

AN tOMBUDSMAN UM SHEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

# TUARASCÁIL BHLIANTÚIL

## 09





# Ár bhFeidhm

Féadfaidh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais gearáin a fhiosrú go neamhchlaonta agus go neamhspleách, gearáin ó chustaiméirí aonair agus gnólachtaí beaga a bhfuil díospóidí gan réiteach acu le Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais a rialaítear ag an Rialtóir Airgeadais nó atá faoi réir ag téarmaí an Achta um Chreidmheas do Thomhaltóirí 1995.

Forálann an tAcht faoinar bunaíodh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais go gcaitheann an tOmbudsman a bheith neamhspleách agus é ag comhlíonadh feidhmeanna i ndáil le breithniú gearán agus is san Ard-Chúirt amháin is féidir cinntí an Ombudsman a achomharc.

Féadfaidh an tOmbudsman cúiteamh suas le €250,000 a dhámhachtain i gcás ina seastar le gearán. Is feidhm gar-bhreithiúnach atá i gceist mar sin agus cinntear an féidir seasamh le gearán nó nach féidir ar bhonn na fianaise a thugtar, a imscrúdaítear agus a athbhreithnítear.



[An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais, Tuarascáil Bhliantúil 2009](#)

Arna cur faoi bhráid an Oireachtais faoi Alt 57BR d'Acht an Bhainc Ceannaisagus  
Údarás Seirbhísí Airgeadais, 2004.

[PRN: A10/0874](#)

[Arna fhoilsiú ag](#)

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais © 2010  
Tríú Urlár, Teach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2

Íosghlao: 1890 882 090

Teileafón: (01) 662 0899

Facs: (01) 662 0890

R-phost: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)

*[www.financialombudsman.ie](http://www.financialombudsman.ie)*

# Ábhar

<u>Tuarascáil an Chathaoirligh</u>	6
<u>An Chomhairle</u>	8
<u>Réamhrá an Ombudsman</u>	12
<u>Cuid 01 / Gearáin</u>	19
Forbhreathnú	19
Cinntí Foilsithe	25
Saincheisteanna a d'Éirigh i gcaitheamh 2009	26
Neamhchumas soláthróirí dámhachtainí an Ombudsman a íoc	26
Táillí briste Morgáistí Táille Sheasta	26
Comhairleoirí infheistíochta nach dtagann faoi shainchúram an Ombudsman	27
Soláthróirí a Ainmniú	28
Breith Ard-Chúirte	28
Cuntais Cliant Roghnach Príobháideach Stocbhróicéirí	29
<u>Cuid 02 / Cúrsaí Eagraíochtúla</u>	31
Comhar leis an Rialtóir Airgeadais agus leis an Ombudsman do Phinsin	30
FIN-NET, Comhar Trasteorann	30
Faisnéis Phoiblí	30
Cruinniú den Líonra Idirnáisiúnta de Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais	32
Ár bhFoireann	33
Airgeadas	33
Forfheidhmiú Straitéise	33
Comhlánú Reachtaíochta	34
<u>Cuid 03 / Ráitis Airgeadais</u>	37
<u>Cuid 04 / Cás-Staidéir</u>	51

# Tuarascáil an Chathaoirligh

Caitheann an Tuarascáil seo súil ar bhliain eile a bhí an-ghnóthach agus an-dúshlánach do Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais reatha a chuir tús lena téarma ar 29 Deireadh Fómhair 2008.

Mar cheann dá feidhmeanna reachtúla, a leagadh síos in Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, cheap an Chomhairle Ombudsman agus beirt Leas-Ombudsman i 2005. Ina dhiaidh sin agus le linn 2009 bhain gnó na Comhairle go príomha le feidhmiú a cuid feidhmeanna reachtúla eile, mar atá:

- treoirlínte a leagadh síos faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman;
- cinneadh a dhéanamh faoi na tobhaigh agus táillí atá iníoctha ar na seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman;
- cumas agus éifeachtacht Oifig an Ombudsmain a choinneáil faoi athbhreithniú, agus an tAire Airgeadais a chomhairliú ar iarratas ón Aire nó as a stuaim féin, ar aon ábhar a bhaineann le hoibríocht an Ombudsmain; agus
- an tOmbudsman a chomhairliú ar ábhar ar bith a n-iarrann sé comhairle ina leith.

Cé go bhfuil an tOmbudsman freagrach as na gnéithe oibríochtúla d'airgeadas an Bhiúró, tá freagracht fhoriomlán ar an gComhairle, ag feidhmiú ar chomhairle an Aire Airgeadais di, as na caighdeáin chuntasáiochta. Chuige sin, chinntigh an Chomhairle, le cabhair an Choiste Iniúchóireachta, gur comhlíonadh polasaí an Rialtais maidir le pá agus coinníollacha seirbhíse an Ombudsman, na Leas-Ombudsman, agus na mball foirne uile, mar aon le treoirlínte an Rialtais i dtaobh íocaíocht táillí agus costas Chomhaltaí na Comhairle. Thug an Chomhairle faoi deara go bhfuil na Treoirlínte um Mheasúnú agus Bainistiú Tograí Caiteachais Chaipitiúla á gcomhlíonadh, go bhfuil cuíphrionsabail Rialachais Chorpáidigh á n-athbhreithniú agus monatóireacht á déanamh orthu ar mhaithe le héifeachtacht feidhme. Cloíonn an Chomhairle leis an reachtaíocht maidir le Caighdeáin agus Eitic in Oifigí Poiblí agus tá cinntithe aici, agus leanfaidh sí á chinntiú, go gcuirfidh comhaltaí na Comhairle agus an fhoireann ábhartha in oifig an Ombudsmain araon, cuíRáitis Leasa ar fáil.

Níl aon ról ag an gComhairle maidir le gearáin a réiteach, óir is feidhm neamhspleách de chuid Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais í siúd de réir reachtaíochta. Mar sin féin, ní thig leis an gComhairle neamhshuim a dhéanamh den mhéadú leanúnach suntasach ar chásualach an Bhiúró agus de chastacht na n-ábhar a bhreithníonn an tOmbudsman. Ainneoin na ndeacrachtaí seo, tá tréchur foriomlán agus próifil phoiblí na hoifige suntasach agus fíor-thábhachtach araon, chun iontaoibh fíor-riachtanach na dtomhaltóirí a chothú.

Mar a dúirt mé anuraidh is mian leis an gComhairle a chinntiú nach gcuirfear formáid níos foirmeálta ar nós binse i bhfeidhm, in áit an chuir chuige ghasta inrochtana neamhfhoirmeálta a éilíonn an reachtaíocht ar an Ombudsman. Nuair a bhí buiséad 2010 á mheas acu, chinn an Chomhairle go mbeadh na muirir agus na táillí a leagadh amach mar ba ghá chun gnáthchúrsaí caiteachais ghnó an Bhiúró a thabhu. Bhí an Chomhairle feasach maidir leis an gá le breithnithe agus na bearta cúramacha stuama a bhí le glacadh ag an Ombudsman chun a chinntiú go gcoinneofaí an caiteachas ag leibhéal cuí.

Is mian liom a chur in iúl arís go bhfuil ardmheas agam ar mo Chomhbhaill go léir ar an gComhairle agus go bhfuilim an-bhuíoch dóibh. Rinne gach duine acu cion suntasach saineolais agus fíorghairmiúlachta agus breithnitheachta i gcéad bhliain agus céad téarma a bhí thar a bheith gníomhach agus dúshlánach. Rinne an Chomhairle a dícheall le cinntiú go raibh rannchuidiú a rinneamar iomchuí, éifeachtach agus tráthúil agus leanfaimid orainn ar an gcaoi sin agus, nuair is féidir, an rannchuidiú sin a neartú is a fheabhsú.

Thar mo cheann féin agus thar ceann mo chomhghleacaithe ar an gComhairle ba mhaith liom a lua go mba mhór againn an t-ionchur suntasach a rinne an Rúnaí don Chomhairle, Jim Bardon.

Is mian liom freisin ómós a thabhairt don Aire Airgeadais agus d'fhoireann a Roinne, as an am agus an tacaíocht a thug siad do mo ról féin, do ról na Comhairle agus an Ombudsman.

Níl aon dul ón athrú agus anois go bhfuil an bhliain seo ag tarraingt chun deiridh tá tréimhse nua cinnreachta, bainistíochta agus dul chun cinn roimh an mBíúró, tar éis don Ombudsman agus a bheith ionadaí dul ar scor. Is mian liom tagairt ar leith a dhéanamh don chion mór oibre a rinne an tOmbudsman Joe Meade, an Leas-Ombudsman Caroline Gill agus an Leas-Ombudsman Gerry Murphy le linn a dtéarmaí oifige agus, thar ceann na Comhairle, gach rath a ghuí orthu i ngach a bhfuil rompu agus sa scor atá tuilte go maith acu.

Ní mór freisin buíochas agus comhghairdeas a ghabháil leis an Leas-Ombudsman Feidhmeach, Mary Rose McGovern agus dá ceannasaithe riaracháin, imscrúdaithe agus an fhoireann ar fad as a n-iarrachtaí aonair agus comhpháirte. Is mar gheall ar na hiarrachtaí comhaontaithe agus an cheannaireacht sin a chinntíomar ní hamháin go bhfuil Bíúró éifeachtach, forásach agus costas-éifeachtúil ann, ach go bhfuil níos mó éilimh air mar gheall ar an ardmheas agus ar an ardstádas atá aige i measc na sibhialtach, ar dóibh é.

Caithfear tagairt speisialta a dhéanamh, agus buíochas agus comhghairdeas a chur in iúl don Ombudsman eatramhach P.J. Fitzpatrick as an gcinnireacht eisceachtúil a chuir sé ar fáil don Bhiúró le linn an phróisis earcaithe d'Ombudsman nua.

Mar fhocal scoir cuirim fáilte ó chroí, thar ceann na Comhairle, roimh an Ombudsman nuacheaptha, Bill Prafiska, agus guím gach rath agus sástacht air ina fheidhm nua. Táim féin agus an Chomhairle ag súil le tacú leis agus a bheith ag obair i bpáirt leis mar chuid dár dtiomnacht chomhaontaithe don síorfheabhsúchán agus freastal do riachtanais an uile dhuine a bhfuil údar acu dul i dteagmháil lena oifig.



Dermott Jewell

Cathaoirleach, Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

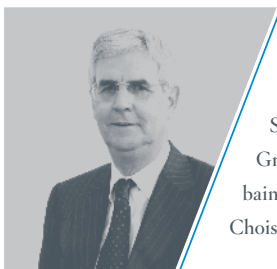
**Bealtaine 2010**

# An Chomhairle



## An tUas. Dermot Jewell, Cathaoirleach

Tá an tUas. Jewell (B.Sc. Mgmt. (Law), CI Arb.) ina Phríomhfheidhmeannach ar Chomhlachas Tomhaltóirí Éireann. Tá sé ina Chathaoirleach / Stiúrthóir ar Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí Éireann (ECC), ina Stiúrthóir ar Investor Compensation Company Limited agus ina Chisteoir Oinigh ar an Chartered Institute of Arbitration (Brainse na hÉireann). Is é ionadaí na hÉireann é ar an Consumer Consultative Group (ECCG) de Choimisiún na hEorpa. Is oiliúnóir / léachtóir conarthach é an tUas. Jewell ar na Modúil Bainistíochta, Cinnreachta agus Airgeadais de Thionscail Oilúna Choimisiún na hEorpa - DG Sanco Training d'agraíochtaí tomhaltóirí.



## An tUas. Michael Connolly

Is Comhairleoir Seirbhísí Airgeadais / Mionghnólucht é an tUas. Connolly (B.B.S. (Coláiste na Tríonóide), F.I.B.). Tá sé ina Stiúrthóir ar an nGníomhaireacht Náisiúnta um Bainistíocht Sócmhainní (NAMA) agus ar PMI Europe Holdings Ltd. Is iarBhainisteoir Ghinearálta le Grúpa Bhanc na hÉireann é mar a raibh sé freagrach as baincéireacht ghnó, rialú creidmheasa, baincéireacht idirnáisiúnta, airgeadas agus grúpárachas. D'fhóin sé freisin mar Chathaoirleach ar Choiste Grúp-Infheistíochta Bhanc na hÉireann agus mar Iontaobhaí Ciste Pinsin Baine.



## An tUas. Anthony Kerr

Mr. Kerr is a Statutory Lecturer in the School of Law, University College Dublin. He was called to the Irish Bar in 1989 and is the author of a number of books included Is Léachtóir Reachtúil é an tUas. Kerr i Scoil an Dlí, Coláiste na hOllscoile, Baile Átha Cliath. Glaoth chun an Bharra in 1989 é agus is údar é ar roinnt leabhar ina measc The Civil Liability Acts (3rd Ed., Thomson Round Hall, 2005).



## An tUas. Paddy Leydon

Is é Paddy Leydon iarChathaoirleach scéim shaorálach Ombudsman na bhForas Creidmheasa a tugadh isteach i mBiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais in 2005. Is Bainisteoir Gnó Réigiúnach le Banc na hÉireann é atá lonnaithe san Iar-Thuaisceart agus is Comhalta d'Institiúid Baincéirí Éireann é.





### An tUas. Paddy Lyons

Tá B.A. ag an Uas. Lyons san Eacnamaíocht agus M.Litt sa Staidreamh Eacnamaíochta ó Choláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath. Bhí sé ina léachtóir le hEacnamaíocht igColáiste na Tríonóide é ó 1965 go 1991. Bhí se ina bhall den Choimisiún Cóir-Thrádála / an Coimisiún um Chleachtas Shriantacha ó 1970 go 1991 agus ina Chathaoirleach ar an Údarás Iomaíochta ó 1991 go 1996. Bhí sé ina bhall de Choistí Iomaíochta an AE agus an OECD ó 1973 go 1996, ina bhall den Choimisiún Náisiúnta Praghasanna ó 1978 go 1986 agus ina bhall de Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ó 2004. D'oibrigh an tUas. Lyons mar Chomhairleoir Iomaíochta ó 1996. Bhí se ina Stiúrthóir Seachtrach ar Bhord an Irish Music Rights Organisation ó 1997 go 2006.



### Caitríona Ní Charra, Uas.

Ceapadh Caitríona Ní Charra, Uas. mar bhall de chéad Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus athcheapadh í. D'oibrigh sí don tSeirbhís bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS) le 15 bliana. Tá suim ar leith aici i saincheisteanna fiacha agus bochtaineachta, chomh maith le litearthacht airgeadais. Chaith sí seal mar thaighdeoir agus oiliúnóir neamhspleách. D'oibrigh Caitríona Ní Charra Uas. do Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (HSE) agus leis an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh freisin. Is iarStiúrthóir agus Rúnaí Cuideachta í ar Consumer DebtNet, scáthghrúpa Eorpach do sheirbhísí comhairle airgeadais.



### An tUas. Frank Wynn

Is Bainisteoir Ginearálta, Comhlíontachán Grúpa agus Riosca Oibríochta é an tUas. Wynn le Cuideachta Bheatha na hÉireann ept. Is cuntasóir (FCCA) é, Comhalta den Chartered Insurance Institute agus Comhalta den Irish Institute of Pension Managers. Is Comhalta Coiste é den Insurance Institute of Dublin agus ball de Choiste Teicniúil an Association of Compliance Officers in Ireland.



### An tUas. Jim Bardon, Rúnaí don Chomhairle

Bhí poist éagsúla ag an Uas. Bardon i mBanc na hÉireann idir 1966 agus 1988 lena n-áirítear mar Bhainisteoir Iniúchóireachta Inmheánach agus Bainisteoir Sinsearach san Oifig Feidhmeannachta Grúpa. Bhí sé ina Ard-Stiúrthóir ar Chónaidhm na mBaincírí Éireannacha ó 1988 go 2004 agus sa tréimhse sin bhí sé ina chathaoirleach ar Choiste Feidhmitheach Chónaidhm Baincíríreachta na hEorpa ar feadh dhá bhliain. Tá sé mar Chathaoirleach ar an gCuideachta Cúitimh d'Infheisteoirí Teoranta.

## Feidhmeanna na Comhairle

Ceapann an tAire Airgeadais Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Is iad na príomhfheidhmeanna atá aici:

- An tOmbudsman agus aon Leas-Ombudsman a cheapadh;
- Na treoirlínte a fhorordú faoina bhfeidhmeoidh Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais;
- Na tobhaigh agus táillí a chinneadh a bheidh iníoctha ar son fheidhmiú na seirbhísí a chuirfidh an tOmbudsman ar fáil;
- Éifeachtacht agus éifeachtúlacht Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a choinneáil faoi athbhreithniú agus an tAire Airgeadais a chomhairliú ar aon ábhar atá bainteach le feidhmiú an Bhiúró, ar iarratas ón Aire féin nó ar a chonlán féin an tOmbudsman a chomhairliú ar aon ní a bhfuil comhairle á lorg ag an Ombudsman ina thaobh;
- Níl ról ar bith ag an gComhairle maidir le réiteach gearán.

## Comhaltaí na Comhairle

Ceapann an tAire Airgeadais Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. I mí Dheireadh Fómhair 2008, cheap an tAire na daoine seo a leanas mar chomhaltaí de Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais le haghaidh tréimhse 5 bliana.

- An tUas. Dermott Jewell (Cathaoirleach);
- An tUas. Michael Connolly;
- Caitríona Ní Charra, Uas.;
- An tUas. Paddy Leydon;
- An tUas. Tony Kerr;
- An tUas. Paddy Lyons;
- An tUas. Frank Wynn.

Is é an tUas. Jim Bardon an Rúnaí do Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

## Fochoistí Comhairle

### An Coiste Iniúchóireachta

**Comhaltaí:** An tUas. Paddy Lyons (Cathaoirleach), An tUas. Noel O'Connell, An tUas. Michael Connolly.

### An Coiste Airgeadais

**Comhaltaí:** An tUas. Paddy Lyons (Cathaoirleach), An tUas. Frank Wynn, An tUas. Dermot Jewell, Caitríona Ní Charra, Uas.

### An Coiste Luach Saothair agus Rialachais

**Comhaltaí:** An tUas. Dermot Jewell (Cathaoirleach), An tUas. Paddy Leydon, An tUas. Frank Wynn, An tUas. Tony Kerr.

## Cruinnithe

a) Comhairle

In 2009, thionóil Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais 7 gcrúinniú foirmeálta. Ba mar a leanas an tinreamh:

	<u>CRUINNITHE</u>
AN tUAS. DERMOTT JEWELL (CATHAOIRLEACH)	7
AN tUAS. MICHAEL CONNOLLY	7
AN tUAS. ANTHONY KERR	6
AN tUAS. PADDY LEYDON	6
AN tUAS. PADDY LYONS	6
CAITRÍONA NÍ CHARRA, UAS.	4
AN tUAS. FRANK WYNN	7

b) Fochoistí Comhairle

*An Coiste Iniúcbóireachta*

Tháinig le chéile 4 huair

*An Coiste Airgeadais*

Tháinig le chéile 2 uair

*An Coiste Luach Saothair agus Rialachais*

Tháinig le chéile 6 huair

## Luach Saothair / Costais na Comhairle

Socraíonn an tAire Airgeadais leibhéal na dtáillí bliantúla atá iníoctha le comhaltaí na Comhairle; íoctar €12,600 le gach comhalta agus €21,600 leis an gCathaoirleach. Laghdaíodh na táillí sin 10 faoin gcéad ó 1 Aibreán 2009. Cuirtear éilimh isteach ar aisíoc costais taistil agus cothabhála gach ráithe, de réir rátaí reatha na seirbhíse poiblí.

# Réamhrá an Ombudsman

Leis seo cuirim an cúigiú Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais don bhliain 2009 faoi bhráid na Comhairle.

## 2009 go hAchomair

Bhí an oifig an-ghnóthach in 2009 mar gheall ar an méid seo a leanas:

- 7,619 gearán faighte – méadú suntasach de 28%;
- 6,255 tugtha chun críche. Folaíonn sé sin 2,095 gearán a tugadh chun críche tar éis na Gearánaigh a tharchur den chéad uair chuig an Soláthróir Seirbhísí Airgeadais agus níor ghá aon ghníomh eile ón Oifig seo;
- Réitíodh 3,805 go foriomlán i bhfabhar an Ghearánaigh nuair a chuirtear an figiúr thuas san áireamh – 61% go foriomlán;
- Fuarthas tuairim is 25,000 gearán ó bunaíodh an Oifig seo in Aibreán 2005;
- Fuarthas breis is 17,000 glao gutháin agus tugadh breis is 200,000 cuairt ar an suíomh gréasáin;
- Bailíodh tobhaigh reachtúla arbh fhiú €5,891,521 ar fad iad;
- Feidhmíonn córais IT go maith agus rinneadh atheagar nuair ba ghá ar na córais láimhseála gearán agus na nósanna imeachta riaracháin;
- Leanann riaradh na hOifige de bheith an-éifeachtach cé go bhfuil sé níos dúshlánaí an tréchar a choinneáil agus cúrsaí mar atá faoi láthair;
- Meastar go coimeádach gur slánaíodh breis is €60m do thomhaltóirí mar thoradh ar obair na hoifige ó 2005. Is mórbhuntaíste bhreise é, an toradh iarmhartach carnach a bhíonn ag an obair sin ar thionscadal an airgeadais trí chúrsaí a réiteach nach dtagann os comhair na hOifige;
- Bhí próifíl na hOifige ard in 2009, ní amháin ón phróifíl sna meáin ach ón líon méadaithe gearán agus iarratas ar eolas a fuarthas, chomh maith le bheith ag déileáil le nithe casta an-suntasacha;
- Rinneadh roinnt Cinntí Ard-Chúirte móra i bhfabhar na hOifige agus ag deireadh na bliana bhíothas ag fanacht le breith ón gCúirt Uachtarach.

## Nithe Ginearálta is Cás Linn

Le linn 2009 ba chás ar leith linn na nithe seo a leanas agus leagtar amach ar bhealach níos sonraithe iad sna Míreanna seo thíos den Tuarascáil seo.

- Mar gheall ar an lagtrá eacnamaíoch, neamhchumas Soláthróirí na dámhachtainí a rinne an tOmbudsman a íoc. Ba cheart athbhreithniú a dhéanamh ar Cuideachta Cúitimh d'Infheisteoirí Teoranta le cinntiú go bhféadfadh an ciste sin soláthar a dhéanamh nuair a bhíonn comhlachtaí leachtaithe nó nach féidir leo dámhachtainí a íoc. Cuireadh an ní sin faoi bhráid an Rialtóra Airgeadais agus na Roinne Airgeadais;

- Níl cuntasóirí, aturnaethe agus comhairleoirí infheistíochta eile faoi réir ag sainchúram an Ombudsman. Rinneadh ionadaíochtaí don Roinn Airgeadais agus don Rialtóir Airgeadais maidir leis an ní sin;
- Ní mór imeachtaí na hOifige a sheoladh go príobháideach. Lorgaíodh tuairimí na Roinne Airgeadais maidir le cosaint reachtúil a chur ar fáil don Ombudsman i gcás inar féidir leis soláthróirí a ainmniú, más dóigh leis gur le leas an phobail é, é sin a dhéanamh;
- Breith shuntasach a bhí sa bhreith Ard-Chúirte a tugadh ar 27 Lúnasa 2009. Soiléiríodh ról an Ombudsman inti go sonraithe, gur faoin Ombudsman a bhí sé a chinneadh gearán a fhiosrú nó gan a fhiosrú agus conas a chuirfí chun feidhme na réitigh a mholfáí;
- Cuireadh imní maidir le feidhmiú cuntas roghnach príobháideach stocbhróicéirí faoi bhráid an Rialtóra Airgeadais.

## Maoiniú

Déantar an Oifig a mhaoiniú le tobhaigh reachtúla ar Sholáthróirí Seirbhísí Airgeadais. Is iad na costais reatha a bhí ag an Oifig do 2009, €5,131,945. Bhí bailiú na dtobhach sásúil. Coinníodh srian an-docht ar na costais reatha.

## Comhdháil Idirnáisiúnta

Le linn 2009, d'óstaigh an Oifig comhdháil bhliantúil Líonra Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. D'éirigh thar barr leis an gComhdháil agus fuarthas léargais luachmhara le linn na Comhdhála dhá lá.

## Ráiteas Straitéise

In 2009 bhí Ráiteas Straitéise nua don chéad trí bliana eile le cur i gcrích. Mar gheall ar éiginnteacht faoina raibh i ndán don oifig, áfach, níorbh fhéidir é a chríochnú. Go luath in 2009 tugadh le tuiscint go mb'fhéidir go ndéanfaí an Oifig a chumasc leis an Rialtóir Airgeadais agus tar éis fhoilsiú Thuarascáil an Ghrúpa Speisialta maidir le Líon Foirne agus Cláracha Caiteachais na Seirbhíse Poiblí (Thuarascáil Mhic Cárthaigh) i mí Iúil 2009 tugadh le tuiscint freisin go mb'fhéidir go ndéanfaí an tOmbudsman do Phinsin a chumasc leis an Oifig seo. Cuireadh an Dréacht-Ráiteas Straitéise faoi bhráid na Comhairle lena breithniú i mí na Nollag 2009.

## Ómós

Tá moladh le tabhairt do thiomantas agus do dhíograis na foirne ar fad san Oifig a d'oibrigh in 2009 agus bhí tréchur na hOifige sásúil. Tá ardmholadh tuillte acu uainn agus táimse, mar an tOmbudsman nua, ag súil le bheith ag obair leo sna blianta amach romhainn. Ba mhaith liom freisin ómós a thabhairt do Caroline Gill, a chuaigh ar scor ag deireadh na bliana chun dul le gairmréim eile, Gerry Murphy, a chuaigh ar scor i mí Iúil, as a gcuid oibre beirt mar Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, agus do Joe Meade, an chéad duine riamh a shealbhaigh post an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a chuaigh ar scor ag tús na bliana. Is í an tuarascáil seo a n-oidhreacht.

In 2009 d'oibrigh an Chomhairle agus a Cathaoirleach go han-dlúth leis an Ombudsman le cinntiú gur comhlíonadh a bhfeidhmeanna éagsúla ar mhodh ceart, éifeachtach. Chuidigh sé sin le feidhmiú foriomlán na hOifige agus cuirtear buíochas in iúl don Chomhairle.

Tá an Oifig buíoch den Rialtas, den Oireachtas, d'oifigigh na Roinne Airgeadais, den Rialtóir Airgeadais agus den Ombudsman do Phinsin as a gcuid tacaíochta. Tá ómós ag dul freisin do na Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais, do na meáin agus do na Gearanáigh agus na daoine ar fad den phobal a chuaigh i dteagmháil leis an oifig chomh maith lenár soláthróirí seirbhíse éagsúla idir dhlíthiúil, iniúchóireachta agus theicneolaíocht na faisnéise.

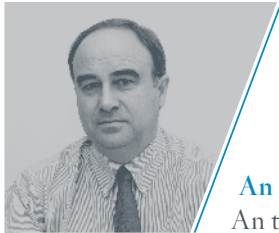
## Ionchas

Blianta dúshlánacha na blianta amach romhainn i gcónaí. Meastar go méadóidh líon na ngearán. Méadófar a mbeidh á éileamh ón oifig mar gheall ar an ngéarchéim airgeadais agus eacnamúil leanúnach. Éileoidh an pobal ardleibhéal seirbhíse uainn, agus beidh sé de láncheart acu déanamh amhlaidh. Ábhar misnigh is ea é a thabhairt dár n-aire go bhfuil an maoiniú don oifig in 2010 sásúil fiú nuair ab éigean an tobhach iníoctha a laghdú 10%. Tá sé mar chuspóir agam tógáil ar an méid atá bainte amach go dtí seo agus a chinntiú go gcuirtear seirbhís éifeachtach éifeachtúil ar fáil do chách.



---

William Prasifka  
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais



**An tUas. William Prasifka**  
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais



**Mary Rose McGovern, Uas.**  
An Leas-Ombudsman Feidhmeach um Sheirbhísí Airgeadais



**An tUas. Diarmuid Byrne**  
An Ceannasaí Riaracháin / AD agus Airgeadais

## An Fhoireann

	TEIDEAL	GRÁD
<b>BAINISTÍOCHT</b>		
WILLIAM PRASIFKA	OMBUDSMAN	
MARY ROSE MCGOVERN	LEAS-OMBUDSMAN GNÍOMHACH	PRÍOMHOIFIGEACH
DIARMUID BYRNE	CEANN RIARACHÁIN / AD AGUS AIRGEADAS	PRÍOMHOIFIGEACH
<b>AONAD IMSCRÚDAITHE</b>		
MICHAEL BRENNAN	PRÍOMH-IMSCRÚDAITHEOIR	PRÍOMHOIFIGEACH CÚNTA
SINÉAD BRENNAN	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
CONOR CASHMAN	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
JOANNE CRONIN	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
SOPHIE HART	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
DARRAGH KING	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
ANTHONY O'RIORDAN	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
KATHLEEN O'SULLIVAN	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
CAIREN POWER	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
<b>AONAD RÉAMH-IMSCRÚDAITHE</b>		
MEAGAN GILL	CÁS-BHAINISTEOIR	PRÍOMHOIFIGEACH CÚNTA
KEVIN FLEMING	OIFIGEACH GEARÁN	OIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
MARTA PIEKARZ		OIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
DES BUTLER		OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
TOMÁS MURRAY		OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
PAUL HEFFERNAN		OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
PAUL O'CONNOR		OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
DALE HAYES		OIFIGEACH CLÉIREACHAIS



	TEIDEAL	GRÁD
<b>ROINN AIRGEADAIS</b>		
EVELYN MOORE	OIFIGEACH AIRGEADAIS	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
<b>AN ROINN ACMHAINNÍ DAONNA</b>		
PATRICIA HEFFERNAN	RIARTHÓIR AD	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
<b>FOIREANN TACAÍOCHTA</b>		
SYLVIA COSTELLO	CP DON OMBUDSMAN	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
JOAN MCGUINNESS		OIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
<b>AONAD RIARACHÁIN</b>		
JULIANNE FITZPATRICK	FÁILTÍÚ	OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
SUSAN TOBIN	FÁILTÍÚ	OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
JIM BARDON	RÚNAÍ NA COMHAIRLE	



## Forbhreathnú

I gcaitheamh 2009:

- Fuarthas 7,619 gearán, méadú 28% ar 2008; rinneadh 4,668 gearán in aghaidh Earnáil an Árachais agus 2,951 gearán in aghaidh Earnáil na bhForas Airgeadais (Tábla 1);
- Cuireadh 6,255 cás i gcrích in 2009; san áireamh ansin bhí 2.095 cás inar réitíodh cásanna gan aon ghníomh breise a bheith ag teastáil tar éis don oifig seo na cásanna a chur faoi bhráid an Rialtóra Airgeadais sa chéad ásc (Tábla 1 agus Tábla 3);
- 3,805 complaints overall were resolved in Complainants' favour when account is taken of the above number of complaints 6,255 - 61% overall (Table 3).

Réitíodh 3,805 cás ar fad i bhfabhar na nGearánach nuair a chuirtear líon na ngearán thuas i gcuntas, 6,255 – 61% go foriomlán (Tábla 3).

	FORAIS ÁRACHAIS / CREIDMHEASA
CÁSANNA AR SEASADH LEO	23%
EADRÁN AGUS RÉITIGH	18%
RÉITITHE I BHFÁBHAR NA nGEARÁNACH	41%
CÁSANNA NÁR SEASADH LEO	37%
LASMUIGH DEN SAINCHÚRAM	16%
TARCHUR COMHAIRLEOIREACHTA	6%

**Tábla 1:** Achoimre

	2009	2008	% ARDÚ
GEARÁIN AR LÁIMH AR 1 Eanáir 2009	2,333	1,280	82%
GEARÁIN NUA A FUARTHAS	7,619	5,947	28%
	9,952	7,227	37%
GEARÁIN A CUIREADH I GCRÍCH INA NDIAIDH SEO:			
BAINT LEIS AN OMBUDSMAN	3,264	3,034	7.5%
GO CAIRDIÚIL (LASMUIGH DE SHAINCHÚRAM AGUS TARCHUR)*	2,991	1,853	61%
	6,255	4,887	28%
GEARÁIN AR LÁIMH AR 31 Nollaig 2009	3,697	2,340	50%

\* *Ciallaíonn Réiteach Cairdiúil, réitithe tar éis don Ombudsman an scéal a tharchur chuig an soláthróir seirbhíse airgeadais ar an gcéad ásc agus foláinonn sé cásanna a bhí lasmuigh de shainchúram an Bhiúró agus iad sin a atrchuireadh chuig áisíneachtaí eile.*

**Tábla 2:** Gearáin a fuarthas

A) EARNÁIL ÁRACHAIS / INFHEISTÍOCHTA	2009	2008	% ARDÚ
COMHLACHTAÍ ÁRACHAIS: SAOL	1,976*	1,453	36%
COMHLACHTAÍ ÁRACHAIS: NEAMH-SHAOL	1,762	1,320	33%
ÁRACHÓIRÍ SLÁINTE	184	183	0.5%
IDIRGHABHÁLAITHE	630	259	143%
EILE	116	117	-0.5%
IOMLÁN	4,668	3,332	40%

**Tábla 2:** Gearáin a fuarthas (ar lean)

B) INSTITIÚIDÍ CREIDMHEASA	2009	2008	% ARDÚ
BAINC	2,461	2,065	19%
CUMAINN FHOIRGNÍOCHTA	189	144	31%
COMHAIR CHREIDMHEASA	64	49	30%
STOCBHRÓICÉIRÍ	56	63	-11%
IDIRGHABHÁLAI THE	119	158	-25%
EILE	62	136	-54
<b>IOMLÁN</b>	<b>2,951</b>	<b>2,615</b>	<b>13%</b>

\* *Indáil le figiúir Saoil 1976; baineann 1,309 cás le hinfheistíocht ambáin.*

**Tábla 3:** Achoimre ar Chásanna a Cuireadh i gCrích

	ÁRACHAS / INFHEISTÍOCHT	FORAIS CHREIDMHEASA	IOMLÁN
A) RÉITITHE TAR ÉIS TARCHURTHA AR AN gCÉAD ÁSC CHUIG SOLÁTHRÓIRÍ SEIRBHÍSE AIRGEADAIS	1,051	1,044	2,095
B) CURTHA I gCRÍCH TAR ÉIS BHAINT AN OMBUDSMAN			
B1. SEASADH LEO	463	459	
B2. EADRÁIN AGUS RÉITITHE	471	317	
B3. NÍOR SEASADH LEO	933	621	
B4. LASMUIGH DEN SAINCHÚRAM	353	333	
B5. TARCHUR COMHAIRLEOIREACHTA	103	107	
<b>TOTAL</b>	<b>2,323</b>	<b>1,837</b>	<b>4,160</b>
C) RÉITITHE CHUN SÁSTACHT NA nGEARÁNACH RÉITITHE A, SEASADH LEO BI AGUS RÉITIGH B2	1,985	1,820	3,805

## Treochtaí Gearáin de Réir Réimse Ghnó

B) ÁRACHAS: NEAMHSHAOL	2009	2008
TAISTEAL	262	360
BÓTHAR	772	569
FOIRGNIMH THEAGHLAIGH	332	155
INNEACHAR TEAGHLAIGH	116	85
COSAINN ÍOCAÍOCHTA / IASACHTA	216	100
POLASAÍ COIGILTIS / CSDC	7	17
GUTHÁIN PHÓCA	33	37
TRÁCHTÁIL	56	42
TIMPISTE PHEARSANTA	30	21
PLEAN AIRGID OSPIDÉIL	10	18
ÉAGSÚIL (LENA NÁIRÍTEAR, INTER ALIA, PEATA, FEIRM, RÍOMHAIRE, MUIR, FIACLÓIREACHTA AGUS ÁRACHAS)	80	117
<b>IOMLÁN</b>	<b>1,914</b>	<b>1521</b>
<b>ÁRACHAS: SAOL</b>		
COSTAIS LEIGHIS	282	175
ÁRACHAS SAOIL LENA NÁIRÍTEAR ÁSP	473	514
POLASAÍ INFHEISTÍOCHTA	1309	621
POLASAÍ DEARLAICE	116	80
COSAINN MORGÁISTE	135	79
PINSEAN	244	199
COSAINN TUARASTAIL NÓ LEANÚNACHAS IONCAIM	116	66
TINNEAS CRITICIÚIL / TROMBHREOITEACHT	79	77
<b>IOMLÁN</b>	<b>2,754</b>	<b>1,811</b>
<b>FORAIS CHREIDMHEASA</b>		
IDIRBHEARTA CUNTAIS	620	617
MORGÁISTÍ	850	517
INFHEISTÍOCHTAÍ	246	413
CÁRTAÍ CREIDMHEASA	377	331
IASACHT	507	358
UMB	121	161
SAINCHEISTEANNA SEIRBHÍSE	154	123
AIRGEADRA EACHTRACH	30	17
EILE	46	78
<b>IOMLÁN NA bhFORAS CREIDMHEASA</b>	<b>2,951</b>	<b>2,615</b>

## Treochtaí Gearáin de réir Nádúr an Ghearáin

EARNÁIL ÁRACHAIS	2009	2008
SÉANADH ÉILIMH	1,021	736
SAINCHEISTEANNA LÁIMHSEÁLA ÉILEAMH	483	195
CÚRAM DO CHUSTAIMÉIRÍ	155	121
DROCHRIARADH	434	504
MÍDHÍOL	749	462
ÉAGLÉIRIÚ	150	83
MÉID SOCRAÍOCHTA	134	169
POLASAÍ DO DHUL IN ÉAG / DO CHEALÚ	177	158
COMHAIRLE GHINEARÁLTA	7	51
BAIL A BHÍ ANN CHEANA	51	83
ATHBHREITHNITHE POLASAÍ	114	175
ARDRÁTAÍ	118	47
NEAMHNOCHTADH	73	34
LUACHANNA GÉILLTE	413	105
LUACHANNA POLASAITHE ÍOCHTA	105	51
DOCHAR DÍREACH	11	9
BÓNAS CEALÉILIMH	36	24
ÁRACHÓIRÍ TRÍÚ PÁIRTÍ	41	42
TÁILLÍ AGUS MUIRIR CHOIMISIÚIN	86	48
SEACHAÍOCHT	13	11
RÁTAÍ BÓNAIS	21	4
ATHNUACHAN POLASAÍ	29	29
LUACHAN DIÚLTAITHE	22	13
LUACH RÉAMHTHIMPISTE	22	18
TÉARMAÍ POLASAÍ	129	62
BAILIÚ PRÉIMHE	33	18
CALAOIS	2	1
NEAMHAICMITHE / LASMUIGH DE SHAINRÉIMSE AN BHIÚRÓ	39	79
<b>IOMLÁN</b>	<b>4,668</b>	<b>3,332</b>

