

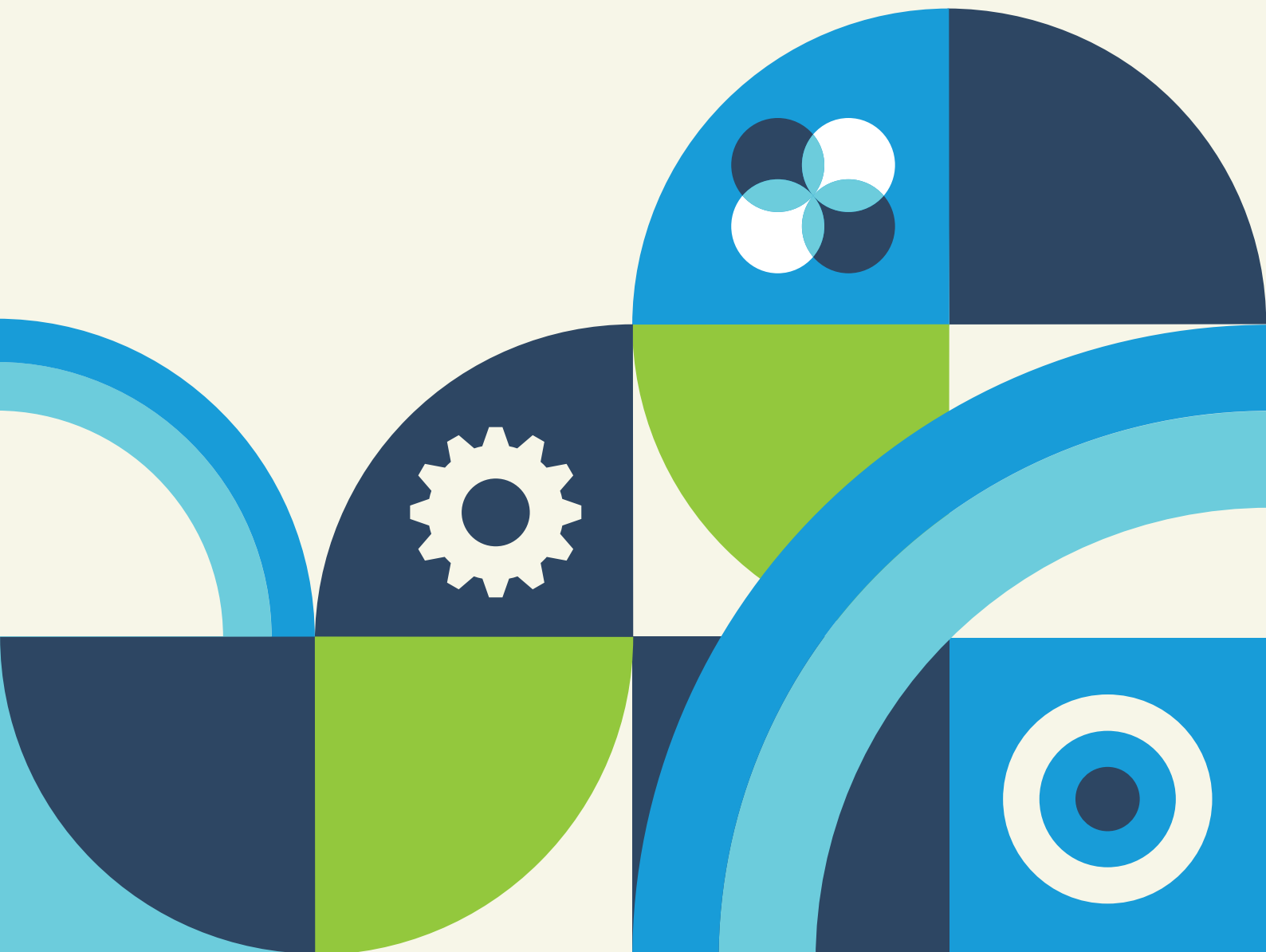


An tOmbudsman Seirbhísí  
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and  
Pensions Ombudsman

Arna fhoilsiú i mí an Mhárta 2024

# An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Forléargas ar Ghearáin 2023







# Clár Ábhar

<b>1. An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)</b>	<b>5</b>
<b>2. Teachtaireacht ón Ombudsman</b>	<b>7</b>
<b>3. Gearáin a tharchuir OSAP chuig na húdaráis rialála le linn na bliana 2023</b>	<b>16</b>
<b>4. Gearáin a fuarthas de réir láithreach</b>	<b>19</b>
<b>5. Anailís Earnála</b>	<b>21</b>
Gearáin Bhaincéireachta sa bhliain 2023	24
Gearáin Árachais sa bhliain 2023	25
Gearáin Infheistíochta sa bhliain 2023	26
Gearáin faoi Scéimeanna Pinsean sa bhliain 2023	27
Gearáin faoin Imeacht ón Margadh sa bhliain 2023	29
Idirbhearta faoi Dhíospóid	31
Gearáin faoi Mhorgáistí Rianúcháin sa bhliain 2023	33
<b>6. An dóigh ar bhainistíomar gearáin</b>	<b>42</b>
Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise	43
Seirbhísí um Réiteach Díospóidí	49
Seirbhísí Imscrúdaithe	66
Seirbhísí DLí	80
<b>7. Tuarascáil maidir le soláthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais</b>	<b>99</b>



## Acrainmneacha/Giarrúcháin

AVCanna	Ranníocaí Saorálacha Breise
CBI	Banc Ceannais na hÉireann
CCR	An Príomh-Chlár Creidmheasa
COIM	Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise
CPC	An Cód um Chosaint Tomhaltóirí 2012
DRS	Seirbhísí um Réiteach Díospóidí
OSAP	An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
IS	Seirbhísí Imscrúdaithe
LS	Seirbhísí Dlí
PRSAAnna	Cuntais Choigiltis Scoir Phearsanta
An tAcht	Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017
An Scrúdú	An Scrúdú Morgáiste Rianúcháin ar ordaigh Banc Ceannais na hÉireann é
Na húdaráis rialála	Banc Ceannais na hÉireann, an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, agus an tÚdarás Pinsean
RACanna Iontaobhais	Conarthaí Blianachta Scoir Iontaobhais



# 1

## An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

Bunaíodh OSAP i mí Eanáir 2018 le hAcht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Is é an ról atá ag OSAP gearáin ó thomhaltóirí, lena n-áirítear gearáin ó ghnólachtaí beaga agus ó eagraíochtaí eile, i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Soláthraímid seirbhís neamhspleách, chothrom, neamhchlaon, rúnda agus saor in aisce chun gearáin a réiteach, cibé acu trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, as a bhféadfadh na páirtithe teacht ar shocrú, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a dtagann breith atá ina ceangal dlí.

Nuair nach féidir le haon tomhaltóir, cibé acu is duine aonair, gnólacht beag nó eagraíocht é/í, gearán nó díospóid le soláthraí seirbhíse airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, féadfaidh sé/sí an gearán a tharchur chuig OSAP.

Pléimid le gearáin ar shlí neamhfhoirmiúil ar dtús trí éisteacht leis an dá pháirtí agus trí chaidreamh a dhéanamh leo chun réiteach atá inghlactha ag an dá pháirtí a éascú. Is thar an teileafón a dhéantar cuid mhór den chaidreamh neamhfhoirmiúil sin. I gcás nach réitítear an díospóid trí na luath-idirghabhálacha sin, imscrúdaíonn OSAP an gearán go foirmiúil agus eisiónn sé breith atá ina ceangal dlí ar an dá pháirtí agus nach bhfuil faoi réir ach achomharc reachtúil chun na hArd-Chúirte.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun plé le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí an t-iompar is ábhar don ghearán a chur ina cheart. Níl aon teorainn ann le luach an cheartúcháin a fhéadfar a ordú. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí seirbhíse airgeadais cúiteamh ar fiú suas le €500,000 é a íoc le gearánach freisin. Ina theannta sin, féadfaidh an tOmbudsman breitheanna anaithnidithe a fhoilsiú. Féadfaidh an tOmbudsman ainm aon soláthraí seirbhíse airgeadais ar seasadh, ar seasadh go substaintiúil nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina choinne in aon bhliain féilire ar leith a fhoilsiú freisin.

I gcomparáid leis sin, tá cumhachtaí níos teoranta ag an Ombudsman agus é ag plé le gearáin i gcoinne soláthraithe pinsean. Cé go bhféadfaidh an tOmbudsman sásamh a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht lena rialaítear OSAP nach rachaidh sásamh den sórt sin thar aon chailteanas sochair iarbhír faoin scéim pinsean lena mbaineann.



Ní fhéadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc ach oiread. Ní fhéadfaidh an tOmbudsman ach cás-staidéir i ndáil le breitheanna pinsin (seachas an bhreith iomlán) a fhoilsiú agus ní fhéadfaidh an tOmbudsman ainm aon soláthraí pinsean a fhoilsiú, beag beann ar an líon gearán ina choinne ar seasadh leo, ar seasadh go substaintiúil leo nó ar seasadh go páirteach leo in aon bhliain féilire ar leith.

Próiseas mionsonraithe, cothrom agus neamhchlaon a sheoltar de réir nósanna imeachta cothroma is ea an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann OSAP ar ghearán. Ar an gcúis sin, déanann OSAP fianaise dhoiciméadach, fianaise fuaime agus ábhar eile a bhailiú uathu sin a bhfuil baint acu leis an díospóid, mar aon le haighneachtaí ó na páirtithe, agus malartaítear na nithe sin idir na páirtithe.

Ach amháin i gcás go ndéanfar achomharc i gcoinne breithe chun na hArd-Chúirte, ní mór don soláthraí seirbhíse airgeadais nó don soláthraí pinsean aon ordachán arna thabhairt ag an Ombudsman i mbreith atá ina ceangal dlí a chur chun feidhme. Ní dhéantar aon bhreitheanna a ndearnadh achomharc ina gcoinne chun na hArd-Chúirte a fhoilsiú fad atá siad ina n-ábhar d'achomharc.

# 2

## Teachtaireacht ón Ombudsman



Tá an-áthas orm an Forléargas seo ar Ghearáin don bhliain 2023 a fhoilsiú. Is é an misean atá ag OSAP seirbhís um réiteach gearán atá neamhchlaon, inrochtana agus sofhreagrach a sholáthar, ar seirbhís í a bhaineann torthaí atá cothrom, trédhearcach agus tráthúil amach dár gcustaiméirí go léir agus a chuireann feabhas ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean. Tá an Forléargas seo ina acmhainn dóibh sin go léir ar féidir leo tionchar a imirt ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean, agus mholfainn do sholáthraithe machnamh a dhéanamh ar chineál na ngearán a cuireadh faoi bhráid na hOifige seo agus ar na deiseanna áirithe a measaim féin gur cailleadh iad chun na gearáin sin a réiteach go himmheánach ag céim níos luaithe.

Tosóidh mé trí bhuíochas a ghabháil le foireann uile OSAP as a hobair chrua agus a tiomantas le linn na bliana. A bhuí le hiarrachtaí comhbheartaithe na foirne, dhún OSAP 5,184 ghearán sa bhliain 2023. Tá sé sin cothrom le méadú 12% ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2022. Agus an méid sin á dhéanamh againn, bhaineamar torthaí arbh fhiú níos mó ná €4.7 milliún iad amach do thomhaltóirí.

An tráth céanna, fuaireamar an líon is mó gearán riamh. Fuair OSAP 6,182 ghearán san iomlán sa bhliain 2023, rud atá cothrom le méadú 29% ar an líon gearán a fuarthas sa bhliain 2022.

Tá sé soiléir gur gá dúinn cur leis an gcumas atá ag OSAP na dúshlán mhéadaitheacha a shárú. Bhí an bhliain 2023 ina bliain thábhachtach don eagraíocht ina leith sin, toisc gur thug an tAire Airgeadais ceadú chun ár bhfórsa saothair a mhéadú faoi 42%, ó 90 duine go 128 nduine. Imreoidh an méadú sin ar acmhainní, mar aon leis an obair atá ar bun againn chun éifeachtúlacht a mhéadú go leanúnach, tionchar suntasach ar an gcumas atá ag an Oifig dea-thorthaí a bhaint amach dár gcustaiméirí.

Tá sé tábhachtach freisin go mbreithneodh soláthraithe na bearta is féidir leo a dhéanamh chun an líon gearán a thagann chun cinn a laghdú. An méadú 30%, beagnach, ar an líon gearán a rinneadh leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean in aon bhliain amháin, ba cheart dó machnamh a spreagadh i measc soláthraithe.

Nuair is cuí, déanfaidh OSAP cibé rud is féidir linn a dhéanamh chun cabhrú le soláthraithe agus iad ag iarraidh an líon gearán a laghdú. Buailfidh le soláthraithe agus lena n-ionadaithe agus pléifimid na treochocháin sna gearáin a fhaightear.



D'fhoilsíomar breis agus 2,300 breith atá ina gceangal dlí maidir le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais.

Acmhainní úsáideacha eile do sholáthraithe agus do thomhaltóirí araon is ea an Forléargas bliantúil uainn ar Ghearáin agus na hAchoimrí uainn ar Bhreitheanna, ina soláthraítear samplaí de ghearáin agus de bhreitheanna agus anailísí orthu sin.

Mar aon lena mholadh do sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus táirgí pinsin iarracht a dhéanamh an líon gearán a thagann chun cinn a laghdú, mholfainn dóibh freisin féachaint, nuair is féidir, le gearáin a réiteach go tapa i gcomhar lena gcustaiméirí. Tá sé soiléir, i gcás cuid mhór de na gearáin a rinne tomhaltóirí leis an Oifig seo, go bhféadfadh an soláthraí aghaidh a thabhairt orthu tráth níos luaithe.

Fiú amháin tar éis gearán a dhéanamh le OSAP, bíonn deiseanna ag soláthraithe agus ag tomhaltóirí go fóill a ngearáin a réiteach go neamhfhoirmiúil. Tá idirghabháil ina cuid lárnach de na hiarrachtaí atá ar bun againn gearáin a réiteach a luaithe is féidir agus, ó tugadh idirghabháil isteach in OSAP mar phróiseas réamhshocraithe réitigh gearán, bhí an-rath orainn réiteach gearán a éascú trí chomhaontú díreach idir soláthraithe agus a gcustaiméirí. De ghnáth, is tríd an bpróiseas idirghabhála a réitítear go rathúil breis agus 70% de na gearáin a tharchuirtear le haghaidh idirghabhála.

## Torthaí

Is féidir leis na torthaí a bhaintear amach dóibh sin a dhéanann gearáin leis an Oifig seo a bheith suntasach. Dúnadh 5,184 ghearán le linn na bliana 2023. Áiríodh iad seo a leanas le torthaí na ngearán sin:

- Bhain 1,275 ghearánach socraíocht idirghabhála amach trínár Seirbhís um Réiteach Díospóidí. B'fhiú €2,943,493 san iomlán iad na socraíochtaí sin.
- D'íoc soláthraithe €1,271,754 eile le gearánaigh chun gearáin a shocrú le linn phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil OSAP.
- Ba é €321,330 luach comhcheangailte an chúitimh a ordaíodh i mbreitheanna atá ina gceangal dlí tar éis an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil.
- Thug OSAP faoi deara gur chuir soláthraithe suim bhreise €175,543 ar fáil do ghearánaigh chun go bhféadfadh siad glacadh léi mar shásamh. Mar sin, eisíodh breitheanna atá ina gceangal dlí i gcás nár seasadh leis na gearáin ina leith sin toisc go raibh an tairiscint a bhí i gceist réasúnach agus leordhóthanach chun sásamh a thabhairt i leith an iompair is cúis leis an ngearán. Ní raibh aon ordachán foirmiúil ón Ombudsman ag teastáil i leith na ngearán sin.





Ní áirítear leis na torthaí sin na tairbhí an-suntasach sásaimh a baineadh amach trí cheartúchán, ar tairbhí iad nach féidir a thomhas agus a fuair gearánaigh trí bhreith atá ina ceangal dlí ó OSAP. Tá samplaí de thorthaí ceartúcháin den sórt sin leagtha amach ar leathanach [63](#).

## Amlínte

Cé gur tháinig méadú suntasach ar an líon gearán a fuarthas sa bhliain 2023, ba go luath inár bpróisis a réitíodh cuid mhór de na gearáin sin. Mholfainn do thomhaltóirí agus do sholáthraithe araon leas a bhaint as na réitigh thapa is féidir a bhaint amach trínár bpróiseas neamhfhoirmiúil um réiteach díospóidí. Tá idirghabháil ina modh cruthaithe éifeachtach tráthúil chun gearáin a réiteach chun sástacht na ndaoine uile lena mbaineann.

Sa bhliain 2023:

- Ba laistigh de 12 mhí ón ngearán a dhéanamh a réitíodh 85% de na gearáin a dúnadh sa bhliain 2023. Tharla sé sin go príomha trí réiteach a bhaint amach inár Seirbhísí um Réiteach Díospóidí (idirghabháil) agus trí mheasúnuithe agus idirghabhálacha luathchéime a dhéanamh inár rannóg um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise. Áiríodh leis sin cásanna inar réitíodh gearán go díreach idir na páirtithe nó ina raibh gearán lasmuigh de dhlínse OSAP.
- I gcás na ngearán uile a dúnadh sa bhliain 2023, lenar áiríodh gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin, ba é 8.6 mí an meán-am idir an gearán a fháil agus an gearán a dhúnadh.
- I gcás gearáin nár ghearáin faoi mhorgáistí rianúcháin iad a dúnadh sa bhliain 2023, ba é 7 mí an meán-am idir an gearán a fháil agus an gearán a dhúnadh.

Tógann sé níos mó ama chun gearáin áirithe níos casta a dhúnadh, lena n-áirítear iad sin ar gá próiseas foirmiúil breithniúcháin nó measúnú foirmiúil dlínse, nó iad araon, a sheoladh ina leith. Is amhlaidh sin toisc gur breithiúnais atá ina gceangal dlí iad na breithiúnais ón Ombudsman. Dá réir sin, tá sé tábhachtach, i gcás gach breith a dtagtar uirthi, go gcloífí leis an bpróis chuí agus go dtabharfaí deis don dá pháirtí aighneachtaí a dhéanamh agus barúlacha a chur in iúl ar an bhfianaise agus ar aighneachtaí an pháirtí eile, de réir mar is cuí.



2023

6,182

an líon gearán a fuarthas



29%



85%

de na gearáin a dúnadh,  
dúnadh iad laistigh de  
12 mhí

Gearáin a  
dúnadh



8.6 mí

An meán-am a  
tógadh chun gearán a  
dhúnadh

Gearáin nár ghearáin  
faoi mhorgáistí  
rianúcháin iad a dúnadh



7 months

An meán-am a tógadh  
chun gearán a dhúnadh



€2,943,493

An luach a bhain ár  
Seirbhísí um Réiteach  
Díospóidí amach do  
ghearánaigh



24%

An céatadán de  
ghearáin  
bhaincéireachta a  
raibh idirbhearta  
faoi dhíospóid i  
gceist leo.



€321,330

An cúiteamh  
iomlán a ordáíodh i  
mbreitheanna atá  
ina gceangal dlí



Méadú  
42%

Ceadaíodh an plean fórsa  
saothair. Méadóidh an soláthar  
foirne ó 90.2 duine go 128 nduine



## Tarchur chuig na húdaráis

Bhí údar agam ocht mbreith atá ina gceangal dlí a tharchur chuig Banc Ceannais na hÉireann (CBI) le linn na bliana 2023. Is ar roinnt cúiseanna éagsúla a tharchuirtear breitheanna, lena n-áirítear in imthosca ina ndúisítear sa ghearán saincheist a d'fhéadfadh a bheith sistéamach agus arbh fhiú do na húdaráis rialála breithniú a dhéanamh uirthi.

Mar shampla, tharchuir mé dhá bhreith ar ina leith a bhí inní orm gur chosúil go raibh easpa treorach ar fáil do sholáthraithe rialáilte seirbhíse airgeadais faoi chuimsiú an Phríomh-Chláir Creidmheasa i gcásanna féimheachta, nó i gcásanna comhshocraíochtaí dócmhainneachta (breith [2023-0082](#) agus breith [2023-0083](#)).

I mbreith eile, thug mé faoi deara an cur chuige mícheart a ghlac an soláthraí i leith a oibleagáidí maidir le tuairisciú chuig an bPríomh-Chlár Creidmheasa i ndáil le cuntais ar ina leith a cúlghaireadh an cárta, agus bhí inní orm gur dhócha go ndearna sé sin difear do chustaiméirí eile (breith [2023-0256](#)).

I dteannta na n-ocht mbreith sin a tarchuireadh go foirmiúil, chomhroinn mé le Banc Ceannais na hÉireann sa bhliain 2023 cóipeanna de 107 mbreith maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin agus 26 bhreith a eisíodh maidir le gearáin a bhain le héilimh árachais a diúltaíodh i leith cailteanais briseadh gnó.

Cuid ríthábhachtach dár gcuidreamh le geallsealbhóirí is ea faisnéis agus ár ndearcadh a chomhroinnt leo, agus cinntíonn sé sin go gcuirtear saincheisteanna a d'fhéadfadh a bheith de chineál sistéamach in iúl don chomhlacht rialála cuí lena mbreithniú aige le haghaidh cibé gníomh a d'fhéadfadh a bheith cuí.

## Seirbhís do Chustaiméirí

Bhí seirbhís do chustaiméirí fós ar an bpríomhfhoinsé gearán a rinne tomhaltóirí leis an Oifig seo sa bhliain 2023, agus iad freagrach as 24% de na gearáin uile. Áirítear le gearáin a bhaineann le saincheisteanna i ndáil le seirbhís do chustaiméirí mainneachtain an tsoláthraí faisnéis a sholáthar, agus saincheisteanna inrochtaineachta agus cumarsáide. Is minic a dhéanann gearánaigh tagairt do mhainneachtainí le linn phróiseas inmheánach láimhseála gearán an tsoláthraí. Creidim go bhféadfaí cuid mhaith de na gearáin sin a sheachaint ón tús dá gcuirfeadh soláthraithe seirbhís níos sofhreagraí ar fáil dá gcustaiméirí.



## Gearánaigh a rinne tagairt do chalaois

Is ag méadú go fóill a bhíonn an líon gearánach a dhéanann tagairt do chalaois. Bíonn calaois airgeadais ag éirí níos sofaisticiúla agus, de réir mar a dhéantar an-dul chun cinn ar an teicneolaíocht, is amhlaidh is féidir le scéimeanna calaoiseacha agus le camscéimeanna an ceann is fearr a fháil ar na tomhaltóirí is eolaí, fiú, mar gheall ar an gcuma dhlísteanach a bhíonn orthu.

Tá sé tábhachtach a thabhairt faoi deara nach bhféadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar chásanna calaoise, toisc gur faoin nGarda Síochána a thagann an ní sin. Mar sin féin, féadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar aon ghearán a bhaineann le mainneachtain an tsoláthraí seirbhíse airgeadais déileáil le custaiméir a bhfuil amhras air/uirthi go bhfuil gníomhaíocht chalaoiseach ar bun ar a c(h)untas agus ar aon ghearán faoi idirbhearta faoi dhíospóid.

Trí chás-staidéir anaithnidithe a úsáid, tarraingítear aird san Fhorléargas seo ar roinnt de na gearáin sin, ar ina leith a rinne custaiméirí teagmháil le OSAP toisc gur bhraith siad nár phléigh a mbanc go cuí lena saincheist.

Tarraingítear aird i gcás-staidéar amháin ar chás **Diana**, a rinne gearán lena banc tar éis di €2,720 a aistriú chuig ardán trádála ar líne, ar airgead é, dar léi, a aistríodh chuig cuideachta chalaoiseach infheistíochta ansin. Bhí súil ag Diana go bhféadfadh a banc a hairgead a aisghabháil tríd an bpróiseas aisíocaíochta. Cé gur chuir an banc Diana faoi dhliteanas fós i leith na n-idirbheart, luaigh sé roinnt fadhbanna seirbhíse maidir le láimhseáil an ghearáin uaithi. Thug an banc faoi deara gur chuir an chuideachta trádála ar líne €1721.23 chun sochair Diana, agus thairg sé €1,720 eile a aisíoc léi mar chomhartha dea-mhéine.

I gcás-staidéar eile, bhí **Marie** ina híospartach camscéime, rud a sheol calaoiseoirí a mhaígh gurbh ón Roinn Coimirce Sóisialaí agus ón nGarda Síochána dóibh. Dúirt na calaoiseoirí le Marie gur ghoid duine éigin a céannacht agus gur measadh go raibh an duine sin ag gabháil do sciúradh airgid. D'aistrigh sí €17,000 chuig cuntas eachtrach bainc sular thuig sí gur chamscéim í. Cé gur chuir an banc in iúl go láidir nach raibh sé freagrach as cailteanas Marie, ghlac sé leis nach raibh obair a sheirbhíse do chustaiméirí sa chás seo ar an gcaighdeán a mbíonn sé ag súil leis. Thairg sé €4,000 do Marie mar shocraíocht iomlán deiridh i leith a gearáin. Ghlac sí leis an tairiscint sin.

Bean scothaosta a sheol €82,000 chuig oibrí cúraim thar lear tar éis fógrán a fheiceáil ar líne is ea **Eileen**. Thuig sí sa deireadh go raibh sí thíos le camscéim nuair nach raibh aon chomhartha ann ar an oibrí cúraim a bheith ag teacht go hÉirinn. Dúirt banc Eileen gurbh í Eileen í féin a d'údaraigh gach ceann de na híocaíochtaí agus, dá bhrí sin, nach raibh sé freagrach as an gcaillteanas.



Dúirt Eileen, áfach, nár cheistigh an ball foirne bainc riamh cén fáth a raibh bean 80 bliain d'aois ag seoladh an oiread sin airgid, ar bhonn chomh minic sin, chuig tír a bhí i bhfad i gcéin. Réitigh na páirtithe an díospóid le linn idirghabhála agus, ar an mbonn sin, chomhaontaigh an banc airgead Eileen a aisíoc.

## Imeachtaí ón Margadh

Tá sé tábhachtach aird a tharraingt ar réimse ratha amháin maidir leis an iarracht atá ar bun an líon gearán a thagann chun cinn a laghdú. Mar thoradh ar imeacht an dá mhórsoláthraí seirbhíse airgeadais ó mhargadh na hÉireann, bhí baol ann go ndéanfaí ardlíon gearán leis an Oifig seo mar gheall ar an líon custaiméirí lena mbaineann. Fuair an Oifig seo 236 ghearán a sainaithníodh a bheith ag baint leis an imeacht ón margadh le linn na bliana 2023, agus níor bhain gach ceann de na gearáin sin le hiompar na soláthraithe sin atá ag imeacht ón margadh. Dúnadh 162 ghearán san iomlán maidir leis an imeacht ón margadh le linn na bliana, agus iad á ndúnadh go príomha trínár Seirbhís um Chlárú agus Measúnú agus trínár Seirbhísí um Réiteach Díospóidí.

Is údar misnigh é nár tháinig aon saincheisteanna chun cinn as imeacht an dá mhórbhanc d'fhormhór mór na dtomhaltóirí lena mbaineann go dtí seo chun tabhairt orthu gearán a dhéanamh leis an Oifig seo. Baineadh an toradh sin amach a bhuí leis an obair a rinne a lán geallsealbhóirí, lena áiríodh soláthraithe agus a n-ionadaithe. Rannchuidigh OSAP leis sin trí dhul i dteagmháil go comhoibríoch le geallsealbhóirí laistigh d'earnáil baincseirbhíse na hÉireann, lena áiríodh na soláthraithe atá ag imeacht ón margadh, agus trí fhaisnéis a chomhroinnt leo.

Sa bhliain 2022, thosaíomar ag rianú gearáin a bhaineann leis an imeacht ón margadh chun gearáin a bhaineann leis an imeacht ón margadh a shainaithint ón gcéad uair a fuarthas iad. Chuamar i dteagmháil leis na soláthraithe sin atá ag imeacht ón margadh maidir leis na próisis agus na pleananna atá i bhfeidhm acu le haghaidh acmhainní a chur ar fáil chun aghaidh a thabhairt ar ghearáin reatha agus ar ghearáin amach anseo araon. Shainaithníomar treochothaí agus patrúin agus chomhroinneamar léargas le geallsealbhóirí iomchuí inmheánacha agus seachtracha. D'fhág sé sin go rabhamar in ann dul i mbun idirghabháil níos luaithe ar mhaithe le saincheisteanna a bhainistiú ar shlí níos fearr, de réir mar ba chúí. Ar an tslí sin, cuireadh cosc ar ghearáin nua a bheith ag teacht chun cinn agus cabhraíodh le gearáin a réiteach tráth níos luaithe. Rinneadh measúnú ar ghearáin i ndáil leis an imeacht ón margadh agus cuireadh ar aghaidh iad, de réir mar ba chúí, ar an tslí chéanna ar pléadh le gearáin leanúnacha eile.



## Gearáin a bhaineann le Morgáistí Rianúcháin

Le linn na bliana 2023, fuair OSAP 74 ghearán a bhaineann le rátaí úis morgáiste rianúcháin. Tá sé sin cothrom le laghdú suntasach ar an 139 ngearán den sórt sin a fuarthas sa bhliain 2022, agus tá sé i bhfad níos ísle ná an líon a fuarthas sa bhliain 2020, ar lena linn a fuarthas an líon is mó riamh de ghearáin faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin, agus é cothrom le 492 ghearán.

Bíonn na gearáin sin fós freagrach as sciar suntasach d'obair OSAP, de réir mar a théann siad tríd an bpróiseas neamhfhoirmiúil um réiteach díospóidí agus tríd an bpróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil araon. Dhún an Oifig seo 224 ghearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin sa bhliain 2023, agus bhí 892 ghearán faoi mhorgáistí rianúcháin idir lámha ag deireadh na bliana.

D'ordaigh mé go n-íocfaí €38,000 san iomlán mar chúiteamh i leith ceithre bhreith atá ina gceangal dlí maidir le morgáistí rianúcháin, ar bhreitheanna iad ar seasadh go substaintiúil leo nó ar seasadh go páirteach leo sa bhliain 2023. Níor seasadh le 103 ghearán san iomlán faoi mhorgáistí rianúcháin.

Tá san Fhorléargas seo naisc chuig roinnt de na breitheanna a eisíodh maidir le **gearáin faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin**. Is féidir go mbeidh na naisc sin úsáideach do thomhaltóirí atá ag smaoineamh faoi ghearán a dhéanamh, dá n-ionadaithe agus do sholáthraithe.

Bliain thairbheach a bhí sa chéad bhliain iomlán a chaith mé mar Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, agus táim ag tnúth leis an mbliain atá romhainn, agus sinn ag obair chun an misean atá againn a chomhlíonadh, is é sin: seirbhís um réiteach gearán atá neamhchlaon, inrochtana agus sofhreagrach a sholáthar, ar seirbhís í a bhaineann torthaí atá cothrom, trédhearcach agus tráthúil amach dár gcustaiméirí go léir agus a chuireann feabhas ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean.

## Bille an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Leasú), 2023

Fáiltím roimh fhoilsiú Bhille an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2023. Tá sé mar aidhm leis an mBille daingniú a dhéanamh ar an gcosaint a thugtar do thomhaltóirí agus iad ag dul i dteagmháil leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) chun gearáin a dhéanamh faoi iompar soláthraithe seirbhíse airgeadais a d'imigh ó mhargadh na hÉireann. Tugtar isteach leis an mBille freisin leasuithe reachtacha chun a chinntiú go leanann an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean lena fheidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh ar aon dul leis an mBunreacht, ag teacht sna sála ar Bhreith ón gCúirt Uachtarach maidir leis an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre.



I gcomhthéacs an Bhille, pléadh freisin an dlínse atá ag an Oifig seo maidir le gearáin faoi iompar gnólachtaí seirbhísithe creidmheasa agus úinéirí iasachta roimh an mbliain 2019. Leanfaidh an Oifig seo le dul i dteagmháil leis an Aire agus leis an Roinn i ndáil leis na nithe sin de réir mar a leantar leis an mBille a chur ar aghaidh tríd an Oireachtas.

## Buíochas

Táim buíoch díobh sin go léir a rannchuidigh le hobair an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean le linn na bliana 2023.

