

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean **Forléargas ar Ghearáin 2021**





Clár na nÁbhar

1	An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)	2
2	Teachtaireacht ón Ombudsman	3
3	Gearáin a chuir an OSAP faoi bhráid na n-údarás rialála i rith 2021	8
4	Gearáin a fuarthas de réir suímh	10
5	Anailís Earnála	12
	Gearáin Bhaincéireachta	13
	Gearáin Árachais	14
	Gearáin Infheistíochta	15
	Gearáin Scéime Pinsin	16
	Gearáin a bhain le COVID-19	17
	Gearáin faoi Mhorgáistí Rianúcháin 2021	19
6	Na gearáin a bhainistíomar in 2021	21
	Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise	24
	An tSeirbhís Réitigh Díospóidí	31
	An tSeirbhís Imscrúdaithe	40
	Ár gcinntí a chuardach ar www.fspo.ie	62
	An tSeirbhís Dlí	63
7	Tuairisc ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais ainmnithe	71

1

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

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

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

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

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

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

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

aon soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin.

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

Chomh maith leis sin, ní féidir leis an tOmbudsman a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc. Ní féidir leis an Oifig ach cás-staidéir a fhoilsiú i gcás na gcinntí pinsin (in áit an chinnidh iomláin), ná ní féidir léi 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 i gcinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir achomhairc

2 | Teachtaireacht ón Ombudsman



Is é mise an OSAP seirbhís réitigh gearán atá neamhchlaonta, inrochtana agus sofheagrúil a sholáthar, seirbhís a chuireann torthaí córa, trédhearcacha agus tráthúil ar fáil dár gcustaiméirí ar fad, agus a fheabhsaíonn an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean. Le ról tábhachtach reachtúil na hOifige seo, cuirtear bealach sásaimh ar fáil do thomhaltóirí, gnóthaí beaga ina measc, i gcúinsí a bhíonn dúshlánach agus deacair uaireanta nuair nach réitítear gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais nó soláthraithe pinsean. I gcomhthéacs an chúlra sin, féachann an Oifig seo leis na seirbhísí is fearr is féidir a sholáthar dár gcustaiméirí ar fad, agus gach gearán a fhaighimid a bhainistiú go héifeachtach agus go héifeachtúil.

Fuaireamar 4,658 gearán nua in 2021. Mar a shonraítear san fhoilseachán seo, dhúnamar 5,010 gearán – is táscaire tábhachtach é sin, toisc go léirítear gur éirigh linn níos mó gearán a dhúnadh ná mar a fuaireamar le dhá bhliain anuas. Cuireann sé sin ar ár gcumas líon na ngearán idir lámha a laghdú, gearáin a chur i gcrích níos tapúla, agus freagairt do riachtanais agus ionchais in-athraithe ár gcustaiméirí ar fad.

Is féidir leis na torthaí a bhaintear amach dóibh siúd a chuireann gearáin faoi bhráid na hOifige seo a bheith suntasach. I rith 2021:

- Bhain 1,153 gearánach socrú idirghabhála amach trínár Seirbhís Réitigh Díospóidí, agus b'fhiú níos mó ná €4.6m luach iomlán na socruithe sin
- Ba é €941,328 luach iomlán an chúitimh a ordaíodh i gcinntí atá ina gceangal de réir an dlí i ndiaidh an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil
- D'íoc soláthraithe €944,167 breise le gearánaigh chun gearáin a réiteach i rith phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil an OSAP, agus
- Thug an OSAP le fios go raibh €667,993 eile ar fáil mar shásamh ó sholáthraithe le haghaidh gearánach, as ar eascair cinntí atá ina gceangal de réir an dlí nuair nár seasadh leis na gearáin sin leo mar go raibh an tairiscint a bhí ar fáil réasúnta agus sách mór chun an t-iompar as ar eascair an gearán a shásamh, agus níor theastaigh aon ordú foirmiúil ón Ombudsman

Ní áirítear leis na torthaí sin na tairbhí an-suntasach ach nach féidir a thomhas a fuair na gearánaigh, i dtéarmaí sásaimh trí cheartú, trí ordú ón OSAP atá ina cheangal de réir an dlí.

Seirbhís do Chustaiméirí

Is suntasach gur gearáin faoi dhrochsheirbhís do chustaiméirí ó sholáthraithe seirbhísí airgeadais a bhí i 23% de na gearáin a cuireadh faoi bhráid na hOifige seo in 2021. Is léir go mbíonn frustrachas ar go leor custaiméirí mar gheall ar an leibhéal seirbhíse do chustaiméirí a bhíonn ar fáil óna soláthraí nuair atá an custaiméir ag iarraidh plé seo, agus is cosúil go bhféadfadh seirbhís níos freagrúla ó na soláthraithe go leor de na gearáin sin a sheachaint.

Castacht mhéadaithe – bí ar an eolas faoi cé leis a bhfuil tú ag plé

I rith 2021, lean seirbhísí na hOifige seo ag athrú agus ag forbairt chun freagairt do riachtanais ár gcustaiméirí agus ar na cineálacha gearán a fuaireamar. Mar a aithníodh inár bPlean Straitéiseach le haghaidh 2021–2024, “Nascadh agus Nuálaíocht”, tá timpeallacht na seirbhísí airgeadais fós ag athrú. Tá sé ag éirí níos deacra agus níos deacra ar roinnt tomhaltóirí tuiscint a fháil ar cé go baileach a mbíonn siad ag plé leo nó cé leis a bhfuil a gconradh, nuair a cheannaíonn siad táirgí pinsin nó seirbhísí airgeadais.

Féadann sé sin fadhbanna a chruthú do chustaiméirí, go háirithe nuair a théann rudaí in aimhréidh agus go gcaitheann siad gearán a dhéanamh.

Tagann na deacrachtaí sin chun cinn mar go mbíonn an tírdhreach airgeadais seasta ag fás agus ag forbairt. Féadfaidh brandáil agus athbhrandáil mearbhall a chur ar dhaoine, chomh maith leis na caidrimh agus na socruithe casta a bhíonn i bhfeidhm idir roinnt soláthraithe, anuas ar an ról méadaithe a imríonn gnólachtaí teicneolaíochta a chuireann táirgí agus seirbhísí ar fáil a sholáthraíonn eintitis eile.

Ó bheith ag plé le gearáin a tháinig chun cinn sna cúinsí sin, tuigim an mearbhall agus an díobháil a chruthaíonn sé sin do thomhaltóirí áirithe.

Mar shampla, nuair a úsáidtear comhbhrandáil, nó fiú focal nó acrainm a aithnítear mar bhranda aitheanta a mbíonn iontaobh as, spreagtar roinnt tomhaltóirí le táirgí nó seirbhísí a bhaineann leis an mbranda sin a cheannach. Dá bhrí sin, nuair a úsáideann soláthraí a bhrandáil féin chun seirbhís nó táirge a sholáthraíonn eintiteas eile a chur chun cinn nó a dhíol, d’fhéadfaí mearbhall an-mhór agus ionchais mhíréadúla a chruthú, maidir le haitheantas an tsoláthraí lena bhfuil conradh an tomhaltóra i ndáiríre chun táirge nó seirbhís a cheannach.

Anuas air sin, ní bhíonn ról idirghabhálaithe soiléir ná intuigthe i gcónaí. Uaireanta, b’fhéidir nach mbeadh a fhios ag custaiméir nach bhfuil an t-idirghabhálaí ach ag díol an táirge nó na seirbhíse, seachas á sholáthar.

D’fhéadfadh sé sin deacrachtaí faoi leith a chruthú, i gcás polasaithe árachais mar shampla. Mura mbailíonn an t-idirghabhálaí an fhaisnéis riachtanach nuair atá an polasaí á dhíol, d’fhéadfadh an t-árachóir éileamh árachais a dhiúltú nó polasaí a chur ar neamhní, nó an dá rud, níos deireanaí anonn.

D’fhéadfadh deacrachtaí teacht chun solais freisin nuair a sheachfhóinsíonn soláthraithe cuid dá ngníomhaíochtaí, láimhseáil gearán ina measc, chuig eintiteas eile, toisc go bhféadfadh sé a bheith deacair ar thomhaltóir sa chás sin a fháil amach cé atá freagrach má théann rudaí in aimhréidh nó má theastaíonn uathu gearán a dhéanamh.

Is féidir samplaí de na cineálacha cásanna sin a chruthaigh fadhbanna a fheiceáil ó na cás-staidéir san Fhorléargas seo, lena n-áirítear [cinneadh amháin](#) a cuireadh faoi bhráid Bhanc Ceannais na hÉireann mar gheall ar an deacracht a bhí ag an gcustaiméir a fháil amach cén t-eintiteas a bhí ag soláthar clúdach árachais sláinte. Tá samplaí eile le fáil inár nAchoimrí ar Chinntí agus i measc an níos mó ná 1,500 cinneadh inár mBunachar Sonraí Cinntí.

Mar gheall gur ábhar imní iad na cásanna seo dúinn, roinneamar ár ndearccháí faoi na gnéithe sin den soláthar seirbhíse a chruthaíonn mearbhall, trí aighneachtaí a chur faoi bhráid Bhanc Ceannais na hÉireann, i gcomhthéacs a athbhreithnithe leanúnaigh ar an gCód Cosanta Tomhaltóirí. Is féidir breathnú ar [ár n-aighneachtaí](#) ar ár suíomh gréasáin.

Creidim go bhfuil sé ríthábhachtach go gcuirtear faisnéis ar fáil do thomhaltóirí ar bhealach a fhágann go bhfuil sé an-soiléir cé uaidh a bhfuil siad ag ceannach táirge nó seirbhíse, agus an bhfuil an táirge nó an tseirbhís sin á rialáil.

Calaois infheistíochta agus criptea-airgeadra – bí ar an eolas faoi na rioscaí

Mar gheall ar chomh forleathan agus a bhíonn an fháil ar sheirbhísí airgeadais ar líne anois, cruthaítear deiseanna do thomhaltóirí an margadh is fearr a chuardach agus rochtain a fháil ar éagsúlacht mhór de tháirgí airgeadais. Ach baineann rioscaí móra leis an bhfáil ar líne sin freisin, mura bhfuil mórán eolais ag

tomhaltóir faoin soláthraí airgeadais lena bhfuil siad ag plé, nó mura dtuigeann an tomhaltóir an bhfuil an soláthraí á rialáil, agus an bhfuil na cosaintí a sholáthraíonn an creat cosanta tomhaltóirí i bhfeidhm.

Tá sé riachtanach gur eol an bhfuil táirge nó seirbhís rialáilte chun cinneadh eolach a dhéanamh, ach bíonn sé deacair uaireanta nuair a chuireann soláthraí seirbhísí airgeadais rialáilte táirgí rialáilte ar fáil don phobal ach go ndíolann siad táirgí nó seirbhísí neamhrialáilte freisin. Tá sé an-tábhachtach go gcomhlíonfadh soláthraithe rialáilte a n-oibleagáidí rialála chun a chinntiú go bhfuil aon tairiscintí táirge oiriúnach, sula gcuirtear ar fáil nó sula moltar iad do thomhaltóirí, bíodh na táirgí sin rialáilte nó ná bíodh.

Má cheannaíonn tomhaltóir táirge neamhrialáilte, ní bheidh cosaintí rialála acu agus b'fhéidir nach bhféadfaidís gearán a chur faoi bhráid na hOifige seo faoin táirge nó seirbhís neamhrialáilte sin.

Ba cheart go mbeadh tomhaltóirí ar an eolas ar an mbaol a bhaineann le hinfheistiú i ngníomhaíochtaí neamhrialáilte, ar nós trádáil chriptea-airgeadra, a mbíonn riosca agus leibhéal luaineachta níos airde ag baint leo go minic, ná tairiscintí táirgí rialáilte.

I rith 2021, bhí méadú suntasach ar líon na ngearán a cuireadh faoi bhráid an OSAP i réimse na calaoise infheistíochta agus criptea-airgeadra ina raibh tionchar airgeadais agus pearsanta na n-eachtraí calaoise sin an-ard. Tá dul chun cinn domhanda ar chúrsaí teicneolaíochta ar fud an domhain dhigitigh le deich mbliana anuas tar éis, ní nach ionadh, go leor tomhaltóirí a fhágáil faoi mhíbhuntáiste i dtéarmaí a n-eolais dhigitigh. Ar an drochuair, tá méadú ar eachtraí calaoise mar gheall air sin, go háirithe i réimse na trádála ar líne agus an chriptea-airgeadra.

Tá cás-staidéir san fhoilseachán seo a léiríonn na rioscaí sin go lom. [Fuair Philippa €20,000 ar iasacht](#) chun infheistíocht bhreise a dhéanamh i gcriptea-airgeadra, a cheap sí, ach ba chamscéim é. [Fuair Pavel €20,000 ar iasacht](#) trí rótharraingt agus iasacht ar líne, i ndiaidh do chuideachta infheistíochta chalaoiseach a rá leis gur fhás a infheistíocht go €5,000 agus go raibh air €20,000 a lóisteaíl chun é a bhaint amach. [D'infheistigh Cathal suas le €20,000 in](#)

infheistíocht chriptea-airgeadra chalaoiseach. [Chaill Tom €60,000](#) in imeacht trí mhí, nuair a d'ordaigh sé dá bhanc cistí a aistriú chuig ardán infheistíochta, a cheap sé, ach ar chuideachta chalaoiseach a bhí ann i ndáiríre. [Chaill Noah €29,000](#) nuair a buaileadh bob air agus d'úsáid sé IBAN mícheart chun cistí a aistriú. Sna gearáin sin ar fad, bhí an tionchar airgeadais agus pearsanta a bhí ag na heachtraí calaoise sin an-suntasach.

Tionchar leanúnach COVID-19

Ach oiread le gach eagraíocht eile, lean tionchar COVID-19 ar aghaidh in 2021 agus is mian liom aitheantas a thabhairt dár bhfoireann a léirigh díograis leanúnach dár n-obair agus dár gcustaiméirí d'ainneoin an iliomad dúshlán phearsanta a bhí acu féin, a dteaghlaigh agus a gcairde i rith na bliana. I gcaitheamh na bliana, bhíomar an-aireach ar thionchar suntasach leanúnach na paindéime ar ár gcustaiméirí, agus nuair a tháinig gearáin chun cinn a d'eascair as an bpaindéim, leanamar ag cinntiú bhainistiú éifeachtúil na ngearán nua sin, lena laghad tionchair agus ab fhéidir ar bhainistiú na ngearán a bhí ann cheana.

I rith 2021, leanadh ag cur gearáin faoinár mbráid inar léirigh an gearánach go raibh COVID-19 ina ghné den ghearán. Anuas ar 600 gearán a fuarthas in 2020, fuarthas 275 gearán nua eile dá leithéid in 2021.

I rith 2021, leanamar ag tabhairt tús áite do dhul chun cinn na ngearán a bhain le hárachas briste gnó mar gur thuigear chomh tábhachtach agus a bhí sé do shealbhóirí polasaí tuiscint thapa a fháil ar a dteidlíocht i leith íocaíochtaí sochair. I mí Iúil 2021, d'fhoilsíomar [Achoimre ar Chinntí a bhain le gearáin ó ghnóthaí](#). Bhí achoimrí san Achoimre sin ar chinntí a eisíodh in 2020 agus in 2021, lena n-áirítear achoimre ar 12 chinneadh faoi ghearáin a bhain le héilimh árachais as briseadh gnó. Cabhraíonn foilsíú na hAchoimre, chomh maith le téacs iomlán chinntí na hOifige seo atá ar fáil inár mBunachar Sonraí, le sealbhóirí polasaí tuiscint a fháil ar an gcaoi a bpléann an Oifig seo le gearáin faoi leith agus torthaí an phróisis breithnithe i gcúrsaí sonracha.

Gearáin faoi ráta úis morgáiste rianúcháin

I rith 2021, fuarthas 250 gearán nua faoi ráta úis morgáiste rianúcháin, agus athosclaíodh 29 gearán eile faoi mhorgáistí rianúcháin i rith na bliana. Is suntasach go bhfuilimid fós ag fáil gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin, 12 bhliain i ndiaidh na gcéad ghearáin dá leithéid a cuireadh faoi bhráid réamhtheachtaí an OSAP, Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, in 2009.

Bíonn na gearáin sin fós ina gcion mór d'obair an OSAP agus iad ag dul trí phróiseas Réitigh Díospóidí neamhfhoirmiúil agus trí phróiseas Imscrúdaithe fhoirmiúil an OSAP. I gcaitheamh 2021, dúnadh 370 gearán faoi ráta úis morgáiste rianúcháin agus faoi dheireadh 2021, bhí 1,115 gearán rianúcháin fós idir lámha, agus 1,017 díobh siúd á n-aicmiú mar ghearáin ghníomhacha. I rith 2021, laghdaíomar líon na ngearán oscailte faoi ráta úis morgáiste rianúcháin 7%. Ach ós rud é gur dócha go leanfar ag cur gearáin faoi ús morgáistí rianúcháin faoinár mbráid, leanfaidh na gearáin sin mar chion suntasach d'obair an OSAP as seo go ceann i bhfad.

Comhroinnt faisnéise

Éilítear orainn inár reachtaíocht rialaithe, Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, arna leasú (an tAcht), comhoibriú le Banc Ceannais na hÉireann, an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí agus an tÚdarás Pinsean (“na húdaráis rialála”) ar bhealach a chuireann le leas tomhaltóirí agus tairbhíthe iarbhír nó féideartha seirbhísí airgeadais nó pinsean a chur chun cinn, agus le haghaidh a thabhairt ar ghearáin go héifeachtúil agus go héifeachtach. Chuige sin, éascaítear leis an Acht comhroinnt na faisnéise ón OSAP go dtí na húdaráis rialála. Tá comhroinnt faisnéise ina chuid riachtanach d'oibriú éifeachtach an chreata cosanta tomhaltóirí a chinntiú, trí údaráis rialála a chur ar an eolas faoi aon fhadhbanna córasacha féideartha a d'fhéadfadh breithniú breise na n-údarás sin a éileamh.

I rith 2021, anuas ar na 13 chinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a chuir an Oifig seo faoi bhráid Bhanc Ceannais na hÉireann, roinneamar freisin cóip de gach cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a bhain le gearán

faoi ráta úis morgáiste rianúcháin leis an mBanc Ceannais. Glacadh leis an gcur chuige céanna i leith cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh i ngearáin a bhain le héilimh árachais as caillteanais briste gnó a diúltaíodh.

Buíochas

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le gach duine a chuir le freastal ar ár gcuid custaiméirí agus leis na torthaí a bhí againn in 2021 a bhaint amach.

Ba mhaith liom buíochas faoi leith a ghabháil leis an gCathaoirleach, Maeve Dineen, agus le comhaltáí Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as a dtacaíocht agus a dtreoir leanúnach. Is mian liom freisin buíochas a chur in iúl don Chomhairle as tacú lenár ról agus as forbairt ár bPlean Straitéisigh le haghaidh 2021–2024 a threorú. B'éacht suntasach é an plean uailmhianach seo a fhorbairt chun ár seirbhísí a fhorbairt agus a chur i mbun nuálaíochta, le béim ar ár gcustaiméirí, ár bpáirtithe leasmhara seachtracha agus ár lucht spéise.

Ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil freisin leis an Aire Airgeadais agus a oifigigh as a dtacaíocht agus a gcomhoibriú leanúnach. I rith 2021, sheol an tAire ár bPlean Straitéiseach, 2021–2024 agus táim an-bhuíoch den Aire, thar ceann fhoireann an OSAP, as a thacaíocht don straitéis a leagamar amach don tréimhse sin.

Luaigh mé cheana féin an tiomantas iontach a léirigh foireann uile an OSAP in 2021. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le mo chuid comhghleacaithe ar an bhFoireann Ardbhainistíochta, Diarmuid Byrne, Stiúrthóir an Réitigh Díospóidí, Tara McDermott, an Stiúrthóir Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise, Áine Carroll, an Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide agus Úna Gately, Stiúrthóir na Seirbhíse Imscrúdaithe, agus le foireann iomlán an OSAP as a dtiomantas agus a ndíograis leanúnach.

Mar fhocal scoir, thar ceann fhoireann an OSAP, ba mhaith liom aitheantas a thabhairt do Ger Deering, ar tháinig deireadh lena thréimhse oifige mar an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean i mí Feabhra 2022 tar éis beagnach seacht mbliana. Is



iomaí bealach a rannchuidigh sé go buan linn, agus ar cheann díobh siúd bhí an chaoi ar throid sé ar son ár luachanna: cothroime, ionracas, neamhspleáchas, inrochtaineacht agus éifeachtacht. Bíonn na luachanna sin ag croílár an chaoi a dtugaimid faoinár n-obair laethúil agus ár n-idirghníomhaíochtaí lenár gcustaiméirí, agus de réir mar a dhéanaimid ár ndícheall ár seirbhísí a fheabhsú agus a fhorbairt, cinnteoimid go mbíonn na luachanna sin fós ag treorú gach a ndéanaimid.

MaryRose McGovern

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach)

Márta 2022

3

Gearáin a chuir an OSAP faoi bhráid na n-údarás rialála i rith 2021

Faoi Alt 18 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (an tAcht), arna leasú, éilítear ar an Ombudsman comhoibriú le Banc Ceannais na hÉireann, an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí agus an tÚdarás Pinsean ("na húdaráis rialála") ar bhealach a chuireann le leas na dtomhaltóirí agus tairbhíthe iarbhir nó féideartha seirbhísí airgeadais nó pinsean a chur chun cinn, agus le haghaidh a thabhairt ar ghearáin go héifeachtúil agus go héifeachtach. Éascaítear leis an Acht comhroinnt na faisnéise ón Ombudsman go dtí na húdaráis rialála, chun críche feidhmeanna an Ombudsman, faoin Acht, a chur i gcrích.

I rith 2021, roinn an OSAP cóip de gach cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a bhain le gearán faoi ráta úis morgáiste rianúcháin le Banc Ceannais na hÉireann. Sheol an OSAP cóipeanna de 143 cinneadh faoi mhorgáiste rianúcháin chuig an mBanc Ceannais.

Glacadh leis an gcur chuige céanna i leith cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh

i ngearáin a bhain le héilimh árachais as caillteanais briste gnó a diúltaíodh. I rith 2021, sheol an OSAP cóipeanna de 46 cinneadh faoi bhriseadh gnó chuig an mBanc Ceannais.

Anuas ar na cinntí sin, cuireann an OSAP cinntí eile atá ina gceangal de réir an dlí faoi bhráid na n-údarás rialála, ag féachaint le leas an chreata cosanta tomhaltóirí a chur chun cinn. Déantar cinntí a chur faoi bhráid na n-údarás rialála ar chúiseanna éagsúla, lena n-áirítear i gcúinsí ina n-eascaíonn féidearthacht as an ngearán go bhfuil fadhb chórasach i gceist, fadhb ba cheart do na húdaráis rialála a mheas.

Leagtar amach sa tábla thíos na gearáin a chuir an OSAP faoi bhráid na n-údarás rialála i rith 2021.

Aon chinneadh a rinne an OSAP agus a cuireadh faoi bhráid na n-údarás rialála, ach atá anois ina n-ábhar achomhairc reachtúil os comhair na hArd-Chúirte, ní áirítear anseo thíos iad.

Tábla 3.1 – Ábhair ghearáin a cuireadh faoi bráid an Údaráis Pinsean i rith 2021

Tagairt an Chinnidh	Ceisteanna a d'eascair as an ngearán
Cás-staidéar*	Leibhéal cumarsáide an tsoláthraí, agus an bealach do-ghlactha ar taifeadadh an chumarsáid sin leis an ngearánach
Cás-staidéar*	Moill ar ráitis bhliantúla faoi shochar pinsin a eisiúint

* De réir alt 62(2) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, foilseoidh an tOmbudsman cás-staidéir a bhaineann le gearáin faoi sholáthraithe pinsean. Ní fhoilsítear na cinntí iomlána sna gearáin sin.

Tábla 3.2 – Ábhair ghearáin a cuireadh faoi bráid Bhanc Ceannais na hÉireann i rith 2021

Tagairt an Chinnidh	Ceisteanna a d’eascair as an ngearán
2020-0483	Fadhbanna a cruthaíodh nuair a d’athraigh duine ó árachóir sláinte amháin go ceann eile, i rith tréimhse cuntasaióchta
2021-0566	Mainneachtain an tsoláthraí faisnéis an-tábhachtach agus ábhartha a sholáthar agus a éagumas a admháil go raibh a iompar sa chás sin míréasúnta
2021-0156	Díospóid an tsoláthraí maidir lena oibleagáid soiléire a chinntiú i gcáipéisí a seoladh chuig custaiméir – agus an tionchar féideartha ar chustaiméirí eile
2021-0181	Tairiscint an tsoláthraí de roghanna in-chomhshóite laistigh de pholasaí nach raibh ar fáil ar deireadh i rith na míonna deiridh den pholasaí
2021-0213	Iompar an tsoláthraí nuair a dhiúltaigh sé a oibleagáidí a chomhlíonadh maidir le himscrúdú an OSAP ar ghearán a fhreagairt agus fianaise a chur ar fáil dó
2021-0227	Mainneachtain an tsoláthraí athrú ar mhodheolaíocht ríofa a mhíniú sách maith, athrú as ar eascair laghdú láithreach €15,000 ar iarmhéid riaráiste custaiméara, rud a bhí deacair le réiteach
2021-0246	Cás custaiméirí nach bhfuil in ann árachas tí a fháil, deich mbliana tar éis fadhb neamhnóchta.
2021-0274	An fhéidearthacht go mbeadh tionchar ag an gcaoi a gcuireann an soláthraí airgead do shochar do chuntais ar chuntais eile a bhainistíonn sé
2021-0326	Ábhar imní mór faoi chumas soláthraí slándáil agus rúndacht fhaisnéis a chustaiméirí a chinntiú, agus tionchar féideartha ar chustaiméirí eile i bhfianaise ghlacadh an tsoláthraí leis na cleachtais ábhartha ba chosúil.
2021-0342	Mainneachtain an tsoláthraí athrú ar mhodheolaíocht ríofa a mhíniú sách maith, athrú as ar eascair laghdú láithreach €44,000 ar iarmhéid riaráiste custaiméara, rud a bhí deacair le réiteach agus mainneachtain é sin a mhíniú go soiléir nó i gceart don chustaiméir.
2021-0327	Mainneachtain an tsoláthraí athrú ar mhodheolaíocht ríofa a mhíniú sách maith, athrú as ar eascair laghdú láithreach €25,000 ar iarmhéid riaráiste custaiméara, rud a bhí deacair le réiteach agus mainneachtain é sin a mhíniú go soiléir nó i gceart don chustaiméir.
2021-0369	Úsáid leanúnach an tsoláthraí as cur síos míchruinn ar pholasaí mar “pholasaí tinnis tromchúiseach”, cé nár áiríodh aon chlúdach le haghaidh aon tinnis thromchúisigh ann.
2021-0333	An deacracht a bhí ag custaiméirí an t-eintiteas a sholáthair a gclúdach árachais sláinte a shainaithint, agus riosca tromchúiseach go mbeadh deacrachtaí ag custaiméirí eile, de bharr chleachtas an tsoláthraí i rith dhíol a chlúdaigh sláinte idirnáisiúnta.

