



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Forléargas ar Ghearáin 2020



Arna fhoilsiú Márta 2021



Clár na nÁbhar

1	An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)	2
2	Teachtaireacht ón Ombudsman	3
3	Anailís Earnála	6
	Gearáin bhaincéireachta a fuarthas	7
	Gearáin árachais a fuarthas	8
	Gearáin infheistíochta a fuarthas	9
	Gearáin scéim pinsean a fuarthas	10
	Gearáin a bhain le COVID-19	11
	Gearáin a bhain le Morgáist Rianúcháin	13
4	Na gearáin a bhainistíomar in 2020	14
	Clárú agus Measúnú	16
	An tSeirbhís Réitigh Díospóidí	19
	An tSeirbhís Imscrúdaithe	26
	Na Seirbhísí Dlí	38
5	Tuairisc ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais ainmnithe	45

1 | An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

Bunaíodh an OSAP i mí Eanáir 2018 le hAcht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Is é ról an OSAP gearáin ó thomhaltóirí, gnóthaí beaga agus eagraíochtaí eile ina measc, in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Cuirimid seirbhís neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce ar fáil chun gearáin a réiteach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, as a n-eascaíonn socrú féideartha a chomhaontaíonn na páirtithe, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a n-eascaíonn cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí.

Nuair nach bhfuil tomhaltóir ar bith, idir dhaoine aonair, ghnó beag agus eagraíochtaí, in ann gearán nó aighneas le soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, is féidir an gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Téimid i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá pháirtí. Tarlaíonn cuid mhaith den phlé neamhfhoirmiúil sin ar an nguthán.

I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an t-aighneas, déanann an OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ngearán agus eisiúnn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus nach féidir a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun dul i ngleic le gearáin a dhéantar faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Féadfaidh sé a ordú go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé. Féadfaidh sé a ordú do sholáthraí freisin cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Anuas air sin, féadfaidh sé a chuid cinntí a fhoilsiú go hanaithnid agus féadfaidh sé freisin ainmneacha aon soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin.

Nuair atáthar le dul i ngleic le gearáin faoi sholáthraithe pinsean, tá srian níos mó ar chumhachtaí an Ombudsman. Cé gur féidir leis ceartú a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht a rialaíonn an OSAP nach sáróidh an ceartú sin aon chaillteanas iarmhír sochair faoin scéim pinsean atá i gceist.

Chomh maith leis sin, ní féidir leis a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc. Ní féidir leis ach cás-staidéir a fhoilsiú i gcás na gcinntí pinsin (in áit an chinneadh iomláin), ná ní féidir leis ainmneacha aon soláthraí pinsean a fhoilsiú beag beann ar an líon gearán ina aghaidh ar seasadh leo, ar seasadh leo go substaintiúil, nó ar seasadh leo go páirteach in imeacht bliana.

Is próiseas mionsonraithe, cóir agus neamhchlaonta é an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann an OSAP ar ghearán, próiseas a dhéantar de réir nósanna imeachta córa. Chuige sin, bailíonn an OSAP fianaise cháipéise agus fuaime, agus ábhar eile, chomh maith le haighneachtaí uathu siúd atá páirteach san aighneas, agus malartaítear idir na páirtithe iad.

Mura ndéantar achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh, caithfidh an soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean aon ordú a dhéanann an tOmbudsman ina chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir achomhairc.

2 | Teachtaireacht ón Ombudsman



Bíonn tairbhe ag baint le tionchar na hOifige seo le haghaidh i bhfad níos mó ná na gearáin lena bpléimid go díreach. Bítear ag díriú go minic, mar is ceart, ar na hidirghabhálacha agus na himscrúduithe a chuirimid i gcrích gach bliain. Infheistímid acmhainní suntasacha sna seirbhísí sin agus níl aon amhras ach go n-eascraíonn torthaí córa, neamhchlaonta agus tairbheacha astu dár gcustaiméirí. Ach níl ansin ach cuid den scéal.

Is iomaí tomhaltóir nár chuir gearán faoi bhráid na hOifige seo riamh, ach a bhain tairbhe as ár gcuid idirghabhálacha agus oibre mar sin féin. Ba léir sin go háirithe in 2020 nuair a fuair níos mó ná 7,000 tomhaltóir ceartú nó cúiteamh de bhun líon beag de na cinntí a d'éisigh mé. Tharla sé sin mar gur chuir roinnt soláthraithe seirbhísí airgeadais na treoracha a tugadh i gcuid de mo chinntí a bhain le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin i bhfeidhm ar chustaiméirí eile i gcúinsí cosúla. Cuirim fáilte faoi leith roimh an nósmaireacht sin. Taifeadadh go poiblí gur sháraigh luach an tsásaimh a cuireadh i bhfeidhm ar chustaiméirí eile €300 milliún.

Astu siúd a chuir gearáin faoi bhráid na hOifige seo, tá áthas orm a thuairisciú gur réitíodh go leor dá ngearán ag céimeanna éagsúla i gcaitheamh an phróisis i rith 2020. Fuair 1,867 gearán san iomlán cúiteamh agus/nó sásamh nó socrú trínár gcuid seirbhísí in 2020. Sin méadú 468 i gcomparáid le 2019. Fuair gearánaigh €6,340,000 in 2020 mar chúiteamh nó socruithe a fuair siad trí idirghabháil, imscrúdú agus tairiscintí ar ghlac siad leo ó soláthraithe, ag céimeanna éagsúla dár bpróiseas.

Áirítear sa tsuim €6,340,000 sin:

- €3,778,000 a comhaontaíodh trí idirghabháil
- €634,000 do shocruithe a rinneadh i rith imscrúdú
- €865,000 a ordaíodh trí chinntí atá ina gceangal de réir an dlí
- €1,060,000 i gcás gearán nár seasadh leo mar go ndearna an soláthraí tairiscint a mheas an tOmbudsman a bhí sásúil chun an cas a réiteach

Ní áirítear leis sin na tairbhí an-suntasach ach nach féidir a thomhas, i dtéarmaí sásamh trí cheartú, a bhain gearánaigh amach.

D'éirigh thar cionn leis an Oifig seo in 2020 freisin i dtéarmaí na bhfeabhsuithe a rinneamar ar bhainistiú na ngearán. D'fheabhsaíomar caighdeán ár gcuid seirbhísí, an luas ag a bpléimid le formhór na ngearán agus mhéadaíomar freisin líon iomlán na ngearán lenar phléamar.

Leagamar amach spriocanna uailmhianacha dúinn féin le haghaidh 2020 agus d'éirigh linn 6,193 gearán a dhúnadh i gcaitheamh na bliana, an líon is airde ó bunaíodh an Oifig, agus méadú 35% i gcomparáid le 2019. Baineadh amach na feabhsuithe móra sin d'ainneoin paindéim dhomhanda agus gurbh éigean dár bhfoireann aistriú chuig cianobair de réir threoirínte an Rialtais.

Táim an-bhródúil as an tiomantas agus díograis den scoth a léirigh foireann iomlán an OSAP i rith 2020 a chinntigh ní hamháin gur leanamar ag cur seirbhís ar fáil dár gcustaiméirí, ach gur éirigh linn freisin caighdeán na seirbhíse agus an líon gearán lenar pléadh agus a dúnadh a fheabhsú.

Gearáin a bhain le COVID-19

Tuigim go maith gur chruthaigh COVID-19 dúshlán shuntasach dár gcustaiméirí agus do thomhaltóirí i gcoitinne. I mí an Mhárta 2020, thosaíomar ag fáil na chéad ghearán a d'eascair as na cúinsí a bhain le paindéim COVID-19 agus faoi dheireadh 2020 bhí 600 gearán faighte againn inar shainaithin an gearánach COVID-19 mar ghné den ghearán.

Chuireamar bearta éagsúla i bhfeidhm chun bainistíocht éifeachtúil na ngearán nua sin a chinntiú, chomh maith lena chinntiú go mbeadh an tionchar ab lú ab fhéidir ag aon mhéadú ar líon na ngearán ar bhainistiú na ngearán a bhí ann cheana féin.

Thugamar tús áite do dhul chun cinn na ngearán a bhain le cur isteach ar ghnó mar gur thuigear chomh tábhachtach agus a bhí sé do shealbhóirí polasaí tuiscint thapa a fháil ar cibé an raibh siad i dteideal sochair faoina bpolasaí árachais. Faoi dheireadh 2020, dúnadh 305 as an 600 gearán a fuarthas i rith na bliana agus inar sainaithníodh gné COVID-19.

I mí Lúnasa 2020, fuair FBD Insurance plc ordú ex parte ón Ard-Chúirt, a d'éiligh orm deireadh a chur le m'imscrúdú foirmiúil ar ghearán a rinne tábhairneoir agus sealbhóir polasaí in aghaidh FBD. Bhain an gearán sin le cinneadh FBD diúltú d'éileamh an tábhairneora faoin bpolasaí de bharr caillteanas a d'eascair as cur isteach ar an ngnó mar gheall ar dhúnadh éigeantach áitreabh an tábhairneora, de réir threoirlínte an Rialtais, chun leathadh COVID-19 a chosc.

B'agóid thromchúiseach é sin in aghaidh dhlínse na hOifige gearáin a imscrúdú de réir *Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017*. Dá bharr sin, chinn mé an agóid sin a chosaint go láidir.

Ach chun srian a chur le dochar do staid an ghearánaigh, ar feitheamh chinntiúchán an cháis san Ard-Chúirt, chomhaontaíomar le FBD ar an 9 Meán Fómhair 2020 an t-ordú cúirte a chuir cosc ar imscrúdú an ghearáin a chur ar neamhní.

Mar thoradh air sin, lean mé orm ag imscrúdú an ghearáin, ach d'aontaigh mé gan cinneadh tosaigh a eisiúint do na páirtithe go dtí gur phléigh an Ard-Chúirt leis na himeachtaí athbhreithnithe bhreithiúnaigh sin. Chuir sé sin ar chumas na hOifige seo na ceistanna a tháinig chun cinn a scrúdú.

I mí Feabhra 2021, chaith an Ard-Chúirt amach na himeachtaí dlíthiúla, agus tharraing sí aird ar chomhaontú FBD go n-íocfadh sé costais dhlíthiúla áirithe leis an Oifig seo agus leis an ngearánach. D'fháiltigh mé roimh chaitheamh amach an cháis, a chuir ar mo chumas leanúint ar aghaidh le breithniú an ghearáin.

Tá níos mó sonraí faoi ghearáin a bhain le COVID-19 ar leathanach 13.

Gearáin a bhain le morgáistí rianúcháin

Bhí gearáin a sonraíodh mar ghearáin a bhain le ráta úis ar mhorgáistí rianúcháin fós ina gcuid shuntasach d'obair na hOifige seo in 2020, agus dúnadh 582 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin i rith na bliana. Astu siúd, dúnadh 273 i ndiaidh idirghabháil na Seirbhíse Réitigh Díospóidí agus dúnadh 120 de na gearáin sin i ndiaidh imscrúdú agus cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a eisiúint. Dúnadh na gearáin eile ag céimeanna éagsúla den phróiseas.

Rinne banc amháin achomharc leis an Ard-Chúirt, agus é ag iarraidh cinneadh a d'eisigh mé faoi mhorgáiste rianúcháin i mí Aibreáin 2020 a chur ar ceal. D'ordaigh mé don bhanc sa chinneadh sin ráta úis morgáiste rianúcháin na ngearánach a chur i bhfeidhm arís. Thug an Ard-Chúirt a breithiúnas i mí Feabhra 2021. Diúltaíodh an faoiseamh a d'éiligh an banc agus níor éirigh leis in aon argóint a rinne sé. Dá bhrí sin, seasann mo chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí agus éilítear ar an mbanc socrú morgáiste rianúcháin na ngearánach a chur i bhfeidhm arís.

Mar atá thuasluaite, cuireadh cuid de mo chinntí faoi ghearáin faoi mhorgáistí rianúcháin i bhfeidhm ar chustaiméirí eile, custaiméirí nár chuir gearán faoi bhráid na hOifige seo ina measc, agus bhain os cionn 7,000 sealbhóir morgáiste tairbhe astu dá bharr.

I rith 2020, fuair 492 gearán breise faoi mhorgáistí rianúcháin. Dá bhrí sin, beidh gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin fós ina gcuid mhór d'obair na hOifige seo go ceann i bhfad. Faoi dheireadh 2020, bhí níos mó ná 1,200 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin idir lámha againn.

D'fhoilsigh mé Achoimre ar Chinntí in 2020 a phléigh go sonrach le cinntí faoi mhorgáistí rianúcháin (Imleabhar 3 de na hAchoimrí). Tá an Achoimre sin ar fáil ar ár suíomh gréasáin leis na ceithre Achoimre ar Chinntí eile. Tá níos mó ná 1,000 cinneadh inár mBunachar Sonraí Cinntí anois a bhaineann le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgid, cinntí faoi mhorgáistí rianúcháin ina measc. Léirítear ó na cinntí a bhaineann le morgáistí rianúcháin a foilsíodh go bhfuil líon mór gearán faoi mhorgáistí rianúcháin go fóill nach bhfuiltear ag seasamh leo. Bíonn gearánaigh áirithe ag súil le toradh míréadúil fós, agus iad den tuairim gur leor a mian go mbeadh ráta úis rianúcháin acu, nó go bhfuil aithne acu ar dhuine a fuair ráta úis rianúcháin ag an am céanna a ghlac siad féin morgáiste, chun go mbeadh ar a mbanc ráta úis rianúcháin a bhronnadh orthu. Ní hamhlaidh atá.

Tá níos mó sonraí faoi ghearáin a bhain le morgáistí rianúcháin ar leathanach 15.

Rannpháirtíocht

Leanamar lenár rannpháirtíocht shuntasach le réimse leathan páirtithe leasmhara i gcaitheamh 2020, trí chumarsáid leictreonach den chuid is mó. Áiríodh leis sin plé leis an Roinn Airgeadais, le baill Oireachtais, le comhlachtaí ionadaíochta do thomhaltóirí agus le hurlabhraithe. Ina theannta sin, bhíomar ag plé le hionadaithe tionscail.

Leanamar lenár ndlúthchomhar le Banc Ceannais na hÉireann, agus béim ar leith ar fhadhbanna a bhain le morgáistí rianúcháin agus COVID-19.

Mar chuid de thionscnaimh de chuid an Choimisiúin Eorpaigh, FIN-NET, bhíomar ag comhoibriú le scéimeanna ombudsman eile um sheirbhísí airgeadais sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch chun go mbeadh fáil ag tomhaltóirí ar sheirbhís réitigh gearán trasteorann ar fud an Limistéir Eorpaigh Eacnamaíoch. Leanamar lenár rannpháirtíocht freisin i nGréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (INFO Network).

Buíochas

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le gach duine a chabhraigh linn bliain rathúil agus tháirgiúil a chruthú dár gcustaiméirí in 2020, d'ainneoin na ndúshlán a bhí le sárú. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil go háirithe leis an gCathaoirleach, Maeve Dineen, agus le comhaltaí Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as a dtacaíocht, a dtreoir agus a gcúnamh leanúnach i gcaitheamh 2020.

Táim buíoch freisin de na gearánaigh agus na soláthraithe seirbhísí airgeadais a chomhoibríonn go leanúnach lenár bpróisis agus, go háirithe, lenár n-aistriú chuig seirbhísí ar líne den chuid is mó. Ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil freisin leis an Aire Airgeadais agus a oifigigh as a dtacaíocht agus a gcomhoibriú leanúnach.

Luaigh mé cheana féin an tsolúbthacht, an tsofhreagrúlacht agus an tiomantas a léirigh foireann uile an OSAP in 2020. Dá bharr sin, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le mo chuid comhghleacaithe ar an bhFoireann Ardbhainistíochta, MaryRose McGovern, an Leas-Ombudsman, Diarmuid Byrne, Stiúrthóir an Réitigh Díospóidí, Tara McDermott, an Stiúrthóir Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise, Áine Carroll, an Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide agus Úna Gately, Stiúrthóir na Seirbhíse Imscrúdaithe, agus leis na bainisteoirí agus an fhoireann ar fad as a dtiomantas agus a ndíograis leanúnach a chinntíonn go gcuirimid an tseirbhís is fearr is féidir ar fáil. Sháraigh ár bhfoireann na dúshlán shuaithinseacha a chruthaigh an phaindéim agus, ag aithint go bhfuil ár seirbhís ina dlúthchuid de chreat cosanta tomhaltóirí na tíre, d'fhan siad tiomanta dár dtosaíocht straitéiseach feabhas a chur ar an eispéireas do chustaiméirí trí fheidhmíocht thar a bheith inmholta a sholáthar chun tairbhe ár gcustaiméirí. Bhain siad é sin amach agus iad ag plé leis na dúshlán phearsanta ar fad a bhí os a gcomhair féin agus os comhair a muintire mar gheall ar an bpaindéim. As a dtiomantas agus a ndíograis leanúnach, táim an-bhuíoch go deo.

Táimid tiomanta i gcónaí do sheirbhís ardchaighdeán, fhónta, neamhspleách agus chóir a sholáthar chun gearáin a réiteach.



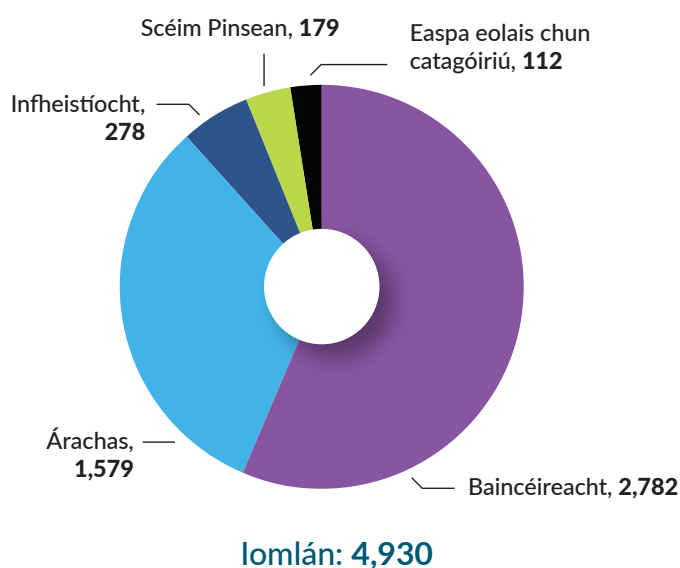
Ger Deering
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais
agus Pinsean

30 Márta 2021

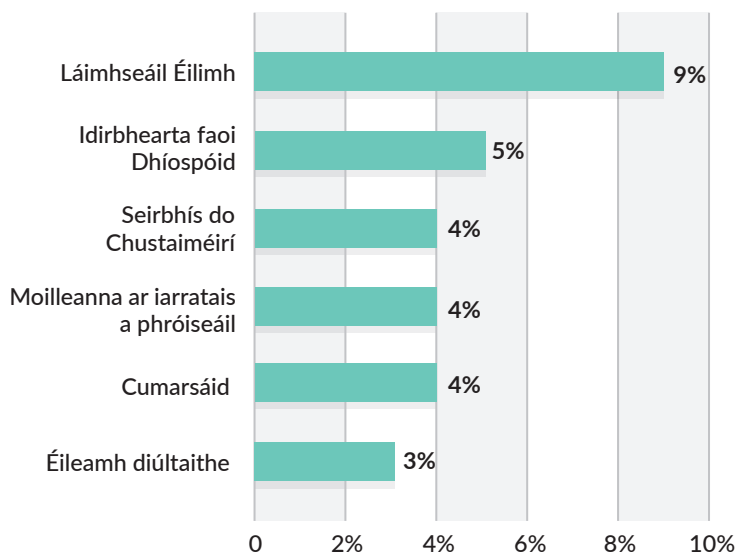
3 | Anailís Earnála

Leagtar amach sa chuid seo sonraí faoi na gearáin a fuarthas in 2020 sna trí earnáil seirbhísí airgeadais – árachas, baincéireacht, agus infheistíocht – chomh maith le sonraí faoi ghearáin faoi scéimeanna pinsean de réir an chineáil táirge a ndearnadh gearán faoi. Fuair an oifig 5,395 gearán in 2020. Nuair a chuirtear gearáin a fuarthas in 2020 agus a measadh a bheith neamh-incháilithe ina dhiaidh sin as an áireamh, fuarthas 4,930 gearán. Meastar go bhfuil gearáin neamh-incháilithe má thagann siad faoi shainchúram Ombudsman eile nó má bhaineann siad le táirgí agus le seirbhísí neamhairgeadais, nó le soláthraithe seirbhísí nach dtagann faoi shainchúram na hoifige seo. Nuair is féidir, cuirtear an gearánach ar aghaidh chuig an gcomhlacht iomchuí. As an 4,930 gearán incháilithe a fuarthas in 2020, bhain 56% le táirgí baincéireachta, bhain 32% le hárachas, agus bhain 6% le táirgí infheistíochta. Bhain 4% le gearáin faoi scéimeanna pinsean. Bhain an 2% eile le gearáin nár thug na gearánaigh dóthain eolais iontu chun an gearán a chatagóiriú.

