An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Tuarascáil Bhliantúil 2010

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais, Tuarascáil Bhliantúil 2010
Arna cur faoi bhráid an Oireachtais faoi Alt 57BR d'Acht an Bhainc Ceannaisagus
Údarás Seirbhísí Airgeadais, 2004

PRN
A11/0921

Arna fhoilsiú ag
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais © 2011
Tríú Urlár, Teach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Tuarascáil Bhliantúil 2010

Is é ár misean aighnis neamhréitithe idir Gearánaithe agus Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais a bhreithniú go neamhchlaon neamhspleách ar mhaithe le seirbhísí airgeadais a fheabhsú do gach earnáil.

Clár

Tuarascáil an Chathaoirligh	5
Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais	8
Réamhrá	10
Cuid 01 Gearáin	14
Ról an Ombudsman	16
Forbhreathnú ar Ghearáin	16
Achoimre ar obair na bliana 2010	17
Cuid 02 An Cúlra Dlíthiúil	25
Cuid 03 Caidreamh Seachtrach	27
Comhoibriú le Ombudsman na bPinsean, an Banc Ceannais	29
FIN-NET / Comhoibriú Trasteorann	29
Ról Faisnéise Poiblí	29
Cuid 04 Gnóthaí Eagrúcháin	29
Straitéis Riosca	30
Ráiteas maidir le Beartas Comhshaoil	30
Córais Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF)	31
Oiliúint Foirne	31
Comhlíonadh Reachtaíochta	31
Cuid 05 Ráitis Airgeadais	33
Cuid 06 Staidéir ar Chásanna	49

Tuarascáil an Chathaoirligh

Tá áthas orm an tuarascáil seo, an dara ceann uaim mar Chathaoirleach, a léiríonn bliain an-ghnóthach agus an-dúshlánach do Chomhairle reatha an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a chuir tús lena téarma ar an 29 Deireadh Fómhair 2008, a chur i láthair.

Leagadh síos feidhmeanna reachtúla na Comhairle in Acht an Bhanc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, mar seo a leanas:

— treoirlínte a leagadh síos faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman;
— cinneadh a dhéanamh faoi na tobhaigh agus na táillí atá iníochta ar na seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman;
— an tOmbudsman agus gach leas-Ombudsman a cheapadh;
— cumas agus éifeachtúlach na hOifige a choinneáil faoi athbhreithniú agus comhairle a chur ar an Aire Airgeadais, ar iarratas ón Aire nó as a stuaim féin, ar aon ábhar a bhaineann le hoibhíocht an Ombudsman;
— comhairle a chur ar an Ombudsman ar ábhar ar bith a n-iarann sé comhairle ina leith; agus
— aon ghníomhaíocht eile atá leagtha síos i gCuid 57BD.-(1) a chur i ngcrích.

Tá an fhreagracht fhoriomlán ar an gComhairle, ag feidhmiú de réir chomhairle an Aire Airgeadais, as caighdeáin chuntasaíochta. Chun na críche sin:

— chinntigh an Chomhairle go ndéanfaí monatóireacht ar bheartas an Rialtais maidir le pá agus coinníollacha seirbhíse an Ombudsman, an Leas-Ombudsman agus gach ball foirne le comhlíontacht a chinntiú;
— cinntíodh gur cloíodh le treoirlínte an Rialtais maidir le híocaíocht tobhaigh agus costais Chomhaltaí na Comhairle;
— rinneadh foráil le hathbhreithniú agus monatóireacht a dhéanamh ar éifeachtúlacht phrionsabail chuí an Rialachais Chorporáidigh agus iad á gcur i bhfeidhm;
— cinntíodh go raibh an Chomhairle ag cloí leis an reachtaíocht maidir le Caighdeáin agus Eitic in Oifig Phoibli agus go raibh na Ráitis Leasanna cuí déanta ag comhaltaí na Comhairle agus ag baill ábhartha foirne in oifig an Ombudsman.

Níl aon ról réiteach gearán ag an gComhairle, mar gurb é seo feidhm neamhspleách reachtúil an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Ní féidir leis an gComhairle neamhaird a dhéanamh den méadú mór i riar cásanna an Bhiúró, de chastacht na n-ábhar a mbíonn ar an Ombudsman agus ar a fhoireann plé leo agus an méadú a tháinig dá réir ar líon na ngearán a bhí ar láimh ag deireadh na bliana. Rinne an Chomhairle agus an Biúró domhainbhreithniú ar na cúiseanna a bhí leis an méadú mór i líon na ngearán i réimsí ar leith, agus ionchas na soláthróirí sa tionscal chun an líon sin a mhaolú agus a laghdú.

Tá clár curtha ar bun ag an Ombudsman, le cúnamh na Comhairle, le laghdú suntasach a dhéanamh ar an riaráiste. Déanfar é seo a sheachadadh trí chumasc d'acmhainní méadaithe, nósanna imeachta níos éifeachtúla agus níos éifeachtaí agus trí chomhphlé le soláthróirí seirbhísí d'fhonn freagairt níos onnghníomhaí do ghearánaithe a chinntiú. Beidh sé seo ina thosaíocht leanúnach ar chlár oibre na Comhairle.

Is léir go bhfuil muinín ag tomhaltóirí na seirbhíse aisti agus go bhfuil próifíl dhearfach mhuiníneach ag an oifig i measc an phobail. Tá sé seo amhlaigh comh maith maidir le soláthróirí agus rialtóirí na hearnála mar go bhfuil ról ríthábhachtach aici ó thaobh muinín a spreagadh sa tionscal. Déanfaidh an Chomhairle gach iarracht dá bhrí sin le cinntiú, ar a laghad, go leanfaidh an

mhuinín sin ar aghaidh. Tá a ról féin ag an tionscal anseo agus mar sin fiosrófar gach deis idirghníomhach atá ann chun é a fheabhsú.

Agus buiséad na bliana 2011 á bhreithniú bhí aird ag an gComhairle ar an ngá atá le costais a rialú go cúramach stuama. Cuireadh san áireamh chomh maith áfach go bhfuil sé riachtanach go leor cistí a sholáthar le solúbthacht chuí a thabhairt don Ombudsman agus don Bhiúró le bainistiú éifeachtúil a dhéanamh ar an riar cásanna casta atá méadaithe agus, nuair is gá, beartais a thabhairt isteach le héifeachtacht agus rannpháirtíocht a mhéadú.

Táthar ag feitheamh go fóill leis na nósanna imeachta deireanacha le Scéimeanna Aoisliúntais Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a chur ar bun agus an bhliain ag teacht chun deiridh. Is cúis mhór imní don Chomhairle an mhoill atá ar thabhairt chun críche na scéimeanna seo, agus beimid ag obair leis an Aire agus lena Roinn d'fhonn an próiseas a chríochnú leis an dícheall agus leis an bpráinn is dual dó.

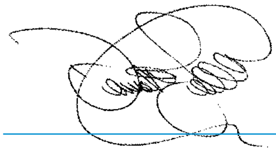
Is mian liom ardmheas agus buíochas a chur in iúl do gach comhalta den Chomhairle a roinn a saineolas suntasach go fíorghairmiúil liom i rith na dara bliana seo a bhí chomh gníomhach, dian, dúshlánach. Ba mhaith liom a lua chomh maith chomh buíoch agus atáimid do Rúnaí na Comhairle, Jim Bardon, as ucht a bhfuil déanta aige.

Tugaim ómós chomh maith don Aire Airgeadais agus d'fhoireann a Roinne as ucht na tacaíochta a bhí ar fáil go leanúnach uathu.

Níl dul ón athrú agus tá sé riachtanach dul chun cinn a dhéanamh, agus mar sin tagaimid go deireadh na bliana agus an Biúró ag dul isteach i dtréimhse feabhsaithe cinnireachta agus bainistíochta agus Leas-Ombudsman nua, Tom Comerford, agus Ceann nua ar Ghnóthaí Dlí, Tom Finn, ag teacht isteach sa bhfoireann bainistíochta. Guím gach rath orthu sna cúramaí tábhachtacha a bheidh orthu. Ní foláir buíochas a thabhairt freisin don Cheann Riaracháin Diarmuid Byrne, don Cheann Imscrúduithe Mary McGovern agus dá bhfoireann go léir ar son a gcuid iarrachtaí aonair agus i gcomhar le chéile.

Chinntigh a gcuid iarrachtaí go bhfuil an Biúró ag leanúint ar aghaidh ag deileáil leis an éileamh méadaithe ó thomhaltóirí a bhfuil meas acu ar an mbreithniú gairmiúil neamhspleách a dhéantar ar a ngearáin.

Mar fhocal scoir is mian liom tagairt don ghaisce atá déanta ag Bill Prasifka ina chéad bhliain dhúshlánach mar Ombudsman. Beidh an Chomhairle agus mé féin ag súil le tacú leis agus le hoibriú i gcomhar leis agus muid tiomanta d'fheabhsú leanúnach a dhéanamh ar an tseirbhís ar mhaithe le riachtanais gach duine a mbíonn cúis acu dul i dteagmháil lena oifig.



Dermott Jewell, Cathaoirleach
Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

—

Bealtaine 2011

Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

An tUasal Dermott Jewell (Cathaoirleach)

Tá an tUasal Jewell (B.Sc. Mgmt. (Law)(Trinity College Dublin), CIArb.) ina Phríomhfheidhmeannach ar Chumann Tomhaltóirí Éireann. Tá ionadaíocht aige ar Ghrúpa Comhairleach Tomhaltóirí an Bhanc Ceannais, tá sé ina Chathaoirleach/ Stiúrthóir ar Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí Éireann (ECC), ina Stiúrthóir ar Investor Compensation Company Limited (ICCL) agus ina chomhalta de Choiste Maoirseachta Deimhniúcháin an Údarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann (NSAI). Is é ionadaí na hÉireann é ar an Consumer Consultative Group (ECCG) de Choimisiún na hEorpa.

Is oiliúnóir/léachtóir é an tUasal Jewell ar an na Modúil Bainistíochta, Cinnireachta agus Airgeadais de Thionscadail Oiliúna Choimisiún na hEorpa DG Sanco Training TRACE d'eagraíochtaí tomhaltóirí.

An tUasal Michael Connolly

Is Comhairleoir Seirbhísí Airgeadais/Mionghnólachtaí é an tUasal Connolly (B.B.S Coláiste na Tríonóide, BÁC), F.I.B is a Financial Services / Small Business Consultant. Tá sé ina Stiúrthóir ar an nGníomhaireacht Náisiúnta um Bhainistíocht Sócmhainní (NAMA) agus ina stiúrthóir ar PMI Europe Holdings Ltd. Is iarBhainisteoir Ginearálta é le Grúpa Bhanc na hÉireann mar a raibh sé freagrach as baincéireacht ghnó, rialú creidmheasa, baincéireacht idirnáisiúnta, airgeadas agus grúpárachas. D'fhóin sé freisin mar Chathaoirleach ar Choiste Infheistíochta Ghrúpa Bhanc na hÉireann agus mar Iontaobhaí Chiste Pinsin Bainc.

An tUasal Anthony Kerr

Is céimí ó Choláiste na Tríonóide BÁC agus ón London School of Economics é an tUasal Kerr agus tá sé ina Léachtóir Reachtach sa Scoil Dlí, Coláiste na hOllscoile, Baile Átha Cliath. Glaodh chun Bharra na hÉireann air i 1989 agus tá sé ina údar ar leabhair éagsúla lena n-áirítear . The Civil Liability Acts (3rd Ed., Thomson Round Hall, 2005). Tá sé ina leaschathaoirleach ar Chumann Dlí Fostaíochta na hÉireann agus ina chomhalta de choiste feidhmeach an Chumann Idirnáisiúnta Dlí Saothair agus Leas Sóisialta.

An tUasal Paddy Leydon

Bhí an tUasal Leydon ina Chathaoirleach ar scéim shaorálach Ombudsman na bhForas Creidmheasa a tugadh isteach i mBiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais in 2005. Is Bainisteoir Gnó Réigiúnach é le Banc na hÉireann atá lonnaithe san Iarthuaisceart agus is Comhalta é d'Institiúid Baincéirí Éireann.

An tUasal Paddy Lyons

Tá B.A. ag an Uasal Lyons san Eacnamaíocht agus M.Litt i Staidreamh Eacnamaíochta ó Choláiste na Tríonóide, BÁC. Chaith sé na blianta 1965 go 1991 ina léachtóir i gColáiste na Tríonóide. Bhí sé ina bhall den Choimisiún Cóir-Thrádála / an Coimisiún um Chleachtais Shriantacha ó 1970 go 1991 agus ina Chathaoirleach ar an Údarás Iomaíochta ó 1991 go 1996. Bhí sé ina bhall de Choistí Iomaíochta an AE agus an OECD ó 1973 go 1996, ina bhall den Choimisiún Náisiúnta Praghasanna ó 1978 go 1986 agus ina bhall de Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ó 2004.

D'oibrigh an tUasal Lyons mar Chomhairleoir Iomaíochta ó 1996. Bhí sé ina Stiúrthóir Seachtrach ar Bhord an Irish Music Rights Organisation ó 1997 go 2006.

Caitríona Ní Charra Uasal

Ceapadh Caitríona Ní Charra mar bhall de Chéad Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus athcheapadh í. Chaith sé 15 bliana ag obair don Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS). Tá spéis ar leith aici i saincheisteanna fiacha agus bochtaineachta, chomh maith le litearthacht airgeadais. Chaith sí seal mar thaighdeoir agus mar oiliúnóir neamhspleách.

Bhí sí ag obair freisin do Fheidhmeannacht na Seirbhísí Sláinte (FSS) agus don Roinn Gnóthaí Sóisialta agus Teaghlaigh. Chaith sí seal mar Stiúrthóir agus mar Rúnaí Cuideachta do Consumer DebtNet, scáthghrúpa Eorapch do sheirbhísí comhairle airgeadais.

An tUasal Frank Wynn

Is Bainisteoir Ginearálta, Comhlíontachas Grúpa agus Riosca Oibríochtaí é an tUasal Wynn le Irish Life and Permanent Plc. Tá sé ina chuntasóir (FCCA), ina Chomhalta den Chartered Insurance Institute agus ina Chomhalta den Irish Institute of Pension Managers. Is ball é de Choiste Teicniúil an Association of Compliance Officers in Ireland agus bhí sé tráth ina Bhall de Chomhairle Insitiúid Árachais Bhaile Átha Cliath.

An tUasal Jim Bardon, Rúnaí na Comhairle

Bhí poist éagsúla ag an Uasal Bardon i mBanc na hÉireann idir 1966 agus 1988 lena n-áirítear mar Bhainisteoir Iniúchóireachta Inmheánach agus mar Bhainisteoir Sinsireach in Oifig Feidhmeannachta an Ghrúpa. Bhí sé ina Ard-Stiúrthóir ar Chodhnaidhm Baincéirí Éireann ó 1988 go 2004 agus sa tréimhse sin chaith sé dhá bhliain mar chathaoirleach ar an gCoiste Feidhimthe Chomhnaidhm Baincéireachta na hEorpa. Tá sé ina chathaoirleach ar an gCuideachta Cúitimh d'Infheisteoirí Teoranta.

Feidhm na Comhairle

Ceapann an tAire Airgeadais Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Chomhairle). Is iad príomhfheidhmeanna na Comhairle:

- Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (an tOmbudsman) agus aon Leas-Ombudsman a cheapadh
- Treoirlínte a fhorordú faoina bhfeidhmeodh Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Biúró)
- Na tobhaigh agus na táillí a chinneadh a bheidh iníoctha ar son fheidhmiú na seirbhísí a chuirfidh an tOmbudsman ar fáil
- Éifeachtúlacht agus éifeachtacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú agus comhairle a chur ar an Aire Airgeadais, ar iarratas ón Aire féin nó as a stuaim féin, ar aon ábhar a bhaineann le hoibríócht an Ombudsman
- Comhairle a chur ar an Ombudsman maidir le hábhar ar bith a a bhfuil comhairle á lorg aige ina thaobh.

Comhaltaí na Comhairle

Is é an tAire Airgeadais a cheapann an Chomhairle. I mí Dheireadh Fómhair 2008, cheap an tAire na daoine seo a leanas mar chomhaltaí den Chomhairle le haghaidh tréimhse 5 bliana.

- An tUasal Dermott Jewell (Cathaoirleach)
- An tUasal Michael Connolly
- An tUasal Tony Kerr
- An tUasal Paddy Leydon
- An tUasal Paddy Lyons
- Caitríona Ní Charra Uasal
- An tUasal Frank Wynn
- An tUasal Tá Jim Bardon ina Rúnaí ar an gComhairle

Fochoistí na Comhairle

An Coiste Iniúchóireachta
Comhaltaí: An tUasal Paddy Lyons (Cathaoirleach), An tUasal Noel O'Connell, An tUasal Michael Connolly

An Coiste Airgeadais
Comhaltaí: An tUasal Paddy Lyons (Cathaoirleach), An tUasal Frank Wynn, An tUasal Dermott Jewell, Caitríona Ní Charra Uasal.

An Coiste Luach Saothair agus Rialachais
Comhaltaí: An tUasal Dermott Jewell, (Cathaoirleach), An tUasal Paddy Leydon, An tUasal Frank Wynn, An tUasal Tony Kerr

Cruinnithe

a) Comhairle: Tionóladh 7 gcruinniú foirmiúil den Chomhairle le linn 2010, Bhí an tinreamh mar seo a leanas:

	Cruinnithe
An tUasal Dermott Jewell (Cathaoirleach)	7
An tUasal Michael Connolly	6
An tUasal Paddy Leydon	7
An tUasal Tony Kerr	7
An tUasal Paddy Lyons	7
Caitríona Ní Charra Uasal	3
An tUasal Frank Wynn	7

b) Fochoistí na Comhairle:

- Tionóladh 3 chruinniú den Choiste Iniúchóireachta
- Tionóladh 2 chruinniú den Choiste Airgeadais
- Tionóladh 1 chruinniú amháin den Choiste Luach Saothair agus Rialachais

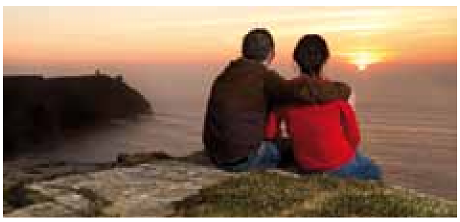
Luach Saothair / Costais na Comhairle

Is é an tAire Airgeadais a shocraíonn leibhéal na dtáillí bliantúla atá le híoc le comhaltaí na Comhairle; íoctahr €12,600 le gach comhalta agus €21,600 leis an gCathaoirleach.

Cuirtear éilimh isteach ar aisíoc costais taistil agus cothabhála gach ráithe, de réir rátaí reatha na seirbhíse poiblí. Dá réir sin cuireadh na héilimh seo a leanas isteach:

An tUasal Dermot Jewell: €210.44
Caitríona Ní Charra Uasal: €797.55
An tUasal Paddy Leydon: €2,250.20

Réamhrá



Bhí bliain an-dúshlánach ar fad ag Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i 2010.

Bhí an tionchar a mbeifí ag súil leis ag an ghéarchéim leanúnach airgeadais ar riar oibre an Bhiúró. Fuair an Biúró 7,230 gearán i rith na bliana, líon iomlán gearán atá inchurtha le leibhéal gan fasach na bliana roimhe seo.

Chomh maith leis sin, léiríonn cineálacha na ngearán an cruachán airgeadais ina bhfuil cuid mhór tomhaltóirí sa tréimhse dúshlánach seo. Lean na gearáin maidir le hárachas chosaint íocaíochatí agus le hárachas chosaint morgáiste leo ag dul i líonmhaire. Tháinig méadú suntasach freisin ar na gearáin faoi mhorgáistí sa dara leath den bhliain - treocht ar féidir le bheith ag súil le leanúint ar aghaidh i 2011.

Cé go raibh treochtaí soléire le tabhairt faoi deara maidir leis na gearáin a fuarthas, ní raibh treochtaí maidir lenár dtorthaí chomh follas céanna. Seasann an Biúró le timpeall 25% de na gearáin a fhaightear (go hiomlán nó i bpáirt). Bhí an cúiteamh iomlán a bronnadh maidir le gearáin don bhliain cothrom le c. €2.6 milliún agus ní léir go maolófar an méid seo.

