An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Forléargas ar Ghearáin

2025

www.fspo.ie

Acrainmneacha/Giorrúcháin

AVCanna	Ranníocaí Saorálacha Breise
CBI	Banc Ceannais na hÉireann
COIM	Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise
DRS	Seirbhísí um Réiteach Díospóidí
OSAP	Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
IS	Seirbhísí Imscrúdaithe
LS	Seirbhísí Dlí
PRSAnna	Cuntais Choigiltis Scoir Phearsanta
An tAcht	Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017
An Scrúdú	An Scrúdú Morgáiste Rianúcháin ar ordaigh Banc Ceannais na hÉireann é
Na hÚdaráis Rialála	Banc Ceannais na hÉireann, an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, agus an tÚdarás Pinsean

Clár Ábhar

Acrainmneacha/Giorrúcháin 2

1. An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) 4

2. Teachtaireacht ón Ombudsman 6

3. Gearáin a tharchuir OSAP chuig na húdaráis rialála le linn na bliana 2025 16

4. Gearáin a fuarthas de réir láithreach 17

5. Anailís Earnála 19

Gearáin bhaincéireachta sa bhliain 2025 22

Gearáin árachais sa bhliain 2025 24

Gearáin infheistíochta sa bhliain 2025 26

Gearáin phinsin sa bhliain 2025 27

Idirbhearta faoi dhíospóid 29

Gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin sa bhliain 2025 30

6. An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2025 39

Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise 42

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí 50

Seirbhísí Imscrúdaithe 65

Seirbhísí Dlí 79

7. Tuarascáil maidir le soláthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais sa bhliain 2025 91

Conas na breitheanna uainn a chuardach ar www.fspo.ie 92

1 An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

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

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

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

Pléimid le gearáin ar shlí neamhfhoirmiúil ar dtús trí éisteacht leis an dá pháirtí agus trí chaidreamh a dhéanamh leo chun réiteach atá inghlactha ag an dá pháirtí a éascú. Is thar an teileafón a dhéantar cuid mhór den chaidreamh neamhfhoirmiúil sin. I gcás nach réitítear an díospóid trí na luath-idirghabhálacha sin, imscrúdaíonn OSAP an gearán go foirmiúil agus eisíonn an tOmbudsman breith atá ina ceangal dlí ar an dá pháirtí. Is chun na hArd-Chúirte, agus chun na hArd-Chúirte amháin, a fhéadfaidh achomharc a dhéanamh i gcoinne na breithe ón Ombudsman.

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

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

Ina theannta sin, féadfaidh an tOmbudsman cás-staidéir i ndáil le breitheanna pinsin (seachas an bhreith iomlán) a fhoilsiú agus ní fhéadfaidh an tOmbudsman ainm aon soláthraí pinsean a fhoilsiú, beag beann ar an líon ordachán a tugadh in aon bhliain féilire ar leith.

Próiseas mionsonraithe, cothrom agus neamhchlaon a sheoltar de réir nósanna imeachta cothroma is ea an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann OSAP ar ghearán. Áirítear leis an bpróiseas atá ar bun againn fianaise dhoiciméadach, fianaise fuaime agus ábhar eile a bhailiú, mar aon le haighneachtaí ó na páirtithe. Malartaítear an fhianaise ar fad idir na páirtithe sula dtugtar aon bhreith fhoirmiúil.

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

2 Teachtaireacht ón Ombudsman

Tá áthas orm m'Fhorléargas ar Ghearáin don bhliain 2025 a fhoilsiú, rud ina dtugtar léargas soiléir ar an obair shuntasach a rinne an Oifig seo an bhliain seo caite maidir le gearáin a bhaineann le seirbhísí airgeadais agus pinsin a réiteach.

Tá ról an Ombudsman ina ról reachtúil tábhachtach ina dtugtar modh sásaimh do thomhaltóirí, agus iad uaireanta in imthosca dúshlánacha deacra, i gcás nach raibh siad in ann an gearán uathu a réiteach lena soláthraí seirbhíse airgeadais nó lena soláthraí pinsean.

Tá na breitheanna uaim ina gceangal dlí, agus is féidir leo ról cumhachtach a imirt maidir le gearáin airgeadais a réiteach i gcás nár phléigh an soláthraí go rathúil leis an ngearán ón gcustaiméir. Léirítear sna cás-staidéir ar fud an Fhorléargais an fíordhifear a dhéanann ár seirbhísí do shaol na ndaoine a tharchuireann gearáin chugainn, agus iad in imthosca deacra ina lán cásanna.

Réitíomar an líon is airde gearán riamh sa bhliain 2025. Tá na 6,282 ghearán a dúnadh cothrom le méadú 6% ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2024 agus le méadú 34% ar an líon a dúnadh sa bhliain 2022. Leanann an líon gearán a fhaighimid le méadú go mear, áfach. Fuarthas 7,004 ghearán sa bhliain 2025, an líon is airde riamh. Tá an líon sin cothrom le méadú 13% ar an bhfigiúr don bhliain 2024 agus le méadú 46% ar an bhfigiúr don bhliain 2022.

Leanaimid le soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe táirgí pinsin a spreagadh dul i dteagmháil le tomhaltóirí ag an gcéim is luaithe is féidir den phróiseas gearán. Inár ngnáthobair laethúil, feicimid fíorfhianaise ar na torthaí dearfacha a sholáthraítear do chustaiméirí agus do sholáthraithe araon nuair a oibríonn soláthraithe chun gearáin a réiteach ag luathchéim.

I measc na bpríomhthosca a bhí taobh thiar den ardlíon gearán a fuarthas bhí an méadú 18% ar an líon gearán a bhaineann le hárachas, go háirithe mótarárachas, agus an treocht leantach aníos maidir leis an líon gearán a fhaightear i ndáil le hidirbhearta faoi dhíospóid sa bhaincéireacht.

Árachas

Tháinig méadú 18% ó bhí an bhliain 2024 ann ar an líon gearán árachais, agus fuarthas 2,142 ghearán a bhaineann le táirgí árachais sa bhliain 2025. Tá an fás sin ar an líon gearán árachais ag teacht le treocht atá ar bun le roinnt blianta anuas, ar lena linn a mhéadaigh an líon bliantúil gearán árachais a fhaigheann m'Oifig ó 1,129 gcinn sa bhliain 2022 go 2,142 cheann sa bhliain 2025. Tá sé sin cothrom le méadú faoi dhó, beagnach, laistigh de thréimhse trí bliana. Ba cheart leibhéal an mhéadaithe sin a bheith ina ábhar imní don tionscal, agus beidh mé ag dul i dteagmháil leis an earnáil.

Idirbhearta faoi Dhíospóid

Amhail i gcás na bliana seo caite, is léiriú ar mhéadú leantach ar chalaois é an méadú ar an líon gearán a bhaineann le hidirbhearta faoi dhíospóid. Áiríodh le 34% de na gearáin bhaincéireachta uile na cineálacha iompair atá grúpáilte faoin gceannteideal 'Idirbhearta faoi Dhíospóid' (1,297 ngearán). Tá sé sin cothrom le méadú 28% ar an líon gearán a bhaineann le hidirbhearta faoi dhíospóid a fuarthas sa bhliain 2024 (2024: 1,015).
Fuaireamar gearáin a bhaineann le hidirbhearta faoi dhíospóid sa chatagóir infheistíochta freisin, agus iad freagrach as 6% de na gearáin infheistíochta uile a fuarthas. San iomlán, bhí idirbhearta faoi dhíospóid freagrach as 19% de na gearáin uile a fuair OSAP ar fud na n-earnálacha uile sa bhliain 2025.

I measc na gcineálacha iompair a ndéantar gearán fúthu laistigh den ghrúpáil sin tá idirbhearta faoi dhíospóid, idirbhearta calaoiseacha, mainneachtain faisnéis chruinn cuntais nó iarmhéideanna cruinne cuntais a sholáthar, mainneachtain bearta slándála a sholáthar, mainneachtain airgead a fháil, agus aistarraingtí neamhúdaraithe. Tá sé tábhachtach a thabhairt faoi deara nach bhféadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar chásanna calaoise, toisc gur faoin nGarda Síochána nó faoi na Cúirteanna a thagann an ní sin. Mar sin féin, féadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar aon ghearán a bhaineann le mainneachtain an tsoláthraí déileáil le custaiméir a bhfuil amhras air/uirthi go bhfuil gníomhaíocht chalaoiseach ar bun ar a c(h)untas agus ar aon ghearán faoi idirbhearta neamhúdaraithe.

Sholáthair mé cás-staidéir san Fhorléargas seo chun na cineálacha calaoise ar cuireadh custaiméirí faoina réir a léiriú. Trí na cás-staidéir sin a chomhroinnt, tá súil agam gur féidir linn feasacht a mhúscailt ar na cineálacha camscéimeanna agus calaoise a bhíonn á ndéanamh agus an líon custaiméirí a ndéantar difear dóibh a laghdú.

I ngearán amháin, baineadh €20,000 de Sophie le calaois nuair a d'infheistigh sí i rud ar cheap sí gur dheis iontaofa é le banc infheistíochta a bhfuil cáil idirnáisiúnta air. I ngearán eile, d'aimsigh Joe rud ar an Idirlíon ar cheap sé gur dheis mhaith infheistíochta é. Chaill sé thart ar €40,000 do chalaoiseoirí dá dheasca, áfach. Sa dá chás, bhraith na gearánaigh go bhféadfadh a mbanc níos mó a dhéanamh chun aistriú a gcuid airgid chuig an gcuideachta chalaoiseach infheistíochta a chosc. Mar sin, tharchuir siad an gearán uathu chuig OSAP.

Idirghabháil

Lean ár Seirbhís um Réiteach Díospóidí le torthaí rathúla tráthúla a sholáthar do ghearánaigh trí idirghabháil sa bhliain 2025. Ceann de na príomhaidhmeanna atá againn is ea méadú a dhéanamh ar an líon gearán a réitítear trí idirghabháil, toisc go dtéann luathréiteach gearán chun tairbhe don ghearánach agus don soláthraí araon. Mar gheall ar rath na straitéise sin, tháinig laghdú ar an líon gearán ar gá imscrúdú foirmiúil a dhéanamh ina leith, agus is féidir linn méadú a fheiceáil ar an luach airgid a bhaintear amach do thomhaltóirí a úsáideann an tSeirbhís um Réiteach Díospóidí.

Le linn na bliana 2025, d'éascaigh an tSeirbhís um Réiteach Díospóidí torthaí rathúla do chustaiméirí agus do sholáthraithe araon, agus ba sa phróiseas sin a dúnadh 41% de na gearáin uile. B'ionann é sin agus socraíochtaí arbh fhiú €4,568,025 san iomlán iad do ghearánaigh (2024: €4,271,372; 2023: €2,943,493). Má chuirimid san áireamh freisin na

gearáin a dúnadh inár Rannóg um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise, ba inár bpróisis luathchéime a dhúnamar 91% de na gearáin uile le linn na bliana 2025, gan aon ghá le himscrúdú foirmiúil ná le breith atá ina ceangal dlí. Níl aon amhras ann ach gurb é sin an réiteach is fearr do ghearánaigh agus do sholáthraithe araon, agus léiríonn sé na deiseanna atá ar fáil chun gearáin a réiteach trí theagmháil ag luathchéim.

Chun cur leis an rath sin, leanamar lenár bpróiseas um Fhilleadh le haghaidh Tuilleadh Idirghabhála, rud ar chuireamar tús leis sa bhliain 2024. Sa phróiseas sin, tugtar deis do roinnt páirtithe a chuaigh isteach sa phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil iarracht eile a dhéanamh ar idirghabháil, a sheoltar go minic trí idirghabháil aghaidh ar aghaidh nó trí idirghabháil i bpearsa. Baineann gearánaigh agus soláthraithe araon tairbhe as an bpróiseas um Fhilleadh le haghaidh Tuilleadh Idirghabhála trí laghdú a dhéanamh ar an am a thógann sé chun an gearán a réiteach agus tríd an dá pháirtí a chumasú teacht ar chomhaontú a bhfuil an dá cheann díobh sásta leis.

Sa bhliain 2025, de na 85 ghearán a tarchuireadh le haghaidh tuilleadh idirghabhála, réitíodh 47%, agus bhí 24% fós ar oscailt ag deireadh na bliana. Níor réitíodh 28% díobh, agus cuireadh iad ar ais sa phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil.

Morgáistí Rianúcháin

Mar thoradh ar an obair a rinne OSAP i leith gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin, mar aon leis an obair a rinne Banc Ceannais na hÉireann mar chuid den Scrúdú Morgáiste Rianúcháin, íocadh cúiteamh agus sásamh arbh fhiú na céadta milliún euro iad leis na mílte tomhaltóirí chun iad a chúiteamh as teipeanna ar thaobh soláthraithe seirbhíse airgeadais.

Tugaim faoi deara go gceanglaíonn Banc Ceannais na hÉireann ar sholáthraithe seirbhíse airgeadais breitheanna ó OSAP a chur chun feidhme i leith na gcustaiméirí uile atá i gcor den chineál céanna; bíonn tionchar sistéamach aige sin toisc, tar éis aon bhreithe ón Oifig seo, go mbeifear ag súil leis go dtabharfaidh soláthraithe aghaidh ar na saincheisteanna lena mbaineann go pras, rud a rachaidh i bhfeidhm ar aon ghearáin atá idir lámha ag an soláthraí nó ag OSAP.

Leanann an líon gearán faoi mhorgáistí rianúcháin a fhaighimid gach bliain de bheith ag laghdú, mar a bheifí ag súil leis mar gheall ar an am a chuaigh thart ó tarraingíodh rátaí úis morgáiste rianúcháin siar i gcoitinne sa bhliain 2008. Fuair OSAP 11 ghearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin sa bhliain 2025. Ag deireadh na bliana 2025, bhí 143 ghearán faoi mhorgáistí rianúcháin dúnta againn agus bhí 600 ceann idir lámha.

Maidir leis an 115 ghearán faoi mhorgáistí rianúcháin ar ina leith a d'eisigh mé breith atá ina ceangal dlí, is suntasach an rud é nár sheas mé leis an mbreith i gcás 111 cheann díobh. Mar a luadh, fuair na mílte tomhaltóirí sásamh agus cúiteamh mar thoradh ar bhreitheanna ón Oifig seo, nó torthaí an Scrúdaithe Morgáiste Rianúcháin, a bheith á gcur i bhfeidhm ag soláthraithe i leith tomhaltóirí eile atá in imthosca den chineál céanna.

Níor sheas mé le 24 ghearán faoi mhorgáistí rianúcháin in imthosca inar mheas mé an sásamh agus an cúiteamh a thairg na soláthraithe cheana féin (€862,754 san iomlán) a bheith leordhóthanach agus réasúnach in imthosca na ngearán. I roinnt mhaith de na cásanna sin, luaigh an soláthraí go sainráite gur tharla sé, agus an cúiteamh á thairiscint, gur tugadh aird ar bhreith roimhe ón Ombudsman maidir le gearán a bhain le saincheisteanna den chineál céanna.

Ina theannta sin, tá a lán daoine fós den tuairim go bhfuil siad i dteideal ráta úis morgáiste rianúcháin, cibé acu ón uair a thóg siad an iasacht mhorgáiste amach nó ó dháta ar bith le linn shaolré na hiasachta morgáiste, cé nach bhfuil aon teidlíocht chonarthach ná aon teidlíocht eile acu chun ráta den sórt sin a fháil.

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

Cás-staidéir ar mhorgáistí rianúcháin

Mar shampla, bhí morgáiste ag Pauline agus Gerard agus chinn siad a n-iasacht a roinnt trí ráta úis rianúcháin a chur i bhfeidhm i leith sciar dá n-iasacht agus ráta úis seasta trí bliana a chur i bhfeidhm i leith an sciar eile. Rinne siad talamh slán de go n-athródh an sciar ráta úis sheasta den iasacht ina ráta úis rianúcháin ag deireadh an téarma.

I gcás eile, rinne John agus Ciara gearán le OSAP á rá gur cheart roghanna ráta úis rianúcháin a mbainc a thairiscint dóibh nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis sheasta ar a morgáiste in éag. Chinn an tOmbudsman, áfach, nach raibh aon oibleagáid ar an mbanc déanamh amhlaidh.

Torthaí

Is féidir leis na torthaí a bhaintear amach dóibh sin a dhéanann gearáin leis an Oifig seo a bheith suntasach. Dúnadh 6,282 ghearán le linn na bliana 2025. Áiríodh iad seo a leanas le torthaí na ngearán sin:

- Bhain 1,521 ghearánach socraíocht idirghabhála amach trínár Seirbhís um Réiteach Díospóidí. B'fhiú €4,568,025 san iomlán iad na socraíochtaí sin.

- D'íoc soláthraithe €511,140 eile le gearánaigh chun gearáin a shocrú le linn phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil OSAP, gan aon ghá le breith atá ina ceangal dlí.

- Ba é €165,950 luach comhcheangailte an chúitimh a ordaíodh i mbreitheanna atá ina gceangal dlí tar éis an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil.

- Thug OSAP faoi deara gur réasúnach sna himthosca a bhí sásamh arbh fhiú €928,504

eile é (lenar áiríodh €862,754 i ndáil le gearáin faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin) agus gur cuireadh é ar fáil do ghearánaigh, rud a d'fhág nár seasadh le breitheanna atá ina gceangal dlí. Níor seasadh leis na gearáin sin toisc go raibh an tairiscint a bhí i gceist réasúnach agus leordhóthanach chun sásamh a thabhairt i leith an iompair is cúis leis an ngearán. Ní raibh aon ordachán foirmiúil ón Ombudsman ag teastáil i leith na ngearán sin.

Amlínte

Bíonn OSAP ag obair go crua chun laghdú a dhéanamh ar na hamlínte a bhaineann le déileáil le gearáin, i bhfianaise na n-imthosca dúshlánacha a thagann as an méadú ar an líon gearán. Mholfainn do thomhaltóirí agus do sholáthraithe araon leas a bhaint as na réitigh thapa is féidir a bhaint amach trínár bpróiseas neamhfhoirmiúil um réiteach díospóidí. Tá idirghabháil ina modh cruthaithe éifeachtach tráthúil chun gearáin a réiteach.

Sa bhliain 2025:

- Ba laistigh de 12 mhí ón ngearán a dhéanamh a réitíodh 88% de na gearáin a dúnadh sa bhliain 2025. Tharla sé sin go príomha trí réiteach a bhaint amach inár Seirbhísí um Réiteach Díospóidí (idirghabháil) agus trí mheasúnuithe agus idirghabhálacha luathchéime a dhéanamh inár rannóg um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise. Áiríodh leis sin cásanna inar réitíodh gearán go díreach idir na páirtithe nó ina raibh gearán lasmuigh de dhlínse OSAP.

- I gcás na ngearán uile a dúnadh sa bhliain 2025, lenar áiríodh gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin, ba é 8.3 mí an meán-am idir an gearán a fháil agus an gearán a dhúnadh.

- I gcás gearáin nár ghearáin faoi mhorgáistí rianúcháin iad a dúnadh sa bhliain 2025, ba é 7 mí an meán-am idir an gearán a fháil agus an gearán a dhúnadh.

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

Tarchur chuig na húdaráis

Bhí údar agam dhá bhreith atá ina gceangal dlí a tharchur chuig Banc Ceannais na hÉireann faoi alt 18(5) d'Acht OSAP le linn na bliana 2025. 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.

Tharchuir mé breith amháin, (2025-0078), chuig an mBanc Ceannais toisc go raibh imní orm gur ní sistéamach í an dóigh ar láimhseáil an chuideachta an tsaincheist. Sa chás sin, mhainnigh an soláthraí gníomhú go cuí tar éis dó an botún a aithint, rud a mhoilligh réiteach na saincheiste go ceann roinnt blianta. I mbreith eile, (2025-0182), rud a tharchuir mé chuig an mBanc Ceannais, thug mé faoi deara gur tharla teipeanna an tsoláthraí arís agus arís eile ar feadh roinnt mhaith blianta d'ainneoin gur tugadh fógra don soláthraí faoi na teipeanna agus gur chuir an soláthraí na teipeanna sin síos do rud dar gaireadh "earráid córais". Thug mé faoi deara gur tacaíodh san fhianaise le drochamhras a bheith ann go bhféadfadh an teip i leith an ghearáin sin a bheith de chineál sistéamach.

Buíochas

Táim buíoch díobh sin go léir a rannchuidigh le hobair an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean le linn na bliana 2025.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Ann Duffy Uas., a chuaigh i mbun an róil mar Chathaoirleach ar Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean sa bhliain 2025, as an tacaíocht agus an treoir a thug sí le linn na bliana. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis na comhaltaí eile de Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as ucht a gcúnaimh freisin.

Ba mhaith liom ómós a thabhairt don Uas. Diarmuid Byrne, Stiúrthóir Seirbhísí um Réiteach Díospóidí, a chuaigh ar scor sa bhliain 2025. D'oibrigh an tUas. Byrne do OSAP agus do na heagraíochtaí a tháinig roimhe le breis agus 20 bliain san iomlán. Rinne sé rannchuidiú ollmhór le hobair OSAP, agus bhí ról lárnach aige maidir lenár Seirbhís um Réiteach Díospóidí a bhunú agus maidir leis an rath atá uirthi i ndáil le gearáin a réiteach go tráthúil.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin leis an bhfoireann ar fad agus le mo chomhghleacaithe ar an bhFoireann Ardbhainistíochta – Ian Larkin, Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, Tara McDermott, Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, Úna Gately, Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe, Aoibhín de Búrca, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide, agus Alistair Thacker, Stiúrthóir TFC – as a n-obair chrua agus a dtiomantas.

Ba mhaith liom comhghairdeas a dhéanamh le Ian Larkin agus le Tara McDermott araon faoina gceapachán faoi seach chuig ról an Leas-Ombudsman le linn na bliana 2025. Cuirim fáilte roimh an rannchuidiú luachmhar a dhéanfaidh siad leis an bhfoireann, agus tugaim faoi deara go raibh tionchar suntasach acu cheana féin.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an Aire Paschal Donohoe agus leis an Aire Simon Harris, na hAirí Airgeadais le linn na bliana 2025, agus leis na hoifigigh sa Roinn Airgeadais as a dtacaíocht agus as a gcomhoibriú leanúnach.

Liam Sloyan, Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Márta 2026

2025

méadú
13%

7,004

An líon gearán a fuarthas

méadú
6%

6,282

An líon gearán a dúnadh

8.3 mí

An meán-am a tógadh chun gearán a dhúnadh

88%

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

Bhí mótarárachas freagrach as

45%

de na gearáin árachais a fuarthas

2025

€6,173,619
luach na dtorthaí do thomhaltóirí

€4,568,025
An luach a bhain ár Seirbhísí um Réiteach Díospóidí amach do ghearánaigh

€165,950
An cúiteamh iomlán a ordaíodh i mbreitheanna atá ina gceangal dlí

18%
An méadú ar an líon gearán árachais a fuarthas

34%
an céatadán de ghearáin bhaincéireachta a raibh idirbhearta faoi dhíospóid i gceist leo

3 Gearáin a tharchuir OSAP chuig na húdaráis rialála le linn na bliana 2025

Mar atá leagtha amach in alt 18 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (an tAcht), arna leasú, comhoibríonn an tOmbudsman le Banc Ceannais na hÉireann, leis an gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí agus leis an Údarás Pinsean (na húdaráis rialála) ar shlí a chuidíonn le hard-leas tomhaltóirí agus 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 2025, 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 i gcás gur seasadh leis an ngearán, gur seasadh go substaintiúil leis an ngearán nó gur seasadh go páirteach leis an ngearán. Sheol OSAP chuig CBI cóipeanna de cheithre bhreith maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin.

I dteannta na mbreitheanna sin, tarchuireann OSAP breitheanna eile atá ina gceangal dlí chuig na húdaráis rialála. Is ar roinnt cúiseanna éagsúla a tharchuirtear gearáin, lena n-áirítear in imthosca ina ndúisítear sa ghearán saincheist a d'fhéadfadh a bheith sistéamach agus arbh fhiú do na húdaráis rialála breithniú a dhéanamh uirthi. Leagtar amach i bhFíor 3.1 na gearáin a tharchuir OSAP chuig na húdaráis rialála ar na cúiseanna sin le linn na bliana 2025.

Fíor 3.1 – Saincheisteanna gearáin a tarchuireadh chuig na húdaráis rialála le linn na bliana 2025

Uimhir Thagartha	Údarás Rialála	Saincheist a dúisíodh sa ghearán
2025-0078	Banc Ceannais na hÉireann	Bhí imní ar an Ombudsman gur ní sistéamach í an dóigh ar láimhseáil an chuideachta an tsaincheist. Sa chás seo, mhainnigh an soláthraí gníomhú go cuí tar éis dó an botún a aithint, rud a mhoilligh réiteach na saincheiste go ceann roinnt blianta.
2025-0182	Banc Ceannais na hÉireann	Thug an tOmbudsman faoi deara gur tharla teipeanna an tsoláthraí arís agus arís eile ar feadh roinnt mhaith blianta d'ainneoin gur tugadh fógra don soláthraí faoi na teipeanna agus gur chuir an soláthraí na teipeanna sin síos do rud dar gaireadh "earráid córais". Thug an tOmbudsman faoi deara gur tacaíodh san fhianaise le drochamhras a bheith ann go bhféadfadh an teip i leith an ghearáin seo a bheith de chineál sistéamach.

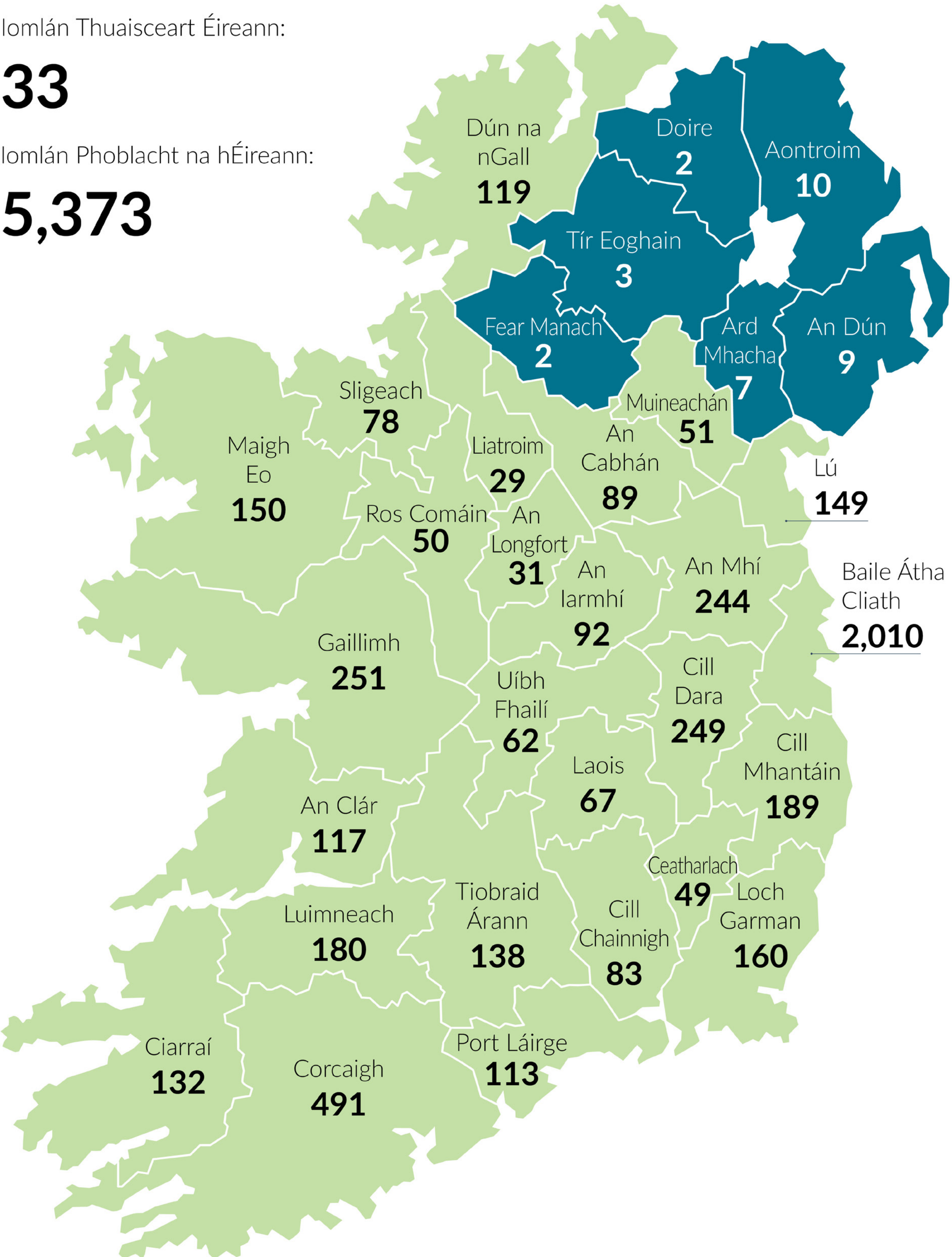
4 Gearáin a fuarthas de réir láithreach

Iomlán Thuaisceart Éireann:

33

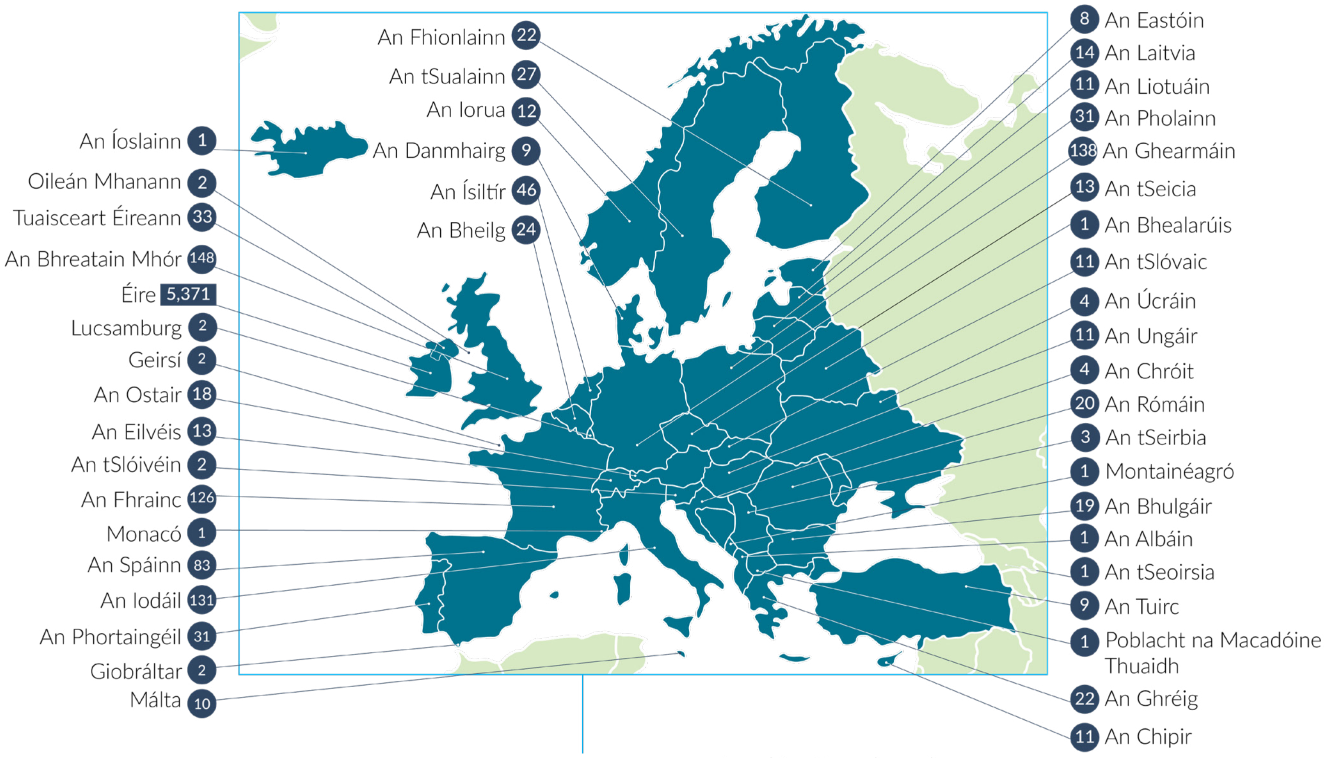
Iomlán Phoblacht na hÉireann:

5,373



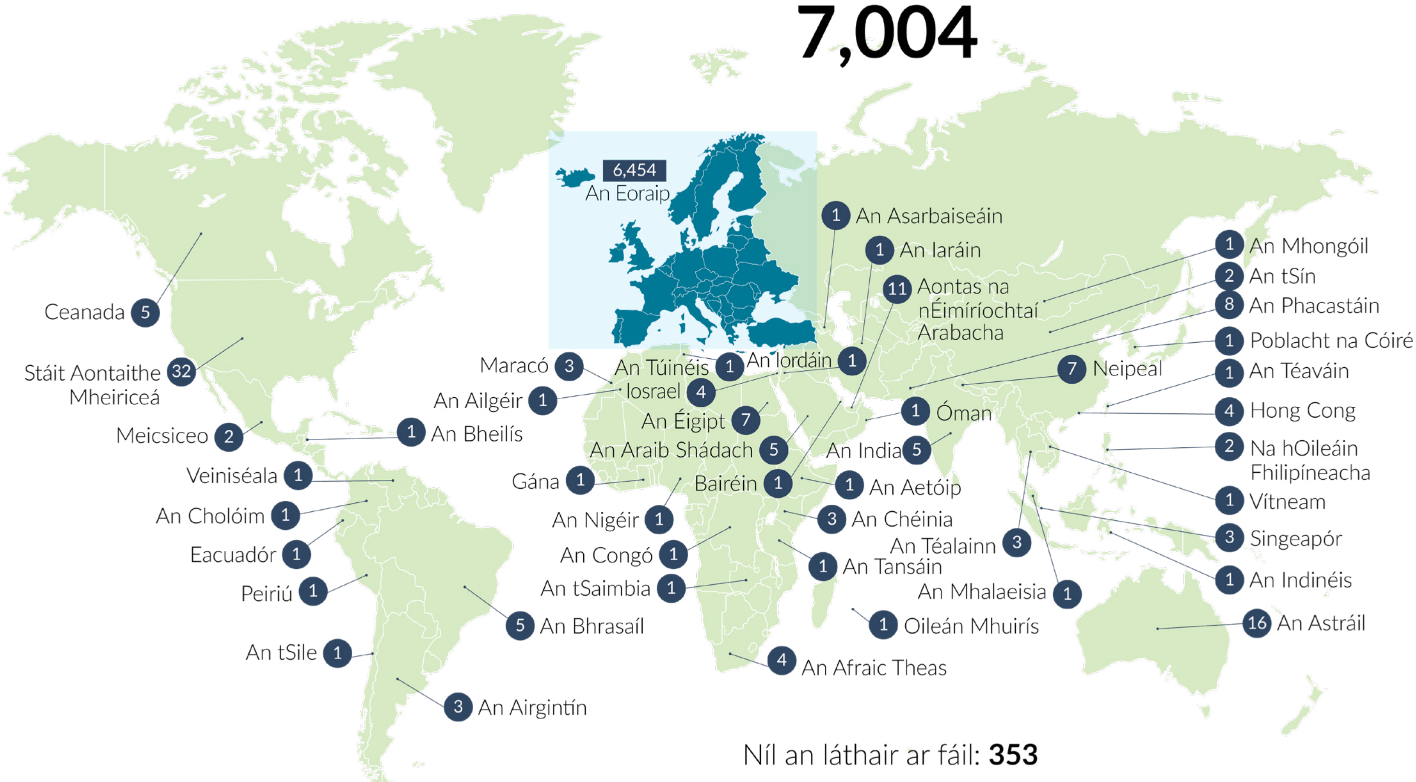
Iomlán na hEorpa:

