Fuair an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean an líon is mó gearán riamh sa bhliain 2023, agus méadú 29% ag teacht ar an líon gearán a fuarthas

Bhain OSAP torthaí arbh fhiú níos mó ná €4.7 milliún iad amach do thomhaltóirí an bhliain seo caite

Méadú 12% i gcomparáid leis an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2023 (5,184 ghearán)

D'fhoilsigh Liam Sloyan, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, an Forléargas uaidh ar Ghearáin don bhliain 2023 inniu, ina mionsonraítear an obair a rinne OSAP chun gearáin ó thomhaltóirí agus ghnólachtaí/eagraíochtaí beaga i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Fuair OSAP 6,182 ghearán sa bhliain 2023. Tá sé sin ar an líon is mó riamh agus cothrom le méadú 29% ó bhí an bhliain 2022 ann. Tháinig méadú suntasach 12% ar an líon gearán a dhún OSAP ó bhí an bhliain 2022 ann freisin, agus 5,184 ghearán á ndúnadh aige.

Beag beann ar an méadú mór ar an líon gearán a fuarthas, dhún OSAP cuid mhór de na gearáin sin trí phróisis um réiteach díospóidí (idirghabháil) agus trí mheasúnuithe agus idirghabhálacha luathchéime. Ba laistigh de 12 mhí ón ngearán a dhéanamh a dúnadh 85% de na gearáin uile a dúnadh.

Áirítear iad seo a leanas leis na príomhstaitisticí san Fhorléargas:

Fuarthas 6,182 ghearán:

- Ba le saincheisteanna Seirbhíse do Chustaiméirí a bhain 24% de na gearáin – an cineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi.
- Ba i bPoblacht na hÉireann a rinneadh 80% de na gearáin, agus ba ó áiteanna thar lear a rinneadh 20% díobh.
- Bhí an earnáil baincéireachta freagrach as 62% (3,850 ceann) de na gearáin a fuarthas.
- Bhí gearáin faoin earnáil árachais freagrach as 23% (1,446 cinn) de na gearáin uile a rinneadh.
- Fuarthas 461 ghearán agus 336 ghearán maidir leis an earnáil Infheistíochta agus an earnáil Pinsean faoi seach.
- Thosaigh OSAP ag bailiú figiúirí ó eintitis neamhrialáilte i mbliana freisin, agus 74 ghearán den sórt sin á bhfáil aige.
- Ba i mBaile Átha Cliath a rinneadh an líon is airde gearán de réir contae, agus 1,746 ghearán á ndéanamh ann sa bhliain 2023. Bhí Corcaigh (506 ghearán) agus Cill Dara (283 ghearán) ar na contaetha ina ndearnadh an líon is airde gearán ina dhiaidh sin.

Dúnadh 5,184 ghearán, agus torthaí arbh fhiú €4,712,120 iad á mbaint amach:

- Comhaontaíodh €2,943,493 a íoc tar éis idirghabhála
- Ordaíodh €321,330 a íoc trí bhreitheanna atá ina gceangal dlí
- D'íoc soláthraithe €1,271,754 le gearánaigh ar fud 114 ghearán, ar ghearáin iad a réitíodh sular críochnaíodh próiseas imscrúdaithe fhoirmiúil OSAP.

- Baineadh sásamh €175,543 ó sholáthraithe amach, rud a d’fhág nár seasadh le gearáin toisc go ndearna an soláthraí tairiscint le linn an imscrúdaithe agus gur chinn OSAP an tairiscint sin a bheith sásúil.

Ag labhairt dó faoin bhfoilsiú, dúirt Liam Sloyan, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean: “Tá seirbhís do chustaiméirí ar an gcineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi an athuair don tríú bliain as a chéile. Is údar díomá é go bhfuil cuid mhór de na gearáin a fhaigheann an Oifig seo fós de chineál a d’fhéadfaí a réiteach ní ba luaithe, gan aon ghá lenár seirbhísí”.

“Sa bhliain 2023, lean OSAP le cabhair agus cúnamh a thabhairt do na mílte custaiméirí nach raibh sásta leis an dóigh ar réitigh a soláthraí seirbhíse a ngearán ar fud réimsí na baincéireachta, an árachais, na n-infheistíochtaí agus na bpinsean. Bhainistíomar líon méadaithe gearán sa bhliain 2023 agus, i gcomparáid leis an mbliain 2022, bhí méadú os cionn 500 gearán ann ar an líon gearán a dhúnamar. Is léiriú é sin ar thiomantas ár bhfoirne agus ar an díriú a leagtar go fóill ar fheabhas a chur ar ár bpróisis do chustaiméirí.”

Dúirt Liam Sloyan freisin: “Tá sé tábhachtach go mbreithneodh soláthraithe na bearta is féidir leo a dhéanamh chun an líon gearán a thagann chun cinn a laghdú. An méadú 30%, beagnach, ar an líon gearán a rinneadh leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean in aon bhliain amháin, ba cheart dó machnamh a spreagadh i measc soláthraithe”.

“Is suntasach an rud é gur tharla sé, ó tugadh idirghabháil isteach mar mhodh réamhshocraithe chun gearáin a réiteach, go bhfuil an-rath orainn réiteach gearán a éascú trí chomhaontú díreach idir soláthraithe agus a gcustaiméirí. De ghnáth, is trí shocraíocht idirghabhála nó trí shoiléiriú ar an ngearán a réitítear go rathúil breis agus 70% de na gearáin a tharchuirtear le haghaidh idirghabhála.”