FORAIS CHREIDMHEASA	2009	2008
SAINCHEISTEANNA CUNTAIS GINEARÁLTA	377	294
FAISNÉIS MHÍTHREORACH / MÍDHÍOL	128	219
TÁILLÍ AGUS MUIRIR	214	189
SAINCHEISTEANNA MORGÁISTE	213	168
AISTARRAINGTÍ UMB	81	161
RÁTAÍ ÚIS	271	153
SAINCHEISTEANNA SEIRBHÍSE	154	152
TÉARMAÍ AISÍOCAÍOCHTA	194	138
SAINCHEISTEANNA ÁRACHAIS	184	135
EASAONTAS FAOI IDIRBHEARTA	73	127
SAINCHEISTEANNA CÁRTA CREIDMHEASA	186	110
SAINCHEISTEANNA MAIDIR LE HIASACHTAÍ	196	109
SAINCHEISTEANNA INFHEISTÍOCHTA	62	90
EILE	46	78
CAILLTEANAS INFHEISTÍOCHTA	48	74
CUNTAIS A OSCAILT / A DHÚNADH	60	74
AISTRIÚ CISTÍ / CUNTAIS	57	72
SEICEANNA	52	66
RÁTÁIL CHREIDMHEASA	43	64
FUASCAILT / ATHRÚ MORGÁISTE	237	58
DIÚLTAITHE	50	54
SAINCHEISTEANNA CSDC	4	19
CUNTAIS DÍOMHAOIN	14	11
DROCHRIARACHÁN / FAILLÍ	7	-
<b>IOMLÁN NA bhFORAS CREIDMHEASA</b>	<b>2,951</b>	<b>2,615</b>



## Cinntí Foilsithe

Foilsíodh cinntí suntasacha ar ár suíomh idirlín i gcaitheamh 2009. Foilsítear i gCuid 04 iad sin agus bhain siad leis na nithe seo a leanas:

- €250,000 d'fheirmeoir scortha mar gheall ar chur chuige sotalach agus ráitis a rinne beag is fiú;
- Suim €410,000 a infheistíodh i mBanna Réadmhaoine le haisíoc ina hiomláine
- Ciste adhlactha €10,000 seanmháthar agus ubh fáire €2,200 a garpháiste infheistithe go héagórach
- Theastaigh idirghabháil phearsanta an Ombudsman chun €143,000 a íoc ar ais le dhá lánúin scothaosta;
- Ráta morgáiste le cur ar ais mar mhorgáiste rianúcháin ag deireadh na tréimhse ráta seasta
- Ní raibh táille briste le gearradh ar scor ó mhorgáiste ráta sheasta;
- Bhí coigeartú ar ráta Morgáiste Infheistíochta mícheart;
- Dámhachtain €175,000 as cailteanas £290,000 a bhain do lánúin scothaosta;
- Cailteanas €100,000 Comhair Chreidmheasa le haisíoc;
- €100,000 ar dheimhniú talún a cailleadh i ndíol talún €225,000 a cuireadh ar ceal;
- €10,000 do Chomhar Creidmheasa as cailteanas €28,000 i bpolasaí saoil €130,000;
- Dámhachtain €21,000 faoi nár aistríodh polasaí pinsin chun chun ciste a ráthú mar a bhí socraithe;
- €6,500 as ráiteas mícheart le pinsinéirí maidir le teacht ar infheistíocht;
- Dámhachtainí iomlána de €125,000 as infheistíochtaí míchuí a rinne stocbhróicéir;
- Níor seasadh le gearán infheistíochta €950,000;
- Nochtadh préimheanna arachais ró-ard a bheith á n-íoc ag daoine nach caiteoirí tobac iad;
- €1,000 do sheanmháthair, tiománaí neamhárachaithe, as earráid a rinne Comhlacht Árachais;
- Dámhachtain 50% as gluaisteán goidte arbh fhiú €20,000 é;
- Níor chuidigh gníomhartha measúnóra cailteanais le cliant;
- Ní raibh an ceart ag Comhar Creidmheasa €5,400 a cheadú amach as cuntas mionaoisigh;
- Bhí tréimhse glanta 10 lá Comhlachta Fruilcheannaithe éagothromasach;
- Ní uasghrádú a bhí in athrú ar chlúdach sochair mháithreachais;
- €2,000 as polasaí cosanta morgáiste os cionn 65 a dhíol;
- Tugadh €345,000 ar ais do bheirt infheisteoirí scothaosta as infheistíocht mhífheiliúnach;
- Tugadh €300,000 ar ais as banna infheistíochta sé bliana a díoladh go héagórach le lánúin 85 bliain;
- Dámhachtain €7,000 as coinníollacha táille briste ar mhorgáistí ráta sheasta nár sonraíodh go soiléir;
- Dámhachtain €116,000 do bheirt infheisteoirí scothaostaas díol éagórach banna €560,000 deich mbliana;
- €90,000 as gan míbhuntáistí ciste réadmhaoine oiriúnaithe €150,000a mhíniú;
- €60,000 d'Infheistíocht Ciste Réadmhaoine Ard-Riosca €75,000 mí-oiriúnach;
- Dámhachtain €53,000 as neamhnochtadh contráthachta leasa i réadmhaoin infheistíochta;
- €6,600 i gcás inar thit cnapshuim scortha €40,000 €10,500 laistigh de bhliain;
- €6,500 as teagmháil gan iarraidh le pinsinéir seanaoise chun infheistíocht €35,000 a athrú;
- Níor seasadh le hinfeistíochtaí €1m le duine scothaosta a líomhnaíodh a bheith mí-oiriúnach;
- Bhí an ceart ag comhlacht gan sochar báis árachais saoil €625,000 a íoc;
- Níor seasadh le gearán maidir le Banna Infheistíochta €100,000;
- Chosnaigh tréimhse sé mhí chun infheistíocht a bhriseadh €5,000 ar infheisteoir;
- Bhí ról cuideachta cuntasóirí in infheistíocht 'forghníomhú amháin' €500,000 mearbhallach;
- Dámhachtain €7,500 le baintreach fir ar luadh sochar báis dóchúil €130,000 go harráideach leis;
- €3,000 as athbhreithnithe árachais nár cuireadh i gcrích – 96,000 cásanna eile, b'fhéidir;

- Íocadh sochar €25,000 le duine dall faoi go raibh ghíomhartha Comhlachta míchothrom;
- Bhí coinníoll sochair árachais báis éagothromasach – €25,000;
- Íocadh costais Liachta Croí €15,000 agus 50% d'éileamh árachais sláinte €11,400;
- Sochar an amhrais i ngearán maidir le híocaíocht míchumais €18,000;
- Imní maidir le polasaithe árachais bóthair a cuireadh ar ceal ar an nguthán;
- Gearán €3,500 maidir le gluasteán dóite agus mac a ghoid é gan a bheith nochta;
- Maoin ghoidte €30,000 as teach áiochta agus éilimh roimhe sin gan a bheith nochta;
- Dámhachtain €200 as moill ar éileamh árachais taistil a íoc;
- Níor seasadh le héileamh árachais sláinte maidir le cóireáil trasphlandaithe gruaige mala;
- Ní fhéadfaí cuntas bainc éagaigh a scaoileadh do dheartháir;
- Seasadh le líomhain maidir le calaois cárta creidmheasa €540 sa Téalainn;
- Ní raibh ach €2,000 d'aistharrangtí eachtracha UMB €4,000 calaoiseach;
- €4,000 do dhuine ar 'Leas Sóisialach' agus aisíocaíochtaí iasachta;
- Seasadh le héileamh maidir le cealú árachais taistil €22,000.

## Saincheisteanna a d'Éirigh i gcaitheamh 2009

### Soláthróirí gan a bheith ábalta dámhachtainí an Ombudsman a íoc

Bhain an-chuid gearán ar sheas an tOmbudsman leo le comhairle infheistíochta, bréagléiriú nó lagfheidhmiú infheistíochta agus baineann suimeanna móra airgid leo.

I gcaitheamh 2009 thug an tOmbudsman faoi deara gur leachtaíodh roinnt soláthróirí nó gur chuaigh siad as gnó. In dhá chás tá an cúiteamh á íoc thar thréimhse ama de bhrí nach n-íocfadh árachas slánaíochta gairimiúil na soláthróirí na suimeanna a bhí i gceist – €50,000 agus €15,000 faoi seach. In dhá chás eile nuair a rinneadh achomhairc Ard-Chúirte i bhfabhar an Ombudsman dúirt an soláthróir a bhí i gceist go mb'fhéidir nachmbeidh ar a chumas an €60,000 a dámhadh a íoc mar nach raibh aon chistí aige. Nuair a rinneadh dámhachtainí móra atá faoi achomharc Ard-Chúirte – €500,000, €700,000 agus €100,000 – tá sé tugtha le fios ag árachóir slánaíochta ghairimiúil na soláthróirí nach mbeidh sé toilteanach an dámhachtain sin a íoc ma theipeann ar an achomharc. Níorbh fhéidir ach an oiread dámhachtainí eile a fhorghníomhú nó déileáil le cuid de na gearáin in aghaidh soláthróra eile mar gur cuireadh ar ais postas cláraithe gan a bheith oscailte de bhrí go raibh a n-oifigí dúntai gcás amháin bhí dámhachtain €63,000 i gceist. Bhí sé ag dul dian ar roinnt idirghabhálaithe athnuachan a fháil ar a n-árachas slánaíochta gairimiúil. Cé gur tionscnaíodh gníomhaíocht fhorghníomhaithe i gcásanna áirithe, is beag seans atá ann go n-aisghabhálfar íocaíocht agus tabhaíonn an tOmbudsman na costais dhlíthiúla bhreise.

Is deacracht é go mb'fhéidir nach bhfaighidh an tomhaltóir cúiteamh ná aon réiteach airgeadais eile a ordóidh an tOmbudsman. Níorbh fhiú aon rud dámhachtainí cúitimh nó maolaithe a dhéanfaí agus d'fhéadfadh sé nach mbeadh cosaint ar bith ag tomhaltóirí. Cuireadh an t-ábhar imní sin faoi bhráid an Rialóra Airgeadais agus na Roinne Airgeadais. Thabharfaí aghaidh ar na deacrachtaí sin da mbunófaí ciste cúitimh infheisteora ag earnáil na seirbhísí airgeadais. Ní chuireann an Cuideachta Cúitimh d'Infheisteoirí Teoranta (CCIT) cúiteamh ar fáil do chaillteanais de dhroim droch-chomhairle infheistíochta, drochbhainistiú infheistíochta nó bréagléiriú ach d'fhéadfaí é a leasú chun soláthar a dhéanamh chun maith a dhéanamh do dhámhachtainí. D'fhéadfadh tobhaigh bhreise ar an tionscadal a bheith mar thoradh ar an méid sin ach b'fhéarr sin ná a mhalairt, gan aon chosaint a bheith ag daoine soghortaithe.

### Táillí Briste Morgáistí Rátaí Sheasta

Fuair an tOmbudsman cuid mhaith gearán i lár 2009 maidir le méid táille briste nuair a theastaigh ó dhuine aistriú ó ráts seasta chuig ráta athraitheach nó cineál eile morgáiste. I gcásanna áirithe méideanna idir €20,000 agus €45,000 a bhí i gceist gan ach sé mhí den mhorgáiste a bheith istigh. Agus cinneadh á dhéanamh ag an Ombudsman bhreithnigh sé ar nochtadh an táille, agus conas a thángthas air, don chustaiméir nuair a fuarthas an morgáiste. Bhreithnigh sé freisin cibé acu ar gearradh an táille i gceart, ar aon dul le téarmaí agus coinníollacha an chonartha agus ar ríomhadh an táille i gceart.

Breithníodh gach gearán ar fhiúntas agus bhí cuid mhaith nár seasadh leo mar gur ríomhadh an táille i gceart agus de réir na bhforálacha conarthacha. Agus cinneadh á dhéanamh ar na cásanna sin ag an Ombudsman, dúirt sé go ríomhtar costas an chomhaontaithe ráta sheasta a bhriseadh ag na rátaí margaidh mórdhíola ag dáta cealaithe an chomhaontaithe. Thug sé dá aire freisin nach bhfolaíonn an táille briste aon bhrábús don Soláthróir de bhrí gurb é atá ann costas iarbhír don Soláthróir atá tar éis na gealltanais a ghlacadh ar láimh an ráta áirithe a mhaoiniú a thugtar sa chomhaontú ráta sheasta. Ní mór don Soláthróir leanacht leis an ngealltanas is cuma má chloíonn an custaiméir leis an ráta nó má roghnaíonn sé nó sí briseadh amach as. De bhrí nach raibh aon scóp ann le d'athchaibidliú maidir leis na costais a bhí i gceist mar da laghdófaí táille briste an mhorgáiste bhainfeadh cailteanas láithreach agus leanúnach don Soláthróir. Cé gur admhaigh an tOmbudsman gur cuid shuntasach den fhiúntas fhoriomlán fuascailte a bhí sa táille briste, agus go raibh sé deacair ag custaiméirí mar gheall air, aistriú chuig morgáistí ráta athraitheach a bhí i bhfad níos saoire, níor seasadh leis na gearáin sa chás gur ríomhadh an táille briste i gceart mar sin féin.

Mar sin féin, sheas an tOmbudsman le roinnt gearán agus d'fhoilsigh trí chás-staidéar i mí na Nollag sna cásanna seo a leanas:

- Bhí ráta an mhorgáiste le fanacht ag an ráta rianaitheach bunaidh ag deireadh na tréimhse ráta seasta mar gheall ar théarmaí an chonartha;
- Ní raibh aon táille briste le gearradh ar imeacht ó mhorgáiste ráta seasta i ngeall ar ghealltanais a tugadh ar an nguthán;
- Dámhachtain €7,000 i gcás nár sonraíodh coinníollacha tháille an bhriste go soiléir.

### Comhairleoirí infheistíochta nach dtagann faoi shainchúram an Ombudsman

I gcaitheamh 2008 / 9 fuair an tOmbudsman roinnt gearán in aghaidh cuntasóirí a thug comhairle infheistíochta ach ní fhéadfadh sé déileáil leo. Bíonn cuntasóirí údaraithe mar idirghabhálaithe infheistíochta. Is gnách go mbíonn siad údaraithe faoi stádas foras gairimiúil ceadaithe agus ní bhíonn siad faoi réir ach amháin ag a bhforas cuntasáíochta féinrialaithe féin. Bhí air diúltú d'imscrúdú a dhéanamh ar thrí ghearán mhóra a bhain le cuideachtaí cuntasáíochta i gcás inar infheistíodh suas le €700,000 i ngach ásc. Má chinneann a bhforas gairimiúil go bhfuil sárú déanta acu ní íocfaí cúiteamh i bhformhór na gcásanna murab ionann agus an tOmbudsman, ar féidir leis cúiteamh suas le €250,000 a íoc chomh maith le hordú a thabhairt go ndéantar cailteanas na hinfeistíochta a shlánú.

Chuir an tOmbudsman an imní a bhí air in iúl don Rialtóir Airgeadais, go mbíonn brainse idirghabhála údaraithe ag roinnt gnólachtaí cuntasóirí a thioctadh faoina shainchúram, d'fhéadfadh mearbhall a bheith ar thomhaltóirí maidir le cén chuid den ghnólacht a bhfuil siad ag déileáil leis. Breithníonn sé, i gcás aon chineál seirbhíse airgeadais a bheith á cur ar fáil cibé acu ag cuntasóirí, cuideachtaí dlí, gníomhairí eastáit, An Post, etc., gur cheart gearáin a bheith faoi réir shainchúram an Ombudsman chun go mbeidh cothrom na féinne ar fáil do chách agus do thomhaltóirí go háirithe.

I gcaitheamh 2009 phléigh an Roinn Airgeadais gearáin maidir le Banc Taisce an Phoist a theacht faoi shainchúram an Ombudsman le Gníomhaireacht Bainistíochta an Chisteáin Náisiúnta agus páirtithe leasmhara eile. D'ardaigh an tOmbudsman an ní sin freisin chomh maith leis an gComhairle ó bhí 2006 ann. Faoi láthair tá aon fhadhbanna a bhíonn ag tomhaltóirí le Banc Taisce an Phoist faoi réir an Ombudsman (Earnáil Phoiblí) nach féidir cúiteamh a dhámhachtain.

D'ardaigh an tOmbudsman freisin seasamh gníomhairí taistil agus tionscnóirí turas a dhíolann árachas taistil leis an Roinn agus leis an Rialtóir Airgeadais. I gcás ina dtagann ní aníos maidir le próiseas díolta polasaithe árachais taistil nó an méid a dúradh nó nár nochtadh ag pointe a ndíolta, ní féidir leis déileáil leis an ní sin de bhrí nach soláthróirí seirbhíse airgeadais iad, gníomhairí taistil. Is é a mhol sé, i gcás ina ndíolann nó ina margaíonn siad polasaithe árachais taistil ba cheart an ghné sin dá gcuid oibre a aicmiú mar sheirbhís airgeadais faoi réir shainchúram an Ombudsman.

I ndeireadh na dála is ní le cinneadh ag an Aire Airgeadais, aon ní a bheidh le teacht faoi shainchúram an Ombudsman.

### **Soláthróirí a Ainmniú**

Ábhar eile, a fuair clúdach sna meáin freisin, is ea Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais a ainmniú, nuair a fhoilsítear cás-staidéir. Ina thuarascáil bhliantúil don bhliain 2006 leag an tOmbudsman amach go mionsonraithe cén fáth nach bhféadfaí forais a ainmniú, mar shampla ar thosca reachtúla, príobháideachta agus cothromais. Tagann na saincheistanna sin i gceist fós, go háirithe sna meáin i bhfianaise na mórchinntí a foilsíodh in 2008 agus 2009.

Tar éis dó breis machnaimh a dhéanamh ar an ní seo le linn 2009, bhreithnigh an tOmbudsman gurbh fhearr gan ainmneacha a thabhairt go ginearálta ach é a bheith de rogha aige, dá measfaí gur do leas an phobail é, foras a ainmniú.

Cibé acu an oiriúnach an chumhacht í nó nach ea, is ní é sin i ndeireadh na dála atá le cinneadh ag an Oireachtas. Roinnt fachtóirí a chuireann ina aghaidh is ea go bhfuil Scéim an Ombudsman ag feidhmiú go breá mar atá; gur lú an fonn a bheadh ar ghearánaigh gearán a dhéanamh dá gceapfaidís go n-ainmneofaí iad; go mbeadh forais níos cosantaí agus go ndéanfaidís achomharc níos minicí chun na gcúirteanna dá mbraithfidís go n-ainmneofaí ar aon nós iad. Os a choinne sin tá, in imthosca an-tromchúiseacha, gur cheart foras a dhéanann beart mícheart a ainmniú go poiblí; d'fhéadfadh sé bheith ina bheart coisctheach agus dá mbeadh bagairt ann go dtabharfaí ainmneacha go poiblí, ba lú an seans go dtarlódh mí-iompar oifigiúil arís, nuair a nochtfaí é.

Chaithfeadh aon reachtaíocht a bheith an-sonrach le foráil nach n-ainmneofaí foras ach amháin nuair a mheasfaí gur ar mhaithe leis an leas poiblí é, nár cheart go n-ainmneofaí gearánaigh agus go deimhin nár cheart go mbeadh ar an Ombudsman gach cinneadh a fhoilsiú agus a ainmniú. D'fhéadfadh an tOmbudsman a shamhlú go ndéanadh forais cásanna réasúnacha go bhféadfadh sé a ainmniú go roghnaíoch, maidir leis na critéir le haghaidh ainmnithe agus maidir leis na ráthaíochtaí a theastódh le cinntiú nach ndíreofaí ar fhorais go míchothrom.

Chaithfí na saincheistanna sin go léir a bhreithniú go cúramach sula bhféadfaí aon leasuithe ar an reachtaíocht a mholadh. Tríd is tríd bhreithnigh an tOmbudsman gur cheart go mbeadh sé de chumhacht aige, dá measadh sé é a bheith cuí, chun forais a ainmniú i gcás inar bhraith sé gur ar mhaithe le leas an phobail é. Sula bhféadfadh sé é sin a dhéanamh, áfach, níor mhór reachtaíochtaí a leasú chun an chumhacht sin a thabhairt, go sonrach Alt 57CC d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004. Theastódh príobháideacht reachtúil freisin d'aon athrú reachtúil chun ainmneacha foras a chlúdach.

Chuir an tAire Airgeadais an ní faoi bhráid an Ard-Aighne chun a thuairimí a fháil uaidh.

### **Breith Ard-Chúirte**

Bíonn cinntí an Ombudsman faoi réir achomhairc agus / nó athbhreithnithe bhreithiúnaigh chun na hArd-Chúirte.

I mbreith a tugadh ar 27 Lúnasa 2009 san achomharc *Square Capital v An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais*, shoiléirigh an Ard-Chúirt feidhm an Ombudsman agus thug le tuiscint, i gcás go bhfuil comhairle infheistíochta réadmhaoine mar chuid de chomhairle a thugann idirghabhálaí airgeadais, ansin tagann sé sin faoi shainchúram an Ombudsman.

Tá tábhacht ag baint leis na sleachta seo a leanas den bhreith mhionsonraithe:

#### a) Feidhm an Ombudsman

*“Tá sé tábhachtach feidhm an Ombudsman a thuiscint go bioplán nuair a bhíonn Cúirt mar seo ag déanamh breithnithe ar achomarc óna chinneadh. Is léir nach éisteacht iomlán ar chás atá in achomarc chun na Cúirte seo ó chinneadh an Ombudsman, nuair a scrúdaíonn an Chúirt an t-ábhar ar fad as an nuair arís agus tagann ar a cinneadh féin maidir leis an méid a bheadh déanta aici sna himthosca. Ní foláir don achomarc anseo, cé go bhfuil cuid de na tráithe d’athbheithnithe breithiúnach traidisiúnta ag roinnt léi, lena n-áirítear roinnt aitheantais difreálach a thabhairt do shaineolas an Ombudsman, nádúr agus feidhmeanna an Ombudsman um Sbeirbhísí Airgeadais mar a leagtar síos ag an Oireachtas iad, a chur i gcuntas freisin.”*

#### b) Cinneadh an gearán a imscrúdú nó gan é a imscrúdú

*“Fágann na mínithe é, gur faoin Ombudsman atá sé a chinneadh, cibé acu an dtagann gearán faoina sbainchúram nó nach dtagann. Ní hé sin le tabhairt le tuiscint nach mbíonn feidhm ag an gCúirt maidir le léirmhíniú an Achta, ach níor cheart di idirghabbáil ach ambáin i gcásanna soiléireachta agus ansin, gan idirghabbáil a dhéanamh ach ambáin má tá earráid thromchúiseach, shuntasach sa chás sin.”*

#### c) Réiteach arna mboladh ag an Ombudsman

*“Ní mór a chur ar an taifead go bhfuil Oifig an Ombudsman éagsúil ó ghnáth – Chúirt Dhlí agus is é a chiallaíonn forálacha na reachtaíochta ar tugadh suntas dóibh cheana, gobhfuil solúbthacht agus rogha níos mó ag an Ombudsman agus réiteach á ullmhú aige sna cásanna a thagann os a chombair. Cuireann an fhoráil ábhartha ar a chumas, mar shampla, an t-iompar a bhfuil gearán déanta maidir leis a mbaolú nó a atbrú nó de chleachtas i ndáil leis an iompar sin. I mo thuairimse, tá sé tábhachtach, dá bhrí sin, go dtabharfaí dótbain saoirse don Ombudsman chun a chinneadh cad é an réiteach oiriúnach ar gach cás ar leithligh.”*

### Cuntais Cliant Roghnach Stocbhróicéirí

Feidhmíonn stocbhróicéirí cuntais cliant ar bhonn roghnach. Sna himthosca sin ní bheadh treoracha an infheisteora ag teastáil ón ngnólacht roimh infheistíochtaí a cheannach nó a dhíol.

Rinne an tOmbudsman cuintí ar leithligh in aghaidh gnólachta stocbhróicéireachta maidir le táirgí infheistíochta réadmhaoin ardríosca a dhíol le beirt ghearánach ar leith. B’fhiú €330,000 ina n-iomláine iad na hinfeistíochtaí agus chaill siad a luach go léir.

I gcás amháin aicmíodh an t-infheisteoir mar infheisteoir ríosca íseal agus sa chás eile measadh infheisteoir meánríosca a bheith i gceist. Líomhníodh go raibh coimhlint leasa ag an ngnólacht de bhrí go raibh an ciste a bhí i gceist á chur chun cinn ag an ngnólacht freisin. Thug an tOmbudsman dá aire go bhfuair na hinfeisteoirí bróisiúir agus shínigh siad na foirmeacha riachtanacha sula ndearna an stocbhróicéir na hinfeistíochtaí.

Cé gur thug an tOmbudsman dá aire gur shonraigh na táirgí infheistíochta go soiléir gur bhain ardríosca leo mar sin féin ábhar buairimh dó ba ea é gur tairgíodh táirgí den sórt sin leis an mbeirt infheisteoirí i bhfianaise a bpróifílí ríosca. In imthosca mar sin bhreithnigh sé go raibh ar na hinfeisteoirí féin glacadh le cuid den fhreagracht agus dá réir sin d’ordaigh sé go ndéanfaí idir 30% agus 60% de na caillteanais a tabhaíodh a shlánú do na hinfeisteoirí meánríosca agus ríosca íseal faoi seach – €125,000 ar fad.

Chuir sé an ní sin faoi bhráid an Rialtóra Airgeadais mar go raibh inní air maidir le cleachtas díolacháin na gnólachta. D’fhéadfadh sé go raibh táirgí cosúla mar chuid de phunanna infheisteoirí eile agus b’fheasach don Ombudsman go raibh cuntais cliant eile á bhfeidhmiú ar bhonn roghnach príobháideach i gcásanna áirithe ag an ngnólacht. I gceann amháin de na cásanna go deimhin, cuireadh comhaontú den chineál sin i bhfeidhm ach is díol spéise é gur iarr an ngnólacht cead roimh an infheistíocht a dhéanamh cé nach raibh gá é sin a dhéanamh.





Financial Services

Ombudsman



## Comhar leis an Rialtóir Airgeadais agus leis an Ombudsman do Phinsin

Tionóladh cruinnithe i gcaitheamh na bliana leis an Ombudsman do Phinsin agus an Rialtóir Airgeadais. Chloígh na 3 Oifig le forálacha na Meabhrán Tuisceana ar sínitheoirí leo iad na 3 Oifig.

### FIN-NET, Comhar Trasteorann

Is ball de FIN-NET é an tOmbudsman. Is é is FIN-NET ann, líonra réitithe díospóidí airgeadais de scéimeanna gearán lasmuigh den chúirt náisiúnta i dtíortha an Limistéir Eorpach Eacnamaíoch (Ballstáit an Aontais Eorpaigh móide an Íoslainn, Lichtinstéin agus an Iorua) atá freagrach as díospóidí a láimhseáil idir tomhaltóirí agus Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais (i.e. bainc, comhlachtaí árachais, gnólachtaí infheistíochtaí agus eile). Sheol an Coimisiún Eorpach an líonra seo in 2001.

Laistigh de FIN-NET, oibríonn na scéimeanna i gcomhar le chéile chun rochtain éasca a bheith ag tomhaltóirí ar nósanna imeachta gearáin lasmuigh den chúirt i gcásanna trasteorann. Má bhíonn díospóid ag tomhaltóir i dtír amháin le Soláthróir Seirbhíse Airgeadais i dtír eile, cuirfidh comhaltaí FIN-NET an tomhaltóir i dteagmháil leis an scéim ghearáin lasmuigh den chúirt a bhaineann le hábhar agus cuirfidh an fhaisnéis a theastaíonn ar fáil maidir leis an scéim sin.

### Faisnéis Phoiblí

Ar na láithreoireachtaí i rith na bliana, bhí:

- Institiúidí Árachais – Baile Átha Cliath agus Gaillimh;
- Seónna Trádála dóibh siúd os cionn 50 i mBaile Átha Cliath;
- Seó Talmhaíochta an Tulaigh Mhóir;
- FBD Insurance;
- Irish Brokers Association;
- Cruinniú cinn bhliana Chumann Soláthraithe Bainne Uachtarlainne;
- Partner Re Insurance Europe;
- Comhdháil Age Action Ireland;
- Seimineáir LIA i Luimneach agus Gaillimh;
- Institiúid Teicneolaíochta Phort Láirge;
- Comhar Creidmheasa Chill Chainnigh, Cheatharlaigh, Laoise agus Thiobraid Árann;
- Cumann Bainisteoirí na gComhar Creidmheasa;
- Fóram Maoirseoirí Náisiúnta na gComhar Creidmheasa;
- Scoil Ghnó Uí Chuinn, Coláiste na hOllscoile, Baile Átha Cliath;
- Bank of Scotland Ireland;

- Irish Banking Federation agus Institute of Bankers;
- An Coimisiún um Athchóiriú an Dlí;
- Securities and Investment Institute;
- Financial Planning Standards Board;
- Chartered Institute for Securities and Investment.

Ar na láithreoireachtaí idirnáisiúnta i rith na bliana, bhí:

- Comhdháil Bhliantúil Ombudsman na Breataine agus na hÉireann i Sasana;
- Seimineár Baincéireachta i bPoblacht na Seice.

Thug oifigigh uathu seo a leanas cuairt ar an mBiúró i rith na bliana:

- Coimisiún an AE;
- Parlaimint na hEorpa;
- An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais ón Ríocht Aontaithe, ón Astráil, ón Nua-Shéalainn, ón Cheanada, ón Afraic Theas, ón Fhrainc agus ó Stáit Aontaithe Mheiriceá.

Ar na cruinnithe a tionóladh i rith na bliana bhí:

- Professional Insurance Brokers Association;
- Irish Brokers Association;
- Comhlachas Árachais na hÉireann;
- Irish Banking Federation;
- Comhchumann na gComhar Creidmheasa in Éirinn;
- Árachas Sláinte Saorálach;
- An Roinn Sláinte agus Leanaí;
- Prudential Insurance;
- An Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí;
- Irish Insurance Institute;
- Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais lonnaithe sa Lárionad Seirbhísí Airgeadais Idirnáisiúnta;
- Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais aonair;
- Tomhaltóirí Aonair.

Ar an bhfaisnéis eile don phobal a bhí i gceist, bhí:

- Ailt in irisí Tomhaltóirí agus Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais;
- Agallaimh sna meáin;
- Comórtas súimh idirlín do neacha léinn idirbhliana;
- Siollabais oideachasúla dara leibhéal don ghnó;
- Tinreamh ar ócáidí éagsúla seirbhíse airgeadais.

## [Cruinniú den Líonra Idirnáisiúnta de Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais](#)

Ní in Éirinn amháin a bhíonn fadhbanna agus gearáin airgeadais ag daoine. Tá sé tábhachtach mar sin go mbíonn gach Ombudsman Airgeadais i dteagmháil le comhghleacaithe chun cúrsaí a chur trí chéile. Tionóltar comhdháil gach bliain a bhíonn dírithe go speisialta ar an Ombudsman Airgeadais as tíortha éagsúla agus tomhaltóirí agus soláthróirí bainteacha. Éire a bhí mar óstach ar an gComhdháil Bhliantúil seo i gCaisleán Bhaile Átha Cliath ó 24 go 26 Meitheamh 2009. Ba é seo an chéad uair ag Éirinn bheith mar óstach ar an gcomhdháil ghradamúil seo.



Léirigh téama na comhdhála na deacrachtaí eacnamúla agus airgeadais atá i réim ar fud an domhain; ba é sin “An tOmbudsman Airgeadais – Ag teastáil níos mó ná riamh?”. Ina aitheasc oscailte, dúirt an tOmbudsman gurbh é cuspóir na comhdhála “chun gach duine againn a dhíriú arís ar an méid atá i gceist linne, mar Ombudsman, agus ar shlí chun cuidiú le cinntiú go bhfuil léirthuisicint ag gach geallsealbhóir ar fheidhm an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.” Dhéileáil an Chomhdháil le fadhbanna reatha agus gearáin ó thomhaltóirí maidir le baincéireacht, réimsí an árachais agus na hinfheistíochta, agus bhreithnigh conas mar a bhí Scéimeanna Ombudsman Seirbhísí Airgeadais éagsúla ar fud an domhain ag dul i ngleic le saincheisteanna den chineál sin. Bhreithnigh an Chomhdháil freisin na ceanglais rialála difriúla ar fud an domhain chomh maith leis na hiarrachtaí atá ar bun ag soláthróirí seirbhíse airgeadais a gcuid custaiméirí a shásamh. Cuireadh suim ar leith sa tuairim atá ag na meáin ar ár bhfeidhmeanna agus ar cheart soláthróirí “a ainmniú is a aithisiú”. Breithníodh forbairtí ag leibhéal an AE freisin.

D’fhreastail breisi is 150 tosaicire ar an gcomhdháil ón Eoraip, ó Mheiriceá Thuaidh agus Meiriceá Theas, ón Áise, ón Afraic, ó Cheanada, ón Astráil agus ón Nua-Shéalainn, lena n-áirítear an líonra de Scéimeanna Ombudsman Airgeadais éagsúla atá ag fás go hidirnáisiúnta. I measc na gcainteoirí bhí comhaltaí na Scéimeanna Ombudsman Airgeadais go léir ar fud an domhain, an Rialtóir Airgeadais, an lucht léinn chomh maith le hionadaithe ó na meáin agus ón tionscadal. Ba é an tAire Airgeadais (An tUas. Brian Ó Luineacháin, T.D.) a d’oscail an chomhdháil go hoifigiúil. Labhair Coimisinéir an Aontais Eorpaigh don Mhargadh Inmheánach agus Seirbhísí (An tUas. Charlie McCreivy) maidir le forbairtí a tharla le déanaí ag leibhéal an AE i réimse an tomhaltóra agus an airgeadais.

Tá na sonraí ar fad maidir leis na láithreoirachtaí ar fáil ar ár suíomh idirlín, [www.financialombudsman.ie](http://www.financialombudsman.ie)

## Ár bhFoireann

### Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF)

Thug an Oifig CBFF isteach in 2007. Leanade de sin agus rinneadh forbairt bhreise air in 2008 agus 2009. Rinne bainisteoirí feidhmíocht a bhfoirne do 2009 a athbhreithniú agus aontaíodh cláir oiliúna agus forbartha oiriúnacha.

### Oiliúint Foirne

Adhmaíonn an Oifig gur croí-acmhainn is ea an fhoireann agus lean de bheith soláthar deiseanna oiliúna chun a chumasú dóibh a gcuid eolais agus scileanna a fhorbairt tuilleadh. Spreagann an Oifig agus cuidíonn leo chun buntáiste a bhaint as an mbreisoideachas iomchuí ag gach céim dá ngairmréimeanna.

### Comhpháirtíocht

Tá an Oifig tiomanta don Chomhpháirtíocht, agus cur chuige is ea rannpháirtíocht a bheith ag an bhfoireann ina dtéitear i gcomhairle leis an bhfoireann agus ina mbíonn an fhoireann rannpháirteach i mbainistiú agus i bhforbairt na hOifige.

## Airgeadas

### Tobhaigh a Bhailiú

Foráiltear leis an reachtaíocht faoina bhfeidhmíonn an Biúró go bhfuil tobhaigh iníoctha ag Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais le cumasú don Bhiúró a fheidhmeanna reachtúla a chur i gcrích. Is í an Chomhairle a fhorordaíonn méideanna na dtobhach le toiliú an Aire Airgeadais. €5,891,522 a bailíodh.

### Forfheidhmiú Straitéise

Foilsíodh an Ráiteas Straitéise agus Plean Gnó 2007-2009 i mí Mheán Fómhair 2006. Bhí athbhreithniú leanúnach á dhéanamh ar spriocanna agus ar chuspóirí na Straitéise agus bhí siad á bhforfheidhmiú de réir na spriocanna a leagtar amach sa Straitéis.

## Comhlánú Reachtaíochta

Comhlánaíonn an Oifig gach ceanglas reachtúil i réimsí na Sláinte agus na Sábháilteachta, an Chomhionannais, na saoire do thuismitheoirí agus i réimsí eile mar a leanas:

### Na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise 1997 agus 2003

Beidh feidhm ag na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise maidir le gnéithe riaracháin na hOifige.

### Na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí 1995 agus 2001

Comhlánaíonn an Oifig forálacha na nAchtanna agus Treoirlínte an Choimisiúin um Chaighdeán in Oifigí Poiblí maidir le Cód Iompair do Shealbhóirí Oifige.

### Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

Aistrítear litreacha agus doiciméid chaighdeanacha go Gaeilge agus tá rannóg Ghaeilge ar an suíomh idirlín freisin.

### Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003

Cloíonn an Oifig le forálacha na nAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003 agus déanfar athbhreithniú ar bhonn leanúnach ar an gcomhall sin. Mar gheall ar nádúr íogair na faisnéise a fhaigheann an Oifig is gá nach bhfuil teacht ar an bhfaisnéis sin ach amháin acu siúd a bhfuil baint acu le gearáin a fhiosrú.

### An tAcht um Íoc Pras Cuntas 1997

Comhlíonann an Oifig seo foráil an Achta um Íoc Pras Cuntas 1997. Íocadh gach soláthróir in am in 2009 agus níor fabhraíodh aon ús.





## Tuairisc an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste d'fhonn cur faoi bhráid Thithe an Oireachtais

Tá iniúchóireacht déanta agam ar ráitis airgeadais Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais don bhliain dar chríoch 31 Nollaig 2009 faoi Acht an Bhainc Ceannais 1942 arna leasú ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004.

Cuimsíonn na ráitis airgeadais, a ullmháíodh faoi na polasaithe airgeadais atá leagtha síos ansin, an ráiteas faoi na Polasaithe Cuntasaíochta, an Cuntas Ioncaim agus Caiteachais, an Clár Comhardaithe, an Ráiteas Sreabhadh Airgid agus na nótaí gaolmhara.

## Freagrachtaí an Ombudsman agus an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste faoi seach

Tá an tOmbudsman freagrach as ráitis airgeadais a ullmhú de réir Acht an Bhainc Ceannais 1942 arna leasú ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, agus as rialacht na n-idirbheart a chinntiú. Ullmhaíonn an tOmbudsman na ráitis airgeadais de réir an Chleachtais Cuntasaíochta a bhfuil Glacadh Leis in Éirinn. Tá freagrachtaí cuntasaíochta an Ombudsman leagtha síos i Ráiteas Freagrachtaí an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Is é an fhreagracht atá orm iniúchóireacht a dhéanamh ar na ráitis airgeadais de réir na gceanglas ábhartha dlíthiúla agus rialála agus de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta Iniúchóireachta (Ríocht Aontaithe agus Éire).

Tuairiscím mo thuairim i dtaobh cé acu a thugann nó nach dtugann na ráitis airgeadais léargas fírinneach cóir, de réir an Chleachtais Cuntasaíochta a bhfuil Glacadh Leis in Éirinn. Tuairiscím mo thuairim freisin i dtaobh cé acu ar coimeádadh nó nár coimeádadh leabhair chuntais iomchuí. Ina theannta sin, sonraím cé acu atá nó nach bhfuil na ráitis airgeadais ag comhaontú leis na leabhair chuntais.