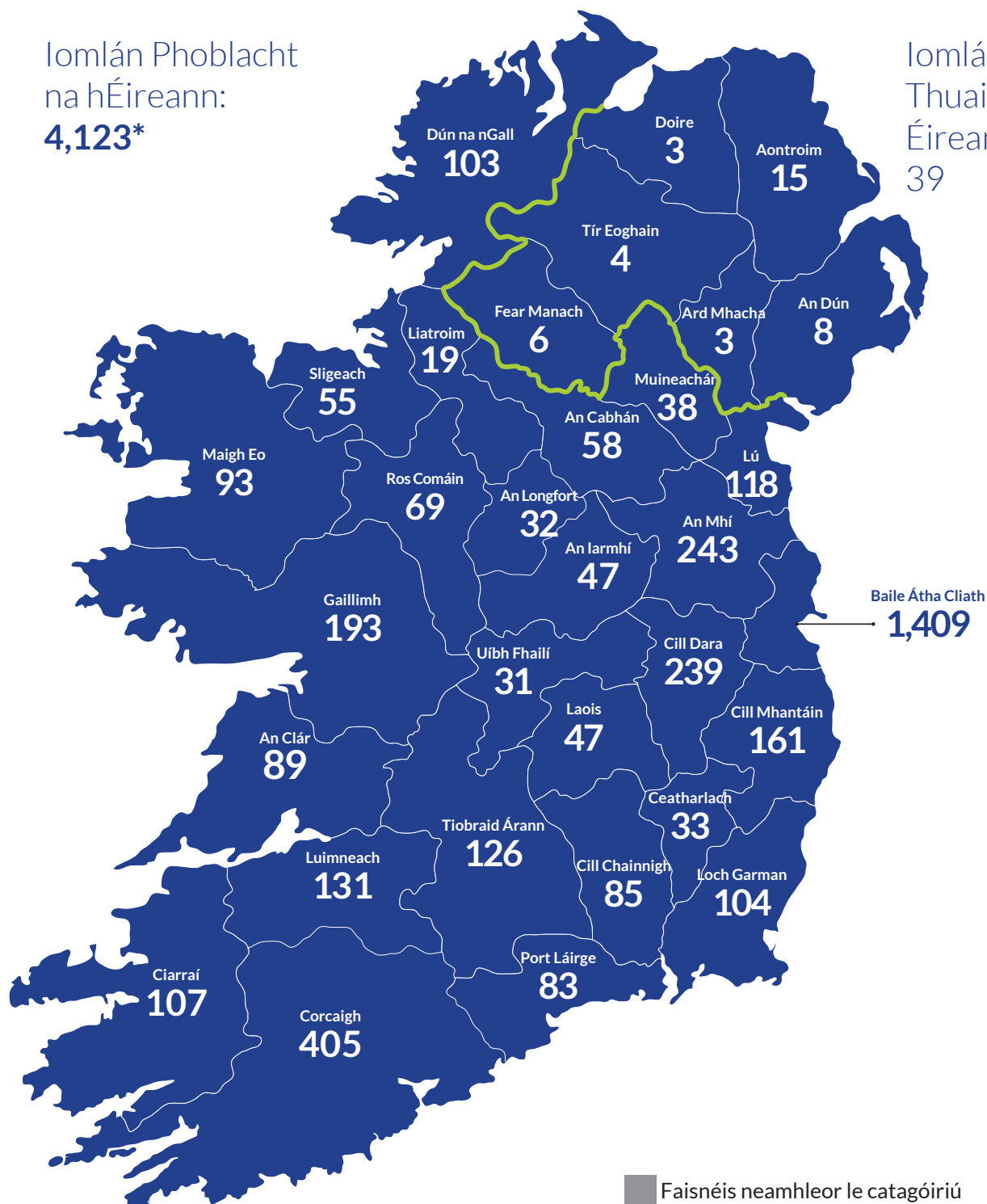
4

Gearáin a fuarthas de réir suímh

Fig 4.1 – Gearán a fuarthas de réir contae 2021

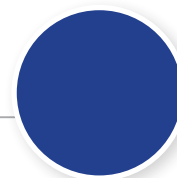
Iomlán Phoblacht
na hÉireann:
4,123*

Iomlán
Thuaisceart
Éireann:
39



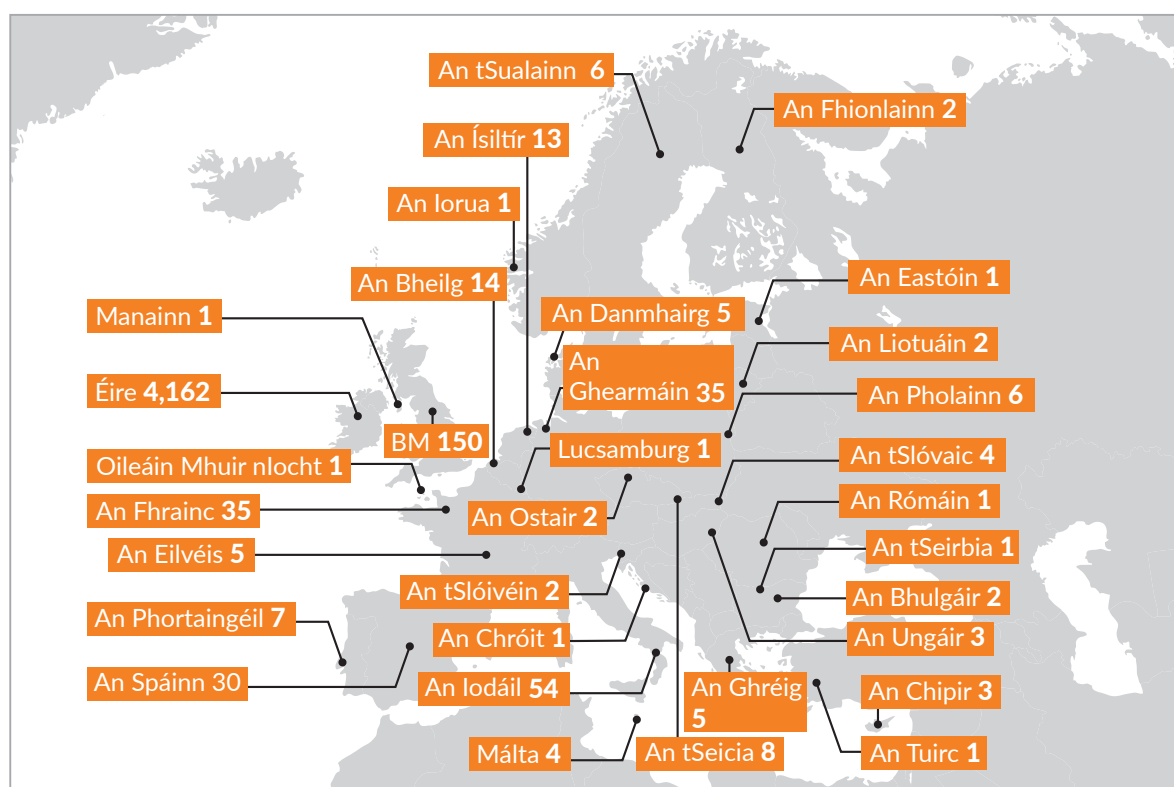
Faisnéis neamhleor le catagóiríú

Fig 4.2 – Gearán a fuarthas de réir limistéar domhanda 2021



Mionsonraí faoi na gearáin Eorpacha a fuarthas

Iomlán Eorpach: **4,568**



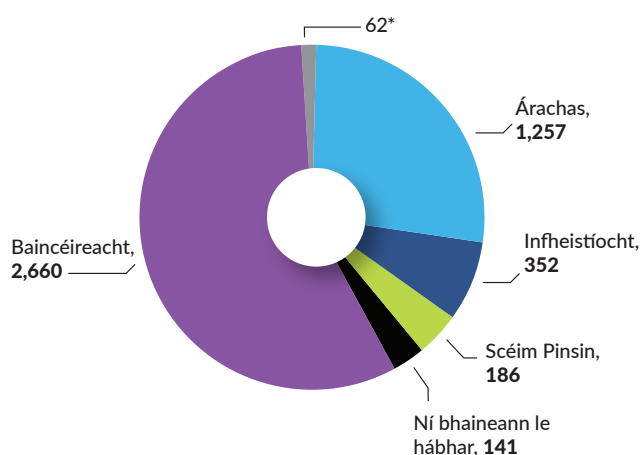
5 | Anailís Earnála

Leagtar amach sa chuid seo sonraí faoi na gearáin a fuarthas in 2021 sna trí earnáil seirbhísí airgeadais – baincéireacht, árachas, agus infheistíocht – chomh maith le sonraí faoi ghearáin faoi scéimeanna pinsin de réir an chineáil táirge a ndearnadh gearán faoi. Fuair an oifig 4,658 gearán in 2021. Nuair a chuirtear 130 gearán a measadh a bheith neamh-incháilithe ina dhiaidh sin as an áireamh, fuarthas 4,528 gearán. Meastar go bhfuil gearáin neamh-incháilithe má thagann siad faoi shainchúram Ombudsman eile nó má bhaineann siad le táirgí agus le seirbhísí neamhairgeadais, 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 4,658 gearán a fuarthas in 2021, bhain 57% le táirgí baincéireachta, bhain 27% le hárachas, agus bhain 8% le táirgí infheistíochta. Bhain 4% le gearáin faoi scéimeanna pinsin.

Bhain an 4% eile le gearáin nár sannadh earnáil dóibh faoi dheireadh mhí na Nollag agus gearáin nár bhain earnáil leo.

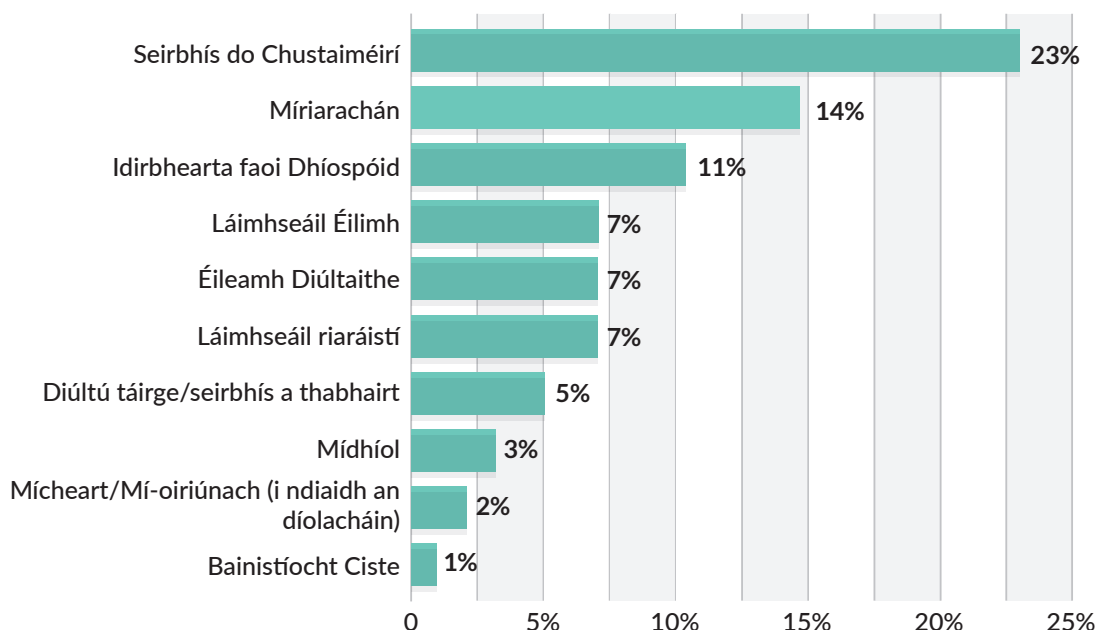
Gearáin de réir earnála



Iomlán: 4,658

*Gan earnáil dheimhnithe amhail an 31 Noll 2021

Na 10 n-iompar is mó a ndearnadh gearán fúthu:

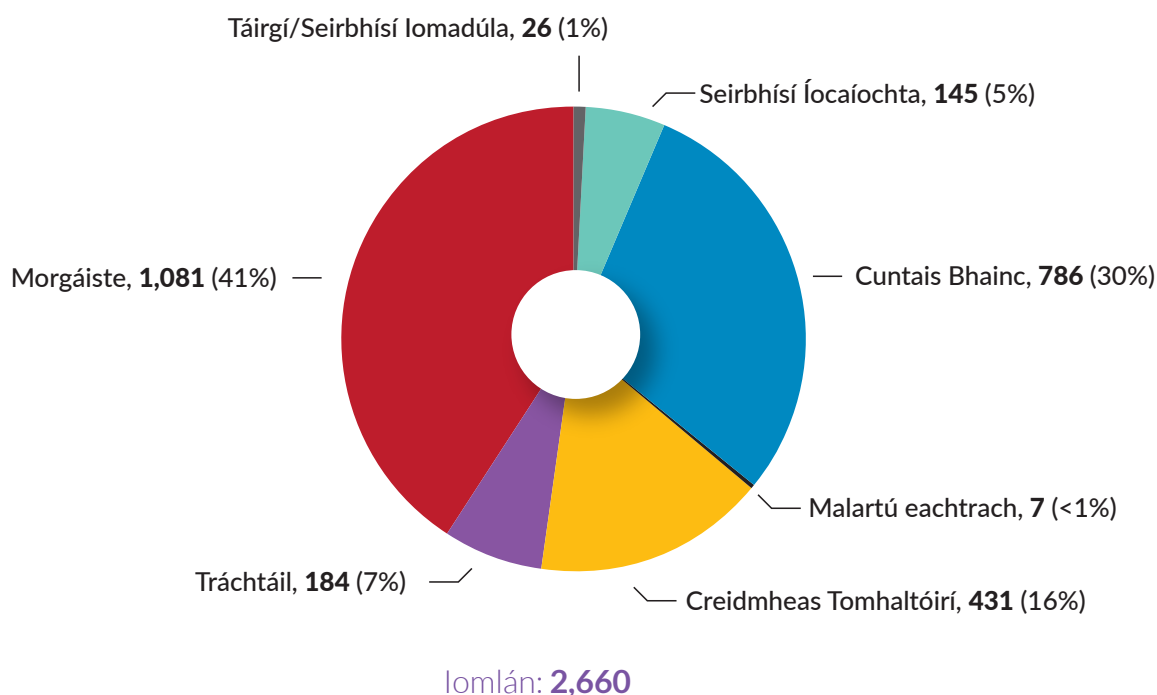


Slánaítear na céatadáin thuas agus sna cairteacha a leanas ar leathanaigh 13 go 16.

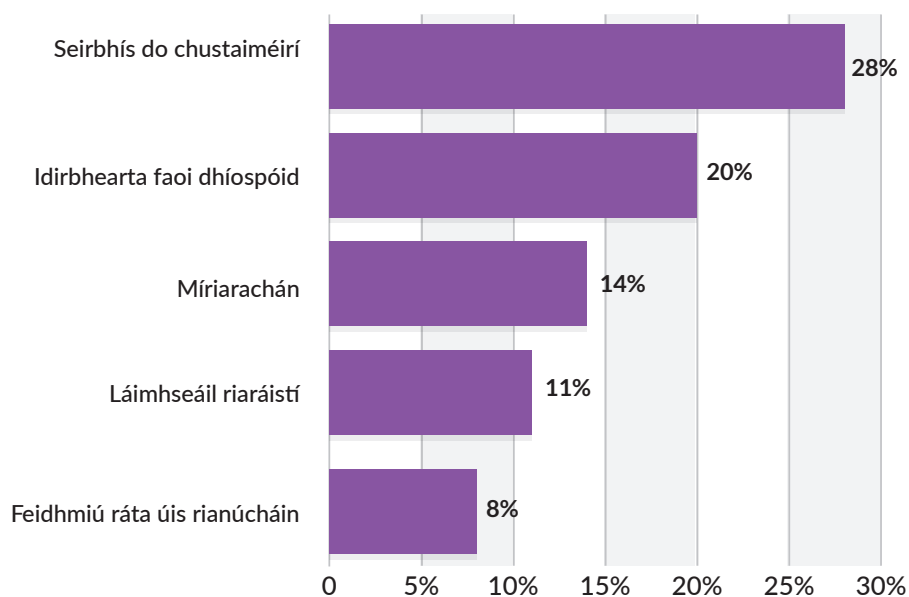
Gearáin Bhaincéireachta

Bhain 57% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2021 le cúrsaí baincéireachta. Ba iad morgáistí an cineál táirge ba mhó a ndearnadh gearán fúthu san earnáil bhaincéireachta, ag 41% de na gearáin bhaincéireachta in 2021, agus ba iad an cineál táirge ba mhó a ndearnadh gearán fúthu as na hearnálacha ar fad freisin. Is iad na gearáin a bhaineann le cuntais bhainc an dara grúpa is mó i gcatagóir na baincéireachta, ag 30% de na gearáin ar fad faoi bhaincéireacht.

Táirgí Baincéireachta



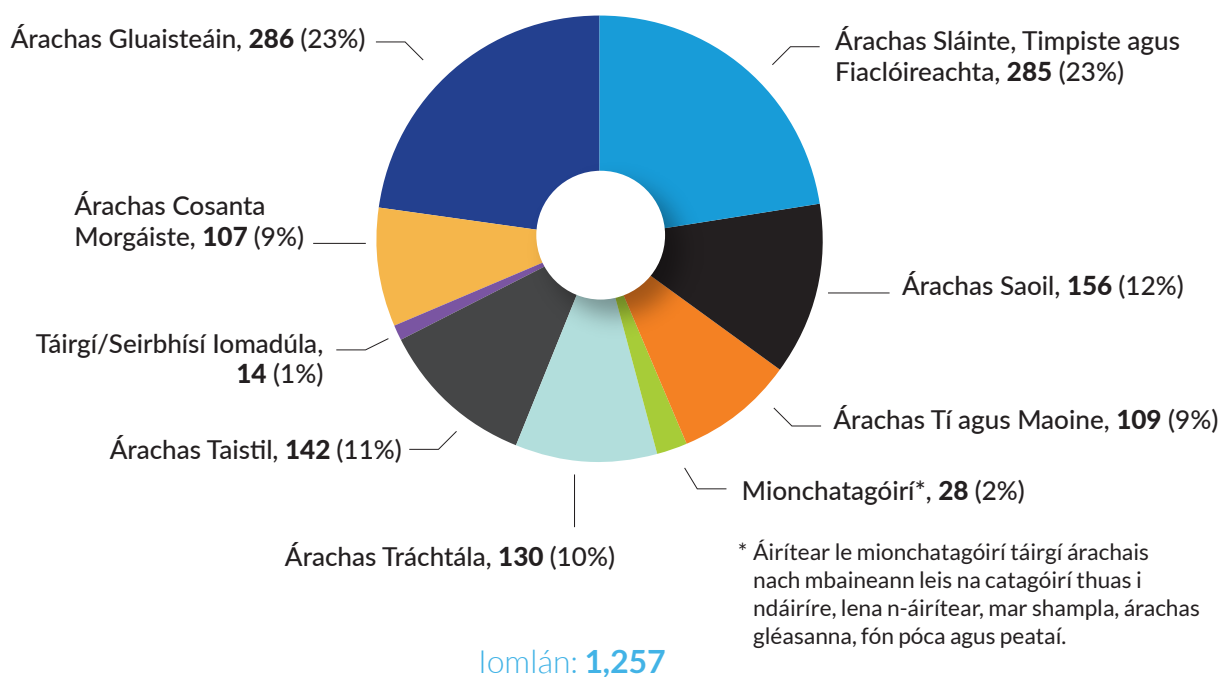
Na 5 iompar baincéireachta is mó a ndearnadh gearán fúthu:



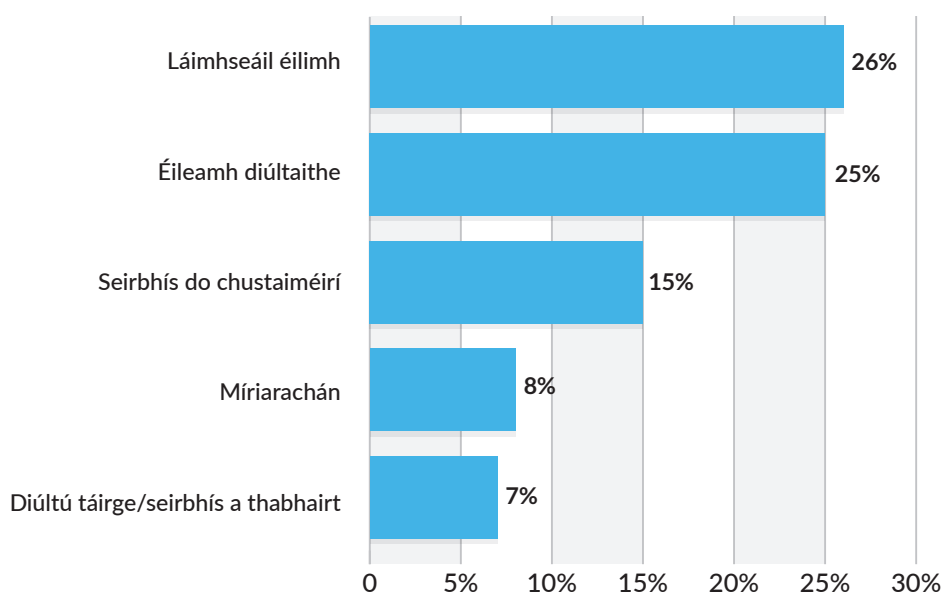
Gearáin Árachais

Bhain 27% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2021 le táirgí agus seirbhísí árachais. Ba iad polasaithe árachais gluaisteáin agus árachais Sláinte, Timpiste agus Fiaclóireachta an dá chatagóir de tháirgí árachais ba mhó a ndearnadh gearán fúthu in 2021.

Táirgí Árachais



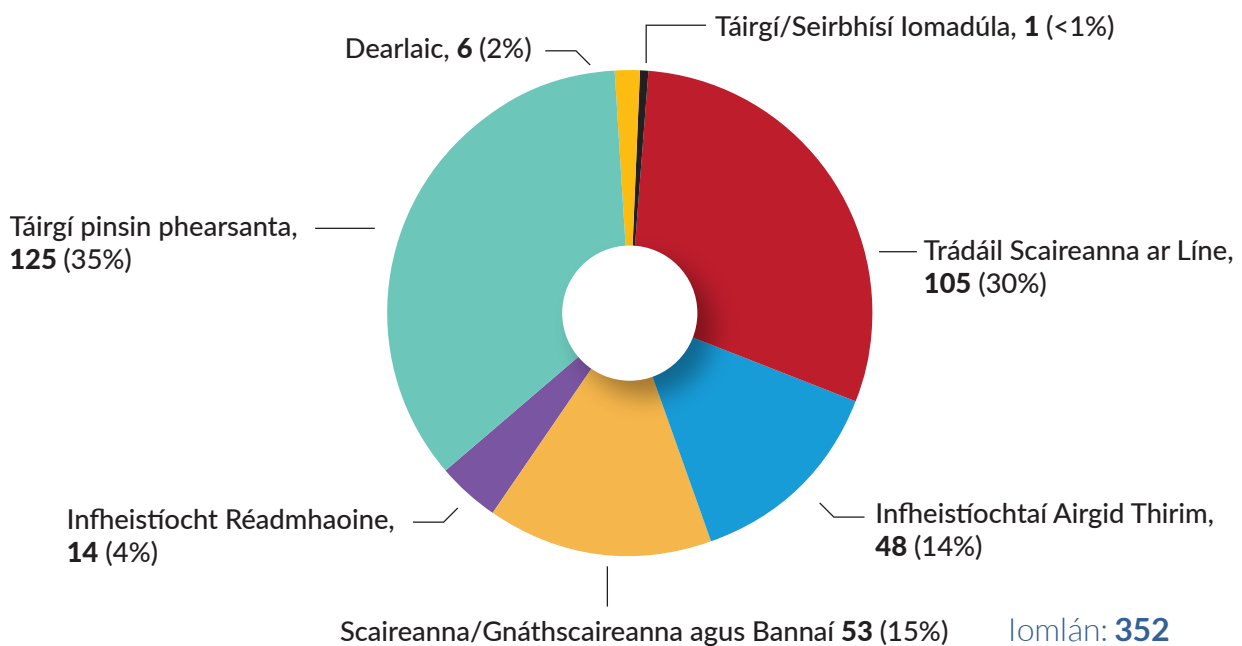
Na 5 iompar árachais is mó a ndearnadh gearán fúthu:



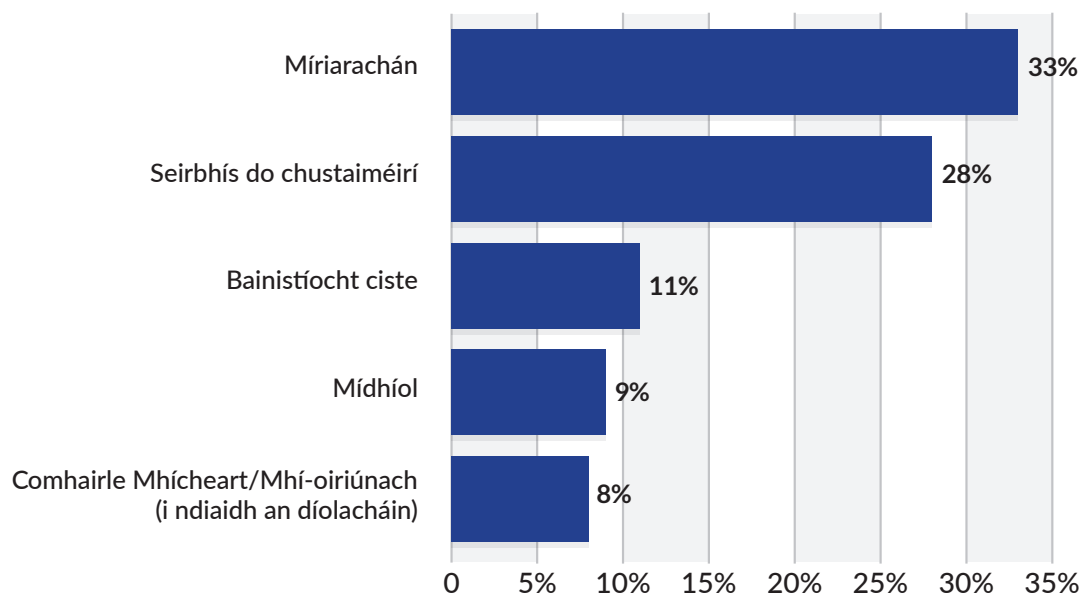
Gearáin Infheistíochta

Bhain 8% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2021 le cúrsaí infheistíochta, méadú beag ar 2020. Léirigh táirgí pinsin phearsanta an chion is mó de na gearáin sin, ag 35%, agus trádáil scaireanna ar líne díreach ina ndiaidh ag 30% de na gearáin infheistíochta.

Táirgí Infheistíochta



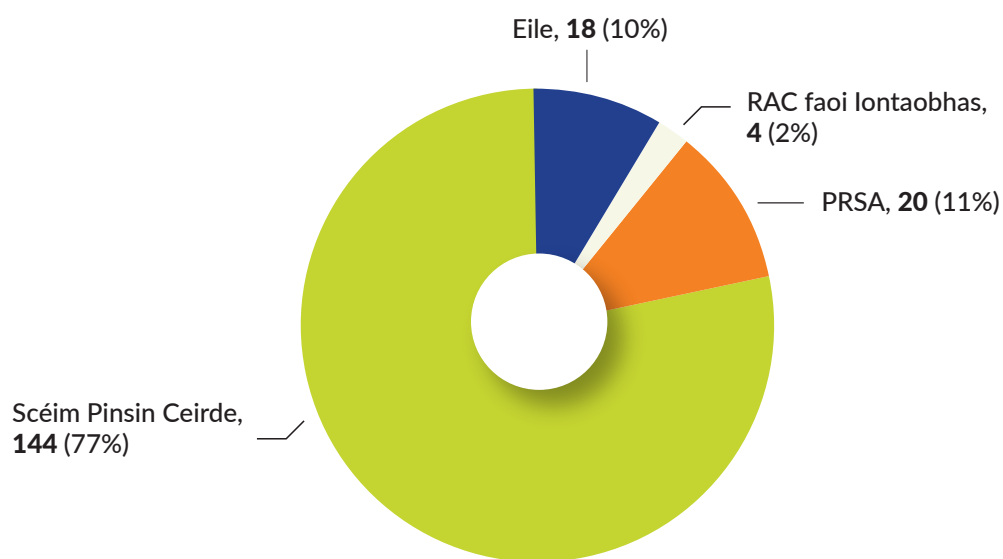
Na 5 iompar infheistíochta is mó a ndearnadh gearán fúthu:



Gearáin Scéime Pinsin

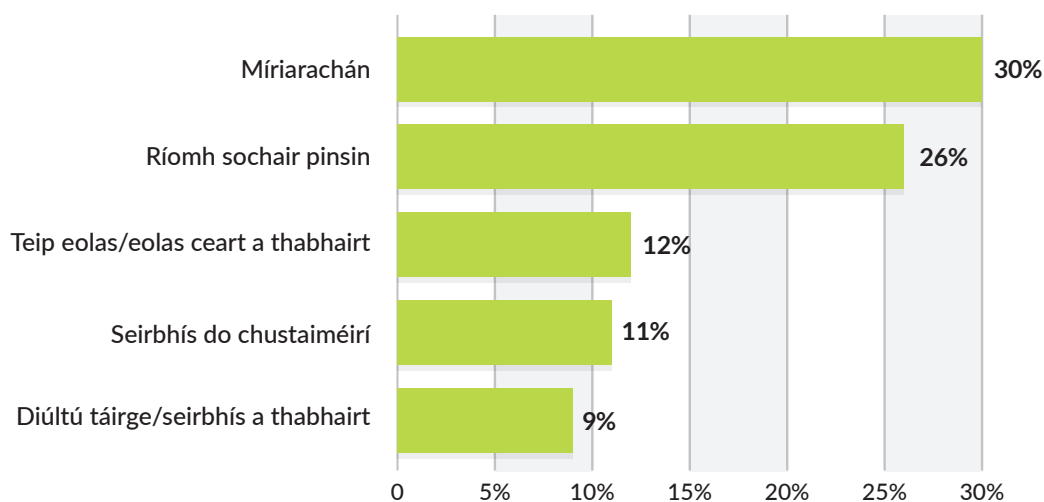
Bhain 4% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2021 le scéimeanna pinsin. D'fhéadfadh tairbhí iarbhir nó féideartha scéime pinsin gearán a dhéanamh leis an OSAP faoin scéim pinsin mar go gcreideann siad go bhfuil siad thíos le caillteanas sochair scéime pinsin de bharr mhíriar na scéime. Baineann na gearáin sin le scéimeanna pinsin ceirde poiblí agus príobháideacha, Conarthaí Blianachta Scoir faoi lontaobhas (RAC faoi lontaobhas) agus Cuntais Coigiltis Scoir Phearsanta (PRSA).

Scéimeanna Pinsin



Iomlán: 186

Na 5 iompar pinsean is mó a ndearnadh gearán fúthu:



Gearáin a bhain le COVID-19

I mí an Mhárta 2020, thosaigh an OSAP ag fáil gearán a d'eascair as na cúinsí a bhain le paindéim COVID-19 agus faoi dheireadh 2020 bhí 600 gearán faighte againn inar thug an gearánach COVID-19 isteach mar ghné den ghearán. Fuair an OSAP 275 gearán breise sa chatagóir seo faoi dheireadh 2021.

Léiríonn an treocht mhíosúil ar Fhíor 4.1 anseo a leanas gur laghdaigh líon na ngearán faoi COVID-19 a fuarthas in 2021 i gcaitheamh na bliana de réir mar a lean an phaindéim ar aghaidh. As an 275 gearán a fuarthas, bhain 75 le briseadh gnó agus bhain 36 le sosanna íocaíochta.

