



An tOmbudsman Seirbhísí  
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and  
Pensions Ombudsman

# Achoimre ar Chinntí an Ombudsman atá ina gCeangal de réir an Dlí

Imleabhar 1 - Foilsithe Eanáir 2019

Achoimrí agus cás-staidéir bunaithe ar chinntí a eisíodh idir  
an 1 Eanáir agus an 31 Nollaig 2018

# An Clár

<b>An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)</b>	<b>4</b>
<b>Cinntí OSAP a fhoilsiú</b>	<b>5</b>
<b>Teachtaireacht ón Ombudsman</b>	<b>6</b>
<b>Ár gcinntí a chuardach ar <a href="http://www.fspo.ie">www.fspo.ie</a></b>	<b>7</b>
<b>Baincéireacht</b>	<b>9</b>
Plé le custaiméirí a raibh a n-iasachtaí morgáiste i riaráiste	9
Tionchar méaduithe ráta úis ar iasacht théarmach a chur in iúl	10
Seirbhís a sholáthair gníomhaireacht bainistíochta fiach	11
Rátáil chreidmheasa a thuirisciú do Bhiúro Creidmheasa na hÉireann	12
Cuntas bainc cuideachta a bhlocáil i ndiaidh díospóid idir a stiúrthóirí	13
Ganníocaíocht fiacha cárta creidmheasa	14
Riachtanais slándála agus aitheantais bainc	15
Ról bainc in aistriú airgid go cuntas calaoiseach líomhnaithe	16
Cuntas bainc a oscailt	17
Síneadh creidmheasa ó iasachtóir airgid	18
Rochtain ar sheirbhísí bainc ar théarmaí comhionanna	19
Tairiscint airgid ar ais ar iarratas morgáiste	20
Cuntas dúnta agus iarmhéid ar sheanleabhar cuntais	21
<b>Árachas</b>	<b>22</b>
Riarachán polasaí lánsaoil	22
Cailteanas bónas cheal éilimh i ndiaidh eachtra le tiománaí gan árachas	23
Diúltú d'éileamh ar pholasaí cosanta morgáiste	24
Éileamh árachas gluaisteáin a phróiseáil	25
Diúltú d'éileamh árachas sláinte mar gheall ar riocht sláinte a bhí ann cheana	26
Diúltú d'éileamh árachais maidir le carr a ghabh na Gardaí	27
Éileamh árachas fón póca	28
Cumarsáid maidir le héileamh cúnamh ioncaim	29
Athnuachan uathoibríoch árachas taistil	30

<b>Infheistíocht</b>	<b>31</b>
Táillí, muirir agus cumarsáid maidir le hinfheistíocht	31
Treoracha próiseála nuair a tiontaíodh infheistíocht ina airgead	32
<b>Scéim Pinsean</b>	<b>33</b>
Luach sochair chaomhnaithe scéim pinsean	33
Diúltú barántas gortaithe a thabhairt faoi Scéim Aoisliúntais an Rialtais Áitiúil	34
Feidhmíocht infheistíocht plean pinsean	35
<b>Litir ó ghearánach</b>	<b>36</b>

# An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

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

Cuirimid seirbhís neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce ar fáil chun gearáin a réiteach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil.

Nuair nach bhfuil tomhaltóir in ann gearán nó díospóid le soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean a réiteach, is féidir an gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Téimid i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá pháirtí. Tarlaíonn cuid mhaith den phlé neamhfhoirmiúil sin ar an nguthán. In 2018, réitíomar thart ar 2,300 gearán tríd an bpróiseas idirghabhála neamhfhoirmiúla sin.

I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an díospóid, déanann an OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ngearán agus eisiúnn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus nach féidir a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte. Tá sé de chumhacht ag an Ombudsman a ordú do sholáthraí cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Féadfaidh sé a ordú freisin go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé.

I rith imscrúdú foirmiúil na ngearán, bailíonn an oifig seo fianaise cháipéise agus fuaime, agus ábhar eile, chomh maith le haighneachtaí ó na páirtithe, agus malartaítear idir na páirtithe iad. I ndiaidh breithniú mionsonraithe ar an bhfianaise agus ar na haighneachtaí ar fad, eisiúnn cinneadh tosaigh chuig na páirtithe agus deirtear leo gur féidir aighneachtaí áirithe teoranta eile a dhéanamh sula n-eisiúnn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí.

Caithfidh an soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean aon ordú a dhéanann an tOmbudsman ina chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm. D'eisigh an OSAP 234 cinneadh a bhí ina gceangal de réir an dlí in 2018.

Amhail an dáta foilsithe, níor thug soláthraí seirbhísí airgeadais amháin faoi ordú an OSAP, a tugadh i gcinneadh in 2018, €1,450 a íoc le gearánach mar chúiteamh. Is fóirannamh a mhainníonn nó a dhiúltaíonn soláthraí cinneadh de chuid an OSAP atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm, agus tá gníomhartha dá leithéid go hiomlán do-ghlactha don Ombudsman. Dá réir sin, tá tús curtha aige le himeachtaí forfheidhmithe sa chúirt chun a chinntiú go gcuirtear an t-ordú i bhfeidhm agus go bhfaigheann an gearánach an cúiteamh.

# Cinntí OSAP a fhoilsiú

Foráiltear in Alt 62 d'**Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017** go bhfuil sé de chumhacht ag an OSAP cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú maidir le gearáin a bhaineann le soláthraithe seirbhísí airgeadais.

Foráiltear sa reachtaíocht gur cheart cinntí a fhoilsiú ar bhealach a chinntíonn nach n-aithnítear gearánach ó ainm, seoladh ná eile agus nach n-aithnítear soláthraí ó ainm ná seoladh. Caithfidh an foilsiú reachtaíocht agus rialacháin Cosanta Sonraí a chomhlíonadh freisin.

Tá sé de chumhacht ag an OSAP freisin faoin reachtaíocht cás-staidéir de chinntí a bhaineann le soláthraithe pinsean a fhoilsiú, ach ní an cinneadh iomlán.

Is é cuspóir na cáipéise seo achoimre a thabhairt ar chuid de na cinntí a rinneadh in 2018 agus treoir a thabhairt faoin gcaoi le teacht ar théacs iomlán na gcinntí foilsithe ar fad. Foilsítear cinntí a bhaineann le soláthraithe seirbhísí airgeadais ina n-iomláine, ach cinntítear nach n-aithnítear aon duine ar leith ón eolas sna foilseacháin sin. Tugtar cás-staidéir do chinntí a bhaineann le soláthraithe pinsean.

Tá bunachar sonraí ar líne de na Cinntí atá ina gCeangal de réir an Dlí cruthaithe againn ionas gur féidir teacht ar chinntí an Ombudsman go huile agus go hiomlán. Is féidir teacht air sin ar [www.fspo.ie/decisions](http://www.fspo.ie/decisions). Tá téacs iomlán chinntí uile an Ombudsman faoi ghearáin faoi sheirbhísí airgeadais a foilsíodh ó mhí Eanáir 2018 i leith ar fáil sa bhunachar sonraí sin. Tá eolas faoin gcaoi le teacht ar chinntí agus réimsí nó cinntí sonracha a chuardach ar leathanach 7 den Achoimre seo.

In 2018, réitíomar formhór na ngearán, thart ar 2,300, trí idirghabháil. Ach teastaigh imscrúdú agus breithniú foirmiúil i gcás líon suntasach gearán.

D'eisíomar 234 cinneadh a bhí ina gceangal de réir an dlí.

I gcás 127 cinneadh, seasadh leis an ngearán go pointe, agus níor seasadh le 107 cinneadh.

Tabharfaidh an tOmbudsman anailís chuimsitheach ar na gearáin ar fad a bhí idir lámha ag an Oifig seo ina Athbhreithniú Bliantúil ar 2018, a fhoilseoidh sé i mí an Mhárta 2019.

D'fhoilsigh an OSAP 228 cinneadh i mí Eanáir 2019.

Toisc nach bhforáiltear sa reachtaíocht don chumhacht chun cinntí a bhaineann le soláthraithe pinsean a fhoilsiú, níor foilsíodh trí chinneadh a bhain le soláthraithe pinsean a eisíodh in 2018. Tugtar cás-staidéir ar na trí chinneadh sin san Achoimre seo. Tá dhá chinneadh eile ó 2018 á n-achomharc san Ard-Chúirt tráth an fhoilsithe i mí Eanáir 2019. Ní fhoilseofar an dá chinneadh sin go dtí go dtugtar na próisis achomhairc sin chun críche. Ina theannta sin, tá cinneadh amháin ina bhfuil ábhar an chinnidh chomh sonracha sin, fiú nuair a dhéantar anaithnid é, go bhféadfaí na páirtithe a shainaithint agus mar sin níor foilsíodh é.

Chomh maith leis an gcinneadh iomlán a fhoilsiú, tá achoimre ghairid ar rogha 27 cinneadh ó chinntí 2018 san Achoimre seo. Athraíodh roinnt sonraí sna cás-staidéir dá dtagraítear san Achoimre seo, ar nós ainmneacha agus láithreacha, chun aitheantas na ngearánach a chosaint. Tá sé tábhachtach go gcuimhneofar nach dtugtar anseo ach achoimrí gairide. Moltar dóibh siúd a bhfuil spéis acu ann téacs iomlán na gcinntí a léamh. Tá nasc chuig téacs iomlán an chinnidh ag gabháil le gach cás-staidéar a bhaineann le gearán in aghaidh soláthraí seirbhísí airgeadais.

**234**  
cinneadh atá ina  
gceangal de réir  
an dlí a eisíodh  
in 2018

# Teachtaireacht ón Ombudsman



**Tá an-áthas orm go bhfuilim ag foilsiú na gcinntí atá ina gceangal de réir an dlí a rinne Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, i**

**rith 2018, i leith gearán in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais.**

Tá na cumhachtaí atá ar fáil dom forleathan agus tá na cinntí a eisim ina gceangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus ní féidir iad a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte. Dá bhrí sin, caithfidh soláthraí aon ordú a dhéantar i mo chinntí a chur i bhfeidhm.

Is é seo an chéad uair a foilsíodh cinntí dá leithéid. Cuirim fáilte faoi leith roimh thionscnamh an Aire Airgeadais agus an Oireachtais an chumhacht a thabhairt dom na cinntí a fhoilsiú. Creidim go gcuirtear le trédhearcacht agus tuiscint ar chumhachtaí na hoifige agus na seirbhíse a sholáthraímid trí na cinntí sin a fhoilsiú. Táimid an-tiomanta d'fheabhas leanúnach air sin.

Creidim freisin go mbeidh ról tábhachtach ag foilsiú na gcinntí sin i gcosaint bhreise a sholáthar do thomhaltóirí, toisc gur cheart go gcabhródh na cinntí sin le tomhaltóirí agus lena n-abhcóidí agus le soláthraithe seirbhísí airgeadais freisin, chun díospóidí a sheachaint agus a réiteach.

Mar is léir ó na cinntí a foilsíodh, phléigh ár mbreithnithe le réimse an-leathan gearán a bhain le hárachas, baincéireacht, saoráidí creidmheasa, infheistíochtaí agus pinsin. I gcás an 127 cinneadh inar seasadh leis an ngearán, inar seasadh go substaintiúil leis, nó inar seasadh go páirteach leis, bhí na réitigh a ordáiodh fairsing.

Áiríodh leo sin na soláthraithe a ordú leis an iompar a ndearnadh gearán faoi a leigheas, trí pholasaithe árachais a thabhairt ar ais, éilimh árachais ar íocaíochtaí a cheadú, rátálacha creidmheasa a cheartú agus/nó cúiteamh a íoc.

Tá cumarsáid agus rannpháirtíocht leis an bpobal a fheabhsú ar cheann de phríomhchuspóirí ár bPlean Straitéisigh le haghaidh 2018–2021, *Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú*. Is céim thábhachtach chun é sin a bhaint amach é foilsiú na gcinntí seo agus creidim go gcuirfidh sé leis an gceart feabhsaithe do chosaint na dtomhaltóirí.

Tuigim go maith go mbíonn tionchar ag obair na hoifige seo ar ghnáthshaol na dtomhaltóirí. Níor cheart beag is fiú a dhéanamh den tábhacht a bhaineann le díospóid achrannach a réiteach, díospóid a chuireann isteach go mór ar shaol duine. Táim an-bhuíoch de mo chomhghleacaithe ar fad as a ndua agus as a ndíograis agus iad ag cur seirbhís chothrom, neamhchlaonta, neamhspleách agus thrédhearcach ar fáil.

Ceapaim go bhfuil léargas iontach ar thábhacht ár gcuid oibre i litir a fuaireamar ó ghearánach i mí na Nollag 2018, a fhoilsítear ar leathanach 36, go hanaithnid, le cead an ghearánaigh.

Táim muiníneach go gcabhróidh foilsiú na gcinntí seo le caighdeán na seirbhísí agus na gcosaintí atá ar fáil do thomhaltóirí seirbhísí airgeadais agus táirgí pinsean a fheabhsú.

**Ger Deering**

**An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean**

*Eanáir 2019*

# Ár gcinntí a chuardach ar [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie)

## Rochtain ar ár mbunachar sonraí cinntí

Tá ár mbunachar sonraí de chinntí atá ina gceangal de réir an dlí ar fáil ar líne ar [www.fspo.ie/decisions](http://www.fspo.ie/decisions). Chun do chuardach a bheachtú, is féidir leat scagairí difriúla a chur i bhfeidhm, nó is féidir leat an bunachar sonraí iomlán a chuardach le heochairfhocal.

1

### Scagairí a chur i bhfeidhm chun do chuardach a theorannú

Chun ár mbunachar sonraí Cinntí a scagadh, féadfaidh tú an earráil ábhartha a roghnú ar dtús:



**Filter our Database**

Financial Services Sector:

- All
- Banking
- Insurance
- Investment

Product / Service:



2

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

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



✓ Earnáil

**Filter our Database**

Financial Services Sector:

- All
- Banking
- Insurance
- Investment

Product / Service:

- Foreign Exchange

Conduct Complained Of:



✓ Táirge / Seirbhís

**To narrow your search, you may also**

Product / Service:

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

All

✓ Iompar a ndearnadh gearán faoi

**Conduct complained of:**

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

3

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



**Outcome:**

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



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



# Achoimrí agus **cás-staidéir** bunaithe ar chinntí a eisíodh idir an 1 Eanáir agus an 31 Nollaig 2018

-   Baincéireacht
-   Árachas
-   Infheistíocht
-   Pinsin







Tagairt an Chinnidh: 2018-0223

## Plé le custaiméirí a raibh a n-iasachtaí morgáiste i riaráiste

In 2006, ghlac Susan agus Fergus le morgáiste ráta athraithe 25 bliain le haghaidh réadmhaoin ceannach le ligean ar cíós, nach mbeadh le húsáid mar áras an teaghlai. Go dtí thart ar 2011, d'íoc an lánúin as na haisíocaíochtaí morgáiste ar fad ach nuair a d'athraigh a gcúinsí airgeadais, thosaigh sé ag éirí deacair orthu an morgáiste seo a íoc chomh maith le morgáiste áras an teaghlai. Rinne siad athstruchtúrú ar mhorgáiste áras an teaghlai.

I ndiaidh sraith míthuiscintí agus míchumarsáide idir an lánúin agus na hiasachtóirí, i mí Eanáir 2014, dúradh le Fergus gur bogadh an cuntas morgáiste go dtí an rannóg dlí san Aonad Tacaíochta Riaráistí agus gur rangáid an lánúin mar 'neamh-chomhoibríoch'. Chinn an tOmbudsman ina dhiaidh sin go raibh an cinneadh sin míréasúnta agus gur dóigh go raibh tionchar suntasach, neamhfhabhrach aige ar an gcaoi ar chaith an t-iasachtóir leis na hiasachtaithe ina dhiaidh sin.

D'fheidhmigh tríú páirtí thar ceann na lánúine chun plean gníomhaíochta a idirbheartú agus, i mí an Mheithimh 2014, chuir an tríú páirtí in iúl don iasachtóir go raibh sé beartaithe ag an lánúin an réadmhaoin a dhíol chun riaráistí gan íoc a ghlanadh. I mí na Samhna 2015, bhí comhaontú díolacháin ag Susan agus Fergus don réadmhaoin. I ndiaidh go leor deacrachtaí ag fáil na bhfigiúirí fuascailte ón iasachtóir, chuaigh a n-aturnae i dteagmháil leis an iasachtóir i mí Eanáir 2016, chun a chur in iúl dó go raibh an díolachán curtha i gcrích agus go mbeadh easnamh beag ann fós i ndiaidh fáiltas an díolacháin a chur in aghaidh na hiasachta.

I ndeireadh mhí Eanáir, chuaigh Fergus i dteagmháil leis an iasachtóir ag iarraidh freagra ar litir an aturnae. Mhínigh sé go raibh imní ag teacht ar na ceannaitheoirí agus gur theastaigh uathu bogadh isteach. Chuir an gníomhaire seirbhísí custaiméirí in iúl do Fergus ansin go raibh sé i gceist ag an iasachtóir glacadóir a cheapadh don réadmhaoin. Bhí ionadh ar Fergus faoin scéala sin, ní nach ionadh, agus chuir sé a imní in iúl

don gníomhaire, ag tarraingt airde ar an easpa tacaíochta a fuair siad ón iasachtóir i gcás deacair.

Dúirt an gníomhaire freisin go mbeadh ar an nglacadóir an réadmhaoin a dhíol agus go rachadh an t-iasachtóir i dteagmháil leis an lánúin ansin maidir leis an iarmhéid a bhí fós le híoc.

