

2006

Tuarascáil Bhliantúil

ANNUAL REPORT



Financial Services
Ombudsman

Ombudsman um Seirbhísí Airgeadais

Ár ról

Mar Ombudsman um Seirbhísí Airgeadais, tig liom imscrúdú a dhéanamh ar bhealach neamhchlaonta neamhspleách, ar ghearáin ó chustaiméirí agus ó mhiongnóthaí ar leith a bhfuil diospóidí gan réiteach acu le soláthróirí seirbhís airgeadais atá á rialú ag an Rialtóir Airgeadais nó atá faoi réir théarmaí an Achta um Chreidmaheas Custaiméara 1995.

Tig liom cúiteamh nach mó ná €250,000 a dheonadh má ghlactar le gearán. Neamhchosúil leis na seanscéimeanna Ombudsmain deonacha d'fhorais chreidmheasa agus árachais, tá mo chinntí ceangailteach ar an dá pháirtí, gan é ach faoi réir achomhairc an ghearánaí nó an tsoláthróra seirbhís airgeadais don Ard-Chúirt.

Is ról seachbhreithiúnach, mar sin, atá agam agus déanaim cinneadh an féidir glacadh nó gan ghlacadh le gearán ar bhonn na fianaise a fhaightear, a scrúdaítear agus a athbhreithnítear.



Financial Services
Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil | 2006
ANNUAL REPORT

*Curtha i láthair an Oireachtais faoi Alt 57BR d'Acht an Bhainc Cheannais agus
Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004.*

PRN: A7/0854

Clár Ábhair

Brollach an Chathaoirigh

Brollach ó Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Cuid 1 – Ról agus Obair Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i 2006 An Obair A Dhéanaimid

Ráiteas Misin

Bonn Reachtaíochta

An Ról ag Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Conas Mar A Dhéanaimid Ár gCuid Oibre

Córais TF agus Gnáthaimh Déileála Gearáin Nua Comhtháite

Comhoibriú leis an Rialtóir Airgeadais agus Ombudsman na bPinsean

Saincheisteanna Comhoibrithe ar fud an LEE

Ról Faisnéise Poiblí

Ábhair Oibriúcháin

Ag Maoiniú an Bhiúró

Áitreabh Nua

Oiliúint Foirne

Comhpháirtíocht

Cruinnithe Foirne

Ráiteas Straitéise

Cloí le Reachtaíocht

Cuid 11 – Gearáin

Forbhreathnú

Príomhchinntí Foilsithe ar Ár Láithreán Gréasáin I Rith 2006

Gearáin Lena nGabhann Daoine Scothaosta

An Soláthar de Chomhairle Infheistíochta Iomchuí Do Dhaoine Scothaosta

Cártaí UMB – Patrúin Aistarraingtí Neamhghnách, Monatóireacht Chuntais agus Cosaint do Dhaoine Scothaosta

Polasaithe Árachais Buansláinte agus Leanúnachais Ioncaim Chorporáide

Réiteach Rathúil ar Roinnt Gearáin Mhorgáiste

Polasaithe Cosanta Morgáiste ar Mhaoine Infheistíochta

Dlínse Sheach-Chríochach

Fiosrú Pharlaimint na hEorpa ar Shaol Cothromais

Dúshlán Chúirte

Athbhreithniú Breithiúnach

Treoir do Bhanc Uladh Cúiteamh a Íoc le hInfheisteoirí – Ábhar faoi Achomharc

Cuid III – Treoir

Saincheisteanna Athfhillteacha

Doiciméadú Tacaíochta

Ní Foláir do Theanga an Árachóra a Bheith Soiléir agus Glan

Tábhacht le Doiciméid a Léamh

Dualgas chun Fíricí Ábhartha a Nochtadh

Leanúnachas Ioncaim agus Árachas Buansláinte

Árachas um Chostais Leighis

Árachas Taistil

Athbhreithniú Polasaithe

Cuid IV – Cás-Staidéir

Cás-Staidéir Foilsithe ar Ár Láithreán Gréasáin i 2006

Cuid V – Ráitis Airgeadais

Aguisíní

Aguisín I – Gnáthamh um Dhéileáil le Gearáin

Aguisín II – Ainmiú Gearánaithe nó Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais i gcinntí déanta ag Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Aguisín III – Fiosrú Pharlaimint na hEorpa ar an Ábhar de Shaol Cothromais

Aguisín IV – Tuarascáil ag Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais faoi ailt 16 agus 57 BS d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004

Aguisín V – Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais

Faoi Réir Téarmaí Tagartha de chuid Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Aguisín VI

Ról Faisnéise Poiblí

Aguisín VII

Sonraí na Comhairle

Aguisín VIII

Cinneadh Bhanc Uladh

Ár Sainchuspóir

Breithniú ar dhiospóidí gan réiteach idir Gearánaithe agus Soláthróirí Seirbhís Airgeadais ar bhealach neamhspleách neamhchlaonta, d'fhonn comhshaol na seirbhísí airgeadais a fheabhsú do gach earráil.

Brollach an Chathaoirligh

Is é an tAire Airgeadais a cheapann Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Seo a leanas príomhaidhmeanna na Comhairle:-

- ⌘ Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus aon Leas-Ombudsman a cheapadh;
- ⌘ Treoirínte a leagan amach do Bhiúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais;
- ⌘ Na tobhaigh agus muirir atá iníoctha do sheirbhísí a sholáthraíonn an t-Ombudsman a chinneadh;
- ⌘ Athbhreithniú leanúnach a dhéanamh ar éifeachtacht agus éifeachtúlacht oibríochtaí an Ombudsman;
- ⌘ Ráiteas Straitéise um Ombudsman a cheadú.

Níl baint ar bith ag an gComhairle le gearáin a réiteach, de bhrí gur feidhm neamhspleách Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais atá ann. Ceapadh an chéad Chomhairle ar a raibh deichniúr ball in 2005 ar feadh tréimhse dhá bhliain go dtí an 30 Meán Fómhair 2006. I mí Márta 2006, ceapadh ball nua chun folúntas a líonadh nuair a d'éirigh ball as an gComhairle in 2005, agus d'éirigh ball eile fós den Chomhairle ag tús mhí Mheán Fómhair 2006. I mí Dheireadh Fómhair 2006, cheap an tAire Airgeadais an naonúr ball den chéad Chomhairle in athuair ar feadh tréimhse dhá bhliain. D'éirigh leis an gcéad Chomhairle an t-uafás oibre a dhéanamh, go háirithe maidir le cinntiú gur cuireadh scéim reachtúil an Ombudsman i bhfeidhm ón 1 Aibreán 2005, mar aon le cinntiú go raibh iar-scéimeanna deonacha an Ombudsman agus baill foirne in ann oibriú leis an scéim nua lena laghad deacrachtaí agus is féidir, agus a chinntiú go bhfeidhmíonn an t-Ombudsman agus a fhoireann ar bhealach éifeachtach, neamhchlaonta agus gairmiúil. Is mian liom mo bhuíochas a chur in iúl do gach duine a bhí agus atá ag obair liom, as ucht na hoibre agus na n-éachtaí ar éirigh leo a bhaint amach. Ár ndóigh, tá sé ar intinn ag an gComhairle reatha leanúint ar aghaidh leis an dul chun cinn seo. Aithním freisin ranníoc déanta ag chéad Rúnaí na Comhairle, Jim Bardon, agus táim ag tnúth go mór le ról rathúil leanúnach ag ár Rúnaí reatha, Gemma Normile.



Léargas ar an obair chrua atá déanta agus ar na héachtaí suntasacha atá bainte amach é an dara tuarascáil bhliantúil seo atá curtha faoi bhráid na Comhairle. Mar Chomhairle, táimid buíoch don mhéid atá déanta ag an Ombudsman agus a fhoireann go dtí seo. Dá réir sin, is mian liom mo bhuíochas a chur in iúl don Ombudsman, Joe Meade, agus a fhoireann as tiomantas agus gairmiúlacht a léiriú le linn dóibh a bheith i mbun a gcuid oibre. Tá an caidreamh atá agam le baill eile den Chomhairle praiticiúil agus gairmiúil.

An Dr Con Power
An Cathaoirleach

Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí
Airgeadais

27 Aibreán 2007

Brollach ó Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Ní féidir linn díriú ar an méid cúitimh áfach le linn dúinn ár ról a mheas; is tábhachtaí i bhfad go ndéanaimid cinneadh faoi ghearáin ar bhealach cothrom agus neamhchlaonta le linn dom mo ról reachtúil a chomhlíonadh.



Joe Meade, Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Cúis áthais dom mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais an dara tuarascáil bhliantúil ina bhfuil cur síos ar mo ghníomhaíochtaí do 2006 a chur faoi bhráid Chomhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Thosaigh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, comhlacht reachtúil, i mbun oibre ar 1 Aibreán 2005 chun breithiúnas a thabhairt, go neamhchlaonta agus go neamhspleách, ar ghearáin ó thomhaltóirí a bhfuil díospóidí acu le Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais atá á rialú ag an Rialtóir Airgeadais nó atá faoi réir théarmaí Acht na dTomhaltóirí, 1995. Tá na cinní a dhéanaim ceangailteach don dá pháirtí, agus ní féidir iad a athrú ach trí achomharc chuig an Ard-Chúirt.

Rinneadh dul chun cinn suntasach in 2005 maidir leis an eagraíocht a bhunú, agus ag an am céanna seirbhís phoiblí ar ardchaighdeán a sheachadadh. Táim féin den tuairim go ndearnadh dul chun cinn suntasach in 2006 ar na cúiseanna seo a leanas:

PRÍOMHGHNÓ

- ☎ Déileáladh le hualach oibre níos mó ar bhealach cumasach agus pragmatach. I rith 2006, déileáladh le 10,100 fiosrú ar an teileafón, thug 64,000 cuairteoir cuairt ar an láithreán gréasáin agus déileáladh le 3,795 gearán, 230 gearán trí ríomhphost san áireamh. Tháinig go leor daoine chomh fada leis an oifig freisin.

- ☎ Bhí méadú 14% ar ghearáin i gcomparáid le 2005 agus go ginearálta réitíodh 60% de na gearáin ar shlí a shásaigh na Gearánaithe. Tríd is tríd socraíodh 79% de ghearáin – 4,116 gearán – i rith 2006.
- ☎ Rinneadh cinní suntasacha maidir le gradaim chúitimh agus cuireadh athruithe ar tháirgí agus polasaithe i bhfeidhm freisin. Rinneadh an chéad Athbhreithniú Breithiúnach agus achomharc chuig an Ard-Chúirt in 2006.
- ☎ I measc an chúitimh a bronnadh bhí €7.4 milliún, €140k, €90k, €40k agus €24k i gcásanna ar leith. Mar thoradh ar athbhreithniú a rinneadh ar iarratas uaimse, i ndiaidh cinneadh a rinneadh i gcás faoi chumann foirgníochta, aisíocadh thart ar €3 milliún do chustaiméirí eile. Ní féidir linn díriú ar an méid cúitimh áfach le linn dúinn ár ról a mheas; is tábhachtaí i bhfad go ndéanaimid cinneadh faoi ghearáin ar bhealach cothrom agus neamhchlaonta le linn dom mo ról reachtúil a chomhlíonadh.
- ☎ Bagraíodh gníomhaíocht forfheidhmiúcháin i gcoinne comhair chreidmheasa d'fhonn a chinntiú gur cuireadh mo chinneadh i bhfeidhm agus tugadh treoir do chomhlacht árachais a bhí mall i bhfreagairt a thabhairt do m'óifig agus do ghearáin ó chustaiméirí go ginearálta. Bhí tionchar dearfach ag na gníomhaíochtaí a thionscain mé.

- Ⓢ Cuireadh saincheisteanna a bhain le gnéithe de sheirbhísí airgeadais ar aghaidh chuig an Rialtóir Airgeadais d'fhonn gníomhaíocht iomchuí; tá cur síos déanta ar ábhair chórasacha agus a tháinig chun cinn ó iniúchadh le fáil níos faide anonn sa tuarascáil seo.
- Ⓢ D'fhreagair Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais ar bhealach dearfach do na hábhair inní ar tharraing mé aird orthu maidir le cúrsaí slándála faoi chártaí UMB agus réitíodh ábhair inní a bhí ag a lán custaiméirí faoi saincheist ar leithligh a bhain le morgáistí gan mhoill.
- Ⓢ Déileáladh le saincheisteanna substaintiúla maidir le hionpháirteacht i gconradh i bpolasaithe árachais a bhfuil tionchar ag fostóirí orthu mar aon le hábhair eile a bhain le dlínsí éagsúla.
- Ⓢ Tuigimid an tábhacht a bhaineann lenár bpróisis bhreithniúcháin de bhrí gur cuireadh dhá chinneadh faoi bhráid na gCúirteanna, ar aon dul leis na forálacha reachtúla, chun athbhreithniú agus achomharc breithiúnach a dhéanamh.
- Ⓢ Bhí sé riachtanach bearta forfheidhmiúcháin a dhéanamh d'fhonn ár dtobhaigh reachtúla a bhailiú i gcásanna áirithe. Bhí ár gcostais reatha cothrom le € 3.2 milliún.
- Ⓢ D'fhreastalaíomar agus ghlacamar páirt i gcomhdhála éagsúla idirnáisiúnta agus d'oibríomar lenár gcomhghleacaithe LEE trí FIN-NET. Táim ag tnúth go mór le Comhdháil Idirnáisiúnta an Ombudsman Airgeadais a reáchtáil – a reáchtáladh san Astráil in 2006 – in 2009. Lena chois sin, tugadh fianaise do Choiste Fiosrúcháin Pharlaimint na hEorpa ar Árachas Cothromais.
- Ⓢ D'fhreagair baill foirne go dearfach don éileamh oibre méadaithe sa timpeallacht agus cleachtais athraithe. Forbairt dhearfach ó thaobh eagraíochtúil agus straitéiseach é an t-athrú chuig láthair nua in 2006, láthair ina bhfuil na baill foirne uile bunaithe inti anois.

EAGRAÍOCHT

- Ⓢ Tá gá le hathbhreithniú leanúnach ar an eagraíocht ionas go ndéileáiltear go cumasach le hábhair mar thoradh ar mhéadú i líon na bhfiosruithe, cuairteanna chuig an láithreán gréasáin, teagmhálacha pearsanta agus líon na ngearán. Tá sé seo á bhaint amach againn.
- Ⓢ Chuir príomhábhar ár dara Ráiteas Straitéise, comhoibriú leis an Rialtóir Airgeadais agus Ombudsman na bPinsean, athdhearadh ár láithreán gréasáin, taispeántais phoiblí agus cloí leis na prionsabail a bhí leagtha amach againn inár gcairt do chustaiméirí go mór leis an tuiscint atá ag an bpobal ar an ról atá againn. Is cinnte go mbaineann leas le próifíl sna meáin agus feasacht mhargaidh.

RANNÍOC LEASANNA NA DTOMHALTÓIRÍ

Tá an obair a dhéanaimid ag cur le cosaint níos fearr do thomhaltóirí seirbhísí airgeadais le linn dúinn a chinntiú go bhfuilimid ag déileáil le gearáin in aghaidh Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais ar bhealach cothrom, tráthúil agus neamhchlaonta. Tugaim faoi deara ó na déileálacha a bhíonn againn le Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais go bhfuil iarracht níos fearr á dhéanamh acu caitheamh go cothrom le custaiméirí. Forbairt thábhachtach ina dtaobh seo é Cód Reachtúil Cosanta Tomhaltóirí an Rialtóra Airgeadais.

Tá imní orm faoi Sholáthraí Seirbhíse Airgeadais, amháin, a ainmniú, óir tharlódh sé go gcaithfí Gearánaithe a ainmniú, freisin, de réir an cheartais nádúrtha.

AINMNIÚ GEARÁNAITHE NÓ SOLÁTHRAITHE SEIRBHÍSE AIRGEADAIS

Tá breithiúnas déanta agam ar cheart go n-ainmneofaí an Soláthraí Seirbhíse Airgeadais i gcinntí foilsithe. Is í an saincheist ar leithligh atá ann ar cheart an Soláthraí Seirbhíse Airgeadais nár chaith mar is ceart le tomhaltóir a ainmniú. Ceist eile atá ann ar cheart Gearánaithe a ainmniú.

I ndiaidh comhairle dlí a fháil, chaith mé tamall ag smaoineamh ar an mbealach is fearr is féidir liom a bheith chomh trédhearcach agus is féidir le linn dom cinntí a fhoilsiú. Tá cur síos ar an gcinneadh a rinne mé maidir leis an ábhar seo le fáil in Aguisín II.

Achoimre:

- ☞ Sa ról atá agam mar Ombudsman um Sheirbhíse Airgeadais, cosúil leis na comhlachtaí reachtúla eile, **tá an obair ar fad a dhéanaim arna rialú ag reacht** agus níl údarás agam ach na cumhachtaí atá tugtha dom faoin reachtaíocht a chur i bhfeidhm.
- ☞ Níl **aon bhonn reachtúil soiléir** ann domsa páirtithe a ainmniú maidir le gearáin atá foilsithe i gcinntí atá déanta agam féin. Ba cheart go mbeadh aon tuarascáil a dhéanann mise a bhfuil ainmneacha inti á gcosaint le reachtaíocht faoi **phribhléid iomlán** ar aon dul le comhlachtaí reachtúla eile. I láthair na huaire ní mar seo atá cúrsaí.
- ☞ Smaoinigh mé ar shonraí achoimre, ainm an tSoláthraí Seirbhíse Airgeadais, den líon gearán a fuairamar a fhoilsiú, mar aon le torthaí na gearán a iniúchadh agus na cinntí a rinne mise. Ach bheadh sé riachtanach a chur san áireamh sna sonraí seo nach dtagann ach **céatadán beag** de na hidirbheartaíochtaí uile a dhéanann Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais chugamsa chun iad a bhreith. B'fhéidir go ndéanfadh foilseacháin nó tráchtairachtaí éagsúla neamhaird don phointe tábhachtach seo.
- ☞ Ábhar imní dom é Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais a ainmniú mar go mb'fhéidir go mbeadh sé riachtanach Gearánaithe a ainmniú ar aon dul le ceartas aiceanta. D'fhéadfadh sé seo cosc a chur ar Ghearánaithe freisin teacht chun cinn le gearáin dhlísteanacha. Dá réir sin, b'fhéidir nach n-ainmneoidh mé, i mo thuarascáil bhliantúil, soláthraí nach gcomhoibríonn liomsa, nó sa chás go bhfuil saincheist chórasach nó an-dáiríre ann. Sílim gur fíor bheagán cásanna a thagadh chun cinn ina bhféadfaí Gearánaí a ainmniú.
- ☞ Is í an dualgas is tábhachtaí atá orm mar Ombudsman a chinntiú go bhfuil ionracas agus neamhchlaontacht scéim Ombudsman um Sheirbhíse Airgeadais ar fáil don uile dhuine, is cuma más Gearánaí, Soláthraí Seirbhíse Airgeadais, an Rialtóir Airgeadais, an pobal idirnáisiúnta airgeadais, na meáin, an pobal i gcoitinne nó an tOireachtas atá i gceist.
- ☞ Is é atá mar aidhm le scéim Ombudsman um Sheirbhíse Airgeadais faoin Acht a chinntiú go bhfuil tomhaltóirí ar a gcompond ag déanamh gearán faoi Sholáthraithe Seirbhíse Airgeadais agus cúiteamh a fháil áit ar cuí, cé go bhfuil Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais muiníneach go ndéileáil le hábhair

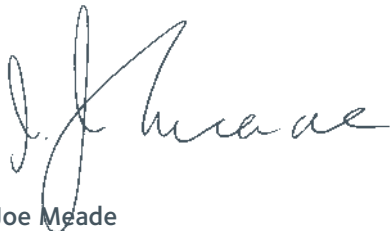
éagsúla go cothrom, go neamhspleách agus go neamhchlaonta. Is iad na Cúirteanna, i gcás athbhreithnithe achomhairc nó bhreithiúnaigh, an modh cosanta deireanaí le cinntiú go gcomhlíonaim mo ról ar aon dul le m'fhreagrachtaí reachtúla.

BUÍOCHAS

Ní bheadh sé indéanta obair m'óifige a dhéanamh gan comhoibriú ó na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais, an pobal i gcoitinne, na gníomhaireachtaí Rialtais agus stáit eile, ach go háirithe an Roinn Airgeadais, baill den Oireachtas, an t-Ombudsman in Éirinn agus thar lear, na meáin chumarsáide, an Rialtóir Airgeadais agus iarChomhairle agus Comhairle Reatha Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Ar deireadh, is iad na baill foirne an acmhainn is fearr agus is luachmhaire atá againn san eagraíocht seo. Tá meas tuillte ag an tiomantas, neamhchlaontacht agus dúthracht i leith a gcuid oibre maidir le seirbhís phoiblí atá gairmiúil agus cúirtéiseach a sholáthar. Gan amhras déanaimid athbhreithniú leanúnach ar ár bpróisis agus gnáthaimh d'fhonn a chinntiú go gcothaímid ár gcaighdeán arda.

Gabhaim buíochas le gach duine as ucht na tacaíochta agus na treorach.



Joe Meade
Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

27 Aibreán 2007

Cuid 1

Ról agus Obair Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i 2006

An Obair A Dhéanaimid

RAITEAS MISIN

Breithiúnas a dhéanamh ar dhíospóidí nach bhfuil réitithe idir Gearánaithe agus Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais, go neamhspleách agus go neamhchlaonta, agus ar an tslí sin cur leis an timpeallacht seirbhísí airgeadais don uile dhuine.

BONN REACHTAÍOCHTA

Tá Biúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais¹ bunaithe faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004 ('An tAcht'). Forálann an reachtaíocht d'iniúchadh neamhspleách, neamhchlaonta ar dhíospóidí idir tomhaltóirí agus Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais agus díospóidí den chineál sin a réiteach. Faigheann an Biúró maoiniú ó thobhaigh ar Sholáthraithe Seirbhísí Airgeadais mar atá forordaithe ag Comhairle Ombudsman na Seirbhíse Airgeadais.

Mar aon lena dhualgais faoin Acht, tá feidhmeanna ag an mBiúró a eascraíonn as oibleagáidí na hÉireann faoi reachtaíocht AE. Tá dualgas ar an mBiúró faoin líonra comhoibrithe FIN-NET (An Líonra Gearán Trasteorann as an gCúirt do Sheirbhísí Airgeadais) d'fhonn malartú éifeachtach faisnéise a chinntiú idir Ombudsmen Eorpacha agus scéimeanna inchurtha eile.

AN RÓL AG OMBUDSMAN UM SHEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

Is í an phríomhfheidhm atá ag Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais déileáil le gearáin a dhéantar faoin Acht trí idirghabháil, iniúchadh agus breithniú.

Oifigeach reachtúil é an t-Ombudsman a dhéileáilann go neamhspleách le gearáin ó thomhaltóirí faoi dhéileálacha ar leith leis na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais nach bhfuil réitithe ag na soláthraithe i ndiaidh dóibh a bheith trí chórais réitithe gearán na soláthraithe. Dá bhrí sin, is é an t-Ombudsman an t-eadránaí atá sa chás go mbíonn díospóidí atá fós gan réiteach agus tá sé neamhchlaonta. Féadfaidh sé cúiteamh suas le €250,000 a bhronnadh agus tá a chinntí ceangailteach ar an dá pháirtí atá faoi réir achomhairc chun na hArd-Chúirte. Is é an Rialtóir Airgeadais atá freagrach as saincheisteanna níos leithne a bhaineann le cosaint tomhaltóirí.

Féadfaidh gach custaiméir pearsanta, comhlachtaí neamhchorpraithe, carthanachtaí, clubanna, comhpháirtíochtaí, iontaobhais, agus comhlachtaí teoranta le láimhdeachas de €3,000,000 nó níos lú, gearán a dhéanamh leis an Ombudsman.

Soláthraíonn an t-Ombudsman seirbhís saor in aisce don Ghearánaí.

Tá cumhachtaí forleathana dlí ag an Ombudsman le hiallach a chur ar Sholáthraithe Seirbhíse Airgeadais faisnéis a sholáthar, lena n-áirítear an chumhacht iallach a chur ar fhostaithe faisnéis a sholáthar faoi mhionn. Tá sé riachtanach gur féidir leis an Ombudsman dul isteach in áitribh sholáthraithe agus a éileamh go gcuirfí doiciméid etc. ar fáil. Mura gcomhlíonann duine éigin leis an Ombudsman féadfaidh sé Ordú Cúirte a lorg. Is cion é bac a chur ar obair an Ombudsman agus tá aon duine a dhéanann amhlaidh dlite d'fhíneáil suas le €2,000 a íoc, nó tréimhse príosúnachta trí mhí, nó an dá rud.

¹ Is é Biúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais an t-aonán corparáideach don scéim reachtúil nua agus is éard atá ann Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, dhá Leas-Ombudsman agus an fhoireann.

Conas Mar A Dhéanaimid Ár gCuid Oibre

CÓRAIS TF AGUS GNÁTHAIMH DÉILEÁLA GEARÁIN NUA COMHTHÁITE

Cuireadh tús le gnáthaimh nua le déileáil le gearáin go luath in 2006. Bhí na córais TF agus bainistíochta cáis den dá scéim dheonacha a bhí ann cheana féin thar a bheith éifeachtach agus feiliúnach do bhainistíocht cáis agus staitisticí cásanna a chur le chéile, cé go raibh an dá chóras thar a bheith difriúil. É sin ráite tá córas amháin níos feiliúnaí i reáchtáil aon oifig amháin, mar atá ann anois. Tharraingíomar na heilimintí is fearr den dá chóras a bhí ann roimhe seo agus chuireamar leis an saineolas atá ag na baill foirne chun córas comhtháite nua le déileáil le gearáin agus TF a chur le chéile, córas a cuireadh i bhfeidhm i mí Dheireadh Fómhair 2006. Tá na córais agus gnáthaimh nua deartha ar mhaithe le hardchaighdeán bainistíochta gearáin a chinntiú ar fud na hoifige.

Tá Sreabhchairt de na Gnáthaimh Déileála Gearán le fáil in Aguisín I.

COMHOIBRIÚ LEIS AN RIALTÓIR AIRGEADAIS AGUS OMBUDSMAN NA bPINSEAN

Is é Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais an t-eadránaí do dhíospóidí idir chustaiméirí agus institiúidí, ach ní rialtóir é Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Tá caidreamh maith oibre idir an t-Ombudsman, an Rialtóir Airgeadais agus Ombudsman na bPinsean. Má tharraingítear aird ar ábhar ar leith i rith iniúchadh atá á dhéanamh ag an Ombudsman a mhothaíonn sé atá ag tabhairt léargas ar phatrún éigin, cuirfidh sé an méid sin in iúl don Rialtóir ionas gur féidir an ghníomhaíocht chuí rialála a dhéanamh. Ina theannta sin, oibríonn sé le hOmbudsman na bPinsean d'fhonn dúbailt oibre i réimse na bpinsean a sheachaint.

Shínigh an Rialtóir Airgeadais, Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Ombudsman na bPinsean Meamram Tuisceana i Márta 2006. Mar aon leis an Meamram, bhí comhoibriú maith idir na trí oifig. Reáchtáladh cruinnithe idir na trí pháirtithe go rialta agus nuair a bhí gá.



Síniú an MOU: Paul Kenny, Ombudsman na bPinsean, Joe Meade agus Pat Neary, POF, An Rialtóir Airgeadais

Cuireadh ábhair shonracha faoi bhráid an Rialtóra Airgeadais i rith 2006, rud a bhfuil cur síos orthu níos faide anonn sa tuarascáil seo. Tugaim faoi deara gur lorg an Rialtóir tuairimí ón tionscal baincfeachta faoi na hábhair seo a leanas ar tharraing mé a aird orthu:

- ☉ Níor insíodh do chustaiméirí faoi na buan-orduithe a chur institiúidí ar ceal i roinnt cásanna mar gheall ar easpa airgid sa chuntas
- ☉ Idirbheartaíocht maidir le seiceanna crosáilte a lóisteáladh i gcuntas seachas cuntas an íocaí
- ☉ Comhaontú Páirtithe Idir Bhainc do UMB agus réiteach díospóidí.

COMHAONTÚ COMHOIBRITHE AR FUD AN LEE

Mar Ombudsman Seirbhísí Airgeadais na hÉireann (OSA), cosúil leis na hiar-scéimeanna deonacha Ombudsman, is mise a shíníonn an Meamram Tuisceana ar an Líonra Gearán Trasteorann as an gCúirt do Sheirbhísí Airgeadais san LEE (FIN-NET). Tá dualgas orm faoi FIN-NET a chinntiú go malartaítear faisnéis idir ombudsmen Eorpacha agus comhscéimeanna eile. Áirítear é seo freisin faoi alt 57CR-CU den Acht.

Má fhaighim gearán faoi Sholáthraí Seirbhíse Airgeadais atá á rialú ag Údarás Rialála i mballstát LEE eile, atá cosúil leis an Rialtóir Airgeadais atá againn anseo, féadfaidh mé an gearán sin a chur ar aghaidh chuig Scéim Ombudsman an bhallstáit chuí LEE ionas gur féidir déileáil leo ansin. Mar shampla, má fhaightear gearán faoi Sholáthraí Seirbhíse Airgeadais sa RA atá á rialú ag Údarás Seirbhísí Airgeadais sa RA, ba cheart a leithéid de ghearán a chur faoi bhráid Sheirbhís an Ombudsman Airgeadais (SOA) sa RA le hiniúchadh a dhéanamh air.



Over 50s Show san RDS Deiradh Fómhair 2006 Baill foirne Meagan Gill agus Marta Piekarz le Joe Meade



Aithnítear agus pléitear roinnt modhanna agus dúshlán praiticiúil oibre ar leathanach xx faoi “Dlínse Sheach-Chríochach”.

RÓL FAISNÉISE POIBLÍ

Is léir dóibh siúd atá ag obair san oifig go mbraitheann rath den chuid is mó ar, i measc rudaí eile, ardleibhéal feasacht phoiblí agus mhargaidh ar ról na hoifige. Bunaithe ar seo tá ár láithreán gréasáin athdheartha againn, chloíomar lenár bprionsabail mar atá luaite inár gcairt do chustaiméirí agus bhíomar páirteach i raon leathan taispeántas poiblí d’fhonn a chinntiú go bhfuil tuiscint mhaith ag an bpobal ar nádúr na seirbhíse a sholáthraíonn Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

In 2006 rinne mé agallaimh ar an teilifís agus ar an raidió, i nuachtáin agus in irisleabhair tomhaltóirí agus Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais éagsúla. D’fhreastail baill foirne ar sheónna tomhaltóirí, an Over 50s Show san RDS i mBaile Átha Cliath san áireamh. Chomh maith leis sin, reáchtáil an Oifig comórtas do mhic léinn idirbhliana ar an láithreán gréasáin.

Leanfar leis an mbéim ar thomhaltóirí sa bhliain amach romhainn, agus é mar aidhm béim a chur ar fheasacht phoiblí agus mhargaidh i ról Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Tá liosta iomlán de na taispeántais agus imeachtaí ar fhreastail Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus na baill foirne orthu, imeachtaí náisiúnta agus idirnáisiúnta, le fáil in Aguisín VI.

Ábhair Oibriúcháin

AG MAOINIÚ AN BHIÚRÓ

Forálann Ailt 57BE agus 57 BF d'Acht an Bhainc Ceannais, 1942 (arna chur isteach le hAcht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004) go bhfuil tobhaigh le hÍoc ag Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais d'fhonn cur ar chumas Biúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a fheidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh. Is í Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a fhorordaíonn méideanna na dtobhach le toiliú ón Aire Airgeadais. Ní raibh deacracht ar bith le tobhaigh a bhailiú ó fhormhór na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais. I Samhain 2006, bhaineamar úsáid as na seirbhísí de chomhlacht bainistíochta creidmheasa chun tobhaigh ar bith a bhí gan íoc a íoc agus bhí an toradh rathúil.

ÁITREABH NUA

Cé go bhfuilimid ar an bhfód ón 1 Aibreán 2005 bhí dhá fhoirgneamh ar leith againn ón gcéad lá riamh. D'fhonn a chinntiú go raibh an eagraíocht ag obair go héifeachtach bhí sé riachtanach na baill foirne ar fad a lonnú in aon fhoirgneamh amháin chomh luath agus ab fhéidir. Ní raibh sé

indéanta áitreabh feiliúnach a fháil go dtí deireadh mhí Eanáir 2006, ach rinne gach duine tréan iarracht an foirgneamh a réiteach laistigh den mhéid ama agus an buiséad a bhí ar fáil. Thosaíomar ag obair inár bhfoirgneamh nua i Lincoln House ar an 22 Meitheamh 2006, agus ba é an tAire Airgeadais, An tUasal Brian Cowen TD, a d'oscail an t-áitreabh go hoifigiúil ar an 19 Meán Fómhair 2006.

