admhaigh sé gur tugadh doiciméadúchán iomlán don Ghearánaí a léirigh go raibh sí ar an eolas ar an gcaoi a bhfeidhmeodh an ráthaíocht.

Thagair an Soláthraí do théarmaí agus coinníollacha i ndoiciméad polasaí an Ghearánaí a leag amach, inter alia, d'fhonn luach aibíochta a chur ar fáil, cheannódh an Soláthraí sócmhainn ón mbanc tuismitheora. Mura mbeadh an banc in ann a dtiomantais a shásamh leis an bhfochuideachta ag an dáta aibíochta, d'fhéadfadh an t-infheisteoir níos lú ná an ranníocaíocht aonair bhunaidh nó níos lú ná an luach aibíochta a fháil. Luaigh an Soláthraí go raibh faisnéis atreisithe a tugadh di cheana le linn an chruinniú díolacháin agus sa doiciméad polasaí a tugadh di le fáil sa nóta d'infheisteoirí ag íochtar an ráitis bhliantúil a fuair an Gearánaí.

Bhí an tOmbudsman den tuairim, agus an Gearánaí aitheanta agus deimhnithe ina hinfheisteoir slán caipitil 100%, óna dteastódh luach aibíochta nach lú ná a hinfheistíocht bhunaidh nach bhféadfaí infheistíocht oiriúnach ná cuí do riachtanais an chustaiméara a thabhairt ar pholasaí lenar bhain riosca, a bhí neamhchainníochtaithe, nó a chaillfeadh ní hamháin toradh Na hinfheistíochta ach cuid de shuim na hinfheistíochta caipitil féin (i gcúinsí nár míníodh an iarmhairt a bhainfeadh leis seo go dtí tar éis an phróisis díolacháin). Bhí sé sásta mar sin gur mídhíoladh an polasaí infheistíochta de bharr gur theip ar an Soláthraí an riosca a leagan amach agus a chainníochtú do chaipiteal an Ghearánaí sula ndeachaigh sí ar aghaidh leis an infheistíocht. Rinne an Gearánaí pointe soiléir de gur theastaigh slándáil chaipitil di agus bhí an tOmbudsman sásta gur shéanaigh teip an Soláthraí chuige sin an deis don Ghearánaí toiliú feasach a dhéanamh agus í ag tabhairt faoin infheistíocht.

Seasadh leis an ngearán agus bhí an tOmbudsman den tuairim gur cheart rogha a thabhairt don Ghearánaí anois dul ar aghaidh lena hinfheistíocht agus é a fhágáil i bhfeidhm go dtí a haibíocht, dá bhrí sin ag baint tairbhe as Toradh féideartha 20% (ach ar an eolas go raibh riosca lena caipiteal, a fhanann neamhchainníochtaithe) nó sin a hinfheistíocht bhunaidh €50,000 a thógáil ar ais laistigh de thréimhse 30 lá ó Toradh gan aon ús agus an toradh féideartha seo a fhorghéilleadh.

Staidéar ar Chás 10

Míriarachán árachas gluaisteán – carr briste

Bhí polasaí árachais ghluaisteáin ag an nGearánaí leis an Soláthraí. Thuairiscigh an Gearánaí éileamh faoin bpolasaí tar éis iarracht a bheith déanta a carr a ghoid taobh amuigh dá teach i bhFeabhra 2011. Rinneadh damáiste don charr le linn an iarracht ar a ghoid agus thóg an Soláthraí é chuig a ionad deisithe chun measúnú a réiteach. Measadh ina dhiaidh sin nach raibh sé tíosach an carr a dheisiú agus scriosadh é níos déanaí i bhFeabhra 2011.

Ba é gearán an Ghearánaí gur scrios an Soláthraí a carr go mícheart gan a fios ná toiliú.

Tar éis an iarracht ar an ngoid, tuáileadh an carr ó theach an Ghearánaí ar iarratas ón Soláthraí. Ina dhiaidh sin, fuair sí glaoch teileafóin ón Soláthraí ag rá go gcosnódh sé timpeall €2,200 chun carr ionaid a fháil. Dúirt an Gearánaí gur threoraigh sí don Soláthraí gan aon rud a dhéanamh lena carr go dtí go bhfuair sí meastachán i scríbhinn ar na deisiúcháin. Luaigh an Gearánaí nach bhfuair sí an meastachán seo ón Soláthraí riamh agus gur brúdh an carr 4 lá ina dhiaidh sin, gan a fios ná a toiliú. D'admhaigh an Gearánaí go raibh a carr 18 mbliana ach go raibh bail iontach air agus é ag obair go breá agus nach raibh sé i gceist aici carr nua a fháil.

Chreid an Gearánaí nach raibh sé de cheart ag an Soláthraí a carr a scriosadh agus trína dhéanamh sin

gan é a chur in iúl di roimh ré ná a toiliú a fháil, gur baineadh an deis di measúnú dá cuid féin a fháil ó mheicneoir mótair neamhspleách féin ar an damáiste leis an gcarr, agus anuas air sin baineadh an deis di leas a bhaint as Scéim Traipsithe an Rialtais, faoinar chreid sí go mbeadh sí i dteideal íosliúntas €3,000. Theastaigh ón nGearánaí íocaíocht a fháil ar chostas na gcead páirceála a scriosadh leis an bhfeithicil, as costas a cáin bhóthair, ar chostas trucail tarraingthe a fháil ar cíos, ar iarracht teipthe chun an carr a bhailiú sula bhfuair sí amach gur scriosadh é, agus ar chostas feithicil ionaid den bhail agus den mhéid chéanna (€4,500). Cheannaigh an Gearánaí carr ionaid ó shin ar €6,200. Bhí €1,300 á lorg ag an nGearánaí chomh maith as anacair agus míchaoithiúlacht. Ba ionann an cúiteamh iomlán a lorgaíodh agus €5,800.

Ghlac an Soláthraí leis nár déileáladh le héileamh an Ghearánaí ar bhealach sásúil agus nach ndearna sé cumarsáid cheart leis an nGearánaí agus gur scriosadh an carr sular tugadh deis di é a aisghabháil. D'ofráil an Soláthraí €1,000 don Ghearánaí a léirigh luach réamhthimpiste an chairr agus €1,500 breise as an míchaoithiúlacht, moill, drochsheirbhís do chustaiméirí a bhí ann don Ghearánaí.

Cé gur lorg an Gearánaí cúiteamh €5,800, léirigh sé nach raibh sí sásta glacadh le níos lú ná €5,000.

Deir an tOmbudsman go raibh an Gearánaí i dteideal aisíocaíocht ar "luach an mhargaidh" ag dáta an chaillteanais faoi pholasaí an Ghearánaí. Is é atá i luach an mhargaidh an costas ar an margadh poiblí ar fheithicil den chineál, múnla, aois, bail agus míleáiste céanna. Ní hé praghas ceannaithe na feithicle ná luach na feithicle nuair a ceannaíodh é an luach margaidh. Dhéanfaí asbhaintí as caitheamh agus úsáid agus dímheas na feithicle.

I gcás éilimh an Ghearánaí, chuir an Soláthraí luach €500 roimh timpiste ar an bhfeithicil faoi árachas, agus ardaíodh an figiúr ina dhiaidh sin chuig €1,000. Cé gur cheannaigh an Gearánaí carr ionaid ar mhéid níos mó mar a bhí mar theidlíocht a dhéanamh, ní raibh sí i dteideal ach luach margaidh a feithicle damáistithe féin a fháil faoin bpolasaí.

Agus aird ar chineál, aois agus múnla feithicil damáistithe an Ghearánaí, bhí an tOmbudsman den tuairim gur luach flaithiúil a bhí sa €1,000 a chuir an measúnóir mótair air.

Beag beann air sin, bhí sé den tuairim gur cheart an tairiscint socrúcháin foriomlám €2,500 a rinne n Soláthraí a ardú chuig €3,000 chun na cúinsí áirithe sa ghearán seo a léiriú, aois agus drochshláinte an Ghearánaí agus a deartháir, agus an méid anacra a bhí orthu de bharr scriosadh tobann na feithicle faoi árachas.