I bhfianaise an riar oibre dúshlánach seo, bhí ar an mBiúró cuspóirí a shású a bhí ag teacht salach ar a chéile: ní mór dó líon na ngearán a réitíonn sé a mhéadú agus an caighdeán a fheabhsú ag an am céanna, chomh maith le comhleanúnachas agus trédhearcacht a chinntí. Rinneadh dul chun cinn leis an dá sprioc sin i 2010. Taifeadadh médú i líon na ngearán a réitíoch agus rinneadh iarracht mhór caighdeán ár gcinnteoireachta a fheabhsú chomh maith. Baineadh é seo amach in ainneoin go raibh folúntais sa bhfoireann shinsearach ar feadh na bliana (líonadh na folúntais ag deireadh mhí na Nollag).

Cuireann an timpeallacht dhlíthiúil isteach i gcónaí ar oibriú éifeachtúil éifeachtach

an Bhiúró agus caitear an-chuid ama agus acmhainní léi. Sa chéad ráithe den bhliain, bhí 38 gníomhaíocht Ardchúirte agus 2 ghníomhaíocht sa Chúirt Uachtarach ar feitheamh ag an mBiúró. Is amhlaidh go mbíonn ról níos gníomhaí ag cúirteanna na hÉireann in athbhreithniú a dhéanamh ar ár gcuid oibre ná mar a bhíonn ag cúirteanna thar lear. Tá sé níos riachtanaí fós dá bharr seo infheistíocht a dhéanamh i gcaighdeán ár gcinnteoireacht agus ár bpróisis inmheánacha a oiriúnú dár dtaithí bhreithiúnach.

Amach anseo, is léir má tá a mhisean le comhlíonadh ag an mBiúró chun margadh na seirbhísí airgeadais sa Stát a fheabhsú, nach leor go mbeadh breithniú á dhéanamh go simplí ag an mBiúró ar níos mó gearán fós. Ní mór do na soláthróirí seirbhísí airgeadais chomh maith níos mó a dhéanamh le gearáin a réiteach. Lena chur go simplí, léiríonn ár dtaithí ar ghearáin an t-athrú atá tagtha ar an saol. Tá an pobal i gcruachás airgeadais níos mó agus éileamh níos mó á dhéanamh acu ar na soláthróirí.

Ní mór do na soláthróirí freagairt dá réir sin agus caighdeán seirbhíse níos fearr a sholáthar má tá iontaobh an phobail le coinneáil. Is léir go gcaithfidh an Biúró lánpháirt a ghlacadh agus cúnamh a thabhairt do na soláthróirí dul i dtaithí ar an aitriú paraidíme seo agus beidh sé seo ina phríomhchuspóir againn sa bhliain seo romhainn.

Tá mé buíoch don Chomhairle as a dtacaíocht i rith na bliana. Thug an Chomhairle tacaíocht dhaingean d'obair an Bhiúró le cainníocht agus cáilíocht ár gcinnteoireachta a fheabhsú agus leis an tobhach tá na hacmhainní curtha ar fáil don Bhiúró leis na spriocanna seo a bhaint amach. Chomh maith leis sin, tá caidreamh oibre an-tairbheach cumtha againn leis an Banc Ceannais agus beidh sé sin ina bhuntáiste don dá eagraíocht.

Ba mhaith liom ar deireadh thiar ómós a thabhairt d'fhoireann an Bhiúró. Ba lena saineolas agus lena ndútharcht i dtipeallacht fhíordhúshlánach a bhí rath ar ár gcuid iarrachtaí go dtí seo. Bíonn orthu deileáil go leanúnach le saincheisteanna an-deacra teicniúla agus is minic a bhíonn siad i gcúinsí deacra, ag soláthar seirbhísí éifeachtúla cothroma do pháirtithe a bhíonn faoi bhrú mór airgeadais agus pearsanta. Lena gcúnamh, tá mé ag súil go ndéanfaidh an Biúró tuilleadh dul chun cinn chun a shainordú iomlán reachtúil a bhaint amach sa bhliain seo romhainn.

William Prasifka
An tOmbudsman um Seirbhísí Airgeadais
—
Bealtaine 2011

Struchtúr Eagrúcháin / Foirne Bainistíocht

Bainistíocht

Ainm	Teideal
William Prasifka	An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Tom Comerford	Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Mary Rose McGovern	Ceannasaí Imscrúduithe
Diarmuid Byrne	Ceann Riaracháin / AD agus Airgeadais
Tom Finn	Seirbhísí Dlí

Aonad Imscrúduithe

Ainm	Teideal
Michael Brennan	Príomh-Imscrúdaitheoir
Sinead Brennan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Conor Cashman	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Joanne Cronin	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Erin Dougan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Derek Finnegan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Sophie Hart	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Darragh King	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Anthony McGrath	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Anthony O'Riordan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Kathleen O'Sullivan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Cairen Power	Imscrúdaitheoir Sinsearach

Aonad Réamh-Imscrúdaithe

Ainm	Teideal
Meagan Gill	Príomh-Chás-Bhainisteoir
Marta Piekarz	Cás-Bhainisteoir
Kevin Fleming	Cás-Bhainisteoir
Des Butler	Cás-Oifigeach
Tomas Murray	Cás-Oifigeach
Paul Heffernan	Cás-Oifigeach
Paul O'Connor	Cás-Oifigeach
Dale Hayes	Cás-Oifigeach
Lorraine Maher	Cás-Riarthóir

Roinn Airgeadais

Ainm	Teideal
Evelyn Moore	Oifigeach Airgeadais

Roinn Acmhainní Daonna

Ainm	Teideal
Patricia Heffernan	Riarthóir AD

Foireann Tacaíochta

Ainm	Teideal
Sylvia Costello	CP don Ombudsman
Joan McGuinness	Riarthóir Imscrúduithe

Aonad Riaracháin

Ainm	Teideal
Julianne Fitzpatrick	Fitzpatrick Fáiltiú
Mary Hamilton	Fitzpatrick Fáiltiú
Linda Kavanagh	Fitzpatrick Fáiltiú
Jim Bardon	Rúnaí na Comhairle

Cuid 01
Gearáin

01

Ról

Féadfaidh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais imscrúdú a dhéanamh go neamhchlaon neamhspleách, ar ghearáin ó chustaiméirí aonair agus ó ghnólachtaí beaga a bhfuil aighnis neamhréitithe acu le Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais atá á rialú ag an Rialtóir Airgeadais nó atá faoi réir ag téarmaí an Achta um Chreidmheas do Thomhaltóirí 1995.

Foráileann an tAcht faoinar cruthaíodh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais nach mór don Ombudsman a bheith neamhspleách i bhforfheidhmiú na bhfeidhmeanna maidir le gearáin a bhreithniú agus tá ceangal ar chinntí an Ombudsman, faoi réir ag achomharc chuig an Ardchúirt amháin.

Féafaidh an tOmbudsman a threorú do Sholáthróir Seirbhísí Airgeadais iompar a ndéantar gearán faoi a cheartú agus cúiteamh suas le €250,000 a bhronnadh nuair a sheastar le gearán.

Rol gar-bhreithiúnach atá ann mar sin agus cinntítear an féidir seasamh le gearán nó nach féidir ar bhonn na fianaise a chuirtear i láthair, a scrúdaítear agus a athbhreithnítear.

Forléargas ar Ghearáin

Tugtar achoimre sa bhforléargas den obair a rinne an Biúró i 2010, déantar staidéar comparáideach ar Ghearáin a dúnadh roimh fiosrú agus de réir Torthaí a eisíodh i 2010 agus i 2009, Gearáin a fuarthas de réir earnála do 2010 agus 2009, staidéar comparáideach ar Ghearáin a Fuarthas de réir Cineál Soláthraí do 2010 agus 2009 agus anailís ar threochtaí gearáin na bpríomhchineálacha Táirge ó 2007 go 2010.

2010

- Fuarthas 7,230 gearán nua i rith na bliana 2010, laghdú 5.1% ón mbliain 2009;
- rinneadh 3,587 gearán i gcoinne Earnáil an Árachais, 1,119 i gcoinne Earnáil na hInfheistíochta, 2,379 i gcoinne Earnáil na Baincéireachta agus 145 i gcoinne Soláthróirí Seirbhísí Neamhairgeadais; tabhair faoi deara go mbaineann Soláthróir Seirbhísí Neamhairgeadais le gearáin a cuireadh chuig an oifig seo maidir le haerlínte, carranna fruillithe, garáistí, cuideachtaí teilfeafóin póca srl; atreoraítear na Gearáin seo chuig an gcomhlacht chuí a phléann leo.
- Cuireadh críoch le 6,901 cás i rith na bliana 2010; áirítear ina measc 2,424 nach raibh aon teagmháil aile ón nGearánaí tar éis don oifig seo gearán a atreoradh ar dtús chuig an Soláthróir Seirbhísí Airgeadais;
- eisíodh 2,443 cinneadh.

Tá miondealú cuimsitheach den Chineál Gearáin, an Cineál Táirge agus na Cinntí a d'eisigh an Earnáil le fáil san Athbhreithniú Débhlianach 2010 a eisíodh ar an 21 Aibreán 2011.

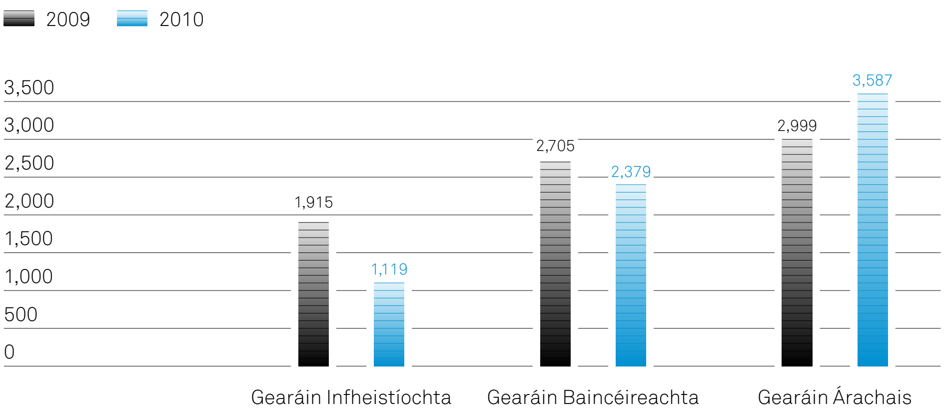
Achoimre ar thréchur oibre 2010

Achoimre ar Ghearáin a fuarthas agus ar ghearáin a dúnadh 2010

*Gearáin ar Láimh 1 Ean 2010 **	3,408
Gearáin nua faighte	7,230
Gearáin dúnta	—
Gearáin dúnta roimh Imscrúdú	4,458
Gearáin dúnta le cinneadh	2,443
Iomlán dúnta	6,901
Gearáin ar Láimh 31 Nollaig 2010	3,737

* Tabhair faoi deara gur athraigh figiúr na gCásanna ar Láimh ag deireadh na bliana i mí na Nollag 2009 i dTuarascáil Bhliantúil 2009 - 3697 - go figiúr de 3408 do Chásanna ar Láimh ag tús na bliana Eanáir 2010 i dTuarascáil Bhliantúil 2010 mar gheall ar ghlanadh sonraí. Rinneadh an glanadh sonraí i 2010 le neamhchomhréiteachtaí stairiúla i dtuairisciú a cheartú agus bhí tionchar aige ar thaifeadadh staidrimh Gearán don bhliain 2009.

Barrachairt 1: Gearáin Faighte de réir Earnála 2010 agus 2009



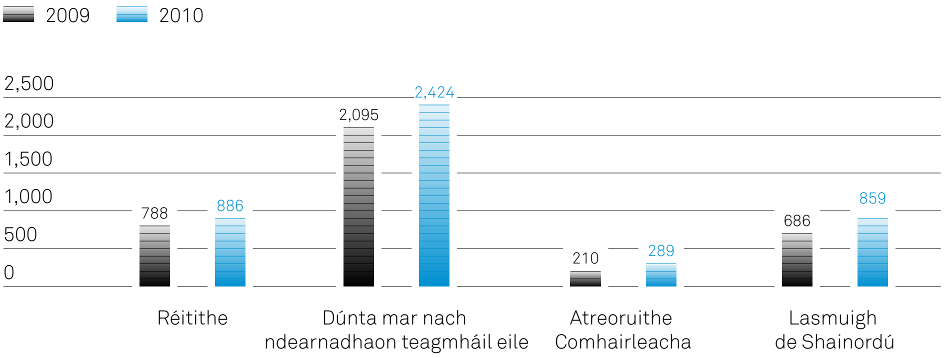
Tábla 1: Gearáin Faighte de réir Earnála 2010 agus 2009

Earnáil	Líon na nGearánaithe faighte	
	2010	2009*
Infheistíocht	1,119	1,915
Baincéireacht	2,379	2,705
Árachas	3,587	2,999

* Tá difear idir Cásanna taifeadta de réir Earnála do 2009 ó Thuarascáil Bhliantúil 2009 mar gur thosaigh an oifig seo ag taifeadadh earnála breise ina bhonnachar sonraí, Infheistíochtaí, sa bhliain 2010. Rinneadh athrangú ar aon ghearán san Earnáil Bhaincéireachta nó Árachais maidir le hInfheistíochtaí agus cuireadh san Earnáil Infheistíochta iad. Bhí 246 gearán infheistíochta ó Bhaincéireacht agus 1,669 (gearáin infheistíochta 1,309, gearáin pinsin 244 agus gearáin polasaithe dearlaice 116) ó Árachas san áireamh.

Déanann an Biúró an bealach ina ndúntar cásanna a thaifeadadh in dhá phríomhchatagóir, sa chéad ait na gearáin a dhúntar roimh imscrúdúchán tar éis rannpháirtíocht na hoifige seo agus sa dara háit gearáin a dúnadh le Cinneadh.

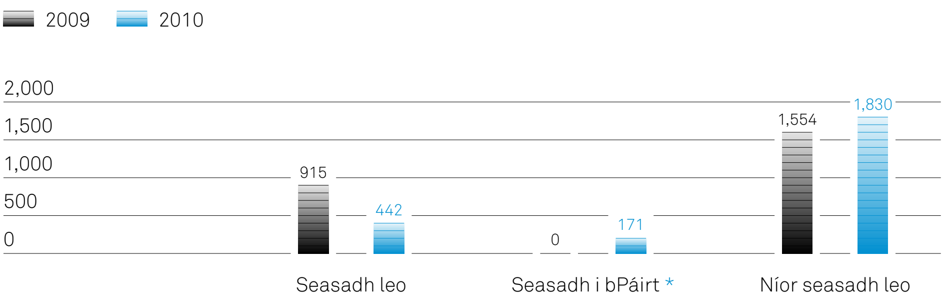
Barrachairt 2: Cúiseanna gur dúnadh Gearáin roimh Imscrúdú 2010 agus 2009



Tábla 2: Cúiseanna gur dúnadh Gearáin roimh Imscrúdú 2010 agus 2009

Bliain	2010	Céatadán de ghearáin dúnta roimh imscrúdú	2009	Céatadán de ghearáin dúnta roimh imscrúdú
Réitithe	886	20%	788	21%
Dúnta mar nach ndearnadh aon teagmháil eile	2,424	54%	2,095	55%
Atreoruithe Comhairleacha	289	7%	210	6%
Lasmuigh de Shainordú	859	19%	686	18%
Iomlán	4,458		3,779	

Barrachairt 3: Gearáin dúnta le Cinneadh (Gearáin ar Seasadh leo, Gearáin ar Seasadh leo i bPáirt nó Gearáin nár Seasadh leo)



Tábla 3: Gearáin dúnta le Cinneadh (Gearáin ar Seasadh leo, Gearáin ar Seasadh leo i bPáirt nó Gearáin nár Seasadh leo)

Year	2010	Céatadán de Chinntí eisithe	2009	Céatadán de Chinntí eisithe
Seasadh leo	442	18%	915	37%
Seasadh i bPáirt leo	171	7%	— *	
Níor Seasadh leo	1,830	75%	1,554	63%
Iomlán Eisithe	2,443		2,469	

* Sa 3ú ráithe de 2010, thosaigh an oifig seo ar Chatagóir breise Cinntí a thaifeadadh ina bhonnachar sonraí; Seasadh i bPáirt leo. Déantar é seo nuair nach seastar ach le páirt den ghearán (mar a fhoráiltear sa reachtaíocht infheidhme).

Tábla 4: Gearáin a Fuarthas de réir Cineál Soláthróra

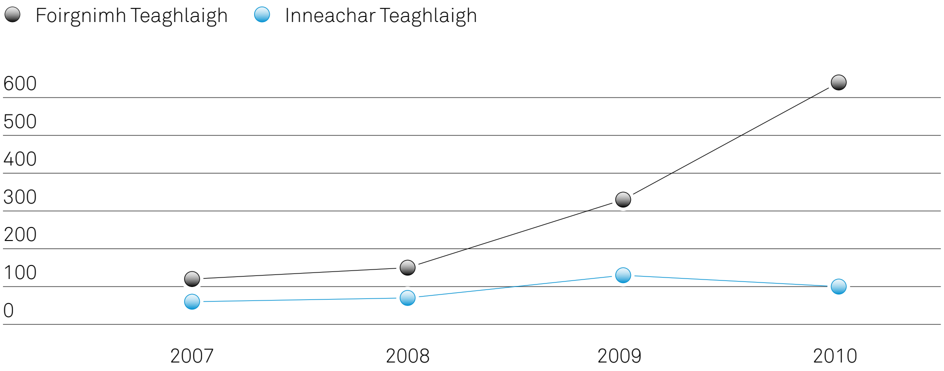
Faigheann an Oifig seo gearáin faoi chineálacha éagsúla Soláthróirí lena n-áirítear, gan a bheith teoranta do, Cuideachtaí Árachais, Bancanna, Comhair Chreidmheasa agus Idirghabhálaithe; i dTábla 4 leatar amach cé faoi a rinneadh na Gearáin i 2010 agus 2009.

	2010	2009
Cuideachta Árachais Saoil	1,215	1,976
Cuideachta Árachais Neamhshaoil	2,254	1,762
Cuideachta Árachas Sláinte	223	184
Idirghabhálaithe	447	630
Bancanna	2,584	2,461
Cumainn Foirgníochta	127	189
Comhair Chreidmheasa	60	64
Stocbhróicéir	76	56
Idirghabhálaí Morgáiste	75	119
Bureau de Change	1	—
Iasachtóir Airgid	13	15
Soláthróir Airgeadais	10	9
Eile	—	131
Neamh-Infheidhme	145	76
Iomlán	7,230	7,619

Treochtaí Gearán ar phríomhchineálacha Táirgí ó 2007 go 2010

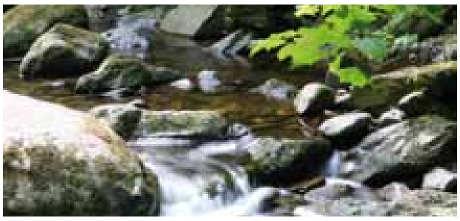
Tá an drochaimsir a bhí ann i 2009 agus i 2010 le feiceáil sa mhéadú ar ghearáin a bhain le hárachas tí. Bhi 21% de na Gearáin Árachais Neamhshaoil a fuarthas i 2010 ina ngearáin faoi Árachas Foirgnimh agus Inneachair Teaghlaigh.