Labhair mé cheana féin faoi obair chrua agus tiomantas mo chomhghleacaithe uile in OSAP. Is mór agam a ndíograis leantach i leith ár gcuid luachanna, is iad sin: cothroime; neamhspleáchas; éifeachtacht; inrochtaineacht; agus ionracas. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le mo chomhghleacaithe ar an bhFoireann Ardbhainistíochta – MaryRose McGovern, Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, Diarmuid Byrne, Stiúrthóir um Réiteach Díospóidí, Tara McDermott, Stiúrthóir um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise, Úna Gately, Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe, agus Áine Carroll, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide – as a n-obair chrua agus a ndíograis.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin le Maeve Dineen, an Cathaoirleach, agus leis na comhaltaí de Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as an tacaíocht, as an treoir agus as an gcúnamh a thug siad dom le linn na bliana 2023.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Michael McGrath TD, an tAire Airgeadais, agus lena chuid oifigeach as a dtacaíocht agus as a gcomhoibriú leanúnach.

Liam Sloyan

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean  
Márta 2024



# 3

## Gearáin a tharchuir OSAP chuig na húdaráis rialála le linn na bliana 2023

Le halt 18 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (an tAcht), arna leasú, ceanglaítear ar an Ombudsman comhoibriú le Banc Ceannais na hÉireann, leis an gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí agus leis an Údarás Pinsean (na "húdaráis rialála") ar shlí a chuidíonn le hard-leas tomhaltóirí agus tairbhíthe iarbhír nó féideartha seirbhísí airgeadais nó pinsean a chur chun cinn agus a chuidíonn le gearáin a láimhseáil go héifeachtúil éifeachtach. Leis an Acht, ceadaítear don Ombudsman faisnéis a chomhroinnt leis na húdaráis rialála chun na feidhmeanna atá ag an Ombudsman faoin Acht a chomhlíonadh.

Le linn na bliana 2023, chomhroinnt OSAP le Banc Ceannais na hÉireann (CBI) cóip de gach breith atá ina ceangal dlí a eisíodh maidir le gearáin faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin. Sheol OSAP chuig CBI cóipeanna de 107 mbreith maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin.

Glacadh an cur chuige céanna do 26 bhreith atá ina gceangal dlí a eisíodh maidir le gearáin a bhaineann le héilimh árachais ar diúltaíodh dóibh i ndáil le caillteanais de dheasca briseadh gnó.

I dteannta na mbreitheanna sin, tarchuireann OSAP breitheanna eile atá ina gceangal dlí chuig na húdaráis rialála d'fhonn ard-leas an chreata um chosaint tomhaltóirí a chur chun cinn. Is ar roinnt cúiseanna éagsúla a tharchuirtear gearáin, lena n-áirítear in imthosca ina ndúisítear sa ghearán saincheist a d'fhéadfadh a bheith sistéamach agus arbh fhiú do na húdaráis rialála breithniú a dhéanamh uirthi. Leagtar amach sa tábla thíos na gearáin a tharchuir OSAP chuig Banc Ceannais na hÉireann ar na cúiseanna sin le linn na bliana 2023.





### Fíor 3.1 – Saincheisteanna gearáin a tarchuireadh chuig Banc Ceannais na hÉireann le linn na bliana 2023

Uimhir thagartha na breithe	Saincheist a dúisíodh sa ghearán
<u>2023-0160</u>	Bhí inní ar an Ombudsman faoi spleáchas an tsoláthraí ar eisiámh polasaí sa bhreith éilimh uaidh, arbh eisiámh é nach raibh feidhm aige a thuilleadh. D’admhaigh an soláthraí gurbh earráid é sin. Dhúisigh sé sin an fhéidearthacht go raibh saincheist shistéamach ann sna breitheanna éilimh ón soláthraí.
<u>2023-0082</u>	Bhí inní ar an Ombudsman faoin easpa dhealraitheach treorach a bhí ar fáil do sholáthraithe rialáilte seirbhíse airgeadais faoi chuimsiú an Phríomh-Chláir Creidmheasa i gcásanna féimheachta, ar cásanna iad ar féidir tacair chasta imthosca a bheith i gceist leo, faoi mar a tharla i gcás an ghearáin seo.
<u>2023-0083</u>	Bhí inní ar an Ombudsman faoin easpa dhealraitheach treorach a bhí ar fáil do sholáthraithe rialáilte seirbhíse airgeadais faoi chuimsiú an Phríomh-Chláir Creidmheasa i gcásanna féimheachta, nó i gcásanna comhshocraíochtaí dócmhainneachta, faoi mar a tharla i gcás an ghearáin seo.
<u>2023-0091</u>	Bhí inní ar an Ombudsman gurbh é an toradh a bhí ar na téarmaí de pholasaí árachais sa rannán ina leagtar amach an cumhdach agus sa rannán ina leagtar amach eisiaimh, agus iad tógtha le chéile, go ndearnadh an polasaí mearbhlach agus go mbeadh sé deacair ar thomhaltóir cineál agus teorainneacha an chumhdaigh sin a thuiscint, mar gheall ar an idirghníomhú idir foclaíocht an pholasaí. D’fhág sé sin go bhféadfadh saincheist shistéamach teacht as an mearbhall ar dhóigh dó a bheith ann.



## Uimhir thagartha na breithe

## Saincheist a dúisíodh sa ghearán

2023-0032

Bhí inní ar an Ombudsman faoi na droch-chleachtais choinneála taifead a léirigh an soláthraí agus é ag tabhairt freagra ar an ngearán seo agus faoin tionchar a d'fhéadfadh a bheith aige sin ar chustaiméirí eile.

2023-0024

Bhí inní ar an Ombudsman gur mhainnigh an t-idirghníomhú idir dhá fhoráil polasaí ar leith an oibleagáid atá ar an soláthraí faoi Fhoráil 2.6 den Chód um Chosaint Tomhaltóirí a chomhlíonadh, is é sin faisnéis ábhartha iomchuí a chur ar fáil dá shealbhóir polasaí, ar bhealach a bhfuil mar aidhm leis eolas a thabhairt dó/di, agus go bhféadfadh an tsaincheist sin a bheith de chineál sistéamach.

2023-0023

Bhí inní ar an Ombudsman faoi mhainneachtain an tsoláthraí na hoibleagáidí uile atá air de bhun Chaibidil 2 den Chód um Chosaint Tomhaltóirí a chomhlíonadh, ar mhainneachtain í ar dheimhin leis an Ombudsman go raibh sí contrártha don dlí de réir bhrí alt 60(2)(a) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, agus a bhain le hearráidí a rinneadh le linn plé leis an ngearán, in imthosca nár tairgeadh aon chumhdach ná aon sochair pholasaí d'imthoisc an tsealbhóra polasaí iontu.

2023-0256

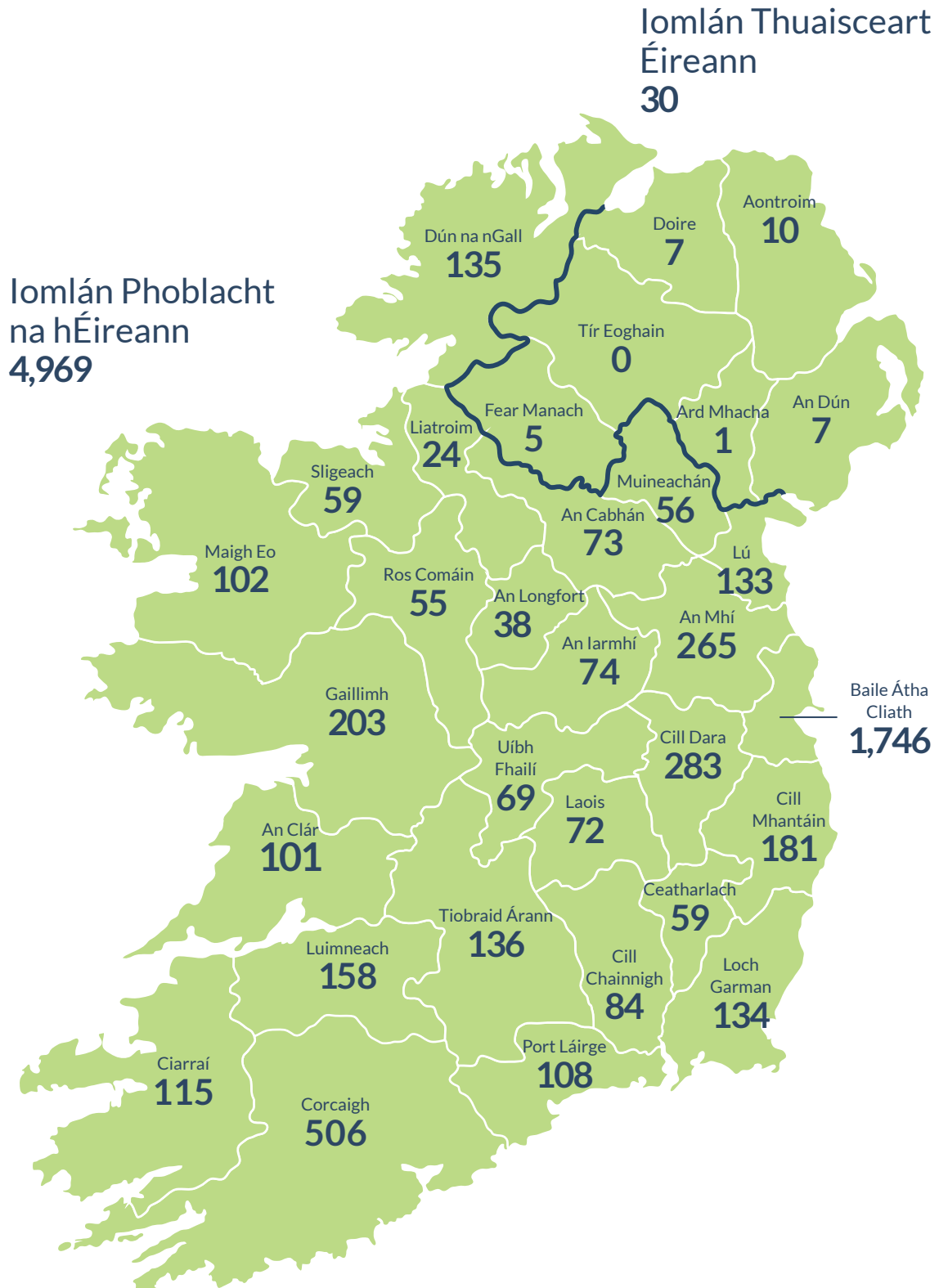
Bhí inní ar an Ombudsman go ndearnadh difear do chustaiméirí eile mar gheall ar an dóigh mhícheart a raibh an soláthraí ag tuairisciú cuntas i gcás gur cúlghaireadh an cárta.

2023-0254

Bhí inní ar an Ombudsman faoin mearbhall ar dóigh dó a bheith ann mar thoradh ar fhorálacha polasaí ina raibh sainmhíniú ar "ollbhrabús", i gcás gur imigh an sainmhíniú sin ón mbrí sheanbhunaithe atá leis, ar brí a thuigtear i gcoitinne í, agus i gcás nár tarraingíodh aird leordhóthanach ar an difríocht shuntasach sin.

# 4

## Gearáin a fuarthas de réir láithreach







# 5 | Anailís Earnála

Leagtar amach sa rannán seo mionsonraí faoi na gearáin a fuarthas sa bhliain 2023 sna catagóirí baincéireachta, árachais agus infheistíochta, mar aon le gearáin a bhaineann le scéimeanna pinsean.

Fuair OSAP 6,182 ghearán san iomlán sa bhliain 2023. Tá sé sin cothrom le méadú 29% ar an líon a fuarthas sa bhliain 2022, ar lena linn a fuarthas 4,781 ghearán.

Bhí gearáin bhaincéireachta ar an gcatagóir is airde gearán a fuarthas, agus 3,850 gearán, nó 62% de na gearáin uile, ag teacht faoin gcatagóir sin. Is ionann é sin agus méadú suntasach ar an líon gearán baincéireachta a rinneadh le OSAP sa bhliain 2023. Fuarthas 2,640 gearán i ndáil leis an earnáil baincéireachta sa bhliain 2022.

Fuair OSAP 1,446 ghearán (23%) i ndáil leis an earnáil árachais, agus iad freagrach as an dara catagóir is mó gearán a fuarthas. I gcomparáid leis sin, fuarthas 1,129 ngearán sa chatagóir sin sa bhliain 2022.

Tháinig méadú ar an líon gearán infheistíochta agus ar an líon gearán pinsin araon sa bhliain 2023 freisin. Fuarthas 461 ghearán infheistíochta, agus fuarthas 336 ghearán pinsin. I gcomparáid leis sin, fuarthas 366 ghearán agus 233 ghearán sna catagóirí sin faoi seach sa bhliain 2022.

Thosaigh OSAP ag bailiú figiúirí d'eintitis neamhrialáilte i mbliana freisin, agus fuarthas 74 ghearán faoi eintitis den sórt sin.

Gearáin 'neamhbhainteacha' a bhí i 13 ghearán. Tarlaíonn sé sin i gcás nár thug an gearánach dóthain mionsonraí chun earnáil a shannadh roimh an ngearán a dhúnadh nó i gcás nár bhain an gearán leis an earnáil airgeadais. Ag deireadh na bliana, ní raibh aon earnáil sannta go fóill do dhá ghearán a fuarthas. Tarlaíonn sé sin nuair a bhímid ag feitheamh le tuilleadh faisnéise ón ngearánach chun gur féidir linn an earnáil chuí a chinneadh.



## Fíor 5.1 – Gearáin a fuarthas de réir earnála sa bhliain 2023

### Gearáin a fuarthas de réir earnála



Baincéireacht

**3,850**

62%



Árachas

**1,446**

23%



Infheistíocht

**461**

7%



Scéimeanna  
Pinsean

**336**

5%

Níl aon earnáil infheidhme

**13**

<1%

Tá an earnáil neamhrialáilte

**74**

1%

Ní raibh aon earnáil sannta  
ag deireadh na bliana

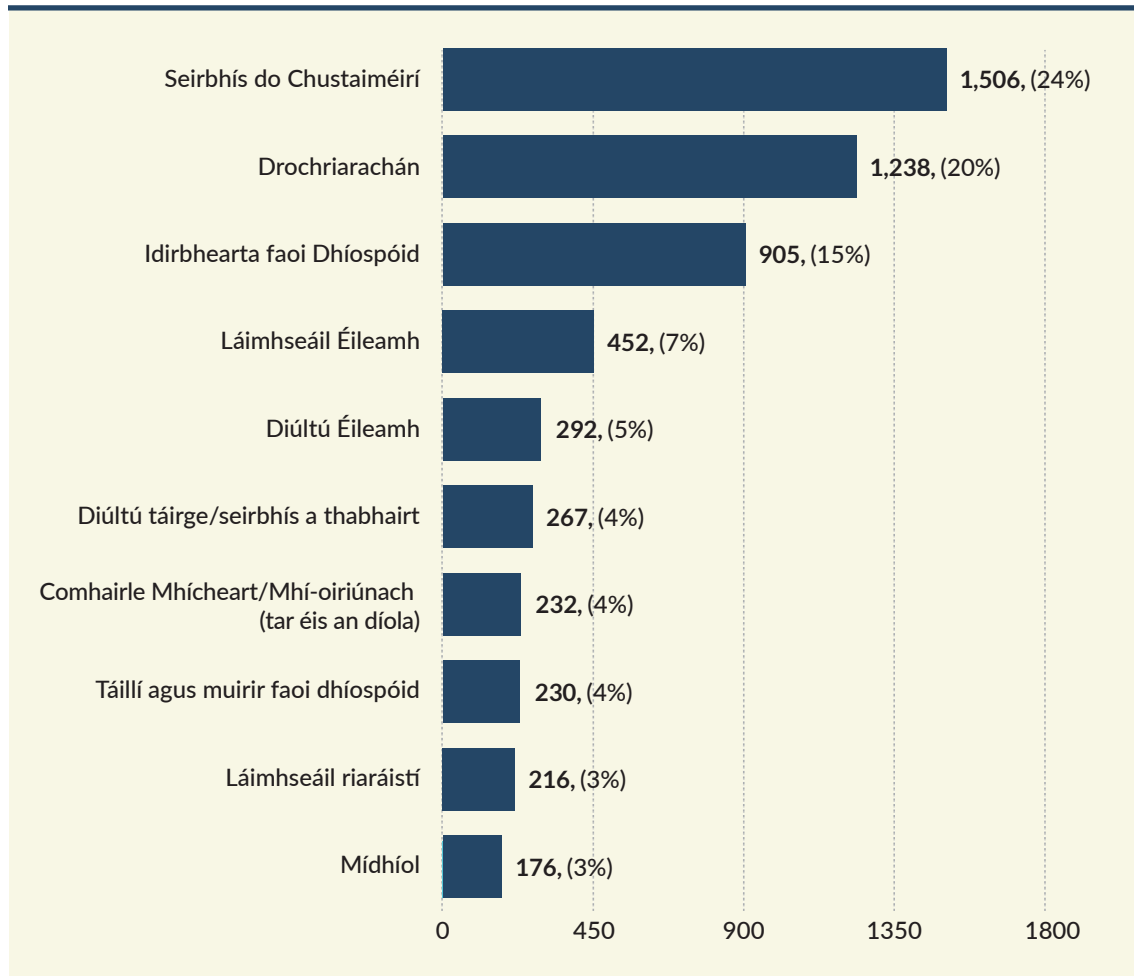
**2**

<1%

An líon iomlán gearán a fuarthas **6,182**

Faoi mar a tharla sa bhliain 2022, bhí seirbhís do chustaiméirí ar an gcineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi sa bhliain 2023. Ba leis an gcineál iompair sin a bhain 24% de na gearáin uile. Baineann gearáin faoi sheirbhís do chustaiméirí le gearáin lena gcumhdaítear saincheisteanna amhail cumarsáid, láimhseáil gearán, saincheisteanna rochtana cuntais, agus mainneachtain faisnéis a sholáthar.

**Fíor 5.2 – Na 10 bpríomhchineál iompair a ndearnadh gearán fúthu:**



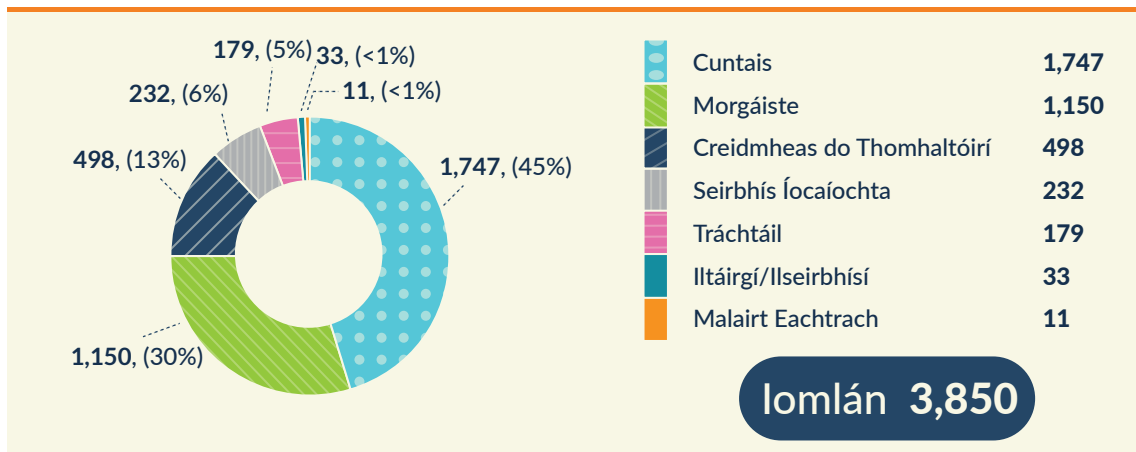


## Gearáin Bhaincéireachta sa bhliain 2023

Fuair OSAP 3,850 gearán baincéireachta sa bhliain 2023. Tá sé sin cothrom le méadú 46% ar an 2,640 gearán a aicmíodh mar ghearáin bhaincéireachta sa bhliain 2022. Bhí gearáin bhaincéireachta freagrach as 62% de na gearáin uile a fuarthas. Tá sé sin cothrom le méadú de sheacht bpointe chéatadánacha ar an bhfigiúr don bhliain 2022, tráth a bhí gearáin bhaincéireachta freagrach as 55% de na gearáin uile a fuarthas.

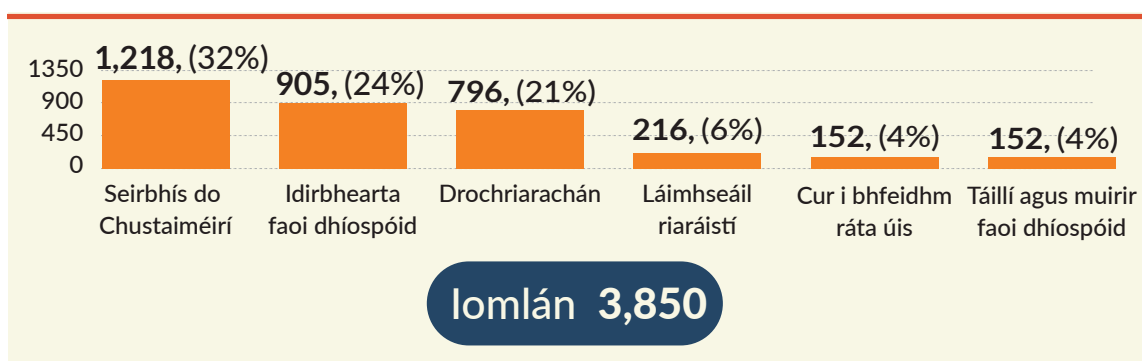
Ba le cuntais bhainc a bhain formhór na ngearán baincéireachta (1,747 ngearán). Ba le morgáistí (1,150 gearán) agus le creidmheas eile do thomhaltóirí (498 ngearán) a bhain an chuid is mó de na gearáin ina dhiaidh sin. B'ionann na trí tháirge sin agus na trí tháirge is mó a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2022 freisin.

Fíor 5.3 – Gearáin bhaincéireachta de réir táirge sa bhliain 2023



Bhí seirbhís do chustaiméirí ar an gcineál iompair is mó a ndearnadh tagairt dó i ngearáin faoi sheirbhísí baincéireachta sa bhliain 2023, faoi mar a tharla sa bhliain 2022. Cumhdaítear raon saincheisteanna éagsúla le seirbhís do chustaiméirí, lena n-áirítear saincheisteanna amhail cumarsáid, láimhseáil gearán, saincheisteanna rochtana cuntais, agus mainneachtain faisnéis a sholáthar. Bhí gearáin maidir le hidirbhearta faoi dhíospóid agus drochriarachán ar an dara agus an tríú cineál iompair is coitianta faoi seach a luadh i ngearáin i ndáil leis an earnáil baincéireachta.

Fíor 5.4 – Na 6 phríomhchineál iompair baincéireachta a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2023

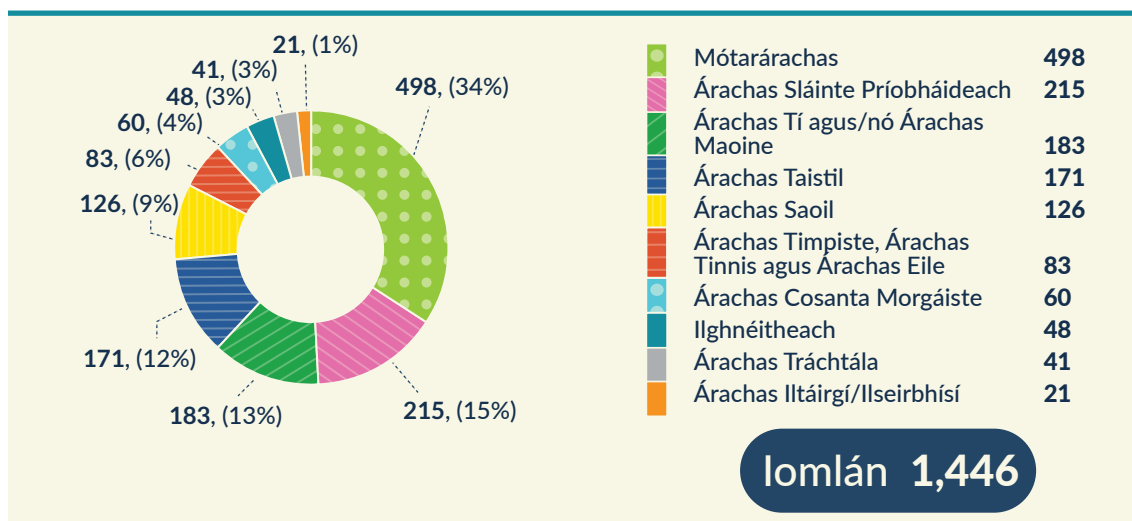




## Gearáin Árachais sa bhliain 2023

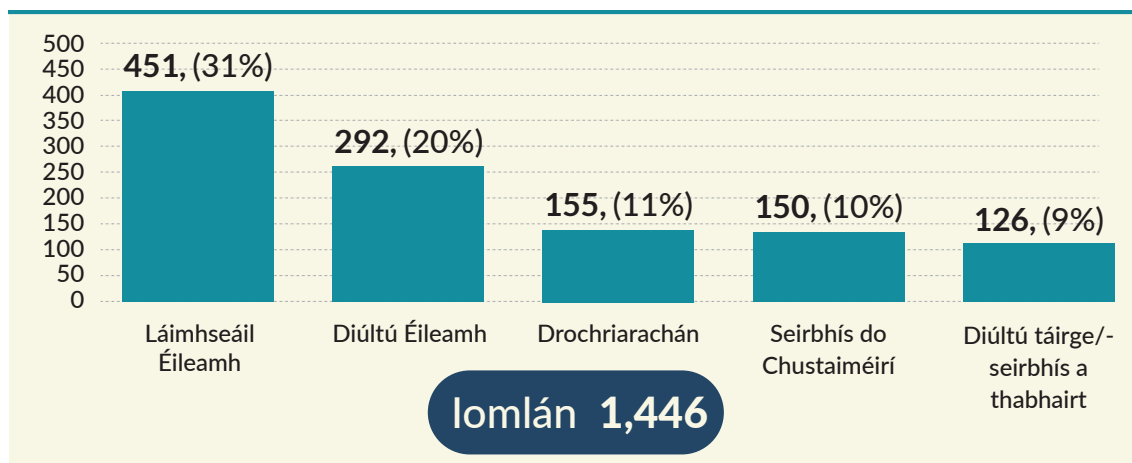
Fuair OSAP 1,446 ghearán maidir le táirgí árachais sa bhliain 2023. Tá sé sin cothrom le méadú 28% ar an 1,129 ngearán a aicmíodh mar ghearáin árachais sa bhliain 2022. Bhí gearáin árachais freagrach as 23% de na gearáin uile a fuarthas. Tá sé sin cothrom le laghdú d'aon phointe céatadánach ar an bhfigiúr don bhliain 2022, tráth a bhí gearáin árachais freagrach as 24% de na gearáin uile a fuarthas. Ba le mótarárachas (498 ngearán) agus ansin le hárachas sláinte príobháideach (215 ghearán) a bhain an líon is mó gearán árachais.

Fíor 5.5 – Gearáin árachais de réir táirge sa bhliain 2023



Ba le láimhseáil éileamh (451 ghearán) agus ansin le gearáin maidir le diúltú éileamh (292 ghearán) a bhain an chuid is mó de na gearáin árachais a fuarthas sa bhliain 2023. Rud suntasach, tháinig méadú, ó 62 ghearán sa bhliain 2022 go 126 ghearán sa bhliain 2023, ar an líon gearán a bhain le 'diúltú táirge/seirbhís a thabhairt'. Tá an cineál iompair sin sa chúigiú háit sa liosta de na 5 phríomhchineál iompair árachais a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2023.

Fíor 5.6 – Na 5 phríomhchineál iompair árachais a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2023



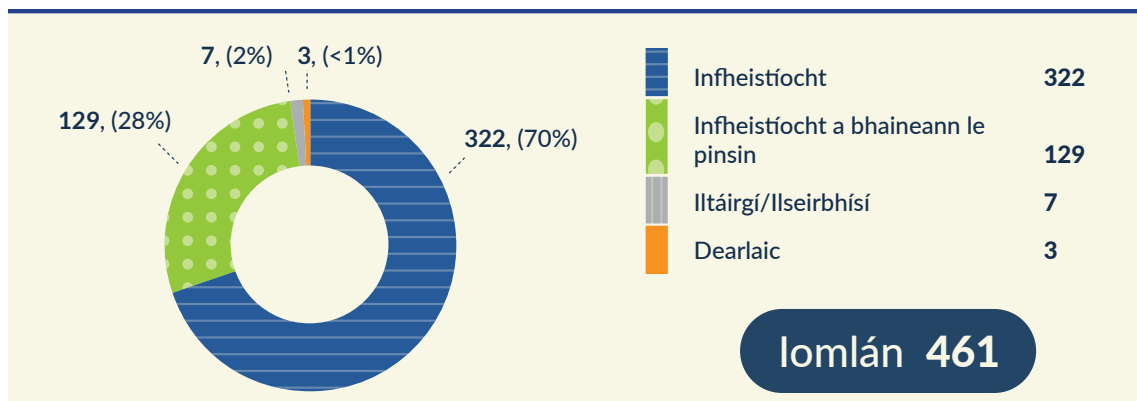


## Gearáin Infheistíochta sa bhliain 2023

Fuair OSAP 461 ghearán infheistíochta sa bhliain 2023. Tá sé sin cothrom le méadú 26% ar na 366 ghearán a aicmíodh mar ghearáin infheistíochta sa bhliain 2022. Bhí gearáin infheistíochta freagrach as 7% de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2023. Tá sé sin cothrom le laghdú d’aon phointe céatadánach ar an bhfigiúr don bhliain 2022, tráth a bhí gearáin infheistíochta freagrach as 8% de na gearáin uile a fuarthas.

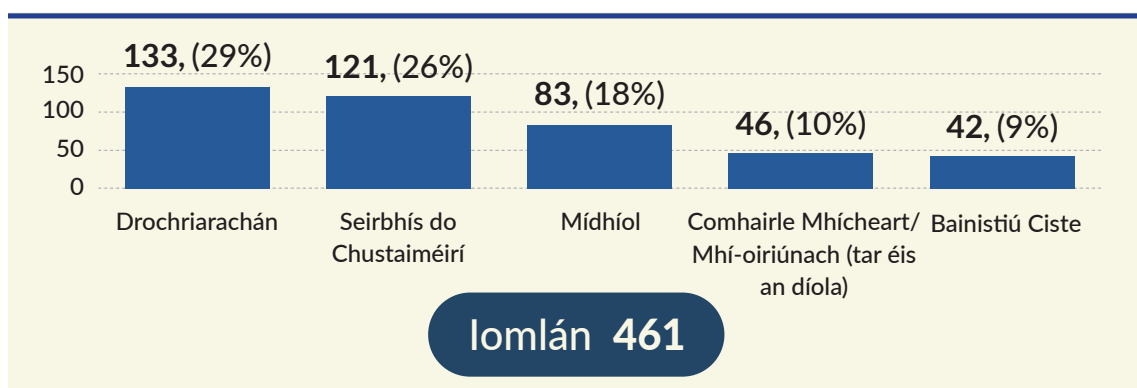
Ní hé amháin go n-áirítear infheistíochtaí leis an gcatagóir infheistíochta, ach áirítear léi freisin táirgí infheistíochta a bhaineann le pinsin, catagóir le haghaidh iltáirgí, agus dearlaicí. Is é atá i gceist le táirgí áirithe ná infheistíochtaí a chuirtear i bhfeidhm chun soláthar a dhéanamh do scor duine, amhail ranníocaí saorálacha breise. Ní “scéim pinsean” iad táirgí den chineál sin de réir bhrí reachtaíocht rialaithe OSAP, áfach. Mar thoradh air sin, is faoin gcatagóir táirgí infheistíochta a thagann na táirgí sin.

Fíor 5.7 – Gearáin infheistíochta de réir táirge sa bhliain 2023



Bhí drochriarachán (133 ghearán) agus seirbhís do chustaiméirí (121 ghearán) ar na cineálacha iompair is mó a ndearnadh gearán fúthu. Tháinig méadú 77% ó bhí an bhliain 2022 ann ar an líon gearán infheistíochta a fuarthas maidir le mídhíol (83 ghearán sa bhliain 2023).

