

TUARASCÁIL BHLIANTÚIL ANNUAL REPORT

2007



Financial Services
Ombudsman

Ráiteas Bunchuspóra an Bhiúró

Breithiúnas a thabhairt go neamhspleách cothrom ar aighnis atá gan réiteach idir gearánaithe agus soláthróirí seirbhísí airgeadais, agus comhshaol na seirbhísí airgeadais a fheabhsú dá réir do gach earnáil.



Tuarascáil Bhliantúil | 2007

ANNUAL REPORT

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

PRN: A8/0395

Ombudsman um Seirbhísí Airgeadais

Ár ról

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

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

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

TUARASCÁIL AN CHATHAOIRLIGH

Ba bhliain an-ghnóthach don Chomhairle í 2007. Bhain go leor de ghnó na Comhairle le comhlíonadh na bhfeidhmeanna reachtúla a leag an tAcht um an Banc Ceannais agus Údarás na Seirbhísí Airgeadais 2004 amach, mar atá:

- (a) treoirlínte a leagadh amach faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman, agus
- (b) cinneadh a dhéanamh maidir le tobhaigh agus táillí atá iníochta ar na seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman, agus
- (c) an tOmbudsman agus gach Leas-Ombudsman ar leith a cheapadh, agus
- (d) cumas agus éifeachtacht Oifig an Ombudsmain a choinneáil faoi athbhreithniú, agus an tAire a chomhairliú, ar iarratas ón Aire nó as a stuaim féin, ar aon ábhar a bhaineann le feidhmiú na hOifige, agus
- (e) an tOmbudsman a chomhairliú faoi aon ábhar a n-iarrann an tOmbudsman comhairle ina leith, agus
- (f) aon imeachtaí eile a dhéanamh atá leagtha amach in Alt 57 BD (1) den Acht.

Chinntigh an Chomhairle go gcomhlíonfaí beartas an Rialtais maidir le pá agus coinníollacha seirbhíse an Ombudsmain, na leas-Ombudsman agus na mball foirne uile, mar aon le treoirlínte an Rialtais maidir le hóc táillí agus costais Chomhaltaí na Comhairle. Thug an Chomhairle faoi deara, freisin, gur chomhlíon an tOmbudsman na Treoirlínte le haghaidh Mheasúnacht agus Bhainistiú na Moltaí um Chaiteachas Caipitiúil.

Cloíonn an Chomhairle go dlúth le forálacha na reachtaíochta faoi Chaighdeán agus Eitic in Oifig Phoiblí, agus chinntigh sí, agus cinnteoidh go leanúnach, go ndéanfaidh Comhaltaí na Comhairle agus an fhoireann bhainteach in Oifig Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais na cuí-Ráitis Leasa.

Tá Lámhleabhar Rialachas Corparáideach na Comhairle, a athbhreithníodh agus a nuashonraíodh le linn 2007, mar Chód Cleachtais ag Comhaltaí na Comhairle, a chomhlíonann forálacha ábhartha Chuid VII B den Acht um an Banc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004 (an tAcht), agus, leasmuigh d'aon mhaolú a cheadaigh an tAire, forálacha an Chóid Chleachtais um Rialachas na gComhlachtaí Stáit agus an treoir “Ar Bord”. Cé go mb’fhéidir nach “cuí” nó “ábhartha” feidhmiú an Chóid i gcás comhlachta ar leith san earnáil phoiblí, bhéarfaidh an Chomhairle urraim do phrionsabail an Chóid ina iomlán agus cloifidh sí leo, oiread agus is praiticiúil. Tá riachtanais an chóid Chleachtais um



Rialachas na gComhlachtaí Stáit ann mar fhorlíonadh ar riachtanais reachtúla reatha agus ar dhualgais eile a leagann Achtanna na gCuideachtaí síos, ar shainfhóralacha reachtúla a bhaineann leis an gcomhlacht Stáit féin, agus ar aon reachtaíocht ábhartha eile, agus níl éifeacht acu orthu.

Cé go bhfuil an tOmbudsman freagrach as na gnéithe oibríochtúla d’airgead na hOifige, tá freagracht fhoriomlán ar an gComhairle, agus í ag feidhmiú ar chomhairle an Aire Airgeadais, as na caighdeán cuntasaíochta agus as monatóireacht a dhéanamh ar a néifeacht. Ón taobh sin de, tá obair leanúnach ar siúl ag Coiste Iniúcháireachta na Comhairle, a bunaíodh i Samhain 2004 chun cabhrú leis an gComhairle agus leis an Ombudsman a ndualgais a chomhlíonadh maidir le próiseas thuairisciú an airgeadais, próiseas an iniúchta inmheánaigh, próiseas an iniúchta reachtúil agus an próiseas chun monatóireacht a dhéanamh ar chomhall dlíthe agus rialachán. I 2005, conraíodh amach an fheidhm Iniúcháireachta Inmheánaigh chuig sainchomhlacht, rinneadh measúnú riosca agus cuireadh clár trí bliana i bhfeidhm. Tá an próiseas seo leanúnach, le monatóireacht agus athbhreithniú rialta á dhéanamh ar gach gnáthamh a bhaineann le tuairisciú airgeadais, soláthar agus diúscairt sócmhainní, agus le tuairiscí agus moltaí á gcur faoi bhráid an Choiste Iniúcháireachta.

Tá ráiteas faoin gcóras rialaithe airgeadais inmheánaigh istigh leis na Ráitis Airgeadais ar leathanach **xxxx**

Tá Cód Rialachais Chorparáidigh agus Cód Gnó-Iompair d’Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais agus Baill Foirne i bhfeidhm ó 2005, agus chloígh na baill foirne uile leo agus cloíonn i gcónaí. Déantar buanmonatóireacht agus athbhreithniú ar na Cóid seo lena chinntiú go gcloíonn foireann na hOifige leis na caighdeán rialachais is airde.

Níl aon ról ag an gComhairle maidir le gearáin a réiteach, óir is feidhm neamhspleách de chuid Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais é sin de réir reachtaíochta. Mar sin féin, cuireann an Chomhairle sonrú i dtreochur foriomlán na hOifige agus is léir di gur tháinig méadú suntasach ar a hualach oibre i rith na bliana.

Críochnóidh téarma an dara Comhairle, atá ag feidhmiú faoi láthair, i nDeireadh Fómhair 2008. Is ar an 1 Deireadh Fómhair 2004 a ceapadh mé mar chéad Chathaoirleach, agus nuair a bhreithním an dul chun cinn

ó shin, ritheann sé liom nach mbeadh go leor dá ndearnadh indéanta, murach comhoibriú mo chomhghleacaithe ar an gComhairle, a thug dá gcuid ama agus saíneolais go flúirseach chun a chinntiú go gcomhlíonfaí ár bhfeidhmeanna ar bhealach cuí cumasach éifeachtach, agus Rúnaí na Comhairle, Gemma Normile, a chinntigh gur réachtáladh cruinnithe agus gnó na Comhairle go tráthúil agus ar bhealach cuí, agus go raibh cuíchaidreamh réidh i gcónaí idir an Chomhairle agus an Ombudsman.

Is mian liom an deis seo a ghlacadh chun omós ar leith a thabhairt don Tánaiste agus Aire Airgeadais, agus go háirithe d'fhoireann a Roinne, a bhí i gcónaí flathúil lena gcuid ama, tacaíochta agus comhairle.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Joe Meade, leis na Leas-Ombudsmain Caroline Gill agus Gerry Murphy, agus leis an bhfoireann uile, as na caighdeáin ghairmiúla is airde a chur i bhfeidhm agus as a chinntiú go bhfuil an Oifig cumasach costas-éifeachtach, le próifíl dhearfach phoiblí atá tuillte go maith, agus gan ach trí bliana saoil caite aici.



Con Power
Cathaoirleach

Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais

29 Feabhra 2008

RÉAMHRÁ OMBUDSMAN NA SEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

Is ábhar sásaimh dom mo thríú Tuarascáil Bhliantúil a chur faoi bhráid Chomhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais, maille le sonraí gníomhaíochta 2007. Mar chomhlacht reachtúil a tháinig ar an saol ar 1 Aibreán 2005, táim thar a bheith sásta go ndearnadh dul chun cinn suntasach i dtréimhse réasúnta gearr.

COMHTHÉACS MO RÓIL

Déanfaidh tomhaltóirí gearán, agus tá siad i dteideal sin a dhéanamh. Déanann agus déanfaidh Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais dearmaid. I bhfianaise an chúlra sin, cuirtear ábhair chugamsa nach bhfuil réiteach faighte orthu. Ní fhaighim ach céatadán beag de na gearáin, i gcomparáid leis an líon iomlán idirbheart a ghlactar idir lámha, ach an rud is tábhachtaí ar deireadh ná an dóigh a láimhseálann na Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais iadsan. Ní thacaím le gach gearán, óir is eadránaí neamhspleách neamhchlaon mé ar dhíospóidí nár réitíodh, agus ní laoch na dtomhaltóirí nó abhcóide mé, cé go leanann feabhsuithe do thomhaltóirí mo chinntí. Foilsím Cás-Staidéir roghnaithe de ghnáth gach sé mhí, chun léargas a thabhairt do chách ar na cineálacha cáis a ghlacaim agus na ceachtanna atá le foghlaim. Teastaíonn custaiméirí sásta ó gach Soláthróir Seirbhísí Airgeadais, ach tharlódh sé nach mbeadh sin riamh 100% inaimisithe. Trí bhéim leanúnach an Rialtais ar earnáil seirbhísí airgeadais de-rialaithe a sholáthar, trí Chód Cosanta Tomhaltóirí reachtúil an Rialtóra, trí fheasacht mhéadaithe na dtomhaltóirí, agus trí fhócas níos soiléire na tionsclaíochta ar chóireáil chothrom don tomhaltóir, mar aon le mo ról féin, is gá go bhfeabhsófar comhshaol na seirbhísí airgeadais i gcoitinne do chách.

SRACFHÉACHAINT AR 2007

Féachaim ar 2007 mar bhliain inar thugamar cúl lenár gcéadchúraimí, le tinnis cinn agus gnáthaimh tosaithe, agus gur lean bliain an-torthúil iadsan. Ba chuid suntais i 2007 é gur chinntigh (a) an nuachóras próiseála gearán (b) an nuachóras cuntasaíochta agus (c) comhtháthú ginearálta na foirne, go bhfuil an Oifig ag feidhmiú go héifeachtach.

Go hachomair, le linn 2007

- Fuarthas 4,374 gearán, rud ab ionann agus méadú 15% ar 2006
- Cuireadh críoch le 4,534 cás tar éis breithnithe nó imscrúdaithe
- Réitíodh 2,690 gearán i bhfábhar na nGearánaithe – 59%



- Fuarthas 10,400 glao gutháin
- Rinneadh 70,000 tadhall lenár suíomh gréasáin
- Tháinig an-chuid cuairteoirí pearsanta chun na hOifige ag iarraidh comhairle agus treorach
- Bhí lucht riartha na hOifige i gcoitinne an-chumasach agus éifeachtach
- Bhí an caidreamh agus an comhoibriú le Gearánaithe, Soláthróirí Seirbhís Airgeadais, Rialtóirí Airgeadais, an tOmbudsman Pinsean, an Ghníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí agus gníomhaireachtaí stáit eile, an-sásúil.

Fuarthas 11,600 éigin gearán ó thosaíomar ar 1 Aibreán 2005, agus ag deireadh 2007 ní raibh ach 893 gearán fágtha le himscrúdú – fuarthas 700 le linn dhá mhí deiridh na bliana. Ag 31 Nollaig 2007, bhí 14 cinneadh de mo chuid á n-achomharc san Ard-Chúirt, agus ní raibh ansin ach 0.17% de na cásanna uile a ndearna mé cinneadh ina leith.

Go deimhin, tar éis na socráíochta i m'fhábhar in imeachtaí athbhreithnithe Breithiúnais an *Irish Nationwide Building Society*, tuigim go bhfuil aisíocaíochtaí iomlána déanta anois le gach custaiméir eile, i ndiaidh an chleachtais 'siarfhéachana' a rinneadh ar m'iarratas agus faoi mhaoirsiú ginearálta an Rialtóra Airgeadais.

SAINCHEISTEANNA GEARÁIN

Rinneadh cinntí agus dámhachtainí suntasacha cúitimh le linn na bliana. Ní hé méid na dámhachtana atá tábhachtach, áfach; ach go bhfaigheadh an duine a rinne gearán agus an soláthróir seirbhís airgeadais i gceist cinneadh cothrom neamhchlaon uaimse. Cé gur éirigh ábhair an-choimpléascach i rith na bliana, pléadh leo ar bhealach gairmiúil cóir. Níor sheachnaíomar ár ndualgais agus sinn ag plé le roinnt cásanna fíor-dheacra i dtréimhse ama a bhí an-ghearr.

Tá trom-imní orm faoi dhíolacháin táirgí infheistíochta le daoine aosta; tabharfar mionsonraí níos déanaí faoin gcomhairle infheistíochta mhíchúí a tugadh i leith díolacháin sealúchas, agus faoi ábhar a bhaineann le polasaithe cosanta ioncaim agus polasaithe buanarachais sláinte. Is gá don tionscal déileáil leis na cúraimí seo.

Déanann an Tuarascáil seo cur síos, freisin, ar ábhair nach féidir liom a bhreithniú, agus caithfidh Gearánaithe glacadh leis gur gá domsa, mar Ombudsman, mo ról a chomhlíonadh de réir mo dhualgas reachtúil agus nach curadh nó abhcóide na dtomhaltóirí *per se* mé.

I gcás achomharc Quinn Direct, shainmhínigh agus shoiléirigh breithiúnas na hArd-Chúirte na teorainneacha atá le m'údarais mar Ombudsman. Ba ghá go ndéanfaí cinneadh faoin ábhar seo go luath, agus b'in an fáth gur dhearbhaigh mé gur cóir plé leis an ngnó tríd an gCúirt Tráchtála a luaithe ab fhéidir. Táim buíoch gur tugadh breithiúnas ar an achomharc a lóisteáladh i mBealtaine 2007, faoi Dheireadh Fómhair 2007. Tá gnáthaimh nua curtha i bhfeidhm agam lena chinntiú nach gcuirfidh na teorainneacha cumhachta a leagadh síos sa bhreithiúnas bac ábhartha ar fheidhmiú na hOifige. Ar iarratas uaimse, tá an tAire Airgeadais ag breithniú an cóir an reachtaíocht a leasú i bhfianaise an bhreithiúnais seo. Gabhaim buíochas le m'fhoireann dlí as an obair a dhéanann siad nuair a éiríonn gnóthaí Cúirte.

Cuireadh go mór le próifíl na hOifige nuair a foilsíodh Cás-Staidéar ar thrí ócáid le linn 2007. Tá ról tábhachtach ag na meáin anseo, sa mhéid gur aibhsigh siad na hábhair éagsúla a ardaíodh. Ach, de réir mo róil neamhchlaon reachtúil, foilsím cinntí atá ar son agus in aghaidh Gearánaithe, agus tuigim go n-adhmaíonn na meáin an fhír sin.

COMHOIBRÍU LE GNÍOMHAIREACHTAÍ EILE

Bhí caidreamh agus comhar agam leis an Rialtóir Airgeadais, Ombudsman na bPinsean agus Gníomhaireacht Náisiúnta na gCustaiméirí, a bhí antábhachtach ó thaobh mo róil, agus ní raibh aon fhorluí neamhriachtanach ann agus sinn uile faoi seach i mbun ár ról reachtúil. Tá sé cinntithe ag na Meamraim Tuisceana atá i bhfeidhm go noibríonn na heagraíochtaí uile chun comhleasa a chéile.