Gearán de réir earnála



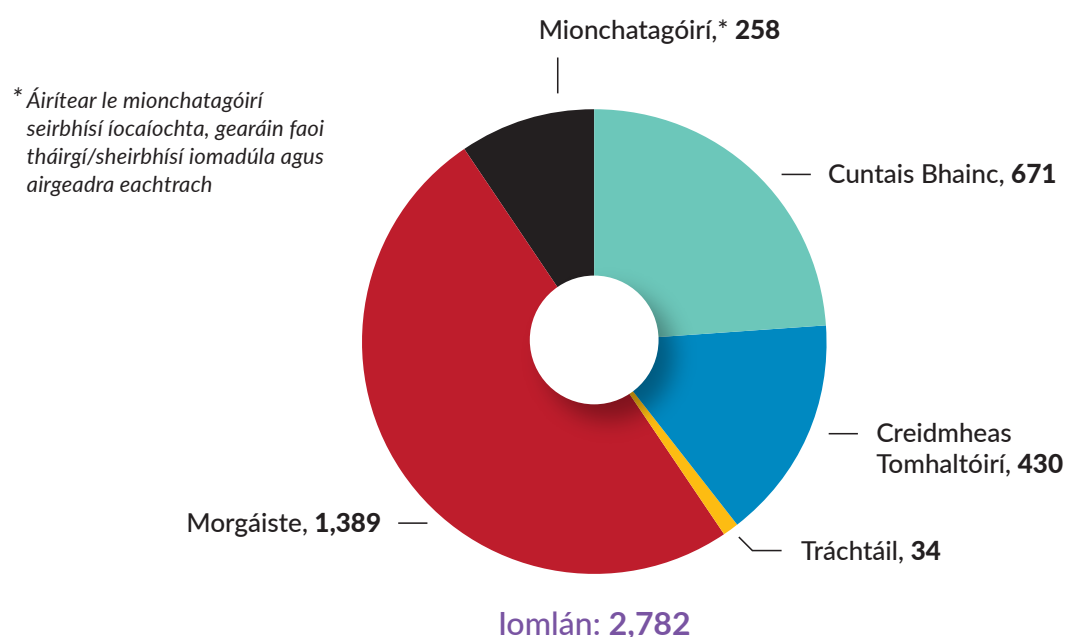
Na sé iompar is mó a ndearnadh gearán fúthu:



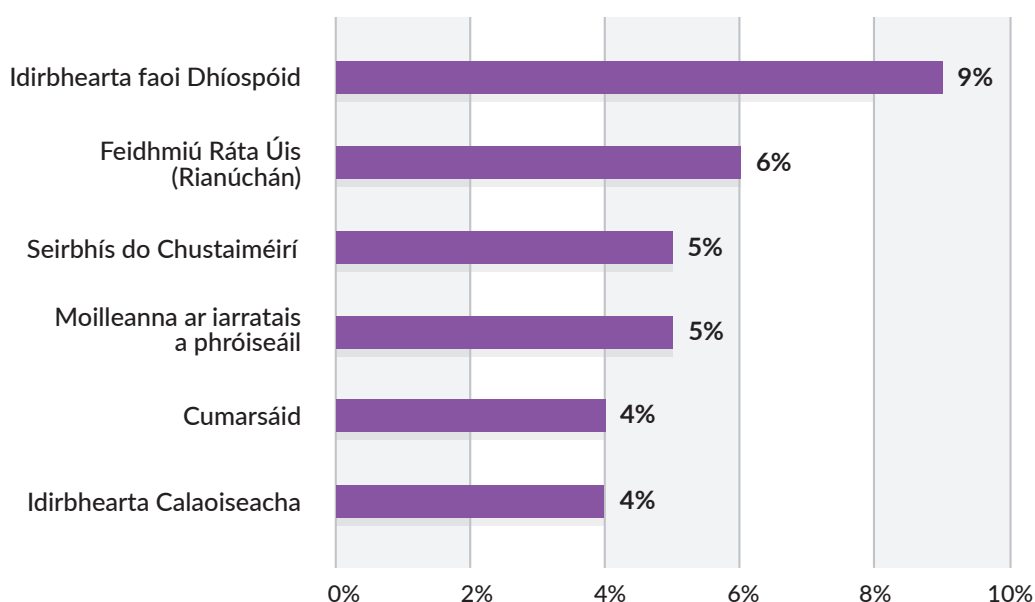
Gearáin Bhaincéireachta a Fuarthas

Bhain 56% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2020 le cúrsaí baincéireachta. Ba iad morgáistí an cineál táirge ba mhó a ndearnadh gearán fúthu san earnáil bhaincéireachta arís, ag 50% de na gearáin bhaincéireachta in 2020. Ba iad morgáistí an cineál táirge ba mhó a ndearnadh gearán fúthu as na hearnálacha ar fad. Is iad na gearáin a bhaineann le cuntais bhainc an dara grúpa is mó, ag 24% de na gearáin ar fad faoi bhaincéireacht.

Táirgí Baincéireachta



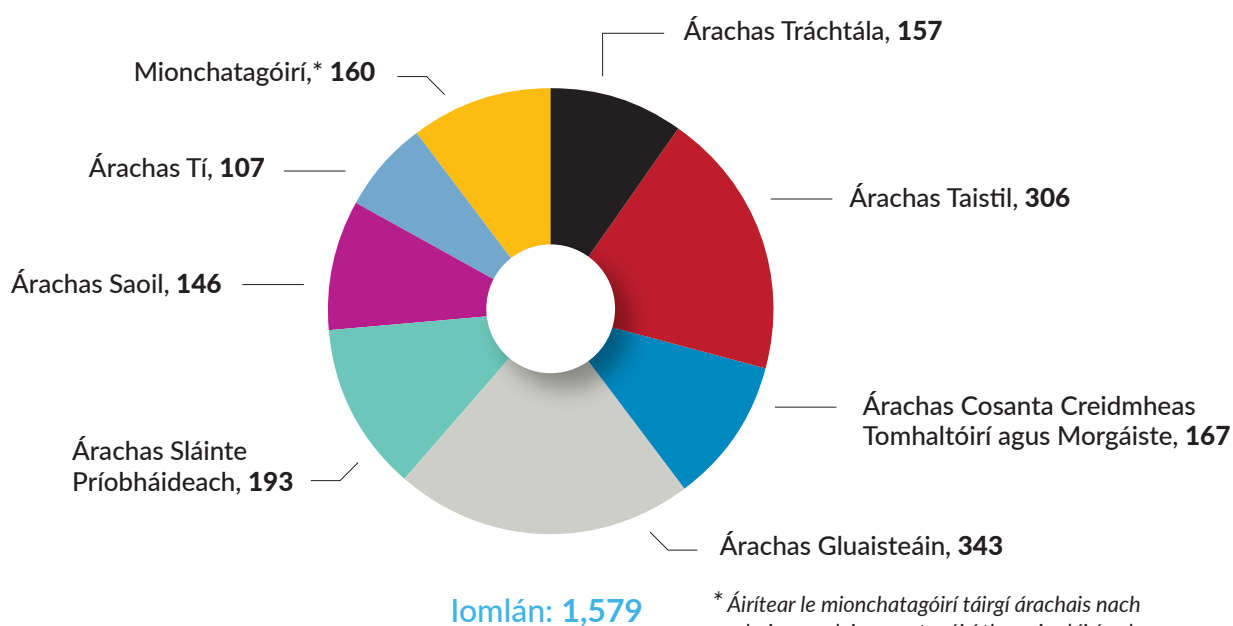
Na sé iompar baincéireachta is mó a ndearnadh gearán fúthu:



Gearáin Árachais a Fuarthas

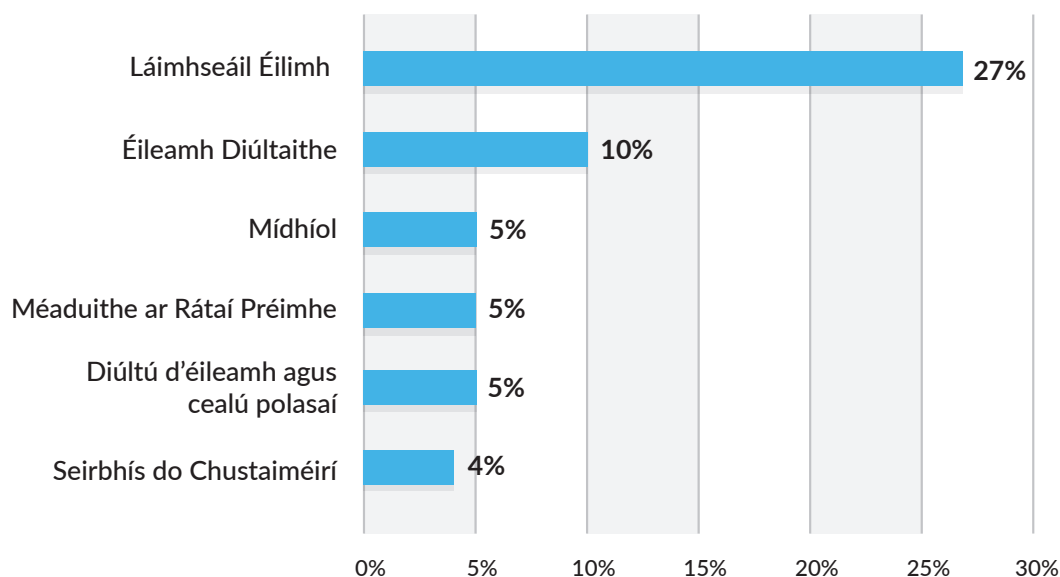
Bhain beagnach aon trian de na gearáin ar fad a fuarthas in 2020 le táirgí agus seirbhísí árachais. Ba iad árachas gluaisteáin agus taistil na príomhchineálacha táirge a ndearnadh gearán fúthu, ag níos mó ná 40% de na gearáin faoi árachas.

Táirgí Árachais



* Áirítear le mionchatagóirí táirgí árachais nach mbaineann leis na catagóirí thuas i ndáiríre, lena n-áirítear, mar shampla, árachas mara, feirme, gléasanna, ríomhaire, fón póca agus peataí.

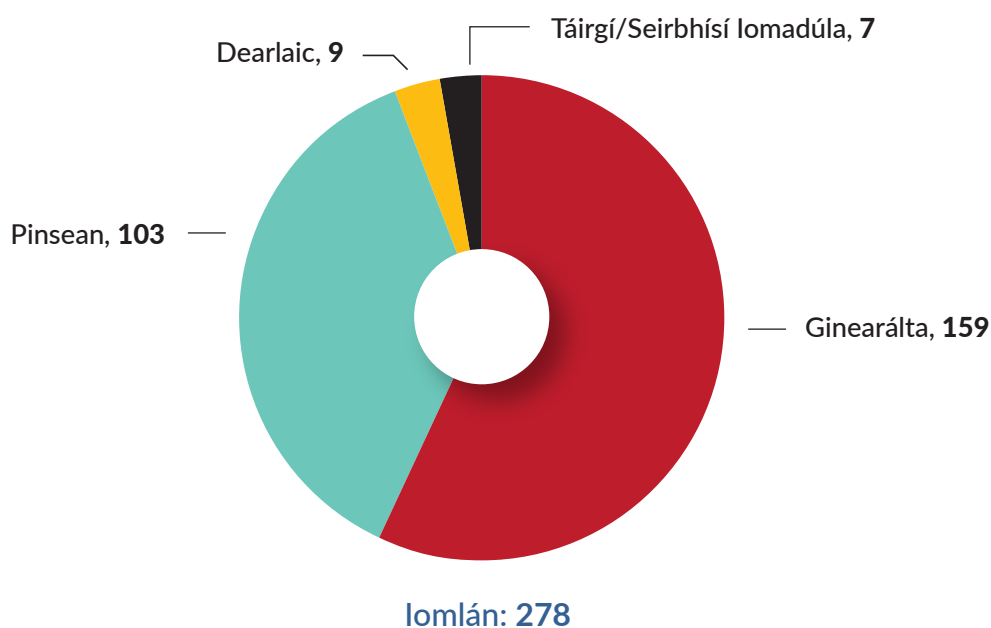
Na sé iompar árachais is mó a ndearnadh gearán fúthu:



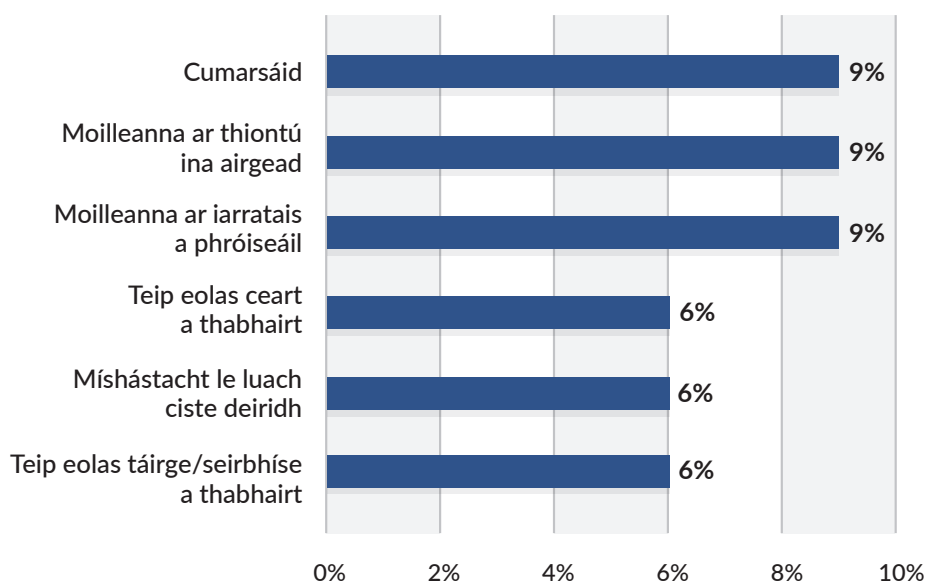
Gearáin Infheistíochta a Fuarthas

Bhain 6% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2020 le cúrsaí infheistíochta. Léirigh infheistíochtaí ginearálta an chion is mó de na gearáin sin, ag 57%. Baineann gearáin faoi phinsean sa chatagóir seo le pinsin phearsanta.

Táirgí Infheistíochta



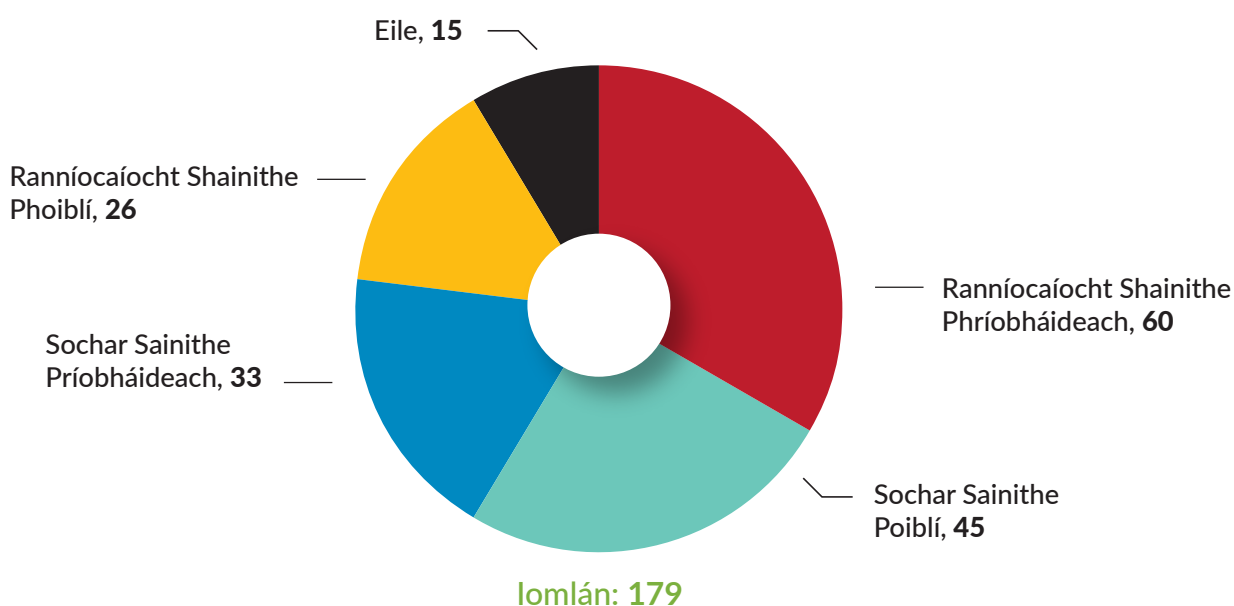
Na sé iompar infheistíochta is mó a ndearnadh gearán fúthu:



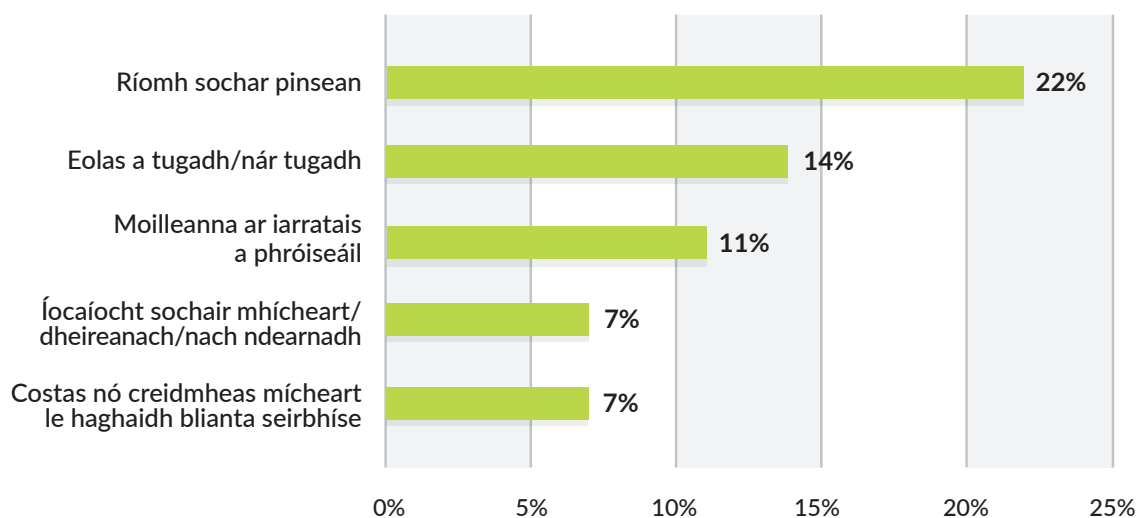
Gearáin Scéim Pinsean a Fuarthas

Bhain 4% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2020 le scéimeanna pinsean. D'fhéadfadh tomhaltóir gearán a dhéanamh leis an OSAP faoi scéim pinsean mar go gcreideann siad go bhfuil siad thíos le cailteanas sochair scéime pinsean de bharr mhíriar na scéime. Baineann na gearáin sin le scéimeanna ceirde pinsean poiblí agus príobháideacha, Conarthaí Blianachta Scoir faoi lontaobhas (RAC faoi lontaobhas) agus Cuntais Coigiltis Scoir Phearsanta (PRSA).