Fíor 5.8 – Na 5 phríomhchineál iompair infheistíochta a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2023



## Gearáin faoi Scéimeanna Pinsean sa bhliain 2023

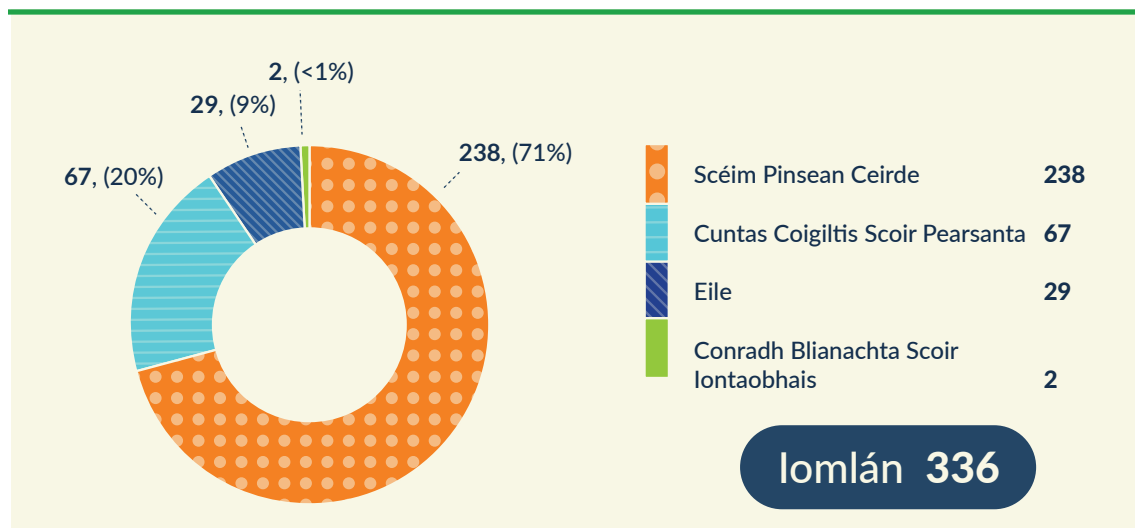
Fuair OSAP 336 ghearán faoi scéimeanna pinsean sa bhliain 2023, i gcomparáid le 233 cinn sa bhliain 2022. Tá sé sin cothrom le méadú 44%. Ba le scéimeanna pinsean ceirde (71%; 238 ngearán) a bhain formhór na ngearán a fuarthas i ndáil le pinsin sa bhliain 2023.

Is é is scéimeanna pinsean ceirde ann ná scéimeanna a mbunaíonn fostóir iad chun sochair scoir agus/nó sochair eile a sholáthar d'fhostaithe. Áirítear leo scéimeanna pinsean ceirde earnála poiblí agus scéimeanna pinsean ceirde earnála príobháidí araon.

Is é is Cuntais Choigiltis Scoir Phearsanta ann ná cuntais choigiltis phearsanta, ar gnách go n-íoctar astu trí ranníocaíochtaí phearsanta. Féadfaidh fostóirí ranníocaíochtaí a dhéanamh leis na pleananna sin freisin, áfach. Bhí siad freagrach as 20% (67 ngearán) de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2023.

Is é is Conarthaí Blianachta Scoir Iontaobhais ann ná scéimeanna a bhunaítear faoi iontaobhas agus a gceadaíonn na Coimisinéirí Ioncaim iad. Is ann dóibh chun leas na ndaoine aonair a ghabhann do cheird ar leith nó a bhfuil baint acu le ceird ar leith agus soláthraítear leo blianachtaí scoir do na daoine aonair sin nó sochair dá gcleithiúnaithe.

**Fíor 5.9 – Gearáin faoi scéimeanna pinsean de réir táirge sa bhliain 2023**



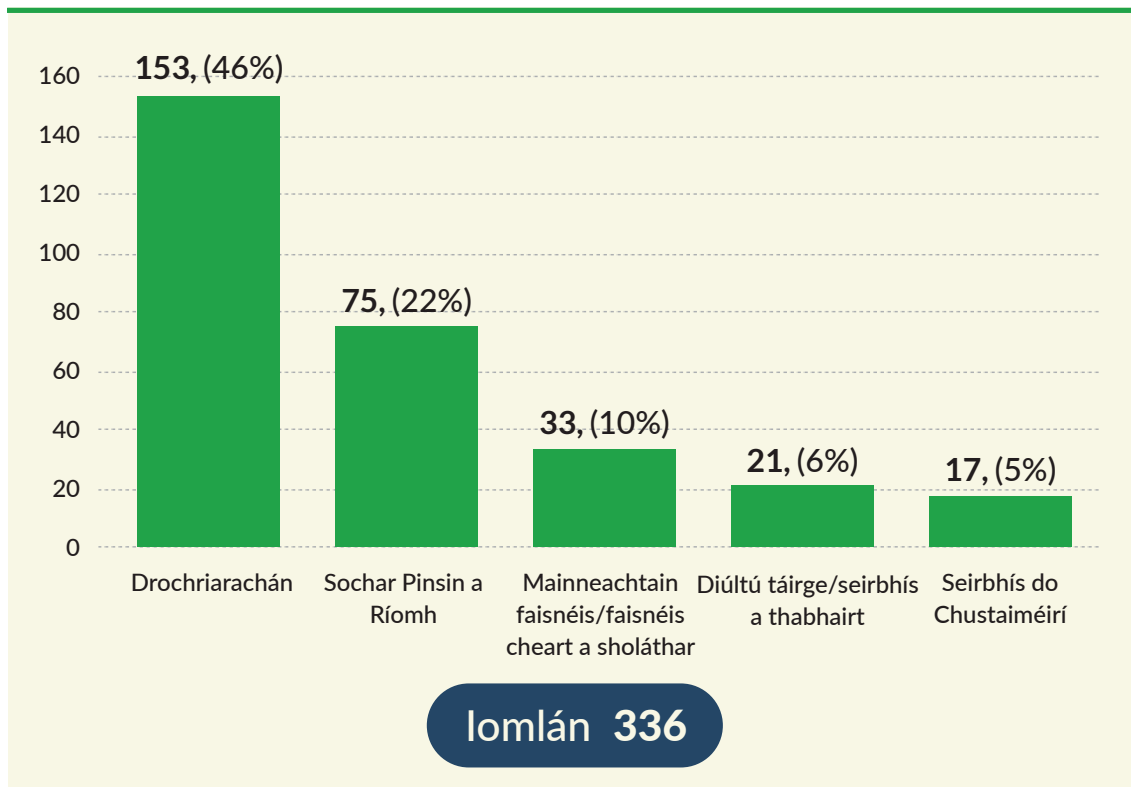
Bhí drochriarachán (46%; 153 ghearán) agus an dóigh ar ríomhadh sochar pinsin (22%; 75 ghearán) ar na cineálacha iompair is mó a ndearnadh gearán fúthu i ndáil le pinsin.

Cé go bhféadfaidh an tOmbudsman sásamh a ordú i leith gearáin phinsin, leagtar amach sa reachtaíocht lena rialaítear OSAP nach rachaidh luach an tsásaimh sin



thar aon chaillteanas sochair iarbhír faoin scéim pinsean lena mbaineann. Ar an gcúis sin, ní fhéadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc ar leithligh i leith gníomhartha drochriaracháin.

#### Fíor 5.10 – Na 5 phríomhchineál iompair scéimeanna pinsean a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2023





## Gearáin faoin Imeacht ón Margadh sa bhliain 2023

Mar thoradh ar imeacht an dá mhórsholáthraí seirbhíse airgeadais ó mhargadh na hÉireann sa bhliain 2022, bhí baol ann go ndéanfaí ardlíon gearán leis an Oifig seo mar gheall ar an líon custaiméirí lena mbaineann. An 1 Meitheamh 2022, thosaigh OSAP ag rianú gearáin a bhaineann leis an imeacht ón margadh agus ag comhroinnt sonraí agus léargas lenár ngeallsealbhóirí.

Rannchuidigh OSAP leis an líon íseal gearán sin trí dhul i dteagmháil go comhoibríoch le geallsealbhóirí laistigh de thírdhreach baincéireachta na hÉireann, lena áiríodh na soláthraithe atá ag imeacht ón margadh, agus trí fhaisnéis a chomhroinnt leo, á chinntiú go mbeadh ár ngeallsealbhóirí ar an eolas, ar bhonn leanúnach, faoi eispéireas na gcustaiméirí lena mbaineann, mar a cuireadh in iúl don Oifig seo.

Sa bhliain 2023, fuair OSAP 236 ghearán a raibh na heochairfhocail ‘imeacht ón margadh’ iontu. Mar sin féin, níor bhain gach ceann de na gearáin sin le hiompar na soláthraithe sin atá ag imeacht ón margadh. Dúnadh 162 ghearán faoin imeacht ón margadh sa bhliain 2023. Dúnadh 55 ghearán ag luathchéim laistigh dár rannóg um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise. Sna cásanna sin, atreoraíodh an gearánach chuig an soláthraí seirbhíse airgeadais, i gcás nár sholáthair an gearánach faisnéis chun go bhféadfaí an gearán a chur ar aghaidh, thángthas ar réiteach, nó tarraingíodh an gearán siar.

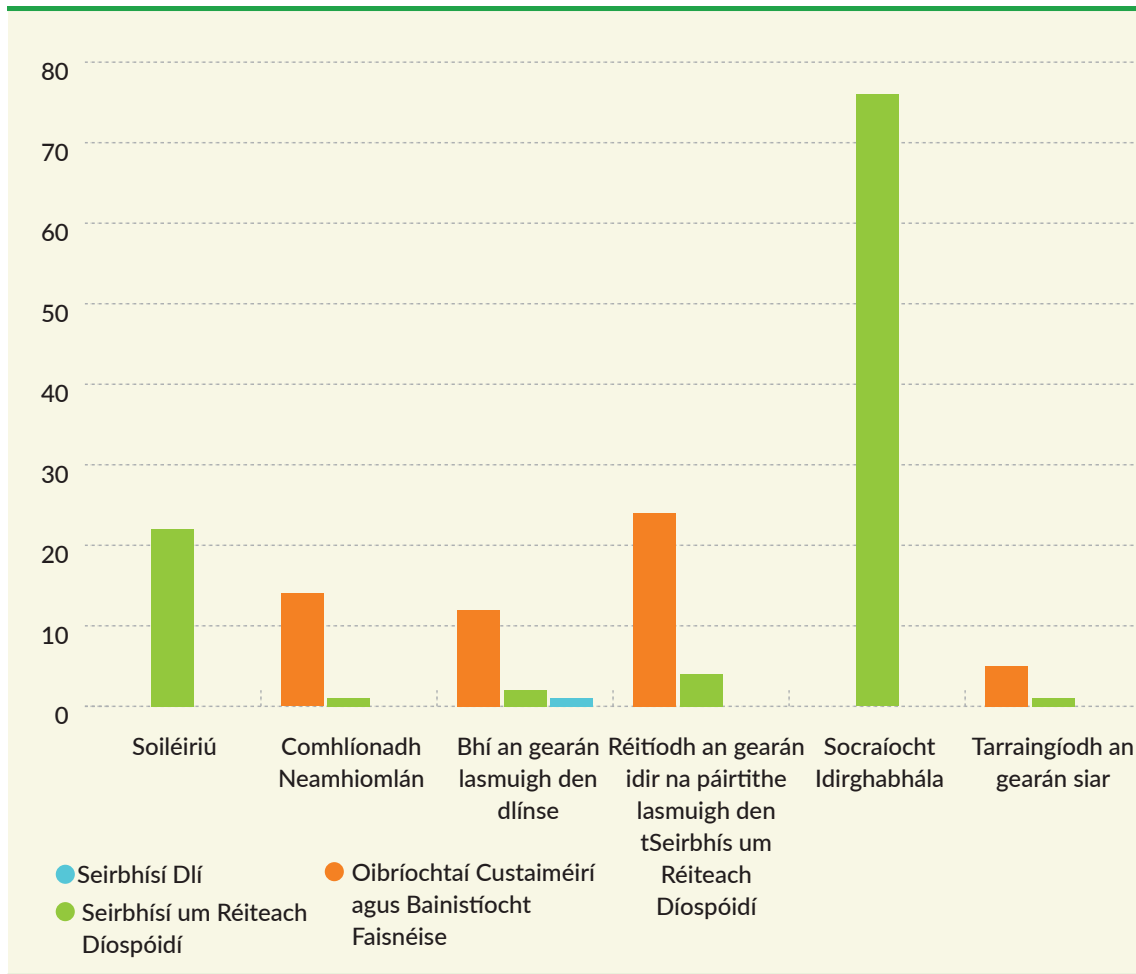
Críochnaíodh 106 ghearán eile laistigh dár Seirbhís um Réiteach Díospóidí ar roinnt cúiseanna éagsúla, lena áiríodh i gcás gur comhaontaíodh socraíocht idir na páirtithe, i gcás gur eisíodh soiléiriú, i gcás gur thángthas ar réiteach lasmuigh den tSeirbhís um Réiteach Díospóidí, i gcás gur tugadh faoi deara gurbh fhearr go bpléifeadh fóram malartach leis an ní, agus i gcás nár sholáthair an gearánach faisnéis chun an gearán a chur ar aghaidh.

Dhún an fhoireann Seirbhísí Dlí gearán amháin toisc go raibh sé lasmuigh de dhlíNSE OSAP. Cé gur féidir le gearán dul chuig an bhfoireann Seirbhísí Dlí tráth ar bith le linn ár bpróiseas, b’fhearr go rachadh sé chuici ag céim luath, i gcás go mbeadh ceist dlínse ann.

Is údar misnigh é nár tháinig aon saincheisteanna chun cinn as imeacht an dá mhórbhanc d’fhormhór mór na dtomhaltóirí lena mbaineann go dtí seo chun tabhairt orthu gearán a dhéanamh leis an Oifig seo. Rannchuidigh OSAP leis an toradh sin trí dhul i dteagmháil go comhoibríoch le geallsealbhóirí iomchuí laistigh de thírdhreach baincéireachta na hÉireann, lena n-áirítear na soláthraithe atá ag imeacht ón margadh, agus trí fhaisnéis catagóirithe gearán a chomhroinnt leo.



Fíor 5.11 – Gearáin a bhaineann leis an imeacht ón margadh a críochnaíodh de réir stiúrtóireacht OSAP sa bhliain 2023



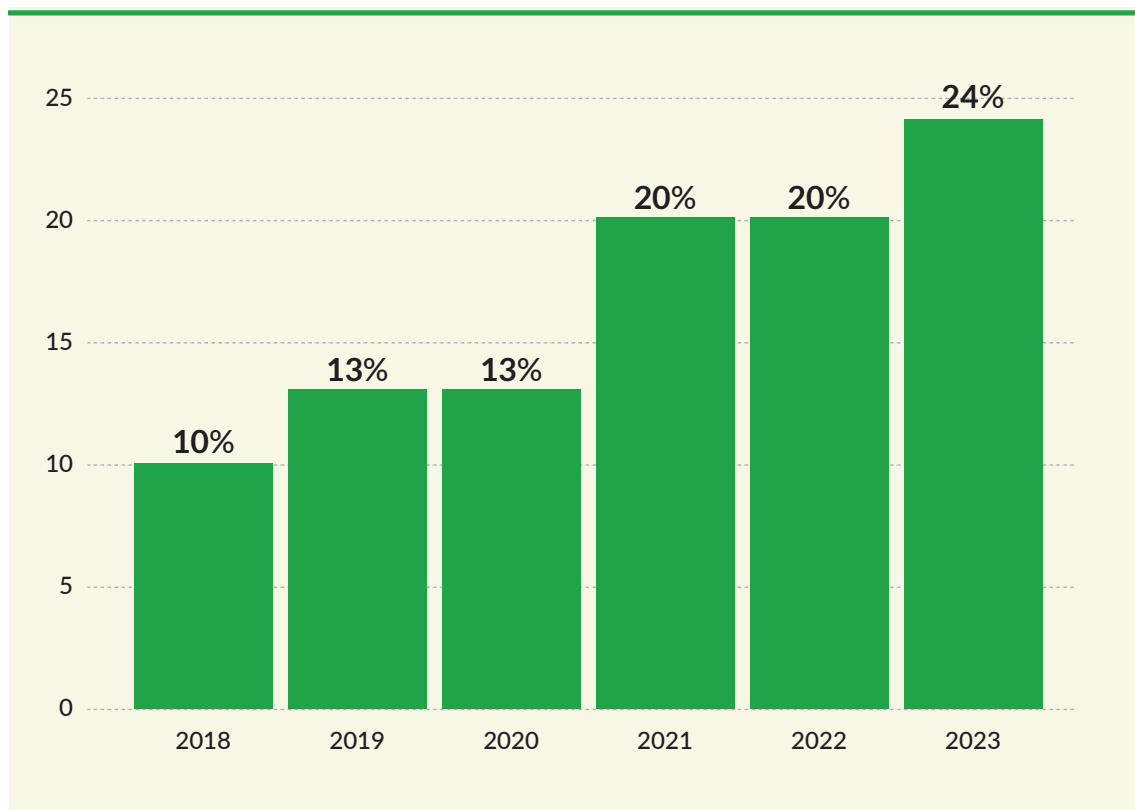
## Idirbhearta faoi Dhíospóid

Tháinig méadú seasta ar an líon gearán a fuair OSAP i ndáil le hidirbhearta faoi dhíospóid ó bhí an bhliain 2018 ann. Áirítear le hidirbhearta faoi dhíospóid idirbhearta calaoiseacha, aistarraingtí neamhúdraithe, mainneachtain slándáil a sholáthar ar chuntas, agus mainneachtain airgead a fháil.

Tá sé tábhachtach a thabhairt faoi deara nach bhféadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar chásanna calaoise, toisc gur faoin nGarda Síochána a thagann an ní sin. Mar sin féin, féadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar aon ghearán a bhaineann le mainneachtain an tsoláthraí déileáil le custaiméir a bhfuil amhras air/uirthi go bhfuil gníomhaíocht chalaoiseach ar bun ar a c(h)untas agus ar aon ghearán faoi idirbhearta faoi dhíospóid.

Sa bhliain 2023, áiríodh le beagnach ceathrú na ngearán baincúireachta uile na cineálacha iompair atá grúpáilte faoin gceannteideal 'Idirbhearta faoi Dhíospóid'. I measc na gcineálacha iompair a ndéantar gearán fúthu laistigh den ghrúpáil sin tá idirbhearta faoi dhíospóid, idirbhearta calaoiseacha, mainneachtain faisnéis chruinn cuntais nó iarmhéideanna cruinne cuntais a sholáthar, mainneachtain bearta slándála a sholáthar, mainneachtain airgead a fháil, agus aistarraingtí neamhúdraithe.

**Fíor 5.12 – Idirbhearta faoi dhíospóid mar chéatadán de na gearáin bhaincúireachta uile a fuarthas sa tréimhse 2018-2023**





Léiriú ar an méadú ar chalaouis, go háirithe calaois a dhéanann difear do chustaiméirí soghonta, is ea an méadú ar an líon idirbheart faoi dhíospóid i ngearáin faoin earnáil baincéireachta, agus is údar imní é sin. Agus idirbhearta digiteacha ag éirí níos coitianta, is minic a spriocdhíríonn calaoiseoirí ar na daoine sin nach bhfuil chomh heolach céanna ar bhearta slándála ar líne. Is féidir leis na cleasa cliste a úsáideann coirpigh dallamullóg a chur ar aon duine, áfach.

Is é is iarracht fioscaireachta ann ná cás ina mbaineann calaoiseoirí, agus iad ag cur i gcéill gur teagmhálaithe iontaofa iad, a m(h)ionsonraí slándála cuntais de chustaiméir trí chleasaíocht. Eascraíonn idirbhearta faoi dhíospóid as sin, agus is féidir go ndéanfaidh custaiméir gearán le OSAP i gcás go gcreidfidh sé/sí nár phléigh a b(h)anc go cuí leis an tsaincheist.

San Fhorléargas seo, tá roinnt cás-staidéar ann ina léirítear an cineál camscéimeanna a chuireann dallamullóg ar chustaiméirí. Mar shampla, rinne **Diana** gearán lena banc tar éis di airgead a aistriú chuig ardán trádála ar líne, ar airgead é, dar léi, a aistríodh chuig cuideachta chalaoiseach infheistíochta ansin. Bhraith Diana gur cheart don bhanc tús a chur leis an bpróiseas aisíocaíochta chun a hairgead a aisghabháil.

I ngearán eile, bhí **Marie** ina híospartach camscéime, rud a sheol calaoiseoirí a mhaígh gurbh ón Roinn Coimirce Sóisialaí agus ón nGarda Síochána dóibh. Dúirt na calaoiseoirí le Marie gur ghoid duine éigin a céannacht agus gur measadh go raibh an duine sin ag gabháil do sciúradh airgid. D'aistrigh sí €17,000 chuig cuntas eachtrach bainc, agus súil aici a hairgead “a chosaint”, sular thuig sí gur chamscéim í.

Chaill **Eugene** €5,000 nuair a haiceáladh a fón agus é ar saoire ar long chrúsála. Rinne Eugene gearán lena bhanc toisc gur bhraith sé go bhféadfadh an banc níos mó a dhéanamh chun na hidirbhearta a chosc.

Bhí **Olive** ina custaiméir eile a chreid go raibh sí ag clárú le hardán rialáilte trádála ar líne chun scaireanna a cheannach i gcuideachta aithnidiúil, cé gur tharla sé i ndáiríre gur chláraigh sí le hardán neamhrialáilte trádála ar líne trínar seoladh a hinfheistíocht chuig cuideachta chalaoiseach neamhrialáilte. Dúirt Olive gur chaill sí €41,000 san iomlán a thug sí don ardán. Dúirt Olive gur mhainnigh an banc cineál calaoiseach an ardáin trádála ar líne a réamh-mheas nó a chosc nó fógra a thabhairt di ina thaobh sin.

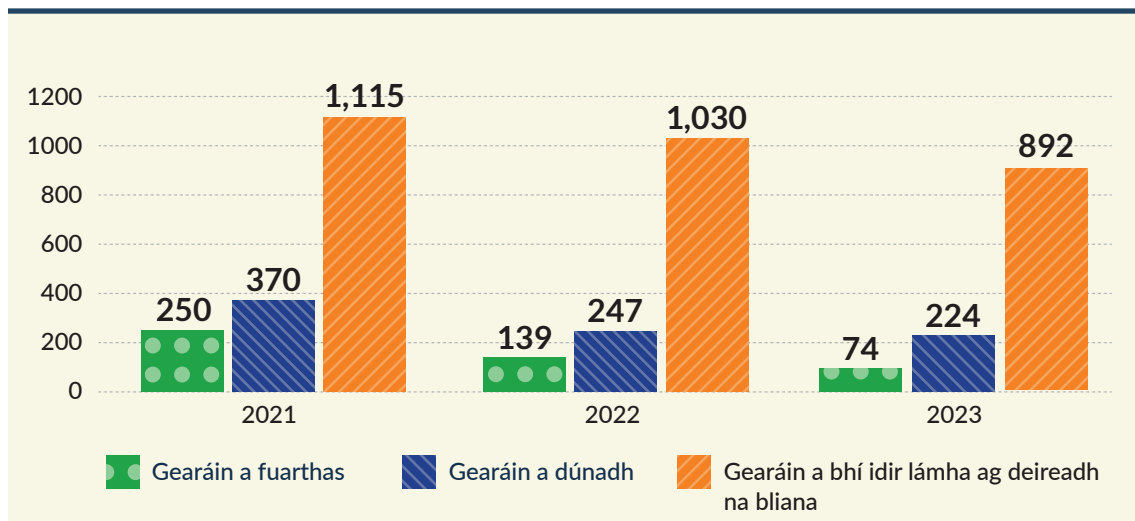


# Gearáin faoi Mhorgáistí Rianúcháin sa bhliain 2023

Fuair OSAP 74 ghearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin sa bhliain 2023. Mar is féidir a fheiceáil i bhfíor 5.13, leanann an líon gearán faoi mhorgáistí rianúcháin a fhaightear gach bliain de bheith ag laghdú.

Ag deireadh na bliana 2023, bhí 224 ghearán faoi mhorgáistí rianúcháin dúnta againn agus bhí 892 cheann idir lámha.

**Fíor 5.13 – Gearáin a bhaineann le rátaí úis morgáiste rianúcháin sa tréimhse 2021-2023**



D'eisigh an tOmbudsman 107 mbreith atá ina gceangal dlí maidir le rátaí úis morgáiste rianúcháin sa bhliain 2023. Seasadh go páirteach le trí cinn de na breitheanna sin, lenar ordáíodh go n-íocfaí €28,000 san iomlán leis na gearánaigh. Seasadh go substaintiúil le gearán amháin, agus d'ordaigh an tOmbudsman go n-íocfaí cúiteamh €10,000 sa chás sin.

Níor seasadh leis an 103 ghearán eile ar ina leith a eisíodh breith atá ina ceangal dlí.

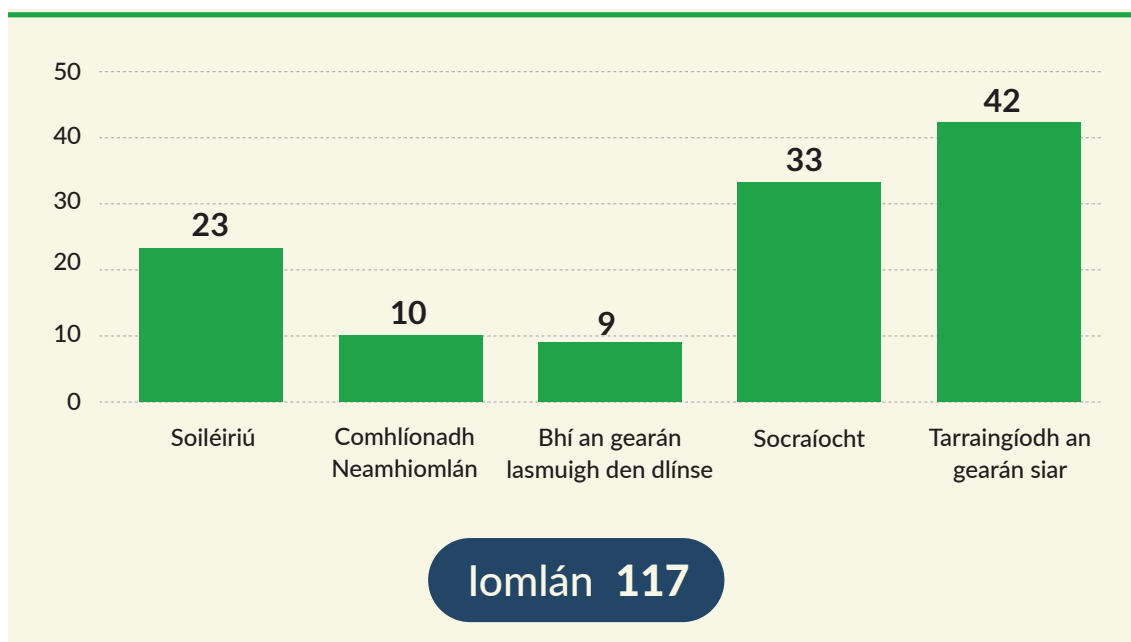


**Fíor 5.14 – Breitheanna a eisíodh maidir le rátaí úis morgáiste rianúcháin sa bhliain 2023**

Toradh na breithe	An líon breitheanna	Luach iomlán na n-ordachán a eisíodh i mbreitheanna maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin
Seasadh leis an ngearán	0	€0
Seasadh go páirteach leis an ngearán	3	€28,000
Seasadh go substaintiúil leis an ngearán	1	€10,000
Níor seasadh leis an ngearán	103	€0
<b>Iomlán</b>	<b>107</b>	<b>€38,000</b>

Dúnadh 117 ngearán eile faoi mhorgáistí rianúcháin ar roinnt cúiseanna éagsúla, gan aon bhreith atá ina ceangal dlí a eisiúint ina leith. Eisíodh soiléiriú i gcás 23 ghearán, rud a d'fhág go rabhthas in ann an gearán a dhúnadh. Dúnadh 10 ngearán i gcás nár sholáthair an gearánach faisnéis chun go bhféadfaí an gearán a chur ar aghaidh. I gcás 9 ngearán, chinn OSAP go raibh na gearáin lasmuigh dá dhlínse. Dúnadh 33 ghearán ar bhonn comhaontú socraíochta idir an gearánach agus an soláthraí, agus tarraingíodh 42 ghearán siar.

**Fíor 5.15 – Gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin a dúnadh gan breith atá ina ceangal dlí a eisiúint sa bhliain 2023**





Tá sé soiléir, bunaithe ar na torthaí ar na breitheanna a eisíodh maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin, go leanaimid le líon suntasach gearán a fháil ó dhaoine nach seastar leis an ngearán uathu faoi ráta morgáiste rianúcháin tar éis imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán. Tá a lán daoine fós den tuairim go bhfuil siad i dteideal ráta úis morgáiste rianúcháin, cibé acu ón uair a thóg siad an iasacht mhorgáiste amach nó ó dháta ar bith le linn shaolré na hiasachta morgáiste, cé nach bhfuil aon teidlíocht chonarthach ná aon teidlíocht eile acu chun ráta den sórt sin a fháil.

Tugtar sna cás-staidéir seo a leanas ar bhreitheanna áirithe ar eisigh OSAP iad sa bhliain 2023 léargas ar roinnt de na hargóintí a chuirtear in iúl sna gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin a dhéantar le OSAP. Áirítear leis na mionsonraí thíos naisc chuig na breitheanna aonair atá foilsithe ar shuíomh Gréasáin OSAP. I ngach breith, tugtar aghaidh ar an ngearán aonair a rinneadh a mhéid a bhaineann lena imthosca aonair, ar dá mbarr nár seasadh leis na gearáin thíos:

### Cás-Staidéar 1

Tharraing Eloise agus Jean iasacht mhorgáiste anuas leis an mbanc sa bhliain 2004 agus thóg siad iasacht breisithe ar leith amach leis an mbanc sa bhliain 2008. Thairg an banc ráta úis athraitheach dóibh i leith an dá iasacht, agus dúirt an banc leo go raibh ráta úis athraitheach ar an rogha is fearr ag an am.

Rith sé le Eloise agus Jean le himeacht ama nár phléigh an banc rátaí úis rianúcháin leo riamh nuair a rinne siad iarratas ar mhaoiniú iasachta morgáiste. Chreid siad go raibh siad i dteideal ráta úis rianúcháin i leith an dá iasacht mhorgáiste, toisc gur bhraith siad nár thug an banc comhairle chuí dóibh i ndáil lena roghanna ráta úis agus gur chuir an banc iad ar míthreoir agus iad ag glacadh leis an ráta úis athraitheach a tairgeadh dóibh. ([Breith 2023-0236](#))

### Cás-Staidéar 2

Thóg Fabio agus Mia iasacht mhorgáiste amach leis an mbanc sa bhliain 2005, rud a raibh ráta úis rianúcháin BCE + 1.1% ag gabháil leis. Chuaigh siad i dteagmháil leis an mbanc chun iasachtaí breise a áirithiú sa bhliain 2008 toisc gur chinn siad a dteach a dhíol agus ceann nua a cheannach. Bhí ar Fabio agus Mia a n-iasacht mhorgáiste a fhuascailt go hiomlán agus a réadmhaoin mhorgáistithe á díol acu, agus thairg an banc dóibh iasacht mhorgáiste nua a thosódh ar ráta úis athraitheach iasachta/luacha, ar ráta lascaine aon bhliana é.



Le ceann amháin de na coinníollacha speisialta sa chomhaontú iasachta morgáiste d'iasacht mhorgáiste nua Fabio agus Mía, foráladh go bhféadfadh siad, ag deireadh na tréimhse ráta úis lascaine, aon ráta úis a bheadh á thairiscint ag an mbanc ag an am a roghnú agus go mbeadh feidhm ag ráta úis athraitheach “a bhféadfadh gur ráta rianúcháin athraitheach é” mura roghnódh siad aon ráta. Nuair a chuaigh an ráta úis athraitheach lascaine in éag, níor thairg an banc dóibh ach raon rátaí úis seasta agus ráta úis athraitheach iasachta/luacha. Roghnaigh Fabio agus Mía an ráta úis athraitheach iasachta/luacha ag an am.

Chreid siad go raibh siad i dteideal ráta úis rianúcháin toisc gur ráthaíodh leis an tagairt do ráta úis rianúcháin sna coinníollacha speisialta den chomhaontú iasachta morgáiste go raibh teidlíocht chonarthach acu chun ráta úis rianúcháin a fháil tráth dhul in éag na tréimhse ráta úis athraitheach lascainithe. ([Breith 2023-0135](#))

### Cás-Staidéar 3

Tharraing Evelyn agus Finn iasacht mhorgáiste anuas leis an mbanc sa bhliain 2006 nuair a cheannaigh siad a dteach. Bhí ráta úis rianúcháin ag gabháil leis an iasacht mhorgáiste sin. Bhí a réadmhaoín i gcothromas diúltach sa bhliain 2013, agus chinn siad an teach a dhíol agus réadmhaoín nua a cheannach. Agus é sin á dhéanamh acu, bhí orthu a n-iasacht mhorgáiste bhunaidh a fhuascailt, rud a bhí faoi réir ráta úis rianúcháin. Tharraing siad iasacht mhorgáiste nua anuas ar ráta úis athraitheach ansin. Ag an am sin, sa bhliain 2013, níor cheadaigh an banc dóibh an ráta úis rianúcháin ar an iasacht mhorgáiste bhunaidh a aistriú chuig a n-iasacht mhorgáiste nua.

