

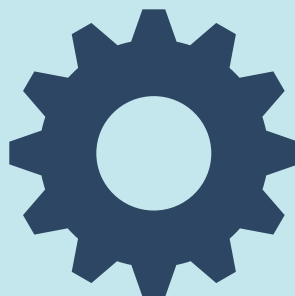


An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Arna fhoilsiú i mí an Mhárta 2023

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Forléargas ar Ghearáin 2022





Clár Ábhar

1. An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)	2
2. Teachtaireacht ón Ombudsman	4
3. Gearáin a tharchuir OSAP chuig na húdaráis rialála le linn na bliana 2022	11
4. Gearáin a fuarthas de réir láithreach	14
5. Anailís Earnála	16
Gearáin bhaincéireachta	18
Gearáin árachais	19
Gearáin infheistíochta	20
Gearáin phinsin	21
Gearáin a bhaineann le paidéim COVID-19	23
Gearáin faoin imeacht ón margadh sa bhliain 2022	26
Gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin sa bhliain 2022	27
6. An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2022	30
Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise	33
Seirbhísí um Réiteach Díospóidí	40
Seirbhísí Imscrúdaithe	49
Seirbhísí DLí	64
7. Tuarascáil maidir le soláthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais	85



1 | An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

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

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

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

Pléimid le gearáin ar shlí neamhfhoirmiúil ar dtús trí éisteacht leis an dá pháirtí agus trí chaidreamh a dhéanamh leo chun réiteach atá inghlactha ag an dá pháirtí a éascú. Is thar an teileafón a dhéantar cuid mhór den chaidreamh neamhfhoirmiúil sin.

I gcás nach réitítear an díospóid trí na luath-idirghabhálacha sin, imscrúdaíonn OSAP an gearán go foirmiúil agus eisíonn sé breith atá ina ceangal dlí ar an dá pháirtí agus nach bhfuil faoi réir ach achomharc reachtúil chun na hArd-Chúirte.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun plé le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí an t-iompar is ábhar don ghearán a chur ina cheart. Níl aon teorainn ann le luach an cheartúcháin a fhéadfar a ordú. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí 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 ar leith a fhoilsiú freisin.

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

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

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

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

2 | Teachtaireacht ón Ombudsman



Tá an-áthas orm an Forléargas seo ar Ghearáin don bhliain 2022 a fhoilsiú, agus é ar an gcéad Fhorléargas uaim ó chuaigh mé i mbun an róil mar Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean i mí na Nollag 2022. Ba mhaith liom buíochas foirmiúil a ghabháil leis na baill foirne uile de chuid OSAP as an tseirbhís a sholáthair siad dár gcustaiméirí sa bhliain 2022. Tá torthaí a gcuid oibre crua agus a dtiomantais dár gcustaiméirí le feiceáil go soiléir ar fud an Fhorléargais seo.

Is é an Misean atá ag OSAP seirbhís um réiteach gearán atá neamhchlaon, inrochtana agus sofhreagrach a sholáthar, ar seirbhís í a bhaineann torthaí atá cothrom, trédhearcach agus tráthúil amach dár gcustaiméirí go léir agus a chuireann feabhas ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean. Tá an Forléargas seo ina acmhainn dóibh sin go léir ar féidir leo tionchar a imirt ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean, agus mholfainn do sholáthraithe machnamh a dhéanamh ar chineál na ngearán a cuireadh faoi bhráid na hOifige seo.

Fuair an Oifig seo ardlíon gearán arís eile sa bhliain 2022, agus 4,781 ghearán á bhfáil aici lena linn. I gcomparáid leis sin, fuarthas 4,658 ngearán sa bhliain 2021. Treocht shuntasach leanúnach ar leith i ndáil leis na gearáin a fhaightear is ea an sciar de ghearáin a shainaithnítear a bheith ag baint le seirbhís do chustaiméirí. Is suntasach an rud é go raibh seirbhís do chustaiméirí fós ar an gcineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi sa bhliain 2022, agus gearáin den sórt sin freagrach as 28% de na gearáin uile. Is údar díomá é an méadú sin, agus é ag cur le sciar a bhí suntasach cheana féin sa bhliain 2021, tráth a bhí an cineál gearáin sin freagrach as 23% de na gearáin uile. Áirítear le gearáin a bhaineann le saincheistean na ndáil le seirbhís do chustaiméirí mainneachtain an tsoláthraí faisnéis a sholáthar, saincheistean a bhaineann le láimhseáil gearán, agus saincheistean inrochtaineachta agus cumarsáide. 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.

Mholfainn do gach soláthraí seirbhísí airgeadais agus táirgí pinsin féachaint, nuair is féidir, le gearáin a réiteach go tapa i gcomhar lena gcustaiméirí. Ina lán cásanna, réitítear gearáin go pras tar éis don soláthraí teagmháil tosaigh a fháil ó OSAP, ar teagmháil í ina n-iarrtar litir freagartha deiridh nó ina gcuirtear an soláthraí ar an eolas go bhfuarthas an gearán. Tugtar tuairisc i roinnt cás-staidéar san fhoilseachán seo ar an dóigh ar réitíodh gearán a luaithe a rinneadh le OSAP é. Dá bhféachfadh soláthraithe le gearáin a réiteach ag an gcéim is luaithe is féidir, ní hé amháin go ndéanfadh siad rannchuidiú dearfach le fíis na hOifige seo a bhaint

amach – is é sin, timpeallacht fhorásach seirbhísí airgeadais agus pinsean atá bunaithe ar iontaoibh, ar chothroime agus ar thrédhearcacht agus nach ndéantar ach líon fíoríseal gearán inti – ach dhéanfaid siad difear mór dá gcuid custaiméirí freisin trí dheireadh a chur leis an ngá atá ag gearánaigh le seirbhísí OSAP a úsáid.

Na torthaí a baineadh amach sa bhliain 2022

Ba shuntasach a bhí na torthaí a bhain an Oifig seo amach sa bhliain 2022 i gcás nár réitíodh gearáin agus gur theastaigh seirbhísí OSAP ó ghearánaigh agus ó sholáthraithe chun teacht ar réiteach. Dúnadh 4,647 ngearán le linn na bliana 2022. Áiríodh iad seo a leanas le torthaí na ngearán sin:

- Bhain 1,137 ngearánach socraíocht idirghabhála amach trínár Seirbhís um Réiteach Díospóidí. B'fhiú níos mó ná €3.4m san iomlán iad na socraíochtaí sin.
- D'íoc soláthraithe €965,527 eile le gearánaigh chun gearáin a shocrú le linn phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil OSAP.
- Ba é €616,686 luach comhcheangailte an chúitimh a ordaíodh i mbreitheanna atá ina gceangal dlí.
- Thug OSAP faoi deara gur chuir soláthraithe suim bhreise €174,495 ar fáil do ghearánaigh chun go bhféadfadh siad glacadh léi mar shásamh. Mar sin, eisíodh breitheanna atá ina gceangal dlí i gcás nár seasadh leis na gearáin ina leith sin toisc go raibh an tairiscint a bhí i gceist réasúnach agus leordhóthanach chun sásamh a thabhairt i leith an iompair is cúis leis an ngearán. Ní raibh aon ordachán foirmiúil ón Ombudsman ag teastáil i leith na ngearán sin.

Ní áirítear leis na torthaí sin na tairbhí an-suntasach sásaimh a baineadh amach trí cheartúchán, ar tairbhí iad nach féidir a thomhas agus a fuair gearánaigh trí bhreith atá ina ceangal dlí ó OSAP. Tá samplaí de thorthaí ceartúcháin den sórt sin leagtha amach ar [leathanaigh 51 agus 52](#).

Gearáin a d'eascair as imeachtaí ón margadh

Mar a luaigh mé cheana féin, is é an fhís atá ag OSAP ná timpeallacht fhorásach seirbhísí airgeadais agus pinsean atá bunaithe ar iontaoibh, ar chothroime agus ar thrédhearcacht agus nach ndéantar ach líon fíoríseal gearán inti a bheith ann. Mar thoradh ar imeacht an dá mhórsholáthraí seirbhíse airgeadais ó mhargadh na hÉireann, bhí baol ann go ndéanfaí ardlíon gearán leis an Oifig seo mar gheall ar an líon custaiméirí lena mbaineann. Fuair an Oifig seo níos lú ná 100 gearán a sainaithníodh a bheith ag baint leis an imeacht ón margadh le linn na bliana 2022, agus níor bhain gach ceann de na gearáin sin le hiompar na soláthraithe sin atá ag imeacht ón margadh. Is údar misnigh é nár tháinig aon saincheisteanna chun cinn



as imeacht an dá mhórbhanc d'fhorhmór mór na dtomhaltóirí lena mbaineann go dtí seo chun tabhairt orthu gearán a dhéanamh leis an Oifig seo.

Rannchuidigh OSAP leis an toradh sin trí dhul i dteagmháil go comhoibríoch le geallsealbhóirí laistigh de thírdhreach baincéireachta na hÉireann, lena áiríodh na soláthraithe atá ag imeacht ón margadh, agus trí fhaisnéis a chomhroinnt leo. Tá áthas orm gur rannchuidigh ár gcomhroinnt faisnéise leis na torthaí a baineadh amach go dtí seo trína chinntiú go mbeadh ár ngeallsealbhóirí ar an eolas, ar bhonn leanúnach, faoi eispéireas na gcustaiméirí lena mbaineann, mar a cuireadh in iúl don Oifig seo.

An 1 Meitheamh 2022, thosaíomar ag rianú gearáin a bhaineann leis an imeacht ón margadh agus ag comhroinnt sonraí agus léargas lenár ngeallsealbhóirí. Bunaithe ar eispéireas na hOifige seo le gearáin a bhaineann le paidéim COVID-19 a bhainistiú, bhíomar ag iarraidh gearáin a bhaineann leis an imeacht ón margadh a shainaithint ón gcéad uair a fuarthas iad. Chuamar i dteagmháil leis na soláthraithe sin atá ag imeacht ón margadh maidir leis na próisis agus na pleananna atá i bhfeidhm acu le haghaidh acmhainní a chur ar fáil chun aghaidh a thabhairt ar ghearáin reatha agus ar ghearáin amach anseo araon. Trína bheith in ann breathnú go géar ar na gearáin sin, d'éirigh linn treochtaí agus patrúin a shainaithint freisin. D'fhág sé sin go rabhamar in ann léargais a chomhroinnt leis na geallsealbhóirí iomchuí inmheánacha agus seachtracha agus an idirghabháil is luaithe is féidir a dhéanamh chun saincheistanna a bhainistiú ar an tslí is fearr, de réir mar ba chuí, agus, ar an tslí sin, gearáin nua a chosc.

Rinneadh measúnú ar ghearáin i ndáil leis an imeacht ón margadh agus cuireadh ar aghaidh iad, de réir mar ba chuí, ar an tslí chéanna ar pléadh le gearáin leanúnacha eile. De na 99 ngearán a fuarthas, réitíodh 61 cheann faoi dheireadh na bliana 2022 – 27 gcinn trínár bpróiseas Clárúcháin agus Measúnaithe agus 34 cinn trí idirghabháil trínár Seirbhísí um Réiteach Díospóidí. Ba le saincheistanna i ndáil le seirbhís do chustaiméirí agus le drochriarachán a bhain na gearáin sin go príomha.

Úsáid mhéadaithe á baint as seirbhísí ar líne

Cé gur dóigh go bhfuil an phaindéim taobh thiar den úsáid mhéadaitheach a bhíonn á baint as seirbhísí ar líne i ngach réimse dár saol, is cosúil go leanfaidh an treocht sin ar aghaidh. Tá sé sin le feiceáil sa sciar de ghearáin a fuair an Oifig seo trínár suíomh Gréasáin sa bhliain 2022 – ba ar ár bhfoirm ghearáin ar líne a rinneadh 80% de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2022. Is méadú é sin ar 58% sa bhliain 2020 agus ar 74% sa bhliain 2021. Cé gur féidir gur fearr le formhór na ndaoine gearáin a dhéanamh leis an Oifig seo ar líne, chinntíomar freisin go leanaimid le modhanna malartacha a chur ar fáil i gcás go dteastaíonn ó ghearánaigh, nó go roghnaíonn siad, modhanna cumarsáide nach modhanna

digiteacha iad. Mar chomhlacht poiblí, táimid tiomanta dá chinntiú go bhfuil ár seirbhísí inrochtana agus táimid tiomanta do leas a bhaint as an éifeachtúlacht a ghabhann leis an digitiú ag an am céanna.

Gearáin inar thug tomhaltóirí tuairisc ar ghníomhaíocht chalaoiseach

Agus eolas níos fearr ag a lán daoine anois ar idirbhearta a dhéanamh ar líne, tá sé ríthábhachtach nach n-éireoisimis réchúiseach agus nach dtabharfaimis rochtain do dhaoine aonair ná gnólachtaí anaithnide ar ár gcuntas baincéireachta ar líne agus nach n-aistreisimis airgead chuig daoine aonair ná gnólachtaí den sórt sin.

Is é atá san Fhorléargas seo ná roinnt cás-staidéar inar shainaithin an tomhaltóir gníomhaíocht ar a c(h)untas bainc a mheas sé/sí a bheith ina gníomhaíocht chalaoiseach. Ba cheart 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 neamhúdaraithé.

I gcás gearán amháin, d'aistrigh [Thomasina](#) €16,300 óna cuntas reatha Éireannach chuig cuntas cripteá-airgeadra bunaithe ar chomhairle a fuair sí ó chomhairleoir cripteá-airgeadra. D'inis Thomasina don bhanc gur le calaois a bhain an comhairleoir an t-airgead di agus bhraith sí gur cheart don bhanc rabhadh a thabhairt di gan an t-airgead a aistriú chuig an gcomhairleoir. Shoiléirigh an banc, áfach, gur ar a hiarraidh féin a d'éascaigh sé an t-aistriú chuig an gcuideachta cripteá-airgeadra. Dhún Thomasina an gearán uaithi.

Rinne [Joe](#) gearán le OSAP á rá gur cheart dá bhanc comhairle níos fearr a thabhairt dó nuair a d'inis sé dó go mbeadh sé ag déanamh aistrithe chuig cuideachta cripteá-airgeadra agus gur thóg duine éigin eile rialú ar a ríomhaire chun déanamh amhlaidh. Tráth níos déanaí, thuairiscigh Joe an chuideachta a bheith calaoiseach. Cé nach bhféadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar chálaois ná ar aon ghníomhaíocht choiriúil eile, féadfaimid imscrúdú a dhéanamh ar ghearán faoi theipeanna líomhnaithe seirbhíse ag an mbanc. Chomhaontaigh an banc socraíocht idirghafa le Joe, agus thairg sé €1,000 dó toisc gur ghlac sé leis go raibh teipeanna seirbhíse ann.

Rinne [Samantha](#) gearán faoina banc toisc gur bhraith sí gur mhainnigh sé dícheall cuí a dhéanamh ar idirbhearta áirithe a d'údaraigh sí. Rinneadh na hidirbhearta sin le cuideachta a thuairiscigh sí tráth níos déanaí a bheith calaoiseach. Rinne sí gearán le OSAP agus, toisc nár réitíodh le linn idirghabhála é, rinneadh imscrúdú foirmiúil ar an ngearán ansin. Chomhaontaigh an banc figiúr socraíochta €5,000 a íoc tar éis don oifigeach imscrúdaithe Achoimre ar Ghearán a eisiúint, agus é ag glacadh leis gur mhainnigh sé roinnt de na hidirbhearta a imscrúdú.

Gearáin a tharchur chuig na húdaráis

Tharchuir an Oifig seo 10 mbreith atá ina gceangal dlí chuig Banc Ceannais na hÉireann (CBI) le linn na bliana 2022. Is cuid thábhachtach dár ról é sin, agus cabhraíonn an tarchur sin, agus comhroinnt leanúnach faisnéise le CBI ar réimsí leasa fhrithpháirtigh, lena chinntiú gur féidir breithniú a dhéanamh, ó thaobh cúrsaí rialála de, ar na saincheistean agus na cineálacha iompair atá le feiceáil i ngearáin a dhéantar leis an Oifig seo. Cuireann tomhaltóirí a n-iontaoibh i soláthraithe airgeadais nuair a úsáideann siad a seirbhísí. Is ní tromchúiseach é an iontaoibh sin a shárú.

Bhain breith amháin a tarchuireadh ([2022-0080](#)) le soláthraí a thug faisnéis mhícheart faoi tháirge morgáiste. D'éirigh an cás níos tromchúisí fós nuair a rinne ball foirne athrú ar a raibh ar fhoirm iarratais ar mhorgáiste gan údarás na dtomhaltóirí a fháil. Leis an mbreith, ordaíodh don soláthraí cúiteamh €10,000 a íoc.

Rinneadh saincheist eile a raibh sárú iontaoibhe i gceist léi [a tharchur chuig CBI sa bhliain 2022](#). Sa chás sin, thug an tOmbudsman faoi deara gur sháraigh an soláthraí an dualgas rúndachta a bhí air i leith an tomhaltóra agus gur mhainnigh an soláthraí a chinntiú go dtuigeann a chuid fostaithe a thromchúisí atá comhroinnt mhíchuí faisnéise. Leis an mbreith sin, ordaíodh don soláthraí an t-iompar a ndearnadh gearán faoi a chur ina cheart trína chinntiú, tar éis dó na fáлтаis ó láithreán a dhíol ag ceant a fháil agus na fáлтаis sin a chur i leith fhiach an ghearánaigh, go ndíscríobhfadh sé 100% den iarmhéid a bhí fágtha ar iasacht an ghearánaigh.

COVID-19

Mar thoradh ar thús phaindéim COVID-19 sa bhliain 2020, tháinig méadú ar an líon gearán a rinneadh le OSAP de réir mar a streachail tomhaltóirí le tionchar airgeadais na paindéime. Léiríodh sna gearáin a fuarthas ó shin i leith gur as na himthosca a bhaineann le paindéim COVID-19 a tháinig an-deacracht do chuid mhór de na gnólachtaí a rinne gearán linn, go háirithe i ndáil le héilimh árachais briseadh gnó. Cé go bhfuarthas 600 gearán a sainaithníodh a bheith ag baint le paindéim COVID-19 sa bhliain 2020, thit an figiúr sin go 69 ngearán nua sa bhliain 2022. Ba le hárachas a bhain 37 gcinn de na gearáin sin agus ba le baincéireacht a bhain an 32 cheann eile.

Le linn na paindéime, thugamar tús áite do ghearáin a bhaineann le hárachas briseadh gnó, mar gheall ar a thábhachtaí a bhí sé do shealbhóirí polasaí a fháil amach go mear cé acu a bheadh nó nach mbeadh siad i dteideal sochar nó íocaíochtaí.

Rinne soláthraithe áirithe seirbhíse airgeadais agóid i gcoinne breitheanna ó OSAP, agus iad míshásta leis an toradh ar bhreitheanna atá ina gceangal dlí uaidh. In agóid amháin a rinneadh chun na hArd-Chúirte, d'fhéach soláthraí seirbhíse

airgeadais leis na téarmaí atá i mbreith atá ina ceangal dlí ó OSAP a scriosadh amach. Tugadh an bhreith sin maidir le gearán a fuarthas faoin mainneachtain sochair árachais briseadh gnó a íoc. Thug an Ard-Chúirt an breithiúnas uaithi i mí Dheireadh Fómhair 2022, rud inar seasadh leis na téarmaí atá sa bhreith atá ina ceangal dlí ó OSAP. A bhuí leis an toradh sin, agus leis na barúlacha ón gCúirt, cuireadh ar chumas OSAP gearáin eile a rinneadh in imthosca den chineál céanna a chur ar aghaidh, ar ghearáin iad a bhí ar an méar fhada ar feitheamh an toraidh ar an dlíthíocht sin san Ard-Chúirt. Chomhroinn OSAP le CBI cóipeanna de 19 mbreith maidir le hárachas briseadh gnó le linn na bliana 2022.

Bhí sé mar thosaíocht ag an Oifig seo arís eile sa bhliain 2022 gearáin a bhaineann le paindéim COVID-19 a chríochnú. Bhí 132 ghearán den sórt sin idir lámha ag an Oifig seo ag deireadh na bliana 2022.

Gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin

Fuair an Oifig seo 139 ngearán nua faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin le linn na bliana 2022, agus í ag plé le gearáin den chineál sin le 15 bliana anuas.

Tá gearáin a bhaineann le morgáistí rianúcháin freagrach as sciar suntasach dár gcuid oibre go fóill, agus tá a lán gearánach 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 chonarthathe ná aon teidlíocht eile acu chun ráta den sórt sin a fháil. De na breitheanna atá ina gceangal dlí a eisíodh maidir leis na gearáin sin sa bhliain 2022, seasadh, seasadh go substaintiúil nó seasadh go páirteach leis an ngearán i dtrí cinn agus níor seasadh leis an ngearán i 131 cheann. Comhroinneadh le Banc Ceannais na hÉireann cóip de gach ceann den 134 bhreith a eisíodh sa bhliain 2022.

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

Buíochas

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le mo chomhghleacaithe go léir in OSAP as a dtiomantas leanúnach dá chinntiú go soláthraímid an tseirbhís is fearr is féidir dár gcustaiméirí agus as an rannchuidiú aonair a dhéanann siad lenár seirbhís a fheabhsú ar bhonn leanúnach. Ba mhaith liom buíochas ar leith a ghabháil le MaryRose McGovern, a stiúir an Oifig ar feadh na coda is mó den bhliain 2022 ina cáil mar Ombudsman (Gníomhach). Tá a díograis don eagraíocht, dár gcustaiméirí agus dár mbaill foirne le moladh, agus is mór againn í.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Maeve Dineen, an Cathaoirleach, agus leis

na comhaltaí de Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as an tacaíocht, as an treoir agus as an gcúnamh a thug siad dom ó ceapadh mé. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an Aire Airgeadais agus lena chuid oifigeach freisin as a dtacaíocht agus as a gcomhoibriú leanúnach.

Táim ag tnúth le hobair i gcomhar le foireann OSAP, le Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, leis an Roinn Airgeadais agus lenár ngeallsealbhóirí go léir de réir mar a leanaimid ar aghaidh leis an misean atá againn seirbhís um réiteach gearán atá neamhchlaon, inrochtana agus sofhreagrach a sholáthar, ar seirbhís í a bhaineann torthaí atá cothrom, trédhearcach agus tráthúil amach dár gcustaiméirí go léir agus a chuireann feabhas ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean.



Liam Sloyan

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Márta 2023



3 | Gearáin a tharchuir OSAP chuig na húdaráis rialála le linn na bliana 2022

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

Le linn na bliana 2022, 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 134 bhreith maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin.

Glacadh an cur chuige céanna do 19 mbreith atá ina gceangal dlí a eisíodh maidir le gearáin a bhaineann le héilimh árachais ar diúltaíodh dóibh i ndáil le caillteanais de dheasca briseadh gnó.

I dteannta na mbreitheanna sin, tarchuireann OSAP breitheanna eile atá ina gceangal dlí chuig na húdaráis rialála d'fhonn ard-leas an chreata um chosaint tomhaltóirí a chur chun cinn. Is ar roinnt cúiseanna éagsúla a tharchuirtear gearáin, lena n-áirítear in imthosca ina ndúisítear sa ghearán saincheist a d'fhéadfadh a bheith sistéamach agus arbh fhiú do na húdaráis rialála breithniú a dhéanamh uirthi. Leagtar amach sa tábla thíos na gearáin a tharchuir OSAP chuig Banc Ceannais na hÉireann ar na cúiseanna sin le linn na bliana 2022.

Fíor 3.1 – Saincheisteanna gearáin a tarchuireadh chuig Banc Ceannais na hÉireann le linn na bliana 2022

Uimhir Thagartha na Breithe	Saincheisteanna a dúisíodh sa ghearán
<u>2021-0554</u>	Ábhar imní don Ombudsman ba ea coinneáil taifead neamh-leordhóthanach an tsoláthraí, toisc nach raibh aon rochtain aige ar thaifid an tomhaltóra ón tréimhse sular cheannaigh an soláthraí an cuntas cárta creidmheasa ón úinéir roimhe.
Níl an uimhir thagartha ar fáil*	Chuir an tOmbudsman imní in iúl nár chomhlíon an soláthraí an ceanglas conarthach fógra nuair a laghdaigh sé an ráta úis ar chuntas taisce. Chuir an tOmbudsman imní in iúl freisin go bhféadfadh saincheist shistéamach a bheith ag baint leis sin.
<u>2022-0027</u>	Ábhar imní don Ombudsman ba ea mainneachtain an tsoláthraí míniú leordhóthanach a thabhairt ar athrú ar an modheolaíocht ríomhaireachta, rud as ar tháinig laghdú láithreach os cionn €50,000 ar iarmhéid riaráistí an chustaiméara. Bhí sé deacair an laghdú sin a réiteach.
<u>2022-0068</u>	Tugadh faoi deara go bhféadfadh cleachtais agus teipeanna an idirghabhálaí maidir le táirgí árachais a dhíol a bheith de chineál sistéamach, rud a d'fhéadfadh dul i bhfeidhm ar thomhaltóirí eile.
<u>2022-0080</u>	Thug an tOmbudsman faoi deara gur tharla sé, tar éis don soláthraí faisnéis mhícheart a thabhairt do thomhaltóirí maidir le táirge morgáiste, gur éirigh an cás níos tromchúisí fós nuair a rinne ball foirne athrú ar a raibh ar an bhfoirm iarratais gan údarás na dtomhaltóirí a fháil.

