



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Forléargas ar Ghearáin 2019



Arna fhoilsiú Márta 2020



Clár na nÁbhar

1	An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)	2
2	Teachtaireacht ón Ombudsman	3
3	Na gearáin a bhainistíomar in 2019	5
4	An tSeirbhís Cláraithe agus Measúnaithe	6
5	An tSeirbhís Réitigh Díospóidí	8
6	An tSeirbhís Imscrúdaithe agus Breithnithe	15
7	Na Seirbhísí Dlí	24
8	Tuairisciú ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais ainmnithe	31
9	Anailís earnála ar ghearáin a fuarthas in 2019	33
	Gearáin bhaincéireachta a fuarthas	34
	Gearáin árachais a fuarthas	35
	Gearáin infheistíochta a fuarthas	36
	Gearáin scéim pinsean a fuarthas	37

1

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

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

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

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

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

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

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun dul i ngleic le gearáin a dhéantar faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Féadfaidh sé a ordú go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé. Féadfaidh sé a ordú do sholáthraí freisin cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Anuas air sin, féadfaidh sé a chuid cinntí a fhoilsiú go hanaithnid agus féadfaidh sé freisin ainmneacha aon soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú

má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin. Tugtar liosta 2019 de na soláthraithe sin ar leathanach 31 den cháipéis seo.

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

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

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

Mura ndéantar achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh, caithfidh an soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean aon ordú a dhéanann an tOmbudsman ina chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm. Tá os cionn 600 cinneadh a bhaineann le gearáin in aghaidh soláthraithe airgeadais ar fáil ar ár mbunachar cinntí ar fspo.ie.

2 | Teachtairacht ón Ombudsman



Tugtar forléargas cuimsitheach ar ghníomhaíochtaí m’Oifige in 2019 sa cháipéis seo. Cé gur cuireadh líon ard gearán faoinár mbráid arís i rith na bliana, is cúis áthais dom a fhógairt gur dhúnamar níos mó gearán ná mar a fuairamar faoi mhí na Nollag 2019 den chéad uair ó bunaíodh an OSAP. D’éirigh linn sin a dhéanamh de bharr méadú a raibh an-fháilte roimhe ar líon na foirne, chomh maith le próisis fheabhsaithe.

Leagtar amach inár bPlean Straitéiseach, ‘Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú’, fíis na Comhairle agus an OSAP go 2021. Tugaimid tiomantas sa Plean do chaighdeán agus éifeachtúlacht ár seirbhísí a fheabhsú, ag baint leas níos fearr as teicneolaíocht faisnéise agus ag cur bealaí nua agus níos éasca ar fáil dár gcustaiméirí chun dul i dteagmháil linn. Rinneamar dul chun cinn suntasach ar na príomhaidhmeanna sin a bhaint amach i dtreo dheireadh 2019. Dírimid go príomha fós ar thaithí na gcustaiméirí a fheabhsú trínár gcuid seirbhísí a chur ar fáil níos tapa agus níos fearr.

In 2019, fuairamar 4,969 gearán incháilithe in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean agus dhúnamar 4,569 gearán. Tá anailís earnála ar na gearáin a fuairamar in 2019 ar leathanach 33.

Léiríonn na cás-staidéir atá san Fhorléargas ar Ghearáin seo na réitigh agus sásamh a baineadh amach trí sheirbhísí an OSAP. In 2019, fuair 1,399 gearánach sásamh agus/nó cúiteamh thrí sheirbhísí an OSAP – 983 trí idirghabháil, 215 i rith imscrúdú agus 201 trí chinntí atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh.

Téimid i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis na páirtithe agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá pháirtí. Tarlaíonn cuid mhaith den phlé neamhfhoirmiúil sin ar an nguthán. In 2019, réitíomar 2,154 gearán trínár Seirbhís Réitigh Díospóidí le modhanna idirghabhála neamhfhoirmiúla.

Tá sonraí faoi na gearáin a dúnadh trínár Seirbhís Réitigh Díospóidí ar leathanach 8.

I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an t-aighneas, déanaimid imscrúdú foirmiúil ar an ngearán. Is próiseas mionsonraithe, cóir agus neamhchlaonta é an t-imscrúdú foirmiúil a dhéantar ar ghearán, próiseas a dhéantar de réir nósanna imeachta córa. Bailítear fianaise cháipéise agus fuaime, agus ábhar eile, chomh maith le haighneachtaí uathu siúd atá páirteach san aighneas, agus malartaítear idir na páirtithe iad. Breithnítear é sin go cúramach sula n-eisítear cinneadh tosaigh agus ansin cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar deireadh. D’eisíomar 439 cinneadh a bhí ina gceangal de réir an dlí in 2019. An 13 Feabhra 2020, d’fhoilsigh mé 394 de na cinntí sin. Chomh maith leis na cinntí iomlána a fhoilsíú, d’fhoilsigh mé an dara hAchoimre ar mo chinntí atá ina gceangal de réir an dlí, ina bhfuil achoimre ghairid ar 33 cinneadh áirithe. Leagtar amach sonraí na gcinntí a d’eisigh mé in 2019 ar leathanach 15.

Mura ndéantar achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí, caithfidh an soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean aon ordú a dhéantar sa chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm. As an 439 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh in 2019, rinne na páirtithe achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chúig chinneadh.

Teastaíonn am agus acmhainní suntasacha chun plé le cúrsaí casta inár reachtaíocht rialaithe. Bíonn dúshlán faoi leith ag baint leis an sainmhíniú ar “sheirbhís airgeadais fhadtéarmach”. Déanaimid gach iarracht cabhrú le páirtithe na forálacha sin a thuiscint mar a bhaineann siad le gach gearán ar leith. Tá sonraí faoi obair ár Seirbhísí Dlí maidir le réimse leathan ábhar, dlínse agus achomharc ina measc, ar fáil ar leathanach 24.

Rinneamar dul chun cinn suntasach i rith 2019 ar dhul i ngleic le gearáin a bhaineann le rátaí úis rianúcháin ar mhorgáistí. Táimid i mbun cumarsáid agus plé leanúnach le breis agus 1,800 gearánach agus lena soláthraithe faoi ghearáin faoi mhorgáistí rianúcháin ó bunaíodh an OSAP i mí Eanáir 2018. Tugadh faoin obair sin agus muid ag bainistiú níos mó ná 5,000 gearán eile nár bhain le morgáistí rianúcháin. Dhúnamar 516 gearán a bhain le morgáistí rianúcháin in 2019. Astu sin, réitíomar 264 gearán trínár bpróiseas idirghabhála neamhfhoirmiúla, dúnadh 174 i rith an phróisis imscrúdaithe, breithnithe nó seirbhísí dlí, agus dúnadh 78 ag an gcéim cláraithe agus measúnaithe. Faoi dheireadh 2019, bhí 1,152 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin idir lámha againn. An 27 Feabhra 2020, d'fhoilsigh mé 25 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a bhaineann le gearáin faoi rátaí úis rianúcháin ar mhorgáistí inár mBunachar Sonraí Cinntí. D'fhoilsigh mé Achoimre freisin ar mo chinntí atá ina gceangal de réir an dlí a bhaineann le rátaí úis rianúcháin ar mhorgáistí, ina bhfuil achoimre ghairid ar 16 chinneadh faoi mhorgáistí rianúcháin a eisíodh faoin am sin.

Bhí teagmháil shuntasach againn le réimse leathan páirtithe leasmhara i rith 2019. Áiríodh leis sin plé leis an Roinn Airgeadais, le baill Oireachtais, le comhlachtaí ionadaíochta do thomhaltóirí agus le hurlabhraithe. Ina theannta sin, bhíomar ag plé le hionadaithe tionscail. Leanamar lenár ndlúthchomhar le Banc Ceannais na hÉireann, agus béim ar leith ar fhadhbanna a bhain le morgáistí rianúcháin. Mar chuid de thionscnaimh de chuid an Choimisiúin Eorpaigh, FIN-NET, bhíomar ag comhoibriú le scéimeanna ombudsman eile um sheirbhísí airgeadais sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch chun go mbeadh fáil ag tomhaltóirí ar sheirbhís réitigh gearán trasteorann ar fud an Limistéir Eorpaigh Eacnamaíoch. Leanamar lenár rannpháirtíocht freisin i nGréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (INFO Network).

De bharr a ndíchill agus a ndíograis in 2019, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le mo chuid comhghleacaithe ar an bhFoireann Ardbhainistíochta, MaryRose McGovern, Stiúrthóir na Seirbhísí Imscrúdaithe, Breithnithe agus Dlí, Diarmuid Byrne, Stiúrthóir an Réitigh Díospóidí agus Tara McDermott, an Stiúrthóir Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise, agus leis na bainisteoirí agus an fhoireann ar fad as a dtiomantas agus a ndíograis leanúnach a chinntíonn go gcuirimid an tseirbhís is fearr is féidir ar fáil. Lean an fhoireann ar aghaidh ag léiriú tiomantas den scoth do sholáthar ár seirbhísí agus do sheirbhís d'ardchaighdeán a chur ar fáil dár gcustaiméirí.

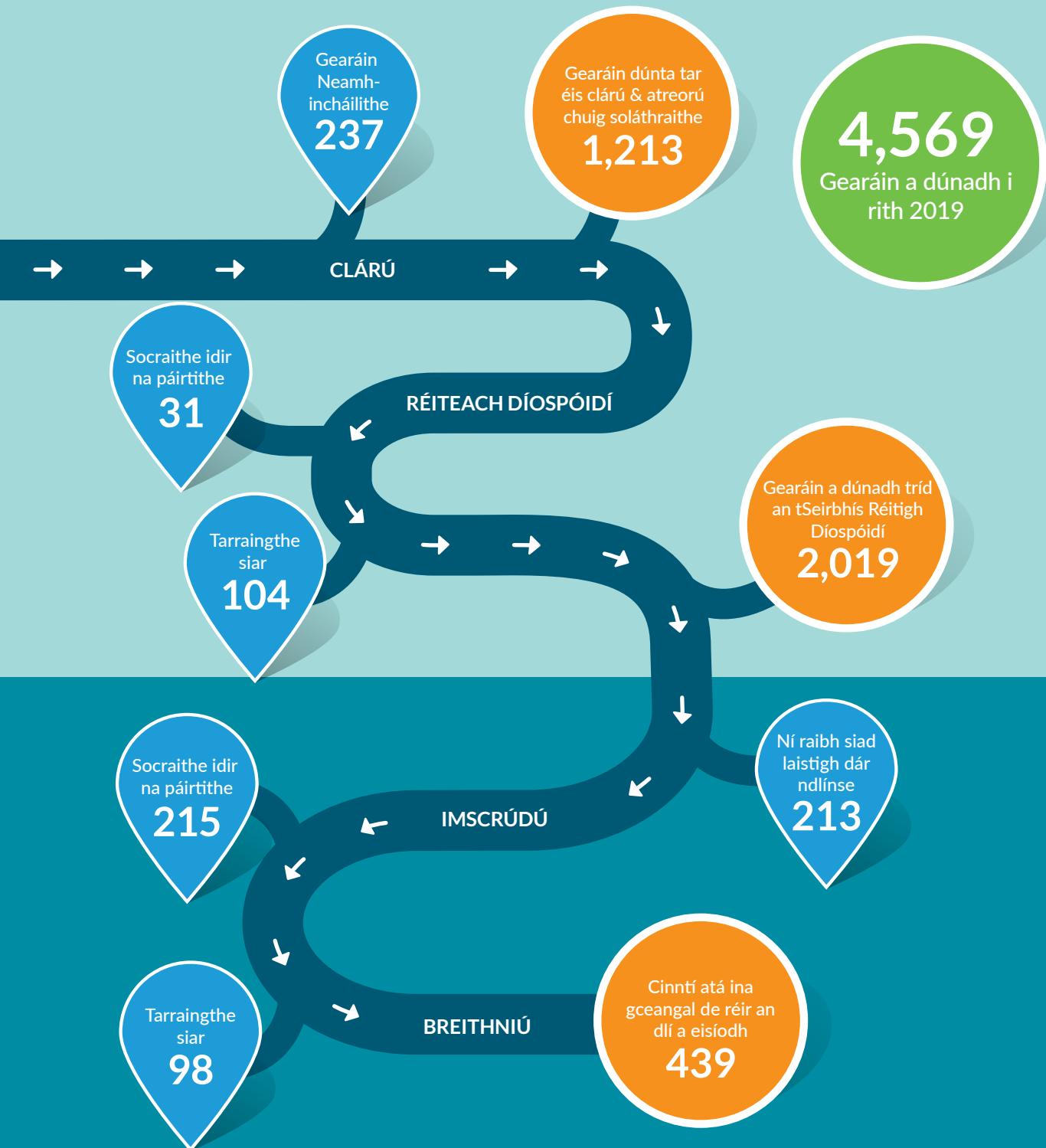
Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin leis an gCathaoirleach, Maeve Dineen, agus le comhaltaí uile Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as a dtacaíocht, a dtreoir agus a gcúnamh i rith 2019 ar fad. Táim buíoch freisin de na gearánaigh agus na soláthraithe seirbhísí airgeadais a chomhoibríonn go leanúnach lenár bpróisis. Ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil leis an Aire Airgeadais agus a oifigigh as a dtacaíocht agus a gcomhoibriú leanúnach.

Tá ár seirbhís ina dlúthchuid den chreat cosanta tomhaltóirí sa tír seo. Táimid tiomanta don ról sin trí sheirbhís fhónta, neamhspleách agus chóir a sholáthar chun díospóidí a réiteach agus trí chaighdeán ár seirbhíse a fheabhsú seasta.

Ger Deering
An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

31 Márta 2020

3 | Na gearáin a bhainistíomar in 2019



Neamhghoirmíúil
Foirmíúil

4

An tSeirbhís Cláráithe agus Measúnaithe

1,450 gearán dúnta

I rith an Chláráithe agus an Mheasúnaithe, tugtar eolas dár gcustaiméirí faoin gcaoi le plé lena soláthraí seirbhísí airgeadais chun gearán a dhéanamh leis an soláthraí. Tugtar eolas freisin faoin gcaoi le gearán a chur faoi bhráid an OSAP agus an chaoi a bpléifidh an OSAP leis. Uaireanta bíonn ar an OSAP plé go díreach le soláthraí seirbhísí airgeadais, chun “freagairt deiridh” a fháil ar an ngearán don tomhaltóir mura bhfuil an soláthraí sin tar éis dóthain plé a dhéanamh leis an ngearánach.

Fuair an OSAP 5,275 gearán in 2019 a cláraíodh. Dhúnamar 1,213 gearán i ndiaidh clárú, atreorú chuig an soláthraí agus beart leantach. Cé gur réitigh roinnt de na gearánaigh sin a ngearán lena soláthraí go díreach, dhúnamar 237 gearán ag an gcéim seo den phróiseas toisc go raibh siad neamh-inchálithe. Tharla sé sin go príomha mar gur ghearáin iad seo a thagann faoi shainchúram Ombudsman eile nó a bhain le táirgí, seirbhísí nó soláthraithe seirbhísí nach dtagann faoi shainchúram an OSAP. Mar chuid dár seirbhís, cuirimid custaiméirí ar aghaidh chuig an gcomhlacht cuí nuair is féidir.