Leathuair an chloig níos deireanaí, ghlaoigh Fergus ar an Aonad Tacaíochta Riaráistí arís, ach labhair sé le gníomhaire eile an uair sin. Chuir an gníomhaire sin in iúl dó go raibh an réadmhaoin 'sa phróiseas glacadóireachta le 12 mhí anuas' agus chaith sé le Fergus go drochmheasúil agus go tarcaisneach. D'fhiafraigh Fergus cén fáth ar eisigh an t-iasachtóir na figiúirí fuascailte agus ar lig sé don díolachán dul ar aghaidh má bhí glacadóir le ceapadh.

Dúirt an tOmbudsman go raibh sé an-mhíréasúnta tar éis tabhairt faoin bpróiseas dúshlánach a bhaineann le réadmhaoin a dhíol, gur dúradh le Fergus ansin gur ceapadh glacadóir 12 mhí roimhe sin. Ach is cosúil nár cuireadh tús leis an bpróiseas sin i ndáiríre, agus nach raibh ann ach gur cuimhníodh air, agus go ndearna an t-iasachtóir iarracht bréaglériú a thabhairt ar an méid a dúirt an gníomhaire faoin gcás i rith an ghlaigh. Chinn an tOmbudsman go raibh sé do-ghlactha nach n-admhódh an t-iasachtóir don bhotún sin.

Chinn an tOmbudsman freisin gur ghlac rannóg dlí an Aonaid Tacaíochta Riaráistí iompar bacúil chucu féin agus gur caitheadh go míréasúnta agus go héagórach leis an lánúin.

Dúirt an tOmbudsman go raibh Susan agus Fergus sáite i gcás doréitithe ina raibh moill ar an iasachtóir a réitigh dlí a úsáid, ar nós glacadóir a cheapadh, ach gur chaith sé le hiarrachtaí na lánúine teacht ar chomhréiteach ar nós gurbh iasachtóirí iad nach raibh ag comhaontú agus a raibh réitigh dlí tosaithe ina leith.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don iasachtóir €90,000 a íoc leis an lánúin mar chúiteamh.



## Tionchar méaduithe ráta úis ar iasacht théarmach a chur in iúl

I mí Iúil 2007, fuair Rónán iasacht €40,000 a bhí le híoc ar ais thar thréimhse deich mbliana. Thart ar 17 mí roimh don iasacht dul in éag, sheol an banc chuig Rónán ag rá nár leor na haisíocaíochtaí a bhí fágtha chun an iasacht a ghlacadh faoin dáta éaga de bharr méaduithe ar rátaí úis thar théarma na hiasachta. Chun an iasacht a ghlanadh, bheadh air €11,088.12 eile a íoc.

Nuair a shínigh sé don iasacht, chreid Rónán gur iasacht téarma sheasta a bhí i gceist, ag ráta 8.1%. Ach b'iasacht ráta athraithe a bhí ann, agus mhéadaigh an ráta úis go 11.4%. Chreid Rónán freisin má bhí aon suimeanna dlite, go raibh sé de cheart ag an iasachtóir iad a chur lena aisíocaíochtaí de réir mar a tháinig siad chun cinn, seachas iad a éileamh ag deireadh na hiasachta.

Le 17 mí fágtha ar an iasacht, thug an t-iasachtóir trí rogha do Rónán: leanúint leis na haisíocaíochtaí míosúla go mbeadh an iasacht glanta ina hiomláine; na haisíocaíochtaí a mhéadú le go n-íocfaí an iasacht faoin dáta éaga; nó na suimeanna gan íoc ar fad a íoc ar an dáta éaga.

Chuir Rónán cúpla gloch ar an iasachtóir agus a bhrainte idir mí Feabhra agus mí an Mhárta 2016, ach de bharr fadhbanna teicniúla ní dheachthas i ngleic go suntasach leis an ngearán go dtí níos mó ná trí mhí i ndiaidh do Rónán é a dhéanamh. Tháinig teipeanna éagsúla sa tseirbhís do chustaiméirí chun cinn freisin i bhfianaise an ghearáin.

Thug an banc tuilleadh sonraí ar deireadh i mí na Bealtaine 2016, a thug breac-chuntas ar na cúiseanna a bhí leis an easnamh. Ba iad na cúiseanna a tugadh méadú ar rátaí úis, difríochtaí sa sceidealú íocaíochta agus íocaíochtaí deireanacha nó cailte. Ní raibh Rónán deireanach riamh le híocaíocht agus níor chaill sé ceann ar bith. Níos deireanaí an mhí sin, thug litir eile sonraí faoi na hathruithe ar na rátaí úis agus thagair d'fhógraí sna meáin náisiúnta a tharraing aird orthu.

Mhaígh an t-iasachtóir go ndúradh i dtéarmaí na hiasachta go bhféadfadh an ráta úis athrú agus gur cuireadh fógra sna nuachtáin náisiúnta agus i ráitis bhliantúla gur ardaíodh an ráta úis.

Cé gur ghlac an tOmbudsman leis go raibh sé soiléir sna téarmaí agus coinníollacha go bhféadfadh an ráta úis athrú, ní raibh sé sásta gur cuireadh na méaduithe ar rátaí úis in iúl go sásúil, go háirithe toisc go bhféadfaí a áitiú go bhfuil méadú ar ráta úis iasacht athraithe ar an teagmhas is suntasaí maidir leis an iasacht sin.

Ní raibh an tOmbudsman cinnte gur modh cuí cumarsáide é fógra sa nuachtán níos mó agus tharraing sé aird ar an deacracht a bheadh ag custaiméir breathnú ar nuachtáin gach lá ar feadh deich mbliana chun an ráta úis a bhainfeadh lena iasacht a chinntiú. Chinn sé freisin go raibh na fógraí sin beag agus doiléir ina sonraí. Ní raibh sna tagairtí do na méaduithe sna ráitis bhliantúla i ndáiríre ach deimhniú ar mhéadú ráta a bhí i bhfeidhm ar feadh cúpla mí agus níorbh ionann iad agus fógra leordhóthanach faoi athrú ar an ráta úis.

Chinn an tOmbudsman go raibh sé míréasúnta an íocaíocht bhreise a éileamh chomh mall i saolré na hiasachta, i bhfianaise nár fógraíodh na méaduithe ar an ráta úis. Mhol sé go bhféadfadh an t-iasachtóir na haisíocaíochtaí a mhéadú, nó go bhféadfaí an rogha sin a thabhairt do Rónán, thart ar an am ar ardaíodh na rátaí úis ar dtús, sa chéad bhliain den iasacht.

I gceann ar bith de na cúinsí sin, thuigfeadh Rónán níos túisce go raibh iasacht ráta athraithe glactha aige agus gach seans go mbeadh sé tar éis dul i ngleic leis an scéal.

Sheas an tOmbudsman go substaintiúil leis an ngearán toisc gur chinn sé go raibh iompar an iasachtóra míréasúnta. Ag glacadh leis gur tugadh foláireamh do Rónán faoin méadú sna 17 mí dheireanacha den iasacht, agus dá bhrí sin go mbeadh air cuid den easnamh a íoc, d'ordaigh sé don iasachtóir a éileamh a laghdú go suntasach ó €11,088 go €2,000. Anuas air sin, d'ordaigh sé nach ngearrfaí aon ús breise ar aon mhéid sa bhreis ar shuim bhunaidh na hiasachta. Ordaíodh don iasachtóir freisin a chinntiú nach gcuirfeadh an comhaontú isteach ar rátáil chreidmheasa Rónáin.



## Seirbhís a sholáthair gníomhaireacht bainistíochta fiach

Chun a fiacha morgáiste a bhainistiú, d'fhóin Olivia, a raibh deacrachtaí aici a morgáiste a íoc, gníomhaireacht bainistíochta fiach. I ndiaidh 11 mhí, chuir sí an Conradh sin ar ceal mar go raibh sí míshásta leis an tseirbhís. Nuair a chuir sí a gearán faoi bhráid an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, d'iarr sí aisíocaíocht ar an €1,450 a d'íoc sí as an tseirbhís.

Ba é a príomhghearán gur theip ar an ngníomhaireacht tabhairt faoi idirbheartaíocht lena banc, seachas an chéad litir thogra, chun téarmaí aisíocaíochta níos fearr a lorg di. Mar fhreagra air sin, mhaígh an gníomhaireacht gur chuir sí an ráiteas caighdeánach airgeadais i gcrích leis an mbanc, gur lean sí an cheist, agus gur thug sí faoi go leor glaonna gutháin agus plé leis an mbanc. Dúirt an gníomhaireacht nach n-aontódh banc Olivia a morgáiste a athstruchtúrú ná a laghdú agus, dá bhrí sin, gur chuir an gníomhaireacht comhairle uirthi faoina roghanna eile, dócmhainneacht phearsanta nó féimheacht ina measc.

Ach, as an gcumarsáid ar fad a mhaígh an gníomhaireacht a rinne sí, ní chuir sí fianaise ar fáil ach do dhá litir a bhí díreach mar an gcéanna agus a seoladh go banc Olivia faoi 'íocaíocht nua mhíosúil mholta' €425 agus na 'roghanna athstruchtúrtha molta' chomh maith le litreacha leantacha. Ag breith na fianaise a bhí os a chomhair, chinn an tOmbudsman gur sháraigh an gníomhaireacht a téarmaí gnó féin toisc nach ndearna sí idirbheartaíocht le banc an chliaint chun iarracht a dhéanamh téarmaí aisíocaíochta a chomhaontú. Chomh maith leis sin, chinn an tOmbudsman nach bhfaca sé aon fhianaise a léirigh go ndúirt an banc nach n-aontódh sé le hathstruchtúrú fadtéarmach.

Go deimhin, léirigh fianaise a chuir Olivia isteach gur ghlaigh an banc ar an ngníomhaireacht arís agus arís eile ag iarraidh ráiteas airgeadais caighdeánach comhlánaithe agus cáipéisíocht tacaíochta. Chomh maith leis sin, níor luadh sa logáil ar na glaonna nach n-aontódh an banc le comhaontú athstruchtúrtha ach go raibh sé ag fanacht ar cháipéisíocht.

Mheas an tOmbudsman mar sin go raibh an gníomhaireacht mícheart nuair a dúirt sí le Olivia gur diúltaíodh don athstruchtúrú.

Ba é an dara cuid de ghearán Olivia gur chuir an gníomhaireacht figiúirí aisíocaíochta míchruinne faoi bhráid a bainc. Dúirt sí go ndúirt an gníomhaireacht leis an mbanc gurbh ionann a haisíocaíochtaí míosúla molta agus €425 seachas an €450 a bhí á íoc aici. Dúirt sí freisin gur theip ar an ngníomhaireacht a chur in iúl don bhanc go raibh a hiarfhear céile ag íoc €140 in aghaidh na míosa le haghaidh na n-aisíocaíochtaí morgáiste anois.

Chosain an gníomhaireacht an méid sin, ag rá gur chabhraigh sí le Olivia trína chinntiú gur thosaigh a hiarfhear céile ag íoc €140 in aghaidh na míosa le haghaidh an mhorgáiste (faoi chomhaontú ar leith leis siúd). Maidir le híocaíochtaí míosúla Olivia, dúirt an gníomhaireacht gurbh ionann an €425 agus an méid a bhí ar fáil i ndiaidh táille na gníomhaireachta a bhaint agus i ndiaidh an táille sin a laghdú €25 go raibh Olivia in ann €450 a íoc.

Dúirt an tOmbudsman gur mheas an gníomhaireacht an méid a bhí an banc ag fáil gach mí €165 faoina luach agus go raibh an-tábhacht ag baint leis an bhfigiúr sin i dtéarmaí mheon an bhainc an raibh an morgáiste inbhuanaithe nó nach raibh. Dúirt sé gur sháraigh an gníomhaireacht a dualgas cúraim i leith Olivia nuair a chuir sí figiúirí míchearta faoi bhráid an bhainc agus nár nuashonraíodh iad nuair ba léir gur mhéadaigh na haisíocaíochtaí.

Sheas an tOmbudsman le gearán Olivia agus d'ordaigh sé don gníomhaireacht €1,450 a íoc le Olivia mar chúiteamh.

Amhail an dáta foilsithe, níor thug an gníomhaireacht bainistíochta fiach faoi ordú an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean. Is fíorannamh a tharlaíonn a leithéid agus chinn an tOmbudsman go bhfuil sé do-ghlactha, agus mar sin chuir sé tús le himeachtaí forfheidhmithe sa chúirt chun an cúiteamh €1,450 a ordáíodh do Olivia a chinntiú.



## Rátáil chreidmheasa a thuairisciú do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann

Fuair Simon iasacht in 2009, agus chreid sé gur íoc sé ar fad í i mí na Bealtaine 2013. Ní bhfuair sé aon chumarsáid óna iasachtóir ag cur a mhalairt in iúl, ach nuair a fuair sé a thaifead ar sheiceáil a chreidmheasa ó Bhiúró Creidmheasa na hÉireann, tugadh le fios gur ‘díscriobhadh’ an iasacht agus chonaic Simon go raibh roinnt eolas míchruinn ina stair chreidmheasa.

Taifeadadh dhá sheoladh mhíchearta agus bhí an litir ‘B’ ar a thuairisc, a thugann le fios nach bhféadfadh an t-iasachtóir teacht air. Ach d’admhaigh an t-iasachtóir gur botún a bhí ansin, mar gur lean íocaíochtaí Simon le dochar díreach sa tréimhse sin.

Cé go n-aontaíonn an dá pháirtí gur chaill Simon ceithre íocaíocht mhíosúla, an ceann deiridh díobh i mí an Mhárta 2012, nuair a bhreathnaigh sé ar a thaifead ó Bhiúró Creidmheasa na hÉireann, chonaic Simon gur tuairiscíodh gur chaill sé naoi n-íocaíocht. Chinn an tOmbudsman nár tugadh míniú soiléir ná dóthanach ar an méadú ar líon na n-íocaíochtaí taifeadta a cailleadh, ó ceithre cinn go naoi gcinn, agus nach ndearnadh iad a thaifeadadh i gceart.

Lean an soláthraí ar aghaidh ag bailiú na n-íocaíochtaí míosúla agus an cuntas i riaráistí, agus dá bhrí sin bhí íocaíochtaí breise dlite a bheadh le híoc de láimh i ndiaidh don treoir don dochar díreach dul in éag.

I mí na Bealtaine 2013, thug Simon faoi deara ar a ráiteas bainc go ndearna sé íocaíocht dochair dhírigh leis an gcuntas iasachta, agus go raibh nóta ann gurbh ‘íocaíocht dheireanach’ a bhí ann. D’fhág Simon an dochar díreach i bhfeidhm go dtí mí Dheireadh Fómhair 2014, ach níor thóg an t-iasachtóir aon íocaíocht dochair dhírigh eile.

De bharr gur taifeadadh na seoltaí míchearta, theip ar an iasachtóir dul i dteagmháil le Simon chun a chur in iúl dó nár íocadh a iasacht go hiomlán agus go raibh iarmhéid gan íoc ann a bheadh air a íoc de láimh.

Shocraigh an soláthraí ansin an cuntas a bhogadh go dtí a rannóg drochfhiach inmheánach, agus dá bhrí sin taifeadadh an litir ‘W’ (le haghaidh díscriofa) go mícheart ar thuarascáil chreidmheasa Simon. Nuair a d’fhoghlaim Simon é sin i mí Dheireadh Fómhair 2015, rinne sé íocaíocht €116.12 chun an cuntas a ghlanadh, i ndiaidh don soláthraí a dhearbhu dó go nuashonrófaí a thuarascáil chreidmheasa; ach dhá mhí níos deireanaí, fós ní dhearnadh é sin. Admhaíonn an t-iasachtóir nár ordaigh sé don fhoireann fhreagrach inmheánach a thaifead le Biúró Creidmheasa na hÉireann a cheartú. Níor baineadh an ‘W’ dá chomhad creidmheasa go dtí samhradh 2017. Chinn an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais go raibh an mhoill ar thaifead Simon a cheartú míréasúnta.

Ina anailís ar chás Simon, thagair an tOmbudsman do na hiarmhairtí tromchúiseacha a d’fhéadfadh rátáil dhiúltach chreidmheasa ó Bhiúró Creidmheasa na hÉireann imirt ar dhuine agus chinn sé go raibh iompar an iasachtóra mífhreagrach agus go raibh a thuairisciú ar stair chreidmheasa mhícheart Simon an-mhíréasúnta agus míchúramach.

Sheas an tOmbudsman le gearán Simon agus d’ordaigh sé don soláthraí €7,000 a íoc le Simon mar chúiteamh. D’ordaigh an tOmbudsman freisin don soláthraí taifead Simon le Biúró Creidmheasa na hÉireann a cheartú agus a chinntiú gurb é Eanáir 2019 an dáta scoir dá thaifead diúltach.



## Cuntas bainc cuideachta a bhlocáil i ndiaidh díospóid idir a stiúrthóirí

I mí Feabhra 2010, shínigh Mark agus Tim, an bheirt stiúrthóirí ar chuideachta, comhaontú inar dearbhaíodh nach dteastódh ach ceann den dá shíniú chun tabhairt faoi idirbheart nó treoir a thabhairt do bhanc na cuideachta. Ach i mí an Mheithimh na bliana sin, scríobh Tim chuig an mbanc ag iarraidh go leasófaí é sin ionas go dteastódh síniú na beirte stiúrthóirí le haghaidh gach idirbhirt.