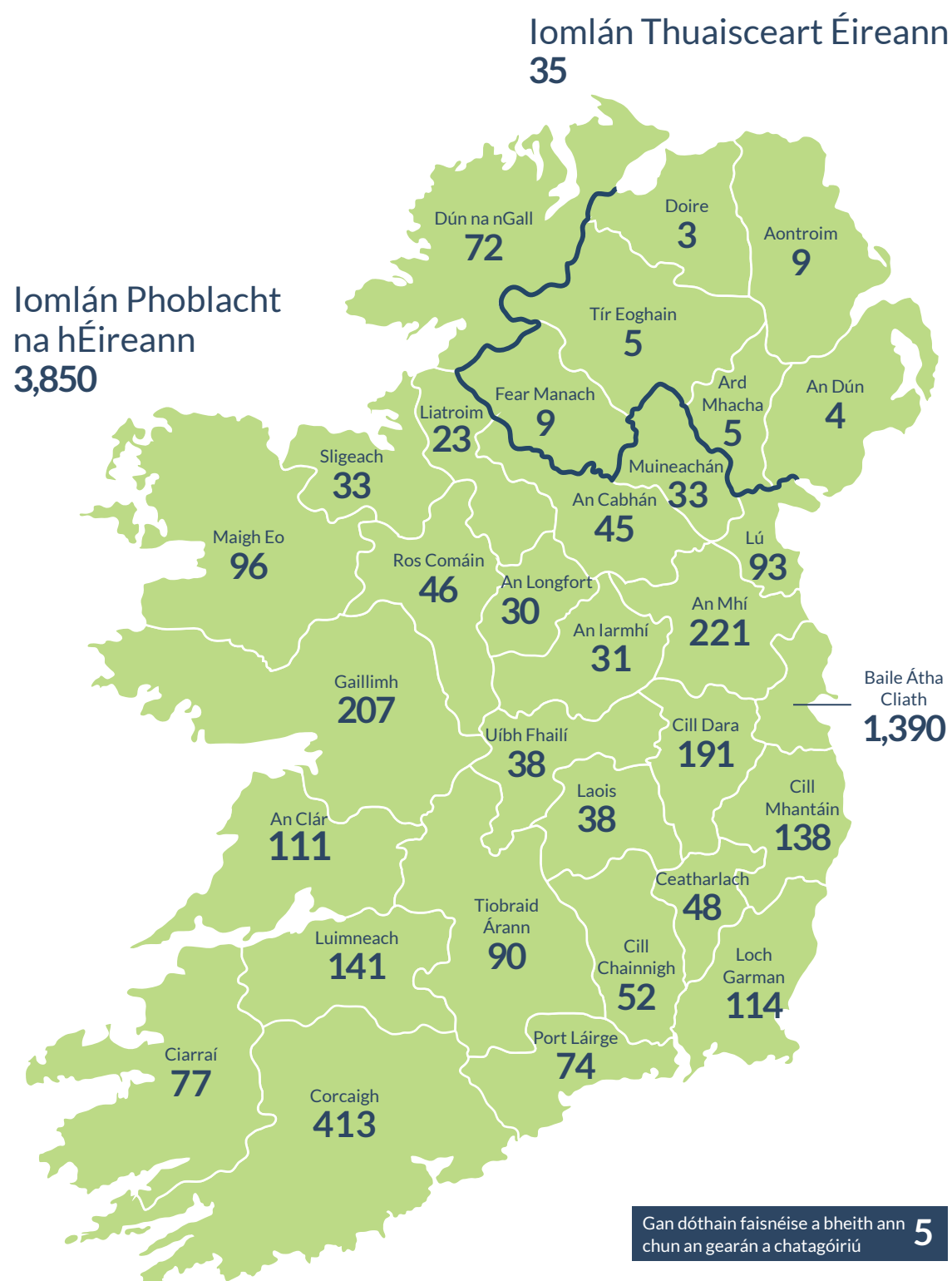
*Tar éis an bhreith a tharchur chuig Banc Ceannais na hÉireann, thosaigh an soláthraí achomharc reachtúil chun na hArd-Chúirte chun féachaint leis an mbreith atá i gceist a scriosadh amach. Níor cinneadh an toradh ar na himeachtaí Ard-Chúirte sin go fóill.



Uimhir Thagartha na Breithe	Saincheisteanna a dúisíodh sa ghearán
<u>2022-0079</u>	Tugadh faoi deara go bhféadfadh an cleachtas mícheart a bhí ar bun ag an soláthraí maidir le híocaíochtaí méadaithe breise ón tomhaltóir lena Phlean Pinsin Pearsanta a dhiúltú a bheith de chineál sistéamach, rud a d'fhéadfadh dul i bhfeidhm ar thomhaltóirí eile.
<u>2022-0176</u>	Nochtadh san fhianaise na cleachtais oibriúcháin an-lag a bhí ar bun ag an soláthraí, go háirithe línte deighilte soiléire a bheith in easnamh ar a oibríochtaí féin agus ar oibríochtaí eintitis dhlíthiúil eile a bhí ag oibriú mar idirghabhálaí.
<u>2022-0214</u>	Thug an tOmbudsman faoi deara gur sháraigh an soláthraí an dualgas rúndachta a bhí air i leith an tomhaltóra agus gur mhainnigh an soláthraí a chinntiú go dtuigeann a chuid fostaithe a thromchúisí atá comhroinnt mhíchuí faisnéise.
<u>2022-0308</u>	Nochtadh san fhianaise nár thuig an soláthraí na hoibleagáidí atá air tuairisc a thabhairt don Phríomh-Chlár Creidmheasa maidir le fiach a díscríobhadh.
<u>2022-0335</u>	Léiríodh san fhianaise gur tharla sé, tráth an díola, gur thug an soláthraí faisnéis mhícheart don tomhaltóir faoin leibhéal préimhe a bheadh iníoctha thar théarma an pholasaí, rud a chruthaigh imní go bhféadfadh an tsaincheist sin a bheith de chineál sistéamach.

4 | Gearáin a fuarthas de réir láithreach

Fíor 4.1 – Gearáin a fuarthas de réir contae sa bhliain 2022



5 | Anailís Earnála

Leagtar amach sa rannán seo mionsonraí faoi na gearáin a fuarthas sa bhliain 2022 sna catagóirí baincéireachta, árachais agus infheistíochta, mar aon le gearáin a bhaineann le scéimeanna pinsean.

Fuair OSAP 4,781 ghearán san iomlán sa bhliain 2022, i gcomparáid le 4,658 gcinn sa bhliain 2021.

De na 4,781 ghearán a fuarthas sa bhliain 2022, ba le táirgí baincéireachta a bhain 55%, ba le hárachas a bhain 24% agus ba le táirgí infheistíochta a bhain 8%. Ba le gearáin faoi scéimeanna pinsean a bhain 5% díobh.

Tháinig laghdú ar an líon gearán a fuarthas i ndáil leis an earnáil árachais, ó 1,257 gcinn sa bhliain 2021 go 1,129 gcinn sa bhliain 2022. Tá sé sin cothrom le laghdú 10%. Tháinig laghdú beag ar an líon gearán baincéireachta freisin, ó 2,660 ceann sa bhliain 2021 go 2,640 ceann sa bhliain 2022. Tháinig méadú ar an líon gearán a fuarthas i ndáil le scéimeanna infheistíochta agus pinsean:

- Fuarthas 366 ghearán infheistíochta sa bhliain 2022, i gcomparáid le 352 cheann sa bhliain 2021. Tá sé sin cothrom le méadú 4%.
- Tháinig méadú ar an líon gearán a fuarthas faoi scéimeanna pinsean sa bhliain 2021, ó 186 cinn sa bhliain 2021 go 233 cinn sa bhliain 2022. Tá sé sin cothrom le méadú 25%.

Gearáin a fuarthas de réir earnála



Baincéireacht

2,640

55%



Árachas

1,129

24%



Infheistíocht

366

8%



Pinsin

233

5%

Níl aon earnáil infheidhme

120

2%

Ní raibh aon earnáil sannta ag deireadh na bliana

293

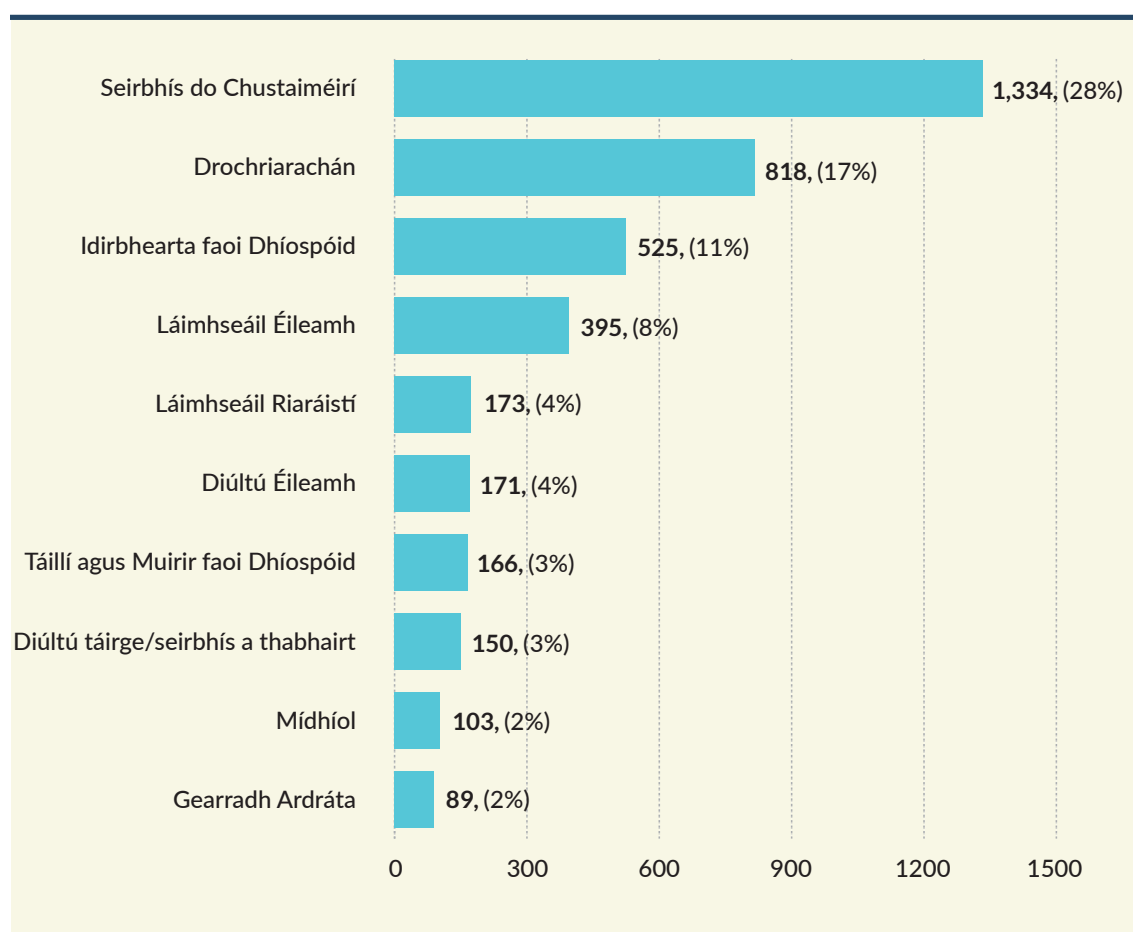
6%

Iomlán 4,781

Léirítear sa chairt thíos na 10 bpríomhchineál iompair a ndearnadh gearán fúthu ar fud na ngearán uile a fuarthas sa bhliain 2022. Faoi mar a tharla sa bhliain 2021, bhí seirbhís do chustaiméirí ar an bpríomhchineál iompair a ndearnadh gearán faoi, agus gearán á dhéanamh faoi ghné éigin de sheirbhís do chustaiméirí i 28% de na gearáin uile. Áirítear leis sin saincheistean amhail cumarsáid, láimhseáil gearán, inrochtaineacht, agus mainneachtain faisnéis a sholáthar.

Ba é drochriarachán an dara réimse is mó a ndearnadh gearán faoi, agus moilleanna nó teipeanna maidir le hiarrataí a phróiseáil ar na príomhchúiseanna le gearáin sa chatagóir seo.

Fíor 5.1 – Na 10 bpríomhghrúpa iompair a ndearnadh gearán fúthu:



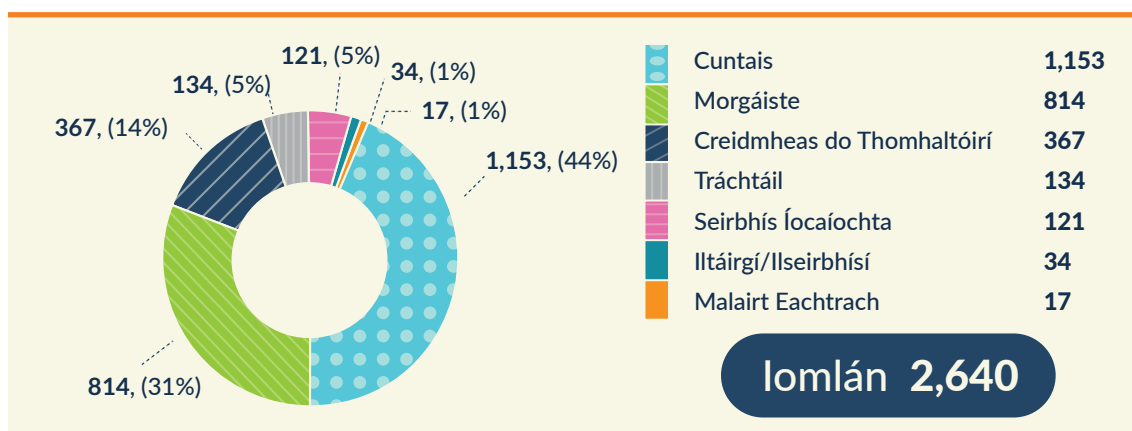
Tá na céatadáin slánaithe san fhíor thuas agus sna cairteacha seo a leanas ar leathanach 18 go leathanach 22.

Léirítear sna rannáin seo a leanas na cineálacha iompair is mó a ndearnadh gearán fúthu i ngach earnáil sa bhliain 2022.

Gearáin bhaincéireachta

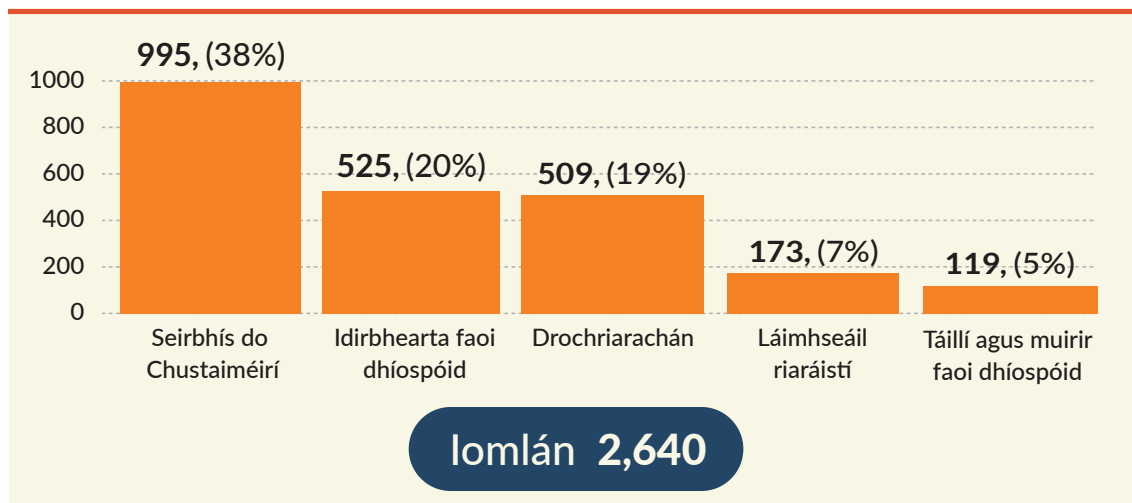
Bhí gearáin bhaincéireachta freagrach as 55% de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2022. Fuair OSAP 2,640 gearán a bhaineann le baincéireacht sa bhliain 2022, i gcomparáid le 2,660 ceann sa bhliain 2021. Tá sé sin cothrom le laghdú beag. Ba iad na táirgí baincéireachta is mó a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2022 ná cuntais, agus iad freagrach as 44% de na gearáin uile, agus morgáistí (31%). Bhí cuntais bhainc agus morgáistí freagrach freisin as an líon is airde gearán a rinneadh le OSAP ar fud na n-earnálacha uile sa bhliain 2022.

Fíor 5.2 – Táirgí baincéireachta sa bhliain 2022



Bhí saincheistean na ndáil le seirbhís do chustaiméirí freagrach as an sciar is airde de ghearáin bhaincéireachta sa bhliain 2022, agus gearáin á bhfáil faoi sheirbhísí do chustaiméirí i gcoitinne, faoi inrochtaineacht, faoi láimhseáil gearán, faoi chumarsáid agus faoi mhainneachtain faisnéis a sholáthar. Bhí idirbhearta faoi dhíospóid ar an dara cineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi i ngearáin bhaincéireachta. Áirítear leis sin idirbhearta ar chuir an gearánach faoi dhíospóid iad agus gearáin faoi idirbhearta calaoiseacha araon. Bhí drochriarachán freagrach as sciar suntasach de na gearáin a fuarthas.

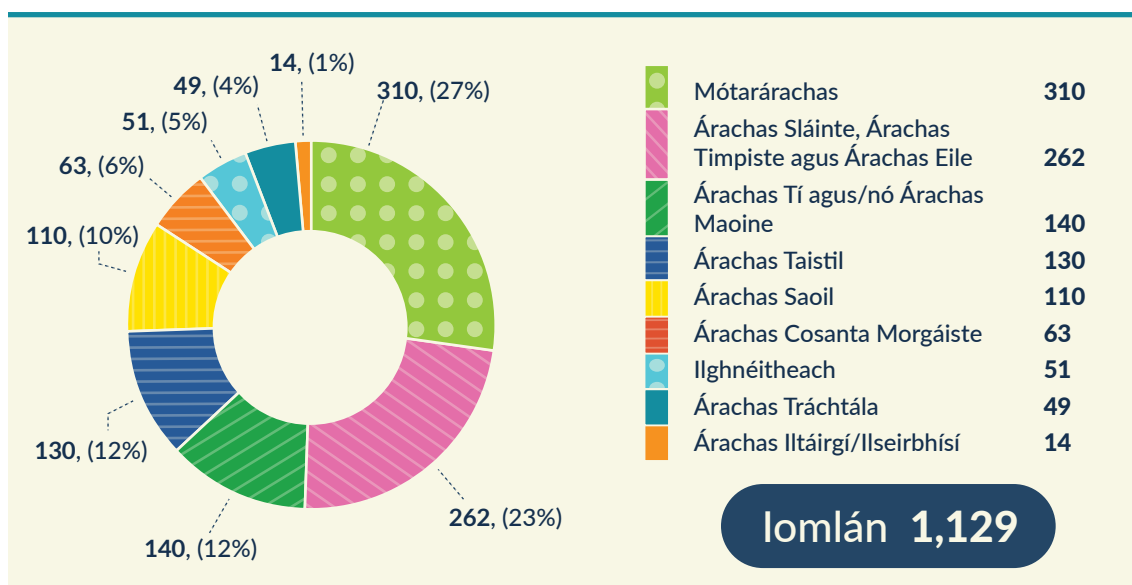
Fíor 5.3 – Na 5 phríomhchineál iompair baincéireachta a ndearnadh gearán fúthu



Gearáin árachais

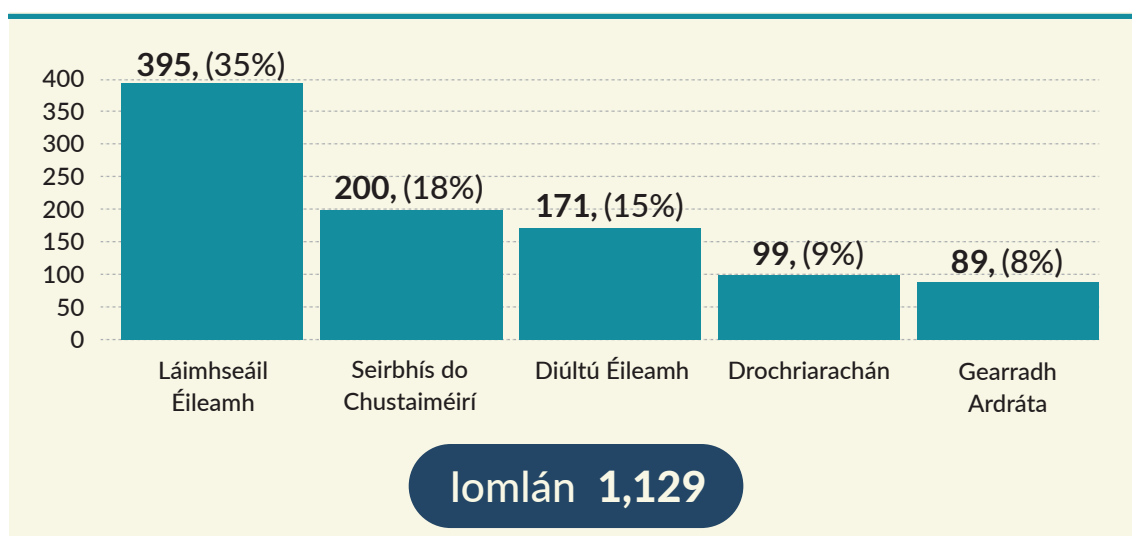
Fuair OSAP 1,129 ngearán a bhaineann le hárachas sa bhliain 2022, i gcomparáid le 1,257 gcinn sa bhliain 2021. Tá sé sin cothrom le laghdú 10%. Ba le mótarárachas a bhain 27% de na gearáin árachais a fuarthas agus ba le hárachas sláinte, le hárachas timpiste agus le hárachas eile, lena n-áirítear árachas fiacloíreachta, árachas peata agus árachas fóin, a bhain 23% eile díobh.

Fíor 5.4 – Táirgí árachais sa bhliain 2022



Ba le láimhseáil éileamh a bhain formhór na ngearán árachais a fuarthas sa bhliain 2022, agus iad freagrach as 35% de na gearáin árachais uile. Bhí seirbhís do chustaiméirí agus diúltú éileamh ina gcúis freisin le méadú sa líon suntasach gearán a rinneadh i gcoinne árachóirí.

Fíor 5.5 – Na 5 phríomhchineál iompair árachais a ndearnadh gearán fúthu



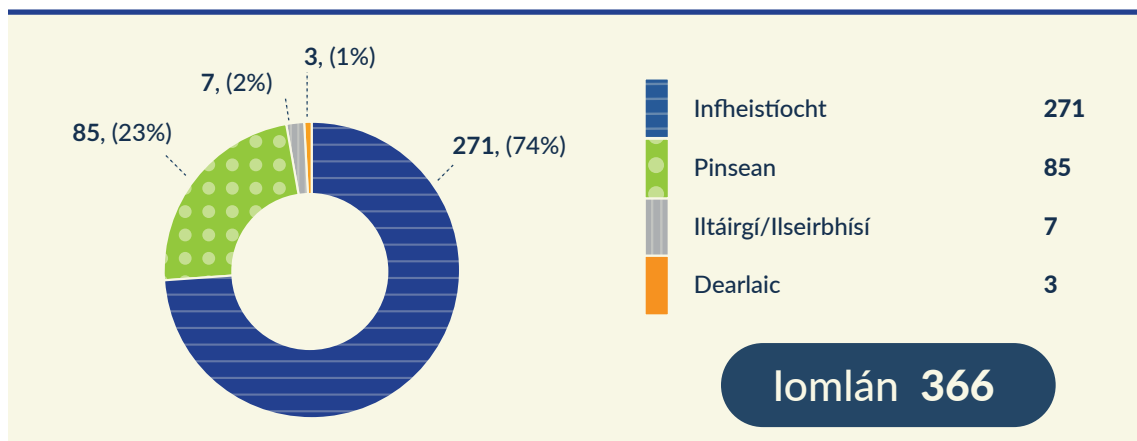
Gearáin infheistíochta

Fuair OSAP 366 ghearán infheistíochta sa bhliain 2022, i gcomparáid le 352 cheann sa bhliain 2021. Tá sé sin cothrom le méadú 4%. Bhí gearáin infheistíochta freagrach as 8% de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2022.

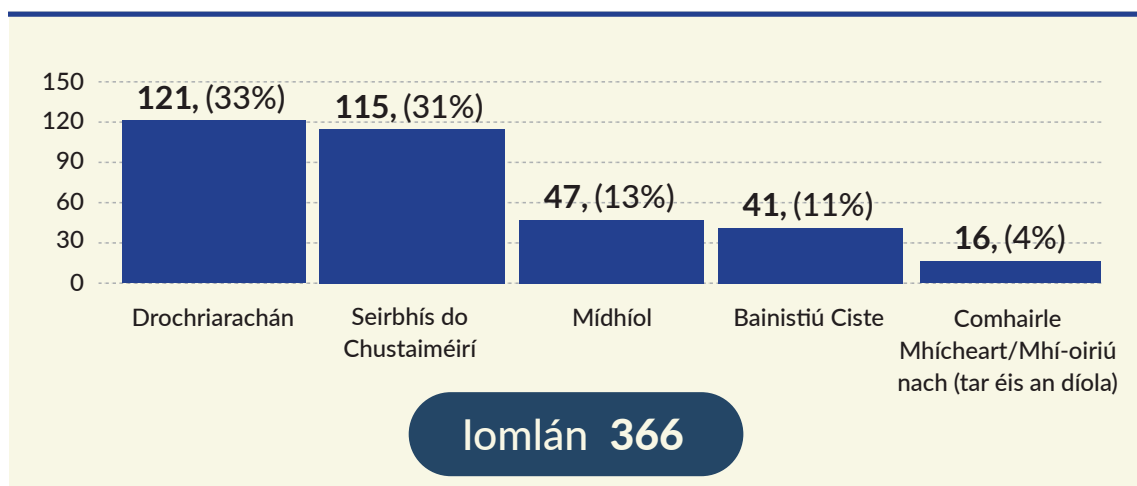
Ní hé amháin go n-áirítear infheistíochtaí leis an gcatagóir infheistíochta, ach áirítear léi freisin táirgí infheistíochta a bhaineann le pinsin, catagóir le haghaidh iltáirgí, agus dearlaicí. Is é atá i gceist le táirgí áirithe ná infheistíochtaí a chuirtear i bhfeidhm chun soláthar a dhéanamh do scor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

Bhí drochriarachán agus seirbhís do chustaiméirí ar na cineálacha iompair is mó a ndearnadh gearán fúthu laistigh den chatagóir infheistíochta, agus an dá cheann díobh freagrach as thart ar aon trian de na gearáin uile a rinneadh san earnáil seo.