Cás-staidéar: Clárú agus Measúnú

Polasaí árachais ar ceal

Ghlaoigh Frank ar an OSAP chun gearán a dhéanamh gur chuir a chuideachta árachais a árachas ar ceal mar gheall ar mhíchumarsáid idir an bróicéir agus an chuideachta árachais.

Chuireamar in iúl do Frank gur cheart dó dul ar ais chuig a bhróicéir ar dtús agus gearán a chur faoina bhráid siúd chun deis a thabhairt dó an fhadhb a réiteach.

Bhí Frank i dteagmháil leis an OSAP arís ina dhiaidh sin, agus mhínigh sé, mar gheall ar an eolas a thug an OSAP dó, gur réitigh sé an fhadhb lena bhróicéir, agus gur chuir an chuideachta árachais a pholasaí i bhfeidhm arís.



Aiseolas ó Ghearánach

“Go raibh míle maith agat as an bhfreagra an-chaoín agus tapa a fuair mé. Tá an oiliúint a chuirtear ar d’fhoireann seirbhísí do chustaiméirí thar cionn ar fad. Bhí gach duine lenar labhair mé an-lách agus cabhrach. Cuirfidh mé ar an eolas sibh má bhíonn aon fhadhb eile agam amach anseo.”

D'fhreagair ár bhfoireann Cláraithe agus Measúnaithe os cionn 19,888 fiosrúchán ar an nGuthán in 2019.

Fiosrúcháin ar an nGuthán:

19,888



Phléamar le 12,800 ceist ghinearálta, neamhfhoirmiúil ar ríomhphost in 2019

Ceisteanna ar Ríomhphost:

12,800



Cuairteanna ar www.fspo.ie

131,244

Gearáin

5,275

a bhfuarthas 50% díobh ar líne



5

An tSeirbhís Réitigh Díospóidí

2,154
gearán a
dúnadh

Téimid i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearán ar dtús trínár Seirbhís Réitigh Díospóidí, trí éisteacht leis an tomhaltóir agus leis an soláthraí, agus comhaontú idirghabhála a éascú a shásódh an dá pháirtí. Réitimid formhór na ngearán tríd an bpróiseas neamhfhoirmiúil sin. In 2019, réitíomar 2,154 gearán tríd an bpróiseas sin. Thángthas ar shocrú i gcás 983 gearán ina bhfuair na gearánaigh sásamh agus/nó cúiteamh. Socraíodh 944 gearán nuair a tugadh soiléiriú. Dúnadh 92 gearán trí phlé leis an ngearánach amháin, agus dúnadh 31 gearán nuair a tháinig na páirtithe ar shocrú iad féin, agus tarraingíodh 104 gearán siar.

Cuireann an próiseas réitigh díospóidí le hidirghabháil cur chuige solúbtha agus nuálach ar fáil le haghaidh réiteach gearán. Léiríonn na cás-staidéir thíos na cineálacha gearán a réitíodh trí idirghabháil i rith 2019. Athraíodh ainmneacha agus láithreacha chun aitheantas na bpáirtithe a chosaint toisc gur próiseas rúnda é.

Cúis an Dúnta	Líon Gearán
Socrú comhaontaithe	983
Soiléiriú tugtha	944
Tarraingthe siar	104
Teagmháil leis an ngearánach amháin	92
Socraithe idir na páirtithe	31
Iomlán	2,154

Cás-staidéar: Réiteach Díospóidí

Diúltú árachas a thabhairt

Theastaigh ó Joe gnó nua a bhunú. Bhí air trealamh áirithe a cheannach agus a oibriú chun an gnó a réachtáil. Sular cheannaigh sé an trealamh, fuair sé luachan ón gcuideachta árachais. Mhínigh sé nádúr an ghnó don chuideachta agus an leibhéal de chlúdach dliteanais phoiblí a theastódh uaidh. Dúirt an chuideachta árachais le Joe go dtabharfadh sí árachas dó bunaithe ar an eolas a thug sé. Dá bharr sin, cheannaigh Joe an trealamh agus d'fhill sé ar an gcuideachta árachais chun an polasaí a shocrú. Dúirt an chuideachta árachais leis ansin nár thug sí árachas ar an gcineál sin gnó agus nach dtairgfeadh sí clúdach don leibhéal a theastódh chun an gnó a cheadúnú. I ndiaidh an cás a athbhreithniú, d'aontaigh an chuideachta árachais clúdach a atairiscint, ach dhiúltaigh sí an clúdach a mheaitseáil chuig an leibhéal a theastaigh ó Joe chun ceadúnas trádála a fháil. Mar gheall air sin, bhí Joe tar éis airgead a chaitheamh ar threalamh agus ar árachas, ach ní fhéadfadh sé trádáil. I rith na hidirghabhála, d'aontaigh an chuideachta árachais an clúdach a mhéadú go dtí an méid a theastaigh ar phréimh beagán níos airde agus bhí Joe in ann tús a chur lena ghnó nua.

Éifeacht timpiste ar ‘bhónas cheal éilimh’ gearánaigh

Bhí fear céile Anne, Rory, faoi árachas ar a carr mar thiománaí ainmnithe. Bhí a pholasaí árachais féin ag Rory freisin chun carranna daoine eile a thiomáint. Ar an drochuair, bhí timpiste aige ina ndearnadh damáiste do charr Anne agus rinne tiománaí an chairr eile éileamh.

Nuair a rinne siad an t-éileamh, chláraigh polasaí árachais Anne éileamh “damáiste féin” agus chláraigh polasaí árachais Rory éileamh tríú páirtí. Dúradh le Anne nach mbeadh aon tionchar ag an éileamh “damáiste féin” sin ar a “bhónas cheal éilimh” ach nuair a theastaigh uaithi a polasaí a athnuachan bhí sé tar éis cur isteach ar a “bhónas cheal éilimh” agus bhí méadú suntasach ar a préimh. Nuair a rinne sí iarracht clúdach a fháil ó sholáthraithe eile bhí an tagairt dá héilimh le feiceáil ar a “bhónas cheal éilimh” agus bhí drochthionchar aige ar na luachana a fuair sí ó chuideachtaí eile. Bhí Anne an-mhíshásta leis an gcás toisc gur bhraith sí go raibh drochthionchar ag timpiste amháin ar a polasaí árachais féin agus ar pholasaí a fir céile. D’áitigh sí mura mbeadh a pholasaí árachais féin ag a fear céile nach mbeadh tionchar ach ar a polasaí féin.

Mhínigh an chuideachta árachais go raibh comhaontú ag tionscal árachais gluaisteáin na hÉireann ar a dtugtar an “Gealltanas Dé-Shlánaíochta” a comhaontaíodh le Insurance Ireland. Bíonn an comhaontú sin i bhfeidhm má tá tiománaí i dteideal árachas tríú páirtí faoi dhá pholasaí, mar a tharla nuair a bhí Rory faoi árachas tríú páirtí faoi pholasaí Anne agus faoina pholasaí féin chomh maith. Míníodh go gcaitear leis an éileamh tríú páirtí faoi pholasaí pearsanta an tiománaí (polasaí Rory sa chás seo) agus go bpléann árachóir na feithicle leis an “damáiste féin” (polasaí Anne anseo) faoin gcomhaontú sin. Tharraing an chuideachta árachais aird freisin gur ar bhonn tríú páirtí amháin a bhí polasaí “carranna eile a thiomáint” Rory agus mar sin go gcaithfí an “damáiste féin” a éileamh ar pholasaí Anne.

Maidir leis an méadú ar an bpréimh tráth na hathnuachana, léirigh an chuideachta árachais gur eascair an méadú sin as cúinsí eile, ní as an éileamh. Mhínigh sí go raibh “bhónas cheal éilimh” Anne faoi chosaint agus nár mhéadaigh an luachan mar gheall ar an éileamh. Ach dúirt sí go raibh uirthi an t-éileamh a nochtadh ar an “mbónas cheal éilimh” agus nach raibh aon smacht aici ar an gcaoi a gcaithfeadh soláthraithe árachais eile leis an eolas sin.

Ghlac Anne le soiléiriú na cuideachta árachais agus dhún sí a gearán.

Diúltú d’éileamh mar gheall ar thréimhsí feithimh d’uasghrádú árachais sláinte

Ghlaoigh Patrick ar a chuideachta árachais sláinte chun a pholasaí a athnuachan. I rith an ghlaigh, shocraigh sé uasghrádú óna pholasaí bunúsach. Bhí Patrick ar tí gnáthamh leighis a fháil go luath agus d’iarr sé ar an ngníomhaire cúpla uair an gclúdófaí é. Dúirt Patrick gur dheimhnigh an gníomhaire go gclúdófaí é.

An lá roimh an ngnáthamh ghlaigh an t-ospidéal ar Patrick chun an méid a bheadh le híoc aige an lá arna mhárach a chur in iúl dó. Ghlaigh Patrick ar an gcuideachta árachais a dúirt leis go dtógfadh sé idir trí agus ceithre lá chun an cheist a fhiosrú. Dúirt an t-ospidéal le Patrick go mbeadh air costas iomlán an ghnáthaimh a íoc dá gcuirfeadh sé ar ceal é ar an ngearrfhógra sin, mar sin lean Patrick air leis an ngnáthamh. Tar éis an cheist a fhiosrú, dúirt an chuideachta árachais nár taifeadadh an glaoch idir Patrick agus an gníomhaire mar gheall ar fhabht theicniúil ar an lá, ach go raibh sí cinnte go ndéarfadh a gníomhaire le Patrick go mbeadh tréimhse feithimh ann sula bhféadfadh sé éileamh a dhéanamh ar ghnáthamh faoin gclúdach uasghrádaithe. Tharraing sí aird freisin ar an áit ar pléadh sin i gcáipéis pholasaí Patrick agus go mbeadh air an cód gnáthaimh a thabhairt don chuideachta árachais chun cead a fháil é a chlúdach.

Ghlac Patrick leis nár léigh sé an polasaí go mion agus nár thug sé cód gnáthaimh don gníomhaire. Toisc nach raibh aon taifead ar an nglaoch, d’aontaigh an chuideachta árachais 90% den éileamh a íoc ar chuntar go gcloifeadh Patrick leis an tréimhse feithimh uasghrádaithe uaidh sin amach.

Éileamh ar pholasaí árachais cosanta ioncain

Ghlac John cúpla polasaí árachais trí bhróicéir. Ba pholasaí cosanta ioncain ceann díobh siúd. Ar an drochuair, nuair a próiseáladh an t-iarratas níor shocraigh an bróicéir agus an chuideachta árachais an dochar díreach ina iomláine. Toisc go raibh cúpla dochar díreach nua á mbaint as cuntas John le haghaidh na bpolasaithe difriúla a bhí díreach tosaithe aige, níor thug sé faoi deara nach raibh an t-árachas cosanta ioncain á íoc. Tharraing bróicéir John siar ón gcineál sin gnó agus d'aistrigh sé a chustaiméirí go bróicéir eile. Níor thug an bróicéir nua faoi deara nár cuireadh ceann de na polasaithe i gcrích i gceart. Ar an drochuair, bhí ar John éileamh a dhéanamh ar a pholasaí cosanta ioncain ach fuair sé amach nár socraíodh an polasaí agus diúltaíodh dá éileamh. Bhí iarmhairtí tromchúiseacha airgeadais aige sin dó. Ghlac na bróicéirí agus an chuideachta árachais páirte in idirghabháil le John. D'aontaigh na trí sholáthraí éileamh John a íoc agus an costas a roinnt eatarthu.

Diúltú d'éileamh árachais le haghaidh damáiste ar theach saoire

Tá teach saoire ag Aggi agus Nowak a úsáidtear gach seachtain. Ar an drochuair, tharla damáiste dar luach €57,000 sa teach nuair a phléasc píopaí uisce i ndiaidh aimsir an-fhuar nuair nach raibh aon duine sa teach ar feadh dhá lá. Diúltaíodh dá n'éileamh árachais mar nach raibh aon duine sa teach agus nár mhích siad an t-uisce agus iad ag fágáil, mar a éilíodh faoi théarmaí a bpolasaí. Chloígh siad le gach gníomh eile a éilíodh sa pholasaí chun sábháilteacht an tí a chinntiú – coinníodh an teocht ag an teas is ísle a theastaíonn mar shampla, agus fágadh doras an áiléir oscailte. Mhaígh Aggi agus Nowak nár theach gan chónaí a bhí i gceist mar a shonraítear sa pholasaí toisc nach raibh sé folamh ar feadh níos mó ná 30 lá, agus go bhféadfaidís sonraí a chur ar fáil a léirigh gur úsáideadh na fóntais i rith na tréimhse thart ar an dá lá sin. Ach ghlac siad leis nár mhích siad an t-uisce ag an bpríomhlíonra uisce. Roimh an idirghabháil, d'íoc an chuideachta árachais €14,500 as an éileamh €57,000. D'aontaigh an chuideachta árachais go bhféadfadh a sainmhíniú ar an “teach gan chónaí” a bheith níos soiléire agus mhínigh sí gur athraíodh friotal an pholasaí ó shin. Ghlac Aggi agus Nowak leis gur cheart dóibh an t-uisce a mhúchadh. Chomhaontaigh na páirtithe socrú ar an mbonn go n-íocfadh an chuideachta árachais €20,000 eile i dtreo an éilimh.

Polasaí árachais curtha ar ceal de bharr neamhnochtadh éilimh

Ghlac Bernadette polasaí nua árachais dá teach agus gnó trí bhróicéir ag aonach trádála. Rinne sí éileamh beag ceithre bliana roimhe sin mar gheall ar roinnt damáiste a rinneadh dá teach. Iarradh ar an bhfoirm iarratais don pholasaí nua ar tharla aon ‘timpiste nó caillteanas’ di. Toisc nár chreid sí gur timpiste ná caillteanas a bhí san éileamh a rinne sí cheana, níor thuig sí go raibh uirthi é a nochtadh. Rinne tuile damáiste suntasach ina dhiaidh sin do theach Bernadette. Nuair a rinne sí éileamh, tháinig an chuideachta árachais ar an éileamh beag a rinne sí cheana agus chuir sí an polasaí ar ceal ón tús, ag rá gur theip ar Bernadette eolas tábhachtach a roinnt léi. D'fhág sé sin Bernadette i gcás an-deacair toisc nach raibh árachas aici ar a teach ná ar a gnó agus nach bhféadfadh sí árachas a fháil ó chuideachta ar bith eile. Bheadh iarmhairtí fadtéarmacha aige sin uirthi. Bhraith Bernadette go raibh an cheist ábhartha ar an bhfoirm iarratais doiléir agus deacair le tuiscint do chustaiméir. Dúirt sí nár cheil sí aon eolas d'aon turas. Chreid an chuideachta árachais go raibh a ceist an-soiléir agus éasca le tuiscint agus go raibh dualgas ar Bernadette í a chur ar an eolas faoi gach éileamh a rinne sí roimhe sin. I rith na hidirghabhála, comhaontaíodh go gcuirfeadh an chuideachta faoi árachas arís í dá dtarraingeodh sí siar a héileamh agus glacadh le barrachas méadaithe.