6,454



Iomlán Domhanda:

7,004

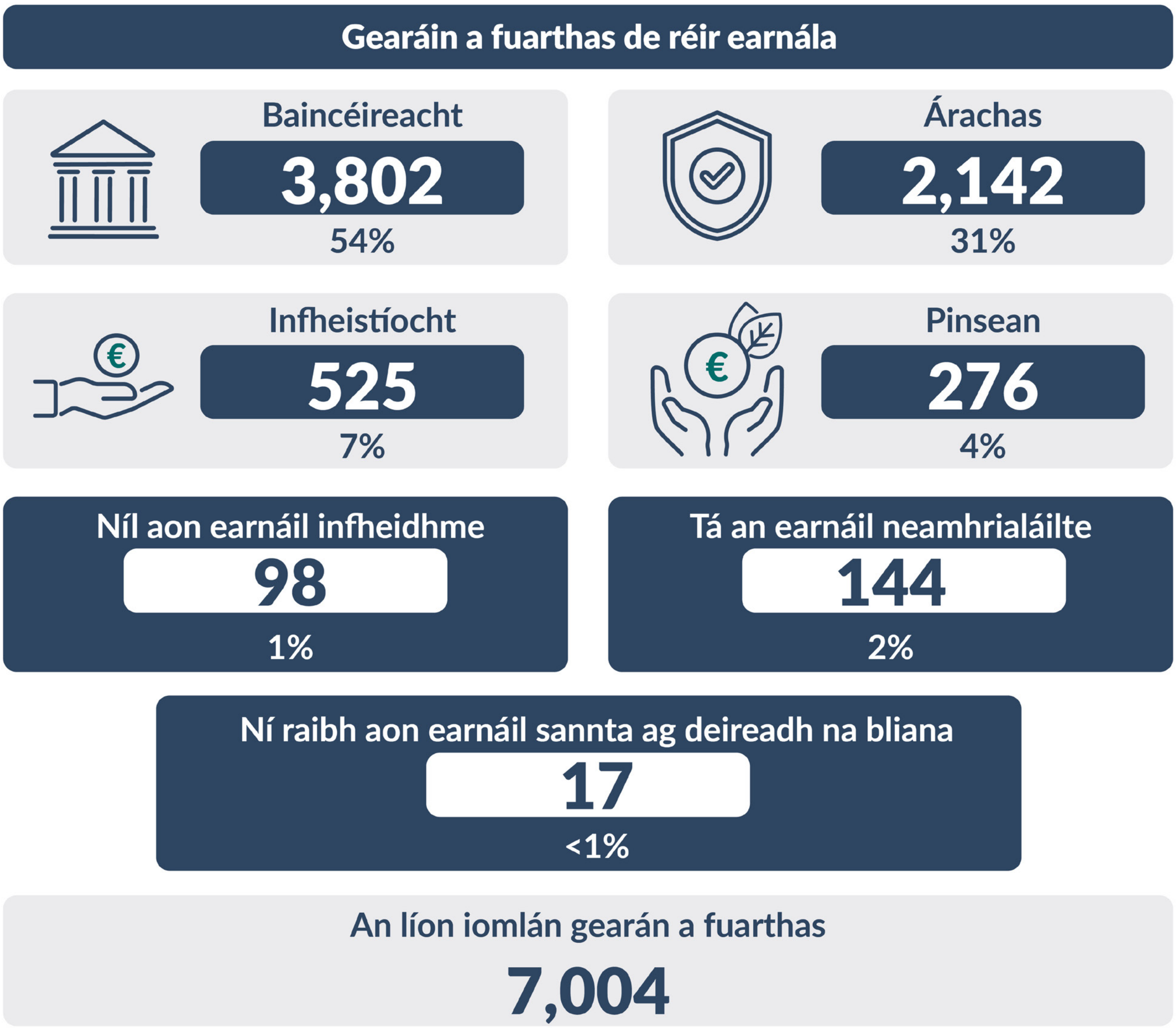


Níl an láthair ar fáil: **353**
Níl aon láthair sannta: **39**

5 Anailís Earnála

Leagtar amach sa rannán seo mionsonraí faoi na gearáin a fuarthas sa bhliain 2025 sna catagóirí baincéireachta, árachais agus infheistíochta, mar aon le gearáin a bhaineann le scéimeanna pinsean. Fuair OSAP 7,004 ghearán san iomlán.

Fíor 5.1 – Gearáin a fuarthas de réir earnála sa bhliain 2025



Fuarthas 3,802 ghearán baincéireachta sa bhliain 2025. Tá sé sin cothrom le níos mó ná leath na ngearán uile a fuarthas (54%). Ba leis an mbaincéireacht a bhain 55% de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2024. Tháinig méadú 12% ar an líon gearán baincéireachta a fuarthas ó bhí an bhliain 2024 ann (3,404 ghearán).

Fuair OSAP 2,142 ghearán i ndáil leis an earnáil árachais, cothrom le 31% de na gearáin uile a fuarthas. Bhí na gearáin sin freagrach as an dara catagóir is mó gearán a fuarthas. Bhí méadú 18% ann (2024: 1,818) ar an líon gearán a bhaineann le hárachas a fuarthas.

Fuair OSAP 525 ghearán infheistíochta, cothrom le méadú 28% (114 ghearán) ar an bhfigiúr don bhliain 2024, agus 276 ghearán pinsin, cothrom le laghdú 21% (72 ghearán) ar an líon a fuarthas sa bhliain 2024.

Ba í an earnáil pinsean an t-aon earnáil amháin inar tháinig laghdú fáilteach ar an líon gearán a fuarthas sa bhliain 2025, agus laghdú 21% ann. Is ionann é sin freisin agus laghdú ar chéatadán na ngearán uile a fuarthas, ó 6% sa bhliain 2024 go 4% sa bhliain 2025.

Fuair OSAP 144 ghearán faoi iompar eintiteas nach soláthraithe rialáilte seirbhíse airgeadais ná soláthraithe rialáilte pinsean iad. Tá an figiúr sin cosúil leis an 143 ghearán den chineál sin a fuarthas sa bhliain 2024. Ní fhéadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi na heintitis sin.

I gcás 98 ngearán, níor sholáthair an gearánach dóthain faisnéise chun earnáil a shannadh sular dúnadh an gearán. I roinnt cásanna, níor bhain an gearán le seirbhís airgeadais agus ní rabhthas in ann é a imscrúdú.

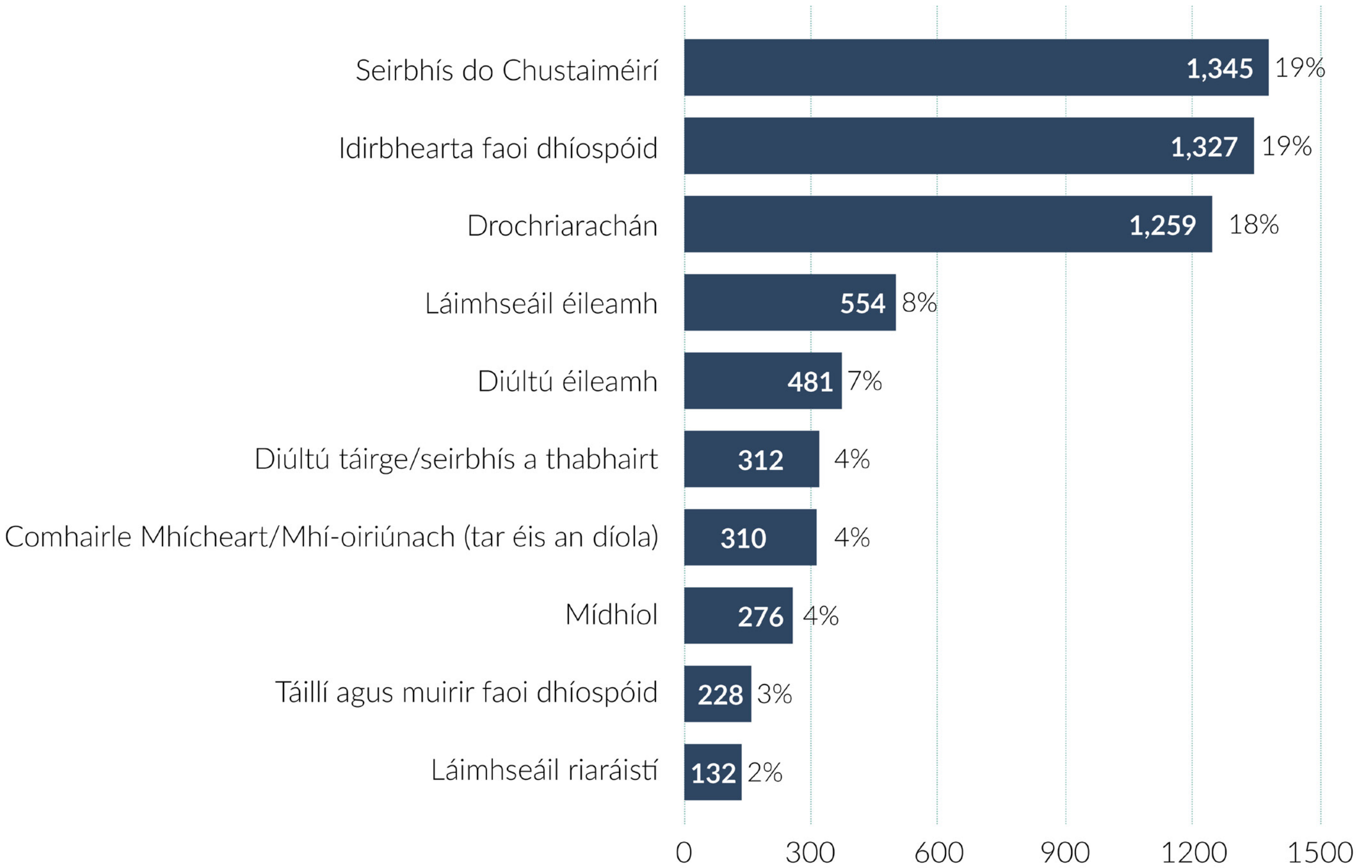
Ag deireadh na bliana, ní raibh aon earnáil sannta go fóill do 17 ngearán a fuarthas. Tarlaíonn sé sin nuair a bhímid ag feitheamh le tuilleadh faisnéise chun gur féidir linn an earnáil chuí a chinneadh.

Faoi mar a tharla i ngach ceann de na trí bliana seo a chuaigh thart, bhí seirbhís do chustaiméirí ar an gcineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi ar fud na n-earnálacha uile sa bhliain 2025, agus an cineál iompair sin i gceist le 19% (1,345 ghearán) de na gearáin uile. Baineann gearáin faoi sheirbhís do chustaiméirí le gearáin lena gcumhdaítear saincheisteanna amhail cumarsáid, láimhseáil gearán, saincheisteanna rochtana cuntais, agus mainneachtain faisnéis a sholáthar.

Ba iad idirbhearta faoi dhíospóid an dara catagóir iompair is mó a ndearnadh gearán fúithi (1,297 ngearán), agus méadú 31% ann ar an líon gearán a fuarthas agus dár sannadh an cineál iompair sin, i gcomparáid leis an bhfigiúr don bhliain 2024 (1,015 ghearán).

Ba é drochriarachán an tríú catagóir iompair is mó a ndearnadh gearán fúithi, rud a sannadh do 18% de na gearáin uile a fuarthas. Áirítear le drochriarachán cásanna nach bpróiseáiltear treoracha an tomhaltóra iontu nó ina bhfuil moill ann ar iarrataí an tomhaltóra a phróiseáil. Áirítear leis eachtraí amhail Bónas Cealéilimh a ríomh go mícheart, nó mainneachtain faisnéis chruinn a sholáthar don chustaiméir.

Fíor 5.2 – Na 10 bpríomhchineál iompair a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2025



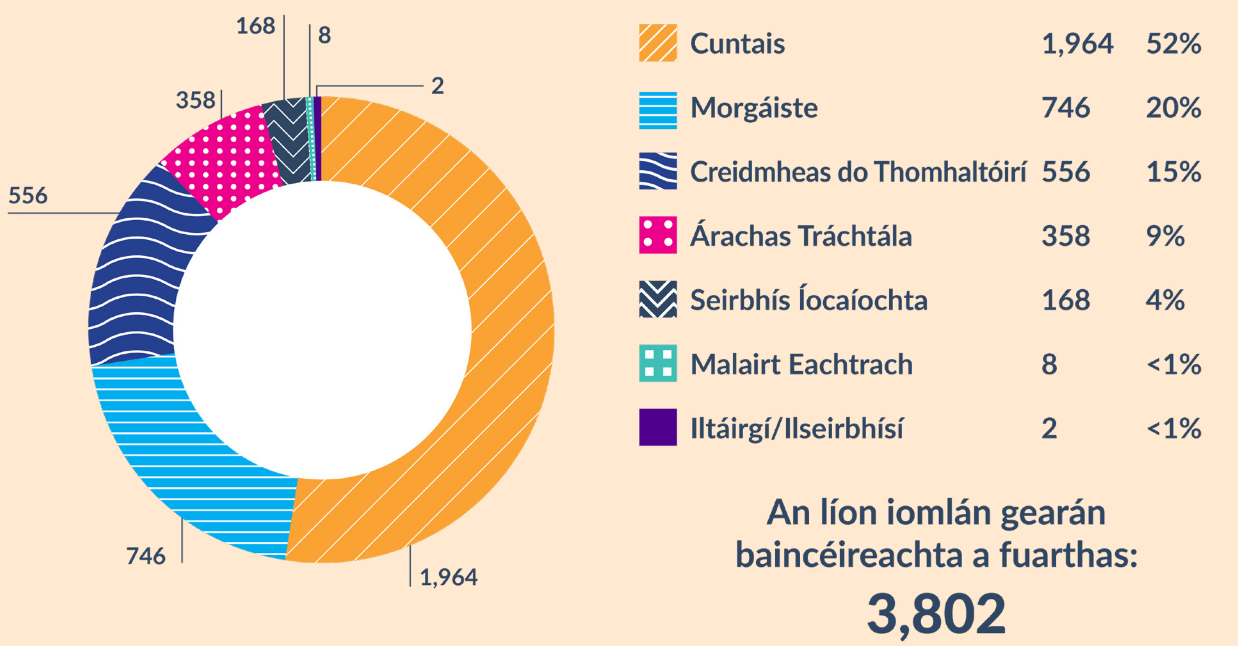
An líon iomlán gearán a fuarthas: **7,004**

Gearáin Bhaincéireachta sa bhliain 2025

Fuair OSAP 3,802 ghearán baincéireachta sa bhliain 2025. Tá sé sin cothrom le méadú 12% ar na 3,404 ghearán a aicmíodh mar ghearáin bhaincéireachta sa bhliain 2024.

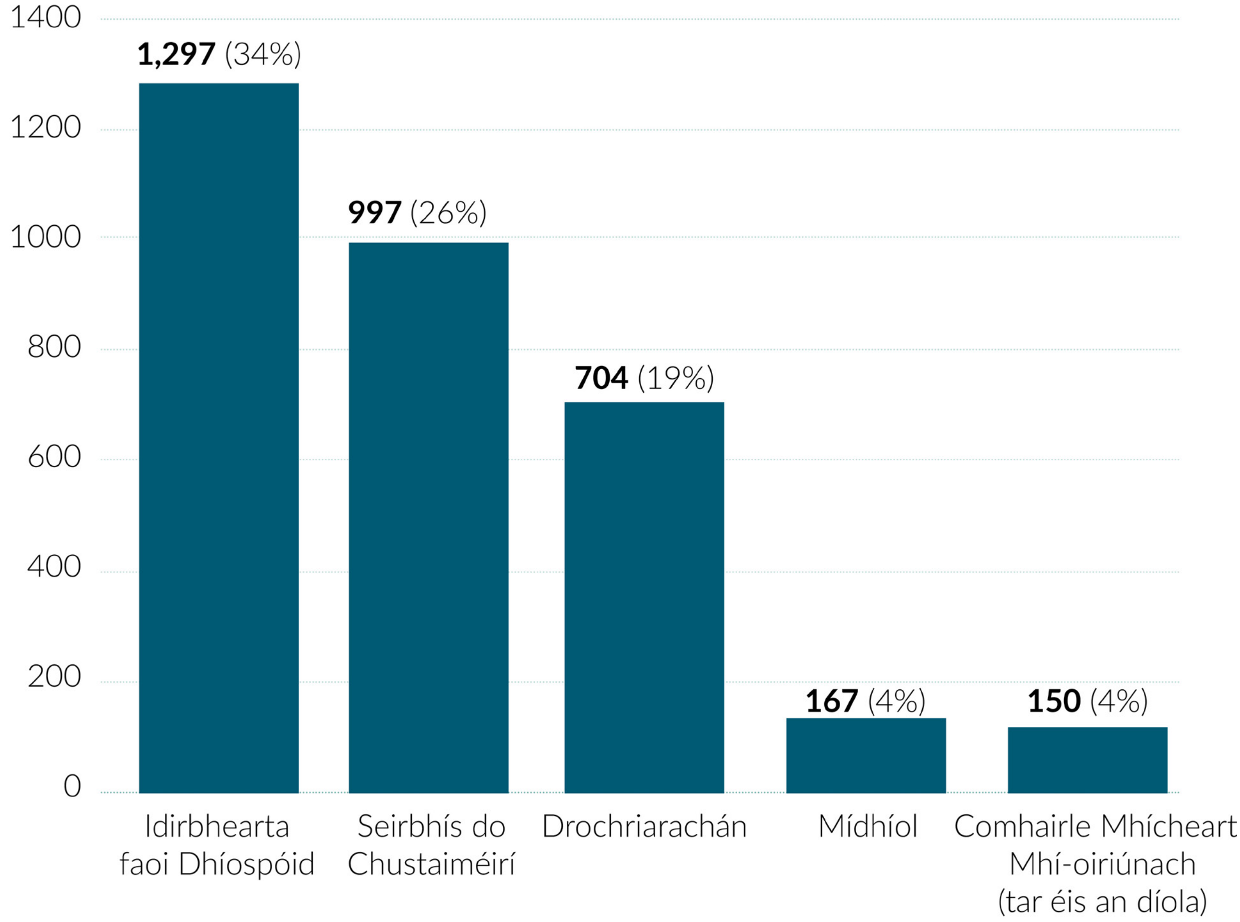
Bhí gearáin bhaincéireachta freagrach as 54% de na gearáin uile a fuarthas. Tá sé sin cothrom le laghdú d'aon phointe chéatadánach ar an bhfigiúr don bhliain 2024, tráth a bhí gearáin bhaincéireachta freagrach as 55% de na gearáin uile a fuarthas. Ba le cuntais bhainc a bhain formhór na ngearán baincéireachta (1,964 ghearán). Ba le morgáistí (746 ghearán) agus le creidmheas do thomhaltóirí (556 ghearán) a bhain an chuid is mó de na gearáin ina dhiaidh sin. B'ionann na trí tháirge sin agus na trí tháirge is mó a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2024 freisin.

Fíor 5.3 – Gearáin bhaincéireachta de réir táirge sa bhliain 2025



Ghlac idirbhearta faoi dhíospóid áit Seirbhíse do Chustaiméirí mar an cineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi san earnáil baincéireachta sa bhliain 2025, agus iad freagrach as 34% de na gearáin bhaincéireachta uile a fuarthas. Áirítear le hidirbhearta faoi dhíospóid idirbhearta calaoiseacha, mainneachtain faisnéis chruinn cuntais nó iarmhéideanna cruinne cuntais a sholáthar, mainneachtain bearta slándála a sholáthar, mainneachtain airgead a fháil, agus aistarraingtí neamhúdaraithe. Bhí gearáin maidir le seirbhís do chustaiméirí agus drochriarachán ar an dara agus an tríú cineál iompair is coitianta faoi seach a luadh i ngearáin i ndáil leis an earnáil baincéireachta.

Fíor 5.4 – Na 5 phríomhchineál iompair baincéireachta a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2025



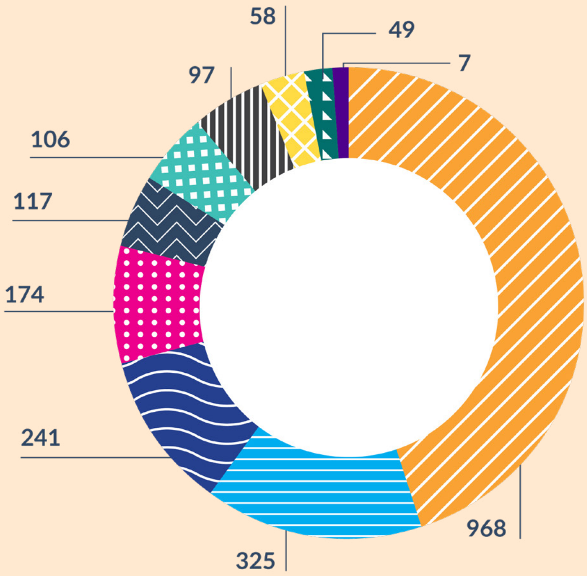
An líon iomlán gearán baincéireachta a fuarthas: **3,802**

Gearáin árachais sa bhliain 2025

Fuair OSAP 2,142 ghearán maidir le táirgí árachais sa bhliain 2025. Tá sé sin cothrom le méadú 18% ar an 1,818 ngearán a aicmíodh mar ghearáin árachais sa bhliain 2024.

Bhí gearáin árachais freagrach as 31% de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2025. Tá sé sin cothrom le méadú de chúig phointe chéatadánacha ar an bhfigiúr don bhliain 2024, tráth a bhí gearáin árachais freagrach as 26% de na gearáin uile a fuarthas. Ba le mótarárachas (968 ngearán), le hárachas sláinte príobháideach (325 ghearán) agus le hárachas taistil (241 ghearán) faoi seach a bhain an líon is mó gearán árachais.

Fíor 5.5 – Gearáin árachais de réir táirge sa bhliain 2025



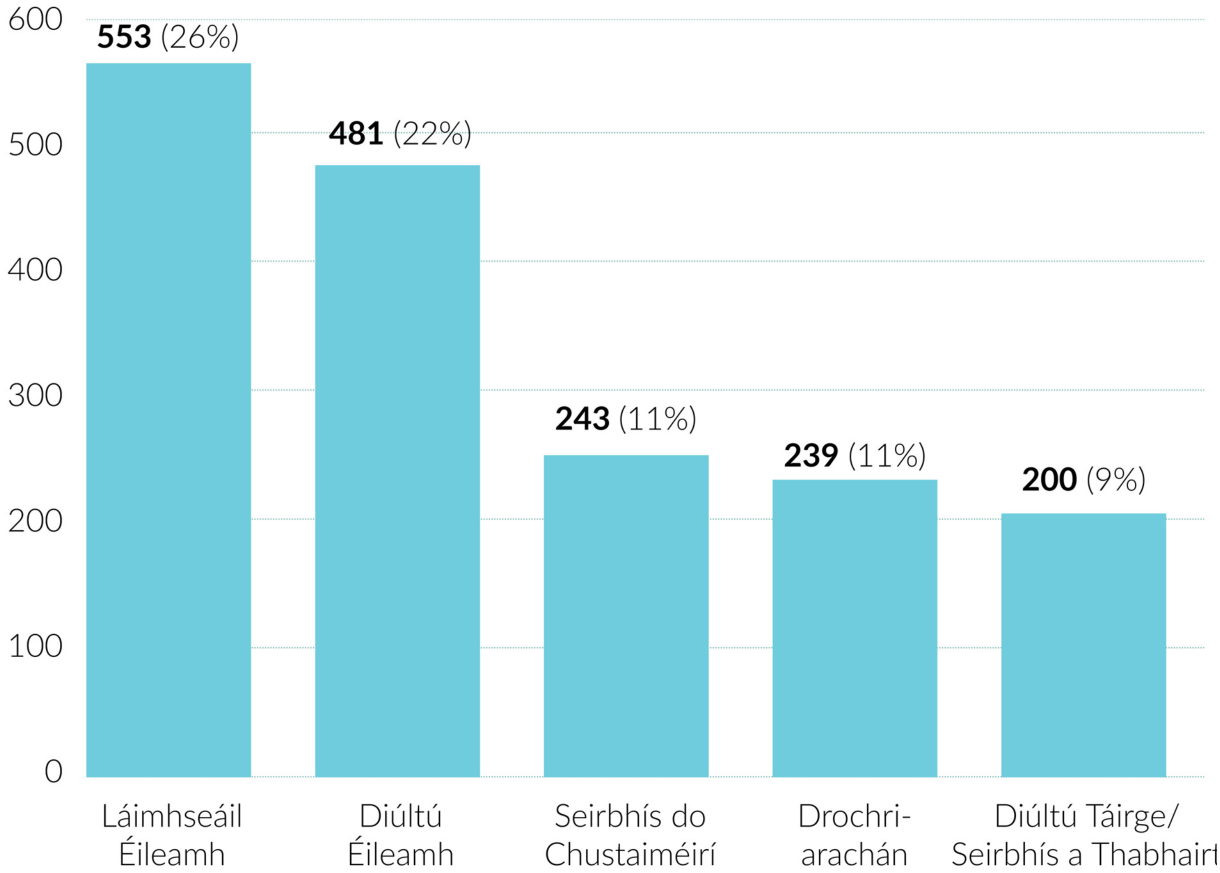
Mótarárachas	968	45%
Árachas sláinte príobháideach	325	15%
Árachas taistil	241	11%
Árachas Tí agus/nó Árachas Maoine	174	8%
Árachas saoil	117	5%
Árachas Sláinte, Árachas Timpiste agus Árachas Eile	106	5%
Árachas Cosanta	97	5%
Árachas Tráchtála	58	3%
Ilghnéitheach	49	2%
Iltáirgí/Ilseirbhísí	7	<1%

An líon iomlán gearán árachais a fuarthas:

2,142

Ba le láimhseáil éileamh (553 ghearán) agus ansin le gearáin maidir le diúltú éileamh (481 ghearán) a bhain níos mó ná aon cheathrú de na gearáin árachais a fuarthas sa bhliain 2025. Faoi mar a tharla sa bhliain 2024, bhí seirbhís do chustaiméirí (243 ghearán) agus drochriarachán (239 ngearán) agus diúltú táirge/seirbhís a thabhairt (200 gearán) i measc na 5 phríomhchineál iompair a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2025.

Fíor 5.6 – Na 5 phríomhchineál iompair árachais a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2025



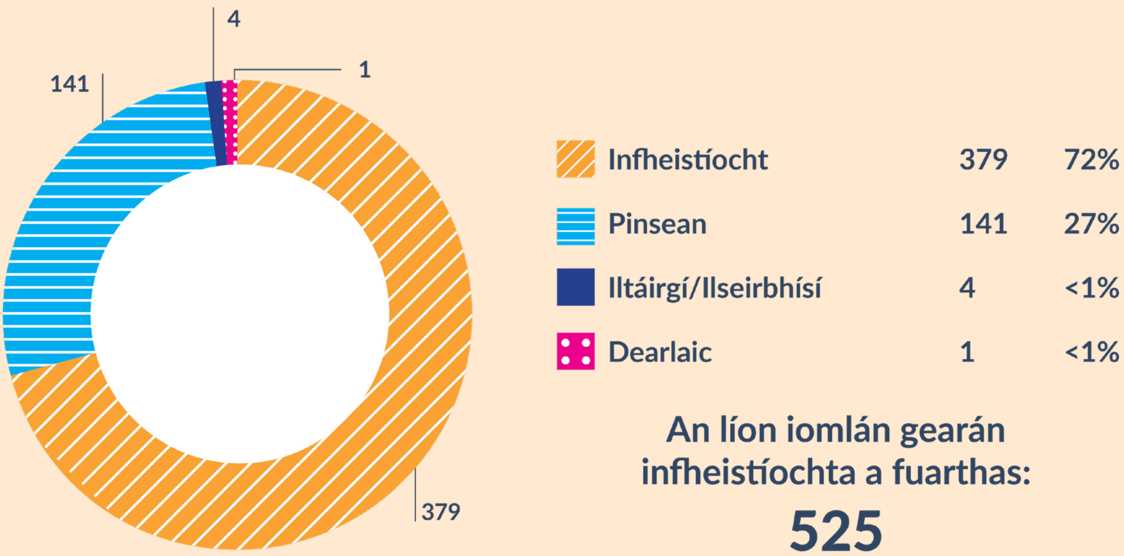
An líon iomlán gearán árachais a fuarthas: **2,142**

Gearáin infheistíochta sa bhliain 2025

Fuair OSAP 525 ghearán infheistíochta sa bhliain 2025. Tá sé sin cothrom le méadú 28% ar na 411 ghearán a aicmíodh mar ghearáin infheistíochta sa bhliain 2024, agus an treocht dhearfach anuas a breathnaíodh sa bhliain 2024 á haisiompú.

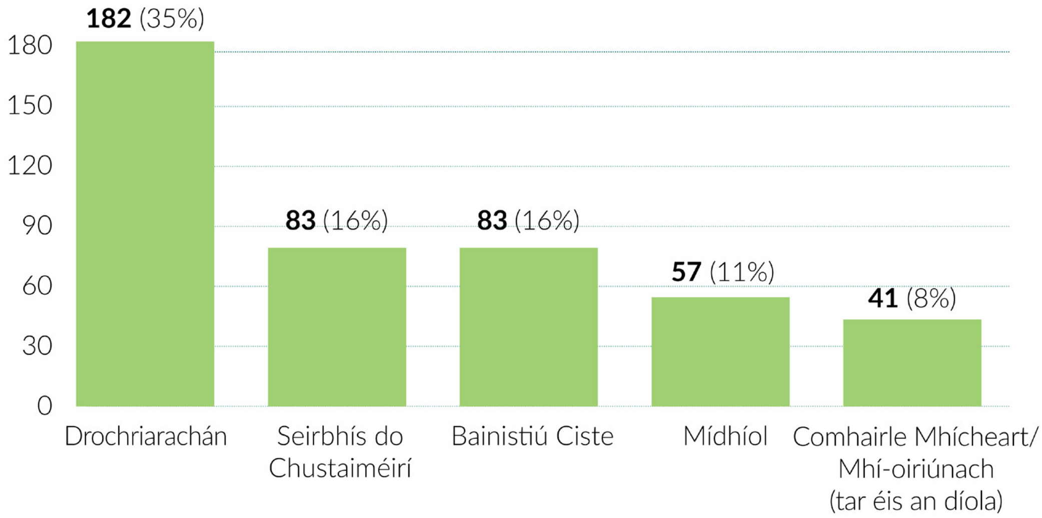
Faoi mar a tharla sa bhliain 2024, bhí gearáin infheistíochta freagrach as 7% de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2025. Áirítear leis an gcatagóir infheistíochta táirgí infheistíochta a bhaineann le pinsin, catagóir le haghaidh iltáirgí, agus dearlaicí. Is é atá i gceist le táirgí áirithe ná infheistíochtaí a chuirtear i bhfeidhm chun soláthar a dhéanamh do scor duine, amhail ranníocaí saorálacha breise. Ní “scéim pinsean” iad táirgí den chineál sin de réir bhrí reachtaíocht rialaithe OSAP, áfach. Mar thoradh air sin, is faoin gcatagóir táirgí infheistíochta a thagann na táirgí sin.

Fíor 5.7 – Gearáin infheistíochta de réir táirge sa bhliain 2025



Bhí drochriarachán (182 ghearán; 35%), seirbhís do chustaiméirí (83 ghearán; 16%), bainistiú míchuí cistí (83 ghearán; 16%) agus comhairle mhícheart (41 ghearán; 8%) ar na cineálacha iompair is mó a ndearnadh gearán fúthu san earnáil infheistíochta.

Fíor 5.8 – Na 5 phríomhchineál iompair infheistíochta a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2025



An líon iomlán gearán infheistíochta a fuarthas: **525**

Gearáin phinsin sa bhliain 2025

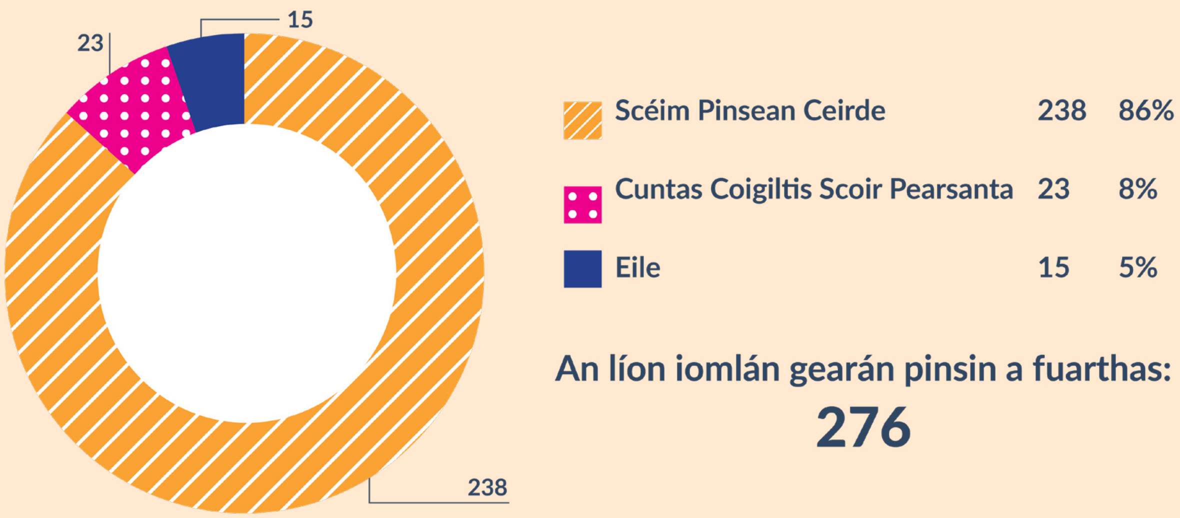
Fuair OSAP 276 ghearán faoi scéimeanna pinsean sa bhliain 2025, i gcomparáid le 348 gcinn sa bhliain 2024. Tá sé sin cothrom le laghdú 21%. Tá sé sin cothrom le 4% de na gearáin uile a fuarthas.