Línegraf 4: Gearáin Foirgnimh Teaghlaigh agus Inneachar Teaghlaigh 2007-2010

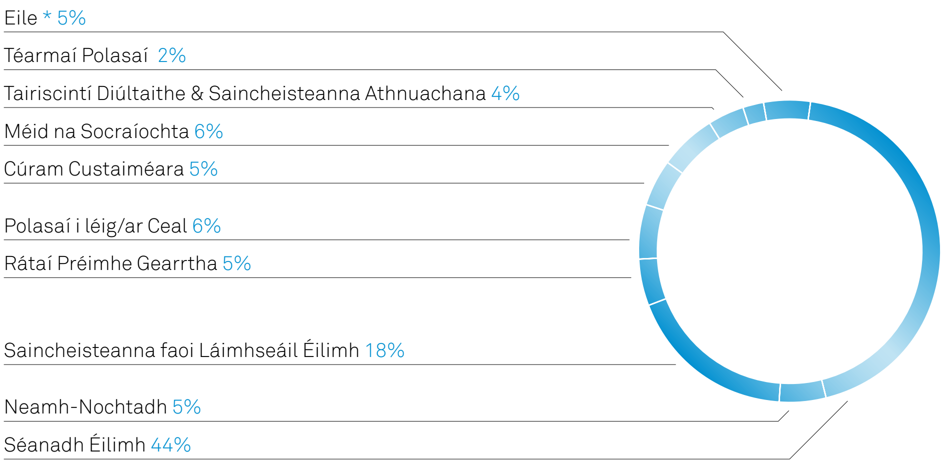


Tábla 4: Foirgnimh Teaghlaigh agus Inneachar Teaghlaigh

	Foirgnimh Teaghlaigh	Inneachar Teaghlaigh
Bliain	Líon Gearán Faighte	
2007	126	72
2008	156	85
2009	325	115
2010	639	98
Iomlán	1,246	370



Pí-Chairt 5: Foriomlán % Cineálacha Gearáin le haghaidh Foirgnimh Teaghlaigh agus Inneachar Teaghlaigh don tréimhse 2007-2010

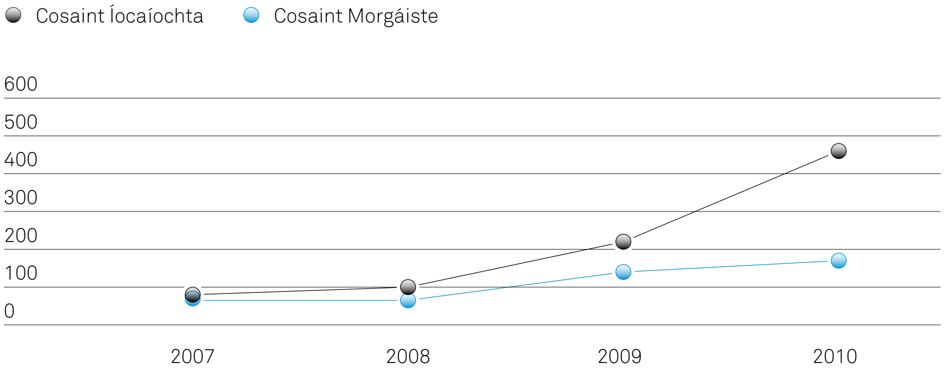


* Tagraíonn Eile do chineálacha gearáin ina bhfuarthas níos lú ná 10 ngearán; áirítear gearáin faoi shaincheisteanna le dochar díreach ar pholasaithe teaghlaigh, gearáin faoi árachóirí tríú páirtí, fiosruithe ginearálta ar chomhairle srl.

Gearáin faoi Árachas Cosaint Íocaíochta agus Árachas Cosaint Morgáiste 2007-2010

Mar gheall ar an lagthrá eacnamaíoch b'éigean do thomhaltóirí éilimh a chur isteach faoi pholasaithe cosanta dá n-iasachtaí ar fheithiclí mótair, dá n-iasachtaí pearsanta agus dá morgáistí. Mar is léir i ngraf 6, tháinig ardú dá réir i ngearán a bhain le cosaint íocaíochta agus le cosaint morgáiste. Mhéadaigh na gearáin seo 18% in 2010.

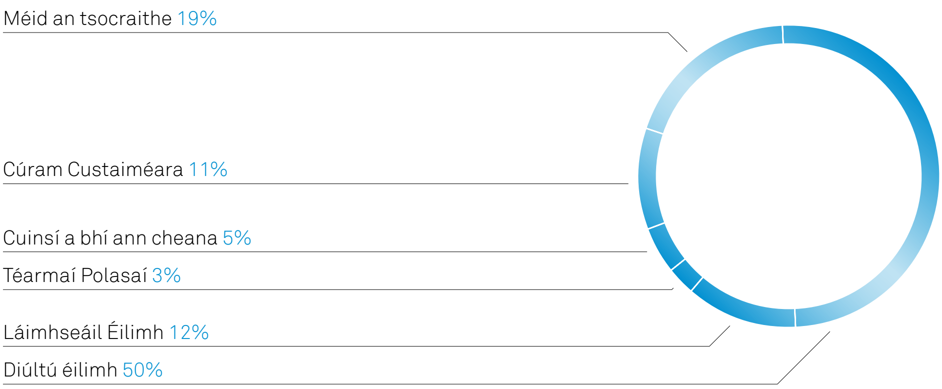
Líneghraf 6: Gearáin faoi Árachas Cosaint Íocaíochta agus Cosaint Morgáiste 2007-2010



Tábla 6: Gearáin faoi Árachas Cosaint Íocaíochta agus Árachas Cosaint Morgáiste 2007-2010

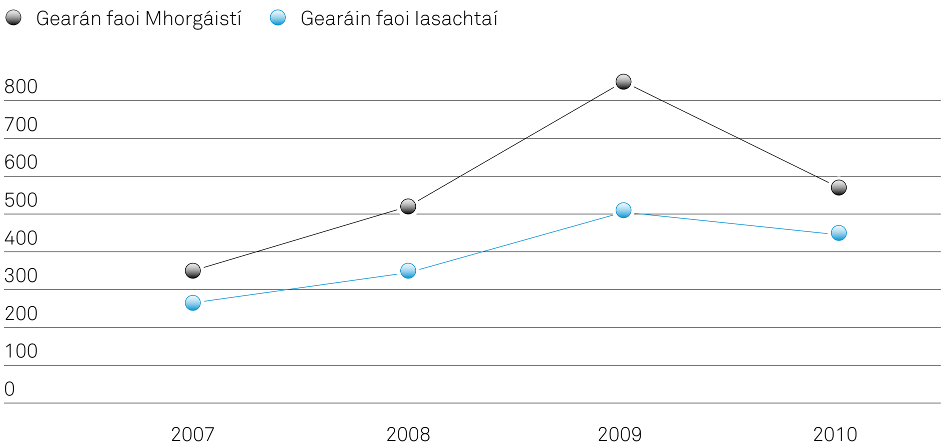
	Cosaint Íocaíochta	Cosaint Morgáiste
Bliain	Líon Gearán Faighte	
2007	93	90
2008	100	79
2009	216	135
2010	460	183
Iomlán	869	487

Pí-Chairt 7: Foriomlán % Cineálacha Gearáin Cosaint Íocaíochta agus Árachas Morgáiste don Tréimhse 2007-2010



Líne-Ghraf 8: Gearáin faoi Mhorgáistí agus Iasachtaí don tréimhse 2007-2010

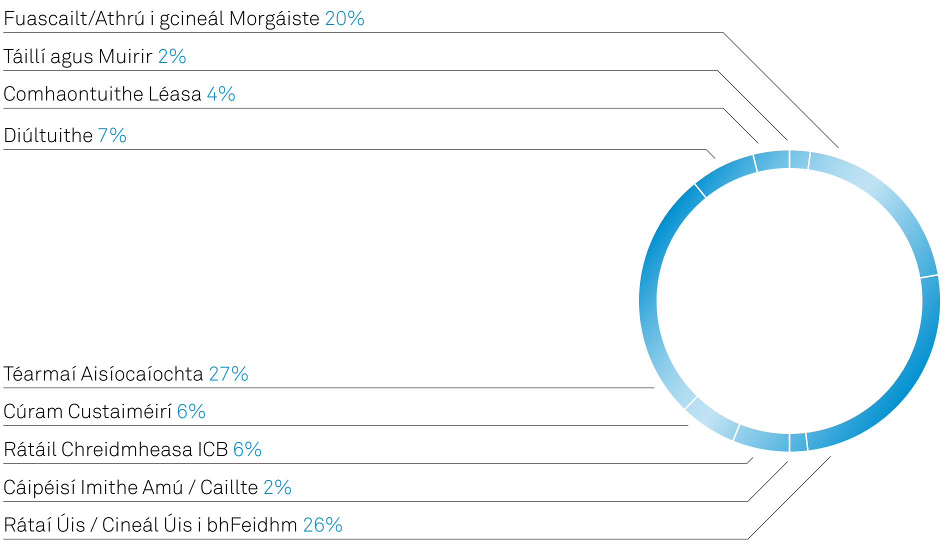
Tháinig laghdú beag ar ghearáin Morgáiste agus Iasachta i 2010 ach is cúis imní do thomhaltóirí iad i gcónaí. Bhain formhór na ngearán a fuarthas le Téarmaí Aisíocaíochta a leagadh síos ag an Soláthróir ar ionann iad agus 27% de na gearáin uile faoi Mhorgáistí agus Iasachtaí don tréimhse. Bhain 26% de na gearáin le rátaí úis a cuireadh i bhfeidhm agus an cineál ráta úis a cuireadh i bhfeidhm. Dírítear don chuid is mó ar mhorgáistí rianúcháin sna gearáin faoi na rátaí úis a cuireadh i bhfeidhm.



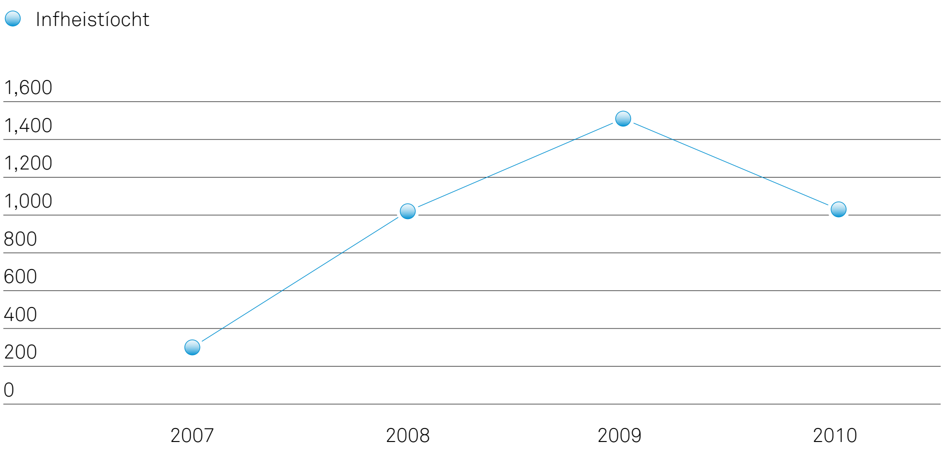
Tábla 8: Gearáin faoi Mhorgáistí agus Iasachtaí 2007-2010

	Morgáiste	Iasachtaí
Bliain	Líon Gearán Faighte	
2007	348	272
2008	517	358
2009	850	507
2010	595	457
Iomlán	2,310	1,594

Pí-Chairt 9: Cineálacha foriomlána Gearáin % Morgáiste agus Iasachtaí don Tréimhse 2007-2010



Líne-Ghraf 10: Gearáin Infheistíochta don Tréimhse 2007-2010

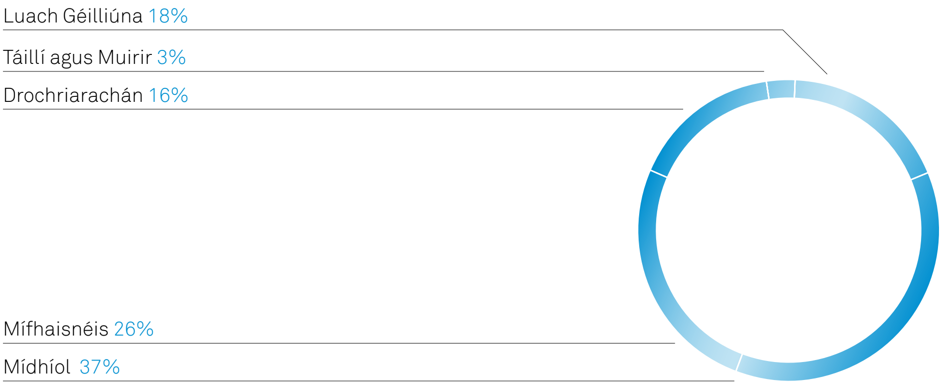


Cuireann na cúinsí eacnamaíocha atá ann faoi láthair isteach ar mhórán tomhaltóirí i raon na ngearán atá faighte, ach is iad na gearáin faoi tháirgí infheistíochta is mó a léiríonn é seo. Bhain formhór na gearán sa réimse seo infheistíochta le mídhíol líomhnaithe na bpolasaithe seo. Bhain 37% de na gearáin faoin infheistíocht le gearáin den chineál seo don treimhse 2007-2010. Bhain formhór na ngearán le háitiú na dtomhaltóirí gur díoladh táirgí mí-oiriúnacha leo.

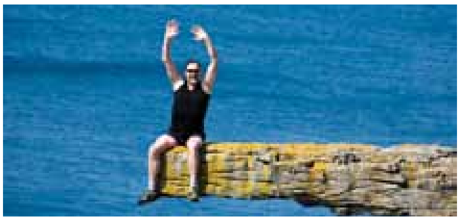
Tábla 10: Infheistíocht

Bliain	Líon Gearán Faighte
2007	346
2008	1,034
2009	1,555
2010	1,119
Iomlán	4,054

Pí-Chairt 11: Cineálacha Gearán % Foriomlán faoi Infheistíocht don tréimhse 2007-2010



Cuid 02
Suíomh Dlíthiúil



02

Tá dlínse uathúil dlí ag an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a aithnítear agus a luaitear go minic sna Cuairteanna. Ní mór gach cinneadh a bheith slán go dlíthiúil, ach tá riachtanais dlí ann freisin go gcaithfidh an tOmbudsman gníomhú ar bhealach neamhfhoirmiúil gan aird ar theicniúlacht ná ar fhoirm dhlíthiúil.

Tá dlínse uathúil dlí ag an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a aithnítear agus a luaitear go minic sna Cuairteanna. Ní mór gach cinneadh a bheith slán go dlíthiúil, ach tá riachtanais dlí ann freisin go gcaithfidh an tOmbudsman gníomhú ar bhealach neamhfhoirmiúil gan aird ar theicniúlacht ná ar fhoirm dhlíthiúil.

Dá réir sin leantar nósanna imeachta seanbhunaithe sa Bhiúró, ach nósanna atá ag forbairt i gcónaí, maidir le conas a dheileáiltear le gearáin. Tagann na nósanna imeachta seo ó fhoinsí éagsúla; reachtaíocht, cleachtas agus taithí agus ó chásanna cinntithe cúirte.

Spreagann na nósanan imeachta seo agus an bealach a dtagtar ar na Cinntí léirmhíniú agus forbairt leanúnach dlíthiúil atá dosheachanta agus mar sin bíonn athbhreithniú á dhéanamh go leanúnach orthu. Breithnítear gach gearán ar a fhiúntas féin ar bhonn cás ar chás agus ní fheidhmíonn an Biúró córas Cinntí Fasach cosúil leis na Breithiúnais Fasaigh a úsáidtear i gCúirt Dlí. Tá solúbthacht agus rogha níos mó ag an Ombudsman agus réiteach á ullmhú aige i gcásanna a thagann os a chomhair.

Tá lánrogha leathan reachtúil ag an Ombudsman freisin maidir le cinneadh a dhéanamh an bhfuil gearán laistigh dá dhlínse nó nach bhfuil. Cleachtaíonn an tOmbudsman an lánrogha seo go rialta agus dá dheasca sin ní gá gur féidir gach gearán a imscrúdú ná go gcaithfear é a imscrúdú. Ceapadh Ceann Seirbhísí Dlí intí i mí na Nollag 2010 le comhairle a chur faoi ghnóthaí dlí agus iad a bhainistiú thar ceann an Bhiúró.

Achomhairc Ard-Chúirte — Bíonn cinntí an Ombudsman faoi réir achomhairc agus / nó athbhreithnithe bhreithnigh chun na hArd-Chúirte. Rinne an Ard-Chúirt cinntí ar roinnt achomharc i rith na bliana 2010 agus seachadadh roinnt Breithnithe ex tempore agus scríofa.

Ag an 31 Nollaig 2010, bhí 32 achomharc Ard-Chúirte agus 1 Athbhreithniú Breithneach ar feitheamh, .i. bhí imeachtaí ar bun agus bhíodar ag feitheamh ar éisteacht nó bhí éisteacht déanta orthu agus iad ag feitheamh ar Bhreithniú.

Deileáladh le 2 achhomharc Cúirte Uachtaraigh i rith 2010; seachadadh Breithniú i gcás amháin (Davy Chase thíos), agus tarraingíodh ceann amháin siar.

Bíonn achomhairc á ndéanamh ag na Gearánaithe agus ag na Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais araon ag brath ar na saincheisteanna a eascraíonn as an gCinneadh atá faoi achomharc. De ghnáth baineann formhór na n-achomharc le fiúntas an Chinneadh seachas Athbhreithnithe Breithnigh. Ní ionann achomharc ar fhiúntais athéisteacht iomlán as an nua ar gach saincheist ag an Ard-Chúirt, ach má tá rath le bheith ar achomharc, ní mór d'achomharcóir earráid shuntasach nó sraith earráidí a thaispeáint ag an Ombudsman agus é ag teacht ar a Chinneadh. Socraítear roinn achomharc roimh éisteacht, lena n-áirítear go bhféadfadh an Biúró aontú le cás a chur ar ais chuig an Ombudsman le breithniú arís. Tá sé de pholasaí ag an mBiúró costais dlí a lorg agus a leanúint i gach cás cuí. Cé nach mbíonn feidhm le formhór na mBreithiúnas Cúirte lasmuigh de na hachomhairc aonair féin, tá téama leanúnach le braith ar fud Bhreithiúnais na Cúirte: an t-aitheantas leanúnach a thugtar d'fheidhm uathúil reachtúil an Ombudsman.

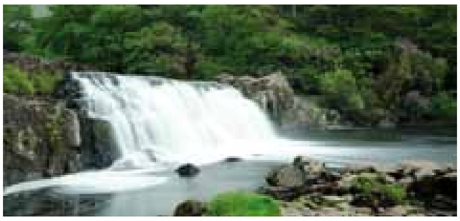
J&E Davy t/a Davy Stockbrokers -v- FSO, Éire agus an tArd-Aighne agus Comhar Creidmheasa an Bhóthar Buí - An Chúirt Uachtarach

Breithiúnas Bealtaine 2010 Baineann tábhacht ar leith leis an mBreithiúnas seo don Bhiúró agus is fiú nóta ar leith a dhéanamh faoi. Sheachaid an Chúirt Uachtarach a Breithiúnas ar an 12 Bealtaine 2010 ar an achomharc agus ar an gcros-achomharc a thug an tOmbudsman agus Davy faoi seach i gcoinne Bhreithiúnas an Ghiúistis Charleton i mí Iúil 2008. Bhí athbhreithniú breithiúnach deonaithe ag an Ard-Chúirt ar Chinneadh an Ombudsman ag an am, a chuir an cinneadh ar neamhní agus a sheoil an t-ábhar ar ais le hathimscrúdú agus athbhreithniú a dhéanamh air. Mar atá leagtha amach i dTuarascáil Bhliantúil 2009, ní raibh athimscrúdú ná athbhreithniú ann ar deireadh thiar mar gur tharraing Comhar Creidmheasa an Bhóthair Bhuí a ghearán siar i mí Lúnasa 2008. Ina breithiúnas sheas an Chúirt Uachtarach le cuid de chinntí na hArd-Chúirte agus chuir sí cuid eile acu ar ceal.

Is suntasach an ní é gur dtacaíonn go leor den Bhreithiúnas le cur chuige an Bhiúró agus go ndeimhnítear dearcadh an Bhiúró ar dhlínse uathúil an Ombudsman. Deimhníonn an Breithiúnas neamhfhoirmiúlacht nósanna imeachta an Bhiúró, treoirphrionsabal an chothromais agus an t-easpa gá aithris a dhéanamh ar nósanna imeachta na cúirte. Thug an Breithiúnas soiléireacht bhreithiúnach d'ábhair thábhachtacha éagsúla a théann i bhfeidhm ar an mBiúró agus ar láimhseáil ar ghearáin. Bhí leasú déanta cheana féin ar nósanna imeachta an Bhiúró i 2008 tar éis chinneadh na hArd-Chúirte agus ní raibh aon leasú eile riachtanach de thoradh Breithiúnas na Cúirte Uachtaraí.

Tá na nósanna imeachta leasaithe seo ag teacht le cinneadh na Cúirte Uachtaraí agus tá siad á n-úsáid i gcónaí.

Cásanna Forfheidhime - i líon an-bheag cásanna tugann an tOmbudsman, de bhun a chumhachtaí reachtúla, faoi imeachtaí forfheidhmithe i gcoinne Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais nach mbíonn géilliúil do Chinntí an Ombudsman.