Tar éis dóibh an iasacht mhorgáiste nua a tharraingt anuas sa bhliain 2013, d'fhoghlaim Evelyn agus Finn go raibh sé beartaithe ag an mbanc táirge iniomparthachta ráta úis rianúcháin nua a sheoladh sa chéad ráithe den bhliain 2014. Leis an táirge iniomparthachta ráta úis rianúcháin sin, ceadaíodh do chustaiméirí teach a athrú agus an ráta úis rianúcháin láithreach a raibh feidhm aige maidir lena morgáiste príomhúil a choinneáil, móide 1% sa bhreis.



Bhraith Evelyn agus Finn go raibh siad i dteideal ráta úis rianúcháin toisc go dtarlódh sé, dá dtabharfadh an banc fógra dóibh go raibh sé beartaithe aige táirge iniomparthachta ráta úis rianúcháin a thabhairt isteach, go gcuirfeadh siad díol a dtí siar agus go bhféadfadh siad an ráta úis rianúcháin a raibh feidhm aige maidir lena n-iasacht mhorgáiste bhunaidh a choinneáil. ([Breith 2023-0188](#))

#### Cás-Staidéar 4

Rinne an banc breithniú ar chuntas iasachta morgáiste Mhaedhbh mar chuid de Scrúdú Morgáiste Rianúcháin ar ordaigh Banc Ceannais na hÉireann é (an “Scrúdú”). Shainaithin an banc go raibh mainneachtain ann ar a cuntas toisc, ar bhonn na dtéarmaí agus coinníollacha dá comhaontú iasachta morgáiste, go bhféadfadh go mbeadh súil aici go dtabharfaí rogha di leas a bhaint as an ráta úis rianúcháin a bhí i bhfeidhm ag an mbanc ag an am nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis sheasta ar a cuntas iasachta morgáiste in éag. Measadh sa Scrúdú sin go ndearnadh difear do chuntas iasachta morgáiste Mhaedhbh.

Cé gur thairg an banc cúiteamh do Mhaedhbh, ní raibh sí sásta leis an méid a tairgeadh toisc gur mheas sí é a bheith neamh-leordhóthanach. Mar sin, rinne sí achomharc ina choinne sin chuig Painéal Achomhairc Neamhspleách an bhainc. Níor éirigh lena hachomharc, áfach.

Ós rud é nach raibh Maedhbh sásta leis an mbreith ón bPainéal Achomhairc Neamhspleách agus gur chreid sí gur cheart feidhm a bheith ag ráta úis rianúcháin maidir lena cuntas iasachta morgáiste, chinn sí gearán a dhéanamh le OSAP. Cuireadh gearán Maedhbh ar an méar fhada le roinnt míonna ansin. Tharla sé sin mar gheall ar imscrúdú a bhí ar bun ag OSAP i leith gearán eile i gcoinne an bhainc chéanna, rud inar pléadh le saincheisteanna a bhí cosúil leo sin a chuir Maedhbh in iúl. Nuair a eisíodh an bhreith atá ina ceangal dlí i ndáil leis an ngearán eile sin ([féach breith 2020-0103](#)), thug an banc le fios gur ghlac sé leis an mbreith atá ina ceangal dlí ina hiomláine agus go raibh sé beartaithe aige an cur chuige agus an t-ordú cúiteach ar leag OSAP síos iad a chur i bhfeidhm i leith sealbhóirí eile cuntais iasachta morgáiste a ndearna an cineál iompair ar leith sin difear dóibh freisin. Bhí Maedhbh ar dhuine amháin de na sealbhóirí cuntais morgáiste sin.



Mar thoradh air sin, thairg an banc tuilleadh sásaimh agus cúitimh do Mhaedhbh, lenar áiríodh laghdú 12% a chur i bhfeidhm i leith a hiarmhéid morgáiste agus aisíocaíocht úis a bhí bunaithe ar an ús a gearradh ar an laghdú 12% ar an iarmhéid, ón dáta a tháinig a tréimhse ráta úis sheasta chun deiridh.

Tar éis di ionadaí tríú páirtí a fhostú, dúirt Maedhbh le OSAP nach raibh sí ag iarraidh go gcuirfí ráta úis rianúcháin i bhfeidhm i leith a cuntais iasachta morgáiste a thuilleadh agus go raibh sí sásta leis an laghdú 12% a cuireadh i bhfeidhm i leith an iarmhéid morgáiste. Ní raibh Maedhbh sásta, áfach, leis an aisíocaíocht úis a thairg an banc. Maidir leis sin, bhí sí den tuairim go raibh sí i dteideal aisíocaíocht mhéadaithe úis a fháil, toisc gur ríomh an banc, agus dul amú air, an aisíocaíocht úis ar bhonn úis shimplí, seachas ar bhonn úis iolraithe. ([Breith 2023-0268](#))

## Cás-Staidéar 5

Ós rud é go raibh Senan fostaithe ag an mbanc, bhí sé in ann ráta úis fabhrach foirne a fháil i leith sciar áirithe dá iasachtaí foriomlána. Chun é sin a éascú, tharraing Senan dhá iasacht mhorgáiste anuas leis an mbanc sa bhliain 2008. Bhain sé leas as ráta úis fabhrach foirne i leith an chéad iasachta morgáiste, agus roghnaigh sé ráta úis rianúcháin i leith an dara hiasacht mhorgáiste. Bhí an ráta úis fabhrach foirne níos fearr dó ag an am, toisc go raibh sé níos ísle ná an ráta úis rianúcháin a bhí ar fáil.

Sa bhliain 2009, d'aistrigh an banc an chéad iasacht mhorgáiste a bhí ag Senan chuig a ráta úis athraitheach caighdeánach nuair nach raibh an ráta úis fabhrach foirne chomh buntáisteach céanna. Thug an banc rogha do Senan diúltú don “aistriú” sin trína roghnú fanacht ar an ráta úis fabhrach foirne nó aistriú chuig ceann amháin de na rátaí úis seasta a bhí ar fáil ón mbanc ag an am. Níor tairgeadh ráta úis rianúcháin do Senan ag an am sin. Ós rud é nár dhiúltaigh sé don “aistriú”, aistríodh a iasacht mhorgáiste chuig an ráta úis athraitheach caighdeánach.

Sna téarmaí agus coinníollacha de chomhaontú iasachta morgáiste Senan a bhaineann le hiasachtaí ráta úis sheasta, luadh go dtabharfaí rogha dó leas a bhaint as an ráta úis rianúcháin a bhí i bhfeidhm ag an mbanc ag an am nuair a tháinig an tréimhse ráta úis sheasta chun deiridh ar a chuntas iasachta morgáiste. Bhí Senan den tuairim gur cheart don bhanc ráta úis rianúcháin a thairiscint dó nuair a baineadh an ráta úis fabhrach foirne dá chuntas iasachta morgáiste, toisc gur thuig sé gur ráta úis seasta, agus ní ráta úis athraitheach, a bhí sa ráta úis fabhrach foirne. ([Breith 2023-0111](#))



Sna téarmaí agus coinníollacha de chomhaontú iasachta morgáiste Senan a bhaineann le hiasachtaí ráta úis sheasta, luadh go dtabharfaí rogha dó leas a bhaint as an ráta úis rianúcháin a bhí i bhfeidhm ag an mbanc ag an am nuair a tháinig an tréimhse ráta úis sheasta chun deiridh ar a chuntas iasachta morgáiste. Bhí Senan den tuairim gur cheart don bhanc ráta úis rianúcháin a thairiscint dó nuair a baineadh an ráta úis fabhrach foirne dá chuntas iasachta morgáiste, toisc gur thuig sé gur ráta úis seasta, agus ní ráta úis athraitheach, a bhí sa ráta úis fabhrach foirne. ([Breith 2023-0111](#))

## Cás-Staidéar 6

Bhí iasacht mhorgáiste ag Lenka roimhe sin leis an mbanc. Shealbhaigh sí an iasacht sin lena hiarchéile agus bhain sí lena dteach. Bhí an cuntas iasachta morgáiste sin ar ráta úis rianúcháin. Tar éis chliseadh a gcaidrimh, thosaigh Lenka ag déanamh na n-aisíocaíochtaí míosúla iasachta morgáiste léi féin. D'iarr sí ar an mbanc an iasacht mhorgáiste a chur ina hainm féin amháin, ach dhiúltaigh an banc é sin a dhéanamh. Ina ionad sin, bhí ar Lenka an iasacht mhorgáiste a sealbhaíodh go comhpháirteach a aisíoc ina hiomláine agus iarratas nua a dhéanamh ar iasacht ina hainm féin amháin. Dúirt an banc léi ag an am go raibh air measúnú a dhéanamh ar a hacmhainn sula bhféadfadh sé saoráid iasachta a thairiscint di ina hainm féin. Nuair a rinne Lenka iarratas ar an iasacht mhorgáiste nua, bhí rátaí úis rianúcháin tarraingthe amach as an margadh agus ní raibh siad ar fáil a thuilleadh mar chuid de thairiscint táirgí an bhainc. Mar thoradh air sin, tairgeadh do Lenka iasacht mhorgáiste a thosaigh ar ráta úis seasta trí bliana, agus ghlac sí leis an tairiscint sin.

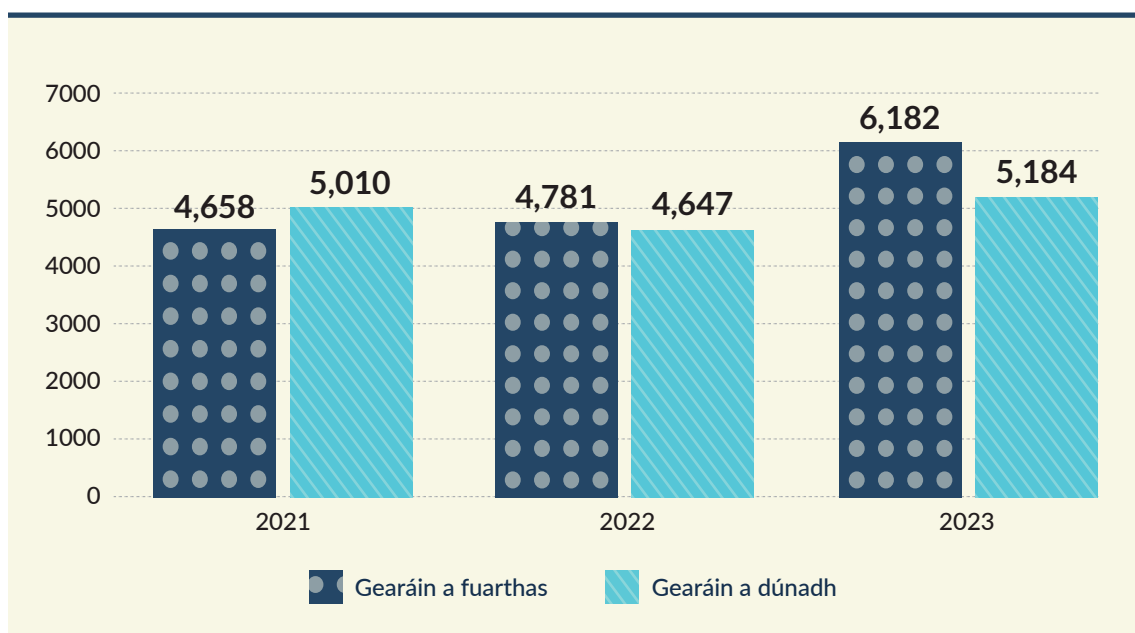
Bhraith Lenka gur cheart cead a bheith aici an ráta úis rianúcháin a choinneáil nuair a rinne sí iarratas ar an iasacht mhorgáiste chomhpháirteach a chur ina hainm féin, toisc nach raibh sí ag iarraidh aon mhionsonraí eile den iasacht mhorgáiste a athrú ná iarratas a dhéanamh ar aon iasachtaí eile. Ní raibh Lenka ag iarraidh ach ainm an iasachtaí eile a bhaint den iasacht mhorgáiste. ([Breith 2023-0070](#))

# 6

## An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2023

Fuair OSAP 6,182 ghearán sa bhliain 2023, atá cothrom le méadú suntasach 29% ar an líon gearán a fuarthas sa bhliain 2022. Ba mhó an líon gearán a dhúnamar le linn na tréimhse sin (5,184 ghearán) ná an líon a dhúnamar sa bhliain 2022 (4,647 ngearán), cothrom le méadú 12%.

Fíor 6.1 – Gearáin a fuarthas agus a dúnadh sa tréimhse 2021-2023



Cé gur mhó an líon gearán a dhúnamar sa bhliain ná an líon a dhúnamar sa dá bhliain roimhe sin, b'amhlaidh ba mhó an líon gearán a bhí idir lámha ag deireadh na bliana ná an líon a bhí idir lámha ag deireadh na bliana 2022, mar gheall ar an méadú suntasach a tháinig ar an líon gearán a fuarthas le linn na bliana 2023.

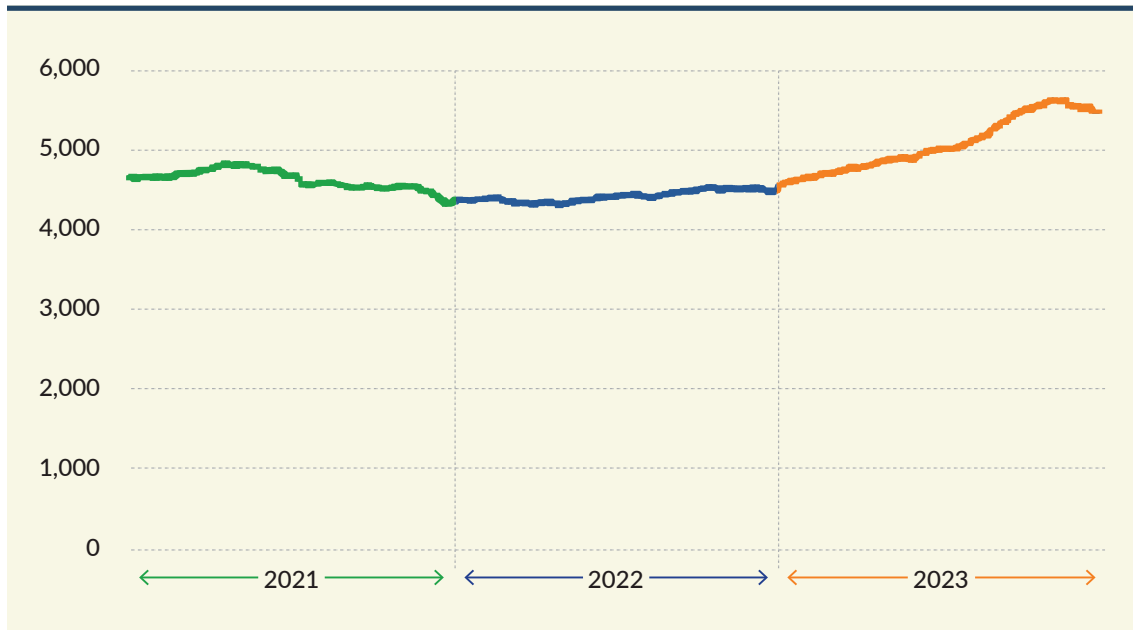
Is ionann gearáin idir lámha agus an líon gearán atá gníomhach ar aon lá ar leith. Ós rud é go bhféadfar gearáin dhúnta a athoscailt mar thoradh ar fhaisnéis nua a fháil tráth ar bith le linn na bliana, léirítear sa líon gearán atá idir lámha an líon gearán a bhí ann thar an tréimhse ama.

Tar éis Plean Fórsa Saothair OSAP a cheadú i mí na Nollag 2023, méadaíodh an soláthar ceadaithe foirne in OSAP ó 90.2 duine go 128 nduine. De bhun an Plean Fórsa Saothair sin a cheadú, tá 35 ról bhreise fós le hearcú sa bhliain 2024. Cuireadh tús leis an bpróiseas earcaíochta sin, agus measaimid go líonfar na ról sin faoi mhí Mheán Fómhair 2024.



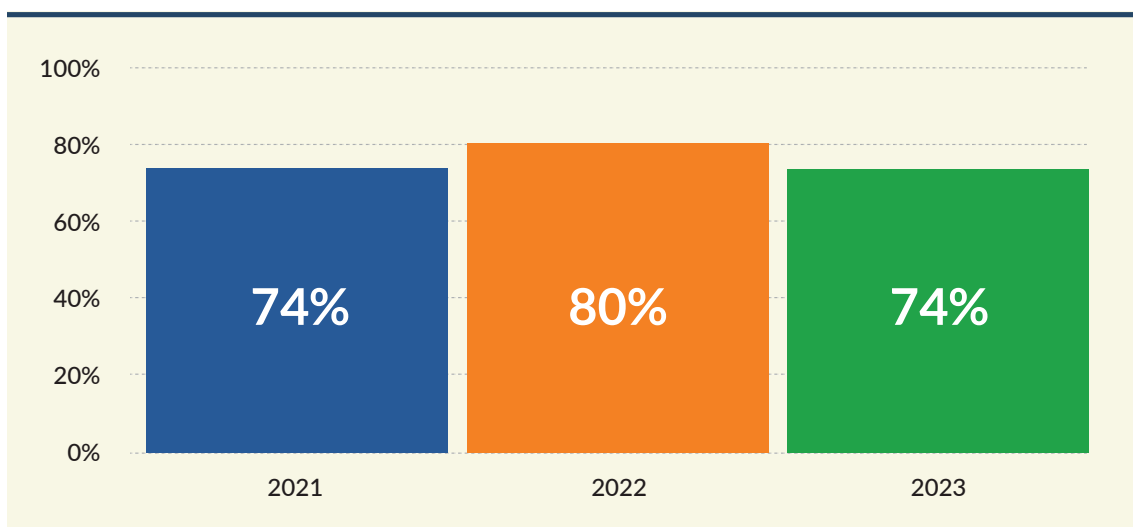
Cabhróidh na hacmhainní breise sin linn aghaidh a thabhairt ar an líon méadaitheach gearán a fhaightear. Tacóidh siad freisin leis an uailmhian straitéiseach atá againn ár seirbhísí agus an eagraíocht a fhorbairt agus a nuáil, agus díriú láidir á leagan ar ár gcustaiméirí, ár ngeallsealbhóirí seachtracha agus ár spriocphobail.

**Fíor 6.2 – Gearáin a bhí idir lámha de réir dáta sa tréimhse 2021-2023**



Tháinig laghdú ar an gcéatadán de ghearáin a fuarthas trí fhoirm ghearáin ar líne OSAP sa bhliain 2023, ó 80% sa bhliain 2022 go 74%. Tharla sé sin toisc go bhfuarthas líon suntasach gearán trí fhiosruithe ríomhphoist, ar ghearáin iad a bhunaigh ár bhfoireann go díreach ar ár gcóras gearán ansin.

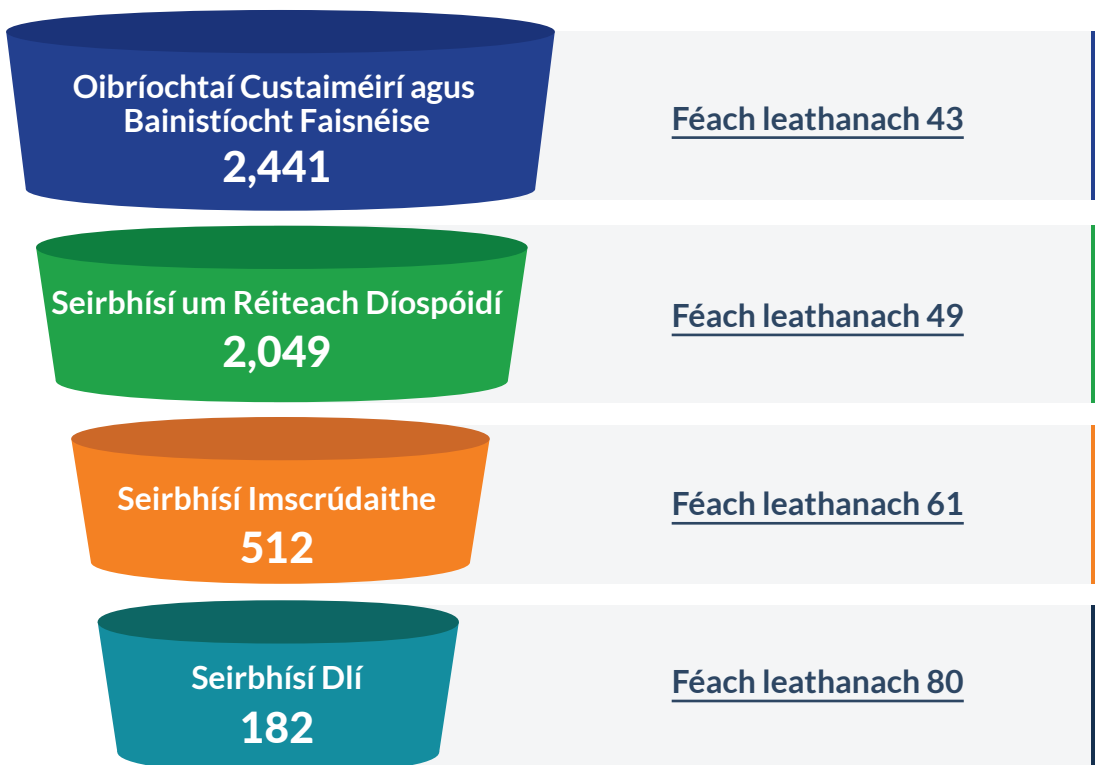
**Fíor 6.3 – An céatadán de ghearáin a fuarthas ar líne sa tréimhse 2021-2023**



## Fíor 6.4 – An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2023

An líon iomlán gearán a dúnadh

5,184



## Gearáin a tarraingíodh siar

Tarraingíodh 247 ngearán siar ag pointí éagsúla dár bpróisis sa bhliain 2023. Bíonn cúiseanna éagsúla ann le gearán a tharraingt siar, agus iad ag brath ag an gcéim ag a dtarraingítear an gearán siar. Téama a thagann chun cinn go minic, beag beann ar an gcéim ag a dtarraingítear gearán siar, is ea cásanna inar réitigh an soláthraí an gearán chun sástacht an ghearánaigh. Cé go spreagann OSAP réitigh ag an gcéim is luaithe is féidir, spreagtar réiteach ag aon chéim ar bith agus cuirtear fáilte roimhe i gcónaí. Tarraingíonn gearánaigh an gearán uathu siar i gcásanna áirithe mar gheall ar athrú in imthosca saoil freisin. Bíonn OSAP sásta i gcónaí nithe den sórt sin a chur san áireamh, agus is féidir go dtairgfidh sé an gearán a chur ar an méar fhada ar feadh tamaill, más cuí.



## Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise

**2,441** an líon gearán a dúnadh

Nuair a fhaightear gearán, déanann an fhoireann Clárlainne agus Measúnaithe athbhreithniú agus measúnú air. Le linn an mheasúnaithe tosaigh sin, bíonn deis ag OSAP a chinneadh cé acu a sholáthair nó nár sholáthair an gearánach an fhaisnéis riachtanach ar fad chun an gearán a chur ar aghaidh agus a chinntiú gur tugadh deis don soláthraí an gearán a réiteach ar an gcéad ásc. Ina lán cásanna, éascaíonn an réamhobair sin dúnadh an ghearáin, i gcás go mbíonn an gearánach sásta ina dhiaidh sin leis an dóigh ar réitigh an soláthraí an gearán.

Déantar measúnú ar an ngearán chun a dheimhniú cé acu atá nó nach bhfuil sé incháilithe do dhlínse reachtúil OSAP. Níl gach gearán incháilithe dá n-imscrúdú ag OSAP. Mar sin, déantar measúnú ar incháilitheacht an ghearáin ag an gcéim is luaithe is féidir. Is féidir go n-áireofar leis sin a chinneadh cé acu atá nó nach bhfuil an t-iompar a ndearnadh gearán faoi laistigh de na teorainneacha ama reachtúla nó a sheiceáil cé acu a thug nó nár thug gach úinéir cuntais nó polasaí toiliú. Is féidir go mbeidh orainn a sheiceáil freisin cé acu a rialáiltear nó nach rialáiltear an soláthraí seirbhíse airgeadais.

A bhúil leis an tseirbhís luathmheasúnaithe sin, cuireadh ar chumas OSAP a acmhainní a úsáid ar an modh is éifeachtúla is féidir. Rud ba thábhachtaí fós, cuireadh ar chumas OSAP eispéireas i bhfad níos fearr a sholáthar do chustaiméirí, á chinntiú go gcuirtear an gearánach ar an eolas go luath sa phróiseas i gcás nach dtagann an gearán uaidh/uaithi faoi shainchúram OSAP.

In imthosca áirithe, is féidir go mbeidh ar an bhfoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise gearán a tharchur chuig ár bhfoireann Seirbhísí Dlí chun athbhreithniú mionsonraithe dlí a dhéanamh air. Tar éis don fhoireann a measúnú a chríochnú, tarchuirtear an gearán chuig Seirbhísí um Réiteach Díospóidí le haghaidh idirghabhála nó, i gcás nach féidir an gearán a chur ar aghaidh tuilleadh, dúntar é.

Ar mhaithe leis na sonraí is fóintí a bhaint as gearáin, tugadh tacar cód nua dúnta dár gcóras bainistíochta gearán isteach ag deireadh na bliana 2023. Is é cuspóir na gcód nua dúnta sin tuairisc níos fearr a thabhairt ar na cúiseanna le gearán a dhúnadh agus tacar níos comhtháite cód a sholáthar lena úsáid ag an eagraíocht ina hiomláine. Cuirfidh sé sin feabhas ar an dóigh a dtuairisceoidimid torthaí gearáin as seo amach.



## Fíor 6.5 – Na cúiseanna ar dhún an fhoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise gearáin sa bhliain 2023

Cúis leis an dúnadh	An líon gearán a dúnadh
Bhí an gearán lasmuigh den dlínse	844
Comhlíonadh neamhiomlán	766
Réitíodh an gearán	628
Tarraingíodh an gearán siar	177
Cúis eile	26
<b>Iomlán</b>	<b>2,441</b>

Dhún an fhoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise 844 ghearán le linn na bliana 2023 toisc go raibh siad lasmuigh de dhlínsa na hOifige seo. Samplaí de sin is ea cásanna nach rialáiltear an soláthraí laistigh den Limistéar Eorpach Eacnamaíoch iontu, cásanna nach raibh an soláthraí ag soláthar seirbhís airgeadais iontu, agus cásanna ina raibh an gearán lasmuigh de na teorainneacha ama atá ceadaithe le haghaidh imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán. Fuair OSAP líon méadaithe gearán faoi idirbhearta faoi dhíospóid sa bhliain 2023 (bhí méadú 380 gearán ann ar an líon gearán a fuarthas faoin gceannteideal iompair seo idir na blianta 2022 agus 2023), lena n-áirítear calaois. I gcás go raibh calaois ar an aon chineál iompair amháin a ndearnadh gearán faoi, rinneadh an cineál gearáin sin a dhúnadh agus a lipéadú mar cheann atá ‘lasmuigh den dlínse’, toisc nach bhféadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar nithe calaoise. Is nithe iad sin a thagann faoi shainchúram an Gharda Síochána.

I 766 chás inar dúnadh an gearán, dúnadh an gearán mar gheall ar ‘chomhlíonadh neamhiomlán’. I gcás na ngearán sin, ní rabhthas in ann an gearán a chur ar aghaidh lena imscrúdú toisc go raibh faisnéis ón ngearánach fós amuigh nó, i gcásanna áirithe, toisc nach rabhthas in ann teagmháil a dhéanamh leis an ngearánach.

Ina lán cásanna, déanann gearánaigh gearán le OSAP gan gearán a bheith déanta acu lena soláthraí ar dtús. Tá sé tábhachtach a chinntiú gur tugadh deis don soláthraí an gearán a réiteach ar dtús, toisc nach bhféadfaidh duine gearán a tharchur chuig OSAP ach amháin i gcás nár éirigh leis/léi an gearán nó an díospóid a réiteach le soláthraí seirbhíse airgeadais nó soláthraí pinsean. Le linn na bliana 2023, rinneadh 628 ngearán den sórt sin le OSAP, ar ina leith a bhí an soláthraí in ann, tar éis fógra a fháil faoin ngearán, an gearán a réiteach chun sástacht an chustaiméara.

Tharraing an gearánach an gearán siar ag an luathchéim seo i gcás 177 ngearán freisin.



# Cás-Staidéir a bhaineann le hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise

## Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-Staidéar 1

### Bhí custaiméir ina híospartach téacs camscéime

Tar éis teachtaireacht téacs camscéime a fháil, tógadh €1,000 ó chuntas bainc Sophia mar thoradh ar chalaos. Nuair a rinne Sophia teagmháil lena banc, dúirt sé go ndéanfadh sé imscrúdú ar an ní. Ag teacht sna sála ar a imscrúdú, dúirt an banc nach bhféadfadh sé aon rud a dhéanamh, toisc gur údaraigh sí an t-idirbheart í féin. Chuir Sophia gearán faoi bhráid OSAP ansin.

Mar chuid de chlárú agus measúnú an ghearáin, chuaigh an Fhoireann Clárúcháin i dteagmháil leis an mbanc agus d'iarr sí tuilleadh faisnéise. Rinne an banc athbhreithniú breise ar an ngearán agus chinn sé an tsuim iomlán a aisíoc le Sophia.

Dúirt Sophia:



Táim díreach tar éis an tsuim iomlán ón gcamscéim calaoise a raibh mé thíos léi a fháil ar ais mar aisíocaíocht. Ba mhaith liom buíochas ó chroí a ghabháil libh as bhur gcabhair leis an ní seo. Is mór agam í.



## Ghabh Comhar Creidmheasa leithscéal as drochsheirbhís do chustaiméirí

Thóg Rita iasacht amach óna comhar creidmheasa. Dúirt Rita nach raibh sí in ann ráiteas a fháil ar a hiasacht, cé gur iarr sí é trí huair. Cé go raibh sí ag íoc a hiasachta i gcónaí, dúirt Rita freisin go ndearna a comhar creidmheasa an iomarca teagmhála léi, agus gur úsáid an comhar creidmheasa cistí óna coigilteas, a fuair sí tar éis bhás a hathar, chun a hiasacht a ghlanadh gan ceadú a fháil uathí.

Mar thoradh air sin, chuir Rita gearán faoi bhráid OSAP. Ar an ngearán ó Rita a fháil, rinne an Fhoireann Clárúcháin agus Measúnaithe teagmháil le comhar creidmheasa Rita chun faisnéis a iarraidh. Ar an iarraidh a fháil dó, chuir an comhar creidmheasa tús le himscrúdú breise ar an ngearán ó Rita. Dúirt an comhar creidmheasa nach bhfuair sé gearán ó Rita riamh agus d'eagraigh sé cruinniú léi. Réitíodh an gearán dá bharr sin.

Rinne Rita teagmháil le OSAP, á mhíniú gur aisíoc an comhar creidmheasa an t-airgead a thug a hathair di, gur dheisigh sé a rátáil chreidmheasa agus gur ghabh sé a leithscéal léi.



## Lean banc de chustaiméir a thuairisciú go mícheart chuig an bPríomh-Chlár Creidmheasa

Chuaigh Sergey tríd an bpróiseas féimheachta agus urscaoileadh ó fhéimheacht é sa bhliain 2017. Cé gur urscaoileadh é, lean a bhanc de rátáil chreidmheasa Sergey a thuairisciú don Phríomh-Chlár Creidmheasa. Chreid Sergey go raibh sé sin mícheart agus, mar thoradh air, ní raibh sé in ann creidmheas a fháil ó aon institiúid airgeadais. Dúirt Sergey go raibh tionchar aige sin ar a fholláine freisin. Dúirt Sergey go ndearna sé teagmháil lena bhanc ach insíodh dó nach bhféadfaí aon rud a dhéanamh.

Chuir Sergey gearán faoi bhráid OSAP. Tarchuireadh an gearán chuig an bhfoireann Clárúcháin agus Measúnaithe, a rinne teagmháil leis an mbanc chun litir freagartha deiridh a iarraidh uaidh. Sa fhreagra deiridh uaidh, d'aontaigh an banc go n-iarrfadh sé scríosadh na dtaifead ón bPríomh-Chlár Creidmheasa.