Ba le scéimeanna pinsean ceirde (238 ngearán; 86%) a bhain formhór na ngearán a fuarthas i ndáil leis an earnáil seo. Is é is scéimeanna pinsean ceirde ann ná scéimeanna a mbunaíonn fostóir iad chun sochair scoir agus/nó sochair eile a sholáthar d'fhostaithe. Áirítear leo scéimeanna pinsean ceirde earnála poiblí agus scéimeanna pinsean ceirde earnála príobháidí araon.

Is é is Cuntais Choigiltis Scoir Phearsanta ann ná cuntais choigiltis phearsanta, ar gnách go n-íoctar astu trí ranníocaíochtaí pearsanta. Féadfaidh fostóirí ranníocaíochtaí a dhéanamh leis na pleananna sin freisin, áfach. Bhí siad freagrach as 8% (23 ghearán) de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2025.

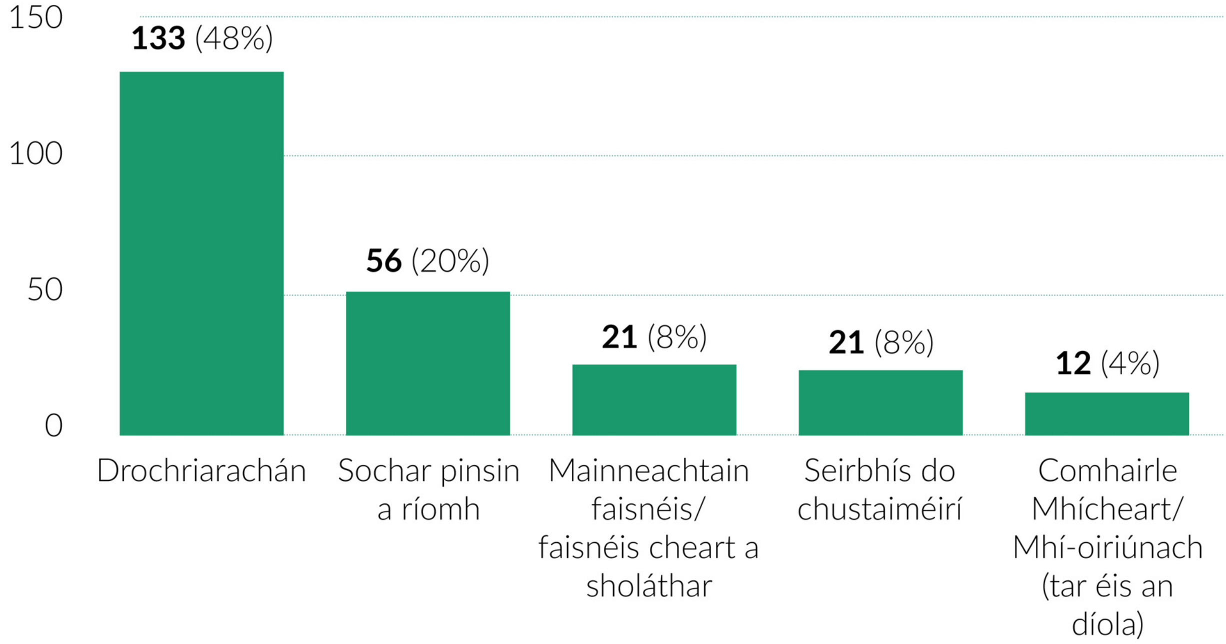
Fuarthas 15 ghearán a bhain le pinsin ar ina leith nach raibh dóthain faisnéise ann chun an cineál pinsin a bhí i gceist a chatagóiriú.

Fíor 5.9 – Gearáin phinsin de réir táirge sa bhliain 2025



Bhí drochriarachán (133 ghearán; 48%), an dóigh ar ríomhadh sochar pinsin (56 ghearán; 20%), mainneachtain faisnéis/faisnéis cheart a sholáthar (21 ghearán; 8%), seirbhís do chustaiméirí (21 ghearán; 8%) agus comhairle mhícheart nó mhí-oiriúnach (12 ghearán; 4%) ar na cineálacha iompair is mó a ndearnadh gearán fúthu i ndáil le pinsin.

Fíor 5.10 – Na 5 phríomhchineál iompair pinsin a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2025



An líon iomlán gearán pinsin a fuarthas: **276**

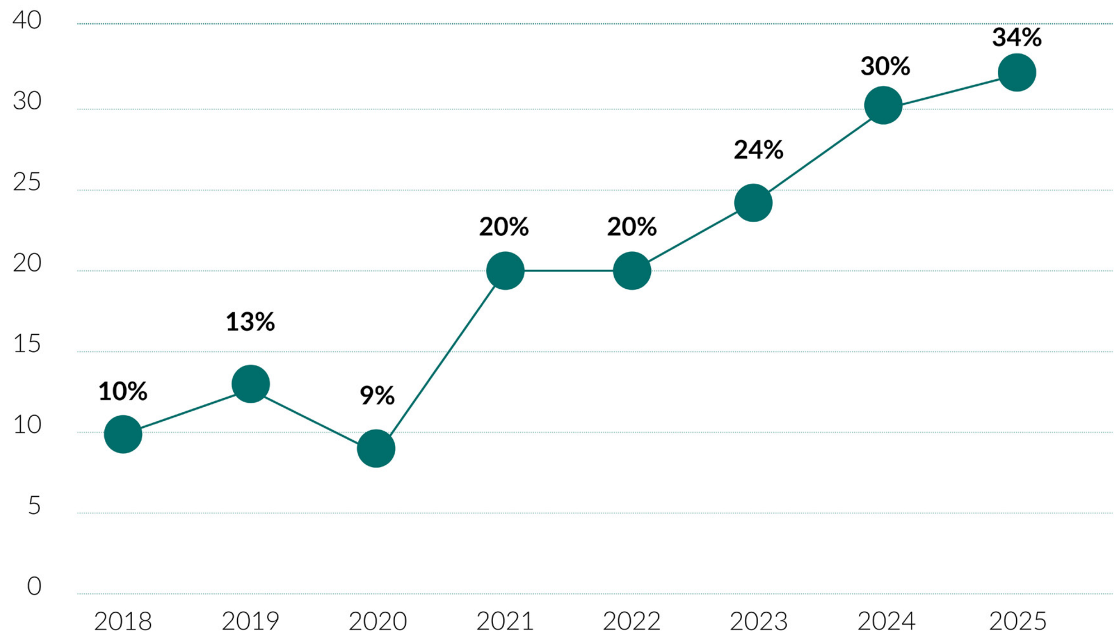
Idirbhearta faoi dhíospóid

Leanann OSAP le líon méadaitheach gearán a fháil maidir le hidirbhearta faoi dhíospóid, agus an líon gearán den sórt sin freagrach anois as 34% de na gearáin bhaincéireachta uile a fhaightear. B'ionann é sin agus 1,297 ngearán faoi dhíospóid sa bhliain 2025, cothrom le méadú 28% ar an líon gearán faoi idirbhearta faoi dhíospóid a fuarthas sa bhliain 2024 (fuarthas 1,015 ghearán sa bhliain 2024).

Áirítear le hidirbhearta faoi dhíospóid idirbhearta calaoiseacha, mainneachtain faisnéis chruinn cuntais nó iarmhéideanna cruinne cuntais a sholáthar, mainneachtain bearta slándála a sholáthar, mainneachtain airgead a fháil, agus aistarraingtí neamhúdaraithe.

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

Fíor 5.11 – Idirbhearta faoi dhíospóid mar chéatadán de na gearáin bhaincéireachta uile a fuarthas sa tréimhse 2018-2025



Fuaireamar 29 ngearán infheistíochta a bhaineann le hidirbhearta faoi dhíospóid freisin, agus iad freagrach as 6% de na gearáin infheistíochta uile a fuarthas. Bhí gearán amháin eile ann a raibh an cineál iompair sin i gceist leis ach nár sannadh aon earnáil dó. Dúnadh é toisc nár sholáthair an gearánach dóthain faisnéise chun go bhféadfaí dul ar aghaidh.

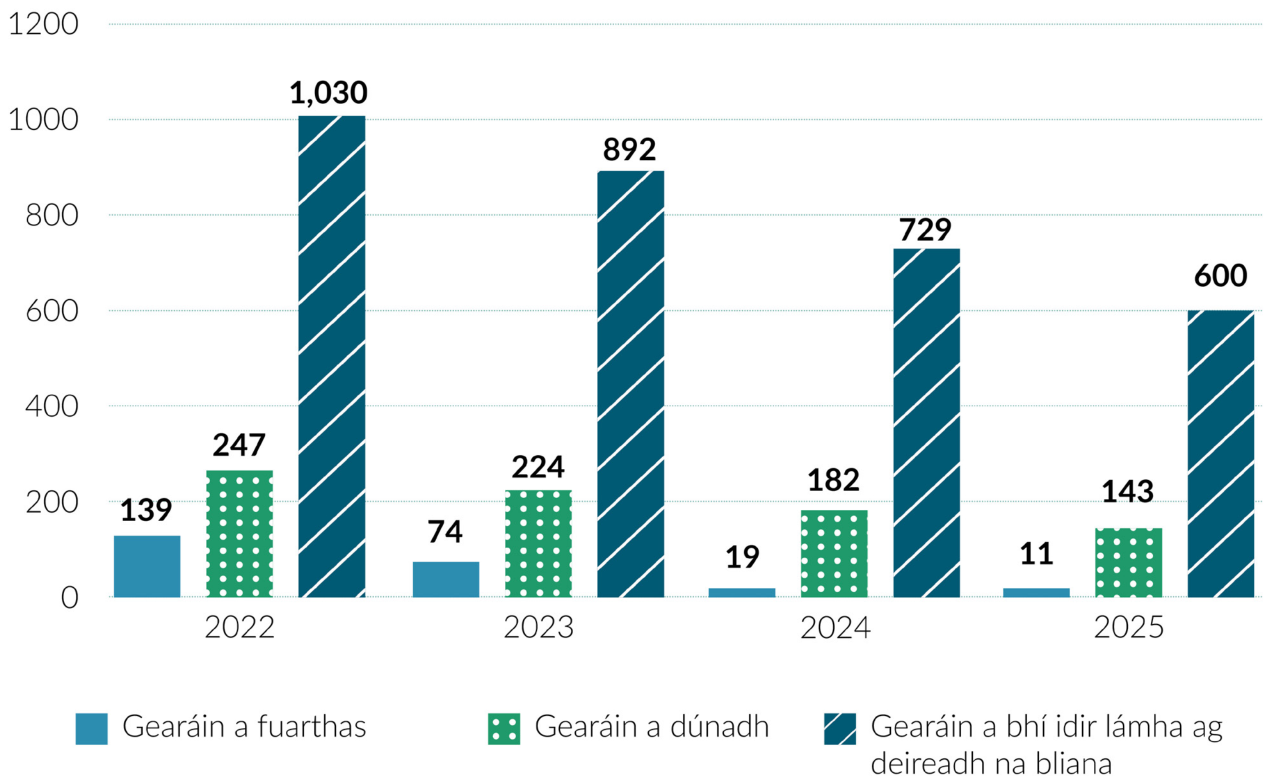
San iomlán, bhí idirbhearta faoi dhíospóid freagrach as 19% de na gearáin uile a fuair OSAP ar fud na n-earnálacha uile sa bhliain 2025.

Áirítear leis na cás-staidéir san Fhorléargas seo samplaí de ghearáin a bhaineann le hidirbhearta faoi dhíospóid. Áirítear leo an cás a bhí ag Seán, a rinne gearán á rá gur bhain calaoiseoir breis agus €2,000 de trí chamscéim pearsanaithe bainc, agus an cás a bhí ag Marte, bean scothaosta, ar cuireadh ina luí uirthi a mionsonraí bainc a thabhairt do chalaoiseoir a lig air féin gurbh é a soláthraí seirbhíse Idirlín é, agus a chaill €7,000 dá dheasca sin.

Gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin sa bhliain 2025

Fuair OSAP 11 ghearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin sa bhliain 2025. Mar is féidir a fheiceáil i bhfíor 5.12, leanann an líon gearán faoi mhorgáistí rianúcháin a fhaightear gach bliain de bheith ag laghdú. Ag deireadh na bliana 2025, bhí 143 ghearán faoi mhorgáistí rianúcháin dúnta againn agus bhí 600 ceann idir lámha.

Fíor 5.12 – Gearáin a bhaineann le rátaí úis morgáiste rianúcháin sa tréimhse 2023-2025



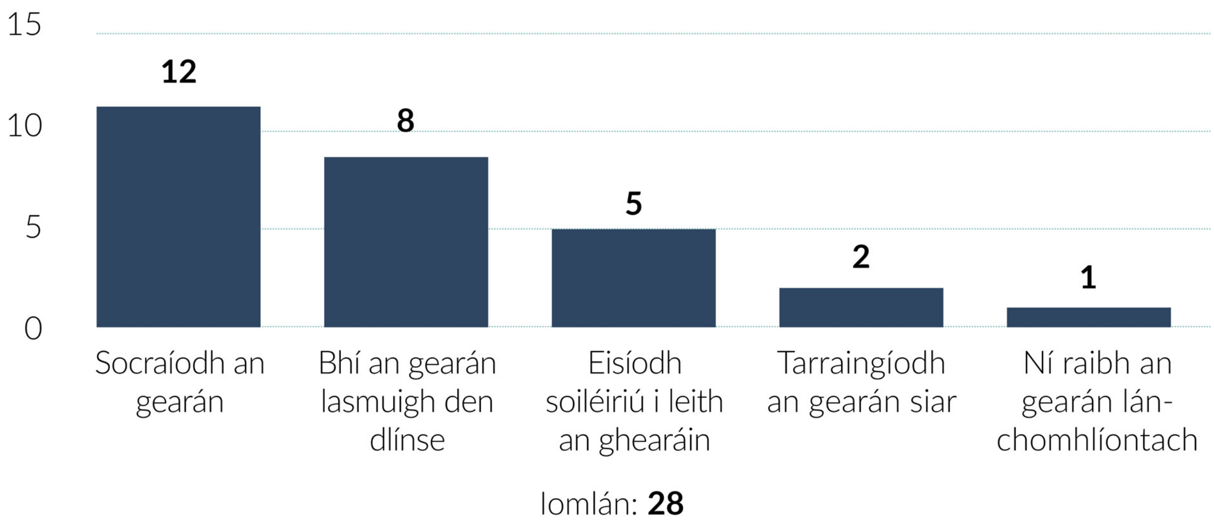
D'eisigh an tOmbudsman 115 bhreith atá ina gceangal dlí maidir le rátaí úis morgáiste rianúcháin sa bhliain 2025. Níor seasadh le 111 ghearán sna breitheanna sin. Seasadh go páirteach le ceithre bhreith, lenar ordaíodh go n-íocfaí €18,500 san iomlán leis na gearánaigh.

Fíor 5.13 – Breitheanna a eisíodh maidir le rátaí úis morgáiste rianúcháin sa bhliain 2025

Torthaí na breithe	An líon breitheanna	Luach iomlán na n-ordachán a eisíodh i mbreitheanna maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin
Seasadh leis an ngearán	0	0
Seasadh go substaintiúil leis an ngearán	0	0
Seasadh go páirteach leis an ngearán	4	€18,500
Níor seasadh leis an ngearán bunaithe ar fhiúntas an ghearáin	87	0
Níor seasadh leis an ngearán toisc gur tugadh tairiscint réasúnach agus go raibh sí ar fáil don ghearánach	24	€862,754
Iomlán	**115**	**€881,254**

Dúnadh 28 ngearán eile faoi mhorgáistí rianúcháin ar roinnt cúiseanna éagsúla, gan aon bhreith atá ina ceangal dlí a eisiúint ina leith. I gcás 12 ghearán, rinneadh comhaontú socraíochta idir an gearánach agus an soláthraí, rud a d'fhág go rabhthas in ann an gearán a dhúnadh. I gcás ocht ngearán, chinn OSAP go raibh na gearáin lasmuigh dá dhlínse. Eisíodh soiléiriú i gcás cúig ghearán, rud a d'fhág go rabhthas in ann an gearán a dhúnadh. Tarraingíodh dhá ghearán siar, agus dúnadh gearán amháin i gcás nár sholáthair an gearánach faisnéis, rud a d'fhág nach bhféadfaí an gearán a chur ar aghaidh.

Fíor 5.14 – Gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin a dúnadh gan breith atá ina ceangal dlí a eisiúint sa bhliain 2025



Ó bhí an bhliain 2018 ann, d'eisigh OSAP 769 mbreith atá ina gceangal dlí maidir le morgáistí rianúcháin. I gcás 71 cheann de na breitheanna sin, seasadh leo, seasadh go substaintiúil leo nó seasadh go páirteach leo, agus laghdú ag teacht le himeacht ama ar sciar na ngearán ar seasadh leo go pointe éigin. Mar thoradh ar na breitheanna ar sheas OSAP leo ó bhí an bhliain 2018 ann a bheith á gcur i bhfeidhm ag soláthraithe i leith a gcustaiméirí uile, imríodh tionchar carnach dearfach ar an margadh agus ar thomhaltóirí. Bainfidh aon ghearáin nua a thiocfaidh chun cinn i measc soláthraithe as seo amach tairbhe as torthaí na mbreitheanna sin, agus tiocfaidh laghdú ar an líon gearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin a tharchuirfear chuig OSAP dá mbarr.

Tá sé soiléir, bunaithe ar na torthaí ar na breitheanna a eisíodh maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin sa bhliain 2025, go bhfuaireamar líon suntasach gearán ó dhaoine nár seasadh leis an ngearán uathu faoi ráta morgáiste rianúcháin, toisc go bhfuil a lán daoine fós den tuairim go bhfuil siad i dteideal ráta úis morgáiste rianúcháin, cibé acu ón uair a thóg siad an iasacht mhorgáiste amach nó ó dháta ar bith le linn shaolré na hiasachta morgáiste, cé nach bhfuil aon teidlíocht chonarthach ná aon teidlíocht eile acu chun ráta den sórt sin a fháil.

Tugtar sna cás-staidéir seo a leanas ar bhreitheanna áirithe ar eisigh OSAP iad sa bhliain 2025 léargas ar roinnt de na hargóintí a chuirtear in iúl sna gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin a dhéantar le OSAP.

Áirítear leis na mionsonraí thíos naisc chuig na breitheanna aonair i gcás gur foilsíodh iad ar shuíomh Gréasáin OSAP. I ngach breith, tugtar aghaidh ar an ngearán a rinneadh a mhéid a bhaineann lena imthosca aonair, ar dá mbarr nár seasadh leis na gearáin thíos.

Cás-staidéir a bhaineann le morgáistí rianúcháin

Morgáistí rianúcháin: Cás-staidéar 1

Dhiúltaigh banc d'iarraidh ó chustaiméir an ráta rianúcháin a choinneáil ar feadh na tréimhse aisíocaíochta úis amháin

Thóg Tom morgáiste amach lena bhanc sa bhliain 2006, rud a raibh ráta úis rianúcháin BCE + 0.90% ag gabháil leis. D'oibrigh an morgáiste ar bhonn úis amháin ar feadh an chéad trí bliana.

D'iarr Tom go bhfadófaí an tréimhse aisíocaíochta úis amháin go ceann dhá bhliain eile sa bhliain 2009, agus ghlac an banc leis an iarraidh sin.

Sa bhliain 2011, chuir an banc in iúl do Tom go mbeadh an tréimhse aisíocaíochta úis amháin ag teacht chun deiridh. Chuir Tom iarraidh faoi bhráid an bhainc chun fanacht ar aisíocaíochtaí úis amháin. Sheol an banc litir chuig Tom mar fhreagra air sin, agus é ag leagan amach na roghanna a bhí ar fáil dó.

Thairg an banc tréimhse aisíocaíochta úis amháin do Tom go ceann 12 mhí eile ar ráta úis athraitheach nua, rud a mbeadh feidhm aige maidir leis an gcuid eile de théarma na hiasachta. Bhí sé de rogha ag Tom freisin fanacht ar ráta úis rianúcháin agus tosú ar an bpríomhshuim agus an t-ús ar an iasacht araon a aisíoc.

Bhí Tom ag iarraidh a ráta úis rianúcháin a choinneáil. Mar sin, chinn sé gan an tréimhse aisíocaíochta úis amháin a fhadú, agus thosaigh sé ar aisíocaíochtaí príomhshuime agus úis a dhéanamh i leith na hiasachta. Ní raibh Tom in ann na haisíocaíochtaí riachtanacha príomhshuime agus úis a dhéanamh, áfach, agus thosaigh riaráistí ag teacht ar an iasacht.

Rinne Tom gearán le OSAP á rá go ndearna an banc iarracht, agus dul amú air, an ráta úis rianúcháin a bhaint dá mhorgáiste nuair a d'iarr Tom tréimhse eile aisíocaíochta úis amháin.

Bhreithnigh an tOmbudsman téarmaí agus coinníollacha an chomhaontaithe morgáiste, agus thug sé faoi deara gur luadh sa litir ceadaithe don iasacht go nglacfadh an banc le híocaíochtaí úis amháin ar feadh an chéad trí bliana den iasacht nó ar feadh cibé tréimhse ama eile a chinnfeadh sé. Luadh inti freisin go raibh sé de cheart ag an mbanc athbhreithniú a dhéanamh ar an bplean íocaíochta úis amháin aon tráth le linn thréimhse na hiasachta, lenar áiríodh le linn an chéad trí bliana den mhorgáiste. Mar sin, ní raibh aon oibleagáid ar an mbanc an tréimhse aisíocaíochta úis amháin a fhadú ná leanúint di tar éis an chéad trí bliana.

Nuair a d'iarr Tom tréimhse eile aisíocaíochta úis amháin sa bhliain 2011, ba faoi Tom a bhí sé a chinneadh an nglacfadh sé le haon socraíocht nua a mholfadh an banc.
Sa bhreith uaidh, shoiléirigh an tOmbudsman nach gcuirfeadh OSAP isteach ar lánrogha tráchtála an bhainc i ndáil le téarmaí aon chomhaontaithe iasachta morgáiste a idirbheartú ach amháin i gcás go raibh an t-iompar faoina bhfuiltear ag gearán míréasúnach, míchóir, leatromach nó idirdhealaitheach go míchuí i dtaca leis an bhfeidhm a bhí aige maidir le gearánach nó i gcás gur thug an t-iompar sin foras ar shlí eile le seasamh le gearán faoi alt 60(2) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017.

Morgáistí rianúcháin: Cás-staidéar 1, ar lean.

Tar éis dó athbhreithniú a dhéanamh ar an bhfianaise agus ar na haighneachtaí a rinne Tom agus an banc, chinn an tOmbudsman nár tacaíodh san fhianaise leis an seasamh a bhí ag Tom gur ghníomhaigh an banc ar bhealach a bhí míréasúnach, míchóir, leatromach nó idirdhealaitheach go míchuí nuair a thairg sé an rogha do Tom tréimhse aisíocaíochta úis amháin a chur i bhfeidhm i leith a chuntais iasachta morgáiste i mí Lúnasa 2011. Bhí sé de cheart ag an mbanc leas a baint as a lánrogha tráchtála nuair a d'fhéach Tom le téarmaí an chomhaontaithe iasachta morgáiste bunaidh a ath-idirbheartú. Roghnaigh Tom gan glacadh leis an tréimhse aisíocaíochta úis amháin a bhí bunaithe ar ráta úis athraitheach ar thairg an banc dó; dá bhrí sin, d'fhan an iasacht mhorgáiste ar ráta úis rianúcháin, agus ceanglaíodh ar Tom aisíocaíochtaí príomhshuime agus úis a dhéanamh i gcomhréir le téarmaí agus coinníollacha an chomhaontaithe iasachta morgáiste bunaidh.

Níor seasadh leis an ngearán.

[Uimhir thagartha na breithe: 2025-0045]

Morgáistí rianúcháin: Cás-staidéar 2

Cheistigh custaiméirí cén ráta úis ar cheart feidhm a bheith aige maidir lena morgáiste

Thóg Pauline agus Gerard morgáiste amach lena mbanc ar ráta úis seasta. Thairg an banc raon rátaí úis seasta, athraitheacha agus rianúcháin do Pauline agus Gerard nuair a tháinig an tréimhse tosaigh ráta úis sheasta chun deiridh. Chinn Pauline agus Gerard a n-iasacht a roinnt trí ráta úis rianúcháin a chur i bhfeidhm i leith sciar dá n-iasacht agus ráta úis seasta trí bliana a chur i bhfeidhm i leith an sciar eile. Chun an iarraidh sin a éascú, bhunaigh an banc dhá chuntas dhifriúla iasachta morgáiste.

Rinne Pauline agus Gerard gearán á rá gur chreid siad go n-athródh an sciar ráta úis sheasta dá n-iasacht ina ráta úis rianúcháin ag deireadh na tréimhse ráta úis sheasta trí bliana. Mar sin féin, nuair a tháinig an tréimhse ráta úis sheasta chun deiridh, níor thairg an banc dóibh ach raon rátaí úis seasta agus athraitheacha. Níor roghnaigh Pauline agus Gerard aon ráta úis. D'athraigh an sciar dá n-iasacht a d'oibrigh mar ráta úis seasta ina ráta úis athraitheach, agus d'fhan an sciar eile ar ráta úis rianúcháin.

Rinne Pauline agus Gerard gearán le OSAP á rá gur mhainnigh an banc, agus dul amú air, ráta úis rianúcháin a chur i bhfeidhm i leith an chuntais iasachta morgáiste nuair a tháinig an tréimhse ráta úis sheasta chun deiridh. Luaigh Pauline agus Gerard go raibh sé beartaithe acu go mbeadh feidhm ag ráta úis rianúcháin maidir leis an iasacht mhorgáiste ar fad. Cé gur oibrigh cuid den iasacht ar ráta úis seasta ar feadh trí bliana, luaigh siad freisin go raibh siad ag súil leis go mbeadh feidhm ag ráta úis rianúcháin nuair a thiocfadh an tréimhse ráta sheasta chun deiridh.

Bhreithnigh an tOmbudsman téarmaí agus coinníollacha an chomhaontaithe morgáiste. Thug an tOmbudsman faoi deara gur tharla sé, nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis sheasta in éag ar an sciar iomchuí den iasacht, nach raibh Pauline agus Gerard i dteideal ach an sciar sin den mhorgáiste a thiontú ina ráta úis athraitheach, ach amháin i gcás go roghnódh an banc ráta úis seasta eile a thairiscint dóibh agus go roghnódh siad ráta úis seasta. Ba dheimhin leis an Ombudsman gur thairg an banc raon rátaí úis seasta agus rátaí úis athraitheacha do Pauline agus Gerard nuair a tháinig an tréimhse

Morgáistí rianúcháin: Cás-staidéar 2, ar lean.

ráta úis sheasta trí bliana chun deiridh, ar aon dul le téarmaí agus coinníollacha an chomhaontaithe morgáiste.

Thug an tOmbudsman faoi deara sa bhreith uaidh gur oibrigh an dá sciar den iasacht faoi chuntais dhifriúla iasachta morgáiste agus ag rátaí úis difriúla agus go raibh siad ar leithligh ó chéile.

Tar éis dó athbhreithniú a dhéanamh ar an bhfianaise agus ar na haighneachtaí a rinne an dá pháirtí, chinn an tOmbudsman nár tacaíodh san fhianaise leis an seasamh a bhí ag Pauline agus Gerard gur mhainnigh an banc, agus dul amú air, ráta úis rianúcháin a chur i bhfeidhm i leith an sciar sheasta den iasacht nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis sheasta in éag. Cé go ndearnadh ráta úis rianúcháin a thairiscint agus a chomhaontú i leith sciar amháin den iasacht, ní raibh aon oibleagáid ar an mbanc ráta úis rianúcháin a thairiscint do Pauline agus Gerard i leith an sciar ráta sheasta den iasacht ag deireadh na tréimhse ráta sheasta.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

[Uimhir thagartha na breithe: 2025-0128]

Morgáistí rianúcháin: Cás-staidéar 3

Cheistigh custaiméir an sásamh agus an cúiteamh a thairg a bhanc

Thóg Ellion morgáiste amach le banc ar ráta úis seasta 4.75% a raibh téarma trí bliana ag gabháil leis i mí na Nollag 2006. Leagadh amach i dtéarmaí agus coinníollacha an chomhaontaithe morgáiste go dtarlódh sé, ag deireadh na tréimhse ráta sheasta, go bhféadfadh Ellion ráta úis seasta eile a roghnú nó athrú chuig an ráta úis athraitheach nó chuig an ráta úis rianúcháin a bheadh i réim.

I mí na Nollag 2009, chuir an banc in iúl do Ellion go mbeadh an tréimhse ráta sheasta ag teacht chun deiridh. Thairg an banc rátaí éagsúla úis do Ellion, ach ní raibh aon ráta úis rianúcháin i gceist leo. Dá mba rud é go gcinnfeadh Ellion gan aon ráta úis a roghnú as measc na roghanna a cuireadh ar fáil dó, thiontódh an iasacht ina ráta úis athraitheach caighdeánach ar dhul in éag na tréimhse ráta sheasta. Níor thug Ellion aon fhreagra don bhanc, agus cuireadh ráta úis athraitheach caighdeánach 2.25% i bhfeidhm i leith a mhorgáiste i mí Eanáir 2010.

Rinne Ellion gearán le OSAP ar an mbonn gur cheart ráta úis rianúcháin a thairiscint dó nuair a chuaigh an tréimhse ráta sheasta trí bliana in éag sa bhliain 2010.

Tharraing an banc rátaí úis rianúcháin siar ón margadh idir na blianta 2008 agus 2013 agus, mar thoradh air sin, luaigh an banc nach raibh sé de rogha ag Ellion an ráta úis rianúcháin a bhí i réim ag an am a roghnú nuair a chuaigh an tréimhse ráta sheasta in éag sa bhliain 2010. Chuir an banc in iúl do Ellion gur tharraing sé rátaí úis rianúcháin siar toisc go mbeadh an cineál ráta sin "róchostasach" do chustaiméirí. Mhaígh sé go mbeadh aon ráta úis rianúcháin a bheadh i réim sa bhliain 2010 i bhfad níos costasaí ná na rátaí athraitheacha nó na rátaí seasta a bhí ar fáil ag an am sin. Ghlac an banc leis, áfach, go mb'fhéidir go raibh Ellion ag súil leis go gcuirfí rogha ráta úis rianúcháin ar fáil dó tráth dhul in éag an ráta úis sheasta sa bhliain 2010. Ghlac an banc leis freisin gur

Morgáistí rianúcháin: Cás-staidéar 3, ar lean.

sonraíodh i gcomhaontú morgáiste Ellion gur cheart an ráta úis rianúcháin a bhí i réim a chur ar fáil do Ellion sa bhliain 2010.

Sa bhliain 2018, scríobh an banc chuig Ellion agus d'íoc sé cúiteamh €1,615 leis mar gheall ar theip an bhainc. Thairg an banc ráta úis rianúcháin BCE + 3.32% do Ellion freisin, arbh é an ráta úis rianúcháin a bhí i réim ag an mbanc ag an am é. Bhí an ráta úis rianúcháin sin comhdhéanta de bhunráta BCE mar a shocraigh an Banc Ceannais Eorpach é, rud a bhí cothrom le 0% móide corrlach céatadánach 3.32% ar shocraigh an banc é do mhorgáistí cónaithe.

D'eisigh an tOmbudsman breith i gcoinne an bhainc chéanna i leith gearán inar déileáladh le saincheisteanna a bhí cosúil leo sin a bhí i gceist leis an ngearán ó Ellion. Tar éis an bhreith sin a eisiúint, scríobh an banc chuig Ellion chun €45,000 eile a thairiscint dó mar chúiteamh. Faoin am sin, bhí a chuntas morgáiste leis an mbanc dúnta ag Ellion. Mar sin, d'eisigh an banc seic chuige.

Ní raibh Ellion sásta leis an íocaíocht cúitimh bhreise, agus chinn sé leanúint leis an ngearán a rinne sé le OSAP. Chreid Ellion freisin gur cheart an rogha a thabhairt dó aistriú chuig ráta úis rianúcháin a bhí i bhfad níos ísle ná an ráta úis rianúcháin BCE + 3.32% a thairg an banc dó. Chreid Ellion go raibh custaiméirí eile a bhí i dteideal ráta úis rianúcháin a fháil, tar éis tréimhse ráta sheasta, in ann leas a bhaint as ráta rianúcháin BCE + 1.00%.

Bhreithnigh an tOmbudsman téarmaí agus coinníollacha an chomhaontaithe morgáiste, agus thug sé faoi deara go raibh Ellion i dteideal an ráta úis rianúcháin a bhí "i réim" a fháil ag deireadh aon tréimhse ráta úis sheasta. Léiríodh san fhianaise, áfach, nár shocraigh an banc aon ráta úis rianúcháin a bhí ag an "ráta a bhí i réim ag an am" nuair a chuaigh an chéad tréimhse ráta úis sheasta in éag sa bhliain 2010.

Cé go raibh custaiméirí eile de chuid an bhainc ag baint leas as rátaí úis rianúcháin BCE + 1.00% sa bhliain 2010, thug an tOmbudsman faoi deara go ndearnadh na rátaí úis sin a shocrú, a thairiscint agus a chomhaontú roimh an mbliain 2010 agus nach raibh na rátaí sin á dtairiscint mar na rátaí a bhí "i réim" i gcás iasacht Ellion.