I ndiaidh dó an litir sin a fháil, scríobh an banc chuig Mark agus chuig Tim, ag rá go ndearnadh an cuntas ‘a bhlocáil le haghaidh gach idirbhirt dochair ar feitheamh sainordú nua a d’aontódh gach páirtí a fháil’. I ndiaidh sraith litreacha, chinn an banc nach bhféadfaí an sainordú a síníodh i mí Feabhra a chur i bhfeidhm.

Rinne duine de stiúrthóirí na cuideachta, Mark, an gearán agus é ag áitiú gur bhlocáil an banc an cuntas nuair a fuarthas iarratas Tim, gan fógra a thabhairt roimh ré do rúnaí na cuideachta ná do bhord na cuideachta, a chuir bac ar aistriú airgid agus a raibh éifeacht thubaisteach aige ar an gcuideachta.

Nuair a d’fhiosraigh sé an gearán, d’imscrúdaigh an tOmbudsman ar ghníomhaigh an banc i gceart agus go réasúnta.

Chinn an tOmbudsman i gcás ina n-iarrann sealbhóir cuntais athruithe ar fheidmiú an chuntas bainc nuair atá díospóid le sealbhóir eile den chuntas céanna sin, gur cheart don bhanc a bheith cúramach. Chinn sé gur ghníomhaigh an banc go réasúnta agus go stuama nuair a blocáladh gach idirbheart dochair, chun na cistí sa chuntas a chosaint.

Chinn an tOmbudsman freisin gur cheart don bhanc gníomhú ar gach treoir a fuarthas ó dhuine ar bith de na sínitheoir mar gheall ar an sainordú a shínigh an bheirt stiúrthóirí i mí Feabhra 2010, agus dá bhrí sin go raibh an banc ceart nuair a chloígh sé le treoir Tim chun na híocaíochtaí ar fad as an gcuntas a stopadh.

Chinn sé freisin gur chuir an banc in iúl go réasúnta agus go stuama do Mark, do Tim agus do rúnaí na cuideachta gur blocáladh gach idirbheart dochair.

Nuair a d’fhiosraigh sé an gearán, dúirt an tOmbudsman go raibh an banc i lár díospóide idir an bheirt stiúrthóirí, agus gur thóg sé cúig bliana agus cás Ard-Chúirte ar deireadh chun an díospóid sin a réiteach. Luaigh an tOmbudsman go raibh Mark agus Tim freagrach as an easaontú eatarthu a réiteach, agus go dtí gur tháinig siad ar chomhaontú nach raibh an dara rogha ag an mbanc ach feidmiú chuntas bainc na cuideachta a chur ar fionraí.

D’fhan an cuntas ar fionraí go dtí mí Lúnasa 2015, tráth a raibh Tim tar éis éirí as an gcuideachta agus go bhfuarthas sainordú nua. Chuir an banc deireadh leis an mbloc ar an gcuntas ansin.

D’admhaigh an banc nár chloígh sé leis an tréimhse 20 lá do fhreagra i leith gearán Marc a imscrúdú i mí Feabhra 2015. Thairg an banc cúiteamh €500 do Mark mar gheall ar an mbotún sin agus bhraith an tOmbudsman gur leor sin mar chúiteamh.

Ar an mbunús go raibh an €500 fós ar fáil do Mark, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.



## Ganníocaíocht fiacha cárta creidmheasa

Fuair Pavel cárta creidmheasa in 1998 agus rinne sé na híocaíochtaí riachtanacha ar an gcárta gach mí go dtí mí Dheireadh Fómhair 2012, nuair a d'íoc sé €19 níos lú ná mar a theastaigh trí thimpiste. Ag tús mhí na Samhna, i ndiaidh dó glaoch a chur ar an iasachtóir chun a rá go ndéanfadh sé an íocaíocht, d'íoc sé an €19, chomh maith le €15 mar mhuirear as íoc go mall.

I ndiaidh na híocaíochta cailte, chinn an t-iasachtóir go raibh an cuntas i riaráistí agus, an 30 Deireadh Fómhair, chuir sé srian ar úsáid an chárta creidmheasa. Ní raibh Pavel ar an eolas faoi sin agus dá bhrí sin bhí ionadh air nuair a diúltaíodh dá chárta i siopa. Dúirt an t-iasachtóir leis gur tarraingíodh siar an cárta agus nach dtabharfaí ar ais é.

Maíonn Pavel ó blocáladh an cárta in 2012, nuair a bhí iarmhéid €14,166 fós le híos ar an gcárta, gur íoc sé €15,250 ar an iarmhéid gan íoc. Ach toisc gur ús é thart ar €9,000 de sin, níor laghdaíodh an t-iarmhéid ach €6,250.

Ba é gearán Pavel gur chuir an t-iasachtóir bloc míreasúnta ar a chuntas mar gheall ar ghanníocaíocht bheag; agus ar an dara dul síos, i ndiaidh a chárta a bhlocáil, go raibh an t-iasachtóir míreasúnta ag gearradh ráta úis an-ard, agus ar an tríú dul síos, gur chaith an t-iasachtóir le Pavel ar bhealach do-ghlactha.

Ag tabhairt aghaidh ar an gcéad chuid den ghearán, mhaígh an t-iasachtóir gur sheol sé litir go Pavel an 11 Deireadh Fómhair chun a rá leis go raibh an cuntas i riaráistí agus go gcuirfí srianadh caiteachais ar an gcuntas mura bhfaighfí íocaíocht chun an méid a bhí dlite thar téarma a íoc faoi cheann deich lá. Ach ní bhfuair Pavel an litir sin agus níor chuir an t-iasachtóir cóip den litir sin ar fáil san fhianaise a cuireadh faoi bhráid an Ombudsman.

Chinn an tOmbudsman gur theip ar an iasachtóir a thaifid a choimeád go hiomlán agus gur sháraigh sé sin comhlíonadh an Chóid Cosanta Tomhaltóirí, 2012. Dúirt sé freisin nár chomhlíon an t-iasachtóir an tAcht um Chreidmheas do Thomhaltóirí, 1995 toisc nár dúradh go soiléir céard a theastaigh chun an scéal a leigheas.

Maidir le blocáil an chárta creidmheasa, chinn an tOmbudsman cé go raibh an t-iasachtóir i dteideal an méid sin a dhéanamh bunaithe ar théarmaí agus coinníollacha an chuntais, go raibh sé míréireach agus míreasúnta nuair nach raibh ach €19 i gceist leis an nganníocaíocht agus nach raibh aon fhianaise ann ar riaráistí roimhe sin ar an gcuntas. Chomh maith leis sin, chinn an tOmbudsman gur theip ar an iasachtóir Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Seirbhísí Íocaíochta), 2009 a chomhlíonadh nuair nár baineadh an bloc de chárta creidmheasa Pavel nuair a d'íoc sé a raibh ag teastáil.

Dúirt Pavel nár chaill sé aon íocaíocht ó mhí Dheireadh Fómhair 2012 agus cé gur tarraingíodh siar a chárta creidmheasa, go bhfuil ráta úis an-ard fós á ghearradh air. Chinn an tOmbudsman cé go raibh cinneadh an iasachtóra cárta Pavel a bhlocáil míreasúnta, go raibh sé i dteideal, de bharr na dtéarmaí agus na gcoinníollacha, an t-ús céanna a ghearradh ar an gcuntas nuair a bhí sé blocáilte agus a bheadh nuair a bhí sé gníomhach.

Rinne Pavel gearán go raibh sé ar feitheamh ar an nguthán ar feadh os cionn 25 nóiméad nuair a rinne sé iarracht dul i dteagmháil leis an iasachtóir agus gur caitheadh leis ar bhealach do-ghlactha. Dúirt an tOmbudsman nach raibh sé sin thar cionn, ach go bhféadfadh moill a bheith ann mar gheall ar líon an-ard glaonna. Anuas air sin, cé gur thagair an tOmbudsman don mhoill a bhí ar an mbanc an comhaontú bunaidh don chárta creidmheasa a thabhairt do Pavel, níor chinn sé go ndearnadh aon cheo as bealach d'aon turas ansin. Dúirt sé freisin nach raibh sé in ann teacht ar aon fhianaise gur chaith an t-iasachtóir le Pavel ar bhealach do-ghlactha.

Sheas an tOmbudsman le gearán Pavel go substaintiúil agus d'ordaigh sé don iasachtóir €10,000 a íoc mar chúiteamh. D'ordaigh sé don iasachtóir freisin aon droch-thuarascálacha ar thaifead Pavel le Biúro Creidmheasa na hÉireann a bhaint.



## Riachtanais slándála agus aitheantais bainc

D'oscail Robert cuntas bainc in 1986. Faoi 2016, ní raibh ach suim an-bheag airgid ann agus ní dhearna sé aon idirbhearta le blianta. I ndiaidh leasú ar an Acht um Cheartas Coiriúil (Sciúradh Airgid agus Maoiniú Sceimhlitheoireachta), 2010, ceanglaíodh ar bhanc Robert fíoraitheantas agus seoladh custaiméara a dhearbhu.

Dá bharr sin, scríobh an banc go Robert ag míniú an cheanglais agus d'iarr sé air an cháipéisíocht ábhartha a chur ar fáil. Thug sé rabhadh i gcásanna nach bhfaigheadh sé an cháipéisíocht a theastaigh, go gceanglófaí air, de réir an dlí, stopadh le seirbhísí a chur ar fáil agus go mbeadh air an cuntas a dhúnadh.

Rinne Robert iarracht cloí leis an iarratas sin, agus chuir sé cóip dá cheadúnas tiomána ar fáil. Ach níor thug sé ach an leathanach grianghraif den cheadúnas agus ní raibh aon dáta éaga le feiceáil. Chomh maith leis sin, níor tháinig an seoladh ar an gceadúnas tiomána leis an seoladh ar an ráiteas cuntais.

Scríobh an banc chuig Robert i mí na Samhna 2016 ag iarraidh cóip níos soiléire den aitheantas grianghraif. Cé gur aontaigh an tOmbudsman go mb'fhearr dá mbeadh an banc tar éis an dáta éaga nach raibh le feiceáil a lua mar an chúis bheacht leis an iarratas seo, dúirt sé gur soiléiríodh an cheist i litir a fuair Robert ina dhiaidh sin, agus sula ndearna sé a ghearán.

I ndiaidh dó an litir a fháil, ghlaigh Robert ar an mbanc agus d'iarr sé labhairt leis an aonad deimhnithe cáipéisí ach dúradh leis nár ghlac siad le glaonna ó chustaiméirí. Tháinig frustrachas ar Robert leis an ngníomhaire nuair ab éigean dó roinnt faisnéise a thabhairt arís agus d'iarr sé labhairt le duine níos sinsearaí. Bhí comhrá ag Robert leis an dara gníomhaire inar éiligh Robert an bunús beacht agus an t-údar ar roghnaíodh a chuntas siúd mar cheann ónar theastaigh cáipéisíocht. Dúirt sé go raibh an banc ag cur go leor airgid amú mar gheall ar leisciúlacht má bhí an banc á iarraidh seo ar gach custaiméir.

D'iarr sé freisin cén anailís riosca a rinneadh chun a chuntas siúd a aithint mar cheann a bhí i mbaol sciúradh airgid/maoiniú sceimhlitheoireachta.

I mí na Nollag, d'eisigh an banc a litir freagartha deiridh, agus dúirt arís gur ceanglaíodh air aitheantas gach custaiméara a dheimhniú. I mí an Mhárta, sheol an banc litir eile, ag iarraidh na cáipéisíochta agus thug rabhadh go ndúnfaí an cuntas gan aon fhógra eile mura bhfaighfí an cháipéisíocht.

Chinn an tOmbudsman gur bealach réasúnta le cloí leis an rialachán a bhí in iarratas an bhainc ar cháipéisíocht a dheimhneodh aitheantas agus seoladh gach custaiméara nach raibh ar an gcomhad cheana féin. Dúirt sé nach raibh aon fhianaise ann a thug le fios gur cheap an banc go raibh baint ag Robert le haon ghníomhaíocht mhídhleathach.

Cé go ndúirt an tOmbudsman gur thua gur chuir an banc bloc ar chuntas Robert ar deireadh, ba bheart é a raibh an banc i dteideal tabhairt faoi.

Dúirt an tOmbudsman cé go bhféadfadh gur chuir iarratas an bhainc isteach ar chustaiméirí, rinneadh é chun cloí le bearta a ceapadh chun sciúradh airgid agus maoiniú coiriúlachta a chosc. Ar deireadh, is é cuspóir uileghabhálach na nósanna imeachta agus na reachtaíochta sin custaiméirí agus an pobal a chosaint ar choiriúlacht.

Níor sheas an tOmbudsman le gearán Robert.



## Ról bainc in aistriú airgid go cuntas calaoiseach líomhnaithe

Bhí roinnt paitinní ag Pharma Inc., cuideachta a thairg seirbhísí cógaisíochta, ach chun leas a bhaint as na paitinní sin, theastaigh infheistíocht mhór sheachtrach de €25 milliún ar a laghad. Chun an t-airgead sin a aimsiú, d'eagraigh stiúrthóirí Pharma Inc. iasacht bhainc a d'íocfaí go díreach le cuideachta seirbhísí airgeadais tríú páirtí mar thaisce ráthaíochta le haghaidh infheistíocht €25 milliún.

Ach níor tháinig aon infheistíocht ón tríú páirtí ina dhiaidh sin agus ní bhfuarthas an taisce ráthaíochta a maoiníodh leis an iasacht bhainc ar ais riamh. Tá na páirtithe ar íocadh an t-airgead leo á bhfiosrú ag na póilíní faoi láthair agus líomhnaítear gur tharla gníomhaíocht chalaíseach. Chuir na himeachtaí isteach go mór ar Pharma Inc. agus níor thrádáil sé ó tharla siad. Sular tharla sé sin ar fad, infheistíodh os cionn €13 mhilliún sa chuideachta agus beartaíodh suas le 150 post a chruthú.

Níor bhain an gearán a mheas an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean leis an gcalaois líomhnaithe, ach le dearbhú Pharma Inc. nár thug an banc a bhí i gceist faoina dhóthain díchill chúí nuair a aistríodh an t-airgead go dtí an tríú páirtí. Maíonn an gearánach nach bhfuil aon amhras ach go raibh an banc páirteach i sonraí an idirbhirt agus gur ullmhaigh an banc treoir íocaíochta don chuideachta, agus gur chuir sé ina láthair í, a rinne neamhaird de na cosaintí a bhaineann le heascró i gcáipéisí a bhí i seilbh an bhainc.

Ar an lámh eile, maíonn an banc gur thug sé breac-chuntas don chuideachta faoi roinnt imní a bhí air faoi struchtúr an idirbhirt bheartaithe agus gur iarr sé faoi cheisteanna éagsúla. De bharr a imní, thug an banc breac-chuntas ar bhealach íocaíochta eile, a bheadh níos sábháilte, trí ráthaíocht bhainc a mholadh trí shaoráid litir chreidmheasa ó rannóg airgeadais trádála an bhainc. Dar leis an mbanc, thabharfadh sé sin cosaint níos mó toisc nach n-íocfaí an ráthaíocht go dtí go ndeimhneofaí gur chuir an chuideachta seirbhísí airgeadais tríú páirtí a cuid siúd den idirbheart i gcrích tríd an infheistíocht a bhailiú.

Ach ní ghlacfaidh an tríú páirtí leis an rogha íocaíochta eile sin agus d'iarr Pharma Inc. go n-íocfaí na cistí trí iasacht bhainc. Scríobh an banc go dtí an chuideachta ansin, agus leag amach an tairiscint iasachta le coinníollacha speisialta, a léirigh a imní, lena n-áirítear deimhniú i scríbhinn ón gcuideachta go bhfuair sí comhairle neamhspleách dlí agus airgeadais faoin idirbheart. Shínigh stiúrthóirí Pharma Inc. gur ghlac siad leis na coinníollacha sin agus aistríodh an t-airgead.

Chinn an tOmbudsman go raibh sé soiléir go raibh imní ar an mbanc gur chosúil go mbeadh an t-airgead aistrithe faoi smacht na cuideachta seirbhísí airgeadais tríú páirtí. Dá gcruthófaí cuntas eascró de réir an choinnill sa chomhaontú i gceart, bheadh cosaint ag an gcuideachta. Ach níor aontaigh an tríú páirtí leis an réiteach a mhol an banc. Chinn an tOmbudsman go raibh coinníoll an bhainc go bhfaigheadh an chuideachta comhairle dhlí agus airgeadais ar an gcomhaontú stuama.

Dúirt an gearánach cé go raibh na sonraí cuntais ábhartha ar fad ón gcuideachta seirbhísí airgeadais tríú páirtí ann, ní raibh ainm iarbhír an chuntais ann. Ach chinn an tOmbudsman nár léirigh an gearánach an chaoi a n-athrófaí an toradh dá mbeadh an t-ainm sin ann.

Chinn an tOmbudsman gur chomhlíon an banc a oibleagáidí agus níor sheas sé leis an ngearán.





## Cuntas bainc a oscailt

Shocraigh Anne Comhaontú Iasachta €2,000 le banc i mí Iúil 2015. Bhí sé le haisíoc le 51 aisíocaíocht seachtainiúil, ar €41.22 an ceann. Thug Anne le fios gur thit an iasacht i riaráistí de bharr earráidí an bhainc, gur seoladh an iasacht go gníomhaireacht bailithe fiach, agus gur cuireadh isteach ar a rátáil chreidmheasa dá bharr.