Cé gur thug an tOmbudsman faoi deara nach bhféadfadh sé an leibhéal cúitimh a lorg an Gearánaí a bhronnadh mar gheall nach raibh an Gearánaí i dteideal níos mó ná luach margaidh na feithicle caillte faoin bpolasaí, chinn sé go raibh sé cuí go n-íocfadh an Soláthraí suim €3,000 leis an nGearánaí chun an cheist a shocrú agus threoraigh sé an méid sin.

Seasadh leis an ngearán.

Staidéar ar Chás 11

Árachas Tí - neamhnochtadh stádas ceannaigh-le-ligean

Cheannaigh na Gearánaithe maoin faoi Alt 23 in 2004 agus chuir siad é faoi árachas leis an Soláthróir. In 2006 d'aistrigh na Gearánaithe an clúdach árachais le hidirghabhálaí árachais ar líne. Mhaígh na Gearánaithe nár athraigh siad úsáid an áitribh riamh, arbh áitreabh é a bhí le bheith ar cíos sa ghearrthéarma ar bhonn leanúnach. Mhaígh na Gearánaithe gur aistrigh an tidirghabhálaí an conradh árachais go dtí cuideachta eile bliain i ndiaidh bliana agus go raibh clúdach i bhfeidhm leis an Soláthróir nuair a rinneadh an téileamh in 2010.

Dúirt na Gearánaithe go raibh siadsan den tuairim gur idir an tidirghabhálaí agus an Soláthróir a bhí aon mhearbhall faoi chlúdach má bhí aon mhearbhall ann. Anuas air sin, bhí na Gearánaithe den tuairim gurbh fhaillíoch gur thóg an Soláthróir 10 mí chun a rá go raibh sé ag diúltú don éileamh.

Dúirt an Soláthróir go raibh an mhaoin faoi árachas ina chuid leabhar mar ghnáthpholasaí úinéir tí agus nach dtosódh an Soláthróir an polasaí dá gcuirfí ar an eolas é go raibh an mhaoin ligthe le tríú páirtí gan léas. Dhiúltaigh sé don éileamh de bharr neamhnochtadh fírice ábhartha. Dúirt an Soláthróir nach gcomhlíonfadh an togra critéir glactha an fhrithgheallaí agus nach gcuirfí an polasaí i bhfeidhm dá neamhnochtfaí é seo.

Ba é a bhí sa ghearán gur dhiúltaigh an Soláthróir don éileamh go míréasúnach agus go raibh sé faillíoch moill a chur ar chúrsaí ar feadh tréimhse is faide ná 10 mí. D'iarr na Gearánaithe go níocfadh an Soláthróir an téileamh le cur ar a gcumas an teach a atógáil agus d'iarr siad cúiteamh as cíos a cailleadh chomh maith.

Dhiúltaigh an Soláthróir don éileamh ar an mbonn gur fhionn na coigeartóirí caillteanais, arna gceapadh ag an Soláthróir, le linn an iniúchta éilimh nach raibh an mhaoin úinéiráitithe, ach go raibh sí ar cíos le tríú páirtí. Maíodh go sonrach i dtuarascáil an choigeartóra caillteanais gur chosúil go raibh mearbhall ann maidir leis an ráiteas faoi Úsáid na Maoine, inar dúradh go raibh an mhaoin "úinéiráitithe".

Bhí na coigeartóirí caillteanais den tuairim gurbh fhéidir *"go raibh earráidí sa sceideal mar a cuireadh i láthair é"* ó tharla go raibh dhá sheoladh ar chomhad an idirghabhálaí agus gur ar an bhfón a rinneadh an togra bunaidh.

Ina dhiaidh sin dúirt na coigeartóirí caillteanais "*ag féachaint don mhéid sin thuas, cinnimid anois nach mó do na hárachóirí déileáil leis an gcaillteanas seo ós rud é nach bhfuil aon chruthúnas ar fáil maidir le mífhaisnéis i dtaobh úsáid na maoine*". Bhí tagairt déanta ag measúnóir caillteanais na nGearánaithe don mholadh thuas ina aighneacht thar ceann na nGearánaithe agus dúirt sé thar a gceann freisin gur ní idir an tidirghabhálaí agus an tárachóir aon earráid maidir le stádas cíosa na maoine.

San athbhreithniú ar na haighneachtaí ar fad sa chás seo, fuair an tOmbudsman laige amháin san argóint a rinneadh sa chomhfhreagras a sheol an tidirghabhálaí chuig na Gearánaithe an 30 Lúnasa 2009. Bhí antábhacht ag baint leis an litir seo agus leis an ráiteas fíoras a ghabh leis mar dúradh go sonrach i litir an idirghabhálaí:-

> *Tá "Ráiteas Fíoras" iniata leis seo - tá sé seo mar bhonn leis an gconradh idir thú féin agus an tárachóir. Ba chóir duit bheith sásta go bhfuil sé iomlán cruinn. Tá sé de réir an eolais atá tugtha agatsa dúinn. Níor cheart duit é a sheoladh ar ais más gá leasú ar bith a dhéanamh air.*

Bhí sé taifeadta go sonrach faoi na sonraí maoine ar Leathanach 2 den Ráiteas Fíoras go riabh an mhaoin úinéiráitithe.

Ba chosúil gur fhág an teolas thuas ann féin na Gearánaithe i bhfíorchruachás. Mheas an tOmbudsman, áfach, gur ghá breithniú a dhéanamh ar agus féachaint don ghaol ceangailte gníomhaireachta idir an tidirghabhálaí agus an Soláthróir. Sa chás seo, faoi théarmaí gnó an idirghabhálaí, tagraíodh don ghaol idir an tidirghabhálaí agus an Soláthróir mar ghaol gníomhaire cheangailte. Ba é ba bhrí leis seo go raibh an tidirghabhálaí ag feidhmiú mar ghníomhaire díreach de chuid an tSoláthróra agus go raibh aon eolas a bhí aige ag an Soláthróir iarbhír. Sa chás seo bhí an tidirghabhálaí ag feidhmiú mar ghníomhaire ceangailte an tSoláthróra, agus leis seo cuireadh oibleagáidí ar an Soláthróir a áirithiú gur fheidhmigh a ghníomhaire ceangailte go héifeachtúil agus go éifeachtach i gcónaí agus idirbhearta gnó á ndéanamh aige thar a cheann. Sa chás seo bhí an tidirghabhálaí eolach ar an dá sheoladh ar sceideal an pholasaí agus bhí sé i gcónaí ag comhfhreagairt go díreach do na Gearánaithe ag a seoladh i mBaile Átha Cliath, rud a thug le tuiscint gurbh eol don idirghabhálaí, a bhí ag feidhmiú mar ghníomhaire ceangailte thar ceann an tSoláthróra, nach raibh seoladh an riosca "*úinéiráitithe*".

Ba é tuairim an Ombudsman i gcoitinne gurbh fhéidir gur chothromasach meas na gcoigeartóirí caillteanais ar an gcás seo sa mhéid gur léiríodh i sceideal an pholasaí agus sa Ráiteas Fíoras earráid le linn chur i gcrích an togra ar an bhfón idir an tidirghabhálaí mar ghníomhaire ceangailte an tSoláthróra agus na Gearánaithe.

Ar an bhfianaise arna cur i láthair chinn sé gurbh é an Soláthróir a bhí freagrach as bearta a ghníomhaire cheangailte maidir le heolas riosca a thaifeadadh agus a riar go mícheart thar ceann an tSoláthróra. Ba é a chinn sé nárbh imleor an fhianaise ón ngníomhaire ceangailte le cruthú go raibh neamhnochtadh ag na Gearánaithe. Ba thacú breise leis seo nach raibh an tidirghabhálaí, mar ghníomhaire ceangailte an tSoláthróra, ábalta cruthúnas

a thaispeáint do na coigeartóirí caillteanais go raibh aon mhífhaisnéis ann. Seasadh leis an ngearán, agus ordaíodh don Soláthróir an téileamh a admháil i leith an deisithe don mhaoin agus an caillteanas cíosa arna fhulaingt ag na Gearánaithe de bharr na moille i réiteach an cháis seo a chúiteamh leo.

