



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Forléargas ar Ghearáin

2024



Clár Ábhar

1	An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)	4
2	Teachtaireacht ón Ombudsman	6
3	Gearáin a tharchuir OSAP chuig na húdaráis rialála le linn na bliana 2024	14
4	Gearáin a fuarthas de réir láithreach	16
5	Anailís Earnála	18
	Gearáin Bhaincéireachta sa bhliain 2024	21
	Gearáin Árachais sa bhliain 2024	23
	Gearáin Infheistíochta sa bhliain 2024	24
	Gearáin faoi Scéimeanna Pinsean sa bhliain 2024	26
	Idirbhearta faoi Dhíospóid	28
	Gearáin faoi Mhorgáistí Rianúcháin sa bhliain 2024	30
6	An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2024	37
	Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise	40
	Seirbhísí um Réiteach Díospóidí	47
	Seirbhísí Imscrúdaithe	57
	Seirbhísí DLí	71
7	Tuarascáil maidir le soláthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais	91

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. Is féidir gearáin a réiteach 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 eisíonn an tOmbudsman breith atá ina ceangal dlí ar an dá pháirtí. Is tríd an Ard-Chúirt, agus tríd an Ard-Chúirt amháin, a fhéadfaidh achomharc a dhéanamh i gcoinne na breithe ón Ombudsman.

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 difriúla ag an Ombudsman faoin reachtaíocht agus é ag plé le gearáin i gcoinne soláthraithe pinsean. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú go réiteofaí an ní, ach ní fhéadfaidh sé a ordú go n-íocfaí cúiteamh. Ciallaíonn sé sin nach mbeidh aon luach a dhámhfar don ghearánach níos mó ná an caillteanas iarbhir sochair faoin scéim pinsean.

Ina theannta sin, féadfaidh an tOmbudsman 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 ordachán a tugadh 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. Áirítear leis an bpróiseas atá ar bun againn fianaise dhoiciméadach, fianaise fuaime agus ábhar eile a bhailiú, mar aon le haighneachtaí ó na páirtithe. Malartaítear an fhianaise ar fad idir na páirtithe sula dtugtar aon bhreith fhoirmiúil.

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 áthas orm an Forléargas seo ar Ghearáin don bhliain 2024 a fhoilsiú. Tugtar ann achoimre ar na gearáin a rinneadh le OSAP, agus tuairiscítear ann na treochtaí agus na patrúin sna gearáin a rinneadh.

Tá an líon gearán a rinneadh le OSAP rí-ard go fóill i gcomparáid lena bhfacthas roimhe, agus fuarthas 6,185 ghearán sa bhliain 2024. Chun aghaidh a thabhairt ar an leibhéal rí-ard gearán sin, chuireamar borradh fúinn féin chun líon méadaitheach gearán a dhúnadh, agus dúnadh 5,907 ngearán sa tréimhse ama chéanna. Tá sé sin cothrom le méadú 14% ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2023 (5,184 ghearán) agus le méadú 27% ar an líon a dúnadh sa bhliain 2022 (4,647 ngearán).

Ceann amháin de na tosca a bhí taobh thiar den ardlíon gearán a fuarthas is ea an líon gearán a rinneadh i ndáil le hidirbhearta faoi dhíospóid sa bhaincéireacht. Is léiriú é sin ar an méadú leantach ar chalaiois. Áiríodh le beagnach aon trian de na gearáin bhaincéireachta uile na cineálacha iompair atá grúpáilte faoin gceannteideal 'Idirbhearta faoi Dhíospóid' (1,015 ghearán); tá sé sin cothrom le méadú 12% ar an líon gearán sa chatagóir sin ó bhí an bhliain 2023 ann. 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 neamhúdairithe.

Tháinig méadú ar an líon gearán árachais freisin. Fuaireamar 1,818 ngearán maidir le táirgí árachais sa bhliain 2024, cothrom le méadú 26% ar an bhfigiúr don bhliain 2023. Baineann cuid mhór den mhéadú sin le gearáin faoi sheirbhís do chustaiméirí agus faoi fhreagrúlacht.

An bhliain seo caite, mhol mé go ndéanfadh soláthraithe machnamh ar an líon méadaitheach gearán atá á gcur faoi bhráid na hOifige seo, agus spreag mé iad iarracht a dhéanamh an líon gearán a laghdú. Bunaithe ar na gearáin a fuarthas sa bhliain 2024, is léir gur éirigh go geal le roinnt soláthraithe laghdú a dhéanamh ar an líon gearán a chuirtear faoi bhráid OSAP i ndáil lena seirbhísí. Léiríonn sé sin gur féidir le hathruithe dearfacha lena gcoisctear gearáin nó lena réitítear gearáin ar bhonn inmheánach dul chun tairbhe do thomhaltóirí. I gcás soláthraithe eile, áfach, is léir go bhfuil an líon gearán atá á bhfáil ag an Oifig seo ag dul i méid ó leibhéal a bhí rí-ard cheana féin.

Maidir leis na soláthraithe sin nár éirigh leo an líon gearán atá á gcur faoi bhráid na hOifige seo a laghdú, ba cheart dóibh aird a thabhairt ar na hathruithe agus na feabhsuithe a chuir soláthraithe eile chun feidhme go rathúil agus breithniú a dhéanamh ar an méid is féidir leo féin a dhéanamh chun torthaí den chineál céanna a bhaint amach. 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. Buailfidimid le soláthraithe agus lena n-ionadaithe agus pléifimid na treochtaí sna gearáin a fhaightear. D'fhoilsiomar breis agus 2,500 breith atá ina gceangal dlí maidir le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais ar shuíomh Gréasáin OSAP freisin. Acmhainní úsáideacha eile do sholáthraithe agus do thomhaltóirí araon is ea ár bhForléargas bliantúil ar Ghearáin, ina soláthraítear samplaí de ghearáin agus de bhreitheanna agus anailísí orthu sin.

Sa bhliain 2024, sheolamar rannán nua ar ár suíomh Gréasáin ina soláthraítear [cás-staidéir ar idirghabháil](#) agus [cás-staidéir ar bhreitheanna pinsin](#). 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.

Idirghabháil

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. 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. Tá na cás-staidéir idirghabhála ina n-acmhainn luachmhar do sholáthraithe seirbhíse airgeadais agus do thomhaltóirí araon, agus léirítear iontu na cineálacha gearán a chuirtear faoi bhráid OSAP agus na torthaí atá orthu.

Áirítear leis an díriú méadaithe a leagaimid ar ghearáin a réiteach trí idirghabháil ‘filleadh ar idirghabháil’ a thairiscint in imthosca áirithe do chustaiméirí áirithe a tarchuireadh le haghaidh imscrúdú foirmiúil. Leanfaimid leis an deis sin a thabhairt do thuilleadh daoine, nuair is cuí, sa bhliain 2025.

Torthaí

Is féidir leis na torthaí a bhaintear amach dóibh sin a dhéanann gearáin leis an Oifig seo a bheith suntasach. Dúnadh 5,907 ngearán le linn na bliana 2024. Áiríodh iad seo a leanas le torthaí na ngearán sin:

- Bhain 1,407 ngearánach socraíocht idirghabhála amach trínár Seirbhís um Réiteach Díospóidí. B'fhiú €4,271,372 san iomlán iad na socraíochtaí sin.
- D'íoc soláthraithe €1,001,573 eile le gearánaigh chun gearáin a shocrú le linn phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil OSAP.
- Ba é €308,750 luach comhcheangailte an chúitimh a ordaíodh i mbreitheanna atá ina gceangal dlí tar éis an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil.
- Thug OSAP faoi deara gur cuireadh sásamh arbh fhiú €152,273 eile é ar fáil do ghearánaigh, rud a d'fhág nár seasadh le breitheanna atá ina gceangal dlí. Níor seasadh leis na gearáin 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 [59](#).

Amlínte

B'ard go fóill a bhí an líon gearán a fuair OSAP sa bhliain 2024 (6,185 ghearán). Dhúnamar 5,907 ngearán le linn na bliana. Ba mhéadú 14% é sin i gcomparáid leis an líon a dúndadh sa bhliain 2023. 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.

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. Rinneadh 45 cheapachán amhail an 31 Nollaig 2024, lenar áiríodh folúntais a tháinig as arduithe céime a líonadh.

Sa bhliain 2024:

- Ba laistigh de 12 mhí ón ngearán a dhéanamh a réitíodh 86% de na gearáin a dúndadh sa bhliain 2024. 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 dúndadh sa bhliain 2024, lenar áiríodh gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin, ba é 8.4 mí an meán-am idir an gearán a fháil agus an gearán a dhúndadh.
- I gcás gearáin nár ghearáin faoi mhorgáistí rianúcháin iad a dúndadh sa bhliain 2024, ba é 7.2 mí an meán-am idir an gearán a fháil agus an gearán a dhúndadh.

Tógann sé níos mó ama chun gearáin áirithe níos casta a dhúndadh, 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 gcloífi 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.

Tarchur chuig na húdaráis

Bhí údar agam sé bhreith atá ina gceangal dlí a tharchur chuig Banc Ceannais na hÉireann (CBI) agus ceann amháin a tharchur chuig an Údarás Pinsean le linn na bliana 2024. 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.

Mar shampla, tharchuir mé breith amháin ([breith 2024-0129](#)) chuig an mBanc Ceannais toisc go raibh inní orm gurbh fhéidir gur ghlac an soláthraí cur chuige míshásúil i leith na riaráistí ar iasacht mhorgáiste a ríomh, agus custaiméirí eile ann a bhí in imthosca den chineál céanna.

Bhain breith eile (breith 2024-0242¹) a tharchuir mé chuig an mBanc Ceannais le soláthraí a mhainnigh litir ‘Fiach a Éileamh’ a eisiúint sular cheap sé glacadóir agus a mhainnigh freisin dul i dteagmháil leis an ngearánach le níos mó ná sé mhí tar éis an tsaincheist sin a aimsiú. Thug mé faoi deara gur bhain an tsaincheist le níos mó ná ball foirne amháin, agus bhí inní orm go bhféadfadh saincheist shistéamach a bheith ann, rud a thug údar leis an ní a bheith á bhreithniú ag an mBanc Ceannais.

Maidir leis an mbreith ([2024-PCS5](#)) a tharchuir mé chuig an Údarás Pinsean, bhain sí le duine ar scor a raibh air filleadh ar an obair toisc gur míríomhadh a shochair phinsin. Mar gheall ar chineál na hearráide agus ar an tréimhse fhairsing ama ar ar a feadh a rinneadh an earráid, tharchuir mé an bhreith sin chuig an Údarás Pinsean le haghaidh cibé gníomh ba dhóigh leis a bheith riachtanach sna himthosca.

I dteannta na sé bhreith a tarchuireadh go foirmiúil, chomhroinn mé le Banc Ceannais na hÉireann sa bhliain 2024 cóipeanna de 127 mbreith maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin agus 12 bhreith a eisíodh maidir le gearáin a bhain le héilimh árachais a diúltaíodh i leith caillteanais briseadh gnó.

Cuid ríthábhachtach dár gcaidreamh le geallsealbhóirí is ea faisnéis agus ár ndearcadh a chomhroinnt leo, agus cinntíonn sé sin go gcuirtear saincheistean 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.

Idirbhearta faoi Dhíospóid

Chomh maith leis sin, 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 neamhúdaraithé, mainneachtain slándáil chuí 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 nó faoi na cúirteanna 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 neamhúdaraithé.

Sa bhliain 2024, áiríodh le beagnach aon trian de na gearáin bhaincéireachta uile na cineálacha iompair atá grúpáilte faoin gceannnteideal ‘idirbhearta faoi dhíospóid’. Áirítear leis an bhForléargas seo roinnt cás-staidéar ina raibh calaois ar cheann de na tosca a bhí taobh thiar den ghearán. Trí na [cás-staidéir](#) sin a fhoilsiú, tá súil agam gur féidir linn feachtas a mhúscailt ar na cineálacha camscéimeanna a bhféadfadh tomhaltóirí teacht orthu.

¹ Níl an bhreith seo foilsithe ar ár suíomh Gréasáin faoi láthair, toisc go bhfuil sí [á hathbhreithniú lena foilsiú](#).

Morgáistí Rianúcháin

Fuair OSAP 19 ngearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin sa bhliain 2024. Leanann an líon gearán faoi mhorgáistí rianúcháin a fhaightear gach bliain de bheith ag laghdú. Ag deireadh na bliana 2024, bhí 182 ghearán faoi mhorgáistí rianúcháin dúnta againn agus bhí 729 gcinn idir lámha.

Maidir leis an 127 ngearán faoi mhorgáistí rianúcháin ar ina leith a d'eisigh mé breith atá ina ceangal dlí, is suntasach an rud é nár sheas mé leis an mbreith i gcás 120 ceann díobh. 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.

Sholáthair mé cás-staidéir ar ghearáin den chineál sin san Fhorléargas seo chun cabhrú le tomhaltóirí atá ag déanamh a machnaimh ar cé acu atá nó nach bhfuil cúiteamh dlite dóibh i leith a morgáiste.

Mar shampla, shealbhaigh [Imogen agus Liana](#) iasacht mhorgáiste €300,000 leis an mbanc, rud a raibh ráta úis rianúcháin BCE + 0.60% ag gabháil leis. Sa bhliain 2015, tháinig Imogen agus Liana ar dheacrachtaí airgeadais agus chinn siad an réadmhaoín mhorgáistithe a dhíol.

Luaigh Imogen agus Liana go raibh dul amú ar an mbanc nuair nár cheadaigh sé dóibh an ráta úis rianúcháin BCE + 0.60% a bhí ag gabháil lena n-iasacht mhorgáiste bhunaidh a choinneáil nuair a dhíol siad an réadmhaoín agus nuair a cheannaigh siad réadmhaoín nua sa bhliain 2015. Ní raibh sa chomhaontú, áfach, aon fhoráil lenar tugadh teidlíocht dóibh an réadmhaoín lenar urrúsaíodh an morgáiste ar dtús a ionadú.

I gcás-staidéar eile, chreid [Fintan](#) gur cheart don bhanc ráta úis rianúcháin, seachas ráta athraitheach, a chur i bhfeidhm i leith a chuntais iasachta morgáiste nuair a chuaigh a ráta seasta in éag. Bhí sé den tuairim sin cé gur luadh ina dhoiciméadacht mhorgáiste go n-athródh a iasacht mhorgáiste go “bunráta athraitheach” ag deireadh na tréimhse ráta úis sheasta.

2024

Gearáin a fuarthas

6,185



86%

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

Gearáin a dúnadh



8.4 mí

An meán-am a tógadh
chun gearán a dhúnadh

Gearáin nár ghearáin faoi
mhorgáistí rianúcháin iad
a dúnadh



7.2 mí

An meán-am idir an gearán
a fháil agus an gearán a
dhúnadh



€5.7 milliún

luach na dtorthaí do
thomhaltóirí



30%

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



€308,750

An cúiteamh
iomlán a ordaíodh i
mbreitheanna atá ina
gceangal dlí



€4,271,372

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



Méadú
42%

Plean fórsa saothair.
Méadaíodh an
soláthar foirne ó 90.2
duine go 128 nduine

Buíochas

Táim buíoch díobh sin go léir a rannchuidigh le hobair an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean le linn na bliana 2024.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Maeve Dineen Uas., Cathaoirleach Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, ar tháinig a tionacht chun deiridh sa bhliain 2024, as an tacaíocht agus an treoir a thug sí le roinnt blianta. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis na comhaltaí eile de Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as ucht a gcúnaimh freisin.

Ba mhaith liom ómós a thabhairt do MaryRose McGovern Uas., an Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, ar tháinig a tionacht 19 mbliana ag OSAP agus ag na heagraíochtaí a tháinig roimhe chun deiridh le linn na bliana 2024. D'éirigh léi na luachanna atá ag OSAP – cothroime, inrochtaineacht, ionracas, meas agus éifeachtacht – a chur chun cinn, ar luachanna iad atá i gcoílár ár n-eagraíochta agus na hoibre a dhéanaimid. Rinne sí rannchuidiú ollmhór leis an eagraíocht, agus guímid gach rath uirthi.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin leis an bhfoireann ar fad agus le mo chomhghleacaithe ar an bhFoireann Ardbhainistíochta – Diarmuid Byrne, Stiúrthóir um Réiteach Díospóidí, Tara McDermott, Stiúrthóir um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise, Úna Gately, Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe, Aoibhín de Búrca, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide, agus Alistair Thacker, Stiúrthóir TFC – as a n-obair chrua agus a ndíograis.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Michael McGrath TD agus le Jack Chambers TD, na hAirí Airgeadais le linn na bliana 2024, le Paschal Donohoe, an tAire Airgeadais reatha, agus leis na hoifigigh sa Roinn Airgeadais as a dtacaíocht agus as a gcomhoibriú leanúnach.



Liam Sloyan, Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Márta 2025

3 Gearáin a tharchuir OSAP chuig na húdaráis rialála le linn na bliana 2024

Mar atá leagtha amach in alt 18 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (an tAcht), arna leasú, comhoibríonn an tOmbudsman 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 iarbhrí 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 2024, chomhroinn 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 127 mbreith maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin.

Glacadh an cur chuige céanna do 12 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. 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 i bhFíor 3.1 na gearáin a tharchuir OSAP chuig Banc Ceannais na hÉireann nó chuig an Údarás Pinsean ar na cúiseanna sin le linn na bliana 2024.

Fíor 3.1 Saincheisteanna gearáin a tarchuireadh chuig Banc Ceannais na hÉireann agus chuig an Údarás Pinsean le linn na bliana 2024

Uimhir Thagartha	Údarás Iomchuí	Saincheist a dúisíodh sa ghearán
2024-0028	Banc Ceannais na hÉireann	Bhí an tOmbudsman ag iarraidh aird Bhanc Ceannais na hÉireann a dhíriú ar na coinníollacha speisialta a leag an soláthraí amach sa tairiscint iasachta.
Níl aon uimhir thagartha breithe ann*	Banc Ceannais na hÉireann	Tharchuir an tOmbudsman an Bhreith mar gheall ar an mearbhall a tháinig as na cumarsáidí agus as an doiciméadacht a sheol an soláthraí chuig an ngearánach.

* Ní fhoilseofar an bhreith seo mar gheall ar chineál sainaitheanta an ghearáin.

Uimhir Thaghartha	Údarás Iomchuí	Saincheist a dúisíodh sa ghearán
2024-0060	Banc Ceannais na hÉireann	Bhí imní ar an Ombudsman gurbh fhéidir gur de chineál sistéamach a bhí na hearráidí a rinne an soláthraí i ndáil le híocaíochtaí an ghearánaigh ar chomhaontú creidmheasa agus an drochsheirbhís ghaolmhar do chustaiméirí.
2024-0129	Banc Ceannais na hÉireann	Bhí imní ar an Ombudsman gurbh fhéidir gur chuir an soláthraí cur chuige míshásúil i bhfeidhm i leith riaráistí ar iasacht mhorgáiste a ríomh i gcás custaiméirí eile a bhí in imthosca den chineál céanna.
2024-0220**	Banc Ceannais na hÉireann	Bhí imní ar an Ombudsman gur tugadh le fios san fhianaise gurbh fhéidir go raibh an soláthraí ag gabháil do tháirgí neamhrialálte a thabhairt isteach agus a chur chun cinn do thomhaltóirí, agus ag rá go n-éascódh sé infheistíocht sna táirgí sin acu, gan imthosca airgeadais, riachtanais ná fonn riosca na dtomhaltóirí sin a shuí ar dtús.
2024-0242**	Banc Ceannais na hÉireann	Bhí imní ar an Ombudsman gur mhainnigh an soláthraí litir ‘Fiach a Éileamh’ a eisiúint agus gur mhainnigh sé freisin dul i dteagmháil leis an ngearánach le níos mó ná sé mhí tar éis an tsaincheist sin a aimsiú. Thug an tOmbudsman faoi deara gur bhain an tsaincheist le níos mó ná ball foirne amháin agus go bhféadfadh saincheist shistéamach a bheith ann, rud a thug údar leis an ní a bheith á bhreithniú ag Banc Ceannais na hÉireann.
2024-PCS5***	An tÚdarás Pinsean	Bhí ar dhuine ar scor filleadh ar an obair toisc gur míríomhadh a shochair phinsin. Mar gheall ar chineál na hearráide agus ar an tréimhse fhairsing ama ar ar a feadh a rinneadh an earráid, tharchuir an tOmbudsman an bhreith chuig an Údarás Pinsean le haghaidh cibé gníomh ba dhóigh leis a bheith riachtanach sna himthosca.

** Níl an bhreith seo foilsithe ar ár suíomh Gréasáin faoi láthair, toisc go bhfuil sí [á hathbhreithniú lena foilsíú](#).

*** De réir alt 62(2) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, foilseoidh an tOmbudsman cás-staidéir i ndáil le gearáin a bhaineann le soláthraithe pinsean. Ní fhoilsítear na breitheanna iomlána i gcás na ngearán sin.

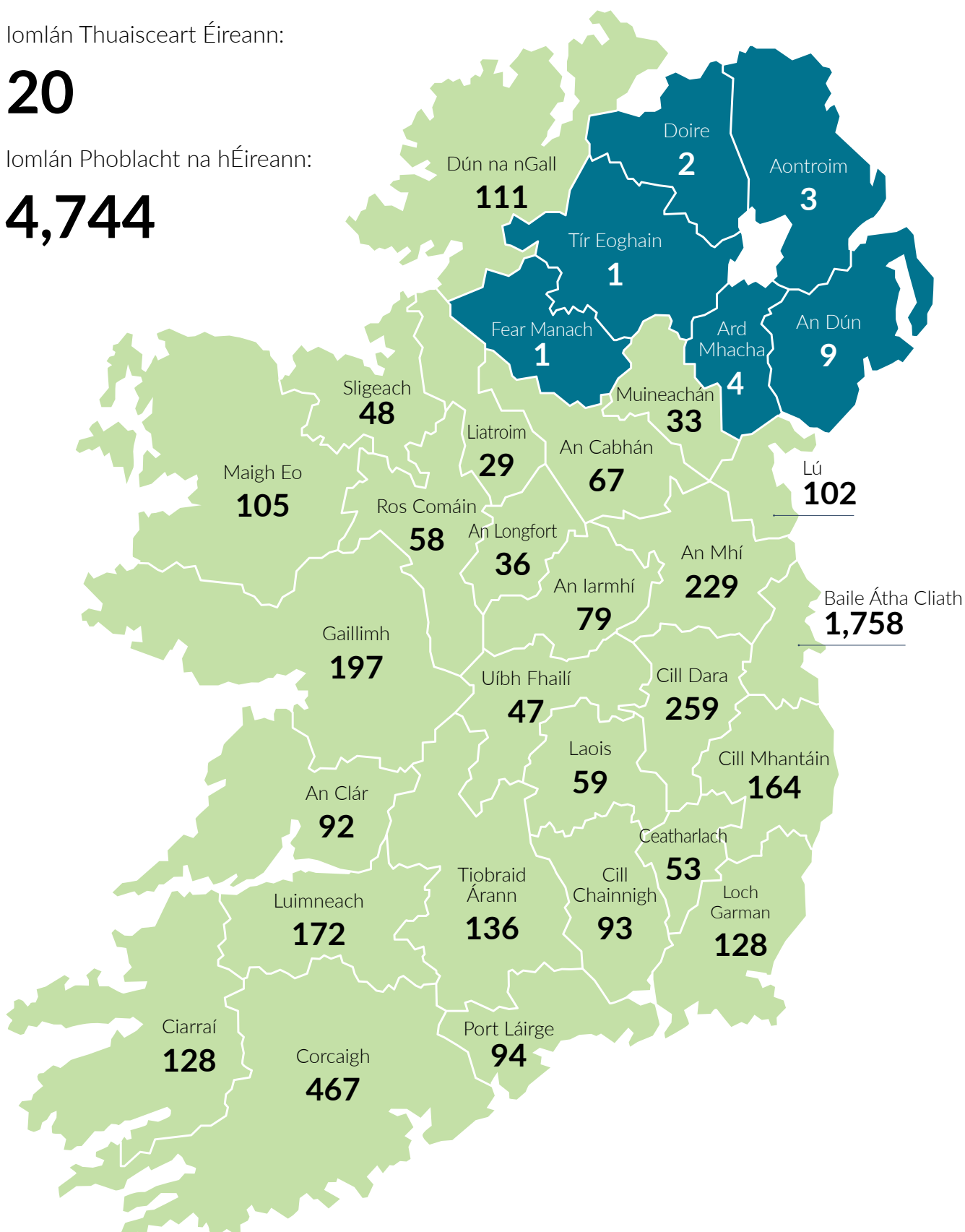
4 Gearáin a fuarthas de réir láithreach

Iomlán Thuaisceart Éireann:

20

Iomlán Phoblacht na hÉireann:

4,744



5,515



6,185



5 Anailís Earnála

Leagtar amach sa rannán seo mionsonraí faoi na gearáin a fuarthas sa bhliain 2024 sna catagóirí baincéireachta, árachais agus infheistíochta, mar aon le gearáin a bhaineann le scéimeanna pinsean.

Fuarthas 3,404 ghearán baincéireachta sa bhliain 2024. Tá sé sin cothrom le níos mó ná leath na ngearán uile a fuarthas (55%). Is ionann é sin agus laghdú ar an líon gearán baincéireachta a rinneadh le OSAP sa bhliain 2024. Fuarthas 3,850 gearán i ndáil leis an earnáil baincéireachta sa bhliain 2023.

Fuair OSAP 1,818 ngearán i ndáil leis an earnáil árachais, cothrom le 29% de na gearáin uile a fuarthas. Bhí na gearáin sin freagrach as an dara catagóir is mó gearán a fuarthas. B'ionann é sin agus méadú suntasach ar an 1,446 ghearán a fuarthas sa chatagóir sin sa bhliain 2023.

Fuair OSAP 411 ghearán infheistíochta agus 348 ngearán pinsin freisin. I gcomparáid leis sin, fuarthas 461 ghearán agus 336 ghearán sna catagóirí sin faoi seach sa bhliain 2023.

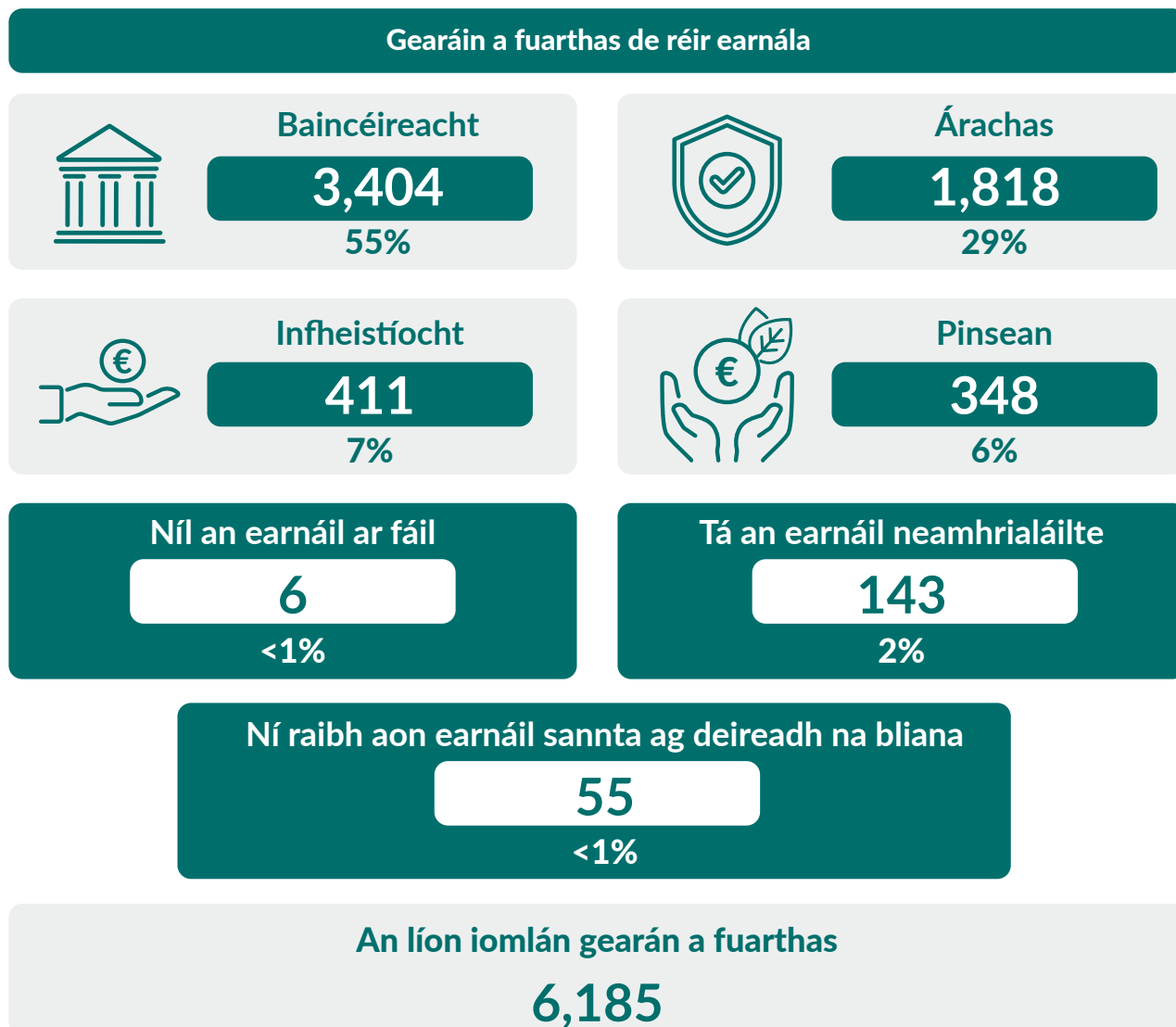
Fuair OSAP 143 ghearán faoi iompar eintiteas nach soláthraithe rialáilte seirbhíse airgeadais ná soláthraithe rialáilte pinsean iad, suas ó 74 cinn sa bhliain 2023. Ní fhéadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi na heintitis sin.

I gcás sé ghearán, níor sholáthair an gearánach dóthain faisnéise chun earnáil a shannadh sular dúnadh an gearán.

Ag deireadh na bliana, ní raibh aon earnáil sannta go fóill do 55 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.