Go hidirnáisiúnta, phléigh an Oifig le gearáin ar fud an AE trí chóras FIN-NET agus bhí sí páirteach, freisin, i gcomhdháil bhliantúil Ghréasán Idirnáisiúnta na nOmbudsman Airgeadais i Londain. Bhí sé d'onóir agam, freisin, aitheasc a thabhairt ag seimineár sa Bhrataisláiv a d'urraigh an mBanc Domhanda, agus a raibh de chuspóir aige breithniú ar réimis chosanta tomhaltóirí airgeadais a bhunú in Iarthar na hEorpa agus san Áise.

Is í an Roinn Airgeadais an roinn a urraíonn m'Oifig; ina thaobh sin, is mian liom mo bhuíochas ó chroí a ghabháil leis an Tánaiste agus Aire Airgeadais, agus le foireann uile na Roinne as an tacaíocht agus treoir a thug siad dom go

leanúnach i 2007; táim cinnte go leanfaidh seo sa todhcháí.

Ba mhaith liom, freisin, mo bhuíochas a chur in iúl faoin gcomhoibriú a fhaighim ó na soláthróirí seirbhíse uile nuair a tharchuirim gearáin chucu. Cuireann seo ar mo chumas déileáil go tráthúil leis na gearáin.

MAOINIÚ

Is trí thobhach reachtúil a mhaoinítear an Oifig. Ba é €3.7m costais reachtála na hOifige i 2007. Bhí sé deacair buiséad réalaíoch a cheapadh sna céad bhlianta oibríochta; mar sin féin, is ábhar dóchais é nach raibh orainn tobhach 2008 a mhéadú thar méid 2007. Is trua go raibh orm 100 idirghabhálaí a leanúint trí na Cúirteanna don íostobhach de €125. Ach, shíl mé, le bheith cothrom, gur ceart do gach soláthróir seirbhíse airgeadais an tobhach a íoc agus nach n-éalódh aon duine acu ón íocaíocht atá leagtha síos go reachtúil. Tá súil agam nach mbeidh orm tagairt don ábhar seo arís.

FOIREANN

Ní aimseofaí an dul chun cinn a rinneadh i 2007 gan tiomantas agus díograis na foirne, mar aon lena ngairmiúlacht agus neamhchlaontacht. Táim fíor-bhuíoch do m'fhoireann agus déanaim ionracas leo dá réir. Is ábhar bróin dom a chlárú go bhfuair mo chomhghleacaí oirirc, Jim Devlin, bás i rith na bliana. Bhí gairmréim fhada aige i seanscéim Ombudsman na bhForas Creidmheasa, agus ba chomhghleacaí an-luachmhar agamsa é, freisin.

Bhí '*lá machnaimh*' againn lasmuigh den Oifig, le hionchur ó eárnálacha an dlí, soláthróirí seirbhíse agus na meáin, mar aon le hOifig an Ard-Reachtair C&C agus an Roinn Airgeadais, agus chuir sin go mór lenár bhforbairt fhoriomlán mar Oifig.

Tá sé de chuspóir againn plé ar bhealach cúirtéiseach cairdiúil le cách. Ach is féidir le Gearánaithe a bheith fíor-dheacair ar uaire; is féidir an-strus a chur ar an bhfoireann a bhíonn ag plé le mionlach de Ghearánaithe ionsaitheacha. Mar sin, shocraigh mé go labhródh Síceolaí cliniciúil leis an bhfoireann faoin dóigh is fearr chun déileáil leis na cúinsí seo.

COMHAIRLE

Is mian liom omós a thabhairt do Chomhaltaí uile na Comhairle agus, go háirithe, don Chathaoirleach, a chinntigh go leanfadh feidhmiú ár ról faoi seach go réidh. Is féidir a rá le fírinne, gur chinntigh an Chomhairle, agus mé féin mar Ombudsman, go ndéantar go cuí cóir na feidhmeanna éagsúla reachtúla a sannaíodh dúinn agus na saincheisteanna casta a raibh orainn aghaidh a thabhairt orthu.

AN BEALACH ROMHAINN

Bheadh sé nádúrtha agus éasca dúinn i mbliain rathúil inar mhéadaigh an t-ualach oibre de 15% agus nach raibh orainn ach líon beag breise foirne a fhostú, bheith ag brath ar ár gcáil. Éireoidh dúshláin a bheidh nua nó gan choinne, ach caithfimid bheith ag iarraidh a chinntiú i gcónaí go bhfuil an tseirbhís a sholáthraímid do chách pearsanta, cothrom, éifeachtach, gairmiúil, tráthúil agus, ach go háirithe, ag teacht lenár sainordú reachtúil.

B'fhéidir, ar ócáidí annamha, nach n-aimseoimid na hardchaighdeáin atá curtha romhainn againn. Mar sin féin, is í ár mbuanaidhm a chinntiú go mbainfimid dul chun cinn níos fearr fós amach i 2008, agus go leanfaimid, dá réir, mar chuid shuntasach den chreat rialaitheach feabhsaithe atá ann le haghaidh earnáil na seirbhísí airgeadais.



Joe Meade
Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais

29 Feabhra 2008

CUID I

ÁR RÓL AGUS OIBRÍOCHTAÍ

CUID I

ÁR RÓL AGUS OIBRÍOCHTAÍ

RÓL OMBUDSMAN NA SEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

Is oifigeach reachtúil é Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais a phléann go neamhspleách le gearáin ó thomhaltóirí, faoi dhéileálacha ar leith leis na Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais uile nach raibh réitithe acu, tar éis dóibh dul trí chórais réitithe gearán inmheánacha na soláthróirí. Tá an tOmbudsman, mar sin, ina eadránaí i leith díospóidí neamhréitithe agus tá sé neamhclaon. Tá Rialtóir Airgeadais na hÉireann freagrach as saincheisteanna níos leithne maidir le cosaint tomhaltóirí. Is féidir leis na custaiméirí pearsanta uile, comhlachtaí teoranta le láimhdeachas de €3m nó níos lú, comhlachtaí corpartha, carthanais, clubanna, comhphárteachtaí, iontaobhais etc gearáin a dhéanamh leis an Ombudsman.

Is seirbhís saor in aisce é don Ghearánaí, is féidir cúiteamh suas le €250,000 a thabhairt, agus tá na cinntí ceangailteach, faoi réir achomhairc chuig an Ard-Chúirt.

COMHOIBRÍÚ LEIS AN OMBUDSMAN PINSEAN AGUS LEIS AN RIALTÓIR AIRGEADAIS

Reachtáladh cruinnithe ag pointí éagsúla i rith na bliana le foireann agus bainistíocht na hOifige seo, agus le foireann agus bainistíocht Ombudsman na bPinsean agus an Rialtóir Airgeadais. Cloítear le forálacha na Meamram Tuisceana atá sínithe ag na trí oifig.

FIN-NET AGUS COMHAR TRASTEORANN

Is ball de FIN-NET é Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais. Tá FIN-NET ina ghréasán réitithe díospóide atá comhdhéanta de scéimeanna náisiúnta gearán neamhchúirte i dtíortha Limistéar Eacnamaíochta na hEorpa (Ballstáit an Aontais Eorpaigh móide an Íoslainn, Lichtinstéin agus an Ioruaidh) atá freagrach as díospóidí a láimhseáil idir tomhaltóirí agus Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais, i.e. bainc, comhlachtaí árachais, comhlachtaí infheistíochta agus eile. Sheol Coimisiún na hEorpa an gréasán seo i 2001.

Laistigh de FIN-NET, comhoibríonn na scéimeanna chun rochtain éasca a sholáthar do thomhaltóirí ar ghnáthaimh ghearáin neamhchúirte i gcásanna trasteorann. Má bhíonn díospóid ag tomhaltóir i dtír amháin le Soláthróir Seirbhíse Airgeadais ó thír eile, cuirfidh baill FIN-NET an tomhaltóir i dteagmháil leis an scéim gearáin ábhartha neamhchúirte agus tabharfaidh siad an t-eolas is gá ina taobh.

Le linn 2007, tarchuireadh 107 gearán chuig ár nOifig trí scéim FIN-NET, 106 acu ó Sheirbhís an Ombudsmain

Airgeadais sa RA, agus ceann amháin ó Le Médiateur de la Fédération san Fhrainc. Sa bhliain chéanna tharchuir an Oifig seo 79 gearán chuig baill eile na scéime trí FIN-NET, 77 acu ón Seirbhís Ombudsman Airgeadais sa RA, ceann amháin chuig Foras Slándála na hOllóine agus ceann eile chuig an versicherungsbundsmann eV sa Ghearmáin.

RÓL I LEITH FAISNÉIS POIBLÍ

Bhí bliain gnóthach rathúil eile againn i mbliana, i dtéarmaí próifíl na hOifige a ardú. Braitheann ár rathúlacht ar ardleibhéal feasachta an phobail agus an mhargaidh faoinár ról. I 2007, ghlac mé páirt i roinnt agallamh raidió, teilifíse, nuachtáin agus irisleabhair tionscail. D'fhreastail an fhoireann agus chuir siad ábhar i láthair ag roinnt ródseonna agus taispeántas tionscal. Ghlac foireann na hOifige páirt i raon leathan léirithe lena chinntiú go bhfuil an pobal an-eolach ar nádúr na seirbhíse a sholáthraíonn an Oifig. B'úsáideach an t-ardán é seo, freisin, chun aiseolas a bhailiú ón bpobal. Is iad a leanas na léirithe agus ócáidí ar a fhreastal Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais agus a fhoireann, go náisiúnta agus go idirnáisiúnta araon, chomh maith lena bhfreastail ar an Oifig seo:

Léirithe

(a) Éire

Forais Árachais – Corcaigh, Baile Átha Cliath agus Sligeach

An Cumann Dlí

Coláiste na Tríonóide

Coimisiún um Iarratais Dídeanaithe

Foras Baincírí agus Cónasc Baincírreachta na hÉireann

Educational Building Society, ar dhá ócáid

Institute of Credit Cooperative Administrators

Leabharlann Phoiblí Bhaile Átha Cliath

Club Mhná Dhún Laoghaire

COBÁC

Ernst & Young

Cumann Laighneach na gCuntasóirí Cairte

Seónna Trádála Airgeadais i mBaile Átha Cliath, Corcaigh, Luimneach agus Gaillimh

Foras Ghnóthaí na hEorpa

(b) Idirnáisiúnta

Comhdháil an Bhainc Dhomhanda sa Bhrataisláiv

Comhdháil Idirnáisiúnta Bhliantúil na nOmbudsman Airgeadais – Londain

Cumann Ombudsmain na Breataine agus na hÉireann

Cuairteanna ar an Oifig

Eadránaí Airgeadais Phoblacht na Seice

Ombudsman Baincúireachta Cheanada

Ombudsman Baincúireachta SAM

Cruinnithe

Cumann Bróicéirí Gairmiúla Árachais

Cumann Bróicéirí na hÉireann

Comhcheangal na nAontas Creidmheasa

Cónasc Árachais na hÉireann

Cónasc Bhaincúireacht na hÉireann

VHI

Láirionad Thomhaltóirí na hEorpa

Cumann Mhótarhionscal na hÉireann

Soláthróirí Seirbhís Airgeadais san IFSC

Soláthróirí Seirbhís Airgeadais aonair

Biúró Creidmheasa na hÉireann

Comhlacht Slándála na Seirbhísí Airgeadais Idirnáisiúnta

Daoine Aonair

Ilghnéitheach

Ailt i bhfoilseacháin thomhaltóra agus Sholáthróirí Seirbhís Airgeadais

Agallaimh sna meáin

Comórtas suíomh gréasáin do scoláirí idirbhliana

Freastal ar ócáidí éagsúla na seirbhísí airgeadais

CURSAÍ EAGRÚCHÁIN

CÓRAIS BAINISTÍOCHTA & FORBARTHA FEIDHM ÍOCHTA

Thionscain an Oifig Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (PMDS) don fhoireann i 2007.

D'athbhreithnigh a b(h)ainisteoir feidhmíocht gach ball foirne ar leith don bhliain agus aontaíodh ar phlean oiliúna agus forbartha.

OILIÚINT NA FOIRNE

Leanadh den phróiseas oiliúna agus forbartha pearsanta don fhoireann uile i 2007. Is féidir oiliúint agus forbairt na foirne a chur i bhfeidhm le cúrsaí foirmeálta “intí” nó le cúrsaí a sholáthraíonn comhlachtaí gairmiúla oiliúna eachtracha. Spreagann an Oifig an fhoireann uile chun leas a bhaint as breisoideachas ábhartha ag gach céim dá réim agus cuirtear cabhair ar fáil chuige sin.

COMHPHÁIRTÍOCHT

Tá an Oifig tiomanta do Chomhpháirtíocht, agus is cur chuige é an chomhpháirtíocht ina nglactar comhairle na foirne agus ina mbíonn siad páirteach i mbainistiú agus i bhforbairt na hOifige.

CÓRAS BAINISTÍOCHTA CÁSANNA

Rinneadh forbairt bhreise ar an gcóras bainistíochta cásanna i 2007. Chuimsigh seo an cumas chun doiciméid a scanadh isteach sa chóras agus tuairiscí bainistíochta nua a fhorbairt.

BAILIÚ TOBHACH

Tá tobhaigh reachtúla iníochta ag soláthróirí seirbhís airgeadais chun go mbeidh ar chumas Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais fheidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh. Leagann Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais síos méideanna na dtobhach le faomhadh an Aire Airgeadais. Bailíodh tobhaigh intí ó gach Soláthróir Seirbhís Airgeadais, gan Eadránaithe a

bheith san áireamh. D'fhostaíomar comhlacht bainistíochta creidmheasa chun tobhaigh a bhailiú ó eadránaithe. Go nuige seo, níl ach líon beag eadránaithe a rinne neamhshuim de na hiarratais seo ar íocaíochtaí tobhaigh agus eisíodh imeachtaí dlí ina gcoinne siúd.

RÁITEAS STRAITÉISE

Foilsíodh Ráiteas Straitéise agus Plean Gnó 2007-2009 i Meán Fómhair 2006. Tá athbhreithniú leanúnach á dhéanamh ar na spriocanna agus cuspóirí ann agus tá siad á bhforfheidhmiú de réir na n-amchreata a leagadh amach sa Ráiteas.

RIALACHAS CORPARÁIDEACH

Forbhreithniú

Is saincheist an-tábhachtach d'aon eagraíocht an rialachas corparáideach agus ní mór do bhoird agus do bhainistíochtaí araon a bheith dáiríre faoi. Ón taobh sin de, is amhlaidh atá an scéal, freisin, ag Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais agus ag Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais.