Staidéar ar Chás 12

Scéim Cosanta Morgáiste - éileamh a shéanadh

Chuaigh an Gearánaí isteach i scéim cosanta morgáiste údaráis áitiúil i Meán Fómhair 2002 agus shínigh sí dearbhú á rá go raibh sí ina sláinte. I Lúnasa 2009 chuir an Gearánaí éileamh isteach chuig an gCuideachta trí idirghabhálaí agus d'iarr sí go níocfaí leas faoin scéim. Tar éis don Chuideachta an téileamh a imscrúdú, fuarthas amach go ndeachaigh an Gearánaí faoi thrasphlandú paincréis agus duáin in 2000 agus go raibh athbhreithnithe á ndéanamh uirthi agus cógas á fháil aici ar bhonn leanúnach ón dáta sin.

Shéan an Chuideachta an téileamh ar an mbonn nach mbeadh sí incháilithe dul isteach sa scéim grúpa in 2002 de bharr a reachta sláinte.

Bhí an Gearánaí den tuairim go raibh a fhios ag an gCuideachta, nó gur chóir go mbeadh a fhios aici, trína seirbhísigh nó trína gníomhairí go raibh anaimnéis chasta agus chrua aici a raibh trasphlandú dúbailte duáin agus paincréis mar chuid leis. Mhaígh sí go raibh a hanaimnéis iomlán nochta aici leis an gContaebhuirg i Meán Fómhair

2002 agus í ag cur isteach ar scéim tithíochta sóisialta agus go raibh fógra iarbhír ag gach páirtí iomchuí ar an anaimnéis sin. D'aighnigh sí go raibh sí ina sláinte nuair a rinne sí an dearbhú le scéim cosanta morgáiste an údaráis áitiúil. D'aighnigh an Gearánaí go raibh sí mar chuid den mháistirpholasaí árachais ar íoc sí a cuid préimheanna isteach ann ar bhonn leanúnach de dhroim í a bheith glactha ar an scéim tithíochta inacmhainne. Mhaígh sí go raibh a hanaimnéis chasta nochta aici leis an gContaebhuirg a bhí ag eagrú an chlúdaigh saoil agus go raibh oibleagáid shainráite nó oibleagáid intuigthe ar an gCuideachta iad féin a chur ar an eolas maidir le cúlra agus imthosca na ndaoine sin, a raibh sí ag glacadh préimheanna uathu.

Ina cosaintse mhaígh an Chuideachta nár chuir an Gearánaí ná aon pháirtí eile ar an eolas í go ndeachaigh sí faoi thrasphlandú dúbailte paincréis agus duáin in 2000. Dá nochtfaí an teolas seo, mhaígh an Chuideachta nach gcomhlíonfadh an Gearánaí na critéir leighis, bheith ina sláinte, agus nach nglacfaí í le haghaidh árachais faoin máistirphlean grúpa cosanta morgáiste údaráis áitiúil.

Ag féachaint don fhaisnéis leighis ar fad a bhí ar fáil di, dhiúltaigh an Chuideachta don éileamh ar an mbonn nár chomhlíon an Gearánaí na coinníollacha incháilitheachta i scéim cosanta morgáiste an údaráis áitiúil agus nach bhféadfadh go mbeadh sí "*ina sláinte*" i dtuairim leighis an PhríomhOifigigh Míochaine.

Ba í an cheist a tarraingíodh anuas cé acu ar chuir nó nár chuir an Chuideachta nó a gníomhairí a hoibleagáidí in iúl don Chontaebhuirg aon uair, ar oibleagáidí iad maidir le haon eolas ábhartha leighis a bhféadfadh éifeacht a bheith aige ar chritéir frithghealltа na Cuideachta a chur ar aghaidh chuig an gCuideachta. I ndiaidh tuilleadh iniúchta a dhéanamh ar thairiscint iasachta na Buirge, dúradh go soiléir go socródh an Chontaebhuirg an tárachas cosanta morgáiste faoi réir an duine a bheith, tráth an aontaithe seo, (i) os cionn 18 mbliana d'aois, ach faoi 55 bliana d'aois, (ii) i bhfostaíocht shochrach, (iii) ina shláinte/ina sláinte. Ó tharla gur scéim árachais saoil grúpa í seo, níor iarradh aon scrúdú dochtúra eile sa phróiseas iarrthóireachta seachas an dearbhú thuas. Ar scrúdú a dhéanamh ar choinníollacha an pholasaí, ní raibh sainmhíniú déanta ag an gCuideachta ar bheith ina shláinte/ina sláinte, agus níor thug sí sainmhíniú ach le linn an iniúchta éilimh. I dtuairim an Ombudsman, féadtar sláinte a thomhas go pointe áirithe tríd an gcumas atá ag an duine freastal ar an obair ar bhonn rialta agus gnách.

Rinne sé athbhreithniú ar thaifead fostaíochta an Ghearánaí tráth tairgthe an árachais seo i Meán Fómhair 2002 agus fuair sé gur shuntasach a neamhláithreacht san obair de bharr a reachta sláinte sa tréimhse 2000 - 2003 (252 lá). Dúirt an Gearánaí, áfach go raibh baint ag cuid mhaith de seo leis an ngá freastal ar chlinicí i mBaile Átha Cliath, seachas bheith amuigh tinn. Sna blianta ina dhiaidh sin ó 2004 - 2008, bhí an Gearánaí as láthair 30 lá in aghaidh na bliana ar an meán. Is í an cheist anseo an measfadh duine réasúnach agus stuama go mbeadh an oiread sin laethanta de shaoire bhreoiteachta in aghaidh na bliana ag duine atá ina shláinte/ina sláinte? Ar an

iomlán, i dtuairim an Ombudsman, tugadh le fios san fhianaise nach raibh an Gearánaí ina sláinte nuair a chuir sí isteach ar an árachas in 2002.

Ba léir gur nocht an Gearánaí a hanaimnéis iomlán leis an gContaebhuirg nuair a rinne sí an tiarratas, agus dheimhnigh an Bhuirg i scríbhinn go raibh sí ag eagrú an chlúdaigh árachais.

Cé nárbh ionann sainmhíniú an Ghearánaí agus sainmhíniú na Cuideachta ar shláinte, ó tharla nár sainíodh an téarma i gconradh an pholasaí, rud a d'fhág nach raibh mórán cosanta ag an gCuideachta. Agus an polasaí á dhréachtú aici, ba í an Chuideachta an páirtí gairmiúil agus ba chóir di sláinte a shainmhíniú ar mhaithe le soiléireacht do na páirtithe ar fad. Ag féachaint do riocht tromchúiseach sláinte an Ghearánaí, b'fhéidir gur bhraith sí ina sláinte i gcomparáid leis an taithí sláinte a bhí aici roimhe sin. Ba chóir don Chuideachta chomh maith, i dtuairim an Ombudsman, treoracha sainráite a chur faoi bhráid na Contaebhuirge trína gníomhairí riaracháin maidir leis an gceanglas atá uirthi saolta a bhfuil riosca is airde ag baint leo a bhreithniú. Ba cheart go mbeadh tuiscint ann ar a laghad go gcuirfí aon fhaisnéis leighis oifigiúil arna tabhairt ag ball ionchasach árachais saoil grúpa in iúl don Chuideachta.

I dtuairim an Ombudsman ba neamhphroifisiúnta don Chuideachta a conradh féin a dhréachtú agus b'fhaillíoch í gan nósanna imeachta láidre a chur i bhfeidhm chun í féin agus sealbhóirí polasaí ionchasacha. Sa chás seo ba é a fuair sé go raibh ar an gCuideachta freagairt do chás mar nach raibh a dréachtú den pholasaí soiléir go leor le bheith cinnte go seachnófaí débhríocht. Ar an dara dul síos, bhí an próiseas iarrthóireachta lochtach mar, cé gur mhaígh an Chontaebhuirg gur choinníoll den tairiscint iasachta clúdach saoil, bhí sí ag tairiscint iasachtaí gan fianaise chriticiúil leighis a bhí aici a chur in iúl don Chuideachta.

Sa chás seo, nocht an Gearánaí, de mheon macánta, a cuid fianaise leighis ar fad leis an údarás iomchuí. Ba ní idir an Chuideachta agus an Chontaebhuirg nár cuireadh an fhaisnéis seo in iúl don Chuideachta. Sa chás seo, níor fheidhmigh an Chuideachta de réir a gnáthchaighdeán frithgheallta. Tá a cuid rátaí achtúireacha galrachta agus mortlaíochta bunaithe ag an Cuideachta ar an mbonn tuisceana go gcothromófaí an riosca grúpa bunaithe ar an líon mór daoine atá faoi árachas.

