An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Tuarascáil Bhliantúil 2011

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

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Tuarascáil Bhliantúil 2011

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

Contents

4 **Tuarascáil an Chathaoirligh**

6 **Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais**

10 **Réamhrá**

16 **Cuid a hAon** Gearáin
16 Ról an Ombudsman
16 Forléargas ar Ghearáin
16 Achoimre ar Obair na Bliana 2011

26 **Cuid a Dó** An Cúlra Dlíthiúil

29 **Cuid a Trí** Caidreamh Seachtrach
29 Comhoibriú le Ombudsman na bPinsean, An Banc Ceannais
29 FIN-NET / Comhoibriú Trasteorann
30 Ról Faisnéise Poiblí

32 **Cuid a Ceathair** Gnóthaí Eagrúcháin
32 Straitéis Riosca
32 Ráiteas Straitéise
32 Ráiteas maidir le Beartas Comhshaoil
33 Oiliúint Foirne
34 Córais Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF)
34 Airgeadas
34 Comhlíonadh Reachtaíochta

36 **Cuid a Cúig** Ráitis Airgeadais

51 **Cuid a Sé** Staidéir ar Chásanna

Contents

4 **Tuarascáil an Chathaoirligh**

6 **Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais**

10 **Réamhrá**

16 **Cuid a hAon** Gearáin
16 Ról an Ombudsman
16 Forléargas ar Ghearáin
16 Achoimre ar Obair na Bliana 2011

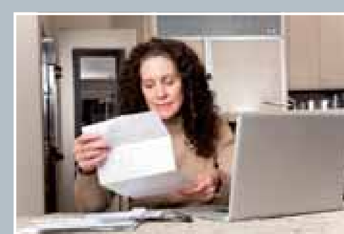
26 **Cuid a Dó** An Cúlra Dlíthiúil

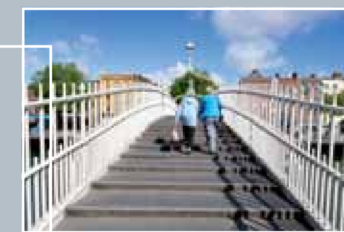
29 **Cuid a Trí** Caidreamh Seachtrach
29 Comhoibriú le Ombudsman na bPinsean, An Banc Ceannais
29 FIN-NET / Comhoibriú Trasteorann
30 Ról Faisnéise Poiblí

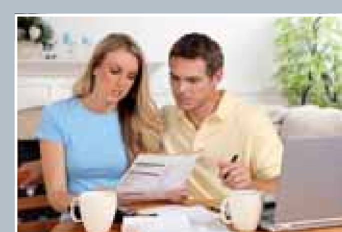
32 **Cuid a Ceathair** Gnóthaí Eagrúcháin
32 Straitéis Riosca
32 Ráiteas Straitéise
32 Ráiteas maidir le Beartas Comhshaoil
33 Oiliúint Foirne
34 Córais Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF)
34 Airgeadas
34 Comhlíonadh Reachtaíochta

36 **Cuid a Cúig** Ráitis Airgeadais

51 **Cuid a Sé** Staidéir ar Chásanna







Tuarascáil an Chathaoirligh

Tá áthas orm an tuarascáil seo, an tríú ceann uaim mar Chathaoirleach, a thugann léargas ar bhliain an-ghnóthach agus an-dúshlánach eile do Chomhairle 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 a leanas:

— treoirlínte a leagadh síos faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman;
— cinneadh a dhéanamh faoi na tobhaigh agus na táillí atá iníoctha ar na seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman;
— an tOmbudsman agus gach leas-Ombudsman a cheapadh;
— cumas agus éifeachtúlacht 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 hoibríocht an Ombudsman, agus
— comhairle a chur ar an Ombudsman faoi ábhar ar bith a n-iarrann sé comhairle ina leith; agus
— aon ghníomhaíocht eile atá leagtha síos i gCuid 57BD.-(1) a chur i gcrích.

Mhínigh mé anuraidh conas nach bhfuil aon ról ag an gComhairle maidir le gearáin a réiteach, mar gur feidhm neamhspleách de chuid an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais é seo. Bhí sé ina thosaíocht ag an gComhairle le linn na bliana seo caite a chinntiú áfach go raibh an leibhéal acmhainní riachtanacha ba mhó ba fhéidir á leithdháileadh agus á ndíriú i dtreo bhainistiú éifeachtach ar líon na gcás agus i dtreo laghdú nó dúnadh éifeachtúil agus suntasach a dhéanamh ar chásanna níos sine a tugadh ar aghaidh.

Chomh maith leis sin chloígh an Chomhairle agus an Biúró go dlúth leis na Bealaí trínar féidir le soláthróirí an tionscail na leibhéal seo a ghiorrú nó a laghdú trí chleachtas nó nósanna imeachta inmheánacha a athrú. Tá próiseas díreach comhráite agus idirbheartaíochta idirghníomhach an-luachmhar mar bhealach le tiomantas onnghníomhach fadtéarmach i leith an chleachtais is fear a spreagadh ar fud an tionscail.

Is dul chun cinn suntasach agus dearfach don tomhaltóir an leasú atá molta ar Bhille an Bhanc Ceannais agus Údaráis Seirbhísí Airgeadais 2011, le ceadú don mBiúró cineál agus líon na ngearán a shonrú do ghnólachtaí sonracha, agus tagann sé tar éis na mblianta de dhianstocaireacht. Tá sé ríthábhachtach go bhfuil sé ag teacht go cruinn le hidirghníomhaíochtaí straitéiseacha an Bhiúró agus táthar ag súil, nuair a bheidh sé achtaithe, go gcinnteoidh sé go mbeidh níos lú seans ann go dtarlóidh a leithéidí sa todhchaí, agus nuair is gá, cuirfidh sé spotsolas ar sholáthróirí tionscail nach bhfuil an tiomantas riachtanach iontu i leith próiseas inmheánach réiteach agus bainistiú gearán a fheidhmiú.

Beidh an Chomhairle i mbun idirbheartaíochta go gníomhach leis an Roinn sna míonna atá le teacht in iarracht leis na forálacha is fearr is féidir a thabhairt chun cinn faoin mBille seo, agus a bheidh mar threoir don Ombudsman.

Tuarascáil an Chathaoirligh

Tá áthas orm an tuarascáil seo, an tríú ceann uaim mar Chathaoirleach, a thugann léargas ar bhliain an-ghnóthach agus an-dúshlánach eile do Chomhairle 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 a leanas:

— treoirlínte a leagadh síos faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman;
— cinneadh a dhéanamh faoi na tobhaigh agus na táillí atá iníoctha ar na seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman;
— an tOmbudsman agus gach leas-Ombudsman a cheapadh;
— cumas agus éifeachtúlacht 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 hoibríocht an Ombudsman, agus
— comhairle a chur ar an Ombudsman faoi ábhar ar bith a n-iarrann sé comhairle ina leith; agus
— aon ghníomhaíocht eile atá leagtha síos i gCuid 57BD.-(1) a chur i gcrích.

Mhínigh mé anuraidh conas nach bhfuil aon ról ag an gComhairle maidir le gearáin a réiteach, mar gur feidhm neamhspleách de chuid an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais é seo. Bhí sé ina thosaíocht ag an gComhairle le linn na bliana seo caite a chinntiú áfach go raibh an leibhéal acmhainní riachtanacha ba mhó ba fhéidir á leithdháileadh agus á ndíriú i dtreo bhainistiú éifeachtach ar líon na gcás agus i dtreo laghdú nó dúnadh éifeachtúil agus suntasach a dhéanamh ar chásanna níos sine a tugadh ar aghaidh.

Chomh maith leis sin chloígh an Chomhairle agus an Biúró go dlúth leis na Bealaí trínar féidir le soláthróirí an tionscail na leibhéal seo a ghiorrú nó a laghdú trí chleachtas nó nósanna imeachta inmheánacha a athrú. Tá próiseas díreach comhráite agus idirbheartaíochta idirghníomhach an-luachmhar mar bhealach le tiomantas onnghníomhach fadtéarmach i leith an chleachtais is fear a spreagadh ar fud an tionscail.

Is dul chun cinn suntasach agus dearfach don tomhaltóir an leasú atá molta ar Bhille an Bhanc Ceannais agus Údaráis Seirbhísí Airgeadais 2011, le ceadú don mBiúró cineál agus líon na ngearán a shonrú do ghnólachtaí sonracha, agus tagann sé tar éis na mblianta de dhianstocaireacht. Tá sé ríthábhachtach go bhfuil sé ag teacht go cruinn le hidirghníomhaíochtaí straitéiseacha an Bhiúró agus táthar ag súil, nuair a bheidh sé achtaithe, go gcinnteoidh sé go mbeidh níos lú seans ann go dtarlóidh a leithéidí sa todhchaí, agus nuair is gá, cuirfidh sé spotsolas ar sholáthróirí tionscail nach bhfuil an tiomantas riachtanach iontu i leith próiseas inmheánach réiteach agus bainistiú gearán a fheidhmiú.

Beidh an Chomhairle i mbun idirbheartaíochta go gníomhach leis an Roinn sna míonna atá le teacht in iarracht leis na forálacha is fearr is féidir a thabhairt chun cinn faoin mBille seo, agus a bheidh mar threoir don Ombudsman.

4
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Tá ardphróifíl phoiblí ag an oifig i measc tomhaltóirí na seirbhíse agus ardmhuinín acu as. Léiríonn sé seo go láidir don Chomhairle, cé gur gá costais a rialú go cúramach, éifeachtúil siosmaideach, go gcaithfidh go leor acmhainní a bheith ar fáil leis an tsolúbthacht chuí a cheadú don Ombudsman agus don Bhiúró le bainistiú éifeachtúil a dhéanamh ar a líon cásanna. Ní mór d'éifeachtúlacht rialála oibriúcháin a bheith ann chomh maith mar thaca leis an bpróiseas agus leis na nósanna imeachta ionas go mbeidh láimhseáil chomhleanúnach á dhéanamh ar ghearáin.

Agus é sin ar intinn go tréan againn agus ár bhfeidhm reachtúil á oibriú againn, tá tús curtha ag an gComhairle anois ar na rialacháin agus na hacmhainní sin a fhiosrú agus a bhreithniú ó thaobh láimhseáil chásanna, ach go háirithe tá measúnú á dhéanamh ar an athrú atá riachtanach ar bhonneagar agus ar na himpleachtaí costais a éireoidh as cónascadh seirbhísí Ombudsman na bPinsean le seirbhísí an Bhiúró mar atá molta. Ní mór aird ar leith a thabhairt ar na himpleachtaí a bheidh aige ar ríomh muirear mar shampla sa ghearrthéarma, sa mheántéarma agus sa bhfadtéarma.

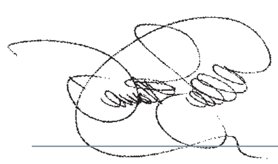
Níl críoch curtha go fóill leis na nósanna imeachta deiridh chun Scéimeanna Aoisliúntais Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a bhunú. Is mór is cás leis an gComhairle é seo, agus leanfaimid ar aghaidh ag obair go dearfach leis an Aire agus lena Roinn d'fhonn an próiseas a chur i gcrích leis an dícheall agus leis an phráinn is dual dó.

Ba mhaith liom an meas agus an buíochas atá agam do Comhaltaí na Comhairle a chur in iúl, chuir siad uile a saineolas ar fáil go gairmiúil dúthrachtach. Is mian liom chomh maith a lua chomh buíoch is atáimid do Rúnaí na Comhairle as ucht a ionchuir.

Ba mhaith liom an tAire Airgeadais, agus foireann a Roinne, a mholadh chomh maith as ucht na tacaíochta a thugann siad go leanúnach.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom comhghairdeas a dhéanamh leis an Ombudsman, leis an Leas-Ombudsman, leis na Cinn Imscrúduithe, Dlí agus Riaracháin, agus leis an bhfoireann go léir ar son a n-iarrachtaí aonair agus mar fhoireann. Chinntigh a gcuid iarrachtaí siúd arís go bhfuil meas agus buíochas as cuimse ag tomhaltóirí na seirbhíse ar an mBiúró.

Tá mé féin agus an Chomhairle ag tnúth le tacaíocht a thabhairt don Ombudsman agus dá fhoireann agus cabhrú leis inár dtiomantais leanúnach i leith caighdeán na seirbhíse a fheabhsú le freastal ar riachtanas na ndaoine go léir a bhfuil, nó a mbeidh, cúis acu teagmháil a dhéanamh lena oifig.



Dermott Jewell, Cathaoirleach
Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais
—
Meitheamh 2012

Tá ardphróifíl phoiblí ag an oifig i measc tomhaltóirí na seirbhíse agus ardmhuinín acu as. Léiríonn sé seo go láidir don Chomhairle, cé gur gá costais a rialú go cúramach, éifeachtúil siosmaideach, go gcaithfidh go leor acmhainní a bheith ar fáil leis an tsolúbthacht chuí a cheadú don Ombudsman agus don Bhiúró le bainistiú éifeachtúil a dhéanamh ar a líon cásanna. Ní mór d'éifeachtúlacht rialála oibriúcháin a bheith ann chomh maith mar thaca leis an bpróiseas agus leis na nósanna imeachta ionas go mbeidh láimhseáil chomhleanúnach á dhéanamh ar ghearáin.

Agus é sin ar intinn go tréan againn agus ár bhfeidhm reachtúil á oibriú againn, tá tús curtha ag an gComhairle anois ar na rialacháin agus na hacmhainní sin a fhiosrú agus a bhreithniú ó thaobh láimhseáil chásanna, ach go háirithe tá measúnú á dhéanamh ar an athrú atá riachtanach ar bhonneagar agus ar na himpleachtaí costais a éireoidh as cónascadh seirbhísí Ombudsman na bPinsean le seirbhísí an Bhiúró mar atá molta. Ní mór aird ar leith a thabhairt ar na himpleachtaí a bheidh aige ar ríomh muirear mar shampla sa ghearrthéarma, sa mheántéarma agus sa bhfadtéarma.

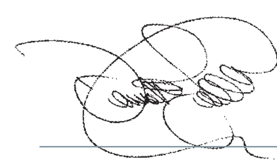
Níl críoch curtha go fóill leis na nósanna imeachta deiridh chun Scéimeanna Aoisliúntais Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a bhunú. Is mór is cás leis an gComhairle é seo, agus leanfaimid ar aghaidh ag obair go dearfach leis an Aire agus lena Roinn d'fhonn an próiseas a chur i gcrích leis an dícheall agus leis an phráinn is dual dó.

Ba mhaith liom an meas agus an buíochas atá agam do Comhaltaí na Comhairle a chur in iúl, chuir siad uile a saineolas ar fáil go gairmiúil dúthrachtach. Is mian liom chomh maith a lua chomh buíoch is atáimid do Rúnaí na Comhairle as ucht a ionchuir.

Ba mhaith liom an tAire Airgeadais, agus foireann a Roinne, a mholadh chomh maith as ucht na tacaíochta a thugann siad go leanúnach.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom comhghairdeas a dhéanamh leis an Ombudsman, leis an Leas-Ombudsman, leis na Cinn Imscrúduithe, Dlí agus Riaracháin, agus leis an bhfoireann go léir ar son a n-iarrachtaí aonair agus mar fhoireann. Chinntigh a gcuid iarrachtaí siúd arís go bhfuil meas agus buíochas as cuimse ag tomhaltóirí na seirbhíse ar an mBiúró.

Tá mé féin agus an Chomhairle ag tnúth le tacaíocht a thabhairt don Ombudsman agus dá fhoireann agus cabhrú leis inár dtiomantais leanúnach i leith caighdeán na seirbhíse a fheabhsú le freastal ar riachtanas na ndaoine go léir a bhfuil, nó a mbeidh, cúis acu teagmháil a dhéanamh lena oifig.



Dermott Jewell, Cathaoirleach
Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais
—
Meitheamh 2012

5

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

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/Mion-ghnólachtaí 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 grúpálacha.

D'fhóin sé freisin mar Chathaoirleach ar Choiste Infheistíochta Ghrúpa Bhanc na hÉireann agus mar Iontaobhaí Chiste Pinsin Bainc.

An tUasal Anthony Kerr

Tá an tUasal Kerr, M.A. (Dub.) LL.M. (Lond.) BL. (Kings Inns), ina Léachtóir Reachtúil sa Scoil Dlí, Coláiste na hOllscoile, Baile Átha Cliath agus ina Chomh-Dheánach ar Léann Céimithe. Tá sé ina údar ar leabhair éagsúla lena n-áirítear The Civil Liability Acts (4th ed, 2011) agus ina leaschathaoirleach ar Chumann Dlí Saothair na hÉireann.

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/Mion-ghnólachtaí 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 grúpálacha.

D'fhóin sé freisin mar Chathaoirleach ar Choiste Infheistíochta Ghrúpa Bhanc na hÉireann agus mar Iontaobhaí Chiste Pinsin Bainc.

An tUasal Anthony Kerr

Tá an tUasal Kerr, M.A. (Dub.) LL.M. (Lond.) BL. (Kings Inns), ina Léachtóir Reachtúil sa Scoil Dlí, Coláiste na hOllscoile, Baile Átha Cliath agus ina Chomh-Dheánach ar Léann Céimithe. Tá sé ina údar ar leabhair éagsúla lena n-áirítear The Civil Liability Acts (4th ed, 2011) agus ina leaschathaoirleach ar Chumann Dlí Saothair na hÉireann.

6

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

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 i 2005. Is Bainisteoir Gnó Réigiúnach é le Banc na hÉireann, é bunaithe san Iarthuaisceart agus is Comhalta é d'Institiúid na mBaincéirí in Éirinn agus tá sé ina bhall d'Institiúid na gCuntasóirí Deimhnithe Poiblí in Éirinn.

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 Fheidhmeannas na Seirbhísí Sláinte (FSS) agus don Roinn Gnóthaí Sóisialta agus Teaghlaigh. Chaith sí seal mar Stiúrthóir agus mar Rúnaí Cuideachta do Consumer DebtNet, scáthghrúpa Eorpach do sheirbhísí comhairle airgeadais.

An tUasal Frank Wynn

Is Bainisteoir Ginearálta, Comhlíonadh 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 (ACOI) agus tá sé ina Chathaoirleach ar Choiste Teicniúil an ACOI.

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 seal mar Bhainisteoir Iniúchóireachta Inmheánach agus mar Bhainisteoir Sinsearach in Oifig Feidhmeannais an Ghrúpa. Bhí sé ina Ard-Stiúrthóir ar Chónaidhm Baincéirí Éireann ó 1988 go 2004 agus sa tréimhse sin chaith sé dhá bhliain mar chathaoirleach ar an gCoiste Feidhmithe Chónaidhm Baincéireachta na hEorpa. Tá sé ina chathaoirleach ar an gCuideachta Cúitimh d'Infheisteoirí Teoranta.

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 i 2005. Is Bainisteoir Gnó Réigiúnach é le Banc na hÉireann, é bunaithe san Iarthuaisceart agus is Comhalta é d'Institiúid na mBaincéirí in Éirinn agus tá sé ina bhall d'Institiúid na gCuntasóirí Deimhnithe Poiblí in Éirinn.

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 Fheidhmeannas na Seirbhísí Sláinte (FSS) agus don Roinn Gnóthaí Sóisialta agus Teaghlaigh. Chaith sí seal mar Stiúrthóir agus mar Rúnaí Cuideachta do Consumer DebtNet, scáthghrúpa Eorpach do sheirbhísí comhairle airgeadais.

An tUasal Frank Wynn

Is Bainisteoir Ginearálta, Comhlíonadh 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 (ACOI) agus tá sé ina Chathaoirleach ar Choiste Teicniúil an ACOI.

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 seal mar Bhainisteoir Iniúchóireachta Inmheánach agus mar Bhainisteoir Sinsearach in Oifig Feidhmeannais an Ghrúpa. Bhí sé ina Ard-Stiúrthóir ar Chónaidhm Baincéirí Éireann ó 1988 go 2004 agus sa tréimhse sin chaith sé dhá bhliain mar chathaoirleach ar an gCoiste Feidhmithe Chónaidhm Baincéireachta na hEorpa. Tá sé ina chathaoirleach ar an gCuideachta Cúitimh d'Infheisteoirí Teoranta.

7

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Feidhm na Comhairle

Ceapann an tAire Airgeadais Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Chomhairle). Is iad príomh-fheidhmeanna 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 hoibríocht 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.
- Caitríona Ní Charra uasal.
- An tUasal Frank Wynn.
- An tUasal Paddy Lyons (d'éirigh as D. Fómhair 2011).
- An tUasal Jim Bardon Rúnaí na Comhairle.

Fo-choistí na Comhairle

An Coiste Iniúchóireachta
- An tUasal Michael Connolly (Cathaoirleach).
- Caitríona Ní Charra Uasal
- An tUasal Noel O'Connell.

An Coiste Airgeadais
- An tUasal Frank Wynn (Cathaoirleach).
- An tUasal Dermott Jewell.

An Coiste Rialachais
- An tUasal Paddy Leydon (Cathaoirleach).
- An tUasal Dermott Jewell.
- An tUasal Tony Kerr.

Meetings

a) Comhairle: I rith 2011, bhí 7 gcruinniú foirmiúil ag an gComhairle Bhí an tinreamh mar seo a leanas:

	Cruinnithe
An tUasal Dermott Jewell (Cathaoirleach)	7
An tUasal Michael Connolly	6
An tUasal Tony Kerr	6
An tUasal Paddy Leydon	7
Caitríona Ní Charra uasal	5
An tUasal Frank Wynn	7
An tUasal Paddy Lyons	5

b) Fo-Choistí na Comhairle:

- Bhí 4 chruinniú ag an gCoiste Iniúchóireachta.
- Bhí 2 chruinniú ag an gCoiste Airgeadais.
- Bhí 1 cruinniú amháin ag an gCoiste Luach Saothair agus Rialachais.

Luach Saothair / Speansais na Comhairle

Is é an tAire Airgeadais a shocraíonn leibhéal na dtáillí bliantúla atá le híoc le comhaltaí na Comhairle; íochtar €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: €94.31
An tUasal Caitríona Ní Charra: €2,127.03
An tUasal Paddy Leydon: €2,512.75

Feidhm na Comhairle

Ceapann an tAire Airgeadais Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Chomhairle). Is iad príomh-fheidhmeanna 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 hoibríocht 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.
- Caitríona Ní Charra uasal.
- An tUasal Frank Wynn.
- An tUasal Paddy Lyons (d'éirigh as D. Fómhair 2011).
- An tUasal Jim Bardon Rúnaí na Comhairle.

Fo-choistí na Comhairle

An Coiste Iniúchóireachta
- An tUasal Michael Connolly (Cathaoirleach).
- Caitríona Ní Charra Uasal
- An tUasal Noel O'Connell.

An Coiste Airgeadais
- An tUasal Frank Wynn (Cathaoirleach).
- An tUasal Dermott Jewell.

An Coiste Rialachais
- An tUasal Paddy Leydon (Cathaoirleach).
- An tUasal Dermott Jewell.
- An tUasal Tony Kerr.

Meetings

a) Comhairle: I rith 2011, bhí 7 gcruinniú foirmiúil ag an gComhairle Bhí an tinreamh mar seo a leanas:

	Cruinnithe
An tUasal Dermott Jewell (Cathaoirleach)	7
An tUasal Michael Connolly	6
An tUasal Tony Kerr	6
An tUasal Paddy Leydon	7
Caitríona Ní Charra uasal	5
An tUasal Frank Wynn	7
An tUasal Paddy Lyons	5

b) Fo-Choistí na Comhairle:

- Bhí 4 chruinniú ag an gCoiste Iniúchóireachta.
- Bhí 2 chruinniú ag an gCoiste Airgeadais.
- Bhí 1 cruinniú amháin ag an gCoiste Luach Saothair agus Rialachais.

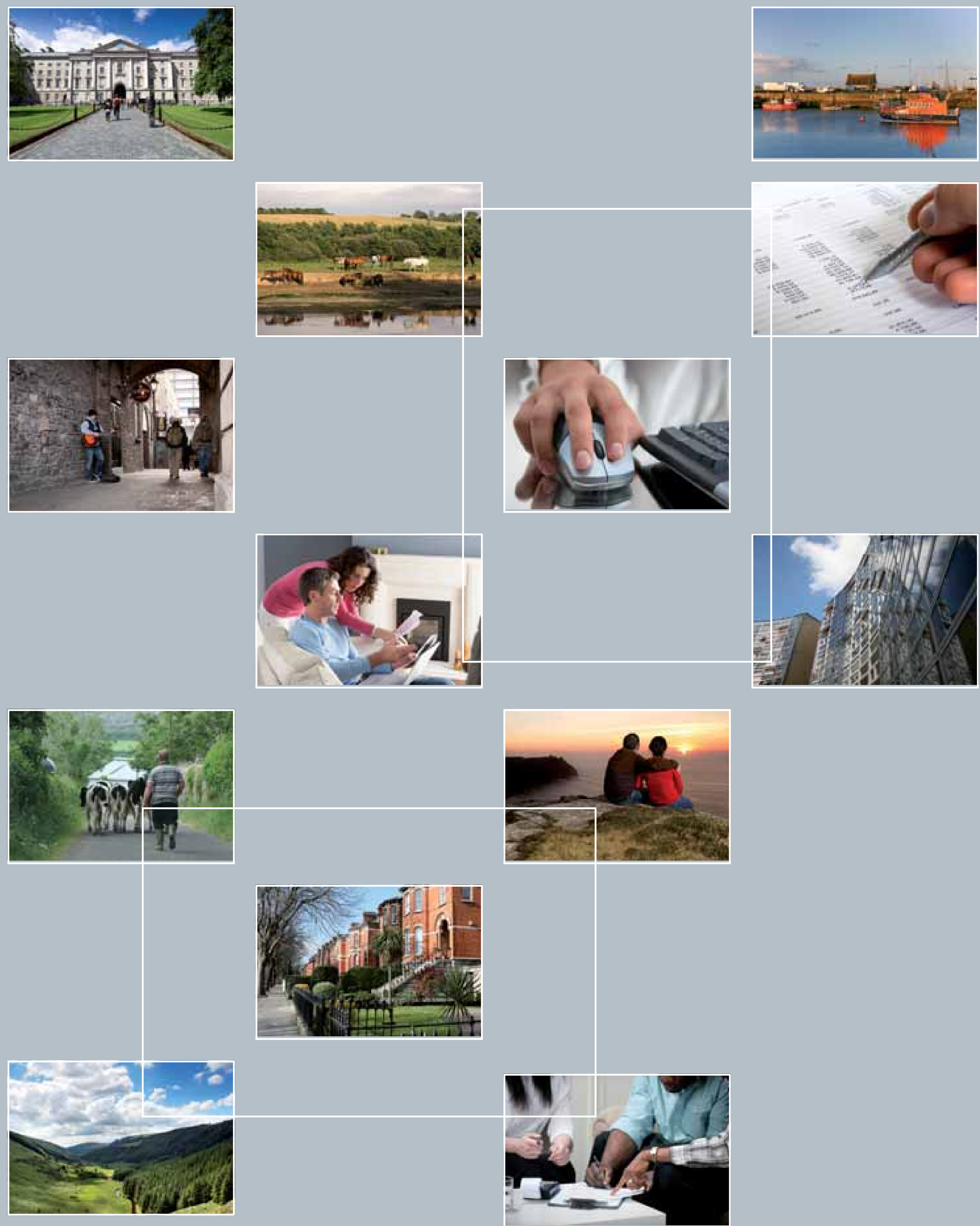
Luach Saothair / Speansais na Comhairle

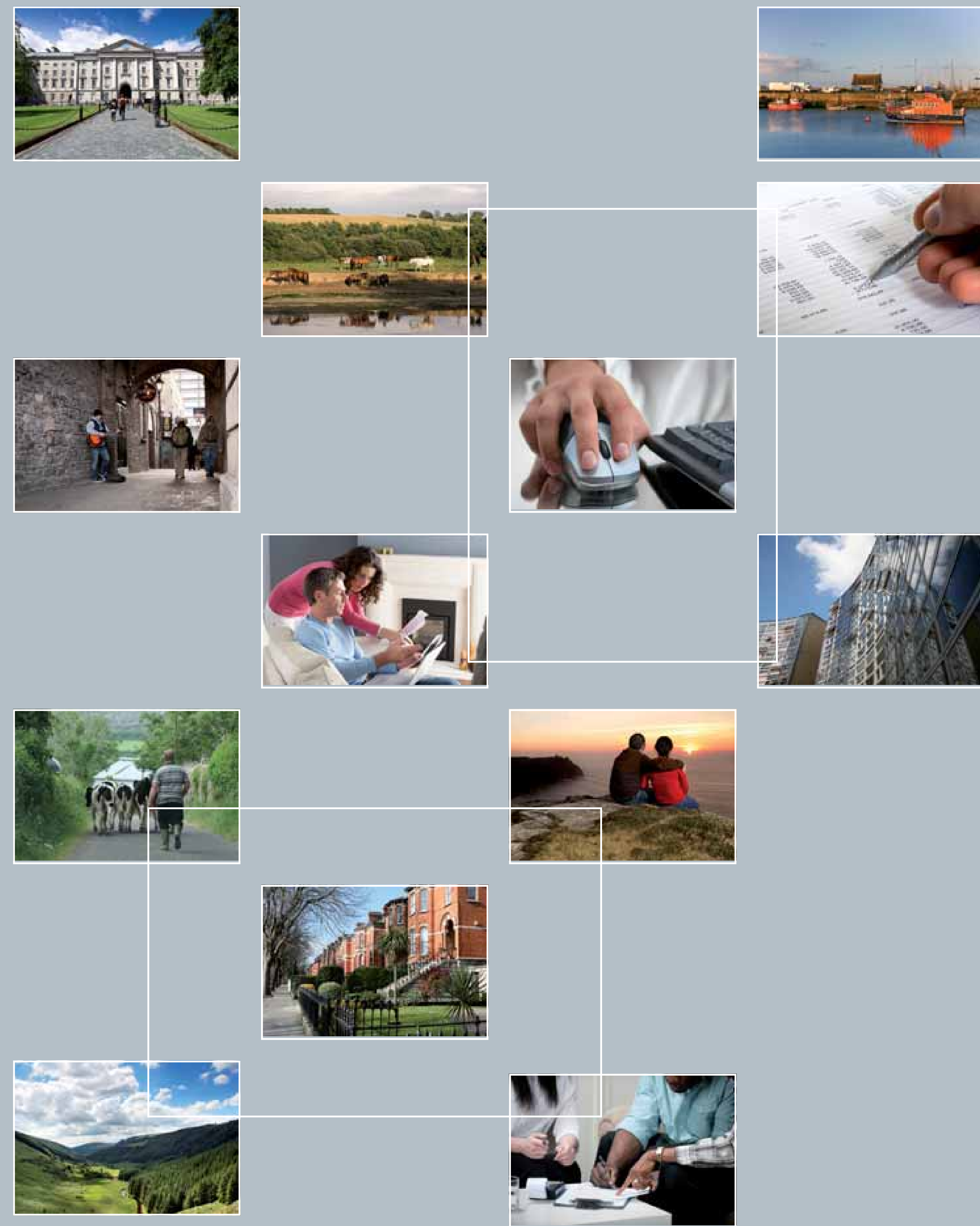
Is é an tAire Airgeadais a shocraíonn leibhéal na dtáillí bliantúla atá le híoc le comhaltaí na Comhairle; íochtar €12,600 le gach comhalta agus €21,600 leis an gCathaoirleach.

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: €94.31
An tUasal Caitríona Ní Charra: €2,127.03
An tUasal Paddy Leydon: €2,512.75

8 An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011





Réamhrá

Bhí bliain an-dúshlánach arís ag an mBiúró mar gheall ar thionchar leanúnach na géarchéime airgeadais i 2011. Fuaireamar 7,287 gearán nua i rith na bliana agus cuireadh clabhsúr ar 7,464. As an líon sin, cuireadh clabhsúr ar 3,040 le cinntí agus dúnadh an chuid eile ar bhealaí éagsúla a bhfuil cur síos orthu i dTábla 1.

Is cosúil go bhfuil leibhéal na ngearán nua socraithe síos go leibhéal seasta ach tá sé ard go fóill de réir na gcaighdeán stairiúla. Tá athchóiriú déanta ag an oifig seo ar chuid de na próisis atá aici le cinntiú go gcuirimid clabhsúr ar níos mó gearáin anois go rialta ná mar a fhaightear de ghearáin nua, agus leis sin tá laghdú an-drámatúil déanta againn ar líon na gcásanna atá ag feitheamh ar bhreithniú.

Baineann 40% de na gearáin a fuarthas san Earnáil Bhaincéireachta le Morgáistí. San 18 mí atá caite tugadh reachtaíocht shubstaintiúil nua isteach maidir le saincheisteanna morgáistí. Glacadh leis na riachtanais nua reachtúla seo i rith na bliana seo caite san oifig seo agus cuirtear san áireamh iad nuair a bhíonn gearáin ábhartha á bhfiosrú.

Is fiú a thabhairt faoi deara go mbaineann 28% de na gearáin san earnáil Bhaincéireachta le rialú cuntas, rud léiríonn b'fhéidir an brú atá ar bhuiséid teaghlaigh faoi láthair.

Déantar níos mó gearán faoi árachas i gcónaí, agus bhain os cionn 47% de na gearáin go léir le hárachas i 2011. Tá a lán gearán ann i gcónaí faoi Chosaint Íocaíochta agus faoi Chosaint Morgáistí; agus tá próifíl na gcéatadán de ghearáin a seastar leo beagáinín níos airde ná an meán don earnáil ina iomlán.

Is é an t-árachas gluaisteáin an táirge is seasta a mbítear ag gearán faoi, le 16% de na gearáin faoi árachas. I 2011, thugamar faoi deara go raibh laghdú 28% i ngearáin Foirgneamh Tí rud léiríonn chomh measartha is a bhí cúinsí aimsire i rith na bliana.

Tá cásanna infheistíochta níos ísle ná mar a tuairiscíodh roimhe seo ach thugamar méadú 6% faoi deara i ngearáin faoin earnáil seo sa dara leath de 2011.

Dhíríomar den chuid is mó i 2011 ar bhainistiú a dhéanamh ar phróiseas líon na gcásanna agus ar choigeartú dhéanamh orthu seo le barrfheabhsú a chur ar aschur cásanna. I mí Aibreáin bhí 1,142 ag fanacht le sannadh le himscrúdaitheoirí agus faoi dheireadh na bliana bhí sé seo laghdaithe go mór go 473. Laghdóidh an t-ísliú seo sa riaráiste na hamanna feithimh do chásanna atá le himscrúdú go 8-10 seachtain.

Agus muid ag tabhair faoin ualach leanúnach oibre atá againn tá ag éirí linn cuspóirí sa bhreis ar bhainistiú agus ar thréchur an líon cásanna a bhaint amach. Níl aon mhaolú ar chastacht na saincheisteanna a ndéantar gearán fúthu. Caithimid an-chuid ama le láithriúcháin don tionscal agus don phobal faoin obair a dhéanaimid; bímid i mbun idirghníomhaíochta i gcónaí le grúpaí leasmhara; agus pléimid leis na dúshláin, an reachtaíocht agus na treochtaí a bhíonn ag teacht chun tosaigh.

Úsáidtear an-chuid d'acmhainní an Bhiúró sa timpeallacht dhlíthiúil agus i gcosaint achomharc in aghaidh ár gcinntí. Bíonn ár nósanna imeachta faoi dhianscrúdú i gcónaí ag an

Réamhrá

Bhí bliain an-dúshlánach arís ag an mBiúró mar gheall ar thionchar leanúnach na géarchéime airgeadais i 2011. Fuaireamar 7,287 gearán nua i rith na bliana agus cuireadh clabhsúr ar 7,464. As an líon sin, cuireadh clabhsúr ar 3,040 le cinntí agus dúnadh an chuid eile ar bhealaí éagsúla a bhfuil cur síos orthu i dTábla 1.

Is cosúil go bhfuil leibhéal na ngearán nua socraithe síos go leibhéal seasta ach tá sé ard go fóill de réir na gcaighdeán stairiúla. Tá athchóiriú déanta ag an oifig seo ar chuid de na próisis atá aici le cinntiú go gcuirimid clabhsúr ar níos mó gearáin anois go rialta ná mar a fhaightear de ghearáin nua, agus leis sin tá laghdú an-drámatúil déanta againn ar líon na gcásanna atá ag feitheamh ar bhreithniú.

Baineann 40% de na gearáin a fuarthas san Earnáil Bhaincéireachta le Morgáistí. San 18 mí atá caite tugadh reachtaíocht shubstaintiúil nua isteach maidir le saincheisteanna morgáistí. Glacadh leis na riachtanais nua reachtúla seo i rith na bliana seo caite san oifig seo agus cuirtear san áireamh iad nuair a bhíonn gearáin ábhartha á bhfiosrú.

Is fiú a thabhairt faoi deara go mbaineann 28% de na gearáin san earnáil Bhaincéireachta le rialú cuntas, rud léiríonn b'fhéidir an brú atá ar bhuiséid teaghlaigh faoi láthair.

Déantar níos mó gearán faoi árachas i gcónaí, agus bhain os cionn 47% de na gearáin go léir le hárachas i 2011. Tá a lán gearán ann i gcónaí faoi Chosaint Íocaíochta agus faoi Chosaint Morgáistí; agus tá próifíl na gcéatadán de ghearáin a seastar leo beagáinín níos airde ná an meán don earnáil ina iomlán.

Is é an t-árachas gluaisteáin an táirge is seasta a mbítear ag gearán faoi, le 16% de na gearáin faoi árachas. I 2011, thugamar faoi deara go raibh laghdú 28% i ngearáin Foirgneamh Tí rud léiríonn chomh measartha is a bhí cúinsí aimsire i rith na bliana.

Tá cásanna infheistíochta níos ísle ná mar a tuairiscíodh roimhe seo ach thugamar méadú 6% faoi deara i ngearáin faoin earnáil seo sa dara leath de 2011.

Dhíríomar den chuid is mó i 2011 ar bhainistiú a dhéanamh ar phróiseas líon na gcásanna agus ar choigeartú dhéanamh orthu seo le barrfheabhsú a chur ar aschur cásanna. I mí Aibreáin bhí 1,142 ag fanacht le sannadh le himscrúdaitheoirí agus faoi dheireadh na bliana bhí sé seo laghdaithe go mór go 473. Laghdóidh an t-ísliú seo sa riaráiste na hamanna feithimh do chásanna atá le himscrúdú go 8-10 seachtain.

Agus muid ag tabhair faoin ualach leanúnach oibre atá againn tá ag éirí linn cuspóirí sa bhreis ar bhainistiú agus ar thréchur an líon cásanna a bhaint amach. Níl aon mhaolú ar chastacht na saincheisteanna a ndéantar gearán fúthu. Caithimid an-chuid ama le láithriúcháin don tionscal agus don phobal faoin obair a dhéanaimid; bímid i mbun idirghníomhaíochta i gcónaí le grúpaí leasmhara; agus pléimid leis na dúshláin, an reachtaíocht agus na treochtaí a bhíonn ag teacht chun tosaigh.

Úsáidtear an-chuid d'acmhainní an Bhiúró sa timpeallacht dhlíthiúil agus i gcosaint achomharc in aghaidh ár gcinntí. Bíonn ár nósanna imeachta faoi dhianscrúdú i gcónaí ag an

10

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

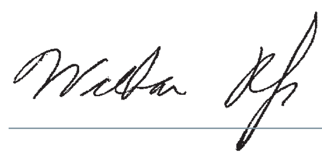
Ard-Chúirt. Rinneamar achomharc chuig an gCúirt Uachtarach (Lyons & Murray) agus táimid ag fanacht ar shoiléiriú ón gCúirt faoi na nósanna imeachta atá riachtanach i mbreithniú gearán.

Táim buíoch, mar a bhíonn i gcónaí, as an tacaíocht a fhaigheann an Biúró ón gComhairle. Tugann an Chomhairle tacaíocht dhiongbháilte don Bhiúró agus tugann sí a dhúshlán i réimse saincheisteanna, rud a chinntíonn go bhfanaimid chun cinn ó thaobh éifeachtachta agus caighdeán aschuir.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil chomh maith leis an Roinn Airgeadais ar son a n-idirphlé leis an mBiúró agus a dtacaíocht dúinn. Tá an chuma air gur bliain dhúshlánach atá romhainn i 2012 agus táimid ag súil le hobair leis an Roinn d'fhonn an timpeallacht a fheabhsú do gach tomhaltóir, go háirithe ó thaobh ár ndul chun cinn a bhreisiú agus taifead na ngearán faoi na Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais a fhoilsiú.

