



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean **Forléargas ar Ghearáin** 2018



Márta 2019

Tá an foilseachán seo ar fáil ar líne freisin ar www.fspo.ie/publications. Is féidir cliceáil ar na naisc ansin le haghaidh tuilleadh eolais.

Cás-staidéir

Tá cás-staidéir sa cháipéis seo chun cabhrú le tomhaltóirí agus le soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean tuiscint a fháil ar na cineálacha gearán a bpléimid leo agus ar an gcaoi ar réitítear iad. Léiríonn na cás-staidéir san Fhorléargas ar Ghearáin fíorghearáin a bhí idir lámha ag an OSAP in 2018. Athraíodh roinnt sonraí sna cás-staidéir, ar nós ainmneacha agus láithreacha, chun aitheantas na ngearánach a chosaint.

I mí Eanáir 2019, sheol an OSAP [bunachar sonraí](#) ina leagtar amach na cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh in 2018. Chomh maith leis an mbunachar sonraí de na cinntí iomlána a fhoilsiú, d'fhoilsíomar ['Achoimre ar Chinntí - Imleabhar 1'](#) ina bhfuil achoimre ghairid ar rogha 27 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh in 2018.

An Clár

1	Ról an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	2
2	Teachtaireacht ón Ombudsman	3
3	Na gearáin a bhainistíomar in 2018	7
	Seirbhísí do Chustaiméirí in 2018	8
	Gearáin a dúnadh trí Sheirbhísí Faisnéise	9
	Gearáin a dúnadh trí Sheirbhís Réitigh Díospóidí	10
	Gearáin a dúnadh trí Imscrúdú, Breithniú agus Seirbhísí Díl	16
4	Forléargas Dlíthiúil 2018	18
5	Tuairisciú ar Sholáthraithe Seirbhísí Airgeadais Ainmnithe	20
6	Anailís Earnála ar ghearáin a fuarthas in 2018	21
	Gearáin Bhaincéireachta	22
	Gearáin Árachais	23
	Gearáin Infheistíochta	24
	Gearáin Scéim Pinsean	25

Ról an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Bunaíodh Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) an 1 Eanáir 2018 chun gearáin ó thomhaltóirí, gnóthaí beaga agus eagraíochtaí eile ina measc, in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais nó pinsean a réiteach.

Cuirimid seirbhís neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce ar fáil chun gearáin a réiteach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil. Nuair nach bhfuil tomhaltóir in ann gearán nó díospóid le soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean a réiteach, is féidir an gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

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

I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an díospóid, déanann an OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ngearán agus eisíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus nach féidir a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte. Tá sé de chumhacht ag an Ombudsman a ordú do sholáthraí cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Féadfaidh sé a ordú freisin go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé.

I rith imscrúdú foirmiúil na ngearán, bailíonn an oifig seo fianaise cháipéise agus fuaime, agus ábhar eile, chomh maith le haighneachtaí ó na páirtithe, agus malartaítear idir na páirtithe iad.

I ndiaidh breithniú mionsonraithe ar an bhfianaise agus ar na haighneachtaí ar fad, eisítear cinneadh tosaigh chuig na páirtithe agus deirtear leo gur féidir aighneachtaí áirithe teoranta eile a dhéanamh sula n-eisítear cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí. 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.

I mí Eanáir 2019, sheolamar [bunachar sonraí ar líne](#) ina leagtar amach na cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh in 2018. Chomh maith leis an mbunachar sonraí de na cinntí iomlána a fhoilsiú, d'fhoilsíomar '[Achoimre ar Chinntí - Imleabhar 1](#)' ina bhfuil achoimre ghairid ar rogha 27 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh in 2018.

Teachtaireacht ón Ombudsman



Tá an-áthas orm an Forléargas seo ar Ghearáin a fhoilsiú le haghaidh 2018, an chéad bhliain a rabhamar i mbun gnó.

Bunú agus Cónascadh

Chun oifig nua an OSAP a chruthú, an 1 Eanáir 2018, cónascadh Oifig an Ombudsman Pinsean agus Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Mar thoradh air sin, is ionad ilfhreastail é an OSAP anois chun gearáin a dhéantar faoi iompar soláthraithe pinsean nó soláthraithe seirbhísí airgeadais a imscrúdú agus a réiteach. Rinne foireann an dá oifig a bhíodh ann obair mhór roimh an gcónascadh, chun planáil don chónascadh agus chun bearta a chur i bhfeidhm chun a chinntiú go n-aistreofaí gearáin go dtí oifig nua chónasctha an OSAP go héifeachtach.

Plean Straitéiseach

I mí Iúil 2018, sheol an tAire Airgeadais, Paschal Donohoe, T.D., ár gcéad Phlean Straitéiseach. Leagtar amach sa Phlean Straitéiseach seo, 'Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú', fíis na Comhairle agus na hOifige go 2021.

Tá caighdeán agus luas bhainistíochta na ngearán reatha agus nua a fheabhsú ina phríomhaidhm sa Phlean Straitéiseach. Chun é sin a bhaint amach, bhunaíomar Stiúrthóireacht Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise ag a bhfuil béim shonrach ar thaithí ár gcustaiméirí a fheabhsú, an t-am a thógtar chun gearáin a imscrúdú ina measc.

Tugaimid tiomantas sa Phlean 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 chun dul i dteagmháil leis an OSAP.

Tagann an plean straitéiseach d'aon turas le creat nua beartais an Rialtais, chun díriú ar chomhoibriú, nuálaíocht agus measúnú, mar a leagtar amach in 'Ár Seirbhís Phoiblí 2020'. Ghlacamar le tosaíochtaí straitéiseacha mar chuid de: freastal ar ár bpobal, nuálaíocht dár dtodhchaí agus forbairt ár ndaoine agus ár n-eagraíochta.

Tá sé mar aidhm againn na gearáin ar fad a réiteach chomh héifeachtach agus is féidir. Cé gur féidir go leor gearán a réiteach sách tapa lenár bpróisis neamhfhoirmiúla a bhíonn ag brath go mór ar theicnící idirghabhála, bíonn i bhfad níos mó ama ag teastáil go hiondúil chun gearáin a réiteach má theastaíonn imscrúdú agus breithniú iomlán. I gcás na ngearán sin a réitítear lenár bpróiseas níos foirmiúla, cinntear an tréimhse bunaithe ar líon na n-aighneachtaí a fhaightear ó na páirtithe; toisc go gcaithfear an fhianaise ar fad a bhailiú agus a mhalartú de réir nósanna imeachta córa sula ndéantar machnamh ar na ceisteanna agus sula n-eisítear cinneadh tosaigh agus ansin cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí don dá pháirtí. Ina theannta sin, uaireanta teastaíonn éisteacht ó bhéal ina dtugtar fianaise faoi mhionn nuair atá gearán á bhreithniú.

Tá an t-éileamh ar ár seirbhísí fós ag méadú. Bhí líon na ngearán a fuair an OSAP in 2018 níos mó ná líon na ngearán a fuair Oifig an Ombudsman Pinsean agus Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais le chéile le blianta beaga anuas.

Fuair an OSAP 3,178 gearán ó na comhlachtaí a bhí ann roimhe agus tháinig 5,692 gearán nua isteach in 2018. Dhúnamar 4,443 gearán in 2018 a d'fhág 4,427 gearán a bhí fós le réiteach ag deireadh 2018. Mar gheall ar an líon mór sin, ní bhímid in ann gearáin a phróiseáil chomh tapa agus is mian linn.

Aithnítear an méadú atá ag teacht ar líon na ngearán inár bPlean Straitéiseach agus tuarar méadú níos mó arís sna blianta beaga amach romhainn. Is é cuspóir foriomlán an Phlean a chinntiú go bhfuil an eagraíocht in ann dul i ngleic go héifeachtúil leis an méadú sin agus taithí na gcustaiméirí a fheabhsú trí sheirbhísí a sholáthar ar bhealach níos tapa agus níos fearr. Leanfaimid ar aghaidh ag éisteacht leis an aiseolas ar fad a fhaighimid agus úsáidfimid i gcónaí é chun ár seirbhís a fheabhsú. Is é an phríomhthosaíocht do 2019 tráthúlacht ár seirbhíse a fheabhsú agus gearáin a réiteach níos tapa.

Cé go bhfuilimid tiomanta d'am próiseála a fheabhsú agus seirbhís agus taithí ár gcustaiméirí a fheabhsú, aithnímid go dteastóidh acmhainní breise foirne chun sin a bhaint amach. Tá an-áthas orm gur thug an tAire Airgeadais cead do m'Oifig 35 duine breise a earcú. Cuirfidh sé sin ar ár gcumas seirbhís níos fearr agus níos tapa a sholáthar dár gcustaiméirí, coinneáil suas le luas an athraithe, dul i ngleic le hamanna feithimh atá ann faoi láthair, agus na cuspóirí inár bPlean Straitéiseach le haghaidh 2018–2021 a bhaint amach.

Bainistiú Gearán in 2018

As an 4,443 gearán a dúnadh in 2018, réitiomar 2,331 gearán trínár bpróiseas idirghabhála neamhfhoirmiúla agus d'eisíomar 234 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí. Ina theannta sin, dhúnamar 1,639 gearán eile ag an gcéim cláráithe agus tarchuir, agus socraíodh nó tarraingíodh siar 139 gearán i rith an phróisis breithnithe. Dúnadh 100 gearán trí Sheirbhísí Dlí i ndiaidh ceisteanna dlínse a bhreith.

Baintear leas as idirghabháil, ar an nguthán agus trí ríomhphost agus i gcruinnithe, mar an chéad rogha agus an rogha ab fhearr linn chun gearáin a réiteach. Trí phlé go díreach leis na páirtithe, bhíomar in ann réiteach tráthúil agus sásúil a bhaint amach.

Sa chás nár réitigh na hidirghabhálacha luatha sin an díospóid, leanamar lenár gcumhachtaí cuimsitheacha a úsáid chun gearáin a imscrúdú agus a bhreithniú go cóir agus go neamhchlaonta.

Tá na sonraí ar fad faoin gcaoi ar bhainistiomar gearáin in 2018 i gCuid 3.

Cinntí a Fhoilsiú

I mí Eanáir 2019, d'fhoilsiomar 228 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a rinne an Oifig i rith 2018, maidir le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais. Ba é sin an chéad uair a foilsíodh cinntí dá leithéid. Ní hamháin go gcuirtear le trédhearcacht agus tuiscint ar chumhachtaí na hOifige agus na seirbhíse a sholáthraímid trí na cinntí sin a fhoilsiú, tá ról tábhachtach ag foilsiú na gcinntí sin freisin i gcosaint bhreise a sholáthar do thomhaltóirí, toisc go gcabhródh na cinntí sin le tomhaltóirí agus lena n-abhcóidí agus le soláthraithe seirbhísí airgeadais freisin, chun díospóidí a sheachaint agus a réiteach.

Táim muiníneach go gcabhródh foilsiú na gcinntí sin, atá ar fáil [ar líne inár mBunachar Cinntí](http://www.fspo.ie/decisions) (www.fspo.ie/decisions), le caighdeán na seirbhísí agus na gcosaint atá ar fáil do thomhaltóirí a fheabhsú. Chomh maith leis an gcinneadh iomlán a fhoilsiú, d'fhoilsigh mé '[Achoimre ar Chinntí - Imleabhar 1](#)' ina bhfuil achoimre ghairid ar chinntí áirithe.