Cuid 03
Caidreamh Seachtrach

03

Comhoibriú Ombudsman na bPinsean, Banc Ceannais

Bíonn an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais ina eadránaí aighnis idir custaiméirí agus istitiúidí, ach ní rialtóir é. Tá Meamram Tuisceana ann idir Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, An Banc Ceannais agus Ombudsman na bPinsean. Má thagann ábhar chun cinn le linn imscrúdú ag an Ombudsman Airgeadais ina bhfuil patrún áirithe le brath dar leis, cuirfidh sé é sin in iúl don Bhanc Ceannais ionas gur féidir gníomh cuí rialacháin a dhéanamh. Bíonn sé ag comhoibriú chomh maith le Ombudsman na bPinsean ionas nach mbeidh sé ag trasnú ar réimse na bpinsean. Gan trácht ar an Meamram, tá comhoibriú dlúth ar bun ag an trí oifig le chéile i gcónaí. Eagraítear cruinnithe rialta idir an trí pháirtí agus de réir mar a mheastar go mbíonn gá leo.

Tá an Meamram Tuisceana faoi athbhreithniú ag gach páirtí faoi láthair.

FIN-NET / Comhar Trasteorann

Is ball de FIN-NET, líonra réitithe diospóidí airgeadais de scéimeanna gearán lasmuigh den chúirt náisiúnta i dtíortha an Limistéar Eorpach Eacnamaíoch atá freagra as diospóidí a láimhseáil idir tomhaltóirí agus Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais, í an Oifig seo. Sheol an Coimisiún Eorpach an líonra seo i 2001.

Laistigh de FIN-NET, oibríonn na scéimeanna i gcomhar le chéile chun rochtain éasca a bheith ag tomhaltóirí ar nósanna imeachta gearáin lasmuigh den chúirt i gcásanna trasteorann. Má bhíonn diospóid ag tomhaltóir i dtír amháin le Soláthróir Seirbhíse Airgeadais i dtír eile, is é ról na hOifige seo an tomhaltóir a chur i dteagmháil leis an scéim ghearáin lasmuigh den chúirt a bhaineann le hábhar agus cuirfidh an fhaisnéis riachtanach ar fáil faoin scéim sin.

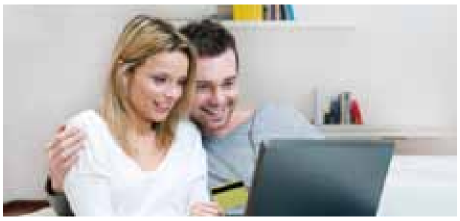
Faisnéis Phoiblí

Cur i láthair
- Seimineár Age Action Ireland
- Láithreoireacht do na Comhair Chreidmheasa
- FIN-NET
- Institiúidí Árachais ar fud na tíre
- Institiúid na mBaincéirí
- Irish Brokers Association
- Seimineáir an Chumann Árachas Saoil
- Ar fud na tIre
- Grúpa Oibre um Mhí-úsáid Daoine Scothaosta
- National Centre for the Protection of Older People
- Taispeántas Trádála 'Over 50s'
- Professional Insurance Brokers Assoc.

Cruinnithe / Comhdhálacha
- Comhlíontas Bliantúil Airgeadais
- Comhdháil
- Ombudsman na Breataine agus na hÉireann
- Seimineár an Fhómhair
- Seimineár ar mhí-úsáid daoine Scothaosta
- Grúpa Malartú Faisnéise na hEorpa
- FIN-NET
- IBEC, Minimising Risk in Today's Business Environment
- Irish Brokers Association
- Irish Banking Federation
- Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais aonair
- Tomhaltóirí Aonair
- Gradaim Feabhais na Seirbhíse Poiblí
- Seoladh Tuarascála, The Neglect of Older People in Ireland

Faisnéis phoiblí eile
- Agallaimh sna meáin
- Ail in irisí de chuid Soláthróirí Seirbhísí Tomhaltóra agus Airgeadais
- Service Providers Magazines
- Alt / Agallamh in
- Nuachtlitir Chumann Barra na nAturnaetha
- Nuachóiriú Láithreán Idirlín
- Athbhreithnithe Leathbhliantúla

Cuairteanna ar an Oifig
- Leas-Eadránaí na Seice
- An Oifig Athbhreithniú Creidmheasa
- An Grúpa um Riaraistí Morgáiste agus
- Fiacha Pearsanta



Cuid 04
Cúrsaí Eagraíochtúla

04

Straitéis Riosca

Is é beartas an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a bheith géilliúil do na riachtanais maidir leis an gcleachtas is fearr rialachais agus cuntasachta. Tá riachtanais an Chód Cleachtais maidir le Rialachas Comhlachtaí Stáit, agus na Treoirlínte maidir le Bainistiú Riosca do Ranna agus Oifigí Stáit san áireamh.

I 2010, i gcomhar leis an IPA agus leis an bhfoireann go léir, thug an Biúró faoi athbhreithniú ar Bhainistiú Riosca agus faoi Chlár Riosca a bhunú. Ainmníodh na hEarnálacha Riosca mar seo a leanas:

— Oibríochtúil.
— Clú.
— Pearsanra.
— Idir Gníomhaireachtaí.
— Faisnéis agus Cumarsáid.

Leagtar amach sa Chlár Riosca conas a chinnteoidh an Biúró go mbíonn cultúr, próiseas agus struchtúir dírithe ar bhainistiú éifeachtúil a dhéanamh ar rioscaí agus ar dheiseanna ionchasacha. Bíonn socruithe Bainistiú Riosca ag teacht leis an ráiteas straitéise, le spriocanna agus le cuspóirí straitéiseacha.

Ráiteas Beartas Comhshaoil

Mar chuid de riachtanais an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais faoi I.R. Umh. 542/2009 Rialacháin na gComhphobal Eorpacha (Éifeachtúlacht Úsáid Deiridh agus Seirbhísí Fuinnimh) 2009 agus a ghealltanas i leith a riachtanais fuinnimh a laghdú de réir spriocanna na Roinne Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha: tíosacht fuinnimh san earnáil phoiblí ar an iomlán a fheabhsú 33% faoi 2020, tá iarracht ghníomhach á dhéanamh ag an mBiúró úsáid fuinnimh a laghdú inár n-oifig.

Is i reachtáil na hoifige ar an triú hurlár d’fhoirgneamh cúig stór, Lincoln House, a bhíonn fuinneamh á chaitheamh ag an mBiúró den chuid is mó.

Caitheadh 148,436KWh fuinnimh i 2010, comhdhéanta de:

— 88,676 KWh de Leictreachas.
— 59,760 KWh de Bhreosla Iontaise (Téamh Gáis)

Mar chuid dár n-iarrachtaí chun úsáid fuinnimh a laghdú thug an Biúró faoi thograí áirithe le feabhas a chur ar ár n-éifeachtúlacht fuinnimh i 2010, lena n-áirítear:

— Múchadh éigeantach gach ríomhaire ag an bhfoireann, seachas an príomhsheirbheálaí, san oíche, rud a rinne laghdú suntasach ar chaitheamh fuinnimh sa réimse seo.

- méadú ar úsáid comhfhreagrais dhigitigh (m.sh. ríomhphost) seachas an post traidisiúnta, le laghdú dá réir ar úsáid fuinnimh priontálaí/páipéir/postais.
- tacaíocht don scéim ceannach rothair agus ceannach ticéid bhliantúla comaitéireachta - bhain baill foirne leas as an dá scéim seo.

I 2011, tá sé beartaithe ag an mBiúró a chuid oibleagáidí a leathnú tuilleadh maidir le caitheamh fuinnimh a laghdú. Beidh siad seo a leanas san áireamh:

- méadú ar úsáid soilsiú tíosach ar fhuinnimh san oifig cibé áit is féidir chomh maith le braiteoirí solais gluaiseacht-íogaire ag ionaid ar leith timpeall na hoifige a chabhróidh le caitheamh fuinnimh a laghdú sa limistéar seo.
- reachtálfar feachtas feasachta foirne le léacht lae ar thíosacht fuinnimh san oifig le súil leis an bhfoireann a chur ar an eolas maidir le cabhrú le caitheamh fuinnimh iomlán na hoifige a laghdú.
- trealamh forimeallach na hoifige a mhúchadh chomh maith leis na ríomhairí, is é sin fótachóipeálaithe, scanóirí, meaisíní frainceála poist srl.
- leathnú breise a dhéanamh ar úsáid chomhfhreagrais digitigh (m.sh. ríomhphost)
- mar thionóntaí ag tríú páirtí tá cost ar an mBiúró aon mhórathrú struchtúrtha a dhéanamh ar an bhfoirgneamh ach, i gcomhairle leis an tiarna talún, beidh an Biúró ag lorg feabhsú go gníomhach ar insliú an fhoirgnimh.

Mar aon lenár n-iarrachtaí caitheamh fuinnimh san oifig a laghdú tá an Biúró ag súil le tionchar comhshaoil foriomlán na hoifige a fheabhsú. Tá áis stiallta/athchúrsála páipéir san oifig faoi láthair atá riachtanach mar gheall ar nádúr íogair an chomhfhreagrais a bhíonn á láimhseáil againn, agus tá áis athchúrsála do chartúis printéara againn chomh maith. Déantar bruscar a bhailítear san oifig a roinnt agus a athchúrsáil i saoráid athchúrsála as an láthair. Tá sé i gceist na háiseanna athchúrsála atá ar fáil san oifig a leathnú sa bhliain atá romhainn, agus áis athchúrsáil bruscar bia a chur ar fáil.

Córais Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF)

Thug an Oifig CBFF isteach i 2007, agus leanadh ar aghaidh leis agus rinneadh tuilleadh forbartha air le linn 2008, 2009 agus 2010. Cuireadh tús le hathbhreithniú ar an CBFF i 2010, atá le leathnú amach i rith na bliana 2011.

Oiliúint Foirne

Admhaíonn an Oifig gur croí-acmhainn is ea an fhoireann agus bíonn sí ag obair le baill foirne le hoiliúint a sholáthar d'fhonn tuilleadh forbartha a dhéanamh ar eolas agus scileanna. I rith 2010, chuidigh an Oifig le baill foirne leas a bhaint as deiseanna breisoideachais i seirbhísí dlí agus airgeadais.

Comhlánú Reachtaíochta

Comhlánaíonn an Oifig na ceanglais reachtúla ó thaobh Sláinte agus Sábháilteacht, Comhionnanas, Saoire do Thuismitheoireachta agus réimsí eile mar a leanas:

- Na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise 1997 agus 2003.
- Tá feidhm ag na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise maidir le ghnéithe riaracháin na hOifige.
- Na hAchtanna um Eitice in Oifigí Poiblí 1995 agus 2001.
- Comhlánaíonn an Oifig forálacha na nAchtanna agus Treoirlíne an Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí do Shealbhóirí Oifige.
- Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

Aistrítear litreacha agus cáipéisí caighdeánacha go Gaeilge agus tá rannóg Gaeilge ar an suíomh idirlín freisin.

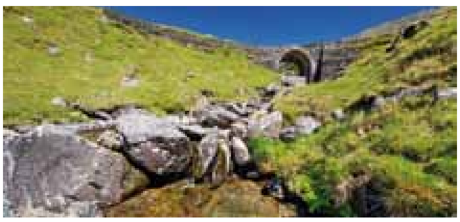
Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003

Cloíonn an Oifig le forálacha na nAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003. Mar gheall ar nádúr íogair na faisnéise a fhaigheann an Oifig is gá nach bhfuil rochtain ar shonraí ach acu siúd a bhfuil baint acu le gearáin a fhiosrú.

An tAcht um Íoc Pras Cuntas 1997

Comhlíonn an Oifig forálacha an Achta um Íoc Pras Cuntas 1997.

Cuid 05
Ráitis Airgeadais



05

An tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste
Tuarascáil le cur faoi bhráid Tithe an Oireachtais

Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Tá iniúchóireacht déanta agam ar ráitis airgeadais Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais don bhliain dar chríoch 31 Nollaig 2010 faoi Acht an Bhainc Ceannais 1942 arna leasú ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004. Cuimsíonn na ráitis airgeadais, a ullmhaíodh faoi na polasaithe airgeadais atá leagtha síos ansin, an ráiteas faoi na Polasaithe Cuntasaíochta, an Cuntas Ioncaim agus Caiteachais, an Clár Comhardaithe, an Ráiteas Sreabhadh Airgid agus na nótaí gaolmhara. Is é an creatlach tuairisceoireachta airgeadais a cuireadh i bhfeidhm agus iad á n-ullmhú an dlí infheidhme agus An Cleachtas Cuntasaíochta a bhfuil glacadh leis in Éirinn.

Freagrachtaí an Ombudsman

Tá an tOmbudsman freagrach as na ráitis airgeadais a ullmhú, as a chinntiú go dtugann siad léargas fíor agus cothrom de staid chúrsaí Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus a ioncam agus a chaitheachas, agus rialtacht na n-idirbheart a chinntiú.

Freagrachtaí an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste

Táim freagrach as iniúchadh a dhéanamh ar na ráitis airgeadais agus iad a thuairisciú de réir an dlí is infheidhme. Le linn dom an t-iniúchadh a dhéanamh tagraím do na breithnithe speisialta a ghabhann le bainistiú agus le feidhmiú comhlachtaí Stáit.

Déanaim an t-iniúchadh de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta Iniúchóireachta (An Ríocht Aontaithe agus Éire) agus i gcomhlíonadh Chaighdeáin Eiticiúla de chuid an Bhoird um Chleachtais Iniúchóireachta d'Iniúchóirí.

Scóip an Iniúchta ar na Ráitis Airgeadais

Baineann iniúchadh le fianaise a bhailiú faoi na suimeanna agus na nochtaí atá sna ráitis airgeadais, fianaise ar leor í agus dearbhú réasúnta go bhfuil na ráitis airgeadais saor ó aon mhíráiteas ábhartha, cibé mar gheall ar chalaois nó earráid é. Áiríonn sé seo measúnú ar:

- cibé an n-oireann na beartais chuntasaíochta do chúinsí an Bhoird, agus an raibh siad á gcur i bhfeidhm ar bhonn comhsheasmhach agus á nochtadh go leordhóthanach
- réasúntacht na meastachán suntasach cuntasaíochta a rinneadh i rith ullmhú na ráiteas airgeadais, agus
- cur i láthair foriomlán na ráiteas airgeadais.

Chomh maith leis sin, le linn dom an t-iniúchadh a dhéanamh, déanaim iarracht fianaise a fháil maidir le rialtacht na n-idirbheart airgeadais.

Ina theannta sin, léim an fhaisnéis airgeadais agus neamhairgeadais uile atá sa Tuarascáil Bhliantúil ar mhaithe le haon neamhréireachtaí ábhartha leis na ráitis airgeadais iniúchta a aithint. Má thugaim aon mhíráiteas nó neamhréireachtaí dealraitheacha faoi deara, déanaim mo mhachnamh faoin tionchar a bheadh ag a leithéid ar mo thuairisc féin.

Tuairim i leith na Ráiteas Airgeadais

I mo thuairimse, tugann na ráitis airgeadais, atá ullmhaithe de réir an Chleachtais Chuntasaíochta a nGlactar leis Go Coitianta in Éirinn, léargas cruinn agus cothrom ar staid ghnóthaí an Bhoird ag 31 Nollaig 2010 agus ar a chuid ioncaim agus caiteachais don bhliain a chríochnaigh ar an lá sin.

I mo thuairim, tá leabhair chuntais chearta coimeádta ag Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Tá na ráitis airgeadais i gcomhaontú leis na leabhair chuntais.

Nithe a ndéantar tuairisciú eisceachta orthu

Bíonn tuairisciú eisceachta i gceist sna cásanna seo a leanas:

- Mura bhfuil an fhaisnéis agus na mínithe uile a theastaigh uaim le haghaidh m'iniúchta faighte agam, nó
- má tharraing mé aird i m'iniúchadh ar aon chás ábhartha nár úsáideadh airgead chun críocha beartaithe nó sa chás nach raibh na hidirbhearta ag teacht le rialacha an údaráis rialaithe, nó
- mura bhfuil an fhaisnéis atá i dTuarascáil Bhliantúil an Bhoird don bhliain ar ullmhaíodh na ráitis airgeadais comhsheasmhach leis na ráitis airgeadais, nó
- má léiríonn an Ráiteas ar Rialú Inmheánach Airgeadais nach bhfuil an Cód Cleachtais do Rialachas Comhlachtaí Stáit á chomhlíonadh ag an mBord, nó
- Sa chás gur léir dom gur ann d'aon ní ábhartha eile a bhaineann leis an mbealach a reáchtáladh gnó poiblí.

Níl tada le tuairisciú agam maidir leis na hábhair seo a ndéantar tuarisiciú eisceachta orthu.

Andrew Harkness
Thar ceann agus ar son an
Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste

6 Bealtaine 2011

Freagrachtaí an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Tá an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais freagrach as ráiteas airgeadais a ullmhú de réir Altanna 57 BP agus BQ de Acht an Bhanc Ceannais 1942 mar atá insáite ag Alt 16 de Acht an Bhanc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, i bhfoirm a bheadh faofa ag Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais tar éis dul i gcomhairle leis an Aire Airgeadais. In ullmhú na ráitis airgeadais seo, éilítear ar an Ombudsman:

- Beartais cuntasaíochta iomchuí a roghnú agus iad a chur i bhfeidhm go comhsheasmach ansin.
- Cinntí agus meastacháin a dhéanamh atá réasúnach agus stuama.
- A rá cibé acu ar leanadh caighdeáin chuntasaíochta infheidhme, faoi réir
- Aon difriú ábhartha a nochtar agus a mhínítear sna ráitis airgeadais.
- Na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn gnóthais leantaigh, seachas más míchuí a réamh-mheas go leanfaidh an Biúró ag feidhmiú.

Tá an tOmbudsman freagrach ag leabhair chuí cuntais a choinneáil, a léiríonn go fíor cothrom ag am ar bith staid airgeadais an Bhiúró agus a chuireann ar a chumas a chinntiú go bhfuil na ráitis airgeadais ag cloí le hAlt 57 BQ den Acht. Tá an tOmbudsman freagrach freisin as sócmhainní an Bhiúró a shlánchoimeád agus as bearta réasúnta a ghlacadh d'fhonn calaois agus mírialtachtaí eile a bhrath agus a chosc.

William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
—
28 Aibreán 2011

Ráiteas maidir le rialú airgeadais Inmheánach

Aithníonn an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an tOmbudsman) go bhfuil sé freagrach mar Ombudsman as córas rialú airgeadais inmheánach Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Aithníonn an tOmbudsman freisin, nach féidir le córas inmheánach rialaithe airgeadais ach ráthaíocht réasúnta seachas dearbhráthaíocht a thabhairt in aghaidh earráidí nithiúla.

Leagann an tOmbudsman amach na príomhghnáthaimh seo a leanas le rialú inmheánach éifeachtúil a chur ar fáil laistigh den Bhiúró:

- Mar a fhoráiltear in Alt 54B d'Acht an Bhainc Ceannais, 1942, a chuirtear isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, tá an tOmbudsman freagrach as riarachán agus gnó an Bhiúró a fheidhmiú, a bhainistiú agus a rialú go ginearálta. Tuairiscíonn an tOmbudsman do Chomhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (an Chomhairle) ag a gcruinnithe, a reachtáiltear ar bhonn démhíosúil go ginearálta.
- Tá "An Cód Cleachtais um Rialachas Bhiúró an Ombudsman um Seirbhísí Airgeadais" glactha agus á chur i bhfeidhm ag an gComhairle agus ag an mBiúró, agus é bunaithe ar "Chód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit" na Roinne Airgeadais.
- Tá córas Gnáthaimh Airgeadais curtha i bhfeidhm ag an Ombudsman freisin ina leagtar amach na treoracha airgeadais, nótaí gnáthaimh agus cleachtais tarmligin.

Bíonn an Coiste Iniúchóireachta ag tuairisciú chuig an Ombudsman agus an Chomhairle. Tháinig an Coiste le chéile trí huaire i 2010. Déanann an tOmbudsman monatóireacht agus athbhreihtniú ar éifeachtúlach a chóras gnáthaimh inmheánaigh.

— Foirmíonn anailís ar na cineálacha riosca a bhféadfadh an Biúró a bheith nochtaithe dóibh obair an Iniúchta Inmheánaigh agus is ar an anailís sin atá plean an Iniúchta Inmheánaigh bunaithe. Rinneadh beart le cinntiú go raibh na rioscaí ionchasacha a aithníodh á mbainistiú go cuí. Aontaíodh clár mionsonrach oibre iniúchta inmheánaigh agus cuireadh i gcrích é i 2010.