I mí Mheán Fómhair 2015, fuair Anne litir óna banc ag rá go raibh a cuntas ar tí athrú ó Chuntas Mac Léinn go Cuntas Céimí. Ghlaigh sí ar an mbanc le rá leo go raibh sí ag fanacht ar an gcoláiste agus gur mhaith léi go bhfanfadh an cuntas mar Chuntas Mac Léinn. D'admhaigh an banc cé gur aontaigh sé leis sin, ní dhearnadh in am é, agus gur athraíodh a cuntas go huathoibríoch go Cuntas Céimí de botún. Toisc nach bhféadfaí an cuntas a athrú ar ais, d'oscail an banc Cuntas Mac Léinn nua di. Rinneadh é sin gan cead ná eolas Anne. D'fhan an cuntas bunaidh, ar 'Chuntas Céimí' anois é, oscailte, leis an mbunúimhir chuntais.

Go gairid ina dhiaidh sin, d'iarr Anne go ndéanfaí athstruchtúrú ar a hiasacht ó €41.22 in aghaidh na seachtaine go thart ar €80.00 in aghaidh na míosa agus thug sí cuairt ar a brainse chun é sin a shocrú. Tá na taifid maidir lena aontaíodh ag an gcruinniú sin doiléir.

I ndiaidh fógra a fháil go raibh an iasacht i riaráistí, agus go raibh sí le tabhairt do ghníomhaireacht bailithe fiach ar deireadh, mhaígh Anne go raibh, i nghan fhios di, na haisíocaíochtaí iasachta sin ag teacht amach as an gcuntas 'nua' a d'oscail an banc, agus, dá bharr, gur 'phreab' siad toisc nach raibh a tuarastal á íoc isteach sa chuntas sin. Creideann an tOmbudsman go bhfuil méid áirithe míthuisceana i gceist i gcás Anne. Cé gur oscail an banc cuntas nua, níl aon fhianaise ann gur shocraigh sé dochar díreach ar an gcuntas sin chun an iasacht a aisíoc.

Chinn an tOmbudsman gurbh iompar an-neamhghnách a bhí sa chaoi ar oscail an banc cuntas nua gan eolas ná cead Anne. Beag beann ar an tairbhe a chreid an banc a bhainfí as an gcinneadh sin, chinn an tOmbudsman go raibh sé go hiomlán mí-oiriúnach don bhanc a leithéid a dhéanamh, gan dul i gcomhairle le Anne ar dtús.

Mar sin féin, níor mheas an tOmbudsman go bhféadfaí a rá go raibh an banc freagrach as na riaráistí a fabhraíodh; ina ionad sin, tháinig a bhformhór chun cinn mar gheall ar an iarracht a rinne Anne an iasacht a athstruchtúrú.

Tháinig míthuisceantí chun cinn mar gheall ar phlé na bpáirtithe ag an gcruinniú faoi athstruchtúrú na hiasachta agus cé nach gcabhraíonn an easpa taifead ón mbanc, ba cheart go dtuigfeadh Anne, gach ach sracfhéachaint a thabhairt ar a ráitis, nach raibh aon airgead ag imeacht ón gcuntas chun íoc as an iasacht. Nuair nár fhág an chéad aisíocaíocht don socrú nua, mar a thuig Anne é, a cuntas ón tús ná sna seachtainí agus sna míonna ina dhiaidh sin, bhí sise freagrach freisin as é sin a sheiceáil leis an mbanc.

Bhí an tOmbudsman sásta nach raibh an banc míréasúnta nuair a cuireadh an iasacht chuig gníomhaireacht bailithe fiach agus cé go mbeadh sé i dteideal cuntas Anne a chur faoi bhráid Bhiúró Creidmheasa na hÉireann, léiríonn na taifid nach raibh sé agus nach bhfuil sé freagrach as aon rátáil chreidmheasa dhiúltach.

Ar an iomlán, bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh sé mí-oiriúnach agus do-ghlactha gur oscail an banc cuntas nua gan eolas ná cead Anne. Chomh maith leis sin, chinn sé gur theip ar an mbanc, agus é ag plé léi, cloí le hoibleagáidí áirithe de bhun an Chóid Cosanta Tomhaltóirí, 2012, go háirithe i dtaobh coimeád taifead. Ach níorbh iad na bearta sin a chruthaigh na riaráistí a fabhraíodh.

Sheas an tOmbudsman go páirteach leis an ngearán, d'ordaigh sé don bhanc €3,750 a íoc le Anne mar chúiteamh agus tharchuir sé iompar an bhainc go dtí an Banc Ceannais lena bhreith.



## Síneadh creidmheasa ó iasachtóir airgid

Bhí Andrea ina custaiméir ag an iasachtóir ó 1998 agus sna blianta ina dhiaidh sin, ghlac sí líon sách mó iasachtaí, naoi gcinn sa tréimhse idir 2010 agus 2013 ina measc. Chuir Andrea a cás i láthair an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean le dhá ghearán ar leith, ach a bhí bainteach le chéile. Ní féidir leis an Ombudsman, i gcásanna áirithe, gearáin a imscrúdú ach suas le sé bliana ó dháta an iompair ba chúis leis an ngearán, ach toisc go mbaineann an gearán seo le hiompar atá fós ar bun, bhí an gearán laistigh dá dhlíne.

Ba é an chéad chuid de ghearán Andrea gur lig an t-iasachtóir di roinnt uaireanta iasacht nua a ghlacadh sular íocadh iasacht a bhí aici cheana féin go hiomlán. Ar an dara dul síos, dúirt Andrea gur glanadh sean-iasachtaí le creidmheas ó iasachtaí nua.

Ag plé leis an gcéad chuid de ghearán Andrea, dúradh nach raibh aon cheangal ann gan ach iasacht chreidmheasa tomhaltóra amháin ag an am a thabhairt do chustaiméir.

Maidir leis an dara cuid, dúirt an t-iasachtóir go gcaithfeadh an custaiméir suim iomlán na hiasachta a fháil ina lámh agus dá gcoinneodh gníomhaire aon chuid den tsuim sin, go sárófaí Alt 99 den Acht um Chreidmheas do Thomhaltóirí, 1995. Cé gur áitigh an t-iasachtóir go raibh sé doiléir ar choinnigh an gníomhaire a phléigh le Andrea cistí nó nár choinnigh, aisíocadh iasacht a bhí aici roimhe sin trí huairé gar d'eisiúint iasachta nua. D'áitigh an t-iasachtóir cé go bhféadfadh sé sin a thabhairt le fios gur coinníodh cistí, níorbh fhianaise ar athmhaoiniú é.

D'áitigh an t-iasachtóir freisin dá gcoinneofaí cistí, go rachadh sé chun tairbhe Andrea toisc go gcoinneofaí a haisíocaíochtaí seachtainiúla ar leibhéal inbhainistithe toisc nach mbeadh gá dhá iasacht a íoc ar ais ag an am céanna.

Ina dhiaidh sin, ina litir freagartha deiridh, ghlac an t-iasachtóir, gan aon dliteanas a admháil, go bhféadfadh gur eisíodh na trí iasacht sin de shárú ar Alt 99 agus shocraigh sé a hiarmhéid a bhí gan íoc a ghlanadh.

I rith na hanailíse ar an ngearán, maidir leis an gcéad ghné, chinn an tOmbudsman nach bhfuil aon cheo a chuirfeadh cosc ar an iasachtóir níos mó ná iasacht amháin a eisiúint do dhuine aonair ag an am céanna, fad is go léireofaí go raibh an té sin in ann iad a íoc ar ais. Ag athbhreithniú na fianaise, mheas an tOmbudsman gur dheimhneigh Andrea don iasachtóir go raibh sí in ann na haisíocaíochtaí seachtainiúla a íoc.

Mar fhreagra ar an dara cuid den ghearán, mhaigh an t-iasachtóir nach raibh Andrea sásta a gearán a phlé leis ach go raibh sé muiníneach gur thug an gníomhaire cistí iomlána na hiasachta di. Mar sin féin, toisc nach bhféadfadh sé é sin a dheimhniú mar nach raibh an gníomhaire ar fáil níos mó le cur faoi agallamh, d'admhaigh an t-iasachtóir go bhféadfadh gur sáraíodh an tAcht um Chreidmheas do Thomhaltóirí agus ar an mbunús sin, rinne sé tairiscint dea-thola le Andrea. Chuimsigh an tairiscint sin a hiarmhéid €585 a bhí le híoc fós a ghlanadh agus íocaíocht €70.

Dúirt an tOmbudsman gur thug an fhianaise le fios go láidir gur sáraíodh Alt 99 den Acht um Chreidmheas do Thomhaltóirí, 1995 agus sheas sé go páirteach leis an ngearán. Chinn sé nár leor cúiteamh €70 agus d'ordaigh sé don iasachtóir íocaíocht chúitimh €500 a dhéanamh le Andrea, chomh maith leis an iarmhéid iasachta €585 a bhí fós le híoc a ghlanadh



## Rochtain ar sheirbhísí banc ar théarmaí comhionanna

Tá cuntas reatha mac léinn ag Jack le banc. Maíonn sé nach bhfuil an banc ag comhlíonadh a oibleagáidí faoin Rialachán maidir le limistéar aonair d'íocaíochtaí euro (SEPA) 260/2012 faoina gceanglaítear ar sholáthraithe seirbhísí íocaíochta seirbhísí do gach cuntas SEPA a thairiscint ar théarmaí comhionanna. Deir Jack go n-éilíonn an banc go n-úsáidtear cineál áirithe seift slándála chun íocaithe a chur leis an gcuntas, ach go leagtar an t-éileamh sin ar leataobh d'aistrithe intíre suas le €300 nuair a úsáidtear an aip shoghluaiste. Toisc nach dteastaíonn an tseift slándála sin nuair is cuntas Éireannach an spríochuntas, maíonn Jack go bhfuil an t-idirdhealú sin ag sárú an Rialacháin SEPA.

Maíonn Jack freisin go gcuireann sé sin isteach ar iomaíocht iomlán na soláthraithe cuntais toisc go bhfágann polasaí a bhainc aistriú suim bheag airgid fiú go cuntais neamh-Éireannacha chomh hamscaí sin go díspregtar daoine a d'aistredh go cuntas nua banc nach bhfuil cláraithe in Éirinn a úsáid. D'iarr Jack go soiléireodh an tOmbudsman go bhfuil dualgas ar an mbanc seirbhísí neamh-idirdhealaithe a sholáthar do gach cuntas SEPA. Admhaíonn sé nár chruthaigh ábhar a ghearáin aon chaillteanas airgeadais dó, agus mar sin níor iarr sé le haghaidh aon sásamh airgeadais.

Agus a chinneadh á dhéanamh aige, dúirt an tOmbudsman nach raibh sé cuí dá oifig argóintí hipitéiseacha a mheas maidir le tionchar féideartha polasaí ar leith atá ag soláthraí seirbhísí airgeadais rialáilte. Dá bhrí sin, ní chuirfeadh sé aon dearcadh in iúl an bhfuil nó an bhféadfadh polasaí an bhainc a bheith ag teacht salach ar an dlí nó frith-iomaíoch nuair a chuirtear i bhfeidhm é ar dhaoine aonair eile nach n-aithnítear nó ar institiúidí airgeadais.

Luaigh an tOmbudsman nach gcuimsíonn SEPA íocaíochtaí tríd an bhfón póca agus nach mbaineann sé ach le haistrithe creidmheasa agus dochair dhíreacha. Bhunaigh SEPA ardán teicniúil ionas gur féidir le soláthraí seirbhísí íocaíochtaí, a chuireann idirbhearta íocaíochtaí creidmheasa agus dochair intíre ar fáil, na seirbhísí sin a chur ar fáil ar fud an Aontais Eorpaigh, a chinntíonn go bhfuil scéimeanna íocaíochta comh-inoibritheach.

Cé go sainordaíonn SEPA go mbeadh gach córas íocaíochta comh-inoibritheach go teicniúil le córais eile san Aontas Eorpach, ní dhéantar aon tagairt do shocruithe slándála a d'fhéadfaí a chur i bhfeidhm ar phróiseáil threoracha an chustaiméara. Go deimhin, deimhnítear go gcaithfidh soláthraí seirbhísí íocaíochtaí a chinntiú go dtugann an t-íocóir cead d'íocaíocht ábhartha.

Dá bhrí sin, dúirt an tOmbudsman go raibh an banc i dteideal a éileamh go n-úsáidfí an tseift slándála le haghaidh roinnt dá idirbhearta creidmheasa ach ní dóibh ar fad.

Chomh maith leis sin, dúirt an tOmbudsman toisc gur oscail Jack cuntas leis an mbanc, agus gur ghlac sé lena théarmaí agus coinníollacha, gur chomhaontaigh sé cloí leis na bearta slándála agus na próisis deimhnithe a d'éileodh an banc maidir le próiseáil idirbhearta aonair.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.



## Tairiscint airgid ar ais ar iarratas morgáiste

Chuir Lorraine agus Conor isteach ar mhorgáiste le banc i mí Aibreáin 2016. Thug an banc tairiscint isteach a thug íocaíocht €2,000 d'iarratasóirí i dtreo táillí gairmiúla. Bhí sé sin ar fáil dóibh siúd a tharraing anuas a n-iasachtaí morgáiste idir an 3 Deireadh Fómhair 2016 agus an 31 Nollaig 2016. Bhí sé i gceist ag an lánúin tairbhe a bhaint as an tairiscint sin.

Bhí Lorraine agus Conor ag cuimhneamh ar a gcarr a athrú freisin agus iasacht le haghaidh cairr a fháil. I rith cruinniú le sainchomhairleoir morgáistí i mí Aibreáin, thuairiscigh Lorraine agus Conor gur iarr siad an gcuirfeadh sé sin isteach ar a n-iarratas ar mhorgáiste. Dar leis an lánúin, dúirt an comhairleoir morgáistí a fhad is a fuair siad an cead morgáiste i bprionsabal, go bhféadfaidís 'a rogha ruda a dhéanamh'. Dhiúltaigh an banc go ndearnadh ráiteas dá leithéid.

Chuir an lánúin foirm iarratais an bhainc le haghaidh iasacht le haghaidh tí i gcrích agus shínigh siad í i mí Aibreáin 2016. I mí Iúil, sheol an banc tairiscint iasachta €164,000 chuig Lorraine agus Conor. Bhí an tOmbudsman sásta nach raibh aon oibleagáid ar an lánúin sa chás seo a léiriú go raibh sé i gceist acu iasacht le haghaidh cairr a ghlacadh amach anseo toisc nár fiafraíodh ceist shonrach orthu faoi iasachtaí sa todhchaí ar an iarratas.

Chuaigh an tairiscint iasacht in éag agus an 10 Deireadh Fómhair 2016 scríobh aturnae na lánúine chuig an mbanc ag rá gur dóigh go dteastódh uathu cistí na hiasachta a tharraingt anuas i dtús mhí na Nollag. An 25 Deireadh Fómhair, shocraigh Lorraine agus Conor comhaontú airgeadais cairr ceithre bliana le hinstitiúid chreidmheasa eile le haghaidh €20,718.98. An lá dár gcionn, d'éisigh an banc tairiscint nua iasachta don lánúin.

Ach i mí na Nollag 2016, fuair an lánúin glaoch gutháin ón mbanc le rá leo gur tháinig a n-iasacht nua le haghaidh cairr aníos ar thuarascáil chreidmheasa agus go dteastódh athmheasúnú ar a n-iarratas.

Ar deireadh, eisíodh tairiscint nua iasachta do mhorgáiste i mí Eanáir 2017, agus dá bhrí sin chaill Lorraine agus Conor amach ar an deis tairbhe a bhaint as tairiscint airgid ar ais an bhainc.

Ina ngearán leis an Ombudsman, theastaigh ó Lorraine agus Conor go n-íocfadh an banc €2,000 leo i dtreo táillí gairmiúla chomh maith le cúiteamh €1,000 as strus agus €750 i dtreo an chíosa a bhí orthu a íoc leis an tiarna talún mar gheall ar an moill a bhí ar an morgáiste a tharraingt anuas.

Ina anailís ar an ngearán, thug an tOmbudsman le fios go raibh deighilt mhór idir tuiscint na bpáirtithe ar an méid a dúradh ag an gcruinniú mí Aibreáin. Ach bhí sé sásta toisc go raibh imeachtaí ina dhiaidh sin níos tábhachtaí ná an comhrá, nach raibh téarmaí beachta an phlé cinntitheach i dtaca leis an ngearán. Thagair an tOmbudsman do bhreithiúnas na hArd-Chúirte ó 2012 inar rialaíodh nach bhféadfadh iasachtaí brath ar phlé a tharla sular forghníomhaíodh cáipéisíocht fhoirmiúil chun a áitiú nár léirigh a raibh sa cháipéisíocht fhoirmiúil comhaontú na bpáirtithe.

Ag fiosrú 'litir thairisceana' an 26 Deireadh Fómhair 2016, dúirt an tOmbudsman gur éiligh sí ar an iasachtaí nochtadh iomlán a dhéanamh leis an iasachtóir maidir leis an bhfaisnéis ar fad a bhain leis an iasachtaí. Toisc nár cuireadh an banc ar an eolas faoin gcomhaontú airgeadais cairr a bhí díreach socraithe ag Lorraine agus Conor, chinn sé nach raibh an fhaisnéis a thug an lánúin don bhanc iomlán agus cruinn níos mó nuair a shínigh siad an comhaontú nua iasachta an 16 Samhain 2016. Dá bhrí sin, chinn sé go raibh sé réasúnta don bhanc an t-iarratas ar mhorgáiste a athmheasúnú i bhfianaise na hiasachta nua le haghaidh cairr.

