An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Financial Services and Pensions Ombudsman

Foilsíonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Achoimre ar Chinntí ina dtarraingítear aird ar ghearáin ó ghnóthaí

Pléitear 12 chinneadh a eisíodh faoi ghearáin maidir le hárachas le haghaidh cur isteach ar ghnó san Achoimre ar Chinntí

29 Iúil 2021: D'fhoilsigh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) an séú h*Achoimre ar Chinntí* dá chuid, ina ndírítear ar chinntí atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh i ndiaidh do ghnóthaí gearáin a chur faoi bhráid an OSAP. Achoimrítear 21 cinneadh san Achoimre; cinntí iad a eisíodh i rith 2020 agus 2021, lena n-áirítear 12 chinneadh a eisíodh i ndiaidh imscrúdú ar ghearáin a bhain le hárachas le haghaidh cur isteach ar ghnó. Tarraingíonn na cinntí san Achoimre aird ar na cúinsí ba chúis le gearáin ó ghnóthaí, lena n-áirítear trádálaithe aonair, comhpháirtíochtaí agus cuideachtaí a chomhlíon an ceanglas incháilitheachta de láimhdeachas faoi bhun €3 mhilliún a bheith acu sa bhliain féilire roimhe sin chun gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Ag labhairt dó faoi fhoilsiú na hAchoimre, dúirt an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Ger Deering:

"Tarraingítear aird san Achoimre seo ar chumas gnóthaí agus eagraíochtaí gearáin a chur faoi bhráid an OSAP. Nuair a dhéantar gearán le soláthraí seirbhísí airgeadais, faoi iompar an tsoláthraí sin, agus nach réitítear an gearán, féadfaidh m'Oifigse imscrúdú a dhéanamh ar iompar an tsoláthraí ab údar leis an ngearán sin.

Léirítear san Achoimre seo an raon ceisteanna a dtarraingítear aird orthu sna gearáin a phléitear. Go nuige seo, fuaireamar 1,051 gearán a d'eascair as na cúinsí a bhain le paindéim COVID-19, agus bhain 180 díobh siúd le hárachas le haghaidh cur isteach ar ghnó. I rith 2020, chuireamar bearta sonracha i bhfeidhm chun bainistiú éifeachtúil na ngearán a bhain le COVID-19 a chinntiú. 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 thuigeamar chomh tábhachtach agus a bhí sé do shealbhóirí polasaí tuiscint thapa a fháil ar a dteidlíocht i leith sochar nó íocaíochtaí óna n-árachóir. Go dtí seo, cuireadh 760 gearán as an líon iomlán a bhain le COVID-19 i gcrích, lena n-áirítear 113 as an 180 gearán faoi árachas le haghaidh cur isteach ar ghnó a fuaireamar.

"Bhí na cúinsí a bhain leis na héilimh ar chur isteach ar ghnó a bhain le COVID-19 thar a bheith deacair do go leor de na gnóthaí a chuir a ngearáin faoinár mbráid, agus áiríodh leis na tionchair a bhí orthu nach rabhthas in ann dul i mbun trádála, caillteanas stoic agus caillteanas ioncaim cíosa. Tarraingítear aird leis na cinntí san Achoimre seo ar an tábhacht ollmhór atá le raon an chlúdaigh a chuimsítear i bpolasaí árachais a thuiscint, chomh maith le haon choinníollacha nó srianta a bhaineann leis an gclúdach sin. Tarraingítear aird leis na cinntí a d'eisigh mé gur chinn mé, i roinnt gearán, gur chruthaigh foclaíocht shonrach an pholasaí slánaíocht le haghaidh na gcúinsí sin, ach i gcás gearáin eile ba léir nach raibh aon slánaíocht ar fáil faoi pholasaithe árachais na ngearánach."