Thug an tOmbudsman faoi deara go dtarlódh sé, dá socródh an banc ráta rianúcháin a bheadh i réim, go mbeadh lánrogha tráchtála aige maidir leis an ráta a shocrófaí. Níor mheas an tOmbudsman é a bheith cothrom ná réasúnach a ordú don bhanc ráta sonrach úis rianúcháin a chur i bhfeidhm i gcás nach bhféadfadh sé a chinneadh cén ráta rianúcháin a bheadh i réim sa bhliain 2010, á thabhairt faoi deara gur faoi lánrogha tráchtála an bhainc a bheadh sé an ráta úis rianúcháin a chinneadh dá roghnódh Ellion an ráta sin.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur tairgeadh cúiteamh iomlán €46,615 do Ellion. Chinn an tOmbudsman nár tacaíodh san fhianaise leis an ngearán ó Ellion á rá nár thairg an banc sásamh ná cúiteamh leordhóthanach dó mar gheall ar mhainneachtain an bhainc i leith a mhorgáiste.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

[Uimhir thagartha na breithe: 2025-0183]

Morgáistí rianúcháin: Cás-staidéar 4

Rinne lánúin gearán á rá nár thug a banc comhairle cheart dóibh maidir le rátaí úis

Thóg Trevor agus Diane morgáiste amach lena mbanc ar ráta úis seasta.

Luadh i dtéarmaí agus coinníollacha an chomhaontaithe morgáiste go mbeadh feidhm ag ráta úis rianúcháin dá mba rud é nach roghnódh Trevor agus Diane ráta úis malartach ag deireadh na tréimhse ráta úis sheasta dhá bhliain.

Thairg an banc raon rátaí úis rianúcháin, seasta agus athraitheacha do Trevor agus Diane nuair a tháinig an tréimhse ráta úis sheasta dhá bhliain chun deiridh.

Mhaígh Trevor agus Diane gur tharla sé, nuair a rinne siad teagmháil leis an mbanc chun a roghanna ráta úis a phlé, go ndúirt an banc leo go mbeadh ráta úis athraitheach ar an rogha is fearr dóibh. Mhaígh an banc go dtugtar treoir dá bhaill foirne gan ach faisnéis a sholáthar agus gur faoi gach custaiméir aonair a bhíonn sé an ráta úis a roghnú.

Roghnaigh Trevor agus Diane ráta úis athraitheach. Tar éis don bhanc litir roghanna ráta a eisiúint chucu, tháinig laghdú ar na rátaí úis a tairgeadh do Trevor agus Diane. Mar sin, chuir an banc ráta úis athraitheach níos ísle i bhfeidhm i leith a morgáiste.

Rinne Trevor agus Diane gearán le OSAP á rá gur cheart don bhanc a rá leo gur tháinig laghdú ar na rátaí úis, lenar áiríodh rátaí úis rianúcháin, sular roghnaigh siad ráta úis athraitheach. Bhí Trevor agus Diane den tuairim freisin gur cheart don bhanc a chur in iúl dóibh go dtarlódh sé, dá mba rud é go roghnódh siad ráta úis athraitheach, nach dtairgfí ráta úis rianúcháin dóibh amach anseo.

Bhreithnigh an tOmbudsman téarmaí agus coinníollacha an chomhaontaithe morgáiste agus na hidirghníomhaíochtaí idir na páirtithe. Thug an tOmbudsman faoi deara gur chuir an banc Trevor agus Diane ar an eolas faoin bhfáil a bhí ar ráta úis rianúcháin nuair a tháinig an tréimhse ráta úis sheasta chun deiridh. Chuir an banc in iúl dóibh freisin go dtarlódh sé, dá mba rud é nach bhfaigheadh sé aon ordú i scríbhinn uathu á rá go raibh ráta úis malartach roghnaithe acu, go n-athródh an ráta úis ar a morgáiste ina ráta úis rianúcháin mar réamhshocrú. Ba dheimhin leis an Ombudsman gur sholáthair an banc an fhaisnéis riachtanach ar fad do Trevor agus Diane ionas go bhféadfadh siad cinneadh láneolach a dhéanamh maidir leis an ráta úis a roghnódh siad.

Sa bhreith uaidh, shoiléirigh an tOmbudsman nach raibh aon oibleagáid ar an mbanc comhairle a chur ar Trevor agus Diane maidir leis an ráta úis ba cheart dóibh a roghnú nuair a thiocfadh an tréimhse ráta úis sheasta chun deiridh agus, dá mbeadh aon leisce orthu maidir leis an ráta úis ba cheart a roghnú, go raibh sé de rogha acu comhairle neamhspleách a fháil.

Tar éis dó athbhreithniú a dhéanamh ar an bhfianaise agus ar na haighneachtaí a rinne an lánúin agus an banc, chinn an tOmbudsman nár tacaíodh san fhianaise leis an seasamh a bhí ag Trevor agus Diane nár thug an banc aon rabhadh dóibh maidir leis na himpleachtaí a bheadh ag baint le ráta úis athraitheach a roghnú in ionad ráta úis rianúcháin nuair a tháinig an tréimhse ráta úis sheasta chun deiridh. Ba faoi Trevor agus Diane a bhí sé an ráta úis a chinneadh agus, nuair a roghnaigh siad ráta úis athraitheach, chomhaontaigh siad go mbeadh feidhm ag an ráta sin ar feadh na coda eile de théarma na hiasachta ach amháin i gcás go n-iarrfadh siad ráta malartach amach anseo agus go gcomhaontódh an banc leis an iarraidh sin.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

[Uimhir thagartha na breithe: 2025-0018]

Morgáistí rianúcháin: Cás-staidéar 5

Rinne lánúin gearán á rá nár chuir an banc í ar an eolas faoi rátaí úis rianúcháin dá morgáiste

Thóg John agus Ciara morgáiste amach lena mbanc, rud a thosaigh ar ráta úis seasta 3.54% a raibh téarma aon bhliana ag gabháil leis. Nuair a tháinig an tréimhse ráta úis sheasta chun deiridh sa bhliain 2004, roghnaigh John agus Ciara ráta úis seasta eile 3.5% a raibh téarma aon bhliana ag gabháil leis a chur i bhfeidhm i leith a morgáiste. Nuair a tháinig an dara tréimhse ráta úis sheasta chun deiridh sa bhliain 2005, roghnaigh John agus Ciara ráta úis athraitheach 3.55%.

Rinne an lánúin teagmháil leis an mbanc sa bhliain 2006 chun ceist a chur air maidir le haistriú ó ráta úis athraitheach chuig ráta úis seasta. D'eisigh an banc litir chuig John agus Ciara inar cuireadh iad ar an eolas faoi na rátaí úis seasta éagsúla a bhí ar fáil dóibh. Roghnaigh John agus Ciara ráta úis seasta 5.25% a raibh téarma 10 mbliana ag gabháil leis a chur i bhfeidhm i leith a gcuntais morgáiste sa bhliain 2006.

Rinne John agus Ciara gearán le OSAP á rá gur cheart roghanna ráta úis rianúcháin a mbainc a thairiscint dóibh, nó gur cheart, ar a laghad, iad a chur ar an eolas fúthu, gach uair a tháinig an tréimhse ráta úis sheasta chun deiridh sa bhliain 2004, sa bhliain 2005 agus sa bhliain 2006.

Bhreithnigh an tOmbudsman téarmaí agus coinníollacha an chomhaontaithe morgáiste agus na cumarsáidí idir na páirtithe. Luadh i dtéarmaí agus coinníollacha an chomhaontaithe morgáiste go mbeadh sé de rogha ag John agus Ciara aistriú chuig "comhaontú iasachta ráta athraithigh" ag deireadh gach tréimhse ráta sheasta. Cé go raibh rátaí úis rianúcháin ar fáil ón mbanc nuair a roghnaigh John agus Ciara rátaí úis seasta a chur i bhfeidhm i leith a n-iasachta morgáiste sa bhliain 2004, sa bhliain 2005 agus sa bhliain 2006, shoiléirigh an tOmbudsman sa bhreith uaidh nach raibh aon oibleagáid ar an mbanc ráta úis rianúcháin a thairiscint do John agus Ciara ná comhairle a chur orthu maidir lena tháirgí morgáiste rianúcháin.

Chinn an tOmbudsman gurbh é an t-aon oibleagáid amháin a bhí ar an mbanc ná ráta úis athraitheach a thairiscint do John agus Ciara ag deireadh na dtréimhsí ráta úis sheasta sa bhliain 2004 agus sa bhliain 2005, ach amháin i gcás go roghnódh an banc ráta úis seasta eile a thairiscint dóibh. Chinn an tOmbudsman freisin nach raibh sna doiciméid iasachta aon cheart conarthach chun ráta úis rianúcháin a fháil tráth ar bith le linn théarma na hiasachta.

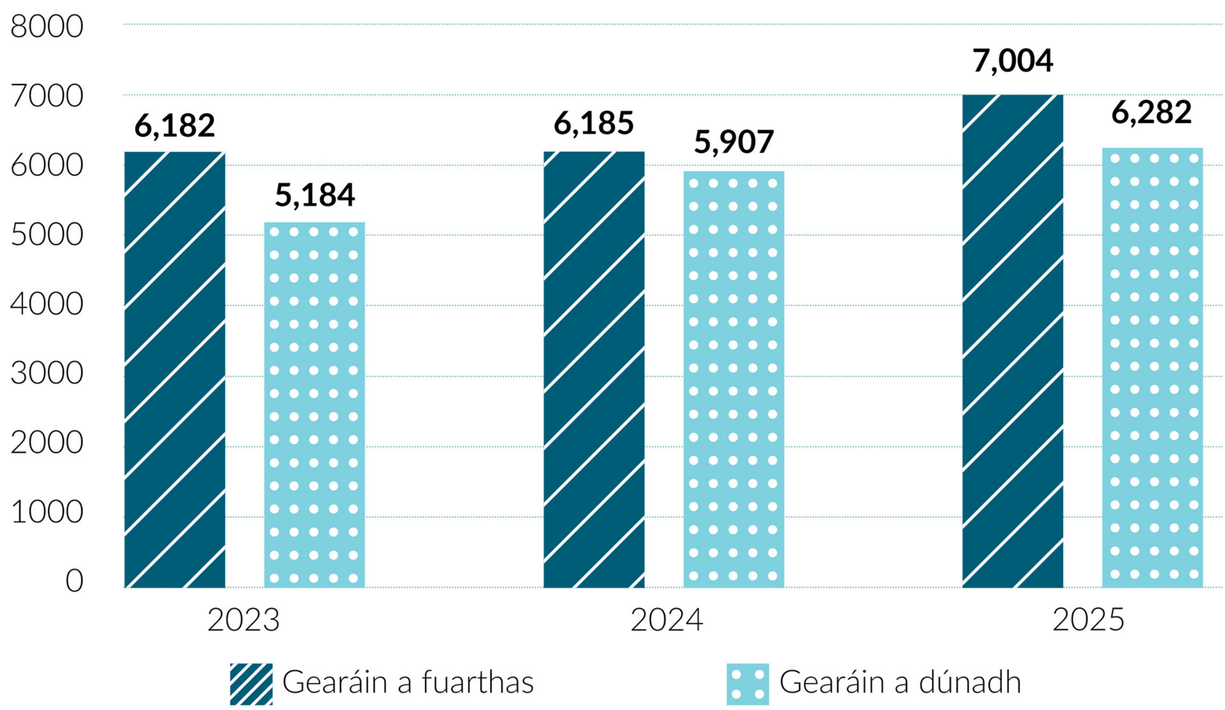
Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

[Uimhir thagartha na breithe: 2025-0160]

6 An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2025

Fuair OSAP 7,004 ghearán sa bhliain 2025; an líon is airde gearán a fuarthas ó bunaíodh an Oifig seo. Tháinig méadú 6% ar an líon gearán a dhúnamar le linn na bliana 2025 (6,282 ghearán) i gcomparáid leis an líon a dhúnamar sa bhliain 2024 (5,907 ngearán). Bhí an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2025 cothrom le méadú 35% ar an líon a dúnadh sa bhliain 2022 (4,647 ngearán). Tá rún daingean againn go fóill líon méadaithe gearán a dhúnadh gach bliain.

Fíor 6.1 – Gearáin a fuarthas agus a dúnadh sa tréimhse 2023-2025

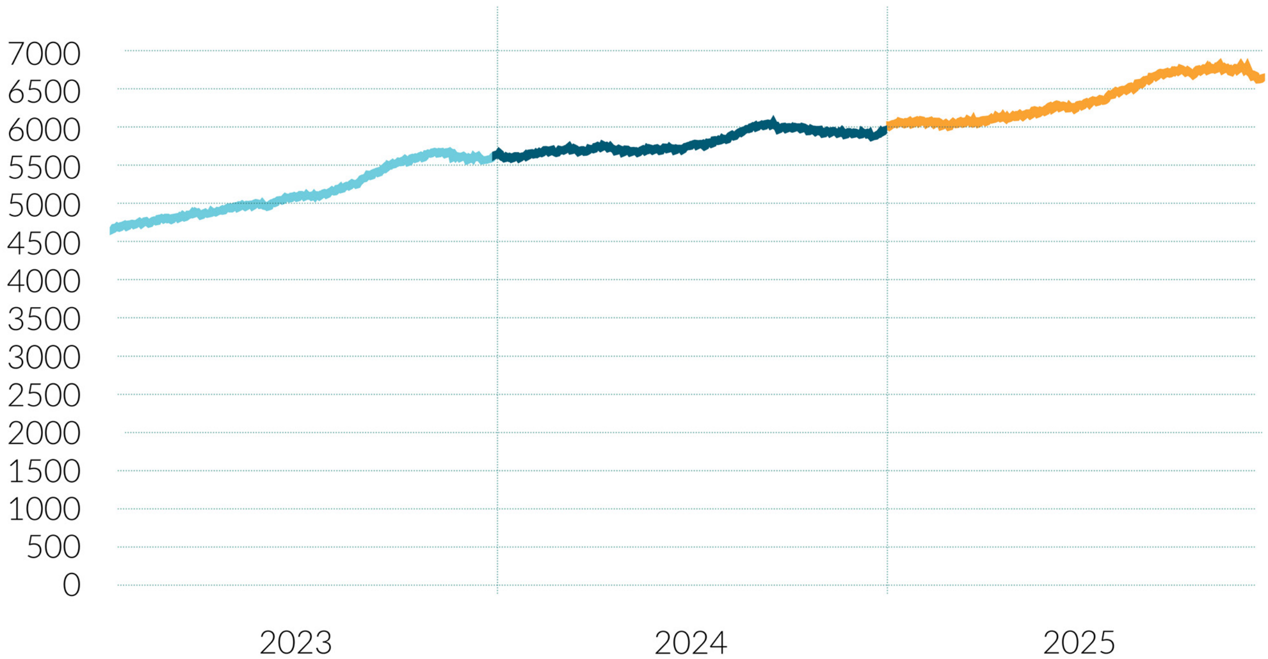


Ós rud é go bhféadfar gearáin dhúnta a athoscailt mar thoradh ar fhaisnéis nua a fháil tráth ar bith le linn na bliana, léirítear sa líon gearán atá idir lámha (Fíor 6.2) an líon gearán a bhí ann thar an tréimhse ama.

A bhuí leis na hacmhainní breise a earcaíodh le linn na bliana 2024 mar thoradh ar Phlean Fórsa Saothair OSAP a cheadú i mí na Nollag 2023, cabhraíodh linn leanúint le méadú a dhéanamh ar an líon gearán a réitítear, beag beann ar an méadú ar an líon gearán a fuarthas. Cabhraíodh linn freisin tacú leis an uaillmhian straitéiseach atá againn ár gcuid córas agus próiseas a bharrfheabhsú ionas gur féidir linn seirbhís atá inrochtana, cuimsitheach agus éasca le húsáid a sholáthar chun gearáin a réiteach agus chun amanna feithimh a laghdú.

Bhí 6,704 ghearán idir lámha ag OSAP ag deireadh na bliana 2025. Is ionann gearáin idir lámha agus an líon gearán atá gníomhach ar aon lá ar leith.

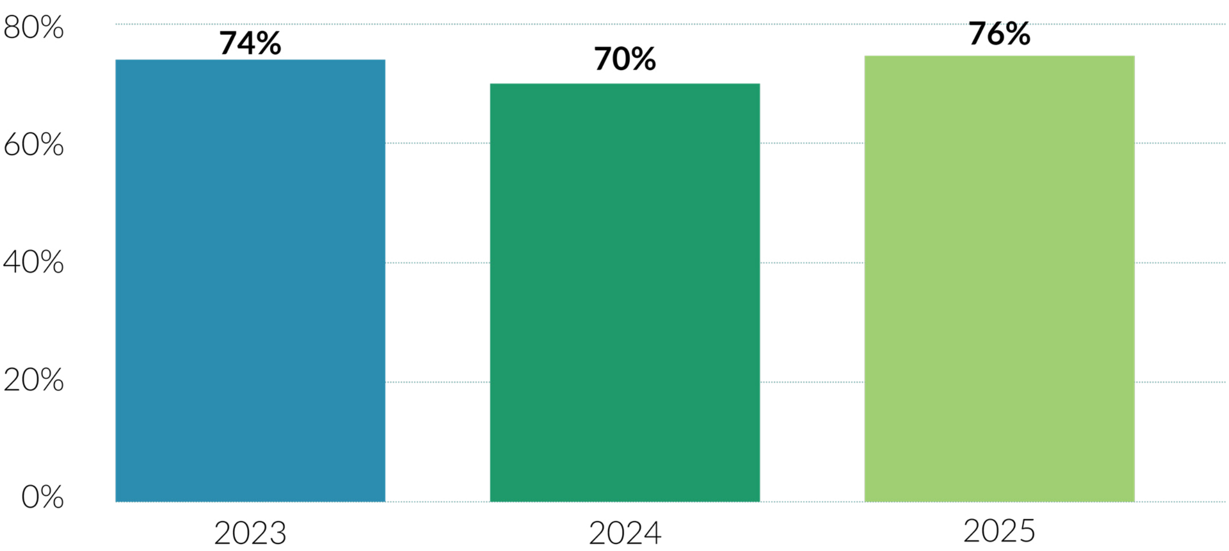
Fíor 6.2 – Gearáin a bhí idir lámha de réir dáta sa tréimhse 2023-2025



I gcásanna áirithe, tarraingíonn gearánaigh an gearán uathu siar ónár bpróisis. Tarraingíodh 364 ghearán siar ag pointí éagsúla dár bpróisis sa bhliain 2025. Bíonn cúiseanna éagsúla ann le gearán a tharraingt siar, agus iad ag brath ag an gcéim ag a dtarraingítear an gearán siar. Féadfaidh gearánaigh a chinneadh an gearán uathu a tharraingt siar tráth ar bith le linn phróiseas OSAP. Is ar chuid mhór cúiseanna a chinntear gearán a tharraingt siar, lena n-áirítear athrú in imthosca saoil. Is próiseas deonach do ghearánaigh é próiseas OSAP, agus 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.

Tháinig méadú ar an gcéatadán de ghearáin a fuarthas trí fhoirm ghearáin ar líne OSAP, ó 70% sa bhliain 2024 go 76% sa bhliain 2025.

Fíor 6.3 – An céatadán de ghearáin a fuarthas ar líne sa tréimhse 2023-2025



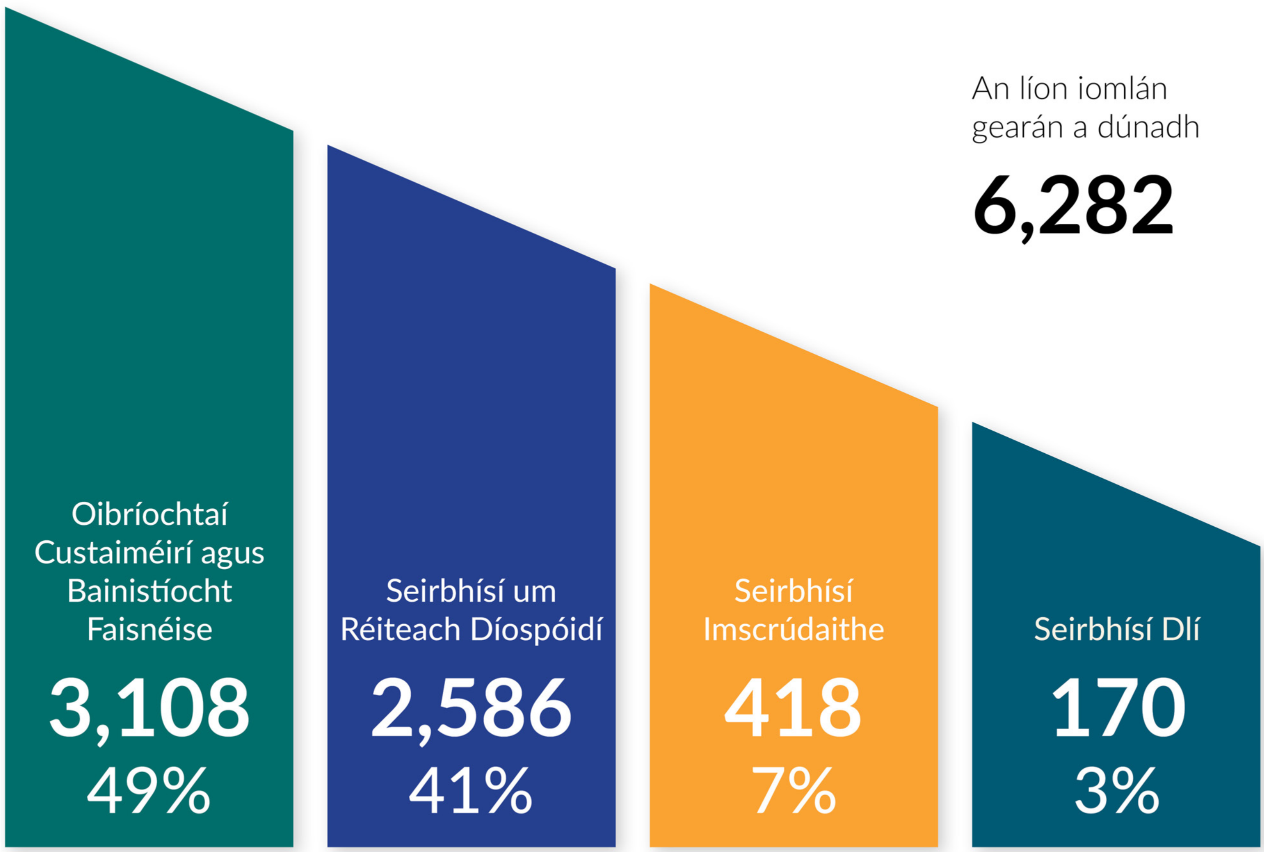
Réitíonn OSAP formhór na ngearán ina phróisis luathchéime agus trí idirghabháil ina Seirbhísí um Réiteach Díospóidí. Molaimid go ndéanfaí caidreamh agus go dtiocfaí ar shocraíochtaí ag an gcéim is luaithe is féidir. Oibrímid chun aghaidh a thabhairt ar ghearáin a luaithe is féidir trí mhodhanna neamhfhoirmiúla agus, mar thoradh ar an rath a bhíonn orainn ina leith sin, tagann laghdú ar an líon gearán ar gá imscrúdú níos foirmiúla a dhéanamh orthu. Measann OSAP gur forbairt dhearfach é cúiteamh nó réiteach cuí a bheith á thairiscint ag soláthraithe do thomhaltóirí ag luathchéim, gan aon ghá le breith atá ina ceangal dlí.

Léirítear i bhFíor 6.4 an rath suntasach a bhí ar an Oifig seo maidir le gearáin a réiteach ina próisis neamhfhoirmiúla luathchéime le linn na bliana 2025 (Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise agus Seirbhísí um Réiteach Díospóidí).

Bogfaidh gearáin isteach inár bpróiseas foirmiúil i Seirbhísí Imscrúdaithe más rud é nach dtiocfar ar réiteach luathchéime.

I gcás go mbeidh ceist ann maidir le cé acu a thagann nó nach dtagann gearán faoi dhlínse OSAP, déanfar measúnú ar an ní agus, i gcás gur cuí, dréachtófar seasamh dlínse agus eiseofar é chuig an ngearánach ionas go dtuigfidh sé/sí cé na gnéithe den ghearán uaidh/uaithi, más ann, a fhéadfar nó nach bhféadfar a chur ar aghaidh. I gcás gur gá, déanfar athbhreithniú dlíthiúil iomlán ar an ngearán chun dlínse a chinneadh.

Fíor 6.4 – An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2025



Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise

3,108

an líon gearán a dúnadh

Nuair a fhaightear gearán, déanann an fhoireann Clárlainne agus Measúnaithe athbhreithniú agus measúnú air. Le linn an mheasúnaithe tosaigh sin, bíonn deis ag OSAP a chinneadh cé acu a sholáthair nó nár sholáthair an gearánach an fhaisnéis riachtanach ar fad chun an gearán a chur ar aghaidh agus a chinntiú gur tugadh deis don soláthraí an gearán a réiteach ar an gcéad ásc. Ina lán cásanna, tagann réiteach sásúil ar an ngearán mar thoradh ar an réamhobair, lena n-áirítear an gearán a atreorú chuig an soláthraí lena imscrúdú aige nó a iarraidh ar an soláthraí an litir toraidh uaidh a eisiúint.

Le linn an phróisis sin, déantar measúnú ar an ngearán freisin chun a dheimhniú cé acu a thagann nó nach dtagann sé faoi 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 an bhfuil an t-iompar a ndearnadh gearán faoi laistigh de na teorainneacha ama reachtúla nó a sheiceáil ar thug gach úinéir cuntais nó polasaí toiliú. Is féidir go mbeidh orainn a sheiceáil freisin an rialáiltear an soláthraí seirbhíse airgeadais nó an leis an dlínse seo a bhaineann an dlí lena rialaítear an conradh agus nach bhfuil sé faoi réir dlí eachtrach.

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

In imthosca áirithe, is féidir go mbeidh ar an bhfoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise gearán a tharchur chuig ár bhfoireann Seirbhísí Dlí chun athbhreithniú mionsonraithe dlí a dhéanamh air. Tar éis don fhoireann a measúnú a chríochnú, tarchuirtear formhór na ngearán chuig Seirbhísí um Réiteach Díospóidí le haghaidh idirghabhála. 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 2025

Ní raibh an gearán lán-chomhlíontach	1,292
Bhí an gearán lasmuigh den dlínse	877
Réitíodh an gearán	600
Tarraingíodh an gearán siar	229
Eile	85
Eisíodh soiléiriú i leith an ghearáin	25
Iomlán	**3,108**

Dhún an fhoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise 3,108 ngearán sa bhliain 2025, rud a bhí cothrom le méadú 2% ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2024 (3,055 ghearán) agus a bhí freagrach as 49% de na gearáin uile a dúnadh le linn na bliana 2025.

Dhún an fhoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise 1,292 ghearán a catagóiríodh a bheith neamh-chomhlíontach sa bhliain 2025. I gcás 229 gcinn de na gearáin sin, níor tionscnaíodh an próiseas inmheánach um réiteach díospóidí i leith an tsoláthraí. Tá sé tábhachtach a chinntiú gur tugadh deis don soláthraí an gearán a réiteach ar dtús, toisc nach bhféadfaidh duine gearán a tharchur chuig OSAP ach amháin i gcás nár éirigh leis/léi an gearán nó an díospóid a réiteach le soláthraí seirbhíse airgeadais nó soláthraí pinsean.

I gcás 662 cheann de na gearáin sin, ní rabhthas in ann an gearán a chur ar aghaidh lena imscrúdú toisc go raibh faisnéis ón ngearánach fós amuigh agus go raibh an fhaisnéis sin ag teastáil ionas go bhféadfadh OSAP an gearán a mheasúnú nó a chur ar aghaidh.

I 333 chás, níor thug an gearánach aon fhreagra nuair a rinneadh teagmháil leis/léi. Sula ndúnfaidh sí gearán mar gheall ar gan aon fhreagra a fháil, déanfaidh an fhoireann Clárúcháin agus Measúnaithe roinnt iarrachtaí chun dul i dteagmháil leis an ngearánach trí mhodhanna difriúla, lena n-áirítear an teileafón, an ríomhphost, teachtaireacht SMS agus an post, i gcás go mbeidh an fhaisnéis teagmhála riachtanach ar fáil.

I gcás 600 gearán, tugadh faoi deara tráth níos déanaí gur réitíodh an ní idir na páirtithe. I gcásanna áirithe (163 ghearán), tharla sé sin toisc nach ndearna an gearánach an gearán uaidh/uaithi leis an soláthraí ar dtús agus, tar éis do OSAP a mholadh don ghearánach é sin a dhéanamh, gur réitíodh an ní gan aon ghá le himscrúdú. Is ionann é sin agus laghdú fáilteach 30% ar an líon gearán a fuarthas sa chatagóir seo ó bhí an bhliain 2024 ann (ar lena linn a dúnadh 234 ghearán).

I gcás 437 ngearán eile, chuir an custaiméir in iúl gur tharla sé, tar éis an gearán uaidh/uaithi a chur faoi bhráid OSAP, gur réitíodh é ina dhiaidh sin gan aon ghá le hidirghabháil dhíreach ó OSAP.

Dhún an fhoireann um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise 877 ngearán toisc go raibh siad lasmuigh de dhlínse OSAP nó toisc go raibh sé níos cuí go ndéileálfadh fóram eile leis an ngearán. Samplaí de sin is ea cásanna ina raibh an conradh faoi réir an dlí de chuid dlínse eile, cásanna nach rialáiltear an soláthraí laistigh den Limistéar Eorpach Eacnamaíoch iontu, cásanna nach raibh an soláthraí ag soláthar seirbhís airgeadais iontu, agus cásanna ina raibh an gearán lasmuigh de na teorainneacha ama atá ceadaithe le haghaidh imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán.

Tharraing gearánaigh 229 ngearán siar ag an luathchéim seo den phróiseas. Áirítear leis na 85 ghearán atá sa chatagóir ‘eile’ imthosca inar cumascadh an gearán le gearán oscailte eile ón ngearánach céanna nó inar dúnadh an gearán ar chúiseanna nach raibh catagóirithe.

Cás-staidéir a bhaineann le hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise

Cás-staidéir a bhaineann le hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-staidéar 1

Tharchuir Arthur gearán maidir le héileamh neamhíoctha árachais sláinte phríobháidigh

Bhí polasaí árachais ag Arthur le cuideachta árachais sláinte phríobháidigh. D'fhreastail sé ar shaoráid liachta phríobháideach i mí Eanáir 2024 chun scanadh a fháil, rud ar íoc sé as ina iomláine an lá céanna. Chuir Arthur éileamh faoi bhráid na cuideachta árachais sláinte ina dhiaidh sin i mí an Mhárta 2024 ar aisíocaíocht a fháil i leith chostas an scanta.

Níor chuala Arthur rud ar bith ón gcuideachta árachais sláinte, agus sheol sé tuilleadh cumarsáide chuici chun an t-eolas is deireanaí a lorg ar an ní. Bhí tuilleadh moilleanna ann ar thaobh na cuideachta árachais, lenar áiríodh mainneachtain glaoch ar ais ar Arthur.

Rinne an chuideachta árachais sláinte teagmháil le Arthur chun a insint dó nár thug an t-ospidéal faisnéis áirithe ar ais di. Luaigh Arthur go ndearna sé teagmháil lena dhochtúir, a dúirt nach bhfuarthas aon iarraidh ar fhaisnéis.

Chuir Arthur gearán faoi bhráid na cuideachta árachais i mí na Samhna 2024 agus fuair sé litir coinneála. Ní bhfuair sé aon chumarsáid eile ón gcuideachta árachais agus, ina dhiaidh sin, rinne sé teagmháil le OSAP i mí na Bealtaine 2025.

Scríobh OSAP chuig an gcuideachta árachais chun a iarraidh uirthi athbhreithniú a dhéanamh ar an ngearán agus a himscrúdú inmheánach ar an ngearán a chur i gcrích. Rinne an chuideachta árachais teagmháil le OSAP chun réiteach a mholadh. Thairg sí aisíocaíocht iomlán i leith a scanta (€750) agus €540 mar chúiteamh do Arthur as na teipeanna ina seirbhís do chustaiméirí. Ghabh sí a leithscéal freisin as an drochdhóigh ar láimhseáladh an t-éileamh ó Arthur.

Sa litir freagartha deiridh uaithi, d'admhaigh an chuideachta árachais nár fhormhéadaigh sí an t-éileamh go cuí nuair a cuireadh é faoina bráid den chéad uair.

Dheimhnigh Arthur gur réitíodh an gearán:

"Is é an t-aon rud amháin a luafainn ná nach ndeirtear sa litir gur ghá dom gearán a dhéanamh leis an Ombudsman. Is léir dom nár réitíodh an ní ach amháin mar gheall ar an ngníomh sin a dhéanamh. Seachas sin, tá áthas orm go bhfuil an ní réitithe. Is an-mhór agam an tacaíocht a fuair mé uaibh i leith an ní seo agus an réiteach tapa ar thángthas air tar éis daoibh idirghabháil."

Cás-staidéir a bhaineann le hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-staidéar 2

Chabhraigh OSAP le Sinéad an t-éileamh árachais neamhíoctha uaithi a réiteach

Shealbhaigh Sinéad morgáiste trí Údarás Áitiúil. I mí na Nollag 2021, diagnóisíodh go raibh galar a athraíonn an saol ar Shinéad, agus bhí uirthi dul ar scor go luath ón obair dá dheasca sin. Cuireadh in iúl do Shinéad go raibh gné cosanta morgáiste dá polasaí i leith tinnis throma ach go raibh uirthi teagmháil a dhéanamh leis an gcuideachta árachais chun éileamh a chur isteach.

Ní raibh Sinéad cinnte faoi cén chuideachta ar cheart di éileamh a chur faoina bráid, agus bhí deacracht aici faisnéis a fháil ón Údarás Áitiúil ar shealbhaigh sí an morgáiste leis. Bhí imní ar Shinéad toisc go raibh a haisíocaíochtaí morgáiste dlite, agus d'iarr sí treoir ar an Údarás Áitiúil.