Athbhreithniú ar Rialuithe Inmheánacha

Tá athbhreithniú déanta agam ar thuarascálacha na hiniúchta inmheánaigh, ar mhiontuairiscí chruinnithe an choiste iniúchta agus ar éifeachtúlacht an chórais rialuithe inmheánacha.

San áit ar cuireadh béim ar easpaí rialaithe tugadh aghaidh orthu.

Tugaim faoi deara freisin go bhfuil clár iniúchta inmheánaigh aontaithe do 2011 agus cuirfidh mé i bhfeidhm aon fheabhsúchán is gá d'fhonn aon easnamh a thugtar chun solais a chur i gceart.

William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
—
28 Aibreán 2011

Ráiteas maidir le Beartais Chuntasaíochta

Ba iad seo a leanas na beartais shuntasacha chuntasaíochta a glacadh sna ráitis airgeadais seo:

Bonn Cuntasaíochta

Ullmhaítear na ráitis airgeadais faoin mhodh cuntasaíochta fabhraithe, seachas mar atá léirithe thíos, agus de éir na bprionsabail chuntasaíochat a bhfuil gnáthghlacadh leo faoi choinbhinsean na gcostas stairiúil.

Ioncam Tobhaigh

Forordaíonn rialacháin na Comhairle, a rinneadh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, an méid atá le tobhadh do gach catagóir de sholáthróirí seirbhíse airgeadais. Léiríonn ioncam tobhaigh na méideanna atá infhaighte ó gach soláthróir seirbhíse airgeadais, ríofa de réir na rialachán agus bunaithe ar na soláthróirí atá aitheanta ag an mBiúró agus ar an bhfaisnéis a sholáthraítear dó. Díscríofar drochfhiacha nach meastar a bheith inaisghabhála.

Aithint Caiteachais

Aithnítear caiteachas sna ráitis airgeadais ar bhonn fabhraithe de réir mar a thabhaítear é.

Sócmhainní Seasta Inláimhsithe
Luaitear sócmhainní seasta inláimmhsithe ar a gcostas lúide dímheas carntha. Ríomhtar an dímheas, a chuirtear mar mhuirear ar an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais, d'fhonn costas na sócmhainní seasta a dhíscríobh thar a saol úsáideach measta, faoi mhodh na líne dírí, ag ráta bliantúil de 5% d'athchóiriú foirgnimh, 33.33% do threalamh ríomhaireachta agus 25% do na sócmhainní eile ar fad. Gearrtar dímheas bliana iomláine i dtréimhse na héadála.

Cuntas Caipitiúil
Léiríonn an Cuntas Caipitiúil luach neamh-amúchta an ioncaim a úsáideadh chun críocha caipitiúla.

Aoisliúntas
I gcás baill foirne áirithe, tá an Biúró ag plé leis an Roinn Airgeadais maidir le maoiniú agus bainistiú scéim shainsochair aoisliúntais amach anseo. Ar fheitheamh ar chinneadh faoin ábhar, tá soláthar déanta a ríomhtar mar chéatadán de na tuarascáil ábhartha (féach nóta 8).

Go dtí go ndéantar críochnú ar na socruithe pinsin atá molta, gearrtar pinsin agus cnapshuimeanna pinsin mar chaiteachas. Déanann an Biúró ranníocaíochtaí i sainscéim ranníocaíochta ar son na mball foirne eile (féach nóta 8). Cuirtear na suimeanna seo mar mhuirear sa Chuntas Ioncaim agus Caiteachais de réir mar a bhíonn siad dlite.

Cuntas Ioncaim agus Caiteachais
Don bhliain dár críoch 31 Nollaig, 2010

	Nótaí	2010 (€)	2009 (€)
Ioncam Infhaighte	2	5,325,628	5,922,820
Aistriú (chuig) / ón gCuntas Caipitiúil	3	12,283	68,365
		5,337,911	**5,991,185**
Costais Riaracháin	4	(4,413,985)	(5,131,945)
Barrachas (Easnamh) don bhliain		**923,926**	**859,240**
Iarmhéid ag 1 Eanáir		1,594,066	734,826
Iarmhéid ag 31 Nollaig		**2,517,992**	**1,594,066**

William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
—
28 Aibreán 2011

Níl aon ghnóthachain nó caillteanais ag an mBiúró sa Bhliain Airgeadais, seachas na cinn a ndéileáiltear leo sa Chuntas Ioncaim agus Caiteachais.

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochat agus na nótaí 1 go 14 ina slánchuid de na Ráitis Airgeadais seo.

Clár Comhardaithe ag 31 Nollaig 2010

	Notaí	2010 (€)	2009 (€)
Sócmhainní Seasta			
Sócmhainní Inláimhsithe	5	458,875	471,158
		458,875	**471,158**
Sócmhainní Reatha			
Banc agus Airgead Tirim		421,200	359,208
Cuntais Taisce Bainc		5,127,352	4,207,715
Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí	6	106,361	55,558
		5,654,913	**4,622,481**
Creidiúnaithe (Méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)			
Creidiúnaithe agus fabhraithe	7	3,136,921	3,028,415
		3,136,921	**3,028,415**
Glansócmhainní reatha		**2,517,992**	**1,594,066**
Creidiúnaithe (méideanna dlite tar éis bliana amháin)		—	—
Glansócmhainní		**2,976,867**	**2,065,224**
Léirithe ag			
Cuntas Caipitiúil	3	458,875	471,158
Barrachas carntha ag 31 Nollaig		2,517,992	1,594,066
		2,976,867	**2,065,224**

Tá na Ráitis faoi Bheartais Chuntasaíochat agus na nótaí 1 go 14 ina slánchuid de na Ráitis Airgeadais seo.

William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

—

28 Aibreán 2011

Ráiteas Sreabhadh Airgid don bhliain dár críoch 31 Nollaig 2009

	2010 (€)	2009 (€)
Réiteach easnaimh le glansreabhadh airgid isteach ó ghníomhaíochtaí oibríochtúla		
Barrachas don bhliain	923,926	859,240
Aistriú go cuntas caipitiúil	(12,283)	(68,365)
Dochar Dímheasa	100,274	123,510
Ús (faighte)	(67,348)	(31,299)
(Méadú)/laghdú ar fhéichiúnaithe	(50,803)	48,214
Méadú/(laghdú) ar chreidiúnaithe	108,506	69,221
Insreabhadh glan airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	**1,002,272**	**1,000,521**
Ráiteas Sreabhadh Airgid		
Insreabhadh glan airgid ó ghníomhaíochtaí oibriúcháin	1,002,272	1,000,521
Toradh ar Infheistíochtaí agus ar Fhónamh ar Airgeadas		
Ús faighte	67,348	31,299
Ús Íoctha	—	—
Caiteachas Caipitiúil	(87,991)	(55,145)
Maoiniú	—	—
Méadú ar airgead titim	**981,629**	**976,675**
Réiteach Glansreabhadh airgid le Gluaiseacht Glanchistí		
Méadú ar airgead tirim sa bhliain	**981,629**	**976,675**
Athruithe ar ghlanchistí de thoradh sreabhadh airgid		
Glanchistí ag tús na bliana	4,566,923	3,590,248
Glanchistí ag deireadh na bliana	**5,548,552**	**4,566,923**

Tá an Ráiteas Beartais Chuntasaíochta agus nótaí 1 go 14 ina slánchuid de na Ráitis Airgeadais seo.

William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
—
28 Aibreán 2011

Nótaí (ar cuid de na ráitis airgeadais iad)

1 Bunú na Comhairle agus an Bhiúró

Is aonán corparáideach é an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais, a bunaíodh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, agus tá sé comhdhéanta d'Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais, an Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus an fhoirean. Is comhlacht reachtúil é at mhaoinítear le tobhaigh ó na soláthróirí seirbhísí airgeadais. Déileálann an Biúró go neamhspleách le gearáin ó thomhaltóirí faoi phlé pearsanta a bhí acu le soláthróirí seirbhísí airgeadais nár réiigh na soláthróirí. Is é an tAire Airgeadais a cheapann Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais. Is iad na feidhmeanna a leagtar síos di san Acht:

- an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman a cheapadh;
- treoirlínte a fhorordú faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman;
- tobhaigh agus táillí a chinneadh a bheidh iníoctha ar son fheidhmiú na seirbhísí a chuifidh an tOmbudsman ar fáil;
- an meastachán ioncaim agus caiteachais bliantúil a fhaomhadh mar a bhíonn sé ullmhaithe ag an Ombudsman;
- cumas agus éifeachtúlacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú agus comhairle a chur ar an Aire Airgeadais ar aon ábhar atá bainteach le feidhmiú an Bhiúró;
- comhairle a chur ar an Ombudsman ar aon ábhar a bhfuil comhairle á lorg ag an Ombudsman ina thaobh.

Níl ról ar bith ag an gComhairle maidir le réiteach gearán.

Costais na Comhairle agus an Bhiúró
Íoctar costais na Comhairle as Cistí an Bhiúró (féach nóta 13).

2 Ioncam Infhála

Tobhach Ioncaim
Déanann Alt 57 BD d'Acht an Bhainc Ceannais, 1942 a cuireadh isteach le hAcht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉreann 2004 soláthar le haghaidh tobhach ioncaim a bheith á íoc ag soláthróirí seirbhísí airgeadais leis an mBiúró ar théarmaí a chinnfidh Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Socraíodh an ráta iarbhír don bhliain dar críoch 31 Nollaig 2010 i Rialacháin Acht an Bhainc Ceannais 1942, 2009.

Ioncam Eile
Is ionann an méid seo agus an t-ioncam iomlán a gineadh ar dhiúscairt sócmhainní seasta.

Ús Bainc
Is ionann Ús Bainc agus an méid a bhí faighte agus carntha ag an mBiúró ar chuntais taisce. Ní áirítear ús a thuiltear ar chuntais bainc pinsin mar ioncam don Bhiúró (féach nóta 8).

Is é seo a leanas an t-ioncam don tréimhse:

	2010 (€)	2009 (€)
Tobhach	5,257,430	5,891,521
Ioncam Eile	850	—
Ús Bainc	67,348	31,299
Iomlán	**5,325,628**	**5,922,820**

3 Cuntas Caipitiúil

		2010 (€)		2009 (€)
Iarmhéid Tosaigh		471,158		539,523
Cistí leithdháilte chun Sócmhainní seasta a fháil	87,991		55,145	
Amúchadh de réir dímheasa	(100,274)		(123,510)	
Aistriú ó / chuig Cuntas Ioncaim agus Caiteachais		(12,283)		(68,365)
Iarmhéid ag 3 Nollaig 2010		**458,875**		**471,158**

4 Costais Riaracháin

	2010 (€)	2009 (€)
Tuarastail agus Costais Foirne	1,566,003	2,547,055
Costais Pinsin na Foirne	322,297	437,125
Oiliúint Foirne	33,649	21,346
Díscríobh drochfhiacha	2,651	45,952
Luach Saothair na Comhairle	97,200	100,800
Costais na Comhairle	7,638	8,994
Táillí Dlí na Comhairle	—	122,298
Cíos agus Rátaí	190,819	190,902
Cothabháil	41,533	33,348
Comhdháil agus Taisteal	16,249	57,395
Conraitheoirí	42,584	48,508
Iniúchóirí Seachtracha	682,198	544,075
Táillí Comhairleoireachta	—	14,463
Gníomhaíochtaí Faisnéise	78,920	86,368
Glantachán	21,708	26,392
Táillí Dlí	886,207	438,552
Árachas	31,835	33,241
Costais Stáisiúnóireachta	59,123	60,007
Costais Eile Riaracháin	208,728	161,991
Iniúchadh Seachtrach	8,119	13,750
Iniúchadh Inmheánach	16,250	15,873
Dímheas	100,274	123,510
Iomlán	**4,413,985**	**5,131,945**

Líon Foirne

Is é an líon daoine a bhí fostaithe (go buan) amhail ag 31 Nollaig 2010 ná 32 (27 in 2009)

Tuarastail agus Costais Foirne	2010 (€)	2009 (€)
Tuarastal an Ombudsman		
Ombudsman a bhí ag éirí as oifig (scor 2 Eanáir)	—	239,105
Ombudsman Idirthréimhseach (Eanáir – Márta)	19,381	—
Ombudsman ag teacht in oifig (Márta)	135,547	—
	154,928	**239,105**
Ranníocaíochtaí Pinsin an Ombudsman		
Ombudsman a bhí ag éirí as oifig (scor 2 Eanáir)	—	67,243
Ombudsman Idirthréimhseach (Eanáir – Márta)	—	—
Ombudsman ag teacht in Oifig (Márta)	33,887	—
	33,887	**67,243**
Tuarastal an Leas-Ombudsman		
Leas-Ombudsman ag éirí as oifig (Nollaig 2009)	—	205,513
Leas-Ombudsnam ag teacht in oifig (Nollaig 2010)	2,249	—
	2,249	**205,513**
Ranníocaíochtaí Pinsin an Leas-Ombudsman		
Leas-Ombudsman ag éirí as oifig (Nollaig 2009)	—	51,378
Leas-Ombudsnam ag teacht in oifig (Nollaig 2010)	562	—
	562	**51,378**

Asbhaintí a bhain le Pinsean

Baineadh dleacht pinsin €91,627 de bhaill foirne agus íocadh é leis an Roinn Airgeadais.

5 Sócmhainní Seasta Inláimhsithe

Costas	Trealamh Ríomhaireachta €	Feisteas Oifige, Troscán agus Trealamh €	Athchóiriú Foirgnimh €	Iomlán €
Ag 1 Eanáir 2010	**262,227**	**185,249**	**485,000**	**932,476**
Breiseanna le linn na tréimhse	37,546	22,852	27,593	87,991
Diúscairtí le linn na tréimhse	(29,815)	—	—	(29,815)
Ag 31 Nollaig 2010	**269,958**	**208,101**	**512,593**	**990,652**
Dímheas Carntha				
Ag 1 Eanáir 2010	**210,748**	**153,570**	**97,000**	**461,318**
Muirear don tréimhse	49,269	25,375	25,630	100,274
Diúscairtí	(29,815)	—	—	(29,815)
Ag 31 Nollaig 2010	**230,202**	**178,945**	**122,630**	**531,777**
Glanluach Leabhair				
Ag 31 Nollaig 2010	**39,756**	**29,156**	**389,963**	**458,875**
Ag 31 Nollaig 2009	**51,479**	**31,679**	**388,000**	**471,158**

6 Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Carntha

	2010 (€)	2009 (€)
Féichiúnaithe	5,489	5,374
Réamhíocaíochtaí	100,872	50,184
	106,361	55,558

7 Creidiúnaithe (méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)

	2010 (€)	2009 (€)
Creidiúnaithe agus fabhruithe trádála	625,499	488,002
Ranníocaíochtaí Pinsin	2,511,422	2,540,413
	3,136,921	3,028,415

8 Aoisliúntas

De réir Alt 57 BN d'Acht an Bhainc Ceannais 1942, arna chur isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannaig agus Údarás AIrgeadais na hÉireann 2004, tá scéim pinsin curtha faoi bhráid an Aire Airgeadais ag an Chomhairle lena fhaomhadh agus tá an dréachscéim á leasú i bhfianaise tuairimí na Roinne. Scéim shainshochair pinsin ranníocaíoch is ea í atá bunaithe ar Mhodhscéim Earnáil Phoiblí na Roinne Airgeadais. Ar fheitheamh ar dheimhniú reachtúil na socruithe airgeadais do phinsin, cuirtear an fhaisnéis seo a cheanglaítear le FRS 17 ar fáil mar nóta amhain. Tá an scéim á feidhmiú ar bhonn riaracháin le toiliú an Aire.

Mhol an tOmbudsman don Roinn Airgeadais go nglacfaidh an Stát chuige dliteanas na sochar a íocadh faoin Scéim a íoc in éiric ar íocaíocht chéatadán bhliantúil de thuarastail bhaill na scéime. D'iarr an Roinn Airgeadais comhairle ansin ar Oifig an Ard-Aighne faoi tsaincheist seo, agus tá sé sásta go mbeidh gá le leasú reachtach eile sula gcuirfear an t-ábhar chun cinn. I bhfianaise an cheanglais seo tá beartaithe ag an Roinn Airgeadais leasú reachtach a thabhairt isteach ag an gcéad deis oiriúnach eile.

Beidh na ranníocaíochtaí a íocfar leis an Státchiste ag íosleibhéal a chinnteoidh nach mbeidh an Státchiste nochtaithe do dhliteanais a bheith níos mó ná na hioncaim a fhabhrófar don Státchiste thar na blianta. Forchoimeádann an tAire an ceart chun an ráta ranníocaíochta a choigeartú amach anseo de réir coigeartuithe achtúireachta ar chostais sa todhchaí.

Thug an Roinn Airgeadais le fios chomh maith go bhfil an cur chuige foriomlán seo do chistiú na scéime pinsin comhsheasmhach leis an bprionsbal a nglactar leis, nach bhfuil na forchostais a bhaineann le bunú scéim inchosanta nuair an líon foirne beag i gcoibhneas leo.

Ina theannta sin, d'fhéadfadh baill foirne a d'aistrigh ó oifigí Iar-Ombudsman na bhForas Árachais agus Creidmheasa ar an dáta bunaithe leanúint leis an scéim shainithe ranníocaíoch a bhí acu cheana féin. Riarann soláthróirí pinsin príobháideacha na scéimeanna seo, a chuimsíonn sochar clúdach saoil. Nuair a íoctar na ranníocaíochtaí fostaí agus fostóra ní bhíonn aon dliteanas eile ar an mBiúró. Mar mhalairt, d'fhéadfadh baill foirne aistrithe an rogha a dhéanamh a bheith ina mbaill de scéim an Bhiúró ó dháta an aistithe. Sa chás seo, gheobhadh an Biúró méideanna nuair a ghéillfí teidlíochtaí fostaí faoi scéimeanna ranníocaíochtaí sainithe. Úsáidfear an tsuim seo chun blianta breise a cheannach faoi scéim an Bhiúró de réir fhorálacha Modhscéim Earnáil Phoiblí na Roinne Airgeadais.

Coinníonn an Biúró na ranníocaíochtaí agus méideanna atá faighe aige ó fhostaithe i leith na dteildlíochtaí a ghéill fostaithe aistrithe ar fheitheamh ar chinneadh ón Aire Airgeadais faoin dóigh a riarfar an scéim.

Is ionann an dliteanas Pinsin ag 31 Nollaig 2010 agus €4,800,000 (€4,900,000: 2009). Tá seo bunaithe ar luacháil achtúireach a rinne achtúire cáilithe neamhspleách agus leas á bhaint aige as na toimhdí airgeadais thíos chun críocha FRS 17, ó thaobh fhoireann an Bhiúró mar atá ag Nollaig 2010. Faoi na socruithe maoiniú pinsin atá molta chúiteofai an dliteanas seo go hiomlán de réir mar, agus nuair a bheidh, na dliteanas seo in-aisíoctha.

Ba iad na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	31-Nol-10	31-Nol-09
Ráta Lascaine	5.5%	5.5%
Ráta Méadaithe Tuarastal	4.0%	4.0%
Ráta Méadaithe Pinsin	4.0%	4.0%
Boilsciú	2.0%	2.0%

Cuntas Pinsin Creidiúnaithe

Ar fheitheamh ar reachtaíocht a thabhairt isteach mar atá imlínithe thuas, coinníodh méideanna siar le híoc leis an Roinn agus déantar anailís orthu mar a leanas:

	2010 (€)	2009 (€)
Iarmhéid Tosaigh	2,540,413	2,016,741
Ranníocaíochtaí Fostaithe	98,688	151,864
Ranníocaíochtaí Fostóra	304,206	421,925
Ús Bainc (Cuntas Pinsin)	46,230	46,993
Lúide: Pinsin a íocadh	(478,115)	(97,110)
	2,511,422	**2,540,413**

9 Ceangaltais Airgeadais

Níl aon cheangaltas airgeadais ann le haghaidh caiteachas caipitiúil ag 31 Nollaig 2010.

10 Dliteanais Theagmhasacha / Caingin Dlí

Rinneadh achomharc ar roinnt de chinntí an Ombudsman nó tá siad faoi réir ag Athbhreithniú Breithiúnach san Ard-Chúirt agus tá na caingin dlí seo á gcosaint ag an Ombudsman. Tá Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais ag fanacht le dáta éisteachta a fháil do na caingin seo.