Fíor 5.6 – Táirgí infheistíochta sa bhliain 2022



Fíor 5.7 – Na 5 phríomhchineál iompair infheistíochta a ndearnadh gearán fúthu



Gearáin phinsin

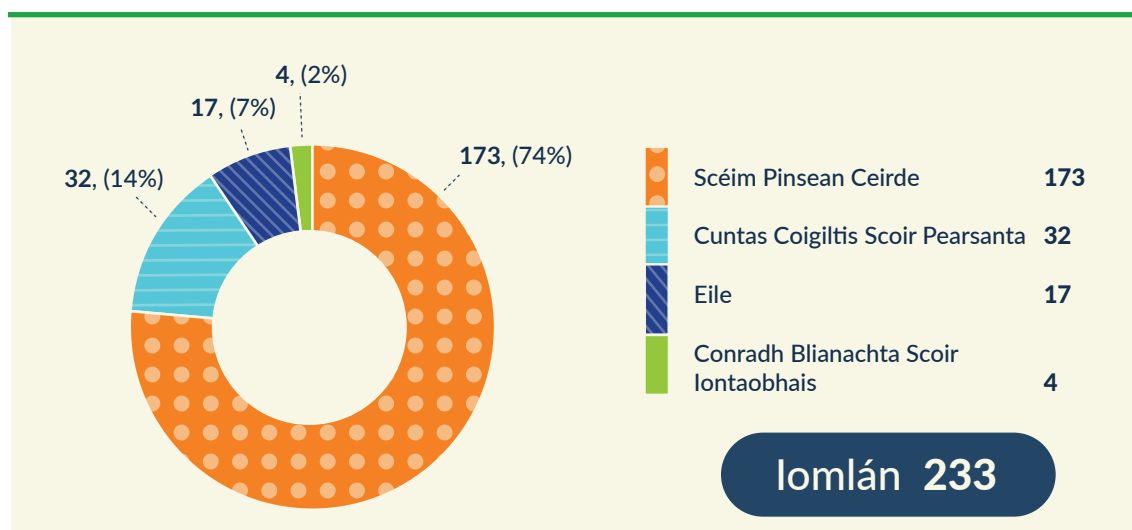
Fuair OSAP 233 ghearán pinsin sa bhliain 2022, i gcomparáid le 186 cinn sa bhliain 2021. Tá sé sin cothrom le méadú 25%. Ba le scéimeanna pinsean ceirde (74%) a bhain formhór na ngearán a fuarthas i ndáil le pinsin sa bhliain 2022. Is é is scéimeanna pinsean ceirde ann ná scéimeanna a mbunaíonn fostóir 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 plananna sin freisin, áfach. Bhí siad freagrach as 14% de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2022.

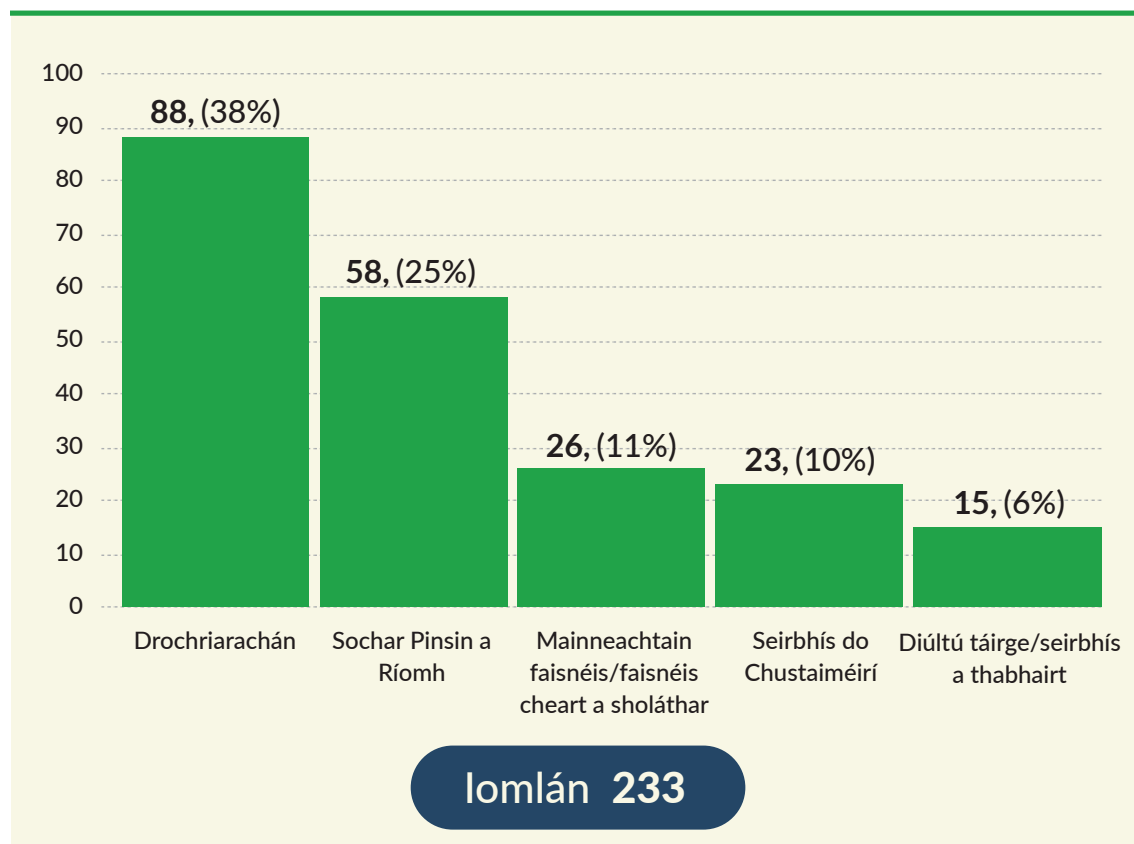
Is é is Conarthaí Blianachta Scoir Iontaobhais ann ná scéimeanna a bhunaítear faoi iontaobhas agus a gceadaíonn na Coimisinéirí Ioncaim iad. Is ann dóibh chun leas na ndaoine aonair a ghabhann do cheird ar leith nó a bhfuil baint acu le ceird ar leith agus soláthraítear leo blianachtaí scoir do na daoine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

Bhí drochriarachán (38%) agus an dóigh ar ríomhadh sochar pinsin (25%) ar na cineálacha iompair is mó a ndearnadh gearán fúthu i ndáil le pinsin. Cé go bhféadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí seirbhíse airgeadais cúiteamh a íoc le gearánach, ní fhéadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc. Ina theannta sin, cé go bhféadfaidh an tOmbudsman sásamh a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht lena rialaítear OSAP nach rachaidh sásamh den sórt sin thar aon chaillteanas sochair iarbhir faoin scéim pinsean lena mbaineann.

Fíor 5.8 – Táirgí pinsin sa bhliain 2022



Fíor 5.9 – Na 5 phríomhchineál iompair pinsin a ndearnadh gearán fúthu



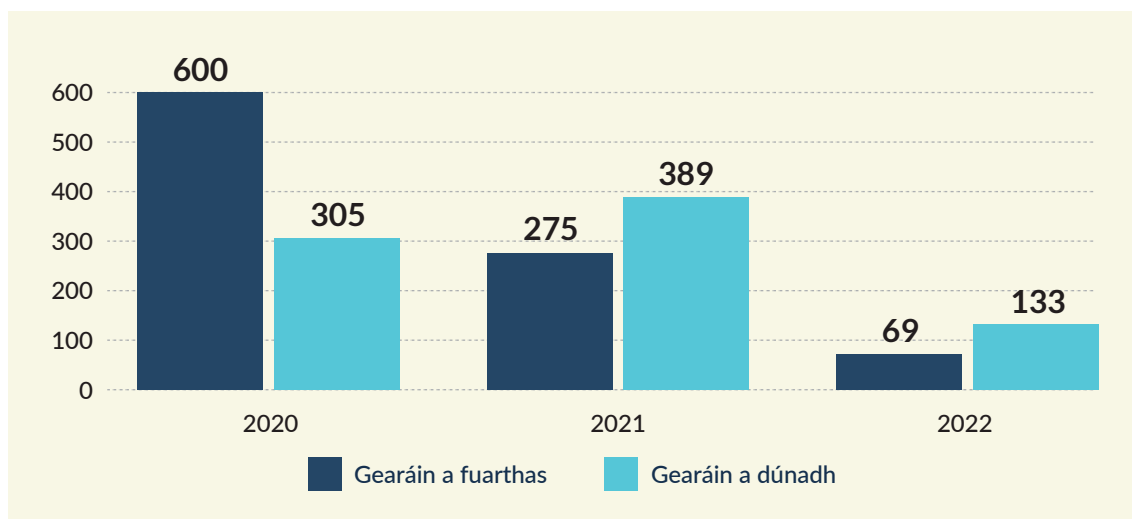
Gearáin a bhaineann le paidéim COVID-19

Ba i mí an Mhárta 2020 a thosaigh OSAP ag fáil gearáin a bhaineann le paidéim COVID-19. Léiríodh sna gearáin a fuarthas ó shin i leith gur as na himthosca a bhaineann le paidéim COVID-19 a tháinig an-deacracht do chuid mhór de na gnólachtaí a rinne gearán linn, go háirithe i ndáil le héilimh árachais briseadh gnó. Leag gnólachtaí amach an tionchar a imríodh orthu mar gheall gur chaill siad an cumas chun trádáil agus mar gheall ar chaillteanas stoic agus ioncain cíosa.

Tháinig laghdú ar an líon gearán a bhaineann le paidéim COVID-19 a rinneadh le OSAP le linn na bliana 2022, agus 69 ngearán á bhfáil againn sa bhliain 2022 i gcomparáid le 600 ceann sa bhliain 2020 agus le 275 cinn sa bhliain 2021.

Léirítear sa tábla seo a leanas an líon gearán a bhaineann le paidéim COVID-19 a fuair agus a dhún OSAP ó mhí an Mhárta 2020 go deireadh na bliana 2022. Ag deireadh na bliana 2022, bhí 132 ghearán a bhaineann le paidéim COVID-19 idir lámha ag OSAP. Bhí roinnt de na gearáin sin ar an méar fhada go mí Dheireadh Fómhair 2022, ar feitheamh an toraidh ar achomharc reachtúil chun na hArd-Chúirte.

Fíor 5.10 – Gearáin a bhaineann le paidéim COVID-19 a fuarthas sa tréimhse 2020-2022

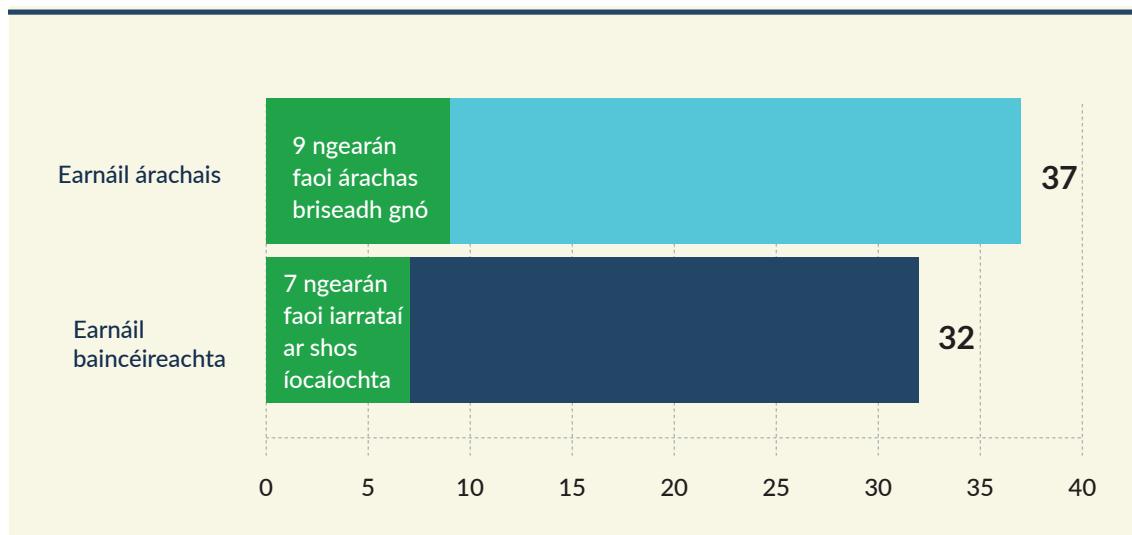


Le linn na paidéime, thugamar tús áite do ghearáin a bhaineann le hárachas briseadh gnó, mar gheall ar a thábhachtaí a bhí sé do shealbhóirí polasaí a fháil amach go mear cé acu a bheadh nó nach mbeadh siad i dteideal sochar nó íocaíochtaí.

Rinne soláthraithe áirithe seirbhíse airgeadais agóid i gcoinne breitheanna ó OSAP, agus iad míshásta leis an toradh ar bhreitheanna atá ina gceangal dlí uaidh maidir le gearáin faoi árachas briseadh gnó. Áirítear leis an bhForléargas Dlí ar [leathanach 78](#) mionsonraí faoi agóid amháin a rinneadh chun na hArd-Chúirte, áit ar fhéach soláthraí seirbhíse airgeadais leis na téarmaí atá i mbreith atá ina ceangal dlí ó OSAP a scríosadh amach. Tugadh an bhreith sin maidir le gearán a fuarthas faoi mhainneachtain an tsoláthraí sochair árachais briseadh gnó a íoc faoi pholasaí árachais chuideachta an ghearánaigh. Thug an Ard-Chúirt an breithiúnas uaithi i mí Dheireadh Fómhair 2022, rud inar seasadh leis na téarmaí atá sa bhreith atá ina ceangal dlí ó OSAP. A bhuí leis an toradh sin, agus leis na barúlacha ón gCúirt, cuireadh ar chumas OSAP gearáin eile a rinneadh in imthosca den chineál céanna a chur ar aghaidh, ar ghearáin iad a bhí ar an méar fhada ar feitheamh an toraidh ar an dlíthíocht sin san Ard-Chúirt.

Cé go raibh saincheisteanna árachais i gceist go fóill le formhór na ngearán a bhaineann le paidéim COVID-19 a fuarthas le linn na bliana 2022, fuair OSAP gearáin a d'eascair as iarrataí ar shosanna íocaíochta agus as seirbhísí eile baincúireachta freisin. Tá an miondealú eanála don bhliain 2022 leagtha amach thíos.

Fíor 5.11 – Gearáin a bhaineann le paidéim COVID-19 a fuarthas sa bhliain 2022



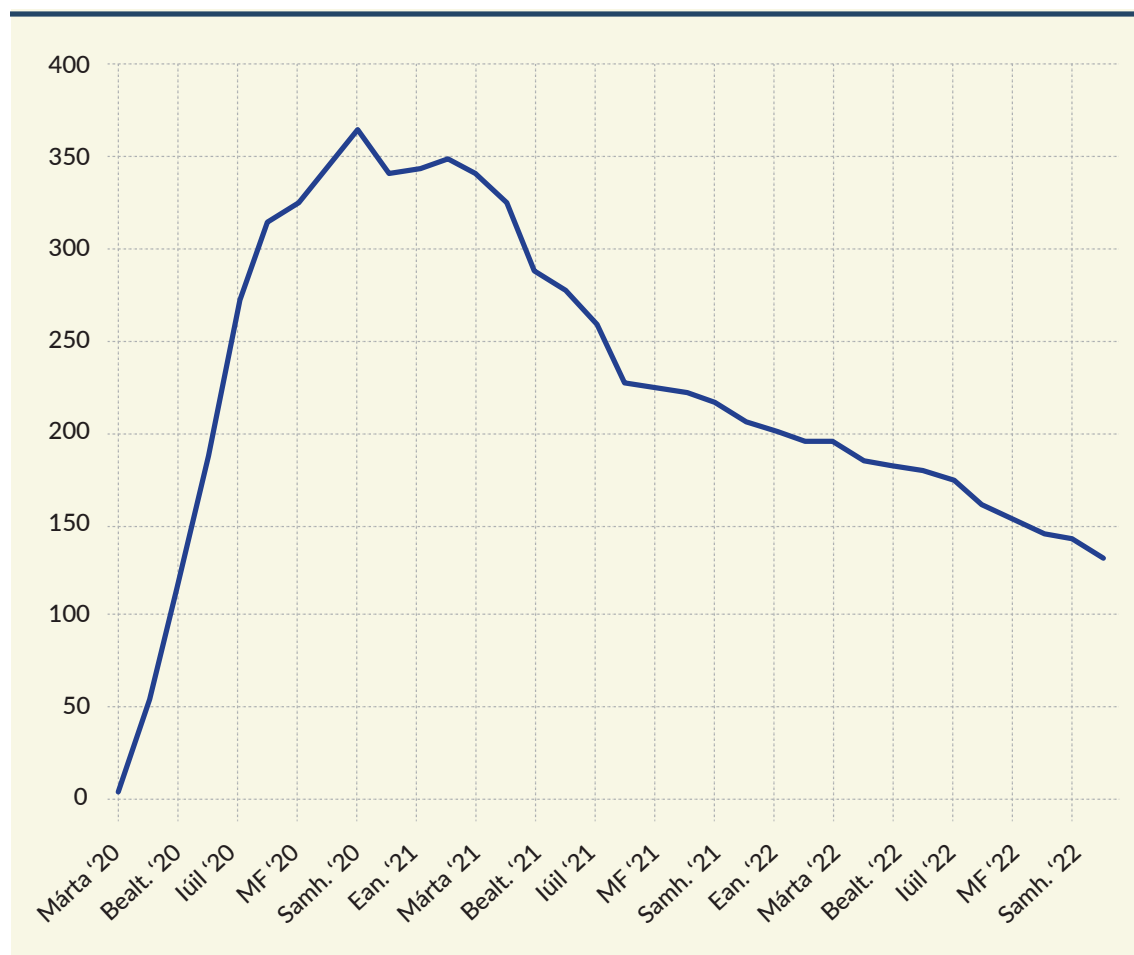
Bhí 37 ngearán a bhaineann le paidéim COVID-19 ann i ndáil leis an earnáil árachais. Ba le hárachas briseadh gnó a bhain 9 gcinn de na gearáin sin.

Bhí 32 ghearán a bhaineann le paidéim COVID-19 ann i ndáil leis an earnáil baincúireachta. Ba le hiarrataí ar shos íocaíochta a bhain 7 gcinn de na gearáin sin.



Léirítear i bhFíor 5.12 an líon gearán a bhaineann le paidéim COVID-19 a bhí idir lámha ó mhí an Mhárta 2020 go mí na Nollag 2022.

Fíor 5.12 – Gearáin a bhaineann le paidéim COVID-19 a bhí idir lámha sa tréimhse 2020-2022

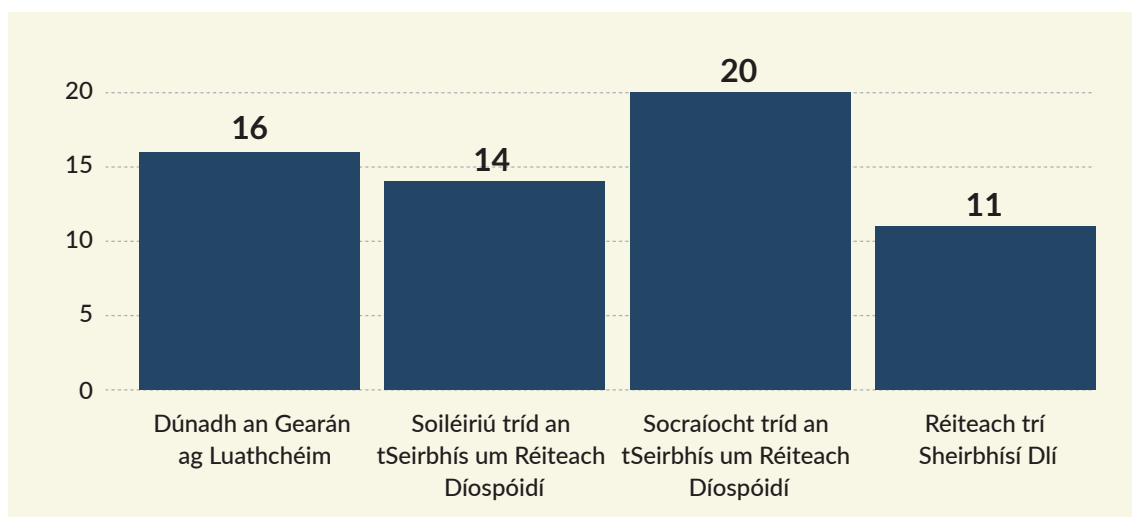


Gearáin faoin imeacht ón margadh sa bhliain 2022

An 1 Meitheamh 2022, thosaigh OSAP ag déanamh taifead sonrach ar ghearáin a bhaineann le soláthraithe atá ag imeacht ó mhargadh na hÉireann. Faoi 31 Nollaig 2022, fuair OSAP 99 ngearán a shainaithin an gearánach a bheith ag baint leis an “imeacht ón margadh”. Críochnaíodh 61 cheann (62%) de na gearáin sin faoi dheireadh na bliana. Níor bhain gach ceann de na 99 ngearán sin le hiompar na soláthraithe sin atá ag imeacht ón margadh, agus ba le saincheistean na ndáil le seirbhís do chustaiméirí agus le drochriarachán a bhain na gearáin sin go príomha.

Mar atá mionsonraithe i bhFíor 5.13 thíos, de na 61 ghearán sin, dúnadh 16 cinn (26%) ag luathchéim. Sna cásanna sin, atreoraíodh an gearánach chuig an soláthraí seirbhíse airgeadais, i gcás nár sholáthair an gearánach faisnéis chun go bhféadfaí an gearán a chur ar aghaidh, nó thángthas ar réiteach. Críochnaíodh 34 ghearán eile (56%) laistigh dár Seirbhís um Réiteach Díospóidí. Sna cásanna sin, eisíodh soiléiriú nó comhaontaíodh socraíocht idir na páirtithe. Ba trí réiteach trí Sheirbhísí Dlí a críochnaíodh na 11 ghearán eile (18%). Tar éis measúnú a dhéanamh sna cásanna sin, sainaithníodh na gearáin a bheith lasmuigh de na teorainneacha ama reachtúla nó a bheith níos cuí do na Cúirteanna, réitíodh iad nó tarraingíodh siar iad.

Fíor 5.13 – Gearáin a bhaineann leis an imeacht ón margadh a críochnaíodh sa bhliain 2022

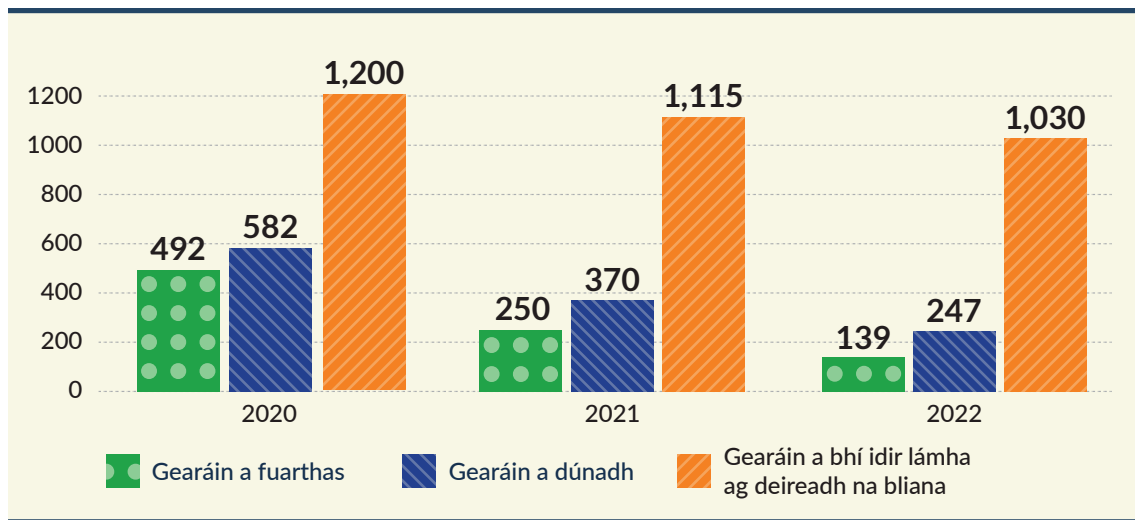


De na 38 ngearán a bhí gníomhach ag an 31 Nollaig 2022, bhí 11 cheann á gclárú nó á measúnú laistigh de na próisis iomchuí. Bhí na 27 ngearán eile á gcur ar aghaidh go gníomhach laistigh dár Seirbhís um Réiteach Díospóidí, laistigh dár bpróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil nó laistigh dár bpróiseas seirbhísí dlí. Is maith is eol do OSAP gur féidir go mbíonn custaiméirí ag plé le saincheistean a imríonn tionchar tromchúiseach ar a saol, amhail cuntais bhainc nua nó saoráidí creidmheasa nua a rochtain nó soláthraithe morgáiste a athrú. Leanann OSAP leis na gearáin sin a chur ar aghaidh chomh tapa agus is féidir.

Gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin sa bhliain 2022

Fuaireamar 139 ngearán nua a bhaineann le morgáistí rianúcháin sa bhliain 2022. Dúnadh 247 ngearán den sórt sin sa tréimhse chéanna (250 ceann sa bhliain 2021). Tá an líon gearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin ag titim go seasta le trí bliana anuas. Leanaimid le líon suntasach gearán a fháil, áfach, 15 bliana ó fuaireamar na chéad ghearáin den chineál sin sa bhliain 2008.

Fíor 5.14 – Gearáin a bhaineann le morgáistí rianúcháin sa tréimhse 2020-2022



Den 247 ngearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin a dúnadh sa bhliain 2022, dúnadh 134 cinn tar éis breith atá ina ceangal dlí a eisiúint. De na gearáin sin, seasadh le ceann amháin, seasadh go substaintiúil le ceann amháin agus seasadh go páirteach le ceann amháin. B'ionann agus €13,000 luach iomlán an chúitimh agus/nó an cheartúcháin a ordaíodh ina leith. Tá an cineál cúitimh sin ar leithligh ó luach an cheartúcháin i mbreitheanna áirithe atá ina gceangal dlí, ar ina leith is féidir gur ordaíodh do sholáthraí ráta morgáiste rianúcháin ar leith a chur ar ais ar chuntas custaiméara agus an t-iarmhéid ar an gcuntas morgáiste a athríomh dá réir sin agus aon ús ró-íoctha a aisíoc.

Níor seasadh leis an 131 bhreith eile. I gcás cúig cinn de na gearáin nár seasadh leo, níor seasadh leo toisc gur thug an tOmbudsman faoi deara gur thug an soláthraí tairiscint réasúnach tráth níos luaithe san imscrúdú, ar thairiscint í a bhí fós ar fáil do na gearánaigh. B'ionann agus €16,573 luach na tairisceana a bhí ar fáil do na gearánaigh, mar a tugadh faoi deara sna cúig bhreith a tugadh ina leith. Níor seasadh leis an 126 ghearán eile bunaithe ar fhiúntas an ghearáin.