Ó bunaíodh sinn ar 1 Aibreán 2005, cuireadh béim láidir ar chultúr cuí Rialachais Corparáidigh a bheith againn san eagraíocht, agus san am céanna é a chur in oiriúint do riachtanais eagraíochta atá measartha beag. Ón taobh sin de, tá na gnáthaimh seo a leanas curtha i bhfeidhm agus athbhreithnithe go rialta agamsa mar Ombudsman agus ag an gComhairle:

- Dréachtadh Lámhleabhar Rialachas Corparáideach, Gnáthaimh Oibriúcháin agus Cóid Chleachtas Ghnó, don Chomhairle agus don fhoireann, agus athbhreithnítear agus leasaítear iad, mar is gá; déanaimse féin agus an Chomhairle cinnte go gcloítear leis an gnáthaimh seo.
- Dréachtaítear an Ráiteas Straitéise tar éis bheith i gcomhairle leis an bhfoireann agus ionchur a fháil uathu, é a bheith breithnithe agus faofa ag an gComhairle agus foilsithe. Athbhreithnítear an dul chun cinn ó thaobh spriocanna agus forálacha a aimsiú ag na cruinnithe Bainistíochta míosúla, agus cuirtear tuairisc ar fáil don Chomhairle gach sé mhí lena breithniú agus a hathbhreithniú.
- Earcaíodh comhlacht cuntasóirí eachtrach le linn 2005 trí chomórtas poiblí, chun iniúchadh inmheánach a dhéanamh.
- Bhunaigh mé Coiste Iniúcháireachta i 2005 ar a bhfuil beirt Chomhalta den Chomhairle agus Ceann Iniúcháireachta na Roinne Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil.
- Tuairiscíonn an comhlacht Iniúcháireachta Inmheánaigh don Choiste Iniúcháireachta, agus nuair a bhíonn na saincheisteanna a ardaíodh measta agus freagra na bainistíochta orthu faighte, tuairiscíonn an Coiste don Ombudsman agus don Chomhairle. Déileáiltear le haon ábhair a éilíonn a leithéid. Déanann an comhlacht measúnú rioscaí ar iarratas ón Ombudsman nó ón gComhairle, agus déanann sé aon iniúchadh ar leith a éilíonn ceachtar páirtí. Ina theanntas, breithnítear agus pléitear aon litreacha bainistíochta ón Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste, agus freagra na bainistíochta, leis an Ard-Reachtaire Cuntas agus Cistí agus leis an gCoiste Iniúcháireachta.
- Cuirimse, mar Ombudsman, tuairiscí faoi bhráid gach cruinniú den Chomhairle, ag luadh sonraí gníomhaíochta sa tréimhse roimhe sin, ráiteas airgeadais agus staitisticí maidir leis an tréachur gearán.
- Reachtáiltear cruinnithe den Choiste Bainistíochta de ghnáth gach mí agus glacann an bheirt Leas-Ombudsman agus an Ceann Riaracháin páirt iontu. Foilsítear miontuairiscí na gcruinnithe sin ar Inlíon na hOifige.
- Coinnítear tadhall leis an Roinn Airgeadais agus, más cuí, iarrtar agus faightear treoir i leith aon saincheist ar leith.

Tá an méid thuas dírithe ar a chinntiú go bhfuil Rialachas Corparáideach i bhfeidhm agus má thugtar aon easnaimh chun solais, réitítear go gasta agus go sásúil iad. Coinnítear ábhair faoi bhuan-athbhreithniú. Go deimhin, ceapadh fochoiste rialachais den Chomhairle, freisin, i rith 2007.

I dteannta an mhéid réamhráite, bíonn cruinnithe rialta agamsa leis an bhfoireann chun eolas chun dáta a thabhairt dóibh ar na saincheisteanna éagsúla a éiríonn, agus cláraítear miontuairiscí na gcruinnithe seo, freisin, ar Inlíon na hOifige. Cé nach cuid riachtanach den Rialachas Corparáideach é, cinntíonn sé go bhfeidhmíonn an eagraíocht ar bhonn comhtháite. Ag leibhéal na n-imscrúduithe, reachtáiltear cruinnithe rialta idir na himscrúdaitheoirí éagsúla chun tuairimí a chomhroinnt agus le go mbeifear feasach faoi aon chásanna de nádúr sistéamach a d'éireodh. Cuirtear miontuairiscí na gcruinnithe sin chugamsa, ach b'fhéidir go bhfreastalóinn ar chuid de na cruinnithe freisin.

COMHALL REACHTAÍOCHTA

Comhlíonann an Oifig na riachtanais reachtúla uile sna réimsí Sláinte agus Sábháilteachta, Comhionannais, Saoire Tuismitheora, agus i réimsí eile mar a leanas:

Na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise 1997 agus 2003

Níl feidhm ag na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise i leith na hOifige, ach tharlódh go mbeadh feidhm acu i leith gnéithe riaracháin den Oifig amach anseo. Ní féidir comhaid imscrúdaithe a chur ar fáil ar iarratais um Shaoráil Faisnéise, de bharr a nádúr samhailbhreithiúnach reachtúil.

Na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí 1995 agus 2001

Cloíonn an Oifig le forálacha na nAchtanna agus le Treoirlínte an Choimisiúin um Chaighdeán in Oifigí Poiblí do Shealbhóirí Oifige.

Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

Comhlíonann an Oifig go hiomlán Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Aistrítear litreacha agus doiciméid chaighdeánacha go Gaeilge agus tá roinn Ghaeilge ar an suíomh gréasáin, freisin.

Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003

Cloíonn an Oifig le forálacha na nAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003, agus coinneofar an cloí seo faoi athbhreithniú. De bharr nádúr íogair na faisnéise a fhaigheann an Oifig, is gá nach mbeadh rochtain ar shonraí ach acu siúd a bhíonn ag gabháil d'imscrúdú gearán.

COMHAIRLE OMBUDSMAN NA SEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

COMHALTAÍ NA COMHAIRLE

Ceapann an tAire Airgeadais Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais. I nDeireadh Fómhair 2006 cheap sé na comhaltaí seo a leanas a bhí ag éirí as an gcéad Chomhairle, le bheith ina gcomhaltaí de Chomhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais ar feadh tréimhse dhá bhliain bhreise.

An Dr Con Power (Cathaoirleach)

Mr Dermot Jewell

Mr Paul Joyce

Mr Paddy Leydon

Mr Paul Lynch

Mr Paddy Lyons

Mr Jim McMahon

Ms Caitriona Ní Charra

Mr Frank Wynn

Ms Gemma Normile – mar Rúnaí ar an gComhairle seo go 31 Eanáir 2008

FO-CHOISTÍ NA COMHAIRLE

Coiste Iniúchóireachta

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

Coiste Airgeadais

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

Coiste Luach Saothair agus Rialachais

Baill: An Dr Con Power, Cathaoirleach, Paddy Leydon, Frank Wynn.

CRUINNITHE

(a) Comhairle

Le linn 2007 bhí 7 cruinniú foirmeálta ag an gComhairle. Bhí an freastal mar a leanas.

(a) Cruinnithe

Con Power	7
Dermott Jewell	4
Paul Joyce	6
Paddy Leydon	7
Paul Lynch	7
Paddy Lyons	6
Jim McMahon	7
Caitriona Ní Charra	3
Frank Wynn	7

(b) Fo-choistí na Comhairle

Coiste Iniúcháireachta

Tháinig sé le chéile trí huair.

Coiste Airgeadais

Tháinig sé le chéile trí huair.

Coiste Luach Saothair agus Rialachais

Tháinig sé le chéile dhá uair.

LUACH SAOTHAIR AGUS COSTAIS NA COMHAIRLE

Socraíonn an tAire Airgeadais leibhéal na dtáillí atá iniúchta le comhaltaí na Comhairle; íoctar €14,000 le gach comhalta agus €24,000 leis an gCathaoirleach. Cuirtear éilimh isteach ar aisíoc costais taistil agus cothabhála gach ráithe, ag rátaí reatha na seirbhíse poiblí.

CUID II
GEARÁIN

CUID II GEARÁIN

FORBHREITHNÚ

Réiteach gearán agus imscrúdú atá mar chroíghnó againn. Le linn 2007

- Fuarthas 4,374 gearán, comhdhéanta de 2,445 faoin earnáil árachais, agus 1,929 faoi na forais chreidmheasa. Ba mhéadú 15% é seo ar 2006, le méadú 23% ar na gearáin faoi fhorais chreidmheasa, agus 10% ar ghearáin faoi árachas.
- Réitíodh 4,534 gearán in iomlán, comhdhéanta de 2,863 gearán a cuireadh i gcrích tar éis dom imscrúdú a dhéanamh orthu, agus 1,671 eile tar éis iad a tharchur chuig gnáthaimh inmheánacha gearáin na soláthróirí. Ag deireadh na bliana bhí 893 gearán nár cuireadh i gcrích, ar a raibh 1,100 éigin gearán a fuarthas sa ráithe deiridh de 2007.
- De na gearáin a imscrúdaíodh tacaíodh le 36%, níor tacaíodh le 46%, bhí 12% lasmuigh dár sainchúram reachtúil, agus tarchuireadh 6% chuig Ombudsmain eile den EEA – go háirithe sa RA – nó chuig gníomhaireachtaí eile.
- Réitíodh 2,690 gearán i bhfábhar na nGearánaithe – 71% acu faoi fhorais Chreidmheasa agus 50% de na gearáin faoin earnáil árachais.
- Nuair a chuirtear san áireamh, freisin, na cásanna a réitíodh tar éis iad a bheith tarchurtha chuig gnáthaimh inmheánach gearán de chuid Sholáthróir Seirbhís Airgeadais, réitíodh 59% éigin de na gearáin i bhfábhar na nGearánaithe.
- Cé go mbaineann go leor gearán, go háirithe i réimsí árachais, míochaine, infheistíochta agus stocbhróicéireachta, le saincheistanna fíorchasta agus go nglacann réiteach na ngearán seo, mar is gá, roinnt mhaith ama, mar sin féin, réitíodh 84% de na gearáin uile a fuarthas le linn 2007, i gcomparáid le 79% i 2006.
- Ba iad idirbhearta cuntais, mórgáistí, fadhbanna iasachta, infheistíochtaí agus díospóidí faoi chártaí creidmheasa, na príomhghearáin a fuarthas faoi Fhorais Chreidmheasa.
- Ba iad polasaithe mótaí, taistil, árachas saoil agus infheistíochta, na príomhghearáin a fuarthas faoin earnáil árachais.

In Iúil 2007 agus Eanáir 2008 foilsíodh na sonraí faoi threochtaí gearáin ar ár suíomh gréasáin.

GNÍOMHAÍOCHT FHORIOMLÁN		
	2007	2006
Gearáin le himscrúdú ag 1 Eanáir	1053	1374
Gearáin nua a fuarthas	4374	3795
	5427	5169
Gearáin a réitíodh tar éis		
Imscrúdú an Ombudsmain	2863	2565
Tarchur tosaigh an Ombudsmain chuig soláthróirí seirbhís airgeadais	1671	1551
	4534	4116
Gearáin le himscrúdú ag 31ú Nollaig	893	1053

GEARÁIN A FUARTHAS			
	2007	2006	% méadú
(a) Earnáil Árachais			
<i>Comblachtaí Árachais -saoil</i>	857	780	
<i>neamhsaoil</i>	1189	1106	
<i>Árachas Sláinte</i>	182	100	
<i>Eadránaithe</i>	147	142	
<i>Eile</i>	70	101	
	2445	2229	10 %
(b) Forais Chreidmheasa			
<i>Bainc</i>	1588	1302	
<i>Cumainn Tógála</i>	99	116	
<i>Combair Chreidmheasa</i>	56	33	
<i>Stocbhróicéirí</i>	28	30	
<i>Eadránaithe</i>	72	54	
<i>Eile</i>	86	31	
	2445	1566	23%
Iomlán	4374	3795	15%

GEARÁIN A RÉITÍODH DE RÉIR CHATAGÓIR AN TSOLÁTHRÓRA SEIRBHÍS AIRGEADAIS						
	Tacaíodh Le	Réiteach Cairdiúil	Socraíocht Idirghafa	Níor Tacaíodh Le	Lasmuigh de Sainchúram	Tarchurtha de Chomhairle
(a) Earnáil Árachais						
Comhlachtaí Saoil	76	208	99	458	99	33
Comhlachtaí Neamhshaoil	80	407	224	377	78	45
Árachas Sláinte	7	54	36	59	1	5
Eadránaithe	10	39	23	41	18	8
Eile	3	12	-	4	26	25
Iomlán	176	720	382	939	222	116
(b) Forais Chreidmheasa						
Bainc	162	830	234	288	78	25
Cumainn Tógála	12	41	7	31	14	-
Comhair Chreidmheasa	8	11	6	16	8	1
Bróicéirí Stoic	5	8	5	18	1	3
Eadránaithe	12	34	4	24	6	1
Eile	3	27	3	3	17	32
Iomlán	202	951	259	381	124	62
Mór-Iomlán	378	1671	641	1320	346	178

ACHOMAIRE DE NA GEARÁIN RÉITITHE			
	Earnáil Árachais	Forais Chreidmheasa	Iomlán
(a) Réitithe go cairdiúil tar éis tarchuir thosaigh an Ombudsmain chuig soláthróirí airgeadais			
	720	951	1671
(b) Gearáin a críochnaíodh tar éis Imscrúdú an Ombudsmain			
Tacaíodh le	176	202	
Socraíochtaí a Idirghabhadh	382	259	
Níor Tacaíodh le	939	381	
Lasmuigh de Shainchúram	222	124	
Tarchurtha chuig an gComhairle	116	62	
	1835	1028	2863
Iomlán	2555	1979	4534
(c) Réitithe i bhfabhar Gearánaithe (go cairdiúil, tacaíodh le agus idirghafa)			
	1278	1412	2690
	50%	71%	59%

GEARÁIN A FUARTHAS – RÉIMSÍ GNÓ		
	2007	2006
<i>(a) Forais Chreidmheasa</i>		
Idirbhearta cuntais	588	367
Morgáistí	348	308
Díospóidí faoi Chártaí Creidmheasa	279	217
Fadhbanna le hIasachtaí	272	212
Díospóidí Infheistíochta	154	179
Saincheisteanna Seirbhíse	51	81
Díospóidí ATM	91	69
Saincheisteanna SSIA	36	64
Malairt Eachtrach	24	53
Eile	86	16
	1929	1566

GEARÁIN A FUARTHAS – RÉIMSÍ GNÓ		
	2007	2006
<i>(b) Earnáil Árachais - Neamb-Shaoil</i>		
Mótar	482	345
Taisteal	387	501
Foirgnimh Teaghlaigh	126	112
Cosaint Íocaíochta/ Iasachta	93	84
Inneachar Teaghlaigh	72	32
Polasaí Coigiltis / SSIA	37	32
Tionóisc Phearsanta	29	24
Fóin Phóca	32	22
Tráchtáil	31	28
Plean Airgid Ospidéal	35	21
Ríomhaire	22	2
Ilghnéitheach	48	107
	1394	1310

GEARÁIN A FUARTHAS – RÉIMSÍ GNÓ		
	2007	2006
<i>(c) Míochaine agus Saoil</i>		
Costais Mhíochaine	182	104
Árachas Saoil, PHI san áireamh	299	231
Polasaí infheistíochta	192	202
Pinsean	129	100
Polasaí Dearlaice	53	85
Cosaint Morgáiste	90	76
Cosaint Tuarastail nó Leanúnachas Ioncaim	62	69
Tinneas Criticiúil / Tromaí	45	52
	869	815
<i>Iomlán Árachais</i>	2445	2229

GEARÁIN A FUARTHAS – NÁDÚR GEARÁIN		
	2007	2006
<i>Forais Chreidmheasa</i>		
Míriarachán	642	439
Cóir éagothrom	395	442
Sárú Conartha	220	224
Faillí	239	174
Táillí agus Muirir	190	115
Mífhaisnéis	25	28
Rátáil Creidmheasa	68	50
SSIA	36	64
Cuntais Neamhghníomhacha	11	3
Sárú rúndachta	9	22
Rátáil Úis	94	5
	1929	1566

GEARÁIN A FUARTHAS – NÁDÚR GEARÁIN		
	2007	2006
<i>Earnáil Árachais</i>		
Séanadh Éilimh	758	574
Saincheisteanna Láimhseála Éilimh	210	211
Cúram Custaiméirí	141	194
Míriarachán	169	132
Mídhíolachán	98	119
Tearmaí Polasaí	60	94
Mífhaisnéis	87	85
Méid Socraíochta	123	80
Dul i léig / cealú polasaí	134	77
Comhairle Ghinearálta	51	67
Coinníoll Réamhbheitheach	48	65
Athbhreithnuithe Beartais	86	64
Rátáil Prémhe	76	52
Neamh-Nochtadh	44	52
Luach géilliúna	62	51
Luachanna Polasaithe Íoctha	67	51
Dochar Díreach	4	33
Bónas cheal éilimh	26	23
Árachóirí Tríú Páirtí	25	18
Coimisiún / Táillí	21	16
Seachaíocht	35	16
Rátáil Bónais	9	16
Athnuachan Polasaí	21	14
Luachan Diúltaithe	13	13
Luach Réamh-thimpiste	5	13
Cóir Eagothrom	11	11
Scairdháileadh	2	9
Préimh-Bhailiú	10	8
Calaois	4	4
Neamhrangaithe	45	67
	2445	2229

GEARÁIN A FUARTHAS Ó 2005 I LEITH			
(a) Bliantúil	<i>Earnáil Árachais</i>	<i>Forais Chreidmheasa</i>	<i>Iomlán</i>
2007	2445	1929	4374
2006	2229	1566	3795
2005	2190	1147	3337
% Méadú ar 2006	10 %	23%	15%
% Méadú ar 2005	2 %	37%	14%
(b) Ráithiúil			
Eanáir – Márta			
2007	656	452	1108
2006	511	341	852
*2005	456	276	732
Aibreán – Meitheamh			
2007	532	445	977
2006	449	324	773
2005	553	345	898
Iúil – Meán Fómhair			
2007	643	525	1168
2006	641	501	1142
2005	574	284	858
Deireadh Fómhair - Nollaig			
2007	614	507	1121
2006	628	400	1028
2005	607	242	849

* Tagraíonn siad seo do na gearáin a bhí faighte ag na scéimeanna Ombudsman deonacha a bhí ann cheana, maidir le Forais Chreidmheasa agus an earnáil Árachais, nuair a thosaigh scéim reachtúil Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais ar 1 Aibreán 2005. An 779 gearán a bhí ar láimh ar 1 Aibreán 2005, aistriódh ansin iad chuig Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais lena n-imscrúdú.