OILIÚINT FOIRNE

Tuigean Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais gur acmhainn thábhachtach iad na baill foirne agus soláthraítear deiseanna oiliúna do bhaill foirne d'fhonn cur ar a gcumas an méid atá ar eolas acu agus a scileanna a fhorbairt. Féadfar oiliúint agus forbairt foirne a dhéanamh trí chúrsaí foirmiúla intí nó trí chúrsaí a reáchtáilann comhlachtaí gairmiúla seachtracha oiliúna. Tá an Oifig go mór i bhfabhar baill foirne ag tapú an deis chun breisoideachas a fháil ag gach staid den saol oibre.

COMHPHÁIRTÍOCHT



Oscailt oifigiúil an áitribh nua: An Dr Con Power, An Cathaoirleach, Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, Joe Meade, Brian Cowen TD, An tAire Airgeadais.

Bunaíodh an Coiste Comhpháirtíochta i mí Márta 2006. Baill foirne ó gach leibhéal san eagraíocht atá ar an gCoiste. Tá an Oifig tiomanta do chur chuige comhpháirtíochta, cur chuige ina dtéitear i gcomhairle le baill foirne agus ina bhfuil baint acu le bainistiú agus forbairt na hOifige.

CRUINNITHE FOIRNE

Bíonn cruinnithe foirne ar siúl go rialta. Is ann do na cruinnithe seo chun insint do bhaill foirne faoi shaincheistanna éagsúla a thagann chun cinn. Pléitear agus aontaítear ar chlár oibre freisin.

RÁITEAS STRAITÉISE

Cheadaigh Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais an dara Ráiteas Straitéise do na blianta idir 2007–2009 i mí Dheireadh Fómhair 2006.

CLOÍ LE REACHTAÍOCHT

Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003

Cloíonn an Oifig le forálacha Achtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003 agus déanfar athbhreithniú leanúnach d'fhonn a chinntiú go gcloítear leis na forálacha seo. De bharr nádúir íogair na faisnéise a fhaightear san Oifig is gá a chinntiú nach bhfuil rochtain ar shonraí ach amháin acu siúd a bhfuil baint acu le hiniúchadh a dhéanamh ar ghearáin.

Na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise 1997 agus 2003

Ní bhaineann na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise leis an Oifig faoi láthair ach d'fhéadfadh baint a bheith acu lenár bhfeidhm riaracháin amach anseo. Ní féidir comhaid iniúchta a sholáthar faoi SF de bharr an nádúir ghar-bhreithiúnaigh reachtúil a bhaineann leo.

Na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí 1995 agus 2001

Is comhlachtaí ainmnithe faoi na hAchtanna iad an Oifig agus an Chomhairle ón 1 Eanáir 2007. Táimid tiomanta do chomhlíonadh le Treoirínte an Choimisiúin um Chaighdeán in Oifigí Poiblí do Shealbhóirí Oifige maidir le Comhlíonadh le Forálacha na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí, 1995 agus 2001.

Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

Comhlíonann an Oifig le hAcht na dTeangacha Oifigiúla, 2003. Aistrítear litreacha agus cáipéisí caighdeánacha go Gaeilge agus tá roinn Gaeilge ar an láithreán gréasáin.

Cuid 11

Gearáin





Gearáin

FORBHREATHNÚ

Is é príomhghnó na hOifige gearáin a réiteach agus a iniúchadh. I rith 2006

- ☞ **Fuarthas 3,795 gearán**, ina measc bhí 2,229 gearán faoin earnáil árachais agus 1,566 faoi institiúidí creidmheasa. **Méadú 14% a bhí anseo** i gcomparáid le 2005 le méadú 36% d'institiúidí creidmheasa agus méadú 2% do ghearáin árachais.
- ☞ Réitíodh 4,186 gearán ar fad, lena n-áirítear 2,565 gearán tugtha chun críche i ndiaidh don Ombudsman iniúchadh a dhéanamh orthu, agus **réitíodh 1,551 eile** tar éis iad a chur ar aghaidh chuig gnáthaimh inmheánacha gearán na soláthraithe. Ag deireadh na bliana bhí iniúchadh á dhéanamh ar 1,086 gearán.
- ☞ As na gearáin a rinneadh iniúchadh orthu, seasadh le **44%**, níor seasadh le **37%**, níor bhain **13%** leis an dualgas oibre reachtúla agus cuireadh **6%** faoi bhráid Ombudsmen LEE eile – sa RA den chuid is mó – nó gníomhaireachtaí eile. Nuair a áirítear na cásanna a réitíodh i ndiaidh iad a chur ar aghaidh chuig gnáthaimh inmheánacha gearán Soláthraí Seirbhíse Airgeadais, réitíodh thart ar **60%** de ghearáin i bhfabhar an Ghearánaí.
- ☞ Bhí saincheisteanna fíorchasta i gceist lena lán de na gearáin, go háirithe gearáin a bhain le hárachas, cúrsaí leighis, infheistíocht agus stoc bhróicéireacht, agus is cinnte go dtógann sé an-chuid ama na gearáin seo a réiteach. Go deimhin in 2006 bhí dhá chinneadh mar ábhar d'athbhreithniú agus d'achomharc breithiúnach san Ard-Chúirt a rinne dhá Sholáthraí Seirbhíse Airgeadais agus chuir Gearánaí tús le Toghairm Speisialta de chuid na hArd-Chúirte. **I rith 2006 áfach, réitíodh 79% de na gearáin ar fad a fuarthas** – 91% de ghearáin faoi institiúidí creidmheasa agus 73% de ghearáin faoi árachas.

☞ Ba é €7.4 milliún an cúiteamh **ab airde** a íocadh in aghaidh institiúidí chreidmheasa – atá faoi achomharc – agus €140,000 in aghaidh soláthraí san earnáil árachais. Ina theannta sin, mar thoradh ar athbhreithniú a rinne institiúidí i ndiaidh moladh a fháil ón Ombudsman íocadh thart ar €3 milliún mar chúiteamh do thomhaltóirí eile.

☞ Bagraíodh **imeachtaí forfheidhmiúcháin** sa Chúirt Chuarda i gcoinne comhair chreidmheasa mar nár éirigh leis €4,000 cúiteamh a íoc i mí Feabhra 2006. Íocadh an tsuim an tseachtain dar gcionn agus ní raibh gá leis an gcaingean Cúirte. Cúis díomá ba ea go raibh sé riachtanach **treoir fhoirmiúil** a eisiúint do chomhlacht árachais a raibh drogall uirthi freagairt do m'Oifig agus gearáin ó chustaiméirí go ginearálta. Rinneadh na feabhsuithe a raibh gá leo.

Ba cheart a thabhairt faoi deara sula ndéantar iniúchadh, nach mór don Ghearánaí leas a bhaint as na gnáthaimh inmheánacha gearán atá ag an Soláthraí Seirbhíse Airgeadais. Níl tuiscint iomlán ag roinnt Gearánaithe ar an ngné seo cé go bhfuil feabhas beag le sonrú, de bharr na comhairle atá á sholáthar againne den chuid is mó.

Cé go bhfoilsítear cinntí suntasacha ar an láithreán gréasáin gach sé mhí measaim anois go bhfuil sé feiliúnach a leithéid sin de chinntí áireamh i mo thuarascálacha bliantúla. Dá réir sin, tá na cinntí foilsithe ar fad do 2006 le fáil i gCuid IV den tuarascáil seo.

Tá sonraí le fáil in Aguisín IV de na gearáin a bhaineann le staitisticí atá foilsithe ar ár láithreán gréasáin ón 8 Eanáir 2007.

PRÍOMHCHINNTÍ FOILSITHE AR ÁR LÁITHREÁN GRÉASÁIN I RITH 2006

Institiúidí Creidmheasa

- ④ Easaontacht leasa bróicéara morgáiste - €16,500 cúiteamh
- ④ Stocbhróicéir ag bainistiú punainne - €40,000 cúiteamh
- ④ Níor thug Comhar Creidmheasa aird ar threoracha duine scothaosta maidir le haistarraingt ó chuntas - €24,000 bronnta
- ④ An t-airgead ar fad tógtha as cuntas duine scothaosta le cárta UMB - €1,500 cúiteamh agus feabhsuithe ag teastáil i dtaobh slándála UMB
- ④ Duine 82 bliain d'aois ag infheistiú i ndíorthaigh mhífheiliúnacha - €38,500 cúiteamh
- ④ Cúiteamh €3,000 mar thoradh ar iontráil ar Bhiúró Creidmheasa na hÉireann
- ④ Gan airgead ar bith a fháil ar ais ar infheistíocht Bhanna Rianaithe - níor seasadh leis an ngearán
- ④ Socrú cánach €900,000 do chuntas bréagach neamhchónaitheach - níor seasadh leis an ngearán
- ④ €500,000 infheistithe ag duine 89 bliain d'aois le Cumann Foirgníochta de bharr míthuisceana - €4,000 bronnta
- ④ Seoladh litir bainc faoi chuntas rótharraingte custaiméara chuig an seoladh mícheart - €4,500 cúiteamh
- ④ Rátáil mhícheart creidmheasa do leathchúpla, bronnadh €2,000
- ④ Níor bhainistigh comhlacht stoc bhróicéireachta cuid de phunann infheistíochta €1.5 milliún baintrí scothaosta i gceart - bronnadh €18,500 cúiteamh
- ④ €2,000 cúiteamh mar thoradh ar fhaillí bróicéara morgáiste
- ④ Mífhaisnéis líomhanta de tháille comhairleora airgeadais - seasadh le cuid den chás seo

Árachas

- ④ Tairiscint ex gratia i gcás a bhaineann le sochar báis méadaithe do €140,000 - moladh an chomhlachta árachais de bhrí go raibh an locht ar an idirghabhálaí
- ④ Ní féidir leis na Cúirteanna ach cinneadh a dhéanamh maidir lena ndearna duine árachaithe gníomh neamhdhleathach nó iarracht é sin a dhéanamh - €90,000 bronnta
- ④ Polasaithe Cosanta Morgáiste curtha ar ceal - €4,000 breise aisíochta
- ④ Cóir leighis thar lear - réamhcheadú ag teastáil - níor seasadh leis
- ④ Plean Fadtréimhseach d'Árachas Infheistíochta Bannaí - moill ar thorthaí athbhreithnithe, €3,000 cúiteamh bronnta
- ④ Iarmhairtí ligean le polasaí dul as feidhm agus dearbhú nua sláinte - níor seasadh leis
- ④ Bónas deiridh ar Mhorgáiste Dearlaice - níor seasadh leis
- ④ Ardaíonn comhlacht agus idirghabhálaí tairiscint do shochar báis le €43,000 i ndiaidh idirbheartaíochtaí leis an Ombudsman
- ④ Árachas taistil agus toircheas - seasadh leis an ngearán
- ④ Gach cúram réasúnach ag teastáil ionas go n-éireoidh le cás a bhaineann le sparán a cailleadh ar eitleán - níor seasadh leis an ngearán
- ④ Ní bónas gan locht é bónas cheal éilimh - níor seasadh leis an ngearán
- ④ Ní raibh sé indéanta iniúchadh a dhéanamh ar éileamh a bhain le hoibreacha bóthair ag cur isteach ar ghnó
- ④ Easpa muiníne i gcomhlacht árachais - níor seasadh leis an ngearán

GEARÁIN LENA NGABHANN DAOINE SCOTHAOSTA

An Soláthar de Chomhairle Infheistíochta Iomchuí do Dhaoine Scothaosta

Tá cúiteamh bronnta agam i leith gearán áirithe áit ar mhothaigh mé go raibh an infheistíocht a díoladh le daoine scothaosta míchuí agus i gcásanna nár léirigh na SSA dualgas cúraim. Léiríonn na cinntí atá foilsithe agam na hábhair inmí seo. Tá an tsaincheist seo pléite agam leis an Rialtóir Airgeadais freisin: ba cheart go gcabhródh na céimeanna atá déanta ag an Rialtóir, mar aon le riachtanais an Chóid Chosanta do Thomhaltóirí.

Cúis inmí dáiríre a bhí agam i rith 2006 ba ea rudaí a dúirt an SSA le linn dom a bheith i mbun iniúchadh a dhéanamh ar ghearán a bhain le hinfeistíocht duine scothaosta 83 bliain d'aois a bhí imithe ar shlí na fírinne.

Nuair a bhí an bhean i gceist 82 bliain d'aois d'infheistigh sí €30,000 i dtáirge infheistíochta leis an SSA. Cailleadh an bhean 13 mí ina dhiaidh sin. Ina dhiaidh sin ba léir don Seiceadóir nach mbeadh an Banna a cheannaigh sí aibithe ar feadh cúig bliana agus rinne sí gearán liom ag cur in iúl dom gur díoladh an táirge leis an mbean Éagtha ach nach raibh sé feiliúnach di ar chor ar bith bunaithe ar a haois agus cúinsí beatha.

Dúirt an SSA gur míníodh téarmaí an Bhanna Infheistíochta don bhean go cúramach agus gur thuig sí na téarmaí agus na coinníollacha. Níor aimsigh mé fianaise ar bith, mar shampla, gur luadh leis an mbean i gceist go bhféadfadh moill a bheith ann i dtaobh a heastát a roinnt. Ina theannta sin, bhí an táirge a díoladh léi thar a bheith casta agus bhí úsáid díorthach i gceist. Bhí dualgas ar an SSA an difríocht idir dhíorthaigh agus gnáthscaireanna a mhíniú go hiomlán agus ní raibh fianaise ar bith go ndearnadh amhlaidh. Shíl mé gur beag an seans a bhí ann go dtuigfeadh duine dá haois an chastacht airgeadais agus nádúr na n-infheistíochtaí bunaithe ar dhíorthaigh. Mar shampla, ó nádúr, ciallaíonn conarthaí díorthach (i nach mór gach cás) nach féidir an t-airgead a thógáil amach as an infheistíocht go luath.

I ndiaidh scrúdú a dhéanamh ar aighneacht an SSA agus an fhianaise eile ar fad a tugadh dom, chinn mé nár léirigh an SSA dualgas cúraim don chustaiméir seo agus as dea-thoil agus as féachaint do chás an Ghearánaí, gur cheart seasamh leis an ngearán. Mar iarracht an cheist seo a réiteach, ba é an treoir a thug mé gur cheart don SSA ná an Banna a cheannach ó eastát an ghearánaí ar chostas €38,500, agus é a íoc i bhfoirm Dréacht Bainc.

Measaim gur cheart do gach SSA breathnú ar na tuairimí seo a leanas a rinne mé i mo chinneadh:

- ☎ Thug an SSA le fios mar fhreagra ar na ceisteanna a chuir mé orthu *“ní gá do chustaiméir feidhmiú na ndíorthach a thuiscint le tuiscint a fháil ar bhunbhrí na hinfeistíochta seo a thuiscint, agus na sochair agus na coinníollacha a théann leo”*. D'eaontaigh mé go hurramach leis sin, óir go mheasaim go mba cheart go gcuirfí gach custaiméir ar an eolas go críochnúil agus go cúramach, go háirithe an té atá 82 bliain d'aois, faoin méid a d'fhéadfadh tarlú d'infheistíocht den chineál seo ionas go dtuigfeadh gach custaiméir coinníollacha sriantacha áirithe bheith leo de bharr a bunbhrí féin.
- ☎ Chuir an SSA in iúl freisin *‘go dtuigfí ó chinneadh an Ombudsman nach féidir leis táirge den chineál sin a thairiscint do chustaiméir os cionn aois áirithe agus go mbeadh sé sin dochrach dá dheoin féin’*. Mhaigh mé mar fhreagra go mbíonn aon Soláthraí Seirbhíse Airgeadais i dteideal aon táirge a thairiscint d'aon chustaiméir, ach amháin más oiriúnach don chustaiméir sin é. Níor chóir go dtairgfí táirge do dhaoine scothaosta, áfach, a mhínítear go soiléir agus ar ghlac an soláthraí gach céim chun a chinntiú go dtuigeann an duine scothaosta go hiomlán, agus lena chois sin, gur feasach dó nó di i leith na n-iarmhairtí, bídis go maith go dona.
- ☎ D'áitigh an SSA go bhfuair an bean Éagtha an rud a bhí uaithe. D'fhreagair mé gur bhrath an méid a bhí uaithe, de réir mar a thuig sí féin, ar na míniúcháin

a thug an SSA di. Ní bhfuair mé aon fhianaise gur luadh riamh don Éagtha ceist na moille féideartha um dháileadh a heastáit. Ba cheart go léireofaí an fhéidearthacht go soiléir roimpi, i bhfianaise a haoise, ar bhealach éadrom agus taidhleoireachta.

- ☞ Ní ghabhaim aon leithscéal as cur chuige fíor-dhocht a ghlacadh chun a chinntiú nach dtairgtear do dhaoine os cionn aois áirithe ach táirgí atá oiriúnach dá n-ionchas saoil agus dá riachtanais faoi leith. Táim lánsásta bualadh le hoifigigh shinsearacha d'aon soláthraí le mionsonraí mo smaointeoireachta sa réimse seo a imlíniú. Ní theastaíonn uaim go bhfeictear mé mar bhac don SSA ó tháirgí feiliúnacha a thairiscint dá chuid chustaiméirí.

Cinntear gach gearán ar a fhiúntas féin, agus cé go bhféadfadh táirge bheith feiliúnach do dhuine d'aois áirithe, b'fhéidir nach bhféadfadh sé bheith oiriúnach go huilechoiteann. Baineann castachtaí nach beag le hinfeistíochtaí atá bunaithe ar dhíorthaigh, agus is í mo thuairim nach bhfuil siad ró-oiriúnach d'fhormhór na ndaoine scothaosta.

Cártaí UMB – Patrúin Aistarraingtí Neamhghnách, Monatóireacht Chuntais agus Cosaint do Dhaoine Scothaosta

Is cúis áthais dom go bhfuiltear i mbun gnímh dhearfaigh tar éis na hábhair bhuairimh a tharraing mé anuas faoi shlándáil cártaí UMB. Fuair mé gearáin maidir le haistarraingtí neamhúdaraithé ó chuntais daoine trí mhí-úsáid líomhanta na gCártaí UMB. Bhain roinnt cásanna le daoine scothaosta, ar ghrúpa leochaileach inár sochaí iad.

Bhain gearán amháin ar bhreithnigh mé le linn 2006 ar chustaiméir de chuid an SSA le caoga bliain anuas é an Gearánaí. Bhog sí isteach i dteach príobháideach altranais ag aois 80 bliain. Agus nia leis an nGearánaí ag plé le gnóthaí an Ghearánaí féin, nochtadh dó, in imeacht deich lá, gur aistarraingíodh €700 ón gcuntas nó go raibh an cuntas nach mór glanta amach.

Taispeánadh san fhiosrúchán gur baineadh leas as an gcárta ceart gach uair a aistarraingíodh €700, i dteannta leis an PIN ceart. Chinn na Cúirteanna go raibh dualgas conartha ar bhanc éigin íoc amach ach a mbaintear leas ceart as cárta agus PIN mura bhfuil fógra gada nó calaioise nó mífheidhme ann dó. Ní raibh an fógra dá leithéid ann don SSA. Dá ainneoin sin, bhraith mé go mba cheart roinnt den chailteanas a chonacthas de bharr na n-idirbheart sin titim ar an SSA mar gheall ar bhunbhrí eisceachtúil na n-aistarraingtí, agus dhámh mé cúiteamh de €1,500 don Ghearánaí.

Cé nár thángthas ar aon chinneadh faillí bheith ar an SSA, ní raibh mé sásta é a fhágáil mar sin óir gur cuireadh siar mé foghlaim ó fhianaise SSA nach raibh aon chóras ann leis an SSA a chur ar an airdeall faoin bhféidearthacht go mbeadh calaiois ar bun.

Chinn mé tar éis deireadh a bheith tagtha leis an gcás an Rialtóir Airgeadais a chur ar an airdeall faoina dealraíodh a bheith ina fhadhb chórasach lenar bhain cuntais daoine scothaosta, díluailithe nó faoi chúram i leith gach Soláthraí Seirbhíse Airgeadais. Chinn mé freisin an SSA lenar bhain an cás a ghlaoch isteach agus moltaí áirithe a chur ina leith. Is cúis áthais dom tuairisciú gur chuid an SSA an méid seo in iúl dom i mí na Nollag 2006



“Tá [an SSA] ag pleanáil próiseas a chur i bhfeidhm lena mbraitheoir aistarraingtí móra thar laethanta leantacha ó chuntais mar a bhfuil an custaiméir os cionn cúig bliana agus trí scór d’aois (nó sa chás nach fios dóibh an aois) agus mar a raibh leibhéal íseal gníomhaíochta san am atá díreach caite.. Fiosróidh foireann calaoise an Bhainc na hidirbhearta sin chomh luath agus a n-aibhsítear iad.

Ní cheadaítear [don SSA] faoina chórais an gníomhaíocht sin a bhrath san fhíor-am; is amhlaidh dá réir a d’fhéadfadh roinnt aistarraingtí tarlú sula gcuirfí foireann calaoise an Bhainc ar an airdeall.

Is é lár na bliana 2007 fráma ama forfheidhmiúcháin [an SSA]. Déanfaidh [an SSA] monatóireacht ar an aschur lena éifeachtacht a bhunú ach a bhforfheidhmeofar é, ó thaobh oibriúcháin de agus mar bheart frithchalaíse.”

Molaim an foras lena mbaineann, agus déanfaidh mé monatóireacht ar a éifeachtacht freisin. Táim ag súil go ndéanfaidh gach foras gníomhartha comhchosúla go gairid amach anseo.

Tar éis dom an t-ábhar a tharraingt anuas leis an Rialtóir Airgeadais roinnt míonna ina dhiaidh sin ab amhlaidh a fuair mé gearán lenar bhainc SSA eile. Níor thomhaltóir scothaosta é an té lenar bhainc an cás seo. Baineadh leas as cárta UMB nár úsáideadh i rith thréimhse cheithre bliana óna eisiúint chun aistarraingtí neamhúdaraíthe a dhéanamh thar achar cuibheasach gairid as ar eascair aistarraingtí iomlán de ní ba mhó ná €10,000. Baineadh leas as an gcárta an t-ásc seo ar bhealach cuibheasach sofaisticiúil i gcomparáid leis na gnáthchineálacha calaoise UMB. Dhámh mé €5,000 mar chúiteamh de bharr gnéithe áirithe de ghníomhartha agus dualgas cúraim an SSA. Chuaigh mé i mbun tuilleadh cumarsáide leis an Rialtóir Airgeadais i leith an ghá go mbeadh gnáthaimh fóna um rialáil i dtoll a chéile, agus tá an Rialtóir Airgeadais féin i mbun idirphlé le Cónaidhm BaincÉireachta na hÉireann faoin tsaincheist seo.

POLASAITHE ÁRACHAIS BUANSLÁINTE AGUS LEANÚNACHAIS IONCAIM CHORPARÁIDE

Tá pleananna Árachais Sláinte Bhuan deartha le hioncam shealbhóir an pholasaí a chosaint i gcás na dtinneas tromchúiseach agus fadtéarmach.

Trasnaíonn PHI roinnt polasaithe árachais, agus féadfar iad a fháil sna pinsin, árachas saoil, árachas sláinte agus polasaithe infheistíochta. Is táirge casta tábhachtach é an PHI. Díoltar é go príomha le grúpaí fostaithe trí ghrúpscéimeanna, ach díoltar le daoine aonair é freisin. Ba cheart go mba lánfheasach do sholáthraithe na bpolasaithe sin faoin ngá chun a chinntiú go léir thuigeann na sealbhóirí polasaí go hiomlán an cineál polasaí a bhfuiltear á dhíol, agus ba chóir do thomhaltóirí iad féin a chur ar an eolas go hiomlán sula gceannaíonn siad a leithéid de pholasaí, agus iad bheith sona sásta go gcuimsíonn an polasaí a gcuid éileamh.

Faighim agus bhreithnigh mé, mar an t-Ombudsman, ar ghearáin ó dhaoine aonair i gcoinne Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais i ndáil le hárachas sláinte buan agus/nó polasaithe leanúnachais ioncaim i seilbh fostóirí agus faoi fhrithghealltanais le comhlacht árachais. Is iondúil go mbíonn polasaí árachais ag fostóirí le comhlacht árachais ar a dtugtar grúpscéim míchumais go ginearálta, cuireann a théarmaí síos ar na fostóirí mar an sealbhóir polasaí. Is é an fostóir nó an fostaí a fhéadann na préimheanna a íoc, ag brath ar an gconradh fostaíochta. Ní thiocfaidh éileamh aníos faoi na polasaithe má bhaineann míchumas don fhostaí féin. Tháinig an cheist aníos uaireanta an bhfuil dlínse fúm gearán a fhiosrú a dhéantar i leith polasaí ag fostaithe nó ag iarfhostaithe nuair is leis an bhfostóir an conradh.

Is caidreamh neamhghnách é an ceann trí-thaobhach idir fhostaí, fostóir agus comhlacht árachais i dtéarmaí grúpscéimeanna míchumais ar na fáthanna seo a leanas:

- ⓕ Is idir an fostóir agus an comhlacht árachais atá an príomhchonradh. Is soiléir go bhfuil leas faoi leith ag an bhfostaí sa chonradh sin, áfach. Is chun a leasa siúd atá an conradh ann sa chéad dul síos. Go deimhin féin is amhlaidh a thugtar *“an té a bhfuil árachas saoil acu”* nó *“an t-éilitheoir”* orthu. Ní thiocfaidh éileamh faoin bpolasaí aníos ach amháin má éiríonn siad míchumasaithe.
- ⓕ Is é an chaoi a n-oibrítear na scéimeanna sin de ghnáth ná gurb é an fostóir a íocann an phréimh. Is ansin a íoctar aon sochar ón gcomhlacht árachais leis an bhfostóir, agus is iad ar a seal féin a íocann an sochar lena bhfostaí. Feictear dom go mbeadh feidhm le heisceacht don riail ionpháirteachta i gconradh sna cúinsí sin, agus d’fhéadfaí go mbeadh cúis conartha gníomhaíochta ag an bhfostaí in aghaidh an comhlacht árachais. B’amhlaidh sin go háirithe i scéim éigin mar a n-íocann fostaithe roinnt den phréimh as a dtuarastal féin.
- ⓕ Féadann an fostaí bheith ag soláthar na scéime i roinnt cásanna mar chineál bónaís. Go deimhin féin is amhlaidh a fhéadann siad bheith ag feidhmiú go simplí mar ghníomhaire idir a bhfostaithe agus an comhlacht árachais d’fhonn ráta préimhe maith a fháil.
- ⓕ Mura bhfeidhmíonn an fostóir ach chun préimheanna a bhailiú agus a thabhairt ar aghaidh, is deacair a fheiceáil conas a bheadh aon leigheas ag an bhfostaí i gcoinne an fhostóra, agus go deimhin féin ab amhlaidh a chaithfidís dul i dtuilleamaí na comhlachtaí árachais i gcomhair leighis éigin.
- ⓕ Is iad na fostaithe úsáideoirí deiridh na bpolasaithe sin, agus ní haisteach ná neamhghnách chuige sin chun cur síos ar an úsáideoir deiridh tháirge a bheith ag fáil an táirge sin agus a bheith ina dtomhaltóir dá réir.
- ⓕ Ní foláir gach gearán a mheas ar a fhiúntas féin, ag glacadh san áireamh na saincheisteanna thuasluaite agus an chuir chuige seo a leanas:
- ⓕ Roghnaíodh gan an focal “tomhaltóir” a shainmhíniú sa reachtaíocht. Táim den tuairim trí chéile gur tomhaltóir incháilithe é an fostaí i gcúinsí áirithe, áfach. Is de bharr bhunbhrí neamhghnách na gcaidreamh trí pháirtí a éiríonn aníos sna cineálacha cásanna seo de chomhlacht árachais/ fostaí/fostóra atá sé seo amhlaidh.
- ⓕ Ní mór dom bheith críonna i dtéarmaí na ngearán a gcinnim chun dul i ngleic leo. Mar shampla, féadann sé bheith iomchuí i roinnt cúinsí glacadh leis go bhfuil dlínse fúm ach diúltú plé leis an ngearán ar an mbunús go bhfuil réiteach níos oiriúnaí ar fáil. D’fhéadfadh sé seo tarlú i gcúinsí mar a bhfuil téarma fíor-shoiléir sa chonradh fostaíocht a fhorálann gurb é an fostóir a sholáthraíonn an sochar. Sa chás gurb ann do théarma soiléir den chineál seo, ba cheart gur leis an bhfostóir a bheadh gearán réadach an fhostaí más rud é go gcinneann an fostóir an sochar a thabhairt chun deiridh. Is deacair a fheiceáil conas a d’fhéadfadh iompar an chomhlachta árachais a bheith ina ábhar buairimh don fhostaí sna cúinsí sin.
- ⓕ Mar sin féin sna cásanna nach bhfuil aon réiteach follasach iontu i gcoinne an fhostóra, feictear domsa go bhfuilim i dteideal mo dhlínse thar an ngearán sin a mhaíomh.
- ⓕ Is léir go bhféadfadh mionsonraí praiticiúla áirithe teacht aníos ina leith seo. Cuir i gcás, mar shampla, go bhfuil an fostaí ag tabhairt gearáin i leith téarma faoi leith sa chonradh. D’fhéadfadh sé seo a bheith mar théarma aontaithe idir an comhlacht árachais agus an fostóir agus ceann atá cothrom go hiomlán eatarthu agus go raibh siad sásta leis. Ina leithéid de chuinsí, d’fhéadfadh sé a bheith deacair chun a fheiceáil conas mar a féidir leis an bhfostaí nach bhfuil mar pháirtí sa chonradh teacht agus gearán a dhéanamh faoi théarma ar leithligh.. Is críonna dom sna cúinsí sin chun díriú ar

bhreithniúcháin ghinearálta um chothroime seachas a bheith ag cur isteach ar théarmaí conartha a aontaíodh idir an fostóir agus an comhlacht árachais.

RÉITEACH RATHÚIL AR ROINNT GEARÁIN MHORGÁISTE AR SHAINCHEIST AR LEITHLIGH

Fuair mé cnuasach gearán laistigh de chúpla lá i lár na bliana 2006 (18 san iomlán) ó chustaiméirí SSA éigin ag eascairt as gníomh aontaobhach a ghlac an SSA i ndáil le téarmaí aisíocaíochta ceann dá tháirgí morgáiste. Is neamhghnách do m'óifig braisle gearán a fháil faoi ábhar ar leithligh. Nochtadh sna gearáin gur scríobh an SSA le roinnt custaiméirí a raibh morgáistí de chineál aisíocaíochta faoi leith ina seilbh acu, inar moladh nach rabhtas chun leanúint ar aghaidh leis an socrú áirithe sin. Ba léir go raibh na Gearánaithe a chuaigh i dteagmháil le m'óifig míshásta lena raibh molta.

Bhraith mé tar éis na gearáin a athbhreithniú go bhféadfaí go rabhtas ag nochtadh saincheist chórasach, agus bheartaigh mé an SSA lenar bhain a thabhairt isteach agus míniú ar chionsi Cair na faidhbe a fhiafraí díobh seachas bheith ag plé le gach aon chás i ndiaidh a chéile. Cuireadh in iúl don SSA, nuair a tháinig siad chugamsa agus an Leas-Ombudsman, go rabhtas ag moladh athrú ábhartha i dtéarmaí an chonartha morgáiste féin. In easnamh aontú na sealbhóirí morgáiste is dóichí go mbeinn ag seasamh leis na gearáin sin, ceann i ndiaidh a chéile, de réir mar a bhí cúrsaí.

D'admhaigh an SSA go raibh fadhb ann, agus b'fhéidir nár bhain an dea-chleachtas lena chur chuige go dtí sin. D'iarr sé i gcomhair ní ba mhó ama le tograí nua a thabhairt chun cinn le cur faoi bhráid a gcuid custaiméirí. Mheas mé ocht seachtaine breise bheith iomchúf san iarracht an tsaincheist seo a réiteach.

Tháinig an SSA ar ais ag deireadh na tréimhse sin agus mhaígh siad gur thángthas ar réiteach caoimhiúil i 17 den 18 cás mar thoradh ar na

tograí úra. Chuir mé in iúl gur fhreagra cothrom réasúnta a bhí sa cheann úr, agus nach mbeadh aon chás os comhair an SSA a thuilleadh dá bhforfheidhmeofaí é. Scríobh mé chuig na Gearánaithe dá réir, agus chuig an SSA freisin dá mholadh um a chur chuige i leith na faidhbe.

Is sampla maith é seo de SSA ag tabhairt aitheantais do bhotún, agus tar éis plé a dhéanamh liomsa, d'fhorbairt dea-réitigh ar fhadhb ar bhain deacracht agus castacht lena fuascailt.