De bharr na mbeart éagsúil a cuireadh i bhfeidhm i rith 2020 chun bainistíocht éifeachtúil na ngearán nua sin a chinntiú, bhainistigh an OSAP líon na ngearán leis an tionchar ab lú ab fhéidir ar bhainistiú na ngearán a bhí ann cheana féin.

Áiríodh leis na bearta sin:

- > Tús áite a thabhairt do dhul chun cinn na ngearán a bhain le hárachas briste gnó mar gur thuigear chomh tábhachtach agus a bhí sé do shealbhóirí polasaí tuiscint thapa a fháil ar a dteidlíocht i leith sochar nó íocaíochtaí.
- > Plé go luath le gearánaigh chun soiléire a thabhairt ar na céimeanna a theastaigh chun dul chun cinn a dhéanamh ar na gearáin a luaith ab fhéidir, lena n-áirítear an gá a bhí le litir freagartha deiridh ón soláthraí a thabhairt agus fianaise ar láimhdeachas dá mba ghnó beag an gearánach.
- > Sainfhoirne a bhunú chun dul i ngleic le gearáin a bhain le COVID-19.
- > Grúpa Bainistíochta le haghaidh Ghearán COVID-19 a bhunú agus tuairisciú sonrach a fhorbairt chun infheictheacht luath agus anailís ar ghearáin a chinntiú.

Léirítear ar Fhíor 5.2 (leathanach 18) go raibh an líon ba mhó gearán a raibh gné COVID-19 ag baint leo san earnáil árachais gan aon amhras, agus beagnach aon trian de na gearáin san earnáil bhaincéireachta.

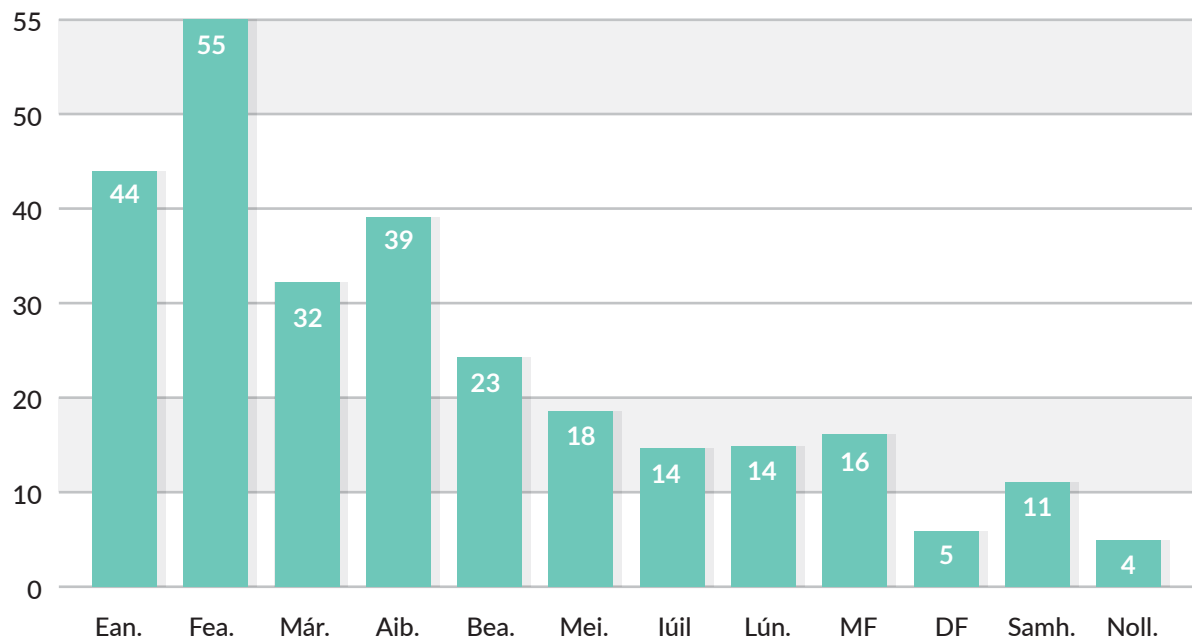
Is léir ó na cinntí a bhain le COVID-19 [a foilsíodh in 2021](#), go raibh na cúinsí a bhain leis na héilimh as briseadh gnó a bhain le COVID-19 thar a bheith deacair do go leor de na gnóthaí a chuir a ngearáin faoinár mbráid. Thug gnóthaí breac-chuntas ar na tionchair a bhí orthu: nach rabhthas in ann dul i mbun trádála, caillteanas stoc agus caillteanas ioncaim cíosa.

Ach oiread le gach éileamh árachais eile, tá sé tábhachtach a mheabhrú go mbraitheann rath éilimh ar an gclúdach atá ar fáil faoin bpolasaí. Chreid roinnt gearánach go gclúdófaí a n-éileamh go huathoibríoch i ndiaidh a ngnó a dhúnadh mar gheall ar shrianta an Rialtais. Ach tharraing na cinntí a foilsíodh aird ar an tábhacht a bhaineann leis an bhfoclaíocht i ngach polasaí sna cúinsí sin. I roinnt cásanna, cuireadh slánaíocht iomlán ar fáil, ach i gcásanna eile, ní raibh slánaíocht ar bith ann.

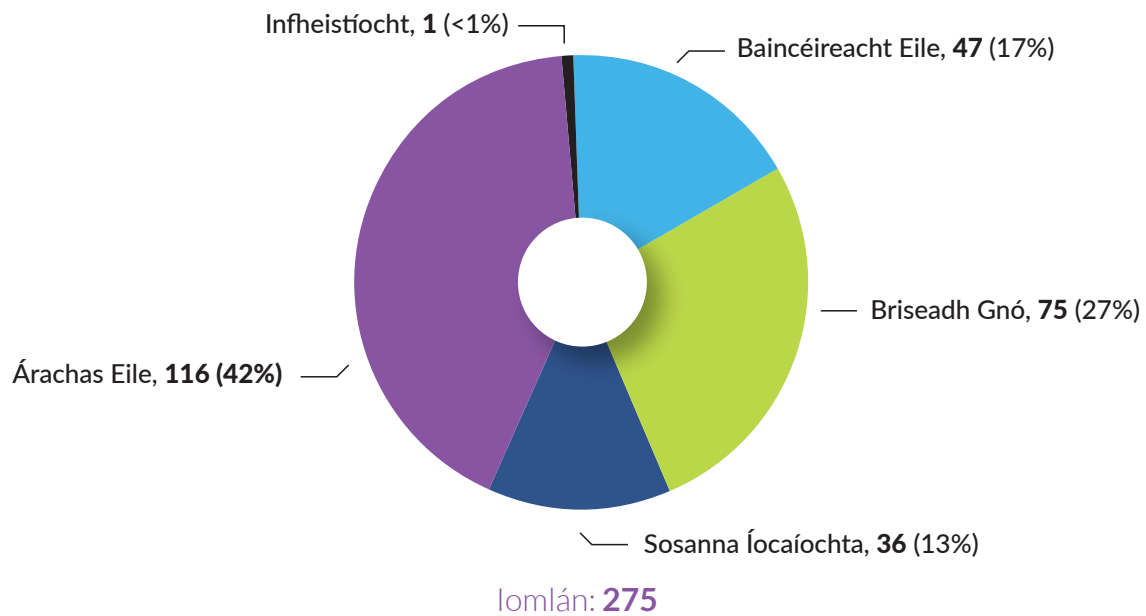
Sampla amháin de chinneadh (tagairt [2021-0052](#)) ar sheas an tOmbudsman leis, bhain sé go príomha leis an bhfoclaíocht sa pholasaí, 'galar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis, laistigh de gha 25 míle (cúig mhíle fichead) den áitreabh'. Bhain an tOmbudsman mar thátal as sin gurb é an léirmhíniú réasúnta ar an gclásal i gconradh an ghearánaigh ná gur leor aon chás COVID-19 laistigh den gha 25 míle chun an clúdach a thosú fad agus a d'fhéadfaí a thaispeáint gur chruthaigh sé briseadh gnó.

I gcinneadh eile (tagairt [2021-0072](#)), thagair foclaíocht an pholasaí do 'Caillteanas ioncaim agus/nó costas méadaithe oibrithe mar atá faoi árachas sa rannóg seo a thabhaíonn tú mar gheall ar bhriseadh gnó nó cur isteach ar an ngnó a chruthaíonn: ráig aon ghalair ar gá é a chur in iúl do na húdaráis ag an áitreabh.' Sa chinneadh sin, níor thug an gearánach aon fhianaise ar ráig COVID-19 ag an áitreabh gnó féin. Dá bhrí sin, ghlac an tOmbudsman leis nach raibh cinneadh an árachóra mícheart nuair a diúltaíodh don éileamh agus níor seasadh leis an ngearán.

Fíor 5.1 – Gearáin COVID-19 de réir míosa in 2021



Fíor 5.2 – Gearáin COVID-19 a fuarthas de réir earnála in 2021



Gearáin faoi Mhorgáistí Rianúcháin 2021

In 2021, bhí gearáin a sonraíodh mar ghearáin a bhain le ráta úis morgáistí rianúcháin fós ina gcuid shuntasach d'obair an OSAP. Fuair an Oifig seo 250 gearán nua faoi mhorgáistí rianúcháin i rith na bliana, agus dúnadh 370 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin sa tréimhse chéanna sin.

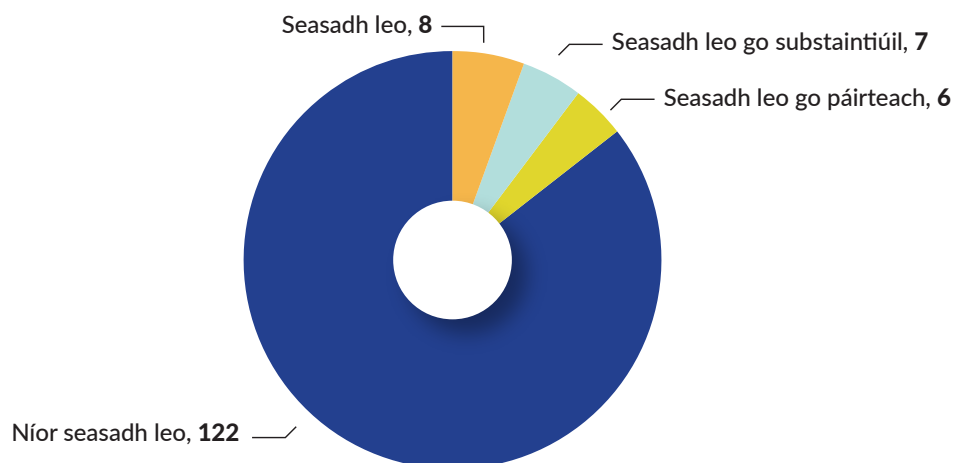
As an 370 gearán sin faoi mhorgáistí rianúcháin a dúnadh:

- > Dúnadh 143 de na gearáin i ndiaidh imscrúdú foirmiúil agus cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a eisiúint
- > Dúnadh 115 i ndiaidh idirghabháil Sheirbhís Réitigh Díospóidí an OSAP
- > Dúnadh 37 i rith imscrúdú foirmiúil, roimh an mbreithniú, toisc go raibh socrú seachtrach ann, gur tarraingíodh siar an gearán, nó go ndearna an soláthraí tairiscint ar an taifead lenar ghlac an gearánach
- > Dúnadh 18 i rith mheasúnú na Seirbhíse Dlí
- > Dúnadh 34 ag céim luath i rith phróiseas cláráithe an OSAP
- > Dúnadh 23 i rith phróisis an OSAP ar chúiseanna eile, go príomha mar gheall ar easpa freagartha ón ngearánach agus gur measadh dá bharr sin gur tarraingíodh siar an gearán

As an 143 gearán inar eisíodh cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar na páirtithe, seasadh, seasadh go substaintiúil nó seasadh go páirteach le 21, agus níor seasadh le 122.

- > I gcás an 21 gearán ar sheas an tOmbudsman leo go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach in 2021, bhí luach iomlán an chúitimh a ordaíodh a íoc leis na gearánaigh cothrom le €265,750. Bíonn an cúiteamh sin a ordaítear ar leithligh ó luach an cheartaithe i gcinntí atá ina gceangal de réir an dlí áirithe, mar a bhféadfaí gur ordaíodh do sholáthraí ráta morgáiste rianúcháin áirithe a chur ar ais ar chuntas gearánaigh, agus iarmhéid an chuntais morgáiste a athríomh dá réir agus aon ús iomarcach a íocadh a aisíoc.
- > I gcás 23 den 122 cinneadh a eisíodh nár seasadh leo, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán mar go ndearna an soláthraí tairiscint réasúnta níos luaithe san imscrúdú agus bhí sí fós ar fáil do na gearánaigh lena glacadh. Bhí an luach a bhí ar fáil do ghearánaigh, a luadh san 23 cinneadh sin, cothrom le €456,623.

Fíor 5.3 – Cinntí rianúcháin a eisíodh in 2021



Iomlán: 143

Is léir ó na huimhreacha ar Fhíor 5.3 thuas gur leanamar ag fáil líon suntasach gearán ó dhaoine nár seasadh lena ngearán faoi ráta morgáiste rianúcháin, i ndiaidh imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán. Tá go leor daoine fós den tuairim go bhfuil siad i dteideal ráta úis morgáiste rianúcháin, ón am ar ghlac siad an iasacht morgáiste nó ó dháta i rith na hiasachta morgáiste, cé nach bhfuil siad i dteideal an ráta sin ó thaobh a gconartha ná ar chúis ar bith eile. Seo roinnt argóintí coitianta a tharraingítear anuas i ngearáin a chuirtear faoi bhráid an OSAP, agus áirítear sna sonraí thíos naisc chuig cinntí a thugann aghaidh ar na gearáin sin sna cúinsí sonracha ina ndearnadh iad, agus nár seasadh leis na gearáin dá mbarr:

- Táim i dteideal ráta úis rianúcháin mar go raibh rátaí úis rianúcháin ar fáil nuair a ghlac mé m'iasacht morgáiste. ([Cinneadh 2021-0033](#))
- Bhí mé ag díol mo réadmhaoine a bhí faoi réir ráta morgáiste rianúcháin agus ag ceannach réadmhaoín nua. Dúirt an Banc go raibh orm morgáiste nua a ghlacadh don réadmhaoín nua. Theastaigh uaim m'iasacht reatha ar an ráta rianúcháin a choinneáil agus díreach an réadmhaoín agus an téarma a athrú, ach ní ligfeadh an Banc dom é sin a dhéanamh. ([Cinneadh 2021-0313](#))
- Bhíodh iasacht morgáiste agam le Banc a bhí faoi réir ráta morgáiste rianúcháin. Shocraigh mé an iasacht morgáiste sin a fhuascailt agus cur isteach ar iasacht morgáiste le Banc eile. Dúirt mo Bhanc nua liom nach raibh mé i dteideal ráta rianúcháin úis ar m'iasacht morgáiste nua. ([Cinneadh 2021-0160](#))
- Tá réadmhaoín infheistíochta agam a bhí i riaráiste agus d'athraigh an Banc an ráta úis ó ráta úis rianúcháin go ráta inathraitheach, mar chuid de shocrú malartach aisíocaíochta. Shínigh mé an comhaontú, ach tá an ráta rianúcháin uaim arís mar go gcreidim nár cheart é a bhaint díom ar an gcéad dul síos. ([Cinneadh 2021-0089](#))

Léiríonn na cinntí a eisíodh sna gearáin sin nach bhfuil aon oibleagáid ghinearálta ar sholáthraí seirbhísí airgeadais iasacht morgáiste le ráta úis rianúcháin a thairiscint, díreach mar go raibh táirge dá leithéid ar fáil ón soláthraí tráth ar cuireadh isteach ar

dtús ar an iasacht morgáiste ábhartha leis an soláthraí. Anuas air sin, má tá sealbhóir morgáiste ag lorg chomhaontú an tsoláthraí seirbhísí airgeadais le haon athrú ar théarmaí an chomhaontaithe iasachta morgáiste mar atá i bhfeidhm leis an soláthraí sin, ar nós athrú ar an réadmhaoín a urraíonn an iasacht, níl aon oibleagáid ar an soláthraí comhaontú leis na hathruithe sin ar an gcomhaontú iasachta reatha agus an ráta úis rianúcháin a choinneáil freisin. Sa chás go bhfuil custaiméir ag iarraidh aistriú go hiasachtóir nua, níl aon oibleagáid ghinearálta ar an iasachtóir nua sin comhaontú le hiasacht morgáiste nua a thabhairt don chustaiméir ar an ráta úis céanna leis an gcéad soláthraí morgáiste.

D'fhoilsigh an t-iar-Ombudsman Ger Deering Achoimre ar Chinntí faoi Mhorgáistí Rianúcháin i mí Feabhra 2020, agus dúirt sé ag an am gur chosúil go raibh easpa tuisceana i measc gearánaigh áirithe go gcaithfidh oibleagáid chonartha nó eile a bheith ar an mbanc chun go mbeidís i dteideal ráta úis morgáiste rianúcháin faoi leith.

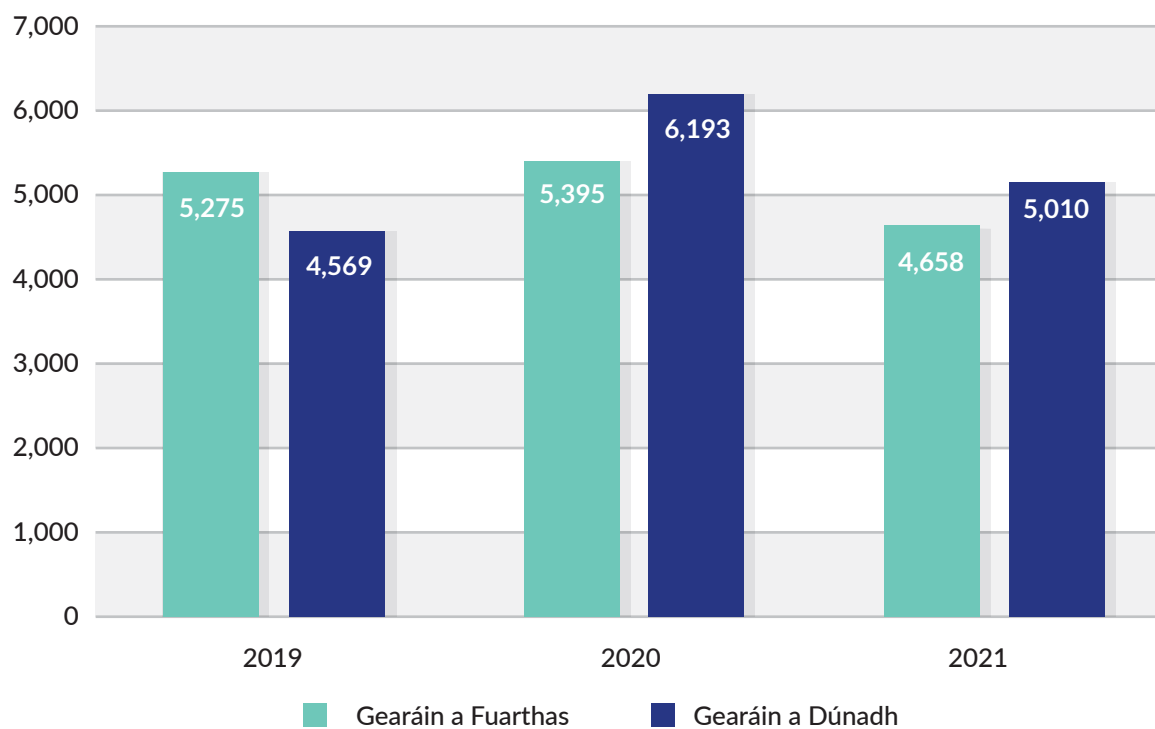
I ngearáin áirithe a imscrúdaímid, d'fhéadfadh go bhfuair na gearánaigh ráta úis morgáiste rianúcháin, ach b'fhéidir go gcreideann siad gur cuireadh an corrlach mícheart i bhfeidhm, nó nár leor, ina gcúinsí sonracha féin, an méid cúitimh a íocadh leo mar gheall ar an Imscrúdú ar Mhorgáistí Rianúcháin a d'ordaigh Banc Ceannais na hÉireann. Tá sé tábhachtach go luaitear nach mbaineann gach gearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin le cur i bhfeidhm chorrlach an ráta úis. Tá sé tábhachtach freisin go dtuigfeadh gearánaigh nach féidir cúiteamh a ordú ach as caillteanas, costas agus míchaoithiúlacht a d'fhulaing an gearánach mar gheall ar iompar an tsoláthraí a ndéantar gearán faoi. Ní hé an OSAP an fóram cuí chun éilimh a mheas le haghaidh damáistí as díobháil phearsanta agus ní féidir éilimh mar sin a dhéanamh ach i gcúirt dlí.

I rith 2021, fuair an OSAP 250 gearán nua a bhain le morgáistí rianúcháin. Faoi dheireadh 2021, bhí 1,115 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin idir lámha, i gcomparáid le 1,200 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin a bhí idir lámha an 31 Nollaig 2020, laghdú 7%.

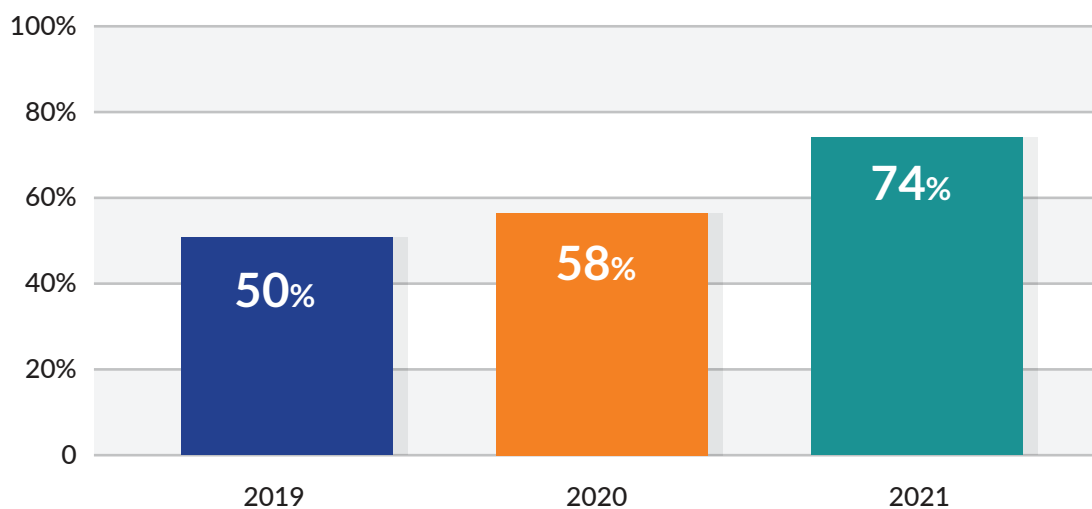


In 2021, fuair an OSAP 4,658 gearán agus d'éirigh leis 5,010 gearán a dhúnadh, agus cinneadh go raibh 130 gearán neamh-incháilithe.

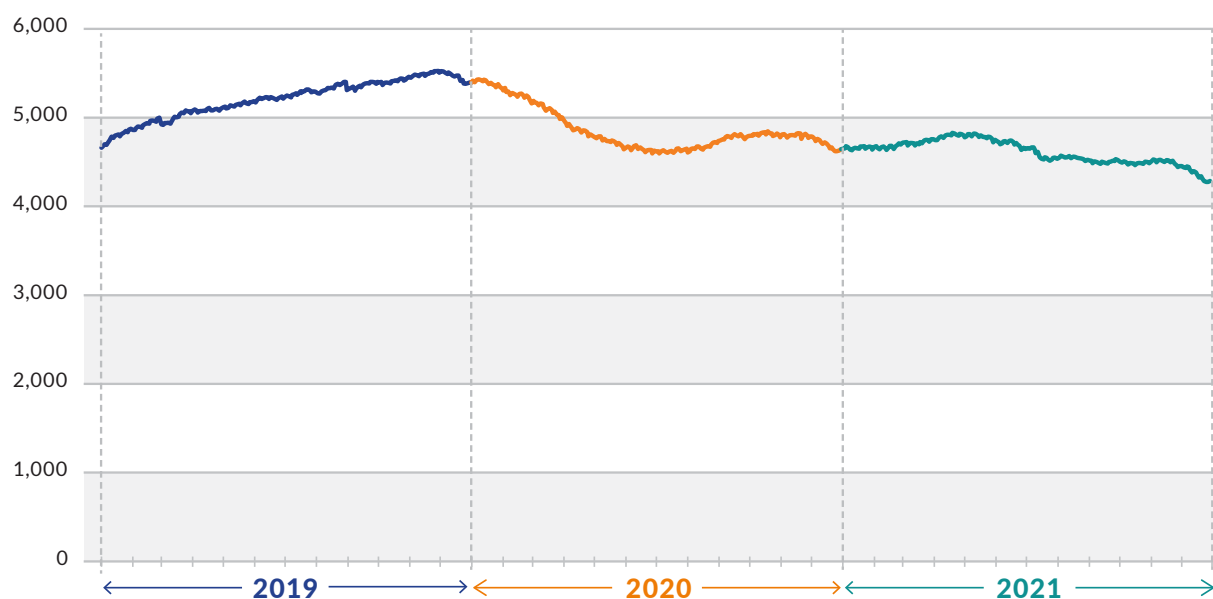
Fíor 6.1 – Gearáin a fuarthas agus a dúnadh – comparáid bhliantúil



Fíor 6.2 – Céatadán na ngearán a fuarthas ar líne 2019–2021



Fíor 6.3 Gearáin idir lámha de réir dáta 2019–2021



Léirítear ar Fhíor 6.3 an líon gearán idir lámha le trí bliana anuas. In 2021, leanamar ag cur feabhas ar cháilíocht ár seirbhíse agus réitíodh go leor gearán ag céimeanna éagsúla i rith phróiseas an OSAP, rud a chinntigh gur lean líon na ngearán idir lámha ag titim in imeacht na bliana.



Fíor 6.4 – Na gearáin a bhainistíomar in 2021

Líon iomlán na ngearán a dúnadh agus an chaoi agus an chúis ar dúnadh iad in 2021

5,010



Gearáin neamh-incháilithe

As na figiúirí thuas, dúnadh 130 gearán in 2021 mar gur measadh go raibh siad neamh-incháilithe. Áiríodh leis na gearáin neamh-incháilithe gearáin faoi sholáthraithe lasmuigh d'Éirinn agus faoi sheirbhísí nach seirbhísí airgeadais iad.

Gearáin a tarraingíodh siar

Tarraingíodh siar 249 gearán ag céimeanna éagsúla dár bpróisis in 2021. Braitheann an chúis a dtarraingítear gearán siar ar an gcéim ag a dtarraingítear siar é agus tugtar níos mó sonraí ina leith sna caibidlí a leanas.

Is téama comónta, beag beann ar an gcéim ag a dtarraingítear gearán siar, gur réitigh an soláthraí an gearán agus go bhfuil an gearánach sásta leis sin. Cé go spreagann an OSAP socrú ag an gcéim is luaithe, moltar agus fáiltítear roimh shocrú ag céim ar bith.

D'fhéadfadh gearánaigh gearán a tharraingt siar mar gheall ar athrú ar chúinsí saoil freisin. Bíonn an OSAP sásta cúinsí dá leithéid a chur san áireamh i gcónaí agus d'fhéadfaí an gearán a chur ar athlá ar feadh tamaill más cuí.

Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise

2,169
gearán a
dúnadh

Nuair a fhaightear gearán, déanann foireann Cláraithe agus Measúnaithe na nOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise athbhreithniú agus measúnú air. Tugann an measúnú tosaigh sin deis don OSAP a chinneadh ar thug an gearánach an fhaisnéis riachtanach ar fad a theastaíonn uainn chun an gearán a chur ar aghaidh agus a chinntiú gur tugadh deis don soláthraí an gearán a réiteach ar dtús.

In go leor cásanna, bítear in ann an gearán a dhúnadh mar gheall ar an réamhobair sin, má bhíonn an gearánach sásta ina dhiaidh sin le réiteach an tsoláthraí ar an ngearán.

Déanann Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise measúnú ar an ngearán chun a dheimhniú go bhfuil sé incháilithe le haghaidh dhlínse reachtúil na hOifige seo. Ní bhíonn gach gearán incháilithe lena imscrúdú ag an OSAP agus mar sin déantar an measúnú ar incháilitheacht an ghearáin a luaith is féidir.

D'fhéadfaí a áireamh leis sin a chinneadh an dtagann an t-iompar a ndearnadh gearán faoi faoi na teorainneacha ama reachtúla, seiceáil gur thug na páirtithe ábhartha ar fad a dtoiliú, nó b'fhéidir go mbeadh orainn a sheiceáil an bhfuil soláthraí seirbhíse airgeadais á rialáil.

I gcúinsí áirithe, d'fhéadfadh go mbeadh ar an bhfoireann an gearán a chur faoi bhráid ár bhfoirne Seirbhíse Dlí chun athbhreithniú mionsonraithe dlí a dhéanamh air.

Chuir an tseirbhís measúnaithe luaith sin ar chumas an OSAP a chuid acmhainní a úsáid ar an mbealach is éifeachtúla. Níos tábhachtaí fós, chuir an tseirbhís sin ar chumas an OSAP seirbhís i bhfad níos fearr a sholáthar do chustaiméirí, ag cinntiú go gcuirtear in iúl don ghearánach go luath sa phróiseas má tá an gearán lasmuigh de shainchúram an OSAP.

