



Foilsíonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean a chéad Fhorléargas ar Ghearáin

Anailís ar threochtaí agus téamaí ón gcéad bhliain i mbun gnó don Oifig

28 Márta 2019. D'fhoilsigh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, Ger Deering, a **Fhorléargas ar Ghearáin 2018** inniu, ina ndéantar anailís ar threochtaí agus téamaí ón gcéad bhliain i mbun gnó dá Oifig.

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

Cuireann an OSAP seirbhís neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce ar fáil chun gearáin a réiteach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil. Nuair nach bhfuil tomhaltóir in ann gearán nó díospóid le soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean a réiteach, is féidir an gearán a chur faoi bhráid an OSAP. Tugtar achoimre san **Fhorléargas ar Ghearáin** ar an 5,588 gearán a rinneadh leis an OSAP in 2018 agus tugtar sonraí faoi chuntas gearán na soláthraithe seirbhísí airgeadais ar seasadh go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach le trí ghearán nó níos mó ina n-aghaidh. Áirítear leis na príomhstaitisticí a thugtar san **Fhorléargas ar Ghearáin 2018**:

Gearáin a fuarthas

- Fuarthas 5,588 gearán in 2018;
- Bhain 3,104 (56%) de na gearáin a fuarthas le táirgí baincfeireachta, agus bhí gearáin faoi mhorgáistí i gceist le 32% de na gearáin ar fad a fuarthas, ag 1,766;
- Bhain 1,843 (33%) de na gearáin a fuarthas le táirgí árachais;
- Bhain 363 (6%) de na gearáin a fuarthas le scéimeanna pinsean;
- Bhain 278 (5%) de na gearáin a fuarthas le táirgí infheistíochta;

Gearáin a dúnadh

- Dúnadh 4,443 gearán in 2018;
- Dúnadh 2,331 gearán le teicnící idirghabhála tríd an tSeirbhís Réitigh Díospóidí;
- Eisíodh 234 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí i ndiaidh breithniú. Astu siúd, seasadh go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach le 127, agus níor seasadh le 107.

Tagann an tuarascáil seo sna sála ar 228 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh in 2018 a fhoilsiú i mí Eanáir na bliana seo. Trí chinntí a fhoilsiú go réamhghníomhach agus trí chás-staidéir bhreise a thabhairt faoi thorthaí ón tseirbhís réitigh díospóidí san **Fhorléargas ar Ghearáin** seo, tá sé d'aidhm ag an OSAP trédhearcacht agus tuiscint ar chumhachtaí agus seirbhísí na hOifige a fheabhsú.

Pléann an OSAP le réimse leathan gearán a bhaineann le hárachas, baincéireacht, saoráidí creidmheasa agus infheistíochtaí chomh maith le pinsin. Téann Oifig an OSAP i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá thaobh. Léirítear sna cás-staidéir a phléitear sa tuarascáil seo na cineálacha réitigh agus sásaimh a bhaintear amach trí sheirbhís réitigh díospóidí an OSAP a úsáideann teicnící idirghabhála chun cúrsaí a réiteach nuair nach gcomhlíonann soláthraithe seirbhísí na caighdeáin chúí nó nuair nach réitíonn soláthraithe gearáin.

In 2018, réitíomar 2,331 gearán trínár bpróiseas idirghabhála neamhfhoirmiúla. I gcás 1,219 de na gearáin sin, fuair na gearánaigh sásamh agus/nó cúiteamh, lena n-áirítear na samplaí seo a leanas:

- Íocaíocht €223,463 maidir le héileamh faoi pholasaí trombhreiteachta ar diúltaíodh dó ar dtús;
- Íocaíocht €122,500 le clann ar diúltaíodh dá n-éileamh maidir le polasaí lánsaoil a n-athar;
- Íocaíocht €40,000 le lánúin ar diúltaíodh dá n-éileamh árachais faoi dhamáiste stoirme ar dtús;
- Cúiteamh €1,500 do lánúin ó sholáthraí morgáiste mar gheall ar mhoill ar a ngníomhas tí a sholáthar;
- Aisíoc ranníocaíochtaí deonacha breise a íocadh agus cúiteamh €1,000 de bharr comhairle mhícheart a thug riarthóir scéim pinsean.

Ar fhoilsiú an Fhorlégais ar Ghearáin 2018, tharraing an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, Ger Deering, aird faoi leith ar chuideachtaí árachais a chuireann polasaithe árachais ar neamhní agus dúirt:

“Is oth liom a rá, mar a fheictear ó chuid de na cinntí ó 2018 a foilsíodh agus ó na cás-staidéir a phléitear san Fhorlégas ar Ghearáin seo, go bhfuil roinnt cuideachtaí árachais fós ag cur polasaithe ar neamhní ar bhealach a mheasaim atá míréasúnta agus míréireach.