Fíor 5.15 – Breitheanna a eisíodh maidir le rátaí úis morgáiste rianúcháin sa bhliain 2022

Toradh na breithe	#	Luach an ordacháin a eisíodh i mbreitheanna maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin
Seasadh leis an ngearán	1	€8,000
Seasadh go substaintiúil leis an ngearán	1	€3,500
Seasadh go páirteach leis an ngearán	1	€1,500
Níor seasadh leis an ngearán	131	€0
Iomlán	134	€13,000

Tá sé soiléir, bunaithe ar na torthaí ar na breitheanna a eisíodh maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin, go leanaimid le líon suntasach gearán a fháil ó dhaoine nach seastar leis an ngearán uathu faoi ráta morgáiste rianúcháin tar éis imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán. Tá a lán daoine fós den tuairim go bhfuil siad i dteideal ráta úis morgáiste rianúcháin, cibé acu ón uair a thóg siad an iasacht mhorgáiste amach nó ó dháta ar bith le linn shaolré na hiasachta morgáiste, cé nach bhfuil aon teidlíocht chonarthach ná aon teidlíocht eile acu chun ráta den sórt sin a fháil. Is leagtha amach thíos atá na hargóintí a chuirtear in iúl go minic i ngearáin a dhéantar le OSAP faoi mhorgáistí rianúcháin. Áirítear leis na mionsonraí thíos naisc chuig na breitheanna aonair, ina dtugtar aghaidh ar na gearáin sin sna himthosca ar leith ina ndearnadh iad. Níor seasadh leis an ngearán sna breitheanna seo:

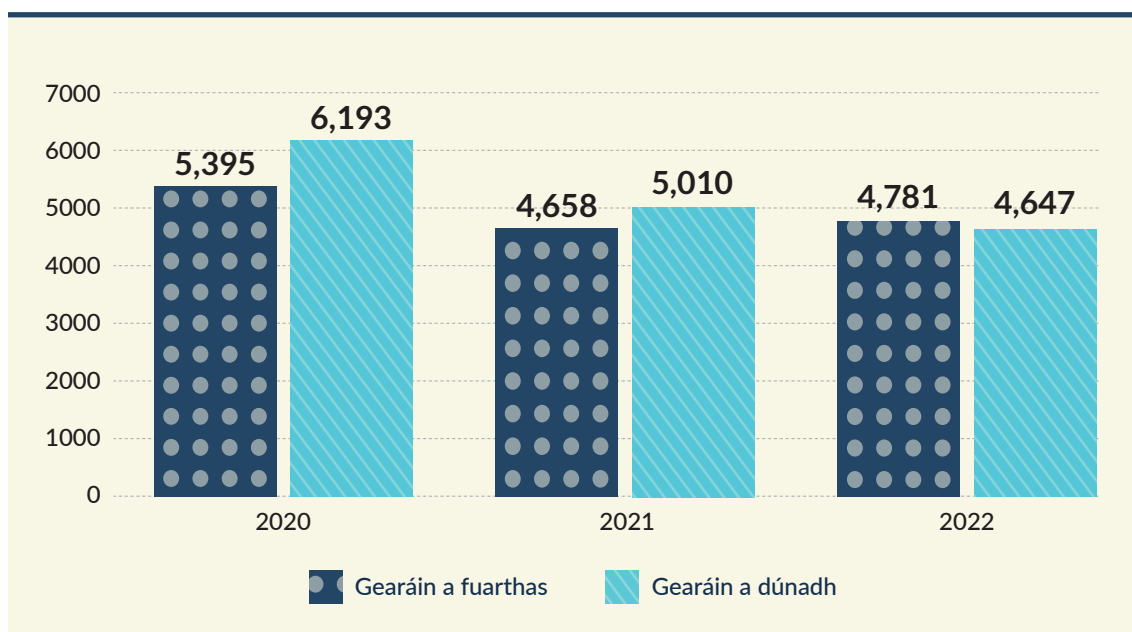
- Cé go ndearna mé iarratas ar iasacht mhorgáiste ar ráta úis rianúcháin ar dtús, d'athraigh mé m'intinn ansin agus chinn mé iarratas a dhéanamh ar iasacht mhorgáiste ar ráta úis seasta. D'eisigh an banc tairiscint iasachta leasaithe lenar foráladh do thréimhse ráta úis sheasta. Ghlac mé leis an tairiscint iasachta leasaithe. Táim i dteideal ráta úis rianúcháin a roghnú tráth dhul in éag na tréimhse ráta úis sheasta toisc go ndearna mé iarratas ar ráta úis rianúcháin sa chéad áit. ([Breith 2022-0351](#))
- Tharraing mé iasacht mhorgáiste anuas ar ráta úis seasta. Níor tairgeadh ráta úis rianúcháin dom ag deireadh na tréimhse ráta úis sheasta, cé gur mionsonraíodh i mo chomhaontú iasachta morgáiste go mbeinn i dteideal ráta úis athraitheach reatha an bhainc tráth dhul in éag na tréimhse ráta úis sheasta. ([Breith 2022-0216](#))

- ➔ D'eisigh an banc cumarsáid “fógráin” chuig a líonra idirghabhálaithe tar éis dom m'iasacht mhorgáiste a tharraingt anuas ar ráta úis seasta, á rá go mbeadh feidhm ag ráta úis athraitheach reatha an bhainc as sin amach. Tugadh san fhógrán mionsonraí faoi tháirge ráta úis sheasta a d'éireodh ina ráta úis rianúcháin tráth dhul in éag na tréimhse ráta úis sheasta. Táim i dteideal ráta úis rianúcháin a fháil ag deireadh mo thréimhse ráta úis sheasta mar gheall ar a bhfuil san fhógrán. (Breith [2022-0264](#))
- ➔ Thairg an banc ráta úis rianúcháin dom agus ghlac mé leis an tairiscint sin. Ní raibh mé in ann an iasacht mhorgáiste a tharraingt anuas laistigh den chreat ama riachtanach, agus chuaigh an tairiscint iasachta i léig. D'fhógair an banc ina dhiaidh sin nach mbeadh sé ag tairiscint rátaí úis rianúcháin a thuilleadh, ach níor thug sé fógra sonrach dom faoi sin. Rinne mé teagmháil leis an mbanc an athuair tar éis na rátaí úis rianúcháin a tharraingt siar agus tairgeadh iasacht mhorgáiste ar ráta úis athraitheach dom. Táim i dteideal tairiscint iasachta mhorgáiste rianúcháin a fháil toisc gur thairg an banc iasacht den sórt sin dom roimhe seo. (Breith [2022-0407](#))
- ➔ Shealbhaigh mé iasacht mhorgáiste rianúcháin i gcomhar le m'iarpháirtneir. Tar éis cliseadh sa chaidreamh, bhí mé ag iarraidh an iasacht mhorgáiste a chur faoi m'ainm féin amháin agus an ráta úis rianúcháin céanna a choinneáil. Ní bhainfeadh an banc ainm m'iarpháirtnéara den iasacht mhorgáiste agus dúirt sé go mbeadh orm iarratas a dhéanamh ar iasacht mhorgáiste nua i m'ainm féin. Dúirt an banc nach bhféadfaí an iasacht nua a chur ar ráta úis rianúcháin toisc nach raibh rátaí úis rianúcháin ar fáil a thuilleadh. (Breith [2022-0392](#))

6 | An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2022

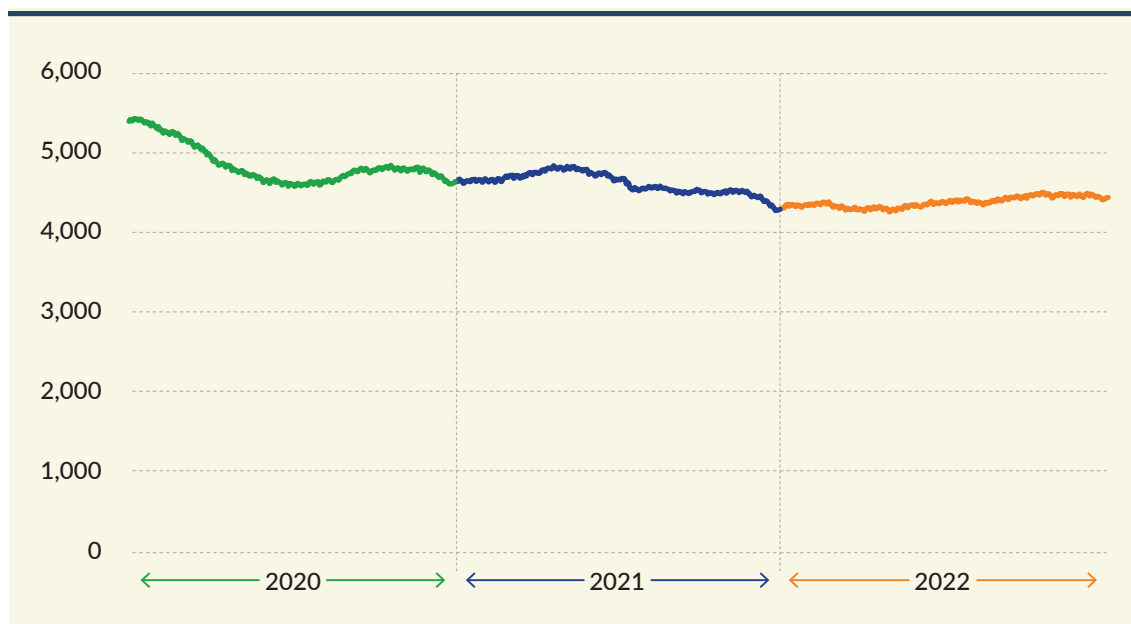
Fuair OSAP 4,781 ghearán sa bhliain 2022, cothrom le méadú beag ar an bhfigiúr don bhliain roimhe. Dúnadh 4,647 ngearán le linn na bliana 2022. Léirítear i bhFíor 6.2 an líon gearán a bhí idir lámha ón mbliain 2020 go dtí an bhliain 2022, agus treocht dhearfach fhoriomlán maidir leis an líon gearán a laghdú ón mbliain 2020 i leith le feiceáil inti. Cé gur thaifeadamar méadú beag sa líon gearán a bhí idir lámha ag an 31 Nollaig 2022 i gcomparáid leis an bhfigiúr ag an dáta céanna sa bhliain 2021, leanamar le dul chun cinn a dhéanamh i dtreo gearáin a réiteach agus a dhúnadh a luaithe ab fhéidir.

Fíor 6.1 – Gearáin a fuarthas agus a dúnadh sa tréimhse 2020-2022

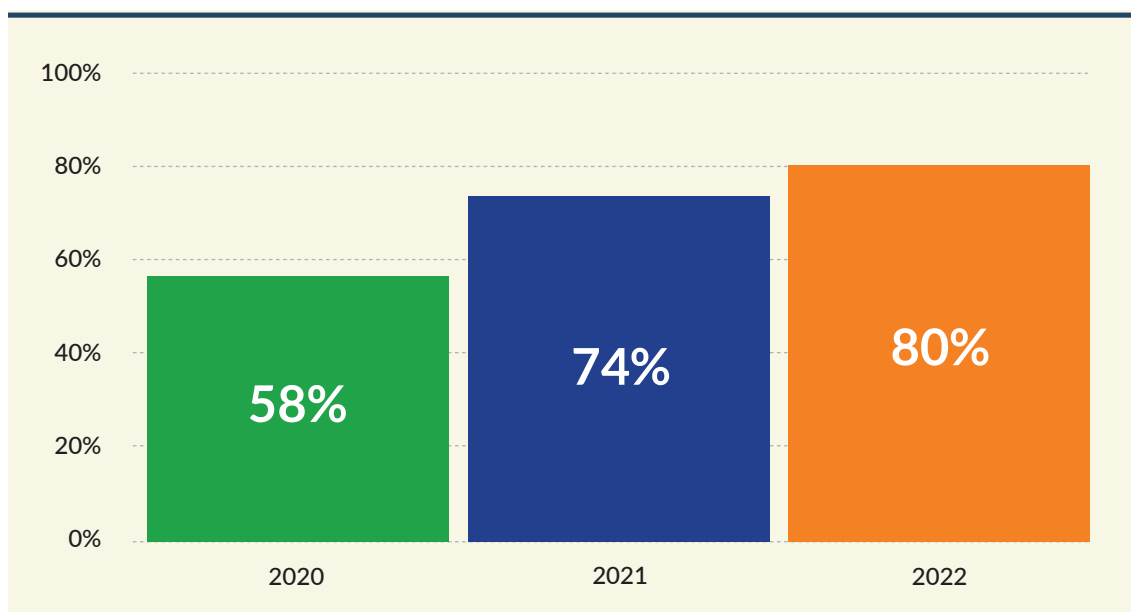


Is ionann gearáin idir lámha agus an líon gearán atá gníomhach ar aon lá ar leith. Ós rud é go bhféadfar gearáin dhúnta a athoscailt mar thoradh ar fhaisnéis nua a fháil tráth ar bith le linn na bliana, léirítear sa líon gearán atá idir lámha an líon gearán a bhí ann thar an tréimhse ama.

Fíor 6.2 – Gearáin a bhí idir lámha de réir dáta sa tréimhse 2020-2022



Fíor 6.3 – An céatadán de ghearáin a fuarthas ar líne sa tréimhse 2020-2022

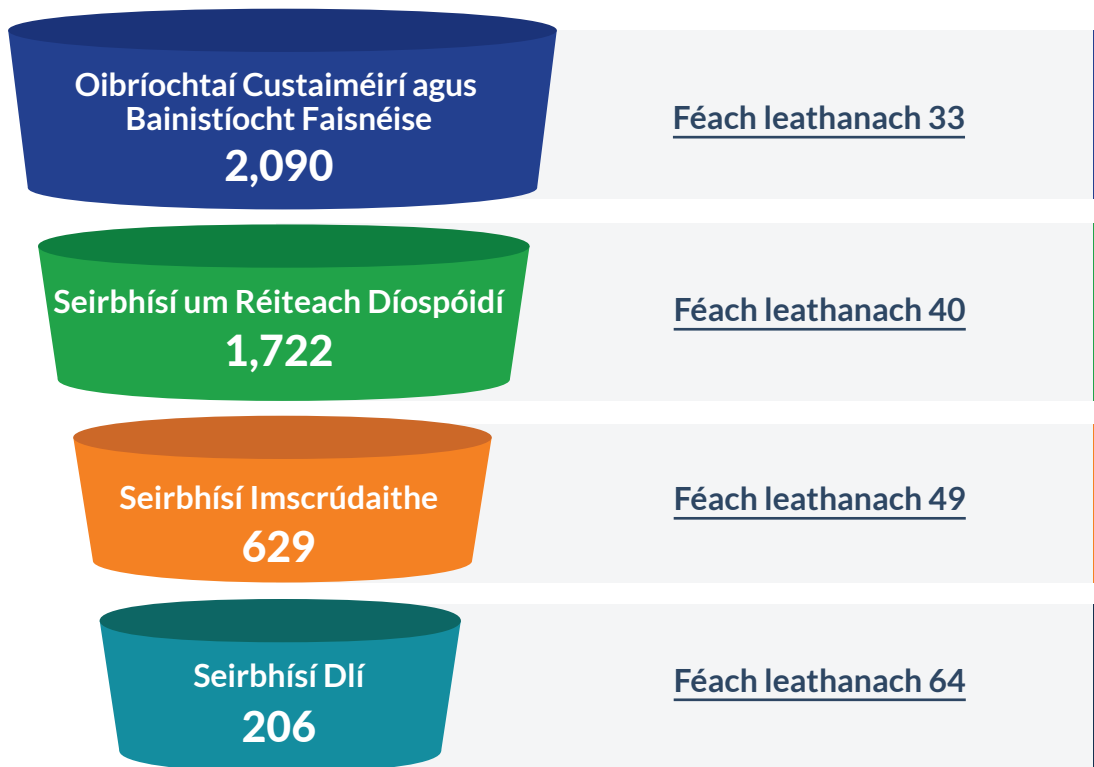


Le linn na bliana 2022, tháinig méadú arís eile ar an líon gearán a fhaightear trínár bhfoirm ghearáin ar líne. Is féidir an méadú sin a chur síos d'fheabhsuithe ar ár suíomh Gréasáin agus ar ár bhfoirm ghearáin ar líne agus don aistriú a rinne cuid mhór dár gcustaiméirí chuig cainéil dhigiteacha soláthair le linn na paindéime.

Fíor 6.4 – An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2022

An líon iomlán gearán a dúnadh agus cén dóigh agus cén fáth ar dúnadh iad sa bhliain 2022

4,647



Gearáin a tarraingíodh siar

Tarraingíodh 361 ghearán siar ag céimeanna éagsúla dár bpróisis sa bhliain 2022. Bíonn cúiseanna éagsúla ann le gearán a tharraingt siar, agus iad ag brath ag an gcéim ag a dtarraingítear an gearán siar. Téama a thagann chun cinn go minic, beag beann ar an gcéim ag a dtarraingítear gearán siar, is ea cásanna inar réitigh an soláthraí an gearán chun sástacht an ghearánaigh. Cé go spreagann OSAP réitigh ag an gcéim is luaithe is féidir, spreagtar réiteach ag aon chéim ar bith agus cuirtear fáilte roimhe i gcónaí. Tarraingíonn gearánaigh an gearán uathu siar i gcásanna áirithe mar gheall ar athrú in imthosca saoil freisin. Bíonn OSAP sásta i gcónaí nithe den sórt sin a chur san áireamh, agus is féidir go dtairgfidh sé an gearán a chur ar an méar fhada ar feadh tamaill, más cuí.



Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise

2,090 an líon gearán a dúnadh

Nuair a fhaightear gearán, déanann an fhoireann Clárlainne agus Measúnaithe de chuid Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise athbhreithniú agus measúnú air. Le linn an mheasúnaithe tosaigh sin, bíonn deis ag OSAP a chinneadh cé acu a sholáthair nó nár sholáthair an gearánach an fhaisnéis riachtanach ar fad chun an gearán a chur ar aghaidh agus a chinntiú gur tugadh deis don soláthraí an gearán a réiteach ar an gcéad ásc.

Ina lán cásanna, éascaíonn an réamhobair sin dúnadh an ghearáin, i gcás go mbíonn an gearánach sásta ina dhiaidh sin leis an dóigh ar réitigh an soláthraí an gearán.

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

A 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 i bhfad níos fearr a sholáthar do chustaiméirí, á chinntiú go gcuirtear an gearánach ar an eolas go luath sa phróiseas i gcás nach dtagann an gearán uaidh/uaithi faoi shainchúram OSAP. In imthosca áirithe, is féidir go mbeidh ar an bhfoireann 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.

Fíor 6.5 – Na cúiseanna ar dhún an fhoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise gearáin sa bhliain 2022

Dúnadh an gearán ag luathchéim	925
Tarraingíodh an gearán siar	277
Bhí an gearán níos cuí do na Cúirteanna	248
Bhain an gearán le soláthraí neamhrialáilte seirbhíse airgeadais	186
Níor ‘ghearánach’ é/í an duine nó an t-eintiteas a rinne an gearán	176
Bhí an gearán lasmuigh de theorainneacha ama	118
Bhí an gearán neamh-incháilithe	102
Fóram malartach	58
Iomlán	2,090

Dúnadh 925 ghearán ag luathchéim de phróisis OSAP. I roinnt cásanna, níor sholáthair an gearánach dóthain faisnéise chun go bhféadfaí an gearán a chur ar aghaidh. Réitigh an soláthraí níos mó ná aon trian de na gearáin sin, rud a d’fhág nár ghá do OSAP aon ghníomh eile a dhéanamh ina leith. I gcásanna eile, níor chríochnaigh an gearánach próiseas gearán inmheánach a s(h)oláthraí agus, tar éis dúinn an gearánach a atreorú ar ais chuig an soláthraí seirbhíse airgeadais, d’éirigh leis an ngearánach réiteach a bhaint amach.

Ba ar na cúiseanna seo a leanas a dhún an fhoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise na gearáin eile:

- ➔ Cinneadh go mbeadh sé níos cuí go bpléifeadh na Cúirteanna le 248 ngearán.
- ➔ Dúnadh 186 ghearán toisc gur bhain siad le soláthraí neamhrialáilte seirbhíse airgeadais nó le cuideachta nach raibh ag soláthar seirbhís airgeadais.
- ➔ Tar éis measúnú a dhéanamh orthu, cinneadh go raibh 118 ngearán lasmuigh de na teorainneacha ama le haghaidh gearán a dhéanamh.

- Dúnadh 176 ghearán toisc nár tháinig an duine nó an t-eintiteas a rinne an gearán faoin sainmhíniú ar ghearánach faoi Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, nó toisc nach raibh sé de cheart aige/aici gearán a dhéanamh.
- I gcás 277 ngearán, tharraing an gearánach an gearán siar.
- Measadh go mbeadh sé níos cuí go bpléifeadh fóram eile le 58 ngearán.
- Dúnadh 102 ghearán laistigh den fhoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise toisc gur cinneadh iad a bheith neamh-incháilithe. Ba é an phríomhchúis leis sin ná go mbeadh sé níos cuí go ndéanadh comhlacht Malartach um Réiteach Díospóidí i dtír eile imscrúdú ar an ngearán. Tarchuireadh na gearánaigh lena mbaineann chuig an gcomhlacht sin chun an gearán uathu a chur ar aghaidh.

Cás-Staidéir a bhaineann le hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise

Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-Staidéar 1

Mhainnigh banc cuntas a dhúnadh nuair a iarradh air déanamh amhlaidh

Bhog Jeremy go dtí an Astráil sa bhliain 2017. Ina dhiaidh sin, fuair sé comhfhreagras óna bhanc in Éirinn á rá go raibh fiach \$102.03 (Dollar na hAstráile) dlite ar an gcuntas. Chuir Jeremy glao ar an mbanc agus d'íoc sé an t-iarmhéid a bhí amuigh. D'iarr sé freisin go ndúnfaí an cuntas.

Fuair Jeremy comhfhreagras eile i mí Dheireadh Fómhair 2021 á rá go raibh táille €37.26 amuigh. Cheistigh sé é sin toisc go raibh sé den tuairim gur glanadh aon fhiach nuair a dúnadh an cuntas. Bhí Jeremy ag iarraidh a chinntiú nach ndéanfaidh an táille sin aon difear dá stair creidmheasa.

Tar éis do OSAP an gearán a fháil, dúirt an tOifigeach Clárúcháin le Jeremy go mbeadh air gearán a dhéanamh leis an mbanc ar dtús. Cé go ndearna Jeremy amhlaidh, ní bhfuair sé 'litir freagartha deiridh' laistigh de na creataí ama caighdeánacha. Rinne OSAP teagmháil leis an mbanc agus d'iarr sé air an gearán a athbhreithniú laistigh de 10 lá oibre. Rinne an banc teagmháil le Jeremy laistigh de 5 lá oibre, agus é ag réiteach an ghearáin. Fuair OSAP an comhfhreagras seo a leanas freisin:



Féach an litir ón mbanc atá ceangailte leis seo, ina ndeimhnítear go bhfuil an cuntas dúnta anois agus ina mínítear cén fáth ar tháinig an tsaincheist seo chun cinn.

Creidim gur mar gheall ar an teagmháil a rinneamar le OSAP a ghníomhaigh an banc go tapa tar éis an litir dheiridh uaim a fháil.

Tá an tsaincheist réitithe agus dúnta anois ar a laghad.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leat thar ceann Jeremy agus thar mo cheann féin as na freagraí tapa a thug tú agus as an gcaidreamh gairmiúil a rinne tú.



Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-Staidéar 2

D'iarr custaiméir gníomhas urscaoilte ón mbanc

Ghlan Angela a morgáiste lena banc i mí Feabhra 2021, agus d'iarr sí gníomhas urscaoilte ón mbanc ansin chun deireadh a chur leis an muirear a bhí ag an mbanc ar an teideal chun a tí. Rinne Angela teagmháil leis an mbanc roinnt uaireanta thar thréimhse 12 mhí sular chuir sí gearán faoi bhráid OSAP i mí Feabhra 2022.

Mhínigh OSAP d'ionadaí Angela gur ghá deis a thabhairt don bhanc aghaidh a thabhairt ar an ngearán agus thug sé an fhaisnéis riachtanach don ionadaí chun cabhrú léi déanamh amhlaidh. Chuaigh ionadaí Angela i dteagmháil leis an mbanc, á rá gur mhian léi gearán foirmiúil a chur faoi bhráid OSAP.

Rinne ionadaí Angela teagmháil le OSAP ansin chun a rá gur réitigh an banc an díospóid go díreach le Angela:



Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leat as plé leis an ní seo. Níl aon amhras ann ach gur cuireadh dlús leis an bhfreagra [ón mbanc] a bhuí leis an gcumas a bhí againn a rá go raibh tú ag déanamh imscrúdú ar an ní. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leat arís.

Mhainnigh banc gearán a réiteach i ndáil le seicleabhair a eisiúint

D'iarr grúpa carthanúil dhá sheicleabhar ón mbanc. Luaigh ionadaí an ghrúpa charthanúil gur chuir sé glao ar an mbanc, a thug a fhocal dó go n-eiseofaí dhá sheicleabhar laistigh de sheachtain amháin. Tar éis don chreat ama sin dul thart, rinne an t-ionadaí teagmháil leis an mbanc. Cé go ndúirt an banc arís eile go n-eiseofaí na seicleabhair, ní bhfuarthas ceachtar díobh. D'fhreastail an t-ionadaí ar bhrainse áitiúil agus dúradh leis arís go n-eiseofaí an dá sheicleabhar. Ina dhiaidh sin, ní bhfuair sé ach seicleabhar amháin.

Rinne an t-ionadaí gearán leis an mbanc maidir lena theipeanna seirbhíse agus, tráth níos déanaí, fuair sé roinnt litreacha coinneála ón mbanc. Chuir an t-ionadaí gearán faoi bhráid OSAP ar deireadh.

Ós rud é go raibh an t-ionadaí in ann a léiriú go ndearna sé iarracht gearán a dhéanamh leis an mbanc ar dtús, scríobh OSAP chuig an mbanc agus d'iarr sé go n-eiseofaí 'litir freagartha deiridh' laistigh den chéad 10 lá oibre eile.

D'eisigh an banc an litir freagartha deiridh uaidh chuig an ngearánach, rud inar moladh réiteach. Chomhroinn OSAP an litir sin leis an ionadaí lena breithniú aige.