Scéimeanna Pinsean



Na cúig iompar pinsean is mó a ndearnadh gearán fúthu:



Gearáin a bhain le COVID-19

I mí an Mhárta 2020, thosaigh an OSAP ag fáil gearán a d'eascair as na cúinsí a bhain le paindéim COVID-19 agus faoi dheireadh 2020 bhí 600 gearán faighte againn inar thug an gearánach COVID-19 isteach mar ghné den ghearán. Léiríonn an treocht mhíosúil ar fhíor 5.1 anseo a leanas go bhfuarthas an líon ba mhó gearán i mí Iúil 2020. As na gearáin a bhain le COVID-19 a fuarthas in 2020, bhain 124 le hárachas le haghaidh cur isteach ar ghnó.

Agus muid ag súil le líon mór gearán de bharr na paindéime, chuir an OSAP bearta éagsúla i bhfeidhm chun bainistíocht éifeachtúil na ngearán nua sin a chinntiú, chomh maith lena chinntiú go mbeadh an tionchar ab lú ab fhéidir ag aon mhéadú ar líon na ngearán ar bhainistiú na gearán a bhí ann cheana féin.

Áiríodh leis na bearta sin:

- Tús áite a thabhairt do dhul chun cinn na ngearán a bhain le hárachas le haghaidh cur isteach ar ghnó mar gur thuigear chomh tábhachtach agus a bhí sé do shealbhóirí polasaí tuiscint thapa a fháil ar a dteidlíocht i leith sochar nó íocaíochtaí.
- Plé go luath le gearánaigh chun soiléire a thabhairt ar na céimeanna a theastaigh chun dul chun cinn a dhéanamh ar na gearáin a luaithe ab fhéidir, lena n-áirítear an gá a bhí le litir freagartha deiridh ón soláthraí a thabhairt agus fianaise ar láimhdeachas dá mba ghnó beag an gearánach.
- Sainfhoirne a bhunú chun dul i ngleic le gearáin a bhain le COVID-19.
- Grúpa Bainistíochta le haghaidh Ghearán COVID-19 a bhunú agus tuairisciú sonrach a fhorbairt chun infheictheacht luath agus anailís ar ghearáin a chinntiú.

Faoi dheireadh 2020, dúnadh 305 as an 600 gearán a fuarthas. Bhí líon beag de na gearáin faoi chur isteach ar ghnó tar éis próiseas imscrúdaithe fhoirmiúil an OSAP a chur i gcrích, agus bhí roinnt gearán a bhain le COVID-19 tar éis an próiseas breithnithe a chur beagnach i gcrích.

Caingean dlí

I mí Lúnasa 2020, fuair FBD Insurance plc ordú ex parte ón Ard-Chúirt, a d'éiligh ar an OSAP deireadh a chur lena imscrúdú foirmiúil ar ghearán a rinne tábhairneoir agus sealbhóir polasaí in aghaidh FBD. Bhain an gearán sin le cinneadh FBD diúltú d'éileamh an tábhairneora faoin bpolasaí de bharr caillteanas a d'eascair as cur isteach ar an ngnó mar gheall ar dhúnadh éigeantach áitreabh an tábhairneora, de réir threoirlínte an Rialtais, chun leathadh COVID-19 a chosc.

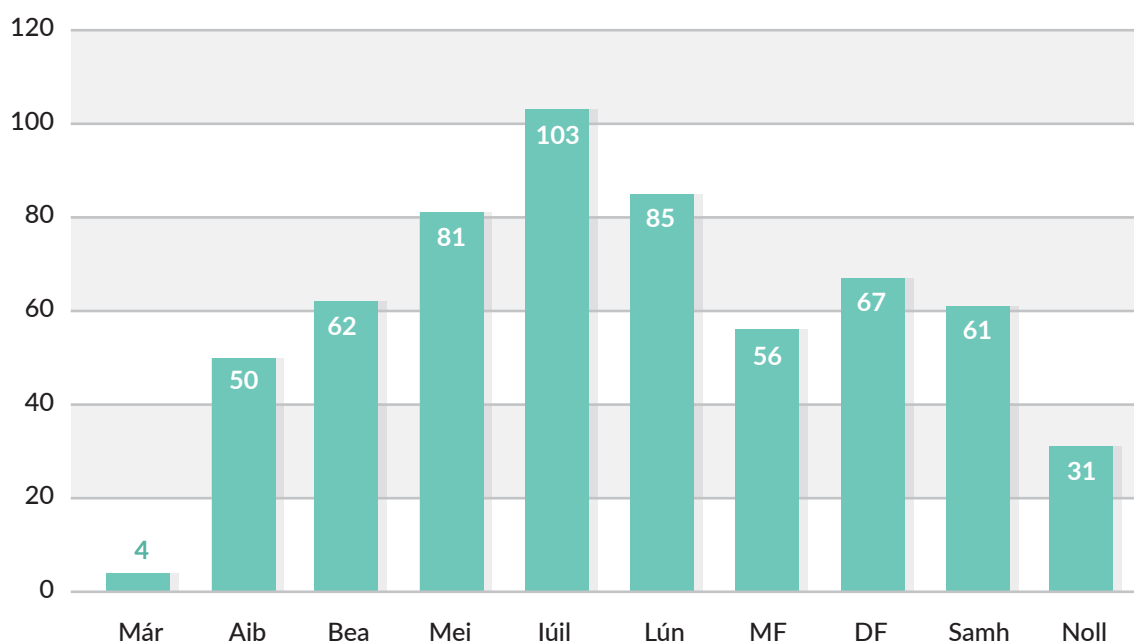
Sna cúinsí sin, agus chun srian a chur le dochar do staid an tábhairneora, ar feitheamh chinntiúchán na gceistanna sin san Ard-Chúirt, chomhaontaigh an OSAP le FBD ar an 9 Meán Fómhair 2020 an t-ordú cúirte a chuir cosc ar imscrúdú an ghearáin a chur ar neamhní.

Mar thoradh air sin, lean an OSAP ag imscrúdú an ghearáin, ach d'aontaigh mé gan cinneadh tosaigh a eisiúint do na páirtithe go dtí gur phléigh an Ard-Chúirt leis na himeachtaí athbhreithnithe bhreithiúnaigh sin in aghaidh an OSAP. Chuir sé sin ar chumas an OSAP na ceistanna a tháinig chun cinn a scrúdú.

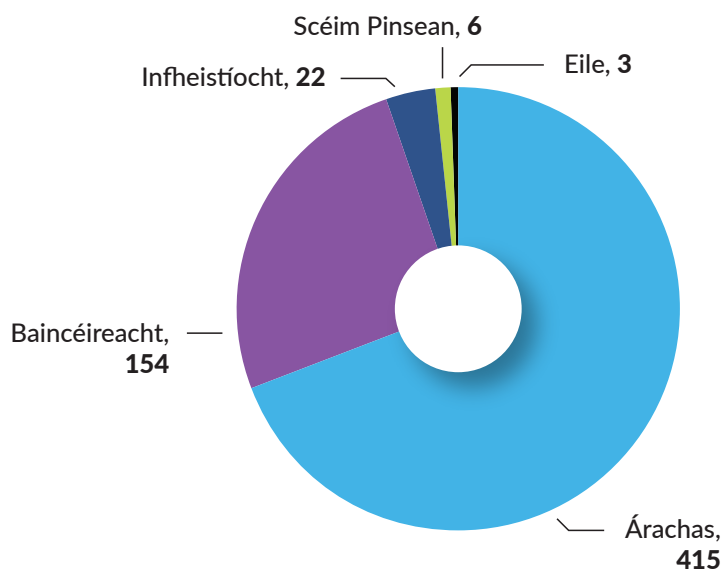
I mí Feabhra 2021, chaith an Ard-Chúirt amach na himeachtaí dlíthiúla ar cuireadh tús leo i mí Lúnasa 2020, agus tharraing sí aird ar chomhaontú FBD le costais dhlíthiúla áirithe a íoc leis an OSAP agus leis an sealbhóir polasaí, an tábhairneoir, a bhí ina fhógrapháirtí sna himeachtaí.

D'fháiltigh an OSAP roimh chaitheamh amach an cháis, a chuir ar chumas an OSAP leanúint ar aghaidh le breithniú an ghearáin.

Fíor 3.1 – Gearáin COVID-19 de réir míosa in 2020



Fíor 3.2 – Gearáin COVID-19 de réir earnála in 2020



Gearáin a bhain le Morgáist Rianúcháin

In 2020, bhí gearáin a sonraíodh mar ghearáin a bhain le ráta úis ar mhorgáistí rianúcháin fós ina gcuid shuntasach d'obair an OSAP, agus dúnadh 582 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin i rith na bliana.

As an 582 gearán, dúnadh 273 i ndiaidh idirghabháil na Seirbhíse Réitigh Díospóidí. Dúnadh 120 de na gearáin sin i ndiaidh imscrúdú agus cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a eisiúint. Dúnadh na gearáin eile i rith phróisis eile an OSAP: 15 laistigh d'Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise; 113 laistigh de na Seirbhísí Imscrúdaithe agus Dlí gan cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí; agus 61 i gClárú agus Measúnú.

I rith 2020, fuair an OSAP 492 gearán a bhain le morgáistí rianúcháin. Faoi dheireadh 2020, bhí os cionn 1,200 morgáiste rianúcháin fós idir lámha agus beidh na gearáin sin ina gcuid shuntasach d'obair an OSAP in 2021.

Tá custaiméirí nach ndearna gearán leis an OSAP tar éis an-tairbhe a bhaint as torthaí roinnt cinntí.

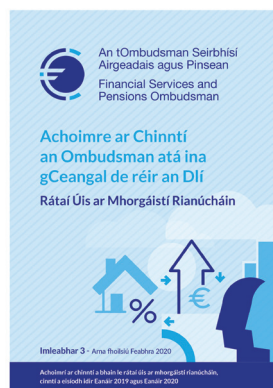
Sheas an tOmbudsman le gearán amháin a bhain le morgáiste rianúcháin nuair a d'ordaigh sé do bhanc socrúithe a dhéanamh le soláthraí seirbhísí airgeadais tríú páirtí a cheannaigh an iasacht sin chun a chinntiú go leanfadh na gearánaigh ar aghaidh ag baint tairbhe as an ráta úis rianúcháin ceart don chuid eile den mhorgáiste.

Anuas air sin, léirigh roinnt banc go raibh sé i gceist acu cinntí a chur i bhfeidhm ar chohóirt custaiméirí sa chatagóir chéanna. D'fháiltíomar roimh an bhfreagairt sin ó na bainc agus tá níos mó ná 7,000 custaiméir tar éis na céadta milliúin euro a fháil mar shásamh agus cúiteamh dá bharr.

Léirítear ón na cinntí a bhaineann le morgáistí rianúcháin a foilsíodh go bhfuil líon mór gearán faoi mhorgáistí rianúcháin go fóill nach bhfuiltear ag seasamh leo. Bíonn gearánaigh áirithe ag súil le toradh míréadúil fós, agus iad den tuairim gur leor a mian go mbeadh ráta úis rianúcháin acu chun go mbeadh ar a mbanc é sin a bhronnadh orthu.

I measc cuid de na hargóintí nár éirigh leo a rinne gearánaigh faoi mhorgáistí rianúcháin, bhí:

- Tá ceart bunreachtúil agam do mhorgáiste úis rianúcháin.
- Tairgeadh morgáiste rianúcháin do mo dheirfiúr nó mo chol ceathrar.
- Tairgeadh morgáiste rianúcháin do mo chomhpháirtí gnó.
- Ba mhaith liom morgáiste rianúcháin ach níor tairgeadh ceann dom riamh.
- Ní dúirt an banc liom riamh go raibh sé ag tarraingt rátaí úis rianúcháin ón margadh trí chéile. Dá ndéarfadh an banc liom go raibh sé á dhéanamh sin, d'iarrfainn le haghaidh ráta úis rianúcháin ag an am.

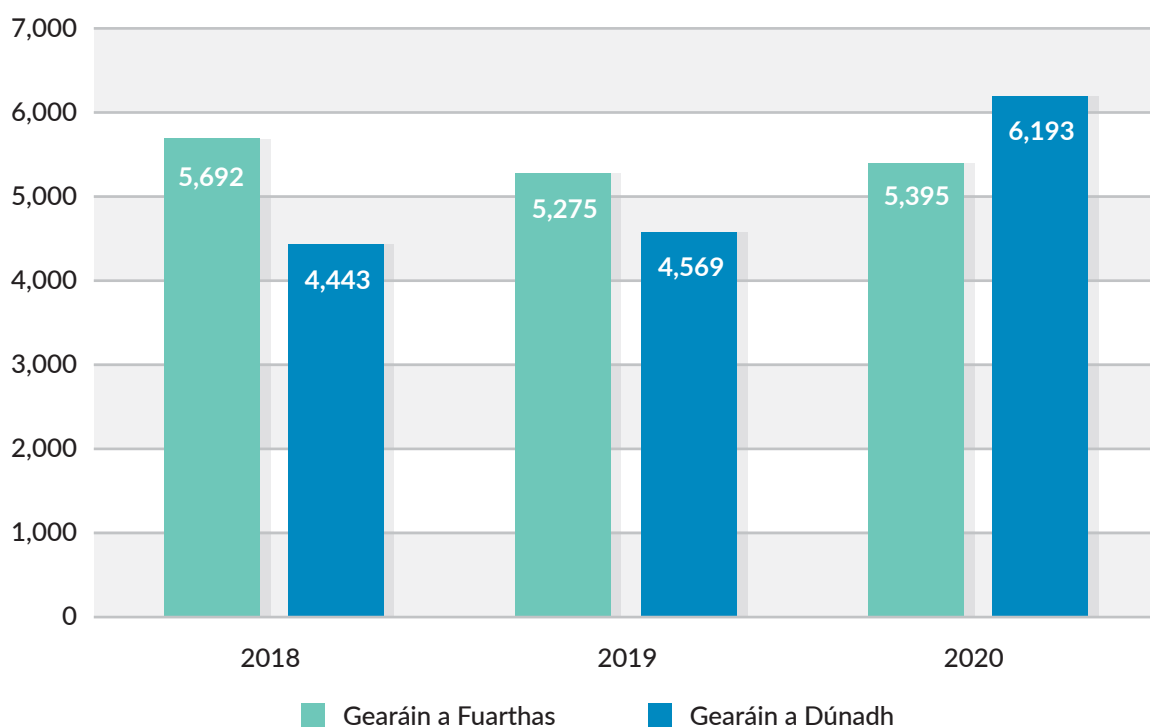


Achoimre ar Chinntí an Ombudsman atá ina gCeangal de réir an Dlí Imleabhar 3

4 | Na gearáin a bhainistíomar in 2020

Fuair an OSAP 5,395 gearán in 2020, méadú beag ar líon na ngearán a fuarthas in 2019. Leag an OSAP amach sprioc uailmhianach chun líon i bhfad níos mó gearán a bhainistiú agus a dhúnadh le hais na mblianta roimhe sin, agus in 2020, dúnadh 6,193 gearán. Ba mhéadú 35% é sin ar na gearáin a dúnadh in 2019.

Fíor 4.1 – Gearáin a fuarthas agus a dúnadh – comparáid bhliantúil



Fiosrúcháin ar an nGuthán:



16,480

Fuarthas

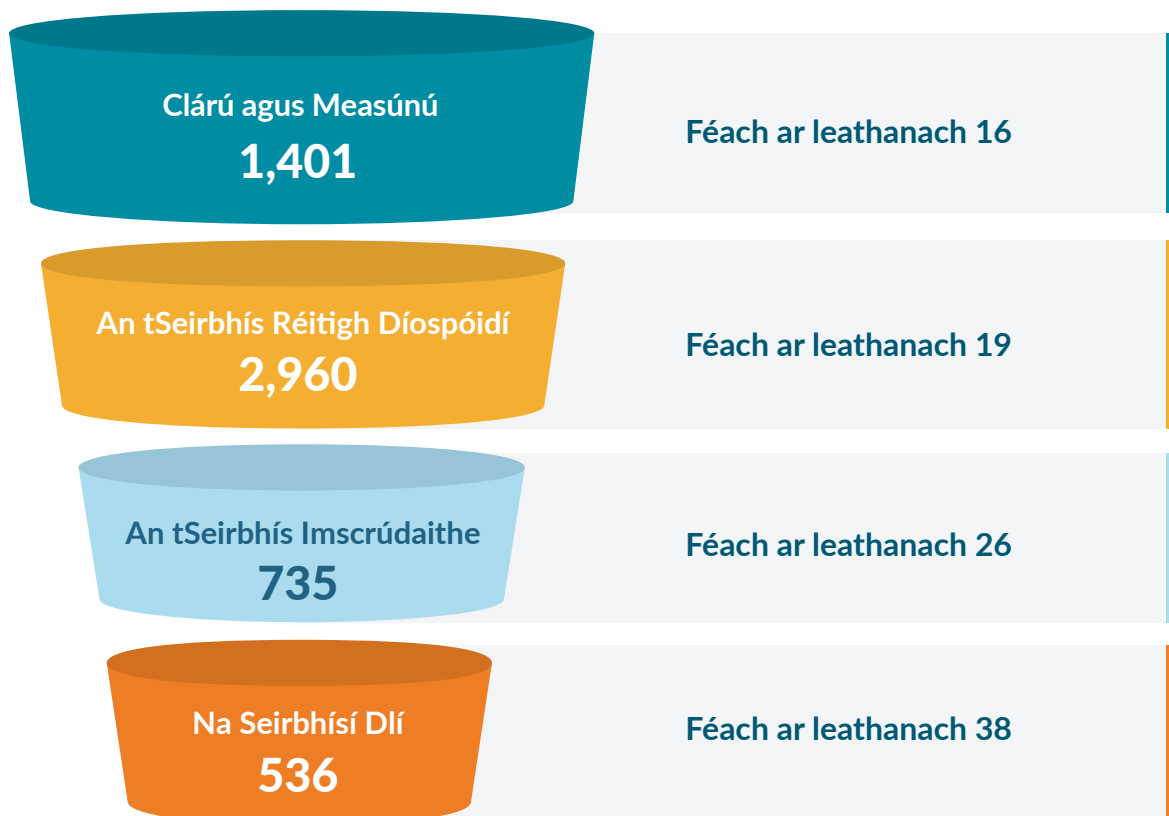
58%



de na gearáin ar líne

Líon iomlán na ngearán a dúnadh agus an chaoi agus an chúis ar dúnadh iad in 2020

6,193



Gearáin neamh-incháilithe

Dúnadh 561 gearán eile a bhí neamh-incháilithe in 2020. Áiríodh leis na gearáin neamh-incháilithe gearáin faoi sholáthraithe lasmuigh d'Éirinn, faoi sheirbhísí nach seirbhísí airgeadais iad, nó gearáin dhúblacha.

Gearáin a tarraingíodh siar

Tarraingíodh siar 428 gearán ag céimeanna éagsúla dár bpróisis in 2020. Braitheann an chúis a dtarraingítear gearán siar ar an gcéim ag a dtarraingítear siar é agus tugtar níos mó sonraí ina leith sna caibidlí a bhaineann leis an gcéim ag a dtarraingíodh gearán siar. Is téama comónta, beag beann ar an gcéim ag a dtarraingítear gearán siar, gur réitigh an soláthraí gearán an ghearánaigh agus go bhfuil an gearánach sásta leis sin. Cé go spreagann an OSAP socrú ag an gcéim is luaithe, moltar agus fáiltítear roimh shocrú ag céim ar bith.

D'fhéadfadh gearánaigh gearán a dhéanamh mar gheall ar athrú ar chúinsí saoil. Bíonn an OSAP sásta cúinsí dá leithéid a chur san áireamh i gcónaí agus d'fhéadfaí an gearán a chur ar athlá más gá.

Clárú agus Measúnú

1,401
gearán a
dúnadh

Tugann Clárú agus Measúnú eolas dár gcustaiméirí faoin gcaoi le plé lena soláthraí seirbhísí airgeadais nó lena soláthraí pinsean, chun gearán a chur faoina mbráid, mura ndearnadh é sin cheana féin. Tugtar eolas freisin faoin gcaoi le gearán a chur faoi bhráid an OSAP agus an chaoi a bpléifidh an OSAP leis. Uaireanta bíonn ar an OSAP plé go díreach le soláthraí seirbhísí airgeadais nó le soláthraí pinsean, chun freagairt deiridh a fháil ar an ngearán don tomhaltóir. D'fhéadfadh go mbeadh gá leis sin mura bhfuil an soláthraí sin tar éis dóthain plé a dhéanamh leis an ngearánach.