Cás-staidéar: Réiteach Díospóidí

Gan dóthain blianta breise ar phinsean

Laghaigh Adedayo a chuid uaireanta oibre trí phostroinnt mar gheall ar dhrochshláinte. Níos faide anonn, chuaigh sé ar scor go luath mar gheall ar a dhrochshláinte. Nuair a chuaigh sé ar scor bhí sé róthinn chun machnamh a dhéanamh ar an íocaíocht chnapshuime a fuair sé. Nuair a d'fheabhsaigh a shláinte bhreathnaigh sé ar an ríomh agus bhí sé den tuairim nár bronnadh dóthain blianta breise air bunaithe ar a sheirbhís. D'iarr sé níos mó eolais ar a fhostóir i gcaitheamh cúpla bliain ach ní bhfuair sé aon fhreagra. De bharr go raibh frustrachas air mar gheall ar an easpa freagartha, chuir Adedayo a ghearán faoi bhráid an OSAP. Bunaíodh i rith na hidirghabhála nár bronnadh dóthain blianta breise ar Adedayo agus d'aontaigh a fhostóir €4,000 breise a íoc leis.

Cás-staidéar: Réiteach Díospóidí

Seirbhís a cheannach le haghaidh pinsin

D'oibrigh Jill go páirtaimseartha in dhá rannóg ar leith den Státseirbhís. Ní raibh pinsean ag dul le ceachtar post. Tugadh post buan ansin do Jill sa Státseirbhís. Nuair a bhí Jill i dteideal seirbhís a cheannach ar ais, d'fhiosraigh sí an chaoi lena dhéanamh. Ní bhfuair sí freagra ar feadh cúpla bliain. Nuair a míníodh an chaoi le seirbhís a cheannach ar ais ar deireadh do Jill tugadh trí mhí di sin a dhéanamh. Fuair sí airgead ar iasacht chun é a dhéanamh. Ach cúpla bliain ina dhiaidh sin, cuireadh in iúl do Jill go ndearnadh botún agus nár cheannaigh sí ach 50% den tseirbhís a bhí uirthi a cheannach. B'éigean do Jill íocaíocht eile a dhéanamh. I rith na hidirghabhála, d'aontaigh an fostóir leath chostas na híocaíochta a bhí ró-íseal a íoc.

Cás-staidéar: Réiteach Díospóidí

Incháilitheacht do bhallraíocht i scéim pinsean

Mar fhostaí páirtaimseartha, níor measadh go raibh Peter incháilithe do scéim pinsean a fhostóra. D'áitigh a fhostóir é sin bunaithe ar Chiorclán 0025 de 2008 ina ndeirtear nach féidir le fostaí páirtaimseartha pinsean a fháil ach sa chás go bhfuil fostaí lánaimseartha inchomparáide ag fáil pinsin freisin. Ní raibh aon chomparadóir i láthair fostaíochta Peter. Ach deirtear sa chiorclán freisin má ceapadh an fostaí páirtaimseartha roimh dháta na litreach ciorcláin, go bhfuil an duine sin incháilithe le haghaidh seirbhís inphinsin agus sochair aoisliúntais. Ghlac an fostóir leis i rith na hidirghabhála gur cheart an deis a thabhairt do Peter a bheith ina bhall den scéim trí ghéilleadh dá theidlíocht do chnapshuim neamh-inphinsin agus aon ranníocaíochtaí dlíte a íoc, toisc gur ceapadh é roimh dháta an chiorcláin.

Cás-staidéar: Réiteach Díospóidí

Iarratas ar mhorgáiste ar ráta seasta a bhogadh

Ghlac Khalid morgáiste sna 2000idí luatha. Roghnaigh sé ráta rianúcháin in 2006. Bhí Khalid den tuairim gur chuir an banc liosta de rátaí seasta le roghnú uathu chuige ocht mí i ndiaidh an ráta rianúcháin a chur i bhfeidhm. Roghnaigh sé ráta seasta deich mbliana ón liosta agus sheol sé an t-iarratas sínithe ar ais chuig an mbanc. Measadh gur cheart Khalid a chuimsiú faoi imscrúdú an Bhainc Ceannais ar mhorgáistí rianúcháin toisc nár cuireadh a mhorgáiste ar ais ar an ráta rianúcháin nuair a chuaigh a ráta seasta deich mbliana in éag in 2016. Chreid Khalid gur mhol an banc go gníomhach dó gan glacadh leis an ráta rianúcháin in 2006. Ach i rith na hidirghabhála, bunaíodh go ndeachaigh Khalid chuig a bhrainse áitiúil é féin chun fiosrú faoi rátaí seasta go sonrach, toisc go raibh an ráta úis rianúcháin ag méadú go rialta ag an am. Nuair a taispeánadh nótaí faoina phlé leis an mbanc dó, chuimhnigh Khalid gurbh é féin a roghnaigh sin ag an am. Bunaithe ar an soiléiriú sin, dhún sé an gearán.

Comhairle tugtha ar dhíol morgáiste

Chuir Mary isteach ar mhorgáiste in 2008. Dúirt sí gur iarr sí le haghaidh ráta rianúcháin ar an morgáiste ach gur mhol an banc di ráta difriúil a roghnú. Chuimhnigh Mary ar chomhfhreagras lámhscríofa idir í féin agus an comhalta foirne sa bhanc a chomhairligh di cén ráta le roghnú. Bhí an banc den tuairim nach dtugann a fhoireann comhairle riamh faoi rátaí agus ní raibh sé in ann teacht ar thaifead scríofa dá leithéid. Ach i rith na hidirghabhála, tháinig an banc ar nóta a scríobh comhalta foirne an bhainc de láimh ar an gcomhad. Mhol an nóta sin ráta faoi leith. Dá bhrí sin, measadh go raibh tionchar ar mhorgáiste Mary mar chuid d’Imscrúdú an Bhainc Ceannais. Cuireadh a morgáiste ar ais ar an ráta úis rianúcháin cuí, siardhátaithe go dtí tús an mhorgáiste, agus íocadh suim €52,000 léi mar aisíoc ar an ús breise a íocadh agus mar chúiteamh.



Aiseolas ó Ghearánach

“Theastaigh uaim a rá leat gur ghlaigh (soláthraí ainmnithe) orm chun a rá gur aisíoc siad an t-airgead liom. Ba mhaith liom an deis seo a thapú buíochas a ghabháil leat as do chúnamh mór chun an tsuim sin a fháil ar ais. Tá mé thar a bheith buíoch díotsa agus de d’oifig as sin ar fad a dhéanamh nuair a bhí mé go hiomlán éadóchasach faoin gcás. Go raibh maith agat arís.”

Iarratas ar ráta úis rianúcháin ar mhorgáiste breisithe

Rinne Henry agus Annabel iarratas ar mhorgáiste breisithe in 2006 chun feabhsuithe tí a chur i gcrích. D’iarr siad an bhféadfaí ráta úis rianúcháin a thabhairt ar an morgáiste breisithe. Dúirt an banc nach bhféadfaí. Nuair a d’fhoghlaim an lánúin faoi imscrúdú an Bhainc Ceannais ar mhorgáistí rianúcháin, rinne Henry agus Annabel gearán leis an mbanc nár tairgeadh ráta úis rianúcháin dóibh ar an morgáiste breisithe in 2006. I rith na hidirghabhála, chuir an banc fianaise ar fáil a léirigh nach raibh an cineál morgáiste a ghlac Henry agus Annabel in 2006 i dteideal ráta rianúcháin riamh. Ghlac Henry agus Annabel leis an soiléiriú sin agus dhún siad a ngearán.

Aighneas faoi chúpla morgáiste

Bhí cúpla morgáiste ag Jean agus Robert lena mbanc. Measadh go raibh tionchar ag imscrúdú an Bhainc Ceannais ar mhorgáistí rianúcháin ar cheann de na morgáistí sin agus tugadh thart ar €42,000 dóibh mar aisíoc agus cúiteamh. Ach bhí easaontas suntasach ann faoi mhorgáiste eile dá gcuid agus ar cheart é a chur ar ais ar ráta úis rianúcháin, faoin ráta a bhí i bhfeidhm ar an tríú morgáiste, agus faoi réimsí eile iompair a bhain leis an gceathrú morgáiste. I rith na hidirghabhála, réitigh Jean agus Robert agus a mbanc an gearán le socrú €36,000 ón mbanc.



“Go raibh míle maith agat. Ní chreidfeá an t-ualach a bhain sé seo díom. Ní chreidim féin é! Ar deireadh is féidir liom breathnú chun cinn chuig todhchaí airgeadais shlán. Tá mé an-tógtha leis an gcaoi ar pléadh le mo chás.”

Cás-staidéar: Réiteach Díospóidí

Diúltú ráta úis rianúcháin a thairiscint ar mhorgáiste nua

Thosaigh Siobhán agus Philippe ag fiosrú morgáistí i dtús mhí Dheireadh Fómhair 2008. Níor tairgeadh ráta úis rianúcháin dóibh ar a morgáiste agus chreid siad nach raibh sé sin cóir ar chor ar bith. Ach i rith na hidirghabhála chuir an banc fianaise ar fáil a léirigh gur cuireadh an fhoirm iarratais agus an ‘Litir Tairisceana’ i gcrích i ndiaidh don bhanc stopadh ag tairiscint morgáistí rianúcháin. Ghlac Siobhán agus Philippe leis an soiléiriú sin agus dhún siad a ngearán.

Cás-staidéar: Réiteach Díospóidí

Moill ar cháipéisí teidil a scaoileadh

Bhí Pavel ag iarraidh a réadmhaoin ceannach le ligean ar cíos a dhíol. Chuaigh sé i dteagmháil lena iasachtóir chun gach rud a shocrú ionas go bhféadfaí an réadmhaoin a dhíol agus an morgáiste a ghlanadh. Theastaigh rudaí áirithe ó Pavel ón iasachtóir chun na cáipéisí teidil a scaoileadh, ach ba chosúil gur iarr sé ar an eolas a theastaigh ar bhealach neamhiomlán agus thóg sé sé mhí gach ar theastaigh a iarraidh. Chruthaigh sé sin strus ollmhór do Pavel agus dá bhean chéile toisc gur chreid siad go raibh díol na réadmhaoine i mbaol. Dúirt an t-iasachtóir nach raibh sé in ann a spriocdhátaí a chomhlíonadh toisc go raibh go leor gnó ar bun aige ag an am. I rith na hidirghabhála, ghlac sé leis go bhféadfadh sé rudaí a dhéanamh níos fearr agus thairg sé €4,000 mar chúiteamh, rud ar ghlac Pavel leis.

Cás-staidéar: Réiteach Díospóidí

Ráta úis i bhfeidhm ar mhorgáiste

Ba le Josephine réadmhaoin amháin in Éirinn a scaoil sí amach ar cíos. Chónaigh sí i réadmhaoin eile nár léi. Ghlac an banc leis go mícheart gur réadmhaoin infheistíochta a bhí sa réadmhaoin ba léi, toisc gur chreid sé gur léi an teach inar chónaigh sí. Rangaigh an banc an morgáiste ar ráta úis tráchtála in áit ráta úis don phríomháit chónaithe, a bhí níos ísle. Ar an drochuair, chuaigh Josephine i riaráistí leis an morgáiste. Toisc gur measadh gur réadmhaoin infheistíochta a bhí sa réadmhaoin, níor tairgeadh cosaint Phróiseas Réitigh na Riaráistí Morgáiste do Josephine, cosaint a bhíonn ar fáil do gach sealbhóir morgáiste dá bpríomháit chónaithe, agus cheap an banc glacadóir don réadmhaoin. I rith na hidirghabhála, chruthaigh Josephine nár léi aon réadmhaoin eile sa Stát. Tharraing an banc an glacadóir siar, d’íoc sé thart ar €28,000 le Josephine de bharr coigeartú úis as an ráta tráchtála níos airde a ghearradh uirthi agus thug sé thart ar €18,000 di mar chúiteamh.

Calaois cárta

Níor úsáid Thomas baincéireacht ar líne agus nuair a fuair sé a ráitis sa phost thug sé íocaíochtaí nár aithin sé faoi deara. Bhí thart ar €1,500 i gceist leo. Chuaigh sé go dtí a bhrainse bainc áitiúil láithreach chun an chalaos a thuairisciú. Dúirt sé gur comhairlódh dó sa bhrainse gan dul i dteagmháil leis na Gardaí go dtí go ndeachaigh rannóg calaoise an bhainc i dteagmháil leis. Dúirt an banc le Thomas freisin go gcuirfeadh sé cárta nua chuige a luaithe ab fhéidir. Níor chuala Thomas ón rannóg calaoise ar feadh 15 lá. Dúirt an banc nár chreid sé gur calaois a bhí ann, toisc gur údaraíodh na hidirbhearta ar fad leis an PIN ceart agus gur chreid sé gur sháraigh Thomas téarmaí agus coinníollacha a chuntais trína chárta agus PIN a thabhairt do dhuine eile. Dúirt Thomas nár roinn sé a chárta agus PIN agus gur chreid sé gur cheart go mbeadh amhras ar an mbanc faoi idirbhearta chomh mór sin ag tarlú ag an am céanna ar chuntas nár úsáideadh mórán. Chuaigh Thomas i dteagmháil leis na Gardaí ansin a dúirt gur cheart dó dul i dteagmháil leo láithreach toisc go mbeadh sé an-deacair taifeadh CCTV a fháil de bharr an mhoill a bhí ar an chalaos a thuairisciú. Níor chuir an banc cárta nua bainc ag Thomas mar a luaigh sé ach an oiread. I rith na hidirghabhála, rinne an banc athbhreithniú ar a iompar agus chinn sé nár thug sé seirbhís ná comhairle a bhí sách maith agus d'aisíoc sé na hidirbhearta calaoiseacha ar fad go cuntas Thomas.



Aiseolas ó Ghearánach

“Go pearsanta, ba mhaith liom buíochas a ghabháil leat as an obair chrua agus dua a bhain leis an aighneas seo a réiteach. Níor ghearán simplí é agus ní réiteofaí é murach an ghairmiúlacht, an tsocracht agus an t-ionracas a léirigh tú agus tá mé an-bhuíoch go deo as sin.”

6

An tSeirbhís Imscrúdaithe agus Breithnithe

Cé go réitimid formhór na ngearán trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, nuair nach féidir é sin a dhéanamh, cuirtear gearáin ar aghaidh chuig ár bpróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil. Is próiseas mionsonraithe, cóir agus neamhchlaonta é an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann an OSAP ar ghearán, próiseas a dhéantar de réir nósanna imeachta córa. Chuige sin, bailíonn an OSAP fianaise cháipéise agus fuaimne, agus ábhar eile, chomh maith le haighneachtaí uathu siúd atá páirteach san aighneas, agus malartaítear idir na páirtithe iad.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun gearáin a bhreithniú. Féadfaidh sé a ordú go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé. Féadfaidh sé a ordú do sholáthraí seirbhísí airgeadais freisin cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach.