Cé go ndúirt an tÚdarás Áitiúil le Sinéad go raibh sé ag déanamh idirchaidreamh leis an gcuideachta árachais, níor sholáthair sé aon mhionsonraí. I mí na Nollag 2024, rinne Sinéad teagmháil le OSAP chun gearán a dhéanamh, mar gheall ar an easpa dul chun cinn a rinne an tÚdarás Áitiúil leis an árachóir.

Chuir OSAP glao ar Shinéad chun an gearán a phlé. Léirigh Sinéad an frustrachas a bhí uirthi faoin easpa faisnéise a fuarthas ón Údarás Áitiúil.

Bhí frustrachas uirthi toisc go ndeachaigh bliain amháin thart ó rinne sí teagmháil leis faoin éileamh den chéad uair. Insíodh do Shinéad go raibh uirthi gearán a chur faoi bhráid na cuideachta árachais agus deis a thabhairt di an gearán a athbhreithniú.

Rinne Sinéad teagmháil leis an gcuideachta árachais a cheap sí a bheith freagrach, agus í ag iarraidh litir freagartha deiridh. Cuireadh in iúl di, áfach, nár ghlac an chuideachta sin freagracht as an bpolasaí a fhrithghealladh ach amháin ón 1 Eanáir 2023. Ós rud é gur thosaigh Sinéad ar shaoire bhreoiteachta a thógáil ón obair i mí na Nollag 2021, d'inis an chuideachta di go raibh uirthi an gearán uaithi a chur faoi bhráid na cuideachta árachais roimhe.

Nuair a fuair OSAP fianaise á léiriú go raibh polasaí ag Sinéad leis an gcuideachta árachais roimhe, scríobh sé chuig an gcuideachta sin agus d'iarr sé uirthi an gearán a athbhreithniú agus litir freagartha deiridh a eisiúint. D'athbhreithnigh an chuideachta árachais an comhad gearáin, agus rinne sí teagmháil le OSAP chun a dheimhniú go n-íocfadh sí éileamh cosanta morgáiste Shinéad ina iomláine agus go bhféachfadh sí leis na híocaíochtaí a dhéanamh leis an Údarás Áitiúil a luaithe is féidir.

Tar éis do OSAP tuilleadh soiléirithe a iarraidh, dheimhnigh an chuideachta árachais go n-íocfaí riaráistí morgáiste Shinéad arbh fhiú breis agus €26,000 iad freisin (ó go luath sa bhliain 2022 ar aghaidh agus i leith gach éilimh as seo amach, faoi réir athbhreithnithe liachta). Réitigh sé sin an gearán do Shinéad, agus dúnadh an gearán.

Cás-staidéir a bhaineann le hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-staidéar 3

D'eisigh bróicéir luachan mhícheart agus d'iarr sé préimh shuntasach bhreise cúpla seachtain ina dhiaidh sin

Rinne Enrique teagmháil le bróicéir chun cumhdach mótarárachais a shocrú dá mhac. Thug Enrique na mionsonraí riachtanacha don ghníomhaire agus ghlac sé le luachan dar luach €2,100, rud a d'íoc Enrique. Chuaigh roinnt laethanta thart gan aon diosca árachais a fháil don fheithicil. Chuir Enrique glao ar an mbróicéir, ach níor éirigh leis labhairt leis an ngníomhaire a shocraigh an luachan dó. Ní bhfuair sé aon fhreagra ar ghlaonna leantacha eile.

Fuair Enrique glao ó ghníomhaire eile in oifig an bhróicéara cúpla seachtain ina dhiaidh sin chun a mhíniú go raibh an luachan bhunaidh mícheart agus nach bhféadfaí seasamh léi toisc gur aicmíodh an fheithicil go mícheart mar fheithicil phríobháideach seachas mar fheithicil tráchtála. D'iarr an gníomhaire sin préimh bhreise €2,200 ionas nach gcealófaí an polasaí.

Ní raibh Enrique sásta a chluinstin go bhféadfaí a pholasaí a chealú, toisc go raibh an fheithicil in úsáid an lá sin. Mar sin, chomhaontaigh sé leis an ngníomhaire an tsuim €2,200 a íoc ina dhá tráthchuid ar leith. Dúirt an gníomhaire go ndéanfadh sé teagmháil le Enrique an lá dár gcionn chun an íocaíocht a phróiseáil, ach mhainnigh sé déanamh amhlaidh. Rinne Enrique féin teagmháil leis an mbróicéir agus d'íoc sé an dara tráthchuid chun a chinntiú go bhfanfadh an polasaí i bhfeidhm.

Bhí Enrique trí chéile nár sholáthair an bróicéir luachan cheart agus, ar leithligh uaidh sin, nár réitigh an bróicéir an ní láithreach nuair a thug sé faoi deara gur soláthraíodh luachan mhícheart. Chuir Enrique díomá in iúl faoin drocheispéireas custaiméara a fuair sé.

Nuair a fuair OSAP fianaise ar an ngearán a rinneadh leis an mbróicéir, scríobh sé chuig an mbróicéir chun a iarraidh air an comhad gearáin a athbhreithniú. D'eisigh an bróicéir an litir freagartha deiridh uaidh, agus é ag admháil teipeanna seirbhíse, lenar áiríodh faisnéis mhícheart a sholáthar do Enrique. Chomhaontaigh an bróicéir seasamh leis an luachan bhunaidh agus an íocaíocht bhreise a aisíoc. Thairg an bróicéir suim eile €250 do Enrique, lena tabhairt do charthanas dá rogha féin. Bhí Enrique sásta leis an réiteach sin agus dhún sé an gearán a rinne sé le OSAP.

Cás-staidéir a bhaineann le hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-staidéar 4

Rinne lánúin gearán maidir leis an bhfreagra doiléir a fuair sí ar cheist faoi mhéadú préimhe

Tá Luke agus Aisling ar scor. Fuair siad litir óna gcuideachta árachais á mhíniú go mbeadh an phréimh dá bpolasaí saoil iomláin ag méadú. Dá roghnódh siad gan an phréimh mhéadaithe a íoc, laghdódh a leibhéal cumhdaigh.

Thóg Luke agus Aisling an polasaí amach sa bhliain 1985, agus cheap siad go mbeadh an leibhéal cumhdaigh ráthaithe ag £40,000 ón am sin suas go bás an chéad sealbhóra polasaí.

Scríobh an lánúin chuig an gcuideachta árachais chun soiléiriú a iarraidh. Sa fhreagra uaithi, dhírigh an chuideachta árachais aird na lánúine ar théarmaí agus coinníollacha a polasaí.

Bhí Luke agus Aisling míshásta leis an bhfreagra sin, toisc nár chreid siad gur tugadh aghaidh leordhóthanach ann ar na ceisteanna a chuir siad. Tharchuir siad an gearán uathu chuig OSAP ansin. Scríobh OSAP chuig an gcuideachta árachais chun a iarraidh uirthi an comhad gearáin a athbhreithniú agus litir freagartha deiridh a eisiúint.

D’eisigh an chuideachta árachais freagra mionsonraithe, inar leagadh amach cén uair a cuireadh athbhreithnithe polasaí i gcrích, an cineál polasaí a bhí ag na custaiméirí, agus na chéad chéimeanna eile a bhí le déanamh ag na custaiméirí chun an polasaí a choinneáil gníomhach. D’admhaigh an chuideachta árachais freisin nár thug sí aghaidh go hiomlán ar na hábhair imní a tharraing an lánúin anuas, agus ghabh sí a leithscéal as an mainneachtain sin.

Scríobh Luke agus Aisling chuig OSAP nuair a fuair siad an litir freagartha deiridh ón gcuideachta árachais, agus iad ag rá gur thuig siad inneachar a bpolasaí árachais anois, agus ghabh siad buíochas le OSAP as an ní a thabhairt chun críche.

Cás-staidéir a bhaineann le hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-staidéar 5

Rinne Conan gearán faoin easpa cumarsáide a fuair sé óna bhanc maidir le hathstruchtúrú féich

Bhí fiacha gan íoc ag Conan lena bhanc, agus bhí sé ag iarraidh teacht ar réiteach leis an mbanc maidir lena aisíocaíochtaí. Cheap Conan ionadaí tríú páirtí chun cabhrú leis idirbheartú leis an mbanc.

Mhínigh Conan go raibh ionadaí an bhainc ag déanamh caidreamh leis ar dtús agus go raibh dul chun cinn á dhéanamh maidir leis an ní a réiteach. Mar sin féin, mhaígh Conan gur tharla sé, tar éis tréimhse ama, gur scoir ionadaí an bhainc de chumarsáid a dhéanamh le hionadaí Conan. Bhí imní ar Conan toisc go raibh an fiach sin ag dul i bhfeidhm ar a rátáil chreidmheasa, rud a mbeadh impleachtaí aige dó agus é ag iarraidh creidmheas a fháil sa todhchaí.

Tharchuir Conan an gearán uaidh chuig OSAP, agus chuir sé fianaise isteach á léiriú go ndearna sé gearán leis an mbanc ar dtús, gan aon fhreagra a fháil. Scríobh OSAP chuig an mbanc chun a iarraidh air an gearán a athbhreithniú agus an litir freagartha deiridh uaidh a eisiúint.

Chuir an banc an t-athbhreithniú i gcrích, agus an easpa caidrimh a rinne sé á haithint aige. Phléigh an banc le tograí a chustaiméara an athuair, agus chomhaontaigh sé réiteach a bhí inghlactha ag Conan agus a thug aghaidh ar a chuid ábhar imní.

Bhí Conan sásta leis an toradh sin, agus dúnadh an gearán a rinne sé le OSAP.

Cás-staidéir a bhaineann le hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-staidéar 6

D'iarr lánúin cholscartha téarmaí a morgáiste a athrú tar éis ordú ón gCúirt

Bhí réadmhaoin a bhí morgáistithe go comhpháirteach ag Jerry agus Evie. Tar éis a gcolscartha, inar ordaigh an Chúirt go roinnfí an réadmhaoin mhorgáistithe ar bhonn 60%/40%, scríobh na páirtithe chuig an mbanc á iarraidh air téarmaí an mhorgáiste chomhpháirtigh a athrú. Scríobh Evie chuig an mbanc ar dhá ócáid ar leith, agus í ag iarraidh ar an mbanc nithe a athbhreithniú.

D'eisigh an banc cumarsáid inar cuireadh Jerry agus Evie ar an eolas go raibh sé den tuairim nár roinn an Chúirt úinéireacht na réadmhaoine ar bhonn 60%/40%, ach, ina ionad sin, gur ordaigh an Chúirt go ndíolfaí an réadmhaoin agus go roinnfí na fáltais dá réir sin. Níor eisigh an banc an freagra deiridh uaidh ar an ngearán laistigh den 40 lá oibre a cheanglaítear faoin gCód um Chosaint Tomhaltóirí 2012, áfach.

Tharchuir Jerry agus Evie an gearán uathu chuig OSAP. Tar éis do OSAP toiliú a fháil ón mbeirt iasachtaithe chun an gearán a imscrúdú, scríobh sé chuig an mbanc á iarraidh air freagra a thabhairt ar an ngearán.

Thug an banc freagra, inar dheimhnigh sé an tuairim a bhí aige nár roinneadh úinéireacht na réadmhaoine ar bhonn 60%/40% leis an Ordú. Bhí sé sásta úinéireacht na réadmhaoine a roinnt ar an mbonn sin, áfach, dá mbeadh Jerry agus Evie araon ag iarraidh déanamh amhlaidh. Tharraing an banc aird ar chostais dhlíthiúla fhéideartha a bheadh le híoc ag na custaiméirí, dá mba mhian leo dul ar aghaidh leis an iarraidh.

Dúirt Jerry agus Evie araon le OSAP go raibh siad sásta leis an togra ón mbanc, agus dúnadh an gearán uathu.

Cás-staidéir a bhaineann le hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-staidéar 7

Rinne Billy gearán faoi chailleadh a ghníomhas teidil ag a bhanc

Ghlan Billy a mhorgáiste agus fuair sé na gníomhais teidil dá theach cónaithe. Sa bhliain 2005, chuir sé na gníomhais teidil isteach ina bhrainse bainc áitiúil lena gcoimeád go sábháilte.

Sa bhliain 2015, d'iarr Billy go n-eiseofaí na gníomhais teidil chuige. Mhínigh an banc do Billy nach rabhthas in ann na gníomhais teidil a aimsiú sa bhrainse. Chuaigh Billy i dteagmháil lena aturnae, a chomhaontaigh na gníomhais a athbhunú. Níor chuir Billy gearán faoi bhráid an bhainc ag an am sin.

Sa bhliain 2025, chinn Billy a iarraidh ar an mbrainse áitiúil cuardach deiridh amháin a dhéanamh chun na gníomhais bhunaidh a aimsiú. Dheimhnigh an banc nach raibh sé in ann go fóill na gníomhais a aimsiú.

Chuir Billy gearán faoi bhráid OSAP, agus é ag iarraidh go ndéanfaí athbhreithniú ar ghníomhartha an bhainc agus go gcúiteofaí é na costais a bhaineann leis na gníomhais a athbhunú.

Rinne OSAP luathmheasúnú dlínse, inar cuireadh in iúl nach ionann gníomhais teidil a shealbhú mar mhodh stórála agus seirbhís airgeadais a sholáthar de réir Acht OSAP agus, dá bhrí sin, nach bhféadfadh OSAP an cás a imscrúdú.

Ghlac Billy leis an seasamh, agus dúnadh an gearán.

Cás-staidéir a bhaineann le hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise: Cás-staidéar 8

Thug Ian a mhionsonraí bainc do ghlaoiteoir calaoiseach agus chaill sé €300

Bhí Ian ag súil le haisíocaíocht a fháil ó mhiondíoltóir ar líne a d'úsáid sé le déanaí. Fuair Ian glao teileafóin ó dhuine éigin a dúirt go n-oibríonn sé don mhiondíoltóir ar líne, agus d'iarr sé mionsonraí bainc Ian. Rinne Ian talamh slán de go raibh an gníomhaire dlisteanach agus thug sé na mionsonraí riachtanacha dó. Tháinig amhras air tráth níos déanaí nuair a thug sé faoi deara gur asbhaineadh €300 óna chuntas.

Chuir Ian glao ar a bhanc chun é a chur ar an eolas faoin bhfadhb. Dheimhnigh an gníomhaire de chuid an bhainc go mbeadh ar Ian foirm aisíocaíochta a chomhlánú chun aisíocaíocht a fháil. Chuir an banc cárta Ian ar ceal mar réamhchúram. Luaigh Ian gur chomhlánaigh sé foirmeacha agus gur chuir sé faoi bhráid an bhainc iad ar mhaithe leis an aisíocaíocht €300 a iarraidh, ach ní bhfuair sé aon fhreagra ná aon aisíocaíocht.

Chuir Ian gearán faoi bhráid a bhainc ina dhiaidh sin, ach ní bhfuair sé aon fhreagra. Mar sin, tharchuir sé an gearán uaidh chuig OSAP. Tar éis do OSAP fianaise a fháil ar an ngearán a rinne Ian lena bhanc, scríobhamar chuig an mbanc chun a iarraidh air an gearán ó Ian a athbhreithniú agus an litir freagartha deiridh uaidh a eisiúint.

D'eisigh an banc litir freagartha deiridh inar luadh nach raibh sé freagrach as caillteanas Ian toisc gur thug sé a mhionsonraí bainc do pháirtí anaithnid. Sa chás seo, áfach, thug an banc faoi deara nár lean an gníomhaire dá chuid a dhéileáil leis an gcéad ghlao ó Ian an nós imeachta, toisc gur rangaigh sé an t-idirbheart go mícheart mar shaincheist aisíocaíochta seachas mar idirbheart calaoiseach. Chomhaontaigh an banc aisíocaíocht a thabhairt do Ian mar chomhartha dea-mhéine mar aitheantas ar an bhfaisnéis mhícheart a tugadh. Ghlac Ian leis sin agus dhún sé an gearán uaidh.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí

2,586

an líon gearán a dúnadh

Fíor 6.6 – Na cúiseanna ar dhún Seirbhísí um Réiteach Díospóidí gearáin sa bhliain 2025

An líon socraíochtaí idirghabhála **1,521**

An líon gearán ar eisíodh soiléiriú ina leith **820**

An líon gearán a tarraingíodh siar **107**

An líon gearán nach raibh lán-chomhlíontach **88**

An líon gearán a réitíodh **43**

Eile **4**

An líon gearán a bhí lasmuigh den dlínse **3**

An luach do ghearánaigh **€4,568,025**

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 neamhchlaon 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 atá ina ceangal dlí idir an gearánach agus an soláthraí.
2. Faigheann an gearánach soiléiriú ón soláthraí maidir leis na saincheisteanna a cuireadh in iúl, rud a réitíonn an gearán.
3. Mura dtagtar ar réiteach, tarchuirfear an gearán le haghaidh imscrúdú foirmiúil, ach amháin i gcás go gcinnfidh an gearánach an gearán a tharraingt siar.

Dhún ár Seirbhís um Réiteach Díospóidí 2,586 ghearán sa bhliain 2025, rud atá cothrom le méadú 13% ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2024 (2,290 gearán).

Bhí an 2,586 ghearán a dúnadh sa bhliain 2025 freagrach as 41% de na gearáin a dúnadh ar fud ár bpróiseas uile. I gcás 59% de na gearáin uile ar dhún Seirbhísí um Réiteach Díospóidí iad, thángthas ar shocraíocht idirghabhála ina leith (1,521 ghearán) agus dúnadh an gearán dá bharr sin.

B'ionann agus €4,568,025 luach iomlán na socraíochtaí idirghafa uile do ghearánaigh sa bhliain 2025. Tá idirghabháil fós ina modh éifeachtach trínar féidir le gearánaigh agus le soláthraithe gearáin a réiteach ar bhealach tráthúil.

I gcás roinnt gearán, tugadh soiléiriú don ghearánach agus d'fhág sé sin go rabhthas in ann an gearán a dhúnadh. Tharla sé sin i gcás 820 gearán.

I gcás 107 ngearán, tharraing an gearánach an gearán siar.

I gcás 88 ngearán a cuireadh sa chatagóir 'comhlíonadh neamhiomlán', bhí faisnéis ón ngearánach fós amuigh nó ní rabhthas in ann teagmháil a dhéanamh leis an ngearánach agus ba ghá an gearán a dhúnadh dá dheasca sin.

Dúnadh 43 ghearán nuair a réitigh na páirtithe féin an gearán, gan aon mhionsonraí eile a thabhairt.

Catagóiríodh trí ghearán a bheith lasmuigh de dhlínse OSAP. Tarlaíonn sé sin, mar shampla, i gcás nach rialáiltear an soláthraí laistigh den Limistéar Eorpach Eacnamaíoch, i gcás nach

bhfuil an soláthraí ag soláthar seirbhís airgeadais, nó i gcás go bhfuil an gearán faoi réir imeachtaí dlí.

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

Le linn na bliana 2025, leanamar le próiseas um Fhilleadh le haghaidh Tuilleadh Idirghabhála a éascú, rud ar chuireamar tús leis sa bhliain 2024. Sa phróiseas sin, tugtar deis do roinnt páirtithe a chuaigh isteach sa phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil iarracht eile a dhéanamh ar idirghabháil, a sheoltar go minic trí idirghabháil aghaidh ar aghaidh nó trí idirghabháil i bpearsa. D'éirigh go han-mhaith le OSAP na hidirghabhálacha breise sin a éascú chun socruithe idirghafa a bhaint amach sa bhliain 2025. Ghlac gearánaigh agus soláthraithe araon go han-mhaith leis an bpróiseas um "Fhilleadh ar Idirghabháil" freisin.

Sa bhliain 2025, tarchuireadh 85 ghearán le haghaidh tuilleadh idirghabhála. Réitíodh 40 ceann de na gearáin sin (47%), agus thángthas ar shocraíocht sheachtrach i gcás gearán amháin. Bhí 20 gearán (24%) ar siúl ag deireadh na bliana 2025. Níor réitíodh 24 ghearán (28%), agus cuireadh iad ar ais sa phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil. Baineann gearánaigh agus soláthraithe araon tairbhe as an bpróiseas um Fhilleadh le haghaidh Tuilleadh Idirghabhála trí laghdú a dhéanamh ar an am a thógann sé chun an gearán a réiteach agus tríd an dá pháirtí a chumasú teacht ar chomhaontú a bhfuil an dá cheann díobh sásta leis.

Tábla 6.1 Toradh na ngearán sa phróiseas um Fhilleadh le haghaidh Tuilleadh Idirghabhála sa bhliain 2025

	Iomlán	Réitíodh an gearán	Níor réitíodh an gearán agus tarchuireadh é ar ais chuig an bpróiseas foirmiúil	Thángthas ar shocraíocht sheachtrach i leith an ghearáin	Bhí an gearán fós ar siúl ag deireadh na bliana 2025
Cásanna a tarchuireadh le haghaidh idirghabháil bhreise sa bhliain 2025	85	40	24	1	20

Cás-Staidéir a bhaineann le Seirbhísí um Réiteach Díospóidí

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-staidéar 1

D'fhág cuideachta árachais Mark gan charr ar feadh 7 mí tar éis dóiteáin faoi bhun an bhoinéid

Rinneadh damáiste do charr Mark mar thoradh ar dhóiteán faoi bhun an bhoinéid. Chuir sé a chuideachta árachais ar an eolas faoi sin, agus tharraing an chuideachta sin an carr agus thug sí chuig garáiste é. Thug sí carr athsholáthair do Mark ar feadh seacht lá freisin.

Bhí innealtóir chuideachta árachais Mark agus an garáiste den tuairim go bhféadfaí an carr a dheisiú, agus d'ordaigh an garáiste páirteanna nua dó. Dhá mhí ina dhiaidh sin, ní raibh aon rian ann ar na páirteanna cairr ná ar an deisiúchán agus ní raibh aon rochtain ag Mark ar charr athsholáthair a thuilleadh.

Dúirt Mark gur chuir sé sin srian mór ar an gcumas a bhí aige a ghnáthshaol laethúil a chaitheamh, obair, agus aire a thabhairt dá theaghlach. Ba rídheacair do Mark teagmháil a dhéanamh leis an ngaráiste agus, nuair a fuair sé eolas uaidh ar deireadh, dúirt an garáiste agus a chuideachta árachais go raibh ganntanas domhanda páirteanna cairr ann agus nach bhféadfadh ceachtar cuideachta aon rud a dhéanamh faoi sin. Rinne Mark gearán lena chuideachta árachais. Toisc go raibh sé míshásta leis an bhfreagra a fuair sé, tharchuir Mark an gearán uaidh chuig OSAP.

Le linn idirghabhála, mhínigh Mark gur bhraith sé nach raibh aon phráinn ag baint leis an éileamh uaidh a réiteach. Cheal feithicle, cuireadh srian thar a bheith mór lena shaol. Níor chosúil go raibh aon duine ag iarraidh a dhearbhú do Mark nach dtarlódh arís an locht sa charr ba chúis leis an dóiteán. Mar gheall air sin, bhí an-drogall ar Mark an carr a thiomáint arís. Ní raibh sé ag iarraidh an carr a pháirceáil lasmuigh dá theach fiú, ar eagla go dtarlódh dóiteán eile.

D'iarr Mark ar a árachóir an carr a dhíscríobh agus luach an chairr a thabhairt dó ionas go mbeadh sé in ann carr athsholáthair a cheannach. Bhí Mark ag iarraidh rochtain a fháil ar charr athsholáthair ar feadh tréimhse ama níos faide freisin. Dhiúltaigh árachóir Mark don iarraidh uaidh, agus é ag rá nár ceadaíodh le téarmaí agus coinníollacha a pholasaí carr athsholáthair a thabhairt ach ar feadh seacht lá. Dúirt sé freisin nach raibh an carr ina dhíscríobh barainneach (is é sin le rá nár mhó an costas a bheadh ag baint leis an gcarr a dheisiú ná an costas a bheadh ag baint le hé a athsholáthar) agus nach raibh aon smacht aige ar an moill a bhí ar na páirteanna nua a fhoinsiú.

Seacht mí ina dhiaidh sin, ní raibh Éire bainte amach ag na páirteanna athsholáthair go fóill. Ós rud é go raibh Mark gan charr ar feadh tréimhse chomh fada sin agus nár deisíodh an carr go fóill, thairg cuideachta árachais Mark luach an chairr a thabhairt dó, carr athsholáthair a thabhairt dó ar feadh dhá sheachtain eile agus comhartha dea-mhéine €2,000 a íoc leis. Ghlac Mark leis an tairiscint sin mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin uaidh.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-staidéar 2

Cuireadh bac ar chárta mná agus í thar lear, ainneoin gur chuir sí a socruithe taistil in iúl dá banc

Bheadh Brenda ag dul ar saoire, ach ní raibh sí as baile le fada an lá. Bhí imní uirthi faoi theacht ar airgead le linn a turais. Mar sin, chuaigh sí isteach ina brainse áitiúil ar dhá ócáid chun an t-airgeadra iomchuí a cheannach. Ní raibh an t-airgeadra a theastaigh uaithi ag an mbrainse ar cheachtar ócáid, áfach.

Dúirt Brenda go raibh sí ina custaiméir seanbhunaithe de chuid an bhrainse agus gur inis sí dó cén áit a mbeadh sí ag dul. Dúirt Brenda gur thug baill foirne an bhrainse a bhfocal di nach mbeadh aon fhadhb aici lena cárta bainc sa tír ba cheann scríbe.

D'éirigh le Brenda a cárta a úsáid ar an gcéad lá dá turas, ach diúltaíodh dá cárta ar an dara lá. Cuireadh bac ar a cárta ansin. Bhí Brenda an-suaite, toisc gur chuir an diúltú don chárta náire uirthi agus toisc go raibh uirthi brath ar a comhthaistealaithe chun airgead a fháil. Dúirt Brenda gur bhain sé sin go mór dá cuid taitnimh, toisc gur bhraith sí go raibh uirthi srian a chur ar a caiteachas le linn an turais ab fhearr a bheadh aici choíche. Rinne Brenda agus cara dá cuid iarracht glao a chur ar a banc, ach dícheanglaíodh an glao sular freagraíodh na ceisteanna slándála uile.

Cheap Brenda gur diúltaíodh dá cárta mar gheall ar an tír ina raibh sí, agus í den tuairim go raibh sé sin an-éagothrom toisc gur inis sí dá brainse cén áit a mbeadh sí ag dul. Bhraith sí gur cheart don bhanc imscrúdú a dhéanamh sular cuireadh bac ar a cárta, lenar áiríodh labhairt lena brainse.

Níor aimsigh an banc aon taifead ar Brenda a bheith ag insint don bhrainse faoina turas, agus mhínigh sé nach gcuireann sé nótaí ar chuntais custaiméirí maidir lena bpleananna taistil a thuilleadh. Mhínigh an banc gur diúltaíodh don íocaíocht mar gheall ar thruicir shlándála áirithe nach raibh aon bhaint acu leis an tír ina raibh Brenda. Dúirt sé go bhféadfadh na truicir sin tarlú áit ar bith, fiú amháin in Éirinn. Mar sin, ní mhaolófaí an bac fiú amháin dá mbeadh a fhios aige cén áit a raibh Brenda. Bhí an banc in ann a thaispeáint gur sheol sé teachtaireachtaí téacs chuig fón Brenda maidir leis an íocaíocht. Dá gceadódh Brenda an íocaíocht, bhainfí an bac dá cárta. Níor thug Brenda an fón a bhí cláraithe lena cuntas léi ar a turas, áfach. Tharla sé gur thug sí fón eile léi.

Le linn na hidirghabhála ag OSAP, thug an banc faoi deara go bhfuil sé tábhachtach, ar chúiseanna slándála, go mbeadh rochtain ag custaiméirí ar an teileafón atá cláraithe ar a gcuntas. Dúirt sé arís eile freisin nach gcuireann sé nótaí ar chuntais maidir le suíomh an tsealbhóra cuntais a thuilleadh. Ghabh banc Brenda a leithscéal léi as gan glaoch ar ais uirthi ar an uimhir anaithnid ónar ghlaoigh sí, agus thairg sé comhartha dea-mhéine €1,000 a íoc léi. Ghlac Brenda leis an tairiscint sin, i riocht Socraíochta Idirghabhála, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

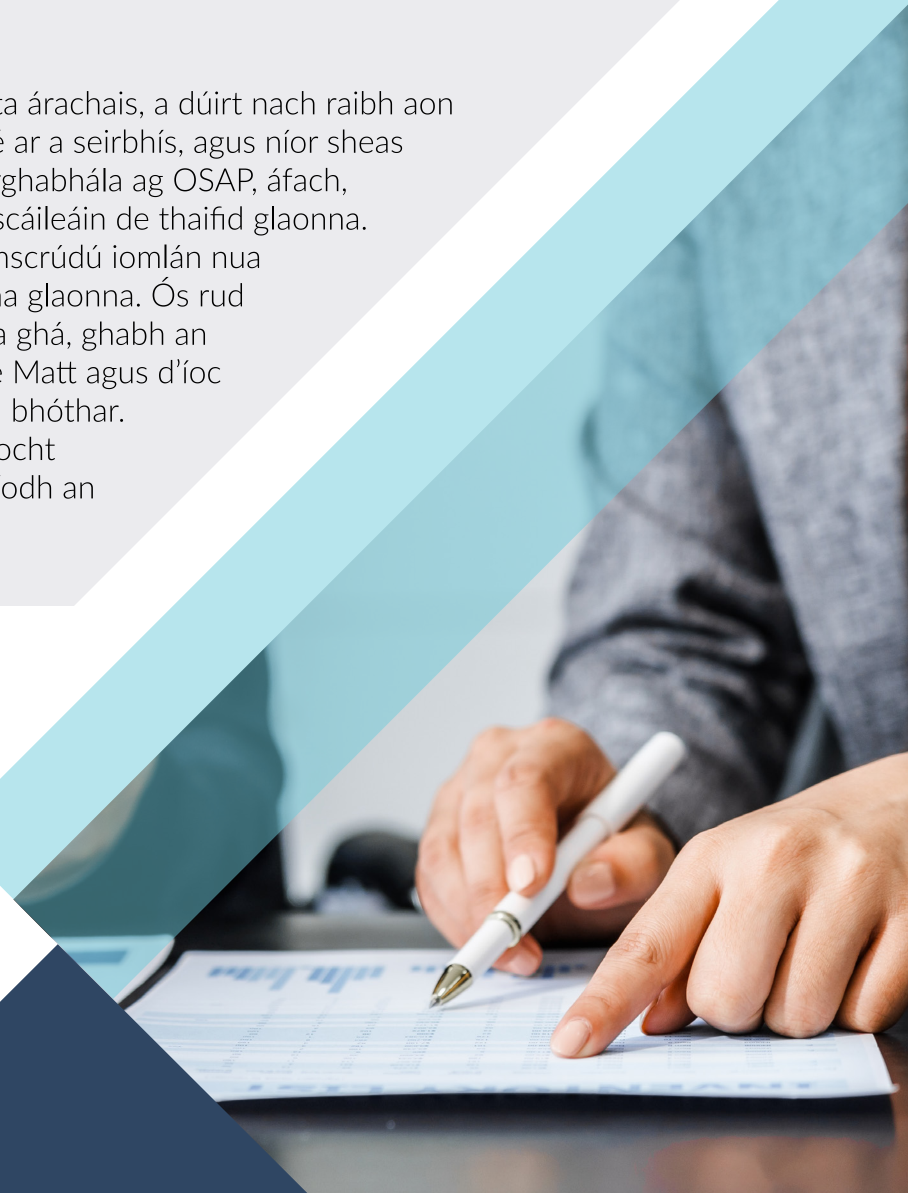
Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-staidéar 3

Mhainnigh cuideachta árachais cúnamh cois bóthair a thabhairt do chustaiméirí a bhí sáinnithe ar mhótarbhealach le linn na hoíche

Bhí Matt agus a iníon ag tiomáint chuig an aerfort ar mhótarbhealach go mall san oíche. Rith fia amach os comhair an chairr, agus damáiste mór á dhéanamh don charr. Chuir iníon Matt glao ar an uimhir le haghaidh cúnamh cois bóthair a bhí ar a ndiosca árachais. Mar sin féin, dúirt an duine a d'fhreagair an fón nach raibh sé in ann teacht ar aon duine a d'fhéadfadh cabhrú leo, agus thug sé uimhir fóin a bhí lonnaithe i mBaile Átha Cliath dóibh. Fuarthas seirbhís glórphoist nuair a cuireadh glao ar an uimhir sin. D'fhág iníon Matt teachtaireacht, agus an staid á míniú aici. Cé gur chuir siad roinnt mhaith glaonna thar thréimhse ceithre huaire an chloig, fágadh Matt agus a iníon ar chrua-ghrua mótarbhealaigh, agus níor ghlaoigh aon duine ar ais orthu.

Faoi dheireadh, stop comhordaitheoir mótarthráchta agus dúirt sé le Matt nach bhféadfadh siad fanacht ar thaobh an bhóthair a thuilleadh toisc go raibh siad i mbaol mór agus go raibh siad ag cur leas tiománaithe eile i mbaol. Ghlaoigh siad ar an uimhir cúnaimh cois bóthair uair amháin eile, ach dúradh leo nach bhféadfadh sí cabhrú leo. Ghlaoigh an comhordaitheoir mótarthráchta ar sheirbhís phríobháideach ansin, rud a tharraing carr Matt amach den mhótarbhealach ar tháille €615. Bhí ar Matt an táille sin a íoc roimh ré.

Rinne Matt gearán lena chuideachta árachais, a dúirt nach raibh aon taifead aici ar na glaonna a chuir sé ar a seirbhís, agus níor sheas sí leis an ngearán uaidh. Le linn idirghabhála ag OSAP, áfach, mhalartaigh na páirtithe seatanna scáileáin de thaifid glaonna. Tar éis don chuideachta árachais imscrúdú iomlán nua a dhéanamh, d'aimsigh sí taifid ar na glaonna. Ós rud é nár fhreagair sí don staid nuair ba ghá, ghabh an chuideachta árachais a leithscéal le Matt agus d'íoc sí costas iomlán na tarraingthe den bhóthar. Ghlac Matt leis an tairiscint sin, i riocht Socraíochta Idirghabhála, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.



Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-staidéar 4

Chaill lánúin a heitilt mar gheall ar chioclón, ach diúltaíodh don éileamh árachais taistil uaithi

Chuir Brian agus Anne saoire faoin ngrian in áirithe don gheimhreadh. An oíche roimh a n-imeacht, bhuail stoirm dhian Éire. Le linn na hoíche, rinneadh damáiste mór dá ndíon agus thit crann, agus é ag cur bac ar a gcabhsán. Bhí rabhadh aimsire dearg i bhfeidhm ar feadh thréimhse na stoirme. Bhraith Brian agus Anne go raibh orthu éirí as a dturas mar gheall ar an riocht a bhí ar a dteach, toisc nach bhféadfadh siad a gcabhsán a fhágáil go fisiciúil agus toisc gur bhraith siad nach mbeadh sé sábháilte tiomáint le linn rabhadh aimsire dearg.

Rinne siad éileamh faoina bpolasaí árachais taistil i leith an turais chaillte. Dhiúltaigh a n-árachóir don éileamh uathu.

Rinne Brian agus Anne an t-éileamh faoin rannán "Éirí As" dá bpolasaí, rud inar luadh gur cumhdaithe atá damáiste de thaisme, buirgléireacht, tuilte nó dóiteán a tharlaíonn laistigh de 48 n-uaire an chloig ón am imeachta. Luaigh an soláthraí gur ghá caitheamh leis an éileamh mar cheann a thagann faoin rannán "Cealú", de dheasca damáiste stoirme nó de dheasca crainn a bhí ag cur bac ar an mbóthar.

Diúltaíodh don éileamh uathu. Cheap Brian agus Anne ansin go bhféadfadh go mbeadh siad cumhdaithe faoin rannán "Drochaimsir" dá bpolasaí. Chuir a gcuideachta árachais in iúl dóibh gur chuir trí rud cosc air sin. Ar an gcéad dul síos, b'amhlaidh a d'éirigh a n-eitilt de thalamh. Ar an dara dul síos, cé gur chinn siad, agus cúis mhaith acu, gan aon iarracht a dhéanamh taisteal chuig an aerfort, ní bheadh siad cumhdaithe ach amháin dá n-úsáidfeadh siad iompar poiblí a moillíodh de dheasca drochaimsire, agus níor tharla sé sin sa chás seo. Ar an tríú dul síos, luadh sa chumhdach le haghaidh drochaimsire nár tháinig faoin míniú ar "drochaimsir" aon rud atá liostaithe mar thubaiste nádúrtha. Ba mar chioclón a rangaigh an tSeirbhís Náisiúnta Meitéareolaíochta an stoirm, agus measadh é sin a bheith ina thubaiste nádúrtha faoi théarmaí a bpolasaí. Ar na trí chúis sin, níor chumhdaigh an chuideachta árachais an t-éileamh uathu faoin rannán "Drochaimsir".

Tar éis soiléiriú a fháil faoin gcumhdach, mar a bhí leagtha amach i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasaí, chinn Brian agus Anne an gearán uathu a dhúnadh.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-staidéar 5

Dhiúltaigh árachóir taistil d'éileamh i leith eitilt chaillte tar éis do dhúntaí bóithre moill a chur ar thacsaí

Bhí Peter ar chuairt ghearr ar chathair idirnáisiúnta. Chuir sé tacsaí in áirithe chuig an aerfort dá eitilt ar ais toisc go raibh cuid mhór bagáiste aige. Níorbh eol do Peter go raibh maratón ar siúl sa chathair an lá sin, agus bhí a thacsaí sáinnithe sa trácht mar gheall ar dhúntaí bóithre. Chaill Peter a eitilt ar ais go hÉirinn agus bhí air ticéad nua a cheannach ar phraghas réasúnta ard.

Rinne Peter éileamh faoina pholasaí árachais taistil i leith chostas na heitilte nua. Diúltaíodh don éileamh uaidh toisc go ndúirt a chuideachta árachais nach raibh an chúis ar chaill sé an eitilt luaite ar an liosta cumhdaigh dá pholasaí.

Bhí Peter den tuairim go raibh an polasaí athbhríoch agus gurbh amhlaidh, nuair a tharlaíonn sé sin, "is ag an léiriú is mó fabhar don tomhaltóir a bheidh an forlámhas", de réir alt 10(2) den Acht um Chonarthaí Árachais i leith Tomhaltóirí, 2019.

Níor chomhaontaigh an chuideachta árachais go raibh an polasaí athbhríoch. Thug sí faoi deara go raibh stáisiún meitreo suite 35 nóiméad ar shiúl ón aerfort, agus é i gcóngar óstán Peter. Dúirt sí go bhfuil sé de fhreagracht ar chustaiméirí dóthain ama a chur i leataobh chun a dturas a chríochnú. Mheas an chuideachta árachais freisin go mbeadh sé measartha éasca do Peter a fháil amach faoin maratón mar gheall ar na póstaeir agus na fógraí eile a bhí ar taispeáint ar fud na cathrach.

Ghlac Peter leis an soiléiriú, agus dhún sé an gearán uaidh.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-staidéar 6

Bain calaoiseoir breis agus €2,000 de Sheán trí chamscéim pearsanaithe bainc

Chuir Seán gearán faoi bhráid OSAP maidir le teagmhas amháin a bhain le dhá bhanc a raibh cuntais aige leo agus le duine a mhaígh gurbh oifigeach bainc é. Cláraíodh gearán i gcoinne an dá bhanc, ionas go bhféadfadh Seán gearán a dhéanamh faoi iompar an dá cheann díobh. Bhí na gearáin nasctha le chéile agus idirghabhadh iad i gcomhthráth.

Fuair Seán teachtaireacht téacs óna bhanc, rud a chreid sé a bheith dlisteanach, toisc go raibh sé le feiceáil i sraith fíorchumarsáidí a fuair sé ón mbanc roimhe sin. Fuair sé glao ansin ó dhuine a mhaígh gurbh oifigeach bainc é, chun a rá gur cuireadh a chuntas i mbaol agus go raibh air a chuid airgid a aistriú a luaithe ab fhéidir.

Moladh dó é sin a dhéanamh tríd an airgead a aistriú isteach i gcuntas eile a bhí aige le banc eile agus an t-airgead a aistriú isteach ansin i gcuntas sábháilte eile leis an dara banc nach raibh ina ainm féin. Dúirt an duine a mhaígh gurbh oifigeach bainc é go dtabharfadh sé mionsonraí an chuntais shábháilte sin dó agus, cé gur sealbhaíodh an cuntas sin leis an dara banc, dúirt sé gur leis an gcéad bhanc an cuntas sábháilte agus go raibh comhpháirtíocht gnó ar bun idir an dá bhanc.

D’iarr an calaoiseoir ar Sheán é sin a dhéanamh thar cheithre idirbheart bheaga. Dúirt an calaoiseoir le Seán go n-aistreofaí a chuid airgid chuig sparán ar líne agus go mbeadh an t-airgead sin le feiceáil aige i gceann cúpla lá. D’aistrigh Seán €2,200 san iomlán, agus é ag baint leas as seirbhís íocaíochta tríú páirtí ar bhain sé úsáid aisti go tráthrialta san am atá thart.

Nuair nach raibh Seán in ann an sparán ar líne a rochtain, thuig sé gur chamscéim í. Chuaigh sé i dteagmháil leis an gcéad bhanc, ar mhaígh an calaoiseoir go raibh sé ag obair dó, chun a fhiafraí de cén fáth ar cheadaigh sé na ceithre aistriú. Mhínigh sé go raibh Seán ag aistriú airgid idir a chuntais phearsanta féin agus go ndearna sé an dara cuntas bainc a bhunú agus a dheimhniú roimhe sin mar thairbhí. Ós rud é go ndearna sé aistrithe chuige roinnt mhaith uaireanta roimhe sin, ní raibh aon chúis aige lena chreidiúint nach raibh na haistrithe sin dlisteanach.

Ina dhiaidh sin, d’fhiafraigh Seán den dara banc cén fáth ar cheadaigh sé na haistrithe agus cén fáth nár sheol sé aon rabhaidh chuige. Mhínigh an banc gur tharla sé, toisc go raibh seirbhís aistrithe tríú páirtí á húsáid ag Seán, nach raibh aon rabhaidh le feiceáil agus nach raibh aon chúis aige lena mheas nárbh aistrithe dlisteanacha iad na haistrithe ar údaraigh Seán iad.

Ghlac an dara banc leis go raibh roinnt fadhbanna ann maidir leis an tseirbhís do chustaiméirí a fuair Seán. Mar gheall air sin, thairg sé comhartha beag dea-mhéine dó. Ní raibh Seán sásta leis an méid a tairgeadh, agus é ag iarraidh go n-aisíocfadh an banc an t-airgead ar fad a cailleadh. Bhí an dara banc fós den tuairim nach ndearna sé rud ar bith chun an chalaois a éascú agus go ndearna sé an méid a bhí de cheangal air a dhéanamh i leith na n-iarrataí aistrithe a fuarthas ó Sheán. Mhéadaigh sé luach an chomhartha dea-mhéine as drochsheirbhís go €400, áfach. Ghlac Seán leis an tairiscint sin, i riocht Socraíochta Idirghabhála, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-staidéar 7

Chaill Sophie €20,000 i gcalaois infheistíochta, ach chreid sí go bhféadfadh an banc níos mó a dhéanamh chun í a chosc

Tá Sophie ar scor agus bhí teacht aici ar chistí lena n-infheistiú. Fuair sí ríomhphost neamhiarrtha inar tairgeadh deis infheistíochta le banc infheistíochta a bhfuil cáil idirnáisiúnta air. Bhí cuma dhílis ar an ábhar ar fad, lenar áiríodh an bróisiúr. Murab ionann agus a lán cineálacha calaoise, níor ghlac na calaoiseoirí cur chuige brostaithe ná ní dhearna siad aon iarracht brú a chur ar Sophie gníomhú. Thug siad cuid mhór ama do Sophie chun an infheistíocht a bhreithniú agus d'iarr siad ar bhall foirne eile glaoch uirthi roinnt laethanta ina dhiaidh sin chun a fháil amach an mbeadh sí sásta infheistiú.

Chuaigh Sophie isteach ina brainse agus d'aistrigh sí €20,000 chuig na hinfheisteoirí calaoiseacha, agus í den tuairim go raibh siad dlisteanach. Cúpla lá ina dhiaidh sin, fuair Sophie glao óna banc á rá go raibh drochamhras air gur rugadh amuigh uirthi, toisc go raibh custaiméir eile thíos leis an gcineál céanna calaoise.

Rinne Sophie gearán leis an mbanc, toisc gur bhraith sí gur cheart dá banc a bheith ar an eolas ón tús gur chalaoiseoirí iad na daoine lena mbaineann. Rinne an banc iarrachtaí an t-airgead a fháil ar ais ón gcuntas ar aistríodh an t-airgead chuige, ach níor éirigh leis.

Tharchuir Sophie an gearán uaithi chuig OSAP ansin. Bhí Sophie den tuairim gur cheart dá banc an €20,000 a aisíoc léi. Le linn idirghabhála, dúirt an banc nach ndearna sé aon rud mícheart agus nach raibh aon seans ann go mbeadh sé ar an eolas roimh an aistriú go raibh calaois i gceist. D'admhaigh sé, áfach, go bhféadfaí seirbhís níos fearr a thabhairt do Sophie nuair a bhí sí ag déanamh idirchaidreamh lena rannóg calaoise. Mar gheall ar an teip seirbhíse sin, thairg an banc comhartha dea-mhéine do Sophie.

Níor cheap Sophie gur leor an tairiscint, mar gheall ar an drochsheirbhís do chustaiméirí a fuair sí ó rannóg calaoise an bhainc. Tar éis tuilleadh plé a dhéanamh le linn idirghabhála ag OSAP, thairg an banc suim dheiridh €750 do Sophie. Ghlac Sophie leis an tairiscint sin, i riocht Socraíochta Idirghabhála, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-staidéar 8

Chuir an fostóir árachas sláinte Emily ar ceal roimh ghnáthamh máinliachta

Bhí polasaí uileghabhálach árachais sláinte ag Emily mar shochar a bhain lena post. Nuair a theastaigh gnáthamh máinliachta uaithi, rinne sí teagmháil lena hárachóir sláinte chun a fháil amach an mbeadh sí cumhdaithe dó. Dheimhnigh an t-árachóir go mbeadh an gnáthamh máinliachta cumhdaithe faoin bpolasaí.

Ocht lá ina dhiaidh sin, chuir fostóir Emily a polasaí ar ceal. Roimh an ngnáthamh máinliachta, d'iarr an t-ospidéal íocaíocht roimh ré. Mar sin, d'íoc Emily an sonrasc €6,000 agus í ag smaoineamh go mbeadh sí in ann an méid sin a éileamh ar ais faoina polasaí árachais.

Tar éis do Emily an t-éileamh uaithi i leith an ghnáthaimh máinliachta a chur isteach, iarradh tuilleadh mionsonraí uirthi ar roinnt ócáidí éagsúla. Dúirt Emily nár thug an chuideachta árachais le fios ag aon am le linn an phróisis sin gur tháinig deireadh lena cumhdach. Ós rud é nach raibh aon chumhdach ag Emily nuair a rinneadh an gnáthamh máinliachta, diúltaíodh don éileamh.

Rinne Emily gearán leis an gcuideachta árachais sláinte, agus í ag rá gur cheart an t-éileamh iomlán a íoc. Dúirt an chuideachta árachais gur cheart do Emily a bheith ar an eolas gur stop a cuideachta de bheith ag íoc as an árachas toisc nach raibh sí ag obair di a thuilleadh. Ghlac an chuideachta árachais leis, áfach, go mbeadh Emily ag súil leis go n-íocfaí an t-éileamh mar gheall ar an measúnú a rinne an chuideachta ar an éileamh uaithi agus ar na ceisteanna a chuir sí uirthi. Le linn idirghabhála ag OSAP, thairg an chuideachta árachais thart ar €2,000 a íoc le Emily. Ghlac Emily leis an tairiscint sin, i riocht Socraíochta Idirghabhála, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-staidéar 9

Chaill Joe €40,000 mar thoradh ar chamscéim trádála airgeadra ar líne, agus lean sé le hinfheistiú d'ainneoin rabhadh a fháil ón mbanc

D'aimsigh Joe deis infheistíochta ar an Idirlíon, ar ina leith a chreid sé go mbeadh airgeadra á cheannach agus á dhíol aige. Chuir na calaoiseoirí ina luí air go raibh sé ag amharc ar leathanaigh bheo infheistíochta trína bhféadfadh sé féin airgeadra a cheannach agus a dhíol. Ar dtús, d'iarr na calaoiseoirí ar Joe criptea-airgeadra a úsáid chun íocaíochtaí a dhéanamh leo. Ní raibh Joe ag iarraidh é sin a dhéanamh. Ina ionad sin, sheolfadh siad sonraisc chuig Joe tríd an ríomhphost agus d'íocfadh sé iad as a chuntas bainc Éireannach. Ba mhinic a dhéanadh na calaoiseoirí teagmháil le Joe chun deiseanna iontacha a chur in iúl dó nó a dhéanadh siad teagmháil leis go práinneach chun cistí a iarraidh air ar mhaithe le ceann amháin dá infheistíochtaí a choinneáil beo. Ó am go chéile, sheol na calaoiseoirí thart ar €2,000 chuig Joe chun a chur ina luí air go raibh na hinfheistíochtaí dlisteanach agus go raibh siad ag giniúint torthaí. Nuair a shroich an ciste bréige €100,000, d'iarr Joe a chuid airgid a aistarraingt. Tar éis na hiarrata sin, chuir "Príomhoifigeach Airgeadais" na cuideachta glao ar Joe, agus mhínigh sé do Joe go mbeadh air táille bróicéara agus táille luathbhriste ab fhiú thart ar €20,000 a íoc.

I rith na camscéime, d'íoc Joe thart ar €40,000 thar 11 íocaíocht le huimhreacha difriúla IBAN i roinnt tíortha Eorpacha. Ós rud é go raibh an t-airgead á sheoladh chuig uimhreacha difriúla IBAN agus chuig faighteoirí difriúla, níor dúisíodh córais slándála an bhainc mar thoradh ar na híocaíochtaí sin. D'íoc Joe na táillí a iarradh air agus, nuair nach bhfuair sé aon airgead, thuig sé gur rugadh amuigh air agus rinne sé teagmháil lena bhanc. Bhí Joe ag iarraidh a fháil amach cén fáth nach ndearna an banc aon taighde ar an gcuideachta lena mbaineann thar a cheann agus cén fáth ar éascaigh sé na híocaíochtaí.

Le linn idirghabhála ag OSAP, fuarthas amach gurbh amhlaidh a dúisíodh banc Joe íocaíochtaí a chur ar coimeád agus glao a chur air mar thoradh ar dhá cheann de na híocaíochtaí. D'fhiafraigh sé de Joe faoin gcuideachta a mbeadh sé ag seoladh airgid chuici. Dúirt Joe go ndearna sé taighde ar an gcuideachta agus gur chosúil go raibh sí dlisteanach agus go raibh sí lonnaithe sa Chipir. D'fhiafraigh an gníomhaire de chuid an bhainc de Joe cén fáth a mbeadh sé ag aistriú cistí chuig an bhFrainc dá mbeadh an chuideachta lonnaithe sa Chipir. Le linn an ghlao, níor éirigh leis an ngníomhaire an chuideachta Fhrancach a aimsiú ar líne. Dúirt an gníomhaire le Joe go raibh gach cosúlacht air go raibh calaois nó camscéim i gceist. Dúirt Joe go raibh sé ag iarraidh an ní a imscrúdú dó féin. Dúirt an gníomhaire go leanfadh an banc leis na híocaíochtaí a chur ar athlá agus, dá mba rud é nach gcloisfeadh sé ó Joe laistigh de 24 huaire an chloig, go gcuirfeadh sé na híocaíochtaí ar ceal. Ós rud é nach ndearna Joe aon teagmháil leis an mbanc laistigh de 24 huaire an chloig, cuireadh stop leis an dá íocaíocht lena mbaineann. D'ainneoin an ghlao sin, áfach, rinne Joe seacht n-íocaíocht eile leis na calaoiseoirí ina dhiaidh sin.

Mheas banc Joe go raibh Joe féin freagrach as formhór na n-íocaíochtaí. Mar sin féin, mhainnigh an banc glaoch air arís tar éis a chóras slándála a dhúiseacht mar thoradh ar cheann amháin de na híocaíochtaí eile. Níor dúisíodh a chóras mar thoradh ar íocaíocht eile leis an IBAN céanna freisin. Mar gheall ar an earráid sin, d'aisíoc an banc an dá íocaíocht sin dar luach iomlán €4,501. Ghlac Joe leis an tairiscint sin, i riocht Socraíochta Idirghabhála, agus réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-staidéar 10

Chaill Austin €16,000 agus é ag iarraidh tarracóir a cheannach ar líne

D'aimsigh Austin tarracóir a bhí ar díol ar líne ar chostas €16,000 ó ghnólacht a bhí lonnaithe san Ungáir. Chreid sé gurbh fhiú €36,000 i ndáiríre é an tarracóir agus gurbh fhíormhargadh é. Nuair a labhair sé leo, dúirt na díoltóirí ón ngnólacht san Ungáir freisin go seolfadh siad an tarracóir go hÉirinn saor in aisce.

Rinne Austin iarratas rathúil ar iasacht chun íoc as an tarracóir agus chuaigh sé isteach ina bhrainse bainc áitiúil chun an íocaíocht a dhéanamh. Dúirt Austin gur fhiafraigh sé de bhaill foirne an bhainc roinnt uaireanta an raibh na mionsonraí bainc ceart, dar leo. Dúirt sé go ndúradh leis go raibh siad ceart. Dúirt Austin freisin nár thug aon duine rabhadh dó go raibh an chuma ar an tairiscint díolacháin go raibh sí rómhaith le bheith fíor.

Rinne Austin an íocaíocht ansin, ach theip uirthi agus seoladh í ar ais chuige cúpla lá ina dhiaidh sin. Chuaigh Austin isteach sa bhrainse arís chun a fháil amach cad ba cheart dó a dhéanamh. Luaigh sé gur mhol ball foirne dó ríomhphost a sheoladh chuig an gcuideachta chun mionsonraí bainc nua a fháil. Luaigh sé freisin gur bhraith sé gur scaoil an banc leis gan chúram toisc go raibh an brainse an-ghnóthach ag an am. Shéan banc Austin gur scaoileadh leis agus gur moladh dó ríomhphost a sheoladh chuig an gcuideachta chun mionsonraí bainc nua a fháil.

Tar éis do Austin mionsonraí bainc nua a fháil ó na díoltóirí, rinne sé íocaíocht ar líne dar luach €16,000 leo. Fuair sé Cód Slándála Aonuaire óna bhanc, rud a d'úsáid sé chun an t-aistriú a cheadú. Tamall ina dhiaidh sin, gan an tarracóir a fháil ná a chuid airgid a fháil ar ais, ba léir do Austin gur rugadh amuigh air. Bhí Austin den tuairim gur cheart dá bhanc a chur in iúl dó gur dhócha gur chamscéim í agus gur cheart dó níos mó ama agus airde a thabhairt dó nuair a thug sé cuairt ar an mbrainse den dara huair. Dúirt banc Austin gur ar an gcustaiméir atá an fhreagracht as a chinntiú go bhfuil IBAN an tairbhí bailí agus, tar éis do Austin an íocaíocht a cheadú leis an gCód Aonuaire, nach bhféadfadh sé rud ar bith a dhéanamh chun an t-aistriú a stopadh.

Ós rud é nach dtaifeadtar na comhráite a dhéantar i mbrainsí, ba le hathchuimhní a bhain cuid mhór den idirghabháil. Faoi dheireadh, thairg banc Austin €6,000 dó. Dhiúltaigh sé don tairiscint sin, áfach, agus é ag roghnú dul i muinín imscrúdaithe fhoirmiúil ón Ombudsman.

Tar éis tréimhse ama a chaitheamh i bpróiseas imscrúdaithe OSAP, tairgeadh rogha do na páirtithe leas a bhaint as an tionscnamh um Fhilleadh ar Idirghabháil de chuid OSAP. Tháinig Austin agus a bhanc le chéile le haghaidh idirghabháil aghaidh ar aghaidh ansin, áit ar chomhaontaigh siad socraíocht idirghabhála deiridh dar luach €8,000.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-staidéar 11

Bhí moilleanna fada ann ar an gcumarsáid a rinneadh le lánúin le linn próiseas iarratais ar mhorgáiste

D’aimsigh Caroline agus Lorcán teach tosaigh a bhí siad ag iarraidh a cheannach. Chuaigh siad ar thairseach a mbainc chun iarratas a dhéanamh ar cheadú morgáiste i bprionsabal. Le linn an phróisis iarratais, mheas siad baill foirne uile an bhainc a bheith taitneamhach agus gairmiúil. Mar sin féin, bhí siad den tuairim gur thóg an próiseas iarratais barraíocht ama toisc, dar leo, nár iarr an banc na doiciméid agus an fhaisnéis ábhartha ar fad orthu i dtús an phróisis. Bhraith siad go raibh míreanna éagsúla á n-iarraidh orthu i gcónaí, agus iad á bhfáil píosa ar phíosa.

Mhínigh Caroline agus Lorcán go raibh sé sin thar a bheith tuirsiúil, bearránach agus strusmhar. Níor thuig siad cén fáth nach raibh seicliosta ag an mbanc a d’fhéadfadh sé a thabhairt dóibh i dtús an phróisis, toisc gur mheas siad go mbeadh a fhios ag an mbanc ón tús cé na nithe a theastódh uaidh.

Ós rud é go raibh Caroline agus Lorcán ag obair go lánaimseartha, mheas siad gur tugadh le tairseach an bhainc modh iontach chun fiosruithe a dhéanamh, chun an fhaisnéis iarrtha a chur isteach agus chun codanna eile den phróiseas iarratais a chur i gcrích. Agus iad ag druidim le deireadh an phróisis iarratais, áfach, dúirt siad gur thit tost ar an gcaidreamh tríd an tairseach. Le linn idirghabhála, fuair Caroline agus Lorcán amach go raibh an banc ag obair ar an iarratas uathu sa chúlra, ach mhínigh siad nach raibh aon seans ann go mbeadh sé sin ar eolas acu. Tháinig scaoll orthu, agus iad ag smaoineamh go gcaillfeadh siad an deis chun an teach a theastaigh uathu a cheannach, agus rinne siad iarratas chuig banc eile. Phróiseáil an banc sin an t-iarratas uathu laistigh de thrí lá, i gcomparáid leis an bpróiseas deich seachtaine a bhí ar bun lena mbanc féin.

Chuir Caroline agus Lorcán an t-iarratas bunaidh uathu ar ceal trí thairseach an chéad bhainc ansin, agus iad ag smaoineamh gurbh ionann é sin agus scríobh chuig an mbanc chun an t-iarratas uathu a chur ar ceal. Bhí an ceadú i bprionsabal a fuair siad ar siúl cheana féin, áfach, agus tugadh fógra dá n-aturnae faoi.

Ní raibh Caroline agus Lorcán sásta toisc, tar éis dóibh tréimhse fhada a chur isteach gan aon teagmháil ar bith a fháil le linn an phróisis iarratais, go raibh siad anois á bplúchadh le glaonna díolacháin maidir leis an morgáiste nach raibh uathu a thuilleadh a tharraingt anuas.

Cé gur éirigh le Caroline agus Lorcán morgáiste a fháil ó bhanc eile, bhí siad ag iarraidh gearán a dhéanamh lena mbanc bunaidh, toisc nach raibh siad ag iarraidh go gcuirfí iarratasóirí eile ar mhorgáiste faoi réir an struis chéanna ar cuireadh iad féin faoina réir, dar leo.

Dúirt an chéad bhanc gur riachtanach a bhí na ceisteanna uile a chuir sé agus nach mbeadh tréimhse deich seachtaine ina próiseas iarratais thar a bheith fada. Nuair a luaigh Caroline agus Lorcán gur phróiseáil an banc eile an t-iarratas uathu laistigh de thrí lá, dúirt an chéad bhanc nach bhféadfadh sé trácht a dhéanamh ar na próisis atá ar bun ag banc eile. Bhí Caroline agus Lorcán ag iarraidh go ndéanfadh an chéad bhanc athruithe móra ar a phróiseas iarratais.

Cé go ndúirt an banc nach bhféadfadh sé a ghealladh go ndéanfadh sé é sin, dúirt sé gur éist sé go cúramach le Caroline agus Lorcán agus go gcoinneodh sé a gcuid pointí i gcuimhne aon uair a dhéanfadh sé athbhreithniú ar a phróisis. Thairg an banc €250 do Caroline agus Lorcán mar chomhartha dea-mhéine freisin, agus ghlac siad leis an tairiscint sin mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin uathu.

Seirbhísí um Réiteach Díospóidí: Cás-staidéar 12

Mhainnigh banc faisnéis shoiléir a thabhairt do chustaiméir a bhí i riaráistí, rud a d'fhág go raibh strus ar an gcustaiméir ar feadh roinnt míonna

Bhí Martin díreach tar éis colscaradh a fháil, agus bhí sé ag íoc an mhorgáiste ar an teach pósta le blianta fada anuas leis féin. Bhí méid beag riaráistí carntha aige. Mar sin, chinn Martin a bheith réamhghníomhach agus chuir sé togra le chéile dá bhanc ar mhaithe le todhchaí shlán shásta a chinntiú dó féin, áit a nglanfadh sé a fhiacha agus a seachnódh sé riaráistí amach anseo an tráth céanna. Leagadh amach sa togra uaidh plean chun an teach measartha mór a bhí aige a dhíol agus chun bogadh isteach i dteach níos lú a mbeadh morgáiste níos lú air.

Rinne Martin obair ar a theach ar mhaithe le slacht a chur air, chuir sé an teach ar an margadh, agus chuir sé an togra uaidh faoi bhráid an bhainc. Mhaígh Martin go raibh ciúnas iomlán ann ansin. Ghlaoigh sé ar an mbanc go tráthrialta, agus dúirt sé nach bhfuair sé aon eolas ná aon fhreagra i leith an togra uaidh. Dúirt sé gur lean sé sin ar aghaidh ar feadh roinnt míonna agus gur tháinig strus méadaitheach air dá dheasca sin. Bhraith Martin go dtabharfadh aon duine a labhródh leo faoi deara go héasca cá mhéad struis a bhí air mar gheall ar an easpa aiseolais.

Ceithre mhí ina dhiaidh sin, dúirt an banc le Martin nach mbeadh sé in ann an togra a cheadú choíche, toisc go mbeadh sé riachtanach aon iarratas ar mhorgáiste nua a phróiseáil i gcuid ar leith den bhanc. Bhí iontas an domhain ar Martin nár insíodh é sin dó ar an gcéad lá. Bhraith sé go bhféadfaí an trioblóid agus an éiginnteacht a bhí aige ar feadh roinnt mhaith míonna a sheachaint dá dtabharfadh a bhanc an t-eolas ceart dó ón tús. A luaithe a bhí an fhaisnéis sin aige, rinne Martin iarratas rathúil chuig banc eile ar mhorgáiste níos lú. Chreid sé gur chruthaigh sé sin go bhféadfaí an trioblóid ar fad a bhí aige a sheachaint dá dtabharfadh a bhanc an fhaisnéis cheart dó nuair a rinne sé teagmháil leis ar dtús. Bhraith Martin gur gearradh pionós air as a bheith réamhghníomhach.

Rinne Martin gearán lena bhanc, agus rinne sé achomharc i gcoinne fhreagra an bhainc chuig OSAP. Tar éis na saincheisteanna uile a iniúchadh le linn idirghabhála, thairg banc Martin suim €3,000 dó. Ghlac sé leis an tsuim sin mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin uaidh.

Seirbhísí Imscrúdaithe

418

an líon gearán a dúnadh

Fíor 6.7 – An líon gearán a dúnadh trí Sheirbhísí Imscrúdaithe sa bhliain 2025

An líon gearán ar seasadh leo
6

An líon gearán ar seasadh go substaintiúil leo
8

An líon gearán ar seasadh go páirteach leo
28

An líon gearán a tarraingíodh siar
24

An líon gearán nár seasadh leo toisc gur tugadh tairiscint réasúnach agus go raibh sí ar fáil don ghearánach
19

An líon gearán nár seasadh leo bunaithe ar fhiúntas an ghearáin
183

An líon gearán a réitíodh trí Shocraíocht Sheachtrach
28

An líon gearán a socraíodh le linn imscrúdaithe tar éis tairiscint a fháil ón soláthraí
116

Luach na ngearán nár seasadh leo toisc gur tugadh tairiscint réasúnach
€928,504

Luach na ngearán a socraíodh le linn imscrúdaithe tar éis tairiscint a fháil ón soláthraí
€511,140

An cúiteamh iomlán a ordaíodh i mbreitheanna atá ina gceangal dlí ón Ombudsman
€165,950

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

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

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

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

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

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

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman agus gearáin á mbreithniú aige. Má sheastar le gearán i gcoinne soláthraí pinsean, féadfar sásamh a ordú. Ní mó an sásamh sin, áfach, ná luach aon sochair pinsin a cailleadh iarbhír 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 244 bhreith atá ina gceangal dlí le linn na bliana 2025, lenar áiríodh na torthaí seo a leanas:

Ba é €165,950 luach comhcheangailte an chúitimh a ordaíodh in 42 bhreith atá ina gceangal dlí inar seasadh leis an ngearán, inar seasadh go substaintiúil leis an ngearán nó inar seasadh go páirteach leis an ngearán.

Thug OSAP faoi deara gur cuireadh sásamh arbh fhiú €65,750 eile é ar fáil do ghearánaigh ar fud 19 ngearán. Mar sin, níor seasadh leis na gearáin sna breitheanna sin atá ina gceangal dlí toisc go raibh an tairiscint a bhí i gceist réasúnach agus leordhóthanach chun sásamh a thabhairt i leith an iompair is cúis leis an ngearán. Ní raibh aon ordachán foirmiúil ón Ombudsman ag teastáil i leith na ngearán sin.

D'íoc soláthraithe €511,140 eile le gearánaigh ar fud 116 ghearán trí thairiscint ar an taifead chun iad a réiteach sular eisigh an tOmbudsman breith ina leith. Is minic, le linn dúinn imscrúdú a dhéanamh ar ghearán, is féidir leis an imscrúdú soiléiriú a thabhairt ar nithe ar bhealach a fhágann go mbíonn na páirtithe sásta socraíocht a chomhaontú sula gcinntear an toradh trí bhreith atá ina ceangal dlí.

Socraíodh 144 ghearán le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil sa bhliain 2025. Áirítear leis an líon sin 116 ghearán a dúnadh mar thoradh ar thairiscint ar an taifead ón soláthraí agus 28 ngearán a dúnadh trí shocraíocht sheachtrach.

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

Níor seasadh le 183 ghearán bunaithe ar fhiúntas an ghearáin.

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

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

Rinneadh na breitheanna sin a anaithnidiú chun rúndacht na bpáirtithe a chosaint mar chuid den phróiseas athbhreithnithe agus foilsithe.

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

Tá na breitheanna foilsithe uile ar fáil ag www.fspo.ie/decisions. Is tugtha ar leathanach 92 atá faisnéis faoi conas breitheanna a rochtain agus faoi conas topaicí nó breitheanna is ábhar spéise sonrach a chuardach sa bhunachar sonraí breitheanna.

Ní mór don Ombudsman ainm aon soláthraí seirbhíse airgeadais ar seasadh, ar seasadh go substaintiúil nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina choinne in aon bhliain ar leith a fhoilsiú freisin. Tá mionsonraí faoi na soláthraithe ar seasadh, ar seasadh go substaintiúil nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina gcoinne le linn na bliana 2025 leagtha amach ar leathanach 91.

Cás-staidéir a bhaineann le Seirbhísí Imscrúdaithe

Cé go spreagann OSAP réitigh ag an gcéim is luaithe is féidir, spreagtar réiteach ag aon chéim ar bith agus cuirtear fáilte roimhe i gcónaí. Tugtar sna cás-staidéir seo a leanas samplaí de na gearáin a réitíodh le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil, gan aon ghá le breith atá ina ceangal dlí.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 1

Bhain calaoiseoir €7,000 de bhean scothaosta trína ligean air féin gurbh é a soláthraí seirbhíse Idirlín é

Bhí Marte ag teacht ar fhadhbanna teicniúla lena teilifís agus lena hIdirlíon. Mar sin, ní raibh aon drochamhras uirthi nuair a fuair sí glao teileafóin ó dhuine éigin a dúirt go raibh sé ag obair dá soláthraí seirbhíse Idirlín.