³ Tá na figiúirí uile faoi réir slánúcháin

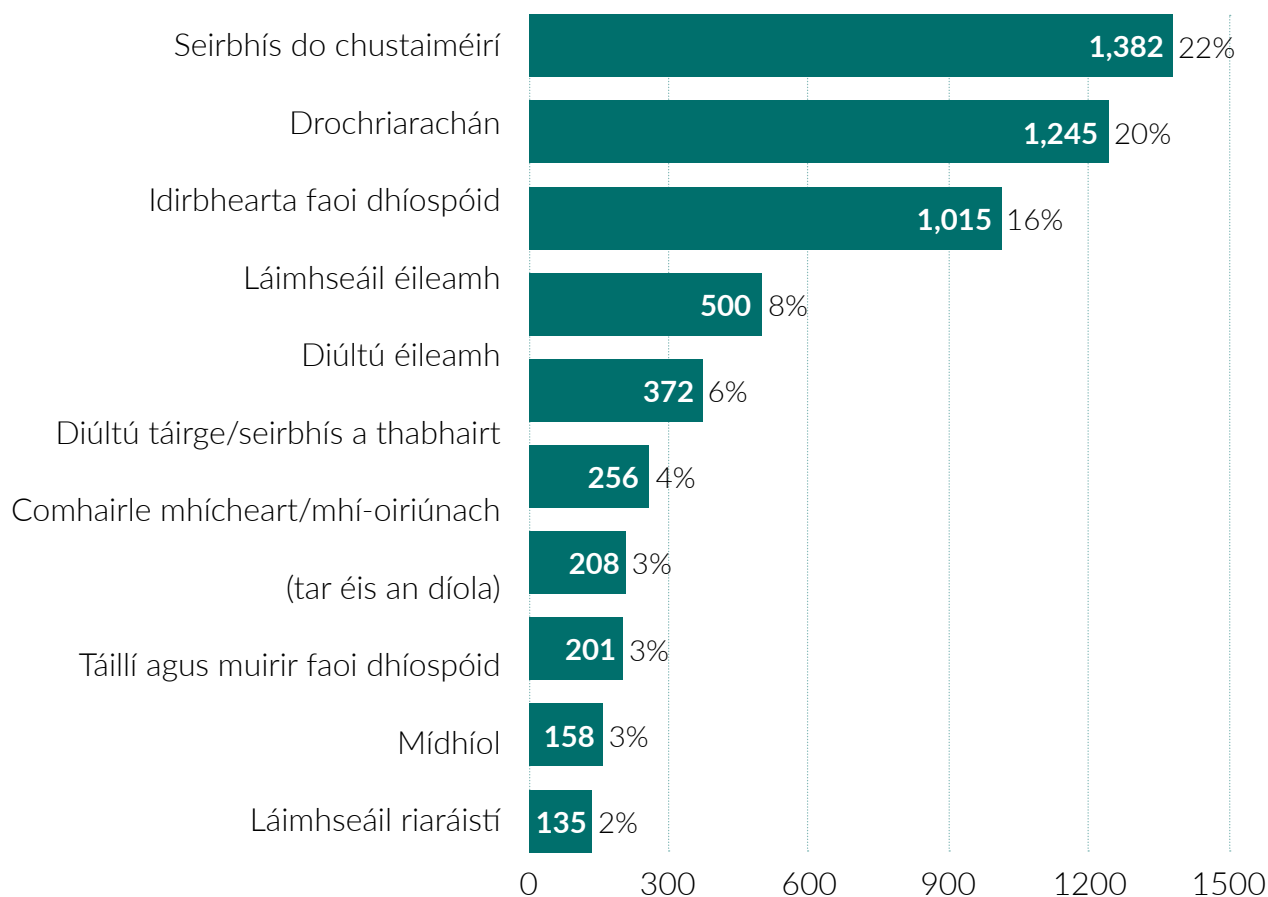
Fíor 5.1 Gearáin a fuarthas de réir earnála sa bhliain 2024



Faoi mar a tharla i ngach ceann de na trí bliana seo a chuaigh thart, bhí seirbhís do chustaiméirí ar an gcineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi sa bhliain 2024, agus an cineál iompair sin i gceist le 22% de na gearáin uile. Baineann gearáin faoi sheirbhís do chustaiméirí le gearáin lena gcumhdaítear saincheistanna amhail cumarsáid, láimhseáil gearán, saincheistanna rochtana cuntais, agus mainneachtain faisnéis a sholáthar.

Ba é drochriarachán an dara cineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi. Áirítear le drochriarachán cásanna nach bpróiseáiltear treoracha an tomhaltóra iontu nó ina bhfuil moill ann ar iarrataí an tomhaltóra a phróiseáil. Áirítear leis eachtraí amhail gníomhais teidil tí a chailleadh, Bónas Cealéilimh a ríomh go mícheart, nó mainneachtain faisnéis chruinn a sholáthar don chustaiméir.

Fíor 5.2 Na 10 bpríomhchineál iompair a ndearnadh gearán fúthu

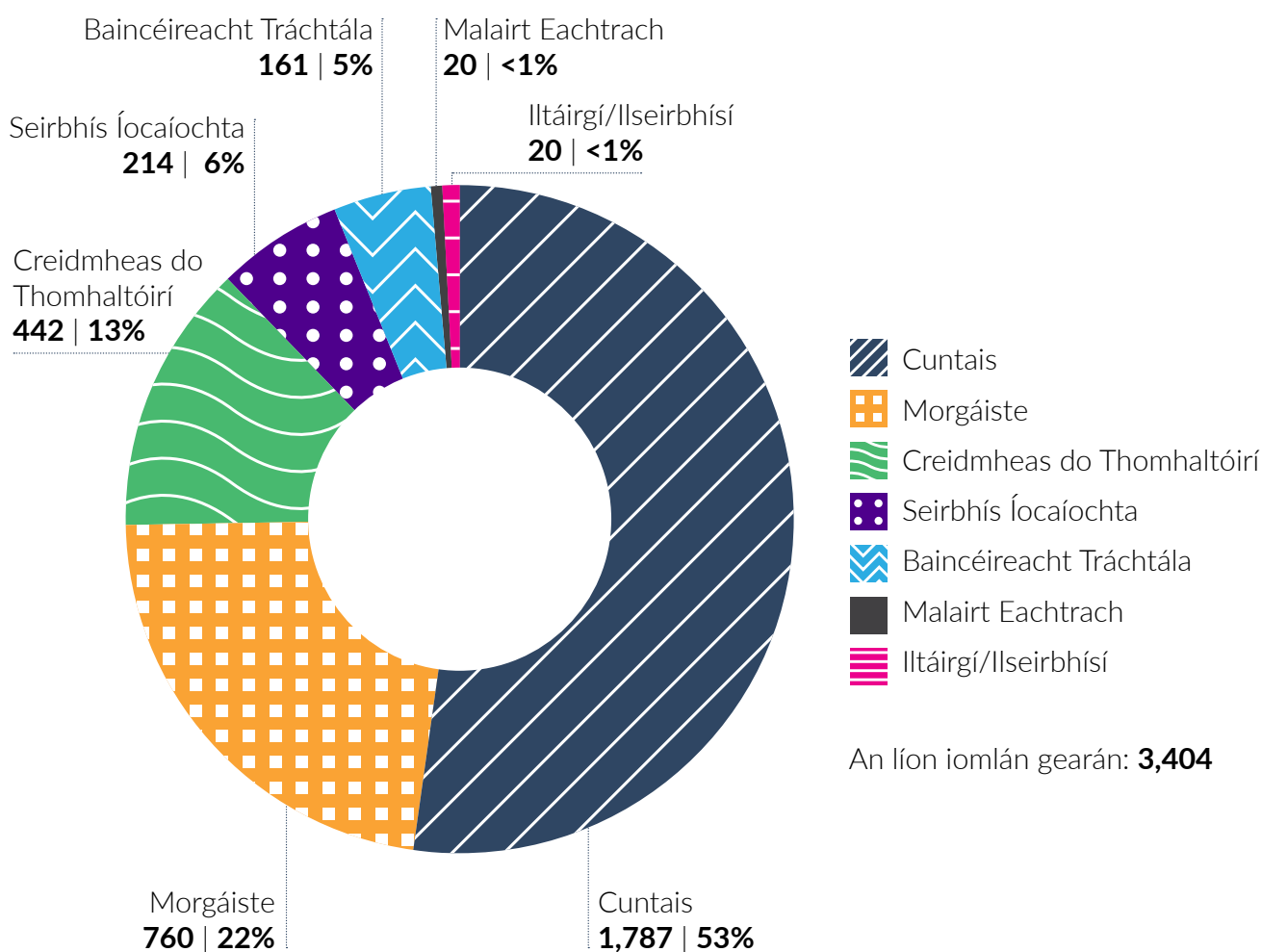


An líon iomlán gearán a fuarthas: **6,185**

Gearáin Bhaincéireachta sa bhliain 2024

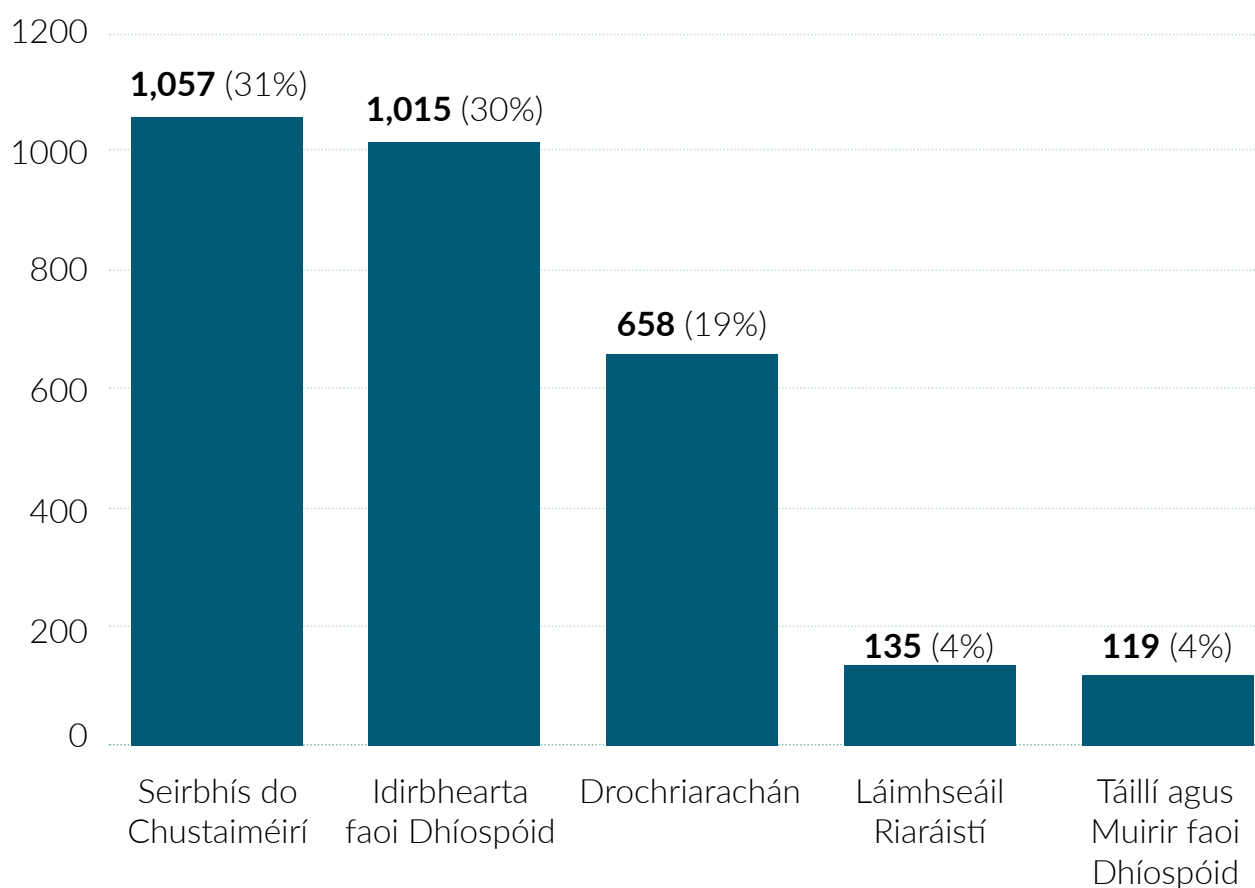
Fuair OSAP 3,404 ghearán baincéireachta sa bhliain 2024. Tá sé sin cothrom le laghdú 12% ar na 3,850 gearán a aicmíodh mar ghearáin bhaincéireachta sa bhliain 2023. Bhí gearáin bhaincéireachta freagrach as 55% de na gearáin uile a fuarthas. Tá sé sin cothrom le laghdú de sheacht bpointe chéatadánacha ar an bhfigiúr don bhliain 2023, tráth a bhí gearáin bhaincéireachta freagrach as 62% de na gearáin uile a fuarthas. Ba le cuntais bhainc a bhain formhór na ngearán baincéireachta (1,787 ngearán). Ba le morgáistí (760 gearán) agus le creidmheas eile do thomhaltóirí (442 ghearán) 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 2023 freisin.

Fíor 5.3 Gearáin bhaincéireachta de réir táirge sa bhliain 2024



Bhí seirbhís do chustaiméirí ar an gcineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi arís eile sa bhliain 2024. 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 5 phríomhchineál iompair baincéireachta a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2024*



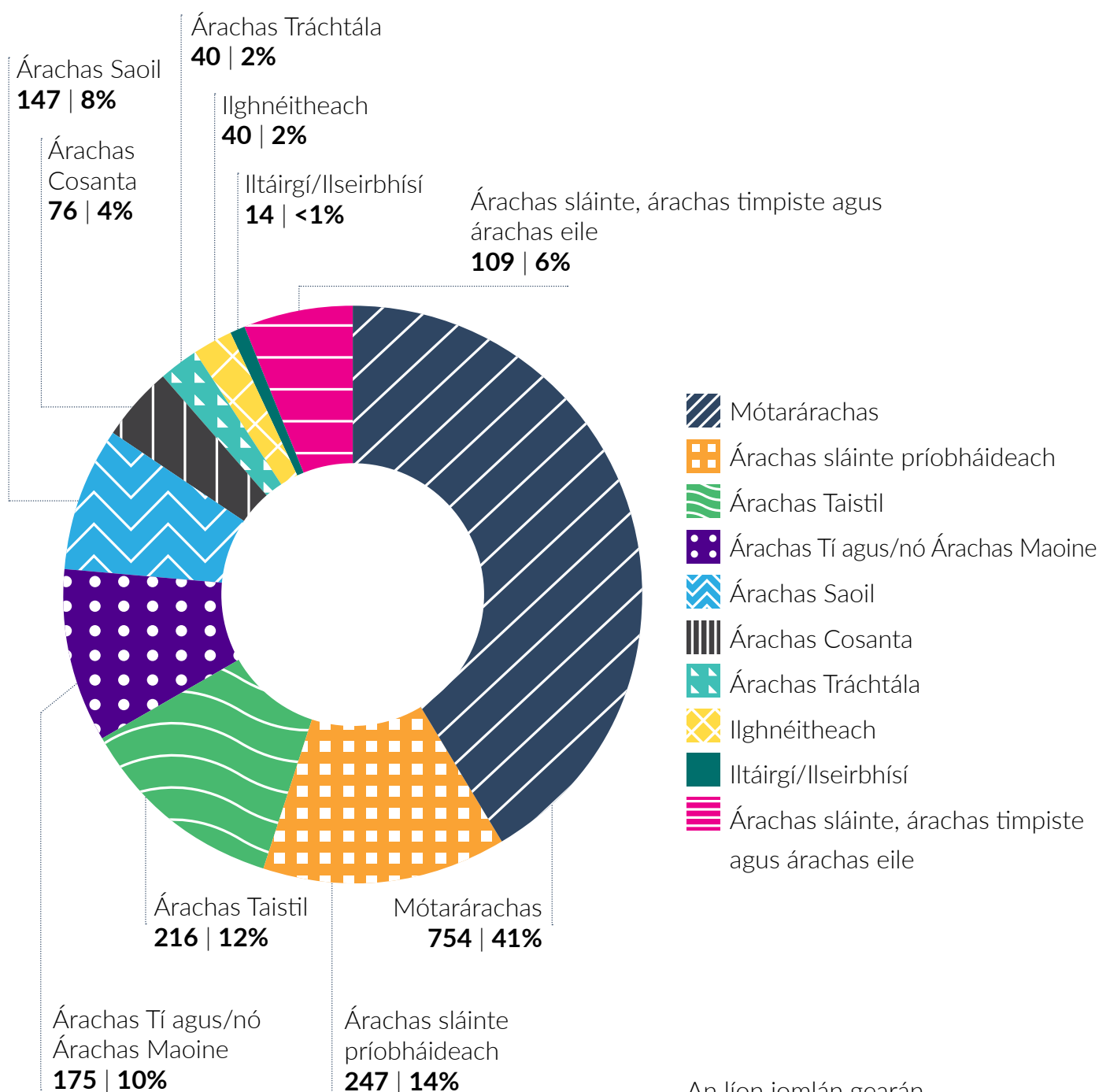
An líon iomlán gearán baincéireachta a fuarthas: **3,404**

*Ceartaíodh an fíor ó leagan roimhe

Gearáin árachais a fuarthas sa bhliain 2024

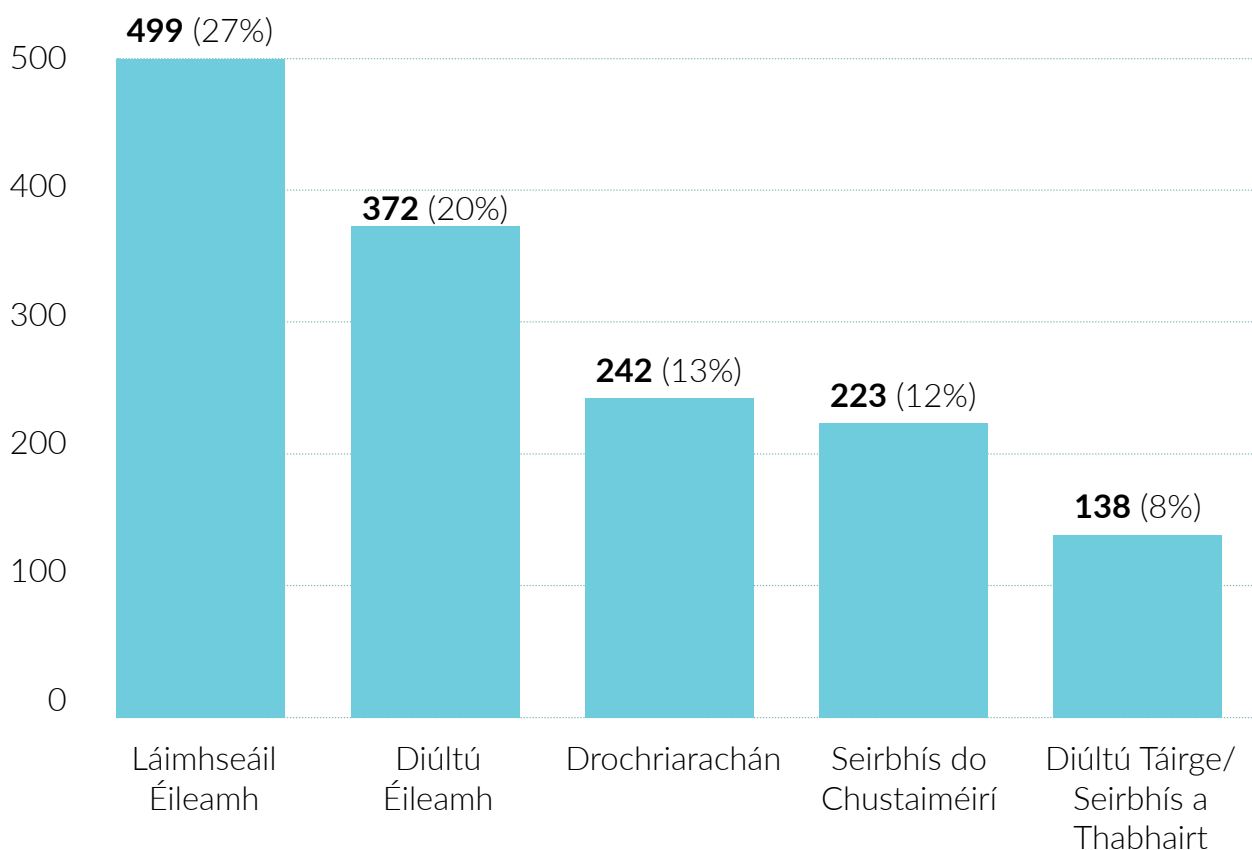
Fuair OSAP 1,818 ngearán maidir le táirgí árachais sa bhliain 2024. Tá sé sin cothrom le méadú 26% ar an 1,446 ghearán a aicmíodh mar ghearáin árachais sa bhliain 2023. Bhí gearáin árachais freagrach as 29% de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2024. Tá sé sin cothrom le méadú de shé phointe chéatadánacha ar an bhfigiúr don bhliain 2023, tráth a bhí gearáin árachais freagrach as 23% de na gearáin uile a fuarthas. Ba le mótarárachas (754 ghearán), le hárachas sláinte príobháideach (247 ngearán) agus le hárachas taistil (216 ghearán) faoi seach a bhain an líon is mó gearán árachais.

Fíor 5.5 Gearáin árachais de réir táirge sa bhliain 2024



Ba le láimhseáil éileamh (499 ngearán) agus ansin le gearáin maidir le diúltú éileamh (372 ghearán) a bhain níos mó ná aon cheathrú de na gearáin árachais a fuarthas sa bhliain 2024. Faoi mar a tharla sa bhliain 2023, bhí drochriarachán (242 ghearán), seirbhís do chustaiméirí (223 ghearán) agus diúltú táirge/seirbhís a thabhairt (138 ngearán) i measc na 5 phríomhchineál iompair a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2024.

Fíor 5.6 Na 5 phríomhchineál iompair árachais a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2024



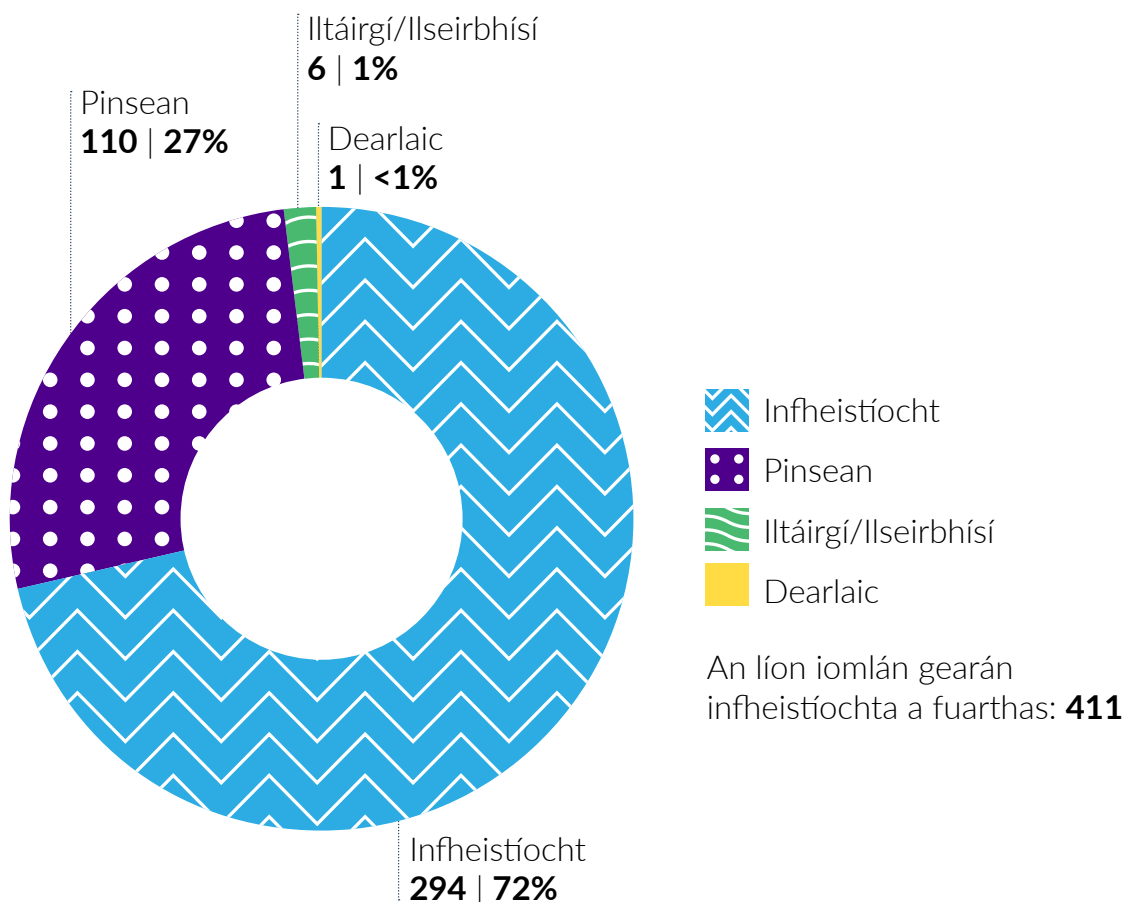
An líon iomlán gearán árachais: **1,818**

Gearáin infheistíochta sa bhliain 2024

Fuair OSAP 411 ghearán infheistíochta sa bhliain 2024. Tá sé sin cothrom le laghdú 11% ar na 461 ghearán a aicmíodh mar ghearáin infheistíochta sa bhliain 2023. Faoi mar a tharla sa bhliain 2023, bhí gearáin infheistíochta freagrach as 7% de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2024.

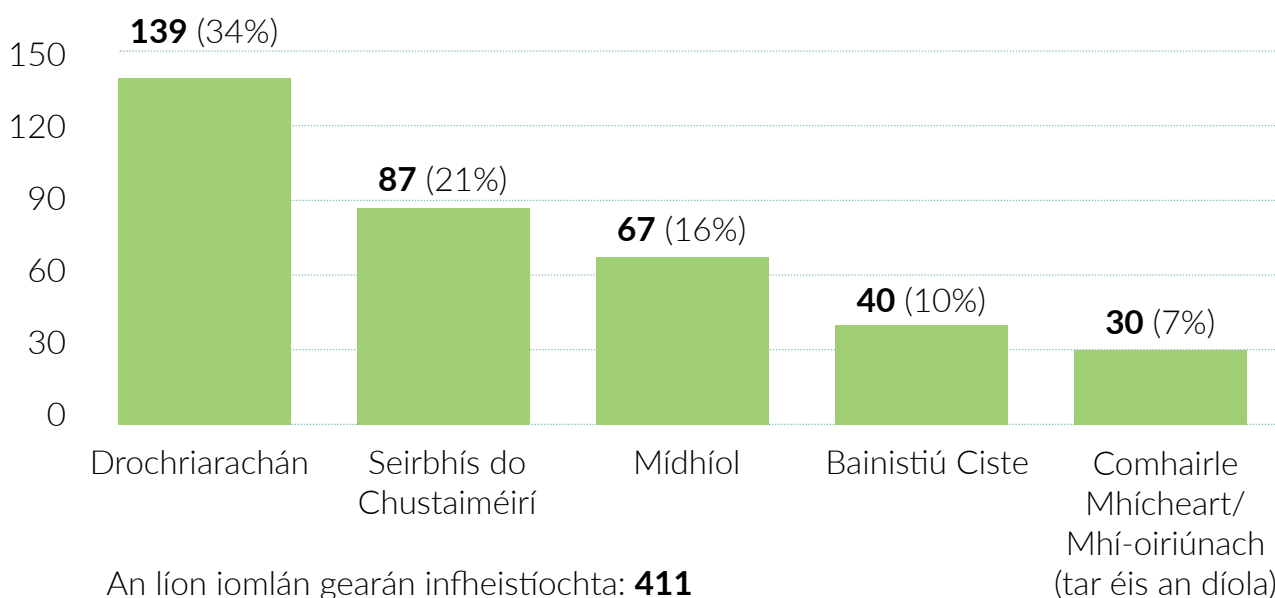
Ní hé amháin go n-áirítear infheistíochtaí leis an gcatagóir infheistíochta, ach áirítear léi freisin táirgí infheistíochta a bhaineann le pinsin, catagóir le haghaidh iltáirgí, agus dearlaicí. Is é atá i gceist le táirgí áirithe ná infheistíochtaí a chuirtear i bhfeidhm chun soláthar a dhéanamh do scor 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 2024



Bhí drochriarachán (139 ngearán; 34%), seirbhís do chustaiméirí (87 ngearán; 21%), mídhíol (67 ngearán; 16%), bainistiú míchuí cistí (40 gearán; 10%) agus comhairle mhícheart (30 gearán; 7%) ar na cineálacha iompair is mó a ndearnadh gearán fúthu san earnáil infheistíochta.

Fíor 5.8 Na 5 phríomhchineál iompair infheistíochta a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2024



Gearáin phinsin sa bhliain 2024

Fuair OSAP 348 ngearán faoi scéimeanna pinsean sa bhliain 2024, i gcomparáid le 336 cinn sa bhliain 2023. Tá sé sin cothrom le méadú 4%. Tá sé sin cothrom le 6% de na gearáin uile a fuarthas. Ba le scéimeanna pinsean ceirde (288 ngearán; 83%) a bhain formhór na ngearán a fuarthas i ndáil leis an earnáil seo.