Tuairiscím aon sampla ábhartha d'airgead nár caitheadh ar an rud a raibh sé ceaptha chuige nó d'idirbhearta nach bhfuil de réir na n-údarás a rialaíonn iad.

Tuairiscím freisin mura bhfuair mé an fhaisnéis agus na míniúcháin uile atá de dhíth chun críocha m'iniúchóireachta.

Déanaim athbhreithiú i dtaobh cé acu a léiríonn nó nach léiríonn an Ráiteas um Rialú Inmheánach Airgeadais géilliúntas an Bhiúró don Chód Cleachtas maidir le Rialachas Comhlachtaí Stáit agus tuairiscím aon sampla ábhartha nach léiríonn é sin, nó má tá an ráiteas míthreorach nó neamhréireach le faisnéis eile a bhfuil eolas agam faoi ó m'iniúchóireacht ar na ráitis airgeadais. Ní dhlítear díom breithniú cé acu a chlúdaíonn nó nach gclúdaíonn an Ráiteas um Rialú Inmheánach Airgeadais gach riosca agus rialú airgeadais, ná ní dhlítear díom tuairim a thabhairt maidir le héifeachtacht na nósanna imeachta riosca agus rialaithe.

Léim faisnéis eile atá sa Tuarascáil Bhliantúil, agus déanaim breithniú i dtaobh cé acu atá nó nach bhfuil sé ag teacht leis na ráitis airgeadais atá iniúchta. Déanaim breithniú ar na himpleachtaí i gcomhair mo thuairisce má thagaim trasna ar aon mhíshonrú dealraitheach nó neamhréireacht ábhartha leis na ráitis airgeadais.

## Bunús Tuairim Iniúchára

I bhfeidhmiú m'fheidhmeannais mar Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste, rinne mé m'iniúcháireacht ar na ráitis airgeadais de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta Iniúcháireachta (Ríocht Aontaithe agus Éire) a d'eisigh an Bord um Chleachtais Iniúcháireachta agus trí thagairt do na cúinsí speisialta a ghabhann le comhlachtaí Stáit i dtaca lena mbainistiú agus lena n-oibriú. Áirítear le hiniúcháireacht scrúdú a dhéanamh, ar bhonn tástála, ar fhianaise a bhaineann le méideanna agus nochtadh faisnéise agus rialtacht na n-idirbheart airgeadais a áirítear sna ráitis airgeadais. Áirítear léi freisin breithniú a dhéanamh ar na meastacháin agus na breithiúnais shuntasacha a dhéantar nuair a ullmhaítear na ráitis airgeadais, agus i dtaobh cé acu atá nó nach bhfuil na polasaithe cuntasáiochta oiriúnach do chúinsí an Bhiúró, agus i dtaobh cé acu atá nó nach bhfuil siad á gcur i bhfeidhm go comhsheasmhach agus á nochtadh go sásúil.

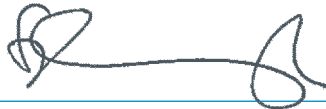
Rinne mé m'iniúcháireacht a phleanáil agus a chur i bhfeidhm i dtreo is go bhfaighinn an fhaisnéis agus na míniúcháin a shíl mé a ba ghá chun dóthain fianaise a fháil chun go dtabharfaí dearbhú réasúnta go raibh na ráitis airgeadais saor ó mhíshonrú ábhartha, cibé acu trí chalaos nó trí mhírialtacht eile nó trí earráid. Le linn dom teacht ar mo thuairim, rinne mé measúnú freisin ar leordhóthaineacht iomlán chur i láthair na faisnéise sna ráitis airgeadais.

Gan mo thuairim a cháiliú, tarraingim aird ar nóta 8 de na ráitis airgeadais a thugann breac-chuntas ar an neamhchinnteacht maidir le bunmhaoiniú agus aithint an dliteanais pinsin.

## Tuairim

Is é mo thuairim go dtugann na ráitis airgeadais léargas fírinneach cóir, de réir an Chleachtais Cuntasáiochta a bhfuil Glacadh Leis in Éirinn, ar staid chúrsaí an Bhiúró ar 31 Nollaig 2009 agus ar a ioncam agus ar a chaiteachas don bhliain dar chríoch an dáta sin.

Is é mo thuairim gur choimeád an Biúró leabhair chuntais iomchuí. Tá na ráitis airgeadais ag teacht leis na leabhair chuntais.



Gerard Smyth  
i gcomhair agus thar ceann  
an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste

31 Bealtaine 2010



## Ráiteas ar Fhreagrachtaí an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Ceanglaíonn ailt 57 BP agus BQ d'Acht an Bhainc Cheannais, 1942, a cuireadh isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004 ar an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ráitis airgeadais a ullmhú in cibé foirm a bheidh ceadaithe ag Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais tar éis dul i gcomhairle leis an Aire Airgeadais. Agus na ráitis airgeadais sin á n-ullmhú aige, ceanglaítear ar an Ombudsman:

- Polasaithe cuntasáíochta iomchuí a roghnú agus iad a chur chun feidhme go comhsheasmhach ansin;
- Cinntí agus meastacháin a dhéanamh atá réasúnach agus stuama;
- A rá cibé acu ar leanadh caighdeáin chuntasaíochta infheidhme, faoi réir aon difriú a nochtar agus a mhínítear sna ráitis airgeadais;
- Na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn gnóthais leantaigh, seachas más míchuí a réamh-mheas go leanfaidh an Biúro ag feidhmiú.

Tá an tOmbudsman freagrach as cuíleabhair chuntais a choinneáil a léiríonn go fíor cothrom ag am ar bith staid airgeadais an Bhiúro, 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 Bhiúro a shlánchoimeád agus as céimeanna réasúnta a ghlacadh chun calaois agus mírialtachtaí eile a chosc.



William Prasifka  
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

24 Bealtaine 2010

## Ráiteas maidir le Rialú Airgeadais Inmheánach

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

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

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

Mar a fhoráiltear in Alt 54B d'Acht an Bhainc Cheannais 1942, a chuirtear isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, tá an tOmbudsman freagrach as riarachán agus gnó an Bhiúro a fheidhmiú, a bhainistiú agus a rialú go ginearálta. Tuairiscíonn an tOmbudsman do Chomhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (Comhairle) ag a ggruinnithe, a reáchtáiltear sa ghnáthshlí ar bhonn démhíosúil;


- Tá an “Cód Cleachtais um Rialachas Bhiúro Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais” glactha ag an gComhairle agus ag an mBiúro, agus é bunaithe ar “Chód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit” na Roinne Airgeadais;
- Chuir an tOmbudsman i bhfeidhm, freisin, córas Gnáthamh Airgeadais a leagann amach na treoracha airgeadais, nótaí gnáthaimh agus cleachtais tarmligin. Tuairiscíonn an Coiste Iniúchta don Ombudsman agus don Chomhairle. Tháinig an Coiste le chéile ceithre huairé in 2009. Déanann an tOmbudsman monatóireacht agus athbhreithniú ar éifeacht an chórais ghnáthaimh inmheánaigh;

- Foirmíonn anailís ar na cineálacha riosca a bhféadfadh an Biúró a bheith oscailte dóibh obair an Iniúchta Inmheánaigh agus is ar an anailís sin atá plean an Iniúchta Inmheánaigh bunaithe. Rinneadh beart le cinntiú go raibh na rioscaí féideartha a aithníodh á mbainistiú go cuí. Aontaíodh clár iniúchta oibre mionsonraithe inmheánach agus cuireadh i gcrích é in 2009

## Athbhreithniú ar Chórais Rialaithe Inmheánacha

Tá athbhreithniú déanta agam ar thuarascáil an iniúchta inmheánaigh, ar mhiontuairiscí chruinnithe an choiste iniúchta agus ar éifeachtacht an chórais rialaithe inmheánacha. Glacadh céimeanna leasaithe i gcásanna inar measadh easpaí rialaithe a bheith ann.

Tugaim faoi deara, freisin, go bhfuil clár iniúchta inmheánach aontaithe do 2010 agus cuirfidh mé chun feidhme aon fheabhsúcháin is gá chun aon easnaimh a chur i gceart a d'fhéadfadh sé a thabhairt chun solais.



William Prasifka  
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

24 Bealtaine 2010

## Ráiteas maidir leis na Beartais Chuntasaíochta

Is mar a leanas atá na polasaithe cuntasaíochta suntasacha a glacadh sna ráitis airgeadais seo:

### *Bonn Cuntasaíochta*

Ullmhaítear na ráitis airgeadais faoin mhord cuntasaíochta fabhráithe, seachas mar a léirítear thíos, agus de réir na bprionsabal cuntasaíochta a bhfuil gnáthghlacadh leo agus faoi choinbhinsiún na gcostas stairiúil.

### *Ioncam Tobhaigh*

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

### *Aithint Caiteachais*

Aithnítear caiteachas sna ráitis airgeadais ar bhonn fabhráithe de réir mar a thabhaítear é.

### *Sócmhainní Seasta Inláimhsithe*

Luaitear sócmhainní seasta inláimhsithe ar a gcostas lúide dímheas carntha. Ríomhtar an dímheas, a chuirtear mar mhuirear ar an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais, d'fhonn costas na sócmhainní seasta a dhíscríobh thar a saol úsáideach measta, faoi mhodh na líne díri, ag ráta bliantúil de 5% d'athchóiriú foirgnimh, 33 1/3% do threalamh ríomhaireachta agus 25% do na sócmhainní eile ar fad. Gearrtar dímheas bliana iomláine i dtréimhse na héadála.

### *Cuntas Caipitiúil*

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



### *Aoisliúntas*

I gcás ball foirne áirithe, tá an Biúró ag plé leis an Roinn Airgeadais maidir le maoiniú agus bainistiú scéim shainsochair aoisliúntais amach anseo. Agus sinn ag feithimh ar chinneadh faoin ábhar, tá soláthar déanta a ríomhtar mar chéatadán de na tuarastail ábhartha (féach nóta 8).

Go dtí go ndéanfar críochnúil na socrúithe pinsin molta, ní mhuirearítear pinsin agus cnapshuimeanna pinsin mar chaiteachas ach cuirtear i gcomparáid iad leis an iarmhéid sochair pinsin.

I gcás ball foirne eile, déanann an Biúró ranníocaíochtaí I sainscéim ranníocaíochta (féach nóta 8). Cuirtear na suimeanna seo mar mhuirear sa Chuntas Ioncaim agus Caiteachais de réir mar atá siad iníoctha.

## Cuntas Ioncaim agus Caiteachais

*Don bhliain dár cbríoch 31 Nollaig, 2009*

	NÓTAÍ	2009	2008
		€	€
IONCAM INFHAIGTE	2	5,922,820	4,565,662
AISTRÍÚ (CHUIG)/ÓN GCUNTAS CAIPITIÚIL	3	68,365	37,252
		5,991,185	4,602,914
COSTAS RIARACHÁIN	4	(5,131,945)	(5,143,167)
BARRACHAS / (EASNAMH) DON BHLIAIN		859,240	(540,253)
IARMHÉID AG I EANÁIR		734,826	1,275,079
IARMHÉID AG 31 NOLLAIG		1,594,066	734,826



William Prasifka  
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

### **24 Bealtaine 2010**

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

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasíochta agus na nótaí 1 go 12 mar shlánchuid de na Ráitis Airgeadais seo.

## Clár Comhardaithe ag 31 Nollaig 2009

	NÓTAÍ	2009 €	2008 €
<b>SÓCMHAINNÍ SEASTA</b>			
SÓCMHAINNÍ INLÁIMHSITHE	5	471,158	539,523
		<u>471,158</u>	<u>539,523</u>
<b>SÓCMHAINNÍ REATHA</b>			
BANC AGUS AIRGEAD TIRIM		359,208	107,924
CUNTAIS TAISCE BAINC		4,207,715	3,482,324
FÉICHIÚNAITHE AGUS RÉAMHÍOCAÍOCHTAÍ	6	55,558	103,772
		<u>4,622,481</u>	<u>3,694,020</u>
<b>CREIDIÚNAITHE (MÉIDEANNA DLITE LAISTIGH DE BHLIAIN AMHÁIN)</b>			
CREIDIÚNAITHE AGUS FABHRAITHE	7	3,028,415	2,959,194
		<u>3,028,415</u>	<u>2,959,194</u>
<b>GLANSÓCMHAINNÍ REATHA</b>			
CREIDIÚNAITHE (MÉIDEANNA DLITE LAISTIGH DE BHLIAIN AMHÁIN)		–	–
<b>GLANSÓCMHAINNÍ</b>			
LÉIRITHE AG		<u>2,065,224</u>	<u>1,274,349</u>
CUNTAS CAIPITIÚIL	3	471,158	539,523
BARRACHAS CARNTHA AG 31 NOLLAIG		<u>1,594,066</u>	<u>734,826</u>
		<u>2,065,224</u>	<u>1,274,348</u>

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus na nótaí 1 go 12 mar shlánchuid de na Ráitis Airgeadais seo.



William Prasifka  
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

24 Bealtaine 2010

## Ráiteas Sreabhadh Airgid don bhliain dár chríoch 31 Nollaig 2009

	2009	2008
	€	€
<i>Réiteach easnaimb le hinsreabhadh airgid ó imeachtaí oibríochtúla</i>		
BARRACHAS DON BHLIAIN	859,240	(540,253)
AISTRÍÚ CHUIG CUNTAS CAIPITIÚIL	(68,365)	(37,252)
DOCHAR DÍMHEASA	123,510	131,111
ÚS (FAIGHTE)	(31,299)	(98,000)
(MÉADÚ) / LAGHDÚ AR FHÉICIÚNAITHE	48,214	(79,007)
(MÉADÚ) / LAGHDÚ AR CHREIDIÚNAITHE	69,221	1,185,017
<b>INSREABHADH GLAN AIRGID Ó IMEACHTAÍ OIBRÍOCHTÚLA</b>	<b>1,000,521</b>	<b>561,616</b>
<b>RÁITEAS SREABHADH AIRGID</b>		
SREABHADH GLAN AIRGID Ó IMEACHTAÍ OIBRÍOCHTÚLA	1,000,521	561,616
<i>Toradh ar Infheistíochtaí agus ar Fbónamb ar Airgeadas</i>		
ÚS FAIGHTE	31,299	98,000
ÚS ÍOCTHA		
CAITEACHAS CAIPITIÚIL	(55,145)	(93,859)
AIRGEADÚ		
<b>MÉADÚ AR AIRGEAD TIRIM</b>	<b>976,675</b>	<b>565,757</b>
<b>RÉITEACH GLANSREABHADH AIRGID LE GLUAISEACHT GLANCHISTÍ</b>		
MÉADÚ AR AIRGEAD TIRIM SA BHLIAIN	976,675	565,757
<i>Atbruithe ar gblanchistí de thoradh sreabhadh airgid</i>		
GLANCHISTÍ AG TÚS NA BLIANA	3,590,248	3,024,491
GLANCHISTÍ AG DEIREADH NA BLIANA	4,566,923	3,590,248

Tá an Ráiteas um Beartais Chuntasaíochta agus na nótaí 1 go 12 mar shlánchuid de na Ráitis Airgeadais seo.



William Prasifka  
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

24 Bealtaine 2010

## Nótaí

(ar cuid de na ráitis airgeadais iad)

### 1 Bunú na Comhairle agus an Bhiúró

Is aonán corparáideach é **Biúró Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais**, a bunaíodh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, agus tá sé comhdhéanta d'Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais, gach ceann de Leas-Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais agus an fhoireann. Is comhlacht reachtúil é a mhaoinítear le tobhaigh ar sholáthróirí na seirbhísí airgeadais. Déileálann an Biúró go neamhspleách le gearáin ó thomhaltóirí faoi phlé pearsanta a bhí acu le Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais nár réitigh na Soláthróirí.

Ceapann an **tAire Airgeadais Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais**. Is iad na feidhmeanna a leagtar síos di san Acht:

- an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman a cheapadh;
- na treoirínte a fhorordú faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman;
- tobhaigh agus táillí a chinneadh a bheidh iníoctha ar son fheidhmiú na seirbhísí a chuirfidh an tOmbudsman ar fáil;
- an meastachán ioncaim agus caiteachais bliantúil a ullmhóidh an tOmbudsman a fhaomhadh;
- cumas agus éifeachtúlacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú agus an tAire a chomhairliú ar aon ábhar atá bainteach le feidhmiú an Bhiúró;
- 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.

### 2 Tobhach Ioncaim

Déanann Alt 57 BD d'Acht an Bhainc Cheannais, 1942 a cuireadh isteach le hAcht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, soláthar le haghaidh tobhach ioncaim a bheidh á íoc ag Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais leis an mBiúró ar théarmaí a chinnfidh Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais. Shocraigh Rialacháin Acht an Bhainc Cheannais 1942 (Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais) 2008, an ráta iarbhír don bhliain dár chríoch 31 Nollaig 2009.

Tá an t-ioncam don tréimhse mar a leanas:

	2009	2008
	€	€
TOBHACH	5,891,521	4,357,662
IONCAM EILE		110,000
ÚS BAINC	31,299	98,000
<b>IOMLÁN</b>	<b>5,922,820</b>	<b>4,565,662</b>

Ní dhéileálfar le hús arna shaothrú ar na cuntais bainc pinsin mar ioncam de chuid an Bhiúró (féach nóta 8).

### 3 Cuntas Caipitiúil

	2009	2008
	€	€
IARMHÉID TOSAIGH	539,523	576,775
CISTÍ LEITHDHÁILTE CHUN SÓCMHAINNÍ SEASTA A FHÁIL	55,145	93,859
AMÚCHADH DE RÉIR DÍMHEASA	(123,510)	(131,111)
AISTRIÚ Ó / CHUIG	(68,365)	(37,252)
CUNTAS IONCAIM AGUS CAITEACHAIS	471,158	539,523
IARMHÉID AG 31 NOLLAIG 2009		

### 4 Costais Riaracháin

	2009	2008
	€	€
TUARASTAIL AGUS COSTAIS FOIRNE	2,547,055	1,959,465
COSTAIS PINSIN NA FOIRNE	437,125	464,863
OILIÚINT FOIRNE	21,346	42,779
DROCHFHIACHA	22,265	3,693
SOLÁTHAR DO DHROCHFHIACHA	23,687	15,311
LUACH SAOTHAIR NA COMHAIRLE	100,800	131,333
COSTAIS NA COMHAIRLE	8,994	23,802
TÁILLÍDLÍ NA COMHAIRLE	122,298	50,000
CÍOS AGUS RÁTAÍ	190,902	212,229
COTHABHÁIL	33,348	34,251
COMHDHÁIL AGUS TAISTEAL	57,395	46,333
CONRAITHEOIRÍ	48,508	34,115
INIÚCHÓIRÍ SEACHTRACHA	544,075	175,754
TÁILLÍ COMHAIRLEOIREACHTA	14,463	97,331
IMEACHTAÍ FAISNÉISE	86,368	64,682
GLANTACHÁN	26,392	21,258
TÁILLÍ DLÍ	438,552	1,254,945
ÁRACHAS	33,241	23,951
COSTAIS STÁISEANÓIREACHTA	60,007	72,041
COSTAIS RIARACHÁIN EILE	161,991	257,817
INIÚCHADH SEACHTRACH	13,750	13,750
INIÚCHADH INMHEÁNACH	15,873	12,353
DÍMHEAS	123,510	131,111
IOMLÁN	5,131,945	5,143,167

### Líon Foirne

Is é an líon daoine a bhí fostaithe (go buan) amhail ag 31 Nollaig 2009 ná 27 (29 in 2008).

	2009	2008
TUARASTAIL AGUS COSTAIS FOIRNE	€	€
<b>AN TOMBUDSMAN</b>		
TUARASTAL A FUARTHAS IN 2009	239,105	219,690
RANNÍOCAÍOCHTAÍ PINSIN	67,243	65,907
	<u>306,348</u>	<u>285,597</u>
<b>AN LEAS-OMBUDSMAN (CHUAIGH AR SCOR IÚIL 2009)</b>		
TUARASTAL A FUARTHAS IN 2009	132,079	198,306
RANNÍOCAÍOCHTAÍ PINSIN	-	40,000
	<u>132,079</u>	<u>238,306</u>
<b>AN LEAS-OMBUDSMAN</b>		
TUARASTAL A FUARTHAS IN 2009	205,513	198,306
SOCHAR COMHCINEÁIL	4,800	5,284
PHI	14,695	14,569
RANNÍOCAÍOCHTAÍ PINSIN	51,378	49,576
	<u>276,386</u>	<u>267,735</u>

Folaíonn tuarastail agus costais foirne íocaíochtaí scoir agus ex gratia €459,386.75 ar fad a rinneadh mar shocrúithe ar dhíospóidí le hiarfhostaithe.

### Asbhaintí a Bhaineann le Pinsin

Asbhaineadh tobhach pinsin €98,631.53 ó chomhaltaí foirne agus íocadh leis an Roinn Airgeadais é.

	2009	2008
COSTAIS CHOMHALTAÍ NA COMHAIRLE	€	€
COSTAIS TAISTIL	6,379	8,470
COSTAIS CRUINNITHE	2,615	7,108
TÁILLÍ COMHAIRLEOIREACHTA	-	8,224
	<u>8,994</u>	<u>23,802</u>

## 5 Sócmhainní Seasta Inláimhsithe

	TREALAMH RÍOMHAIREACHTA	FEISTEAS OIFIGE, TROSCÁN & TREALAMH	ATHCHÓIRIÚ FOIRGNIMH	IOMLÁN
	€	€	€	€
<b>COSTAS</b>				
AG I EANÁIR 2009	217,847	174,484	485,000	877,331
BREISEANNA LE LINN NA TRÉIMHSE	44,380	10,765	–	55,145
AG 31 NOLLAIG 2009	262,227	185,249	485,000	932,476
<b>DÍMHEAS CARNTHA</b>				
AG I EANÁIR 2009	153,632	111,426	72,750	337,808
CHARGE FOR PERIOD	57,116	42,144	24,250	123,510
AG 31 NOLLAIG 2009	210,748	153,570	97,000	461,318
<b>GLANLUACH LEABHAIR</b>				
AG 31 NOLLAIG 2009	51,479	31,679	388,000	471,158
AG 31 NOLLAIG 2008	64,215	63,058	412,250	539,523

## 6 Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Carntha

	2009	2008
	€	€
FÉICHIÚNAITHE	5,374	3,700
RÉAMHÍOCAÍOCHTAÍ	50,184	100,072
	55,558	103,772

## 7 Creidiúnaithe (méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)

	2009	2008
	€	€
CREIDIÚNAITHE AGUS FABHRAITHE TRÁDÁLA	488,002	942,453
RANNÍOCAÍOCHTAÍ PINSIN	2,540,413	2,016,741
	3,028,415	2,959,194

## 8 Aoisliúntas

De réir Alt 57BN d'Acht an Bhainc Cheannais 1942, arna chur isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Airgeadais na hÉireann 2004, chuir an Chomhairle scéim pinsin faoi bhráid an Aire Airgeadais lena faomhadh agus tá an dréachtscéim á leasú i bhfianaise tuairimí a nocht an Roinn. Is scéim shainsochair pinsin ranníocaíoch í atá bunaithe ar Mhodhscéim Earnáil Phoiblí na Roinne Airgeadais. Fad atáthar ag feitheamh ar dheimhniú reachtúil faoi shocrúithe airgeadais do phinsin, cuirtear an fhaisnéis seo a cheanglaítear le FRS 17 a chur ar fáil, ar fáil mar nóta amháin. Tá an scéim á feidhmiú ar bhonn riaracháin le toiliú an Aire.

Mhol an tOmbudsman don Roinn Airgeadais, go nglacfaidh an Stát chuige fiachas na sochar a íoctar faoin scéim, in éiric ar íocaíocht céatadáin bhliantúil de thuarastail bhaill na scéime. D'iarr an Roinn Airgeadais comhairle ansin ar Oifig an Ard-Aighne faoin tsaincheist seo, agus tá siad sásta go mbeidh gá le leasú reachtach sular féidir an t-ábhar a chur chun cinn. I bhfianaise an cheanglais seo, tá beartaithe ag an Roinn Airgeadais leasú reachtach a thabhairt isteach ag an gcéad deis oiriúnach eile. Beidh na ranníocaíochtaí a íocfar leis an Státchiste ag leibhéal a chinnteoidh nach mbeidh an Státchiste nochtaithe d'fhiacha a bheidh níos mó ná na hioncain a fhabhrófar don Státchiste thar na blianta. Forchoimeádann an tAire an ceart chun an ráta ranníocaíochta a leasú amach anseo de réir leasuithe achtúireachta ar chostais sa todhchaí. Thug an Roinn Airgeadais le fios, fosta, go bhfuil an cur chuige foriomlán seo do chistiú na scéime pinsin comhsheasmhach leis an bprionsabal a nglactar leis, nach bhfuil na forchostais a bhaineann le bunú scéim cistithe inchosanta nuair atá an líon foirne beag i gcoibhneas leo.

Ina theanntasan, d'fhéadfadh baill foirne a d'aistrigh ó oifigí iar-Ombudsman na bhForas Árachais agus Creidmheasa ar an dáta bunaithe, leanúint leis an scéim ranníocaíochtaí sainithe atá acu. Riarann soláthróirí pinsin príobháideacha na scéimeanna seo, a chuimsíonn sochar clúdach saoil. Nuair a íocfar na ranníocaíochtaí fostaí agus fostóra, ní bheidh aon fhiachas eile ar an mBiúró. Mar mhalairt, d'fhéadfadh baill foirne aistrithe an rogha a dhéanamh bheith ina mbaill de scéim an Bhiúró ó dháta a n-aistrithe. Sa chás seo, gheobhadh an Biúró méideanna nuair a ghéillfí teidlíochtaí fostaí faoi scéimeanna ranníocaíochtaí sainithe. D'úsáidfí an tsuim seo chun blianta breise a cheannach faoi scéim an Bhiúró, de réir fhorálacha Mhodhscéim Earnáil Phoiblí na Roinne Airgeadais.

Coinníonn an Biúró na ranníocaíochtaí agus méideanna fostaí atá faighte aige i leith na dteidlíochtaí a ghéill fostaíthe aistrithe, go dtí go gcinneadh an Aire Airgeadais an dóigh a riarfar an scéim. Is é €4,900,000 (€4,100,000: 2008) an dliteanas Pinsin ag 31 Nollaig 2009. Tá seo bunaithe ar luacháil achtúireach a rinne achtúire cáilithe neamhspleách agus leas á bhaint aige as na toimhdí airgeadais thíos chun críocha FRS 17, ó thaobh fhoireann an Bhiúró mar atá ag 31 Nollaig 2009. Faoi na socruithe cistithe pinsin a mholtar, chúiteofaí an dliteanas seo go hiomlán, de réir mar, agus nuair a bheidh, na dliteanais seo in-aisíoctha.

Ba iad na príomh-thoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	31 NOLLAIG 2009	31 NOLLAIG 2008
RÁTA LASCAINE	5.5%	5.5%
RÁTA MÉADAITHE TUARASTAL	4.0%	4.0%
RÁTA MÉADAITHE PINSIN	4.0%	4.0%
BOILSCIÚ	2.0%	2.0%



### Cuntas Pinsin Creidiúnaithe

Go dtí go dtabharfar isteach reachtaíocht mar a leagtar amach thuas, coinníodh méideanna lena n-íoc leis an Roinn Airgeadais agus déantar anailís orthu mar seo a leanas.

	2009	2008
	€	€
IARMHÉID OSCAILTE	2,016,741	1,429,980
RANNÍOCAÍOCHTAÍ FOSTAITHE	151,864	143,377
RANNÍOCAÍOCHTAÍ FOSTÓRA	421,925	388,806
ÚS BAINC (CUNTAS PINSIN)	46,993	54,578
LÚIDE: PINSIN A ÍOCADH	(97,110)	-
	<hr/>	<hr/>
	2,540,413	2,016,741

### 9 Ceangaltais Airgeadais

There are no capital commitments for capital expenditure at 31 December 2009.

### 10 Dliteanais Theagmhasacha / Caingin Dlí

I rith 2008 rinneadh achomharc chun na Cúirte Uachtaraí ag Soláthróir Seirbhís Airgeadais in aghaidh bhreith Ard-Chúirte, a bhí i ndiaidh cúrsaí a bhreithniú tar éis don Ombudsman cinneadh a dhéanamh. Tá an caingean seo á chosaint ag an Ombudsman agus tá sé ag fanacht le dáta a fháil don éisteacht sa Chúirt Uachtarach. Rinne an tOmbudsman achomharc chun na Cúirte Uachtaraí i gcás eile freisin agus táthar ag fanacht le breith sa Chúirt Uachtarach. Tá gnáth-achomhairc eile os comhair na hArd-Chúirte atá á gcosaint freisin ag an Ombudsman. Ní dhearnadh aon soláthar sna Ráitis Airgeadais ach amháin do na costais a thabhaigh an Biúró, óir ní fhéadfaí iarmhairtí aon dlíthíochtaí a mheas ag an bpointe seo.

### 11 Comhaltaí Comhairle – nochtadh sainleasanna

Ghlac an Chomhairle gnáthaimh de réir na dtreoirilínte a d'eisigh an Roinn Airgeadais maidir le nochtadh sainleasanna ag comhaltaí na Comhairle, agus cloíodh leis na gnáthaimh seo le linn na tréimhse. Ní raibh aon idirbhearta sa bhliain i leith imeachtaí na Comhairle a raibh aon leas tairbhiúil ag Comhaltaí na Comhairle iontu.

### 12 Faomhadh na Ráiteas Airgeadais

D'fhaomhaigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais na Ráitis Airgeadais ar 24 Bealtaine 2010.



### €345,000 le tabhairt ar ais do bheirt infheisteoirí scothaosta

Bhí coigiltis saoil lánúin a bhí sna 7oidí i dtaisce acu ach go déanach in 2005 tháinig a mBanc chucu agus chomhairligh dóibh gur fearr go mór an toradh a bheadh siad dá mbainfeadh siad an t-airgead amach as an gcuntas taisce agus é a chur isteach i gCiste Bainistithe. Tar éis plé gearr a dhéanamh thoiligh siad déanamh amhlaidh agus go luath in 2006 rinne siad €345,000 a infheistiú sna Cistí sin. I mí Iúil 2008, chuaigh an Banc i dteagmháil leis na Gearánaigh arís agus chomhairligh dóibh an infheistíocht a chur isteach in airgead tirim mar bhí luach an Chiste tite go mór. Bhí an-ímní ar na gearánaigh faoi sin agus bhuailead siad le bainisteoir an bhraíne áitiúil. Shonraigh siad gurbh ag an gcuinníú sin a míníodh an infheistíocht dóibh go mion den chéad uair agus gurbh é sin an chéad uair a thuig siad go hiomlán conas a d'fheidhmigh an infheistíocht. Ba ag an staid sin agus ní roimhe sin, a mhaígh na Gearánaigh, gur cuireadh in iúl dóibh go raibh 70% den infheistíocht, €245,000, bunaithe ar fheidhmiú an stocmhargaidh. Mhaígh na Gearánaithe nár dúradh an méid sin leo riamh roimh sin agus nach mbeadh siad tar éis infheistíocht a dhéanamh a bhí bunaithe ar fheidhmiú stocmhargaidh. Faoin am sin in 2008 níorbh fhiú ach €265,000 na hinfeistíochtaí €345,000, níorbh fhéidir cistí infheistithe €240,000 (arbh fhiú €170,000 an uair sin iad) go ceann sé mhí ar a laghad agus bheadh táille €9,000 ar an infheistíocht a thiontú ina airgead roimh théarma. Infheistíodh formhór an airgid i gCiste Réadmhaoine Éireannach go ceann tréimhse 5 bliana agus 9 mí. Rinne siad gearán leis an Ombudsman nach raibh an infheistíocht oiriúnach dóibh.

B'éigean don Ombudsman a bhreithniú an raibh na hinfeistíochtaí molta oiriúnach nó nach raibh. Thug sé dá aire go raibh na hinfeisteoirí sna 7oidí; bhí an fear céile ar scor agus ní raibh aon phinsean aige; bhí galar croí ag dul dó (a thug bás a chúigir dearthár go léir) agus bhí diaibéiteas air. De réir na nGearánach, cuireadh an stair phearsanta agus indibhidiúil sin in iúl d'ionadaithe an Bhainc, agus cé gur shéan an Banc go raibh mionsonraí bhreitheachtaí an Ghearánaigh ar eolas acu, ghlac sé leis gur tugadh buneolas maidir leis na saincheisteanna sláinte dá ionadaí. Ag féachaint do na himthosca sin agus gurbh é an Banc a ghríosáigh agus a thionscain na táirgí sin a chur faoi bhráid na nGearánach, agus go ndearnadh an reic díolacháin agus an t-athbhreithniú airgeadais in áit chónaithe na nGearánach, chinn an tOmbudsman nár chuir an Banc an cúram agus an rabhadh cuí i bhfeidhm agus iad ag déileáil leis na Gearánaigh, i bhfianaise a n-aoise, an taithí infheistíochta a bhí acu, a bpróifíl infheistíochta roimhe sin agus sláinte an fhir chéile. Ba léir don Ombudsman gur bhain na Gearánaigh míthuiscint as saincheist an fhiontair agus nádúr na hinfeistíochta. Chinn sé freisin, sa mhéid is gur mhol agus gur chuir an Banc fuadar faoi na hinfeistíochtaí sin le fuadar doghlactha, gur theip air sa dualgas cúraim a bhí air i leith na gcustaiméirí sin. D'ordaigh an tOmbudsman go n-íocfaí ar ais leis na Gearánaigh méid iomlán an airgid a íocadh ar na hinfeistíochtaí, €345,000, as na hinfeistíochtaí a ghéilleadh leis an mBanc.

## Níor cheart banna €300,000 sé bliana a dhíol le lánúin 84/5 bliain d'aois

Rinne baintreach gearán gur dhíol soláthróir airgeadais Banna Cosanta Caipitiúil go héagórach léithi agus lena fear céile, nach maireann, mí na Nollag 2006. Bhí an Gearánach agus a fear céile, nach maireann, 84 bliain agus 85 bliain d'aois faoi seach ag an am, agus bhí siad ina gcónaí le mac leo agus a bhean. Infheistíodh suim suntasach airgid, €300,000, a dúirt an Gearánach a tháinig ó dhíol an tí a bhí acu. Téarma sé bliana a bhí in infheistíocht an Bhanna agus ní fhéadfadh an Gearánach agus a fear céile teacht ar an airgead a infheistíodh roimh aois a 90/91 gan pionóis mhóra a thabhtú cé go mbeadh ioncam bliantúil acu.

Faraoid, bhásaigh fear céile an Ghearánaigh laistigh de 18 mí ón infheistíocht a dhéanamh. De bhrí go raibh foráil sa Bhanna nach n-íocfaí aon éileamh báis ach amháin ar bhás an infheisteora a mhaireann, aistríodh úinéireacht iomlán an Bhanna chuig an nGearánach mar infheisteoir marthanach. Ar an ngearán a dhéanamh i mí Mheán Fómhair 2008, bhí an Gearánach, a bhí 87 mbliana d'aois faoi sin, ina cónaí go lánaimseartha i dteach altranais príobháideach. Cé go raibh luach cosanta caipitiúil €283,000 faoi Eanáir 2013, mar sin féin dá mbrisfí an Banna mí Lúnasa bheadh luach géilliúna €248,000 air, agus pionós tiontaithe roimh théarma €10,000. Bhí an luach sin ag titim lá i ndiaidh lae áfach.

Agus an chomhairle infheistíochta á cosaint ag an soláthróir, chuir sé doiciméadú substaintiúil faoi bhráid an Ombudsman lena thaispeáint gur thuig an Gearánach agus a fear céile go hiomlán, an infheistíocht a rinne siad sa Bhanna, lena n-áirítear tagairt do chuntas taisce €100,000 a ba cheart chlúdódh a riachtanais éigeandála chomh maith le pinsean míosúil €2,000. Ina theannta sin, bhíothas tar éis banna infheistíochta caipitiúil neamhchosanta oscailte €265,000, a bhí inbhriste gan phionós agus le hioncam bliantúil, a fháil ón soláthróir céanna in 2004/5 – níor dearnadh aon ghearán faoin mbanna sin. Thug an tOmbudsman dá aire, cé go raibh a mac i láthair ag na cruinnithe in 2004/5 shonraigh an soláthróir gur dhiúltaigh an bheirt dá iarratas an mac a bheith i láthair ag cruinniú mhí na Nollag 2006. Níorbh é tuiscint an Ghearánaigh agus a fir chéile ar an gcineál infheistíochta a bhí i gceist an t-ábhar imní a bhí ag an Ombudsman áfach, cé gur díol suntais a bhí ansin, ach feiliúnacht na hinfeistíochta sin dóibh tráth na gcruinnithe infheistíochta in 2006, i.e. dá mbeadh an Soláthróir tar éis *feiliúnacht* an táirge a bhreithniú agus a phlé go cuí leis an nGearánach agus a fear céile, agus a n-ionchas saoil, a ndálaí féin agus na riachtanais airgeadais sainiúla a bhí acu á gcur i gcuntas.

Chuir an Soláthróir cóip den Athbhreithniú Airgeadais Phearsanta a rinneadh leis an nGearánach agus a fear céile mí na Nollag 2006 faoi bhráid an Ombudsman, inar airbheartaíodh go raibh sonraí na socrúithe airgeadais a bhí acu cheana féin, d'aontaigh an infheistíocht a aontaíodh a bhí le déanamh, agus achoimre inar míníodh na moltaí a rinneadh. Is é an cuspóir sonraithe a bhí leis an athbhreithniú sin, *“na socrúithe airgeadais reatha atá agat a athbhreithniú agus na riachtanais airgeadais eile atá agat a iniúchadh”*. Ar imscrúdú a dhéanamh díol suntais don Ombudsman ba ea é a laghad eolais a bhí i gcáipéis sin an Athbhreithnithe Airgeadais Phearsanta. Ní raibh aon tagairt ann do phróifíl aoise na gcustaiméirí, seachas a shonrú go raibh siad beirt “ar scor”. Ní raibh aon anailís inti ar dhearcadh na gcustaiméirí i leith riosca ná an gá a bhí le soláthar a dhéanamh le haghaidh riachtanas sláinte a bhí le teacht ar nós cúraim i dteach altranais. Cé gur mhaigh an Soláthróir go raibh an comhairleoir airgeadais “an-chúramach” a chinntiú go raibh soláthar leordhóthanach ag an nGearánach agus a fear céile sa mhéid sin, ní dhearnadh tagairt dá laghad i dtuarascáil an Athbhreithnithe Airgeadais Phearsanta don soláthar airgeadais dóchúil le haghaidh cúraim i dteach altranais

Ghlac an tOmbudsman leis gur cuireadh mioneoilas ar fáil don Ghearmánach agus dá fear céile nach maireann maidir le feidhmiú an Bhanna, na cineálacha riosca a bhí i gceist, agus nádúr fadtéarmach na hinfeistíochta. Cé gur ghlac sé leis freisin gur shínigh siad an fhoirm iarratais, ó choinsias áfach, ní fhéadfadh sé glacadh leis go raibh an infheistíocht in oiriúint do dhálaí na beirte. De bhris air sin, níor thacaigh an fhianaise le háiteamh an tSoláthóra go ndearnadh dóthain breithnithe agus plé i dtaca le haois an Ghearánaigh agus a fir chéile, an fhéidearthacht láidir nach bhfeicfeadh siad deireadh théarma na hinfeistíochta, nó an ceanglas sáraitheach go ndéanfadh



siad soláthar airgeadais leordhóthanach do na costais cúraim sláinte a d'fhéadfadh a bheith ann san fhadtéarma. Go hachomair, bhí sé den tuairim go ndearna an Soláthróir faillí ina dhualgas cúraim nuair a mhol sé táirge infheistíochta a raibh téarma sé bliana aige chomh maith le pionóis mhóra ar an infheistíocht a thiontú ina airgead roimh théarma do lánúin scothaosta 85 agus 84 bliana. I ndáiríre, níor cheart an Banna seo a dhíol leis an nGearánach agus a fear céile. Dá réir sin, d'ordaigh sé gur cheart don soláthróir airgeadais an Banna a cheannach ar ais ar mhéid na hinfeistíochta bunaidh, €300,000 agus pé luach a íoc leis an nGearánach lúide aon ioncam a fuarthas ón mBanna go dáta. Chinn sé freisin gur cheart suim bhreise €5,000 a íoc leis an nGearánach freisin mar chúiteamh ar an díol éagórach.