I ndiaidh an fhianaise agus na haighneachtaí ar fad a mheas, eisiúnn an tOmbudsman cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus ní féidir iad a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte. D'eisigh an OSAP 439 cinneadh a bhí ina gceangal de réir an dlí in 2019. Astu siúd, seasadh go pointe le 201, agus níor seasadh le 238.

Féadfaidh an tOmbudsman a chuid cinntí a fhoilsiú. Tá bunachar sonraí ar líne de na cinntí atá ina gceangal de réir an dlí cruthaithe againn ionas gur féidir teacht ar chinntí an Ombudsman go huile agus go hiomlán. Tá téacs iomlán níos mó ná 600 cinneadh a rinne an tOmbudsman faoi ghearáin faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais, agus a d'eisigh an OSAP ó mhí Eanáir 2018 i leith, ar fáil sa bhunachar sonraí sin anois.

Chomh maith leis an gcinneadh iomlán a fhoilsiú, d'fhoilsigh an tOmbudsman roinnt Achoimrí ar Chinntí ina dtugtar achoimre ghairid ar chinntí áirithe ar ghearáin a rinneadh faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus cás-staidéir faoi chinntí ar ghearáin a rinneadh faoi sholáthraithe pinsean.

Seasta leis:

63

Seasta leis Go Substantiúil:

40

Seasta leis Go Páirteach:

98

Níor seasadh leis:

238

Iomlán:

439

Foilsíodh Achoimre ar Chinntí an Ombudsman, Imleabhar 2 i mí Feabhra 2020, agus tugtar achoimrí agus cás-staidéir bunaithe ar chinntí a eisíodh idir mí Eanáir agus mí na Nollag 2019 ann. Foilsíodh Imleabhar 3 i mí Feabhra 2020 freisin, agus tugtar achoimrí ann ar chinntí a bhain le gearáin faoi rátaí úis ar mhorgáistí rianúcháin, cinntí a eisíodh idir Eanáir 2019 agus Eanáir 2020.

Tá na hAchoimrí ar fad agus na cinntí foilsithe ar fad ar fáil ar www.fspo.ie/decisions. Tá eolas faoin gcaoi le teacht ar chinntí agus réimsí nó cinntí sonracha a chuardach sa bhunachar sonraí cinntí ar an gcéad leathanach eile.

Anuas air sin, féadfaidh an tOmbudsman ainmneacha aon soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substantiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin. Leagtar amach ar leathanach 31 sonraí na soláthraithe ar seasadh go hiomlán, go substantiúil nó go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in 2019.

Ár gcinntí a chuardach ar www.fspo.ie

Rochtain ar ár mbunachar sonraí cinntí

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

1 Scagairí a chur i bhfeidhm chun do chuardach a theorannú

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



Filter our Database

Financial Services Sector:

- All
- Banking
- Insurance
- Investment

Product / Service:



2

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

- ▶ táirge / seirbhís
- ▶ iompar a ndearnadh gearán faoi



✓ Earnáil

Filter our Database

Financial Services Sector:

- All
- Banking
- Insurance
- Investment

Product / Service:

Foreign Exchange

Conduct Complained Of:

✓ Táirge / Seirbhís

To narrow your search, you may also

Product / Service:

- All
- Accounts
- Commercial Banking
- Consumer Credit
- Foreign Exchange
- Mortgage
- Multiple Banking Product/Service

All

✓ Iompar a ndearnadh gearán faoi

Conduct complained of:

- All
- Advice Incorrect/Unsuitable (post sale)
- Application of interest rate
- Arrears handling
- Customer Service
- Disputed Fees and charges
- Disputed Transactions
- Failure to provide information/correct information
- Maladministration
- Miscellaneous
- Mis-selling
- Refusal to give product/service

3

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



Outcome:

- All
- Upheld
- Substantially upheld
- Partially upheld
- Rejected



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



I gcásanna áirithe i rith an phróisis imscrúdaithe déanfaidh an soláthraí tairiscint don ghearánach agus má ghlacann an gearánach leis an socrú dúntar an comhad agus ní eisítear aon chinneadh.

Ó thús deireadh an phróisis éascaíonn an OSAP plé idir an dá pháirtí sa ghearán agus is féidir leis na páirtithe an gearán a shocrú. Cé go spreagann an OSAP socrú ag an gcéim is luaithe, moltar agus fáiltítear roimh shocrú ag céim ar bith.

In 2019, socraíodh 215 gearán i rith an phróisis imscrúdaithe, nuair a rinne an soláthraí tairiscint ar an taifead agus bhí an gearánach sásta glacadh leis an tairiscint gan leanúint ar aghaidh go cinneadh a bheadh ina cheangal de réir an dlí.

Tugtar samplaí sna cás-staidéir seo a leanas de ghearáin a réitíodh lasmuigh den phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil.

Cás-staidéar: Réitithe i rith Imscrúdú

Damáiste do charr a rinne francaigh

Rinne Declan gearán gur cheannaigh sé “árachas lánchuimsitheach” ó soláthraí, idirghabhálaí árachais, i mí Feabhra 2017 ach nach bhfuair sé aon leabhrán don pholasaí, toisc nach raibh aon cheann i stoc ag an soláthraí. Ina ghearán, dúirt Declan go ndúirt an soláthraí leis gurbh é an polasaí a cheannaigh sé “an margadh is fearr a bhí ar fáil” d’árachas lánchuimsitheach.

Mhínigh Declan gur aimsigh gnáthsheirbhís ar an gcarr i mí Feabhra 2018 go ndearnadh francaigh damáiste do shreangú na feithicle. Chuaigh sé i dteagmháil leis an soláthraí a d’aontaigh measúnóir a chur amach agus ina dhiaidh sin, fuair sé leabhrán an pholasaí sa phost, i dteannta litreach inar míníodh nár chlúdaigh an polasaí francaigh.

Dúirt an soláthraí go ndearna sé iarratas le frithgheallaí an pholasaí “cur chuige tuisceanach” a ghlacadh i leith éileamh Declan don damáiste a rinne francaigh don fheithicil. Ach chuir an soláthraí Declan ar an eolas mar sin féin gur dhiúltaigh an frithgheallaí don éileamh fós toisc nár cuimsíodh damáiste a rinne francaigh sa pholasaí.

Mhaígh Declan gur dhíol an soláthraí polasaí árachais gluaisteáin leis nach raibh oiriúnach dá chuspóir, toisc nár cuimsíodh damáiste a rinne francaigh. Chomh maith leis sin, tharraing sé aird ar an gcaoi nár thug an soláthraí leabhrán an pholasaí dó nuair a cheannaigh sé an polasaí agus, dá bhrí sin, nár thuig sé nár cuimsíodh damáiste a rinne francaigh.

Toisc nár réitíodh gearán Declan i rith na hidirghabhála, chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil i mí an Mhárta 2019.

I ndiaidh don OSAP an t-imscrúdú foirmiúil a thosú agus a Achoimre fhoirmiúil ar an nGearán a eisiúint, chuaigh an soláthraí i dteagmháil leis ag rá cé go raibh sé cinnte gur cuireadh leabhrán polasaí ar fáil do Declan nuair a chuir sé tús leis an bpolasaí, go raibh roinnt trua aige do Declan de bharr a cháis agus thairg sé “íocaíocht de mheon macánta” €3,000 chun an gearán a réiteach. Ghlac Declan leis an tairiscint sin agus sonraíodh gur réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Ráta malairte airgeadra a chailleadh

Bhain gearán Leah le haistriú cistí thar lear i ndiaidh a réadmhaoin a dhíol. D'iarr Leah airgead a aistriú go cuntas malairte eachtraí agus uaidh sin go dtí a cuntas sa Ríocht Aontaithe. Dúirt sí go raibh an tseirbhís do chustaiméirí a fuair sí ón soláthraí an-dona agus gur fhulaing sí míriarachán, agus dá bhrí sin gur chaill sí níos mó ná £9,800 GBP agus go raibh moill uirthi a bheith in ann réadmhaoin nua a cheannach thar lear.

Mhínigh Leah gur iarr an soláthraí eolas sonrathach ar leith uirthi, eolas a thug sí dóibh ach amháin gur fhág sí an dá phársa deiridh den eolas ar lár trí thimpiste. Níor thug an soláthraí an t-easnamh sin faoi deara agus níor chuir sé ar a súile é go dtí ocht lá níos deireanaí.

Rinne Leah cur síos freisin ar mhoill cúpla lá ar na cistí a aistriú ina dhiaidh sin, "*mar go raibh an té ag a raibh an páipéarachas amuigh tinn*". An lá arna mhárach, dúradh léi gur aistríodh na cistí ach ceartaíodh é sin ina dhiaidh sin, agus dúradh gur chaill an soláthraí an sprioc-am ábhartha agus go n-aistrefaí na cistí an lá arna mhárach.

Ghlac Leah leis nach raibh an soláthraí freagrach as athruithe ar an ráta malairte, ach mar sin féin dúirt sí toisc gur dúradh léi go dtarlódh an t-aistriú ar dháta faoi leith, agus nár tharla, gur fhulaing sí cailteanas airgeadais. Bhí sí den tuairim nár chomhlíon an soláthraí a bheartais agus nósanna imeachta féin chun a treoracha a chur i bhfeidhm.

Níor réitíodh an gearán i rith na hidirghabhála, mar sin chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil i mí Lúnasa 2019.

Nuair a cuireadh tús leis an imscrúdú foirmiúil, tharraing an soláthraí aird ar an gcúiteamh €50 a íocadh le Leah as aon chostais agus míchaoithiúlacht a bhain leis na cistí a aistriú.

D'eisigh an OSAP a Achoimre fhoirmiúil ar an nGearán, agus rinne an soláthraí, i ndiaidh an achoimre a athbhreithniú, tairiscint ar an taifead chun an gearán a réiteach le híocaíocht €3,500 mar chúiteamh. Níor ghlac Leah leis an tairiscint sin agus léirigh an soláthraí ina dhiaidh sin go mbeadh sé sásta a thairiscint a mhéadú agus d'iarr sé cóip ar an admháil deimhnithe íocaíochta, a léirigh an méid a fuarthas nuair a cuireadh an t-aistriú i bhfeidhm.

I mí na Samhna 2019, ghlac Leah le tairiscint socraithe ar an taifead an tsoláthraí, dar luach €9,855.45, agus dúnadh an comhad le nóta ag rá gur socraíodh an cás idir na páirtithe.

Táillí dlí curtha i bhfeidhm ar chuntas morgáiste na ngearánach

Bhain gearán Rob agus Victoria lena gcuntas iasachta morgáiste. Bhí siad i riaráistí morgáiste idir 2013 agus 2014 agus shonraigh a soláthraí nach raibh siad ag comhoibriú de réir bhrí an Chóid Iompair um Riaráistí Morgáiste.

Faoi mhí Feabhra 2015, bhí na riaráistí morgáiste níos airde ná €25,000. Le cúnamh ó dhaoine muinteartha leo, ghlan Rob agus Victoria na riaráistí le dhá íocaíocht shuntasacha i mí Feabhra agus mí an Mhárta 2015, anuas ar thráthchodanna comhaontuithe chun dul i ngleic leis an iarmhéid a bhí fós le híoc, a glanadh faoi mhí na Nollag 2015.

I mí an Mheithimh 2016 cuireadh táillí dlí gan íoc áirithe in iúl do Rob agus Victoria, ach cé gur iarr siad iad, níor thug a soláthraí sonraí na bhfigiúirí sin dóibh. Rinne Rob gearán nach bhfuair sé sonraisc an aturnae go dtí mí Eanáir 2017 agus mhínigh sé nár inis an soláthraí dó riamh faoi na táillí sin a d'ainmnigh sé mar "riaráistí" agus a chaipitligh sé, dá bhrí sin ag cruthú muirir úis ar na táillí don chuid eile de théarma an mhorgáiste.

Léirigh na gearánaigh nár tugadh an deis dóibh na táillí a íoc ná cur i gcoinne an dliteanais. Thagair siad freisin d'fhadhbanna eile míriaracháin a chuir go mór leis na deacrachtaí a bhí acu. Thagair siad do ríomhphoist nár fhreagair an soláthraí agus do ghlaonna gutháin iomarcacha a bhraith siadsan a bhí ciapach. Anuas air sin, ní bhfuarthas comhfhreagras a seoladh sa phost agus ina dhiaidh sin, nuair a bailíodh iad ó mbrainse, bhí roinnt de na hiatáin ar iarraidh.

Toisc nár réitíodh gearán Rob agus Victoria i rith na hidirghabhála, cuireadh tús leis an imscrúdú foirmiúil i mí na Samhna 2018.

D'fhreagair an soláthraí an gearán go foirmiúil agus, ina dhiaidh sin, mhalartaigh na páirtithe aighneachtaí agus nótaí tráchta éagsúla. I mí Feabhra 2019, rinne an soláthraí tairiscint ar an taifead chun an t-aighneas a shocrú, agus ghlac Rob agus Victoria léi. Shonraigh an OSAP gur chuimsigh an socrú sin aisíoc €802.02 ar na táillí dlí anuas ar ús €91.98, agus suim ghinearálta chúitimh €10,000.

Páirtghéilleadh ar bhannaí idirnáisiúnta

Bhain gearán Sally le géilleadh infheistíochta. I mí na Nollag 2016, chuir Sally ríomhphost chuig a soláthraí ag rá gur theastaigh uaithi páirtghéilleadh a dhéanamh ar a hinfeistíocht, don tsuim £125,000 GBP. D'fhreagair an soláthraí ag rá go spreagfadh an t-idirbheart sin “teagmhas inmhuirearaithe” agus dúirt an soláthraí go mbeadh an gnóthachan féideartha idir £14,600 GBP ar a laghad agus £63,000 GBP ar a mhéad. D'ordaigh Sally don soláthraí leanúint leis an bpáirtghéilleadh ar bhonn “na rogha gnóthachain is ísle a shonraigh tú”.

Dúirt Sally go bhfuair sí trí dheimhniú gnóthachain inmhuirearaithe ina dhiaidh sin a léirigh gnóthachan inmhuirearaithe £33,000 GBP. Nuair a d'iarr sí go gceartódh an soláthraí an páipéarachas, diúltaíodh é a dhéanamh agus dúradh léi go raibh na gnóthachain inmhuirearaithe ceart, toisc go ndearnadh an íocaíocht trí dhá aistriú ar leith. Dúirt Sally dá gcuirfí in iúl di go ndúblófaí go héifeacht a dliteanas cánach dá n-íocfaí na cistí le dhá aistriú ar leith, nach n-aontódh sí go brách leis. Ina fhreagra, thug an soláthraí le fios gurbh é an tosaíocht ba mhó a bhí aige an t-airgead a scaoileadh de réir iarratas Sally, cé gur admhaigh sé gur cheart dó í a chur ar an eolas faoin athrú ar an ngnóthachan inmhuirearaithe a d'eascair as na cistí a aistriú ina dhá dtráthchuid.

