



Tuarascáil Bhliantúil | 2005  
ANNUAL REPORT



Financial Services  
Ombudsman



Financial Services  
Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil | 2005  
ANNUAL REPORT

*Curtha i láthair an Oireachtais faoi Alt 57BR d'Acht an Bhainc Cheannais agus Údarás  
Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004.*

**PRN: A6/0925**



# Clár Ábhar

2

Réamhfocal ón Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais	3
Tuarascáil an Chathaoirligh	8

## **CUID I – AN BIÚRÓ I gCOMTHÉACS AGUS A CHUID OIBRE I 2005**

### **Cad é Ról an Ombudsman um Sheirbhísí**

<b>Airgeadais?</b>	12
Gearáin a bhféadfaí/nach bhféadfaí Fiosrúchán a Dhéanamh Orthu	13
Cinntí an Ombudsman	13
Clár ama um Dul i nGleic le Gearáin i gcoinne Soláthraithe	13
Comhoibriú le hOmbudsman na bPinsean, an Rialaitheoir Airgeadais agus Scéimeanna Ball EEA	14
Suíomh	14
Foireann	15
Scaipeadh Eolais	15
Athrú Timpeallacha	15
Ag Maoiniú an Bhiúró	16
Struchtúr Rialachais	16
Géilleadh do Reachtaíocht	17
Idirghabháil	18
Breithniú	18

### **Cuid II –GEARÁIN**

<b>Treochtaí maidir le Gearáin</b>	20
<b>Ceisteanna Tábhachtacha</b>	21
Teorainn Ama Sé Bliana	21
Soláthar um Dhíolmhú ó Árachas Sláinte	22
Gnóthais Vhi	22
Léirithe Comhairleoirí d'Othair	23
Árachas Taistil	24
An Post	24
Árachas Cosanta Morgáiste	24

Árachas Cosanta Pá	25
Dátaí Dlite um Íocaíochta Cártáí Creidmheasa	25
Ús Malartach ar Chártaí Creidmheasa	25
Gearáin Tríú Páirtí	25
Comhairle Theicniúil a d'Iarradh Áit A Raibh Sé Cuí	25
Teorainn Ama um Achomhairc a Chur os Comhair na hArd-Chúirte	26

### **Cuid III –RÁITIS AIRGEADAIS**

<b>Tuarascáil an Ard-Reachtair Ciste agus Cuntas le cur i láthair Thithe an Oireachtais</b>	28
<b>Ráiteas ar an gcóras rialú airgeadais idirmheánaigh</b>	29
<b>Ráiteas ar Fhreagrachtaí an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais</b>	30
<b>Ráiteas ar Pholasaithe Cuntasaíochta</b>	31
<b>Cuntas Ioncaim agus Caiteachais</b>	32
<b>Clár Comhardaithe</b>	33
<b>Nótaí (mar chuid de na ráitis airgeadais)</b>	34

### **AGUISÍNÍ**

<b>Aguisín I Gnáthaimh Gearáin</b>	40
<b>Aguisín II Staitisticí Gearán</b>	43
<b>Aguisín III Ról i dtaobh Eolais</b>	49
<b>Aguisín IV Cinntí Tábhachtacha</b>	50
<b>Aguisín V Seirbhísí Airgeadais</b>	52
<b>Aguisín VI Sonraí Comhairle</b>	53



# Réamhrá Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Tá lúcháir orm céad thuarascáil Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Biúró) a chur faoi bhráid Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Chomhairle), le mionsonraí ar a chuid imeachtaí don chéad thréimhse naoi mí ó 1 Aibreán go 31 Nollaig 2005. Ghlac mé leis an dualgas mar chéad Ombudsman reachtúil Sheirbhísí Airgeadais na hÉireann ar an 16 Bealtaine 2005.



**Joe Meade**  
*An Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais*

## FORBHREITHNIÚ

Is é Biúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais aonán corparáideach na nuascéime reachtúla agus tá sé comhdhéanta d'Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, na Leas-Ombudsmain, agus an fhoireann. Coinníonn an Chomhairle éifeacht agus éifeachtúlacht an Bhiúró faoi athbhreithniú.

Bunaíodh an Biúró ar bhonn reachtúil faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás um Sheirbhísí Airgeadais 2004, agus thosaigh sé ag feidhmiú, ar ordú ón Aire Airgeadais, ar an 1 Aibreán 2005. Tá sé ar leith go hiomlán ón Rialálaí Airgeadais agus neamhspleách air. Ón 1 Aibreán 2005, comhchuiimsíodh i mo ról mar Ombudsman na scéimeanna ombudsmain deonacha a bhí ag na forais creidmheasa agus ag tionscal an árachais, ach leathnaíodh sainchúram a rólsan go suntasach. Mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais is féidir liom imscrúdú a dhéanamh, ar bhealach cothrom neamhspleách, ar ghearáin ó chustaiméirí aonair agus ó mhionghnáthaí a bhfuil díospóidí neamhréitithe acu le soláthróirí seirbhísí airgeadais atá á rialú ag an Rialálaí Airgeadais nó atá faoi réir théarmaí Acht Custaiméara 1995. Tá sé tábhachtach go dtabharfaí faoi deara go gcaithfidh an gearánaí leas a bhaint as gnáthamh gearáin inmhéanach a sholáthraí sula dtagann sé i chugamsa. Tá 7,600 soláthróir in iomlán faoi réir mo shainchúraim.

Is féidir liom cúiteamh suas le €250,000 a dheonú, má ghlactar le gearán. Ní hionann agus na scéimeanna deonacha ombudsmain a bhí cheana ag na forais creidmheasa agus ag tionscal an árachais, tá mo chinntí mar Ombudsman ceangailteach ar an dá pháirtí, agus níl sé faoi réir ach ag achomharc ceachtair gearánaí nó soláthróir seirbhísí airgeadais na hArdchúirte. Is ról samhailbhreithiúnach atá agam, mar sin, agus déantar cinneadh an féidir glacadh le gearán nó nach féidir, ar bhonn na fianaise a sholáthraítear, a scrúdaítear agus a athbhreithnítear.

## DÚSHLÁIN AGUS DEISEANNA

Toisc gur feidhm reachtúil nua í seo, b'éigean go leor ábhar a chur i gcrích go luath. Tá dul chun cinn suntasach déanta againn ó thosaigh an Biúró i mbun gnó ar an 1 Aibreán 2005. Níor tharla seo gan dúshláin, agus tá cúrsaí á n-athbhreithniú agus á mbeachtú go fóill. Ba iad seo a leanas roinnt de na dúshláin a bhí romhainn:

- ④ Maoinítear an Biúró le tobhaigh a leagtar ar sholáthróirí seirbhísí airgeadais, de réir mar a fhorordaíonn Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais sin le faomhadh an Aire Airgeadais. Níor tháinig na tobhaigh i bhfeidhm go dtí deireadh an

*Sa tréimhse ó Aibreán go Nollaig 2005 tharla méadú substaintiúil ar ár n-ualach oibre. Fuarthas 2604 gearán, comhdhéanta de 1734 faoin earnáil árachais agus 870 faoi fhorais creidmheasa. Ba mhéadú 23% é seo ar an tréimhse chéanna i 2004, le méadú 25% ar ghearán faoi fhorais chreidmheasa agus 21% ar ghearáin árachais.*

Mheithimh 2005 agus ní raibh siolchaipiteal ag an mBiúró ach oiread. Maoiníodh na luathmhíonna d'oibríochtaí an Bhiúró le réamhthobhaigh ó bhail sa dá scéim dheonacha a bhí ann roimhe sin agus le háiseanna rotharraingthe bainc a fuairamar ónár mbaincírí, cé gur tharla nár baineadh leas as na háiseanna rótharraingthe sin. Is mian liom mo bhuíochas agus mo mheas a chur in iúl don earnáil árachais, do na forais creidmheasa agus, go deimhin, do na baincírí, as ligean don Bhiúró feidmiú gan an tobhach reachtúil a bheith aige. Tá áthas orm a lua, freisin, go raibh bailiú na dtobhach reachtúil ina dhiaidh sin éifeachtach agus tráthúil, agus go bhfuil in iomlán €2.8m éigin bailithe.

- ④ Ní raibh de bhuntáiste ag an mBiúró tréimshe ullmhaithe a bheith aige idir scor na seanscéimeanna deonacha ar an 31 Márta 2005 agus teacht i bhfeidhm na nuascéime reachtúla do na soláthróirí uile ar an 1 Aibreán 2005. Dá réir sin, forfheidhmíodh, le faomhadh na Comhairle, amchlár céimnithe chun déileáil leis an nuairéimse leathan oibre. Is ábhar sásaimh dom a chlárú go raibh scrúdú á dhéanamh faoi dheireadh na bliana ar ghearáin a tógadh in aghaidh na soláthróirí breise a tháinig faoi mo shainchúram.

- ④ Ón tús, lonnairíodh foireann na seanscéimeanna in dhá fhoirgneamh ar leith, agus is amhlaidh fós dóibh, toisc nach bhfuil slí i gceachtar de na foirgnimh atá againn. Bhí impleachtaí aige seo ó thaobh córais oibre agus struchtúir aontaithe a fhorfheidhmiú, agus thug sé ar an bhfoireann reatha iad féin a oiriúnú go gasta agus le solúbthacht áirithe d'éilimh na hoifige reachtúla nua agus dá gnáthaimh reachtúla achomhairc. Cé go raibh sé mar phríomhthosaíocht againn nuair oifig lárnach a aimsiú d'fhoireann uile an Bhiúró, ní raibh sin indéanta go dtí deireadh Eanáir 2006, d'ainneoin sáriarrachtaí Oifig na nOibreacha Poiblí le teacht ar fhorgneamh sásúil. Tá sé d'aidhm againn a bheith istigh inár n-áitreabh nua faoi dheireadh Mheithimh 2006 ar a dhéanaí. I bhfianaise na ndeacrachtaí seo glacadh céimeanna comhardaithe lena chinntiú go mbeadh comhtháthú i gcur chuige na foirne uile san idirlinn.

- ④ Sa tréimhse ó Aibreán go Nollaig 2005 tharla méadú substaintiúil ar ár n-ualach oibre. Fuarthas 2604 gearán, comhdhéanta de 1734 faoin earnáil árachais agus 870 faoi fhorais creidmheasa. Ba mhéadú 23% é seo ar an tréimhse chéanna i 2004, le méadú 25% ar ghearán faoi fhorais chreidmheasa agus 21% ar ghearáin árachais. Fuarthas 161 gearán nua in

iomlán faoi chomhair chreidmheasa (23), idirghabhálaithe (119) agus stocbhróicéirí (19), ós rud é go bhfuil siad seo faoi mo shainchúraimse anois, cé nár cumhdaíodh iad faoi na seanchéimeanna deonacha. D’ainneoin an mhéadaithe seo agus ag cur san áireamh an 779 cás a aistríodh ó na scéimeanna deonacha ar an 1 Aibreán 2005, réitíodh 1368 gearán faoi 31 Nollaig 2005, tar éis dom iad a imscrúdú, agus tarchuireadh 1339 eile chuig gnáthaimh gearán inmheánacha na soláthróirí le haghaidh cuighnímh. Ba é €56,000 an cúiteamh ba mhó a dheonaigh mé in aghaidh forais chreidmheasa agus €32,000 in aghaidh soláthróra ón earnáil árachais. I gcoitinne, thug mé cinneadh i bhfábhar 50% de na gearáin a imscrúdaíodh agus socráíodh cinn eile go cairdiúil.

- ☞ Tá ualach oibre an Bhiúro neamhchinnte de bharr líon agus castacht na ngearán a d’fhéadfaí a fháil, agus iad ag méadú i gcónaí. Chinn mé gan aon bhuanbhaill foirne a fhostú sa chéad bhliain, de bhreis ar an bhfoireann a aistríodh ó na scéimeanna deonacha, ach a bheith i muinín conartha gearrthearmaigh agus foirne sealadaí go dtí gur socródh an t-ualach oibre síos agus go bhféadfaí meastacháin chúí a dhéanamh de na riachtanais foirne agus sinn ag dul ar aghaidh. D’oibrigh seo go sásúil, ach is gá a éifeacht a athbhreithniú le linn 2006. Ba é €1.8m an caiteachas ar chostais oibriúcháin don tréimhse go Nollaig 2005.
- ☞ Ba ghá córais leasaithe riaracháin a chruthú le haghaidh bhailiú na dtobhach, na scéimeanna pinsin agus forghnáthaimh na hoifige, agus le firinne, ba ghá iad a fheidhmiú in achar gearr. Ina theanntas ba ghá na soláthróirí nua a tháinig faoi mo shainchúram a chomhairliú agus iad a chur ar an eolas maidir le mo rólsa agus a ndualgais-sean. Chruthaigh seo deacrachtaí don riarachán, ach

b’fhorchostas riachtanach rathúil é le iompar.

## ÁR GCUSPÓIRÍ A AIMSÍÚ

Bhí an pobal ag tnú go mór le m’fheidhm ón gcéad lá, ach níor thuig roinnt daoine agus eagraíochtaí go beacht an ról reachtúil a bhí agam. Tá sé d’aidhm againn seirbhís éifeachtach chairdiúil a thabhairt do gach duine a thagann i dteagmháil linn. Creidim go bhfuil an aidhm sin á cur i gcrích againn. Táimid ag aimsiú na spriocanna a chuireamar romhainn agus, laistigh de thréimhse naoi mí, ag cur seirbhís luachmhar phoiblí ar fáil ar bhealach chomh cumasach éifeachtúil agus is féidir. Ina thaobh seo tá áthas orm a chlárú:

Gur foilsíodh bileoga eolais agus treoracha do ghearánaithe agus go raibh ár láithreán gréasáin ag feidhmiú faoi lár Mheithimh 2005.

- ☞ Bhí tobhaigh ag feidhmiú ar sholáthróirí seirbhís airgeadais faoi dheireadh Mheithimh 2005. Cuireadh meastacháin ioncaim agus caiteachais an Bhiúro do 2006 faoi bhráid na Comhairle lena bhfaomhadh, faoin dáta reachtúil, 30 Meán Fómhair 2005. Chuir seo ar chumas na Comhairle ráta tobhaigh a shocrú do 2006 ag a gcruinniú i mí Dheireadh Fómhair, agus chuir sé ar chumas an Bhiúro dul i mbun bhailiú an tobhaigh go luath i 2006, tar éis don Aire Airgeadais an tordú tobhaigh a fháil agus a cheadú i Nollaig 2005. Foilsíodh na meastacháin, an leithdháileadh maoinithe do sholáthróirí, agus na rátaí tobhaigh inioctha do 2006 ar ár láithreán gréasáin faoi Nollaig 2005 freisin.
- ☞ Bhí gnáthaimh chúí láimhseála agus achomhairc cáis, a thug an nuastaid reachtúil san áireamh, i bhfeidhm faoi dheireadh Bealtaine 2005.
- ☞ Bhí sé riachtanach go gcuirfí ár Ráiteas Straitéise agus Plean Gnó faoi bhráid na Comhairle roimh an 30 Meán

Fómhair 2005. Cuireadh faoina bráid é ar an 16 Meán Fómhair 2005, tar éis inchur agus breithniú mionsonraithe na foirne uile a ghlacadh.

- Ⓢ Foilsíodh treocheartaí na ngearán, na cinní suntasacha a rinneadh faoi ghearáin, agus staitisticí a léirigh ualach oibre an Bhiúró, ar ár láithreán gréasáin i nDeireadh Fómhair 2005.
- Ⓢ Aontáíodh príomhchinn an Mheamraim Chomhthuisceana idir Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, an Rialálaí Airgeadais agus Ombudsman na bPinsean faoi dheireadh na bliana 2005.
- Ⓢ Bhí comhar agus tadhall an-mhaith idir an Biúró, an Roinn Airgeadais, an Rialálaí Airgeadais, Ombudsman na bPinsean agus Ombudsman na hEarnála Poiblí.
- Ⓢ Bhíothas in ann freastal ar chomhdhálacha idirnáisiúnta, ar Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann agus ar *FIN-NET*, córas réitithe gearán aschúirte a fheidhmíonn ar fud an *EEA*, agus páirt a ghlacadh iontu.
- Ⓢ Tarchuireadh roinnt saincheisteanna chuig an Rialálaí Airgeadais le haghaidh cuighníomhartha rialála agus custaiméara.
- Ⓢ I Meán Fómhair 2005 bhunaigh mé dhá ghrúpa athbhreithnithe a bhí le tuairisciú faoi dheireadh na bliana. Athbhreithníodh gnáthaimh láimhsithe gearán an Bhiúró, agus in Eanáir 2006 thosaigh mé ag forfheidhmiú athruithe faofa, d'fhonn ár n-oibríochtaí a dhéanamh níos éifeachtaí. Ina theanntas, d'fhaomhaigh an Chomhairle in Eanáir 2006 tuairisc an ghrúpa athbhreithnithe eile ar struchtúir agus coinníollacha foirne, agus tá a chuid moltaí á bhfeidhmiú de réir a chéile.
- Ⓢ Bhí dea-struchtúir rialachais chorparáidigh mar phríomhthosaíocht

againn ón gcéad lá. Cuireadh cód na Roinne Airgeadais i bhfeidhm de réir a chéile ó Mheitheamh 2005 ar aghaidh, agus d'fhreastail an Chomhairle agus oifigigh shinsearacha ar sheimineár a shaindear an Foras Riaracháin Phoiblí dár riachtanais. Ceapadh coiste bainistíochta i nDeireadh Fómhair 2005, agus chuir comhaltaí na Comhairle agus an fhoireann shinsearach bainistíochta ráitis shainleasa ar fáil faoi Iúil 2005. Cuireadh tús le feidhm iniúchta inmheánach tar éis tairiscintí poiblí a lorg in Iúil 2005, agus bunaíodh Coiste Iniúchta i nDeireadh Fómhair 2005. Cé nár ghá go gcuirfeadh an Chomhairle agus an Biúró na forálacha reachtaíochta um Eiticí in Oifig Phoiblí i bhfeidhm go dtí 2006, forfheidhmíodh na forálacha i bprionsabal i rith na tréimhse sin.

- Ⓢ Choinnigh an Biúró teagmháil mhaith leis na meáin, agus chothaigh sé feachtas agus scaipeadh faisnéise trí léirithe a thabhairt laistigh de thionscal um Sheirbhísí airgeadais agus don mhórphobal.
- Ⓢ Tá ár bhfoireann uile á spreagadh agus tugtar deis dóibh páirt a ghlacadh i gcúrsaí oiliúna agus forbartha ábhartha. Eagraítear faisnéisithe rialta don fhoireann, freisin, agus tá Coiste Comhpháirtíochta agus Córais Forbartha Feidhmíocht Bhainistíochta le forfheidhmiú go luath i 2006.