## €90,000 as gan na taobhanna thíos a bhain le ciste réadmhaoine oiriúnaithe a mhíniú go soiléir

Rinne lánúin phósta infheistíocht €150,000 i gCiste Aonad-Nasctha agus fuair siad amach gurbh fhiú níos lú ná €40,000 a n-infheistíocht tar éis trí bliana.

Ciste Réadmhaoine de chuid na Ríochta Aontaithe a bhí sa Chiste. Líomhnaigh na Gearánaigh go raibh an infheistíocht mí-oiriúnach ó nádúr dá riachtanais sa mhéid is gur shonraigh siad riosca meánach nó íseal. Chinn an tOmbudsman nach raibh an infheistíocht ann féin mí-oiriúnach. Is é an chúis a bhí leis an titim thubaisteach ar luach na hinfeistíochta áfach ná go raibh an t-airgead infheistithe i gCiste Réadmhaoine Oiriúnaithe inar maoiníodh an réadmhaoine a cheannaigh an Ciste agus úsáid á baint as iasachtaí Baine 75% agus díreach 25% de ghnáthscair na n-infheisteoirí.

Is é an toradh a bhí ar an *'oiriúnú'* sin, gur chun tairbhe an infheisteora é dá méadóidh luach na réadmhaoine. Dá dtitfeadh luach na réadmhaoine áfach d'imreofaí tionchar díréireach, tubaisteach ar luach chistí an infheisteora. Sin é a tharla. Líomhnaigh na Gearánaigh nach aon tuairim acu cén bhrí a bhí le *'oiriúnú'* sa chomhthéacs sin agus gur cheart don Bhanc iad a chur ar an eolas maidir le *'oiriúnú'*. Agus an Banc á chosaint féin, shonraigh sé gur cuireadh na custaiméirí sin ar an eolas i gceart ag dhá chruinniú a tionóladh idir oifigigh de chuid an Bhainc agus na custaiméirí. Shéan na Gearánaigh an méid sin.

Tharla neamhréir iomlán a bheith ann, ar an bhfianaise scríofa, maidir leis an méid adúradh ag na cruinnithe a bhí i gceist, chinn an tOmbudsman go gcaithfeadh Éisteacht ó Bhéal a bheith ann chun an choimhlint fíoras a tháinig chun cinn a réiteach. Ag an Éisteacht ó Bhéal, rinne abhcóidí ionadaíocht thar ceann an dá pháirtí agus thug gach páirtí a bhí i láthair ag na cruinnithe fianaise faoi mhíonn agus rinneadh iad a chroscheistiú maidir lena gcuid fianaise.

Tar éis don Ombudsman an fhianaise ar fad ón Éisteacht ó Bhéal a athbhreithniú agus na haighneachtaí scríofa ar fad a chur i gcuntas, chinn sé gurbh é croí na ceiste, ar mhainneachtain an Banc go héagórach an riosca a bhain le nádúr oiriúnaithe an Chiste a nochtadh do na Gearánaigh ag pointe an díolta. Tar éis an fhianaise go léir a bhreithniú, go háirithe an fhianaise a tugadh ag an Éisteacht ó Bhéal, is é dúirt an tOmbudsman: *"bhí sé rí-léir, cé gur míníodh an iasachtaíocht árach go réasúnta sonrach, nár míníodh na himpleachtaí a bheadh ag an 'oiriúnú' don infheistíocht seo ar chor ar bith"*. Is é a chiollaíonn *'oiriúnú'* sa chomhthéacs seo, go dtitfidh luach na hinfeistíochta níos faide agus níos tapúla ná margadhluach na réadmhaoine féin, sa chás go laghdaíonn luach na réadmhaoine. Mura mbeadh aon *'oiriúnú'*, bheadh an laghdú ar luach na hinfeistíochta ar aon dul leis an laghdú ar luach na réadmhaoine féin. Chinn sé áfach nár míníodh an modh casta chun an infheistíocht áirithe seo a mhaoiniú leis na Gearánaigh agus bhí sé sásta ón bhfianaise ó bhéal dá mba rud é gur cuireadh in iúl go glinn glé é, rud ba chóir a bheith, nach mbeadh na Gearánaigh tar éis aon infheistiú a dhéanamh sa táirge sin ansin.

Agus an milleán á leagan aige áfach, thagair an tOmbudsman freisin don bhróisiúr inar dúradh *"óna nádúr, d'fhéadfadh 'an t-oiriúnú' na tortbaí a d'fhéadfadh a bheith ann a mbéadú ó infheistíocht"*

den chineál seo ach méadaíonn sé an riosca a bhaineann leis an infheistíocht freisin agus sa chás is measa, d'fhéadfaidh infheisteoirí a n-infheistíocht go léir a chailliúint". Bhraith an tOmbudsman nár léigh na Gearánaigh (a léigh achoimre ginearálta an bhróisiúir) tríd an mbróisiúir go mion ag dul thar an achoimre ghinearálta agus dá mbeadh sé sin déanta acu, thiofadh infheisteoirí stuama ar an sliocht sin agus b'fhéidir go n-imreodh sé tionchar ar a gcinneadh.

Mar sin féin, bhí an tOmbudsman sásta gur ar an mBanc a bhíonn an dualgas is mó nuair a bhíonn comhairle á cur ar chliant agus nach mór do chomhairleoirí Baine a bheith soiléir agus ionraic agus gach mionghné de pholasaí infheistíochta á míniú acu le daoine atá chun a gcuid airgid a infheistiú. Dá réir, chinn an tOmbudsman, de chothrom na dóchúlachta, dá mbeadh plé follasach i bhfocail déanta ar na rioscaí ar an taobh thíos a bhaineann leis 'an oiriúnú', nach mbeadh na Gearánaigh tar éis dul ar aghaidh lena n-infheistíocht sa Chiste seo. Bhí ar na Gearánaigh cuid den mhilleán a iompar as an gcaillteanas a bhí taibhithe áfach, ar na cúiseanna a leagtar amach thuas, de bhrí nár léigh siad mionsonraí an bhróisiúir, rud ba thiosc rannpháirtíoch lena gcaillteanas a mhaolú. Mheas an tOmbudsman gur 40% a bhí i gceist leis sin.

D'ordaigh an tOmbudsman mar sin go ngéillfeadh an lánúin an Banna leis an mBanc tar éis €90,000 cúitimh a bheith íoctha as sárú an dualgais a tharla.

## Tuilleann coimhlint leasa nár nochtadh dámhachtain €53,000

Bhí €100,000 ag beirt le hinfeistiú agus loirg siad comhairle ó bhróicéir. Mhol an bróicéir dóibh infheistíocht a dhéanamh i scéim árasán sa Ríocht Aontaithe. Líomhnaigh na Gearánaigh gur comhairlíodh dóibh nach mbeadh orthu an réadmhaoin a cheannach i ndáiríre ach go ndéanfaí í a dhíol ar aghaidh nó "a smeachadh" laistigh de 12 – 18 mí. Thug na Gearánaigh le fios gur theastaigh uathu aturnaí dá gcuid féin a bheith acu ach go ndúirt an Bróicéir go mbeadh orthu gnólacht aturnaetha áirithe sa Ríocht Aontaithe a úsáid. Rinne siad amhlaidh. Rinne siad infheistíocht €53,000. Shínigh na Gearánaigh ní ar a dtugtar "Réamb-Chonradh" agus líomhnaigh siad gur dúradh leo nach conradh ceangailteach a bhí ann cé gur thit sé amach sa deireadh gurbh ea.

Bliain ina dhiaidh sin fuair siad amach gur thit díol na n-árasán as a chéile agus chaill siad €53,000. Fuair na Gearánaithe amach ansin go raibh coimisiún faighte ag an mBróicéir ón bhforbróir, arbh fhiú 50% den éarlais a d'íoc siadsan é.

Mar thoradh ar imscrúdú an Ombudsman bhí sé sásta go raibh coimhlint leasa shoiléir ag an mBróicéir nár nochtadh leis na Gearánaigh sa mhéid is go raibh an fhorbairt á cur chun cinn aige féin agus bhí leas aige é sin a dhéanamh. Ba cheart an choimhlint leasa a nochtadh leis na Gearánaigh agus níor nochtadh. Chomh maith leis sin, níor cheart a mholadh do na Gearánaigh gan aturnaí dá gcuid féin a bheith acu. Chinn an tOmbudsman gur thug an Bróicéir bréaglériú ar nádúr na ndoiciméad a shínigh na Gearánaigh agus d'ordaigh don mbróicéir €53,000 a íoc leis na Gearánaigh. Chuir sé an cás faoi bhráid an Rialtóra Airgeadais freisin de bhrí go ndearnadh roinnt gearán den chineál seo leis.

## Dámhachtain €7,500 le baintreach fir ar luadh íocaíocht sochair báis €130,000 dó go héagórach ceithre huair

Dhá bhliain tar éis do lánúin phósta polasaí árachais saoil a thosú, ar an drochuair, bhásaigh an bhean chéile. An bhliain dár gcionn, rinne deirfiúr an fhir chéile fiosrúcháin maidir leis an sochar iníoctha agus thug an Comhlacht le tuiscint dóibh go raibh €130,000 iníoctha leis an bhfear céile, ar bhás a mhná céile. D'athdhearbhaigh an Comhlacht an fhaisnéis sin ina dhiaidh sin agus deimhníodh arís leis an bhfear céile go pearsanta é ag cruinniú ar fhreastail sé air. Ina dhiaidh sin áfach, scríobh an Comhlacht chuige agus thug siad le fios nach raibh árachas ar an bpolasaí ag an té a bhásaigh, agus

gur tugadh eolas míchruinn don fhear céile, i ngeall ar bhotún oiliúna. Bhí an fear céile an-suaite go ndúirt an Comhlacht leis ceithre huair ar a laghad go raibh sochar €130,000 iníoctha leis ar bhás a mhná céile. I bhfianaise na faisnéise ghlac sé am saor óna chuid oibre chun freastal ar chruinnithe, d'fhonn atheagar a chur ar a chúrsaí airgeadais.

De thoradh an inscrúdaithe a rinne an tOmbudsman ar an scéal, tháinig sé chun solais gur bh é beatha an fhir chéile amháin a bhí clúdaithe ag an bpolasaí an tráth a thosaigh an polasaí, agus gur chuir an Comhlacht in iúl don lánúin nuair a tosaíodh an polasaí, nach gclúdófaí beatha na mná céile, mar gheall ar shaincheisteanna sláinte a bhí ann cheana féin. Eisíodh doiciméadú polasaí leis an bhfear agus an bhean chéile á dheimhniú sin, agus go deimhin féin bhí an méid sin soiléir ó na ráitis sochar bhliantúla a d'eisigh an Comhlacht.

B'oth leis an gComhlacht a thabhairt dá aire an earráid a rinneadh nuair a tugadh faisnéis mhícheart d'fhear céile an éagaigh, tar éis a báis, de dhroim earráid a rinne duine den fhoireann is cosúil, arbh í an chiall a bhain an duine sin as comhshealbhóirí polasaí ná beatha daoine a bheith árachaithe i gcomhpháirt. Thug an Comhlacht faisnéis go raibh bearta déanta d'fhonn a chinntiú nach dtarlódh earráid den chineál sin arís, lenar áiríodh athoilúint a chur ar roinnt comhaltaí foirne.

Thug an tOmbudsman dá aire gur thug an Comhlacht le fios go ceann tréimhse níos mó ná mí d'fhear céile an té a bhásaigh, a raibh clann óg ar a chúram aige, go n-eiseofaí íocaíocht sochair €130,000 dó, tar éis chailliúint a mhná céile. Ghlac sé am saor óna chuid oibre chun atheagar a chur ar a chúrsaí airgeadais, agus ba léir dá bharr sin go raibh sé an-trína chéile nuair a cuireadh in iúl dó ina dhiaidh sin nach raibh aon sochar iníoctha leis i ndáiríre. Ábhar sólais don Ombudsman ba ea é go raibh bearta curtha i bhfeidhm ag an gComhlacht chun oiliúint a chur ar an bhfoireann arís nuair a d'oir sé, ionas nach dtarlódh eachtra den chineál céanna arís.

Ba é breithniú an Ombudsman áfach go raibh an comhartha dea-thola €1,000 a thairg an Comhlacht roimhe sin d'fhear céile an éagaigh, mar aitheantas ar an anacair a cuireadh air (a ardaíodh ina dhiaidh sin go €1,500) go hiomlán uireasach agus d'ordaigh sé don Chomhlacht suim €7,500 a thabhairt in ionad an mhéid sin.

## [€116,000 aisíoctha le hinfheisteoirí scothaosta mar gur banna deich mbliana a díoladh seachas ceann cúig bliana](#)

I mí na Nollag 2006, rinne lánúin scothaosta €560,000 a infheistiú i mBanna 10 mbliana ar chomhairle idirghabhálaí. Géilleadh an Banna ar €445,000 mí Mheán Fómhair 2008 ar chaillteanas suntasach mar gheall ar tháille luathscoir agus asbhaint bhreise €116,000 as "*Coigeartú Margadbluach*" (CM). Bhí na Gearánaigh míshásta leis an CM a bheith forchurtha, ar pionós a bhí ann dar leo, óir nach raibh siad ar an eolas maidir le raon ionchasach an CM agus níor thuig siad go bhféadfadh feidhm a bheith aige ag aon tráth i gcaitheamh théarma na hinfheistíochta. Thug siad le fios gur chreid siad nach mbeadh feidhm leis na pionóis as an infheistíocht a iompú in airgead roimh théarma ach amháin sa chéad 5 bliana agus shonraigh siad nár mhian leo riamh infheistíocht a dhéanamh i bpolasaí 10 mbliana.

Rinneadh gearán in aghaidh an Idirghabhálaí a mhol an polasaí do na Gearánaigh. Thagair an tIdirghabhálaí don Doiciméad Molta á thaispeáint gur cheart breathnú ar an mBanna mar infheistíocht 7 – 10 mbliana. Bhraith sé freisin ar míniú soiléir sna "*Téarmaí Mínitbe*" a shoiléirigh gur bhain an CM go hábhartha leis an infheistíocht má rinneadh cinneadh an infheistíocht a ghéilleadh ar chothrom roú bliana an pholasaí nó roimhe sin. Mheabhraigh an tIdirghabhálaí go raibh cló trom ar thagairtí don CM, leis an tábhacht a bhí leis a thaispeáint agus gur soiléiríodh do na Gearánaigh nárbh fhéidir an CM a chainníochtú roimh ré. Shonraigh sé freisin gur shínigh na Gearánaigh ráiteas follasach nach ndéanadh siad an Banna a bhriseadh fad a bhí an CM i bhfeidhm.

Bhí an tOmbudsman den tuairim gur míníodh go soiléir i nDoiciméad na bPríomhghnéithe, sa Litr Réasúnaíochta agus i nDoiciméad Molta an Idirghabhálaí conas a fheidhmódh an CM. Thug sé

dá aire freisin gur mhínigh ionadaí an Idirghabhálaí tionchar an CM trí ghraif agus samplaí a úsáid. Chinn sé dá réir go ndearnadh an CM infheidhme i leith infheistíochta a mhíniú i gceart do na Gearánaigh.

In ainneoin sin thug an tOmbudsman dá aire gur léirigh na Gearánaigh, tráth na gcaibidlí a bhí ag na páirtithe, go raibh sprioc shoiléir infheistíochta acu chun infheistíocht a dhéanamh go ceann tréimhse 5 bliana agus cuireadh síos ar an gceart ama dá n-infheistíocht mar *“léargas 5 bliana”* agus mar *“léargas 5-6 bliana”* freisin. Thug an tOmbudsman dá aire, cé nach mbeadh feidhm le táillí luathscóir tar éis cothrom 5ú bliain na hinfeistíochta, mar sin féin bhí sé soiléir go bhféadfadh sé go héasca go mbainfeadh feidhmiú CM ar a laghad, suas le cothrom 10ú bliain an pholasaí. I bhfianaise an mhéid sin, ní fhéadfadh sé a thuiscint conas a bheadh an táirge sin oiriúnach do dhaoine scothaosta nach raibh uathu ach léargas 5-6 bliana. I ndáiríre is Banna deich mbliana a díoladh agus ní ceann cúig bliana mar a theastaigh.

Dá réir sin, cé go raibh an tOmbudsman sásta gur míníodh an CM go leordhóthanach, ní táirge oiriúnach do na Gearánaigh a bhí ann. D’ordaigh sé don Idirghabhálaí an CM 20% de luach an chiste a asbhaineadh nuair a rinneadh an briseadh i mí Mheán Fómhair 2008 – €116,000 – a chúiteamh leis na Gearánaigh.

## Níor seasadh le hinfeistíocht mhí-oiriúnach líomhnaithe de €1m le duine scothaosta

Rinne fear scothaosta sna hochtóidí luatha gearán go ndearna sé dhá infheistíocht chnapshuimne an-substaintiúla arbh fhiú €1m ina n-iomláine iad ar mholadh ó Bhanc Infheistíochta in 2006 agus 2007 faoi seach, ach nach bhfuair sé amach go dtí ina dhiaidh sin nach bhfuair sé an ráthaíocht chaipitiúil a dúirt sé i gcónaí a theastaigh uaidh ó na hinfeistíochtaí sin. Thug an Gearánach go raibh an tsláinte go dona ag a bhean chéile, go raibh radharc na súl ag teip air féin agus dá bhrí sin gur chuaigh sé i muinín mholtaí an Chomhlachta. Thit luach na n-infheistíochtaí go substaintiúil ó shin agus theastaigh uaidh go gcúiteofaí an €1m dó.

Mháigh an Banc gur míníodh agus gur soiléiríodh go hiomlán na roghanna infheistíochta a roghnaigh an Gearánach in 2006 agus 2007 faoi seach, agus gur thuig sé go hiomlán nádúr na n-infheistíochtaí a ghlac sé mar chúram air féin. Dúirt an Banc go raibh an-taithí ag an nGearánach mar infheisteoir agus go raibh géarchúis airgeadais shuntasach ann, a raibh punann infheistíochta ilchineálach aige de mhíreanna ráthaithe agus neamhráthaithe, ach mar sin féin ar an ábhar go raibh an Gearánach 80 bliain d’aois in 2006, gur glacadh bearta breise (mar a cheangail a nósanna imeachta caighdeáin a dhéanamh) le cinntiú go raibh na hinfeistíochtaí a bhí á dtosú in oiriúint don Ghearánach agus gur thuig sé an riosca a bhí á ghabháil de chúram air féin aige. Dúirt an Banc freisin gur chinn an Gearánach gan infheistíocht shocair a dhéanamh, mar gur theastaigh de sholúbthacht uaidh rochtain a bheith aige ar a chistí, má theastaigh agus go raibh dóthain glanluach airgeadais aige, chun go bhféadfaí dul chun cinn leis an infheistíocht.

Thug an tOmbudsman dá aire, cé go raibh an dá infheistíocht an-substaintiúil, gur fhág siad an-chuid sócmhainní airgeadais eile ar fáil don Ghearánach mar sin féin. Ghlac sé leis freisin go raibh taithí aige mar infheisteoir agus thug dá aire go raibh an Banc ar an eolas maidir le dálaí míochaine bhean chéile an Ghearánaigh agus, i ndáiríre, mar gheall air sin, gur aistrigh an Gearánach le comhaontú infheistíochtaí eile a bhí acu faoina n-ainmneacha beirt, isteach ina ainm féin amháin in 2006.

Thug an tOmbudsman dá aire go raibh radharc na súl ag teip ar an nGearánach, ach dhírigh sé aird ar fhianaise an Ghearánaigh féin gur *“shínigh sé gach ar cuireadh os a chombair”* in 2006 agus 2007 ní mar gheall ar aon cheist maidir le radharc a chuid súl, ach de bhrí go ndúirt sé go raibh muinín iomlán aige as an gComhlacht. Sa mhéid is go ndearna an Gearánach an cás nach raibh riamh



uaidh ach infheistíocht a bhí “slán” dá chuid airgid, thug an tOmbudsman dá aire gur sonraíodh ar phríomhleathanach na Foirme Iarratais i geló trom go bhféadfadh luach infheistíochtaí “*titim chomb maith le ardú agus ní ráthaítear iad, mar sin d’fhéadfadh sé nach bhfaighidh tú an méid iomlán a infheistíonn tú ar ais*”. Thug an tOmbudsman dá aire freisin na bearta breise a ghlac an Banc, mar gheall ar aois an Ghearánaigh, le cinntiú gur thuig sé go hiomlán nádúr na hinfeistíochta a bhí á thosú. Chuige sin, thaispeáin an fhianaise inter alia gur shínigh an Gearánach nóta lámhscríofa dá chuid féin i mí na Samhna 2006 ag deimhniú gur ghlac sé leis nach raibh a chuid caipitil slán, agus go bhféadfadh an tsuim infheistithe ardú nó ísliú. Bhí nóta lámhscríofa den chineál céanna sínithe ag an nGearánach i mí na Bealtaine 2007 a raibh nóta mar chuid de ráiteas a dúirt “*Is eol dom nach bhfuil an caipiteal infheistithe €...., slán, agus go bhféadfadh sé dul síos nó dul síos*”.

Luaigh an tOmbudsman, in imthosca ina raibh easaontas idir na páirtithe i leith roinnt fíoras, gur bhreithnigh sé cibé acu an mbeadh gá le héisteacht ó bhéal faoi mhionn. Chinn sé áfach go raibh an fhaisnéis doiciméadaithe leordhóthanach dó i ndáiríre le cur ar a chumas teacht ar chinneadh i ndáil le leis an gcás. Chinn an tOmbudsman nach bhféadfadh an Gearánach gan a bheith ar an eolas i mí na Samhna 2006 agus mí an Mheithimh 2007 nach raibh an caipiteal a bhí á infheistiú slán ar bhealach ar bith, agus go bhféadfadh a luach dul síos nó dul suas. Níl ann ach nár chruthaigh an fhianaise áiteamh an Ghearánaigh gur infheistíocht “*sblán*” a bhí uaidh i gcónaí. Ba é breithniú an Ombudsman freisin gur ar éigean gur dócha nach ndearna an Gearánach ach gach ar cuireadh os a chomhair a shíniú agus nár léigh sé aon chuid den doiciméadú a fuair sé i ndáil leis na hinfeistíochtaí seo a bhí an-suntasach go háirithe ó tharla go raibh taithí mar infheisteoir aige. Níor seasadh leis an nGearán in aghaidh an Bhainc.

## **Bhí Infheistíocht €75,000 i gCiste Réadmhaoine Ard-Riosca mí-oiriúnach – cúiteamh €60,000**

Chuir fear céile agus bean chéile in iúl don Ombudsman go raibh inní orthu maidir le trí infheistíocht a rinne siad trí Bhanc. Rinne na Gearánaigh na fáltais a fuair siad ó thalamh a dhíol, €86,000 i mí an Mheithimh 2006, €100,000 i mí an Mhárta 2007 agus €75,000 i mí Aibreáin 2007 faoi seach a infheistiú i dtrí chiste réadmhaoine éagsúla chun a n-ioncam a ardú tar éis dóibh dul ar scor ón bhfostaíocht eile a bhí acu roinnt blianta ina dhiaidh sin. Laghdaigh luach na dtrí infheistíocht go suntasach faoi Mheán Fómhair 2008.

Chinn an tOmbudsman gur cuireadh comhairle go cuí ar na Gearánaigh i ndáil leis an gcéad dá infheistíocht agus go bhfuair siad an doiciméadú agus na tréimhsí stuanaíthe ba ghá le haghaidh na n-infheistíochtaí sin.

Bhí an tOmbudsman go mór in amhras áfach maidir leis an tríú infheistíocht in Aibreán 2007. Thug sé dá aire gur Comhairleoir Airgeadais éagsúil de chuid an Bhainc a thug an chomhairle maidir leis an infheistíocht sin murab ionann agus an dá infheistíocht roimhe sin. De thoradh an chinnte sin tugadh d’aire nach “*infheisteoirí géarchúiseacha*” a bhí sna Gearánaigh agus go raibh “*ag teip ar an misneach acu*” maidir leis an infheistíocht seo. Tugadh d’aire freisin go raibh éiginnteacht ar na Gearánaigh maidir le téarmaí agus coinníollacha na hinfeistíochta molta sin agus nár thuig siad iad. Chomhairligh an Comhairleoir do na Gearánaigh áfach €75,000 a infheistiú sa chiste réadmhaoine ardriosca, rud a rinne siad.

Ba é tátal an Ombudsman nár cheart don Bhanc infheistíocht ardriosca den chineál sin a mholadh, agus an inní ba léir a bheith ar na Gearánaigh maidir le hinfeistíocht ciste réadmhaoine tríú páirtí a dhéanamh á cur i gcuntas. Agus a chinneadh á dhéanamh aige ní fhéadfadh an tOmbudsman cinneadh a dhéanamh a bhí go hiomlán i bhfabhar na nGearánach ó b’fhios dó go raibh an dara hinfeistíocht déanta cheana féin acu trí seachtaine díreach roimhe sin leis an mBanc. Chuir sé i gcuntas freisin go bhfuair na Gearánaigh litir oiriúnachta, go raibh tréimhse stuanaíthe acu a thug deis dóibh tarraingt amach as an infheistíocht má bhraith siad nach raibh sí ag teacht lena gcuid

riachtanas agus ní fhéadfadh sé nár thuig siad cuid de na rioscaí a bhain leis an infheistíocht.

Dá réir sin d'ordaigh an tOmbudsman don Bhanc an banna sin a cheannach ar ais de réir 80% dá luach – €60,000.

## Teagmháil gan iarraidh le pinsinéir chun infheistíocht €35,000 a athrú – dámhachtain €6,500

Rinne pinsinéir 71 bhliain d'aois a raibh €35,000 infheistithe aige i bpunann infheistíochta i mí Meitheamh 2006 gearán leis an Ombudsman i mí Mheán Fómhair 2008 gur táirge 5 bliana, nach raibh oiriúnach dó, a díoladh leis, go raibh a luach ag titim faoi Fheabhra 2008 agus nach raibh ráta seasta fáltais aige. Bhí a chuid airgid infheistithe ar dtús in infheistíocht eile a raibh ráta seasta fáltais aici agus d'athraigh sé an infheistíocht a bhí aige de bhun glao teileafóin gan iarraidh a fuair sé óna Bhanc. Luaigh sé freisin go raibh an-mhoill ar an mBanc agus iad ag plé lena ghearán.

Luaigh an Banc ina chuid fianaise go raibh an t-oifigeach a sheol an t-idirbheart tar éis an Banc a fhágáil idir an dá linn ach sa chás go raibh táirge nua á sheoladh nach rud neamhghnách a bheadh ann aire custaiméirí a bhí ann cheana a dhíriú ar bhuntáistí táirge den chineál sin i gcás go rachadh sé chun tairbhe dóibh. Ag an trátha díoladh an infheistíocht bhí acmhainn fáis gan teorainn inti agus caipiteal a bhí ráthaithe. Dhearbhaigh an Banc, cé gur thuig sé go raibh an Gearánach míshásta le feidhmiú na hinfeistíochta go dáta, ní bheadh an fás críochnúil ar eolas roimh an dáta na haibíochta. Bhí 3 bliana den infheistíocht 5 bliana le dul agus bhí an fhéidearthacht ann go bhfeabhsódh coinníollacha an mhargaidh roimh dheireadh an téarma.

Ar an bhfianaise a athbhreithniú ina hiomláine, bhí an tOmbudsman sásta gurbh é an Banc a rinne ní ar teagmháil a bhí go hiomlán gan iarraidh leis an gcustaiméir ag iarraidh air teacht isteach chun an bhrainte ionas go bhféadfaí infheistíocht a bhí nua agus éagsúil a dhíol leis. Chinn an tOmbudsman nár cheart don Bhanc díriú ar an bpinsinéir mar a rinne, nach raibh dea-chomhairle tugtha ag an mBanc agus nár cheart dó an infheistíocht áirithe sin a dhíol leis an bpinsinéir, ag féachaint dá aois agus dá dhálaí airgeadais. Chinn an tOmbudsman go raibh mainneachtain déanta ag an mBanc maidir leis an dualgas cúraim a bhí air agus d'ordaigh sé don Bhanc suim €6,500 a íoc mar chúiteamh ar an gcomhairle fhailíoch a tugadh.

## Ardú ciste árachais €3,000 ar athbhreithnithe nár dearnadh – d'fhéadfadh 96,000 cás eile a bheith ann

Cheannaigh an Gearánach polasaí árachais lánsaoil aonad-nasctha leis an gComhlacht in 1983. Tuairim is €240,000 a bhí ar an gclúdach faoin bpolasaí, le préimh bhliantúil €900 a bhí le híoc. Bhí foráil “athbhreithniú polasaí” mar chuid dá polasaí a rinne foráil le haghaidh athbhreithniú ar an bpréimh agus sochar iníoctha faoin bpolasaí ar eatraimh shonraithe. Rinneadh athbhreithniú cothrom 10ú bliain an pholasaí. Chomhairligh an Comhlacht don Ghearánach ag an am nach raibh aon ghá di an phréimh a bhí le híoc a athrú d'fhonn na sochair faoin bpolasaí a choinneáil. In 2008 áfach scríobh an Comhlacht chuig an nGearánach agus á chur in iúl di nach raibh an phréimh a bhí le híoc leordhóthanach níos mó chun leibhéal an chlúdaigh faoin bpolasaí a chothabháil. Chuir an Comhlacht in iúl don Ghearánach go bhféadfadh sí leanúint ar aghaidh leis an bpréimh bhliantúil €900 a íoc ar chlúdach saoil €85,000 nó clúdach saoil €240,000 a chothabháil ar préimh bhliantúil mhéadaithe €4,900. Bhain an t-iaratas ar mhéadú siar as an nGearánach agus chuir sí an scéal faoi bhráid na hOifige seo.

Agus an gearán á mheasúnú ag an Ombudsman rinne sé iniúchadh ar dhoiciméadú an pholasaí agus scrúdaigh sé cibé acu an raibh an ndearna an Comhlacht an t-athbhreithniú polasaí de réir théarmaí an pholasaí. Ba é tátal an Ombudsman go raibh an Comhlacht i dteideal athbhreithnithe

polasaí a dhéanamh agus bhí foráil déanta go soiléir dóibh sin faoi dhoiciméadú an pholasaí. Thug an tOmbudsman dá aire áfach, cé gur sheol an Comhlacht athbhreithniú cothrom na 10ú bliana, mhainnigh sé athbhreithnithe a dhéanamh in 1998 agus 2003. Chinn an tOmbudsman gur cheart athbhreithnithe a bheith déanta ag na tráthanna sin agus trí gan déanamh amhlaidh, ní raibh sé de dheis ag an nGearánach a cuid roghanna clúdaigh saoil a bhreithniú ag dáta níos luaithe ná 2008.

D'ordaigh an tOmbudsman don Chomhlacht luach chiste an Ghearánaigh a mhéadú de €3,000 agus athbhreithniú a sheoladh bunaithe ar an luach méadaithe sin.

Bhí ábhar tromchúiseach amhrais ag an Ombudsman go bhféadfadh an mhainneachtain seo íocaíocht a dhéanamh tarlú i gcásanna eile agus chuir sé in iúl don Chomhlacht agus don Rialtóir Airgeadais i mí an Mhárta 2009 go mbeadh súil aige go ndéanfaí polasaithe a bhí cosúil cosúla a athbhreithniú le cinntiú nach amhlaidh a bhí. Mar gheall ar bhreith Ard-Chúirte ní fhéadfadh sé a ordú don Chomhlacht déanamh amhlaidh agus bhí sé sásta freagra an Chomhlachta ina dhiaidh sin a thabhairt dá aire. Thug an Comhlacht le tuiscint go gcaithfí 96,000 polasaí a sheiceáil de láimh dá mbeifí le fáil amach ar dearnadh na hathbhreithnithe cuí ar gach polasaí, méid oibre a bheadh ainmheasartha. Seachas sin mhol sé athbhreithniú samplach a dhéanamh ar 160 polasaí nó mar sin agus torthaí an chéanna a thabhairt don Ombudsman. Cé go raibh an tOmbudsman sásta leis an gcur chuige sin d'iarr sé go méadófaí an sampla randamach go 300 agus tá sé ag fanacht le toradh an athbhreithnithe.

## Sochar €25,000 íoctha le duine dall mar gheall ar ghníomhartha Comhlachta a bheith éagórach

Bhí polasaí tinnis chriticíúil ag bean sna 50idí le Comhlacht Árachais agus chuir sí isteach éileamh ar shochar de dhroim radharc na súl a bheith ag teip uirthi. Dhiúltaigh an Comhlacht don éileamh ar an mbonn nár shásaigh an Gearánach na critéir a bhí leagtha amach sa pholasaí maidir le "*iomlán de radharc na súl a bheith cailte go buan agus go dochúlaithe sa dá shúil*". D'fhulaing an Gearánach ar feadh roinnt mhaith blianta de bharr tearcghalar díbhlithe a bheith ag dul di, arbh iad na comharthaí sóirt a bhain leis, smidiríní a bheith á ndéanamh de snáithíní leaisteacha sa chnis agus de scannáin na súl. Níor chlúdaigh an polasaí an galar áirithe a bhí ar an nGearánach ach d'fhéach an Gearánach le cáiliú faoin gceannteideal "*Daille*".

Bhreithnigh an tOmbudsman an fhianaise liachta a bhí ar fáil a dheimhnigh go mbíodh an Gearánach, roimh thosú an pholasaí, ag fulaingt mar gheall ar tuirse súl agus strus súl agus dá bharr sin cuireadh faoi bhráid Lia Comhairleach Oftalmach. Thosaigh an polasaí in 1994 agus thaispeáin an fhianaise liachta gur chuaigh radharc an Ghearánaigh in olcas go suntasach sna 1990idí déanacha, rud a spreag an éilimh a rinne an Gearánach leis an gComhlacht i mí Mheán Fómhair 2006 ar an mbonn go raibh sí dall faoin am sin.

Thug an tOmbudsman dá aire agus éileamh an Ghearánaigh á mheas aige, gur ceanglaíodh ar an Lia Oftalmach a bhí aici measúnú a chur i gcrích agus gur fiafraíodh de go sonrach an raibh radharc na súl cailte go buan agus go dochúlaithe sa dá shúil agus cathain a tharla sé sin. "*Tú*" an freagra a thug an Lia agus dheimhnigh sé gur thit an ghéire amhaire chuig an leibhéal a leagadh síos faoi Mheán Fómhair 2004. Dheimhnigh sé freisin nach raibh aon dóchúlacht ann go bhfeabhsódh an radharc ach dul faoi scian. Sna himthosca sin thuairimigh an tOmbudsman go raibh sé mí-oiriúnach go ndiúlródh an Comhlacht d'éileamh an Ghearánaigh ar an mbonn nár chomhlíon sí na critéir a bhí leagtha síos sa pholasaí.

Thug an tOmbudsman dá aire gur dhá bhliain ar fad a bhí ann tar éis gur diúltaíodh d'éileamh an Ghearánaigh, nuair a dheimhnigh Lia Comhairleach Oftalmach an Ghearánaigh, tar éis tathant a bheith déanta air, go raibh leibhéal d'amharc forimeallach ag an nGearánach agus, sa chiall sin, nach raibh radharc cailte "*go hiomlán*" aici. In imthosca nuair nach raibh aon tagairt i ndoiciméad an pholasaí d'eisiamh éileamh ar shochair, i gcás inar tugadh faoi deara gurbh ann don amharc forimeallach, bhí an

tOmbudsman den tuairim go raibh tuairim am Lia i mí Dheireadh Fómhair 2006 go raibh radharc na súl caillte go buan agus go dochúlaithe ag an nGearánach sa dá shúil, go raibh an tuairim sin soiléir a dóthain i leith an tseasaimh agus gur cheart don Chomhlacht éileamh an Ghearánaigh a admháil ag an staid sin.

Thug an tOmbudsman dá aire freisin nach faoin gComhlacht a bhí sé diúltú don éileamh ar an mbonn go raibh an bhail a bhí ar an nGearánach uirthi roimh thosú an pholasaí de bhrí gur leag an polasaí amach na teorainneach a bhí leis na cineálacha baile a bhí ann cheana féin a bhí ábhartha maidir le cailliúint amhairc agus nach raibh aon cheann dóibh siúd a bhí aitheanta sa pholasaí ag dul don Ghearánach, ná níor chaill sí radharc na súl laistigh den chéad dá bhliain den chlúdach. Sheas an tOmbudsman le casaoid an Ghearánaigh agus d'ordaigh go n-íocfaí an sochar cnapshuime €25,000 de bhun an pholasaí tinnis chriticiúil.

## €25,000 le hóc mar gheall ar bhail sochair árachais báis a bheith éagothromasach

Rinne bean a bhí ina cónaí faoin tuath gearán leis an Ombudsman maidir le Polasaí Sochair Báis Thionóiscigh a fir chéile, 71 bhliain d'aois. Bhain titim thromchúiseach dá fear céile agus bhris sé a pheilbheas dá bharr agus, in ainneoin gur chuaigh sé chun an ospidéal, fuair sé bás laistigh de thréimhse 3 seachtaine. Mar sin féin dhiúltaigh an Comhlacht Árachais dá héileamh ar shochar, ar an mbonn gur cheangail critéir an Pholasaí, gur gá bás an tsealbhóra polasaí a bheith tugtha ag gortú coirp mar a sainmhíníodh, agus aige sin *"ambáin"*, chun go bhféadfaí an sochar a íoc. Dúirt an Comhlacht go raibh Galar Parkinson agus Néaltrú ag dul don éagach, agus dheimhnigh an teastas báis gur taom croí an phríomhchúis a bhí lena bhás.