D'iarr Sally aisghabháil an dliteanais bhreise cánach ar gearradh uirthi ón soláthraí, is é sin 45% den difríocht sna figiúirí gnóthachain inchánach, a ríomh sise mar £8,351 GBP.

Níor réitíodh gearán Sally i rith na hidirghabhála, mar sin cuireadh tús leis an imscrúdú foirmiúil ar an ngearán i mí Lúnasa 2019.

Coicís i ndiaidh tús a chur leis an imscrúdú foirmiúil, cuireadh in iúl don OSAP gur aontaigh Sally le tairiscint ón soláthraí go ndéanfaí íocaíocht ex-gratia £8,351 GBP léi chun an cás a réiteach.

Costas iontrála mar othar cónaitheach

D'ordaigh a comhairleach cóireála do Dheirdre dul chuig an ospidéal chun go ndéanfaí cúpla tástáil uirthi. Rinne sí gearán gur dhiúltaigh a soláthraí árachais sláinte an costas €2,600 a íoc. D'iarr Deirdre go socródh an soláthraí an cuntas go díreach leis an ospidéal.

Toisc nár réitíodh gearán Dheirdre i rith na hidirghabhála, chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil i mí an Mhárta 2019.

Nuair a d'eisigh an OSAP an Achoimre fhoirmiúil ar an nGearán, iarradh freagra ar an soláthraí maidir leis an gcás a shonraigh comhairleach Dheirdre, agus tugadh sonraí an cháis do na páirtithe.

Trí seachtaine i ndiaidh tús a chur leis an imscrúdú foirmiúil, chuir an soláthraí in iúl, i ndiaidh an cás a athbhreithniú agus go háirithe i ndiaidh an ríomhphost ó chomhairleach Dheirdre a athbhreithniú, gur chinn sé an íocaíocht sochair don tréimhse admhála a bhí á plé a cheadú. Dúradh nach raibh an t-eolas sin ag painéal comhairleoirí leighis an tsoláthraí roimhe sin.

Shonraigh an OSAP gur seoladh an t-éileamh chun é a íoc agus dúnadh an comhad ar an mbonn gur réitíodh an gearán go díreach idir na páirtithe.

Baránta sínithe mótarfeithicle

In 2016, cheannaigh Dominic mótarfeithicil 2011 agus ag an am sin cheannaigh sé clúdach baránta shínithe ón soláthraí le haghaidh tréimhse dhá bhliain. Rinne sé dhá éileamh faoin mbaránta sínithe níos deireanaí in 2016. Bhí tuilleadh deacrachtaí aige leis an bhfeithicil i mí Aibreáin 2017 agus i mí an Mhárta 2018, sula ndeachaigh an clúdach baránta shínithe dhá bhliain in éag.

Ní raibh saineolaí leictreach, saineolaí díosail ná an príomhcheannaí ar aon intinn faoi na deacrachtaí. B'éigean do Dominic feithicil nua a cheannach ach rinne sé gearán gur fágadh é le feithicil ar luach laghdaithe, ach a raibh fadhb gan réiteach fós ag baint léi.

D'iarr sé suim socraithe €1,000 ón soláthraí a chuirfeadh ar a chumas na fadhbanna a dhiagnóisiú agus a dheisiú i gceart.

Dúirt an soláthraí nach raibh sé in ann an clúdach a chinneadh faoi pholasaí an bharánta, go dtí go ndiagnóiseofaí fabht shonrach. Mhaígh sé freisin go raibh an baránta tar éis dul in éag faoin am sin agus gur clúdaíodh roinnt deisiúcháin cheana féin faoi théarmaí an pholasaí, dar luach beagnach €5,000. Bhí sé toilteanach €500 a íoc mar chomhartha dea-thola, ach dhiúltaigh Dominic dó sin.

Níor réitíodh gearán Dominic i rith na hidirghabhála, mar sin chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil i mí Lúnasa 2019.

Dúradh sa ghearán in aghaidh an tsoláthraí gur diúltaíodh go héagórach aon íocaíocht bhreise a dhéanamh faoi théarmaí pholasaí baránta shínithe Dominic, i dtaca leis an bhfabht bhreise a tháinig chun cinn nuair a bhí an polasaí i bhfeidhm. Go luath i mí Dheireadh Fómhair 2019, d'éisigh an soláthraí a fhreagra foirmiúil ar an Achoimre ar an nGearán ón OSAP agus rinne na páirtithe aighneachtaí agus tráchtairachtaí éagsúla ina dhiaidh sin. Bhí taifid ar 54 glaoh gutháin idir na páirtithe mar chuid den fhianaise a cuireadh isteach.

I ndiaidh fairsinge na fianaise a bhí ar fáil a mheas, chuaigh Dominic i dteagmháil leis an OSAP i mí na Samhna 2019 ag rá go raibh sé toilteanach glacadh le tairiscint €500 gan dochar an tsoláthraí, agus réitíodh an cás ar an mbonn sin.



Aiseolas ó Ghearánach

“Ba mhaith liom go ndéanfaí taifead ar mo bhuíochas as an obair chrua ar fad a theastaigh chun an gearán sin a bhreithniú. Is léir ó do litir go ndearnadh fiosrú agus anailís an-chúramach ar na sonraí agus is mór agam é sin, go háirithe toisc go bhfuilim cinnte go mbíonn an-tóir ar fad ar sheirbhís an Ombudsman. Táim an-bhuíoch freisin as an míniú cuimsitheach agus soiléir ar an gcinneadh.”

Gearán faoi thairiscint árachais taistil saor in aisce agus éileamh ina dhiaidh sin

Nuair a bhí polasaí árachais sláinte Mark le hathnuachan i mí Eanáir 2017, thairg a sholáthraí árachais sláinte polasaí taistil saor in aisce dó ó sholáthraí seirbhísí airgeadais tríú páirtí. Shocraigh Mark glacadh leis an tairiscint agus rinne sé éileamh ar an bpolasaí, i ndiaidh dó éirí tinn agus é thar lear, an mhí dár gcionn.

D'aisíoc an soláthraí árachais sláinte cuid de chostais Mark a chlúdaigh a pholasaí árachais sláinte. Bhí sé míshásta áfach mar gur dhiúltaigh an soláthraí árachais taistil na costais eile a bhí air a aisíoc, toisc gur chuir an polasaí ábhartha clúdach ar fáil do chostais éigeandála leighis agus costais lena mbaineann a bhí le híoc thar lear sa chás go raibh costas na córa leighis os cionn €100,000 nó gur bhain an chóir leighis le gortú a tharla le linn tabhairt faoi spórt geimhridh, agus sa chás sin amháin. I gcás Mark, éilíodh thart ar €3,000, agus dá bhrí sin bhí sé go maith faoin tairseach chun éileamh a dhéanamh.

Mhínigh Mark go raibh an tairiscint d'árachais taistil saor in aisce a fuair sé trína sholáthraí árachais sláinte deacair le tuiscint. Shonraigh sé go soiléir gur chreid sé nach raibh ciall ná réasún le polasaí árachais taistil nach gclúdódh eitilt a cailleadh ar chúis mhaith.

Níor réitíodh gearán Mark i rith na hidirghabhála agus chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil.

I rith imscrúdú an ghearáin, d'iarr an OSAP, trína Achoimre ar an nGearán, eolas faoi ról an tsoláthraí i gcur chun cinn na tairisceana d'árachais taistil saor in aisce do chustaiméirí a bhí ag athnuachan a n-árachais sláinte. Mhínigh an soláthraí gur dhearbhaigh sé do Bhanc Ceannais na hÉireann i mí Mheán Fómhair 2017 *“nach dtabharfadh sé aon chomhairle ná treoir ar bhealach ar bith maidir leis an bpolasaí árachais taistil agus go gcuirfeadh sé aon cheist chuig an soláthraí árachais taistil.”*

Dá ainneoin sin, dúirt an soláthraí leis an OSAP gur chreid sé nach bhfuair Marc an caighdeán is airde de sheirbhís do chustaiméirí agus thairg sé *“íocaíocht seirbhíse do chustaiméirí €1,124”* dó, arb ionann í agus a chostais iomlána do ghnáthaimh leighis, raideolaíocht agus an eitilt a bhí air a chur ar athlá. Ghlac Mark leis an tairiscint sin mar shocrú ar a ghearán in aghaidh a sholáthraí árachais sláinte, agus tharraing sé siar freisin an gearán eile a bhí aige in aghaidh an tsoláthraí árachais taistil.

Aisíoc ar ús

I mí an Mhárta 2019, chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil ar ghearán ó chuideachta gur cuireadh an ráta mícheart úis i bhfeidhm ar iasacht idir 2015 agus 2017. Chreid an chuideachta gur gearradh thart ar €9,000 d'ús breise ar an gcuntas dá bharr. Bhí an chuideachta míshásta freisin leis an easpa ráitis mhionsonraithe a léirigh an chaoi ar ríomh an soláthraí an t-ús. Bhí an chuideachta den tuairim freisin go raibh moill shuntasach ar an soláthraí aghaidh a thabhairt ar a gearán, agus gur chuir sé sin lena deacrachtaí, ar feadh níos mó ná bliain.

D'iarr an chuideachta go réiteodh an soláthraí fadhb na ríomhanna, leithscéal a ghabháil agus íocaíocht €20,000 a dhéanamh léi mar chúiteamh.

Níorbh fhéidir an gearán a réiteach i rith na hidirghabhála, agus lean an gearán ar aghaidh go dtí an t-imscrúdú foirmiúil.

I ndiaidh don OSAP a Achoimre foirmiúil ar an nGearán a eisiúint, dúirt an soláthraí cé go raibh sé ag ullmhú a fhreagra foirmiúil gur theastaigh uaidh moladh a dhéanamh chun an gearán a réiteach. Rinneadh idirbheartaíocht i scríbhinn idir na páirtithe ina dhiaidh sin tríd an OSAP agus réitíodh an cás ar an mbonn gur díscríobhadh riaráistí €15,000, go ndearnadh íocaíocht dea-thola airgid thirim €5,000, agus gur athchaipitlíodh na riaráistí €25,000 a bhí fágtha ar iarmhéid na hiasachta.



7 | Na Seirbhísí Dlí

Bunaíodh an OSAP le reacht agus feidhmíonn sé de réir nósanna imeachta córa. Éilítear ar an OSAP réimse reachtaíochta idir náisiúnta agus de chuid an Aontais Eorpaigh agus cásdlí a chur san áireamh nuair atá aighnis idir tomhaltóirí agus soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean á mbreithniú. Caithfidh an OSAP feidhmiú go háirithe de réir a reachtaíochta rialaithe, *Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017* (“an tAcht”) arna leasú.

Baineann ceann de na ceisteanna níos casta lena mbíonn an OSAP ag plé leis na teorainneacha ama chun gearán a chur faoi bhráid an OSAP. Leagtar amach na forálacha ábhartha in *Alt 51 d’Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017*, arna leasú ag an *Acht um Margaí in Ionstraimí Airgeadais, 2018*.

Déanann an OSAP gach iarracht cabhrú leis na páirtithe na forálacha casta sin a thuiscint mar a bhaineann siad le gach gearán ar leith. Is cuid shuntasach fós den obair a dhéanann an OSAP measúnú a dhéanamh cibé an gcomhlíonann an gearán ceanglais na dteorainneacha ama reachtúla nó nach gcomhlíonann. Áirítear leis na measúnuithe sin ar na teorainneacha ama, nuair a iarrtar é, athbhreithniú ar ghearáin a bhí lasmuigh de dhlínse an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais roimhe seo, chun a scrúdú an dtagann na gearáin sin faoi dhlínse an OSAP anois i bhfianaise na n-athruithe ar an reachtaíocht. I gcásanna áirithe, tógann sé níos mó ama a bhunú an dtagann gearán laistigh de na teorainneacha ama nó nach dtagann ná imscrúdú a dhéanamh ar ghearán.

Caithfear gearáin a dhéanamh leis an OSAP (gearáin a rinneadh leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais roimhe seo) laistigh de shé bliana.

Tá teorainneacha ama malartacha i gceist do ghearáin faoi phinsean agus do ghearáin faoi “*sheirbhís airgeadais fhadtéarmach*” de réir bhrí an Achta, agus tá sonraí fúthu siúd ar fail ar ár suíomh gréasáin www.fspo.ie/legal-references/

Is féidir aighneachtaí dá leithéid a dhéanamh:

- (i) sé bliana ó dháta an iompair ab údar leis an ngearán;
- (ii) trí bliana ó cibé dáta is luaithe ná sin ar tháinig an duine atá ag déanamh an ghearáin chun fios a bheith aige nó aici, nó ba cheart le réasún fios a bheith aige nó aici, faoin iompar ab údar leis an ngearán; nó
- (iii) cibé tréimhse is faide a cheadóidh an tOmbudsman i gcás inar dealraitheach dó nó di go bhfuil forais réasúnacha lena dteastaíonn tréimhse níos faide agus go mbeadh sé cóir agus cothromasach, sna himthosca go léir, an tréimhse a shíneadh amhlaidh.

Dá bharr sin, is féidir aon ghearán in aghaidh soláthraí pinsean, nó faoi “*sheirbhís airgeadais fhadtéarmach*” a dhéanamh, ní hamháin laistigh de thréimhse sé bliana ón dáta ar tharla an t-iompar ab údar leis an ngearán, ach freisin laistigh de thréimhse trí bliana de “*dháta feasachta*” ar leith mar a fhorordaítear san Acht.

Ina theannta sin, tá discríd reachtúil ag an Ombudsman, i gcás gearán mar sin, chun an tréimhse a shíneadh má tá cúis réasúnta ann go dteastaíonn tréimhse níos faide agus go mbeadh sé níos córa agus níos cothromasaí sin a dhéanamh sna cúinsí ar fad. Tugtar samplaí sna cás-staidéir ar na leathanaigh a leanas faoi scrúdú an Ombudsman ar an “*dáta feasachta*” nó nuair a d’úsáid sé a dhiscríd chun síneadh a chur leis an am a gcaithfear gearán a dhéanamh.

Measúnú ar theorainneacha ama i ngearán a bhaineann le mídhíol polasaí infheistíochta

Rinne David gearán leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i mí Feabhra 2013 maidir le polasaí infheistíochta a chreid sé a mídhíoladh leis i mí na Samhna 2006 agus inar infheistigh sé €200,000. D'éascair an t-airgead a úsáideadh don infheistíocht as dlíthíocht gortaithe phearsanta, i ndiaidh timpiste bóthair go leor blianta roimhe sin, nuair a tharla go leor gortuithe do David, gortú suntasach inchinne ina measc. Ní raibh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais in ann leanúint ar aghaidh le himscrúdú an ghearáin nuair a rinneadh ar dtús é, toisc gur tharla an t-iompar a ndearnadh gearán faoi sé bliana agus trí mhí sula bhfuarthas an gearán agus dá bhrí sin nár chomhlíon an gearán an teorainn ama dhocht sé bliana a socraíodh sa reachtaíocht a rialaigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais ag an am.