In go leor cásanna, bítear in ann an gearán a dhúnadh mar gheall ar an réamhobair sin má bhíonn an gearánach sásta le freagairt deiridh an tsoláthraí.

As an 5,395 gearán a fuarthas in 2020, dúnadh 465 gearán mar gur measadh go raibh siad neamh-incháilithe. Tharla sé sin go príomha mar gur ghearáin iad a bhain le táirgí, seirbhísí nó soláthraithe seirbhísí nach dtagann faoi shainchúram an OSAP, mar nár thug an gearánach dóthain eolais le leanúint ar aghaidh leis an ngearán, mar gur measadh go raibh an gearán oiriúnach le haghaidh Ombudsman eile, nó mar gur measadh gur tarraingíodh siar an gearán toisc nach ndearna an gearánach aon chumarsáid eile.

Measúnú Luath Dlíinse

I mí Feabhra 2020, bunaíodh seirbhís nua don Mheasúnú Luath Dlíinse laistigh de Chlárú agus Measúnú chun cabhrú le cur in iúl do ghearánaigh níos luaithe sa phróiseas gearán má bhí a ngearán lasmuigh de shainchúram an OSAP mar gheall ar chúrsaí dlíinsiúla.

Is é an chúis is coitianta a mbíonn gearán lasmuigh de dhlínse an OSAP nach gcomhlíonann an gearán na teorainneacha ama chun gearán a chur faoi bhráid an OSAP. Bíonn na teorainneacha ama sin casta uaireanta.

Cúiseanna coitianta eile a mbíonn gearán lasmuigh den dlínse ná má bhí, nó má tá, gearán faoi réir imeachtaí dlí, má líomhnaíodh calaois, más oiriúnaí an gearán a phlé i bhfóram eile, ar nós an Choimisiúin um Chosaint Sonraí nó an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre, nó má bhaineann an gearán le cinneadh tráchtála an tsoláthraí, ar nós costas táirge ar leith.

Chuir an tseirbhís measúnaithe luaith sin ar chumas an OSAP a chuid acmhainní a úsáid ar an mbealach is éifeachtúla.

Níos tábhachtaí fós, chuir an tseirbhís sin ar chumas an OSAP seirbhís i bhfad níos fearr a sholáthar do chustaiméirí, ag cinntiú go gcuirtear in iúl don ghearánach go luath sa phróiseas má tá an gearán lasmuigh de shainchúram an OSAP.

I rith 2020, dúnadh 327 gearán laistigh den Mheasúnú Luath Dlíinsiúil.

Léiríonn na cás-staidéir a leanas an chaoi ar dúnadh gearáin i rith clárú agus measúnú.

Ní raibh an gearánach in ann freagra a fháil óna bhanc faoina ghearán

Cheannaigh Javi earra leictreach ó mhiondíoltóir ar líne lena chárta creidmheasa. Níor tháinig an táirge agus rinne Javi iarratas ar aisíocaíocht lena bhanc. Nuair nach bhfuair Javi freagra ar a iarratas, chuir sé gearán faoi bhráid an bhainc. Thug Javi am don bhanc chun an cas a imscrúdú agus a fhreagairt, ach nuair nach bhfuair sé aon fhreagra, chuaigh sé i dteagmháil leis an OSAP. Ag an bpointe sin, scríobh an OSAP chuig an mbanc agus d'iarr go ndéanfaí imscrúdú ar ghearán Javi. Chuaigh Javi i dteagmháil leis an OSAP ina dhiaidh sin chun a dheimhniú: *“Mar gheall ar d’idirghabháil, bhí an banc i dteagmháil liom inniu chun a rá liom go ndéanfaidh siad aisíoc iomlán ar m’éileamh. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leat as do chúnamh sa chás seo.”*

Faomhadh d’iasacht chomhair creidmheasa

Rinne Marcus gearán leis an OSAP toisc gur dhiúltaigh a chomhar creidmheasa dhá iasacht dó le blianta beaga anuas. Bhí sé ina bhall den chomhar creidmheasa ar feadh 45 bliain agus dúirt sé go raibh stair mhaith aisíocaíochta aige i gcónaí. Thug sé freagra ón gcomhar creidmheasa maidir lena chinneadh don OSAP.

Chuaigh an OSAP i dteagmháil leis an gcomhar creidmheasa chun a chinneadh an freagairt deiridh ar ghearán Marcus a bhí sa litir, toisc nár léir sin óna raibh sa litir. D’fhreagair an comhar creidmheasa ag rá gur mhaith leis deis chun an cas a réiteach le Marcus go díreach.

D’inis an OSAP do Marcus nár fhreagairt deiridh an chomhair creidmheasa a bhí ina litir agus go raibh an-fhonn ar an gcomhar creidmheasa an cheist a réiteach leis. Chuaigh Marcus ar ais ag a chomhar creidmheasa a bhí in ann a ghearán a réiteach go sásúil gan níos mó idirghabhála ón OSAP.

Éileamh árachais taistil réitithe i ndiaidh plé leis an gcuideachta árachais

Bhí polasaí taistil ag Stephanie lena hárachóir agus bhí sé i gceist aici dul thar lear i mí an Mheithimh 2020, ach mar gheall ar phaindéim COVID-19, cuireadh an turas ar ceal.

Mhaígh Stephanie go raibh clúdach breise ina polasaí chun árachas a sholáthar i gcás “eipidéim leighis”. Ach nuair a chuir Stephanie éileamh chuig an árachóir ag iarraidh aisíoc ar an turas a cuireadh ar ceal, diúltaíodh don éileamh. I ndiaidh comhad an ghearáin a athbhreithniú, luadh nár thug Stephanie faoi gach cuid de nós imeachta inmheánach gearán an árachóra go foirmiúil, d’ainneoin go bhfuair sí cumarsáid ón árachóir inar diúltaíodh don éileamh.

D’athbhreithnigh an OSAP cáipéisí an pholasaí árachais taistil agus shainathin frithgheallaí an pholasaí, agus scríobh an OSAP chuig an árachóir sin ina dhiaidh sin ag iarraidh go ndéanfaí athbhreithniú ar chomhad an ghearáin. Iarradh ar an árachóir litir freagartha deiridh a eisiúint maidir le gearán Stephanie. Chuaigh an t-árachóir i dteagmháil leis an OSAP agus dúirt gur theastaigh uaidh an gearán a réiteach é féin. Chuaigh Stephanie i dteagmháil leis an OSAP ina dhiaidh sin, agus dúirt:

“Fuair mé glaoch ar mo bhealach abhaile ón obair ón árachóir, ag rá go n-aisíocfaidís m’earlais, agus ag gabháil leithscéal liom as m’éileamh a ligean tharstu. Go raibh míle maith agat as do chabhair leis an gcás seo. Is mór agam gach a ndearna tú. Táim ar bís faoin toradh.”

Réitíodh an gearán agus dhún an OSAP an gearán.

An tSeirbhís Réitigh Díospóidí

Gearáin a dúnadh trí idirghabháil



Líon na ngearán a dúnadh tríd an tSeirbhís Réitigh Díospóidí

2,960



1,541
Socrú
comhaontaithe



1,255
Soiléiriú ar
glacadh leo

52

Socraithe idir
na páirtithe lasmuigh
den tSeirbhís
Réitigh Díospóidí

69

Tarraingthe siar

43

Eile

Áirítear leis seo nuair nach ndeachthas i dteagmháil ach leis an ngearánach/gearáin a bhí le cur chuig ombudsman eile nó gearáin a réitigh an gearánach gan an soláthraí.

€3,778,000

Luach do na
gearánaigh



Thaifead an tSeirbhís Réitigh Díospóidí tairbhe airgeadais €3,778,000 do ghearánaigh in 2020. Ní áirítear leis an tsuim sin an tairbhe shuntasach ach nach féidir a thomhas, i dtéarmaí sásamh trí cheartú, a bhain gearánaigh amach freisin.

Is seirbhís dheonach agus rúnda í ár Seirbhís Réitigh Díospóidí a bhfuil d'aidhm léi gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais nó soláthraithe pinsean a réiteach a luaithes is féidir agus a neamhfhoirmiúla is féidir.

Cuirimid tús leis an bpróiseas seo trí labhairt agus éisteach leis an dá pháirtí faoin ngearán agus tuiscint a fháil air ó thaobh an dá pháirtí de.

Déanfaidh an tOifigeach Réitigh Díospóidí idirghabháil idir an dá pháirtí agus é mar aidhm leis sin comhaontú idir na páirtithe a éascú. Bíonn an idirghabháil neamhfhoirmiúil agus faoi rún daingean. Tarlaíonn sí ar an nguthán go minic.

Áirítear le torthaí féideartha na hidirghabhála:

- Réitítear an gearán nuair a thagann an gearánach agus an soláthraí ar chomhaontú a nglacann an dá thaobh leis chun an gearán a réiteach.
- Soiléirítear ceisteanna mar a dtugtar tuiscint shoiléir ar na cúinsí as ar eascair an gearán agus glacann an gearánach leis an míniú a thugtar agus dúnann sé an gearán.
- Ní thagtar ar chomhaontú ná ar shoiléiriú, agus ní réitítear an gearán agus téitear ar aghaidh chuig imscrúdú foirmiúil.

In 2020, réitigh an OSAP 2,960 gearán tríd an bpróiseas sin. Thángthas ar shocrú i gcás 1,541 gearán ina bhfuair na gearánaigh sásamh agus/nó cúiteamh. Socraíodh 1,255 gearán nuair a ghlac an gearánach le soiléiriú.

Dúnadh líon beag gearán (16) trí phlé leis an ngearánach amháin. D'fhéadfadh sé sin tarlú má tháinig an gearánach ar chomhaontú cheana féin leis an soláthraí sular cuireadh tús leis an idirghabháil, nó i gcúinsí áirithe má bhí an gearán lasmuigh de shainchúram an OSAP nó níos oiriúnaí do chomhlacht eile.

Dúnadh 52 gearán san iomlán nuair a tháinig na páirtithe ar shocrú iad féin, agus tarraingíodh 69 gearán siar.

Dúnadh an 27 gearán eile sa tSeirbhís Réitigh Díospóidí toisc go raibh siad le cur chuig Ombudsman eile nó gur réitigh an gearánach an cheist leis an soláthraí cheana féin.

Cuireann an próiseas réitigh díospóidí le hidirghabháil cur chuige solúbtha agus nuálach ar fáil le haghaidh réiteach gearán. Tugann na cás-staidéir sa chuid seo léargas ar na cineálacha gearán a réitíodh trí idirghabháil i rith 2020. Athraíodh sonraí áirithe ar nós ainmneacha agus láithreacha chun aitheantas na bpáirtithe a chosaint toisc gur próiseas rúnda í an idirghabháil.

Cúiteamh maidir le morgáiste rianúcháin

Ghlac Michael morgáiste in 2004. Ba mhorgáiste rianúcháin é agus bhog sé go ráta úis seasta cúig bliana in 2005. Nuair a bhí morgáiste Michael ag teacht go deireadh a thréimhse ráta úis sheasta in 2010, sheol an banc liosta rátaí úis chuige as a roghnódh sé ceann. Ní raibh aon rátaí rianúcháin ar an liosta toisc gur stop an banc á dtairiscint in 2008. De bhun an Imscrúdaithe ar Mhorgáistí Rianúcháin a d'ordaigh an Banc Ceannais, measadh gur imríodh tionchar ar mhorgáiste Michael, toisc gur shonraigh a bhanc sa 'Litir Thairisceana' dá iasacht morgáiste go raibh sé i dteideal morgáiste rianúcháin ach nár tairgeadh an ráta rianúcháin úis dó arís nuair a tháinig deireadh lena thréimhse ráta úis sheasta in 2010. Faoin Imscrúdú, tairgeadh cúiteamh €10,500 do Michael. Chuir Michael gearán faoi bhráid an OSAP. I rith phróiseas idirghabhála an OSAP, mhéadaigh an soláthraí a thairiscint go cúiteamh €45,500 agus ghlac Michael leis sin.

Cumarsáid i rith punann infheistíochta a dhíol

Bhunaigh Marta punann réadmhaoine cíosa i rith an bhorrtha. Ar an drochuair, bhí an-tionchar ag an gcliseadh eacnamaíoch ar a cuid infheistíochtaí agus bhí go leor fiach aici leis an mbanc. Chomhaontaigh an banc socrú léi lenar bhain díluacháil shuntasach. De bharr go raibh na praghsanna díola níos ísle ná mar a measadh agus gur chaill Marta ioncam cíosa mar gur dhíol sí a réadmhaoín, ní raibh sí in ann an comhaontú a chomhlíonadh. Mhol Marta don bhanc go gcuirfí an t-easnamh ó dhíol a réadmhaoine cíosa leis an díluacháil. Thuig Marta gur comhaontaíodh é sin le Bainisteoir Caidreamh a bainc. Níor taifeadadh glaonna an Bhainisteora Caidreamh agus ní raibh aon nóta ar fáil den chomhaontú sin, ná fianaise i scríbhinn a thug an comhaontú le fios. Deir Marta gur mhol sí rudaí don bhanc go rialta ach nach bhfuair sí aon fhreagra. Dhíol an banc na hiasachtaí toisc go raibh siad "neamhthuillmheach" dar leis. Bhraith Marta nach raibh sé ceart ná cóir nach raibh deis aici comhaontú a shocrú leis an mbanc toisc nach raibh sé i mbun cumarsáide léi i gceart. Theastaigh uaithi go stopfaí díol na n-iasachtaí agus go gcomhaontófaí leis an díluacháil, an t-easnamh nua san áireamh.

Dúirt an banc nach bhféadfadh sé díol na n-iasachtaí a stopadh agus toisc gur sháraigh Marta an comhaontú bunaidh, nach raibh an comhaontú i bhfeidhm níos mó. Ní raibh aon taifead aige ar aon chomhaontú nua. Dúirt sé nach mbíonn sé d'údarás ag Bainisteoirí Caidrimh aontú le díluacháil, toisc gur cinneadh creidmheasa é sin a dhéanann coiste creidmheasa. Ach ghlac an banc leis go raibh na hagaí freagartha uaidh go dona agus gur cheart go mbeadh sé níos réamhghníomhaí faoi oibriú le Marta. Ghlac Marta leis freisin nach raibh aon cheart conartha aici don chomhaontú bunaidh agus nach raibh aon fhianaise aici ar chomhaontú nua. D'aontaigh an dá pháirtí le linn na hidirghabhála go nglacfadh Marta le comhartha dea-thola €20,000 as an easpa cumarsáide agus dhún sí a gearán.

Cumarsáid a bhain le hiarratas ar athstruchtúrú féich

D'fhás cuideachta ag 20% in aghaidh na bliana ar an meán go luath sna 2000idí. Bhí iasachtaí suntasacha i gceist chun tacú leis an gcuideachta. D'fhulaing an chuideachta an-chuid mar gheall ar chliseadh eacnamaíoch 2008 agus bhí laghdú dá réir ar chumas na cuideachta aisíocaíochtaí a dhéanamh. Rinne an chuideachta agus an banc iarracht fiach na cuideachta a athstruchtúrú chun go mbeadh sé níos in-íoctha agus go bhféadfadh an gnó leanúint i mbun trádála. Cheap an chuideachta gur aontaíodh an t-athstruchtúrú sin go hiomlán agus nach raibh le déanamh ach fanacht ar an bpáipéarachas a bhí fós le comhlánú. Ach de bharr go raibh na cuntais le haistriú idir rannóga bainc agus gur theip ar chumarsáid leis an mbanc, níor cuireadh an t-athstruchtúrú i gcrích sular díoladh na hiasachtaí le soláthraí seirbhísí airgeadais tríú páirtí. Dúirt an banc gur bhagair na lagduithe ar phraghsanna réadmhaoine i rith thréimhse na hidirbheartaíochta inbhuanaitheacht an athstruchtúraíthe bheartaithe agus an cumas a bhí aige aontú leis. Ach d'admhaigh sé gur chruthaigh an banc moill, a chuir fad leis an idirbheartaíocht. Dá bhrí sin chomhaontaigh sé cúiteamh €25,000 a íoc leis an gcuideachta. Ghlac an chuideachta leis an tairiscint sin agus dhún sí an gearán.

Éileamh ar árachas taistil

Chuir Charlie agus Anya turas in áirithe dá gclann le haghaidh mhí Aibreáin 2020. Bhí bunghalar orthu, mar sin níor theastaigh uathu dul ar an tsaoire toisc nach raibh siad compordach ag taisteal agus paindéim COVID-19 ag dul ó neart go neart.

D'íoc an lánúin éarlais shuntasach ar an tsaoire agus thug siad faoi deara go mbeidís i dteideal leath na héarlaise a fháil ar ais dá gcuirfidís í ar ceal faoin 13 Márta 2020. Ní raibh an rialtas ná an Eagraíocht Dhomhanda Sláinte (WHO) tar éis aon treoir a thabhairt gan dul ag taisteal faoin am sin. Fuair siad leath na héarlaise ar ais ón gcuideachta saoire de réir théarmaí agus choinníollacha a gconartha agus rinne siad éileamh ar an gcuid eile den airgead a íocadh faoina n-árachas taistil. Diúltaíodh dá n-éileamh toisc go ndúirt an t-árachóir gur chuir siad an tsaoire ar ceal sular eisigh an Rialtas nó an WHO comhairle gan dul ag taisteal thar lear ar an 17 Márta 2020.

Dúirt Charlie agus Anya dá mbeidís tar éis fanacht go dtí an 17 Márta chun an tsaoire a chur ar ceal nach mbeadh an chuideachta saoire tar éis aon airgead a íoc ar ais leo agus go mbeidís ag déanamh éileamh ar an éarlais iomlán a íocadh. Nuair a léiríodh é sin, d'íoc an t-árachóir an t-éileamh ar an leath den éarlais nár íocadh ar ais.

Iarratas ar chómhorgáiste a aistriú chuig morgáiste aonair

Rinne Joanna agus a hiarfhear céile gearán toisc nach n-aontódh a mbanc Joanna a bhaint dá gcómhorgáiste. Cheannaigh siad teach le chéile nuair a phós siad ach scar siad ina dhiaidh sin. Mar chuid dá scaradh agus dá gcolscaradh, chinn an chúirt go gcoinneodh Stephen an teach, go leanfadh sé ag íoc an mhorgáiste (bhí tromlach an mhorgáiste á íoc aige cheana féin) agus go ngéillfeadh Joanna a leas siúd sa réadmhaoin. Ach diúltaigh a mbanc Joanna a bhaint den mhorgáiste. Dúirt an banc go raibh an bheirt acu faoi dhliteanas i gcomhpháirt agus go leithleach as an morgáiste faoi chonradh an mhorgáiste, agus dá bhrí sin má bhí páirtí amháin nach raibh in ann, nó nach raibh sásta, an morgáiste a íoc, go raibh an páirtí eile fós go hiomlán faoi dhliteanas.

Dúirt an banc freisin nár leor ioncam iomlán Stephen chun an morgáiste a ghlacadh leis féin faoi na rialacha reatha iasachta. Nuair a ghlac an lánúin an morgáiste an chéad lá riamh, roinnt blianta roimhe sin, ní raibh na rialacha iasachta chomh dian céanna, ach faoi rialacha reatha níos doichte an Bhainc Ceannais, ní raibh Stephen incháilithe chun an morgáiste a ghlacadh leis féin.

Bhraith Joanna agus Stephen go raibh drochéifeacht ag an gcinneadh sin ar a saol. Cé gur réitigh siad go maith lena chéile, bhí an bheirt acu tar éis daoine eile a phósadh, agus bhraith siad go raibh an cas seo ag dul i bhfeidhm go mór ar a saol.

I rith na hidirghabhála, d'áitigh an banc nach bhféadfadh sé an t-urrús a bhí aige ar an morgáiste a laghdú ach dúirt sé go mbreithneodh sé Joanna a bhaint den mhorgáiste dá méadódh ioncam Stephen go leibhéal ag a bhféadfadh sé inacmhainneacht a léiriú leis féin. Ghlac Joanna agus Stephen leis an seasamh sin agus dhún siad a ngearán.