POLASAITHE COSANTA MORGÁISTE AR MHAOINE INFHEISTÍOCHTA

Fuair mé gearán gur thóg an Gearánaí agus a bhean chéile morgáiste sa bhliain 2000 le maoin chónaithe infheistíochta a cheannach. Mhaígh an Tairiscint lasachta go mba ghá cosaint morgáiste mar chuid de Choinníollacha Ginearálta na hiasachta. D'fhiosraigh an Gearánaí ag an am an raibh an chosaint sin éigeantach le haghaidh morgáiste mar nárbh í áit chónaithe an teaghlach cuspóir an urrúis a tairgeadh. Luaigh sé go deimhin féin gur theastaigh polasaí ón SSA don Ghearánaí agus dá bhean chéile araon. Nuair a fiosraíodh sin, ghlac an SSA le polasaí ina ainm siúd amháin go drogallach agus mar lamháltas. Mhaígh an Gearánaí nár tugadh aon rogha dó ach an polasaí a thabhairt amach óir go raibh an iasacht teagmhasach air, agus luaigh an soláthraí go soiléir ag an am go raibh sé sin éigeantach i leith gach aon mhorgáiste.

D'aimsigh an Gearánaí sa bhliain 2005 go raibh an t-eolas seo mícheart óir gur sholáthraíodh go soiléir é faoin Acht um Chreidmheas do Thomhaltóirí 1995 - alt 126 (2) (1) - nach éigeantach iad na polasaithe cosanta morgáiste ach amháin le haghaidh áiteanna cónaithe príobháideacha. Thug sé le fios gur chuir an SSA deireadh leis an bpolasaí go sách drogallach nuair a cuireadh sin faoi bhráid an SSA féin. D'fhéach sé le haisíocaíocht a fháil ar phréimheanna a d'foc sé ansin, agus roinnt úis leis, ach níor thaitin sin leis an SSA.

Chuir sé an t-ábhar ar aghaidh chugamsa ansin. Thángthas ar réiteach chun sástacht an Ghearánaí tar éis tuilleadh comhfhreagrais idir an SSA, an Gearánaí agus an oifig seo. B'amlaidh dá réir nach raibh orm fiosrúchán foirmiúil a dhéanamh ar an ngearán seo.

Chonacthas domsa, ámh, go bhféadfadh saincheist chórasach teacht aníos i leith an limistéir seo, ní hamháin don SSA áirithe seo, ach do SSA eile. Ba é an t-údar buairimh a bhí agam ná gach iasacht tráchtála bheith faoi réir an chineáil pholasaí cosanta morgáiste seo nuair nach raibh gá leis i ndáiríre. Tuigim go hiomlán go mbeidh feidhm le coinníollacha áirithe do mhaoín infheistíochta, más teach nó maoin éigin eile atá inti. Chuaigh mé i gcumarsáid leis an Rialtóir Airgeadais óir go bhféadfadh sé bheith iomchuí don Rialtóir athbheithniú ginearálta a dhéanamh ar gach SSA lena bhunú an mbíonn morgáistí ar mhaoín infheistíochta (go háirithe ar thithe) faoi réir riachtanais go míchuí go rachfaí i mbun polasaí cosanta morgáiste.

DLÍNSE SHEACH CHRÍOCHACH

Dlínse Dheonach Sheirbhís Ombudsman Airgeadais na RA

Tá dlínse Sheirbhís Ombudsman Airgeadais na RA (FOS) teoranta do sheirbhísí airgeadais a sholáthraítear laistigh nó ón RA í féin. Cuimsíonn a dlínse dheonach roinnt gníomhaíochtaí, ámh, lena n-áirítear an t-árachas ginearálta, a dhéantar in áiteanna eile den LEE má tá siad dírithe ar an RA agus úsáid á baint as dlí Shasana, na Breataine Bige, na hAlban nó Thuaisceart na hÉireann. Tugadh é seo isteach go príomha le hárachóirí ginearálta a chumhdach faoi úinéireacht bhainc na RA, nach bpléann ach amháin nó go príomha le tomhaltóirí na RA, ach b'fhéidir go bhfuil siad lonnaithe in Éirinn ar chúiseanna cánachais.

Mar shampla, má ghlacann tomhaltóir de chuid na RA iasacht phearsanta ó Bhanc Briotanach, d'fhéadfadh árachas cosanta íocaíochta a bheith íochta leis/léi óna bhfo-chomhlacht lonnaithe i mBaile Átha Cliath – atá mar bhall den dlínse dheonach FOS. Tá an banc lonnaithe i mBaile

Átha Cliath clúdaithe go teicniúil faoi dhlínse éigeantach Ombudsman Seirbhísí Airgeadais na hÉireann i ndáil le seirbhísí airgeadais a sholáthraíonn sé ó Éirinn isteach sa RA. Táim sásta faoi chomhaontú FIN-NET an LEE, agus FOS na RA leis, ar mhaithe le dea-riail go bpléifí an FOS leis na cineálacha cásanna sin mar:

- ☞ a soláthraíonn comhlachtaí seirbhísí airgeadais atá lonnaithe in Éirinn seirbhísí ó Éirinn go tomhaltóir de chuid na RA
- ☞ go bhfuil an comhlacht seirbhísí airgeadais tar éis dul le dlínse dheonach FOS na RA
- ☞ a dtagann an cás laistigh de dhlínse dheonach FOS na RA.

Mura dteastaíonn ó Ghearánaí/SSA dul le dlínse dheonach na RA ar chúis éigin, is mise féin a scrúdóidh an gearán mar Ombudsman na hÉireann.

Ba bhealach éifeachtach é seo chun plé le gearáin, agus é éifeachtach go fóill, agus d'oirbhig sé go maith in idirchaidreamh leis an iar-scéim dheonach de chuid Ombudsman Árachais na hÉireann. D'fhéadfadh bunú na scéime reachtúla de chuid Ombudsman Seirbhísí Airgeadais i mí Aibreán 2005 staid cúrsaí a athrú, ach táim sásta leanúint ar aghaidh lei óir í a bheith ag obair go maith.

Polasaithe díolta ó Éireann ag léiriú go mbaineann dlíthe na RA

Táim tar éis líon méadaitheach gearán a fháil ó thomhaltóirí atá ina gcónaí sa RA i leith táirgí seirbhísí airgeadais (go háirithe polasaithe árachais) a dhíoltar leo thall sa RA. B'fhéidir gur dhíol brainse sa RA na táirgí sin sa RA trí mheán comhairleora airgeadais neamhspleách ó cheann-chomhlacht árachais atá cláraithe agus a rialáítear in Éirinn agus a údaraítear leis na táirgí a dhíol isteach go margadh na RA. Áirítear le téarmaí agus coinníollacha an pholasaí clásal ina bhforáiltear go bhfuil feidhm le dlí na RA/Shasana i leith na bpolasaithe agus gur faoi dhlínse Chúirteanna na RA amháin atá sé.

Maidir le roinnt gearán a fuair mé, thug an Gearánaí a ngearán ar dtús chuig an FOS sa RA. Ba é seasamh Ombudsman na RA gach aon uair nach raibh dlínse fúthu plé leis an ngearán i bhfianaise na fírice gurb in Éirinn atá an chomhlacht árachais a fhrithgheallann an polasaí lonnaithe. Clúdaíonn a ndlínse teorann gearáin i leith gníomhaíochtaí an chomhlachta a rinneadh ó fhoras sa RA agus comhlachtaí a oibríonn ó fhoras sa RA. Cé gur dhóichí go mbeadh díolachan bunúsach an táirge laistigh de dlínse FOS na RA, níorbh amhlaidh a bhí riarachán an pholasaí ina dhiaidh sin ag an soláthraí bunaithe in Éirinn.

Mar thoradh air sin cuireadh na Gearánaithe ar aghaidh chugam, agus mheas mé, trí dhírú ar riaradh an pholasaí a bhí ag tarlú ó oifig i mBaile Átha Cliath, agus tar éis dul i gcomhairle dhlíthiúil, gur tháinig na gearáin faoi mo dlínse, óir gur bhain siad le hiompar a tharla i ndlínse na hÉireann, agus nasc soiléir a bheith acu dá réir leis an dlínse.

Mar sin féin bhain sáinn le mo chás, i dtéarmaí follasacha sa pholasaí inar maíodh go bhfuil feidhm le dlí Shasana agus a thugann dlínse do Chúirteanna na RA amháin thar an gconradh. Chun déileáil leis an tsaincheist, d'iarr mé ar gach Gearánaí agus Soláthraí Seirbhíse Airgeadais chun a gcomhthoilíú scríofa a thabhairt go mbainfeadh dlí na hÉireann i leith an aighnis, agus gur le hArd-Chúirt na hÉireann amháin atá dlínse achomharc i leith mo chinnidh dheiridh a éisteacht.

Saoráil Seirbhíse

Is é an rialtóir i dtír dhúchais na gcomhlachtaí – le gnó acu in Éirinn ar bhonn ‘saoirse seirbhíse’ – a mhaoirsionn iad. Tá roinnt saincheisteanna praiticiúla le himscrúdú ag céim tosaigh de ghearán a dtarchuirtear chuig an oifig seo:

- Ⓢ I ndáil leis an árachas a díoltar in Éirinn, agus arb í comhlacht a oibríonn abhus ar bhonn saoirse seirbhíse a fhrithgheallann é, is minic ar deacair do thomhaltóirí go bhféadann freagracht as díol a n-árachais agus séanadh éilimh ina dhiaidh sin a bheith ar dhá Sholáthraí Seirbhíse Airgeadais éagsúla, agus go bhféadann na soláthraithe seirbhíse a bheith faoi rialúchán dhá údarás rialála éagsúla.
- Ⓢ Iarrtar doiciméad polasaí ar ghearáin a fháil ionas gur féidir ainm an chomhlachta a fhrithgheallann an polasaí árachais a aimsiú. Mäs comhlacht éagsúil a rialaíonn an eagrais sin, agus go n-oibríonn siad ar bhonn saoráil seirbhíse, tugtar an t-eolas sin don tomhaltóir agus athdhírítear iad chuig an údarás ábhartha.
- Ⓢ Cuirtear in iúl don Ghearánaí faoi láthair i leith an Ombudsman iomchuí a phléifidh leis an ábhar, agus iarrtar orthu dul i gcumarsáid go díreach leis. Táthar tar éis gnáthamh a mheas um tharchur gearán ón oifig seo chuig an Ombudsman ábhartha i Stát eile de chuid an LEE tar éis comhphlé leis an Rialtóir Airgeadais. Mar sin féin theastódh comhthoilíú an Ghearánaí, d’aon doiciméadú le seoladh ar aghaidh chuig páirtí eile, meastar é sin a bheith níos fearr ó thaobh ídiú ama de don Ghearánaí má tugtar sonraí teagmhála an chomhlachta ábhartha díreach dó/di.
- Ⓢ Is é mo chuspóir mar an t-Ombudsman dlínse a mheasúnú ag an gcéim is luaithe agus is féidir ionas gur féidir leis an nGearánaí a g(h)earán a athdhírú ar chomhlacht níos iomchuí más gá.

Bíonn m'óifig ag cuardach gan staonadh le haghaidh bealaí chun an gnáthamh a dhéanamh níos éasca do thomhaltóirí. Luaitear go neamhbhalbh i roinnt doiciméid pholasaí a thug comhlachtaí ón RA, agus a oibríonn in Éirinn ar bhonn 'saoráil seirbhíse' gur féidir gearán a tharchur go díreach chuig Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais in Éirinn agus gurb é dlí na hÉireann an dlí is infheidhmithe. De bharr líon na ngearán a fuarthas, chinn mé le linn na bliana 2006 na gearán a imscrúdú seachas an Gearánaí a tharchur chuig Seirbhís an Ombudsman Airgeadais sa RA. D'fhéadfaí an cur chuige seo a shíneadh i gcúinsí áirithe; b'fhearr sa chuid ba mhó de chásanna, áfach, an Gearánaí a tharchur chuig an ngníomhaireacht ábhartha sa tír ina rialaítear an comhlacht sin.

Is gné bhunúsach d'oibriú na hoifige seo é gnáthamh gearáin simplí agus sorochtana, d'aighnis trasteorann agus baile araon. Leanfar ar aghaidh ag athbhreithniú ár ngnáthaimh reatha ar bhonn leanúnach agus i gcomhairle leis an Rialtóir Airgeadais de réir mar is gá.

FIOSRÚ PHARLAIMINT NA HEORPA AR SHAOL COTHROMAIS

Tá Coiste de chuid Parlaimint na hEorpa ag stiúradh fiosrúcháin i leath chliseadh *Equitable Life Insurance Society* na RA ag deireadh na 1990í nuair a chonaic sealbhóirí polasaí, lena áiríodh custaiméirí Éireannacha, caillteanas mhóra. Tá spéis ar leithligh ag an gCoiste Parlaiminteach ar chibé an bhfuil nó nach bhfuil scéim sásaimh éifeachtach ann ar fud an LEE. Ghlac an Coiste le fianaise uaimse mar chuid dá fhiosrúchán i mí Dheireadh Fómhair 2006 i mo ról mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus ó mo Leas-Ombudsman ina cumas mar iar-Ombudsman Árachais na hÉireann.

Faightear na hábhair a pléadh leis an gCoiste Parlaiminteach in Agusín III

DÚSHLÁIN CHÚIRTE

Athbhreithniú Breithiúnach

Thóg Cumann Foirgníochta Forleithheadach na hÉireann an chéad imeachtaí Athbhreithnithe Bhreithiúnaigh de chuid na hArd-Chúirte i mo choinne in Eanáir 2006. Agus gearán á shocrú agam threoraigh mé don Chumann in Eanáir 2006 a rialacha agus an cleachtas atá aige ús sé mhí a ghearradh go huathoibríoch nuair a fhuasclaítear morgáistí tráchtála go luath a athrú. Mheas mé nárbh réamh-mheastachán fíor ar chailliúint é seo agus gur táille pionóis a bhí ann go bunúsach. Freisin tharraing mé aird an Rialaitheora Airgeadais ar an ábhar le haghaidh aon 'ghníomh um bhreathnú siar' a mheas sé riachtanach.

Socraíodh na himeachtaí Ard-Chúirte i mo fhabhar i mBealtaine 2006 le costais iomlán bronnta. Ba iad seo a leanas téarmaí an tsocraithe Ard-Chúirte:

"Tugann an Cumann faoi go ríomhfar gach íocaíocht foirceanta iasachta (mar atá sonraithe san Acht um Údarás an Bhainc Cheannais agus na Seirbhísí Airgeadais 2004 agus I.R. 190 de 2005) fad is a bhaineann siad le tomhaltóirí mar réamh-mheastachán fíor ar chailliúint an Chumainn ar fhoirceannadh luath.

Mar thoradh ar an nglacadh sin aontaíonn an t-Ombudsman nach gá don Chumann a rialacha a athrú sa chaoi a threoraigh an t-Ombudsman.

D'fhéadfaí na himeachtaí a bheith scriosta amach, chun na costais choimeáda uile a áireamh, i bhfabhar an t-Ombudsman, amhail le bheith cáinithe in éagmais comhaontuithe."

Sa bhreis air sin aontaíodh an méid seo a leanas idir Abhcóide:

"Nach n-iarrfaidh an Cumann aisíocaíocht i gcás Y.

Go n-íocfaidh an Cumann mar a treoraíodh dó i gcás OB.

Nach mbíonn éifeacht ag aon rud sa Socrú nó Ordú laistigh teideal an Chumainn chun dúshlán bhailíocht na scéime reachtaíochta a thabhairt .

Más mian leis an gCumann, cuirfidh an t-Ombudsman dearcadh in iúl ar

fhoirmle an Chumainn um réamh-mheastachán fíor cailliúna a ríomh, ach ní cheanglóidh aon rud i gcur in iúl dearcadh den sórt sin an t-Ombudsman i socrú aon chás ar leithligh.”

Threoraigh mé freisin i bhFeabhra 2006, go n-íocfaí cúiteamh i gcás eile cosúil leis (cé nach raibh sé ina ábhar do na himeachtaí athbhreithnithe bhreithiúnaigh bhí sé ina chuid de na téarmaí socrúithe – cás OB). Ach bhí orm céimeanna breise a thógáil i Meitheamh 2006 chun cinntiú gur íocadh é seo.

In Iúil 2006 ar iarratas a fháil ó mo fhoireann dlí bhronn an Chúirt Uachtarach tuilleadh costas dlí i gcoinne an Chumainn. Tháinig sé seo chun cinn toisc go ndearnadh ionadaíocht dom agus gur chuir mé mionnscribhinní isteach in achomharc *ex parte* a thóg an Cumann, maidir leis na himeachtaí Athbhreithnithe Bhreithiúnaigh, chuig an gCúirt Uachtarach i mBealtaine 2006 a tharraing an Cumann siar ina dhiaidh.

I Meán Fómhair thángthas ar chomhaontú faoi dheireadh idir an Cumann agus m’oifig maidir le cén chaoi ar cheart an táille fuascailte luaithe a ghearradh do chásanna sna todhcháí agus san am atá thart, ar bhunús foirmle a ríomhann an fhíor-chailliúint don Chumann, má bhí aon chailliúint, a bhí mar thoradh ar an bhfuascailt luath . D’aontaigh an Cumann freisin ‘breathnú siar’ a dhéanamh, faoi mhaoirseacht ghinearálta an Rialaitheora Airgeadais, ag dul siar sé bliana ó mo chinneadh, agus thug sé faoi iasachtaithe roimhe a aisíoc de réir na foirmle nua-aontaithe. Insíodh don Rialaitheoir Airgeadais faoin gcomhaontú seo.

De réir mar a thuigim gheobhaidh 1,000 custaiméir aisíocaíochtaí mar thoradh ar an gcleachtas ‘breathnú siar’ agus is é an méid measta le haisíoc ná €3m.

Treoir do Bhanc Uladh Cúiteamh a Íoc le Hinfheisteoirí

I gcinneadh i bhFeabhra threoraigh mé do Ulster Bank Investments Funds Limited cúiteamh mór a thabhairt do chustaiméirí a d’infheistigh ina Phunann Scaireanna Idirnáisiúnta. Go héifeachtach threoraigh mé don Banc laghdú de 15% sa Chiste laghdú de €7.4m a d’éirigh i Samhain 2004 a chúiteamh. Tá téacs iomlán an chinnidh in Aguisín VIII.

Measaim go bhfuil sé cuí sonraí ar an treoir seo a chur san áireamh sa Tuarascáil seo ionas go bhfuil a fhios ag an Oireachtas faoin saincheist suntasach seo. Aithním go raibh an treoir agus go bhfuil sí fós ina ábhar achomhairc do na Cúirteanna. Thug Uachtarán na hArd-Chúirte breithiúnas ar 1 Samhain 2006 maidir le réimse an achomhairc. Sheirbheáil Banc Uladh fógra achomhairc don Chúirt Uachtarach go déanach i Nollaig 2006. Táthar ag feitheamh le toradh achomhairc na Cúirte Uachtaraí.

Cuid 3 Treoir





Saincheisteanna Athfhillteacha

Tuigim an díomá a bhíonn ar thomhaltóir nuair atá sé tar éis gearán a chur i dtreo na hoifige seo, agus nach gcinnim ina fhabhar, ach tá go leor fachtóirí le meas agus gearáin á mbreithniú. Ní mór dom na fíricí ar fad a bhaineann le díospóid agus an fhianaise ar fad a cuireadh isteach a mheas sula ndéanaim cinneadh. Tá táirgí airgeadais ar an margadh sa dlínse seo ag éirí níos sofaisticiúla agus mar thoradh air mar sin, bíonn cur chuige don oifig seo ag éirí níos casta. Chuige sin ba cheart go gcuirfeadh riachtanais Cód Cosanta Tomhaltóirí an Rialaitheora Airgeadais, oideachas airgeadais agus bearta feasachta, agus iarrachtaí ag Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais a bheith níos trédhearcaí feabhas a chur ar na hábhair atá ag dul ar aghaidh. Seo a leanas roinnt saincheisteanna athfhillteacha a thug mé faoi deara ó chuaigh mé i mbun an phoist seo.

DOICIMÉADÚ TACAÍOCHTA

Bím ag súil le caighdeán níos fearr de choimeád taifead ó Sholáthraithe Seirbhísí Airgeadais ("SSA" as seo amach) ná mar a bhíonn ó formhór na dtomhaltóirí. Tá sé tábhachtach go gcuirfeadh SSA isteach taifid agus doiciméid chúí, lena n-áirítear an páipéarachas a bhaineann leis an nGearánáir ar leithligh (m.sh. doiciméad polasaí/leabhráin (formhuinthe), comhaontú creidmheasa, sceideal polasaí, foirm togra, agus an litríocht/na bróisiúir fhógraíochta ar fad.

Ní foláir do ghearánaithe cur isteach, in éineacht lena ngearán, cóipeanna de na doiciméid ábhartha uile (is fearr cóipeanna mar d'fhéadfadh go mbeadh ar Ghearánaithe tagairt do na bun-leaganacha níos déanaí) a chreideann siad a thacaíonn lena gcás m.sh. an comhfhreagras ar fad idir na SSA agus iad féin. Mar a bhí ón tús tá mo phróiseas infheistíochta bunaithe go príomha ar eolas agus taifid nó doiciméid eile soláthartha ag na páirtithe don díospóid, ba cheart go mbeadh eolas tacaíochta breise, nuair atá Toradh eisithe ag an oifig seo don bheirt pháirtithe, ina eisceacht. Déanaim Cinneadh Deireanach mura nglacann ceachtar páirtí le Toradh ag mo fhoireann.

NÍ FOLÁIR DO THEANGA AN ÁRACHÓRA A BHEITH SOILÉIR AGUS GLAN

Tá dualgas mór ar an SSA eolas a sholáthar ar bhealach soiléir agus glan. Tá sé seo an-tábhachtach agus is réimse é a mheasaim nuair atá gearáin á scrúdú agam.

Tá sé tábhachtach go léiríonn an SSA nádúr agus méid an chládaigh atá á chur ar fáil go soiléir sna doiciméid. Ní mór don SSA aon bharántaí nó formhuinthe agus aon táillí a fhéadfadh a bheith i gceist a aithint go soiléir.

Agus cásanna á bhfiosrú breathnóidh mo fhoireann ar dtús ar bhrí úsáide coitianta focal. Mura dtarraingíonn SSA aird an sealbhóra polasaí ar eisiámh agus eisceachtaí, beidh sé deacair dóibh díospóidí a bhraitheann ar shainmhíniú sonracha nach n-aithneodh sealbhóir polasaí go ginearálta a throid. Ba cheart d'árachóirí gnáth-theanga a úsáid.

Áit a shocraíonn SSA glacadh le focail dhébhriocha, is é an cleachtas is fearr chomh maith le bheith sa dlí bunaithe gur cheart na focail sin a thuiscint ar bhealach atá i gcoinne an pháirtí a roghnaigh agus a thóg isteach iad.

Sholáthar cúirteanna na hÉireann an cur chuige seo.

TÁBHACHT LE DOICIMÉID A LÉAMH

Tá freagracht ar an SSA a chinntiú, fad agus is féidir agus de réir Cód Cosanta Tomhaltóirí an Rialaitheora Airgeadais, go réitíonn na táirgí agus seirbhísí a thairgeann sé le riachtanais an tomhaltóra. Freisin tá dualgas air príomhghnéithe na dtáirgí agus seirbhísí atá ar fáil a mhíniú. Mar shampla d'áireodh príomhghnéithe conradh árachais na sonraí tábhachtacha ar fad maidir le cumhdach agus sochair; aon srianta nó eisiámh mhóra nó neamhghnácha; agus aon choinníollacha nó oibleagáidí suntasacha nach mór don sealbhóir polasaí a chomhlíonadh. Go deimhin,

d'fhéadfadh sé a bheith críonna do SSA ráiteas atá le síniú ag an tomhaltóir a shonraíonn go ndearnadh é seo a chur san áireamh sa chonradh.

Ina theannta ní mór do thomhaltóirí a ról féin a ghlacadh tríd an am a thógáil an conradh agus na doiciméid thacaíochta a léamh, agus iad ag cuimhneamh ar a riachtanais, a gcuspóirí agus a bhfreagrachtaí. I gcás roinnt polasaithe árachais tairgtear tréimhse '*machnaimh*' do chustaiméirí trínar féidir leo polasaí a chur ar ceal tar éis dóibh é a cheannach. Ba cheart do chustaiméirí an tréimhse seo a úsáid chun a ndoiciméid polasaí a athbhreithniú go sonrath.

NOCHTADH FÍRICÍ ÁBHARTHA

Tá conarthaí árachais *uberrimae fidei* (atá macánta thar na bearta). Dá réir tá sé de dhualgas ar iarrthóir ar árachas na fíricí ábhartha ar fad a nochtadh don árachóir. Is é an t-iarrthóir is fearr a bheidh in ann na fíricí agus an t-eolas a bhaineann leis an iarratas a bheith ar eolas aige. Mura nochtar na fíricí ábhartha uile agus mura bhfreagraítear na ceisteanna go hiomlán d'fhéadfaí an polasaí árachais a dhéanamh neamhbhailí agus d'fhéadfadh sé a bheith ina bhunús do mo chinneadh gan gearán a chaomhnú. Luann Kenny J. an scrúdú do nochtadh fíricí ábhartha sa chás Ard-Chúirte **Chariot Inns Ltd v Assicurazioni Generali S.p.a. & Ors** [1981] I.R. 199 ag 226 thus-

"It is not what the person seeking insurance regards as material, nor is it what the insurance company regards as material. It is a matter or circumstance which would reasonably influence the judgment of a prudent insurer in deciding whether he would take the risk and if so, determining the premium which he would demand. The standard by which materiality is to be determined is objective, not subjective."

FÍRIC ÁBHARTHA

Fíric ábhartha is ea aon fhíric a mbíonn tionchar aige ar bhreithiúnas frithghealláí críonna agus é ag déanamh riosca a mheas. Ní mór fíricí den sórt sin a nochtadh. Síneann an dualgas nochtadh chun na fíricí ábhartha uile ar cheart a bheith ar eolas ag an moltóir nó iarrthóir árachais chomh maith leo siúd aitheanta dóibh a chlúdach. Má tá aon amhras ar iarrthóir árachais maidir le cibé an bhfuil fíric ábhartha, ba cheart fíric dá leithéid a nochtadh don chomhlacht árachais.

AG NOCHTADH FAISNÉIS ÁBHARTHA

Nuair atáthar ag cur isteach *inter alia* ar chumhdach saoil, chumhdach tinnis chriticiúil nó árachas buansláinte, iarrfaidh an comhlacht árachais ar an moltóir (an t-iarrthóir árachais) gach rud atá ábhartha do na ceisteanna *uile* ar an bhfoirm iarratais a insint.

Mura nochtann an tograí na fíricí ábhartha uile nó má tá aon cheann de freagraí na gceisteanna nach bhfuil iomlán nó fíor d'fhéadfadh an comhlacht árachais caitheamh leis an bpolasaí mar neamhní agus mar thoradh air ní bheadh aon chumhdach faoin bpolasaí agus d'fhéadfaí diúltú d'aon éileamh. Is é an staid dlíthiúil maidir le neamhnochtadh ná go bhféadfadh an comhlacht diúltú d'éileamh agus an polasaí a chur ar neamhní *ab initio* (ón tús amhail is nach raibh an polasaí ann riamh). **D'fhéadfadh neamhnochtadh tarlú d'aon turas, mar thoradh ar fhaillí nó go soineanta agus scrúdaítear gach éileamh a cuirtear chuig an oifig seo de réir a bhuanna féin agus an rud atá cóir agus réasúnta á mheas.**

Ní foláir don iarrthóir eolas a iarrann an comhlacht árachais a sholáthar go cruinn agus go fírinneach ag am na tairisceana. Ina theannta, iarrann roinnt polasaithe nochtadh leanúnach d'fhíricí ábhartha agus ní foláir go mbeadh sé seo ar eolas ag sealbhóirí polasaí. Go deimhin, nuair atá éileamh íoctha, mar shampla i gcás Árachas Buansláinte, tá comhlacht árachais i dteideal an t-éileamh a athbhreithniú agus eolas leighis nuashonraithe a

lorg chun cinneadh cibé an bhfuil sé ar chumas ag an éilitheoir filleadh ar obair nó an bhfuil an t-éilitheoir ag obair i ndáiríre.

NÍ FOLÁIR DO CHOMHLACHTAÍ RABHADH A THABHAIRT DO SHEALBHÓIRÍ POLASAÍ FAOI THORTHAÍ NEAMHNOCHTA

Ba cheart go mbeadh rabhaidh maidir le torthaí neamhnochta chun tosaigh i mbróisiúir, litríocht agus foirmeacha tairisceana uile an chomhlachta. Ba cheart do SSA deilbhíní dathaithe a úsáid ar a bhfoirmeacha tairisceana chun béim a leagadh ar shaincheist an neamhnochtadh agus chun sealbhóirí polasaí a chur ar an eolas go bhfiosrófar a stair chaite (stair mhíochaine nó eile) in iomlán. Ag brath ar chineál an éilimh is féidir leis an gcomhlacht rochtain a fháil ar réimse eolais, lena n-áirítear taifid mhíochaine, airgeadais agus fostaíochta.

Ba cheart **i gcónaí** cóip den fhoirm tairisceana comhlíonta agus sínithe a luann “Tagrófar don eolas seo a thug tú dúinn nuair a dhéanann tú éileamh” a thabhairt don sealbhóir polasaí.

LEANÚNACHAS IONCAIM AGUS ÁRACHAS BUANSLÁINTE

Soláthraíonn polasaithe Leanúnachais Ioncaim agus Árachas Buansláinte (ÁBS) cumhdach ar fáil i gcás míchumais áit nach bhfuil an sealbhóir polasaí in ann a “*g(h)airm féin*” a dhéanamh. D’fhéadfadh réimse i bhfad níos cúinge bheith ag Leanúnachas Ioncaim agus cumhdach ÁBS áit a shonraíonn an sainmhíniú níos géire ar “*míchumas*” go gcaithfidh nach bhfuil an sealbhóir polasaí in ann a “*g(h)airm féin nó aon ghairm*” a dhéanamh. Tar éis tairí éilimh fágann roinnt soláthraithe árachais amach cumhdach do dhúlagar nó pian droma trasna grúpscéim ÁBS nó ar bhonn aonair.

I rith tréimhse an éilimh d’fhéadfadh an SSA deimhniú ar tháinig biseach ar an ngearánaí ón tinneas bhí air/uirthi agus an bhfuil sé/sí

sláintiúil go leor chun filleadh ar obair. D’fhéadfadh an SSA cuairteoirí éilimh a fhostú chun bualadh leis an ngearánaí nó socrú le haghaidh scrúduithe leighis.

Go ginearálta déanann SSA measúnú ar fhianaise leighis chun cinneadh an gceadófar éileamh, an ndiúltofar d’éileamh, an leanfar ar aghaidh le héileamh nó an gcuirfear deireadh le héileamh. Diúltaítear éilimh áit, ar bhonn fianaise liachta, nach meastar go bhfuil leibhéal an mhíchumais/an tinnis trom go leor chun an sealbhóir polasaí a choimeád óna ghairm a chleachtadh. Diúltaítear éilimh freisin áit a raibh neamhnochtadh fíricí ábhartha ar an bhfoirm iarratais.

Chuirge sin féadaim seirbhísí cairdeolaithe, oinceolaithe, réamaiteolaithe agus néareolaithe comhairleacha a lorg go neamhspleách, *inter alia*. Freisin tógfaidh mé torthaí na dtástálacha Luachála ar Chumas Feidhme agus nótaí GD . Tá sé tábhachtach a thabhairt faoi deara go ndéantar measúnú ar gach gearán de réir a bhuanna aonair agus go ndéanaim mo chinneadh tar éis don chomhairle ar fad a fuarthas a mheas.

ÁRACHAS UM CHOSTAIS LEIGHIS

Árachas costais leighis is ea conradh bliantúil a chuireann cumhdach ar fáil do chóireáil mhíochaine sonraithe agus cóireáil a bhaineann leis ar chúinsí an-bheacht. D’fhéadfadh cumhdach athrú ó bhliain go bliain de réir mar a áirítear cóireáil nua agus mar a chuirtear teorainn le cóireáil eile. Tá sé tábhachtach a thabhairt faoi deara nach gclúdaítear gach cóireáil agus gnáthaimh agus gur minic a bhíonn díomá ar Ghearánaithe nuair a fhaigheann siad amach nach bhfuil an chóireáil a d’iarr siad clúdaithe faoina bpolasaí. Ba cheart don SSA béim a leagadh ar aon athruithe ar an gcumhdach.

Gach bliain faigheann an sealbhóir polasaí téarmaí agus coinníollacha an árachas costais leighis a cheannaigh sé/sí. Ba cheart do shealbhóirí polasaí breathnú ar an litríocht a chuir an t-árachóir ar fáil agus úsáid a bhaint as

“línte cabhrach” chun aon cheisteanna a d’fhéadfadh bheith acu maidir leis an gcumhdach faoi leith a cheannaigh siad a shoiléiriú.