Chuaigh ionadaí David i dteagmháil arís leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i mí Lúnasa 2017, cúpla seachtain i ndiaidh athrú reachtaíochta ar na teorainneacha ama. Chuaigh an OSAP i mbun an ghearáin nuair a bunaíodh é an 1 Eanáir 2018.

Rinneadh fiosrúcháin chuimsitheacha, breith ar thaifid leighis David ón tréimhse ábhartha ina measc. I rith an mheasúnaithe ar an teorainn ama, leasaíodh an sainmhíniú ar *“sheirbhís airgeadais fhadtéarmach”* le hAlt 9 den Acht um Margáí in Ionstraimí Airgeadais, 2018 a tháinig i bhfeidhm an 29 Deireadh Fómhair 2018, agus dá bhrí sin scrúdaíodh gearán David arís i bhfianaise an leasaithe reachtaíochta.

Toisc gur measadh gur *“seirbhís airgeadais fhadtéarmach”* a bhí sa táirge infheistíochta de réir bhrí na reachtaíochta ábhartha, arna leasú, mheas an OSAP go bhféadfaí na teorainneacha ama malartacha a chur i bhfeidhm.

Ba léir ón bhfianaise leighis a tugadh don OSAP nach bhféadfadh an OSAP an dáta *“ar cheart fios a bheith aige”* faoin iompar ab údar leis an ngearán a bhunú mar gheall ar an ngortú inchinne faighte a ghabh do David. Dá réir sin, mheas an tOmbudsman ar cheart dó a dhiscreíd a úsáid chun síneadh a chur leis na teorainneacha ama faoi Alt 51(2)(iii) den Acht.

Rinne an OSAP scrúdú cúramach ar aighneachtaí an dá pháirtí, na tuairiscí leighis ar fad ina measc, go háirithe iad siúd ó 2006, ocht mí sular cheannaigh David an infheistíocht ábhartha. Bhí an OSAP den tuairim gur léirigh an fhianaise leighis go soiléir gur measadh go raibh cumas cognaíoch laghdaithe ag David agus go raibh cás láidir sna tuairiscí leighis faoi chomh maith agus a bhí a chumais chognaíocha ag an am. Dúirt an tOmbudsman gur chreid an soláthraí nuair a rinneadh an infheistíocht nach raibh feidhm laghdaithe chognaíoch chomh dona sin ag David go bhféadfaí a mheas go raibh sé *“faoi mhíchumas”* ó thaobh an dlí de. Chuir an soláthraí an tuairim chun cinn dá mbeadh sé faoi mhíchumas mar sin, go dteastódh iarratas ar choimircíocht leis an gCúirt.

Bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh an fhianaise leighis a bhí ar fáil ábhartha chun cúinsí David a léiriú, ag an am nó thart ar an am ar cheannaigh sé an infheistíocht ón soláthraí, agus i mí Mheán Fómhair 2019, chinn an tOmbudsman gurbh ionann na cúinsí tábhachtacha sin agus *“forais réasúnacha”* chun críche Alt 51(2)(iii) den Acht.

I ndiaidh don Ombudsman teacht ar an gcinneadh sin, mheas an tOmbudsman ansin an mbeadh sé cóir agus cothromasach síneadh a chur leis an tréimhse a bhí ag David chun gearán a dhéanamh faoin mídhíol a líomhain sé a tharla in 2006.

(ar lean)

Thug an tOmbudsman suntas d'argóint an tsoláthraí go raibh an cás seo sách stairiúil agus gur cheart gearáin a dhéanamh agus a chur i gcrích i dtréimhse réasúnta, agus sa chás seo go ndúirt an soláthraí gur tharla an t-iompar a ndearnadh gearán faoi go leor blianta roimhe seo agus gur chuir an soláthraí in aghaidh an ghearáin de bhua a thuillteanais i gcónaí.

Ach dúirt an tOmbudsman go raibh an reachtas den tuairim go mbeadh cásanna ann nuair ba chúil don OSAP síneadh a chur leis an am, cé go gcuirfí gearáin faoi bhráid an OSAP dá bharr lena mbreithniú lasmuigh den ghnáth-thréimhse a bhféadfadh soláthraí seirbhísí airgeadais a bheith ag súil le gearáin. Bhí an tOmbudsman den tuairim, i bhfianaise chúinsí speisialta agus sonracha cognaíochta David, go raibh sé riachtanach cothrom na Féinne a thabhairt do chearta an tsoláthraí agus do chearta David araon. Toisc go bhfuarthas an gearán an chéad uair riamh beagán le cois trí mhí lasmuigh den teorainn ama a bhíodh i bhfeidhm, bhí an tOmbudsman den tuairim nach raibh an síneadh ama a theastaigh míréasúnta agus go mbeadh sé cóir agus cothromasach lígean do ghearán David dul ar aghaidh trí imscrúdú foirmiúil.

Cé go raibh an t-imscrúdú foirmiúil ar an ngearán ar tí tosú, léirigh an dá pháirtí go raibh siad toilteanach páirt a ghlacadh i bpróiseas réitigh díospóidí an OSAP atá rúnda, neamhfoirmiúil agus a dhéantar ar bhonn deonach. I ndiaidh idirghabháil duine le duine i mí Dheireadh Fómhair 2019, réitíodh an gearán le comhaontú rúnda idir na páirtithe.

Measúnú ar cibé a ndearnadh gearán faoi mhídhíol laistigh de thrí bliana ó tugadh an mídhíol le fios nó nach ndearnadh

Rinne Ferdia gearán leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i mí an Mhárta 2011 gur mídhíoladh infheistíocht i gciste réadmhaoine leis i mí Eanáir 2005. Mhínigh sé gur thuig sé anois go raibh “riosca ard” ag baint leis an infheistíocht agus dá bhrí sin nach raibh sé oiriúnach dá riachtanais in 2005.

Nuair a fuair an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais an gearán in 2011, ní raibh an tOmbudsman in ann an gearán ar mhídhíol a imscrúdú, toisc go bhfuarthas an t-iompar sé bliana agus dhá mhí i ndiaidh dháta díola na hinfeistíochta, agus dá bhrí sin nár chomhlíon an gearán an teorainn ama dhocht sé bliana a socraíodh sa reachtaíocht a rialaigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais ag an am. Ó 2011 go 2012, thug an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais faoi imscrúdú ar chuid den ghearán a bhí ina dhlínse; gur theip ar an soláthraí seirbhísí airgeadais cumarsáid cheart nó chuí a dhéanamh le Ferdia i rith thréimhse a infheistíochta.

I mí Eanáir 2018, chuir Ferdia a ghearán faoi bhráid an OSAP an athuair, ag tagairt do na teorainneacha ama sínithe a tháinig i bhfeidhm i mí Iúil 2017. Ag an bpointe sin, bhí *Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017* tosaithe, a chruthaigh an OSAP dá réir agus a thug ar aghaidh na teorainneacha ama níos fairsinge a cuireadh i bhfeidhm i mí Iúil 2017. D’áitigh Ferdia ag an am a ndearna sé an gearán leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i mí an Mhárta 2011 go raibh sé laistigh de na trí bliana ó bhí a fhios aige faoin iompar ab údar leis an ngearán. Mhaígh Ferdia nach raibh a fhios aige ach i mí Dheireadh Fómhair 2010 gur mídhíoladh an infheistíocht, nuair a fuair sé litir ón soláthraí a dúirt go raibh luach a infheistíochta ag nialas. D’easaontaigh an soláthraí leis sin, ag rá gur chuir sé Ferdia ar an eolas faoi theip na hinfeistíochta i mí na Nollag 2008, nuair a scríobh sé chuige faoin infheistíocht agus mhínigh éifeacht thubaisteach na géarchéime airgeadais ó 2007 i leith.

D’athbhreithnigh an OSAP an cháipéisíocht a bhí ar fáil agus chinn sé nach raibh aon fhianaise ann a léirigh go raibh a fhios ag Ferdia faoin iompar a ndearnadh gearán faoi ar dháta ar bith roimh *mí na Nollag 2008*.

Má bhí an ceart ag an soláthraí agus go raibh a fhios aige go raibh riosca ard ag baint leis an infheistíocht agus nach raibh sé oiriúnach dó i *mí na Nollag 2008* (nuair a fuair sé an nuashonrú infheistíochta ábhartha), fós féin rinneadh an gearán laistigh den teorainn ama malartach trí bliana toisc go bhfuair an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais an gearán i mí an Mhárta 2011.

Dá bharr sin, chinn an tOmbudsman go ndearna Ferdia a ghearán laistigh de na teorainneacha ama a leagadh síos in *Acht an OSAP, 2017*, agus cuireadh tús le himscrúdú foirmiúil ar an ngearán faoi mhídhíol i mí Eanáir 2005.

Measúnú ar cibé a ndearnadh gearán faoi dhrochfheidhmíocht laistigh de thrí bliana ó tugadh í le fios nó nach ndearnadh

Cheannaigh Niamh agus Norbert infheistíocht banna rianúcháin i mí na Nollag 2010, a chuimsigh infheistíocht €60,000 i gcuntas taisce le ráta seasta ar feadh trí bliana a mheall ráta iolraithe bliantúil comhlán 7%, agus an €140,000 eile i socrú banna rianúcháin sé bliana.

I mí na Nollag 2017 rinne siad gearán le X gur thug an soláthraí le fios dóibh, i rith an phróisis díolacháin, go bhfaighidís toradh dearfach, ag teacht le treochtaí an mhargaidh. Ach fuair siad toradh comhlán thart ar 2%, nach raibh ag teacht le treochtaí an mhargaidh dar leo. Luaigh an OSAP go raibh dhá chuid ag baint le míshástacht Niamh agus Norbert; ar an gcéad dul síos gur chreid siad nach raibh trédharcacht ar bith ann faoin gcaoi a n-oibreodh an infheistíocht, agus ar an dara dul síos, an toradh infheistíochta a fuarthas.

Áirítear leis an sainmhíniú ar “*sheirbhís airgeadais fhadtéarmach*” táirge nó seirbhís lena mbaineann téarma seasta cúig bliana agus mí amháin nó níos mó. Toisc go raibh tréimhse sheasta sé bliana ag baint le cuid amháin den táirge infheistíochta a cheannaigh na gearánaigh in 2010, dúirt an tOmbudsman gur chomhlíon an infheistíocht ábhartha an sainmhíniú ar “*sheirbhís airgeadais fhadtéarmach*” de réir bhrí an Achta.

Chuipe sin, scrúdaigh an tOmbudsman an ndearnadh an gearán laistigh de thrí bliana ón dáta a raibh a fhios ag Niamh agus Norbert, nó ba cheart le réasún go mbeadh a fhios acu, faoin iompar ab údar lena ngearán.

Scrúdaíodh an comhfhreagras stairiúil idir na páirtithe. Áiríodh leis sin litir a sheol an soláthraí chuig Niamh agus Norbert i mí Dheireadh Fómhair 2013, ag insint dóibh i dtaca leis an mbanna rianúcháin go raibh an fheidhmíocht tháscach, amhail mí an Mhárta 2013, ag 0%. Spreag sé sin an gearán díreach leis an soláthraí go gairid ina dhiaidh sin. Tharraing an tOmbudsman aird freisin ar dhá litir a sheol an soláthraí chuig Niamh agus Norbert ina dhiaidh sin, i mí Eanáir agus mí Iúil 2014, ag tabhairt le fios go soiléir nach bhféadfaí a dhearbú go bhfaighfí toradh dearfach ar an gcuid rianúcháin den bhanna, agus go mbeadh aon ús ar an infheistíocht ag brath ar an innéacs margadh ábhartha ar an dáta grinnithe deiridh sonraíthe, roimh aibíocht.

San cúinsí sin, chinn an OSAP gur cheart le réasún go mbeadh a fhios ag Niamh agus Norbert faoin iompar ab údar lena ngearán nuair a fuair siad an comhfhreagras ábhartha in 2013, agus arís i mí Eanáir agus mí Iúil 2014. Ach ní bhfuarthas an gearán go dtí mí na Nollag 2017, nach raibh laistigh de na trí bliana ar cheart go mbeadh a fhios acu (an dáta feasachta) faoin iompar ab údar lena ngearán.

Sna cúinsí sin, chinn an tOmbudsman nach ndearnadh an gearán seo laistigh de na teorainneacha ama a shonraítear in *Alt 51 d’Acht an OSAP, 2017* agus nach bhféadfadh an OSAP imscrúdú a dhéanamh air.

Gearáin leis an OSAP agus imeachtaí dlí lena mbaineann

Faoi Alt 50(3) den Acht, tá toirmeasc ar an OSAP gearán a imscrúdú má tá, nó má bhí, na ceisteanna faoi réir ag imeachtaí cúirte. Foráiltear sna Acht freisin do bhealach a bhféadfadh ceann de na páirtithe lena mbaineann iarratas a dhéanamh leis an gCúirt, ionas gur féidir cead a thabhairt don OSAP leanúint ar aghaidh le himscrúdú ar an ngearán. Is faoin gCúirt an cinneadh go hiomlán agus d'fhéadfadh an Chúirt a chinneadh go bhfuil na ceisteanna a tarraingíodh anuas sa dlíthíocht agus sa ghearán chomh fite fuaite sin go mb'fhearr don Chúirt plé le gach gné de. Nó d'fhéadfadh an Chúirt a bheith toilteanach ligean don OSAP imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán, sula gcuirtear na ceisteanna sa dlíthíocht chun cinn ansin.

Níl aon discríd ag an OSAP ina leithéid de chás, toisc go bhfuil sé soiléir sa reachtaíocht rialaithe gur faoin gCúirt é an cinneadh sin a dhéanamh.

Nuair atá claonadh sa Chúirt cead a thabhairt don OSAP an t-imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán, éileoidh an OSAP go bhfeicfidh sé “an tOrdú faoi Alt 49” ábhartha a rinne an Chúirt.

Cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ón OSAP a achomharc os comhair na hArd-Chúirte

Nuair a théann gearán ar aghaidh chun breithniú foirmiúil agus go n-eisíonn an OSAP cinneadh, tá téarmaí an chinnidh sin ina gceangal de réir an dlí ar na páirtithe, agus ní féidir iad a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte laistigh de 35 lá féilire. Má dhéantar achomharc leis an Ard-Chúirt, faightear an fhianaise ar fad a tugadh don Ombudsman chun críche an bhreithnithe agus scrúdaítear í chun a mheas an ndearna an tOmbudsman an cinneadh i gceart, agus an raibh na nósanna imeachta a tairgeadh do na páirtithe cóir i rith an phróisis cinnteoireachta sin. Má chreideann an Chúirt nach raibh cinneadh an Ombudsman fóna, is féidir an cinneadh sin a leasú de réir mar is cuí dar leis an gCúirt, nó is féidir an gearán a chur ar ais chuig an Ombudsman chun machnamh úr a dhéanamh ar na ceisteanna.