Tá ár gcaidreamh leis an mBanc Ceannais agus le hOmbudsman na bPinsean faoi bhláth faoinár Meabhrán Tuisceana agus táimid ag tnúth le dlúthchaidreamh oibre leo i 2012.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas agus ómós a thabhairt do bhainistíocht agus d'fhoireann an Bhiúró. Gach lá tugaimid aghaidh le chéile ar dhúshláin dhiana, agus naimhdeacha ar uaire. Lena gcúnamh táim ag súil go mbeidh an Biúró faoi bhláth go leanúnach agus go ndéanfaimid dul chun cinn i gcónaí le sainordú reachtúil an Bhiúró a sheachadadh go hiomlán.



William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
—
Meitheamh 2012

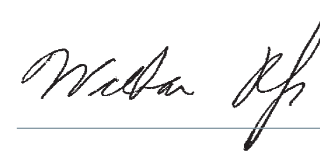
Ard-Chúirt. Rinneamar achomharc chuig an gCúirt Uachtarach (Lyons & Murray) agus táimid ag fanacht ar shoiléiriú ón gCúirt faoi na nósanna imeachta atá riachtanach i mbreithniú gearán.

Táim buíoch, mar a bhíonn i gcónaí, as an tacaíocht a fhaigheann an Biúró ón gComhairle. Tugann an Chomhairle tacaíocht dhiongbháilte don Bhiúró agus tugann sí a dhúshlán i réimse saincheisteanna, rud a chinntíonn go bhfanaimid chun cinn ó thaobh éifeachtachta agus caighdeán aschuir.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil chomh maith leis an Roinn Airgeadais ar son a n-idirphlé leis an mBiúró agus a dtacaíocht dúinn. Tá an chuma air gur bliain dhúshlánach atá romhainn i 2012 agus táimid ag súil le hobair leis an Roinn d'fhonn an timpeallacht a fheabhsú do gach tomhaltóir, go háirithe ó thaobh ár ndul chun cinn a bhreisiú agus taifead na ngearán faoi na Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais a fhoilsiú.

Tá ár gcaidreamh leis an mBanc Ceannais agus le hOmbudsman na bPinsean faoi bhláth faoinár Meabhrán Tuisceana agus táimid ag tnúth le dlúthchaidreamh oibre leo i 2012.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas agus ómós a thabhairt do bhainistíocht agus d'fhoireann an Bhiúró. Gach lá tugaimid aghaidh le chéile ar dhúshláin dhiana, agus naimhdeacha ar uaire. Lena gcúnamh táim ag súil go mbeidh an Biúró faoi bhláth go leanúnach agus go ndéanfaimid dul chun cinn i gcónaí le sainordú reachtúil an Bhiúró a sheachadadh go hiomlán.



William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
—
Meitheamh 2012

11

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Struchtúr Eagrúcháin / Foirne

Bainistíocht

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

Aonad Imscrúduithe

Ainm	Teideal
Michael Brennan	Príomh-Imscrúdaitheoir
Sinéad Brennan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Conor Cashman	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Joanne Cronin	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Derek Finnegan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Sophie Hart	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Anthony O'Riordan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Kathleen O'Sullivan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Cairen Power	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Dermot Dempsey	Imscrúdaitheoir
Iseult Doherty	Imscrúdaitheoir
Shane Lyster	Imscrúdaitheoir
Dermot McCole	Imscrúdaitheoir

Struchtúr Eagrúcháin / Foirne

Bainistíocht

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

Aonad Imscrúduithe

Ainm / Teideal
Michael Brennan / Príomh-Imscrúdaitheoir
Sinéad Brennan / Imscrúdaitheoir Sinsearach
Conor Cashman / Imscrúdaitheoir Sinsearach
Joanne Cronin / Imscrúdaitheoir Sinsearach
Derek Finnegan / Imscrúdaitheoir Sinsearach
Sophie Hart / Imscrúdaitheoir Sinsearach
Anthony O'Riordan / Imscrúdaitheoir Sinsearach
Kathleen O'Sullivan / Imscrúdaitheoir Sinsearach
Cairen Power / Imscrúdaitheoir Sinsearach
Dermot Dempsey / Imscrúdaitheoir
Iseult Doherty / Imscrúdaitheoir
Shane Lyster / Imscrúdaitheoir
Dermot McCole / Imscrúdaitheoir

12 An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Aonad Réamh-Imscrúdaithe

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

Roinn Airgeadais

Ainm	Teideal
Evelyn Moore	Oifigeach Airgeadais

Roinn Acmhainní Daonna

Ainm	Teideal
Patricia Heffernan	Riarthóir AD

Aonad Réamh-Imscrúdaithe

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

Roinn Airgeadais

Ainm	Teideal
Evelyn Moore	Oifigeach Airgeadais

Roinn Acmhainní Daonna

Ainm	Teideal
Patricia Heffernan	Riarthóir AD

13

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Foireann Tacaíochta

Ainm	Teideal
Sylvia Costello	CP don Ombudsman
Joan McGuinness	Riarthóir Imscrúdaithe

Administration Unit

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

Foireann Tacaíochta

Ainm Teideal
Sylvia Costello CP don Ombudsman
Joan McGuinness Riarthóir Imscrúdaithe

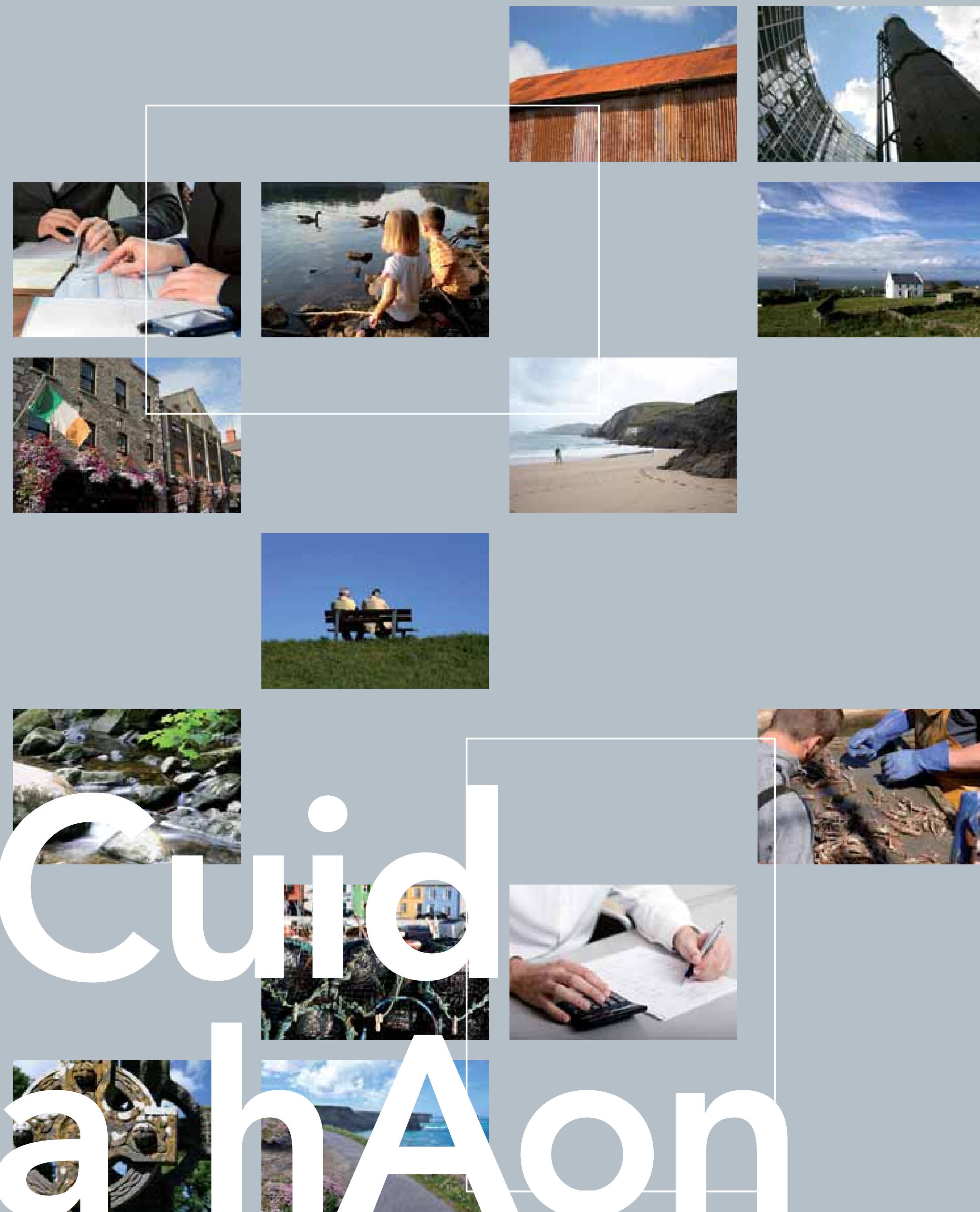
Administration Unit

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

14

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Cuid a hAon



Cuid a hAon

Cuid a hAon
Gearáin

Ról an Ombudsman

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 ár rialú ag an mBanc Ceannais. 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. Féadfaidh 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.

Forléargas ar Ghearáin

Tugtar achoimre sa bhforléargas den obair a rinne an Biúró i 2011. Cuireann sé figiúirí an Bhiúró do na blianta 2011 agus 2010 i gcomparáid le chéile maidir le gearáin a dúnadh roimh imscrúdú agus le Cinneadh, gearáin a fuarthas de réir Earnáil le haghaidh 2011 agus 2010, staidéar comparáideach ar ghearáin a fuarthas de réir Cineál Soláthróra le haghaidh 2011 agus 2010 agus anailís ar threochtaí do ghearáin ar na príomhchineálacha Táirge ó 2007 go 2011.

I 2011

— Fuarthas 7,287 gearán nua;
— Rinneadh 3,443 gearán i gcoinne an Earnáil Árachais, 1,024 i gcoinne an Earnáil Infheistíochta, 2,680 in aghaidh an Earnáil Bhaincéireachta agus 140 i gcoinne Soláthróirí Seirbhíse neamh-Airgeadais ; tabhair faoi deara go mbaineann na Soláthróirí neamh-Airgeadais le gearáin a cuireadh chuig an oifig seo maidir le haerlínte, carranna fruilithe, garáistí, cuideachtaí teileafóin póca srl; atreoraítear na Gearáin seo chuig an gcomhlacht ábhartha a phléann leo.
— Cuireadh críoch le 7,464 cás i rith na bliana 2011; áirítear anseo 4,424 nach raibh aon teagmháil eile ón nGearánaí tar éis don oifig seo an gearán a atreorú chuig an Soláthróir Seirbhísí Airgeadais, agus gearáin gearáin eadránaithe;
— Eisíodh 3,040 Cinneadh.

Tá miondealú cuimsitheach den Chineál Gearáin, an Cineál Táirge agus na Cinntí a d'eisigh an Earnáil le fáil san Athbhreithniú Débhlianach do 2011, atá foilsithe ar ár suíomh idirlín www.financialombudsman.ie

Cuid a hAon
Gearáin

Ról an Ombudsman

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 ár rialú ag an mBanc Ceannais. 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. Féadfaidh 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.

Forléargas ar Ghearáin

Tugtar achoimre sa bhforléargas den obair a rinne an Biúró i 2011. Cuireann sé figiúirí an Bhiúró do na blianta 2011 agus 2010 i gcomparáid le chéile maidir le gearáin a dúnadh roimh imscrúdú agus le Cinneadh, gearáin a fuarthas de réir Earnáil le haghaidh 2011 agus 2010, staidéar comparáideach ar ghearáin a fuarthas de réir Cineál Soláthróra le haghaidh 2011 agus 2010 agus anailís ar threochtaí do ghearáin ar na príomhchineálacha Táirge ó 2007 go 2011.

I 2011

— Fuarthas 7,287 gearán nua;
— Rinneadh 3,443 gearán i gcoinne an Earnáil Árachais, 1,024 i gcoinne an Earnáil Infheistíochta, 2,680 in aghaidh an Earnáil Bhaincéireachta agus 140 i gcoinne Soláthróirí Seirbhíse neamh-Airgeadais ; tabhair faoi deara go mbaineann na Soláthróirí neamh-Airgeadais le gearáin a cuireadh chuig an oifig seo maidir le haerlínte, carranna fruilithe, garáistí, cuideachtaí teileafóin póca srl; atreoraítear na Gearáin seo chuig an gcomhlacht ábhartha a phléann leo.
— Cuireadh críoch le 7,464 cás i rith na bliana 2011; áirítear anseo 4,424 nach raibh aon teagmháil eile ón nGearánaí tar éis don oifig seo an gearán a atreorú chuig an Soláthróir Seirbhísí Airgeadais, agus gearáin gearáin eadránaithe;
— Eisíodh 3,040 Cinneadh.

Tá miondealú cuimsitheach den Chineál Gearáin, an Cineál Táirge agus na Cinntí a d'eisigh an Earnáil le fáil san Athbhreithniú Débhlianach do 2011, atá foilsithe ar ár suíomh idirlín www.financialombudsman.ie

16
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Achoimre ar thréchur oibre 2011

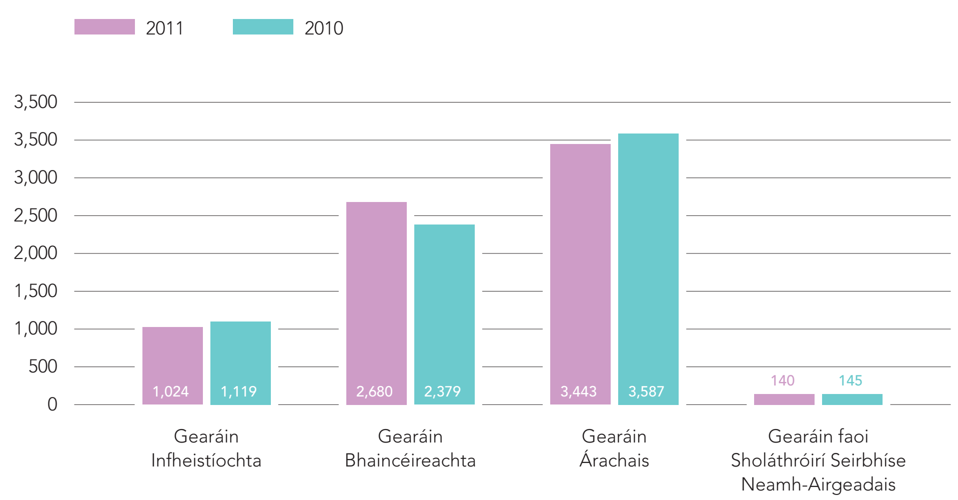
Tábla 1: Achoimre ar Ghearáin a fuarthas agus ar ghearáin a dúnadh 2011

*Gearáin ar Láimh 1 Ean 2011 **	3,784
Gearáin nua faighte	7,287
Gearáin Dúnta	—
Gearáin dúnta roimh Imscrúdú	4,424
Gearáin dúnta le Cinneadh	3,040
Iomlán Dúnta	7,464
Gearáin ar Láimh 31 Nollaig 2011	3,607

* Tá difríocht 47 gcás i líon na gcásanna ar láimh ar 31 Nollaig 2010 (3,737) agus 1 Eanáir. Tharla sé seo mar gur athosclaíodh cásanna dúnta sa tréimhse deiridh 6 mhí.

Gearáin Faighte de réir Earnála 2011 agus 2010

Cairt 1: Gearáin Faighte de réir Earnála 2011 agus 2010



Achoimre ar thréchur oibre 2011

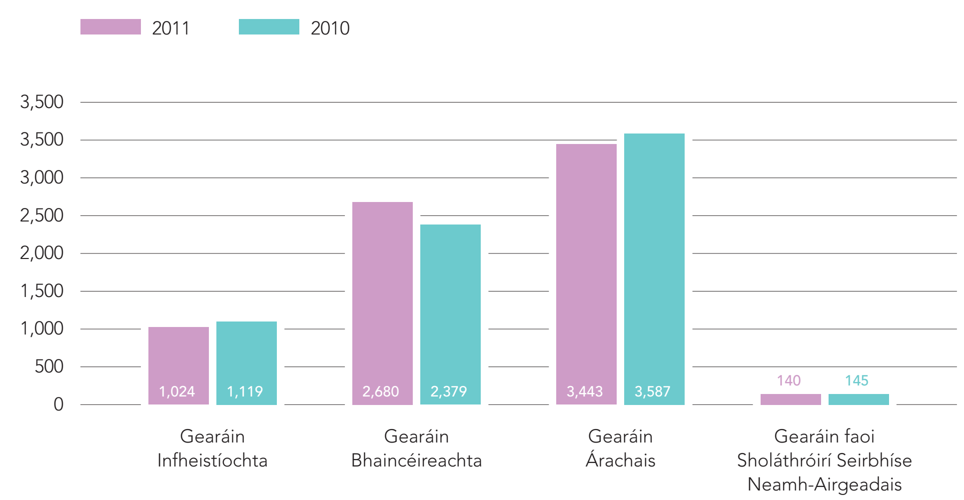
Tábla 1: Achoimre ar Ghearáin a fuarthas agus ar ghearáin a dúnadh 2011

Gearáin ar Láimh 1 Ean 2011 * 3,784
Gearáin nua faighte 7,287
Gearáin Dúnta —
Gearáin dúnta roimh Imscrúdú 4,424
Gearáin dúnta le Cinneadh 3,040
Iomlán Dúnta 7,464
Gearáin ar Láimh 31 Nollaig 2011 3,607

* Tá difríocht 47 gcás i líon na gcásanna ar láimh ar 31 Nollaig 2010 (3,737) agus 1 Eanáir. Tharla sé seo mar gur athosclaíodh cásanna dúnta sa tréimhse deiridh 6 mhí.

Gearáin Faighte de réir Earnála 2011 agus 2010

Cairt 1: Gearáin Faighte de réir Earnála 2011 agus 2010



17
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

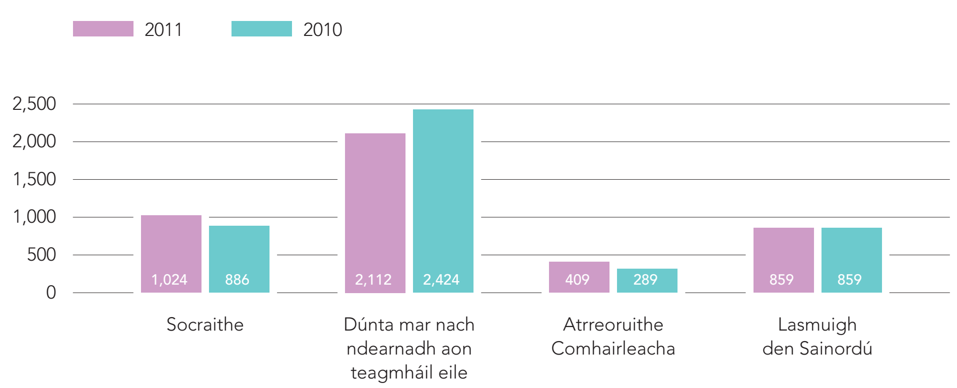
Tábla 2: Gearáin Faighte de Réir Earnáil 2011 agus 2010

Earnáil	Líon Gearán Faighte	
	2011	2010
Infheistíocht	1,024	1,119
Baincéireacht	2,680	2,379
Árachas	3,443	3,587
Gearáin faoi Sholáthróirí Seirbhísí Neamh-Airgeadais	140	145
Iomlán	7,287	7,230

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

Cúiseanna gur dúnadh Gearáin roimh Imscrúdú i 2011 agus 2010

Cairt 2: Gearáin dúnta roimh Imscrúdú 2011 agus 2010



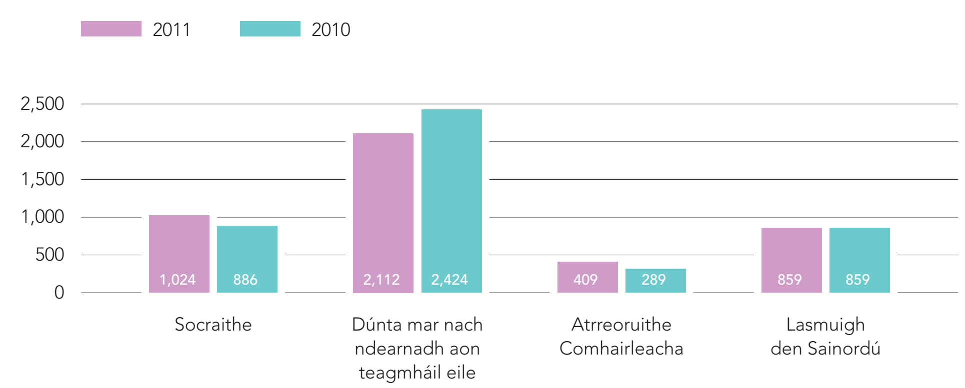
Tábla 2: Gearáin Faighte de Réir Earnáil 2011 agus 2010

Earnáil	Líon Gearán Faighte	
	2011	2010
Infheistíocht	1,024	1,119
Baincéireacht	2,680	2,379
Árachas	3,443	3,587
Gearáin faoi Sholáthróirí Seirbhísí Neamh-Airgeadais	140	145
Iomlán	7,287	7,230

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

Cúiseanna gur dúnadh Gearáin roimh Imscrúdú i 2011 agus 2010

Cairt 2: Gearáin dúnta roimh Imscrúdú 2011 agus 2010



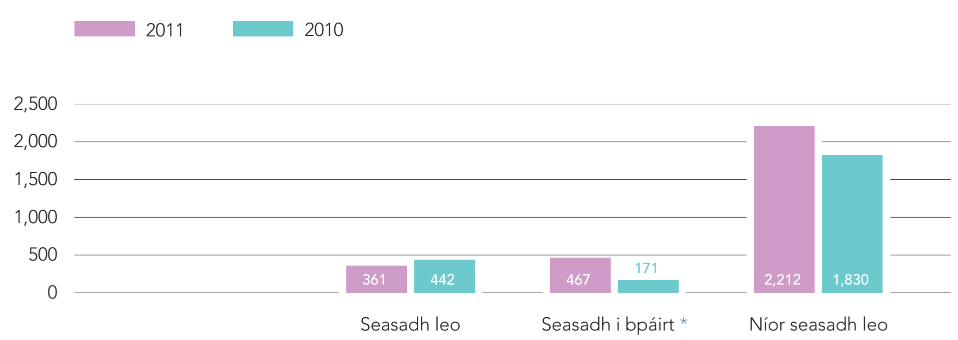
18
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Tábla 3: Cúiseanna gur dúnadh gearáin roimh Imscrúdú 2011 agus 2010

Bliain	2011	% de ghearáin dúnta roimh Imscrúdú	2010	% de ghearáin dúnta roimh Imscrúdú
Socraithe	1,024	24%	886	20%
Dúnta mar nach raibh aon Teagmháil eile ón nGearánaí	2,112	48%	2,424	54%
Atreoruithe Comhairleacha	409	9%	289	7%
Lasmuigh den Sainordú	859	19%	859	19%
Iomlán	4,404	100%	4,458	100%

Gearáin Dúnta le Cinneadh
(Seasadh le Gearán, Seasadh i bPáirt, nó níor seasadh le Gearán)

Cairt 3: Gearáin dúnta le Cinneadh (Seasadh le Gearán, Seasadh i bPáirt nó Níor Seasadh le Gearán)



Tábla 4: Gearáin a dúnadh le Cinneadh (Seasadh le Gearán, Seasadh i bPáirt nó Níor Seasadh le Gearán)

Bliain	2011	% de Chinntí Eisithe	2010	% de Chinntí Eisithe
Seasadh leo	361	12%	442	18%
Seasadh i bPáirt leo *	467	15%	171	7%
Níor seasadh leo	2,212	73%	1,830	75%
Iomlán Eisithe	3,040	100%	2,443	100%

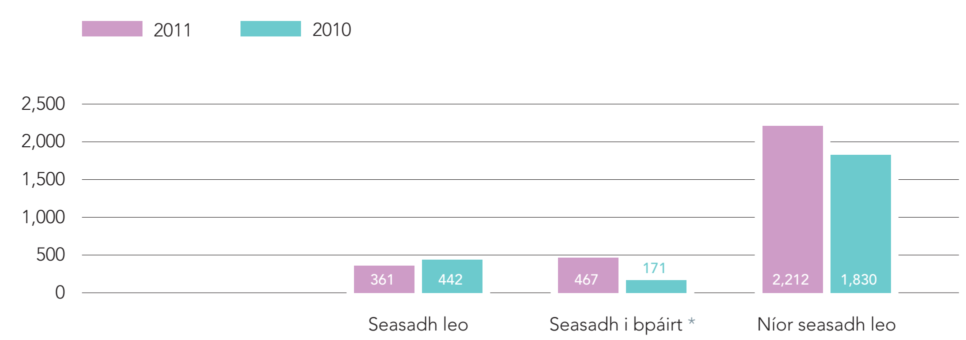
* Sa 3ú Ráithe de 2010, thosaigh an Oifig seo ar chatagóir breise cinntí a thaifeadadh ina bhunachar sonraí: Seasadh i bPáirt. Déantar é seo nuair nach seastar ach le páirt den ghearán (mar a fhoráiltear sa reachtaíocht infheidhme)

Tábla 3: Cúiseanna gur dúnadh gearáin roimh Imscrúdú 2011 agus 2010

Bliain	2011	% de ghearáin dúnta roimh Imscrúdú	2010	% de ghearáin dúnta roimh Imscrúdú
Socraithe	1,024	24%	886	20%
Dúnta mar nach raibh aon Teagmháil eile ón nGearánaí	2,112	48%	2,424	54%
Atreoruithe Comhairleacha	409	9%	289	7%
Lasmuigh den Sainordú	859	19%	859	19%
Iomlán	4,404	100%	4,458	100%

Gearáin Dúnta le Cinneadh
(Seasadh le Gearán, Seasadh i bPáirt, nó níor seasadh le Gearán)

Cairt 3: Gearáin dúnta le Cinneadh (Seasadh le Gearán, Seasadh i bPáirt nó Níor Seasadh le Gearán)



Tábla 4: Gearáin a dúnadh le Cinneadh (Seasadh le Gearán, Seasadh i bPáirt nó Níor Seasadh le Gearán)

Bliain	2011	% de Chinntí Eisithe	2010	% de Chinntí Eisithe
Seasadh leo	361	12%	442	18%
Seasadh i bPáirt leo *	467	15%	171	7%
Níor seasadh leo	2,212	73%	1,830	75%
Iomlán Eisithe	3,040	100%	2,443	100%

* Sa 3ú Ráithe de 2010, thosaigh an Oifig seo ar chatagóir breise cinntí a thaifeadadh ina bhunachar sonraí: Seasadh i bPáirt. Déantar é seo nuair nach seastar ach le páirt den ghearán (mar a fhoráiltear sa reachtaíocht infheidhme)

19
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

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, Bainc, Comhair Chreidmheasa agus Idirghabhálaithe; i dTábla 4 leagtar amach cé faoi a rinneadh na Gearáin i 2011 agus 2010.

Tábla 5: Gearáin a Fuarthas de réir Cineál Soláthróra

	2011	2010
Cuideachta Árachais Saoil	1,190	1,215
Cuideachta Árachais Neamh-Shaoil	1,866	2,254
Cuideachta Árachais Sláinte	351	223
Idirghabhálaithe	331	447
Bainc	2,846	2,584
Cumainn Foirgníochta	189	127
Comhair Chreidmheasa	49	60
Stocbhróicéir	84	76
Idirghabhálaí Morgáiste	57	75
Bureau de Change	1	1
Iasachtóir Airgid	13	13
Soláthróir Airgeadais	5	10
Idirghabhálaí Eile	80	—
Neamh-Infheidhme	225	145
Iomlán	7,287	7,230

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, Bainc, Comhair Chreidmheasa agus Idirghabhálaithe; i dTábla 4 leagtar amach cé faoi a rinneadh na Gearáin i 2011 agus 2010.

Tábla 5: Gearáin a Fuarthas de réir Cineál Soláthróra

	2011	2010
Cuideachta Árachais Saoil	1,190	1,215
Cuideachta Árachais Neamh-Shaoil	1,866	2,254
Cuideachta Árachais Sláinte	351	223
Idirghabhálaithe	331	447
Bainc	2,846	2,584
Cumainn Foirgníochta	189	127
Comhair Chreidmheasa	49	60
Stocbhróicéir	84	76
Idirghabhálaí Morgáiste	57	75
Bureau de Change	1	1
Iasachtóir Airgid	13	13
Soláthróir Airgeadais	5	10
Idirghabhálaí Eile	80	—
Neamh-Infheidhme	225	145
Iomlán	7,287	7,230

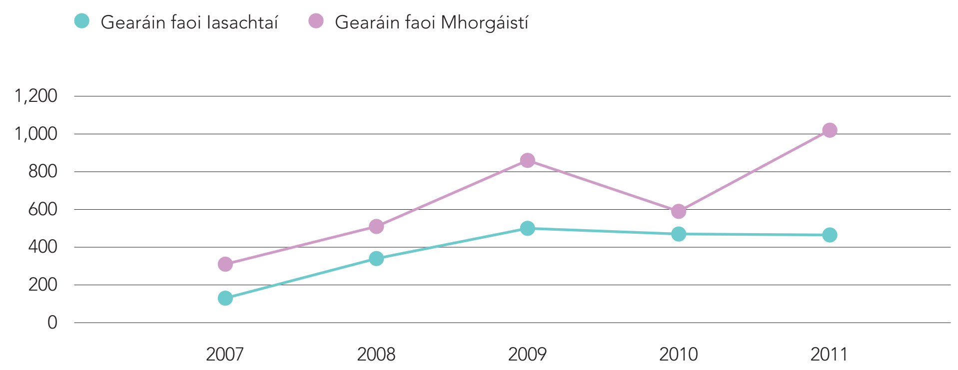
20

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Treochtaí Gearán ar phríomh-chineálacha Táirgí ó 2007 go 2011

Gearáin faoi Mhorgáistí agus Iasachtaí don tréimhse 2010 go 2011
Bhí méadú ollmhór ar ghearáin i 2011, beagnach dhá oiread an méid gearán a fuarthas i 2010. Tá sé suntasach gur bhain 14% de na gearáin iomlána le Morgáistí. Tugtar sonraí faoi líon agus cineálacha na ngearán faoi mhorgáistí sna táblaí agus sa ghraf thíos.

Cart 4: Gearáin faoi Mhorgáistí agus Iasachtaí don tréimhse 2007 go 2011



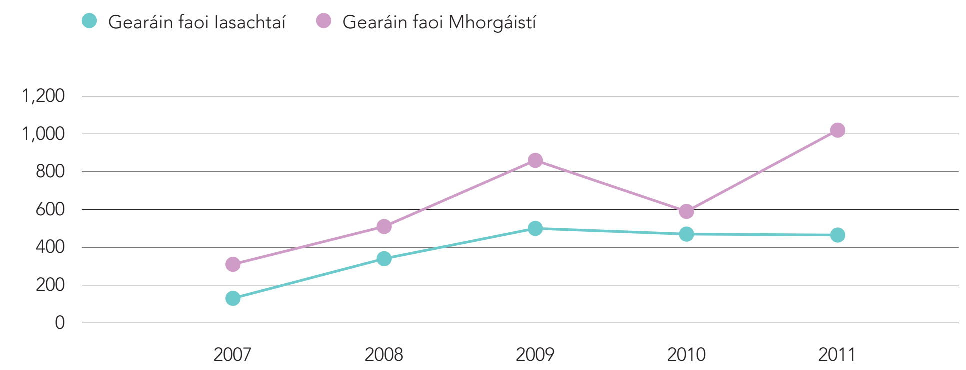
Tábla 6: Gearáin faoi Mhorgáistí agus Iasachtaí don tréimhse 2007 go 2011

Bliain	Líon na nGearán faoi Mhorgáistí a Fuarthas	Líon na nGearán faoi Iasachtaí a Fuarthas
2007	348	272
2008	517	358
2009	850	507
2010	595	457
2011	1,038	442
Total	3,348	2,036

Treochtaí Gearán ar phríomh-chineálacha Táirgí ó 2007 go 2011

Gearáin faoi Mhorgáistí agus Iasachtaí don tréimhse 2010 go 2011
Bhí méadú ollmhór ar ghearáin i 2011, beagnach dhá oiread an méid gearán a fuarthas i 2010. Tá sé suntasach gur bhain 14% de na gearáin iomlána le Morgáistí. Tugtar sonraí faoi líon agus cineálacha na ngearán faoi mhorgáistí sna táblaí agus sa ghraf thíos.

Cart 4: Gearáin faoi Mhorgáistí agus Iasachtaí don tréimhse 2007 go 2011



Tábla 6: Gearáin faoi Mhorgáistí agus Iasachtaí don tréimhse 2007 go 2011

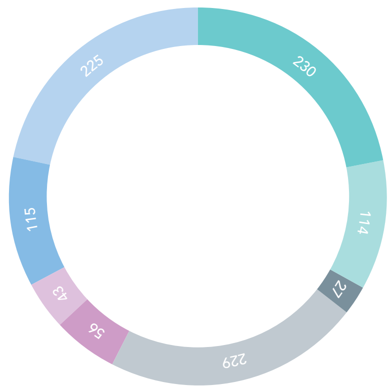
Bliain	Líon na nGearán faoi Mhorgáistí a Fuarthas	Líon na nGearán faoi Iasachtaí a Fuarthas
2007	348	272
2008	517	358
2009	850	507
2010	595	457
2011	1,038	442
Total	3,348	2,036

21
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Cineálacha Gearán faoi Mhorgáistí

Cairt 5: Cineálacha Gearán faoi Mhorgáistí

- Cúram Custaiméara agus Mírialúchán
- Diospóid: Téarmaí agus Coinníollacha Chonradh Morgáiste
- Táillí agus Muirir a cuireadh i bhFeidhm
- Ús a cuireadh i bhFeidhm *
- Mí-Dhíol
- Diúltuithe
- Téarmaí Aisíocaíochta Morgáistí *
- Fuascailt Morgáiste agus Athrú i gCineál Morgáiste *



Tá na cineálacha gearán sa liosta thuas féinmhínitheach, ach tugtar míniú níos iomláine faoi na cinn le réiltíní thíos.

Baineann Ús a Cuireadh i bhFeidhm le gearáin faoi mhorgáistí ús amháin, morgáistí a athraíodh ó ús amháin go ús agus caipiteal, Morgáistí Rianúcháin agus rátaí úis a cuireadh i bhfeidhm go ginearálta ar mhorgáistí.

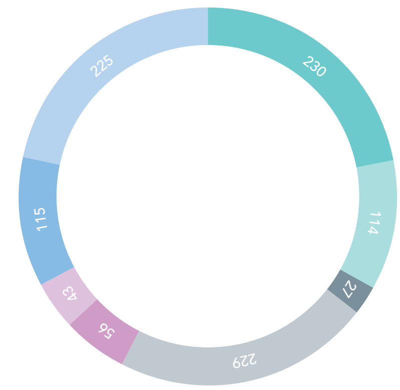
Baineann Téarmaí Aisíocaíochta Morgáistí le gearáin ó ghearánaithe nach bhfuil in ann a n-aisíocaíochtaí morgáiste a chomhlíonadh faoi láthair agus gearáin maidir le téarmaí aisíocaíochta a bhíonn leagtha síos ag Iasachtóirí. Tá gearáin a rinne gearánaithe a bhfuil riaráistí orthu agus atá páirteach i bpróiseas MARP san áireamh.

Baineann Slánú Morgáistí agus Athruithe i gCineálacha Morgáiste le Morgáistí agus táillí briste a shlánú, agus cosúil leis na Gearáin faoi Ús a cuireadh i bhfeidhm thuas áirítear ina measc gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin agus athrú ó ráta úis amháin go ráta eile, ar féidir breathnú mar athrú i morgáiste (m.sh., ó Mhorgáiste Socraithe go Athraitheach go Rianúchán).

Cineálacha Gearán faoi Mhorgáistí

Cairt 5: Cineálacha Gearán faoi Mhorgáistí

- Cúram Custaiméara agus Mírialúchán
- Diospóid: Téarmaí agus Coinníollacha Chonradh Morgáiste
- Táillí agus Muirir a cuireadh i bhFeidhm
- Ús a cuireadh i bhFeidhm *
- Mí-Dhíol
- Diúltuithe
- Téarmaí Aisíocaíochta Morgáistí *
- Fuascailt Morgáiste agus Athrú i gCineál Morgáiste *



Tá na cineálacha gearán sa liosta thuas féinmhínitheach, ach tugtar míniú níos iomláine faoi na cinn le réiltíní thíos.

Baineann Ús a Cuireadh i bhFeidhm le gearáin faoi mhorgáistí ús amháin, morgáistí a athraíodh ó ús amháin go ús agus caipiteal, Morgáistí Rianúcháin agus rátaí úis a cuireadh i bhfeidhm go ginearálta ar mhorgáistí.

Baineann Téarmaí Aisíocaíochta Morgáistí le gearáin ó ghearánaithe nach bhfuil in ann a n-aisíocaíochtaí morgáiste a chomhlíonadh faoi láthair agus gearáin maidir le téarmaí aisíocaíochta a bhíonn leagtha síos ag Iasachtóirí. Tá gearáin a rinne gearánaithe a bhfuil riaráistí orthu agus atá páirteach i bpróiseas MARP san áireamh.

Baineann Slánú Morgáistí agus Athruithe i gCineálacha Morgáiste le Morgáistí agus táillí briste a shlánú, agus cosúil leis na Gearáin faoi Ús a cuireadh i bhfeidhm thuas áirítear ina measc gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin agus athrú ó ráta úis amháin go ráta eile, ar féidir breathnú mar athrú i morgáiste (m.sh., ó Mhorgáiste Socraithe go Athraitheach go Rianúchán).

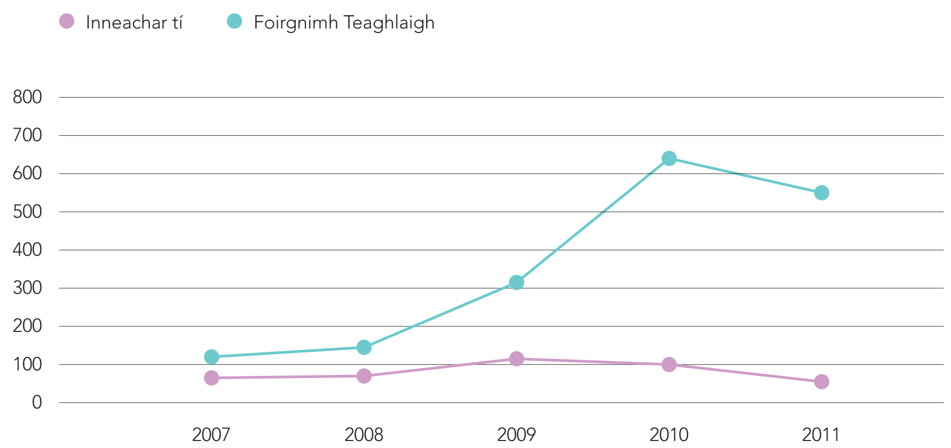
22

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Gearáin: Foirgnimh Teaghlaigh agus Inneachar Tí 2007 go 2011

Mhéadaigh líon na ngearán faoi árachas tí mar gheall ar an drochaimsir a bhí ann i 2009 agus 2010. Mar a léirítear ar an ngraf tháinig laghdú beag air seo i 2011 agus leis an aimsir chineálta a bhí ann i ngeimhreadh na bliana 2011 táthar ag súil go mbeidh titim eile sna huimhreacha le haghaidh árachas foirgnimh teaghlaigh i 2012.

Cairt 6: Gearáin: Foirgnimh Teaghlaigh agus Inneachar Tí 2007 go 2011



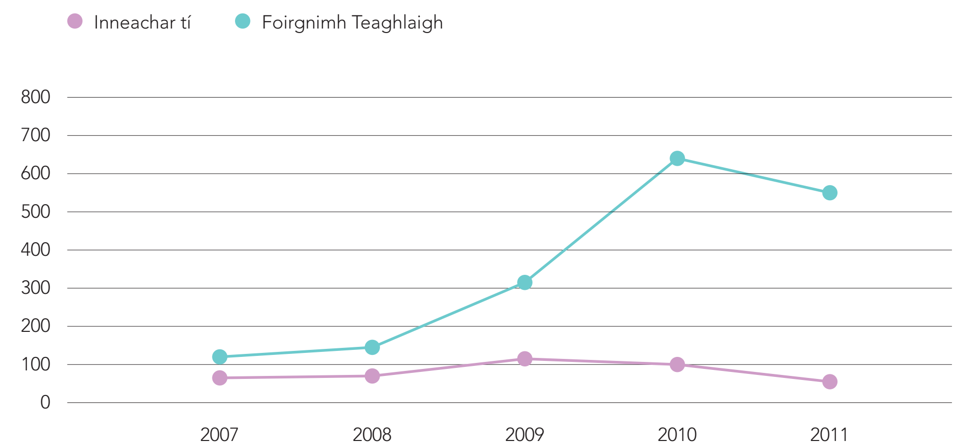
Tábla 7: Gearáin: Foirgnimh Teaghlaigh agus Inneachar Tí 2007 go 2011

Bliain	Líon Gearán faoi Fhoirgnimh Teaghlaigh a Fuarthas	Líon Gearán faoi Inneachar Tí a Fuarthas
2007	126	72
2008	156	85
2009	325	115
2010	639	98
2011	555	62
Iomlán	1,801	432

Gearáin: Foirgnimh Teaghlaigh agus Inneachar Tí 2007 go 2011

Mhéadaigh líon na ngearán faoi árachas tí mar gheall ar an drochaimsir a bhí ann i 2009 agus 2010. Mar a léirítear ar an ngraf tháinig laghdú beag air seo i 2011 agus leis an aimsir chineálta a bhí ann i ngeimhreadh na bliana 2011 táthar ag súil go mbeidh titim eile sna huimhreacha le haghaidh árachas foirgnimh teaghlaigh i 2012.

