



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean
Financial Services and
Pensions Ombudsman

Foilsíonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Forléargas ar Ghearáin 2022

Tarraingíonn an tOmbudsman aird ar na hiarrachtaí a rinne na geallsealbhóirí uile bainistiú a dhéanamh ar shaincheisteanna a d'eascair as imeachtaí ón margadh

Tá san Fhorléargas mionsonraí faoi sholáthraithe seirbhíse airgeadais ar seasadh le trí ghearán nó níos mó ina gcoinne sa bhliain 2022

Faoi lánchosc go 00:01 24 Samhain 2023: D'fhoilsigh Liam Sloyan, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, [Forléargas ar Ghearáin don bhliain 2022](#) inniu, ina mionsonraítear gníomhaíochtaí Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) sa bhliain 2022. Sa bhliain 2022, dhún OSAP 4,647 ngearán agus bhain sé torthaí amach dá chustaiméirí, lena áiríodh iad seo a leanas:

- D'íoc soláthraithe níos mó ná €3.4m le gearánaigh i riocht socraíochtaí idirghabhála, a baineadh amach tríd an tSeirbhís um Réiteach Díospóidí in OSAP i ndáil le 1,137 ngearán.
- D'íoc soláthraithe €965,527 eile le gearánaigh chun gearáin a shocrú le linn phróiseas imscrúdaithe fhoirmiúil OSAP.
- Ba é €616,686 luach comhcheangailte an chúitimh a ordaíodh i mbreitheanna atá ina gceangal dlí.
- Thug OSAP faoi deara gur chuir soláthraithe suim bhreise €174,495 ar fáil do ghearánaigh chun go bhféadfadh siad glacadh léi mar shásamh. Mar sin, níor seasadh leis na gearáin ina leith sin toisc go raibh an tairiscint a bhí i gceist réasúnach agus leordhóthanach chun sásamh a thabhairt i leith an iompair a bhí taobh thiar den ghearán. Ní raibh aon ordachán foirmiúil ón Ombudsman ag teastáil i leith na ngearán sin.

Tráth fhoilsiú an Fhorléargais ar Ghearáin 2022, dúirt Liam Sloyan, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean: *“Bhain OSAP torthaí éifeachtacha amach dár gcustaiméirí sa bhliain 2022. I dteannta na dtorthaí airgeadais a baineadh amach do ghearánaigh aonair, rinne an Oifig a sciar féin i ndáil le feabhas a chur ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean, lena áiríodh i ndáil le dhá mhórsholáthraí baincéireachta atá ag imeacht ón margadh. Mar thoradh ar imeacht an dá mhórsholáthraí seirbhíse airgeadais sin ó mhargadh na hÉireann, bhí baol ann go ndéanfaí ardlión gearán leis an Oifig seo. Creidim gur suntasach an rud é gur tharla sé, faoi dheireadh na bliana 2022, go bhfuair OSAP níos lú ná 100 gearán a sainaithníodh a bheith bainteach leis an imeacht ón margadh. Rinne OSAP caidreamh comhoibríoch le geallsealbhóirí, lena áiríodh na soláthraithe a bhí ag imeacht ón margadh, agus é ag comhroinnt faisnéise agus ag déanamh a sheacht ndícheall na gearáin sin a chur ar aghaidh a luaithe ab fhéidir, laistigh de na hacmhainní a bhí ar fáil dúinn. Is údar misnigh é nár tháinig aon saincheisteanna chun cinn as imeacht an dá mhórbhanc d'fhorhmór mór na dtomhaltóirí lena mbaineann go dtí seo chun tabhairt orthu gearán a dhéanamh leis an Oifig seo. Tá áthas orm gur rannchuidigh ár gcomhroinnt faisnéise leis na torthaí a baineadh amach go dtí seo trína chinntiú go mbeadh ár ngeallsealbhóirí ar an eolas, ar bhonn leanúnach, faoi eispéireas na gcustaiméirí lena mbaineann, mar a cuireadh in iúl don Oifig seo.”*