Cúrsaí Dlí

Leasaíodh an sainmhíniú ar sheirbhís airgeadais fhadtéarmach, mar a fhorordaítear é sa reachtaíocht a bhunaigh an Oifig seo, leis an *Acht um Margaí in Ionstraimí Airgeadais* i mí Dheireadh Fómhair 2018. Tuigim go maith go bhfuil na forálacha a bhaineann le teorainneacha ama a chur faoi bhráid na hOifige seo casta agus chuige sin déanaimid gach iarracht cabhrú le páirtithe na forálacha sin a thuiscint mar a bhaineann siad le gach gearán ar leith.

Tá tuilleadh sonraí faoi na hathruithe reachtaíochta agus achomhairc in aghaidh ár gcinntí atá ina gceangal de réir an dlí leis na hUaschúirteanna i gCuid 4.

Gearáin faoi Mhorgáistí Rianúcháin

Ba iad na gearáin ó thomhaltóirí faoi iompraíocht a soláthraí seirbhísí airgeadais agus an chaoi ar stiúir siad morgáistí an chatagóir ba mhó (32%) de na gearáin ar fad a fuarthas in 2018, ag 1,766 gearán. Bhí gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin ina gcuid mhór díobh siúd.

Dúirt mé riamh anall gurb é an bealach is éifeachtaí agus is éifeachtúla sásamh agus cúiteamh a sholáthar d'iasachtaithe ar diúltáidh morgáistí rianúcháin dóibh go héagórach ná go gcomhoibreodh na bainc go hiomlán leis an Imscrúdú a d'ordaigh Banc Ceannais na hÉireann.

Dá bhrí sin, a fhad is a bhí an tImscrúdú ar bun, chuir an oifig seo gearáin a bhain le morgáistí rianúcháin ar leith ar feitheamh go bhfuarthas deimhniú gur cuireadh Imscrúdú an Bhainc Ceannais i gcrích i leith na ngearánach sin.

Go dtí seo, aistríodh beagnach 40,000 iasachtaí ar ais go morgáistí rianúcháin mar gheall ar Imscrúdú an Bhainc Ceannais. I mí Iúil 2018, agus an tImscrúdú ag dul ar aghaidh, thosaíomar ag cur deireadh le feitheamh gearán a d'fhéadfaí a chur chun cinn. Braitheann an tréimhse a theastaíonn chun gearán a imscrúdú ar líon na n-aighneachtaí a rinne páirtithe an ghearáin. Uaireanta baineann malartú suntasach fianaise agus aighneachtaí leis sin. Breithnítear gach gearán ar a fhiúntas féin.

In 2018, fuaireamar 723 gearán maidir le morgáistí rianúcháin. Dúnadh 153 gearán a bhain le morgáistí rianúcháin in 2018, agus dá bhrí sin bhí 1,221 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin idir lámha againn ag deireadh na bliana.

Táim ag súil go ndúnfaidh an Oifig seo líon mór gearán faoi mhorgáistí rianúcháin in 2019. Mar aon le gearáin eile, bainfear é sin amach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, trí ghhlacadh le tairiscintí socraithe a dhéanann soláthraithe seirbhísí airgeadais agus trí imscrúdú agus breithniú a mbíonn cinntí atá ina gceangal de réir an dlí mar thoradh orthu.

Polasaithe Árachais a Chur ar Neamhní

Mar an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais roimhe seo, tharraing mé aird i m'Áthbhreithniú Bliantúil do 2016 ar chuideachtaí árachais a chuireann polasaithe árachais ar neamhní. Is oth liom a rá, mar a fheictear ó chuid de na cinntí ó 2018 a foilsíodh agus ó na cás-staidéir san Fhorléargas seo, go bhfuil roinnt cuideachtaí árachais fós ag cur polasaithe ar neamhní ar bhealach a mheasaim atá míréasúnta agus míréireach.

Nuair a chuireann cuideachta árachais polasaí árachais ar ceal ar dhuine mar gheall ar neamhnochdadh líomhnaithe, nó ar chúis ar bith eile, bíonn impleachtaí tromchúiseacha leis sin agus bíonn sé an-deacair, agus i gcásanna áirithe dodhéanta beagnach, don duine sin clúdach árachais ar bith a fháil ina dhiaidh sin.

Creidim go láidir nár cheart polasaí árachais a chur ar neamhní gan machnamh go maith air. Chun riosca neamhnochta agus an baol go gcuirfí polasaithe ar neamhní a sheachaint, táim den tuairim gur cheart do chuideachtaí árachais agus idirghabhálaithe árachais ceisteanna a chur go soiléir sula dtosaíonn polasaí agus a chinntiú go dtuigeann na custaiméirí an méid atá á fhiafraí díobh agus na hiarmhairtí féideartha atá ar fhreagairt go mícheart. Chomh maith leis sin, ba cheart do chuideachtaí árachais a bheith cúramach agus stuama nuair atá siad ag cuimhneamh ar pholasaí árachais a chur ar ceal agus níor cheart dóibh bearta a dhéanamh a d'fhéadfaí a mheas go réasúnta mar bhearta míréireacha.

Plé le Páirtithe Leasmhara

Bhíomar i dteagmháil agus ag plé go rímhinic le réimse forleathan páirtithe leasmhara i rith 2018. Bhíomar ag 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 éasca ag tomhaltóirí ar nósanna imeachta gearán taobh amuigh den chúirt i ngearáin trasteorann ar fud an Limistéir Eorpaigh Eacnamaíoch.

Bhíomar rannpháirteach freisin i nGréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (INFO Network), an cumann domhanda do scéimeanna ombudsman um sheirbhísí airgeadais agus oifigí neamhspleácha eile a fheidhmíonn mar shásraí réitigh díospóidí taobh amuigh den chúirt san earnáil airgeadais. Reáchtáladar comhdháil INFO in 2018; is í an chomhdháil buaicphointe fhéilire bliantúil INFO Network, agus tháinig os cionn 100 toscaire ó gach cearn den domhan go Baile Átha Cliath i mí Mheán Fómhair 2018 chun freastal uirthi.

Buíochas

I gcás ár n-éachtaí in 2018, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le mo chomhghleacaithe ar fad san OSAP, lena n-áirítear an Leas-Ombudsman, Elaine Cassidy, na stiúrthóirí seirbhísí, 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. Léirigh an fhoireann tiomantas iontach i rith 2018 chun a chinntiú gur éirigh go geal le bunú an OSAP agus go mbainistítear líon an-ard gearán i gceart i gcónaí.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an gCathaoirleach, Maeve Dineen, agus le comhaltáí uile Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as a dtacaíocht, a dtreoir agus a gcúnamh i rith 2018. 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. Ar deireadh, ba mhaith liom buíochas a ghabháil leo siúd ar fad a thug aiseolas dúinn i rith 2018. Tá an t-aiseolas sin lárnach sa chaoi a gceapann agus a soláthraímid ár bpróisis agus is mór an chabhair dúinn é agus muid ag feabhsú ár seirbhísí. Creidim go raibh tús maith ag Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ina céad bhliain. Táimid tiomanta i gcónaí do sheirbhís fhónta, neamhspleách agus chóir a sholáthar chun díospóidí a réiteach agus do chaighdeán ár seirbhíse a fheabhsú seasta.

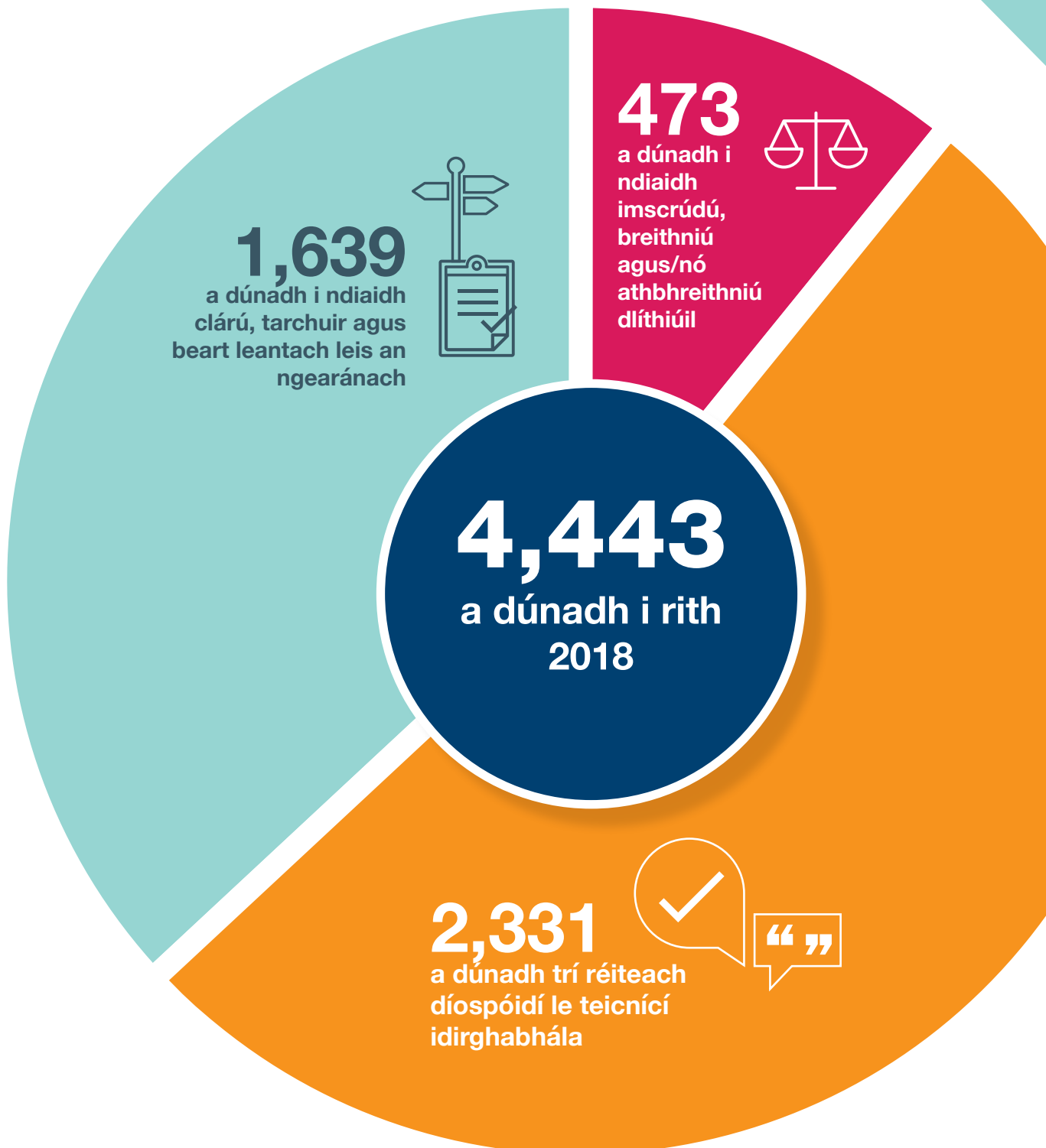


Ger Deering
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais
agus Pinsean

28 Márta 2019

3

Na gearáin a bhainistíomar in 2018



Seirbhísí do Chustaiméirí in 2018

D'fhreagair ár bhfoireann thiomnaithe Seirbhísí Faisnéise os cionn 19,000 fiosrúchán ar an nguthán in 2018.