Scríobh an t-ionadaí chuig Oifigeach Clárúcháin OSAP ina dhiaidh sin chun a dheimhniú go raibh an ní réitithe, á rá:

“ Tá áthas orm a dheimhniú go bhfuil an gearán a thaisc mé réitithe anois. Féach an litir atá ceangailte leis seo, rud a sheol mé inné.

Ní bréag a rá go gcreidim go dtarlódh sé, gan an idirghabháil a rinne tú, nach réiteofaí an ní seo riamh, go leanfaí le neamhaird a thabhairt ar ár gCiste, lena soláthraítear seirbhís shárluachmhar dár mbaill a fhaigheann easpa tacaíochta airgeadais, agus go leanfaimis le raidhse litreacha nach bhfuil aon bhrí ná aon substaint leo a fháil.

Ba mhaith liom buíochas ó chroí a ghabháil leat thar mo cheann féin agus thar ceann ár gcuid ball as an méid a rinne tú. Cé nár chuala mé iomrá ar OSAP roimh an gcás seo, soláthraíonn sé seirbhís riachtanach agus creidim go bhfuil tú ar thús cadhnaíochta na hoibre sin. Gabhaim buíochas leat an athuair as plé leis an ní seo.



Réitigh tomhaltóir gearán go díreach le cuideachta árachais sláinte

Bhí Grace ag tabhairt aire do thuismitheoir breoite agus níor thug sí faoi deara go ndeachaigh a pholasaí árachais sláinte i léig mar gheall ar neamhíoc. Nuair a tugadh fógra di faoi dhul i léig an pholasaí, ghlac Grace leis gur dhearmad é sin aici agus rinne sí teagmháil leis an árachóir sláinte. Dúirt sí go n-íocfadh sí as aon riaráistí a bhí amuigh chun go gcuirfí an pholasaí ar ais. Dhiúltaigh an t-árachóir sláinte an tairiscint sin.

Chuir Grace gearán faoi bhráid OSAP. Tar éis dó an gearán a athbhreithniú, mhínigh OSAP gur ghá di gearán a dhéanamh lena hárachóir sláinte ar dtús.

Rinne Grace teagmháil le OSAP ina dhiaidh sin chun a rá gur chomhaontaigh an t-árachóir sláinte an gearán a réiteach tar éis di gearán foirmiúil a chur isteach:



A [ainm an Oifigigh], a chara. Níl anseo ach teachtaireacht ghearr chun buíochas a ghabháil leat as an gcúnamh agus as an treoír a thug tú dom maidir leis an ngearán a rinne mé le [ainm an árachóra sláinte]. Cuireadh mo pholasaí ar ais inniu agus siardhátáíodh é. Mar sin, is iontach an rud é suaimhneas intinne a bheith agam arís. Bhí do ghlaio teileafóin agus do ríomhphoist an-chuidiúil. Bhí an t-ádh dearg orm gur tusa an duine a chabhraigh liom.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí

Gearáin a dúnadh trí idirghabháil



1,722

An líon gearán a dúnadh trí Sheirbhísí um Réiteach Díospóidí



1,137

An líon socraíochtaí idirghabhála



505

An líon soiléirithe ar glacadh leo



20

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



35

An líon gearán a tarraingíodh siar

7

An líon gearán a dúnadh ar mhodhanna eile

Áirítear leis sin cásanna ina ndearnadh teagmháil leis an ngearánach amháin, ina raibh an gearán beartaithe d'Ombudsman eile, nó inar réitigh an gearánach an tsaincheist leis/léi féin gan an soláthraí



2

An líon gearán a bhí neamh-incháilithe



16

An líon gearán a dúnadh ag luathchéim



€3,425,443

An luach do ghearánaigh



Seirbhísí um Réiteach Díospóidí

1,722 an líon gearán
a dúnadh



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

I dtús an phróisis sin, pléimid an gearán leis an ngearánach agus leis an soláthraí agus iniúchaimid conas, dar leo araon, a d'fhéadfaí an gearán a réiteach d'fhonn cabhrú leo teacht ar chomhaontú.

Déanann an tOifigeach um Réiteach Díospóidí idirghabháil idir na páirtithe d'fhonn cabhrú leo teacht ar chomhaontú.

Is próiseas neamhfhoirmiúil, deonach agus lánrúnda í idirghabháil. Is thar an teileafón a dhéantar idirghabháil de ghnáth.

Is iad seo a leanas na torthaí a bhíonn ar idirghabháil:

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

Réitigh OSAP 1,722 ghearán trí Sheirbhísí um Réiteach Díospóidí sa bhliain 2022. Baineadh socraíocht idirghabhála amach i gcás 1,137 ngearán agus réitíodh 505 ghearán eile i gcásanna inar ghlac an gearánach le soiléiriú. B'ionann agus €3,425,443 luach iomlán na socraíochtaí idirghafa do ghearánaigh sa bhliain 2022. A bhuí leis an gcumas chun socraíochtaí den sórt sin a bhaint amach laistigh de chreat ama gearr, bíonn an próiseas idirghabhála neamhfhoirmiúla ina rogha tharraingteach do ghearánaigh agus do sholáthraithe.

Dúnadh 20 gearán san iomlán nuair a tháinig na páirtithe ar shocraíocht eatarthu féin. I 35 chás, tharraing an gearánach an gearán siar. I gcás seacht ngearán, rinneadh teagmháil leis an ngearánach amháin, bhí an gearán beartaithe d'Ombudsman eile, nó réitigh an gearánach an tsaincheist leis/léi féin gan an soláthraí.

Dúnadh 16 ghearán ag luathchéim laistigh de Sheirbhísí um Réiteach Díospóidí toisc nár sholáthair an gearánach dóthain faisnéise chun dul ar aghaidh nó toisc nach bhféadfaí an gearán a réiteach láithreach.

Cás-Staidéir a bhaineann le Seirbhísí um Réiteach Díospóidí

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 1

Rinne tomhaltóir gearán faoi chalaois tar éis infheistiú i gcripteashócmhainn

D'infheistigh Joe €250 in Bitcoin. Ina dhiaidh sin, chuir Joe glao ar a bhanc agus d'inis sé don bhanc gur infheistigh sé €250 agus gur thóg duine éigin eile rialú ar a ríomhaire chun déanamh amhlaidh. Ní dhearna an banc aon ghníomh de bhun na faisnéise sin.

D'athraigh Joe a intinn ansin agus chuir sé glao ar an gcuideachta lena mbaineann chun iarraidh uirthi an tsuim €250 a thabhairt ar ais. Dúirt an chuideachta leis go mbeadh air €1,000 a sheoladh chuici chun an tsuim €250 a aistarraingt. Bhunaigh Joe an chuideachta mar thairbhí ar a chuntas baincéireachta ar líne agus d'aistrigh sé an tsuim €1,000 trí chód slándála a úsáid. Ghníomhaigh an banc de bhun na hiarrata ó Joe agus d'aistrigh sé na cistí.

Rinne an chuideachta infheistíochta lena mbaineann teagmháil le Joe, á rá gurbh fhiú €2,000 í an infheistíocht uaidh ag an am sin agus go mbeadh air €1,000 eile a thaisceadh chun go bhféadfaí na cistí a scaoileadh. D'aistrigh Joe €1,000 arís trí úsáid a bhaint as cód slándála a fuair sé óna bhanc. Agus d'aistrigh an banc na cistí arís ar a iarraidh féin.

Ní bhfuair Joe aon airgead ar ais ón gcuideachta “infheistíochta” riamh. Thug Joe fógra dá bhanc faoin gcalaois fhéideartha sin, agus mhol an banc dó teagmháil a dhéanamh leis an nGarda Síochána. Rinne an banc iarraidh freisin go dtabharfaí ar ais an tsuim €2,250 a chaill Joe. Níor éirigh leis an iarraidh sin, áfach, toisc nach raibh aon chistí fágtha i gcuntas na cuideachta.

Rinne Joe gearán le OSAP maidir le hiompar an bhainc. Mhaígh sé gur cheart don bhanc a mholadh dó gan airgead a aistriú chuig an gcuideachta. Chreid an banc go raibh Joe freagrach as na cistí a cailleadh toisc gur úsáid sé bearta slándála an bhainc chun na híocaíochtaí a údarú. Mar sin féin, ós rud é nár ghníomhaigh sé de bhun na faisnéise a sholáthair Joe sa chéad ghlaó a chuir sé ar an mbanc, tráth ar chuir Joe in iúl gur thóg duine éigin eile rialú ar a ríomhaire chun an t-aistriú a dhéanamh, thairg sé €1,000 do Joe mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin uaidh mar gheall ar na saincheisteanna seirbhíse a bhain dó nuair a bhí an banc ag plé leis an ngearán calaoise uaidh. Ghlac Joe leis an tairiscint sin.



Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 2

Rinne tomhaltóir gearán faoi iompar a bainc tar éis di a iarraidh go n-aistreofaí cistí

D'aistrigh Thomasina €16,300 óna cuntas reatha Éireannach chuig cuntas criptea-airgeadra bunaithe ar chomhairle a fuair sí ó chomhairleoir criptea-airgeadra.

A luaithe a bhí na cistí sa chuntas criptea-airgeadra, aistríodh an t-airgead chuig tríú páirtí. D'inis Thomasina don bhanc gur le calaois a baineadh an t-airgead aistrithe di agus d'iarr sí ar an mbanc an t-airgead a fháil ar ais. Mhínigh an banc nach bhféadfadh sé é sin a dhéanamh toisc nach raibh aon bhaint aige leis an tríú páirtí. Dúirt an banc léi gur ar a iarraidh féin a d'aistrigh sé na cistí go dlisteanach chuig an gcuntas criptea-airgeadra agus nach raibh aon rochtain ná aon rialú aige ar an gcuntas tríú páirtí.

Rinne Thomasina gearán le OSAP maidir le hiompar an bhainc nuair a mhainnigh sé an t-airgead aistrithe a aisíoc.

Bhraith Thomasina gur cheart don bhanc rabhadh a thabhairt di gan an t-airgead a aistriú chuig an gcomhairleoir. Shoiléirigh an banc, áfach, gur ar a iarraidh féin a d'éascaigh sé aistriú an airgid chuig an gcuntas criptea-airgeadra agus nach raibh aon aithne aige ar an gcomhairleoir tráth an aistrithe. Ba ar a iarraidh féin a d'aistrigh sé an t-airgead chuig an gcuideachta criptea-airgeadra. Dhún Thomasina an gearán uaithi.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 3

Tháinig laghdú ar chistí mar thoradh ar mhoill ar infheistíochtaí a aistriú

Bhí Pádraig ag aistriú a infheistíochtaí ó sholáthraí idirmheánach amháin chuig soláthraí idirmheánach eile. Thóg sé beagnach dhá mhí an t-aistriú sin a dhéanamh, agus chreid Pádraig gur laghdaíodh luach a infheistíochtaí dá dheasca sin. Dúirt a sholáthraí nua nárbh airsean a bhí an locht as an moill agus gurbh é an soláthraí roimhe a mhoilligh an próiseas nuair nár thug sé freagra ar na hiarrataí uaidh ar fhaisnéis. Cé go raibh moilleanna ann ar fhaisnéis a thabhairt do sholáthraí nua Phádraig, bhraith Pádraig gur cheart dó bheith níos réamhghníomhaí agus é ag dul sa tóir ar an bhfaisnéis nua.

Thairg soláthraí nua Phádraig €350 dó chun aon chaillteanas a chumhdach agus chun aitheantas a thabhairt don am agus don iarracht a chuir sé isteach agus é ag plé leis an gcás. Thug sé prótacal nua isteach dá bhaill foirne chun aon iarraidh ar fhaisnéis a fhiosrú tar éis 5 lá. Bhí Pádraig sásta leis sin agus ghlac sé leis an tsocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin uaidh.



Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 4

Ghlac banc leis go raibh teipeanna seirbhíse ann agus é ag plé le custaiméir tar éis gadaíocht thuairiscithe

Chuaigh Helen amach lena cairde agus í ar saoire thar lear. D'éirigh sí scartha óna grúpa agus chaith sí an tráthnóna ar fad le daoine nach raibh aon aithne aici orthu. Ní cuimhin léi cuid mhór faoin gcéad 24 huaire eile agus creideann sí gur spíceáladh a deoch. Bhí a lán idirbheart údraithe ann ar a cuntas bainc le linn na tréimhse sin. B'fhiú thart ar €7,000 iad na hidirbhearta sin. Chuir Helen glao ar a banc an lá dár gcionn chun a rá leis gur ghníomhartha calaoise iad na hidirbhearta uile sin. Chuir na glaonna ar an mbanc an-fhrustrachas uirthi toisc gur gearradh í arís agus arís eile agus gur ghá di a scéal a thosú as an nua gach uair. Dúirt sí gur mhórúdar ínní é sin toisc go raibh sí thar lear agus an-bhuartha ag an am. Dúirt sí freisin gur mhórúdar frustrachais é nach bhfuair sí aon ghlaio ar bith ó rannóg calaoise an bhainc le linn di an cás a imscrúdú agus nach bhfuair sí glaonna ar ais ó réimsí eile den bhanc, cé gur gheall siad roinnt mhaith uaireanta déanamh amhlaidh.

Bhí iontas ar Helen gur éascaigh an banc na híocaíochtaí toisc nár ghnách léi airgead a chaitheamh ar an mbealach sin agus toisc go raibh an ghníomhaíocht ar siúl ar fud na hoíche. D'inis an banc go bhfuil a chóras slándála ag brath ar údarú – cód bithmhéadrach nó paschód – agus gur údaráíodh na híocaíochtaí uile sin trí úsáid a bhaint as an modh ar chomhaontaigh Helen leis nuair a d'oscail sí a cuntas ar an aip bhaincéireachta ar líne. Mar sin, bhraith an banc go raibh sí freagrach as údarú nó gur thug sí rochtain éasca ar údarú do cibé duine a d'údaraigh na hidirbhearta.

Rinne Helen gearán le OSAP faoin droch-chumarsáid a rinne an banc léi agus é ag plé leis an tsaincheist agus faoi mhainneachtain an bhainc seiceálacha frithchalaoise a dhéanamh ar na hidirbhearta. Chomhaontaigh an banc go raibh teipeanna seirbhíse ann agus é ag plé le Helen ag amanna difriúla sa phróiseas. Thairg sé suim €2,500 di mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin uathí. Ghlac sí leis an tsocraíocht sin.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 5

Dhíol banc morgáistí beag beann ar na morgáistí uile a bheith íoctha ina n-iomláine

Fuair OSAP gearán ó sheiceadóir eastát Shiobhán. Nuair a fuair Siobhán bás, tháinig dhá shaincheist chun cinn i ndáil lena hinfheistíochtaí réadmhaoine.

Ar an gcéad dul síos, níorbh eol dá heastát nach leanfaí lena híocaíochtaí morgáiste a thógáil go huathoibríoch óna cuntas bainc, ina raibh cistí dóthanacha chun na híocaíochtaí uile a chumhdach. Ar an dara dul síos, moillíodh a probháid mar gheall ar shaincheisteanna i ndáil lena polasaithe árachais. D'fhág sé sin go raibh moill ann ar a morgáistí a fhuascailt agus gur carnadh riaráistí. Íocadh na riaráistí sin ina n-iomláine ar deireadh, áfach. Mar sin féin, dhíol an soláthraí morgáiste bunaidh an muirear ar réadmhaoine Shiobhán tar éis na morgáistí a íoc ina n-iomláine, toisc gur thosaigh sé an próiseas díolachán nuair a bhí an iasacht chun deiridh agus go ndearna sé dearmad ina dhiaidh sin an morgáiste a bhaint dá liosta díolachán.

Nuair a bhí seiceadóirí Shiobhán ag iarraidh na réadmhaoine a dhíol, ní raibh siad in ann déanamh amhlaidh toisc go raibh sé dealraitheach go raibh muirear ann ar na morgáistí go fóill. D'iarr siad ar na tionóntaí na réadmhaoine a fhágáil toisc nach raibh siad ag fáil cíosanna a thuilleadh agus go raibh siad ag íoc táillí dlí chun féachaint leis an gcás a réiteach. Ghabh an t-iasachtóir morgáiste bunaidh a leithscéal as na moilleanna a cruthaíodh agus thairg sé €17,500 mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin chun an cíos caillte agus na táillí dlí a chumhdach. Ghlac eastát Shiobhán leis an tairiscint sin.



Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 6

Baineadh Bónas Cealéilimh tar éis do chustaiméir dhá éileamh a chlárú ar pholasaí i dtréimhse trí bliana

De dheasca drochaimsire, bhí timpiste cairr aonair ag David. Rinne sé éileamh faoina pholasaí chun a shocrú go ndeiseofaí a charr. Dhá bhliain ina dhiaidh sin, bhí sé páirteach i dtimpiste le coisí. Cé gur thuairiscigh sé an timpiste sin dá chuideachta árachais, ní dhearnadh aon éileamh ina leith. Tar éis di an fógra sin a fháil, laghdaigh cuideachta árachais David a Bhónas Cealéilimh ó naoi mbliana go dhá bhliain agus ghearr sé préimh níos airde air.

Níor thuig David é sin, toisc nach ndearna an coisí aon éileamh. Rinne sé iarracht soiléire a fháil ón gcuideachta árachais. Bhraith sé go bhfuair sé seirbhís an-dona do chustaiméirí, lena áiríodh an easpa glaonna ar ais agus cuid mhór píosaí faisnéise a bhí ag teacht salach ar a chéile.

Le linn idirghabhála, mhínigh an chuideachta árachais go bhfuil tréimhse dhá bhliain ag aon duine a gortaíodh i dtimpiste chun éileamh díobhála pearsanta a thaisceadh. Dúirt sí freisin go dtarlaíonn sé, nuair a thugann sealbhóir polasaí fógra di faoi thimpiste, agus nuair a dhéanann sí ionadaíocht d'éileamh eile laistigh de thréimhse trí bliana, go mbaineann sí an Bónas Cealéilimh (de réir an doiciméid polasaí) agus go bhforchuireann sí ualú go dtí go ndéanfar athbhreithniú bliantúil ar an teagmhas. Más rud é nach gcuirfear aon éileamh tríú páirtí isteach sa tréimhse sin, cuirfidh an chuideachta an Bónas Cealéilimh ar ais agus aisíocfaidh sí an t-ualú préimhe.

Tar éis dul i mbun idirghabhála, chomhaontaigh an soláthraí an Bónas Cealéilimh agus ualú a chur ar ais i gcás nach ndéanfaí aon éileamh tríú páirtí faoi chothrom chéad bhliain an teagmhais agus thairg sé suim €800 mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin uaidh mar gheall ar an drochsheirbhís a fuair David. Ghlac David leis an tairiscint sin agus dhún sé an gearán uaidh.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-Staidéar 7

Ní raibh gnáthamh cumhdaithe ar phlean árachais sláinte príobháidigh

Shealbhaigh Susan árachas sláinte príobháideach. Theastaigh uaithi gnáthamh liachta ar leith agus bhí sí ag iarraidh an gnáthamh sin a fháil in ospidéal príobháideach ar leith. D'iarr a hárachóir sláinte uirthi cód gnáthaimh na cóireála a sholáthar toisc go raibh sí cumhdaithe do roinnt gnáthamh san ospidéal sin ach nach raibh sí cumhdaithe do gach ceann díobh. Nuair a sheiceáil a hárachóir sláinte an cód, bhí an gnáthamh ar liosta cóireálacha teoranta a bhí cumhdaithe faoi pholasaí Susan san ospidéal. Mar sin, chuathas ar aghaidh leis an gcóireáil agus íocadh an t-éileamh.

Rinne Susan athbhreithniú ar a cumhdach sláinte gach bliain agus chinn sí a pacáiste sláinte a athrú. Roghnaigh sí pacáiste lena gcumhdófaí sochair a bheadh níos úsáidí di, dar léi. Bhí an pacáiste sin níos saoire ná a pacáiste roimhe.

D'éirigh Susan breoite tráth níos déanaí an bhliain sin. D'inis dá lia-chleachtóir ginearálta di dul go dtí an Rannóg Timpistí agus Éigeandála. Chinn Susan dul go dtí an Rannóg Timpistí agus Éigeandála san ospidéal príobháideach ar leith ina bhfuair sí cóireáil roimhe sin, toisc gurbh í sin an áit a raibh a taifid liachta agus a lia comhairleach cóireála. Rinneadh tástáil ar Susan an lá sin, rud as ar tháinig idirghabháil liachta. Chosain an chóireáil thart ar €10,000.

Níor íocadh an t-éileamh ó Susan, toisc nár thug sí faoi deara nach raibh sí cumhdaithe don ospidéal ar leith sin faoina polasaí nua. Rinne sí talamh slán de go mbeadh sí cumhdaithe toisc go raibh sí cumhdaithe roimhe sin do ghnáthamh san ospidéal sin. Bhraith Susan go raibh sé an-éagothrom go raibh uirthi smaoineamh faoi shaincheisteanna den sórt sin le linn di plé le héigeandáil liachta. Nuair a scrúdaíodh taifeadtaí glao, tugadh faoi deara gur thug an t-árachóir rabhadh di roinnt uaireanta roimhe sin faoi athruithe i gcumhdach agus faoin ngá atá ann le gach cód gnáthaimh a sheiceáil sula lorgaítear cóireáil. Ghlac Susan leis nach raibh sí cumhdaithe don chóireáil sin agus chinn sí an scéal a fhiosrú leis an ospidéal, toisc nach raibh aon chuimhne aici ar an ospidéal a bheith ag moladh di riamh a cumhdach a sheiceáil roimh chóireáil. Dúnadh an gearán ar an mbonn sin.



Seirbhísí Imscrúdaithe

629 An líon gearán a dúnadh trí Sheirbhísí Imscrúdaithe



36

An líon gearán ar seasadh leo



19

An líon gearán ar seasadh go substaintiúil leo



41

An líon gearán ar seasadh go páirteach leo

74

An líon gearán nár seasadh leo toisc gur thug an soláthraí tairiscint réasúnach ag luathchéim

269

An líon gearán nár seasadh leo bunaithe ar fhiúntas an ghearáin

116

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



38

An líon gearán a tarraingíodh siar nó a dúnadh ar shlí eile



36

An líon gearán a réitíodh trí shocraíocht sheachtrach



€174,495

Luach na ngearán nár seasadh leo toisc gur tugadh tairiscint réasúnach



€965,527

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



€616,686

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

Seirbhísí Imscrúdaithe

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 eisiúnn 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 sin san áireamh agus an gearán á bhreithniú. Eisítear breith atá ina ceangal dlí ansin.

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

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman agus gearáin á mbreithniú aige. Má sheastar le gearán i gcoinne soláthraí pinsean, féadfar sásamh a ordú. Beidh an sásamh sin teoranta, áfach, do na sochair phinsin 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 439 mbreith atá ina gceangal dlí le linn na bliana 2022, lenar áiríodh na torthaí seo a leanas:

- Ba é €616,686 luach comhcheangailte an chúitimh a ordaíodh i 90 ceann de na 96 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.
- D'íoc soláthraithe €965,527 eile le gearánaigh ar fud 116 ghearán, ar ghearáin iad a réitíodh sular críochnaíodh próiseas imscrúdaithe fhoirmiúil OSAP.
- Thug OSAP faoi deara gur cuireadh sásamh arbh fhiú €174,495 eile é ar fáil do ghearánaigh ar fud 74 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.
- I gcás 269 gcinn de na breitheanna atá ina gceangal dlí a eisíodh, mheas an tOmbudsman, bunaithe ar fhiúntas an ghearáin agus ar an bhfianaise, nár cheart seasamh leis an ngearán, agus níor ordaíodh aon sásamh ina leith.
- I gcás 16 bhreith atá ina gceangal dlí, thug an tOmbudsman ordachán á rá go gcuirfí an t-iompar a ndearnadh gearán faoi ina cheart. Is féidir gur ordaíodh an ceartúchán sin sa bhreis ar chúiteamh nó in ionad cúitimh. Cé go bhféadfadh sé bheith an-suntasach, bíonn sé deacair luach airgeadais aon ordacháin ar cheartúchán a thomhas agus, uaireanta, ní bheidh sé ar eolas choíche. Áirítear iad seo a leanas le samplaí d'ordacháin den sórt sin:
 - Ordachán a tugadh don soláthraí fógra a thabhairt láithreach don Phríomh-Chlár Creidmheasa gur díscríobhadh iarmhéid iasachta an ghearánaigh, le héifeacht ón dáta a urscaoileadh an gearánach ó fhéimheacht, agus iarraidh ar an bPríomh-Chlár Creidmheasa a thaifid a leasú dá réir sin. (Breith [2022-0151](#))
 - Ordachán a tugadh don soláthraí an t-éileamh árachais a rinne an chuideachta is gearánach i leith caillteanais briseadh gnó i mí na Nollag 2020 a ligean isteach agus a mheasúnú láithreach agus réamhíocaíocht sochair polasaí €8,000 a dhéanamh leis an gcuideachta is gearánach, ar feitheamh an mheasúnaithe sin ar aon sochar eile a bheadh iníoctha. (Breith [2022-0368](#))

- Ordachán a tugadh don soláthraí a shocrú go ndíscríobhfaí iasacht mhorgáiste agus aon ús a fabhraíodh ó dháta bhás bhean chéile an ghearánaigh agus aon taifead creidmheasa díobhálach a bhaineann leis an leigheas sin a cheartú, lenar áiríodh socruithe cuí a dhéanamh le húinéir nua na hiasachta, a cheannaigh an t-iarmhéid iasachta a bhí amuigh. (Breith [2022-0036](#))
- Ordachán a tugadh don soláthraí an t-iarmhéid morgáiste a athríomh bunaithe ar dhifreálach ráta úis ar leith thar thréimhse áirithe. (Breith [2022-0150](#))
- Ordachán a tugadh don soláthraí íocaíochtaí blianachta a chur ar ais ó mhí na Bealtaine 2020 go mí na Bealtaine 2024, nó go bás an ghearánaigh, cibé acu is luaithe. (Breith [2022-0234](#))

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

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

Mar aon leis an mbreith iomlán maidir le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais a fhoilsiú, foilsíonn an tOmbudsman [Achoimrí ar Bhreitheanna](#) ó am go chéile freisin, lena n-áirítear achoimrí gearra ar rogha de na breitheanna sin agus cás-staidéir bhreise ar bhreitheanna a tugadh maidir le gearáin i gcoinne soláthraithe pinsean. Is é atá san Achoimre is déanaí, [Imleabhar 8](#), a foilsíodh i mí na Samhna 2022, ná achoimre ar 21 bhreith a thug an tOmbudsman maidir le gearáin a bhaineann le hárachas sláinte príobháideach.