Sa chás seo bhí an tOmbudsman den tuairim, ag féachaint do nochtadh iomlán an Ghearánaí ag an tús leis an údarás iomchuí agus ó tharla gur íoc sí na préimheanna de mheon macánta sna blianta ina dhiaidh sin, go raibh d'oibleagáid ar an gCuideachta ag an bpointe seo an téileamh a ghlacadh agus ballraíocht an Ghearánaí a athbhunú. D'ordaigh sé don Chuideachta íocaíocht an tsochair míchumais leis an nGearánaí a thionscnamh don tréimhse dá dtagraítear. Chinn sé chomh maith gur chóir go nathghlacfaí leis an nGearánaí isteach sa scéim árachais saoil grúpa láithreach ag an ngnáthráta do phréimh clúdach saoil agus rinne sé ordú dá réir sin.

Staidéar ar Chás 13

Sárú Sainordaithe Cuntais

Rinneadh gearán i leith cuntas reatha arna chur ar bun le sainordú dhá shíniú nár ceadaíodh ach d'aon sínitheoir amháin airgead a aistarraingt cuid mhaith uaireanta thar thréimhse 11 mhí, contrártha do na socruithe conartha a bhí i bhfeidhm. Chuir an Banc i bhfios nach ndearna an Gearánaí agóid ar bith go dtí 18 mí ina dhiaidh sin, d'ainneoin na ráiteas bainc arna neisiúint ar bhonn míosúil. Dhírigh an Banc aird ar na Téarmaí agus Coinníollacha lena gceanglaítear ar an sealbhóir cuntais scrúdú a dhéanamh ar a gcuid ráiteas cuntais go cúramach agus aon earráid nó easnamh a thuairisciú láithreach i scríbhinn. Thug an Banc le tuiscint chomh maith gur chun críocha ghnó shealbhóirí an chomhchuntais a rinneadh na haistarraingtí ar bhonn aon sínitheora amháin.

Tar éis dianbhreithniú a dhéanamh ar aighneachtaí na bpáirtithe, bhí an tOmbudsman den tuairim gurbh í an bhuncheist gur sháraigh an Banc an sainordú conarthach. Ina theannta sin, thug sé dá aire gur léir sna Téarmaí agus Coinníollacha don chuntas nach ndéanfaí íocaíochtaí as comhchuntas ach de réir na dtreoracha sínithe is déanaí a rialaíonn oibriú an chuntais. Dá bhrí sin, rinneadh an gearán in aghaidh an Bhainc a shuíomh. Cé go ndearnadh tairiscint €8,000 leis an mBanc, mheas an tOmbudsman nárbh imleor an méid seo agus sa chás

gur thug sé dá aire roinnt seiceanna ba iníoctha leis an sínitheoir a raibh an tairgead aistarraingthe aige/aici, ina ionad sin d'ordaigh sé íocaíocht chúiteach ón mBanc leis an nGearánaí arbh fhiú €20,000 í, le críoch a chur leis.

Staidéar ar Chás 14

Saoire ar Ceal

Nuair a bhí sí ag cur saoire in áirithe, thosaigh an Gearánaí polasaí árachais taistil agus nocht sí go raibh leoicéime uirthi. D'aontaigh an Chuideachta clúdach a eisiúint ar an mbonn go mbeadh eisiamh polasaí i bhfeidhm do leoicéime.

Go gairid roimh thús na saoire, fáthmheasadh an Gearánaí le hailse éasafagach, agus dá thoradh sin cuireadh an tsaoire ar ceal agus rinneadh éileamh leis an gCuideachta.

Thug an Gearánaí nach raibh aon ghaol idir an dá riocht agus bhí sí míshásta nár shonraigh an Chuideachta nach gclúdófaí ailsí nua faoin bpolasaí. Tugadh le tuiscint san fhianaise thacúil arna cur isteach ag dochtúirí an Ghearánaí nach raibh aon ghaol idir an dá riocht.

Agus an téileamh á dhiúltú aici, d'áitigh an Chuideachta go raibh tuilleadh imscrúduithe sceidealta ag an nGearánaí le roinn haemaiteolaíochta an ospidéil cóireála agus go raibh sí faoi athbhreithniú leanúnach sular ceannaíodh an tárachas agus ina dhiaidh sin. Bhí an Chuideachta den tuairim nach bhféadfadh an Dochtúir Ginearálta deimhniú nach raibh gaol idir an ailse éasafagach agus an leoicéime a bhí ann cheana agus, dá bhrí sin, chreid an Chuideachta gur eascair an téileamh as an riocht míochaine a bhí ar an nGearánaí cheana féin, rud nach raibh clúdaithe.

Thug an tOmbudsman dá aire coinníollacha an pholasaí inar léir nach gcuirfí aon chlúdach ar fáil i leith aon riocht míochaine atá ann cheana de réir mar a shainmhínítear é sa pholasaí. Fíoraíodh san fhoirm éilimh arna cur faoi bhráid na Cuideachta gurbh í ailse an éasafagais a raibh éifeacht aici ar nóid limfe agus siad ar dhuán amháin ba chúis leis an tsaoire a chur ar ceal.

Agus an téileamh á bhreithniú, rinne an tOmbudsman athbhreithniú ar an bhfianaise leighis go mion agus bhí sé den tuairim nach raibh aon fhianaise leighis ar fáil chun tacú le conclúid na Cuideachta go raibh gaol idir dhá riocht an Ghearánaí, leoicéime agus ailse éasafagach. Thug an tOmbudsman dá aire gur nocht an Gearánaí a leoicéime go soiléir agus gur chuir an Chuideachta in iúl di nach náireofaí an riocht áirithe seo sa chlúdach dá bhrí sin.

Thug an tOmbudsman aird mhór chomh maith ar thrascríbhinn an ghlaoigh scagthástála leighis agus bhí sé den tuairim ansin gur léir gur chuir an Chuideachta in iúl don Ghearánaí go neisiafaí leoicéime ón gclúdach ach gurbh "*í sin an taon rud amháin a eisiafar*". Thug an tOmbudsman dá aire nach ndúradh riamh leis an nGearánaí nach náireofaí aon éileamh a d'eascródh go díreach nó go hindíreach as leoicéime. Thug an tOmbudsman dá aire go raibh an Chuideachta ceart nuair a dúirt sí gur fhan an Gearánaí faoi athbhreithniú leanúnach ach chinn sé go raibh na hathbhreithnithe féin comhsheasmhach le duine d'aois an Ghearánaí a raibh leoicéime uirthi roimhe sin agus a raibh a leoicéime in iarchur. Thug an tOmbudsman dá aire gur dhá mhí i ndiaidh chur i bhfeidhm an pholasaí árachais taistil a chuaigh an Gearánaí chuig a Dochtúir Ginearálta den chéad uair maidir leis na hairíonna as ar eascair fáthmheas ailse éasafagaí.

Bhí an tOmbudsman den tuairim ansin, dá bhrí sin, ag féachaint don fhianaise a bhí os a chomhair, nár léir go raibh an ailse éasafagach ann roimh thosach an pholasaí, ná go raibh baint dhíreach nó indíreach ag an ailse éasafagach le leoicéime an Ghearánaí. Dá bhrí sin sheas sé leis an ngearán agus d'ordaigh sé go níocfadh an Chuideachta as an éileamh cealaithe.

Staidéar ar Chás 15

Tinneas Criticiúil

Rinneadh gearán leis an Ombudsman i leith árachóirí a dhiúltaigh sochar a íoc faoi pholasaí tinnis chriticiúil. Bhain gortú do cheann agus do dhromlach ceirbheacsach an Ghearánaí agus chuir sí éileamh faoi bhráid na Cuideachta ar shochar faoin gceannteideal “Caillteanas Neamhspleáchais”.