Tá ról riachtanach ag ár seirbhís gutháin fós chun cúnamh a thabhairt dár gcustaiméirí trí chabhrú leo tuiscint a fháil ar céard é an bealach is fearr le plé lena soláthraí seirbhísí airgeadais chun gearán a dhéanamh, nó trí thacú leo sna céimeanna tosaigh dá ngearán a réiteach le cur faoi bhráid na hoifige seo.



Fiosrúcháin ar an nGuthán:

19,000

Bíonn líon suntasach ceisteanna ar ríomhphost againn freisin – freagraíodh 15,300 ceist ghinearálta a cuireadh ar ríomhphost chuig info@fspo.ie in 2018.



Ceisteanna ar Ríomhphost

15,300



Cuairteanna ar www.fspo.ie

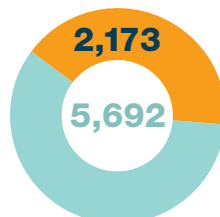
105,500

Ba chuairteoirí uathúla **73,290** díobh siúd.

Gearáin a Fuarthas

5,692

a bhfuarthas **38%**
díobh ar líne



Suirbhé ar Shásamh Custaiméirí

Ag an bpointe cláraithe, tugtar rogha do gach gearánach páirt a ghlacadh i suirbhé ar chaighdeán ár seirbhíse. Dá bharr sin, cuireadh suirbhé go 1,039 gearánach nuair a dúnadh a ngearán.

As an 308 freagra a fuarthas:

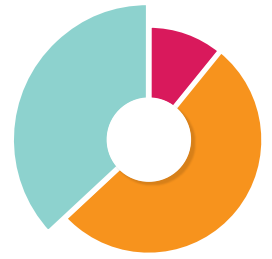
92% a dúirt go raibh gach céim den phróiseas gearán soiléir.

82% a bhraith go raibh ár seirbhís cóir agus neamhchlaonta.

80% a bhí sásta leis an gcaoi ar thug an OSAP aghaidh ar a ngearán.

83% a bhraith go raibh na daoine a phlé leo eolach faoi tháirgí agus seirbhísí airgeadais.

Gearáin a dúnadh trí Sheirbhísí Faisnéise



Líon
Gearán

Gearáin a dúnadh tar éis clárú, tarchuir agus beart leantach:

Is gearáin iad seo a fuaireamar ach nár chuir an gearánach i gcrích go hiomlán. Go hiondúil, tarlaíonn sé sin mar nár chuir an gearánach an soláthraí seirbhísí airgeadais ar an eolas faoin bhfadhb ar dtús, mar a éilítear faoin reachtaíocht. Téann foireann na Seirbhísí Faisnéise dár gcuid i dteagmháil leis an ngearánach agus míníonn siad dóibh an chaoi leis an bpróiseas gearán a chur i gcrích. Ina dhiaidh sin, mura gcloisimid ón ngearánach, rachaimid i dteagmháil arís leo le ceist a chur ar mhaith leo leanúint ar aghaidh leis an ngearán. Ag brath ar an bhfreagra, leanfar ar aghaidh leis an ngearán nó dúnfar é.

Chuir **beagnach leath na ngearánach** ar dúnadh a ngearáin ag an gcéim seo, agus a d'fhreagair ár gceistneoir Keeping In Touch, in iúl dúinn gur réitigh siad a ngearán lena soláthraí iad féin i ndiaidh dul i dteagmháil lenár n-oifig den chéad uair.

1,497

Gearáin neamh-incháilithe:

Is gearáin iad seo a thagann faoi shainchúram Ombudsman eile nó a bhaineann 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.

142

1,639

Cás-staidéar

Theastaigh ó Chian a mhorgáiste cónaithe a íoc go hiomlán agus a mhorgáiste ceannach le ligean ar cíos a athshocrú. Dúradh le Cian go mbeadh air €1,369 a íoc ar a aisíocaíocht nua, ach bhain an banc €1,860 as a chuntas. Níor cuireadh é sin in iúl do Chian agus ní raibh sé in ann míniú a fháil faoin athrú ar an tsuim aisíocaíochta a comhaontaíodh.

Ar an gcéad dul síos, dúramar le Cian go mbeadh air próiseas gearán inmheánach a sholáthraí a chur i gcrích mar a éilítear faoin reachtaíocht. Míníodh do Chian cén chaoi le gearán éifeachtach a dhéanamh lena bhanc.

Nuair a rinne Cian gearán lena bhanc, thug an banc faoina athbhreithniú inmheánach féin. Dúirt Cian linn gur thug an banc aghaidh ar na pointí a rinne sé agus gur mhínigh an banc na cúiseanna a bhí leis an méid a rinneadh. Ghabh an banc leithscéal as an tseirbhís easnamhach agus thairg sé €300 do Chian mar chúiteamh ar aon mhíchaoithiúlacht a cruthaíodh. Bhí Cian sásta leis an toradh sin agus tharraing sé siar an gearán leis an OSAP.



Aiseolas ó
Ghearánach

“Ní anseo ach nóta tapa chun buíochas a ghabháil le d'oifig agus le d'oifigigh as plé go cúirtéiseach agus go héifeachtach le mo ghearán le (banc ainmnithe).”

Gearáin a dúnadh trí Sheirbhís Réitigh Díospóidí



		Number of Complaints
Socrú trí Réiteach Díospóidí:	Is gearáin iad seo a réitítear le comhaontú na bpáirtithe i ndiaidh idirghabhála, ina bhfaigheann an gearánach sásamh agus/nó cúiteamh.	1,219
Soiléiriú trí Réiteach Díospóidí:	Is gearáin iad seo a réitítear le comhaontú na bpáirtithe i ndiaidh idirghabhála, ina nglacann an gearánach le soiléiriú ar an gcás atá idir lámha.	922
Tarraingthe siar/Socrú seachtrach:	Is gearáin iad seo a gcuirtear in iúl dúinn ina leith gur tarraingíodh siar iad agus iad páirteach sa tSeirbhís Réitigh Díospóidí. Tarraingítear cuid acu siar mar go gcomhaontaíonn na páirtithe socrú eatarthu féin.	115
Plé faoi Réiteach Díospóidí le gearánaigh amháin	Is gearáin iad seo a dhúntar i ndiaidh teagmháil a dhéanamh leis an ngearánach amháin (.i. ní bhíonn aon idirghabháil ann, mar go mbíonn teagmháil leis an ngearánach agus leis an soláthraí i gceist le hidirghabháil). I ngearáin pinsean, d'fhéadfadh sé sin tarlú nuair a iarrann an gearánach réiteach atá thar ár gcumhachtaí teoranta i gcúrsaí pinsean, agus míneoidh ár bhfoireann é sin. I seirbhísí airgeadais, d'fhéadfadh sé sin tarlú nuair atá an gearánach míshásta faoi rud éigin ar nós praghas ard nó diúltú creidmheasa agus míneoidh ár bhfoireann go bhfuil ceisteanna iomaíochais agus tráchtála nach bhfuil laistigh dár sainchúram.	75
		2,331



Aiseolas ó Ghearánach

“Go raibh maith agaibh as an obair a rinne sibh chun an cás seo a réiteach ar bhealach a d’fhéadfainn déileáil leis. Cruthaíodh spás chun an scéal a insint agus éisteacht a fháil mar gheall ar an gcaoi ar chuir sibh an tseirbhís idirghabhála ar fáil. Mar gheall ar an bpróiseas, airím go ndearna mé mo dhícheall agus féidir liom é a fhágáil faoi dhaoine eile an dúshlán a thabhairt.”

Cás-staidéir ón tSeirbhís Réitigh Díospóidí

Árachas

Éileamh árachais diúltaithe agus polasaí curtha ar neamhní

Cheannaigh Susan veain óna deartháir. I ndiaidh an díolacháin, ghlaoigh sí ar a cuideachta árachais chun an veain a chur faoi árachas ina hainm féin. Cúpla mí ina dhiaidh sin, goideadh an veain agus dódh go hiomlán í. Chuaigh Susan i dteagmháil leis an árachóir chun éileamh a dhéanamh. D'fhiosraigh an t-árachóir an scéal agus shocraigh siad diúltú don éileamh, an polasaí a chur ar neamhní, agus na préimheanna ar fad a íocadh a aisíoc, mar nach raibh an veain cláraithe in ainm Susan. Chruthaigh sé sin cruatan mór di. Diúltaíodh clúdach árachais di ina dhiaidh sin freisin go dtí gur chabhraigh Insurance Ireland léi luachan a fháil óna hárachóir bunaidh, a thairg árachas tríú páirtí amháin ag os cionn €2,700 in aghaidh na bliana.

I rith na hidirghabhála a d'eagraigh an OSAP, pléadh cáipéis an pholasaí agus na téarmaí agus coinníollacha, chomh maith leis an nglaoch gutháin nuair a d'athraigh Susan a hárachas chun a feithicil nua a chlúdach. Ghlac an cuideachta leis nach raibh sé sách soiléir sa pháipéarachas ná ó na ceisteanna a fiafraíodh de Susan nuair a d'athraigh sí an fheithicil go raibh ar an veain a bheith cláraithe ina hainm féin. Mar gheall ar an idirghabháil, chuir an t-árachóir a gcinneadh ar ceal, bhain siad an cur ar neamhní ón taifead, d'uasghrádaigh siad leibhéal clúdaigh Susan ó thríú páirtí amháin go cuimsitheach gan aon chostas breise a ghearradh uirthi, agus ghlac siad leis an éileamh ar mheasúnú, mar a raibh luach €8,000 roimh thimpiste ar an veain a dódh.

Polasaí árachais curtha ar ceal agus éileamh diúltaithe

Bhí polasaí árachas cairr ag Lorcán agus chuir sé a pháirtí ar a pholasaí mar thiománaí ainmnithe. Nuair a rinne sé éileamh, nochtadh gur ciontaíodh a pháirtí i gcion tiomána roimhe sin, ach nár nochtadh é nuair a cuireadh ar an bpolasaí í. Dá bhrí sin, chuir an cuideachta árachais an polasaí ar ceal agus diúltaíodh don éileamh. Bhí Lorcán tar éis scaradh óna pháirtí ó shin agus dúirt sé nár thuig sé gur ciontaíodh í roimhe sin nuair a chuir sé a pháirtí ar an bpolasaí. Mar thoradh ar an bpolasaí a chur ar ceal, bhí sé deacair ar Lorcán luachana a fháil ó árachóirí eile gach bliain.

I ndiaidh idirghabháil an OSAP, d'aontaigh cuideachta árachais Lorcáin na sonraí faoin bpolasaí a chur ar ceal a bhaint de thaifead Lorcáin, a chuir ar a chumas árachas a iarraidh ar chuideachtaí árachais eile.

Polasaí curtha ar ceal de bharr neamhnochtadh

Ghlac Karolina polasaí árachais, ach ní dúirt sí leis an árachóir go raibh baint aici le timpiste chairr le cúig bliana anuas, toisc nach raibh sise freagrach as an timpiste a tharla. Fuair an t-árachóir amach faoin timpiste i rith glaoch athnuachana agus cuireadh an t-árachas ar ceal ina dhiaidh sin.