Chinn an tOmbudsman gur tharla an mhoill ar deireadh mar gur aimsigh an banc iasacht nua le haghaidh cairr na lánúine agus go raibh sé inghlactha go ndéanfaí athmheasúnú ar a n-iarratas ar mhorgáiste dá bharr. Anuas air sin, chinn sé gur thug an banc faoin athmheasúnú sin laistigh de thréimhse réasúnta.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.



## Cuntas dúnta agus iarmhéid ar sheanleabhar cuntais

I mí Dheireadh Fómhair 2015, chuaigh Colm i dteagmháil leis an mbanc ábhartha le fótachóip de phasleabhar dochair a léirigh iarmhéid IR£10,500 amhail Feabhra 1980. D'iarr Colm ar an mbanc comhionann an iarmhéid sin a íoc leis in euro.

Mhaígh an banc nach raibh i bpasleabhair dochair ach meamram ar idirbhearta agus nach gcruthaíonn siad go bhfuil an cuntas fós oscailte. Mhínigh an banc go bhfuil cead idirbhearta a dhéanamh gan pasleabhar a thabhairt agus nach gá go léireodh na hiontrálacha i bpasleabhar fíor-iarmhéid an chuntais; ina ionad sin, bíonn na fíorshonraí i dtaifid an bhainc féin.

Dúirt an tOmbudsman go ndearna an banc cuardaigh chuimsitheacha in ainm Choilm, chomh maith le leaganacha eile de, i dteannta na seoltaí éagsúla ag ar chónaigh sé le himeacht na mblianta. Chuardaigh an banc dhá leagan dá uimhir chuntais freisin, ceann ón bpasleabhar agus ceann a chuir ionadaí Choilm chuige.

Sheiceáil an banc ansin na cóipeanna is sine dá thaifid micrifís iarmhéid agus rinne sé iarracht teacht ar an gcuntas trí mhicrifís mhórleabhair. I rith an chuardaigh ar an micrifís mhórleabhair, tháinig sé chun solais nach raibh aon taifead ar an gcuntas sna taifid is luaithe dá bhfuil ag an mbanc, ón 1 Samhain 1984. Dá bhrí sin, chinn an banc gur dúradh cuntas Choilm roimh an dáta sin.

Chuardaigh an banc a chártaí staire freisin, ag fáil 19 mbosca cártaí ón mbrainse bunaidh, agus seiceáladh taisceadán an bhrainse ar fhaitíos go mbeadh aon sean-mhórleabhair idirbheart a scríobhadh de lámh ann. Ó tharla go ndearnadh ceann de na trí idirbheart ar phasleabhar Choilm i mbrainse eile, chuaigh an banc i dteagmháil leis an mbrainse sin go bhfeicfí an raibh micrifís ann ón tréimhse sin, ach ní raibh.

Ina dhiaidh sin, chuaigh an banc i dteagmháil lena Aonad Cuntas Díomhaoin. Ní raibh aon taifead ansin ar chuntas Choilm.

Toisc go raibh airgead Choilm i mbrainse den bhanc sa Ríocht Aontaithe ar dtús, chuaigh an banc i dteagmháil freisin le hionad gnó na Ríochta Aontaithe atá i bhfeighil an ghnó sin anois, ach níor thángthas ar aon taifead den chuntas.

Mar chonclúid, dúirt an tOmbudsman cé nár thug an banc aon fhianaise ar aistarraingt airgead Choilm nach raibh aon dualgas ar an mbanc taifid cháipéiseacha a choinneáil faoi idirbhearta ar leith i ndiaidh sé bliana, nó sé bliana i ndiaidh an dáta ar stop sé ag cur táirge ar fáil do chustaiméir.

Cé gur ghlac an tOmbudsman gur léirigh na hiontrálacha sa phasleabhar go raibh cuntas ag Colm leis an mbanc in 1980 agus gur thaispeáin an iontráil deiridh iarmhéid IR£10,500, bhí sé sásta nach fianaise dhochloíte a bhí sa phasleabhar, in éagmais fianaise eile, maidir le stádas an chuntais. Ina ionad sin, léirigh pasleabhar Choilm an chaoi a raibh rudaí ag an bpointe sin, agus bhí sé go hiomlán indéanta gur aistarraingíodh an t-iarmhéid liostáilte gan an pasleabhar nó gur aistríodh go cuntas eile é.

Dá bhrí sin, chinn an tOmbudsman gur dóichí gur dúnadh an cuntas, nó gur aistrigh Colm an t-airgead ar dháta roimh 1984, agus mar gheall air sin, nach bhféadfaí teacht ar aon sonraí faoin gcuntas seo. Chinn an tOmbudsman nach bhféadfaí a rá, in éagmais aon fhianaise eile, céard a tharla, toisc gur bhain an t-iarmhéid sa phasleabhar le dáta beagnach 40 bliain ó shin.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.



Earnáil:

# Árachas

LÉIGH AN CINNEADH  
IOMLÁN ANSEO



Tagairt an Chinnidh: 2018-0178

## Riarachán polasaí lánsaoil

Fuair George bás in 2015. Nuair a chuaigh a chlann i dteagmháil lena chuideachta árachais chun í a chur ar an eolas faoi, dúradh leo gur thiontaigh sé a pholasaí go €1,100 i mí Lúnasa 2014 agus nach raibh árachas saoil aige níos mó.

D'fhoghlaim siad, tar éis préimheanna a íoc ar feadh 31 bliain dá pholasaí árachais lánsaoil go ndúradh le George go raibh a phréimh le méadú os cionn 100% chun costais an árachais a chlúdach agus sochar báis a chinntiú ag thart ar €101,000.

Cheap George go raibh an méadú ar an bpréimh scannalach agus nach bhféadfadh sé íoc as, agus d'iarr sé faoi bhealaí chun é a laghdú ach an sochar báis a chinntiú fós dá bhean chéile. I ndiaidh idirghabháil leis an árachóir, bhraith George nach raibh de rogha aige ach cur isteach ar bheartas nua le Clúdach Lánsaoil, agus an polasaí a bhí aige a chur ar ceal. Ach ba bheag seans go gceadófaí a leithéid dó riamh, agus diúltaíodh dó ina dhiaidh sin.

Mhaígh a chlann gur chuir an t-árachóir droch-chomhairle air maidir lena roghanna, agus gur cheart míniú níos fearr a thabhairt ar na roghanna a raibh sé ina dteideal, tiontú go plean lánsaoil eile nó fanacht ar a pholasaí ach le sochar báis níos ísle ina measc.

D'áitigh an chlann freisin go raibh dualgas ar an árachóir na cistí a bhainistiú níos fearr thar shaolré an pholasaí agus d'fhiafraigh siad cén fáth nár luaigh athbhreithnithe roimhe sin ar an bpolasaí go raibh a pholasaí ar tí titim d'aill fhioscach, agus nár dúradh aon cheo leis go dtí go raibh an t-airgead ar fad imithe beagnach.

Chinn an tOmbudsman go raibh easnaimh mhóra sa mhéid a rinne an t-árachóir maidir le riaradh an pholasaí in imeacht na mblianta, go háirithe toisc nár tugadh faoi athbhreithnithe sceidealaithe. Dá bharr sin, chaill George an deis an polasaí a fhágáil nuair a bhí sé níos óige agus níos folláine, nuair a bheadh seans aige fós clúdach eile a shocrú.

Chinn an tOmbudsman freisin gur theip ar an árachóir na roghanna ar fad a bhí ar fáil do George a chur ar a shúile nuair a tháinig ceist na méaduithe suntasacha ar an bpréimh chun cinn.

Ghlac an tOmbudsman gurbh é George féin a chuir an polasaí ar ceal i ndeireadh na dála agus gur thug an polasaí clúdach dó ar feadh breis agus tríocha bliain. Mar sin féin, i ngeall ar na cúinsí ar fad, chinn an tOmbudsman gur theastaigh íocaíocht chúitimh mhór mar an leigheas ab oiriúnaí.

Sheas an tOmbudsman go substaintiúil leis an ngearán agus d'ordaigh sé don árachóir €50,000 a íoc le heastát George.



## Cailteanas bónas cheal éilimh i ndiaidh eachtra le tiománaí gan árachas

I ndiaidh do thiománaí gan árachas tiomáint isteach ina fheithicil, thuairiscigh Paul an eachtra dá árachóir, a raibh polasaí árachais tráchtála d'fheithicil aige leis. Labhair Paul le gníomhaire seirbhísí custaiméirí a d'oibrigh don árachóir, agus dheimhnigh sé nach gcuirfí isteach ar a bhónas cheal éilimh. Chuaigh sé i dteagmháil le Biúró Árachóirí Mótair na hÉireann freisin chun é sin a chinntiú.

Ach, cé gur logáladh é sin ar chóras an árachóra, nuair a bhí polasaí Paul le hathnuachan, chonaic sé gur laghdaíodh a bhónas cheal éilimh ó sé bliana go dhá bhliain. D'fhoghlaim Paul é sin i ndiaidh dó cur isteach ar a pholasaí árachais príobháideach dá charr, a mhéadaigh ó €600 go €1,000. Ní raibh Paul in ann luachan a fháil ó sholáthraí ar bith eile toisc nár dhún an chuideachta árachais a chás agus dá bhrí sin b'éigean dó an phréimh níos airde a íoc.

Idir an dá linn, nuair a bhí ar Paul a pholasaí árachais tráchtála dá fheithicil a athnuachan, mhéadaigh an luachan a fuair sé ó €600 go €2,600. Labhair sé leis an ngníomhaire céanna a phléigh leis cheana, ach an uair seo mhaigh an gníomhaire nach raibh aon bhaint aige siúd le hathnuachaintí ná le bónaís cheal éilimh, agus ní ghlacfaidh sé leis gur tháinig an méid a bhí sé ag rá le Paul anois salach ar an méid a dúirt sé leis cheana. Ghlaigh Paul ar Bhiúró Árachóirí Mótair na hÉireann ansin, a dheimhnigh gur scríobh an Biúró chuig an gcuideachta árachais ag rá toisc nach raibh aon dliteanas ar Paul, nach mbeadh aon tionchar ar a bhónas cheal éilimh.

Nuair a ghlaigh Paul ar ais air, fós ní ghlacfaidh an gníomhaire leis sin agus cuireadh Paul ar aghaidh go duine eile sa chuideachta. Ní bhfuair sé cúnamh ó chúpla gníomhaire eile, ach ar deireadh labhair Paul le gníomhaire a dúirt leis gur cuireadh a bhónas cheal éilimh ar ais go sé bliana ach nach bhféadfadh an t-árachóir ach teastas amháin a eisiúint don bhónas.

Nuair a d'áitigh Paul go raibh sé sin ag cur cosc air árachas a lorg ó chuideachtaí eile, dúirt an gníomhaire go réiteodh sé an fhadhb.

Ní hamháin gur bhotún a bhí ann bónas cheal éilimh Paul a laghdú, a chruthaigh méadú suntasach féideartha ar chostas a pholasaithe árachais, chinn an tOmbudsman freisin gur léirigh an tseirbhís agus an t-eolas a tugadh do Paul teip shuntasach ar an méid a bhfuil tomhaltóir ina theideal agus thagair sé do na hiarmhairtí tromchúiseacha do Paul. Sheas an tOmbudsman leis an gcuid sin den ghearán, ag tarraingt aird ar an míshásamh, frustrachas agus crá a cruthaíodh.

Bhain an gearán a rinne Paul leis an Ombudsman le níos mó ná na ceisteanna a bhain leis an mbónas cheal éilimh agus an drochsheirbhís do chustaiméirí mar gheall air. I ndiaidh na heachtra, luacháladh feithicil Paul ar €2,200 le luach tarrthála €200 a bhí Paul sásta a íoc le go bhféadfadh sé í a úsáid dá páirteanna. Thuig Paul go bhféadfadh sé é sin a dhéanamh i ndiaidh comhrá leis an ngníomhaire, a dúirt leis go bhféadfadh sé an fheithicil a choinneáil dá mba mhaith leis. Ach tógadh an fheithicil ina dhiaidh sin d'ainneoin a agóidí agus dúirt an gníomhaire leis go raibh oibleagáid ar an gcuideachta an fheithicil a thógáil. Cháin an tOmbudsman an fhaisnéis nach raibh ag teacht le chéile a tugadh do Paul agus sheas sé leis an gcuid sin den ghearán freisin.

Sheas an tOmbudsman le gach gné de ghearán Paul, agus d'ordaigh sé don árachóir €3,000 a íoc le Paul mar chúiteamh.



## Diúltú d'éileamh ar pholasaí cosanta morgáiste

I mí na Nollag 2001, ghlac Pádraig polasaí cosanta aisíocaíochta morgáiste. I mí an Mhárta 2017, d'éirigh sé tinn agus chuaigh sé chuig a dhochtúir teaghlaigh, a thug teastas dó ag rá nach raibh sé in ann oibriú.

An mhí dár gcionn, chuir Pádraig éileamh faoi bhráid a chuideachta árachais, ag lua hipirtheannais mar an chúis nach bhféadfadh sé oibriú. Chuir sé ráiteas dochtúra leis a luaigh go raibh hipirtheannas air cheana in 2014 agus gur thóg sé cóir leighis ag an am don tinneas.

Ag tús mhí na Bealtaine, d'iarr an chuideachta árachais do thaifid leighis Phádraig don tréimhse idir an 3 Meitheamh 2013 agus an 3 Meitheamh 2014. I nglaoch gutháin le bean chéile Phádraig i ndiaidh na litreach sin, tharraing an chuideachta árachais ceist anuas maidir le riochtaí sláinte a bhí ann cheana. Dúirt a bhean chéile cé go raibh an tinneas ar Phádraig den chéad uair in 2014, gur ghlac sé an polasaí in 2001 agus luaigh sí go raibh inní uirthi go mbeidís i riaráistí leis an mbanc.

Go gairid ina dhiaidh sin, chuir an chuideachta árachais glaoch ar bhean chéile Pádraig ag maíomh gur cuireadh tús leis an bpolasaí in 2014 seachas in 2001. Mhol siad di dul i dteagmháil leis an mbanc mar nach gceadófaí an t-éileamh in am don chéad aisíocaíocht eile don mhorgáiste.

Ag deireadh mhí na Bealtaine, scríobh an chuideachta árachais go Pádraig ag diúltú don éileamh, toisc nach raibh aon fhianaise leighis ar mhíchumas ann.

An 1 Meitheamh, scríobh dochtúir teaghlaigh Phádraig go dtí an chuideachta árachais le léamha a bhrú fola agus ag rá gur diagnósíodh Paul le hipirtheannas den chéad uair in 2008 (a bhí fós cúpla bliain i ndiaidh thús an pholasaí). Ina dhiaidh sin, scríobh an dochtúir teaghlaigh chuig an gcuideachta árachais arís ag deimhniú nach raibh amhras ar bith gur tharla comhairliúchán an 23 Márta 2017.

D'ainneoin sin, an lá dár gcionn, scríobh an chuideachta árachais go Pádraig arís, ag éileamh nach raibh aon fhianaise leighis ar hipirtheannas ann, ach gur chosúil freisin gur riocht a bhí ann cheana a bhí sa hipirtheannas ag tús a pholasaí.

Ag an bpointe sin, nocht bean chéile Phádraig don árachóir gurbh éigean di airgead a fháil ar iasacht chun íoc as an morgáiste de bharr nár íocadh an t-éileamh agus tharraing sí aird ar an tionchar tromchúiseach a bhí ag an gcás ar a clann.

Chuir dochtúir teaghlaigh Paul a léamha brú fola ar fáil arís don chuideachta árachais i mí an Mheithimh agus i mí Iúil, ach fuair Pádraig litir eile ag ceistiú a thinnis. Bunaithe ar an bhfaisnéis a bhí ag an gcuideachta árachais, chinn an tOmbudsman go raibh an méid a rinne an chuideachta sách dothuigthe.

Mar achoimre, dúirt an tOmbudsman gur theip go suntasach ar an gcuideachta árachais ina hoibleagáidí seirbhísí custaiméirí agus gur chaith sí go dímheasúil le bean chéile Phádraig in amanna. D'fháiltigh sé roimh an leithscéal a chuir an chuideachta árachais ó shin, ach dúirt sé go raibh sé díomách gur theastaigh imscrúdú iomlán a oifige sula gabhadh an leithscéal sin.

Sheas an tOmbudsman le gearán Phádraig agus d'ordaigh sé don chuideachta árachais glacadh leis an éileamh agus é a íoc agus, anuas air sin, €10,000 a íoc mar chúiteamh.





## Éileamh árachas gluasteáin a phróiseáil

I mí Eanáir 2014, rinne tríú páirtí damáiste do veain campála Sheáin, a bhí cláraithe in Éirinn, fad agus a bhí seisean ina áit chónaithe san Astráil. I mí an Mhárta, d'eagraigh a chuideachta árachais imscrúdú agus costáladh na deisiúcháin. Nuair a d'iarr Seán an mbeadh gá an veain campála a dheisiú sa Fhrainc, dúradh ar dtús go mbeadh. Ach an lá dár gcionn, sheol an chuideachta ríomhphost chuige ag moladh go dtabharfadh sé an fheithicil ar ais go hÉirinn don mheasúnú.

I dtús mhí na Bealtaine, tugadh an fheithicil ar ais go hÉirinn agus thug Seán liosta de tháillí páirteanna agus uaireanta oibre ó chuideachta veaineanna campála a bhí lonnaithe sa Ríocht Aontaithe dá chuideachta árachais. Rinne Seán iarracht imscrúdú a dhéanamh ar an veain campála níos deireanaí an mhí sin ach ní raibh sé in ann dul i dteagmháil leis an láthair stórála. Ar deireadh, i mí an Mheithimh, rinne gníomhaire ón gcuideachta árachais imscrúdú uirthi, agus d'iarr meastachán deisithe ó chuideachta a bhí lonnaithe sa Ríocht Aontaithe. In áit meastachán a thabhairt, thug an chuideachta sin sonraí do chuideachta eile, a bhí lonnaithe i dTuaisceart Éireann. Chuir cuideachta árachais Sheáin na sonraí sin ar aghaidh chuige agus, i ndiaidh fillleadh ar Éirinn, thug sé an veain champála chucu é féin i mí Mheán Fómhair.