Tréimhsí feithimh in árachas um chostais leighis

Tréimhse feithimh is ea fostréimhse ama nach mór don sealbhóir polasaí a bheith árachaithe sula n-íocfar sochar chóireála. D’fhéadfadh critéir i dtaobh tréimhsí feithimh a bheith éagsúil ó chomhlacht go comhlacht ach go ginearálta bíonn dhá phríomhthréimhse feithimh i gceist

- (a) tréimhse feithimh tosaigh; agus
- (b) tréimhse feithimh do riocht míochaine réamhbheitheach.

Baineann an tréimhse feithimh tosaigh le sealbhóirí polasaí nua nach mór dóibh bheith árachaithe le haghaidh tréimhse sonraithe ama sula n-íocfar aon sochar do chóireáil. De ghnáth, beidh aon ghortú timpisteach clúdaithe laistigh den tréimhse feithimh seo.

Baineann an tréimhse feithimh do riocht míochaine réamhbheitheach do scairshealbhóir a bhfuil riocht míochaine air cheana nuair a thógann sé amach an polasaí. Ní íocfar sochar as aon éileamh a éiríonn as an riocht míochaine réamhbheitheach ar leithligh go dtí go bhfuil tréimhse feithimh áirithe. Bíonn tionchar ag aois an sealbhóir polasaí ar an tréimhse feithimh atá i gceist.

Seo a leanas samplaí de ghearáin a bhain le héilimh dhiúltaithe a tháinig chun cinn i rith an tréimhse feithimh *riocht míochaine réamhbheitheach* nár cheadaigh mé :

Éileamh ar chostas athchur cromáin áit a raibh stair d’airtríteas an chromáin réamhbheitheach a bhí sainithe ó thaobh na míochaine de ag an sealbhóir polasaithe

Éileamh ar chostas máinliachta seach-chonaire áit a raibh stair de bhrú fola ard, aingíne agus colaistéaról ard réamhbheitheach ag an

sealbhóir polasaí.

ÁRACHAS TAISTIL

Cuirtear líon mór méadaitheach gearán taistil chugam chun iad a fhiosrú. Is í an fhadhb is coitianta ná easpa feasachta ar eisiámh dliteanais d’éilimh taistil áit a tháinig an t-éileamh chun cinn mar thoradh ar riocht míochaine réamhbheitheach nár dearbhaíodh don árachóir agus nár ghlac sé leis.

Freagracht an tsoláthraí

Tá sé an-tábhachtach go dtarraingíonn gach díoltóir árachais taistil, cibé an gníomhaireachtaí taistil, comhlachtaí taistil, idirghabhálaithe nó comhlachtaí árachais iad, aird an taistealaí ar na fíricí ar fad sula dtosaíonn an polasaí agus go bhfuil traenáil agus gnáthaimh iomchuí i bhfeidhm don fhoireann díolacháin uile. Tá gnáth-theanga shimplí i ngach doiciméad agus plé inmhianaithe ionas nach gceileann, nach n-írdhealaíonn, nach ndoiléiríonn nó nach mí-threoraíonn na fíricí mar atá leagtha amach an duine aonair.

Riocht Míochaine a Réamhbheitheach

Éiríonn éilimh as easpa feasachta ag sealbhóirí polasaí ar an teorainn le nó eisiámh dian dliteanais d’éilimh taistil a éiríonn as cealú, teorannú nó chúiseanna eile a bhaineann le leigheas, áit a d’éirigh an t-éileamh as riocht míochaine réamhbheitheach. Ní mór do shealbhóirí polasaí aon riocht míochaine nó cúinsí a fhéadfadh súil réasúnta a bheith acu go n-éireadh éileamh astu a nochtadh don SSA, m.sh. sláinte an tsealbhóra polasaí féin nó sláinte garghaoil, compánach taistil nó duine eile. Mura nochtar fíric den sórt sin d’árachóirí sula dtéitear ag taisteal d’fhéadfaí an t-éileamh a shéanadh. Cuireann go leor SSA seirbhís ar fáil trínar féidir le daoine aonair, nach bhfuil cinnte ar cheart nó nach ceart fíric a nochtadh, gaoch a chur chun dul i gcomhairle le hionadaí

comhlachta.

Tugaim faoi deara go gcuireann roinnt SSA doiciméad aon-leathanaigh maidir leis an riachtanas “*Ríocht Míochaine Réamhbheitheach*” do ghníomhairí taistil agus stiúrthóirí turais le comhlíonadh ag an taistealaí ceaptha. Tarraingíonn an doiciméad seo aird ar leithligh ar an ngá le riochtaí míochaine réamhbheitheach a nochtadh agus iarrtar ar an iarrthóir árachais dearbhú a shíniú maidir le feasacht na riachtanais seo. Toisc gur minic go mbíonn iar-aga idir árachas a chur i bhfeidhm agus an polasaí a fháil tarraingíonn an doiciméad seo aird an tsealbhóra polasaí ar an riachtanas go luath. Moltar do gach SSA i margadh an árachais taistil doiciméid dá leithéid a eisiúint do ghníomhairí taistil agus stiúrthóirí turais atá ag díol a bpolasaithe.

Go ginearálta, áit a bhfuil priacal le hárachú ann sula dtógtar amach an t-árachas chun clúdach i gcoinne tarlú an priacal sin, ní bheidh an priacal sin dlite ar an SSA ach má aontaíodh go soiléir go gclúdófaí é.

Cealú saoire de bharr bás garghaoil

Tagann gearáin chun cinn freisin áit a gcuireann Gearánaithe saoire ar ceal mar thoradh ar bhás garghaoil agus má iarrann siad costas na saoire cealaithe a aisghnóthú faoina bpolasaí taistil. D’fhéadfadh an SSA diúltú don éileamh ar na bunúis nár nochtadh riocht míochaine réamhbheitheach an ghaoil ag an am a tógadh an t-árachas amach. D’fhéadfadh an Gearánaí maíomh nach raibh a fhios aige ag aon uair go raibh riocht ar a ghaol roimh cheannach an árachais taistil rud a fhéadfadh a bheith mar chúis dó a thuras a chur ar ceal.

Riachtanas chun Teagmháil le Seirbhís Cúnaimh Míochaine Comhlachta

Is é an cuspóir atá ag cumhdach teorannaithe faoi árachas saoire nó taistil ná an sealbhóir polasaí a chúiteamh as an turas árachaithe a theorannú (a ghiorrú) mar thoradh ar chúiseanna sonraithe. Tháinig gearáin chun cinn maidir le teorannú saoire áit a fhorálann an polasaí nach mór don sealbhóir polasaí dul i dteagmháil le seirbhís éigeandála míochaine an SSA chun cead agus dearbhú a fháil roimh ré ón tseirbhís éigeandála míochaine gur riachtanas ó thaobh na míochaine de atá i dteorannú na saoire.

Bagáiste cailte nó goidte–cúram réasúnta

Tagann gearáin chun cinn áit a goideadh bagáiste, earraí pearsanta nó airgead an sealbhóra polasaí ó sheomra ostáin nó árasán agus iad ar saoire agus ar dhiúltaigh an comhlacht árachais éileamh iarteachtach. Bíonn coinníoll “*cúram réasúnta*” agus eisiámh d’airgead agus/nó earraí luachmhara nach rabhtas ag faire orthu ag an gcuid is mó de pholasaithe árachais taistil. Ionas go n-éireoidh le héileamh de ghnáth ní foláir don duine árachaithe a chruthú go raibh an t-airgead agus/nó na hearraí luachmhara á n-iompar aige féin nó, mar rogha eile, gur cuireadh iad i mbosca taisce sábháilteachta nó gabhdán cosúil a bhí faoi ghlas ag an am a cailleadh iad.

Gnáthamh um Éilimh

Ní foláir gnáthaimh áirithe a leanúint agus coinníollacha a shásamh i gcás go ndéantar éileamh m.sh. fáltais a choimeád do chostais ábhartha uile tabhaithe agus tuairiscí foirmiúil a thabhairt do na húdaráis ábhartha i gcás go ngoidtear airgead agus/nó earraí pearsanta, nó cailteanas/nó damáiste de bhagáiste i rith an taistil. Ní foláir do shealbhóirí polasaí é seo a dhéanamh ag am na cailliúna agus iarrfaidh an SSA ar an sealbhóir polasaí an fhianaise chúí a sholáthar chun bunús a thabhairt leis an éileamh.

ATHBHREITHNIÚ POLASAITHE

Cuid lárnach de Pholasaithe Fadsaoil Aonad Nasctha is ea Athbhreithniú Polasaithe. I gcás polasaithe den sórt seo gearrtar cumhdach saoil ar bhunús bliantúil agus méadaíonn an ráta préimhe de réir aois an sealbhóra polasaí. Cruthaítear Ciste sna blianta luatha agus mura leor an infheistíocht/an phréimh thosaigh beidh costais an chumhdaigh níos airde sna blianta níos déanaí agus tugann an ciste fóirdheontais na costais. In am beidh an Ciste caite agus mar thoradh beidh gá leis an bpréimh a mhéadú nó leis an gcumhdach a laghdú.

Is í cuspóir an athbhreithnithe ná meas an mbeidh luach an pholasaí dóthanach chun an cumhdach saoil ionchais a choimeád, i rith shaol an duine árachaithe.

Tugann an t-athbhreithniú polasaí an deis an chaoi a bhfuiltear ag freastal ar riachtanais an sealbhóra polasaí a mheas go réadúil. Ina theannta, tugann sé pictiúr nuashonraithe dá n-infheistíocht agus leibhéal cumhdaigh do shealbhóirí polasaí agus soláthraíonn sé comhartha ar a fhada ar cosúil go mairfidh an cumhdach sin. Bíonn sé seo tábhachtach ach go háirithe nuair atá maolú ar fheidhmiú an mhargaidh agus ceadófar don soláthraí airgeadais an gníomh ar mhian leo glacadh, más mian leo aon ghníomh a ghlacadh, a phlé leis an sealbhóir polasaí. I gcás an chineál seo polasaí d'fhéadfadh sé bheith riachtanach don sealbhóir polasaí soláthar breise a dhéanamh do chumhdach uair éigin sa todhchaí, ag brath ar fhillteáin agus táillí infheistíochta.

Is minic go maíonn Gearánaithe nach raibh eolas acu ar an ngá le hathbhreithniú dá leithéid agus gur chreid siad go raibh an phréimh leagtha le haghaidh fad an pholasaí. Mar sin féin, comharthaíonn fiosrúcháin go dtí seo gur leag na doiciméid a soláthraíodh ón tús amach go soiléir cén táillí a bhainfí as, an priacal a bhain leis an infheistíocht agus an gá le polasaí a athbhreithniú sa todhchaí. Fós féin, tá sé ríthábhachtach go míneodh SSA an próiseas athbhreithnithe don sealbhóir polasaí ag an tús. Príomhábhar imní amháin a bhaineann leis na polasaithe seo ná gur minic go gcailleann an Soláthraí Seirbhísí Airgeadais an dáta athbhreithnithe: áit ar tharla sé seo san am atá thart mhol mé bronnadh nó leigheas eile.

Cuid iv

Cás-Staidéir





Cás – Staidéir

INSTITIÚIDÍ CREIDMHEASA

Coinbhleacht leasa bróicéara morgáiste – €16,500 cúiteamh

Tar éis plé le bróicéir morgáiste, chuaigh lánúin arbh mian leo infheistiú i maoin chíos a Sasana, isteach i gceannach na maoiné áirithe seo a fuair an bróicéir morgáiste dóibh. Freisin shocraigh an bróicéir morgáiste go gcuirfí an t-airgeadas morgáiste ar fáil trí bhanc i mBaile Átha Cliath. Ansin bhí sé deacair do na Gearánaithe an mhaoin a chur ar chíos ag an ráta a bheadh ag teastáil chun an morgáiste a sheirbhísiú cé gur shonraigh siad go mbeadh ar an maoin chíos a aisíocaíochtaí morgáiste agus aisíocaíochtaí eile a chlúdach. Ansin rinne siad iarracht an t-árasán a dhíol ach ní fhéadfaidís ceannaitheoir a fháil. Rinne siad gearán gur mhol an bróicéir morgáiste infheistíocht mí-oiriúnach agus nárbh ceart dó dearbhú dóibh go gclúdódh an cíos margaidh infhaighte na haisíocaíochtaí morgáiste. Níor sheas mé leis na bunúis gearáin sin.

Ach tháinig sé chun solais gurbh le príomhaí an bhróicéara morgáiste i gceist ab ea an t-árasán a fuair an bróicéir dóibh agus a cheannaigh siad ach nár nochtadh an fhír sin do na Gearánaithe.

Bhí an fhianaise gur idirbheartaigh príomhaí an bhróicéara morgáiste le roinnt institiúidí creidmheasa ar son na nGearánaithe chun an t-airgeadas riachtanach a shocrú doshéanta. Nuair a fuarthas an t-airgeadas seo, d'úsáid na Gearánaithe é chun árasán arbh le príomhaí an bhróicéara morgáiste é anaithnid dóibh, a cheannach.

Dúirt an SSA gur ar mhaithe le cuidiú leis na Gearánaithe ab ea an cur in aithne don mhaoin seo lena phríomhaí. Mar sin féin, fuair mé amach go raibh coinbhleacht leasa nár nochtadh nuair a thairg Stiúrthóir/Rúnaí/Príomh-Scairshealbhóir aon chomhairle maidir leis an deis infheistíochta a bheadh i gceannach na maoiné áirithe seo do na Gearánaithe. Cé gurbh é rún na Gearánaithe féin é chun infheistiú i maoin infheistíochta oiriúnach, bhí mé sásta go raibh an t-idirbheart a bhí i gceist faoi smál an t-am ar fad ag leas an bhróicéara morgáiste idir a staid phearsanta

mar úinéir na maoiné agus a phost mar phríomhaí an chomhlachta nár nochtadh.

Bhronn mé damáistí de €16,500 i gcoinne an bhróicéara morgáiste nár íocadh do na Gearánaithe laistigh den fhráma ama riachtanach. Toisc nach ndearnadh achomharc i gcoinne mo chinneadh, threoraigh mé do mo dhlíodóir tús a chur le himeachtaí feidhmiúcháin cúirte go luath in Eanáir 2007. Tar éis litir seacht lá a eisiúint do dhlíodóir an bhróicéara morgáiste íocadh an méid gan gá le caingeán cúirte. Ansin cuireadh an t-ábhar chuig an Rialaitheoir Airgeadais.

Stocbhróicéir ag bainistiú punainne – €40,000 cúiteamh

Thug lánúin €320,000 go comhlacht stocbhróicéirí chun infheistiú i scaireanna agus bhainistigh an stocbhróicéir an punainn. I rith tréimhse bainistíochta na punainne chaill na custaiméirí breis agus €90,000. Ba é ábhar na díospóide ná an meascán scaireanna sa phunainn. Mhaígh na Gearánaithe go raibh na stocbhróicéirí faillíoch sa mhéid is gur infheistigh siad méid ró-ard i scaireanna mórfhriacail/ardteic, i gcoinne treoracha na n-infheisteoirí, agus tharla cailliúint mhór mar thoradh ar seo Ar an taobh eile den scéal dúirt an SSA gur thug na Gearánaithe treoracha áirithe scaireanna Éireannacha ag pointe áirithe a tharla gur botún mór a bhí ann toisc gur tharla sé gurbh é margadh na hÉireann an margadh ab fhearr a fheidhmigh i rith tréimhse na hinfeistíochta.

Fuair mé amach go raibh an Soláthraí, agus é ag díol na scaireanna Éireannacha, ag comhlíonadh treoracha na nGearánaithe agus nach bhféadfaí freagracht a leagadh air as ucht cuid mhór den chailliúint a tharla. Ach shocraigh mé freisin go ndeachaigh an stocbhróicéir i bhfad thar a d'aontaigh sé leis na custaiméirí maidir leis an meascán scaireanna agus é ag cur cuid mhór den phunainn i scaireanna mórfhriacail/ardteic. B'ionann é seo agus faillí i mbainistíocht na punainne. Bhronn mé cúiteamh de €40,000 ar na Gearánaithe.

Níor chloígh aistarraingt cuntais Comhar Creidmheasa le treoracha an duine scothaosta – bronnadh €24,000

Dúirt Gearánaí go raibh comhchuntas aige lena mháthair scothaosta ag an gComhar Creidmheasa áitiúil a mbeadh sé i dteideal chun fáltais an chuntais sin nuair a gheobhadh sí bás. Roinnt ama sula bhfuair a mháthair bás thug sí cead do thríú páirtí, a hiníon, airgead a tharraingt ón gcuntas “*le haghaidh mo leasa*”. Tar éis dá mháthair bás a fháil fuair an Gearánaí amach gur tharraing tríú páirtí €57,000 as an gcuntas sa cheithre mhí deireanach de shaol a mháthar. Thóg sé gearán gur íoc an Comhar Creidmheasa airgead as an gcomhchuntas i gcoinne na mandáide cuntais a bhí aige.

Fuair mé amach go raibh an mhandáid a shínigh an t-Éagach i bhfabhar a hiníne chun aistarraingtí ón gcuntas Comhar Creidmheasa a éascú teoranta go cuspóirí leas an Éagaigh. Aistarraingíodh aon chistí nár aistarraingíodh le haghaidh an chuspóra seo go speisialta i gcoinne na mandáide a bhí ag an gComhar Creidmheasa. Bhí an tsaincheist chasta toisc go raibh dhá mhíthuiscint ag na páirtithe. Ar an gcéad dul síos, cé gur cheap an Gearánaí go raibh comhchuntas aige lena mháthair, ní raibh mar a tharla sé toisc gurb í an fhoirm a líon an bean Éagtha ná foirm ainmniúcháin i bhfabhar an Ghearánaí a thug teideal dó don mhaoin seo i gcás a báis. Secondly, ní Cumhacht Aturnae a bhí sa treoir scríofa a tugadh don iníon a chuir ar a cumas na cistí a tharraingt, cé gurbh chosúil go raibh.

I réiteach an ábhair seo, fuair mé amach gur cheart go ndéanfadh an Comhar Creidmheasa fiosrúchán maidir le nádúr an idirbhearta seo mar thoradh ar mhéid na n-aistarraingtí a rinneadh sa cheithre mhí deireanach ach ní dhearna an Comhar Creidmheasa aon fiosrúcháin dá leithéid. Ós rud é go raibh an mhandáid a shínigh an t-Éagach i bhfabhar a hiníne chun aistarraingtí ón gcuntas Comhar Creidmheasa a éascú sonrach agus teoranta do chuspóirí shláinte an Éagaigh, mar sin, bhí aon chistí a aistarraingíodh nár bh le haghaidh an chuspóra ar leithligh sin iad i gcoinne na mandáide.

Ghlac mé leis gur chaith an iníon cuid de na cistí a aistarraingíodh ar choimeád agus sláinte an Éagaigh agus go gcaithfí é seo a admháil. Tar éis ríomhaireachtaí a dhéanamh agus rudaí éagsúla a chur san áireamh, threoraigh mé don Chomhar Creidmheasa íocaíocht cúitimh de €24,000 a dhéanamh leis an Gearánaí.

Cuntas bainc duine scothaosta glanta amach ag cárta UMB-€1,500 cúiteamh agus feabhsuithe iarrtha ar chórais slándála UMB agus monatóireacht cuntais

Sa chás seo bhí an Gearánaí ina custaiméir don SSA le haghaidh breis agus caoga bliain. Ag 80 bliain d’aois bhog sí isteach i dteach altranaís príobháideach. Fuair nia an Gearánaí, agus é ag plé le gnóthaí an Ghearánaí, amach gur tarraingíodh €700 in aghaidh an lae as an gcuntas thar thréimhse deich lá go dtí go raibh an cuntas glanta amach.

Léirigh an fiosrúchán seo gur úsáideadh an cárta UMB ceart i dteannta leis an UAP ceart gach uair a aistarraingíodh an €700. Chinn na Cúirteanna go bhfuil oibleagáid ar an mbanc íoc nuair a úsáidtear an cárta agus an UAP i gceart ach amháin má tá fógra goidte nó calaoise nó mífheidhme air. Sa chás seo ní raibh fógra den sórt sin ar an mBanc. Fós féin, ar mhaithe le cothromaíocht shocraigh mé gur cheart don Bhanc cuid den chailliúint a fulaingíodh mar gheall ar na hidirbhearta seo a iompar mar thoradh ar nádúr eisceachtúil na n-aistarraingtí agus bhronn mé cúiteamh de €1,500 ar an nGearánaí.

Cé nach bhfuarthas go raibh aon fhaillí ar thaobh an Bhainc, ní raibh mé sásta é a fhágáil mar sin. Bhí sé deacair dom glacadh leis gur tharraing duine scothaosta nár úsáid a cárta ná a UMB riamh chun airgead a tharraingt óna banc, €700 in aghaidh an lae thar thréimhse ghearr go dtí go raibh a cuntas folamh. Cuireadh imní orm nuair a d’fhoghlaim mé ó fhianaise an Bhainc nach raibh aon chóras bunaithe chun an Banc a chur ar a airdeall go bhféadfadh calaois bheith ar bun

Nuair a bhí an cás dúnta shocraigh mé aird an Rialaitheora Airgeadais ar fhadhb córasach



féideartha maidir le cuntais daoine scothaosta, maolghluaiste nó faoi chúram, maidir le gach Soláthraí Seirbhíse Airgeadais. Shocraigh mé freisin glaoch a chur ar an mBanc a bhí i gceist agus roinnt moltaí a thabhairt dó: fuarthas freagra dearfach ón mbanc mar thoradh ar seo agus pléitear go sonrach leis ar leathanach xxx.

Infheistíocht mhíchuí i ndíorthaigh ag duine 82 bliana d'aois - €38,500 cúiteamh

D'infheistigh bean 82 bliana d'aois €30,000 i dtáirge infheistíochta le Banc. Fuair sí bás trí mhí déag ina dhiaidh sin. Ina dhiaidh sin ba léir don Seiceadóir dá heastáit nach mbeadh an Banna a cheannaigh sí aibithe ar feadh cúig bliana agus rinne sí gearán liom ag cur in iúl dom gur díoladh an táirge leis an mbean Éagtha ach nach raibh sé feiliúnach di ar chor ar bith, bunaithe ar a haois agus cúinsí beatha.

D'áitigh an Banc gur míníodh téarmaí an Bhanna Infheistíochta go cúramach don Éagach agus go raibh a fhios aici go díreach cad a bhí sna téarmaí agus na coinníollacha. Ní bhfuair mé fianaise ar bith a léirigh gur luadh leis an Éagach, go bhféadfadh go mbeadh moill ar dháileadh a heastáit agus mheas mé go mba cheart go mbeadh sé míníthe di i gceart, agus a haois á cur san áireamh. Chomh maith leis sin, díoladh táirge an-sofaisticiúil léi, a raibh úsáid díorthach i gceist leis. Bhí sé de dhualgas ar an mBanc míniú iomlán a thabhairt ar an difríocht idir díorthaigh agus gnáth scaireanna agus ní raibh aon fhianaise ann go ndearnadh é seo. Mheas mé nár dhócha go dtuigfeadh duine dá haois agus dá sofaisticiúlacht airgeadais, nádúr na n-infheistíochtaí a bhí bunaithe ar dhíorthaigh. Mar shampla, ciallaíonn conarthaí díorthach (i dtromlach na gcásanna) go bhfuil sé dodhéanta an infheistíocht a chur in airgead go luath, de réir a sóirt.

Tar éis dom scrúdú a dhéanamh ar aighneacht an Bhainc agus ar an bhfianaise ábhartha eile a cuireadh faoi bhráid, bhí sí mar bhreithiúnas agam nár chomhlíon an Banc an dualgas cúraim a bhí air i leith an chustaiméara seo agus go sheasfaí leis an ngearán. Dhéanfaí é seo mar ábhar cothromais agus dea-choinsiasa agus le

haird á tabhairt ar an argóint shuntasach a bhí ag cás an Ghearánaí. Mar leigheas ar an scéal, d'ordaigh mé don Bhanc an Banna a cheannach ó eastát an Ghearánaí ag praghas €38,500, le bheith íoctha le Dréacht Bainc.

Chuir mé an Rialtóir Airgeadais ar an eolas faoin gcás ar leithligh seo, maidir le haon ghníomh a mheasfadh sé a bheith cúí do chás an chustaiméara, maidir lena leithéid de tháirgí a bheith á ndíol ag na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais uile.

Cúiteamh €3,000 mar thoradh ar Iontráil ar Bhiúró Creidmheasa na hÉireann

Cheannaigh Gearánaí fótachóipeálaí ó sholáthraí agus bhí an margadh á mhaoiniú ag áis bhainc. Bhí aisíocaíochtaí á dhéanamh go ráithiúil trí dhochar díreach - bhí seirbhísiú le bheith san áireamh. Nuair a dhiúltaigh an soláthraí seirbhísiú a dhéanamh ar an meaisín, chuir an Gearánaí stop leis na híocaíochtaí ráithiúla trí deireadh a chur leis an dochar díreach agus chuir sé an fáth in iúl don bhanc. Mháigh sé gur dheimhnigh an banc dó go raibh a ghníomh dlisteanaithe agus nach mbeadh aon tionchar aige ar a rátáil chreidmheasa. In ainneoin seo, d'aimsigh an Gearánaí ina dhiaidh sin go raibh an Banc tar éis é a chlárú mar loiceach le Biúró Creidmheasa na hÉireann.

D'aimsigh mé nach ndearna an Banc agóid nuair a fuarthas amach cúis chealaithe an dochair dhírigh agus gur léiríodh gur cheap sé ar a laghad, go raibh an Gearánaí ag gníomhú go réasúnta. Ba mhírreasúnta agus éagórach an mhaise é don Bhanc, an Gearánaí a chlárú mar loiceach le Biúró Creidmheasa na hÉireann ina dhiaidh sin. Bhronn mé €3,000 i gcúiteamh ar an nGearánaí.

Gan airgead ar bith a fháil ar ais ar infheistíocht Bhanna Rianaithe – níor seasadh leis an ngearán

Ghearán custaiméir a infheistigh €7,500 i mBanna Rianaithe ar feadh tréimhse sé bliana le 100% den chaipiteal ráthaithe nach ar ais ach an €7,500 a bhí infheistithe aici ag deireadh na tréimhse sé bliana agus mar sin nach bhfuair sí gnóthachan ar bith sa sé bliana sin. Ar an gcéad dul síos rinne sí gearán ag rá go raibh an banc faillíoch agus ar an dara dul síos gur theipeadh a mhíniú di conas nach raibh aon luach breise ag a hinfeistíocht ag deireadh na sé bliana ná mar a bhí aici ar dtús.

Rinne mé measúnú ar an bhfianaise go léir a bhí romham, an bróisiúr don infheistíocht san áireamh, agus thug mé faoi deara gur luaigh an bróisiúr nach bhféadfaí ráthaíocht a thabhairt d'aischuir agus go raibh siad ag brath ar fheidhmíocht an stocmhargaidh thar tréimhse na hinfeistíochta. Maidir leis an easpa cumarsáide, thug mé faoi deara go raibh an infheistíocht le bheith ann ar feadh sé bliana agus nach raibh sé ceadaithe aon asbhaint a dhéanamh ón gcuntas. Mar sin, fiú más rud é go raibh litreacha faighte ag an nGearánaí a luaigh conas mar a bhí ag éirí leis an infheistíocht sna hinnéacsanna uile, ní raibh sé de chumas aici aon rud a dhéanamh maidir leis an t-airgead san infheistíocht ar leithligh.

Tar éis dom measúnú a dhéanamh ar an bhfianaise ón dá thaobh, bhí mé cinnte de nach bhfuair an Gearánaí aon bhrabús óna infheistíocht tar éis an téarma sé bliana, mar gheall ar fheidhmíocht na stocmhargaí domhanda. Bhí sé seo go hiomlán ó smacht an bhainc agus níor léirigh an fhianaise aon locht nó fhaillí i gcás an bhainc i ndíol agus i mbainistíú na hinfeistíochta seo. Níor seasadh leis an ngearán.

Socrú cánach €900,000 do chuntas neamhchónaitheach bréagach – níor seasadh leis an ngearán

Bhí custaiméir ann le roinnt cuntais neamhchónaitheach bréagach aici le blianta fad anuas agus bhí uirthi €900,000 a íoc leis na Coimisinéirí Ioncaim mar riaráiste agus mar phionós faoi dheireadh. Ghearán sí go ndúirt oifigeach an bhainc a bhí i gceist léi, nuair a fhiosraigh sí faoin maithiúnas cánach “nach bhféadfadh aon chúis bhuartha a bheith aici” maidir leis na cuntais neamhchónaitheacha bréagach, agus “gan bacadh leis an maithiúnas”.

Bhí sí mar bhreithiúnas agam gur bheag an seans go mbeadh a leithéid de chomhairle curtha uirthi ag an mbanc, maidir leis an ocht gcuntas bhréagach a bhí ag an Gearánaí. Mheas mé fiú dá mbeadh an Banc páirteach i gcabhrú le agus in éascú a leithéid d'inghabháil cánach, nach ndéarfadh an polasaí poiblí go mbeadh aon dualgas cúraim ar an mBanc don Ghearánaí, chun treoir a thabhairt di maidir le cén ceann den dá rogha a leanfadh sí, ceann díobh a bhí mídhleathach go soiléir. Mheas mé nach raibh aon fhianaise shuntasach ann gur cuireadh comhairle fhaillíoch ar fáil ná gur theip ar an mBanc ina dhualgas cúraim. Mar sin, níor seasadh leis an ngearán.

Rinneadh infheistíocht mná 89 bliana d'aois €500,000 i gCumann Foirgníochta bunaithe ar thuiscint lochtach - bronnadh €4,000

Rinne Seiceadóirí eastáit na mná a fuair bás ina dhiaidh sin, gearán faoi oiriúnacht táirge infheistíochta a díoladh leis an mbean. D'athinfheistigh an bhean an suim €500,000 i 2003 nuair a bhí sí 89 bliana d'aois, in infheistíocht daingean ar feadh tréimhse cúig bliana go leith. Rinne sí é seo mar gheall ar chomhairle charad a mhaigh go raibh eolas infheistíochta aici agus a chuir comhairle uirthi dá réir.

D'admhaigh an Cumann Foirgníochta a bhí i gceist, go raibh drogall air faoi oiriúnacht an



táirge seo don bhean seo agus mar sin dúirt siad a leithéid le comhairleoir na mná. Is é an drogall bunúsach a bhí air ná go mairfeadh an infheistíocht ar feadh cúig bliana agus go mbeadh an luach faoi ghlas go dtí deireadh na gcúig bliana. Dá bhfaigheadh an custaiméir bás laistigh den chúig bliana, ní íocfaí ach luach bunúsach na hinfeistíochta ar ais agus ní íocfaí aon chuid den luach gafa amach. In ainneoin na gcomharthaí baoil sin, chuathas ar aghaidh leis an infheistíocht.

Bhí sé deacair orm tuiscint a fháil ar an bhfáth ar cheap comhairleoir an infheisteora go raibh an táirge ar leithligh oiriúnach di, os rud é go mbeadh sé faoi ghlas ar feadh cúig bliana agus nach gcuirfeadh sé ioncam ar bith ar fáil le linn na tréimhse sin. Ina ainneoin sin, bhí sé de thuairim agam go mba cheart don Chumann Foirgníochta níos mó a dhéanamh, in ainneoin an drogaill a léirigh siad go dtí sin agus mheas mé go raibh sé de dhualgas air rabhadh a thabhairt don chustaiméir nach mbeadh aon bhrabús i gceist leis an infheistíocht dá bhfaigheadh sí bás sula dtiocfadh an Ciste chun aibíochta. Ní dhearna an Cumann Foirgníochta an méid seo agus bhí sé de mhíthuiscint ag an gcustaiméir go n-íocfaí amach cuid áirithe den fhás a bhí faoi ghlas cheana féin, chuig eastát an Éagaigh.

Mheas mé gur theip ar an gCumann Foirgníochta sa dualgas cúraim a bhí air. Ach chuir an duine a chuir an chomhairle ar an mbean scothaosta, leis an drochchás seo. Cé gurb é an luach méadaithe “faoi ghlas” a bhí ann ar lá báis na mná seo ná €10,439 d’ordaigh mé sa chás sin go n-íocfaí €4,000 cúiteamh leis an eastát.

Cuireadh litir bainc faoi chuntas custaiméara a bheith rótharraingte chuig an seoladh mícheart – €4,500 cúiteamh

Cuireadh litir a bhí scríofa ag banc maidir le cuntas custaiméara a bheith rótharraingte, i gclúdach litreach leis an seoladh mícheart. D’oscail tríú páirtí anaithnid é agus seoladh ar aghaidh chuig an nGearánaí é.

