

An tOmbudsman um  
Sheirbhísí Airgeadais  
Financial Services  
Ombudsman's Bureau



An tOmbudsman  
um Sheirbhísí Airgeadais  
Athbhreithniú Bliantúil 2015



# An Clár

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 - Cúlra agus Forbhreathnú</b>                                   | <b>2</b>  |
| 1.1 Achoimre ar Ghearáin   | 2         |
| 1.2 Anailís Earnála  | 3         |
| 1.3 Athbhreithniú Straitéiseach agus Oibríochtúil                    | 3         |
| 1.4 Changes in how we deal with complaints                           | 3         |
| 1.5 Athruithe sna bealaí a thuairiscimid ár ngníomhaíocht            | 4         |
| 1.6 Tuairisciú ar sholáthraithe seirbhíse airgeadais ainmnithe       | 4         |
| <b>2 - Gníomhaíocht Ghearáin agus Teagmhála</b>                      | <b>5</b>  |
| 2.1 Teagmhálacha agus gníomhaíocht ar líne                           | 5         |
| 2.2 Gearáin a fuarthas agus a dúnadh                                 | 5         |
| 2.3 Léaráid de Ghearáin a Fuarthas agus a Dúnadh                     | 6         |
| 2.4 Léaráid de ghearáin Ghníomhacha ag deireadh na bliana            | 7         |
| <b>3 - Gearáin Eadránaithe, Socraithe agus Breithnithe</b>           | <b>8</b>  |
| 3.1 Gearáin Eadránaithe  | 8         |
| 3.2 Gearáin Socraithe  | 9         |
| 3.3 Gearáin Dúnta tar éis iniúchta agus breithnithe                  | 10        |
| 3.4 Gearáin dúnta nár réitíodh/socraíodh ná nár breithníodh          | 11        |
| 3.5 Cúiteamh bronnta   | 12        |
| <b>4 - Anailís Earnála ar na Gearáin a Fuarthas</b>                  | <b>13</b> |
| 4.1 Infheistíocht  | 14        |
| 4.2 Baintéireacht  | 15        |
| 4.3 Árachas  | 16        |
| <b>5 - Tuairisciú ar Sholáthraithe Seirbhíse AirgeadaisAinmnithe</b> | <b>17</b> |

# 1 - Cúlra agus Forbhreathnú

Is é cuspóir na cáipéise seo achoimre a thabhairt ar na gearáin a rinneadh leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (FSO) in 2015 agus chun athbhreithniú a dhéanamh ar threochtaí agus ar phátrúin i ndáil leis na gearáin sin. Leagtar amach ann chomh maith taifead na ngearánaithe ar sholáthraithe seirbhíse airgeadais aonair a raibh bunús le trí ghearán nó níos mó nó a bunús le páirt díobh ina gcoinne in 2015.

Éilítear ar thomhaltóirí agus ar sholáthraithe seirbhíse airgeadais iarracht a dhéanamh gearáin a réiteach eatarthu féin sula lorgaíonn siad cúnamh na hoifige seo. Má theipeann orthu a ndíospóidí a réiteach éilítear ar an soláthraí seirbhíse airgeadais a fhreagra a thabhairt don tomhaltóir i scríbhinn agus an tomhaltóir a chur ar an eolas gur féidir leo gearán a dhéanamh leis an FSO.

Nuair a fhaightear gearán, tugann an FSO deis don dá pháirtí tabhairt faoi eadráin chun a ndíospóid a réiteach. Cé gur tháinig méadú beag, ach a raibh fáilte roimhe, ar líon na n-eadráin in 2015, gur réitíodh roinnt díospóidí casta, bhí drogall ar cúis aiféala é ar sholáthraithe seirbhíse airgeadais, go háirithe, dul i ngleic le headráin. Tá sé seo, áfach, ag athrú.

## 1.1 Achoimre ar Ghearáin

Cé go bhfuarthas 4,872 gearán in 2015, tá an oifig fós ag déileáil le leagáid an líon méadaithe gearán a fuarthas sna blianta roimhe seo agus bhí beagnach 2,000 gearán gníomhach ag an oifig ag deireadh 2015.

Mar aon leis an sin, dhéileáil an oifig le níos mó ná 14,600 ceist ar an teileafón agus fuarthas 92,000 seisiún Suíomh Gréasáin in 2015.

Leagtar amach sonraí dár ngníomhaíocht theagmhála agus ghearáin i Roinn 2.

D'ainneoin an drogall le dul i ngleic le headráin fhoirmiúil, ba amhlaidh fós in 2015 gur réitíodh go leor gearán trí comhaontú idir na páirtithe de réir mar a chuaigh siad ar aghaidh tríd an oifig. In go leor cásanna, d'athraigh soláthraithe seirbhíse airgeadais a seasamh agus thángthas ar réiteach le gearánaithe tar éis don oifig seo tús a chur le hiniúchadh agus gur eisíodh achoimre foirmiúil ar an ngearán don soláthraí inar lorgaíodh freagraí le ceisteanna ar leith. Cé go bhfuil sé díomách go bhfanann na soláthraithe, i gcásanna áirithe, go dí go dtosaíonn iniúchadh chun tairiscint inghlactha a dhéanamh le gearánaithe, creidimid ina dhiaidh sin féin gur fearr an toradh socraíocht, ar ghlac an gearánaí leis, ná breithniú.

Socraíodh 822 gearán ar fad gan gá le breithniú ná toradh oifigiúil. D'éascaíomar eadráin ar 83 ghearán in 2015, réitíodh 70 de na gearáin seo chun sástacht an dá pháirtí. Dúnadh 1,206 gearán ar an iomlán trí bhreithniú foirmiúil agus cinneadh in 2015. De na torthaí a eisíodh, seasadh le 12% díobh, seasadh i bpáirt le 23% agus níor seasadh le 65%.

Leagtar amach sonraí faoi ghearáin eadránaithe, socraithe agus breithnithe i gCuid 3 mar aon le faisnéis ar ghearáin a dúnadh ar chúiseanna eile.

## 1.2 Anailís Earnála

Bhí an cineál gearán Infheistíochta a fuarthas in 2015 mórán mar a chéile le 2014 agus bhain 36% de ghearáin Infheistíochta le pinsin agus le táirgí dearlaice. B'ionann gearáin a bhain le morgáistí agus 50% de na gearáin bhainc. Bhain an dara tiománaí ba mhó de ghearáin bhainc le cuntais bhainc, arbh ionann ia agus 26%.

Ba é an príomhtháirge a ndearnadh gearán faoi san árachas an t-árachas mótaí arbh ionann é agus 20% de ghearáin árachais, agus ina dhiaidh sin bhí gearáin a bhain le hárachas saoil arbh ionann é agus 14%.

Tá tuilleadh sonraí maidir leis na cineál gearán a fuarthas de réir earnála leagtha amach i Rannán 4.