Toiliú réadmhaoin a dhíol

D'iarr Joe agus a dheartháir Leonard cead chun réadmhaoin urraithe a dhíol chun fiacha a ghlanadh. Bhí sé deacair an réadmhaoin sin a dhíol agus chaith siad an-dua le ceannaitheoir ag a raibh dóthain cistí a aimsiú. Dúirt siad go raibh sé deacair freagra a fháil óna mbanc agus gur chaill siad amach ar dheiseanna leis an réadmhaoin a dhíol go minic, mar gheall ar mhoill an bhainc. Díoladh a n-iasacht le banc nua ansin sular éirigh leo cead a fháil an réadmhaoin a dhíol. Bhraith Joe agus Leonard nach raibh sé sin ceart ná cóir toisc go raibh orthu an próiseas a thosú leis an mbanc nua anois agus go mbeadh tuilleadh moille orthu dá bharr. Ghlac an t-iasachtóir bunaidh go raibh roinnt moille ar an gcumarsáid ach bhí sé den tuairim nár thug Joe agus Leonard an t-eolas riachtanach dó ag an am ceart i gcónaí. I rith na hidirghabhála, tháinig Joe, Leonard agus an banc ar chomhaontú go dtabharfadh an banc cúiteamh €15,000 do Joe agus Leonard as an moill a bhí ar an mbanc aontú leis an réadmhaoin a dhíol agus go ndúnfadh Joe agus Leonard an gearán dá réir.

Goid fóin as ar eascair calaois bainc

Chaill Heléne a fón póca nó goideadh óna póca é i ngan fhios di. Nuair a thug sí faoi deara go raibh sé ar iarraidh ghlaoigh sí ar an bhfón ach bhí sé múchta. Fuair sí glaoch níos deireanaí ar an uimhir a d'úsáid sí chun glaoch ar a fón ag fiafraí di ar goideadh a fón. Dheimhnigh sí gur goideadh. Dúirt an duine ar an bhfón gurbh iad na Gardaí iad agus d'iarr siad uirthi PIN a fóin a thabhairt le go ndeimhneoidís gur léi an fón. Thug sí PIN an fóin dóibh ach níor thug sí PIN d'aon seirbhís baincéireachta dóibh. Mar sin féin, d'éirigh leis an duine ar an bhfón dul isteach ar aip baincéireachta Heléne ar an bhfón bealach éigin agus airgead a aistriú go calaoiseach óna cuntas. Ar dtús, chreid banc Heléne gurbh í a bhí freagrach as an gcalaois, ar an mbunús gur chreid sé gur thug sí PIN a cuntais bainc, ach nuair a soiléiríodh i rith na hidirghabhála nár roinn Heléne ach PIN a fóin, d'aisíoc an banc an t-airgead a tógadh go calaoiseach.

Éileamh árachais i ndiaidh tine tí

Scríosadh teach Evan agus Jessica le tine agus rinne siad éileamh ar a n-árachas. Bhí moill ar sceideal oibreacha a chomhaontú, ach aontaíodh ar deireadh go leagfaí an teach go talamh agus go n-atógfaí é ar an mbunsraith a bhí ann cheana féin. Ag an bpointe sin, comhaontaíodh socrú leis an árachóir a d'áirigh suim do lóistín malartach fad a bhí an teach á atógáil.

Thóg atógáil an tí níos faide ná mar a beartaíodh ar chúiseanna éagsúla. Bhain cuid de na cúiseanna sin le rialacháin nua tógála a tugadh isteach i ndiaidh na tine sa teach ach roimh an atógáil. Tháinig sé chun solais nach bhféadfadh aon ghairmí a ainm a chur le réadmhaoin a tógadh ar bhunsraith nár dhear an gairmí áirithe sin. Ghlac Evan agus Jessica leis go mbeadh an t-árachóir ar an eolas faoi na srianta sin agus níor choinnigh siad an t-árachóir ar an eolas i gcónaí faoi athruithe ar chúrsaí ama ná athruithe eile.

I dtreo dheireadh na tógála, rinne Evan agus Jessica éileamh ar chostais bhreise lóistín chun an tréimhse tógála níos faide a chlúdach agus rinne siad éileamh ar chostas na bunsraithe nua freisin. Toisc nach raibh sé ar an eolas roimhe sin faoi na hathruithe a d'éiligh na rialacha nua, dhiúltaigh an t-árachóir íoc as an mbunsraith nua agus as an lóistín breise. Mhaígh sé gur thóg an tógáil níos faide ná mar ba ghá toisc gur thóg na gearánaigh teach difriúil i bhfrinne. D'áitigh Evan agus Jessica gur theastaigh an bhunsraith nua agus na hathruithe ar dhearadh an tí mar gheall ar dhlíthe nua, seachas mar gheall ar a rogha féin. Bhí Evan agus Jessica den tuairim freisin gur glacadh leis ón tús ar fad nach raibh an tsuim chomhaontaithe don lóistín malartach sách ard agus go ndúirt coigeartóir caillteanais an árachóra leo, i gcuinín gan mhiontuairiscí, go mbreithneofaí costais lóistín bhreise. Ach d'admhaigh siad nár iarr siad soiléiriú air sin go dtí an deireadh. Ghlac an t-árachóir leis go ndúirt a choigeartóir caillteanais leis na gearánaigh go mbreithneofaí suimeanna breise as lóistín malartach, ach tharraing sé aird ar an teorainn fhoriomlán ar an gclúdach a bhí ar fáil.

Ghlac an t-árachóir leis go bhféadfadh cumarsáid an dá thaobh a bheith níos fearr, agus thairg sé na costais lóistín mhalartaigh a íoc suas go teorainn an pholasaí chomh maith le ranníocaíocht i dtreo na bunsraithe nua. Ghlac Evan agus Jessica lena thairiscint de €15,000 agus dhún siad a ngearán.

Iarratas ar infheistíocht le cuideachta chalaoiseach a aisíoc

Bhí Liam buartha faoin ioncam i rith ghéarchéim COVID-19. Chonaic sé fógra ar na meáin shóisialta ag tairiscint torthaí ráthaithe ar infheistíochtaí. Chuaigh sé i dteagmháil leis an gcuideachta agus thosaigh sé le hinfeistíocht bheag. Chuaigh reic díolacháin fóna agus torthaí bréagacha infheistíochta go mór i bhfeidhm air go gairid ina dhiaidh sin agus d'infheistigh sé níos mó agus níos mó airgid nó go raibh na mílte euro infheistithe aige in imeacht cúpla mí. Nuair a d'fhéach Liam le cuid dá infheistíochtaí 'rathúla' a aistarraingt chuir an 'cuideachta infheistíochta' moill air agus spreag sí fiú é chun níos mó airgid a thabhairt chun an aistarraingt a éascú.

Nuair nár éirigh le Liam aon chuid dá bhrabús ná dá infheistíocht a fháil thuig sé gur chamscéim a bhí ann agus rinne sé taighde ar an gcuideachta ar líne, mar ar aimsigh sé gur cuideachta chalaoiseach í ag a raibh go leor íobartach.

D'fhiosraigh an banc scéim díospóidí aisíoca an chárta creidmheasa. Ó tharla nár seoladh idirbhearta Liam go díreach chuig an gcuideachta infheistíochta chalaoiseach, ach gur seoladh chuig tríú páirtí dlisteanach iad a d'aistrigh na cistí chuig an gcuideachta infheistíochta chalaoiseach ina dhiaidh sin, ní fhéadfadh banc Liam aon cheo a dhéanamh, toisc gur sholáthair an tríú páirtí an tseirbhís a éilíodh air.

Mhaígh Liam nach ndearna a bhanc a dhícheall cuí maidir leis an gcuideachta infheistíochta chalaoiseach sular aistríodh a chistí. Dúirt an banc go raibh sé muiníneach gur chloígh sé leis na rialuithe agus próisis ar fad i gcoinne sciúradh airgid.

I rith na hidirghabhála, d'iarr Liam ar an mbanc cén fáth nach raibh amhras air faoi na hidirbhearta nach ndéanadh sé de ghnáth. D'fhreagair an banc gur aithin a chóras go raibh ceann de na híocaíochtaí neamhghnách agus gur seoladh téacs chuig Liam ag fiafraí de an idirbheart dlisteanach a bhí ann agus gur fhreagair Liam gurbh ea. Rinne Liam é sin toisc gur chreid sé ag an am go raibh sé ag plé le cuideachta dhlísteanach.

Réitíodh an gearán nuair a ghlac Liam leis gur údaraigh sé na híocaíochtaí ar fad agus dhún sé a ghearán.

Glacadóir a cheapadh

Bhí réadmhaoín chíos ag Mary. De bharr an chliste eacnamaíoch nór leor an t-ioncam cíosa chun na híocaíochtaí morgáiste a íoc agus d'fhorbair riaráiste suntasach ar an iasacht. Dhíol banc Mary a hiasacht agus chreid an banc nua, a cheannaigh a hiasacht, nach raibh an morgáiste inbhuanaithe níos mó. Bhí Mary tar éis tosú ag dul i ngleic leis an gcás agus i ndiaidh di seilbh ghlan a fháil ar an réadmhaoín, chuir sí ar an margadh í dá toil féin. Fuarthas ceannaitheoir oiriúnach ag praghas buntáisteach ach bhí glacadóir ceaptha ag an mbanc ar an réadmhaoín faoin am sin. Dúirt Mary nár cuireadh ceapachán an ghlacadóra in iúl di i gceart agus gur cuireadh go leor ama agus airgid amú dá bharr, rud a d'fhág í i suíomh i bhfad níos measa. Cuireadh cosc uirthi buntáiste a bhaint as díol a réadmhaoine agus chaill sí an t-ioncam cíosa mar gheall ar an tseilbh ghlan agus anois bheadh uirthi costas an ghlacadóra a íoc aisti féin. I rith na hidirghabhála, ghlac an banc leis go raibh fadhbanna ag baint le ceapadh an ghlacadóra agus d'aontaigh sé ligin do Mary an réadmhaoín a ghéilleadh dó dá toil féin agus go ndíscriobhfadh an banc aon fhiach iarmharach i ndiaidh dhíol na réadmhaoine – arbh fhiú €105,000 é go féideartha.

An tSeirbhís Imscrúdaithe

Gearáin a dúnadh tríd an tSeirbhís Imscrúdaithe

Líon na ngearán a dúnadh tríd
an tSeirbhís Imscrúdaithe

735 



36

Ar Seasadh
Leo

36

Ar Seasadh Leo
go Substantiúil

99

Ar Seasadh Leo
go Páirteach

82



Nár seasadh leo mar
go ndearna an soláthraí
tairiscint réasúnta
ag céim luath

241

Nár seasadh leo
ar fhiúntas
an ghearáin

172



A socraíodh i rith
an imscrúdaithe
de bhun tairiscint
ón soláthraí

69

A tarraingíodh
siar nó a dúnadh
ar chúis eile

€2,555,900

Luach do na gearánaigh



Thaifead an tSeirbhís Imscrúdaithe tairbhe airgeadais €2,555,900 do ghearánaigh in 2020. Ní áirítear leis an tsuim sin an tairbhe shuntasach ach nach féidir a thomhas, i dtéarmaí sásamh trí cheartú, a bhain gearánaigh amach freisin.

Cé go réitíonn an tOmbudsman formhór na ngearán le hidirghabháil sa tSeirbhís Réitigh Díospóidí, sa chás nach réitítear gearán le hidirghabháil, d'fhéadfaí é a aistriú chuig an tSeirbhís Imscrúdaithe fhoirmiúil.

Má tharlaíonn sé sin, ní bhíonn aon sonraí faoin méid a tharla idir na páirtithe i rith na hidirghabhála rúnda ar fáil don phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil. Déantar sin chun a chinntiú nach gcruthaíonn aon rud a tharla idir na páirtithe i rith na hidirghabhála aon dochar do cheachtar páirtí mura réitítear an gearán agus go dteastaíonn imscrúdú foirmiúil.

Tosaíonn an próiseas imscrúdaithe le hAchoimre fhoirmiúil ar an nGearán a eisíonn an OSAP don soláthraí. Saináithnítear iompar an tsoláthraí as ar eascair an gearán sa cháipéis sin, agus iarrtar ceisteanna dírithe ar an soláthraí, a cheaptar chun eolas a fháil faoi na fadhbanna. Déanann an OSAP iarracht míreanna sonraithe fianaise a fháil ón soláthraí freisin. Uaireanta iarrfar ar an ngearánach gné den ghearán a shoiléiriú freisin, nó cáipéisí breise a chur ar fáil.

Cinntíonn próisis an OSAP le haghaidh imscrúduithe foirmiúla go roinntear an t-eolas agus an fhianaise ar fad a bhailítear ón ngearánach agus ón soláthraí i rith an imscrúdaithe idir na páirtithe. Cinntíonn sé sin go bhfuil an fhianaise ar fad ag an dá pháirtí, agus gur féidir leis an dá pháirtí an deis a thapú chun aon tuairim nó tráchttaireacht a dhéanamh maidir leis an bhfianaise agus na taifid a cuireadh ar fáil don OSAP.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun gearáin a bhreithniú. Má sheasann sé le gearán in aghaidh soláthraí pinsean féadfaidh sé sásamh a ordú, suas go caillteanas iarmhír na sochar pinsin faoin scéim pinsean. Má sheasann sé le gearán in aghaidh soláthraí seirbhísí airgeadais, féadfaidh sé a ordú don soláthraí seirbhísí airgeadais an t-iompar a ndearnadh gearán faoi a cheartú, beag beann ar an luach a bheadh ar an gceartú sin.

Anuas air sin, féadfaidh sé a ordú don soláthraí seirbhísí airgeadais íocaíocht chúitimh a dhéanamh leis an ngearánach, suas go €500,000 ar a mhéad.

Nuair atá na páirtithe tar éis a bhfianaise agus a dtráchttaireacht a chur isteach, cuirtear na sonraí sin ar fad san áireamh i mbreithniú an ghearáin, agus bíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí mar thoradh air sin.

Féadfaidh an tOmbudsman seasamh le gearán, seasamh go substaintiúil le gearán, nó seasamh go páirteach le gearán. Mura léiríonn an fhianaise atá os comhair an Ombudsman go ndearna an soláthraí aon cheo as bealach, ní sheasfaidh an tOmbudsman leis an ngearán.

I gcás roinnt gearán féadfaidh an soláthraí seirbhísí airgeadais freagra luath a thabhairt sa phróiseas imscrúdaithe chun tairiscint fhoirmiúil ar chúiteamh nó ceartú a dhéanamh leis an ngearánach ar an taifead, le hadmháil go ndearnadh rud éigin as bealach nó trí íocaíocht ex gratia. Mura nglacann an gearánach leis an tairiscint sin, leanfaidh an t-imscrúdú ar aghaidh chuig cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí.

I rith 2020, chinn an tOmbudsman 82 uair gurbh é a chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí nár cheart seasamh leis an ngearán, toisc go raibh sé den tuairim i gcás na ngearán sin ar fad go raibh an tairiscint luath ar shásamh ón soláthraí, a bhí fós ar fáil don ghearánach, réasúnach agus leordhóthanach chun an t-iompar ab údar leis an ngearán a shásamh. Dá bhrí sin, níor ghá dó aon ordú eile a dhéanamh.

Cé go dtaifeadtar an 82 gearán sin mar ghearáin nár seasadh leo, ba shuntasach luach iomlán na dtairiscintí ar shásamh a rinne na soláthraithe seirbhísí airgeadais lena gcustaiméirí sna cásanna sin, agus b'fhiú €1,060,000 iad.

D'eisigh an tOmbudsman 494 cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí i rith 2020. Cé nach fios luach airgeadais ordaithe ar cheartú go rímhinic, tugann an ghrafaic ar leathanach 26 sonraí faoina mhéid ar seasadh leis na gearáin sin nó ar diúltaíodh dóibh, chomh maith le luach foriomlán na dtorthaí cúitimh.

Foilsíonn an tOmbudsman na cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a dhéanann sé faoi ghearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais. Foilsíonn sé cás-staidéir ar na cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a dhéanann sé faoi ghearáin in aghaidh soláthraithe pinsean.

Chun trédhearcacht agus infhaighteacht éasca na gcinntí sin a chinntiú, chruthaigh an OSAP bunachar sonraí ar líne de chinntí an Ombudsman atá ina gceangal de réir an dlí. Tá téacs iomlán níos mó ná 1,000 cinneadh a rinne an tOmbudsman faoi ghearáin faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais, agus a d'eisigh an OSAP ó mhí Eanáir 2018 i leith, ar fáil sa bhunachar sonraí sin faoi láthair.

Chomh maith le cinneadh iomlán gearán in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú, foilsíonn an tOmbudsman [Achoimrí ar Chinntí](#) go tréimhsiúil freisin ina dtugtar achoimre ghairid ar chuid de na cinntí sin agus cás-staidéir faoi chinntí ar ghearáin a rinneadh faoi sholáthraithe pinsean.

Tugtar achoimre san Achoimre is deireanaí, [Imleabhar 5](#) a foilsíodh i mí Feabhra 2021, ar 18 gcinneadh a rinne an tOmbudsman a bhain le gearáin a rinneadh faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus dhá chás-staidéar faoi chinntí maidir le gearáin a rinneadh faoi sholáthraithe pinsean.

Tá na cinntí foilsithe ar fad ar fáil ar www.fspo.ie/decisions. Tá eolas faoin gcaoi le teacht ar chinntí agus réimsí nó cinntí sonracha a chuardach sa bhunachar sonraí cinntí ar leathanach 37.

Anuas air sin, féadfaidh an tOmbudsman ainmneacha aon soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain féilire amháin. Leagtar amach ar leathanach 45 sonraí na soláthraithe ar seasadh go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in 2020.

I gcásanna áirithe i rith an phróisis imscrúdaithe, déanfaidh an soláthraí tairiscint don ghearánach agus má ghlacann an gearánach leis an socrú dúntar an comhad agus ní eisítear aon chinneadh.

Cé go spreagann an OSAP socrú ag an gcéim is luaithe, moltar agus fáiltítear roimh shocrú ag céim ar bith.

I rith 2020, socraíodh 172 gearán i rith an phróisis imscrúdaithe, lena n-áirítear nuair a rinne an soláthraí tairiscint ar an taifead agus bhí an gearánach sásta glacadh leis an tairiscint gan leanúint ar aghaidh go cinneadh a bheadh ina cheangal de réir an dlí.

Tugtar samplaí sna cás-staidéir seo a leanas de ghearáin a réitíodh i rith an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil.

Éileamh tinnis chriticiúil

Bhí polasaí tinnis chriticiúil ag Anna le hárachóir agus rinne sí gearán lena dochtúir go raibh sé deacair uirthi ceann dá géaga a úsáid. Mar gheall ar a riocht, bhí Anna ag streachailt lena cúraimí fostaíochta, agus bhraith sí nach bhféadfadh sí leanúint uirthi sa tslí bheatha sin.

Chuir Anna éileamh faoi bhráid an árachóra faoina polasaí. Dhiúltaigh an t-árachóir d'éileamh Anna, ag rá nach raibh sé sásta, bunaithe ar a athbhreithniú ar na tuairiscí leighis, go raibh an tinneas áirithe sin uirthi, mar a shainmhínítear i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasaí. Rinne Anna gearán foirmiúil leis an árachóir maidir lena chinneadh diúltú dá héileamh, agus chuir sí ar aghaidh ansin é chuig an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an 'OSA') mar a bhí ag an am.

I ndiaidh imscrúdú a dhéanamh, shainaithin an OSA gur úsáid an t-árachóir an sainmhíniú mícheart ar an tinneas sa chomhfhreagras le dochtúirí Anna. I gcinneadh in 2016, d'ordaigh an OSA don árachóir *"an leagan ceart d'fhoclaíocht an pholasaí"* a thabhairt do dhochtúirí Anna *"ionas go bhféadfaidís breithniú iomlán, cuimsitheach a dhéanamh ar an gcás"* agus ansin níos mó tuairimí a iarraidh ar dochtúirí Anna. D'ordaigh an OSA freisin mura mbeadh Anna sásta le toradh an athmheasúnaithe ar an éileamh, go bhféadfadh sí gearán nua a chur faoi bhráid an OSA.