Tá na breitheanna foilsithe uile ar fáil ag www.fspo.ie/decisions. Is tugtha ar [leathanach 87](#) 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 2022 leagtha amach ar [leathanach 85-86](#).



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. I gcásanna áirithe le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil, tugann an soláthraí tairiscint neamhnocta don ghearánach agus, nuair a ghlacann an gearánach leis an tairiscint, dúntar an comhad, taifeadtar mar shocraíocht sheachtrach í agus ní eisítear aon bhreith ina leith. Réitíodh 36 ghearán le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil mar shocraíocht sheachtrach sa bhliain 2022. Cé nach féidir luach na socraíochtaí sin do na gearánaigh a thomhas, is amhlaidh go fóill a sholáthraítear leo toradh comhaontaithe don ghearánach agus don soláthraí araon.

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

Cás-Staidéir a bhaineann le Seirbhísí Imscrúdaithe

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 1

D'iarr custaiméir athrú ar a tuarascáil sa Phríomh-Chlár Creidmheasa

Thóg Daphne iasacht amach ó bhanc sa bhliain 2010, ach thit an iasacht i riaráistí ansin sa bhliain 2017. Chuir sí cóip den litir comhaontaithe a fuair sí ón mbanc i mí Aibreáin 2017 isteach, rud inar leagadh amach comhaontú chun an t-iarmhéid €16,358.20 a bhí amuigh a aisíoc ag €199.49 in aghaidh na míosa thar thréimhse 82 mhí. D'áitigh Daphne go ndearna sí na haisíocaíochtaí uile agus gur dúnadh an iasacht i mí Lúnasa 2020.

Nuair a rinne Daphne iarratas ar mhorgáiste sa bhliain 2021, tháinig sí ar an eolas gur taifeadadh i dtuarascáil chreidmheasa ar an bPríomh-Chlár Creidmheasa gur chaill sí íocaíochtaí ar an iasacht ó mhí an Mheithimh 2017 go dtí gur glanadh an iasacht i mí Lúnasa 2020. D'áitigh Daphne nár thaifead an banc a mionsonraí iasachta i gceart toisc go ndearna sí na haisíocaíochtaí agus mhaígh sí gur cheart teachtaireacht a bheith sa tuarascáil chreidmheasa ar an bPríomh-Chlár Creidmheasa á rá gur “leasaíodh téarmaí mar thoradh ar riaráistí ar an gcuntas”.

Leag Daphne amach gur dhírigh sí aird an bhainc ar an tuarascáil chreidmheasa ar an bPríomh-Chlár Creidmheasa i mí an Mhárta 2021 agus gur insíodh di “roinnt uaireanta go socródh [an banc] go dtabharfaí an tuarascáil cothrom le dáta”. Dúirt sí gur insíodh di ina dhiaidh sin i mí na Bealtaine 2021 nach raibh an banc in ann an tuarascáil chreidmheasa a thabhairt cothrom le dáta toisc go raibh an iasacht dúnta. Bhraith Daphne go raibh tionchar mór aige sin ar an iarratas a rinne sí ar mhorgáiste toisc nach ndéanadh aon iasachtóir eile athbhreithniú ar an iarratas uaithi ach amháin i gcás nach mbeadh aon riaráistí le feiceáil sa tuarascáil chreidmheasa.

Sa fhreagra ón mbanc ar an imscrúdú ó OSAP, mhínigh sé nach raibh aon saoráid ann chun comhaontú nua a thuairisciú ar an bPríomh-Chlár Creidmheasa agus go léireofaí air i gcónaí na fíor-riaráistí ar an gcuntas. Ghlac an banc leis, áfach, go raibh roinnt teipeanna seirbhíse ann maidir le gan glaonna a chur ar ais ar Daphne, maidir le gan í a choinneáil ar an eolas agus maidir le mífhaisnéis a thabhairt di thar an teileafón. Mar thoradh air sin, thairg sé €3,000 do Daphne mar “chomhartha dea-mhéine mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin seo”. Ghlac sí leis an tairiscint sin.



Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 2

Chuir banc teach ar díol gan fógra a thabhairt don úinéir

Thóg Cathy morgáiste amach chun réadmhaoín a cheannach sa bhliain 2010. Tráth níos déanaí an bhliain sin, rinneadh an-damáiste don teach de dheasca tuile agus bhog Cathy amach. Thit cuntas morgáiste Cathy i riaráistí ansin agus d'iarr sí comhaontú leis an mbanc maidir le haisíocaíochtaí morgáiste.

Dhá bhliain ina dhiaidh sin, bhog Cathy arís agus chomhlánaigh sí doiciméad 'athrú seolta'. Lean sí ar aghaidh le cumarsáidí maidir le riaráistí morgáiste a fháil ag an seoladh nua.

Dhá bhliain eile ina dhiaidh sin, rinne Cathy teagmháil lena haturnae tar éis di a chinneadh an mhaoín a dhíol agus a fiach a íoc. Bhí Cathy den tuairim go raibh an banc mall ag dul i dteagmháil léi agus lena haturnae chun díol na réadmhaoine a éascú.

Dúirt Cathy gur freastalaíodh sí go tráthrialta ar an teach chun é a sheiceáil agus chun post a bhailiú. Fuair sí amach gur chuir an banc an réadmhaoín ar díol ar an margadh oscailte le gníomhaire eastáit gan fhios di. Athraíodh na glais agus ní raibh sí in ann dul isteach sa teach.

Le cúnamh óna haturnae, d'éirigh le Cathy díol na réadmhaoine a chosc agus an teach a dhíol ansin ar phraghas a bhí beagnach €80,000 níos airde ná an praghas a lorg an banc. Bhí an-fhearg ar Cathy nach ndearna an banc aon teagmháil léi nuair a d'fhéach sé le seilbh a ghlacadh ar a teach, beag beann ar é a bheith ar an eolas faoina seoladh nua. Dúirt sí freisin gur chuir an banc moill ar na freagraí uaidh dá haturnae, rud a mhéadaigh costais agus riaráistí morgáiste agus a rinne difear dá rátáil chreidmheasa.

Rinne Cathy gearán le OSAP. Rinneadh imscrúdú foirmiúil ar an ngearán ansin. Cuireadh Achoimre ar Ghearán faoi bhráid an bhainc agus rinne an banc athbhreithniú ar an ngearán. Cé nár thug an banc aon fhreagra ar na líomhaintí sonracha, ghabh sé a leithscéal as an ní a bheith ar siúl le roinnt blianta anuas agus ghlac sé leis go ndearna sé botúin agus é ag plé le cuntas morgáiste Cathy agus lena réadmhaoín. Tairgeadh suim chúiteach €120,000 le Cathy. Ghlac sí leis an tsuim sin mar shocraíocht deiridh i leith an ní.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 3

Dhiúltaigh árachóir polasaí árachais saoil a dhúnadh tar éis morgáiste a íoc

Shealbhaigh Toby agus June polasaí árachais saoil, rud a thóg siad amach mar urrús in éineacht lena n-iasacht mhorgáiste. Bhí siad ag iarraidh an polasaí a dhúnadh agus an t-iarmhéid a aistarraingt tar éis dóibh a morgáiste a ghlanadh. Dúirt an t-árachóir nach bhféadfadh sé an polasaí a dhúnadh toisc go raibh an polasaí sannta do bhanc ar shealbhaigh Toby agus June a morgáiste leis tráth agus toisc gur ghá dó dearbhú a fháil ón mbanc á rá nach raibh aon leas aige sa pholasaí a thuilleadh.

Mhínigh Toby agus June gur shealbhaigh siad a morgáiste leis an mbanc sin tráth agus gur aistrigh siad chuig banc eile tráth níos déanaí. Léirigh siad don árachóir gur sheol an dara banc na doiciméid pholasaí árachais saoil ar ais chucu agus gur dhearbhaigh sé nach raibh aon leas aige sa pholasaí a thuilleadh. Nuair a rinne Toby agus June gearán le OSAP, dúirt siad nach nglacfadh an t-árachóir leis an litir sin mar chruthúnas á léiriú nach raibh an polasaí sannta don chéad bhanc a thuilleadh. Mhínigh siad freisin go ndearna an t-árachóir iarracht teagmháil a dhéanamh leis an gcéad bhanc roinnt uaireanta. Ós rud é nach bhfuair an t-árachóir aon fhreagra, dhiúltaigh sé don pholasaí a dhúnadh. D'áitigh Toby agus June gur cheart an litir agus an fhianaise ón dara banc á léiriú gur fuasclaíodh a morgáiste a bheith dóthanach don árachóir chun na cistí polasaí a scaoileadh.

Luaigh siad gur scríobh an t-árachóir chucu tráth níos déanaí chun a rá go gcoinneodh sé an polasaí i bhfeidhm agus go n-úsáidfí sé an ciste polasaí chun an phréimh a íoc toisc gur chealaigh siad an dochar díreach míosúil don pholasaí.

Tar éis do OSAP an gearán a chur ar aghaidh chuig imscrúdú foirmiúil, chomhaontaigh an t-árachóir “plean [Toby agus June] a chealú mar a iarradh agus €6,506.33 a íoc leo” chun an ní a réiteach. Ghlac Toby agus June leis an tairiscint sin mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin.



Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 4

Ghearríoc cuideachta árachais na héilimh thimpiste pearsanta ó lánúin

Shealbhaigh Peter agus Joanne polasaí árachais saoil le cuideachta árachais, rud lenar áiríodh sochar timpiste pearsanta.

Rinne an lánúin éilimh dhá uair sa dá bhliain roimhe sin, agus sochar á fháil acu sa dá chás. Chreid siad, áfach, gur lú an tsuim a fuair siad ná an tsuim a bhí dlite dóibh, mar a bhí leagtha amach i dtéarmaí agus coinníollacha a bpolasaí. Tar éis dóibh gearán a dhéanamh lena n-árachóir, fuair siad freagra uaidh á rá gur íocadh na suimeanna cuí leis an lánúin i ngach cás ina ndearna siad éilimh.

Chuir Peter agus Joanne ábhair imní in iúl freisin faoin sochar a íocadh leo i mblianta roimhe sin. De réir Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, ní raibh OSAP in ann na héilimh roimhe sin a imscrúdú toisc nach mór gearáin a dhéanamh le OSAP laistigh de thréimhse sé bliana ó dháta an iompair a mbeidh gearán á dhéanamh faoi nó toisc, i gcás “seirbhís airgeadais fhadtéarmach” (lena n-áirítear polasaí na lánúine), gur cheart an gearán a dhéanamh laistigh de thrí bliana ón dáta is luaithe ar tháinig an t-iompar is cúis leis an ngearán ar iúl an duine a mbeidh an gearán á dhéanamh aige nó aici, nó an dáta ar cheart le réasún go dtiocfadh an t-iompar sin ar iúl an duine sin.

Ós rud é go raibh Peter agus Joanne ar an eolas faoi na sochair sin a íocadh tráth níos luaithe agus gur íocadh iad sin ocht mbliana ar a laghad sular cuireadh an gearán faoi bhráid OSAP, míníodh dóibh nach mbeadh feidhm ag an teorainn ama mhalartach. D’fhéadfaí OSAP na héilimh is déanaí a imscrúdú, áfach.

Toisc nár réitíodh an gearán le linn idirghabhála, thosaigh OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ní agus d’eisigh sé Achoimre ar Ghearán chuig an gcuideachta árachais. Tugadh an freagra ón árachóir ar an Achoimre ar Ghearán do Peter agus Joanne lena bhreithniú acu. Áiríodh leis an bhfreagra sin tairiscint €1,000 chun an gearán a réiteach. Chinn an lánúin go raibh tuilleadh airgid ag dul dóibh ón árachóir, áfach, agus iad ag rá go nglacfadh siad le suim €2,000 chun an gearán a dhúnadh. Comhroinneadh an figiúr sin leis an árachóir agus chomhaontaigh sé é a íoc. Ghabh Peter agus Joanne buíochas le OSAP as ucht a chabhrach, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 5

Dhiúltaigh cuideachta árachais éileamh árachais taistil a íoc

Cónaíonn muintir Smith i gCeanada agus tá ceathrar ann sa teaghlach. I mí Feabhra 2020, chuir siad eitiltí fillte in áirithe chun taisteal ó Éirinn go hoirthear na hEorpa i dtús mhí Lúnasa 2020. Cheannaigh siad árachas taistil ó shuíomh Gréasáin na haerlíne don chuid sin dá dturas. Bhí siad le taisteal go hÉirinn óna dteach i gCeanada ag deireadh mhí Iúil 2020, agus iad ag úsáid aerlíne eile.

I mí Iúil 2020, bhí an “Treochlár le haghaidh an tSochaí a Athoscailt” ó Rialtas na hÉireann i bhfeidhm de dheasca phaindéim COVID-19 agus cheanglófaí ar mhuintir Smith 14 lá a chaitheamh i gcoraintín in Éirinn ar theacht isteach sa tír seo ó Ceanada dóibh. Ba é an toradh a bheadh air sin ná nach mbeadh siad in ann an eitilt ó Éirinn go hoirthear na hEorpa a thógáil. Cheanglófaí orthu am a chaitheamh i gcoraintín ar theacht isteach ina gceann scríbe in oirthear na hEorpa dóibh freisin.

Rinne muintir Smith éileamh ar CAD\$1,600 leis an soláthraí árachais, toisc gur sonraíodh ina bpolasaí go bhféadfadh siad aisíocaíocht a éileamh i leith chostas a n-eitiltí mura mbeadh siad in ann aistear árachaithe a thosú de dheasca “coraintín éigeantach”. Diúltaíodh don éileamh ar an mbonn nach mbeadh aon fheidhm ag coraintín éigeantach ach amháin i gcás go dtarlódh sé ina dtír chónaithe.

Ós rud é nár thángthas ar réiteach le linn idirghabhála, aistríodh an gearán chuig Seirbhísí Imscrúdaithe. Agus an doiciméad polasaí á athbhreithniú aige, ní raibh an tOifigeach Imscrúdaithe in OSAP in ann an clásal “tír chónaithe” a aimsiú agus d’fhiosraigh sé é sin leis an gcuideachta árachais san Achoimre ar Ghearán. D’fhiosraigh an tOifigeach Imscrúdaithe freisin cén dóigh a ndéanann an chuideachta idirdhealú idir “tír chónaithe” agus “tír thionscnaimh an aistir árachaithe” i gcás nach dtosaíonn an t-árachaí a (h)aistear árachaithe ina g(h)nátháit chónaithe.

Tar éis an Achoimre ar Ghearán a fháil ó OSAP, thairg an chuideachta an praghas áirithe iomlán, lúide barrachas CAD\$80, do mhuintir Smith. Ghlac siad leis an tairiscint sin. Réitíodh an gearán ar an mbonn sin.



Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 6

D'iarr tomhaltóir go n-aisíocfaí airgead a seoladh chuig cuideachta

Chinn Samantha infheistíocht a dhéanamh agus, idir mí Mheán Fómhair 2020 agus mí na Nollag 2020, d'aistrigh sí €26,903.92 san iomlán chuig cuideachta infheistíochta trína cárta dochair a úsáid. Íocadh cuid den airgead sin go díreach isteach i gcuntas na cuideachta infheistíochta agus íocadh an chuid eile trí dhá shuíomh Gréasáin criptea-airgeadra ar leith a úsáid. Ba leis an gcuideachta infheistíochta ceann amháin de na suíomhanna sin.

Contrártha do na fógraí a chonaic Samantha, ní raibh faighteoirí a cuid airgid ceadúnaithe chun oibriú in Éirinn. Chuir Samantha glao ar rannóg slándála cártaí a bainc agus scríobh sí chuig an mbanc i mí na Nollag 2020, agus í ag iarraidh air a cuid airgid a aisíoc. Dúirt Samantha go ndearna an chuideachta infheistíochta agus na suíomhanna Gréasáin criptea-airgeadra calaois uirthi. Rinne sí gearán foirmiúil lena banc i mí Eanáir 2021 toisc nár aisíoc an banc a cuid airgid.

D'eisigh an banc litir freagartha deiridh i mí Feabhra 2021, rud inar ghlac sé leis gur rugadh amuigh ar Samantha, inar mhol sé di teagmháil a dhéanamh leis an nGarda Síochána agus inar dhiúltaigh sé ar deireadh don iarraidh uaithi ar aisíocaíocht. Luadh sa litir freisin gur fhíoraigh Samantha na hidirbhearta calaoiseacha trí úsáid a bhaint as cód slándála ar eisigh an soláthraí é chuig a fón póca.

Chreid Samantha gur sháraigh an banc an dualgas cúraim a bhí air agus gur mhainnigh sé dícheall cuí leordhóthanach a dhéanamh. D'áitigh sí gur cheart dá banc anailís níos fearr a dhéanamh ar na hidirbhearta agus gur cheart dó bheith in ann iad a shainaithint mar 'idirbhearta neamhghnácha neamhrialta'. Bhraith sí gur cheart an próiseas aisíocaíochta a bheith ina mhodh oiriúnach chun an díospóid seo a réiteach. Mar thoradh air sin, rinne sí gearán le OSAP maidir leis an tseirbhís a sholáthraíonn an banc do chustaiméirí.

Toisc nár réitíodh an gearán le linn idirghabhála, thosaigh OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ní agus d'eisigh sé Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc. D'eisigh an banc an freagra foirmiúil uaidh ansin, á rá gur tharla sé, tar éis athbhreithniú úr a dhéanamh ar an díospóid, go raibh sé ag iarraidh an ní a réiteach go cairdiúil le Samantha. Ghlac an banc leis go raibh roinnt teipeanna seirbhíse do chustaiméirí ann. Áiríodh leo sin gan roinnt de na hidirbhearta calaoiseacha a imscrúdú, gan glaonna a chur ar ais ar Samantha go tapa agus gan mionsonraí áirithe a chur ar áireamh sa litir freagartha deiridh uaidh. Thairg an banc suim €5,000 ar taifead mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin uaithi. Ghlac Samantha leis an tairiscint sin, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.



Seirbhís Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 7

Chomhaontaigh banc suim a asbhaineadh ó chuntas a aisíoc

Mhaígh Timmy gur thug sé faoi deara i mí Aibreáin 2020 gur thóg suíomh Gréasáin idirbheart neamhúdairithe €2,607.52 óna chuntas bainc. Nuair a tháinig sé ar an eolas faoin idirbheart, rinne sé teagmháil leis an mbanc chun an t-idirbheart a thuairisciú. Rinne sé gearán foirmiúil an lá céanna, agus tarchuireadh an ní chuig foireann imscrúdaithe calaoise an bhainc lena athbhreithniú aici.

Rinne an banc imscrúdú ar an ní, á rá gur inis Timmy don fhoireann imscrúdaithe calaoise go raibh an cárta dochair a bhí i gceist ina sheilbh aige agus nach raibh rochtain ag aon pháirtí eile ar an gcárta. Chuir an banc in iúl do Timmy go ndearnadh an t-idirbheart sular tuairiscíodh mí-úsáid an chárta don bhanc agus gur cuireadh an t-idirbheart i gcrích trí úsáid a bhaint as mionsonraí cárta bailí agus as cód slándála araon. Níor athraigh an banc an bhreith uaidh Timmy a chur faoi dhliteanas i leith an idirbhirt agus d'eisigh sé litir freagartha deiridh ar an ní.

Shéan Timmy go láidir go raibh sé freagrach as an idirbheart agus luaigh sé go raibh fianaise aige óna soláthraí teileafóin á léiriú nach bhfuair sé aon chód slándála riamh agus nár údaraigh sé an t-idirbheart. Rinne Timmy gearán le OSAP ansin, á rá nár chomhlíon an banc an dualgas cúraim a bhí air a chuntas a chosaint.

Toisc nár réitíodh an gearán le linn idirghabhála, thosaigh OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ní agus d'eisigh sé Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc. D'eisigh an banc an freagra iomlán uaidh ansin, á rá gur tharla sé, tar éis athbhreithniú úr a dhéanamh ar an díospóid, go raibh sé ag iarraidh an ní a réiteach go cairdiúil le Timmy mar gheall ar an tionchar a d'imir sé air. Thairg an banc suim iomlán €3,500 do Timmy mar shocraíocht iomlán deiridh i leith na díospóide seo. Ghlac Timmy leis an tsocraíocht a tairgeadh, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 8

Mhainnigh banc polasaí a chealú agus lean sé le préimheanna polasaí a ghearradh

Thóg Mia agus Donal polasaí cosanta morgáiste amach ó chuideachta árachais. Ba é banc, ag gníomhú dó mar ghníomhaire de chuid na cuideachta árachais, a shocraigh an polasaí sin nuair a dheonaigh sé iasacht mhorgáiste dóibh sa bhliain 1999. Shocraigh an banc cumhdach faoi pholasaí cosanta morgáiste eile le cuideachta árachais eile sa bhliain 2005. Cumhdaíodh leis an bpolasaí sin an morgáiste tosaigh agus an morgáiste breisithe a thóg Mia agus Donal amach ón mbanc ag an am sin araon.

Go luath sa bhliain 2017, d'iarr Mia agus Donal ráiteas morgáiste mionsonraithe. Léiríodh sa ráiteas sin go raibh suim €86.66 á tógáil óna gcuntas morgáiste gach mí. D'fhiafraigh siad den bhanc faoin tsuim sin. Fuarthas amach ansin go raibh dhá pholasaí i bhfeidhm mar urrús d'iasacht mhorgáiste amháin, toisc nár cealaíodh an polasaí bunaidh riamh. Tar éis roinnt míonna, agus tar éis dóibh roinnt iarrataí a chur isteach, fuair Mia agus Donal cóip de na polasaithe agus de na hiarratais a rinne siad. Ba ag an am sin a fuair siad amach go raibh siad ag íoc €86.66 gach mí le 13 bliana anuas gan ghá. Rinne siad gearán leis an mbanc agus d'iarr siad go bpléifí leis an ní mar ábhar práinne agus go n-aisíocfaí an tsuim a d'íoc siad thar thréimhse 158 mí i ndáil leis an gcéad pholasaí. Mhínigh siad gur chaith siad níos mó ná dhá bhliain ag iarraidh freagra a fháil i ndáil leis an ngearán.

Le linn an imscrúdaithe fhoirmiúil ar an ngearán, d'iarr OSAP, tríd an Achoimre ar Ghearrán uaidh, faisnéis maidir le socrú an chumhdaigh faoin dara polasaí i mí Eanáir 2005, maidir leis an mainneachtain líomhnaithe an cumhdach faoin gcéad pholasaí a chealú, agus maidir leis an mbailiú leanúnach préimheanna faoin gcéad pholasaí.

Tar éis an Achoimre ar Ghearrán a fháil, bhí an banc ag iarraidh an gearán seo a réiteach ar mhodh cairdiúil. Thairg sé na préimheanna dar luach iomlán €13,635.52 a íocadh ó mhí Eanáir 2005 go mí Feabhra 2018 a íoc le Mia agus Donal. Thairg an banc cúiteamh €4,666.11 freisin. Tairgeadh €18,301.63 san iomlán do Mia agus Donal mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin. Ghlac siad leis an tairiscint sin, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.



Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 9

D'iarr fostaí athrú ar a stádas fostaíochta ar mhaithe le sochair phinsin a fheabhsú

Bhí Julie ina comhalta de Scéim Aoisliúntais agus bhí sí ag iarraidh ón mbliain 2015 i leith go n-aithneofaí a stádas mar iontrálaí “roimh an mbliain 2004”. Dúirt Julie go dtiocfadh méadú ar a teidlíocht chun sochair phinsin tráth an scoir dá ndéanfaí amhlaidh. Leag Julie amach go bhfuil iontrálaí nua sainmhínithe mar a leanas in alt 2(1) den Acht um Aoisliúntas na Seirbhíse Poiblí 2004: “duine nach bhfuil ag fónamh i gcomhlacht poiblí an 31 Márta 2004 ach a thiocfaidh chun bheith ina sheirbhíseach poiblí nó ina seirbhíseach poiblí an 1 Aibreán 2004 nó tar éis an dáta sin”.

D'fhiosraigh Julie an stádas fostaíochta a bhí aici ó mhí na Samhna 2001 go mí Aibreáin 2004. D'áitigh an Scéim Aoisliúntais Pinsean go raibh Julie “ar áirithíocht ar chonradh le haghaidh seirbhísí agus nach raibh sí fostaíthe trí chonradh seirbhíse (conradh fostaíochta)” le linn na tréimhse sin. Dúirt Julie gur luaigh a soláthraí pinsean mar a leanas, “Sa chás sin, ní fhéadfar an caidreamh oibre a mheas a bheith ina chonradh seirbhíse, agus meastar an bhreith Julie a chatagóiriú mar iontrálaí nua faoi Acht 2004 a bheith ceart”. Níor chomhaontaigh Julie leis an measúnú sin toisc gur áitigh sí go bhfuil sí ar phárolla an fhostóra, go bhfuil ÍMAT á asbhaint óna pá agus go bhfuil ÁSPC á íoc aici ón mbliain 2001 i leith. D'áitigh sí gur cheart í a aicmiú mar fhostaí mar sin.

Le linn an imscrúdaithe ar an ngearán, d'iarr OSAP, tríd an Achoimre ar Ghearán uaidh, faisnéis maidir le fostaíocht Julie, d'fhiafraigh sé an raibh Julie ar áirithíocht faoi chonradh seirbhíse nó faoi chonradh le haghaidh seirbhísí, agus d'fhiafraigh sé ar íoc sí ÁSPC Aicme A. Chuir an Scéim Aoisliúntais Pinsean freagra foirmiúil isteach, rud inar scrúdaíodh aicmiú Julie agus a teidlíochtaí pinsin. D'iarr an Scéim Aoisliúntais Pinsean ansin go dtarchuirfí an ní chuig an Roinn Coimirce Sóisialaí. D'eisigh an Roinn cinneadh inar deimhníodh go raibh Julie fostaíthe faoi chonradh seirbhíse ar feadh na tréimhse ama ar ina leith a d'fhiosraigh sí a stádas fostaíochta agus gur íoc sí Aicme A ÁSPC ón 01 Samhain 2001 go dtí an 31 Márta 2006. Leagadh amach sa chinneadh sin freisin go raibh Julie inárachaithe faoi na hAchtanna Leasa Shóisialaigh, mar sin, i leith gach sochair agus pinsin ag Aicme A ÁSPC. Deonaíodh an stádas pinsin iomchuí do Julie ansin agus rinneadh an tréimhse seirbhíse breise a aithint agus a áireamh, rud as ar tháinig méadú ar a teidlíochtaí sochar pinsin. Dhún Julie an gearán uaidh mar gheall ar an toradh sin.