Chun go gcáileodh sí don sochar sin ceanglaíodh ar an nGearánaí a léiriú nach n-éireodh léi 3 cinn ar a laghad de 6 ghníomhaíocht shonraithe sa saol laethúil a dhéanamh, gan cúnamh a fháil ó dhuine eile. Is é an cás a rinne an Gearánaí nárbh fhéidir léi beagnach gach ceann de na gníomhaíochtaí a chur i gcrích gan chuidiú agus thug sí fianaise leighis chun tacú leis an tionchar a d’imir a bhí an an timpiste ar a saol i ndáil le gníomhaíochtaí laethúla ar nós sláinteachas pearsanta, gléasadh agus soghluaisteacht. Ba í tuairim na Cuideachta áfach nár theip ar an nGearánaí ach 1 den 6 ghníomhaíocht a dhéanamh, a liostaíodh de bhun an pholasaí.

Rinne an tOmbudsman mionbhreithniú ar an bhfianaise leighis agus ar thuarascálacha Teiripeora Saothair agus ag tabhairt dá aire gur chomhaontaigh an Gearánaí go raibh ar a cumas gníomhaíocht amháin a chomhlíonadh agus gur chomhaontaigh an Chuideachta nach raibh ar a cumas gníomhaíocht eile a dhéanamh, rinne sé mionbhreithniú ar na 4 chritéir a bhí fágtha. Maidir le “soghluaisteacht”, ghlac an tOmbudsman leis, i bhfianaise na saincheisteanna doiciméadaithe le dromlach an Ghearánaí, maraon leis an meadhrán agus an neamhchothromaíocht a bhí ag dul di agus an fhianaise phraiticiúil i dtaca leis an gcúnamh a bhí de dhíth ar an nGearánaí chun dul ó sheomra go seomra, nach raibh ar chumas an Ghearánaí an fheidhmíocht sin a chomhlíonadh.

Don ghníomhaíocht “aistriú”, theastaigh imscrúdú ar an gcumas chun bogadh ó chathaoir sheasta chuig leaba, nó vice versa, ghlac an tOmbudsman leis gur theastaigh cúnamh ón nGearánaí agus í ag suí aniar óna cathaoir agus gur theastaigh cuid mhaith cúnaimh uaithi chun éirí aniar sa leaba. Tugadh saincheisteanna daingnithe faoi deara freisin mar thoradh ar neamhchothromaíocht agus meadhrán an Ghearánaí agus ba í barúil an Ombudsman go raibh sé mí-oiriúnach a thabhairt le tuiscint go raibh ar chumas an Ghearánaí an fheidhmíocht sin a dhéanamh, ar an mbonn nach raibh sí tar éis titim fós.

Maidir leis an ngníomhaíocht “ní”, thug an tOmbudsman dá aire go raibh sé soiléir ón bhfianaise nach raibh ar chumas an Ghearánaí iomlán a colainne a ní gan chúnamh agus go deimhin thug sé dá aire gur ghlac an Chuideachta leis nach raibh ar chumas an Ghearánaí cromadh. Sna himthosca sin, bhí sé den tuairim gur tháinig an Chuideachta ar chinneadh mícheart go raibh ar chumas an Ghearánaí leibhéal réasúnta sláinteachais a chothabháil.

Sna himthosca sin, sheas an tOmbudsman le casaoid an Ghearánaí in aghaidh na Cuideachta ar an mbonn nár thacaigh an fhianaise a bhí ar fáil go leordhóthanach le cinneadh na Cuideachta diúltú don éileamh agus go raibh sé, dá bhrí sin, míréasúnta.

Bhraith an tOmbudsman freisin, dá mba ghá, ar Alt 57CI (2)(c) d’Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004, lena gceadaítear don Ombudsman bunús a thabhairt le gearán sa chás, cé go bhfuil an t-iompar a ndéantar gearán ina leith de réir an dlí nó cleachtas bunaithe, go bhfuil an cleachtas nó an caighdeán sin míréasúnta, éagórach nó leatromach mar a fheidhmítear é i ndáil le Gearánaí. Threoraigh sé don Chuideachta géilleadh don éileamh agus méid an tsochair a íoc de bhun an pholasaí.

Staidéar ar Chás 16

Sárú príobháideachais

Fuair an tOmbudsman gearán ó shealbhóir morgáiste gur seoladh ráitis a d’iarr sí ón mBanc chuig seoladh mícheart. Nuair a chuir an Gearánaí glao gutháin ar an mBanc thug sí dá haire gur seoladh a bhí aici roimhe sin a bhí sa seoladh a bhí ar an gcomhad, a athraíodh roinnt blianta roimhe sin.

Bhí an Gearánaí briogtha mar go raibh deacracht den chineál céanna aici dhá bhliain roimhe sin agus tar éis leithscéal a fháil ón mBanc agus íocaíocht chúitimh agus ísliú ar ráta úis a morgáiste, tuigeadh di go raibh deireadh leis mar scéal.

D'admhaigh an Banc go raibh earráid déanta aige agus ghaibh leithscéal as an míchaoithiúlacht a bhí ann agus d'fhéach leis an diospóid a réiteach leis an nGearánaí trí chnapshuim chúitimh a íoc. Thug sé ráthaíocht freisin gur cinntíodh, mar gheall ar athbhreithniú cuimsitheach a rinneadh ar na córais TE, gur tugadh sonraí ar fad na seoltaí cothrom le dáta, d'fhonn a chinntiú don Ghearánaí nach mbeadh aon deacracht ann feasta.

Thug an tOmbudsmah dá aire gur admhaigh an Banc go hoscailte an earráid ar tháinig ann di agus gur admhaigh sé an locht a bhí air nár réitíodh go leordhóthanach nuair a díríodh a aird air sa chéad áit.

Thug sé dá aire freisin gur chuir an Banc athbhreithniú cuimsitheach ar a chórais TE i gcrích d'fhonn a chinntiú gurbh é an seoladh ceart comhfhreagrais a ceapadh tríd síos, agus go ndearna an Banc bearta chun cuntas morgáiste an Ghearánaí a athuimhriú agus gur thuairiscigh an Banc an scéal don Choimisinéir Cosanta Sonraí. Agus é ag tabhairt dá aire na sáruithe a rinneadh ar phrionsabail ghinearálta agus rialacha comónta an Chóid um Chosaint Tomhaltóirí, bhreithnigh an tOmbudsman mar sin féin go raibh an beart cúitimh a thairg an Banc don Ghearánaí roimhe sin ag leibhéal sásúil agus dá réir sin threoraigh sé go n-íocfaí an tsuim a tairgeadh cheana, chun an ní a chur i gcrích.

Staidéar ar Chás 17

Morgáiste rianúcháin a loirgíodh

Bhí morgáiste rianúcháin le banc ag Gearánaí agus 3 bliana tar éis na tarraingthe, roghnaigh sé an ráta úis a choinneáil seasta go ceann tréimhse 5 bliana. Rinne sé gearán leis an Ombudsman gurbh í an tuiscint a bhí aige, go bhfillfeadh sé ar an mbunráta rianúcháin tar éis do thréimhse an ráta sheasta dul in éag, mura roghnódh sé ráta seasta eile. Thagair an Banc don chomhaontú rianúcháin bunaidh inar dúradh go soiléir, dar leis an mBanc, nach mbeadh sé de rogha ann feasta filleadh ar an ráta rianúcháin tar éis do shealbhóir morgáiste roghnú imeacht ón morgáiste rianúcháin, agus dá thoradh sin go nglacfadh aon chomhaontú nua ionad an chomhaontaithe rianúcháin bhunaidh.

Bhreithnigh an tOmbudsman socruithe conarthacha na bpáirtithe go mion. Dúradh sa bhunchomhaontú go bhfanfadh an morgáiste rianúcháin de réir corrlaigh áirithe os cionn Ráta Athcheannaigh BCE ar feadh aga iomlán na hiasachta. Sonraíodh i bhforáil bhreise áfach nach bhféadfaí iompó ar ais ar rogha an ráta sin, tar éis do shealbhóir an mhorgáiste a chinneadh tarraingt as an morgáiste rianúcháin. Thug an tOmbudsman dá aire gur chomhaontaigh an Gearánaí i scríbhinn leis na téarmaí sin agus go raibh a shíniú le feiceáil thíos faoi dheimhniú scríofa gur thuig sé oibriú ráta an mhorgáiste rianúcháin, agus gur theastaigh uaidh an comhaontú a dhéanamh ar an mbonn sin. Ba í barúil an Ombudsman gur leagadh amach foirm iarratais an ráta rianúcháin i dtéarmaí a bhí soiléir agus cruinn. Thug sé dá aire go raibh nóta tábhachtach mar gheall ar mhorgáistí rianúcháin mar chuid de thairiscint na hiasachta inar sonraíodh go n-athródh an ráta chuig ráta an mhorgáiste rianúcháin a bhíothas a thairiscint an uair sin sula n-eiseofaí seic na hiasachta, agus mura raibh aon ráta morgáiste rianúcháin ar fáil, go mbeadh feidhm leis an ráta athraitheach a bheadh i réim ag an am.