Thug an tOmbudsman an fhianaise dá aire ó Dhochtúir Teaghlaigh an éagaigh, go raibh an tsláinte réasúnta maith ag an éagach sular thit sé, cé go raibh sé anbhann, ach mar gheall ar an díluailiú a lean briseadh a pheilbhis, b'éigean dó fanacht sa leaba an t-am go léir a bhí sé san ospidéal. Mar gheall ar an néaltrú a bhí air agus é a bheith á choinneáil in áit a bhí coimhthíoch dó, tháinig mearbhall air agus bhí sé an-suaite, rud a d'fhág nárbh fhéidir leis ithe. Thosaigh an tsláinte ag teip go mear air dá bharr agus trí seachtaine tar éis dó dul isteach san ospidéal chun coir leighis a fháil do pheilbheas briste bhain taom croí dó agus fuair sé bás.

Bhreithnigh an tOmbudsman go raibh foclaíocht an pholasaí á cheangal gurbh é an gortú coirp *"ambáin"* a chaithfeadh bás an duine a thabhairt a bheith cúng agus dochurtha i bhfeidhm go míchuí ar leibhéal na praiticiúlachta, agus go deimhin go bhféadfadh sé nach bhfaigheadh sealbhóirí polasaí cothrom na féinne dá bharr. Ba mhó an dóchúlacht éagothroime sa chás áirithe seo ina thuairim mar gheall ar aois agus laige an tsealbhóra polasaí. Thug an tOmbudsman dá aire go nglacann an lucht leighis leis go mbaineann baol an-substainteach le drochbhriseadh cnámh i measc othar geiriatrach go méadófar ar an ngalracht agus go deimhin ar an mbásmhaireacht. Thuairimigh an tOmbudsman gur dócha go leanfadh éagothroime mhór i ndálaí sonracha an cháis, critéar do chúis báis a bheith tugtha ag an ngortú coirp *"ambáin"* a bheith á chur i bhfeidhm go docht.

D'ordaigh an tOmbudsman dá réir sin don Chomhlacht géilleadh d'éileamh an Ghearánaigh ar €25,000 agus d'ordaigh sé don Chomhlacht freisin an tsaincheist maidir le foclaíocht an pholasaí a bheith an-docht, féachaint le hí a leasú d'fhonn an baol éagthroime do chustaiméirí a laghdú. Chomh maith leis sin dhírigh sé aird an Rialóra Airgeadais ar an ní seo de bhrí go bhféadfadh baint a bheith aige le soláthróirí polasaí eile i dtionscadal an árachais freisin.

## Costas €15,000 ar mháinliacht chairdiach íoctha ar ais de bhrí nár tháinig an bhail a bhí ar an othar roimhe sin i gceist

Dhiúltaigh Soláthróir árachais sláinte d'éileamh an Ghearánaigh ar chostais leighis a tabhaíodh ar thrí ócáid mar gheall ar mháinliacht chairdiach i gClinic na Carraige Duibhe go luath in 2008 ar na forais go raibh na comharthaí a bhí aige ann sular chuaigh sé isteach sa scéim árachais sláinte. D'esaontaigh an Gearánach le cinneadh an tSoláthróra ar na forais gur ghlaigh sé ar an Soláthróir roimh gach obráid le deimhniú go mbeadh sé clúdaithe go hiomlán agus chuaigh sé chun cinn leis an obráid ar an mbonn sin. Thairis sin shonraigh sé nach aon chomharthaí den ghalar corónach aige roimh dhul isteach sa scéim dó.

Chinn an tOmbudsman go raibh rialacha na Scéime Árachais Sláinte a raibh aighneas ann mar gheall orthu soiléir. Ní íocfadh an Comhlacht sochair do chóireáil a theastaigh ó dhuine in aon tréimhse feithimh a bhí i gceist faoina scéim. Faoi théarmaí scéim an Ghearánaigh, bhain tréimhsí feithimh le gach duine a chuaigh isteach sa scéim as an nua agus, i gcás an Ghearánaigh, bhí tréimhse feithimh 10 mbliana i gceist roimhe sin cheana féin. Míníodh an méid sin go soiléir i leabhrán an pholasaí agus i mbróisiúr an pholasaí freisin. Is é an sainmhíniú a rinneadh i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasaí:

*“Aon ghalar, breoiteacht nó gortú a thosaigh, nó ar thosaigh a chomharthaí nó a comharthaí, sular thosaigh an duine a bhfuil an galar, an bbreoiteacht nó an gortú ag dul dó nó di a thréimhse nó a tréimhse reatha de bhallraíocht leanúnach sa scéim.”*

Tharla é a bheith aireach ar líomhaintí an Ghearánaigh maidir le comhairle a fuarthas ón Soláthróir ar an nguthán, scrúdaigh an tOmbudsman loga custaiméara an tSoláthróra ina raibh taifead ar ábhar na nglonna gutháin idir an Gearánach agus ionadaí custaiméara den Soláthróir go luath in 2008. Bhí sé sásta gur thaispeáin na taifid sin gur chuir an Soláthróir comhairle i gceart ar an nGearánach agus gur míníodh don Ghearánach ar dhá ócáid nach gclúdódh an polasaí an bhail liachta a bhí á cóireáil dá mbeadh comharthaí na baile ann sula raibh sé ina bhall den Scéim.

Is í an cheist a bhí fós le cinneadh ag an Ombudsman ansin, cibé acu an ndearna nó nach ndearna an Soláthróir an measúnú ceart ar éilimh an Ghearánaigh maidir le bail liachta, a raibh a comharthaí ann sula raibh seisean ina bhall den Scéim Árachais Sláinte a bhí i gceist. Bhí sé soiléir nár tugadh le fios ar na Foirmeacha Éilimh a shínigh agus a chuir Comhairleoir an Ghearánaigh isteach, go raibh comharthaí na baile a bhí á cóireáil ann roimh bhallraíocht an Ghearánaigh sa Scéim, agus go deimhin sonraíodh orthu nárbh ann dóibh. Bhí sé deimhnithe i scríbhinn ag Dochtúir Teaghlaigh an Ghearánaigh, go raibh an fhaisnéis a chuir seisean ar fáil, agus ar bhunaigh an Soláthróir a chinneadh diúltú d'éilimh an Ghearánaigh, earráideach agus gan tagairt a bheith déanta aige dá nótaí liachta. Dheimhnigh sé ina dhiaidh sin nár fhreastail seisean air maidir le fadhbanna cliabhraigh go dáta tar éis dó dul isteach i Scéim Árachais Sláinte an tSoláthróra, agus chuir sé nótaí liachta iomlána ag dul siar go 2004 ar fáil i gceangal mar thacaíocht leis an méid sin. Ba léir freisin, cé go raibh nóta sna taifid ospidéil a cuireadh isteach go raibh druga á fháil ag an nGearánach chun colaistéaról fola a laghdú i mí na Nollag 2005, nach rabhthas ag tabhairt le tuiscint ar chor ar bith go raibh an druga sin á thabhairt don Ghearánach mar chóireáil don artairiscleáris chorónach, mar a mhaígh an Soláthróir a bhí.

Bhí amhras ann, mar sin, gan bacadh leis an dáta ar thosaigh na comharthaí, an raibh an galar corónach a bhí ag dul don Ghearánach, agus dá raibh idirghabháil liachta ag teastáil uaidh ceithre mhí tar éis dháta a bhallraíochta, tosaithe roimh dháta na ballraíochta. Tar éis dó na haighneachtaí go léir a scrúdú áfach, bhí an tOmbudsman sásta tríd is tríd leis an bhfianaise a cuireadh os a chomhair nach raibh ann do chomharthaí bhail an Ghearánaigh roimh bhallraíocht a bheith aige i scéim árachais sláinte an tSoláthróra. D'ordaigh sé dá réir go n-íocfadh an soláthróir árachais sláinte na costais €15,000.



## Sochar an amhrais maidir le gearán faoi íocaíocht mhíchumais €18,000

D'imscrúdaigh an tOmbudsman cás inar adamhaigh an Comhlacht dliteanas i leith éileamh míchumais an Ghearánaigh le héifeacht ó 2005. Mar chuid den ghnáthathbhreithniú ar an éileamh, d'éiligh an Comhlacht roinnt tuarascálacha leighis agus tar éis na tuarascálacha sin a scrúdú, d'éirigh an Comhlacht as €18,000 a íoc in 2008. Rinne an Gearánach achomharc in aghaidh an chinnidh sin.

D'fhonn a bheith incháilithe le haghaidh sochair b'éigean don Ghearánach a thaispeáint go raibh sí *“go biomlán éagumasach ar chúis breoiteachta nó gortaithe leanúint dá gnáthghairm bbeatha”*. Mhaígh an Gearánach go raibh sí iomlán éagumasach go fisiciúil ar a post a dhéanamh. Shonraigh an Gearánach go háirithe go raibh lot aipse meiteastatach uirthi agus luaigh sí gnéithe síceolaíocha na baile, agus gur fágadh go hiomlán éagumasach ar an obair í mar gheall ar thionchar díbhilitheach a ghaibh leis na gnéithe sin.

Thug an tOmbudsman dá aire gur scoir dochtúir a fostóra í ar fhorais drochshláinte i mí an Mheithimh 2008. I ndiaidh achomharc an Ghearánaigh, shocraigh an Comhlacht roinnt meastachán liachta don Ghearánach, le hoinceolaí, lia ceirde agus síciatraí, inter alia. Chuir an Gearánach isteach roinnt tuarascálacha leighis dá cuid féin a sheas leis an seasamh a bhí aici. Ar na tuarascálacha sin ar fad a fháil níor athraigh an Comhlacht a sheasamh maidir le diúltú don éileamh.

Scrúdaigh an tOmbudsman na tuarascálacha ar fad agus thug sé dá aire na tuairimí maidir le galar meiteastatach in ar sonraíodh *“nach féidir a n-iompar a thuar”* agus fianaise liachta eile inar sonraíodh: *“tá an Gearánach buanaithe go maith anois i ‘ról na breoiteachta’ agus níl sí i bhfách anois le filleadh ar an obair”*. Chuir an tOmbudsman an fhianaise liachta chontrárthacht i gcuntas agus bhreithnigh sé gur cheart sochar an amhrais a bheith i gceist sa chás seo. D'ordaigh sé gur cheart an t-éileamh a íoc, faoi réir athbhreithnithe bhliantiúil ina dhiaidh sin.

## Seasadh le líomhain go ndearnadh calaois Cárta Creidmheasa €540 sa Téalainn

Tar éis do Ghearánach a chuaigh ar thuras chun na Téalainne filleadh abhaile fuair sí amach gur asbhaineadh trí idirbheart as a Cárta, arbh idirbhearta iad nár cheadaigh sise, dar léi agus nach raibh údaraithe, a mhaígh sí.

Mar fhreagra ar an ngearán a rinne sí, sheol an Banc imscrúdú cuimsitheach ar na hidirbhearta lenar bhain an t-easaontas, agus mar chuid den imscrúdú sin scrúdaigh sé an t-iompar calaoiseach a tharla cheana sa limistéir gheografach a bhí gceist d'fhonn a fháil amach an raibh aon phátrún chalaioiseacha ag baint leis na hidirbhearta sin. Ba é tátal imscrúdú an Bhainc nach raibh aon iompar calaoiseach le sonrú sa chuntas. Thángthas ar an tátal sin mar gheall ar nádúr treallach na n-idirbhearta i gcaitheamh míosa agus pátrún na n-idirbhearta sin. Chuir an Banc béim ar na hidirbhearta a raibh easaontas ann mar gheall orthu a bheith deimhnithe le PIN agus gur úsáideadh an cárta agus an PIN i gceart le chéile chun na hidirbhearta a dhéanamh, agus go raibh ceanglas conarthach ar an mBanc dá réir sin na suimeanna a chur do dhochar chuntas an Ghearánaigh.

Tar éis don Ombudsman an scéal a fhiosrú, chinn sé go raibh an ceart ar fad ag an mBanc an t-airgead a chur do dhochar ar dtús de bhrí gur úsáideadh an Cárta agus an PIN chun na hidirbhearta a dheimhniú. Chomh luath agus a thuairiscítear calaois áfach, bíonn dualgas ar an mBanc an ní seo a imscrúdú. Seoladh imscrúdú go cúí arbh é an toradh a bhí air go raibh an Banc sásta nach raibh aon chalaiois i gceist.

Tar éis don Ombudsman an fhianaise ar fad a scrúdú agus na himthosca teagmhasacha go léir a bhreithniú áfach, tháinig sé ar thátal eile. Ina thuairim siúd, gur dóigh gur tharla calaois de chineál éigin. Ní raibh aon fhianaise ann go ndearna an Gearánach aon fhaillí agus dá bhrí sin d'ordaigh an tOmbudsman don Bhanc an méid a cuireadh do dhochar an Ghearánaigh, €540, a chur do shochar a cuntais.

## Ní raibh ach €2,000 d'aistarraingtí UMB eachtracha €4,000 a rinneadh calaoiseach

Rinne mac léinn a chuaigh ar thuras malairte chuig tíortha éagsúla Eorpacha ina laethanta saoire gearán gur aistarraingíodh €4,000 óna chuntas tríd an gcóras UMB gan údarú uaidh. Aistarraingíodh €2,000 den airgead ina shuimeanna beaga sa Fhrainc, sa Spáinn, sa Pholainn, i bPoblacht na Seice, sa Chróit agus sa tSlóivéin agus tógadh amach €2,000 eile san Iodáil. Ní raibh sé tar éis a bheith san Iodáil ach léirigh an córas casaoide inmheánach go raibh sé i láthair sna tíortha eile ar dhátaí na n-idirbhearta. Shonraigh an Banc gur tháinig sé chun solais san imscrúdú a rinne sé gur bhain pátrún calaoiseach leis na hidirbhearta san Iodáil agus dá bhrí sin bhí an Banc sásta go ndearnadh calaois ar an nGearánach san Iodáil agus d'aisíoc an Banc an €2,000 leis. Dhiúltaigh an Banc aon chuid den airgead a aistarraingíodh sna tíortha eile a thabhairt ar ais áfach ar na forais nár tharla an pátrún caithimh a fheictear ar Chárta góchumtha de ghnáth.

Bhí an tOmbudsman sásta gur sheol an Banc imscrúdú iomlán agus chinn sé nár ghníomhaigh an Banc go héagothrom nuair a dhiúltaigh sé aisíocaíocht a dhéanamh maidir leis na hidirbhearta, seachas na cinn sin a tharla san Iodáil. Is é an fáth a bhí leis sin, go ndearnadh na hidirbhearta sin agus an Cárta agus an PIN á n-úsáid i gceart le chéile agus gurbh fhéidir idirdhealú soiléir a dhéanamh idir dálaí sin agus imthosca na n-idirbheart a tharla san Iodáil. Níor seasadh leis an nGearán.

## Íocadh 50% d'éileamh árachais sláinte €11,400 mar nár cruthaíodh go hiomlán bail a bheith ann roimhe sin

D'aistrigh an Gearánach clúdach Árachais Sláinte chuig Comhlacht Árachais Sláinte eile i Márta 2003 le sos 17 seachtaine sa chlúdach. Míníodh don Ghearánach, mar gheall ar an gclúdach a bhí aige leis an árachóir a bhí aige roimhe sin a bheith imithe i léig ar feadh tréimhse níos faide ná 13 seachtaine, go mbainfeadh tréimhsí feithimh leis ar bhallraíocht nua a thosú dó. Chiollaigh sé sin nach mbeadh aon sochar iníoctha as aon chóireáil a chuirfí air in aon tréimhse feithimh infheidhme. Chuir an Gearánach éileamh isteach ina dhiaidh sin ar €11,400 don Chuideachta i leith cóireála a fuarthas do Shiondróm Tuilleamais Alcóil i mí an Mheithimh 2008. Is é adúirt an t-ospidéal cóireála:

*"Is iad nádúr na gcombarthaí: an Dúlagar, an t-easuan, agus iontógaíl alcóil rialta", agus sonraíodh freisin "Ólachán Guaiseach, Dúlagar / Neambord Éigniúch Dúgbafach is ea an phríomb-dhiagnóis."*

Is é an sainmhíniú a bhí sa pholasaí árachais ar bhail a bhí ann roimhe:

*"Aon ghalar, breoiteacht nó gortú a thosaigh, nó ar thosaigh a chombarthaí nó a combarthaí, sular thosaigh an duine a bhfuil an galar, an bbreoiteacht nó an gortú ag dul dó nó di a thréimhse nó a tréimhse reatha de bhallraíocht leanúnach sa scéim."*

Ní chlúdaítear bail a bhíonn ann roimhe faoin bpolasaí go dtí go mbíonn an tréimhse feithimh ábhartha caite. Is í an tréimhse feithimh a bhí ann sa chás seo ná na chéad seacht mbliana den bhallraíocht. Is é a chiollaigh sé sin nach gclúdáfaí an Gearánach i leith aon bhaile a bhí ann roimhe go dtí go mbeadh seacht mbliana ballraíochta istigh.

Rinne an Comhlacht measúnú ar an éileamh agus shéan siad an céanna ar an bhforas gur bail a bhí ar an nGearánach roimhe sin ó bhí 1999 ann a bhí sa bhail a bhí air, nach raibh an tréimhse feithimh a bhain le hábhar istigh. Sna haighneachtaí a chuir an Gearánach faoi bhráid an Ombudsman mhaigh sé nach bail a bhí ann roimhe sin a bhí sa bhail a bhí air in 2008, i.e. Siondróm Tuilleamais Alcóil

Luaigh an Gearánach gur Dúlagar / NÉD an bhail ar theastaigh cóireáil di in 1999, cé gur Siondróm Tuilleamais Alcóil an bhail a bhí ag dul dó in 2008. Thacaigh dochtúir cóireála an Ghearánaigh go tréan leis an tuairim sin.



Agus an Gearánach á imscrúdú bhí aird ag an Ombudsman ní amháin ar théarmaí agus coinníollacha an chonartha árachais ach ar an méid a bhraith seisean a bheith cothrom agus réasúnach sna himthosca sin freisin. Tháinig sé ar an tuairim, bunaithe ar an bhfianaise liachta go léir a cuireadh faoina bhráid go raibh ceist ann maidir le cibé acu ar mar gheall ar Shiondróm Tuilleamais Alcóil é i ndáiríre, gur glacadh an Gearánach san ospidéal cóireála nó ar mar gheall ar bhail a bhí air roimhe sin é, i.e. NÉD / Dúlagar. Shonraigh an tOmbudsman gur thug an fhianaise a cuireadh isteach le tuiscint nach raibh dúchas droch-mhí-úsáid alcóil sa Ghearánach. Sna himthosca sin d'iarr sé ar an gComhlacht 50% den sochar iníoctha faoin bpolasaí a íoc ar an gcóireáil a fuarthas.

## Níor seasadh le maoin ghoidte €30,000 ó theach aíochta as gan éilimh roimhe sin a nochtadh

Úinéir tí aíochta ba ea an Gearánach a thosaigh Polasaí Árachais Ilphriacail Tí Aíochta i mí an Mhárta 2006. I mí na Bealtaine 2006 thuairiscigh an Gearánach dhá éileamh ar mhaoin ghoidte faoin bpolasaí arbh fhiú €30,000 ar fad iad. Tar éis na héilimh a fhiosrú chuir an Comhlacht polasaí an Ghearánaigh ar ceal *ab initio* ar na forais gur mhainnigh an Gearánach roinnt éileamh ar dhamáiste do mhaoin le hárachóirí eile roimhe sin mar a cheangail an Fhoirm Thogra a dhéanamh. íocadh ar ais ansin gach préimh a bhí íoctha. Bhí an Gearánach míshásta leis an gcinneadh sin.

Mhaígh an Gearánach gur mainníodh ar an bhfoirm thogra lenar bhain conspóid an fhaisnéis a loirgíodh go sonrach inti a leagan amach go soiléir, e.g. dátaí agus méideanna éileamh roimhe sin agus an comhlacht árachais dá ndearnadh na héilimh sin. Cheistigh an Gearánach freisin an chiall a bhain an Comhlacht as na sonraí a cuireadh ar fáil di mar fhreagra ar cheist áirithe ar an bhfoirm nár thagair ach do dhá éileamh, ceann in 2003 agus ceann in 2004. Dúirt an Gearánach nár sonraíodh aon dátaí áirithe san fhaisnéis a chuir sise ar fáil.

Tar éis an Fhoirm Thogra agus na ceisteanna a bhí uirthi a ghrinneadh, thug an tOmbudsman dá aire gur iarradh go soiléir ar an nGearánach sonraí a chur ar fáil maidir le “[h]aon timpiste, cailteanas, damáiste nó dliteanas le 5 bliana, cibé acu árachaithe nó gan a bbeith”. Ba chosúil, agus níor easaontaigh an Gearánach leis, go ndearna an Gearánach ceithre éileamh ar leith sna cúig bliana roimhe sin faoi pholasaithe árachais teaghlaigh roimhe sin le dhá chomhlacht árachais eile. Níor chinn an tOmbudsman, áfach, faoi aon léirmhíniú, gur nochtadh iomlán, cruinn ar na sonraí a bhíodhas a lorg a bhí sa fhreagra a thug an Gearánach ar an gceist, i.e. “*damáiste do shíleáil an tseomra bia a rinne píobán radaítheora thuas staighre a phléasc; damáiste do chairpéad a rinne radaítheoir silteach €1,100 (2005)*”.

Anuas air sin, mar fhreagra ar an gceist “*An bhfuil clúdach árachais agat faoi láthair nó an raibh clúdach árachais agat riamh cheana [is leis an Ombudsman an béim] i leith na bpriacal agus na dteagmhasacht dá dtagraíonn an Togra seo? Más “Tá” nó “Bhí” an freagra, tabhair ainm an Chomhlachta Árachais,*” níor nocht an Gearánach ach ainm comhlacht árachais amháin lena raibh árachas aici an tráth sin nó díreach roimh an Fhoirm Thogra a chomhlánú, ach mhainnigh sí a nochtadh go raibh sí tar éis clúdach árachais a bheith aici le comhlacht árachais eile roimhe sin agus a raibh roinnt éileamh déanta aici i gcoinne an pholasaí sin.

Leagann an tOmbudsman béim arís ar an tábhacht a bhaineann le cuimhneamh gurb é atá i gconradh, conradh uberrimae fidei – conradh de mheoin mhacánta lánmhaithe. Tá sé seo ar cheann de bhunphrionsabail an árachais. Is d'iarratasóir ar árachas is fearr is eol na fíricí agus na himthosca a bhaineann lena iarratas nó a hiarratas, agus tá dualgas air nó uirthi gach ábhar den chineál sin a nochtadh don árachóir. Ní foláir na fíoras den chineál sin a nochtadh go hiomlán, go cruinn agus go macánta. Má bhíonn amhras dá laghad ar iarratasóir ar árachas maidir le fíoras a bheith ábhartha nó gan a bheith, ansin ba cheart é a nochtadh leis an gcomhlacht árachais.

Chinn an tOmbudsman gur dhírigh an Fhoirm Thogra aird an Ghearánaigh ar na hiarmhairtí tromchúiseacha a bheadh i gceist dá mainneofaí gach eolas ábhartha a nochtadh, nár cuireadh gach eolas ábhartha ar fáil agus sna himthosca bhí an Soláthróir i dteideal polasaí an Ghearánaigh a chealú óna thús.

## Níor seasadh le gearán €3,500 maidir le carr goidte a dódh faoi nár nochtadh gurbh é an mac a ghoid

Goideadh feithicil an Ghearánaigh ó lasmuigh de theach a iníne. Fuair na Gardaí an fheithicil ar ais ina dhiaidh sin ach bhí sé dóite. Cuireadh éileamh ar €3,500 faoi bhráid a Chomhlachta Árachais faoi chaillteanas na feithicle.

D'eisigh an Comhlacht Foirm Thuairisce ar Ghadaíocht Gluaisteáin don Ghearánach. Chomhlánaigh agus shínigh an Gearánach an fhoirm sin agus chuir ar ais chuig an gComhlacht Árachais í. Ar an bhFoirm Thuairisce ar Ghadaíocht Gluaisteáin a fháil, rinne an Comhlacht Árachais mionimscrúdú agus chuaigh sé i dteagmháil leis na Gardaí a d'fhiosraigh an cás. De thoradh na n-imscrúdaithe sin tháinig sé chun solais gurbh é mac an Ghearánaigh féin a ghoid an fheithicil, a thuairt í agus a dhóigh í ina dhiaidh sin.

Tar éis dó an t-éileamh a chur faoi bhráid an Chomhlachta cuireadh fios ar an nGearánach agus a mhac chun an stáisiún Gardaí áitiúil le haghaidh ceistiúcháin. Le linn an cheistiúcháin sin d'admhaigh an mac gurbh é a thóg an fheithicil. Choinnigh an Gearánach an t-eolas sin siar nuair a bhí Foirm Thuairisce ar Ghadaíocht Gluaisteáin an Chomhlachta Árachais á comhlánú aige agus lean sé den eolas a choinneáil siar. Thug an tOmbudsman dá aire freisin gur iarr an Comhlacht ar an nGearánach teacht chun a oifige agus chuir agallamh duine le duine air. Le linn an agallaimh sin d'admhaigh an Gearánach go raibh a fhios aige gurbh é a mhac féin a ghoid an fheithicil.

Shéan an Comhlacht an t-éileamh ar fhorais neamhnocta fíorais ábhartha agus sheas an tOmbudsman lena chinneadh.

## Dámhachtain €6,660 tuillte ag titim €10,500 ar infheistíocht €40,000

Fuair custaiméir bainc a bhí díreach tar éis dul ar scor ar pinsean cnapshuim €50,000 saor ó cháin agus pinsean €570 sa mhí. Chuaigh sé chuig an mBanc chun comhairle infheistíochta a fháil agus comhairlódh dó €40,000 a chur i gceiste áirithe agus €10,000 a chur i gcuntas taisce. Bliain ina dhiaidh sin níorbh fhiú ach €30,500 an ciste. Bhris sé a pholasaí agus rinne sé gearán don Ombudsman gur cuireadh droch-chomhairle air.

Dúirt an Banc gur measadh an t-infheisteoir a bheith ina "*infheisteoir fáis*". I bhfocail eile, ba dhuine é a bhí, ó thaobh an Bhainc de, ar thóir deiseanna chun go bhfeidhmeodh a chuid infheistíochtaí níos fearr ná an boilsciú agus go raibh sé toilteanach dá réir sin infheistíocht a dhéanamh i ngnáthscaireanna, sócmhainní agus réadmhaoin, etc. Luaigh an Banc freisin go raibh siad ag súil leis go bhfeidhmeodh na sócmhainní sin níos fearr ná taiscí sa mheántearma / san fhadtearma agus gur thuig an Gearánach go hiomlán go raibh siad faoi réir ag riosca infheistíochta sa mhéid is go bhféadfadh luach na hinfeistíochta luainiú agus go bhféadfadh sé as a dheireadh gurbh fhiú níos lú é ná an méid a cuireadh isteach. Shonraigh an Banc gur adamhaigh an Gearánach gur thuig sé, dá mba rud é nár fheidhmigh an infheistíocht mar a beartaíodh, go mb'fhéidir nach bhfaigheadh sé a chuid airgid ar fad ar ais.

Agus an cás á mheasúnú aige, bhraith an tOmbudsman go háirithe ar doiciméadú a chuir an dá pháirtí ar fáil. Bhí an Banc tar éis athbhreithniú airgeadais a sheoladh agus mar chuid den athbhreithniú sin sheol siad dearcadh riosca. Líomhnaigh an Banc gur chuir an Gearánach síos air féin mar infheisteoir fáis. Tar éis don Ombudsman an comhad a athbhreithniú áfach, thug sé dá aire nach raibh aon infheistíochtaí eile in aon chor ag an nGearánach ná nach raibh aon réadmhaoin ina sheilbh aige. Thabharfadh é sin le tuiscint nach raibh mórán taithí mar infheisteoir an nGearánach, gan ach sin a rá. Dúirt an Gearánach nár tugadh an dara rogha infheistíochta dó riamh. Bhí tréimhse suanaithe 30 lá ann nár bhain an Gearánach leas aisti.

Is é an tuairim a bhí ag an Ombudsman sa deireadh gur thuig an Gearánach go deimhin ón

tús gur bhain méid áirithe riosca dá chistí leis an táirge. Ní raibh an tOmbudsman sásta áfach go ndearna an Banc gach beart chun méid an riosca a bheadh á ghlacadh ar láimh aige a mhíniú go sásúil don Ghearánach, go háirithe agus aird á tabhairt ar gan aon chaipiteal eile a bheith aige. Chinn an tOmbudsman go gcaithfeadh an Gearánach cuid den fhreagracht a ghlacadh as toiliú san infheistíocht. In ainneoin sin chaithfeadh an Banc tromlach na freagrachta a iompar agus d'ordaigh sé go n-íocfadh an Banc suim €6,660 leis an nGearánach as an díolachán mí-oiriúnach a rinneadh.

## Níor seasadh le gearán maidir le Banna Infheistíochta €100,000

Mhaígh custaiméir gur chuir a Bhanc brú air €100,000 a infheistiú i mbanna infheistíochta. Chaill sé airgead ar an mBanna nár éirigh rómhaith leis. Rinne sé gearán leis an Ombudsman gur cheart an infheistíocht bhunaidh a thabhairt ar ais dó ar an ábhar nach raibh cóip de Théarmaí agus Coinníollacha na hinfeistíochta dó, nár cuireadh ar an eolas é maidir le haon tréimhse stuanaíthe a bheith ann agus gurbh é an Banc a bhí chun tosaigh á chur ar an eolas maidir leis an mbanna. Dúirt an Banc gur tugadh na doiciméid a bhí i gceist ar láimh don Ghearánach ag cruinniú. “*Níor tharla sé sin riamh*” a dúirt an Gearánach. Tar éis dó an fhianaise a bhreithniú áfach, tháinig an tOmbudsman ar malairt tátail sa mhéid is go raibh dul amú ar an nGearánach agus gurbh amhlaidh a thug comhairleoir an Bhainc cóip de Théarmaí agus Coinníollacha na hinfeistíochta dó, lena n-áirítear an tréimhse stuanaíthe agus nár dearnadh an cinneadh chun infheistíocht a dhéanamh de bhun brú mhíchuí ag comhairleoir an Bhainc. Cinneadh nach raibh aon bhunús leis an ngearán.

## Níorbh fhéidir cuntas bainc duine éagtha a scaoileadh le deartháir léi

D'iarr Gearánach a bhfuair a dheirfiúr bás ar a Banc na cistí a bhí ina cuntas Bainc a scaoileadh leis. Dhiúltaigh an Banc. Rinne an Gearánach gearán leis an Ombudsman á rá go mba éagóir ag an mBanc é gan na cistí a scaoileadh leis ó tharla gurbh é a hionadaí dlíthiúil é. Is é an foras a bhí le diúltú an Bhainc áfach go ndearna an custaiméir uacht agus nárbh eisean seiceadóir na huachta.

Chinn an tOmbudsman go raibh an ceart ag an mBanc ina áiteamh gurbh é nó í an Seiceadóir an t-aon duine dá bhfeadfadh an Banc cistí a scaoileadh. Diorthaíonn cumhachtaí an tSeiceadóir díreach ón Uacht agus ó fhorálacha na hUachta, lena n-áirítear an té a cheaptar mar Sheiceadóir, meastar ina bhfianaise iad ar intinní an duine éagtha (seachas i gcás gur fiú níos lú ná €25,000 luach iomlán an eastáit, nuair is féidir le banc íocaíocht a dhéanamh gan Deonú Probháide ná Litreacha Riaracháin a bheith i gceist). Thairis sin i gcás Uacht bhailí a bheith ann ní féidir na cistí a scaoileadh ach leis an Seiceadóir a ainmnítear san Uacht amháin.

Bhí sé le rá ag an Ombudsman gurbh é ba cheart dó a dhéanamh, má bhí sé i dteideal an t-eastát a fháil mar oidhreacht de réir Uacht a dheirféar, nach maireann, iarratas a dhéanamh leis an Seiceadóir a ainmníodh san Uacht chun go scaoilfí na cistí cuí leis. Bhí an tOmbudsman sásta gur ghníomhaigh an Banc i gceart sa chás seo agus ar an mbonn sin níor seasadh leis an ngearán.

## Chosnaigh tréimhse fógra sé mhí a tugadh isteach chun polasaí árachais a bhriseadh €5,000 ar infheisteoir

Rinne an Gearánach infheistíocht €40,000 i bpolasaí aonad-nasctha le Comhlacht Árachais i mí Eanáir 2004. I mí an Mhárta 2008, rinne an Gearánach iarracht a infheistíocht a aistharraingt agus chomhlánaigh sé fóirm aistharraingte coigilteas. I mí Eanáir 2008 áfach, bhí moill (tréimhse fógra) sé mhí tugtha isteach ag an gComhlacht as an bplean a bhriseadh nó as aistriú uaidh, i.e. b'éigean fógra dé

mhí a thabhairt don Chomhlacht sula bhféadfaí an aistharraingt a dhéanamh. Dá bhrí sin nuair a tharla an aistharraingt i mí Mheán Fómhair 2008 fuair an Gearánach €64,000, is é sin €5,000 níos lú ná a bheadh faighte aige i mí an Mhárta. D'áitigh sé freisin, nuair a díoladh an polasaí, nár cuireadh ar an eolas é go bhféadfaí tréimhse fógra a thabhairt isteach agus go raibh airgead cailte aige mar thoradh air.

Ba é tátal an Ombudsman gur tagraíodh go soiléir i ndoiciméadú an pholasaí agus sa phróiseas díolacháin go bhféadfaí tréimhse fógra de mhoill sé mhí a chur i bhfeidhm ar aistharraingtí agus thug sé dá aire gur scríobh an Comhlacht don Ghearánach i mí Eanáir 2008 nuair a bhí an tréimhse fógra á cur i bhfeidhm. Thug an tOmbudsman dá aire gurbh é a bhí i gceist le cur i bhfeidhm na tréimhse fógra sin, cosaint a thabhairt do na hinfheisteoirí sin a d'fhan sa chiste don fhadtárma agus rinne an Comhlacht dlísteánú ar chur i bhfeidhm na tréimhse fógra. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

## Imní maidir le polasaithe árachais a cuireadh ar ceal ar an nguthán – dámhachtain €800

Bhí polasaí árachais gluaisteán leis an gComhlacht ag an nGearánach agus ar 1 Lúnasa 2006 bhain timpiste dó nach raibh ach aon fheithicil amháin inti. Chuir sé in iúl don Ombudsman gur chuir sé glao teileafóin ar an gComhlacht ina dhiaidh sin chun an méid sin a chur in iúl dóibh agus chun a árachás gluaisteáin “*a stopadh*” ó aimsir na timpiste go dtí go bhfaigheadh sé feithicil nua agus go bhféadfadh sé an clúdach a aistriú chuig an bhfeithicil nua. Cuireadh éileamh faoi bhráid an Chomhlachta don damáiste a rinneadh dá fheithicil. D'iarr an Gearánach go n-aistreofaí an clúdach chuig an bhfeithicil nua trí seachtaine ina dhiaidh sin ach dúradh leis nach bhféadfaí é sin a dhéanamh, ar an ábhar gur cuireadh an polasaí ar ceal seachas ar fionraí. Dúradh leis go gcaithfí polasaí nua a chur ar bun.

Rinne an Gearánach an scéal sin a réiteach i gcaitheamh trí nó ceithre mhí ach le linn na tréimhse sin labhair sé le cuid mhaith Ionadaithe difriúla den Chomhlacht a chuir comhairle air nach raibh de réir a chéile i dtaca lena pholasaí árachais gluaisteáin. Chomh maith leis sin chuir an Gearánach in aghaidh na n-íocaíochtaí deiridh tráthchodanna faoin bpolasaí a bheith á mbaint ó mhéid socraithe a éilimh. Bhí an Comhlacht den tuairim go ndeimhnítear i ndoiciméadú an pholasaí go bhfuil sé de cheart ag an gComhlacht aon phréimh a thógáil atá dlite dó ó aon éileamh a d'fhéadfadh sé a íoc. Ghaibh an Comhlacht leithscéal leis an nGearánach mar gheall a mhíshástacht leis an eolas a chuir a Ionadaithe ar fáil dó.

Maidir le líomhaintí an Ghearánaigh go bhfuair sé comhairle dhifriúil ó Ionadaithe éagsúla de chuid an Chomhlachta, chuaigh den Ombudsman cinneadh a dhéanamh ó tharla nár tugadh ainmneacha Ionadaithe an Chomhlachta riamh, ionas go bhféadfadh an tOmbudsman ráitis a thógáil. Bhí an tOmbudsman sásta gur dheimhnigh an polasaí go soiléir agus gan débhrí, gur tháinig an phréimh bhliantúil iomlán chun bheith iníoctha i gcás gur cuireadh éileamh isteach faoin bpolasaí le linn na tréimhse clúdaigh ábhartha, más le tráthchodanna a bhí an phréimh á híoc ag sealbhóir polasaí.

B'fheasach don Ombudsman áfach gur bhain an ghné shubstainteach den easaontas seo leis an méid a comhairlíodh don Ghearánach nuair a chuaigh sé i dteagmháil leis an gComhlacht ar an nguthán chun é a chur ar an eolas maidir leis an timpiste. Mhaígh an Gearánach gur cheart a pholasaí árachais gluaisteáin a bheith curtha ar fionraí in ionad a bheith curtha ar ceal. D'áitigh an Comhlacht go raibh sonraí aige maidir le hiarratas a rinne an Gearánach ar 10 Lúnasa 2006 go gcuirfí a pholasaí “*ar ceal*”. Dá bhrí sin d'iarr an tOmbudsman ar an gComhlacht cóip a sholáthar d'iarratas scríofa an Ghearánaigh chuig an gComhlacht go gcuirfí an polasaí a bhí aige leo ar ceal, chomh maith le cóip den litir a d'eisigh an Comhlacht don Ghearánach ag deimhniú chealú a pholasaí. I mí Feabhra 2009 chuir an Comhlacht in iúl don Ombudsman nach bhfuair sé iarratas i scríbhinn ón Ghearánach chun a pholasaí a chur ar ceal. De bhreis air sin chuir sé in iúl nár go dtí mí Dheireadh Fómhair 2006 gur chuir siad amach litir chuig an nGearánach á dheimhniú go raibh a pholasaí árachais gluaisteáin curtha ar ceal aige le héifeacht ó 1 Lúnasa 2006.