Bhí Sergey sásta leis an toradh sin agus dúirt sé: “Dúnadh [an gearán] toisc go ndearna OSAP cumarsáid leis an iasachtóir thar mo cheann agus gur bhain sé amach laistigh de thréimhse ghearr ama an toradh a bhí uainn, agus dúnadh an cás mar sin.



Gabhaim buíochas le OSAP. Ní fhéadfainn é sin a dhéanamh murach sibh agus gabhaim mo mhíle buíochas libh dá bharr.”



## Rinne custaiméir gearán faoin easpa teagmhála óna banc

D'úsáid Pamela a cárta creidmheasa chun saoire a chur in áirithe. Scoir an chuideachta taistil a ndearna Pamela an tsaoire a chur in áirithe léi den trádáil ar ghearrfhógra. D'iarr Pamela aisíocaíocht, mar sin, ach níor éirigh léi. Chuaigh Pamela i dteagmháil lena banc chun aisíocaíocht a lorg ach diúltaíodh don iarraidh sin.

Chuir Pamela gearán isteach chuig a banc ach bhí deacrachtaí aici freagra a fháil ar an ngearán uaithe. Chuir sí gearán faoi bhráid OSAP ansin. Tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar an ngearán, scríobh an fhoireann Clárúcháin agus Measúnaithe chuig banc Pamela, ag iarraidh air an gearán a athbhreithniú agus an freagra deiridh uaidh a eisiúint laistigh de 10 lá oibre. D'athbhreithnigh an banc an gearán agus ansin thairg sé aisíocaíocht do Pamela mar aon le comhartha dea-mhéine as an mainneachtain seirbhíse.

Scríobh Pamela chugainn, agus an méid seo a leanas á rá:



Táim fíorbhuíoch díbh as freagra chomh cuimsitheach, chomh sásúil agus chomh pras sin a fháil ó [mo bhanc] dom.

D'admhaigh an banc na deacrachtaí agus an frustrachas a d'fhulaing mé agus, mar sin de, glacfaidh mé leis an tairiscint dea-mhéine uaidh...





## Seirbhísí um Réiteach Díospóidí

**2,049** an líon gearán a dúnadh



Is seirbhís dheonach rúnda í ár Seirbhís um Réiteach Díospóidí, a fhéachann le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais nó soláthraithe pinsean a réiteach chomh tapa agus is féidir trí idirghabháil.

I dtús an phróisis sin, pléimid an gearán leis an ngearánach agus leis an soláthraí agus iniúchaimid conas, dar leo araon, a d'fhéadfaí an gearán a réiteach d'fhonn cabhrú leo teacht ar chomhaontú. Déanann an tOifigeach um Réiteach Díospóidí idirghabháil idir na páirtithe d'fhonn cabhrú leo teacht ar chomhaontú. Is próiseas neamhfhoirmiúil, deonach agus lánrúnda í idirghabháil. Is thar an teileafón a dhéantar idirghabháil de ghnáth. Is iad seo a leanas na torthaí a bhíonn ar idirghabháil:

1. Comhaontaítear socraíocht idirghabhála idir an gearánach agus an soláthraí.
2. Faigheann an gearánach soiléiriú ón soláthraí maidir leis na saincheistanna a cuireadh in iúl, rud a réitíonn an gearán.
3. Mura dtagtar ar réiteach, is féidir go n-aistreofar an gearán chuig áit eile laistigh de OSAP chun imscrúdú foirmiúil a dhéanamh air.

Dhún ár Seirbhís um Réiteach Díospóidí 2,049 ngearán sa bhliain 2023, agus iad freagrach as 40% de na gearáin uile a dúnadh. I gcás 62% de na gearáin uile ar dhún Seirbhísí um Réiteach Díospóidí iad, thángthas ar shocraíocht idirghabhála ina leith (1,275 ghearán) agus dúnadh an gearán dá bharr sin. B'ionann agus €2,943,493 luach iomlán na socraíochtaí idirghafa do ghearánaigh sa bhliain 2023. Tá idirghabháil fós ina modh éifeachtach trínar féidir le gearánaigh agus le soláthraithe gearáin a réiteach ar bhealach tráthúil.

I gcás roinnt gearán, tugadh soiléiriú don ghearánach agus d'fhág sé sin go rabhthas in ann an gearán a dhúnadh. Tharla sé sin i gcás 622 ghearán.

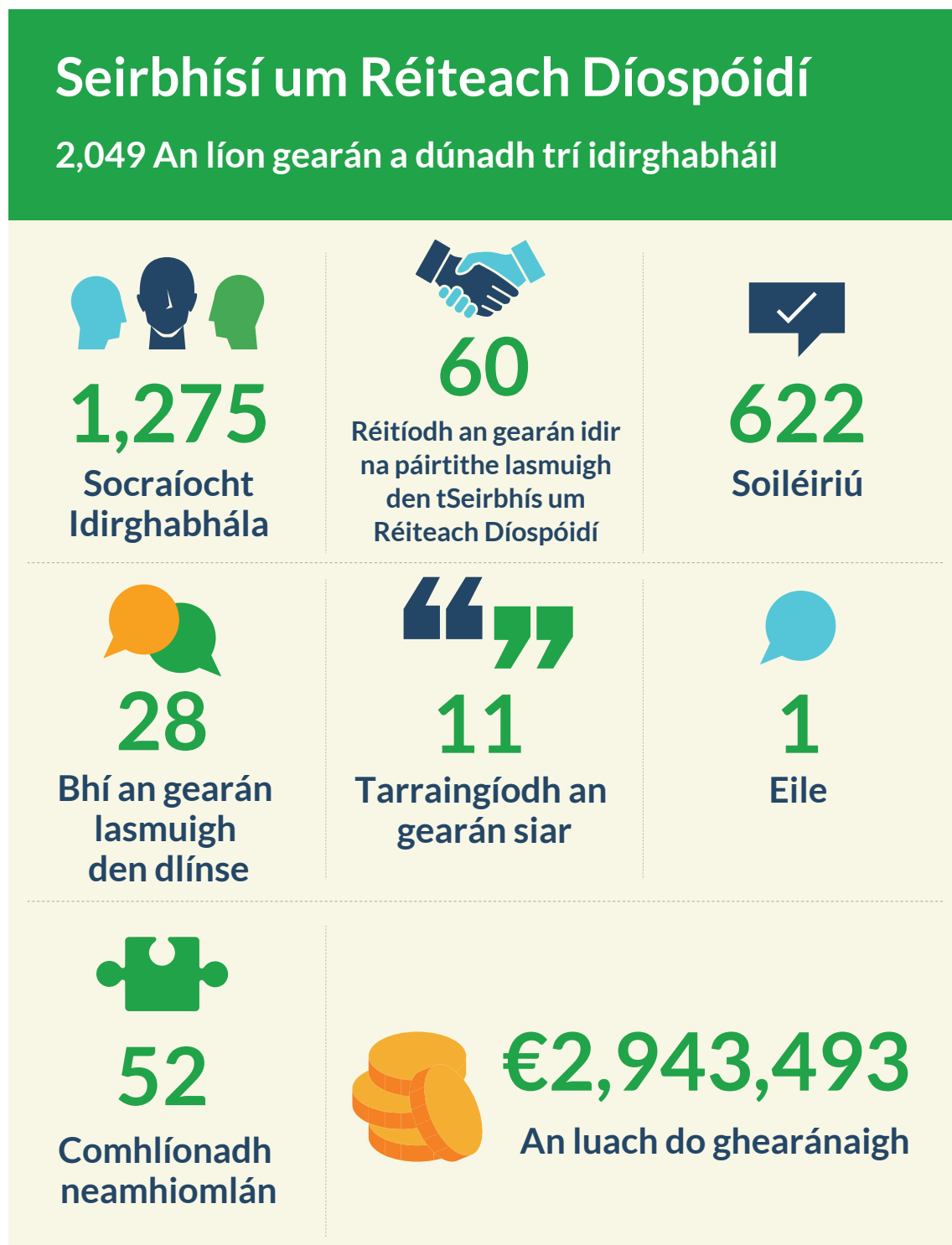
I gcás 52 ghearán a cuireadh sa chatagóir 'comhlíonadh neamhiomlán', bhí faisnéis ón ngearánach fós amuigh nó ní rabhthas in ann teagmháil a dhéanamh leis an ngearánach agus ba ghá an gearán a dhúnadh dá dheasca sin.

Dúnadh 60 gearán nuair a réitigh na páirtithe féin an gearán, gan aon mhionsonraí eile a thabhairt. In 11 chás, tharraing an gearánach an gearán siar. Catagóiríodh 28 ngearán a bheith lasmuigh de dhlínse OSAP.



Tarlaíonn sé sin, mar shampla, i gcás nach rialáiltear an soláthraí laistigh den Limistéar Eorpach Eacnamaíoch, i gcás go bhfuil an gearán lasmuigh de na teorainneacha ama atá socraithe le haghaidh gearán a imscrúdú, nó i gcás go mbaineann an gearán le calaois, rud a bhfuil sé faoin nGarda Síochána é a imscrúdú.

Fíor 6.6 – Na cúiseanna ar dhún Seirbhísí um Réiteach Díospóidí gearáin sa bhliain 2023





# Cás-Staidéir a bhaineann le Seirbhísí um Réiteach Díospóidí

## Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 1

### Easpa rochtana ar ráta úis seasta ar chuntas morgáiste

Cheannaigh Robert agus Colm teach le chéile sna 2000í. D'fhág an banc a bhfuair siad an iasacht uaidh margadh na hÉireann agus díoladh a morgáiste le hiasachtóir neamhbhainc. Chreid siad gur insíodh dóibh nach dtiocfadh aon athrú ar Théarmaí agus Coinníollacha a n-iasachta de bharr dhíol an mhorgáiste le hiasachtóir neamhbhainc.

Ag an bpointe sin ina saol, bhí teach teaghlaigh ceannaithe ar leithligh ag Robert agus ag Colm.

Nuair a tháinig méadú ar rátaí úis athraitheacha caighdeánacha, d'fhiafraigh Robert agus Colm d'úinéir a n-iasachta an bhféadfadh siad leas a bhaint as ráta úis seasta. Ag an gcéim sin, bhí an t-iarmhéid iasachta morgáiste a bhí dlite tar éis laghdú go thart ar 60% de luach na réadmhaoine.

Sa fhreagra uaidh, dúirt úinéir a n-iasachta nach raibh aon tionchar ag díol mhorgáiste Robert agus Choilm leis ar na cosaintí dlíthiúla agus rialála ab infheidhme maidir leo. Ós rud é nach raibh aon bhaint ag úinéir nua na hiasachta le hiasachtú cónaithe nua, áfach, níor thairg sé raon táirgí morgáiste amhail rátaí úis seasta.

Mhol úinéir na hiasachta do Robert agus do Cholm a morgáiste a aistriú chuig iasachtóir bainc chun go mbeadh rochtain acu ar rogha ráta sheasta. Ós rud é go raibh morgáistí acu ar a dtithe pearsanta teaghlaigh freisin, áfach, dúirt Robert agus Colm nach dtairgfeadh aon iasachtóir morgáiste eile dóibh, cé go raibh siad ag íoc a morgáiste go gníomhach.

Tar éis malartú tuairimí le linn idirghabhála, chinn Robert agus Colm an gearán uathu a dhúnadh.



## Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 2

### Bainistiú ar iasacht a bhí i riaráistí

Thóg Ronan iasacht mac léinn dar suim €30,000 amach ar ráta úis 8.5%. Le linn dó a bheith ag staidéar, níor ghá do Ronan ach an t-ús a bhí dlite ar an iasacht a íoc – íocaíochtaí míosúla ab ionann agus thart ar €200. Nuair a cháiligh Ronan, mhéadófaí na híocaíochtaí go €650 in aghaidh na míosa chun an iasacht a íoc ar ais in am.

Thosaigh paindéim COVID-19 nuair a bhí Ronan le haistriú chuig íocaíochtaí iomlána. Thug a iasachtóir sos iomlán iasachta COVID-19 dó ar feadh sé mhí agus níor ghlac sé aon íocaíochtaí ar chor ar bith. Ag deireadh na sé mhí, bhí post ag Ronan ach bhí ioncam dothuartha aige. Chomhaontaigh seisean agus a iasachtóir go ndéanfadh sé íocaíochtaí a bheadh chomh hard agus ab fhéidir, go ceann na chéad 6 mhí eile, nuair a d'fhéadfadh sé déanamh amhlaidh. D'éirigh le Ronan íocaíochtaí ab ionann agus thart ar €400 in aghaidh na míosa a dhéanamh.

Chuaigh iasachtóir Ronan i dteagmháil leis arís chun teacht ar chomhaontú faoin iasacht a chur ar ais ar an mbóthar ceart. Bhí Ronan gnóthach agus rinne sé neamhaird den chumarsáid. Idir an dá linn, mhéadaigh Ronan a ioncam agus bhí sé ag déanamh íocaíochtaí de mhéideanna éagsúla – a bhí níos mó ná €650 in aghaidh na míosa de ghnáth – ar bhonn ad hoc. Gan aon rud a bheith cloiste aige ón iasachtóir, cheap Ronan “gur fearr gan scéala ar bith ná drochscéala”.

Gan aon fhocal a bheith chloiste aige ó Ronan ar feadh 100 lá, áfach, chuir an t-iasachtóir an fíach lena bhailiú agus ghlaoigh sé isteach an tsuim iomlán de €30,000, móide ús. Bhí Ronan den tuairim gurbh ionann a chuid íocaíochtaí agus “teagmháil” lena iasachtóir agus, mar agóid, chuir sé stop le haon íocaíochtaí ar chor ar bith a dhéanamh. Bhí díomá ar Ronan freisin faoin tsuim a bhí fós le híoc aige ar a iasacht, ó tharla gur thóg sé amach í ceithre bliana roimhe sin. Mhothaigh sé go gcaithfeadh go raibh a iasachtóir ag gearradh an iomarca air agus go gcaithfeadh gur thug a iasachtóir droch-chomhairle dó le linn na paindéime.



Le linn idirghabhála, bhí deis ag Ronan éisteacht leis na glaonna teileafóin uile a bhí aige lena iasachtóir agus inar míníodh a aisíocaíochtaí iasachta uile dó. Thuig sé ansin nach raibh sé chun an t-airgead a bhí dlite a laghdú ar aon mhodh suntasach trí ús, agus ús amháin, a íoc ar feadh dhá bhliain, gan aon íocaíochtaí a dhéanamh ar feadh 6 mhí ina dhiaidh sin, íocaíochtaí laghdaithe a dhéanamh ansin agus gan aon íocaíochtaí ar chor ar bith a dhéanamh arís. Le linn idirghabhála, tharraing an t-iasachtóir siar an iarraidh uaidh ar aisíoc iomlán na hiasachta agus chuaigh an dá pháirtí i mbun caibidlíocht áitiúil maidir le haisíocaíocht, agus leibhéal nua tuisceana agus muiníne acu. Réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

### Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 3

## Rinne custaiméir gearán faoin am a tógadh chun éileamh i leith gnáthamh éigeandála a mheasúnú agus é ar saoire

Thóg Floyd árachas taistil amach le haghaidh turais chuig timpeallacht thrópaiceach. Le linn dó a bheith ann, bhí timpiste thromchúiseach ag Floyd agus bhí obráid de dhíth air. Chuaigh sé i dteagmháil lena sholáthraí árachais taistil chun a fháil amach an raibh nó nach raibh sé cumhdaithe don obráid. Dúirt a árachóir go gcaithfeadh sé an scéal a fhiosrú sula dtabharfadh sé cead. Bhí Floyd thíos le go leor péine nach maolófaí ach le hobráid.

Dúirt Floyd gur thóg sé naoi lá ar an árachóir a mheasúnú an raibh sé cumhdaithe don chóireáil liachta nó nach raibh. Idir an dá linn, chun pian Floyd a mhaolú, chuaigh a dhochtúir ar aghaidh leis an obráid. B'ionann costas iomlán na cóireála liachta agus thart ar €24,000.

Tar éis measúnú a dhéanamh, dúirt an chuideachta árachais nach raibh árachas ag Floyd as a thimpiste, toisc go raibh a iompraíocht féin meargánta. Sholáthair an chuideachta árachais grianghraif ó shuíomh na timpiste chun tacú lena dearcadh.



Bhí Floyd den tuairim go raibh sé an-éagothrom gur thóg sé an iomarca ama ar an gcuideachta árachais a éileamh a mheasúnú nuair a bhí cóireáil de dhíth air agus nuair a bhí sé ina aonar, thíos le tráma agus i bpian. Dúirt an chuideachta árachais go raibh uirthi a iarraidh go n-aistreofaí tuairiscí liachta agus go raibh uirthi fianaise a fháil ó shuíomh na timpiste chun a shuí an raibh Floyd cumhdaithe nó nach raibh. Bhí sí den tuairim gur riachtanais dhlísteanacha iad sin.

Le linn idirghabhála agus le linn éisteacht le taifeadtaí glaonna, sheas an chuideachta árachais le seoladh imscrúdú a foirne éigeandála liachta ach d'admhaigh sí gur dhócha gur cheart Floyd a bheith treoraithe aici chuig a árachóir sláinte príobháideach féin ag céim ní ba luaithe den phróiseas.

Don chuid sin den ghearán, thairg an chuideachta árachais comhartha deamhéine ar ghlac Floyd leis, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

#### Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 4

## D'iarr custaiméir go n-athrófaí a ráta úis morgáiste ó ráta iasachta infheistíochta chuig ráta iasachta tí

Bhí roinnt morgáistí ag Jack lena iasachtóir – roinnt díobh le haghaidh réadmhaoine a lig sé ar cíos agus ceann amháin dá theach cónaithe féin. Mar gheall ar shrianta airgeadais, dhíol Jack a theach cónaithe agus bhog sé isteach i gceann dá réadmhaoine ar cíos. D'inis Jack dá iasachtóir gurbh é an réadmhaoin sin a theach cónaithe anois agus bhí sé ag súil leis go laghdódh an t-iasachtóir an ráta úis ó ráta iasachta Infheistíochta Cónaithe chuig ráta iasachta Tí, ar ráta é atá níos ísle.

Nuair a chuir Jack in iúl dá iasachtóir gurbh í an réadmhaoin cíosa sin a Phríomháit Chónaithe Phríobháideach anois, chuir an t-iasachtóir cosaintí an Chóid Iompair um Riaráistí Morgáiste i bhfeidhm maidir leis an iasacht mhorgáiste. D'fhág sé sin go mbeadh cosaintí níos mó ar iasacht Jack anois dá dtiocfadh deacrachtaí aníos ná mar a bheadh amhlaidh dá mba réadmhaoin ar cíos í fós. Níor laghdaigh sé an ráta úis ar an morgáiste, áfach.



Shíl Jack go raibh sé sin an-éagothrom toisc gurbh é an teach sin a theach cónaithe anois. D'iarr sé go tráthrialta go laghdófaí a ráta úis agus go ndéanfaí é a shiardhátú go dtí an lá a bhog sé isteach sa réadmhaoín. Nuair nár aontaigh an t-iasachtóir leis sin, rinne Jack gearán leis agus rinne sé achomharc i gcoinne an toraidh chuig OSAP.

San idirghabháil, tharraing iasachtóir Jack a aird ar a chonradh morgáiste leis. Dúirt sé gur chonradh le haghaidh Iasacht Infheistíochta Cónaithe, agus ní le haghaidh Iasacht Tí, é an conradh sin. Dúirt sé go bhfuil próiseas ann chun cosaintí an Chóid Iompair um Riaráistí Morgáiste a leathnú chuig an iasacht anois ós rud é gur le haghaidh a thí chónaithe é ach nach n-athrófaí Téarmaí agus Coinníollacha a chonartha iasachta shínithe.

Is amhlaidh a shainnigh iasachtóir Jack roinnt moilleanna neamhriachtanacha ar an ngearán uaidh a láimhseáil, agus thairg sé comhartha dea-mhéine ina leith sin. Tar éis an tairiscint a bhreithniú, ghlac Jack léi agus dhún sé an gearán uaidh.

## Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 5

### Diúltaíodh d'éileamh i leith carr goidte

Bhí Niamh ag díol a cairr. Bhain ceannaitheoir ionchasach triail as an gcarr le Niamh. Dúirt an ceannaitheoir go raibh sé ag iarraidh an carr a cheannach. Thug Niamh a mionsonraí bainc dó le haghaidh íocaíochta agus lig an ceannaitheoir air go raibh sé ag aistriú an airgid. Thaispeáin sé scáileán a bhfóin do Niamh, agus an chuma air gur íocadh an t-airgead.

Thug Niamh na heochracha ar láimh dó agus thiomáin an ceannaitheoir amach. Níor tháinig an t-airgead isteach i gcuntas Niamh, áfach. Thuairiscigh Niamh an carr a bheith goidte. Níor íoc árachóir Niamh a héileamh mar dúirt sé gur bhris sí a conradh mar gheall ar an teip a bhí uirthi a carr a chosaint.

Tar éis di breathnú ar a roghanna go léir san idirghabháil, chinn Niamh an gearán uaidh a dhúnadh.



## Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 6

### Bhí bean scothaosta thíos le camscéim thar lear

Bhí Eileen, a bhí 80 bliain d'aois, ag tabhairt aire dá fear céile faoi mhíchumas sa bhaile. Trí na meáin shóisialta, d'aimsigh sí oibrí cúraim i dtír i bhfad i gcéin a d'aontaigh bogadh go hÉirinn chun cónaí le Eileen agus lena fear céile agus aire a thabhairt don bheirt acu. Dúirt an t-oibrí cúraim, áfach, gur theastaigh cúnamh airgeadais uaithe chun teacht go hÉirinn, amhail airgead le haghaidh a pas, airgead le haghaidh taistil, etc.

D'úsáid Eileen an bhoth ina banc áitiúil chun airgead a aistriú chuig an gcúramóir thar lear. Bhí deacracht ag Eileen an scáileán sa bhoth a úsáid agus, mar sin de, bhí uirthi cabhair a lorg ón bhfoireann san fhorhalla bainc gach uair a d'úsáid sí é. D'aistrigh Eileen airgead 22 uair chuig an tír i bhfad i gcéin sin agus fuair sí cabhair ó fhoireann an bhainc gach uair chun ceisteanna a fhreagairt ar an scáileán, cé gur chríochnaigh sí an t-idirbheart í féin i ngach cás.

Sheol Eileen €82,000 san iomlán chuig an oibrí cúraim, ach thuig sí sa deireadh go raibh sí thíos le camscéim nuair nach raibh aon chomhartha ann ar an oibrí cúraim a bheith ag teacht go hÉirinn. Thuairiscigh Eileen an chamscéim chuig a banc, a rinne iarracht na híocaíochtaí a fháil ar ais, ach níor éirigh leis.

Dúirt banc Eileen gurbh í Eileen í féin a d'údaraigh gach ceann de na híocaíochtaí agus, dá bhrí sin, nach raibh sé freagrach as an gcaillteanas. Dúirt Eileen, áfach, nár cheistigh an ball foirne bainc riamh cén fáth a raibh bean 80 bliain d'aois ag seoladh an oiread sin airgid, ar bhonn chomh minic sin, chuig tír a bhí i bhfad i gcéin. Réitigh na páirtithe an díospóid le linn idirghabhála agus, ar an mbonn sin, chomhaontaigh an banc a coigilteas caillte a aisíoc le Eileen.





## Chlónáil calaoiseoirí suíomh Gréasáin agus bhain siad €16,000 de chustaiméir le calaois

Dúirt Joe go ndeachaigh cuideachta infheistíochta i dteagmháil leis – níorbh fhéidir leis a mheabhrú go beacht conas a tharla sé sin. Dúirt sé go ndearna sé taighde ar an gcuideachta agus go raibh an chuma uirthi go raibh sí dlisteanach. Mar a tharla sé, áfach, chlónáil duine éigin suíomh Gréasáin na cuideachta dlisteanáí, agus mar sin bhí cumraíocht bhréagach á feiceáil ag Joe. Thar shé mhí, rinne Joe infheistíochtaí ab ionann agus thart ar €16,000. Rinne sé é sin tríd an gcuideachta infheistíochta a chur lena phróifíl baincéireachta ar líne mar thairbhí agus fuair sé “paschód aonuaire” údaraithe óna bhanc, rud a d’úsáid sé gach uair a thug sé treoir dó íocaíocht a dhéanamh.

Dúirt Joe go raibh an chuideachta infheistíochta an-chabhrach agus an-aireach i gcónaí, ag glaoch air ar bhonn tráthrialta. Dúirt Joe, áfach, nuair a chinn sé a infheistíocht a tharraingt siar, gur imigh an chuideachta as radharc, agus gur thuig sé go raibh sé ina íospartach calaoise.

Chuaigh Joe i dteagmháil lena bhanc ansin agus dúirt sé leis gur shíl sé gur cheart don bhanc an t-airgead a chaill sé a aisíoc leis ós rud é, ina thuairim, gur cheart seiceálacha cúlra a bheith déanta ag an mbanc ar an gcuntas a raibh sé ag aistriú a chuid airgid isteach ann agus gur cheart seiceáil a bheith déanta aige go raibh an chuideachta a raibh sé ag seoladh a chuid airgid chuici rialáilte agus údaraithe.

Mhínigh banc Joe gurbh é an t-aon fhaisnéis amháin a fuair sé ó Joe agus a d’fhéadfadh sé a sheiceáil ná an IBAN, agus dhírigh sé aird ar Théarmaí agus Coinníollacha a chuntais bainc inar luadh gur cheadaigh sé don bhanc gníomhú de bhun aon treorach a thugann sé don bhanc agus gur thuig sé nach ndéanann an banc aon seiceálacha slándála breise.

Phléigh Joe agus a bhanc na saincheisteanna sin go léir le linn idirghabhála. Bhí Joe an-mhíshásta nár thug an banc an t-airgead dó ach roghnaigh sé gan imscrúdú foirmiúil a lorg ag an am sin. Dúnadh an gearán.



## Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 8

### Chaill custaiméir €22,000 le linn feithicil a cheannach

Agus í ar líne, chonaic Julia cuideachta a cheap sí a bheith ina cuideachta dhlísteanach a bhí lonnaithe in Éirinn agus ag díol feithicilí agus innealra. Rinne sí teagmháil léi, ag fiafraí faoi fheithicil a bhí de dhíth uirthi don obair a cheannach. Trí theachtaireachtaí téacs, d'inis sí don chuideachta cad a bhí uaithi agus idirbheartaíodh praghas ab ionann agus €22,000 chun feithicil a sheachadadh dá teach in iarthar na hÉireann.

Ar dtús, labhair an gníomhaire díola faoin bhfeithicil a bheith á seachadadh roimh íocaíocht ionas go bhféadfadh Julia cáilíocht na feithicle a sheiceáil. Tar éis go leor teachtaireachtaí brú ón ngníomhaire díola, áfach, comhaontaíodh go ndéanfadh Julia éarlais €5,000 a aistriú agus an t-iarmhéid amuigh, arbh ionann é agus €17,000, a aistriú cúpla lá ina dhiaidh sin agus go seachadfaí an fheithicil di ansin. Bhain na mionsonraí bainc le haghaidh íocaíochta a tugadh do Julia le banc i dtír in oirthear na hEorpa.

Níor seachadadh aon fheithicil do Julia, agus ansin chaill sí teagmháil leis an ngníomhaire díola. Dúirt sí gur thuig sí go raibh sí ina híospartach calaoise. Ba bhuille an-trom do Julia é sin – bhí a coigilteas cailte aici, agus bhí tionchar an-mhór aige sin ar a meabhairshláinte.

Rinne Julia gearáin lena banc Éireannach féin agus le banc an ghníomhaire díola chalaoisigh. Rinne banc Éireannach Julia iarracht an t-airgead a aisghairm ach ní raibh aon airgead fágtha sa chuntas glactha.

Le linn idirghabhála, mhínigh banc Julia di gurbh amhlaidh, ós rud é go ndearna sise na híocaíochtaí agus gur údaraigh sí iad í féin, a chreid sé nach ndearna sé aon rud mícheart agus mar sin nach mbeadh sé ag tabhairt na suime €22,000 a bhí ar iarraidh di.



Bhí Julia den tuairim láidir gur cheart seiceáil a bheith déanta ag a banc chun a shuí an raibh an chuideachta a raibh sí ag seoladh an airgid chuici rialáilte agus dlisteanach nó nach raibh, agus gur cheart rabhadh a bheith tugtha aige di faoi airgead a sheoladh thar lear.

Cé go raibh banc Julia an-bháúil lena cás, mhínigh sé nach raibh ról ar bith aige i stádas aon duine nó aon chuideachta a raibh a gcuid custaiméirí ag seoladh airgid chuige nó chuici a sheiceáil agus nach féidir leis ach an IBAN a sheiceáil.

Ghlac Julia leis gur údaraigh sí na híocaíochtaí agus nach mbeadh sí ag fáil an airgid ar ais óna banc féin agus shaothraigh sí an chialais tríd an nGarda Síochána. Dúnadh an gearán.

## Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 9

### Mhainnigh banc gníomhais réadmhaoine a aimsiú

Bhí Gerard agus Lucy ag iarraidh réadmhaoine a bhí faoina n-úinéireacht a dhíol. D'iarr siad ar a n-aturnae gníomhais na réadmhaoine a fháil óna n-iasachtóir. Thar thréimhse dhá bhliain, mhainnigh iasachtóir Gerard agus Lucy freagra a thabhairt ar na litreacha óna n-aturnae agus, sa deireadh, níor fhéad sé gníomhais na réadmhaoine a aimsiú, rud a d'fhág nach raibh siad in ann í a dhíol.

Bhí Gerard agus Lucy in ann a chruthú gur sheol a n-aturnae na gníomhais chuig an iasachtóir roinnt blianta roimhe sin. Creideann Gerard agus Lucy gur chaill siad amach ar roinnt díolachán féideartha mar gheall ar na gníomhais a bheith ar iarraidh agus gur chuir sé sin cosc orthu bogadh ar aghaidh lena bpleananna saoil.

Mar thoradh ar idirghabháil, d'aontaigh iasachtóir Gerard agus Lucy le hóc as na gníomhais a athbhunú mar shocraíocht iomlán deiridh ar an ngearán uathu. D'aontaigh sé freisin le hóc as na billí dlí don obair a rinne an t-aturnae chun na gníomhais a shaothrú uaidh agus thug sé cúiteamh €5,000 do Gerard agus Lucy as aon chaillteanas a d'eascair as an moill dhá bhliain. Ghlac an lánúin leis an tsocraíocht sin agus dúnadh an gearán.



## Goideadh carr ó áit taobh amuigh de theach an úinéara

Dhúisigh comhaltaí den Gharda Síochána Kate agus d'inis siad di gur goideadh a carr óna cabhsa agus gur tuairteáladh é. Rinne Kate éileamh ar a hárachas. Dhiúltaigh a cuideachta árachais dá héileamh a íoc, á rá nach raibh aon fhianaise ann gur briseadh isteach sa charr agus go raibh an eochair ag teastáil chun an carr a thosú. Luaigh an chuideachta árachais an chuid de chonradh Kate inar sonraíodh go raibh oibleagáid uirthi a carr a chosaint.

Dúirt Kate go seiceálann sí i gcónaí go bhfuil a carr faoi ghlas agus go raibh eochair ar iarraidh óna teach. Dúirt Kate nach raibh aon phlé ann ar conas a goideadh an carr agus dúirt sí nach mbeadh scátháin sciatháin a cairr dúnta isteach mura mbeadh sé glasáilte aici agus go gcreideann sí go raibh siad dúnta isteach.

Bhí go leor plé ann san idirghabháil ar cé acu a bhí Kate freagrach as an gcarr a fhágáil leochaileach nó nach raibh. San idirghabháil, chomhaontaigh na páirtithe le costas an chaillteanais a chomhroinnt, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

## Seirbhísí Imscrúdaithe

512 An líon gearán a dúnadh trí Sheirbhísí Imscrúdaithe



15

Seasadh leis an ngearán



14

An líon gearán ar seasadh go substaintiúil leo



26

An líon gearán ar seasadh go páirteach leo

208

An líon gearán nár seasadh leo bunaithe ar fhiúntas an ghearáin

33

Níor seasadh leis an ngearán toisc gur tugadh tairiscint réasúnach don ghearánach

€175,543

Luach na ngearán nár seasadh leo toisc gur tugadh tairiscint réasúnach don ghearánach



58

Tarraingíodh an gearán siar



44

An líon gearán a réitíodh trí Shocraíocht Sheachtrach



€ 1,271,754

Luach na ngearán a réitíodh le linn imscrúdaithe tar éis don soláthraí tairiscint a chur ar taifead

114

An líon gearán a réitíodh le linn imscrúdaithe tar éis don soláthraí tairiscint a chur ar taifead



€321,330

An cúiteamh iomlán a ordaíodh i mbreitheanna atá ina gceangal dlí ón Ombudsman



Réitíonn OSAP formhór na ngearán ag luathchéim trí idirghabháil laistigh den tSeirbhís um Réiteach Díospóidí. Nuair nach réitítear gearán trí idirghabháil, is féidir go ndéanfar imscrúdú foirmiúil air.