11 Comhaltaí Comhairle – Nochtadh sainleasanna

Ghlac an Chomhairle gnáthaimh de réir na dtreoirlínte a d'eisigh an Roinn Airgeadais maidir le nochtadh sainleasanna ag comhaltaí na Comhairle agus cloíodh leis na gnáthaimh seo le linn na tréimhse. Ní raibh aon idirbheart ann le linn la bliana i leith imeachtaí na Comhairle a raibh aon leas tairbhiúil ag comhaltaí na Comhairle iontu.

12 Léasanna Oibriúcháin

Cóiríocht

Bíonn an Biúró ag oibriú ó áitreamh amháin - an 3ú hurlár i Lincoln House. Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2, a bhfuil léas 20 bliain aige air (tosaithe 2006). Cosnaíonn an léas, gan muirear seirbhíse san áireamh, € 180,000 sa bhliain (2009: €180,000).

Spásanna do Charranna

Tá ceangaltas amháin ag an mBiúró i leith léas oibriúcháin ar spásanna carranna. Léas 2 bhliain agus 6 mhí atá ann a tosaíodh i mí Mheán Fómhair 2008. Is é €10,819 (2009: € 10,902) costas bliantúil an léasa.

13 Luach Saothair na Comhairle

		2010 (€)	2009 (€)
Dermott Jewell	Cathaoirleach	21,600	22,400
Anthony Kerr	Comhalta Comhairle	12,600	13,067
Caitríona Ní Charra	Comhalta Comhairle	12,600	13,067
Frank Wynn	Comhalta Comhairle	12,600	13,067
Michael Connolly	Comhalta Comhairle	12,600	13,067
Paddy Leydon	Comhalta Comhairle	12,600	13,067
Paddy Lyons	Comhalta Comhairle	12,600	13,067
		97,200	**100,800**

Déantar costais taistil agus cruinnithe a íocadh leis an gCathaoirleacha agus le Comhaltaí na Comhairle a mhiondealú mar a leanas:

	2010 (€)	2009 (€)
Costais Taistil	3,844	6,379
Costais Cruinnithe	3,794	2,615
	7,638	8,994

14 **Faomhadh na Ráitis Airgeadais**

D'fhaomhaigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais na Ráitis Airgeadais ar an 28 Aibreán 2011.

Cuid 06
Staidéar ar Chásanna

06

Níl an FSO faoi cheangal ag fasach; breithnítear gach cás ar a fhiúntas féin. Ceadaíonn an reachtaíocht lenar bunaíodh é don FSO ábhair a bhreithniú ar bhonn cóir cothrom. Is samplaí iad na staidéir ar chásanna seo a leanas de chásanna aonair a d'imscrúdaigh an FSO.

Gearáin ar tugadh Bunús dóibh

1 Cumhdach Timpiste d'fhostaí ar Scéim Fostaíochta Pobail

Bhí Gearánaí ina bhall d'fhoireann sacair. Bhí Sochar Míchumais á fháil aige ó mhí Mhárta 2007, tar éis timpiste sa láthair oibre, ach measadh go raibh sé ábalta go leor le sacar a imirt lena fhoireann.

Gortaíodh an Gearánaí agus é ag imirt lena fhoireann i mí Dheireadh Fómhair 2009. Bhí Sochar Míchumais á fháil fós ag an nGearánaí ón Roinn Choimirce Shóisialaí, ach bhí sé fostaithe chomh maith ar Scéim Fostaíochta Pobail ar feadh 20 uair an chloig sa tseachtain, mar a bhí sé i dteideal. Conradh12 mí ba ea an Scéim seo. Ní thabharfadh an Chuideachta aitheantas do rannpháirtíocht an Ghearánaí ar an Scéim mar fhostaíocht, agus ní measadh é a bheith dífhostaíthe mar go raibh Sochar Míchumais seachas Sochar Cuardaitheora Poist.

Ag freagairt don ghearán, dúirt an Chuideachta nach raibh an Gearánaí i bhfostaíocht thairbheach lánaimseartha mar atá leagtha síos sa sainmhíniú ar mhíchumas sealadach faoin bpolasaí. Dúirt an Chuideachta chomh maith gur sainmhíníodh duine neamhspleách sa pholasaí mar dhuine nach bhfuil i bhfostaíocht thairbheach agus atá ag éileamh cúnaimhm nó sochair ón Roinn Choimirce Shóisialaí.

Nuair a rinne an Leas-Ombudsman imscrúdú ar an ábhar, fuair sé nár chuir an Chuideachta lánmhíniú míchumais shealadach i bhfeidhm maidir leis an nGearánaí. Áiríonn an sainmhíniú ar mhíchumas sealadach freisin nach gclúdódh an polasaí ach cailliúint luach saothair, lúide aon ranníocaíochta Leasa Sóisialaigh/Ioncaim a eascródh as an an ngearánaí a bheith i riocht cothrom, ní i riocht níos fearr, ionas nach mbeach aon tionchar ag an timpiste ar a thuilleamh.

Luaigh an Leas-Ombudsman go raibh fianaise ann gur fhulaing an Gearánaí caillteanas, .i. a phá seachtainiúil faoin Scéim, agus go raibh ranníocaíocht ASPC déanta aice comh maith. Ligeadh an Gearánaí as an Scéim mar gur sháraigh sé coinníolla i leith saoire tinnis sa Scéim de thoradh na timpiste, agus tugadh P45 dó ar chríochnú a Chonradh.

Chinn an Leas-Ombudsman go raibh caillteanas soiléir sainmhínithe ag an nGearánaí, agus go raibh a rannpháirtíocht sa Scéim ag teacht le tréithe eile fostaíochta agus gur cheart don Chuideachta sochar a íoc leis an nGearánaí de réir coinníollacha eile an pholasaí.

Tugadh dámhachtain € 1,813.60. don Ghearánaí.

2 Clúdach Trombhreoiteachta – Nochtadh Faisnéise

Bhain an gearán sa chás seo le héileamh faoi Pholasaí Trombhreoiteachta. Bhí ar an Ombudsman cinneadh a dhéanamh faoi cibé acu

a raibh nochtadh iomlán déanta faoi riocht leighis a bhí ann cheana nuair a tosaíodh an polasaí. I measúnú an Ombudsman ar an gcás tugadh aird ar leith ar (i) eolas an Ghearánaí faoina bhail (ii) an tuairisc a thug sé faoina chruinniú le Gníomhaire na Cuideachta (iii) tuairisc an Ghníomhaire faoin chruinniú agus (iv) an fhianaise dhoiciméadach.

Ba é cás an Ghearánaí gur nochtaigh sé don Ghníomhaire go raibh siad aige cheana, ach nár shiad dhocharach é agus gurb é an Gníomhaire a chomhlánaigh an Fhoirm Iarratais agus nár chuir sé an fhaisnéis seo san áireamh. Ní raibh le rá ag an nGníomhaire ina thuairisc faoin díolachán ach "Níor luadh fás docharach ag am ar bith."

Maidir le heolas an Ghearánaí faoina bhail leighis dúradh go raibh éileamh árachais déanta ag an nGearánaí le cuideachta árachais eile sa bhliain 2002. Diúltaíodh an t-éileamh ar an mbonn nár shásaigh a bhail leighis sainmhíniú an pholasaí ar ailse. Dheimhnigh Lia Comhairleach an Ghearánaí an staid mar a leanas: *"Bhi siad dromhchlach lamhnáin ag an nGearánaí nach raibh tagtha go riocht ailse ionraitheach lamhnáin."* Tá sé réasúnta glacadh leis gurbh eol don Ghearánaí maidir lena bhail leighis go raibh siad lamhnáin aige agus nach raibh aon rud eile aige. Ní raibh tuairisc an Ghníomhaire ag easaontú leis seo, ní dhearna sé ach a dheimhniú nach raibh aon tagairt riamh ann d'fhás docharach.

Bhi imní áirithe ar an Ombudsman faoi chomhlánú an Fhoirm Iarratais chomh maith. Bhí fianaise ann go ndearnadh athrú ar an bhFoirm Iarratais tar éis don Ghearánaí í a shíniú. Ba cheart go mbeadh ceannliterachta an Togróra curtha le haon athrú ar Fhoirm Iarratais le léiriú go raibh sé ag aontú leis. Chinn an tOmbudsman go raibh an Chuideachta freagrach as an earráid nó as an easnamh seo i gcomhlánú an Fhoirm Iarratais.

Ar bhonn na fianaise go léir a cuireadh faoi bhráid, chinn an tOmbudsman go raibh nochtadh déanta ag an nGearánaí faoina bhail leighis i 2002. Bhí conradh le ceangal dlí chruthaithe dá bhrí sin i 2005 agus níor cheart don Chuideachta Éileamh Sochair a rinneadh faoi a dhiúltú. Threoraigh an tOmbudsman don Chuideachta dá bhrí sin (i) an t-éileamh a mheas agus na sochair a íoc leis an nGearánaí agus (ii) íocaíocht chúitimh de €1,500 a íoc leis an nGearánaí.

3 Polasaí Árachais Timpiste Pearsanta/Taisteal Gnó

Sa chás seo bhain an gearán le héileamh faoi Pholasaí Árachais Timpiste Pearsanta / Taisteal Gnó.

Bhí polasaí ag sealbhóir an Pholasaí (cuideachta tráchtála le idirbhearta gnó thar lear) le tamall de bhlianta. Bhí fostaí Shealbhóir an Pholasaí a bhí lonnaithe thar lear clúdaithe faoin pholasaí. Fuair an fostaí bás thar lear i 2007. D'íoc an Chuideachta Árachais as aisdúichiú a choirp chuig a thír dhúchais. Dhiúltaigh an Chuideachta Árachais an Sochar Báis a íoc ar an mbonn gur chreid siad nach de thimpiste a fuair an fostaí bás. Bhí Sealbhóir an pholasaí ag brath ar litir ón mBreitheamh Imscrúdaithe mar thaca lena chás. Dúradh sa litir gur dúnmharaíodh an t-éagach agus go raibh fiosrúchán ag dul ar aghaidh faoina bhás. Bhí sé ráite ina thuarascáil ag Imscrúdaitheoir Éileamh na Cuideachta go raibh an fhaisnéis chéanna faighte aige ón mBreitheamh i gcruinniú a bhí aige leis i 2008. Ina thuarascáil cheistigh Imscrúdaitheoir na Cuideachta Árachais loighic an

Bhreithimh nuair a rinne sé imscrúdú ar an mbás mar dhúnmharú seachas mar fhéinmharú. Cheistigh an tImscrúdaitheoir Éileamh freisin ceannfháthanna an Bhreithimh le leanúint ar aghaidh leis an líne imscrúdaithe áirithe sin.

Ba í an tsaincheist a raibh cinneadh le déanamh uirthi ná an phléigh an Chuideachta go ceart leis an éileamh faoin bpolasaí. Chinn an tOmbudsman gur gá glacadh le cinneadh oifigiúil Bhreitheamh Imscrúdúcháin mar chinneadh dá leithéid agus go raibh an Gearánaí i dteideal measúnú a fháil ar an éileamh ar an mbonn sin. Faoin gCinneadh, treoraíodh don Chuideachta an t-éileamh a mheasúnú ar an mbonn gur dúnmharaíodh an Duine Árachaithe agus a chinneadh a chuir in iúl don Ghearánaí a luaithe is féidir. Dheimhnigh an Gearánaí níos déanaí don mBiúró go raibh an t-éileamh báis socraithe go cuí ag an gCuideachta.

4 Mí-dhíol líomhainte Infheistíochta

Rinneadh gearán gur ghníomhaigh an Chuideachta le faillí agus gur sháraigh siad conradh nuair a theip orthu an infheistíocht a mhíniú go hiomlán agus nuair a dhíol siad infheistíocht mhí-oiriúnach leis an nGearánaí. Ar mholadh na Cuideachta, d'infheistigh an Gearánaí €38,000 in infheistíocht mheánriosca, ar an 30 Lúnasa 2007. Mar gheall ar ghuagacht an mhargaidh, laghdaigh luach infheistíocht an Ghearánaí agus chaill sí timpeall €9.500.

Fuair céile an Ghearánaí bás i mí Mhárta 2006 agus ba é siúd a phléigh i gcónaí le gnóthaí airgeadais mar gur mhaígh an Gearánaí go raibh deacrachtaí litearthachta aici mar gur ghág sí an scoil ag leibhéal na bunscoile. Nuair a fuair a fear céile bás i 2006, fuair an Gearánaí cnapshuim de €53,000. Bhí an t-airgead i dtaisce sa Bhanc agus mhaígh an Gearánaí go raibh sé ann ar son aon riachtanais a d'fhéadfadh teacht chun cinn, go háirithe mar a bhain lena sláinte féin. Rinne an Chuideachta teagmháil leis an nGearánaí maidir leis na cistí a bhí i dtaisce aici. Chuir an Gearánaí in iúl don Chuideachta gur mhian léi go mbeadh rochtain láithreach aici ar na cistí nuair a bheadh gá aici leo agus dúirt sí nár spéis léi aon airgead a dhéanamh ach a cuid airgid a choinneáil slán.

Mhaígh ionadaí an Ghearánaí nach dtuigfeadh an Gearánaí an fhaisnéis a cuireadh ina láthair nuair a bhí an próiséas athbhreithnithe agus díolacháin ar siúl mar gheall ar na deacrachtaí litearthachta a bhí aici. Ní thugann ionadaí an Ghearánaí sonraí faoi dheacrachtaí litearthachta an Ghearánaí, ach deir sé nach mbeadh sé ar a cumas ábhar an phróiseas athbhreithnithe ná oibriú an táirge a díoladh léi a thuiscint, agus nach mbeadh sí in ann an t-iarratas ar pháipéar a chomhlánú gach chúnamh ón Bhainisteoir Árachais agus Infheistíochta. D'áitigh an Gearánaí nárbh eol di go raibh a cuid airgid infheistithe agus gur shíl sí gur i gciste urraithe a bhí sé. Chreid an Gearánaí gur theip ar an mBanc feidhmiú chun a leasa is fearr agus nach raibh tuiscint ar a cuid riachtanais deimhnithe acu. D'iarr an Gearánaí go dtabharfaí ar ais di an bhuninfheistíocht €38,000 a bhí déanta aici.

Le linn an imscrúdú, luaigh an tOmbudsman dála an Ghearánaí, is é sin go raibh sí ina baintreach nua ag an am a rinne sí an infheistíocht; nach raibh aon taithí roimhe sin aicie ar infheistíochtaí agus gur thaispeán an tAimsiú Fíricí a rinne an comhairleoir airgeadais go raibh sócmhainní aici de theach dár luach €125,000 agus taiscí dar luach €58,000 in iomlán. Luaigh an tOmbudsman éileamh an Ghearánaí gur chiallaigh na deacrachtaí litreachta a bhí aici nach mbeadh sí in ann an táirge a thuiscint go hiomlán. Ach níor cruthaíodh raon deacrachtaí litreachta an Ghearánaí le fianaise agus go deimhin thug ceann de na haighneachtaí a rinne sí gur thuig sí gur bhain riosca áirithe leis an táirge.

Cé gur aithin an tOmbudsman éileamh na Cuideachta nach raibh siad eolach faoi dheacrachtí litearthachta an Ghearánaí, b'eol dóibh gurbh ionnan an

t-airgead a bheadh á úsáid ag an nGearánaí don infheistíocht agus dhá thrian den choigilteas a bhí aici. Bhí imní go háirithe ar an Ombudsman mar gheall ar ábhar an Athbhreithniú Airgeadais Pearsanta nó an Aimsiú Fíricí, a rinne an comhairleoir airgeadais ag an gcruinniú díolacháin i mí Lúnasa 2007. Ní dhearna an tAbhreithniú aon tagairt don bhfráma ama a bhí beartaithe ag an nGearánaí don infheistíocht ná do na riachtanais rochtana a bhí aici. Níor luadh san Athbhreithniú ach nach raibh d'ioncam ag an nGearánaí ag an am ach sochar Leasa Sóisialaigh. Fágadh faisnéis thábhachtach faoi ioncam an Ghearánaí amach as an Athbhreithniú Airgeadais Pearsanta gan aon nóta nó míniú faoin bhfáth a bhí leis seo. Dúirt an tOmbudsman ach raibh sé sásta ar chor ar bith leis an gcáipéis Moltaí agus Cúiseanna - nach raibh ann ach cáipéis chineálach réamhchlóite agus nach dtugann cúiseanna sonracha don infheisteoir faoin bhfáth go raibh táirge ar leith á mholadh agus thagair sé maidir leis seo do na riachtanais ábhartha reachtúla agus rialacháin, lena n-áirítear riachtanais an Chód um Chosaint Tomhaltóirí mar atá ag an Rialtóir Airgeadais. Mheasfaí go mbeadh táirge infheistíochta den chineál a bhí molta don Ghearánaí cineál casta d'infheisteoir gan taithí. Dá bhrí sin, i dtuairim an Ombudsman, ba chóir go mbeadh ráiteas níos cuimsithí tugtha don Ghearánaí faoi Fháthanna, lena n-áirítear gach fáth go mbeadh an táirge áirithe seo oiriúnach di, le cur ar a cumas a mheas ar aontaigh sí leo.

Chinn an tOmbudsman nár ghníomhaigh an Chuideachta chun an leasa is fearr don Ghearánaí. Ag cur dála an Ghearánaí ag am na hinfheistíochta i mí Lúnasa 2007 san áireamh, nach raibh aon taithí aici ar infheistíocht agus go raibh imní uirthi faoi rochtain a bheidh aici ar an airgead, cinneadh gur mhol an Chuideachta infheistíocht mí-oiriúnach di i mí Lúnasa 2007.

Tugadh bunús don ghearán agus thug an tOmbudsman ar ais €7,500 de chaillteanas €9,500 an Ghearánaí mar léiriú den tuiscint a bhí aici go raibh sí eolach faoi leibhéal éigin riosca.

5 Scéim Chosaint Tuarascail

Bhain an gearán sa chás seo le héileamh míchumais faoi Scéim Chosaint Tuarastail. Bhí sochar á fháil ag an nGearánaí ar feadh roinnt blianta. Ba é an gearán gur chuir an Chuideachta stop leis an sochar míchumais go mícheart.

Tar éis an fhianaise go léir a mheas, chinn an tOmbudsman go raibh an Gearánaí in ann dualgais a chuid fostaíochta a chomhlíonadh, ach nach mbeadh sé in ann iad a chomhlíonadh go hiomlán. Mheas an tOmbudsman go bhféadfadh duine feabhsú sláinte a léiriú nuair a bhainfí amach é ón timpeallacht ba chúis lena dhrochshláinte. Ach ba mhó an riosca go dtiocfadh an tinneas ar ais dá bhfillfeadh an duine ar an timpeallacht sin gan na tacaí riachtanacha. Chinn an tOmbudsman go mbeadh sé seo amhlaidh go háirithe más strus ba chúis leis an tinneas. D'áitigh an Gearánaí gur cheart don Chuideachta a mhíchumas a chainníochtú agus a thionchar ar a dhualgais fostaíochta a mheas. Luadh go raibh 'clár athshlánaithe', 'deis athoiliúna' nó tacaíocht de chineál cognatach a bheadh dírithe ar fhilleadh ar an láthair oibre a áisiú' molta sna tuarascálacha leighis a cuireadh faoi bhráid na Cuideachta. Ní raibh aon fhianaise ann gur thairg an Chuideachta aon cheann de na bearta seo a áisiú.

Chinn an tOmbudsman nach raibh léirmhíniú na Cuideachta ar an bpolasaí cruinn. Ghlac an tOmbudsman leis nár chiallaigh forálacha an pholasaí go mbeadh ar dhuine gan a bheith in ann gach dualgas a bhain lena ngair a chomhlíonadh chun a bheith cáilithe don sochar. Le bheith clúdaithe faoin pholasaí bheadh ar Bhall a bheith míchumasaithe go hiomlán mar gheall ar thinneas nó gortú ó dhualgais gairmiúla a bhain leis an bpost a leanúint. Ba é Ball 'a bhí ina fhostaí lánaimseartha' an sainmhíniú de 'Bhall' sa pholasaí a bhain leis an nGearánaí.

Ba í an ghairm iarbhír ina raibh an Gearánaí fostaithe sular bhain míchumas dó, .i. Fostaí lánaimseartha de chuid na Cuideachta, an sainmhíniú de 'Ghairm' sa pholasaí a bhain leis an nGearánaí.