Nuair a chríochnaíonn an fhoireann a próiseas, cuirtear an gearán faoi bhráid Réiteach Díospóidí le haghaidh idirghabhála, nó, murar

féidir aon dul chun cinn eile a dhéanamh ar an ngearán, dúnfar é.

As an 4,658 gearán a fuair an OSAP in 2021, dúnadh 130 gearán laistigh d'Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise mar gur measadh go raibh siad neamh-incháilithe. Tharla sé sin go príomha mar gur bhain na gearáin sin le gnóthaí nach soláthraithe seirbhísí airgeadais iad nó mar gur sholáthraithe iad a d'fheidhmigh lasmuigh d'Éirinn. Nuair is cuí, cuirfidh an OSAP gearánach chuig an gcomhlacht iomchuí Réitigh Díospóidí malartach i dtír eile. Tarraingíodh siar 140 gearán agus réitíodh 160 gearán gan aon ghá le tuilleadh imscrúdaithe.

Dúnadh 1,025 gearán eile in Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise ag céim luath sa phróiseas. I gcásanna áirithe, níor thug an gearánach dóthain faisnéise chun dul ar aghaidh leis an ngearán. I gcásanna eile, ní raibh próiseas gearán inmheánach an tsoláthraí críochnaithe ag an ngearánach, agus nuair a chuireamar an gearánach ar ais chuig an soláthraí seirbhísí airgeadais, réitíodh an gearán.

Dúnadh 714 gearán in Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise mar gheall ar cheisteanna dlí. Mar shampla, dúnadh 158 gearán in Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise toisc gur cinneadh go mb'fhearr go ndéileálfaí leo sna Cúirteanna. Dúnadh 123 gearán mar gur ghearán iad a bhain le soláthraí seirbhísí airgeadais neamhrialáilte, nó cuideachta nach raibh ag soláthar seirbhísí airgeadais. Bhí 131 gearán lasmuigh de na teorainneacha ama chun gearán a dhéanamh nuair a measúnaíodh iad agus dúnadh 127 gearán toisc nár chomhlíon an duine nó an t-eintiteas a rinne an gearán an sainmhíniú ar ghearánach faoi Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, nó ní raibh sé de cheart acu gearán a dhéanamh. Measadh go raibh an 174 gearán eile níos feiliúnaí d'fhóram eile agus socraíodh gearán amháin go seachtrach.



Cás-staidéar: Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise

Diúltaíodh d'éileamh faoi árachas taistil

Bhí eitiltí curtha in áirithe ag Anne agus a páirtí le haghaidh laethanta saoire go luath i mí Iúil 2021, ach mar gheall ar obráid éigeandála, dheimhnigh dochtúir Anne nach raibh sí in ann taisteal. Toisc nach raibh costais na n-eitiltí in-aisíoctha, rinne Anne éileamh ar aisíoc faoina pholasaí árachais taistil.

Chuir Anne gearán faoi bhráid an OSAP nuair a diúltaíodh dá héileamh. Dúirt an chuideachta a bhí freagrach as plé le héilimh gur diúltaíodh dó mar nach raibh an fhaisnéis riachtanach aici chun an t-éileamh a mheasúnú – go sonrach, deimhniú sláinte ó chleachtóir leighis Anne.

Bhraith Anne nár léirigh an láimhseálaí éileamh cúram cuí i rith mheasúnú a héilimh. Mhaígh sí nár sheiceáil sé i gceart na cáipéisí a chuir sí ar fáil, toisc go raibh deimhniú a dochtúra faoi iamh lena héileamh.

I ndiaidh mheasúnú tosaigh an OSAP sonraíodh go raibh Anne ag plé leis an láimhseálaí éileamh a bhí ag gníomhú thar ceann na cuideachta árachais a bhí freagrach as na cinntí éileamh, agus le cead Anne, chuaigh an OSAP i dteagmháil go díreach leis an gcuideachta árachais agus d'iarr a freagra ar an ngearán.

I ndiaidh athbhreithniú a dhéanamh ar an ngearán faoi théarmaí agus coinníollacha infheidhme an pholasaí árachais, chuir an chuideachta árachais an cinneadh roimhe sin diúltú don éileamh ar ceal. Cinneadh go nglacfaí leis an éileamh agus go n-íocfaí é. Anuas air sin, i bhfianaise na faidhbe le seirbhís do chustaiméirí i gcás an láimhseálaí éileamh, mar chomhartha dea-thola, d'ordaigh an chuideachta árachais go leagfaí an barrachas éilimh ar leataobh.

Bhí Anne an-sásta leis an toradh sin, agus toisc gur réitíodh an cás, dúnadh comhad an OSAP.

Athraíodh an ráta úis ar chuntas morgáiste

Bhí Denis agus a pháirtí ag íoc ráta seasta úis ar a morgáiste. Nuair a chonaic siad fógra faoi ráta seasta níos ísle, d'iarr siad ar an mbanc an bhféadfaí a morgáiste a athrú go dtí an ráta sin. Dheimhnigh an banc go bhféadfaí é sin a eagrú, ach go gcuirfí an morgáiste ar ráta inathraitheach (níos airde) go dtí go bpróiseálfaí an t-iarratas go hiomlán. I ndiaidh an páipéarachas riachtanach a chur i gcrích i mí Mheán Fómhair 2020, dheimhnigh an banc do Denis go raibh an t-iarratas á phróiseáil.

Fuair Denis ráiteas morgáiste bliantúil ón mbanc i mí Aibreáin 2021 inar léiríodh go raibh an morgáiste fós á íoc ar an ráta úis inathraitheach níos airde ó mhí Dheireadh Fómhair 2020, agus chuir sé gearán faoi bhráid an bhainc.

Luaigh an banc nár próiseáladh an t-iarratas ar an ráta seasta níos ísle. Dúirt sé nach n-íocfadh sé an difríocht san ús a íocadh ar ais seachas má shínigh Denis agus a pháirtí conradh nua dhá bhliain le haghaidh ráta seasta. Dhiúltaigh sé a rá leo freisin cé mhéad ús breise a d'íoc siad go dtí sin ar an ráta níos airde agus níor thug sé aon fhreagra foirmiúil ar a ngearán.

Bhí Denis agus a pháirtí an-mhíshásta leis sin agus chuir siad gearán faoi bhráid an OSAP. Scríobh an OSAP chuig an mbanc ag iarraidh freagairt deiridh ar an ngearán gan aon mhoill.

I ndiaidh athbhreithniú a dhéanamh ar an ngearán, ghabh an banc leithscéal as an “earráid dhaonna” a chruthaigh an fhadhb le próiseáil an iarratais, d'aisíoc sé an t-ús breise a íocadh sa tréimhse sin, agus dheimhnigh sé go dtiocfadh deireadh le conradh an ráta níos ísle i mí Dheireadh Fómhair 2021 mar a d'iarr Denis agus a pháirtí.





Éileamh ar phlean árachais tinnis shonraithe

Rinne Rory éileamh i mí na Nollag 2015 faoina phlean árachais tinnis shonraithe, toisc gur diagnóisíodh go raibh galar scamhóg ainsealach air. Dhiúltaigh a árachóir dá éileamh, ag rá nár thug sé fianaise gur chomhlíon sé coinníollacha an chlúdaigh mar a leagadh amach i dtéarmaí a phlean. Rinne Rory achomharc ar an gcinneadh sin agus dúirt leis an árachóir go gcuirfeadh sé an fhianaise riachtanach óna lia sainchomhairleach míochaine faoina bhráid.

Ar leithligh, fad a bhí an t-achomharc ar chinneadh an éilimh fós ar oscailt leis an árachóir, bhí athbhreithniú le déanamh ar phlean Rory. Cuireadh moill air sin cheana féin go bhfógrófaí toradh an achomhairc, ach bhí an t-árachóir buartha go bhféadfadh moill eile ar athbhreithniú an phlean tionchar “níos tromchúisí” a imirt ar roghanna Rory. Ó mhí an Mhárta 2017, ar chúiseanna inacmhainneachta préimhe, roghnaigh Rory préimh níos ísle a íoc chun na sochair a bheadh iníoctha leis faoin bplean a laghdú ó €20,000 go dtí thart ar €10,000.

I mí Aibreáin 2017, tar éis tuairisc eile a fháil ó lia comhairleach Rory, d'athdhearbhaigh an t-árachóir a chinneadh gan glacadh lena éileamh ar shochar. Ach d'admhaigh sé go rachadh riocht Rory in olcas agus thairg íocaíocht ex gratia €5,000 dó, suim a bhainfís as a shochar clúdaigh tinnis shonraithe. Ghlac Rory leis an íocaíocht sin i mí na Bealtaine 2017.

Níos lú ná ceithre seachtaine ina dhiaidh sin, áfach, scríobh lia comhairleach Rory chuig an árachóir leis an bhfianaise riachtanach a d'fhág gur chomhlíon Rory na coinníollacha le haghaidh íocaíocht an tsochair iomláin maidir leis an éileamh a bhí fós á achomharc. Cuireadh an t-achomharc i gcrích, agus íocadh an sochar a bhí fágtha de thart ar €5,000 leis mar shocrú ar an éileamh.

Chuir Rory gearán faoi bhráid an OSAP in 2021 toisc go raibh sé fós míshásta le toradh an éilimh. Bhí sé míshásta gur laghdaíodh sochair a phlean i ndiaidh an athbhreithnithe chomh gar sin dá achomharc a chur i gcrích, agus bhraith sé go ndearna an t-árachóir “feall” air. Chuaigh sé i dteagmháil leis an OSAP.

Chuaigh an OSAP i dteagmháil leis an árachóir ag lorg a fhreagra ar an ngearán. Ina litir freagartha deiridh, dúirt an t-árachóir cé go raibh an sochar a íocadh mar shocrú ar an éileamh ceart, thuig sé go raibh an t-am ar tharla athbhreithniú an phlean agus an teagmháil le lia comhairleach Rory “an-mhí-ámharach”, toisc gur léir gur chomhlíon Rory na coinníollacha le haghaidh íocaíocht iomlán an tsochair go gairid tar éis an phlean a athrú. Mar chomhartha dea-thola, thairg an t-árachóir íocaíocht eile ex gratia de thart ar €10,000 chun go n-íocfaí an tsuim bhunaidh chinntithe, €20,000.

Bhí Rory sásta leis an toradh sin, agus ghlac sé leis an íocaíocht sin mar shocrú ar a ghearán, agus dhún an OSAP an gearán ansin.

Comhshínitheoirí ar chuntas iasachta morgáiste

Chuireadh Biúró Creidmheasa na hÉireann seirbhís rátála creidmheasa ar fáil go dtí an 30 Meán Fómhair 2021. Scríos sé a thaifid chreidmheasa nuair a stop sé ag soláthar na seirbhíse sin.

Coinníonn an Príomh-Chlár Creidmheasa a fheidhmíonn Banc Ceannais na hÉireann seirbhís dá leithéid faoi láthair.

Chuir Naomi gearán faoi bhráid an OSAP mar go raibh sí an-mhíshásta go raibh a banc ag diúltú stop a chur le hiasacht phearsanta a thuairisciú do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann, iasacht a ghlac sí i gcomhpháirt lena hiarfhear céile cúpla bliain roimhe sin.

Dúirt sí mar chuid dá himeachtaí scartha bhreithiúnaigh agus dlí teaghlaigh “[go n]dúirt an breitheamh nach bhfuil [sí] faoi dhliteanas ag an iasacht níos mó” agus chuir sí cóip de na cáipéisí Cúirte isteach chun tacú lena gearán. Ach ní raibh an banc ina pháirtí sna himeachtaí sin, agus mar sin ní raibh sé faoi cheangal acu. Ba é freagra an bhainc go raibh Naomi fós faoi dhliteanas i gcomhpháirt agus go leithleach ag an bhfiachas lena hiarfhear céile, agus go leanfadh sé air á thuairisciú sin do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann.

I ndiaidh mheasúnú tosaigh an OSAP, ní fhéadfaí dul ar aghaidh leis an ngearán seo mar nach raibh Naomi in ann toiliú sínithe a hiarfhir céile a fháil d’imscrúdú an OSAP ar an ngearán.

Cé go bhféadfadh sé a chinneadh nach nglacfadh sé aon pháirt ghníomhach sa chaoi ar tugadh faoin imscrúdú ar an ngearán, theastaigh toiliú iarfhear céile Naomi le haghaidh imscrúdú an OSAP ar an ngearán, toisc go raibh cearta, teidlíochtaí (agus dliteanas seans) aige siúd freisin a d’eascair as an gcomhchuntas iasachta pearsanta, agus tuairisciú an fhiachais sin d’aon seirbhís rátála creidmheasa.

Tá an ceanglas sin go mbeadh toiliú ann i bhfeidhm ar aon socrú gearáin i bpróiseas an OSAP i rith idirghabháil rúnda, nó aon chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí i ndiaidh imscrúdú foirmiúil an OSAP, a mbeadh ceachtar díobh ina gceangal ar Naomi agus a hiarfhear céile i gcomhpháirt. Anuas air sin, tagann ceisteanna áirithe cosanta sonraí chun cinn mar gheall go gcaithfidh iarfhear céile Naomi a thuiscint go gcoinneodh agus go bpróiseálfadh an OSAP a shonraí pearsanta de réir ár mbeartais príobháideachais.

Toisc nach raibh Naomi in ann dul i dteagmháil lena hiarfhear céile chun a thoiliú a fháil don ghearán seo, dúnadh comhad an OSAP. D’inis an OSAP do Naomi dá n-athródh a cúinsí agus go raibh sí in ann toiliú a hiarfhir céile a fháil don ghearán níos deireanaí anonn, go bhféadfaimis athmheasúnú a dhéanamh ar an ngearán ansin ag féachaint leis an imscrúdú a chur ar aghaidh.

Chuaigh teorainneacha ama i gcion ar imscrúdú gearáin

D'infheistigh Dhaifir i gciste in 1999, ceann a roghnaigh sé mar go raibh “polasaí simplí agus oscailte muirearaíthe” aige, polasaí a d'athdhearbhaigh an chuideachta infheistíochta leis le gach infheistíocht nó tiontú ina airgead ina dhiaidh sin ar feadh 21 bliain. In 2020, d'fhiosraigh Dhaifir na muirir ar a infheistíocht leis an gcuideachta infheistíochta, agus bhí “iontas an domhain” air nuair a fuair sé amach go raibh siad níos mó ná mar a cuireadh in iúl dó ar dtús.

Mar fhreagra ar a ghearán foirmiúil, ba é dearcadh na cuideachta infheistíochta go raibh na muirir a gearradh ar an gcountas infheistíochta trédhearcach ón tús, agus gur coinníodh Dhaifir ar an eolas faoi na hathruithe sin sa cháipéisíocht a cuireadh ar fáil dó in imeacht na hinfheistíochta. Ní raibh Dhaifir sásta leis an bhfreagra sin agus chuir sé gearán faoi bhráid an OSAP.

I ndiaidh an mheasúnaithe, shainnaithin foireann an OSAP trí ghné sa ghearán:

1. Mhaígh Dhaifir gur thug an chuideachta infheistíochta faisnéis mhícheart dó maidir leis na muirir infheidhme nuair a glacadh an infheistíocht in 1999
2. Dúirt sé gur ghearr an chuideachta infheistíochta an iomarca air ó shin i leith
3. Dúirt Dhaifir gur theip ar an gcuideachta infheistíochta faisnéis shoiléir a thabhairt maidir leis na muirir ó glacadh é in 1999 go dtí an t-am i láthair.

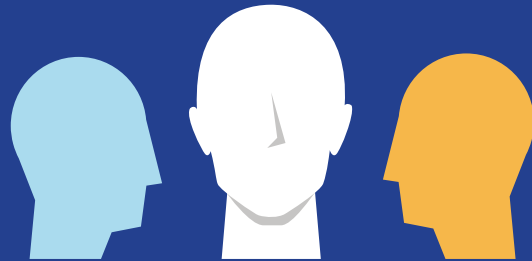
Toisc go gcaithfear gearáin a chur faoi bhráid an OSAP laistigh de theorainneacha ama áirithe a leagtar amach in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, scríobh an OSAP chuig Dhaifir ag míniú nach bhféadfaí imscrúdú a dhéanamh ar an gcéad ghné den ghearán. B'amhlaidh a bhí mar gur bhain an gearán le faisnéis mhícheart a líomhnaíodh a tugadh in 1999, a bhí roimh 2002 agus lasmuigh de theorainneacha ama an OSAP dá bharr sin.

Ach toisc go raibh an dá ghné eile sa ghearán ar siúl go leanúnach agus gur chomhlíon iad teorainneacha ama an OSAP ar an mbonn sin, dheimhnigh Dhaifir go raibh sé sásta go leanfadh an OSAP le himscrúdú ar an dá ghné sin amháin.

Cuireadh an gearán faoi bhráid Sheirbhís Réitigh Díospóidí an OSAP agus réitíodh é le socrú idirghabhála a raibh Dhaifir sásta leis, socrú a d'eascair as idirghabháil rúnda idir na páirtithe. Dúnadh comhad gearáin an OSAP.

An tSeirbhís Réitigh Díospóidí

Gearáin a dúnadh trí idirghabháil



Líon na ngearán a dúnadh tríd an tSeirbhís Réitigh Díospóidí

1,820



1,153

Socrú
idirghabhála



599

Soiléiriú ar
glacadh leo

11

Socraithe idir na
páirtithe lasmuigh
den tSeirbhís
Réitigh Díospóidí

32

Tarraingthe siar



25

Eile

Áirítear leis seo nuair nach ndeachthas i dteagmháil ach leis an ngearánach/gearáin a bhí le cur chuig ombudsman eile nó gearáin a réitigh an gearánach gan an soláthraí.

€4,627,514

Luach do na
gearánaigh

An tSeirbhís Réitigh Díospóidí

1,820
gearán
dúnta

Is seirbhís dheonach agus rúnda í ár Seirbhís Réitigh Díospóidí a bhfuil d'aidhm léi gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais nó soláthraithe pinsean a réiteach a luaithé is féidir agus a neamhfhoirmiúla is féidir.

Cuirimid tús leis an bpróiseas seo trí labhairt agus éisteach leis an dá pháirtí faoin ngearán agus tuiscint a fháil air ó thaobh an dá pháirtí de.

Déanann an tOifigeach Réitigh Díospóidí idirghabháil idir an dá pháirtí agus é mar aidhm leis sin comhaontú idir na páirtithe a éascú. Bíonn an idirghabháil neamhfhoirmiúil agus faoi rún daingean. Tarlaíonn cuid mhaith den idirghabháil ar an nguthán.

Áirítear le torthaí féideartha na hidirghabhála:

- Réitítear an gearán nuair a thagann an gearánach agus an soláthraí ar chomhaontú a nglacann an dá thaobh leis chun an gearán a réiteach.
- Soiléirítear ceisteanna mar a dtugtar tuiscint shoiléir ar na cúinsí as ar eascair an gearán agus glacann an gearánach leis an míniú a thugtar agus dúnann sé an gearán.
- Ní thagtar ar chomhaontú ná ar shoiléiriú, agus ní réitítear an gearán agus téitear ar aghaidh chuig imscrúdú foirmiúil.

In 2021, réitigh an OSAP 1,820 gearán tríd an bpróiseas sin. Thángthas ar shocrú idirghabhála i gcás 1,153 gearán ina bhfuair na gearánaigh sásamh agus/nó cúiteamh. Socraíodh 599 gearán eile nuair a ghlac an gearánach le soiléiriú.

Dúnadh líon beag gearán (7) trí phlé leis an ngearánach amháin. D'fhéadfadh sé sin tarlú má tháinig an gearánach ar chomhaontú cheana féin leis an soláthraí sular cuireadh tús leis an idirghabháil.

Dúnadh 11 ghearán san iomlán nuair a tháinig na páirtithe ar shocrú iad féin, agus tarraingíodh 32 gearán siar.

Dúnadh na 18 ngearán eile sa tSeirbhís Réitigh Díospóidí toisc go raibh siad le cur chuig Ombudsman eile, gurbh éigean iad a chur ar ais chuig an soláthraí chun próiseas gearán inmheánach an tsoláthraí a chríochnú, nó nár thug an gearánach dóthain faisnéise chun leanúint ar aghaidh.

Cuireann an próiseas réitigh díospóidí le hidirghabháil cur chuige solúbtha agus nuálach ar fáil le haghaidh réiteach gearán. Tugann na cás-staidéir sa chuid seo léargas ar na cineálacha gearán a réitíodh trí idirghabháil i rith 2021.

Bhí méadú suntasach ar líon na ngearán a cuireadh faoi bhráid an OSAP i réimse na calaoise infheistíochta agus criptea-airgeadra. Tá dul chun cinn domhanda gan choinne ar chúrsaí teicneolaíochta sa domhan digiteach le deich mbliana anuas tar éis, ní nach ionadh, go leor tomhaltóirí a fhágáil faoi mhíbhuntáiste i dtéarmaí a n-eolais dhigitigh. Ar an drochuair, tá méadú ar eachtraí calaoise a n-éiríonn leo mar gheall air sin, go háirithe i réimse an chriptea-airgeadra.

Cé nach féidir leis an OSAP imscrúdú a dhéanamh ar chalaois líomhnaithe, toisc go bhfuil sé níos iomchuí go ndéileálfadh an Garda Síochána leo, bhí roinnt cásanna ann ina ndearna custaiméirí gearáin faoi iompar a soláthraí seirbhísí airgeadais nuair a údaraíodh idirbhearta airgeadais chuig cuideachta infheistíochta chalaoiseach, nó nár cuireadh idirbhearta áirithe ar neamhní tríd an gcóras aisíocaíochta baincéireachta.

Sna cás-staidéir seo, athraíodh sonraí áirithe ar nós ainmneacha agus láithreacha chun aitheantas na bpáirtithe a chosaint toisc gur próiseas rúnda í an idirghabháil.

Iarradh aisíocaíocht chun infheistíocht chriptea-airgeadra a chur ar ceal

D'infheistigh Philippa \$250 in Bitcoin le cuideachta a d'aimsigh sí ar líne. Ba chosúil gur cruthaíodh toradh ar a hinfheistíocht €250, agus gur aistríodh na torthaí sin chuig a cuntas bainc. D'iarr bainisteoir infheistíochta uirthi ansin an bhféadfaidís bogearraí ciandeisce a shocrú ar ríomhaire Philippa, rud a chuirfeadh ar chumas an bhainisteora infheistíochta cianrochtain a fháil ar a ríomhaire. D'úsáid an bainisteoir infheistíochta an chianrochtain sin chun íocaí SEPA a shocrú.

Mhol an bhainisteoir infheistíochta do Philippa ansin €50,000 a infheistiú, bunaithe ar chomh maith agus ar éirigh léi leis an \$250. Toisc nach raibh fáil aici ar €50,000, spreagadh Philippa lena fháil ar iasacht. Bhí drogall uirthi airgead a fháil ar iasacht lena infheistiú, ach spreag an bainisteoir infheistíochta í. Nuair a diúltaíodh iasacht €50,000 do Philippa, spreag a bainisteoir infheistíochta í lena thriail arís agus iarratas a dhéanamh ar €20,000. Rinne Philippa amhlaidh, ag rá leis an mbanc go n-úsáidfí an iasacht chun íoc as feabhsúcháin tí agus tugadh an iasacht di.

D'aistrigh Philippa an €20,000 chuig an gcuideachta trádála ach chuala sí trácht ansin ar rudaí a chuir imní uirthi, agus d'iarr sí ar an gcuideachta an t-airgead a thabhairt ar ais di. Dúradh léi gur an-droch-am a bheadh ann chun teacht isteach a réiteach toisc go raibh "trádáil oscailte ar bun". Nuair a d'éiligh sí go dtabharfaí an t-airgead ar ais di, thaispeáin an trádálaí scáileán trádála di (trí bhogearraí ciandeisce) ar ar taispeánadh go raibh a hinfheistíocht ag titim go suntasach. Dúradh léi go mbeadh uirthi €10,000 eile a thabhairt chun a cuntas a shábháil. Thairg an cuideachta trádála dul 50/50 agus €5,000 a chur ar fáil dá ndéanfadh sise amhlaidh. Dúradh le Philippa ansin gur ardaigh a hinfheistíocht arís, ach go mbeadh uirthi €5,000 a chur i gcuntas eascró chun é a fháil. Bhí an-imní ar Philippa faoin tráth seo agus chuaigh sí i dteagmháil leis na húdaráis ábhartha a dheimhnigh gur chamscéim a bhí ann.

Theastaigh ó Philippa go ndéanfadh a banc iarracht an t-airgead ar fad a fháil ar ais. Bhí a cárta creidmheasa úsáidte aici le haghaidh cuid de na hinfheistíochtaí agus theastaigh uaithi go n-úsáidfí an banc an córas Aisíocaíochta chun cur ina gcoinne (bealach chun cur i gcoinne idirbhearta neamhúdaraíthe ar chárta dochair nó creidmheasa, nó idirbhearta nuair nár sheachaid an soláthróir na hearraí nó na seirbhísí ar íocadh astu). Ghlac an banc leis go raibh fadhbanna seirbhíse ag baint lena chur i bhfeidhm den phróiseas aisíocaíochta agus thairg sé do Philippa an t-airgead a chaith sí óna cuntas cárta creidmheasa a thabhairt ar ais sa chás gur úsáid sí é chun cuid den iasacht a aisíoc.

Ach dúirt an banc nach bhféadfadh sé aon rud a dhéanamh faoin airgead a aistríodh trí SEPA toisc nach raibh aon chearta aisíocaíochta aige agus gur údaraigh Philippa é ar a saoráid baincéireachta ar líne. D'aontaigh an dá pháirtí leis an réiteach sin, trí réiteach idirghabhála mar réiteach iomlán agus deiridh ar an díospóid.



Iarratas ar iasacht bhainc chun infheistíocht chriptea-airgeadra a chlúdach

Chónaigh páistí Pavel Iasmuigh d'Éirinn agus mhothaigh sé scoite uathu agus in ísle brí nach raibh sé in ann cúnamh airgeadais a thabhairt dóibh agus dá gclann siúd.

Chonaic sé fógra faoi infheistiú i gcriptea-airgeadra a thug le fios go bhféadfadh sé tosú fiú le suim chomh beag le \$200. Cheap Pavel gur bealach maith a bheadh ann chun airgead a fháil le tabhairt dá ghaolta agus chuaigh sé i dteagmháil leis an gcuideachta a dúirt go socródh sí cuntas trádála dó. Bhraith Pavel go raibh cuma dhlísteanach ar an gcuntas.

Rinne Pavel iarracht criptea-airgeadra a cheannach lena chárta bainc, ach diúltaíodh dó toisc nár cheadaigh a bhanc criptea-airgeadra a cheannach le cárta. Nuair a theip ar an íocaíocht, chuir Pavel glaoch ar a bhanc go bhfeicfeadh sé cén fáth nár glacadh léi agus mhínigh an banc go mbíonn infheistiú i gcriptea-airgeadra baolach agus go raibh leor calaoise sa réimse sin. D'fhiafraigh an banc de Pavel an raibh sé cinnte nach raibh sé ag plé le calaoiseoirí. Dúirt Pavel leis an mbanc go n-iarrfadh sé ar a mhac é a sheiceáil ach ní dhearna sé amhlaidh, toisc gur theastaigh uaidh gur ábhar iontais a bheadh san airgead.

D'inis cuideachta infheistíochta Pavel dó go raibh a infheistíocht tar éis fás go €5,000. Nuair a d'iarr Pavel cuid den airgead ar an gcuideachta, dúirt sí toisc nach raibh stair bhaincéireachta an-fhada ag Pavel go mbeadh air €20,000 a sheoladh chuici chun an €5,000 a fháil. Bhí Pavel tar éis a chuid airgid ar fad a úsáid, mar sin chuir sé isteach ar rótharraingt agus ar iasacht ar líne, agus dheonaigh an banc an dá cheann. Sheol sé an t-airgead chuig an gcuideachta infheistíochta ionas go mbeadh fáil aige ar a thorthaí. Nuair nach bhfuair sé aon airgead ar ais, thuig sé gur chamscéim a bhí sa rud ar fad.

Bhí Pavel trína chéile agus thuig sé go raibh sé tar éis a bheith an-saonta. Stop cuid dá ghaolta ag labhairt leis agus bhí an oiread sin de thionchar ag an gcás air go raibh a chuid oibre thíos leis agus ní raibh sé in ann dóthain a thuilleamh chun an iasacht a aisíoc. Thit an iasacht i riaráistí agus gearradh níos mó táillí air as íocaíochtaí diúltaithe.

Dúirt an banc gurbh é Pavel féin a d'údaraigh na híocaíochtaí ar fad leis na calaoiseoirí. Ach d'admhaigh sé nár cheart dó rótharraingt agus iasacht a údarú nuair a bhí a fhios aige go raibh sé i gceist ag Pavel infheistiú i gcriptea-airgeadra. Thairg sé an iasacht agus an rótharraingt a ghlanadh ar an gcoinníoll go n-aontódh Pavel bualadh le hoifigeach bainc chun cosaint a bhaincéireachta amach anseo a phlé. D'aontaigh Pavel leis an tairiscint sin mar réiteach iomlán agus deiridh ar a ghearán.