Nuair a tharlaíonn sé sin, ní bhíonn aon mhionsonraí faoin teagmháil a rinneadh idir na páirtithe le linn na hidirghabhála rúnda ar fáil don phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil. Ní chuirtear aon mhionsonraí den sórt sin ar fáil chun a chinntiú nach féidir leis an teagmháil a rinneadh idir na páirtithe le linn idirghabhála aon dochar a dhéanamh do cheachtar páirtí i gcás go bhfuil imscrúdú foirmiúil ag teastáil.

Faoi réir aon saincheistanna oiriúnachta, tosaíonn an próiseas imscrúdaithe nuair a eisíonn OSAP Achoimre fhoirmiúil ar Ghearán chuig an soláthraí. Sa doiciméad sin, sainaithnítear iompar an tsoláthraí is cúis leis an ngearán agus cuirtear ceistanna spriocdhírithé ar an soláthraí, ar ceistanna iad atá ceaptha chun faisnéis a bhailiú ar na saincheistanna. Iarrann OSAP ar an soláthraí míreanna sonraithe áirithe fhianaise a sholáthar freisin. Uaireanta, iarrtar ar an ngearánach ar leithligh gné den ghearán uaidh/uaithi a shoiléiriú nó ceanglaítear air/uirthi doiciméid bhreise a sholáthar.

Trí na próisis atá i bhfeidhm ag OSAP le haghaidh imscrúdú foirmiúil, cinntítear go gcomhroinntear idir na páirtithe an fhaisnéis agus an fhianaise ar fad a bailíodh ón ngearánach agus ón soláthraí le linn an imscrúdaithe. Ar an tslí sin, cinntítear go bhfuil an fhianaise ar fad ina seilbh ag an dá pháirtí agus gur féidir leo aon tuairimí nó aon bharúlacha a chur in iúl maidir leis an bhfianaise agus maidir leis na taifid a cuireadh ar fáil do OSAP.

Tar éis do na páirtithe an fhianaise agus na barúlacha ar fad uathu a chur isteach, cuirtear na mionsonraí uile san áireamh agus an gearán á bhreithniú. Eisítear breith atá ina ceangal dlí ansin.

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

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman agus gearáin á mbreithniú aige. Má sheastar le gearán i gcoinne soláthraí pinsean, féadfar sásamh a ordú. Beidh an sásamh sin teoranta, áfach, do luach aon sochair pinsin a cailleadh iarbhir faoin scéim pinsean.

Má sheastar le gearán i gcoinne soláthraí seirbhíse airgeadais, féadfar a ordú don soláthraí an t-iompar a ndearnadh gearán faoi a chur ina cheart, is cuma cén luach atá ar an gceartúchán sin.

Ina theannta sin, féadfar a ordú don soláthraí seirbhíse airgeadais íocaíocht chúiteach ar fiú suas le €500,000 í nó, i gcás blianachtaí, íocaíocht chúiteach ar fiú suas le €52,000 in aghaidh na bliana í a dhéanamh.



D'eisigh an tOmbudsman 296 bhreith atá ina gceangal dlí le linn na bliana 2023, lenar áiríodh na torthaí seo a leanas:

- Ba é €321,330 luach comhcheangailte an chúitimh a ordáíodh i 55 bhreith atá ina gceangal dlí inar seasadh leis an ngearán, inar seasadh go substaintiúil leis an ngearán nó inar seasadh go páirteach leis an ngearán.
- Thug OSAP faoi deara gur cuireadh sásamh arbh fhiú €175,543 eile é ar fáil do ghearánaigh ar fud 33 ghearán. Mar sin, níor seasadh leis na gearáin sna breitheanna sin atá ina gceangal dlí toisc go raibh an tairiscint a bhí i gceist réasúnach agus leordhóthanach chun sásamh a thabhairt i leith an iompair is cúis leis an ngearán. Ní raibh aon ordachán foirmiúil ón Ombudsman ag teastáil i leith na ngearán sin.
- D'íoc soláthraithe €1,271,754 eile le gearánaigh ar fud 114 ghearán chun iad a réiteach sular eisigh an tOmbudsman breith ina leith. Is minic, le linn dúinn imscrúdú a dhéanamh ar ghearán, is féidir leis an imscrúdú soiléiriú a thabhairt ar nithe ar bhealach a fhágann go mbíonn na páirtithe sásta socraíocht a chomhaontú sula gcinntear an toradh trí bhreith atá ina ceangal dlí. Molann OSAP go dtiocfaí ar luathréiteach aon tráth le linn ár bpróiseas, toisc gur mór luathchríochnú an ghearáin ag an dá pháirtí i gcónaí.
- I gcás 12 bhreith atá ina gceangal dlí, thug an tOmbudsman ordachán á rá go gcuirfí an t-iompar a ndearnadh gearán faoi ina cheart. Is féidir gur ordáíodh an ceartúchán sin sa bhreis ar chúiteamh nó in ionad cúitimh. Cé go bhféadfadh sé bheith an-suntasach, bíonn sé deacair luach airgeadais aon ordacháin ar cheartúchán a thomhas agus, uaireanta, ní bheidh sé ar eolas choíche. Áirítear iad seo a leanas le samplaí d'ordacháin den sórt sin:
- Ordú a thabhairt don soláthraí polasaí timpiste agus breoiteachta glacadh leis an éileamh agus 60% den chostas a bhain le hoibrí feirme ionaid a fhrúiliú thar an tréimhse seacht seachtaine nach raibh an gearánach in ann obair lena linn a íoc leis an ngearánach (mar aon le cúiteamh €3,000) ([Breith 2023-0061](#)).
- Ordú a thabhairt don soláthraí árachais sláinte glacadh leis na héilimh stairiúla a rinne na gearánaigh ar speansais othair sheachtraigh agus na héilimh sin a íoc ([Breith 2023-0173](#)).
- Ordú a thabhairt don soláthraí árachais sláinte glacadh leis an éileamh ar chostas na cóireála thar lear agus an t-éileamh sin a íoc ([Breith 2023-0209](#)).
- Ordú a thabhairt don soláthraí an fhaisnéis a comhdáíodh leis an bPríomh-Chlár Creidmheasa a athbhreithniú agus a cheartú (mar aon le cúiteamh €1,000 a íoc) ([Breith 2023-0176](#)).



- Ordú a thabhairt don soláthraí árachais sláinte athmheasúnú a dhéanamh ar éileamh an ghearánaigh, chun a chinneadh cé acu a bhain nó nár bhain an chóireáil le riocht a bhí ann cheana, trí scrúdú a dhéanamh ar na taifid liachta iomchuí ón tréimhse sé mhí roimh thús an chumhdaigh (mar aon le cúiteamh €3,000 a íoc) (**Breith 2023-0275**).

Foilsíonn an tOmbudsman na breitheanna atá ina gceangal dlí a eisítear maidir le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais. Foilsíonn an tOmbudsman cás-staidéir ar na breitheanna atá ina gceangal dlí a eisítear maidir le gearáin i gcoinne soláthraithe pinsean freisin.

Ar mhaithe le trédhearcacht agus so-rochtaineacht na mbreitheanna sin a chinntiú, tá ag OSAP bunachar sonraí ar líne ina bhfuil na breitheanna atá ina gceangal dlí ón Ombudsman. Is é atá sa bhunachar sonraí sin ná an téacs iomlán d'fhormhór mór na mbreitheanna ón Ombudsman ar eisigh OSAP iad ó mhí Eanáir 2018 i leith maidir le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais. Rinneadh na breitheanna sin a anaithnidiú chun rúndacht na bpáirtithe a chosaint.

Mar aon leis an mbreith iomlán maidir le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais a fhoilsiú, foilsíonn an tOmbudsman Achoimrí ar Bhreitheanna ó am go chéile freisin, lena n-áirítear achoimrí gearra ar rogha de na breitheanna sin agus ar féidir le cás-staidéir bhreise ar bhreitheanna a tugadh maidir le gearáin i gcoinne soláthraithe pinsean a bheith ar áireamh iontu freisin.

Tá na breitheanna foilsithe uile ar fáil ag [www.fspo.ie/decisions](http://www.fspo.ie/decisions). Is tugtha ar leathanach **100** atá faisnéis faoi conas breitheanna a rochtain agus faoi conas topaicí nó breitheanna is ábhar spéise sonracha a chuardach sa bhunachar sonraí breitheanna.

Ní mór don Ombudsman ainm aon soláthraí seirbhíse airgeadais ar seasadh, ar seasadh go substaintiúil nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina choinne in aon bhliain ar leith a fhoilsiú freisin. Tá mionsonraí faoi na soláthraithe ar seasadh, ar seasadh go substaintiúil nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina gcoinne le linn na bliana 2023 leagtha amach ar leathanach **99**.

Cé go spreagann OSAP réitigh ag an gcéim is luaithe is féidir, spreagtar réiteach ag aon chéim ar bith agus cuirtear fáilte roimhe i gcónaí. Réitíodh 158 ngearán le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil sa bhliain 2023. Áirítear leis an líon sin gearáin a dúnadh mar thoradh ar thairiscint ar an taifead ón soláthraí agus gearáin a dúnadh trí shocraíocht sheachtrach.





Tarlaíonn socraíocht sheachtrach i gcás, le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil, go dtugann an soláthraí tairiscint neamhnocha don ghearánach agus go nglacann an gearánach leis an tairiscint sin. Dúntar an comhad tar éis fógra a thabhairt do OSAP faoi sin. Taifeadtar na gearáin dhúnta sin mar shocraíocht sheachtrach agus ní eisítear aon bhreith ina leith. Cé nach féidir luach na socraíochtaí sin do na gearánaigh a thomhas, is amhlaidh go fóill a sholáthraítear leo toradh comhaontaithe don ghearánach agus don soláthraí araon.

Tugtar sna cás-staidéir seo a leanas samplaí de na gearáin a réitíodh le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil.



# Cás-Staidéir a bhaineann le Seirbhísí Imscrúdaithe

## Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 1

### Réitigh banc gearán maidir le cumarsáidí iomarcacha

Bhí cuntas iasachta morgáiste ag Mary agus Ann. Roghnaigh siad íocaíochtaí a dhéanamh de láimh leis an gcuntas, seachas aisíocaíochtaí míosúla a dhéanamh trí dhochar díreach.

Chuir siad isteach roinnt samplaí de theagmhálacha a fuair siad ón mbanc sa tréimhse 2014 go 2021, ar theagmhálacha iad a mheas siad a bheith “díréireach agus an-iomarcach”. Rinne Mary agus Ann ceithre ghearán san iomlán leis an mbanc maidir le teagmháil iomarcach idir na blianta 2014 agus 2021.

Ar lá amháin ar leith i mí an Mheithimh 2021, fuair Mary agus Ann sé theagmháil san iomlán, agus an chéad cheann díobh á fháil acu ag 9:34am. Le linn glao teileafóin ar an mbanc an lá dár gcionn, insíodh do Mary go raibh an cuntas cothrom le dáta go hiomlán. Tar éis an ghlaos sin, fuair Mary teachtaireacht téacs á rá go raibh an cuntas iasachta morgáiste i riaráistí.

Sampla eile a thug Mary agus Ann ba ea an tráth a fuair Mary dhá theachtairacht téacs agus dhá ghlaos teileafóin ón mbanc i ndáil leis na riaráistí i mí Iúil 2021. Ar an dáta céanna, d’inis an banc di go raibh an cuntas cothrom le dáta go hiomlán. Insíodh di gur chóras “uathobrithe” é an córas agus gurbh é sin an fáth ar seoladh na teachtaireachtaí téacs chuici.

D’iarr OSAP fianaise ón mbanc á léiriú gur chomhlíon an banc forálacha áirithe den Chód Iompair um Riaráistí Morgáiste 2013 (arna leasú), go háirithe maidir leis an oibleagáid rialála atá ann a chinntiú nach mbíonn an leibhéal cumarsáide le hiasachtaithe ionsaitheach, imeaglaithe nó ciapach. Iarradh ar an mbanc freisin fianaise a sholáthar á léiriú go raibh aird aige ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí 2012 (arna leasú), i ndáil leis na gearáin ó Mary agus Ann a bhainistiú agus i ndáil lena chinntiú nach dtarlódh an rud céanna arís. Iarradh air freisin a mhíniú cén fáth ar seoladh teachtaireachtaí riaráistí tríd an gcóras uathobrithe tar éis a dheimhniú nach raibh an cuntas i riaráistí.



D'eisigh OSAP an Achoimre ar Ghearán uaidh chuig an mbanc chun tús a chur leis an imscrúdú. Ag an am sin, bhí tairiscint €2,500 ar an taifead ann ón mbanc, rud ar dhiúltaigh Mary agus Ann dó. Sular eisigh sé an freagra foirmiúil uaidh ar an Achoimre ar Ghearán, thairg an banc suim mhéadaithe €5,000 mar shocraíocht iomlán deiridh i leith na saincheistanna uile dar tagraíodh sa ghearán. Sa tairiscint ón mbanc, glacadh leis go raibh roinnt saincheistanna seirbhíse ann agus luadh gur de mheon réitigh a bhí an banc ag déanamh na tairisceana. Ghlac Mary agus Ann leis an tairiscint sin, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

## Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 2

### D'iarr íospartach calaoise aisíocaíocht ó bhanc

Chinn Diana roinnt infheistíochtaí a dhéanamh. Idir mí Dheireadh Fómhair agus mí na Samhna 2020, d'aistrigh sí €2,720 san iomlán chuig ardán trádála ar líne, agus úsáid á baint as a cárta dochair bainc. Dúirt sí gur aistríodh an t-airgead ansin ón ardán trádála ar líne chuig cuideachta chalaoiseach infheistíochta.

I mí Feabhra 2021, rinne Diana teagmháil lena banc chun a chur in iúl dó go raibh sí thíos le camscéim chalaoiseach agus d'iarr sí air a cuid airgid a thabhairt ar ais trí phróiseas aisíocaíochta a thosú.

Is é is aisíocaíocht ann ná bealach inar féidir le heisitheoir cárta íocaíocht a rinneadh le cárta a aisiompú ar ais chuig an díoltóir/an soláthraí uaireanta nuair is mian leis an gcustaiméir an íocaíocht a agóid ar chúis éigin. Tá rialacha dochta agus amlínte dochta i gceist leis an bpróiseas.

Toisc nach bhfuair Diana a cuid airgid ar ais, rinne sí gearán leis an mbanc. I mí Iúil 2021, thug an banc freagra ar an ngearán uaithi le litir freagartha deiridh. Chuir sé in iúl di gurbh é an t-ardán trádála ar líne tairbhí an idirbhirt a rinne sí agus úsáid á baint as a cárta dochair agus nach ndearna sí aon íocaíocht leis an gcuideachta infheistíochta. Dá bhrí sin, ní rabhthas in ann aisíocaíocht a dhéanamh chun go bhfaigheadh sí a cuid airgid ar ais ón gcuideachta infheistíochta.



Chuir an banc in iúl do Diana go bhféadfadh sí a cás a thuairisciú don Gharda Síochána má bhí sí den tuairim gur íospartach calaoise í. Mhínigh sé freisin gur ghníomhaigh sé de bhun threoracha Diana agus gurbh í sin an chúis nach ndéanfadh sé aisíocaíocht léi.

Bhí Diana den tuairim nár chomhlíon an banc an dualgas cúraim a bhí air í a chosaint ar chamscéimeanna calaoiseacha den sórt sin. Bhraith sí gur cheart an próiseas aisíocaíochta a bheith tosaithe chun an díospóid seo a réiteach. Mar thoradh air sin, rinne Diana gearán le OSAP maidir le mainneachtain an bhainc a cuntas a chosaint ar ghníomhaíocht den sórt sin agus maidir leis an mainneachtain an t-airgead a chaill sí a thabhairt ar ais.

Toisc nár réitíodh an gearán le linn idirghabhála, thosaigh OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ní agus sheol sé Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc. Thug an banc freagra. Cé gur chuir sé Diana faoi dhliteanas fós i leith na n-idirbheart, luaigh sé roinnt fadhbanna seirbhíse maidir le láimhseáil an ghearáin uaithi. Thug an banc faoi deara gur chuir an chuideachta trádála ar líne €1721.23 chun sochair Diana, agus thairg sé €1,720 eile a aisíoc léi mar chomhartha dea-mhéine. Ghlac Diana le tairiscint an bhainc mar shocraíocht iomlán deiridh, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

### Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 3

## Mhainnigh banc fógra a thabhairt go tráthúil do chustaiméir faoi bhac ar chárta

An 11 Iúil 2021 d'úsáid Gerard a chárta creidmheasa chun earraí a cheannach ar líne. Ní raibh a fhios ag Gerard gur chuir a bhanc bac ar an íocaíocht chárta.

An 18 Iúil 2021, d'úsáid sé a chárta arís chun earraí a cheannach ar líne. Diúltaíodh don íocaíocht an babhta sin. Chreid sé go raibh an íocaíocht dhiúltaithe ina locht ar an díoltóir tríú páirtí nó ar an soláthraí seirbhíse íocaíochta. Mar thoradh air sin, bhí sé i dteagmháil leis na gnólachtaí sin chun a fháil amach cad a chuaigh amú. Le linn dó a bheith ag iarraidh an fhadhb a réiteach, bhí corraí agus náire air nuair a chuir an soláthraí seirbhíse íocaíochta in iúl dó gur chuir a bhanc bac ar an gcárta an 11 Iúil 2021.



Chuaigh Gerard i dteagmháil lena bhanc, a d'inis dó gur cuireadh bac ar an gcéad idirbheart an 11 Iúil 2021 mar gheall ar chialais amhrasta. Rinne an banc iarracht glaoch ar fhón póca Gerard agus ar a uimhir líne talún ach ní raibh sé in ann teagmháil a dhéanamh leis. Sheol an banc litir chuige freisin, rud nár bhain a sheoladh amach ach dhá sheachtain ina dhiaidh sin.

Chuir Gerard gearán faoi bhráid a bhainc agus ghabh an banc a leithscéal, á mhíniú gur taifeadadh a uimhreacha fóin teagmhála go mícheart ar a thaifid. Thairg an banc 'chomhartha dea-mhéine' €100, á rá go gcuirfí é sin do shochar a chuntais. Níor cuireadh an comhartha sin do shochar a chuntais dáiríre.

An 26 Aibreán 2022, bhí eispéireas comhchosúil ag Gerard lena bhanc, nuair a chuir an banc bac ar an dara cárta creidmheasa a bhí aige. Ní raibh sé ar an eolas faoi ghníomhartha an bhainc go dtí go bhfuair sé litir an 8 Bealtaine, inar cuireadh ar an eolas é faoi ghníomhaíocht chialais each fhéideartha ar an gcuntas.

Chuaigh sé i dteagmháil lena bhanc an athuair chun gearán a dhéanamh nach ndearnadh teagmháil leis an lá a cuireadh bac ar an gcárta agus nár cuireadh ar an eolas é faoi ach 12 lá ina dhiaidh sin le litir uathoibríthe. Dúirt an banc go ndearna sé iarracht glaoch ar Gerard an 26 Aibreán 2022 ach nár éirigh leis agus. Cé gur ghabh an banc a leithscéal, níor aontaigh sé go ndearna sé aon earráidí ina sheiceálacha slándála agus mhaígh sé gur lean sé a nósanna imeachta teagmhála féin. Ní raibh Gerard sásta leis an bhfreagra sin agus rinne sé gearán le OSAP. Seoladh a chomhad gearáin lena imscrúdú go foirmiúil agus eisíodh Achoimre ar Ghearán chuig a bhanc.

Ar theagmháil a fháil ó OSAP, rinne an banc athbhreithniú ar chuntais Gerard. Dheimhnigh sé go raibh a uimhreacha fóin póca agus líne talún mícheart ar a thaifid agus, cé gur tháinig an earráid chun solais don bhanc agus gur nuashonraigh sé mionsonraí an chuntais nuair a rinne Gerard gearán den chéad uair, níor cheartaigh sé mionsonraí an dara cuntas a bhí aige. Fuair a bhanc amach freisin nár chuir sé €100 do shochar chuntas Gerard mar a gealladh i mí Iúil 2021.

Ghabh an banc a leithscéal as a mhainneachtainí seirbhíse agus thairg sé €6,000 chun an gearán ó Gerard a shocrú. Ghlac Gerard leis an tairiscint sin, agus réitíodh a ghearán ar an mbonn sin.



## Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 4

### Cailteanas i luach pinsin tar éis aistrithe

Chuaigh Mark i dteagmháil lena chomhairleoir infheistíochta chun luach a phlean pinsin láithrigh a aistriú chuig bplean pinsin eile a bhí aige le soláthraí eile. Nuair a rinne sé an iarraidh, thug sé luach a phlean pinsin láithrigh faoi deara ar dheais a thairsí pinsin ar líne.

Dúirt Mark gur thóg sé roinnt ama an t-aistriú a dhéanamh toisc gur chuir an chuideachta infheistíochta moill ar fhorghníomhú a iarrata chun cistí a aistriú chuig an bplean pinsin nua. Dúirt sé gur tháinig laghdú ar luach a phlean pinsin láithrigh faoin dáta a rinneadh an t-aistriú ar deireadh agus go raibh sé i bhfad níos ísle ná mar a bhí sé ar an dáta a sheiceáil sé an tairseach ar líne agus nuair a rinne sé an iarraidh den chéad uair. Dúirt Mark go raibh cailteanas i luach a phinsin ann mar thoradh ar na moilleanna.

Le linn imscrúdú an ghearáin, d'eisigh OSAP a Achoimre ar Ghearán agus lorg sé faisnéis maidir leis an moill a bhí ar an iarraidh aistrithe ó Mark a fhorghníomhú. Tar éis an Achoimre ar Ghearán a fháil, rinne an chuideachta infheistíochta athbhreithniú ar na teagmhais ba chúis le gearán Mark. D'admhaigh sí nach raibh an próiseas chun aistriú a iarraidh ón bplean pinsin láithreach chuig an bplean pinsin nua chomh soiléir agus a d'fhéadfadh sé a bheith. Thairg an chuideachta infheistíochta suim, mar shocraíocht iomlán deiridh ar an ngearán, ab ionann agus an difríocht idir an chéad luach aistrithe measta a taispeánadh do Mark ar an tairseach ar líne agus an tsuim a aistríodh chuig an bplean nua ar deireadh. Ghlac Mark leis an tairiscint sin, agus dúnadh an gearán.



## Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 5

### D'aistrigh custaiméir €10,000 chuig tríú páirtí calaoiseach

Dúirt Carmel go raibh sí thíos le camscéim agus gur aistrigh sí €10,000 san iomlán chuig tríú páirtí calaoiseach. Rinneadh na hidirbhearta leis an tríú páirtí trí aistriú bainc ar líne. Dúirt Carmel gur aistríodh na cistí trí chomhéigean agus le dúmas bréige.

Mheas Carmel go mbeadh cosc curtha ag an mbanc ar an aistriú dá mba rud é gur bhreathnaigh sé ar mhór-imthosca na n-idirbheart faoi dhíospóid. D'áitigh Carmel go raibh forais réasúnacha ag an mbanc chun amhras a bheith ann go raibh an t-idirbheart calaoiseach, agus nár cheart an treoir íoca a bheith comhlíonta aige go dtí go mbeadh tuilleadh faisnéise faighte aige.

Ba é seasamh an bhainc ná gur thionscain Carmel aistriú bainc ar líne chuig an tríú páirtí agus gur fhóraigh sí an iarraidh íocaíochta trí na cóid fíoraithe riachtanacha.

Dúirt an banc go ndeachaigh a fhoireann calaoise i dteagmháil le Carmel ar an teileafón chun a dheimhniú go raibh an t-idirbheart údaraithe ag Carmel, mar gheall ar mhéid mór airgid an idirbhirt. Dúirt an banc gur chroch Carmel suas an teileafón agus nár éirigh le hiarracht eile dul i dteagmháil le Carmel ach oiread.

Sa litir freagartha deiridh ón mbanc chuig Carmel, shonraigh sé: “Ag an am a rinne tú na haistrithe seo, níor dhúisigh siad aon fholáireamh.” Nuair a chuir an banc an freagra uaidh ar an ngearán faoi bhráid na hoifige seo, áfach, ghlac an banc leis gur dhúisigh an t-aistriú foláireamh tosaigh, ar dá bharr a tugadh an glao teileafóin ar Carmel.

Cé gur luaigh sé gurbh é a sheasamh fós go ndearna sé faireachán ar an idirbheart i gceart, rinne an banc comhartha dea-mhéine dar suim €1,000 as an mífhaisnéis a tugadh sa litir uaidh chuig Carmel. Ghlac sí leis an gcomhartha dea-mhéine sin, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.



## Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 6

### Fuair custaiméir drochsheirbhís do chustaiméirí ó bhanc tar éis camscéime

Bhí cuntas reatha ag Marie le banc ar leith. Mhínigh Marie go raibh sí ina íospartach camscéime a bhí faoi stiúir ag calaoiseoirí a mhaígh gur ón Roinn Coimirce Sóisialaí agus ón nGarda Síochána iad. Dúirt na calaoiseoirí le Marie gur ghoid duine éigin a céannacht agus gur measadh go raibh an duine sin ag gabháil do sciúradh airgid. Dúradh le Marie ansin gur mar thoradh air sin a bhí sí faoi dhrochamhras i dtaobh coir thromchúiseach agus nach bhféadfadh sí Éire a fhágáil.

Dúirt Marie gur lig na calaoiseoirí orthu gur baill foirne ón Roinn Coimirce Sóisialaí iad agus dúirt sí gur aistrigh siad a glao chuig stáisiún Gardaí measta cúpla uair. Dúirt Marie gur chuir na calaoiseoirí ina luí uirthi a chreidiúint go raibh na cuntais sciúrtha airgid nasctha lena cuntas bainc agus go raibh sí i mbaol. Mhínigh sí gur thug siad uirthi a coigilteas ar fad a aistriú chuig cuntas ‘sábháilte’ eile.

Ba é gearán Marie le OSAP ná gur chuidigh gníomhaire an bhainc léi €17,000 a aistriú chuig cuntas bainc coigríche agus nár chuir sé ach líon teoranta ceisteanna slándála uirthi, gan a réamh-mheas go raibh sí ag aistriú a cuid airgid chuig calaoiseoir agus gan cosc a chur uirthi déanamh amhlaidh. Dúirt sí gur chealaigh an banc a cárta creidmheasa agus gur shocraigh sé cárta eile, gan toiliú a fháil uathí. Dúirt Marie gur tugadh drochsheirbhís do chustaiméirí di freisin agus gur léirigh an banc láimhseáil gearán neamhleor. Ar deireadh, ní bhfuair Marie an cúiteamh €150 a thairg an banc di nuair a rinne sí gearán.

D’eisigh OSAP Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc chun tús a chur leis an imscrúdú. Mar fhreagra air sin, d’admhaigh an banc go bhféadfadh gníomh a bheith déanta aige de bhun na hiarrata ar aisghairm ar an lá a fuarthas í seachas ar an gcéad lá oibre eile. Cé gur luaigh an banc go raibh sé ag feidmiú laistigh den tréimhse ama atá leagtha amach i gComhaontú Seirbhíse na Foirne Imscrúduithe Íocaíochtaí, d’admhaigh sé aon mhoill bhraite maidir leis an airgead a aisghairm.





Ghlac an banc leis go raibh moill air Marie a chur ar an eolas faoi thoradh na hiarrata ar aisghairm, rud ba cheart a bheith déanta aige a luaithe a cuireadh an banc ar an eolas faoi, agus ghlac sé leis gur cuireadh strus breise ar Marie dá bharr.

D’admhaigh an banc freisin an cur isteach ar Marie mar gheall ar an earráid a rinne sé nuair a d’ordaigh sé cárta dochair nua di nuair nach raibh ceann iarrtha aici. Ina theannta sin, d’admhaigh an banc gur mhainnigh sé an tsuim €150 a tairgeadh i leith na hearráide sin a chur do shochar chuntas Marie.

Ghlac an banc leis gur chúis mhearbhaill í an fhaisnéis a tugadh do Marie maidir le stádas an imscrúdaithe calaoise. Go háirithe, thug an banc faoi deara gurbh é an toradh mífhortúnach agus neamhbheartaithe a bheadh ar an éiginnteacht maidir le “cé acu [a bhí] an t-imscrúdú dúnta anois [nó nach raibh]” (mar a cuireadh in iúl do Marie) ná fad a chur leis an strus agus an imní a bhí ar Marie maidir leis an imscrúdú agus luaigh an banc go raibh aiféala mór air faoi sin. Bhí aiféala air freisin nach raibh aon taifead aige ar theagmháil leantach a bheith déanta le Marie mar fhreagra ar an gcéad teagmháil a bhí aici.

Cé gur chuir an banc in iúl go mór go raibh na hearráidí thuas ina mainneachtainí ina sheirbhís do chustaiméirí seachas earráidí ba chúis le caillteanas Marie, d’admhaigh sé nár shroich sé in aon chor an t-ardchaighdeán um sheirbhís do chustaiméirí a shaothraíonn sé. Tháinig an banc ar an gconclúid gurbh amhlaidh, chun a aiféala a admháil agus mar chomhartha dea-mhéine, a bhí sé ag tairiscint €4,000 do Marie mar shocraíocht iomlán deiridh an ghearáin. Ghlac Marie leis an tairiscint socraíochta sin agus dúnadh an gearán.



## Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 7

### Rinne custaiméir gearán tar éis €41,000 a chailleadh de dheasca calaoise

Bhí cuntas coigiltis agus cárta creidmheasa lena banc ag Olive. Dúirt Olive go raibh sí ina híospartach calaoise. Dúirt Olive gur chreid sí go raibh sí ag clárú le haghaidh ardán trádála ar líne chun scaireanna a cheannach i gcuideachta a bhfuil clú agus cáil uirthi.

Dúirt Olive go ndearna an t-ardán trádála an chéad teagmháil go luath sa bhliain 2021, trí fhógra aníos inar tugadh cuireadh di scaireanna a cheannach chun “taobh-ioncam tráthrialta a thuilleamh”. Dúirt Olive go bhfuair sí glao teileafóin díreach tar éis di a spéis a chlárú. Ar an nglao teileafóin sin, cuireadh in iúl di “go méadófaí [a hioncam] míosúil dá n-infheisteadh sí €500”.

Dúirt Olive gur insíodh di freisin nach mbeadh uirthi aon bhearta breise a dhéanamh agus go ndéanfadh an t-ardán trádála ar líne gach rud thar a ceann. Dúirt Olive go raibh sí “sásta leis sin toisc nach raibh aon taithí [ aici ] ar a bheith ag déileáil le stoic agus le scaireanna”. Mhínigh Olive, áfach, nárbh fhíor sin. Thug Olive €500 don ardán trádála agus fuair sí glaoch eile ó chomhairleoir, a d’inis di go bhféadfadh sí tosú ag trádáil a luaithe a bheadh a páipéarachas curtha isteach. Dúirt Olive go raibh sí “sásta leis sin toisc nach raibh aon taithí [ aici ] ar a bheith ag déileáil le stoic agus le scaireanna”. Mhínigh Olive, áfach, nárbh fhíor sin.

Thug Olive €500 don ardán trádála agus fuair sí glaoch eile ó chomhairleoir, a d’inis di go bhféadfadh sí tosú ag trádáil a luaithe a bheadh a páipéarachas curtha isteach.

Tamall ina dhiaidh sin, chuir Olive €10,000 óna cuntas coigiltis isteach ina cuntas leis an ardán trádála. Chláraigh cuntas Olive leis an ardán trádála brabús €108 dhá lá ina dhiaidh sin agus thaisc Olive an brabús sin ar ais ina cuntas bainc féin. Rinne Olive íocaíochtaí móra breise ina dhiaidh sin leis an gcuntas ar chomhairle a fháil ó ionadaí an ardáin trádála ar an teileafón.

Mhínigh Olive go raibh sí in ann a fheiceáil ar an ardán trádála ar líne go raibh a cuid infheistíochtaí ag ardú agus ag titim, ach chaill sí a cuid airgid ar fad, beagnach, ina dhiaidh sin.