## 1.3 Athbhreithniú Straitéiseach agus Oibríochtúil

Thugamar faoi Athbhreithniú Straitéiseach agus Oibríochtúil ar an eagraíocht in 2015. Tugadh faoin Athbhreithniú seo, arna dhéanamh ag comhairleoirí neamhspleácha BearingPoint, i gcomhar le hOifig an Ombudsman Pinsean agus muid ag súil le cumasc an dá oifig. Tá an Tuarascáil Athbhreithnithe ar fáil ar Rannóg Foilseachán ár Suíomh Gréasáin [www.financialombudsman.ie](http://www.financialombudsman.ie).

Mar thoradh ar mholtaí san Athbhreithniú Straitéiseach agus Oibríochtúil, tá athruithe suntasacha déanta againn leis an gcaoi a ndéileáiltear le gearáin ó mhí Feabhra 2016.

## 1.4 Changes in how we deal with complaints

Tugaimid anois faoi i bhfad níos mó idirghníomhaíochta díriú le gearánaithe agus soláthraithe ón tús chun seirbhís níos tapúla, níos éifeachtaí agus níos éifeachtúla a sheachadadh a chuireann riachtanais úsáideoirí seirbhíse ina chroílár.

Ba é an príomhathrú a rinneadh Seirbhís um Réiteach Díospóide tiomanta a thabhairt isteach chun eadráin a dhéanamh agus díospóidí a réiteach a luaithe agus is féidir chomh neamhfhoirmiúil agus is féidir. Tá sé seo de réir an reachtaíochta a bhunaigh an Oifig tá an-láidir ar an ngá le déileáil le gearáin go neamhfhoirmiúil trí eadráin agus, nuair is gá amháin, trí iniúchadh agus breithniú.

Ach, nuair nach réitítear díospóid sna luath-idirghabhálacha seo, leanann an oifig seo ag déanamh iniúchadh agus breithniú neamhspleách agus cóir ar na díospóidí seo idir gearánaithe agus soláthraithe seirbhíse airgeadais.

Athrú tábhachtach sa phróiseas breithnithe is ea tabhairt isteach na Réamhthorthaí. Tar éis an fhaisnéis agus an t-ábhar bailithe ar fad a chur san áireamh, lena n-áirítear na haighneachtaí agus an fhaisnéis ar fad a tugadh, eiseoidh an tSeirbhís Bhreithnithe Réamhthoradh leis an dá pháirtí. Mura ndéanann na páirtithe aon aighneacht eile, eiseofar Toradh, sna téarmaí céanna, atá ina cheangal dlí agus dúnfar an comhad. Má dhéanann ceachtar páirtí nó an dá pháirtí aighneacht substaintiúla a bhaineann le hearráidí féideartha dlí nó pointí fírice breise suntasacha, athbhreithneofar na haighneachtaí seo agus cuirfear ar fáil iad do na páirtithe nuair is gá, sula n-eiseofar Toradh ina cheangal dlí.

Tá tuilleadh sonraí faoin bpróiseas nua um láimhseáil ghearáin ar fáil ar ár Suíomh Gréasáin.

## 1.5 Athruithe sna bealaí a thuairiscímid ár ngníomhaíocht

Mar aon leis na hathruithe le láimhseáil gearáin arna leagan amach thuas, tá sé i gceist againn úsáid níos fearr a bhaint as anailísíocht chun:

- Saincheistanna córasacha a shainaithint agus tomhaltóirí a chur ar an airdeall
- Soláthraithe a cur ar an eolas maidir leis an ngá le hathrú
- Leanúint ar aghaidh ag cur an Bhainc Ceannais ar an eolas nuair is gá
- Tuairisciú a dhéanamh ar ghníomhaíocht agus ar fheidhmíocht an FSO

Is é a bheidh i gceist anseo an fhaisnéis riachtanach a chur ar fáil do thomhaltóirí, ghrúpaí tacaíochta tomhaltóra agus soláthraithe a theastaíonn uathu chun obair na hoifige seo a thuiscint agus cuidiú leo díospóidí a réiteach ag an bhfoinse. Tiocfaidh athruithe ar formáid tuarascálacha amach anseo cosúil leis an Athbhreithniú Bliantúil seo agus ár dTuarascáil Bhliantúil mar thoradh air, mar aon le húsáid níos fearr as ár Suíomh Gréasáin chun níos mó faisnéise agus cás-staidéar a chur ar fáil ar bhonn leanúnach.

Tabharfar anailís agus tomhas níos mine i dtuarascálacha amach anseo maidir le gach gearán a fuarthas lena n-áirítear an t-am a glacadh agus an toradh a baineadh amach ag gach céim de phróiseas an ghearáin. Tá tús curtha leis an obair chun na modhanna nua tuairiscithe seo a fhorbairt.

## 1.6 Tuairisciú ar sholáthraithe seirbhíse airgeadais ainmnithe

Thug cuid 72 d'Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú) 2013 cumhacht don Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais tuarascálacha a fhoilsiú ina n-aithnítear na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais a raibh ar a laghad trí ghearán ina n-aghaidh a raibh bunús leo nó a raibh bunús le cuid díobh sa bhliain airgeadais roimhe. Leagtar amach an fhaisnéis seo i ndáil leis an tréimhse idir an 1 Eanáir 2015 agus an 31 Nollaig 2015 sa Tábla i gCuid 5.

# 2 - Gníomhaíocht Ghearáin agus Teagmhála

## 2.1 Teagmhálacha agus gníomhaíocht ar líne

Cé gur lean an titim i bhfiosrúcháin ar an nguthán, lean an méadú ar ghníomhaíocht Shuíomh Gréasáin agus gearáin á gcur isteach ar líne. Tugadh isteach an áis chun gearáin a chur isteach ar líne in 2013 agus b'ionann iad agus 28% de na gearáin a cuireadh isteach in 2015.

| Tréimhse Tuairiscithe       | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Glaonn gutháin ar an oifig  | 31,500 | 21,501 | 21,721 | 15,800 | 14,600 |
| Amais ar an suíomh gréasáin | 77,302 | 82,766 | 88,451 | 81,570 | 91,785 |
| Foirmeacha gearáin ar líne  | N/A    | N/A    | 620    | 723    | 1,357  |

## 2.2 Gearáin a fuarthas agus a dúnadh

Agus treochtaí á gcur i gcomparáid le blianta roimhe seo, ba cheart a thabhairt faoi deara gur chuir an oifig athrú i bhfeidhm lena nósanna imeachta agus lena tuairisciú i ndáil le bainistiú gearáin ar an 1 Meán Fómhair 2013.