## MEAS

Aithním agus is mór agam na bunsraitheanna agus na modhanna slána a bhí curtha i bhfeidhm cheana féin ag na seanscéimeanna deonacha agus a chuidigh go mór leis an mBiúró ó thús. Beachtaíodh iad, ar ndóigh, agus tógadh orthu de réir mar a síleadh sin a bheith riachtanach. Ní fhéadfaí aon chuid de rathúlacht an Bhiúró a bhaint amach gan tiomantas na foirne uile, cibé acu iadsan a aistríodh ó sheanscéimeanna ar an 1 Aibreán 2005 nó an dream a thosaigh i bhfostaíocht

*Is é m'aidhm mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, go mbeidh Biúró againn a sholáthróidh seirbhís a bheidh praiticiúil, éifeachtach, tráthúil, cóir, cothrom agus neamhspleách, don phobal agus do na soláthróirí seirbhís airgeadais.*

linn ó shin i leith. Molaim agus gabhaim buíochas leis an bhfoireann as an aistriú uile a chur i gcrích gan fabht ar bith agus, thar gach rud eile, as a chinntiú go n-oibreodh na gnáthaimh nua go maith agus go héifeachtach. Is mian liom freisin mo mheas pearsanta a chur in iúl ní hamháin faoin tacaíocht ó chroí seo ach, freisin, faoin gcomhairle slán fóna a fuair mé tar éis mo cheaptha ón dá ombudsman dheonacha a bhí ann romham agus atá anois mar Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Tugaim mo bhuíochas, freisin, do na soláthróirí seirbhís airgeadais, na comhlachtaí ionadaíocha, na gearánaithe, an Roinn Airgeadais, an Rialálaí Airgeadais agus Ombudsman na bPinsean, agus do bhaill an phobail, as a gcabhair agus a gcomhoibriú.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom aitheantas ar leith a thabhairt don obair ullmhúcháin agus eile a rinne Cathaoirleach Chomhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, an Dr. Con Power agus a chomhchomhaltáí ar an gComhairle, ó bunaíodh í i nDeireadh Fómhair 2004, agus don treoir, tacaíocht, comhoibriú agus comhar a thug siad dom i gcónaí. Gnó éifeachtach sásúil a bhí ann dúinn uile tríd is tríd. Bhí an Chomhairle scrupallach i gcónaí á chinntiú nach bhfuil ról ar bith aici i réitiú na ngearán. Aithníonn agus tuigeann sí go maith gurb é sin an ról neamhspleách atá ann domsa amháin.

**AN TODHCHAÍ**

Is é m'aidhm mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, go mbeidh Biúró againn a sholáthróidh seirbhís a bheidh praiticiúil, éifeachtach, tráthúil, cóir, cothrom agus neamhspleách, don phobal agus do na soláthróirí seirbhís airgeadais. Creidim go bhfuil tús maith curtha againn léi cheana féin, agus iarracht mhaith déanta againn le linn na chéad naoi mí dár saol chun mórán de na cuspóirí a cuireamar romhainn inár Ráiteas Straitéise agus a éilítear sa reachtaíocht a aimsiú. Ach, tá mórán le aimsiú go fóill. Déanfaidh foireann an Bhiúró agus an Chomhairle athbhreithniú leanúnach ar an dul chun cinn, de réir mar a bhíonn beachtú á dhéanamh againn ar ár gcórais, ach táim dóchasach gur feabhsú amháin atá i ndán dúinn feasta.



**Joe Meade**  
Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

12 Bealtaine 2006



Bunaíodh Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar bhonn reachtúil faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás um Sheirbhísí Airgeadais 2004, le éifeacht ón 1 Deireadh Fómhair 2004. Cheap an tAire Airgeadais an Chomhairle do thréimhse dhá bhliain agus bhí an Dr Con Power, Cathaoirleach, John Colgan, Leas-Chathaoirleach, Crozier Deane (a d'éirigh as, 31 Nollaig 2005), Dermott Jewell, Paul Joyce, Paddy Leydon, Paul Lynch, Paddy Lyons, Jim McMahon agus Caitríona Ní Charra uirthi.

Is iad príomhfheidhmeanna na Comhairle faoin Acht: -

- (a) treoirlínte a fhorordú faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman, agus
- (b) na tobhaigh agus na táillí iniúctha a shocrú le haghaidh fhorfheidhmiú um Sheirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman, agus
- (c) an tOmbudsman agus gach Leas-Ombudsman a cheapadh, agus
- (d) éifeacht agus éifeachtúlacht an Bhiúro a choinneáil faoi athbhreithniú agus an tAire a chomhairliú, ar iarratas ón Aire nó ar a gconlán féin, ar aon ábhar a bhaineann le feidhmiú an Bhiúro, agus
- (e) an tOmbudsman a chomhairliú ar aon ábhar a bhfuil comhairle á lorg ag an Ombudsman ina thaobh, agus
- (f) imeachtaí eile a dhéanamh den chineál atá á fhorordú ag an gcuid seo. [Mír 57BD(1)].

Ón 1 Aibreán 2005, bhí an Chomhairle oirnithe freagrach as feidhmiú na socruithe a chumasódh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais chun plé le gearáin in aghaidh na bhforas airgeadais. Cuireadh de chúram ar an gComhairle na coinníollacha a leagadh síos don Ombudsman agus an próiseas ceapacháin a mhaoirsiú agus, ina theanntasan, tobhaigh tionscail a cheapadh chun oifig an Ombudsman (an Biúro) a mhaoiniú.

Bhí sé i gceist sa reachtaíocht go gcomhchuireadh an dá scéim Ombudsman a bhí ann cheana, Ombudsman na gComhar Creidmheasa agus Ombudsman Árachais na hÉireann, maraon lena bhfoirne, sa scéim nua. Ina theanntasan, tugtar isteach sa scéim reachtúil baill na gComhar Creidmheasa agus custaiméirí na mbróicéirí, gach soláthróir seirbhís airgeadais rialaithe eile agus aon soláthróir seirbhís airgeadais eile a shonraítear i Rialacháin an Aire Airgeadais.

Bhí a céad chruinniú ag an gComhairle ar an 12 Deireadh Fómhair, agus tháinig sí le chéile ar ocht n-ócáid eile roimh sheoladh na scéime reachtúla ar an 5 Aibreán 2005. Ina theanntasan, bhunaigh sí ceithre Choiste, Iniúchadh agus Airgeadas, Acmhainní Daonna, Oibríochtaí agus Rialachas Corparáideach, agus tarmligeadh tascanna éagsúla cuí chucu. Ina dhiaidh sin tugadh moltaí na gcoistí seo ar ais chuig an gComhairle le cinneadh a dhéanamh ina leith.

Chuaigh an Biúro i mbun oibre ar an 1 Aibreán 2005 agus seoladh go foirmeálta é ar an 5 Aibreán 2005. Roimh an dáta sin, rinne an Chomhairle roinnt cinní tábhachtacha.

- ④ Tá an tOmbudsman i dteideal damhachtainí a dheonadh faoi theorainneacha a fhorordóidh an Chomhairle ó am go ham agus, ina thaobh seo, d'fhorordaigh an Chomhairle teorainn damhachtana de €250,000.
- ④ Thug an Chomhairle sainmhíniú ar an téarma "custaiméir incháilithe" a chlúdaíonn daonnaithe, cuideachtaí teoranta le láimhdeachas de €3 milliún nó níos lú (*SMEs*), agus gach comhlacht neamhchorpartha, lena n-áirítear clubanna, carthanais, iontaobhais, comhpháirtíochtaí etc.
- ④ D'fhostaigh an Chomhairle Seirbhís na gCeapachán Poiblí (*PAS*) chun comórtas a reachtáil do phost an Ombudsman. Mhol *PAS* Mr. Joe Meade, a bhí ina Choimisinéir Cosanta Sonraí ag an am, don Chomhairle mar

an t-iarrthóir ab oiriúnaí, agus cheap an Chomhairle Mr. Meade mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais le héifeacht ón 16 Bealtaine 2005.

- ☞ D'ainmnigh an tAire Airgeadais Ombudsmain reatha na scéimeanna deonacha (Gerry Murphy agus Caroline Gill) mar Leas-Ombudsmain ainmnithe don scéim reachtúil agus chuichead an Chomhairle iad mar Leas-Ombudsmain le héifeacht ón 1 Aibreán 2005.
- ☞ Cheap an Chomhairle Ms Caroline Gill mar Ombudsman Gníomhach um Sheirbhísí Airgeadais don tréimhse ó 1 Aibreán go 16 Bealtaine 2005.
- ☞ Tugadh gráid agus scálaí cuí na hearnála poiblí do na baill foirne uile a thainig ó scéimeanna príobháideacha agus cuireadh struchtúr foirne amháin i bhfeidhm.

Ní bhfuair an Chomhairle ná an Biúro aon mhaoiniú ón Stát. Ós rud é nárbh ann don Bhiúro go dtí 1 Aibreán 2005, níorbh fhéidir cistí a bhailiú go dlíthiúil roimh an dáta sin. Tá an Chomhairle faoi chomaoin ag na scéimeanna deonacha a bhí ann cheana agus ag a nurráithe, baill Chónasc Baincéirí na hÉireann agus Chónasc Árachais na hÉireann, as a dtuileanas agus a bhflaithiúlacht an Chomhairle agus an Biúro a mhaoiniú ar bhonn deonach, go dtí go bhfeidhmeofaí na hiostraim reachtúla ábhartha. Gan an cúnaimh seo, a tugadh go réidh, ní fhéadfadh an Biúro feidhmiú.

Chuaigh an tOmbudsman, Mr Joe Meade, i mbun a chuid dualgas ar an 16 Bealtaine 2005 agus chuir sé chun oibre, ag nascadh na scéimeanna a bhí ann agus ag socrú go leathnófaí an scéim reachtúil d'fhonn na hearnálacha nua a tháinig laistigh dá shainchúram a chuimsiú.

Tháinig an Chomhairle le chéile sé uaire ón dáta sin. D'fhorordaigh sí, trí rialachán, na tobhaigh atá iníoctha ag forais airgeadais don tréimhse naoi mí go dheireadh 2005. Ina theanntas, tá plean straitéiseach agus buiséad an Ombudsman do 2006 faofa agus na tobhaigh do 2006 forordaithe aici.

Rinneadh socrúithe chun gearáin a ghlacadh ar bhonn céimnithe ó chustaiméirí incháilithe, in aghaidh soláthróirí seirbhís airgeadais a ainmníodh as an nua. Tá an próiseas seo críochnaithe agus glactar le gearáin incháilithe anois de réir théarmaí an Achta.

I bhfianaise na taithí atá faighte de bharr fheidhmiú na reachtaíochta, tá moltaí curtha chuig an Roinn ag an gComhairle chun go leasófaí an tAcht ar roinnt bhealaí suntasacha. Tá lántacaíocht an Ombudsman ann do na moltaí seo.

Éagann téarma oifige na Comhairle seo ag deireadh Mheán Fómhair 2006. Faoin am sin beidh foireann uile an Bhiúro faoin aon díon amháin agus beidh córas comhtháite amháin ann don chuntasaíocht agus do bhainistiú faisnéise an Bhiúro.

## SAINCHEISTEANNA RIALACHAIS CHORPARÁIDIGH

- (1) Choinnigh an Biúro tionóntacht na bhfoirgneamh ina raibh na scéimeanna deonacha lonnaithe. Chinn an tOmbudsman agus d'aontaigh an Chomhairle leis, go gcuirfí an fhoireann uile i bhfoirgneamh amháin, mar nach raibh na háitribh a bhí ann oiriúnach chuige. Bhí clásal scaoilte ag baint le foirgneamh Scéim Ombudsman Árachais na hÉireann i Sráid Mhuirfean, agus tugadh fógra chun go bhféadfaí an foirgneamh a fhágáil faoi dheireadh Eanáir 2006. Sainithníodh áitreabh nua agus áiteofar é roimh Bhealtaine 2006. San idirlinn, tá áititheoirí Shráid Mhuirfean tar éis bogadh go háitreabh sealadach.
- (2) An fad atá córas cuntasaíochta aonair á fhorfheidhmiú, bainfear leas as na socrúithe tuairiscithe airgeadais atá ann cheana. Tá an fheidhm Iniúchta Inmheánaigh tugtha do shainchomhlacht ar chonradh, tá measúnú riosca déanta agus tá clár trí bliana curtha i bhfeidhm. Feidhmíonn

na gnásanna soláthair agus diúscartha sócmhainní de réir threoirlínte na Roinne.

- (3) Tá an Chomhairle freagrach go ginearálta as córas rialaithe airgeadais inmheánach an Bhiúró agus as monatóireacht a dhéanamh ar a éifeacht. Cumadh na córais seo chun cinnteacht réasúnta, seachas iomlán, a thabhairt in aghaidh míráitis nó caillteanais ábhartha. D'fhonn an dualgas seo a chomhlíonadh ar bhealach a chinntíonn comhlíonadh dlíthe agus rialacháin, feidhmíodh struchtúr eagraíochta a raibh gnásanna soiléire feidhmíochta agus tuairiscithe, línte freagrachta, teorainneacha údaráis, dualgais leithscartha, agus údarás tarmligthe ag baint leis. Bunaíodh Coiste Iniúchta ar an 3 Samhain 2005, chun cuidiú leis an gComhairle agus leis an Ombudsman a ndualgais a chomhlíonadh maidir le próiseas tuairiscithe an airgeadais, an próiseas iniúchta inmheánaigh, an próiseas iniúchta reachtúil, agus próiseas an Bhiúró chun monatóireacht a dhéanamh ar chomhlíonadh dlíthe agus rialachán.
- (4) Tá measúnú riosca déanta agus aghaidh tugtha ar na réimsí riosca a sainathníodh.
- (5) Tá an Cód Iompair Gnó don Fhoireann curtha i bhfeidhm.
- (6) Tá beartas an Rialtais maidir le pá an Ombudsmain agus pá fhoireann uile an Bhiúró á chomhlíonadh.
- (7) Tá Treoirlínte an Rialtais maidir le táillí bhaill na Comhairle á gcomhlíonadh.
- (8) Tá na treoirlínte maidir le Breithmheas agus Bainistiú ar na Moltaí Caiteachais Caipitil á gcomhlíonadh.
- (9) Tá glactha ag an gComhairle leis an gCód Cleachtais le haghaidh Rialachas na gComhlachtaí Stáit agus

tá sé i mbun fhorfheidhmiú a théarmaí. Chuige seo, d'fhreastail comhaltaí den Chomhairle ar shaotharlann faoi Rialachas Corparáideach a chuir an Foras Riaracháin Phoiblí ar fáil. Tá an Cód Iompair Gnó do Stiúrthóirí á fheidhmiú agus tá dearbhuithe tugtha ag gach comhalta den Chomhairle faoin Acht um Eiticí in Oifig Phoiblí 1995.

## ADMHÁLACHA

Mar fhocal scoir, is mian liom an uain seo a ghlacadh chun buíochas a ghabháil le: -

- ☺ Sa chéad áit, mo chomhghleacaithe ar an gComhairle a thug a gcuid ama agus saineolais gan teorainn ar bith, lena chinntiú go mbeadh an Biúró ann agus ag feidhmiú ar an dáta dlite, 1 Aibreán 2005.
- ☺ Sa dara háit, Caroline Gill agus Gerry Murphy, as an dóigh eiseamláireach inar ghlac siad leis na hathruithe a bhaineann go dlúth le gluaiseacht ó scéimeanna deonacha aonair go scéim reachtúil, agus na deacrachtaí féideartha uile i gceist a shárú.
- ☺ Sa tríú háit, foireann na scéimeanna deonacha as a dtiomantas fonnmhar le rathúlacht na scéime reachtúla a aimsiú.
- ☺ Agus ar deireadh, Joe Meade, as a dhíograis, taithí, eolas agus gairmiúlacht a thabhairt do ról Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.



**An Dr Con Power**  
Cathaoirleach

12 Bealtaine 2006

*Cuid I*

*An Biúró I gComhthéacs  
agus A Chuid Oibre I  
2005*

11

Annual Report | 2005 TUARASCAL BHLIANTUIL

## Cad é Ról Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais?

12

Modh neamhspleách cothrom í scéim an Ombudsmain chun díospóidí a réiteach lasmuigh de na cúirteanna. Bhí scéimeanna deonacha ombudsmain ar siúl in Éirinn ó luath sna 1990 dí d'fhorais chreidiúnais agus don earnáil árachais; b'aitheantas é ó na hearnálacha go raibh próiseas réitigh gearán lasmuigh de na Cúirteanna riachtanach agus cuí. Níor chlúdaigh na scéimeanna seo na soláthróirí seirbhís airgeadais uile, ámh.

Cé gur oibrigh na scéimeanna deonacha go maith, measadh ag deireadh na 1990dí, mar chuid d'fhorchreat rialála feabhsaithe in earnáil um Sheirbhísí airgeadais, lena n-áirítear ceapadh Rialálaí Airgeadais, gur ghá go mbeadh scéim Ombudsmain reachtúil le cumhachtaí reachtúla níos fearr ann do **na soláthróirí seirbhísí airgeadais uile**, mar a moladh i dTuarascáil McDowell.<sup>2</sup> Seo an staid atá anois ann agus tá sí inscíofoa i reachtaíocht.<sup>3</sup>

Is aonán corparáideach den nuascéim reachtúil é Biúro Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus tá sé comhdhéanta de **Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais**, na Leas-Ombudsmain agus an fhoireann. Is comhlacht reachtúil é a mhaoinítear le tobhaigh sholáthróirí um Sheirbhísí airgeadais agus tháinig sé i bhfeidhm ar an 1 Aibreán 2005.

Comhchuimsíodh na scéimeanna deonacha a bhí ann cheana sa Bhiúro, agus tháinig méadú réasúnta mór ar líon na soláthróirí seirbhísí airgeadais a bhí cumhdaithe faoina shainchúram. Tagann gach soláthróir seirbhísí airgeadais, lena n-áirítear

- ☞ *Bainc*
- ☞ *Cumainn Tógála*
- ☞ *Comhlachtaí árachais saoil agus ginearálta, araon*

- ☞ *Comhair Chreidmheasa*
- ☞ *Idirghabhálaithe Morgáistí, Árachais agus creidmheasa eile*
- ☞ *Stocbhróicéirí*
- ☞ *Geallbhróicéirí*
- ☞ *Iasachtóirí airgid*
- ☞ *Bureaux de change*
- ☞ *Comhlachtaí léasála*
- ☞ *Comhlachtaí díolachán creidmheasa*
- ☞ *Soláthróirí Fruilcheannaigh*
- ☞ *Comhlachtaí Árachais Shláinte*

faoi réir shainchúram an Ombudsman anois.