Cairt 6: Gearáin: Foirgnimh Teaghlaigh agus Inneachar Tí 2007 go 2011



Tábla 7: Gearáin: Foirgnimh Teaghlaigh agus Inneachar Tí 2007 go 2011

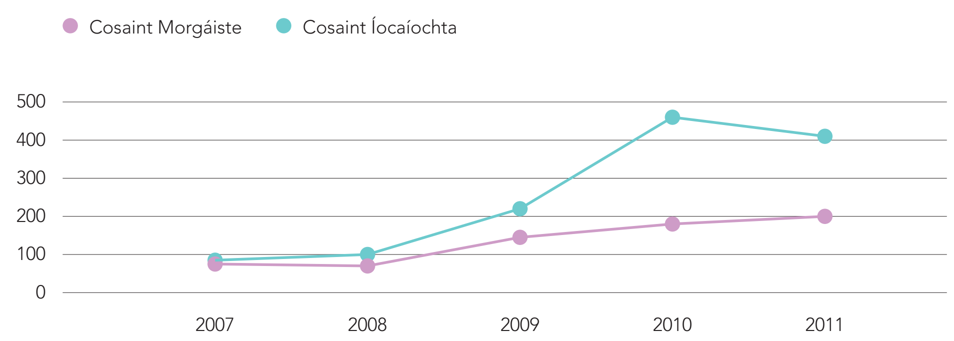
Bliain	Líon Gearán faoi Fhoirgnimh Teaghlaigh a Fuarthas	Líon Gearán faoi Inneachar Tí a Fuarthas
2007	126	72
2008	156	85
2009	325	115
2010	639	98
2011	555	62
Iomlán	1,801	432

23
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Gearáin maidir le hÁrachas um Chosaint Íocaíochta agus um Chosaint Morgáiste 2007 go 2011

Chuir an lagthrá eacnamaíoch iallach ar thomhaltóirí éilimh a dhéanamh faoi na bpolasaithe cosanta do na hiasachtaí a bhí acu ar fheithiclí mótair, ar iasachtaí pearsanta agus ar mhorgáistí. Mar a léirítear i nGraf 6 bhí ardú dá réir ar líon na gearán a bhain le cosaint íocaíochta agus le cosaint morgáiste. Bhain na gearáin seo a mbuaic amach i 2010 agus thit siad beagán i 2011.

Cairt 7: Gearáin: Árachas Cosaint Íocaíochta agus Cosaint Morgáiste 2007 go 2011



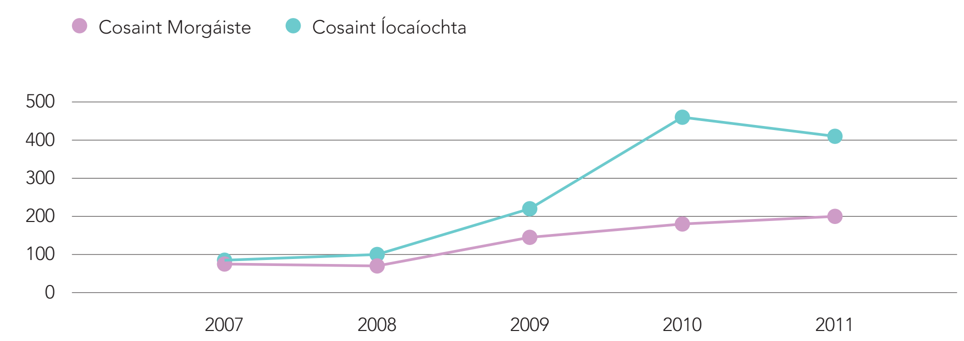
Tábla 8: Gearáin: Árachas Cosaint Íocaíochta agus Cosaint Morgáiste 2007 go 2011

Bliain	Líon Gearán a Fuarthas faoi Chosaint Íocaíochta	Líon Gearán a Fuarthas faoi Chosaint Morgáiste
2007	93	90
2008	100	79
2009	216	135
2010	460	183
2011	405	199
Iomlán	1,274	686

Gearáin maidir le hÁrachas um Chosaint Íocaíochta agus um Chosaint Morgáiste 2007 go 2011

Chuir an lagthrá eacnamaíoch iallach ar thomhaltóirí éilimh a dhéanamh faoi na bpolasaithe cosanta do na hiasachtaí a bhí acu ar fheithiclí mótair, ar iasachtaí pearsanta agus ar mhorgáistí. Mar a léirítear i nGraf 6 bhí ardú dá réir ar líon na gearán a bhain le cosaint íocaíochta agus le cosaint morgáiste. Bhain na gearáin seo a mbuaic amach i 2010 agus thit siad beagán i 2011.

Cairt 7: Gearáin: Árachas Cosaint Íocaíochta agus Cosaint Morgáiste 2007 go 2011



Tábla 8: Gearáin: Árachas Cosaint Íocaíochta agus Cosaint Morgáiste 2007 go 2011

Bliain | Líon Gearán a Fuarthas faoi Chosaint Íocaíochta | Líon Gearán a Fuarthas faoi Chosaint Morgáiste
2007 | 93 | 90
2008 | 100 | 79
2009 | 216 | 135
2010 | 460 | 183
2011 | 405 | 199
Iomlán | 1,274 | 686

24
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Cuid a Dó

Cuid a Dó

Cuid a Dó
Cúlra Dlíthiúil

Tá dlínse uathúil dlí ag an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a aithnítear agus a luaitear go minic sna Cúirteanna. 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.

Spreagann na nósanna 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.

Achomhairc Ard-Chúirte

Bíonn cinntí an Ombudsman faoi réir achomhairc agus/nó athbhreithnithe breithiúnaigh chun na hArd-Chúirte. Rinne an Ard-Chúirt cinntí ar roinnt achomharc i rith na bliana 2011 agus seachadadh roinnt breithnithe ex tempore agus scríofa. Tá cóipeanna de Bhreithnithe fhaofa ar fáil ar shuíomh idirlín an Bhiúró.

Ar 31 Nollaig 2011, bhí 40 achomharc Ard-Chúirte ar feitheamh, .i. , bhí imeachtaí ar bun agus bhíodar ag feitheamh ar éisteacht nó bhí éisteacht déanta orthu agus iad ag feitheamh ar Bhreithiúnas.

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.

Cuid a Dó
Cúlra Dlíthiúil

Tá dlínse uathúil dlí ag an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a aithnítear agus a luaitear go minic sna Cúirteanna. 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.

Spreagann na nósanna 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.

Achomhairc Ard-Chúirte

Bíonn cinntí an Ombudsman faoi réir achomhairc agus/nó athbhreithnithe breithiúnaigh chun na hArd-Chúirte. Rinne an Ard-Chúirt cinntí ar roinnt achomharc i rith na bliana 2011 agus seachadadh roinnt breithnithe ex tempore agus scríofa. Tá cóipeanna de Bhreithnithe fhaofa ar fáil ar shuíomh idirlín an Bhiúró.

Ar 31 Nollaig 2011, bhí 40 achomharc Ard-Chúirte ar feitheamh, .i. , bhí imeachtaí ar bun agus bhíodar ag feitheamh ar éisteacht nó bhí éisteacht déanta orthu agus iad ag feitheamh ar Bhreithiúnas.

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.

26 An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Achomharc sa Chúirt Uachtarach

Baineann tábhacht ar leith le Breithiúnas amháin ón Ard-Chúirt: **Lyons & Murray –v- FSO & Bank of Scotland plc** – Breithiúnas Ard-Chúirte 14 Nollaig 2011. Rinne an Breitheamh seachadadh ar an mbreithiúnas. Tá saincheisteanna ag éirí as an mBreithiúnas ar dócha go mbeidh tionchar suntasach ábhartha acu ar obair an Bhiúró. Baineann na saincheisteanna seo le feidhmiú nósanna imeachta córa, le tionóil éisteachtaí ó bhéal agus le scóip dlínse Oifig an Ombudsman. Tá achomharc taiscithe ag an Oifig sa Chúirt Uachtarach i gcoinne Bhreithiúnas na hArd-Chúirte.

Cásanna Forfheidhmiúcháin

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.

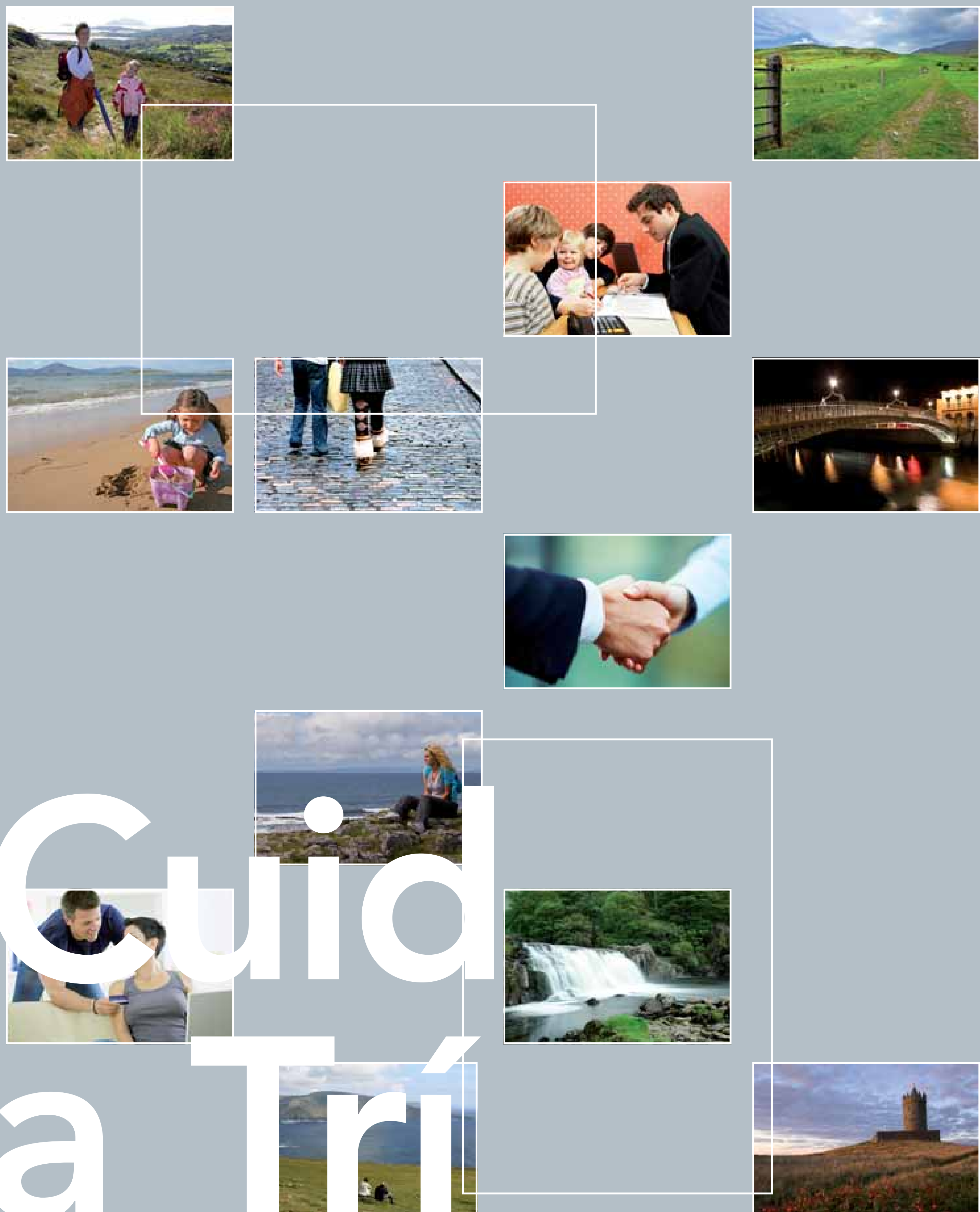
Achomharc sa Chúirt Uachtarach

Baineann tábhacht ar leith le Breithiúnas amháin ón Ard-Chúirt: Lyons & Murray –v- FSO & Bank of Scotland plc – Breithiúnas Ard-Chúirte 14 Nollaig 2011. Rinne an Breitheamh seachadadh ar an mbreithiúnas. Tá saincheisteanna ag éirí as an mBreithiúnas ar dócha go mbeidh tionchar suntasach ábhartha acu ar obair an Bhiúró. Baineann na saincheisteanna seo le feidhmiú nósanna imeachta córa, le tionóil éisteachtaí ó bhéal agus le scóip dlínse Oifig an Ombudsman. Tá achomharc taiscithe ag an Oifig sa Chúirt Uachtarach i gcoinne Bhreithiúnas na hArd-Chúirte.

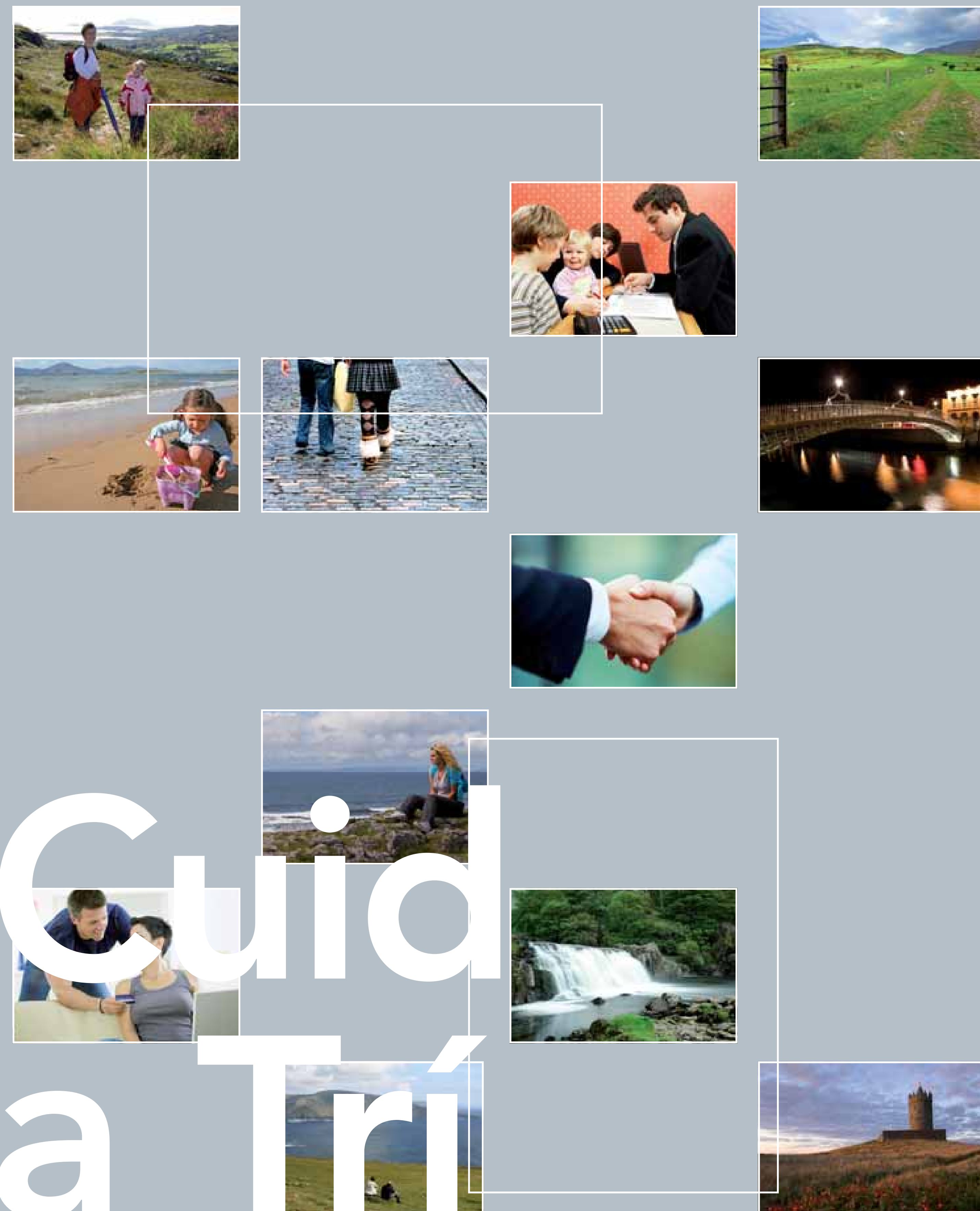
Cásanna Forfheidhmiúcháin

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.

27 An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011



Cuid a Trí



Cuid a Trí

Cuid a Trí
Caidreamh Seachtrach

Comhoibriú le 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. Rinneadh athbhreithniú ar an meabhrán seo i 2011. 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. Eagraíodh cruinnithe rialta idir an trí pháirtí agus de réir mar a mheastar go raibh gá leo i 2011.

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.

Cuid a Trí
Caidreamh Seachtrach

Comhoibriú le 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. Rinneadh athbhreithniú ar an meabhrán seo i 2011. 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. Eagraíodh cruinnithe rialta idir an trí pháirtí agus de réir mar a mheastar go raibh gá leo i 2011.

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.

29

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Faisnéis Phoiblí

Cur i láthair

— Forais Árachais – ar fud na tíre;
— Forais Creidmheasa;
— Professional Insurance Brokers Association;
— LIA;
— Cuideachtaí Árachais;
— Toscaireacht Sheirbeach sa Bhanc Ceannais;
— Gréasán Europe Direct , FIN-NET;
— Comhdháil Lá na dTomhaltóirí.

Cruinnithe / Comhdhálacha

— Cónaidhm na mBaincéirí;
— Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais Aonair;
— Forais Árachais – ar fud na tíre;
— Cumann Bainisteoirí na gComhar Creidmheasa;
— FIN-NET;
— An Cumann Dlí;
— Cumann Príomhfheidhmeannach na nGníomhaireachtaí Stáit;
— An Banc Ceannais;
— Comhdháil Chumann Ombudsman na hÉireann agus na Breataine ;
— Transparency Ireland;
— An tÚdarás Comhionannais;
— Cumann na nAchtúire;
— Professional Insurance Brokers Association;
— Cumann na mBróicéirí Árachais;
— Financial Services Ireland;
— Comhdháil Idirnáisiúnta na nOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Vancouver;
— Cumann Bainisteoirí Infheistíochta na hÉireann.

Faisnéis phoiblí eile

— Agallaimh leis na meáin;
— Ailt in Irisí Tomhaltóirí agus Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais;
— Nuachóiriú ar shuíomh idirlín;
— Athbhreithnithe débhliantúla.

Cúirteanna ar an Oifig

— Gníomhaireacht Airgeadaíochta na hAráibe Sádaí
— Ombudsman na bPinsean.

Faisnéis Phoiblí

Cur i láthair

— Forais Árachais – ar fud na tíre;
— Forais Creidmheasa;
— Professional Insurance Brokers Association;
— LIA;
— Cuideachtaí Árachais;
— Toscaireacht Sheirbeach sa Bhanc Ceannais;
— Gréasán Europe Direct , FIN-NET;
— Comhdháil Lá na dTomhaltóirí.

Cruinnithe / Comhdhálacha

— Cónaidhm na mBaincéirí;
— Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais Aonair;
— Forais Árachais – ar fud na tíre;
— Cumann Bainisteoirí na gComhar Creidmheasa;
— FIN-NET;
— An Cumann Dlí;
— Cumann Príomhfheidhmeannach na nGníomhaireachtaí Stáit;
— An Banc Ceannais;
— Comhdháil Chumann Ombudsman na hÉireann agus na Breataine ;
— Transparency Ireland;
— An tÚdarás Comhionannais;
— Cumann na nAchtúire;
— Professional Insurance Brokers Association;
— Cumann na mBróicéirí Árachais;
— Financial Services Ireland;
— Comhdháil Idirnáisiúnta na nOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Vancouver;
— Cumann Bainisteoirí Infheistíochta na hÉireann.

Faisnéis phoiblí eile

— Agallaimh leis na meáin;
— Ailt in Irisí Tomhaltóirí agus Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais;
— Nuachóiriú ar shuíomh idirlín;
— Athbhreithnithe débhliantúla.

Cúirteanna ar an Oifig

— Gníomhaireacht Airgeadaíochta na hAráibe Sádaí
— Ombudsman na bPinsean.

30
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Cuid a Ceathair

Cuid a Ceathair

Cuid a Ceathair
Gnóthaí Eagrúcháin

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.

Ráiteas Straitéise

D'fhaomhaigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais an ráiteas straitéise don Chomhairle agus foilsíodh é ar ár suíomh idirlín. Bíonn athbhreithniú á dhéanamh go seasta ag an bhFoireann Bainistiochta ar na spriocanna agus ar na cuspóirí.

Ráiteas Beartas Comhshaoil

I 2010, chuir Biúró an Ombudsman um sheirbhísí Airgeadais tús le hiarrachtaí le húsáid fuinnimh a laghdú de réir spriocanna na Roinne Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha i leith tíosacht fuinnimh a fheabhsú 33% san earnáil phoiblí faoi 2020; mar atá imlínithe ina riachtanais faoi IR Uimh. 542/2009 – Rialacháin na gComhphobal Eorpacha (Éifeachtúlacht Úsáid Dheiridh agus Seirbhísí Fuinnimh 2009.

Is i reachtáil na hoifige ar an tríú hurlár d'fhoirgneamh cúig stór, Lincoln House, a bhíonn fuinneamh á chaitheamh ag an mBiúró den chuid is mó. I 2011, caitheadh 140,320 KWh fuinnimh comhdhéanta de:

— 85,868 KWh de Leictreachas i 2011, i gcomparáid le 88,676 i 2010;
— 54,452 KWh de Bhreosla Iontaise (Téamh Cáis) i 2011, i gcomparáid le 59,760 Kwh i 2010.

Léiríonn na figiúirí thuas go raibh laghdú 8116 KWh ar thomhaltas foriomlán fuinnimh an Bhiúró i 2011 i gcomparáid le 2010. Taispeánann sé seo go raibh éifeacht dhearfach ag na tograí sábháil fuinnimh maidir leis an tomhaltas foriomlán fuinnimh inár n-oifig a laghdú.

Áiríodh i measc na dtograí éifeachtúla fuinnimh a cuireadh i bhfeidhm i 2011 agus a chuidigh leis an laghdú seo:

— Baineadh níos mó úsáide as solas atá tíosach ar fhuinneamh sna oifig le soiliú LED agus CFL le brathadóirí forlíontacha solais a ghníomhaítear ag gluaiseacht.
— Tionóladh léacht lae faoi éifeachtúlacht fuinnimh agus bhí feachtas postaeir san oifig le daoine a spreagadh le soilse agus trealamh leictreonach a mhúchadh nuair nach raibh siad ag teastáil agus eisíodh nuashonrú míosúil don bhfoireann uile faoi úsáid fuinnimh na hoifige don mhí sin mar aon le tuilleadh comhairle maidir le húsáid fuinnimh a laghdú.
— Cuireadh saoráid ar fáil do Ghearánaithe ionas gur féidir comhfhreagras a chur chucu le ríomhphost seachas sa phost má iarrann siad a leithéid ar an bhfoirm gearáin. Ghlac roinnt mhaith de na Gearánaithe leis an rogha seo agus laghdaíodh úsáid fuinnimh san oifig dá réir ó thaobh litreacha a phriontáil agus a phostáil.

Cuid a Ceathair
Gnóthaí Eagrúcháin

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.

Ráiteas Straitéise

D'fhaomhaigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais an ráiteas straitéise don Chomhairle agus foilsíodh é ar ár suíomh idirlín. Bíonn athbhreithniú á dhéanamh go seasta ag an bhFoireann Bainistiochta ar na spriocanna agus ar na cuspóirí.

Ráiteas Beartas Comhshaoil

I 2010, chuir Biúró an Ombudsman um sheirbhísí Airgeadais tús le hiarrachtaí le húsáid fuinnimh a laghdú de réir spriocanna na Roinne Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha i leith tíosacht fuinnimh a fheabhsú 33% san earnáil phoiblí faoi 2020; mar atá imlínithe ina riachtanais faoi IR Uimh. 542/2009 – Rialacháin na gComhphobal Eorpacha (Éifeachtúlacht Úsáid Dheiridh agus Seirbhísí Fuinnimh 2009.

Is i reachtáil na hoifige ar an tríú hurlár d'fhoirgneamh cúig stór, Lincoln House, a bhíonn fuinneamh á chaitheamh ag an mBiúró den chuid is mó. I 2011, caitheadh 140,320 KWh fuinnimh comhdhéanta de:

— 85,868 KWh de Leictreachas i 2011, i gcomparáid le 88,676 i 2010;
— 54,452 KWh de Bhreosla Iontaise (Téamh Cáis) i 2011, i gcomparáid le 59,760 Kwh i 2010.

Léiríonn na figiúirí thuas go raibh laghdú 8116 KWh ar thomhaltas foriomlán fuinnimh an Bhiúró i 2011 i gcomparáid le 2010. Taispeánann sé seo go raibh éifeacht dhearfach ag na tograí sábháil fuinnimh maidir leis an tomhaltas foriomlán fuinnimh inár n-oifig a laghdú.

Áiríodh i measc na dtograí éifeachtúla fuinnimh a cuireadh i bhfeidhm i 2011 agus a chuidigh leis an laghdú seo:

— Baineadh níos mó úsáide as solas atá tíosach ar fhuinneamh sna oifig le soiliú LED agus CFL le brathadóirí forlíontacha solais a ghníomhaítear ag gluaiseacht.
— Tionóladh léacht lae faoi éifeachtúlacht fuinnimh agus bhí feachtas postaeir san oifig le daoine a spreagadh le soilse agus trealamh leictreonach a mhúchadh nuair nach raibh siad ag teastáil agus eisíodh nuashonrú míosúil don bhfoireann uile faoi úsáid fuinnimh na hoifige don mhí sin mar aon le tuilleadh comhairle maidir le húsáid fuinnimh a laghdú.
— Cuireadh saoráid ar fáil do Ghearánaithe ionas gur féidir comhfhreagras a chur chucu le ríomhphost seachas sa phost má iarrann siad a leithéid ar an bhfoirm gearáin. Ghlac roinnt mhaith de na Gearánaithe leis an rogha seo agus laghdaíodh úsáid fuinnimh san oifig dá réir ó thaobh litreacha a phriontáil agus a phostáil.

32
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Tá sé beartaithe ag an mBiúró na bealaí a úsáidtear le tomhaltas fuinnimh a leathnú amach i 2012. Áireofar i measc na mbearta:

— Amadóirí soicéid a chur ar threalamh fhorimeallach éagsúil ríomhaireachta lena múchadh go huathoibríoch san oíche agus sa deireadh seachtaine.
— Méadú ar úsáid chomhfhreagrais digiteach le docaiméidiúchán á chur ar aghaidh chuig Gearánaithe le ríomhphost slán criptithe. Tá an próiseas seo i dtréimhse trialach faoi láthair agus nuair a chuirfear i bhfeidhm go hiomlán é is cinnte go mbeidh éifeacht láidir dhearfach aige ar úsáid fuinnimh i gcomparáid leis an seanchóras ina bpriontáiltear cáipéisí lena gcur amach sa phost.
— Saoráid bhreise a thabhairt do Ghearánaithe lena gcuirtear comhfhreagras chucu ar ríomhphost seachas sa phost trína leithéid ar iarraidh ar an bhfoirm gearáin. Ghlac roinnt mhaith de na Gearánaithe leis an rogha seo agus tá laghdú dá réir déanta ar úsáid fuinnimh san oifig le priontáil agus postáil litreacha.
— In ainneoin úsáid ríomhphoist a bheith méadaithe san oifig baintear an-chuid úsáide go fóill as páipéar le haghaidh códú. Le dul i ngleic leis seo, cuirfidh an Biúró priontáil dháthaobhach i bhfeidhm sna printéirí comhchoiteanna uile san oifig.
— Is tionónta le Tríú Páirtí é an Biúró i bhFoirgneamh Lincoln House agus mar sin tá srian orainn aon mhórathrú struchtúrtha a dhéanamh. Dá ainneoin sin tá tús curtha againn le comhairliúchán le gloiniú dúbailte a shuiteáil i gcodanna áirithe den oifig agus é d'aidhm againn na fuinneoga sin a shuiteáil go hiomlán sna blianta beaga atá romhainn.

Bíonn tionchar foriomlán comhshaoil an Bhiúró á athbhreithniú i gcónaí, agus maidir leis seo tá sé aitheanta ag an mBiúró go gcaithfimid ár saoráidí athchúrsála a fheabhsú. Faoi láthair sortáiltear an bruscar ginearálta a bhailítear ar an láthair agus déantar athchúrsáil air as an láthair. Ach, ar mhaithe leis an bhfoireann a spreagadh i dtreo dearcadh níos íogaire i leith an chomhshaoil, tá sé beartaithe ag an mBiúró scarúint bruscair inathchúrsáilte a dhéanamh ar an láthair. Táimid ag súil le tús a chur le feidhmiú na saoráide seo i 2012, agus deis a thabhairt don bhfoireann a aithint gur féidir leo athchúrsáil a dhéanamh ar bhruscar go honnghníomhach.

Oiliúint Foirne

Aithníonn Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais chomh tábhachtach is atá forbairt leanúnach ghairmiúil do gach ball foirne. Spreagann an Biúró lucht foirne lena gcuid eolais a agus scileanna a fhorbairt i ngach céim dá ngairm, agus tugann an tacaíocht chuí dóibh.

Córais Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF)

Rinne a mbainisteoir athbhreithniú ar fheidhmíocht na mbaill foirne le haghaidh 2011 agus aontaíodh pleananna oiriúnacha oiliúna agus forbartha.

Airgeadas

Sa Reachtaíocht faoina mbíonn an Biúró ag feidhmiú foráiltear go bhfuil muirir iníoctha ag an Soláthróir Seirbhísí Airgeadais le cur ar chumas an Bhiúró a fheidhm reachtúil a chomhlíonadh. Tá méid na ndleachtanna forordaithe ag an gComhairle le toiliú an Aire Airgeadais.

Tá sé beartaithe ag an mBiúró na bealaí a úsáidtear le tomhaltas fuinnimh a leathnú amach i 2012. Áireofar i measc na mbearta:

— Amadóirí soicéid a chur ar threalamh fhorimeallach éagsúil ríomhaireachta lena múchadh go huathoibríoch san oíche agus sa deireadh seachtaine.
— Méadú ar úsáid chomhfhreagrais digiteach le docaiméidiúchán á chur ar aghaidh chuig Gearánaithe le ríomhphost slán criptithe. Tá an próiseas seo i dtréimhse trialach faoi láthair agus nuair a chuirfear i bhfeidhm go hiomlán é is cinnte go mbeidh éifeacht láidir dhearfach aige ar úsáid fuinnimh i gcomparáid leis an seanchóras ina bpriontáiltear cáipéisí lena gcur amach sa phost.
— Saoráid bhreise a thabhairt do Ghearánaithe lena gcuirtear comhfhreagras chucu ar ríomhphost seachas sa phost trína leithéid ar iarraidh ar an bhfoirm gearáin. Ghlac roinnt mhaith de na Gearánaithe leis an rogha seo agus tá laghdú dá réir déanta ar úsáid fuinnimh san oifig le priontáil agus postáil litreacha.
— In ainneoin úsáid ríomhphoist a bheith méadaithe san oifig baintear an-chuid úsáide go fóill as páipéar le haghaidh códú. Le dul i ngleic leis seo, cuirfidh an Biúró priontáil dháthaobhach i bhfeidhm sna printéirí comhchoiteanna uile san oifig.
— Is tionónta le Tríú Páirtí é an Biúró i bhFoirgneamh Lincoln House agus mar sin tá srian orainn aon mhórathrú struchtúrtha a dhéanamh. Dá ainneoin sin tá tús curtha againn le comhairliúchán le gloiniú dúbailte a shuiteáil i gcodanna áirithe den oifig agus é d'aidhm againn na fuinneoga sin a shuiteáil go hiomlán sna blianta beaga atá romhainn.

Bíonn tionchar foriomlán comhshaoil an Bhiúró á athbhreithniú i gcónaí, agus maidir leis seo tá sé aitheanta ag an mBiúró go gcaithfimid ár saoráidí athchúrsála a fheabhsú. Faoi láthair sortáiltear an bruscar ginearálta a bhailítear ar an láthair agus déantar athchúrsáil air as an láthair. Ach, ar mhaithe leis an bhfoireann a spreagadh i dtreo dearcadh níos íogaire i leith an chomhshaoil, tá sé beartaithe ag an mBiúró scarúint bruscair inathchúrsáilte a dhéanamh ar an láthair. Táimid ag súil le tús a chur le feidhmiú na saoráide seo i 2012, agus deis a thabhairt don bhfoireann a aithint gur féidir leo athchúrsáil a dhéanamh ar bhruscar go honnghníomhach.

Oiliúint Foirne

Aithníonn Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais chomh tábhachtach is atá forbairt leanúnach ghairmiúil do gach ball foirne. Spreagann an Biúró lucht foirne lena gcuid eolais a agus scileanna a fhorbairt i ngach céim dá ngairm, agus tugann an tacaíocht chuí dóibh.

Córais Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF)

Rinne a mbainisteoir athbhreithniú ar fheidhmíocht na mbaill foirne le haghaidh 2011 agus aontaíodh pleananna oiriúnacha oiliúna agus forbartha.

Airgeadas

Sa Reachtaíocht faoina mbíonn an Biúró ag feidhmiú foráiltear go bhfuil muirir iníoctha ag an Soláthróir Seirbhísí Airgeadais le cur ar chumas an Bhiúró a fheidhm reachtúil a chomhlíonadh. Tá méid na ndleachtanna forordaithe ag an gComhairle le toiliú an Aire Airgeadais.

33

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

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 Eitice in Oifigí Poiblí 1995 agus 2001;
— Comhlánaíonn an oifig le foráil na nAchtanna agus le treoirlínte an Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifig Phoiblí do Shealbhóirí Oifige;
— Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, aistrítear litreacha agus cáipéisí caighdeánacha go Gaeilge agus tá roinn Ghaeilge ar an suíomh idirlín freisin.
— Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003;
— An tAcht um Íoc Pras Cuntas 1997.

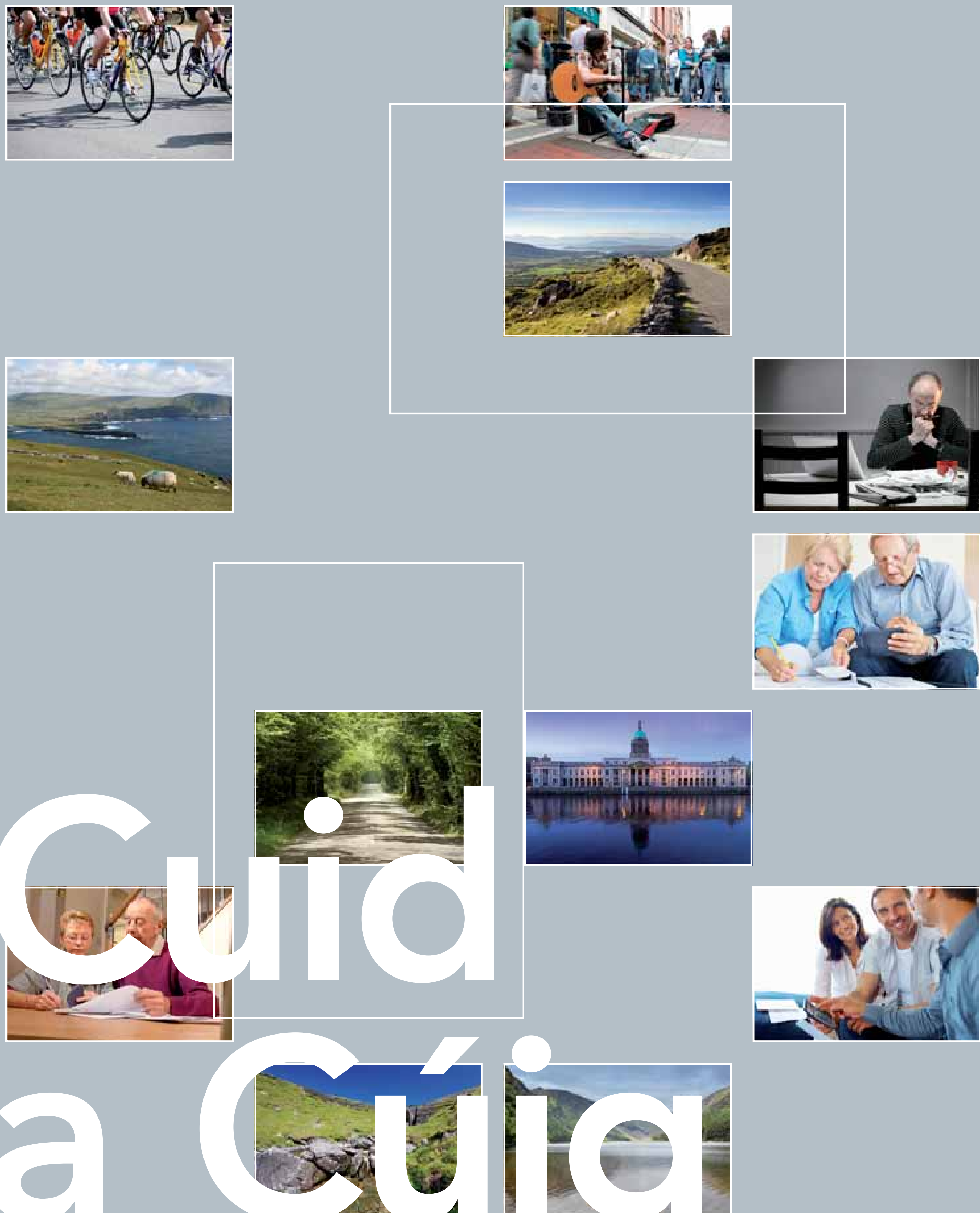
Comhlánú Reachtaíochta

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

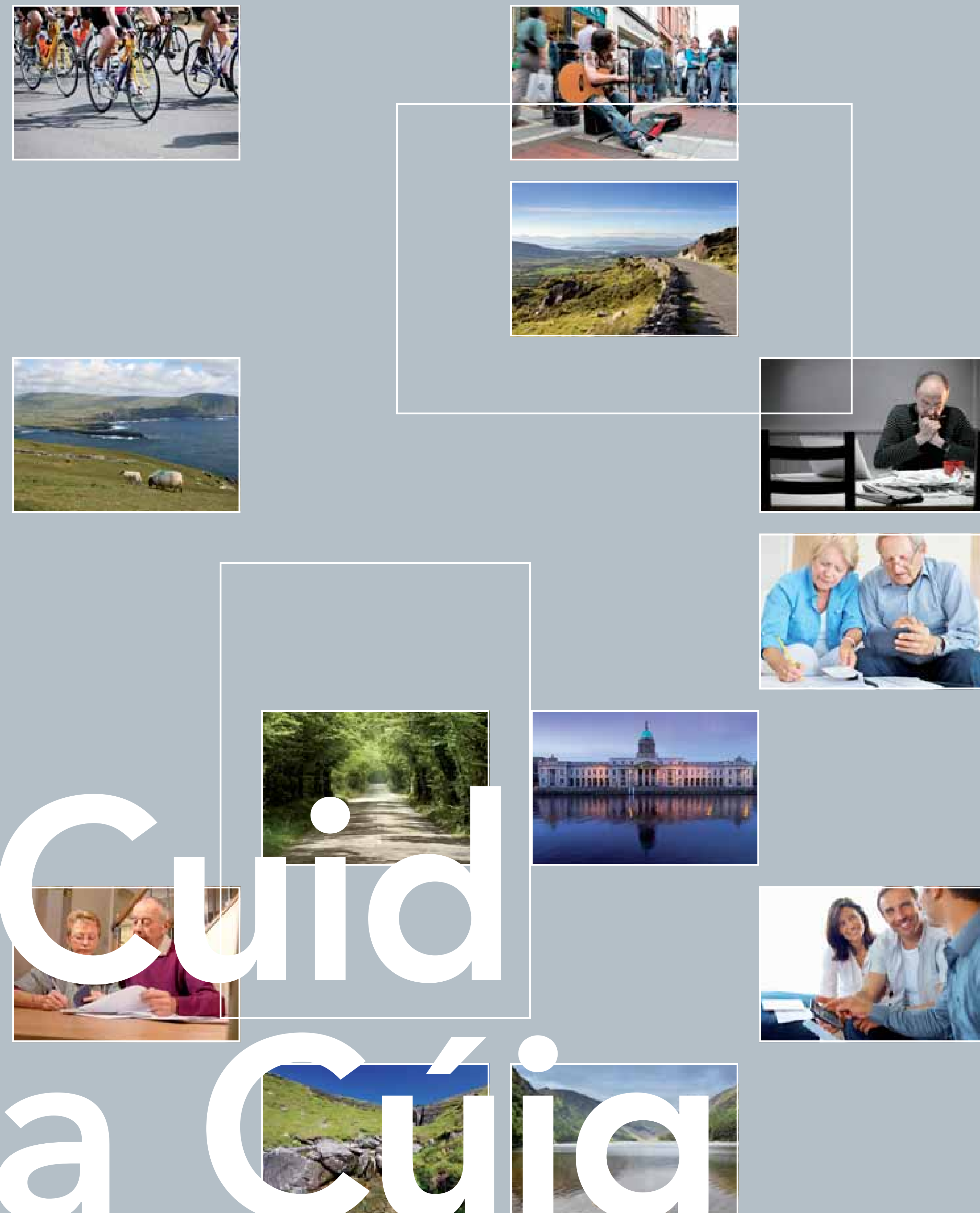
— Na hAchtanna um Eitice in Oifigí Poiblí 1995 agus 2001;
— Comhlánaíonn an oifig le foráil na nAchtanna agus le treoirlínte an Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifig Phoiblí do Shealbhóirí Oifige;
— Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, aistrítear litreacha agus cáipéisí caighdeánacha go Gaeilge agus tá roinn Ghaeilge ar an suíomh idirlín freisin.
— Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003;
— An tAcht um Íoc Pras Cuntas 1997.