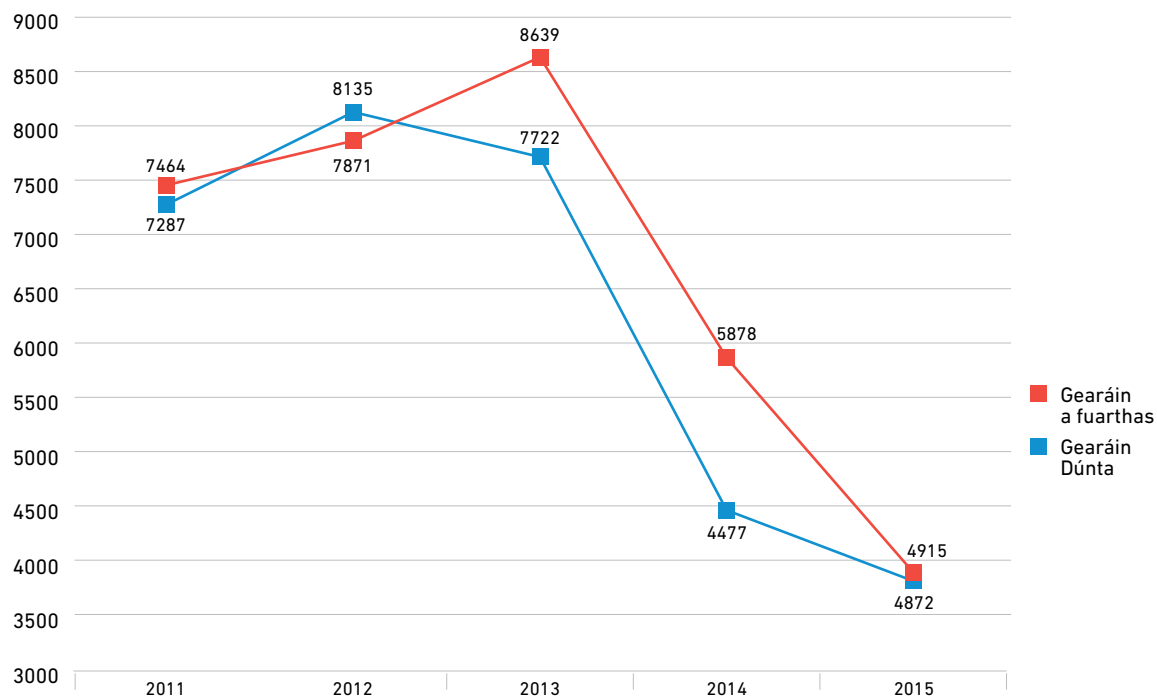
Bhí tionchar ag an gcleachtas, a tugadh isteach ag an am, gan glacadh le gearán ach i gcás go bhfuil fianaise gur chuir an gearánaí an gearán in iúl don soláthraí seirbhíse airgeadais cheana féin agus gur tugadh deis réasúnach don soláthraí freagra a thabhairt, mar aon le hathruithe, ar na sonraí a cuireadh i láthair.

Roimh Mheán Fómhair 2013, tuairiscíodh gearáin a cuireadh isteach, nár cuireadh isteach chuig an soláthraí seirbhíse airgeadais i dtosach nó nach raibh iomlán ar bhealach eile mar ghearáin a fuarthas. Don tréimhse ó Mheán Fómhair 2013 go Nollaig 2014, níor áiríodh gearáin neamhiomlána cosúil leo seo mar ghearáin a fuarthas. Is ionann an líon gearán a fuarthas i rith na tréimhsí lena mbaineann 575 ó Mheán Fómhair go Nollaig 2013 agus 1,476 in 2014.

Áiríodh na gearáin ar fad a fuarthas, lena n-áirítear iad siúd arna leagan amach thuas, sa tuarascáil seo do 2015 agus leanfar á dtuairisciú amach anseo. Anuas air sin, tabharfar anailís agus tomhas níos mine i dtuarascálacha amach anseo maidir le gach gearán a fuarthas, mar aon leis an am a glacadh agus an toradh a baineadh amach ag gach céim de phróiseas an ghearáin.

## 2.3 Léaráid de Ghearáin a Fuarthas agus a Dúnadh

Fuarthas 4,872 gearán ar an iomlán agus dúnadh 4,915 in 2015.

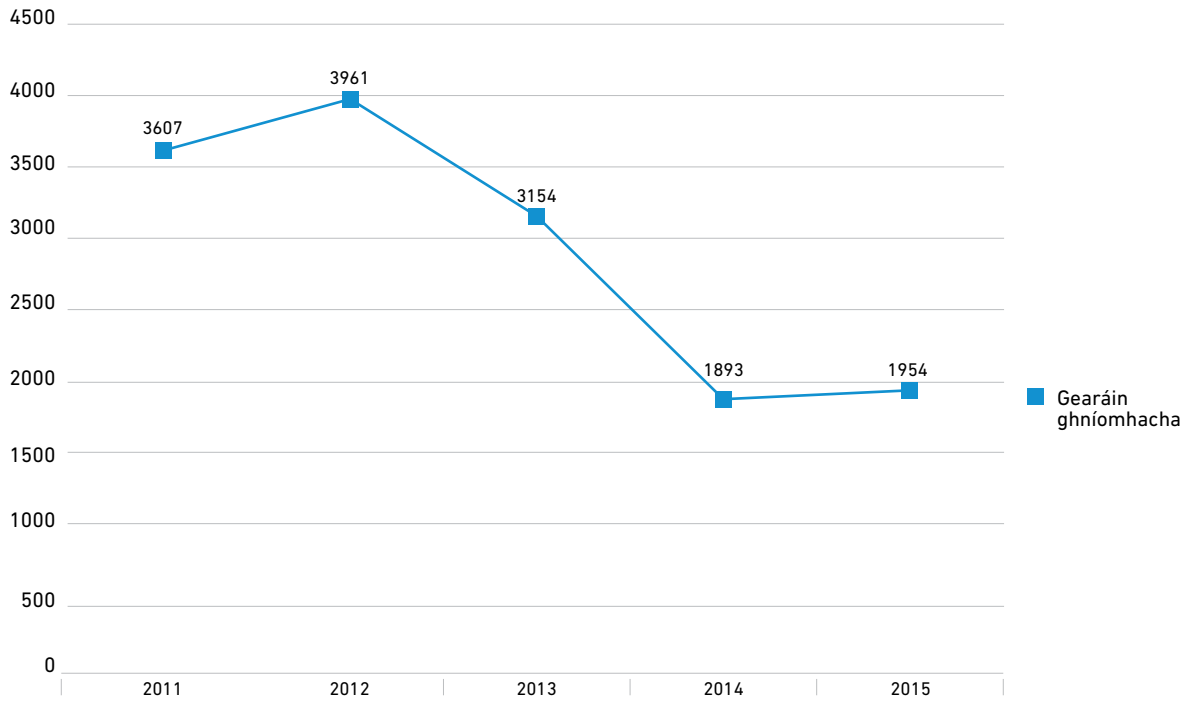


|                           | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|
| <b>Gearáin a fuarthas</b> | 7287 | 8135 | 7722 | 4477 | 4872 |
| <b>Gearáin Dúnta</b>      | 7464 | 7871 | 8639 | 5878 | 4915 |



## 2.4 Léaráid de ghearáin Ghníomhacha ag deireadh na bliana

Bhí an líon gearán gníomhacha ag deireadh 2015 mórán mar a chéile leis an líon ag deireadh 2014.