Tarraingítear aird san Achoimre ar an raon leathan ceisteanna as a n-eascraíonn gearáin a chuireann gnóthaí faoi bhráid an OSAP chomh maith leis an toradh ar imscrúduithe agus cinntí an OSAP maidir leis na gearáin sin. Áirítear i measc cuid de na horduithe a rinne an tOmbudsman sna cinntí foilsithe:

- Cúiteamh €20,000 agus réamhíocaíocht sochar polasaí €28,500 do thábhairneoir ar diúltaíodh dá éileamh ar chur isteach ar ghnó. Dúradh sa pholasaí árachais go gcúiteofaí an gnó as dúnadh éigeantach an ghnó a d'ordódh Údarás Áitiúil nó Rialtais i ndiaidh ráigeanna galair thógálaigh nó ionfhabhtaíoch ar an áitreabh nó laistigh de 25 míle den áitreabh. Aithníodh leis an gcúiteamh a ordaíodh i gcinneadh an Ombudsman gur fhulaing an tábhairneoir míchaoithiúlacht ollmhór toisc gur dhiúltaigh an t-árachóir don éileamh ar feadh nach mór bliana.
- Cúiteamh €4,000 agus réamhíocaíocht sochar polasaí €12,000 do shiopa priontála a rinne éileamh ar chur isteach ar ghnó faoina pholasaí árachais. Áiríodh leis an bpolasaí clúdach le haghaidh cur isteach ar an ngnó mar gheall ar ghalar ar gá é a chur in iúl do na húdaráis, laistigh de gha 25 míle den áitreabh.
- Cúiteamh €20,000 d'úinéir gnó i ndiaidh diúltú d'éileamh a d'eascair as díobháil phearsanta san áitreabh. Dhiúltaigh an t-árachóir don éileamh ar an mbonn go gcaithfí CCTV a choinneáil, ach dúirt an tOmbudsman ina chinneadh gur léir nár éilíodh go sonrach sa pholasaí go gcothófaí córas CCTV chun píosaí scannánaíochta a thaifeadadh nó a 'choinneáil'. D'ordaigh an tOmbudsman don árachóir freisin gach speansas dlíthiúil réasúnach a thabhaigh an gearánach roimhe sin a íoc.
- Cúiteamh €750 d'úinéir bácúis ar diúltaíodh dá éileamh ar chur isteach ar ghnó. Níor áiríodh clúdach le haghaidh cur isteach ar ghnó i bpolasaí an úinéara gnó sna cúinsí a bhain leis an éileamh. Ach sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach ar an mbonn nach ndearna an t-árachóir measúnú ceart ar an éileamh ar chaillteanas stoc.
- Cúiteamh €3,000 le feirmeoir ar cuireadh a pholasaithe árachais ar ceal i ndiaidh tine de bharr gníomh mailíseach. Chinn an tOmbudsman go mbeadh sé níos réasúnaí don árachóir a chinneadh nach n-athnuafaí na polasaithe nuair a chuaigh siad in éag, nó, ar a laghad ar bith, an rún go rabhthas chun na polasaithe a chur ar ceal a chur in iúl níos fearr.
- Cúiteamh €3,000 agus €15,000 maidir le dhá ghearán ar leith faoi chomhshuimiú cuntas. Is beartas é comhshuimiú ina ndéanann soláthraí naisc idir cuntais, a bhaineann le sealbhóirí cuntais difriúla, ar chúiseanna éagsúla, lena n-áirítear scairshealbhóirí, comhpháirtithe, sínithe, naisc mhuinteartha, agus comhchúinsí riosca. Maidir leis na gearáin sin, bhí iarmhairtí diúltacha ag an gcomhshuimiú do na gearánaigh agus anuas ar chúiteamh a ordú, d'ordaigh an tOmbudsman do na soláthraithe athbhreithniú a dhéanamh ar a gcur chuige gan custaiméirí a chur ar an eolas faoin mbeartas seo.