Idirbhearta infheistíochta criptea-airgeadra amhrasacha ar chuntas

Chonaic Cathal tarracóir ar díol ar ardán díola phríobháidigh ar líne agus sheol sé airgead go Sasana chun í a cheannach. Ach ba chamscéim a bhí ann agus ní bhfuair sé an tarracóir ná aisíoc ar a chuid airgid. Theastaigh ó Chathal a chaillteanas a chúiteamh agus mheall fógra a chuir infheistiú i gcriptea-airgeadra chun cinn é. Ach ba chuideachta chalaoiseach an chuideachta a d'úsáid sé agus cé gur infheistigh sé suas le €20,000, ní bhfuair Cathal aon toradh air. Ag pointe amháin, dúirt an chuideachta le Cathal go bhfaigheadh sé €60,000 dá seolfadh sé €6,000 chuici, rud nach raibh fíor. Lean Cathal ag plé leis na calaoiseoirí, i ndiaidh dó gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Dúirt banc Chathail nach bhféadfadh sé aisíoc a fháil ar a chistí toisc gur údaraigh sé na hidirbhearta i gceart trína bhaincéireacht ar líne. Dúirt an banc freisin gur fhiosraigh sé cuid de na hidirbhearta le Cathal, ach gur éiligh Cathal go raibh siad dlisteanach. Ach tar éis stair bhaincéireachta Chathail a athbhreithniú, chinn an banc go bhféadfadh sé idirghabháil níos láidre a dhéanamh níos túisce chun an chalaois leanúnach a stopadh. Ar an gcúis sin, thairg sé €5,000 do Chathal ar an gcoinníoll go mbuailfeadh sé leis an mbanc chun a leochaileacht agus cosaint a bhaincéireachta amach anseo a phlé. Ghlac Cathal leis an tairiscint sin mar réiteach iomlán agus deiridh ar a ghearán.

Idirbhearta calaoiseacha ar chuntas bainc

Is lánúin sna seachtóidí iad Isabella agus Adam a bhfuil comhchuntas bainc acu nach n-úsáidtear ach chun pinsean beag a lóisteáil agus préimh iasachta a íoc uair sa mhí. In imeacht tréimhse dhá mhí tharla go leor idirbhearta ar an gcuntas (206 san iomlán), cuid acu a bhí chomh beag le €2.29 suas go dtí thart ar €100. Bhí suas le 20 idirbheart i gceist roinnt laethanta. Níor Isabella agus Adam leas as baincéireacht ar líne, agus bhídís ag brath ar ráitis dhémhíosúla chun monatóireacht a dhéanamh ar an gcuntas. Bhreathnaigh rannóg calaoise an bhainc ar na hidirbhearta agus iad ag tarlú, agus chinn go raibh siad dlisteanach toisc go raibh an t-airgead ag dul go ceannaithe dlisteanacha. D'athbhreithnigh an banc na hidirbhearta an dara huair agus chinn arís go raibh na híocaíochtaí dlisteanach, cé nach raibh siad cosúil le gnáthghníomhaíocht bhaincéireachta an chuntais. Ní dheachaigh an banc i dteagmháil le Isabella agus Adam chun seiceáil ar údaraigh siad na hidirbhearta. B'fhiú thart ar €2,000 an dá mhí caiteachais, rud a d'fholmhaigh an cuntas. Nuair a bhí an cuntas folamh, theip ar an bpréimh don pholasaí árachais agus chuaigh an chuideachta árachais i dteagmháil le Isabella chun a rá léi go raibh íocaíocht le déanamh aici. Is ansin a fuair Isabella agus Adam amach faoin ngníomhaíocht ar a gcuntas.

Dhírigh an banc ar Isabella agus Adam agus ar thug siad rochtain ar a gcártaí agus a gcuntas bainc d'aon duine. Ach chreid Isabella agus Adam go han-láidir go raibh an ghníomhaíocht ar an gcuntas agus na díoltóirí a íocadh go hiomlán as an ngnáth dóibh siúd, agus go bhféadfaí cuid mhór den airgead a shábháil dá mbeadh an banc tar éis dul i dteagmháil leo chun a sheiceáil ar údaraigh siad na híocaíochtaí nó nár údaraigh.

I rith na hidirghabhála, bhí an banc den tuairim sin freisin agus d'aontaigh aon íocaíocht nár aisíocadh leo cheana féin a íoc le Isabella agus Adam. D'aontaigh Isabella agus Adam glacadh leis sin mar réiteach iomlán agus deiridh ar a ggearán.



Clúdach Tinnis Chriticiúil

Sna 1990idí, ghlac Ian agus Maeve árachas saoil a chuimsigh Clúdach Tinnis Chriticiúil. Chuir siad cúpla gearán faoina bpolasaí faoi bhráid an OSAP. Bhí Ian tar éis éileamh a dhéanamh faoin rannóg faoi Thinneas Criticiúil ach diúltaíodh dó, agus bhraith siad go raibh na préimheanna ag méadú i bhfad níos mó ná mar a bhí súil acu leis, mar sin stop siad á n-íoc. Bliain níos deireanaí, shocraigh Ian agus Maeve a bpolasaí a scor ar airgead agus an ciste a forbraíodh óna bpréimheanna a fháil. Baineadh siar astu nuair a fuair siad amach nár cuireadh an polasaí ar ceal nuair a stop siad ag íoc as agus gur úsáideadh na cistí a bhí ar fáil chun na préimheanna a íoc.

Dúirt árachóir Ian agus Maeve gan ordú ó na sealbhóirí polasaí an polasaí a chur ar ceal, go n-úsáidfí an ciste chun íoc as na préimheanna.

Rinne Ian éileamh ar chlúdach tinnis chriticiúil le haghaidh angaplaiste in 2015. Diúltaíodh dá éileamh mar nár chlúdaigh an polasaí angaplaiste. Cúpla bliain níos deireanaí, rinne Ian gearán leis an árachóir faoin diúltú sin. Luadh sa fhreagairt deiridh a fuair sé ón árachóir nach ndearnadh measúnú iomlán ar an éileamh ag an am, toisc nár thug Ian ainm a speisialtóra dó. D'easaontaigh Ian leis sin agus dúirt go raibh sé sin déanta aige cheana féin. I ndiaidh siar agus aniar sna hidirghabhálacha, d'aontaigh Ian ainm a speisialtóra a thabhairt don árachóir agus d'aontaigh an t-árachóir athmheasúnú a dhéanamh ar éileamh Ian ar thinneas criticiúil.

I ndiaidh tuilleadh measúnaithe, aimsíodh nach raibh angaplaiste ar Ian mar a cheap sé. Taom croí a bhuail é, agus clúdaíodh é sin faoina pholasaí tinnis chriticiúil. Chomhaontaigh an t-árachóir an sochar iomlán Tinnis Chriticiúil a íoc, chomh maith le haisíoc ar na préimheanna tinnis chriticiúil a d'íoc Ian ó bhí an taom croí aige go dtí gur stop na híocaíochtaí ar fad, chomh maith le haisíoc ar na préimheanna árachais saoil a íocadh ón am a raibh sé tinn go dtí gur stop na híocaíochtaí go hiomlán. Bhí thart ar €180,000 i gceist leis sin.

Ghlac Ian agus Maeve leis an toradh sin mar réiteach iomlán agus deiridh ar a ngearán.

Gearán maidir le ráta úis morgáiste rianúcháin

Ghlac Alice agus Joe morgáiste rianúcháin in 2005 agus bhog siad go ráta seasta cúig bliana ina dhiaidh sin in 2006. Nuair a tháinig deireadh leis an tréimhse ráta sheasta in 2011, chuaigh a ráta morgáiste ar ais chuig ráta inathraitheach 4.75% agus níor tairgeadh an ráta rianúcháin 1.85% thar ráta BCE a bhíodh acu dóibh.

Cheap Alice agus Joe go raibh an ráta inathraitheach ró-ard agus d'athmhaoinigh siad le hiasachtóir difriúil in 2012 chun ráta úis níos ísle a fháil.

Faoin Imscrúdú ar Mhorgáistí Rianúcháin a d'ordaigh Banc Ceannais na hÉireann, measadh gur imríodh tionchar ar mhorgáiste bunaidh Alice agus Joe, toisc nár tairgeadh ráta úis morgáiste rianúcháin dóibh ag deireadh a tréimhse ráta sheasta. Bhronn a mbanc cúiteamh €5,600 orthu chun an tréimhse idir 2011 agus 2012 nuair a bhog siad a morgáiste a chlúdach.

Ach bhí Alice agus Joe den tuairim gur lean tionchar earráid an bhainc ar aghaidh go dtí an t-am i láthair, mar gurbh é an t-aon chúis ar aistrigh siad go hiasachtóir eile in 2012 ná nach raibh siad in ann íoc as ráta inathraitheach 4.75% an bhainc.

I ndiaidh an athbhreithnithe san idirghabháil, bhain an banc de thátal as go raibh tionchar ag earráid an bhainc ar Alice agus Joe i ndiaidh mhí Feabhra 2012 agus thairg sé cúiteamh as na costais bhreise úis a tabhaíodh ó mhí Feabhra 2012 go dtí an t-am i láthair (thart ar €55,000), chomh maith le rogha do Alice agus Joe an morgáiste a bhí fágtha acu a athmhaoiniú leis ar an ráta rianúcháin bunaidh. Bheadh an rogha sin faoi réir iarratas nua creidmheasa rathúil agus mheas Alice agus Joe agus an banc ar deireadh gur réiteach éiginnte a bheadh ansin. Rinne an banc tairiscint eile ansin chun Alice agus Joe a chúiteamh as na costais bhreise úis a tabhaíodh ó mhí Feabhra 2012 go dtí dáta théarma iomlán an mhorgáiste in 2028 (thart ar €85,000). Ghlac Alice agus Joe leis an dara tairiscint mar réiteach iomlán agus deiridh ar a ngearán.

Cás-staidéar: Réiteach Díospóidí

Iarratas ar aisíocaíocht ar chuntas bainc

D'íoc Sally as táirge ar líne a d'fhógair "téimid i mbannaí air go mbeidh tú lánsásta". Nuair a fuair sí an táirge, chonaic sí go raibh an-droch-cháilíocht ag baint leis agus d'iarr sí ar an díoltóir a hairgead a thabhairt ar ais di. Dhiúltaigh an díoltóir é sin a dhéanamh, agus luaigh na téarmaí agus coinníollacha léi ina ndúradh nach ndéanfaí aon aisíoc. Tharraing Sally aird an díoltóra ar an bhfógra a dúirt "téimid i mbannaí air go mbeidh tú lánsásta", ach dúirt an díoltóir arís nach dtugann siad aisíocaíochtaí.

Chuaigh Sally chuig a banc agus d'iarr sí air iarratas aisíocaíochta a dhéanamh, toisc nár cheap Sally gur chuir an díoltóir earraí ar ardchaighdeán ar fáil di. Chuir Sally téarmaí agus coinníollacha an cheannacháin ar fáil dá banc, chomh maith leis an ráiteas "téimid i mbannaí air go mbeidh tú lánsásta". Chinn a banc nach raibh aon chearta aisíocaíochta ag Sally bunaithe ar cháilíocht na seirbhíse, mar gheall ar théarmaí agus coinníollacha an cheannacháin, agus dhiúltaigh sé faoi dhó aisíocaíocht a iarraidh ar an díoltóir.

Chuir Sally gearán faoi bhráid an OSAP agus i rith na hidirghabhála, d'aontaigh banc Sally aisíocaíocht a iarraidh, rud ar éirigh leis agus d'íoc an díoltóir airgead Sally ar ais léi. Ghabh an banc leithscéal as diúltú do na chéad iarrataí ar aisíocaíocht agus dhún Sally an gearán.



Mífhaisnéis faoi phlean árachais sláinte phríobháidigh

Moladh cóir leighis do David agus ghlaigh sé ar a árachóir sláinte go bhfeicfeadh sé an gclúdódh a pholasaí é. Dúradh leis nár chlúdaigh a pholasaí an chóir leighis áirithe sin. D'iarr sé an gclúdódh aon pholasaí a thairg a árachóir sláinte an chóir leighis sin agus dúradh leis nach gclúdódh.

Chuaigh sé i dteagmháil leis an ospidéal a sholáthair an chóir leighis, agus dúradh leis gur clúdaíodh an chóir leighis le roinnt polasaithe a thairg a árachóir sláinte. Chuaigh sé i dteagmháil lena árachóir arís agus an uair sin dúradh leis gur chlúdaigh an polasaí a bhí aige an chóir leighis, agus mar sin d'eagraigh sé go dtosódh an chóir leighis. An lá ar thosaigh an chéad seisiún, d'iarr sé deimhniú i scríbhinn ar a árachóir sláinte go gclúdófaí a chóir leighis agus dúradh leis go ndearnadh botún agus nach raibh sé clúdaithe don chóir leighis sin.

Lean David ar aghaidh leis an gcóir leighis, agus d'íoc sé an costas €5,000 é féin. Rinne sé achomharc in aghaidh chinneadh a árachóra sláinte agus chuir gearán faoi bhráid an OSAP ar deireadh. I rith na hidirghabhála, d'admhaigh an t-árachóir sláinte go raibh an chumarsáid le David an-dona agus gur tugadh le fios go gclúdófaí an chóir leighis, mar sin thairg sé comhartha dea-thola do David a chlúdódh a speansais. Ghlac David leis an tairiscint agus dúradh an gearán.

Cás-staidéar: Réiteach Díospóidí

Drochsheirbhís do chustaiméirí ar chuntas bainc

Dúirt Faith go ndeachaigh sí go brainse bainc agus d'iarr cuntas coigiltis a oscailt. Dúirt an banc gur chomhlánaigh Faith foirm chun cuntas reatha a oscailt. Ní hé an Béarla teanga dhúchais Faith. Osclaíodh an cuntas agus tugadh cárta UMB do Faith. Cheap Faith gur bhain an cárta lena cuntas coigiltis agus gur bhain aon mhuirir a bhí le feiceáil ar a cuntas le costas úsáide an chárta UMB. Nuair a thosaigh na muirir sin ag méadú, d'fhiafraigh Faith den bhanc céard a bhí i gceist leo agus dúradh léi gur gnáthmhuirir ar chuntas reatha iad. Mhínigh Faith go minic ar an nguthán agus go pearsanta sa bhrainse gur cheap sí gur iarr sí le haghaidh cuntas coigiltis agus ní cuntas reatha. Deir Faith gur iarr sí go minic go ndúnfaí an cuntas reatha, ach nár dúndadh an cuntas agus gur leanadh ag carnadh táillí.

Dúirt an banc gur theastaigh treoir i scríbhinn ó Faith agus go n-íocfaí na táillí gan íoc sula ndúnfaí an cuntas. Dúirt Faith nach ndúradh léi nár leor iarratas ó bhéal chun an cuntas a dhúnadh agus nach raibh sé d'acmhainn aici na táillí a íoc chun an cuntas a dhúnadh.

I rith na hidirghabhála, bhí an banc fós den tuairim gur iarr Faith go n-osclofaí cuntas reatha ach ghlac sé leis go bhféadfadh an chumarsáid faoin gcuntas a dhúnadh a bheith níos soiléire agus a mhíniú níos túisce, sular éirigh na táillí chomh hard sin. D'aontaigh sé na táillí a bhaint ionas go bhféadfadh Faith an cuntas reatha a dhúnadh agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Láimhseáil riaráistí morgáiste

Bhí morgáiste ag Bernadette agus Conor ar réadmhaoín ar cíós. Thart ar an gcúlú eacnamaíochta, d'aithin siad go mbeadh sé deacair orthu an morgáiste sin a íoc, mar sin chuaigh siad i dteagmháil lena n-iasachtóir ag iarraidh socrú gearrthéarmach – ar nós tréimhse íocaíochta úis amháin ar feadh sé mhí. Lión siad isteach Ráiteas Caighdeánach Airgeadais a éilíodh chun measúnú a dhéanamh ar a staid airgeadais agus a gcumas a bhfiacha a íoc. Ach chuir a mbanc moill ar mheasúnú an Ráitis, a chuaigh in éag tar éis trí mhí agus b'éigean dóibh é a líonadh isteach arís. Cuireadh an Ráiteas thart ar rannóga difriúla laistigh den bhanc ansin agus ní dhearnadh aon chinneadh faoi. Scríobh an banc chuig Bernadette agus Conor ar deireadh ag lorg faisnéis bhreise, ach sheol sé an litir chuig an réadmhaoín fholamh ar cíós trí thimpiste.

Nuair nár sheol Bernadette agus Conor an fhaisnéis a bhí uaidh chuig an mbanc (toisc nach bhfuair siad an litir), d'fhógair an banc “nach raibh siad ag comhoibriú” faoin gCód Iompair um Riaráistí Morgáiste. Foráiltear dó sin sa Chód Iompair má theipeann ar iasachtaí faisnéis a bhaineann lena staid airgeadais a thabhairt laistigh den tréimhse shonraithe. Má dhearbhaítear “nach bhfuil an t-iasachtaí ag comhoibriú”, baintear cuid de na cosaintí uathu i gcás na gcéimeanna is féidir le hiasachtóir a ghlacadh.

D'fhás riaráistí ar an morgáiste ceannach le ligean. Nuair a shroich siad €15,000, cheap an banc glacadóir chun an réadmhaoín a dhíol. Díoladh an réadmhaoín, agus fágadh iarmhéid gan íoc de thart ar €15,000. Toisc nach raibh Bernadette agus Conor in ann é sin a íoc, lean sé air ag carnadh úis agus bhí tuarascálacha droch-creidmheasa mar thoradh air.

Bhraith Bernadette agus Conor go raibh siad réamhghníomhach agus iad ag plé lena bhfiachas, ach gur díoladh a réadmhaoín (a d'fhág fiacha gan íoc) mar gheall gur theip ar an mbanc plé leo go soiléir agus go tráthúil agus gur dhearbhaigh sé “nach raibh siad ag comhoibriú” mar gheall ar earráid a rinne an banc.

Mar thoradh ar idirghabháil idir na páirtithe, thairg an t-iasachtóir €21,500 mar shásamh do Bernadette agus Conor agus d'éascaigh sé pointe tiomanta teagmhála dóibh chun dul i ngleic leis an bhfiachas a bhí fágtha fós. Ghlac Bernadette agus Conor leis an tairiscint sin mar shocrú iomlán agus deiridh ar a ngearán.

An tSeirbhís Imscrúdaithe

856 Gearán a dúnadh tríd an tSeirbhís Imscrúdaithe

53

Ar Seasadh Leo



33

Ar Seasadh Leo
go Substantiúil



89

Ar Seasadh Leo
go Páirteach



91



Nár seasadh leo mar
go ndearna an
soláthraí tairiscint
réasúnta ag céim luath

311

Nár seasadh leo ar
fhiúntas an ghearáin

136

A socraíodh i rith an
imscrúdaithe de bhun
tairiscint ar an
taifead ón soláthraí

97

A tarraingíodh siar nó
a dúnadh ar chúis eile

46

Socrú seachtrach



€2,553,488

Luach do na gearánaigh

Réitíonn an OSAP formhór na ngearán ag céim luath le hidirghabháil sa tSeirbhís Réitigh Díospóidí. Sa chás nach réitítear gearán le hidirghabháil, d'fhéadfaí é a aistriú chuig an tSeirbhís Imscrúdaithe fhoirmiúil.

Má tharlaíonn sé sin, ní bhíonn aon sonraí faoin méid a tharla idir na páirtithe i rith na hidirghabhála rúnda ar fáil don phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil. Déantar sin chun a chinntiú nach gcruthaíonn aon rud a tharla idir na páirtithe i rith na hidirghabhála aon dochar do cheachtar páirtí mura réitítear an gearán agus go dteastaíonn imscrúdú fhoirmiúil.

Tosaíonn an próiseas imscrúdaithe le hAchoimre fhoirmiúil ar an nGearán a eisíonn an OSAP don soláthraí. Saináithnítear iompar an tsoláthraí as ar eascair an gearán sa cháipéis sin, agus iarrtar ceisteanna dírithe ar an soláthraí, a cheaptar chun eolas a fháil faoi na fadhbanna. Déanann an OSAP iarracht míreanna sonraithe fianaise a fháil ón soláthraí freisin. Uaireanta iarrfar ar an ngearánach gné den ghearán a shoiléiriú freisin, nó cáipéisí breise a chur ar fáil.

Cinntíonn próisis an OSAP le haghaidh imscrúdú fhoirmiúil go roinntear an t-eolas agus an fhianaise ar fad a bhailítear ón ngearánach agus ón soláthraí i rith an imscrúdaithe idir na páirtithe. Cinntíonn sé sin go bhfuil an fhianaise ar fad ag an dá pháirtí, agus gur féidir leis an dá pháirtí an deis a thapú chun aon tuairim nó tráchtareacht a dhéanamh maidir leis an bhfianaise agus na taifid a cuireadh ar fáil don OSAP.

Nuair atá na páirtithe tar éis a bhfianaise agus a dtráchtareacht a chur isteach, cuirtear na sonraí sin ar fad san áireamh i mbreithniú an ghearáin, agus bíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí mar thoradh air sin.

Féadfaidh an tOmbudsman seasamh le gearán, seasamh go substaintiúil le gearán, nó seasamh go páirteach le gearán. Mura léiríonn

an fhianaise atá os comhair an Ombudsman go ndearna an soláthraí aon cheo as bealach, ní sheasfaidh an tOmbudsman leis an ngearán.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun gearáin a bhreithniú. Má sheastar le gearán in aghaidh soláthraí pinsean féadfar sásamh a ordú, suas go caillteanas iarmhír na sochar pinsin faoin scéim pinsin.

Má sheastar le gearán in aghaidh soláthraí seirbhísí airgeadais, féadfar a ordú don soláthraí seirbhísí airgeadais an t-iompar a ndearnadh gearán faoi a cheartú, beag beann ar an luach a bheadh ar an gceartú sin.

Anuas air sin, féadfar a ordú don soláthraí seirbhísí airgeadais íocaíocht chúitimh a dhéanamh leis an ngearánach, suas go €500,000 ar a mhéad, nó i gcás blianachtaí, suas le €52,000 in aghaidh na bliana.

I gcás roinnt gearán féadfaidh an soláthraí seirbhísí airgeadais freagra luath a thabhairt sa phróiseas imscrúdaithe chun tairiscint fhoirmiúil ar chúiteamh nó ceartú a dhéanamh leis an ngearánach ar an taifead, le hadmháil go ndearnadh rud éigin as bealach nó trí íocaíocht ex gratia. Réitíodh 136 gearán mar sin ar an mbealach sin in 2021, rud a sholáthair leibhéal suntasach cúitimh nó ceartaithe do ghearánaigh, dar luach €944,167. Mura nglacann an gearánach leis an tairiscint sin, leanfaidh an t-imscrúdú ar aghaidh chuig cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí.

D'eisigh an tOmbudsman 577 cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí i rith 2021. Astu siúd, seasadh go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach le 175 gearán. As an 402 gearán nár seasadh leo, chinn an tOmbudsman 91 uair gurbh é an cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí nár cheart seasamh leis an ngearán, toisc i gcás na ngearán sin ar fad go raibh an tairiscint luath ar shásamh ón soláthraí, a bhí

fós ar fáil don ghearánach, réasúnach agus leordhóthanach chun an t-iompar ab údar leis an ngearán a shásamh. Dá bhrí sin, níor ghá aon ordú eile a dhéanamh.

Cé go dtaifeadtar an 91 gearán sin mar ghearáin nár seasadh leo, ba shuntasach luach iomlán na dtairiscintí ar shásamh a rinne na soláthraithe seirbhísí airgeadais lena gcustaiméirí sna cásanna sin, agus b'fhiú €667,993 iad. I ngach cás eile, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán bunaithe ar fhiúntas an ghearáin féin.

Mar is léir ón ngrafaic ar leathanach 39, tá an luach do ghearánaigh ón bpróiseas imscrúdaithe an-suntasach, ag €2,553,488. Áirítear leis an luach sin cúiteamh a d'ordaigh an tOmbudsman i gcinntí inar seasadh go hiomlán, go substaintiúil nó go hiomlán leis an ngearán, tairiscintí ar an taifead agus an luach airgeadaíochta nuair nár seasadh le gearáin mar go ndearna an soláthraí tairiscint réasúnta ag céim luath a bhí fós ar fáil don ghearánach. Anuas ar an gcúiteamh a ordáíodh, sa chás gur ordáíodh ceartú, is minic nach fios fíorluach an cheartaithe sin.

Foilsíonn an tOmbudsman go rialta na cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a dhéantar faoi ghearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais. Foilsíonn an tOmbudsman cás-staidéir freisin ar na cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a dhéantar faoi ghearáin in aghaidh soláthraithe pinsean.

Chun trédhearcacht agus infhaighteacht éasca na gcinntí sin a chinntiú, chruthaigh an OSAP bunachar sonraí ar líne de chinntí an Ombudsman atá ina gceangal de réir an dlí. Tá téacs iomlán de thart ar 1,500 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 faoi láthair.

Chomh maith le cinneadh iomlán gearán in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú, foilsíonn an tOmbudsman [Achoimrí ar Chinntí](#) go tréimhsiúil freisin ina dtugtar achoimre ghairid ar chuid de na cinntí sin agus cás-staidéir faoi chinntí ar ghearáin a rinneadh faoi sholáthraithe pinsean.

Tugtar achoimre san Achoimre is deireanaí, [Imleabhar 7](#), a foilsíodh i mí Feabhra 2022, ar

20 cinneadh a rinne an tOmbudsman a bhain le gearáin faoi árachais taistil.

Tá na cinntí foilsithe ar fad ar fáil ar www.fspo.ie/decisions. Tá eolas faoin gcaoi le teacht ar chinntí agus réimsí nó cinntí sonracha a chuardach sa bhunachar sonraí cinntí ar leathanach 61.

Anuas air sin, féadfaidh an tOmbudsman 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 féilire amháin. Leagtar amach ar leathanach 70 sonraí na soláthraithe ar seasadh go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in 2021.

Cé go spreagann an OSAP socrú ag an gcéim is luaithe, moltar agus fáiltítear roimh shocrú ag céim ar bith.

I gcásanna áirithe, i rith an phróisis imscrúdaithe, déanfaidh an soláthraí tairiscint nár nochtadh don ghearánach agus má ghlacann an gearánach leis an socrú dúntar an comhad, taifeadtar é mar shocrú seachtrach, agus ní eisítear aon chinneadh.

I rith 2021, socraíodh 46 gearán i rith an phróisis imscrúdaithe mar shocrú seachtrach. Ní féidir an luach a fhaigheann gearánaigh as na socruithe sin a thomhas, ach is cinnte go gcuireann siad toradh sásúil ar fáil don ghearánach agus don soláthraí.

- > Luach na ngearán nár seasadh leo mar gheall ar thairiscint réasúnta a rinneadh, €667,993
- > Luach na ngearán a socraíodh i rith an imscrúdaithe de bhun tairiscint ón soláthraí, €944,167
- > Cúiteamh iomlán a ordáíodh i gcinntí an Ombudsman atá ina gceangal de réir an dlí, €941,328

Tugtar samplaí sna cás-staidéir seo a leanas de ghearáin a réitíodh i rith an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil.

Iarratas ar idirbheart chuig IBAN calaoiseach a chur ar ceal

Ar an 2 Márta 2020, chuaigh Noah chuig a bhanc chun €29,000 a aistriú chuig an Ríocht Aontaithe in aistriú aon lae. An lá dár gcionn, thuig sé nach raibh an IBAN a d'úsáid sé ar an bhfoirm aistrithe ceart agus gur ceann calaoiseach a bhí ann.

Chuir Noah glaoch ar a bhanc ag 17:16 ar an 3 Márta chun an t-aistriú a stopadh nó a reo. Labhair sé le gníomhaire bainc a dúirt nach raibh an rannóg calaoise ar fáil tar éis 17:00 agus go rachadh duine éigin i dteagmháil leis an lá dár gcionn. Mhol an gníomhaire bainc dó ríomhphost a chur chuig an tseirbhís do chustaiméirí leis na sonraí.

Ag 22:30 ar an lá céanna, chuaigh Noah i dteagmháil leis an mbanc glactha sa Ríocht Aontaithe, a dúirt gur cheart dó a chur faoi deara do rannóg calaoise a bhainc féin dul i dteagmháil leo go díreach. Bhí Noah tar éis teachtaireacht a fhágáil le bainisteoir brainse a bhainc níos túisce ag 18:00, agus ag 23:00 labhair sé le gníomhaire, a chuir in iúl arís do Noah nach mbeadh an Rannóg Calaoise ar fáil go dtí an lá dár gcionn.

Ar an 4 Márta 2020 ag 08:52, rinne Noah go leor iarrachtaí dul i dteagmháil le bainisteoir an bhraíne ar an nguthán, ar ríomhphost agus ar théacs, ach ní bhfuair sé aon fhreagra.

Ina dhiaidh sin, chuir Noah glaoch ar an mbanc agus ní raibh sé in ann labhairt leis an rannóg calaoise. Chuir Noah glaoch ansin ar an tseirbhís do chustaiméirí agus dúradh leis gur seoladh an cas go dtí an banc glactha. Ghlaoigh banc Noah air ag 09:30 chun ainm an ghníomhaire calaoise a bhí ag fiosrú an cháis a thabhairt dó. Ní raibh Noah in ann dul i dteagmháil leis an ngníomhaire calaoise, mar sin chuaigh sé chuig ceanncheathrú a bhainc, áit ar bhuail duine den Rannóg Coireachta Airgeadais le Noah agus chuir in iúl dó go ndeachaigh siad i dteagmháil leis an mbanc glactha.

Ar an 22 Aibreán 2020, chuir a bhanc in iúl do Noah gur lóisteáladh €824.55 ina chuntas dhá lá roimhe sin agus gur beag seans go bhfaigheadh sé aon aisíocaíocht eile. Fuair Noah amach ansin gur aisíocadh €8,929 eile leis ceithre lá roimhe sin gan é a chur in iúl dó.