In 2019, i ndiaidh athmheasúnú ar éileamh Anna, chloígh an t-árachóir lena sheasamh, agus dhiúltaigh sé don éileamh. Bhí measúnóirí éileamh an árachóra, i gcomhar lena Phríomhoifigeach Leighis, den tuairim nach raibh *"aon fhianaise oibiachtúil ann ar easnamh néareolaíoch ag eascairt as an imeacht ábhartha"*. Mhaígh Anna gur léirigh na tuairiscí leighis óna dochtúirí agus an cháipéisíocht tacaíochta a tugadh don árachóir gur bhain a babhtaí agus na hiarmhairtí fadtéarmacha dá mbarr le sainmhíniú an pholasaí ar an tinneas áirithe sin. Rinne Anna gearán leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) maidir le cinneadh an árachóra diúltú dá héileamh.

Níor réitíodh gearán Anna i rith na hidirghabhála agus chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil ar an gcás in 2020. D'eisigh an OSAP a Achoimre fhoirmiúil ar an nGearán chomh maith le Sceideal Ceisteanna agus Sceideal Fianaise Riachtanaí don árachóir.

Ina dhiaidh sin, rinne an t-árachóir teagmháil ag rá go ndearnadh athmhachnamh ar a sheasamh augs go raibh sé den tuairim gur *"measúnú éilimh ar an teorainn"* a bhí in éileamh Anna agus i ndiaidh an comhad leighis a léamh go raibh *"tionchar soiléir"* ag comharthaí sóirt Anna uirthi. Mhol an t-árachóir go n-íocfadh sé éileamh Anna ar €85,000. Ghlac Anna leis an tairiscint sin agus sonraíodh gur réitíodh an gearán ar an mbonn sin.

Aisíocaíochtaí ar chárta creidmheasa

Bhain gearán Theodore le hidirbhearta faoi dhíospóid ar chárta creidmheasa. Cheannaigh sé rochtain ar chuntas infheistíochta le cuideachta infheistíochta tríú páirtí, agus dúirt sé gur thug an cuideachta infheistíochta míléiriú uirthi féin agus nárbh ionann an tseirbhís a fuair sé agus an cur síos ar an tseirbhís. Mhínigh Theodore toisc nach ndearna an cuntas a tugadh dó ach ionsamhlú ar na hinfeistíochtaí a ordaíodh, gur thóg sí a chistí ach nár infheistíodh iad i ndáiríre.

Mhínigh Theodore go ndearna sé iarracht plé leis an gcuideachta infheistíochta agus an €8,060 a d'aistrigh sé chuici a fháil ar ais, ach nuair a theip air sin, d'iarr sé ar an mbanc iarrataí aisíocaíochta a thionscnamh ar na hidirbhearta faoi dhíospóid. I ndiaidh na hiarrata sin, dúirt Theodore nár cheadaigh an banc na haisíocaíochtaí iarrtha “go stuacánta”, cé gur chomhlíon a idirbhearta treoirlínte aisíocaíochta líonra íocaíochta an chárta creidmheasa.

Mhínigh Theodore nach raibh an ceadúnas riachtanach ag an gcuideachta infheistíochta chun seirbhís airgeadais a sholáthar, toisc nach raibh sí á rialáil sa Ríocht Aontaithe ag an Údarás um Iompar Airgeadais, ná in Éirinn ag Banc Ceannais na hÉireann. D'áitigh Theodore toisc nach raibh an cuideachta infheistíochta in ann an tseirbhís a mhaigh sí a sholáthar a thairiscint agus nár infheistíodh na cistí, nach raibh aon deis ann don infheistíocht méadú ná laghdú. Chreid sé gur cuimsíodh an cás seo faoi threoirlínte aisíocaíochta líonra íocaíochta an chárta creidmheasa, inar sonraíodh gur cheart aisíocaíochtaí a fhaomhadh faoin riail “*Seirbhís Nach Ionann leis an gCur Síos*”.

Dúirt an banc nach raibh sé in ann tuilleadh cúnaimh a thabhairt do Theodore lena iarratas chun na hidirbhearta a cheistiú toisc nach bhféadfaí iad a cheistiú faoi rialacha na scéime aisíocaíochta. Mhaígh an banc gur shocraigh líonra íocaíochta an chárta creidmheasa na rialacha, agus go gcaithfeadh sé cloí leo.

Ó tharla nár réitíodh an gearán i rith na hidirghabhála, chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil.

D'eisigh an OSAP a Achoimre fhoirmiúil ar an nGearán, agus d'fhreagair an banc sular eisíodh a fhreagra iomlán chun a rá, i ndiaidh athbhreithniú nua ar an díospóid, gur theastaigh uaidh teacht ar chomhréiteach sásúil ina leith le Theodore agus rinne sé tairiscint ar an taifead an gearán a réiteach trí íocaíocht €6,850 ar an iomlán agus socrú deiridh a ghearáin.

Ghlac Theodore le tairiscint socraithe an bhainc agus dúnadh an comhad le nóta ag rá gur socraíodh an cás idir na páirtithe.

Polasaí árachais sláinte idirnáisiúnta

Nuair a ghlac Charlie polasaí árachais sláinte idirnáisiúnta ar dtús, theastaigh polasaí uaidh a thabharfadh dóthain clúdaigh dó sa chás go mbeadh air tréimhse shuntasach a chaitheamh lasmuigh den Eoraip. Dúirt an t-árachóir le Charlie go bhféadfadh sé costas a phréimheanna a laghdú dá bhfillfeadh sé ar Éirinn ar feadh 60 lá as a chéile.

Cúig bliana níos deireanaí, d'fhoghlaim Charlie gur thug an t-árachóir an t-eolas mícheart dó nuair a cheannaigh sé an polasaí, maidir leis an ngá filleadh ar Éirinn ar feadh 60 lá as a chéile chun tairbhe a bhaint as préimh laghdaithe go sonrach.

Fuair Charlie amach gur shonraigh an ceanglas sin nach raibh air ach filleadh ar an Eoraip don tréimhse sin chun cáiliú don phréimh laghdaithe. Léirigh Charlie gur chaith sé idir 153 agus 226 lá as a chéile san Eoraip i rith na chéad chúig bliana dá pholasaí, cé nár chaith sé 60 lá as a chéile in Éirinn riamh.

Mhaígh Charlie go ndearnadh íocaíocht bhreise ar na préimheanna ar feadh cúig bliana mar gheall ar an eolas mícheart sin, agus chreid sé go raibh níos mó ná €10,000 i gceist.

Níor réitíodh gearán Charlie i rith na hidirghabhála agus chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil. I rith imscrúdú an ghearáin, d'iarr an OSAP, trína Achoimre ar an nGearán, eolas a thug an t-árachóir nuair a cheannaigh Charlie an polasaí.

Ina dhiaidh sin, thug an t-árachóir faoi athbhreithniú bainistíochta breise ar ghearán Charlie agus chinn sé socrú €12,893 a thairiscint. Ghlac Charlie leis an tairiscint sin agus dhún sé an gearán.

Fadhb le hardán trádála ar líne

Bhain gearán Kevin lena chuntas trádála ar líne. Sheol sé cúpla ríomhphost, agus bhí go leor comhráite aige ar an nguthán leis an gcuideachta infheistíochta, ag ordú di na trádálacha ar a chuntas trádála ar líne a dhúnadh. Rinne an chuideachta infheistíochta mar a d'ordaigh Kevin cúpla seachtain ina dhiaidh sin. Ach leanadh ag trádáil ar chuntas Kevin idir an dá linn, agus chaill sé airgead.

Theastaigh ó Kevin go gcuirfeadh an chuideachta infheistíochta an t-iarmhéid airgid thirim ar a chuntas trádála ar líne ar ais chuig an méid a bhí ann ar an dáta ar seoladh an chéad ordú chuig an gcuideachta infheistíochta chun na trádálacha a dhúnadh. Mhaígh an chuideachta infheistíochta nach bhfuair sí an t-ordú ceart ó Kevin chun sin a dhéanamh.

I ndiaidh don chuideachta infheistíochta an Achoimre ar an nGearán a fháil ón OSAP, chuir sí freagra foirmiúil isteach inar aontaigh sí suim GBP 11,332 a chur do shochar chuntas trádála ar líne Kevin. Ghlac Kevin leis an tairiscint sin agus dhún sé an gearán.

Cáipéisí teidil a thabhairt ar ais

Rinne Frank agus Deirdre an íocaíocht deiridh ar a gcuntas morgáiste i mí na Nollag 2017. Chuaigh siad i dteagmháil leis an mbanc i mí an Mhárta 2018 agus arís i mí Aibreáin 2018 toisc nach bhfuair siad a gcáipéisí teidil. I mí na Bealtaine 2018, chuaigh an lánúin i dteagmháil leis an mbanc ag fiafraí cé mhéid go díreach a bhí dlite. Dúirt an banc go raibh €184.50 dlite. Ní dúirt an banc cé dó ba cheart an íocaíocht a dhéanamh.

Amhail deireadh mhí na Bealtaine 2018, fuair an banc dréacht bairc €184.50 iníoctha leis. Sheol sé ar ais an dréacht bairc ag rá go raibh sé iníoctha leis an íocaí mícheart. Go luath i mí Iúil 2018, ghlac an banc leis go bhfuair sé an táille cheart agus go gcuirfeadh sé dlús leis an gcás. Amhail deireadh mhí na Samhna 2018, chuaigh Frank agus Deirdre i dteagmháil leis an mbanc le rá leis nach bhfuair a n-aturnae na cáipéisí teidil fós. I lár mhí Feabhra 2019, chuaigh an banc i dteagmháil le Frank agus Deirdre le rá go bhfuair a n-aturnae a gcáipéisí teidil.

Rinne Frank agus Deirdre gearán ag iarraidh cúitimh toisc nach bhféadfaidís a réadmhaoin a dhíol gan na cáipéisí teidil.

D'eisigh an OSAP Achoimre ar an nGearán don bhanc i mí Aibreáin 2020. Ina fhreagra, d'admhaigh an banc gur theip air i dtaobh eispéireas na gcustaiméirí agus ghabh sé leithscéal leo. Mhéadaigh sé an tairiscint ar chúiteamh a rinne sé roimhe sin ó €1,000 (a tairgeadh i mí an Mheithimh 2019) go €15,000. Ghlac Frank agus Deirdre leis an tairiscint agus dúnadh an gearán.

Éileamh ar pholasaí cosanta ioncaim

Mar chuid dá fostaíocht, bhí Sinéad clúdaithe ag plean cosanta ioncaim a fostóra. Diagnósíodh go raibh ailse ar Shinéad in 2011 agus ní raibh sí in ann leanúint ar aghaidh lena fostaíocht. Ghlac an t-árachóir lena héileamh agus chuir sé tús le híocaíochtaí míosúla léi i mí Eanáir 2012.

I mí Mheán Fómhair 2017, rinne an t-árachóir athbhreithniú agus chinn sé go raibh Sinéad ábalta dul ar ais ag obair. D'inis an t-árachóir do Shinéad go stopfadh na híocaíochtaí ar an 1 Bealtaine 2018.

I mí Feabhra 2018 rinne Sinéad achomharc in aghaidh chinneadh an árachóra. Lean an t-árachóir ag íoc na sochar i rith an phróisis achomhairc. Tugadh le fios in athbhreithniú leighis neamhspleách i mí an Mheithimh 2018, a d'eagraigh an tÁrachóir, go mbeadh Sinéad ábalta dul ar ais ag obair ar sheachtain oibre chéimnithe nó laghdaithe as sin go ceann cúpla mí. Lean an t-árachóir leis na híocaíochtaí go dtí mí na Samhna 2018.

I mí Eanáir 2020 fad a bhí an OSAP ag imscrúdú an ghearáin, thairg an t-árachóir €30,000 chun cabhrú le haistriú Shinéad ar ais chuig an obair, gan glacadh le haon dliteanas agus mar shocrú iomlán agus deiridh ar a gearán. Dhiúltaigh Sinéad tairiscint an árachóra a ghlacadh. Lean Sinéad ag maíomh nach ndearna measúnuithe leighis an árachóra meastóireacht chuimsitheach ar chomh hábaltas a bhí sí chun dul ar ais ag obair i rith 2018 agus 2019. Níor aontaigh an t-árachóir leis sin agus luaigh sé go raibh sé beartaithe go bhfillfeadh sí ar an obair i lár 2020.

I mí na Bealtaine 2020, ghlac an t-árachóir go raibh difríocht idir tuairimí leighis an árachóra agus tuairimí leighis fhoireann leighis an ghearánaigh agus thairg sé €40,000 mar íocaíocht ex gratia. Ghlac Sinéad leis an tairiscint agus dhún sí an gearán.

Socrú malartach aisíocaíochta ar mhorgáiste

Chuir Ann gearán faoi bhráid an OSAP gur sháraigh a banc téarmaí socráithe mhalartaigh aisíocaíochta a comhaontaíodh i mí an Mheithimh 2018 i leith a morgáiste. Dúirt sí gur leasaigh an banc an socrú malartach aisíocaíochta comhaontaithe go héagórach, gan toiliú uaithi. Mhínigh Ann gur thug an banc drochsheirbhís do chustaiméirí, lena n-áirítear í a rangú mar neamh-chomhoibritheach i leith aisíocaíochtaí na hiasachta, agus gur chuir sé moill ar a fhreagra ar a gearán.

Mhínigh Ann gur inis an banc di i mí an Mheithimh 2018 go raibh sé ag tairiscint socrú malartach aisíocaíochta sé mhí di, ach nach raibh sé sin críochnaitheach agus go bhféadfaí measúnú eile a dhéanamh ar a cúinsí airgeadais. Mhínigh Ann gur inis an banc di i litir i mí Lúnasa 2018 go n-íocfadh sí suim shonraithe gach coicís go dtí gur éag téarma an mhorgáiste i mí an Mhárta 2026. Mhínigh sí gur chreid sí gur toradh críochnaitheach a bhí ansin a thug réiteach fadtéarmach di le haghaidh aisíocaíochtaí a morgáiste. Mhínigh Ann go bhfuair sí deimhniú i rith glaoigh agus i litir ón mbanc i mí Mheán Fómhair 2018 go raibh an socrú malartach aisíocaíochta a sonraíodh sa litir ón mbanc i mí Lúnasa 2018 cruinn.

Mhínigh an banc, sa litir a d'eisigh sé i mí Lúnasa 2018, nuair a bhí an tréimhse sheasta aisíocaíochta á cur i bhfeidhm ar chuntas morgáiste Ann, gur tugadh dáta éaga na hiasachta go mícheart mar dháta éaga na tréimhse seasta aisíocaíochta, agus go mbeadh easnamh ar dhul in éag na hiasachta dá bharr. Ghabh sé leithscéal le Ann as na hearráidí a chuir isteach ar athbhreithniú ar aisíocaíochtaí Ann ar a cuntas agus thairg sé €100 mar shocrú iomlán agus deiridh. Níor ghlac Ann leis an tairiscint sin.

Toisc nár réitíodh gearán Anna i rith na hidirghabhála, chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil ar a gearán i mí Lúnasa 2020. I ndiaidh don OSAP a Achoimre ar an nGearán a eisiúint, thairg an banc €25,000 do Ann anuas ar shocrú íocaíochta comhaontaithe mar réiteach iomlán agus deiridh. Mhaígh sé mar chuid den socrú molta go gcloífeadh sé leis na téarmaí a eisíodh i mí Lúnasa 2018, dá dteastódh ó Ann leas a bhaint as na téarmaí sin. D'admhaigh an banc gur theip ar a sheirbhísí freisin.

Mhínigh an banc gur ceadaíodh tréimhse ghearrthéarmach staonta agus gur cuireadh é sin in iúl do Ann ar ghlaoh gutháin i mí an Mheithimh 2018. Dúirt sé nár cuireadh é sin i bhfeidhm i gceart, ná nár aithin sé é, go dtí gur chuir Ann ar a shúile dó é i nglaoh gutháin i mí Eanáir 2019. Dúirt an banc freisin go ndeachaigh Ann i dteagmháil leis cheana féin i mí Mheán Fómhair 2018 faoin gceist seo, ach nár aithníodh agus nár pléadh i gceart leis an gceist an t-am sin, go dtí gur chuir Ann glaoch arís i mí Eanáir 2019.

Dhiúltaigh Ann do thairiscint an bhainc. Mhínigh sí i bhfianaise na n-earráidí tromchúiseacha a rinne an banc faoina cuntas gur bhraith sí go mbeadh figiúr socráithe níos airde, €40,000, níos oiriúnaí mar íocaíocht agus go gcuirfeadh sé sin ar a cumas dul i ngleic leis an easnamh tráth aibíochta na hiasachta, go háirithe mar gheall ar a cúinsí pearsanta.

Mhéadaigh an banc a thairiscint go €30,000, anuas ar shocrú íocaíochta comhaontaithe. I mí na Samhna 2020, ghlac Ann le tairiscint an bhainc agus dúnadh an comhad le nóta ag rá gur socraíodh an cás.

Iasacht morgáiste bhreisithe

I mí Feabhra 2016, d'iarr Brian agus Sarah morgáiste breisithe ar an iasacht morgáiste a bhí acu chun síneadh a chur lena n-áras teaghlaigh. Ar an 13 Iúil 2016, d'inis an banc dóibh go ndéanadh sé €20,000 ar a mhéad a thairiscint dóibh mar mhorgáiste breisithe. Shocraigh siad cur isteach ar iasacht bhreisithe €10,000 ina áit sin. D'inis an banc dóibh go gcaithfidís cur isteach ar €15,000 ar a laghad mar mhorgáiste breisithe, agus dá dteastódh uathu cur isteach ar iasacht €10,000 go mbeadh orthu é sin a dhéanamh mar iasacht feabhsúcháin tí neamh-urraithe.

Chuir Brian agus Sarah isteach ar iasacht morgáiste bhreisithe €15,000 ina dhiaidh sin. Mhaígh siad mar gheall ar mhoill an bhainc a n-iarratas ar iasacht morgáiste bhreisithe a phróiseáil, gur mhol an banc go dtarraingeoidís anuas iasacht phearsanta €15,000, a d'fhéadfaidís a aistriú go hiasacht morgáiste bhreisithe ina dhiaidh sin.

Dúirt Brian agus Sarah nár tugadh roghanna iasachta dóibh i gcás na hiasachta pearsanta, agus mar sin chreid siad go n-aistreofaí an iasacht phearsanta go hiasacht morgáiste bhreisithe, ach níor tharla sé sin. Mhaígh Brian agus Sarah go raibh drochthionchar ag an gcás ar a rátáil chreidmheasa agus gur ghin an banc ús ar an gcuntas iasachta pearsanta go héagórach.

Mar fhreagra ar an Achoimre ar an nGearán ón OSAP thairg an banc iarmhéid iomlán na hiasachta pearsanta a bhí fós le híoc a dhíscríobh, a bhí ag €11,152.77 ag an am, lena n-áirítear riaráiste fabhráithe €4,432, agus go leasódh sé Biúró Creidmheasa na hÉireann chun 'O' a léiriú ar a bpróifil aisíocaíochta don 24 mí roimhe sin. Ghlac Brian agus Sarah leis an tairiscint sin agus dúnadh an gearán.

Aistriú cistí infheistíochta

Sheol Aidan ríomhphost chuig an gcuideachta infheistíochta ag 5.02 i.n. ar an 19 Márta 2020 ag ordú di cistí a aistriú ó dhá bhanna infheistíochta a bhí aige leis an gcuideachta infheistíochta chuig banna eile a riar an chuideachta chéanna. Dúirt sé go raibh sé i gceist aige go gcuirfí an t-iarratas sin i bhfeidhm láithreach chun a chinntiú go mbeadh an chéad lá eile (an 20 Márta 2020) mar dháta luacha an aistrithe.

Thug sé faoi deara níos deireanaí gur cuireadh dáta luacha an 23 Márta 2020 i bhfeidhm ar an aistriú, agus gur cailleadh €8,500 ar luach an bhanna dá bharr. Nuair a d'iarr sé míniú air sin, dúradh leis go raibh scoithphointe docht a 5.00 i.n. i bhfeidhm ar aon lá oibre agus toisc go bhfuarthas a iarratas i ndiaidh a 5.00 i.n. ar an 19 Márta, measadh go bhfuarthas é ar an 20 Márta 2020. Dá réir, ba é an dáta luach an chéad lá oibre eile.