CINNTÍ FOILSITHE

Foilsíodh cinntí suntasacha 2007 ar an suíomh gréasáin in Iúil agus Deireadh Fómhair 2007 agus in Eanáir 2008. Foilsítear iad i gCuid V den Tuarascáil seo, agus déanann siad tagairt do

- ▣ Thar €200,000 a dámhadh d'imreoir gairmiúil rugbaí
- ▣ Bróicéirí morgáiste ag tabhairt comhairle infheistíochta a éilíonn tuilleadh soiléire agus níos lú mearbhaill – dámhadh €116,000 i gcúig chás
- ▣ Tar éis dó feirm a dhíol ar €1.3m, comhairlíodh do bhaisiléir 86 bliain d'aois €850,000 a infheistiú in dhá bhanna téarma seasta 4 agus 6 bliain; coinníodh €350,000 i gcuntas taisce phrapéilimh le €150,000 eile i gcuntas reatha – comhairle míchuí
- ▣ Infheistíocht mhí-oiriúnach de €10,000 díolta le máthair shingil neamhfhostaithe; ceistíodh cleachtais díolacháin na Cuideachta Árachais
- ▣ Treoraíodh do bhanc cóip de phá-ordú a chur ar fáil don tairbhí i gcás dámhachtana cúiteamh airm, agus dámhadh €1,000 toisc gur theip air é sin a dhéanamh níos luaithe
- ▣ Láimhseáil Cuideachta Árachais, go neamhíogair, éileamh aisdiúichithe a chuir tuismitheoirí turasóir éagtha isteach
- ▣ Níor glacadh le haighneachtaí míochaine ó Chuideachta Árachais, agus clúdach Tinnis Shonraithe de €165,000 le dámhadh dá thoradh
- ▣ Síleann baintreach gur 'dhí-oidhrigh' cuntas ainmnithe ag Comhar Creidmheasa í de €12,700
- ▣ Is gá athbhreithniú a dhéanamh ar aistarraingt mórshuimeanna airgid le cartáí ATM thar cuntair Baine, chun calaíos a chosc
- ▣ Cuidíonn taifid fóin le hobair an Ombudsman; tharla íocaíochtaí de €310,000 agus €35,000, ach diúltaíodh do ghearán in aghaidh stocbhróicéara
- ▣ Aistriú Cuntas Baine agus fioreaspa cumarsáide idir Baine
- ▣ Bhí an chomhairle díolacháin a thug gníomhairí Árachais míshásúil

- ▣ Osclaíodh cuntas SSIA ag an ráta mícheart
- ▣ Féadfaidh scor gaoil tionchar suntasach a bheith aige ar pholasaithe árachais
- ▣ De thoradh tearcárachais ar theach, rinneadh socraíocht de mhéid laghdaithe
- ▣ Polasaithe um Chosaint Íocaíochta d'oibríthe sa tionscal tógála
- ▣ Is fiú cúiteamh €2,500 Calaois Cárta Creidmheasa le linn ócáide “*ar an mbaile mór*”
- ▣ Faigheann siúnéir gortaithe dámhachtain €10,000 tar éis díol polasaí árachais nár lorgaíodh
- ▣ De thoradh athbhreithniú ar Pholasáí Árachais, moladh méadú de 200% ar phréimheanna
- ▣ Polasaí Cosanta Morgáiste – dámhadh €25,000 i ndíospóid faoi neamhíoc préimhe de dhochar díreach
- ▣ Árachas taistil – aisíocadh costas cealaithe de €4,000
- ▣ Cárta Creidmheasa curtha chuig an seoladh mícheart – cúiteamh €4,500 as idirbhearta calaoiseacha
- ▣ Comhairle Infheistíochta míthreorach ó bhanc – cúiteamh de €17,000
- ▣ Dámhachtain €8,000 toisc nár lorg an Chuideachta Árachais tuairim Sainchomhairleora
- ▣ Tugadh faisnéis mhícheart do shealbhóir Cistí Scoir Faofa – aisíocadh €28,000 de tháillí bainistíochta
- ▣ Polasaí um Chosaint Ioncaim – cad de a bhfuil ioncam feirmeora comhdhéanta?
- ▣ Mearbhall custaiméara scothaosta faoi idirbhearta bainc
- ▣ Chuir árachóir comhad cuideachta neamhiomlán chuig an Ombudsman agus dúblaíodh an dámhachtain cúitimh ceadaithe go €500
- ▣ Éileamh €800,000 ar Shochar Báis – neamh-nochtadh an réamhriocht míochaine
- ▣ Cuntas Neamhghníomhach Bainc de €25,000 gan úineir

- ▣ Seiceanna brionnaithe nó goidte a lóisteáladh i gcuntas bainc
- ▣ Diúscairt scaireanna ag stocbhróicéir – gearán faoi choinbhleacht leasa
- ▣ Polasaí Mótárachais – gan an fheithicil a bheith i riocht ródacmhainneach.

SAINCHEISTEANNA MÓRA A D'ÉIRIGH LE LINN 2007

DE BHARR CÓRAIS UIREASACHA RÍOMHAIRE, TARLAÍONN TEARCÍOCAÍOCHT POLASAITHE ÁRACHAIS

Agus imscrúdú á dhéanamh agam ar chás sainiúil, cuireadh in iúl dom gur athbhreithnigh an Chuideachta Árachais a chuid taifead i 2007 agus gur tugadh faoi deara gur tairgeadh an méadú boilscithe deiridh ar an bPlean Árachais Saoil i Meitheamh 1999. Chomhairligh an Chuideachta nár tairgeadh na méaduithe bliantúla tar éis 1999 go dtí gur shroich bean chéile an Ghearánaí 65 bliain d'aois, mar ag an tráth seo bhí an Chuideachta ag aistriú a chórais ríomhaire chuig ardán nua d'fhonn seirbhís dá gcustaiméirí **uile** a fheabhsú. Dhearbhaigh an Chuideachta go n-íocfaí, i gcás éilimh, an cumhdach saoil móide na méaduithe bliantúla a bheadh infheidhmithe sa tréimhse sin, faoi réir na ngnáthriachtanas éilimh, cé gur íocadh an phréimh íseal. Cé gur mheas mé freagra na Cuideachta a bheith sásúil, sa chás áirithe seo dhámh mé, freisin, €300 de bharr drochsheirbhíse don chustaiméir.

B'ábhar inní dom go mb'fhéidir go raibh sealbhóirí polasaí eile thíos le haistriú chóras ríomhaire na Cuideachta, agus d'fhiosraigh mé cad iad na céimeanna a bhí glactha ag an gCuideachta i leith sealbhóirí polasaí eile a bhí thíos leis, más amhlaidh a bhí. Tharchuir mé an t-ábhar chuig an Rialtóir Airgeadais lena imscrúdú a thuilleadh leis an gCuideachta agus, go deimhin, ar fud an tionscail. Luaigh mé go mbeinn ag súil go nathbhreithneodh an Chuideachta gach cás dá shórt, lena n-áirítear iadsan ónar éirigh éilimh ó 1999 i leith agus, más cuí, leasuithe riachtanacha a dhéanamh ar pholasaithe agus, tearcaíocaíochtaí ar éilimh a aisíoc.

Ag éirí as m'ábhar inní, thosaigh an Chuideachta imscrúdú ansin, agus fuair siad amach go mb'fhéidir go raibh idir 100 agus 200 polasaí eile i gceist, freisin. Aisghaireadh na comhaid éilimh seo uile agus tá siad á n-athbhreithniú ag an gCuideachta chun cinneadh a dhéanamh faoi cén ghníomhaíocht a rinneadh maidir le gach comhad, agus aon ganníocaíocht a shainaitint. Leathnaigh an Chuideachta an t-imscrúdú chuig gach gné den innéacsú agus sainaitint siad saincheist eile ab ábhar

ganníocaíochtaí breise, dar leo. Tá an dá shaincheist seo luaite acu leis an Rialtóir Airgeadais, agus tá siad ag obair i gcomhar leis an rialtóir chun teacht ar an réiteach is fearr a fheidhmiú.

Molaim an Chuideachta as a bhfreagairt phras ar na hábhair inní a bhí agam.

CÚITEAMH UM BODHAIRE AIRM

Sna cás-staidéir a foilsíodh in Iúil 2007, thug mé faoi deara gur dámhadh Cúiteamh um Bodhaire Airm do shaighdiúr Éireannach – rinne comhlacht dlíodóirí ionadaíocht dó. Chuir an Roinn Cosanta pá-ordú a bhí iníoctha leis chuig a dhlíodóirí. Dámhadh IR£20,000 i gcúiteamh don Ghearánaí agus líomhnaigh sé gur lóisteáil na dlíodóirí i gceist, gan chead nó údarás uaidh siúd, an pá-ordú a bhí iníoctha leis an nGearánaí, i gcuntas chomhlacht an dlíodóra, agus ina dhiaidh sin, gur bhain siad táille IR£2,500 (cé go raibh táill de IR£9,000 íoctha ag an Roinn cheana féin) agus chuir an fuilleach chuig an nGearánaí. Ba é a ghearán liomsa, nach dtabharfadh an banc cóip den phá-ordú dó de bhrí, a tugadh le fios dó, go raibh a ‘*sbhíniú*’ formhuinthe ar chúl an ordaithe.

Thug mé cinneadh in aghaidh an Bhainc, óir nuair a rinne an Gearánaí iarracht ar dtús an t-ábhar a leanúint, dhiúltaigh an Banc aon eolas a thabhairt dó ar bhonn a dhualgais rúndachta dá chustaiméir, is é sin, do na dlíodóirí a lóisteáil an pá-ordú. Dhámh mé €1,000 i gcúitimh agus d’ordaigh go dtabharfaí cóip den phá-ordú a íocadh don Ghearánaí. Rinne mé soiléir, freisin, go ndearna mé an cinneadh seo gan dochar d’aon réiteach eile, dá mbeadh a leithéid ann, a gheobhadh an Gearánaí in áit eile i gcoinne an chomhlacht dlíodóirí i gceist faoin gcaillteanas de IR£2,500 a d’éiligh sé ina gcoinne.

Tar éis fhoilsiú an staidéar-cháis seo fuair m’Oifig 20 fiosruithe fóin agus 4 ghearán scríofa ó iarshaighdiúirí eile a fuair dámhachtainí Cúitimh um Bodhaire Airm, freisin. Líomhnaigh siad, freisin, gur bhain dlíodóirí táill a bhí íoctha cheana ag an Roinn, sula bhfuair siad a seiceanna cúitimh.

Bhí orm a chur in iúl dóibh nach bhféadfainn déileáil lena ngearáin óir, a mhalairt agus an gearán cás-staidéir, bhí siad ag gearán faoi ghníomhartha dlíodóirí, amháin, agus ní faoi ghníomhartha na bhforas airgeadais. Ós rud é go raibh na gearáin seo lasmuigh de mo shainchúram reachtúil, mar sin, chuir mé in iúl gur chóir dóibh, ina áit, an t-ábhar a thógáil leis an gCumann Dlí.

COINNEÁIL TAIFID FAOI DHÍOLACHÁIN TEILEAFÓIN

Chinn mé i bhfábhar Gearánaí (a rinne conradh le Soláthróir Seirbhís Airgeadais ar an bhfón) toisc nár choinnigh an Soláthróir Seirbhís Airgeadais athscríbhinní nó taifid den ghla. Measadh dearbhú an Ghearánaí, gan aon fhianaise eile a fháil, a bheith inghlactha.

Tugaim faoi deara go láimhsítear go leor conarthaí agus, go deimhin, saincheisteanna eile ar líne agus ar an teileafón. Sna cúinsí seo, is mian liom a chur in iúl do Sholáthróirí Seirbhís Airgeadais go mbeidh claonadh ionam, má táim ag plé le gearán a bhrathann ar ghealltanais chonarthaigh a rinneadh ar an teileafón, cinneadh a thabhairt i bhfábhar Gearánaí, mura bhfuil an Soláthróir ábalta an fhianaise riachtanach a sholáthar chun an téileamh a bhréagnú. Bheadh sé chun leasa Soláthróirí, mar sin, smaoinemh ar chuithaifid a choinneáil – lena n-áirítear, más gá, taifeadtaí fóin a bhaineann le gealltanais chonarthaigh dá sórt – don tréimhse inar féidir le duine gearán a dhéanamh liomsa, i.e. sé bliana.

Bhí mé i gcomhairle leis an gCoimisinéir Cosanta Sonraí, agus ní fhaca sé deacracht ar bith le Soláthróirí a bheith ag coinneáil sonraí pearsanta, taifid teileafóin san áireamh, i gcúinsí dá sórt. Luaigh sé, mar ba cheart, go mbeadh sé tábhachtach go gcomhlíonadh Soláthróirí a ndualgais eile faoin reachtaíocht maidir le cosaint sonraí, agus go háirithe a chur in iúl do dhaoine go bhfuil comhraite á dtaifeadadh agus an fáth atá leis sin; nach núsáidfear sonraí coinnithe ach chun éilimh a chosaint (seachas má tá bonn dlisteanach eile lena n-úsáid); agus go scríosfar iad tar éis an tréimhse 6 bliain (arís, seachas má tá bonn dlisteanach eile lena gcoinneáil tar éis na tréimhse sin).

Thug mé eolas dá réir do na Soláthróirí Seirbhís Airgeadais.