Chuaigh Olive i dteagmháil lena banc chun calaois a thuairisciú agus chuir sí gearán isteach ansin. Dúirt Olive gur chuir an banc stop leis na hidirbhearta a bhí sí ag iarraidh a dhéanamh le cárta creidmheasa eile. Cheistigh Olive cén fáth nár chuir an banc an leibhéal céanna díchill chuí i bhfeidhm maidir leis an gcéad chárta a bhí aici.

D'áitigh Olive gur mhainnigh a banc cineál calaoiseach na cuideachta a raibh sí ag aistriú cistí chuici a réamh-mheas nó a chosc nó fógra a thabhairt di ina thaobh sin. Mheas Olive gur chaill sí €41,000 san iomlán.

Ba é seasamh an bhainc ná gur chuir Olive na hidirbhearta i gcrích trí úsáid a bhaint as a mionsonraí cárta agus as pasfhocal bailí a seachadadh di le téacs. Deir an banc gur aontaigh Olive lena théarmaí agus coinníollacha, inar sonraíodh go bhféadfadh an banc teacht ar an gconclúid gurbh ise a rinne an t-idirbheart i gcás inar úsáideadh an cárta agus an pasfhocal chun idirbheart a dhéanamh, murar chuir sí in iúl don bhanc roimh ré go raibh na mionsonraí cárta nó an pasfhocal caillte, goidte nó i seilbh duine eile.

É sin ráite, d'admhaigh an banc roinnt fadhbanna a bhain lena sheirbhís do chustaiméirí. Ghlac an banc leis freisin nár chuir sé Olive ar an eolas faoin bhfaisnéis a fuair sé mar fhreagra ón gceannaí nuair a sheol an banc ríomhphost chuig an gceannaí faoi na hidirbhearta a bhí faoi dhíospóid. Thairg an banc suim €1,000 mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin. Ghlac Olive leis an tairiscint sin agus dúnadh an gearán.



## Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 8

### Cuireadh €5,000 do shochar custaiméara mar gheall ar theipeanna bainc maidir le déileáil le hidirbhearta calaoiseacha

Bhí Eugene ag taisteal ar long chrúsála lasmuigh den Aontas Eorpach. Ar an gcéad lá den tsaoire, haiceáladh a fhón agus gníomhachtaíodh aip íocaíochta cárta leictreonaigh ar a chuntas bainc. Rinne an banc iarracht dul i dteagmháil leis trí theachtaireacht téacs ar an dáta sin.

Ní raibh Eugene ar an eolas faoi sin go dtí go bhfuair sé teachtaireacht téacs óna bhanc cúpla lá ina dhiaidh sin, inar cuireadh ar an eolas é faoi idirbhearta a d'fhéadfadh a bheith calaoiseach ar a chuntas cárta creidmheasa. Bhí sé doiligh dó rochtain a fháil ar a chuntas bainc ar a fhón póca toisc go raibh an wi-fi a bhí ar fáil neamhiontaofa in amanna, agus an long ag taisteal ar muir.

D'éirigh le Eugene glao a chur ar a bhanc dornán laethanta isteach sa tsaoire agus fiafraíodh de arbh eisean a rinne idirbhearta áirithe a bhain le hóstán a chur in áirithe agus le híocaíochtaí cíosa carranna nó nárbh ea. Dheimhnigh sé go raibh an chuma air go raibh na híocaíochtaí sin barántúil, ach chuir sé in iúl dá bhanc nach bhféadfadh sé rochtain a fháil ar a chuntas iomlán ar líne, mar gheall ar an áit a raibh sé ag an am. Lean an banc ar aghaidh leis an mbac cárta ar a chuntas a scaoileadh.

Níorbh é go dtí níos déanaí an tráthnóna sin, tráth a bhí an long sa chalafort, a chonaic sé an liosta iomlán d'idirbhearta neamhúdaráithe. Chuir sé glao ar an mbanc láithreach agus chonaic sé go leor muirear ar a chárta creidmheasa nár aithin sé iad. Chuir an banc bac eile ar an gcuntas agus d'inis an banc dó gur cheart go bhfeicfeadh sé na suimeanna a bheith á gcur do shochar a chuntais laistigh de sheacht lá.

Nuair a tháinig Eugene abhaile, fuair sé fógra ón mbanc á rá go raibh an banc ag diúltú d'aon aisíocaíochtaí as idirbhearta calaoiseacha. Moladh do Eugene é sin a thuairisciú don Gharda Síochána, rud a rinne sé, ach ní raibh sé sásta leis an bhfreagra ón mbanc. Bhí sé den tuairim go raibh cineál na n-idirbheart, a rinneadh ceann i ndiaidh a chéile, amhrasach agus gur cheart bac a bheith curtha ar an gcárta gan mhoill, toisc nach raibh an banc in ann teagmháil a dhéanamh leis ar dtús agus é ag taisteal.



Chuir Eugene gearán faoi bhráid OSAP. Toisc nár réitíodh an gearán le linn idirghabhála, d'eisigh OSAP Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc agus iarradh air freagra a thabhairt laistigh de cheithre seachtaine. D'athbhreithnigh an banc an gearán ó Eugene agus chinn sé go bhféadfadh gníomh 'níos cuí' a bheith déanta ag a ghníomhaire, a labhair ar dtús le Eugene agus é ar an long, agus go bhféadfadh cosc a bheith curtha aige ar an líon breise idirbheart a bheith á gcur i bhfeidhm maidir lena chuntas. Thairg an banc cuntas cárta creidmheasa Eugene a chúiteamh faoin tsuim airgid a cailleadh, arbh ionann í agus €5,000, beagnach. Ghlac Eugene leis an tairiscint sin, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

## Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 9

### Cealaíodh árachas cairr custaiméara de dhearmad

Bhí polasaí árachais cairr ag Bernard le cuideachta árachais. Fuair sé fógra ón gcuideachta árachais á rá gur theip ar a dhochar díreach agus go raibh a pholasaí i riaráistí. Bhí Bernard ina chustaiméir reatha de chuid na cuideachta árachais agus rinne sé athnuachan ar a pholasaí tamaillín roimhe sin. D'íoc sé as a pholasaí trí dhochar díreach i gcónaí agus ní raibh aon athrú ann ina mhionsonraí baincéireachta.

Rinne sé teagmháil leis an gcuideachta árachais agus dheimhnigh sé go raibh na mionsonraí bainc cearta ar comhad agus dúradh leis 'gan a bheith buartha' toisc go dtógfaí an dochar díreach an mhí dár gcionn. Dá ainneoin sin, fuair Bernard litir ón gcuideachta árachais á rá go raibh a pholasaí le cur ar ceal agus go gcuirfí in iúl don Gharda Síochána go mbeadh sé ag tiomáint gan árachas bailí a bheith aige.

Bhí Bernard trí chéile go mór faoi ábhar na litreach toisc gur ar thaobh na cuideachta árachais a rinneadh an earráid agus toisc go ndearna sé teagmháil léi roimhe sin chun a chinntiú go raibh na mionsonraí bainc cearta ar comhad léi le haghaidh na n-íocaíochtaí míosúla dochair dhírigh. Sa litir freagartha deiridh uaithi, thairg an chuideachta árachais dámhachtain um sheirbhís do chustaiméirí ab ionann agus €100 do Bernard as an tseirbhís a fuair sé.



Rinne Bernard gearán le OSAP. Toisc nár réitíodh an gearán le linn idirghabhála, thosaigh OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ní agus d'eisigh sé Achoimre ar Ghearán, ar achoimre fhoirmiúil í. Mar fhreagra, tháinig an chuideachta árachais ar ais le tairiscint socraíochta mhéadaithe ab ionann agus €500. Ghlac Bernard leis an tairiscint sin, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

## Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 10

### Dhiúltaigh cuideachta árachais éileamh i leith damáiste coiriúil do thrucaílí

Bhí polasaí árachais ag Brian lenar cumhdaíodh roinnt thrucaílí. I mí Dheireadh Fómhair 2021, bhí trí cinn de na thrucaílí sin páirceáilte i gclós trádstórais, tar éis iad a bheith ullmhaithe lena n-úsáid ní ba luaithe sa lá, nuair a tháinig daoine anaithnide isteach sa chlós agus a chuir siad trí thine iad.

Measadh gur chaillteanas iomlán iad na thrucaílí a bhí i gceist mar gheall ar an damáiste agus, le cúnaimh ó ionadaí dlíthiúil, rinne Brian éileamh ar a pholasaí árachais.

Dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh toisc go raibh sí den tuairim gur sháraigh Brian barántaí an pholasaí trí na leoraithe a pháirceáil i gclós daingnithe an trádstórais, seachas laistigh den trádstóras fisiciúil é féin.

Dúirt Brian nach raibh an seasamh sin réasúnach, toisc go raibh na thrucaílí á gcoinneáil fós i limistéar daingnithe agus nach raibh, ina thuairim, an gníomh coiriúil lena ndearnadh damáiste do na thrucaílí ina theagmhas intuartha.

Rinne Brian gearán le OSAP i mí an Mhárta 2022 faoin mbreith a thug an chuideachta árachais maidir lena éileamh. Toisc nár réitíodh an gearán le linn idirghabhála, d'eisigh OSAP Achoimre ar Ghearán chuig an gcuideachta árachais, a thug freagra ar na pointí a tarraingíodh anuas agus a chuaigh i dteagmháil le Brian maidir leis na ceisteanna uaidh a bhí fós le réiteach.

Tar éis roinnt cumarsáide idir na páirtithe, rud a d'éascaigh OSAP, rinne an chuideachta árachais teagmháil le Brian agus tháinig siad ar shocraíocht inghlactha ar bhonn rúnda agus críochnaitheach. Dúnadh an gearán.



## Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 11

### Fuair custaiméir amach go raibh drochrátáil chreidmheasa aige ar an bPríomh-Chlár Creidmheasa

Sa bhliain 2020, agus creidmheas á lorg aige ó roinnt institiúidí, fuair Charles amach go raibh drochrátáil chreidmheasa aige ar an bPríomh-Chlár Creidmheasa, rud a chuir ionadh air toisc go raibh dea-rátáil chreidmheasa aige roimhe sin.

Ar imscrúdú a dhéanamh dó, fuair Charles amach go raibh banc a raibh cuntas corparáideach aige leis roimhe sin tar éis an cuntas sin a thuairisciú don Phríomh-Chlár Creidmheasa. D'áitigh Charles, áfach, nárbh fhiachas pearsanta é toisc gur chuntas corparáideach é sin agus nár cheart é a thuairisciú amhlaidh. Luaigh Charles freisin gur leachtaíodh tamall maith roimhe sin an chuideachta a raibh an cárta seo i gceangal léi agus gur díscríobhadh an fiachas mar dhrochfhiachas agus gur aisíocadh é ina iomláine ansin.

Nuair a bhí sé ag iarraidh dul i dteagmháil leis an mbanc maidir leis an tsaincheist, bhí sé deacair do Charles aon réiteach a bhaint amach agus bhraith sé sa deireadh nach raibh aon rogha aige ach an ní a chur faoi bhráid OSAP. Toisc nár réitíodh an gearán le linn idirghabhála, d'eisigh OSAP Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc i mí Iúil 2023.

Mar fhreagra air sin, d'admhaigh an banc nár bhain a chumarsáid maidir le fiachas a thuairisciú don Phríomh-Chlár Creidmheasa a chaighdeán, cé gur áitigh sé go raibh an tuairisciú é féin i gcomhréir leis na cóid rialála faoina gcaithfidh sé gníomhú. Sa chumarsáid uaidh le Charles, ní raibh an banc soiléir gur thuairiscigh sé na fadhbanna leis an gcuntas don Phríomh-Chlár Creidmheasa dáiríre.

Thairg an banc suim €10,000 do Charles mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin. Ghlac Charles leis an tairiscint sin, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.



## Seirbhísí Dlí

**182** an líon gearán a dúnadh

Is le hAcht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, arna leasú (Acht OSAP), a fhorordaítear feidhmeanna agus cumhachtaí an Ombudsman agus teorainneacha na bhfeidhmeanna agus na gcumhachtaí sin. Nuair a fhaightear gearán, déantar measúnú air ar dtús chun a dheimhniú cé acu atá nó nach bhfuil sé incháilithe do dhlínse reachtúil na hOifige seo.

Níl gach gearán incháilithe dá imscrúdú ag OSAP. Mar sin, déantar measúnú ar incháilitheacht an ghearáin ag an gcéim is luaithe is féidir. Nuair a fhaightear gearán, déanann an fhoireann Clárlainne agus Measúnaithe de chuid an Rannáin um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise athbhreithniú agus measúnú air. Is féidir go n-áireofar leis sin a chinneadh cé acu atá nó nach bhfuil an t-iompar a ndearnadh gearán faoi laistigh de na teorainneacha ama reachtúla nó a sheiceáil cé acu a thug nó nár thug gach úinéir táirge toiliú. Is féidir go mbeidh orainn a sheiceáil freisin cé acu a rialáiltear nó nach rialáiltear an soláthraí seirbhíse airgeadais. Tá tuilleadh faisnéise faoin bpróiseas sin leagtha amach ar [leathanach 43](#) maidir le Clárlann agus Measúnú.

Ní mór don Oifig seo a chinntiú nach ngníomhaímid lasmuigh dár sainchúram reachtúil, agus ní mór dúinn a bheith san airdeall ar an bhféidearthacht go dtiocfadh saincheisteanna incháilitheachta chun cinn aon tráth le linn ár bpróiseas imscrúdaithe ar ghearán. I gcásanna áirithe, is féidir nach mbeidh saincheisteanna incháilitheachta follasach ar dtús nuair a fhaightear an gearán agus go dtiocfaidh siad chun solais ina dhiaidh sin le linn an phróisis um réiteach díospóidí nó le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil.

Nuair a thagann saincheist ar gá measúnú níos mionsonraithe dlí a dhéanamh air chun cinn, tarchuirtear an ní chuig an bhfoireann Seirbhísí Dlí chun measúnú foirmiúil dlínse a dhéanamh air chun a chinneadh cé acu a fhéadfar nó nach bhféadfar an gearán, nó gnéithe áirithe den ghearán, a imscrúdú.

Déanann OSAP dianiarracht cúnamh a thabhairt do na páirtithe méid agus teorainneacha dhlínse reachtúil an Ombudsman a thuiscint, agus aird á tabhairt ar an bhfóras go bhfuil roinnt forálacha casta ann sa reachtaíocht. Tugtar cuireadh do na páirtithe sa ghearán barúlacha a chur in iúl agus na mionsonraí iomchuí uile a chur isteach le linn an phróisis measúnaithe sin sula ndeimhnítear do na páirtithe an cinneadh dlínse deiridh ó OSAP.





Tugtar sna cás-staidéir seo a leanas ón mbliain 2023 samplaí de na cineálacha saincheisteanna dlínse ar féidir leo teacht chun cinn. I roinnt cásanna, chinn OSAP nach bhféadfaí an gearán a chur ar aghaidh toisc nár tháinig sé faoi shainchúram reachtúil an Ombudsman, agus dúnadh an comhad gearáin dá bharr sin. I gcásanna eile, cinneadh roinnt gnéithe den ghearán, nó iad go léir, a bheith incháilithe dá gcur ar aghaidh trí réiteach díospóidí, chun a iniúchadh cé acu a d'fhéadfaí nó nach bhféadfaí socraíocht idirghafa a bhaint amach, nó trí imscrúdú foirmiúil ar fhiúntas an ghearáin, ar imscrúdú é as a dtagann breith atá ina ceangal dlí.

Baineann an chéad dá chás-staidéar le cuntais iasachta ar dhíol banc an chustaiméara iad le húinéir “neamhbhainc”. Roimh an mbliain 2015, níor sholáthraithe rialáilte iad na heintitis sin agus, dá bhrí sin, níor tháinig siad faoi dhlínse OSAP. I mí Iúil 2015, tugadh isteach leis an Acht um Chosaint Thomhaltóirí (Gnólachtaí Seirbhísithe Creidmheasa a Rialáil), 2015, creat nua seirbhísithe creidmheasa chun feabhas a chur ar na cosaintí atá ar fáil do thomhaltóirí in imthosca den sórt sin. Foráladh leis an gcreat nach bhféadfadh ach eintitis rialáilte tabhairt faoi chuid mhór gníomhaíochtaí i leith iasachtaí den sórt sin. Níor foráladh leis an gcreat a tugadh isteach sa bhliain 2015 gur ghá go ndéanfaí rialáil ar úinéir na hiasachta. Thit roinnt gearán (níos lú ná 50 ceann) ón am sin lasmuigh de dhlínse OSAP suas go mí Eanáir 2019, tráth a cinneadh leis an Acht um Chosaint Thomhaltóirí (Gnólachtaí Seirbhísithe Creidmheasa a Rialáil), 2018, úinéirí iasachta neamhbhainc a bheith rialáilte, rud a chinntigh go mbeadh gach gné de ghearán an chustaiméara incháilithe do dhlínse OSAP. Rinneadh roinnt plé ar an ní sin i gcomhthéacs Bhille an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2023, agus leanfaidh an Oifig seo le dul i dteagmháil leis an Aire agus leis an Roinn Airgeadais, de réir mar is cuí.



# Cás-Staidéir a bhaineann le Seirbhísí Dlí

## Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 1

### Gearán maidir le gnólacht seirbhísithe creidmheasa agus úinéir iasachta Feithicle Sainchuspóirí i gcás nach bhféadfaí ach cuid den ghearán a chur ar aghaidh.

Thóg Jerry iasacht tráchtála amach le banc. Thit an iasacht i riaráistí, agus dhíol banc Jerry an iasacht le heintiteas neamhbhainc ar a dtugtar Feithicil Shainchuspóireach. Ós rud é nach raibh an Fheithicil Shainchuspóireach á rialáil ag Banc Ceannais na hÉireann, bhí oibleagáid dhlíthiúil uirthi gnólacht seirbhísithe creidmheasa a cheapadh chun gnáthoibríochtaí laethúla na hiasachta a bhainistiú, agus rinne sí amhlaidh.

Bhí Jerry míshásta leis an mbealach a ndearna an gnólacht seirbhísithe creidmheasa a chuntas iasachta a bhainistiú idir na blianta 2017 agus 2018. Rinne sé gearán le OSAP, á rá go ndearna an gnólacht seirbhísithe creidmheasa na nithe seo a leanas:

1. drochsheirbhís do chustaiméirí a thabhairt dó, agus,
2. bac a chur go héagothrom ar a chuid iarrachtaí an réadmhaoín a bhí ag urrú na hiasachta a dhíol, tríd an iomarca ama a thógáil chun an tairiscint a fuair sé ó cheannaitheoir ionchasach a bhreithniú.

Agus an méid seo á leanas á chur san áireamh:

- Ní fhéadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ach ar iompar soláthraí rialáilte seirbhíse airgeadais mar atá sainmhínithe in Acht OSAP.
- Leis an Acht um Chosaint Tomhaltóirí (Gnólachtaí Seirbhísithe Creidmheasa a Rialáil), 2015, agus “seirbhísíú creidmheasa” á sainmhíniú, eisiatar go sonrach “rialú ar phríomhbhreitheanna a choinneáil” maidir le punann comhaontuithe creidmheasa.

Dá bhrí sin, féadfaidh OSAP an chéad ghné den ghearán a imscrúdú, toisc go raibh an gnólacht seirbhísithe creidmheasa á rialáil ag Banc Ceannais na hÉireann, agus toisc gurb é an t-iompar is ábhar don ghearán ná teipeanna maíte sheirbhís an ghnólachta sin do chustaiméirí i gcás Jerry.



Ní fhéadfaidh OSAP an dara gné den ghearán a imscrúdú, áfach, toisc gurb é an t-iompar atá i gcroílár an ghearáin ná an mhoill a bhí ar úinéir na hiasachta “príomhbhreith” a thabhairt maidir le díol féideartha na réadmhaoine a cheadú. Ag an am iomchuí sa tréimhse 2017/2018, ní raibh úinéir na hiasachta sin ina sholáthraí rialáilte seirbhíse airgeadais agus, dá bhrí sin, tagann an ghné sin den ghearán lasmuigh de shainchúram OSAP.

## Seirbhísí Dí: Cás-Staidéar 2

### **Gearán maidir le gnólacht seirbhísithe creidmheasa agus úinéir iasachta Feithicle Sainchuspóirí i gcás go bhféadfaí gearán ar leith a chur ar aghaidh i gcoinne gach soláthraí rialáilte seirbhíse airgeadais.**

Rinne Tammy trí chomhaontú iasachta lena banc chun réadmhaoin ceannach le ligean ar cíos a cheannach. I mí Lúnasa 2018, aistríodh úinéireacht na n-iasachtaí sin chuig Feithicil Shainchuspóireach, ar ag an tráth sin a thosaigh gnólacht seirbhísithe creidmheasa ag seirbhísiú na n-iasachtaí thar a ceann.

Rinne Tammy gearán le OSAP, á rá gur cheap an Fheithicil Shainchuspóireach glacadóir go héagórach i mí an Mheithimh 2019 chun na réadmhaoine a bhí ag urrú na n-iasachtaí a dhíol. Rinne Tammy gearán freisin go bhfuair sí drochsheirbhís do chustaiméirí ar fud na tréimhse ina raibh na hiasachtaí faoi úinéireacht ag an bhFeithicil Shainchuspóireach.

Maidir leis an iompar a ndearnadh gearán faoi, cumhdaíonn sé an tréimhse ina ndearnadh athruithe ar an gcóras seirbhísithe creidmheasa in Éirinn leis an Acht um Chosaint Tomhaltóirí (Gnólachtaí Seirbhísithe Creidmheasa a Rialáil), 2015, agus leis an Acht um Chosaint Tomhaltóirí (Gnólachtaí Seirbhísithe Creidmheasa a Rialáil), 2018.

Bhí an gnólacht seirbhísithe creidmheasa á rialáil ag Banc Ceannais na hÉireann le linn thréimhse an iompair a ndearnadh gearán faoi. Mar sin féin, ní bhfuair an Fheithicil Shainchuspóireach údarú idirthréimhseach ach amháin sna míonna deiridh sular ceapadh an glacadóir.



Mar thoradh air sin, is féidir an gearán maidir le teipeanna um sheirbhís do chustaiméirí a choinneáil i gcoinne an ghnólachta seirbhísithe creidmheasa as iompar a tharla sula bhfuair an Fheithicil Shainchuspóireach a húdarú idirthréimhseach.

A luaithe a tháinig an Fheithicil Shainchuspóireach chun bheith á rialáil ag Banc Ceannais na hÉireann, tháinig sé chun bheith freagrach do Tammy as aon saincheisteanna um sheirbhís do chustaiméirí ón dáta sin i leith, fiú má sholáthair sí an tseirbhís do chustaiméirí sin trí ghníomhaireacht soláthraí eile.

Is é an fáth atá leis sin ná gurb amhlaidh, ó thosú an Achta um Chosaint Tomhaltóirí (Gnólachtaí Seirbhísithe Creidmheasa a Rialáil), 2018, i leith, atá freagracht ar úinéir iasachta as iompar gnólachtaí seirbhísithe creidmheasa atá ag gníomhú thar a cheann.

Mar thoradh air sin, féadfar dhá ghearán OSAP ar leith dul ar aghaidh chuig imscrúdú:

1. imscrúdú gearáin i gcoinne an ghnólachta seirbhísithe creidmheasa maidir leis na teipeanna maíte sa tseirbhís do chustaiméirí, sa tréimhse sular tháinig an t-úinéir iasachta nua chun bheith ina eintiteas rialáilte, agus
2. imscrúdú gearáin i gcoinne na Feithicle Sainchuspóirí maidir le teipeanna maíte sa tseirbhís do chustaiméirí tar éis di a húdarú idirthréimhseach a fháil, agus freisin maidir le ceapadh éagórach maíte an ghlacadóra i mí an Mheithimh 2019, ag tráth a bhí sé á rialáil ag an mBanc Ceannais.



### Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 3

## Ní dhearnadh gearán laistigh de na teorainneacha ama.

Chuaigh Mary isteach in iasacht tráchtála leis an mbanc sa bhliain 2008. Ós rud é gur tháinig sí ar dheacrachtaí leis an iasacht a aisíoc, ghlac an banc seilbh ar an réadmhaoín a bhí ag urrú na hiasachta, agus dhíol sé í sa bhliain 2011, agus rinneadh an cuntas iasachta a ghlanadh agus a dhúnadh.

Sa bhliain 2021, tar éis cruinniú lena cuntasóir, ar lena linn a d'athbhreithnigh sí páipéarachas na hiasachta, rinne Mary gearán le OSAP á rá nár chloígh an banc leis na nósanna imeachta riachtanacha deich mbliana roimhe sin, agus seilbh á glacadh aige ar an réadmhaoín urraithe.

Scrúdaigh OSAP cé acu a rinneadh nó nach ndearnadh laistigh de na teorainneacha ama atá leagtha amach in alt 51 d'Acht OSAP an gearán faoi sheilbh a bheith á glacadh ag an mbanc ar an réadmhaoín sa bhliain 2011. Ós rud é go raibh téarma aisíocaíochta na hiasachta comhaontaithe ar feadh tréimhse dhá bhliain, níor chomhlíon an iasacht na critéir chun teacht faoi réim an tsainmhínithe ar “seirbhís airgeadais fhadtéarmach” de réir bhrí reachtaíocht rialaithe OSAP, rud lena gceanglaítear go mbeadh fad cúig bliana agus mí amháin ar a laghad ag seirbhís airgeadais nó ag táirge airgeadais.

Ós rud é nach raibh an iasacht ina “seirbhís airgeadais fhadtéarmach”, ba ghá aon ghearán a dhéanamh laistigh de thréimhse sé bliana ó dháta an iompair a ndearnadh gearán faoi. Thug OSAP faoi deara gur sa bhliain 2011 a bhí dáta an iompair a ndearnadh gearán faoi agus, ós rud é nach bhfuair OSAP an gearán go dtí an bhliain 2021, deich mbliana ina dhiaidh sin, níor tháinig an gearán laistigh den teorainn ama reachtach atá leagtha amach in alt 51 d'Acht OSAP.

Ós rud é nach ndearnadh an gearán laistigh de na teorainneacha ama a bhfuil feidhm acu maidir le gearáin chuig OSAP, níorbh fhéidir dul ar aghaidh le haon imscrúdú ar an ngearán, agus dúnadh an comhad.



## Seirbhísí Dí: Cás-Staidéar 4

### Gnéithe de ghearán faoi iompar glacadóra lasmuigh de dhlínse OSAP

Thóg Seán iasacht amach óna bhanc sa bhliain 2010. Bhí deacrachtaí ag Seán maidir le haisíocaíochtaí na hiasachta a íoc agus, sa bhliain 2018, cheap an banc glacadóir don réadmhaoín a bhí ag urrú na hiasachta.

Rinne Seán gearán le OSAP faoi iompar an bhainc. D'áitigh sé gur ríomh an banc na riaráistí ar a chuntas go mícheart, gur cheap an banc an glacadóir go héagórach, agus gur dhíol an glacadóir an réadmhaoín ar shuim a bhí níos lú ná a luach margaidh.

Thug OSAP faoi deara, cé go bhféadfaí na gearáin ó Sheán faoi ghníomhartha an bhainc sa bhliain 2018 a imscrúdú, nach bhféadfadh OSAP iompar an ghlacadóra a scrúdú.

Ní soláthraí rialáilte seirbhíse airgeadais é glacadóir mar a shainmhínítear i reachtaíocht rialaithe OSAP agus, dá bhrí sin, ní fhéadfadh OSAP iniúchadh a dhéanamh ar iompar an ghlacadóra. Ar an gcuma chéanna, ní fhéadfadh OSAP scrúdú a dhéanamh ar an ngearán i gcoinne an bhainc faoi iompar an ghlacadóra a cheap an banc sin, toisc, sa ghnáthchúrsa, faoi Ghníomhas Morgáiste/Muirir, gurb é an glacadóir gníomhaire an mhorgáisteora (i.e., gníomhaire an iasachtaí/na n-iasachtaithe).

Mar thoradh air sin, tháinig OSAP ar an gconclúid nach bhféadfadh sé imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán gur dhíol an glacadóir an réadmhaoín ar shuim a bhí níos lú ná a luach margaidh. Dheimhnigh OSAP, áfach, go bhféadfadh sé imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán gur ríomh an banc na riaráistí ar chuntas Sheáin go mícheart agus imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán uaidh gur cheap an banc an glacadóir go héagórach.



## Seirbhísí Dí: Cás-Staidéar 5

### **Bhí an gearán ina ábhar d'imeachtaí dlí agus ní raibh OSAP in ann é a imscrúdú gan ordú a fháil ón gcúirt, faoi alt 49 d'Acht OSAP, chun bac a chur ar na himeachtaí dlí sin.**

Ghlac Michael agus Mairéad iasacht mhorgáiste amach go comhphárteach le banc sa bhliain 2004 chun réadmhaoin a cheannach. Toisc nach raibh siad in ann coinneáil suas leis na haisíocaíochtaí, rinne an banc réadmhaoin Michael agus Mhairéid a athshealbhú sa bhliain 2015.

Sa bhliain 2018, scríobh an banc chuig Michael agus Mairéad chun a chur in iúl dóibh gurbh amhlaidh, ag teacht sna sála ar an bpróiseas um Scrúdú Morgáistí Rianúcháin a d'ordaigh Banc Ceannais na hÉireann, a fuair sé amach gur chuir sé an ráta úis mícheart i bhfeidhm maidir lena n-iasacht mhorgáiste. Chuir sé seic €35,000 faoi iamh mar chúiteamh do Michael agus do Mhairéad.

Toisc go raibh siad míshásta le cúiteamh an bhainc, d'eisigh Michael agus Mairéad imeachtaí dlí i gcoinne an bhainc sa bhliain 2020, ag lorg damáistí as sárú dualgais. Ina dhiaidh sin, sa bhliain 2021, rinne Michael agus Mairéad gearán le OSAP freisin maidir le mainneachtain an bhainc leibhéal cúí cúitimh a thairiscint as an earráid a rinne sé le linn dó an ráta úis a chur i bhfeidhm maidir lena n-iasacht mhorgáiste.

Thug OSAP faoi deara gurbh iad na nithe a tharraing Michael agus Mairéad anuas sa ghearán uathu le OSAP na nithe céanna a pléadáladh chun na Cúirte mar chuid dá n-imeachtaí dlí i gcoinne an bhainc. Mar thoradh air sin, chinn OSAP gur tháinig an gearán uathu lasmuigh de dhlínse OSAP agus nach bhféadfaí an gearán uathu a chur ar aghaidh trí imscrúdú foirmiúil, toisc go raibh ábhar an ghearáin uathu ina ábhar d'imeachtaí dlí de bhun ailt 44(2)(a)(i) agus 50(3)(b) d'Acht OSAP.

Mhínigh OSAP gurbh amhlaidh, mura mbeadh aon ordú Cúirte aige chun bac a chur ar na himeachtaí go foirmiúil, de bhun alt 49 d'Acht OSAP, nach bhféadfadh an tOmbudsman dul ar aghaidh le himscrúdú ar an gearán. Toisc nach bhfuair Michael agus Mairéad ordú den sórt sin ón gcúirt, ní rabhthas in ann dul ar aghaidh leis an imscrúdú, agus dúnadh an comhad gearáin.