D'fhreagair Aidan an chuideachta infheistíochta agus luaigh sé nach raibh an scoithphointe ag a 5.00 i.n. i gcáipéis an pholasaí ná in aon cháipéisíocht ón gcuideachta infheistíochta. D'admhaigh an chuideachta infheistíochta cé nach raibh an scoithphointe ag a 5.00 i.n. i gcáipéis an pholasaí go raibh sé fós ábhartha mar chuid dá próiseas gnó féin.

Ina freagra ar an OSAP, dúirt an chuideachta infheistíochta gur thug sí faoin aistriú i gceart bunaithe ar an scoithphointe ag a 5.00 i.n., ach d'admhaigh sí freisin nach raibh sé soiléir nuair a rinne Aidan an t-iarratas, ar a suíomh gréasáin ná ina cáipéisí, go raibh scoithphointe i bhfeidhm. Thairg an chuideachta infheistíochta an €8,500 iomlán a aisíoc le Aidan chomh maith le €1,500 eile mar chomhartha dea-thola. Ghlac Aidan leis an tairiscint agus d'athinfheistigh sé an t-airgead i gciste eile a riarann an soláthraí.

Na cistí a bhí fágtha ar iasacht morgáiste a tharraingt anuas

Bhain an gearán a chuir John agus Ciara faoi bhráid an OSAP lena gcomhaontú iasachta morgáiste le banc.

Ghlac siad iasacht morgáiste leis an mbanc, dar luach €361,600 san iomlán i mí Eanáir 2008, agus tharraing siad anuas €341,600 den iasacht morgáiste le linn na bliana sin. Mhaigh John agus Ciara gur choinnigh siad an rogha, faoi chomhaontú na hiasachta morgáiste, an t-iarbhéid €20,000 a bhí fágtha a tharraingt anuas chun athchóiriú a dhéanamh ar an réadmhaoín ar dháta níos faide anonn. Dúirt siad gur scríobh siad chuig an mbanc i mí Aibreáin 2018 ag iarraidh go bhfuasclófaí an tsuim €20,000 a bhí fágtha.

D'inis an soláthraí dóibh nach bhfuasclódh sé na cistí €20,000 a bhí fágtha ach trí ríomhaistriú airgid chuig iar-aturnae John agus Chiara, a ghníomhaigh thar a gceann nuair a cheannaigh siad an réadmhaoín an chéad lá riamh i mí Eanáir 2008. Dúirt John agus Ciara go ndúirt an t-aturnae sin go soiléir leis an mbanc agus leo féin nach raibh sí ag gníomhú thar a gceann níos mó.

Mhínigh John agus Ciara gur inis an banc dóibh ansin gur theastaigh ráiteas óna n-iar-aturnae ón mbanc ag deimhniú nach gcuirfeadh an t-aturnae in aghaidh na cistí a aistriú go díreach go dtí a gcuntas bainc. Ní raibh siad in ann an ráiteas sin a fháil agus ar an 28 Feabhra 2019 scríobh siad chuig an mbanc le litir óna n-iar-aturnae faoi iamh, inar tugadh le fios nach gcabhródh an t-aturnae leis an gcás. Mhínigh siad nach raibh siad anois in ann suim iomlán na hiasachta morgáiste a tharraingt anuas.

Toisc nár réitíodh gearán John agus Chiara i rith na hidirghabhála, chuir an OSAP tús le himscrúdú foirmiúil i mí na Bealtaine 2020.

Coicís i ndiaidh an t-imscrúdú foirmiúil a thosú, chuir an banc in iúl go raibh athbhreithniú breise déanta aige ar an gcás, agus gur chinn sé na cistí €20,000 neamhtharraingthe ón morgáiste a eisiúint go díreach do na gearánaigh gan tríú páirtí, agus go raibh an tairiscint sin á déanamh mar shocrú iomlán agus deiridh an ghearáin. Ghlac John agus Ciara leis an tairiscint sin agus dúnadh an gearán.

Ús formhuirir ar iasacht

D'aontaigh Peter iasacht €400,000 le banc i mí Iúil 2016 lenar ghabh téarma aisíocaíochta 12 mhí, a bhí le hathstruchtúró nuair a chuaigh an téarma in éag. Tharraing Peter an iasacht anuas ina trí thráthchuid in imeacht sé mhí ó mhí na Bealtaine 2017.

Thuig Peter go raibh an téarma aisíocaíochta le dul in éag i mí Iúil 2017. Cheap sé freisin go gcuirfeadh an banc in iúl dó nuair ba mhian leis an iasacht a athstruchtúró. Ní bhfuair Peter aon chumarsáid ón mbanc go dtí mí an Mheithimh 2018 nuair a scríobh sé chuig Peter ag rá go raibh riaráiste ar a chuntas.

Mhaigh Peter gur ghearr an banc ús formhuirir air go mícheart toisc go ndúirt sé leis gur iasacht úis amháin a bhí inti go dtí an t-athstruchtúró.

Dúirt an banc gur thosaigh iasacht Peter i mí na Bealtaine 2017 agus go raibh téarma 12 mhí aici, le haisíocaíochtaí míosúla comhaontaithe dlite, a thosaigh mí amháin i ndiaidh na tarraingthe anuas. Dúirt an banc gur leagadh amach i Litir Tairisceana Peter go n-aisíocfaí an iasacht ina hiomláine laistigh de 12 mhí den tarraingt anuas agus go rachadh an iasacht in éag tar éis 12 mhí mura ndéanfaí í a athnuachan nó a athbhreithniú.

Shonraigh an banc gur sonraíodh an t-ús agus na formhuirir úis i dtéarmaí agus coinníollacha na hiasachta agus nach bhféadfadh sé aon fhormhuirir úis a cuireadh i bhfeidhm go mícheart ar chuntas Peter a shainaithint. Mar fhreagra ar an Achoimre ar an nGearán a d'eisigh an OSAP i mí an Mhárta 2020, thairg an banc an t-ús formhuirir €7,728 a aisíoc le cuntas iasachta Peter chun an gearán a réiteach. Ghlac Peter leis an tairiscint agus dhún sé an gearán.

Éileamh árachais as sceitheadh uisce

Ainmníodh Ben agus Judy mar sheiceadóirí ar eastát a máthar a fuair bás go gairid roimhe sin. I ndiaidh a báis, ghlac Ben árachas ar theach a mháthar, a bhí folamh. B'éigean bunús an chlúdaigh agus an t-árachóir a athrú de bharr nach raibh aon duine ina chónaí sa réadmhaoín, agus cuireadh tús le polasaí le haghaidh "Clúdach Srianata – baol Dóiteáin, Tintrí, Aerárthaigh, Pléasccha amháin" i mí Iúil 2017.

I mí na Nollag 2017 rinne "sceitheadh uisce" damáiste don réadmhaoín. D'fhoghlaim Ben agus Judy nár chlúdaigh an polasaí árachais damáiste de bharr uisce. Mhaigh Ben nach ndúirt an t-árachóir go soiléir leo nár áirigh an clúdach a bhí á thabhairt an damáiste a chruthódh píopaí pléasccha. Dúirt Ben agus Judy nár seoladh cáipéisí an pholasaí chucu agus nach raibh siad ar an eolas faoi eisiaimh ar an bpolasaí. D'íoc siad €18,000 as oibreacha glantacháin agus tógála chun an réadmhaoín a chur ina ceart arís.

I rith imscrúdú an ghearáin, d'iarr an OSAP, trína Achoimre ar an nGearán, eolas maidir le díol an pholasaí árachais le Ben agus Judy. D'fhiosraigh an OSAP freisin ar eisigh an t-árachóir cáipéisí an pholasaí do Ben agus Judy.

Thug na páirtithe faoi idirbheartaíocht i scríbhinn ina dhiaidh sin tríd an OSAP. Ghlac an t-árachóir go bhféadfadh sé a bheith "níos soiléire sa chomhairle a thug sé" agus thairg sé 50% de na hoibreacha tógála a íoc, nó €9,000. Ghlac Ben agus Judy leis an tairiscint sin agus dhún siad an gearán.

Ár gcinntí a chuardach ar www.fspo.ie

Rochtain ar ár mbunachar sonraí cinntí

Tá ár mbunachar sonraí de chinntí atá ina gceangal de réir an dlí ar fáil ar líne ar www.fspo.ie/decisions.

Chun do chuardach a bheachtú, is féidir leat scagairí difriúla a chur i bhfeidhm.

1 Scagairí a chur i bhfeidhm chun do chuardach a theorannú

Chun ár mbunachar sonraí cinntí a scagadh, féadfaidh tú an earnáil ábhartha a roghnú ar dtús:



Filter our Database

Financial Services Sector:

- All
- ☒ Banking
- Insurance
- Investment

Product / Service:



2

I ndiaidh scagadh de réir earnála, cabhróidh an uirlis chuardaigh leat ansin ár gcinntí a scagadh tuilleadh de réir catagóirí a bhaineann leis an earnáil sin, ar nós:

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



✓ Earnáil

Filter our Database

Financial Services Sector:

- All
- ☒ Banking
- Insurance
- Investment

Product / Service:

Foreign Exchange

Conduct Complained Of:



✓ Táirge / Seirbhís

To narrow your search, you may also

Product / Service:

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

All

✓ Iompar a ndearnadh gearán faoi

Conduct complained of:

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

3

Is féidir leat ár mbunachar sonraí de chinntí a scagadh de réir bliana, agus de réir thoradh an ghearáin, .i. ar chinn an tOmbudsman Seasamh leis an ngearán, Seasamh leis an ngearán go Substantiúil, Seasamh leis an ngearán go Páirteach, nó Diúltú don ghearán.



Outcome:

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



Nuair atá an Cinneadh a bhí á chuardach agat aimsithe agat, cliceáil ar **View Document** chun an téacs iomlán a íoslódáil mar PDF.



An tSeirbhís Dlí

Forordaítear feidhmeanna agus cumhachtaí an Ombudsman in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (an tAcht), arna leasú.

Nuair a fhaightear gearán, déantar measúnú tosaigh air chun a dheimhniú go bhfuil sé incháilithe do shainchúram an OSAP. Ní bhíonn gach gearán incháilithe d'imscrúdú an OSAP. In 2020, bhunaíomar foireann Measúnaithe Luaith Dlíne chun incháilitheacht na ngearán a mheasúnú ag an gcéim is luaithe is féidir. Tá tuilleadh eolais faoin bpróiseas sin ar leathanach 16.

Nuair a thagann fadhb chun cinn a dteastaíonn measúnú dlí níos mionsonraithe ina leith, cuirtear an cás chuig an tSeirbhís Dlí le haghaidh measúnú foirmiúil dlínse chun a chinneadh an féidir an gearán, nó gnéithe den ghearán, a chur ar aghaidh chuig imscrúdú.

Déanann an OSAP gach iarracht cabhrú leis na páirtithe raon feidhme agus teorainneacha dhlínse an Ombudsman a thuiscint, agus fios againn go bhfuil roinnt forálacha casta sa reachtaíocht.

Tabharfar cuireadh do pháirtithe an ghearáin aighneachtaí a dhéanamh i rith an phróisis measúnaithe, sula ndeimhnítear an cinntiúchán deiridh ar dhlínse leis na páirtithe.

Tugtar samplaí sna cás-staidéir seo a leanas ó 2020 ar na cineálacha ceisteanna dlínse a thagann chun cinn. I gcásanna áirithe, cinneadh nach bhféadfaí na gearáin a chur ar aghaidh chuig imscrúdú toisc nár tháinig siad faoi shainchúram an Achta. I gcásanna eile, d'fhéadfaí cuid de ghnéithe an ghearáin, nó iad ar fad, a chur ar aghaidh trí imscrúdú foirmiúil ar a bhfiúntas.

Cás-staidéar: An tSeirbhís Dlí

Níorbh fhéidir leanúint le himscrúdú ar ghearán mar gheall ar imeachtaí dlíthiúla

Ghlac Emilia agus George iasacht tithíochta aisíocaíochta le banc in 2007. Thóg an banc muirear morgáiste ar a n-áit chónaithe. Thosaigh siad ag titim ar gcúl leis na haisíocaíochtaí ar a n-iasacht tithíochta ó 2012. I mí na Nollag 2013, i ndiaidh sraith comhráite ar an nguthán leis an mbanc, shínigh Emilia agus George foirm géillte dheonaigh. Thug sé sin úinéireacht a n-áite cónaithe don bhanc.

Chreid Emilia agus George go raibh a bhfiacha glanta leis an mbanc dá bharr sin agus go bhféadfaidís tosú le hiasacht eile ar réadmhaoín eile. Rinne Emilia agus George gearán nár mhíniugh an banc an cás dóibh i gceart nuair a shínigh siad an fhoirm géillte dheonaigh. Bhí siad trí chéile nuair a d'fhoghlaim siad go mbeadh orthu iarmhéid an fhéich a bhí fanta a íoc fós, cé gur leis an mbanc a n-áit chónaithe anois, fiú i ndiaidh an réadmhaoín a dhíol agus fáltais an díolacháin a thabhairt don bhanc. Dúirt Emilia agus George nach raibh an banc cabhrach le linn a gcomhráite ar an nguthán agus nach ndearna sé aon iarracht an cás a mhíniú dóibh, go háirithe toisc nach é an Béarla a gcéad teanga.

Fuair Emilia agus George comhairle dhlí agus thionscain siad imeachtaí dlí in aghaidh an bhainc in 2017. D'iarr siad ar an gCúirt géilleadh a n-áite cónaithe leis an mbanc a "chealú" agus ordú don bhanc cúiteamh a íoc leo as an gcaillteanas a d'fhulaing siad. Shocraigh Emilia agus George na himeachtaí sin a tharraingt siar i mí na Bealtaine 2019 agus trí mhí níos deireanaí, i mí Lúnasa 2019, chuir siad gearán faoi bhráid an OSAP.

Cuireadh an gearán chuig foireann na Seirbhíse Dlí chun a mheas an raibh dlínse ag an OSAP chun gearán Emilia agus George a imscrúdú.

D'inis an OSAP do Emilia agus George nach féidir leis an Ombudsman, faoin reachtaíocht rialaithe, gearáin a imscrúdú má tá, nó má bhí, an t-iompar ab údar leis an ngearán faoi réir imeachtaí Cúirte. Toisc gur thionscain Emilia agus George imeachtaí dlíthiúla cheana féin, ní fhéadfadh an tOmbudsman imscrúdú a dhéanamh ar a ngearán fiú mura raibh na himeachtaí sin ar bun níos mó.

Ordú cúirte ar bhac faoi alt 49 den Acht a chuir ar chumas an OSAP leanúint le himscrúdú

Chomhaontaigh Gina agus Gus roinnt conarthaí morgáiste lena mbanc, i rith na tréimhse idir 1998 agus 2006, agus ba é a n-aisíocaíochtaí iomlána ar a dtrí mhorgáiste i rith an ama sin €711.46, agus ba é 4.61% an meánráta úis.

Dúirt Gina agus Gus gur scríobh an banc chucu i mí Aibreáin 2018 ag rá go raibh €827 san iomlán le haisíoc in aghaidh na míosa anois. Níor thuig Gina agus Gus é sin, toisc go raibh an ráta úis iomlán ar na hiasachtaí tite go 4.3% ach mhéadaigh na haisíocaíochtaí míosúla €115.54.

Chuaigh Gina agus Gus i dteagmháil leis an mbanc chun é sin a fhiosrú agus dúirt sé leo toisc go raibh tréimhsí tearc-íocaíochtaí ar na hiasachtaí in amanna, gurbh éigean na haisíocaíochtaí míosúla a mhéadú chun a chinntiú go nglanfaí an t-iarmhéid caipitil faoi dheireadh théarma na n-iasachtaí. Dúirt an banc leis an lánúin nuair a chuirtear ráta úis nua i bhfeidhm go n-athríomhtar na haisíocaíochtaí míosúla, agus go mbraitheann an ríomh sin ar an ráta úis nua, an t-iarmhéid gan íoc reatha agus an téarma atá fágtha (i míonna). Mhínigh an banc go n-athródh suimeanna na haisíocaíochta míosúla nuair a d'athródh na rátaí úis.

Chreid Gina agus Gus nár ghníomhaigh an banc de réir an Chóid Iompair um Riaráistí Morgáiste agus gur chaipitligh sé a riaráistí, gan toiliú uathu.

D'inis Gina agus Gus don OSAP go raibh na hiasachtaí morgáiste a bhain leis an ngearán faoi réir imeachtaí dlíthiúla os comhair na Cúirte Cuarda. Dúirt an OSAP le Gina agus Gus nach féidir leis an Ombudsman, faoin reachtaíocht rialaithe, imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin má tá, nó má bhí, imeachtaí os comhair aon chúirte maidir leis an gcás a bhfuiltear ag gearán faoi.

Luaigh an OSAP go raibh na himeachtaí ar bun agus d'inis sé do Gina agus Gus faoi alt 49 den Acht, a thugann cead don Chúirt bac foirmiúil ar na himeachtaí dlíthiúla a ordú, a chuirfeadh ar chumas an OSAP gearán lena mbaineann a imscrúdú.

Chuaigh Gina agus Gus faoi bhráid na Cúirte Cuarda agus deonaíodh ordú dóibh a chuir bac ar na himeachtaí dlíthiúla faoi alt 49 den Acht. Chuir Gina agus Gus an t-ordú cúirte faoi bhráid an OSAP agus cuireadh an t-imscrúdú foirmiúil ar a ngearán ar aghaidh ansin.

Síniú an dara comh-iasachtóir in easnamh

Chuir Mark gearán faoi bhráid an OSAP faoi chuntas comh-iasachta. Ní raibh sealbhóir na comh-iasachta ina pháirtí sa ghearán.

Bhain gearán Mark le sraith ceisteanna maidir le hathstruchtúrú iasachta agus cinneadh an bhainc glacadóir a cheapadh. Rinne Mark gearán faoi iompar an ghlacadóra a ceapadh freisin. Ach ní fhéadfaidh an OSAP imscrúdú a dhéanamh ar iompar ná gníomhartha glacadóra, toisc nach soláthraí seirbhísí airgeadais rialáilte glacadóir.

Níor shínigh an comh-iasachtóir an fhoirm ghearáin a cuireadh faoi bhráid an OSAP. Dúradh le Mark, má bhí an gearán le dul ar aghaidh, go mbeadh ar an dá pháirtí san iasacht toiliú a thabhairt d'imscrúdú an cháis. Mhínigh an OSAP do Mark go bhfuil cearta, teidlíochtaí agus dliteanais fiú ag gach páirtí san iasacht a eascraíonn as an gcomhaontú iasachta sin. Chuige sin, caithfidh an tOmbudsman a chinntiú go gcosnaítear cearta gach comh-iasachtóra nuair atá gearán á imscrúdú. Míníodh do Mark nuair a chuireann an OSAP gearán chun cinn go bhféadfadh cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a bheith mar thoradh air, a d'fhéadfadh dul i bhfeidhm ar chearta gach páirtí san iasacht sin. Dá bhrí sin, níorbh fhéidir leanúint ar aghaidh gan eolas agus toiliú bheirt úinéirí na hiasachta.

Dúradh le Mark freisin go bhféadfadh ceisteanna rúndachta agus príobháideachais teacht chun cinn go ginearálta agus faoin *Acht um Chosaint Sonraí, 2018* agus an *Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí (GDPR)* freisin. D'inis an OSAP do Mark gur theastaigh síniú gach úinéara iasachta, ionas go bhféadfadh sé a chinntiú go raibh an páirtí eile ar an eolas faoin ngearán agus faoin toradh a d'fhéadfadh a bheadh ar an gcás a chur chun cinn.

Toisc nár sholáthair Mark toiliú an chomh-iasachtóra i scríbhinn, ní fhéadfaí leanúint leis an ngearán agus dúnadh an comhad.

Sínithe na beirte comh-iasachtóirí ag teastáil chun leanúint ar aghaidh le gearán

Chuir Mindy gearán faoi bhráid an OSAP. Ina foirm ghearáin, dúirt Mindy gur ghlac sí comh-iasacht morgáiste lena fear céile ag an am mar chomh-iasachtóir in 2006. Dúirt Mindy gur thosaigh an iasacht ar ráta úis seasta agus nuair a tháinig deireadh le tréimhse an ráta úis sheasta gur fhill an iasacht morgáiste go ráta úis rianúcháin BCE + 1.10%. Chomhlánaigh Mindy foirm roghanna ansin chun cur isteach ar ráta úis seasta eile ar an iasacht morgáiste.