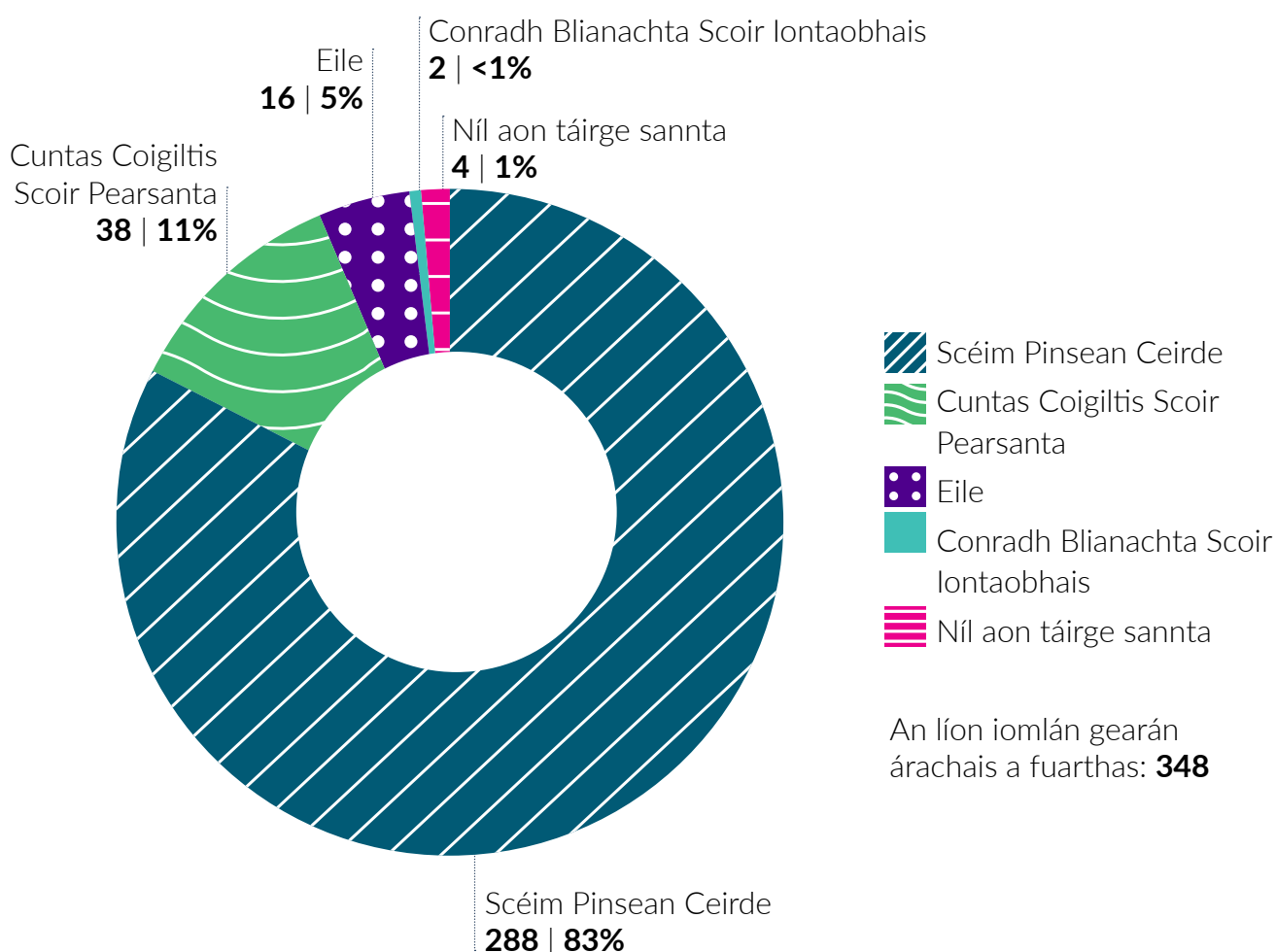
Is é is scéimeanna pinsean ceirde ann ná scéimeanna a mbunaíonn fostóir iad chun sochair scoir agus/nó sochair eile a sholáthar d'fhostaithe. Áirítear leo scéimeanna pinsean ceirde earnála poiblí agus scéimeanna pinsean ceirde earnála príobháidí araon.

Is é is Cuntais Choigiltis Scoir Phearsanta ann ná cuntais choigiltis phearsanta, ar gnách go n-íoctar astu trí ranníocaíochtaí pearsanta. Féadfaidh fostóirí ranníocaíochtaí a dhéanamh leis na pleananna sin freisin, áfach. Bhí siad freagrach as 11% (38 ngearán) de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2024.

Is é is Conarthaí Blianachta Scoir Lontaobhais (2 ghearán; <1%) ann ná scéimeanna a bhunaítear faoi iontaobhas agus a gceadaíonn na Coimisinéirí loncaim 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.

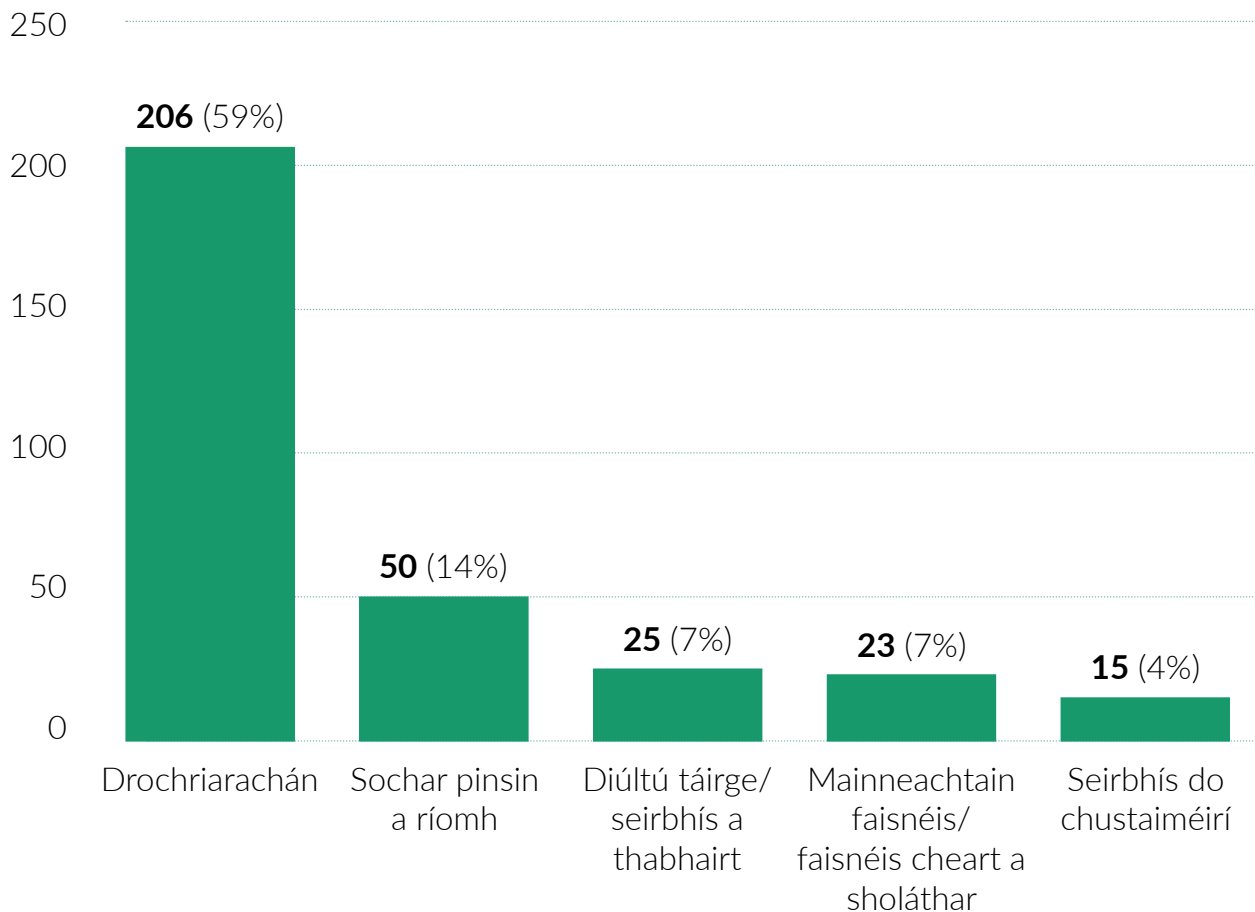
Dúnadh ceithre ghearán sular sannadh an cineál táirge don ghearán.

Fíor 5.9 Gearáin phinsin de réir táirge sa bhliain 2024



Bhí drochriarachán (206 ghearán; 59%), an dóigh ar ríomhadh sochar pinsin (50 gearán; 14%), diúltú táirge/seirbhís a thabhairt (25 ghearán; 7%), mainneachtain faisnéis/faisnéis cheart a sholáthar (23 ghearán; 7%) agus seirbhís do chustaiméirí (15 ghearán; 4%) ar na cineálacha iompair is mó a ndearnadh gearán fúthu i ndáil le pinsin.

Fíor 5.10 Na 5 phríomhchineál iompair pinsin a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2024



An líon iomlán gearán pinsin a fuarthas: **348**

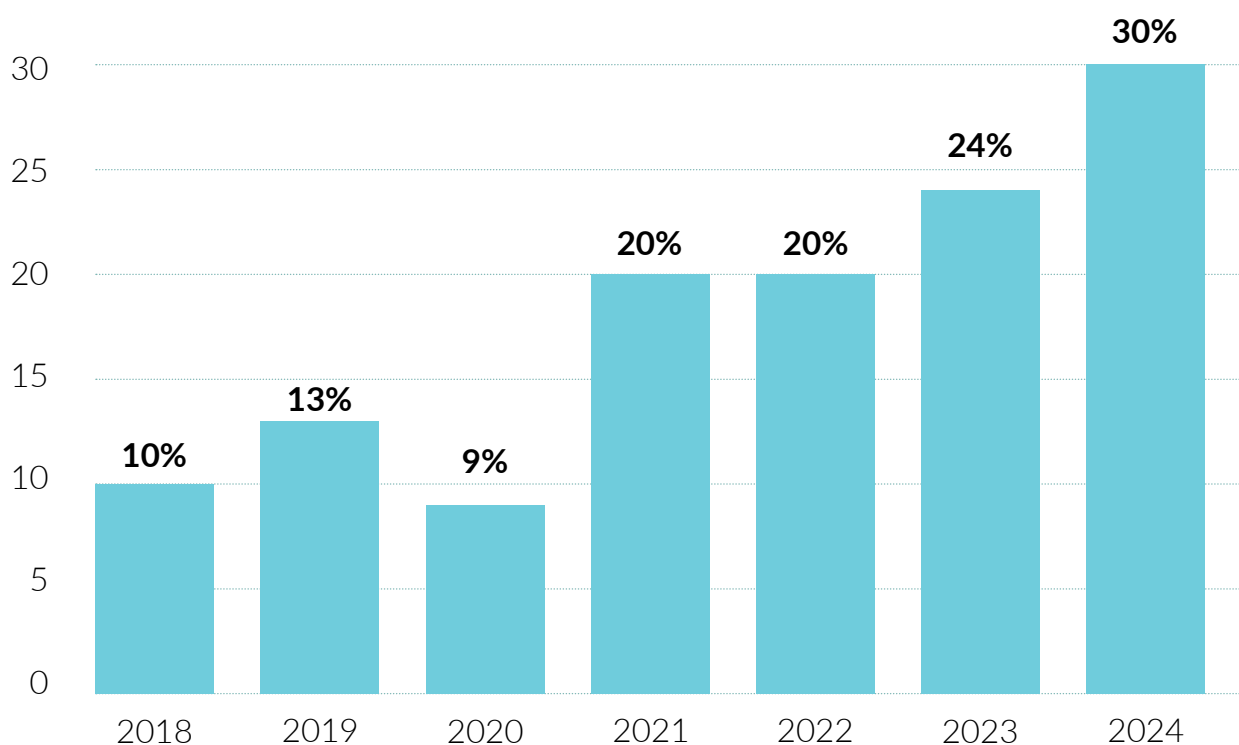
Idirbhearta faoi Dhíospóid

Ó bunaíodh sa bhliain 2018 é, leanann OSAP le líon méadaitheach gearán a fháil maidir le hidirbhearta faoi dhíospóid. Áirítear le hidirbhearta faoi dhíospóid idirbhearta calaoiseacha, aistarraingtí neamhúdaraíthe, 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 2024, áiríodh le beagnach aon trian de na gearáin bhaincéireachta uile na cineálacha iompair atá grúpáilte faoin gceannteideal 'Idirbhearta faoi Dhíospóid' (1,015 ghearán sa bhliain 2024; 905 ghearán sa bhliain 2023). 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 neamhúdaraíthe.

Fíor 5.11 Idirbhearta faoi dhíospóid mar chéatadán de na gearáin bhaincéireachta uile a fuarthas sa tréimhse 2018-2024



Léiriú ar mhéadú leantach ar chalaois, rud ar féidir leis difear ar leith a dhéanamh do chustaiméirí soghonta, is ea an méadú ar an líon gearán a bhaineann le hidirbhearta faoi dhíospóid. Tá idirbhearta digiteacha an-choitianta anois, agus is minic a spriocdhíríonn calaoiseoirí ar na daoine sin nach bhfuil chomh heolach céanna ar bhearta slándála ar líne.

Tá cuid mhór oibre ar bun sa réimse seo chun calaois a chomhrac. D'fhoilsigh an Roinn Airgeadais an chéad Straitéis Náisiúnta um Litearthacht Airgeadais uaithi le déanaí. Tá sé mar aidhm leis an Straitéis cúig bliana sin tacú le feasacht, eolas, scileanna, dearcthaí agus iompraíocht daoine i leith airgid.

Sheol an tAire Airgeadais “Oideachas Airgeadais i Scoileanna – Treoirlínte don Tionscal Seirbhísí Airgeadais” freisin, rud ar fhorbair an Roinn Airgeadais é i gcomhar leis an Roinn Oideachais ar mhaithe le heolas airgeadais a mhéadú i measc leanaí scoile.

Ar leibhéal an Aontais Eorpaigh, tá sé mar aidhm leis an Treoir maidir le Seirbhísí Íocaíochta feabhas a chur ar chosaint tomhaltóirí.

Is le fioscaireacht a bhaineann roinnt de na gearáin a fhaighimid. 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. Eascaíonn idirbhearta faoi dhíospóid as sin, agus is féidir go ndéanfaidh custaiméir gearán le OSAP i gcás go gcreidfídh sé/sí nár phléigh a b(h)anc go cuí leis an tsaincheist.

Mar shampla, fuair Olivia ríomhphost ó dhuine éigin ar cheap sí gurbh é a bainisteoir é, agus é ag iarraidh uirthi íocaíochtaí ab fhiú €36,000 san iomlán a dhéanamh le cuntas bainc sa Ríocht Aontaithe. Cé nach raibh sé in ann aon cheann de na híocaíochtaí a fháil ar ais, ghabh an banc a leithscéal as an moill ar fhreagra a thabhairt ar cheisteanna maidir leis an gcalaois. Thairg an banc €4,000 do Martin, úinéir an ghnólachta, i leith na seirbhíse do chustaiméirí a tugadh.

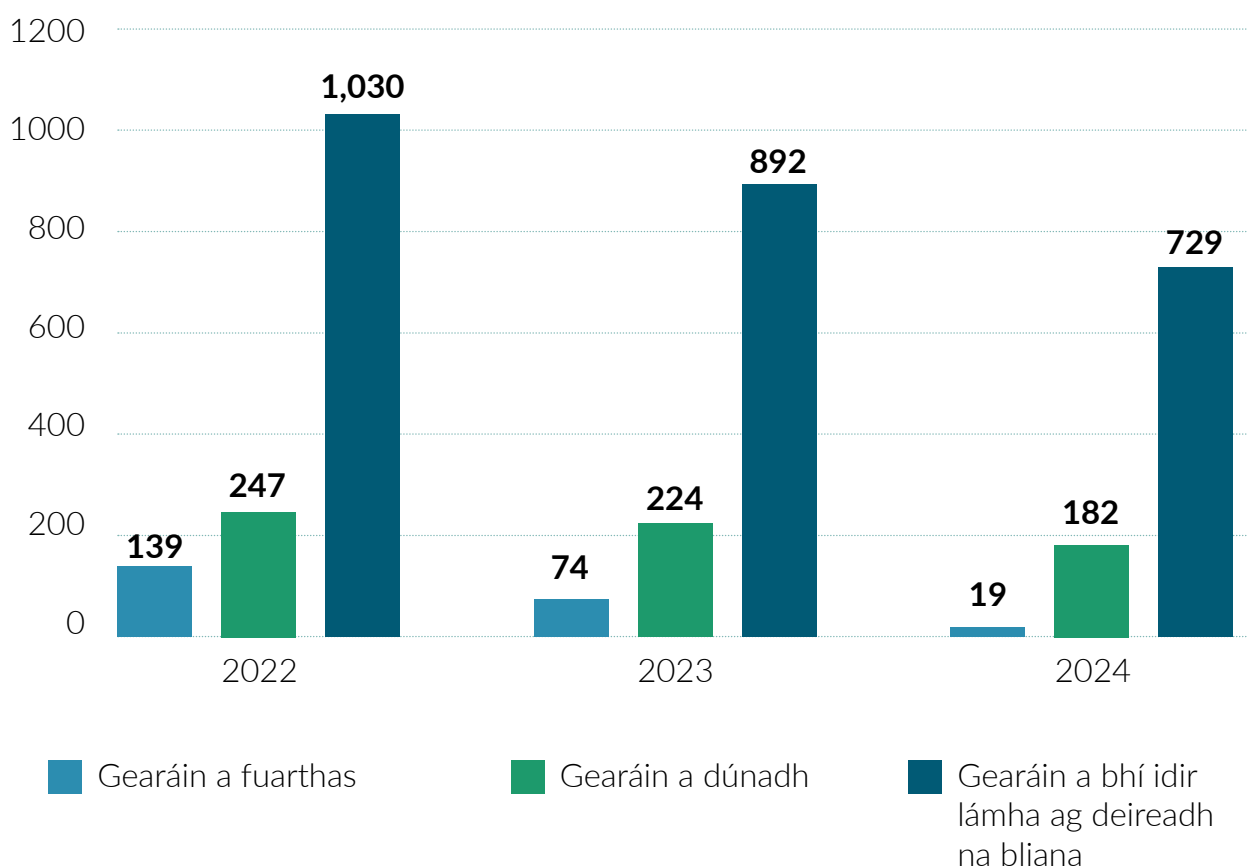
Faigheann OSAP gearáin a bhaineann le cineálacha eile camscéimeanna freisin. Sampla díobh sin is ea cás inar thóg [Simone](#) tacsáí nuair a bhí sí ar saoire thar lear agus inar aimsigh sí gur tógadh €2,000 uaithi, seachas an táille tacsáí €20 ar cheap sí gur íoc sí í. Chumhdaigh an tiománaí tacsáí an scáileán nuair a bhí sí ag íoc lena cárta agus, ós rud é gur údaraigh sí féin an íocaíocht agus nach bhfuair sí aon admháil, cailleadh an t-airgead.

Rinne [David](#) sraith aistrithe bainc arbh fhiú níos mó ná €22,000 san iomlán iad i leith deiseanna infheistíochta a chreid sé a bheith bailí. Fuair David amach ina dhiaidh sin gurbh íospartach camscéime é agus gur chuig cuideachta chalaoiseach a seoladh an t-airgead a d'aistrigh sé óna chuntas. Rinne David gearán le OSAP toisc nach raibh sé sásta leis na hiarrachtaí a rinne an banc chun a airgead a aisghabháil. Tar éis don bhanc a admháil go bhfuair David drochsheirbhís do chustaiméirí sa chás seo, thairg an banc luach iomlán a aistrithe bainc a aisíoc le David, mar aon le cúiteamh €5,000.

Gearáin faoi Mhorgáistí Rianúcháin sa bhliain 2024

Fuair OSAP 19 ngearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin sa bhliain 2024. Mar is féidir a fheiceáil i bhfíor 5.12, leanann an líon gearán faoi mhorgáistí rianúcháin a fhaightear gach bliain de bheith ag laghdú. Ag deireadh na bliana 2024, bhí 182 ghearán faoi mhorgáistí rianúcháin dúnta againn agus bhí 729 gcinn idir lámha.

Fíor 5.12 Gearáin a bhaineann le rátaí úis morgáiste rianúcháin sa tréimhse 2022-2024



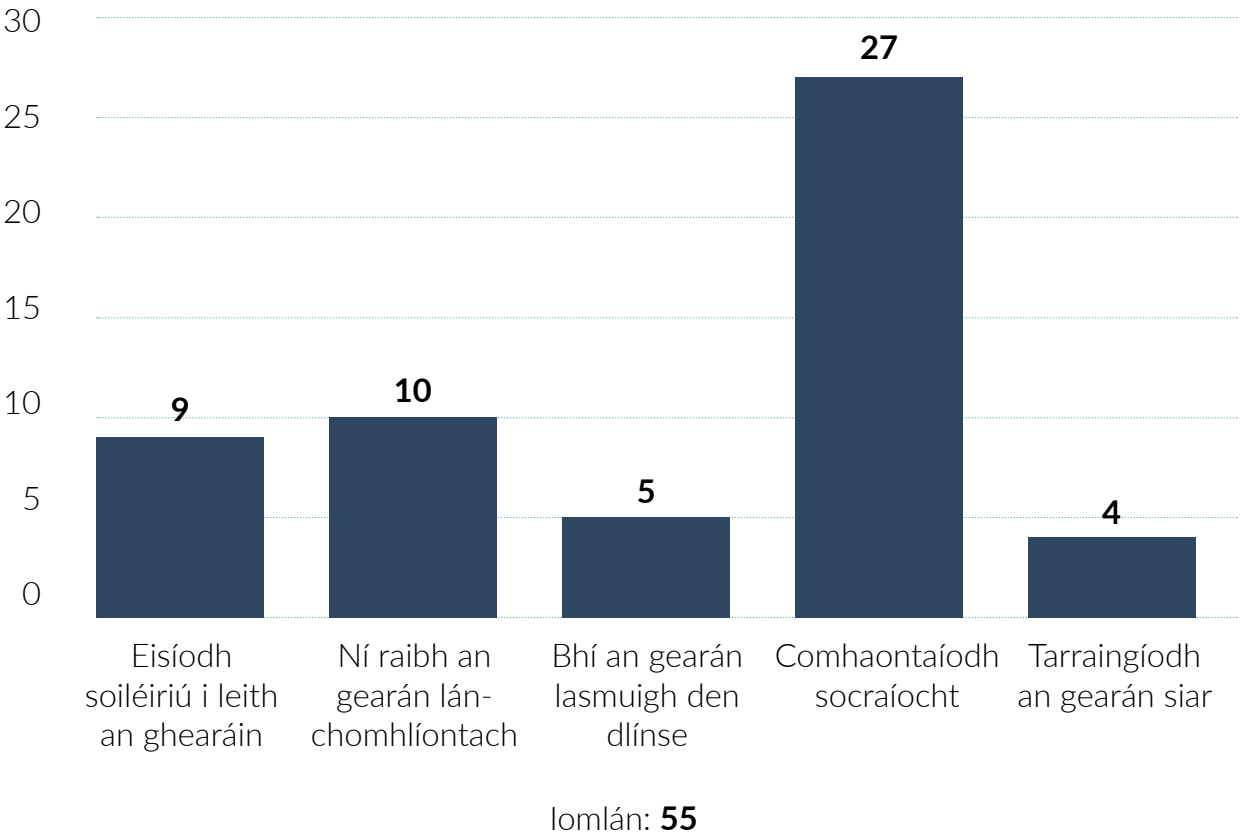
D'eisigh an tOmbudsman 127 mbreith atá ina gceangal dlí maidir le rátaí úis morgáiste rianúcháin sa bhliain 2024. Níor seasadh le 120 gearán ar ina leith a eisíodh breith atá ina ceangal dlí. Seasadh go páirteach le sé cinn de na breitheanna sin, lenar ordáíodh go n-íocfaí €23,900 san iomlán leis na gearánaigh. Seasadh go substaintiúil le gearán amháin, agus d'ordaigh an tOmbudsman go n-íocfaí cúiteamh €20,000 ina leith. Bhí sé sin sa bhreis ar an sásamh ab fhiú €11,600 a d'íoc an soláthraí cheana féin.

Fíor 5.13 Breitheanna a eisíodh maidir le rátaí úis mhogáiste rianúcháin sa bhliain 2024

Torthaí 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	6	€23,900
Níor seasadh leis an ngearán	120	0
Seasadh go substaintiúil leis an ngearán	1	€20,000
Iomlán	127	€43,900

Dúnadh 55 ghearán eile faoi mhorgáistí rianúcháin ar roinnt cúiseanna éagsúla, gan aon bhreith atá ina ceangal dlí a eisiúint ina leith. Eisíodh soiléiriú i gcás 9 ngearán, 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 5 ghearán, chinn OSAP go raibh na gearáin lasmuigh dá dhlínse. Dúnadh 27 ngearán ar bhonn comhaontú socraíochta idir an gearánach agus an soláthraí, agus tarraingíodh 4 ghearán siar.

Fíor 5.14 Gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin a dúnadh gan breith atá ina ceangal dlí a eisiúint sa bhliain 2024



Tá sé soiléir, bunaithe ar na torthaí ar na breitheanna a eisíodh maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin, go bhfuairamar líon suntasach gearán ó dhaoine nár seasadh 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 2024 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

Chuaigh Declan i dteagmháil leis an mbanc chun iasacht €246,066 a lorg ar mhaithe leis an morgáiste tí a bhí aige cheana a athmhaoiniú. Bhí Declan ina fhostaí de chuid an bhainc agus bhí sé i dteideal iarratas a dhéanamh ar iasacht mhorgáiste trí aonad gnó foirne an bhainc. Tharraing Declan dhá iasacht mhorgáiste anuas leis an mbanc ina dhiaidh sin. Tharraing Declan suim €190,460 anuas ag ráta úis fabhrach foirne 3% agus tharraing sé €54,540 eile anuas ag ráta úis athraitheach 4.25%.

Bhí Declan den tuairim go raibh dul amú ar an mbanc nuair nár thairg sé an tsraith iomlán táirgí iasachta morgáiste dó, lenar áiríodh an rogha chun ráta úis rianúcháin a fháil ar a chuntais iasachta morgáiste nuair a rinne sé iarratas ar mhaoiniú. D'áitigh Declan freisin gur mhainnigh an banc cloí lena chuid oibleagáidí faoin gCód um Chosaint Tomhaltóirí 2006 nuair nár nocht sé na rátaí úis uile a bhí ar fáil. Chreid Declan go dtarlódh sé, dá ndéanfadh sé iarratas ar an iasacht mhorgáiste mar dhuine nach ball foirne é, go dtairgfí sraith iomlán rátaí úis dó, lena n-áireofaí ráta rianúcháin.

Chreid sé freisin gur cheart don bhanc ráta níos fearr ar a iasacht mhorgáiste a thairiscint dó nuair a chuaigh sé i dteagmháil leis an mbanc chun ráta úis eile a lorg le linn théarma na n-iasachtaí.

Diúltaíodh don ghearán ó Declan. Ní raibh feidhm ag an gCód um Chosaint Tomhaltóirí 2006 maidir le tairiscint mhorgáiste an bhainc, toisc go ndearnadh an tairiscint sin roimh an mbliain 2006. Ní raibh aon teidlíocht ann chun ráta morgáiste rianúcháin a chur i bhfeidhm i leith mhorgáiste Declan, rud nach raibh ach ráta úis fabhrach foirne nó ráta athraitheach tráchtála ag gabháil leis.

(Breith [2024-0062](#))

Cás-Staidéar 2

Sa bhliain 2004, tharraing Elliot iasacht mhorgáiste €232,250 anuas lena bhanc ag ráta úis seasta 2.75% ar feadh 12 mhí, agus ráta úis athraitheach caighdeánach le cur i bhfeidhm nuair a tháinig an tréimhse ráta sheasta in aibíocht.

Bhí Elliot den tuairim gur mhainnigh an banc a chuid freagrachtaí a chomhlíonadh agus nach ndearna sé measúnú ceart ar a acmhainn chun a chinntiú go dtairgfí iasacht chuí dó. Chreid Elliot go raibh an leibhéal díchill chuí a rinne an banc míréasúnach, míchuí agus neamhiomlán. Maidir leis sin, luaigh Elliot nár lorg an banc aon fhianaise ar a ioncam ná ar a phinsean chun an cumas a bheadh aige na haisíocaíochtaí a dhéanamh thar théarma na hiasachta a mheasúnú.

Bhraith Elliot gurbh amhlaidh, dá ndéanfadh an banc measúnú ceart, nach dtairgfí an iasacht ar leith sin dó agus go mbeadh táirge eile morgáiste níos oiriúnaí dó. Chuir an banc i gcoinne na tuairime sin, agus é ag rá gur dheimhin leis go ndearna sé measúnú ceart ar an iarratas morgáiste ó Elliot bunaithe ar a ghlanioncam indiúscartha.

Diúltaíodh don ghearán ó Elliot. Thug an tOmbudsman faoi deara gur sholáthair Elliot an fhaisnéis airgeadais ba ghá don bhanc chun measúnú a dhéanamh agus gur dheimhnigh Elliot go raibh an fhaisnéis sin fíor agus ceart. Tugadh faoi deara freisin go bhféadfadh Elliot diúltú don tairiscint dá mbeadh sé míshásta leis na téarmaí.

(Breith 2024 – 0238)⁴

⁴ Níl an bhreith seo foilsithe ar ár suíomh Gréasáin faoi láthair, toisc go bhfuil sí [á hathbhreithniú lena foilsíú](#)

Cás-Staidéar 3

Shealbhaigh Imogen agus Liana iasacht mhorgáiste €300,000 leis an mbanc, rud a raibh ráta úis rianúcháin BCE + 0.60% ag gabháil leis. Sa bhliain 2015, tháinig Imogen agus Liana ar dheacrachtaí airgeadais agus chinn siad an réadmhaoin mhorgáistithe a dhíol.

Luaigh Imogen agus Liana go raibh dul amú ar an mbanc nuair nár cheadaigh sé dóibh an ráta úis rianúcháin BCE + 0.60% a bhí ag gabháil lena n-iasacht mhorgáiste bhunaidh a choinneáil nuair a dhíol siad an réadmhaoin agus nuair a cheannaigh siad réadmhaoin nua sa bhliain 2015.

Nuair a chuaigh Imogen agus Liana i dteagmháil leis an mbanc maidir leis an réadmhaoin nua a cheannach sa bhliain 2015, thug an banc táirge “Aistritheoir Tí” isteach, rud lenar cumasaíodh do chustaiméirí aistriú chuig teach eile agus leas a bhaint as táirge rianúcháin nua cúig bliana chun airgead a fháil ar iasacht suas go dtí a leibhéal reatha iasachtaí rianúcháin. Mar sin féin, níor thairg an banc aon táirge coinneála ráta úis rianúcháin lenar cumasaíodh do chustaiméirí an ráta úis rianúcháin a bhí acu cheana a aistriú ó iasacht mhorgáiste amháin go hiasacht mhorgáiste eile.