Chuir Noah gearán faoi bhráid a bhainc faoin tseirbhís do chustaiméirí agus d'iarr sé go n-aisíocfaí an €19,246.45 a bhí fágtha leis.

Mhínigh banc Noah dó nuair a fuarthas fógra den aistriú calaoiseach ar an 2 Márta 2020, go ndeachaigh sé i dteagmháil leis an mbanc glactha sa Ríocht Aontaithe ar an nguthán chun aisghairm SWIFT a thriail ag 17:34, ar ríomhphost ag 17:51 agus ar an nguthán arís ag 18:00. Fuair an banc ríomhphost freagartha an lá dár gcionn ina ndúradh gur reodh an cuntas agus moladh go seolfaí slánaíocht. D'fhreagair an banc naoi nóiméad níos deireanaí chun an fhoclaíocht riachtanach a dhearbhu agus chuir sé an fhoclaíocht sin ar fáil ag 15:52 agus eisíodh an tslánaíocht fhoirmiúil ag 16:43.

Shonraigh an banc freisin nach bhfuil aon chomhaontú ná bunús reachtach le haghaidh aisghairmeacha idirbhanc i gcás calaoise idir Éire agus an Ríocht Aontaithe. Mhínigh an banc gur ghníomhaigh sé de mheon macánta nuair a próiseáladh an íocaíocht agus nach raibh bealach ar bith go mbeadh a fhios ag an mbanc go raibh na sonraí IBAN a tugadh dó calaoiseach.

Cás-staidéar: Réitithe i rith imscrúdú

Ar lean ó leathanach 42

Diúltaíodh do ghearán Noah, toisc go raibh an tOmbudsman sásta gur ghníomhaigh an banc go pras agus laistigh de 37 nóiméad ó chuir Noah an chalaois in iúl dó. An lá dár gcionn, chuaigh an banc i dteagmháil arís leis an mbanc sa Ríocht Aontaithe agus d'fhreagair ríomhphoist an bhainc sin gach uair, laistigh de naoi nóiméad agus 51 nóiméad faoi seach. Bhí an tOmbudsman sásta gur seirbhís leordhóthanach agus réasúnta é sin.

Dúirt an tOmbudsman nach raibh aon mhoill ar bhanc Noah iarracht a dhéanamh an cuntas a reo. Luaigh an tOmbudsman freisin nach mbeadh fáil ag banc Noah ar ainmneacha sealbhóirí cuntais i mbainc eile agus dá bhrí sin nach bhféadfadh an banc a aithint nár tháinig na sonraí sin leis an IBAN.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Iarratas ar aisíocaíocht i ndiaidh camscéim infheistíochta

Idir mí an Mheithimh 2017 agus mí Lúnasa 2017, fuair camscéim a bhí lonnaithe sa Ríocht Aontaithe an ceann is fearr ar Tom, mar ar éiligh cuideachta gur ardán infheistíochta í. D'infheistigh Tom €60,000 leis an gcuideachta sa Ríocht Aontaithe trí ríomhaistrithe airgid agus íocaíochtaí óna chárta creidmheasa. Fuair Tom amach ina dhiaidh sin nár infheistíodh a €60,000, ach gur ghoid an chuideachta é. Chuaigh Tom i dteagmháil lena bhanc in Éirinn agus d'iarr go n-aisghairfí na híocaíochtaí ar fad a rinne sé leis an gcuideachta sa Ríocht Aontaithe.

Mhaígh Tom go raibh an pobal baincéireachta sa Ríocht Aontaithe agus sna Aontas Eorpach ar an eolas faoi stádas na cuideachta, agus faoi rialacha an Údaráis um Rialáil Stuamachta, go raibh a bhanc faoi dhliteanas as aon sárú conartha a dhéanadh an chuideachta sa Ríocht Aontaithe. Mhaígh Tom toisc nár thairg an chuideachta seirbhís dó, gur sháraigh sí a conradh leis agus dá bhrí sin go raibh banc Tom faoi dhliteanas ag an sárú conartha. Luaigh Tom Croí-Rialacha Visa agus go háirithe an riail a fhorálann, sula gceadaítear do chuideachta glacadh le híocaíochtaí ó chárta dochair nó cárta creidmheasa, go gcaithfidh an banc cigireacht fhisiciúil a dhéanamh ar áitreabh liostaithe an ghnó. Luaigh Tom rialacha íocaíochta SWIFT freisin ina n-éilítear cigireacht dá leithéid. Luaigh Tom go raibh cruthúnas aige go raibh áitreabh na cuideachta folamh agus mar sin go raibh sé soiléir nach ndearna banc Tom aon chigireacht ar an áitreabh, sular ceadaíodh don chuideachta glacadh le híocaíochtaí ó chártaí creidmheasa/dochair.

Dhiúltaigh banc Tom na haisíocaíochtaí €60,000 a d'iarr sé a eisiúint, mar sin chuir Tom gearán faoi bhráid an Ombudsman.

D'áitigh an banc gur thug Tom a fhaisnéis ar fad don chuideachta chalaoiseach agus gur chruthaigh sé na cuntais léi, ag aontú lena téarmaí agus coinníollacha. Shonraigh an banc gur údaraigh Tom na hidirbhearta agus go raibh sé rannpháirteach dá thoil féin iontu. Shoiléirigh an banc freisin cé gur eisigh sé cárta Tom, nárbh é banc na cuideachta sa Ríocht Aontaithe é. Dá réir, dúirt sé nach bhféadfadh sé dada a dhéanamh ach a mholadh do chustaiméir dul i dteagmháil leis na húdaráis nó na rialtóirí ábhartha má bhí aon amhras ann faoi sheasamh dlíthiúil nó stádas rialála díoltóra.

Bhreithnigh an tOmbudsman na téarmaí agus coinníollacha a bhain le cuntas Tom, chomh maith le Croí-Rialacha Visa agus Rialacha Táirge agus Seirbhíse Visa a shainaithin Tom. Luaigh an tOmbudsman go raibh an chuideachta ar aistrigh Tom a €60,000 chuici cláraithe sa Ríocht Aontaithe. Luaigh an tOmbudsman go raibh Tom ag tarraingt ar rialacha agus fodhlíthe an Údaráis um Rialáil Stuamachta i mBanc Shasana agus ar rialacha agus fodhlíthe an Údaráis um Iompraíocht Airgeadais sa Ríocht Aontaithe. Ach shonraigh an tOmbudsman cé go bhféadfadh go raibh na rialacha agus na fodhlíthe sin i bhfeidhm ar oibríochtaí na cuideachta, ó tharla go raibh sí bunaithe sa Ríocht Aontaithe, ní raibh siad i bhfeidhm ar bhanc Tom, mar bhanc a bhí ag oibriú agus á rialáil in Éirinn, agus a bhí faoi réir dhlíthe agus chreat rialála na hÉireann.

Ar lean ar leathanach 45

Cás-staidéar: Réitithe i rith imscrúdú

Ar lean ó leathanach 44

Maidir le Croí-Rialacha Visa, shonraigh an tOmbudsman nach raibh siad sin ina gcuid de théarmaí agus coinníollacha chuntas Tom, a rialaigh an caidreamh idir Tom agus a bhanc, ach go raibh siad ábhartha. Dá ainneoin sin, luaigh an tOmbudsman freisin go raibh Tom lasmuigh de na teorainneacha ama ábhartha chun aisíocaíocht a lorg faoi Chroí-Rialacha Visa. Chomh maith céanna, i leith na rialach ar thagair Tom di, trínar éilíodh cigireacht ar áitreabh díoltóra sula gcuirfí saoráidí íocaíochta cárta ar fáil, luaigh an tOmbudsman nach raibh an riail sin i bhfeidhm ar bhanc Tom ach ar bhanc na cuideachta sa Ríocht Aontaithe.

Dúirt an tOmbudsman nár shainaithin Tom aon téarma ná coinníoll a sháraigh a bhanc. Luaigh an tOmbudsman gur bhraith an banc ar Rannóg 50(b) de na téarmaí agus coinníollacha a bhain le cuntas Tom, ina leagtar amach an teorainn ama chun éileamh a dhéanamh ar aisíocaíocht, is é sin ocht seachtaine ón dáta a gcuirtear na cistí do dhochar cuntais. Dheimhnigh an banc nár chuir Tom gearán faoi bhráid an bhainc laistigh den tréimhse sin.

Maidir le héileamh Tom gur cheart don bhanc grinnfhiosrúchán a dhéanamh ar an gcuideachta chalaoiseach agus rabhadh a thabhairt do Tom gan leanúint ar aghaidh leis na hidirbhearta, bhain an tOmbudsman de thátal as go mbeadh sé míréasúnta agus neamhphraiticiúil a leithéid de dhualgas grinnfhiosrúcháin a leagan ar bhanc mar a mhol Tom.

Níor sheas an tOmbudsman le gearán Tom.

Iarratas ar bhanc rátáil chreidmheasa a athrú

Bhí iasacht rótharraingthe €2,000 ag Arnold agus iasacht téarma €3,000 le banc. I mí na Samhna 2017, bhí timpiste aige ag an obair, agus ní raibh sé in ann oibriú ina dhiaidh sin mar gheall ar ghortú. Chomhaontaigh sé moratóir sé mhí ar na hiasachtaí leis an mbanc, agus go gcuirfí an dá iasacht le chéile ina dhiaidh agus dá mbeadh aon deacracht aige na híocaíochtaí iasachta a dhéanamh mar gheall ar thinneas, go bhféadfadh sé na híocaíochtaí a chur siar arís ar feadh tréimhse chomhaontaithe.

Rinne Arnold iarratas ar iasacht bhreisithe leis an mbanc i mí Iúil 2018 chun tabhairt faoi dheisiúcháin chairr agus dhiúltaigh an banc don iasacht. Rinne sé iarratas ar an iasacht le banc eile ansin, agus diúltaíodh arís dó agus cuireadh in iúl dó go raibh sonraí faoi íocaíochtaí ar loic sé orthu ar a iasacht ag clár Bhiúró Creidmheasa na hÉireann. D'esaontaigh Arnold gur loic sé ar aon íocaíocht agus nach raibh ann ach gur chuir sé siar iad le comhaontú a bhainc.

D'eagraigh Arnold moratóir eile ar íocaíochtaí iasachta lena bhanc i mí Dheireadh Fómhair 2018, ceann a mhair trí mhí. I mí Feabhra 2019, fuair sé litir ón mbanc ina ndúradh go raibh an cuntas iasachta i riaráistí trí mhí, ó mhí na Samhna 2018.

Chuaigh Arnold i dteagmháil lena bhanc i mí Lúnasa 2019 ansin chun gearán a dhéanamh nach raibh a stair chreidmheasa ceart. Deir sé gur chuir an banc é idir rannóga difriúla agus cúpla mí ina dhiaidh sin gur cuireadh é chuig an rannóg lena ndearna sé a chéad ghearán, agus maíonn sé gur athsheol an rannóg sin an cinneadh bunaidh ar a ghearán chuige.

Stop Arnold ag déanamh íocaíochtaí ar a iasacht mar iarracht chun iallach a chur ar an mbanc a stair chreidmheasa le Biúró Creidmheasa na hÉireann a athrú. Mar gheall air sin, dhún an banc a chuntas reatha. Chuir Arnold gearán faoi bhráid an OSAP maidir le dúnadh a chuntais reatha, agus diúltú an bhainc a rátáil chreidmheasa a cheartú.

I rith imscrúdú an ghearáin, d'iarr an OSAP, trína Achoimre ar an nGearán, eolas maidir leis an athstruchtúrú agus na socruithe íocaíochta a chuir an banc i bhfeidhm ar an iasacht. D'fhiosraigh an OSAP taifid rialaithe creidmheasa an bhainc faoin gcuntas, an chaoi ar láimhseáil an banc an gearán, agus cumarsáid an bhainc le Arnold.

Thug Arnold agus a bhanc faoi idirbheartaíocht i scríbhinn ina dhiaidh sin tríd an OSAP. Thairg an banc stair chreidmheasa Arnold a cheartú. Ghlac an banc leis gur theip ar a sheirbhís cúpla babhta, de bharr droch-chumarsáid dhoiléir. Ghabh an banc leithscéal leis agus thairg an t-iarmhéid gan íoc ar an gcuntas iasachta a bhí beagán le cois €4,000 a shocrú. Anuas air sin, thairg sé cuntas reatha nua a oscailt do Arnold agus thairg sé íocaíocht dea-thola €1,500 leis. Ghlac Arnold le tairiscint an bhainc agus dúnadh an gearán.



Moill ar fhuascailt cistí

Chinn Philip ciste infheistíochta a bhí aige le cuideachta árachais saoil a ghéilleadh. Rinne sé iarratas (trína chomhairleoir airgeadais) chun an infheistíocht a ghéilleadh agus na cistí a aistriú. Díoladh na haonaid ar an 1 Bealtaine 2020 agus bhí sé d'oibleagáid ar an gcuideachta árachais na cistí a chur ar fáil do Philip laistigh de thrí seachtaine dá iarratas.

Roghnaigh Philip ciste malartach chun infheistiú ann fad a bhí sé ag fanacht ar an gcuideachta árachais na cistí a íoc leis. Ar an 15 Meitheamh 2020, nó sé seachtaine níos deireanaí, d'fhuascail an chuideachta árachais na cistí chuig a chuntas. Bhraith Philip go raibh sé thíos leis ó thaobh an airgeadais de mar gheall ar mhoill bhreise trí seachtaine an árachóra. I rith an ama sin, bhí méadú 2.9% ar luach an chiste infheistíochta malartaí, agus ríomh sé caillteanas €1,318 a gheobhadh sé dá mbeadh sé in ann infheistiú níos túsce. Chuir Philip fianaise ar fáil óna chomhairleoir ina dhiaidh sin go raibh na cistí le cur chuig an infheistíocht mhalartach i mí na Bealtaine 2020.

Chuir Philip gearán faoi bhráid na cuideachta árachais a d'admhaigh go raibh moill ann ach níor ghlac an chuideachta leis go raibh sí faoi dhliteanas ag caillteanas a d'fhéadfadh gur eascair as éagumas Philip na cistí géillte a infheistiú níos túsce. Thairg an chuideachta árachais €150 i leith an 'úis chaillte' mar gheall ar an moill trí seachtaine ar an íocaíocht. Níor ghlac Philip leis sin agus chuir sé gearán faoi bhráid an OSAP i mí Dheireadh Fómhair 2020.

Níor réitíodh an gearán i rith na hidirghabhála ag an OSAP agus aistríodh an gearán chuig imscrúdú foirmiúil. I rith an phróisis imscrúdaithe, eisíodh Achoimre ar an nGearán don chuideachta árachais. D'iarr Philip go gcúiteodh an chuideachta árachais é as an gcaillteanas ríofa a thabhaigh sé (€1,318) agus an mhíchaoithiúlacht a chruthaigh sé dó.

D'fhreagair an chuideachta árachais don Achoimre ar an nGearán agus d'aontaigh íocaíocht iomlán agus deiridh €1,318 agus €250 a íoc le Philip as an mhíchaoithiúlacht.

Ghlac Philip le tairiscint iomlán €1,568 na cuideachta árachais agus dúnadh an gearán.

Diúltaíodh d'éileamh as damáiste stoirme

Bhí polasaí árachais tí ag Francois agus Marjory agus chuir siad éileamh faoi bhráid a n-árachóra i ndiaidh damáiste stoirme ar a ndíon. Chruthaigh an damáiste stoirme sceitheadh a d'fhág uisce ag rith anuas ballaí na cistine agus b'éigean an díon a dheisiú.

Mhínigh Francois agus Marjory gur ardaíodh na tíleanna agus na sclátaí ar an díon mar gheall ar *"aimsir gharbh, ghaofar"*. Dúirt siad gur chuir siad an chuideachta árachais ar an eolas faoin sceitheadh agus *"nach bhfaca an duine ar an bhfón aon fhadhb lenár n-éileamh"*. Dúirt Francois agus Marjory freisin gur chuir siad iarratas faoi bhráid na cuideachta árachais ar mheasúnóir chun an sceitheadh a mheasúnú, ach nár eagraíodh é sin.

Dúirt Francois agus Marjory gur chreid siad go gcaithfidh sé go raibh an sceitheadh ann ar feadh tamall sách fada toisc *"go ndúirt an díonadóir go raibh an t-adhmad i ndroch-chaoi nuair a baineadh an díon"*. Mhínigh siad freisin toisc go raibh go leor stoirmeacha ann le cúpla bliain anuas, nach raibh siad cinnte cén uair go baileach a tharla an damáiste.

Dhiúltaigh an chuideachta árachais d'éileamh na lánúine. I litir freagartha deiridh an árachóra, d'áitigh sé go raibh sé de dhualgas ar an sealbhóir polasaí a chruthú gur chruthaigh priacal árachaithe faoin bpolasaí an damáiste a ndearnadh éileamh ina leith agus *"sa chás seo, níor thug sibhse ná bhur gconraitheoir aon fhianaise a dheimhnigh gur chruthaigh priacal árachaithe an damáiste seo"*. D'esaontaigh Francois agus Marjory le seasamh na cuideachta árachais agus chuir siad a ngearán faoi bhráid an OSAP.

Níor réitíodh an gearán i rith na hidirghabhála ag an OSAP agus cuireadh tús le himscrúdú foirmiúil, trí Achoimre ar an nGearán a eisiúint don árachóir. Cuireadh freagairt fhoirmiúil na cuideachta árachais ar an Achoimre ar an nGearán faoi bhráid Francois agus Marjory le go mbreithneoidís í, agus i ndiaidh an fhreagairt fhoirmiúil a athbhreithniú, chuir an lánúin cáipéis eile isteach lena breithniú.

Roinneadh an cháipéis sin leis an gcuideachta árachais agus, i ndiaidh an cháipéis a athbhreithniú, d'fhreagair an t-árachóir agus dheimhnigh go gclúdódh sé costas an éilimh. Bhí Francois agus Marjory sásta leis an toradh sin agus ghabh siad buíochas leis an OSAP *"as bhur gcúnamh ar fad le cúpla mí anuas"*. Dhún an OSAP an gearán.

Diúltaíodh d'éileamh ar árachas taistil

Cheannaigh Sinéad polasaí árachais taistil ón gcuideachta árachais i mí Eanáir 2020. Thaistil Sinéad chuig a tír chinn scríbe i mí Feabhra 2020, agus bhí sí le filleadh i mí an Mhárta 2020. Dúirt Sinéad gur cuireadh an eitilt fillte a bhí curtha in áirithe aici ar ceal mar gheall ar phaindéim COVID-19.

Rinne Sinéad taighde ar a roghanna agus d'fhoghlaim sí nach raibh eitilt abhaile ar fáil ach ar an 30 Márta 2020, le haerlíne nua agus 12 lá i ndiaidh an dáta a bhí sí ceaptha eitilt abhaile. Ar an 14 Aibreán 2020, chláraigh Sinéad éileamh leis an gcuideachta árachais chun na speansais bhreise a bhain le cóiríocht agus an eitilt abhaile a chlúdach. Dúirt Sinéad gur diúltaíodh dá héileamh ar ríomhphost i mí an Mheithimh 2020.

Ina dhiaidh sin, chuir Sinéad gearán faoi bhráid na cuideachta árachais faoin éileamh ar diúltaíodh dó agus d'eisigh an t-árachóir a litir freagartha deiridh. D'admhaigh Sinéad gur sheas an chuideachta árachais leis an éileamh go páirteach, mar gheall ar theip ar an tseirbhís do chustaiméirí, ach níor thug sí aon sochar as costas na heitilte abhaile ná na speansais chóiríochta bhreise a thabhaigh Sinéad.

Dúirt an chuideachta árachais gur dhiúltaigh sí clúdach toisc go raibh an eitilt fillte lasmuigh de théarmaí agus coinníollacha aontaithe an tsainmhínithe sa pholasaí sa rannóg 'Speansais bhreise má bhíonn tú sáinnithe ar do thuras fillte abhaile'. Mhaígh Sinéad go raibh sé éagothrom gur aicmíodh a héileamh faoi 'thubaiste nádúrtha' toisc nár aicmíodh COVID-19 mar phaindéim dhomhanda go dtí i ndiaidh do Shinéad an polasaí a cheannach ar an 20 Eanáir 2020.

Níor réitíodh an gearán i rith na hidirghabhála, agus chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil, trína Achoimre fhoirmiúil ar an nGearán a eisiúint. Sula eisíodh a freagairt iomlán, agus i ndiaidh athbhreithniú úr ar an díospóid, luaigh an chuideachta árachais gur diúltaíodh don éileamh go héagórach faoin rannóg mhícheart sa pholasaí.

Theastaigh ón gcuideachta árachais an cas a shocrú le Sinéad go cairdiúil agus thairg sí €1,703 do Shinéad mar shocrú iomlán agus deiridh ar an ngearán. Ghlac Sinéad le tairiscint na cuideachta árachais agus dúnadh an comhad le nóta ag rá gur socraíodh an cas idir na páirtithe.

Teip ar an tseirbhís do chustaiméirí

D'fhostaigh Ted seirbhísí aturnae agus mhaígh sé nach ndearna an t-atornae na seirbhísí ar íoc sé astu. D'iarr Ted ar a bhanc aisíocaíocht a fháil ar an dá íocaíocht a rinne sé lena aturnae, ceann ar €1,001 agus ceann ar €1,500.

Thug Ted fianaise don bhanc ar na hidirbhearta i mí Iúil 2021. Níor chuir an banc in iúl do Ted nach bhféadfadh sé aisíocaíocht a dhéanamh ar íocaíochtaí ar líne agus níor glaoth ar ais ar Ted. Mar thoradh air sin, chuir Ted a fhianaise ar fad faoi bhráid an bhainc arís i mí Lúnasa 2021.

Ina dhiaidh sin, chuir an banc in iúl do Ted toisc gur aistrithe bainc ar líne a bhí ina idirbhearta seachas íocaíochtaí ar chárta dochair nó creidmheasa, nach raibh aon rogha íocaíochta aisíocaíochta ar fáil. Dúradh le Ted go mbeadh air dul go dtí a bhrainse áitiúil, a d'iarrfadh aisíoc ar bhanc a aturnae, ach ní fhéadfadh sé a dhearbhu go ndéanfaí aisíocaíocht. Bhí Ted míshásta leis an bhfreagra agus chuir sé gearán foirmiúil faoi bhráid an bhainc i mí Mheán Fómhair 2021.

D'eisigh an banc litir freagartha deiridh chuig Ted i mí Dheireadh Fómhair 2021 agus dúirt nach bhféadfadh sé na haistrithe ar líne a aisíoc mar a iarradh. Chreid an banc gur ghníomhaigh sé de réir a théarmaí agus a choinníollacha agus a oibleagáidí rialála.

Níor réitíodh an gearán i rith na hidirghabhála, agus chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil, trína Achoimre ar an nGearán a eisiúint. D'eisigh an banc a fhreagairt iomlán agus dúirt i ndiaidh athbhreithniú úr ar an díospóid gur theastaigh uaidh an cás a shocrú le Ted go cairdiúil. Rinne an banc tairiscint ar an taifead an gearán a réiteach trí íocaíocht €1,250 mar shocrú iomlán agus deiridh ar a ghearán, agus d'admhaigh gur theip ar a sheirbhís do chustaiméirí. Ghlac Ted le tairiscint socraithe an bhainc agus dúnadh an comhad.



Iarratas ar athstruchtúrú iasachta

Bhí iasacht tí ag Ruairí agus Maja agus dhá iasacht le haghaidh réadmhaoine chónaithe infheistíochta le banc. Chuir Ruairí in iúl gur ghlac sé freagracht as na hiasachtaí bainc mar chuid de chomhaontú scartha pósta le Maja. Bhí roinnt deacrachtaí airgeadais ag Ruairí, mar sin cheap sé Comhairleoir Bainistithe Fiachais chun ionadaíocht a dhéanamh orthu beirt chun Socrú Malartach Aisíocaíochta a idirbheartú leis an mbanc.

Dúirt Ruairí i mí Lúnasa 2017 go ndearna a n-ionadaí comhaontú ó bhéal leis an mbanc, a deimhníodh níos deireanaí i scríbhinn, chun an dá iasacht le haghaidh na réadmhaoine infheistíochta a athstruchtúrú. Mhaígh sé nár fhreagair an banc é agus lean riaráistí ag fabhrú ar na hiasachtaí. I mí na Nollag 2017, scríobh a n-ionadaí chuig an mbanc agus chuir sé Ráitis Chaighdeánacha Airgeadais faoi iamh le haghaidh Ruairí agus Maja. I mí Lúnasa 2018, d'inis an banc dóibh go raibh sé ag díol an dá iasacht le haghaidh na réadmhaoine infheistíochta le húinéir nua iasachta.

Mhaígh Ruairí agus Maja toisc go raibh na hiasachtaí i riaráistí, gur cheap siad gur dóigh go mbeadh an t-úinéir nua iasachta ag iarraidh aisíocaíocht ar na hiarmhéideanna iasachta iomlána gan íoc, mar sin fuair Ruairí €40,000 ar iasacht ó dhuine muinteartha leis chun na riaráistí a ghlanadh sular cuireadh an díolachán i gcrích. Mhínigh Ruairí nach mbeadh gá leis sin dá mbeadh an banc tar éis an t-athstruchtúrú a iarraidh i mí Lúnasa 2017 a chur i bhfeidhm.

Chuir Ruairí agus Maja gearán faoi bhráid an OSAP ag rá gur theastaigh uathu go dtabharfadh an banc míniú mionsonraithe ar an gcás nach ndearnadh aon dul chun cinn ar an togra athstruchtúraithe i mí Lúnasa 2017 agus cén fáth ar mhaígh an banc nach bhfuair sé na Ráitis Chaighdeánacha Airgeadais a chuir a n-ionadaí chuige i mí na Nollag 2017.

I rith imscrúdú an ghearáin, d'iarr an OSAP, trína Achoimre ar an nGearán, eolas maidir le ar chomhlíon an banc Cód Cosanta Tomhaltóirí 2012 agus na Rialacháin um Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2013 (Alt 48) (Iasachtóireacht d'Fhiontair Bheaga agus Mheánmhéide) (Leasú), 2015. Scrúdaigh an OSAP aon teip ar an gcumarsáid idir na páirtithe freisin.

Sé mhí i ndiaidh an t-imscrúdú foirmiúil a thosú, chuir an banc in iúl go raibh athbhreithniú breise déanta aige ar an gcás, agus gur chinn sé na cistí €7,500 a thairiscint do Ruairí agus Maja mar shocrú iomlán agus deiridh an ghearáin. Ghlac Ruairí agus Maja leis an tairiscint sin agus dúnadh an gearán.

Teipeadh ar chistí a aistriú

D'aistarraing Sylvie cistí ón gcuntas a bhí aici le díoltóir gealltóireachta ar líne agus fuair sí deimhniú ón díoltóir gur fuasclaíodh na híocaíochtaí lena cuntas bainc.

Fuair Sylvie litir ina dhiaidh sin ón mbanc ina ndúradh léi nach nglacann sé le '*airgead gealltóireachta*' agus gur chuir sé na híocaíochtaí ar ais chuig cuntas bainc an díoltóra. Ach ní ghlacfadh banc an díoltóra leis an airgead agus rinne sé iarracht arís agus arís eile é a sheoladh ar ais chuig an mbanc. D'inis an banc do Sylvie freisin gur cheart di dul i dteagmháil leis an díoltóir chun é a réiteach. Nuair a chuaigh Sylvie i dteagmháil leis an díoltóir, dúradh léi go raibh na huimhreacha tagartha a thug an banc neamhbhailí.

Chuir Sylvie gearán faoi bhráid an OSAP toisc gur chuir an banc a cistí ar ais chuig an díoltóir, go mion minic, gan aon chúnamh a thabhairt di chun an fhadhb a réiteach.

Níor réitíodh gearán Sylvie i rith na hidirghabhála agus chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil. Eisíodh Achoimre ar an nGearán agus tugadh deis don bhanc freagairt fhoirmiúil a thabhairt ar an Sceideal Ceisteanna agus an Sceideal Fianaise Riachtanaí, laistigh de 20 lá oibre.

Roimh an spriocdháta chun a fhreagairt fhoirmiúil a chur faoi bhráid an OSAP, d'iarr an banc am breise chun freagra cuimsitheach a thabhairt, toisc gur theastaigh uaidh a aimsiú cá raibh cistí Sylvie faoi láthair agus a bhunú an raibh Sylvie i dteagmháil leis an díoltóir le deireanaí. Comhaontaíodh an síneadh ama agus ina dhiaidh sin rinne an OSAP an comhfhreagras ar fad idir na páirtithe a chomhordú agus a chomhroinnt.

Go gairid ina dhiaidh sin, d'aimsigh an banc go raibh cistí Sylvie leis an díoltóir agus d'aontaigh go bhféadfaí an t-airgead a chur ar ais ina cuntas bainc, ach, b'éigean do Sylvie dul i dteagmháil leis an díoltóir chun tabhairt ar ais a cistí a ordú. Nuair a chuaigh Sylvie i dteagmháil leis an díoltóir ina dhiaidh sin, cuireadh a cistí ar ais ina cuntas bainc ina n-iomláine. Bhí Sylvie sásta leis an toradh sin agus dúnadh an gearán.



Cuireadh ualuithe míchearta i bhfeidhm ar pholasaí

Ghlac Ben polasaí árachais saoil aonadnasctha ina ainm féin amháin, go mall sna 1980idí. Mar dhuine a chaith tobac, ba cheart ualú 75% a chur i bhfeidhm ar a phréimheanna, ach, mar gheall ar earráid riaracháin na cuideachta árachais, níor cuireadh an t-ualú sin i bhfeidhm.