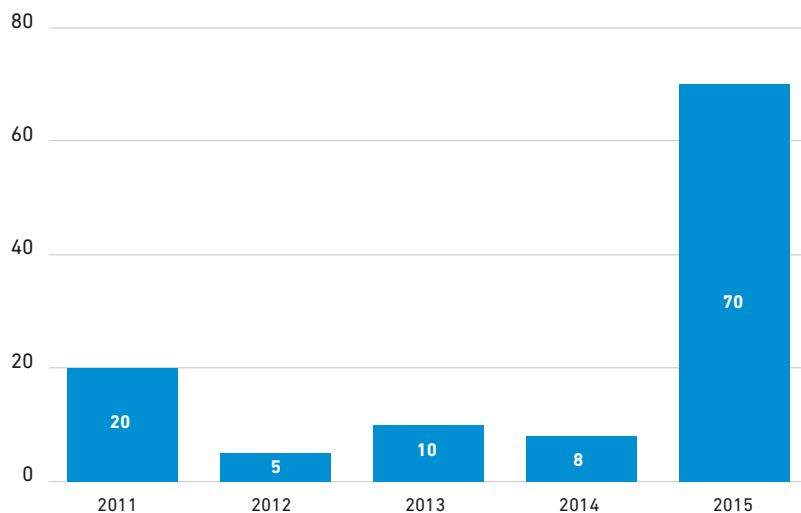


|                            | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------------|------|------|------|------|------|
| <b>Gearáin ghníomhacha</b> | 3607 | 3961 | 3154 | 1893 | 1954 |

# 3 - Gearáin Eadránaithe, Socraithe agus Breithnithe

## 3.1 Gearáin Eadránaithe

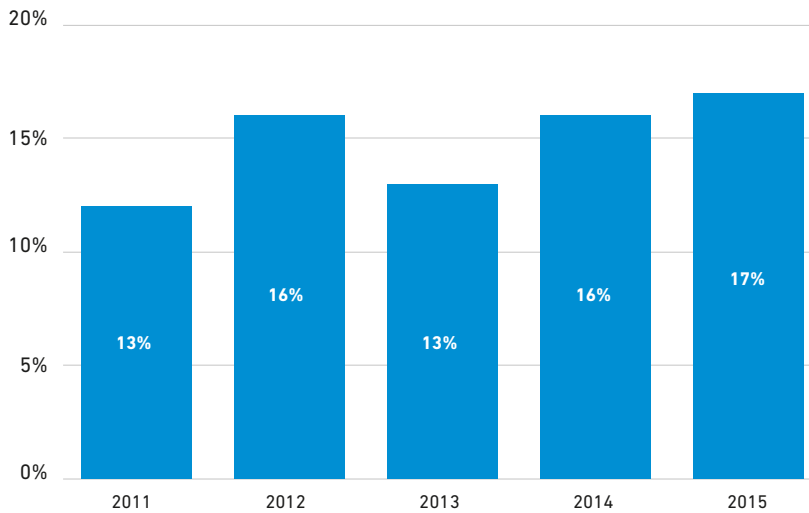
Tháinig méadú beag ach tábhachtach ar an líon cásanna a réitíodh trí eadráin in 2015. Ba chóir a thabhairt faoi deara, áfach, gur áiríodh 22 gearáin ar leith agus leithleacha ó ghearánaí amháin in aghaidh soláthraí seirbhíse airgeadais amháin sna 70 eadráin rathúla seo.



|                            | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------------|------|------|------|------|------|
| <b>Gearáin eadránaithe</b> | 20   | 5    | 10   | 8    | 70   |

### 3.2 Gearáin Socraithe

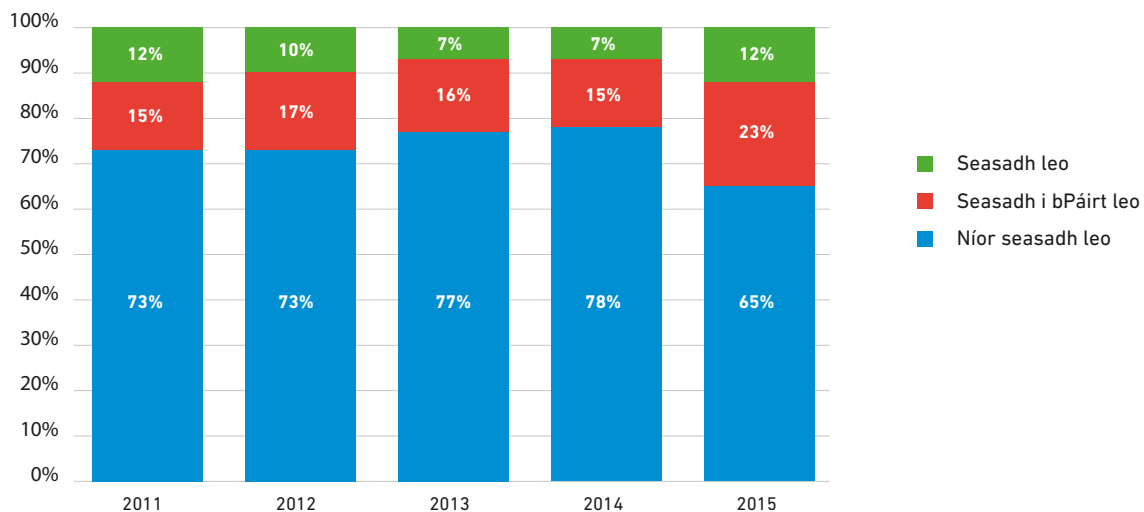
Socraíodh 822 gearán ar fad (17% den iomlán a dúnadh) trí chomhaontú idir an gearánaí agus an soláthraí seirbhíse airgeadais de réir mar a chuaigh siad ar aghaidh tríd an oifig. I gcás díreach os cionn 300 gearánaí, d'athraigh soláthraithe seirbhíse airgeadais a seasamh agus thángthas ar réiteach le gearánaithe tar éis don oifig seo achoimre foirmiúil a eisiúint ar an ngearán don soláthraí inar lorgáíodh freagraí le ceisteanna ar leith.



|                          | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------|------|------|------|------|------|
| <b>Gearáin Socraithe</b> | 13%  | 16%  | 13%  | 16%  | 17%  |

### 3.3 Gearáin Dúnta tar éis iniúchta agus breithnithe

Dúnadh 1,206 gearán ar fad trí imscrúdú foirmiúil agus breithnithe inar eisíodh toradh ina cheangal dlí. B'ionann é seo agus 25% de na gearáin ar fad a dúnadh sa bhliain. Leagtar amach cinneadh na mbreithnithe/dtorthaí seo thíos.



| Cinneadh                       | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Seasadh leo</b>             | 361 12%     | 302 10%     | 202 7%      | 147 7%      | 140 12%     |
| <b>Seasadh i bPáirt leo</b>    | 467 15%     | 505 17%     | 472 16%     | 342 15%     | 285 23%     |
| <b>Níor seasadh leo</b>        | 2212 73%    | 2183 73%    | 2309 77%    | 1749 78%    | 781 65%     |
| <b>Torthaí Iomlána Eisithe</b> | <b>3040</b> | <b>2990</b> | <b>2983</b> | <b>2238</b> | <b>1206</b> |

### 3.4 Gearáin dúnta nár réitíodh/socraíodh ná nár breithníodh

Leanann an oifig ag fáil líon mór gearán nach dtiteann faoi shainchúram na hoifige nó nach féidir a iniúchadh nó a bhreith mar gheall ar easpa faisnéis chuí nó leanúna ag gearánaithe.