Mhínigh Karolina nár thuig sí go hiomlán na ceisteanna a cuireadh uirthi nuair a shocraigh sí an polasaí agus gur cheap sí nach raibh le nochtadh aici ach na timpistí sin a raibh sí freagrach astu.

I ndiaidh idirghabháil an OSAP, d'aontaigh an t-árachóir an chaoi ar cuireadh an polasaí ar neamhní a chur ar ceal toisc nach é Béarla teanga dhúchais Karolina agus thairg siad árachas di, agus ghlac sí leis sin.

Polasaí curtha ar neamhní agus éileamh diúltaithe de bharr neamhnochtadh

Chuir Frank éileamh isteach lena árachóir i ndiaidh gur goideadh bronnánais bhainise, cártaí ina raibh airgead, málaí láimhe agus seodra. I ndiaidh an t-éileamh a chur isteach, mhaígh an chuideachta go raibh an riosca lasmuigh de chritéir inghlactha ghnó nua an árachóra, toisc nár nochtadh dhá éileamh a rinneadh roimhe sin. Bhain siad sin le damáiste stoirme agus áis éisteachta a cailleadh.

Dá bhrí sin, chuir an t-árachóir an polasaí ar neamhní ón tús agus d'aisíoc an phréimh €389.47 le Frank. Bhí sé deacair ar Frank clúdach a eagrú áit ar bith eile mar gheall go raibh air an cás a nochtadh le hárachóirí eile.

I ndiaidh idirghabháil an OSAP, ghlac an t-árachóir leis go bhféadfadh go raibh a bhfreagra míréireach agus thairg siad an méid seo a leanas do Franc chun an díospóid a réiteach: an cinneadh an polasaí a chur ar neamhní a chur ar ceal agus an clúdach polasaí a thosú arís, an plé ar an éileamh a athoscailt de réir na ngnáthnósanna imeachta agus polasaí nua a thairiscint a thosódh láithreach.

Ghlac Frank leis an toradh sin.

Éileamh árachas seirbhís dóiteáin diúltaithe

Bhí Pedro i dtimpiste nuair a bhuail feithicil eile faoina charr. Toisc go raibh deatach ag teacht óna charr, chuir duine a bhí ar an láthair fios ar an tseirbhís dóiteáin. Bhí árachas lánchuimsitheach ag Pedro agus ghlac sé leis go gclúdófaí gach rud faoin bpolasaí. Ach fuair sé amach níos deireanaí nár chlúdaigh an polasaí dóiteán seachas má bhí ar an tseirbhís dóiteáin paisinéirí a ghearradh amach as an gcarr nó dóiteán a mhúchadh.

D'éirigh le Pedro dul amach as an gcarr é féin, agus cé go raibh deatach ag teacht ón inneall, níor las an carr. Chuir an t-údarás áitiúil sonrasc don tseirbhís dóiteáin chuig Pedro agus dhiúltaigh an chuideachta árachais íoc as.

Ní raibh a fhios ag Pedro cé a ghlaoigh ar an tseirbhís dóiteáin agus níor thuig sé cén fáth a raibh air íoc as anois. D'áitigh sé nach raibh sé in ann aon árachas eile a fháil chun an táille sin a chlúdach, agus go gcaithfeadh sé go mbeadh “árachas cuimsitheach” “cuimsitheach”. Mar fhreagra air sin, luaigh an chuideachta árachais an chuid den pholasaí a lig dóibh diúltú don éileamh.

I rith idirghabháil an OSAP, d'aontaigh an t-árachóir an táille €515.63 a íoc nuair a dhiúltaigh an t-údarás áitiúil é a chur ar ceal.

Diúltú d'éileamh árachas damáiste stoirme

Rinne stoirm damáiste mór do shíneadh ar theach Sheáin agus Jenny. Diúltaíodh dá n-éileamh faoina n-árachas tí mar gur dúradh nach raibh an síneadh ar an gcaighdeán tógála cuí agus gur tógadh é le hábhair neamhchomhlíontacha. Bhí a n-árachóir den tuairim gur cheart go mbeadh a fhios acu é sin nuair a cheannaigh siad an teach agus árachas a shocrú dó.

I rith idirghabháil an OSAP, chuir an lánúin a n-argóintí in iúl: gur deimhníodh i dtuairisc innealtóra, a chonaic siad sular cheannaigh siad an teach, go raibh gach rud go breá; nár léirigh an cead pleanála a thug an t-údarás áitiúil ábhartha go raibh aon cheo as bealach; agus gur tháinig an síneadh chomh maith sin leis an mbunstruchtúr mar gheall ar phlástráil agus péinteáil, nach bhféadfaí a rá cár chríochnaigh an seanteach agus cár thosaigh an síneadh. D'áitigh siad freisin nach raibh aon chúlra gairmiúil acu i dtógáil, ailtireacht ná innealtóireacht, a chabhródh leo fadhb leis an teach a aithint.

I rith na hidirghabhála, thángthas ar chomhaontú idir na páirtithe go bhfaigheadh an lánúin €40,000.

Diúltú d'éileamh polasaí lánsaoil

Thóg athair Michelle polasaí lánsaoil amach i ndeireadh na 1990idí ionas go bhfaigheadh a chlann cnapshuim dá bhfaigheadh sé bás. Go luath in 2018, bhí an plan le hathbhreithniú agus bhí dhá rogha ag athair Michelle: suim na n-íocaíochtaí préimhe a bhí á íoc aige a mhéadú chun an tsuim faoi árachas a choinneáil mar an gcéanna, nó suim na n-íocaíochtaí préimhe a choinneáil mar an gcéanna, ach go n-íocfaí suim faoi árachas níos lú. Dúradh le hathair Michelle ar an nguthán dá laghdófaí an phréimh a bhí le híoc, go mbeadh an íocaíocht níos airde i bhfeidhm go ceann 12 mhí agus nach mbeadh an sochar níos lú i gceist go dtí go raibh an 12 mhí sin caite. Roghnaigh sé é sin a dhéanamh. Ar an drochuair, fuair sé bás an-ghairid ina dhiaidh sin. Fuair an chlann an tsuim níos lú faoi árachas. Bhí an difríocht idir an dá fhiúir níos mó ná €79,000. Mhínigh an chlann an méid a tharla don chuideachta árachais agus an chomhairle a chuir an t-árachóir ar a n-athair, ach ní bhfuair siad aon sásamh.

I rith phróiseas idirghabhála an OSAP, thángthas ar chomhaontú agus íocadh níos mó ná €122,500 leis an gclann. Bhí an difríocht €79,000 ansin, aisíoc ar na híocaíochtaí préimhe a rinne athair Michelle go gairid sula bhfuair sé bás, agus suim mar chúiteamh.

Diúltú d'éileamh polasaí tinnis thromchúisigh

Bhí polasaí le haghaidh tinneas tromchúiseach ag Sebastian. Ar an drochuair, chuaigh a shoghluaisteacht in olcas an oiread sin nach raibh sé in ann tabhairt faoina fhostaíocht níos mó. Rinne sé éileamh faoina pholasaí tinnis thromchúisigh. Ach dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh, agus mhaígh siad nár chomhlíon Sebastian dóthain de na riochtaí leighis. I rith idirghabháil an OSAP, ghlac an chuideachta leis an bhfianaise leighis a tugadh agus íocadh an sochar €223,463 leis.

Baincéireacht

Iarratas ar dhuine a bhaint ó chomhaontú morgáiste

Bhronn breitheamh in imeachtaí colscartha teach an teaghlaigh ar Chiarán. D'ordaigh an breitheamh go dtarscaoilfeadh a iarpháirtí a ceart chun an tí agus go mbainfí de ghníomhas an tí agus den mhorgáiste í. Nuair a chuir Chiarán iarratas faoi bhráid an bhainc ar an morgáiste a aistriú go dtí a ainm féin amháin, dhiúltaigh an banc sin a dhéanamh. Dúirt siad gur ceadaíodh an morgáiste bunaithe ar ioncam Chiaráin agus a iarpháirtí in éindí agus nach raibh Chiarán in ann a léiriú go mbeadh sé in acmhainn íoc as an morgáiste leis féin. Ach dúirt Chiarán go raibh sé ag íoc as an morgáiste gach mí leis féin cheana féin. I rith idirghabháil an OSAP, mhínigh an banc nár chomhlíon ioncam agus caiteachas Chiaráin treoirlínte an Bhainc Ceannais le haghaidh inacmhainneachta. Dúirt an banc go bhféadfaidís an cás a mheasúnú arís níos deireanaí dá n-athródh cás airgeadais Chiaráin, ach nach scaraidís lena gceart conartha an bheirt pháirtithe a choinneáil faoi dhliteanas faoi láthair. Ghlac Chiarán le seasamh an bhainc.

Moill ar ghníomhas tí a sholáthar

Theastaigh ó Tracey agus Joe athrú go soláthraí morgáiste eile. Rinneadh iarratas ar a ngníomhas a scaoileadh óna soláthraí morgáiste bunaidh, ach thóg sé achar an-fhada go deo, a chosain níos mó orthu i dtáillí dlí agus a chuir bac orthu tairbhe a bhaint as an ráta úis níos ísle a gheobhaidís dá n-aistreoí an morgáiste. I rith idirghabháil an OSAP, d'aontaigh an soláthraí €1,500 a íoc leo mar chúiteamh ar a gcaillteanais.

Easaontú faoi théarma morgáiste

Cúpla bliain ó shin, d'íoc Ann agus Pat €30,000 as a morgáiste le híocaíocht chnapshuime. Theastaigh uathu go bhfanfadh a n-íocaíochtaí morgáiste mar an gcéanna ionas go laghdódh an t-airgead an tréimhse a mbeadh orthu an morgáiste a íoc. Cúpla bliain ina dhiaidh sin, thug siad faoi deara ar ráiteas morgáiste nár laghdaíodh téarma an mhorgáiste. Rinne siad gearán leis an OSAP.

I rith idirghabháil an OSAP, ghabh an banc leithscéal gur chlis ar an tseirbhís agus d'fhreagair a gceisteanna ar fad. I ndiaidh an soiléiriú sin a fháil, shocraigh an lánúin gan téarma an mhorgáiste a laghdú. Ina áit sin, laghdaigh siad na híocaíochtaí agus ghlac siad le leithscéal an bhainc.

Imní faoi 'scáth-idirbhearta'

Bhí imní ar Oliver faoi idirbhearta a thug sé faoi deara ar a chuntas bainc ar líne. Thug sé dochair ar a chuntas faoi deara a d'imeodh ansin ina dhiaidh sin, agus cheap sé go raibh duine éigin ag baint suimeanna beaga as a chuntas mar ullmhúchán chun suimeanna níos mó a bhaint. I rith idirghabháil an OSAP, mhínigh an banc nuair a úsáideann custaiméir an cárta dochair go gcoinníonn an banc an t-airgead sin ón gcuntas. Ach ní bhainfidh an banc an t-airgead as an gcuntas i gceart go dtí go gcuireann an ceannaí an páipéarachas ar aghaidh. Má bhíonn aon fhadhb leis an idirbheart agus mura gcuireann an ceannaí an páipéarachas ar aghaidh, ní choinneofar an t-airgead níos mó, agus beidh an t-iarmhéid mar a bhí roimh ré. Ghlac Oliver leis an míniú sin.