Nuair a shroich sé an áit, dúradh le Seán nár dheisigh siad veaineanna campála, agus dúradh leis dul go tríú páirtí eile, a bhí i dTuaisceart Éirinn freisin. Dúirt an chuideachta deisiúcháin sin go rachaidís i dteagmháil lena chuideachta árachais go díreach agus coicís ina dhiaidh sin, d'fhill Seán ar an Astráil.

I dtreo dheireadh mhí Dheireadh Fómhair agus i ndiaidh nár éirigh le hiarrachtaí dul i dteagmháil leis an gcuideachta deisiúcháin go díreach, chuaigh cuideachta árachais Sheáin i dteagmháil leis ag rá nach n-ordódh an chuideachta deisiúcháin na páirteanna go dtí go mbeadh sé in Éirinn. Mhínigh Seán an méid a tharla agus fiú thairg sé íoc as na páirteanna é féin ar dtús. Dúirt a chuideachta árachais go mbeadh an chuideachta deisiúcháin i dteagmháil leis go díreach.

Ní bhfuair Seán aon scéala ón gcuideachta deisiúcháin agus rinne sé iarracht arís agus arís eile réiteach a shocrú lena chuideachta árachais sa

11 mhí ina dhiaidh sin, ach níor éirigh leis. I measc na n-iarrachtaí sin, thug sé cuairt ar bhainne na cuideachta árachais go pearsanta, ach braith sé go rabhthas á sheachaint d'aon turas.

D'fhreagair an chuideachta a ghearán ar deireadh i mí Mheán Fómhair 2015, ag iarraidh meastachán deisiúcháin chun an t-éileamh a phróiseáil, ach theip ar an gcuideachta deisiúcháin ceann a chur ar fáil agus ní fhéadfadh an chuideachta árachais an t-éileamh a réiteach. Rinneadh tairiscint réitigh ar deireadh i mí Feabhra 2016 bunaithe ar luachana a thug Seán don chuideachta árachais é féin i mí na Bealtaine 2014.

Chreid Seán gur chruthaigh an mhoill agus an drochsheirbhís do chustaiméirí strus agus ualach airgeadais míchuí dó. D'admhaigh an chuideachta árachais nár chomhlíon cuid dá cumarsáid a caighdeán féin agus gur cheart di níos mó a dhéanamh chun luachana a fháil, ach mhaígh sí freisin nach ar an gcuideachta amháin a bhí an locht faoin moill.

Mheas an tOmbudsman an bhféadfadh an chuideachta árachais cuid den mhoill a sheachaint agus an raibh an chaoi ar láimhseáil sí an próiseas agus a cuid cumarsáide ar chaighdeán inghlactha. Chinn an tOmbudsman go raibh sé réasúnta gur thuig Seán go raibh air an fheithicil a thabhairt ar ais go hÉirinn, agus í a thabhairt ina dhiaidh sin go dtí an chéad chuideachta i dTuaisceart Éireann. Níor aontaigh an tOmbudsman leis an gcuideachta árachais nuair a mhaígh sí nach raibh ansin ach moltaí. Cé gur ghlac an tOmbudsman nach raibh aon neart ag an gcuideachta árachais ar an bhfadhb leis an gcuideachta deisiúcháin, chinn sé gur theip ar an gcuideachta árachais réiteach a idirghabháil ná teacht ar rogha eile i dtréimhse réasúnta.

Chinn an tOmbudsman nár chuir an chuideachta árachais aois, súiomh ná deacrachtaí éisteachta Sheáin san áireamh. Chinn an tOmbudsman freisin go raibh sé do-ghlactha go mbraithfeadh Seán go rabhthas á sheachaint nuair a tháinig sé isteach go pearsanta.

Sheas an tOmbudsman go substaintiúil leis an ngearán agus d'ordaigh sé don chuideachta árachais €7,909.75 a íoc le Seán mar chúiteamh.



## Diúltú d'éileamh árachas sláinte mar gheall ar riocht sláinte a bhí ann cheana

Bhí polasaí árachais sláinte ag Ann-Marie agus a teaghlach, a d'uasghrádaigh siad i mí Mheán Fómhair 2014. Bhí clúdach d'ospidéal bhreise san uasghrádú. Ach bhí tréimhse feithimh dhá bhliain i bhfeidhm ar chóireáil sna hospidéal sin mar gheall ar aon bhreiteacht, tinneas nó riocht a bheadh ar an othar roimh an uasghrádú ar an bpolasaí.

Chuaigh iníon Ann-Marie faoi scian i mí na Bealtaine 2015. Rinne Ann-Marie éileamh ina dhiaidh sin faoin bpolasaí do na costais leighis a bhain leis sin. Dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh toisc go raibh an riocht leighis ar a hiníon roimh an uasghrádú ar an gclúdach agus dá bhrí sin nach raibh an t-ospidéal clúdaithe mar gheall ar an tréimhse feithimh dhá bhliain.

Bhí Ann-Marie tar éis dul i dteagmháil leis an máinlia comhairleach agus leis an gcuideachta árachais roimh an gcóireáil chun a sheiceáil an raibh an gnáthamh clúdaithe. Cé gur mhínigh an chuideachta árachais nach gclúdófaí riocht a bhí ann cheana, níor chreid sí go raibh riocht a hiníne uirthi cheana. Tugadh le fios di ar an nglaoch le gníomhaire na cuideachta gur faoi lia comhairleach a hiníne a bheadh sé a chinneadh an riocht a bhí ann cheana a bhí i gceist nó nach ea. Dúirt sí go roghnódh sí dul áit eile dá mbeadh a fhios aici nach raibh an t-ospidéal sin clúdaithe.

Chreid Ann-Marie nach raibh an riocht ann cheana mar gheall ar litreacha ón dochtúir comhairleach inar dúradh nach riocht ábhartha athfhillteach a bhí ann ónar theastaigh obráid go dtí mí na Nollag 2014/mí Eanáir 2015.

Ach dúirt an chuideachta árachais, nuair a bhí an t-éileamh á mheasúnú, gurbh iad a comhairleoirí leighis féin a chinnfeadh cén uair a thosaigh riocht agus nach bhféadfaí dul in aghaidh a gcinnidh. Chreid siadsan gur thosaigh an riocht le heachtra a tháifead dochtúir teaghlaigh i mí na Bealtaine 2013, sula raibh sé athfhillteach agus sular moladh obráid.

Dúirt an tOmbudsman nár cuireadh Ann-Maire ar an eolas i gceart faoi mhaíomh na cuideachta árachais gurbh iad a comhairleoirí féin na cinnleoirí. Ina ionad sin, bhí fianaise sna taifid ar ghlaonna gutháin go ndúirt an chuideachta árachais le Ann-Marie ar dhá ghlaoch faoi leith gurbh í tuairim a dochtúra chomhairligh a bheadh cinnitheach. Ní raibh an fhaisnéis sin cruinn agus d'fhéadfadh sé í a chur ar strae.

I ndiaidh a rá le Ann-Marie tuairim a iarraidh ar an dochtúir comhairleach, agus a rá léi go nglacfaí leis sin, chinn an tOmbudsman freisin go raibh sé do-ghlactha nár iarr an chuideachta árachais le haghaidh thuairisc an dochtúra chomhairligh agus nár cuireadh tuairim an dochtúra chomhairligh san áireamh, ach gur iarraidh taifid ón dochtúir teaghlaigh agus gur úsáideadh iad sin mar bhunús an chinnidh.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don chuideachta árachais glacadh leis an éileamh.



## Diúltú d'éileamh árachais maidir le carr a ghabh na Gardaí

I mí Mheán Fómhair 2015, cheannaigh Sandra carr, ar a raibh an chlárúimhir 10 XX XXX54, ar €8,000 ó dhíoltóir ar fhóram ar líne. Cúpla seachtain ina dhiaidh sin, chuir sí an carr lena polasaí árachais gluaisteán. Ach ag deireadh mhí Dheireadh Fómhair, ghabh na Gardaí an carr, toisc gur chreid siad gur chlón mídhleathach a bhí ann. Níor tugadh an carr ar ais do Sandra toisc gur le tríú páirtí í, an chuideachta árachais a chuitigh an té ónar goideadh í an chéad lá riamh.

Níorbh eol do Sandra gur goideadh an fheithicil a cheannaigh sí i mí Aibreáin 2015. D'athraigh na gadaithe cáipéisí na feithicle, chomh maith leis an uimhir fonnaidh agus diosca cánach, agus dhíol siad í le fear a raibh sí aige ar feadh ceithre mhí. Toisc nár eisíodh Deimhniú Clárúcháin Feithicle leis an gcarr, chuir atur nae an fhir sin mionnscríbhinn faoi bhráid na Roinne Iompair a d'eisigh deimhniú dó.

Maíonn Sandra gur cheannaigh sí an carr de mheon macánta, ag brath ar an Deimhniú Clárúcháin Feithicle a eisíodh di nuair a cheannaigh sí an carr.

Áitíonn Sandra go raibh leas inárachais aici nuair a cheannaigh sí an carr agus gur teagmhas inárachais a bhí i ngabháil an chairr. Maíonn sí gur fiú idir €8,000 agus €9,000 an carr, agus áitíonn sí nach uirthi siúd an locht faoin méid a tharla ina dhiaidh sin agus dá bhrí sin go dteastaíonn uathí go n-ionadódh a cuideachta árachais an carr nó a luach a thabhairt di.

Ach cuireann an chuideachta árachais ina aghaidh sin agus deir nárbh í Sandra úinéir dlíthiúil an chairr riamh agus dá bhrí sin nach raibh aon leas inárachais aici. Chomh maith leis sin, maíonn sí cé go bhfuair Sandra árachas don fheithicil le clárúimhir 10 XX XXX54, níorbh é sin an fhíor-chlárúimhir agus dá bhrí sin gur diúltaíodh deis do fhrithgheallaithe na cuideachta an riosca a mheasúnú ina iomláine.

Nuair a bhí an cás á chinneadh aige, tharraing an tOmbudsman aird ar an gcuid i bpolasaí árachais Sandra a dúirt go raibh an fheithicil faoi árachas fad is nár goideadh an fheithicil. Ó tharla gur aontaigh an dá pháirtí gur goideadh an fheithicil ábhartha, chinn an tOmbudsman gurbh é an clásal thuas a rialaigh an polasaí agus dá bhrí sin nach raibh an carr faoi árachas.

Anuas air sin, chinn an tOmbudsman go mbeadh sé stuama dá dtabharfadh Sandra faoi fhiosrúcháin réasúnta sular cheannaigh sí an carr, go háirithe toisc go raibh sí á ceannach ar líne ó dhíoltóir príobháideach. Dúirt sé go raibh Sandra ag lorg éilimh as cailleanas a d'eascair as an gcarr a thabhairt ar ais dá húnéir dlíthiúil agus dá mb'imeacht inárachais é sin, go sáródh sé prionsabail an pholasaí phoiblí. Chomh maith leis sin, chinn an tOmbudsman nach raibh sé réasúnta a bheith ag súil le cuideachta árachais duine aonair a chúiteamh as réadmhaoin a ghabh na Gardaí agus a thug ar ais don úinéir ceart í.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.



## Éileamh árachas fón póca

Ghlac Leah polasaí árachais fón póca i mí na Samhna 2015. I ndiaidh don fhón póca titim uaithi agus anuas ar chlocha i mí Mheán Fómhair 2016, a bhris an scáileán ina smidiríní, chuir sí éileamh isteach ar líne an lá dár gcionn. Cé gur mhaígh an t-árachóir go bpróiseálfaí measúnuithe laistigh de 24 uair an chloig, ní bhfuair sí freagra ón árachóir, ag lorg tuilleadh faisnéise, go dtí naoi lá níos deireanaí agus cúpla iarracht uaithi labhairt le duine éigin. Ag an bpointe sin, ghearr an t-árachóir an méid mícheart uirthi as a barrachas polasaí.

Eagraíodh go mbaileodh cúiréir an árachóra an fón briste, ach bhí moill coicíse eile ann toisc nár thug an t-árachóir an seoladh ceart agus ní dhearnadh é a eagrú arís ina dhiaidh sin nó níor tugadh faoi. I ndiaidh go leor glaonna agus ríomhphost ó Leah, bailíodh an fón póca ar deireadh.

Níor tugadh an fón ar ais di ar feadh trí seachtaine, d'ainneoin, arís, go ndeachaigh Leah i dteagmháil leis an árachóir go minic. I rith an ama sin, rinne Leah gearán foirmiúil leis an árachóir, ag éileamh go gcuirfí a polasaí ar ceal, go n-íocfaí na préimheanna ar ais léi, go n-aisíocfaí an íocaíocht mhícheart as a barrachas polasaí agus go n-íocfaí cúiteamh léi as táillí glaoigh agus as an am a chaith sí ag iarraidh an cás a réiteach. Ag an bpointe sin, bhí fadhbanna leis an bhfón póca a tugadh di mar ionadaí.

Idir tús mhí na Samhna 2016 agus tús mhí Feabhra 2017, thug Leah faoi chomhfhreagras le ceathrar ionadaithe difriúla don árachóir agus lena frithgheallaí ar deireadh – i ndiaidh a gearán a ghéarú. Theip ar an dá eintiteas aghaidh a thabhairt ar ghnéithe dá gearán agus rinne siad earráid arís sa bharrachas polasaí, agus d'íoc siad an méid mícheart.

Tugadh seic i mí Feabhra 2017 chun íoc as na costais a bhain le glaoch a chur ar an árachóir, mar a d'ordaigh an frithgheallaí, ach níor tugadh fón eile in áit an chinn lochtaigh agus níor íocadh na préimheanna polasaí ar ais. Maíonn an frithgheallaí nach féidir préimheanna a íoc ar ais.

Tháinig an tOmbudsman ar bhotúin sna freagraí ar ghearrán Leah agus chinn sé freisin nár tugadh aghaidh ar ghnéithe sonracha den ghearrán. Chinn sé gur theip ar an árachóir freagracht a ghlacadh as botúin a chruthaigh moill ar phróiseáil an éilimh ar an gcéad dul síos, agus nár ghabh sé aon leithscéal le Leah.

Chinn an tOmbudsman freisin gur theip ar an bhfrithgheallaí aghaidh a thabhairt ar ghnéithe sonracha tábhachtacha de ghearrán Leah – go háirithe gur theastaigh uaithi a polasaí a chur ar ceal. Bhí an tOmbudsman sásta gur thug Leah treoir shoiléir i scríbhinn ina comhfhreagras i mí Dheireadh Fómhair 2016 gur theastaigh uaithi an polasaí a chur ar ceal láithreach, ach níor tharla sé sin go dtí mí na Bealtaine an bhliain dár gcionn nuair a chuir Leah a dochar díreach ar ceal.

Theip ar an bhfrithgheallaí aghaidh a thabhairt freisin ar an difríocht sna suimeanna a íocadh ar ais maidir leis an mbarrachas polasaí, le Leah agus sa chomhfhreagras leis an Ombudsman. Dá bhrí sin níor dheimhnigh an frithgheallaí gur tugadh faoi na gníomhaíochtaí a d'ordaigh sé don árachóir chun an gearán a leigheas i gceart.

Níor measúnaíodh gearán Leah go cuimsitheach ná go cuí, arbh ionann é agus drochsheirbhís don chustaiméir. Tá sealbhóir polasaí i dteideal imscrúdú cuimsitheach ar ghearrán, agus go ndéanfaí aon earráid agus easnamh a shainaithint, go ngabfaí leithscéal ina leith agus go leigheasfaí go cuí iad.

D'ordaigh an tOmbudsman go n-íocfadh an Soláthraí €900 le Leah mar chúiteamh agus go gceartófaí na taifid ar fad maidir le críochnú an pholasaí, chun a léiriú gur iarr sí go gcuirfí an polasaí ar ceal go deonach.



## Cumarsáid maidir le héileamh cúnamh ioncaim

Chuaigh Kathy faoi scian i mí Iúil 2016 agus fuair sí teastas a dúirt nach bhféadfadh sí oibriú. Dhiúltaigh a cuideachta árachais dá héileamh ar chúnamh ioncaim ar an mbonn go raibh an riocht ann cheana agus gur riocht ainsealach a bhí ann. Rinne Kathy gearán nár cheart diúltú dá sochar.

Mhaígh Kathy cé gur cuireadh cóir leighis uirthi don riocht den chéad uair i mí Eanáir 2007 i ndiaidh timpiste, nár theastaigh aon chóir leighis eile uaithi agus nár chuir an riocht isteach uirthi go dtí 2013, agus dá bhrí sin go raibh sí cáilithe faoi chlúsal sa pholasaí a dúirt go bhféadfaí riochtaí a bhí ann cheana a chlúdach i ndiaidh dhá bhliain, ar an gcoinníoll nár theastaigh cóir leighis, comhairle ná leigheas don riocht sin sa tréimhse dhá bhliain sin. D'áitigh sí freisin nár riocht ainsealach é.

D'athbhreithnigh an t-árachóir an cás agus dhiúltaigh sé don éileamh, ag rá arís go raibh an riocht leighis ba chúis lena héileamh ann cheana de réir théarmaí agus choinníollacha a polasaí.