Dúnadh 1,731 gearán in 2015 mar nach bhfuarthas aon teagmháil eile ón nGearánaí. I gcás beagnach 1,500 díobh seo, ní dhearna an gearánaí gearán lena sholáthraí seirbhíse airgeadais go fóill nó níor thug sé dóthain faisnéise don FSO chun an cas a chur ar aghaidh agus níor fhreagair sé nuair a lorg an FSO tuilleadh faisnéise. Is ábhar imní ar leith é seo a bhfuiltear ag dul i ngleic leis trí phróisis nua le déileáil le gearáin, trí chumarsáid níos fearr le gearánaithe agus le gearánaithe féideartha, agus trí bhailiú agus tuairisciú sonraí níos fearr.

Molaimid chomh maith oibriú le comhlachtaí ionadaíocha agus tacaíochta tomhaltóra chun feasacht níos mó a chruthú ar ról na hoifige go ginearálta agus tuiscint níos fearr ar ár bpróisis a chruthú.

Thug aiseolas ó ghearánaithe mar chuid den Athbhreithniú Straitéiseach agus Oibríochtúil le fios go raibh chomh foirmiúil is a bhí an próiseas iniúchta agus breithnithe ar cheann de na cúiseanna nár choinnigh gearánaithe lena ngearán. Mar gheall ar na hathruithe sa phróiseas um láimhseáil gearáin a cuireadh i bhfeidhm, go háirithe an teagmháil teileafóin agus luath-idirghabhálacha atá méadaithe go mór, táimid ag súil, amach anseo, go laghdóimid go mór an líon gearán nach gcuirtear i gcrích.

In 2015, dúnadh 4,915 gearán ar an iomlán. Déantar scrúdú ar ghearáin i dtosach lena chinntiú go dtagann siad faoinár ndlínse reachtúil agus gur muid an comhlacht cuí le déileáil leis an ngearán agus go bhfuil dóthain faisnéise againn le dul ar aghaidh leis an ngearán. I gcásanna áirithe, bíonn orainn soiléiriú breise a lorg ón nGearánaí maidir le cineál beacht an ghearán sular féidir cinneadh a dhéanamh cibé an féidir linn déileáil leis an ngearán. Ní fhreagraíonn formhór na ndaoine óna lorgaítear soiléiriú nó ní théann siad ar aghaidh lena ngearán. Go deimhin, ba ag an gcéim luath seo sa phróiseas, nach ndeachaigh formhór mór (timpeall 1,500 in 2015) ar aghaidh lena ngearán. Mar a luadh thuas, seo réimse a bhfuilimid ag dul i ngleic leis.

Leagtar amach thíos na cúiseanna gur dúnadh gearáin gan socrú, iniúchadh ná breithniú. I roinnt cásanna, bíonn na figiúirí éagsúil ó thuarascálacha a foilsíodh roimhe seo mar gheall ar mhodhanna éagsúla tuairiscithe agus gur athosclaíodh agus gur dúnadh arís gearáin ar chúiseanna éagsúla ag brath ar an toradh.

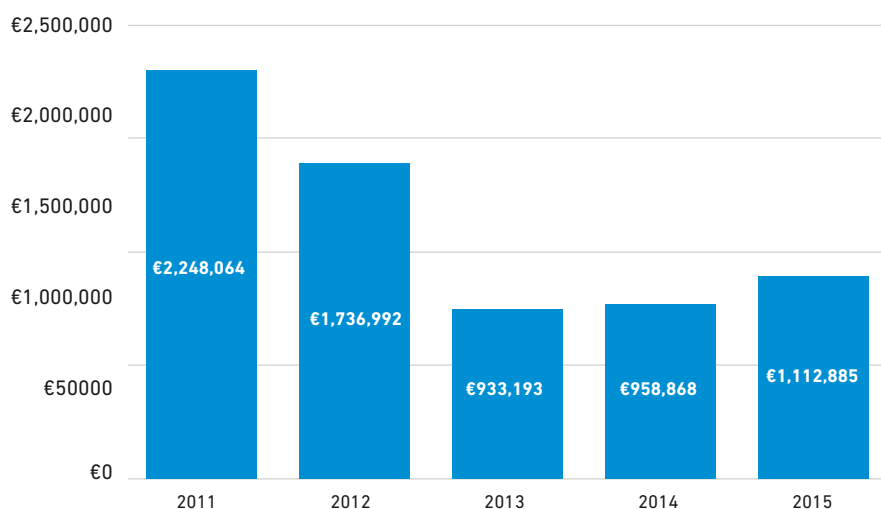
| Cúis Dhúnta  | 2011     | 2012     | 2013     | 2014     | 2015       |
|--|----------|----------|----------|----------|------------|
| <b>Atreoruithe Comhairleacha – nuair a chuirtear gearáin ar aghaidh chuig comhlacht cuí eile</b>   | 447 6%   | 472 6%   | 427 5%   | 347 6%   | 233 5%     |
| <b>Cinneadh tógtha ag an FSO gan gearán a imscrúdú e.g. tá an cheist níos feiliúnaí do Chúirt Dí</b>   | 125 2%   | 160 2%   | 477 6%   | 136 2%   | 98 2%      |
| <b>Taobh amuigh de dhlínse na hoifige – níl incháilithe</b>  | 721 10%  | 1042 13% | 1317 15% | 834 14%  | 660 13%    |
| <b>Dúnta mar nach bhfuarthas aon teagmháil eile ón nGearánaí – ilena n-áirítear i gcás nach ndearnadh an gearán leis an soláthraí seirbhíse sular cuireadh isteach é chuig an FSO nó gcás gur lorgaíodh tuilleadh faisnéise ón nGearánaí</b> | 1868 25% | 1673 21% | 2047 24% | 1234 21% | 1731* 35%* |
| <b>Tarraingíonn an Gearánaí siar an gearán</b>   | 219 3%   | 247 3%   | 274 3%   | 147 3%   | 95 2%      |

\*Mar gheall ar an athrú le tuairisciú a tugadh isteach i Meán Fómhair 2013 (arna leagan amach i gCuid 2) níor léiríodh roinnt de na gearáin a fuarthas a dúnadh mar gheall nach bhfuarthas aon teagmháil eile i dtuarascálacha idir Meán Fómhair 2013 agus Nollaig 2014. Is iad an líon gearán do na tréimhsí lena mbaineann 575 ó Mheán Fómhair go Nollaig 2013 agus 1,476 in 2014.

### 3.5 Cúiteamh bronnta

Bhronn an FSO €1,112,885 do ghearánaithe in 2015. Tá sé tábhachtach a thabhairt faoi deara nach é cúiteamh an t-aon leigheas atá ar fáil ón FSO a bhfuil cumhachtaí ceartaithe aige chomh maith. Tig leis an gceartú sin a bheith an-suntasacha agus is féidir a áireamh ann duine a chur ar ais sa chás ina raibh siad sular tháinig an gearán aníos. I roinnt cásanna, mar shampla nuair a chuirtear polasaí árachais tí nó saoil ar neamhní nó má dhiúltaítear éileamh, bíonn sé seo níos tábhachtaí don ghearánaí ná aon chúiteamh.