Ag labhairt dó faoi na cineálacha iompair a bhí taobh thiar de ghearáin a rinneadh le OSAP sa bhliain 2022, dúirt Liam Sloyan, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean: *“Is suntasach an rud é*

go raibh gearáin a sainaithníodh a bheith ag baint le seirbhís do chustaiméirí ar an bpríomhchineál gearáin a fuarthas arís eile sa bhliain 2022, agus iad freagrach as 28% de na gearáin uile. Is údar díomá é an méadú sin, agus é ag cur le sciar a bhí suntasach cheana féin sa bhliain 2021, tráth a bhí an cineál gearáin sin freagrach as 23% de na gearáin uile. Áirítear le saincheisteanna i ndáil le seirbhís do chustaiméirí mainneachtain an tsoláthraí faisnéis a sholáthar, saincheisteanna a bhaineann le láimhseáil gearán, agus saincheisteanna inrochtaineachta agus cumarsáide. I gcás cuid mhór de na gearáin a rinne tomhaltóirí le OSAP, d'fhéadfadh an soláthraí aghaidh a thabhairt orthu tráth níos luaithe. Mholfaínn do gach soláthraí seirbhísí airgeadais agus táirgí pinsin féachaint, nuair is féidir, le gearáin a réiteach go tapa i gcomhar lena gcustaiméirí. Tá sé sin le leas an ghearánaigh agus le leas an tsoláthraí araon. Ina lán cásanna, réitítear gearáin go pras tar éis don soláthraí teagmháil tosaigh a fháil ó OSAP. Tá an Forléargas seo ina acmhainn dóibh sin go léir ar féidir leo tionchar a imirt ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean, agus mholfaínn do sholáthraithe machnamh a dhéanamh ar chineál na ngearán a cuireadh faoi bhráid na hOifige seo.”

Áirítear iad seo a leanas leis na príomhstaitisticí san Fhorléargas:

- Fuarthas 4,781 ghearán sa bhliain 2022, rud a bhí cothrom le méadú beag 123 ghearán ar an líon a fuarthas sa bhliain 2021. Dúnadh 4,647 ngearán sa bhliain 2022.
- Ba le saincheist i ndáil le seirbhís do chustaiméirí a bhain 28% de na gearáin a fuarthas.
- Ba ó ghearánaigh i bPoblacht na hÉireann a tháinig 80% de na gearáin, agus ceann amháin as gach cúig ghearán ina léiriú ar chineál trasteorann na margaí seirbhísí airgeadais.
- Tháinig laghdú 10% ar an líon gearán árachais i gcomparáid leis an bhfigiúr don bhliain 2021. Ba leis an earnáil árachais a bhain 24% de na gearáin uile a fuarthas. I gcás gearáin árachais, ba le láimhseáil éileamh a bhain 35% de na gearáin a fuarthas. Bhí seirbhís do chustaiméirí agus diúltú éileamh ina n-ábhar do ghearáin freisin.
- Bhí gearáin bhaincéireachta freagrach as 55% de na gearáin uile a fuarthas. Fuarthas 2,640 gearán baincéireachta sa bhliain 2022, i gcomparáid le 2,660 ceann sa bhliain 2021. Ba iad seirbhís do chustaiméirí, idirbhearta faoi dhíospóid agus drochriarachán na cineálacha iompair is mó a ndearnadh gearán fúthu i gcás gearáin bhaincéireachta.
- Bhí méadú suntasach 25% ann sa líon gearán pinsin a fuarthas.
- Tháinig méadú ar an líon gearán infheistíochta, ó 352 cheann sa bhliain 2021 go 366 cinn sa bhliain 2022.
- Bhí laghdú suntasach ann sa bhliain 2022 ar an líon gearán nua a bhaineann le COVID-19 a rinneadh le OSAP, agus 69 ngearán nua á bhfaíl lena linn. Fuarthas 600 gearán den sórt sin sa bhliain 2020, ag laghdú go 275 cinn sa bhliain 2021.
- Fuarthas 139 ngearán nua faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin sa bhliain 2022, agus níos mó ná 1,000 gearán den sórt sin idir lámha ag OSAP ag deireadh na bliana 2022.

Dhún OSAP 4,647 ngearán san iomlán sa bhliain 2022, agus mionsonraítear san Fhorléargas seo an modh trínar dúnadh na gearáin sin agus an toradh a bhí orthu. De réir reachtaíocht rialaithe OSAP, sainaithnítear san Fhorléargas na [soláthraithe seirbhíse airgeadais sin ar seasadh le trí ghearán nó níos mó ina gcoinne le linn na bliana 2022](#).