An dá uair, d'fhostaigh an t-árachóir conraitheoir tríú páirtí in Éirinn chun na héilimh sin a mheasúnú.

Dúirt an tOmbudsman gur thuairiscigh dochtúir teaghlaigh Kathy, mar chuid dá héileamh bunaidh, go raibh comharthaí an tinnis uirthi roinnt blianta – i ndiaidh timpiste a tharla cheana agus gur diagnósíodh í le hoisté-airtríteas soiléir an 23 Eanáir 2007. Bunaithe air sin, bhí an tOmbudsman sásta go raibh sé réasúnta don árachóir a bhaint de thátal as gur riocht ainsealach a bhí ann cheana a bhí uirthi, agus gur dhiúltaigh sé dá héileamh de réir théarmaí agus choinníollacha a polasaí cúnamh ioncaim.

Ach i mí an Mheithimh 2018, i ndiaidh athbhreithniú a dhéanamh ar an gcumarsáid a eisíodh do Kathy i rith athmheasúnú agus athbhreithniú a héilimh, sonraíodh nárbh ionann na téarmaí agus coinníollacha a luadh le riochtaí ainsealacha agus a bhí ann cheana agus na téarmaí agus coinníollacha a cuireadh i bhfeidhm ar éileamh Kathy.

Cuireadh tús le clúdach Kathy an 1 Deireadh Fómhair 2010. Is cosúil gur luaigh conraitheoirí leagan níos deireanaí den pholasaí nach raibh i bhfeidhm ach ar chomhaontaithe a thosaigh i ndiaidh an 26 Samhain 2012, a d'áirigh tréimhse athcháilithe dhá bhliain gan comharthaí an tinnis.

Ba é úsáid fhriotal sin an pholasaí b'údar le hachomharc Kathy ar an gcinneadh bunaidh diúltú dá héileamh agus an chúis a ndearna sí gearán leis an Ombudsman níos deireanaí. Níor tháinig sé chun solais go dtí mall sa lá nach raibh an tréimhse athcháilithe i bhfeidhm ar a héileamh.

Bíonn earráidí riaracháin dá leithéid míshásúil agus cruthaíonn siad mearbhall mór, frustrachas agus, go deimhin, ionchas ar bhonn míthuisceana faoin seasamh. Ba cheart go mbeadh custaiméir in ann brath ar shaineolas an árachóra.

Ghlac an tOmbudsman nach raibh míbhuntáiste airgeadais ar Kathy mar gheall ar an earráid mar gur ghlac sé leis go raibh an cinneadh diúltú dá héileamh ceart de réir théarmaí agus choinníollacha cearta an pholasaí. Ach bhí sé sásta gurbh ionann an úsáid a bhain an chuideachta árachais as friotal mícheart an pholasaí agus an-drochsheirbhís don chustaiméir.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don Chuideachta €1,200 a íoc le Kathy mar chúiteamh.



## Athnuachan uathoibríoch árachas taistil

I mí an Mheithimh 2016, ghlac Amy árachas taistil a mhairfeadh bliain amháin a cheap sí.

Níor cuireadh fógra ar leathanach na luachana go ndéanfaí athnuachan uathoibríoch ar an bpolasaí gach bliain tráth na hathnuachana mura gcuirfeadh sí ina choinne. Bhí fógra ina leith sin ag bun an leathanaigh íocaíochta, ach ní fhaca Amy é.

I mí na Bealtaine 2017, sheol an chuideachta árachais ríomhphost go Amy leis an líne ábhair 'due for renewal'. Míníodh sa ríomhphost sin go ndéanfaí an polasaí a athnuachan go huathoibríoch murar ghlaoigh sí ar an árachóir chun é sin a dhiúltú. Níor thuig sí gurbh amhlaidh an scéal agus toisc nach raibh sé i gceist aici an polasaí a athnuachan, níor oscail Amy an ríomhphost. I mí an Mheithimh, sheol an chuideachta árachais ríomhphost go Amy chun a rá léi go ndearnadh athnuachan uathoibríoch ar a polasaí ach go raibh tréimhse shuaimhnithe 14 lá ann go bhféadfadh sí an polasaí a chur ar ceal.

Mí níos deireanaí, thuig Amy gur athnuadh a polasaí agus chuaigh sí i dteagmháil leis an árachóir chun an polasaí a chur ar ceal agus aisíocaíocht a iarraidh. Diúltaíodh don iarraitas sin.

B'éigean don Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean cinneadh a dhéanamh an raibh sé réasúnta don soláthraí árachais árachas taistil Amy a athnuachan go huathoibríoch agus diúltú ina dhiaidh sin an polasaí a chur ar ceal agus an phréimh a íocadh a thabhairt ar ais.

Chinn an tOmbudsman go raibh an áit a raibh an fógra faoin athnuachan uathoibríoch ag deireadh an phróisis ceannaigh agus íocaíochta do-ghlactha. Bhraith sé gur cheart an fhaisnéis thábhachtach sin a chur ar shúile na dtomhaltóirí sula n-iarrfaí a sonraí íocaíochta cárta orthu.

Chomh maith leis sin, chomhaontaigh an tOmbudsman le moladh Amy gur cheart aird an tomhaltóra a dhíriú air seo le rogha glacadh leis an athnuachan.

Anuas air sin, chinn an tOmbudsman go raibh sé do-ghlactha nach bhféadfaí diúltú don athnuachan uathoibríoch gan glaoch ar an gcuideachta árachais. Ó tharla gur ceannaíodh an polasaí bunaidh ar líne agus gur íocadh as ar líne, go raibh an comhfhreagras ar fad ar ríomhphost, agus go dtugtar faoi phróisis agus cumarsáid ar líne taobh amuigh d'uaireanta oifige go minic, chinn an tOmbudsman go raibh sé do-ghlactha nach bhféadfaí diúltú don athnuachan gan glaoch a chur.

Cé gur admhaigh an tOmbudsman go gcabhródh sé dá n-oscloídh Amy an ríomhphost ón árachóir faoi athnuachan an árachais, d'aontaigh sé le Amy gur cheart go mbeadh ábhar an ríomhphoist níos soiléire; mar shampla, d'fhéadfaí 'athnuachan uathoibríoch' a lua ann.

Chinn an tOmbudsman gur mhór an t-iontas cinneadh na cuideachta an polasaí a dhiúltú agus gan aisíocaíocht a thabhairt mí i ndiaidh na hathnuachana agus go raibh sé an-dolúbtha. Cé gur thairg an chuideachta sin a dhéanamh níos deireanaí, ní dhearnadh é go dtí go ndearna Amy a gearán leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus dá bhrí sin chreid an tOmbudsman nár fhreagra leordhóthanach a bhí ann níos mó.

Ag cuimhneamh ar an ngearán ina iomláine, sheas an tOmbudsman le gearán Amy agus d'ordaigh sé don árachóir €250 a íoc le Amy mar chúiteamh.



Earnáil:

# Infheistíocht

LÉIGH AN CINNEADH  
IOMLÁN ANSEO



Tagairt an Chinnidh: 2018-0021

## Táillí, muirir agus cumarsáid maidir le hinfheistíocht

Shocraigh grúpa infheisteoirí comhaontú infheistíochta le cuideachta bainistíochta cistí, trí idirghabhálaí neamhspleách agus infheistíodh airgead faoi thrí (€270,000 san iomlán) i gcistí éagsúla, ag tosú in 1996. I mí na Nollag 2013, thug an t-idirghabhálaí luacháil €250,000 ar a n-infheistíocht don ghrúpa; ach nuair a fuair na hinfheisteoirí luacháil go díreach ón mbainisteoir cistí ar deireadh, fuair siad amach gurbh fhiú níos lú ná €2,000 luach iomlán na n-infheistíochtaí.

Cé go bhfuil an t-idirghabhálaí á imscrúdú ag an mBanc Ceannais agus go dtuairiscítear gur baineadh a cheadúnas uaidh, creideann na hinfheisteoirí nach ndearna an chuideachta bainistíochta cistí, a ndearna siad gearán ina leith leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, an méid a bhí údaraithe di i dtéarmaí táillí a íoc leis an idirghabhálaí agus nuashonruithe faoin gciste a thabhairt do na hinfheisteoirí.

Ar an gcéad cheist, cé gur shonraigh an comhaontú idir an bainisteoir cistí agus na hinfheisteoirí go mbeadh na huaschoimisiúin a bhí le híoc leis an idirghabhálaí ag idir 0.5% agus 1% in aghaidh na bliana, d'áitigh na hinfheisteoirí gur thosaigh an bainisteoir cistí ag ceadú coimisiúin a bhí dhá nó ceithre huairé níos mó ná an ráta comhaontaithe thart ar mhí Eanáir 2010. Creideann na hinfheisteoirí go raibh an chuideachta bainistíochta cistí faillitheach as íoc as na rátaí a d'iarr an t-idirghabhálaí seachas an bainisteoir cistí féin agus gur gearradh an iomarca ar na hinfheisteoirí dá bharr.

Ar an dara dul síos, tharraing na hinfheisteoirí aird ar chomhaontú na cuideachta bainistíochta cistí ina sonraítear gur cheart iarmhéideanna a sheoladh chuig a seoladh baile. Dúirt na hinfheisteoirí gur thosaigh an chuideachta ag seoladh na ráiteas chuig an idirghabhálaí amháin agus ní chuig a seoltaí baile, ar iarratas an idirghabhálaí agus sin amháin. Dar leis na hinfheisteoirí, mar gheall air sin fuair siad luachálacha bréagacha ar feadh breis agus 14 bliana agus séanadh deis dóibh gníomh stuama a ghlacadh mar gheall ar chaillteanais.

D'áitigh an chuideachta bainistíochta cistí gur leis an idirghabhálaí a bhí fíor-chasaoid na n-infheisteoirí agus gur iarracht a bhí san éileamh a gcaillteanais trádála a aisghabháil. D'áitigh an bainisteoir cistí go raibh an chuideachta i dteideal brath ar a dícheall cuí tosaigh agus go raibh sé réasúnta go raibh iontaoibh aici as an údarás a thug na hinfheisteoirí don idirghabhálaí.

Maidir leis an gcumarsáid, dúirt an chuideachta bainistíochta cistí gur ghníomhaigh sí go trédhearcach agus go comhoibríoch i gcónaí leis na hinfheisteoirí.

Chinn an tOmbudsman gur theastaigh maoirseacht níos mó agus níos fearr ón gcuideachta bainistíochta cistí maidir leis na teoracha a fuair sí ón idirghabhálaí faoi athruithe ar tháillí agus athrú ar an seoladh chun críocha cumarsáide. Ba cheart an dá chineál teoracha a fháil ó na hinfheisteoirí i scríbhinn agus iad sínithe acu, agus níor cuireadh aon fhianaise air sin isteach.

Chomh maith leis sin, chinn an tOmbudsman go bhféadfaí na gníomhartha nó easnaimh líomhnaithe a mhaíonn na gearánaigh a rinne an t-idirghabhálaí a sheachaint nó a mhaolú dá gcloíff leis na ceanglais mhaoirseachta a bhí i gcomhaontú na cuideachta leis na hinfheisteoirí.

Ach tharraing sé aird freisin ar oibleagáid ghinearálta mhaoirseachta na n-infheisteoirí féin chun a chinntiú go raibh siad ag fáil faisnéise ón mbainisteoirí cistí, agus nuair a stop an fhaisnéis sin ag teacht, sin a cheistiú.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don chuideachta bainistíochta cistí €15,000 a íoc leis na gearánaigh mar chúiteamh.



## Treoracha próiseála nuair a tiontaíodh infheistíocht ina airgead

Bhí úinéireacht thairbhiúil 50% an duine ag Harold agus Sally i mbanna infheistíochta le cuideachta ar leith, ar le gnólacht iontaobhaithe pinsean é agus a bhí ina ainm. Scríobhadh an banna ar bhonn Comhshaoil agus an Chéad Bháis. Infheistíodh GBP £245,265 in dhá íocaíocht in 2013 agus 2014. Cuireadh suim 101% de luach an bhanna ar dháta fhógra an bháis faoi árachas. Géilleadh an banna go hiomlán an 14 Nollaig 2015, mar GBP £272,489.33.

Shocraigh Harold agus Sally an banna a ghéilleadh i mí na Samhna 2015 agus chuaigh an gnólacht iontaobhaithe i dteagmháil leis an gcuideachta infheistíochta an 27 Samhain 2015 chun an t-iarratas sin a ordú. D'áitigh an lánúin nár cheart go dtógfadh an géilleadh níos mó ná cúig lá oibre ó fuarthas an páipéarachas ar fad agus toisc nár tháinig a gcistí go dtí an 16 Nollaig 2015 gur fhulaing siad cailteanas airgeadais de bharr gluaiseachtaí sa ráta malartaithe i rith an phróisis géillte. Dá bhrí sin, d'iarr siad cúiteamh €6,290, an difríocht a chreid siad a bhí idir an ráta malairte GBP-Euro an 11 Nollaig 2015 agus an 16 Nollaig 2015. D'iarr siad go ngabfaí leithscéal leo freisin.

Mar fhreagra air sin ar fad, dúirt an chuideachta gur sheol na hiontaobhaithe ríomhphost chuici an 27 Samhain 2015 chun géilleadh iomlán an bhanna a ordú. Bhí sraith cáipéisí, a raibh a mbunleaganacha le cur sa phost níos deireanaí, faoi iamh leis an ríomhphost. Dar leis an gcuideachta, is é cúig lá oibre a comhaontú seirbhíse chun cáipéisí a athbhreithniú. I ndiaidh na cáipéisí a athbhreithniú, sheol an chuideachta ríomhphost chuig na hiontaobhaithe an 3 Nollaig ag rá go raibh ráiteas bainc do chuntas bainc na lánúine agus na buncháipéisí polasaí in easnamh.

Dúirt an chuideachta go bhfuair sí na cáipéisí a theastaigh an 14 Nollaig, go ndearnadh próiseáil ar an ngéilleadh láithreach dá dhí-infheistiú thar oíche agus go ndearnadh an íocaíocht faoi mheán lae an 15 Nollaig. Dá bhrí sin, dúirt an chuideachta go raibh sí sásta nach raibh aon cheisteanna seirbhísithe ann agus gur eisíodh an banna láithreach i ndiaidh na cáipéisí deiridh a theastaigh a fháil.

Agus é ag imscrúdú an ghearáin seo, rinne an tOmbudsman a mheas ar líon mór comhfhreagrais idir na páirtithe. Chinn sé go raibh dul amú ar na páirtithe mar gheall ar chuid den chomhfhreagrais toisc go raibh trí pháirtí ar leith i gceist – an chuideachta, na hiontaobhaithe agus comhairleoir airgeadais na lánúine.

Nuair a rinne sé a chinneadh, bhí sé sásta nár cuireadh moill ar ghéilleadh an bhanna mar gheall ar earráid riaracháin éigin a rinne an chuideachta. Ina áit sin, ba léir gur dheimhnigh na hiontaobhaithe an 4 Nollaig nár sheol siad ráiteas bainc bunaidh chuig an gcuideachta fós. Dá bhrí sin, fiú dá dtiocfadh an cháipéis sin sa phost an lá oibre dár gcionn, chinn comhaontú seirbhíse na cuideachta gur ghníomhaigh an chuideachta sa tréimhse riachtanach de chúig lá oibre chun an cháipéis a athbhreithniú agus cúig lá oibre eile chun an géilleadh a chur i ngníomh. Chomh maith leis sin, an 13 Nollaig, d'admhaigh na hiontaobhaithe cé gur seoladh an ráiteas bainc, go bhféadfadh nár shroich sé an chuideachta fós. Dá bhrí sin, chinn an tOmbudsman gur ghlac na hiontaobhaithe leis, ar an dáta sin, go bhféadfadh go raibh an chuideachta fós ag fanacht ar cháipéis.

Ina theannta sin, dúirt an tOmbudsman gur géilleadh an polasaí thar oíche an 14 Nollaig, agus gur aistríodh an t-airgead an 15 Nollaig agus go raibh ceist na rátaí malartaithe lasmuigh de smacht na cuideachta.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.





Earnáil:

# Scéim Pinsean

## Luach sochair chaomhnaithe scéim pinsean

Bhí James ina bhall de scéim pinsean ó 1998. In 2013, cuireadh a fhostóir ar an eolas go dteastódh íocaíocht chnapshuime €800,000 bhreise don scéim, nach raibh aici mar bhall ach James, chun an caighdeán maoinithe reachtúil a chomhlíonadh. I ndiaidh próiseas comhairliúcháin, comhaontaíodh le James a shochair a theorannú ag a luach amhail an 20 Márta 2014. Cuireadh na hiontaobhaithe ar an eolas faoi seo agus athraíodh rialacha na scéime de réir an dlí. Ríomhadh gurbh ionann luach shochar James agus €2,776,548.

D'fhág James an fhostaíocht ag deireadh 2014 agus, de réir an chomhaontaithe, níor fabhraíodh aon sochair eile i ndiaidh an 20 Márta.

Ar an drochuair, fuair James bás in 2016. Toisc go bhfuair sé bás sular shroich sé aois an phinsin, bhí sochar caomhnaithe na scéime iníoctha lena ionadaí pearsanta. I ndiaidh na hathmheastóireachta reachtúla, ríomh iontaobhaithe na scéime sochar caomhnaithe na scéime arís mar €2,776,548.