Thug sé dá aire go ndearna an Gearánaí cinneadh 3 bliana tar éis tharraingt na hiasachta an cuntas a athrú chuig ráta úis seasta agus sa chomhthéacs sin gur fhorghníomhaigh sé doiciméad sínithe chun an t-athrú a chur i bhfeidhm inar deimhníodh go sonrach gur thuig sé "*nuair a rachaidh tréimhse an ráta sheasta seo in éag, athróidh an iasacht chuig an ráta athraitheach is infheidhme a bheidh i réim an uair sin*".

Bhí an tOmbudsman sásta gur tugadh fógra soiléir don Ghearánaí ag céim an iarratais ar an morgáiste bunaidh, dá ndéanfadh sé iarracht imeacht ón ráta rianúcháin chuig ráta úis malartach, go gcoiscfí é go héifeachtúil ar leas a bhaint athuair as an ráta rianúcháin. Bhí sé den bharúil freisin nach raibh aon ghealltanas san fhoirm iarratais ar ráta seasta go gcuirfeadh an Banc ráta rianúcháin i bhfeidhm ar an morgáiste tar éis don téarma ráta sheasta dul in éag agus, thairis sin, a mhalairt, gur sonraíodh go soiléir san fhoirm iarratais ar ráta seasta go n-athródh an iasacht chuig an ráta athraitheach infheidhme a bheadh i réim an uair sin tar éis thréimhse an ráta sheasta.

Níor ghlac an tOmbudsman le moladh an Ghearánaí nár cuireadh in iúl dó riamh go bhféadfadh sé *"mo mhorgáiste rianúcháin a chailliúint"*, nó "*go raibh an tuiscint iomlán aige go bhféadfadh sé, ag deireadh an ráta sheasta 5 bliana, filleadh ar mo [mhorgáiste] rianúchá[i]n nó téarma*

ráta sheasta eile a roghnú". Tháinig an tOmbudsman ar an mbarúil ar bhonn na fianaise a bhí faoina bhráid nár dearbhaíodh an t-áitiú ar thaobh an Ghearánaí. Sna himthosca sin, níor seasadh leis an ngearán in aghaidh an Bhainc.

Staidéar ar Chás 18

Idirbhearta Neamhúdaraithe

Bhí an Gearánaí i Lár Chathair Bhaile Átha Cliath um thráthnóna ar 17 Márta agus ag am lóin an lá dar gcionn thuig sí go raibh a cárta dochair ar iarraidh. Chuir sí goid an chárta in iúl láithreach don Bhanc agus do na Gardaí. Fuair sí amach gur tharla idirbhearta calaoiseacha ar a cuntas go luath tar éis gur goideadh a cárta, roimh agus i ndiaidh meánoíche.

Tharla idirbhearta calaoiseacha breise i siopaí ar fud Bhaile Átha Cliath ar maidin 18 Márta a raibh fiacha neamhúdaraithe €3,800 mar thoradh orthu. Mhaígh an Gearánaí gur chomhlíon sí Téarmaí & Coinníollacha uile a cuntais agus thuairimigh sí gur cheart don Bhanc an patrún caithimh neamhghnách a thabhairt faoi deara agus gur cheart dó sin bac sealadach a spreagadh ar a cárta.

Thug sí le fios sa Ghearán a rinne sí don Ombudsman go raibh an t-imscrúdú a rinne Rannóg Calaoise an Bhainc neamhleor. Rinne sí gearán gur dhiúltaigh an Banc go héagórach an t-airgead a aistarraingíodh as a cuntas mar thoradh ar na hidirbhearta díospóidithe sin a íoc ar ais léi.

Chuir an Banc i gcás go raibh an Gearánaí freagrach as a cárta agus a hUimhir Aitheantais Phearsanta agus luaigh an ceanglas conarthach a bhí air nuair a tugadh an teaglaim cheart de chomharthaí leictreonacha dó nach mbaineann ach le húsáid an chárta agus an UAP le chéile, chun na suimeanna a éilítear a íoc ach amháin má bhí ábhair amhrais aige go raibh calaois i gceist nó má bhí sé ar eolas ag an mBanc gur cailleadh nó gur goideadh an cárta. Deimhniú "*Slis agus UAP*" a bhí i gceist leis na hidirbhearta a bhí i gceist. Chomhairligh an Banc, cé go ndéanann sé monatóireacht ar idirbhearta do phatrúin chalaoise, tharla na hidirbhearta áirithe ar chárta fíor leis an UAP cheart agus dá bhrí sin nach raibh aon fholáireamh calaoise ann.

Thug an tOmbudsman dá aire nach raibh sé soiléir fós cé a bhí tar éis cárta agus UAP an Ghearánaí a fháil ná go deimhin conas a d'éirigh leo é sin a dhéanamh.

Mhaígh an Banc gur chuir an Gearánaí in iúl dó ar dtús gur thug sí a cárta d'fhostaí de theach tábhairne a aithníodh chun íoc as deochanna ach nach bhféadfadh sí cuimhneamh ar tugadh an cárta ar ais di. D'easaontaigh an Gearánaí agus mhaígh "*go bhfuair sí an cárta ar ais*" agus gur goideadh as a póca é tar éis an idirbhirt sin.

Chuir sí i gcás go mb'fhéidir gur úsáid na gadaithe guthán chun grianghraf a thógáil di agus an UAP á cur isteach aici nó go raibh said ag breathnú thar a gualainn. Thug an tOmbudsman nótaí inmheánacha an Bhainc dá aire inar taifeadadh *"gur dócha gur íospartach coireachta ba ea an custaiméir a raibh úsáid chalaoiseach a cárta dochair fhíor agus a UAP fhíor mar thoradh uirthi".*

Bhreithnigh an tOmbudsman an caidreamh conarthach idir na páirtithe trí nach féidir leis an mBanc cuntas custaiméara a chur do dhochar ach amháin má tá sainordú sainráite aige déanamh amhlaidh. I gcás go n-úsáidtear cárta dochair, maraon leis an UAP cheart, seoltar sraith teachtaireachtaí leictreonacha, a gceanglaítear ar an mBanc freagairt dóibh, mar go seasann sé don sainordú chun an cuntas a chur do dhochar.

Thug an tOmbudsman dá aire gur sonraíodh sna Téarmaí & Coinníollacha nach mór don sealbhóir cárta a chur in iúl don Bhanc a luaithe a thugtar goid faoi deara agus go bhféadfadh an sealbhóir cárta a bheith faoi dhliteanas as cuid den chaitheamh a dtagann ann dó mar thoradh ar chailleadh, goid nó cóipeáil an chárta sa tréimhse sula gcuirtear an Banc ar an eolas. Sonraítear sna coinníollacha freisin, más rud é go ngníomhann an sealbhóir cárta go calaoiseach, go feasach nó gan an cúram réasúnach i ndáil le húsáid, cailleadh, goid nó cóipeáil an chárta agus/nó na UAP agus/nó Pasfhocal Idirlín nó aon chód slándála ar na cuntais, go bhféadfadh an sealbhóir cárta a bheith faoi dhliteanas as gach caillteanas. Thug an tOmbudsman dá aire freisin gur sonraíodh sna Téarmaí & Coinníollacha Ginearálta, go ndéanfaidh an Banc, d'ainneoin na gceanglas sin:-

> *"de réir ár gceanglas faoin Treoir Seirbhísí Íocaíochta … méid aon íocaíochta nó aistarraingthe a chuirtear do*

dhochar do chuntais nár údaraigh tú a aisíoc leat ... sa chás gur custaiméir tú ...”

