



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean
Financial Services and
Pensions Ombudsman

Foilsíonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Forléargas ar Ghearáin 2021

Tarraingíonn an tOmbudsman aird ar an tábhacht a bhaineann le tomhaltóirí a bheith ar an eolas faoin té lena bhfuil siad agus an baol a bhaineann le calaois infheistíochta

Tugtar sonraí san Fhorléargas faoi na soláthraithe seirbhísí airgeadais ar seasadh le trí ghearán nó níos mó ina n-aghaidh in 2021

28 Márta 2022: Tá an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhaíoch), MaryRose McGovern, tar éis Forléargas ar Ghearáin le haghaidh 2021 a fhoilsiú inniu, ina sonraítear gníomhaíochtaí Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) in 2021. Tugtar sonraí san Fhorléargas ar na treochtaí sa 4,658 gearán a fuair an OSAP in 2021 agus sonraítear luach níos mó ná €7m i dtorthaí gearán i rith 2021, lena n-áirítear:

- €4.6m i socruithe idirghabhála in 1,153 gearán i Seirbhís Réitigh Díospóidí an OSAP.
- €941,328 mar chúiteamh do ghearánaigh a ordaíodh i gcinntí an Ombudsman atá ina gceangal de réir an dlí i ndiaidh an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil.
- €944,167 a d'íoc soláthraithe le gearánaigh chun gearáin a réiteach i rith phróiseas imscrúdaithe foirmiúil an OSAP.
- €667,993 eile mar shásamh ó sholáthraithe, atá ar fáil lena nglacadh ag gearánaigh. Níor seasadh le 91 gearán mar go raibh an tairiscint a bhí ar fáil réasúnta agus sách mór chun an t-iompar as ar eascair an gearán a shásamh, agus níor theastaigh aon ordú foirmiúil ón Ombudsman.

San iomlán, dhún an OSAP 5,010 gearán in 2021, agus sonraítear san Fhorléargas an chaoi ar dúnadh na gearáin sin agus toradh na ngearán. De réir reachtaíocht rialaithe an OSAP, sainaitnítear san Fhorléargas na soláthraithe seirbhísí airgeadais sin ar seasadh le trí ghearán nó níos mó ina n-aghaidh i rith 2021.

Áirítear leis na príomhstaitisticí a thugtar san Fhorléargas:

- Fuarthas 4,658 gearán in 2021 agus dúnadh 5,010 gearán trí phróisis éagsúla an OSAP.
- Bhain 23% de na gearáin le fadhb leis an tseirbhís do chustaiméirí.
- Bhain 57% de na gearáin ar fad a fuarthas le cúrsaí baincéireachta, agus ba é an t-iompar ba mhó a ndearnadh gearán faoi sna gearáin bhaincéireachta sin seirbhís do chustaiméirí.
- B'ionann na gearáin faoi mhorgáistí agus 23% de na gearáin ar fad a fuarthas in 2021. Áirítear leo sin 250 gearán nua faoi mhorgáistí rianúcháin i rith 2021, 12 bhliain i ndiaidh na gcéad ghearáin faoi mhorgáistí rianúcháin a cuireadh faoi bhráid réamhtheachtaí an OSAP, Biúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, in 2009.
- Bhain 27% (1,257) de na gearáin a fuarthas le táirgí árachais, agus bhain formhór na ngearán le láimhseáil éilimh nó éileamh árachais a dhiúltú.
- Bhain 8% (352) de na gearáin a fuarthas le táirgí infheistíochta, méadú ar an mbliain roimhe sin. Ba iad míriarachán agus fadhbanna leis an tseirbhís do chustaiméirí na hiompair ba mhó

a ndearnadh gearán fúthu, ach tá calaois infheistíochta ar líne ina téama atá ag teacht chun cinn, chomh maith leis an mbaol a bhaineann le teagmháil ar líne.

- Bhain 4% (186) de na gearáin a fuarthas le scéimeanna pinsin, agus bhain 30% de na gearáin sin a fuarthas le míriarachán.
- Anuas ar 600 gearán a fuarthas in 2020 a bhain le COVID-19, fuarthas 275 gearán nua eile in 2021 inar luaigh an gearánach COVID-19 mar ghné den ghearán.