Iarmhéid gan íoc ag deireadh téarma plean conartha phearsanta

Bhí caidreamh maith ag Rachel lena comhlacht díoltóireachta carranna áitiúil; d'eagraigh sí airgeadas leo faoi phlean conartha phearsanta dá feithiclí agus thrádáil sí isteach iad ag deireadh téarma an phlean. Nuair a thrádáil sí isteach a seanfheithicil uair amháin, fuair sí amach gur sháraigh sí an teorainn mhíleáiste a comhaontaíodh sa chonradh, agus go raibh táille le híoc as gach ciliméadar os cionn na teorann sin. D'fhág sé sin í le bille sa bhreis ar €3,500. Thairg Rachel é sin a íoc go seachtainiúil, ach níor ghlac an comhlacht díoltóireachta leis na téarmaí a thairg sí.

Bhí fonn ar an gcomhlacht díoltóireachta mar sin féin an caidreamh maith a bhí acu leis an ngearánach a chothú, agus i rith idirghabháil an OSAP, laghdaigh siad an tsuim a bhí fós le híoc beagnach €1,000 mar chomhartha dea-thola, agus d'oibrigh siad le Rachel chun sceideal aisíocaíochta inghlactha a shocrú, a ghlanfadh an fiachas a bhí fágtha laistigh de 30 mí den chéad aisíocaíocht.



Aiseolas ó Ghearánach

“Míle buíochas leat féin agus le d'fhoireann as dul i ngleic le m'fhadhb le (árachóir ainmnithe). Is mór agam an méid a rinne sibh dom chun an cás a réiteach go sásúil.”

Easaontú le cuideachta infheistíochta

Thóg Richard banna infheistíochta amach in 1998 ar £16,000 (steirling). Shocraigh Richard infheistíocht bhreise eile £5,000 (steirling) a dhéanamh sa bhanna seo in 2017. Ach dúirt cuideachta infheistíochta Richard go raibh orthu a éileamh air fianaise ar aitheantas iontaobhaithe an bhanna a thabhairt dóibh sula bhféadfaidís an infheistíocht sin a chur lena bhanna. Bhraith Richard nach raibh aon ghá leis sin a dhéanamh agus d'iarr sé ar a chuideachta infheistíochta leanúint ar aghaidh gan an fhianaise sin. Chlis ar an gcaidreamh idir na páirtithe agus reodh an £5,000 i gcuntas coinneála ar feadh níos mó ná bliain.

I rith idirghabháil an OSAP, ghlac Richard leis go raibh ar a chuideachta infheistíochta a éileamh air an cháipéisíocht riachtanach a thabhairt chun cloí le reachtaíocht in aghaidh sciúradh airgid. Tugadh an cháipéisíocht don chuideachta. Mar chomhartha dea-thola, d'aontaigh an chuideachta caitheamh leis an £5,000 ar nós gur infheistíodh é nuair a tugadh don chuideachta é in 2017. Mar gheall air sin, cuireadh infheistíocht Richard sa staid a bheadh sí murach go raibh moill ar chúrsaí.

Pinsin

Comhairle faoi Ranníocaíochtaí Deonacha Breise le pinsean

Ba bhall de scéim pinsean ceirde ag an obair é Victor. Nuair a d'athraigh sé go post eile, d'fhiafraigh sé de riarthóir na scéime pinsean an bhféadfadh sé Ranníocaíochtaí Deonacha Breise a dhéanamh lena iarphínsean. Dúradh leis go bhféadfadh, agus d'infheistigh sé os cionn €25,000 in imeacht cúpla mí. Tháinig sé chun solais ansin gur chuir riarthóir na scéime an chomhairle mhícheart air. De bharr rialacha na gCoimisinéirí Ioncaim, ní féadfaí na Ranníocaíochtaí Deonacha Breise a infheistiú i ndiaidh do Victor an tseirbhís a fhágáil agus d'iarr riarthóir na scéime pinsean go nglacfadh Victor le haisíoc ar na Ranníocaíochtaí Deonacha Breise ar fad a íocadh. Bhí Victor an-mhíshásta faoin mbotún seo toisc go mbeadh fadhb lena dhliteanas cánach agus rinne sé gearán leis an OSAP. I rith na hidirghabhála, ghlac Victor leis nach bhféadfadh riarthóir na scéime pinsean lena mbíodh sé dul thart ar rialacha na gCoimisinéirí Ioncaim, cé gur admhaíodh go ndearna siad féin an botún. D'aontaigh an freagróir na Ranníocaíochtaí Deonacha Breise ar fad a íocadh a aisíoc, chomh maith le suim os cionn €1,000 mar aitheantas ar luach na hinfheistíochta caillte.

Comhairle faoi theidlíocht pinsean

Ní raibh an tsláinte go maith ag Piotr agus thosaigh sé ag smaoineamh ar dhul ar scor mar gheall ar dhrochshláinte le cúnamh a fhostóra. Chun cabhrú leis cinneadh a dhéanamh, d'iarr sé figiúirí faoina theidlíocht pinsean óna fhostóir. Dúradh leis go bhféadfadh sé aisce ghearrsheirbhíse, aon uaire a fháil gan aon íocaíocht mhíosúil, nó aisce aon uaire i bhfad níos lú agus íocaíocht bheag gach mí. Roghnaigh sé an chéad rogha, chuaigh sé ar luathscor agus dheimhnigh a fhostóir an íocaíocht go foirmiúil. Ach nuair nach raibh an t-airgead ina chuntas bainc nuair a bhí súil leis, dúirt a fhostóir leis go ndearna duine éigin ag an obair botún, agus nach raibh dóthain seirbhíse aige chun bheith i dteideal na haisce gearrsheirbhíse aon uaire.

Ní féidir leis an OSAP a ordú d'iontaobhaithe pinsean rud éigin a íoc le ball mura bhfuil siad ina theideal faoi rialacha na scéime pinsean. Cé gur admhaigh na páirtithe ar fad gur thug a fhostóir an t-eolas mícheart do Piotr, ní raibh aon sásamh ar fáil dó maidir leis an gcás.

Gearáin a dúnadh trí Imscrúdú, Breithniú agus Seirbhísí Dlí



Líon Gearán

Cinntí Eisithe:

Is gearáin iad seo ina dtugtar faoi imscrúdú agus breithniú iomlán agus ina n-eisítear cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí. Má sheastar leis an ngearán, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, féadfaidh an tOmbudsman ceartú nó cúiteamh a ordú, nó an dá rud, i leith gach ní a ndearnadh gearán faoi nó i leith cuid díobh.

Má sheasann an tOmbudsman le gearán faoi sheirbhís airgeadais go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, féadfaidh sé a ordú do sholáthraí seirbhísí airgeadais cúiteamh suas le €500,000 a íoc agus féadfaidh sé ceartú ar ghearáin seirbhísí airgeadais agus pinsean araon a ordú freisin. D'fhéadfadh ceartú dá leithéid a bheith an-suntasach toisc go bhféadfaí duine a chur ar ais sa suíomh ina raibh siad sular tarraingíodh an gearán anuas. D'fhéadfadh sé sin a bheith níos tábhachtaí don ghearánach, i gcásanna áirithe, ná cúiteamh.

Seasta leis

38

Seasta leis go Substaintiúil

20

Seasta leis go Páirteach

69

Diúltaithe

107

Dlínse diúltaithe:

Is gearáin iad seo ina bhféadfaí ceisteanna casta dlínse a tharraingt anuas, agus ina ndéanann na Seirbhísí Dlí machnamh orthu, agus go gcinntear nach bhfuil aon dlínse ag an OSAP tabhairt faoin ngearán.

100

Tarraingthe siar/ Socrú:

Is gearáin iad seo ina gcuirtear in iúl dúinn gur tarraingíodh siar iad. Tarraingítear a bhformhór siar mar go gcomhaontaíonn na páirtithe socruithe eatarthu féin, fiú ag céim dheireanach sa phróiseas breithnithe. I gcásanna áirithe, socraítear socruithe nuair a thionóltar éisteacht ó bhéal.

139

473



Aiseolas ó Ghearánach

“Go raibh míle maith agaibh as an gcinneadh seo a dhéanamh, bhraith mé nach raibh an soláthraí ag éisteacht liom ar chor ar bith. Thug sibh dóchas dom arís. Bheadh m’fhear céile atá imithe ar shlí na fírinne an-bhuíoch gur aithníodh go ndearnadh rud as bealach, gur admhaíodh é agus gur cuireadh ina cheart é. Buíochas ó chroí libh.”

Cinntí atá ina gCeangal de réir an Dlí a Fhoilsiú

Cinntí atá ina gCeangal de réir an Dlí a Eisíodh i ndiaidh Imscrúdú agus Breithniú

Foráiltear in Alt 62 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 go bhfuil sé de chumhacht ag an OSAP cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú maidir le gearáin a bhaineann le soláthraithe seirbhísí airgeadais. I mí Eanáir 2019, sheolamar bunachar sonraí ar líne ina leagtar amach 228 de na 234 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh in 2018.

Chomh maith leis an mbunachar sonraí de na cinntí iomlána a fhoilsiú, d'fhoilsiomar [‘Achoimre ar Chinntí - Imleabhar 1’](#) ina bhfuil achoimre ghairid ar rogha 27 cinneadh mar a léirítear sa tábla thíos.

Tá sé de chumhacht ag an OSAP freisin faoin reachtaíocht cás-staidéir de chinntí a bhaineann le soláthraithe pinsean a fhoilsiú, ach ní an cinneadh iomlán. Tugtar achoimrí ar na cinntí pinsean san Achoimre.



CLICÉAIL ANSEO

Baincéireacht

2018-0223	Plé le custaiméirí a raibh a n-iasachtaí morgáiste i riaráiste
2018-0130	Tionchar méaduithe ráta úis ar iasacht théarmach a chur in iúl
2018-0115	Seirbhís a sholáthair gníomhaireacht bainistíochta fiach
2018-0163	Rátáil chreidmheasa a thuairisciú do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann
2018-0090	Cuntas bainc cuideachta a bhlocáil i ndiaidh díospóid idir a stiúrthóirí
2018-0002	Ganníocaíocht fiacha cárta creidmheasa
2018-0066	Riachtanais slándála agus aitheantais bainc
2018-0137	Ról bainc in aistriú airgid go cuntas calaoiseach líomhnaithe
2018-0027	Cuntas bainc a oscailt
2018-0024	Síneadh creidmheasa ó iasachtóir airgid
2018-0079	Rochtain ar sheirbhísí bainc ar théarmaí comhionanna
2018-0105	Tairiscint airgid ar ais ar iarratas morgáiste
2018-0159	Cuntas dúnta agus iarmhéid ar sheanleabhar cuntais

Árachas

2018-0178	Riarachán polasaí lánsaoil
2018-0180	Caillteanas bónas cheal éilimh i ndiaidh eachtra le tiománaí gan árachas
2018-0186	Diúltú d'éileamh ar pholasaí cosanta morgáiste
2018-0140	Éileamh árachas gluaisteáin a phróiseáil
2018-0100	Diúltú d'éileamh árachas sláinte mar gheall ar riocht sláinte a bhí ann cheana
2018-0141	Diúltú d'éileamh árachais maidir le carr a ghabh na Gardaí
2018-0160	Éileamh árachas fón póca
2018-0208	Cumarsáid maidir le héileamh cúnamh ioncaim
2018-0071	Athnuachan uathoibríoch árachas taistil

Infheistíocht

2018-0021	Táillí, muirir agus cumarsáid maidir le hinfheistíocht
2018-0073	Treoracha próiseála nuair a tiontaíodh infheistíocht ina airgead

Scéim Pinsean

Luach sochair chaomhnaithe scéim pinsean
Diúltú barántas gortaithe a thabhairt faoi Scéim Aoisliúntais an Rialtais Áitiúil
Feidhmíocht infheistíocht plean pinsean

Forléargas Dlíthiúil 2018

Bunú an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Is é reachtaíocht rialaithe an OSAP *Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017* (“an tAcht”) a tosaíodh le héifeacht ón 1 Eanáir 2018.