D’aimsigh mé go raibh sárú ar an dualgas cúraim a bhí dlite ón mBanc don Ghearánaí, maidir le litreacha lena shonraí pearsanta a chur go dtí duine éigin eile. Bhí mé sásta gur oscail tríú páirtí éigin an litir siúd agus go gcuirfeadh sé sin náire ar an nGearánaí go cinnte agus go gcuirfeadh sé isteach air. (Ní fios go soiléir cé oscail an clúdach litreach agus a sheol ar aghaidh ansin é chuig an nGearánaí).

Chloígh mé leis an nGearán agus bhronn mé suim €4,500 i gcúiteamh ar an nGearánaí mar gheall ar shárú na rúndachta.

Bronnadh €2,000 mar thoradh ar thaifead mícheart de rátáil chreidmheasa do leathchúpla dearthár

Diúltaíodh iasacht airgeadais do chustaiméir le haghaidh carr nua agus dúradh leis go raibh fadhb ann maidir lena rátáil chreidmheasa. Chuir sé seo ionadh air os rud é nach raibh feacht aon loicthe aige in a chás. Tar éis dó fiosrú a dhéanamh ag Biúró Creidmheasa na hÉireann, d’aimsigh sé go raibh sé i dtaifead an Bhainc a bhí i gceist, gur loic sé maidir le hiasacht. Ach ní raibh aon iasacht iarrtha ná faighte aige ón mBanc seo roimhe sin. Nuair a rinneadh fiosruithe breise, fuarthas amach gur loiceadh chomh-iasacht a bhí tógtha amach ag deartháir agus athair an Ghearánaí. Ní raibh baint dá laghad ag an nGearánaí leis.

Léirigh an fiosrú a rinne mé go raibh an dáta breithe céanna ag an deartháir a thóg an iasacht amach agus a bhí ag an nGearánaí, toisc gur cúpla iad. Tharla sé gur mheasc an Banc taifead an Ghearánaí le taifead a leathchúpla deartháir nuair a bhí iarratas na hiasachta á phróiseáil.

Fuair mé go raibh an Banc faillíoch i gcás eolas a chur ar fáil do Bhíúró Creidmheasa na hÉireann faoin Gearánaí, a bhí bréagach agus clúmhillteach. Mar sin bhí sé tar éis é a náiriú, nuair a diúltaíodh airgeadas dó do cheannach cairr a bhí mar aidhm aige.

D’ordaigh mé go ndéanfadh an Banc leasú ar an taifead a bhí i gceist ag Biúró Creidmheasa na

hÉireann, ionas go léireofaí an fíor-sheasamh. Bhronn mé €2,000 i gcúiteamh freisin, os rud é gur tréith phearsanta tábhachtach í an rátáil chreidmheasa atá ag duine.

Níor bhainistigh comhlacht stoc bhróicéireachta mór cuid de Phunann Infheistíochta €1.5 m baintrí scothaosta i gceart - bronnadh €18,500 cúiteamh agus ní ghearrfar aon choimisiún breise

Ghearán custaiméir scothaosta (ina 70í déanacha) de chuid comhlacht stoc bhróicéireachta mór le rá, go ndearna an comhlacht drochbhainistiú ar a punann sa chaoi gur theipeadh comhairle chearta a chur uirthi faoin gcaoi a bhfeidhmeodh Banna ar leithligh agus mar gur mholadh roinnt scaireanna teicneolaíochta di, nuair a bhí sé ráite go soiléir aici nár theastaigh uaithi go mbeadh aon scaireanna mórfhriacail san áireamh.

I gcás eisiúint an Bhanna, fuair mé gur cuireadh ina luí ar an nGearánaí go bhfaigheadh sí ioncam saor ó cháin don deich mbliana a mbeadh an infheistíocht i bhfeidhm, ach i ndáiríre bhí an t-ioncam mar aisíocaíocht dá cuid airgid féin, mar sin ag creimeadh an caipiteal infheistithe. Ina theannta sin, fuair mé gur cuireadh an dallamullóg uirthi sa chaoi nár dúradh léi go mbeadh pionós 9% i gceist dá n-éireodh sí as an infheistíocht sula mbeadh na deich mbliana caite.

Fuair mé go raibh an stocbhróicéir ciontach as faillí agus sárú an dualgais don Ghearánaí, maidir leis an gcomhairle a chuir sé ar fáil.

Mar leigheas ar an scéal, d'ordaigh mé don stocbhróicéir na táillí uile a d'íoc an Gearánaí go dtí sin maidir leis an mBanna (figiúr €17,000) a aisíoc agus gan coimisiún ná táille sa bheis a ghearradh maidir le sealbh an Bhanna ina dhiaidh sin. Ordaíodh íocaíocht chúitimh de €1,500 don Ghearánaí freisin.

San áireamh leis sin, d'ordaigh mé don chomhlacht socruithe a dhéanamh chun a ngnáthaimh a athrú láithreach ionas go ndéanfaí cur síos níos fearr ar aon déaduchtuithe a

bheadh ann do tháillí nó do choimisiún, ar na ráitis/luacháil feidhmíochta thréimhsiúil a bhaineann le hinfeistíocht an Ghearánaí.

€2,000 cúiteamh mar thoradh ar fhailí bróicéara morgáiste

Rinneadh fiosrú faoi ghearán faillí a rinneadh i gcoinne bróicéir morgáiste a bhí ag feidhmiú ar son iarrthóir morgáiste, nár chur iarratas isteach ach chuig soláthraí amháin seachas níos mó ná sin. Fuarthas údarú morgáiste ach d'aimsigh an Gearánaí go raibh na téarmaí neamhfhabhrach. Ansin chuaigh an Gearánaí áit eile le haghaidh áiseanna morgáiste ach bhí ceithre mhí caite anois agus níor éirigh leis an nGearánaí idirbheart sealúchais a shocrú ag an am socraithe, mar gheall ar an moill agus bhí uirthi pionós úis de €4,000 a íoc mar thoradh. D'aithin mé cé go raibh an bróicéir morgáiste faillíoch i leith an ábhair seo, bhí roinnt den mhoill mar locht ar an nGearánaí féin. Sheas mé leis an ngearán agus bhronn mé €2,000 cúiteamh.

Mífhaisnéis líomhanta de tháille comhairleora airgeadais - cloíodh le cuid den chás seo

D'íoc lánúin €1,000 le comhairleoir airgeadais agus é i gceist acu, agus iad ag ceapadh go gcuirfí isteach é sa chuntas iasachta a bhí idirbheartaithe ag an gcomhairleoir ar a son. Mar sin féin rinne an comhairleoir déileáil leis mar tháille dóibh féin, dá gcuid oibre.

Fuair mé go raibh míthuiscint dháiríre ann agus cé gur cuireadh na Gearánaithe amú, ní dheanadh é seo d'aon ghnó nó go calaoiseach. Thuig na Gearánaithe go mbeadh gá le híocaíocht d'obair an chomhairleora ach cheap siad go dtiocfadh a leithéid de tháille ón iasachtóir. D'ordaigh mé go bhféadfadh €500 a bheith coinnithe ag an gcomhairleoir agus go dtabharfaí an €500 eile ar ais do na Gearánaithe.

ÁRACHAS

Tairiscint ex gratia i gcás a bhaineann le sochar báis méadaithe de €140,000 – moladh an chomhlachta árachais de bhrí go raibh an locht ar an idirghabhálaí

Bhain an gearán leis an gclúdach a bhí ag fear céile an Ghearánaí i gcás sochar báis faoi pholasaí áirithe, nuair a fuair sé bás. Bhí dhá bhosca ann do roghanna clúdaigh ar an bhfoirm tairisceana. Chuir sealbhóir an pholasaí, nach maireann, tic sa bhosca um Árachas Buansláinte ag fágáil an bosca um Árachas Saoil folamh. Tharla botún riaracháin agus bhí méid préimhe á bhailiú ag an idirghabhálaí neamhspleách a bhunaigh an polasaí ar feadh tamaill agus é curtha ar aghaidh aige go dtí an comhlacht árachais maidir le cumhdach saoil. Mar sin féin, bhí litir faighte ag an sealbhóir polasaí éagtha ón gcomhlacht árachais ag deimhniú a ghlacadh le hÁrachas Buansláinte amháin.

Cé nach nglacann sé leis go raibh an locht air, tá an comhlacht tar éis roinnt íocaíochtaí ex gratia a thairiscint (€50,000 a bhí sa cheann deireanach) a dhiúltaigh an Gearánaí. Ansin rinne an Gearánaí an ábhair a thagairt don oifig seo.

Tar éis dom scrúdú a dhéanamh ar na páipéir, bhí mé sásta gur léirigh an fhianaise nár chuir an sealbhóir an pholasaí éagtha, iarratas isteach ar Árachas Saoil agus go deimhin nach raibh sé de sheans ag an gcomhlacht measúnú a dhéanamh ar an bpriacal. Rinneadh machnamh ansin ar chomhairle dhlíthiúil breise (curtha isteach ag an nGearánaí). Is í an tuairim dhlíthiúil a bhí ann ná go raibh an duine marbh clúdaithe do shochar báis nuair a fuair sé bás, bunaithe ar chúinsí conartha agus cothromais.

Chuaigh mé ar lorg dhearcadh an chomhlachta faoin tuairim, sula ndearnadh mé mo bhreithiúnas deireanach. Bhí an comhlacht sásta go fóill nach raibh sé freagrach as aon bhotún i gcás an idirghabhálaí agus dúirt sé arís nach raibh aon dliteanas conartha air maidir leis an éileamh báis. Níor ghlac an comhlacht leis an argóint dhlíthiúil a cuireadh os a chomhair ach thairg sé méadú ar an tairiscint roimhe sin a ardaíodh go dtí €140,000, arbh ionann é agus

80% den pholasaí de chumhdach saoil. Rinne sé é seo ar bhunús ex gratia amháin agus gan aon dochar dá chearta.

Mheas mé gurb é an méadú flaithiúil a rinne an comhlacht ar an tairiscint roimhe sin, an bealach is fearr chun dul chun cinn a dhéanamh leis an aighneas. Mheas mé go raibh tairiscint *ex gratia* an chomhlachta de €140,000 an-cóir os rud é nach raibh sé go hiomlán freagrach as an gcás a bhí ann – bhí páirt ag an idirghabhálaí sa scéal freisin.

Thug mé moladh don chomhlacht as an gcur chuige a bhí aige agus na tairiscintí a rinne sé. Níor ghá dó a leithéid a dhéanamh ó dhearcadh dlíthiúil agus conartha. Is sampla é seo den chaoi gur féidir leis an oifig seo agus le Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais bronnadh cuí a idirbheartú, fiú sna cásanna an-deacair.

Ní féidir ach leis na Cúirteanna a dhearbhu cibé an bhfuil gníomh coiriúil déanta ag áracháí nó má tá iarracht déanta acu – bronnadh €90,000

Is éard a bhí i gceist leis an gcás seo ná gur dhiúltaigh comhlacht árachais éileamh a íoc faoi Phlean Airgid Thirim do Thimpistí, mar go raibh eisiámh i gceist faoin bpolasaí, a bhain le cúinsí an cháis seo. Is é sin *“ní íocfar aon sochar do Ghortú Coirp a bhí mar thoradh díreach nó indíreach ar ghníomh mídhleathach a bheadh déanta ag an Duine Gortaithe nó iarracht chuige sin a bheadh déanta aige/aici”*.

Le linn dom fiosrú a dhéanamh rinne mé machnamh, *inter alia*, ar Airteagal 34 agus 38 den Bhunrecht.

Airteagal 34.1 *“Is i gcúirteanna a bhunaítear le dlí agus ag breithiúna a cheaptar ar an modh atá leagtha amach sa Bhunrecht seo a riarfar ceart, agus is go poiblí a dhéanfar sin ach amháin sna cásanna speisialta teoranta sin a ordófar le dlí.”*

Airteagal 38.1 *“Ní cead aon duine a thriail in aon chúis choiriúil ach mar is cuí de réir dlí”*.

Thug mé faoi deara nár cúisíodh nó nach bhféadfaí an Árachaí a chúiseamh nó a chiontú as coir maidir leis an eachtra a bhain leis an éileamh. Mheas mé go raibh an Comhlacht ag dearbhú go raibh gníomh coiriúil déanta ag an Árachaí nó go raibh iarracht chuige sin déanta aige/aici, nuair a rinneadh iarracht brath ar an eisiámh polasaí.

Mheas mé gurbh é an t-aon údarás ar féidir leis a leithéid de dhearbú a dhéanamh ná cúirt dlí. Os rud é nach raibh aon dearbhú dá leithéid ann san aighneas seo, ní fhéadfadh an Comhlacht a bheith ag brath ar an eisiámh chun dliteanas a dhiúltú faoin bpolasaí.

D'ordaigh mé don Chomhlacht méid an éilimh a íoc don Ghearánaí, €90,000, agus é bunaithe ar an bhfianaise a cuireadh faoi bhráid agus na heachtraí a bhain leis an aighneas seo. Rinneadh amhlaidh.

Cealú Polasaithe Cosanta Morgáiste – €4,000 sa bhreis aisíochta

Chónaigh an Gearánaí lasmuigh d'Éire ach bhí morgáiste aige le hinstiúid airgeadais a bhí ag feidhmiú sa dlínse seo. Chuaigh sé ar lorg aisíoc na bpréimheanna a íocadh faoi pholasaí cosanta morgáiste, a raibh sé i gceist polasaí cosanta morgáiste eile a chur ina áit, ó dháta an dara polasaí. Cruthaíodh an dara polasaí go déanach i 2000 ach níor cuireadh an bun-pholasaí ar ceal go dtí lár 2006. Dúirt an SSA go raibh sé faoi phriacal don dá pholasaí ar feadh tréimhse ama agus nach raibh sé sásta préimheanna don tréimhse sin a aisíoc. Mar sin féin rinne aisíocaíocht €3,000 de roinnt de na préimheanna a íocadh, ar an gcéad polasaí. Chuaigh an Gearánaí ar lorg aisíocaíocht sa bhreis ar na préimheanna uile a íocadh faoin mbun-pholasaí ó dheireadh 2000 suas go dtí an t-am a cuireadh é ar ceal i lár 2006.

Thug mé faoi deara gur bhain an bun-pholasaí le cumann foirgníochta agus go raibh treoracha scríofa an Ghearánaí ag teastáil chun é a chur ar ceal. Thaispeáin comhfhreagrach an SSA sa chás seo, trí chóip de litreacha a cuireadh chuig an nGearánaí ag lorg treoracha scríofa chun an bun-pholasaí a chur ar ceal. Dúirt an Gearánaí

nach bhfuair sé a leithéid de chomhfhreagrach ach nach raibh aon taifead aige den chumarsáid a rinne sé chun aon pholasaí a chur ar ceal leis an instiúid airgeadais chuí.

Is féidir Polasaithe Cosanta Morgáiste a choinneáil i bhfeidhm nuair atá an morgáiste faighte ar ais nó nuair a cuirtear polasaí eile ina áit (mar a bhí sa chás seo). Chomh luath agus atá préimh á fáil ag an SSA, tá sé faoi phriacal don mhéid atá faoi árachas. Ba é seo an cás a bhí ann san aighneas seo agus níor bheag an méid airgid a bhí i gceist ag €250,000.

Bhí sé soiléir nach raibh aon treoracha docta ón gcumann foirgníochta chun an polasaí a chur ar ceal agus d'fhan an SSA faoi phriacal do na suimeanna a bhí faoi árachas go dtí lár 2006. Mar sin féin tar éis do chumarsáid a bheith ar siúl idir an oifig seo agus an SSA maidir leis na cúinsí ar leithligh a bhain leis an aighneas .i. go raibh an Gearánaí ina chónaí lasmuigh d'Éire agus bhí roinnt deacrachtaí aige le cumarsáid nuair a eisíodh na hiarratais cealaithe – socraíodh ar aisíocaíocht de 20% a dhéanamh de na préimheanna a íocadh ó dheireadh 2000. Bhí €4,000 sa bhreis i gceist leis seo.

Mheas mé gur shuntasach an mhaise é don SSA an aisíocaíocht sa bhreis a dhéanamh agus go raibh sé mar thoradh cóir ar an aighneas seo.

Cóir leighis thar lear – cead roimh ré riachtanach – níor seasadh leis an ngearán

Mhaígh an Gearánaí gur tugadh a mhac isteach go dtí clár díthocsainiúcháin in ospidéal i Londain i Meán Fómhair 2001, faoi fhógra ghearr. Mhaígh sé nach raibh ach ospidéal saineolais amháin in Éirinn a chur a leithéid de chlár ar fáil ag an am agus bhí liosta feithimh iontrála fada ann. Mhíonigh an Gearánaí gur ghé gníomhú go tapa mar gheall ar thinneas a mhic. Chuir an Gearánaí achomharc isteach ar fhreagra réasúnta ón SSA, agus cás iontráil a mhic á chur san áireamh.

Níor shéan an Gearánaí gur cuireadh an Ceistneoir Formheasa Roimh Ré um Chóireáil

Thar Lear faoi bhráid an SSA *tar éis* iontráil a mhic san ospidéal i Londain agus gur chomhlíon an Comhairleach ag cuir cóir leighis ar a mhac i Londain an Ceistneoir, agus ní an Comhairleach tagartha in Éirinn.

Mhínigh an SSA nár sásáíodh na critéir ar leith a bhí luaite faoin bpolasaí go hiomlán, os rud é nár lorgáíodh cead roimh ré. Bhí an ceistneoir do chóireáil thar lear curtha isteach ina dhiaidh sin agus é comhlánaithe ag an gcomhairleach thar lear agus ní raibh an tarchur déanta mar sin, ag comhairleach a bhí aitheanta ag an SSA. Sa bhreis, luaigh an SAA go raibh cóireáil ar fáil in Éirinn d'andúil drugaí. Bhí an SSA sásta nach raibh aon sochar iníoctha do chostas chóireáil a mhic i Londain, faoi réir théarmaí agus coinníollacha an chonartha a bhí ag an nGearánaí leo.

Thug mé faoi deara go bhfuil forálacha an pholasaí an-soiléir ina leith seo. Cuirtear clúdach ar fáil do chóireáil thar lear i gcásanna eisceachtúla amháin agus é faoi réir cead roimh ré agus sásamh iomlán na critéir luaite. Thug mé faoi deara chomh maith nár shéan an Gearánaí nach bhfuair sé cead roimh ré do chóireáil a mhic i Londain agus nach raibh an tarchur déanta ag comhairleach a bhí aitheanta ag an SSA. Ghlac an Gearánaí leis go raibh an chóireáil a bhí i gceist nó cóireáil de chineál eile, ar fáil in Éirinn ag an am.

Cé go raibh mé báúil leis an gcás, chinn mé go raibh an SSA ag feidhmiú de réir théarmaí an pholasaí agus níor seasadh leis an nGearán sa chás sin.

Banna Cúraim Fhadtéarmaigh - cúiteamh €3,000 mar thoradh ar mhoill in athbhreithniú

Sa chás seo bhain an t-aighneas le Banna Cúraim Fhadtéarmaigh a díoladh i 1995 trí Idirghabhálaí Neamhspleách. I 2002 rinne an SSA athbhreithniú ar an mBanna le fáil amach ar lean sé de bheith ag tacú leis an mbunsprioc a bhí aige, chun an leibhéal roghnaithe de chúram fadtéarmach a chur ar fáil ar feadh shaol an Áracháí. Is é an toradh a bhí ar athbhreithniú an SSA ná nach gcomhlíonadh an Banna na réamh-mheastacháin bhunaidh. Leag an SSA amach cén tacaíocht a thabharfadh luach an Bhanna chomh maith leis na gníomhartha eile a fhéadfaí a dhéanamh amach anseo.

Is é an gearán a bhí ag an nGearánaí ná nach raibh cineál an Bhanna mar a mhíníodh dó é, nuair a tógadh amach an polasaí i 1995. Thuig an Gearánaí go gcuirfí an cumhdach do chúram fad saoil ar fáil ar feadh a shaoil gan gá le préimh eile a bheith íoctha, le haghaidh íocaíocht chnapshuim na préimhe bunaidh.

Maidir leis an líomhaintí a chuaigh siar go dtí 1995 agus maidir leis an achar ama a bhí i gceist, chuir mé an Gearánaí ar aghaidh go dtí an tAcht um an mBanc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, a leagann amach téarmaí tagartha de chuid an t-Ombudsman. Forálann an tAcht:

“(3) Ní an tomhaltóir i dteideal gearán a dhéanamh i gcás go bhfuil sé/sí ag gearán faoi iompar –

(b) a tharla breis is 6 bliana sula ndearnadh an gearán”.

In ainneoin eisiámh an achair ama, fiosraíodh an gearán le fáil amach an ndearna an SSA an t-athbhreithniú i gceart, de réir théarmaí agus coinníollacha an pholasaí.

Nuair a léigh mé na doiciméid a cuireadh faoi mo bhráid, d'aimsigh mé nár chuir an SSA ráthaíocht ar bith ar fáil maidir leis an ráta fáis a bheadh i gceist. Go deimhin, rinneadh cur síos ar leith ar an gcaoi nach raibh aon ráthaíochtaí ag baint leis an táirge seo, sa léiriú a soláthraíodh ón tús. Rinne doiciméadú an

pholasáí cur síos soiléir ar chineál agus ar phriacal an Bhanna freisin. Bhí gá leis an gcumhdach do chúram fad saoil a íoc agus bhí sé de leithead ag an SSA sa pholasáí, chun costas an chúraim sin a bhaint ón mBanna. Is é an toradh a bhí air sin ná go raibh luach an Chiste ag laghdú thar am, in éineacht leis an titim sna margáí agus déaduchtuithe eile. Bhí sé leagtha amach go soiléir sa doiciméadú a tugadh don Ghearánaí ón tús, na táillí a bheadh gearrtha air, an priacal a bhain leis an infheistíocht agus an gá a bhí le hathbhreithniú a dhéanamh ar an mBanna sa todhchaí.

Thug mé faoi deara go ndúirt an SSA i ndoiciméid a tugadh don Ghearánaí, go raibh sé tiomanta athbhreithniú a dhéanamh tar éis cúig bliana. Cé nach raibh an gníomh seo le sonrú i gcoinníollacha bunúsacha an Bhanna, mhothaigh mé gur cheart an tiomantas a chomhlíonadh. Ní dhearnadh aon rud go dtí 2002, nuair a léiríodh go dtiocfadh athbhreithniú in éifeacht. Mheas mé gur bhain an t-athbhreithniú déanach, an deis luath ón nGearánaí chun measúnú a dhéanamh ar a riachtanais amach anseo. Chomh maith leis sin bhí áibhéil déanta ag an SSA ina athbhreithniú, ar an méid infheistíochta sa bhreis a bheadh ag teastáil chun na réamh-mheastacháin bhunaídh a choinneáil.

Tar éis dom cúinsí uile an cháis a chur san áireamh agus tar éis dom aird a thabhairt ar an rud atá cóir agus réasúnta, d'ordaigh mé don SSA an Banna a threisiú ar €3,000.

Iarmhairtí polasaí ag dul i léig agus dearbhú sláinte nua – níor seasadh leis an ngearán

Chuaigh polasaí árachais saoil an Ghearánaí i léig i Meitheamh 2005. Is cosúil go ndearna an Gearánaí botún i gcealú an dochar díreach don árachas seo, mar go raibh sé measctha le polasaí árachais eile agus mar thoradh air seo chuaigh an polasaí árachais saoil i léig. Ina dhiaidh sin, d'íoc an Gearánaí an riaráiste agus socraíodh mandáid dhochair dhíreach leis an Árachóir. Ach, d'iarr an t-Árachóir ar an nGearánaí dearbhú sláinte a chomhlíonadh chun an polasaí a athnuachan.

D'argóin an Gearánaí nár cheart go mbeadh sé riachtanach dó Dearbhú Sláinte a chomhlíonadh chun an t-iarpholasáí a athnuachan. Luaigh sé nach raibh sa saincheist i ndáiríre ach íocaíocht na riaráistí. Dúirt an Gearánach, de bhrí go raibh Dearbhú Sláinte le comhlánú, go raibh an chosúlacht ar an scéal go raibh iarratas á dhéanamh ar pholasáí nua. Ar an taobh eile d'áitigh an t-Árachóir go raibh Dearbhú Sláinte riachtanach i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasáí nuair a chuaigh polasaithe árachais saoil i léig de bharr neamhíoc préimheanna.

Sholáthar an Polasaí go mheasfadh an t-Árachóir athnuachan polasaí a bhí imithe i léig ach luadh –

“Teastóidh “faisnéis frithgheallta” uainn chun an polasaí seo a athnuachan”.

Sa sainmhíniú atá ar fhaisnéis frithgheallta sa pholasáí, áirítear cúlra sláinte/leigheas. Luann an polasaí go bhféadfadh a leithéid d'fhaisnéis a bheith riachtanach chun athnuachan cumhdaigh a mheas tar éis dó dul i léig de bharr neamhíoc préimheanna.

Bhí an fhocláíocht sa pholasáí thar a bheith sonrath maidir leis an riachtanach faisnéis a sholáthar, a áirigh an fhaisnéis riachtanach sa Dearbhú Sláinte chun an polasaí a athnuachan. De bhrí go raibh mé sásta gur tugadh fógra soiléir don Ghearánaí nach raibh na táillí árachais íoctha, níor seasadh leis an ngearán.

Bónas deiridh ar Mhorgáiste Dearlaice – níor seasadh leis an ngearán

Tháinig an díospóid seo chun cinn de bhrí go raibh an Gearánaí míshásta leis an méid de bhónas deiridh a fuair sí nuair a tháinig a polasaí dearlaice 20 bliain in aibíocht i Feabhra 2006. Cheannaigh sí a Polasaí Dearlaice i Feabhra 1986. Tháinig sé in aibíocht ar an 1 Feabhra 2006, le bónas dearlaice 37%. Níos déanaí i Feabhra d'fhógair an SSA go bhfaigheadh polasaithe a bhí ag dul i léig i Márta 2006 bónas deiridh de 49%. Bhí an Gearánaí ag ranníoc a polasaí ar feadh 20 bliain agus mhothaigh sí go raibh sé seo leatromach mar go raibh sí ar an

taobh contráilte den scoithphointe ach nach raibh ach méid beag ama i gceist, agus nach bhfuair sí bónas deiridh a bhí i bhfad níos airde dá dheasca.

Dúirt an SSA go raibh an bónas deiridh a fógraíodh do pholasaithe 20 bliain a bhí ag teacht in aibíocht tar éis Aibreán 2005 cothrom le 33%. I nDeireadh Fómhair 2005 ardaíodh é seo go 36% agus arís in Eanáir 2006 ardaíodh é go 37%. Ba é seo an figiúr a luadh le polasaí an Ghearánaí nuair a chuaigh sé in aibíocht i Feabhra 2006. I ndiaidh Márta 2006 d'fhógair an SSA bónas deiridh de 49% do bhónais a bhí ag teacht in aibíocht i ndiaidh Márta 2006. Luadh toisc nár tháinig polasaí an Ghearánaí in aibíocht roimh Márta 2006, nach raibh sé i dteideal an bónas deiridh níos airde de 49%. Luaigh an SSA go mbeadh sé leatromach ar shealbhóirí polasaí a raibh polasaithe fós acu sa Chiste, toisc go mbeadh ar an gCiste íoc as an mbónas deiridh níos airde.

Thuig mé cúis frustrachais an Ghearánaí go maith. Chaill an Gearánaí 12% breise ar bhónas deiridh mar gur aibigh a polasaí 20 bliain i Feabhra 2006. Dá mbeadh an polasaí imithe in aibíocht i ndiaidh Márta 2006 bheadh an bónas deiridh a bhí le fáil i Márta 2006 faighte aici. Ach níor athraigh sé seo go ndeachaigh a polasaí in aibíocht ar an dáta go ndeachaigh .i. 1 Feabhra 2006.

Thuig mé nach raibh dualgas ar an SSA cur leis an dáta aibíochta ar pholasaí an Ghearánaí agus í a chumasú chun leas a bhaint as an mbónas deiridh níos airde. Bhí ceart ag an SSA na dátaí ina mbeadh polasaithe áirithe iníoctha a chinneadh. Níor seasadh leis an ngearán.

Ardaíonn SSA agus idirghabhálaí tairiscint do shochar báis le €43,000 i ndiaidh idirbheartaíochtaí leis an oifig seo

Bhain an díospóid seo le SSA ag diúltú éileamh ar shochar báis a íoc faoi pholasaí árachais téarmach ar na forais gur cuireadh deireadh leis an gcumhdach nuair a bhí 70 bliain slánaithe ag an éagach. Cailleadh an t-árachai coicís i ndiaidh an 70 bliain a bheith slánaithe aici. Roimh a bás, bhí litir mhícheart faighte ag an árachai, ag cur in iúl di go raibh sí cumhdaithe ar an bpolasaí ar feadh tréimhse i ndiaidh an 70 bliain a bheith slánaithe aici.

Mhothaigh mé féin, bunaithe ar dhálaí an cháis seo, nach bhféadfaí glacadh leis an litir a seoladh chuig an árachai mar dhoiciméad seasaimh aonair agus nach bhféadfaí an litir a léamh gan tagairt a dhéanamh do théarmaí agus coinníollacha an pholasaí, a thug le fios go soiléir go raibh deireadh leis an gcumhdach nuair a bheadh 70 bliain slánaithe ag an árachai. Mhothaigh mé áfach, gur cheart íocaíocht a dhéanamh.

Sular tagraíodh an gearán chugam bhí tairiscint socraithe de €7,000 curtha os comhair an Gearánaí ag an SSA. Sa chás áirithe seo mheas mé go raibh gá le híocaíocht níos mó.

I ndiaidh cumarsáid leis an Oifig seo, an SSA agus an t-idirghabhálaí i gceist, d'aontaigh an Comhlacht gur cheart suim €50,000 a íoc le heastát na mná éagtha. I ndiaidh féachaint ar na cúinsí uile a bhain leis an gcás mheas mé go raibh tairiscint mhéadaithe an SSA cothrom agus réasúnach.

Árachas Taistil agus Toircheas – seasadh leis an ngearán

Chuir an Gearánaí saoire in áirithe go luath i 2004 agus cheannaigh sí polasaí árachais taistil leis an SSA dhá mhí ina dhiaidh sin. Deich lá i ndiaidh di an polasaí a cheannach chuir a dochtúir in iúl don Ghearánaí go raibh sí ag iompar clainne agus ag súil le cúpla. I ndiaidh comhairle dochtúra a fháil shocraigh sí an tsaoire a chur ar ceal sé seachtaine ina dhiaidh

sin. Bhí sé beartaithe aici taisteal i lár 2004 agus bhí na páistí le tabhairt ar an saol go déanach i 2004.

Bhí éileamh cealaithe curtha faoi bhráid ag an nGearánaí faoina polasaí árachais taistil, d'fhonn costas na saoire cealaithe a chlúdach. Dhiúltaigh an SSA don éileamh ar an forais nach raibh saoire a chur ar ceal de bharr a bheith ag iompar clainne san áireamh faoi téarmaí agus coinníollacha a polasaí, ach amháin más rud é go raibh sé riachtanach de réir míochaine mar a luaigh an polasaí.

“Cancellations because of pregnancy or childbirth where the expected date of delivery is less than eight weeks after your trip ends (or sixteen weeks in the case of known multiple pregnancy) unless the pregnancy was confirmed after the date your policy or travel tickets for your trip were booked and the cancellation is medically necessary”.

Bhreachaigh mé go grinn ar dhátaí na n-imeachtaí a bhí i gceist. Ba léir gur cuireadh an tsaoire curtha in áirithe agus cumhdach curtha in áit sular dearbhaíodh don Ghearánaí go raibh sí ag iompar clainne. Ina theannta dhearbhaigh dochtúir an Ghearánaí gur inis sí don Ghearánaí go raibh sé *“riachtanach a chealú”*, deich lá i ndiaidh an polasaí a cheannach. Bhí mé sásta sa chás seo gur bhain éileamh an Ghearánaí le téarmaí an chumhdaigh agus sheas mé lena gearán.

Ní fhéadfaí imscrúdú a dhéanamh ar éileamh um chur isteach ar ghnó ag oibreacha bóthair

Bhí gnó deartha intí ag an nGearánaí agus d'áitigh sí go ndearnadh dochar don ghnó mar gheall ar an méid ama a thóg sé oibreacha bóthair a dhéanamh, go háirithe poll mór, thar tréimhse 20 seachtain os comhair a áitreabh. Theastaigh uaithe go bhfaigheadh sí cúiteamh ó árachóirí na gconraitheoirí a bhí i mbun na n-oibreacha bóthair, ach níor éirigh leis an éileamh a rinne sí. Ina dhiaidh sin, rinne an Gearánaí teagmháil leis an Oifig seo agus sholáthar sí figiúirí a thacaigh lena héileamh do chaillteanas

gnó.