Ar fhoilsiú an Fhorléargais ar Ghearáin 2021, dúirt an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach), MaryRose McGovern: *“In 2021, bhain an OSAP torthaí suntasacha amach do ghearánaigh le €4.6m i socruithe idirghabhála a fuarthas trínár Seirbhís Réitigh Díospóidí agus ordaíodh €941,328 mar chúiteamh i gcinntí atá ina gceangal de réir an dlí. Anuas air sin, d’íoc soláthraithe os cionn €944,000 le gearánaigh chun gearáin a réiteach i rith an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil. Níor seasadh le 91 gearán mar go raibh an tairiscint sásaimh a bhí ar fáil réasúnta agus sách mór chun go nglacfadh an gearánach leis, agus b’fhiú €667,993 san iomlán na tairiscintí sin. Léiríonn na torthaí sin luach airgid na seirbhísí a sholáthair an OSAP i rith 2021. Is deacra a thomhas an tábhacht a bhaineann le bealach sásaimh a bheith ar fáil i gcúinsí a bhíonn dúshlánach agus deacair uaireanta nuair nach réitítear gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais nó soláthraithe pinsean.”*

Dúirt an tOmbudsman McGovern freisin, *“Is suntasach gur gearáin faoi dhrochsheirbhís do chustaiméirí ó sholáthraithe seirbhísí airgeadais a bhí i 23% de na gearáin a cuireadh faoi bhráid na hOifige seo in 2021. Is léir go mbíonn frustrachas ar go leor custaiméirí mar gheall ar an leibhéal seirbhíse do chustaiméirí a bhíonn ar fáil óna soláthraí nuair atá an custaiméir ag iarraidh plé seo, agus is cosúil go bhféadfadh seirbhís níos freagrúla ó na soláthraithe go leor de na gearáin sin a sheachaint. Pléitear i bPlean Straitéiseach reatha an OSAP go gcomhlíonfaimid go hiomlán ár ról i gcabhrú le caighdeán a ardú i ndul i ngleic le gearáin agus iad a réiteach, ionas, a mhéad is féidir, go seachnaítear gearáin ó chustaiméirí ar an gcéad dul síos, agus sa chás go mbíonn gearáin mar sin ann, go mbaintear torthaí córa amach. Maidir leis sin, tá súil agam go gcabhróidh foilsiú an Fhorléargais seo, anuas ar ár bhfoilseachán rialta faoi chinntí atá ina gceangal de réir an dlí agus Achoimrí ar Chinntí, le tionchar a imirt ar an gcaoi a dtéann soláthraithe seirbhísí airgeadais i ngleic le gearáin óna gcustaiméirí agus a chuireann acmhainní leordhóthanacha a sholáthar le haghaidh láimhseáil gearán chun cinn.”*

Tá go leor cás-staidéar san Fhorléargas ar Ghearáin ó ghearáin a cuireadh i gcrích in 2021, ar fud sheirbhísí an OSAP. Tarraingíonn na cás-staidéir sin aird ar threochtaí éagsúla, ina measc méadú suntasach ar líon na ngearán a cuireadh faoi bhráid an OSAP i réimse na calaoise infheistíochta agus criptea-airgeadra ina raibh tionchar airgeadais agus pearsanta na n-eachtraí calaoise sin an-ard.

Mar shampla:

- Fuair Philippa €20,000 ar iasacht chun infheistíocht bhreise a dhéanamh i gcriptea-airgeadra, a cheap sí, ach ba chamscéim é.
- Fuair Pavel €20,000 ar iasacht trí rótharraingt agus iasacht ar líne, i ndiaidh do chuideachta infheistíochta chalaoiseach a rá leis gur fhás a infheistíocht go €5,000 agus go raibh air €20,000 a lóisteáil chun é a bhaint amach.
- D’infheistigh Cathal suas le €20,000 in infheistíocht chriptea-airgeadra chalaoiseach.
- Chaill Tom €60,000 in imeacht trí mhí, nuair a d’ordaigh sé dá bhanc cistí a aistriú chuig ardán infheistíochta, a cheap sé, ach ar chuideachta chalaoiseach a bhí ann i ndáiríre.