Is oifigeach reachtúil é **Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais**, a phléann go neamhspleách le gearáin ó chustaiméirí maidir lena ndéileálacha le soláthróirí seirbhísí airgeadais nach raibh réitithe ag na soláthróirí tar éis dóibh dul trína gcóras réitigh gearán inmheánach. **Tá an tOmbudsman, mar sin, ina eadránaí ar dhíospóidí neamhréitithe agus tá sé neamhchlaonta.** Tá Rialálaí Airgeadais na hÉireann freagrach as saincheisteanna cosanta níos leithne na gcustaiméirí.

Is féidir le custaiméir pearsanta ar bith, cuideachta theoranta le láimhdeachas de

2 Report of the Working Group on Financial Services 1999

3 The Central Bank and Financial Services Authority of Ireland Act 2004 - section 16 and schedules 6 and 7.

€3,000,000 nó níos lú, comhlacht neamhchorpartha, carthanas, club, comhpháirtíocht, iontaobhas, etc, gearán a dhéanamh leis an Ombudsman.

Tairgeann an tOmbudsman seirbhís shaor in aisce don ghearánaí.

## GEARÁIN AR FÉIDIR/NACH FÉIDIR IAD A IMSCRÚDÚ

Is ceadmhach don Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghearán aon chustaiméara atá míshásta faoi

- ☞ *An tseirbhís airgeadais a sholáthraíonn soláthróir seirbhís airgeadais*
- ☞ *Tairiscint ó sholáthróir chun seirbhís dá shórt a sholáthar*
- ☞ *Teip an tsoláthóra an tsainseirbhís airgeadais iarrtha a chur ar fáil.*

Ach, níl custaiméir i dteideal gearán a dhéanamh más amhlaidh don ábhar ar gearánadh faoi

- ☞ *Go bhfuil nó go raibh sé ina ábhar imeachtaí dlíthiúla faoi bhráid cúirte nó binse*
- ☞ *Gur tharla sé breis agus sé bliana sula ndearnadh an gearán*
- ☞ *Go dtagann sé faoi dhlínse Ombudsman na bPinsean.*

Ní ceadmhach don Ombudsman gearán a imscrúdú más amhlaidh, ina thuairim

- ☞ *Go bhfuil sé cráiteach nó suaibhreasach nó gan a bheith de mheon macánta*
- ☞ *Go bhfuil an t-ábhar neafaiseach*
- ☞ *Gur tharla an t-iompar a ndearnadh gearán faoi ró-fhada ó shin le go mbeadh imscrúdú inleithscéil anois*

☞ *Go raibh bealaí sásaimh eile ar fáil*

☞ *Nach raibh leas ag an nGearánaí, nó nár leor a leas, san iompar a ndearnadh gearán faoi.*

## CINNTÍ AN OMBUDSMAN

Is ceadmhach don Ombudsman tar éis imscrúdú a dhéanamh, a threorú don soláthróir seirbhísí airgeadais ceann amháin nó níos mó de na rudáí seo a leanas a dhéanamh:

- ☞ *An t-iompar ar gearánadh faoi, nó a iarmhairtí, a cheartú nó a athrú*
- ☞ *Cúiseanna nó míniú a thabhairt faoin iompar sin*
- ☞ *An cleachtas sin a athrú nó a mhodhnú*
- ☞ *Cúiteamh go huasmhéid €250,000 nó anáide de €26,000 a íoc*
- ☞ *Gníomhú ar aon bhealach dlíthiúil eile.*

Tá cumhachtaí fairsinge dlíthiúla ag an Ombudsman le iarraidh ar sholáthróir seirbhísí airgeadais faisnéis a sholáthar, lena n-áirítear an chumhacht chun a iarraidh ar fhostaithe faisnéis a sholáthar faoi mhóid. Tig leis an Ombudsman, más gá, dul isteach in áitreabh soláthróirí agus soláthar cáipéisí, etc, a éileamh. Mura nglactar leis sin, féadfaidh an tOmbudsman Ordú Cúirte a lorg. Éinne a thoirmisceann an tOmbudsman, déanann sé cion agus tá fineáil suas le €2,000, príósúntacht trí mhí, nó iadsan araon dlíte air.

## AMCHLÁR CHUN PLÉ LE GEARÁIN IN AGHAIDH SOLÁTHRÓIRÍ

Aistríodh na gearáin a fuarthas faoi na scéimeanna d'árachas agus d'fhorais creidmheasa go dtí an scéim reachtúil ar an 1 Aibreán 2005. Ar an 1 Aibreán bhí an scéim reachtúil ag plé le gearáin in aghaidh cuideachtaí árachais agus foras baincéireachta.

D'fhaomhaigh Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais moladh ón Ombudsman go láimseálfaí na gearáin in aghaidh gach soláthróir seirbhísí airgeadais eile roimh 31 Nollaig 2005 ar a dhéanaí, agus gurb é seo a leanas an t-amchlár a bheadh ann do na gearáin sin

- ☞ Comhair Creidmheasa: 1 Lúnasa 2005
- ☞ Bróicéirí Árachais agus Morgáiste: 1 Deireadh Fómhair 2005
- ☞ Iasachtóirí Airgid: 1 Samhain 2005
- ☞ Gach catagóir eile: 1 Nollaig 2005

### COMHOIBRIÚ LE OMBUDSMAN NA BPINSEAN, LEIS AN RIALÁLAÍ AIRGEADAIS AGUS LE SCÉIMEANNA BHAILL AN EEA

Bíonn comhoibriú dlúth idir an Biúró, an Rialálaí Airgeadais agus Ombudsman na bPinsean. Tarchuirfear chuig an Ombudsman aon ghearán a bhaineann go dílis lena réimse siúd agus má thógtar ábhar le linn imscrúdú an Ombudsmain a léireoidh, dar leis, pátrún de chineál éigin, cuirfidh sé sin in iúl don Rialálaí chun gur féidir leis beart rialaitheach a dhéanamh. **Go bunúsach, is eadránaí an tOmbudsman i ndiospóidí idir custaiméirí agus forais, agus ní rialálaí é.** Comhoibríonn sé, freisin, le Ombudsman na bPinsean d'fhonn forluí a sheachaint i réimse na bpinsean.

Aontaíodh Meamram Comhthuisceana idir an Rialálaí Airgeadais, Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Ombudsman na bPinsean i nDeireadh Fómhair 2005, agus chríochnaigh agus shínigh na trí pháirtí é i bhFeabhra 2006. Lasmuigh ar fad den Mheamram, bhí agus tá i gcónaí dlúthchomhar idir na trí oifig. Bíonn cruinnithe ag na trí pháirtí go rialta agus nuair a mheastar gá a bheith leo. Is é an aidhm ná a chinntiú nach dtitfidh aon chustaiméir "idir dhá stól" agus go dtarchuirfear, dá réir, na cúrsaí a bhaineann go dílis le gach comhlacht ar leith.

Dála na scéimeanna deonacha roimhe seo, shínigh an Biúró, freisin, an Meamram Comhthuisceana i leith Gréasáin Gearán Trasteorann Aschúrte do um Sheirbhísí Airgeadais san EEA (*FIN-NET*). Faoi *FIN-NET*, tá dualgas ar an mBiúró malartú éifeachtach faisnéise a chinntiú idir ombudsmain na hEorpa agus scéimeanna inchomórtais eile.

Má fhaigheann an tOmbudsman gearán faoi sholáthróir seirbhíse atá á rialú ag Údarás Rialála i mballstát eile den EEA, agus atá inchurtha leis an Rialálaí Airgeadais anseo, féadfaidh an tOmbudsman an gearán a tharchur chuig Scéim Ombudsman an Bhallstáit EEA chuí lena láimhseáil ansin. Mar shampla, dá bhfaighfí gearán ó sholáthróir airgeadais sa RA a bheadh faoi rialú Údarás Seirbhísí Airgeadais na RA, tharchuirfí an gearán sin chuig an tSeirbhís Ombudsman Airgeadais sa RA lena imscrúdú.

### SUÍOMH

Nuair a tionscnaíodh obair an Bhiúró ar an 1 Aibreán 2005, bhí an dá scéim roimhe sin, Scéim Ombudsman na gComhar Creidmheasa, agus Scéim Ombudsman Árachais na hÉireann, lonnaithe i bhfoirgnimh éagsúla.

Ós rud é nach raibh na suímh ina raibh siad oiriúnach don Bhiúró uile, ba ghá áitreabh nua a fháil.

Bhíothas ag súil go bhféadfaí áitreabh dá shórt a fháil faoi dheireadh 2005. Ar an drochuair, áfach, tharla go raibh sin níos deacra ná a ceapadh, agus d'ainneoin sáriarrachtaí OOP níor thángthas ar fhoirgneamh oiriúnach go dtí deireadh Eanáir 2006. Táthar ag súil anois go mbeimid san fhoirgneamh nua faoi dheireadh Mheithimh 2006.



## FOIREANN

D'fhostaigh an Biúró fiche ball foirne ar bhonn buan i 2005 agus ceathrar ar bhonn conartha shealadaigh.

Mar a luadh cheana, bhí an dá chomhlacht reatha lonnaithe i bhfoirgnimh éagsúla nuair a tionscnaíodh an obair ar an 1 Aibreán 2005, agus bhí cleachtais agus comhshaoil éagsúla oibre acu.

D'ainneoin deacrachtaí de thoradh na gcúinsí sin, ní miste a n-iarrachtaí agus a ndúthracht a thréaslú le foireann an Bhiúró, óir chuir siad an t-aistriú chuig comhlacht aontaithe i gcrích gan tuisle arbh fhiú trácht air.

Chuidigh cruinnithe neamhfhoirmeálta rialta leis seo, agus chuir siad ar chumas na foirne aithne a chur ar a chéile agus ar an gcomhshaoil oibre nua.

Le suíomh aonair, gnáthaimh aontaithe agus córais TF, éascófar an obair atá rompu chun Biúró níos éifeachtaí agus níos éifeachtúla a chruthú.

Tá oiliúint leanúnach á tabhairt don fhoireann, rud a thugann deis dóibh scileanna nua a fhorbairt.

Sháraigh foireann an Bhiúró na fadhbanna a cruthaíodh trí bheith lonnaithe in áitribh éagsúla agus iad i mbun obair laethúil an Bhiúró, agus ghlac siad chucu an obair bhreise a gineadh nuair a corpraíodh earnálacha leathnaithe nua faoin Scéim.

## SCAIPÉADH FAISNÉISE

Rinneadh go leor oibre chun leibhéal feasachta a mhéadú i measc tomhaltóirí agus Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais araon faoi um Sheirbhísí a sholáthraíonn an Biúró.

- ☞ Ceapadh suíomh gréasáin a chorpraíonn;
- ☞ faisnéis leathan faoin mBiúró agus a ról;
- ☞ comhairle do thomhaltóirí faoin gnáthamh gearán;

- ☞ Foirm Ghearáin le húsáid ag tomhaltóirí;
- ☞ faisnéis airgeadais;
- ☞ cásanna staidéir samplacha;
- ☞ staitisticí gearáin;
- ☞ sonraí na n-aitheasc a thug an tOmbudsman do chomhlachtaí éagsúla.

Coinnítear an suíomh gréasáin faoi athbhreithniú leanúnach agus cuirtear faisnéis nua air go rialta. Is féidir gearáin a dhéanamh ar líne anois chuig suíomh slán.

Scaipeadh bileoga faisnéise faoin mBiúró ar na Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais uile, lena dtaispeáint ar a n-asraonta agus do ghrúpaí leasmhara eile ar nós Ionaid Faisnéise an tSaoránaigh, agus na Biúróanna um Chomhairle Airgid.

Thug an tOmbudsman aithisc do roinnt comhlachtaí ionadaíocha de chuid na Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais agus do chomhlachtaí ábhartha eile.

Tugtar mionsonraí faoin scaipeadh faisnéise in Aghuisín III.

## ATHRÚ COMHSHAOIL

### Gnáthaimh na nGearán

Cé gur phléigh an dá scéim roimhe seo le saincheisteanna faoi fhadhbanna tomhaltóirí le baill na Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais, bhí cleachtais agus gnásanna éagsúla oibre forbartha acu chun déileáil le gearáin. Rud eile de, cuireadh gnáthamh nua achomhairc i bhfeidhm ón 1 Aibreán 2005 chun na nuariachtanais reachtúla achomhairc a chomhlíonadh. Murab ionann agus na scéimeanna deonacha a bhí ann cheana, tá an ceart anois ag ceachtar den dá pháirtí, achomharc a dhéanamh in aghaidh chinní an Ombudsmain.

Tá roinnt mhaith oibre déanta chun comhchleachtais oibre a fhorbairt. Tá



gnáthamh gearán aontaithe ullamh anois agus tabharfar isteach ar bhealach faofa é, de réir a chéile, ag tús 2006. Tá mionsonraí an ghnáthaimh gearán seo le fáil in **Aguisín I**.

### **Córais TF agus Bainistiú Cáis**

Cuireadh moill ar fhorbairt córais aontaithe éifeachtach TF agus bainistiú cáis a bhunófaí ar na heilimintí ab fhearr sna córais roimhe seo, mar go mbrathfadh sé ar an mBiúró a bheith lonnaithe in aon áitreabh amháin.

Cé go bhfuil córais TF agus bainistiú cáis na scéimeanna reatha an-éagsúil, tá gach ceann acu éifeachtach agus in ann cásanna a bhainistiú agus staitisticí cáis a tháirgeadh.

### **MAOINIÚ AN BHIÚRÓ**

Forálann Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, alt 57BF, go mbeidh tobhaigh iníoctha ag na soláthróirí seirbhís airgeadais, d'fhonn a chur ar chumas Bhiúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a chuid feidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh. Forordaíonn Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais na méideanna tobhaigh, le cead an Aire Airgeadais.

Fógraíodh trí ionstraim reachtúil i 2005 a rialaíonn na tobhaigh a mhaoiníonn an Biúró:

- ④ *I. R. Uimh. [329] de 2005: Acht an Bhainc Ceannais 1942 (Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais) Rialacháin Tobhaigh agus Táillí 2005 – Tobhaigh Mhaoinithe Eatramhacha.*
- ④ *I. R. Uimh. [330] de 2005: Acht an Bhainc Ceannais 1942 (Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais) Rialacháin Tobhaigh agus Táillí (Uimh.2) 2005 – Tobhaigh Iníoctha go 31 Nollaig 2005.*
- ④ *I. R. Uimh. [828] de 2005: Acht an Bhainc Ceannais 1942 (Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais) Rialacháin Tobhaigh agus Táillí (Uimh.2) 2005 – Tobhaigh Iníoctha i 2006.*

Ní raibh aon siolchainteal ann ar an dáta tionscnaithe, 1 Aibreán 2005. De bhrí nár achtaíodh na hionstraim reachtúla ba ghá chun na tobhaigh iníoctha i 2005 a shocrú, maoiníodh an Biúró le réamhíocaíochtaí a rinne comhaltaí na seanscéimeanna.

Tá an Biúró faoi chomaoin ag an dá scéim ombudsmain dheonach a bhí ann roimhe seo, as cistí a chur ar fáil don Bhiúró, d'fhonn cuidiú leis aistriú gan fhadhb ón dá seanscéim go dtí an scéim reachtúil agus an Biúró a reachtáil go réidh go dtí go mbeadh a chuid tobhach féin bailithe.

Bailíodh €2.8 milliún don tréimhse ó 1 Aibreán go 31 Nollaig 2005, agus tugadh cuntas air. I rith na tréimhse sin caitheadh €1.8 milliún ar chostais reachtála an Bhiúró agus na Comhairle, agus luaitear iad sna cuntais iniúchta a fhoilsítear in Aguisín V.

Foilsíodh na meastacháin, an leithdháileadh maoinithe agus an tobhach iníoctha do 2006 ar ár suíomh gréasáin i Nollaig 2005.

### **STRUCHTÚIR RIALACHAIS**

#### ***Ráiteas Straitéise***

De réir alt 57BU den Acht, ní mór d'Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, trí mhí roimh thús na bliana airgeadais, Plean Straitéise a ullmhú don bhliain le teacht agus é a chur faoi bhráid na Comhairle lena cheadú. Arna cheadú, cuireann an Chomhairle an Plean faoi bhráid an Aire Airgeadais, agus leagann seisean faoi bhráid dhá Theach an Oireachtais é. Foilsítear an plean ansin.

Cuireadh an Ráiteas Straitéise agus Plean Gnó do 2005-2006 faoi bhráid na Comhairle ar an 16 Meán Fómhair 2005 agus ceadaíodh é ag cruinniú Dheireadh Fómhair na Comhairle. Atáirgítear é ina iomláine ar shuíomh gréasáin an Bhiúró. Ag comhlíonadh Acht 2004 dó, sonraíonn an Plean Straitéise

- (a) *cuspoirí imeachtaí an Bhiúró don bhliain airgeadais i gceist;*

- (b) nádúr agus scóip na n-imeachtaí atá le déanamh;
- (c) straitéisí agus beartais chun na cuspóirí seo a aimsiú;
- (d) spriocanna agus critéir chun feidhmíocht an Bhiúro a mheas; agus
- (e) na húsáidí a bhfuil sé beartaithe acmhainní an Bhiúro a fhorfheidhmiú lena naghaidh.

Tá na cuspóirí faoi athbhreithniú leanúnach agus tá siad á bhforfheidhmiú de réir na namchreataí a luaitear sa Ráiteas.

#### **An Coiste Bainistíochta**

D'fhonn forfheidhmiú an Phlean Straitéise a éascú agus na cleachtais is fearr a fheidhmiú i leith rialachais chorparáidigh, bunaíodh Coiste Bainistíochta i nDeireadh Fómhair 2005. Ar an gCoiste tá an tOmbudsman, an dá Leas-Ombudsman agus an Ceann Riaracháin.

#### **An Coiste Iniúchta**

Is é ról an Choiste Iniúchta, mar chuid d'athbhreithniú córasach leanúnach ar an gComhshaol Rialaithe agus na gnáthaimh Rialachais laistigh den Bhiúro, an fheidhm Iniúchta Inmheánach a mhaoirsiú agus an tOmbudsman a chomhairliú maidir le oibriú agus forbairt na feidhme sin.