IARRATAIS UM SHAORÁIL FAISNÉISE NÁR GÉILLEADH DÓIBH

Tarchuireadh cás chuig m’Oifig nuair nár cheadaigh an Chuideachta Árachais éileamh an Ghearánaí i leith Ailse Ghoile, faoin roinn Cumhdach Tinnis Chriticiúil de phlean cosanta. Ar bhonn na faisnéis a cláraíodh ar an bhfoirm iarratais agus nach raibh lán-nochtadh stair na sláinte uirthi, chinn m’Oifigeach Imscrúdaithe gur ghníomhaigh an Chuideachta laistigh dá chearta agus an polasáí á neamhniú acu. Níor shásaigh an cinneadh seo an Gearánaí agus d’iarr orm an t-ábhar a athbhreithniú. Gné shuntasach ar leith, ag an gcéim athbhreithnithe, ab ea gur iarr an Gearánaí go mbeadh radharc aige ar an doiciméadú a chuir an Chuideachta chun m’Oifige faoin Acht um Shaoráil Faisnéise.

Agus an cás faoi rochtain ar dhoiciméadú á chinneadh agam, luaigh mé

- Nach bhfuil feidhm ag an Acht um Shaoráil Faisnéise i leith m'Oifige faoi láthair, ach go mb'fhéidir go mbainfidh sé lena feidhm riaracháin amach anseo. Cibé ar bith, níorbh fhéidir comhaid imscrúdaithe a sholáthar faoi SF de bharr a nádúir reachtúil samhailbhreithiúnach. D'éiligh an Chuideachta sa chás seo pribhléid dhlíthiúil i leith roinnt dá dhoiciméadúchán.
- Cuirim san áireamh, nuair is cuí, cearta príobháideachta na bpáirtithe agus, don chuid is mó, bhí an fhaisnéis a chuir an Chuideachta faoinár mbráid ina gcomhad, le fáil i measc páipéirí an Ghearánaí féin.
- Tig le páirtithe i ndíospóid athbhreithniú a iarraidh ar an gcinneadh tosaigh ón Oifig. Tugann seo deis eile do na páirtithe na réimsí inní a bheadh acu leis an gcinneadh tosaigh a aibhsíú. Níor chuir an Gearánaí aon fhaisnéis bhreise isteach sa chás seo nuair a bhí athbhreithniú á lorg aige ar an gcinneadh a eisíodh.
- Nuair a iarrrar athbhreithniú, athbhreithnínm an cinneadh tosaigh agus na haighneachtaí uile a rinne an dá pháirtí sa díospóid agus ansin eisím mo chinneadh deiridh sa chás.

D'aontaigh mé leis an gcinneadh tosaigh a d'eisigh m'fhoireann agus níor thacaigh mé leis an ngearán.

Maidir le rochtain faoin Shaoráil Faisnéise, tugaim faoi deara, freisin, breithiúnas Ard-Chúirte, an tOspidéal Náisiúnta Máithreachais v. an Coimisinéir Faisnéise (Neamhthuairiscithe, Ard-Chúirt, Quirke, J., 30 Márta 2007) ar lch.34:

“Ní heol dom aon phrionsabal dlí nó ceartais nádúrtha nó bhunreachtúil a bhronnann ar pháirtithe a chuireann aighneachtaí chuig comhlacht cinnteoireachta, an ceart le freagra a thabhairt ar na haighneachtaí a dhéanann gach páirtí eile a ghlacann páirt sa phróiseas. Ba phróiseas reachtúil é an t-athbhreithniú a rinne an Coimisinéir, a shamblaigh agus a cheadaigh go sainráite go nglacfaí le gnáthaimb neamhghoirmeálta.”

TÁIRGÍ INFHEISTÍOCHTA MÍCHUÍ A DÍOLADH LE DAOINE SCOTHAOSTA

Tá an cheist maidir le táirgí infheistíochta míchuí a bheith á ndíol le daoine scothaosta ag éirí i gcónaí, agus is ábhar inní é. Is é mo sheasamh ráite (féach Tuarascáil Bhliantúil 2006) go bhfuil gá le dualgas cúraim ar leith nuair a dhíoltar polasaí le duine scothaosta. Mura mbeadh go bhfuil breis gnáthamh sábháilteachta i bhfeidhm, b'fhéidir nach mbeadh díol polasaithe ar leith le duine scothaosta cuí, toisc an té sin a bheith anonn sna blianta, éigléocht nó ar chúinse eile. Tuigim, freisin, go dtabharfaidh Cód Cosanta Tomhaltach an Rialóra Airgeadais, ó Iúil 2007, tuilleadh feabhsaithe chun cinn sa réimse seo.

I gcás a foilsíodh i nDeireadh Fómhair 2007 – sonraithe i roinn na gcás-staidéar – bhí inní ar leith orm faoin saincheist. Go hachomair, dhíol baitsiléir feirmeora, a bhí 86 bliain d'aois, a fheirm ar €1.4m; tar éis comhairle a fháil ó oifigeach bainc d'infheistigh sé €850,000 in dhá bhanna árachais do théarma seasta sé bliana, agus go raibh luach €50,000 níos lú ná an infheistíocht thosaigh orthu nuair a fuair sé bás seacht mí ina dhiaidh sin; d'ordaigh mé go gcúiteofaí an cailteanas de €50,000 leis an eastát. Cé nár chuid den ghearán é, thug mé faoi deara gur cuireadh €150,000 eile i gcuntas reatha agus €350,000 i gcuntas taisce prapéilimh.

Sílím gur cóir do gach institiúid, mar ghnáthamh, athbhreithniú a dhéanamh ar chuntais bhainc daoine scothaosta, i dtreo go gcoinneofar cuimhíod iontu, agus nach é an ráta úis is lú nó easpa úis, rud a tharla sa chás áirithe seo, an norm d'infheistíochtaí dá shórt. Ceapadh ó shin i m'Ombudsman mé, i mBealtaine 2005, agus d'fhoilsigh mé ocht gcás-staidéar faoi mhí-oiriúnacht táirgí infheistíochta a díoladh le seandaoine agus faoi ábhair eile a bhaineann le seandaoine; is ábhar díoma dom gur de nádúr athfhillteach na saincheistean seo.

Thóg mé m'inní ghinearálta faoin ábhar seo leis an Rialtóir Airgeadais. Chuir sé in iúl dom gur iarr sé ar Sholáthróirí le linn 2004 agus 2005 Athbhreithniú Próiseas Díolachán a dhéanamh maidir le díolacháin infheistíochta do dhaoine aosta agus do chustaiméirí leochaileacha. Cé gur shainaithe an t-athbhreithniú réimsí áirithe feabhsuithe a bheadh inaismithe i gcleachtais díolacháin Soláthróirí, níor sainaitníodh aon chásanna córasacha mí-dhíolacháin le custaiméirí aosta. Spreag an Rialtóir comhlachtaí lena gcaighdeáin a ardú sa réimse seo dá gcleachtais díolacháin, agus tá an t-ábhar á choinneáil faoi athbhreithniú aige.

ÁRACHAS TAISTIL – ÉADAÍ CAILLTE AGUS COINNEÁIL SONRAISC

Céatadán mór de na gearáin a fuair mé ó 2006 i leith, is éilimh faoi árachas taistil iad. I 2007 fuarthas 387 gearán faoi árachas taistil. Tháinig an-chuid gearán chun m’Oifige ó Ghearánaithe ar diúltaíodh dá n-éilimh i leith bagáiste/éadaigh a damáistíodh fad a bhí siad ar saoire thar lear. Measann siad, ach go háirithe, go bhfuil iarrataí na gcomhlachtaí árachais ar shonraisc éagórach agus míphraiticiúil.

Diúltaíodh d’éileamh amháin i leith bagáiste/éadach a damáistíodh ar saoire thar lear. Tar éis dom an cás a imscrúdú, chuir mé cinneadh na Cuideachta ar ceal agus thacaigh mé le gearán an Ghearánaí. Ach bhí teorainn leis an méid ab fhéidir liom a chúiteamh leis an nGearanaí as a chuid éadaigh a chailliúint, toisc go raibh téarmaí polasaí agus coinníollacha na Cuideachta an-sriantach. Dúirt an Chuideachta nach n-íocann siad i leith éilimh ach amháin más féidir sonraisc/fianaise cheannacháin a sholáthar do gach mír chailte/dhamáistithe.

Níl sé cóir ná réasúnta, dar liom, a bheith ag súil go gcoinneodh tomhaltóir fianaise cheannacháin ar gach mír a cheannaíonn siad. Chiallódh seo go mbeadh ar chustaiméir sonraisc a choinneáil ar feadh roinnt blianta, ós rud é nach gceannaítear gach rud a thógtar ar saoire thart ar an am saoire sin. Ina dhiaidh sin is uile, tuigim gur cuí go nglacfadh Cuideachtaí Árachais cuíchéimeanna lena chinntiú gur féidir bunús a thabhairt le héileamh. Cinnim, freisin, sa chás go n-iarrann Cuideachta Árachais Saoire sonraisc le haghaidh míreanna a ndéantar éilimh ina leith, gur cóir go luafaí sin ar bhealach níos soiléire i sceideal an pholasaí, faoi roinn na míreanna pearsanta, seachas i dtreo dheireadh leabhrán na dtéarmaí agus coinníollacha polasaí. Sa tslí seo, ar a laghad, chuirfí na riachtanais ar a shúile don chustaiméir go luath. Go deimhin, bhí sceideal polasaí ann nár luaigh gur gá go mbeadh admhálacha ann do na míreanna clúdaithe sin. Ardaíonn seo an cheist, freisin, cibé an bhfuil an polasaí úd a bhfuil gearán faoi, cuí ar chor ar bith.

Tá aird an Rialtóra Airgeadais dírithe agam ar an ábhar, i dtreo gur féidir an t-ábhar a choigeartú ar fud an tionscail.

EADRÁNAITHE AG TABHAIRT COMHAIRLE FAOI INFHEISTÍOCHT MAOINE AGUS COINBHLEACHTAÍ LEASA

Sna cinntí a foilsíodh in Eanáir/Iúil 2007 agus Eanáir 2008, fuair mé amach go raibh coinbhleachtaí leasa ann nár nochtaigh bróicéirí mórgáiste nuair a dhíol siad árasáin infheistíochta a raibh leas acu féin iontu. Ceann

de na saincheisteanna a d’éirigh as na díospóidí seo, lasmuigh den choinbhleacht leasa, ab ea gur luaigh na bróicéirí mar chosaint orthu féin, go raibh na príomhaithe a bhí ag feidhmiú don bhróicéir, ag feidhmiú ina n-acmhainn phearsanta. Níor ghlac mé leis an argóint sin. I gcúig ghearán a ndearna mé cinneadh orthu, dhámh mé €116,000 cúitimh in iomlán.

Dar liom go bhfuil mearbhall ann, mo thrua, faoi oibhachtúlacht na comhairle airgeadais a thugtar, agus go deimhin bíonn gaol míshláintiúil idir comhairle faoi mhaoin agus comhairle ghinearálta airgeadais, nuair a bhíonn sin á tabhairt ag an mbróicéir céanna. Tuigim go mbeadh sé deacair ag custaiméirí a dhéanamh amach an bhfuil duine mar é ag feidhmiú mar ghníomhaire eastáit nó mar chomhairleoir mórgáiste. Ach, sna cásanna a chinn mé go dtí seo, d’éirigh saincheisteanna suntasacha maidir le comhairle airgeadais neamhspleách agus coinbhleacht leasa, agus thóg mé leis an Rialtóir Aireadais iad chun go bhféadfaí na saincheisteanna seo a bhreithniú san athbhreithniú foriomlán ar réimse na n-eadránaithe mórgáiste. Tá an Rialtóir Airgeadais chun na hábhair seo a scrúdú i gcomhar leis an tionscal.

GRÚP-SCÉIMEANNA ÁRACHAIS BUANSLÁINTE

Scríobh mé chuig an Rialtóir Airgeadais i Samhain 2007 maidir le roinnt ábhar imní a bhí agam i leith polasaithe Árachais Buansláinte / Cosanta Tuarastail. Tá líon suntasach gearán míchumais i leith Árachas Buansláinte á dtarchur chuig an Oifig i gcónaí.

Bíonn Árachas Buansláinte i gceist le roinnt polasaithe árachais, agus faightear é i bpolasaithe pinsin, árachas saoil, sláinte, agus infheistíochta. Díoltar é le ghrúpaí fostaithe trí ghrúpscéimeanna, go háirithe, ach díoltar é le daoine aonair, freisin. Cé go mbaineann roinnt gearán le polasaithe aonair a d’fheidhmigh Gearánaithe agus Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais, baineann a mbunús le Grúpscéim Árachais Buansláinte a d’fheidhmigh eagraíochtaí agus Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais. De ghnáth, bheadh na scéimeanna seo tionscanta ag ceardchumann, boird sláinte, Ranna Rialtais etc. Bíonn na Polasaithe idir an ceardchumann nó an fostóir i gceist agus an Soláthróir Seirbhísí Airgeadais, agus bíonn na Gearánaithe ina dtairbhíthe dóibh. Bheadh téarmaí agus coinníollacha na bpolasaithe seo faofa agus aontaithe idir an sealbhóir polasaí, i.e. an ceardchumann nó fostóir, agus an Soláthar Seirbhísí Airgeadais. Bheadh roinnt mhaith de na scéimeanna seo ag feidhmiú ar feadh tréimhse réasúnta, le Gearánaithe áirithe ina mbaill de scéimeanna ar feadh idir 10-15 bliain.

Cé go mbíonn ábhair éagsúla gearáin ann, baineann an

príomhghearán le séanadh éilimh ar shochar míchumais, ar an mbonn nach sásaíonn riocht míochana an Ghearánaí sainmhíniú an pholasaí ar *'mhíchumas'*. In an-chuid cásanna bheadh Gearánaithe cáilithe do luathscor drochshláinte faoi scéim phinsin a bhfostóirí, agus d'áiteodh siad, ó tá siad cáilithe do shochar faoin scéim phinsin, gur chóir go mbeadh siad cáilithe go huathoibríoch do shochar faoin scéim árachais bhuanláinte. Cé go mbreithnítear gach gearán ar a fhiúntas féin, bhí orm a chur in iúl do go leor Gearánaithe go bhfuil difríochtaí idir critéir Sholáthróir Seirbhís Airgeadais maidir le cáiliú do shochar agus critéir iarfhostóra do luathscor de bharr drochshláinte. Déantar measúnú ar riocht Gearánaí de réir théarmaí agus coinníollacha an chonartha árachais, ag cur san áireamh, *inter alia*, an sainmhíniú ann faoin bhfocal "Míchumas". Baineann líon méadaithe de na gearáin le héilimh maidir le riochtaí strusa agus inní. In an-chuid cásanna, baineann ábhar tinnis an Ghearánaí le fostaíocht ach go háirithe, agus minic go leor ní hiad sin na fachtóirí, b'fhéidir, a chinneann oiriúnacht an Ghearánaí chun dualgais a g(h)náthfhostaíochta a chomhlíonadh faoi théarmaí an pholasaí.

Thug an-chuid Gearánaithe le fios nár cuireadh ar a súile dóibh, nuair a chuaigh siad isteach sa scéim, faisnéis agus gnéithe den scéim a bhí tábhachtach, an difríocht sna critéir san áireamh. Deir Gearánaithe go minic nach bhfuair siad aon doiciméadú faoin scéim nó cóipeanna den doiciméad polasaí. Maidir le díol na bpolasaithe agus an tsaincheist faoi fhaisnéis a bheadh faighte ag Gearánaithe ó ghníomhaire an tSoláthróra Seirbhís Airgeadais, ní mór aird a dhíriú ar Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Airgeadais na hÉireann, 2004 (a leagann amach mo shainchúram). Deir forálacha an Achta:

"(3) Níl tombaltóir i dteideal gearán a dhéanamh, má tharla an t-iompar a ghearántar níos mó ná 6 bliain sula ndearnadh an gearán."