- Chaill Noah €29,000 nuair a buaileadh bob air agus d'úsáid sé IBAN mícheart chun cistí a aistriú.

Ag trácht di ar an bhfás ar ghearáin a bhain le calaois infheistíochta, dúirt an tOmbudsman McGovern *“Tá dul chun cinn domhanda ar chúrsaí teicneolaíochta ar fud an domhain dhigitigh le deich mbliana anuas tar éis, ní nach ionadh, go leor tomhaltóirí a fhágáil faoi mhíbhuntáiste i dtéarmaí a n-eolais dhigitigh. Ba cheart go mbeadh tomhaltóirí ar an eolas ar an mbaol a bhaineann le hinfheistiú i ngníomhaíochtaí neamhrialáilte, ar nós trádáil chriptea-airgeadra, a mbíonn riosca agus leibhéal luaineachta níos airde ag baint leo go minic, ná tairiscintí táirgí rialáilte. Mar gheall ar chomh forleathan agus a bhíonn an fháil ar sheirbhísí airgeadais ar líne, cruthaítear deiseanna do thomhaltóirí an margadh is fearr a chuardach agus rochtain a fháil ar éagsúlacht mhór de tháirgí airgeadais. Ach baineann rioscaí móra leis sin freisin, mura bhfuil mórán eolais ag tomhaltóir faoin soláthraí airgeadais lena bhfuil siad ag plé, nó mura dtuigeann an tomhaltóir an bhfuil an soláthraí á rialáil, agus an bhfuil na cosaintí a sholáthraíonn an creat cosanta tomhaltóirí i bhfeidhm.”*

Anuas ar an bhForléargas ar Ghearáin a fhoilsiú go bliantúil, foilsíonn an tOmbudsman téacs iomlán na gcinntí atá ina gceangal de réir an dlí. Tá os cionn 1,500 cinneadh a foilsíodh go dtí seo ar an mBunachar Sonraí Cinntí ar www.fspo.ie faoi láthair. Trí chinntí agus cás-staidéir faoi ghearáin a cuireadh i gcrích a fhoilsiú go réamhghníomhach, tá sé d'aidhm ag an OSAP trédhearcacht agus tuiscint ar chumhachtaí an Ombudsman agus na seirbhísí a chuireann an OSAP ar fáil a fheabhsú.

Críoch

Chun tuilleadh eolais a fháil, téigh i dteagmháil le:

Áine Carroll, an Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide

Sonraí teagmhála: 085 8873374 | media@fspo.ie

Tá an OSAP ar fáil le hagallaimh a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

Nótaí chuig na hEagarthóirí

- De réir Alt 10(1)(d) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (an tAcht), cheap an tAire Airgeadais MaryRose McGovern mar an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach), le héifeacht ón 6 Feabhra 2022 go dtí go gceaptar Ombudsman, faoi Alt 8(1) den Acht, agus tráth nach faide ná 12 mhí.
- Bíonn seirbhísí an OSAP ar fáil do thomhaltóirí lena n-áirítear gnóthaí agus eintitis eile ag a bhfuil láimhdeachas nach mó ná €3 mhilliún.
- Téann an OSAP i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá thaobh. Réitítear gearáin níos tapa le hidirghabháil neamhfhoirmiúil. I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an t-aighneas, déanann an OSAP imscrúdú ar an ngearán agus eisiónn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí ina dhiaidh sin, agus nach mbíonn faoi réir ach achomharc reachtúil os comhair na hArd-Chúirte. Foilsíonn an OSAP liosta d'achomhairc reachtúla ghníomhacha ar a [shuíomh gréasáin](#).

- Féadfaidh an tOmbudsman a ordú go n-íocfadh soláthraí seirbhísí airgeadais cúiteamh suas le €500,000 le gearánach agus/nó go dtabharfadh sé faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé.
- Tá na cinntí ar fáil ar www.fspo.ie/decisions.