Cúig bliana níos deireanaí, cuireadh bean chéile Ben, Edel, leis an bpolasaí.

De bharr earráid riaracháin eile de chuid na cuideachta árachais, cuireadh ualú 75% i bhfeidhm ar Ben agus Edel araon an uair sin. Mar gheall ar an earráid sin, carnadh luach níos ísle sa chiste infheistíochta a bhí nasctha leis an bpolasaí.

Dúirt Ben gur cheartaigh an chuideachta árachais é sin in 2019 nuair a chuir sí suim airgid €21,835 leis an gciste infheistíochta a bhí nasctha leis an bpolasaí. Ina dhiaidh sin, d'iarr Ben go dtabharfadh an chuideachta árachais na scarbhileoga ríofa dó a d'úsáid a hachtúirí chun an tsuim sin a ríomh, toisc gur theastaigh uaidh go seiceálfadh a thaobh féin na figiúirí go neamhspleách. Níor thug an chuideachta árachais na ríomhanna sin dó agus, dá thoradh sin, chuir Ben agus Edel gearán faoi bhráid an OSAP.

Níor réitíodh gearán Ben agus Edel i rith na hidirghabhála ag an OSAP, agus chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil ina dhiaidh sin. Eisíodh Achoimre ar an nGearán agus tugadh deis don chuideachta árachais freagairt foirmiúil a thabhairt ar an Sceideal Ceisteanna agus an Sceideal Fianaise Riachtanaí.

Ina fhreagairt foirmiúil, ghabh an chuideachta árachais leithscéal ó chroí le Ben agus Edel as a hearráidí agus thug sí, mar chuid den Sceideal Fianaise, sonraí ar na ríomhanna a rinne a rannóg achtúireachta.

Thairg an chuideachta árachais Ben agus Edel suim €10,000 mar shocrú iomlán agus deiridh ar a ngearán, mar thoradh ar a hearráidí.

Ghlac Ben agus Edel leis an tairiscint sin agus dúnadh an gearán.

Diúltaíodh d'éileamh ar árachas peataí

Bhí polasaí árachais peataí ag Eliza le hárachóir. Sular ghlac sí an polasaí, thit peata Eliza i laige agus b'éigean é a thabhairt chuig an tréidlia. I ndiaidh dul chuig an tréidlia, ghlac Eliza an polasaí árachais peataí.

Ghlac an t-árachóir leis na héilimh a chuir Eliza isteach gach uair a thit a peata i laige. In 2016, d'fhág an t-árachóir gnó an árachais peataí agus aistríodh polasaí árachais peataí Eliza chuig cuideachta árachais peataí eile.

B'éigean do pheata Eliza dul chuig clinic tréidliachta i mí an Mhárta 2017 i ndiaidh dó titim i laige cúpla uair as a chéile. Chuir Eliza cúpla éileamh faoi bhráid na cuideachta árachais nua go luath in 2018. Dhiúltaigh an t-árachóir nua do cheann de na héilimh sin ar ar tugadh *"Cóireáil agus Imscrúdú ar Tharluithe Titime i Laige"*.

Chuir Eliza agus a tréidlia achomharc chuig an gcuideachta árachais nua. Thug tréidlia Eliza le fios go bhféadfadh gur theastaigh an chóir leighis i mí an Mhárta 2017 mar gheall ar fhadhb croí agus nár bhain sé leis na babhtáí eile ar thit an peata i laige. D'iarr Eliza go n-íocfadh an chuideachta árachais nua bille tréidlia €2,000 agus na costais a bhí ar speansais leighis leanúnacha an pheata a bhain leis an riocht a dearbhaíodh roimhe sin. Sheas an chuideachta árachais lena cinneadh ina litir freagartha deiridh agus mhínigh nach gclúdódh sí na héilimh toisc go raibh an riocht sin ar pheata Eliza sular ghlac Eliza an polasaí.

Mhínigh Eliza don OSAP *"nuair a ghlac mé an polasaí, d'inis mé do [an t-árachóir] go raibh riochtaí sláinte cheana ar [an peata]"* agus gur ghlac sí leis *"go n-aistreodh na héilimh ar fad roimhe sin agus an stair leighis chuig [an t-árachóir nua] nuair a aistríodh an polasaí"*.

I ndiaidh imscrúdú foirmiúil an OSAP, thairg an chuideachta árachais nua éileamh Eliza a shocrú. I bhfianaise na tréimhse a bhí caite ó cuireadh an t-éileamh isteach an chéad uair riamh, b'fhiú beagnach €8,979 costas iomlán an bhille tréidlia a d'aontaigh an chuideachta árachais nua a shocrú.

Ghlac Eliza leis an tairiscint sin, agus scríobh chuig an OSAP chun *"buíochas ó chroí a ghabháil leat as d'fhoighne sa chás seo agus d'iarrachtaí é a réiteach"*. Dhún an OSAP gearán Eliza toisc gur socraíodh an t-éileamh.



Fadhbanna seirbhíse do chustaiméirí le hiarratas ar mhorgáiste

Chuir Hans agus Lenka isteach ar iasacht morgáiste le banc i ndeireadh 2019 chun teach a cheannach. Mhínigh siad gur thug siad an cáipéisíocht riachtanach don bhanc, agus go bhfuair siad ‘cead i bprionsabal’ ina dhiaidh sin go luath i mí Eanáir 2020. Bunaithe ar an ‘gcead i bprionsabal’, thosaigh Hans agus Lenka ag cuardach réadmhaoine. I mí Feabhra 2020, rinne Hans agus Lenka tairiscint ar réadmhaoín agus chuir siad an banc ar an eolas faoina ndul chun cinn.

D’iarr an banc tuilleadh cáipéisí ansin amhail cruthúnas ar chistí a bhí réidh, tuarascáil chreidmheasa, go nglanfaí na fiacha cárta creidmheasa ar fad, litir bhronntanais, ráitis bhainc, duillíní pá le deireanaí, ainm aturnae, roghanna luachála agus fianaise ar éarlais don réadmhaoín. Bhailigh Hans agus Lenka na cáipéisí agus thug don bhanc iad. Dúirt siad gur thionóntaí iad i réadmhaoín a bhí ar cíos ag an am agus go raibh siad “faoi bhrú an conradh a mhalartú agus aistriú chuig an teach nua”.

Dúirt Hans gur ghlaigh sé ar an mbanc “seasta” ag cuardach nuachta, ach “go raibh fadhb i gcónaí le moilleanna”. In earrach 2020, d’iarr an banc litir ó fhostóir Hans “ina ndearbhófaí nach raibh aon athrú ar chúinsí” agus ina ndearbhófaí “nach raibh an fhostóir ag súil le haon athrú ar théarmaí agus coinníollacha a fhostaíochta go ceann i bhfad”.

Dhiúltaigh fhostóir Hans litir mar sin a thabhairt “toisc nár eisigh sé litir mar sin riamh cheana”. Dúirt an lánúin gur úsáid an banc é sin chun athmhachnamh a dhéanamh ar a gcás agus “gur thit an tóin as a mbrionglóid iomlán faoin réadmhaoín sin a cheannach”. Thit ceannach réadmhaoine Hans agus Lenka as a chéile, agus chuir siad gearán foirmiúil faoi bhráid an bhainc.

Shonraigh an banc ar dtús gur iarr sé deimhniú ó fhostóir Hans nach raibh tionchar ag paindéim COVID-19 ar ioncam ná ar fhostaíocht Hans.

D’eisigh an OSAP Achoimre ar an nGearán chomh maith le Sceideal Ceisteanna agus Sceideal Fianaise Riachtanaí don bhanc. Ina dhiaidh sin, thairg an banc comhartha dea-thola €5,000 mar gheall ar an gcrá a chruthaigh an cás do Hans agus Lenka.

Ghlac Hans agus Lenka leis an gcomhartha sin mar shocrú iomlán agus deiridh ar an gcás, agus chuaigh i dteagmháil leis an OSAP chun a rá: “Go raibh míle maith agaibh as gach rud a rinne sibh dúinn”. Dhún an OSAP an gearán.

Thug banc faisnéis mhícheart

Mhínigh Laura gur aistríodh suimeanna móra airgid óna cuntas bainc chuig cuideachta infheistíochta tríú páirtí ar líne a cheap sí ag an am gur chuideachta dhlisteanach a bhí ann. Aistríodh na cistí trí chuideachta chriptea-mhalartaithe trí bhanc tairbhí i dtír eile san Aontas Eorpach. Fuair Laura amach níos deireanaí gur mhílérigh an chuideachta infheistíochta sin í féin, agus nach cuideachta infheistíochta rialáilte a bhí inti, agus cé gur thóg sí airgead Laura, níor infheistíodh é. Mhínigh Laura gur cheart go mbeadh a fhios ag an mbanc go raibh an chuideachta infheistíochta lena raibh sí ag plé neamhrialáilte, agus theastaigh uathí go dtabharfadh an banc ar ais na hidirbhearta íocaíochtaí faoi dhíospóid dá cuntas bainc.

Dúirt an banc gur thionscain agus gur fhorghníomhaigh Laura dhá aistriú íocaíochta idirnáisiúnta dar luach €7,400 agus €10,000, chuig an gcuideachta chriptea-mhalartaithe, ag úsáid sheirbhís baincéireachta ar líne an bhainc. Dúirt an banc gur theastaigh cód slándála uathúil ar léitheoir cártaí ó Laura chun na hidirbhearta sin a chur i gcrích.

Toisc nár réitíodh an gearán i rith na hidirghabhála, chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil. D'eisigh an OSAP Achoimre ar an nGearán don bhanc i mí Aibreáin 2021.

Mar fhreagra ar an Achoimre ar an nGearán, d'admhaigh an banc nuair a rinne sé iarracht ar dtús an íocaíocht €7,400 a aisghairm, gur chuir sé isteach an cód mícheart ar chóras teachtaireachtaí Swift trí thimpiste, agus dá bhrí sin nach bhfuair an banc tairbhí an t-iarratas sin ar aisghairm.

D'admhaigh an banc freisin gur thug sé faisnéis mhíchruinn do Laura nuair a dúradh léi nár fhreagair an banc tairbhí a iarratas ar aisghairm ar chóras teachtaireachtaí Swift i gcás na híocaíochta aistrithe dar luach €10,000; sa chás sin, d'fhreagair an banc tairbhí é agus dúirt leis an soláthraí gur aistarraing an faighteoir na cistí cheana féin.

D'admhaigh an banc go raibh moill air freisin ceann de litreacha Laura inar fiosraíodh an cás a fhreagairt. D'admhaigh an banc go ndúirt sé le Laura, go míchruinn, i rith comhrá ar an nguthán i mí Aibreáin 2020, nach bhféadfadh sí aisíocaíocht a lorg ach le haghaidh íocaíochtaí a rinneadh lena cárta creidmheasa, laistigh de 60 lá den íocaíocht, seachas an tréimhse cheart, 120 lá.

Thairg an banc €3,500 do Laura mar shocrú iomlán agus deiridh ar an díospóid seo mar aitheantas don am agus dua a bhí uirthi leanúint leis an ngearán agus mar gheall ar na fadhbanna seirbhíse a sainaithníodh. Ghlac Laura leis an tairiscint sin.



Gearán in aghaidh bainc faoi sheirbhís do chustaiméirí

Bhain gearán Charlene le hidirbhearta faoi dhíospóid ar a cuntais bhainc. Chuaigh duine i dteagmháil léi ar an nguthán i mí Dheireadh Fómhair 2019 ag maíomh gur “duine den lucht slándála bainc” iad óna banc agus go raibh ‘haiceálaithe’ ag déanamh iarrachta airgead a thógáil óna cuntais bhainc. Dúirt sí gur cuireadh ina luí uirthi go raibh ar an ‘lucht slándála bainc’ rochtain a fháil ar a córas baincéireachta ar líne chun cosc a chur air sin. Deir Charlene nár iarradh aon uimhreacha cuntais ná a huimhir PIN uirthi, ach gur iarradh uirthi logáil isteach ar a baincéireacht ar líne chun a cuntas a sheiceáil. Deir sí gur fiafraíodh di an raibh léitheoir cártaí aici, rud a bhí, agus ansin go ndúradh léi go gcabhrófaí léi leis an léitheoir cártaí a úsáid ar a cuntas.

I ndiaidh an chomhrá sin, deir Charlene gur chreid sí go raibh rud éigin as cor, agus chuir sí an banc ar an eolas faoin eachtra laistigh d’uair an chloig den ghlaoch calaoiseach. Dúradh léi gur tharla dhá idirbheart, dar luach €9,840.

Mhaígh Charlene nach ndearna an banc aon iarracht cabhrú léi agus nach ndearnadh ach a rá léi go raibh a hairgead imithe. Creideann Charlene toisc gur theip air gníomh a dhéanamh láithreach i rith an chéad ghlaoh sin, gur bhain an banc aon deis di a hairgead a fháil ar ais.

Dúirt Charlene go ndúirt an banc léi toisc gur údaraigh sí na hidirbhearta lena léitheoir cártaí agus nach ndearna an banc aon earráid, nach bhféadfadh an banc na cistí a aisghabháil ach ar bhonn díchill. Chuir Charlene gearán oifigiúil faoi bhráid a bainc toisc gur chreid sí gur theip air gníomhú le cúram cuí agus dícheall maidir le bainistiú a cuntas agus chun rialachas oiriúnach a chur i bhfeidhm, agus chun cosaint go leordhóthanach ar ghníomhaíocht neamhúdaraíthe.

Ó tharla nár réitíodh an gearán i rith na hidirghabhála, chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil. D’eisigh an OSAP a Achoimre fhoirmiúil ar an nGearán, agus d’fhreagair an banc sular eisíodh a fhreagra iomlán le moladh socruithe €9,840 do Charlene mar shocrú iomlán agus deiridh ar an gcás. Rinneadh an tairiscint mar chomhartha dea-thola chun cúrsaí a réiteach go cairdiúil agus ní mar admháil dliteanais ón mbanc. Ghlac Charlene le tairiscint socraithe an bhainc agus dúradh an comhad.

Diúltaíodh d'éileamh ar árachas taistil

Rinne Martin agus Gillian, athair agus iníon, gearán faoina gcuideachta árachais i ndeireadh 2019, i ndiaidh di diúltú dá n-éileamh árachais taistil.

Dúirt Martin, fad a bhí sé ag taisteal thar lear le Gillian i mí na Samhna 2019, gur fhógair an aerlíne nach gceadófaí aon bhagáiste láimhe ar a n-eitilt. Dúirt Martin nár theastaigh ó Gillian a bagáiste láimhe a scaoileadh uaithi toisc go raibh drugaí oidis ann a bhí riachtanach dá sláinte.

Dúirt Martin go raibh cóir leighis á cur ar Gillian mar gheall ar riochtaí sláinte áirithe a d'fhág gurbh éigean di cógais a thógáil go rialta agus nach bhféadfaí iad a laghdú ná a stopadh seachas dá gcomhairleodh a dochtúir é. Dúirt Martin freisin gur deimhníodh do Gillian go dtabharfaí an bagáiste láimhe ar ais di i ndiaidh na heitilte.

Nuair a shroich siad ceann scríbe, fuair siad amach go raibh a mbagáiste imithe amú agus rinne Martin éileamh bagáiste chaillte láithreach. Chuaigh siad chuig clinic leighis freisin le haghaidh comhairliúcháin le dochtúir a bhí ar dualgas. Ach dúirt Martin, cé gur scríobh an dochtúir oideas le haghaidh dhá dhrua a bhí ar fáil, gur chreid sé nár dhruaí iad a chabhródh le riochtaí Gillian.

Mhínigh Martin go raibh Gillian ag mothú an-tinn an lá dár gcionn agus gur chinn sé go bhfillfidís abhaile láithreach chun a chinntiú go bhfaigheadh Gillian an cógas ceart. Mhínigh Martin nár ghlaoigh sé ar líne chabhrach an árachóra toisc nach raibh a bhfóin phóca ag obair, agus go raibh deacrachtaí leighis ag Gillian.

Nuair a d'fhill siad abhaile, rinne Martin éileamh ar an bpolasaí as speansais a thabhaigh siad mar gur ciorraíodh an turas.

Mhaígh an cuideachta árachais, de réir choinníollacha an pholasaí, gur diúltaíodh don éileamh mar nár chuir Martin ná Gillian an fhianaise riachtanach ar fáil chun tacú leis an ngá sláinte a bhí leis an turas a chiorrú, agus nach ndeachaigh Martin i dteagmháil leis an bhfoireann cúnamh leighis éigeandála chun na roghanna a bhí ar fáil a fhiosrú.

Ó tharla nár réitíodh an gearán i rith na hidirghabhála, chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil. D'eisigh an OSAP a Achoimre fhoirmiúil ar an nGearán, agus d'eisigh an cuideachta árachais a fhreagairt fhoirmiúil ina raibh moladh socruithe €3,649 do Martin agus Gillian mar chomhartha dea-thola, agus mar shocrú ar an ngearán. Ghlac Martin agus Gillian le tairiscint socraithe na cuideachta árachais agus dúnadh an comhad.



Míchumarsáid faoi theidlíochtaí cnapshuime pinsin

Bhí Charlotte fostaithe ag cuideachta ó 1978 go 1994, cuideachta a chuir scéim pinsin ceirde ar fáil.

In 1994, d'fhág Charlotte an chuideachta trí iomarcaíocht dheonach. Mar gheall ar a hiomarcaíocht dheonach, fuair Charlotte pacáiste iomarcaíochta de thart ar IR£30,000. Ag an am, shínigh Charlotte foirm tharscaoilte le haghaidh na gCoimisinéirí Ioncaim, trína bhfuair sí cnapshuim bhreise IR£10,000 ina híocaíocht iomarcaíochta, agus fios aici go mbeadh tionchar aige sin ar a híocaíocht chnapshuime ag aois scoir.

Dhá bhliain sular bhain Charlotte a gnáthaois scoir amach faoin scéim, scríobh Charlotte chuig an bhfostóir i mí Eanáir 2017 ag iarraidh faisnéis agus soiléiriú faoina scéim pinsin.

D'fhreagair an fostóir Charlotte, ag rá gur ghéill sí a ceart chun 'cion dá pinsean a iomalartú mar mhalairt ar chnapshuim ar scor' agus díreach faoina bhun sin, thug sé treoracha faoin gcaoi le cnapshuim saor ó cháin a ríomh.

Bhí mearbhall ar Charlotte mar gheall ar fhoclaíocht na litreach sin agus ghlaoigh sí ar an bhfostóir chun cúrsaí a shoiléiriú. Ar bhonn an ghlaigh sin, thuig Charlotte go raibh sí i dteideal cnapshuim ar scor.

Mhaígh an fostóir gur léir óna litir chuig Charlotte gur ghéill sí a ceart chun cnapshuim ar scor.

I mí na Samhna 2018 (dhá mhí roimh scor Charlotte), sheol an fostóir litir chuig Charlotte inar deimhníodh gur tharscaoil Charlotte a ceart chun cnapshuime. Chuir Charlotte ríomhphost ar ais chuig an gcuideachta, ag tagairt don litir dar dháta mí Feabhra 2017, litir inar tugadh le fios a dúirt sí go raibh sí i dteideal cnapshuime ar scor. Dúirt Charlotte gur theastaigh uathí gearán a lóisteáil mar gheall ar an mífhaisnéis a tugadh; ach níor thaifid an fostóir aon ghearán, cé gur ghabh sé leithscéal as an bhfoirmle chun cnapshuim a ríomh a chur sa litir i mí Feabhra 2017, rud a chuir mearbhall uirthi.

Chuir Charlotte gearán faoi bhráid an OSAP toisc, dar léi, mar gheall ar an bhfaisnéis mhíthreorach a thug a hiarfhostóir di go ndearna sí cinneadh gan bhunús an fostóir reatha a bhí aici a fhágáil.

Luaigh an tOmbudsman cé nár easaontaigh Charlotte faoin méid a bhí sa chomhaontú a shínigh sí in 1994, gur mheas an tOmbudsman go raibh an litir a eisíodh do Charlotte i mí Feabhra 2017 mearbhla. Ar thaobh amháin, shonraigh an litir nach raibh aon cnapshuim dlite ar an mbunús gur ghéill sí an ceart cion dá pinsean a iomalartú ar scor, ach ar an taobh eile sonraíodh sa litir an chaoi a bhféadfadh Charlotte a híocaíocht chnapshuime a ríomh.

Luaigh an tOmbudsman maíomh an fhostóra gur cheart do Charlotte tuilleadh soiléirithe a lorg maidir le ceist na cnapshuime i ndiaidh an litir dar dháta mí Feabhra 2017 a chuir mearbhall uirthi a fháil. Ach bhí Charlotte tar éis glaoch a chur ar an bhfostóir.

Ar lean ar leathanach 60

Cé nár taifeadadh an glaoch sin agus gur easaontaigh an fostóir faoin méid a dúradh ar an nglaoch, bhí an tOmbudsman den tuairim gur cheart go mbeadh an chaoi a raibh ar Charlotte fiosrúchán mar sin a dhéanamh ar an nguthán sách soiléir mar fhianaise don fhostóir gur ghá dó ceist na cnapshuime a shoiléiriú do Charlotte i scríbhinn, agus nóta a bhreacadh faoin nglaoch ar a chóras ar a laghad, rud nach ndearna an fostóir.

Mhaígh an fostóir nach raibh an deis aige an gearán a fhiosrú é féin agus litir freagartha deiridh a eisiúint. Chinn an tOmbudsman gur cheart don fhostóir a nós imeachta foirmiúil um ghearán a thosú i ndiaidh gearán Charlotte a fháil ina ríomhphost ar an 12 Samhain 2018 agus nár tugadh aon fhianaise gur chuir an fostóir in iúl do Charlotte go ndéanfadh sé amhlaidh. Luaigh an tOmbudsman dá dteastódh ón bhfostóir ceist a tharraingt anuas maidir le heaspa deise freagairt deiridh a eisiúint, go bhféadfaí é sin a dhéanamh ag aon am i rith an imscrúdaithe.

Sheas an tOmbudsman le gearán Charlotte gur thug a fostóir faisnéis mhíthreorach di, ach luaigh go bhféadfadh an Oifig a ordú do sholáthraí pinsean an caillteanas airgeadais a d'fhulaing ball faoi scéim a cheartú ach sin amháin. Mar sin féin, thaing an fostóir íocaíocht ex gratia €500 do Charlotte, a bhí fós ar fáil di dá nglacfadh sí leis. Chuir an tOmbudsman an cinneadh faoi bhráid an Údarais Pinsean freisin, le haghaidh aon ghnímh a mheasfadh sé a bheadh iomchuí.





Moill ar ráitis bhliantúla faoi shochar pinsin a eisiúint

Thosaigh Finn post nua in 2014. Faoi mhí Eanáir 2020, ní raibh Finn tar éis aon ráitis bhliantúla faoi shochar pinsin a fháil mar a éilítear le halt 43(2) den Acht um Pinsin na Seirbhíse Poiblí (Scéim Aonair agus Forálacha Eile) 2012. D'ainneoin gur iarr sé a ráitis bhliantúla ar a fhostóir cúpla uair, agus go ndeachaigh sé i dteagmháil leis an Údarás Pinsean, níor tugadh dó iad.

Shonraigh Finn, mar gheall gur theip ar an bhfostóir na ráitis bhliantúla sin a thabhairt dó, gur fágadh nach raibh sé in ann aon ranníocaíochtaí deonacha breise a dhéanamh lena phinsean le haghaidh na mblianta sin, toisc nach raibh dóthain faisnéise aige chun a chinneadh ar cheart na ranníocaíochtaí sin a dhéanamh. Mhínigh Finn go mbeadh droch-éifeacht aige sin ar a phinsean.

Chuaigh Finn i dteagmháil ar dtús lena fhostóir i mí an Mheithimh 2019 ar ríomhphost, ag iarraidh ráiteas le haghaidh na mblianta 2014–2018. D'fhreagair a fhostóir é an lá dár gcionn ag sonrú nach raibh an rannóg a phléifeadh lena leithéid de cheist ach díreach bunaithe agus go raibh súil aige go rachfaí i ngleic lena cheist go luath. Chuaigh Finn i dteagmháil leis arís mar gheall air seo i mí Mheán Fómhair 2019 agus nuair nach bhfuair sé aon ráiteas, chuir sé gearán faoi bhráid an OSAP.

Ní go dtí mí Mheán Fómhair 2020 a sheol fostóir Finn cóip dá Ráitis Scéime Aonair Pinsin ó 2013–2019. D'admhaigh an fostóir go raibh sé d'oibleagáid air ráitis bhliantúla a sholáthar agus gur theip air sin a dhéanamh. Luaigh an fostóir go raibh uirlis mheastacháin ar a shuíomh gréasáin a thugann meastachán do bhaill dá sochar scoir agus mhaigh nach mbeadh tionchar ag an moill ar ráitis bhliantúla a eisiúint ar shochair phinsin Finn sa todhchaí.

Nuair a seasadh le gearán Finn, dúirt an tOmbudsman go raibh sé soiléir go raibh sé d'oibleagáid ar an bhfostóir ráiteas a sholáthar do bhaill na scéime gach bliain, agus gur ghá an ráiteas a eisiúint laistigh de shé mhí de dheireadh na bliana. Luaigh an tOmbudsman nár easaontaigh an fostóir leis an méid sin.

Ach, nuair a bhí éileamh Finn gur fhulaing sé caillteanas airgeadais toisc nach raibh sé in ann ranníocaíochtaí deonacha breise a dhéanamh lena phinsean á mheas, chinn an tOmbudsman cé go raibh an cas míchaoithiúil do Finn i dtéarmaí pleanáil don todhchaí, nár ghlac an tOmbudsman leis gur chuir an easpa ráiteas cosc ar Finn ranníocaíochtaí deonacha breise a dhéanamh, nach raibh ann ach gur cuireadh cosc air cinneadh eolach a dhéanamh faoi na ranníocaíochtaí sin.

Mhínigh an tOmbudsman nach raibh sé de chumhacht ag an Oifig cúiteamh a thabhairt as caillteanas deise, mar a tharla do Finn sa chás seo, seachas caillteanas iarbhír teidlíochtaí sochair faoin scéim. Thuig an tOmbudsman an frustrachas a chruthódh sé sin do Finn agus luaigh go mbeadh frustrachas air nach raibh an ráitis á n-eisiúint go rialta ná in am fós.

Sheas an tOmbudsman le gearán Finn agus chuir an cinneadh faoi bhráid an Údaráis Pinsean le haghaidh aon ghníomh riachtanach breise a theastódh in aghaidh an fhostóra.

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.

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:



✓ Earnáil

Filter our Database

Financial Services Sector:

- All
- ☒ Banking
- Insurance
- Investment

Product / Service:

Foreign Exchange

Conduct Complained Of:



✓ Fáirge / Seirbhís

To narrow your search, you may also

Product / Service:

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

All

✓ Compar 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

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.



Forordaítear feidhmeanna agus cumhachtaí an Ombudsman in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, arna leasú (an tAcht).

Nuair a fhaightear gearán, déantar measúnú tosaigh air chun a dheimhniú go bhfuil sé incháilithe do dhlínse reachtúil na hOifige seo. Ní bhíonn gach gearán incháilithe d'imscrúdú an OSAP. Déanann ár bhfoireann Measúnaithe Luaith Dlíne incháilitheacht na ngearán a mheasúnú ag an gcéim is luaithe is féidir. Tá tuilleadh eolais faoin bpróiseas sin ar leathanach 24.

Nuair a thagann fadhb chun cinn a dteastaíonn measúnú dlí níos mionsonraithe ina leith, cuirtear an cas chuig an bhfoireann Seirbhíse Dlí le haghaidh measúnú foirmiúil dlínse chun a chinneadh an féidir an gearán, nó gnéithe den ghearán, a chur ar aghaidh chuig imscrúdú.

Déanann an OSAP gach iarracht cabhrú leis na páirtithe raon feidhme agus teorainneacha dhlínse an Ombudsman a thuiscint, agus fios againn go bhfuil roinnt forálacha casta sa reachtaíocht.

Tugtar cuireadh do pháirtithe an ghearáin a ndearcthaí a chur in iúl agus na sonraí ábhartha ar fad a chur isteach i rith an phróisis measúnaithe sin, sula ndeimhníonn an OSAP an cinntiúchán deiridh ar dhlínse leis na páirtithe.

I gcásanna áirithe, d'fhéadfadh soláthraí tairiscint a chur faoi bhráid an ghearánaigh i rith an phróisis imscrúdaithe. Má ghlactar leis an tairiscint sin, breacfaidh an OSAP nóta den socrú agus dúnfar an gearán, á mharcáil mar shocraithe. Tharla sé sin i gcás dhá ghearán i rith 2021, agus b'fhiú €91,756 an cúiteamh nó ceartú comhaontaithe do na gearánaigh. Dúnadh gearán amháin sa tSeirbhís Dlí mar thoradh ar shocrú seachtrach idir an gearánach agus an soláthraí, agus níos nochtadh téarmaí an tsocraithe sin don OSAP.

Tugtar samplaí sna cás-staidéir seo a leanas ó 2021 ar na cineálacha ceisteanna dlínse a thagann chun cinn. I gcásanna áirithe, cinneadh nach bhféadfaí na gearáin a chur ar aghaidh chuig imscrúdú toisc nár tháinig siad faoi shainchúram an Ombudsman. I gcásanna eile, cinneadh go raibh cuid de ghnéithe an ghearáin, nó iad ar fad, incháilithe lena gcur ar aghaidh trí imscrúdú foirmiúil ar a bhfiúntas.