Ar neamhaird le cibé acu an raibh feithicil árachaithe an Ghearánaigh ródamhainneach tar éis 1 Lúnasa 2006, chinn an tOmbudsman go raibh sé doghlactha go gcuirfeadh an Comhlacht polasaí ar ceal le glao gutháin nuair a cheanglaíonn coinníollacha an pholasaí go sonrach gur gá an cealú a bheith i scríbhinn. Chuir an tOmbudsman in iúl freisin go raibh inní air nár chuir an Comhlacht in iúl don Ghearánach i scríbhinn go raibh a pholasaí curtha ar ceal go ceann dhá mhí nó mar sin. Bhraith an tOmbudsman nach mbeadh an ghné sin den argóint tar éis teacht chun cinn dá mba rud é go raibh iarratas an Ghearánaigh déanta i scríbhinn aige agus thug sé dá aire freisin nach bhféadfadh an Comhlacht aon leagan fuaimne, aon DD nó aon tras-scríobh de na comhráití gutháin a chur ar fáil. D'iarr an tOmbudsman dá réir sin ar an gComhlacht €800 a dhámhachtain ar an nGearánach mar gheall ar an gceaití a rinneadh dó agus an mearbhall a cuireadh air.

D'iarr an tOmbudsman ar an gComhlacht freisin athbhreithniú a dhéanamh ar a pholasaí gan glaonna gutháin a thaifeadh agus chuir sé an ní sin faoi bhráid an Rialtóra Airgeadais. Thug an Rialtóir Airgeadais le fios i mí na Bealtaine 2009 go gcuirfí comhairliúchán ar bun go gairid ina dhiaidh sin maidir le cumarsáidí gutháin agus leictreonacha eile a thaifeadh agus a chothabháil i gcomhthéacs rialachán MiFID ach faoi láthair nach bhfuiltear ag ceangal ar ghnólachtaí eile déanamh amhlaidh. Féadfar saincheist an árachais gluaisteáin a bhreithniú i gcomhthéacs athbhreithnithe bheartaithe ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí in am tráth.

## **Bhí ról cuideachta in infheistíocht €500,000 ar bhonn “comhlíonadh amháin” mearbhallach go leor**

In 2003, d'frestail an Gearánach ar chur i láthair a thug comhalta foirne ó chuideachta comhairleoirí airgeadais / cuntasóirí. Tugadh eolas sa chur i láthair maidir le táirge infheistíochta a bhí á tháirgeadh ag institiúid infheistíochta san Eoraip. Rinne an Gearánach infheistíocht sa táirge ina dhiaidh sin ar bhonn “*comhlíonadh amháin*”, agus d'infheistigh sé breis is €500,000. Níor éirigh go maith leis an táirge agus rinne an Gearánach gearán leis an Ombudsman maidir leis an eolas agus an tseirbhís a fuair sé ón gcuideachta comhairleoirí airgeadais.

Agus an gearán a fhiosrú aige d'iarr an tOmbudsman go gcuirfí ar fáil dó an doiciméadú ar fad a d'eisigh an chuideachta comhairleoirí airgeadais agus d'iarr sé soiléiriú maidir le stádas na cuideachta i dtaca le díol an táirge infheistíochta. Thug an tOmbudsman dá aire freisin an Conradh idir an Gearánach agus an foras airgeadais lena raibh an infheistíocht. Luaigh sé gur seoladh an infheistíocht ar bhonn “*comhlíonadh amháin*” agus gur admhaigh an Gearánach nach raibh sé riamh ina chliant ag an gcuideachta comhairleoirí a rinne an cur i láthair.

Chinn an tOmbudsman nach bhféadfaí seasamh leis an ngearán in aghaidh na cuideachta comhairleoirí airgeadais ó tharla nach cliant de chuid na cuideachta riamh é an Gearánach. Chinn sé freisin go raibh an fhaisnéis a cuireadh ar fáil ag an gcur i láthair soiléir maidir le nádúr an táirge infheistíochta a bhí á cheannach ag an nGearánach.

Léirigh an tOmbudsman ábhair inní thromchúiseacha áfach maidir leis an gcaoi inar thagair an chuideachta comhairleoirí airgeadais di féin ar a cuid doiciméadaithe. Thug sé dá aire gur tagraíodh i gcuid den doiciméadú don chuideachta mar chuideachta a chuir comhairle airgeadais ar fáil, cé gur thagair doiciméadú eile do bhainistiú rachmais. Tá bearta déanta ag an gcuideachta ó shin le cinntiú gur réitíodh an ní sin.

Thug sé dá aire freisin, tharla gur chuideachta chuntasaíochta a bhí sa chuideachta, bhí sí údaraithe mar idirghabhálaí infheistíochta faoi údarú comhlachta formheasta (gan a bheith faoi shainchúram an Ombudsman) chomh maith le comhlacht idirghabhálaithe infheistíochta ar leithligh a tháinig faoi réir shainchúram an Ombudsman. Bhí sé le rá ag an Ombudsman go bhféadfadh mearbhall a bheith ann ina leith seo agus comhairle infheistíochta á lorg ag tomhaltóirí agus chuir sé an ní faoi bhráid an Rialtóra Airgeadais mar cinneann sé, i gcás ina dtagann ann do ghearán maidir le haon chomhairle

infheistíochta, gur cheart di teacht faoi réim shainchúram an Ombudsman chun cothrom na féinne a bheith ar fáil do chách.

## **Dámhachtain €200 as moill a cuireadh ar éileamh árachais taistil a íoc**

Chuir an gearánach tús le polasaí árachais taistil leis an gComhlacht chun a thuras coicíse chun na hOstaire a chlúdach i mí Feabhra 2007. Fad a bhí sé ar saoire, bhain timpiste don Ghearánach agus é ag clárscáil agus b'éigean cóir leighis a chur air san ospidéal. Ar fhilleadh abhaile dó chuir sé éileamh faoi bhráid an Chomhlachta. Mhaígh an Gearánach, cé gur iarradh air ar theastaigh uaidh go n-íocfadh Riarthóir Éileamh an Chomhlachta an t-ospidéal a íoc go díreach dhá sheachtain tar éis dó an t-éileamh a chur isteach, cúpla seachtain ina dhiaidh sin bhí an íocaíocht fós gan déanamh agus fuair sé seic sa phost ina dhiaidh sin don mhéid mhícheart ó Riarthóirí Éileamh an Chomhlachta. Mhínigh sé gur tharla sé sin in ainneoin treoracha sonracha an ospidéil go ndéanfaí an íocaíocht laistigh de 10 lá.

Rinne an Gearánach comhfhreagras go rialta le Riarthóirí Éileamh an Chomhlachta tar éis dó a éileamh a chur isteach agus d'iarr sé go gcoinneofaí ar an eolas go rialta é maidir le dul chun. Dá ainneoin sin, i mí Iúil 2007 fuair an Gearánach litir ón ospidéal san Ostair á rá go dtionscnódh sé caingean dlí chun an méid a bhí gan íoc a aisghabháil, tharla nach raibh sé faighte aige fós. Bhraith an Gearánach éagóirithe go háirithe gurbh eisean a fuair an litir. Mar fhreagra ar an Ombudsman, ghlac an Comhlacht leis go raibh moill cúig lá oibre déag ann ón am a fuair sé na sonraí Bainc don ospidéal agus an íocaíocht iarbhír a bheith déanta acu. Chuir siad in iúl gur measadh é sin a bheith lasmuigh dá ngnáthnósanna imeachta agus ghaibh sé leithscéal as aon cheataí. Dheimhnigh an Comhlacht gur íocadh an méid iomlán leis an ospidéal idir an dá linn agus chuir siad fianaise ar an gcéanna chuig an nGearánach agus chuig an Ombudsman.

Chinn an tOmbudsman go raibh sé soiléir ón fhianaise a cuireadh faoina bhráid go raibh doiléire áirithe ann nuair a bhí an t-éileamh á mheasúnú agus gur tabhaíodh moill mar thoradh air sin. Bhí inní air freisin maidir leis an leibhéal cumarsáide a bhí ag na Riarthóirí Éileamh leis an nGearánach le linn don éileamh a bheith á mheasúnú agus chinn sé go bhféadfadh sé sin a bheith níos fearr. I bhfianaise na saincheisteanna seirbhíse custaiméara go léir a tháinig aníos chinn an tOmbudsman go raibh ar an gComhlacht €200 a íoc leis an nGearánach as an strus agus an ceataí a bhain don Ghearánach.

## **Níor seasadh le héileamh árachais cóireála mala trasphlandaithe gruaige**

Comhalta foirne i gComhlacht Sláinte Árachais ba ea an Gearánach. Rinneadh eisceadh ar lot urchóideach a bhí aige san áit mheánach mala leis. D'íoc an Comhlacht an sochar iníoctha faoin bpolasaí sin don Ghearánach don ghnáthamh sin.

Chuaigh an Gearánach ar thóir clúdaigh ina dhiaidh sin do ghnáthamh trasphlandaithe gruaige ar a mhala. Bhí an Gearánach den tuairim gur cheart an chóireáil sin a chlúdach sa tslí chéanna a chlúdaítear atógáil brollaigh i gcásanna ailse. Dhiúltaigh an Comhlacht clúdach a chur ar fáil ar na forais nach raibh an mháinliacht a bhíothas a mholadh incháilithe le haghaidh sochair faoi na Téarmaí agus Coinníollacha ballraíochta. Chuir an Gearánach an scéal faoi bhráid an Ombudsman ansin.

Chinn an tOmbudsman nach raibh trasphlandú gruaige ar cheann de na gnáthaimh dá raibh sochar iníoctha faoin bplean, cé go raibh cuid mhaith sochar a bhí clúdaithe faoi phlean costas leighis an Ghearánaigh agus go raibh na teorainneacha a bhí leis sainmhínithe go soiléir. Níor seasadh leis an ngearán.



## €250,000 d'fheirmeoir scortha mar gheall ar chur chuige sotalach agus ráitis a rinne beag is fiú

Chuaigh lánúin phósta a bhí i lár na 6oidí ar scor ón bhfeirmeoireacht agus dhíol siad talamh ar €3m. Tháinig a mbanc chucu agus thug cuireadh dóibh airgead a infheistiú i mbannaí áirithe a raibh margáiocht ar siúl ag an mbanc orthu. I mí Aibreáin 2007 d'infheistigh siad €2m in dhá bhanna a thuig siad a bheith faoi ráthaíocht chaipitiúil. Faoi Nollaig 2007 bhí inní orthu faoi luach na mbannaí a bheith tite go €1.88 ach gealladh dóibh go raibh cúrsaí go breá. I mí na Bealtaine 2008, rinne na Gearánaigh fiosrúchán maidir lena n-infheistíocht a bhriseadh ó tharla go raibh a luach tite go €1.75m anois ach chuir an Banc ina luí orthu gan é sin a dhéanamh ar an ábhar gur cheart feabhas a theacht ar chúrsaí. Faoi Lúnasa 2008 bhí siad an-ínníoch go raibh luach a n-infheistíochta tite arís agus gur €1.6m an luach a bhí anois uirthi agus phléigh siad an scéal leis an mBanc. Is é a dúirt an t-oifigeach bainc a bhí ag déileáil leo *“nach raibh aon chúis inní acu mar ciste rátbaithe a bhí ann”*. Níl aon amhras nach raibh sé sin fíor. Sé seachtaine ina dhiaidh sin d'admhaigh an Banc go drogallach leis na Gearánaigh go raibh faisnéis mhícheart tugtha aige dóibh. Ar deireadh i mí Dheireadh Fómhair 2008 bhris siad na bannaí ar €1.46m le cailteanas €160,000 a tháinig i gceist ó Lúnasa 2008 – ba é €540,000 an cailteanas foriomlán a bhí ar an infheistíocht.

Tar éis don Ombudsman fianaise an dá pháirtí a athbhreithniú agus a bhreithniú, bhraith sé ar an gcuid a b'fherr de gur chuir an Banc mearbhall ar na Gearánaigh, nó ar an gcuid ba mheasa de, gur chuir an Banc ar míthreoir ar fad iad maidir le nádúr agus staid na n-infheistíochtaí. Rud a bhí thar a bheith míshásúil, áfach, ba ea an bealach sotalach inar dhéileáil an Banc leis an ní ó mhí na Nollag 2007 agus go háirithe mar a cuireadh barr ar an donas le gníomhartha mhí Lúnasa 2008. Bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh dámhachtain mhór chúitimh tuillte. Dá réir sin rinne sé an cúiteamh is mó is féidir leis a dhámhachtain, €250,000, mar gheall ar an méid a d'fhulaing an lánúin seo mar thoradh ar iompar an Bhainc go foriomlán. D'ordaigh sé freisin gur cheart don Bhanc leithscéal a ghabháil go foirmiúil i scríbhinn as an mbeag is fiú a rinne oifigeach sinsearach amháin a dúirt *“tar éis gur éirigh chomb maith sin libh nuair a díoladh bhur gcuid talún, níor cheart díobh a bheith ag gearán faoi na cailteanais a tabbaíodh nuair a infheistíodh na fáltais”*.

## Suim €410,000 a infheistíodh i mBanna Réadmhaoine le haisíoc ina hiomláine

Lóisteáil custaiméir seanbhunaithe bainc, bean 68 mbliana, a sciar féin (€410,000) sa Bhanc mí na Nollag 2007 nuair a díoladh teach a muintire. Bhí sí scartha le fada óna fear céile, bhí sí ina cónaí ina haonar, ní raibh aon phinsean aici, bhí sí ag obair go páirtaimseartha agus in aois a 68 mbliana di cheap sí gur beag seans a bhí aici ar phost lánaimseartha. I mí Eanáir 2008 bhí cruinniú aici agus a mac leis an mBanc, chun deiseanna infheistíochta a d'fhéadfadh a bheith ann a phlé. Bhí €100,000 ar fad infheistithe leis an mBanc aici i mbanna ciste réadmhaoine ar dhá ócáid in 2000 agus in 2005. Comhairlódh di an t-airgead ar fad a bhí i dtaisece aici a infheistiú sa chiste céanna agus mhaígh sí nár pléadh aon roghanna eile infheistíochta. Nuair a chas sí leis an mBanc níos déanaí i mí Aibreáin 2008 cuireadh in iúl di gur dearnadh díluacháil 12.5% ar an infheistíocht ach nach raibh aon ábhar inní ann di. Mhaígh sí freisin gur tugadh geallúint bhreise di i mí an Mheithimh 2008 go dtiocfadh feabhas ar an infheistíocht. Faoi mhí Dheireadh Fómhair 2008 tháinig laghdú €224,000 ar an infheistíocht €410,000 go €186,000 agus bheadh pionós €10,000 i gceist freisin dá mbeadh an infheistíocht le briseadh ag an tráth sin. De bhreis air sin, dá mba mhian léi tarraingt amach as an infheistíocht ag aon tráth bheadh uirthi fógra sé mhí a thabhairt chun suim níos mó ná €100,000 a thiontú ina airgead agus mhaígh sí nár cuireadh an méid sin ar a súile di ag an geruinniú infheistíochta. I mí Feabhra 2009, de bhrí nach raibh aon sásamh le fáil ón mBanc di, rinne sí gearán leis an Ombudsman.



Thug an tOmbudsman dá aire go gairid tar éis thosú na hinfheistíochta gur laghdaigh sealbhóir an bhanna an costas aonaid 12.5% tharla go ndearnadh an coigeartú sin chun na hinfheisteoirí a bhí fágtha a chosaint agus rinneadh é mar gheall ar choinníollacha an mhargaidh réadmhaoine a bheith deacair. Thug an tOmbudsman dá aire freisin gur shoiléirigh an Gearánach, tráth na hinfheistíochta, go mbeadh ioncam ag teastáil uaithe go luath mar nach raibh aon bhealach eile aici chun í féin a chothú.

Dúirt an Banc gur thug an Gearánach le tuiscint i gcaitheamh an tseisiúin chomhairleoireachta phleanála airgeadais, mí Eanáir 2008, nár theastaigh athbhreithniú airgeadais iomlán uaithe agus nár ghá di aon teacht a bheith aici ar an infheistíocht le linn na téarma cúig bliana. Thug an Banc le fios freisin gur thug siad rogha di de cheithre tháirge infheistíochta oiriúnacha difriúla ach gur chinn sí méid iomlán a cuid infheistíochta a dhéanamh sa chiste réadmhaoine ina raibh infheistíocht déanta aici ar dhá ócáid ar leithligh. Thug an tOmbudsman dá aire áfach, maidir leis an taifeadadh fíricí a líomhníodh a bheith comhlánaithe ag an ggruinniú, nach raibh sé sínithe ag an nGearánach ach gur measadh í a bheith i gcatagóir mheánriosca, i.e. go bhféadfadh luach na hinfheistíochta laghdú. Bhí inní air nach raibh an taifeadadh fíricí sínithe agus go raibh roinnt earráidí suntasacha ann mar shampla gur cuireadh síos ar a mac mar bhaineannach; gur tugadh baintreach agus duine nár chaith tobac uirthi cé gur duine í a bhí scartha agus a chaith tobac i ndáiríre. Chomh maith leis sin, cuireadh luach €1.1m ar a teach agus inneachar a tí cé go ndúirt sí nárbh fhiú ach tuairim is €150,000 iad. Cé gur dúradh freisin go raibh dhá thaisce €700,000 aici i ndáiríre ní raibh ach taisce €20,000 aici. Go fírinneach, measadh gurbh fhiú €1.8m ar fad na sócmhainní a bhí aici nuair nárbh fhiú ach €200,000 i ndáiríre iad. Bhí roinnt sonraí éagsúla eile a bhí míchruinn chomh maith. Thug an tOmbudsman dá aire freisin gur cuireadh a cuid airgid go léir in aon táirge amháin agus gur taispeánadh níos mó don mhargadh í dá réir. Nuair a cuireadh an méid sin go léir i gcuntas, chomh maith leis an mBanc a bheith ag áiteamh an lá céanna gur míníodh leis an nGearánach a raibh sa bhróisiúr mar aon leis an tsaincheist maidir le riosca v luach saothair agus gnéithe tábhachtacha eile den infheistíocht ar nós srianta agus aistriú amach as an infheistíocht, bhraith an tOmbudsman nach bhféadfadh sé ach go ndearnadh an gnáthamh faoi dheifir agus go deimhin in ord fánach. Chinn sé freisin nach bhféadfadh sé gur míníodh an togra infheistíochta go hiomlán agus go leordhóthanach ag an ggruinniú.

Bhí inní ar an Ombudsman freisin nár mhínigh an Banc go sásúil di ag an ggruinniú in Aibreán 2008 mar gheall ar na roghanna a bhí ar fáil di an tráth sin, i.e. gan a chur in iúl di go mbeadh uirthi fógra sé mhí a thabhairt maidir le haon tiontú go hairgead níos mó ná €100,000 dá mba mhian léi tarraingt amach as an infheistíocht ag an staid sin. Bhí an chuma ar chúrsaí dar leis an Ombudsman gurbh é an spreagadh a bhí ag an mBanc ag an ggruinniú sin, go gcoimeádfaí na hinfheistíochtaí a bhí sa chiste cheana féin san áit ina raibh siad.

Dúirt an tOmbudsman gur céim thábhachtach le glacadh don Ghearánach a bhí san infheistíocht, ach mar sin féin rinneadh a stádas fostaíochta, a leibhéal ioncaim, luach a cuid sócmhainní agus a stádas pósta a thaifeadadh go míchruinn. Bhí an tOmbudsman sásta nár chuir an Banc aois an Ghearánaigh i gcuntas a dhóthain, ná nár dhéileáil siad le hábhair inní den chineál a bhainfeadh de ghnáth le duine scartha, a bhí ag obair go páirtaimseartha a bhí ar tí dul ar scor gan pinsean. de ghnáth. Bhí ceangaltas cúig bliana i gceist freisin gan baint de chistí gan pionós a ghearradh. Cé gur ghlac an tOmbudsman leis gur chuir an Banc Litir Oiriúnachta ar fáil agus gur mhínigh siad an Tréimhse Stuanaithe 30 lá, mar sin féin, mar a tharlaíonn go minic, mar a tharla sa chás seo ba chosúil, gur beag ab'fhiú sin, má b'fhiú aon rud é, tharla go raibh an t-infheisteoir ag braith go mór ar na léiriúcháin a fuarthas ag an gcéad chruinniú. Dá réir sin, chinn an tOmbudsman gur mhainnigh an Banc sa dualgas cúraim a bhí air i leith an Ghearánaigh agus chun an t-iompar a ndearnadh gearán mar gheall air agus na torthaí a lean de a chur i gceart, d'ordaigh sé gur cheart don Ghearánach an banna a thabhairt uaithe agus ag an am céanna bhí an Banc chun an €410,000 a thabhairt ar ais di.

## Íocadh €143,000 ar ais le dhá lánúin scothaosta mar gheall ar idirghabháil luath ón Ombudsman

Mura mbíonn Soláthróir Seirbhíse Airgeadais ag comhoibriú lena fhoireann nó ag cloí leis na treoirlínte agus na nósanna imeachta aontaithe faoina bhfeidhmíonn a Oifig ní bheidh aon mhoill ar an Ombudsman idirghabháil phearsanta a dhéanamh chun dlús a chur le himeachtaí. Is cúis aiféala é go mbíonn air é sin a dhéanamh ó am go ham. Níl sa mhéid seo a leanas ach dhá chás ina raibh toradh an-sásúil laistigh d’achar gearr ama ar idirghabháil phearsanta dhíreach a rinne an tOmbudsman do lánúineacha scothaosta gan gá a bheith le himscrúduithe mionsonraithe uaidh.

### Cás 1:

Gríosadh lánúin scothaosta chun méid shuntasach dá gcoigiltis saoil (€30,000) a infheistiú. Tar éis don lánúin a thuiscint go raibh siad tar éis a gcuid airgid a infheistiú i mbanna infheistíocht seachas é a chur i gcuntas taisce, mar a cheap siad a bhí déanta acu, chuaigh siad i dteagmháil leis an Ombudsman chun cuidiú a fháil uaidh. Leanadh na gnáthnósanna imeachta faoina raibh ar na Gearánaigh ar an gcéad ásc iarratas i scríbhinn a dhéanamh ar litir freagartha chríochnúil ón Soláthróir Seirbhíse Airgeadais a bhí i gceist, chun a sheasamh a dhlisteanú. Iarradh an litir sin Márta 2009. De bhrí go raibh an creat ama aontaithe 25 lá oibre ina raibh ar an Soláthróir freagra a thabhairt istigh, gan aon litir freagartha chríochnúil a bheith eisithe agus go rabhthas ag déanamh neamhaird ar na litreacha meabhrúcháin a lean a fhoireann de bheith ag seoladh, rinne an tOmbudsman idirghabháil phearsanta. Tar éis brú leanúnach uaidh ar an gComhlacht chun an freagra a eisiúint láithreach, chinn an Comhlacht ina ionad sin teacht ar shocrú agus i mí Iúil 2009 thug siad ar ais an €30,000 le hús €500. Chuir na Gearánaigh in iúl don Ombudsman ó shin go raibh a gcuid airgid curtha acu san áit a bhí beartaithe acu an chéad lá – i gcuntas taisce.

### Cás 2:

Chuaigh na Gearánaigh, lánúin scothaosta a bhí ar scor ón obair, chun a gcuid airgid a chur isteach “i gcuntas taisce le ráta maith úis”. Coigiltas €113 a bhí ag na Gearánaigh. Tar éis dóibh na roghanna a bhí ar fáil dóibh a phlé le hoifigeach Bainc, in ionad cuntas taisce a oscailt, chuaigh siad le “[b]infheistíocht ardriosca”. Ní raibh sé ar intinn ag na Gearánaigh coinneáil leis an rogha sin. Tar éis dóibh gearán a dhéanamh leis an Ombudsman, ní bhfuair na Gearánaigh freagra ón Bhanc laistigh den chreat ama aontaithe. Go deimhin, bhí na Gearánaigh an-trína chéile de bhrí gur lean luach a n-infheistíochta ag titim go géar lá i ndiaidh lae. In ainneoin gur chuir foireann an Ombudsman an-chuid teachtaireachtaí ríomhphoist chuig an Soláthróir agus an-chuid glaonna gutháin a chur air, níor eisíodh aon litir freagartha chríochnúil tar éis 10 lá eile. Cuireadh neamhchomhlíonadh an Bhainc in iúl don Ombudsman féin ansin, a chuaigh i gceannas ar an gcás go pearsanta. Chuaigh sé i dteagmháil láithreach leis an gCeannasaí Comhlíonta sa Bhanc agus leag síos spriocam an-ghearr chun litir freagartha chríochnúil a eisiúint. Chuir sé in iúl freisin go raibh sé thar a bheith míshásta leis an moill a rinne an Banc – tuairimí a thug an phearsanra iomchuí dá n-aire agus a d’admhaigh siad. Ar athmhachnamh a dhéanamh, ghlac an Banc leis gur dearnadh earráidí sa phróiseas díolacháin agus go deimhin, nuair a bhíodhas ag déileáil leis an ngearán freisin. D’íoc sé ar ais an infheistíocht ina hiomláine ansin láithreach móide ús a bhí fabhráithe.

Tá súil aige gur annamh a thiocfaidh cásanna chun cinn feasta ar nós na gcinn sin thuas de bhrí nach bhfuil ann ach go bhfuil sé doghlactha mar go gcuirtear strus agus buairt ar na Gearánaigh, agus go mbíonn ar fhoireann a Oifige am nach gá a chaitheamh leo.

## Ciste adhlactha €10,000 seanmháthar agus ubh fáire €2,200 garpháiste infheistithe go héagórach

Rinne seanmháthair 80 bliain d'aois dhá ghearán leis an Ombudsman maidir le gníomhartha agus comhairle líomhnaithe gníomhaire faoi cheangal (an Banc) de Chomhlacht Árachais agus go raibh gníomhartha an Chomhlachta ina n-ábhar struis agus buartha di.

Bhain an chéad ghearán le cuntas a d'oscail sí leis an mBanc thar ceann garpháiste nuabhairthe. Cuntas Coigilteora Rialta 21 lá a bhí ann, a d'oscail sí i mí na Samhna 2006 le suim €200. Dúirt sí gur lóisteáil sí €2,000 breise thar am chuig an gcuntas sin mar a cheap sí ach níor cuireadh in iúl di go dtí mí Dheireadh Fómhair 2008 gur athraíodh an cuntas agus go ndearnadh cuntas infheistíochta de leis an gComhlacht i mí Lúnasa 2007. Nuair a chuaigh sí chun é a bhriseadh ansin níorbh fhiú ach €1,900 é. Bhí sí míshásta ar an ábhar nár theastaigh uaithi ach cuntas taisce simplí thar ceann garpháistí, i mí Lúnasa 2007 rinne an Comhlacht plean infheistíochta fadtéarmach den chuntas, rud a mheas sise nach raibh oiriúnach don méid a theastaigh uaithi. Mháigh sí nár míníodh an méid sin riamh di agus d'iarr sí go dtabharfaí an €2,200 ar ais di. Thug an tOmbudsman dá aire gur ghlac an Comhlacht leis gurbh é a bhí ar intinn ag an nGearánach ciste coigiltis a chur ar fáil dá garpháiste trí chuntas Coigiltis Rialta 21 Lá agus gur iarr an Gearánach go mbeadh "teacht éasca" aici ar an gcuntas sin. Thug sé dá aire gur athraíodh an cuntas sin i mí Lúnasa 2007 tar éis athbhreithnithe a rinne an Banc léi. Thug an tOmbudsman dá aire freisin áfach nach bhféadfadh sí, tar éis Lúnasa 2007, teacht a bheith aici ar na cistí ach amháin trí phionóis mhóra a thabhtú. De réir dhoiciméadú an pholasaithe "*plean coigiltis iocáíochta rialta oscailte*" agus "*mar infheistíocht go ceann tréimhse cúig bliana ar a laghad*" ba ea an cuntas nua sin. Sheas an tOmbudsman lena gearán dá bhrí sin.

Bhain an dara gearán le méid €18,000 ar "*ciste adhlactha*" agus "*costais éigeandála*" di féin agus dá fear céile a bhí ann a dúirt sí leis an mBanc sula ndearna sí an t-airgead a infheistiú leo. Chuir sí in iúl freisin gurbh é seo an chéad uair ina saol go raibh suim airgid chomh suntasach sin aici. Dar leis an gComhlacht, bhí sé i gceist aici an seic a lóisteáil chuig cuntas reatha ach gur chomhairligh an Banc di rud eile a dhéanamh. Tar éis di labhairt le pearsanra bhraíne an Bhainc i mí Lúnasa 2007 rinne sí an infheistíocht ach bhí sí buartha nuair a fuair sí amach i mí Dheireadh Fómhair go raibh €10,000 infheistithe i bpolasáil infheistíochta Comhlachta fadtéarmach, rud a d'fhág nach raibh teacht láithreach aici ar an airgead sin, nárbh fhiú ansin ach €8,500 é ach é a bheith faoi réir pionóis aistharraingthe luath €355 freisin. D'iarr sí ansin go n-aisíocfaí a €10,000 ach dhiúltaigh an Comhlacht ar an ábhar gurbh é an tuairim a bhí aige gur díoladh an infheistíocht i gceart agus go cuí agus gur ghníomhaigh foireann an Bhainc chun a leasa sise i gcónaí. Chomhairligh sé di go bhféadfadh sí é a thabhairt uaithi am ar bith, ach dheimhnigh go dtabhódh sí pionóis agus go bhfaigheadh sí suim ar ais a bheadh níos lú ná an infheistíocht bhunaídh a rinne sí.

Ar dtús bhreithnigh an tOmbudsman cibé acu an raibh an chomhairle a cuireadh ar fáil oiriúnach. Thug sé dá aire go raibh ráthaíochtaí ag gabháil leis an infheistíocht €10,000 i ndáil le haisiúc an chaipitil bhunaídh ag an tráth aibíochta, cé gur sé bliana níos déanaí a bhí i gceist. Bhí fuíoll na cnapshuime (€8,000 i gcuntas taisce 21 lá chun go mbeadh teacht air he haghaidh úsáide éigeandála amháin. Bhí an tOmbudsman sásta gur ghníomhaigh an Banc go hiomchuí agus an cuntas taisce rochtana 21 lá sin de €8,000 le haghaidh úsáide éigeandála á bhunú.

Maidir leis an infheistíocht €10,000 bhreithnigh an tOmbudsman cibé acu an raibh sí oiriúnach nó nach raibh i bhfianaise aois, ionchas saoil, dálaí sláinte agus riachtanais áirithe an Ghearánaigh. Chuir an Comhlacht in iúl don Ghearánach go raibh ionchas saoil tuairim is deich mbliana ag bean 79 / 80 bliain d'aois agus nach measfaí creat ama infheistíochta cothromas-nasctha sé bliana a bheith rófhada bunaithe ar a hionchas saoil agus i bhfianaise teacht a bheith aici go héasca ar an gcuntas €8,000. Chinn an tOmbudsman gur shoiléirigh an Gearánach don Bhanc gur theastaigh an chnapshuim iomlán uaithi chun críocha adhlactha agus éigeandálacha, bhí a fear céile tinn agus bhí sé curtha in iúl don Bhanc aici gurbh é seo an chéad uair a raibh suim airgid chomh mór sin ina seilbh

aici. Thug sé dá aire go gciallódh an infheistíocht chothromas-nasctha, a raibh téarma aibíochta sé bliana aici, go dtabhófaí pionóis mhóra dá dtarraingeofaí as an infheistíocht roimh 85 bliana d'aois a shlánú. Thug sé dá aire freisin nach raibh aon duine ina teannta aici nuair a fuair sí an chomhairle cé gur tugadh an deis sin di. Cúpla lá ina dhiaidh sin freisin d'eisigh an Comhlacht doiciméadú an pholasaí go léir a theastaigh chomh maith le *“tréimbse stuanaíthe”* mar is gnách chun tarraingt siar ón infheistíocht. D'admhaigh sí don Ombudsman go bhfaigheadh sí litreacha ó am go ham maidir leis an gcuntas ach gur *“fbág sí i mbosca iad”*. Fuarthas pacáistí éagsúla eile ón gComhlacht freisin ach níor thuig sí cén fáth go bhfuair sí iad. Go deimhin nuair a thug sí na pacáistí sin chuig an mbrainse den Bhanc, ní dhearna an duine den fhoireann lenar labhair sí ach *“iad a stróiceadh agus a rá dearmad a dbéanamh orthu”*. Dúirt an tOmbudsman ar deireadh nár chuir an Comhlacht ná an Banc aon fhianaise faoina bhráid le taispeáint go raibh aon taithí aici roimhe sin mar infheisteoir.

Tar éis dó na haghneachtaí ar fad a rinne an dá pháirtí a athbhreithniú bhí an tOmbudsman sásta gur duine ionraic a bhí sa bhean a bhí anonn go maith sna blianta, nach raibh mórán cur amach aici ar mhionsonraí na hinfeistíochta, ní raibh uaithi ach soláthar a dhéanamh dá cuid riachtanas féin ach riachtanas sáraitheach amháin aici is é sin, slánaíocht caipitil agus teacht a bheith aici láithreach ar na cistí. Chinn sé nach raibh an infheistíocht €10,000 ag teacht leis na critéir sin agus gur díoladh leis an nGearánach í gan an cúram cuí. Glacann an tOmbudsman leis áfach gur féidir le cuntas infheistíochta cothromas-bhunaithe sé bliana a bheith oiriúnach do dhaoine a bhfuil aois mhaith acu in imthosca teoranta ach go gcaithfear gach cás a mheas de réir a thuillteanas.

Dá réir sin d'ordaigh an tOmbudsman don Chomhlacht an infheistíocht a cheannach ar ais ar an bpraghas bunaidh de €10,000 agus an méid sin a íoc leis an nGearánach. Mar a chéile, d'ordaigh sé go dtabharfaí €2,200 an gharpháiste ar ais di agus go ndúnfaí an cuntas. D'ordaigh sé freisin go raibh suim bhreise €1,000 le híoc mar chúiteamh ar an strus agus an cheaití a bhain don Ghearánach agus chun aon ús dlite a chur san áireamh.

## Dámhachtain €175,000 as cailteanas €290,000 a bhain do lánúin scothaosta

Thóg lánúin scothaosta (bean chéile 73, fear céile 80) €1m amach as cuntas taisece agus d'infheistigh é i gCiste Bainistithe, mar ar chomhairligh comhairleoir infheistíochta ina mBanc a dhéanamh. Chuir siad gearán faoi bhráid an Ombudsman nuair a tháinig laghdú tromchúiseach ar luach na hinfeistíochta a bhí acu. Bliain tar éis dóibh infheistíocht a dhéanamh sa chiste, agus inní orthu maidir leis an laghdú ar luach an chiste, bhris siad í ar €1.2m, cailteanas €290,000 in dhá mhí dhéag. Is é an gearán a rinne siad don Ombudsman, go raibh an Banc faillíoch nuair a dhíol sé an táirge sin leo i gcás nach raibh an tsuim chaipitiúil ráthaithe mar a cheap siadsan a bhí.

San fhionnadh a rinne an tOmbudsman, thug sé dá aire gurbh iad na Gearánaigh féin a chuaigh chun an Bhainc ag iarraidh fáltas níos fearr a fháil ar a gcuntas taisece agus gur leagadh amach taifeadadh fíricí i gceart a léirigh gurbh é an aidhm a bhí ag an lánúin *“ioncam agus fás a bhaint amach”*, gurbh ionann an tsuim infheistithe agus tuairim 40% dá sócmhainní iomlána agus dúradh sa bhróisiúr poiblíochta a tugadh dóibh nach raibh aon ráthaíocht chaipitiúil i gceist. Chomh maith leis sin bhí a gclann, ar daoine fásta iad, i láthair ag na cruinnithe. Bhí an méid sin go léir i bhfábhar sheasamh an Bhainc.

Chinn an tOmbudsman áfach gur cuireadh síos ar an gciste i litir mhínithe ón mBanc mar *“chiste ráthaithe”* agus i litir eile ó úinéirí an chiste cuireadh síos ar an gciste freisin mar cheann *“ráthaithe”*. Ní raibh ceachtar den dá ráiteas sin fíor. Ní ciste ráthaithe a bhí sa chiste, infheistíocht oscailte a bhí ann, gan aon dáta aibíochta, agus measadh gur infheistíocht mheánriosca a bhí inti.

Ba léir don Ombudsman go ndearna na Gearánaigh an infheistíocht sa Chiste de bhrí go raibh siad míshásta leis an ráta toraidh ón gcuntas taisece. Thug sé dá aire gur cuireadh isteach ar fhiosrú an ghearáin ag an mBanc mar gheall ar an mBanc gan a bheith ábalta ráiteas a fháil ón iarchomhalta foirne a dhíol an infheistíocht nó fiú dul i dteagmháil leis.

Le linn dó a bheith ag teacht ar a chinneadh, bhí ar an Ombudsman cothromaíocht a bhaint amach idir dhá fhíric: gurbh iad na Gearánaigh iad féin ar an gcéad ásc a chuaigh ar thóir na comhairle ón Bhanc (gan éinne do theacht chucu ar dtús) agus gur ghlac siad leis na Téarmaí agus na Coinníollacha. Os a choinne sin, chuirfí dul amú le réasún ar na custaiméirí mar gheall ar an gcur síos earráideach ar an gciste a bheith “ráthaithe” in dhá litir ón mBanc, go raibh an tsuim chaipitiúil a d’infheistigh siad ráthaithe, nuair nach mar sin a bhí i ndáiríre. Tríd is tríd chinn an tOmbudsman go raibh cuid den locht ar an dá thaobh.

Ar bhonn gan dochar, thairg an Banc €120,000 do na Gearánaigh ach diúltaíodh dó sin. Ní raibh an tOmbudsman sásta leis an méid sin agus ina ionad sin d’ordaigh sé go gcaithfeadh an Banc 60% den chaillteanas a sheasamh. Dá réir sin rinne an tOmbudsman cúiteamh €175,000 a dhámhachtain do na Gearánaigh.

## B’éigean morgáiste a chur ar ais mar mhorgáiste rianúcháin ag deireadh na tréimhse ráta seasta

I mí an Mheithimh 2007 fuair lánúin morgáiste €1m tríocha bliain ó Chumann Foirgníochta bunaithe ar ráta rianúcháin 0.75% os cionn ráta comhaontaithe athcheannaigh (Repo) Bhanc Ceannais na hEorpa. I mí Iúna 2007, chinn an Gearánach aistriú chuig ráta seasta dhá bhliain 4.79% an Chumainn agus shínigh siad Foirm Údaraithe Morgáiste (FÚM) chun é sin a fháil. Chuaigh téarma an ráta sheasta in éag Iúna 2009. Ar dhul in éag dó rialaigh an Cumann go gcuirfí ráta rianúcháin 1.1% os cionn ráta Repo an BCE i bhfeidhm. Rinne an lánúin gearán leis an Ombudsman gur cheart téarmaí agus coinníollacha thairiscint an mhorgáiste bhunaidh a chur i bhfeidhm agus gur cheart don ráta úis dul ar ais chuig an ráta rianúcháin de mhóide 0.75%.