Bhraith Imogen agus Liana gur cheart cead a bheith acu an ráta úis rianúcháin BCE + 0.60% a bhí acu cheana a thabhairt anonn, in ionad ráta úis BCE + 2.25% a bheith á chur i bhfeidhm i leith a n-iasachta morgáiste nua, rud a mheas siad a bheith “pionósach”. Diúltaíodh don ghearán ar deireadh. Thug an tOmbudsman faoi deara gur leis an réadmhaoin shonrach a bhí ainmnithe sa chomhaontú iasachta a bhain an tairiscint iasachta bhunaidh. Ní raibh sa chomhaontú ach oiread aon fhoráil lenar tugadh teidlíocht dóibh an réadmhaoin lenar urrúsaíodh an morgáiste ar dtús a ionadú.

(Breith 2024-0224)⁵

⁵ Níl an bhreith seo foilsithe ar ár suíomh Gréasáin faoi láthair, toisc go bhfuil sí [á hathbhreithniú lena foilsíú](#)

Cás-Staidéar 4

Shealbhaigh Rónán agus Carl iasacht mhorgáiste €525,000 lena mbanc, rud a raibh ráta úis seasta 2.75% ag gabháil leis sa chéad bhliain.

Dúirt Rónán agus Carl go bhfuair siad litir ón mbanc sa bhliain 2006 ar dhul in éag don tréimhse ráta úis sheasta aon bhliana, rud inar leagadh amach na roghanna ráta a bhí ar fáil ag an am, lena áiríodh ráta úis rianúcháin.

Ag an am, chinn Rónán agus Carl an iasacht mhorgáiste a roinnt, agus iad ag cur €250,000 den mhorgáiste ar ráta úis seasta trí bliana agus ag cur na coda eile den iasacht ar ráta úis athraitheach an bhainc.

Dúirt Rónán agus Carl go ndearna siad teagmháil leis an mbanc i mí na Bealtaine 2008 chun a iarraidh go gcuirfí ráta úis rianúcháin i bhfeidhm i leith na coda sin den iasacht mhorgáiste a bhí ag feidhmiú ar ráta úis athraitheach. D'eisigh an banc litir chuig Rónán agus Carl ansin chun a dheimhniú gur cuireadh ráta úis rianúcháin BCE + 0.60% (4.60%) i bhfeidhm i leith na coda sin den iasacht mhorgáiste.

Luaigh Rónán agus Carl gur tharla sé, nuair a chuaigh an tréimhse ráta sheasta ar an gcuid eile den iasacht mhorgáiste in éag i mí Dheireadh Fómhair 2009, go ndearna siad teagmháil leis an mbanc chun a iarraidh go gcuirfí ráta úis rianúcháin i bhfeidhm i leith na coda sin den iasacht mhorgáiste agus gur cuireadh in iúl dóibh gur tharraing an banc rátaí úis rianúcháin siar go déanach sa bhliain 2008 agus nach raibh ráta rianúcháin ar fáil dá bharr sin.

Mhaígh Rónán agus Carl go raibh siad i dteideal ráta úis morgáiste rianúcháin a fháil toisc gur thairg an banc ráta úis morgáiste rianúcháin dóibh roimhe sin. Diúltaíodh don ghearáin. Tugadh faoi deara nach raibh aon oibleagáid chonarthach ar an mbanc ráta úis rianúcháin a thairiscint dóibh, cé go ndearna sé amhlaidh le linn thréimhse na hiasachta. Cé gur tairgeadh ráta rianúcháin dóibh roimhe sin ag deireadh a dtréimhse ráta úis sheasta tosaigh, níor thug sé sin aon teidlíocht do Rónán ná Carl ráta rianúcháin a fháil sa todhchaí.

(Breith [2024-0107](#))

Cás-Staidéar 5

Shealbhaigh Fintan iasacht mhorgáiste €242,000 le banc, rud a bhí in-aisíoctha thar théarma 35 bliana agus a raibh ráta úis seasta ag gabháil leis ar dtús.

Dúirt Fintan gur luadh ina dhoiciméadacht mhorgáiste go n-athródh a iasacht mhorgáiste go “bunráta athraitheach” ag deireadh na tréimhse ráta úis sheasta. Bhí Fintan den tuairim gurbh ionann an bunráta athraitheach agus ráta úis rianúcháin. Bhí sé den tuairim sin toisc go raibh táirgí ráta rianúcháin agus táirgí ráta athraitheach an bhainc ag feidhmiú ag an ráta céanna suas go lár na bliana 2008.

Chreid Fintan gur cheart don bhanc ráta úis rianúcháin, seachas ráta úis athraitheach caighdeánach, a chur i bhfeidhm i leith a chuntais iasachta morgáiste nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis sheasta in éag sa bhliain 2012. Cé go raibh ráta rianúcháin agus bunráta athraitheach an bhainc cosúil le chéile le linn tréimhsí áirithe, thug an tOmbudsman faoi deara nach ndearnadh sa tairiscint iasachta aon tagairt do na rátaí a bheith nasctha le chéile ar aon bhealach. Ar bhonn na fianaise ar fad, diúltaíodh don ghearáin.

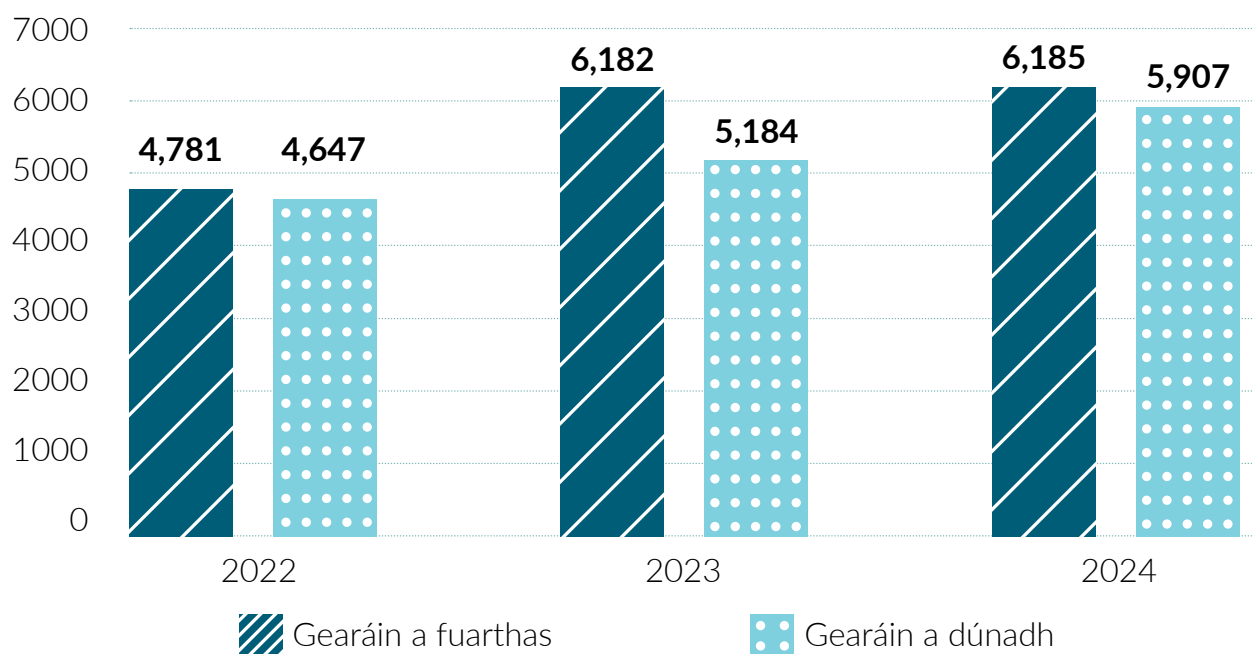
(Breith [2024-0153](#))



6 An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2024

Fuair OSAP 6,185 ghearán sa bhliain 2024, ag teacht sna sála ar an líon rí-ard gearán a fuarthas sa bhliain 2023 (6,182 ghearán). Tháinig méadú 14% ar an líon gearán a dhúnamar le linn na bliana 2024 (5,907 ngearán) i gcomparáid leis an líon a dhúnamar sa bhliain 2023 (5,184 ghearán). Bhí an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2024 cothrom le méadú 27% ar an líon a dúnadh sa bhliain 2022 (4,647 ngearán).

Fíor 6.1 Gearáin a fuarthas agus a dúnadh sa tréimhse 2022-2024



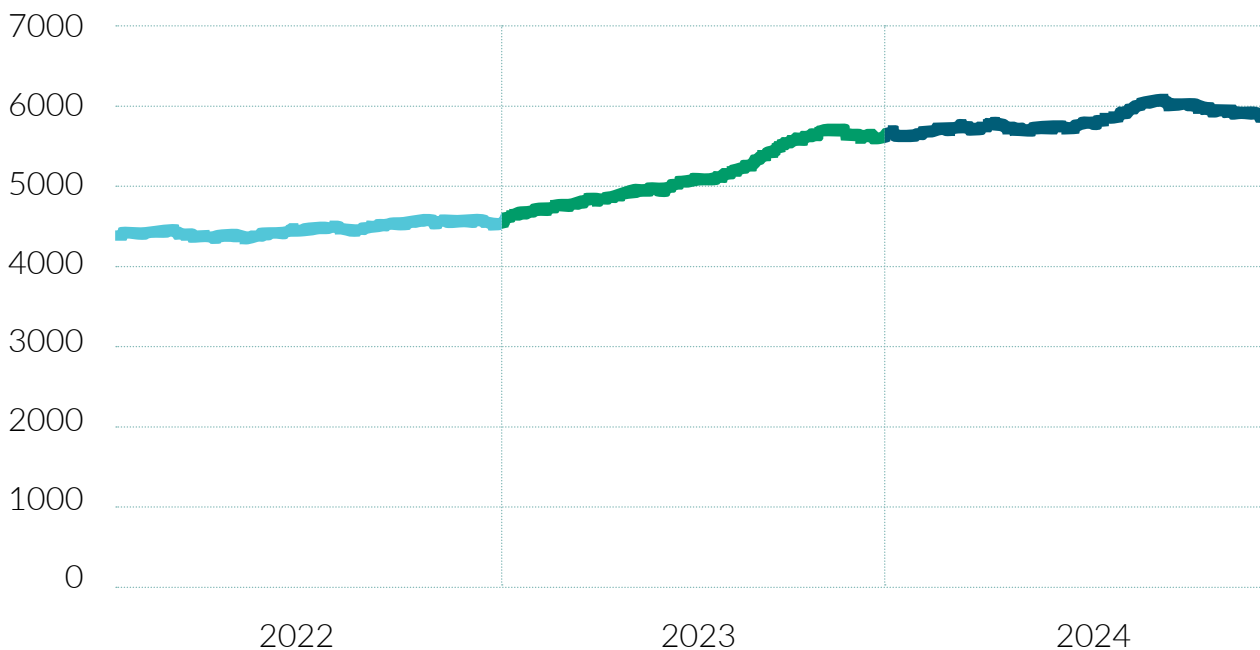
Tá rún daingean againn go fóill líon méadaithe gearán a dhúnadh gach bliain.

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.

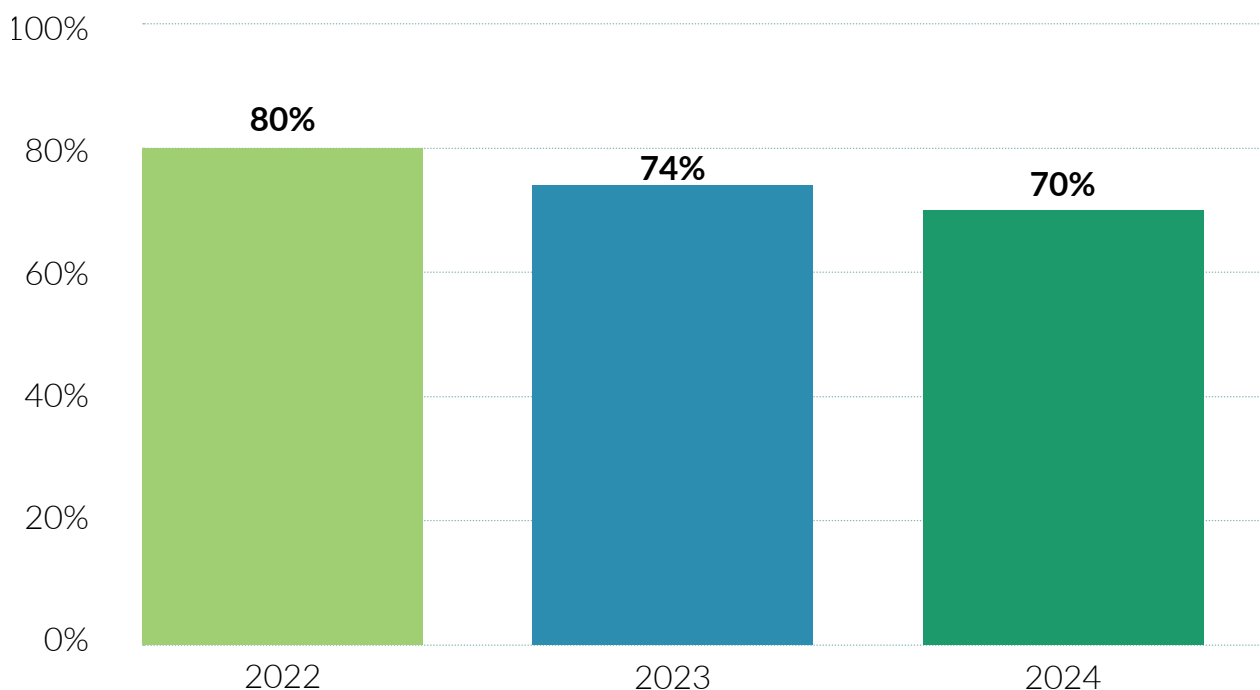
Tar éis Plean Fórsa Saothair OSAP a cheadú i mí na Nollag 2023, méadaíodh an soláthar ceadaithe foirne in OSAP ó 90.2 duine go 128 nduine. De bhun an Plean Fórsa Saothair sin a cheadú, earcaíodh daoine chuig 45 ról sa bhliain 2024, agus ról a aislíonadh san áireamh.

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.

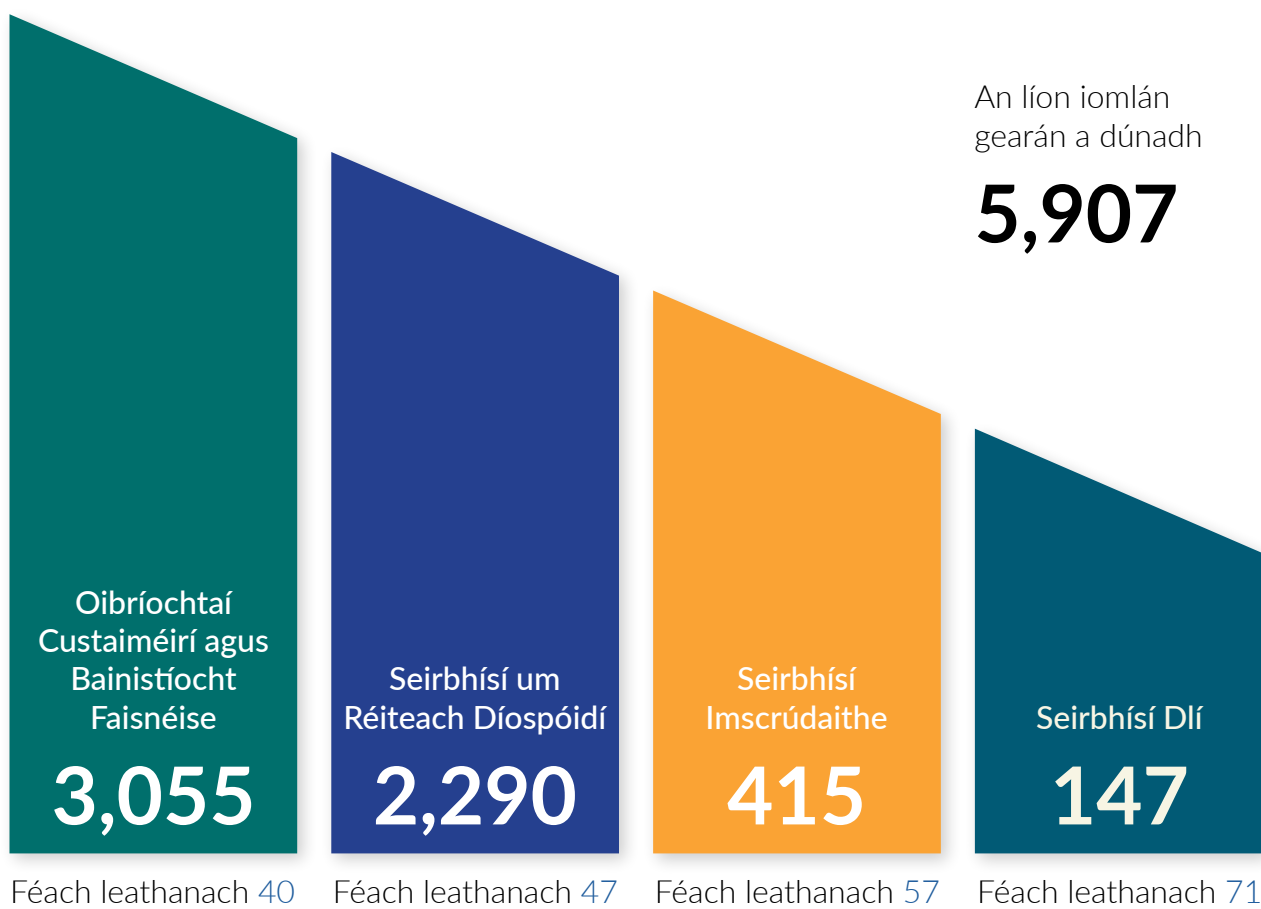
Bhí 5,891 ghearán idir lámha ag OSAP ag deireadh na bliana 2024. Is ionann gearáin idir lámha agus an líon gearán atá gníomhach ar aon lá ar leith.

Fíor 6.2 Gearáin a bhí idir lámha de réir dáta sa tréimhse 2022-2024

Tháinig laghdú ar an gcéatadán de ghearáin a fuarthas trí fhoirm ghearáin ar líne OSAP sa bhliain 2024, ó 74% sa bhliain 2023 go 70%. 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 2022-2024

Fíor 6.4 An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2024



Gearáin a tarraingíodh siar

Tarraingíodh 363 ghearán siar ag pointí éagsúla dár bpróisis sa bhliain 2024. Bíonn cúiseanna éagsúla ann le gearán a tharraingt siar, agus iad ag brath ag an gcéim ag a dtarraingítear an gearán siar.

Tarraingíonn gearánaigh an gearán uathu siar i gcásanna áirithe mar gheall ar athrú in imthosca saoil. Bíonn OSAP sásta i gcónaí nithe den sórt sin a chur san áireamh, agus is féidir go dtairgfídh sé an gearán a chur ar an méar fhada ar feadh tamaill, más cuí.

Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise

3,055

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.

Le linn an phróisis sin, déantar measúnú ar an ngearán freisin 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 bhuí 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 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 2024

An Chúis leis an Dúnadh	An líon gearán a dúnadh
Ní raibh an gearán lán-chomhlíontach	1,413
Réitíodh an gearán	717
Bhí an gearán lasmuigh den dlínse	655
Tarraingíodh an gearán siar	244
Eile	26
Iomlán	3,055

Dhún an fhoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise 3,055 ghearán sa bhliain 2024, rud a bhí cothrom le méadú 25% ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2023 (2,441 ghearán) agus a bhí freagrach as 52% de na gearáin uile a dúnadh le linn na bliana 2024.

Dhún an fhoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise 1,413 ghearán a catagóiríodh a bheith neamh-chomhlíontach sa bhliain 2024. I gcás 386 cinn de na gearáin sin, níor tionscnaíodh an próiseas inmheánach um réiteach díospóidí i leith an tsoláthraí. 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.

I gcás 698 gcinn de na gearáin sin, ní rabhthas in ann an gearán a chur ar aghaidh lena imscrúdú toisc go raibh faisnéis ón ngearánach fós amuigh. I 329 gcás, níor thug an gearánach aon fhreagra nuair a rinneadh teagmháil leis/léi.

Catagóiríodh 717 ngearán a rinneadh le OSAP a bheith réitithe. In 234 cinn de na cásanna sin, rinne gearánaigh gearán le OSAP gan gearán a bheith déanta acu lena soláthraí ar dtús. Tar éis fógra a fháil faoin ngearán, bhí an soláthraí in ann an gearán a réiteach chun sástacht an chustaiméara. I gcás 483 ghearán, chuir an custaiméir in iúl do OSAP gur réitíodh an gearán sula ndearna OSAP teagmháil leis an soláthraí.

Dhún an fhoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise 655 ghearán toisc go raibh siad lasmuigh de dhlínse 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 seirbhíse airgeadais iontu, agus cásanna ina raibh an gearán lasmuigh de na teorainneacha ama atá ceadaithe le haghaidh imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán.

Tharraing gearánaigh 244 ghearán siar ag an luathchéim seo den phróiseas.

Áirítear leis na 26 ghearán atá sa chatagóir 'eile' imthosca inar cumascadh an gearán le gearán oscailte eile ón ngearánach céanna nó inar dúnadh an gearán ar chúiseanna nach raibh catagóirithe.

Cás-Staidéir a bhaineann le hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise

Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-Staidéar 1

Rinne custaiméir gearán á rá gur aistarraingíodh níos mó ná €100,000 ó chuntas mic éagtha gan aon údarú

Tá Joanne 75 bliana d'aois agus cónaíonn sí i dteach altranais. Tar éis do Conan, a mac, bás a fháil, tháinig Joanne chun bheith ar an aon tairbhí amháin i leith a eastáit. Dúirt Joanne go ndearnadh sraith aistarraingtí neamhúdaraith ar chuntas bainc Conan bliain amháin ina dhiaidh sin. Ba mhó ná €100,000 an méid a aistarraingíodh thar thréimhse trí mhí.

Chuaigh ionadaí Joanne i dteagmháil leis an mbanc chun soiléire a lorg maidir le fáiltais chuntas an duine éagtha. Luaigh foireann méala an bhainc gur leanadh na nósanna imeachta uile i gceart maidir le gach aistarraingt. Rinne Joanne gearán foirmiúil. Dúirt Joanne gur mhainnigh an banc a admháil go bhfuarthas an gearán uaithi beag beann ar iarrataí leantacha a fháil, agus chuir sí gearán faoi bhráid OSAP ansin.

Rinne OSAP athbhreithniú ar na haighneachtaí a fuarthas, agus d'fhíoraigh sé go raibh an gearánach i dteideal an gearán a dhéanamh le OSAP thar ceann eastát an duine éagtha.

Rinne OSAP teagmháil leis an mbanc, agus d'iarr sé ar an mbanc a imscrúdú ar an ngearán a thabhairt chun críche agus an litir freagartha deiridh uaidh a eisiúint. Ghlac an banc leis ina dhiaidh sin go raibh easnaimh thromchúiseacha ann ar an tseirbhís a sholáthair sé. D'admhaigh sé nár ghníomhaigh sé go tapa go leor chun tromchúis an ní seo a aithint ná chun gearán a thaifeadadh agus gur chruthaigh sé sin moilleanna míchuí gan ghá ar an ní a réiteach.

Thairg an banc aisíocaíocht iomlán don Eastát as na cistí a aistarraingíodh, agus rinne sé íocaíocht €2,000 mar chomhartha dea-mhéine le Joanne mar gheall ar an dóigh ar láimhseáil sé an gearán. Ghlac Joanne leis an tairiscint, agus dúnadh an gearán.

Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-Staidéar 2

Rinne custaiméir gearán le OSAP maidir le héileamh árachais taistil neamhíoctha

Cheannaigh Dermot árachas taistil agus é ag ceannach ticéid aerlíne dó féin agus dá theaghlach. Ceannaíodh an polasaí mar chuid den phróiseas áirithe ticéad.

Tráth níos déanaí, ní raibh roinnt daoine den pháirtí in ann taisteal mar gheall ar thinneas, agus cealaíodh an tsaoire teaghlaigh dá dheasca sin.

Bhí Dermot ag iarraidh aisíocaíocht a éileamh óna chuideachta árachais as an tsaoire a cuireadh ar ceal. Tar éis dó dul i dteagmháil leis an aerlíne, cuireadh in iúl do Dermot go raibh air éileamh a chur isteach trí thairseach ar líne. Rinne Dermot iarracht an t-éileamh a chur isteach ar líne, ach níor éirigh leis aon dul chun cinn a dhéanamh. Bhí frustrachas air ansin mar gheall ar an easpa teagmhála a fuair sé ón gcuideachta árachais. Chuir Dermot gearán faoi bhráid OSAP ar mhaithe leis an éileamh a réiteach. Sannadh an gearán d'Oifigeach Clárúcháin de chuid OSAP, a d'iarr faisnéis bhreise ar Dermot, lena áiríodh cóip den doiciméad polasaí.

Tar éis athbhreithniú a dhéanamh, sainithníodh árachóir iomchuí an pholasaí. Tugadh le fios san fhaisnéis a sholáthair Dermot go dtí sin go raibh sé i dteagmháil leis an gcuideachta mhícheart, ach níor mhínigh aon duine é sin dó nuair a bhí sé ag iarraidh an t-eolas is deireanaí a fháil ar an éileamh uaidh.

Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-Staidéar 3

D'iarr custaiméir aisíocaíochtaí as idirbhearta calaoiseacha tar éis comhairle a fháil ón mbanc

Bhí cuntas ag Bairbre le banc. Thug sí faoi deara gur tógadh ceithre íocaíocht amhrasacha amach óna cuntas in airgeadra eile. B'fhiú níos mó ná €2,000 na híocaíochtaí sin. Rinne Bairbre teagmháil leis an mbanc ansin, a mhol di gan na hidirbhearta a stopadh agus ansin iad a cheistiú leis an soláthraí cárta.

Chloígh Bairbre leis an gcomhairle ón mbanc, agus thionscain sí éileamh leis an soláthraí seirbhíse cárta. Tar éis imscrúdú a dhéanamh, luaigh an banc gur trí sparán digiteach a rinneadh na hidirbhearta calaoiseacha agus go mbeadh ar dhuine eolas áirithe a bheith aige/aici ar an gcuntas (amhail ainm úsáideora/pasfhocal) chun idirbhearta a dhéanamh trí sparán digiteach. Mar thoradh air sin, dúirt an banc nach raibh sé in ann aisíocaíocht a dhéanamh le Bairbre as na hidirbhearta faoi dhíospóid. D'eisigh an banc an litir freagartha deiridh uaidh, rud a d'fhág go raibh Bairbre in ann gearán a chur faoi bhráid OSAP.

Le linn dó athbhreithniú a dhéanamh ar na téarmaí agus na coinníollacha a bhaineann leis an gcuntas a bhí ag Bairbre leis an mbanc, thug OSAP faoi deara gurbh ionann an dlí rialaithe ab infheidhme i leith an chuntais ná an dlí de chuid tíre eile den Aontas Eorpach, cé go raibh an banc á rialáil ag Banc Ceannais na hÉireann. Cuireadh in iúl do Bairbre gur chuí di an gearán a tharchur chuig an gcomhlacht malartach um réiteach díospóidí sa tír iomchuí. Thug OSAP mionsonraí teagmhála an chomhlachta sin do Bairbre chun go bhféadfadh sí gearán a dhéanamh leis.

Chuir Bairbre an gearán uaithi faoi bhráid an fhórait chuí agus d'éirigh léi sa chás seo, agus aisíocaíocht iomlán á fáil aici. Rinne sí teagmháil le OSAP tráth níos déanaí chun buíochas a ghabháil leis as faisnéis shoiléir a sholáthar agus as í a tharchur.

“Táim ag scríobh chugaibh chun a chur in iúl daoibh gur shaothraigh mé mo chás le [an comhlacht malartach um réiteach díospóidí], mar a mhol sibh, agus gur éirigh leis an éileamh uaim. Fuair mé aisíocaíocht iomlán. Go raibh míle maith agaibh as bhur dtacaíocht agus as a mholadh go rachaimis i dteagmháil leis.”

Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-Staidéar 4

Mhainnigh banc gearán a réiteach tar éis cuntas custaiméara a ghlasáil

Cé nach gcónaíonn Matthew in Éirinn, tá cuntas aige le hardán íocaíochtaí ar líne a rialálann Banc Ceannais na hÉireann é.

Diagnóisíodh go raibh tinneas ar Matthew, agus fuair sé íocaíochtaí leasa shóisialaigh óna thír dhúchais chuige sin. Rinneadh na híocaíochtaí sin isteach i gcuntas a bhí aige le hardán íocaíochtaí.

Le linn dó súil a chaitheamh ar a chuntas, chonaic sé dhá idirbheart nár aithin sé. Thug sé fógra don ardán íocaíochtaí faoi na hidirbhearta sin ar mhaithe leis na cistí a fhorchúiteamh. Tamall beag tar éis fógra a thabhairt don ardán íocaíochtaí, fuair Matthew ríomhphost inar míníodh gur glasáladh a chuntas ar chúiseanna slándála. Rinne Matthew iarracht teagmháil a dhéanamh leis an ardán chun na saincheisteanna sin a réiteach, ach bhí sé míshásta leis na freagraí agus leis an tseirbhís fhoriomlán a fuair sé ón ardán íocaíochtaí.

Chuaigh Matthew i dteagmháil le OSAP ansin, agus fianaise á soláthar aige ar an ngearán a rinneadh leis an ardán. Ós rud é go raibh Matthew tinn agus i riocht soghonta ag an am, rinne OSAP teagmháil leis an ardán íocaíochtaí, agus d'iarr sé air an ní a imscrúdú mar ábhar tosaíochta agus litir freagartha deiridh a eisiúint mar fhreagra ar an ngearán. D'eisigh an t-ardán an freagra deiridh uaidh laistigh de dhá lá oibre ansin. Ghlac an t-ardán íocaíochtaí leis nár láimhseáil sé an gearán tosaigh go cuí agus gur cheart an iarraidh ar an mbac a bhaint den chuntas a ardú go himheánach ar mhaithe leis an ní a réiteach. Thug an t-ardán íocaíochtaí faoi deara gur athosclaíodh an cuntas, agus tairgeadh €100 do Matthew mar chomhartha dea-mhéine.

Dheimhnigh Matthew gur réitigh sé sin an gearán uaidh:
“I litir fhairsing uaidh, deir [an t-ardán íocaíochtaí ar líne] gur chinn sé seasamh leis an ngearán uaim. Thaisc sé 100 euro i mo chuntas freisin. Rinne mé iarracht logáil isteach sa chuntas agus – faoi mar a luaigh sé – tá sé díghlasáilte anois! Ní tharlódh sé sin gan an bheirt agaibh. Go raibh míle maith agaibh as an am a chaith sibh air seo agus as ucht bhur gcabhrach.”

Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-Staidéar 5

Rinne aturnae gearán faoi mhoilleanna ar thaobh an bhainc agus é ag gníomhú thar ceann cliaint

Bhí gnólacht aturnaetha ag gníomhú mar ghníomhaire do mhuintir Murray agus iad ag ceannach réadmhaoine.

Tar éis an próiseas a chríochnú, d'iarr an t-atornae go scaoilfí saor é ó aon ghealltanais a thug sé don bhanc thar ceann a chliant. Ní bhfuair an t-atornae aon fhreagra ón mbanc, agus moilleanna ag teacht as sin. Chuir sé gearán faoi bhráid OSAP maidir leis na moilleanna sin.

Leagtar amach in 'Acht OSAP, 2017' cé a fhéadfaidh gearán a chur faoi bhráid OSAP. Ós rud é nach raibh an t-atornae ina chustaiméir de chuid an bhainc sa chás seo, agus nach raibh sé ag gníomhú ach thar ceann tomhaltóra, ní chomhlíonann sé an míniú ar ghearánach incháilithe. Mar sin, ní raibh OSAP in ann an gearán uaidh a chur ar aghaidh. Chuireamar an méid sin in iúl don aturnaetha. Ghlac sé leis an seasamh, agus dúndadh an gearán.



Seirbhísí um Réiteach Díospóidí

2,290

an líon gearán a dúnadh

Fíor 6.6 Na cúiseanna ar dhún Seirbhísí um Réiteach Díospóidí gearáin sa bhliain 2024

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí
Dúnadh 2,290 gearán trí idirghabháil

An líon Socraíochtaí Idirghabhála



1,407

An líon gearán ar eisíodh soiléiriú ina leith



699

An líon gearán a tarraingíodh siar



88

An líon gearán nach



raibh lán-
chomhlíontach

47

An líon gearán a réitíodh idir na
páirtithe lasmuigh de Sheirbhísí
um Réiteach
Díospóidí



29

An líon gearán a bhí
lasmuigh den dlínse



20

An luach do ghearánaigh
€4,271,372

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 2,290 gearán sa bhliain 2024, rud atá cothrom le méadú 12% ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2023 (2,049 ngearán).

Bhí an 2,290 gearán a dúnadh sa bhliain 2024 freagrach as 39% de na gearáin uile a dúnadh. I gcás 61% de na gearáin uile ar dhún Seirbhísí um Réiteach Díospóidí iad, thángthas ar shocraíocht idirghabhála ina leith (1,407 ngearán) agus dúnadh an gearán dá bharr sin.

Chuireamar próiseas um “Fhilleadh ar Idirghabháil” chun feidhme le linn na bliana 2024, áit a dtugtar deis do roinnt páirtithe a chuaigh isteach sa phróiseas foirmiúil breithniúcháin gabháil d’idirghabháil aghaidh ar aghaidh.

D’éirigh go geal le OSAP socraíochtaí idirghafa a bhaint amach trí úsáid mhéadaithe a bhaint as an bpróiseas sin sa dara leath den bhliain 2024. Ghlac gearánaigh agus soláthraithe araon go han-mhaith leis an bpróiseas um “Fhilleadh ar Idirghabháil”. Dá bhrí sin, chinn OSAP leanúint le húsáid mhéadaithe a bhaint as an bpróiseas sin sa bhliain 2025.

B’ionann agus €4,271,372 luach iomlán na socraíochtaí idirghafa uile do ghearánaigh sa bhliain 2024. 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 699 ngearán.

I gcás 88 ngearán, tharraing an gearánach an gearán siar.

I gcás 47 ngearán 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 29 ngearán nuair a réitigh na páirtithe féin an gearán, gan aon mhionsonraí eile a thabhairt. Catagóiríodh 20 gearán 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 bhfuil an gearán faoi réir imeachtaí dlí.

Cás-Staidéir a bhaineann le Seirbhísí um Réiteach Díospóidí

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 1

Mhainnigh banc treoracha soiléire a thabhairt maidir le conas morgáiste a ghlanadh

Bhí Paul agus Eileen ag díol a réadmhaoine infheistíochta. Thug siad fógra do na tionóntaí faoi sin, agus chuir siad an teach ar an margadh. Nuair a comhaontaíodh an díol, fuair siad litir óna mbanc inar léiríodh an méid a bhí fós dlite ar an morgáiste (an figiúr fuascailte). An lá dár gcionn, d'íoc siad an méid a bhí dlite, mar aon le roinnt airgid sa bhreis chun íocaíocht úis lae sa bhreis a chumhdach.

Ní bhfuair siad a ngníomhais tí, ach fuair siad litir ón mbanc á rá go raibh siad mí amháin chun deiridh lena morgáiste agus go dtuairisceofaí é sin don Phríomh-Chlár Creidmheasa mura n-íocfaí an t-airgead a bhí dlite.

Le linn idirghabhála, mhínigh an banc nár áiríodh leis an bhfigiúr scríofa fuascailte (an méid airgid a bhí le híoc chun an morgáiste a ghlanadh) an dochar díreach a bhí le tógáil ó chuntas na ngearánach ceithre lá ina dhiaidh sin, toisc go raibh an íocaíocht sin sceidealta cheana féin. Ní dhearnadh an íocaíocht sin toisc nach raibh Paul ná Eileen ag súil léi, mar cheap siad gur íoc siad a morgáiste ina iomláine. Tuairiscíodh an morgáiste don Phríomh-Chlár Creidmheasa ansin mar mhorgáiste a bhí i riaráistí. Ag an gcéim sin, ní raibh gníomhais a réadmhaoine ag Paul ná Eileen go fóill, agus ní raibh acu ach oiread aon tionóntaí a bhí ag íoc cíosa.

Ghlac an t-iasachtóir leis nár cuireadh in iúl go soiléir sa litir ina raibh an figiúr fuascailte nár áiríodh leis an bhfigiúr sin an méid a bhí le híoc ar an morgáiste i ndochar díreach na míosa dár gcionn. D'aithin an t-iasachtóir freisin an caillteanas ioncaim, an mhoill ar na gníomhais a thabhairt do na gearánaigh, agus an tuairisciú riaráistí don Phríomh-Chlár Creidmheasa. Ar mhaithe leis an díospóid a réiteach, thairg an banc méid a bhí coibhéiseach le híocaíocht mhorgáiste aon mhíosa do Paul agus Eileen, thairg sé an taifead ar an bPríomh-Chlár Creidmheasa a cheartú chun a léiriú nach raibh aon riaráistí ann, agus thairg sé comhartha dea-mhéine €4,250. Ghlac Paul agus Eileen leis an tairiscint sin, i riocht Socraíochta Idirghabhála, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 2

Tuarascáil chreidmheasa dhiúltach mar thoradh ar mhíthuiscint ar théarmaí cárta creidmheasa

Bhí cárta creidmheasa ag Declan, rud a d'íoc sé in am i gcónaí. Stop Declan ag úsáid an chárta creidmheasa, agus níor cheap sé go mbeadh aon fhadhb ann toisc nach raibh aon airgead dlite ar an gcárta. D'aistrigh Declan chuig teach eile, agus níor cheap sé gur ghá dó an banc a chur ar an eolas faoin athrú seolta toisc nach raibh an cárta in úsáid aige a thuilleadh.

Ós rud é gur stop Declan ag úsáid a chárta creidmheasa agus nár dhún sé go foirmiúil é, bhí oibleagáid ar an mbanc an tobhach bliantúil Rialtais €30 a chur i bhfeidhm i leith an chuntais. Toisc nár athraigh Declan a sheoladh, ní fhaca sé na ráitis chárta creidmheasa agus ní raibh a fhios aige go raibh aon airgead dlite. Nuair nár íocadh an tobhach €30, gearradh ús agus táillí déanacha, agus thit an cárta i riaráistí €127.59. Chuir an chuideachta cárta creidmheasa bac ar an gcárta ansin. Faoi Acht um Thuairisciú Creidmheasa, tá oibleagáid ar bhainc iasachtaí ar fiú níos mó ná €500 iad a thuairisciú don Phríomh-Chlár Creidmheasa. Cé nach bhfuair Declan níos mó ná €500 ar iasacht, bhí an teorainn chreidmheasa ar a chárta níos mó ná €500, rud a thug an cárta faoin raon tuairiscithe.

Nuair a rinne Declan iarratas ar chreidmheas in áit eile, diúltaíodh don iarratas toisc gur léiríodh ina thuarascáil ar an bPríomh-Chlár Creidmheasa go raibh aige cárta creidmheasa cealaithe ar a raibh iarmhéid neamhíoctha €127.59. Nuair a tháinig sé ar an eolas faoin bhfiach, d'íoc Declan láithreach é. Fuair sé amach, áfach, go mbeadh an tuarascáil ar an bPríomh-Chlár Creidmheasa, inar léiríodh an t-iarmhéid neamhíoctha, le feiceáil ag aon iasachtóirí amach anseo go ceann cúig bliana ón lá a ghlan sé é. Bhí Declan trí chéile toisc nach raibh sé ar an eolas faoin iarmhéid neamhíoctha agus toisc go raibh míthuiscint ar an tobhach €30 ina cúis le fiach €127.59 a tuairiscíodh don Phríomh-Chlár Creidmheasa.

Rinne Declan gearán lena bhanc faoin mainneachtain glao a chur air in am chun an fiach a íoc. Dúirt a bhanc leis nach gcuireann sé glao ar chustaiméirí nuair atá an fiach faoi bhun €300. Dhírigh sé aird Declan ar na Téarmaí agus na Coinníollacha a ghabhann lena chárta, ina leagtar ar an sealbhóir cárta, agus ní ar an mbanc, an fhreagracht as seoladh a athrú. Cé go raibh trua aige do chás Declan, mhínigh an banc freisin nach ndúnfadh sé cárta creidmheasa in aon chás ar an mbonn go bhfuil sé neamhghníomhach agus ar an mbonn sin amháin. Dúirt sé gur gá an cárta a dhúnadh iarbhrí chun an tobhach bliantúil Rialtais a sheachaint. Maidir leis an drochthuarascáil chreidmheasa, dúirt an banc nach mór an tuarascáil a sheolann sé chuig an bPríomh-Chlár Creidmheasa a bheith fíorasach. Dar leis an mbanc, ní fhéadfaidh sé Tuarascáil Chreidmheasa a athrú ach amháin i gcás go bhfuil sí míchruinn agus, sa chás seo, bhí fiach neamhíoctha ar chárta Declan agus cealaíodh é.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 3

Mhainnigh banc ainm agus teideal custaiméara a nuashonrú ar a chuntais tar éis athrú ar inscne

Tar éis dó a ainm a athrú go dlíthiúil, chuaigh Joseph chuig a bhrainse bainc chun an t-ainm ar a chuntas reatha agus ar a chuntas morgáiste a athrú go dtí a ainm dlíthiúil nua. Thug sé a aitheantas fótagrafach agus a theastas breithe athbhreithnithe leis.

Bhí Joseph an-mhíshásta leis an tseirbhís a fuair sé. Ar an gcéad dul síos, nuair a d'athraigh an banc an t-ainm ar chuntas reatha Joseph, lean sé le húsáid a bhaint as an teideal bainneann 'Iníon' in ionad 'An tUasal'. Níor athraigh sé a ainm ar a mhorgáiste ach oiread. Dúirt Joseph go raibh air roinnt cuairteanna eile a thabhairt ar a bhrainse ar feadh tréimhse dhá mhí agus gearán a dhéanamh sular cuireadh a ainm dlíthiúil ar a chuntas morgáiste. Dúirt Joseph go bhfuair sé ráitis a raibh a sheanainm orthu óna bhanc agus nach bhféadfadh sé iad a úsáid toisc nárbh é sin a ainm dlíthiúil a thuilleadh. Bhraith Joseph go raibh iompar an bhainc mífhóinteach, cruálach gan aon ghá agus trasfhóbach agus gur chuir sé as dó. Bhí Joseph ag iarraidh aird an bhainc a dhíriú ar an ngearán uaidh ionas nach dtarlódh an rud céanna d'aon duine eile.

Le linn idirghabhála, pléadh dearcadh Joseph lena bhanc. Chomhaontaigh a bhanc go bhfuair Joseph drochsheirbhís do chustaiméirí, agus ghabh sé a leithscéal leis as an iompar. Thairg an banc comhartha dea-mhéine €1,000 do Joseph, rud ar ghlac sé leis. Réitíodh an gearán ar an mbonn sin.



Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 4

Mainneachtain polasaí árachais saoil ar mhorgáiste a chealú

Thóg Ellen morgáiste amach sa bhliain 1997. Ceanglaíodh uirthi polasaí árachais saoil a bheith i bhfeidhm aici chun an morgáiste a íoc i gcás a báis. Sannadh an polasaí don bhanc morgáiste. D'íoc Ellen a morgáiste go luath sa bhliain 2014. Is cuimhin léi gur iarr sí ar a brainse bainc roinnt uaireanta ag an am sin stop a chur leis an bpolasaí árachais saoil.

Sa bhliain 2023, thug Ellen faoi deara go ndearnadh íocaíocht leis an gcuideachta árachais saoil óna cuntas bainc. Chuir sí glao ar an gcuideachta árachais ansin chun an ní a fhiosrú. Dheimhnigh an chuideachta árachais gur bhain an íocaíocht lena polasaí árachais saoil nár cealaíodh sa bhliain 2014. Ríomh Ellen gur íoc sí tuairim is €6,000 ar chumhdach árachais nár theastaigh uaithi ón mbliain 2014 i leith. D'iarr Ellen go gcealófaí an polasaí láithreach. Mar sin féin, ós rud é go raibh an polasaí sannta dá banc morgáiste, dúradh léi nach bhféadfadh ach an banc sin an sannadh a scaoileadh chun go bhféadfadh sí an polasaí a chealú.

Rinne Ellen teagmháil lena banc morgáiste díreach ina dhiaidh sin chun a fhiafraí de cén fáth nár chealaigh sé a polasaí árachais saoil sa bhliain 2014, faoi mar a d'iarr sí. D'iarr sí ar an mbanc na préimheanna dar luach €6,000 a d'íoc sí a aisíoc léi freisin. Dúirt a banc morgáiste léi gurb é an próiseas atá ar bun aige ná nach mór don iasachtaí a iarraidh go scaoilfí sannadh an pholasaí agus nach raibh an locht airsean.

Le linn idirghabhála, rinne na páirtithe iniúchadh ar a ndearcthaí faoi seach. Bhí Ellen den tuairim gur bheag seans go mbeadh a fhios aici go mbeadh uirthi iarraidh ar an mbanc morgáiste a shannadh a scaoileadh sula bhféadfaí an polasaí a chealú. Cheap sí gur cheart é a bheith dóthanach iarraidh ar a brainse an polasaí a chealú. Chreid an banc morgáiste gur chloígh sé lena phróiseas agus gur cheart do Ellen a thabhairt faoi deara go raibh na préimheanna ag teacht amach óna cuntas. Luaigh sé go mbeadh ráitis bhliantúla faighte aici ón árachóir á léiriú go raibh an polasaí fós ar siúl. Mheabhraigh sé do Ellen freisin go raibh cumhdach aici ar feadh na tréimhse sin ar fad agus go n-íocfaí sochar amach dá bhfaigheadh sí bás lena linn.

Dúirt Ellen gur cuntas gnóthach é a cuntas agus go mbíonn sé furasta rudaí a chailleadh. Dúirt sí gur le ríomhphost a fuair sí na ráitis bhliantúla agus nár ghnách léi ríomhphoist a sheiceáil.

Tar éis cuid mhór plé, agus chun teacht ar réiteach, chomhaontaigh Ellen agus a soláthraí morgáiste costas na bpréimheanna a íocadh ó bhí an bhliain 2014 ann a roinnt ar €3,000 an ceann. Réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 5

Níor íocadh éileamh mar gheall ar thréimhsí feithimh uasghrádúcháin ar árachas sláinte príobháideach

Labhair Deirdre lena dochtúir faoi riocht liachta sa bhliain 2020. Cuireadh Deirdre ar liosta le haghaidh cóireáil a fháil in ospidéal poiblí, ach cuireadh an chóireáil sin ar atráth mar gheall ar phaindéim COVID-19. D'uasghrádaigh Deirdre a hárachas liachta sa bhliain 2023 chun go gcumhdófaí leis ospidéal phríobháideacha. Chuaigh a riocht liachta in olcas le himeacht ama, agus moladh go bhfaigheadh sí cóireáil. Fuair sí an chóireáil sin in ospidéal príobháideach. Diúltaíodh don éileamh a rinne Deirdre i leith na cóireála. Mhínigh a hárachóir sláinte príobháideach di go raibh feidhm ag tréimhse feithimh maidir leis na sochair ospidéil níos airde ar a plean nua i gcás aon riochtaí liachta a bhí ann cheana sna sé mhí roimh an uasghrádú. D'fhág sé sin nár cumhdaíodh í ach suas go teorainneacha a polasaí roimhe le linn na tréimhse feithimh, agus níor cumhdaíodh leis an bpolasaí sin ospidéal phríobháideacha.

Le linn idirghabhála, dúirt an t-árachóir gur thug sé faisnéis do Dheirdre faoi thréimhsí feithimh uasghrádúcháin do riochtaí a bhí ann cheana nuair a d'uasghrádaigh sí a plean. Mhínigh sé an fhaisnéis an athuair. Ós rud é gur thuig sí ansin cén fáth ar diúltaíodh don éileamh uaithi, dhún Deirdre an gearán uaithi.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 6

Bhain tiománaí tacsáí €2,000 de thurasóir go mímhacánta

Chuaigh Simone agus a cairde isteach i dtacsáí agus iad ar saoire. Thug siad faoi deara gur chosúil go raibh an figiúr ar an méadar ag ardú go han-tapa nuair a bhí an tacsáí sáinnithe sa trácht. Chinn siad an tacsáí a thréigean. Cé go ndúirt an tiománaí tacsáí leo gurbh é €20 an táille, chumhdaigh sé an scáileán nuair a chuir Simone a cárta agus a huimhir aitheantais phearsanta isteach.

Níos déanaí an lá sin, thug Simone faoi deara gur tógadh €2,000 óna cuntas. Thuairiscigh sí é sin dá banc. Shocraigh banc Simone Aisíocaíocht Chalaoise ar mhaithe leis an airgead a aisghabháil. Ós rud é gur cheadaigh Simone an íocaíocht lena huimhir aitheantais phearsanta, áfach, níor cheadmhach Aisíocaíocht Chalaoise a dhéanamh faoi rialacha a cárta.

Thairg banc Simone Aisíocaíocht Díospóide a thionscnamh freisin, rud atá ar fáil i gcás nár soláthraíodh seirbhís nó nach raibh an tseirbhís a soláthraíodh ag teacht leis an gcur síos atá uirthi. Ní bhfuair Simone aon admháil ón tiománaí tacsáí, áfach, agus bhí admháil ag teastáil faoi rialacha chárta Simone chun tús a chur le hAisíocaíocht Díospóide.

Tar éis na mínithe sin a chluinstin, chinn Simone an gearán uaithi a dhúnadh.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 7

Chomhaontaigh árachóir sláinte a chuid cumarsáide a athrú tar éis gearán a fháil

Sealbhaíonn John agus Mary polasaí árachais sláinte trína n-íocann a n-árachóir costas iomlán na cóireála go díreach lena soláthraithe seirbhíse sláinte agus trína n-aisghabhann sé 15% den chostas ó John agus Mary trí dhochar díreach tráth níos déanaí.

Lá amháin, fuair John agus Mary sonrasc á rá go raibh airgead ag an árachóir orthu agus go gcealódh an t-árachóir a bpolasaí mura n-íocfadh siad an t-airgead sin. Bhí cóireáil fhadtéarmach á fáil ag Mary mar gheall ar ailse dholeigheasta ag an am, agus ba mhórchúis imní agus struis dóibh é an baol go gcealófaí a n-árachas sláinte. Rinne John agus Mary gearán lena n-árachóir sláinte. Mhínigh a n-árachóir sláinte dóibh go mbailíonn sé dochair dhíreacha dhá uair sa mhí agus go bhfuair John agus Mary an sonrasc á rá go raibh airgead amuigh toisc go raibh roinnt sonrasc ina suí ar a gcuntas roimh cheann amháin de na dátaí dochair dhírigh. Mhínigh sé nár ghá do John agus Mary aon ghníomh a dhéanamh toisc go raibh dochar díreach socraithe ar a gcuntas cheana féin. Thairg an t-árachóir comhartha dea-mhéine beag dóibh mar gheall ar aon cheataí. Rinne John agus Mary achomharc chun OSAP i gcoinne thoradh an ghearáin.

Le linn idirghabhála, mhínigh John agus Mary nach raibh aon airgead á lorg acu. Ina ionad sin, bhí siad ag iarraidh a chinntiú nach gcuirfí ar aon chustaiméir eile an strus agus an imní a cuireadh orthu féin nuair a fuair siad an litir éilimh, agus iad ag fáil amach tráth níos déanaí nár ghá dóibh aon ghníomh a dhéanamh.

Chomhaontaigh árachóir sláinte John agus Mary athrú a dhéanamh ar a chuid cumarsáide, lena áiríodh a shuíomh Gréasáin, chun a chinntiú go mbeadh sé soiléir nár ghá aon ghníomh a dhéanamh dá mbeadh dochar díreach socraithe cheana féin ar chuntas. Bhí John agus Mary an-sásta leis an tSocraíocht Idirghabhála sin, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí um Réiteach Dfospóidí: Cás-Staidéar 8

Níor gníomhachtaíodh aistriú cuntais coigiltis scoir phearsanta ná cuntas ciste nua d'ainneoin go leor iarrataí

Bhí cuntas coigiltis scoir phearsanta grúpa ar bhunaigh a fhostóir é ag Alex. D'éirigh Alex as an bpost sin, rud a d'fhág gur tháinig a chuntas coigiltis scoir phearsanta chun bheith "láníochta". Dá bharr sin, ní raibh Alex in ann íoc isteach sa chuntas coigiltis scoir phearsanta sin a thuilleadh. Ag tráth níos déanaí, chuaigh Alex i dteagmháil le comhairleoir airgeadais chun a chuntas coigiltis scoir phearsanta féin a bhunú leis an soláthraí cuntais coigiltis scoir phearsanta céanna a raibh a chuntas coigiltis scoir phearsanta grúpa láníochta leis. D'iarr sé na cistí ina chuntas coigiltis scoir phearsanta láníochta a aistriú isteach ina chuntas coigiltis scoir phearsanta nua féin. Chabhraigh comhairleoir airgeadais Alex leis na haighneachtaí a dhéanamh le haghaidh na n-iarrataí sin.

Cé gur sheol comhairleoir airgeadais Alex breis agus 30 ríomhphost chuig an soláthraí cuntais coigiltis scoir phearsanta agus gur chuir a chomhairleoir airgeadais a lán glaonna ar an soláthraí sin, ní dhearnadh an cuntas coigiltis scoir phearsanta a chruthú ná an cuntas coigiltis scoir phearsanta grúpa a aistriú.

Bhí Alex an-mhíshásta. Níor bunaíodh a chuntas coigiltis scoir phearsanta féin agus ní raibh aon rochtain aige le bliain anuas ar na cistí a bhí ina chuntas coigiltis scoir phearsanta grúpa, rud a d'fhág gur chaill sé aon fhás infheistíochta le linn na tréimhse sin. Mar thoradh ar idirghabháil, chomhaontaigh soláthraí cuntais coigiltis scoir phearsanta Alex le hoscait a chuntais coigiltis scoir phearsanta a shiardhátú, ós rud é go ndeachaigh infheistíocht an ghearánaigh isteach ina phinsean bliain níos déanaí, beagnach, ná mar ba cheart. Chun cúiteamh a dhéanamh ar aon ghnóthachain a d'fhéadfadh a bheith caillte ar a infheistíocht le linn na moille sin, chuir an soláthraí cuntais coigiltis scoir phearsanta aonaid bhreise le cuntas coigiltis scoir phearsanta Alex. Chomh maith leis sin, d'íoc sé €3,000 le Alex as a dhrochaistear custaiméara. Ghlac Alex leis an tairiscint sin i Socraíocht Idirghabhála, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.



Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 9

Cúnamh míshásúil cois bóthair faoi pholasaí mótararachais

Phléasc bonn de chuid Yvonne agus í ag tiomáint ar ais go Baile Átha Cliath tar éis turas síos faoin tír. Chuir sí glao ar a cuideachta árachais, a chuir cúnamh cois bóthair amach chun cabhrú léi.

Tráthnóna Sathairn a bhí ann, agus dúirt an tiománaí cúnaimh cois bóthair gurbh amhlaidh, faoi Théarmaí agus Coinníollacha a polasaí, a bhí air a carr a thabhairt chuig an ngaráiste rannpháirteach is gaire. Cuireadh in iúl do Yvonne, áfach, nach raibh an garáiste oscailte, rud a d'fhág nach mbeifí in ann an bonn de chuid Yvonne a athrú agus a carr a chur ar ais ar an mbóthar go dtí an Luan. D'fhág sé sin go mbeadh ar Yvonne an turas 70 km abhaile a chlúdach le tacsáí nó le hiompar poiblí agus an turas céanna a dhéanamh Dé Luain chun a carr a bhailiú.

D'aimsigh Yvonne garáiste a bhí oscailte fós agus a bhí suite 10 km síos an bóthar ón ngaráiste ainmnithe. D'iarr sí ar an tiománaí cúnaimh cois bóthair a carr a tharraingt chuig an ngaráiste oscailte. Chomhaontaigh sé leis an méid sin a dhéanamh ach dúirt sé go mbeadh air táille tarraingthe a ghearradh uirthi chun an carr a thabhairt ann. Go drogallach, chomhaontaigh Yvonne leis an táille a íoc chun a carr a chur ar ais ar an mbóthar chomh luath agus ab fhéidir. Rinne Yvonne gearán lena hárachóir faoin gceanglas a bhí uirthi táille tarraingthe a íoc chun a carr a thabhairt chuig garáiste a bhí in ann a carr a dheisiú an lá sin agus ní dhá lá ina dhiaidh sin.

Threoraigh árachóir Yvonne í chuig foclaíocht a polasaí, ina sonraítear go dtarraingeofar feithicil chuig a teach nó chuig an ngaráiste rannpháirteach is gaire di, cibé acu is gaire. Níor cheap Yvonne go raibh sé cothrom go raibh uirthi airgead a íoc chun a chinntiú nach mbeadh a carr sáinnithe ar feadh dhá oíche i ngaráiste a bhí suite 70 km óna teach, nuair ab ann do gharáiste a bhí suite 10 km níos faide ar shiúl agus a bhí in ann a bonn a athsholáthar agus a carr a chur ar an mbóthar an athuir an lá sin.

San idirghabháil, chomhaontaigh árachóir Yvonne leis an táille tarraingthe a aisíoc, agus thug sé comhartha dea-mhéine do Yvonne as a haistear custaiméara. Ghlac Yvonne leis an tairiscint i Socraíocht Idirghabhála, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí Imscrúdaithe

Fíor 6.7 An líon gearán a dúnadh trí Sheirbhísí Imscrúdaithe sa bhliain 2024



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 saincheisteanna 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 ceisteanna spriocdhírithe ar an soláthraí, ar ceisteanna iad atá ceaptha chun faisnéis a bhailiú ar na saincheisteanna. Iarrann OSAP ar an soláthraí míreanna sonraithe áirithe fianaise 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, seasamh go páirteach nó gan seasamh 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. Ní mó an sásamh sin, áfach, ná 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 271 bhreith atá ina gceangal dlí le linn na bliana 2024, lenar áiríodh na torthaí seo a leanas:

- Ba é €308,750 luach comhcheangailte an chúitimh a ordaíodh i 53 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 €152,273 eile é ar fáil do ghearánaigh ar fud 31 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 €1,001,573 eile le gearánaigh ar fud 93 ghearán trí thairiscint ar an taifead 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.
- Socraíodh 119 ngearán le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil sa bhliain 2024. Áirítear leis an líon sin 93 ghearán a dúnadh mar thoradh ar thairiscint ar an taifead ón soláthraí agus 26 ghearán a dúnadh trí shocraíocht sheachtrach.

Tarlaíonn socraíocht sheachtrach i gcás, le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil, go dtugann an soláthraí tairiscint neamhnócha 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.

Níor seasadh le 187 ngearán bunaithe ar fhiúntas an ghearáin.

Bhí 12 bhreith atá ina gceangal dlí ann, ar ina leith a thug an tOmbudsman ordachán á rá go gcuirfí an t-iompar a ndearnadh gearán faoi ina cheart. Is féidir gur ordaíodh an ceartúchán sin sa bheis ar chúiteamh a ordaíodh. 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:

- Breith [2024-0061](#) inar ordaíodh do chuideachta árachais éileamh ar charr goidte a athghlacadh. Measadh nach raibh aon chúis bhailí a d'fhéadfaí a shainaithint ón bhfianaise a chuir an chuideachta ar fáil do OSAP leis an mbreith uaithi an t-éileamh a dhiúltú. Measadh gur breith í a thug an chuideachta de shárú conartha agus, dá bhrí sin, bhí a hiompar ina leith sin contrártha don dlí.
- Breith [2024-0162](#) inar ordaíodh do chomhar creidmheasa teagmháil a dhéanamh leis an bPríomh-Chlár Creidmheasa chun a shocrú go mbainfí aon tagairt do riaráistí stairiúla ar chuntas iasachta an ghearánaigh de.
- Breith [2024-0072](#) inar chinn an tOmbudsman go raibh banc i mbun tuairisciú go mícheart do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann (ICB) agus don Phríomh-Chlár Creidmheasa (CCR) go raibh caingean dlí/dlíthíocht ar feitheamh i ndáil le comhaontú iasachta an ghearánaigh. D'ordaigh an tOmbudsman don bhanc taifead an ghearánaigh ar an bPríomh-Chlár Creidmheasa a cheartú (ní ann do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann a thuilleadh) agus €2,000 a íoc mar chúiteamh.

Foilsíonn an tOmbudsman 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 chuid den phróiseas athbhreithnithe agus foilsithe.

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.

Is tugtha ar [leathanach 92](#) atá faisnéis faoi conas breitheanna a rochtain agus faoi conas topaicí nó breitheanna is ábhar spéise sonrach 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 2024 leagtha amach ar [leathanach 91](#).