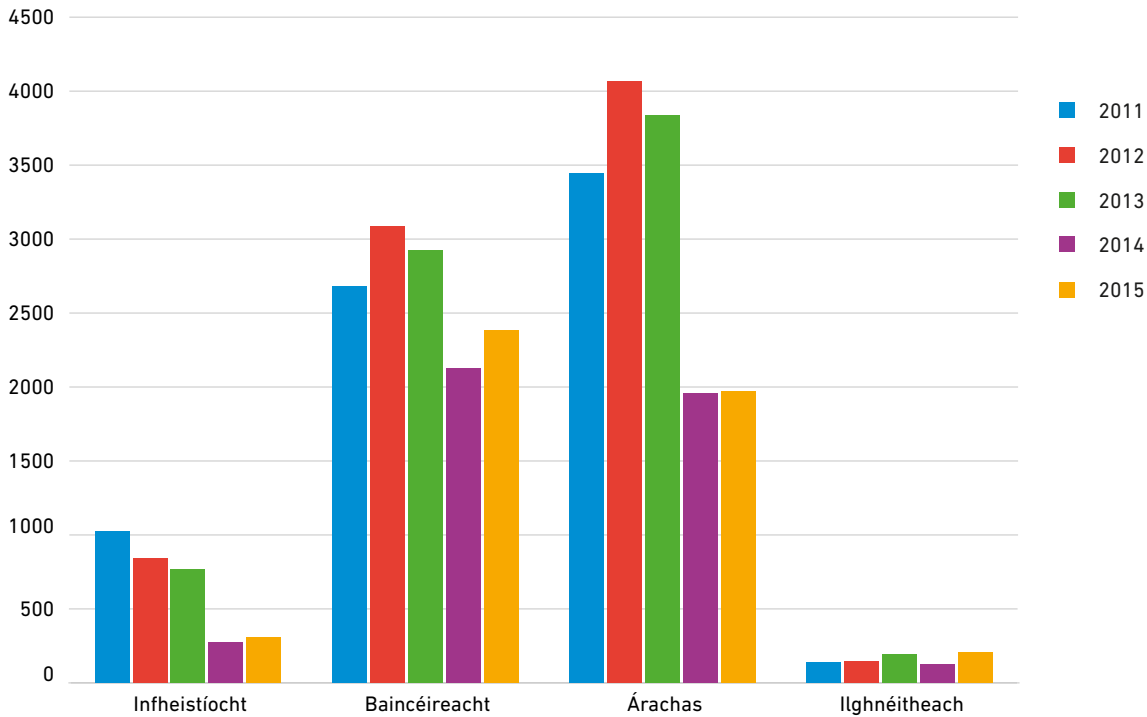
Ní áirítear aon ghné den cheartú sna figiúirí don chúiteamh a leagtar amach san Fhíor do na blianta éagsúla.



| Cúiteamh Bronnta               | 2011       | 2012       | 2013     | 2014     | 2015       |
|--------------------------------|------------|------------|----------|----------|------------|
| <b>Torthaí Iomlána Eisithe</b> | €2,248,064 | €1,736,992 | €933,193 | €958,868 | €1,112,885 |

## 4 - Anailís Earnála ar na Gearáin a Fuarthas

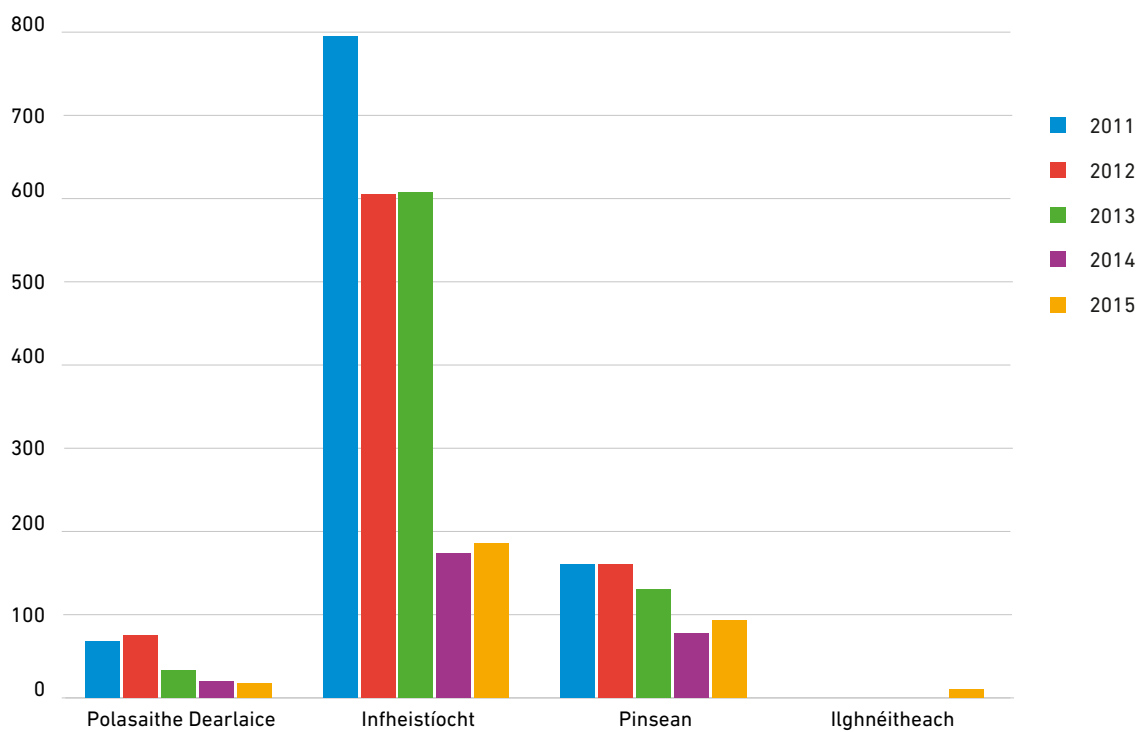
Leagtar amach sa chuid seo sonraí na ngearán a fuarthas sna trí earnáil; Árachas, Baincéireacht agus Infheistíocht.



| Earnáil       | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Infheistíocht | 1024        | 840         | 770         | 271         | 307         |
| Baincéireacht | 2680        | 3087        | 2925        | 2127        | 2385        |
| Árachas       | 3443        | 4064        | 3835        | 1955        | 1973        |
| Ilghnéitheach | 140         | 144         | 192         | 124         | 207         |
| <b>Iomlán</b> | <b>7287</b> | <b>8135</b> | <b>7722</b> | <b>4477</b> | <b>4872</b> |

Áirítear le hilghnéitheach sa tábla thuas gearáin nach mbaineann le táirge rialaithe seirbhíse airgeadais agus/nó soláthraí seirbhíse nach soláthraí seirbhíse rialaithe é agus gur cuireadh faoi bhráid comhlachta eile é dá bhrí sin.