34

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011



Cuid a Cúig



Cuid a Cúig

An tArd-reachtaire Cuntas agus Ciste
Tuarascáil le cur i Láthair Tithe an Oireachtais

Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Rinne mé iniúchadh ar ráitis airgeadais Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais don bhliain dár críoch 31 Nollaig 2011 faoi Acht an Bhanc Ceannais 1942 arna leasú ag Acht an Bhanc Ceannais agus Údaráis Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004. Cuimsíonn na ráitis airgeadais, a ullmhaíodh faoi na beartais chuntasaíochta atá leagtha amach iontu, Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta An Cuntas Ioncaim agus Caiteachais, an Clár Comhardaithe, an Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid agus na nótaí bainteacha. Is é an creat a cuireadh i bhfeidhm le linn a n-ullmhú an dlí infheidhme agus an Cleachtas Cuntasaíochta a bhfuil glacadh leis in Éirinn.

Freagrachtaí an Ombudsman
Tá an tOmbudsman freagrach as ráitis airgeadais a ullmhú, as a chinntiú go dtugann siad léargas fíor agus cóir de ghnóthaí Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus dá ioncam agus caiteachas, agus as rialtacht gach idirbheart a chinntiú.

Freagrachtaí an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste
Tá an fhreagracht ormsa na ráitis airgeadais a iniúchadh de réir an dlí atá infheidhme.

Déanaim an t-iniúchadh trí thagairt do na gnéithe ar leith a bhaineann le comhlachtaí Stáit maidir lena mbainistiú agus a n-oibriú.

Déanaim m'iniúchadh de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta Iniúchóireachta (An RA agus Éire) agus i ngéilliúntas do Chaighdeáin Eiticiúla do Iniúchóirí Bhord an Bhord um Chleachtais Iniúchóireachta.

Raon an Iniúchadh ar na Ráitis Airgeadais
Is é atá i gceist le hiniúchadh fianaise go leor a fháil faoi na suimeanna agus na nochtuithe sna ráitis airgeadais, le ráthaíocht réasúnta a fhabhairt go bhfuil na ráitis airgeadais saor ó mhí-ráitis ábhartha, cibé acu de thoradh calaoise nó earráide. Áirítear sa mheasúnú:

- an bhfuil na beartais chuntasaíochta cuí do thosca Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, agus ar cuireadh i bhfeidhm agus ar nochtaíodh iad go comhsheasmhach.
- réasúntacht meastúcháin shuntasacha cuntasaíochta atá déanta agus na ráitis airgeadais á n-ullmhú, agus
- cur i láthair foriomlán na ráitis airgeadais.

Déanaim iarracht chomh maith fianaise a fháil faoi rialtacht na mbearta airgeadais i rith an iniúchta.

Léim chomh maith aon fhaisnéis eile atá sa Tuarascáil Bhliantúil le haon ábhar nach bhfuil ag teacht leis na ráitis iniúchta airgeadais a aithint.

Má thagaim ar aon mhíráitis dhealraitheacha nó ar neamhréireachtaí ábhartha sna ráitis airgeadais, breithním na himpleachtaí atá ansin do mo thuarascáil.

Tuairim i leith na Ráitis Airgeadais
I mo thuairim, tugann na ráitis airgeadais, a ullmhaíodh go cuí de réir na an Ghnáthchleachtais Chuntasaíochat a Ghlactar leis in Éirinn, dearcadh fíor cothrom ar staid chúrsaí Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar 31 Nollaig 2011 agus ar a ioncam agus caiteachas don bhliain dár chríoch sin. I mo thuairim choinnigh Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais cuíleabhair chuntais. Tá na ráitis airgeadais ag teacht leis na leabhair chuntais.

Gan maolú a dhéanamh ar mo thuairim, is mian liom aird a dhíriú ar nóta 8 de na ráitis airgeadais ina n-imítear neamhchinnteacht maidir le maoiniú agis aitheantas deiridh don dliteanas pinsin.

Nithe ar a dTuairiscim le hEisceacht
Tuairiscím le heisceacht sna cúinsí seo:

- mura bhfuair mé an fhaisnéis agus na míniúcháin go léir a bhí riachtanach do m'iniúchadh, nó
- má tugadh faoi deara san iniúchadh aon ásc ábhartha nuair nár úsádieadh airgead do na cuspóirí a bhí ar intinn dó nó nuair nach raibh na bearta géill úil do na húdaráis a rialaíonn iad, nó
- mura bhfuil an fhaisnéis a tugadh i dTuarascáil Bhliantúil Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais don bhliain dár ullmhaíodh na ráitis airgeadais comhsheasmhach leis na ráitis airgeadais, nó
- mura léiríonn an Ráiteas um Rialú Inmheánach Airgeadais go bhfuil an Cód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit á chomhlíonadh, nó
- go bhfuil ábhair ábhartha eile faighte agam a bhaineann leis an gcaoi ina ndearnadh gnó poiblí.

Níl aon rud le tuairisciú agam maidir leis na hábhair seo ar a bhfuil tuairisciú le hEiseacht le déanamh.

Andrew Harkness

Ar son agus thar Ceann
An tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste

22 Meitheamh 2012

Cuid a Cúig
Ráitis Airgeadais

An tArd-reachtaire Cuntas agus Ciste
Tuarascáil le cur i Láthair Tithe an Oireachtais

Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Rinne mé iniúchadh ar ráitis airgeadais Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais don bhliain dár críoch 31 Nollaig 2011 faoi Acht an Bhanc Ceannais 1942 arna leasú ag Acht an Bhanc Ceannais agus Údaráis Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004. Cuimsíonn na ráitis airgeadais, a ullmhaíodh faoi na beartais chuntasaíochta atá leagtha amach iontu, Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta An Cuntas Ioncaim agus Caiteachais, an Clár Comhardaithe, an Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid agus na nótaí bainteacha. Is é an creat a cuireadh i bhfeidhm le linn a n-ullmhú an dlí infheidhme agus an Cleachtas Cuntasaíochta a bhfuil glacadh leis in Éirinn.

Freagrachtaí an Ombudsman
Tá an tOmbudsman freagrach as ráitis airgeadais a ullmhú, as a chinntiú go dtugann siad léargas fíor agus cóir de ghnóthaí Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus dá ioncam agus caiteachas, agus as rialtacht gach idirbheart a chinntiú.

Freagrachtaí an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste
Tá an fhreagracht ormsa na ráitis airgeadais a iniúchadh de réir an dlí atá infheidhme.

Déanaim an t-iniúchadh trí thagairt do na gnéithe ar leith a bhaineann le comhlachtaí Stáit maidir lena mbainistiú agus a n-oibriú.

Déanaim m'iniúchadh de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta Iniúchóireachta (An RA agus Éire) agus i ngéilliúntas do Chaighdeáin Eiticiúla do Iniúchóirí Bhord an Bhord um Chleachtais Iniúchóireachta.

Raon an Iniúchadh ar na Ráitis Airgeadais
Is é atá i gceist le hiniúchadh fianaise go leor a fháil faoi na suimeanna agus na nochtuithe sna ráitis airgeadais, le ráthaíocht réasúnta a fhabhairt go bhfuil na ráitis airgeadais saor ó mhí-ráitis ábhartha, cibé acu de thoradh calaoise nó earráide. Áirítear sa mheasúnú:

- an bhfuil na beartais chuntasaíochta cuí do thosca Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, agus ar cuireadh i bhfeidhm agus ar nochtaíodh iad go comhsheasmhach.
- réasúntacht meastúcháin shuntasacha cuntasaíochta atá déanta agus na ráitis airgeadais á n-ullmhú, agus
- cur i láthair foriomlán na ráitis airgeadais.

Déanaim iarracht chomh maith fianaise a fháil faoi rialtacht na mbearta airgeadais i rith an iniúchta.

Léim chomh maith aon fhaisnéis eile atá sa Tuarascáil Bhliantúil le haon ábhar nach bhfuil ag teacht leis na ráitis iniúchta airgeadais a aithint.

Má thagaim ar aon mhíráitis dhealraitheacha nó ar neamhréireachtaí ábhartha sna ráitis airgeadais, breithním na himpleachtaí atá ansin do mo thuarascáil.

Tuairim i leith na Ráitis Airgeadais
I mo thuairim, tugann na ráitis airgeadais, a ullmhaíodh go cuí de réir na an Ghnáthchleachtais Chuntasaíochat a Ghlactar leis in Éirinn, dearcadh fíor cothrom ar staid chúrsaí Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar 31 Nollaig 2011 agus ar a ioncam agus caiteachas don bhliain dár chríoch sin. I mo thuairim choinnigh Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais cuíleabhair chuntais. Tá na ráitis airgeadais ag teacht leis na leabhair chuntais.

Gan maolú a dhéanamh ar mo thuairim, is mian liom aird a dhíriú ar nóta 8 de na ráitis airgeadais ina n-imítear neamhchinnteacht maidir le maoiniú agis aitheantas deiridh don dliteanas pinsin.

Nithe ar a dTuairiscim le hEisceacht
Tuairiscím le heisceacht sna cúinsí seo:

- mura bhfuair mé an fhaisnéis agus na míniúcháin go léir a bhí riachtanach do m'iniúchadh, nó
- má tugadh faoi deara san iniúchadh aon ásc ábhartha nuair nár úsádieadh airgead do na cuspóirí a bhí ar intinn dó nó nuair nach raibh na bearta géill úil do na húdaráis a rialaíonn iad, nó
- mura bhfuil an fhaisnéis a tugadh i dTuarascáil Bhliantúil Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais don bhliain dár ullmhaíodh na ráitis airgeadais comhsheasmhach leis na ráitis airgeadais, nó
- mura léiríonn an Ráiteas um Rialú Inmheánach Airgeadais go bhfuil an Cód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit á chomhlíonadh, nó
- go bhfuil ábhair ábhartha eile faighte agam a bhaineann leis an gcaoi ina ndearnadh gnó poiblí.

Níl aon rud le tuairisciú agam maidir leis na hábhair seo ar a bhfuil tuairisciú le hEiseacht le déanamh.

Andrew Harkness

Ar son agus thar Ceann
An tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste

22 Meitheamh 2012

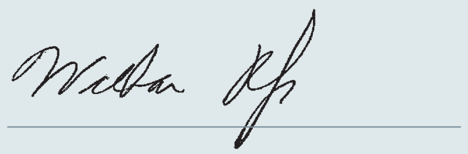
36
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Ráiteas maidir le 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
—
8 Meitheamh 2012

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.

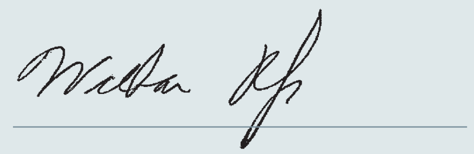
— Aithníonn an tOmbudsman freisin, nach féidir le córas inmheánach rialaithe airgeadais ach ráthaíocht réasúnta seachas dearbhráthaíocht a thabhairt in aghaidh earráidí nithiúla.
— Leagann an tOmbudsman amach na príomhghnáthaimh seo a leanas le rialú inmheánach éifeachtúil a chur ar fáil laistigh den mBiúró:
— 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 "
— Déanann an tOmbudsman agus an Chomhairle athbhreithniú ar ráitis ioncam agus caiteachais dé-mhíosúla le hainilís ar na mórchatagóirí ioncaim agus caiteachais.
— Déanann an tOmbudsman athbhreithniú tríd an gCoiste Airgeadais ar an mbuiséad bliantúil trí chóras cuimsitheach buiséadaithe.

Ráiteas maidir le 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
—
8 Meitheamh 2012

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 mBiúró:
— 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 "
— Déanann an tOmbudsman agus an Chomhairle athbhreithniú ar ráitis ioncam agus caiteachais dé-mhíosúla le hainilís ar na mórchatagóirí ioncaim agus caiteachais.
— Déanann an tOmbudsman athbhreithniú tríd an gCoiste Airgeadais ar an mbuiséad bliantúil trí chóras cuimsitheach buiséadaithe.

37
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

— Bíonn an obair Iniúchóireachta Inmheánach faoi threoir ag anailís ar na rioscaí a bhfuil an Biúró nochtaithe ina leith agus bíonn an plean Iniúchóireachta Inmheánach bunaithe ar an anailís seo. Rinneadh gníomh le cinntiú go raibh na rioscaí ionchasacha aitheanta á mbainistiú go cuí. Aontaíodh clár oibre mionsonraithe inmheánach agus cuireadh i gcrích é i 2011. Bíonn an Coiste Iniúchóireachta ag tuairisciú chuig an Ombudsman agus chuig an gComhairle. Bhí ceithre chruinniú ag an gCoiste i 2011. Déanann an tOmbudsman monatóireacht agus athbhreithniú ar éifeachtúlacht ghnáthaimh inmheánacha a chórais.

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 aothaithe le haghaidh 2012 agus cuirfidh mé i bhfeidhm aon fheabhsúchán is gá d'fhonn aon easnamh a thugtar chun solais a chur i gceart.

William Prasifka
Financial Services Ombudsman

—

8 Meitheamh 2012

Ráiteas maidir le Beartais Chuntasaíochta

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

Bonn Cuntasaíochta
Ullmhaítear na ráitis airgeadais faoin mhodh cuntasaíochta fabhraithe, seachas mar atá léirithe thíos, agus de réir na bprionsabail chuntasaíochta 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. D'fhonn an farasbarr atá á iompar ag an mBiúró a laghdú, rinneadh laghdú de 30% ar an méid a tabhadh i 2010, faoi réir ag íosmhéideanna mar atá forordaithe in I.R. Uimh. 576 de 2010.

Aithint Caiteachais
Aithnítear caiteachas sna ráitis airgeadais ar bhonn fabhraihe de réir mar a thabhaítear é.

— Bíonn an obair Iniúchóireachta Inmheánach faoi threoir ag anailís ar na rioscaí a bhfuil an Biúró nochtaithe ina leith agus bíonn an plean Iniúchóireachta Inmheánach bunaithe ar an anailís seo. Rinneadh gníomh le cinntiú go raibh na rioscaí ionchasacha aitheanta á mbainistiú go cuí. Aontaíodh clár oibre mionsonraithe inmheánach agus cuireadh i gcrích é i 2011. Bíonn an Coiste Iniúchóireachta ag tuairisciú chuig an Ombudsman agus chuig an gComhairle. Bhí ceithre chruinniú ag an gCoiste i 2011. Déanann an tOmbudsman monatóireacht agus athbhreithniú ar éifeachtúlacht ghnáthaimh inmheánacha a chórais.

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 aothaithe le haghaidh 2012 agus cuirfidh mé i bhfeidhm aon fheabhsúchán is gá d'fhonn aon easnamh a thugtar chun solais a chur i gceart.

William Prasifka
Financial Services Ombudsman

—

8 Meitheamh 2012

Ráiteas maidir le Beartais Chuntasaíochta

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

Bonn Cuntasaíochta
Ullmhaítear na ráitis airgeadais faoin mhodh cuntasaíochta fabhraithe, seachas mar atá léirithe thíos, agus de réir na bprionsabail chuntasaíochta 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. D'fhonn an farasbarr atá á iompar ag an mBiúró a laghdú, rinneadh laghdú de 30% ar an méid a tabhadh i 2010, faoi réir ag íosmhéideanna mar atá forordaithe in I.R. Uimh. 576 de 2010.

Aithint Caiteachais
Aithnítear caiteachas sna ráitis airgeadais ar bhonn fabhraihe de réir mar a thabhaítear é.

38
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Sócmhainí 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 le haghaidh cuspóirí caipitiúla.

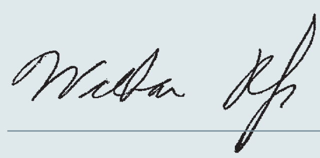
Aoisliúntas
I gcás baill foirne áirithe, tá an Biúró ag plé leis an Roinn Airgeadais maidir le maoiniú agus bainistiú scéim shainsochair aoisliúntais amach anseo. Ar fheitheamh ar chinneadh faoin ábhar, tá soláthar déanta a ríomhtar mar chéatadán de na tuarascáil ábhartha (féach nóta 8). Go dtí go ndéantar críochnú ar na socruithe pinsin atá molta, ní ghearrtar pinsin ná cnapshuimeanna mar chaiteachas ach cuirtear iad chun dochar san iarmhéid creidmheasa pinsin.

Déanann an Biúró ranníocaíochtaí i sainscéim ranníocaíochta ar son na mbaill foirne eile (féach nóta 8). Cuirtear na suimeanna seo mar mhuirear ar an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais de réir mar a bhíonn siad dlite.

Cuntas Ioncaim agus Caiteachais

Don bhliain dár críoch 31 Nollaig 2011

	Nótaí	2011 (€)	2010 (€)
Ioncam Infhaighte	2	3,880,269	5,325,628
Aistriú (chuig)/ón gCuntas Caipitiúil	3	32,707	12,283
		3,912,976	**5,337,911**
Costais Riaracháin	4	(5,505,850)	(4,413,985)
(Easnamh)/Barrachas don bhliain		**(1,592,874)**	**923,926**
Iarmhéid ar 1 Eanáir		**2,517,992**	**1,594,066**
Iarmhéid ar 31 Nollaig		**925,118**	**2,517,992**



William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

—

8 Meitheamh 2012

Sócmhainí 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 le haghaidh cuspóirí caipitiúla.

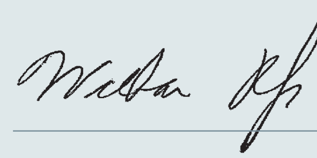
Aoisliúntas
I gcás baill foirne áirithe, tá an Biúró ag plé leis an Roinn Airgeadais maidir le maoiniú agus bainistiú scéim shainsochair aoisliúntais amach anseo. Ar fheitheamh ar chinneadh faoin ábhar, tá soláthar déanta a ríomhtar mar chéatadán de na tuarascáil ábhartha (féach nóta 8). Go dtí go ndéantar críochnú ar na socruithe pinsin atá molta, ní ghearrtar pinsin ná cnapshuimeanna mar chaiteachas ach cuirtear iad chun dochar san iarmhéid creidmheasa pinsin.

Déanann an Biúró ranníocaíochtaí i sainscéim ranníocaíochta ar son na mbaill foirne eile (féach nóta 8). Cuirtear na suimeanna seo mar mhuirear ar an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais de réir mar a bhíonn siad dlite.

Cuntas Ioncaim agus Caiteachais

Don bhliain dár críoch 31 Nollaig 2011

	Nótaí	2011 (€)	2010 (€)
Ioncam Infhaighte	2	3,880,269	5,325,628
Aistriú (chuig)/ón gCuntas Caipitiúil	3	32,707	12,283
		3,912,976	**5,337,911**
Costais Riaracháin	4	(5,505,850)	(4,413,985)
(Easnamh)/Barrachas don bhliain		**(1,592,874)**	**923,926**
Iarmhéid ar 1 Eanáir		**2,517,992**	**1,594,066**
Iarmhéid ar 31 Nollaig		**925,118**	**2,517,992**



William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

—

8 Meitheamh 2012

39
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 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 2011

Sócmhainní Seasta	Notaí	2011 (€)	2010 (€)
Sócmhainní Inláimhsithe	5	426,168	458,875
		426,168	**458,875**
Sócmhainní Reatha			
Banc agus Airgead Tirim		524,879	421,200
Cuntais Taisce Bainc		4,182,832	5,127,352
Feithiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí	6	67,729	106,361
		4,775,440	**5,654,913**
Creidiúnaithe (Méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)			
Creidiúnaithe agus Fabhraithe	7	3,850,322	3,136,921
		3,850,322	**3,136,921**
Glansócmhainní Reatha		**925,118**	**2,517,992**
Creidiúnaithe (Méideanna dlite tar éis bliana amháin)		—	—
Glansócmhainní		**1,351,286**	**2,976,867**
Léirithe ag			
Cuntas Caipitiúil	3	426,168	458,875
Barrachas carntha ag 31 Nollaig 2011		925,118	2,517,992
		1,351,286	**2,976,867**

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

William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
—
8 Meitheamh 2012

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 2011

Sócmhainní Seasta	Notaí	2011 (€)	2010 (€)
Sócmhainní Inláimhsithe	5	426,168	458,875
		426,168	458,875
Sócmhainní Reatha			
Banc agus Airgead Tirim		524,879	421,200
Cuntais Taisce Bainc		4,182,832	5,127,352
Feithiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí	6	67,729	106,361
		4,775,440	5,654,913
Creidiúnaithe (Méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)			
Creidiúnaithe agus Fabhraithe	7	3,850,322	3,136,921
		3,850,322	3,136,921
Glansócmhainní Reatha		925,118	2,517,992
Creidiúnaithe (Méideanna dlite tar éis bliana amháin)		—	—
Glansócmhainní		1,351,286	2,976,867
Léirithe ag			
Cuntas Caipitiúil	3	426,168	458,875
Barrachas carntha ag 31 Nollaig 2011		925,118	2,517,992
		1,351,286	2,976,867

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

William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
—
8 Meitheamh 2012

40
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Ráiteas Sreabhadh Airgid don bhliain dar críoch 31 Nollaig 2011

Réiteach easnaimh le glansreabhadh airgid isteach ó ghníomhaíochtaí oibríochtúla	2011 (€)	2010 (€)
Easnamh don bhliain	(1,592,874)	923,926
Aistriú go Cuntas Caipitiúil	(32,707)	(12,283)
Dochar Dímheasa	83,780	100,274
Ús faighte	(72,401)	(67,348)
(Méadú)/Laghdú ar Fheichiúnaithe	38,632	(50,803)
Méadú/(Laghdú) i gCreidiúnaithe	713,401	108,506
Glansreabhadh Airgid amach ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	**(862,169)**	**1,002,272**
Ráiteas Sreabhadh Airgid		
Insreabhadh glan airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	(862,169)	1,002,272
Toradh ar Infheistíochtaí agus Seirbhísiú Airgeadais		
Ús Faighte	72,401	67,348
Ús íoctha	—	—
Caiteachas Caipitiúil	(51,073)	(87,991)
Maoiniú	—	—
Meadú/(laghdú) in Airgead Tirim	**(840,841)**	**981,629**
Réiteach Glansreabhadh airgid le Gluaiseacht Glanchistí		
Méadú/(Laghdú) in airgead tirim sa bhliain	**(840,841)**	**981,629**
Athruithe ar ghlanchistí de thoradh sreabhadh airgid		
Glanchistí ag tús na bliana	5,548,552	4,566,923
Glanchistí ag deireadh na bliana	**4,707,711**	**5,548,552**

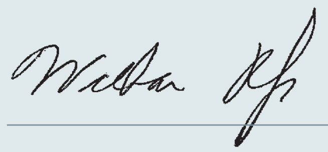
Ráiteas Sreabhadh Airgid don bhliain dar críoch 31 Nollaig 2011

Réiteach easnaimh le glansreabhadh airgid isteach ó ghníomhaíochtaí oibríochtúla	2011 (€)	2010 (€)
Easnamh don bhliain	(1,592,874)	923,926
Aistriú go Cuntas Caipitiúil	(32,707)	(12,283)
Dochar Dímheasa	83,780	100,274
Ús faighte	(72,401)	(67,348)
(Méadú)/Laghdú ar Fheichiúnaithe	38,632	(50,803)
Méadú/(Laghdú) i gCreidiúnaithe	713,401	108,506
Glansreabhadh Airgid amach ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	**(862,169)**	**1,002,272**
Ráiteas Sreabhadh Airgid		
Insreabhadh glan airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	(862,169)	1,002,272
Toradh ar Infheistíochtaí agus Seirbhísiú Airgeadais		
Ús Faighte	72,401	67,348
Ús íoctha	—	—
Caiteachas Caipitiúil	(51,073)	(87,991)
Maoiniú	—	—
Meadú/(laghdú) in Airgead Tirim	**(840,841)**	**981,629**
Réiteach Glansreabhadh airgid le Gluaiseacht Glanchistí		
Méadú/(Laghdú) in airgead tirim sa bhliain	**(840,841)**	**981,629**
Athruithe ar ghlanchistí de thoradh sreabhadh airgid		
Glanchistí ag tús na bliana	5,548,552	4,566,923
Glanchistí ag deireadh na bliana	**4,707,711**	**5,548,552**

41

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

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



William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
—
8 Meitheamh 2012

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.

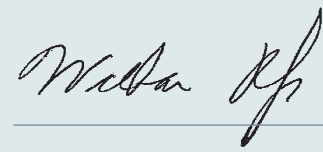
Níl ról ar bith ag an gComhairle maidir le réiteach gearán.

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 hÉireann 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 dár críoch 31 Nollaig 2011 i Rialacháin Acht an Bhanc Ceannais 1942 (Comhairle n Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, 2010. Ar mhaithe leis an barrachas a iompraíonn an Biúró a laghdú, laghdaíodh an muirear dlite ó Sholáthróirí

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



William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
—
8 Meitheamh 2012

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 hÉireann 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 dár críoch 31 Nollaig 2011 i Rialacháin Acht an Bhanc Ceannais 1942 (Comhairle n Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, 2010. Ar mhaithe leis an barrachas a iompraíonn an Biúró a laghdú, laghdaíodh an muirear dlite ó Sholáthróirí

42
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Seirbhísí Airgeadais de 30% ar an méid a gearradh i 2010, faoi réir ar íosmhéideanna mar atá forordaithe in I.R. Uimh. 576 de 2010.

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:

	2011 (€)	2010 (€)
Tobhach	3,807,868	5,257,430
Ioncam Eile	—	850
Ús Bainc	72,401	67,348
Iomlán	**3,880,269**	**5,325,628**

3 Cuntas Caipitiúil

		2011 (€)		2010 (€)
Iarmhéid Tosaigh		458,875		471,158
Cistí leithdháilte chun Sócmhainní seasta a fháil	51,073		87,991	
Amúchadh de réir dímheasa	(83,780)		(100,274)	
Aistrúi ó/(chuig) cuntas Ioncaim agus Caiteachais		(32,707)		(12,283)
Iarmhéid ag 31 Nollaig 2011		**426,168**		**458,875**

Seirbhísí Airgeadais de 30% ar an méid a gearradh i 2010, faoi réir ar íosmhéideanna mar atá forordaithe in I.R. Uimh. 576 de 2010.

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:

	2011 (€)	2010 (€)
Tobhach	3,807,868	5,257,430
Ioncam Eile	—	850
Ús Bainc	72,401	67,348
Iomlán	**3,880,269**	**5,325,628**

3 Cuntas Caipitiúil

		2011 (€)		2010 (€)
Iarmhéid Tosaigh		458,875		471,158
Cistí leithdháilte chun Sócmhainní seasta a fháil	51,073		87,991	
Amúchadh de réir dímheasa	(83,780)		(100,274)	
Aistrúi ó/(chuig) cuntas Ioncaim agus Caiteachais		(32,707)		(12,283)
Iarmhéid ag 31 Nollaig 2011		**426,168**		**458,875**

43

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

4 Costais Riaracháin

	2011 (€)	2010 (€)
Tuarastail agus Costais Foirne	2,068,287	1,566,003
Costais Pinsin na Foirne	426,947	322,297
Oiliúint Foirne	38,590	33,649
Díscríobh Drochfhiacha	5,098	2,651
Luach Saothair na Comhairle	95,100	97,200
Speansais na Comhairle	6,293	7,638
Cíos agus Rátaí	183,951	190,819
Cothabháil	23,274	41,533
Comhdháil agus Taisteal	20,474	16,249
Conraitheoirí	39,177	42,584
Iniúchóirí Seachtracha	794,088	682,198
Gníomhaíochtaí Faisnéise	69,716	78,920
Glantóireacht	22,767	21,708
Táillí Dlí	1,386,255	886,207
Árachas	33,096	31,835
Costais Stáisiúnóireachta	59,014	59,123
Costais Eile Riaracháin	126,781	208,728
Iniúchóireacht Sheachtrach	12,925	8,119
Iniúchóireacht Inmheánach	10,237	16,250
Dímheas	83,780	100,274
Iomlán	**5,505,850**	**4,413,985**

4 Costais Riaracháin

	2011 (€)	2010 (€)
Tuarastail agus Costais Foirne	2,068,287	1,566,003
Costais Pinsin na Foirne	426,947	322,297
Oiliúint Foirne	38,590	33,649
Díscríobh Drochfhiacha	5,098	2,651
Luach Saothair na Comhairle	95,100	97,200
Speansais na Comhairle	6,293	7,638
Cíos agus Rátaí	183,951	190,819
Cothabháil	23,274	41,533
Comhdháil agus Taisteal	20,474	16,249
Conraitheoirí	39,177	42,584
Iniúchóirí Seachtracha	794,088	682,198
Gníomhaíochtaí Faisnéise	69,716	78,920
Glantóireacht	22,767	21,708
Táillí Dlí	1,386,255	886,207
Árachas	33,096	31,835
Costais Stáisiúnóireachta	59,014	59,123
Costais Eile Riaracháin	126,781	208,728
Iniúchóireacht Sheachtrach	12,925	8,119
Iniúchóireacht Inmheánach	10,237	16,250
Dímheas	83,780	100,274
Iomlán	**5,505,850**	**4,413,985**

44
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Líon Foirne
Bhí 34 duine fostaithe (go buan) ag 31 Nollaig 2011 (32 in 2010).

Tuarastail agus Costais Foirne	2011 (€)	2010 (€)
Tuarastal an Ombudsman		
Tuarastal	176,800	154,928
Ranníocaíochtaí Pinsin	44,200	33,887
	221,000	**188,815**
Tuarastal an Leas-Ombudsman		
Tuarastal	119,795	2,249
Ranníocaíochtaí Pinsin	29,814	562
	149,609	**2,811**

Íocaíochtaí Breise
Is iad na híocaíochtaí thuas an luach saothair iomlán a fuair an tOmbudsman agus an leas-Ombudsman. Ní bhfuair siad aon íocaíocht eile.

Asbhaintí a bhain le Pinsean
Baineadh dleacht pinsin €115,986 de bhaill foirne agus íocadh é leis an Roinn Airgeadais.

Líon Foirne
Bhí 34 duine fostaithe (go buan) ag 31 Nollaig 2011 (32 in 2010).

Tuarastail agus Costais Foirne	2011 (€)	2010 (€)
Tuarastal an Ombudsman		
Tuarastal	176,800	154,928
Ranníocaíochtaí Pinsin	44,200	33,887
	221,000	**188,815**
Tuarastal an Leas-Ombudsman		
Tuarastal	119,795	2,249
Ranníocaíochtaí Pinsin	29,814	562
	149,609	**2,811**

Íocaíochtaí Breise
Is iad na híocaíochtaí thuas an luach saothair iomlán a fuair an tOmbudsman agus an leas-Ombudsman. Ní bhfuair siad aon íocaíocht eile.

Asbhaintí a bhain le Pinsean
Baineadh dleacht pinsin €115,986 de bhaill foirne agus íocadh é leis an Roinn Airgeadais.

45
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

5 Sócmhainní Seasta Inláimhsithe

Costas	Trealamh Ríomhaireachta €	Feisteas Oifige, Troscán agus Trealamh €	Athchóiriú Foirgnimh €	Iomlán €
Ar 1 Eanáir 2011	**269,958**	**208,101**	**512,593**	**990,652**
Breiseanna le linn na tréimhse	32,775	18,298	—	51,073
Ar 31 Nollaig 2011	**302,733**	**226,399**	**512,593**	**1,041,725**
Dímheas Carntha				
Ar 1 Eanáir 2011	**230,202**	**178,945**	**122,630**	**531,777**
Muirear don Tréimhse	38,173	19,977	25,630	83,780
Ar 31 Nollaig 2011	**268,375**	**198,922**	**148,260**	**615,557**
Glanluach Leabhair				
Ar 31 Nollaig 2011	**34,358**	**27,477**	**364,333**	**426,168**
Ar 31 Nollaig 2010	**39,756**	**29,156**	**389,963**	**458,875**

6 Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhraithe

	2011 (€)	2010 (€)
Feichiúnaithe	4,420	5,489
Réamhíocaíochtaí	63,309	100,872
	67,729	**106,361**

5 Sócmhainní Seasta Inláimhsithe

Costas	Trealamh Ríomhaireachta €	Feisteas Oifige, Troscán agus Trealamh €	Athchóiriú Foirgnimh €	Iomlán €
Ar 1 Eanáir 2011	**269,958**	**208,101**	**512,593**	**990,652**
Breiseanna le linn na tréimhse	32,775	18,298	—	51,073
Ar 31 Nollaig 2011	**302,733**	**226,399**	**512,593**	**1,041,725**
Dímheas Carntha				
Ar 1 Eanáir 2011	**230,202**	**178,945**	**122,630**	**531,777**
Muirear don Tréimhse	38,173	19,977	25,630	83,780
Ar 31 Nollaig 2011	**268,375**	**198,922**	**148,260**	**615,557**
Glanluach Leabhair				
Ar 31 Nollaig 2011	**34,358**	**27,477**	**364,333**	**426,168**
Ar 31 Nollaig 2010	**39,756**	**29,156**	**389,963**	**458,875**

6 Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhraithe

	2011 (€)	2010 (€)
Feichiúnaithe	4,420	5,489
Réamhíocaíochtaí	63,309	100,872
	67,729	**106,361**

46

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

7 Creidiúnaithe (Méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)

	2011 (€)	2010 (€)
Creidiúnaithe agus Fabhruithe Trádála	901,579	625,499
Ranníocaíochtaí Pinsin	2,948,743	2,511,422
	3,850,322	**3,136,921**

8 Aoisliúntas

De réir Alt 57 BN d'Acht an Bhainc Ceannais 1942, arna chur isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais 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 leasú reachtach a dhéanamh ar Bhille an Bhanc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2011.

Beidh na ranníocaíochtaí a íocfar don Státchiste ag leibhéal nach gcruthóidh nochtadh dliteanas don Státchiste a bheadh níos mó ná na hioncaim a fhabhrófar thar na mblianta don Stáchiste. Forchoimeádann an tAire an ceart chun an ráta ranníocaíochta a choireartú sa todhchaí de réir coigeartuithe achtúireacha ar chostais. Chuir an Roinn Airgeadais in iúl chomh maith go bhfuil an cur chuige foriomlán seo i leith maoiniú an scéim aoisliúntais comhsheasmhach leis an bprionsabal nach bhfuil údar ann do na forchostais a ghabhann le scéim mhaoinithe a bhunú nuair a bhíonn an líon foirne measartha beag.

Chomh maith leis sin, d'fhéadfadh baill foirne a aistríodh ó oifigí an Ombudsman um Fhorais Árachais agus Creidmheasa, mar a bhí, ar dháta an bhunaithe leanúint ar aghaidh leis an scéim shainithe ranníocach a bhí acu cheana. 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 2011 agus €4,600,000 (€4,800,000:2010). á 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 2011. Faoi na socruithe maoiniú pinsin atá molta chúiteofaí an dliteanas seo go hiomlán de réir mar, agus nuair a bheidh, na dliteanas seo in-aisíoctha.

7 Creidiúnaithe (Méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)

	2011 (€)	2010 (€)
Creidiúnaithe agus Fabhruithe Trádála	901,579	625,499
Ranníocaíochtaí Pinsin	2,948,743	2,511,422
	3,850,322	**3,136,921**

8 Aoisliúntas

De réir Alt 57 BN d'Acht an Bhainc Ceannais 1942, arna chur isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais 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 leasú reachtach a dhéanamh ar Bhille an Bhanc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2011.

Beidh na ranníocaíochtaí a íocfar don Státchiste ag leibhéal nach gcruthóidh nochtadh dliteanas don Státchiste a bheadh níos mó ná na hioncaim a fhabhrófar thar na mblianta don Stáchiste. Forchoimeádann an tAire an ceart chun an ráta ranníocaíochta a choireartú sa todhchaí de réir coigeartuithe achtúireacha ar chostais. Chuir an Roinn Airgeadais in iúl chomh maith go bhfuil an cur chuige foriomlán seo i leith maoiniú an scéim aoisliúntais comhsheasmhach leis an bprionsabal nach bhfuil údar ann do na forchostais a ghabhann le scéim mhaoinithe a bhunú nuair a bhíonn an líon foirne measartha beag.

Chomh maith leis sin, d'fhéadfadh baill foirne a aistríodh ó oifigí an Ombudsman um Fhorais Árachais agus Creidmheasa, mar a bhí, ar dháta an bhunaithe leanúint ar aghaidh leis an scéim shainithe ranníocach a bhí acu cheana. 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 2011 agus €4,600,000 (€4,800,000:2010). á 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 2011. Faoi na socruithe maoiniú pinsin atá molta chúiteofaí an dliteanas seo go hiomlán de réir mar, agus nuair a bheidh, na dliteanas seo in-aisíoctha.

47

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Ba iad na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	31-Nol-11	31-Nol-10
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:

	2011 (€)	2010 (€)
Iarmhéid Tosaigh	2,511,422	2,540,413
Ranníocaíochtaí Fostaithe	120,250	98,688
Ranníocaíochtaí Fostóra	390,771	304,206
Ús Bainc (Cuntas Pinsin)	53,657	46,230
Lúide: Pinsin Íoctha	(127,360)	(478,115)
	2,948,740	**2,511,422**

9 Ceangaltais Airgeadais

Níl aon cheangaltas airgeadais ann le haghaidh caiteachas caipitiúil ag 31 Nollaig 2011.

10 Dliteanais Theagmhasacha / Caingin Dlí

Déantar achomharc ar roinnt de chinntí an Ombudsman san Ard-Chúirt nó, ó am go ham, déantar Athbhreithniú Breithiúnach orthu. Cosnaíonn an Oifig gach achomharc dá leithéid agus deileáiltear leo le Breithiúnas Ard-Chúirte, le socrú idir na páirtithe nó leis an achomharc a tharraingt siar. Bíonn líon éagsúil de na hachomhairc seo ann ach i 2011 bhí 35-40 achomharc ar bun de ghnáth. Níl aon chaingean eile dlí ann i gcoinne an Ombudsman/Biúró seachas achomhairc ar Chinntí.

Ba iad na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	31-Nol-11	31-Nol-10
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:

	2011 (€)	2010 (€)
Iarmhéid Tosaigh	2,511,422	2,540,413
Ranníocaíochtaí Fostaithe	120,250	98,688
Ranníocaíochtaí Fostóra	390,771	304,206
Ús Bainc (Cuntas Pinsin)	53,657	46,230
Lúide: Pinsin Íoctha	(127,360)	(478,115)
	2,948,740	**2,511,422**

9 Ceangaltais Airgeadais

Níl aon cheangaltas airgeadais ann le haghaidh caiteachas caipitiúil ag 31 Nollaig 2011.

10 Dliteanais Theagmhasacha / Caingin Dlí

Déantar achomharc ar roinnt de chinntí an Ombudsman san Ard-Chúirt nó, ó am go ham, déantar Athbhreithniú Breithiúnach orthu. Cosnaíonn an Oifig gach achomharc dá leithéid agus deileáiltear leo le Breithiúnas Ard-Chúirte, le socrú idir na páirtithe nó leis an achomharc a tharraingt siar. Bíonn líon éagsúil de na hachomhairc seo ann ach i 2011 bhí 35-40 achomharc ar bun de ghnáth. Níl aon chaingean eile dlí ann i gcoinne an Ombudsman/Biúró seachas achomhairc ar Chinntí.