Rinne Mindy gearán nár thairg an banc ráta úis rianúcháin di ar a hiasacht morgáiste nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis sheasta sin in éag.

Rinne Mindy gearán freisin ná phléigh an banc léi go sásúil ón am a ndeachaigh an iasacht morgáiste i riaráiste. Dúirt Mindy i ndiaidh chliseadh a pósta gur stop an comh-iasachtóir, a hiarfhear céile, ag déanamh aisíocaíochtaí ar an iasacht agus go raibh an iasacht á seirbhísiú aici léi féin. Dúirt sí nár chabhraigh an banc léi trí na riaráistí ar an gcuntas a athchaipitliú in éagmais shíniú an chomh-iasachtóra agus, i ndiaidh a colscartha, nach mbainfeadh an banc ainm a fir céile den mhorgáiste.

Dúradh le Mindy toisc gur bhain an gearán le comh-iasacht go raibh ar an mbeirt chomh-iasachtóirí foirm ghearáin an OSAP a shíniú, chun a dheimhniú gur chomhaontaigh siad an cas a chur chun cinn. D'inis Mindy don OSAP nach raibh aon teidlíocht ag a hiarfhear céile i leith na réadmhaoine urraithe (a teach siúd anois), toisc gur shínigh sé gníomhas tarscaoilte mar chuid dá n-imeachtaí colscartha agus toisc nach ndearna sé aon aisíocaíocht ar an iasacht morgáiste ó chlis ar an bpósadh. Bhraith Mindy nár cheart go dteastódh a shíniú sna cúinsí sin.

D'inis an OSAP do Mindy fiú mura raibh aon leas ag a hiarfhear céile sa réadmhaoine urraithe, go raibh a ainm fós ar an gcuntas iasachta morgáiste agus gur theastaigh a chomhaontú le próisis an OSAP chun a chinntiú gur cosnaíodh a chearta siúd freisin. Tugadh síneadh ama do Mindy chun síniú a hiarfhír céile a fháil toisc go raibh cónaí air thar lear. I ndiaidh dó an fhoirm ghearáin a shíniú, agus a thoiliú a thabhairt d'imscrúdú an OSAP ar an gcás, cuireadh an t-imscrúdú foirmiúil ar an ngearán seo ar aghaidh.

Cuireann teorainneacha ama cosc ar imscrúdú gearáin

Rinne Jack agus Rita gearán gur mhídhíol an banc polasaí cosanta aisíocaíochta morgáiste leo beagnach 30 bliain ó shin in 1991. Dúirt Jack agus Rita nár mhínigh an banc dóibh ag an am céard le haghaidh an polasaí ná céard a chlúdódh sé. Rinne Jack agus Rita gearán freisin nár cheart don bhanc morgáiste a thairiscint dóibh in 1991 toisc nach raibh aon dóchúlacht réalaíoch ann go bhféadfaidís an morgáiste a aisíoc, i bhfianaise chostas ard an pholasaí cosanta morgáiste agus go deimhin na rátaí arda úis a bhain leis an morgáiste.

Fuair an OSAP an gearán ar an 15 Meitheamh 2018, thart ar 27 bliain i ndiaidh na táirgí a dhíol leo in 1991. Dá bhrí sin, níor chomhlíon an gearán an teorainn ama sé bliana a leagtar amach in *Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (an tAcht)*.

D'fhiosraigh an OSAP an raibh an teorainn ama mhalartach, a thomhaistear ó dháta oibiachtúil feasachta an ghearánaigh, i bhfeidhm i gcás Jack agus Rita, ach luadh gur tharla an t-iompar a ndearnadh gearán faoi roimh 2002. Dá bhrí sin, níor chomhlíon an gearán na teorainneacha ama ábhartha.

D'iarr Jack agus Rita ar an Ombudsman leas a bhaint a dhíscreíd chun síneadh a chur leis na teorainneacha ama, dá bhforáiltear san Acht, ar an mbonn go raibh *"forais réasúnacha"* ann a leithéid a dhéanamh agus go mbeadh sé *"cóir agus cothromasach sna cúinsí go léir"*. Dúirt Jack agus Rita go mbeadh an-tionchar aige orthu mura ndéanadh an OSAP imscrúdú ar a ngearán, ach nach mbeadh mórán de thionchar ag imscrúdú ar an mbanc, toisc gur institiúid mhór é. Dúirt Jack agus Rita freisin nár tháinig iomláine a ndearna an banc as bealach dar leo chun solais go dtí 2018, nuair a fuair siad cóipeanna de cháipéisí áirithe ón mbanc.

Chinn an OSAP nach raibh aon fhorais chóra agus chothromasacha ann, agus nach raibh sé cuí leas a bhaint as discreíd chun síneadh a chur leis na teorainneacha ama. Ar cheann de na cúinsí a bhreithnigh an OSAP bhí an t-am a bhí ar fáil do Jack agus Rita chun gearán a chur faoi bhráid an OSAP, agus na cúiseanna nach ndearna siad amhlaidh sa tréimhse sin. Níor ghlac an OSAP leis nár tháinig na ceisteanna a raibh Jack agus Rita ag gearán fúthu, inacmhainneacht an mhorgáiste san áireamh, chun solais go dtí 2018. Bhí Jack agus Rita i riaráiste cúpla mí i ndiaidh dóibh an iasacht morgáiste a ghlacadh in 1991 agus fuair siad ráitis faoi asbhaintí phréimh an pholasaí morgáiste ó 1992 ar aghaidh. Ach ní dhearna Jack ná Rita gearán leis an OSAP go dtí 2018, d'ainneoin tréimhse fhada de bhlianta a bhí ar fáil dóibh chun gearán a dhéanamh.

I ndiaidh cúinsí uile an ghearáin a bhreith, níor shainaithin an OSAP aon *"fhorais réasúnacha"* go mbeadh sé *"cóir agus cothromasach sna cúinsí go léir"* síneadh a chur leis na teorainneacha ama agus dá bhrí sin ní fhéadfaí leanúint le gearán Jack agus Rita.

Cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ón OSAP a achomharc os comhair na hArd-Chúirte

Nuair a théann gearán ar aghaidh chun breithniú foirmiúil agus go n-eisíonn an OSAP cinneadh, tá téarmaí an chinnidh sin ina gceangal de réir an dlí ar na páirtithe, agus ní féidir iad a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte laistigh de 35 lá féilire.

Má dhéantar achomharc leis an Ard-Chúirt, faightear an fhianaise ar fad a tugadh don Ombudsman chun críche an bhreithnithe agus scrúdaítear í chun a mheas an ndearna an tOmbudsman an cinneadh i gceart, agus an raibh na nósanna imeachta a tairgeadh do na páirtithe cóir i rith an phróisis cinnteoireachta sin.

Má chreideann an Chúirt nach raibh cinneadh an Ombudsman fóna, is féidir an cinneadh sin a mhionathrú nó a leasú de réir mar is cuí dar leis an gCúirt, nó is féidir an gearán a chur ar ais chuig an Ombudsman chun go ndéanfaidh duine nach raibh páirteach sa chéad bhreithniú machnamh úr ar na ceistanna.

Leagtar amach líon na nAchomharc Reachtuil agus na nAthbhreithnithe Breithiúnacha a bhí ar bun i rith 2020 sna táblaí anseo thíos:

	Gearánach	Soláthraí	Iomlán
Athbhreithnithe Breithiúnacha na hArd-Chúirte			
Amhail an 1 Eanáir 2020	0	0	0
Tionscanta in 2020	0	2	2

	Gearánach	Soláthraí	Iomlán
Achomhairc san Ard-Chúirt			
Amhail an 1 Eanáir 2020	4	2	6
Tionscanta in 2020	2	6	8
Socraithe	0	0	0
Ar Atráth Ginearálta	2	0	2
Dífe ag an gCúirt	1	0	1
Achomharc ceadaithe ag an gCúirt	-	1	-
Amhail an 31 Nollaig 2020	3	8	11

	Gearánach
An Chúirt Achomhairc	
Amhail an 1 Eanáir 2020	1
Tionscanta in 2020	0
Amhail an 31 Nollaig 2020	1

Áiríodh le forbairtí suntasach i gcomhthéacs na dlíthíochta sin i rith 2020:

- > I mí na Samhna 2020, dhíbh an Ard-Chúirt achomharc leanúnach ó ghearánach a tionscnaíodh in aghaidh an OSAP in 2019. Tá an breithiúnas sin ón Ard-Chúirt le fáil ar ár [suíomh gréasáin](#). Chuir an gearánach in iúl gur mhian leis an cas a achomharc leis an gCúirt Achomhairc.
- > I mí na Samhna 2020, cheadaigh an Ard-Chúirt achomharc soláthraí in aghaidh chinneadh an OSAP, agus chuir an OSAP in iúl go raibh sé i gceist aige achomharc a dhéanamh leis an gCúirt Achomhairc. Tá an breithiúnas sin ón Ard-Chúirt le fáil ar ár [suíomh gréasáin](#).
- > Thionscain dhá sholáthraí (soláthraí seirbhísí airgeadais amháin agus soláthraí pinsean amháin) imeacht athbhreithnithe breithiúnaigh an ceann a d'fhéach le cosc a chur ar an OSAP leanúint le himscrúdú ar ghearán.
- > As na hachomhairc reachtúla nua a tionscnaíodh in 2020, thionscain soláthraí seirbhísí airgeadais sé cinn agus thionscain gearánach péire.
- > Liostáladh achomharc leanúnach os comhair na Cúirte Achomhairc, agus aistríodh é le héisteacht os comhair na Cúirte Uachtaraí, ach i ndiaidh don ghearánach iarratas a dhéanamh, cuireadh an cas ar ais chuig an gCúirt Achomhairc le liostáil arís le héisteacht, ach bhí sé fós gan éisteach i rith 2020.

Ar an 31 Nollaig 2020, bhí dhá chás athbhreithnithe bhreithiúnaigh leanúnacha ag an OSAP. Anuas air sin, bhí 11 achomharc san Ard-Chúirt idir lámha ag an OSAP, agus dátaí éisteachta sannta do phéire díobh. Tháinig trí cinn den 11 achomharc sin ó ghearánaigh agus ocht gcinn ó sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Anuas air sin, bhí an OSAP ag fanacht ar éisteacht achomhairc leanúnaigh amháin a dhíbh an Ard-Chúirt, agus a ndearnadh achomharc faoi leis an gCúirt Achomhairc in 2013.

5

Tuairisc ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais ainmnithe

De réir Alt 25 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, ainmnítear sa tábla thíos gach soláthraí seirbhísí airgeadais rialáilte ar seasadh le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in 2020, go hiomlán, go substaintiúil, nó go páirteach.

Tugtar na soláthraithe seirbhísí airgeadais in ord líon na ngearán ar seasadh leo, ar seasadh leo go substaintiúil nó go páirteach. Tugtar ainm an ghrúpa gnó nuair is cuid de ghrúpa gnó é an soláthraí seirbhísí airgeadais.

	Ainm an tSoláthraí Rialáilte (agus aon ainm trádála má tá sé difriúil)	Ball de Ghrúpa Gnó (más infheidhme)	Gearáin ar Seasadh leo	Gearáin ar Seasadh leo go Substaintiúil	Gearáin ar Seasadh leo go Páirteach	Iomlán
	Ulster Bank Ireland DAC	Ulster Bank Group	2	4	13	19
	Permanent TSB	Permanent TSB Group Holdings plc	3	2	13	18
	Bank of Ireland	Bank of Ireland Group	4	1	7	12
	Irish Life Assurance plc	Great-West Lifeco Group	0	1	8	9
	AIB Bank	AIB Group	2	3	3	8
	Allianz Plc	Allianz Group	3	0	2	5
	Aviva Life & Pensions Ireland DAC t/a Friends First Life	Aviva Group	1	2	2	5
	FBD Insurance plc	FBD Group	2	1	2	5

	Ainm an tSoláthraí Rialáilte (agus aon ainm trádála má tá sé difriúil)	Ball de Ghrúpa Gnó (más infheidhme)	Gearáin ar Seasadh leo	Gearáin ar Seasadh leo go Substaintiúil	Gearáin ar Seasadh leo go Páirteach	Iomlán
	Ava Trade EU Ltd	Ava Trade Group	2	0	2	4
	Bank of Ireland Mortgages	Bank of Ireland Group	2	1	1	4
	EBS DAC	AIB Group	0	0	3	3
	Great Lakes Insurance SE	Munich Re Group	0	0	3	3
	KBC Bank Ireland plc	KBC Group	0	1	2	3
	New Ireland Assurance Company PLC t/a Bank of Ireland Life	Bank of Ireland Group	0	1	2	3
	Start Mortgages DAC t/a Start Mortgages		1	0	2	3
	Tesco Personal Finance Ltd t/a Tesco Personal Finance	Tesco PLC Group	2	0	1	3

Ó am go chéile tugtar moladh dár bhfoireann a léiríonn luach ár seirbhíse dár gcustaiméirí dar linn. Seo roinnt den tráchttaireacht a fuarthas faoin bhfoireann in 2020.

“Is mór agam do ghairmiúlacht agus do chomhbhá. Cé nach féidir iompar (an tsoláthraí ainmnithe) a athrú riamh, d’éirigh leat réiteach praiticiúil a idirghabháil go han-oilte. Is dóichí go mbeadh díospóid iomlán leis (an soláthraí ainmnithe) ina gníomh fadálach gan tairbhe.”

“Níl le déanamh agam ach GO RAIBH MÍLE MAITH AGAT a rá leis an OSAP agus leatsa go pearsanta. Cuireann an OSAP seirbhís éifeachtach ar fáil agus is léir go bhfuil meas ag cuideachtaí móra agus tomhaltóirí air. Ní raibh aon taithí eile agam ar an tseirbhís agus is cosúil go bhfuil sí thar cionn.... Is mór againn gach a ndearna tú le teacht ar réiteach agus an crá croí le 7-8 mí anuas a thabhairt chun críche.”

“...Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis (an Oifigeach Imscrúdaithe) agus leis an bhfoireann as caitheamh chomh díograiseach sin le m’fhadhb leis an soláthraí.”

“Chaith mé mo shaol gairmiúil ag plé le státseirbhísigh. Níor bhraith mé a leithéid de dhaonnacht i dteannta saineolais riamh cheana – d’airigh mé go bhféadfainn labhairt go hoscailte, gan bhrú, go dtí gur mhínigh mé mo chás go hiomlán. B’eiseamláir amach is amach (an t-oifigeach) – feasach, neamhchlaonta, géarchúiseach, béasach, eolach agus le taithí chuí.”

“Ar deireadh, ní mór dom buíochas a ghabháil leat as do chúnamh chun an cheist seo a thabhairt chun críche agus as réiteach rathúil a shásaigh na Gearánaigh ar an ngearán a éascú.”

"Táimid an-sásta le tairiscint (na cuideachta ainmnithe) agus glacaimid go buíoch léi! Gan do chúnamhsa ní bheimis in ann teacht ar réiteach mar sin ba mhaith liom an deis seo a thapú chun buíochas a ghabháil leat as d'am, tacaíocht agus idirghabháil."

"Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le d'fhoireann a phléigh le díospóid le deireanaí a ndeachaigh d'oifig i ngleic léi... caitheadh go gairmiúil amach is amach leis an ngearán agus bhí an chumarsáid faoin bpróiseas rialta agus faisnéiseach ó thús deireadh an phróisis. Táim sásta leis an toradh deiridh a mheasaim atá cóir cothrom."

"Ní raibh uaim ach a rá gur mór agam an chaoi ar phléigh tú le mo phróiseas idirghabhála. Chabhraigh tú linn an bonn cirt a bhaint amach, agus níl aon srian orainn níos mó! Is féidir linn leanúint ar aghaidh lenár saol ar deireadh, cur fúinn agus baile a chruthú dár bpáistí!"

"Ba mhaith linn buíochas mór a ghabháil le hoifig an OSAP agus le gach duine a d'oibrigh sa chúlra thar ár gceann chun an bás seo a réiteach. Ní fheadfaimis ár gcás a dhéanamh gan bhrú n-idirghabháil."

"Ba mhaith liom buíochas faoi leith a ghabháil leis (an Oifigeach Imscrúdaithe) as an mbealach éifeachtúil, cineálta agus gairmiúil a chaith sé leis an gcás seo."

"Go raibh míle maith agat as do ríomhphost. Tá an comhfhreagras a fuair mé uait inniu thar a bheith cuimsitheach agus cruinn. Táim ag súil le scéala a fháil uait in am trátha."

"Go raibh maith agat as an obair dhíograiseach a rinneadh ag céim an mheasúnaithe dlínse dhlíthiúil. Bhí comhráite béasacha, oscailte agus tréana againn a sholáthair soiléire ar deireadh."

TRÍ CHÉIM Chun gearán a dhéanamh le OSAP

1

Téigh i dteagmháil le do sholáthraí

Ba cheart duit gearán a dhéanamh le pé dream a sholáthair an tseirbhís nó an táirge duit. D'fhéadfadh gur banc, comhlacht árachais, comhar creidmheasa, iasachtóir, srl. a bhí ansin.

Ba cheart duit labhairt nó scríobh chuig an duine a phléann leat go hiondúil, nó iarraidh ar an mbainisteoir gearán éisteacht le do ghearán.

Cén t-eolas ba cheart a thabhairt dóibh?

- ✓ Bíodh sé breá soiléir go bhfuil gearán á dhéanamh agat.
- ✓ Mínigh do ghearán.
- ✓ Mol bealach go bhféadfaí é a chur ina cheart.

Tabhair eolas mionsonraithe, lena n-áirítear:



Dátaí, áiteanna agus amanna ábhartha



Sonraí faoi aon chomhrá ar an nguthán agus cruinnithe (m.sh. cé a bhí ann, cén uair a tharla siad agus céard a dúradh)



Cóipeanna de cháipéisí ábhartha, ar nós conarthaí, ráiteas, ríomhphost, litreacha, sonrasc agus admhálacha.



SULA NDÉANTAR GEARÁN LEIS AN OSAP, CAITHFEAR DEIS A THABHAIRT DO DO SHOLÁTHRAÍ AN FHADHB A RÉITEACH.

2

Bí foighneach agus dícheallach



Ba cheart don soláthraí dul i ngleic le do ghearán trína phróiseas láimhseála gearán. Féadfaidh an soláthraí suas le 40 lá oibre a thógáil chun dul i ngleic le do ghearán.



Nuair a dhéanann tú gearán leis an soláthraí bí dícheallach. Mura dtarlaíonn aon cheo, cuir gaoch ar an soláthraí agus seiceáil cén dul chun cinn a rinneadh ar do ghearán.



Ba cheart don soláthraí do ghearán a imscrúdú go hiomlán, de réir a phróisis réitigh díospóidí inmheánaigh.

Ag deireadh an phróisis réitigh díospóidí inmheánaigh, cuirfidh an soláthraí a dhearcadh féin ar do ghearán in iúl duit, agus ansin:

Eiseoidh an soláthraí litir freagartha deiridh agus beidh tú sásta leis an gcaoi ar réitíodh do ghearán.

Eiseoidh an soláthraí litir freagartha deiridh agus ní bheidh tú sásta leis an gcaoi do ghearán.

Freagairt deiridh

ba cheart go léireofaí sa fhreagairt deiridh an méid a rinne an soláthraí chun do ghearán a imscrúdú trína phróiseas réitigh díospóidí inmheánaigh. Ba cheart go gcomhairleofaí duit dul i dteagmháil leis an OSAP anois, mura bhfuil tú sásta.

3

Téigh i dteagmháil leis an OSAP

Mura bhfuil tú sásta i ndiaidh an litir freagartha deiridh a fháil, féadfaidh tú dul i dteagmháil leis an OSAP. Chun do ghearán a chur chun cinn, teastóidh:

A

Foirm ghearáin chomhlánaithe ina hiomláine



&

B

Cóip de do litir freagartha deiridh.



Mura bhfuil ag éirí leat an fhreagairt deiridh a fháil agus má tá 40 lá oibre caite nó mura bhfuil do sholáthraí ag plé leat, cuir ar an eolas muid agus fiosróimid an gearán ar do shon.



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

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

Guthán: +353 1 567 7000
Ríomhphost: info@fspo.ie