Bhunaigh an reachtaíocht sin an OSAP agus leagtar amach ann dlínse na hoifige chun dul i ngleic le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean. Leagtar amach san Acht réimse leathan cumhachtaí agus feidhmeanna, agus áirítear ann forálacha maidir le teorainneacha ama chun gearáin a dhéanamh, imeachtaí dlí lena mbaineann agus foilsíú cinntí.

Teorainneacha Ama chun Gearáin a dhéanamh leis an OSAP

Rinne an tOireachtas athruithe móra ar na teorainneacha ama chun gearáin a dhéanamh leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i mí Iúil 2017. Tugadh na hathruithe sin ar aghaidh chuig an OSAP de réir Alt 51 den Acht. Dá bharr sin, is féidir aon ghearán 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 eolais 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.

Thug an OSAP faoi obair mhór ina idirghníomhaíocht le gearánaigh agus soláthraithe, chun cabhrú leo tuiscint a fháil ar a bhfuil i gceist le seirbhís airgeadais fhadtéarmach.

Forordaíodh a bhfuil i gceist le seirbhís airgeadais fhadtéarmach in Alt 2 den Acht ar dtús.

Bhí sé sin i gceist go dtí an 29 Deireadh Fómhair 2018, nuair a leasaíodh an sainmhíniú ar sheirbhís airgeadais fhadtéarmach le hAlt 9 den Acht um Margaí in Ionstraimí Airgeadais, 2018 agus tá forálacha breise sa sainmhíniú anois.

Ón 29 Deireadh Fómhair 2018, cuimsíodh an leasú reachtúil agus na forálacha breise i mbreithniú an OSAP ar a shainchúram, i ngearáin ghníomhacha. I gcásanna áirithe, bhí ar an OSAP tabhairt faoi obair mhór chun a chinneadh an raibh aon dlínse ag an oifig dul i ngleic le gearán mura raibh an gearánach agus an soláthraí ar aon intinn an ndearnadh an gearán laistigh de na teorainneacha ama a leagtar síos le reacht.

Cliceáil [anseo](#) chun níos mó a léamh faoin leasú reachtúil sách casta seo atá ina chuid lárnach de shainchúram an OSAP anois.

Gearáin leis an OSAP agus Imeachtaí Dlí lena mbaineann

Faoi Alt 50(3) den Acht, tá cosc ar an OSAP gearán a imscrúdú má tá, nó má bhí, na ceisteanna faoi réir ag imeachtaí cúirte. Ach foráiltear sna Acht 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 an gearán 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 sa chás seo, toisc go bhfuil sé soiléir sa reachtaíocht rialaithe gur faoin gCúirt é an cinneadh sin a dhéanamh.

Cinntí atá ina gCeangal de réir an Dlí a Fhoilsiú

Foráiltear in Alt 62 den Acht go bhfuil sé de chumhacht ag an OSAP cinntí a fhoilsiú. I mí Eanáir 2019, d'fhoilsigh an OSAP 228 as an 234 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh i rith 2018. Tá na cinntí sin ar fáil inár [mbunachar sonraí cinntí ar líne](#). Chomh maith leis an gcinneadh iomlán a fhoilsiú, d'fhoilsigh an tOmbudsman '[Achoimre ar Chinntí an Ombudsman - Imleabhar 1](#)' ina bhfuil achoimre ghairid ar chinntí áirithe.

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 go raibh cinneadh an Ombudsman neamhfhónta, is féidir an cinneadh 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.

Ar dháta tosaithe an OSAP, bhí deich ngearán reatha leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais á n-achomharc leis na hUaschúirteanna a aistríodh go dtí an OSAP. B'achomharc os comhair na hArd-Chúirte naoi gcinn acu sin, agus cás amháin eile a ndearnadh achomharc faoi leis an gCúirt Achomhairc, in 2013.

Gearánach Soláthraí Iomlán

Achomhairc san Ard-Chúirt

Amhail an 31 Nollaig 2017	7	2	9
Tosithe in 2018	2	-	2
Socraithe	0	2	2
Dífe ag an gCúirt	5	0	5
Amhail an 31 Nollaig 2018	4	-	4

Gearánach

An Chúirt Achomhairc

Amhail an 1 Eanáir 2018	1
Tosithe in 2018	-
Amhail an 31 Nollaig 2018	1

I rith 2018:

- > Chuir Gearánach amháin dhá achomharc nua faoi bhráid na hArd-Chúirte.
- > Dhiúltaigh an Ard-Chúirt an t-am a shíneadh chun go bhféadfadh Gearánach achomharc a thabhairt ag agóid in aghaidh téarmaí Cinnidh a d'eisigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais i mí Eanáir 2013. Tá teacht ar Bhreithiúnas na hArd-Chúirte [\[anseo\]](#).
- > Socraíodh dhá achomharc ó Socraíodh dhá achomharc leanúnacha ó Sholáthraithe.
- > Dhíbh an Ard-Chúirt ceithre achomharc, agus d'ordaigh go n-íocfaí costais an OSAP. Tháinig na ceithre achomharc sin ó bheirt Ghearánach dhifriúla, a raibh dhá ghearán an duine acu agus dá bhrí sin dhá achomharc. Tá teacht ar dhá Bhreithiúnas na hArd-Chúirte [\[anseo\]](#) agus [\[anseo\]](#).

An 31 Nollaig 2018, bhí ceithre achomharc Ard-Chúirte idir lámha fós ag an OSAP, ar fad ó Ghearánaigh; níor liostaíodh aon dáta éisteacht i dtrí chás, agus bhí an breithiúnas forchoimeádta i gcás amháin. Ina theannta sin, amhail deireadh 2018, bhí an OSAP ag fanacht ar dháta éisteachta maidir leis an gcás a ndearnadh achomharc faoi leis an gCúirt Achomhairc, in 2013.

In aon dlíthíocht, féachann an OSAP i gcásanna iomchuí, 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 2018, d'aisghabh an OSAP €24,906 i gcostais dlí, in aghaidh páirtithe éagsúla.

5

Tuairisciú ar Sholáthraithe Seirbhísí Airgeadais Ainmnithe

Ainmnítear sa tábla thíos na soláthraithe seirbhísí airgeadais rialáilte ar seasadh le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in 2018, 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 na hainmneacha oifigiúla trína sonraítear soláthraithe seirbhísí airgeadais ar Chlár na nAonán Rialáilte de chuid Bhanc Ceannais na hÉireann. 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
 Irish Life	Irish Life Assurance plc	Great West Lifeco Group	6	3	10	19
 Irish Life health	Irish Life Health dac	Great West Lifeco Group	2	1	4	7
 permanent tsb	Permanent TSB plc trading as Permanent TSB	Permanent TSB Group Holdings plc	1	3	2	6
 AIB	Allied Irish Banks plc	AIB Group	1	1	3	5
 AVIVA	Aviva Life and Pensions UK Limited	Aviva Group	1	1	3	5
 Bank of Ireland	The Governor and Company of the Bank of Ireland	Bank of Ireland Group	0	0	5	5
 ZURICH	Zurich Life Assurance plc	Zurich Insurance Group	1	0	3	4
 AA	AA Ireland Ltd t/a AA Insurance, AA Business Insurance, AA Select	Ní bhaineann le hábhar	1	2	0	3
 Bank of Ireland	Bank of Ireland Mortgage Bank	Bank of Ireland Group	1	1	1	3

Anailís Earnála ar ghearáin a fuarthas in 2018

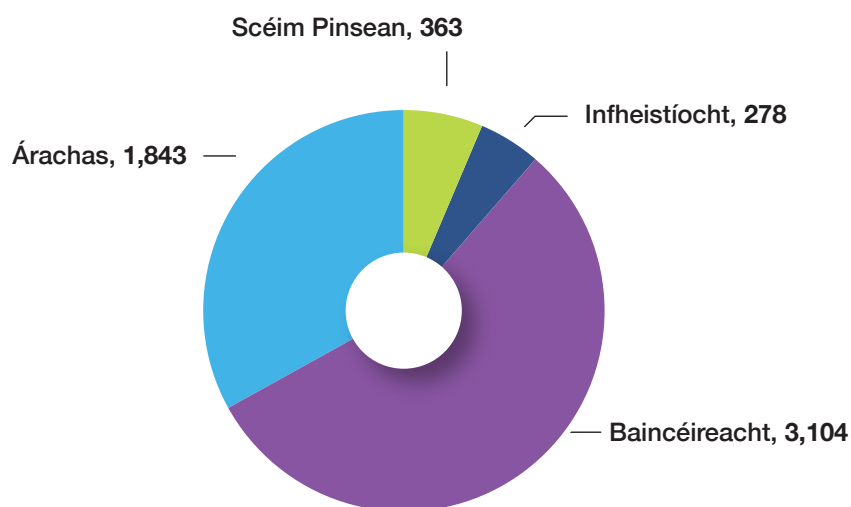
Leagtar amach sa chuid seo sonraí faoi na gearáin a fuarthas in 2018 sna trí earnáil airgeadais – árachas, baincéireacht, agus infheistíocht – chomh maith le sonraí faoi ghearáin faoi scéimeanna pinsean de réir an chineáil táirge a ndearnadh gearán faoi.

Fuair an oifig 5,692 gearán in 2018. Bhí 104 gearán neamh-incháilithe in 2018, a d'fhág 5,588 gearán incháilithe.

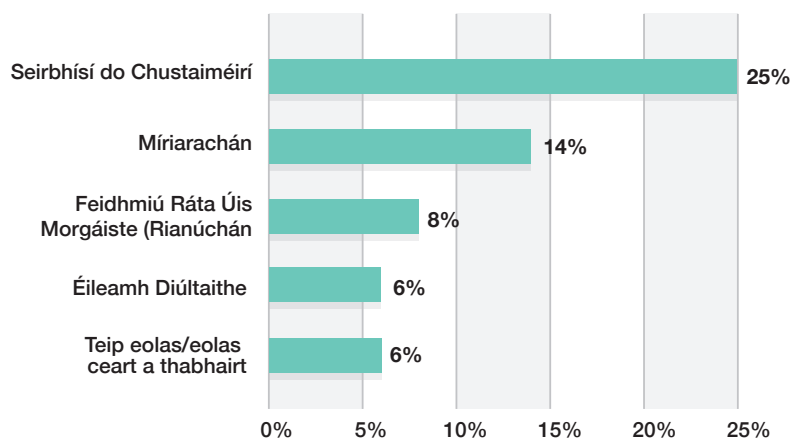
Meastar go bhfuil gearáin neamh-incháilithe má thagann siad faoi shainchúram Ombudsman eile nó má bhaineann siad le táirgí agus le seirbhísí nó le soláthraithe seirbhísí nach dtagann faoi shainchúram na hoifige seo. Nuair is féidir, cuirtear an gearánach ar aghaidh chuig an gcomhlacht iomchuí.