Seirbhísí Dlí

206 an líon gearán
a dúnadh

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, déantar measúnú air ar dtús 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. Nuair a fhaightear gearán, déanann an fhoireann Clárlainne agus Measúnaithe de chuid Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise athbhreithniú agus measúnú air. Is féidir go n-áireofar leis sin a chinneadh cé acu atá nó nach bhfuil an t-iompar a ndearnadh gearán faoi laistigh de na teorainneacha ama reachtúla nó a sheiceáil cé acu a thug nó nár thug gach páirtí iomchuí toiliú. Is féidir go mbeidh orainn a sheiceáil freisin cé acu a rialáiltear nó nach rialáiltear an soláthraí seirbhíse airgeadais. Tá tuilleadh faisnéise faoin bpróiseas sin leagtha amach ar [leathanach 33](#).

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 imscrúdú.

Déanann OSAP dianiarracht cúnamh a thabhairt do na páirtithe méid agus teorainneacha dhlínse reachtúil an Ombudsman a thuiscint, agus aird á tabhairt ar an 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 deiridh 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 2022 samplaí de na cineálacha saincheisteanna dlínse ar féidir leo teacht chun cinn. Cinneadh i roinnt cásanna nach bhféadfaí an gearán a imscrúdú toisc nár tháinig sé faoi shainchúram an Ombudsman. I gcásanna eile, cinneadh roinnt gnéithe den ghearán, nó iad go léir, a bheith incháilithe le haghaidh imscrúdú foirmiúil bunaithe ar fhiúntas an ghearáin.



Cás-Staidéir a bhaineann le Seirbhísí Dlí

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 1

Ní rabhthas in ann gearán a chur ar aghaidh toisc gur ní é don Choimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre agus de bharr imeachtaí dlí

Bhí roinnt cuntas ag John le banc ar leith. Tháinig sé ar iúl do John gur dúnadh trí cinn dá chuntais. Dúirt John gur mar gheall ar a chine a dhún an banc a chuntais, agus go raibh sé ina íospartach idirdhealúcháin ar fhorais chine.

Rinne John gearán leis an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre (an Coimisiún) ansin. Tar éis don Choimisiún diúltú don ghearán uaidh, rinne John achomharc chun na Cúirte Cuarda ach níor éirigh leis.

Rinne John gearán le OSAP freisin. Cuireadh in iúl dó, áfach, nach bhféadfadh OSAP an gearán seo a imscrúdú toisc go leagtar amach in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, nach bhféadfaidh OSAP aon ní laistigh de dhlínse an Choimisiúin a imscrúdú agus nach bhféadfaidh OSAP ach oiread aon ghearán is ábhar nó ab ábhar d'imeachtaí dlí a imscrúdú.

Is é an Coimisiún an fóram cuí do bhreithniú a dhéanamh ar ghearáin idirdhealúcháin agus íospártha maidir le rochtain ar earraí agus ar sheirbhísí, bunaithe ar dheich bhforas chosanta:

- Inscne
- Stádas sibhialta
- Stádas teaghlaigh
- Gnéaschlaonadh
- Reiligiún
- Aois
- Míchumas
- Cine (lena n-áirítear cine, dath, náisiúntacht nó bunadh eitneach nó náisiúnta)
- A bheith mar dhuine den lucht siúil
- An foras cúnaimh tithíochta (nach mbaineann ach amháin le soláthar cóiríochta)

Cúis eile nach raibh OSAP in ann an gearán a imscrúdú ba ea go raibh an gearán os comhair an Choimisiúin agus os comhair na Cúirte roimhe sin. Dúnadh an comhad dá réir sin.

Seirbhísí DLí: Cás-Staidéar 2

Seirbhísí cumhdaigh, in ionad seirbhís airgeadais a sholáthar

Le linn na 1990í, chuir Mary míreanna áirithe i dtaisce i seirbhís cumhdaigh a bainc, culaithchás ina measc. Tar éis do Mary bás a fháil, d'iarr a seiceadóir na míreanna ón mbanc. Cé gur tugadh roinnt míreanna ar ais don seiceadóir, rinneadh gearán á rá nár tugadh an culaithchás ar ais. D'áitigh an banc gur tugadh ar ais na míreanna uile a bhí ina sheilbh aige agus nár cuireadh an culaithchás i gceist i dtaisce sa bhanc.

Rinne an seiceadóir gearán le OSAP faoin gculaithchás a bhí ar iarraidh.

Leagtar amach in Acht OSAP go bhféadfaidh tomhaltóirí gearán a dhéanamh le OSAP faoi sheirbhís airgeadais, lena n-áirítear táirgí airgeadais. Thug OSAP faoi deara gur le haghaidh sócmhainní áirithe a stóráil a bhí an tseirbhís cumhdaigh ar thaing an banc í agus nach raibh sé i gceist léi sin airgead nó ionstraimí airgid nó cistí in-aisíoctha a chur i dtaisce sa bhanc. Dá bhrí sin, ní raibh an tseirbhís cumhdaigh ina gníomhaíocht rialáilte i gcomhthéacs údarú an bhainc ó Bhanc Ceannais na hÉireann.

Dá bharr sin, chinn OSAP nach raibh soláthar seirbhíse airgeadais i gceist leis an tseirbhís cumhdaigh agus, dá bhrí sin, nach bhféadfadh OSAP an tsaincheist a dhúisigh an seiceadóir í a imscrúdú. Dúnadh an comhad dá bharr.



Seirbhísí DLí: Cás-Staidéar 3

Rinneadh gearán maidir le hiompar de chineál leanúnach laistigh de na teorainneacha ama

Rinne Gillian gearán le OSAP i mí Feabhra 2018.

Luaigh sí gur dhíol sí a teach cónaithe agus gur aisíoc sí a hiasachtaí leis an mbanc sa bhliain 2012. Dúirt sí gur bhog sí isteach i réadmhaoín níos lú ag an am.

Dúirt Gillian gur thuig sí gur úsáideadh na fáлтаis ó dhíol a tí chónaithe chun a fiach iomlán leis an mbanc a íoc. Tháinig sé ar a súile ina dhiaidh sin, áfach, gur lean an banc le hí a choinneáil faoi dhliteanas i leith iasacht níos lú a bhí gan íoc. Dúirt sí gur mhainnigh an banc na mionsonraí teagmhála a bhí ar comhad aige do Gillian a leasú agus gur lean sé le comhfhreagras i ndáil leis an bhfiach neamhíoctha a eisiúint chuig seoladh na réadmhaoine a díoladh. Dúirt Gillian nárbh eol di go raibh an banc ag iarraidh aisíocaíocht as an iasacht níos lú go dtí mí Eanáir 2018, tráth a ndearna gníomhaireacht bailithe fiach teagmháil léi.

Scrúdaigh OSAP cé acu a rinneadh nó nach ndearnadh an gearán laistigh de na teorainneacha ama atá leagtha amach in alt 51 den Acht.

Thug OSAP faoi deara go raibh Gillian ag rá gur lean an banc le comhfhreagras a eisiúint chuig an seoladh mícheart ón mbliain 2012 go dtí an bhliain 2018, tráth ar sheachfhoinsigh sé bailiú fiach chuig gníomhaireacht sheachtrach.

Foráiltear don mhéid seo le halt 51(5)(a) den Acht: “iompar ar de chineál leanúnach é, glacfar leis gur tharla sé an tráth ar tháinig deireadh leis”. Ós rud é go ndearna Gillian gearán á rá gur lean an soláthraí go héagórach le comhfhreagras a sheoladh chuig an seoladh mícheart ón mbliain 2012 go dtí an bhliain 2018, bhí OSAP den tuairim gur cheart glacadh leis gur tharla an t-iompar tráth ar tháinig deireadh leis, eadhon, an bhliain 2018 sa chás seo.

Mar thoradh air sin, tháinig OSAP ar an gconclúid go ndearnadh an gearán laistigh den teorainn ama sé bliana atá leagtha amach in alt 51 agus go bhféadfadh sé imscrúdú foirmiúil a dhéanamh air.

Seirbhísí DLí: Cás-Staidéar 4

Ní dhearnadh an gearán laistigh de na teorainneacha ama

Fuair Deirdre comhairle ó sholáthraí seirbhíse airgeadais i mí Aibreáin 2014. Ag an am sin, ba chomhalta í de scéim pinsean ceirde sochair shainithe. Bunaithe ar an gcomhairle a fuair sí ón soláthraí, d'aistrigh sí a ciste pinsean agus thug sí teoracha go suífi infheistíocht in infheistíocht réadmhaoine thar lear i mí Dheireadh Fómhair 2014.

I mí Lúnasa 2020, tháinig sé ar iúl do Deirdre gur tháinig an chuideachta réadmhaoine thar lear, ar infheistíodh thart ar 50% dá ciste pinsean inti, chun bheith dócmhainneach agus gur chaill cuid dá hinfheistíocht a luach ar fad.

Rinne Deirdre gearán leis an soláthraí i mí Mheán Fómhair 2020. Tar éis di gan aon fhreagra a fháil, rinne sí gearán le OSAP i mí na Samhna 2020.

Bhreithnigh OSAP cé acu a rinne nó nach ndearna Deirdre an gearán uaithi le OSAP laistigh de na teorainneacha ama atá leagtha amach san Acht. Sna doiciméid a cuireadh ar fáil do OSAP, léiríodh gur ar feadh téarma socraithe infheistíochta cúig bliana, ón mbliain 2014 go dtí an bhliain 2019, a bhí an infheistíocht. Dá bharr sin, ba as iompar a bhain le táirge nár “sheirbhís airgeadais fhadtéarmach” é a tháinig an gearán ó Deirdre faoin gcomhairle a fuair sí. Maidir leis an teorainn ama mhalartach trí bliana ón dáta aitheanta ar tháinig an tsaincheist ar eol in Acht OSAP, níl sí ar fáil ach amháin do ghearáin a bhaineann le “seirbhís airgeadais fhadtéarmach”. Sna himthosca, thug OSAP faoi deara gurbh é díol an táirge, agus an comhairle a fuair sí i mí Aibreáin 2014, ba chúis leis an ngearán uaithi, agus nach ndearna Deirdre an gearán uaithi le OSAP laistigh de shé bliana ón dáta sin.

Mhínigh OSAP do Deirdre gurbh amhlaidh, ós rud é nach ndearnadh an gearán laistigh de na teorainneacha ama dá bhforáiltear in Acht OSAP, nach bhféadfadh an gearán dul ar aghaidh go himscrúdú foirmiúil, agus dúnadh an comhad.



Seirbhísí DLí: Cás-Staidéar 5

Gearán lasmuigh de dhlínse OSAP, de bharr an dlí rialaithe, líomhaintí calaoise agus chastacht na nithe a ndearnadh gearán fúthu.

Rinne Philip gearán le OSAP. Mhínigh sé gurbh amhlaidh, sa bhliain 2014, agus é ina chónaí i mballstát eile den Aontas Eorpach, a chuaigh sé isteach i mbanna infheistíochta le cuideachta árachais saoil a rialáiltear in Éirinn. Dúirt sé go bhfuair sé comhairle ó idirghabhálaí ina thír chónaithe faoin mbanna, agus gur infheistigh sé ann ina dhiaidh sin.

Cé gur iarr sé infheistíocht shábháilte le haghaidh a choigiltis, mhínigh Philip gur infheistigh an soláthraí a chistí i dtáirgí ardriosca tríd an mbanna gan údarú uaidh agus, mar thoradh air sin, gur chaill sé formhór na gcistí a d'infheistigh sé.

Dúirt Philip nach raibh a shíniú iarbhír le fáil sna treoracha déileála a sheol an soláthraí chuig an gcuideachta árachais saoil agus gur bhrionnaigh an soláthraí an síniú sin. Rinne Philip gearán á rá nach ndearna an chuideachta árachais saoil seiceálacha leordhóthanacha agus dícheall cuí ar an soláthraí. Dúirt Philip nár cheart comhaontú tráchtála a bheith déanta ag an gcuideachta árachais saoil leis an soláthraí, nach raibh an t-údarú riachtanach aige chun táirgí infheistíochta a dhíol sa bhallstát den Aontas Eorpach ar oibrigh an soláthraí ann.

Mheasúnaigh OSAP an gearán ó Philip, agus thug sé na nithe seo a leanas faoi deara:

- luadh i dtéarmaí agus coinníollacha an bhanna infheistíochta nach raibh an conradh á rialáil ag dlí na hÉireann ach, ina ionad sin, go raibh sé á rialáil ag dlí ballstáit eile den Aontas Eorpach
- d'áitigh Philip gur ghníomhaigh an chuideachta árachais saoil de bhun sínithe brionnaithe
- bhain an gearán le stádas rialála an tsoláthraí agus leis na teipeanna líomhnaithe a rinne an chuideachta árachais saoil agus measúnú á dhéanamh aici ar a comhpháirtithe tráchtála i ndlínsí eile.



Scríobh OSAP chuig Philip chun a mhíniú nach bhféadfadh sé an gearán a imscrúdú ar na cúiseanna sin. Míníodh nach bhféadfadh OSAP gearán a bhreithniú de bhun dlíthe dlínse eachtraí. Míníodh freisin nach é OSAP an comhlacht cuí chun calaois nó brionnú a imscrúdú, rud ar cion coiriúil é, agus go bhfuil sé níos oiriúnaí do na Cúirteanna nó don Gharda Síochána plé le nithe den sórt sin.

De bhreis air sin, mhínigh OSAP gurbh amhlaidh, toisc go raibh Philip ag iarraidh ar OSAP imscrúdú a dhéanamh ar na teipeanna líomhnaithe a rinne an chuideachta árachais saoil agus measúnú á dhéanamh aici ar a comhpháirtithe tráchtála i ndlínsí eile, ba chosúil gurbh oiriúnaí an fóram iad na cúirteanna chun plé leis an ábhar gearáin i ngeall ar a chasta is atá sé. Mhínigh OSAP do Philip gurbh amhlaidh, ós rud é gur bhain an gearán uaidh le roinnt páirtithe agus gur cuimsíodh roinnt dlínsí leis, ba cheart do OSAP diúltú imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán seo de bhun alt 52(1) (f) den Acht, rud lena bhforáiltear go bhféadfaidh OSAP diúltú gearán a imscrúdú i gcás gurb oiriúnaí an fóram iad na cúirteanna chun plé leis an ábhar gearáin i ngeall ar a chasta is atá sé.

Dhiúltaigh OSAP an gearán a imscrúdú agus dúnadh an comhad gearáin.

Agóidí chun na hArd-Chúirte

Féadfaidh cinneadh dlínse ó OSAP a chur faoi réir agóid trí iarratas ar athbhreithniú breithiúnach a dhéanamh chun na hArd-Chúirte. Sa bhliain 2022, d'éist an Ard-Chúirt roinnt agóidí i gcoinne cinntí dlínse a rinne OSAP. Tharla sé sin i gcásanna inar chinn OSAP go raibh an t-imscrúdú ar ghearán incháilithe chun dul ar aghaidh, agus tharla sé freisin i gcásanna inar chinn OSAP nach raibh imscrúdú den sórt sin in ann dul ar aghaidh dáiríre. Sa bhliain 2022, tugadh breithiúnais i dtrí iarratas den sórt sin chun na hArd-Chúirte. Is breac-chuntais ar na breithiúnais sin iad na nithe seo a leanas. Is féidir téacs iomlán na mbreithiúnas sin a rochtain ar ár suíomh Gréasáin trí chliceáil ar an teideal iomchuí ar na himeachtaí.



Breithiúnas 1: Agóid chun na hArd-Chúirte i gcoinne an chinnidh ó OSAP nach bhféadfadh sé imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán a rinneadh faoi iompar soláthraí seirbhíse airgeadais

Breithiúnas a tugadh an 08 Feabhra 2022

Suarez -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2022] IEHC 46

I mí na Nollag 2020, d’eisigh OSAP cinneadh dlínse deiridh á rá nach bhféadfadh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán ó na gearánaigh toisc go raibh imeachtaí dlí os comhair na Cúirte Cuarda i leith an ní ab ábhar don ghearán a rinneadh. Bhraith OSAP ar alt 50(3)(b) den Acht.

Níor chomhaontaigh an chéad ghearánach leis an gcinneadh dlínse, agus é den tuairim gur cheart an gearán uaidh a mheasúnú bunaithe ar an reachtaíocht roimhe lenar rialaíodh Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, an oifig a tháinig roimh OSAP. Bhí sé den tuairim sin toisc go ndearnadh an gearán nuair ab ann don Bhiúró go fóill. Bhí sé den tuairim freisin nár bhain na himeachtaí sa Chúirt Chuarda leis an ní céanna ab ábhar don ghearán a rinneadh le OSAP agus, ar an gcúis sin, nach raibh aon chosc ar OSAP an gearán sin a imscrúdú.

Rinne an chéad ghearánach agóid i gcoinne an chinnidh dlínse trí iarratas a dhéanamh chun na hArd-Chúirte. Thionscain sé na himeachtaí sin trí rud ar ar thug sé hibrid idir achomharc agus athbhreithniú breithiúnach. Rinne OSAP réamhagóid i gcoinne fhoirm na n-imeachtaí ar thionscain an chéad ghearánach iad. D’éirigh leis an agóid sin ó OSAP, agus díbheadh na himeachtaí mar gheall nach raibh siad bunaithe go cuí.

Agus breithiúnas á thabhairt aici, thug an Chúirt faoi deara nach bhfuil feidhm ag an gceart achomhairc faoi alt 64 d’Acht OSAP “maidir le breith ón Ombudsman á rá nach bhfuil aon dlínse aige gearán a imscrúdú”. Thug an Chúirt faoi deara nár thug an tOmbudsman le tuiscint go raibh alt 50(2) d’Acht OSAP ina “chlásal eisealbhaithe” a bhí ceaptha chun cosc a chur ar athbhreithniú breithiúnach ar chinntí dlínse agus, ina ionad sin, go nglacann OSAP leis go bhfuil cinneadh dlínse faoi réir agóid trí athbhreithniú breithiúnach.

Thug an Chúirt faoi deara gurbh é an “toradh ba shuntasáí a bhí ar an nós imeachta míchuí a agairt ná nár comhlíonadh an ceanglas éigeantach atá ann fógra faoi na himeachtaí a sheirbheáil ar gach duine a ndéanfadh siad difear díreach dóibh”. Chinn an Chúirt gur cheart fógra faoi na himeachtaí a sheirbheáil ar an soláthraí seirbhíse airgeadais, mar dhuine a ndéanfadh na himeachtaí difear díreach dó nó di. Thug an Chúirt faoi deara gurbh amhlaidh, dá n-éireodh leis an gcéad ghearánach in aon imeachtaí athbhreithnithe bhreithiúnaigh a “d’athbheofaí gearán ar rialaigh an tOmbudsman é a bheith neamh-inghlactha roimhe sin”. Ba é an toradh a bheadh air sin ná go ndéanfaí an soláthraí seirbhíse airgeadais a dhíotchúiseamh os comhair an Ombudsman arís eile i leith an ghearáin chéanna”.

Chinn an Chúirt mar a leanas: “níor shárú teicniúil beag é gan Rialacha na nUaschúrteanna a chomhlíonadh sa chás seo, agus é ina chúis le dochar féideartha don soláthraí seirbhíse airgeadais”.

Breithiúnas 2: Agóid chun na hArd-Chúirte i gcoinne an chinnidh ó OSAP go raibh sé cuí imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán a rinneadh faoi iompar soláthraí pinsean

Breithiúnas a tugadh an 09 Feabhra 2022

Iontaobhaithe Phlean Pinsean Vodafone Ireland & Chuid eile -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2022] IEHC 47

I mí Dheireadh Fómhair 2019, chinn OSAP gurb amhlaidh, maidir leis an ngearán ón ngearánach gur ríomh a sholáthraí pinsean luach aistrithe a phinsin go héagórach, a rinneadh é le OSAP laistigh de na teorainneacha ama atá leagtha amach in alt 51 den Acht.

D’eisigh an soláthraí luach aistrithe sa bhliain 2018, ach d’eisigh sé luach aistrithe níos luaithe fós sa bhliain 2012. Rinneadh an gearán le OSAP sa bhliain 2018 tar éis don ghearánach an luach aistrithe athraithe chun dáta a fháil. Bhí an soláthraí den tuairim gurbh é a bhí san iompar a ndearnadh gearán faoi ná Gníomhas Leasaithe le rialacha na scéime pinsean a fhorghníomhú i mí na Bealtaine 2012, agus d’áitigh sé gurbh amhlaidh, ós rud é gur tharla an t-iompar i mí na Bealtaine 2012, nach ndearnadh an gearán ón ngearánach laistigh de na teorainneacha ama reachtúla.



I gcomhthéacs an chinnidh dlínse deiridh, thug OSAP aird ar alt 51(5) den Acht, rud lena bhforáiltear don tslí a bhfuil na teorainneacha ama le ríomh i gcás gur iompar ar de chineál leanúnach é an gníomh a bhfuiltear ag déanamh gearán faoi nó gur iompar é arb éard é sraith gníomhartha nó neamhghníomhartha.

Chinn an Chúirt go raibh cás an tsoláthraí “bunaithe ar mhíléiriú ar an ngearán a rinneadh leis an ombudsman” agus go raibh “an cinneadh ón ombudsman ina chinneadh ceart” agus go ndearnadh an gearán laistigh de na teorainneacha ama reachtúla. Agus aird á tabhairt aici ar alt 51(5) den Acht, dúirt an Chúirt: “Is é an dáta innéacs, dá bhrí sin, ná an dáta a tharla an gníomh is déanaí a ndearnadh gearán faoi, eadhon ráiteas sochar a sholáthar i mí Feabhra 2018 a bhfuil gannmheastachán ollmhór ar fhíorluach aistrithe a phinsin i gceist leis, dar le hargóint an phinsinéara.”

Maidir leis an leasú ar rialacha na Scéime sa bhliain 2012, luaigh an Chúirt: “Áitíonn an gearánach gurb amhlaidh, ar a léiriú ceart, nach bhfuil feidhm ag an leasú ar an scéim pinsean maidir leis, ar chúiseanna lena n-áirítear, i measc nithe eile, an fíoras gur scoir sé d’fhostaíocht roinnt míonna sular forghníomhaíodh an gníomhas leasaithe. Iarrann an pinsinéir i gcabhair clásail áirithe sa scéim pinsean (neamhleasaithe) mar thaca lena léiriú ar an éifeacht ama atá ag leasuithe. Rud ba ghinearálta fós, braitheann an pinsinéir ar fhorálacha Chuid III d’Acht na bPinsean, 1990.”

Agus breith á tabhairt aige gur chinneadh ceart é an cinneadh dlínse ó OSAP, luaigh an Chúirt: “Chinn an t-ombudsman nach gcuireann na hidirghníomhaíochtaí idir an soláthraí pinsean agus an pinsinéir/gearánach sa bhliain 2012 aon teorainn le teidlíocht an phinsinéara chun gearán a dhéanamh maidir le ríomh an luacha aistrithe a cuireadh ar fáil dó i mí Feabhra 2018. Tá sé sin amhlaidh, cé go n-aontaíonn an t-ombudsman leis an soláthraí seirbhíse go raibh an pinsinéir in ann gearán a dhéanamh sa bhliain 2012. Is cinneadh ceart é an cinneadh ón ombudsman. Tá sé sin amhlaidh toisc go dtosaíonn an tréimhse teorannaithe ar dháta an chinn deiridh de shraith gníomhartha nó neamhghníomhartha, in ionad í a bheith ag tosú ar dháta an chéad chinn.”

Maidir leis an raon gearán a fhéadfaidh an Oifig seo a imscrúdú, dúirt an Chúirt: “Rud ríthábhachtach, ní fhéachann an pinsinéir/gearánach le bailíocht an ghníomhais leasaithe a cheistiú agus ní fhéachann sé le hé a cheartú ach oiread. Go deimhin, ba chúis amhrais é cé acu a bheadh nó nach mbeadh dlínse ag an ombudsman chun plé le gearáin den chineál sin, i bhfianaise fhoclaíocht alt 61 den Acht.”

Breithiúnas 3: Agóid chun na hArd-Chúirte i gcoinne an chinnidh ó OSAP gur lasmuigh de na teorainneacha ama reachtúla a tháinig an gearán a rinneadh faoi iompar soláthraí seirbhíse airgeadais agus nach bhféadfaí dul ar aghaidh le haon imscrúdú

Breithiúnas a tugadh an 02 Nollaig 2022

Baynes & Baynes -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2022] IEHC 678

Ba é a bhí sa ghearán a rinneadh le OSAP ná gur eisigh an soláthraí iasacht mhorgáiste chuig na gearánaigh sa bhliain 2007 a bhí mí-oiriúnach dóibh.

I mí Lúnasa 2021, chinn OSAP nár tháinig an gearán seo faoi dhlínse OSAP toisc nach ndearnadh é laistigh de na teorainneacha ama reachtúla atá leagtha amach in alt 51 den Acht. D'iarr na gearánaigh go gcuirfeadh an Chúirt an cinneadh dlínse sin ar neamhní.

Leagtar amach i reachtaíocht rialaithe OSAP go bhféadfaidh tomhaltóir gearán a dhéanamh le OSAP laistigh de cheachtar tréimhse díobh seo a leanas is déanaí a rachaidh in éag:

- (i) 6 bliana ó dháta an iompair is cúis leis an ngearán;
- (ii) 3 bliana ón dáta is luaithe den dáta ar tháinig an t-iompar is cúis leis an ngearán ar iúl an duine a mbeidh an gearán á dhéanamh aige nó aici, nó an dáta ar cheart le réasún go dtiocfadh an t-iompar sin ar iúl an duine sin;
- (iii) cibé tréimhse is faide a cheadóidh an tOmbudsman, más dealraitheach dó nó di go bhfuil forais réasúnacha ann chun tréimhse is faide a éileamh agus go mbeadh sé cóir cothromasach, sna himthosca go léir, an tréimhse a fhadú amhlaidh.

Maidir leis an dáta ar cheart le réasún go dtiocfadh an t-iompar ar iúl dá dtagraítear i bpointe (ii) thuas, dúirt an Chúirt nár ghlac sí leis gur cheart an caighdeán dlíthiúil oibiachtúil a bheith difriúil ar shlí ar bith toisc go bhfuil dlínse an-solúbtha ag OSAP ar shlí eile agus é ag imscrúdú gearán, á rá go “Socraíonn an tOireachtas tréimhsí teorannaithe trí fhéachaint le cearta na ngearánach agus cearta na ndaoine sin is ábhar do ghearáin a chothromú.”