D’esaontaigh an Cumann leis an méid sin áfach agus bhí siad diongbháilte go dtiocfadh an FÚM in áit choinníoll an ráta rianúcháin sa tairiscint iasachta bhunaidh. I ndáiríre, dúirt an Cumann nach raibh d’oibleagáid air fiú ráta rianúcháin 1.1% os cionn ráta Repo an BCE a thairiscint do na Gearánaigh. An t-aon chúis go raibh an ráta sin á thairiscint ná mar gheall ar litir a cuireadh chuig na Gearánaigh trí thimpist i mí na Nollag 2008, inar tugadh le tuiscint gur ráta Repo BCE ráta rianúcháin móide corlach 1.1% a bheadh ag an morgáiste ina dhiaidh sin. Bhí cinneadh déanta ag an gCumann an ráta sin a thairiscint ar an ábhar go bhféadfadh na Gearánaigh an chiall a bhaint as an litir earráideach go raibh siad i dteideal an ráta sin.

Tar éis dó an fhianaise a chuir an dá pháirtí faoina bhráid a bhreithniú, bhí an tOmbudsman den tuairim gur chuir an tairiscint iasachta bhunaidh de cheangal ar an gCumann ráta morgáiste rianúcháin 0.75% os cionn ráta Repo an BCE ar feadh téarma iomlán 30 bliain an mhorgáiste. D’aontaigh an Cumann áfach le hiarratas na nGearánach ráta úis an mhorgáiste a shocrú ar feadh dhá bhliain. Go deimhin, chlúdaigh coinníollacha na tairisceana iasachta bunaidh ceart an Chumainn a cheadú do chustaiméirí ráta úis seasta a bheith acu. Rinne an Cumann cás freisin gur ghlac téarmaí agus coinníollacha an FÚM ionad coinníll de thairiscint mhorgáiste bhunaidh na nGearánach.

Thagair an Cumann don mhír den FÚM, a shínigh na Gearánaigh, inar dúradh: “*Admbáim, tar éis don iasachtóir glacadh leis an iarratas seo, déanfar na téarmaí agus na coinníollacha is infheidhme i leith na hiasachta a leasú / a atbrú ag na téarmaí agus na coinníollacha arna leagan amach san fhoirm údaraithe seo, agus glacaim leis na coinníollacha sin a dúradh agus toilim a bheith faoi cheangal acu*”. Thug an tOmbudsman dá aire freisin áfach gur luaigh an FÚM freisin gur admhaigh agus gur aontaigh an custaiméir “seachas mar a leagtar amach san Fhoirm Údaraithe seo, ní foláir téarmaí agus coinníollacha uile na hiasachta a bheith gan athrú”. Ní raibh aon choinníoll léir ann ar an bhfoirm FA dhá leathanach a bhain a) le cibé ráta úis a bheadh i bhfeidhm tar éis dhul in éag thréimhse an ráta sheasta nó b) leis an nós imeachta a leanfaí ar fhoirceannadh téarma an ráta úis sheasta. Dá réir sin ní fhéadfadh sé sin a fhágáil ach gurbh iad téarmaí an mhorgáiste bhunaidh maidir leis na nithe sin a bheadh i bhfeidhm. Chinn an tOmbudsman gurbh é sin an t-aon léirmhíniú réasúnach amháin a d’fhéadfaí a bhaint as foclaíocht an FÚM.



Go hachomair, chinn an tOmbudsman nár chuir an FÚM aon ní in ionad choinníoll an mhorgáiste agus dá bhrí sin go gcaithfeadh an Cumann ráta rianúcháin a thairiscint don Ghearánach de réir na tairisceana iasachta bunaidh. Sna himthosca sin, sheas sé le cás na nGearánach. Dá réir sin d'ordaigh an tOmbudsman gur cheart an ráta 0.75% os cionn ráta Repo an BCE a chur i bhfeidhm.

Maidir le litir earráideach a eisiúint in 2008 dúirt an tOmbudsman gur chun leasa an Chumainn é, leibhéal an-ard cúraim agus seirbhíse do chustaiméirí a chur ar fáil do chustaiméirí a bhfuil morgáistí chomh mór sin acu.

Mheas sé freisin gur cheart don Chumann athbhreithniú a dhéanamh féachaint ar tharla cásanna den chineál seo cheana féin nó an bhféadfadh siad teacht i gceist amach anseo agus dá bhféadfadh, mheas sé gur cheart an cur chuige céanna a chur i bhfeidhm. Ar an ábhar sin chuir sé cóip dá Chinneadh chuig an Rialtóir Airgeadais chun aon ghníomh a mheasfadh sé a bheith oiriúnach a ghlacadh lena n-áirítear fud fad an tionscadail go léir cé gur thug sé dá aire gur shonraigh soláthróirí eile go mion cén ráta a bheadh i bhfeidhm ag deireadh tréimhse ráta sheasta.

## **Ní raibh táille briste le gearradh ar scor ó mhorgáiste ráta sheasta**

Bhí morgáiste ráta sheasta ag an nGearánach. Go luath i mí Eanáir 2009, chuaigh sí i dteagmháil lena hiasachtóir morgáiste, Cumann Foirgníochta eile, chun soiléiriú a fháil cibé acu an mbeadh táille briste infheidhme ar a cuntas morgáiste dá roghnódh sí aistriú ó ráta úis seasta chuig ráta úis athraitheach. Dúirt sí gur comhairlíodh di nach raibh aon táille briste infheidhme ar a cuntas morgáiste agus go mbeadh líon laethanta sonraithe aici chun glacadh leis an táille briste morgáiste €0.00. Nuair a roghnaigh sí dul chun cinn leis an athrú ó ráta seasta go ráta athraitheach, comhairlíodh di go raibh táille briste €20,000 infheidhme i ndáiríre. Ní nach ionadh sa ghearán a rinne sí leis an Ombudsman theastaigh uathí go gcuirfí an tairiscint bhunaidh, gan aon táille morgáiste a bheith ann, a chur i bhfeidhm ar a cuntas morgáiste, bhraith sí nár cuireadh dóthain eolais ar fáil di ar dtús maidir le táille briste agus theastaigh uathí teacht i dtír ar na coigiltis a bhí le fáil trí athrú chuig morgáiste ráta úis athraitheach.

Tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar an bhfianaise thug an tOmbudsman dá aire go raibh sé doshéanta gur chuir an iasachtóir morgáiste faisnéis mhícheart ar fáil don Ghearánach go luath i mí Eanáir 2009. B'ábhar iontais don Ombudsman a thabhairt dá aire freisin gur dhliteanaigh an t-iasachtóir morgáiste an táille briste a bheith á chur i bhfeidhm ar dtús ar an mbonn nár chuir an Gearánach iarratas i scríbhinn isteach chun leas a bhaint as an táille briste morgáiste gan a bheith ann. B'fheasach don Ombudsman nár tugadh cuntas cruinn, ag míniú an chúis, i.e. dearmad daonna, a bhí leis an táille briste mhícheart a bheith luaite, go dtí gur cuireadh an ní faoi bhráid a Oifige agus ní roimhe sin. Chinn an tOmbudsman go raibh na freagraí a thug an t-iasachtóir morgáiste don Ghearánach sular cuireadh an ní faoi bhráid a oifige neamhleor agus míshásúil. Cé gur ghlac an tOmbudsman leis gur shoiléirigh an t-iasachtóir morgáiste a sheasamh i ndeireadh báire, go raibh sé d'oibleagáid ar an iasachtóir morgáiste ón tús lánfhaisnéis a chur ar fáil don Ghearánach i ndáil le praghas mícheart a lua le táille briste.

Maidir le táille briste a chur i bhfeidhm bhí an tOmbudsman sásta go raibh dóthain eolais ar aghaidh na foirme iarratais ar ráta seasta chun na Gearánaigh a chur ar an eolas i gceart maidir le hiarmhairtí táille briste a thabhtú. Thug sé dá aire go raibh an teanga a úsáideadh i bhfoirm treorach an ráta sheasta dréachtaithe go soiléir agus dóthanach chun cur síos ar phríomhphointí na táille briste. Luaigh an tOmbudsman freisin nach raibh aon deis caibidlíochta maidir leis na costais a bhí i gceist, mar is é an toradh a bheadh ar aon táille briste a laghdú, cailteanas láithreach agus leanúnach don iasachtóir morgáiste.

Thug an tOmbudsman dá aire áfach gur ghlac an Gearánach leis an gcéad táille briste a luadh, €0.00 mar a cuireadh ar fáil di go luath i mí Eanáir 2009. Bhí sé sásta gur ghlac sí leis an tairiscint sin laistigh den chreat ama a bhí forordaithe ag an iasachtóir morgáiste. Ba mhí-ábharach don iasachtóir

morgáiste é go ndearnadh a figiúr a luadh a ríomh go mícheart, ach tar éis an tairiscint sin a dhéanamh leis an nGearánach, bhí sé de dheis aici glacadh leis an táille briste a luadh, chomh fada is a rinne sí amhlaidh laistigh den tréimhse glactha forordaithe. Agus imthosca an easaontais seo á mbreithniú aige, dá réir, bhí ar an Ombudsman a chinneadh cad é a bhí cothrom agus réasúnta.

Cé gur ghlac an tOmbudsman leis go ndearna an t-iasachtóir morgáiste botún dáiríre agus / nó mífhaisnéis mhíchúí, mar sin féin ghníomhaigh an Gearánach de mheon mhacánta agus laistigh den tréimhse ama fhorordaithe. D'ordaigh sé dá réir sin go n-athrófaí a cuntas morgáiste láithreach ón ráta seasta chuig an ráta athraitheach (siardhátaithe go mí Eanáir 2009) agus dháimh sé €1,000 uirthi freisin as an anacair a cuireadh uirthi nuair a chuathas siar ar an tairiscint a rinneadh.

## **Dámhachtain €7,000 as coinníollacha táille briste ar mhorgáistí ráta sheasta gan a bheith sonraithe go soiléir**

Bhí dhá mhorgáiste le Banc ag fear céile agus bean chéile a rinne gearán leis an Ombudsman. I mí Eanáir 2009 loirg siad figiúirí do tháille briste a d'fhéadfadh a bheith ann ón mBanc d'fhonn a morgáistí a fhuascailt agus aistriú chuig soláthróir eile de bhrí nach raibh an cineál morgáiste a theastaigh uathu ar fáil ón mBanc ag an am sin. Luaigh an Banc táille briste a náid leo don dá mhorgáiste. Ghlaigh na Gearánaigh ar an mBanc ar dhá ócáid ar leith agus luadh táille briste d'fhigiúir a náid as a morgáiste a fhuascailt. Thug na Gearánaigh faoina morgáiste a fhuascailt ar an mbonn sin i mí Feabhra 2009.

Ina dhiaidh sin áfach, mhaígh an Banc nár ghlac na Gearánaigh leis an táille briste a thairg an Banc laistigh de fiche lá agus ar an ábhar sin nár sheas an tairiscint níos mó agus bhí táillí briste D7,000 dlite do na Gearánaigh don dá mhorgáiste. Mhaígh na Gearánaigh go diongbháilte gur dúradh leo ar ócáidí éagsúla gur táille briste a náid a bheadh ar an dá mhorgáiste agus i ndáiríre nár dúradh leo go raibh tréimhse fiche lá ann chun glacadh leis sin. D'íoc na Gearánaigh an táille briste ar cheann de na morgáistí, €3,000, ach ní fhéadfadh siad na gníomhais teidil ar an dara morgáiste a fháil gan an táille briste a íoc.

Ghlac an tOmbudsman le hargóint an Bhainc nár sheas an táille briste a luadh leis na Gearánaigh mar gheall ar athrú ar rátaí úis agus go raibh ar an mBanc táille briste a ghearradh ar na Gearánaigh. Chinn an tOmbudsman áfach nár chuir an Banc in iúl do na Gearánaigh ag tráth ar bith go raibh tréimhse feithimh fiche lá i gceist chun glacadh leis na táillí briste a náid a luadh. Ba é an chéad uair gur cuireadh in iúl do na Gearánaigh go raibh tréimhse fiche lá agus go deimhin táille briste shuntasach le cur i bhfeidhm, ná nuair a chuaigh siad i dteagmháil leis an mBanc chun na figiúirí fuascailte oifigiúla a lorg i lár mhí Feabhra 2009 nuair a bhí na morgáistí á n-athrú acu, i ndáiríre. Chinn an tOmbudsman, i bhfianaise figiúirí briste a bheith lorgtha ag na Gearánaigh ag tráth éiginnteachta airgeadais agus a bhí ag iarraidh leas a bhaint, ba léir, as rátaí níos saoire, ba cheart don Bhanc a chinntiú go raibh na Gearánaigh ar an eolas go raibh tréimhse fiche lá i gceist chun glacadh le figiúirí a náid.

Dá thoradh sin sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don Bhanc an táille briste infheidhme a aisíoc i leith an chéad chuntais morgáiste, an táille briste a tharscaoileadh i leith an dara chuntais morgáiste agus na gníomhais teidil a thabhairt ar ais.

## **Bhí athrú a cuireadh ar ráta Morgáiste Infheistíochta mícheart**

I ngearáin leithleacha a rinneadh mar gheall ar rátaí morgáiste in aghaidh Bainc, dúirt triúr Gearánach, ag an am a aontaíodh agus a tarraingíodh a morgáistí ar réadmhaoin infheistíochta, nár thairg an Banc ach ráta tagartha morgáiste amháin, a bhí infheidhme ar na hiasachtaí baile agus infheistíochta araon. Dúirt siad gurbh é an ráta úis infheidhme a sonraíodh go soiléir ar na litreacha

conarthacha iasachta, ná “*Ráta Úis*” de réir “*ráta athraitheach*”. Go luath in 2009 áfach fuair siad litir inar shonraigh an Banc go raibh sé ar a intinn aige na cuntais morgáiste agus an ráta morgáiste a bhí ann a athainmniú. Dúirt na Gearánaigh gur tháinig a “*Morgáiste Infheistíochta*” chun bheith faoi réir ag “*Ráta Morgáiste Infheistíochta*” ansin, a bhí i bhfad níos airde ná ráta na hiasachta baile athraitheach caighdeánach bunaidh. Bhí siad den tuairim gur fheidhmigh an Banc go haontaobhach agus gan dul i gcomhairle le haon údarás dlíthiúil ná de bhun aon chláisail chonarthach.

Agus na cásanna seo á mbreithniú aige, thug an tOmbudsman dá aire gur tháinig na Gearánaigh i dtír ar mhorgáiste infheistíochta an Bhainc de bhrí go raibh a fhios acu go ndéanfaí na laghduithe ar rátaí úis a chuirfí i bhfeidhm ar a morgáistí iasachta baile / cónaitheacha i bhfeidhm ar a morgáistí infheistíochta freisin. Dhéanfaí an laghdú iomchuí ar an ráta úis a chur i bhfeidhm ar an ráta athraitheach caighdeánach, arbh é an ráta tagartha a bhí infheidhme i leith na morgáistí iasachta baile / cónaitheach agus na morgáistí infheistíochta. Nuair a chuir an Banc laghdú ar rátaí úis i bhfeidhm ar an ráta athraitheach caighdeánach, bhí d’éifeacht aige gur chuaigh sé chun tairbhe mhorgáistí infheistíochta na nGearánach de bhrí gur laghdaíodh an ráta tagartha úis infheidhme.

Bhí sé den tuairim go raibh ionchas cothrom agus réasúnach ag na Gearánaigh go leanfadh an sochar bunaidh de laghduithe ráta a chur ar aghaidh chuig morgáistí iasachta baile agus cónaitheacha agus morgáistí infheistíochta fad a mhair téarma na hiasachta tugtha agus gurbh é sin an phríomhchúis a bhí le feidhm a bhaint as morgáiste infheistíochta an Bhainc. Aníos go dtí 2009, go deimhin, bhain siad buntáiste as laghduithe rátaí úis den chineál sin.

Maidir le moladh an Bhainc go dteastódh uaidh bainistiú a dhéanamh ar na rioscaí creidmheasa agus ar an bpraghasáil don dá chineál iasachta éagsúla, bhí an tOmbudsman den tuairim gur cheart díriú ar ní sin roimh mhorgáiste infheistíochta na nGearánach a cheadú agus nach bhféadfaí é a athbhreithniú go cúlghabhálach tar éis tharraingt mhorgáiste na nGearánach. Bhí sé den tuairim freisin gur chuir cinneadh an Bhainc córas ráta úis níos fabhraí a chur i bhfeidhm ar iasachtóirí iasachtaí baile / cónaitheach, athrú ó bhonn ar chomhaontú morgáiste infheistíochta bunaidh na nGearánach, mar díoladh morgáiste infheistíochta na nGearánach leo

ar an mbonn go bhfaigheadh a gcuntas morgáiste infheistíochta aon laghdú ar rátaí úis a chuirfí i bhfeidhm ar an ráta athraitheach caighdeánach. Cé gur díriodh laghduithe ar rátaí úis ar úinéirí tí ar an gcéad ásc, b’amhlaidh mar sin féin gur ghá buntáistí laghduithe ar rátaí úis a thabhairt chun cinn freisin chuig cuntas morgáiste infheistíochta na nGearánach freisin tharla go raibh sé faoi réir ag an ráta caighdeánach athraitheach lena gcuirfí an laghdú ar an ráta úis i bhfeidhm.

Go hachomair, aníos go dtí go luath sa bhliain 2009, mar infheisteoirí, bhain na Gearánaigh buntáiste as laghduithe ar rátaí úis agus bhí ionchas dlísteanaigh agus réasúnach acu go leanfaí leis sin. Dá bhrí sin, d’ordaigh an tOmbudsman go ríomhfaí ús morgáiste infheistíochta na nGearánach de réir ráta iasachta baile an Bhainc agus bhí an Banc chun an t-athrú sin a chur i bhfeidhm go cúlghabhálach go dtí go luath in 2009 chun torthaí an iompair a ndearnadh gearán mar gheall air a chur i gceart.

## [Dámhachtain €125,000 tuillte ag infheistíochtaí mí-oiriúnacha stocbhróicéara](#)

Rinne an tOmbudsman cinntí éagsúla in aghaidh gnólacht stocbhróicéirí maidir le díol táirgí infheistíochta réadmhaoinne ard-riosca le beirt Ghearánach neamhbhainteacha. Ba thubaisteach na hinfeistíochtaí iad, a chaill a luach iomlán €330,000.

I gcás amháin measadh an t-infheisteoir, a bhí ag tarraingt ar am scoir, mar infheisteoir riosca íseal agus sa chás eile measadh gur infheisteoir meánriosca a bhí san infheisteoir eile. Líomhnaíodh go raibh coibhlint leasa ag an ngnólacht de bhrí go raibh na bannaí áirithe á gcur chun cinn aige. Thug an tOmbudsman dá aire gur cuireadh na bróisiúir chuig na hinfeisteoirí agus gur shínigh said na foirmeacha riachtanacha sula ndearna na stocbhróicéirí na hinfeistíochtaí.



Cé gur thug an tOmbudsman dá aire gur sonraíodh go soiléir sna bróisiúir infheistíochta gur infheistíochtaí ardriosca a bhí i gceist, mar sin féin ábhar mór míshuaimhnis dó ba ea é go raibh táirgí den chineál sin á dtairiscint leis an mbeirt infheisteoirí i bhfianaise an aicmithe lamháltais riosca áirithe a bhí déanta orthu. Sna himthosca sin chin sé go raibh ar na hinfheisteoirí féin glacadh le cuid den fhreagracht ach d'ordaigh sé go slánófaí 30% agus 60% de na cailleanais a tabhaíodh leis na hinfheisteoirí meánriosca agus riosca íseal faoi seach, €125,000 san iomlán.

Chuir sé an ní faoi bhráid an Rialtóra Airgeadais de bhrí go raibh inní ar leith air maidir le cleachtais an Ghnólachta, D'fhéadfaí táirgí den chineál céanna a bheith ina bpunanna ag infheisteoirí eile agus b'fheasach don Ombudsman go raibh cuntais cliant eile á n-oibriú ar bhealach príobháideach, discréideach i roinnt imthosca eile ag an nGnólacht. Gnólacht, Sna himthosca sin ní bheadh treoracha na n-infheisteoirí ag teastáil ón nGnólacht roimh infheistíochtaí a cheannach nó í a dhíol. Go deimhin i gcás duine de na Gearánaigh bhí socrú den chineál sin i bhfeidhm ach, suimiúil go leor, thug an tOmbudsman dá aire gur iarr an Gnólacht a chead uaidh ar aon nós, cé nach raibh gá leis sin, sula ndearna sé an infheistíocht de bhrí go mbeadh na téarmaí rannpháirtíochta sáraithe aige murach sin.

## Dámhachtain €21,000 as gan polasaí pinsin €100,000 a aistriú chun ciste a shlánú

Cheannaigh an Gearánach polasaí pinsin le Comhlacht árachais in 1990. Cuireadh an polasaí i gciste bainistithe leis an gComhlacht. B'fhiú tuairim is €100,000 an polasaí amhail ag Márta 2007. Faoi Mheitheamh bhí sé tar éis titim go beagán os cionn €70,000. Chuir an Gearánach a gearán faoi bhráid an Ombudsman mar go ndúirt sí ag cruinniú le comhairleoir airgeadais na Chomhlachta i Márta 2007 gur iarr sí go sonrach go gcuirfí an polasaí i gciste slán ina mbeadh luach an pholasaí ráthaithe. Dúirt sí gur iarr sí sin mar bhí sí ag teannadh le haois an phinsin agus go raibh sí sásta leis an luach ag an am. Mhaígh an Gearánach freisin gur chuaigh sí i dteagmháil an-chuid uaireanta le comhairleoir airgeadais an Chomhlachta le linn na 18 mí tar éis Márta 2007 agus gur chuir sí ceist maidir le luach an polasaí i gcónaí agus cén fáth nár aistríodh chuig ciste slán é. D'iarr sí go n-ordódh an tOmbudsman don Chomhlacht luach an pholasaí a ardú go €100,000 ar a laghad, i.e. an méid a b'fhiú é amhail ag Márta 2007.

Chuir an Comhlacht in aghaidh aighneachtaí an Ghearánaigh agus dúirt nach raibh aon taifead ag an gcomhairleoir airgeadais ar iarratas an Ghearánaigh chun an polasaí a aistriú chuig ciste slán. Dúirt sé freisin go gcaithfí aon iarratas a bheith déanta i scríbhinn. Agus an gearán á imscrúdú aige, d'iarr an tOmbudsman an fhianaise dhoiciméadaithe go léir a bhain le polasaí an Chomhlachta, taifid ar ghlaonna gutháin agus ráiteas sínithe ón gcomhairleoir airgeadais faoin méid a ba chuimhin leis de chruinnithe / de chumarsáidí leis an nGearánach. Tar éis don Ombudsman iad sin a bhreithniú thionól sé éisteacht ó bhéal faoi mhionn de bhrí go raibh easaontas idir na páirtithe maidir le saincheist fíorais nach bhféadfaí a réiteach go cothrom gan an dá thaobh a chloisteáil. D'admhaigh an tOmbudsman, tharla go mba chomharsain iad an Gearánach agus an comhairleoir airgeadais, seoladh an chuid is mó de na cruinnithe go neamhfhoirmeálta, in áit chónaithe an Ghearánaigh de ghnáth. Ba é a thátal gur tharla míthuiscint dháiríre idir na páirtithe a bhí i gceist maidir le hiarratas an Ghearánaigh go n-aistrefaí a polasaí pinsin chuig ciste slán. Thug sé dá aire gur i scríbhinn amháin a d'fhéadfaí iarratas den chineál sin a chur chun feidhme ach d'admhaigh sé freisin go raibh imthosca ar leith ag baint leis an gcás agus nádúr neamhfhoirmeálta na gcrúinnithe idir na páirtithe ó Mhárta 2007 ar aghaidh.

Thug an tOmbudsman dá aire gur thit luach an pholasaí tuairim is €30,000. Agus na himthosca agus na haighneachtaí a tháinig salach ar a chéile á gcur i gcuntas, d'ordaigh sé don Chomhlacht luach polasaí an Ghearánaigh a ardú 70% den mhéid a thit sé.

## €6,500 mar gheall ar ráiteas mícheart le pinsinéirí maidir le rochtain láithreach ar infheistíocht

Go luath in 2006 d'infheistigh lánúin scortha, a bhí sna 6oidí déanacha, cistí pinsin €15,000 i gCiste Réadmhaoine Tráchtála le Comhlacht Árachais. I lár mhí Eanáir 2009, nuair a fuair siad a ráiteas bliantúil, thug siad faoi deara gur laghdaigh sé ó €18,100 i mí Eanáir 2008 go €10,800. Bhí inní ar na Gearánaigh go raibh an infheistíocht bhunaidh a bhí déanta acu ag titim go tapaidh agus chuaigh siad i dteagmháil leis an gComhlacht chun í a bhriseadh láithreach. Chomhairligh an Comhlacht dóibh áfach go raibh klásal briste agus aistrithe sé mhí i gceist agus dá bhrí sin, ní bheadh teacht acu ar a gcistí go ceann sé mhí eile – i ndáiríre i mí Feabhra tugadh srian isteach do mhéideanna os cionn €100,000 ach faoi Mheán Fómhair leathnaíodh é sin chun gach méid a chlúdach. Faoi Bhealtaine 2009 ní raibh ach €7,200 sa luach géilliúna a íocadh leo. Rinne siad gearán nár cheart an t-iarchur a bheith déanta, agus d'iarr siad go dtabharfadh an Comhlacht luach a n-infheistíochta bunaidh ar ais leo gan aon táillí breise a ghearradh.

Chinn an tOmbudsman nach raibh aon rud as bealach sa laghdú ar Chiste Réadmhaoine Tráchtála an Chomhlachta agus gur fhoráil na téarmaí agus na coinníollacha do thréimhse iarchurtha sé mhí. Go deimhin níor ghá foláireamh ar iarchur den chineál sin a thabhairt d'infheisteoirí faoi na téarmaí agus na coinníollacha.

Bhí an-innó ar an Ombudsman áfach maidir leis an gcaoi ina ndearnadh margaíocht ar an gciste sin. Chinn sé gur tugadh ábhar díolacháin do na Gearánaigh le linn phróiseas an díolúcháin inar dúradh go mbeadh teacht acu ar a n-infheistíocht tráth ar bith – *“Tá an polasaí deartha chun do chuid airgid a infheistiú i gcistí, a mbeidh tú ábalta na fáiltais uathu a fháil ag staid ar bith”*. Cé gur dúradh ann go sonrath freisin go raibh an bróisiúr sin le léamh i gcomhar leis an mbróisiúr maidir le téarmaí agus coinníollacha an Chomhlachta, chinn an tOmbudsman go raibh an ráiteas go hiomlán débhríoch agus doghlachta. Mar a thit sé amach ar ball ní fhéadfadh na Gearánaigh *“na fáiltais a fháil ag staid ar bith”*.

Dá réir sin chinn an tOmbudsman, go mbeadh toradh cuí agus tábhachtach le nóta breise, ar a laghad, a bheith curtha isteach ag deireadh an ráitis sin, a tharraingeodh aird go soiléir ar choinníoll iarchurtha sonrath na dtéarmaí agus na gcoinníollacha. Caveat an-tábhachtach a bhí sa srian iarchurtha, agus ba mhó ná sin an tábhacht a bhain leis gur dócha gurbh í an ráiteas sin is túisce a bheadh feicthe ag na Gearánaigh, agus ag aon infheisteoir eile, agus go mbeadh siad tar éis braith air cuid mhaith agus cinneadh á dhéanamh acu cibé acu ar oir an polasaí dá gcuid riachtanas.

Mar a thit sé amach is é a chiallaigh an ráiteas mícheart gur bhain cailteanas breise €3,600 do na Gearánaigh sa tréimhse sé mhí. Dá réir sin d'ordaigh an tOmbudsman don Chomhlacht €6,500 a íoc leis na Gearánaigh mar gheall ar an teanga dhébhríoch a úsáideadh san ábhar cloíte a chuir siad ar fáil, an bhuairt a tharraing siad agus an bealach inar dhéileáil siad leis an ní go foriomlán. D'ordaigh sé freisin go ndéanfaí an t-ábhar cloíte a athbhreithniú amach anseo chun aon débhríochas a sheachaint.

## Infheistíocht €100,000 a rinne Comhar Creidmheasa le haisíoc

Ní féidir le Comhair Chreidmheasa ach cineálacha áirithe infheistíochta a dhéanamh lena n-áirítear iad siúd a údaraítear faoin Ordú Iontaobhaithe (Infheistíochtaí Údaraithe) 1988 (an tOrdú). In 2005 d'infheistigh Comhar Creidmheasa €100,000 i mBanna infheistíochta de bhun comhairle airgeadais a chuir Idirghabhálaí Infheistíochta ar fáil. Chaill an Banna cuid mhaith dá luach ina dhiaidh sin – faoi Iúil 2009 níorbh fhiú ach €3,000 é. Ba é an gearán a rinneadh, nár chóir don Idirghabhálaí a mholadh go gceannódh an Comhar Creidmheasa an Banna, a) de bhrí nach raibh an Banna ag teacht leis an ordú agus b) de bhrí go ndearna an comhlacht bréagléiriú ar an mBanna agus mhainnigh ábhar bainteach a nochtadh, a thaispeáin nach raibh an Banna oiriúnach do Chomhar Creidmheasa.

Dúirt an tIdirghabhálaí leis an Ombudsman gur bhain an déileáil a bhí aige leis an gComhar

Creidmheasa leis an mBainisteoir amháin agus ansin leis an gCathaoirleach, níor chas sé leis an mBord ag point ear bith agus chomh fada lena eolas ní raibh aon Choiste Infheistíochta ann ag an am. Dúirt sé freisin gurbh é an socrú a bhí aige leis an gComhar Creidmheasa ná é a chur ar an eolas maidir le deiseanna infheistíochta oiriúnacha agus mheas sé gur infheisteoir institiúideach a bhí sa Chomhar Creidmheasa, a ba cheart a bheith ábalta cinneadh a dhéanamh cé na hinfeistíochtaí inar cheart dó infheistiú. Chomhairligh trádálaí banna sinsearach don Idirghabhálaí gur tháinig an Banna go maith laistigh d'fhorálacha an Ordaithe agus go bhfuair sé deimhniú scríofa sa mhéid sin ó chuideachta Stocbhróicéirí. Dúirt an tIdirghabhálaí freisin gur feithicil cuspóra speisialta a bhí sa Bhanna arna eisíúint ag Banc Gearmánach.

Thug an tOmbudsman dá aire, maidir leis an gcomhfhreagras a bhí ag an Idirghabhálaí leis an gComhar Creidmheasa agus lena Oifig seisean araon, gur bhunaigh an tIdirghabhálaí a thuairim gur chomhlíon an Banna an tOrdú ar ionadaíochtaí a rinne na Stocbhróicéirí sa chiall sin. Chuir sé litir ar fáil chuige ón Stocbhróicéir mar fhianaise ar an méid sin inar dúradh inter alia: *“Mar dhuine a bhfuil taibí aige mar bhainisteoir ciste (ach nach dlíodóir gan amhras), bbeinn compordach go bhfuil an ionstraim de réir [an Ordaithe] ...”* Chreid an tOmbudsman gur bhain na focail “ach nach dlíodóir gan amhras” an bonn den tuairim a lean iad agus gur fhág siad an chomhairle gan feidhm. Thug an tOmbudsman dá aire freisin gur dheimhnigh an Rialtóir Airgeadais nach foras creidmheasa údaraithe a bhí in Eisitheoir an bhanna chun críocha an Ordaithe.

Dá réir sin chinn an tOmbudsman nach infheistíocht údaraithe a bhí sa Bhanna agus sheas sé leis an nGearán. Tar éis dó seasamh leis an gcéad ghné den ghearán níor ghéar ná an dara gné maidir le mífhaisnéis a bhreithniú. D'ordaigh sé don Idirghabhálaí €100,000 a aisíoc leis an gComhar Creidmheasa.

## €10,000 do Chomhar Creidmheasa as cailteanas €28,000 ar pholasaí saoil €130,000

Rinneadh gearán don Ombudsman nár cheart do Chomhairleoir Airgeadais infheistíocht polasaí árachais saoil €130,000 a mholadh do Chomhar Creidmheasa in 2007 de bhrí nár chloígh sí leis na caighdeáin rialála infheidhme. Mhaígh an Comhar Creidmheasa gur bhain Cláraitheoir na gComhar Creidmheasa polasaithe saoil de na cineálacha infheistíochtaí a bhí ceadaithe do Chomhair Chreidmheasa i mí Dheireadh Fómhair 2006. Tar éis athbhreithniú a dhéanamh in 2008, bhí ar an gComhar Creidmheasa an polasaí a bhriseadh, rud a thabhaigh cailteanas €28,000. Dúirt an Comhar Creidmheasa gur bhraith sé ar an gComhairleoir Airgeadais le cinntiú go mbeadh aon infheistíocht a mholfaí oiriúnach agus mhaígh sé freisin go raibh sé i dteideal a bheith ag brath amhlaidh ag na caighdeáin rialála arna bhforchur ar chomhairleoirí infheistíochta, ag an gCód um Chosaint Tomhaltóirí go háirithe.

Is é a dúirt an Comhairleoir Airgeadais áfach nach ndearna sé an táirge infheistíochta a mholadh i ndáiríre agus go bhfuair an Comhar Creidmheasa an fhoirm iarratais agus faisnéis eile maidir leis an táirge go díreach ón bhFrithgheallaí. Thug an tOmbudsman dá aire gurbh í an argóint a bhí á déanamh ag an gComhairleoir Airgeadais i ndáiríre nach comhairle-bhunaithe sa chiall is leithne an t-ionchur a rinne seisean. I gcás nach dteastaíonn comhairle maidir le táirge infheistíochta áfach is mar *“dúblachán nach bhfuil bunaithe ar chomhairle”* nó mar *“forghníombú ambáin”* a thagraítear dó. Tagann sé sin i gceist i gcás nach gcuireann an Comhairleoir ar fáil ach seirbhís forghníomhaithe ordaithe ón gcustaiméir agus i gcás nach soláthraítear aon chomhairle don chustaiméir maidir leis an táirge. I gcásanna mar sin úsáideann na Comhairleoirí Airgeadais doiciméad Forghníomhú Amháin. Shíneodh an tInfheisteoir an doiciméad Forghníomhú Amháin sin á rá go raibh sé nó sí ag dul ar aghaidh leis an idirbheart ar bhonn neamhchomhairle (forghníomhú amháin).

Chinn an tOmbudsman áfach nach raibh ann do dhoiciméad den chineál sin agus dúirt sé go mba stuama ag an gComhairleoir Airgeadais é taifead i scríbhinn a choimeád don Chomhar Creidmheasa

an méid a b'eol dó a bheith bainteach leis an táirge agus an Treoirnóta ón Rialtóir Airgeadais. Agus é sin ráite, bhí an tOmbudsman sásta go raibh cur amach ag an gComhar Creidmheasa féin ar na rialacháin a rialaigh é nuair a rinne sé an infheistíocht a bhí i gceist. Taifeadh freagra dearfach ón gComhar Creidmheasa ar an gceist seo a leanas a chuir an Rialtóir Airgeadais air, *"An raibh a fhios ag an mbord / ag an gcoiste infheistíochta ar an eolas faoin Treoirnóta maidir le hInfheistíochtaí a d'eisigh an Oifig seo i mí Dheireadh Fómhair 2006?"*

Go deimhin ba léir don Ombudsman é go raibh a fhios ag Coiste Infheistíochta an Chomhair Chreidmheasa, agus an cinneadh á dhéanamh aige infheistíocht a dhéanamh sa táirge, go bhféadfadh an táirge infheistíochta a bheith lasmuigh de threoir an Rialtóra. Thug sé dá aire go ndúirt Bainisteoir an Chomhair Chreidmheasa gur chuir sí a himní in iúl le Cathaoirleach an Choiste Infheistíochta. Diúltaíodh don chomhairle stuama sin mar gur dúradh léi nach Comhairleoir Airgeadais a bhí inti agus go raibh an Comhairleoir Airgeadais a bhí i gceist fostaithe chun comhairle den chineál sin a chur ar fáil. Sna himthosca sin chinn an tOmbudsman go raibh freagracht ar an gComhar Creidmheasa, os fios dó an méid a dúirt a bhainisteoir leis, fiosruithe breise a dhéanamh ar a laghad ach ní bhfuair sé aon fhianaise air sin.

Chinn an tOmbudsman dá réir sin go raibh freagrachtaí ag an dá pháirtí i ndáil le hoiriúnacht an táirge infheistíochta agus ar chloígh sí leis an Treoirnóta maidir le hInfheistíochtaí (2006) a shuíomh. Mar gheall ar an dearmad a rinne sé sa mhéid sin bhí ar an gComhairleoir Airgeadais €10,000 a íoc leis an gComhar Creidmheasa mar lánghlanadh deiridh ar an easaontas.

## Dámhachtain €100,000 as Deimhniú Talún a cailleadh

D'aontaigh fear dáileacht talún a dhíol ar €225,000 agus chuaigh sé an Deimhniú Talún a fháil óna Bhanc, a bhí á choinneáil slán. Bhí réadmhaoín ceannaithe aige agus súil aige go gcuirfí díol na talún i gcrích go ráthúil. Tar éis cumarsáid leanúnach a bheith ar siúl idir an dá pháirtí, thar thréimhse dhá mhí, d'admhaigh an Banc go raibh an Deimhniú Talún cailte aige. Cé gur ghníomhaigh an Banc go pras ansin chun cuidiú leis an nGearánach deimhniú dúblach a fháil, trí mhí ina dhiaidh sin áfach theip ar dhíol na talún. Seacht mí ina dhiaidh sin, i.e. deich mí tar éis don Banc a dheimhniú go raibh an Deimhniú Talún bunaidh cailte acu, bhí fáil arís ar ghníomhais teidil dhúblacha. D'iarr an Gearánach cúiteamh as na cailteanais a thabhaigh sé ar an dá idirbheart.

Mhaigh an Banc go bhféadfadh cúiseanna éagsúla a bheith le teip an díolacháin agus shéan sé gurbh é athbhunú an teidil ba chúis leis an díolachán a chailliúint.

Ghlac an tOmbudsman leis go bhféadfadh cúiseanna éagsúla a bheith leis an díolachán do thitim as a chéile, ach thug sé dá aire gurbh é faillí an Bhanc an chúis a bhí leis an teideal a athbhunú, agus gur cuireadh moill ar an díolachán a chur i gcrích dá thoradh. I dtuairim an Ombudsman, léirigh an fhianaise gur fhéach aturnaetha an cheannaitheora ar athbhunú an teidil mar thoisic shuntasach, thábhachtach. Bhí an tOmbudsman sásta gur bhain cailteanas don Ghearánach mar gheall ar fhaillí an Bhanc, sa mhéid is gur lagaíodh indíoltacht na talún mar gheall ar chailliúint an Dearbhaithe Talún. Ina thuairim, ba é an cailteanas a tháinig ón bhfaillí sin, an brabús a bheadh tuillte ag an nGearánach i leith dhíol na réadmhaoine. Maidir le cinneadh an Ghearnaigh réadmhaoín a cheannach in áit eile, sula bhfuarthas na fáltais, ba ní é sin don Ghearánach féin agus ní fhéadfaí an Banc a cháineadh ina thaobh. Cháin sé an Banc áfach maidir leis an gcaoi inar dhéileáil siad le casaoid an Ghearnaigh, nach raibh tráthúil ná gairmiúil agus a léirigh easpa shuntasach tuisceana.