In aon dlíthíocht, féachann an OSAP sna cásanna iomchuí ar fad, lena chostais dlí a aisghabháil trí iarratas a dhéanamh leis an gCúirt ar Ordú le haghaidh Costas in aghaidh páirtithe iomchuí sa dlíthíocht. I rith 2019, d'aisghabh an OSAP €42,238 i gcostais dlí, in aghaidh páirtithe éagsúla.

Leagtar amach líon na n-achomharc leanúnach i rith 2019 sna táblaí anseo thíos.

	Gearánach Soláthraí OSAP Iomlán			
Achomhairc san Ard-Chúirt				
Amhail an 1 Eanáir 2019	4	-	-	4
Tionscanta in 2019	1	3	1	5
Socraithe	-	-	1	1
Tarraingthe siar	-	1	-	1
Dífe ag an gCúirt	1	-	-	1
Amhail an 31 Nollaig 2019	4	2	-	6

	Gearánach
An Chúirt Achomhairc	
Amhail an 1 Eanáir 2019	1
Tionscanta in 2019	-
Amhail an 31 Nollaig 2019	1

Forbairtí suntasacha eile, a raibh baint ag na Seirbhísí Dí leo, i rith 2019:

- › Tarraingíodh siar achomharc amháin a fuarthas ó sholáthraí sular thabhaigh an OSAP aon chostais dlí.
- › Dhíbh an Ard-Chúirt achomharc leanúnach ó ghearánach a tionscnaíodh in aghaidh an OSAP in 2017. Tá an breithiúnas sin ón Ard-Chúirt le fáil ar ár suíomh gréasáin ar <https://www.fspo.ie/decisions/Court-Judgments/>
- › Thionscain an OSAP féin iarratas leis an Ard-Chúirt chun téarmaí cinnidh atá ina cheangal de réir an dlí a mhodhnú. Theastaigh sé sin chun aghaidh a thabhairt ar earráid chló agus chaith an Ard-Chúirt leis an iarratas le toilteanas na bpáirtithe ábhartha.
- › As na hachomhairc nua a tionscnaíodh in 2019, thionscain soláthraí seirbhísí airgeadais trí cinn agus thionscain gearánach ceann amháin.
- › Liostáladh achomharc leanúnach os comhair na Cúirte Achomhairc ach aistríodh é le héisteacht os comhair na Cúirte Uachtaraí, ach i ndiaidh don ghearánach achomharcach iarratas a dhéanamh ar atráth, cuireadh an cás ar ais chuig an gCúirt Achomhairc le liostáil arís le héisteacht in 2020.

An 31 Nollaig 2019 bhí sé achomharc ar láimh ag an OSAP san Ard-Chúirt nár liostáladh aon dátaí éisteachta dóibh, ceithre cinn ó ghearánaigh agus péire ó sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Anuas air sin, bhí an OSAP ag fanacht ar éisteacht achomhairc leanúnaigh a dhíbh an Ard-Chúirt, agus a ndearnadh achomharc faoi leis an gCúirt Achomhairc in 2013.

8

Tuairisciú ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais ainmnithe

De réir Alt 25 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, ainmnítear sa tábla thíos na soláthraithe seirbhísí airgeadais rialáilte ar seasadh le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in 2019, go hiomlán, go substaintiúil, nó go páirteach. Tugtar na soláthraithe airgeadais in ord líon na ngearán ar seasadh leo, ar seasadh leo go substaintiúil nó go páirteach.

Tugtar ainm an ghrúpa gnó nuair is cuid de ghrúpa gnó é an soláthraí seirbhísí airgeadais.

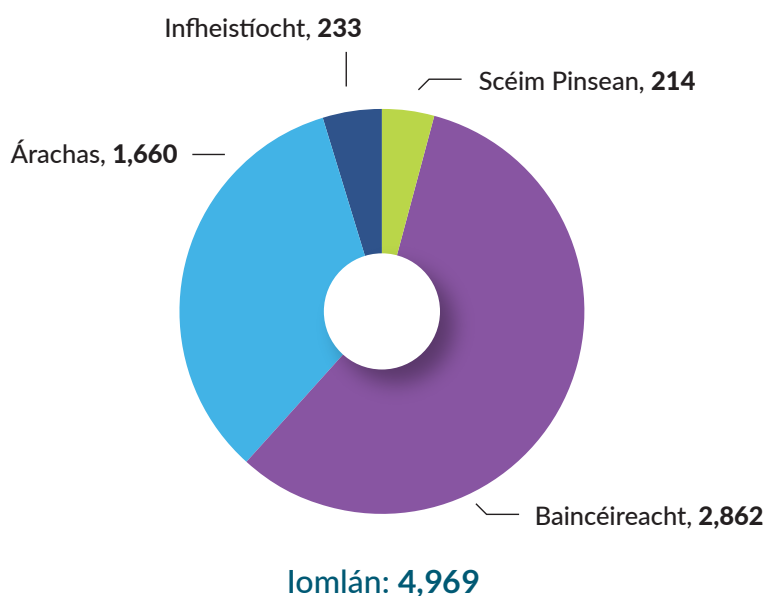
	Soláthraí	Ball de Ghrúpa Gnó	Gearáin ar Seasadh leo	Gearáin ar Seasadh leo go Substaintiúil	Gearáin ar Seasadh leo go Páirteach	Iomlán
	Ulster Bank Ireland DAC	Ulster Bank Group	11	3	7	21
	Irish Life Assurance plc	Great West Lifeco Group	5	4	11	20
	Permanent TSB plc t/a Permanent TSB	Permanent TSB Group Holdings plc	2	3	8	13
	The Governor and Company of the Bank of Ireland	Bank of Ireland Group	2	1	8	11
	EBS DAC	AIB Group	2	3	3	8
	Allied Irish Banks plc	AIB Group	2	0	5	7
	Bank of Scotland plc	Bank of Scotland	2	1	4	7
	Bank of Ireland Mortgage Bank t/a Bank of Ireland Mortgages	Bank of Ireland Group	0	1	4	5
	Pepper Finance Corporation (Ireland) DAC, t/a Pepper Asset Servicing, Pepper Homeloans and Pepper Money	Pepper Group	2	2	1	5

	Soláthraí	Ball de Ghrúpa Gnó	Gearáin ar Seasadh leo	Gearáin ar Seasadh leo go Substantiúil	Gearáin ar Seasadh leo go Páirteach	Iomlán
	AA Ireland Ltd, t/a AA Insurance, AA Business Insurance and AA Select	Ní bhaineann le hábhar	2	0	2	4
	Aviva Life & Pensions Ireland DAC t/a Friends First Life (formerly Friends First Life Assurance DAC) (formerly Aviva Life & Pensions UK Limited T/A Aviva Life & Pensions Ireland)	Aviva Group	2	0	2	4
	Irish Life Health DAC	Great West Lifeco Group	0	1	3	4
	New Ireland Assurance Company plc t/a Bank of Ireland Life	Bank of Ireland Group	0	2	2	4
	Tesco Personal Finance plc t/a Tesco Bank	Tesco Ireland	0	1	3	4
	AIG Europe S.A. t/a AIG Europe S.A.	AIG inc.	2	0	1	3
	Inter Partner Assistance S.A.	AXA Partners (UK) group	2	0	1	3
	KBC Bank Ireland plc t/a KBC Bank plc, KBC Ireland plc and KBC Homeloans	KBC Group	1	0	2	3
	Utmost PanEurope DAC t/a Utmost PanEurope DAC (formerly Generali PanEurope DAC)	Utmost Group	2	0	1	3
	White Horse Insurance Ireland DAC t/a White Horse Insurance Ireland DAC	Ní bhaineann le hábhar	1	1	1	3
	Zurich Life Assurance plc	Zurich Insurance Group	0	1	2	3

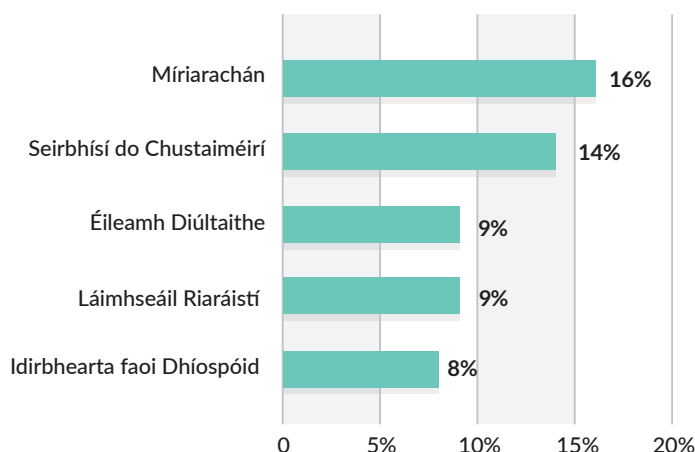
9 | Anailís earnála ar ghearáin a fuarthas in 2019

Leagtar amach sa chuid seo sonraí faoi na gearáin a fuarthas in 2019 sna trí earnáil airgeadais – árachas, baincéireacht, agus infheistíocht – chomh maith le sonraí faoi ghearáin faoi scéimeanna pinsean de réir an chineáil táirge a ndearnadh gearán faoi. Fuair an oifig 5,275 gearán in 2019. Nuair a chuirtear na gearáin neamh-incháilithe as an áireamh, fuarthas 4,969 gearán. Meastar go bhfuil gearáin neamh-incháilithe má thagann siad faoi shainchúram Ombudsman eile nó má bhaineann siad le táirgí agus le seirbhísí nó le soláthraithe seirbhísí nach dtagann faoi shainchúram na hoifige seo. Nuair is féidir, cuirtear an gearánach ar aghaidh chuig an gcomhlacht iomchuí. As an 4,969 gearán incháilithe a fuarthas in 2019, bhain 58% le táirgí baincéireachta, bhain 33% le hárachas, agus bhain 5% le táirgí infheistíochta. Bhain an 4% eile le gearáin faoi scéimeanna pinsean.

Gearán de réir earnála



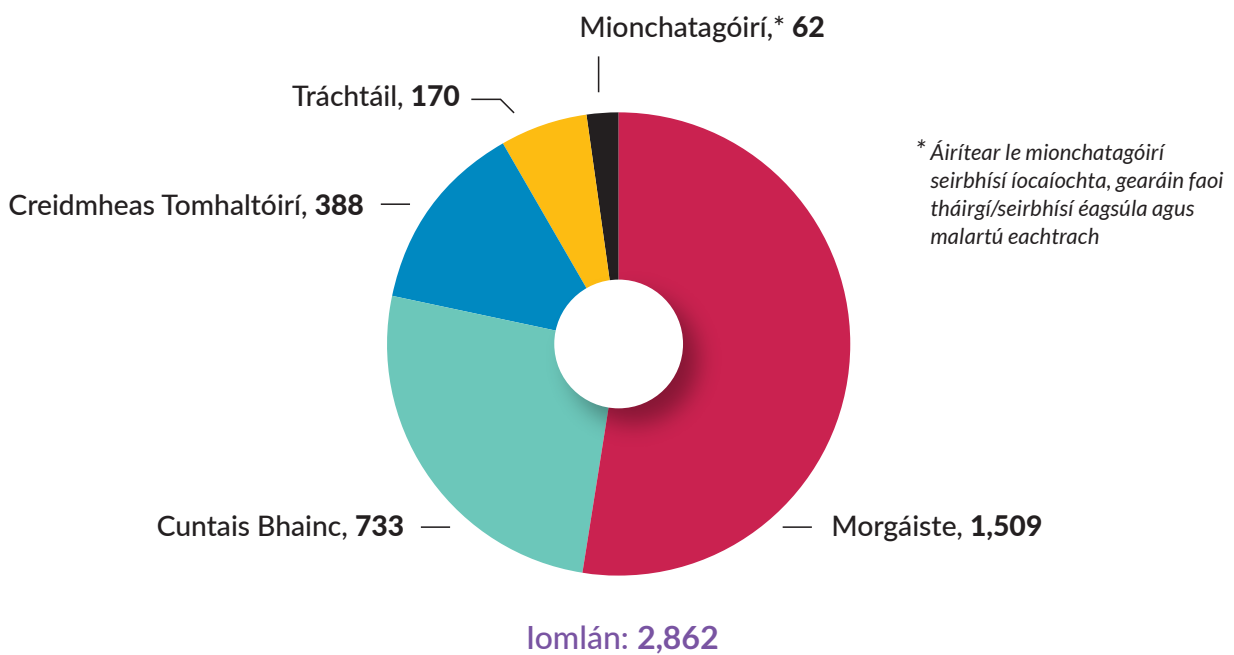
Na cúig iompar is mó a ndearnadh gearán fúthu:



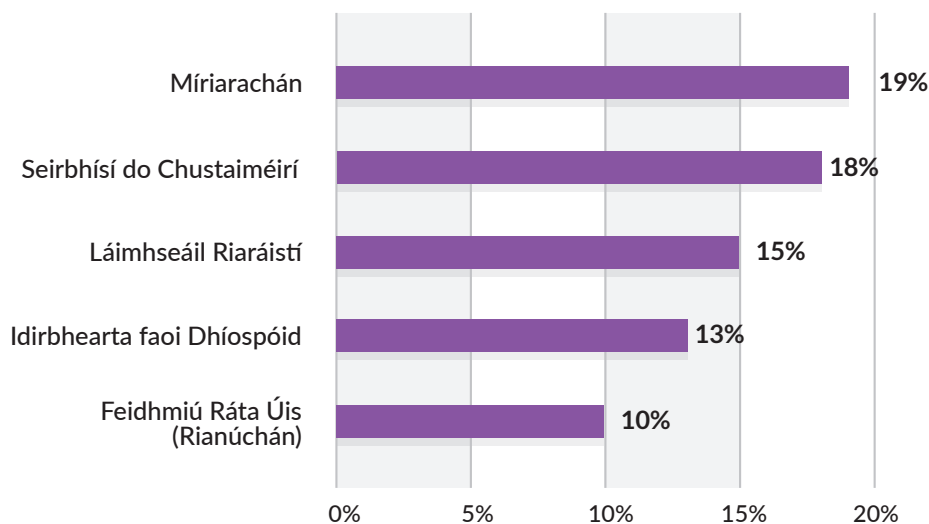
Gearáin bhaincéireachta a fuarthas

Bhain 58% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2019 le cúrsaí baincéireachta. Ba iad morgáistí an cineál táirge ba mhó a ndearnadh gearán fúthu san earnáil bhaincéireachta arís, ag 53% de na gearáin bhaincéireachta. In 2019, ba iad morgáistí an cineál táirge ba mhó a ndearnadh gearán fúthu as na hearnálacha ar fad. Is iad na gearáin a bhaineann le cuntais bhainc an dara grúpa is mó, ag 26% de na gearáin ar fad faoi bhaincéireacht.