Ar an gCoiste Iniúchta tá beirt chomhalta de Chomhairle Ombudsman um Sheirbhís Airgeadais agus Ceann Sheirbhís Iniúchta an Rialtais Áitiúil. Tar éis tairiscintí poiblí a lorg i Meitheamh 2005, fostaíodh comhlacht seachtrach d'iniúcháirí inmheánacha. Cuirtear a thuairiscí faoi bhráid an Ombudsmain agus na Comhairle.

## **COMHLÍONADH REACHTAÍOCHTA**

Comhlíonann an Biúro gach riachtanas reachtúil i réimsí na Sláinte agus Sábháilteachta, an Chomhionannais, Saoire Tuismitheora agus eile:

#### **An tAcht um Eitici in Oifig Phoiblí 1995**

Níor bhain téarmaí an Achta um Eitici in Oifig Phoiblí 1995 leis an mBiúro nó leis an gComhairle go dtí 2006, cé gur chomhlíon an Biúro a chuid téarmaí i 2005, cibé ar bith. Tá an Biúro tiomanta cloí le Treoirínte an Choimisiúin um Chaighdeán in Oifig Phoiblí maidir le Comhlíonadh Forálacha na nAchtanna um Eitici in Oifig Phoiblí, 1995 agus 2001.

#### **Acht na dTeangach Oifigiúla 2003**

Tá an Biúro lánghéilliúil d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Aistrítear litreacha agus cáipéisí caighdeánacha go Gaeilge agus tá roinn Ghaeilge againn ar ár suíomh gréasáin, freisin.

#### **Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003**

Taobhaíonn an Biúro le forálacha na nAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003 agus déanfaidh sé athbhreithniú leanúnach ar an taobhú seo. De bharr nádúr íogair na faisnéise a fhaigheann an Biúro, tá sé riachtanach nach mbeadh rochtain á fáil ar an bhfaisnéis ach acusan atá páirteach in imscrúdú na ngearán.

#### **Na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise 1997 agus 2003**

Ní bhaineann na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise leis an mBiúro faoi láthair ach tharlódh go mbainfidh siad le gnéithe riaracháin den Bhiúro amach anseo. Ní féidir comhaid imscrúdúcháin a chur ar fáil faoi SF de bharr a nádúr reachtúil agus shamhailbhreithiúnaigh.

## IDIRGHABHÁIL

Faoi alt 57CA d'Acht 2004, déanfaidh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais iarracht, oiread agus is féidir, leis an ngearán a réiteach trí idirghabháil sa chéad áit, ach is féidir leis scor den iarracht le gearán a réiteach trí idirghabháil má mheasann sé nach cosúil go n-éireodh leis an iarracht. Má theipeann ar iarracht chun gearán a réiteach trí idirghabháil, déileálfaidh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais leis an ngearán trí bhreithniú.

## BREITHNIÚ

Is ceadmhach fianaise ó bhéal nó i scríbhinn. Caithfear smaoineamh go gceannódh daoine táirgí airgeadais go neamhfhoirmeálta ó ghníomhairí árachais na blianta ó shin. I gcásanna dá shórt d'fhéadfadh sé a bheith deacair, am-íditheach agus uaireanta dodhéanta, fianaise shoiléir a fháil faoin gcomhairle a tugadh ag an bpointe díola, faoi cad a thug ar an tomhaltóir an táirge a cheannach, cad iad na hurrúis a tugadh don tomhaltóir maidir le feidhmíocht an táirge, etc. Déanann Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais cinneadh, tar éis dó measúnú a dhéanamh ar fhianaise a chuireann an dá pháirtí sa ghearán faoina bhráid. I dtosca áirithe, agus mura mbíonn fianaise dhoiciméadach sainráite ann, bíonn cumhacht ag an Ombudsman, de bhun alt 57CE d'Acht 2004, fios a chur ar oifigeach, comhalta, gníomhaire nó fostaí ar bith den soláthróir seirbhís airgeadais, teacht i láthair an Ombudsmain, agus an t-oifigeach, comhalta, gníomhaire nó fostaí sin a scrúdú faoi mhionn maidir le aon ghnó a mheasann an tOmbudsman a bheith ábhartha don imscrúdú nó don bhreithniú. Is faoi dheiscreid Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais amháin atá sé an chumhacht seo a úsáid agus in aon chás a mheasann sé é a bheith riachtanach chun ghearán a bhreithniú. I mbunús na gcásanna déantar breithniú ar bhonn na fianaise doiciméidí a chuireann an dá pháirtí don ghearán faoina bhráid.

*Cuid II*

*Gearain*

## Treochtaí Na Ngearáin

20

Is é bunghnó an Bhiúró, gearáin a réiteach agus a imscrúdú. Le linn 2005

- ☞ **Fuarthas 2604 gearáin**, comhdhéanta de 1734 faoin earnáil árachais agus 870 faoi fhorais chreidmheasa. Ba **mhéadú 23%** é seo ar an tréimhse chéanna i 2004, le méadú 25% ar na gearáin faoi fhorais chreidmheasa agus 21% faoi árachas.
- ☞ Arna bhunú, tugadh 779 cás ar aghaidh chuig an mBiúró ó na scéimeanna ombudsmain deonacha a bhí ann roimhe.
- ☞ Fuarthas 161 gearán nua in iomlán faoi Sholáthróirí Seirbhís Airgeadais atá sna hearnálacha leathnaithe faoi shainchúram an Ombudsman anois agus **nár clúdaíodh faoi na scéimeanna deonacha a bhí ann cheana.**
  - **comhair chreidmheasa (23)**
  - **idirghabhálaithe (119)**
  - **stocbhróicéirí (19).**
- ☞ Cuireadh 1368 gearán i gcríoch tar éis imscrúdú an Ombudsmain agus tarchuireadh 1339 eile chuig gnáthaimh gearáin na soláthróirí, d'fhonn cuighníomh a shocrú.
- ☞ Ba é €56,000 an cúiteamh ba mhó a dheonaigh an tOmbudsman in aghaidh forais chreidmheasa agus €32,000 in aghaidh soláthróra san earnáil árachais.

Go ginearálta, sna cásanna inar imscrúdaíodh gearáin, glacadh le 50% acu.

Bíonn saincheisteanna fíorchasta ag baint le go leor de na gearáin agus, le achomhairc féideartha chuig an Ard-Chúirt, féadann na gearáin am réasúnta fada a ghlacadh á réitiú.

In áit cásanna suntasacha a fhoilsiú sa Tuarascáil Bhliantúil, cinneadh iad a fhoilsiú ar an suíomh gréasáin gach sé mhí. Rinneadh amhlaidh ar an 5 Deireadh Fómhair 2005, don

tréimhse ó Aibreán 2005 go dtí deireadh Mheán Fómhair 2005, agus i bhFeabhra 2006, don tréimhse deiridh de 2005. Tá mionsonraí cásanna suntasacha le fáil in Aguisín IV.

Is cóir a thuiscint go gcaithfidh gearán dul tríd na gnáthaimh inmheánacha gearáin atá ag an Soláthróir Seirbhís Airgeadais i gceist sula ndéanfaidh an Biúró é a imscrúdú.

Tá mionsonraí na staitisticí agus na dtreochtaí le fáil i dTuairisc na nGearáin in Aguisín II.

## Saincheisteanna Suntasacha

D'éirigh saincheisteanna áirithe as an imscrúdú gearán i 2005 arbh fhiú iad a lua anseo, i dteannta an ábhair a fhoilsítear in Aguisín IV.

### TEORAINN AMA SÉ BLIANA

Faoi alt 57BX d'Acht 2004:

"(3) Níl tomhaltóir i dteideal gearán a dhéanamh más amhlaidh, i gcás an iompair a ndearnadh gearán faoi –

**(b) gur tharla sé níos mó ná 6 bliana sula ndearnadh an gearán".**

Fuair an Biúro líon mór gearán i 2005 maidir le líomhain gur mídhíoladh polasaithe dearlaice mórán blianta ó shin, agus gearáin eile nárbh fhéidir a scrúdú toisc gur thit siad lasmuigh den teorainn sé bliana.

Ina aighneacht chuig an gComhchoiste Oireachtais um Airgeadas agus an tSeirbhís Phoiblí i Nollaig 2005, agus ina fhianaise don Chomhchoiste ar an 18 Eanáir 2006, thug an tOmbudsman aghaidh ar na gearáin faoi mhorgáistí dearlaice, agus rinne sé tagairt ar leith don teorainn ama sé bliana.

Nuair a scrúdaíonn an tOmbudsman gearáin, cuireann sé na cúrsaí seo a leanas san áireamh agus éiríonn trí shaincheisteanna astu:

**(a) Polasaithe Indibhidiúla a Choinnítear go hAibíocht**

Féachfaidh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar ghearáin ó thomhaltóirí a bhaineann le soláthar morgáistí dearlaice atá le coinneáil go haibíocht. Má ghearántar gur mídhíoladh an táirge ar dháta breis is 6 bliana sula ndéantar an gearán, titeann an gearán lasmuigh de shainchúram **reachtúil** an Ombudsman [57BX(3)(b) d'Acht 2004].

Ach, má ghearántar gur theip ar an Soláthróir nó gur dhiúltaigh sé, tar éis aibiú an pholasaí, airgid a íoc de réir na ngealltanas conarthach, líomhnaítear

ansin gur bhris an Soláthróir an conradh tar éis aibiú an pholasaí. Sa chás sin, agus ar choinníoll go ndéantar an gearán laistigh de 6 bliana tar éis aibiú an pholasaí, déanfaidh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais imscrúdú agus rialú, agus ordóidh sé leigheas cuí trí chúiteamh nó eile.

**(b) Polasaithe Aonair a Ghéilltear nó a Dhioltar roimh Aibíocht**

Má ghéilleann tomhaltóir polasaí aonair nó má dhiolann sé é roimh aibíocht, níl an teasnamh deiridh daingnithe agus mar sin de **d'fhéadfadh sé a bheith deacair** a ghearán don Ombudsman **a chruthú**, ag líomhain teip íocaíochta a bhris an conradh. I gcás polasaithe a géilleadh nó a díoladh go luath, breithneoidh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar ghearáin míriaracháin a líomhnaítear fúthu gur tharla siad laistigh den 6 bliana sula ndearnadh an gearán, ach ní féidir leis an Ombudsman imscrúdú nó rialú a dhéanamh ar an toradh a bheadh ann dá leanfadh an polasaí go ceann scríbe.

**(c) Polasaithe Aonair nach bhfuil Aibíthe go fóill**

Maidir le gearáin faoi pholasaithe morgáiste dearlaice nach bhfuil aibíthe go fóill agus a díoladh breis agus 6 bliana ó shin, beidh an t-imscrúdú teoranta do mheasúnú ar an ndearna an soláthróir seirbhís airgeadais an polasaí a riar de réir théarmaí agus choinníollacha an pholasaí agus ar chomhlíon sé a dhualgais faoi alt 133 den Acht um Chreidmheas Tomhaltóra 1995.

Faoin Acht um Chreidmheas Tomhaltóra ní mór d'árachóir a fhrithgheallann polasaí árachais i leith iasacht dhearlaice, laistigh de 5 bliana ón uair a eisítear an polasaí agus gach 5 bliana ina dhiaidh sin go dtí go n-aisíoctar an iasacht dhearlaice, ráiteas a eisiúint nó a chur á eisiúint don iasachtaí ina luaitear luach an pholasaí de réir mheastachán an árachóra ar an dáta sin, maraon le comparáid idir an luacháil seo agus an luacháil ar cibé dáta a teilgeadh nuair a céadscríobhadh an polasaí, maraon le meastachán leasaithe dá luacháil arna aibiú.

Cuireann na Rialacháin Árachais Saoil (Soláthar Faisnéise) 2001, iallach ar an árachóir agus ar an idirghabhálaí árachais faisnéis pholasaí áirithe a sholáthar i scríbhinn don chliant, sula síníonn an cliant foirm thairisceana nó iarratais, maidir le sochair fortheilgthe, *coimisiún agus táillí*, athbhreithnithe polasaí, saincheisteanna luathleachtaithe agus cánachais.

## FÓRALACHA EISIAIMH AN ÁRACHAIS SHLÁINTE

Tá líon méadaithe gearán faighte ó bhaill an VHI maidir leis an bhforáil polasaí seo a leanas:

*“Riail 3) Dul isteach faoi Chúram Sláinte an VHI*

...

*d) Níl sochair iníoctha ar riochtaí sláinte a gcinntear a ndáta tosaithe ar an mbonn gur tugadh comhairle mhíochaine roimh an dáta ar a cuimsíodh an ball sa chonradh, ach amháin má bhí an ball ar árachas leanúnach ar feadh ióstréimhse ama. Áirítear an ióstréimhse mar a leanas:*

AOIS AN BHAILL NUAIR A CUIMSÍODH É/Í: IÓSTRÉIMHSE

Faoi 55	5 bliain
55 i 59	7 bliain
60 nó thairis	10 bliain”

Mhínigh an VHI don Bhiúró, nuair a mheasúnaítear an raibh riocht ann roimhré, go mbíonn a n-aird go speisialta ar thosú an reachta seachas ar dháta na diagnóise nó ar thosú airíonna nó comharthaí. Cé go nglacann an Chuideachta go mb'fhéidir nach raibh Gearánaí feasach ná eolach ar a riocht nuair a tháinig sé/sí isteach sa Chuideachta, faoi théarmaí an chonartha níl sochar iníoctha i leith na gcostas a tharla, má chinntear dáta tosaithe an reachta ar bhonn comhairle míochaine a fuarthas roimh dháta tosaithe an chonartha árachais.

Is é príomhchúram an Bhiúró, a chinneadh an bhfuil an fhoráil sách soiléir lena chur in iúl d'Árachaí, nuair a thionscnaítear an polasaí, gurb é dáta thosú an reachta agus ní dáta dhiagnóis an reachta nó dáta thosú na n-airíonna, an dáta ábhartha. Léiríonn na gearáin nach nochtann an VHI an fhaisnéis seo d'Árachaí go dtí go mbíonn siad ag déileáil le éileamh, nuair atá páirt glactha cheana féin ag an Árachaí sa chonradh agus deacracht aige cur in aghaidh théarmaí an pholasaí. Ní nochtar an fhaisnéis seo don Árachaí ag tús an pholasaí.

Glacadh comhairle le gairmithe míochaine éagsúla, a rinne siad an-chuid argóna faoi shainmhíniú an VHI ar Riail 3(d), agus mheas an tOmbudsman go raibh soiléire de dhíth.

I bhfianaise threocht imníoch na ngearán faoin bhforáil polasaí seo, agus i bhfianaise na comhairle neamhspleáiche a fuarthas ó phríomhchleachtóirí míochaine, bhí cruinniú ag Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais leis an VHI ag tús Mhárta 2006 chun réiteach sásúil a lorg do na páirtithe uile i gceist.

## GEALLTANAS AN VHI

Ní íocfaidh an VHI éilimh ar chostais leighis a d'fhéadfaí a fháil ar ais ó thríú páirtí, ach amháin má shíníonn an ball gealltanais roimh ré. Éiríonn seo tar éis timpiste idir an ball agus tríú páirtí, ina bhfulaingítear gortú fisiciúil. Tá an gealltanais mar a leanas:

*“Ag cur san áireamh go n-íocann an VHI costais incháilithe ospidéal agus míochaine mo chliaint/ár gcliaint, geallaim(id) leis seo go gcuimseofar mar chuid d’éileamh mo chliaint/ár gcliaint, na hairgid a d’íoc an VHI amhlaidh (agus a gcuirfidh an VHI mionsonraí faoi in iúl dúinn), agus faoi réir aon ordú cúirte ina choinne, go n-aisíocfar leis an VHI – as na fáiltais a gheobhaimid inár lámha - gach airgead dá shórt a íocfaidh an VHI.*

*Tá treoracha faighte agam/againn ó mo/ár gcliánt an gealltanais seo a thabhairt don VHI agus tá an t-údarás againn idirbheartaíocht a dhéanamh faoi shocráíocht a chuimseoidh aon airgid atá dlíte don VHI.*

*Geallaim(id) freisin eolas iomlán a thabhairt don VHI faoi stádas imeachtaí mo chliaint/ár gcliaint, agus faoi aon fhorbairtí air.*

*Aontaím(id), faoi réir aon ordú cúirte ina choinne, na hairgid a íocann (an Chuideachta) a aisíoc. I gcuiteamh air seo íocfar tairle gealltanais doshannta de €380.92 (CBL san áireamh) leis an té thíos-sínithe mar íocaíocht iomlán deiridh. Measfar ansin an gealltanais seo a bheith comhlíonta.”*

Fuarthas an-chuid gearán ó aturnaetha go raibh an fhoclaíocht seo éagórach agus nár chóir go n-éileodh an VHI ach aisíoc ar na damáistí gnóthaithe agus ní ar mhéid iomlán na gcostas leighis. Mar fhreagra, thug Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais le fios nach bhfuil dlínse aige idirghabháil a dhéanamh sa díospóid idir an VHI agus Cumann Dlí na hÉireann. Nuair a bhíonn an tOmbudsman ag imscrúdú gearán faoin ngealltanais seo, ní bhíonn ag déanamh imní dó ach gearán an Ghearánaí faoin gCuideachta Árachais, láimhseáil an éilimh/na n-éileamh faoi théarmaí an pholasaí árachais, agus tionchar théarmaí agus fhorálacha an pholasaí sin ar an éileamh.

Bíonn éagsúlacht idir cásanna agus imscrúdaítear iad ar bhealaí éagsúla. Is é tairim an Ombudsman gur soiléir ó chlásal eisiaimh an pholasaí, nach n-íocfaidh an VHI sochair in aghaidh costas a bhfuil an ball i dteideal iad a aisghabháil ó tríú páirtí. Mar sin féin, tugann sé faoi deara go bhfuil an VHI sásta na costais seo a íoc mar éascaíocht don bhall, d’fhonn na costais leighis air a ghlanadh

agus é ag feitheamh ar thoradh imeachtaí in aghaidh tríú páirtí a d’fhéadfadh a bheith fadálach, **ach** tá seo ar an gcoinníoll go gcuimseofar na costais san éileamh in aghaidh an tríú páirtí agus go ngeallfaidh an ball na hairgid seo a aisíoc **in iomlán** ón suim a ghnófar, faoi réir a mhalairt d’ordú ó chúirt.