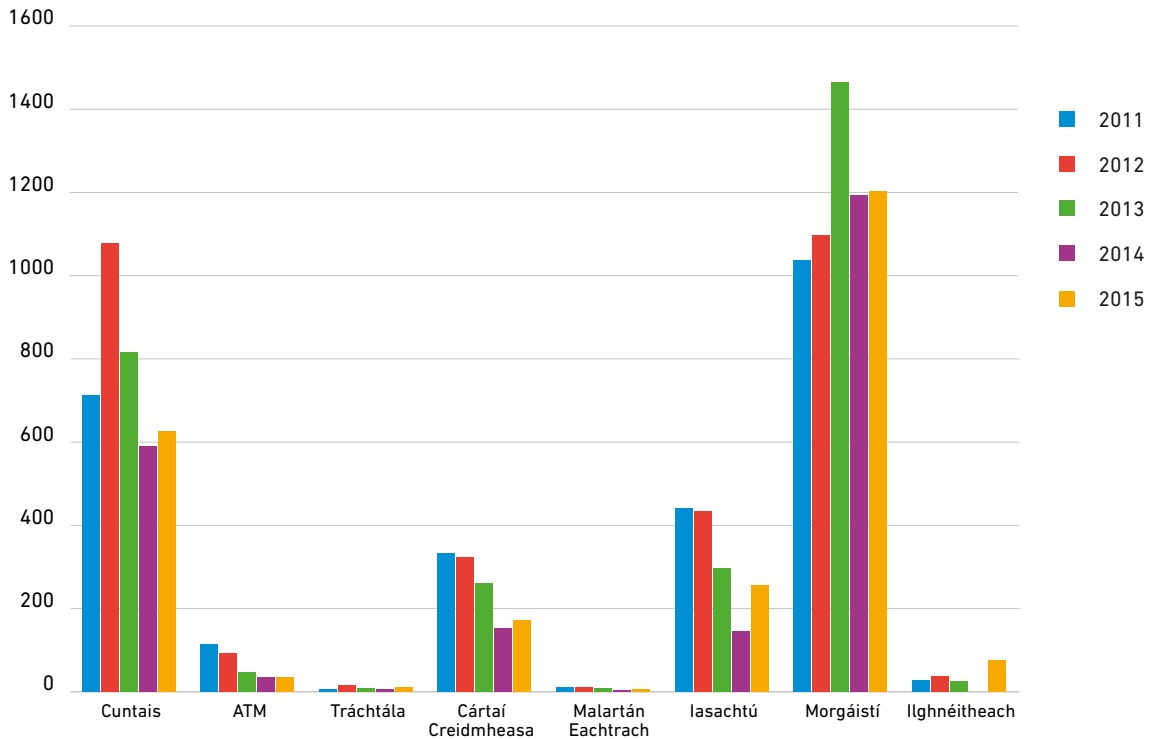
## 4.1 Infheistíocht



| Cineál Táirge        | 2011        | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       |
|----------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| Polasaithe Dearlaice | 68          | 75         | 33         | 20         | 18         |
| Infheistíocht        | 795         | 605        | 607        | 174        | 186        |
| Pinsean              | 161         | 160        | 130        | 77         | 93         |
| Ilghnéitheach        | -           | -          | -          | -          | 10         |
| <b>Iomlán</b>        | <b>1024</b> | <b>840</b> | <b>770</b> | <b>271</b> | <b>307</b> |

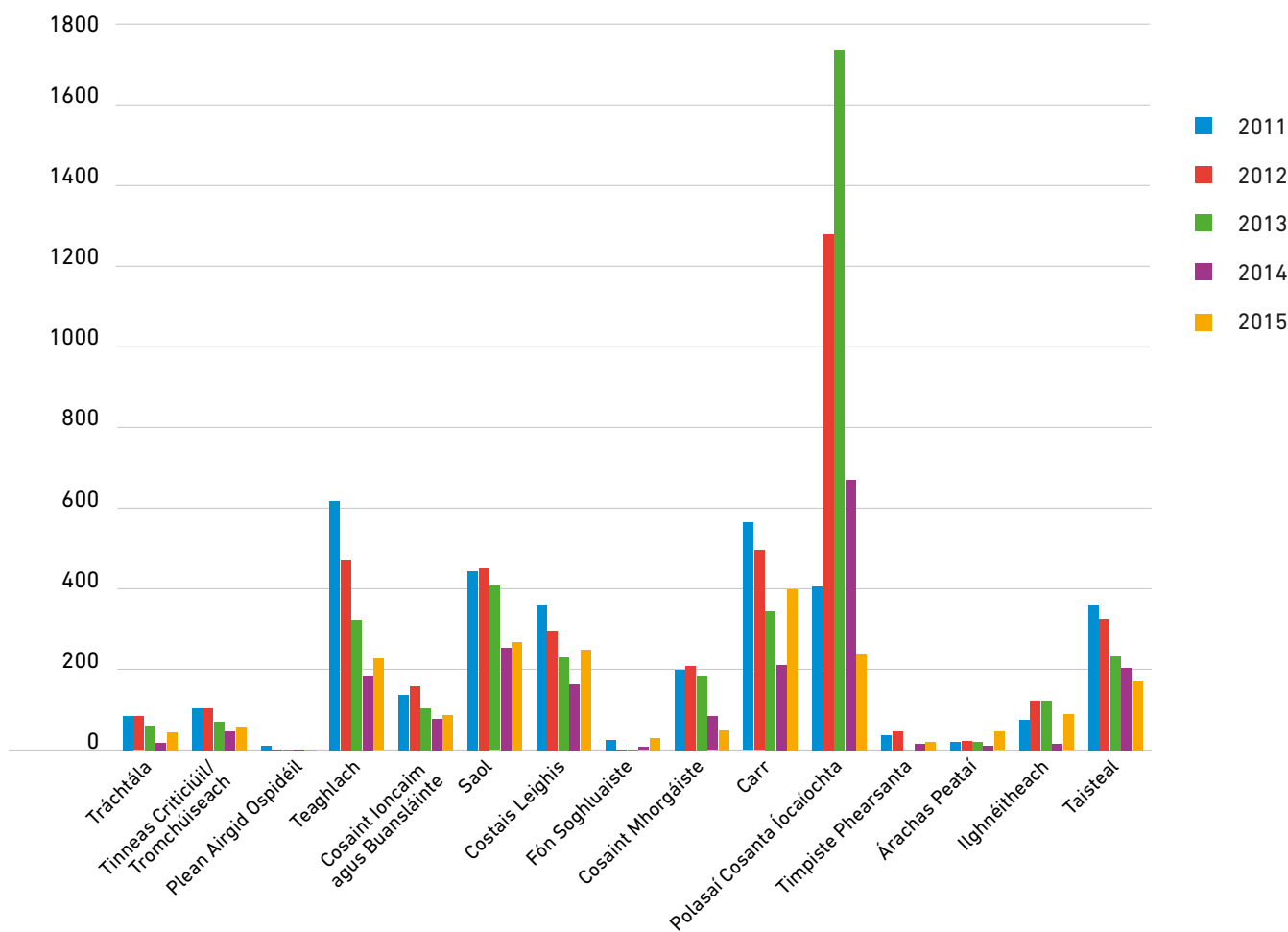


## 4.2 Baincéireacht



| Cineál Táirge      | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Cuntais            | 712         | 1078        | 815         | 591         | 626         |
| ATM                | 113         | 93          | 47          | 35          | 35          |
| Tráchtála          | 5           | 15          | 8           | 5           | 10          |
| Cártaí Creidmheasa | 332         | 323         | 260         | 153         | 173         |
| Malartán Eachtrach | 10          | 10          | 8           | 4           | 7           |
| Iasachtú           | 442         | 433         | 297         | 146         | 256         |
| Morgáistí          | 1038        | 1098        | 1464        | 1193        | 1203        |
| Ilghnéitheach      | 28          | 37          | 26          | 0           | 75          |
| <b>Iomlán</b>      | <b>2680</b> | <b>3087</b> | <b>2925</b> | <b>2127</b> | <b>2385</b> |