Dá thoradh seo, ní thig liom na cúinsí a scrúdú faoinar tháinig Gearánaí isteach i scéim sna 1990dí.

Cé nach bhfuilim in ann scrúdú a dhéanamh ar iompar a tharla 6 bliain sula ndearnadh gearán, caithfidh mé a rá go léiríonn na gearáin nár tugadh leoraid ar fhaisnéis a sholáthar do Ghearánaithe tráth a ndeachaigh siad isteach sa scéim, agus ar iad a choinneáil feasach faoi athruithe agus leasuithe ábhartha ar na téarmaí agus coinníollacha. Má dhéantar athruithe agus leasuithe, caibidlítear iad de ghnáth idir an fostóir nó ceardchumann ábhartha agus an chuideachta árachais; ós rud é go bhféadfadh an fostóir nó ceardchumann, a bheith mar shealbhóir polasaí, sna cúinsí seo ba chóir don fhostóir nó ceardchumann faisnéis a scaipeadh ar na fostaithe nó baill.

Ar ndóigh, rinne an Cód Cosanta Custaiméara cúrsaí níos deifínidí ó 1 Iúil 2007 i leith, ach i gcásanna réamh-Chóid, d'iarr mé ar an Rialtóir Airgeadais mo thuairimí a bhreithniú agus an gnó a phlé leis an tionscal.

ATHBHREITHNUITHE POLASAÍ

Phléigh mo Thuarascáil Bhliantúil i 2006 le saincheist na nAthbhreithnithe Polasaí. De bharr athfhilleadh gearán chuig m'Oifig maidir le hAthbhreithnithe Polasaí, sílim gur cuí díriú ar an gceist athuair. Tarlaíonn Athbhreithnithe Polasaí i gcás Polasaithe Aonad-nasctha Lánsaoil, a bhunaíonn costas an chlúdaigh saoil ar aois an tsealbhóra polasaí. Méadaítear an phréimh de réir mar a théann an sealbhóir polasaí in aois. Déantar Athbhreithniú Polasaí, mar sin, nuair is gá breithniú ar aois an tsealbhóra polasaí, ar an bpréimh atá á íoc, agus ar leibhéal an chlúdaigh faoin bpolasaí. Tugann an tAthbhreithniú Polasaí deis chun measúnú a dhéanamh an bhfuil na riachtanais a bhaineann le clúdach saoil an tsealbhóra polasaí á bhfreastal. Go minic ní leor an phréimh a bhíonn á híoc chun an clúdach saoil reatha a choinneáil slán agus tugtar rogha don sealbhóir polasaí an phréimh a mhéadú chun an leibhéal céanna clúdaigh a choinneáil, nó an leibhéal clúdach saoil a laghdú.

Áitíonn Gearánaithe go minic nach raibh a fhios acu go raibh Athbhreithnithe Polasaí mar chuid dá bpolasaí, agus gur chreid siad nach n-athródh an phréimh thosaigh le linn mharthanacht an pholasaí. Léiríonn na himscrúduithe a rinneadh go dtí seo go luann an doiciméadú a soláthraíodh do na Gearánaithe ag an tús, go soiléir, gur gá go nathbhreithneofaí an polasaí sa todhchaí. Ach, tá sé thar a bheith tábhachtach go míneodh Soláthróirí Seirbhís Airgeadais na hAthbhreithnithe Polasaí do shealbhóirí polasaí féideartha sula ndíolfaí polasaí leo. Réimse amháin inní faoi Athbhreithnithe Polasaí a athfhilleann ná, nach gcloíonn na Soláthróirí Seirbhís Airgeadais leis an dáta athbhreithnithe a luaitear sa doiciméadú polasaí: nuair a fuarthas gur tharla a leithéid, mhol mé dámhachtain nó réiteach eile.

LUACH GÉILLTE AGUS LÁNAIBÍOCHTA POLASAITHE ÁRACHAIS

Le linn bheith ag athbhreithniú gearáin i Samhain 2007 faoi Chuideachta Árachais ar leith, thóg an Gearánaí saincheist ghinearálta, nuair a luaigh sé go raibh inní air i dtaobh fhreagracht fhoriomlán na Cuideachta dá gcliaint Éireannacha. Luaigh sé, freisin, go raibh gnó substaintiúil infheistithe ag roinnt cliant leis an gcuideachta, a díoladh

de bharr a bhfeidhmíochta sármhaithe. Bhí amhras air nár theastaigh ón gcuideachta, tar éis sraith éadálacha tubaisteacha dá gcuid, go gcruthódh a gcistí go maith, toisc na mblianaí ráthaithe a bhain lena gcistí pinsin, i.e. 11% ráthaithe d'fhear 65 bliain d'aois agus 10% ráthaithe d'fhear 60 bliain d'aois.

Chuir mé in iúl don ghearánaí nach ndéileálfainn ach le gearán sonrach agus nach dtagann cúrsaí chomh ginearálta sin faoi mo shainhúram. Mheas mé, áfach, go mba chuí aird an Rialtóir Airgeadais a dhíriú ar an ábhar, le súil go mbeadh sé áisiúil dó nuair a bheadh aon imscrúdú stuamachta nó athbhreithniú foriomlán á dhéanamh aige ar an gcuideachta seo. Chuir mé an cuideachta ar an eolas faoin atreorú seo, freisin.

Chuir an Chuideachta in iúl dom nár ghlac siad le ráitis an Ghearánaí agus go raibh na héadálacha díobhálach do shealbhóirí polasaí. Dúirt siad, freisin, gur cuireadh na hathruithe in iúl don Rialtóir Airgeadais i Lúnasa 2007. Luaigh siad, freisin, go mbeadh i gcónaí smúdáil áirithe idir na méideanna iarbhair a d'íocfaí ar pholasaí agus scair sócmhainne an pholasaí, ach réamh-mheasfaí go mbeadh feidhm neodrach ag smúdáil ar íocaíochtaí le himeacht ama.

Deir bróisiúr na Cuideachta

- Gur féidir le scair sócmhainne bogadh suas nó síos, ag brath go háirithe ar thoradh na hinfheistíochta is deireanaí
- Ciallaíonn smúdáil:
 - Gan ligean i gcónaí don luach a thugtar ar pholasaí bogadh suas nó síos chomh gasta leis an scair sócmhainne, nó
 - Más éagsúil de mhéideanna mírialta iad na scaireanna sócmhainne i leith polasaithe comhchosúla a thosaíonn ag amanna difriúla, d'fhéadfaí an bónas deiridh a shocrú ar shlí a laghdódh na mírialtachtaí sin.
- I gceachtar cás, déantar soláthar le haghaidh lánéifeacht thoradh na hinfheistíochta thar am.

SOCHAR COSANTA IONCAIM AGUS CAD IS MÍCHUMAS ANN?

Rinneadh gearán faoi neamh-íoc Sochair Cosanta Ioncaim agus d'ardaigh sin saincheistanna spésiúla faoina bhfuil clúdaithe: cé chomh feasach is a bhíonn custaiméirí, nuair a cheannaíonn siad táirge Árachais dá shórt, faoi na teorainneacha a fhéadfadh a bheith leis, agus cibé an

bhfuil na coinníollacha a leagann Cuideachta Árachais síos cothrom. Tá inní orm go raibh an-chuid de na polasaithe seo á ndíol gan sainmhíniú ar dhaille, bhodhaire nó thinnis eile a bheith lánléirithe do chustaiméirí sular cheannaigh siad polasaí dá shórt. I mo Chinneadh Deiridh, cé go ndúirt mé go raibh cás ináitithe ag an gcuideachta faoin gconradh, gan íoc, chinn mé gur gá dó sin a dhéanamh, ó thaobh cothromais de.

Cúlra an Ghearáin

Thosaigh an Gearánaí a pholasaí leis an gCuideachta i Nollaig 2002, agus chuimsigh sé clúdach tromthinnis agus cosaint ioncaim. Tar éis dó fuiliú inchinne/stróc a fhulaingt in Aibreán 2006, rinne an Gearánaí éileamh ar an gCuideachta de bhun chlúdach an tromthinnis ar an bpolasaí, agus d'íoc an Chuideachta an t-éileamh seo i Meán fómhair 2006. I nDeireadh Fómhair / Samhain 2006 rinne an Gearánaí éileamh eile ar an gCuideachta ag lorg sochar cosanta ioncaim, ach i mBealtaine 2007 dhiúltaigh an Cuideachta an t-éileamh go foirmeálta. Dúirt an Gearánaí, a d'oibrigh cheana mar Bhainisteoir Díolachán, nach n-oibreoidh sé feasta de bharr a stróic. Chláraigh sé mar dhall le Comhairle Náisiúnta na hÉireann do na Daill (NCBI) ó Lúnasa 2007. Ina ghearán chugamsa, d'iarr sé go n-íocfaí an sochar cosanta ioncaim de bhun an pholasaí a cheannaigh sé.

Thug mé faoi deara go ndúirt an Chuideachta go measúnaítear éilimh ar shochar cosanta ioncaim, ní ar bhonn cumas nó míchumas an duine obair a dhéanamh, ach de réir chritéir na "tástála sláinte fisiciúla" a bhfuil tagairt dóibh i dTearmaí agus Coinníollacha an pholasaí. Chun éileamh bailí a bheith ag Gearánaí, caithfidh sé/sí:

(a) A bheith neamhábailt 3 as 10 tástáil fhisiciúil ar leith a dhéanamh nó

(b) A bheith neamhábailt feiceáil, mar a shainítear sin sa pholasaí.

D'admhaigh an Chuideachta gur cháiligh an Gearánaí, de bharr easnaimh raon radhairc (radharc imeallach laghdaithe) agus cailliúint grinneas radhairc, le haghaidh "Clárúcháin mar Dhall" leis an NCBI. Dúirt an Chuideachta, mar sin féin, nach raibh an chailliúint grinneas radhairc ag an nGearánaí forleathan go leor chun na critéir a leagtar síos sna Coinníollacha Polasaí a chomhlíonadh. Bhí sainiú ar "fheiceáil" sna Coinníollacha Polasaí bunaithe ar ghrinneas radhairc amháin a chomhlíonadh. Chuimsigh na coinníollacha polasaí na sainmhíntithe seo a leanas:

Míchumas

“Sainítear míchumas mar riocht a shásaíonn an tástáil sláinte fisiciúla agus/nó an tástáil sláinte meabhraí.....”

“Sásaítear an tástáil sláinte fisiciúla, más féidir leis an Saol Árachaithe trí nó níos mó den chéad deich gcoinníoll thíos a shásamh go combhuaineach, nó an t-aonú choinníoll déag, amháin.”

- (1) Suí ar chathaoir
- (2) Éirí as cathaoir.
- (3) Seasamh
- (4) Siúl
- (5) Ardú
- (6) Siúl suas agus síos staighbre
- (7) Cromadh agus dul ar na glúine
- (8) Na lámha a úsáid
- (9) Sroicheadh leis na géaga
- (10) Taomanna agus díth meabhrach
- (11) Feiceáil

Bíonn tú deimhnithe a bheith dall nó páirtradharcach ag Optailmeolaí combhairleach Cláraithe in Éirinn. Ciallaíonn “Deimhnithe a bheith dall” go bhfuil tú chomb dall sin nach féidir leat aon obair a dhéanamh a bhfuil radharc riachtanach di. Níl an radharc coigeartaithe is fearr atá agat níos mó ná 3/60, sa cheann is fearr de do 2 síil.

Ciallaíonn “Deimhnithe a bheith páirtradharcach” go bhfuil tú míchumasaithe go substaintiúil agus go buan ag máchail nó tinneas nó gortú. Níl an radharc coigeartaithe is fearr atá agat níos mó ná 6/60, sa cheann is fearr de do 2 síil.

Mo Bhreithniú mar Ombudsman

Sula ndearna mé mo chinneadh deiridh i Samhain 2007, thagair mé do na saincheistean seo a leanas:

- Ní mór a bheith comhfhiosach, freisin, faoina dtuigeann an gnáthdhuine le ‘Cosaint Ioncaim’ agus, cé go rianaíonn tréimhsí suaimhnithe agus doiciméid pholasaí ábhair éagsúla, is cóir go mbreithneodh an Chuideachta sa chás seo an fhírinc nár aibhsíodh in aon tagairt ar leith sa litríocht bholscaireachta – cé go bhfuil sí i gcoinníollacha an pholasaí – go bhféadfadh daille a bheith an-

teoranta. Tagann cothromas isteach sa scéal, áfach, ó thaobh mo róil mar Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais, agus leagaim béim an-mhór ar an bhfírinc gur cóir tuiscint chomónta faoi thinneas a aibhsíú ar bhealach an-suntasach agus tábhachtach – murab amhlaidh an cás – agus gur cóir do gach Ionadaí Díolacháin é sin a mhíniú go han-soiléir ar fad sula ndéantar aon cheannach.

- I Nollaig 2006, chomhlánaigh dochtúr ginearálta an Ghearánaí Ráiteas Freastal Míochaine, agus tugadh le fios i gcuid amháin de gur chomhlíon sé trí cinn de na coinníollacha agus sa chuid eile nár chomhlíon. Go deimhin, faighim go bhfuil an fhoirm, ar an gcuid is lú, an-mhearbhlach ó thaobh teanga de, agus molaim go láidir go n-athbhreithneodh an Chuideachta go práinneach é. In Eanáir 2007, cheistigh an Chuideachta an neamhréireacht. I Feabhra 2007, rinne an DG ráiteas ginearálta, ach ansin i Márta chur sé in iúl nach é DG an duine is cuí chun tástáil cumas a mheas, agus go mbeadh scrúdú ag Speisialtóir Sláinte Gairme níos oiriúnaí. Is cosúil nár lean an Chuideachta leis seo, ach iad ag brath ar an sainmhíniú ar dhaille a luadh ina bpolasaí. Ach mhol mé an Chuideachta as a niarrachtaí leis an bhfadhb seo a réiteach, toisc gan eolas a bheith á sholáthar ag na dochtúirí. Thug mé faoi deara go ndúirt an Néareolaí ina thuarascáil i mBealtaine 2007, “is í mo thuairim go gcomhlíonann sé na critéir d’easnamh radhairc mar atá cur síos orthu sa tástáil Sláinte Fisiciúla”. Go deimhin, i Meitheamh 2007 dúirt an Néareolaí céanna: “Ní thuigim cén deacracht atá ann i dtéarmaí dul ar aghaidh agus a chlúdach a thabhairt dó mar atá ina pholasaí. B’fhéidir gur cóir daoibh tuairim mhíochaine eile a lorg, má tá tuairim na speisialtóirí anseo sa bhaile seo á ceistiú agaibh ar aon bhealach.” Ina litir in Iúil 2007, chuir an Chuideachta in iúl don Ghearánaí: “níor dhearbhaigh do dhochtúirí nach bhfuil tú ábalta na tascanna seo a dhéanamh ach, mar rogha eile, i dtástáil aonair is gá nach mbeifeá ábalta feiceáil mar a shainíonn an polasaí. Dhearbhagh na dochtúirí, cé go bhfulaingíonn tú le heasnamh radhairc, i.e. radharc imeallach laghdaithe, ní thagann an géire radhairc, i.e. ceangailte le príomhradharc, leis an sainmhíniú air sna coinníollacha polasaí. Caithfidh mé a rá, freisin, go dtuigim gur luaigh d’fhoireann mhíochaine an tuairim shimpíteach go síleann siad gur cóir tú a íoc; ach ní thacaíonn an fhaisnéis mhíochaine a tugadh leis seo.”