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. 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

Shocraigh lánúin gearán i gcoinne árachóir sláinte faoi dhroch-chumarsáid

Bhí polasaí árachais sláinte phríobháidigh ag Mark agus Aoife. Bhí siad ag iarraidh a bplean árachais sláinte a athrú ina phlean a mbeadh leibhéal níos ísle cumhdaigh agus préimh laghdaithe aige. Bhí Mark agus Aoife ag iarraidh freisin a gcumhdach a choinneáil le haghaidh fanachtaí i seomra leathphríobháideach in ospidéal phríobháideacha shonraithe.

Chuir Mark agus Aoife glao ar a n-árachóir sláinte príobháideach chun na leibhéil chumhdaigh a bhí ar fáil dóibh a phlé agus roghnaigh siad plean árachais nua a mheas siad a bheith is oiriúnaí dá riachtanais. D'áitigh an t-árachóir sláinte gur mhínigh sé go mbeadh roinnt gnáthamh cumhdaithe go hiomlán in ospidéal phríobháideacha shonraithe ach go mbeadh cumhdach laghdaithe ag roinnt gnáthaimh eile.

Nuair a ligeadh Aoife isteach i gceann de na hospidéal shonraithe a bhí cumhdaithe ina plean, tháinig sé chun solais nár thairg an t-ospidéal seomraí leathphríobháideacha agus go mbeadh ar Aoife leas a bhaint as seomra príobháideach san ospidéal. Le tábla na sochar dá plean, tugadh cumhdach 90% le haghaidh seomra leathphríobháideach agus cumhdach 55% le haghaidh seomra príobháideach in ospidéal phríobháideacha shonraithe. Bhí Mark agus Aoife den tuairim gur chuir an t-árachóir sláinte ar míthreoir iad, toisc nár tarraingíodh a n-aird ar an easpa seomraí leathphríobháideacha san ospidéal sin le linn a nglao teileafóin ar an árachóir sláinte chun a bplean árachais sláinte nua a phlé. D'áitigh Mark agus Aoife nár cheart don árachóir sláinte seirbhísí a áireamh i bpleananna árachais sláinte mura féidir le custaiméirí leas a bhaint as na seirbhísí sin dáiríre.

Chuaigh Mark agus Aoife i dteagmháil leis an árachóir sláinte chun a iarraidh go n-íocfadh sé as an gcostas a bhain le fanacht Aoife san ospidéal. D'iarr siad freisin go n-aistreofaí ar ais iad chuig an bplean árachais a bhí acu roimhe sin. Chuir an t-árachóir sláinte in iúl do Mark agus Aoife gurbh amhlaidh, dá mba rud é go n-aistreodh siad ar ais chuig an bplean árachais a bhí acu roimhe sin, a bheadh tréimhse feithimh dhá bhliain acu sula bhféadfadh siad leas a bhaint as na sochair níos airde a bhí ar an bplean sin le haghaidh aon riochtaí a bhí ann cheana. Chuir an t-árachóir sláinte in iúl dóibh freisin go mbeadh orthu an t-easnamh i leith fhanacht Aoife san ospidéal a íoc. Dá mba rud é go rachadh siad ar aghaidh leis an aistriú ar ais chuig an iarthar, bheadh orthu freisin an difríocht idir an phréimh níos ísle ar a bplean nua cumhdaigh laghdaithe agus an phréimh níos airde ar a bplean cumhdaigh níos airde roimhe sin a íoc.

Níor chomhaontaigh Mark agus Aoife leis na téarmaí sin toisc gur bhraith siad gur athraigh siad a bplean árachais bunaithe ar fhaisnéis mhícheart a sholáthair an t-árachóir sláinte dóibh agus, mar sin de, nár cheart iad a choinneáil faoi dhliteanas i leith na gcostas a tabhaíodh. Rinne siad gearán foirmiúil leis an árachóir sláinte agus chuir siad gearán faoi bhráid OSAP ina dhiaidh sin.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 1 (Ar lean.)

D'eisigh OSAP Achoimre ar Ghearáin chuig an árachóir sláinte mar chuid den phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil. D'iarr OSAP freisin cóipeanna den chomhfhreagras ar fad idir Mark, Aoife agus an t-árachóir sláinte i ndáil leis an ngearán.

Le linn a athbhreithnithe ar an gcomhfhreagras a iarradh, thug an t-árachóir sláinte faoi deara gur mhainnigh sé gearán foirmiúil Mark agus Aoife a thaifeadadh roinnt uaireanta.

Chun an earráid sin a admháil agus chun féachaint leis an ngearán a réiteach, thairg sé an plan árachais roimhe a bhí ag Mark agus Aoife a athbhunú. Thairg an t-árachóir sláinte freisin an difríocht sa phréimh agus an tréimhse feithimh dhá bhliain a tharscaoileadh agus athmheasúnú a dhéanamh ar na héilimh árachais roimhe a rinne Mark agus Aoife. Ghlac Mark agus Aoife leis an tairiscint sin, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 2

Baineadh €36,000 de ghnólacht beag le calaois tar éis dhá aistriú airgid chalaoiseacha.

Tharla an chéad aistriú tráthnóna Luain. Fuair Olivia, a dhéileálann le cuntais agus íocaíochtaí don ghnólacht, ríomhphost, a maíodh a bheith ó Martin, úinéir an ghnó, inar iarradh uirthi roinnt airgid a chur ar aghaidh chuig cuntas bainc steirling sa Ríocht Aontaithe. Bhí Martin ar shiúl ar thuras gnó sa Ríocht Aontaithe ag an am sin. Mar sin de, d'aistrigh Olivia thart ar €15,000 chuig na mionsonraí cuntais a tugadh.

Ar an Máirt, an mhaidin dár gcionn, fuair Olivia ríomhphost eile inar iarradh uirthi íocaíocht eile ab fhiú €21,000 a aistriú, rud a rinne sí. An tráthnóna sin, tháinig sí ar an tuiscint go raibh na ríomhphoist bréagach agus nár sheol Martin iad dáiríre. Rinne sí teagmháil leis an mbanc ag 2pm agus dúirt sí go raibh cuma “dhubh” fós ar idirbheart an Luain ar an tairseach baincéireachta ar líne. D'iarr Olivia go gcuirfí ar ceal é láithreach. Bhí sí dóchasach go bhféadfaí an íocaíocht a fháil ar ais ós rud é gur tharla sé roimhe sin nach raibh aistrithe idirnáisiúnta dílse a rinneadh roimhe sin ar fáil lena n-aistarraingt go ceann roinnt laethanta ina dhiaidh sin, “cé gur léiríodh iad a bheith i gcuntas an fhaighteora”. Dúirt an banc gur glanadh na cistí an mhaidin sin.

Anuas ar an teagmhas a bheith á thuairisciú don bhanc ag 2pm ar lá an dara haistriú, dúirt Martin gur thuairiscigh duine de na bainisteoirí gnó a bhí lonnaithe sa Ríocht Aontaithe an chalaois go díreach don bhanc ba thairbhí sa Ríocht Aontaithe ar an teileafón ag 22:00 an oíche sin. Cuireadh in iúl dó go raibh an banc in ann “an t-idirbheart a fheiceáil” agus go gcoimeádfaí an t-idirbheart siar go dtí go bhfiosródh banc an ghnó, féin an ní. Chreid Martin go raibh dóthain ama ann chun na cistí sin a choimeád siar. Dá mba rud é go ndearnadh é sin, bheifí in ann an nós imeachta riachtanach a leanúint agus, rud ba thábhachtaí fós, bheifí in ann na cistí a thabhairt ar ais, don dara hidirbheart ar a laghad. Cuireadh in iúl do Martin, áfach, nach raibh an banc in ann stop a chur leis na cistí a bheith á n-aistarraingt, agus cailleadh an t-airgead aistrithe. gcostas a tabhaíodh. Rinne siad gearán foirmiúil leis an árachóir sláinte agus chuir siad gearán faoi bhráid OSAP ina dhiaidh sin.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 2 (Ar lean.)

Rinne sé gearán, ag iarraidh ar an mbanc an ní a imscrúdú agus a mhíniú cén fáth nach raibh an banc in ann níos mó a dhéanamh an lá sin. Ní raibh sé sásta leis na freagraí ón mbanc, á rá go raibh moill orthu agus go raibh siad neamh-leordhóthanach. Rinne sé teagmháil le OSAP chun gearán a chur isteach.

Cuireadh an gearán ar aghaidh le haghaidh imscrúdú foirmiúil in OSAP. Eisíodh Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc agus iarradh air freagra a thabhairt ar shraith ceisteanna agus cóipeanna den doiciméadacht iarrtha a chur isteach. Sa fhreagra ón mbanc, d'admhaigh sé an drochsheirbhís do chustaiméirí agus na drochfhreagraí a thug sé do Martin. Cé nach raibh sé in ann aon cheann de na híocaíochtaí a fháil ar ais, ghabh sé a leithscéal as an moill ar fhreagra a thabhairt ar na ceisteanna ó Martin agus as an mainneachtain faisnéis iarrtha a sholáthar nuair a iarradh air déanamh amhlaidh. Thairg an banc €4,000 dó i leith na seirbhíse do chustaiméirí a tugadh. Cé go raibh díomá ar Martin nach raibh an banc in ann na híocaíochtaí leis na calaoiseoirí a stopadh, ghlac sé leis an tairiscint ón mbanc, agus dúnadh an gearán.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 3

Cuireadh €9,300 do shochar custaiméara mar gheall ar chaillteanas i luach ciste pinsean

Bhí Ciara ina comhalta de scéim pinsean ceirde ranníocaíochta sainithe, agus cuid dá cistí a bheith á hinfheistiú le cuideachta árachais saoil.

Rinne an chuideachta árachais saoil teagmháil le Ciara ar dtús chun a chur in iúl di go mbeadh an chuideachta ag dúnadh dhá chiste ar infheistigh sí a pinsean iontu agus go mbeadh a caipiteal infheistithe ag bogadh go ciste níos nuaí. Ar athbhreithniú a dhéanamh ar a ciste pinsean di, thug sí faoi deara gur tháinig laghdú €50,000 ar luach a ciste pinsean, rud a bhí i bhfad níos airde ná réamh-mheastacháin roimhe.

Chuir Ciara gearán foirmiúil faoi bhráid na cuideachta árachais saoil. Sa litir freagartha deiridh uaithi, luaigh an chuideachta árachais saoil gurbh amhlaidh, le linn an aistrithe ón seanchiste chuig an gciste níos nuaí, a d'aistrigh an chuideachta méid mícheart caipitil, rud ba chúis leis an gcaillteanas. Ghabh an chuideachta árachais saoil a leithscéal as an earráid, cheartaigh sí an earráid, agus thairg sí €2,000 do Chiara mar aitheantas do na hearráidí a rinneadh. Dhiúltaigh Ciara don tairiscint sin.

Ar an litir freagartha deiridh ón gcuideachta árachais saoil a fháil, chuir Ciara an gearán uaithi faoi bhráid OSAP. Níor réitíodh an gearán le linn idirghabhála. D'eisigh OSAP Achoimre ar Ghearán chuig an gcuideachta árachais saoil chun tús a chur leis an imscrúdú, ag iarraidh ar an gcuideachta tuilleadh faisnéise a thabhairt. Mar fhreagairt don Achoimre ar Ghearán, mar aon leis an earráid a cheartú, thairg an chuideachta árachais saoil suim €9,300 mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin. Ghlac Ciara leis an tairiscint sin.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 4

D'iarr íospartach calaoise ar líne aisíocaíocht ó chomhar creidmheasa

Bhí cuntas reatha lena chomhar creidmheasa ag Alan agus, sa bhliain 2022, ghníomhachtaigh sé seirbhís íocaíochta ar a fhón póca trí chliceáil ar nasc.

An lá dár gcionn, thug Alan faoi deara 13 idirbheart ar a chuntas arbh fhiú €1,280 san iomlán iad agus a ndúirt sé nár údaraigh sé iad. Tharla na hidirbhearta sin le linn na hoíche roimhe agus taispeánadh iad mar íocaíochtaí le heintiteas i dtír eile. Dúirt Alan nach bhfuair sé aon fholáirimh ná aon fhógraí óna chomhar creidmheasa i ndáil leis na hidirbhearta sin.

Rinne Alan teagmháil leis an gcomhar creidmheasa ar an teileafón agus go pearsanta ag a bhrairse áitiúil araon agus shocraigh sé go gcealófaí a chárta ar an gcuntas agus go n-eiseofaí cárta athsholáthair. Dúirt Alan gur chuir baill foirne den bhrairse in iúl dó nár fhág na méideanna a bhí faoi dhíospóid a chuntas ach go n-aisíocfaí iad leis dá mba rud é go bhfágfadh siad é.

Chuaigh Alan i dteagmháil leis an gcomhar creidmheasa an athuair tar éis dó a fháil amach gur fhág na méideanna a bhí faoi dhíospóid a chuntas. Diúltaíodh an iarraidh aisíocaíochta uaidh i litir freagartha deiridh ar eisigh an comhar creidmheasa í, inar maíodh gur chomhroinn Alan a Phaschód Aonuaire le tríú páirtí, rud a chuir ar chumas an tríú páirtí íocaíochtaí calaoiseacha a dhéanamh ar a chuntas.

Ní raibh Alan sásta leis an toradh sin, agus rinne sé gearán le OSAP. Toisc nár réitíodh an gearán le linn idirghabhála, thosaigh OSAP an próiseas imscrúdaithe fhoirmiúil ar an ní trí Achoimre ar Ghearán a sheoladh chuig an gcomhar creidmheasa. Áiríodh leis sin cóipeanna de gach cumarsáid idir Alan agus an comhar creidmheasa a thacaigh, i dtuairim Alan, lena argóint gur cheart méid na n-idirbheart a bhí faoi dhíospóid a aisíoc leis.

Tar éis eisiúint na hAchoimre ar Ghearán, rinne an comhar creidmheasa teagmháil le OSAP chun tairiscint socraíochta a dhéanamh. D'admhaigh an comhar creidmheasa gurbh é an toradh a bhí ar an bhfaisnéis a fuair Alan ón soláthraí seirbhíse do chustaiméirí dá chuid, ar sholáthraí seachfhoinisithe é, ná gur ardaíodh an dóchas a bhí ag Alan go bhfaigheadh sé aisíocaíocht. Mar sin de, thairg an comhar creidmheasa aisíocaíocht iomlán an mhéid a bhí faoi dhíospóid do Alan, rud ar ghlac sé leis. Sa litir thairisceana uaidh chuig Alan, d'eisigh an comhar creidmheasa an athuair freisin an doiciméadacht a sholáthair sé do Alan le linn a fheachtais feasachta calaoise sa bhliain 2022.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 5

Tháinig strus agus imní ar chustaiméirí agus drochrátáil chreidmheasa as droch-chumarsáid ó úinéir nua iasachta

Chuaigh Noah agus Janice i riaráistí ar a n-iasacht mhorgáiste. I mí Dheireadh Fómhair 2021, rinne siad teagmháil lena mbanc, agus chomhaontaigh siad le haisíocaíochtaí ab ionann agus €1,300 in aghaidh na míosa a dhéanamh chun aghaidh a thabhairt air sin. Deimhníodh téarmaí na Socraíochta Malartaí Aisíocaíochta i litir ón mbanc dar dáta Deireadh Fómhair 2021.

I mí Eanáir 2022, díoladh a n-iasacht mhorgáiste le húinéir nua iasachta. Bhí iontas orthu litir a fháil ón úinéir nua sin inar cuireadh in iúl dóibh go raibh a n-iasacht i riaráistí, agus go raibh orthu “plean íocaíochta a shocrú”. Dúirt Janice go ndearna sí “iarracht roinnt uaireanta” a mhíniú d’úinéir na hiasachta go raibh comhaontú i bhfeidhm cheana féin, agus lean siad le cloí leis an gcomhaontú sin. Dúirt úinéir na hiasachta nach raibh aon chomhaontú i bhfeidhm aige leo.

Thar na míonna beaga ina dhiaidh sin, sheol siad isteach cóip den litir ón mbanc, rinne siad iarracht glao a chur ar úinéir na hiasachta agus a n-iasacht mhorgáiste a réiteach, rinne siad teagmháil le húinéir na hiasachta trí ríomhphost agus rinne siad a ndícheall a chur faoi deara d’úinéir na hiasachta éisteacht leo. Idir an dá linn, lean Noah agus Janice leis an tSocraíocht Mhalartach Aisíocaíochta ab ionann agus €1,300 in aghaidh na míosa a íoc.

Dúirt siad gur tháinig imní orthu nuair a insíodh dóibh i mí na Bealtaine 2022 gur chaill siad ceithre aisíocaíocht ar a n-iasacht. Dhearbhaigh siad d’úinéir na hiasachta nár chaill siad aon aisíocaíochtaí. Iarradh Ráiteas Caighdeánach Airgeadais chun go bhféadfaí a n-iasacht mhorgáiste a athbhreithniú. Ina dhiaidh sin, scríobh úinéir na hiasachta chucu, á chur in iúl dóibh go raibh a n-aisíocaíocht mhíosúil á méadú go €1,500 in aghaidh na míosa agus go raibh sí le baint as a gcuntas an tseachtain dár gcionn. Tar éis dóibh labhairt le roinnt fostaithe éagsúla de chuid úinéir na hiasachta, bhí siad den tuairim go raibh siad ag dul timpeall i gciorcal. Chomhaontaigh gníomhaire foirne amháin gurbh fhéidir go ndearnadh earráid riaracháin ar thaobh úinéir na hiasachta. Mar sin féin, fágadh iad faoi fhrustrachas agus faoi strus mar gheall ar aon iarrachtaí a rinne siad soiléiriú a lorg ar an iasacht.

Chuir Noah agus Janice gearán faoi bhráid OSAP, toisc nach raibh siad sásta leis na freagraí ó úinéir na hiasachta. Scríobh úinéir na hiasachta chucu arís, á admháil gur thóg sé roinnt ama chun athbhreithniú ar an tSocraíocht Mhalartach Aisíocaíochta a bhí i bhfeidhm le húinéir na hiasachta roimhe a chur i gcrích. Ghabh sé a leithscéal as na moilleanna. Lean Noah agus Janice ar aghaidh ag fáil litreacha lena cuireadh mearbhall orthu mar gheall ar na suimeanna éagsúla aisíocaíochta a bhí sonraithe iontu, agus dúirt siad nach raibh siad in ann aon soiléire a fháil ar iarmhéid a n-iasachta morgáiste ná ar struchtúr aisíocaíochta a n-iasachta morgáiste.

Níor réitíodh an gearán le linn idirghabhála. D’eisigh OSAP Achoimre ar Ghearáin chuig úinéir na hiasachta chun an próiseas imscrúdaithe fhoirmiúil a thosú. Tar éis d’úinéir na hiasachta athbhreithniú iomlán a dhéanamh ar iasacht mhorgáiste Noah agus Janice, thairg sé téarmaí iomlána na Socraíochta Malartaí Aisíocaíochta roimhe a comhaontaíodh i mí Dheireadh Fómhair 2021 a chur chun feidhme (méid aisíocaíochta ab ionann agus €1,300). Chomhaontaigh sé freisin le haon stair chreidmheasa mhíchruinn a tuairiscíodh a cheartú, agus thairg sé íocaíocht €5,000 mar leithscéal. Bhí áthas ar Noah agus Janice glacadh le ceartúcháin úinéir na hiasachta agus leis an íocaíocht ó úinéir na hiasachta mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin uathu, agus dúnadh an gearán.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 6

Shocraigh soláthraí pinsean gearán a bhain le luathscor de dheasca easláinte

Bhí Aisling ina comhalta de scéim pinsean ceirde ar feadh a fostaíochta. Bhí sí fostaithe lena fostóir ar feadh breis agus 20 bliain.

Diagnóisíodh go raibh riocht ainsealach ar Aisling, rud a rinne difear dá cumas leanúint ar aghaidh ag obair dá fostóir. Dúirt sí go ndearna sí teagmháil níos mó ná uair amháin leis an soláthraí pinsean chun luathscor a iarraidh de dheasca easláinte.

D'fhreastail Aisling ar roinnt measúnuithe liachta thar na blianta ina dhiaidh sin, inar measadh go raibh sí neamhfheidhmiúil chun oibre mar gheall ar a riocht.

Chuir fostóir Aisling in iúl di go raibh a post i mbaol mar gheall ar an bhfad ama a bhí sí as láthair mar gheall ar a tinneas. Rinne sí iarracht filleadh ar an bhfostaíocht, ach bhí uirthi imeacht arís ar an mbonn go raibh sí neamhfheidhmiúil chun oibre fós. Chuir an soláthraí pinsean in iúl d'Aisling nach mbeadh sé ag géilleadh don iarraidh uaithi ar luathscor de dheasca easláinte, toisc gur mheas sé go raibh sé faoin soláthraí pinsean, agus ní faoi fhostóir Aisling, an bhreith sin a thabhairt.

Bhí Aisling den tuairim gur dhiúltaigh an soláthraí pinsean go héagórach agus go mícheart an t-iarratas uaithi ar luathscor de dheasca easláinte. Dúirt sí go dtagraítear i leabhrán an tsoláthraí pinsean do luathscor de dheasca easláinte agus gur leagadh amach ann go bhfuil sé faoina fostóir, agus ní faoin soláthraí pinsean, breith a thabhairt ar cé acu ba cheart nó nár cheart géilleadh dó sin.

Mar thoradh air sin, rinne Aisling gearán le OSAP maidir leis an drochriarachán a rinne an soláthraí pinsean ar a pinsean i ndáil leis an diúltú uaidh géilleadh don iarratas uaithi ar luathscor.

Dhiúltaigh páirtí amháin nó an dá cheann díobh d'idirghabháil, agus aistríodh an gearán chuig imscrúdú foirmiúil laistigh de OSAP.

D'eisigh OSAP Achoimre ar Ghearán chuig an soláthraí pinsean. Thug an soláthraí pinsean freagra inar tairgeadh socraíocht d'Aisling, agus é ag tairiscint an gearán a réiteach trí ghéilleadh do shochair luathscoir de dheasca easláine a sholáthar d'Aisling. Ghlac Aisling leis an tairiscint ón soláthraí pinsean mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearán, agus dúnadh an gearán.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 7

D'eispeirigh custaiméir moilleanna leis an tseirbhís a thug banc do chustaiméirí tar éis idirbhearta neamhúdairithe

Rinne Barry teagmháil lena bhanc maidir le hidirbhearta neamhúdairithe ar a chuntas.

Dúirt Barry gur fhan sé trí seachtaine le foirm dearbhaithe calaoise a bheith á seoladh amach ag an mbanc, cé gur fhiosraigh sé faoi sin roinnt uaireanta. Bhí Barry den tuairim go raibh an banc neamhghairmiúil agus nár léirigh an banc aon chomhbhá le linn an phróisis.

Rinne Barry gearán lena bhanc. Chuir an banc imscrúdú i gcrích agus scríobh sé chuige chun a leithscéal a ghabháil leis as an moill ar an bhfoirm dearbhaithe calaoise a eisiúint, agus mhínigh sé nach raibh an eisiúint faoina rialú toisc gur eisíodh an fhoirm tríd an tseirbhís poist.

Mhínigh Barry gur chuir an banc moill agus frustrachas air ar fud an phróisis imscrúdaithe i ndáil leis na hidirbhearta neamhúdairithe.

Mar thoradh air sin, chinn Barry gearán a dhéanamh le OSAP. Toisc nár réitíodh an gearán le linn idirghabhála, thosaigh OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ngearán. D'eisigh OSAP Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc, ag iarraidh faisnéis maidir leis na hoibleagáidí atá air agus é ag déileáil le hidirbhearta neamhúdairithe ar chuntais chustaiméara.

Ar an Achoimre ar Ghearán a fháil, d'admhaigh an banc na heasnaimh a bhí ar a sheirbhís do chustaiméirí agus thairg sé €1,500 do Barry mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin uaidh.

Ghlac Barry leis an tairiscint ón mbanc, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 8

Réitigh cuideachta árachais gearán maidir le téarmaí éiginnte polasaí sláinte

Bhí polasaí árachais sláinte phríobháidigh ag Ben le cuideachta árachais. Chuaigh sé faoi ghnáthamh scagthástála liachta ag clinic liachta. Le linn na scagthástála, mhol an clinic dó scanadh cairdiach CT a fháil in aonad cairdiach an chlinic. Mheas Ben go raibh sé cumhdaithe don ghnáthamh sin nuair a léigh sé téarmaí agus coinníollacha a pholasaí. Shocraigh sé scanadh cairdiach CT sa chlinic ansin.

Ar lá an scanta, d'iarr an clinic air íoc as an ngnáthamh roimh ré. Mheas Ben gur shaincheist riaracháin é sin, agus bhí sé cinnte go n-aisíocfadh an t-árachóir an costas leis. Ba é an tuiscint a bhí ag Ben go raibh an clinic lena mbaineann ceadaithe ag an gcuideachta árachais.

D'aisíoc an chuideachta árachais 10% de chostas iomlán an ghnáthaimh le Ben. Rinne Ben gearán leis an gcuideachta, agus é ag iarraidh aisíocaíocht iomlán a fháil as an scanadh a fuair sé sa chlinic. Sheas an chuideachta árachais leis an mbreith uaithi. Bhain Ben leas ansin as an gceart a bhí aige gearán a dhéanamh le OSAP.

Níor réitíodh an gearán laistigh de phróiseas idirghabhála OSAP, agus d'eisigh OSAP Achoimre ar Ghearáin chuig an gcuideachta árachais chun tús a chur lena imscrúdú. Sa fhreagra uaithi, d'admhaigh an chuideachta árachais gur mhainnigh sí Ben a aistriú chuig a foireann sochar nuair a d'fhiosraigh sé an cumhdach a bhí aige thar an teileafón sula bhfuair sé an scanadh, mar chuid dá athbhreithniú athnuachana árachais. Thug an chuideachta árachais tairiscint arbh ionann í agus an t-easnamh san éileamh ó Ben.

Dúirt an chuideachta árachais freisin go ndearna sí athbhreithniú iomlán ar a Tábla Sochar agus go ndearnadh leasuithe chun a chinntiú go mbeadh an fhoclaíocht agus an fhaisnéis soiléir.

Ghlac Ben leis an tairiscint ón gcuideachta árachais, agus dúnadh an gearán.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 9

D'iarr íospartach calaoise aisghairm cistí ó bhanc

Rinne David sraith aistrithe bairc arbh fhiú níos mó ná €22,000 san iomlán iad i leith deiseanna infheistíochta a chreid sé a bheith bailí. Fuair David amach ina dhiaidh sin gurbh íospartach camscéime é agus gur chuig cuideachta chalaoiseach a seoladh an t-airgead a d'aistrigh sé óna chuntas. Chuaigh sé i dteagmháil lena bhanc chun é a chur ar an eolas faoin gcalaois. Cé gur chomhaontaigh sé go bhfuair sé glao teileafóin óna bhanc tráth an chéad aistrithe airgid chun rabhadh ginearálta a thabhairt dó faoin ardriosca calaoise, níor ghlac David leis gur thug a bhanc dóthain rabhaidh dó.

Nuair a cuireadh an banc ar an eolas faoin gcamscéim, rinne sé iarracht airgead David a aisghairm. Níor éirigh leis an iarracht sin, áfach. Ní raibh David sásta gur mhainnigh an banc an t-airgead a aisghairm agus é a chur ar ais ina chuntas. Ní raibh sé sásta ach oiread leis an leibhéal seirbhíse do chustaiméirí a fuair sé.

Rinne David gearán le OSAP agus, le linn an imscrúdaithe fhoirmiúil, d'eisigh OSAP Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc, ag iarraidh tuilleadh faisnéise agus doiciméadachta. Le linn na freagraí agus an fhianaise ón mbanc a scrúdú, cheistigh OSAP an méid ama a chuaigh thart idir an tráth a chuir David an banc ar an eolas faoin gcamscéim agus an tráth a rinne an banc iarracht an t-airgead a aisghairm. Sa fhreagra uaidh, ghlac an banc lena theipeanna féin, agus d'admhaigh sé go bhféadfadh sé bearta breise a dhéanamh chun cosc a chur ar roinnt d'íocaíochtaí David a bheith á bpróiseáil.

Thairg an banc luach iomlán a aistrithe bairc a aisíoc le David, mar aon le cúiteamh €5,000. Ghlac David leis an tairiscint sin mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin, agus dúnadh an gearán.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 10

Mhainnigh banc freagra a thabhairt ar iarrataí ar an eolas is deireanaí a fháil ar chuntas morgáiste

Rinne Elizabeth gearán á rá gur mhainnigh a banc arís agus arís eile fógraí a sheoladh chuici faoi athruithe ar rátaí úis ar a cuntas iasachta morgáiste, mar a cheanglaítear faoin gCód um Chosaint Tomhaltóirí 2012. Beag beann ar na fógraí sin a iarraidh ar a banc arís agus arís eile, mhaigh Elizabeth nach bhfuair sí riamh iad. Mhaigh sí go raibh roinnt mhaith teipeanna seirbhíse do chustaiméirí ann ar thaobh a bairc.

Rinne Elizabeth gearán foirmiúil lena banc. Bhí an gearán uaithi gan réiteach fós, áfach. Tar éis di litir freagartha deiridh a fháil ón mbanc, rinne sí gearán le OSAP. Ar mhaithe leis an ngearán a réiteach, dúirt Elizabeth go raibh sí ag iarraidh cúiteamh airgeadais a fháil ón mbanc as a theipeanna.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 10 (Ar lean.)

Níor réitíodh an gearán ó Elizabeth trí idirghabháil agus seoladh a gearán chuig Seirbhísí Imscrúdaithe le haghaidh imscrúdú foirmiúil. D'eisigh OSAP Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc, ag iarraidh tuilleadh faisnéise.

Sular chuir sé an freagra foirmiúil uaidh isteach, chuir an banc in iúl do OSAP go ndearna sé athbhreithniú fairsing ar na saincheistanna a tarraingíodh anuas agus, tar éis na nithe uile a chur san áireamh, gur thairg sé €6,000 do Elizabeth mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearán uathí. Ghlac Elizabeth leis an tairiscint, agus dúnadh an gearán.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 11

Dhiúltaigh cuideachta árachais an méid iomlán a íoc ar éileamh árachais taistil

Chuir Karl saoire in áirithe dó féin agus dá chailín. Cheannaigh sé an tsaoire mar bhronntanas Nollag di, agus d'íoc sé an costas iomlán. Cheannaigh Karl polasaí árachais taistil ina ainm féin timpeall an ama chéanna. Ní raibh a chailín ainmnithe ar an bpolasaí.