De bhreis air sin sonraíodh sna Téarmaí & Coinníollacha:-

“dá mba mar thoradh ar chailleadh nó goid aon chárta an íocaíocht neamhúdaraithe aon chárta, UAP, ... [go m] beidh tú faoi dhliteanas don chéad €75 den chaillteanas a fhulaingeoidh tú”

agus

“[nach mbeidh] aon dliteanas orainn faoin gCoinníoll seo as aon chaillteanas a fhulaingeoidh tú sa chás go ngníomhaíonn tú go calaoiseach nó, más rud é gur ghníomhaigh tú d’aon ghnó nó de bhrí gur mhainnigh tú aire réasúnach a thabhairt, nár úsáid tú nó nár choinnigh tú aon chárta nó do UAP slán agus sábháilte, nó gur mhainnigh tú déanamh amhlaidh ... gur ghníomhaigh tú d’aon ghnó nó de bhrí gur mhainnigh tú aire réasúnach a thabhairt, gur mhainnigh tú sinn a chur ar an eolas gan mhoill mhíréasúnach ...”

Bhreithnigh an tOmbudsman freisin Téarmaí & Coinníollacha an chuntais ina leagtar freagracht ar an sealbhóir cárta gach beart réasúnach a ghlacadh chun an cárta a choinneáil slán agus gan an UAP a nochtadh ná a sceitheadh le haon pháirtí eile ná í a thaifeadadh ar bhealach a bheadh intuisceana nó infhála ar bhealach seachas sin ag aon tríú páirtí.

Thug an tOmbudsman dá aire, go raibh, de bhreis ar Théarmaí & Coinníollacha an chuntais a chuir ceanglas ar na páirtithe, ceanglas ar na páirtithe freisin ag aon reachtaíocht infheidhme. Thug sé dá aire gur aontaigh an Soláthraí go raibh na hidirbhearta a bhí i gceist sa diospóid faoi réir ag Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Seirbhísí Íocaíochta), 2009.

Cé gur áitigh an Banc gur deimhníodh na hidirbhearta sa diospóid le UAP agus ar an mbonn sin, mhaígh gur fianaise a bhí sa mhéid sin nach ndearna an Gearánaí gach beart réasúnach chun an UAP a choinneáil slán, mar sin féin thug sé dá aire de bhun Rialachán 73(2) de Rialacháin 2009, nach gá gur leordhóthanach fianaise ar idirbhearta Slis & UAP chun a shuíomh go ndearnadh idirbheart a *“údarú”* nó gur mhainnigh an sealbhóir cárta a cuid oibleagáidí a chomhlíonadh chun gnéithe slándála a cárta a choinneáil slán. Bhí sé den bharúil sna himthosca sin nár cuireadh fianaise leordhóthanach ar fáil dó gur mhainnigh an Gearánaí a cárta agus a UAP a úsáid de réir na dTéarmaí & Coinníollacha nó gur mhainnigh sí *“gach beart réasúnach a dhéanamh chun a ghnéithe slándála féinoiriúnaithe a choinneáil slán”* mar a theastaíonn de bhun Rialachán 70 de Rialacháin 2009.

Thug sé dá aire de bhun Rialachán 75 (2) go raibh dliteanas ar an nGearánaí *“na caillteanais go léir a iompar i ndáil leis an idirbheart íocaíochta neamhúdaraithe”* má ghníomhaigh sí *“go calaoiseach”* nó má mhainnigh sí “*d’aon ghnó nó go mórfhaillíoch*” a cuid oibleagáidí *“a chomhlíonadh”* faoi Rialachán 70. Bhí sé den bharúil áfach nár tugadh aon fhianaise dó gur ghníomhaigh an Gearánaí *“go calaoiseach”* nó gur mhainnigh sí *“d’aon ghnó nó go mórfhaillíoch”* a cuid oibleagáidí faoi Rialachán 70 a chomhlíonadh.

Cé gur thug sé dá aire gur mhaígh foireann an Bhainc go ndúirt an Gearánaí leo nach bhféadfadh sí cuimhneamh ar a cárta a fháil ar ais ón bhfoireann sa tábhairne, chuir an Gearánaí go tréan in aghaidh an áitimh sin agus b’fhios dó tuarascáil inmheánach an Bhainc “*ar chás calaoise*” inar taifeadadh gur *“ghlac sé leis go hiomlán gur íospartach coireachta a bhí sa chustaiméir”* agus nár tugadh aon ní eile seachas sin le tuiscint.

Sna himthosca sin, ní raibh an tOmbudsman sásta gur chuir an Banc aon fhianaise leordhóthanach isteach chun a bhunú go raibh an Gearánaí ciontach i mórfhaillí nó gur tugadh fianaise dó gur ghníomhaigh an Gearánaí “*ar easpa cúraim réasúnta*” mar a ceanglaíodh chun go seachnódh an Banc dliteanas faoi Théarmaí & Coinníollacha an chuntais, chun na hidirbhearta díospóidithe a aisíoc. Dá réir sin, agus forálacha Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Seirbhísí Íocaíochta), 2009 agus Téarmaí & Coinníollacha an chuntais á gcur san áireamh, sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus threoraigh sé don Bhanc an tsuim iomlán i leith na n-idirbhearta díospóidithe a íoc leis an nGearánaí láithreach lúide €75, an méid a raibh dliteanas uirthi ina leith.

Rinne an Banc achomharc san Ard-Chúirt, féachaint le Cinneadh an Ombudsman a chealú. In Aibreán 2013 dhiúltaigh an Ard-Chúirt don achomharc agus dheimhnigh an Cinneadh. Ceadaíodh don Bhanc achomharc a dhéanamh sa Chúirt Uachtarach.

Staidéar ar Chás 19

Athrú ar théarmaí iasachtaíochta

Bhí roinnt iasachtaí ag an nGearánaí leis an mBanc agus in 2006 chuaigh sé i mbun iasachtaithe leis an mBanc a comhaontaíodh ón tús, dar leis, "*do thionscadal tréimhse athraitheach*" .

An chúis a bhí leis sin, nár tugadh scóp an tionscadail chun críche go hiomlán. Tarraingíodh an t-airgead ach tar éis don tréimhse 5 bliana a sonraíodh dul in éag, thug an Banc le fios go mbeadh gá le comhaontú nua a dhéanamh i leith aon iasachtaíochta leanúnaí.

Mhaígh an Gearánaí go raibh sé i dteideal brath ar uiríll an Bhainc leis, go mbeadh téarma na hiasachta faoi réir ag amscála athraitheach, d'ainneoin an téarma 60 mí ar tagraíodh dó sa doiciméad iasachta. Rinneadh gearán leis an Ombudsman gur mhainnigh an Banc an gealltanas sin a chomhlíonadh. Mhaígh an Banc gur aithníodh téarma 5 bliana don iasacht go soiléir i ndoiciméadú na hiasachta agus cé go raibh an Banc toilteanach tairiscint nua a dhéanamh leis an nGearánaí, dhiúltaigh sé d'aon tuairim go raibh sé faoi oibleagáid síneadh a chur le téarma an chéad chomhaontaithe, ar na téarmaí céanna, mar a d'áitigh an Gearánaí.

Agus an gearán á bhreithniú aige, thug an tOmbudsman aighneacht an Ghearánaí dá aire nach raibh ciall dá laghad ann tabhairt faoi thionscadal gan an t-airgeadas cuí a bheith curtha ar fáil a chuimseodh téarmaí a bheadh i bhfeidhm ar feadh thréimhse iomlán an tionscadail. Tugadh le tuiscint nach mbeadh an Gearánaí tar éis comhaontú a dhéanamh a n-eascródh téarmaí níos déine as a chuirfí i bhfeidhm, tráth níos faide anonn. Thug sé dá aire áfach gur sonraíodh i dTéarmaí & Coinníollacha na hiasachta sna téarmaí ba shoiléire agus ba mhó gan débhrí amuigh, gur 5 bliana a mhairfeadh téarma na hiasachta. Bhí an tOmbudsman den bharúil gur rud coitianta is ea é, téarmaí conartha a phlé, a bhreithniú agus a chaibidil sula gcuirtear i bhformáid scríofa go críochnúil iad. Luaigh sé riail na fianaise béil, is é sin, nuair a chuireann páirtithe a gcomhaontú i scríbhinn go dtéann gach comhaontú eile idir réamhchomhaontuithe agus cinn chomhaimseartha, i scríbhinn nó ó bhéal, isteach sa leagan scríofa. Thug sé dá aire nach gceadaíonn Cúirteanna conarthaí comhtháite nó scríofa a mhodhnú, a athrú, a leasú nó a athrú ar aon mhodh ag comhaontuithe roimh ré nó comhaimseartha a thagann salach ar théarmaí an chomhaontaithe scríofa.