Ag labhairt dó faoi na gearáin faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin a fuair OSAP arís eile sa bhliain 2022, dúirt an tUas. Sloyan, “Tá OSAP ag déileáil le gearáin a bhaineann le rátaí úis morgáiste rianúcháin ón mbliain 2008 i leith. Cé go bhfuil laghdú ag teacht ar an líon gearán nua a bhaineann le rátaí úis morgáiste rianúcháin, is suntasach an rud é go ndearnadh 139 ngearán nua den chineál sin le OSAP sa bhliain 2022. Dúnadh 247 ngearán faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin sa bhliain 2022. Eisíodh breitheanna atá ina gceangal dlí i leith 134 cinn de na gearáin sin agus seasadh leis an

ngearán i dtrí cinn díobh. Agus an Forléargas seo á fhoilsiú agam, táim ag tarraingt aird ar na hargóintí a dhéantar go minic i ngearáin faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin, áit a gcreideann a lán gearánach go bhfuil siad i dteideal ráta úis morgáiste rianúcháin, cé nach bhfuil aon teidlíocht chonarthathe ná aon teidlíocht eile acu.”

Is é atá san Fhorléargas seo ná roinnt cás-staidéar inar shainaithin an tomhaltóir gníomhaíocht ar a c(h)untas bainc a mheas sé/sí a bheith ina gníomhaíocht chalaoiseach. Cé nach bhféadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar chásanna calaoise, toisc gur faoin nGarda Síochána a thagann an ní sin, féadfaidh sé imscrúdú a dhéanamh ar aon ghearán faoi idirbhearta neamhúdaraíthe agus ar aon ghearán a bhaineann le mainneachtain an tsoláthraí déileáil le custaiméir a bhfuil amhras air/uirthi go bhfuil gníomhaíocht chalaoiseach ar bun ar a c(h)untas. Cuimsíonn an Forléargas roinnt cás-staidéar a bhaineann le gearáin a tháinig chun cinn sna himthosca sin agus ina léirítear na himthosca dúshlánacha éagsúla a bhíonn taobh thiar de ghearáin den chineál sin.

Mar aon le Forléargas ar Ghearáin a fhoilsiú gach bliain, foilsíonn an tOmbudsman téacs iomlán ar na breitheanna atá ina gceangal dlí a eisítear maidir le gearáin a bhaineann le soláthraithe seirbhíse airgeadais. Áirítear leis an [mBunachar Sonraí Breitheanna](#) ar www.fspo.ie breis agus 2,000 breith a foilsíodh go dtí seo. Trí bhreitheanna agus cás-staidéir faoi na gearáin a cuireadh i gcrích a fhoilsiú go réamhghníomhach, tá sé mar aidhm ag OSAP feabhas a chur ar thrédhearcacht agus ar an tuiscint atá ann ar chumhachtaí an Ombudsman agus ar na seirbhísí a sholáthraíonn OSAP.

Críoch

Chun tuilleadh faisnéise a fháil, déan teagmháil le:

Áine Carroll, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide

Sonraí teagmhála: 085 8873374 | media@fspo.ie

Tá OSAP ar fáil le hagallaimh a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

Nótaí don Eagarthóir

- Rinne an tAire Airgeadais an tUas. Liam Sloyan a cheapadh mar Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ón 1 Nollaig 2022.
- Tá seirbhísí OSAP ar fáil do thomhaltóirí, lena n-áirítear gnólachtaí agus eintitis eile nach mó a láimhdeachas ná €3 mhilliún.
- Déileálann OSAP le gearáin ar shlí neamhfhoirmiúil ar dtús trí éisteacht leis an dá pháirtí agus trí idirchaidreamh a dhéanamh leo chun réiteach atá inghlactha ag an dá pháirtí a éascú. Éascaíonn idirghabháil neamhfhoirmiúil réiteach níos tapa. I gcás nach réitítear an díospóid trí na luath-idirghabhálacha sin, imscrúdaíonn OSAP an gearán agus eisiónn sé breith ina dhiaidh sin atá ina ceangal dlí ar an dá pháirtí agus nach bhfuil faoi réir ach achomharc reachtúil chun na hArd-Chúirte. Foilsíonn OSAP liosta de na hachomhairc reachtúla ghníomhacha ar a [shuíomh Gréasáin](#).
- Féadfaidh an tOmbudsman ordachán a thabhairt do sholáthraí seirbhíse airgeadais cúiteamh nach mó ná €500,000 a íoc le gearánach agus/nó an t-iompar is ábhar don ghearán a chur ina cheart. Níl aon teorainn ann le luach an cheartúcháin a fhéadfar a ordú.
- Tá na breitheanna ar fáil ag www.fspo.ie/decisions