Tamaillín sula raibh siad le dul ar an tsaoire, tháinig tinneas ar Karl. Dheimhnigh a dhochtúir go raibh sé neamhfheidhmiúil chun taisteal, agus cealaíodh an tsaoire. Tar éis an tsaoire a chealú, d'éiligh Karl costas iomlán na saoire faoina pholasaí. Thug sé don chuideachta árachais cóip dá ráiteas cárta creidmheasa á léiriú gur íoc sé costas iomlán na saoire dá chailín agus dó féin.

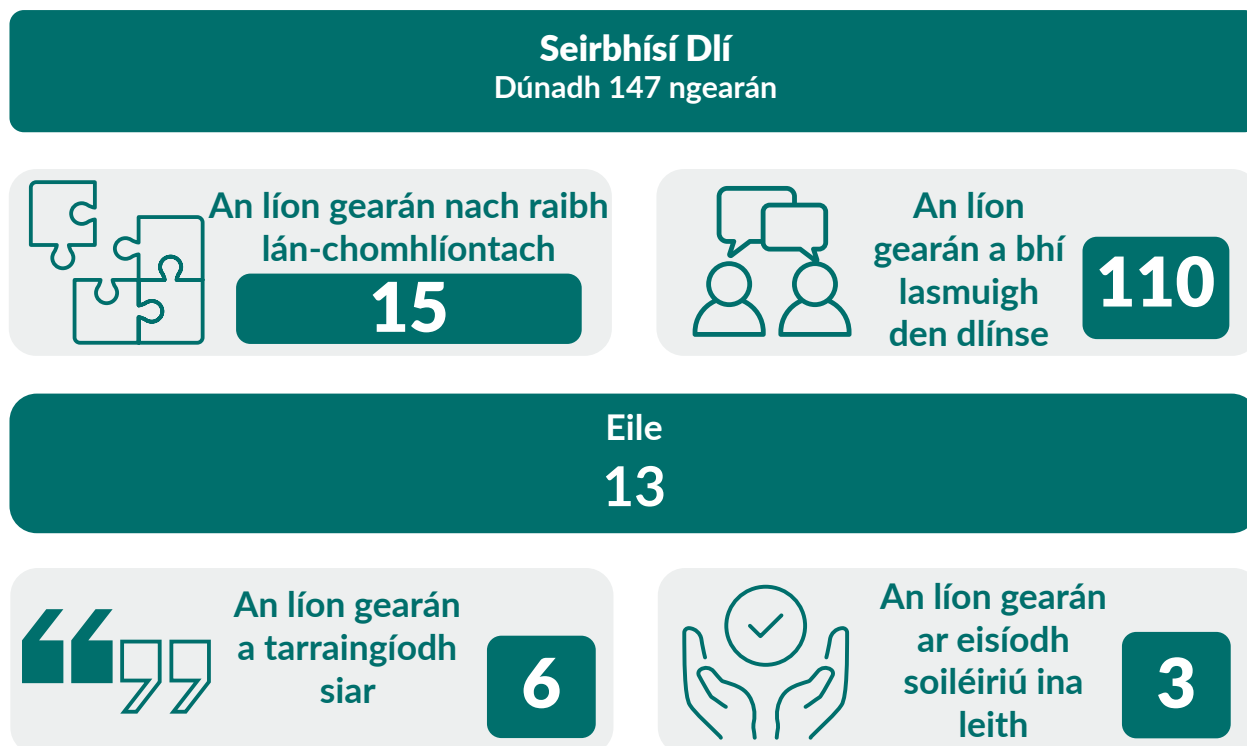
D'íoc an t-árachóir éileamh Karl i leith leath chostas na saoire. Dúirt an t-árachóir go raibh íoc leath an chostais iomláin ag teacht leis an bpolasaí, toisc nach raibh ach duine amháin den bheirt a bheadh ag taisteal ainmnithe ar an bpolasaí.

Rinne Karl gearán á rá gur luadh sa pholasaí go gcumhdófaí leis costais an tsealbhóra polasaí. Chreid Karl gur chruthaigh sé gur íoc sé as costas iomlán na saoire agus, mar sin, gur cheart dó íocaíocht iomlán a fháil ón gcuideachta árachais. Ós rud é nach raibh siad in ann an ní a réiteach trí phróiseas foirmiúil gearán na cuideachta árachais, rinne Karl gearán le OSAP.

Níor réitíodh an gearán le linn idirghabhála, agus tarchuireadh é le haghaidh imscrúdú foirmiúil in OSAP. Sa fhreagra uaidh ar an Achoimre ar Ghearán a d'eisigh OSAP, dúirt an t-árachóir go ndearna sé athbhreithniú ar an ngearán arís agus gur athraigh sé a sheasamh ó tarraingíodh an gearán anuas ar dtús. Thairg an chuideachta árachais an chuid eile de chostais an éilimh a íoc mar shocraíocht iomlán deiridh. Ghlac Karl leis sin, agus dúnadh an gearán.

Seirbhísí Dlí

Fíor 6.8 An líon gearán a dúndadh i Seirbhísí Dlí sa bhliain 2024



Is le hAcht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, arna leasú (an tAcht), a fhorordaítear feidhmeanna agus cumhachtaí an Ombudsman. Nuair a fhaightear gearán, déanann an fhoireann Clárlainne agus Measúnaithe de chuid an rannáin um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise measúnú air ar dtús chun a shuí 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 tosaigh ar incháilitheacht an ghearáin ag an gcéim is luaithe is féidir. Nuair a fhaightear gearán, déanann an fhoireann Clárlainne agus Measúnaithe athbhreithniú agus measúnú air. Is féidir go n-áireofar leis sin a chinneadh cé acu a leanadh nó nár leanadh na nósanna imeachta inmheánacha um réiteach díospóidí sula ndearnadh an gearán, cé acu atá nó nach bhfuil an t-iompar a ndearnadh gearán faoi laistigh de na teorainneacha ama reachtúla, cé acu a bhí nó nach raibh an t-iompar ba chúis leis an ngearán ina ábhar d'imeachtaí dlí nó a sheiceáil cé acu a thug nó nár thug gach úinéir táirge toiliú. Is féidir go mbeidh orainn a sheiceáil freisin cé acu atá nó nach bhfuil an soláthraí seirbhíse airgeadais rialáilte. Tá tuilleadh faisnéise faoin bpróiseas Clárlainne agus Measúnaithe sin leagtha amach ar leathanach [40](#).

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 chun cinn aon tráth le linn ár bpróiseas gearán maidir le dlínse OSAP chun gearán a imscrúdú. I gcásanna áirithe, is féidir nach mbeidh saincheisteanna dlínse follasach ar dtús nuair a fhaightear an gearán agus go dtiocfaidh siad chun solais ina dhiaidh sin le linn an phróisis um réiteach díospóidí, le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil nó le linn an phróisis breithniúcháin.

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 den ghearán, a idirghabháil, a imscrúdú nó a bhreithniú.

Déanann OSAP dianiarracht cúnamh a thabhairt do na páirtithe méid agus teorainneacha dhlínse an Ombudsman a thuiscint, agus aird á tabhairt ar an bhfíoras 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 ó OSAP.

Is féidir le saincheisteanna éagsúla dlínse teacht chun cinn nuair a fhéachann tomhaltóir le gearán a dhéanamh le OSAP. Tugtar sna cás-staidéir seo a leanas ón mbliain 2024 samplaí de na cineálacha saincheisteanna dlínse ar féidir leo teacht chun cinn. I roinnt cásanna, cinneadh nach bhféadfadh OSAP na gearáin a chur ar aghaidh toisc nár tháinig siad faoi shainchúram an Ombudsman, agus dúnadh ár gcomhad 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.



Cás-Staidéir a bhaineann le Seirbhísí DLí

Seirbhísí DLí: Cás-Staidéar 1

Í dhearnadh an gearán ó chustaiméir laistigh de na teorainneacha ama agus níor bhain an t-iompar a ndearnadh gearán faoi le “seirbhís airgeadais fhadtéarmach”.

Bhí cuntas coigiltis lena comhar creidmheasa áitiúil ag Caoimhe, rud a d'oscail sí sa bhliain 2000 agus a fágadh gan aon úsáid ar feadh roinnt blianta. Nuair a d'fhéach Caoimhe le fiosrú faoin gcuntas, cuireadh in iúl di gur dúnadh an cuntas agus gur aistríodh na cistí sa chuntas chuig cuntas díomhaoin sa bhliain 2013.

Rinne Caoimhe teagmháil leis an gcomhar creidmheasa chun tuilleadh faisnéise a fháil maidir lena cuntas. Ba ag an tráth sin a fuair sí amach go raibh cistí ann sa chuntas díomhaoin. Rinne Caoimhe gearán le OSAP sa bhliain 2023. Ba é a bhí i gceist leis an dá ghné den ghearán ó Chaoimhe:

1. Gur mhainnigh an comhar creidmheasa, idir na blianta 2000 agus 2013, cumarsáid a sheoladh chuici i ndáil leis an gcuntas;
- agus
2. Gur mhainnigh an comhar creidmheasa, sa bhliain 2013, a chur in iúl di go raibh an cuntas ainmnithe mar chuntas díomhaoin

Scrúdaigh OSAP cé acu a rinneadh nó nach ndearnadh an gearán laistigh de na teorainneacha ama atá leagtha amach in alt 51(1) d'Acht OSAP. Tá teorainneacha ama éagsúla ann, ag brath ar cé acu a bhaineann nó nach mbaineann an gearán le seirbhís airgeadais fhadtéarmach.

Ní raibh aon téarma seasta ag an gcuntas comhair creidmheasa. Dá bhrí sin, níor tháinig an cuntas faoi réim an mhínithe ar “seirbhís airgeadais fhadtéarmach” atá leagtha amach in alt 2(1) d'Acht OSAP, rud lena gceanglaítear go mbeadh fad seasta cúig bliana agus mí amháin nó níos mó ag seirbhís airgeadais. Ina theannta sin, ós rud é gur measadh an cuntas coigiltis sin a bheith ina sheirbhís airgeadais d'fhad éiginnte atá ar fáil go forleathan agus nach bhfuil saintréithe speisialaithe ag baint leis, níor measadh gur tháinig cuntas Chaoimhe faoi réim an mhínithe ar “seirbhís airgeadais fhadtéarmach” atá leagtha amach in alt 2(3) d'Acht OSAP.

Ós rud é nár measadh an iasacht a bheith ina “seirbhís airgeadais fhadtéarmach”, ba ghá aon ghearán a dhéanamh laistigh de thréimhse sé bliana ó dháta an iompair a ndearnadh gearán faoi. Dá bharr sin, tháinig OSAP ar an gconclúid nár tháinig an gearán laistigh den teorainn ama sé bliana atá leagtha amach in alt 51(1) d'Acht OSAP toisc gur sa bhliain 2013, thart ar dheich mbliana sula bhfuair OSAP an gearán sa bhliain 2023, a tharla an t-iompar a ndearnadh gearán faoi.

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

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 2

Gearán maidir le ráthaíocht i gcás nár tháinig an gearánach faoi réim an mhínithe ar “tomhaltóir” in alt 2(1) d’Acht OSAP.

Thug Daniel agus Cormac ráthaíocht mar urrús i leith iasacht a thug an banc do chuideachta faoi dhliteanas teoranta.

Chuaigh an chuideachta faoi leachtú tráth níos déanaí agus, sa bhliain 2020, rinne an banc iarracht brath ar an ráthaíocht chun an iasacht a bhí amuigh ar an gcuideachta a fhorchúiteamh. Rinne Daniel agus Cormac teagmháil leis an mbanc chun iarracht a dhéanamh teacht ar shocraíocht maidir leis an airgead a bhí dlite ach níor thángthas ar aon socraíocht.

Ina dhiaidh sin, fuair Daniel agus Cormac comhfhreagras ón mbanc inar leagadh amach go raibh an iasacht á díol le soláthraí eile. Bhí Daniel agus Cormac míshásta faoi iompar an bhainc agus rinne siad gearán le OSAP. Ba é a bhí sa ghearán uathu:

1. Gur fhéach an banc go héagórach sa bhliain 2020 le brath ar an ráthaíocht i ndáil leis an iasacht.
2. Gur mhainnigh an banc sa bhliain 2021 freagra leordhóthanach a thabhairt dóibh i ndáil leis an tairiscint socraíochta uathu maidir leis na dliteanais a bhí amuigh ag an mbanc ar an gcuideachta.

Scrúdaigh OSAP cé acu a d’fhéadfadh nó nach bhféadfadh an Oifig seo an gearán a imscrúdú. Leagtar amach in alt 44 d’Acht OSAP nach mór gearáin le OSAP a bheith déanta ag “gearánach”, mar atá mínithe in alt 2(1) d’Acht OSAP. Folaíonn an míniú sin “custaiméir” de chuid soláthraí seirbhíse airgeadais, ar téarma é atá mínithe in alt 2(1) d’Acht OSAP freisin.

Mhínigh OSAP do Daniel agus Cormac gurbh amhlaidh, ós rud é gur don chuideachta a deonaíodh an iasacht ar thug siad an ráthaíocht ina leith, ab í an chuideachta a fuair seirbhís airgeadais ón mbanc, agus ní Daniel agus Cormac. Mar sin de, níorbh iad Daniel agus Cormac, mar ráthóirí, na custaiméirí de chuid an bhainc i leith na hiasachta. Ina ionad sin, ba í an chuideachta an custaiméir de chuid an bhainc. Maidir le haon ghearán a bhain le soláthar ráthaíochta pearsanta ó Daniel agus Cormac don bhanc, mar choinníoll de chuid aon iasachta don chuideachta, nó le hoibriú na ráthaíochta sin, ba shaincheist í sin nach bhféadfadh ach an chuideachta gearán a dhéanamh fúithi leis an Oifig seo.

Ós rud é go raibh an chuideachta foirceanta agus nach raibh sí ann a thuilleadh, níorbh fhéidir an gearán a chur ar aghaidh, agus dúnadh an comhad.

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 3

Gearán maidir le haistriú calaoiseach chuig cuntas tríú páirtí i gcás nár tháinig an gearánach faoi réim an mhínithe ar “tomhaltóir”.

Fuair Lauren glao teileafóin ó dhuine a bhí ag obair, dar leis, thar ceann soláthraí seirbhíse airgeadais aithnidiúil. Thairg an duine ar an teileafón an deis di infheistíocht a dhéanamh leis an soláthraí seirbhíse airgeadais sin. Chinn Lauren infheistíocht a dhéanamh agus chuaigh sí ar aghaidh ag aistriú cistí óna cuntas bainc féin chuig cuntas bainc a bhí le soláthraí eile, de réir na dtreoracha ón nglaoiteoir.

Tháinig sé chun solais gur ghníomhaigh an glaoiteoir go calaoiseach, agus chuir banc Lauren féin ar a hairdeall í faoin gcamscéim infheistíochta. Rinne banc Lauren iarracht na cistí a d'aistrigh sí a aisghairm ach ní raibh sé in ann déanamh amhlaidh.

Rinne Lauren teagmháil leis an soláthraí seirbhíse airgeadais eile a raibh cuntas na gcalaoiseoirí leis ach bhí Lauren míshásta faoi easpa gnímh an tsoláthraí sin i ndáil leis an gcalaois líomhnaithe.

Rinne Lauren gearán le OSAP faoin soláthraí seirbhíse airgeadais a raibh cuntas na gcalaoiseoirí leis. Ba é an gearán uathí: -

1. nach ndearna an soláthraí gníomh leordhóthanach chun an chalaois a chosc.
2. gur mhainnigh an soláthraí freagairt go leordhóthanach a luaithe a rinneadh an chalaois.

Scrúdaigh OSAP cé acu a d'fhéadfadh nó nach bhféadfadh an Oifig seo an gearán a imscrúdú. Ní mór gearáin le OSAP a bheith déanta ag “gearánach”, mar atá mínithe in alt 2(1) d'Acht OSAP. Folaíonn an míniú sin “custaiméir” de chuid soláthraí seirbhíse airgeadais, ar téarma é atá mínithe in alt 2(1) d'Acht OSAP freisin.

Ós rud é nach raibh aon chuntas ag Lauren leis an soláthraí, agus nár tairgeadh soláthar seirbhíse airgeadais ón soláthraí sin agus nár iarr sí soláthar seirbhíse airgeadais ón soláthraí sin, cinneadh nár chustaiméir de chuid an tsoláthraí seirbhíse airgeadais í agus nár tháinig sí faoi réim an mhínithe ar “gearánach”.

Toisc nár tháinig Lauren faoi réim an mhínithe ar “gearánach” de réir Acht OSAP, níorbh fhéidir leis an Oifig seo an ní sin a imscrúdú agus dúnadh an comhad.

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 4

Níorbh fhéidir dul ar aghaidh leis an ngearán toisc gur bhain sé le saincheist fostaíochta a bhí níos oiriúnaí don Choimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre.

Bhí Sam fostaite ag comhlacht poiblí ó na 1980í go dtí an bhliain 2020. Bhí Sam ina chomhalta de scéim pinsean a fhostóra le linn na tréimhse sin agus thosaigh sé ag fáil a shochair pinsin sa bhliain 2020.

Tar éis do Sam dul ar scor, chonaic sé go ndearnadh an post a bhí aige roimhe sin a fhógairt ag grád a bhí níos airde ná an grád a raibh sé aige le linn a fhostaíochta. Dúirt sé nach raibh aon dualgais ná freagrachtaí breise ann.

De bhun na faisnéise sin, rinne Sam teagmháil le riarthóirí a scéime pinsean toisc gur chreid sé gurbh amhlaidh, ós rud é gur uasghrádaíodh a phost roimhe, gur cheart a theidlíochtaí pinsin a mhéadú chun uasghrádú an ról a bhí aige roimhe sin a léiriú.

Thug riarthóirí na scéime freagra ar Sam inar mhínigh siad gur cheart an gearán uaidh a atreorú chuig a iarfhostóir, ós rud é gur bhain an gearán uaidh leis an ngrád a raibh sé fostaite aige le linn na tréimhse ina raibh sé ag obair dá fhostóir.

Bhí Sam míshásta leis an bhfreagra sin agus rinne sé gearán le OSAP. Ba é an gearán a rinne sé i gcoinne riarthóirí na scéime pinsean seirbhíse poiblí a raibh sé ina chomhalta di:

- nár choigeartaigh na riarthóirí teidlíochtaí pinsin Sam chun a léiriú go ndearnadh an grád a raibh sé fostaite aige sula ndeachaigh sé ar scor a uasghrádú agus, mar sin de, gur cheart a aithint gur oibrigh Sam ag grád níos airde chun críocha ríomh a shochar pinsin.

Mar chuid de na haighneachtaí uaidh chuig an Oifig seo, mhínigh Sam go raibh sé ag iarraidh go méadófaí a phinsean ar aon dul leis an ngrád nua a ndeir sé ar fógraíodh a ról roimhe aige.

Scrúdaigh OSAP cé acu a d'fhéadfadh nó nach bhféadfadh an Oifig seo an gearán a imscrúdú. Bhain an t-iompar a ndearnadh gearán faoi leis an ról roimhe a bhí ag Sam a bheith á athghrádú nó á uasghrádú ag a fhostóir tar éis dó dul ar scor, rud nár tháinig uasghrádú/méadú ar shochar pinsin Sam mar thoradh air. Chinn an Oifig seo gur le ní fostaíochta a bhain croí an ghearáin uaidh.

Chuir OSAP in iúl do Sam nach bhféadfadh sé nithe fostaíochta a imscrúdú toisc go leagtar amach in alt 50(3)(c) d'Acht OSAP nach ndéanfaidh OSAP gearáin a imscrúdú ná breith a thabhairt ina leith más rud é go mbaineann siad le nithe a thagann faoi dhlínse an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre nó an Údaráis Pinsean nó fóraim nó binse oiriúnaigh eile. Mhínigh an Oifig seo do Sam go raibh aon saincheist maidir le hathghrádú nó uasghrádú a iar-ról chun críocha pinsin ina ní a bhí faoi rialú a iarfhostóra agus ní faoi rialú an tsoláthraí pinsean lena mbaineann.

Cuireadh in iúl gur tháinig an ní a bhí mar ábhar don ghearán ó Sam faoi dhlínse an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre nó na cúirte oibreachais agus, dá bhrí sin, nach bhféadfadh an Oifig seo é a imscrúdú. Ba ar an mbonn sin a dúndadh an comhad gearáin.

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 5

Bhain gearán le héileamh árachais inar shocraigh an t-árachóir an t-éileamh thar ceann an chustaiméara agus a bhí níos oiriúnaí dá bhreithniú ag na Cúirteanna.

Bhí baint ag Gráinne le heachtra tráchta ar bhóithre sa bhliain 2023. Tar éis na heachtra, shocraigh árachóir Ghráinne an t-éileamh ar an mbonn go raibh gach páirtí faoi dhliteanas 50%.

Níor chomhaontaigh Gráinne le measúnú a hárachóra agus rinne sí gearán lena hárachóir. Toisc go raibh sí míshásta fós leis an bhfreagra ón árachóir ar an ngearán uaithi, rinne sí gearán le OSAP.

Ba é an gearán ó Ghráinne go ndearna a hárachóir:

- an t-éileamh a shocrú go mícheart leis an tiománaí eile ag a raibh baint leis an eachtra tráchta ar bhóithre.

Scrúdaigh OSAP cé acu a d'fhéadfadh nó nach bhféadfadh an Oifig seo an gearán a imscrúdú. Mhínigh an Oifig seo go raibh sa pholasaí árachais clásal seachaíochta lenar ceadaíodh don árachóir an t-éileamh a shocrú thar ceann an áracháí, mar a tharla i gcás Ghráinne.

Míníodh nach bhféadfadh an Oifig seo, a bunaíodh chun imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin maidir le táirgí seirbhíse airgeadais agus pinsin, cinneadh a dhéanamh ar cheist an dliteanais i dtimpiste tráchta ar bhóithre toisc nach bhfuil an t-eolas ná an saineolas riachtanach aici chun déanamh amhlaidh. Is é cúirt dlí an fóram cuí le haghaidh cinneadh den sórt sin. Chuir OSAP in iúl do Ghráinne gurbh amhlaidh, de bhun alt 52(1)(d) d'Acht OSAP, a bhí OSAP ag diúltú an gearán uaithi a imscrúdú toisc go bhfuil, nó go raibh, modh sásaimh sásúil eile ar fáil di i ndáil leis an iompar a ndearnadh gearán faoi.

Chuir OSAP in iúl do Ghráinne freisin go bhféadfadh saincheisteanna a bhaineann leis an Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí teacht chun cinn dá mbeadh an Oifig seo chun imscrúdú a chur i gcrích ar éileamh a bhain le tríú páirtí.

Toisc gur thairg an chúirt modh sásaimh sásúil eile i ndáil leis an iompar a ndearnadh gearán faoi, dúnadh an gearán.

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 6

Bhí gnéithe áirithe den ghearán ina n-ábhar d'imeachtaí dlí roimhe sin ach ba ann do ghnéithe eile den ghearán nach raibh ina n-ábhar do na himeachtaí sin.

Rinne James agus Alex gearán le OSAP maidir le hathstuchtúrú a saoraidí iasachta 'ceannach le ligean ar cíós' lena mbanc.

Chomhaontaigh James agus Alex iasacht mhorgáiste 'ceannach le ligean ar cíós' lena mbanc sa bhliain 2004. Ghlac an banc muirear dlíthiúil ar an réadmhaoín a bhí i gceist. Sa bhliain 2006, thairg an banc morgáiste breise do James agus Alex ar an réadmhaoín chéanna agus bhí sé ag brath ar an muirear dlíthiúil céanna chun an iasacht sin a urrú. Thosaigh riaráistí ag teacht ar na hiasachtaí sa bhliain 2013.

Dúirt James agus Alex gurbh amhlaidh, tar éis próiseas fada plé lena mbanc, a thángthas ar shocraíocht mhalartach aisíocaíochta/ar chomhaontú athstruchtúraithe sa bhliain 2016. Ba é seasamh an bhainc nach ndearnadh aon chomhaontú den sórt sin. Sa bhliain 2020, d'eisigh an banc Toghairm Achomair Ard-Chúirte lena lorgaíodh breithiúnas i gcoinne James agus Alex i ndáil leis na méideanna a bhí dlite ar na hiasachtaí, agus cheap sé glacadóir ar an réadmhaoín ina dhiaidh sin.

Ba é an gearán ó James agus Alex:

1. Go ndearna an banc sárú sa bhliain 2020 ar an gcomhaontú a rinne sé le James agus Alex sa bhliain 2016 trí ghlacadóir a cheapadh ar an réadmhaoín agus trí shuimeanna nach raibh dlite acu a éileamh go héagórach; agus
2. Gur thug an banc drochsheirbhís do chustaiméirí i ndáil leis na hiasachtaí sa tréimhse ón mbliain 2016 i leith.

Thug OSAP faoi deara gurbh amhlaidh, maidir leis an iompar a ndearna James agus Alex gearán faoi i mír (1), a thagair siad dó freisin i mionnscribhinn faoi mhionn, mar chuid dá gcosaint ar imeachtaí Ard-Chúirte an bhainc ina gcoinne. Ina theannta sin, bhain na himeachtaí sin leis na hiasachtaí ba chúis leis an ngearán ó James agus Alex.

Thug OSAP faoi deara freisin gur thug an banc agus James agus Alex araon ráitis shonracha don Chúirt, i gcomhthéacs na n-imeachtaí Ard-Chúirte, maidir leis an gcomhaontú líomhnaithe ar luaigh siad ar fealladh ann. Áiríodh leis sin an líomhain gur éiligh an banc airgead nach raibh dlite, an dóigh a ndearna an banc teagmháil le James agus Alex i ndáil leis na hiasachtaí agus an chaibidlíocht chun na fiacha a bhí ceangailte leis na hiasachtaí a réiteach. Mar thoradh air sin, tháinig OSAP ar an gconclúid nár tháinig an chéad ghné den ghearán uathu faoi dhlínse OSAP, toisc go raibh ábhar an ghearáin uathu ina ábhar d'imeachtaí dlí, dá dtagraítear in ailt 44(2)(a)(i) agus 50(3)(b) d'Acht OSAP.

Seirbhísí DLí: Cás-Staidéar 6 (Ar lean.)

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 ngearán. Ní bhfuair James ná Alex ordú alt 49 ón gcúirt agus níorbh fhéidir dul ar aghaidh leis an imscrúdú i ndáil leis an ngearán i mír (1).

Toisc nach mar chuid de na himeachtaí dlí a bhí i gceist a bhí an gearán a rinne James agus Alex i mír (2) maidir le drochsheirbhís do chustaiméirí, go háirithe maidir le líomhain gur mhainnigh an banc litir freagartha deiridh a sholáthar do James agus Alex in am trátha, chuir OSAP in iúl do James agus Alex go bhféadfaí an ghné sin den ghearán uathu a imscrúdú.

Seirbhísí DLí: Cás-Staidéar 7

Tharraing comhar creidmheasa siar sochair árachais a bhí ceangailte le cuntas coigiltis, ar ní é ar ghlac OSAP leis le haghaidh imscrúdaithe.

Bhí Damien ina chomhalta dá chomhar creidmheasa áitiúil, áit a raibh a chuntais aige. Bhí sochair árachais ceangailte leis na cuntais sin ag Damien, lena áiríodh árachas cosanta iasachta, árachas coigiltis saoil agus árachas sochair báis. Bhí méid an árachais ab iníoctha i gcomhréir leis an líon scaireanna a bhí ag comhalta ag aois áirithe.

Dúirt Damien gurbh amhlaidh, ar fud na tréimhse ina raibh sé ina chomhalta den chomhar creidmheasa a bhí i gceist, a thug an comhar creidmheasa spreagadh dó iasachtaí a thógáil amach seachas scaireanna a tharraingt siar chun na sochair árachais a bhí ar fáil dó a chaomhnú.

Rinne Damien gearán le OSAP á rá go ndearna an comhar creidmheasa a shochair árachais a laghdú/a tharraingt siar go míréasúnach agus go héagórach i mí Dheireadh Fómhair 2018 agus gur scoir an comhar creidmheasa dá “árachas sochair saoil in aisce” le héifeacht ó mhí Fheabhra 2020. Dúirt Damien go raibh sé róshean anois chun a árachas féin a fháil.

Ós rud é go raibh polasaí árachais ag an gcomhar creidmheasa le soláthraí árachais tríú páirtí, ba é seasamh an chomhair creidmheasa nach bhféadfadh Damien an gearán uaidh i gcoinne an chomhair creidmheasa a choinneáil toisc nárbh é an sealbhóir polasaí leis an gcuideachta árachais é. D’áitigh an comhar creidmheasa gur bhain an gearán ó Damien le hoibriú polasaí árachais nach raibh in ainm Damien.

Ós rud é gur bhain an gearán ó Damien le sochair árachais comhalta a bheith á dtarraingt siar ag an gcomhar creidmheasa, ar sochair iad ar luaigh sé go raibh sé ina dteideal roimhe sin le linn na tréimhse a bhí sé ina chomhalta, bhain an gearán uaidh le soláthar seirbhíse airgeadais dó ag an gcomhar creidmheasa.