Le linn an ghlao, iarradh ar Marte aip a íoslódáil ar a fón póca chun cabhrú leis na deisiúcháin. Tar éis di dul trí shraith treoracha leis an nglaoiteoir, dúradh le Marte ansin go dteastódh a mionsonraí bainc ón nglaoiteoir chun an caillteanas seirbhíse a chúiteamh léi.

Níos déanaí an tráthnóna sin, thug mac Marte cuairt uirthi, agus d’inis sí dó faoin nglao teileafóin. Tháinig imní ar a mac ar an toirt agus chabhraigh sé léi a cuntas bainc a sheiceáil. Thuig sí ansin gur rugadh amuigh uirthi, toisc gur tógadh ceithre aistarraingt ab fhiú níos mó ná €7,000 san iomlán amach óna cuntas nár thóg sí féin iad.

Chuir Marte agus a mac araon glao ar a banc, agus cuireadh ar feitheamh í ar feadh breis agus uair amháin an chloig. Nuair a freagraíodh an glao ar deireadh, dúradh léi gur ghlaoigh sí ar an rannóg mhícheart. Aistríodh í chuig rannóg eile ansin, agus cuireadh í ar feitheamh ar feadh 20 nóiméad eile. Nuair a freagraíodh an glao arís, chuir an banc in iúl do Marte nach raibh sé in ann an t-airgead a goideadh uaithi a aisíoc léi toisc gur dheimhnigh sí na haistarraingtí trína haip baincéireachta agus nár éirigh le hiarracht ar na cistí a aisghairm. D’inis Marte don bhanc go raibh sí scothaosta agus gur bheag eolas a bhí aici ar an teicneolaíocht.

Rinne Marte gearán foirmiúil leis an mbanc ansin. Sheol an banc litir freagartha deiridh chuig Marte, rud inar chuir sé in iúl nach raibh aon athrú tagtha ar a sheasamh. Ní raibh Marte sásta leis sin, agus chuir sí gearán faoi bhráid OSAP.

Toisc nár réitíodh an gearán uaithi le linn phróiseas idirghabhála OSAP, aistríodh é chuig imscrúdú foirmiúil.

D’eisigh an tOifigeach Imscrúdaithe Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc, rud inar iarradh tuilleadh faisnéise agus fianaise. Ar an Achoimre ar Ghearán a fháil, d’admhaigh an banc trí réimse ina raibh teip ar a sheirbhís do chustaiméirí agus thairg sé €1,000 do Marte mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin uaithi. Ghlac Marte leis an tairiscint, agus réitíodh an gearán.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 2

D’iarr banc ar chustaiméir €2,500 eile a íoc mar gheall ar earráid phróiseála an bhainc féin

Shealbhaigh Yuqi iasacht mhorgáiste le banc. Tar éis 14 bliana a chaitheamh ag íoc an mhorgáiste, bhí riaráistí carntha aici ar an gcuntas. I mí Dheireadh Fómhair 2020, fuair Yuqi litir ón mbanc inar leagadh amach plean aisíocaíochta gearrthéarmach a bhí ceaptha chun cabhrú léi an chuid den mhorgáiste a bhí fágtha a íoc.

Mhínigh sí go raibh 11 aisíocaíocht mhíosúla úis amháin leagtha amach sa phlean aisíocaíochta, a thosódh i mí Mheán Fómhair 2020 agus a chríochnódh i mí Iúil na bliana dár gcionn. Leagadh amach sa litir go dtarlódh sé, dá ndéanfaí na haisíocaíochtaí, gurbh é €300,000 an íocaíocht deiridh a bheadh le híoc ag deireadh an téarma i mí Iúil. Dúirt Yuqi gur chloígh sí le sceideal an phlean aisíocaíochta. Mar sin féin, i mí an Mheithimh 2021, fuair sí litir eile ón mbanc á lua go ngearrfaí €2,500 eile uirthi mar gheall ar earráid phróiseála a rinne an banc.

Rinne Yuqi gearán leis an mbanc, toisc gur cheap sí go raibh sé éagórach go n-iarrfadh an banc an méid breise sin gan choinne.

Ní raibh sí sásta leis an bhfreagra deiridh ón mbanc ar an ngearán uaithi, agus chuir sí gearán faoi bhráid OSAP. Toisc nár réitíodh an gearán uaithi le linn phróiseas idirghabhála OSAP, tarchuireadh é le haghaidh imscrúdú foirmiúil.

D’eisigh an tOifigeach Imscrúdaithe Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc, rud inar iarradh tuilleadh faisnéise agus doiciméadacht áirithe.

Rinne an banc athbhreithniú eile ar an ngearán, agus thairg sé €1,500 mar chúiteamh do Yuqi chun an gearán uaithi a réiteach. Dhiúltaigh sí don tairiscint sin. Thairg an banc €2,500 di ansin. Ba é sin an méid a d’iarr Yuqi ar dtús chun an gearán uaithi a réiteach. Ghlac Yuqi leis an tairiscint sin, agus chomhaontaigh sí go ndúnfaí an gearán.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 3

Chaill banc gníomhais teidil do réadmhaoin mhorgáistithe custaiméara

Chinn Ben agus Nick a dteach a dhíol. Cuireadh in iúl dóibh go mbeadh orthu na gníomhais teidil a fháil ón mbanc a shealbhaigh a n-iasacht mhorgáiste.

Rinne a n-aturnae teagmháil leis an mbanc go luath i mí an Mheithimh chun gníomhais teidil a réadmhaoine a iarraidh. Theastaigh ó Ben an díol a chur chun cinn toisc go raibh ceannaitheoir aige dá theach. Mar sin, rinne sé féin teagmháil leis an mbanc dhá sheachtain ina dhiaidh sin. Gealladh dó go raibh an iarraidh uaidh á próiseáil ag an mbanc. Tar éis tuilleadh glaonna teileafóin, tugadh dearbhú do Ben ag deireadh mhí an Mheithimh gur seoladh na gníomhais chuig a aturnae.

D'inis aturnae Ben dó, áfach, nárbh ionann na gníomhais teidil a fuair sé agus na gníomhais dá réadmhaoin. Chuir an banc in iúl dóibh ansin nach rabhthas in ann na gníomhais teidil chearta a aimsiú. Bhí ar aturnae Ben agus Nick an teideal chun na réadmhaoine a athchruthú ionas go bhféadfadh siad an réadmhaoin a dhíol.

Ní raibh Ben ná Nick sásta leis an bhfreagra ón mbanc, toisc gur cuireadh moill ar dhíol a réadmhaoine go ceann roinnt seachtainí agus gur thabhaigh siad costais airgeadais mhéadaithe mar thoradh air. Áiríodh leis sin aisíocaíocht mhíosúil iasachta morgáiste sa bhreis nach ndearna siad socrú di.

Rinne siad gearán leis an mbanc. D'admhaigh an banc go bhfuarthas an gearán uathu agus thairg sé suim €250 mar leithscéal. Níor ghlac siad leis an tairiscint, agus chuir siad gearán faoi bhráid an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP).

Toisc nár réitíodh an gearán trí phróiseas idirghabhála OSAP, tarchuireadh é le haghaidh imscrúdú foirmiúil.

D'eisigh an tOifigeach Imscrúdaithe Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc, rud inar iarradh tuilleadh faisnéise agus doiciméadacht áirithe.

Thug an banc freagra ceithre seachtaine ina dhiaidh sin, agus é ag rá gur nochtadh in athbhreithniú cuimsitheach eile ar an ngearán go raibh moill ann ar na gníomhais teidil a eisiúint chuig aturnae Ben agus Nick nuair a iarradh iad den chéad uair, rud a chuaigh i bhfeidhm ar dhíol a réadmhaoine.

Ghabh an banc a leithscéal leo agus thairg sé €1,500 do Ben agus Nick mar chúiteamh. Bhí siad sásta glacadh leis an tairiscint sin agus chomhaontaigh siad an gearán uathu a dhúnadh.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 4

Dhiúltaigh cuideachta árachais taistil d'éileamh i leith eitilt chealaithe agus, tráth níos déanaí, chomhaontaigh sí méid iomlán an éilimh a íoc

Cheannaigh Diego agus Holly polasaí árachais taistil mar ullmhúchán do thuras thar lear. Ar an lá imeachta, agus iad ar an mbealach óna dteach chuig an aerfort, fuair siad teachtaireacht óna n-aerlíne á rá gur cealaíodh a n-eitilt mar gheall ar fhadhb TF.

Chuir Diego agus Holly éileamh faoi bhráid a gcuideachta árachais i leith leath an chostais a bhí ar a lóistín agus i leith an chostais a bhí ar charr ar cíos a chur in áirithe roimh ré ag a gceann scríbe saoire. B'ionann na costais sin agus beagnach €700 san iomlán. Dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh uathu an lá céanna. Ós rud é gur roghnaigh Diego agus Holly an rogha 'Eile' ar a suíomh Gréasáin mar chúis lena dturas a chealú, luaigh an chuideachta gur dhiúltaigh an córas go huathoibríoch don éileamh uathu, toisc nach raibh an chúis sin liostaithe i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasaí.

D'athoscail an t-árachóir an t-éileamh tar éis do Diego agus Holly a chur in iúl go raibh siad míshásta leis an mbreith ón gcuideachta árachais. Dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh arís, agus í ag lua nach bhféadfaí glacadh leis an éileamh toisc nach gcumhdaítear leis an míniú ar 'Moill agus Éirí As' i dtéarmaí agus coinníollacha a bpolasaí ach fabht meicniúil san aerárthach féin, seachas i gcórais TF na haerlíne.

Dar leis an gcuideachta árachais freisin, ós rud é gur fhág Diego agus Holly a dteach sular cealaíodh an eitilt, ní fhéadfadh siad éileamh a dhéanamh faoin rannán 'cealú' den pholasaí, toisc nach gcumhdaítear leis an rannán sin ach cumhdach i leith fadhbanna a tharlaíonn sula dtosaíonn an turas.

Chuir Diego agus Holly gearán faoi bhráid OSAP, agus iad den tuairim go raibh sé éagórach diúltú don éileamh, toisc nach bhféadfaí an t-aerárthach a eitilt mar gheall ar an bhfadhb TF. Dúirt siad freisin go raibh pionós á ghearradh orthu toisc go raibh cónaí orthu níos faide ar shiúl ón aerfort, agus mhínigh siad go mbeadh siad cumhdaithe dá mba rud é go mbeadh cónaí orthu i ngar don aerfort agus go bhfaigheadh siad amach gur cealaíodh an eitilt sula bhfágfadh siad an baile.

Toisc nár réitíodh an gearán le linn idirghabhála, thosaigh OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ní. Tar éis don árachóir an Achoimre ar Ghearán a fháil ó OSAP, luaigh sé gur chuir sé tuilleadh mínithe leis i ndáil le hiompar agus i ndáil le fabhtanna meicniúla, rud a d'fhág go bhféadfadh sé glacadh leis an éileamh ó Diego agus Holly anois.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 5

Thug banc comhairle mhícheart do chustaiméir nua agus cuntas á oscailt aige

Bhí cuntas coigiltis ag Colin le banc. Toisc go raibh an banc ag imeacht ó mhargadh na hÉireann, rinne sé socrú chun cuntas den chineál céanna a oscailt le banc nua.

Nuair a rinne Colin teagmháil leis an mbanc nua, cuireadh in iúl dó gurbh é €15,000 an teorainn iarmhéid le haghaidh an ráta úis níos airde a thuilleamh. Mhaígh Colin gur laghdaigh sé an t-iarmhéid ar an seanchuntas bainc go €15,000 roimh an aistriú dá bharr sin. Mhínigh Colin gur tharla sé, tar éis an cuntas a aistriú chuig an mbanc nua, go bhfuair sé ráiteas cuntais inar tugadh le fios gurbh é €40,000 an teorainn le haghaidh ráta úis níos airde a thuilleamh. Rinne Colin teagmháil leis an mbanc nua faoi sin, agus mhol an banc dó €25,000 sa bhreis a chur do shochar don chuntas.

Dúirt Colin nach bhféadfadh sé déanamh amhlaidh, agus rinne sé gearán foirmiúil leis an mbanc i ndáil leis an bhfaisnéis mhícheart a tugadh dó agus i ndáil leis an ús a chaill sé dá dheasca sin. Rinne Colin gearán leis an mbanc freisin faoina sheirbhís do chustaiméirí agus faoin dóigh ar láimhseáil sé gearáin.

Mar gheall ar an drochsheirbhís do chustaiméirí a fuair Colin, thairg an banc “comhartha dea-mhéine” €500 dó chun an gearán uaidh a réiteach. Ina dhiaidh sin, mhéadaigh sé méid na socraíochta go €1,000 mar gheall ar an drochsheirbhís do chustaiméirí a fuair Colin. Níor ghlac Colin leis na tairiscintí sin agus rinne sé gearán le OSAP faoina bhanc. Toisc nár réitíodh an gearán ó Colin le linn idirghabhála ag OSAP, cuireadh é ar aghaidh le haghaidh imscrúdú foirmiúil.

D’eisigh an tOifigeach Imscrúdaithe Achoimre ar Ghearán chuig an mbanc nua agus d’iarr sé fianaise áirithe. Sular thug an banc nua freagra oifigiúil ar an Achoimre ar Ghearán, rinne sé teagmháil le OSAP agus thairg sé €3,600 do Colin chun an gearán a réiteach. Mhínigh sé go raibh an tairiscint sin á déanamh mar gheall ar an drochsheirbhís do chustaiméirí a fuair Colin tar éis a chuntas coigiltis a aistriú ón mbanc roimhe chuig an mbanc nua. Ghlac Colin leis an tairiscint, agus réitíodh an gearán.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 6

Mhainnigh cuideachta árachais polasaí árachais saoil a bhí nasctha le morgáiste a chealú

Sa bhliain 2008, cheannaigh Alice agus Alan polasaí árachais saoil in éineacht lena n-iasacht mhorgáiste. Ba trína mbanc a cheannaigh siad iad.

Roinnt blianta ina dhiaidh sin, sa bhliain 2013, sheol siad litir chuig an gcuideachta árachais chun a iarraidh uirthi an polasaí a chealú, toisc gur cheannaigh siad polasaí nua le cuideachta árachais eile. Chreid siad gur cealaíodh an polasaí ag an am sin, toisc go raibh an chuideachta árachais i dteagmháil leo i ndáil leis an iarraidh uathu.

Thuig siad ansin sa bhliain 2017 nár cealaíodh an polasaí. Rinne siad tuilleadh iarrachtaí an polasaí a chealú leis an gcuideachta árachais agus leis an mbanc. Dúirt Alice agus Alan gur ghlaoigh siad ar an gcuideachta árachais agus gur iarr sí orthu foirm iarrata ar chealú a shíniú. D'éiligh sí freisin gníomhas urscaoilte ón mbanc chun an iarraidh uathu ar chealú a chur i ngníomh. Dúirt Alice agus Alan gurbh é sin an chéad uair riamh a cuireadh iad ar an eolas faoina raibh le déanamh acu chun an iarraidh uathu ar chealú a chur i gcrích.

Sheol an chuideachta árachais litir chucu ina dhiaidh sin, rud inar admhaíodh go bhfuarthas an iarraidh uathu ar an bpolasaí a chealú. Mhaígh sí gur seoladh an litir chéanna sin chuig Alice agus Alan an 17 Nollaig 2013. Leagadh amach sa litir go raibh toiliú ón mbanc ag teastáil ón gcuideachta árachais chun an polasaí a chealú agus go ndéanfadh sí teagmháil leis an mbanc thar a gceann. Dúirt Alice agus Alan nach raibh aon taifead acu ar an litir sin, agus d'áitigh siad gur cheart don chuideachta árachais teagmháil a dhéanamh leo ag an am sin chun a mhíniú go díreach cad a bheadh le déanamh acu chun an polasaí a chealú.

Fuair siad amach ansin sa bhliain 2022 nár cealaíodh an polasaí go fóill, agus rinne siad tuilleadh iarrachtaí an polasaí a chealú leis an gcuideachta árachais agus leis an mbanc. Go déanach sa bhliain 2022, cuireadh in iúl dóibh, trí ghlao teileafóin agus trí litir ón gcuideachta árachais, gur cealaíodh an polasaí ar deireadh.

Rinne Alice agus Alan gearán leis an gcuideachta árachais ansin.

Scríobh an chuideachta árachais chucu á rá leo gur chríochnaigh sí imscrúdú ar an ngearán uathu. Ghabh sí a leithscéal as an tseirbhís do chustaiméirí a fuair siad le linn an ghlao teileafóin leis an gcuideachta árachais, agus thairg sí dearbhán bronntanais dar luach €150 dóibh mar chomhartha dea-mhéine. Dhiúltaigh Alice agus Alan don tairiscint sin agus chuir siad gearán faoi bhráid OSAP.

Toisc nár réitíodh an gearán le linn idirghabhála ag OSAP, cuireadh é ar aghaidh le haghaidh imscrúdú foirmiúil. D'eisigh OSAP Achoimre ar Ghearán chuig an gcuideachta árachais agus d'iarr sé fianaise áirithe.

Tar éis di an Achoimre ar Ghearán a fháil ó OSAP, thairg an chuideachta árachais suim €3,000 don lánúin chun an gearán a réiteach. Áiríodh leis an tairiscint socraíochta €3,000 aisíocaíocht €2,294.44 i leith na bpréimheanna a d'íoc an lánúin ón 01 Samhain 2019 go dtí an 01 Nollaig 2022. Luaigh an soláthraí árachais gur thairg sé an tsuim eile (€705.56) toisc nach raibh sé ábalta fianaise a thaispeáint ar an gcumarsáid ar dheimhnigh sé go seolfadh sé í chuig an mbanc sa litir uaidh dar dáta an 17 Nollaig 2013.

Ghlac Alice agus Alan leis an tairiscint ón gcuideachta árachais, agus réitíodh an gearán.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 7

Fuair máthair a bhí ar saoire san Eoraip lena leanbh breoite drochsheirbhís ó chuideachta árachais taistil

Bhí Bridget agus a hiníon ar saoire san Eoraip. Tháinig tinneas ar a hiníon agus atreoraíodh í chuig ospidéal príobháideach chun cóireáil a fháil. D'iarr an t-ospidéal príobháideach ar Bridget €325 a íoc chun teacht ar chóireáil dá hiníon.

Chuir Bridget glao ar an gcuideachta árachais taistil an lá céanna chun fógra a thabhairt di faoin staid, agus cuireadh in iúl di go mbeadh foirm éilimh chomhlánaithe agus tuilleadh faisnéise ag teastáil ón gcuideachta chun leanúint leis an éileamh.

Ligeadh iníon Bridget isteach san ospidéal príobháideach thar oíche agus d'iarr an t-ospidéal €1,500 eile chun leanúint le cóireáil a thabhairt, agus d'íoc Bridget an tsuim sin.

Rinne Bridget teagmháil leantach leis an gcuideachta árachais roinnt mhaith uaireanta ansin, agus í ag iarraidh aisíocaíocht a fháil i leith na n-íocaíochtaí a rinne sí leis an ospidéal. Dúirt an chuideachta árachais léi go nglaofadh sí ar ais uirthi, ach dúirt Bridget nach bhfuair sí glaoch ar ais choíche.

Mhínigh Bridget gur chuir sé sin an-strus uirthi agus gur chaith sí cuid mhór ama agus iarrachta ag déanamh teagmháil leantach leis an gcuideachta árachais.

Rinne Bridget gearán leis an gcuideachta árachais, ach ní bhfuair sí freagra uaithi ar bhealach tráthúil.

Scríobh an chuideachta árachais chuig Bridget á rá léi gur chríochnaigh sí imscrúdú ar an ngearán uaithi. Ghabh sí a leithscéal as na teipeanna ina seirbhís do chustaiméirí. Thairg sí an t-éileamh uaithi a íoc agus comhartha dea-mhéine €250 a thabhairt di, rud ar dhiúltaigh Bridget dó.

Rinne Bridget gearán le OSAP ansin maidir leis an dóigh ar láimhseáil an chuideachta árachais an gearán uaithi.

Toisc nár socraíodh an gearán le linn an phróisis idirghabhála, lean sé ar aghaidh chuig Seirbhísí Imscrúdaithe OSAP.

D'eisigh an tOifigeach Imscrúdaithe Achoimre ar Ghearán chuig an gcuideachta árachais agus d'iarr sé fianaise áirithe. Ina dhiaidh sin, mhéadaigh an chuideachta árachais a comhartha dea-mhéine go €1,200, i dteannta an t-éileamh uaithi a íoc, mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin ó Bridget.

Ghlac Bridget leis an tairiscint ón gcuideachta árachais, agus réitíodh an gearán.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 8

Bhí custaiméir míshásta gur athraíodh ráta úis idir an litir thairisceana agus an tairiscint iasachta morgáiste mar gheall ar an am a chuaigh thart eatarthu

Rinne Kate iarratas ar iasacht mhorgáiste lena banc. Fuair Kate Litir Thairisceana Iasachta i mí Feabhra 2023, inar leagadh amach téarmaí a hiasachta morgáiste agus inar luadh go mbeadh an ráta úis seasta ag 2.25% ar feadh cúig bliana. Nuair a tharraing Kate a morgáiste anuas i mí Aibreáin 2023, thug sí faoi deara gur méadaíodh an ráta úis go ráta seasta 3% ar feadh cúig bliana.

Luaigh Kate nár tháinig aon mhéadú ar rátaí úis idir mí Feabhra 2023 agus mí Aibreáin 2023.

Rinne Kate gearán lena banc á rá gur chreid sí gur cheart an ráta úis ar a morgáiste a bheith cothrom le 2.25% ar feadh cúig bliana, seachas 3%.

Ní raibh Kate sásta leis an bhfreagra ón mbanc, rud inar tugadh le fios gur tugadh an ráta úis mícheart sa Litir Thairisceana Iasachta a fuair sí. Dúirt Kate gur thug an banc cúis mhearbhlach maidir le cén fáth ar méadaíodh ráta úis a morgáiste go 3%, agus í ag rá nár thug sé aghaidh ar an ngearán uaithi i gceart. D'iarr Kate ar a haturnae teagmháil a dhéanamh leis an mbanc thar a ceann agus an gearán uaithi a phlé leis. Dhiúltaigh an banc labhairt le haturnae Kate faoin ní.

Rinne Kate teagmháil leis an mbanc an athuair. Sa fhreagra uaidh, d'inis an banc do Kate nár ráta ráthaithe é an ráta úis seasta 2.25% a bhí mionsonraithe sa tairiscint iasachta i mí Feabhra 2023 agus go bhféadfadh sé athrú. Dúirt an banc léi gur chuir sé in iúl dá chustaiméirí i mí Eanáir 2023 gur cheart dóibh an doiciméadacht ar fad a bhí ag teastáil le haghaidh iarratas ar iasacht mhorgáiste a sheoladh ar ais chuig an mbanc roimh an 14 Feabhra 2023 dá mba mhian leo méadú ar an ráta úis a sheachaint. Dá seolfaí an doiciméadacht ar fad ar ais chuig an mbanc roimh an 14 Feabhra 2023, ní chuirfí an méadú ar an ráta úis i bhfeidhm i leith na hiasachta morgáiste. Dúirt an banc nár sheol Kate a doiciméadacht ar ais ach amháin i mí Aibreáin 2023.

Bhí Kate míshásta leis an bhfreagra ón mbanc agus chuir sí gearán faoi bhráid OSAP. Mhínigh sí nach bhfuair sí a Litir Thairisceana Iasachta ach amháin i mí Feabhra 2023 agus gur cheart an ráta úis ceart a bheith ar an litir sin nuair a seoladh chuici í.

Níor réitíodh an gearán ó Kate trí idirghabháil ag OSAP, agus cuireadh an gearán uaithi ar aghaidh le haghaidh imscrúdú foirmiúil.

Bhí an banc ag iarraidh an gearán ó Kate a réiteach go cairdiúil agus chuir sé tairiscint socraíochta chun tosaigh. Thairg an banc ráta úis seasta 2.25% a chur i bhfeidhm i leith iasacht mhorgáiste Kate ar feadh tréimhse cúig bliana, mar a luadh sa tairiscint iasachta a fuair sí i mí Feabhra 2023, agus an ráta úis a shiardhátú go mí Aibreáin 2023, tráth a tharraing sí a hiasacht anuas. Gheall sé an difríocht úis, a bhí cothrom le €1,218 san iomlán, a aisíoc. Ghlac Kate leis an tairiscint mar shocraíocht iomlán deiridh, agus dúnadh an gearán ar an mbonn sin.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 9

Mhainnigh banc iarrataí ar aistriú a chur i gcrích ar chuntas

Bhí dhá chuntas iasachta morgáiste ag Molly lena banc (cuntas 1 agus cuntas 2).

Dúirt Molly gur tharla sé, nuair a theip uirthi aisíocaíocht a dhéanamh ar chuntas 1, gur iarr sí ar an mbanc cistí a aistriú ó chuntas 2 ar mhaithe leis na riaráistí i gcuntas 1 a ghlanadh. Dúirt sí nár chuir an banc an iarraidh uaithi i gcrích.

Mhínigh Molly gur thosaigh sí ag fáil cuid mhór glaonna teileafóin ón mbanc maidir leis na riaráistí i gcuntas 1. Dúirt sí gur iarr sí ar an mbanc gan teagmháil a dhéanamh léi thar an bhfón a thuilleadh maidir leis na riaráistí. Dúirt sí gur mhainnigh an banc éisteacht leis an iarraidh uaithi agus gur lean sé le teagmháil a dhéanamh léi thar an bhfón.

Rinne Molly gearán leis an mbanc ansin, agus sheol an banc litir freagartha deiridh chuici ar mhaithe leis an ngearán a réiteach. Ní raibh sí sásta leis an toradh sin, agus chuir sí an gearán uaithi faoi bhráid OSAP.

Níor réitíodh an gearán uaithi trí phróiseas idirghabhála OSAP, agus cuireadh é ar aghaidh le haghaidh imscrúdú foirmiúil.

Chuir an banc litir faoi bhráid OSAP mar fhreagra ar an Achoimre ar Ghearán uaidh. Sa litir sin, luaigh an banc go gceanglaítear air faoin gCód um Chosaint Tomhaltóirí teagmháil a dhéanamh le custaiméirí atá i riaráistí le breis agus deich lá oibre.

Dúirt an banc gur chuir sé in iúl do Molly go mbeadh uirthi treoracha a raibh síniú lámhscríofa orthu a thabhairt dó dá mba mhian léi go stopfadh sé de theagmháil a dhéanamh léi thar an teileafón. Mhínigh an banc, áfach, nach bhfuair sé aon treoracha den sórt sin ó Molly.

D’admhaigh an banc nár cuireadh i ngníomh dhá cheann de na trí iarraidh a rinne Molly ar chistí a aistriú ó chuntas 1 go cuntas 2. Dúirt sé gur cheart na hiarrataí ó Molly a chur i ngníomh agus, mar gheall ar a theipeanna seirbhíse ina leith sin, thairg an banc suim €2,500 do Molly mar shocraíocht iomlán deiridh i leith an ghearáin.

Ghlac Molly leis an tairiscint €2,500 ón mbanc, agus dúnadh an gearán.

Seirbhísí Imscrúdaithe: Cás-Staidéar 10

Tháinig easnamh €28,000 ar shochair phinsin mar thoradh ar dhroch-chomhairle a fháil

Bhí clár iomarcaíochta deonaí á thairiscint ag cuideachta Chris. Sular ghlac Chris leis an tairiscint sin, d'iarr sé comhairle ar a chomhairleoir pinsean i ndáil leis an tionchar a bheadh aige sin ar a phinsean. Dúirt Chris gur chuir an comhairleoir in iúl dó na himpleachtaí sonracha a bheadh aige sin ar a phinsean. Ba ar bhonn na comhairle sin a ghlac sé leis an tairiscint iomarcaíochta deonaí.

Mhínigh Chris gur tharla sé, tar éis dó a fhostaíocht a fhágáil, gur cuireadh in iúl dó go raibh an chomhairle a tugadh dó mícheart agus go mbeadh easnamh ab fhiú thart ar €28,000 ann ar a phinsean.

Rinne sé gearán foirmiúil leis an gcomhairleoir pinsean, ar ina leith a d'eisigh an comhairleoir litir freagartha deiridh. Ní raibh Chris sásta le toradh an ghearáin, agus tharchuir sé an gearán uaidh chuig OSAP.

Toisc nár réitíodh an gearán uaidh le linn phróiseas idirghabhála OSAP, cuireadh é ar aghaidh le haghaidh imscrúdú foirmiúil. D'eisigh an t-oifigeach imscrúdaithe Achoimre ar Ghearán chuig an gcomhairleoir pinsean, rud inar iarradh tuilleadh faisnéise agus fianaise.

Tar éis an Achoimre ar Ghearán a fháil, chuir an comhairleoir imscrúdú inmheánach i gcrích. Thairg sé suim €30,000 do Chris, arbh é a bhí inti an t-easnamh measta €28,000 móide €2,000 sa bhreis i leith an fháis sa bhreis a tháinig ar an bpinsean ó tugadh an chomhairle ar dtús.

Ghlac Chris leis an tairiscint sin, agus dúnadh an gearán.

Seirbhísí Dlí

170
an líon gearán a dúnadh

Fíor 6.8 – An líon gearán a dúnadh i Seirbhísí Dlí sa bhliain 2025

An líon gearán nach raibh lán-chomhlíontach	23
An líon gearán a bhí lasmuigh den dlínse	131
Eile	11
An líon gearán a tarraingíodh siar	4
An líon gearán ar eisíodh soiléiriú ina leith	1

Nuair a fhaigheann an Oifig seo gearán, déanann an fhoireann Clárlainne agus Measúnaithe de chuid na Rannóige um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise measúnú air ar dtús chun a dheimhniú cé acu atá nó nach bhfuil sé incháilithe dá imscrúdú breise ag an Oifig seo.

Níl gach gearán incháilithe dá n-imscrúdú ag OSAP. Mar sin, is ag an gcéim is luaithe is féidir a dhéantar an measúnú tosaigh ar dhlínse na hOifige seo chun gearán a imscrúdú. Nuair a fhaightear gearán, déanann an fhoireann Clárlainne agus Measúnaithe athbhreithniú agus measúnú air. Is féidir go n-áireofar leis sin a chinneadh cé acu a leanadh nó nár leanadh na nósanna imeachta inmheánacha um réiteach díospóidí sula ndearnadh an gearán, cé acu a rinneadh nó nach ndearnadh an gearán i gcoinne an tsoláthraí chuí, cé acu atá nó nach bhfuil an t-iompar a ndearnadh gearán faoi laistigh de na teorainneacha ama reachtúla, cé acu a bhí nó nach raibh an t-iompar ba chúis leis an ngearán ina ábhar d'imeachtaí dlí nó a sheiceáil cé acu a thug nó nár thug gach úinéir táirge toiliú. Is féidir go mbeidh orainn a sheiceáil freisin cé acu atá nó nach bhfuil an soláthraí seirbhíse airgeadais rialáilte. Tá tuilleadh faisnéise faoin bpróiseas sin leagtha amach ar leathanach 42.

Ní mór do OSAP a chinntiú nach ngníomhaíonn sé lasmuigh dá shainchúram reachtúil, agus ní mór dúinn a bheith san airdeall ar an bhféidearthacht go dtiocfadh saincheisteanna chun cinn aon tráth le linn ár bpróiseas gearán maidir le dlínse OSAP chun leanúint le gearán a imscrúdú. I gcásanna áirithe, is féidir nach mbeidh saincheisteanna dlínse follasach ar dtús nuair a fhaightear an gearán agus nach dtiocfaidh siad chun solais ach amháin le linn an phróisis um réiteach díospóidí, le linn an phróisis seirbhísí imscrúdaithe nó le linn an phróisis breithniúcháin.

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

Déanann OSAP dianiarracht cúnamh a thabhairt do na páirtithe méid agus teorainneacha dhlínse an Ombudsman a thuiscint, agus aird á tabhairt ar an bhfíoras go bhfuil roinnt forálacha casta ann san Acht. 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 dlínse sin sula ndeimhnítear do na páirtithe an cinneadh dlínse ó OSAP.

Is féidir le saincheisteanna éagsúla dlínse teacht chun cinn nuair a fhéachann tomhaltóir le gearán a dhéanamh le OSAP. Tugtar sna cás-staidéir seo a leanas ón mbliain 2025 samplaí de na saincheisteanna sin. I roinnt cásanna, cinneadh nach bhféadfadh OSAP na gearáin a chur ar aghaidh toisc nár tháinig siad faoi shainchúram an Ombudsman, agus dúnadh ár gcomhad dá bharr sin. I gcásanna eile, cinneadh roinnt gnéithe den ghearán, nó iad go léir, a bheith incháilithe dá gcur ar aghaidh trí réiteach díospóidí, chun a iniúchadh cé acu a d'fhéadfaí nó nach bhféadfaí socraíocht idirghafa a bhaint amach, nó trí Sheirbhísí Imscrúdaithe, chun an gearán a imscrúdú.

Cás-staidéir a bhaineann le Seirbhísí Dlí

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 1

Rinne fostaí gearán á rá nár chuir a fostóir na treoracha ón Ard-Chúirt de bhun díospóide chun feidhme i gceart

Sa bhliain 2010, rinne Saoirse "comhaontú fostaíochta" agus "comhaontú socraíochta" gaolmhar (na comhaontuithe) lena fostóir. Rinne Saoirse ranníocaí pinsin isteach i scéim pinsean agus rinne sí ranníocaí saorálacha breise isteach i scéim ranníocaí saorálacha breise ar leith le linn a fostaíochta.

Foráladh leis na comhaontuithe go ndéanfadh fostóir Shaoirse socrú chun sochair áirithe phinsin a íoc léi. Leagadh amach sna comhaontuithe gur cheart fáltais na ranníocaí saorálacha breise a íocadh isteach sa scéim ranníocaí saorálacha breise a úsáid chun pinsean Shaoirse a íoc agus go gcomhlíonfadh sí na hiarrataí ar aistriú, de réir mar ba ghá.

Sa bhliain 2020, d'eisigh Saoirse imeachtaí Ard-Chúirte i gcoinne a fostóra i ndáil le sáruithe líomhnaithe a rinne sé ar théarmaí áirithe sna comhaontuithe. Mar thoradh air sin, rinne Saoirse agus a fostóir comhaontú socraíochta ar leith, rud ar shocraíocht iomlán deiridh é i leith na n-imeachtaí agus i leith aon éileamh eile a d'eascair as na himeachtaí Ard-Chúirte nó as an scéim pinsean.