Dhiúltaigh soláthraí íocaíochta ríomhairgid toiliú le himscrúdú faoi dhlí na hÉireann

Chuir Bobby gearán faoi bhráid an OSAP i mí na Samhna 2021.

Dúirt Bobby go raibh cuntas íocaíochta ríomhairgid aige le soláthraí íocaíochta ríomhairgid. Dúirt sé go bhfuair sé téacs ar a fhón póca ón soláthraí íocaíochta a dúirt gur reodh a chuntas go sealadach, agus gur cheart dó cliceáil ar nasc chun é a choinneáil oscailte. Dúirt Bobby gur chliceáil sé ar an nasc, toisc go raibh teachtaireachtaí téacs mar sin faighte aige cheana. Dúirt sé gur thug sé faoi deara gur tharla dhá idirbheart ar a chuntas ríomhairgid, dar luach €100 agus €57, a íocadh le soláthraí cripti-íocaíochta ainmnithe.

Mhínigh Bobby go dteastaíonn a údarú ó fhormhór na n-íocaíochtaí óna chuntas ríomhairgid, ach nár iarradh údarú sa chás sin, mar sin chuir sé a chárta ar ceal go huathoibríoch agus d'éirigh leis na hidirbhearta a stopadh. Deir Bobby gur iarr sé ar an soláthraí íocaíochta ríomhairgid an soláthraí cripti-íocaíochta a bhlocáil, ach nach raibh an fhoireann cabhrach, agus go raibh air labhairt le go leor ionadaithe agus an méid a tharla a mhíniú arís agus arís eile.

Dúirt Bobby gur baineadh idirbheart mall €100 ón soláthraí cripti-íocaíochta céanna óna chuntas trí lá níos deireanaí. Chuir Bobby foirm aisíocaíochta faoi bhráid an tsoláthraí cripti-íocaíochta, ar diúltaíodh di a dúirt sé, cé go ndúirt sé leis an soláthraí íocaíochta láithreach nár údaraigh seisean an íocaíocht agus gur iarr sé go mblocálfaí an soláthraí cripti-íocaíochta.

Mheasúnaigh an OSAP gearán Bobby agus luadh gur shonraigh an comhaontú caighdeánach úsáideora le haghaidh chuntas Bobby go raibh sé á rialú ag dlíthe ballstáit eile de chuid an Aontais Eorpaigh.

Scríobh an OSAP chuig an soláthraí íocaíochta ríomhairgid chun a mhíniú nach féidir leis an OSAP gearán a bhreithniú de bhun dlíthe dlínse eachtraigh. D'iarr an OSAP dearbhú an tsoláthraí íocaíochta ríomhairgid i scríbhinn go raibh sé toilteanach go mbreithneofaí gearán Bobby faoi dhlíthe na hÉireann. Mhínigh an OSAP nach n-athródh comhaontú leanúint leis an mbreithniú ar an mbunús sin buntearmaí chonradh na bpáirtithe, seachas go gceadófaí don oifig seo an gearán a bhreithniú, de réir dhlí na hÉireann.

Níor thug an soláthraí íocaíochta ríomhairgid an toiliú sin. Dá réir, dúradh le Bobby nach bhféadfadh an OSAP leanúint ag imscrúdú an ghearáin. Sular dúradh an comhad i mí na Samhna 2021, thug an OSAP sonraí an chomhlachta réitigh díospóidí mhalartaigh i mballstát ábhartha AE an tsoláthraí íocaíochta ríomhairgid do Bobby, ionas go bhféadfadh sé a ghearán a chur faoi bhráid an chomhlachta sin.





Tugann páirtithe i ngearán toiliú d'imscrúdú faoi dhlí na hÉireann

Chuir [George agus Gina](#), fear céile agus bean chéile a chónaíonn i dTuaisceart Éireann, gearán faoi bhráid an OSAP i mí na Bealtaine 2020.

Bhain a ngearán le banna infheistíochta a bhí acu le cuideachta árachais saoil a bhí á rialáil ag Banc Ceannais na hÉireann.

Dúirt George agus Gina gur cuireadh iarratas ar ghéilleadh faoi bhráid an árachóra ar a son ar an 16 Márta 2020 agus go bhfuair an t-árachóir an t-iarratas sin ar an 17 Márta 2020. Dúirt siad go bhfuair siad cumarsáid ón árachóir ar an 18 Márta 2020 inar míníodh gur tharla coigeartú praghais anuas ar an gciste inar infheistíodh a banna. Bhí George agus Gina míshásta leis sin agus d'iarr siad deimhniú ar an árachóir go dtabharfaí praghas géillte an 17 Márta 2020 dóibh. Dheimhnigh an t-árachóir go mbeadh praghas an 17 Márta 2020 i bhfeidhm.

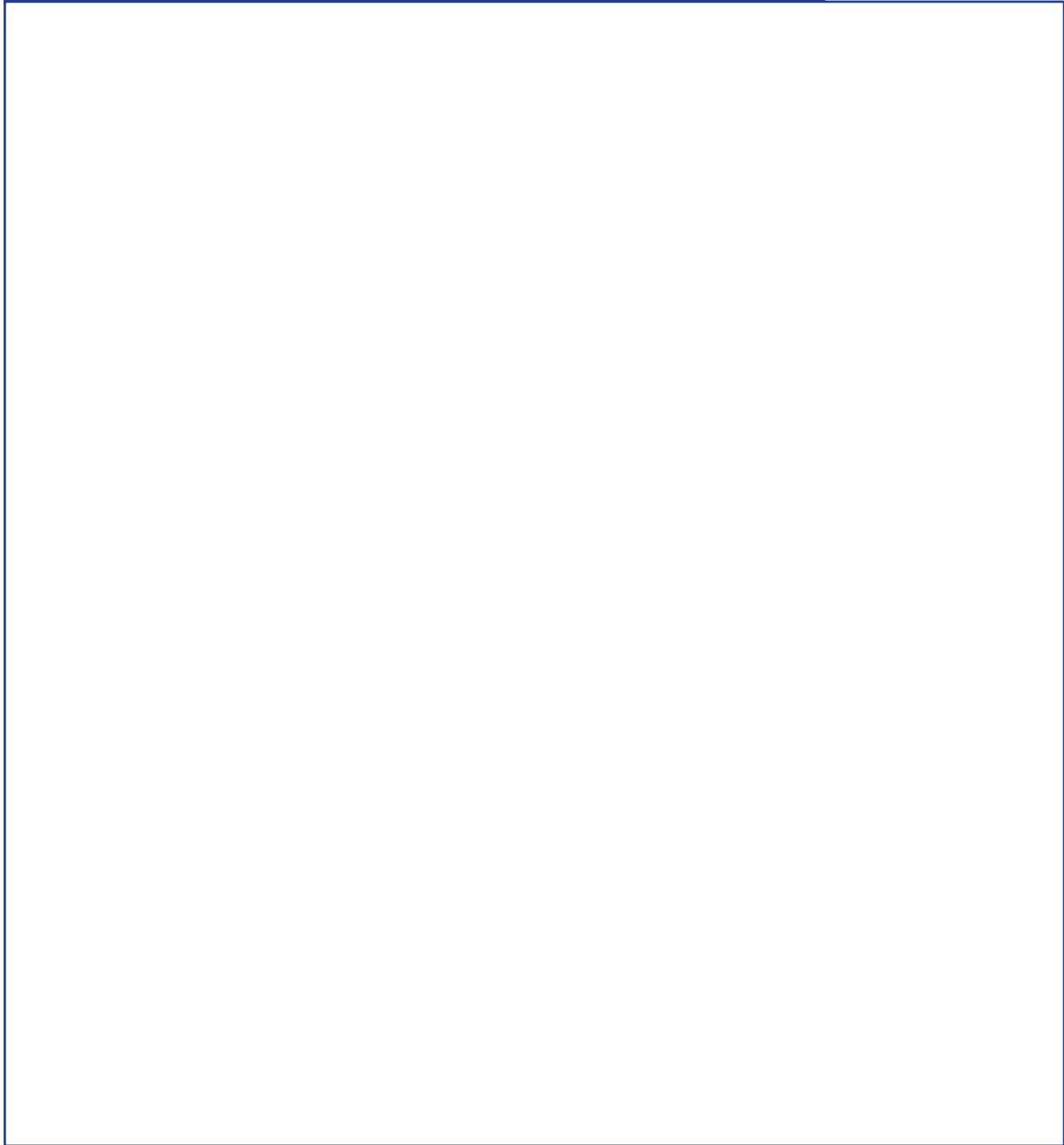
Dúirt George agus Gina go raibh siad ag súil le thart ar £535,064 GBP a fháil, bunaithe ar an méid a luadh as an bpolasaí a ghéilleadh ar an 17 Márta 2020. Ach, ar an 6 Aibreán 2020, d'aistrigh an t-árachóir íocaíocht £474,609.79 GBP chuig a gcuntas. Bhain sé sin an-stangadh as George agus Gina agus chuir siad gearán foirmiúil faoi bhráid an árachóra.

D'fhreagair an t-árachóir a ngearán ag míniú toisc go raibh lá saoire bainc in Éirinn ar an 17 Márta 2020 nach raibh aon phraghas ar fáil ar an dáta sin agus mar sin gurbh éigean praghas an 18 Márta 2020 a chur i bhfeidhm. D'admhaigh an t-árachóir gur cheart don fhoireann a lua gur lá saoire bainc é an 17 Márta, agus ghabh sé leithscéal gur tugadh faisnéis mhícheart do George agus Gina, agus go raibh moill ar an bhfreagra orthu.

Ní raibh an lánúin sásta leis sin agus chuir siad gearán faoi bhráid an OSAP. I rith imscrúdú foirmiúil an ghearáin, d'iarr an OSAP cóip den chonradh idir an lánúin agus an t-árachóir, agus fuair é. Luaigh an OSAP gur dheimhnigh an clásal i gcáipéisíocht an chonartha a rialaigh an caidreamh idir George agus Gina agus an t-árachóir go raibh an polasaí á rialáil ag dlíthe Shasana agus na Breataine Bige.

Scríobh an OSAP chuig an árachóir agus an lánúin i mí Feabhra 2021 chun a mhíniú nach féidir leis an OSAP gearán a bhreithniú a rialaítear le dlíthe tíre eile, chun críche cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a eisiúint. Mhínigh an OSAP go dteastódh toiliú sainráite an dá pháirtí le go leanfadh an OSAP ar aghaidh agus an gearán a bhreithniú de réir dhlíthe na hÉireann.

Thug an t-árachóir agus George agus Gina a dtoiliú sainráite don bhreithniú de réir dhlíthe na hÉireann, agus d'admhaigh gur thuig siad go mbeadh dlíthe Shasana agus na Breataine Bige fós mar bhundlí rialála an chonartha. D'admhaigh an dá pháirtí freisin go mbeadh cinneadh an OSAP ina cheangal de réir an dlí, agus nach mbeadh sé faoi réir ach achomharc reachtúil os comhair na hArd-Chúirte laistigh de 35 lá d'eisiúint an chinnidh. I ndiaidh an bhreithnithe, sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don árachóir £250 GBP a íoc leis an lánúin mar chúiteamh as a dhroch-chumarsáid.



Níorbh fhéidir gearán a chur chun cinn mar nárbh ann níos mó don chomhlacht a rinne an gearán

Bhí Simon ar dhuine de cheathrar stiúrthóirí ar chuideachta theoranta.

I mí Feabhra 2017, rinne an chuideachta iarratas ar shaoráid rótharraingthe agus rinne comhaontú creidmheasa lena banc. Mar choinníoll don tsaoráid, thug an ceathrar stiúrthóirí ráthaíocht phearsanta an duine don bhanc.

Rinne na stiúrthóirí íocaíochtaí míosúla chun an rótharraingt a ghlanadh go dtí mí Feabhra 2018, tráth nach raibh siad in ann na haisíocaíochtaí a dhéanamh. Chuaigh Simon i dteagmháil le seirbhís comhairle chun cúnamh a fháil.

Scoradh an chuideachta go mall in 2018. Bhí Simon míshásta go ndearna an banc iarracht an tsuim gan íoc a fháil uaidh siúd, toisc gur chreid sé nach raibh sé faoi dhliteanas ag facha na cuideachta.

Chuir Simon gearán faoi bhráid an OSAP i mí Aibreáin 2019, ag rá nuair a deonaíodh an tsaoráid rótharraingthe gur éiligh an banc go héagórach go síneodh Simon agus na stiúrthóirí eile ráthaíochtaí pearsanta.

Mhínigh an OSAP do Simon go gcaithfeadh an chuideachta, mar eintiteas dlíthiúil ar leithligh, aon ghearán faoi dhliteanas na cuideachta leis an mbanc a dhéanamh. Ba é sin an cás mar nach raibh Simon agus na stiúrthóirí eile ina gcustaiméirí ag an mbanc i gcás na saoráide rótharraingthe sin agus ina áit sin gurbh í an chuideachta custaiméir an bhainc. Maidir le soláthar ráthaíochta pearsanta ó Simon don bhanc, mar choinníoll chun an tsaoráid a thabhairt don chuideachta, ba cheist é sin nach bhféadfadh ach an chuideachta gearán a dhéanamh faoi.

Dúradh le Simon nach bhféadfadh ach an chuideachta gearán a dhéanamh faoin rótharraingt nó aon choinníoll a bhain léi, agus nach bhféadfadh seisean gearán a dhéanamh faoin gcás.

Toisc gur scoradh an chuideachta agus nárbh ann di níos mó, ní fhéadfaí leanúint leis an ngearán agus dúnadh an comhad.

Chuir teorainneacha ama cosc ar imscrúdú gearáin a bhain le polasaí árachais cosanta íocaíochta morgáiste

Rinne Martina gearán gur mhídhíol a banc polasaí árachais cosanta íocaíochta morgáiste léi in 2005. Dúirt Martina nár mhínigh an banc di ag an am nach raibh an polasaí éigeantach le go n-éireodh lena hiarratas ar mhorgáiste.

I mí Lúnasa 2013, agus í i mbun athbhreithniú ar a cúrsaí airgeadais, d'fhoghlaim Martina go raibh árachas cosanta íocaíochta roghnach agus go raibh sé roghnach in 2005 freisin. Scríobh sí chuig an gcuideachta árachais chun a polasaí a chur ar ceal. Ansin chuaigh Martina i dteagmháil lena banc chun a chur in iúl dó go raibh sí míshásta leis an gcaoi ar díoladh an polasaí léi in 2005.

Fuair an OSAP an gearán ar an 10 Eanáir 2020, thart ar 15 bliana i ndiaidh an táirge a dhíol le Martina in 2005. Dá bhrí sin, níor chomhlíon an gearán an teorainn ama sé bliana a leagtar amach in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (an tAcht).

D'fhiosraigh an OSAP ar chomhlíon an gearán an teorainn ama mhalartach, trína bhféadfaidh gearánaigh gearán a dhéanamh laistigh de thrí bliana den dáta a bhfoghlaimíonn siad faoin iompar a ndearnadh gearán faoi.

Luaigh an OSAP gur foghlaim Martina go raibh an polasaí roghnach in 2013. Bhí tréimhse trí bliana aici ón am sin chun a gearán a chur faoi bhráid an OSAP, ach ní dhearna sí amhlaidh go dtí 2020, mar sin níor chomhlíon a gearán an teorainn ama mhalartach.

Toisc nach ndearnadh gearán Martina laistigh de na teorainneacha ama riachtanacha a leagtar síos sa reachtaíocht rialaithe, chinn an OSAP nach bhféadfaí leanúint ar aghaidh lena gearán.



Achomhairc Reachtúla Ghníomhacha agus Athbhreithnithe Breithiúnacha

Aithníonn an OSAP ceart gearánaigh nó soláthraí achomharc reachtúil a chur faoi bhráid na hArd-Chúirte, chun cur i gcoinne cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí de chuid an Ombudsman, de réir fhorálacha Alt 64 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 nó chun athbhreithniú breithiúnach a iarraidh ar chinntiúcháin dlínse an OSAP.

Tá liosta reatha d'[achomhairc reachtúla](#)

[ghníomhacha](#), iarratais chúirte agus athbhreithnithe breithiúnacha a bhfuil an OSAP ina pháirtí iontu ar fáil ar shuíomh gréasáin an OSAP le dáta an nuashonraithe is deireanaí.

Tugtar anseo thíos liosta d'achomhairc reachtúla, iarratais chúirte agus athbhreithnithe breithiúnacha a raibh an OSAP ina pháirtí iontu, amhail an 31 Nollaig 2021.

Tábla 6.5 – Achomhairc Reachtúla Ghníomhacha amhail an 31 Nollaig 2021

An Chúirt	Uimhir Thaifid na Cúirte	Teideal na n-imeachtaí
An Chúirt Achomhairc	2014 996	Carr -v- Financial Services Ombudsman & notice party
An Chúirt Achomhairc	2021 47	The Financial Services & Pensions Ombudsman -v- Utmost Pan Europe DAC
An Chúirt Achomhairc	2021 106	O'Connell -v- The Financial Services & Pensions Ombudsman
An Chúirt Achomhairc	2021 2	O'Connell -v- The Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2020/12 MCA	Liberty Corporate Capital Limited [For and on behalf of Syndicate 4472] -v- Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2020/49 MCA	Utmost Pan Europe DAC -v- Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2020/70 JR	Farrell, O'Connor, Keaney, Irish Pensions Trust Ltd, Farrell, Kavanagh as Trustees of Vodafone IRL Pension Plan -v- Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2020/188 MCA	Lloyds Insurance Company SA -v- Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2021/1 MCA	Suarez -v- Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2021/126 MCA	Independent Trustee Company Limited -v- Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2021/128 MCA	Hiscox SA -v- Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2021/137 MCA	Ulster Bank Ireland DAC -v- Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2021/144 MCA	Friel & Friel -v- New Ireland Assurance Company PLC T/A Bank of Ireland Life
An Ard-Chúirt	2021/145 MCA	Financial Services & Pensions Ombudsman (Ulster Bank Ireland DAC and C&B)
An Ard-Chúirt	2021/173 MCA	Ulster Bank Ireland DAC -v- Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2021/174 MCA	Ulster Bank Ireland DAC -v- Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2021/304 MCA	Permanent TSB PLC -v- Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2021/907 JR	Baynes & Anor -v- Financial Services & Pensions Ombudsman
An Ard-Chúirt	2021/290 MCA	Chubb European Group SE [Irish Branch] -v- Financial Services & Pensions Ombudsman

Áiríodh le forbairtí suntasacha i gcomhthéacs na dlíthíochta i rith 2021:

- > Cuireadh trí chás achomhairc i gcrích le breithiúnas na hArd-Chúirte in 2021, mar a leanas:
 1. Danske Bank A/S -v- The Financial Services and Pensions Ombudsman Anor [2021] IEHC 116 (Díbheadh an t-achomharc)
 2. Molyneaux -v- The Financial Services Pensions Ombudsman & Anor [2021] IEHC 668 (Achomharc ceadaithe agus gearán tarchurtha chuig an OSAP le haghaidh breithniú nua)
 3. Billane & Anor -v- The Financial Services and Pensions Ombudsman Anor [2021] IEHC 726 (Díbheadh an t-achomharc)
- > Foilsítear [breithiúnais](#) ar shuíomh gréasáin an OSAP.
- > Socraíodh nó tarraingíodh siar ceithre chás achomhairc i rith 2021. Bhí trí cinn díobh siúd ag céimeanna an-deireanach nuair a socraíodh nó tarraingíodh siar iad.
- > As na hocht n-achomharc reachtúla a tionscnaíodh i rith 2021, d'eisigh soláthraí seirbhísí airgeadais seacht gcinn agus d'eisigh gearánach ceann amháin.
- > Thug soláthraí seirbhísí airgeadais faoi Athbhreithniú Breithiúnach amháin a tarraingíodh siar go luath in 2021. [D'eisigh an OSAP ráiteas](#) faoin gcás sin ar an 18 Feabhra 2021.
- > I rith 2021, chuir gearánaigh dhá iarratas ar athbhreithniú breithiúnach faoi bhráid na hArd-Chúirte agus iad ag cur i gcoinne

na gcinntiúchán dlínse a rinne an OSAP sna cásanna áirithe sin. Amhail an 31 Nollaig 2021, bhíodas ag fanacht ar bhreithiúnas i gceann de na cásanna sin.

- > D'éist an Chúirt Achomhairc le trí achomharc i rith 2021, agus bhí an breithiúnas forchoimeádta i gcás amháin. Dhíbh an Chúirt Achomhairc an dá achomharc eile, agus ina dhiaidh sin d'iarr an t-achomharcóir cead i rith 2021 é a achomharc leis an gCúirt Uachtarach. Níor cuireadh na cásanna sin i gcrích, ag feitheamh thoradh an iarratais leis an gCúirt Uachtarach, nár cinneadh fós, amhail deireadh na bliana.
- > Amhail an 31 Nollaig 2021, sannadh dátaí éisteacha i rith 2022 do chúig chás.

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 2021, d'aisghabh an OSAP €93,832 i gcostais dlí, in aghaidh páirtithe éagsúla.

Tábla 6.6 – Cásanna gníomhacha i rith 2021

	An Ard-Chúirt	An Chúirt Achomhairc
Gníomhach an 1 Ean. 2021	12	1
Tionscanta i rith 2021	11	3
Curtha i gcrích i rith 2021	8	-
Gníomhach an 31 Noll. 2021	15	4

Tuairisc ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais ainmnithe

De réir Alt 25 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, ainmnítear sa tábla thíos gach soláthraí seirbhísí airgeadais rialáilte ar seasadh le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in 2021, go hiomlán, go substaintiúil, nó go páirteach.

Ní áirítear sa tábla aon chinneadh a sheas le gearán má tá an cinneadh sin faoi réir achomharc reachtúil tráth an fhoilsithe.

Tugtar na soláthraithe seirbhísí 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.

Tábla 7.1 – Tuairisc ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais ainmnithe 2021

	Ainm an tSoláthraí Rialáilte (agus aon ainm trádála má tá sé difriúil)	Ball de Ghrúpa Gnó (más infheidhme)	Gearáin ar Seasadh leo	Gearáin ar Seasadh leo go Substaintiúil	Gearáin ar Seasadh leo go Páirteach	Iomlán
	The Governor and Company of the Bank of Ireland T/A Bank of Ireland	Bank of Ireland Group	5	3	8	16
	Permanent TSB	Permanent TSB Group Holdings plc	1	1	10	12
	FBD Insurance plc	FBD Group	6	0	4	10
	Ulster Bank Ireland DAC	Ulster Bank Group	4	5	1	10
	Bank of Ireland Mortgage Bank Unlimited Company	Bank of Ireland Group	4	1	2	7
	Irish Life Assurance plc	Great-West Lifeco Group	1	2	4	7
	AIB Bank	AIB Group	1	1	5	7

	Ainm an tSoláthraí Rialáilte (agus aon ainm trádála má tá sé difriúil)	Ball de Ghrúpa Gnó (más infheidhme)	Gearáin ar Seasadh leo	Gearáin ar Seasadh leo go Substantiúil	Gearáin ar Seasadh leo go Páirteach	Iomlán
	QBE Europe SA/NV	QBE Group	6	0	0	6
	Elips Versicherungen AG* T/A Laya Healthcare	Swiss Re Group	2	1	1	4
	New Ireland Assurance Company PLC T/A Bank of Ireland Life	Bank of Ireland Group	2	1	1	4
	Derek Kane T/A Kane Financial Services		0	2	2	4
	Aviva Life & Pensions Ireland DAC T/A Friends First Life	Aviva Group	0	1	3	4
	Start Mortgages DAC T/A Start Mortgages		0	0	4	4
	Aviva Insurance Ireland DAC	Aviva Group	1	0	2	3
	VHI Insurance DAC	VHI Group	1	0	2	3
	RSA Insurance Ireland DAC	RSA Group	0	1	2	3
	KBC Bank Ireland plc T/A KBC Homeloans	KBC Bank Group	0	0	3	3
	MAPFRE Asistencia Compania Internacional De Seguros y Reaseguros, SA T/A MAPFRE Assistance Agency Ireland	MAPFRE Asistencia Group	0	0	3	3
	Prudential International Assurance plc T/A Prudential International	Prudential International Group	0	0	3	3

*Ar a dtugtar i nGaeilge Árachas Elips Tta



Aiseolas seirbhíse do chustaiméirí

Ó am go chéile tugtar moladh dár bhfoireann a léiríonn luach ár seirbhíse dár gcustaiméirí dar linn. Seo roinnt den tráchtairacht a fuarthas faoin bhfoireann in 2021.

“Is mian liom buíochas ó chroí a ghabháil arís leatsa go pearsanta, agus le hoifig an OSAP. Cuireann sibh seirbhís atá thar a bheith riachtanach, gairmiúil agus iontach ar fáil, agus tá sé ar cheann de na sraitheanna idirghníomhaíochtaí is fearr dá raibh agam riamh le soláthraí seirbhíse. Mar is iondúil, baineann sé sin leis na daoine, agus ba mhaith liom a chur in iúl gur tusa [oifigeach] agus [oifigeach] an fhoireann iontach ar ardchaighdeán lena raibh mé ag plé agus ag obair lena linn seo ar fad.”

“... Ba mhaith liom buíochas mór a ghabháil leat as ucht do chuid ama agus iarrachtaí. Bhí mé trína chéile agus maoithneach go minic i rith ár gcomhráite agus ní raibh sé sin éasca duit déileáil leis. Chabhraigh sé go mór gur éist tú liom agus is mór agam i ndáiríre d’fhoighne agus do chineáltas gan staonadh...”

“Bhí sé iontach do ríomhphost a fháil inar deimhníodh gur thángthas ar chinneadh i m’fhabhar agus táim an-bhuíoch de sin. Tá súil agam go nglacfaidh [an soláthraí] leis na cinntí sin agus gur féidir linn an t-aighneas a chríochnú. Go raibh maith agat as do chúnamh agus an t-am a chaith tú ag léamh na litreacha ar fad agus an t-eolas leighis, torthaí trialach, srl., chun tuiscint a fháil ar mo riocht agus cinneadh a dhéanamh.”

Aiseolas seirbhíse do chustaiméirí

“Is mian linn buíochas ó chroí a ghabháil leatsa agus leis an dream eile i d’oifig a d’oibrigh chomh crua agus chomh pointeáilte sin ar an gcás seo agus a chaith an oiread sin ama agus iarrachta ag anailísiú an ábhair uile a bhí i gceist agus a phléigh leis ar fad go ríghairmiúil.”

“Go raibh míle maith agaibh as ucht bhur gcúnaimh. Is iontach an áis í bhur n-eagraíocht do dhaoine cosúil le mo mháthair a chónaíonn thar lear! Go raibh maith agat.”

“Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leat as do chúnamh leis sin, bhí do fhreagraí pras agus eolach i gcónaí agus ní chreidim go mbeadh an toradh a bhí uaim bainte amach agam gan cúnamh an Ombudsman.”

“Ba mhaith liom aiseolas a thabhairt faoin gcaoi ar phléigh an Bainisteoir Réitigh Díospóidí le m’aighneas. Bhí siad an-ghairmiúil, intuigthe agus éasca le labhairt leo. Cheap mé gur léirigh a gcur chuige an-mheas agus gairmiúlacht freisin, go háirithe nuair nach raibh muid ar aon intinn.”

“Is mian liom mo bhuíochas a chur in iúl leatsa agus le d’oifig, mar braithim gan bhur dtacaíocht gach seans nach mbeadh toradh chomh maith sin agam.”

3 Chéim chun gearán a dhéanamh faoi sholáthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean



1

Téigh i dteagmháil le do sholáthraí seirbhísí airgeadais nó do sholáthraí pinsean agus déan gearán foirmiúil.

Ba cheart duit labhairt nó scríobh chuig an duine a phléann leat go hiondúil, nó iarraidh ar an mbainisteoir gearán éisteacht le do ghearán.

Sula gcuirtear gearán faoi bhráid an OSAP, caithfear deis a thabhairt do do sholáthraí an fhadhb a réiteach.



Cén t-eolas ba cheart a thabhairt dóibh?

- ☒ Bíodh sé breá soiléir go bhfuil gearán á dhéanamh agat.
- ☒ Mínigh do ghearán.
- ☒ Mol bealach a bhféadfadh an soláthraí é a chur ina cheart.



Sula ndéantar gearán leis an OSAP, caithfear deis a thabhairt do do sholáthraí an fhadhb a réiteach.

Ach má cheapann tú go bhfuil an teorainn ama chun gearán a chur faoinár mbráid ag druidim linn, téigh i dteagmháil linn.

2

Bí foighneach agus dícheallach.



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



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



Ba cheart don soláthraí do ghearán a imscrúdú go hiomlán, de réir a phróisis réitigh díospóidí inmheánaigh.

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

Eiseoidh an soláthraí litir freagartha deiridh agus beidh tú sásta leis an gcaoi ar réitíodh do ghearán.

Eiseoidh an soláthraí litir freagartha deiridh agus ní bheidh tú sásta leis an gcaoi ar réitíodh do ghearán.

3

Téigh i dteagmháil leis an OSAP

Mura bhfuil tú sásta i ndiaidh an litir freagartha deiridh a fháil, féadfaidh tú dul i dteagmháil leis an OSAP. Chun do ghearán a chur chun cinn, teastóidh:



A Foirm ghearáin chomhlánaithe ina hiomláine



B Cóip de do litir freagartha deiridh.

Mura bhfuil ag éirí leat an fhreagairt deiridh a fháil agus má tá 40 lá caite, téigh i dteagmháil linn.

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



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