As an 5,588 gearán incháilithe a fuarthas in 2018, bhain 56% le táirgí baincéireachta, bhain 33% le hárachas, agus bhain 5% le táirgí infheistíochta. Bhain an 6% eile le gearáin faoi scéimeanna pinsean.

Gearán de réir earnála



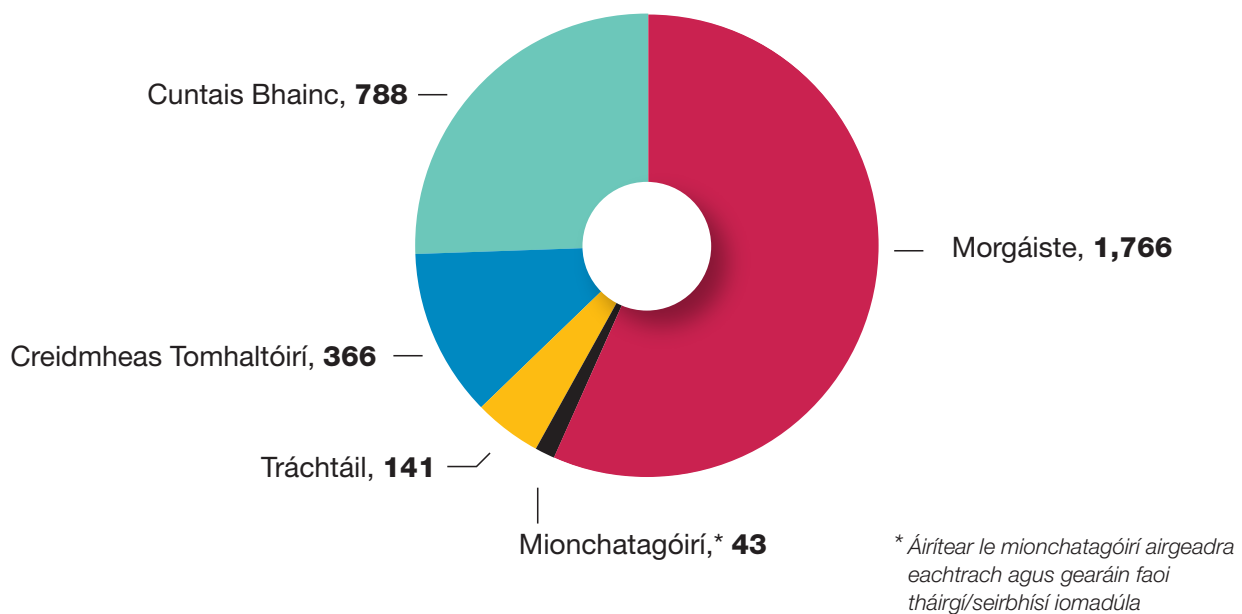
Na cúig iompraíocht is mó a ndearnadh gearán fúthu



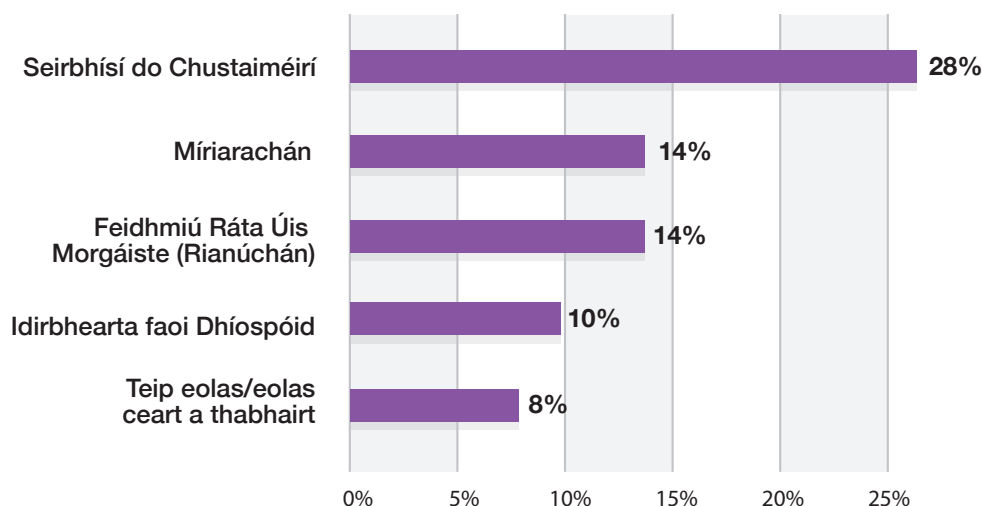
Gearáin Bhaincéireachta a Fuarthas

Bhain 56% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2018 le cúrsaí baincéireachta. Ba iad morgáistí an cineál táirge ba mhó a ndearnadh gearán fúthu san earnáil bhaincéireachta arís, ag 57% de na gearáin bhaincéireachta. In 2018, 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 25% de na gearáin ar fad faoi bhaincéireacht.

Táirgí a ndearnadh gearán fúthu **Táirgí Baincéireachta**



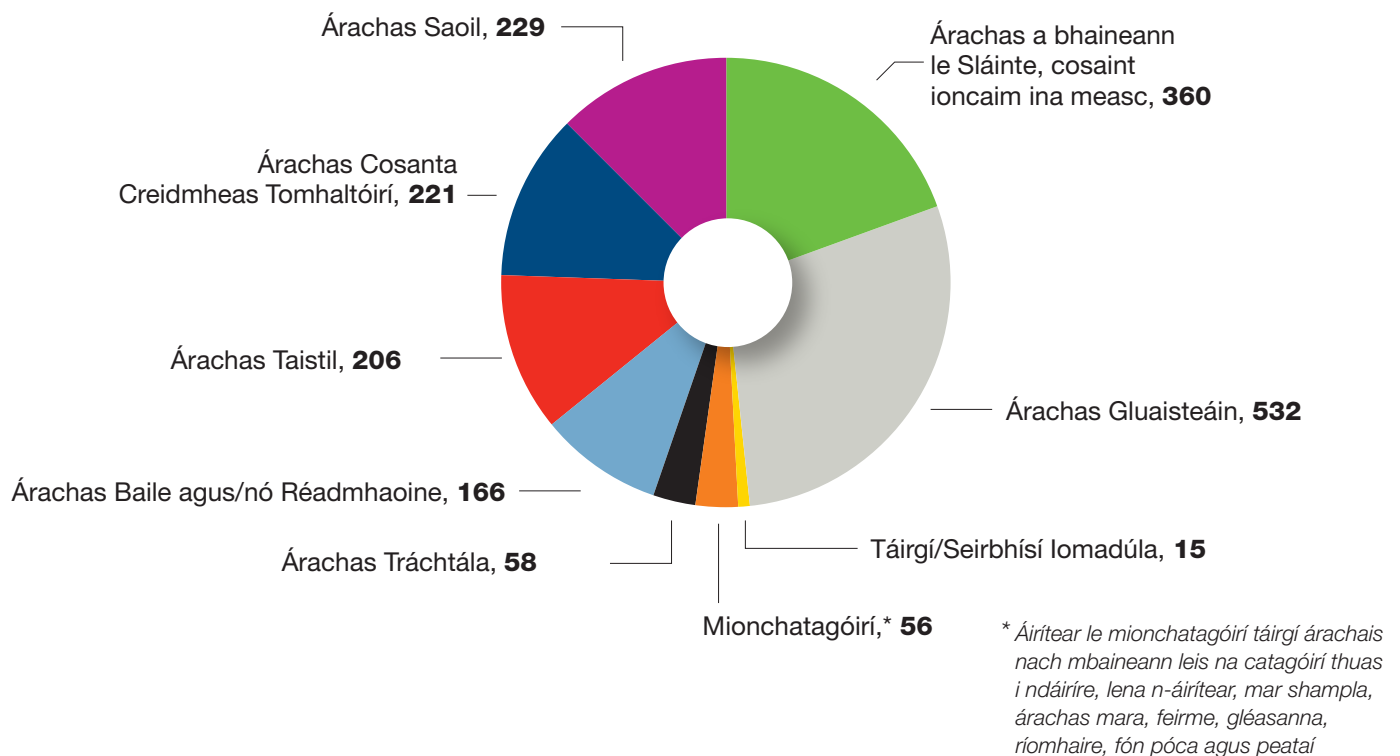
Na cúig iompraíocht baincéireachta is mó a ndearnadh gearán fúthu:



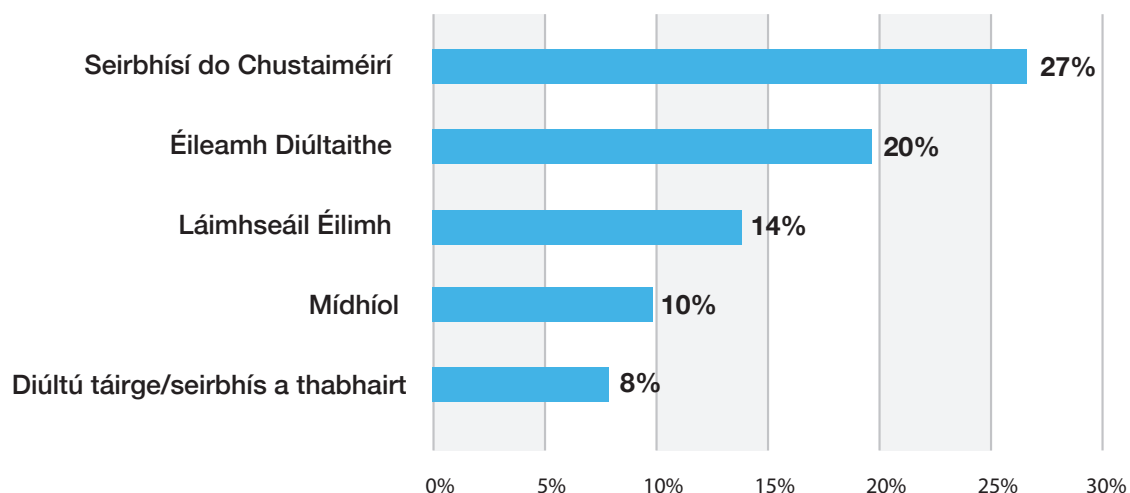
Gearáin Árachais a Fuarthas

Bhain 33% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2018 le táirgí agus seirbhísí árachais. Ba é árachas gluaisteáin an príomhchineál táirge a ndearnadh gearán faoi, ag 29% de na gearáin faoi árachas.