Sa bhliain 2025, d'iarr fostóir Shaoirse uirthi an ciste ranníocaí saorálacha breise a scaoileadh chun a pinsean a chistiú, de réir na gcomhaontuithe a rinneadh sa bhliain 2010. Dhiúltaigh Saoirse déanamh amhlaidh, agus í den tuairim go raibh sáraíocht ag an gcomhaontú socraíochta nua (nach raibh aon trácht ann ar na ranníocaí saorálacha breise) ar na comhaontuithe roimhe a rinneadh sa bhliain 2010 (inar chomhaontaigh sí na cistí ranníocaí saorálacha breise a scaoileadh).

Sa ghearán a rinne sí le OSAP, dúirt Saoirse nach raibh an ceart ag soláthraí pinsean na scéime pinsean ranníocaí saorálacha breise diúltú na cistí ranníocaí saorálacha breise a scaoileadh chuici.

Bhí OSAP den tuairim nach bhféadfadh sé an gearán sin a imscrúdú gan na téarmaí faoi dhíospóid den chomhaontú socraíochta ná na comhaontuithe a rinneadh sa bhliain 2010 a léiriú.

Dúirt OSAP le Saoirse nach bhfuil sé mar fheidhm ag an Oifig seo breithniú a dhéanamh ar chomhaontuithe socraíochta maidir le himeachtaí Ard-Chúirte i gcás go mbaineann an díospóid leis an dóigh a gcuirtear na comhaontuithe sin chun feidhme nó a léirítear iad. Ina ionad sin, ba cheart do na Cúirteanna é sin a bhreithniú agus déileáil leis.

Bhraith OSAP ar alt 52(1)(d) d'Acht OSAP, ina luaitear go bhféadfaidh OSAP diúltú gearán a imscrúdú i gcás go bhfuil, nó go raibh, modh sásaimh sásúil eile ar fáil don ghearánach i ndáil leis an iompar faoina bhfuiltear ag gearán.

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 2

Tháinig méadú ar phréimh an tsealbhóra polasaí mar thoradh ar thimpiste cairr a bhí ag tiománaí ainmnithe

Bhí Máire ina tiománaí ainmnithe ar pholasaí árachais cairr Laoise, a deirfiúr, agus bhí sí páirteach in eachtra tráchta ar bhóithre le Louis. Ag gníomhú di trí bhróicéir, chomhaontaigh an chuideachta mótarárachais ar shealbhaigh Laoise a polasaí léi socraíocht i leith an éilimh thar ceann Laoise. Tháinig méadú ar phréimheanna árachais Laoise dá dheasca sin.

Rinne Laoise gearán lena hárachóir, toisc gur shocraigh sé an díospóid idir í féin agus Louis. Mheas sí go bhféadfadh gur ghlac sé le héileamh bréagach nó calaoiseach. Ina theannta sin, nuair a sheol sí Iarraidh ar Rochtain d'Ábhar Sonraí, dhiúltaigh an chuideachta doiciméadacht a sholáthar. Toisc go raibh sí míshásta leis an bhfreagra ón gcuideachta árachais ar an ngearán uaithi, tharchuir Laoise an gearán uaithi chuig OSAP.

Scrúdaigh OSAP cé acu a d'fhéadfadh nó nach bhféadfadh sé an gearán ó Laoise a imscrúdú. Mhínigh OSAP do Laoise go raibh sa pholasaí árachais clásal seachaíochta lenar ceadaíodh don chuideachta árachais an t-éileamh a shocrú thar ceann an árachaí – ba í sin, Laoise. Mhínigh sé freisin nach bhféadfadh OSAP cinneadh a dhéanamh ar cheist an dliteanais i dtimpiste tráchta ar bhóithre. Is iad na Cúirteanna an fóram cuí le haghaidh cinneadh den sórt sin.

Chuir OSAP in iúl do Laoise gurbh amhlaidh, de bhun alt 52(1)(d) d'Acht OSAP, a bhí OSAP ag diúltú an gearán uaithi a imscrúdú toisc go bhfuil, nó go raibh, modh sásaimh sásúil eile ar fáil di i ndáil leis an iompar faoina bhfuiltear ag gearán – ba iad sin, na Cúirteanna.

Mhínigh OSAP do Laoise freisin gurb amhlaidh, i gcás gur gá imscrúdú a dhéanamh ar nithe ar de chineál coiriúil iad, amhail calaois, chun gearáin a láimhseáil, atá sé níos cuí go bpléifeadh fóram eile, amhail an Garda Síochána nó na Cúirteanna, le nithe den sórt sin.

Dúirt OSAP le Laoise gur cheart aon ghearán a bhaineann le sáruithe ar an reachtaíocht cosanta sonraí, amhail mainneachtain Iarraidh ar Rochtain d'Ábhar Sonraí a chomhlíonadh, a chur faoi bhráid an Choimisinéara Cosanta Sonraí, agus é ag rá nach ndéanfadh OSAP imscrúdú ar ghearán den sórt sin. Dúnadh an comhad gearáin.

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 3

Rinne custaiméir gearán tar éis do chuideachta infheistíochta diúltú cistí a thabhairt ar ais nó an t-eolas is deireanaí a thabhairt

Ba é Pádraig an t-aon stiúrthóir amháin ar Chuideachta A. Sa bhliain 2007, d'infheistigh sé airgead na cuideachta isteach i mbanna saoil réadmhaoine trí chuideachta árachais. Bhí an infheistíocht nasctha le réadmhaoin, agus bhí luach na hinfheistíochta ag brath ar fheidhmíocht na réadmhaoine sin.

Sa bhliain 2013, dúirt an chuideachta árachais le Pádraig go ndíolfaí an réadmhaoin agus go ndúnfaí an ciste. Bhí sé beartaithe aici airgead Chuideachta A a aistriú isteach i gciste eile nach mbeadh aon fhás ag baint leis, ach amháin i gcás go dtabharfadh Pádraig treoracha eile. Chuir Pádraig ina choinne sin, agus é ag rá nár chomhaontaigh sé leis an díol ná leis an aistriú riamh, agus d'iarr sé go dtabharfaí an t-airgead a infheistíodh ar ais. Níor chomhlíon an chuideachta árachais an iarraidh uaidh.

Rinne Pádraig gearán leis an gcuideachta árachais agus, toisc go raibh sé míshásta leis an bhfreagra a fuair sé ón gcuideachta árachais, tharchuir sé an gearán uaidh chuig OSAP. Sa ghearán uaidh, dúirt Pádraig gur thug an chuideachta árachais neamhaird ar an iarraidh a rinne sé go dtabharfaí a chuid airgid ar ais dó sa bhliain 2013 agus gur aistrigh sí an t-airgead isteach i gciste neamhfháis. Mhainnigh sí é a choinneáil ar an eolas faoi fheidhmíocht an chiste nua fáis nialasaigh ón mbliain 2013 go dtí an bhliain 2022 agus mhainnigh sí a mhíniú dó conas a d'oibrigh an ciste.

Tar éis an gearán a athbhreithniú, bhí ar OSAP a chinneadh ar dtús cé acu ba cheart do Phádraig nó don chuideachta an gearán a dhéanamh. Cé gur shocraigh Pádraig an infheistíocht agus gurbh é an t-árachaí saoil é, ba le Cuideachta A an infheistíocht go dlíthiúil agus ba í Cuideachta A a bhainfeadh tairbhe aisti tráth bhás Phádraig. Mar sin, measadh gurbh í Cuideachta A an gearánach ceart.

Scrúdaigh OSAP freisin cé acu a rinneadh nó nach ndearnadh an gearán laistigh de na teorainneacha ama. Faoi Acht OSAP, ní mór gearán maidir le seirbhís airgeadais fhadtéarmach (i.e., seirbhís airgeadais a bhfuil téarma seasta cúig bliana agus aon mhí amháin nó níos mó ar a laghad ag baint léi, nó seirbhís airgeadais a mbeadh tomhaltóir ag súil leis le réasún go mbeadh an ré sin ag baint léi, ar na cúiseanna atá leagtha amach in alt 2 d'Acht OSAP) a dhéanamh laistigh den tréimhse is déanaí díobh seo a leanas:

- sé bliana ón iompar a ndearnadh gearán faoi,
- trí bliana ón dáta a tháinig an duine ar an eolas faoin tsaincheist nó ba cheart dó nó di teacht ar an eolas fúithi,
- nó laistigh de cibé tréimhse is faide a cheadóidh OSAP, i gcás go mbeidh “forais réasúnacha” ann chun tréimhse is faide a éileamh agus i gcás go mbeidh sé “cóir cothromasach” an tréimhse ama a fhadú.

Mheas OSAP gur sheirbhís airgeadais fhadtéarmach í an infheistíocht toisc go raibh a ré ag brath ar dhálaí margaidh agus go bhféadfaí a bheith ag súil leis le réasún gur mhó a ré ná cúig bliana agus aon mhí amháin.

Chinn OSAP gur go ródhéanach a rinneadh an chéad chuid den ghearán, rud a bhain le neamhaird a thabhairt ar an iarraidh ó Phádraig. Bunaithe ar athbhreithniú ar

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 3, ar lean.

chóipeanna de na litreacha a seoladh chuige, ba léir gur sa bhliain 2013 a tharla an t-iompar agus go raibh Pádraig ar an eolas, nó gur cheart dó a bheith ar an eolas, sa bhliain 2013 faoin iompar a ndearnadh gearán faoi, naoi mbliana sula ndearnadh an gearán le OSAP.

Níorbh amhlaidh an scéal, áfach, i gcás an dara cuid den ghearán, rud a bhain leis an mainneachtain an t-eolas is deireanaí a thabhairt ón mbliain 2013 go dtí an bhliain 2022. Ós rud é gur lean an t-iompar sin ar aghaidh go dtí an bhliain 2022, d'fhéadfaí é a imscrúdú go fóill. Faoi alt 51(5) d'Acht OSAP, glacfar leis gur tharla iompar ar de chineál leanúnach é tráth a tharla an t-iompar den uair dheireanach; sa chás seo, ba í an bhliain 2022 an tráth sin.

Mar thoradh air sin, chinn OSAP nach bhféadfadh sé imscrúdú a dhéanamh ar an gcinneadh a rinneadh sa bhliain 2013 cistí a aistriú. Chinn sé, áfach, go bhféadfadh sé imscrúdú a dhéanamh ar an easpa cumarsáide a rinneadh le beagnach deich mbliana.

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 4

D'admhaigh cuideachta mótarárachais go ndearnadh damáiste do charr a bhí faoina cúram, ach níorbh ionann úinéir an chairr agus úinéir an pholasaí árachais

Bhí Rebecca páirteach in eachtra tráchta ar bhóithre inar bhuail feithicil ar le Robert í a feithicil féin. Ghlac Robert lánfhreagracht as an eachtra, agus dheimhnigh soláthraí árachais cairr Robert é sin. Rinne a chuideachta árachais socrú chun feithicil Rebecca a bhailiú agus a mheasúnú agus thug sí carr ar cíos di.

Rinne Rebecca gearán á rá go ndearnadh tuilleadh damáiste dá feithicil agus í faoi chúram na cuideachta árachais. Thairg an chuideachta árachais socraíocht i leith damáistí do Rebecca. D'áitigh sí, áfach, gur mhó luach a feithicle ná an méid a tairgeadh, agus theastaigh uaithi go n-athbhreithneodh an chuideachta árachais an tairiscint socraíochta uaithi. Toisc go raibh sí míshásta leis an dóigh ar réitíodh an gearán uaithi, tharchuir sí an gearán uaithi chuig OSAP.

Sa ghearán a rinne Rebecca le OSAP, dúirt sí gur lig an chuideachta árachais tuilleadh damáiste a dhéanamh dá feithicil agus í faoina cúram agus nár thairg sí socraíocht shásúil i leith an damáiste a rinneadh dá feithicil.

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

Cé gur cinneadh gurbh é Robert an sealbhóir polasaí agus gur chustaiméir de chuid na cuideachta árachais é, cinneadh nach raibh an méid sin fíor i gcás Rebecca. Mar sin, cinneadh nár tháinig Rebecca faoi réim an mhínithe ar "gearánach" faoi Acht OSAP, toisc nár chustaiméir de chuid na cuideachta árachais í.

Mar thoradh air sin, ní fhéadfadh OSAP an gearán a imscrúdú, agus dúnadh é.

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 5

D’fhulaing bean camscéim infheistíochta agus rinne sí gearán i gcoinne an ardáin ar líne a fuair a cistí

Rinne daoine aonair teagmháil le Aimee chun deis a thairiscint di infheistíocht a dhéanamh trí ardán trádála ar líne. Chinn Aimee infheistiú ansin bunaithe ar a ndúirt na daoine aonair leo, agus iad ag rá go raibh a ngnólacht ceadúnaithe chun oibriú mar bhróicéir airgeadais.

Chuaigh sí ar aghaidh ag aistriú cistí óna cuntas bainc féin chuig cuntas bainc de chuid na ndaoine aonair a rinne teagmháil léi. Ba ar an ardán íocaíochtaí ar líne a sealbhaíodh an cuntas bainc ba cheann scríbe. Fuarthas amach ina dhiaidh sin nár de mheon macánta a bhí na daoine aonair sin ag gníomhú agus gur rugadh amuigh ar Aimee.

Rinne Aimee gearán le OSAP faoin ardán íocaíochtaí ar líne a shealbhaigh an cuntas ar iarradh uirthi a cistí infheistíochta a sheoladh chuige. Sa ghearán uaithi, dúirt sí gur dhiúltaigh an t-ardán íocaíochtaí a cuid airgid a thabhairt ar ais di agus gur mhainnigh sé go feasach bearta slándála dóthanacha a chur chun feidhme chun idirbhearta calaoiseacha a chosc. D’áitigh Aimee nár chloígh an t-ardán íocaíochtaí le beartais Frithsciúrtha Airgid ná le Caighdeáin Idirnáisiúnta an Tascfhórsa um Ghníomhaíocht Airgeadais (FATF) maidir le Sciúradh Airgid a Chomhrac, agus í ag rá gur cailleadh a cuid airgid dá dheasca sin.

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

Ós rud é nach raibh aon chuntas ag Aimee leis an ardán trádála ar líne, agus nár tairgeadh aon seirbhísí airgeadais di ón ardán trádála ar líne agus nár iarr sí aon seirbhísí airgeadais air ach oiread, cinneadh nár chustaiméir de chuid an ardáin trádála ar líne í agus nár tháinig sí faoi réim an mhínithe ar “gearánach”. Dá bhrí sin, ní fhéadfadh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán ó Aimee i gcoinne an ardáin trádála ar líne, agus dúnadh an gearán.

Seirbhísí Dlí: Cás-Staidéar 6

Chuir tomhaltóir gearán isteach maidir le hardán trádála a rialaítear le dlíthe tíre eile den Limistéar Eorpach Eacnamaíoch

Chuir Gráinne ábhair imní in iúl do sholáthraí ardáin trádála ar líne maidir le feidhmiú stadordaithe. Is é is stadordú ann ná uirlis lena n-ordaítear urrús a dhíol nuair a shroicheann sé luach réamhchinntithe, rud a chabhraíonn le hinfheisteoirí teorainn a chur lena gcaillteanais fhéideartha.

D'oscail Gráinne seasaimh díola fholaimh ar stoc ar an ardán trádála. Shocraigh sí an leibhéal stadordaithe ag ráta sonrach, agus í den tuairim go gcuirfeadh sé sin teorainn leis an riosca féideartha. Nuair a dúisíodh stadorduithe ar deireadh, áfach, dúnadh na seasaimh ag rátaí i bhfad níos airde, agus í ag cailleadh airgid dá dheasca sin. Mhínigh soláthraí an ardáin trádála ar líne gur tharla sé, tráth a dúisíodh an stadordú, nach raibh na praghsanna sonraithe ar fáil sa mhargadh agus, nuair a thosaigh an margadh arís, gur fhorghníomhaigh an córas na horduithe ar na chéad phraghsanna eile a bhí ar fáil.

Rinne Gráinne gearán le OSAP á rá nár mhínigh soláthraí an ardáin trádála di nach raibh na rátaí stadordaithe ar a ardán trádála ráthaithe mar gheall ar luaineacht margaidh, ar fhadhbanna leachtachta agus ar sciorradh.

Scrúdaigh OSAP an gearán agus chinn sé go bhfuil soláthraí an ardáin trádála údaraithe, agus go bhfuil sé á rialáil, ag institiúid i ndlínse eile laistigh den Limistéar Eorpach Eacnamaíoch atá coibhéiseach le Banc Ceannais na hÉireann (CBI). Dá bhrí sin, tagann an soláthraí faoi réim an mhínithe ar "soláthraí rialáilte seirbhíse airgeadais". Mar sin féin, leagadh amach sna téarmaí agus coinníollacha ar ghlac Gráinne leo tráth a rinne sí comhaontú leis an soláthraí gur le dlíthe tíre eile a rialaítear an caidreamh idir Gráinne agus an soláthraí.

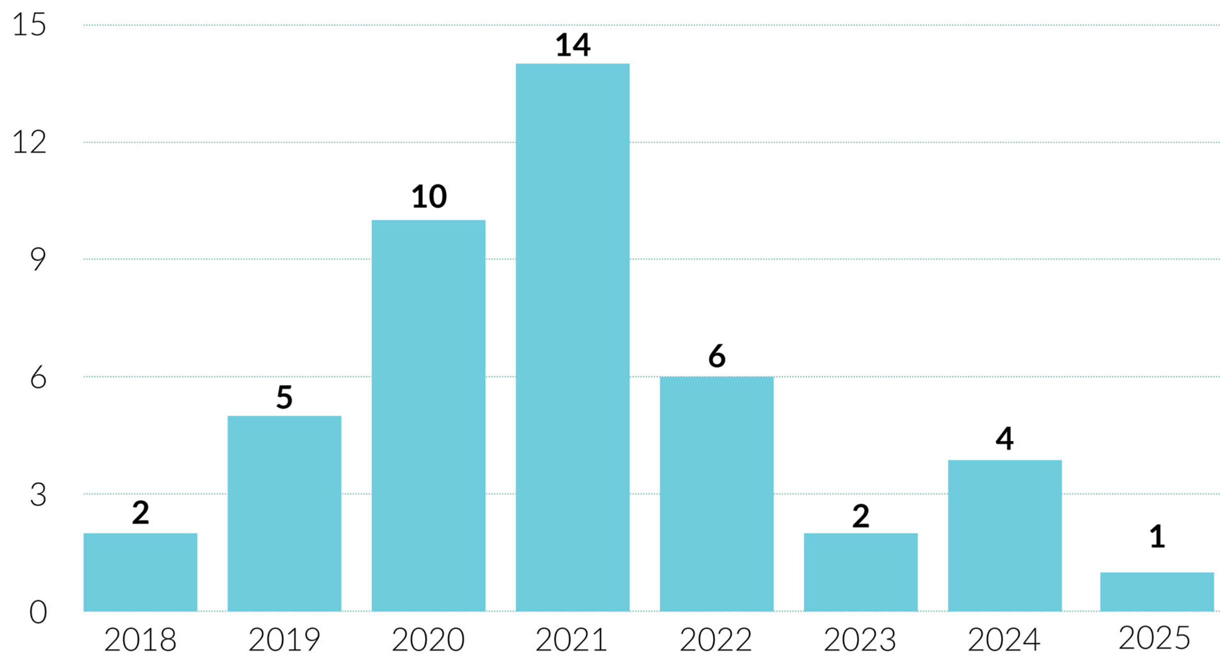
Scríobh OSAP chuig Gráinne chun a insint di nach é OSAP an comhlacht cuí chun an gearán uaithi a imscrúdú. Chuir OSAP in iúl do Ghráinne go mbeadh sé níos cuí go ndéanfadh an comhlacht coibhéiseach um ghearáin ó thomhaltóirí sa tír eile sin imscrúdú ar an ngearán uaithi.

Achomhairc reachtúla ghníomhacha agus athbhreithnithe breithiúnacha gníomhacha

Tráth a chríochnaíonn Seirbhísí Imscrúdaithe imscrúdú ar fhiúntas an ghearáin, eisíonn OSAP breith chuig na páirtithe. Cé go bhfuil an bhreith ón Ombudsman maidir le fiúntas an ghearáin ina ceangal dlí ar na páirtithe, féadfaidh an gearánach nó an soláthraí achomharc reachtúil a dhéanamh chun na hArd-Chúirte chun agóid a dhéanamh i gcoinne bhailíocht aon bhreithe atá ina ceangal dlí. Féadfar achomharc reachtúil a dhéanamh de réir fhorálacha alt 64 den Acht. Ar leithligh uaidh sin, féadfaidh gearánach nó soláthraí athbhreithniú breithiúnach a iarraidh ar na cinntí dlínse a dhéanann OSAP maidir le hincháilitheacht na hOifige seo chun gearáin a imscrúdú.

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

Fíor 6.9 – An líon achomharc reachtúil agus athbhreithnithe breithiúnacha a raibh baint ag OSAP leo sa tréimhse 2018-2025



Tá liosta cothrom le dáta de na hachomhairc reachtúla ghníomhacha agus de na hathbhreithnithe breithiúnacha gníomhacha a bhfuil OSAP ina pháirtí iontu ar fáil ar shuíomh Gréasáin OSAP faoin gceannteideal 'Tagairtí Dlí', 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 2025.

Fíor 6.10 – Achomhairc reachtúla ghníomhacha ag an 31 Nollaig 2025

Cúirt	Uimhir Thaifid na Cúirte	Teideal na n-imeachtaí
An Ard-Chúirt	2025/531 MCA	Mary Murphy -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Áiríodh na nithe seo leis na forbairtí suntasacha dlíthíochta sa bhliain 2025:

- Críochnaíodh Athbhreithniú Breithiúnach amháin trí bhreithiúnas ón Ard-Chúirt, atá mar a leanas:
    - Mark Kiernan -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2025] IEHC 138. Is féidir an breithiúnas seo a rochtain ar shuíomh Gréasáin OSAP.
- Críochnaíodh Achomharc amháin chun na hArd-Chúirte trí chomhaontú idir na páirtithe chun an bhreith ó OSAP a chur ar ceal agus trína chomhaontú go dtarchuirfí an ní chuig OSAP le haghaidh athbhreithniú úr.
- Críochnaíodh achomharc eile chun na hArd-Chúirte trí chomhaontú idir na páirtithe chun an bhreith ó OSAP a chur ar ceal.
- Tionscnaíodh achomharc reachtúil amháin chun na hArd-Chúirte i mí na Samhna 2025. Tá sé sin fós ar siúl.

Sa bhliain 2025, mar atá leagtha amach sa tábla thíos, tháinig laghdú ar an líon foriomlán achomharc reachtúil gníomhach agus athbhreithnithe breithiúnacha gníomhacha ó thrí ní san iomlán go ceann amháin, arbh é an t-aon ní nua amháin a tionscnaíodh le linn na bliana féilire é

Fíor 6.11 – Nithe gníomhacha sa bhliain 2025

	An Ard-Chúirt	An Chúirt Achomhairc	Iomlán Reatha
A bhí gníomhach ag an 1 Eanáir 2025	3	0	**3**
A tionscnaíodh sa bhliain 2025	1	0	**4**
Ar cuireadh an bhreith ina leith ar ceal le toiliú sa bhliain 2025	1	0	**3**
Ar cuireadh an bhreith ina leith ar ceal agus a tarchuireadh chuig OSAP le toiliú sa bhliain 2025	1	0	**2**
Ar tugadh breithiúnas ina leith sa bhliain 2025	1	0	**1**
A bhí gníomhach ag an 31 Nollaig 2025	1	0	**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.

Áirítear leis an leathanach maidir le Breithiúnais ón gCúirt ar shuíomh Gréasáin OSAP cóipeanna de na breithiúnais a thug na Cúirteanna sna hachomhairc reachtúla agus sna hathbhreithnithe bliantúla a bhfuil OSAP ina pháirtí iontu.
Tá achoimre ar an mbreithiúnas amháin a thug an Ard-Chúirt sa bhliain 2025 ar áireamh thíos:

Breithiúnas 1

Agóid ó ghearánach chun na hArd-Chúirte, trí athbhreithniú breithiúnach, i gcoinne na breithe ó OSAP á rá nárbh é an gearánach an "duine cuí" chun an gearán a dhéanamh le OSAP thar ceann eastát a mháthar éagtha, chun críocha alt 45 d'Acht OSAP.

Mark Kiernan -v- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean [2025] IEHC 138

Ba é an gearán gur mhainnigh an soláthraí sa bhliain 2022 faisnéis a sholáthar don ghearánach maidir le cuntas bainc a mháthar éagtha, nuair a iarradh air déanamh amhlaidh.

D'eisigh OSAP an cinneadh maidir le dlínse an 19 Meán Fómhair 2023, rud inar tháinig sé ar an gconclúid gurbh amhlaidh, toisc nach raibh an gearánach ainmnithe mar "ionadaí pearsanta dlíthiúil" sa Deonú Probháide ón Ard-Chúirt a bhain le heastát a mháthar éagtha, nárbh é an gearánach an "duine cuí" chun an gearán a dhéanamh le OSAP thar ceann eastát a mháthar éagtha, chun críocha alt 45 d'Acht OSAP.

Cé gur tugadh faoi deara go raibh an gearánach ainmnithe mar sheiceadóir in uacht a mháthar éagtha, thug an Oifig seo faoi deara nár ceapadh é go foirmiúil mar "ionadaí pearsanta" eastát a mháthar éagtha sa Deonú Probháide. Dá bhrí sin, ní raibh an gearánach i dteideal gearán a dhéanamh leis an Oifig seo thar ceann an eastáit maidir le cuntas bainc a mháthar éagtha.

Rialaigh an Ard-Chúirt gur lasmuigh den teorainn ama riachtanach a tionscnaíodh imeachtaí an ghearánaigh le haghaidh athbhreithniú breithiúnach. Ní mór iarratas ar chead chun iarratas a dhéanamh ar athbhreithniú breithiúnach a dhéanamh laistigh de thrí mhí ón dáta a tháinig na forais leis an iarratas chun cinn den chéad uair.

Sa chás seo, níor measadh go ndearna an gearánach an t-iarratas ach amháin ar an dáta a osclaíodh an t-iarratas ar chead os comhair na Cúirte, ba é sin an 10 Meitheamh 2024. Ós rud é gur tugadh fógra don ghearánach faoin gcinneadh maidir le dlínse an 19 Meán Fómhair 2023, rinneadh an t-iarratas ar chead chun athbhreithniú breithiúnach a iarraidh tamall maith lasmuigh den teorainn ama fhorordaithe trí mhí.

Maidir le rogha na Cúirte an tréimhse ama a fhadú, luaigh an Chúirt gur mhainnigh an gearánach aon mhíniú ar bith a thabhairt, trí mhionnscríbhinn, ar an moill seacht mí, beagnach, a bhí air idir an dáta a fuarthas fógra faoin gcinneadh maidir le dlínse agus

Breithiúnas 1, ar lean.

an dáta a comhdaíodh na páipéir sa Phríomh-Oifig, agus an Chúirt ag rá freisin go ndeachaigh dhá mhí eile thart sular osclaíodh an t-iarratas ex parte ar chead os comhair na hArd-Chúirte. Toisc nár tugadh aon mhíniú ar an moill ná ar ré na moille, chinn an Chúirt nach raibh aon bhunús cuí ann le fadú ama a dheonú.

Maidir le teidlíocht an ghearánaigh chun gearán a dhéanamh le OSAP ina cháil mar sheiceadóir nár bhain probháid amach (i.e., níorbh é an gearánach an duine a d'asbhain an Deonú Probháide) i leith eastát a mháthar éagtha, agus cearta forchoimeádta aige, shoiléirigh an Chúirt an seasamh maidir leis an spleáchas ar alt 45 d'Acht OSAP.

Dar leis an gCúirt, ceadaítear le halt 45 go bhféadfaidh a ionadaí pearsanta dlíthiúil nó a hionadaí pearsanta dlíthiúil gearán a dhéanamh a d'fhéadfadh a bheith déanta murach sin ag duine éagtha sula bhfuair sé nó sí bás. Rialaigh an Chúirt nach gcumhdaítear le halt 45 an cás a tháinig chun cinn i leith an ghearáin seo, i.e., i gcás gurb é an gearán gur dhiúltaigh an soláthraí go héagórach cead rochtana a thabhairt do sheiceadóir ar thaifid bhaincéireachta duine éagtha, i gcás nár tháinig an duine sin chun bheith ina ionadaí pearsanta dlíthiúil faoin deonú probháide. Ós rud é nach féidir le gearán den chineál seo teacht chun cinn ach amháin tar éis an bháis, ní fhéadfar a mheas gur ghearán é "a d'fhéadfaí a bheith déanta...murach sin" le linn shaol an duine atá éagtha anois, amhail dá bhforáiltear in alt 45 d'Acht OSAP.

Mhínigh an Chúirt gurb amhlaidh, i gcás gearáin den chineál seo, nach dtagann chun cinn ach amháin tar éis an bháis, gur ar na mínithe dá bhforáiltear in alt 2 d'Acht OSAP a bhraitheann an réiteach ceart ar aon díospóid maidir le cé acu atá nó nach bhfuil seasamh ag an ngearánach chun an gearán a dhéanamh. Sa chás seo, bhí inghlacthacht an ghearáin ag brath ar cé acu ab ionann nó nárbh ionann an gearánach agus "tairbhí iarbhír nó féideartha", amhail dá bhforáiltear in alt 2.

Leag an Chúirt amach go bhfolaíonn "tairbhí iarbhír nó féideartha", i ndáil le gearán a bhaineann le soláthraí seirbhíse airgeadais, "tomhaltóir, aon chleithiúnaí marthanach de thomhaltóir, ionadaí pearsanta dlíthiúil do thomhaltóir éagtha, baintreach, baintreach fir nó céile nó páirtnéir sibhialta marthanach tomhaltóra éagtha nó aon duine a bhfuil teideal conarthach aige nó aici tairbhe a bhaint as seirbhís airgeadais fhadtéarmach".

Chinn an Chúirt gurbh é "ionadaí pearsanta dlíthiúil" an príomhthéarma sa chás seo, agus í ag déanamh breithniú ar cé acu, sa chás seo, ab ionann nó nárbh ionann seiceadóir nár bhain probháid amach, agus a d'fhorchoimeád a chearta, agus "ionadaí pearsanta dlíthiúil". Tar éis di na hAchtanna Comharbais a bhreithniú, chinn an Chúirt gurb amhlaidh, le forchoimeád ceart ag seiceadóir nár bhain probháid amach, nach gceadaítear dó nó di ach iarratas a dhéanamh tráth níos déanaí ar Dheonú Probháide agus, ar feitheamh deonú den sórt sin a eisiúint, nach bhfuil stádas mar "ionadaí pearsanta dlíthiúil" ag seiceadóir nár bhain probháid amach. Dá bhrí sin, ní fhéadfadh an gearánach an gearán a rinne sé le OSAP a choinneáil ar bun ar an mbonn sin.

Cé gur rialaigh an Chúirt gur thug OSAP an bhreith cheart, rialaigh sí gur trí réasúnaíocht dhlíthiúil earráideach a tugadh an bhreith, toisc gur gan bhunús a bhí an spleáchas ar alt 45 d'Acht OSAP. Mar sin féin, chuir an Chúirt na himeachtaí de láimh ansin toisc go raibh siad as am.

7 Tuarascáil maidir le soláthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais sa bhliain 2025

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 2025.

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

Fíor 7.1 – Tuarascáil maidir le soláthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais sa bhliain 2025

	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
AIB	Allied Irish Banks Public Limited Company, ag trádáil mar AIB Bank	AIB Group	0	1	2	**3**
ptsb	Permanent TSB Public Limited Company, ag trádáil mar Permanent TSB	n/b	0	0	3	**3**
Ulydien	Ulydien DAC (Ulster Bank Ireland DAC roimhe sin)	n/b	0	1	2	**3**

Conas na breitheanna uainn a chuardach ar fspo.ie

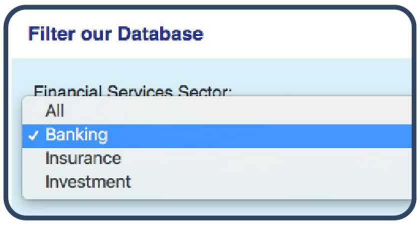
Ár mbunachar sonraí breitheanna a rochtain

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:

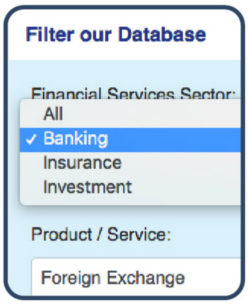


2

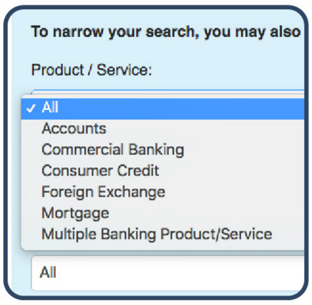
Tar éis duit iad a scagadh de réir earnála, cabhróidh an uirlis cuardaigh leat ansin na **breitheanna** uainn a scagadh tuilleadh de réir catagóirí a bhaineann leis an earnáil sin, amhail iad seo a leanas:

- táirge/seirbhís
- iompar a ndearnadh gearán faoi

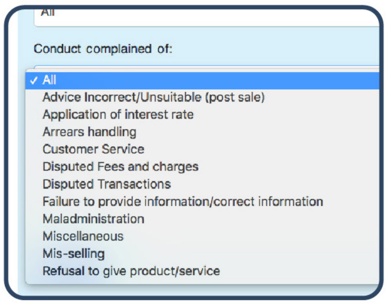
✓ **Earnáil**



✓ **Táirge/Seirbhís**

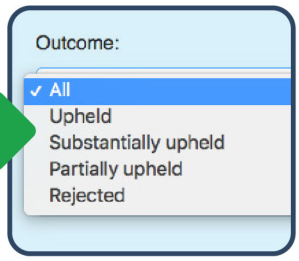


✓ **Iompar a ndearnadh gearán faoi**



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 Substaintiúil leis an nGearán, a Sheas an tOmbudsman go Páirteach leis an nGearán, nó a Dhiúltaigh an tOmbudsman don Ghearán.



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