Dúirt an tOmbudsman Deering, *"Creidim go gcabhróidh na cinntí a phléitear san Achoimre seo le gnóthaí, agus le daoine aonair freisin go deimhin, chun cinntí níos eolaí a dhéanamh maidir le táirgí agus seirbhísí árachais agus baincéireachta. Is cinneadh tábhachtach é glacadh le conradh árachais nó caidreamh baincéireachta, cinneadh a bhféadfadh tionchar suntasach a bheith aige. Tá sé tábhachtach go mbeadh a fhios acu siúd atá ag glacadh le socruithe mar sin cé na riachtanais atá acu féin agus go gcinnteoidís go bhfreastalaíonn na conarthaí a ghlacann siad ar na riachtanais ar leith sin. Mholfainn do gach gnó agus do gach duine ag a bhfuil polasaithe árachais a chinntiú go bhfuil siad ar an eolas faoi na hoibleagáidí, na próisis agus na nósanna imeachta a leagtar amach ina bpolasaithe árachais, maidir le, mar shampla, nochtadh faisnéise nuair a chuirtear tús le polasaí árachais agus an tréimhse, nó cúinsí eile, a bhaineann le héileamh árachais a fhógairt. Beidh na*

hiarmhairtí an-tromchúiseach a bhaineann le heaspa feasachta ar na hoibleagáidí sin, nó gan iad a chomhlíonadh, le feiceáil go soiléir ó chuid de na cinntí a phléitear san Achoimre seo."

Anuas ar an Achoimre ar Chinntí a fhoilsiú, tá téacs iomlán os cionn 1,100 cinneadh ar Bhunachar Sonraí Cinntí an OSAP ar www.fspo.ie anois, agus áirítear leo cinntí a eisíodh suas go deireadh mhí Feabhra 2021, agus na cinntí atá san Achoimre a foilsíodh inniu, cuid díobh a eisíodh i ndiaidh mhí Feabhra 2021. Trí na cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú, agus na hAchoimrí ar Chinntí, tá sé mar aidhm ag an Ombudsman trédhearcacht agus tuiscint ar a chumhachtaí agus na seirbhísí a chuireann an OSAP ar fáil a fheabhsú.

Is féidir teacht ar an mBunachar Sonraí Cinntí iomlán ar https://www.fspo.ie/decisions/

Críoch

Chun tuilleadh eolais a fháil, téigh i dteagmháil le:

Áine Carroll, an Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide

Sonraí teagmhála: 085 8873374 | media@fspo.ie

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

Nótaí chuig na hEagarthóirí

- Leagtar amach an chaoi a bhfoilseoidh an OSAP cinntí in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (an tAcht).
- Nuair a eisíonn an OSAP cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí, bíonn an cinneadh sin faoi réir achomharc reachtúil féideartha leis an Ard-Chúirt faoi cheann 35 lá féilire ón dáta sin.
- Ní fhoilsíonn an OSAP cinntí sula dtéann an tréimhse 35 lá sin in éag, tréimhse inar féidir leis na páirtithe achomharc reachtúil a dhéanamh leis an Ard-Chúirt.
- Ní fhoilsítear cinntí a ndearnadh achomharc ina leith leis an Ard-Chúirt, ar feitheamh chinneadh na n-imeachtaí Cúirte sin.
- Foilsíonn an OSAP liosta d'achomhairc reachtúla ghníomhacha ar a shuíomh gréasáin
- Sula bhfoilsíonn an OSAP aon chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí, tugann sé faoi athbhreithniú cuimsitheach agus dian chun a chinntiú go gcloítear le ceanglais neamh-aitheantais an Achta chun rúndacht na bpáirtithe a chosaint.
- Téann an OSAP i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá thaobh. Réitítear gearáin níos tapa le hidirghabháil neamhfhoirmiúil. I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an t-aighneas, déanann an OSAP imscrúdú ar an ngearán agus eisíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí ina dhiaidh sin, agus nach féidir a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte.
- Féadfaidh an tOmbudsman a ordú go n-íocfadh soláthraí seirbhísí airgeadais cúiteamh suas le €500,000 le gearánach agus/nó go dtabharfadh sé faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé.
- Tá cinntí a eisíonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ina gceangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus ní féidir iad a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte. Tá na cinntí ar fáil ar www.fspo.ie/decisions.