Sna himthosca sin, níor bhreithnigh sé go mbeadh sé fónta dó ó thaobh dlí de imeacht ón riail sin. Dá thoradh sin, bhí tairiscint na hiasachta agus glacadh na tairisceana mar bhonn leis an gcomhshocraíocht chonarthach idir na páirtithe. In imthosca inar tairiscint d'iasacht a mhairfeadh 5 bliana a bhí sa tairiscint a rinne an Banc i dtéarmaí a bhí soiléir agus cruinn, agus inar ghlac an Gearánaí leis an tairiscint sin gan an Banc aon mhealladh nó brú a chur i bhfeidhm, bhí an tOmbudsman den tuairim nach bhféadfadh aon phlé nó caibidlíocht teacht in áit théarmaí soiléire an chomhaontaithe scríofa sin agus dá thoradh sin níor tugadh bunús leis an ngearán.

Staidéar ar Chás 20

Aistriú idirnáisiúnta cistí

isrothar a cheannach, d'iarr an Gearánaí go n-aistreodh banc £12,000 steirling óna chuntas leis an mBanc, chuig cuntas i Sasana. Chun an t-aistriú a éascú cuireadh do dhochar €13,902 an cuntas Éireannach. Thit an díolachán as a chéile ina dhiaidh sin agus d'iarr an Gearánaí go gcuirfí aistriú na gcistí ar ceal. Ocht lá tar éis an chéad idirbheart a lorg, cuireadh an cuntas i Sasana do dhochar £12,000 agus mar thoradh air sin cuireadh cuntas Éireannach an Ghearánaí do shochar €13,327. Bhí an Gearánaí míshásta €575, méid suntasach, a chailliúint, rud a mhínigh an Banc trí thagairt a dhéanamh do réimse muirear a bheith infheidhme i leith an idirbhirt, agus na rátaí malairte iasachta a bhí i reim laethanta déanta na n-idirbheart.

Go hachomair, mar gheall ar luach an Euro titim sa tréimhse 8 lá chaill an custaiméir beagnach €600. Rinneadh gearán leis an Ombudsman gur fhéach an Banc leis an nGearánaí an caillteanas a ghlacadh air féin go míchothrom agus go míréasúnta nuair a cuireadh an t-aistriú idirnáisiúnta ar ceal.

Luaigh an Banc nár chuir an Gearánaí an t-aistriú ar ceal iarbhír tríd an mBanc agus dá bhrí sin dhearbhaigh sé nach bhféadfaí an fhreagracht a chur air as aon chaillteanas a tabhaíodh mar thoradh ar an idirbheart.

Agus an fhianaise á breithniú aige, thug an tOmbudsman dá aire nár cuireadh an t-idirbheart bunaidh ar ceal riamh agus ina ionad sin, fuair an Banc £11,993 gan fholáireamh (tar éis don bhanc sa Ríocht Aontaithe a tháille a asbhaint) roinnt laethanta tar éis an t-idirbheart a threorú. Dá thoradh sin chuir sé cuntas an Ghearánaí do shochar an mhéid a fuarthas, ach chun an t-aistriú ar ais chuig cuntas an Ghearánaí a chur i gcrích, b'éigean don Bhanc na cistí a iompú ar ais sa choibhéis Euro.

Nuair a cuireadh an ráta comhshó laethúil i bhfeidhm, tháinig ann do chaillteanas os rud é gur athraigh an ráta comhshó a cuireadh i bhfeidhm sa tréimhse 8 lá ó treoraíodh an t-idirbheart. Luaigh an Banc nár bhain an Banc aon bhrabús ar aon mhodh as an idirbheart, seachas an táille coimisiúin a cuireadh i bhfeidhm.

Rinne an Gearánaí an cás nach raibh taithí aige sna cúrsaí sin agus gur shínigh sé pé ní a d'iarr an cúntóir air a shíniú.

Dúirt sé nár cuireadh ar an eolas riamh é ó bhéal ná i scríbhinn go mbeadh Téarmaí & Coinníollacha i bhfeidhm ná go deimhin céard a bheadh i gceist leis na Téarmaí & Coinníollacha sin nó ar an tríú dul síos cén áit a mbeadh na Téarmaí & Coinníollacha ar fáil dó chun e féin a chur ar an eolas maidir leo, sular fhorghníomhaigh sé an doiciméadú a theastaigh.

Rinne sé cás gur ghníomhaigh an Banc ar chúla téarmaí i ndáiríre trína iarraidh air an fhoirm a tugadh dó gan mhíniú a shíniú.

Thug an tOmbudsman dá aire gur sonraíodh sna Téarmaí & Coinníollacha a bhí infheidhme maidir leis an idirbheart go mbeidh feidhm, in imthosca áirithe, le comhshó airgeadra ina n-úsáidtear ráta malairte iasachta agus go bhfuil na rátaí malairte ábhartha faoi réir athraithe am ar bith. Bhí sé den bharúil go raibh foláireamh leordhóthanach sna Téarmaí & Coinníollacha maidir leis an mbaol a d'fhéadfadh a bheith ann ó fhórsaí seachtracha a d'fhéadfadh tionchar a imirt ar luach na gcistí. Níor ghlac sé leis an argóint go raibh na nithe sin chomh casta sin go mbainfeadh míbhuntáiste do dhuine gan eolas speisialaithe nó airgeadais. Fad a thug sé dá aire go ndearna an Gearánaí cáineadh as gan na Téarmaí & Coinníollacha a fheiceáil roimh dó an t-iarratas ábhartha ar aistriú a shíniú, bhí sé soiléir ón bhfoirm iarratais go raibh na Téarmaí & Coinníollacha ar fáil ó aon bhrainse nó ar líne agus shínigh an Gearánaí an fhoirm a dheimhnigh gur léigh sé, agus gur chomhaontaigh sá a bheith faoi cheangal ag, na téarmaí sin. Sna himthosca sin níor thacaigh an fhianaise dhoiciméadaithe i gcrot na foirme iarratais a bhí sínithe aige, le háiteamh an Ghearánaí nár cuireadh ar an eolas riamh é ó bhéal nó i scríbhinn gurbh ann do Théarmaí & Coinníollacha, nó nár cuireadh in iúl dó cérbh iad na Téarmaí & Coinníollacha sin.

Ar bhonn na fianaise a bhí faoina bhráid, ghlac an tOmbudsman leis gur fulaingíodh an caillteanas mar gheall ar aisíoc an airgid 8 lá tar éis an t-aistriú a iarraidh, murab ionann agus mar thoradh ar an idirbheart bunaidh a chur ar ceal. Thug sé dá aire áfach go bhféadfaí teacht ann don chaillteanas mar gheall ar éagsúlacht teagmhas agus gur leagadh amach sna Téarmaí & Coinníollacha dualgais agus ceanglais an dá pháirtí in imthosca éagsúla. Ina thuairim seisean, ní raibh sé réasúnta a bheith ag súil leis go rachadh an Banc trí gach cás a d'fhéadfadh a bheith ann le gach custaiméir, roimh idirbheart aistrithe iasachta a chur i gcrích.

I dtuairim an Ombudsman, bhí ceanglas ar an nGearánaí a chinntiú go raibh cur amach aige ar a raibh sna Téarmaí & Coinníollacha roimh dó aontú dul ar aghaidh agus go bhféadfadh sé aon cheist a ardú murar tuigeadh aon ghné de na Coinníollacha sin. Dhiúltaigh sé d'aon áiteamh maidir leis an mBanc a bheith ag gníomhú ar chúla téarmaí agus níor tugadh bunús leis an ngearán.

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Tríú Urlár, Teach Lincoln,
Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2

Íosghlao
1890 882 090

Teileafón
(01) 662 0899

Facs
(01) 662 0890

R-phost
enquiries@financialombudsman.ie

Láithreán gréasáin
www.financialombudsman.ie