- Níorbh aon chreidiúint an méid thuas, dar liom, do ghairm na míochaine nó don Chuideachta. Is í an fhírinc ghlan go bhfuil an Gearánaí dall, cé nach amhlaidh sin i dtéarmaí an pholasaí, nach

dtig leis carr a thiomáint agus nach féidir leis obair a dhéanamh. Cibé ar chomhlíon sé critéir eile na tástála cumas, fágadh sin gan chinneadh cionnas nach ndeimhneodh an DG i gceist é agus nach ndearnadh an t-athbhreithniú neamhspleách a mhol sé, cé go mb'fhéidir go mbeadh sin lasmuigh de théarmaí an chonartha. Bhí an Chuideachta i dtuilleannaí shainiú na Daille a bhí sa pholasaí. I mo thuairimse tá sé mí-réasúnta agus éagórach go mbeadh ar an nGearánaí na hiarmhairtí deiridh seo a fhulaingt sna cúinsí seo.

Maidir leis na focail atá i léiriúchán an pholasaí

“Soláthraíonn Cosaint Ioncaim íocaíocht ioncaim sheachtainiúil duit murar féidir leat bheith ag obair agus go sásaíonn tú an sainiú ar mhíchumas atá i Roinn 4 de Choinníollacha an Pholasaí Cosanta Ioncaim.”

D'áitigh an Chuideachta gur cóir an abairt seo a léamh mar abairt iomlán. Tá sin réasúnta. I mo thuairimse, cuireann na focail “murar féidir leat bheith ag obair” ábharthacht áirithe in iúl, ach ní an t-aon ábharthach mar ar áitigh an Chuideachta, don phróiseas measúnaithe éilimh ar Chosaint Ioncaim. Ainneoin sin, deir an Chuideachta nach measúnófar éilimh ar shochar Cosanta Ioncaim i gcoinne cumas nó éagumas an duine obair a dhéanamh, ach ar fheidhmíocht an duine, amháin, sa “tástáil cumas”. Bíodh sin mar atá, táim ag déanamh cinneadh sonrath faoin gcleachtas atá ag an gCuideachta na héilimh a mheasúnú le tagairt don tástáil cumas amháin, óir níor ghá sin a dhéanamh sa chás seo.

Cinneadh agus Tarchur chuig an Rialtóir Airgeadais

I mo chinneadh luaigh mé

- Go mb'fhéidir nár lánmhíodh sainiú na daille nuair a díoladh an polasaí, agus ní hé a thuigfeadh an ghnáthdhuine réasúnta
 - Ní thig leis an nGearánaí gluaisteán a thiomáint, níl ar a chumas obair a dhéanamh agus tá sé cláraithe mar dhall ag an NCBI
 - Tá an cuma air go bhfuil an Néareolaí á rá gur phasáil sé an Tástáil Cumas, ach nuair nach raibh an DG chomh cinntitheach agus ba chóir dó, chuir seo an Chuideachta i gcrúachás. Mar sin féin, sílim go raibh sé éagórach agus míréasúnta nár thug siad aird ar mholadh an DG faoin dóigh inar chóir an Gearánaí a mheasúnú i leith na tástála cumas.
- Is trua gur chothaigh an DG mearbhall ar an bhfoirm, ach bhí measúnú an Ghearánaí féin i Nollaig 2006 chomh neamhbhalbh fireannach le haon rud dá bhfaca mé agus cásanna á mbreithniú agam. Thug sé le fios nach bhféadfadh sé coinníoll 5 a chomhlíonadh ach go bhféadfadh sé coinníollach 7-9 a chomhlíonadh le deacracht.

Ar na cúiseanna réamhráite agus tar éis an fhianaise uile a bhreithniú, chinn mé go raibh bunús leis an ngearán ar an mbonn go raibh an dóigh inar feidhmíodh an cleachtas ar gearánadh faoi, i gcúinsí an cháis seo, míréasúnta i mo thuairim mheáite, agus éagórach ina fhorfheidhmiú i leith an ghearánaí, cé go mb'fhéidir go raibh sé de réir an chleachtais bhunaithe. Chinn mé, freisin, nach raibh údar le hiarratas an Ghearánaí go dtabharfaí damáistí cúiteacha dó. Dá thoradh seo, d'íoc an Chuideachta riaráistí de €21,000 leis in Eanáir 2008, agus is é €1,400 sa mhí sochar reatha an Ghearánaí.

Ag leibhéal ginearálta, b'ábhar imní dom go raibh an-chuid de na polasaithe seo á ndíol, nuair nár míníodh go hiomlán do na custaiméirí, b'fhéidir, sainmhíniú daille nó bodhaire nó tinneas eile, sular cheannaigh siad polasaithe dá shórt. Shíl mé go raibh sé cuí an cinneadh seo a tharchur chuig an Rialtóir Airgeadais, mar eolas dó agus i leith a infheidhmitheacht ag Cuideachtaí eile. Tuigim go maith gur chóir go bhfeabhsódh riachtanais Chód Cosanta Custaiméara an Rialtóra an réimse seo go mór, ó 2007 i leith. Chuir an Rialtóir in iúl dom go ndearna sé athbhreithniú cheana i rith 2007 ar na cleachtais láimhseála díolachán agus gearán ag cuideachtaí árachais saoil i leith Clúdach Tromthinnis, táirge a bhfuil cuid de na tréithe céanna ag baint leis atá ag Árachas Iomcaim/Buansláinte. De thoradh an athbhreithnithe seo, d'iarr an Rialtóir ar an tionscal, in Eanáir 2008, measúnú a dhéanamh ar an dóigh a gcuireann comhlachtaí in iúl dá gcustaiméirí an sainmhíniú atá ar na tinnis a chlúdaíonn siad agus d'iarr sé ar chomhlachtaí a chinntiú go bhfuil lántuiscint ag tomhaltóirí ar phríomhphointí na dtáirgí.

CUID III

ACHOMHAIRC

CUID III

ACHOMHAIRC

FORBHREITHNIÚ

Is cosaint reachtúil don dá pháirtí é gur féidir achomharc a dhéanamh chun na hArd-Chúirte, má shíleann siad nach ndearna mé an cinneadh ceart agus, go deimhin, caithfidh comhlacht nua reachtúil a bheith ag súil go dtástálfaí é go luath. Ar ndóigh, cosnóidh mise mo chinntí agus mo ghnáthaimh go láidir, foghlaimeoidh mé ó bhreithiúnais na cúirte agus ní fhéachaim air mar bhua don Ombudsman nó do na achomhairceoirí. Níl ann ach cuid den phróiseas.

Rinneadh 11 achomharc agus 1 athbhreithniú breithiúnach chun na gCúirteanna suas go 31 Nollaig 2007, agus táim i m'fhógrapháirt in 2 achomharc eile a tugadh in aghaidh Soláthróirí Seirbhís Airgeadais, mar ar fuair mé i bhfábhar an tSoláthróra. Go hachomair, rinne soláthróirí 2 achomharc agus 1 iarratas ar athbhreithniú breithiúnach; rinneadh 2 achomharc ag leasanna gnó agus 9 ceann ag daoine aonair. Tá 3 achomharcóir ag déanamh ionadaíocht dóibh féin mar dlíthithe tuaithe.

Cinneadh an t-athbhreithniú agus 3 cás achomhairc faoi 31 Nollaig 2007 - socraíodh cás an Irish Nationwide Building Society i mo fhábhar; sa chás faoin Ulster Bank, chinn an Ard-Chúirt i mo Fhabhar ar réamhshaincheist, ach tá sin faoi achomharc anois ag an gCúirt Uachtarach; i gcás Quinn Direct chinn an Chúirt i bhfábhar Quinn Direct agus tharraing Gearánaí a achomharc siar. Rinne Gearánaithe sa 10 achomharc a bhí fágtha faoin méid cúitimh a dhámh mé i 5 cás, nó nár thacaigh mé leis na gearáin i 5 cás eile. Mar sin, ní dhearnadh achomharc chun na hArd-Chúirte ach i gcás 0.17% in iomlán de mo chinntí.

ACHOMHARC QUINN DIRECT DON ARD-CHÚIRT

Cúlra

D'athnuaigh an Gearánaí a mhótarpholasaí leis an gCuideachta. Go luath ina dhiaidh sin, fuair sé luachan ón gCuideachta ar ghluaisteán a raibh sé ag smaoineamh é a cheannach. Cheannaigh an Gearánaí an gluaisteán nua ina dhiaidh sin, i Márta 2006, agus nuair a ghlaoigh sé ar an gCuideachta chun a pholasaí a aistriú bhí an luachan a tugadh dó ansin níos airde ná an chéad luachan a fuair sé. Bhí sí míshásta go raibh an luachan níos airde ná an praghas a chéadluadh leis mí roimhe sin. Ina theanntas, gearradh táille riaracháin de €25 air don athrú feithicle. Bhí an Gearánaí míshásta gur méadaíodh an luachan. Chuir sé in iúl, freisin, go raibh sé míshásta gur chuir an Chuideachta, líomhain sé, an phréimh nua do dhochar a chárta creidmheasa gan a chead ráite. Toisc go raibh an Gearánaí míshásta leis an tslí ina raibh a mhótarpholasaí

á lámhseáil, shocraigh sé a pholasaí a chur ar cheal ar fad agus polasaí nua a ghlacadh le cuideachta eile. Nuair a chealaigh sé a pholasaí gearradh táille chealaithe de €75 air. Ní raibh an Gearánaí sásta leis an táille seo, óir mheas sé gur cuireadh iallach air cealú, leis an bpraghas a bhíothas ag gearradh air don chlúdach dá ghluaisteán nua.

Dúirt an Chuideachta maidir leis an luachan ar ghluaisteán nua an Ghearánaí, go luainíonn rátaí ar bhonn laethúil de bharr thosca an mhargaidh agus gur ceart eisiach é seo ar fud thionscal an árachais. Luaigh an Chuideachta gur chuimsigh an méadú polasaí ar phréimh an Ghearánaí táille riaracháin de €25 don athrú feithicle. Luaigh an Chuideachta, freisin, maidir leis an táille cealaithe a toibhíodh, gur míníodh seo don Ghearánaí agus gur luadh é, freisin, sa lámhleabhar polasaí.

Cinneadh

Dúradh i mo chinneadh gur féidir, dáiríre, go luaineodh rátaí ar bhonn laethúil agus gur féidir le luachan athrú, fiú tar éis míosa amháin. Maidir leis an íocaíocht ón gcárta creidmheasa, chinn mé, ó bhí treoirlínte dochta i bhfeidhm ag an gCuideachta maidir le híocaíochtaí a ghlacadh ó chustaiméirí, go ndearnadh amhlaidh sa chás seo. Chinn mé, ó bhí táille cealaithe sonraithe sna doiciméid polasaí agus gur gearradh go cuí é, gan glacadh leis na codanna seo den ghearán.

Ghlac an Chuideachta nach raibh an comhfhreagras chun m'Óifige agus chun an Ghearánaí soiléir, agus go bhféadfadh sé a bheith míthreorach i dtaobh na méideanna éagsúla a gearradh. Chinn mé, cé go bhfuil sé de shaoirse ag an gCuideachta táillí a thoibhiú i leith seirbhísí éagsúla, nach mór iad a fhógairt i ndoiciméid na Cuideachta sa dóigh go mbeidh na tomhaltóirí ar an eolas futhu. Go deimhin, athraíodh doiciméadú an pholasaí i Meitheamh 2006 lena chur in iúl go ngearrfaí táille riaracháin i gcás athrú feithicle. Chinn mé, dá réir, gur chóir don Chuideachta €50 a íoc leis an nGearánaí i leith an táille riaracháin d'athrú feithicle toisc nár luadh an táille riaracháin feithicle sa doiciméadú polasaí go dtí Meitheamh 2006. Cé go ndúirt an Chuideachta gur easaontaigh siad leis an gcinneadh sin, d'aisíoc siad an €50 leis an nGearánaí. Dá réir sin, ní dhearnadh achomharc in aghaidh mo chinnidh d'Aibreán 2007 sa chás áirithe seo.

Treoir

Forálann Alt 57 CI(4) d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann a rianaíonn mo ról agus dhualgas mar Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais, gur féidir liom a ordú don Soláthróir Seirbhísí Airgeadais

(a) an ghnásaíocht a ndearnadh gearán faoi nó a iarmhairtí a athbhreithniú, a cheartú, a mhaolú nó a athrú.

Mheas mé go raibh treoir dá shórt faoin Acht riachtanach mar, dar liom, bhí mar iarmhairtí uirthi go bhféadfaí táillí riaracháin den chineál céanna a ghearradh ar thomhaltóirí eile i leith athraithe feithicle. Chun na hiarmhairtí seo a cheartú agus a mhaolú, agus ag teacht le mo chinneadh sa chás áirithe seo, d'ordaigh mé don Chuideachta na táillí €25 seo d'athrú feithicle a aisíoc le tomhaltóirí ar gearradh orthu iad le 6 bliain anuas.

Tharchuir mé an t-ábhar chuig an Rialtóir Airgeadais le haghaidh aon ghníomhaíochta eile a shílfeadh sé a bheith cuí don Chuideachta seo nó do chinn eile.

Breithiúnas na hArd-Chúirte

Rinne an Chuideachta achomharc in aghaidh na treorach go príomha ar an mbonn nach raibh an chumhacht agamsa mar Ombudsman treoir ghinearálta dá shórt a thabhairt. Dúirt breithiúnas na hArd-Chúirte, a tugadh ar an 5ú Deireadh Fómhair 2007, nach bhfuil an chumhacht agam mar Ombudsman treoir dá shórt a thabhairt le héifeacht shiarghabhálach faoin reachtaíocht, agus nach féidir liom ach treoracha a thabhairt maidir le duine nó daoine ar leith a rinne gearán. Chinn sé, freisin, go bhfuil an chumhacht agam athrú cleachtais a ordú don todhcháí.

Chinn mé gan breithiúnas na hArd-Chúirte a achomharc. Tá iarrtha agam ar an Aire Airgeadais breithniú an bhfuil údar le hathrú reachtach. In eisiúint do na meáin tar éis an bhreithiúnais, luaigh mé nár achomharc Quinn Direct mo chinneadh faoin ngearán sonrach agus go seasann sé, mar sin. Dá réir sin, is féidir le custaiméirí eile de chuid Quinn Direct a shíleann go ndeachthas i bhfeidhm orthu mar an gcéanna, gearán a lóisteáil liomsa, agus déileálfar leis de réir mo ghnáthamh coitianta. Tuigim go raibh plé ag an Rialtóir Airgeadais le Quinn Direct faoin ábhar, freisin.

I bhfianaise an bhreithiúnais, bhreithnigh mé féin agus m'fhoireann dhlíthiúil an tionchar, dá mbeadh a leithéid ann, ar an ordú ginearálta eile a tugadh do Chistí Infheistíochta Bhanc Uladh Teoranta, atá freisin ina ábhar imeachtaí Cúirte. Ba é an t-ordú ginearálta a thug mé i bhFeabhra 2006 do Chistí Infheistíochta Bhanc Uladh Teoranta ná, infheisteoirí a chúiteamh i ndiaidh na gcinntí a rinne mé faoi 8 gearán. Chinn mé nár sheas an t-ordú ginearálta ach gur sheas na hocht ngearán a ndearnadh cinneadh orthu agus nach raibh tionchar ag an achomharc ar an gcinneadh seo. Níl an t-achomharc a rinne an Banc in aghaidh an bhreithiúnais a thug an Ard-Chúirt i Samhain 2006, cloiste fós ag an gCúirt Uachtarach.