Táirgí a ndearnadh gearán fúthu Táirgí Baincéireachta



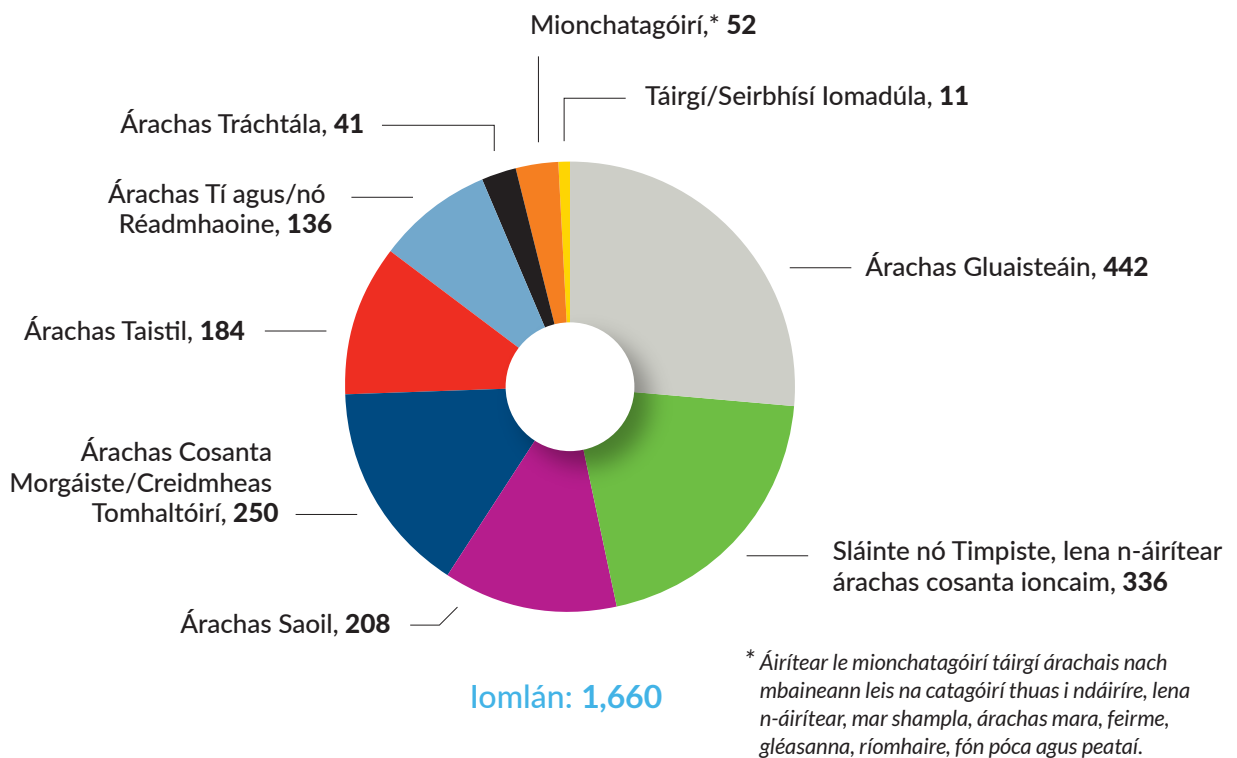
Na cúig iompar baincéireachta is mó a ndearnadh gearán fúthu:



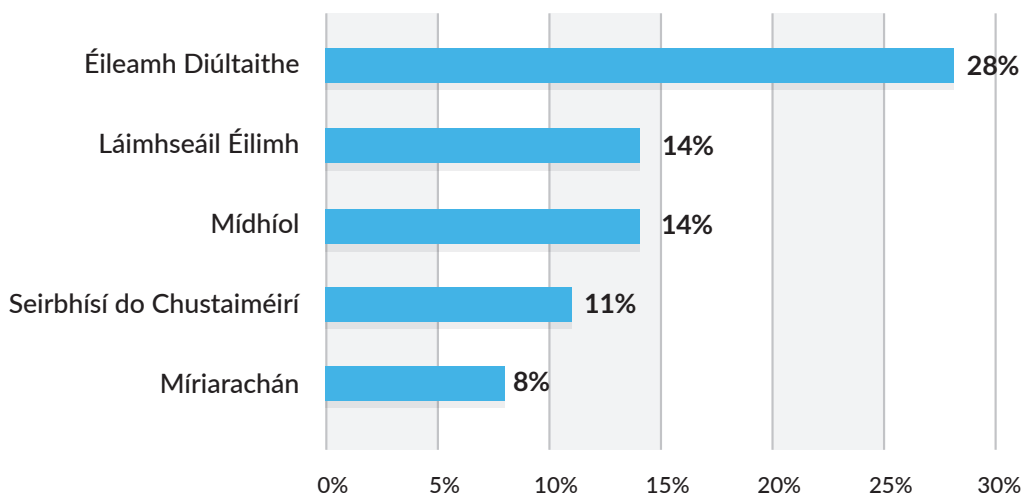
Gearáin árachais a fuarthas

Bhain aon trian de na gearáin ar fad a fuarthas in 2019 le táirgí agus seirbhísí árachais. Ba é árachas gluaisteáin an príomhchineál táirge a ndearnadh gearán faoi, ag 27% de na gearáin faoi árachas.

Táirgí a ndearnadh gearán fúthu Táirgí Árachais



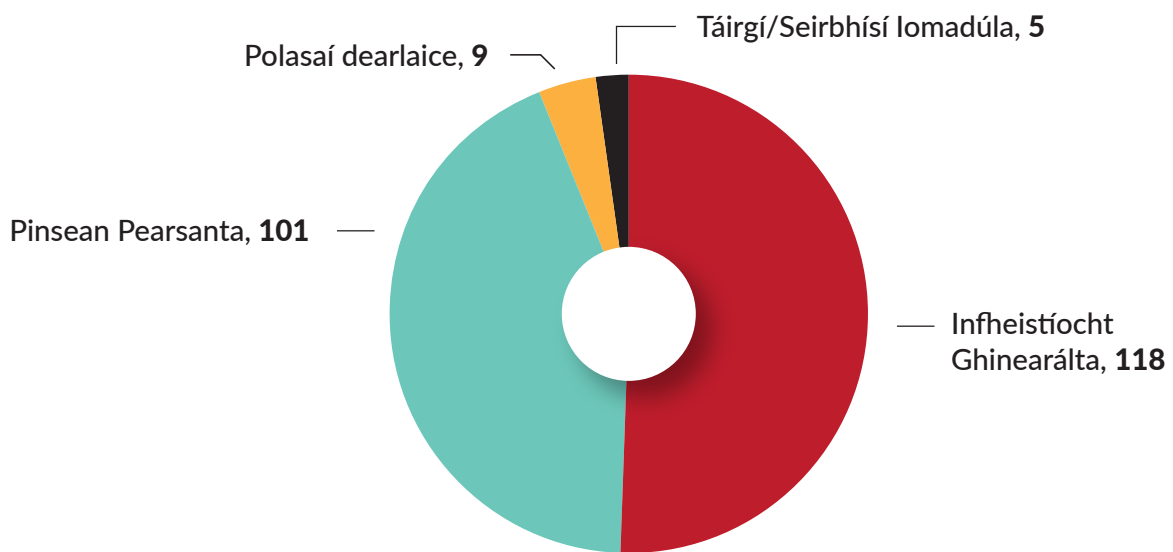
Na cúig iompar árachais is mó a ndearnadh gearán fúthu:



Gearáin infheistíochta a fuarthas

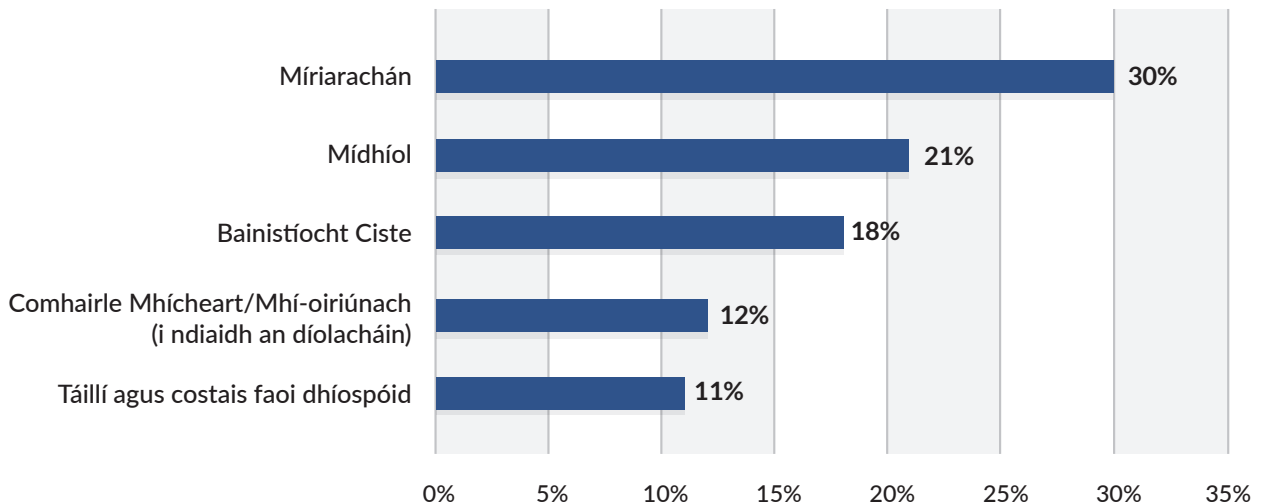
Bhain 5% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2019 le cúrsaí infheistíochta. Léirigh infheistíochtaí ginearálta an chion is mó de na gearáin sin, ag 51%. Baineann gearáin faoi phinsean sa chatagóir seo le pinsin phearsanta.

Táirgí a ndearnadh gearán fúthu Táirgí Infheistíochta



Iomlán: 233

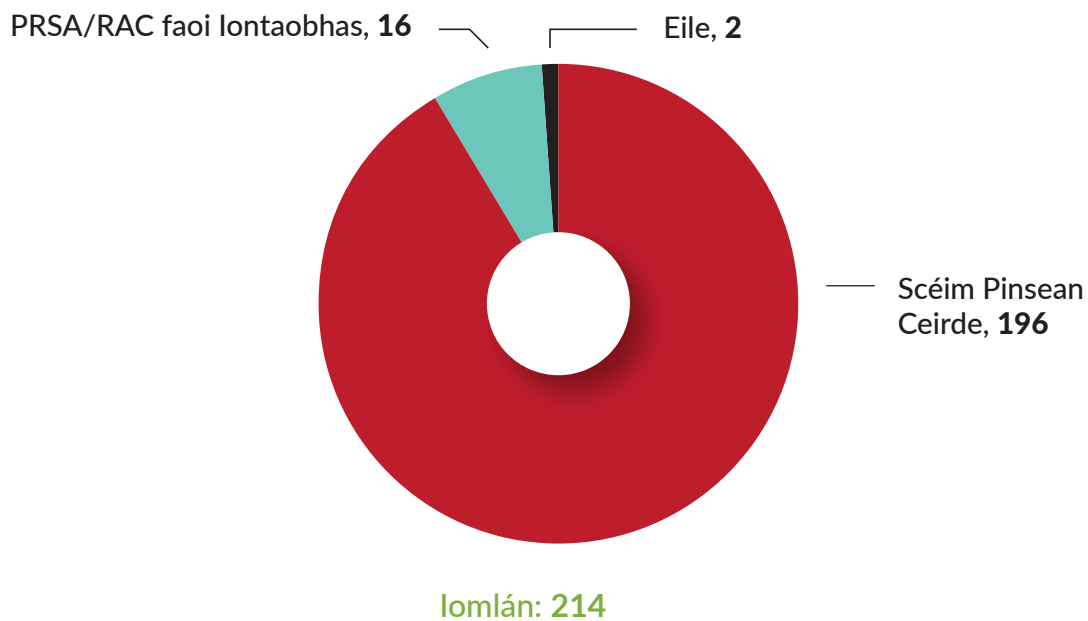
Na cúig iompar infheistíochta is mó a ndearnadh gearán fúthu:



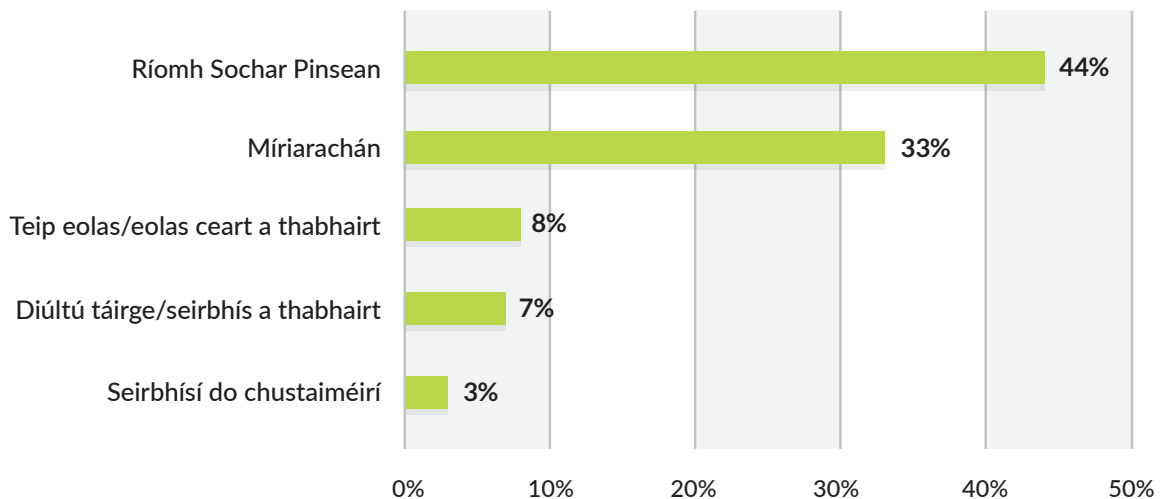
Gearáin scéim pinsean a fuarthas

Bhain 4% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2019 le scéimeanna pinsean. D'fhéadfadh tomhaltóir gearán a dhéanamh leis an OSAP faoi scéim pinsean mar go gcreideann siad go bhfuil siad thíos le caillteanas sochair scéime pinsean de bharr mhíriar na scéime. Baineann na gearáin le scéimeanna ceirde pinsean poiblí agus príobháideacha, Conarthaí Blianachta Scoir faoi lontaobhas (RAC faoi lontaobhas) agus Cuntais Coigiltis Scoir Phearsanta (PRSA).

Táirgí a ndearnadh gearán fúthu **Scéimeanna Pinsean**



Na cúig iompar pinsean is mó a ndearnadh gearán fúthu:



TRÍ CHÉIM chun gearán a dhéanamh le OSAP

1

Téigh i dteagmháil le do sholáthraí


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

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

Cén t-eolas ba cheart a thabhairt dóibh?

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


Tabhair eolas mionsonraithe, lena n-áirítear:


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

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

2

Bí foighneach agus dícheallach

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

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

 Ba cheart don soláthraí do ghearán a imscrúdú go hiomlán.

Freagairt deiridh

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



Réitithe

I bhformhór na gcásanna, réiteoidh an soláthraí do ghearán.



Níl réitithe go fóill

Mura réitíonn siad é, seolfaidh siad litir freagartha deiridh chugat.

3

Téigh i dteagmháil le OSAP

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

A Foirm gearán chomhlánaithe

&

B Cóip de do litir freagartha deiridh.

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





An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

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

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