48

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

11 Comhaltaí na Comhairle – nochtú 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 acu air (tosaithe 2006).

Cosnaíonn an léas, gan muirear seirbhíse san áireamh, €177,965 (2010: €180,000).

13 Luach Saothair na Comhairle

		2011 (€)	2010 (€)
Dermott Jewell	Cathaoirleach	21,600	21,600
Anthony Kerr	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Caitríona Ní Charra	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Frank Wynn	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Michael Connolly	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Paddy Leydon	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Paddy Lyons (resigned October 2011)	Comhalta Comhairle	10,500	12,600
		95,100	**97,200**

Miondealaítear Speansais Taistil agus cruinnithe a íocadh leis an gCathaoirleach agus le Comhaltaí na Comhairle mar seo a leanas:

	2011 (€)	2010 (€)
Speansais Taistil	5,237	3,844
Speansais Cruinnithe	1,056	3,794
	6,293	**7,638**

14 Faomhadh na Ráitis Airgeadais

D'fhaomhaigh An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais na Ráitis Airgeadais ar an 8 Meitheamh 2012.

11 Comhaltaí na Comhairle – nochtú 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 acu air (tosaithe 2006).

Cosnaíonn an léas, gan muirear seirbhíse san áireamh, €177,965 (2010: €180,000).

13 Luach Saothair na Comhairle

		2011 (€)	2010 (€)
Dermott Jewell	Cathaoirleach	21,600	21,600
Anthony Kerr	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Caitríona Ní Charra	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Frank Wynn	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Michael Connolly	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Paddy Leydon	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Paddy Lyons (resigned October 2011)	Comhalta Comhairle	10,500	12,600
		95,100	**97,200**

Miondealaítear Speansais Taistil agus cruinnithe a íocadh leis an gCathaoirleach agus le Comhaltaí na Comhairle mar seo a leanas:

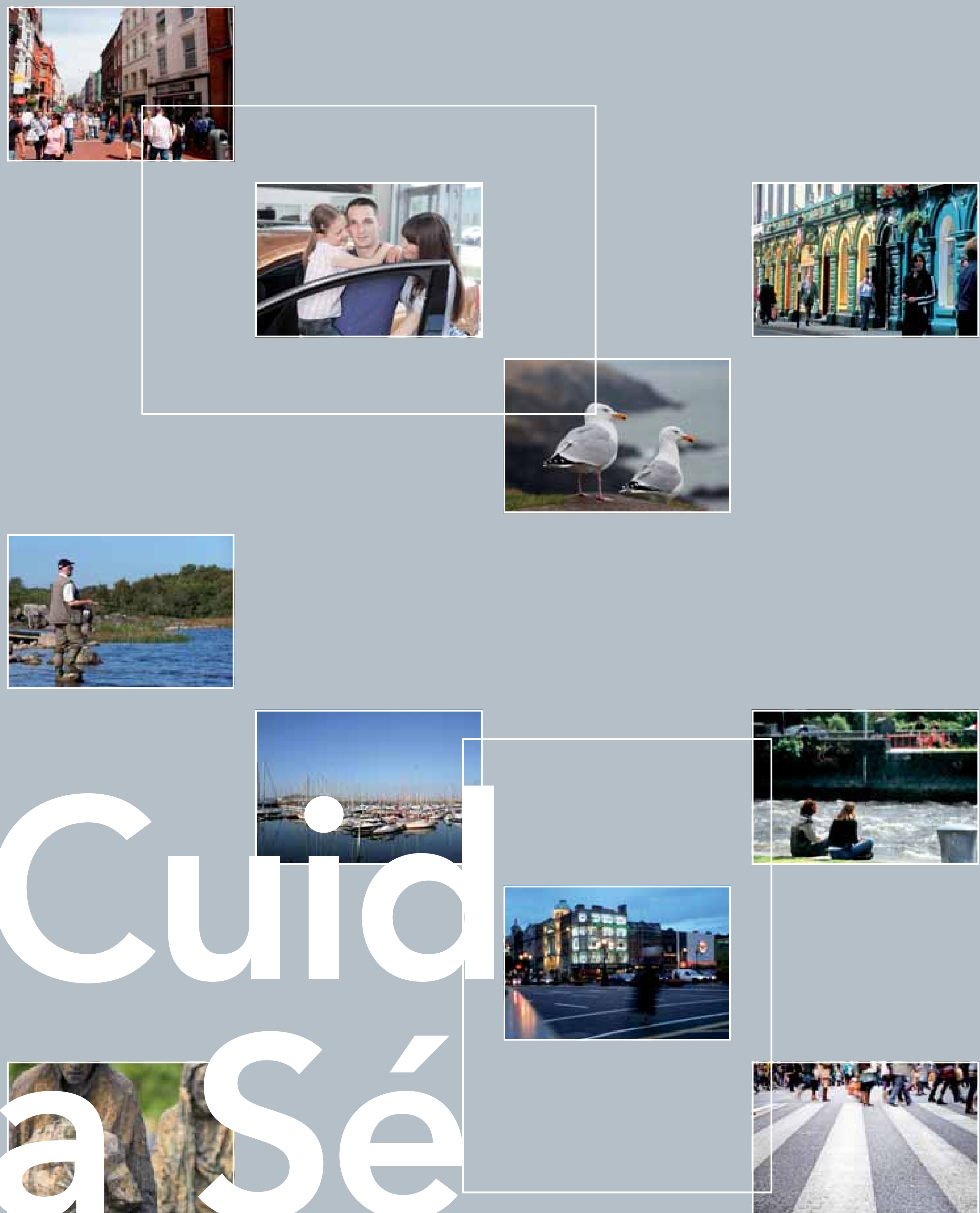
	2011 (€)	2010 (€)
Speansais Taistil	5,237	3,844
Speansais Cruinnithe	1,056	3,794
	6,293	**7,638**

14 Faomhadh na Ráitis Airgeadais

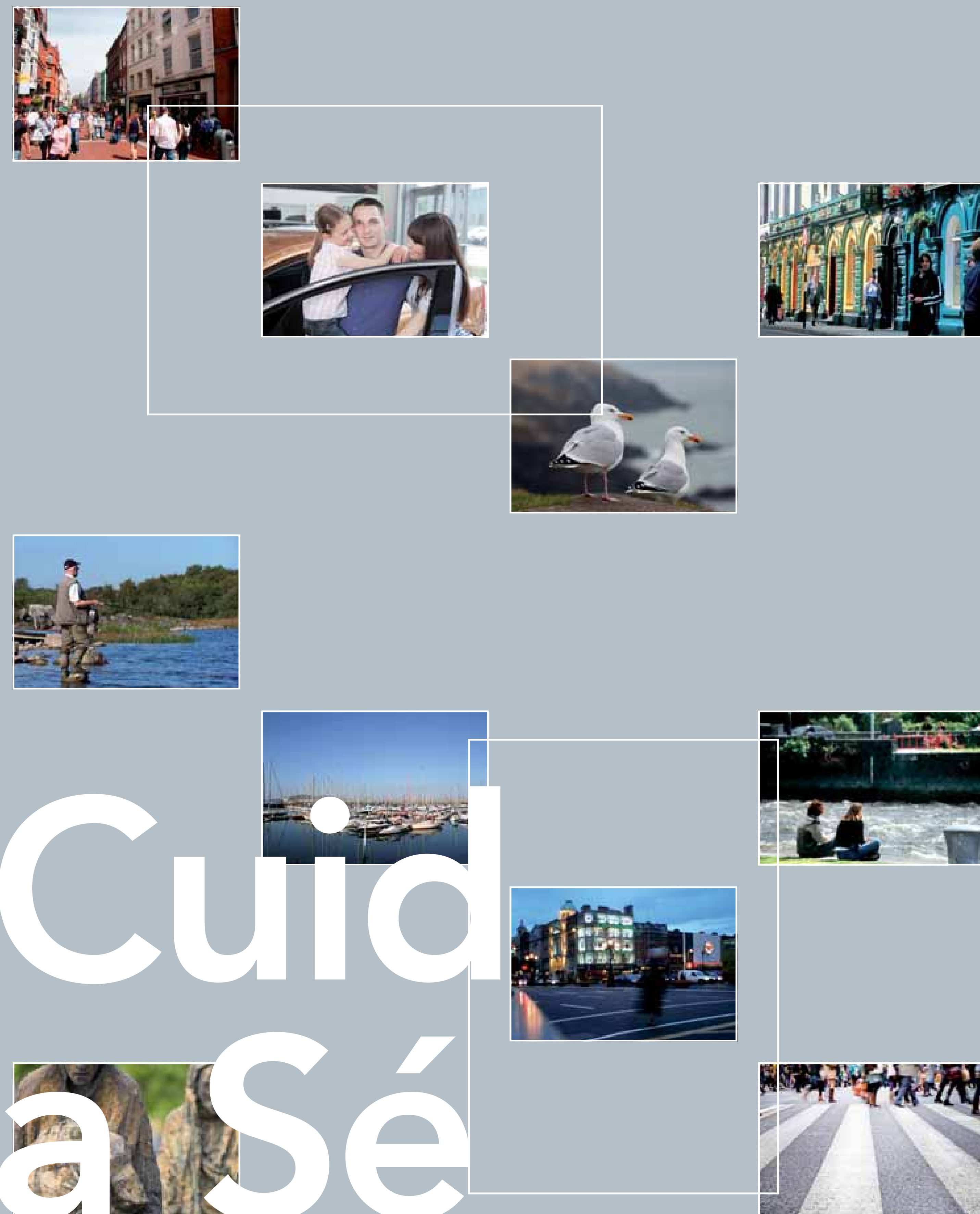
D'fhaomhaigh An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais na Ráitis Airgeadais ar an 8 Meitheamh 2012.

49

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011



Cuid a Sé



Cuid a Sé

Cuid a Sé
Staidéir ar Chásanna

Staidéar ar Chás 1: Íocaíochtaí Míchumais faoi Chosaint Ioncaim (Seasamh Leis)

Bhí Sochar Míchumais á fháil ag an nGearánaí ón gCuideachta. Fuair an Gearánaí suim chúiteach ón mBinse Achomhairc Fostaíochta (EAT). Laghdaigh an Chuideachta an sochar míosúil iníoctha leis an nGearánaí de réir téarmaí an pholasaí.

Rinneadh iarracht an sochar iníoctha le sealbhóir an pholasaí a laghdú sa Chlásal ábhartha trí, inter alia, "íocaíochtaí ar cheann acu cóibhéis bhliantúil aon dámhachtana a rinneadh leis an duine árachaithe ag Cúirt Dlí nó Binse Eadrána nó cnapshuim socraithe a fuair an Duine Árachaithe i leith cailliúint ioncaim ó aon ghníomh a bhaineann leis an Míchumas" a asbhaint.

Ba í an tsaincheist a bhí le deimhniú sa gcás seo arbh ionann an dámhachtain a rinne an EAT i bhfabhar an Ghearánaí agus "dámhachtain a rinneadh ... ag Binse Eadrána... maidir le cailliúint ioncaim ó aon ghníomh a bhaineann le Míchumas". Thug an Gearánaí cás dífhostú inchiallaithe i gcoinne a fostóra chuig EAT. D'áitigh an Gearánaí nár bhain an dámhachtain le míchumas agus mar sin nach raibh an Chuideachta i gceart nuair a laghdaigh siad a híocaíocht mhíchumais faoin bPolasaí.

Bhreithnigh an tOmbudsman Téarmaí an pholasaí agus forálacha an Acht um Dhífhostú Éagórach, 1977. Bhí an tOmbudsman sásta go raibh Cinneadh an Bhinse bunaithe ar na tosca a thug ar an nGearánaí imeacht as a fostaíocht, is é sin "tréigean nósanna imeachta córa" agus nach raibh sé bunaithe ar aon mheas ar mhíchumas an Ghearánaí nó a mhalairt.

Chinn an tOmbudsman dá réir sin nach raibh aon fhianaise tugtha ar aird a threiseodh an t-áiteamh go raibh aon bhaint ag an dámhachtain a rinne EAT le míchumas mar atá riachtanach faoin bpolasaí d'fhonn sochar míchumais a íoctar le sealbhóir polasaí a laghdú.

Chinn an tOmbudsman nach bhféadfaí an íocaíocht a rinne EAT leis an nGearánaí a chomhionnanú le "... aon dámhachtain a rinne Cúirt Dlí nó Binse Eadrána leis an Duine Árachaithe nó aon chnapshuim socraithe nó íocaíocht ex gratia a fuair an duine árachaithe maidir le cailliúint ioncaim mar gheall ar aon ghníomh a bhain le Míchumas" agus dá réir sin nach bhféadfadh an Chuideachta an dámhachtain seo a úsáid leis an Sochar Míchumais a bhí iníoctha leis an nGearánaí a laghdú.

Staidéar ar Chás 2: Éileamh trombhreoiteachta (Níor Seasamh Leis)

Bhí siad mór faighte le diagnóis ag an nGearánaí agus chuaigh sé faoi scian. Bhain an gearán le cinneadh an tSoláthróra éileamh trombhreoiteachta a rinne an Gearánaí dá éis a dhiúltú ar an mbonn go raibh an siad neamhurchóideach agus nach raibh sé ailseach, agus nach raibh sé clúdaithe ag an bpolasaí dá bharr sin. Ina áit sin, rinne an Soláthróir íocaíocht 10% ar an mbonn gur shásaigh an t-éileamh an sainmhíniú le haghaidh gnáthamh máinliach ar an gcorda dromlaigh.

Rinne an Gearánaí agóid in aghaidh mheasúnú an tSoláthróra ar a héileamh. D'áitigh sí go mb'fhéidir nach raibh a siad ailseach ach go raibh sé tromchúiseach agus gur bagairt dá beatha é, agus gur choinnigh sé ón obair í ar feadh tréimhse sé mhí.

Cuid a Sé
Staidéir ar Chásanna

Staidéar ar Chás 1: Íocaíochtaí Míchumais faoi Chosaint Ioncaim (Seasamh Leis)

Bhí Sochar Míchumais á fháil ag an nGearánaí ón gCuideachta. Fuair an Gearánaí suim chúiteach ón mBinse Achomhairc Fostaíochta (EAT). Laghdaigh an Chuideachta an sochar míosúil iníoctha leis an nGearánaí de réir téarmaí an pholasaí.

Rinneadh iarracht an sochar iníoctha le sealbhóir an pholasaí a laghdú sa Chlásal ábhartha trí, inter alia, "íocaíochtaí ar cheann acu cóibhéis bhliantúil aon dámhachtana a rinneadh leis an duine árachaithe ag Cúirt Dlí nó Binse Eadrána nó cnapshuim socraithe a fuair an Duine Árachaithe i leith cailliúint ioncaim ó aon ghníomh a bhaineann leis an Míchumas" a asbhaint.

Ba í an tsaincheist a bhí le deimhniú sa gcás seo arbh ionann an dámhachtain a rinne an EAT i bhfabhar an Ghearánaí agus "dámhachtain a rinneadh ... ag Binse Eadrána... maidir le cailliúint ioncaim ó aon ghníomh a bhaineann le Míchumas". Thug an Gearánaí cás dífhostú inchiallaithe i gcoinne a fostóra chuig EAT. D'áitigh an Gearánaí nár bhain an dámhachtain le míchumas agus mar sin nach raibh an Chuideachta i gceart nuair a laghdaigh siad a híocaíocht mhíchumais faoin bPolasaí.

Bhreithnigh an tOmbudsman Téarmaí an pholasaí agus forálacha an Acht um Dhífhostú Éagórach, 1977. Bhí an tOmbudsman sásta go raibh Cinneadh an Bhinse bunaithe ar na tosca a thug ar an nGearánaí imeacht as a fostaíocht, is é sin "tréigean nósanna imeachta córa" agus nach raibh sé bunaithe ar aon mheas ar mhíchumas an Ghearánaí nó a mhalairt.

Chinn an tOmbudsman dá réir sin nach raibh aon fhianaise tugtha ar aird a threiseodh an t-áiteamh go raibh aon bhaint ag an dámhachtain a rinne EAT le míchumas mar atá riachtanach faoin bpolasaí d'fhonn sochar míchumais a íoctar le sealbhóir polasaí a laghdú.

Chinn an tOmbudsman nach bhféadfaí an íocaíocht a rinne EAT leis an nGearánaí a chomhionnanú le "... aon dámhachtain a rinne Cúirt Dlí nó Binse Eadrána leis an Duine Árachaithe nó aon chnapshuim socraithe nó íocaíocht ex gratia a fuair an duine árachaithe maidir le cailliúint ioncaim mar gheall ar aon ghníomh a bhain le Míchumas" agus dá réir sin nach bhféadfadh an Chuideachta an dámhachtain seo a úsáid leis an Sochar Míchumais a bhí iníoctha leis an nGearánaí a laghdú.

Staidéar ar Chás 2: Éileamh trombhreoiteachta (Níor Seasamh Leis)

Bhí siad mór faighte le diagnóis ag an nGearánaí agus chuaigh sé faoi scian. Bhain an gearán le cinneadh an tSoláthróra éileamh trombhreoiteachta a rinne an Gearánaí dá éis a dhiúltú ar an mbonn go raibh an siad neamhurchóideach agus nach raibh sé ailseach, agus nach raibh sé clúdaithe ag an bpolasaí dá bharr sin. Ina áit sin, rinne an Soláthróir íocaíocht 10% ar an mbonn gur shásaigh an t-éileamh an sainmhíniú le haghaidh gnáthamh máinliach ar an gcorda dromlaigh.

Rinne an Gearánaí agóid in aghaidh mheasúnú an tSoláthróra ar a héileamh. D'áitigh sí go mb'fhéidir nach raibh a siad ailseach ach go raibh sé tromchúiseach agus gur bagairt dá beatha é, agus gur choinnigh sé ón obair í ar feadh tréimhse sé mhí.

51

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Scrúdaigh an tOmbudsman téarmaí agus coinníollacha pholasaí an Ghearánaí agus bhí sé sásta go raibh na sochair leagtha amach go sonrach sna téarmaí agus coinníollacha seo. Thit éileamh an Ghearánaí faoi mheasúnú faoi chlásal a deir gur ionann Sochar "agus cnapshuim a íoc leat má dhéantar diagnóis go bhfuil ceann de na riochtanna míochaine sonraithe ag an mbeatha árachaithe nó go dtéann sé faoi cheann de na hobráidí sonraithe mar atá liostaithe ....".

Tugadh faoi deara go raibh Ailse áirithe i liosta na riochtanna míochaine a bhí clúdaithe agus go raibh an téarma "ailse" sainmhínithe mar seo a a leanas ag (iii):

> *Ailse, siad docharach le fás agus scaipeadh neamhshrianta ar mar thréith agus agus ionradh ar fhíochán. Áirítear leoicéime agus galar Hodgkin ach eisiatar ailsí neamhionracha in situ, siada i láthair VEID nó ailse craicinn seachas meileanóma docharach.*

Scrúdaigh an tOmbudsman an fhianaise a chuir an dá pháirtí i láthair agus chinn sí nach raibh sé i ndiospóid go raibh an siad a baineadh as cnámh droma neamhurchóideach, is é sin nach raibh sé docharach.

Luaigh sé go raibh dualgas ar an Soláthróir íocaíocht sochair a dhéanamh leis an nGearánaí faoin bpolasaí de réir téarmaí agus coinníollacha an pholasaí amháin. I dtosca an cháis, bunaithe ar an bhfianaise leighis a cuireadh faoi bhráid, níor shásaigh siad an Ghearánaí an sainmhíniú ar ailse a bhí sonraithe ag polasaí an Ghearánaí agus dá réir sin ní raibh dualgas ar an Soláthróir íocaíocht de mhéid iomlán an tSochair a dhéanamh leis an nGearánaí.

Luaigh an tOmbudsman go raibh íocaíocht cheart suime ionann le 10% den Sochar Clúdaigh Beo déanta ar an mbonn go ndearnadh obráid máinliach ar a corda dromlaigh, de réir na ranna ábhartha.

Staidéar ar Chás 3: Trombhreoiteacht – saincheisteanna faoi láimhseáil éileamh (Seasamh Leis)

Bhí an Gearánaí, a raibh polasaí Míchumas Timpiste aige leis an gCuideachta i dtimpiste feirme ar an 25 Deireadh Fómhair 2009 nuair a bhris sé féimear. Bhí an Gearánaí san ospidéal ar feadh 24 lá.

Chuir an Gearánaí éileamh chuig an gCuideachta, a d'íoc suime €2,000 ar 1 Feabhra 2010. Bhí an íocaíocht seo cothrom le sochar 57 lá, go dtí 22 Nollaig 2009. Dúirt an Gearánaí gur dhúirt an Chuideachta i litir gur íocaíocht eatramhach a bhí san íocaíochta, agus bhí foirm éilimh leanúnach faoi iamh leis an litir.

Chomhlánaigh an Gearánaí an fhoirm éilimh leanúnach agus chuir ar ais chuig an gCuideachta í, d'admhaigh an Chuideachta go bhfuarthas an fhoirm ar 27 Márta 2010. Scríobh an Chuideachta ansin chuig an nGearánaí ar 8 Aibreán 2010 ag rá go ndiúltófaí aon éileamh eile mar go raibh uasmhéid an tsochair íoctha.

Rinne an Gearánaí achomharc faoin gcinneadh, ag cur isteach nóta óna dhochtúir a léirigh go raibh sé fós faoi mhíchumas agus ag úsáid maidí croise. Dúirt an Gearánaí gur thaispeáin a Achoimre Sochar gur cheart dó a bheith clúdaithe ar feadh 6 mhí ag lánsochar agus 1 mí ag leathshochar.

D'admhaigh an Chuideachta go ndearna siad moill ar dtús maidir leis an éileamh a scrúdú agus thairg siad €100 don Ghearánaí mar chomhartha deathola. Dhearbhaigh an Chuideachta a gcinneadh gan leanúint leis an éileamh ina litir dheireanach freagartha.

Ag freagairt don Oifig seo áfach, chuir an Chuideachta in iúl gur chóir dóibh soiléireacht a lorg ó ionadaithe leighis an Ghearánaí seachas a iarraidh ar an nGearánaí a mhíchumas

Scrúdaigh an tOmbudsman téarmaí agus coinníollacha pholasaí an Ghearánaí agus bhí sé sásta go raibh na sochair leagtha amach go sonrach sna téarmaí agus coinníollacha seo. Thit éileamh an Ghearánaí faoi mheasúnú faoi chlásal a deir gur ionann Sochar "agus cnapshuim a íoc leat má dhéantar diagnóis go bhfuil ceann de na riochtanna míochaine sonraithe ag an mbeatha árachaithe nó go dtéann sé faoi cheann de na hobráidí sonraithe mar atá liostaithe ....".

Tugadh faoi deara go raibh Ailse áirithe i liosta na riochtanna míochaine a bhí clúdaithe agus go raibh an téarma "ailse" sainmhínithe mar seo a a leanas ag (iii):

> *Ailse, siad docharach le fás agus scaipeadh neamhshrianta ar mar thréith agus agus ionradh ar fhíochán. Áirítear leoicéime agus galar Hodgkin ach eisiatar ailsí neamhionracha in situ, siada i láthair VEID nó ailse craicinn seachas meileanóma docharach.*

Scrúdaigh an tOmbudsman an fhianaise a chuir an dá pháirtí i láthair agus chinn sí nach raibh sé i ndiospóid go raibh an siad a baineadh as cnámh droma neamhurchóideach, is é sin nach raibh sé docharach.

Luaigh sé go raibh dualgas ar an Soláthróir íocaíocht sochair a dhéanamh leis an nGearánaí faoin bpolasaí de réir téarmaí agus coinníollacha an pholasaí amháin. I dtosca an cháis, bunaithe ar an bhfianaise leighis a cuireadh faoi bhráid, níor shásaigh siad an Ghearánaí an sainmhíniú ar ailse a bhí sonraithe ag polasaí an Ghearánaí agus dá réir sin ní raibh dualgas ar an Soláthróir íocaíocht de mhéid iomlán an tSochair a dhéanamh leis an nGearánaí.

Luaigh an tOmbudsman go raibh íocaíocht cheart suime ionann le 10% den Sochar Clúdaigh Beo déanta ar an mbonn go ndearnadh obráid máinliach ar a corda dromlaigh, de réir na ranna ábhartha.

Staidéar ar Chás 3: Trombhreoiteacht – saincheisteanna faoi láimhseáil éileamh (Seasamh Leis)

Bhí an Gearánaí, a raibh polasaí Míchumas Timpiste aige leis an gCuideachta i dtimpiste feirme ar an 25 Deireadh Fómhair 2009 nuair a bhris sé féimear. Bhí an Gearánaí san ospidéal ar feadh 24 lá.

Chuir an Gearánaí éileamh chuig an gCuideachta, a d'íoc suime €2,000 ar 1 Feabhra 2010. Bhí an íocaíocht seo cothrom le sochar 57 lá, go dtí 22 Nollaig 2009. Dúirt an Gearánaí gur dhúirt an Chuideachta i litir gur íocaíocht eatramhach a bhí san íocaíochta, agus bhí foirm éilimh leanúnach faoi iamh leis an litir.

Chomhlánaigh an Gearánaí an fhoirm éilimh leanúnach agus chuir ar ais chuig an gCuideachta í, d'admhaigh an Chuideachta go bhfuarthas an fhoirm ar 27 Márta 2010. Scríobh an Chuideachta ansin chuig an nGearánaí ar 8 Aibreán 2010 ag rá go ndiúltófaí aon éileamh eile mar go raibh uasmhéid an tsochair íoctha.

Rinne an Gearánaí achomharc faoin gcinneadh, ag cur isteach nóta óna dhochtúir a léirigh go raibh sé fós faoi mhíchumas agus ag úsáid maidí croise. Dúirt an Gearánaí gur thaispeáin a Achoimre Sochar gur cheart dó a bheith clúdaithe ar feadh 6 mhí ag lánsochar agus 1 mí ag leathshochar.

D'admhaigh an Chuideachta go ndearna siad moill ar dtús maidir leis an éileamh a scrúdú agus thairg siad €100 don Ghearánaí mar chomhartha deathola. Dhearbhaigh an Chuideachta a gcinneadh gan leanúint leis an éileamh ina litir dheireanach freagartha.

Ag freagairt don Oifig seo áfach, chuir an Chuideachta in iúl gur chóir dóibh soiléireacht a lorg ó ionadaithe leighis an Ghearánaí seachas a iarraidh ar an nGearánaí a mhíchumas

52

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

breise a chruthú. D'aithin an Chuideachta gur cheart sochar breise de €4,664.40 a íoc leis an nGearánaí, agus thairg siad sochar breise eile de €4,664.40 móide €500 i ndeathoil. Dúirt an Chuideachta go ndéanfaí an íocaíocht seo leis an nGearánaí laistigh de 14 lá.

Le linn bhreithiúnú an ghearáin, d'éirigh sé soiléir nach raibh an íocaíocht seo déanta ag an gCuideachta leis an nGearánaí. Bhí 18 mí ann ó rinneadh an t-éileamh ar dtús leis an gCuideachta. Seasamh leis an ngearán nach raibh an ceart ag an gCuideachta aon íocaíocht sochair breise a dhiúltú.

Ordaíodh don Chuideachta an chuid eile den sochar de €4,664.40 a íoc leis an nGearánaí agus íocaíocht ex-gratia de €1,000 mar íocaíocht scoir.

Staidéar ar Chás 4: Diúltú aon pholasaí a sholáthar (Níos Seasadh Leis)

Ba é an gearán sa chás seo gur dhiúltaigh an Chuideachta go héagórach polasaí Clúdach Cosanta Ioncaim don Ghearánaí.

Ag céim an iarratais rinne an Chuideachta agallamh teileafóin leis an nGearánaí inar nochtaigh sé a stair leighis don Chuideachta de réir na riachtanas le haghaidh iarratais den chineál seo. Ina dhiaidh sin d'iarr an Chuideachta sonraí leighis ó dhochtúir teaghlaigh an Ghearánaí. De bhonn na faisnéise a bhí ar fáil, agus tar éis dul i gcomhairle leis an bPríomhoifigeach Leighis, dhiúltaigh an Chuideachta clúdach a thairiscint agus dheimhnigh siad an seasamh seo don Ghearánaí.

Cé gur luaigh an Gearánaí gné amháin dá shláinte mar bhac ar an gCuideachta clúdach a thairicint, bhí an tOmbudsman sásta nárbh é an tinneas an t-aon ghné dá shláinte a bhí mar chúis ag an gCuideachta an t-iarratas a ghlacadh. Ina litir diúltú clúdaigh bhí a sheasamh curtha ar fáil ag an gCuideachta do dhochtúir teaghlaigh an Ghearánaí.

Ar an bhfianaise a cuireadh faoi bhráid, chinn an tOmbudsman go ndearna an Chuideachta próiseáil chóir réasúnta ar Iarratas an Ghearánaí. Rinne an Gearánaí nochtadh iomlán ar a stair leighis agus nuair a bhí an fhaisnéis seo acu scrúdaigh an Chuideachta gach bealach le clúdach a sholáthar – lena n-áirítear tuairim a lorg ó athárachasóir maidir leis an iarratas. Le haird ar na riochtanna leighis go léir a bhí nochta ag an nGearánaí, bhí an tOmbudsman sásta nárbh fhéidir leis an gCuideachta clúdach a thairiscint. D'aontaigh an Chuideachta áfach go ndéanfaí athbhreithniú ar an ábhar i gceann 5 bliana.

Bíonn gnóthaí frithghealllta agus rátála faoi dhiscréid tráchtála na Cuideachta go ginearálta. Baineann gnóthaí frithghealllta agus rátála le cinneadh a dhéanann cuideachta árachais faoi ghlacadh le tairiscint árachais, agus sa chás sin, méid na préimhe agus na téarmaí agus na coinníollacha a bheadh i bhfeidhm.

Mar nach raibh aon fhianaise ann go raibh aon rud mícheart déanta ag an gCuideachta, níor seasamh leis an nGearán.

Staidéar ar Chás 5: Leanúnachas Ioncaim (Níor Seasamh Leis)

Bhain an gearán sa chás seo le héileamh faoin bPlean Leanúnachas Ioncaim. Dar leis an nGearán bhí measúnú míchruinn déanta ag an gCuideachta ar an éileamh agus bhí íocaíocht sochair faoin bpolasaí á coinneáil siar go mícheart.

Ba í an cheist a bhí fiosrú agus le breithniú ar shásaigh an Gearánaí na critéir pholasaí le haghaidh sochar a íoc don tréimhse a thosaigh ag deireadh na tréimhse ábhartha iarchurtha faoin bpolasaí, go dtí an dáta ar fhill an Gearánaí ar an obair. Bhí an sainmhíniú seo a leanas ar Thréimhse Míchumais ag an bPolasaí

breise a chruthú. D'aithin an Chuideachta gur cheart sochar breise de €4,664.40 a íoc leis an nGearánaí, agus thairg siad sochar breise eile de €4,664.40 móide €500 i ndeathoil. Dúirt an Chuideachta go ndéanfaí an íocaíocht seo leis an nGearánaí laistigh de 14 lá.

Le linn bhreithiúnú an ghearáin, d'éirigh sé soiléir nach raibh an íocaíocht seo déanta ag an gCuideachta leis an nGearánaí. Bhí 18 mí ann ó rinneadh an t-éileamh ar dtús leis an gCuideachta. Seasamh leis an ngearán nach raibh an ceart ag an gCuideachta aon íocaíocht sochair breise a dhiúltú.

Ordaíodh don Chuideachta an chuid eile den sochar de €4,664.40 a íoc leis an nGearánaí agus íocaíocht ex-gratia de €1,000 mar íocaíocht scoir.

Staidéar ar Chás 4: Diúltú aon pholasaí a sholáthar (Níos Seasadh Leis)

Ba é an gearán sa chás seo gur dhiúltaigh an Chuideachta go héagórach polasaí Clúdach Cosanta Ioncaim don Ghearánaí.

Ag céim an iarratais rinne an Chuideachta agallamh teileafóin leis an nGearánaí inar nochtaigh sé a stair leighis don Chuideachta de réir na riachtanas le haghaidh iarratais den chineál seo. Ina dhiaidh sin d'iarr an Chuideachta sonraí leighis ó dhochtúir teaghlaigh an Ghearánaí. De bhonn na faisnéise a bhí ar fáil, agus tar éis dul i gcomhairle leis an bPríomhoifigeach Leighis, dhiúltaigh an Chuideachta clúdach a thairiscint agus dheimhnigh siad an seasamh seo don Ghearánaí.

Cé gur luaigh an Gearánaí gné amháin dá shláinte mar bhac ar an gCuideachta clúdach a thairicint, bhí an tOmbudsman sásta nárbh é an tinneas an t-aon ghné dá shláinte a bhí mar chúis ag an gCuideachta an t-iarratas a ghlacadh. Ina litir diúltú clúdaigh bhí a sheasamh curtha ar fáil ag an gCuideachta do dhochtúir teaghlaigh an Ghearánaí.

Ar an bhfianaise a cuireadh faoi bhráid, chinn an tOmbudsman go ndearna an Chuideachta próiseáil chóir réasúnta ar Iarratas an Ghearánaí. Rinne an Gearánaí nochtadh iomlán ar a stair leighis agus nuair a bhí an fhaisnéis seo acu scrúdaigh an Chuideachta gach bealach le clúdach a sholáthar – lena n-áirítear tuairim a lorg ó athárachasóir maidir leis an iarratas. Le haird ar na riochtanna leighis go léir a bhí nochta ag an nGearánaí, bhí an tOmbudsman sásta nárbh fhéidir leis an gCuideachta clúdach a thairiscint. D'aontaigh an Chuideachta áfach go ndéanfaí athbhreithniú ar an ábhar i gceann 5 bliana.

Bíonn gnóthaí frithghealllta agus rátála faoi dhiscréid tráchtála na Cuideachta go ginearálta. Baineann gnóthaí frithghealllta agus rátála le cinneadh a dhéanann cuideachta árachais faoi ghlacadh le tairiscint árachais, agus sa chás sin, méid na préimhe agus na téarmaí agus na coinníollacha a bheadh i bhfeidhm.

Mar nach raibh aon fhianaise ann go raibh aon rud mícheart déanta ag an gCuideachta, níor seasamh leis an nGearán.

Staidéar ar Chás 5: Leanúnachas Ioncaim (Níor Seasamh Leis)

Bhain an gearán sa chás seo le héileamh faoin bPlean Leanúnachas Ioncaim. Dar leis an nGearán bhí measúnú míchruinn déanta ag an gCuideachta ar an éileamh agus bhí íocaíocht sochair faoin bpolasaí á coinneáil siar go mícheart.

Ba í an cheist a bhí fiosrú agus le breithniú ar shásaigh an Gearánaí na critéir pholasaí le haghaidh sochar a íoc don tréimhse a thosaigh ag deireadh na tréimhse ábhartha iarchurtha faoin bpolasaí, go dtí an dáta ar fhill an Gearánaí ar an obair. Bhí an sainmhíniú seo a leanas ar Thréimhse Míchumais ag an bPolasaí

53

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

"Tréimhse ina mbíonn Ball go hiomlán gan chumas lena ghnáth Shlí Bheatha a dhéanamh mar gheall ar thinneas nó ar thimpiste aitheanta".

Le critéir an tsainmhíniú seo a shású ní mór don Ghearánaí, mar gheall ar thinneas nó timpiste aitheanta, a bheith go hiomlán gan cumas ar fheidhmeanna a slí bheatha féin a dhéanamh.

Rinne an tOmbudsman athbhreithniú ar na tuarascálacha leighis ó Oifig Leighis an Fhostóra, ó Dhochtúir Teaghlaigh an Ghearánaí agus ón Lia Gairme ar ar fhreastail an Gearánaí ar iarratas na Cuideachta, mar chuid de mheasúnú an éilimh.

Fuair an Chuideachta dhá thuarascáil ó Oifigeach Leighis an Fhostóra. Luaigh an chéad tuarascáil go raibh roinnt riochtanna leighis ag cur cosc ar an nGearánaí filleadh ar an obair agus bhíothas ag glacadh leis go mbeadh an Gearánaí ábalta ar é sin a dhéanamh i gceann 4 sheachtain eile. Luaigh an dara thuarascáil riocht leighis a chuir cosc ar fhilleadh ar an obair agus gur mheas dochtúir teaghlaigh an Ghearánaí nach raibh an Gearánaí ábalta d'obair lánaimseartha ach go raibh an Gearánaí ábalta do sheachtain 4 lá. Nuair a bhí an t-athbhreithniú déanta d'fhostaigh an Chuideachta Lia Gairme, tugadh le fios go raibh an Gearánaí measartha neamhspleách ina saol laethúil gan mórán srianta. Tugadh miontinneas faoi deara, ach seachas sin bhí an Gearánaí sláintiúil. Ba í tuairim an Lia Gairme go raibh comharthaí éagsúla ag an nGearánaí ach nach raibh aon an-ord lastiar díobh. Ba é tuairim an Lia Gairme nach raibh an Gearánaí míchumasaithe mar gheall ar a gearán leighis agus nach raibh sí gan ábaltacht le filleadh ar an obair agus nach raibh gá leis an gcinneadh seachtain 4 lá a oibriú ar bhonn leighis.

Tar éis an fhianaise a mheas go cúramach ba é Cinneadh an Ombudsman nach seasfaí leis an ngearán mar nach raibh meáchan na fianaise ag teacht le héileamh an Ghearánaí nach raibh sé ar a cumas ar chor ar bith a gnáthchúramaí oibre a dhéanamh.

Staidéar ar Chás 6: Árachas ar Theach Saoire (Níor Seasadh Leis)

Bhí teach saoire faoi árachas ag an nGearánaí leis an gCuideachta. Bhí éifeacht leis an bpolasaí ó Aibreán 2009 go mí Aibreáin 2010. Rinneadh dochar uisce do mhaoin an árachaí mar gheall ar phíopa pléasctha i mí na Samhna 2009. TChuir an Gearánaí éileamh isteach i leith an damáiste a rinneadh don mhaoin mar gheall ar éalú uisce. Dhiúltaigh an Chuideachta an t-éileamh ar an mbonn nár cloíodh le coinníollacha an pholasaí, is é sin nár chomhlíon an Gearánaí an fhoráil seo a leanas sa pholasaí:

"FORMHUINIÚ NEAMHSHEALBHÚ TEACH SAOIRE (á úsáid Agatsa amháin)

Nuair a úsáidtear an Teach mar theach saoire agatsa amháin

1) *Ní chlúdóimid caillteanas ná damáiste a éiríonn as éalú nó sileadh uisce reoite as aon chóras pluiméireachta nó teasa inmheánach, ó aon fhearas socraithe uisce nó ó aon fhearas tí i rith na tréimhse 1 Samhain go 31 Márta gach bliain ach amháin:*
   - i) *go bhfuil an soláthar uisce curtha as ag an bpríomhlíne agus an t-uisce go léir taosctha as an gcóras, nó*
   - ii) *go bhfuil an córas teasa lárnach fágtha ag oibriú go hiomlán 24 uair sa lá le híosteocht 10C/50F a chothabháil sa teach.*

Chinn an tOmbudsman gur thit an t-éileamh a chuir an Gearánaí isteach faoi théarmaí, coinníollacha, eisiaimh agus formhuinithe an pholasaí a ndearna an dá pháirtí conradh faoi. Bhí an tOmbudsman sásta nár chloígh an Gearánaí le forálacha ábhartha an pholasaí i. Ní raibh an soláthar uisce curtha as ná an t-uisce taosctha as an gcóras, ná ní raibh an córas teasa lárnach ar siúl go hiomlán 24 uair sa lá. Dá thoradh sin, níor seasadh leis an ngearán mar go raibh an Chuideachta ag gníomhú go ceart nuair a dhiúltaigh siad an t-éileamh.

"Tréimhse ina mbíonn Ball go hiomlán gan chumas lena ghnáth Shlí Bheatha a dhéanamh mar gheall ar thinneas nó ar thimpiste aitheanta".

Le critéir an tsainmhíniú seo a shású ní mór don Ghearánaí, mar gheall ar thinneas nó timpiste aitheanta, a bheith go hiomlán gan cumas ar fheidhmeanna a slí bheatha féin a dhéanamh.

Rinne an tOmbudsman athbhreithniú ar na tuarascálacha leighis ó Oifig Leighis an Fhostóra, ó Dhochtúir Teaghlaigh an Ghearánaí agus ón Lia Gairme ar ar fhreastail an Gearánaí ar iarratas na Cuideachta, mar chuid de mheasúnú an éilimh.