D'inis mé don ghearánach nach féidir liom ach gearáin ó *“thomhaltóirí incháilithe”* a imscrúdú agus tharraing mé a haird ar alt 57BA d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004, a fhorálann gurb ionann *“tomhaltóir incháilithe”* i ndáil le Soláthraí Seirbhíse Airgeadais, agus tomhaltóir –

“(a) who is a customer of the Financial Service Provider, or

(b) to whom the Financial Service Provider has offered to provide a financial service, or

(c) who has sought the provision of a financial service from the Financial Service Provider.”

Sa chás seo, de bhrí gur bhain an gearán le héileamh tríú páirtí, níorbh tomhaltóir incháilithe an Gearánaí laistigh de bhrí an Acht agus dá réir sin ní fhéadfaí a gearán a imscrúdú.

Ní bónas saor ó mhilleán é bónas cheal éilimh mótarárachais– níor seasadh leis an ngearán

Bhain an díospóid mótarárachais seo le Gearánaí a chaill a bónas cheal éilimh 50% i ndiaidh éileamh a dhéanamh do dhamáiste a rinne gluaisteán tríú páirtí anaithnid dá gluaisteán páirceáilte. Dúirt an Gearánaí go raibh a gluaisteán páirceáilte go dlíthiúil agus faoi ghlas, agus d'argóin sí go raibh sé éagórach go ngearrfaí pionós mar seo uirthi toisc nach raibh sí féin ciontach ar shlí ar bith as an damáiste a rinneadh agus ní raibh freagracht aici san ábhar.

Is éard atá i gceist le bónas cheal éilimh laghdú préimhe a cheadaítear le linn athnuachana nó luachana, do dhuine árachaithe nach bhfuil éileamh ar bith déanta aige/aici a bhfuil tionchar aige ar an tréimhse árachas atá díreach thart. Tá sé tábhachtach a thuiscint nach ionann bónas cheal éilimh agus 'bónas cheal *milleán*'. Ach a mbíonn éileamh, nó éileamh poitéinseal déanta, tá an t-árachóir tiomanta d'eisíocaíocht agus bainfidh feidhm le forálacha an pholasaí.

Beidh tionchar aige seo ar bhónas cheal éileamh, ach amháin má tá cosanta in aghaidh an chailteanais.

Féadfaidh sealbhóir polasaí roghnú cosaint in aghaidh an bónas cheal éilimh a chailleadh trí chumhdach ‘bónas cheal éilimh cosanta’ a cheannach. Ag brath ar chandam éilimh, ní chailleadh bónas cheal éilimh go huathoibríoch nuair atá sé cosanta nó ní laghdaítear é nuair a dhéantar éileamh ar pholasaí mótaí. Tá préimh bhreise iníoctha ag an sealbhóir beartais don sochar seo.

Sa chás seo níor roghnaigh an Gearánaí an sochar seo a chur ar a polasaí agus dá réir sin, bhí tionchar ag an éileamh a rinne sí faoina clúdach mótararachais ar a bónas cheal éilimh.

Cúram réasúnach uile riachtanach ionas go n-éireoidh le cás sparáin cailte ar eitleán – níor seasadh leis an nGearán

D’fhág an Gearánaí a sparán ar eitleán nuair a shroich sí a ceann scríbe sa Spáinn. Chuir sí in iúl san aerfort agus don aerlíne go raibh a sparán cailte aici. Dhiúltaigh an SSA dá héileamh faoina polasaí árachais taistil don sparán a bhí cailte aici agus an €700 a bhí ann ar na forais nach raibh sí sách cúramach de réir mar a éilítear faoi théarmaí an pholasaí chun sábháilteacht a bagáiste pearsanta a chosaint. D’éasaontaigh an Gearánaí le héileamh an SSA nach raibh “*cúram réasúnach uile*” léirithe aici i leith a sparán agus mhothaigh sí nach raibh sé féaráilte a rá nár tógadh “gnáth réamhchúraimí” chun a cuid maoinne a chosaint. D’argóin sí go raibh sí thar a bheith cúramach agus í ag tabhairt aire dá sparán agus ag tuairisciú a chailteanas.

Ghlac mé leis gur fheidhmigh an Gearánaí go freagrach i dtuairisciú a chailteanas agus san iarracht a rinne sí a sparán a fháil ar ais. Ach ba é fírinne an scéil gur fhág sí a sparán in áit mhífheiliúnach, píosa fada uaithi, ar shuíochán ar an eitleán agus bheadh daoine eile in ann é a thógáil dá mba mhian leo. Mhothaigh mé de bhrí go ndearna sí amhlaidh gur sháraigh sí téarmaí agus coinníollacha a polasaí agus ní fhéadfainn seasamh lena gearán.

Easpa muiníne i gcomhlacht árachais – níor seasadh leis an nGearán

Bhí polasaí morgáiste dearlaice ag an nGearánaí. D’éiligh sé gur chuir na figiúirí ina ráiteas bliantúil mearbhall air agus nach bhfuair sé soiléiriú ar bith ón SSA. Mhothaigh sé nár bhainistigh an SSA a chuntas mar is ceart agus bhí inní sir de bharr teip an SSA a mhalairt a áitiú.

Nuair a rinneadh imscrúdú ar an scéal, bhí sé soiléir gur eascair an fhadhb ó teip an SSA chun méadú préimhe a fheidhmiú go déanach i 1999. Ghlac mé leis gur admhaigh an SSA a bhotún agus cuireadh gach rud ina cheart trí aonaid a chur leis an bplean gan costas a ghearradh ar an nGearánaí.

Mar sin féin, thug mé faoi deara nach raibh an Gearánaí riamh sásta leis na ráitis bhliantúla a fuair sé fiú gur ceartaíodh an earráid préimhe. I ndiaidh na gcáipéisí uile a bhain leis an gcás seo a scrúdú, lena n-áirítear breis faisnéise faighte ón SSA, bhí mé sásta nach raibh aon rud cearr leis na figiúirí a soláthraíodh.

I ndáiríre ceist a bhain le heaspa muiníne a bhí sa chás seo. Ní raibh muinín ag an Gearánaí níos mó i mbainistiú an SSA dá chuntas. Thug mé faoi deara go raibh polasaí morgáiste dearlaice aige leis an SSA agus gur thug sé bainistiú a chiste don SSA ar iontaoibh. Cé go raibh an chosúlacht ar an scéal nach raibh sé muiníneach as bainistiú an pholasaí, i ndiaidh scrúdú a dhéanamh ar fhigiúirí an SSA ní fhéadfainn seasamh leis an nGearán.

Cuid IV

Ráitis Airgeadais



Tuarascáil an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste, le cur i láthair Tithe an Oireachtais

Rinne mé iniúchadh ar ráitis airgeadais Bhiúró Ombudsman um Seirbhísí Airgeadais don bhliain dár chríoch 31 Nollaig 2006, faoi Acht an Bhainc Ceannais 1942 atá leasaithe ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004. Cuimsíonn na ráitis airgeadais, a ullmhaíodh faoi na beartais chuntasáíochta atá leagtha síos iontu, Ráiteas faoi na Beartais Chuntasáíochta, an Cuntas Ioncaim agus Caiteachais, an Clár Comhardaithe agus na nótaí a bhaineann leis.

DUALGAIS AN OMBUDSMAIN AGUS AN ARD-REACHTAIRE CUNTAS AGUS CISTE

Tá an tOmbudsman freagrach as ráitis airgeadais a ullmhú de réir Acht an Bhainc Ceannais 1942 atá leasaithe ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, agus as rialtacht na n-idirbheart a chinntiú. Ullmhaíonn an tOmbudsman na ráitis airgeadais de réir an Chleachtais Chuntasáíochta a Ghnáthghlactar leis in Éirinn. Tá dualgais chuntasáíochta an Ombudsmain leagtha amach sa Ráiteas um Dhualgais Ombudsman um Seirbhísí Airgeadais.

Tá freagracht ormsa na ráitis airgeadais a iniúchadh de réir na riachtanas ábhartha dlí agus rialúcháin agus na gCaighdeán Idirnáisiúnta Iniúcháireachta (RA agus Éire).

Déanaim mo thuairim a thuairisciú ar cé acu an dtugann na ráitis airgeadais dearcadh fíor cothrom de réir an Chleachtais Chuntasáíochta a Ghnáthghlactar leis in Éirinn. Tuairiscím, freisin, cé acu ar coinníodh, i mo thuairim, cuíleabhair chuntasáíochta. Luaim, ina theanntasan, cé acu an bhfuil na ráitis airgeadais ag teacht leis na leabhair chuntais.

Tuairiscím ar aon ásc ábhartha nuair nár úsáideadh airgid chun na críocha a bhí ar intinn dóibh, nó ar idirbhearta nach raibh de réir na n-údarás a rialaíonn iad.

Tuairiscím, freisin, má tharlaíonn sé nach bhfuair mé an fhaisnéis uile agus na míniúcháin ba ghá chun críocha míniúcháin.

Déanaim athbhreithniú ar cé acu an dtugann an Ráiteas faoin Rialú Inmheánach Airgeadais léiriú go gcomhlíonann an Biúró an Cód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit, agus tuairiscím ar aon ásc ábhartha nuair nach ndéantar amhlaidh nó má bhíonn an ráiteas míthreorach nó neamhréireach le faisnéis eile atá ar m'eolas ó míniúchadh ar na ráitis airgeadais. Níl iallach orm breithniú an gclúdaíonn an Ráiteas um Rialúcháin Inmheánach Airgeadais gach riosca agus rialúcháin airgeadais, nó teacht ar thuairim faoi éifeacht na ngnáthamh riosca agus rialúcháin.

Léim aon fhaisnéis eile atá sa Tuarascáil Bhliantúil, agus breithním an bhfuil sé ag teacht leis na ráitis airgeadais iniúchta. Má thagaim ar aon mhír-ráitis, dar liom, nó ar neamhréireachtaí ábhartha sna ráitis airgeadais, breithním na himpleachtaí atá ann do mo thuairisc.

BONN LE TUAIRIM AN INIÚCHTA

Agus mé ag feidhmiú mar Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste, rinne mé iniúchadh ar na ráitis airgeadais de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta Iniúcháireachta (RA agus Éire) a d'eisigh an Bord Cleachtas Iniúcháireachta, agus trí thagairt do na chúinsí a bhaineann le comhlachtaí Stáit ó thaobh a gcúrsaí bainistíochta agus feidhmíochta de. Cuimsíonn an t-iniúchadh scrúdú, ar bhonn tástála, ar fhianaise atá bainteach le méideanna agus nochtadh agus rialtacht na n-idirbheart a chuimsítear sna ráitis airgeadais. Cuimsíonn sé, freisin, measúnú ar na meastacháin agus breithiúnais shuntasacha a rinneadh nuair a bhí na ráitis airgeadais á nullmhú, agus cé acu an bhfuil na beartais chuntasáíochta oiriúnach do chúinsí an Bhiúró, iad á bhforfheidhmiú go comhsheasmhach agus á nochtadh go leordhóthanach.

Phleanáil agus rinne mé iniúchadh ar dhóigh go bhfaighinn gach eolas agus míniúcháin a shíl mé

a bheith riachtanach chun an leorfhaisnéis a fháil a thabharfadh rathaíocht réasúnta go bhfuil na ráitis airgeadais saor ó mhírátis ábhartha, de bharr calaoise nó mírialtachta nó earráide eile. Agus mo thuairim á chruthú agam rinne mé measúnú, freisin, ar leor i gcoitinne í láithreoireacht na faisnéise sna ráitis airgeadais.

Gan mo thuairim a mhaolú, tarraingím aird ar nóta 9 sna ráitis airgeadais, a luann an éiginnteacht a bhaineann le maoiniú agus aitheantas deiridh don dliteanas pinsin.

TUAIRIM

I mo thuairim, tugann na ráitis airgeadais dearcadh fíor cothrom, de réir na gCleachtas a Ghnáthghlactar leo in Éirinn, ar staid chúrsaí an Bhiúró ar an 31 Nollaig 2006 agus ar a ioncam agus caiteachas don bhliain dár chríoch sin.

I mo thuairim, choinnigh an Biúró cuíleabhair chuntais. Tá na ráitis airgeadais ag teacht leis na leabhair chuntais.



John Purcell
Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste

3 Bealtaine 2007

Ráiteas faoin gcóras rialaithe airgeadais inmheánach

Aithníonn Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (Ombudsman), mar Ombudsman, go bhfuil sé freagrach as an gcóras rialaithe airgeadais inmheánach atá ag Biúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Aithníonn an tOmbudsman, freisin, nach féidir le córas inmheánach rialaithe airgeadais dá shórt ach rathaíocht réasúnta seachas dearbhrathaíocht a thabhairt in aghaidh earráide nithiúla.

Leagann an tOmbudsman amach na príomhghnáthaimh seo a leanas chun go mbeidh rialú airgeadais inmheánach éifeachtach ar fáil laistigh den Bhiúró:

- ☞ Mar a fhoráiltear in Alt 57 BP d'Acht an Bhainc Cheannais 1942 arna ionsá ag Alt 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 um Sheirbhísí Airgeadais ag a gcruinnithe, a reáchtáiltear sa ghnáthshlí ar bhonn démhíosúil.
- ☞ Tá an "Cód Cleachtais do Rialachas Bhiúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais" glactha ag an gComhairle agus ag an mBiúró, agus é bunaithe ar "Chód Cleachtais do Rialachas Comhlachtaí Stáit" na Roinne Airgeadais.
- ☞ Ghlac an Chomhairle le "Rialacha Gnáthaimh agus Gnó do Chruinnithe Chomhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais".
- ☞ Chuir an tOmbudsman i bhfeidhm, freisin, córas Gnáthamh Airgeadais a leagann amach na treoracha airgeadais, nótaí gnáthaimh agus cleachtais tarmligin. Tá Coiste Iniúchta ceaptha ag an Ombudsman chun forbheathnú a dhéanamh ar ghnáthaimh airgeadais i gcoitinne. Cuirtear a thuairiscí ar fáil don Chomhairle, freisin. Tháinig an Coiste le chéile ar thrí ócáid i 2006. Déanann an tOmbudsman monatóireacht agus athbhreithniú ar éifeacht an chórais

ghnáthaimh inmheánaigh.

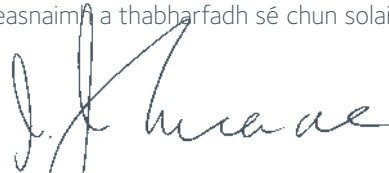
- ☞ Rinne an tOmbudsman anailís ar mheasúnú riosca an Bhiúró agus a ghnó le linn 2006; rinneadh measúnú agus athbhreithniú i 2006 ar impleachtaí aon rioscaí féideartha dá shórt. Aontaíodh go raibh na rioscaí féideartha a aithníodh á mbainistiú go cuí. Cuireadh mionchlár iniúchta oibre inmheánach ar bun agus ag feidhmiú i 2006.
- ☞ Sainíodh Comhairle agus foireann an Bhiúró ó Eanáir 2006, faoi na hAchtanna Eiticí in Oifigí Poiblí, 1995 agus 2001.

ATHBHREITHNIÚ AR NA RIALUITHE INMHEÁNACHA

Tá athbhreithniú déanta agam ar éifeacht an chórais rialúcháin. Scrúdaigh mé tuairiscí an iniúchta inmheánaigh agus miontuairiscí de chruinnithe an choiste iniúchta. Tugaim faoi deara gur aibhsíodh roinnt easnamh rialaithe iontu ach gur glacadh céimeanna leasaithe ina dtaobh ó shin.

Shuiteálar ríomhchóras cuntasáíochta a chuimsigh féichiúnaithe agus creidiúnaithe i 2007 agus ina dhiaidh. Cuirfidh seo tuilleadh feabhais ar na córais.

Tugaim faoi deara, freisin, go bhfuil an clár iniúchta inmheánach ag feidhmiú ar bhonn leanúnach, agus cinnteoidh mé go bhfeidhmeofar aon mholtaí a éiríonn as cibé easnamh a thabharfadh sé chun solais.



Joe Meade
Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

27 Aibreán 2007

Ráiteas faoi Dhualgais Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Éilíonn Altanna 57 BP agus BQ d'Acht an Bhainc Ceannais 1942 arna ionsá ag Alt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 ar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ráitis airgeadais a ullmhú i bhfoirm a bheadh infhaofa ag Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais tar éis dó dul i gcomhairle leis an Aire Airgeadais. Ní mór don Ombudsman, agus na ráitis airgeadais seo á nullmhú aige:

- ☞ Beartais chuntasaíochta cuí a roghnú agus iad a fhorfheidhmiú go comhsheasmhach;
- ☞ Breithiúnais agus meastacháin a dhéanamh atá réasúnta agus stuama;
- ☞ A lua cibé ar leanadh de na caighdeáin chuntasaíochta infheidhmithe, faoi réir aon difríochtaí ábhartha a nochtadh agus a míníodh 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 as cuíleabhair chuntais 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 chosaint agus as céimeanna réasúnta a ghlacadh chun calaois agus neamhrialtachtaí eile a chosc agus a bhrath.



Joe Meade
Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

27 Aibreán 2007

Ráiteas faoi na Beartais Chuntasaíochta

Is iad seo a leanas na beartais chuntasaíochta shuntasacha ar glacadh leo sna ráitis airgeadais seo:

BONN CUNTASAÍOCHTA

Ullmhaítear na ráitis chuntasaíochta de réir na bprionsabal cuntasaíochta a bhfuil gnáthghlacadh leo agus faoi choinbhinsiún na gcostas stairiúil, agus comhlíonann siad caighdeán tuairiscíochta airgeadais Bhord na gCaighdeán Cuntasaíochta.

IONCAM TOBHAIGH

Forordaíonn rialacháin na Comhairle, a rinneadh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, an méid atá le toibhiú do gach catagóir de sholáthróirí seirbhíse airgeadais. Léiríonn an t-ioncam tobhaigh na méideanna atá infhaighte do gach soláthróir seirbhíse, agus iad ríofa de réir na rialachán agus bunaithe ar na soláthróirí a shaináithin an Biúró agus ar fhaisnéis a tugadh dó. Díscríobhtar drochfhiacha nach meastar a bheith in-aisghabhála.

AITHINT CAITEACHAIS

Aithnítear caiteachas sna ráitis chuntasaíochta ar bhonn fabhrúithe, de réir mar a thabhaítear é.

SÓCMHAINNÍ SEASTA INLÁIMHSITHE

Luaitear sócmhainní seasta inlámhsithe ar a gcostas lúide dímheas carntha. Áirítear 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 dírlí, ag ráta bliantúil de 5% d'athchóiriú foirgnimh, 33% do threalamh ríomhaireachta agus 25% do na sócmhainní eile ar fad. Gearrtar dímheas na bliana iomláine i dtréimhse na héadála.

CUNTAS CAIPITIÚIL

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

AIRGEADRAÍ EACHTRACHA

Idirbhearta atá in ainmníocht airgeadraí eachtracha, athraítear go euro iad i rith na bliana, ag ráta lá na hidirbhearta, agus áirítear don tréimhse sin iad sa Chuntas Ioncaim agus Caiteachais. Athraítear sócmhainní agus dliteanais atá in ainmníocht airgeadraí eachtracha go euro ag na rátaí malartaithe a fheidhmíonn ar dháta an chláir chomhardaithe agus áirítear na gnóthachain agus cailteanais a éiríonn dá thoradhsan ar an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais don tréimhse.

LÉAS MAOINITHE

Pléitear le híocaíochtaí léasa i gCuntas Ioncaim agus Caiteachais na bliana lena mbaineann siad.

PINSIN

I gcás ball foirne áirithe, tá an Biúró ag plé leis an Roinn Airgeadais maidir le maoiniú agus bainistiú scéim sainsochair pinsin sa todhchaí. Agus sinn ag feithimh ar chinneadh faoin ábhar, tá soláthar déanta a ríomhtar mar chéatadán de na tuarastail ábhartha. (Féach nóta 9). I gcás ball foirne eile, déanann an Biúró ranníocaíochtaí i sainscéim ranníocaíochta. (Féach nóta 9).

Cuirtear na suimeanna seo mar mhuirear sa Chuntas Ioncaim agus Caiteachais de réir mar atá siad iníochta.

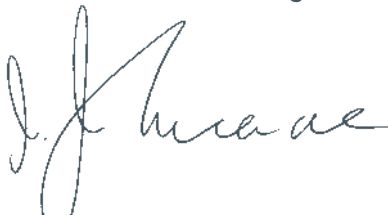
FIGIÚIRÍ COMPARÁIDEACHA

Baineann na ráitis airgeadais leis an dá mhí déag dár chríoch 31 Nollaig 2006. Baineann na figiúirí comparáideacha le tréimhse naoi mí, go díreach.

Cuntas Ioncaim agus Caiteachais

DON BHLIAIN DÁR CHRÍOCH 31 NOLLAIG, 2006

	Nótaí	2006 €	Aibreán – Nollaig 2005 €
Ioncam Infhaighte	2	3,499,816	2,751,312
Aistriú (chuig)/ón gCuntas Caipitiúil	3	(66,860)	(31,056)
		3,432,956	2,720,256
Costais Riaracháin	4	3,295,383	1,812,430
Barrachas don bhliain		137,573	907,826
Iarmhéid ar an 1ú Eanáir		907,836	0
Iarmhéid ar an 31ú Nollaig		1,045,409	907,826



Joe Meade

Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

27 Aibreán 2007

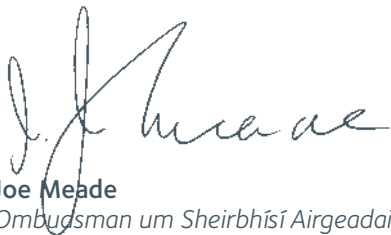
Níl aon ghnóthachain nó cailteanais sa Bhliain Airgeadais, seachas na cinn a ndéileáiltear leo sa Chuntas Ioncaim agus Caiteachais.

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus na nótaí 1 go 14 mar chuid de na Ráitis Airgeadais seo.

Clár Comhardaithe

AR AN 31 NOLLAIG 2006

	Nótaí	2006 €	Aibreán- Nollaig 2005 €
Sócmhainní seasta			
Sócmhainní inláimhsithe	5	589,425	31,056
		589,425	31,056
Sócmhainní Reatha			
Banc agus Airgead Tirim		188	43,411
Cuntais Taisce Bhainc		2,082,958	1,542,920
Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí	7	23,366	155,304
		2,106,512	1,741,635
Creidiúnaithe (méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)			
Creidiúnaithe agus fabhruithe	8	1,020,377	833,799
Banc		40,727	0
Iasacht		77,091	0
Léas		23,803	0
		1,161,998	833,799
		944,514	907,836
Glansócmhainní Reatha			
Creidiúnaithe (méideanna dlite tar éis bliana amháin)			
Cuntas Iasachta	6	353,168	0
Cuntas Léasa	6	37,446	0
		390,614	0
		1,143,325	938,892
Glansócmhainní			
Léirithe ag			
Cuntas Caipitiúil	3	97,916	31,056
Barrachas Carntha ar an 31 Nollaig		1,045,409	907,836
		1,143,325	938,892



Joe Meade
Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

27 Aibreán 2007

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus na nótaí 1 go 14 mar chuid de na Ráitis Airgeadais seo.

Nótaí

(ATÁ MAR CHUID DE NA RÁITIS AIRGEADAIS)

1. BUNÚ NA COMHAIRLE AGUS AN BHIÚRÓ

Is aonán corparáideach é Biúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, a bunaíodh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, agus tá sé comhdhéanta d'Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, gach ceann de Leas-Ombudsmain na Seirbhísí Airgeadais agus an fhoireann. Is comhlacht reachtúil é a mhaoinítear le tobhaigh ar sholáthróirí na seirbhísí airgeadais. Déileáilann an Biúró go neamhspleách le gearáin ó thomhaltóirí faoi phlé pearsanta a bhí acu le soláthróirí seirbhísí airgeadais nár réitigh na soláthróirí. Chuaigh sé i mbun feidhmíochta ar an 1 Aibreán 2005 de réir fhorálacha Ionstraim Reachtúil 455 de 2004. Na scéimeanna ombudsmain a bhí ann san earnáil príobháideach d'Fhorais Árachais agus Creidmheasa, comhchuisíodh sa Bhiúró iad ar an 1 Aibreán 2005.

Cheap an tAire Airgeadais **Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais** i Meán Fómhair 2004. Is iad na feidhmeanna a leagtar síos di san Acht:

- ④ an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman a cheapadh
- ④ na treoirínte a fhorordú faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman
- ④ tobhaigh agus táillí a chinneadh a bheidh iníoctha ar son fheidhmiú na seirbhísí a chuirfidh an tOmbudsman ar fáil
- ④ an meastachán ioncaim agus caiteachais bliantúil a ullmhóidh an tOmbudsman a fhaomhadh
- ④ éifeacht agus éifeachtúlacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú agus an tAire a chomhairliú ar aon ábhar atá bainteach le feidhmiú an Bhiúró
- ④ an tOmbudsman a chomhairliú 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. Léiríonn na cuntais costais iomlána na Comhairle agus an Bhiúró don bhliain dár chríoch 31 Nollaig 2006.

2. TOBHACH IONCAIM

Déanann Alt 57 BD d'Acht an Bhainc Ceannais 1942 arna ionsá ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, soláthar le haghaidh tobhach ioncaim a bheidh á íoc ag soláthróirí seirbhíse airgeadais leis an mBiúró ar théarmaí a chinnfidh Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Shocraigh Rialacháin Acht an Bhainc Ceannais 1942 (Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais) 2006, an ráta iarbhír don bhliain dár chríoch 31 Nollaig 2006.

Tá an t-ioncam don tréimhse mar a leanas:

	2006	Aibreán – Nollaig 2005
	€	€
Tobhach	3,463,682	2,746,200
Ioncam Eile	1,001	0
Ús Bainc	35,133	5,112
Iomlán	3,499,816	2,751,312

3. CUNTAS CAIPITIÚIL

	2006	Aibreán – Nollaig 2005
€	€	€
Iarmhéid Tosaigh	31,056	0
Aistriú ón/(chuig) Cuntas Ioncaim agus Caiteachais		
Cistí leithdháilte chun sócshainní seasta a fháil	82,110	44,500
Aisíoc an ghné chaipitiúil de léas airgeadais	11,729	
Aisíoc an ghné chaipitiúil d'iasacht	54,741	0
Amúchadh de réir dímhheasa	(81,720)	(13,444)
	66,860	31,056
Iarmhéid ar an 31 Nollaig 2006	97,916	31,056

4. COSTAIS RIARACHÁIN

	2006	Aibreán – Nollaig 2005
	€	€
Tuarastail agus Costais Foirne	1,438,050	999,136
Costais Pinsin na Foirne	405,581	117,265
Oiliúint na Foirne	23,415	6,001
Drochfhiacha	44,748	0
Luach Saothair na Comhairle	194,166	173,073
Costais na Comhairle	20,885	85,064
Cíos agus Rátaí	217,242	136,250
Costais Athlonnaithe	86,785	0
Iasacht / Léas Tógála	14,867	0
Cothabháil	26,746	32,178
Comhdháil agus Taisteal	60,747	18,671
Táillí Comhairleoireachta	190,016	33,319
Imeachtaí Faisnéise	108,079	59,882
Glantóireacht	16,670	14,029
Táillí Dí	105,111	10,000
Árachas	4,692	3,842
Costais Stáiseanóireachta	70,998	46,616
Costais Riaracháin Eile	155,818	51,660
Iníúchadh Seachtrach	19,590	12,000
Iníúchadh Inmheánach	9,457	0
Dímheas	81,720	13,444
Iomlán	3,295,383	1,812,430

Líon Foirne

Bhí 25 duine (22 i 2005) fostaithe (go buan) i mbliain airgeadais 2006, lena náirítear 4 buanbhall foirne páirtaimseartha.

5. SÓCMHAINNÍ SEASTA INLÁIMHSITHE

	Trealamh Ríomhaireachta €	Feisteas Oifige, Troscán & Treallamh €	Achóiriú Foirgnimh €	Iomlán €
Costas				
Ar an 1 Eanáir 2006	27,826	16,674	0	44,500
Breiseanna le linn na tréimhse	63,049	92,040	485,000	640,089
Ar an 31 Nollaig 2006	90,875	108,714	485,000	684,589
Dímheas Carntha				
Ar an 1 Eanáir 2006	9,275	4,169	0	13,444
Táille don tréimhse	30,292	27,178	24,250	81,720
Ar an 31 Nollaig 2006	39,567	31,347	24,250	95,164
Glanluach an Leabhair				
Ar an 31 Nollaig 2006	51,308	77,367	460,750	589,425
Ar an 31 Nollaig 2005	18,551	12,505	0	31,056

6. IASACHT BHAINC AGUS LÉAS MAOINITHE

Maoiníodh Athchóiriú na hoifige nua trí iasacht bhainc de €485,000 thar thréimhse 5 bliain agus an fearas oifige trí chomhaontú léasa 3 bliain de €78,949. Miondealaítear dliteanais na hiasachta agus an léasa mar a leanas:

	Iasacht €	Léas €
Dlíteanais Reatha	77,091	23,803
Dlíteanais Fhadtéarma	353,168	37,446
	430,259	61,249

7. RÉAMHAÍOCAÍOCHTAÍ AGUS IONCAM FABHRUITHE

	2006	Aibreán – Nollaig 2005
	€	€
Féichiúnaithe	1,000	-
Ioncam fabhraithe	8,694	87,624
Réamhíocaíochtaí	13,672	67,680
	23,366	155,304

8. CREIDIÚNAITHE (MÉIDEANNA DLITE LAISTIGH DE BHLIAIN AMHÁIN)

	2006	Aibreán – Nollaig 2005
	€	€
Creidiúnaithe agus fabhruithe trádála	77,393	35,359
Íocaíochtaí Airleacain Thobhaigh	0	360,642
Ranníocaíochtaí Pinsin	942,984	437,798
	1,020,377	833,799

9. PINSIN

Ag teacht le hAlt 57 BN d'Acht an Bhainc Ceannais 1942, arna ionsá ag Alt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, dhréachtaigh an Chomhairle scéim phinsin agus cuireadh faoi bhráid an Aire Airgeadais é lena fhaomhadh. Is scéim shainsochair pinsin ranníocaíoch í atá bunaithe ar Mhodhscéim Earnála Poiblí na Roinne Airgeadais. Fad atáthar ag feitheamh ar fhaomhadh, tá an scéim á feidhmiú ar bhonn riaracháin le cead an Aire.

Tá bainistiú agus maoiniú na scéime amach anseo á bplé ag an mBiúró leis an Roinn Airgeadais. Tá moladh déanta ag an mBiúró go nglacfaidh an Stát chuige fiachas na sochar a íoctar faoin scéim, in éiric íocaíocht bhliantúil chéatadán de thuarastail bhail na scéime. Go dtí go ndéanfar cinneadh faoin ábhar, beidh éiginnteacht ann faoi mhaoiniú agus aithint dheireannach an dliteanas phinsin. Rinneadh soláthar de €942,984 in iomlán le haghaidh thuarastail ábhartha ar an 31 Nollaig 2006. Tá beartaithe ag an Roinn Airgeadais cinneadh críochnúil a dhéanamh i 2007.

Ina theanntas, d'fhéadfadh baill foirne a d'aistrigh ó oifigí iarOmbudsman na bhForas Árachais agus Creidmheasa ar dháta ár mbunaithe, an rogha a dhéanamh go leanfaí dá scéim sain-rannaíocaíochta reatha. Riarann soláthróirí pinsin príobháideacha na scéimeanna seo, a chuimsíonn sochar cumhdaigh saoil. Nuair a íoctar na ranníocaíochtaí fostóra agus fostaithe, ní bhíonn aon dliteanas breise ar an mBiúró. Ina áit sin, d'fhéadfadh an fhoireann aistrithe an rogha a dhéanamh go mbeidís ina mbaill de scéim an Bhiúró ó dháta a naistrithe. Sna cásanna seo, fuair an Biúró méideanna, tar éis d'fhostaithe a dteidlíochtaí faoi na scéimeanna sainíocaíochtaí a ghéilleadh. Úsáidfear na méideanna seo chun blianta breise a cheannach faoi

scéim an Bhiúró, de réir fhorálacha Mhodhscéim Earnála Poiblí na Roinne Airgeadais.

Coinníonn an Biuró na ranníocaíochtaí fostaí agus na méideanna a fuarthas i leith na dteidlíochtaí a ghéill na fostaithe aistrithe, go dtí go gcinneadh an tAire Airgeadais ar an dóigh ina riarfar an scéim. Tá na méideanna seo á gcuimsiú sna féichiúnaithe (féach nóta 8).

Níor comhlíonadh forálacha FRS 17, ag feitheamh ar chinneadh an Aire Airgeadais faoin dóigh ina riarfar an scéim.