Is é dearcadh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, go bhfuil an VHI i dteideal aisíoc iomlán a fháil ón mball, seachas má ordaíonn Cúirt a mhalairt, agus gur coinníoll faoi íoc costas leighis é nach bhfuil aon dliteanas air ina dtaobh faoi théarmaí an chonartha. Ní mór don VHI céimeanna réasúnta a ghlacadh chun a shócmhainní a chosaint. Tá súil aige go réiteoidh an Cumann Dlí an t-ábhar uile mar, mura ndéanfaidh, beidh cruatan gan gá á fhulaingt ag sealbhóirí polasaí.

## DEARBHUITHE LIANNA COMHAIRLEACHA D’OThAIR

Dirítear aird an Bhiúró ar an líon méadaithe gearán faoi Lianna Comhairleacha cóireála a thugann dearbhú do thomhaltóirí, nuair a chuireann siad éileamh isteach ar chostais leighis faoi pholasaí árachais agus iad in ospidéal, go nglacfar lena n-éileamh. Nuair a tharlaíonn, ar chúiseanna éagsúla, go ndiúltaítear d’éileamh dá shórt, measann tomhaltóir go bhfuil súil dhlísteanach aige go nglacfaí lena éileamh ar bhonn dearbhuithe an Lia Comhairligh. Is é dearcadh an Ombudsman nach bhfuil sé réasúnta ag tomhaltóir a bheith ag brath ar aon dearbhuithe faoi chostais leighis ach amháin ón gcuideachta leighis féin. Níl aon eolas speisialta ag an Lia Comhairleach cóireála faoin gconradh árachais idir tomhaltóir agus an cuideachta árachais agus, ar an ábhar sin, ní hé siúd an páirtí cuí le dearbhuithe dá shórt a thabhairt.

**Ba mhian leis an Ombudsman na Lianna Comhairleacha a chur ar a bhfaichill faoi dhearbheithe dá shórt a thabhairt d’othair, agus éilíonn sé go ndíreodh na cuideachtaí árachais sláinte ábhartha aird na Lianna Comhairleacha air seo.**



## ÁRACHAS TAISTIL

Dhearbhaigh an Rialálaí Airgeadais don Bhiúró nach dtagann gníomhairí taistil faoi scóip Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Eadráin Árachais) 2005, agus, mar sin, go dtiteann gearáin faoi ghníomhairí taistil agus oibreoirí turais lasmuigh de dhlínse an Bhiúró.

Tá an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta freagrach as rialú a dhéanamh ar ghnéithe de ghníomhairí taistil agus d'oibreoirí turais, agus tá Oifig an Stiúrthóra um Ghnóthaí Tomhaltóra freagrach as an Acht um Laethanta Saoire Láneagraithe agus Trádáil Taistil, 1995 agus as an Ordú um Fhaisnéis Tomhaltóra (Fógraí faoi Tháillí Aerthaistil), 2000.

Tairgeann gníomhairí taistil agus oibreoirí turais polasaithe árachais ach ní ceadmhach don Bhiúró imscrúdú a dhéanamh ar na polasaithe seo.

**Cé go dtugtar comhairle ghinearálta ar shuíomh gréasáin an Rialálaí faoin bhfaichill is gá a bheith ag tomhaltóirí a cheannaíonn árachas taistil, molann an tOmbudsman go láidir go mbunófaí Cód Cleachtas in Éirinn do Ghníomhairí Taistil a dhíolann árachas, mar atá sa RA. Tá iarrtha aige ar an Rialálaí an réimse seo a athbhreithniú.**

## AN POST

Tá sé faoi dhlínse Ombudsman na hEanála Poiblí déileáil le gearáin faoi An Post. Rialaíonn an Rialálaí Airgeadais An Post agus é ag trádáil mar *One Direct*, mar Eadránaí Ilghníomhaireachtaí agus mar Eadránaí Morgáiste agus, sna cáilíochtaí sin, titeann aon ghearáin faoi *One Direct* laistigh de dhlínse Bhiúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Ach, ní rialaíonn an Rialálaí Airgeadais an soláthar seirbhísí airgeadais ag An Post agus mar sin ní thagann sé faoi dhlínse an Bhiúró.

Creideann Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais gur chóir gach gné d'imeachtaí An Post mar sholáthróir seirbhíse airgeadais a thabhairt laistigh de shainchúram an Bhiúró agus go n-aistreofaí freagracht as gearáin faoi

imeachtaí "táirgí mionchoigealtais" de chuid An Post chuig Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, trí Rialachán Aire.

Maraon le imeachtaí *One Direct*, agus imeachtaí gníomhaireachta thar ceann Gníomhaireacht Bainistíochta an Chiste Náisiúnta, tairgeann An Post réimse seirbhísí airgeadais eile ar nós dréachtaí malairte eachtraí, dearbhán bronnánais, tarchuir airgid chun billí a íoc, etc. (Cuirtear cuid de um Sheirbhísí seo ar fáil ar bhonn gníomhaireachta le haghaidh AIB.) Dar le Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, ba chóir go mbeadh na himeachtaí seo uile laistigh dá shainchúram.

De bhrí go bhfuil An Post ag feidhmiú mar ghníomhaire do *NTMA*, is cóir ceist na ngearán maidir le "táirgí mionchoigealtais" de bharr imeachtaí *NTMA*, seachas An Post, a mheas freisin. Ag teacht leis an bhfealsúnacht sháraitheach gur chóir go dtiocfadh gach gearán tomhaltóra maidir le soláthar seirbhísí airgeadais faoi sainchúram Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, luíonn sé le loighic go mbeadh ról *NTMA* mar sholáthróir "táirgí mionchoigealtais" laistigh de shainchúram Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, freisin.

Tá aird na Roinne Airgeadais tarraingthe ar an ábhar seo againn. **Iarradh ar an Roinn measúnú a dhéanamh an mbeadh sé cuí leasú reachtach a thabhairt isteach chun soláthar seirbhísí airgeadais ag An Post a chur faoi dhlínse an Bhiúró.**

## ÁRACHAS COSANTA MORGÁISTE

Tharla cúinsí ina ndearna tomhaltóirí, tar éis dóibh árachas cosanta morgáiste a ghlacadh, a gcuid morgáistí a fhuascailt go luath agus, in áit an t-árachas cosanta morgáiste a chur ar ceall tar éis an morgáiste a fhuascailt, fágadh i bhfeidhm é. Cé go bhfeidhmíonn seo mar chineál árachais saoil nach bhfuil ró-chostasach, ba chóir go dtabharfaí rogha soiléir cinnte don tomhaltóir i gceist a pholasáil a choinneáil i bhfeidhm nó é a chur ar ceal. Go stairiúil, ní seo a tharla i ngach cás. Cuireadh seo in iúl don Rialálaí i dtreo gur féidir leis cibé céim is cuí leis a ghlacadh.

## ÁRACHAS COSANTA ÍOCAÍOCHTA

Baineann cuid mhór gearán faoi Árachas Cosanta Íocaíochta le mídhíolachán polasaithe dá shórt ag bainc nó forais airgeadais eile agus iad ag feidhmiú mar idirghabhálaithe árachais. Díoltar na polasaithe seo leis an tomhaltóir tar éis don fhoras airgeadais na comhaontuithe creidmheasa leis an tomhaltóir a fhaomhadh. Rinneadh gearáin gur díoladh polasaithe cosanta íocaíochta le tomhaltóirí gan mórán airde a thabhairt ar oiriúnacht na bpolasaithe sin agus gan na riachtanais maidir le teidlíocht i leith éilimh a mhíniú don tomhaltóir roimh an díol. Tá an Biúró agus an Rialálaí ag obair go dlúth le chéile chun an fhadhb a réiteach.

## DÁTAÍ ÍOCAÍOCHTA DLITE I GCÁS CÁRTAÍ CREIDMHEASA

Gearradh ús ceithre lá ar íocaíocht airgid a rinneadh chun sochair Cuntais Cáta Creidmheasa ar an dáta dlite. Cé gur ghníomhaigh an Soláthróir Seirbhís Airgeadais de réir Théarmaí agus Choinníollacha an chonartha, chinn an tOmbudsman go raibh sé éagórach agus dheonaigh sé cúiteamh €500. Tharchuir an tOmbudsman an tsaincheist chuig an Rialálaí Airgeadais chun go bhféadfadh seisean measúnú a dhéanamh ar chóir gníomh rialaithe a fheidhmiú.

## ÚS ATHRAITHEACH AR CHÁRTAÍ CREIDMHEASA

Tharchuir an tOmbudsman cás chuig an Rialálaí i dtaobh tosca inar laghdaigh Soláthróir an Chárta Creidmheasa an ráta úis athraitheach gan sin a chur in iúl do na custaiméirí reatha. Ba é dearcadh an Ombudsmain gurb ionann agus cleachtas éagórach é, gur theip ar an mBanc a chur in iúl dá chustaiméirí reatha go bhféadfaidís leas a bhaint as an ráta athraitheach laghdaithe.

## GEARÁIN TRÍÚ PÁIRTITHE

Deir Alt 57BA den Acht go gciallaíonn ‘custaiméir incháilithe’ i gcás soláthróir seirbhís airgeadais, custaiméir -

- “(a) ar chustaiméir leis an soláthróir seirbhís airgeadais é, nó
- (b) ar gheall an soláthróir seirbhís airgeadais go dtabharfadh sé seirbhís airgeadais dó, nó
- (c) a d'iarr soláthar seirbhís airgeadais ar an soláthróir seirbhís airgeadais.”

Anois is arís tarchuirtear iompar soláthróir seirbhís airgeadais tríú páirteach chuig an mBiúró. Ní dhéantar imscrúdú ar an iompar seo, ós rud é nach mbíonn aon ghaol conarthach nó dualgas cúraim idir na páirtithe i gcás gearáin dá shórt.

## COMHAIRLE THEICNIÚIL IARRTHA NUAIR BA CHUÍ

Nuair a bhíonn gearán á imscrúdú, iniúchtar agus measúnaítear go cúramach an fhianaise a chuireann an dá pháirtí faoi bhráid. Go minic, bíonn fianaise dá shórt an-áititheach, an-ábhartha agus tacaíonn sí go hiomlán le dearbhuithe páirtí amháin nó eile. Uaireanta, nuair a bhíonn an fhianaise teicniúil agus sainfheidhmeach, is gá dul i gcomhairle le cleachtóirí neamhspleácha agus comhairle a fháil ar na saincheisteanna a tógadh. Bíonn gach cleachtóir neamhspleách ina shaineolaí ar a réimse, agus bhí an chomhairle a tugadh go nuige seo ina uirlis fhíorluachmhar ag an Ombudsman, agus chuidigh sí leis Cinneadh a dhéanamh. I measc na saineolaithe a ndeachthas i gcomhairle leo bhí:

- ④ Oinceolaí – iarradh comhairle faoi ráta fáis ailse áirithe, cibé an raibh fás mall faoi ailse dá shórt nó an raibh sí ionsaitheach, agus an bhféadfaí a rá faoi ailse dá shórt go raibh sí “ionraitheach” nó “in situ”.

- ☞ Cairdeolaí – iarradh comhairle an raibh an chóireáil áirithe ann do riocht croí comhbhreithe nó do thimpiste cheirbiosoitheach dhíomuan.
- ☞ Néareolaí – iarradh comhairle arbh fhéidir go mbeadh siad inchinne i láthair in othar roimh dháta glactha a pholasaí, ainneoin go raibh an t-othar neamhairloch.
- ☞ Innealtóir Geothicniúil – iarradh comhairle ar tharla an damáiste d'áitreabh an Ghearánaí de bharr síothlaithe nó socraíochta. Sa chás seo ba ghá don Innealtóir cuairt a thabhairt ar an láithreán agus staid na hithreach a scrúdú ar an láthair.
- ☞ Abhcóide Dlí – cé go bhfuil an-chuid saineolais dlí ag foireann an Bhiúró, ba ghá comhairle a ghlacadh uaireanta ó Abhcóide Dlí, go háirithe faoi chásanna casta a d'éiligh léargas difriúil.

Measann an Biúró gur chuí, le haghaidh oibriú éifeachtach an Bhiúró, go mbeadh teorainn ama ann a bheadh ar aon dul leis siúd a bhaineann le Oifig Ombudsman na bPinsean, agus a fhorordaigh Acht na bPinsean 1990 (insáite ag Acht na bPinsean (Leasú) 2002) a bheith oiriúnach le haghaidh oibriú éifeachtach an Bhiúró, is é sin 21 lá. Chuir sé sin in iúl don Roinn Airgeadais agus, tar éis dóibhsean comhairle a lorg ón Ard-Aighne, chomhairligh siad don Ombudsman a iarraidh ar Choiste Rialacha na Cúirte Uachtaraí an t-ordú riachtanach a thabhairt. Rinneadh amhlaidh in Eanáir 2006.

## TEORAINN AMA AR ACHOMHARC A LÓISTEÁIL SAN ARD-CHÚIRT

Mar a léirítear thíos ní fhorordaíonn an tAcht teorainn ama le haghaidh achomhairc dá shórt ar an Ard-Chúirt. Forálann Alt 57CL mar a leanas:

- (1) *I gcás míshásaimh le cinneadh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, féadfaidh an gearánaí nó an soláthróir seirbhísí airgeadais rialaithe atá i gceist achomharc a dhéanamh ar an Ard-Chúirt in aghaidh an chinnidh.*
- (2) *Is féidir Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a cheapadh mar pháirtí den achomharc faoin alt seo.*
- (3) *Is gá achomharc faoin alt seo a dhéanamh—*
  - (a) *laistigh de cibé tréimhse agus ar cibé modh a fhorordaíonn rialacha cúirte na hArd-Chúirte, nó*
  - (b) *laistigh de cibé tréimhse bhreise a cheadóidh an Chúirt.*

*Cuid III*

*Ráitis Airgeadais*

# Tuarascáil an Ard-Reachtair Ciste agus Cuntas le cur i láthair Thithe an Oireachtais

28

Annual Report | 2005 TUARASCÁIL BHLIANTÚIL

Rinne mé iniúchadh ar na ráitis airgeadais do Bhiúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais don bhliain dár gcríoch 31 Nollaig 2005 faoi Acht an Bhainc Cheannais, 1942 mar atá leasaithe ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004. Sna ráitis airgeadais a réitíodh faoi na polasaithe cuntasáíochta atá leagtha amach istigh ann, tá na Polasaithe Cuntasáíochta an Cuntas Ioncaim agus Caiteachais, an Clár Comhardaithe agus na nótaí a bhaineann leo.

## FREAGRACHTAÍ AN OMBUDSMAN AGUS AN ARD-REACHTAIRE CUNTAS AGUS CISTE FAOI SEACH

Tá an Ombudsman freagrach as na ráitis airgeadais a réiteach de réir Acht an Bhainc Cheannais, 1942 mar atá leasaithe ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004, agus as cinntiú go bhfuil idirbhearta rialta. Réitíonn an Ombudsman na ráitis airgeadais de réir an Chleachtais Cuntasáíochta a Ghlactar leis go Ginearálta in Éirinn. Tá freagrachtaí an Bhiúro ó thaobh an airgeadais de leagtha amach i Ráiteas ar Fhreagrachtaí an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Tá mise freagrach as iniúchadh a dhéanamh ar na ráitis airgeadais de réir na riachtanas dlí agus rialúcháin ábhartha agus Caighdeán Idirnáisiúnta um Iniúchadh (An RA agus Éire).

Insím mo bharúil an dtugann na ráitis airgeadais tuairim fhíor agus chóir de Cleachtais Cuntasáíochta a Ghlactar Leis go ginearálta in Éirinn. Freisin insím an é mo bharúil go gcoinníodh leabhair chuntais chearta. Ina theannta deirim an réitíonn na ráitis airgeadais leis na leabhair chuntais.

Insím faoi aon eachtra ábhartha áit nach mbaineadh úsáid as airgead do na cuspóirí a bhí beartaithe dó nó áit nach gcloíonn idirbhearta leis na húdaráis a rialaíonn iad. Freisin insím mura bhfuair mé an t-eolas agus na míniúcháin ar fad atá riachtanach ar mhaithe le m'iniúchadh.

Athbhreithním an léiríonn an ráiteas ar Rialú Airgeadais Idirmheánach géilleadh an Bhiúro leis an gcód cleachtais um

Rialú Comhlachtaí Stáit agus insím faoi aon eachtra ábhartha áit nach ndéanann sé amhlaidh, nó má tá an ráiteas míthreorach nó nach réitíonn sé le heolas eile a bhfuilim ar m'eolas faoi ó m'iniúchadh ar na ráitis airgeadais. Ní gá dom socrú an gclúdaíonn an ráiteas ar Rialú Airgeadais Idirmheánach na prícaill agus rialaithe airgeadais ar fad, nó ní gá dom teacht ar thuairim faoi éifeachtacht na ngnáthamh prícaill agus rialaithe.

## BUNÚS TUAIRIM INIÚCHTHA

Agus mé ag feidhmiú mar Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste, rinne mé iniúchadh ar na ráitis airgeadais de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta um Iniúchadh (An RA agus Éire) Ireland) a d'eisigh an Bord um Chleachtais Iniúchta agus trí thagairt a dhéanamh do na dálaí faoi leith a théann le comhlachtaí Stáit maidir lena mbainistiú agus feidhmiú. Tugann iniúchadh san áireamh, ar bhonn scrúduithe, scrúdú fianaise atá ábhartha maidir le méid agus nochtadh i ráitis airgeadais. Freisin tugann sé san áireamh meastachán ar na meastacháin agus breithiúnais thábhachtacha a rinneadh agus na ráitis airgeadais á réiteach, agus an bhfuil na polasaithe cuntasáíochta cuí maidir le cúinsí an Bhiúro, an gcuirtear i bhfeidhm iad go comhsheasmhach agus an nochtar iad ar bhealach dóthanach.

Rinne mé pleanáil air agus rinne mé m'iniúchadh ionas go bhfaighinn an t-eolas agus na míniúcháin ar fad a shocraigh mé go raibh siad riachtanach chun fianaise dhóthanach a chur ar fáil dom chun dearbhú go bhfuil na ráitis airgeadais saor ó aon mhíráiteas ábhartha, a tharla mar thoradh ar chalaíocht nó aon mhírialtacht nó earráid eile. Agus mé ag teacht ar mo thuairim, rinne mé luacháil freisin ar fhóntacht iomlán chur i láthair an eolais sna ráitis airgeadais.

## TUAIRIM

I mo thuairim, tugann na ráitis airgeadais tuairim fhíor agus chóir, de réir an Chleachtais Cuntasáíochta a Ghlactar Leis go Ginearálta in Éirinn, ar staid chúrsaí an Bhiúro ar 31 Nollaig 2005 agus ar a ioncam agus a chaiteachas don bhliain a chríochnaigh ansin.