Fuair an Chuideachta dhá thuarascáil ó Oifigeach Leighis an Fhostóra. Luaigh an chéad tuarascáil go raibh roinnt riochtanna leighis ag cur cosc ar an nGearánaí filleadh ar an obair agus bhíothas ag glacadh leis go mbeadh an Gearánaí ábalta ar é sin a dhéanamh i gceann 4 sheachtain eile. Luaigh an dara thuarascáil riocht leighis a chuir cosc ar fhilleadh ar an obair agus gur mheas dochtúir teaghlaigh an Ghearánaí nach raibh an Gearánaí ábalta d'obair lánaimseartha ach go raibh an Gearánaí ábalta do sheachtain 4 lá. Nuair a bhí an t-athbhreithniú déanta d'fhostaigh an Chuideachta Lia Gairme, tugadh le fios go raibh an Gearánaí measartha neamhspleách ina saol laethúil gan mórán srianta. Tugadh miontinneas faoi deara, ach seachas sin bhí an Gearánaí sláintiúil. Ba í tuairim an Lia Gairme go raibh comharthaí éagsúla ag an nGearánaí ach nach raibh aon an-ord lastiar díobh. Ba é tuairim an Lia Gairme nach raibh an Gearánaí míchumasaithe mar gheall ar a gearán leighis agus nach raibh sí gan ábaltacht le filleadh ar an obair agus nach raibh gá leis an gcinneadh seachtain 4 lá a oibriú ar bhonn leighis.

Tar éis an fhianaise a mheas go cúramach ba é Cinneadh an Ombudsman nach seasfaí leis an ngearán mar nach raibh meáchan na fianaise ag teacht le héileamh an Ghearánaí nach raibh sé ar a cumas ar chor ar bith a gnáthchúramaí oibre a dhéanamh.

Staidéar ar Chás 6: Árachas ar Theach Saoire (Níor Seasadh Leis)

Bhí teach saoire faoi árachas ag an nGearánaí leis an gCuideachta. Bhí éifeacht leis an bpolasaí ó Aibreán 2009 go mí Aibreáin 2010. Rinneadh dochar uisce do mhaoin an árachaí mar gheall ar phíopa pléasctha i mí na Samhna 2009. TChuir an Gearánaí éileamh isteach i leith an damáiste a rinneadh don mhaoin mar gheall ar éalú uisce. Dhiúltaigh an Chuideachta an t-éileamh ar an mbonn nár cloíodh le coinníollacha an pholasaí, is é sin nár chomhlíon an Gearánaí an fhoráil seo a leanas sa pholasaí:

"FORMHUINIÚ NEAMHSHEALBHÚ TEACH SAOIRE (á úsáid Agatsa amháin)

Nuair a úsáidtear an Teach mar theach saoire agatsa amháin

1) *Ní chlúdóimid caillteanas ná damáiste a éiríonn as éalú nó sileadh uisce reoite as aon chóras pluiméireachta nó teasa inmheánach, ó aon fhearas socraithe uisce nó ó aon fhearas tí i rith na tréimhse 1 Samhain go 31 Márta gach bliain ach amháin:*
   - i) *go bhfuil an soláthar uisce curtha as ag an bpríomhlíne agus an t-uisce go léir taosctha as an gcóras, nó*
   - ii) *go bhfuil an córas teasa lárnach fágtha ag oibriú go hiomlán 24 uair sa lá le híosteocht 10C/50F a chothabháil sa teach.*

Chinn an tOmbudsman gur thit an t-éileamh a chuir an Gearánaí isteach faoi théarmaí, coinníollacha, eisiaimh agus formhuinithe an pholasaí a ndearna an dá pháirtí conradh faoi. Bhí an tOmbudsman sásta nár chloígh an Gearánaí le forálacha ábhartha an pholasaí i. Ní raibh an soláthar uisce curtha as ná an t-uisce taosctha as an gcóras, ná ní raibh an córas teasa lárnach ar siúl go hiomlán 24 uair sa lá. Dá thoradh sin, níor seasadh leis an ngearán mar go raibh an Chuideachta ag gníomhú go ceart nuair a dhiúltaigh siad an t-éileamh.

54

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Staidéar ar Chás 7: Morgáiste Rianúcháin (Seasadh Leis)

Bhí morgáiste ag an nGearánaí leis an mBanc, a tarraingíodh anuas ar ráta ús rianúcháin i 2006. I lár 2007 bheartaigh sé an ráta úis a shocrú ar feadh 3 bliana. Nuair a d'éag tréimhse an ráta socraithe, cuireadh an morgáiste ar ais ar ráta athraitheach úis an Bhainc, seachas ar an ráta 'rianúcháin'.

Tug an Gearánaí a ghearán chuig an Oifig, ag rá gur cheart go mbeadh cead aige dul ar ais chuig an mbunmhorgáiste rianúcháin nuair a d'éag tréimhse an ráta socraithe.

D'áitigh sé nuair a shínigh sé don ráta socraithe nár insíodh dó nach mbeadh rogha ráta rianúcháin aige nuair a d'éagfadh an ráta socraithe; níor insíodh dó faoi seo go dtí go raibh an tréimhse shocraithe ag teacht chun deiridh.

Dúirt sé gur thagair an doiciméadúchán a úsáideadh nuair a shínigh sé don ráta socraithe do ráta iasacht tí a Bhainc a bhí i bhfeidhm ag éag an ráta socraithe agus gur ghlac sé leis gur chiallaigh sé sin an ráta rianúcháin iasacht tí a bhí ann nuair a shínigh sé den chéad uair i 2006. D'áitigh sé nár thagair an doiciméadúchán riamh do ráta caighdeánach athraitheach.

Dúirt sé gur áitigh an Banc, mar fhreagra ar a ghearán, gur chiallaigh an ráta iasachta tí an ráta caighdeánach athraitheach. Maidir leis sin, dúirt sé nár luaigh téarmaí agus coinníollacha an mhorgáiste ná an cháipéis a síníodh an pointe seo riamh.

D'iarr an Gearánaí go dtabharfaí cead dó dul ar ais go dtí an ráta rianúcháin mar a bhí sonraithe ar dtús sa mhorgáiste.

Dúirt an Banc go raibh riarachán déanta aige ar an gcuntas agus ar an ráta úis de réir an doiciméadúcháin agus go raibh an doiciméadúchán soiléir agus achomair faoina dtarlódh ar éag do thréimhse úis seasta.

D'áitigh sé gur tagraíodh sa cháipéis a síníodh nuair a shocraigh an Gearánaí an ráta úis don ráta iasacht tí ag éag tréimhse an ráta socraithe. D'áitigh sé go n-aithnítear a ráta iasacht tí mar a ráta caighdeánach athraitheach.

Ba é a áiteamh, nuair a shínigh an Gearán an doiciméadúchán leis an ráta úis a shocrú, gur thoiligh an Gearánaí an ráta a shocrú faoi réir ag na coinníollacha sa doiciméadúchán agus gur dheimhnigh sé gur thuig sé an próiseas a bheadh ann ar éag don tréimhse socraithe úis go soiléir.

D'fhéach an Oifig ar an bhfianaise agus ar na haighneachtaí go léir, le haird go háirithe ar an doiciméadúchán. Bhí téarmaí agus coinníollacha an mhorgáiste, a síníodh i 2006, san áireamh agus an cháipéis a shínigh an Gearání nuair a chinn sé ar an ráta úis a shocrú i 2007. Luadh go raibh tagairt i gcáipéis 2007 d'fhoclaíocht théarmaí agus choinníollacha an mhorgáiste .i. Foclaíocht théarmaí agus choinníollacha an mhorgáiste .i. Doiciméadúchán na bliana 2006.

D'fhiafraigh an Oifig den Bhanc ar mheas sí go raibh go leor eolais curtha ar fáil le ligean don Ghearánaí cinneadh eolasach a dhéanamh faoi rátaí morgáiste agus úis a bheadh i bhfeidhm ar éag don tréimhse úis seasta.

Tar éis an Doicimidéadúchán, agus aighneachtaí an Bhainc agus an Ghearánaí, a mheas, léirigh an Oifig amhras faoi na téarmaí a úsáideadh sa doiciméadúchán le cur síos ar na rátaí úis. Dúirt an Oifig go raibh easpa soiléireachta agus comhsheasmhachta ann faoi na cineálacha rátaí úis a raibh téarmaí áirithe ag tagairt dóibh agus go bhféadfadh siad mearbhall a chruthú leis an bhfoclaíocht seo. Rinneadh tagairt d'fhoclaíocht choinníollacha ginearálta na cáipéise agus d'fhoclaíocht na cáipéise a shínigh an Gearánaí nuair a shocraigh sé an ráta úis.

Staidéar ar Chás 7: Morgáiste Rianúcháin (Seasadh Leis)

Bhí morgáiste ag an nGearánaí leis an mBanc, a tarraingíodh anuas ar ráta ús rianúcháin i 2006. I lár 2007 bheartaigh sé an ráta úis a shocrú ar feadh 3 bliana. Nuair a d'éag tréimhse an ráta socraithe, cuireadh an morgáiste ar ais ar ráta athraitheach úis an Bhainc, seachas ar an ráta 'rianúcháin'.

Tug an Gearánaí a ghearán chuig an Oifig, ag rá gur cheart go mbeadh cead aige dul ar ais chuig an mbunmhorgáiste rianúcháin nuair a d'éag tréimhse an ráta socraithe.

D'áitigh sé nuair a shínigh sé don ráta socraithe nár insíodh dó nach mbeadh rogha ráta rianúcháin aige nuair a d'éagfadh an ráta socraithe; níor insíodh dó faoi seo go dtí go raibh an tréimhse shocraithe ag teacht chun deiridh.

Dúirt sé gur thagair an doiciméadúchán a úsáideadh nuair a shínigh sé don ráta socraithe do ráta iasacht tí a Bhainc a bhí i bhfeidhm ag éag an ráta socraithe agus gur ghlac sé leis gur chiallaigh sé sin an ráta rianúcháin iasacht tí a bhí ann nuair a shínigh sé den chéad uair i 2006. D'áitigh sé nár thagair an doiciméadúchán riamh do ráta caighdeánach athraitheach.

Dúirt sé gur áitigh an Banc, mar fhreagra ar a ghearán, gur chiallaigh an ráta iasachta tí an ráta caighdeánach athraitheach. Maidir leis sin, dúirt sé nár luaigh téarmaí agus coinníollacha an mhorgáiste ná an cháipéis a síníodh an pointe seo riamh.

D'iarr an Gearánaí go dtabharfaí cead dó dul ar ais go dtí an ráta rianúcháin mar a bhí sonraithe ar dtús sa mhorgáiste.

Dúirt an Banc go raibh riarachán déanta aige ar an gcuntas agus ar an ráta úis de réir an doiciméadúcháin agus go raibh an doiciméadúchán soiléir agus achomair faoina dtarlódh ar éag do thréimhse úis seasta.

D'áitigh sé gur tagraíodh sa cháipéis a síníodh nuair a shocraigh an Gearánaí an ráta úis don ráta iasacht tí ag éag tréimhse an ráta socraithe. D'áitigh sé go n-aithnítear a ráta iasacht tí mar a ráta caighdeánach athraitheach.

Ba é a áiteamh, nuair a shínigh an Gearán an doiciméadúchán leis an ráta úis a shocrú, gur thoiligh an Gearánaí an ráta a shocrú faoi réir ag na coinníollacha sa doiciméadúchán agus gur dheimhnigh sé gur thuig sé an próiseas a bheadh ann ar éag don tréimhse socraithe úis go soiléir.

D'fhéach an Oifig ar an bhfianaise agus ar na haighneachtaí go léir, le haird go háirithe ar an doiciméadúchán. Bhí téarmaí agus coinníollacha an mhorgáiste, a síníodh i 2006, san áireamh agus an cháipéis a shínigh an Gearání nuair a chinn sé ar an ráta úis a shocrú i 2007. Luadh go raibh tagairt i gcáipéis 2007 d'fhoclaíocht théarmaí agus choinníollacha an mhorgáiste .i. Foclaíocht théarmaí agus choinníollacha an mhorgáiste .i. Doiciméadúchán na bliana 2006.

D'fhiafraigh an Oifig den Bhanc ar mheas sí go raibh go leor eolais curtha ar fáil le ligean don Ghearánaí cinneadh eolasach a dhéanamh faoi rátaí morgáiste agus úis a bheadh i bhfeidhm ar éag don tréimhse úis seasta.

Tar éis an Doicimidéadúchán, agus aighneachtaí an Bhainc agus an Ghearánaí, a mheas, léirigh an Oifig amhras faoi na téarmaí a úsáideadh sa doiciméadúchán le cur síos ar na rátaí úis. Dúirt an Oifig go raibh easpa soiléireachta agus comhsheasmhachta ann faoi na cineálacha rátaí úis a raibh téarmaí áirithe ag tagairt dóibh agus go bhféadfadh siad mearbhall a chruthú leis an bhfoclaíocht seo. Rinneadh tagairt d'fhoclaíocht choinníollacha ginearálta na cáipéise agus d'fhoclaíocht na cáipéise a shínigh an Gearánaí nuair a shocraigh sé an ráta úis.

55

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Dúirt an Oifig go raibh dualgas ar an mBanc faisnéis shoiléir neamhchasta a chur ar fáil. Sa deireadh, chuir an Banc doiciméadúchán ar fáil a raibh sé ag iarraidh brath air agus a raibh an Gearánaí ag brath air go réasúnaíoch nuair a rinne sé a chinneadh an ráta a shocrú. D'éirigh ceist faoi shoiléireacht an doiciméadúcháin sin.

Cinneadh go raibh bunús tugtha ag an nGearánaí dá ghearán. Ordaíodh don Bhanc ligean don Ghearánaí ráta rianúcháin a roghnú agus é sin a iardhátú go dáta éaga an tréimhse úis seasta.

Staidéar ar Chás 8: Morgáiste Rianúcháin (Seasadh Leis)

Fuair na Gearánaithe morgáiste ón mBanc i mí Dheireadh Fómhair 2006. I mí Dheireadh Fómhair 2007 bheartaigh na Gearánaithe tréimhse an mhorgáiste a laghdú agus an ráta úis a shocrú ar feadh tréimhse 3 bliana ar chuid dá morgáiste.

Ag druidim le deireadh a dtréimhse ráta socraithe úis, rinne na Gearánaithe teagmháil le craobh dá mBanc le fáil a amach cad iad na roghanna a bhí ar fáil dóibh ag deireadh a dtréimhse ráta socraithe úis.

Dúirt an Banc leis na Gearánaithe go raibh foráil déanta le haghaidh trí rogha ina gcomhaontas iasachta mar a leanas: glacadh le tréimhse eile ráta socraithe, athrú ráta athraitheach nó athrú go ráta rianúcháin úis. Chuir an Banc in iúl go raibh sé ráite sa chomhaontú iasachta go raibh an rogha seo faoi réir ag na ráta reatha úis.

Dúirt an Banc chomh maith nach raibh rátaí rianúcháin úis á dtairiscint acu ó 2008 i leith agus dá thoradh sin nach bhféadfadh na Gearánaithe an chuid dá morgáiste ar ráta socraithe úis a aistriú go ráta rianúcháin úis mar nach raibh an ráta rianúcháin úis ina ráta reatha ag an am.

Bhí na Gearánaithe míshásta leis an gcinneadh seo agus mheas siad go raibh siad i dteideal leas a bhaint as ráta rianúcháin de réir an chonradh.

Cé gur ghlac an tOmbudsman leis go raibh an Banc i dteideal éirí as rátaí rianúcháin a thairiscint mar tháirge, thug sé faoi deara nach aistrigh na Gearánaithe ach cuid dá morgáiste go ráta socraithe. D'fhan an chuid eile de mhorgáiste na nGearánaithe ar ráta rianúcháin. Dá réir sin, mar go raibh cuid de mhorgáiste na nGearánaithe faoi réir ag ráta rianúcháin úis, bhí an tOmbudsman sásta gurb é sin an ráta reatha laistigh de théarmaí an chomhaontaithe.

Dá réir sin d'ordaigh an tOmbudsman don Bhanc an chuid ábhartha den mhorgáiste a chur ar an ráta reatha rianúcháin a bhí infheidhme ag an am don chuid eile den mhorgáiste, iardáthaithe go dtí éag an téarma ráta socraithe úis.

Staidéar ar Chás 9: Morgáiste Rianúcháin (Níor Seasadh Leis)

Fuair an Gearánaí morgáiste leis an mBanc i 2007. Ba é an gearán a rinneadh nár ghníomhaigh an Banc chun an leasa is fearr don Ghearánaí nuair a comhairlíodh di bogadh go rata socraithe ón ráta rianúcháin a bhí aici i 2010.

Dúirt an Gearánaí go raibh ráta socraithe úis i dtéarmaí a morgáiste go ceann dhá bhliain, agus go mbogfaí ansin go ráta úis rianúcháin BCE +1.15%. Dúirt an Gearánaí go bhfuair sí féin agus a fear céile litir ag deireadh na tréimhse dhá bhliain ón mBanc ag deimhniú go raibh a morgáiste le bogadh go ráta caighdeánach rianúcháin a bhí ag 2.15% ag an am sin, agus gur bhain sí leas as sin ina dhiaidh sin. Líomhnaigh an Gearánaí go bhfuair sí mórán litreacha agus glaonna ansin ón mBanc le rá léi aistriú ar ais chuig an ráta socraithe.

Dúirt an Oifig go raibh dualgas ar an mBanc faisnéis shoiléir neamhchasta a chur ar fáil. Sa deireadh, chuir an Banc doiciméadúchán ar fáil a raibh sé ag iarraidh brath air agus a raibh an Gearánaí ag brath air go réasúnaíoch nuair a rinne sé a chinneadh an ráta a shocrú. D'éirigh ceist faoi shoiléireacht an doiciméadúcháin sin.

Cinneadh go raibh bunús tugtha ag an nGearánaí dá ghearán. Ordaíodh don Bhanc ligean don Ghearánaí ráta rianúcháin a roghnú agus é sin a iardhátú go dáta éaga an tréimhse úis seasta.

Staidéar ar Chás 8: Morgáiste Rianúcháin (Seasadh Leis)

Fuair na Gearánaithe morgáiste ón mBanc i mí Dheireadh Fómhair 2006. I mí Dheireadh Fómhair 2007 bheartaigh na Gearánaithe tréimhse an mhorgáiste a laghdú agus an ráta úis a shocrú ar feadh tréimhse 3 bliana ar chuid dá morgáiste.

Ag druidim le deireadh a dtréimhse ráta socraithe úis, rinne na Gearánaithe teagmháil le craobh dá mBanc le fáil a amach cad iad na roghanna a bhí ar fáil dóibh ag deireadh a dtréimhse ráta socraithe úis.

Dúirt an Banc leis na Gearánaithe go raibh foráil déanta le haghaidh trí rogha ina gcomhaontas iasachta mar a leanas: glacadh le tréimhse eile ráta socraithe, athrú ráta athraitheach nó athrú go ráta rianúcháin úis. Chuir an Banc in iúl go raibh sé ráite sa chomhaontú iasachta go raibh an rogha seo faoi réir ag na ráta reatha úis.

Dúirt an Banc chomh maith nach raibh rátaí rianúcháin úis á dtairiscint acu ó 2008 i leith agus dá thoradh sin nach bhféadfadh na Gearánaithe an chuid dá morgáiste ar ráta socraithe úis a aistriú go ráta rianúcháin úis mar nach raibh an ráta rianúcháin úis ina ráta reatha ag an am.

Bhí na Gearánaithe míshásta leis an gcinneadh seo agus mheas siad go raibh siad i dteideal leas a bhaint as ráta rianúcháin de réir an chonradh.

Cé gur ghlac an tOmbudsman leis go raibh an Banc i dteideal éirí as rátaí rianúcháin a thairiscint mar tháirge, thug sé faoi deara nach aistrigh na Gearánaithe ach cuid dá morgáiste go ráta socraithe. D'fhan an chuid eile de mhorgáiste na nGearánaithe ar ráta rianúcháin. Dá réir sin, mar go raibh cuid de mhorgáiste na nGearánaithe faoi réir ag ráta rianúcháin úis, bhí an tOmbudsman sásta gurb é sin an ráta reatha laistigh de théarmaí an chomhaontaithe.

Dá réir sin d'ordaigh an tOmbudsman don Bhanc an chuid ábhartha den mhorgáiste a chur ar an ráta reatha rianúcháin a bhí infheidhme ag an am don chuid eile den mhorgáiste, iardáthaithe go dtí éag an téarma ráta socraithe úis.

Staidéar ar Chás 9: Morgáiste Rianúcháin (Níor Seasadh Leis)

Fuair an Gearánaí morgáiste leis an mBanc i 2007. Ba é an gearán a rinneadh nár ghníomhaigh an Banc chun an leasa is fearr don Ghearánaí nuair a comhairlíodh di bogadh go rata socraithe ón ráta rianúcháin a bhí aici i 2010.

Dúirt an Gearánaí go raibh ráta socraithe úis i dtéarmaí a morgáiste go ceann dhá bhliain, agus go mbogfaí ansin go ráta úis rianúcháin BCE +1.15%. Dúirt an Gearánaí go bhfuair sí féin agus a fear céile litir ag deireadh na tréimhse dhá bhliain ón mBanc ag deimhniú go raibh a morgáiste le bogadh go ráta caighdeánach rianúcháin a bhí ag 2.15% ag an am sin, agus gur bhain sí leas as sin ina dhiaidh sin. Líomhnaigh an Gearánaí go bhfuair sí mórán litreacha agus glaonna ansin ón mBanc le rá léi aistriú ar ais chuig an ráta socraithe.

56

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Deir an Gearánaí gur comhairlíodh di bogadh go dtí an ráta socraithe ar feadh tréimhse breise ama agus gur chinn sí ar ghlacadh leis an gcomhairle agus bhog sí ar ais go dtí an ráta socraithe úis. D'áitigh an Gearánaí leis an Oifig gur droch-chomhairle ba ea é seo agus go bhfuair sí amach dá éis sin, nuair a éagfadh an tréimhse ráta socraithe, nach bhfillfeadh an iasacht ar an ráta caighdeánach rianúcháin ach ar ráta athraitheach, rud nach raibh luaite léi ag an mBanc.

Dúirt an Banc leis an Oifig nach féidir le baill foirne ach go leor faisnéise a sholáthar do chustaiméirí maidir le táirgí ráta úis chun an cinneadh eolasach is fearr a oireann dá riachtanais a dhéanamh. Braitheann an cinneadh deireanach ar an gcustaiméir féin. Dúirt an Banc go raibh foirm údaráis le haghaidh ráta socraithe eisithe don Ghearánaí inar tugadh forléargas soiléir faoi na himpleachtaí a bhain le ráta úis ar mhorgáiste tí a leasú. Ba é áiteamh an Bhainc nach raibh aon dualgas ar an nGearánaí ráta úis a morgáiste tí a leasú.

Thagair an tOmbudsman don litir mhínithe a chuir an Banc chuig an nGearánaí i mí Mhárta 2010 mar chuid den bhfoirm údaráis don ráta socraithe agus luadh go follasach inti:

> *"Tabhair faoi deara má ghlacann tú le ráta socraithe eile agus an ráta rianúchán agam mar rogha réamhshocraithe, nach mbeidh an rogha ráta úis rianúcháin ar fáil níos mó ag deireadh an tréimhse nua ráta socraithe seo, agus go déanfar do mhorgáiste a réamhshocrú go Ráta Caighdeánach Athraitheach."*

Chinn an tOmbudsman nár fhág an litir seo aon amhras ag an nGearánaí sa bhfógra a tugadh inti go gcaillfeadh sí a ráta rianúcháin ar feadh tréimhse éiginnte dá socródh sí a ráta úis. Fuair an Gearánaí an litir seo agus an fhoirm údaráis don ráta socraithe a ghabh leis i mí Aibreáin 2010, agus chinn an tOmbudsman gur tugadh deis go leor don Ghearánaí na roghanna a bhain le ráta úis a morgáiste a mheas. Chinn an tOmbudsman chomh maith go ndearna an Gearánaí cinneadh neamhspleách a ráta úis a shocrú, bunaithe ar a tosca féin ag an am. Ní fhaca an tOmbudsman go raibh aon fhianaise ann sa chás seo gur spreag an Banc an Gearánaí go gníomhach le rátaí a athrú ná gur chuir sé brú ar bith uirthi.

Ní raibh aonn fhianaise ann sa chás seo a thacódh le líomhain an Ghearánaí go bhfuair sí glaonn agus litreacha iomadúla ó ionadaithe an Bhainc á spreagadh lena ráta rianúcháin a athrú go ráta socraithe. Níor seasamh leis an ngearán mar gheall air sin.

Staidéar ar Chás 10: Árachas Gluaisteáin – Seachaíocht (Níor Seasadh Leis)

Bhí polasaí árachais gluaisteáin ag an nGearánaí an gCuideachta a bhí i gceist. Bhain an Gearán le haighneas faoi shocrú éileamh Tríú Páirtí a rinneadh ar pholasaí an Ghearánaí.

Maidir leis an eachtra a spreag an t-éileamh, mhaígh an Gearánaí gur chúlaigh an Tríú Páirtí isteach ann agus gur admhaigh sí a dliteanas ach gur athraigh sí a hintinn ina dhiaidh sin. Dúirt an Gearánaí go raibh finnéithe aige, ach gur theip ar an gCuideachta iad a fhiosrú. Mar gur chinn an Chuideachta an t-éileamh a shocrú tháinig méadú €3,000 ar phréimh an Ghearánaí ó shin, rud nach raibh sé sásta leis.

Ba é cás an Ghearánaí gur shocraigh an Chuideachta an t-éileamh Tríú Páirtí gan an eachtra a fhiosrú go hiomlán.

Chuir an Chuideachta sonraí den mheasúnú a rinneadh ar an éileamh ar fáil agus dheimhnigh siad gur ceapadh Measúnóir Mótair. Nuair a bhí na fiosrúcháin déanta cinneadh go ndéanfaí an cás a shocrú le suim €2,275.00 d'éileamh an Ghearánaí agus éileamh an Tríú Páirtí ar son an damáiste di sin a shocrú chomh maith.

Deir an Gearánaí gur comhairlíodh di bogadh go dtí an ráta socraithe ar feadh tréimhse breise ama agus gur chinn sí ar ghlacadh leis an gcomhairle agus bhog sí ar ais go dtí an ráta socraithe úis. D'áitigh an Gearánaí leis an Oifig gur droch-chomhairle ba ea é seo agus go bhfuair sí amach dá éis sin, nuair a éagfadh an tréimhse ráta socraithe, nach bhfillfeadh an iasacht ar an ráta caighdeánach rianúcháin ach ar ráta athraitheach, rud nach raibh luaite léi ag an mBanc.

Dúirt an Banc leis an Oifig nach féidir le baill foirne ach go leor faisnéise a sholáthar do chustaiméirí maidir le táirgí ráta úis chun an cinneadh eolasach is fearr a oireann dá riachtanais a dhéanamh. Braitheann an cinneadh deireanach ar an gcustaiméir féin. Dúirt an Banc go raibh foirm údaráis le haghaidh ráta socraithe eisithe don Ghearánaí inar tugadh forléargas soiléir faoi na himpleachtaí a bhain le ráta úis ar mhorgáiste tí a leasú. Ba é áiteamh an Bhainc nach raibh aon dualgas ar an nGearánaí ráta úis a morgáiste tí a leasú.

Thagair an tOmbudsman don litir mhínithe a chuir an Banc chuig an nGearánaí i mí Mhárta 2010 mar chuid den bhfoirm údaráis don ráta socraithe agus luadh go follasach inti:

> *"Tabhair faoi deara má ghlacann tú le ráta socraithe eile agus an ráta rianúchán agam mar rogha réamhshocraithe, nach mbeidh an rogha ráta úis rianúcháin ar fáil níos mó ag deireadh an tréimhse nua ráta socraithe seo, agus go déanfar do mhorgáiste a réamhshocrú go Ráta Caighdeánach Athraitheach."*

Chinn an tOmbudsman nár fhág an litir seo aon amhras ag an nGearánaí sa bhfógra a tugadh inti go gcaillfeadh sí a ráta rianúcháin ar feadh tréimhse éiginnte dá socródh sí a ráta úis. Fuair an Gearánaí an litir seo agus an fhoirm údaráis don ráta socraithe a ghabh leis i mí Aibreáin 2010, agus chinn an tOmbudsman gur tugadh deis go leor don Ghearánaí na roghanna a bhain le ráta úis a morgáiste a mheas. Chinn an tOmbudsman chomh maith go ndearna an Gearánaí cinneadh neamhspleách a ráta úis a shocrú, bunaithe ar a tosca féin ag an am. Ní fhaca an tOmbudsman go raibh aon fhianaise ann sa chás seo gur spreag an Banc an Gearánaí go gníomhach le rátaí a athrú ná gur chuir sé brú ar bith uirthi.

Ní raibh aonn fhianaise ann sa chás seo a thacódh le líomhain an Ghearánaí go bhfuair sí glaonn agus litreacha iomadúla ó ionadaithe an Bhainc á spreagadh lena ráta rianúcháin a athrú go ráta socraithe. Níor seasamh leis an ngearán mar gheall air sin.

Staidéar ar Chás 10: Árachas Gluaisteáin – Seachaíocht (Níor Seasadh Leis)

Bhí polasaí árachais gluaisteáin ag an nGearánaí an gCuideachta a bhí i gceist. Bhain an Gearán le haighneas faoi shocrú éileamh Tríú Páirtí a rinneadh ar pholasaí an Ghearánaí.

Maidir leis an eachtra a spreag an t-éileamh, mhaígh an Gearánaí gur chúlaigh an Tríú Páirtí isteach ann agus gur admhaigh sí a dliteanas ach gur athraigh sí a hintinn ina dhiaidh sin. Dúirt an Gearánaí go raibh finnéithe aige, ach gur theip ar an gCuideachta iad a fhiosrú. Mar gur chinn an Chuideachta an t-éileamh a shocrú tháinig méadú €3,000 ar phréimh an Ghearánaí ó shin, rud nach raibh sé sásta leis.

Ba é cás an Ghearánaí gur shocraigh an Chuideachta an t-éileamh Tríú Páirtí gan an eachtra a fhiosrú go hiomlán.

Chuir an Chuideachta sonraí den mheasúnú a rinneadh ar an éileamh ar fáil agus dheimhnigh siad gur ceapadh Measúnóir Mótair. Nuair a bhí na fiosrúcháin déanta cinneadh go ndéanfaí an cás a shocrú le suim €2,275.00 d'éileamh an Ghearánaí agus éileamh an Tríú Páirtí ar son an damáiste di sin a shocrú chomh maith.

57

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Thagair an Chuideachta do Choinníollacha Ginearálta a gconradh árachas gluaisteáin, a luann go gceadaíonn sé dóibh cosaint nó socrú an éilimh a ghlacadh orthu féin agus a réiteach.

Chinn an tOmbudsman nuair a ghlac an Gearánaí lena pholasaí árachas gluaisteáin, gur chuaigh sé i gconradh le ceangal dlí leis an gCuideachta. Ní mór don dá pháirtí sa chorradh cloí leis na téarmaí agus coinníollacha a bhaineann leis. Bhí ar an Ombudsman aird a thabhairt ar théarmaí agus coinníollacha an pholasaí agus ar riachtanais reachtúla chuideachtaí árachais agus éilimh árachais á láimhseáil acu.

Tá an Chlásail Seachaíochta ar cheann de na coinníollacha is mó agus ceadaíonn sé don Chuideachta Árachas dul i gceannas ar éileamh agus cur ina aghaidh nó é a shocrú thar ceann an árachaí. Ciallaíonn sé seo má chuireann Tríú Páirtí éileamh isteach i gcoinne sealbhóir polasaí nó duine árachaithe eile ag rá go ndearna an sealbhóir/úinéir damáiste dá f(h)eithicil nó má thabhaigh sé/sí gortú pearsanta mar gheall ar eachtra leis an sealbhóir polasaí, gur féidir leis an gCuideachta a chinneadh, faoina gcearta seachaíochta an cás a shocrú. De ghnáth ní gá do chuideachtaí árachais cead an árachaí a fháil le seo a dhéanamh faoi théarmaí an chlásail seachaíochta.

I gcás an Ghearánaí deir an Chlásail Seachtaíochta seo go mbeidh an Chuideachta "...i dteideal dul i gceannas ar chosaint nó socrú aon éilimh i d'ainm (nó in ainm aon duine árachaithe eile) .... beimid in ann a chinntiú conas a láimhseáiltear aon imeachtaí nó socruithe."

Chinn an tOmbudsman gur chloígh an Chuideachta le riachtanais Chód Cosanta an Tomhaltóra , chomh luath agus a bhíonn éileamh socraithe i gcoinne Tríú Páirtí, nach mór a chur in iúl don sealbhóir polasaí i scríbhinn faoi thoradh deiridh an éilimh agus faoi fhigiúir an tsocraithe deiridh.

Chinn an tOmbudsman nach bhféadfaí seasamh leis an ngearán in aghaidh na Cuideachta mar gheall ar na cearta seachaíochta atá ag an gCuideachta faoin chonradh árachas gluaisteáin.

Staidéar ar Chás 11: Árachas Gluaisteáin (Níor Seasadh Leis)

Bhí polasaí árachais cuimsitheach gluaisteáin ag an ngearánaí leis an gCuideachta a thosaigh i mí Feabhra 2010. Bhí an Gearánaí páirteach i dtimpiste aon charr ar 23 Lúnasa 2010. Chuir an Gearánaí éileamh isteach chuig an gCuideachta maidir leis an damáiste a rinneadh don bhfeithicil. Dhiúltaigh an Chuideachta don éileamh ar an mbonn go raibh coinníollacha an pholasaí sáraithe ag an nGearánaí mar nár choinnigh sé an fheithicil i riocht inbhóthair.

Bhí an fhoráil ábhartha seo sa pholasaí:

> *"Cúram na Feithicle*
>
> *Glacfaidh an t-árachaí gach céim réasúnta leis an bhfeithicil árachaithe a chosaint ar chailliúint, damáiste nó cliseadh. Ní mór an fheithicil árachaithe a choinneáil i riocht éifeachtúil inbhóthair... "*
>
> *Eisceachtaí agus Coinníollacha Ginearálta,*
>
> *Eisceachtaí:*
>
> *Ní bheidh dliteanas ar an árachóir maidir le héileamh ar bith a éiríonn agus an fheithicil árachaithe á húsáid nó á tiomáint:*
>
> *I bhfios don árachaí i riocht neamhshlán nó neamh-inbhóthair ..."*

Thagair an Chuideachta do Choinníollacha Ginearálta a gconradh árachas gluaisteáin, a luann go gceadaíonn sé dóibh cosaint nó socrú an éilimh a ghlacadh orthu féin agus a réiteach.

Chinn an tOmbudsman nuair a ghlac an Gearánaí lena pholasaí árachas gluaisteáin, gur chuaigh sé i gconradh le ceangal dlí leis an gCuideachta. Ní mór don dá pháirtí sa chorradh cloí leis na téarmaí agus coinníollacha a bhaineann leis. Bhí ar an Ombudsman aird a thabhairt ar théarmaí agus coinníollacha an pholasaí agus ar riachtanais reachtúla chuideachtaí árachais agus éilimh árachais á láimhseáil acu.

Tá an Chlásail Seachaíochta ar cheann de na coinníollacha is mó agus ceadaíonn sé don Chuideachta Árachas dul i gceannas ar éileamh agus cur ina aghaidh nó é a shocrú thar ceann an árachaí. Ciallaíonn sé seo má chuireann Tríú Páirtí éileamh isteach i gcoinne sealbhóir polasaí nó duine árachaithe eile ag rá go ndearna an sealbhóir/úinéir damáiste dá f(h)eithicil nó má thabhaigh sé/sí gortú pearsanta mar gheall ar eachtra leis an sealbhóir polasaí, gur féidir leis an gCuideachta a chinneadh, faoina gcearta seachaíochta an cás a shocrú. De ghnáth ní gá do chuideachtaí árachais cead an árachaí a fháil le seo a dhéanamh faoi théarmaí an chlásail seachaíochta.

I gcás an Ghearánaí deir an Chlásail Seachtaíochta seo go mbeidh an Chuideachta "...i dteideal dul i gceannas ar chosaint nó socrú aon éilimh i d'ainm (nó in ainm aon duine árachaithe eile) .... beimid in ann a chinntiú conas a láimhseáiltear aon imeachtaí nó socruithe."

Chinn an tOmbudsman gur chloígh an Chuideachta le riachtanais Chód Cosanta an Tomhaltóra , chomh luath agus a bhíonn éileamh socraithe i gcoinne Tríú Páirtí, nach mór a chur in iúl don sealbhóir polasaí i scríbhinn faoi thoradh deiridh an éilimh agus faoi fhigiúir an tsocraithe deiridh.

Chinn an tOmbudsman nach bhféadfaí seasamh leis an ngearán in aghaidh na Cuideachta mar gheall ar na cearta seachaíochta atá ag an gCuideachta faoin chonradh árachas gluaisteáin.

Staidéar ar Chás 11: Árachas Gluaisteáin (Níor Seasadh Leis)

Bhí polasaí árachais cuimsitheach gluaisteáin ag an ngearánaí leis an gCuideachta a thosaigh i mí Feabhra 2010. Bhí an Gearánaí páirteach i dtimpiste aon charr ar 23 Lúnasa 2010. Chuir an Gearánaí éileamh isteach chuig an gCuideachta maidir leis an damáiste a rinneadh don bhfeithicil. Dhiúltaigh an Chuideachta don éileamh ar an mbonn go raibh coinníollacha an pholasaí sáraithe ag an nGearánaí mar nár choinnigh sé an fheithicil i riocht inbhóthair.

Bhí an fhoráil ábhartha seo sa pholasaí:

"Cúram na Feithicle

Glacfaidh an t-árachaí gach céim réasúnta leis an bhfeithicil árachaithe a chosaint ar chailliúint, damáiste nó cliseadh. Ní mór an fheithicil árachaithe a choinneáil i riocht éifeachtúil inbhóthair... "

Eisceachtaí agus Coinníollacha Ginearálta,

Eisceachtaí:

Ní bheidh dliteanas ar an árachóir maidir le héileamh ar bith a éiríonn agus an fheithicil árachaithe á húsáid nó á tiomáint:

I bhfios don árachaí i riocht neamhshlán nó neamh-inbhóthair ..."

58

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Dhearbhaigh an fhianaise a tugadh don oifig go raibh ceann amháin ar a laghad de na boinn faoi bhun an íosriachtanais do dhoimhneacht dhlíthiúil nuair a tharla an eachtra – is é an riachtanas 1.6mm de dhoimhneacht íosta do leithead iomlán an bhoinn. D'easaontaigh na páirtithe faoi dhoimhneacht snáithe bhonn eile.

Chinn an tOmbudsman nach raibh an tÁrachaí ag cloí go cuí le téarmaí agus coinníollacha an pholasaí ná á gcomhlíonadh; níor coinníodh an fheithicil i riocht inbhóthair. Dá réir sin, ní fhéadfaí seasamh leis an éileamh, agus bhí an Chuideachta i dteideal diúltú don éileamh.

Staidéar ar Chás 12: Éileamh ar Dhliteanas Fostóra (Níor Seasamh Leis)

Trádálaithe aonair a bhí sna Gearánaithe sa chás seo. Bhí polasaí árachais acu a bhí frithghealltа ag an Soláthar a chuir clúdach ar fáil le haghaidh dliteanas poiblí/táirgí, timpiste pearsanta agus dliteanas fostóra.

Bhain an gearán a cuireadh faoi bhráid an Ombudsman le héileamh faoi roinn dliteanas an fhostóra sa pholasaí, tar éis d'iarfhostaí éileamh ar ghortú pearsanta a dhéanamh i gcoinne na nGearánaithe. Dhiúltaigh an Soláthróir an dliteanas don éileamh ar an mbonn go raibh dhá choinníoll fhasach dliteanais sáraithe ag na Gearánaithe faoin bpolasaí mar (a) gur theip orthu fógra a thabhairt don Soláthróir laistigh de thréimhse réasúnta ama faoin éileamh ionchasach faoin bpolasaí agus (b) nuair a rinne siad é sin, gur theip orthu cloí le coinníollacha an pholasaí agus iad a chomhlíonadh.

D'áitigh an Soláthróir gur fasach ar dhliteanas an fhrithghealltóra iad na Connnníollacha Ginearálta seo ar aon éileamh faoin bpolasaí. Dúirt an Soláthróir nár tugadh aon fhógra dó faoin eachtra go ceann 3 bliana tar éis di tarlú, in ainneoin na riachtanas seo, agus faoin am sin go raibh dochar suntasach déanta dá sheasamh.

Gan trácht a dhéanamh ar chúis ná ar nádúr na timpiste a bhí i gceist, níor chosúil go raibh aon aighneas idir na páirtithe faoi gur gortaíodh iarfhostaí de chuid na Cuideachta sa láthair oibre in earrach na bliana 2001. Ba choinníoll de chuid pholasaí na nGearánaithe é go gcaithfidh sealbhóir an pholasaí "chomh luath agus is féidir go praiticiúil' fógra a thabhairt don Soláthar i scríbhinn faoi aon eachtra "a d'fhéadfadh éileamh a spreagadh" faoin bpolasaí, agus aon fhaisnéis riachtanach a sholáthar don Soláthróir ina taobh. Bhí an cháipéis pholasaí soiléir agus gan débhrí faoi seo.