10. CEANGALTAIS AIRGEADAIS

- (i) Ní raibh aon cheangaltas chaipitil ann le haghaidh caiteachais chaipitil ar an 31 Nollaig 2006.
- (ii) Tá ceangaltas ar an Ombudsman atá iníoctha sa 12 mí romhainn faoi iasacht ar léas oibríochta bainc neamh-incheallaithe, mar a leanas:
 - ④ Éagfaidh an iasacht de €485,000 d'athchóiriú na hoifige tar éis 5 bliain.
 - ④ Éagfaidh an léas de €78,949 d'fhearas oifige, tar éis 3 bliain.

11. DLITEANAS THEAGMHASACHA

Ní raibh aon dliteanas theagmhasacha ann ar an 31 Nollaig 2006.

12. GNÍOMHARTHA DLÍ

Ar an 31 Nollaig 2006 rinne Soláthróir Seirbhíse Airgeadais achomharc ar an gCúirt Uachtarach in aghaidh breithiúnas den Ard-Chúirt, a bhí i ndiaidh cúrsaí a bhreithniú tar éis don Ombudsman cinneadh a dhéanamh. Tá an cainean seo á chosaint ag an Ombudsman.

13. COMHALTAÍ NA COMHAIRLE - NOCHTADH SAINLEASANNA

Ghlac an Chomhairle le gnáthamh a thagann leis na treoirlínte 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 dhearnadh aon idirbhearta i rith na bliana, ó thaobh imeachtaí na Comhairle, a raibh aon leas buntáistiúil ag comhaltaí na Comhairle iontu.

14. FAOMHADH NA RÁITEAS AIRGEADAIS

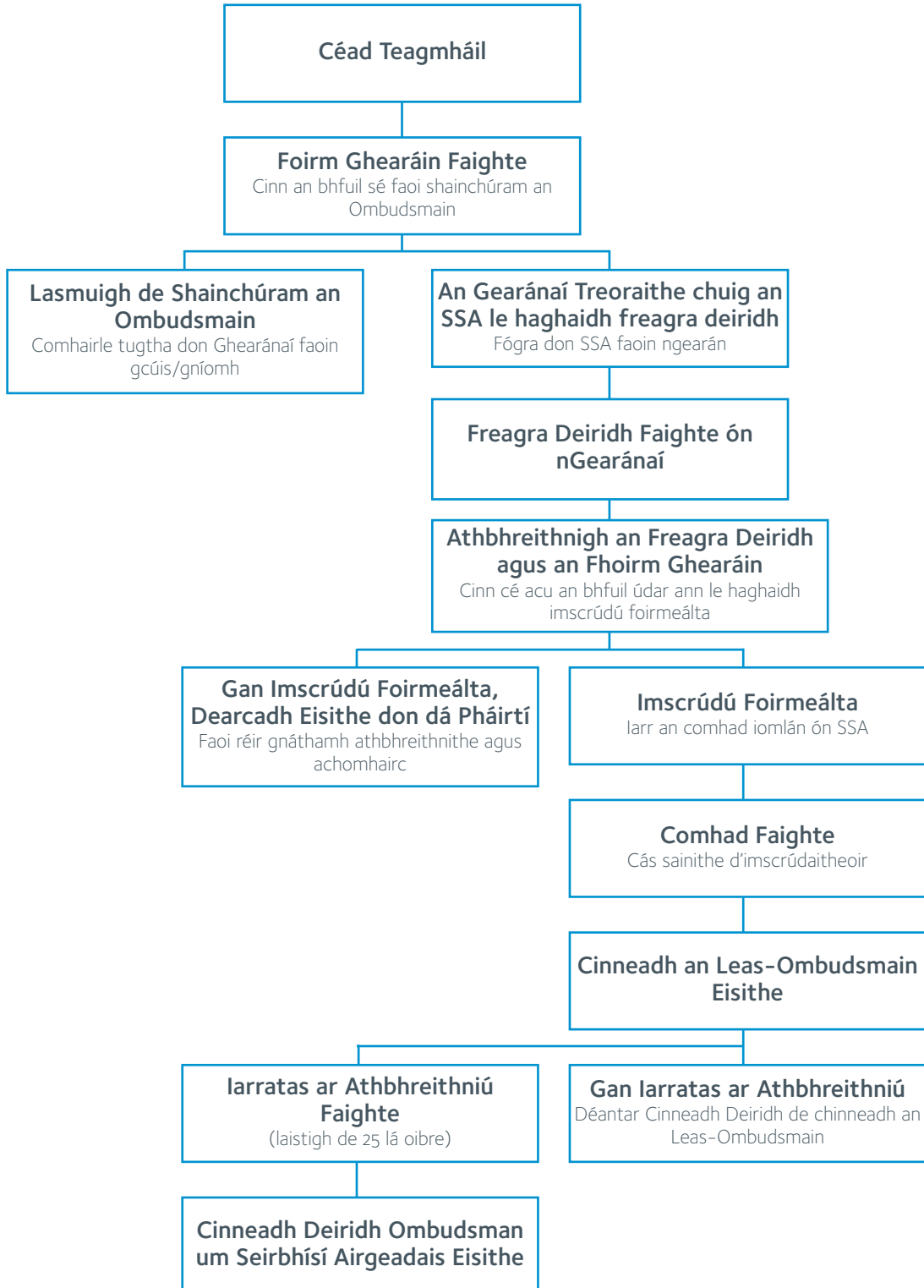
D'fhaomhaigh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais na Ráitis Airgeadais ar an 27 Aibreán 2007.

Aguisíní



Aguisín I

GNÁTHAIMH UM DHÉILEÁIL LE GEARÁIN



Aguisín II

AINMNIÚ GEARÁNAITHE NÓ SOLÁTHRAITHE SEIRBHÍSE AIRGEADAIS I GCINNÍTÍ DÉANTA AG OMBUDSMAN UM SHEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

RÉAMHRÁ

Mheas mise, mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, bunaithe ar thuairimí déanta ag pearsanra éagsúla sna meáin agus tráchtairí eile, ar cheart an Soláthraí Seirbhíse Airgeadais a ainmniú i gcinntí a dhéanaim. Is í an saincheist atá ann ná ar cheart Soláthraí Seirbhíse Airgeadais a ainmniú nár chaith mar is ceart i dtreo tomhaltóir. Ceist eile atá ann ná ar cheart Gearánaithe a ainmniú.

Sa ról atá agam mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, cosúil leis na comhlachtaí reachtúla uile, tá an obair a dhéanaim **arna rialú ag reacht** agus níl údarás agam ach na cumhachtaí atá tugtha dom faoin reachtaíocht a chur i bhfeidhm. Feidhmím ar bhealach gar-bhreithiúnaigh de bhrí nach féidir liom ach cúiteamh suas le €250,000 a íoc agus tá na cinntí a dhéanaim ceangailteach agus faoi réir achomhairc ceachtar páirtí chun na hArd-Chúirte. (Féadfaidh Ombudsman na bPinsean cúiteamh a bhronnadh freisin). Ciallaíonn sé seo go bhfuil seasamh beagán éagsúil agamsa i gcomparáid le scéimeanna reachtúla Ombudsman eile. Is léir go bhfuil seasamh difriúil agamsa nuair a théann cinneadh chuig an Ard-Chúirt ar achomharc, os rud é faoin mBunreacht, go bhfuil imeachtaí cúirte le réachtáil go poiblí, ach amháin i gcásanna go luaitear a mhalairt sa reacht.

Tar éis comhairle dlí a fháil, mheas mé conas is fearr is féidir liom a bheith chomh trédhearcach agus is féidir le linn dom cinntí a fhoilsiú. Is í an dualgas is tábhachtaí atá orm mar Ombudsman ná a chinntiú go bhfuil ionracas scéim Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar fáil don uile dhuine, is cuma más Gearánaí, Soláthraí Seirbhíse Airgeadais, an Rialtóir Airgeadais, an pobal idirnáisiúnta airgeadais, na meáin, an pobal i gcoitinne nó ár n-Oireachtas.

AN CÁS REACHTÚIL

Forálann Alt 57 BB (a) (i) d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004 (An tAcht) gurb é cuspóir an Ombudsman ná chun '*gearáin déanta faoi réir an Chuid seo a imscrúdú, a idirghabháil agus a bhreithniú*'. Forálann Alt 57BF(1)(b) gur féidir le Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais rialacháin riachtanacha a dhéanamh ar mhaithe le mé a chumasú chun na feidhmeanna atá bronnta ag an reachtaíocht orm a bhaint amach. Forálann Alt 57BF(2)(d) go háirithe gur féidir rialachán a dhéanamh chun:

"specify the place or places at which the Financial Services Ombudsman is required to make available copies of any report that that Ombudsman is, by a provision of this Part, required to prepare or publish".

Ciallaíonn Alt 57 BK (2) go bhfuil na cumhachtaí agamsa le cur ar mo chumas an fheidhm atá agam déileáil le gearáin trí réiteach agus, áit ar gá, trí iniúchadh agus breithniú. Ní léir gur féidir a rá go bhfuil sé riachtanach domsa ainmneacha páirtithe a bhí luaite i ngearán a fhoilsiú chun cur ar mo chumas gearáin a réiteach. Forálann Alt 57BR go n-ullmhóidh agus go bhfoilseoidh mé tuarascáil bhliantúil, ina mbeidh cur síos ar mo ghníomhaíochtaí i rith na bliana agus ní mór go ndéileálfadh an tuarascáil seo le hábhair atá curtha in iúl ag an gComhairle dom.

Forálann Alt 57BS go bhfoilseoidh mé tuarascáil a bheidh na nithe seo a leanas inti trí mhí i ndiaidh deireadh na bliana:

"(a) a summary of all complaints made to that Ombudsman during the preceding financial year and of the results of the investigations into those complaints; and

(b) a review of trends and patterns in the making of complaints to that Ombudsman".

Níl dada luaite ann a thugann le fios ar cheart nó nár cheart acoimre den toradh ina bhfuil ainmneacha na bpáirtithe luaite a fhoilsiú. I ndáiríre foilsím an tuarascáil seo agus cinntí suntasacha a dhéanaim gach sé mhí, de bhrí go motháim go bhfuil sé riachtanach mo ghníomhaíochtaí a chur in iúl do gach duine ag tréimhse feiliúnacha.

Forálann Alt 57BS (3) go *“the Financial Services Ombudsman may, with the approval of the Council, publish reports on other matters relating to the operation of the bureau”*.

Forálann Alt 57CC go *“the Financial Services Ombudsman shall ensure that investigations are conducted in private”*. Is é seo an fhoráil reachtúil is soiléire i gCuid VIIIB agus ciallaíonn sé gur féidir an t-iniúchadh a dhéanamh faoi rún. Ní thagraíonn sé go sonrach don seasamh i leith thoradh an iniúchta. Ní soiléir áfach, má tá iniúchadh le déanamh go príobháideach go mbeadh gá le cumhacht atá bronnata ar reachtaíocht sula n-aithníonn sé na páirtithe, iniúchadh a d’fhéadfaí a fhoilsiú ach a mbíonn an t-iniúchadh tugtha chun críche.

Forálann Alt 57 CI (7) nuair a bhíonn toradh faighte agam i leith gearáin, go dtabharfaidh mé cóip den toradh don Ghearánaí agus don Soláthraí Seirbhíse Airgeadais rialaithe atá i gceist.

IMSCRÚDITHE LE DÉANAMH GO PRÍOBHÁIDEACH

Dá bhrí sin, is féidir a rá nach bhfuil mórán le foghlaim faoi seo sa reachtaíocht, seachas a thabhairt le fios go bhfuil iniúchtaí le déanamh ar bhonn príobháideach.

Cúis amháin go ndéanfaí iniúchadh ar bhonn príobháideach, is ea ar deireadh má chinntear go bhfuil an gearán gan chúis, nach mbeidh damáiste déanta do dhea-cháil an tsoláthraí seirbhísí airgeadais gan chúis. Freisin d’fhéadfadh nach mbainfeadh Gearánaithe leas as an scéim má dhéanfainn breathnú ar ábhair i mbealach poiblí.

Gan amhras, má dhéanann líon mór daoine gearáin in aghaidh soláthraí ar leithligh, mar thoradh ar an droch-phoiblíocht d’fhéadfaí an-damáiste a dhéanamh do dhea-cháil an tsoláthraí sin má fhoilsítear fíricí faoi. Fiú amháin cúpla mí ina dhiaidh sin, má aimsítear go raibh na gearáin suarach nó gan bunús, bheadh sé ró dhéanach ag an tráth sin don Soláthraí Seirbhíse Airgeadais a dhea-cháil a chosaint. Cúis eile atá ansin gur cheart an t-iniúchadh a dhéanamh ar bhonn príobháideach.

FORÁLACHA REACHTÚLA EILE

Is fiú a thabhairt faoi deara go hiondúil i gcomhthéacsanna smachtaithe, rialála nó binsí fiosrúcháin go ndírítear aird ar leith ar fhoilsiú sa reachtaíocht chúí. Mar shampla, forálann Alt 89 den *Veterinary Practice Act 2005* go:

- (1) *The annual report referred to in section 30 shall include a report of all matters referred to in section 86 that have occurred since the last such report, and in the case of the first such report, since the appointment of the Preliminary Investigation Committee and the Fitness to Practice Committee.*
- (2) *The report shall identify all relevant particulars in relation to each matter in the report, such as the name and address of each person affected, term of suspension, and conditions attached or removed.*

Ba cheart forálacha soiléire an *Veterinary Practice Act 2005* a chur i gcomparáid le Cuid VIII B d'Acht an Bhainc Ceannais mar nach bhfuil a leithéid de chumhacht luaite ann.

Forálann Alt 23 den *Solicitors (Amendment) Act, 1994*, mar atá leasaithe ag Alt 17 den *Solicitors (Amendment) Act, 2002* go:

"Where, on the completion of an inquiry by the Disciplinary Tribunal, held under Section 7(3) of the Act of 1960, the Disciplinary Tribunal have:

- (a) made an Order under Section 7(9),*
- (b) served on the Society a copy of the Order pursuant to Section 7(10); and*
- (c) sent to the Society a copy of their report pursuant to Section 7(5),*

of that Act, then, subject to sub-section (2) of this Section, the Society may arrange to publish the order or notice of the making of the order and its effects, together with a summary of the report in such a manner as the Society thinks fit".

Forálann Alt 23(2) nach bhfoilseofar a leithéid sin d'fhaisnéis go dtí go bhfuil ar a laghad 21 lá caite, is é sin i bhfocail eile go dtí go bhfuil an tréimhse ama inar féidir leis an Aturnae achomharc a chur faoi bhráid na hArd-Chúirte caite. Má chealaíonn an Ard-Chúirt ordú an Bhinse Fiosrúcháin Smachtaithe, níl an t-ordú le foilsiú. Sa chás go ndéanann an Chúirt ordú in aghaidh Aturnae, forálann Alt 23(3) d'fhoilsiú an ordaithe i *Gazette of the Law Society*. Dá réir sin, forálann Alt 23 cód sonraithe maidir leis an uair ar féidir agus nach féidir leis an gCumann torthaí iniúchta smachtaithe faoi Aturnae a fhoilsiú.

Fiú amháin in Acht an Bhainc Ceannais, 1942, mar atá leasaithe in Acht 2004, déileálann Codanna dhó leis an gceist poiblíochta. Mar shampla, déileálann Alt 33AZ le reáchtáil fiosrúcháin smachtaithe agus forálann sé le haghaidh:

- (1) Except as provided by subsection (2), the Regulatory Authority shall hold its inquiries in public.*
- (2) The Regulatory Authority and the Financial Service Provider or other person to whom an inquiry relates may agree that the inquiry should be held in private, but even if they do not agree, that Authority may nevertheless decide to hold an inquiry in private if it is satisfied that-*
 - (a) evidence may be given, or a matter may arise, during the inquiry that is of a confidential nature or relates to the commission, or to the alleged or suspected commission, of an offence against a law of the State, or*
 - (b) a person's reputation would be unfairly prejudiced unless that Authority exercises its powers under this section.*
- (3) The Regulatory Authority may at any time vary or revoke a decision made under subsection (2).*

Forálann Alt 33BC:

(1) *If on the holding of an inquiry under section 33AO the Regulatory Authority has found that-*

(a) *a regulated Financial Service Provider is committing or has committed a prescribed contravention, or*

(b) *a person concerned in the management of the Financial Service Provider is participating or has participated in such a contravention,*

it shall publish the finding, and details of any sanction imposed in consequence of the finding, in such form and manner as it thinks appropriate.

(2) *If the Regulatory Authority has, in accordance with section 33AR, imposed-*

(a) *a sanction on a regulated Financial Service Provider in respect of the commission of a prescribed contravention, or*

(b) *a sanction on a person concerned in the management of a Financial Service Provider in respect of the person's participation in the commission by the Financial Service Provider of such a contravention,*

it shall publish details of the sanction imposed, in such form and manner as it thinks appropriate.

(3) *Subsections (1) and (2) do not apply to findings or details that the Regulatory Authority determines-*

(a) *to be of a confidential nature or to relate to the commission of an offence against a law of the State, or*

(b) *would unfairly prejudice a person's reputation.*

(4) *The Regulatory Authority shall publish annually, in a summary form, information on its actions under this Part.*

Toisc go mbronnann Cuid amháin den Acht cumhacht foilsithe i leith toradh cé nach mbronnann Cuid VIIIB (**seo í an chuid a thugann mo théarmaí tagartha reachtúla dom**), déantar deacair é chun a fheiceáil conas mar a fhéadfadh cumhacht dá leithéid a bheith i gCuid VIIIB.

Soláthraítear le haghaidh foilsíú cinní an Binse Fiosrúcháin um Chomhionannas in Alt 89 den *Acht um Chomhionannas Fostaíochta, 1998* agus Alt 30 den *Acht um Stádas Comhionann, 2000* mar atá leasaithe

An tAcht um Chomhionannas Fostaíochta

89.—(1) *Tabharfar cóip de gach breith ón Stiúrthóir faoin gCuid seo—*

(a) do gach ceann de na páirtithe, agus

(b) don Chúirt Oibreachais,

agus déanfar gach breith den sórt sin a fhoilsiú agus cuirfear cóip di ar fáil lena hiniúchadh in oifig an Stiúrthóra.

- (2) Tabharfar cóip de gach cinneadh ón gCúirt Oibreachais faoin gCuid seo do gach ceann de na páirtithe; agus déanfar gach cinneadh den sórt sin a fhoilsiú agus cuirfear cóip de ar fáil lena iniúchadh in oifig na Cúirte Oibreachais.
- (3) San alt seo tá le “na páirtithe” an bhrí chéanna atá leis in alt 88.
- (4) Aon tagairt san alt seo do bhreith nó do chinneadh foláionn sí tagairt d’aon ráiteas maidir le cúiseanna a bheidh sa bhreith nó sa chinneadh de réir mar a luaitear in alt 88(1).
- (5) Beidh an t-ábhar a bheidh in aon doiciméad a fhoilseofar nó a chuirfear ar fáil de bhua an ailt seo faoi phribhléid iomlán.

An tAcht um Stádas Comhionann, 2000

30.—(1) Tabharfar cóip de gach breith ón Stiúrthóir faoin gCuid don ghearánach agus don fhreagróir agus déanfar gach breith den sórt sin a fhoilsiú agus cuirfear cóip di ar fáil lena hiniúchadh in oifig an Stiúrthóra.

- (2) Aon tagairt san alt seo do bhreith foláionn sí tagairt d’aon ráiteas maidir le cúiseanna a bheidh sa bhreith de réir mar a luaitear in alt 29(1).
- (3) Beidh an t-ábhar in aon doiciméad a fhoilseofar nó a chuirfear ar fáil de bhua an ailt seo faoi phribhléid iomlán.

SAINCHEISTEANNA A MEASADH

Dá réir sin, ceist nach bhfuil chomh soiléir ná cibé an bhfuil nó nach bhfuil an chumhacht agam chun ainm Soláthraí Seirbhíse Airgeadais nó Gearánaí a aithint go poiblí, sa chás go seastar le nó go ndiúltaítear gearán.

- ④ In éagmais cumhacht reachtúil ar leith bhí na nithe seo a leanas measta agam
- ④ Go ginearálta tá líon na ngearán a tagraítear chugam mar chéatadán beag ach suntasach de líon iomlán na n-idirbheartaíochtaí láimhseáilte ag Soláthraí Seirbhíse Airgeadais.
- ④ Áit ina bhaineann méid mór cúitimh nó pointe prionsabail d’fhéadfadh an soláthraí nó go deimhin an Gearánaí an cheist a chur ar aghaidh chugam, díreach chun roinnt soiléireachta a fháil ar an saincheist.

- Ⓣ Go ginearálta, glacann soláthraithe le mo chinntí gan ceart achomhairc chun na hArd-Chúirte. Mar sin féin déantar foráil reachtúil d'achomharc.
- Ⓣ Toisc nach bhfoilsím ach sampla de chinntí d'fhéadfaí a rá go mbeadh sé thar a bheith míchothrom do Sholáthraí Seirbhíse Airgeadais a roghnaítear a chinneadh le foilsíú.
- Ⓣ D'fhéadfadh roinnt soláthraithe a mhothú go bhfuil siad uile á rangú mar 'ciontach' nuair atá cinneadh foilsithe ar leithligh ina n-earnáil siúd. Mar sin féin cé go nglacaim leis go bhféadfadh sé seo roinnt cruacháis a chruthú, measaim go bhfuil soláthraithe breá ábalta iad féin a chosaint sna cúinsí sin.
- Ⓣ Ní rogha inmharthana é na cinní uile a fhoilsíú de bhrí go measaim nach gcuirfeadh sé luach ar bith le mo ról agus ar aon chaoi ní bheadh a leithéid éifeachtach ó thaobh costais.
- Ⓣ Ní gá go gciallaíonn dámhachtain mhór a bhronnaim go raibh an soláthraí leatromach de bhrí nach mór cúinsí an cháis agus castacht na saincheisteanna bainteacha a mheas freisin. D'fhéadfadh sí a bheith mar shaincheist aonuaire freisin.
- Ⓣ Bunaithe ar dhearcadh praiticiúil, is cinnte gur féidir le Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais cur chuige níos coiscthe a ghlacadh agus iad ag déileáil le m'óifig má déantar ábhair i mbealach poiblí agus dá bhrí go bhfuil a ndea-cháil i mbaol.
- Ⓣ D'fhéadfadh Soláthraí Seirbhíse Airgeadais argóint a dhéanamh má tá siad féin á ainmniú gur cheart go mbeadh an Gearánaí ainmnithe freisin. Sa bhreis ar sin d'fhéadfaí cás a dhéanamh gur cheart do Ghearánaithe a bheith ainmnithe má raibh siad neamhréasúnach agus i gcásanna áirithe le droch-chlú ar aigne i dtreo an soláthraí.
- Ⓣ Má thuigeann Gearánaithe gur féidir leo a bheith ainmnithe, b'fhéidir go mbeadh drogall orthu teacht chun cinn mar nach dtaitneodh le go leor daoine dá mbeadh a n-ainmneacha le feiceáil sna nuachtáin nó i bhfoilseacháin eile, go háirithe i gcásanna ina seastar le gearáin dháiríre.
- Ⓣ Fiú amháin nuair nach n-ainmníodh Gearánaí, d'fhéadfaí na sonraí sa chinneadh foilsithe Gearánaí a aithint de thimpiste. Dá réir sin sula bhfoilsítear cinní faoi láthair, táthar fíor-chúramach chun aitheantas an Ghearánaí a chosaint.
- Ⓣ Ba cheart go mbeadh aon tuarascáil a dhéanann mise a bhfuil ainmneacha inti á gcosaint le reachtaíocht faoi phribhléid iomlán ar aon dul le comhlachtaí reachtúla eile. I láthair na huaire ní mar seo atá cúrsaí.
- Ⓣ Ba cheart go n-áireofaí na nithe seo sa reachtaíocht de bhrí go meastar é a bheith riachtanach mo chórais reachtúla reatha tuairiscithe a leasú.
- Ⓣ B'fhéidir go mbeadh comhairliúchán poiblí riachtanach freisin agus is cinnte go mbeadh fáilte roimh a leithéid.

CONCLUÍD

Nílím cinnte gurb ionann cumhacht chun achoimre ar ghearáin agus torthaí a fhoilsiú laistigh de thrí mhí ó dheireadh na bliana nó eile a fhoilsiú (*an chumhacht atá agamsa*) agus cumhacht toradh a fhoilsiú agus a cheadú i ndiaidh dó a bheith déanta i gcomhthéacs éisteachta poiblí. Is léir gurb ann don éisteacht phoiblí le húsáid ainmneacha a cheadú; ní léir gurb ann don chumhacht le hachóimre a dhéanamh ar ghearáin agus torthaí a fhoilsiú chun úsáid ainmneacha a cheadú.

Is cosúil go bhfuil níos mó bainte ag an gcumhacht le hachóimre ar ghearáin agus torthaí a fhoilsiú laistigh de thrí mhí ó dheireadh na bliana nó ag eatraimh eile le soláthar faisnéise staitistiúla agus forbhreathnú a sholáthar don phobal ar an méid atá ar siúl ag Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, seachas baint a bheith aige le foilsiú foirmiúil de chás ar leith mar aon le hainmneacha na páirtithe.

Táim féin den tuairim nach bhfuil aon bhonn soiléir reachtúil ann maidir le hainmniú páirtithe i ngearán atá foilsithe i gcinntí de mo chuid dá mba rud é go bhféadfadh sé fadhbanna neamhriachtanacha a chruthú do scéim atá ag obair mar is ceart le linn dom leanúint ar aghaidh ag fáil comhoibrithe ó na páirtithe uile a bhfuil baint acu le gearán.

Fiú amháin dá mbeadh achoimre den líon gearán faighte mar aon le toradh na ngearán a imscrúdú agus a thug mé chun críche do sholáthraithe ainmnithe ar leith á bhfoilsiú, bheadh sé riachtanach a chur san áireamh nár tháinig ach % beag de na hidirbhearta uile a rinne Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais chugam le breithniú. Táim muiníneach go n-áireoidh gach foilseachán nó tráchtairacht faoina leithéid de shonraí foilsithe an méid seo agus dá bhrí sin go bhféadfadh a leithéid a bheith leatromach.

Ba cheart go mbeadh aon tuarascáil a dhéanann mise a bhfuil ainmneacha inti á gcosaint le reachtaíocht faoi phribhléid iomlán ar aon dul le comhlachtaí reachtúla eile. I láthair na huairé níl mar seo atá cúrsaí. D'fhéadfainn áfach, soláthraí a ainmniú i mo thuarascáil bhliantúil nach gcomhoibríonn liom nó sa chás go measaim go bhfuil saincheist a bhaineann leis an gcóras nó saincheist dháiríre i gceist. Gan amhras, tabharfaidh mé cúiseanna sonraithe an ainmnithe agus d'fhéadfaí a bhfuil ar intinn agam a chur in iúl don soláthraí roimh ré.

Tá se deacair orm aon cás a shamhlú ina bhféadfadh Gearánaí a bheith ainmnithe.

I ndáiríre is é atá mar aidhm le scéim Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais faoin Acht ná a chinntiú go bhfuil tomhaltóirí ar a gcompord ag déanamh gearáin faoi Sholáthraithe Seirbhíse Airgeadais agus cúiteamh a fháil áit ar chúí, agus gur féidir le Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais a bheith muiníneach go bhfuilim ag déileáil leis na saincheistanna uile ar bhealach cothrom, neamhspleách agus neamhchlaonta. Is iad na Cúirteanna, i gcás athbhreithnithe achomhairc nó bhreithiúnaigh, an modh cosanta deireanaí le cinntiú go gcomhlíonaim mo ról ar aon dul le m'fhreagrachtaí reachtúla.

Aguisín III

FIANAISE TUGTHA D'FHIOSRÚ PHARLAIMINT NA HEORPA AR AN ÁBHAR DE SHAOL COTHROMAIS

CÚLRA

D'eascair a t-ábhar maidir le Saol Cothromais, sula bunaíodh Ombudsman reachtúil na Sheirbhísí Airgeadais ar 1 Aibreán 2005. Rinneadh déileáil le gearáin maidir le Saol Chothromais de ghnáth faoi iar-scéim Ombudsman Árachais na hÉireann (IOI).

Fuarthas 86 gearán san iomlán, lena n-áirítear 7 ó 1 Aibreán 2005.

Ba Scéim dheonach í an scéim IOI, a raibh na ball-comhlachtaí mar pháirt di. Bhí na ball-comhlachtaí faoi cheangal ag cinneadh an Ombudsman Árachais; ní raibh na Gearánaithe faoi cheangal aige sin agus d'fhéadfaidís siúd a gcearta dlíthiúla a lorg in áit eile. Chuaigh gach ball-chomhlacht a bhí ag feidhmiú in Éirinn faoi scáth na Scéime sin agus rinneadh fiosrú ar aon ghearáin a fuarthas i gcoinne na gcomhlachtaí sin faoin Scéim sin dá réir. Nuair a fuarthas gearán rinneadh measúnú air le féachaint cibé an bhféadfaí é a imscrúdú faoi Scéim IOI nó cibé an raibh sé oiriúnach do Sheirbhís an Ombudsman Airgeadais sa RA (FOS). Áit ina raibh gearán níos oiriúnaí don FOS, moladh don Ghearánaí go mba cheart dó/di dul i dteagmháil leis an oifig sin agus tugadh na sonraí riachtanacha dóibh. Ar an dul céanna thagraíodh an FOS cásanna chuig IOI. Ní fhéadfadh ceachtar eagrais imscrúdú a dhéanamh ar an gcás ar leithligh ach amháin más rud é go raibh sé laistigh dá dtéarmaí tagartha.

Ní foláir d'aon ghearáin le bheith measúnaithe ag an iar-scéim IOI, nó gan dabht Scéim reatha Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, aird a thabhairt ar an bhfírinne nár cheart don chúiteamh a éileofaí, dul thar figiúr áirithe, bhain an Gearánaí leas as an gnáthamh inmheánach um ghearáin de chuid a s(h)oláthraí féin roimhe seo, ní raibh an t-ábhar faoi réir imeachtaí dlíthiúla os comhair cúirte agus ní raibh teorainn ama i gceist.

Tá feabhas mór tagtha ar leas na dtomhaltóirí in Éirinn le bunú an Rialtóra Airgeadais, an Cód um Chosaint Tomhaltóirí a foilsíodh le déanaí, chomh maith le cruthú Ombudsman reachtúil na Seirbhísí Airgeadais. Comhoibríonn an t-Ombudsman, mar a rinne an IOI, le scéim FIN-

NET ar bhunús LEE. Is modh an-úsáideach é FIN-NET chun eolas a mhalartú agus chun a chinntiú gur féidir déileáil le gearáin ar bhunús uile-Eorpaigh. Mar sin féin bíonn sé thíos leis an bhfírinne, neamhchosúil le in Éirinn agus sa RA, go bhfuil formhór na scéimeanna deonach agus mar sin nach bhfuil cumhachtaí reachtúla feidhmithe acu, atá ag scéimeanna na hÉireann agus na RA.

GEARÁIN IMSCRÚDAITHE

Rinne sealbhóirí polasaí na hÉireann roinnt gearáin maidir le Saol Cothromais chuig scéim IOI, sula bunaíodh Ombudsman reachtúil na Seirbhísí Airgeadais ar 1 Aibreán 2005, ag iomlánú 79 suas go 31 Márta 2005.

Bhain cásanna curtha faoi bhráid IOI le

- ⌘ líomhaintí de dhíol bréige polasaithe Saoil Chothromais in Éirinn,
- ⌘ an saincheist d'fheidhmiú ceartuithe luach an mhargaidh (MVA),
- ⌘ cúram custaiméara,
- ⌘ rátaí bónais,
- ⌘ téarmaí polasaí,
- ⌘ méideanna socraithe,
- ⌘ cibé an raibh ráthaíochtaí ann maidir le cur in airgead ag dátaí seachas ar dhátaí cothrom lae an phlean agus
- ⌘ luachanna géillte.

ÁBHAIR DHLÍNSIÚLA

Rinneadh déileáil le haighnis ar bhonn cás ar chás. Cé go raibh roinnt cásanna laistigh de dhlínse scéim IOI, bhí roinnt acu lasmuigh de dhlínse na scéime, ar na fáthanna seo a leanas:

- ☞ Bhí na héilimh os cionn dlínse airgid na scéime, is é sin €160,000 (clásal 2 (g) de Théarmaí Tagartha IOI)
- ☞ Cás cúirte na RA maidir le socruithe GAR (ráta blianachta ráthaithe) (Iúil 2000)
- ☞ An “Scéim Socraithe” ceadaithe ag cúirteanna na RA agus a chuaigh i bhfeidhm i bhFeabhra 2002 (clásal 4 (b) de Théarmaí Tagartha an IOI).