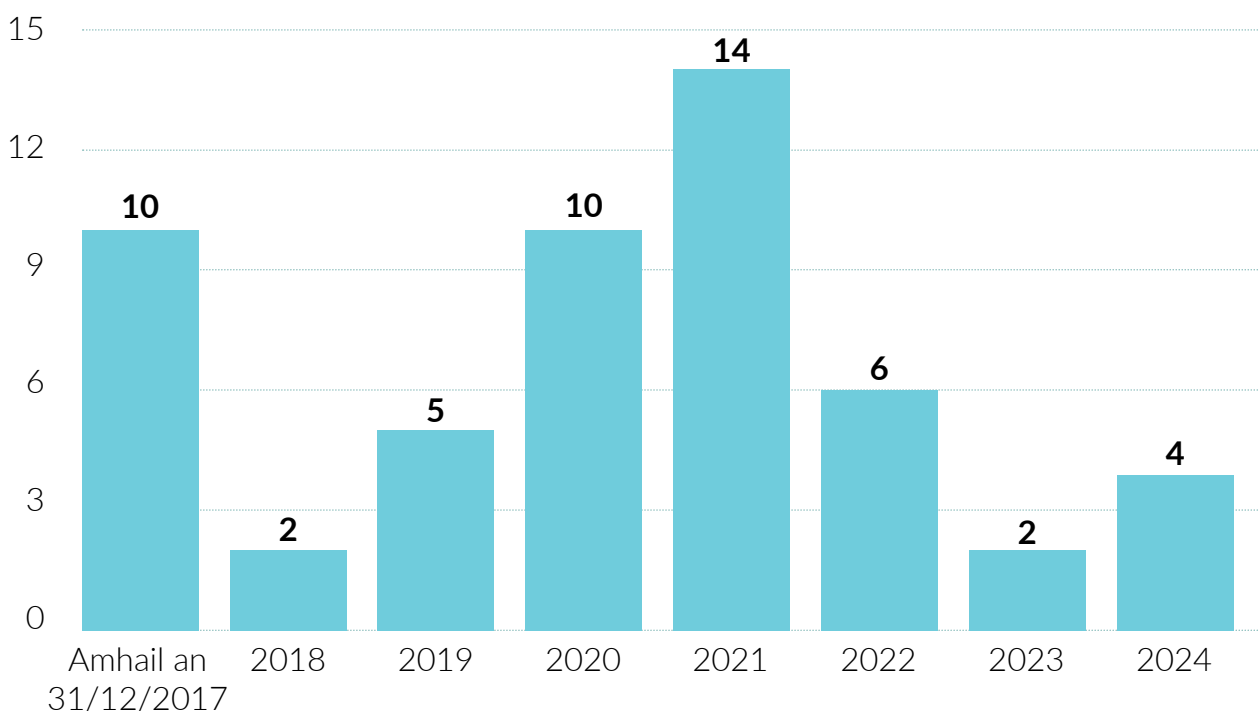
Chuir OSAP in iúl do Damien, dá bhrí sin, go mbeadh dlínse ag an Oifig seo chun an gearán uaidh a imscrúdú toisc gur chustaiméir de chuid an chomhair creidmheasa é agus toisc gur bhain an gearán le soláthar seirbhíse airgeadais do Damien ag an gcomhar creidmheasa.

Achomhairc Reachtúla Gníomhacha 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 bhailíocht aon bhreithe den sórt 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 6.9 An líon achomharc reachtúil agus athbhreithnithe breithiúnacha a raibh baint ag OSAP leo sa tréimhse 2018-2024



Tá liosta cothrom le dáta 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.

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 ag an 31 Nollaig 2024.

Fíor 6.10 Achomhairc Reachtúla Ghníomhacha ag an 31 Nollaig 2024

Cúirt	Uimhir Thaifid na Cúirte	Teideal na nImeachtaí
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	2024/514 JR	Mark Kiernan -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Áiríodh na nithe seo leis na forbairtí suntasacha dlíthíochta sa bhliain 2024:

- Tionscnaíodh ceithre cinn de nithe dlíthíochta Ard-Chúirte le linn na bliana 2024, mar a leanas:
 - Thionscain gearánach achomharc reachtúil amháin.
 - Thionscain beirt ghearánach dhá iarratas ar athbhreithniú breithiúnach ar chinneadh dlínse ó OSAP.
 - Thionscain OSAP iarratas ex parte (ag taobh amháin nó ar son taobh amháin) chun breith a bhí ina ceangal dlí a neamhniú. Dheonaigh an Ard-Chúirt an t-iarratas sin in imthosca ina ndearnadh an bhreith a bhí ina ceangal dlí a eisiúint trí dhearmad lá amháin roimh an teorainn ama do na páirtithe le haighneachtaí a dhéanamh ar ábhar na réamhbhreithe.
- Thug na hUaschúirteanna dhá bhreithiúnas i scríbhinn i nithe substainteacha. Ba ann do bhreithiúnas amháin ón [Ard-Chúirt agus do bhreithiúnas amháin ón gCúirt Achomhairc](#). Is féidir an dá cheann díobh a rochtain ar shuíomh Gréasáin OSAP.
- Críochnaíodh achomharc amháin trí bhreithiúnas ón Ard-Chúirt, atá mar a leanas:
 - Utmost PanEurope DAC -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus Chuid eile [2024] IEHC 422
- Thug an Chúirt Achomhairc breithiúnas amháin: Ulster Bank DAC -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus Chuid eile [2024] IECA 231.
- Rinneadh Achomharc amháin os comhair na Cúirte Achomhairc, a ataifeadadh sa bhliain 2023, a tharraingt siar sa bhliain 2024 le toiliú ón dá pháirtí, gan aon Ordú eile.

- Tharraing na hachomharcóirí dhá Achomharc chun na hArd-Chúirte siar agus caitheadh amach iad, le toiliú.
- Críochnaíodh iarratas amháin ar Athbhreithniú Breithiúnach chun na hArd-Chúirte trí chomhaontú chun an cinneadh dlínse deiridh ó OSAP a neamhniú agus trína chomhaontú go dtarchuirfí an ní chuig OSAP le haghaidh cinneadh úr dlínse.
- Caitheadh iarratas amháin ar Athbhreithniú Breithiúnach chun na hArd-Chúirte amach le toiliú ón dá pháirtí, gan aon Ordú eile.

Sa bhliain 2024, mar atá leagtha amach sa tábla thíos, tháinig laghdú ar an líon foriomlán achomharc reachtúil gníomhach agus athbhreithnithe breithiúnacha gníomhacha ó sheacht ní san iomlán go trí ní. Áiríodh leis an bhfigiúr sin ní nua amháin a tionscnaíodh le linn na bliana féilire.

Fíor 6.11 Nithe gníomhacha sa bhliain 2024

	An Ard-Chúirt	An Chúirt Achomhairc	Iomlán Reatha
A bhí gníomhach ag an 1 Eanáir 2024	5	2	7
A tionscnaíodh sa bhliain 2024	4	0	11
A tarraingíodh siar sa bhliain 2024	3	1	7
A tarchuireadh chuig OSAP le toiliú sa bhliain 2024	1	0	6
Ar tugadh breithiúnas ina leith/ ar deonaíodh iarratas ina leith sa bhliain 2024	2	1	3
Staid amhail an 31 Nollaig 2024	3	0	3

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 Ard-Chúirte a thionscain an soláthraí i gcoinne na breithe ó OSAP seasamh le gearán á rá gurbh éagórach faoi alt 60 den Acht a bhí iompar an tsoláthraí maidir le scor d'íocaíochtaí sochair leis an ngearánach faoi pholasaí cosanta ioncaim grúpa.

Utmost PanEurope DAC v Financial Services and Pensions Ombudsman [2024] IEHC 422

Breithiúnas a thug an Ard-Chúirt an 10 Iúil 2024

D'eascair an gearán as breith ón soláthraí scor de shochair a íoc leis an ngearánach faoi théarmaí polasaí cosanta ioncaim grúpa. Rinne an gearánach éileamh rathúil faoin bpolasaí i mí Dheireadh Fómhair 2014 maidir le díobhálacha a bhain dó mar thoradh ar obráid neamhrathúil droma agus ghlac an soláthraí leis an éileamh sin le héifeacht ó mhí na Nollag 2014.

Faoin bpolasaí, is amhlaidh, tar éis 24 íocaíocht sochair mhíosúla a dhéanamh faoin scéim, a athraíonn an míniú conarthach ar 'míchumas' ó "neamhábaltacht an chomhalta dualgais ábhartha agus shubstaintiúla a ghnáthghairme nó a gnáthghairme a chomhlíonadh" chuig neamhábaltacht an chomhalta "dualgais aon ghairme oibrí iarnróid a chomhlíonadh laistigh de [fostóir an ghearánaigh]". Nuair a tharla sé sin, tháinig an soláthraí ar an tuairim nár chomhlíon míchumas an ghearánaigh an míniú nua a cheanglaítear a chomhlíonadh le haghaidh leanúint lena shochair faoin scéim a íoc. Dá bhrí sin, scoir an soláthraí de na sochair a íoc leis an ngearánach faoin scéim an 28 Feabhra 2017.

An 14 Eanáir 2020, d'eisigh an tOmbudsman breith a bhí ina ceangal dlí lenar seasadh leis an ngearán, ar na forais gurbh éagórach a bhí an bhreith ón soláthraí scor d'íocaíochtaí sochair a dhéanamh leis an ngearánach le héifeacht ón 28 Feabhra 2017, in éagmais aon mheasúnú níos cuimsithí ar chomharthaí leantacha an ghearánaigh agus in éagmais breithniú mionsonraithe ar dhualgais aon ghairmeacha malartacha eile oibrí iarnróid a d'fhéadfadh an gearánach a bheith in ann a chomhlíonadh. Bhraith an tOmbudsman ar na forais in alt 60(2)(b) agus (g) den Acht. D'ordaigh an tOmbudsman don soláthraí na híocaíochtaí sochair leis an ngearánach a athbhunú le héifeacht ó dheireadh mhí Feabhra 2017 agus íocaíocht bhreise a dhéanamh chun go leigheasfaí aon chaillteanas a d'fhéadfadh a bheith déanta don ghearánach toisc nach bhfuair sé na híocaíochtaí sochair ag an am ag ar cheart iad a bheith íoctha.

Breithiúnas 1 (Ar lean.)

Rinne an soláthraí achomharc chun na hArd-Chúirte agus d'áitigh sé gur bhreith lochtach í an bhreith ón Ombudsman agus gur chuir sraith earráidí tromchúiseacha agus suntasacha an bhreith sin ó bhail. D'áitigh an soláthraí gur bhain an tOmbudsman míbhrí as an bpolasaí agus go ndearna sé botún maidir lena mhainneachtain a chinntí i ndáil le hiompar an tsoláthraí a cheangal leis na forais reachtúla a luadh; agus maidir lena mhainneachtain aon mhéadrach oibiachtúil a sholáthar ar ina choinne a chinn sé gur mhíréasúnach a bhí iompar an tsoláthraí.

Bhain an t-achomharc freisin leis an leigheas a d'ordaigh an tOmbudsman. D'áitigh an soláthraí go raibh leigheas an Ombudsman díréireach, go háirithe ós rud é nár chinn an tOmbudsman gur tharla sárú conartha.

Agus breithiúnas a thabhairt aici, luaigh an Ard-Chúirt gur mhainnigh an tOmbudsman breithniú cuí a dhéanamh ar an gconradh idir an dá pháirtí agus, sa chinneadh uaidh gur mhíréasúnach a bhí iompar an tsoláthraí, luaigh an Ard-Chúirt gur mhainnigh an tOmbudsman tagairt do thomhas oibiachtúil iompair réasúnaigh, amhail caighdeán tionscail, forálacha an Chóid um Chosaint Tomhaltóirí nó téarmaí conarthacha. Chinn an Ard-Chúirt nach raibh aon mhíniú ann, trí thagairt d'aon tomhas nó méadrach oibiachtúil, ar an bhfáth ar chinn an tOmbudsman gur tháinig an t-iompar a ndearnadh gearán faoi salach ar alt 60(2)(b) agus (g) den Acht.

Ina theannta sin, chinn an Chúirt go raibh an leigheas a ordaiódh díréireach sna himthosca uile. Shonraigh sé go raibh “athbhunú” shochar an ghearánaigh míchuí toisc gur thug an soláthraí breith cheana féin nárbh éileamh incháilithe é ó thaobh conartha de agus toisc nár chinn an tOmbudsman go ndearna an soláthraí sárú ar an gconradh agus an cinneadh sin á dhéanamh aige. Chinn an Chúirt freisin gur mhíréasúnach agus neamhphraiticiúil a bhí an t-ordú ón Ombudsman an gearánach a chúiteamh as aon mhíbhuntáiste cánach a tharla mar thoradh ar an íocaíocht a fháil ina cnapshuim seachas i dtráthchodanna míosúla. Ina theannta sin, chinn an Chúirt gur cheart tréimhse ama faoina raibh na híocaíochtaí ordaithe le déanamh a bheith tugtha ag an Ombudsman.

Tháinig an Ard-Chúirt ar an gconclúid go raibh an bhreith lochtach mar gheall ar earráidí tromchúiseacha agus suntasacha agus d'ordaigh sí go gcuirfí an bhreith ón Ombudsman ar ceal agus go dtarchuirfí an ní chuig an Ombudsman le haghaidh breithniú úr.

Breithiúnas 2: Agóid sa Chúirt Achomhairc a thionscain an soláthraí tar éis breithiúnas ón Ard-Chúirt lenar daingníodh an bhreith ó OSAP seasamh le gearáin á rá go raibh gearánaigh áirithe i dteideal filleadh ar rátaí úis rianúcháin ar a morgáistí.

Ulster Bank Ireland DAC -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2023] IEHC 350

Breithiúnas a tugadh san Ard-Chúirt: 22 Meitheamh 2023

Ulster Bank DAC -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus Chuid eile [2024] IECA 231

Breithiúnas a tugadh sa Chúirt Achomhairc: 20 Meán Fómhair 2024

I mí Mheán Fómhair 2024, chuir an Chúirt Achomhairc ar ceal breithiúnas ón Ard-Chúirt, a tugadh sa bhliain 2023, inar seasadh le dhá bhreith a bhí ina gceangal dlí ó OSAP, a eisíodh sa bhliain 2021, lenar ordaíodh go raibh iasachtaithe i dteideal filleadh ar rátaí úis rianúcháin ar a n-iasachtaí morgáiste, tar éis dóibh aistriú chuig rátaí úis seasta ar feadh tréimhse, le linn théarma a morgáistí. Luaigh an Breitheamh Onórach Meenan sa Chúirt Achomhairc sa bhreithiúnas gur “[i] gcroílár na n-imeachtaí a bhí an cheist faoi cé acu a bhí nó nach raibh an teidlíocht dhlíthiúil ag na hiasachtaithe filleadh ar ráta úis a bhí níos tarraingtí ná mar a bhí sé roimhe tar éis dóibh a ráta úis a aistriú”.

Ba é an chéad ghearán gur mhainnigh an soláthraí na gearánaigh a chur ar an eolas faoi na hiarmhairtí a bhainfeadh le haistriú óna ráta úis rianúcháin chuig ráta úis seasta le linn théarma a n-iasachta morgáiste, gur mhainnigh an soláthraí iasacht mhorgáiste na ngearánach a thiontú ar ais ina ráta úis rianúcháin nuair a iarradh air déanamh amhlaidh agus gur ghníomhaigh an soláthraí go míchuí nuair a d’athraigh sé téarmaí agus coinníollacha chuntas iasachta morgáiste na ngearánach gan toiliú ó na gearánaigh.

Ba é an dara gearán gur mhainnigh an soláthraí an rogha a thairiscint do na gearánaigh “filleadh” ar ráta úis rianúcháin ar a gcuntas iasachta morgáiste ar dhul in éag don tréimhse ráta úis sheasta.

Breithiúnas 2 (Ar lean.)

An Ard-Chúirt

Rinne an soláthraí achomharc, faoi alt 64 den Acht, i gcoinne an dá bhreith ó OSAP seasamh leis na gearáin, agus é ag iarraidh an dá bhreith a chur ar ceal go hiomlán nó go páirteach agus na gearáin a tharchur chuig OSAP.

Agus breith á tabhairt aici ar cé acu a bhí nó nach raibh an soláthraí i dteideal éisteacht ó bhéal a fháil os comhair an Ombudsman, chinn an Ard-Chúirt go raibh OSAP i dteideal an iarraidh ón soláthraí ar éisteacht ó bhéal a dhiúltú. Luaigh an Ard-Chúirt go ndearna OSAP “a lánrogha a fheidhmiú i gceart anseo agus é ag cinneadh nach raibh aon ghá ann le héisteacht ó bhéal toisc gur thug na páirtithe fianaise dhoiciméadach fairsing agus shoiléir dó agus toisc nár mhaígh ceachtar páirtí go raibh téarmaí a gconartha le cinneadh de réir aon ní seachas fianaise dhoiciméadach.” Luaigh an Ard-Chúirt gurbh é a bhí i gceist le “cur chuige OSAP féachaint ar a réasúnaí a bhí an méid a rinneadh trí mheasúnú oibiachtúil a dhéanamh ar na doiciméid agus ar na haighneachtaí agus trí aird a thabhairt ar an gCód ón mBanc Ceannais. Ní raibh éisteacht ó bhéal ag teastáil chun é sin a dhéanamh go cothrom agus go dleathach”.

Agus breith á tabhairt aige ar chaighdeán an athbhreithnithe ar achomharc chun na hArd-Chúirte, d’áitigh an soláthraí gur fhág cásdlí a eisíodh ó na Cúirteanna tamaillín roimhe sin gur tháinig athrú ar an tástáil dhlíthiúil le haghaidh achomhairc. Chinn an Ard-Chúirt nár bh ann d’aon athrú den sórt a d’áitigh an soláthraí agus mhínigh sí “[nach mór] don chúirt seo a shuí ar chomhlíon nó nár chomhlíon an banc an dualgas a chruthú “[gur] dóichí go bhfuil earráid thromchúiseach ann i léamh an Ombudsman, bunaithe ar na hábhair a bhí os a comhair” (de réir an Bhreithimh Onóraigh Finlay Geoghegan i gcás Millar, ag alt 19)”. Mhínigh an Ard-Chúirt freisin “nach mbaineann an cheist faoi cé acu ab amhlaidh nó nár bh amhlaidh go dtiocfadh an chúirt seo ar an mbreith chéanna ar an bhfianaise a bhí os comhair OSAP le hábhar toisc gurb í an t-aon cheist don Chúirt seo ná an ndearna nó nach ndearna OSAP earráid thromchúiseach nó shuntasach nó sraith earráidí agus é ag teacht ar an mbreith uaidh. Is dócha go mbeidh leibhéal áirithe urraime cúirte a thabhairt do OSAP i gceist leis an measúnú sin, maidir leis an anailís a rinne sé ar na fíorais ar a laghad”. Shonraigh an Ard-Chúirt freisin gur thug sí “aird ar an saineolas ar leith atá ag OSAP maidir le socruithe conarthacha agus doiciméid chonarthacha a léiriú”.

Agus scrúdú á dhéanamh aige ar an gceanglas aird a thabhairt ar Scrúdú Morgáiste Rianúcháin a rinne an Banc Ceannais, d’áitigh an soláthraí gur cheadaigh an Banc Ceannais dó an scrúdú sin a thabhairt chun críche ar an mbonn nár measadh go ndearnadh aon difear d’iasachtaithe a bhí i staid na ngearánach. Chinn an Ard-Chúirt nach raibh aon fhiúntas ag baint leis na haighneachtaí sin ós rud é, ar an gcéad dul síos, nach ndearna an cheist faoi cé acu a rinne nó nach ndearna na himscrúduithe a ndearna an Banc Ceannais iad difear do na hiasachtaí a bhí i gceist aon difear do na cearta a bhí ag na gearánaigh chun na gearáin uathu leis an Ombudsman a choinneáil agus, ina theannta sin, nár cuireadh aon saincheistanna a bhain le himscrúduithe ón mBanc Ceannais in iúl don Ombudsman le linn éisteacht na ngearán.

Breithiúnas 2 (Ar lean.)

Maidir leis an gceist faoin gceanglas a bhí ar OSAP a bheith faoi cheangal ag breitheanna roimhe, d'áitigh an soláthraí gur imigh na breitheanna ón Ombudsman sna gearáin seo ó bhreitheanna roimhe sin ón Ombudsman Seirbhísí Airgeadais a raibh an doiciméadacht chéanna agus na téarmaí conarthacha céanna i gceist leo. Chinn an Ard-Chúirt nach é amháin nach raibh breitheanna roimhe ina gceangal ar an Ombudsman ach nach raibh siad ar fáil do na gearánaigh ach oiread. Ina theannta sin, ní raibh an soláthraí ag brath in aon chor ar na breitheanna roimhe sna haighneachtaí a chuir sé faoi bhráid an Ombudsman. Maidir leis na breitheanna a raibh achomharc á dhéanamh ina gcoinne chun na hArd-Chúirte, luaigh sí freisin gur thug an tOmbudsman breitheanna fada mionsonraithe don dá pháirtí inar leagadh amach na cúiseanna leis na breitheanna sin.

Maidir leis an gceist faoi léiriú an chonartha, chinn an Ard-Chúirt go raibh OSAP i dteideal teacht ar an mbreith go raibh ceart conarthach ag na gearánaigh chun ráta úis rianúcháin a fháil. Chuige sin, dúirt an Chúirt “[go raibh] anailís agus réasúnaíocht OSAP bunaithe ar an bhfaisnéis a thug an banc do na fógra-pháirtithe nuair a roghnaigh siad aistriú amach ón ráta rianúcháin chuig ráta úis seasta agus ar na teidlíochtaí a dúradh leo, ag an am sin, a bheadh acu ar dhul in éag don ráta sin nó cibé uair a roghnódh siad aistriú chuig ráta eile”.

Maidir leis an gceist i ndáil le halt 60(2)(a) agus (g) den Acht, chinn an Ard-Chúirt “[gur] bhailí” a bhí an bhreith ó OSAP seasamh leis an ngearán faoi alt 60(2)(a) den Acht, ba é sin, gur contrártha don dlí a bhí an t-iompar de chuid an tsoláthraí a ndearnadh gearán faoi. Chuige sin, luaigh an Chúirt go bhfuarthas go raibh iompar an tsoláthraí contrártha dá oibleagáidí conarthacha. Mhínigh an Chúirt freisin go raibh sí “sásta freisin gur mhainnigh iompar an bhainc a oibleagáidí a chomhlíonadh de bhun an Chóid um Chosaint Tomhaltóirí a measadh a bheith ina chuid den dlí”.

Mhionsonraigh an Ard-Chúirt freisin go raibh sí “sásta gur leagadh amach sna breitheanna, ar bhealach mionsonraithe go leor, cén dóigh agus cén fáth ar tháinig OSAP ar na conclúidí sin i ndáil leis an dóigh ar láimhseáil an banc cearta conarthacha na bhfógra-pháirtithe agus i ndáil leis an dóigh nár chomhlíon an banc a oibleagáidí faoin gCód um Chosaint Tomhaltóirí. Agus an méid sin á dhéanamh aige, is amhlaidh a phléigh OSAP leis na haighneachtaí mionsonraithe a chuir an banc faoina bhráid trí aighneachtaí fairsinge i scríbhinn”.

Breithiúnas 2 (Ar lean.)

An Chúirt Achomhairc

D'iarr an soláthraí cead chun achomharc a dhéanamh chun na Cúirte Achomhairc in aghaidh na breithe ón Ard-Chúirt, i ndáil le ceisteanna áirithe dlí, agus deonaíodh an cead sin. Ba iad seo a leanas na ceisteanna a bhí mar chuid den achomharc sin:

- a) Ar thug an Ard-Chúirt urraim do léiriú an Ombudsman ar an gconradh anseo agus, má thug, ar thug an Ard-Chúirt urraim iomarcach a bhí ábhartha do na conclúidí uaithi?
- b) An ndearna an Ard-Chúirt earráid dlí agus cinneadh á dhéanamh aici nach raibh seasamh an Ombudsman le gach gearán ina earráid thromchúiseach agus shuntasach maidir le léiriú an chonartha?
- c) An ndearna an Ard-Chúirt earráid agus an dlí á chur i bhfeidhm maidir leis an dualgas chun cúiseanna a thabhairt leis an dá bhreith ón Ombudsman anseo agus, má rinne, cé na hiarmhairtí a eascraíonn as gach cinneadh ar leith?
- d) An raibh an ceart ag an Ard-Chúirt ó thaobh dlí ina seasamh maidir leis na cinntí ón mBanc Ceannais chun críche chur i bhfeidhm an Chóid um Chosaint Tomhaltóirí ag an Ombudsman?
- e) An raibh an ceart ag an Ard-Chúirt ó thaobh dlí ina seasamh maidir le láimhseáil agus stádas na gcinntí roimhe ó OSAP?
- f) Urraim chúirte

Chinn an Chúirt Achomhairc go bhfuil urraim chúirte teoranta “don réimse saineolais ar leith atá ag an gcinnteoir atá i gceist”. Leag an Chúirt amach a léiriú ar na breithiúnais ón mBreitheamh Onórach Kelly agus ón mBreitheamh Onórach Finlay Geoghegan i gcás Millar v An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus luaigh sí an méid seo a leanas: “i gcás go raibh an Breitheamh Onórach Finlay Geoghegan ag rá nach raibh sé incheadaithe don Ard-Chúirt in achomharc “scrúdú as an nua” a dhéanamh ar léamh conarthach ón Ombudsman, bhí sí ag déanamh amhlaidh i ndálaí nach raibh na gearánaigh, mar a dúirt an Breitheamh Onórach Kelly, ag iarraidh ar an Ombudsman an téarma ábhartha de chuid an chonartha a fhorléiriú ach, ina ionad sin, bhí siad ag iarraidh air “é a athscríobh de réir script a d’ullmhaigh siadsan”. Déarfainn nach raibh an script sin ina fianaise ná ina hábhar a bhreithneodh an tOmbudsman agus an conradh á fhorléiriú aige, rud ba chúis leis an srian gan an conradh a scrúdú “as an nua”.

D'iniúch an Chúirt an breithiúnas ón gCúirt Achomhairc i gcás Utmost Pan Europe v An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus leag sí amach an tuairim a bhí aici go gcuirtear teorainn le scóip na hurraime cúirte de bharr an bhreithiúnais sin. Cé gur bhain cás Utmost le léiriú an Ombudsman ar chomhfhreagras, mhínigh an Chúirt “[go gcaithfeadh], dá bhrí sin, go mbeadh níos lú scóipe fós ann le haghaidh urraim chúirte don Ombudsman i ndáil le léiriú conarthaí”.

Breithiúnas 2 (Ar lean.)

Agus an méid thuas á chur i bhfeidhm maidir leis na fíorais sa chéad ghearáin agus sa dara gearán, chinn an Chúirt gur mhícheart a bhí léamh na gconarthaí morgáiste ag an Ombudsman agus nach raibh aon teidlíocht chonarthatrach ann le haghaidh filleadh ar ráta úis ar roghnaigh siad aistriú amach uaidh.

Chinn an Chúirt gur cheart a léiriú féin a bheith déanta ag an Ard-Chúirt ar na conarthaí agus nach raibh aon urraim chúirte le tabhairt aici don Ombudsman ina leith sin.

a. Alt 60(2)(g) den Acht agus an ceanglas Éisteacht ó Bhéal a thionól

Ós rud é gurbh é seasamh OSAP go raibh na gearánaigh i dteideal, mar ábhar conartha, aistriú ar ais chuig ráta rianúcháin, tháinig an Chúirt ar an gconclúid nach bhféadfadh an soláthraí a bheith ag iompar “go míchuí ar shlí eile” (de réir bhrí alt 60(2)(g) den Acht) freisin maidir le mainneachtain iarmhairt a mhíniú (i.e., caillteanas an ráta rianúcháin) toisc nach bhféadfadh an iarmhairt sin teacht chun cinn choíche.

Mhínigh an Chúirt gurbh amhlaidh, fiú ar a léiriú féin ar an gconradh (i.e., nach raibh na gearánaigh i dteideal filleadh ar ráta rianúcháin), a bhí sé deacair a fheiceáil conas a bhí OSAP in ann a theacht ar an gconclúid gur iompair an soláthraí “go míchuí ar shlí eile” gan féachaint leis an leibhéal eolais nó tuisceana a bhí ag na gearánaigh a shoiléiriú. Luaigh an Chúirt go bhfuil sé deacair a fheiceáil conas a bhí an tOmbudsman in ann teacht ar chonclúid maidir le tuisceant na ngearánach gan éisteacht uathu agus gan éisteacht ó bhéal a thionól. Ba í an chúis leis sin gur chleachtadh suibíachtúil é an cleachtadh ba ghá a dhéanamh. Thug an Chúirt chun suntais go leagtar na téarmaí amach sa doiciméadacht ach nach gcuirtear in iúl inti an leibhéal eolais nó tuisceana atá ag na gearánaigh ar na téarmaí sin.

b. Ceanglas aird a thabhairt ar Scrúdú Morgáiste Rianúcháin a rinne an Banc Ceannais

Chinn an Chúirt go raibh an ceart ag an Ard-Chúirt maidir leis an gcur chuige i leith na n-imscrúduithe éagsúla a ndearna an Banc Ceannais iad a fhormhaoirsiú agus a sheoladh ar mhorgáistí rianúcháin. Mhínigh sé “[nár] cuireadh le haon chinntí ón mBanc Ceannais aon chosc ar na gearánaigh an gearán uathu maidir lena dteidlíocht le haghaidh ráta úis rianúcháin a fháil a choinneáil nó leanúint ar aghaidh leis”. Thug an Chúirt chun suntais freisin nár tharraing an soláthraí an tsaincheist sin anuas riamh le linn a aighneachtaí éagsúla chuig an Ombudsman.

Breithiúnas 2 (Ar lean.)

c. Ceanglas ar OSAP a bheith faoi cheangal ag na breitheanna roimhe uaidh

Chomhaontaigh an Chúirt leis an gcur chuige a ghlac an Ard-Chúirt. Mhínigh an Chúirt nach bhfuil an tOmbudsman faoi cheangal ag na breitheanna roimhe uaidh agus thug sí chun suntais an fóras nach raibh breitheanna roimhe ón Ombudsman ar fáil do na gearánaigh tráth na mbreitheanna a bhí faoi dhíospóid. Mhínigh an Chúirt freisin nár dhealraitheach go raibh an soláthraí ag brath ar chor ar bith ar na breitheanna roimhe ón Ombudsman sna haighneachtaí uaidh maidir leis na gearáin seo.

d. Cúiseanna

Mhínigh an Chúirt gur bhreitheanna fada iad na breitheanna ón Ombudsman agus gur leagadh amach go mion iontu an bonn agus na cúiseanna leis na breitheanna ar thángthas orthu. Mar sin, níorbh fhéidir aon cháineadh á rá gur mhainnigh an tOmbudsman cúiseanna leordhóthanacha a thabhairt a chothú.

D'ordaigh an Chúirt go gcuirfí na breitheanna ón Ombudsman ar ceal agus go dtarchuirfí na nithe chuig an Ombudsman le haghaidh breithniú úr.



7 Tuarascáil maidir le soláthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais sa bhliain 2024

De réir alt 25 d’Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, sainaitheann 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 2024.

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.

Fíor 7.1 Tuarascáil maidir le soláthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais sa bhliain 2024

	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	2	2	6	10
	Hiscox S.A.	Hiscox S.A.	8	0	0	8
	KBC Bank NV	KBC Bank Group	0	0	3	3

Conas na breitheanna uainn a chuardach ar 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. 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
Fón: +353 1 567 7000
Ríomhphost: info@fspo.ie