Ní raibh gairm an Ghearánaí ar bhonn páirtaimseartha, bhí gach rud a bhain le liosta dualgas ról fhostaí lánaimseartha i gceist. Is é sin le rá, ba mhó na dualgais ghairme a bhain le fostaí lánaimseartha ná na dualgais a bhí ar chumas an Ghearánaí mar gheall ar a thinneas.

Dá réir sin, bhí an tOmbudsman sásta go raibh míchumas fós ar an nGearánaí laistigh de bhrí an Pholasaí agus bhí sé i dteideal íocaíocht sochair ó dháta a chríochnaithe. Threoraigh an tOmbudsman don Chuideachta an sochar míchumais a íoc leis an nGearánaí ón dáta críochnaithe.

6 Rátaí Úis Morgáistí a mhalartú – Morgáistí Rianúcháin

Tharraing an Gearánaí anuas morgáiste i mí Eanáir 2005 ráta úis Bhanc Ceannais na hEorpa móide 1% (.i. morgáiste rianúcháin). Go déanach sa bhliain 2005 bheartaigh an Gearánaí an ráta úis a shocrú ar feadh téarma 4 bliana. Thosaigh aighneas faoin ráta úis a chuirfí ar an morgáiste ag deireadh an téarma 4 bliana; ní raibh morgáistí rianúcháin á dtairiscint níos mó ag an mBanc agus chomhairligh siad don Ghearánaí nach bhféadfadh sí leas a bhaint ach as a ús caighdeánach athraitheach nó as morgáiste ar ráta úis seasta.

Chuir an Gearánaí an t-aighneas faoi bhráid an FSO. D'áitigh sí nár cuireadh na torthaí a d'eascródh as leas a bhaint as téarma ráta seasta in iúl go soiléir, trí dhoiciméadúchán nó trí chomhairle ón mBanc. Dúirt sí gur chreid sí go bhféadfadh sí filleadh ar ráta 'rianúcháin' ag deireadh an téarma ráta seasta agus go raibh neamhaird éifeachtúil a thabhairt ag an mBanc ar théarmaí an mhorgáiste. Shéan an Banc é seo agus luaigh inter alia nach raibh ceadú tréimhse ráta seasta ag réitiú leis an gcomhaontú morgáiste bunaigh do mhorgáiste 'rianúcháin'.

Scrúdaigh an FSO an doiciméadúchán go léir a bhí i gceist, lena n-áirítear an comhaontú morgáiste agus an Fhoirm Údaraithe Morgáiste maidir leis an ráta a bhfillfeadh ráta an Ghearánaí air ar éag don chomhaontú. Bhreithnigh an FSO an raibh go leor faisnéise curtha ar fáil don Ghearánaí nuair a chinn sí athrú ó 'rianúchán' go ráta seasta agus an raibh faisnéis dhóthanach, shoiléir tugtha ag an mBanc a chuirfeadh ar a cumas cinneadh eolasach a dhéanamh.

D'admhaigh an FSO go raibh an rogha tráchtála ag an mBanc táirgí rianúcháin a bhaint den mhargadh. Ach tar éis an doiciméadúchán a bhí ar fáil nuair a roghnaigh an Gearánaí bogadh go ráta úis seasta, chinn an FSO go bhféadfadh sí a bheith ag súil go réasúnach le filleadh ar an ráta 'rianúcháin' nuair a bheadh tréimhse an ráta seasta éagtha. Dúirt an FSO nach raibh an doiciméadúchán soiléir agus nach raibh torthaí (idir mhaith agus olc) aon bhogadh ón ráta rianúcháin go ráta seasta úis le haghaidh téarma socraithe leagtha amach sách soiléir sa doiciméadúchán.

Tugadh bunús don éileamh agus threoraigh an FSO don Bhanc an morgáiste a chur ar ráta siardátaithe 'rianúcháin' go dtí an pointe ar éag tréimhse an ráta úis seasta.

7 Mídhíol líomhainte Bhanna Infheistíochta

Thóg na Gearánaithe sa chás seo infheistíocht €30,000 amach leis an gCuideachta i mí Mheithimh 2006. Mhaígh na Gearánaithe gur thug an Chuideachta orthu a chreidbheáil go raibh ráthaíocht ar chaipiteal na hinfheistíochta go dtí deireadh

a théarma. Dheimhnigh na Gearánaithe nár bhuail siad ach le comhairleoir mná amháin ó ngníomhaire árachais faoi cheangal, a thug eolas teoranta dóibh faoin infheistíocht. Mhaígh na Gearánaithe freisin nár chríochnaigh siad athbhreithniú airgeadais le comhairleoir ón gCuideachta, mar a bhí á áiteamh ag an gCuideachta. Dhearbhaigh na Gearánaithe nár bhuail ceachtar acu leis an dara comhairleoir seo ón gCuideachta maidir leis an infheistíocht. Cailleadh na mílte leis an infheistíocht sin ar ball.

Mar gheall ar dhá leagan éagsúil a bheith ann de na himeachtaí maidir leis an gcéad chruinniú infheistíochta ar an 9 Meitheamh 2006, ghairm an tOmbudsman éisteacht ó bhéal, agus d'iarr sé ar na Gearánaithe agus ar bheirt chomhairleoir na Cuideachta a bheith i láthair.

Bhí an tOmbudsman sásta óna bhreithmheas ar an bhfianaise a thug an Chuideachta ag an Éisteacht ó Bhéal, gur í substaint na fianaise a thug an dara comhairleoir thar ceann na Cuideachta faoi mhionn, nach raibh an doiciméad athbhreithniú airgeadais ina léiriú cruinn ar an gcomhairle ná ar an bhfaisnéis a tugadh don Ghearánaí ag an gcruinniú comhairleach. Ina áit sin bhí taifead réamhchinnte comhairlí agus moltaí ginte go huathoibríoch ag córais na Cuideachta agus sínithe ina dhiaidh sin ag an gcomhairleoir. Ba é cinneadh an Ombudsman go gcaitheann sé seo fíoramhras ar na comhairlí agus ar na roghanna a líomhnaigh an comhairleoir seo a thug sé do na Gearánaithe. Tar éis fianaise chomhairleoir na Cuideachta faoi cibé acu ar bhuail sé leis na Gearánaithe, is léir go bhfuil méid áirithe amhrais air faoi ciocu ar bhuail sé leo ag an gcruinniú infheistíochta ar an 9ú Meitheamh 2006.

Ó tharla gan aon fhianaise oiriúnach a bheith ann chun an próiseas díolacháin a bhailíochtú maidir le polasaí infheistíochta na nGearánaithe, bhí an tOmbudsman sásta go ndearnadh mídhíol ar an bpolasaí infheistíochta leis na Gearánaithe. Sna cúinsí seo, threoraigh an tOmbudsman do na Gearánaithe an Banna a shannadh don Chuideachta, agus don Chuideachta a n-infheistíocht bhunaidh €30,000 a aisíoc leis na Gearánaithe.

Mar gheall ar na saincheisteanna dóchúla córasacha maidir le próiseas díolacháin na Cuideachta a d'eascair as imscrúdú an ghearáin seo, d'atreoraigh an tOmbudsman an cás chuig an Rialtóir Airgeadais chomh maith.

8 Dochar Díreach

Dúirt an Gearánaí gur dhiúltaigh a Bhanc dochar díreach a bhí le híoc leis na Coimisinéirí Ioncaim a onórú. Cuireadh an dochar díreach i láthair le híoc ach dhiúltaigh an Banc dó. Fuair an Gearánaí amach ó na Coimisinéirí Ioncaim nár íocadh an dochar díreach cé go raibh go leor airgid ina chuntas ag an nGearánaí chun an íocaíocht a raibh súil leis ó na Coimisinéirí Ioncaim a dhéanamh. Dúirt an Gearánaí gurb é a chuntasóir, agus nárbh é an Banc, a d'eagraigh go gcuirfí an dochar díreach i láthair arís chuig na Coimisinéirí Ioncaim. Dúirt an Gearánaí gur theip ar an mBanc íocaíocht dhochair dhírigh a shású agus gur fhulaing sé míchaoithiúlacht agus strus dá bharr sin. Bhí imní ar an nGearánaí go háirithe go gcuirfeadh an Banc dochar díreach i láthair arís, ag sárú téarmaí an tsainordú bunaidh don dochar díreach. Ghabh an Banc leithscéal agus dúirt siad gurb é fáth na neamhíocaíochta nár cuireadh dochar díreach i láthair i níos mó ná 13 mí agus gur glacadh leis dá thoradh sin go mbeadh gach dochar díreach sa todhchaí díomhaoin agus nár íocadh iad.

Agus an cás seo á bhreithniú aige, bhí an tOmbudsman sásta gur ghlac an Banc lánfhreagracht as na cúinsí as ar eascair an t-aighneas seo.

Mhínigh an Banc go raibh riail díomhaointis curtha isteach trí earráid ina chuid córas. Chiallaigh sé seo murar cuireadh dochar díreach i láthair gur féachadh air mar ordú díomhaoin agus go ndiúltófaí dó dá gcuirfí i láthair é. Ghlac an tOmbudsman leis gur próiseas uathoibríoch a bhí ann agus gur tharla sé gan idirghníomhú daonna. Ghlac an tOmbudsman leis chomh maith go bhféadfaí an locht a chur ar earráid ríomhaireachta a gineadh go huathoibríoch, ach ina ainneoin sin dúirt sé gur cheart don Bhanc a bheith freagrach as iarmhairtí a leithéid d'earráid, mar gur féidir le hiarmhairtí tromchúiseacha eascairt as do chustaiméir an Bhainc.

Dúirt an tOmbudsman nach raibh an Banc onnghníomhach ó thaobh a mhíniú don Ghearánaí (nuair a cuireadh an earráid ar a súile dó) nach ndearnadh a dhochar díreach bunaidh a phróiseáil agus go gcaithfí é a chur i láthair arís le híoc leis na Coimisinéirí Ioncaim. Cé gur ghlac an tOmbudsman leis gur shoiléirigh an Banc a sheasamh faoi dheireadh, bhí dualgas ar an mBanc faisnéis iomlán a sholáthar don Ghearánaí faoina idirbheartanna leis maidir le híoc an dochair dhírigh leis na Coimisinéirí Ioncaim. Bhí an tOmbudsman den tuairim gur cheart don Bhanc teagmháil a dhéanamh leis an nGearánaí chomh luath is a tugadh faoi deara gur theip ar an íocaíocht dochair dhírigh. D'fhéadfadh teip an Bhainc an Gearánaí a chur ar an eolas láithreach faoin gceist a bheith ina chúis imní, buartha agus neamhchinnteachta don Ghearánaí a fuair amach ó na Coimisinéirí Ioncaim gur theip ar íocaíocht an Dochair Dhírigh.

Bhí an tOmbudsman sásta nach raibh tionchar airgeadais ag an iompar a ndearnadh gearán faoi ar an nGearánaí ach mar sin féin b'admhlaigh go raibh an Banc freagrach as an fhadhb bhunaidh a chruthú agus as an teip ó thaobh plé le himní an Ghearánaí ina dhiaidh sin nuair a d'ardaigh sé an cheist leis an mBanc. Chinn an tOmbudsman gur sháraigh an Banc Caibidil 1 (2) & (8) de Chód um Chosaint Tomhaltóirí maidir leis na ceangaltais faoi ghníomhú le scil, le cúram agus le dícheall cuí ar son an leasa is fearr dá chustaiméirí agus plé go ceart le gearáin agus threoraigh sé don Bhanc €200 a íoc leis an nGearánaí.

Gearáin ar tugadh Bunús i bPáirt dóibh

1 Polasaí Pinsin

Bhain an gearán sa chás seo le tarraingt anuas Pinsean Scoir. Ba é an gearán a rinneadh nár phróiseáil an Chuideachta tarraingt anuas na sochair pinsin in am tráth.

Maidir le tarraingt anuas an phinsin, ba léir ón bhfianaise a cuireadh i láthair go raibh céimeanna éagsúla i gceist don Ghearánaí le lea a bhaint as na sochair pinsin. Sna céimeanna sin bhí ar an nGearána a chur in iúl don Chuideachta cén uair a theastaigh uaithi a pinsean a ghlacadh, conas ar theastaigh uaithi an pinsean a ghlacadh agus roinnt foirmeacha a chomhlánú chomh maith. Thug an Chuideachta na heasnaimh seo a leanas faoi deara:

- Scríobh an Chuideachta chuig an nGearánaí 11 seachtain roimh an dáta scoir.
- Ag an am sin cuireadh litir neamhiomlán ar aghaidh. Bhí an Chuideachta le dul ar ais chuid an nGearánaí tar éis tréimhse 6 seachtainí eile ach ní dhearnadh siad é sin.
- Ní raibh an Chuideachta in ann deileáil le fiosruithe an Ghearánaí ar an teileafón.
- Ba é cás na Cuideachta nach raibh a oibrí teileafóin cáilithe le comhairle a thabhairt.
- Tar éis don Ghearánaí a chur in iúl don Chuideachta gur roghnaigh sí cnapshuim chánaithe a ghlacadh, thóg sé 11 lá ar an gCuideachta na foirmeacha riachtanacha don rogha seo a chur amach. B'éigean don Ghearánaí glaoch teileafóin a chur ar an gCuideachta san idirthréimhse maidir leis an mhoill.
- Scoir na préimheanna de bheith iníoctha agus cuireadh an sainordú dochair dhírigh do na préimheanna ar ceal, ach scríobh an Chuideachta chuig an

nGearánaí ag iarraidh uirthi na préimheanna a íoc arís. D'admhaigh an Chuideachta níos déanaí nach raibh aon phréimh eile riachtanach agus gur seoladh an litir seo in earráid.

Nuair a rinne an Gearánaí a gearán leis an Chuideachta ní bhfuair sí freagra go ceann míosa níos déanaí. San idirthréimhse bhí foirmeacha comhlánaithe an Ghearánaí faighte ag an gCuideachta agus dúirt an Chuideachta gur gá iad a bhailíochtú. Fuarthas bailíochtú ó bhall sinsireach den bhfoireann, ach bhí tuilleadh moille ann dá dheasca. Dúirt an Chuideachta nár tugadh an t-iarratas faoi deara mar gheall ar an méid mór iarratas. Chomhairligh an Chuideachta don Ghearánaí ansin go raibh a teastas breithe agus pósta ag teastáil uathu. Bhí na teastais bhreithe agus phósta tairgthe ón tús ag an nGearánaí don Chomhairleoir, ach dúirt seisean nach raibh gá leo.

Ba é cinneadh an Ombudsman cé go mb'fhéidir gur mar gheall ar mhoill sa phost a bhí cuid den mhoill ann agus nach raibh na cáipéisí go léir curtha ar fáil ag an nGearánaí nuair ba chóir, go bhféadfadh an Chuideachta cumarsáid níos tráthúla agus níos éifeachtúla a dhéanamh leis an nGearánaí. Maidir le faisnéis a sholáthar do thomhaltóir, dúirt an tOmbudsman nach mór d'aonán rialaithe faisnéis a sholáthar do thomhaltóir ar bhonn tráthúuil faoin gCód um Chosaint Tomhaltóirí ag an Rialtóir AIrgeadais, agus gur chóir don aonán rialaithe aird a thabhairt ar na nithe seo a leanas agus é sin á dhéanamh: (a) práinn na hócáide agus (b) an t-am a bhí ag teastáil ón tomhaltóir chun an fhaisnéis a soláthraíodh a ghlacadh isteach agus freagairt di. Chinn an tOmbudsman go mbeadh ar an gCuideachta dámhachtain chúitimh a íoc leis an nGearánaí leis an chóir a fhreastal idir na páirtithe.

2 Polasaí Dearlaice

Bhain an gearán sa chás seo le Polasaí Dearlaice Aonad-Nasctha Bhain an gearán le (i) na comhairlí a fuarthas i 2007 agus 2008 go raibh polasaí ar sprioc le híocaíocht morgáiste a shású (faoin dáta aibíochta bhí titim mhór tagtha ar luach an chiste) (ii) neamhfhorfheidhmiú treoracha an leibhéal clúdaigh a mhéadú agus (iii) an mhoill a rinne an Chuideachta arís agus arís eile nuair a bhí cumarsáid á déanamh leis an nGearánaí.

Maidir leis an gcéad sheancheist, chinn an tOmbudsman nach raibh na fortheilgin / meastacháin a luaigh an Chuideachta i rith na mblianta ina ráthaíochtaí. Chuir an Chuideachta é seo in iúl go soiléir ina chumarsáid leis an nGearánaí. Polasaí aonad-nasctha a bhí ann.

Bhí a luadh deimhnithe ag bunluach na sócmhainní sna cistí aonaid. Ní raibh torthaí ráthaithe curtha ar fáil riamh i ndoiciméadúchán an pholasaí ná aon chumarsáid scríofa a cuireadh chuig an nGearánaí. Bheadh tionchar ag dálaí guagacha an mhargaidh ar fheidhmíocht an pholasaí.

Maidir leis an dara saincheist, chinn an tOmbudsman go ndearna iarratas leibhéal an chlúdaigh a athrú faoin bpolasaí, ach nár chuir an Chuideachta é seo i bhfeidhm. Thug an Chuideachta comhairle mhíchruinn don Ghearánaí nár iarradh an méadú seo. Ghabh an Chuideachta leithscéal níos déanaí áfach agus luaigh sí préimh a bheadh dóthanach chun an spriocshuim a bhaint amach. Níor ghlac an Gearánaí leis an tairiscint leis an bpréimh a mhéadú.

Ar an tríú saincheist, chinn an tOmbudsman go ndearna an Chuideachta moill sa chomhfhreagras leis an nGearánaí. Ba é cinneadh an Ombudsman faoin bpríomhcheist (.i. feidhmíocht an chiste) nach bhféadfaí seasamh leis an ngearán, ach maidir le neamhfhorfheidhmiú an mhéadú clúdaigh agus na moilleanna cumarsáide, bhronn an tOmbudsman an dámhachtain cúitimh.

3 Seirbhís Chustaiméara

Tá cuntais éagsúla ag an nGearánaí, a bhfuil cónaí air thar lear, leis an mBanc. I mí Lúnasa 2007, thug an Gearánaí cuairt ar chraobh Chill Dara den Bhanc le deimhniú go raibh a chuid cuntas in ord. Thaispeán an Gearánaí a phas agus a cheadúnas tiomána d'oifigeach Bainc a rinne fótachóip díobh. Ina dhiaidh sin dúradh leis an nGearánaí go raibh a chuid cuntas díomhaoin agus go mbeadh air bille fóntais, cruthúnas seoladh agus cáipéisí aitheantais a chur ar fáil lena chuntais a athghníomhú. Deir an Gearánaí nár tugadh le fios dó riamh roimhse seo gur fógraíodh go raibh a chuid cuntas díomhaoin. Ní raibh an Gearánaí sásta le hiarratas an Bhainc go gcuirfeadh sé cáipéisí ar leith ar fáil lena chuntais a athghníomhú. Chomh maith leis sin, dúirt an Gearánaí nár chóir a fhógairt go raibh a chuntais díomhaoin mar go raibh idirbheartanna déanta ar a chuntais.

Bhí an tOmbudsman sásta go raibh go leor fianaise tugtha ag an nGearánaí gur theip ar an mBanc comhairle a chur air go bhféadfaí a fhógairt go raibh a chuntais díomhaoin nuair nach raibh aon idirbheart tosaithe ag an gcustaiméir i dtréimhse trí bliana. Chinn an tOmbudsman go raibh léirmhíniú an Bhainc ar Acht na gCuntas Díomhaoin míchruinn. Maidir leis seo, thagair an tOmbudsman an Banc go Alt 2(1) d'Acht na gCuntas Díomhaoin, 2001 adeir gur ionann díomhaointeas agus tréimhse 'nach lú ná 15 bliana'. Dúirt an tOmbudsman nach é nár mhínigh an Banc go soiléir cén fáth gur fógraíodh go raibh cuntais an Ghearánaí 'Díomhaoin', go mbeadh sé níos cruinne a rá nár thug an Banc míniú don Ghearánaí faoin bhfáth gur fógraíodh go raibh a chuntais díomhaoin lasmuigh d'fhorálacha Acht na gCuntas Díomhaoin, 2001.