TORADH DE IMSCRÚDITHE AN OMBUDSMAN

Rinne an IOI déileáil leis an 79 cás uile, ar bhonn indibhidiúil. Seasadh le roinnt gearáin ar son an Ghearánaí ar bhunús de

- ☞ eolas neamhleor maidir le feidhmiú na MVA (moille ama maidir in eolas á chur ar aghaidh ón RA chuig an bhfoireann i mBaile Átha Cliath)
- ☞ luachanna géillte míchearta
- ☞ móill in íocaíocht tar éis cur in airgead (ús bronnta)

Níor seasadh le gearáin nuair nach raibh aon ráthaíochtaí maidir le bónais nó nuair a bhain an “Scéim Socraithe” ceadaithe ag cúirteanna na RA.

Fuarthas 7 ngearán eile ó bunaíodh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, ar 1 Aibreán 2005. Níor seasadh leis na gearáin seo toisc go raibh siad faoi eisiámh faoin rial 6

bliana (Cuid 57BX) nó bhí siad tar éis a bheith mar “ábhar ag imeachtaí dlíthiúla” (Cuid 57BX (3) (a)).

ACHOIMRE

Ba é toradh an imscrúdaithe san 86 gearán ná

Cinntí i bhfabhar an Ghearánaí	15
Cinntí i bhfabhar Comhlacht	18
Faoi cheangal ag an Scéim Socraithe	13
Tarchuir chomhairleacha go gníomhaireachtaí eile	14
Lasmuigh de dhlínse an dá Ombudsman	15
Soiléirithe lorgtha nó cásanna nár coinníodh leo	11



Aguisín IV

TUARASCÁIL AG OMBUDSMAN UM SHEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS FAOI AILT 16 AGUS 57 BS D'ACHT AN BHANC CEANNAIS AGUS ÚDARÁS SEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS NA HÉIREANN 2004.

Foráilann an tAcht go bhfoilseoidh Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais tuarascáil laistigh de thrí mhí tar éis deireadh gach bliana airgeadais ag cuimsiú

- achoimre ar gach gearán a rinneadh i rith na bliana airgeadais roimhe agus torthaí imscrúduithe ar ghearáin
- athbhreithniú ar threochtaí agus pátrúin sna gearáin.

Foráilann an tAcht freisin go bhféadfadh an Ombudsman tuarascáil den sórt sin a fhoilsiú níos minice ná uair amháin sa bhliain má mheasann an Ombudsman go mbeadh leas an phobail ag baint leis sin a dhéanamh. Chuige sin foilsíodh sonraí treochtaí gearán don sé mhí go Meitheamh 2006 cheana in Iúil 2006.

Comhlíonann an tuarascáil reatha seo riachtanais an Achta ag deireadh na bliana airgeadais dar críoch 31 Nollaig 2006.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Joe Meade'.

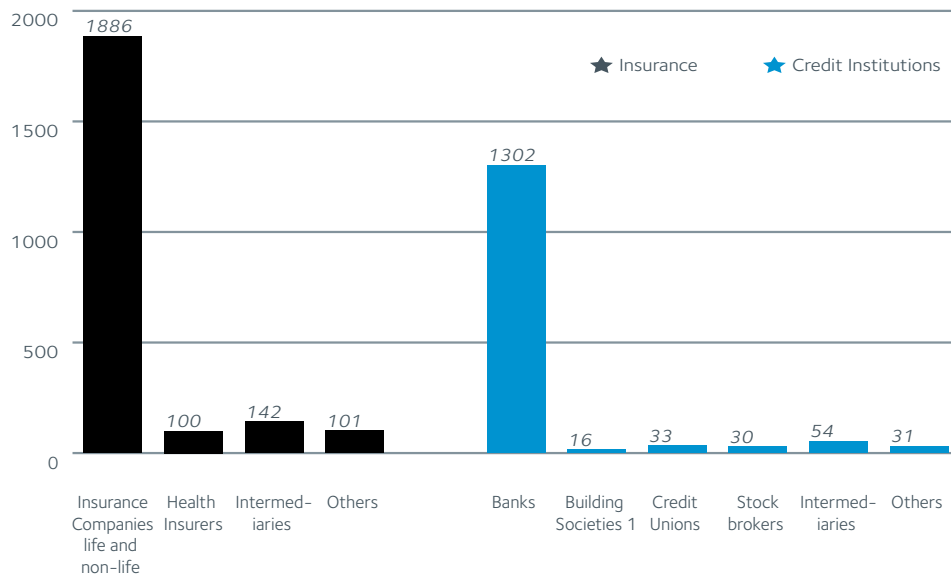
Joe Meade
Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

8 Eanáir 2007

Aguisín V

SOLÁTHRAITHE SEIRBHÍSE AIRGEADAIS FAOI RÉIR TÉARMAÍ TAGARTHA DE CHUID OMBUDSMAN UM SHEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

1. GEARÁIN A FUARTHAS I 2006



2. ACHOIMRE D'IMSCRÚDITHE AN OMBUDSMAN

(a) Gearáin le himscrúdú ar 1 Eanáir 2006

Árachas	1159	
Institiúidí Creidmheasa	215	1374

(b) Gearáin nua a fuarthas

Árachas	2229	
Institiúidí Creidmheasa	1566	3795

(c) Gearáin a críochnaíodh tar éis imscrúdú ag Ombudsman

Árachas	1864	
Institiúidí Creidmheasa	701	2565

(d) Gearáin a réitíodh tar éis tarchuir tosaigh ag Ombudsman chuig Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais

Árachas	621	
Institiúidí Creidmheasa	930	1551

(e) Gearáin le himscrúdú ar 31ú Nollaig 2006

Árachas	903	
Institiúidí Creidmheasa	150	1053

3. GEARÁIN IMSCRÚDAITHE AGUS CRÍOCHNAITHE AG OMBUDSMAN I 2006

	Árachas	Institiúidí Creidmheasa	Iomlán
Réitithe tar éis tarchur tosaigh ag Ombudsman go soláthraithe airgeadais			
	621 -25%	930- 57%	1551
Gearáin críochnaithe tar éis imscrúdú ag Ombudsman			
A seasadh leo	291-16%	181 - 26%	
Socruithe Idirghafa	548 -29%	109 - 16%	
Nár seasadh leo	678-36%	278 - 40%	
Lasmuigh de Théarmaí Tagartha	214 -12%	115 - 16%	
Tarchuir Chomhairleach		133 - 7%	18 - 2%
	1864	701	2565
Iomlán	2485	1631	4186

4. TREOCHTAÍ GEARÁN DE RÉIR LIMISTÉAR GNÓ

(a) Institiúidí Creidmheasa			
Idirbhearta Cuntais		367	
Morgáistí		308	
Díospóidí Cárta Creidmheasa		217	
Fadhbanna Iasachta		212	
Díospóidí Infheistíochta		179	
Saincheisteanna Seirbhíse		81	
Díospóidí UMB		69	
SSIA		64	
Malartán Eachtrach		53	
	Eile	16	1566

(b) Árachas

Neamhshaol (59%)

Taisteal	501	
Mótar	345	
Foirgnimh Teaghlaigh	112	
Cosaint Iasachta / Íocaíochta	84	
Erraí Teaghlaigh	32	
Polasaí coigiltis / SSIA	32	
Tionóisc Phearsanta	24	
Fóin Phóca	22	
Plean Airgid Ospidéal	21	
Tráchtáil	28	
Ríomhaire	2	
Oideachas	1	
Ilghnéitheach	106	1310

Leigheas (5%)

Costais Leighis	104	104
-----------------	-----	------------

Saol (36%)

Árachas Saoil lena n-áirítear PHI	231	
Polasaí Infheistíochta	202	
Pinsean	100	
Polasaí Dearlaice	85	
Cosaint Morgáiste	76	
Cosaint Tuarastail nó		
Leanúnachas Ioncaim	69	
Tinneas Criticiúil / Trom	52	815

Iomlán		3785
---------------	--	-------------

5. TREOCHTAÍ GEARÁN DE RÉIR NÁDÚR AN GHEARÁIN

(a) Institiúidí Creidmheasa

Míriarachán	556	36%	
Cóireáil Éagórach	442	28%	
Briseadh Conartha	224	14%	
Faillí	174	11%	
Táillí agus Costais	115	7%	
Mífhaisnéis	28	2%	
Briseadh Rúndachta	22		
Rátaí Úis	5	2%	1566

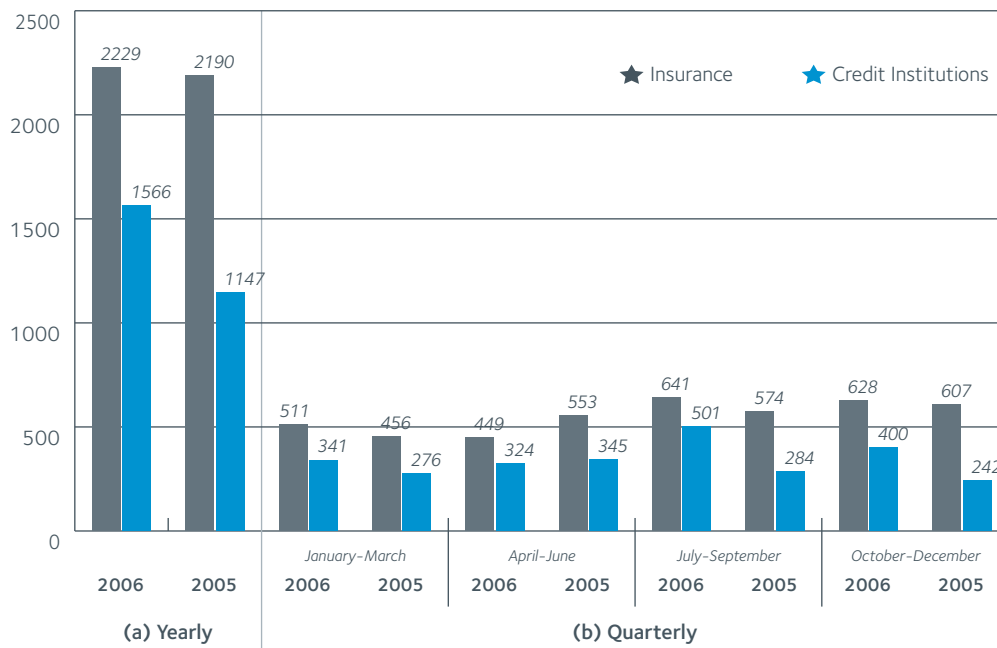
(b) Árachas

Séanadh Éilimh	574	26%	
Saincheisteanna um Dhéileáil le Éilimh	211		
Cúram Custaiméara	194		
Míriarachán	132	24%	
Mí-dhíol	119		
Téarmaí Polasaí	94		
Mífhaisnéis	85	13%	
Méid Socraithe	80		
Léig/cealú polasaí	77		
Comhairle Ghinearálta	67		
Ríocht Réamhbheitheach	65		
Athbhreithniú Polasaithe	64		
Rátaí Prémhe	52		
Neamhnochtadh	52		
Luach Géillte	51		
Luachanna Polasaí Íoctha	51	25%	
Dochar Díreach	33		
Bónas Cheal Éilimh	23		
Árachóirí Tríú Páirtí	18		
Coimisiún / Costais	16		
Seachaíocht	16		
Rátaí Bónais	16		
Athnuachan polasaí	14		

Luachan Díúltaithe	13		
Luach Réamh-Thionóisce	13		
Cóireáil Éagórach	11		
Dáileadh sciar	9		
Bailiúchán Prémhe	8		
Calaois	4		
Neamhrangaithe	67	12%	2229

Iomlán **3795**

6. GEARÁIN A FUARTHAS - COMPARÁIDÍ RATHÚLA LE 2005



(a) Rialaithe ag an Rialtóir Airgeadais

Institiúidí Creidmheasa	79
Comhlachtaí Árachais Saoil	53
Comhlachtaí Árachais Neamhshaoil	135
Comhlachtaí Gnó Infheistíochta	1,100
Idirghabhálaithe Miondíola	2,400
Scéimeanna Comhinfheistíochta	3,000
Soláthraithe Seirbhíse Ciste	230
Comhair Chreidmheasa	435
Bureaux de Change	14
Iasachtóirí Airgid	50
Baill Stocmhalartáin	14
Baill Trádála Finex	38
Malairtí Roghanna agus Todhchaí	2
Bróicéirí Airgid	6
Eagrais Gairmiúla Formheasta	3

(b) Bord Árachais Sláinte Deonaigh

1

(c) Comhlachtaí rialaithe ag Acht um Chreidmheas do Thomhaltóirí**lena n-áirítear geallearbóirí, comhlachtaí cíoscheannaigh agus eile**

400

Iomlán**7,960**



Aguisín VI

RÓL FAISNÉISE POIBLÍ

LÉIRITHE

Painéal Seirbhísí Airgeadais ACCA

Association of Compliance Officers

Comhdháil bliantúil de chuid an British and Irish Ombudsman Association

Comhair Chreidmheasa

Craobh Longfort/Ros Comáin/Uíbh Fhailí

Craobh Chorcaí

Craobh Bhaile Átha Cliath

Scoil Shamhraidh Comhar Creidmheasa COC

Comhdháil bliantúil na mBainisteoirí Comhar Creidmheasa

Comhdháil Financial Services Ireland–regulation 360

Irish Banking Federation and Institute of Bankers – Consumer Protection Code

Dlí-Chumann

Comhdháil bliantúil One Source Irish Life

Comhdháil Árachais –Tinneas Trom

Coláiste na Tríonóide

IDIRNÁISIÚNTA

Comhdháil bliantúil Ombudsman SAM

Comhdháil Idirnáisiúnta Bliantúil d'Ombudsman Airgeadais –An Astráil

Comhdháil Comhairle na hEorpa um réiteach díospóide malartach



CRUINNITHE

Professional Insurance Brokers Association

Conradh na gComhar Creidmheasa

Cónaidhm Árachais na hÉireann

Cónaidhm Baincéirí na hÉireann

Cumann Thionscal Mótár na hÉireann

Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais IFSC bhunaithe

Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais Indibhidiúla

Daoine Aonair

ILGHNÉITHEACH

Airteagail i roinnt mhaith irisleabhair tomhaltóirí agus Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais

Agallaimh na meán

Taispeántas Over 50s san RDS

Comórtas láithreán gréasáin céimithe do mhic léinn idirbhliana

Freastal ar ócáidí éagsúla na seirbhísí airgeadais

Aguisín VII

SONRAÍ NA COMHAIRLE

1. BAILL NA COMHAIRLE

Is é an tAire Airgeadais a cheapann Comhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Céad Chomhairle

Ba iad seo a leanas baill an chéad Chomhairle a cheapadh don tréimhse 1 Deireadh Fómhair 2004 go 30 Meán Fómhair 2006

An Dr Con Power, Cathaoirleach

John Colgan (a d'éirigh as a phost 5 Meán Fómhair 2006)

Crozier Deane (a d'éirigh as a phost 31 Nollaig 2005)

Dermott Jewell

Paul Joyce

Paddy Leydon

Paul Lynch

Paddy Lyons

Jim McMahon

Caitriona Ni Charra

Frank Wynn (ceaptha 1 Márta 2006 chun áit Crozier Deane a thógáil).

D'fheidhmigh Jim Bardon mar Rúnaí don Chomhairle seo

Dara Comhairle

Cheap an tAire Airgeadais ar 17 Deireadh Fómhair 2006 na baill amach seo a leanas de chuid an chéad Chomhairle mar bhaill de Chomhairle Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais le haghaidh tréimhse dhá bhliana.

An Dr Con Power (Cathaoirleach)

Dermot Jewell (Cumann na dTomhaltóirí)

Paul Joyce (Ionaid Chomhairle Dhlí Saora)

Paddy Leydon (Banc Éireannach Náisiúnta)

Paul Lynch (Cumann Bróicéirí na hÉireann)

Paddy Lyons (iar-Chathaoirleach an Údaráis Iomaíochta)

Jim McMahon (Conradh na hÉireann de Chomhair Chreidmheasa)

Caitriona Ni Charra (Seirbhís Bhuiséadaithe agus Comhairle Airgid)

Frank Wynn (Cuideachta Árachais Bheatha na hÉireann ctp)

Is í Gemma Normile Uasal Rúnaí don Chomhairle seo

2. FO-CHOISTÍ NA COMHAIRLE

COISTE INIÚCHTA

Baill: - Paddy Lyons, Cathaoirleach, Dermott Jewell, Noel O'Connell

COISTE AIRGEADAIS.

Baill: - Paddy Lyons, Cathaoirleach, Caitriona Ní Charra, Dermott Jewell, Paul Lynch, an Dr Con Power.

3. CRUINNITHE

(a) Comhairle

I rith 2006 thionóil an chéad Chomhairle 6 chruinniú foirmiúil go chríoch Dheireadh Fómhair agus thionól an Chomhairle nua 2 chruinniú foirmiúil breise go chríoch Nollaig 2006. Bhí an tinreamh mar seo a leanas.

	Cruinnithe
Con Power	8
John Colgan (a d'éirigh as a phost 5 Meán Fómhair 2006)	4
Dermott Jewell	8
Paul Joyce	7
Paddy Leydon	6
Paul Lynch	8
Paddy Lyons	8
Jim McMahan	8
Caitriona Ni Charra	7
Frank Wynn (ceaptha 1 Márta 2006)	6

(b) FO-CHOISTÍ NA COMHAIRLE.

COISTE INIÚCHTA

Bhuail trí huair

COISTE AIRGEADAIS

Bhuail dhá uair

4. LUACH SAOTHAIR NA COMHAIRLE

Faoi théarmaí Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 a bhunaigh an Biúró, socraíonn an tAire Airgeadais leibhéal na dtáillí le bheith íoctha do bhaill na Comhairle. Ar 14ú Eanáir 2005, d'fhormheas an tAire Airgeadais na leibhéil seo a leanas le bheith mar leibhéil na dtáillí cúí ar chóir a bheith íoctha go bliantúil do na baill den Chomhairle ónar bunaíodh é:

- €10,158 do gach duine de na baill
- €15,237 don Chathaoirleach

De réir athbhreithniú ginearálta na dtáillí le haghaidh baill na mbord stáit uile rinne an tAire athbhreithniú ar na táillí le héifeacht ó 1 Eanáir 2006 go €14,000 agus €24,000 faoi seach

Is féidir cáin a ghearradh ar na táillí agus íoctar iad tríd chóras ÍMAT/ÁSPC an Bhiúró. Níl aon táillí breise iníoctha d'aon bhall den Chomhairle.

5. COSTAIS ÍOCTHA DO BHAILL NA COMHAIRLE

Níl an neamhspleáchas de chomhlachtaí tráchtála leathstáit ag an mBiúró, mar chomhlacht reachtúil, agus, dá réir, tá sé faoi cheangal ag rátaí seirbhíse poiblí do chostais. Cuirtear éilimh ar aisíocaíocht chostais taistil agus cothabhála ag rátaí reatha agus le haghaidh costais iomchuí eile faoi bhráid an Chathaoirligh go ráithiúil le bheith formheasta.

Aguisín VIII

TREOIR DO BHANC ULADH

Tháinig mé ar an gcinneadh seo i ndiaidh imscrúdú de naoi ghearáin a bhfuair mé ó infheisteoirí míshásta éagsúla faoi laghdú i luach a gcuid infheistíochtaí i ndiaidh ceartú 'sócmhainne cánach iarchurtha' ag an mBanc i Samhain 2004. D'iarr mé ar an Rialtóir Airgeadais féachaint ar an mBanc seo agus gan dabht aon Sholáthraí Seirbhíse Airgeadais eile a d'fhéadfadh polasaí infheistíochta chomhchosúil ó pheirspictíocht rialála a fheidhmiú tráth.

CAD A BHÍ MAR CHÚLRA NA NGEARÁN?

D'infheistigh daoine ó 1997 sa Phunann Sciar Idirnáisiúnta, ag déanamh cuid de Chiste Straitéise Domhanda Bhanc Uladh, le hintinn mhaith agus tar éis a bheith curtha in iúl faoi na gnáth rioscaí infheistíochta. Nuair a rinneadh na hinfeistíochtaí ar dtús ní raibh an téarma 'sócmhainn cánach iarchurtha' ná conas mar a fhéadfadh sé dul i bhfeidhm ar chiste infheistíochta curtha san áireamh sa litríocht nó comhairle a tugadh d'infheisteoirí.

Is meicníocht chuntasíochta í sócmhainn cánach iarchurtha faoin Chaighdeán Tuairiscithe Airgeadais (FRS 19) d'fhonn foráil a dhéanamh do dhifríochtaí tráthúlachta a thagann chun cinn idir na brabúis ríofa d'aidhmeanna cánach agus brabúis mar a shainítear iad sna cuntais airgeadais sa mhéid is go bhfuil difríochtaí dá leithéid measta dul sa treo eile amach anseo. Iarann an caighdeán go bhfuil an sócmhainn le bheith curtha san áireamh sa mhéid is go bhfeicfear uirthi le bheith níos dóchúla a bheith aisghafa sa todhchaí. Is féidir leis tionchar ollmhór a bheith aige ar an luacháil de shócmhainní chiste infheistíochta agus is fachtóir é freisin, ó pheirspictíocht infheisteora, an bhfuil an ciste ag déanamh go maith nó a mhalairt ag an am a mbíonn sé á chur san áireamh i gcuntais an Chiste.

CINNÍ INFHEISTÍOCHTA 2002 AGUS 2004 AG BAINISTEORÍ AN BHAINC AGUS AN CHISTE

I Samhain 2002 bhí luacháil na sócmhainní sa Chiste seo **méadaithe** go suntasach ag méid a sheas do na 'sócmhainní cánach iarchurtha' (bhí 'sócmhainní cánach iarchurtha' curtha san áireamh don chéad uair i 2001 le haghaidh €117,000 lom). Bhí éifeacht mhéadaithe luach an Chiste faoi 14% ag cuimsiú 2002. Níor cuireadh infheisteoirí ar an eolas faoi seo **ach amháin** nuair a fuair siad an ráiteas airgeadais bhliantúil i mBealtaine 2003 nuair a bhí sé san áireamh mar nóta do na cuntais. Mar sin féin cuireadh infheisteoirí ar an eolas i Samhain 2004 go raibh luach na sócmhainní **laghdaithe cheana féin** i nDeireadh Fómhair agus Samhain 2004 ag an dtóthú de mhéid le haghaidh na 'sócmhainní cánach iarchurtha'. Mar thoradh an díothaithe seo, laghdaigh luach na gabháiltais de chuid na hinfeisteoirí faoi 14.6% ar an meán.

CINNEADH DEIRIDH AN OMBUDSMAN

- ④ Aontaím go hiomlán leis an mBreitheamh Onórach Kelly, i mbreithiúnas Ard Chúirte i 2005, a luaigh *inter alia* go líonann na Bainc agus na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais áit speisialta sa sochaí. Tá siad ceadúnaithe chun idirbhearta airgeadais a bhaint amach rud nach bhfuil gnáth aonáin chorparáide in ann a dhéanamh. Tá foirgneamh na baincéireachta tógtha ar bhonn muiníne.
- ④ D'infheistigh gnáth daoine, roinnt dóibh a raibh caidreamh fada acu leis an mbanc, sa chiste agus,

is é mo thuairim ná gur chuir siad a gcuid muintíne i mBanc Uladh chun gníomhú ar a leasa agus iad a choimeád ar an eolas i slí soiléir simplí. Ní thuigeann gach duine nó mar sin níl ionchas ann go dtuigfeadh gach duine ráitis chuntasaíochta casta agus iarrtar ar aon Sholáthraí Seirbhíse Airgeadais a bheith meabhrach de seo agus cinntí ollmhóra á dhéanamh agus á chuir in iúl d'infheisteoirí a ghlactar leo i leith na hairgid a cuireadh faoina gcúram.

- ④ Bhain mé amach go raibh droch-fheidhmíocht an Chiste i 2002, nuair a bhí an 'sócmhainn cánach iarchurtha' curtha san áireamh faoin FRS 19, i bhfolach ag an gcuimsiú den fhiú seo. Níor mhíníodh a shuntas nó níor cuireadh in iúl é go soiléir d'infheisteoirí mar sin gan an deis a thabhairt dóibh a straitéis infheistíochta a athbhreithniú. Bhí tionchar ollmhór ag a chuimsiú ar luacháil sócmhainní an chiste infheistíochta agus ba fhachtóir é sa socrú an raibh an ciste ag feidhmiú go maith nó a mhalairt ag an am sin.
- ④ Ba é €3.909 luach aonaid sa Chiste ag 31 Nollaig 2001. Ag 31 Nollaig 2002 bheadh sé luacháilte de ghnáth ag €2.344 ach nuair a rinneadh an ceartú 'sócmhainne cánach iarchurtha' mhéadaigh an luach seo go €2.725 in aghaidh an aonaid.
- ④ Níor chuir cuimsiú an 'tsócmhainn cánach iarchurtha' patrúin fuascaillte fáistineacha an Chiste san áireamh agus dúnadh an Ciste d'infheisteoirí nua ó go luath i 2004. Ní raibh gníomhaíochtaí an Bhainisteora Infheistíochta iomchuí sa slí nach raibh éifeacht na bhfuascailltí tógtha san áireamh.
- ④ Ina nádúr is breith a rinneadh a bhíodhas ag súil go mbeadh sé téarnaithe ag dul ar aghaidh ach bhí sé, mar admhaithe ag an mBanc, d'fhad anaithnid. Mar a tharla sé ní raibh an tsócmhainn téarnaithe laistigh de dhá bhliain agus tholl an Ciste agus na hinfeisteoirí ar deireadh an caillteanas. I mo thuairim ní bhreith infheistíochta folláin í seo ag beartú gur ionadaigh sí 14% de shócmhainní an Chiste nuair a chuimsíodh í i 2002.
- ④ Níor cuireadh na sealbhóirí aonaid ar an eolas i slí ceart ag an am iomchuí faoi cad a bhí ag tarlú, hiarmhairtí féideartha agus mar sin gan deis a thabhairt beartú ar roghanna infheistíochta malairte. Bheartaigh mé dá réir sin, cé go bhfuil 'sócmhainn cánach iarchurtha' de réir nádúr caighdeánach cuntasaíochta agus teicniúla, ní cheart a bheith ag súil go mbeadh gnáth-infheisteoir meabhrach faoi a thabhairt isteach mura bhfuil ach tagairt faoi san eatramhach nó sa ráiteas airgeadais bliantúil agus/nó mura bhfuil cur síos uirthi i cumarsáid ar leith i teanga simplí agus soiléir. Cé go raibh an nochtadh sna cuntais bliantúla céim ar chéim le caighdeáin cuntasaíochta ní leor é chun dualgas cúraim an bhainc a dhíluchtú do ghnáth-infheisteoir. Ní hé an gnáthfhoirm d'infheistíocht sócmhainne a bhíonn an tomhaltóir ag súil leis nuair a thiomnaíonn sé airgid le bheith infheistithe le cúram ceart ag Soláthraí Seirbhíse Airgeadais.
- ④ Ní bhfuair mé amach go raibh úsáid 'sócmhainní cánach iarchurtha' neamhfhoirsteanach ach fuair mé amach, sa chás seo, go raibh an modh dá feidhmiú agus cur i gcéill neamhréasúnach, agus idirdhealaitheach go héaguibhiúil ina iarratais chuig na Gearánaithe agus i gcoinne leasanna is fearr na hinfeisteoirí. Theip an banc mar sin in a dhualgas cúraim dá chustaiméirí.
- ④ Chun na hiarmhairtí seo a cheartú agus a mhaolú agus de réir m'aimsithe threoraigh mé go n-íocfadh an banc chuig na Gearánaithe a bhí i gceist suim bunaithe ar an difríocht idir luach na gabháiltais roimh agus i ndiaidh scríobh síos.

TREOIR

Cé go bhfuair mé dhá ghearán déag faoin gCiste seo, bheartaigh mé nach raibh aon dabht go raibh custaiméirí eile nach ndearna siad gearán ach a cuireadh isteach orthu chomh maith i slí comhchosúil. Alt 57 CI (4) den t-Acht um Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 – an t-Acht a imlíníonn mo ról agus dualgas mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus a fhorlann gur féidir liom an Soláthraí Seirbhíse Airgeadais a threorú

- (a) *to review, rectify, mitigate or change the conduct complained of or its consequences.*

Bheartaigh mé go raibh treoir faoin Acht riachtanach de réir mo bhreith agus toisc go gcuireadh isteach ar infheisteoirí eile freisin. Chun na hiarmhairtí seo a cheartú agus a mhaolú agus de réir an aimsiú imlínithe thuas, threoraigh mé go n-íocfadh an banc do chustaiméirí incháilithe uile faoin Acht suim bunaithe ar an difríocht idir luach na gabhátais roimh agus i ndiaidh scríobh síos. Ní foláir an méid ríofa seo dar ndóigh aird a thabhairt ar aon ghnóthachain a bhfuair an infheisteoir má agus nuair a d'fhuascaill siad an infheistíocht i ndiaidh Samhain 2004.

TARCHUR AN RIALTÓRA AIRGEADAIS

Céim ar chéim le roinn 57 CQ (2) den Acht 2004 bheartaigh mé go raibh sé iomchuí an scéal a tharchur chuig an Rialtóir Airgeadais d'aon ghníomh rialaitheach a mheasann an Rialtóir go mbeadh riachtanach ní hamháin don bhanc seo ach d'aon Sholáthraí Seirbhíse Airgeadais eile a b'fhéidir gur d'oibrigh siad iontaobhais cosúil le seo. Bhí imní ar leithligh orm nach raibh eolas cruinn iomlán soláthraithe ag an mbanc dom i rith m'imschrúdú agus tá an scéal seo tar éis a bheith tarchurtha chuig an Rialtóir Airgeadais freisin.

BREITHIÚNAS ARD-CHÚIRTE

Bhí achomharc tionscanta ag Banc Uladh i gcoinne mo bhreith i bhFeabhra 2006. Chualathas aighneas dhlíthiúil tionscantach roimh Uachtarán na hArd-Chúirte a bhí ann ag an am sin ar 31 Bealtaine 2006 – ar iarratas Bhanc Uladh – i leith nádúr agus scóip an achomhairc.

D'argóin an Banc gur cheart dóibh cead a fháil chun fianaise nua a thabhairt isteach san Ard-Chúirt nach raibh curtha os comhair an Ombudsman nuair a rinne sé cinneadh ar an gcás, .i. gur cheart go mbeadh éisteacht *de novo*. D'argóin mo chomhairle gur cheart don Ard-Chúirt an achomharc a bheartú ar fhianaise gach páirtí amháin a bhí os mo chomhair nuair a rinneadh an cinneadh.

Ina bhreithiúnas seachadta ar 1 Samhain 2006 shonraigh Uachtarán na hArd-Chúirte go bhfuil sé inmhianaithe gur cheart comhsheasmhacht a bheith ann sna Cúirteanna i gcaighdeán athbhreithnithe ar na hachomhairc reachtúla. Dá réir sin ach amháin má údaráíonn focail na reachta a mhalairt tá sé oiriúnach go mbeadh caighdeán athbhreithnithe sa chás seo fuaimnithe i gcásanna eile a bhí breathnaithe ag na Cúirteanna. Ní fhaca an t-Uachtarán aon rud i bhfoclaíocht na reachta a chuir imní air chun cur chuige difriúil a údarú i leith an achomhairc reachtúil faoi alt 57CL den Acht.

Chun go n-éireodh leis an achomharc seo ní foláir don Ghearánaí bunú mar ábhar dóchúlachta, ag

tógáil an próiseas breithnithe ina iomlán, go raibh an cinneadh a sroicheadh scríosta ag earráid trom agus suntasach nó sraith earráidí dá leithéid. I bhfeidhmiú an tástáil beidh aird ag an gCúirt ar mhéid an saíneolais agus eolas speisialtóra an Cosantóra (.i. Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais).

Le haird ar chinneadh an Uachtaráin ar chaighdeán an athbhreithnithe a bhí ag an gCúirt go raibh sé iomchuí go rachadh an achomharc ar aghaidh ar bhonn na hábhair a bhí os comhair Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais amháin. Mar sin féin tá discríd ag an gCúirt ar iarratas chun fianaise bhreise a cheadú le bheith tugtha isteach áit ina bhfuil se sáraithe go bhfuil sé riachtanach nó iomchuí amhail a dhéanamh ar mhaithe le ceartas.

Tá an breithiúnas anois mar ábhar achomharc chuig an Chúirt Uachtarach ag Banc Uladh.



**Financial Services
Ombudsman**

Financial Services Ombudsman's Bureau

Third Floor Lincoln House
Lincoln Place
Dublin 2

Email: enquiries@financialombudsman.ie
Web: www.financialombudsman.ie

LoCall: 1890 882090
Telephone: 01 662 0899
Fax: 01 662 0890