Ach rinne a bhean chéile Siobhán gearán leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus chreid sí gur cheart gurbh fhiú €3,758,000 an sochar. D'áitigh sí nár bhain an téarma 'ball' sa scéim ach lena fear céile, agus cé gur chuir an scéim teorainn ar theidíochtaí an bhaill an 20 Márta 2014, nach raibh an teorainn sin i bhfeidhm ar theidíochtaí thairbhíthe eile na scéime. Dúirt Siobhán nár aontaigh sí riamh go ndéanfaí a sochair a theorannú faoin scéim.

Dúirt an tOmbudsman, toisc nár laghdaigh an leasú sochar an bhaill, nár ghá do na hiontaobhaithe comhaontú James a fháil i ndáiríre; ach rinne siad amhlaidh.

Go tábhachtach do ghearán Shiobhán, chinn an tOmbudsman gur sonraíodh go soiléir sa litir fógartha ó 1998 dá bhfaigheadh an ball bás sula raibh an sochar caomhnaithe iníoctha, gurbh é sochar an bhaill an sochar iníoctha agus ní teidíocht tairbhí eile faoin scéim.

Ghlac an tOmbudsman go raibh foráil sa ghníomhas iontaobhaithe chun na rialacha a athrú mar a rinne na hiontaobhaithe agus go ndearnadh an t-athrú sin de réir na bhforálacha sin.

Chinn an tOmbudsman go raibh an méid iníoctha le hionadaí pearsanta James ionann le €2,776,548 agus mar sin níor sheas sé leis an ngearán.

**Murab ionann agus na cás-staidéir a fhoilsítear in áiteanna eile san Achoimre seo, níl téacs iomlán an chinnidh seo ar fáil toisc nach bhforáiltear in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 do chumhacht chun téacs iomlán an chinnidh a fhoilsiú i gcás gearán faoi sholáthraithe pinsean.**



# Diúltú barántas gortaithe a thabhairt faoi Scéim Aoisliúntais an Rialtais Áitiúil

Is iarfhostaí le hÚdarás Áitiúil é Dennis a chuaigh ar scor in 2011 ar bhonn drochshláinte agus a fhaigheann sochar scoir drochshláinte iomlán.

Is í Scéim Aoisliúntais an Rialtais Áitiúil an bonn reachtúil do shochair scoir d'fhostaithe údaráis áitiúla. Foráiltear d'foc liúntais i gclásal sa Scéim Aoisliúntais sin má ghortaítear an fostaí i mbun oibre. Mhaígh Dennis gur gortú (strus) a d'fhuail sé i mbun oibre ba chúis lena scor agus dá bhrí sin gur cheart go mbeadh sé i dteideal barántas gortaithe. Ach níor aontaigh a iarfhostóir leis.

Dúirt Dennis go ndeachaigh sé faoi agallamh i mí na Samhna 2001 le haghaidh post sinsearach, ach nár mhol an bord agallamh go bhfaigheadh sé ardú céime. Chuir sé isteach cúpla líomhain faoi idirdhealú a tharla ina dhiaidh sin, ar nós ball foirne sóisearach a fuair ardú céime roimhe agus gur sannadh poist neamhoilte dó nár tháinig lena cháilíochtaí, a ról ná a thaití.

Diagnósíodh go raibh neamhord strus iarthrámach ar Dennis, agus d'eascair a iarratas ar scor luath de bharr drochshláinte as sin ar deireadh. Mhaígh sé gur chreid gairmithe leighis dá mbeadh ról níos fiúntaí aige, go mb'fhéidir go mbeadh toradh níos fearr aige i dtaobh strus fisiciúil agus meabhrach agus díobháil phearsanta.

Mar fhreagra air sin, dúirt iarfhostóir Dennis nach féidir eachtra amháin aonair a shainiú go soiléir mar chúis an reachta atá mar bhunús leis an ngortú incháilithe i gcás Dennis, agus nach bhfuil aon taifead ann ar aon eachtra a bhain le Dennis agus é i mbun oibre a bheadh mar údar leis an ngortú.

Mhaígh sé freisin go raibh sé sásta go raibh a nósanna imeachta agus próisis maidir le ceapacháin cóir, neamhchlaonta agus trédhearcach agus go bhféadfadh Dennis an cás a phlé leis an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre dá mba mhian leis.

Ina anailís ar an ngearán seo, dúirt an tOmbudsman ar an gcéad dul síos nach féidir le OSAP líomhaintí idirdhealaithe Dennis a chinneadh.

Mhínigh an tOmbudsman gur cinneadh lánroghnach nach féidir leis a athrú é barántas gortaithe a dheonú (nó gan a dheonú). Ina áit sin, is é raon a chumhachta a chinntiú gur lean údaráis na scéime pinsean an nósmaireacht cheart agus iad ag déanamh a gcinnidh agus murar lean, féadfaidh an tOmbudsman an cás a tharchur ar ais chuig údaráis na scéime agus a ordú go leanfar an nósmaireacht cheart.

Ní shonraíonn Scéim Aoisliúntais an Rialtais Áitiúil nós imeachta a chaithear a leanúint chun iarratais a mheasúnú le haghaidh an bharántais gortaithe agus, sa chás seo, níor ghlac an fostóir le haon nós imeachta foirmiúil chun iarratais dá leithéid a mheasúnú. Ag mionsonrú na sraithe imeachtaí ba chúis le diúltú d'iarratas Dennis ar an mbarántas agus a achomharc in aghaidh an chinnidh ina dhiaidh sin, bhí an tOmbudsman sásta nach raibh aon cheo sa nós imeachta a lean fostóir Dennis a sháraigh forálacha Scéim Aoisliúntais an Rialtais Áitiúil.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

**Murab ionann agus na cás-staidéir a fhoilsítear in áiteanna eile san Achoimre seo, níl téacs iomlán an chinnidh seo ar fáil toisc nach bhforáiltear in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 do chumhacht chun téacs iomlán an chinnidh a fhoilsiú i gcás gearán faoi sholáthraithe pinsean.**



# Feidhmíocht infheistíocht plean pinsean

Ba bhall iarchurtha é Andrew de phlean pinsin ranníocach. Dhíorthaigh cuid dá shochar ó ranníocaíochtaí a rinne sé le ciste ranníocaíochta saorálaí breise, a infheistíodh le heagraíocht bainistíochta acmhainní. Ach mhaígh Andrew i ndiaidh do chuideachta bainistíochta infheistíochta an eagraíocht sin a fháil, gur cuireadh in iúl dó gur aistríodh a chiste ó chiste iomaíoch, infheistithe i gcothromais go ciste éighníomhach, infheistithe in airgead agus bannaí. Dar le Andrew, tháinig laghdú tromchúiseach ar fheidhmíocht infheistíochta an phlean dá bharr.

Mar fhreagra ar ghearán Andrew leis an Ombudsman, dúirt na hiontaobhaithe nach raibh an ciste á bhainistiú go héighníomhach mar a mhaígh Andrew ach á bhainistiú go gníomhach. Ina theannta sin, dúirt siad gur infheistigh an ciste i réimse leathan aicmí sócmhainní, lena n-áirítear cothromais, bannaí corparáideacha agus airgead tirim agus gur faoin mbainisteoir a bhí an leithdháileadh idir na haicmí sócmhainní. Ina theannta sin, d'áitigh na hiontaobhaithe nach raibh aon chúis acu a chreidiúint gur theastaigh cumarsáid shonrach faoi na hathruithe ar an gciste.

Nuair a d'imscrúdaigh sé an fhianaise a cuireadh in láthair, luaigh an tOmbudsman gur athraigh bainisteoirí an chiste an modh tagarmharcála a bhí acu dá bhfeidhmíocht ó thoradh coibhneasta go toradh iarbhír, gur leathnaigh siad an réimse aicmí sócmhainní inar infheistigh an ciste, agus gur athainmnigh siad an ciste, beagnach dhá bhliain i ndiaidh don eagraíocht bainistíochta sócmhainní an ciste a thógáil ar láimh agus i ndiaidh di na hiontaobhaithe a chur ar an eolas faoina raibh beartaithe acu. Rinneadh athruithe eile ar na gnéithe sin ina dhiaidh sin, ach dúirt an tOmbudsman gur fhan an phróifíl riosca mórán mar an gcéanna. Chinn an tOmbudsman freisin go raibh an ciste á bhainistiú go gníomhach i gcónaí.

Dúirt an tOmbudsman nach gcuireann na Rialacháin maidir le Nochtadh Faisnéise aon oibleagáid ar iontaobhaithe agus riarthóirí plean na baill a chur ar an eolas nuair a athraíonn bainisteoirí ciste an chaoi a bhfuil an ciste á bhainistiú. Ach chinn an tOmbudsman, cé nach bhfuil aon oibleagáid ann, go bhféadfadh na hiontaobhaithe ar bhonn an dea-chleachtais na baill a chur ar an eolas faoi na hathruithe a cuireadh i bhfeidhm. Thug an tOmbudsman le fios go bhféadfaí an gearán seo a sheachaint dá mbeadh na hiontaobhaithe tar éis na baill a chur ar an eolas.

Ach dúirt an tOmbudsman go raibh Andrew féin freagrach as monatóireacht a dhéanamh ar fheidhmíocht a ranníocaíochtaí saorálacha breise féin agus dá mbeadh sin déanta aige go rialta, go mbeadh sé ar an eolas faoi dhrochfheidhmíocht an chiste. Chomh maith leis sin, chuir Andrew go leor líomhaintí i láthair maidir le cruinneas na staitisticí feidhmíochta a thug coimeádaithe taifead an chiste, ach chinn an tOmbudsman go raibh an dá luach a theastaigh chun monatóireacht chruinn a dhéanamh ar an bhfeidhmíocht á gcoinneáil cothrom le dáta agus go raibh siad ar fáil do Andrew am ar bith.

I rith imscrúduithe an Ombudsman, chuir Andrew in iúl don Oifig go raibh deacrachtaí aige faisnéis a fháil faoina infheistíochtaí pinsean agus gur fógraíodh dó go raibh sé i gceist ag na hiontaobhaithe an plean pinsean sochar sainithe a fhoirceannadh agus a theidlíocht a aistriú go dtí an plean ranníocaíochta sainithe. D'fhreagair na hiontaobhaithe go raibh ranníocaíochtaí saorálacha breise Andrew infheistithe i gciste éagsúlaithe dinimiciúil. Dúirt na hiontaobhaithe nár aistríodh aon chuid dá infheistíocht agus nach ndearnadh aon leasú ná athrú eile seachas an iliomad athrú ainm. Mhaígh siad nár theastaigh cumarsáid shonrach faoi athruithe ar an gciste agus go raibh fáil ag baill ar bhileoga eolais faoin gciste a tugadh chun dáta go rialta.

Leag an tOmbudsman béim ar an gcaoi, dá mbeadh sásamh airgeadais le bronnadh i gcás gearán pinsean, go mbeadh air a bheith in ann riail éigin a léiriú sa phlean, nó clásal sa ghníomhas iontaobhais, rialachán, píosa reachtaíochta nó oibleagáid nár chomhlíon riarthóirí nó iontaobhaithe an phlean, agus a chruthaigh cailteanas airgeadais don ghearánach. Cé gur chreid sé go mbeadh sé cuí do na hiontaobhaithe na baill a chur ar an eolas faoi na hathruithe a rinne bainisteoirí an chiste, ní raibh aon mhíriarachán mar bhunús le cailteanas airgeadais Andrew. Dá bhrí sin, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

**Murab ionann agus na cás-staidéir a fhoilsítear in áiteanna eile san Achoimre seo, níl téacs iomlán an chinnidh seo ar fáil toisc nach bhforáiltear in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 do chumhacht chun téacs iomlán an chinnidh a fhoilsiú i gcás gearán faoi sholáthraithe pinsean.**

# Litir ó ghearánach

Réitíonn idirghabháil roinnt gearán ag céim luath. Mar sin féin, uaireanta fiú mura n-éiríonn leis an idirghabháil sna céimeanna luatha i ndíospóid agus go bhfuil an próiseas imscrúdaithe ag leibhéal sách ard, d'fhéadfadh na páirtithe cinneadh filleadh ar an idirghabháil. D'fhéadfadh sé sin tarlú dá soiléireofaí cúrsaí conspóide tríd an bpróiseas imscrúdaithe agus an malartú fianaise. Sin a tharla i gcás an ghearánaigh a scríobh an litir thíos i mí na Nollag 2018. Foilsítear anseo í le cead an ghearánaigh, chun léargas a thabhairt ar luach ár seirbhísí idirghabhála agus imscrúdaithe dár gcustaiméirí.

*A Stiúrthóir A, a chara,*

*Tá súil agam go bhfuil tú go maith.*

*Táim ag scríobh chugat chun buíochas ó chroí a ghabháil leat as an obair ar fad a rinne tú ar mo ghearán, a réitíodh trí shocrú idirghabhála a rinne do chomhghleacaí [Stiúrthóir B]. Táim an-sásta leis an réiteach a comhaontaíodh, ach b'éigean dom scríobh chugat go pearsanta chun mo bhuíochas mór a chur in iúl faoin méid a rinne tusa agus do Roinn nuair a bhí mo chás á imscrúdú. Ní bhfaighinn an toradh seo murach an t-imscrúdú gairmiúil a rinne do Roinn. Níl amhras ar bith orm faoi sin agus beidh mé buíoch go brách as gach uile rud a rinne tusa agus d'fhoireann.*

*Ba mhaith liom [Oifigeach Imscrúdaithe] a mholadh go háirithe as a hobair den scoth ar an gcás seo. Scríobh mé chuig [Oifigeach Imscrúdaithe] go díreach chun é sin a rá léi ach tá sé tábhachtach go ndéarfainn leatsa, mar an Stiúrthóir Imscrúduithe, Breithnithe agus Seirbhísí Díl, go bhfuil ardmheas agam ar [Oifigeach Imscrúdaithe] as a díograis neamhchlaonta, gairmiúlacht agus cúirtéis liomsa.*

*Go raibh maith agat as idirghabháil sa chás seo díreach sular chuimhnigh mé ar dhul ar aghaidh go dtí an Breithniú. Chabhraigh do mheasúnú neamhchlaonta agus soiléir ar mo roghanna liom tráth a raibh m'fhearg leis an mBanc ag cur isteach ar mo bhreithiúnas féin.*

*Is mór agam an idirghabháil sin as ar eascair réiteach ar an díospóid.*

*Bhí go leor cúiseanna agam troid chomh láidir sin sa chás seo. Dhíol an Banc m'iasacht le Ciste a bhí ag bagairt foriamh orm agus dá dtarlódh sé sin chuirfí mo thionónta (atá an-leochaileach) amach as an réadmhaoin agus chuirfí isteach ar theach mo mháthar, toisc gur comhúinéirí muid.*

*Níl aon áit le fáil ar cíós i [baile cúige] faoi láthair mar sin ní fhéadfainn áit eile a fháil do mo thionónta agus bheadh na himpleachtaí do mo mháthair, ag a haois siúd, níos measa ná mar a d'fhéadfainn a shamhlú fiú. Mar sin, níor bhain an díospóid seo le cúrsaí airgid riamh, bhain sí le daoine, an baile agus an saol. Mar gheall ar an obair a dhéantar i do Roinnse, tá toradh dearfach ann ní hamháin domsa, ach do mo thionónta agus do mo Mhama. Mar dhuine nach bhfuil aon oiliúint ná cáilíochtaí dlí agam, ná comhairle dlíodóra, chuir do sheirbhís ar mo chumas-sa, gnáthdhuine, dúshlán [banc] a thabhairt agus ceartas a bhaint amach. Dar liomsa, tá tábhacht ollmhór ag baint le bhur n-obair dá bharr sin.*

*Nollaig shona, agus guím 2019 síochánta agus rathúil ort.*

Folaíodh ainm agus seoladh an ghearánaigh agus sonraí eile trína bhféadfaí í a aithint, chun a príobháideacht a chosaint.

# TRÍ CHÉIM CHUN GEARÁN A DHÉANAMH LE OSAP

1

## Téigh i dteagmháil le do sholáthraí

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


Ba cheart duit labhairt nó scríobh chuig an duine a phléann leat go hiondúil, nó fios a chur ar an mbainisteoir gearán chun gearán a dhéanamh.


### Cén t-eolas ba cheart a thabhairt dóibh?


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

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

Tabhair eolas mionsonraithe, lena n-áirítear:


 **Dátaí, áiteanna agus amanna ábhartha**


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

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

2

## Bí foighneach agus dícheallach

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

 **Nuair a dhéanann tú gearán leis an soláthraí bí dícheallach.**

Mura dtarlaíonn aon cheo, cuir gloach ar an soláthraí agus seiceáil cén dul chun cinn a rinneadh ar do ghearán.

 **Ba cheart don soláthraí do ghearán a imscrúdú go hiomlán.**

### Freagairt deiridh

Ba cheart go léireofaí ann an méid a rinne do sholáthraí chun do ghearán a imscrúdú trína phróiseas láimhseála gearán. Ba cheart go gcomhairleofaí duit dul i dteagmháil le OSAP anois, má tá tú fós míshásta.



**Réitithe**

I bhformhór na gcásanna, réiteoidh an soláthraí do ghearán.



**Níl réitithe go fóill**

Mura réitíonn siad é, seolfaidh siad litir freagartha deiridh chugat.

3

## Téigh i dteagmháil le OSAP

Má tá tú fós míshásta i ndiaidh an litir freagartha deiridh a fháil, féadfaidh tú dul i dteagmháil le OSAP. Chun do ghearán a chur chun cinn, teastóidh:

**A** Foirm gearán chomhlánaithe

&

**B** Cóip de do litir freagartha deiridh.

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







An tOmbudsman Seirbhísí  
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and  
Pensions Ombudsman

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

**Guthán: +353 1 567 7000  
Ríomhphost: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)**