Táirgí a ndearnadh gearán fúthu **Táirgí Árachais**



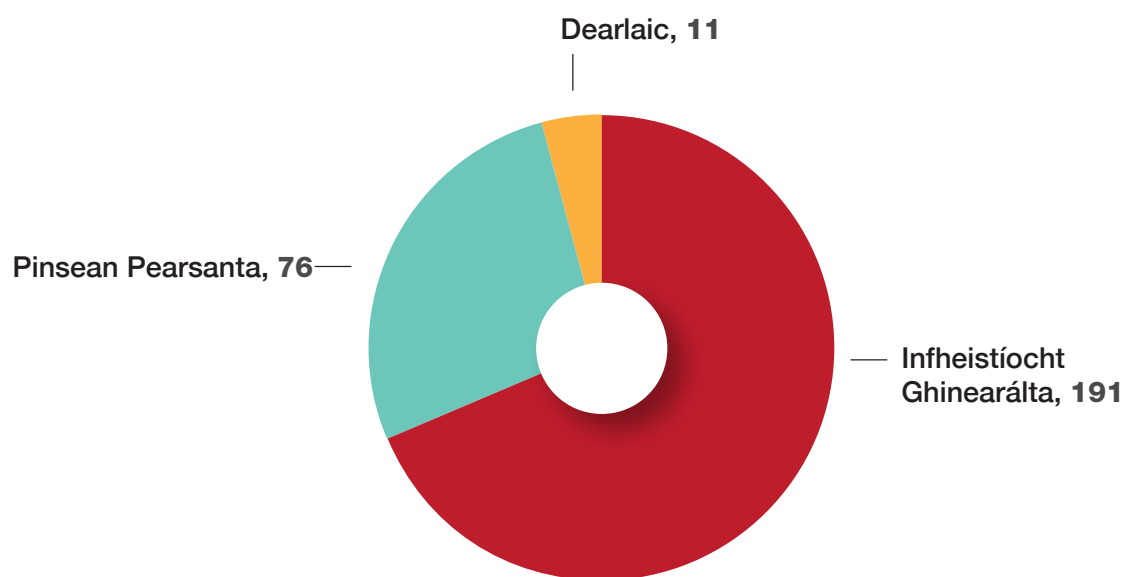
Na cúig iompraíocht árachais is mó a ndearnadh gearán fúthu:



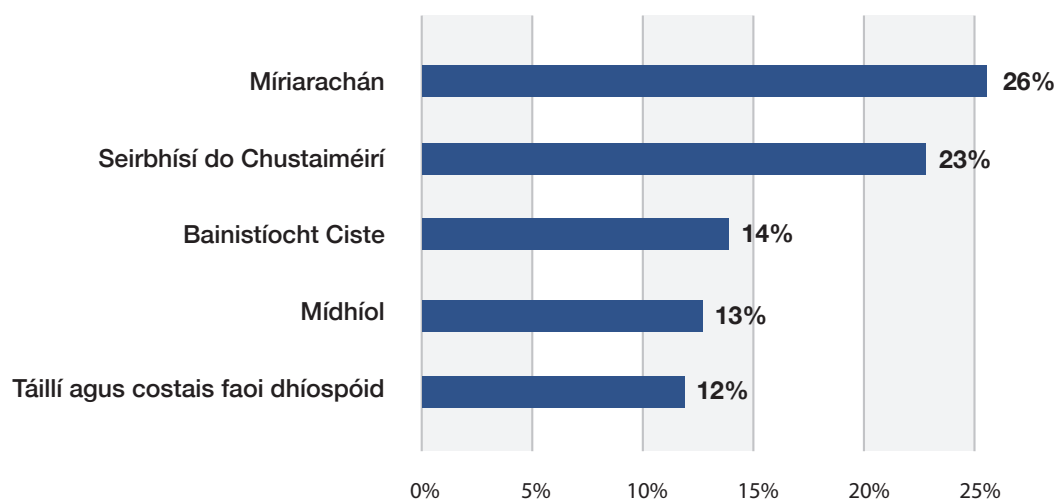
Gearáin Infheistíochta a Fuarthas

Bhain 5% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2018 le cúrsaí infheistíochta. Is cuid bheag de na gearáin a fhaightear ar an iomlán iad na gearáin faoi tháirgí infheistíochta. Is iad infheistíochtaí ginearálta an chion is mó de na gearáin sin fós, ag 69%.

Táirgí a ndearnadh gearán fúthu **Táirgí Infheistíochta**



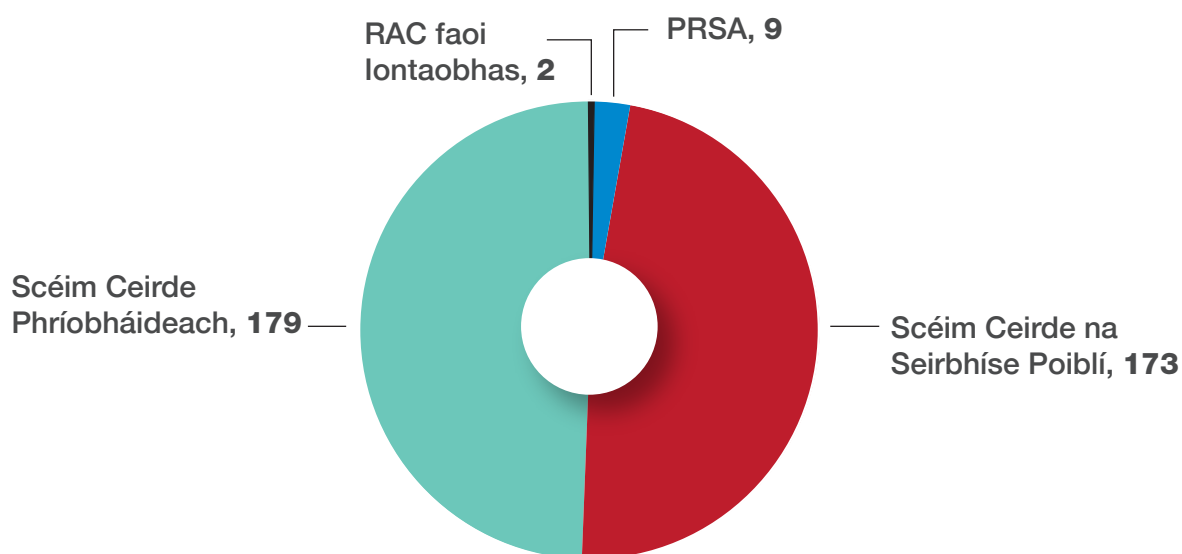
Na cúig iompraíocht infheistíochta is mó a ndearnadh gearán fúthu:



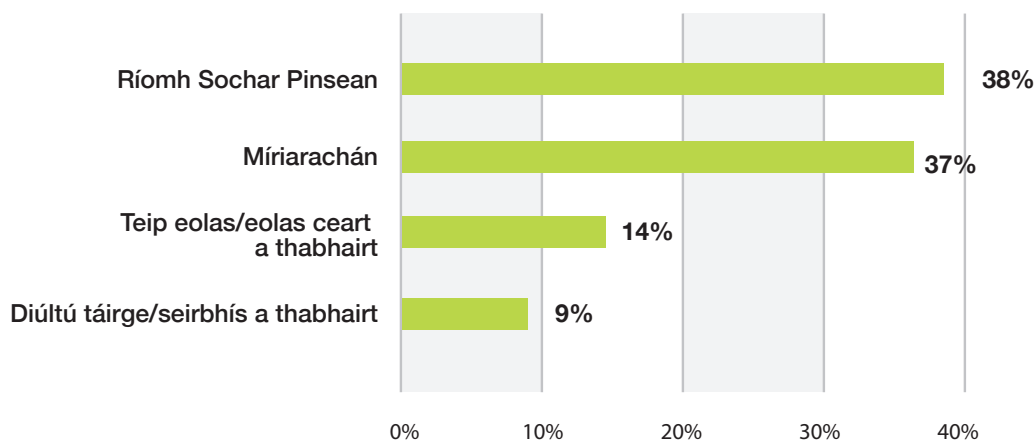
Gearáin Scéim Pinsean a Fuarthas

Bhain 6% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2018 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 airgeadais de bharr mhíriar na scéime. Baineann na gearáin le scéimeanna ceirde príobháideacha, scéimeanna ceirde poiblí, scéimeanna ceirde eile, Conarthaí Blianachta Scoir faoi lontaobhas (RAC faoi lontaobhas) agus Cuntais Coigiltis Scoir Phearsanta (PRSA).

Táirgí a ndearnadh gearán fúthu **Scéimeanna Pinsean**



Na ceithre iompraíocht pinsean is mó a ndearnadh gearán fúthu:



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, nó is féidir leat an bunachar sonraí iomlán a chuardach le heochairfhocal.

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 g**Cinntí** a scagadh tuilleadh de réir catagóirí a bhaineann leis an earnáil sin, ar nós:

- táirge / seirbhís
- iompar a ndearnadh gearán faoi



Earnáil



Táirge / Seirbhís



Iompar a ndearnadh



Filter our Database

Financial Services Sector:

- All
- ☒ Banking
- Insurance
- Investment

Product / Service:

Foreign Exchange

Conduct Complained Of:

To narrow your search, you may also

Product / Service:

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

All

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

NÓ

4

Cuardaigh de réir **Focail nó Frása**

Mura bhfuil tú cinnte céard atá á chuardach agat, nó má theastaíonn uait cuardach níos leithne a dhéanamh, is féidir an bunachar sonraí iomlán a chuardach de réir focail nó frása freisin.



Search our Database

You can search our database of decisions by:

Word or Phrase:

 **Credit Cards** Decision Reference 2018-0002

Sector: Banking

Primary conduct complained of: Arrears handling

All conducts complained of: Arrears handling. Delayed or inadequate communication

Year: 2018

Product/Service: Consumer Credit

Outcome: Substantially upheld

[View Document](#)

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



TRÍ CHÉIM CHUN GEARÁN A DHÉANAMH LE OSAP

1

Téigh i dteagmháil le do sholáthraí

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

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

Cén t-eolas ba cheart a thabhairt dóibh?

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

Tabhair eolas mionsonraithe, lena n-áirítear:

 **Dátaí, áiteanna agus amanna ábhartha**

 **Sonraí faoi aon chomhrá ar an nguthán agus cruinnithe** (m.sh. cé a bhí ann, cén uair a tharla siad agus céard a dúradh)

 **Cóipeanna de cháipéisí ábhartha**, ar nós conarthaí, ráiteas, ríomhphost, litreacha, sonrasc agus admhálacha.

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

2

Bí foighneach agus dícheallach



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



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



Ba cheart don soláthraí do ghearán a imscrúdú go hiomlán.



Réitithe

I bhformhór na gcásanna, réiteoidh an soláthraí do ghearán.



Níl réitithe go fóill

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

Freagairt deiridh

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

3

Téigh i dteagmháil le OSAP

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

A

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.



Aiseolas ó Ghearánach

“Ba mhaith liom mo bhuíochas a chur in iúl duitse agus do d’fhoireann as an gcúnamh a thug sibh dom tabhairt faoi mo dhíospóid le cumhacht comhlacht airgeadais ar nós (árachóir ainmnithe). Gan cúnamh d’oifige, níl a fhios agam cén chaoi a réiteoinn an fhadhb.”





Aiseolas ó Ghearánach

“Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leat as an obair a rinne tú mar idirghabhálaí i mo dhíospóid. Bhí tú thar a bheith cumasach, cuimsitheach agus éifeachtúil agus thug tú cothrom na Féinne don dá pháirtí.”



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**