## 4.3 Árachas



| Cineál Táirge                    | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Tráchtála                        | 85          | 83          | 61          | 17          | 44          |
| Tinneas Criticiúil/Tromchúiseach | 104         | 103         | 70          | 46          | 59          |
| Plean Airgid Ospidéal            | 11          | 0           | 0           | 0           | 2           |
| Teaghlach                        | 617         | 472         | 322         | 184         | 226         |
| Cosaint Ioncaim agus Buansláinte | 137         | 158         | 104         | 78          | 87          |
| Saol                             | 443         | 451         | 407         | 253         | 267         |
| Costais Leighis                  | 360         | 296         | 229         | 162         | 249         |
| Fón Soghluaiste                  | 25          | 0           | 0           | 7           | 30          |
| Cosaint Mhorgáiste               | 199         | 209         | 184         | 83          | 48          |
| Carr                             | 564         | 495         | 344         | 210         | 399         |
| Polasaí Cosanta Íocaíochta       | 405         | 1280        | 1736        | 670         | 239         |
| Timpiste Phearsanta              | 37          | 47          | 0           | 16          | 20          |
| Árachas Peataí*                  | 20          | 22          | 21          | 11          | 45          |
| Ilghnéitheach**                  | 75          | 123         | 123         | 15          | 88          |
| Taisteal                         | 361         | 325         | 234         | 203         | 170         |
| <b>Total</b>                     | <b>3443</b> | <b>4064</b> | <b>3835</b> | <b>1955</b> | <b>1973</b> |

\*Áiríodh Árachas do Pheataí in Ilghnéitheach sna blianta roimhe seo ach mar gheall ar an ardú sa líon gearán a fuarthas in 2015 tá a chatagóir féin aige anois.

\*\*Baineann Ilghnéitheach le táirgí, lena n-áirítear ach gan a bheith teoranta do mhuirí, feirme agus ríomhairí.

# 5 - Tuairisciú ar Sholáthraithe Seirbhíse Airgeadais Ainmnithe

Saináithnítear sa Tábla thíos Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais, in 2015, a raibh ar a laghad trí ghearán ina n-aghaidh a raibh bunús leo nó a raibh bunús le cuid díobh. Liostaítear soláthraithe seirbhíse de réir an líon gearán a raibh bunús leo agus ina dhiaidh sin an líon gearán a raibh bunús le cuid díobh. Is iad na hainmneacha atá liostaithe na hainmneacha oifigiúla a leagtar amach na soláthraithe seirbhíse airgeadais i gClár Aonán Rialaithe Bhanc Ceannais na hÉireann. Sonraítear ainm an ghrúpa gnó i gcás go bhfuil an Soláthraí Seirbhíse Airgeadais mar chomhalta de ghrúpa gnó.

| Ainm an tsoláthraí rialaithe<br><i>(lena n-áirítear ainm trádála)</i> | Comhalta de Ghrúpa Gnó<br><i>(nuair is infheidhmithe)</i> | Líon na nGearán   |                                   |
|---|---|-------------------|-----------------------------------|
|   |   | A raibh bunús leo | A raibh bunús le cuid den ghearán |
| Danske Bank   | Danske Bank Group   | 13                | 6                                 |
| Banc Uladh Éireann Tta  | Royal Bank of Scotland Group                              | 12                | 24                                |
| Cuideachta Árachais Bheatha na hÉireann cpt                           | Great West Life Co Inc                                    | 10                | 19                                |
| Banc na hÉireann  | Grúpa Bhanc na hÉireann                                   | 9                 | 27                                |
| New Ireland Assurance Company Plc T/A Bank of Ireland Life            | Grúpa Bhanc na hÉireann                                   | 8                 | 14                                |
| Banc-Aontas Éireann cpt   | Grúpa AIB   | 7                 | 30                                |
| Permanent TSB   | Permanent TSB Group Holdings plc                          | 6                 | 26                                |
| EBS Limited   | Grúpa AIB   | 5                 | 11                                |
| Bank of Scotland plc  | Lloyds Banking Group                                      | 4                 | 6                                 |
| Tesco Personal Finance T/A Tesco Personal Finance Ltd                 | Tesco Ireland   | 4                 | 2                                 |
| VHI Insurance DAC   |   | 3                 | 5                                 |
| Avant Tarjeta EFC S.A.U. T/A AvantCard                                | Avant Tarjeta EFC S.A.U.                                  | 3                 | 3                                 |
| Lloyds of London  | Lloyds' Market/Corporation                                | 3                 | 3                                 |
| RSA Insurance Ireland Limited   | RSA Group   | 3                 | 3                                 |
| First Merchant Processing (Ireland) Ltd, T/A AIB Merchant Services    |   | 3                 | 1                                 |
| Alpha Insurance A/S   | Alpha Group   | 3                 | 0                                 |
| Morgáistí Bhanc na hÉireann   | Grúpa Bhanc na hÉireann                                   | 2                 | 11                                |
| White Horse Insurance Ireland DAC                                     | Thomas Cook Group plc                                     | 2                 | 9                                 |
| Zurich Life Assurance plc   | Zurich Insurance Group (Zurich)                           | 2                 | 7                                 |
| KBC Bank Ireland T/A KBC Homeloans                                    | KBC group   | 2                 | 6                                 |
| Inter Partner Assistance S.A  | AXA Assistance Group                                      | 2                 | 3                                 |
| MAPFRE Assistance Agency Ireland & MAPFRE Warranty                    | MAPFRE Group  | 2                 | 3                                 |
| Ark Life Assurance Company Ltd  | Guardian Assurance Limited                                | 1                 | 5                                 |
| Great Lakes Reinsurance (UK) SE                                       | Munich RE   | 1                 | 4                                 |
| Aviva Insurance Ireland Ltd   | Aviva Group   | 1                 | 3                                 |
| ACC Loan Management   | Rabo Group  | 1                 | 2                                 |
| Prudential International Assurance plc                                | Prudential Group  | 0                 | 7                                 |
| Standard Life Assurance Company                                       | Standard Life Plc   | 0                 | 4                                 |
| FBD Insurance plc T/A NoNonsense.ie                                   | FBD Holdings plc  | 0                 | 3                                 |



## **An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais**

Tríú hUrlár Teach Lincoln  
Plás Lincoln,  
Baile Átha Cliath 2

Íosghlao  
1890 882 090

Teileafón  
(01) 662 0899

Facs  
(01) 662 0890

Ríomhphost  
[enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)

Suíomh Gréasáin  
[www.financialombudsman.ie](http://www.financialombudsman.ie)