Tar éis scrúdú a dhéanamh ar an bhfianaise, go háirithe ar théarmaí agus ar choinníollacha chuntais an Ghearánaí, chinn an tOmbudsman nach raibh aon choinníoll ann a thug le fios go bhféadfadh an Banc a fhógairt go mbeadh cuntas 'díomhaoin' tar éis tréimhse nach mó ná 3 bliana. Ní raibh aon réamhfhógra ann do chutaiméir go bhféadfaí a fhógairt go raibh a gcuntais díomhaoin mura mbeadh idirbheart ginte ag an gcustaiméir laistigh de thréimhse 3 bliana. Bhí cinneadh an Bhainc cuntais a fhógairt 'díomhaoin' tar éis tréimhse trí bliana ag teacht salacht ar fhorálacha Acht na gCuntas Díomhaoin, 2001. Tá foráil reachtúil ann le cuntais a fhógairt díomhaoin agus chinn an tOmbudsman go raibh sé míchuí go n-éileodh Banc ar shealbhóir cuntais céannacht agus cruthúnas seoladh a sholáthar go díreach mar nach raibh idirbheart ginte ag an gcustaiméir le tréimhse 3 bliana.

Bhí an tOmbudsman den tuairim go mbeadh sé stuama don Bhanc monatóireacht a dhéanamh ar ghníomhaíocht idirbheartanna i gcuntas agus go gcuirfeadh sé bratacha chuntas díomhaoin ar chuntais. Tá sé go hiomlán míchuí áfach rochtain ar chuntas a shrianadh i gcúinsí nár thug an Banc fógra dá chustaiméirí go bhféadfaí a fhógairt go bhfuil cuntais 'díomhaoin' (le haghaidh chuspóirí inmheánacha an Bhainc amháin) nuair nár thionscnaigh an custaiméir aon idirbheart le trí bliana. Is cúis imní go háirithe é nach gcuirfeadh an Banc in iúl do chustaiméirí eachtrannacha (mar atá i gcás an Ghearánaí) go bhféadfaí a éileamh orthu céannacht a thaispeáint agus níos tábhachtaí ná sin, cruthúnas seoladh (.i. bille fóntais) má theastaíonn uathu a gcuntais a athghníomhú mura raibh aon idirbheart tionscanta ag an gcustaiméir le trí bliana.

D'fhéadfadh impleachtaí tromchúiseacha a bheith aige seo do chustaiméir a bhfuil gá acu le rochtain ar a gcistí ach nach bhfuil rochtain láitheach acu ar chéannacht nó ar chruthúnas seoladh. Bhí an tOmbudsman den tuairim gur theip ar an mBanc cloí le Caibidil 1 (2) den Chód um Chosaint Tomhaltóirí (maidir leis an gceangaltas gníomhú le scil, cúram agus dícheall cuí ar son an leasa is fearr dá chustaiméirí) nuair a theip air comhairle a chur ar an nGearánaí go bhféadfaí srianadh chuntas díomhaoin a bhain go hinmheánach leis an mBanc a chur i bhfeidhm ar a chuntas. Threoraigh an tOmbudsman don Bhanc an comhartha deathola a mhéadú ó €200 go €500.

Gearáin nár Seasadh leo

1 Iasachtaí pearsanta ar ráta úis athraitheach

Rinne an Gearánaí comhaontú iasachta pearsanta leis an mBanc le haghaidh suim de €25,000. Bhain ráta athraitheach úis lena hiasacht ach socraíodh na haisíocaíochtaí míosúla ag €600 thar 48 mí. De bharr luaineachtaí sa ráta athraitheach úis thar téarma na hiasachta bhí iarmhéid neamhíoctha de €1,000 ar an iasacht tar éis don íocaíocht dheireanach a bheith déanta.

Rinne an Gearánaí gearán leis an FSO ag rá gur cheart don Bhanc an tsuim aisíocaíochta mhíosúil a choigeartú de réir luaineachtaí an ráta úis. Dúirt sí nár ghníomhaigh an Banc ar son a leasa is fearr maidir leis seo agus thagair sí don Chód um Chosaint Tomhaltóirí.

Nuair a scrúdaigh sé an cás, d'fhéach an tOmbudsman ar théarmaí an chomhaontú iasachta, ar na cóid ábhartha rialacháin agus ar iompar an Bhainc. Cé gur aithin an tOmbudsman pointí an Ghearánaí, chinn sé go raibh na téarmaí agus na coinníollacha an-soiléir; d'fhéadfadh an ráta úis athrú le linn téarma na hiasachta agus dá dtarlódh sé seo d'fhéadfadh an Banc coigeartú a dhéanamh ar an aisíoc deireanach a bheadh dlite nó ar líon na n-aisíocaíochtaí ar an iasacht féin. Léirigh suim na haisíocaíochta deireanaí an ráta athraitheach úis a bhain leis an iasacht i rith an téarma.

Chinn an tOmbudsman go raibh na téarmaí agus na coinníollacha soiléir agus neamhchasta. Chinn sé nach raibh an Banc míréasúnta nuair a d'iarr siad an íocaíocht dheireanach, a bhí de réir an chomhaontú iasachta, agus go raibh fógra tugtha don Ghearánaí go bhféadfadh sé seo tarlú nuair a shínigh sí an comhaontú.

2 Árachas Tí

Bhain an cás seo le héileamh faoi Pholasaí Árachais Tí. Ba é an gearán a bhí ann ná gur shéan an Chuideachta éileamh ar dhamáiste stoirme.

Ionas go n-éireodh le héileamh árachais bheadh ar shealbhóir an pholasaí fógra a thabhairt don árachóir nuair a gheobhadh sé amach faoin damáiste. Ina dhiaidh sin, is gá don sealbhóir polasaí a chruthú gur tharla an caillteanas nó an damáite mar gheall ar theagmhas árachaithe. Ba é cás an Ghearánaí anseo gur theip ar an gCuideachta an t-éileamh a fhiosrú go pras tar éis dó é a fhógairt don Chuideachta. Is í an líomhain atá ann nach raibh de rogha ag an nGearánaí ach dul ar aghaidh le deisiúcháin le damáiste breise a sheachaint.

Ba é cás na Cuideachta gur cuireadh isteach ar an bhfianaise faoin chúis a bhí leis an damáiste nuair a cuireadh tús le hobair dheisiúcháin. D'áitigh an Chuideachta go raibh dochar déanta dá sheasamh chomh luath agus a thosaigh an tógálaí ar an díon a bhaint anuas.

Luaitear go sonrach i bhforálacha an pholasaí:

"I gcás aon tarlúint a d'fhéadfadh Éileamh a Spreagadh Faoin bPolasaí Seo
(a) Cuirfidh an tÁrachaí sonraí iomlána in iúl don Chuideachta láithreach i scríbhinn."

Dúradh sa Pholasaí chomh maith:

"... an oiread agus is féidir ní dhéanfar aon athrú ná deisiúchán gan toilliú na Cuideachta ar aon áitreabh tar éis aon tarlúint atá clúdaithe ag an bPolasaí seo go dtí go mbeidh deis ag an gCuideachta cigireacht a dhéanamh."

Thug an Gearánaí an damáiste faoi deara go déanach sa bhliain 2008 agus rinneadh obair dheisiúcháin ar an díon ansin. Bhí damáiste ann go fóill go luath i 2009 agus cuireadh tús le tuilleadh obair dheisiúcháin. Ní dhearnadh aon teagmháil leis an gCuideachta Árachais nuair a fuarthas amach faoin damáiste tosaigh nó sular tosaíodh ar aon obair dheisiúcháin.

Chinn an tOmbudsman go raibh dochar déanta do chumas na Cuideachta cúis an damáiste a dheimhniú mar gheall ar gur tosaíodh ar an díon a dheisiú sula bhféadfadh an Chuideachta cigireacht a dhéanamh.

Ní raibh an Chuideachta in ann a dheimhniú ar tharla an damáiste mar gheall ar oibriú phriacail árachaithe nó a mhalairt. Cailleadh an deis chun cigireacht a dhéanamh faoi chúis an damáiste ar an díon nuair a baineadh amach tíleanna an dín. Níor seasadh leis an ngearán.

3 Non-disclosure on proposal for Household Insurance

Bhain an gearán le polasaí árachais tí a tosaíodh leis an gCuideachta i mí Lúnasa 2009. Dhá mhí tar éis dóibh an polasaí a ghlacadh leis an gCuideachta theip ar chóras pumpála séarachais na nGearánaithe agus bhí caidéal nua leictreach ag teastáil dá bharr. Chuir siad éileamh isteach ach dúradh leo gur measadh an polasaí a bheith ar neamhní ón tús *"mar gheall ar mhí-ráiteas tromchúiseach a rinneadh maidir le heagrú an pholasaí"*. Ba é an gearán a rinneadh gur chiallaigh cinneadh na Cuideachta polasaí árachais tí na nGearánaithe a chur ar neamhní mar gheall ar neamhnochtadh nárbh fhéidir leo clúdach a fháil in aon áit eile.

D'áitigh na Gearánaithe go ndearna siad dearmad go simplí éileamh roimhe sin a nochtadh agus gur chreid siad go raibh iompar na Cuideachta nuair a chealaigh siad a bpolasaí ag dul thar fóir.

Ba é cás na Cuideachta fiú má rinne na Gearánaithe dearmad simplí maidir leis an éileamh roimhe sin nuair a rinne siad togra le haghaidh clúdaigh, gur neamhnochtadh fhíric ábhartha a bhí ann fós agus go raibh siad i dteideal an polasaí a chealú dá bhrí sin.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur chomhlánaigh na Gearánaithe foirm thogra i mí Lúnasa 2009. Bhí ceist sa bhfoirm thogra faoi stair árachais a d'fhiafraigh, maidir le hárachas maoine go sonrach, an raibh aon éileamh nó fadhbanna ag na páirtithe árachaithe le trí bliana anuas. Ba é an freagra a tugadh ná 'ní raibh'. Shínigh na Gearánaithe foirm thogra agus sheol siad ar ais chun na Cuideachta í agus bhunaigh an Chuideachta polasaí ar bhonn na faisnéise a tugadh sa bhfoirm thogra.

Bhí rabhadh tugtha sa bhfoirm thogra gur gá fíricí ábhartha a nochtadh agus go bhféadfadh an t-árachas a bheith neamhbhailí dá dteipfeadh orthu é sin a dhéanamh. Mheabhraigh an tOmbudsman go bhfuil sé seo ag cloí le ceann de bhunteagaisc an árachais uberrimae fidei, .i. an meon is macánta i nochtadh gach fírice. Dúirt an tOmbudsman freisin go ndeirtear sa cháipéis pholasaí nach mbeidh ar an gCuideachta *"íocaíocht a dhéanamh faoin bPolasaí seo ach: (a) má tá gach freagra sa togra agus sa dearbhú don árachas seo fíor agus iomlán chomh fada agus is eol duit agus go mbíonn an togra agus an dearbhí ina mbonn don chonradh".*

B'fhéidir nár chuimhin leis na Gearánaithe an t-éileamh ag am an togra ach ní athraíonn sé sin an fhiric nár nochtadh firic ábhartha. Dá réir sin, chinn an tOmbudsman go raibh an Chuideachta i dteideal an polasaí a dhéanamh neamhbhailí mar gheall ar neamhnochtadh fírice ábhartha, is é sin, an t-éileamh roimhe seo. Níor seasadh leis an ngearán.

Dúirt an tOmbudsman gur cheist rogha tráchtála é, mar ba ea do na hárachóirí eile, an ofrálfadh siad tairiscint árachas tí do na Gearánaithe.

4 Infheistíocht – Ciste Maoine Giaráilte

I mí Aibreáin 2005, d'infheistigh an Gearánaí € 350,000 i gCiste Maoine Giaráilte an Bhainc. Ar an 15 Meán Fómhair 2005, dúirt an Gearánaí go bhfuair a comhpháirtí/comhlach gnó glaoch teileafóin ó Oifigeach ón mBanc faoi dheascéal, go raibh an 'margadh déanta' agus go bhfaigheadh sí toradh 25% ar a laghad tar éis costais san infheistíocht agus go raibh an chéad chiste mór eile réidh aige di le hinfheistiú ann.

Mhaígh an Gearánaí gur ar an léirthuiscint gur 'margadh déanta' a bhí sa Chiste Maoine Giaráilte a rinne sí infheistíocht €500,000 ann (le hiasacht 100% a thóg sí amach leis an mBanc) i gCiste Maoine Giaráilte (an dara Ciste) an Bhainc. Dúirt an Gearánaí gur thuig sí go bhféadfadh sí brabús a céadinfheistíochta a rolladh isteach sa dara Chiste nua. Dúirt an Gearánaí go láidir ina haighneacht nach ndéanfadh sí infheistíocht sa chiste nua giaráilte mura mbeadh an chéad chiste giaráilte ina 'mhargadh déanta'. D'áitigh an Gearánaí go ndearna an banc mídhíol ar an dara chiste giaráilte ar an mbonn go ndearnadh míráiteas nuair a dúradh go raibh díol an chéad chiste giaráilte ina 'mhargadh déanta'.

Tar éis don Ghearánaí infheistiú a dhéanamh sa dara chist giaráilte, deir an Gearánaí gur chomhairligh an Banc di nach raibh díol an chéad chiste giaráilte dúnta. Ba í tuairim dheiridh an Ghearánaí go raibh ráiteas an Bhainc bréagach agus gur sháraigh sé an Cód um Chosaint Tomhaltóirí. D'fhonn an cheist a réiteach, d'iarr an Gearánaí go mbeadh cead aici éirí as an dara Chiste giaráilte le haisíocaíocht iomlán den bhuninfheistíocht de €500,000 chomh maith leis an airgead úis go léir a bhí íoctha ag an nGearánaí ar an iasacht €500,000 go dáta.

Bhí an tOmbudsman sásta ón tús go raibh doiciméadúchán cuimsitheach curtha ar fáil don Ghearánaí maidir leis an infheistíochta sa dara chiste giaráilte. Chomh maith leis sin, dúirt an tOmbudsman go raibh go leor míniúcháin faighte ag an nGearánaí faoin dara chiste giaráilte le cur ar a cumas cinneadh eolasach a dhéanamh faoi cibé acu an raibh an táirge oiriúnach dá riachtanais shonracha. Tugadh faoi deara nár bhuail an Gearánaí leis an mBanc le linn na tréimhse marana le haon sonra den dara chiste giaráilte a cheistiú ná le tabhairt le fios gur mhian léi a hinfheistíocht a chur ar ceal. Mar nach raibh aon fhianaise ann faoina mhalairt, b'éigean don Ombudsman a chinneadh gur measadh oiriúnacht an dara cist giaráilte i gcomhthéacs an dearcadh a bhí ar taifead ag an nGearánaí faoi riosca, faoi chuspóir infheistíochta agus faoi inacmhainneacht.

Dúirt an tOmbudsman dá gcomhairleofaí don Ghearánaí gur 'margadh déanta' a bhí sa chéad chiste giaráilte gur cheart di mar sin a ordú go raibh an dara infheistíocht uaithi ag brath ar dhíol an chéad chiste giaráilte agus go mbeadh an infheistíocht ar ceal mura dtarlódh sé sin. Ba é cinneadh an Ombudsman gur léirigh an t-idirphlé idir na páirtithe nach raibh an Gearánaí ag brath ar dhíol na hinfheistíochta bunaidh agus an dara hinfheistíocht á déanamh aici. Ba é tuairim an Ombudsman gur chruthaigh an fhianaise gur chinn an Gearánaí go neamhspleách agus dá toil féin infheistiú sa dara chiste giaráilte agus bhí sé sást gur tugadh forléargas ceart de ghnéithe na hinfheistíochta sa doiciméadúchán a eisíodh don Ghearánaí. Níor seasadh leis an Ghearán.

5 Dualgas cruthúnais maidir le héileamh Árachas Mótair

Rinneadh gearán nach ndéanfadh an Chuideachta aon tairiscint mar réiteach ar éileamh an Ghearánaí maidir le hárachas mótair. Bhí árachas ag an nGearánaí ar a carr leis an gCuideachta. Ar an 23 Deireadh Fómhair 2008, dódh a carr lasmuigh dá teach agus chuir sí éileamh isteach. Dhiúltaigh an Chuideachta dá héileamh, ag rá nach raibh siad in ann bailíocht éileamh an Ghearánaí a dheimhniú agus nach bhféadfadh siad aon tairiscint a dhéanamh dá bhrí sin mar réiteach. Dúirt an Chuideachta gur chreid siad go raibh áibhéal déanta ag an nGearánaí faoina héileamh mar nach raibh sí in ann fianaise a thabhairt faoin bpraghas a d'íoc sí nuair a cheannaigh sí an carr i mí Eanáir 2008. Thagair an Chuideachta do choinníollacha an chonradh árachais mótair maidir le háibhéil ar éilimh.

Bhain fadhbanna eile leis an gcás áirithe seo sa mhéid is gur mhaígh an Chuideachta nach raibh NCT bailí ag an nGearánaí ag am an chaillteanais agus go raibh coinníollacha an pholasaí á sárú aici agus gur theip uirthi an seoladh a raibh an fheithicil á coinneáil aige de ghnáth a nochtadh, agus gurb ionann sin agus neamhnochtadh fhirice ábhartha. Dúirt an tOmbudsman cé gur ceangaltas dlíthiúil é.

Teastas bailí NCT a bheith aici, mura raibh sé sin luaite go sonrach i bpolasaí árachas mótair i gcoinníollacha an pholasaí, nach bhféadfaí árachóir an polasaí a neamhbhailíochtú ar an mbonn sin amháin, cé gur coinníoll caighdeánach de pholasaithe árachas mótair é feithicil a choinneáil i riocht inbhóthair.

Maidir leis an neamhnochtadh líomhainte, chinn an tOmbudsman nár thug an Gearánaí ach seoladh comhfhreagrais seachas an seoladh a raibh an fheithicil á coinneáil aige de ghnáth in ainneoin cur cuireadh an cheist seo go sonradh ar an bhfoirm togra. Dá réir sin, chinn an tOmbudsman gur sháraigh an Gearánaí an dualgas maidir le gach fíric ábhartha a nochtadh ag am an togra.

Bhí an réasún substainteach gur dhiúltaigh an Chuideachta an t-éileamh bunaithe ar a chreideamh go ndearna an Gearánaí áibhéal san éileamh. Níor ghlac an Chuideachta leis gur ceannaíodh feithicil an Ghearánaí ar € 14,000 mar gur theip uirthi é sin a chruthú agus go raibh an fheithicil ina charr Garda roimhe sin agus gur díoladh ar cheant é 13 mí roimhe sin i mí na Nollag 2006 ar €1,200.

Shéan an Gearánaí go raibh áibhéal déanta aici san éileamh agus dúirt sí nárbh eol di go raibh an fheithicil ina carr Garda roimhe sin. Mhínigh sí nach raibh admháil aici, is é sin, gur cheannaigh si an fheithicil le hairgead tirim. Dúirt an Gearánaí gur chuir sí boinn nua ar an bhfeithicil tar éis í a cheannach agus chuir sí admhálacha éagsúla ar fáil mar fhianaise go raibh timpeall €1,700 caite aici ar bhoinn nua agus ar ghnéithe breise don bhfeithicil. Rinne an Gearánaí éileamh ar chostas na mbreiseanna seo ar an bhfeithicil chomh maith le luach éilithe €14,000.

Mheabhraigh an tOmbudsman gur réamhchoinníoll do dhliteanas é an caillteanas a chruthú, cibé acu an raibh sé seo ráite go follasach sa pholasaí nó nach raibh. Ní mór do shealbhóir an pholasaí a chruthú gur tharla priacal árachaithe agus go raibh cailteanas ann dá thoradh sin. Ciallaíonn sé sin, i ndeireadh báire, gur ar an árachaí a thiteann sé éileamh bailí a chruthú.

Bhí dualgas ar an nGearánaí faoi théarmaí agus choinníollacha a conradh árachas mótair tacaíocht a thabhairt do bhailíocht a héilimh. Níor thug an Gearánaí go leor fianaise mar thacaíocht lena héileamh ó thaobh cruthúnas ceannacháin na feithicile ná aon chruthúnas eile a léireodh go raibh an t-éileamh bailí. Chomh maith leis sin, dúirt an tOmbudsman gur mhaígh sí gur ceannaíodh an fheithicil ar shuim a bhí 10 n-oiread an luach a íocadh ar a shon sa mhargadh oscailte níos mó ná bliain roimhe sin. Níor seasadh leis an ngearán.

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Tríú Urlár, Teach Lincoln,
Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2

Íosghlao
1890 882 090

Teileafón
(01) 662 0899

Facs
(01) 662 0890

R-phost
enquiries@financialombudsman.ie

Láithreán gréasáin
www.financialombudsman.ie