Luaigh an Chúirt: “nuair atáthar ag plé le cur i bhfeidhm an chaighdeáin dlíthiúil, ní mór a chur san áireamh nach é atá ann ná ceist faoi cén uair a d'fhéadfadh gur tháinig sáruithe ar an dlí ar iúl an duine réasúnaigh ná an fíoras go bhfuil an t-iompar i gceist inchaingne per se faoi Acht 2017.



Is scéim reachtúil atá dírithe ar an tomhaltóir í seo atá ceaptha chun go mbeidh tomhaltóirí in ann leas a bhaint aisti gan gá a bheith acu le comhairle dhlíthiúil nó shaineolaíoch a fháil agus gearáin á gcur le chéile acu. Mar atá feicthe againn, féadfar geará(i)n a dhéanamh i gcás gur ghníomhaigh soláthraí go dleathach, cé gur ghníomhaigh sé go míréasúnach agus go míchóir freisin. Is coincheapa iad sin atá chomh hintuigthe ag an ngnáthdhuine agus atá siad ag dlíodóir nó ag saineolaí airgeadais. Is gá cur chuige gnáthchéille a ghlacadh i leith chur i bhfeidhm na tástála feasachta cuidithí in alt 51(2)(a)(ii), agus raon an-leathan an chineáil “iompair” a bhféadfar gearán a dhéanamh faoi le OSAP faoi Acht 2017 á chur san áireamh.”

Ar bhonn na bhfíoras, ghlac an Chúirt leis go raibh go leor ábhair ann os comhair OSAP chun é a chumasú teacht ar an tuairim gurbh amhlaidh, ón taobh oibiachtúil de, ba cheart le réasún do na gearánaigh a bheith ar an eolas faoin tsaincheist ba chúis leis an ngearán uathu, sa bhliain 2011, nuair a tháinig deacrachtaí tromchúiseacha airgeadais orthu agus iad ag iarraidh aisíocaíochtaí a dhéanamh faoin iasacht.

Maidir le pointe (iii) thuas, a bhaineann le lánrogha an Ombudsman, luaigh an Chúirt gur tástáil dhá chéim í an tástáil: cé acu atá nó nach bhfuil “forais réasúnacha” ann chun tréimhse is faide a éileamh agus, má tá, cé acu atá nó nach bhfuil sé “cóir cothromasach”, sna himthosca go léir, an tréimhse a fhadú amhlaidh.

Luaigh an Chúirt gur áitigh na gearánaigh gur cheart fadú ama a dheonú toisc go rabhthas “ag iarraidh orthu an iasacht a aisíoc ina hiomláine agus, mura bhfuil sé sin indéanta, [gur] cheart dóibh a dteach teaghlaigh a dhíol chun an banc a aisíoc”.

Chinn an Chúirt nár léir gur ghlac OSAP páirt san aighneacht sin ar chor ar bith agus, más rud é gur léir gur ghlac sé páirt inti, nár léir cén fáth ar diúltaíodh di. Luaigh an Chúirt gurbh amhlaidh, dá gceadófaí an cineál cinnidh dlínse a rinneadh, eadhon nach raibh “aon fhianaise” ann, a bheith dleathach, a chruthódh sé sin “riosca lena gceadófaí diúltuithe conclúide” ar iarratais ar lánrogha a fheidhmiú maidir leis an teorainn ama a fhadú faoin bhfo-alt seo, gan páirt chuí sa chás a bheith á glacadh ag gearánach, agus nach mbeadh aon mhodh ag gearánach chun a thuiscint cé acu a thuig nó nár thuig OSAP a aighneacht nó a haighneacht agus, má thuig, chun a thuiscint i dtéarmaí leathana cén fáth ar diúltaíodh di.



Mhínigh an Chúirt go mion: “I mo thuairim, d’fhéadfaí an aighneacht a mheas a bheith ag sásamh na tástála dhá chéim, cé go bhfuil sé faoi OSAP, i bhfianaise na bhfíoras uile, breithiúnas a thabhairt sa deireadh ar cé acu a shásódh nó nach sásódh sí an tástáil amhlaidh.”

Tháinig an Chúirt ar an gconclúid nach mbeadh sí ina cabhair di a shainaithint cé na cineálacha tosca a d’fhéadfadh a bheith iomchuí le haghaidh feidhmiú lánrogha faoi alt 51(2)(a)(iii) den Acht. D’admhaigh an Chúirt go mbeadh na tosca íogair i leith an cháis. Luaigh an Chúirt go bhféadfadh gur thosca iomchuí ar aon tacar fíoras ar leith iad tosca amhail tromchúis thionchar an iompair a ndearnadh gearán faoi agus cén uair a tháinig an mí-iompar luaite i gceist ar iúl an ghearánaigh dáiríre.

Achomhairc Reachtúla Ghníomhacha agus Athbhreithnithe Breithiúnacha Gníomhacha

Féadfaidh gearánach nó soláthraí achomharc reachtúil chun na hArdchúirte, chun agóid a dhéanamh i gcoinne breith atá ina ceangal dlí ón Ombudsman, a choinneáil de réir fhorálacha alt 64 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, nó féadfaidh sé/sí athbhreithniú breithiúnach ar chinntí dlínse OSAP a iarraidh.

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, áit a ndeimhnítear dáta an nuashonraithe dheireanaigh. 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 2022.

Tábla 6.9 – Achomhairc Reachtúla Ghníomhacha ag an 31 Nollaig 2022

Cúirt	Uimhir Thaifid na Cúirte	Teideal na n-imeachtaí
An Ard-Chúirt	2020/12 MCA	Liberty Corporate Capital Limited [Ar son agus thar ceann Syndicate 4472] -v- OSAP
An Ard-Chúirt	2020/49 MCA	Utmost Pan Europe DAC -v- OSAP
An Ard-Chúirt	2021/137 MCA	Ulster Bank Ireland DAC -v- OSAP
An Ard-Chúirt	2021/144 MCA	Friel & Friel -v- OSAP
An Ard-Chúirt	2021/145 MCA	OSAP (Ulster Bank Ireland DAC agus C&B)
An Ard-Chúirt	2021/173 MCA	Ulster Bank Ireland DAC -v- OSAP
An Ard-Chúirt	2021/174 MCA	Ulster Bank Ireland DAC -v- OSAP
An Ard-Chúirt	2021/304 MCA	Permanent TSB PLC -v- OSAP
An Ard-Chúirt	2021/290 MCA	Chubb European Group SE [Craobh na hÉireann] -v- OSAP
An Ard-Chúirt	2022/17 MCA	Permanent TSB PLC -v- OSAP

Cúirt	Uimhir Thaifid na Cúirte	Teideal na n-imeachtaí
An Ard-Chúirt	2022/19 MCA	Ryan & Chuid eile -v- OSAP
An Ard-Chúirt	2022/51 MCA	KBC Bank Ireland PLC -v- OSAP
An Ard-Chúirt	2022/207 JR	Donnelly -v- OSAP
An Chúirt Achomhairc	2022 196	Lloyd's Insurance Co. SA -v- OSAP
An Ard-Chúirt	2022/280 MCA	Adelina Limited -v- OSAP

Áiríodh na nithe seo leis na forbairtí suntasacha dlíthíochta sa bhliain 2022:

- Dhá cheann déag de bhreithiúnais/cinntí ar thug na hUaschúirteanna iad i nithe substainteacha agus in orduithe costas/deiridh. B'ann d'ocht mbreithiúnas ón Ard-Chúirt, do dhá bhreithiúnas ón gCúirt Achomhairc agus do dhá chinneadh ón gCúirt Uachtarach. Is féidir gach ceann díobh a rochtain ar an rannán **'Breithiúnais/Cinntí'** de shuíomh Gréasáin OSAP.
- Críochnaíodh sé cinn de nithe achomhairc/athbhreithnithe bhreithiúnaigh trí bhreithiúnas ón Ard-Chúirt. Tá siad mar a leanas:
 - Suarez -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2022] IEHC 46
 - Iontaobhaithe Phlean Pinsean Vodafone Ireland & Chuid eile -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2022] IEHC 47
 - Lloyd's Insurance Company S.A. -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2022] IEHC 290
 - Hiscox S.A. -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus Chuid eile [2022] IEHC 557
 - Independent Trustee Company Limited -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean & Chuid eile [2022] IEHC 560
 - Baynes & Baynes -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2022] IEHC 678

Maidir leis na breithiúnais a tugadh i gcás Hiscox agus i gcás Independent Trustee Company Limited, tá siad leagtha amach go mion thíos ar [leathanaigh 80-84](#).

- Thionscain Lloyd's achomharc chun na Cúirte Achomhairc.
- Thug an Chúirt Achomhairc breithiúnas amháin, i gcás Utmost Pan Europe DAC -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean & Chuid eile [2022] IECA 77.
- Rinne an Chúirt Achomhairc tacar amháin d'imeachtaí dlí ar thionscain gearánach iad agus nach ndearnadh aon dul chun cinn orthu le roinnt blianta roimhe sin a chur ar atráth i gcoitinne.
- Rinne an Chúirt Uachtarach éisteacht agus díbhe ar iarratais a ndearna gearánaigh iad ar chead chun achomharc a dhéanamh chun na Cúirte Uachtaraí i ndáil leis an dá ní seo a leanas:
 - O'Connell -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2022] IESCD 2
 - Suarez -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2022] IESCD 74
- De na ceithre achomharc reachtúla a tionscnaíodh sa bhliain 2022, ba é soláthraí seirbhíse airgeadais a d'eisigh dhá cheann agus ba é gearánach a d'eisigh dhá cheann. Eascaíonn dhá cheann de na hachomhairc reachtúla as an aon bhreith amháin atá ina ceangal dlí, rud a ndearna na gearánaigh agus an soláthraí araon agóid ina choinne.
- B'ann d'iarratas amháin ar chead chun athbhreithnithe bhreithiúnaigh a tosaíodh sa bhliain 2022.
- Amhail an 31 Nollaig 2022, bhí dátaí éisteachta sannta do ní Cúirte Achomhairc amháin agus d'ocht ní Ard-Chúirte sa bhliain 2023, agus b'ann do cheithre ní Ard-Chúirte ar éist an Ard-Chúirt iad, agus an breithiúnas forchoimeáda.

Sa bhliain 2022, mar atá leagtha amach sa tábla thíos, tháinig laghdú ar an líon foriomlán achomharc reachtúil gníomhach agus athbhreithnithe breithiúnacha gníomhacha ó naoi ní dhéag san iomlán go cúig ní dhéag. Áiríodh leis an bhfigiúr sin ceithre ní nua a fuarthas le linn na bliana féilire.

Tábla 6.11 – Nithe gníomhacha sa bhliain 2022

	An Ard-Chúirt	An Chúirt Achomhairc
A bhí gníomhach ag an 1 Eanáir 2022	15	4
A tionscnaíodh sa bhliain 2022	5	1
A tionscnaíodh sa bhliain 2022	6	4
Gníomhach ag an 31 Nollaig 2022	14	1

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.

Díbheann an Ard-Chúirt achomharc chun breith atá ina ceangal dlí ón ombudsman a chealú i mbreith a bhain le héileamh árachais briseadh gnó a diúltaíodh

Breithiúnas a tugadh an 06 Deireadh Fómhair 2022

Hiscox S.A. -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean & Chuid eile [2022] IEHC 557

Ba é a bhí i gceist leis an ngearán ná gur dhiúltaigh an chuideachta árachais go héagórach glacadh leis an éileamh ón gcuideachta ba ghearánach ar chaillteanais as briseadh gnó agus le hé a íoc, ar chaillteanais iad a d'eascair as dúnadh sealadach na cuideachta ba ghearánach i mí an Mhárta 2020 mar gheall ar ráig COVID-19.

Nuair a bhí an gearán á imscrúdú ag OSAP, chinn an chuideachta árachais i mí Feabhra 2021 glacadh leis an éileamh ar chumhdach, tar éis di athbhreithniú a dhéanamh ar bhreithiúnas ar eisigh Cúirt Uachtarach na Ríochta Aontaithe é in imeachtaí dlí ar thionscain an tÚdarás Iompair Airgeadais iad i gcoinne árachóirí áirithe. Ní raibh aon sochair pholasaí íoctha ag an gcuideachta árachais faoin am ar críochnaíodh an t-imscrúdú ó OSAP trí bhreith atá ina ceangal dlí i mí na Bealtaine 2021.



Sheas an tOmbudsman leis an ngearán, ar na forais go raibh iompar na cuideachta árachais míréasúnach agus míchóir de réir bhrí alt 60(b) d'Acht OSAP agus go raibh sé míchuí ar shlí eile faoi alt 60(g) d'Acht OSAP. Luadh sa bhreith gur dheimhnigh an chuideachta árachais cumhdach le haghaidh an éilimh ón uair sin i leith, agus d'ordaigh an tOmbudsman don chuideachta árachais réamhíocaíocht sochar polasaí €25,000 a dhéanamh leis an gcuideachta ba ghearánach. Ordaíodh don chuideachta árachais íocaíocht chúiteach €5,000 a dhéanamh leis an gcuideachta ba ghearánach.

Rinne an chuideachta árachais achomharc i gcoinne na breithe leis an Ard-Chúirt. Dúirt an chuideachta árachais gurbh amhlaidh, nuair a dhiúltaigh sí cumhdach idir mí an Mhárta agus mí an Mheithimh 2020 ar dtús, a bhí sí ag gníomhú de bhun léiriú ar na forálacha polasaí a chreid sí a bheith ceart ag an am. Athraíodh an tuairim sin i mí Feabhra 2021, áfach, agus, sna himthosca sin, b'éarráid thromchúiseach shuntasach ag OSAP í seasamh leis an ngearán ar na forais ar orthu a sheas sé leis. Dúirt an chuideachta árachais freisin nárbh ann d'aon chúiseanna leordhóthanacha a tugadh sa bhreith atá ina ceangal dlí ó OSAP agus gurbh amhlaidh, maidir leis na hordacháin a thug an tOmbudsman, nach raibh siad ceadmhach mar ní dlí.

Chinn an Ard-Chúirt nár bhunaigh an chuideachta árachais aon earráid thromchúiseach ná shuntasach ná aon sraith earráidí den sórt sin sna cinntí nó sna hordacháin a tugadh. Dhíbh an Chúirt an t-achomharc.

Leag an Chúirt béim ar roinnt earráidí a rinne OSAP, eadhon go raibh sé dealraitheach gur chinn OSAP go raibh mainneachtain an tsoláthraí glacadh leis an éileamh agus sochair a íoc i mí an Mhárta 2020 contrártha do na forálacha conarthacha ach nár sheas sé leis an ngearán ar an mbonn gur ghníomhaigh an chuideachta árachais in aghaidh an dlí faoi alt 60(a) d'Acht OSAP. Maidir leis sin, áfach, thug an Chúirt aird ar an bhfóras nach comheisiach atá na forais le seasamh le gearán, agus gur seasadh leis an ngearán faoi thrí fhoras eile agus gur luaigh OSAP na cúiseanna a ndearnadh amhlaidh.

D'admhaigh an Chúirt an "lánrogha an-leathan" atá ag OSAP maidir le sásamh. Tháinig an Chúirt ar an gconclúid gur dheimhin léi go raibh OSAP i dteideal íocaíocht eatramhach a ordú chun drochstaid na cuideachta ba ghearánach a mhaolú agus go raibh sí sásta leis an gcur chuige leathan a ghlac OSAP i leith méid na réamhíocaíochta a chinneadh. Chinn an Chúirt nárbh ordachán díreireach é an t-ordachán á rá go ndéanfaí íocaíocht chúiteach €5,000, faoi mar a mhaígh an chuideachta árachais.

Díbheann an Ard-Chúirt achomharc i gcoinne breith atá ina ceangal dlí ón ombudsman maidir le hiompar soláthraí seirbhíse airgeadais

Breithiúnas a tugadh an 28 Deireadh Fómhair 2022

Independent Trustee Company Limited -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean & Chuid eile [2022] IEHC 560

Ba é a bhí i gceist leis an ngearán ná gur dhiúltaigh an soláthraí go héagórach cistí pinsean an ghearánaigh a aistriú ón dá Chuntas Coigiltis Scoir Phearsanta a bhí aige chuig soláthraí nua, in imthosca inar dhiúltaigh an gearánach deimhniú urscaoilte a shíniú. Ba é seasamh an ghearánaigh ná nach raibh an deimhniú urscaoilte iomchuí nó nach raibh sé riachtanach de réir dlí chun go mbeadh an soláthraí in ann a chistí a aistriú chuig an soláthraí nua.

Tá an soláthraí á rialáil ag Banc Ceannais na hÉireann (“an Banc Ceannais”) mar sholáthraí seirbhíse airgeadais agus tá sé cláraithe leis an Údarás Pinsean mar sholáthraí údaraithe Cuntas Coigilteas Scoir Pearsanta.

Críochnaíodh an t-imscrúdú ar an ngearán faoi alt 60 d’Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, arna leasú (“Acht OSAP”). Seasadh leis an ngearán, agus ordaíodh cúiteamh i suim €2,000.

Rinne an soláthraí achomharc, á rá gur thug OSAP breith ar an ngearán go mícheart faoi alt 60 d’Acht OSAP (Gearáin agus Sásamh: soláthraithe seirbhíse airgeadais). D’áitigh an soláthraí gur cheart breith a bheith tugtha ar an ngearán faoi alt 61 d’Acht OSAP (Gearáin agus Sásamh: soláthraithe pinsean). Luaigh an soláthraí nach raibh ordachán cúitimh ceadmhach faoi alt 61 d’Acht OSAP.

Chinn an Ard-Chúirt nár bhunaigh an soláthraí aon earráid thromchúiseach ná shuntasach ná aon sraith earráidí den sórt sin ó OSAP agus é ag críochnú an imscrúdaithe ar an ngearán faoi alt 60 d’Acht OSAP. Dhíbh an Chúirt an t-achomharc.

Ag teacht ar an gconclúid sin di, chinn an Chúirt gur tháinig an soláthraí faoi na sainmhínithe ar “soláthraí pinsean” agus ar “soláthraí seirbhíse airgeadais” araon in alt 2(1) d’Acht OSAP.



Chuir an Chúirt alt 44(1)(a) d'Acht OSAP san áireamh freisin. Chinn an Chúirt go raibh an soláthraí ina sholáthraí seirbhíse airgeadais a bhí gafa le seirbhís airgeadais a sholáthar, toisc go raibh an soláthraí á rialáil ag an mBanc Ceannais agus toisc go bhfuil an sainmhíniú ar “seirbhísí airgeadais” in Acht OSAP chomh fairsing sin go n-áirítear aistriú na bhfáltas ó Chuntas Coigiltis Scoir Pearsanta leis. Luaigh an Chúirt gurbh amhlaidh, maidir leis an bhfíoras gurb é a bhí sa rialáil a rinne an Banc Ceannais ar an soláthraí ná gníomhaíochtaí nach gníomhaíochtaí is ábhar don ghearán a údarú, nach bhféadfaí é a úsáid chun teacht ar an gconclúid nach raibh an soláthraí ina sholáthraí seirbhíse airgeadais a bhí ag soláthar seirbhís airgeadais. Thug an Chúirt faoi deara go ndírítear sna sainmhínithe ar “soláthraí seirbhíse airgeadais” agus ar “seirbhísí airgeadais” in Acht OSAP ar an bhfíoras go bhfuil an t-eintiteas á rialáil ag an mBanc Ceannais, agus ní ar an gcuspóir ar chuige atá an t-eintiteas á rialáil.

Chinn an Chúirt gurb amhlaidh, i gcás go dtagann soláthraí pinsean faoin sainmhíniú ar “soláthraí seirbhíse airgeadais” agus ar “soláthraí pinsean” araon, mar atá leagtha amach ag Acht OSAP, a cheadaítear do OSAP an t-imscrúdú a chríochnú faoi alt 60 nó alt 61 d'Acht OSAP, agus go raibh lánrogha shuntasach ag OSAP ina leith sin. Shainaithin an Chúirt, áfach, i gcás go bhfuil an rogha sin á déanamh:

- is é atá sa tástáil ná tástáil oiriúnachta agus comhréireachta, agus aird á tabhairt ar chineál an ghearáin, a fhágann go bhfuil OSAP “i dteideal cineál fíorasach an ghearáin a bhreithniú agus a chinneadh cé acu atá nó nach bhfuil réiteach faoi alt 60 nó alt 61 níos oiriúnaí agus/nó níos comhréirí, ag brath ar shaintréithe an ghearáin”;
- ní mór do OSAP údar a thabhairt leis an rogha uaidh trí thagairt do chineál na díospóide agus don tástáil oiriúnachta; agus
- má bhain díospóid leis an léiriú ar rialacha scéime agus leis an léiriú sin amháin, ní dóigh go bhféadfadh OSAP údar a thabhairt lena chinneadh gur fhág cineál na díospóide go raibh sí oiriúnach dá réiteach faoi alt 60 d'Acht OSAP.

Bhreithnigh an Chúirt freisin dlínse achomhairc na hArd-Chúirte faoi alt 64 d'Acht OSAP agus an caighdeán athbhreithnithe ba cheart don Ard-Chúirt a úsáid agus breith ó OSAP á hathbhreithniú aici. Thug an Chúirt faoi deara gurb é atá sa tástáil oiriúnachta ná a fháil amach cé acu is amhlaidh nó nach amhlaidh, agus an próiseas breithiúnais ina iomláine á chur san áireamh, a chuir earráid thromchúiseach agus shuntasach nó sraith earráidí an bhreith ar thángthas uirthi ó bhail. Chinn an Chúirt go bhfuil OSAP i dteideal “urraim shuntasach” a bheith aige chuige sin, agus aird á tabhairt ar an méid saineolais agus eolais speisialtóra atá ag OSAP.

Chinn an Chúirt go raibh sé cuí sa chás seo go gcríochnódh OSAP an t-imscrúdú ar an ngearán faoi alt 60 d'Acht OSAP. Thug an Chúirt aird ar an bhfíoras nár tugadh aghaidh le rialacha na scéime (i.e., téarmaí gnó an tsoláthraí sa chás seo) ar cé acu a bhí nó nach raibh deimhniú urscaoilte ina riachtanas chun aistriú cistí amach as an gCuntas Coigilteas Scoir Pearsanta a chur i gcrích agus, ós rud é nár tugadh aghaidh ar an tsaincheist sin i rialacha na scéime, “[nár] “faoín” scéim a bhí an gearán, dá bhrí sin”. Mhínigh an Chúirt go “[bhféadfai] a argóint gurb amhlaidh, má iniúchann duine rialacha na scéime chun a fheiceáil an gcumhdaítear díospóid ar leith leo nó nach gcumhdaítear, is “faoín” scéim ipso facto atá an díospóid; ach is cur chuige measartha mínádúrtha míshásúil é sin i mo thuairim [.....] ní féidir caitheamh le breith á rá nach bhfuil an gearán “faoín” scéim, áit nach gcumhdaítear é le rialacha na scéime, amhail is dá mbeadh botún tromchúiseach inti”.

7 | Tuarascáil maidir le soláthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais

De réir alt 25 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, sainaithnítear 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 2022. Ní chuirtear ar áireamh sa tábla seo aon bhreith lena seastar le gearán, más ábhar d'achomharc reachtúil í an bhreith sin agus an méid seo á fhoilsiú. Liostaítear soláthraithe seirbhíse airgeadais in ord an lín iomláin chomhcheangailte gearán ar seasadh leo, ar seasadh go substaintiúil leo nó ar seasadh go páirteach leo. Tugtar ainm an ghrúpa gnó i gcás gur ball de ghrúpa gnó é an soláthraí seirbhíse airgeadais.

	Ainm an tSoláthraí Rialáilte (lena n-áirítear aon ainm trádála, más éagsúil)	Ball de Ghrúpa Gnó (más infheidhme)	Gearáin ar Seasadh leo	Gearáin ar Seasadh go Substaintiúil leo	Gearáin ar Seasadh go Páirteach leo	Iomlán
	The Governor and Company of the Bank of Ireland, ag trádáil mar Bank of Ireland	Bank of Ireland Group	1	4	5	10
	Permanent TSB	Permanent TSB Group Holdings plc	3	2	4	9
	Ulster Bank of Ireland DAC	Ulster Bank Group	1	2	3	6
	KBC Bank Ireland plc, ag trádáil mar KBC Homeloans	KBC Bank Group	1	1	3	5
	Irish Life Assurance plc	Irish Life Group Ltd.	2	0	3	5
	Allied Irish Banks plc, ag trádáil mar AIB Bank	AIB Group	1	2	1	4

	Ainm an tSoláthraí Rialáilte	Ball de Ghrúpa Gnó (más infheidhme)	Gearáin ar Seasadh leo	Gearáin ar Seasadh go Substantiúil leo	Gearáin ar Seasadh go Páirteach leo	Iomlán
	Bank of Ireland Mortgage Bank Unlimited Company	Bank of Ireland Group	1	0	3	4
	Great Lakes Insurance SE	Munich Re	2	1	1	4
	New Ireland Assurance Company plc, ag trádáil mar Bank of Ireland Life	Bank of Ireland Group	1	0	3	4
	Pepper Finance Corporation (Ireland) DAC, ag trádáil mar Pepper Asset Servicing, Pepper Homeloans, Pepper Money		2	0	1	3
	Provident Personal Credit Limited, ag trádáil mar Provident	Provident Financial Group	2	0	1	3
	Start Mortgages DAC, ag trádáil mar Start Mortgages	Start Mortgages DAC, ag trádáil mar Start Mortgages	1	1	1	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

Product / Service:

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

✓ Táirge/Seirbhís

✓ Iompar a ndearnadh gearán faoi



Filter our Database

Financial Services Sector:

☐ All

☒ Banking

☐ Insurance

☐ Investment

Product / Service:

☐ Foreign Exchange

Conduct Complained Of:

To narrow your search, you may also filter by:

Product / Service:

☒ All

☐ Accounts

☐ Commercial Banking

☐ Consumer Credit

☐ Foreign Exchange

☐ Mortgage

☐ Multiple Banking Product/Service

☐ All

Conduct complained of:

☒ All

☐ Advice Incorrect/Unsuitable (post sale)

☐ Application of interest rate

☐ Arrears handling

☐ Customer Service

☐ Disputed Fees and charges

☐ Disputed Transactions

☐ Failure to provide information/correct information

☐ Maladministration

☐ Miscellaneous

☐ Mis-selling

☐ Refusal to give product/service

3

Is féidir leat ár mbunachar sonraí 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