Thacaigh na haighneachtaí le cás na nGearánaí nár cuireadh ar an eolas iad faoin éileamh ar ghortú pearsanta a bheith á thabhairt ina gcoinne san Ard-Chúirt go dtí earrach na bliana 2004. Thaispeáin na haighneachtaí chomh maith áfach go raibh na Gearánaithe eolach faoin timpiste nuair a tharla sé, timpeall trí bliana roimhe sin. Cibé tuairim a bhí ag na Gearánaithe féin ag an am faoi nádúr nó faoi chúis na timpiste nó faoin dóchúlacht go bhféadfadh éileamh éirí as, nuair a scrúdaíodh an fhianaise a cuireadh faoi bhráid, ba é tuairim an Ombudsman go mbeadh sé réasúnta do na Gearánaithe a mheas go bhféadfadh éileamh éirí as an eachtra i gcoinne roinn dliteanas fostóra a bpolasaí árachais. Sna tosca seo, d'éiligh an polasaí go gcuirfí in iúl don Soláthróir faoin eachtra chomh luath agus a bheadh réasúnta. Níor tugadh aon fhógra faoin eachtra don Soláthróir go ceann trí bliana tar éis dó tarlú. Theip ar na Gearánaithe dá bhrí sin cloí leis na téarmaí agus coinníollacha agus ghníomhaigh siad agus sháraigh siad iad, agus ar dhéanamh sin dóibh, rinne siad dochar do chumas an tSoláthróra fiosrú agus cosaint shásúil a dhéanamh ar an ngníomh.

Sna tosca seo, chinn an tOmbudsman go raibh an Soláthróir i dteideal dliteanas a dhiúltú i leith éileamh an Ghearánaí. Níor seasadh leis an ngearán.

Dhearbhaigh an fhianaise a tugadh don oifig go raibh ceann amháin ar a laghad de na boinn faoi bhun an íosriachtanais do dhoimhneacht dhlíthiúil nuair a tharla an eachtra – is é an riachtanas 1.6mm de dhoimhneacht íosta do leithead iomlán an bhoinn. D'easaontaigh na páirtithe faoi dhoimhneacht snáithe bhonn eile.

Chinn an tOmbudsman nach raibh an tÁrachaí ag cloí go cuí le téarmaí agus coinníollacha an pholasaí ná á gcomhlíonadh; níor coinníodh an fheithicil i riocht inbhóthair. Dá réir sin, ní fhéadfaí seasamh leis an éileamh, agus bhí an Chuideachta i dteideal diúltú don éileamh.

Staidéar ar Chás 12: Éileamh ar Dhliteanas Fostóra (Níor Seasamh Leis)

Trádálaithe aonair a bhí sna Gearánaithe sa chás seo. Bhí polasaí árachais acu a bhí frithghealltа ag an Soláthar a chuir clúdach ar fáil le haghaidh dliteanas poiblí/táirgí, timpiste pearsanta agus dliteanas fostóra.

Bhain an gearán a cuireadh faoi bhráid an Ombudsman le héileamh faoi roinn dliteanas an fhostóra sa pholasaí, tar éis d'iarfhostaí éileamh ar ghortú pearsanta a dhéanamh i gcoinne na nGearánaithe. Dhiúltaigh an Soláthróir an dliteanas don éileamh ar an mbonn go raibh dhá choinníoll fhasach dliteanais sáraithe ag na Gearánaithe faoin bpolasaí mar (a) gur theip orthu fógra a thabhairt don Soláthróir laistigh de thréimhse réasúnta ama faoin éileamh ionchasach faoin bpolasaí agus (b) nuair a rinne siad é sin, gur theip orthu cloí le coinníollacha an pholasaí agus iad a chomhlíonadh.

D'áitigh an Soláthróir gur fasach ar dhliteanas an fhrithghealltóra iad na Connnníollacha Ginearálta seo ar aon éileamh faoin bpolasaí. Dúirt an Soláthróir nár tugadh aon fhógra dó faoin eachtra go ceann 3 bliana tar éis di tarlú, in ainneoin na riachtanas seo, agus faoin am sin go raibh dochar suntasach déanta dá sheasamh.

Gan trácht a dhéanamh ar chúis ná ar nádúr na timpiste a bhí i gceist, níor chosúil go raibh aon aighneas idir na páirtithe faoi gur gortaíodh iarfhostaí de chuid na Cuideachta sa láthair oibre in earrach na bliana 2001. Ba choinníoll de chuid pholasaí na nGearánaithe é go gcaithfidh sealbhóir an pholasaí "chomh luath agus is féidir go praiticiúil' fógra a thabhairt don Soláthar i scríbhinn faoi aon eachtra "a d'fhéadfadh éileamh a spreagadh" faoin bpolasaí, agus aon fhaisnéis riachtanach a sholáthar don Soláthróir ina taobh. Bhí an cháipéis pholasaí soiléir agus gan débhrí faoi seo.

Thacaigh na haighneachtaí le cás na nGearánaí nár cuireadh ar an eolas iad faoin éileamh ar ghortú pearsanta a bheith á thabhairt ina gcoinne san Ard-Chúirt go dtí earrach na bliana 2004. Thaispeáin na haighneachtaí chomh maith áfach go raibh na Gearánaithe eolach faoin timpiste nuair a tharla sé, timpeall trí bliana roimhe sin. Cibé tuairim a bhí ag na Gearánaithe féin ag an am faoi nádúr nó faoi chúis na timpiste nó faoin dóchúlacht go bhféadfadh éileamh éirí as, nuair a scrúdaíodh an fhianaise a cuireadh faoi bhráid, ba é tuairim an Ombudsman go mbeadh sé réasúnta do na Gearánaithe a mheas go bhféadfadh éileamh éirí as an eachtra i gcoinne roinn dliteanas fostóra a bpolasaí árachais. Sna tosca seo, d'éiligh an polasaí go gcuirfí in iúl don Soláthróir faoin eachtra chomh luath agus a bheadh réasúnta. Níor tugadh aon fhógra faoin eachtra don Soláthróir go ceann trí bliana tar éis dó tarlú. Theip ar na Gearánaithe dá bhrí sin cloí leis na téarmaí agus coinníollacha agus ghníomhaigh siad agus sháraigh siad iad, agus ar dhéanamh sin dóibh, rinne siad dochar do chumas an tSoláthróra fiosrú agus cosaint shásúil a dhéanamh ar an ngníomh.

Sna tosca seo, chinn an tOmbudsman go raibh an Soláthróir i dteideal dliteanas a dhiúltú i leith éileamh an Ghearánaí. Níor seasadh leis an ngearán.

59

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Staidéar ar Chás 13: Malartú Eachtrannach Miondíola (Seasamh Leis)

Theastaigh ón nGearánaí $61,630 a iompú go Euro. D'iarr an Gearánaí comhairle ón mBanc agus moladh di cuntas Demand Dollar a oscailt, rud a rinne sí ar 2 Iúil 2010. Bhí an Gearánaí in ann faire ar na rátaí malartáin ansin agus cinneadh a dhéanamh na cistí a bhí aici a iompú ó dollar go Euro nuair a bhí an ráta is fearr ar fáil. D'iarr an Gearánaí comhairle ó chuid d'fhostóirí an Bhainc Freagróra faoi seo i gcraobhacha éagsúla agus mhaígh sí gur tugadh comhairle nach raibh ag teacht le chéile di.

D'áitigh an Gearánaí nach raibh aon eolas aici faoi mhalartáin eachtracha agus mar sin go raibh uirthi muinín a chur i bhfoireann an Bhainc. Ba é an príomhsprioc a bhí ag an nGearánaí tuairim gharbh a fháil faoin am b'fhearr le malartú a dhéanamh. Dúirt an Gearánaí go bhfuair sín an oiread sin tuairimí a bhí ag teacht salach ar a chéile gur cuireadh mearbhall uirthi. D'iarr an Gearánaí ar an mBanc na rátaí ba ísle agus ba airde a ríomh agus mhaígh sí gur chaill sí timpeall €3,500 san idirbheart mar gheall ar an drochoiliúint a bhí tugtha d'fhoireann an Bhainc.

Dúirt an Banc gur chuir siad ráta malartáin ar fáil don Ghearánaí nuair a d'fhreastail sí ar an mBanc ach nár thug siad aon chomhairle di maidir leis an ráta malartáin is fearr. D'áitigh an Banc nach raibh sé de chleachtas ag baill foirne na gcraobhacha comhairle a chur ar chustaiméirí mar gheall ar rátaí sa todhchaí mar go mbíonn luaineacht laethúil i rátaí Malartáin Eachtracha.

D'áitigh an Gearánaí nár iarr sí comhairle ón mBanc ar mhaithe le hamhantracht a dhéanamh ar rátaí malartáin dollar/euro le brabús a dhéanamh as na cistí. Dúirt an Gearánaí: "Ní raibh uaim ach a fháil amach ar cheart díol nuair a bhíonn na rátaí ard nó íseal, sin an méid. Níor theastaigh uaim go mbeadh aon bhall den bhfoireann ag tuar gluaiseacht eacnamaíocht airgeadais an domhain ach tá an scéal casta sa treo sin acu."

Bhí aistarraingtí déanta ag an nGearánaí idir 5 Iúil 2010 agus 30 Meán Fómhair 2010, agus mhaígh sí gur aistrigh sí na dollair ar chomhairle an Bhainc nuair a bhí na rátaí malartáin ard nuair a bheadh sé níos tairbhí na dollair a dhíol nuair a bhí na rátaí malartáin íseal.

Ba léir ó na haighneachtaí gur thug an Banc comhairle don Ghearánaí maidir leis na buntáistí a bhain le Cuntas Dollar Demand a oscailt nuair a tháinig an Gearánaí chucu ag lorg comhairle faoin gcaoi ba oiriúnaí le dollair a lóisteáil, mar nach raibh sé ar intinn aici na Dollair a iompú go euro láithreach. Ag an am a d'oscail an Gearánaí an cuntas, bhí an Banc den tuairim go raibh sé ar intinn aici faire ar na rátaí a bhí ar tairiscint ar bhonn rialta agus an malartú a chur i gcrích ansin. D'áitigh an Banc go thug siad le fios don Ghearánaí ón tús go mbeadh uirthi faire ar na rátaí, mar nach raibh sé de pholasaí ag an mBanc comhairle a thabhairt faoi luaineacht rátaí, mar gheall ar chomh minic is a athraíonn rátaí malartáin.

Ghlac an tOmbudsman leis nach raibh sé de pholasaí ag foireann an Bhainc comhairle shonrach ná treoir a thabhairt maidir le hairgeadra eachtrach a athrú nó a mhalartú. Ghlac sé leis freisin áfach nach raibh ach treoir ghinearálta ón nGearánaí faoin arbh fhear díol nuair a bhíonn an dollar láidir nó lag. Bhí sé seo éagsúil ó chomhairle shonrach a lorg faoi dhíol ag ráta aitheanta laethúil, rud a bheadh contrártha go soiléir le polasaí luaite an Bhainc.

Léirigh an fhianaise go ndearna an Gearánaí aistarraingtí go leanúnach nuair a bhí an ráta athraithe ard. Rinne an Gearánaí an cás go ndearna sí an cinneadh na bearta a chur i gcrích ar na dátaí seo bunaithe ar fhaisnéis a fuair sí ón mBanc. Bhí an tOmbudsman sásta, ag an am a d'oscail an Gearánaí an cuntas, go raibh sé ar intinn aici aistarraingtí leanúnacha a dhéanamh d'fhonn leas a bhaint as na rátaí b'fhabhraí agus gur chuir sí bearta i gcrích go leanúnach nuair a bhí na rátaí aistrithe ard. Bhí áiteamh an Ghearánaí go ndearna sí an cinneadh seo tar éis faisnéis a fháil ón mBanc ag teacht le patrún na mbeart. Ach ní raibh sé soiléir conas ar iarradh an fhaisnéis. Ba chosúil gur fiosrúcháin neamhfhoirmiúla a rinneadh le baill foirne agus má tugadh faisnéis, agus is cosúil gur tugadh, níor chreid an

Staidéar ar Chás 13: Malartú Eachtrannach Miondíola (Seasamh Leis)

Theastaigh ón nGearánaí $61,630 a iompú go Euro. D'iarr an Gearánaí comhairle ón mBanc agus moladh di cuntas Demand Dollar a oscailt, rud a rinne sí ar 2 Iúil 2010. Bhí an Gearánaí in ann faire ar na rátaí malartáin ansin agus cinneadh a dhéanamh na cistí a bhí aici a iompú ó dollar go Euro nuair a bhí an ráta is fearr ar fáil. D'iarr an Gearánaí comhairle ó chuid d'fhostóirí an Bhainc Freagróra faoi seo i gcraobhacha éagsúla agus mhaígh sí gur tugadh comhairle nach raibh ag teacht le chéile di.

D'áitigh an Gearánaí nach raibh aon eolas aici faoi mhalartáin eachtracha agus mar sin go raibh uirthi muinín a chur i bhfoireann an Bhainc. Ba é an príomhsprioc a bhí ag an nGearánaí tuairim gharbh a fháil faoin am b'fhearr le malartú a dhéanamh. Dúirt an Gearánaí go bhfuair sín an oiread sin tuairimí a bhí ag teacht salach ar a chéile gur cuireadh mearbhall uirthi. D'iarr an Gearánaí ar an mBanc na rátaí ba ísle agus ba airde a ríomh agus mhaígh sí gur chaill sí timpeall €3,500 san idirbheart mar gheall ar an drochoiliúint a bhí tugtha d'fhoireann an Bhainc.

Dúirt an Banc gur chuir siad ráta malartáin ar fáil don Ghearánaí nuair a d'fhreastail sí ar an mBanc ach nár thug siad aon chomhairle di maidir leis an ráta malartáin is fearr. D'áitigh an Banc nach raibh sé de chleachtas ag baill foirne na gcraobhacha comhairle a chur ar chustaiméirí mar gheall ar rátaí sa todhchaí mar go mbíonn luaineacht laethúil i rátaí Malartáin Eachtracha.

D'áitigh an Gearánaí nár iarr sí comhairle ón mBanc ar mhaithe le hamhantracht a dhéanamh ar rátaí malartáin dollar/euro le brabús a dhéanamh as na cistí. Dúirt an Gearánaí: "Ní raibh uaim ach a fháil amach ar cheart díol nuair a bhíonn na rátaí ard nó íseal, sin an méid. Níor theastaigh uaim go mbeadh aon bhall den bhfoireann ag tuar gluaiseacht eacnamaíocht airgeadais an domhain ach tá an scéal casta sa treo sin acu."

Bhí aistarraingtí déanta ag an nGearánaí idir 5 Iúil 2010 agus 30 Meán Fómhair 2010, agus mhaígh sí gur aistrigh sí na dollair ar chomhairle an Bhainc nuair a bhí na rátaí malartáin ard nuair a bheadh sé níos tairbhí na dollair a dhíol nuair a bhí na rátaí malartáin íseal.

Ba léir ó na haighneachtaí gur thug an Banc comhairle don Ghearánaí maidir leis na buntáistí a bhain le Cuntas Dollar Demand a oscailt nuair a tháinig an Gearánaí chucu ag lorg comhairle faoin gcaoi ba oiriúnaí le dollair a lóisteáil, mar nach raibh sé ar intinn aici na Dollair a iompú go euro láithreach. Ag an am a d'oscail an Gearánaí an cuntas, bhí an Banc den tuairim go raibh sé ar intinn aici faire ar na rátaí a bhí ar tairiscint ar bhonn rialta agus an malartú a chur i gcrích ansin. D'áitigh an Banc go thug siad le fios don Ghearánaí ón tús go mbeadh uirthi faire ar na rátaí, mar nach raibh sé de pholasaí ag an mBanc comhairle a thabhairt faoi luaineacht rátaí, mar gheall ar chomh minic is a athraíonn rátaí malartáin.

Ghlac an tOmbudsman leis nach raibh sé de pholasaí ag foireann an Bhainc comhairle shonrach ná treoir a thabhairt maidir le hairgeadra eachtrach a athrú nó a mhalartú. Ghlac sé leis freisin áfach nach raibh ach treoir ghinearálta ón nGearánaí faoin arbh fhear díol nuair a bhíonn an dollar láidir nó lag. Bhí sé seo éagsúil ó chomhairle shonrach a lorg faoi dhíol ag ráta aitheanta laethúil, rud a bheadh contrártha go soiléir le polasaí luaite an Bhainc.

Léirigh an fhianaise go ndearna an Gearánaí aistarraingtí go leanúnach nuair a bhí an ráta athraithe ard. Rinne an Gearánaí an cás go ndearna sí an cinneadh na bearta a chur i gcrích ar na dátaí seo bunaithe ar fhaisnéis a fuair sí ón mBanc. Bhí an tOmbudsman sásta, ag an am a d'oscail an Gearánaí an cuntas, go raibh sé ar intinn aici aistarraingtí leanúnacha a dhéanamh d'fhonn leas a bhaint as na rátaí b'fhabhraí agus gur chuir sí bearta i gcrích go leanúnach nuair a bhí na rátaí aistrithe ard. Bhí áiteamh an Ghearánaí go ndearna sí an cinneadh seo tar éis faisnéis a fháil ón mBanc ag teacht le patrún na mbeart. Ach ní raibh sé soiléir conas ar iarradh an fhaisnéis. Ba chosúil gur fiosrúcháin neamhfhoirmiúla a rinneadh le baill foirne agus má tugadh faisnéis, agus is cosúil gur tugadh, níor chreid an

60

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

tOmbudsman gur chuir an Banc ar fáil í ar bhealach fhoirmiúil ar bhonn iarratais shoiléir. Bhí sé seo ag teacht leis an bhfianaise gur iarr an Gearánaí comhairle ar bhaill éagsúla den bhfoireann agus go bhfuair sí freagraí uathu a bhí ag teacht salach ar a chéile.

Bhí an tOmbudsman sásta gur thug an banc faisnéis don Ghearánaí mar fhreagra ar fhiosruithe ginearálta ar cheart di díol nuair a bhí an dollar láidir nó lag. Ba é a thuairim go raibh an Gearánaí i dteideal dá réir sin cúiteamh éigin a fháil ar son an chaillteanais a tabhadh mar thoradh díreach ar bhrath ar an fhaisnéis seo. Ba ghá é seo a chur in aghaidh na fírice gur iarradh an fhaisnéis ar bhealach neamhfhoirmiúil áfach. Cé gur laghdaíodh an oiread a sháraigh an Banc a chód cleachtais féin, ní mór d'fhostaithe Bainc a chuireann faisnéis ar fáil a bheith cúramach agus iad á dhéanamh seo ina gcumas gairmiúil, fiú ar bhonn neamhfhoirmiúil. Ach bhí sé admhaithe ag an Ghearánaí féin go bhfuair sí faisnéis chontrártha agus nár iarr sí soiléiriú faoin seasamh ba chirte, agus mar sin bhí a teidlíocht le haghaidh cúitimh don chaillteanas uile laghdaithe dá réir.

Dúirt an Gearánaí gur mheas an Banc go raibh timpeall €3,500 caillte aici ach bhí sé sin bunaithe ar an mbeart a chur i gcrích ag an luach optamach ar gach ócáid agus bhí an measúnú déanta le buntáiste iarbhreithniú nuair a bhí luach an dollar ar aon dáta ar leith á mheas.

Nuair a cuireadh an fhíric seo, agus teip an Ghearánaí soiléiriú a fháil faoin cén fhaisnéis a bhí cruinn, agus gur theip uirthi comhairle fhoirmiúil a lorg ón mBanc, san áireamh bhí an tOmbudsman den tuairim go mbeadh €750 oiriúnach mar chúiteamh don chaillteanas a bhí ann don Ghearánaí agus go mbeadh sé ina léiriú cruinn ar thionchar an Bhainc ar na cinntí a rinne an Gearánaí.

Staidéar ar Chás 14: Mídhíol Infheistíochta (Níor Seasadh Leis)

Dhíol a Bhanc infheistíocht ghiaráilte leis an nGearánaí. Dúirt an Gearánaí ná tugadh comhairle riamh dó faoi aon riosca a bhain leis an infheistíocht.

Dúirt an Gearánaí gur dhíol a Bhanc táirge míchuí agus míchruinn airgeadais leis agus go raibh caillteanas iarmhartach airgeadais air dá bharr. Dúirt an Gearánaí:

— Nach raibh deis aige athbhreithniú a dhéanamh ar na cáipéisí a shínigh sé le linn cruinniú infheistíochta; agus
— Go raibh cáipéisí éagsúla comhlánaithe cheana féin ag Oifigeach Bainc ainmnithe ag an gcruinniú infheistíochta nó roimh ré agus nach ndearna sé ach a iarraidh ar an nGearánaí a shíniú a chur leis.

Níor cuireadh comhairle riamh air faoi na rioscaí a ghabhann le hinfheistíocht ghiaráilte.

Tar éis an gearán a fhiosrú, dheimhnigh an Banc go bhfuair an Gearánaí infheistíocht a bhí oiriúnach dá riachtanais agus dá chuspóirí airgeadais. Dúirt an Banc go raibh na cáipéisí ábhartha infheistíochta go léir tugtha don Ghearánaí agus nár bhain sé leas as an tréimhse mharana, agus go bhféadfaí a thuiscint as sin go raibh an Gearánaí sásta leis an infheistíocht. Léiríodh sa bhfianaise:

a) Nach raibh aon fhianaise ann go raibh cáipéisí éagsúla comhlánaithe ag Oifigeach bainc ainmnithe ag nó roimh an cruinniú infheistíochta agus gur iarradh ar an nGearánaí a shíniú a chur le cáipéisí comhlánaithe.
b) Gur shínigh an Gearánaí an cháipéis Fact-Find agus an t-iarratas ábhartha don táirge infheistíochta dá dheoin féin agus gan srianta.
c) Gur chosúil go raibh gnéithe na hinfheistíochta, agus aon riosca a bhain leis, mínithe don Ghearánaí agus gur cinnte go raibh siad imlínithe sna cáipéisí a tugadh don Ghearánaí.

Níos seasadh leis an ngearán.

tOmbudsman gur chuir an Banc ar fáil í ar bhealach fhoirmiúil ar bhonn iarratais shoiléir. Bhí sé seo ag teacht leis an bhfianaise gur iarr an Gearánaí comhairle ar bhaill éagsúla den bhfoireann agus go bhfuair sí freagraí uathu a bhí ag teacht salach ar a chéile.

Bhí an tOmbudsman sásta gur thug an banc faisnéis don Ghearánaí mar fhreagra ar fhiosruithe ginearálta ar cheart di díol nuair a bhí an dollar láidir nó lag. Ba é a thuairim go raibh an Gearánaí i dteideal dá réir sin cúiteamh éigin a fháil ar son an chaillteanais a tabhadh mar thoradh díreach ar bhrath ar an fhaisnéis seo. Ba ghá é seo a chur in aghaidh na fírice gur iarradh an fhaisnéis ar bhealach neamhfhoirmiúil áfach. Cé gur laghdaíodh an oiread a sháraigh an Banc a chód cleachtais féin, ní mór d'fhostaithe Bainc a chuireann faisnéis ar fáil a bheith cúramach agus iad á dhéanamh seo ina gcumas gairmiúil, fiú ar bhonn neamhfhoirmiúil. Ach bhí sé admhaithe ag an Ghearánaí féin go bhfuair sí faisnéis chontrártha agus nár iarr sí soiléiriú faoin seasamh ba chirte, agus mar sin bhí a teidlíocht le haghaidh cúitimh don chaillteanas uile laghdaithe dá réir.

Dúirt an Gearánaí gur mheas an Banc go raibh timpeall €3,500 caillte aici ach bhí sé sin bunaithe ar an mbeart a chur i gcrích ag an luach optamach ar gach ócáid agus bhí an measúnú déanta le buntáiste iarbhreithniú nuair a bhí luach an dollar ar aon dáta ar leith á mheas.

Nuair a cuireadh an fhíric seo, agus teip an Ghearánaí soiléiriú a fháil faoin cén fhaisnéis a bhí cruinn, agus gur theip uirthi comhairle fhoirmiúil a lorg ón mBanc, san áireamh bhí an tOmbudsman den tuairim go mbeadh €750 oiriúnach mar chúiteamh don chaillteanas a bhí ann don Ghearánaí agus go mbeadh sé ina léiriú cruinn ar thionchar an Bhainc ar na cinntí a rinne an Gearánaí.

Staidéar ar Chás 14: Mídhíol Infheistíochta (Níor Seasadh Leis)

Dhíol a Bhanc infheistíocht ghiaráilte leis an nGearánaí. Dúirt an Gearánaí ná tugadh comhairle riamh dó faoi aon riosca a bhain leis an infheistíocht.

Dúirt an Gearánaí gur dhíol a Bhanc táirge míchuí agus míchruinn airgeadais leis agus go raibh caillteanas iarmhartach airgeadais air dá bharr. Dúirt an Gearánaí:

— Nach raibh deis aige athbhreithniú a dhéanamh ar na cáipéisí a shínigh sé le linn cruinniú infheistíochta; agus
— Go raibh cáipéisí éagsúla comhlánaithe cheana féin ag Oifigeach Bainc ainmnithe ag an gcruinniú infheistíochta nó roimh ré agus nach ndearna sé ach a iarraidh ar an nGearánaí a shíniú a chur leis.

Níor cuireadh comhairle riamh air faoi na rioscaí a ghabhann le hinfheistíocht ghiaráilte.

Tar éis an gearán a fhiosrú, dheimhnigh an Banc go bhfuair an Gearánaí infheistíocht a bhí oiriúnach dá riachtanais agus dá chuspóirí airgeadais. Dúirt an Banc go raibh na cáipéisí ábhartha infheistíochta go léir tugtha don Ghearánaí agus nár bhain sé leas as an tréimhse mharana, agus go bhféadfaí a thuiscint as sin go raibh an Gearánaí sásta leis an infheistíocht. Léiríodh sa bhfianaise:

a) Nach raibh aon fhianaise ann go raibh cáipéisí éagsúla comhlánaithe ag Oifigeach bainc ainmnithe ag nó roimh an cruinniú infheistíochta agus gur iarradh ar an nGearánaí a shíniú a chur le cáipéisí comhlánaithe.
b) Gur shínigh an Gearánaí an cháipéis Fact-Find agus an t-iarratas ábhartha don táirge infheistíochta dá dheoin féin agus gan srianta.
c) Gur chosúil go raibh gnéithe na hinfheistíochta, agus aon riosca a bhain leis, mínithe don Ghearánaí agus gur cinnte go raibh siad imlínithe sna cáipéisí a tugadh don Ghearánaí.

Níos seasadh leis an ngearán.

61

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Staidéar ar Chás 15: Biúró Creidmheasa na hÉireann (Seasadh Leis)

D'eagraigh an Gearánaí iasacht phearsanta leis an mBanc a bhí le haisíoc i 48 ngála.

Ní raibh an Gearánaí in ann a chuid aisíocaíochtaí a dhéanamh agus rinne Tríú Páirtí teagmháil leis thar ceann an Bhainc a bhí ag iarraidh an tsuim den iasacht a bhí gan íoc a bhailiú. D'aontaigh an Gearánaí le híocaíocht aon uair a dhéanamh leis an gcuntas a réiteach. Tar éis don chuntas a bheith réitithe, fuair an Gearánaí amach go raibh taifead fágtha ag an mBanc le Biúró Creidmheasa na hÉireann gur ob an Gearánaí íocaíochta agus gur mhainnigh sé ar a chuntas.

Rinne an Gearánaí agóid in aghaidh na faisnéise seo a bhí taifeadta ag an mBanc le Biúró Creidmheas na hÉireann.

Mar chuid dá imscrúdú d'iarr an tOmbudsman cóip den chomhaontú iasachta ón mBanc. Ní raibh an Banc in ann cóip de chomhaontú iasachta an Ghearánaí a sholáthar áfach.

Sna cúinsí sin bhí imní ar an Ombudsman mura raibh an Banc in ann teacht ar chomhaontú iasachta an Ghearánaí nach bhféadfadh sé a rá conas ar bhris an Gearánaí téarmaí a chomhaontú leis an mBanc, nó gur bhris sé ar chor ar bith iad. Dá thoradh sin, mura raibh an Banc in ann a rá cad a bhí déanta ag an nGearánaí lena chomhaontú iasachta a shárú, ní raibh sé ar chumas an Ombudsman a fheiceáil go raibh sé cóir don Bhanc aon sárú a thaifeadadh le Biúró Creidmheasa na hÉireann.

Luaigh an tOmbudsman go ndéantar foráil i gCaibidil 2.49 den Chód um Chosaint Tomhaltóirí *"nach mór d'aonán rialaithe taifead tomhaltóra suas chun dáta a chothabháil ina mbeadh ceann díobh seo a leanas ar a laghad... f) gach cáipéis nó iarratas atá sínithe ag an tomhaltóir... ní mór sonraí faoi bhearta aonair a choinneáil ar feadh 6 bliana tar éis dáta an bhirt. Ní mór gach taifead eile atá riachtanach faoi a) go h) thuas a choinneáil ar feadh 6 bliana ón dáta a dtagann deireadh leis an gcaidreamh."*

Mar go raibh an comhaontú iasachta ar iarraidh ba é tuairim an Ombudsman nach raibh an Banc i dteideal taifeadadh a dhéanamh go raibh riaráiste ar an nGearánaí nó gur loic é in íoc na hiasachta.

Seasadh leis an nGearán.

D'ordaigh an tOmbudsman dá réir don Bhanc taifead an chomhaontú iasachta seo a bhaint go hiomlán de bhunachar sonraí Bhiúró Creidmheasa na hÉireann.

Staidéar ar Chás 16: Polasaí Saoil (Níor Seasadh Leis)

Thosaigh na Gearánaithe polasaí saoil leis an gCuideachta freagróra i mí Mheithimh 2009. Plean neamhiata aonad-nasctha a bhí i bpolasaí an Ghearánaí.

D'áitigh na Gearánaithe go ndearna an Chuideachta athbhreithniú ar a bpolasaí le déanaí, agus de thoradh an athbhreithnithe seo, tháinig méadú 200% ar phréimh na ngearánaithe don leibhéal céanna clúdaigh.

Ba é tátal an ghearáin go ndearna an Chuideachta éagórach ar phréimh na nGearánaithe maidir lena gclúdach, i dtosca inar fhan a leibhéal clúdaigh gan athrú.

Dúradh é seo a leanas i gclásal athbhreithnithe an cháipéis Polasaí Saoil:

Staidéar ar Chás 15: Biúró Creidmheasa na hÉireann (Seasadh Leis)

D'eagraigh an Gearánaí iasacht phearsanta leis an mBanc a bhí le haisíoc i 48 ngála.

Ní raibh an Gearánaí in ann a chuid aisíocaíochtaí a dhéanamh agus rinne Tríú Páirtí teagmháil leis thar ceann an Bhainc a bhí ag iarraidh an tsuim den iasacht a bhí gan íoc a bhailiú. D'aontaigh an Gearánaí le híocaíocht aon uair a dhéanamh leis an gcuntas a réiteach. Tar éis don chuntas a bheith réitithe, fuair an Gearánaí amach go raibh taifead fágtha ag an mBanc le Biúró Creidmheasa na hÉireann gur ob an Gearánaí íocaíochta agus gur mhainnigh sé ar a chuntas.

Rinne an Gearánaí agóid in aghaidh na faisnéise seo a bhí taifeadta ag an mBanc le Biúró Creidmheas na hÉireann.

Mar chuid dá imscrúdú d'iarr an tOmbudsman cóip den chomhaontú iasachta ón mBanc. Ní raibh an Banc in ann cóip de chomhaontú iasachta an Ghearánaí a sholáthar áfach.

Sna cúinsí sin bhí imní ar an Ombudsman mura raibh an Banc in ann teacht ar chomhaontú iasachta an Ghearánaí nach bhféadfadh sé a rá conas ar bhris an Gearánaí téarmaí a chomhaontú leis an mBanc, nó gur bhris sé ar chor ar bith iad. Dá thoradh sin, mura raibh an Banc in ann a rá cad a bhí déanta ag an nGearánaí lena chomhaontú iasachta a shárú, ní raibh sé ar chumas an Ombudsman a fheiceáil go raibh sé cóir don Bhanc aon sárú a thaifeadadh le Biúró Creidmheasa na hÉireann.

Luaigh an tOmbudsman go ndéantar foráil i gCaibidil 2.49 den Chód um Chosaint Tomhaltóirí *"nach mór d'aonán rialaithe taifead tomhaltóra suas chun dáta a chothabháil ina mbeadh ceann díobh seo a leanas ar a laghad... f) gach cáipéis nó iarratas atá sínithe ag an tomhaltóir... ní mór sonraí faoi bhearta aonair a choinneáil ar feadh 6 bliana tar éis dáta an bhirt. Ní mór gach taifead eile atá riachtanach faoi a) go h) thuas a choinneáil ar feadh 6 bliana ón dáta a dtagann deireadh leis an gcaidreamh."*

Mar go raibh an comhaontú iasachta ar iarraidh ba é tuairim an Ombudsman nach raibh an Banc i dteideal taifeadadh a dhéanamh go raibh riaráiste ar an nGearánaí nó gur loic é in íoc na hiasachta.

Seasadh leis an nGearán.

D'ordaigh an tOmbudsman dá réir don Bhanc taifead an chomhaontú iasachta seo a bhaint go hiomlán de bhunachar sonraí Bhiúró Creidmheasa na hÉireann.

Staidéar ar Chás 16: Polasaí Saoil (Níor Seasadh Leis)

Thosaigh na Gearánaithe polasaí saoil leis an gCuideachta freagróra i mí Mheithimh 2009. Plean neamhiata aonad-nasctha a bhí i bpolasaí an Ghearánaí.

D'áitigh na Gearánaithe go ndearna an Chuideachta athbhreithniú ar a bpolasaí le déanaí, agus de thoradh an athbhreithnithe seo, tháinig méadú 200% ar phréimh na ngearánaithe don leibhéal céanna clúdaigh.

Ba é tátal an ghearáin go ndearna an Chuideachta éagórach ar phréimh na nGearánaithe maidir lena gclúdach, i dtosca inar fhan a leibhéal clúdaigh gan athrú.

Dúradh é seo a leanas i gclásal athbhreithnithe an cháipéis Polasaí Saoil:

62

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

"Ar gach dáta Athbhreithniú Polasaí déanfaidh Achtúire na Cuideachta:

Athbhreithniú Tháille an Pholasaí agus féadfaidh sé é a choigeartú go leibhéal a bheidh comhoiriúnach leis an scála atá á ghearradh ag an gCuideachta le haghaidh polasaithe cosúla nó go leibhéal a mheasann Achtúire na Cuideachta a bheith oiriúnach."

Tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar pholasaí an Ghearánaí, chuir an Chuideachta in iúl do na Gearánaithe nach mbeadh a bpréimh mhíosúil móide luach an chiste a ghabh leis in ann a gcuid sochar Clúdach Saoil a chothabháil go dtí an chéad Dáta Athbhreithniú Plean a bhí sceidealta do 1 Meitheamh 2016. Chinn an tOmbudsman nach raibh préimh na nGearánaithe dóthanach lena leibhéal reatha clúdach saoil a chothabháil, go raibh an ceart ag an gCuideachta a iarraidh ar na Gearánaithe a bpréimh a ardrú nó a leibhéal clúdaigh a ísliú.

Staidéar ar Chás 17: Luachanna Aistriú Pinsin (Seasamh Leis i bPáirt)

Bhí cúig pholasaí pinsin ag an nGearánaí le Cuideachta Árachas Saoil. D'fhostaigh an Gearánaí seirbhísí Chuideachta Árachas Saoil eile le comhairle a chur air faoi phlean éagsúil pinsin a bhunú dá dhul ar scor. Chomhairligh an Chuideachta nua Árachas Saoil don Ghearánaí a chistí pinsin a aistriú ón bplean pinsin a bhí aige cheana go plean nuabunaithe pinsin. Fuarthas luachanna aistrithe ón gCuideachta Árachas Saoil a bhí ag an nGearánaí cheana agus cuireadh an t-aistriú i gcrích. Fuair an Gearánaí amach dá éis sin áfach go raibh an t-aistriú curtha i gcrích ar bhonn luachanna aistrithe níos ísle, rud a d'fhág ganníocaíocht €15,000.

Ba é an gearán ná gur theip ar an bhFreagróir na luachanna cearta aistrithe a chur i bhfeidhm maidir le haistriú pholasaithe pinsin an Ghearánaí. Dúirt an Gearánaí go raibh taifeadadh fuaime aige mar thaca lena áiteamh.

Tar éis an gearán a fhiosrú d'áitigh an Chuideachta Árachas Saoil gur úsáideadh na luachanna cearta aistrithe nuair a bhí na cistí pinsin á n-aistriú go ciste nua pinsin an Ghearánaí. De réir na fianaise:

a) Ba bheag an chabhair an taifeadadh ar ghlaonna teileafóin leis an cheist a shoiléiriú.
b) Thaispeáin na páirtithe ina n-iompar agus ina gcomhfhreagras (lena n-áirítear comhrá teileafóin) nach mbeadh feidhm le feidhmiú dian téarmaí agus choinníollacha na bpolasaithe.
c) Bhí téarmaí agus coinníollacha na bpolasaithe pinsin bunaidh míshoiléir maidir leis an dáta agus an luach a bhí infheidhme.
d) Bhí easpa soiléireachta sa chumarsáid (i scríbhinn agus ó bhéal) idir na páirtithe.

Ní an cás soiléir, agus mar iarracht le bheith cóir don dá pháirtí, bheartaigh an tOmbudsman go roinnfí an difríocht idir an dá luach aistrithe a roinnt go cothrom idir na páirtithe. Seasamh leis an ngearán seo i bpáirt.

Staidéar ar Chás 18: Árachas Peata (Seasamh Leis)

Ar 3 Meitheamh 2006 thosaigh an Gearánaí Polasaí Árachas Peata dá Rottweiler; stróic an madra a ballnasc croiseach dheis i mí na Samhna 2009. Níos mó ná 3 bliana roimhe sin, i mí Mheithimh 2006, sa chéad 14 lá den pholasaí, bhí an ballnasc croiseach clé gortaithe ag an madra, ach ní raibh aon deacracht ann idir an dá eachtra.

Dhiúltaigh an Chuideachta éileamh an Ghearánaí ar shochar ar an mbonn go raibh baint ag bacadaíl chos deiridh deis an mhadra leis an "ngalar croiseach" a dúirt an Chuideachta a thosaigh i mí Mheithimh 2006. Rinne an Chuideachta tagairt don fhoráil pholasaí a dúirt nach gcuirfí clúdach ar fáil le haghaidh:

"Ar gach dáta Athbhreithniú Polasaí déanfaidh Achtúire na Cuideachta:

Athbhreithniú Tháille an Pholasaí agus féadfaidh sé é a choigeartú go leibhéal a bheidh comhoiriúnach leis an scála atá á ghearradh ag an gCuideachta le haghaidh polasaithe cosúla nó go leibhéal a mheasann Achtúire na Cuideachta a bheith oiriúnach."

Tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar pholasaí an Ghearánaí, chuir an Chuideachta in iúl do na Gearánaithe nach mbeadh a bpréimh mhíosúil móide luach an chiste a ghabh leis in ann a gcuid sochar Clúdach Saoil a chothabháil go dtí an chéad Dáta Athbhreithniú Plean a bhí sceidealta do 1 Meitheamh 2016. Chinn an tOmbudsman nach raibh préimh na nGearánaithe dóthanach lena leibhéal reatha clúdach saoil a chothabháil, go raibh an ceart ag an gCuideachta a iarraidh ar na Gearánaithe a bpréimh a ardrú nó a leibhéal clúdaigh a ísliú.

Staidéar ar Chás 17: Luachanna Aistriú Pinsin (Seasamh Leis i bPáirt)

Bhí cúig pholasaí pinsin ag an nGearánaí le Cuideachta Árachas Saoil. D'fhostaigh an Gearánaí seirbhísí Chuideachta Árachas Saoil eile le comhairle a chur air faoi phlean éagsúil pinsin a bhunú dá dhul ar scor. Chomhairligh an Chuideachta nua Árachas Saoil don Ghearánaí a chistí pinsin a aistriú ón bplean pinsin a bhí aige cheana go plean nuabunaithe pinsin. Fuarthas luachanna aistrithe ón gCuideachta Árachas Saoil a bhí ag an nGearánaí cheana agus cuireadh an t-aistriú i gcrích. Fuair an Gearánaí amach dá éis sin áfach go raibh an t-aistriú curtha i gcrích ar bhonn luachanna aistrithe níos ísle, rud a d'fhág ganníocaíocht €15,000.

Ba é an gearán ná gur theip ar an bhFreagróir na luachanna cearta aistrithe a chur i bhfeidhm maidir le haistriú pholasaithe pinsin an Ghearánaí. Dúirt an Gearánaí go raibh taifeadadh fuaime aige mar thaca lena áiteamh.