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

Creidim go láidir nár cheart polasaí árachais a chur ar neamhní gan machnamh go maith air. Chun riosca neamhnochta agus an baol go gcuirfí polasaithe ar neamhní a sheachaint, táim den tuairim gur cheart do chuideachtaí árachais agus idirghabhálaithe árachais ceisteanna a chur go soiléir sula dtosaíonn polasaí agus a chinntiú go dtuigeann na custaiméirí an méid atá á fhiafraí díobh agus na hiarmhairtí féideartha atá ar fhreagairt go mícheart.

Chomh maith leis sin, ba cheart do chuideachtaí árachais a bheith cúramach agus stuama nuair atá siad ag cuimhneamh ar pholasaí árachais a chur ar ceal agus níor cheart dóibh bearta a dhéanamh a d’fhéadfaí a mheas go réasúnta mar bhearta míréireacha.”

Ag machnamh dó ar líon agus ar raon na ngearán ar phléigh a Oifig leo i rith na chéad bhliana, dúirt an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, Ger Deering:

“Tá an-áthas orm an Forlégas ar Ghearáin 2018 a fhoilsiú. Fáiltím faoin scéal gur réitíodh formhór mór na ngearán tríd an bpróiseas idirghabhála neamhfhoirmiúla a sholáthraímid toisc go dtugann sé sin toradh níos tapa atá inghlactha don dá pháirtí.

Mar a fheictear ó na cás-staidéir sa tuarascáil, agus ón achoimre ar chinntí 2018 a d’fhoilsíomar níos luaithe i mí Eanáir na bliana seo, chuaigh m’Oifig i ngleic le réimse an-leathan gearán ar fud na n-earnálacha ar fad, agus bhí an-éagsúlacht sna réitigh a socraíodh

trí idirghabháil, nó a ordáíodh trí chinntí atá ina gceangal de réir an dlí i ndiaidh imscrúdú agus breithniú.”

Dúirt Deering mar fhocal scoir:

“Cé go bhfuilim an-bhródúil gur éirigh le m’oifig 4,443 gearán a dhúnadh in 2018, ar an drochuair, mar gheall ar líon na ngearán a fuarthas ní rabhamar in ann na gearáin a phróiseáil chomh tapa agus ba mhaith linn agus is é an phríomhthosaíocht do 2019 tráthúlacht ár seirbhíse a fheabhsú agus gearáin a réiteach níos tapa. Táim buíoch gur dheimhnigh an tAire Airgeadais cead le deireanaí le haghaidh 35 post breise a chabhróidh go mór linn fanacht le luas an athraithe, chun deireadh a chur le hamanna feithimh chun gearáin a réiteach, agus chun na cuspóirí a leagtar amach inár bPlean Straitéiseach le haghaidh 2018–2021 a bhaint amach.”

Críoch

Chun tuilleadh eolais a fháil, téigh i dteagmháil le:

Kevin De Barra, An Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide

085 803 7229 | media@fspo.ie

Nótaí chuig na hEagarthóirí

- Shocraigh an Rialtas oifigí Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman Pinsean a chónascadh chun an OSAP a chruthú.
- Bunaíodh an OSAP le hAcht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 agus tá sé i mbun gnó ón 1 Eanáir 2018.
- Tá cóip de Phlean Straitéiseach an OSAP, ‘Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú’, ina leagtar amach an fhís go ceann trí bliana, ar fáil ar rannóg foilseachán an tsuímh gréasáin: www.fspo.ie/publications.
- Maoinítear an OSAP go príomha le tobhaigh ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus le deontas beag ón Stáitchiste.
- Tá cás-staidéir san **Fhorléargas ar Ghearáin** chun cabhrú le tomhaltóirí agus le soláthraithe seirbhísí airgeadais agus pinsean tuiscint a fháil ar na cineálacha gearán ar pléadh leo agus ar an gcaoi ar réitíodh iad. Léiríonn na cás-staidéir san Fhorléargas ar Ghearáin fíorghearáin a bhí idir lámha ag an OSAP in 2018 agus a réitigh ár Seirbhís Réitigh Díospóidí le teicnící idirghabhála. Athraíodh roinnt sonraí sna cás-staidéir, ar nós ainmneacha agus láithreacha, chun aitheantas na ngearánach a chosaint.
- Tá cinntí a eisiúnn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ina gceangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus ní féidir iad a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte.
- Tá cás-staidéir de roinnt de na cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a rinne an tOmbudsman in 2018 ar fáil in ‘**Financial Services and Pensions Ombudsman’s Digest of 2018 Decisions**’. Tá an Digest agus bunachar sonraí de chinntí eisithe atá ina gceangal de réir an dlí ar fáil ar shuíomh gréasáin an OSAP ag www.fspo.ie/decisions.