I mo thuairim, choinnigh an Biúro leabhair chuntais chearta. Réitíonn na ráitis airgeadais leis na leabhair chuntais.



John Purcell  
Ard-Reachtair Ciste agus Cuntas

6 Meitheamh 2006

## Ráiteas ar an gcóras rialú airgeadais inmheánaigh

Admhaíonn an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (Ombudsman) go bhfuil sé mar Ombudsman freagrach as córas rialú airgeadais idirmheánaigh Bhiúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais Freisin admhaíonn an Ombudsman nach féidir córas rialaithe airgeadais idirmheánaigh dá leithéid soláthar ach dearbhú réasúnta agus nach dearbhú iomlán i gcoinne earráide ábhartha

Leagann an Ombudsman amach na príomhghnáthaimh seo a leanas atá ceaptha chun rialú airgeadais idirmheánaigh éifeachtach a chur ar fáil laistigh den Bhiúró:

Mar a foráladh dó in Alt 57BP d'Acht an Bhainc Cheannais 1942 mar a cuireadh isteach ag Alt 16 d'Acht an Bhainc Cheannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, tá an Ombudsman freagrach as riar agus gnó an Bhiúró a dhéanamh, a bhainistiú agus a rialú go ginearálta. Tugann an Ombudsman tuairisc do Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (Comhairle) ag a gcruinnithe a reáchtáiltear go ginearálta ar bhonn dé-mhíósúil. Ghlac an Chomhairle agus Biúró le "Cód Cleachtais um Rialú Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais" bunaithe ar an "Cód Cleachtais um Rialú Comhlachtaí Stáit" de chuid an Roinn Airgeadais.


Ghlac an Chomhairle le "Rialacha maidir le Gnáthamh agus Gnó Cruinnithe Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais" dá gcruinnithe. Freisin bhunaigh an Ombudsman sraith Gnáthaimh Airgeadais a leagann amach na hinstiúidí airgeadais, nótaí gnáthamh agus cleachtais tarmligin. Bunaíodh Coiste Iniúchta i 2005 chun forbheathnú a dhéanamh ar ghnáthaimh airgeadais go ginearálta. Cuirtear a dtuarascálacha ar fáil don Chomhairle freisin. Bhuail an Coiste faoi dhó i 2005 .

Rinne an Ombudsman anailís measúnaithe príacal ar an mBiúró agus ar a ghnó i rith 2005 Fostaíodh an comhlacht a roghnaíodh chun an fheidhm iniúchta inmheánaigh a dhéanamh chun an anailís seo a dhéanamh agus chun tús áite a thabhairt do phriacail fhéideartha. Rinneadh luacháil agus

athbhreithniú ar impleachtaí aon phriacail fhéideartha dá leithéid i 2005. Aontaíodh go raibh bainistiú cuí á dhéanamh ar na priacail fhéideartha a aithníodh. Tar éis críochnú na hanailíse measúnaithe príacal go déanach i 2005, bunaíodh clár oibre sonraithe um iniúchadh inmheánach do 2006.

Chuir an Biúró isteach bogearraí ríomhaire a tharraingíonn isteach pacáiste cuntasáíochta agus pacáiste párolla chun rialaithe airgeadais idirmheánacha an Údaráis a éascú.

Chloígh Comhairle agus foireann an Bhiúró, cé nár ainmníodh iad go dtí Eanáir 2006 leis na riachtanais ar fad faoi na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí, 1995 agus 2001. Deimhním go ndearna mé athbhreithniú ar éifeachtacht na gcóras um rialú idirmheánach a bhí bunaithe i 2005 ag cruinniú i bhFeabhra 2006.



**Joe Meade**  
Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

### 1 Meitheamh 2006

# Ráiteas faoi Dhualgais Bhiúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

30

Annual Report | 2005 TUARASCÁIL BHLIANTÚIL

Éilíonn Ailt 57BP agus BQ d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 go n-ullmhóidh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ráitis airgeadais i bhfoirm den sórt a fhaomhfaidh Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais tar éis comhairle a ghlacadh leis an Aire Airgeadais. Is gá don Ombudsman agus é ag ullmhú na ráiteas airgeadais sin:


Beartais cuntasáochta oiriúnacha a roghnú agus iad a fheidhmiú go comhsheasmhach;

Breithiúnais agus meastacháin réasúnta agus meáite a thabhairt;

A chur in iúl ar leanadh caighdeáin cuntasáochta infheidhme, faoi réir aon tréigin ábhartha a nochtadh agus a míníodh sna ráitis airgeadais;

Na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn gnóthais leantaigh, seachas más míchuí a thiomhdiú go leanfaidh an Biúró ag feidhmiú.

Tá an tOmbudsman freagrach as cuíleabhair chuntasaíochta a choinneáil a léiríonn go fíor, cothrom ag am ar bith staid airgeadais an Bhiúró agus a chumasaíonn é lena chinntiú go gcomhlíonann na ráitis airgeadais Alt 57BQ den Acht. Tá an tOmbudsman freagrach, freisin, as sóchmhainní an Bhiúró a chosaint agus as céimeanna réasúnta a ghlacadh chun calaois agus mírialtachtaí eile a chosc agus a fhionnadh.



**Joe Meade**  
*Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais*

1 Meitheamh 2006

# Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta

Seo a leanas na polasaithe cuntasaíochta móra a glacadh leo sna ráitis airgeadais:

## BUNÚS CUNTASAÍOCHTA

Réitítear na ráitis airgeadais seo de réir polasaithe cuntasaíochta a ghlactar leo go ginearálta agus faoin gcoinbhinsiún stairiúil ar chostas agus géilleann siad do chaighdeán tuairiscithe an Bhoird um Chaighdeán Cuntasaíochta.

## IONCAM TOBHAIGH

Léiríonn an t-ioncam tobhaigh an méid a mheas an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (Ombudsman) go mbeadh sé inbhailithe i dtaobh na tréimhse. Tógann sé seo san áireamh na híocaíochtaí a rinneadh do Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (Biúró) de réir rialacha na Comhairle a rinneadh faoi Acht an Bhainc Cheannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann agus déantar seiceáil ar réasúntacht an fhigiúir seo i gcoinne an ioncaim tobhaigh measta bunaithe ar phróifil an Ombudsman de na soláthraithe seirbhísí airgeadais.

## AITHINT CAITEACHAIS

Aithnítear caiteachas sna ráitis airgeadais ar bhonn fabhráithe de réir mar a tharraingítear é

## SÓCMHAINNÍ SEASTA INLÁIMHSITHE

Sainítear sócmhainní seasta inlámhsithe lúide dímheas carntha. Ríomhtar, dímheas a ghearrtar an gCuntas loncaim agus Caiteachais chun costas sócmhainní seasta thar a saol úsáideach measta a dhíscríobh ag úsáid an modh líne díri, ag an ráta bliantúil de 33 1/3% do threalamh ríomhaire agus 25% do na sócmhainní eile ar fad. Gearrtar dímheas bliana iomláine i dtréimhse an ghlactha. Ar 1 Aibreán 2005 thosaigh an Biúró feidhmiúcháin trí áitreabh agus trealamh

oifige a bhí ann agus a chuir iar-scéimeanna deonacha ar fáil a fháil. Cé gur seasadh costais feidhmiúcháin ansin níor tharla aon athshannú léasaí agus ní raibh aon luach iarmharach sna sócmhainní seasta, trealamh oifige go príomhúil.

## CUNTAS CAIPITIL

Léiríonn an Cuntas Caipitil luach neamhamúchta an ioncaim a úsáidtear do chuspóirí caipitil.

## AIRGEADRAÍ EACHTRACHA

Déantar idirbhearta léirithe in airgeadraí eachtracha a aistriú go euro le linn na bliana cuirtear san áireamh sa Chuntas loncaim agus Caiteachais iad don tréimhse sin. Déantar sócmhainní agus fiachais airgeadúla léirithe in airgeadraí eachtracha a chomhshó go euro ag na rátaí malairte i bhfeidhm ar dháta an chláir chomhardaithe agus cuirtear na gnóthachain agus cailleanais a leanann as san áireamh sa Chuntas loncaim agus Caiteachais don tréimhse.

## AOISLIÚNTAS

Do bhaill foirne áirithe tá an Biúró ag plé leis an Roinn Airgeadais maidir le maoiniú agus bainistiú scéime aoisliúntais sochair sainmhínithe amach anseo. Ar feitheamh ar chinneadh ar an ábhar seo tá 16.66% de na tuarastail ábhartha curtha ar fáil. (féach ar nóta 8)

Do bhaill foirne eile déanann ann Biúró ranníocaíochtaí le scéim ranníocaíochta sainmhínithe. (féach ar nóta 8)

Déantar na méideanna seo a ghearradh ar an gCuntas. loncaim agus Caiteachais de réir mar a bhíonn siad dlite.



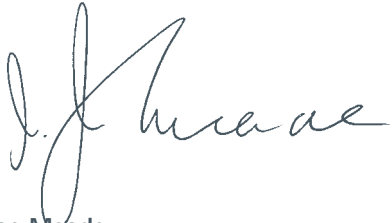
# Cuntas Ioncaim agus Caiteachais

DON NAOI MÍ DAR CRÍOCH 31 NOLLAIG, 2005

32

Annual Report | 2005 TUARASCÁIL BHLIANTÚIL

	Nótaí	2005 €
Ioncam	2	2,751,322
Aistriú (ó)/go dtí Cuntas Caipital	5	(31,056)
		<hr/> 2,720,266
Costais Riaracháin	3	1,812,430
		<hr/>
<b>Farasbarr de ioncam thar chaiteachas</b>		<b>907,836</b>
<b>Farasbarr Carntha ag deireadh na tréimhse</b>		<b>907,836</b>



**Joe Meade**  
*Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais*

## 1 Meitheamh 2006

Níl aon ghnóthachain ná cailteannais ag an mBiúró sa Bhliain Airgeadais seachas iad siúd a déileáladh leo sa Chuntas Ioncaim agus Caiteachais.

Tá an Ráiteas ar Pholasaithe Cuntasaíochta agus na nótaí 1 go 12 mar chuid de na Ráitis Airgeadais seo.

# Clár Comhardaithe

AR 31 NOLLAIG, 2005

	Nótaí	2005 €
<b>Sócmhainní seasta</b>		
Sócmhainní inláimhsithe	4	31,056
<b>Sócmhainní reatha</b>		
Banc agus Airgead Tirim		43,411
Cuntais Taisce Bainc		1,542,920
Aisíocaíochtaí agus ioncam fábhraithe	6	155,304
<b>Iomlán</b>		<b>1,741,635</b>
<b>Creidiúnaithe (méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)</b>		
Creidiúnaithe agus méideanna fabhruithe	7	833,799
<b>Glansócmhainní reatha</b>		<b>907,836</b>
<b>Glansócmhainní</b>		<b>938,892</b>
<hr/>		
<b>Ag léiriú</b>		
Cuntas Caipitil	5	31,056
Farasbarr ioncaim thar chaiteachas carntha		907,836
		<b>938,892</b>



**Joe Meade**  
Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

1 Meitheamh 2006

Tá an Ráiteas ar Pholasaithe Cuntasaíochta agus na nótaí 1 go 12 mar chuid de na Ráitís Airgeadais seo.

# Nótaí (mar chuid de na ráitis airgeadais)

## 1. COMHAIRLE AGUS BIÚRÓ A BHUNÚ

Is aonán corparáideach é **Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais**, a bunaíodh faoi Acht an Bhainc Cheannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004 agus is iad atá ann ná Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, gach Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus a bhfoirne. Is comhlacht reachtúil é atá maoinithe ag tobhaigh ó sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Déileálann an Biúró go neamhspleách le gearáin ó chustaiméirí faoin bplé a bhí acu le soláthraithe seirbhísí airgeadais nach bhfuil réitithe ag na soláthraithe. Thosaigh sé ag feidhmiú ar 1 Aibreán 2005 i gcomhar le forálacha na hIonstraime Reachtúil 455 de 2004. Bhí na scéimeanna ombudsman a bhí ann cheana san eanáil phríobháideach do na hInstitiúidí Creidmheasa agus Árachais foghlactha ag an mBiúró ar 1 Aibreán 2005.

Tá Caitheoirleach agus naoi mball eile, ceaptha ag an Aire Airgeadais i Meán Fómhair 2004, ar **Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais**. Is iad a feidhmeanna mar atá leagtha amach san Acht ná:

- ④ an Ombudsman agus Leas-Ombudsman a cheapadh
- ④ treoirlínte a dhéanamha amach faoinar chóir don Ombudsman feidhmiú
- ④ na tobhaigh agus na táillí iniúctha as seirbhísí soláthartha ag an Ombudsman
- ④ an meastachán bliantúil de ioncam agus caiteachas a ullmhaíonn an Ombudsman a fhormheas
- ④ súil a choimeád ar éifeachtacht agus feidhmiúlacht an Bhiúró agus comhairle a chur ar an Aire faoin aon ábhar a bhaineann le feidhmiú an Bhiúró
- ④ comhairle a chur ar an Ombudsman ar aon ábhar ar a bhfuil comhairle á lorg ag an mBiúró.

Níl ról ar bith ag an gComhairle maidir le gearáin a réiteach.

### *Costais na Comhairle agus an Bhiúró*

Clúdaítear costais na Comhairle as Cistí an Bhiúró. Bunaíodh an Chomhairle ar 1 Deireadh Fómhair 2004. On dáta sin go dtí an 1 Aibreán 2005 lean Oifig Ombudsman Árachais na hÉireann agus Ombudsman na nInstitiúidí Creidmheasa ag feidhmiú. Níor tháinig ann don Bhiúró go dtí an 1 Aibreán 2005. Ar an dáta sin aistríodh foireann Ombudsman Árachais na hÉireann agus Ombudsman na nInstitiúidí Creidmheasa chuig an Biúró. San idir thréimhse chuir Cónaidhm na mBaincéirí Éireannacha agus Cónaidhm Árachais na hÉireann réamhíocaíocht de €50,000 ar fáil don Chomhairle chun a chostais tosaigh a ghlacadh. Aistríodh aon fharasbarr a bhí ann ar 1 Aibreán 2005 chuig an mBiúró agus tá an €100,000 rangaithe mar réamhíocaíocht tobhaigh. Léiríonn na cuntais seo costas iomlán chostais na Comhairle ó 1 Deireadh Fómhair 2004 go 31 Nollaig 2005 agus costais an Bhiúró don thréimhse naoi mí dar críoch 31 Nollaig 2005.

## 2. TOBHACH IONCAIM

Déanann Alt 57 BD d'Acht an Bhanc Ceannais 1942 mar atá insáite ag Acht an Bhainc Cheannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 foráil ar son tobhach ioncaim a íoc ag soláthraithe seirbhísí airgeadais chuig an mBiúró de réir téarmaí atá forordaithe ag Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Shocraigh Rialacháin Acht an Bhanc Cheannais, 1942 (Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais) 2005 an ráta iarbhír don tobhach ioncaim don tréimhse naoi mí dar críoch 31 Nollaig 2005.

Is é seo leanas an t-ioncam don tréimhse:

Tobhach	€2,746,200
Ús Bainc	€5,122
<b>Iomlán</b>	<b>€2,751,322</b>

### 3a Costais Riaracháin

	€
Tuarastail agus costais foirne	999,136
Costais Phinsin Foirne	117,265
Oiliúint Foirne	6,001
Luach Saothair na Comhairle	173,073
Costais Dlíthiúla/Ilghnéitheacha na Comhairle	85,064
Cíos agus Rátaí	136,250
Cothabháil	32,178
Comhdháil agus Taisteal	18,671
Táillí Comhairlithe	33,319
Gníomhaíochtaí Faisnéise	59,882
Glantóireacht	14,029
Táillí Dlí	10,000
Árachas	3,842
Costais Stáiseanóireachta	46,616
Costais Eile Riaracháin	51,660
<b>Iníúchadh</b>	<b>12,000</b>
Dímheas	13,444
<b>Iomlán</b>	<b>€1,812,430</b>

Tá suim de €52,705 san áireamh i Luach Saothair na Comhairle/Costais Dlíthiúla/Ilghnéitheacha a bhaineann le caiteachas na Comhairle sa tréimhse 1 Deireadh Fómhair 2004 go 31 Márta

**3b. Líon Foirne**

Bhí 22 duine fostaithe (go buan) sa bhliain airgeadais 2005. Tá 5 ball foirne páirtaimseartha buana sa líon sin.

**4. SÓCMHAINNÍ SEASTA INLÁIMSITHE**

	Feisteas Trealamh	Riomhaire Oifige, Trosán & Trealamh	Iomlán
<b>Costas ar 1 Aibreán 2005</b>			
Breiseanna le linn na tréimhse	27,826	16,674	44,500
Ar 31 Nollaig 2005	<b>27,826</b>	<b>16,674</b>	<b>44,500</b>
<b>Dímheas</b>			
Ar 1 Aibreán 2005			
Muirear don tréimhse	9,275	4,169	13,444
Ar 31 Nollaig 2005	<b>9,275</b>	<b>4,169</b>	<b>13,444</b>
<b>Glanluach Leabhar</b>			
Ar 31 Nollaig 2005	<b>18,551</b>	<b>12,505</b>	<b>31,056</b>

**5. CUNTAS CAIPITIL**

	2005 €
Iarmhéid Tosaigh	Nialas
Aistriú ó/(chuig) an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais Íocaíochtaí chun sócmhainní inláimhsithe seasta a fháil	44,500
Amúchadh de réir dímheas	(13,444)
Iarmhéid ar 31 Nollaig 2005	<b>31,056</b>

## 6. RÉAMHÍOCAÍOCHTAÍ AGUS IONCAM FABHRAITHE

	2005
Ioncam Fabhraithe	87,624
Réamh-íocaíochtaí	67,680
	<b>155,304</b>

## 7. CREIDIÚNAITHE (MÉIDEANNA DLITE LAISTIGH DE BHLIAIN AMHÁIN)

	2005 €
Creidiúnaithe trádála agus Fabhraithe	35,359
Réamhíocaíochtaí tobhaigh 2005	360,642
Ranníocaíochtaí Pinsin	437,798
	<b>833,799</b>

## 8. AOISLIÚNTAS

Faoi réir Alt 57BN d'Acht an Bhainc Cheannais 1942 mar atá insáite ag Alt 16 de Acht an Bhainc Cheannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, dhréachtaigh an Chomhairle scéim aoisliúntais atá curtha faoi bhráid an Aire Airgeadais lena fhaomhadh. Is scéim ranníocach sochair sainmhínithe é an Scéim atá bunaithe ar Scéim Eiseamláireach na Roinne Airgeadais don Earnáil Phoiblí. Ar feitheamh ar fhorghéill, tá an scéim á feidhmiú ar bhonn riaracháin le toil an Aire.