Tar éis an gearán a fhiosrú d'áitigh an Chuideachta Árachas Saoil gur úsáideadh na luachanna cearta aistrithe nuair a bhí na cistí pinsin á n-aistriú go ciste nua pinsin an Ghearánaí. De réir na fianaise:

a) Ba bheag an chabhair an taifeadadh ar ghlaonna teileafóin leis an cheist a shoiléiriú.
b) Thaispeáin na páirtithe ina n-iompar agus ina gcomhfhreagras (lena n-áirítear comhrá teileafóin) nach mbeadh feidhm le feidhmiú dian téarmaí agus choinníollacha na bpolasaithe.
c) Bhí téarmaí agus coinníollacha na bpolasaithe pinsin bunaidh míshoiléir maidir leis an dáta agus an luach a bhí infheidhme.
d) Bhí easpa soiléireachta sa chumarsáid (i scríbhinn agus ó bhéal) idir na páirtithe.

Ní an cás soiléir, agus mar iarracht le bheith cóir don dá pháirtí, bheartaigh an tOmbudsman go roinnfí an difríocht idir an dá luach aistrithe a roinnt go cothrom idir na páirtithe. Seasamh leis an ngearán seo i bpáirt.

Staidéar ar Chás 18: Árachas Peata (Seasamh Leis)

Ar 3 Meitheamh 2006 thosaigh an Gearánaí Polasaí Árachas Peata dá Rottweiler; stróic an madra a ballnasc croiseach dheis i mí na Samhna 2009. Níos mó ná 3 bliana roimhe sin, i mí Mheithimh 2006, sa chéad 14 lá den pholasaí, bhí an ballnasc croiseach clé gortaithe ag an madra, ach ní raibh aon deacracht ann idir an dá eachtra.

Dhiúltaigh an Chuideachta éileamh an Ghearánaí ar shochar ar an mbonn go raibh baint ag bacadaíl chos deiridh deis an mhadra leis an "ngalar croiseach" a dúirt an Chuideachta a thosaigh i mí Mheithimh 2006. Rinne an Chuideachta tagairt don fhoráil pholasaí a dúirt nach gcuirfí clúdach ar fáil le haghaidh:

63

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

"Aon tinneas atá mar an gcéanna le, nó leis an diagnóis nó na comharthaí cliniciúla céanna le tinneas a léirigh comharthaí cliniciúla a tugadh faoi deara laistigh de 14 lá ón uair a thosaigh clúdach do pheata, gar aird ar cén áit, i gcolainn do pheata nó ar an gcolainn, ar tugadh na comharthaí cliniciúla faoi deara ar dtús".

D'áitigh an Chuideachta, mar go bhfuarthas an gortú ballnaisc croiseach clé laistigh den 14 lá a luaitear i gclásail an pholasaí, agus go raibh baint ag bacaí-na coise deiridh deise leis an eachtra roimhe sin, ar an drochuair nach bhféadfaí aon chlúdach a chur ar fáil le haghaidh madra an Ghearánaí.

Theastaigh ón gCuideachta a sheasamh a chosaint chomh maith, ar bhonn staidéar áirithe a thugann le fios "gur comhartha é stróiceadh ballnasc croiseach de ghalar ainsealach meathlúcháin sa siúnta múchta sa mhadra agus riocht déthaobhach a théann i bhfeidhm ar an dá ghéag. Bíonn líon an-bheag de stróiceadh croiseach le feiceáil in ainmnithe a d'fhulaing géarghortú trámach, ar nós i dtimpiste tráchta. Sna cásanna seo, ní bhíonn aon athrú oisté-airtríteas i láthair sa siúnta agus ní bheifí ag súil leis an riocht a fheiceáil sa chois eile. ".

Tar éis cuid mhaith ama a chaitheamh ag breithniú na fianaise, ba é dearcadh an Ombudsman go raibh tuairim na Cuideachta bunaithe go mícheart ar bhonn na faisnéise agus na bhfoirmeacha a bhí comhlánaithe ag na tréidlianna ábhartha, go raibh an dá ghortú "cosúil" nó "gaolta". Ba é dearcadh an Ombudsman nach raibh an dóigh ar cuireadh an cheist 3-bhealach soiléir ar dhóigh ar bith agus leis an spás a fágadh ar an bhfoirm go bhféadfadh an freagra baint le haon chuid den cheist a cuireadh. Ní raibh an tOmbudsman sásta leis an gcaoi ar dréachtadh an cheist, ag úsáid foclaíocht nach raibh mar an gcéanna leis an bhfoclaíocht sa choinníoll ábhartha den pholasaí, agus gur theip air a fhiafraí go sonrach an raibh an gortú a bhí á éileamh "ag eascairt as nó gaolmhar le nó ag teacht as" stair an ainmhí.

Luaigh an tOmbudsman nár thaispeáin na nótaí míochaine ó 2006 réamhdhiagnóis de stróiceadh ballnaisc croiseach ag an am. Ba é a dhearcadh go raibh meascán déanta ag an gCuideachta idir réamhchlaonadh glactha i leith gortú sa bhallnasc croiseach i bpóir áirithe agus fianaise shonrach, nó easpa fianaise, faoi réamhdhiagnóis stróiceadh croiseach i 2006. Chinn an tOmbudsman go raibh sé ródhian mar léirmhíniú ar fhorálacha an pholasaí éileamh an Ghearánaí maidir le gortú dá madra a dhiúltú i mí na Samhna 2009, mar gheall ar thagairt sna nótaí míochaine do "scaoilteacht bheag" sa chos eile 3 bliana go leith níos déanaí (a leigheasadh gan idirghabháli). Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé go n'admhófaí an t-éileamh agus go measfaí le haghaidh íocaíochta é ar an ngnáthbhealach.

Staidéar ar Chás 19: Infheistíocht Maoine (Seasamh Leis)

Bhain an gearán le díol infheistíochta a bhí bunaithe ar mhaoin. Ba é sunstaint an ghearáin go ndearna an Chuideachta mídhíol infheistíochta leis an Sealbhóir polasaí mar gheall ar a haois (73 bliana) agus a riocht (drochshláinte).

Ba iad na saincheisteanna a bhí le himscrúdú agus le breithiúnú: (i) an mídhíol a rinneadh ar an infheistíocht maoine agus (ii) ar dheileáil an Chuideachta i gceart leis an ngearán nuair a díríodh a n-aird air.

Thaispeáin an fhianaise cáipéise nach táirge faoi bharántas a bhí sa táirge infheistíochta agus dá bhrí sin go raibh a luach faoi réir ag éirí agus titim an mhargaidh. Chinn an tOmbudsman go raibh sé seo soiléir sa bhfaisnéis a cuireadh ar fáil don Ghearánaí. Tá sé de dhualgas ar shealbhóirí polasaí am a ghlacadh leis an pholasaí agus an doiciméadúchán tacaíochta a léamh, le haird ar a gcuid riachtanas, a gcuspóirí agus a bhfeagrachtaí. Bhí an tOmbudsman den tuairim áfach, in ainneoin chomh tábhachtach is atá doiciméadúchán an pholasaí agus an t-ábhar atá ann, nach mór don phróiseas díolacháin a bheith folláin freisin.

"Aon tinneas atá mar an gcéanna le, nó leis an diagnóis nó na comharthaí cliniciúla céanna le tinneas a léirigh comharthaí cliniciúla a tugadh faoi deara laistigh de 14 lá ón uair a thosaigh clúdach do pheata, gar aird ar cén áit, i gcolainn do pheata nó ar an gcolainn, ar tugadh na comharthaí cliniciúla faoi deara ar dtús".

D'áitigh an Chuideachta, mar go bhfuarthas an gortú ballnaisc croiseach clé laistigh den 14 lá a luaitear i gclásail an pholasaí, agus go raibh baint ag bacaí-na coise deiridh deise leis an eachtra roimhe sin, ar an drochuair nach bhféadfaí aon chlúdach a chur ar fáil le haghaidh madra an Ghearánaí.

Theastaigh ón gCuideachta a sheasamh a chosaint chomh maith, ar bhonn staidéar áirithe a thugann le fios "gur comhartha é stróiceadh ballnasc croiseach de ghalar ainsealach meathlúcháin sa siúnta múchta sa mhadra agus riocht déthaobhach a théann i bhfeidhm ar an dá ghéag. Bíonn líon an-bheag de stróiceadh croiseach le feiceáil in ainmnithe a d'fhulaing géarghortú trámach, ar nós i dtimpiste tráchta. Sna cásanna seo, ní bhíonn aon athrú oisté-airtríteas i láthair sa siúnta agus ní bheifí ag súil leis an riocht a fheiceáil sa chois eile. ".

Tar éis cuid mhaith ama a chaitheamh ag breithniú na fianaise, ba é dearcadh an Ombudsman go raibh tuairim na Cuideachta bunaithe go mícheart ar bhonn na faisnéise agus na bhfoirmeacha a bhí comhlánaithe ag na tréidlianna ábhartha, go raibh an dá ghortú "cosúil" nó "gaolta". Ba é dearcadh an Ombudsman nach raibh an dóigh ar cuireadh an cheist 3-bhealach soiléir ar dhóigh ar bith agus leis an spás a fágadh ar an bhfoirm go bhféadfadh an freagra baint le haon chuid den cheist a cuireadh. Ní raibh an tOmbudsman sásta leis an gcaoi ar dréachtadh an cheist, ag úsáid foclaíocht nach raibh mar an gcéanna leis an bhfoclaíocht sa choinníoll ábhartha den pholasaí, agus gur theip air a fhiafraí go sonrach an raibh an gortú a bhí á éileamh "ag eascairt as nó gaolmhar le nó ag teacht as" stair an ainmhí.

Luaigh an tOmbudsman nár thaispeáin na nótaí míochaine ó 2006 réamhdhiagnóis de stróiceadh ballnaisc croiseach ag an am. Ba é a dhearcadh go raibh meascán déanta ag an gCuideachta idir réamhchlaonadh glactha i leith gortú sa bhallnasc croiseach i bpóir áirithe agus fianaise shonrach, nó easpa fianaise, faoi réamhdhiagnóis stróiceadh croiseach i 2006. Chinn an tOmbudsman go raibh sé ródhian mar léirmhíniú ar fhorálacha an pholasaí éileamh an Ghearánaí maidir le gortú dá madra a dhiúltú i mí na Samhna 2009, mar gheall ar thagairt sna nótaí míochaine do "scaoilteacht bheag" sa chos eile 3 bliana go leith níos déanaí (a leigheasadh gan idirghabháli). Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé go n'admhófaí an t-éileamh agus go measfaí le haghaidh íocaíochta é ar an ngnáthbhealach.

Staidéar ar Chás 19: Infheistíocht Maoine (Seasamh Leis)

Bhain an gearán le díol infheistíochta a bhí bunaithe ar mhaoin. Ba é sunstaint an ghearáin go ndearna an Chuideachta mídhíol infheistíochta leis an Sealbhóir polasaí mar gheall ar a haois (73 bliana) agus a riocht (drochshláinte).

Ba iad na saincheisteanna a bhí le himscrúdú agus le breithiúnú: (i) an mídhíol a rinneadh ar an infheistíocht maoine agus (ii) ar dheileáil an Chuideachta i gceart leis an ngearán nuair a díríodh a n-aird air.

Thaispeáin an fhianaise cáipéise nach táirge faoi bharántas a bhí sa táirge infheistíochta agus dá bhrí sin go raibh a luach faoi réir ag éirí agus titim an mhargaidh. Chinn an tOmbudsman go raibh sé seo soiléir sa bhfaisnéis a cuireadh ar fáil don Ghearánaí. Tá sé de dhualgas ar shealbhóirí polasaí am a ghlacadh leis an pholasaí agus an doiciméadúchán tacaíochta a léamh, le haird ar a gcuid riachtanas, a gcuspóirí agus a bhfeagrachtaí. Bhí an tOmbudsman den tuairim áfach, in ainneoin chomh tábhachtach is atá doiciméadúchán an pholasaí agus an t-ábhar atá ann, nach mór don phróiseas díolacháin a bheith folláin freisin.

64

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Tá an soláthróir airgeadais freagrach as a chinntiú, a oiread is féidir, go bhfuil na táirgí agus na seirbhísí a thairgíonn sé oiriúnach do riachtanais an tsealbhóir polasaí. Tá dualgas air chomh maith príomhghnéithe na dtáirgí agus na seirbhísí atá á dtairiscint aige a mhíniú. Ní raibh sé sásta go ndearnadh gach a bhféadfaí leis an díolachán seo an oiread agus ba fhéidir.

Bhí na gnéithe seo a leanas ina n-údar imní ag an Ombudsman agus dar leis gur thuill an Gearánaí go ndéanfaí cinneadh ina fabhar mar gheall orthu:

— Ní raibh aon rud ar taifead a thabharfadh le fios gur tugadh comhairle chomparáideach nó mhionsonraithe don Ghearánaí, faoin táirge barántaithe a bhí aici cheana a choinneáil nó táirge de chineál cosúil leis a fháil seachas infheistíochta dhéanamh san Infheistíocht Maoine.
— Ní raibh go leor fianaise ann faoin gcomhairle maidir le héagsúlú ciste ag céim thosaigh na hinfheistíochta nó nuair a léirigh an Gearánaí imní níos déanaí faoi luach an Chiste Maoine a bheith ag titim. Níor tugadh aon rogha malartach nuair a chéadléirigh an Gearánaí a himní.
— Ar an Athbhreithniú Airgeadais, d'iontráil an Gníomhaire an rogha ciste mar 100% éagsúlaithe ach sa bhosca saor téacs chomhairligh sé go raibh an custaiméir ag infheistiú 100% i Maoin. Ba léir an chontrárthacht anseo agus an dóchúlacht go gcuirfí an sealbhóir polasaí ar mhíthreoir.
— Cé nár roghnaigh sí na hinfheistíochtaí a mhol an Comhairleoir di, ní raibh dearcadh an Ghearánaí i leith riosca athraithe ar an bhfoirm athbhreithnithe. Cinneadh gur cheart níos mó faisnéise mionsonraithe a chur ar fáil don Ghearánaí ag an gcéim seo le béim a chur ar an tionchar a bheadh ag an athrú a bhí á mholadh ag an gComhairleoir ar na rioscaí a bhí ann di. Ba cheart níos mó airde a dhíriú ar an bhféidearthacht go mbeadh caillteanais níos mó ar a suim tosaigh caipitiúil mura bhfeidhmeodh an infheistíocht mar atá á thabhair nó á thabhairt le fios.
— Ghlac an Chuideachta leis gur theip orthu an Litir Freagra Deiridh a chur laistigh den tráth 25 lá agus gabhadh leithscéal mar gheall air seo.
— Níor thug an Chuideachta le tuiscint gur thairg siad an rogha go mbeadh duine éigin eile i láthair ag an gcruinniú infheistíochta agus dheimhnigh an Chuideachta nár tairgeadh an rogha seo. Ar a laghad, mheas an tOmbudsman gur cheart an rogha sin a thairiscint.
— Measadh gur cheart go mbeadh sonraí éigin faoina raibh i gceist le hinfheistíocht i gciste maoine i gcomparáid le cineálacha eile infheistíochta ar fáil sa doiciméadúchán díolacháin, ach ní raibh. Bheadh tréimhse feithimh 6 mhí le haghaidh scor ón gciste san áireamh mar fhéidearthacht. Nuair nach raibh an fhaisnéis seo ann bhí aon dearbhú ón gCuideachta gur míníodh na hábhair seo go mion lagaithe.
— Cinneadh nach raibh mórán sonraí san Athbhreithniú Airgeadais faoi aon mhíniú a thug an Comhairleoir Airgeadais maidir leis na sochair a bhain le hinfheistiú sna táirgí molta don Ghearánaí seachas infheistíochtaí eile agus nuair nach raibh aon fhianaise ann gur pléadh a leithéid d'fhaisnéis, ní raibh an tOmbudsman sásta go mbeadh duine gan mórán taithí ar infheistíocht in ann cinneadh eolasach a dhéanamh faoin infheistíocht ba cheart a roghnú.
— Ar athbhreithniú a dhéanamh ar litreacha an Ghearánaí (ag tabhairt léargais ar a cúinsí i. Go raibh tinneas báis uirthi), ghlac an Chuideachta leis gur cheart dóibh teagmháil a dhéanamh le fáil amach ar ghá di leas a bhaint as 'comhairle' seachas an íocaíocht uathoibríoch ioncaim a dhéanfaí gach bliain, agus í ag fanacht ar an tréimhse fógra sé mhí críochnú.

Tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar an gcás, bhraith an Chuideachta gur bhain soghontacht áirithe leis an nGearánaí mar gheall ar a haois agus cé go raibh siad sásta go raibh comhairle curtha ag an gComhairleoir uirthi faoi na táirgí cosanta caipitiúla nár bhain leibhéal riosca leo agus gur chuir sé fainic uirthi gur bhain leibhéal riosca leis an mhaoin, thairg siad an bhuninfheistíocht a aisíoc léi, lúide aon aistarraingt a bhí déanta. Thairg an Chuideachta chomh maith méid bhreise airgid a chur ar fáil a bheadh tuillte ag an nGearánaí dá mbeadh an infheistíocht déanta i gciste slán aici.

Tá an soláthróir airgeadais freagrach as a chinntiú, a oiread is féidir, go bhfuil na táirgí agus na seirbhísí a thairgíonn sé oiriúnach do riachtanais an tsealbhóir polasaí. Tá dualgas air chomh maith príomhghnéithe na dtáirgí agus na seirbhísí atá á dtairiscint aige a mhíniú. Ní raibh sé sásta go ndearnadh gach a bhféadfaí leis an díolachán seo an oiread agus ba fhéidir.

Bhí na gnéithe seo a leanas ina n-údar imní ag an Ombudsman agus dar leis gur thuill an Gearánaí go ndéanfaí cinneadh ina fabhar mar gheall orthu:

— Ní raibh aon rud ar taifead a thabharfadh le fios gur tugadh comhairle chomparáideach nó mhionsonraithe don Ghearánaí, faoin táirge barántaithe a bhí aici cheana a choinneáil nó táirge de chineál cosúil leis a fháil seachas infheistíochta dhéanamh san Infheistíocht Maoine.
— Ní raibh go leor fianaise ann faoin gcomhairle maidir le héagsúlú ciste ag céim thosaigh na hinfheistíochta nó nuair a léirigh an Gearánaí imní níos déanaí faoi luach an Chiste Maoine a bheith ag titim. Níor tugadh aon rogha malartach nuair a chéadléirigh an Gearánaí a himní.
— Ar an Athbhreithniú Airgeadais, d'iontráil an Gníomhaire an rogha ciste mar 100% éagsúlaithe ach sa bhosca saor téacs chomhairligh sé go raibh an custaiméir ag infheistiú 100% i Maoin. Ba léir an chontrárthacht anseo agus an dóchúlacht go gcuirfí an sealbhóir polasaí ar mhíthreoir.
— Cé nár roghnaigh sí na hinfheistíochtaí a mhol an Comhairleoir di, ní raibh dearcadh an Ghearánaí i leith riosca athraithe ar an bhfoirm athbhreithnithe. Cinneadh gur cheart níos mó faisnéise mionsonraithe a chur ar fáil don Ghearánaí ag an gcéim seo le béim a chur ar an tionchar a bheadh ag an athrú a bhí á mholadh ag an gComhairleoir ar na rioscaí a bhí ann di. Ba cheart níos mó airde a dhíriú ar an bhféidearthacht go mbeadh caillteanais níos mó ar a suim tosaigh caipitiúil mura bhfeidhmeodh an infheistíocht mar atá á thabhair nó á thabhairt le fios.
— Ghlac an Chuideachta leis gur theip orthu an Litir Freagra Deiridh a chur laistigh den tráth 25 lá agus gabhadh leithscéal mar gheall air seo.
— Níor thug an Chuideachta le tuiscint gur thairg siad an rogha go mbeadh duine éigin eile i láthair ag an gcruinniú infheistíochta agus dheimhnigh an Chuideachta nár tairgeadh an rogha seo. Ar a laghad, mheas an tOmbudsman gur cheart an rogha sin a thairiscint.
— Measadh gur cheart go mbeadh sonraí éigin faoina raibh i gceist le hinfheistíocht i gciste maoine i gcomparáid le cineálacha eile infheistíochta ar fáil sa doiciméadúchán díolacháin, ach ní raibh. Bheadh tréimhse feithimh 6 mhí le haghaidh scor ón gciste san áireamh mar fhéidearthacht. Nuair nach raibh an fhaisnéis seo ann bhí aon dearbhú ón gCuideachta gur míníodh na hábhair seo go mion lagaithe.
— Cinneadh nach raibh mórán sonraí san Athbhreithniú Airgeadais faoi aon mhíniú a thug an Comhairleoir Airgeadais maidir leis na sochair a bhain le hinfheistiú sna táirgí molta don Ghearánaí seachas infheistíochtaí eile agus nuair nach raibh aon fhianaise ann gur pléadh a leithéid d'fhaisnéis, ní raibh an tOmbudsman sásta go mbeadh duine gan mórán taithí ar infheistíocht in ann cinneadh eolasach a dhéanamh faoin infheistíocht ba cheart a roghnú.
— Ar athbhreithniú a dhéanamh ar litreacha an Ghearánaí (ag tabhairt léargais ar a cúinsí i. Go raibh tinneas báis uirthi), ghlac an Chuideachta leis gur cheart dóibh teagmháil a dhéanamh le fáil amach ar ghá di leas a bhaint as 'comhairle' seachas an íocaíocht uathoibríoch ioncaim a dhéanfaí gach bliain, agus í ag fanacht ar an tréimhse fógra sé mhí críochnú.

Tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar an gcás, bhraith an Chuideachta gur bhain soghontacht áirithe leis an nGearánaí mar gheall ar a haois agus cé go raibh siad sásta go raibh comhairle curtha ag an gComhairleoir uirthi faoi na táirgí cosanta caipitiúla nár bhain leibhéal riosca leo agus gur chuir sé fainic uirthi gur bhain leibhéal riosca leis an mhaoin, thairg siad an bhuninfheistíocht a aisíoc léi, lúide aon aistarraingt a bhí déanta. Thairg an Chuideachta chomh maith méid bhreise airgid a chur ar fáil a bheadh tuillte ag an nGearánaí dá mbeadh an infheistíocht déanta i gciste slán aici.

65

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

Mar fhocal scoir agus bunaithe ar na pointí atá imlínithe thuas, chinn an tOmbudsman go bhféadfaí comhairle níos fearr a chur ar an nGearánaí ag an bpointe díola faoin infheistíochta a bhí á dhéanamh aici. Cé go raibh nádúr agus oibriú na hinfheistíochta mínithe sa doiciméadúchán a cuireadh ar fáil, ní raibh an tOmbudsman sásta go raibh míniú iomlán tugtha faoin táirge ó bhéal ag an bpointe díola. Chinn sé chomh maith go bhféadfaí tuairim an Chomhairleora faoi neamhoiriúnacht an mheascán táirgí a roghnaíodh a thabhairt ar bhealach níos fearr don Ghearánaí (.i. Dúradh nár mhol sé infheistíocht 100% i maoin, ach gur mhol sé go scoiltfí an infheistíocht idir 75% maoin / 25% cothromas).

Cé nach bac í an aois mhór ar infheistíochtaí mar sin agus cé cur chóir ómós a thabhairt i gcónaí do neamhspleáchas duine atá folláin in intinn agus i gcolainn lena gcinnte féin a dhéanamh, mheas an tOmbudsman gur mhaith an rud é a mholadh go discréideach don sealbhóir polasaí go mbeadh duine eile ina cuideachta agus cinntí chomh tábhachtach á ndéanamh aici.

I bhfianaise an iomláin atá thuas, cinneadh seasamh leis an ngearán agus ordaíodh don Chuideachta an bhuninfheistíocht a aisíoc, lúide aon aistarraingt a bhí déanta, chomh maith leis an tsuim bhreise airgid a bheadh tuillte aici in infheistíocht shlán. Ordaíodh don Chuideachta chomh maith suim chúiteach bhreise de €2,500 a íoc. Bronnadh an tsuim seo go háirithe mar gheall ar theip na Cuideachta nuair a díríodh a n-aird ar an ábhar ar dtús agus nuair a comhairlíodh dóibh go raibh tinneas an bháis ar an nGearánaí.

Staidéar ar Chás 20: Árthach Fóillíochta (Níor Seasamh Leis)

Ba é an gearán sa chás seo gur dhiúltaigh an Soláthróir go héagóireach éileamh an Ghearánaí a réiteach faoina polasaí árachais le haghaidh damáiste uisce d'inneal a bád luais mar gheall ar bhailiú uisce báistí. Bhí an t-éileamh diúltaithe ag an Soláthróir ar an mbonn gur sháraigh an Gearánaí coinníollacha an pholasaí nuair a theip uirthi na dalláin draenála a bhaint amach nuair a tógadh an t-árthach as an uisce.

Bhí sé ina choinníoll i bpolasaí an Ghearánaí nach gcuirfeadh an Soláthróir slánaíocht ar fáil ach má bhí gach céim réasúnta glactha ag an árachaí chun an bád agus a fhearas agus a threalamh go léir a chosaint ó chaillteanas agus damáiste. Bhí tús áite ag comhlíonadh an árachaí ar an gcoinníoll ghinearálta seo a bhain le dualgas cúraim ar aon dliteanas de chuid an tSoláthróra.

D'áitigh an Gearánaí, sa gheimhreadh a bhí i gceist, gur stóráil sí a bád luais ar talamh ar leantóir bóthair faoi chlúdaigh cosanta agus gur scrúdaigh sé ansin é go rialta. Dar leis an nGearánaí, ní raibh aon choinníoll sa pholasaí go raibh sé éigeantach an dallán draenála a bhaint amach le linn stórála. D'iarr an Gearánaí réiteach iomlán ar a héileamh ar an mbonn go raibh gach céim réasúnta glactha aici leis an mbád a stóráil go sábháilte faoi chlúdach, leis an bhád a chosaint agus cailliúint a chosc.

Ní raibh ach tuarascáil amháin curtha isteach maidir le cúis, nádúr agus réimse an damáiste do bhád an Ghearánaí, ba é sin tuarascáil an chomhairleora muirí a scrúdaigh an bád luais damáistithe thar cheann an tSoláthróra. Luaigh an comhairleoir muirí "bhí dallán draenála de chineál scriú cré umha sa transam. Is ceart an dallán seo a bhaint amach nuair a ardaítear an t-árthach as an uisce mar go ligeann sé d'aon uisce báistí draenáil amach láithreach. Theip ar an árachaí cúis an chaillteanais a aithint mar seo a leanas: 'Níl ach aon chúis amháin fhéideartha ann don chaillteanas seo sa chás seo. Theip ar an árachaí a chinntiú go mbainfí an dallán draenála amach nuair a cuireadh an t-árthach i stór. Dá ndéanfaí é sin, ní bheadh an t-inneal faoi uisce mar gheall ar an fhadhb leis na clúdaigh ar ardú."

Nuair nach raibh aon tuarascáil eile ann a bhréagnódh cinneadh an chomhairleora faoi chúis an damáiste do bhád an Ghearánaí, ghlac an tOmbudsman leis an gcinneadh sin.

Ina dhiaidh sin, ba í an cheist a bhí réiteach ná ar fhág teip an Ghearánaí maidir leis an

Mar fhocal scoir agus bunaithe ar na pointí atá imlínithe thuas, chinn an tOmbudsman go bhféadfaí comhairle níos fearr a chur ar an nGearánaí ag an bpointe díola faoin infheistíochta a bhí á dhéanamh aici. Cé go raibh nádúr agus oibriú na hinfheistíochta mínithe sa doiciméadúchán a cuireadh ar fáil, ní raibh an tOmbudsman sásta go raibh míniú iomlán tugtha faoin táirge ó bhéal ag an bpointe díola. Chinn sé chomh maith go bhféadfaí tuairim an Chomhairleora faoi neamhoiriúnacht an mheascán táirgí a roghnaíodh a thabhairt ar bhealach níos fearr don Ghearánaí (.i. Dúradh nár mhol sé infheistíocht 100% i maoin, ach gur mhol sé go scoiltfí an infheistíocht idir 75% maoin / 25% cothromas).

Cé nach bac í an aois mhór ar infheistíochtaí mar sin agus cé cur chóir ómós a thabhairt i gcónaí do neamhspleáchas duine atá folláin in intinn agus i gcolainn lena gcinnte féin a dhéanamh, mheas an tOmbudsman gur mhaith an rud é a mholadh go discréideach don sealbhóir polasaí go mbeadh duine eile ina cuideachta agus cinntí chomh tábhachtach á ndéanamh aici.

I bhfianaise an iomláin atá thuas, cinneadh seasamh leis an ngearán agus ordaíodh don Chuideachta an bhuninfheistíocht a aisíoc, lúide aon aistarraingt a bhí déanta, chomh maith leis an tsuim bhreise airgid a bheadh tuillte aici in infheistíocht shlán. Ordaíodh don Chuideachta chomh maith suim chúiteach bhreise de €2,500 a íoc. Bronnadh an tsuim seo go háirithe mar gheall ar theip na Cuideachta nuair a díríodh a n-aird ar an ábhar ar dtús agus nuair a comhairlíodh dóibh go raibh tinneas an bháis ar an nGearánaí.

Staidéar ar Chás 20: Árthach Fóillíochta (Níor Seasamh Leis)

Ba é an gearán sa chás seo gur dhiúltaigh an Soláthróir go héagóireach éileamh an Ghearánaí a réiteach faoina polasaí árachais le haghaidh damáiste uisce d'inneal a bád luais mar gheall ar bhailiú uisce báistí. Bhí an t-éileamh diúltaithe ag an Soláthróir ar an mbonn gur sháraigh an Gearánaí coinníollacha an pholasaí nuair a theip uirthi na dalláin draenála a bhaint amach nuair a tógadh an t-árthach as an uisce.

Bhí sé ina choinníoll i bpolasaí an Ghearánaí nach gcuirfeadh an Soláthróir slánaíocht ar fáil ach má bhí gach céim réasúnta glactha ag an árachaí chun an bád agus a fhearas agus a threalamh go léir a chosaint ó chaillteanas agus damáiste. Bhí tús áite ag comhlíonadh an árachaí ar an gcoinníoll ghinearálta seo a bhain le dualgas cúraim ar aon dliteanas de chuid an tSoláthróra.

D'áitigh an Gearánaí, sa gheimhreadh a bhí i gceist, gur stóráil sí a bád luais ar talamh ar leantóir bóthair faoi chlúdaigh cosanta agus gur scrúdaigh sé ansin é go rialta. Dar leis an nGearánaí, ní raibh aon choinníoll sa pholasaí go raibh sé éigeantach an dallán draenála a bhaint amach le linn stórála. D'iarr an Gearánaí réiteach iomlán ar a héileamh ar an mbonn go raibh gach céim réasúnta glactha aici leis an mbád a stóráil go sábháilte faoi chlúdach, leis an bhád a chosaint agus cailliúint a chosc.

Ní raibh ach tuarascáil amháin curtha isteach maidir le cúis, nádúr agus réimse an damáiste do bhád an Ghearánaí, ba é sin tuarascáil an chomhairleora muirí a scrúdaigh an bád luais damáistithe thar cheann an tSoláthróra. Luaigh an comhairleoir muirí "bhí dallán draenála de chineál scriú cré umha sa transam. Is ceart an dallán seo a bhaint amach nuair a ardaítear an t-árthach as an uisce mar go ligeann sé d'aon uisce báistí draenáil amach láithreach. Theip ar an árachaí cúis an chaillteanais a aithint mar seo a leanas: 'Níl ach aon chúis amháin fhéideartha ann don chaillteanas seo sa chás seo. Theip ar an árachaí a chinntiú go mbainfí an dallán draenála amach nuair a cuireadh an t-árthach i stór. Dá ndéanfaí é sin, ní bheadh an t-inneal faoi uisce mar gheall ar an fhadhb leis na clúdaigh ar ardú."

Nuair nach raibh aon tuarascáil eile ann a bhréagnódh cinneadh an chomhairleora faoi chúis an damáiste do bhád an Ghearánaí, ghlac an tOmbudsman leis an gcinneadh sin.

Ina dhiaidh sin, ba í an cheist a bhí réiteach ná ar fhág teip an Ghearánaí maidir leis an

66

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

dallán draenála a bhaint amach nuair a cuireadh an t-árthach i stór go bhféadfaí a thuar go dtarlódh an damáiste a raibh an gearán faoi? Ba é a thuairim gur mhéadaigh teip an Ghearánaí an dallán draenála a bhaint amach an riosca go bhfulaingeodh an t-árthach a bhí faoi árachas damáiste uisce báistí i gcás go mbainfí na ceangail de na clúdaigh ar aon chúis.

Dá réir sin, chinn sé nach raibh gach céim réasúnta glactha ag an nGearánaí lena maoin a chosaint ó chailteanas nó damáiste agus ar an mbonn sin go raibh an Soláthróir i dteideal dlisteanacht a dhiúltú don éileamh. Ar an gcúis sin níor seasamh leis an ngearán.

Staidéar ar Chás 21: Árachas Sláinte (Seasamh Leis)

Bhí polasaí ag bean a raibh ailse phutóige aici le soláthróir cúram sláinte. Roimhe sin bhí obráid máinliachta aici dá fadhbanna leighis agus 18 mí ina dhiaidh sin d'iarr a lia comhairleach uirthi dul faoi scanadh Pet-CT. Nuair a rinne an Gearánaí iarracht sochar a fháil ón soláthróir cúram sláinte le haghaidh costas an scanadh diúltaíodh an t-éileamh ar an mbonn gur theip ar an éileamh critéir an pholasaí a shásamh.

Ina fhreagra ar imscrúdú an Ombudsman rinne an soláthróir cúram sláinte iarracht brath ar shonraí ón National Comprehensive Cancer Network a léiríonn nach moltar scanadh PET-CT de ghnáth.

Nuair a mheas an tOmbudsman téarmaí an pholasaí luaigh sé gurb é a lia comhairleach a mhol an scanadh don sealbhóir polasaí, gur eagraigh sí go ndéanfaí an nós imeachta in ionad faofa agus gurb é an fáth a tugadh ina Foirm Éilimh don scanadh ná "athchéimniú ailse colaireicteach"; sonraíodh i Sceideal Sochar an pholasaí go soláthraítear scanadh PET-CT le haghaidh "diagnóis, céimniú nó athchéimniú ailse cholaireicteach".

Thug an tOmbudsman faoi deara gur dúradh i meabhráin inmheánacha an tsoláthróir cúram sláinte nach raibh aon fhianaise ann go raibh an ailse ar ais agus nár shásaigh an t-éileamh na critéir dá bhrí sin. Chuir an tOmbudsman muinín i litir óna Lia Comhairleach áfach inar míníodh go raibh scanadh ag teastáil mar gur ailse ardriosca a bhí ann, go raibh sé nód-dhearfa agus go raibh ceimiteiripe ag teastáil. Chomh maith leis sin, mar gheall ar líon na gcist in ae an Ghearánaí, d'aontaigh an Fhoireann Ildisciplineach go dtabharfadh scanadh PET suaimhneas. Leis an sochar a bhain leis an scanadh a dhéanamh, dúirt an Lia Comhairleach chomh maith nach bhfaighfí amach faoi dhá mhínormáltacht mura ndéanfaí an scanadh a bhí i gceist; ba í tuairim an tosláthróir cúram sláinte go n-aithneofaí na mínormáltachtaí seo le scanadh CT.

Nuair a mheas an tOmbudsman an cás, thug sé faoi deara go raibh sé soiléir ón liosta cúinsí a raibh an soláthróir cúram sláinte ag brath air le sochar a chur ar fáil le haghaidh scanadh PET-CT, go soláthrófaí sochar nuair a measadh nár leor gnáthfhiosrúchán le haghaidh bainistiú cliniciúil an othair. Luaigh sé gur dhúirt an soláthróir cúram sláinte nár sásaíodh an gné seo sa chás seo.

Ba é dearcadh an Ombudsman go raibh cur chuige an tsoláthróir cúram sláinte míréasúnta sa mheasúnú a rinneadh ar iarratas an Ghearánaí ar réamh-fhaomhadh don sochar. Dar leis ba chuma an raibh de réirr gnáthaimh scanadh PET a dhéanamh sna ccúinsí seo. Ba é an rud ba thábhachtaí ná gurb é dearcadh an Lia Comhairleach a bhí i mbun cóireála agus na Foirne Ildisciílineach go raibh scanadh PET barántaithe sna cúinsí áirithe seo. Sheas sé leis an ngearán agus d'ordaigh sé go ndéanfaí an íocaíocht ina iomláine móide sochar cúiteach breise de €700.

dallán draenála a bhaint amach nuair a cuireadh an t-árthach i stór go bhféadfaí a thuar go dtarlódh an damáiste a raibh an gearán faoi? Ba é a thuairim gur mhéadaigh teip an Ghearánaí an dallán draenála a bhaint amach an riosca go bhfulaingeodh an t-árthach a bhí faoi árachas damáiste uisce báistí i gcás go mbainfí na ceangail de na clúdaigh ar aon chúis.

Dá réir sin, chinn sé nach raibh gach céim réasúnta glactha ag an nGearánaí lena maoin a chosaint ó chailteanas nó damáiste agus ar an mbonn sin go raibh an Soláthróir i dteideal dlisteanacht a dhiúltú don éileamh. Ar an gcúis sin níor seasamh leis an ngearán.

Staidéar ar Chás 21: Árachas Sláinte (Seasamh Leis)

Bhí polasaí ag bean a raibh ailse phutóige aici le soláthróir cúram sláinte. Roimhe sin bhí obráid máinliachta aici dá fadhbanna leighis agus 18 mí ina dhiaidh sin d'iarr a lia comhairleach uirthi dul faoi scanadh Pet-CT. Nuair a rinne an Gearánaí iarracht sochar a fháil ón soláthróir cúram sláinte le haghaidh costas an scanadh diúltaíodh an t-éileamh ar an mbonn gur theip ar an éileamh critéir an pholasaí a shásamh.

Ina fhreagra ar imscrúdú an Ombudsman rinne an soláthróir cúram sláinte iarracht brath ar shonraí ón National Comprehensive Cancer Network a léiríonn nach moltar scanadh PET-CT de ghnáth.

Nuair a mheas an tOmbudsman téarmaí an pholasaí luaigh sé gurb é a lia comhairleach a mhol an scanadh don sealbhóir polasaí, gur eagraigh sí go ndéanfaí an nós imeachta in ionad faofa agus gurb é an fáth a tugadh ina Foirm Éilimh don scanadh ná "athchéimniú ailse colaireicteach"; sonraíodh i Sceideal Sochar an pholasaí go soláthraítear scanadh PET-CT le haghaidh "diagnóis, céimniú nó athchéimniú ailse cholaireicteach".

Thug an tOmbudsman faoi deara gur dúradh i meabhráin inmheánacha an tsoláthróir cúram sláinte nach raibh aon fhianaise ann go raibh an ailse ar ais agus nár shásaigh an t-éileamh na critéir dá bhrí sin. Chuir an tOmbudsman muinín i litir óna Lia Comhairleach áfach inar míníodh go raibh scanadh ag teastáil mar gur ailse ardriosca a bhí ann, go raibh sé nód-dhearfa agus go raibh ceimiteiripe ag teastáil. Chomh maith leis sin, mar gheall ar líon na gcist in ae an Ghearánaí, d'aontaigh an Fhoireann Ildisciplineach go dtabharfadh scanadh PET suaimhneas. Leis an sochar a bhain leis an scanadh a dhéanamh, dúirt an Lia Comhairleach chomh maith nach bhfaighfí amach faoi dhá mhínormáltacht mura ndéanfaí an scanadh a bhí i gceist; ba í tuairim an tosláthróir cúram sláinte go n-aithneofaí na mínormáltachtaí seo le scanadh CT.

Nuair a mheas an tOmbudsman an cás, thug sé faoi deara go raibh sé soiléir ón liosta cúinsí a raibh an soláthróir cúram sláinte ag brath air le sochar a chur ar fáil le haghaidh scanadh PET-CT, go soláthrófaí sochar nuair a measadh nár leor gnáthfhiosrúchán le haghaidh bainistiú cliniciúil an othair. Luaigh sé gur dhúirt an soláthróir cúram sláinte nár sásaíodh an gné seo sa chás seo.

Ba é dearcadh an Ombudsman go raibh cur chuige an tsoláthróir cúram sláinte míréasúnta sa mheasúnú a rinneadh ar iarratas an Ghearánaí ar réamh-fhaomhadh don sochar. Dar leis ba chuma an raibh de réirr gnáthaimh scanadh PET a dhéanamh sna ccúinsí seo. Ba é an rud ba thábhachtaí ná gurb é dearcadh an Lia Comhairleach a bhí i mbun cóireála agus na Foirne Ildisciílineach go raibh scanadh PET barántaithe sna cúinsí áirithe seo. Sheas sé leis an ngearán agus d'ordaigh sé go ndéanfaí an íocaíocht ina iomláine móide sochar cúiteach breise de €700.

67

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011

68
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2011