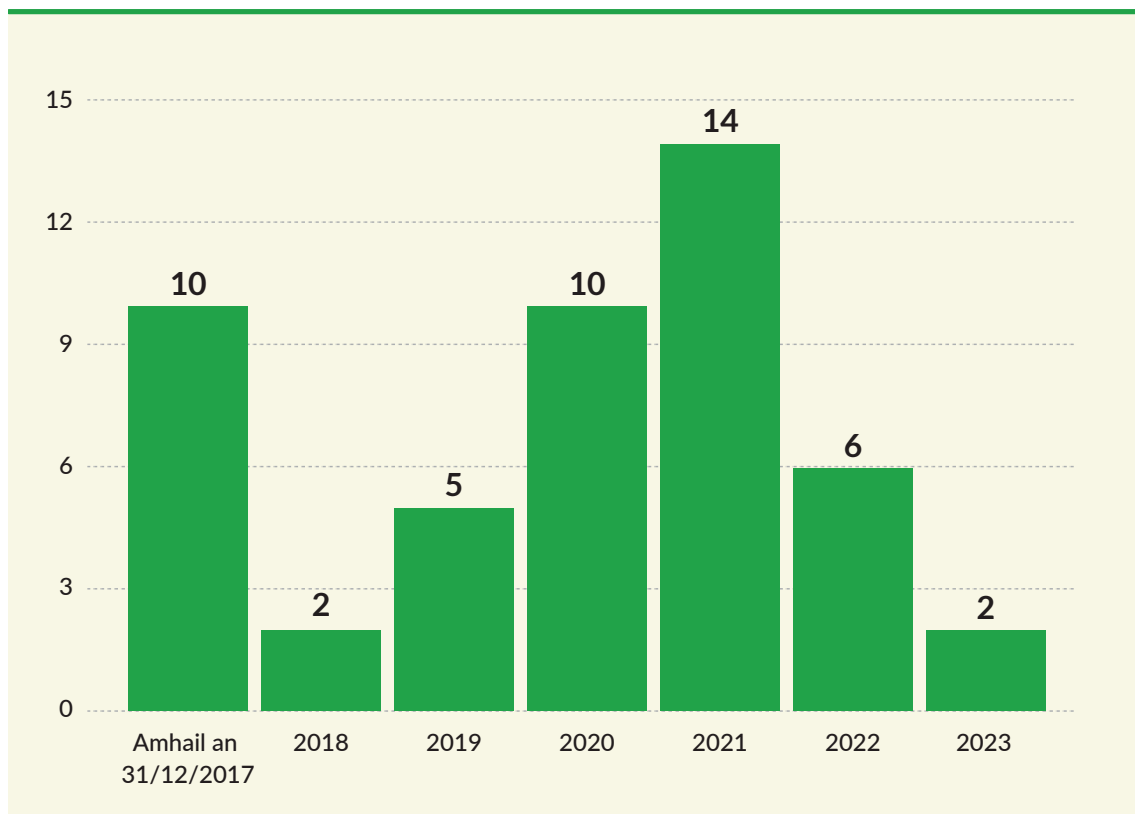


## Achomhairc Reachtúla Ghníomhacha agus Athbhreithnithe Breithiúnacha Gníomhacha

Tráth a chríochnaítear imscrúdú foirmiúil ar fhiúntas an ghearáin, eisíonn OSAP breith chuig na páirtithe. Cé go bhfuil an bhreith ón Ombudsman maidir le fiúntas an ghearáin ina ceangal dlí ar na páirtithe, féadfaidh an gearánach nó an soláthraí achomharc reachtúil a dhéanamh chun na hArd-Chúirte chun agóid a dhéanamh i gcoinne na breithe sin atá ina ceangal dlí. Féadfar achomharc reachtúil a dhéanamh de réir fhorálacha alt 64 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Mar an gcéanna, féadfaidh gearánach nó soláthraí athbhreithniú breithiúnach a iarraidh ar na cinntí dlínse a dhéanann OSAP maidir le hincháilitheacht gearán.

Ó tháinig OSAP chun bheith ann an 1 Eanáir 2018, rinneadh roinnt agóidí den sórt sin, mar atá leagtha amach thíos:

**Fíor 6.8 – An líon achomharc reachtúil agus athbhreithnithe breithiúnacha a raibh baint ag OSAP leo sa tréimhse 2018-2023**



Tá an [liosta de na hachomhairc reachtúla ghníomhacha](#), de na hiarratais chúirte ghníomhacha agus de na hathbhreithnithe breithiúnacha gníomhacha a bhfuil OSAP ina pháirtí iontu ar fáil ar shuíomh Gréasáin OSAP, agus coinnítear cothrom le dáta é.





Is é atá anseo a leanas ná liosta de na hachomhairc reachtúla, na hiarratais chúirte agus na hathbhreithnithe breithiúnacha a raibh OSAP ina pháirtí iontu amhail an 31 Nollaig 2023.

### Fíor 6.9 – Achomhairc reachtúla ghníomhacha agus athbhreithnithe breithiúnacha gníomhacha amhail an 31 Nollaig 2023

Cúirt	Uimhir Thaifid na Cúirte	Teideal na n-imeachtaí
An Chúirt Achomhairc	2014 996	Carr -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais
An Ard-Chúirt	2020/49 MCA	Utmost Pan Europe DAC -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
An Ard-Chúirt	2021/304 MCA	Permanent TSB PLC -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
An Ard-Chúirt	2022/17 MCA	Permanent TSB PLC -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
An Ard-Chúirt	2022/19 MCA	Ryan & Anor -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
An Chúirt Achomhairc	2023/256	Ulster Bank Ireland DAC -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
An Ard-Chúirt	2023/768 JR	Lawn & Anor -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Áiríodh na nithe seo leis na forbairtí suntasacha dlíthíochta sa bhliain 2023:

- Naoi gcinn de bhreithiúnais/cinntí a tugadh i nithe substainteacha agus in orduithe costas/deiridh. B’ann do sheacht mbreithiúnas ón Ard-Chúirt, do bhreithiúnas amháin ón gCúirt Achomhairc agus do chinneadh amháin ón gCúirt Uachtarach. Is féidir ocht gcinn díobh a rochtain ar an rannán **‘Breithiúnais ón gCúirt’** de shuíomh Gréasáin OSAP. (Níor fhoilsigh na Cúirteanna breithiúnas ex tempore amháin ón Ard-Chúirt).
- Críochnaíodh seacht gcinn d’achomhairc reachtúla agus nithe gaolmhara trí bhreithiúnas ón Ard-Chúirt. Tá siad mar a leanas:
  - **Chubb European Group S.E. -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2023] IEHC 74.**



- [Friel -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean \(breithiúnas ex tempore\).](#)
- [KBC Ireland PLC -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus Chuid eile \[2023\] IEHC 234.](#)
- [Ulster Bank Ireland DAC -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean \[2023\] IEHC 350.](#) (D'éist an Chúirt ceithre ní Ard-Chúirte le chéile agus bhí siad ina n-ábhar do bhreithiúnas aonair)
- Críochnaíodh athbhreithniú breithiúnach amháin trí bhreithiúnas ón Ard-Chúirt: [Donnelly -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean \[2023\] IEHC 228.](#) I mí na Bealtaine 2023, deonaíodh an t-iarratas ar chead chun athbhreithniú breithiúnach a dhéanamh ar an mbreith ó OSAP. Tugadh an breithiúnas ex tempore ar an athbhreithniú breithiúnach substainteach i mí Dheireadh Fómhair 2023. Níor foilsíodh an breithiúnas ex tempore go fóill agus beidh sé le feiceáil ar shuíomh Gréasáin OSAP a luaithe a bheidh sé ar fáil lena fhoilsiú. Tá an breithiúnas a bhaineann leis an iarratas ar chead ar fáil ag an nasc thuas.
- Críochnaíodh dhá achomharc trí chomhaontú chun na breitheanna atá ina gceangal dlí ó OSAP a neamhniú agus trína chomhaontú go dtarchuirfí na breitheanna sin chuig OSAP le haghaidh breithniú úr.
- Tionscnaíodh dhá cheann de nithe dlíthíochta Ard-Chúirte le linn na bliana 2023, mar a leanas:
  - Thionscain gearánach achomharc reachtúil amháin. Tharraing an t-achomharcóir/gearánach an t-achomharc sin siar ina dhiaidh sin.
  - Thionscain gearánach iarratas amháin ar athbhreithniú breithiúnach ar chinneadh dlínse ó OSAP.
- Thionscain Banc Uladh achomharc amháin chun na Cúirte Achomhairc. Maidir leis an ní céanna, d'iarr Banc Uladh cead ón gCúirt Uachtarach chun achomharc a dhéanamh go díreach ón Ard-Chúirt. Dhiúltaigh an Chúirt Uachtarach don iarratas sin. Bhí an ní Cúirte Achomhairc fós beo amhail an 31 Nollaig 2023, agus tá an [Cinneadh ar an ní Cúirte Uachtaraí](#) ar fáil ar shuíomh Gréasáin OSAP.
- Rinne an Chúirt ní Cúirte Achomhairc amháin, a tionscnaíodh ar dtús san Ard-Chúirt sa bhliain 2013, a athliostú. Sannadh an 21 Márta 2023 mar dháta éisteachta don ní sin, tar éis don Chúirt é a chur ar atráth go ginearálta sa bhliain 2022, agus cead ag páirtí é a ataifeadh.



- Tugadh breithiúnas amháin ón gCúirt Achomhairc, i gcás Lloyds Insurance Company S.A. -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2023] IECA 122.
- Amhail an 31 Nollaig 2023, bhí dátaí éisteachta sa bhliain 2024 sannta do dhá ní Cúirte Achomhairc agus do thrí ní Ard-Chúirte.

Sa bhliain 2023, mar atá leagtha amach sa tábla thíos, tháinig laghdú ar an líon foriomlán achomharc reachtúil gníomhach agus athbhreithnithe breithiúnacha gníomhacha ó chúig ní dhéag san iomlán go seacht ní. Áiríodh leis an bhfigiúr sin dhá ní nua Ard-Chúirte a tionscnaíodh le linn na bliana féilire.

#### Fíor 6.10 – Forbairtí dlíthíochta OSAP sa bhliain 2023

	An Ard-Chúirt	An Chúirt Achomhairc	Iomlán Reatha
A bhí gníomhach amhail an 1 Eanáir 2023	14	1	15
A tionscnaíodh sa bhliain 2023	2	1	18
A ataifeadadh sa bhliain 2023	0	1	19
A tarraingíodh siar sa bhliain 2023	1	0	18
A tarchuireadh chuig OSAP le toiliú sa bhliain 2023	2	0	16
Ar tugadh breithiúnas ina leith sa bhliain 2023	8	1	7
Staid amhail an 31 Nollaig 2023	5	2	7



In aon dlíthíocht, iarrann OSAP, i ngach cás cuí, aisghabháil a chostas dlí trí iarratas a dhéanamh chun na Cúirte ar ordú le haghaidh costas i gcoinne na bpáirtithe cuí sa dlíthíocht.

Áirítear leis an leathanach maidir le **Breithiúnais ón gCúirt** ar shuíomh Gréasáin OSAP cóipeanna de na breithiúnais a thug na Cúirteanna sna hachomhairc reachtúla agus sna hathbhreithnithe bliantúla a bhfuil OSAP ina pháirtí iontu. Tá achoimrí ar bhreithiúnais shuntasacha áirithe ón gCúirt ar áireamh thíos:

**Breithiúnas 1: Agóid san Ard-Chúirt i gcoinne na breithe ó OSAP seasamh le gearán ar na forais go raibh iompar an tsoláthraí míréasúnach, míchóir agus míchuí maidir le diúltú don damáiste a ndearnadh éileamh ina leith faoi pholasaí árachais na ngearánach a leigheas.**

**Lloyd's Insurance Company SA -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2022] IEHC 290; [2023] IECA 122**

**Breithiúnas a tugadh an 19 Bealtaine 2022 (an Ard-Chúirt):**  
**Breithiúnas a tugadh an 22 Bealtaine 2023 (an Chúirt Achomhairc):**

Ba é a bhí sa ghearán a rinneadh le OSAP ná gur dhiúltaigh an soláthraí go héagórach do shlánaíocht do na gearánaigh as fabhtanna struchtúracha ar a dteach. I mí Iúil 2020, d'eisigh OSAP breith a bhí ina ceangal dlí lenar seasadh leis an ngearán ó na gearánaigh ar na forais go raibh iompar an tsoláthraí míréasúnach, míchóir agus míchuí. Bhraith OSAP ar na forais in alt 60(2)(b), (c) agus (g) den Acht. D'ordaigh OSAP don soláthraí an damáiste as ar eascair an gearán a leigheas agus d'ordaigh sé don soláthraí cúiteamh €20,000 a íoc leis na gearánaigh.

### **An Ard-Chúirt**

Rinne an soláthraí achomharc chun na hArd-Chúirte agus mhaígh sé go raibh earráid thromchúiseach agus shuntasach déanta ag an Ombudsman agus é ag ordú don soláthraí na gearánaigh a shlánú, i gcás nach raibh aon sárú conartha ann i ndiúltú an tsoláthraí don éileamh ó na gearánaigh. Ina theannta sin, mhaígh an soláthraí go ndearna an tOmbudsman, le linn dó cinntí a dhéanamh de bhun alt 60(2) agus faoiseamh a ordú go sonrach ar an mbonn go raibh an t-iompar a ndearnadh gearán faoi de réir an dlí ach ina iompar míréasúnach, míchóir agus míchuí fós, go ndearna sé a dhlínse a shárú trí dhéileáil le diúltú do shlánaíocht – rud a ceadaíodh faoi théarmaí an pholasáí – mar iompar a bhí míchóir nó míréasúnach nó míchuí.

Ar deireadh, rinne an soláthraí agóid i gcoinne na teidlíochta i leith cúitimh agus i gcoinne chandam an chúitimh a ordaíodh, á rá go raibh sé díréireach le haon mhíchaoithiúlacht a d'fhulaing na gearánaigh.

Agus breithiúnas á thabhairt, luaigh an Ard-Chúirt go bhfuil tairseach ard le comhlíonadh chun go bhféadfaidh an Chúirt idirghabháil a dhéanamh chun breitheanna ón Ombudsman a chur ar ceal. Bhí an Chúirt den tuairim nár cheart di idirghabháil a dhéanamh ach amháin i gcás gur dheimhin leis an gCúirt gur chuir earráid thromchúiseach agus shuntasach an bhreith ar thángthas uirthi ó bhail. Dúirt an Chúirt freisin, maidir leis an mbreith a thug an tOmbudsman, go mbíonn ceangal uirthi a bheith deimhin de nach ndearna an tOmbudsman earráid sa dlí, le linn dó paraiméadair reachtúla a dhlínse a shainaitheint faoi alt 60(2) den Acht, ionas go mbainfear dlínse de.

Chinn an Chúirt nár éirigh leis an soláthraí earráid thromchúiseach agus shuntasach a shuí chun an bhreith ón Ombudsman a chur ó bhail. Ina theannta sin, chinn an Chúirt gurbh ann d'fhianaise os comhair an Ombudsman a raibh sé i dteideal brath uirthi chun teacht ar an mbreith ar thángthas uirthi maidir leis an gcúis leis an damáiste.

Maidir leis an mbreith ón Ombudsman brath ar alt 60(2)(b), (c) & (g) den Acht, chinn an Chúirt gur mhainnigh OSAP aird chuí a thabhairt ar na himthosca éagsúla inar tháinig a dhlínse faoi na fo-ailt sin chun cinn.

Foráiltear leis na fo-ailt don mhéid seo a leanas:

“(b) bhí an t-iompar faoina bhfuiltear ag gearán míréasúnach, míchóir, leatromach nó idirdhealaitheach go míchuí i dtaca leis an bhfeidhm a bhí aige maidir leis an ngearánach;

(c) cé go raibh an t-iompar faoina bhfuiltear ag gearán de réir dlí nó cleachtas bunaithe nó caighdeán rialála, tá nó féadfaidh go bhfuil an dlí, an cleachtas nó an caighdeán míréasúnach, míchóir, leatromach nó idirdhealaitheach go míchuí i dtaca leis an bhfeidhm atá aige maidir leis an ngearánach;

...

(g) bhí an t-iompar faoina bhfuiltear ag gearán míchuí ar shlí eile”

Chinn an Chúirt go raibh an tOmbudsman i dteideal brath ar alt 60(2) (b) agus (g) agus an bhreith á tabhairt toisc gur tháinig sé ó théarmaí na breithe gur mheas an tOmbudsman an t-iompar a bheith míréasúnach agus míchóir (alt 60(2)(b)) agus freisin gur measadh moilleanna an tsoláthraí agus an diúltú do chumhdach a bheith míchuí (alt 60(2)(g)).



Chinn an Chúirt freisin nár cheart don Ombudsman a bheith ag brath ar alt 60(2)(c) agus é ag teacht ar an mbreith. Chun brath ar S60(2)(c), chaithfeadh go gcuirfí ar áireamh sa bhreith ón Ombudsman cinneadh nach ndearna an soláthraí aon sárú ar cheanglas dlíthiúil de chuid an chonartha. Sa ghearán seo, chinn an tOmbudsman nach raibh iompar an tsoláthraí, agus é ag diúltú do chumhdach, de réir théarmaí an pholasaí. Chinn an Chúirt gurbh amhlaidh, cé go bhfuil sé soiléir go leor ó théarmaí na breithe an Ombudsman gur chinn sé go raibh an damáiste cumhdaithe faoin bpolasaí árachais ar léiriú cuí ar an bpolasaí, a bhí an tOmbudsman ag brath go míchuí ar dhlínse faoi alt 60(2)(c).

Chinn an Chúirt freisin, áfach, i gcás go bhfuil bunús dlínse cuí ann don bhreith ón Ombudsman agus gur sainaithníodh é ar shlí eile, nach earráid ábhartha í earráid maidir le bonn dlínse eile a shainaithint go mícheart toisc gur seasadh leis an ngearán go cuí ar fhorais eile (i.e., alt 60(2)(b) agus (g)).

Maidir leis an gcúiteamh a ordáíodh, thug an Chúirt faoi deara an lánrogha leathan atá ag an Ombudsman, agus chinn sí nár léirigh an soláthraí go ndearna an tOmbudsman earráid thromchúiseach agus shuntasach agus é ag ordú mhéid an chúitimh.

### An Chúirt Achomhairc

Rinne an soláthraí achomharc chun na Cúirte Achomhairc agus d'áitigh sé go ndearna an Ard-Chúirt earráid agus í ag seasamh leis an mbreith ó OSAP de bhun cinntí nach raibh ag teacht le chéile, ar thaobh amháin, de réir alt 60(2)(b) agus (g), go raibh an t-achomharcóir ag sárú polasaí nuair nár sholáthair sé cumhdach, agus ar an taobh eile, cinneadh gur ghníomhaigh an t-achomharcóir de réir an dlí chun críocha alt 60(2)(c). Thug an Chúirt faoi deara gurbh í an argóint a raibh an soláthraí ag brath uirthi san Ard-Chúirt ná go raibh cosc ar na forais uile eile a bhí ar fáil don Ombudsman faoi alt 60(2), tríd an Ombudsman a bheith ag brath ar alt 60(2)(c) nó ag agairt an ailt sin.

Chinn an Chúirt Achomhairc nach bhféadfadh an Ard-Chúirt seasamh leis an mbreith ó OSAP ar chinntí nach raibh ag teacht le chéile in imthosca inarbh amhlaidh, i ndáiríre, a sheas sí leis an mbreith ón Ombudsman ar dhá cheann de na trí fhoras a d'agair an tOmbudsman (alt 60(2)(b) agus (g)). Dhíbh an Chúirt Achomhairc an t-achomharc.



**Breithiúnas 2: Agóid san Ard-Chúirt i gcoinne na breithe ó OSAP seasamh le gearán ar na forais gur sháraigh iompar an tsoláthraí forálacha an Chóid um Chosaint Tomhaltóirí, go raibh sé i gcoinne an dlí, go raibh sé míréasúnach agus go raibh sé míchuí ar shlí eile, agus gur tháinig sé faoi alt 60 den Acht.**

**KBC Ireland PLC -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2023] IEHC 234**

**Breithiúnas a thug an Ard-Chúirt an 5 Bealtaine 2023:**

D'éascair an gearán as an ráta úis a cuireadh i bhfeidhm maidir le cuntas taisce a bhí ag an ngearánach leis an soláthraí. Rinne an gearánach gearán gur mhainnigh an soláthraí fógra a thabhairt dó faoi na laghduithe tréimhsiúla ar an ráta a chuir sé i bhfeidhm maidir leis an ráta úis ar a chuntas taisce. Dúirt an gearánach, cé go raibh an ráta cothrom le 0.30% i mí Aibreáin 2018 nuair a d'oscail sé an cuntas, gur laghdaigh an soláthraí é sin ceithre huairte faoi leith suas go dtí mí an Mhárta 2020, nuair a bhí an ráta cothrom le 0.01%.

An 18 Eanáir 2022, d'eisigh an tOmbudsman breith a bhí ina ceangal dlí lenar seasadh leis an ngearán ar na forais gur sháraigh iompar an tsoláthraí foráil dá chonradh leis an ngearánach. Chinn an tOmbudsman freisin gur sháraigh iompar an tsoláthraí forálacha an Chóid um Chosaint Tomhaltóirí, go raibh sé i gcoinne an dlí, go raibh sé míréasúnach agus go raibh sé míchuí ar shlí eile, de réir bhrí alt 60 den Acht.

Rinne an soláthraí achomharc i gcoinne na breithe chun na hArd-Chúirte agus d'áitigh sé gur chuir sraith earráidí suntasacha agus tromchúiseacha an bhreith ón Ombudsman ó bhail.

D'áitigh an soláthraí go ndearna an tOmbudsman earráid agus é ag léiriú clásal a bhí sa chonradh, rud a bhain le ceanglas maidir le fógra a thabhairt. Thug an Chúirt faoi deara gur ceist mheasctha dlí agus fórais atá i léiriú a dhéanamh ar chlásail i gconradh agus nach gá don Chúirt urraim chúirte a thaispeáint do shaincheisteanna dlí fhoirfe a thagann chun cinn nuair a bhíonn téarmaí conartha á léiriú ag an Ombudsman.



Chinn an Chúirt go ndearna an tOmbudsman earráid agus é ag léiriú clásal den chonradh trí theacht ar an gconclúid gur cuireadh teorainn ar dhóigh éigin le lánrogha leathan an chlásail a bhí i gceist toisc gur cuimsíodh modhanna áirithe um fhógra a thabhairt i liosta neamh-uileghabhálach i roinnt clásal agus nár athluadh iad sa chlásal a bhí i gceist.

Maidir leis sin, chinn an Chúirt freisin go ndearna an tOmbudsman earráid le linn dó aird a thabhairt ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí nuair a bhreithnigh sé léiriú ceart an chlásail a bhí i gceist. Thug an Chúirt faoi deara nach reacht lena sáraítear na téarmaí gconradh a rinneadh idir soláthraí seirbhíse agus custaiméir, nó lena ndéantar difear do na téarmaí sin, é an Cód um Chosaint Tomhaltóirí, mura bhfuil sé curtha ar áireamh go sonrach i dtéarmaí an chonartha ar leith.

D'áitigh an soláthraí go ndearna an tOmbudsman earráid agus é ag diúltú don iarraidh uaidh éisteacht ó bhéal a thionól. Dhiúltaigh an Chúirt dó sin freisin agus thug sí dá haire go bhfuil lánrogha leathan ag an Ombudsman maidir leis sin agus go bhfuil sé socraithe ag na húdaráis nach gá don Ombudsman éisteacht ó bhéal a thionól ach amháin i gcás ina bhfuil saincheisteanna faoi dhíospóid maidir le fíorais ar cheist atá ábhartha do chinneadh a dhéanamh ar an ngearán, rud a chinn an Chúirt nár tháinig aníos sa ní seo.

D'áitigh an soláthraí nár thug an tOmbudsman deis leordhóthanach don soláthraí aighneachtaí a dhéanamh ar shaincheist an chailleanais a d'fhulaing an gearánach. Dhiúltaigh an Chúirt dó sin agus chinn sí gur cuireadh neart deiseanna ar fáil.

D'áitigh an soláthraí go ndearna an tOmbudsman earráid agus é ag ordú don soláthraí an difríocht sna rátaí úis idir an ráta tosaigh a cuireadh i bhfeidhm agus an ráta laghdaithe a cuireadh i bhfeidhm a aisíoc leis an ngearánach. Dhiúltaigh an Chúirt dó sin agus chinn sí go raibh an tOmbudsman i dteideal é sin a ordú.

D'áitigh an soláthraí go ndearna an tOmbudsman earráid nuair a mhainnigh sé réasúnaíocht leordhóthanach a sholáthar sa bhreith uaidh. Dhiúltaigh an Chúirt dó sin agus thug sí faoi deara nach mbítear ag súil leis go dtabharfaidh an tOmbudsman breith atá cosúil le breithiúnas ó na hUaschúirteanna, cé go mbíonn ar an Ombudsman breith réasúnaithe a thabhairt.

Chinn an Chúirt sa deireadh nár thaispeáin an soláthraí gur chuir earráid thromchúiseach agus shuntasach, nó sraith earráidí den sórt sin, an bhreith ón Ombudsman ó bhail, agus dhíbh an Chúirt an t-achomharc.





**Breithiúnas 3: Agóid Ard-Chúirte i gcoinne na breithe ó OSAP, lenar diúltaíodh don ghearán i gcoinne an tsoláthraí ach a raibh cinntí inti fós a d'fhéadfadh dochar a dhéanamh don soláthraí.**

**Chubb European Group S.E. -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2023] IEHC 74**

**Breithiúnas a tugadh an 21 Feabhra 2023:**

Ba é an gearán a rinneadh le OSAP ná gur dhiúltaigh an soláthraí go héagórach nó go héagothrom d'éileamh árachais a rinne an gearánach i leith caillteanais ó bhriseadh gnó. An 04 Deireadh Fómhair 2021, dhiúltaigh OSAP don ghearán i gcoinne an tsoláthraí.

Rinne an soláthraí achomharc chun na hArd-Chúirte ar na forais go ndearna an tOmbudsman cinntí, i ndáil leis an léiriú ar an bpolasaí árachais, a bhféadfadh éifeachtaí díobhálacha a bheith acu don soláthraí amach anseo. D'áitigh an tOmbudsman go raibh an t-achomharc neamh-inghlactha agus go dtiocfaí salach ar chuspóir na scéime reachtúla dá gceadófaí achomharc ó pháirtí rathúil.

Thug an Chúirt faoi deara go mbeadh cineál agus méid aon achomhairc reachtúil in aon chás ar leith ag brath ar fhoclaíocht na bhforálacha reachtaíochta iomchuí. Chinn an Chúirt gurbh amhlaidh, maidir leis an gceart reachtúil achomhairc i gcoinne breith ón Ombudsman, nach bhfuil sé teoranta d'achomharc i gcoinne thoradh foriomlán an imscrúdaithe ar ghearán, ach a cheadaítear leis freisin achomharc a dhéanamh i gcoinne na bhforas a rabhthas ag brath orthu agus an bhreith á tabhairt agus achomharc i gcoinne ordú don soláthraí. Mar sin féin, thug an Chúirt faoi deara freisin go bhfuil lánrogha bhunúsach aici achomharc a dhíbhe mar achomharc suaibhreosach agus cráiteach. Ina theannta sin, thug an Chúirt faoi deara go bhféadfaí achomharc ó pháirtí ar éirigh leis maidir leis an toradh a dhíbhe mura ndéanfaidh an bhreith dochar féideartha ar a laghad don pháirtí sin.



Chinn an Chúirt go raibh sa bhreith ón Ombudsman roinnt cinntí ba dhochar do sheasamh an tsoláthraí nó a bhféadfadh gur dhochar iad do sheasamh an tsoláthraí. Maidir leis sin, thug an Chúirt faoi deara gurbh amhlaidh, maidir le breith fhoilsithe ón Ombudsman inar thángthas ar chonclúidí ar an léiriú ar fhoirm áirithe d'fhoclaíocht an pholasaí, a bheadh sí, ar a laghad, ina fasach áititheach i leith gearáin eile atá bunaithe ar pholasaithe a bhfuil an fhoclaíocht chéanna acu. Ina theannta sin, ghlac an Chúirt leis go bhféadfadh an bhreith oibleagáidí ar an soláthraí a dhúiseacht faoi chreat maoirseachta an Bhainc Ceannais.

Chinn an Chúirt go ndearna an tOmbudsman earráid thromchúiseach agus shuntasach sa chur chuige a ghlac sé i leith léiriú conartha sa mhéid nár chuir sé na prionsabail bhunaithe dlí i bhfeidhm. Ina theannta sin, cinneadh gur chuir earráidí tromchúiseacha agus suntasacha an bhreith ó bhail, ós rud é go raibh cinntí an Ombudsman ina sárú ar nósanna imeachta cothroma toisc nár thug an tOmbudsman aird chuí ar na haighneachtaí éagsúla a rinne an soláthraí agus gur mhainnigh sé réasúnaíocht a thabhairt maidir le cén fáth nár lean sé na haighneachtaí sin. Thug an Chúirt faoi deara freisin gurb amhlaidh, chun go mbeidh earráid “tromchúiseach agus suntasach”, nach mór í a bheith ábhartha don phróiseas cinnteoireachta ach nach gá d'iarratasóir a thaispeáint go bhféadfadh toradh an imscrúdaithe ar an ngearán a bheith difriúil dá mba rud é nach ndearnadh an earráid.





Bhreithnigh an Chúirt freisin cé acu ba cheart di an polasaí árachais a léiriú í féin nó nár cheart. Thug an Chúirt faoi deara go bhfuil an ceart achomhairc ina chosaint thábhachtach ar earráid thromchúiseach ach nach bhfuil sé beartaithe a bheith ina achomharc de novo, agus nach mór don Chúirt gan géilleadh don chathú dul i mbun a breithniúcháin de novo féin ar fhiúntais an ghearáin. Thug an Chúirt faoi deara freisin go ndéanfaí cearta na bpáirtithe a chosaint de ghnáth tríd an mbreith faoi agóid a chur ar ceal ach go bhféadfadh an Chúirt, más cuí, ordú tarchuir a dhéanamh lena dtabharfaí ordú don Ombudsman an ní a athbhreithniú agus teacht ar bhreith de réir thuairim na cúirte.

Chuir an Chúirt an bhreith ón Ombudsman ar ceal agus, in imthosca nár seasadh leis an ngearán iontu, ní dhearna sí ordú chun an gearán a tharchur.

## 7

## Tuarascáil maidir le soláthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais

De réir alt 25 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, sainithnítear sa tábla thíos gach soláthraí seirbhíse airgeadais rialáilte ar seasadh, ar seasadh go substaintiúil nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina gcoinne sa bhliain 2023. Ní chuirtear ar áireamh sa tábla seo aon bhreith lena seastar le gearán, más ábhar d'achomharc reachtúil í an bhreith sin agus an méid seo á fhoilsiú. Liostaítear soláthraithe seirbhíse airgeadais in ord an lín iomláin chomhcheangailte gearán ar seasadh leo, ar seasadh go substaintiúil leo nó ar seasadh go páirteach leo. Tugtar ainm an ghrúpa gnó i gcás gur ball de ghrúpa gnó é an soláthraí seirbhíse airgeadais.

	Ainm an tSoláthraí Rialáilte (lena n-áirítear aon ainm trádála, más éagsúil)	Ball de Ghrúpa Gnó (más infheidhme)	Gearáin ar Seasadh leo	Gearáin ar Seasadh go Substaintiúil leo	Gearáin ar Seasadh go Páirteach leo	Iomlán
	Ulster Bank Ireland DAC	Ulster Bank Group	1	2	4	7
	AXIS Specialty Europe SE		2	0	2	4
	Elips Versicherungen AG*, ag trádáil mar Laya Healthcare	Swiss Re Group	2	1	1	4
	Permanent TSB Public Limited Company, ag trádáil mar Permanent TSB		0	1	2	3

\*Dá ngairtear Elips Insurance Limited i mBéarla

# Conas na breitheanna uainn a chuardach ar [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie)

## Ár mbunachar sonraí breitheanna a rochtain

Tá ár mbunachar sonraí breitheanna atá ina gceangal dlí ar fáil ar líne ag [www.fspo.ie/decisions](http://www.fspo.ie/decisions). Chun do chuardach a bheachtú, is féidir leat scagaire amháin nó níos mó a chur i bhfeidhm.

### 1 Scagairí a chur i bhfeidhm chun do chuardach a chúngú

Chun ár mbunachar sonraí breitheanna a scagadh, is féidir leat an earnáil iomchuí a roghnú ar dtús:



**Filter our Database**

Financial Services Sector:

- All
- Banking
- Insurance
- Investment

### 2 Tar éis duit iad a scagadh de réir earnála, cabhróidh an uirlis cuardaigh leat ansin na breitheanna uainn a scagadh tuilleadh de réir catagóirí a bhaineann leis an earnáil sin, amhail iad seo a leanas:

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

#### ✓ Earnáil

**Filter our Database**

Financial Services Sector:

- All
- Banking
- Insurance
- Investment

Product / Service:

Foreign Exchange

#### ✓ Táirge/Seirbhís

**To narrow your search, you may also**

Product / Service:

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

All

#### ✓ Iompar a ndearnadh gearán faoi

**All**

Conduct complained of:

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

### 3 Is féidir leat ár mbunachar sonraí breitheanna a scagadh de réir bliana agus de réir thoradh an ghearáin freisin, i.e., cé acu a Sheas an tOmbudsman leis an nGearán, a Sheas an tOmbudsman go Substantiúil leis an nGearán, a Sheas an tOmbudsman go Páirteach leis an nGearán, nó a Dhiúltaigh an tOmbudsman don Ghearán.



**Outcome:**

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

A luaithe a aimsíonn tú an bhreith atá á lorg agat, cliceáil ar 'View Document' chun an téacs iomlán a íoslódáil i bhformáid PDF







An tOmbudsman Seirbhísí  
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and  
Pensions Ombudsman

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

Suíomh Gréasáin: [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie)  
Fón: +353 1 567 7000  
Ríomhphost: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)