Tá an Biúró i mbun idirphlé leis an Roinn Airgeadais maidir le todhchaí na scéime.

Tá sé molta ag an mBiúró go nglacfaidh an Stát leis an dliteanas maidir leis na sochair a íoctar faoin scéim mar chúiteamh ar íocaíocht bhliantúil de 16.6% de thuarastail bhaill na scéime. Ar feitheamh ar chinneadh faoin gcás tá foráil de 16.6% de na thuarastail ábhartha déanta.

Chomh maith leis sin, d'fhéadfadh foireann a aistríodh ó sheanoifigí Ommudsman na nInstitiúidí Árachais agus Creidmheasa leanúint ar aghaidh leis an scéim ranníocaíochta sainmhínithe a bhí acu ar dháta a bhunaithe. Tá na scéimeanna seo, a bhfuil cumhdach saoil san áireamh iontu á riar ag soláthraithe príobháideacha pinsin. Nuair atá ranníocaíochtaí an fhostaí agus an fhostóra íoctha níl aon dliteanas eile ar an mBiúró. Mar a mhalairt air sin, d'fhéadfadh foireann aistrithe an rogha a dhéanamh ballraíocht a ghlacadh i scéim an Bhiúró ó dháta an aistrithe. Sna cásanna seo fuair an Biúró suimeanna ar ghéilleadh teidil an fhostaí faoi na scéimeanna ranníocaíochta sainmhínithe. Úsáidfeadh an tsuim chun blianta breise a cheannach faoi scéim an Bhiúró de réir fhorálacha Scéim Eiseamláireach na Roinne Airgeadais don Earnáil Phoiblí.

Coinníonn an Biúró ranníocaíochtaí na bhfostaithe agus suimeanna a bhaineann le teidlíochtaí a géilleadh ag fostaíthe aistrithe ar feitheamh ar chinneadh ón Aire Airgeadais

faoin gcaoi ar cheart an scéim a bhainistiú. Tá na suimeanna seo san áireamh i creidiúnaithe (féach ar nóta 7).

Níl forálacha FRS 17 comhlíonta mar go bhfuiltear ag feitheamh ar chinneadh an Aire Airgeadais maidir le bainistiú na scéime.

## 9. CEANGALTAIS CHAIPITIL

Níl aon cheangaltas caipitil ann do chaiteachas caipitil ar 31 Nollaig 2005.

## 10. DLITEANAS THEAGMHASACHA

Ní raibh dliteanas theagmhasacha ar bith ann ar 31 Nollaig 2005.

## 11. BAILL NA COMHAIRLE – NOCHTADH LEASANNA

Ghlac an Chomhairle le gnáthaimh de réir threoirlínte a d'eisigh an Roinn Airgeadais maidir le leasanna a nochtadh ag comhaltaí na Comhairle agus cloíodh leis na gnáthaimh sin sa tréimhse. Ní raibh aon idirbhearta déanta i rith na bliana maidir le gníomhaíochtaí na Comhairle ina raibh aon leas tairbheach ag baill na Comhairle iontu.

## 12. NA RÁITIS AIRGEADAIS A FHORMHEAS

Rinneadh na Ráitis Airgeadais a fhorghéill ag an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar 1 Meitheamh 2006.

# *Aguisíní*



# Aguisíní I

## Gnáthaimh Chun Déileáil Le Gearáin

### 1. RIARACHÁIN

#### 1. *Teagmháil Thosaigh*

- (a) Ar Teileafón/Go Pearsanta

Logáiltear ainm agus seoladh an scairteora ar an log scairte.

- (b) Scríofa – (le litir, facs nó r-phost)

Scríobhtar ainmh agus seoladh an ghearánaí ar an gCóras Bainistíochta Cáis, agus gintear Uimhir Thagartha.

#### 2. *Foirm Gearáin Eisithe*

Cuirtear Foirm Gearáin, Treoraí do Ghearánaithe agus Bileog Mhínithe chuig an ngearánaí, mar atá ar Shuíomh Gréasáin an Bhiúró. Is gá go mbeadh rabhadh ar an bhFoirm Gearáin a chomhairlíonn don ghearánaí go ndrudfear cás an Ghearánaí mura bhfaigheann an Biúró Foirm Ghearáin chomhlánaithe laistigh de **28 lá**.

### 2. GEARÁN TOSAIGH

#### 3. *Cinneadh an bhfuil an Gearán laistigh den Sainchúram*

A luaithe a chuirtear an Fhoirm Ghearáin ar ais, déantar an gearán a mheas d'fhonn a chinneadh an dtiteann sé laistigh de shainchúram an Bhiúró, mar atá leagtha amach i bhforálacha an Achta. Tharlódh sé gur ghá tuilleadh faisnéise a lorg ón nGearánaí ag an bpointe seo.

#### 4. *(a) Litir Ghnáthaimh*

A luaithe a chinntear go dtiteann an gearán laistigh de shainchúram an Bhiúró, cuirtear an Litir Ghnáthaimh chuig an nGearánaí. Tugann an Litir Ghnáthaimh achoimre ghearr ar ghnáthaimh an Bhiúró agus iarrann sé ar an nGearánaí scríobh chuig ball ainmnithe de Bhainistíocht Shinsearach Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais, ag lua a ghearáin agus ag iarraidh freagra. Ní mór do Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais freagra a thabhairt ag moladh réitigh ar an ngearán agus ag rá, mura mbíonn an Gearánaí sásta leis an bhfreagra gur féidir leis é a ghlacadh mar chúis chun an gearán a tharchur chuig an mBiúró. Má shásaíonn freagra Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais an Gearánaí, ní mór dó sin a chur iniúl don Bhiúró agus clárófar go bhfuil a chás "*Socráithe*". Mura shásaíonn an freagra é, ní mór dó é a chur faoi bhráid an Bhiúró mar Fhreagra Deiridh Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais. Is gá go mbeadh rabhadh sa litir ghnáthaimh don Ghearánaí ag cur in iúl gur gá Freagra Deiridh Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais a chur faoi bhráid an Bhiúró laistigh de **28 lá**.

(Ní mór do gach Soláthróir Seirbhíse Airgeadais duine *amháin* a ainmniú chun Freagra Deiridh Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais a eisiúint. Is ceadmhach go síneofaí an litir ina bhfuil Freagra Deiridh Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais ag an duine seo nó thar a cheann. Má shínítear í thar ceann an duine ainmnithe, ní mór don údar é seo a léiriú.)

Gheobhaidh an Gearánaí litir leide amháin ag an bpointe seo le haghaidh **14 lá** breise, go díreach.

**(b) Fógairt an Ghearáin do Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais**

Ar an dáta céanna a gcuirtear an Litir Ghnáthaimh chuig an nGearánaí, cuirtear an litir Fhógartha Gearáin chuig Soláthróir na Seirbhíse Airgeadais, ag cur in iúl dó gur lóisteáladh gearán sa Bhiúró. Ceanglaítear cóip den Fhoirm Ghearáin comhlánaithe leis an litir seo.

Ní mór go mbeadh an rabhadh seo a leanas agus Litir Fhógartha sa Litir Ghnáthaimh agus sa leide:-

**Má theipeann ar Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais Freagra Deiridh a eisiúint don Ghearánaí laistigh de 28 lá, ní mór don Bhiúró idirghabháil a dhéanamh ag an bpointe sin. Ach, más trí fhaillí an Ghearánaí a tharlaíonn nach gcuirtear Freagra Deiridh ar fáil, druidfean an cás.**

**Is féidir leis an mBhiúró teip Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais maidir le freagra a chur chuig an nGearánaí laistigh den amchreat ainmnithe, a thabhairt san áireamh agus an gearán á bhreithniú aige.**

Forfheidhmeofar Céimeanna 4 (a) agus 4 (b) ag an am céanna.

**5. Cinneadh an bhfuil Imscrúdú Foirmeálta Inleithscéil**

Nuair a bheidh Foirm Ghearáin faighte ó Ghearánaí ag an mBhiúró, mar aon le Freagra Deiridh Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais, ní mór iad a mheas d'fhonn a shocrú an bhfuil Imscrúdú Foirmeálta ar an nGearán inleithscéil.

Má chinntear go raibh freagra Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais réasúnta sna cúinsí a bhí ann, ní rachfar ar aghaidh le imscrúdú ar an nGearán. Ag an bpointe seo, eiseofar Dearcadh don dá pháirtí a bheidh bunaithe GO HIOMLÁN ar an bhfianaise san Fhoirm Ghearáin agus sa litir Fhreagartha Deiridh. Beidh an Dearcadh seo faoi réir ghnáthaimh Athbhreithnithe agus Achomhairc an Bhiúró.

Má achomharctar an Dearcadh, déanfaidh an Leas-Ombudsman é a athbhreithniú.

Má chinneann an Leas-Ombudsman go bhfuil Imscrúdú Foirmeálta inleithscéil, sannfar an gearán d'Imscrúdaitheoir agus cuirfean sin in iúl don dá pháirtí.

Má chinneann an Leas-Ombudsman gur cóir go seasfadh an Dearcadh, déanfar Dearcadh agus Cinneadh an Leas-Ombudsmain de, agus beidh sé faoi réir ghnáthaimh Athbhreithnithe agus Achomhairc an Bhiúró.

## 6. *Imscrúdú Foirmeálta*

Má chinntear go bhfuil Imscrúdú Foirmeálta ar an ngearán inleithscéil, cuirfear in iúl don Ghearánaí go bhfuil a chás á chur faoi imscrúdú. Beidh iallach ar Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais na páipéir uile faoin nGearánaí (atá ábhartha don ghearán) a chur isteach, chun go mbeidh ar chumas an Bhiúró an gearán a imscrúdú agus a bhreithniú. (Má mheasann an tImscrúdaitheoir gur gá é, cuirfear Achoimre den Ghearán chuig Soláthróir na Seirbhíse Airgeadais). Tabharfar 30 lá oibre ar a mhéid do Sholáthróir na Seirbhíse Airgeadais chun an iarraidh seo a chomhlíonadh. Is gá go gcuirfear in iúl don Ghearánaí ag an bpointe seo gur cóir go nglacfaidh an t-imscrúdú, i gcoitinne, 60 lá oibre ar a mhéid. Ach, i gcásanna áirithe beidh faisnéis fhorlíontach de dhíth, rud a d'fhéadfadh fad a chur leis an 60 lá oibre.

Nuair a bheidh na páipéir ábhartha faighte ag an mBiúró, sannfar an cás d'Imscrúdaitheoir.

## 3. **IMSCRÚDÚCHÁN**

### 7. *Cinneadh an Leas-Ombudsman*

Féadfaidh an Biúró féachaint le shocrú a dhéanamh idir na páirtithe ag an bpointe seo. Má theipeann air, eiseoidh an Leas-Ombudsman Cinneadh faoin ábhar. Tabharfar 25 lá oibre do gach páirtí chun glacadh leis an gCinneadh nó achomharc a dhéanamh ina aghaidh.

Má bhíonn an 25 lá oibre caite agus gan achomharc déanta ag ceachtar páirtí, déanfar Cinneadh Deiridh den Chinneadh agus beidh sé ceangailteach ar an dá pháirtí.

### 8. *Cinneadh Deiridh an Ombudsman*

Má chuireann ceachtar páirtí achomharc isteach, athbhreithneoidh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais Cinneadh an Leas-Ombudsman agus an aighneacht achomhairc agus eiseoidh sé Cinneadh Deiridh faoin ábhar.

De ghnáth, eiseofar Cinneadh Deiridh an Ombudsman laistigh de 15 lá oibre tar éis dheireadh na tréimhse achomhairc.

Mura n-ardaítear saincheisteanna úra in aighneacht achomhairc, féadfaidh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais an Cinneadh a d'eisigh an Leas-Ombudsman a mheas mar Chinneadh Deiridh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Cuirfear seo in iúl don Ghearánaí i litir ó Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Beidh an Cinneadh Deiridh ceangailteach ar an dá pháirtí, faoi réir achomhairc eile chuig an Ard-Chúirt ag ceachtar páirtí.

## *Aguisín II*

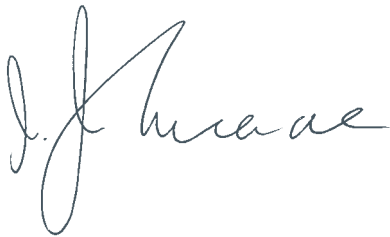
# *Tuarascáil Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais faoi Ailt 16 agus 57BS d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Sheirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004.*

Forálann an tAcht go bhfoilseoidh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais tuarascáil laistigh de thrí mhí ó dheireadh gach bliain airgeadais a chuimseoidh

- ④ achoimre ar na gearáin uile a rinneadh le linn na bliana airgeadais deiridh agus ar thorthaí imscrúduithe na gearán
- ④ athbhreithniú ar threochtaí agus ar phatrúin sna gearáin.

Forálann an tAcht, freisin, gur féidir leis an Ombudsman tuarascáil dá shórt a fhoilsiú níos minicí ná uair sa bhliain, má mheasann an Ombudsman gur chun leas an phobail é sin a dhéanamh. Maidir leis sin, foilsíodh roinnt sonraí cheana féin i nDeireadh Fómhair 2005 faoi threochtaí na nGearán sa tréimhse 1 Aibreán go 30 Meán Fómhair 2005.

Ós rud é gur thosaigh obair Bhiúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar an 1 Aibreán 2005, comhlíonann an tuarascáil seo riachtanais an Achta ag deireadh na céadtréimhse airgeadais – 1 Aibreán go 31 Nollaig 2005.

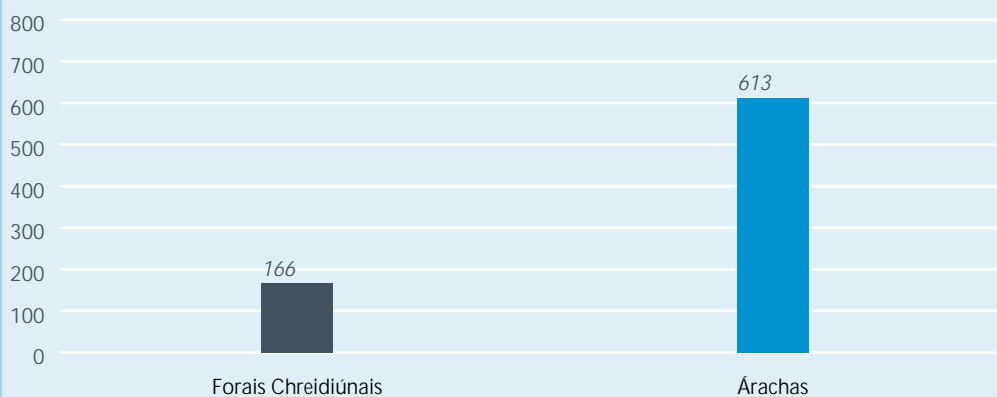


**Joe Meade**  
*Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais*

19 Eanáir 2006

## 1. Cásanna le imscrúdú ón 1 Aibreán 2005

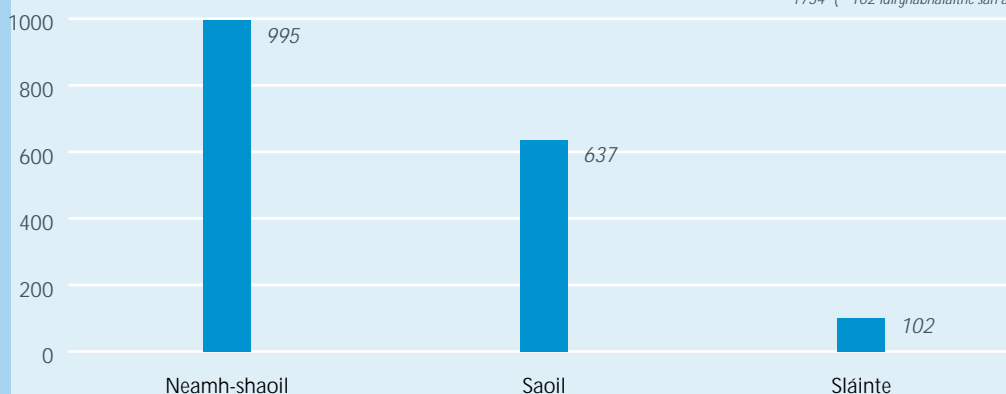
## Cásanna nua a fuarthas ó 04- 12/05



## Tugtha ar aghaidh ar an 1 Aibreán 2005 ó sheanscéimeanna deonacha

★ ARACHAS

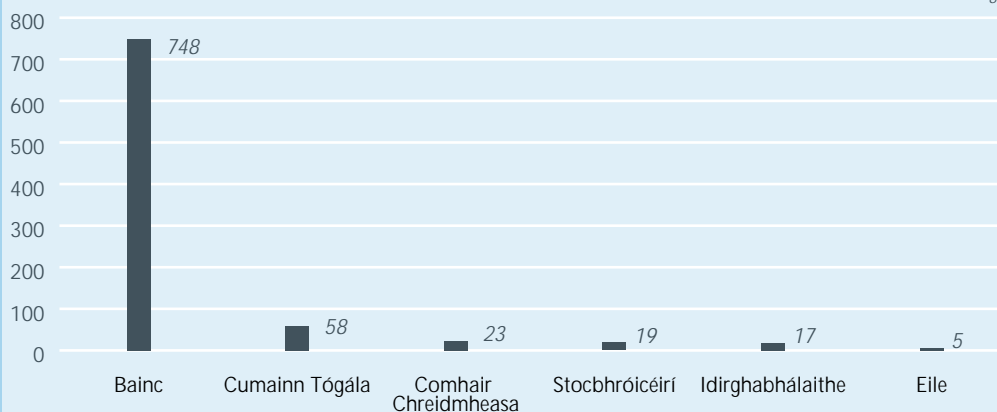
1734 (\* 102 idirghabhálaithe san áireamh)



## Cásanna nua a fuarthas ó 04- 12/05

★ FORAIS CHREIDIÚNAIS

870



## 2. COMPARÁIDÍ LEIS AN TRÉIMHSE ROIMHE SEO

### Gearáin a fuarthas

	ÁRACHAS	FORAIS CHREIDIÚNAIS	IOMLÁN
Aibreán 05 – Nollaig 05	1734	870	2604
Aibreán 04 – Nollaig 04	1428	692	2120
Méadú	306	178	484
	21%	25%	23%