Amlínte le haghaidh gearáin a réiteach
Leanann OSAP le díriú lárnach a leagan ar fheabhas a chur ar na hamlínte le haghaidh gearáin a réiteach. Ba laistigh de 12 mhí ón ngearán a dhéanamh a réitíodh 85% de na gearáin a dúnadh sa bhliain 2023. Tharla sé sin go príomha trí idirghabhálacha luathchéime nó trí phróisis um réiteach díospóidí (idirghabháil).

I gcás na ngearán uile a dúnadh sa bhliain 2023, lenar áiríodh gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin agus gearáin eile araon, ba é 8.6 mí an meán-am idir an gearán a fháil agus an gearán a dhúnadh. Gan gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin a áireamh, ba é seacht mí an meán-am idir an gearán a fháil agus an gearán a dhúnadh.

“Fuair ár bPlean Fórsa Saothair ceadú ón Aire Airgeadais, rud a chuireann ar ár gcumas 38 bhfostaí nua a earcú. A bhuí leis na hacmhainní breise sin, cuirfear leis an gcumas atá againn aghaidh a thabhairt ar an líon méadaitheach gearán a fhaightear agus cuirfear feabhas eile ar an dóigh a soláthraímid seirbhísí.”

Tarchur chuig na húdaráis
Ar fud na bliana 2023, lean OSAP le dul i dteagmháil leis an Rialtas, le rialálaithe agus leis an lucht déanta beartas, agus leis an eolas is deireanaí a thabhairt dóibh, agus aird á tarraingt againn ar threochtaí agus ar shaincheisteanna a d’fhéadfadh a bheith sistéamach a d’eascair as torthaí gearáin

a bhféadfadh gurbh fhiú breithniú a dhéanamh orthu. Tarchuireadh 9 mbreith atá ina gceangal dlí chuig Banc Ceannais na hÉireann (CBI), chomh maith le 107 mbreith a bhaineann le morgáistí rianúcháin agus 26 bhreith a eisíodh maidir le gearáin a bhaineann le héilimh árachais ar diúltaíodh dóibh i ndáil le caillteanais de dheasca briseadh gnó.

Idirbhearta faoi dhíospóid

Áiríodh le beagnach ceathrú na ngearán baincéireachta uile a fuarthas na cineálacha iompair atá grúpáilte faoin gceannteideal 'Idirbhearta faoi Dhíospóid', rud lena n-áirítear camscéimeanna airgeadais agus calaois. Ní fhéadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar chásanna calaoise, toisc gur faoi shainchúram an Gharda Síochána a thagann siad. Mar sin féin, is amhlaidh a dhéanann OSAP imscrúdú ar ghearáin a bhaineann le mainneachtain an tsoláthraí déileáil le custaiméir a bhfuil amhras air/uirthi go bhfuil gníomhaíocht chalaoiseach ar bun ar a c(h)untas.

Críoch

Chun tuilleadh faisnéise a fháil, déan teagmháil le:

Luke Murphy, Gibney Communications

Sonraí teagmhála: 083 023 8804 | lmurphy@gibneycomm.ie

Nótaí don Eagarthóir

- Rinne an tAire Airgeadais an tUas. Liam Sloyan a cheapadh mar Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ón 1 Nollaig 2022.
- Tá seirbhísí OSAP ar fáil do thomhaltóirí, lena n-áirítear gnólachtaí agus eintitis eile nach mó a láimhdeachas ná €3 mhilliún.
- Déileálann OSAP le gearáin ar shlí neamhfhoirmiúil ar dtús trí éisteacht leis an dá pháirtí agus trí idirchaidreamh a dhéanamh leo chun réiteach atá inghlactha ag an dá pháirtí a éascú. Éascaíonn idirghabháil neamhfhoirmiúil réiteach níos tapa. I gcás nach réitítear an díospóid trí na luath-idirghabhálacha sin, imscrúdaíonn OSAP an gearán agus eisíonn sé breith ina dhiaidh sin atá ina ceangal dlí ar an dá pháirtí agus nach bhfuil faoi réir ach achomharc reachtúil chun na hArd-Chúirte. Foilsíonn OSAP liosta de na hachomhairc reachtúla ghníomhacha ar a shuíomh Gréasáin.
- Féadfaidh an tOmbudsman ordachán a thabhairt do sholáthraí seirbhíse airgeadais cúiteamh nach mó ná €500,000 a íoc le gearánach agus/nó an t-iompar is ábhar don ghearán a chur ina cheart. Níl aon teorainn ann le luach an cheartúcháin a fhéadfar a ordú.
- Féadfaidh an tOmbudsman ordachán a thabhairt do sholáthraí pinsean saincheist a dheisiú nó a cheartú. Leagtar amach sa reachtaíocht lena rialaítear OSAP nach rachaidh aon leigheas airgeadais a ordóidh an tOmbudsman thar aon chaillteanas sochair iarbhír faoin scéim pinsean lena mbaineann.
- Tá breitheanna a eisíodh maidir le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais ar fáil ag www.fspo.ie/decisions