Sna himthosca go léir, cé go raibh an tOmbudsman den tuairim nach raibh sé oiriúnach a ordú go bhfaigheadh an Gearánach méid iomlán an chaillteanais sa díolachán, bhí sé sásta mar sin féin go raibh gá le dámhachtain suntasach cúitimh as an gcaillteanas agus an ceaití a bhain dó. D'ordaigh sé don Bhanc €100,000 a íoc leis an nGearánach.

## Préimheanna árachais ró-ard á ngearradh ar dhaoine nach gcaitheann tobac

D'fhiosraigh an tOmbudsman gearáin in aghaidh dhá Chomhlacht árachais maidir le harduithe ar phréimheanna a lean athbhreithnithe ar pholasaithe. Cé nár sheas sé leis na gearáin sin i gcúrsa a fhiosraithe, chinn sé gur chuir na Comhlachtaí "*Rátaí Lucht Caite Tobac*" i bhfeidhm go hearráideach ar na polasaithe saoil nuair nár dhaoine a chaith tobac a bhí sna sealbhóirí.

Ar an gcéad ásc, thug sé dá aire gur thosaigh an Comhlacht ag gearradh préimhe ar an nGearánach tar éis an athbhreithnithe amháil is gur caiteoir tobac a bhí inti. Níor chaith an Gearánach riamh agus dhearbhaigh sí nach caiteoir a bhí inti ó thús an pholasaí. Dúirt an tOmbudsman nár leor an tairiscint ex gratia €500 ón gComhlacht de bhrí nach dtiocfadh an scéal chun solais murach an t-imscrúdú a rinne seisean. Dháimh sé cúiteamh €2,500. D'ardaigh sé an méid mar gheall ar na hearráidí a rinne an Comhlacht nuair a bhí an polasaí á athbhreithniú go foriomlán. D'iarr sé go n-athbhreithneodh an Comhlacht gach cás den chineál céanna le fáil amach an ndearnadh difear d'aon pholasaithe eile. Ó shin i leith tá 200 cás eile aitheanta ag an gComhlacht ina bhféadfadh sé gur gearradh préimheanna ró-ard ar dhaoine nach caiteoirí tobac iad agus tá siad ag leanúint lena n-athbhreithniú.

Mar gheall ar ghearán tromchúiseach eile a rinneadh maidir le comhlacht eile, chinn an tOmbudsman gur gearradh "*Rátaí Lucht Caite Tobac*" go mícheart ar pholasaí Árachais Saoil ón tús. Rinneadh an botún sin cé gur deimhníodh an Gearánach mar dhuine nár chaith tobac ar an bhfoirm iarratais tuairim is fiche bliain roimhe sin. D'ordaigh an tOmbudsman don Chomhlacht €1,050 a aisíoc, arbh é a bhí ann luach préimheanna a rabhtas ag íoc an iomarca orthu ar feadh fiche bliain. D'iarr an tOmbudsman freisin go ndéanfaí athbhreithniú ar gach polasaí eile a dhíol an Comhlacht sin.

Mar gheall ar na nithe tromchúiseacha a d'ardaigh an dá ghearán sin agus na himpleachtaí don tionscadal trí chéile chuir an tOmbudsman an ní faoi bhráid an Rialtóra Airgeadais chun athbhreithniú a dhéanamh sa tionscadal go léir.

## €1,000 agus préimh árachais bóthair tarscaoilte i gcás ina raibh an locht ar an gComhlacht as polasaí a chur ar ceal

I mí Eanáir 2007 chuaigh seanmháthair i dteagmháil lena Comhlacht Árachais chun tiománaí a chur ar a polasaí árachais bóthair go sealadach roimh dháta athnuaithe a polasaí. Gineadh préimh bhreise mar thoradh ar an gcoigeartú lártearma sin ar a polasaí. Ina dhiaidh sin, i Márta 2007 bhí athnuachan le déanamh ar a polasaí. Chuaigh sí i dteagmháil leis an gComhlacht go déanach i mí Feabhra 2007 agus d'íoc sí a préimh árachais ar an nguthán le cárta creidmheasa. Ar an íocaíocht sin a fháil d'eisigh an Comhlacht Deimhniú agus Diosca árachais chuici.

Thug an Comhlacht faoi deara ina dhiaidh sin i mí Aibreáin 2007 nár íoc an Gearánach an phréimh a gineadh mar gheall ar thiománaí eile a bheith curtha ar an bpolasaí go sealadach, níos luaithe. Is é an beart a rinne an Comhlacht, a polasaí a chur ar ceal siar go dtí dáta athnuaithe, an méid a bhí dlite don tiománaí sealadach a asbhaint, agus fuíoll a préimhe athnuaithe a aisíoc ar a cárta creidmheasa. Níor chuir an Comhlacht in iúl di ag pointe ar bith go raibh a polasaí á cur ar ceal aige ná fuíoll a préimhe athnuaithe á aisíoc ar a cárta creidmheasa. Níor iarr an Comhlacht go gcuirfí go gcuirfí ar ais leis an Deimhniú agus an Diosca árachais, ar gnáthchleachtas é, meastar, nuair a chuirtear polasaí árachais bóthair ar ceal. I mí na Márta 2008 chuaigh sí i dteagmháil leis an gComhlacht de bhrí nach raibh a fógra athnuaithe faighte aici don bhliain a bhí le teacht. Níor chuir an Comhlacht in iúl di go dtí sin go raibh a polasaí árachais bóthair curtha ar ceal i Marta na bliana 2007 mar gheall ar easnamh sa phréimh dhlite.

De bhrí nach bhfuair sí aon sásamh as an imní a léirigh sí don Chomhlacht rinne sí gearán leis an Ombudsman i Marta 2009 mar go raibh uafás uirthi go raibh sí tar éis a bheith ag tiomáint gan



árachas, lena n-áirítear a garpháistí a bhailiú ón scoil, ar feadh tréimhse 12 mhí gan aon fhógra a fháil ón gComhlacht.

Bhain an méid a tharla croitheadh as an Ombudsman agus thug sé dá aire go raibh an t-ádh léi nár bhain aon timpiste di ná nár stop na Gardaí í le linn na tréimhse sin. D'ordaigh sé don Chomhlacht cumhdach a chur ar fáil don tréimhse a bhí i gceist agus méid na préimhe a bheith tarscaoilte. Bhraith sé go raibh sé iomchuí €1,000 a dhámhachtain di freisin as an strus agus an ceaití a bhain di mar gheall ar mhainneachtain an Chomhlachta a chur in iúl di go raibh a polasaí curtha ar ceal. Cé go nglacann an tOmbudsman leis gur cás ar leithlis a bhí anseo mar sin féin d'fhéadfadh an neamhfhógra torthaí uafásacha a bheith air dá dtarlódh timpiste. Ba cheart do gach Comhlacht a chinntiú mar sin go dtugtar an aire chuí do chealuithe.

## Measúnóir caillteanais árachais an Ghearánaigh ba chúis le moill mhíreasúnta

Faoi Nollaig 2008 níor íoc Comhlacht Árachais iomlán éilimh a rinneadh faoi Pholasaí Árachais Foirgneamh i leith damáiste a tharla de thoradh dóiteáin simléir go déanach in 2007. Rinneadh gearán leis an Ombudsman ansin nár dhéileáil an Comhlacht ar bhealach cothrom leis an éileamh. Bhí Measúnóir Caillteanais Phoiblí dá cuid féin fruilithe ag an nGearánach chun déileáil leis an éileamh. Thit sé amach gur próiseas fada a bhí i bpróiseáil an éilimh sa mhéid nach bhféadfadh Coigeartóir Caillteanais an Chomhlachta agus Measúnóir Caillteanais an Ghearánaigh teacht ar chomhaontú choiteann maidir leis an éileamh a chomhréiteach. Bhraith an Measúnóir Caillteanais nach raibh méid an chomhréitigh a bhíothas a thairiscint sách ard chun gach gné de dheisiú an tsimléir a chumhdach. Bhraith sé freisin gur cheart go gceadófaí dó na deisiúcháin a mhaoirsiú agus gur cheart táille a íoc leis chuige sin. Bhí easaontas ann freisin maidir le cuid den chomhaontú a bheith á coinneáil siar ag an gComhlacht go dtí go gcuirfí an obair i gcrích. Chuir sé sin go léir le moill ar dheisiú an tsimléir agus ba chosúil nach raibh an Gearánach á coinneáil ar an eolas maidir leis an dul chun cinn.

Thug an tOmbudsman dá aire gur éileamh ar €10,800 a fuarthas ar an gcéad dul síos i mí Eanáir 2008, gur thairg an Comhlacht €7,200 go déanach i mí Eanáir 2008 agus tar éis teagmhála breise ón Mheasúnóir go ndearna an Comhlacht tairiscint dheiridh de €7,700 go déanach i mí an Mhárta 2008. Rinne an Comhlacht luathíocaíocht €5,200 freisin ach ní raibh an Measúnóir sásta fós.

B'fheasach don Ombudsman, cé go raibh an t-aighneas fada ar siúl le beagnach dhá bhliain idir an Comhlacht agus Measúnóir Caillteanais an Ghearánaigh amháin, nár deisíodh an simléar briste. Cúis aiféala a bhí ann dar leis an Ombudsman nach raibh meas níos mó ar staid an Ghearánaigh. Bhí sé sásta áfach go raibh iarrachtaí an Chomhlachta chun an t-éileamh a réiteach cothrom agus réasúnach de bhrí gur ardaigh an Comhlacht a thairiscint chomhréirigh agus go ndearna íocaíocht eatramhach in ainneoin an méid seo a bheith ráite go sonrach sa pholasaí: *"ní dhéanfar aon íocaíocht go dtí go gcuirfear athsbuíomb i gcrích"*. Thug an tOmbudsman dá aire gurbh é an t-aon chúis a bhí an gComhlacht é sin a dhéanamh ná chun go bhféadfaí tosú ar an deisiúchán ach níor tharla sé sin.

Cé nach bhféadfadh an tOmbudsman seasamh leis an ngearán d'ordaigh sé don Chomhlacht i mí Mheán Fómhair 2009 chun an méid coinneála €2,500 a laghdú €1,500, rud a mhéadaigh an méid a bhí ar fáil don Ghearánach chun an deisiúchán a thabhairt in éifeacht. Is é an t-aon chúis a bhí aige chun é sin a dhéanamh chun tús a chur leis an deisiúchán chomh tapaidh agus a b'fhéidir mar gur bhraith sé gur cheart an ní sin a bheith réitithe i bhfad roimhe sin dá mbeadh dea-thoil réasúnach ar an dá thaobh. Ní raibh sé róthógtha in aon chor le gníomhartha an Mheasúnóra Caillteanais.

## Dámhachtain 50% ar ghluaisteán goidte arbh fhiú €20,000 é

Briseadh isteach i dteach an Ghearánaigh i mí na Nollag 2008 agus goideadh eochracha a gluaisteáin. Ina dhiaidh sin i Marta na bliana 2009 goideadh an gluaisteán féin agus fuarthas dóite ina dhiaidh sin é. Chuir sí éileamh i leith chailteanas an ghluaisteáin faoi bhráid a Chomhlachta Árachais ach dhiúltaigh sé don éileamh mar gur fhoráil coinníoll sa pholasáí: “*Glacfaidh sealbhóir an pholasáí gach beart réasúnach chun an Ní Árachaithe / an fheithicil a sblánchoimeád ó chailteanas nó ó dbamáiste agus í a chotabbáil go héifeachtúil agus go ródacmhainneach*”. D’esaontaigh sí le séanadh an éilimh ar €20,000 agus rinne sí gearán foirmeálta leis an Ombudsman.

Agus an ní seo á bhreithniú ag an Ombudsman thug sé dá aire gur dúradh i mbreith Cúirte a thug le fios, chun nach gcomhlíonfaí coinníoll “*cúram réasúnach*”, nach mór a bhunú go raibh an Gearánach “meargánta”. Cé gur cheangail an polasáí ar an duine árachaithe “*gach beart réasúnach*” a ghlacadh thug sé dá aire gur choinnigh sí an gluaisteán i gcarrollas faoi ghlas agus go bhfuair sí glas stiúrtha feistithe – deimhníodh i dtuarascáil na nGardaí gur glacadh na réamhchúraim sin go léir. D’admhaigh an tOmbudsman go mb’fhéidir go mba stuama an beart di glais an ghluaisteáin a athrú ó goideadh na heochracha i mí na Nollag 2008 chinn sé nár ghníomhaigh sí “*go meargánta*” nuair nach ndearna sí amhlaidh. Bhraith sé gur ghlac sí bearta réasúnach chun an riosca a sheachaint agus go mb’fhéidir nár léir di nár leor iad. Sna himthosca go léir agus ag féachaint don méid a bhí cothrom agus réasúnach bhraith sé gur cheart freastal do 50% (€€10,000) den éileamh.

## Bhí sé mícheart ag Comhar Creidmheasa €5,400 a scaoileadh as cuntas mionaoisigh

Rinneadh gearán mar gheall ar Chomhar Creidmheasa i ndáil le cuntas mionaoisigh, a d’oscail a mháthair, agus a ndúirt a mháthair ina leith gurbh ise an t-aon sínitheoir, agus gurbh ise an t-aon ranníocóir. Tháinig ann don ghearán in imthosca inar cheadaigh an Comhar Creidmheasa d’athair an mhionaoisigh an t-airgead ar fad, beagnach, a bhí sa chuntas, circa €5,400, a aistharraingt. Bhraith an Comhar Creidmheasa ar Riail 17 de na Rialacha Caighdeánacha do Chomhair Chreidmheasa i gcead a thabhairt d’athair an mhionaoisigh airgead a aistharraingt as an gcuntas. Chuir sé in iúl freisin go raibh aithne mhaith ag pearsanra an Chomhair Creidmheasa ar athair an mhionaoisigh agus dá réir sin nár éirigh aon saincheist i ndáil le cruthúnas céannachta, roimh an idirbheart a cheadú.

Thug an tOmbudsman dá aire gurb é nó í an duine a osclaíonn cuntas de ghnáth, an duine a bhíonn i dteideal aistharraingt a dhéanamh uaidh. Is gnách go n-aithnítear i dtreoracha oscailte an chuntais nó i ndoiciméad cosúil, cé an páirtí atá i dteideal aistharraingt a dhéanamh. Thárla nár cuireadh aon cheann de na doiciméid a loirgíodh ón gComhar Creidmheasa ar fail, áfach, ní fhéadfaí na sonraí sin a dheimhniú go cinntitheach sa chás sin. Bhí an tOmbudsman den tuairim áfach go raibh an Comhar Creidmheasa, go hintuigthe, tar éis glacadh leis gurbh í máthair an Ghearánaigh a d’oscail an cuntas agus ba chosúil gur aithníodh athair an Ghearánaigh go sainráite mar dhuine a bhí i dteideal aistharraingt a dhéanamh ón gcuntas.

Thug an tOmbudsman dá aire freisin gur shonraigh Riail 17 go sainráite go measfar gur leor síniú an tuismitheora nó an chaomhnóra “*faoi rogha an Bhoird Stiúrtbóirí*”. Ní raibh aon fhianaise ann san ásc seo áfach gur bhreithnigh an Bord an ní seo riamh, agus, dá réir sin, ba chosúil nár fheidhmigh an Bord a rogha in aon chor, bealach amháin nó bealach eile. Bhí an tOmbudsman den tuairim nár comhlíonadh forálacha Riail 17 faoi gur mainníodh an rogha a fheidhmiú agus dá thoradh sin, nach bhféadfadh an Comhar Creidmheasa a bheith ag braith uirthi chun dlisteanú a dhéanamh ar an gcinneadh an t-aistharraingt a cheadú. D’ordaigh an tOmbudsman don Chomhar Creidmheasa an méid a aistharraingíodh as cuntas an mhionaoisigh a aisíoc láithreach.

## Tréimhse cheadaithe 10 lá Comhlachta Fhruilcheannaigh éagothromasach

Gearradh “*táillí úis pionóis*” de mhéideanna beaga éagsúla éagsúl a ar na Gearánaigh maidir lena gcomhaontaithe airgeadais le Comhlacht Fruilcheannaithe. Rinne an Comhlacht deich lá oibre a leithdháileadh d’aistrithe creidmheasa, agus b’shin an modh a d’úsáid na Gearánaigh agus na comhaontuithe airgeadais á n-íoc acu. Chinn an tOmbudsman go raibh an modh sin chun táillí úis pionóis a chur i bhfeidhm mar gheall ar íocaíocht dhéanach, mar gheall ar dheich lá oibre a leithdháileadh chun aistriú creidmheasa a cheadú, éagothromasach, agus gur ghá é a athcheartú.

Dá réir sin d’ordaigh an tOmbudsman don Chomhlacht éirí as an gceachtas sin láithreach agus úsáid a bhaint as gnáthchleachtas an tionscadail ceithre nó cúig lá a cheadú do cheadú aistrithe chreidmheasa. D’ordaigh an tOmbudsman don Chomhlacht freisin €600 a íoc leis na Gearánaigh mar dhámhachtain seirbhíse do chustaiméirí.

## Ní uasghrádú a bhí in athrú ar chlúdach sochair mháithreachais – Dámhachtain Stg £2,000

Rinne bean gearán i ndáil lena polasaí árachais sláinte, mar gheall ar na coinníollacha athnuachana a fhorchuir an Comhlacht tar éis na chéad 12 mhí clúdaigh. Roimh an athnuachan, theacht an Gearánach clúdach gan teorainn i ndáil le Máithreachas Gnáthúil, Aimhréidh Bhreith Clainne agus Aimhréidh Toirchis (faoi réir gan amhras ag tréimhse feithimh 10 mí). Tar éis di an polasaí a athnuachan cé gur lean sí de bheith ag teachtadh clúdaigh gan teorainn d’Aimhréidh Thoirchis, cuireadh teorainneacha airgeadais ar an gclúdach don Mháithreachas Gnáthúil agus Aimhréidh Bhreith Clainne. Bhí an Gearánach míshásta tharla gur chomhairligh an Comhlacht di go mbeadh sí faoi réir ag tréimhse feithimh nua 10 mí dá mba mhian léi na teorainneacha airgeadais don chlúdach do Mháithreachas Gnáthúil agus Aimhréidh Bhreith Clainne. Bhraith an Gearánach go raibh “*coibrom na féinne á cbeilt uirthi*” ag an gComhlacht.

Dúirt an Comhlacht gurbh é a bhí i gceist le polasaí árachais bhliantúil a athnuachan ná conradh nua leis an sealbhóir cuntais agus an t-árachóir a bheith i dteideal athmheasúnú a dhéanamh ar an riosca a bhí i gceist agus chomh maith le téarmaí an chonartha ar an athnuachan a dhéanamh. Mhínigh an Comhlacht gur athraíodh polasaí ar é a athnuachan agus ag na bpointe sin, bhí leibhéal an tsochair a bhí sí ag fáil do Mháithreachas Gnáthúil agus Aimhréidh Bhreith Clainne faoi réir ag teorainneacha sonraithe áirithe. Ba faoin nGearánach a bhí sé, áfach, féachaint lena polasaí a uasghrádú, faoi réir Frithgheallta agus sa chás sin, bhainfeadh an Gearánach buntáiste as teorainneacha níos airde airgeadais do na sochair a bhí i gceist. Bhí sé le rá ag an gComhlacht freisin áfach gurb é gnáthchleachtas an tionscadail é, go gcuirfí tréimhse feithimh chuí i bhfeidhm, tréimhse 10 mí sa chás seo, tar éis don riosca a bheith ardaithe mar gheall ar shochar níos airde a bheith roghnaithe.

Thug an tOmbudsman dá aire go raibh fógra tugtha do Shealbhóirí Polasaí an Chomhlachta ag an Treoir Sochair “*go mbeadh tréimhse feithimh i bhfeidhm maidir le baon chlúdach leathnaithe*”. Thug sé dá aire freisin go bhfuil Comhlachtaí Árachais i dteideal athmheasúnú a dhéanamh ar an riosca a bhíonn i gceist agus téarmaí an chonartha a athrú ar é a athnuachan agus sa chás seo bhí coinníoll shoiléir sa Doiciméad Polasaí a cheadaigh don árachóir an clúdach a athmheasúnú agus athruithe a dhéanamh a dhéanfadh difear don phréimh, do na téarmaí íocaíochta agus go deimhin don chlúdach féin, ar an athnuachan. Chinn an tOmbudsman go raibh an Comhlacht i dteideal téarmaí an pholasaí a athrú ag an athnuachan, ar bhealach a laghdódh leibhéal na sochar a bhí ar fáil don Ghearánach. Mar sin féin chinn sé freisin, nuair a d’fhéach an Gearánach le leibhéal an chlúdaigh a bhí aici a athrú ó na teorainneacha airgeadais ísle a fhorchuir an Comhlacht ar an athnuachan a dhéanamh, chuig na teorainneacha níos airde a bhí ar fáil faoi phlean roghnach, nach bhféadfaí a mheas le réasún gur



“uasghrádú” clúdaigh ba ea athrú den chineál sin ar leibhéal sochair, mar gheall ar an gclúdach gan teorainn a bhí aici roimhe sin.

In imthosca inar chuaigh an Gearánach faoin tréimhse feithimh 10 mí roimhe sin do leibhéal sochar gan teorainn, bhí an tOmbudsman suite de nach raibh an Comhlacht i dteideal a cheangal ar an nGearánach a bheith faoi réir ag tréimhse feithimh bhreise arís, arbh é a bhí gceist, i ndáiríre, laghdú ar theorainn na sochar, seachas uasghrádú. D’ordaigh an tOmbudsman dá réir sin, dá dtogródh an Gearánach, go n-athródh an Comhlacht clúdach an Ghearánaigh go cúlghabhálach chuig an bplean roghnach a bhí ar fail, faoi réir, gan amhras, ag íocaíocht mhéid na préimhe níos airde, gan tréimhse feithimh 10 mí a fhorchur do shochair an Mháithreachais Ghnáthúil nó do shochair na hAimhréidhe Breithe Clainne. D’ordaigh an tOmbudsman freisin go ndéanfaí íocaíocht chúitimh Stg£2,000 leis an nGearánach.

## **€2,000 mar gheall ar pholasaí cosanta mhorgáiste a dhíol nach raibh feidhm leis tar éis aois 65**

Bhain gearán le Banc agus comhlacht Árachais i ndáil le Morgáiste agus Polasaí Cosanta Aisíochta Mhorgáiste a fuarthas in 2002. Ba é an chéad ghearán gur chreid an Gearánach go raibh an morgáiste, a bhí le bheith i bhfeidhm go dtí go mbeadh sé in aois a 75, mí-oiriúnach agus nár cheart é a dhíol leis. Ba é an dara gearán ná, nuair a rinneadh éileamh tinnis faoin bpolasaí cosanta aisíocaíochta, fuarthas nach raibh an Gearánach incháilithe de bhrí gur chuaigh an clúdach i léig ar a 65ú breithlá.

Maidir leis an gcéad fhoras gearáin, thug an tOmbudsman dá aire gurbh é polasaí an Bhainc a chinntiú, i gcás go sáródh iasachtóir aois 65 bliana roimh dhul in éag go nádúrtha don iasacht, gur ceanglaíodh air / uirthi ioncam inbhuanaithe a bheith aige / aici chun na híocaíochtaí don mhorgáiste a chothabháil, ina dhiaidh sin. Bhí an Gearánach féinfhostaithe nuair a rinneadh an t-iarratas ar an morgáiste agus íocadh a fhiacha pearsanta trí chuntais an chomhlachta. Bunaithe air sin, agus ar neart na gcuntas, chinn an Banc go raibh iarratas an chustaiméara réasúnta agus lean an iasacht go haois 75. Dá réir sin chinn an tOmbudsman a) go gcaithfeadh an Gearánach freagracht a ghlacadh as, gurbh eisean a d’iarr na saoráidí iasachta ón mBanc, agus bhí sé sásta glacadh leis an tairiscint de théarma íocaíochta 15 bliana i bhfianaise a aoise agus b) gur shásaigh an Gearánach critéir an Bhainc i ndáil le ceanglais frithgheallta do mhorgáistí ag iasachtóirí os cionn aois 65.

Maidir leis an dara foras gearáin chinn an tOmbudsman go raibh forálacha an pholasaí soiléir maidir le ham scortha an chládaigh, i.e. ar 65ú breithlá an Ghearánaigh. Dá bhrí sin, níor shásaigh an Gearánach critéir an pholasaí le haghaidh clúdaigh tráth a éilimh nó ina dhiaidh sin. Fuair an tOmbudsman amach freisin nach raibh córas i bhfeidhm chun a chur in iúl don sealbhóir maidir lena chlúdach a theacht chun deiridh ar shlánú 65 bliana d’aois dó. Dúirt sé nach raibh sé maith go leor gur chuir an Banc agus an Comhlacht Árachais araon an milleán ar a chéile maidir le cé acu ba cheart a chur in iúl don Ghearánach maidir le stopadh an chládaigh ag aois 65. Chinn sé go raibh an fhaisnéis ar fáil don Bhanc agus don Chomhlacht Árachais araon chun a bheith ar an eolas faoin bhfíric sin, i.e. gur leag an Fhoirm Iarratais dáta breithe an Ghearánaigh amach go soiléir agus go deimhin ní raibh an Clúdach Cosanta Aisíochta oibleagáideach. Tar éis dó féachaint do na himthosca ar fad sa chás d’ordaigh an tOmbudsman go raibh dámhachtainí cúitimh €1,000 le híoc ag an mBanc agus ag an gComhlacht araon.

## Bhí cuideachta ceart gan sochar báis árachais saoil €625,000 a íoc

Fuair an tOmbudsman gearán a bhain le neamhíocaíocht éilimh ar shochar báis faoi Pholasáí Árachais Saoil arbh é €625,000 an tsuim árachaithe. In 2003 chuaigh polasaí saoil duine árachaithe i léig mar gheall ar neamhíocaíocht préimheanna leis. D'aontaigh an Comhlacht an polasaí a athbhunú níos déanaí an bhliain sin, ach é a bheith faoi réir Dearbhú Sláinte a bheith comhlánaithe aige. Leag an Comhlacht roinnt ceisteanna amach ar an bhFoirm Deimhnithe Sláinte i ndáil lena shláinte i gcaitheamh na tréimhse ó fuarthas an clúdach den chéad uair. Thug an Comhlacht foláireamh ar an bhfoirm sin freisin go raibh gá le nochtadh iomlán a dhéanamh ar gach fíric ábhartha. In 2008 bhásaigh sé, faraoir. Rinne a bhaintreach éileamh go cuí ar an sochar báis faoin bpolasaí. Dhiúltaigh an Comhlacht don éileamh ar an bhforas nach raibh fíricí i ndáil lena thuairisc sláinte nochtá ag a fear céile nach maireann. Ba é cás an Chomhlachta nach mbeadh sé tar éis an polasaí a athbhunú in 2003 dá gcuirfí ar an eolas an uair sin é maidir lena thuairisc sláinte.

Is í an tsaincheist a bhí le breithniú ag an Ombudsman cibé acu an ndearna an sealbhóir polasaí a cailleadh gach fíric ábhartha a nochtadh go hiomlán ar an bhFoirm Dhearbhaithe Sláinte agus cibé acu ar ghníomhaigh an Comhlacht ar bhealach réasúnach.

Is é an príomhthréith atá ag conradh árachais ná gur conradh de mheon lánmhaith é; ní mór don chomhlacht árachais agus don té a iarrann an t-árachas meon lánmhaith a chleachtadh agus iad ag plé lena chéile. Má mhainníonn an duine a dteastaíonn an t-árachas uaidh nó uaithi imthosca a nochtadh a d'imreodh tionchar ar chinneadh an chomhlachta árachais agus an phréimh á socrú acu nó é ag breithniú cibé acu glacadh leis an riosca nó gan glacadh leis, d'fhéadfadh an comhlacht árachais a bheith i dteideal diúltú don dliteanas faoin bpolasaí.

Ar an bhfianaise liachta agus na freagraí ar na ceisteanna a leag an Comhlacht amach san Fhoirm Dearbhaithe Sláinte a scrúdú, thug an tOmbudsman dá aire nár nochtáigh an t-éagach go raibh roinnt cruinnithe aige lena Dhochtúir Teaghlach agus le roinnt Comhairleoirí Liachta i leith tinneas liachta sna blianta roimh shíniú na Foirme. Thug an tOmbudsman dá aire go háirithe nár nochtadh freastal a rinne sé ar Lia Comhairleach i ndáil le fadhb shláinte thromchúiseach díreach dhá sheachtain roimh dó an Fhoirm a chomhlánú. Chinn an tOmbudsman go raibh na hiarmhairtí a bheadh i gceist mura sonrúfaí gach fíric ábhartha leagtha amach go soileir i ndoiciméadú an Pholasáí agus san Fhoirm Dearbhaithe Sláinte araon a shínigh an t-éagach, i.e. *“d'fhéadfaí éileamh a dhéanfaí amach anseo a bheith neamhbhailí má mbainnítear déanamh amblaidh”*.

While mindful of the sad circumstances leading to the claim, the Ombudsman found that on the evidence submitted the Company was entitled to repudiate the claim on the basis that all material facts were not disclosed.

## Níor seasadh le gearán infheistíochta €1m

Rinne lánúin sna 70idí luatha dhá infheistíocht in 2006, suim €500,000 sa dá chás táirgí infheistíochta meánriosca agus ardriosca faoi seach. Rinne siad gearán leis an Ombudsman gur dheimhnigh comhlacht Árachais dóibh ag tráth tosaithe na bpolasaithe infheistíochta, go mbeadh ráthaíocht chaipitiúil de bhuntáiste ag an gcéad infheistíocht acu agus gur tairiscint riosca íseal a bhí sa dara hinfeistíocht acu. Tugadh faoi deara i bhfómhar na bliana 2009 go raibh luach na bpolasaithe tar éis titim, agus gurbh fhiú níos lú ná €600,000 anois an dá cheann acu. Cailteanas an-mhór do na Gearánaigh a bhí ansin, a d'fhéach leis na cailteanais sin a ghnóthú ón gComhlacht. Bhreithnigh an tOmbudsman ní amháin ábhar an doiciméadaithe a shínigh na Gearánaigh in 2006, nuair a chuaigh siad leis an infheistíocht, ach saincheisteanna eile ar nós nár theastaigh uathu teacht a bheith acu ar na cistí go ceann cúig bliana ar a laghad agus go raibh siad toilteanach dul sa seans go pointe áirithe le caipiteal.

Bhí sé sásta i leith na chéad infheistíochta, go gcaithfidh go raibh sé soiléir do na Gearánaigh nuair a rinne siad a gcuid airgid a infheistiú, nach raibh aon ráthaíocht chaipitiúil ag gabháil leis an bpolasaí infheistíochta. Bhí sé den tuairim freisin nach raibh aon fhianaise ann chun tacú le háiteamh na nGearánach go raibh infheistíocht á déanamh acu i dtáirge ráthaithe. I leith na dara hinfeistíochta a rinneadh go déanach in 2006, bhí sé den tuairim nár thacaigh an fhianaise leis an méid a thug na Gearánaigh le fios, gur chreid siad, mar gheall ar an méid a dúirt an Comhlacht leo, gur fiontar riosca íseal a bhí sa dara hinfeistíocht acu.

Ach thug an tOmbudsman dá aire freisin, tar éis dóibh na hinfeistíochtaí sin €1m a dhéanamh in 2006, go raibh cistí an-substaintiúla, beagnach €900,000 fós i dtaisce acu ar fáil dóibh i gcás éigeandála. Chinn sé dá réir sin in aghaidh na fianaise a cuireadh i láthair i ndáil leis an bplé a bhí ag na Gearánaigh in 2006, agus nach bhféadfaí seasamh leis an ngearán in aghaidh an Chomhlachta.

## Dámhachtain €4,000 in aghaidh Comhlachta Árachais faoin droch-chaoi inar chaith siad le fear dífhostaithe

Tháinig fear a raibh iasachtaí ó bhanc aige chun bheith dífhostaithe agus rinne éileamh ar pholasaí cosanta iasachta. Admhaíodh an t-éileamh, ach d'iarr an Comhlacht Árachais ar bhfear foirm a chur isteach gach mí, sínithe ag a oifig Leasa Shóisialaigh, ag deimhniú é a bheith fós dífhostaithe. Rinne an phearsa aonair an gearán mar gheall ar na deacrachtaí a bhí aige gach mí ag iarraidh an fhoirm a fháil sínithe, de bhrí nach raibh aon mhíniú ar an bhfoirm a bhí i gceist cén fáth go raibh sí ag teastáil, agus mhainnigh sí aon rogha a áireamh do dheimhniú a Liúntas Cuardaitheora Poist a bheith á fháil aige, murab ionann agus Sochar Dífhostaíochta.

Rud eile a chuir isteach air ná, gur gearradh pionóis airgeadais air ar roinnt ócáidí, de bhrí nach bhféadfadh an oifig Leasa Shóisialaigh an fhoirm a shíniú achar an 27ú lá de gach mí, agus ní raibh an t-árachóir ábalta an fhoirm a fháil agus a phróiseáil chun an íocaíocht sochair a eisiúint, luath go leor chun freastal do dhliteanas an fhir dá Bhanc ar an 28ú lá de gach mí. Bhí tionchar á imirt ar a rátáil chreidmheasa dá bharr. Mhainnigh an Comhlacht aon chuidiú a thabhairt don fhear i ndáil leis an taobh seo dá ghnóthaí.

Thug an tOmbudsman dá aire gur mhainnigh an Comhlacht Árachais freagra a thabhairt ar an nGearánach roinnt uaireanta nuair a d'fhéach sé lena aird a dhíriú ar inní a bhí air. Anuas air sin, theip air freisin dul ag plé le hoifig an Ombudsman i leith imscrúdú an ní, agus theip air na ceisteanna a cuireadh a fhreagairt, ná an fhianaise dhoiciméadach a lorgaíodh a thabhairt dó. Mar gheall air sin chinn an tOmbudsman an cás a chinneadh, tar éis dó rabhadh a thabhairt don Chomhlacht ar dhá ócáid, ar bhonn an doiciméadaithe a chuir an Gearánach faoina bhráid lena n-áirítear comhfhreagras ón gCuideachta don Bhanc.

D'ontaigh an tOmbudsman leis an nGearánach nach raibh an fhoirm mhíosúil dóthanach chun na gcríocha a theastaigh, agus thug sé dá aire nach raibh oiread is ainm an Chomhlachta Árachais uirthi. Dhiúltaigh sé do sheasamh an Chomhlachta "[go n-]oibríonn an fhoirm go maith i mórán cásanna éilimb". Ar an bhfianaise a bhí ar fáil, ghlac sé freisin le cás an Ghearánaigh gur thabhaigh sé pionóis go minic, rud nach raibh aon locht air féin mar gheall air, de bhun an tsochair mhíosúil ón gComhlacht Árachais a bheith á íoc déanach.

D'ordaigh an tOmbudsman don chomhlacht €4,000 leis an nGearánach mar chúiteamh as leibhéal seirbhíse a bhí go hiomlán neamhleor agus míghairmiúil a thabhairt dó agus an méid ceataí a cuireadh air. Chuir sé an ní faoi bhráid an Rialtóra Airgeadais freisin.

## Seasadh le héileamh cealaithe árachais taistil €22,000

I mBealtaine 2008 chuir duine saoire teaghlaigh coicíse thar lear in áirithe do mhí Eanáir 2009 agus d'íoc an t-iarhmhéid i mí na Samhna 2008. Sular chuir sé an tsaoire in áirithe d'fhiosraigh sé lena fhoireann dlíthiúil cathain ba dhóigh le cás sa Chúirt Uachtarach lena raibh baint aige a bheith ar siúl agus cuireadh in iúl dó gur ar éigean a thiocfadh sé i gceist go dtí tar éis Feabhra 2009. Chuir sé an tsaoire ar ceal mar fuair sé fógra i lár mhí na Nollag 2008 go raibh an cás cúirte le héisteacht i mí Eanáir díreach cúpla uair an chloig tar éis don am a bhí sé in ainm is a bheith ag fillleadh go hÉirinn. Chuir sé isteach éileamh cealaithe saoire faoina pholasaí árachais taistil, ar dhiúltaigh an Comhlacht Árachais dó ar na forais nach raibh an cás cúirte le tarlú le linn na ndátaí a bhí sceidealaithe don turas, ach tar éis dó fillleadh. Mhaígh an Gearánach nach bhféadfadh sé le réasún fillleadh ó shaoire roinnt uaireanta roimh an gcás cúirte agus go raibh air dul i gcomhairle lena fhoireann dhlíthiúil. Níor thairg an Comhlacht ach €11,000 den chaillteanas €22,000 a bhain dó ón gcealú a chlúdach.

Bhraith an tOmbudsman nach mbeadh sé féin tar éis dul ar saoire ach an oiread, ná ní dhéanadh aon duine stuama sna dálaí céanna é sin a thug sé le tuiscint, mar gheall ar an mbaol a bheadh ann go dtarlódh moill a choisfeadh air fillleadh chun freastal ar an gcúirt. D'admhaigh an tOmbudsman freisin an gá a bhí le duine a bheith i láthair sa tír go maith roimh an dáta cúirte ceaptha chun ullmhú le haghaidh an cháis lena fhoireann dhlíthiúil, mar a dhéantar de ghnáth. Thug sé dá aire freisin agus an tsaoire á cur in áirithe aige nach mbeadh a fhios ag an nGearánach cén dáta ba dhócha an éisteacht chúirte a bheith ann ach ghlac sé an réamhchúram réasúnta agus sheiceáil sé lena aturnae sular chuir sé an tsaoire in áirithe.

Maidir le foclaíocht an pholasaí thug an tOmbudsman dá aire gur chlúdaigh sí staid inar cuireadh iallach ar shealbhóir polasaí le linn thréimhse an árachais, saoire a chur ar ceal mar thoradh díreach, riachtanach air, gur glaodh mar fhinné i gcúirt dlí ar an duine sin. Chinn sé, in ainneoin an mhéid a d'áitigh lucht láimhseála éileamh an Chomhlachta, nach ndúirt an polasaí go sonrach go gcaithfí a bheith tar éis glaoch ar dhuine mar fhinné i gcúirt dlí le linn dhátaí sceidealaithe an turais.

Chinn an tOmbudsman gurbh é a bhí in éigeanacht an Ghearánaigh a shaoire a chur ar ceal, i ndáiríre, toradh díreach riachtanach ar é a bheith ceangailte air, a bheith i láthair in Éirinn don chás cúirte. Dá réir sin d'ordaigh sé don Chomhlacht costas iomlán €22,000 an chealaithe a aisíoc faoin bpolasaí.





**Ombudsman um  
Sheirbhísí Airgeadais**

Tríú Urlár, Teach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2

Íosghlao: 1890 882 090

Teileafón: (01) 662 0899

Facs: (01) 662 0890

R-phost: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)

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