## 3. CÁSANNA A IMSCRÚDAÍODH SA TRÉIMHSE 1 AIBREÁN GO 31 NOLLAIG 2005

### (a) Cásanna a críochnaíodh

Árachas	1000	
Forais Chreidiúnais	368	1368

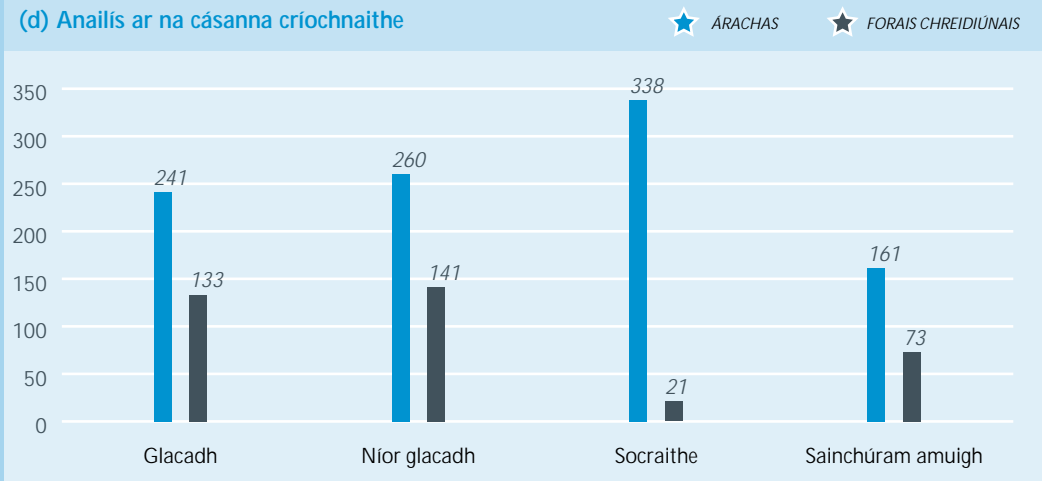
### (b) Cásanna a tarchuireadh chuig gnáthaimh ghearáin na soláthróirí seirbhíse inmheánacha

Árachas	886	
Forais Chreidiúnais	453	1339

### (c) Cásanna faoi imscrúdú ag deireadh 12/05

Árachas	461		
Forais Chreidiúnais	215	676	3383

### (d) Anailís ar na cásanna críochnaithe



## 4. TREOCHTAÍ AGUS PATRÚIN NA NGEARÁN Ó AIBREÁN 2005

**(A) RÉIMSÍ GNÓ FORAIS CHREIDIÚNAIS**

Idirbhearta Cuntasaíochta	206	24%
Ilfhadbanna Iasachta	157	18%
Díospóidí faoi Chártaí Creidmheasa	134	15%
Saincheisteanna Morgáiste	131	15%
Díospóidí Feidhmíocht Infheistíochta	125	14%
Saincheisteanna Seirbhíse	45	
Díospóidí ATM	42	
Malairt Eachtrach	28	14%
Ilghnéitheach	2	
		<b>870</b>

## ÁRACHAS

**Neamh-shaol (57%)**

Taisteal	323	
Mótar	281	
Inneachar Teaghlachais agus Foirgneamh	146	
Bearas Coigealtais / SS/As	15	
Bearas Íocaíochta / Iasachta	91	
Fóin Phóca	13	
Ilghnéitheach	126	<b>995</b>

**Leigheas (6%)**

Costais Leighis	102	<b>102</b>
-----------------	-----	------------

### Saol (37%)

Árachas saoil	180	
Polasaí infheistíochta	136	
Polasaí dearlaice	96	
Tinneas criticiúil / tromaí	50	
Buanárachas sláinte	18	
Pinsin	63	
Cosaint Mhorgáiste	59	
Cosaint Thuarastail / Leanúnachas Ioncaim	35	
		<b>637</b>
		<b>1734</b>

47

Annual Report | 2005 TUARASCAIL BHLIANTUIL

### (B) NÁDÚR GEARÁIN

	FORAIS CHREIDIÚNAIS		
Míriaradh	317	37%	
Cóireáil éagothrom	255	29%	
Sárú conartha	108	12%	
Faillí	83	9%	
Táillí agus muirir	61	7%	
Mífhaisnéis	29	3%	
Sárú rúndachta	12		
Rátaí úis	3		
Eile	2	3%	<b>870</b>



	ÁRACHAS	
Séanadh éilimh	484	28%
Míriaradh	201	12%
Cúram custaiméara	177	10%
Láimhseáil éilimh	158	9%
Mídhíol	119	7%
Réamhchoinníoll	72	
Tearmaí polasaí	67	
Préimhrátaí	57	
Faillí / cealú polasaí	54	
Athbhreithniú polasaí	46	17%
Mífhaisnéis	41	
Méid socraithe	37	
Neamhnochtú	35	
Luach géilliúna	23	8%
Luach réamhthimpiste	15	
Bailiú préimhe	15	
Luachan diúltaithe	12	
Bónas cheal éilimh	11	
Seachaíocht	8	3%
Ilghnéitheach	102	6%
		<b>173</b>

## Appendix III

### Ról na Faisnéise Poiblí

#### LÉIRITHE

Cumann Creidmheasa Tomhaltóra na hÉireann

Cónasc Bróicéirí na hÉireann

*Info Ireland 2005*

Foras Árachais Bhaile Átha Cliath

Foras Árachais Chorcaí

Oifigigh Comhairle *Irish Life and Permanent*

An Chomhdháil um Chaitheamh Cothrom le Custaiméirí

Cónasc Baincéirí Éireann – Comhairle Miondíola

Comhairle Mhorgáiste na hÉireann

Comhdháil Chomhairle Fhoras na mBaincéirí

Lón Bliantúil Chónasc an Árachais

#### IDIRNÁISIÚNTA

Cuairt thoscaireacht na gCustaiméirí Gearmánacha ar Éirinn

Cuairt Rialálaithe Oirthear na hEorpa ar Éirinn

Comhdháil Ombudsman Árachais na Polainne

Comhdháil Dhlínsí an Dí Choitinn le Ombudsman Cheanada

#### CRUINNITHE

Cumann na mBróicéirí Árachais Gairmiúla

Cónasc na gComhar Creidmheasa

Cumann Creidmheasa Custaiméirí na hÉireann

Cónasc Árachais na hÉireann

Cónasc Baincéirí na hÉireann

Stocmhalartán na hÉireann

#### ILGHNÉITHEACH

Ailt in an-chuid irisleabhar do chustaiméirí agus do sholáthróirí seirbhís airgeadais

Agallaimh ar na meáin

Seó san RDS do dhaoine thar 50

Comórtas láithreán gréasáin céimithe do scoláirí idirbhliana

## Aguisín IV

### Mór-Chinntí a Foilsíodh ar Shuíomh Gréasáin an Bhiúró agus a Bhaineann le Cinntí a Rinneadh sa Tréimhse Aibreán – Nollaig 2005

#### FORAIS CHREIDMHEASA

- ☞ Infheistíocht Ard-Riosca mí-oiriúnach a rinne **Cúpla Scothaosta** – cúiteamh **€56,000**.
- ☞ **Titim ar luach na hinfeistíochta** i gcás comh-infeistíochta ag duine **80 bliana d’aois** – níor glacadh leis.
- ☞ Comhairle infheistíochta mhíchuí – **cúiteamh €20,000**.
- ☞ Táille **€25,000** ar aistriú ó ús seasta go hús athraitheach – níor glacadh leis.
- ☞ Gannchion **Morgáiste Dearlaice** – níor glacadh leis.
- ☞ **Dochair dhíreacha** agus fadhbanna teicniúla i mbanc – deonadh **€750**.
- ☞ Aistarraingtí de chuid cárta **ATM**– níor glacadh leis.
- ☞ **Bhí ar Chumann Tógála €29,000 a aisíoc** le cúpla a d’aistrigh a morgáiste tráchtála toisc gur gearradh táille seasta fuascailte de shé mhí úis orthu. Threoraigh an tOmbudsman don chumann a pholasáí a athrú go dtí an cailteanas iarbhír a bhí ann.
- ☞ Níor míníodh nádúr **infheistíocht na ndíorthach** agus deonadh €6,500.
- ☞ **Cluichí Óilimpeacha** – níor glacadh leis gur fruilíodh an iomarca carranna le cárta creidmheasa.
- ☞ Níor glacadh le gearán a líomhain go raibh **€23,000 in easnamh ar chuntas comhair chreidmheasa**.
- ☞ Níor chuir **Comhar Creidmheasa** a chearta in iúl do bhall agus deonadh cúiteamh €250.
- ☞ Is cuí iad **bearta frithchialaoise** na gcártaí creidmheasa, fiú más údar mí-áisiúlachta iad.
- ☞ **Ní raibh an ceart** ag banc **gníomhais teidil a shiarchoinneáil** agus deonadh cúiteamh €5,000.

#### ÁRACHAS

- ☞ Árachas Saoil – saincheist faoi chúram an Chustaiméara – glacadh i bpáirt leis agus deonadh cúiteamh **€1,000**.
- ☞ Árachas Taistil – **pas ionadach** – deonadh **€50**.
- ☞ Polasaí Cosanta Ioncaim – **Cealaíodh an polasaí de bharr neamhnochtaithe** – níor glacadh leis.
- ☞ Polasaí Cosanta Morgáiste – Glacadh i bpáirt leis an ngearán agus **cuireadh in iúl é don Rialálaí Airgeadais le haghaidh gnímh thrastionscail**.
- ☞ Árachas Taistil – sainmhíniú ar **“neasghaol”** – níor glacadh leis.
- ☞ Polasaí Cosanta Iasachta – **deacracht an cás a shocrú** – €200 agus leithscéal.

- ⓕ Polasaí Árachais **na gCostas Leighis** – Diúltú éilimh ar bhonn réamhchoinníll – **níor glacadh leis an ngearán.**
- ⓕ Ar dtús dhiúltaigh cuideachta árachais d'éileamh casta €100,000 maidir le lán-mhíchumas buan agus tinneas géibheannach, ach d'aimsigh an tOmbudsman **socraíocht idirghafa de €33,000.**
- ⓕ Plean Cosanta Íocaíochta, lena n-áirítear Sochar Míchumais – **Cuireadh an sochar ar ais nuair a glacadh leis an ngearán.**
- ⓕ Árachas Costas Leighis – Arna athbhreithniú ag an Ombudsman íocadh **costas na máinliachta a rinneadh lasmuigh d'Éirinn**, gan admháil dliteanais, ag an méid a d'íocfaí dá ndéanfaí in Éirinn í.
- ⓕ Árachas Leighis – níor glacadh le héileamh ar **chostas ionadaithe cromáin** ach is gá soiléire maidir leis an eisiámh polasaí ar leith.
- ⓕ **Mótarfheithicil goidte** – mhéadaigh an tOmbudsman an tairiscint luachála de €1,000 go €3,700.
- ⓕ Polasaí na bhFoirgneamh Teaghlaigh – Níor glacadh leis an líomhain maidir le **Damáiste Stoirme de €80,000.**
- ⓕ Árachas Saoil – Níor chóir go n-eiseofaí Polasaí Dearlaice le brabúis agus mar sin de **ba ghá na préimheanna íoctha a aisíoc.**
- ⓕ Polasaí lánsaoil – **líomhain faoi mhífhaisnéis** – aontaíodh ar shocraíocht chomhréitigh.

## Aguisín V

### Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais atá faoi réir sainchúram an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

52

Annual Report | 2005 TUARASCÁIL BHLIANTÚIL

(a)	<b>Á rialáil ag an Rialaitheoir Airgeadais</b>	
	Institiúidí Creidmheasa	79
	Comhlachtaí Árachais Saoil	53
	Comhlachtaí Árachais Neamhshaoil	135
	Gnólachtaí Infheistíochta	1,100
	Idirghníomhairí Miondíola	2,400
	Scéimeanna Infheistíochta Comhchoiteanna	3,000
	Soláthraithe Seirbhísí Ciste	230
	Comhair Chreidmheasa	435
	Bureaux de Change	14
	Iasachtóirí Airgid	50
	Stocmhalartán agus baill	14
	Comhaltaí Trádála Finex	38
	Malartáin thodhchaíochtaí agus roghanna	2
	Bróicéirí airgid	6
	Comhlachtaí Gairmiúla Formheasta	3
(b)	<b>Bord Árachais Sláinte Saorálaigh</b>	1
(c)	<b>Gnólachtaí atá á rialáil ag an Acht um Chreidmheas Tomhaltóirí agus geallbhróicéirí san áireamh, comhlachtaí fruilcheannaigh agus eile</b>	200
	<b>Iomlán</b>	<b>7,760</b>

## 1. BAILL NA COMHAIRLE

An Dr Con Power	Comhairleoir Eacnamaíochta, Cathaoirleach.
An tUasal John Colgan	Abhcóide Neamhspleách do Thomhaltóirí, Iar-chathaoirleach, Cumann Tomhaltóirí na hÉireann Teo., Leas-Chathaoirleach.
An tUasal Crozier Deane	Cathaoirleach, Bord an Ombudsman Árachais. (d'éirigh as 31-12-2005).
An tUasal Dermott Jewell	Príomhfheidhmeannach, Cumann Tomhaltóirí na hÉireann Teo.
An tUasal Paul Joyce,	Abhcóide, An tIonad Saorchúnaimh Díl.
An tUasal Paddy Leydon	Ceannaire Gnó agus Pearsanra, Lár na Tíre, National Irish Bank.
An tUasal Paul Lynch	Príomhfheidhmeannach, Cumann Bróicéirí na hÉireann
An tUasal Paddy Lyons	Iar-chathaoirleach, An tÚdarás Iomaíochta
An tUasal Jim McMahon	Conradh Chomhair Chreidmheasa na hÉireann.
Caitriona Ni Charra Uasal,	Comhordaitheoir, MABS.
An tUasal Frank Wynn	Ceannaire Géilliúlachta, Irish Life Assurance. (Ceaptha 1-3-2006)
<b>Rúnaí na Comhairle</b>	An tUasal Jim Bardon.

## 2. FOCHOISTÍ NA COMHAIRLE

### *COISTE INIÚCHTA*

**Baill:** Paddy Lyons, Tionólaí, Dermott Jewell, Noel O'Connell

### *COISTE RIALACHAIS CHORPORÁIDIGH*

**Comhaltaí** An Dr Con Power, tionólaí, An tUasal John Colgan.

### *COISTE AIRGEADAIS*

**Baill:** Paddy Lyons, Tionólaí, Caitriona Ni Charra, Dermott Jewell, Paul Lynch, Dr Con Power.

### *COISTE ACMHAINNÍ DAONNA*

**Baill:** An Dr Con Power, Tionólaí, John Colgan, Dermott Jewell, Paddy Leydon, Paul Joyce.

**COISTE OIBRÍOCHTAÍ**

**Baill:** John Colgan, Tionólaí, Crozier Deane (d'éirigh as 31-12-2005), Paddy Leydon, Paul Lynch, Jim McMahon

**3. CRUINNITHE****1. COMHAIRLE**

Tionóladh 16 cruinniú foirmiúil den Chomhairle óna thús i mí Dheireadh Fómhair 2004 go dtí Nollaig 2005. Cuireadh dhá cheann de na cruinnithe sin siar agus tionóladh ar dháta níos déanaí iad ionas gur tháinig an Chomhairle le chéile 18 uair. Bhí freastal mar seo a leanas ar na cruinnithe:-

	CRUINNITHE
An Dr Con Power	18
An tUasal John Colgan	16
An tUasal Crozier Deane	15
An tUasal Dermott Jewell	13
An tUasal Paul Joyce	18
An tUasal Paddy Leydon	15
An tUasal Paul Lynch	15
An tUasal Paddy Lyons	18
An tUasal Jim McMahon	16
Caitriona Ni Charra Uasal	12

**2. FOCHOISTÍ NA COMHAIRLE****COISTE INIÚCHTA**

Bhí dhá chruinniú aige sa tréimhse atá faoi athbhreithniú.

**COISTE RIALACHAIS CHORPORÁIDIGH**

Cuireadh é seo ar bun i mí na Nollag 2005. Ní raibh cruinniú ann sa tréimhse atá á athbhreithniú.

**COISTE AIRGEADAIS**

Bhí seacht gcruinniú aige seo sa tréimhse atá á athbhreithniú.

#### *COISTE ACMHAINNÍ DAONNA*

Bhí dhá chruinniú aige seo sa tréimhse atá á athbhreithniú.

#### *COISTE OIBRÍOCHTA*

Bhí ceithre chruinniú aige sa tréimhse atá á athbhreithniú.

### 4. LUACH SAOTHAIR NA COMHAIRLE

Faoi réir téarmaí Acht an Bhainc Cheannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 a bhunaigh an Biúró, socraíonn an tAire Airgeadais an leibhéal táillí a íoctar le baill na Comhairle. Ar 14 Eanáir 2005, rinne an tAire na táillí seo a leanas a fhorpheas mar leibhéal cuí íocaíochta le n-íoc go bliantúil le baill na Comhairle.

€10,157.90 an duine do gach bhall, agus

€15, 236.86 don Chathaoirleach.

Bhí éifeacht leis na táillí seo ó dháta bunaithe na Comhairle .i. 1 Deireadh Fómhair 2004. Tá na suimeanna seo i gcomhréir le rangú Catagóir 2 an Bhiúróa le Cathaoirligh agus le stiúrthóirí neamh-fheidhmiúcháin de Chomhlachtaí Catagóir 2 eile ar fud na hearnála poiblí.

Íoctar na táillí go ráithiúil agus tá siad faoi réir cháin trí chóras ÍMAT/ÁSPC an Bhiúró. Níl táillí breise ar bith iníoctha le haon bhall den Chomhairle.

### 5. COSTAIS A ÍOCADH LE BAILL NA COMHAIRLE

Is comhlacht reachtúil é an Biúró agus níl neamhspleáchas chomhlacht tráchtála fostáit aige agus, dá réir sin, tá sé faoi réir rátaí na seirbhíse poiblí do chostais. Cuirtear éilimh ar chostais taistil agus chothabhála agus costais chúí eile a aisíoc isteach chuig an gCathaoirleach go ráithiúil le bheith formheasta ag na rátaí reatha.







Financial Services  
Ombudsman

Financial Services Ombudsman's Bureau  
Third Floor Lincoln House  
Lincoln Place  
Dublin 2

Email: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)  
Web: [www.financialombudsman.ie](http://www.financialombudsman.ie)

LoCall: 1890 882090  
Telephone: 01 662 0899  
Fax: 01 662 0890

ISBN 0-7557138-9-3



9 780755 713899