CUID IV

RÁITIS AIRGEADAIS

TUARASCÁIL AN ARD-REACHTAIRE CUNTAS AGUS CISTE LE CUR I LÁTHAIR THITHE AN OIREACHTAIS

Tá ráitis airgeadais Bhiúró an Ombudsman Sheirbhísi Airgeadais don bhliain dar críoch 31 Nollaig 2007 iniúchta agam faoi Acht an Bhainc Cheannais 1942 arna leasú ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísi Airgeadais na hÉireann 2004.

Tá na ráitis airgeadais, a ullmhaíodh faoi na beartais chuntasaíochta arna leagan amach sna ráitis, comhdhéanta den Ráiteas ar Bheartais Chuntasaíochta, an Cuntas Ioncaim agus Caiteachais, an Clár Comhardaithe, an Ráiteas ar Shreabhadh Airgid agus na nótaí gaolmhara.

FREAGRACHTAÍ AN OMBUDSMAN AGUS AN ARD-REACHTAIRE CUNTAS AGUS CISTE FAOI SEACH

Tá an Ombudsman freagrach as na ráitis airgeadais a ullmhú de réir Achta an Bhainc Cheannais 1942 arna leasú ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísi Airgeadais na hÉireann 2004, agus as rialtacht na n-idirbheart a chinntiú. Ullmhaíonn an Ombudsman na ráitis airgeadais de réir Cleachtais Chuntasaíochta a nGlactar Leis go Coitianta in Éirinn. Tá freagrachtaí cuntasaíochta an Ombudsman leagtha amach sa Ráiteas um Fhreagrachtaí an Ombudsman.

Is é m'fhreagrachta ná na ráitis airgeadais a iniúchadh de réir cheanglas ábhartha dlí agus rialúcháin agus Caighdeán Idirnáisiúnta maidir le hIniúcháireacht (Ríocht Aontaithe agus Éire).

Tuairiscím mo thuairim maidir le cibé an dtugann na ráitis airgeadais léargas fíorcheart, de réir Cleachtais Chuntasaíochta a nGlactar Leis go Coitianta in Éirinn. Tuairiscím freisin cibé, dar liom, an raibh leabhair chuntais chuí coinnithe. Lena chois sin, deirim cibé an dtugann na ráitis airgeadais leis na leabhair chuntais.

Tuairiscím ar aon chás ábhartha nár feidhmíodh suimeanna airgid chun na gríoch a bhí beartaithe nó sa chás nach leanann na hidirbhearta do na húdaráis a rialaíonn iad.

Tuairiscím freisin mura bhfuil an fhaisnéis agus na mínithe ar fad faighte agam agus atá riachtanach chun críocha m'iniúchta.

Scrúdaím an Ráiteas maidir le Rialú Inmheánach Airgeadais le féachaint an léiritheann ann gur chomhlíon an Biúró an Cód Cleachtais maidir le Rialachas Comhlachtaí Stáit agus tuairiscím ar aon chás ábhartha nach ndéanann sé amhlaidh, nó más rud é go bhfuil an ráiteas míthreorach nó nach dtugann sé le faisnéis eile atá ar eolas agam de bharr na ráitis airgeadais a bheith iniúchta agam. Ní cheanglaítear orm a bhreithniú cibé an gclúdaíonn an Ráiteas maidir le Rialú Inmheánach Airgeadais gach priacal agus rialú airgeadais, ná teacht ar thuairim maidir le héifeachtacht na nósanna imeachta maidir le priacail agus rialú.

Léim faisnéis eile atá sa Tuarascáil Bhliantúil, agus breithním cibé an dtugann sé leis na ráitis airgeadais iniúchta. Breithním na himpleachtaí do mo thuarascáil

má thagaim ar an eolas faoi aon rud atá, de réir cosúlachta, ina mhíríteas nó ina neamhréireacht ábhartha leis na ráitis airgeadais.

AN BUNÚS ATÁ LE MO THUAIRIM AR NA RÁITIS

I mbun m'fheidhme mar Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste, rinne mé m'iniúchadh ar na ráitis airgeadais de réir Caighdeán Idirnáisiúnta maidir le hIniúcháireacht (Ríocht Aontaithe agus Éire) arna n-eisiúint ag an mBord um Chleachtais Iniúcháireachta agus trí thagairt a dhéanamh do na nithe ar leith is gá a chur san áireamh i ndáil le cúrsaí bainisteoireachta agus oibriúcháin a ghabhann le comhlachtaí Stáit. Déantar scrudú mar chuid den iniúchadh, ar bhonn tástála, ar fhianaise a bhaineann le suimeanna agus rialtacht na n-idirbheart airgeadais a chuirtear san áireamh sna ráitis airgeadais, agus leis na hidirbhearta a fhoilsítear iontu. Chomh maith leis sin, cuimsíonn an t-iniúchadh measúnacht ar na meastacháin agus ar na breitheanna suntasacha a rinneadh agus na ráitis airgeadais á n-ullmhú, agus measúnacht le féachaint an n-oireann na beartais chuntasaíochta don bhail atá ar chúrsaí an Bhiúró, ar feidhmíodh na beartais sin ar bhealach leanúnach agus ar foilsíodh iad ar bhealach sásúil.

Phleanáil mé agus rinne mé m'iniúchadh sa chaoi is go bhfaighinn an fhaisnéis agus na mínithe ar fad a mheas mé a bheith riachtanach ionas go mbeadh leordhóthain fianaise agam a d'fhágfadh cinnteacht réasúnach ann go bhfuil na ráitis airgeadais saor ó mhíríteas ábhartha, cibé calaíocht nó neamhríaltacht eile nó earráid is cúis leis sin. I dteacht ar mo thuairim, rinne mé meastóireacht ar a shásúla is a cuireadh faisnéis i láthair sna ráitis airgeadais san iomlán freisin.

Ní hionann é seo agus aon mhaolú a dhéanamh ar mo thuairim ach tarraingím aird ar nóta 9 de na ráitis airgeadais a léiríonn an neamhchinnteacht atá ann maidir leis an dliteanas pinsin a airgeadú agus a admháil ar deireadh thiar.

TUAIRIM

Is é mo thuairim go dtugann na ráitis airgeadais léargas fíorcheart, de réir Cleachtais Chuntasaíochta a nGlactar Leis go Coitianta in Éirinn, ar riocht ghnóthaí an Bhiúró ag 31 Nollaig 2007 agus ar a ioncam agus ar a chaiteachas don bhliain dar críoch sin.

Is é mo thuairim go raibh leabhair chuntais chuí coinnithe ag an mBiúró. Tá na ráitis airgeadais ag teacht leis na leabhair chuntais.



John Purcell
Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste

26 Márta 2008

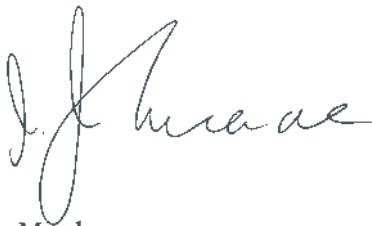
RÁITEAS FAOI DHUALGAIS OMBUDSMAN NA SEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

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

Beartaís chuntasáochta cuí a roghnú agus iad a fhorfheidhmiú go comhsheasmhach;

- Breithiúnais agus meastacháin a dhéanamh atá réasúnta agus stuama;
- A lua cibé ar leanadh leis na caighdeáin chuntasáochta infheidhmithe, faoi réir aon difríochtaí ábhartha a nochtadh agus a míníodh sna ráitis airgeadais;
- Na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn gnóthais leantaigh, seachas más míchuí a réamh-mheas go leanfaidh an Biúró ag feidhmiú.

Tá an tOmbudsman freagrach as cuíleabhair chuntais a choinneáil a léiríonn go fíor cothrom ag am ar bith staid airgeadais an Bhiúró, agus a chuireann ar a chumas a chinntiú go bhfuil na ráitis airgeadais ag cloí le hAlt 57 BQ den Acht. Tá an tOmbudsman freagrach, freisin, as sócmhainní an Bhiúró a chosaint agus as céimeanna réasúnta a ghlacadh chun calaois agus neamhrialtachtaí eile a chosc agus a bhrath.



Joe Meade
Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais

25 Márta 2008

DRÉACHT-RÁITEAS FAOIN GCÓRAS RIALAITHE AIRGEADAIS INMHEÁNACH

Aithníonn Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (Ombudsman), mar Ombudsman, go bhfuil sé freagrach as an gcóras rialaithe airgeadais inmheánaigh atá ag Biúró Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (Biúró).

Aithníonn an tOmbudsman, freisin, nach féidir le córas inmheánach rialaithe airgeadais dá shórt ach rathaíocht 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 Bhiúró:

- Mar a fhoráiltear in Alt 57 BP d'Acht an Bhainc Cheannais 1942, arna ionsá ag Alt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, tá an tOmbudsman freagrach as riarachán agus gnó an Bhiúró a fheidhmiú, a bhainistiú agus a rialú go ginearálta. Tuairiscíonn an tOmbudsman do Chomhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (Comhairle) ag a gcrúinnithe, a reachtáiltear sa ghnáthshlí ar bhonn démhíosúil.
- Tá an “Cód Cleachtais um Rialachas Bhiúró Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais” glactha ag an gComhairle agus ag an mBiúró, 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. Tá Coiste Iniúchta ceaptha ag an Ombudsman chun forbheathnú a dhéanamh ar ghnáthaimh airgeadais i gcoitinne. Cuirtear a thuairiscí ar fáil don Chomhairle, freisin. Tháinig an Coiste le chéile ar cheithre ócáid i 2007. Déanann an tOmbudsman monatóireacht agus athbhreithniú ar éifeacht an chórais ghnáthaimh inmheánaigh.

- Rinne an tOmbudsman anailís ar mheasúnú riosca an Bhiúró agus a ghnó le linn 2007; rinneadh measúnú agus athbhreithniú i 2007 ar impleachtaí aon rioscaí féideartha dá shórt. Aontaíodh go raibh na rioscaí féideartha a aithníodh á mbainistiú go cuí. Cuireadh mionchlár iniúchta oibre inmheánach ar bun agus ag feidhmiú i 2007.

ATHBHREITHNIÚ AR NA RIALUITHE INMHEÁNACHA

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

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



Joe Meade
Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais

25 Márta 2008

RÁITEAS FAOI NA BEARTAIS CHUNTASAÍOCHTA

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

BONN CUNTASAÍOCHTA

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

IONCAM TOBHAIGH

Forordaíonn rialacháin na Comhairle, a rinneadh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, an méid atá le toibhiú do gach catagóir de sholáthróirí seirbhís 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 shainnithin an Biúro agus ar fhaisnéis a tugadh dó. Díscríobhtar drochfhiacha nach meastar a bheith in-aisghabhála.

SÓCMHAINNÍ SEASTA INLÁIMHSITHE

Luaitear sócmhainní seasta inlámhsithe ar a gcostas lúide dímheas carntha. Áirítear an dímheas, a chuirtear mar mhúirear 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, 33¹/₃% 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.

AIRGEADRAÍ EACHTRACHA

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

PINSIN

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

I gcás ball foirne eile, déanann an Biúro ranníocaíochtaí i sainscéim ranníocaíochta. (Féach nóta 9).

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

ASSETS HELD UNDER LEASE

Assets financed by leasing agreements, which give rights approximating to ownership (finance lease) are treated as purchased outright with the corresponding liability to the leasing company shown as an obligation under liabilities.

Depreciation on such leased assets is charged to expenditure on the same basis as owned assets. The interest on such leases is charged to expenditure as it falls due.

CUNTAS IONCAIM AGUS CAITEACHAIS

Don bhliain dár chríoch 31 Nollaig, 2007

	Nótaí	2007 €	2006 €
Ioncam Infhaighte	2	4,423,554	3,499,816
Aistriú (chuig)/ón gCuntas Caipitiúil	3	(478,163)	(66,860)
		3,945,391	3,432,956
Costais Riaracháin	4	3,685,606	3,295,383
Barrachas don bhliain		259,785	137,573
Iarmhéid ar an 1ú Eanáir		1,045,409	907,836
Iarmhéid ar an 31ú Nollaig		1,305,194	1,045,409

Níl aon ghnóthachain nó cailteanais sa Bhliain Airgeadais, seachas na cinn a ndéileáiltear leo sa Chuntas Ioncaim agus Caiteachais. Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus na nótaí 1 go 13 mar chuid de na Ráitís Airgeadais seo.



Joe Meade

Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais


25 Márta 2008

CLÁR COMHARDAITHE

ar an 31 Nollaig 2007

	Nótaí	2007 €	2006 €
Sócmhainní seasta			
Sócmhainní inláimhsithe	5	576,785	589,425
		576,785	589,425
Sócmhainní Reatha			
Banc agus Airgead Tirim		75,815	188
Cuntais Taisce Bhainc		2,948,676	2,082,958
Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí	7	24,765	23,366
		3,049,256	2,106,512
Creidiúnaithe (méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)			
Creidiúnaithe agus fabhruithe	8	1,774,177	1,020,377
Banc		0	40,727
Iasacht	6	0	77,091
Léas	6	0	23,803
		1,774,177	1,161,998
Glansócmhainní Reatha		1,275,079	944,514
Creidiúnaithe (méideanna dlite tar éis bliana amháin)			
Cuntas Iasachta	6	0	353,168
Cuntas Léasa	6	0	37,446
			390,614
Glansócmhainní		1,851,854	1,143,325
Léirithe ag			
Cuntas Caipitiúil	3	576,775	97,916
Barrachas Carntha ar an 31 Nollaig		1,275,079	1,045,409
		1,851,854	1,143,325

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus na nótaí 1 go 13 mar chuid de na Ráitis Airgeadais seo.


Joe Meade
 Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais

25 Márta 2008

CASH FLOW STATEMENT

for the year ended 31 December 2007

	2007 €	2006 €
Reconciliation of surplus to net cash inflow from operating activities		
Surplus for the year	229,670	137,573
Transfer to capital account	478,859	66,860
Depreciation charge	111,533	81,720
Interest (received)	(58,055)	(20,266)
(Increase)/decrease in debtors	(1,399)	131,938
Increase /(decrease) in creditors	753,800	186,578
Net Cash inflow from Operating Activities	1,514,408	584,403
Cash Flow Statement		
Net cash flow from operating activities	1,514,408	584,403
Capital Expenditure	(98,883)	(640,089)
Return on Investments and Servicing of Finance		
Interest received	82,369	35,133
Interest paid	(24,314)	(14,867)
Financing	(491,508)	491,508
Increase in cash	982,072	456,088
Reconciliation of Net Cash Flows to Movement in Net Funds		
Increase in cash in the year	982,072	456,088
Changes in net funds resulting from cash flow		
Net funds at beginning of the year	2,042,419	1,586,331
Net funds at the end of the year	3,024,491	2,042,419

The statement of Accounting Policies and notes 1 to 13 form an integral part of these Financial Statements.

NÓTAÍ

(atá mar chuid de na ráitis airgeadais)

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-Ombudsmain 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. Chuaigh sé i mbun feidhmíochta ar an 1 Aibreán 2005 de réir fhorálacha Ionstraim Reachtúil 455 de 2004.

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 treoirilnte 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. The accounts reflect the full cost of Council and Bureau's expenses for the year ending 31 December 2007.

2. TOBHACH IONCAIM

Déanann Alt 57 BD d'Acht an Bhainc Ceannais 1942, arna ionsá ag Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, soláthar le haghaidh tobhach ioncaim a bheidh á íoc ag Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais leis an mBiúró ar théarmaí a chinnfidh Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais. Shocraigh Rialacháin Acht an Bhainc Ceannais 1942 (Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais) 2006, an ráta iarbhir don bhliain dár chríoch 31 Nollaig 2007.

Tá an t-ioncam don tréimhse mar a leanas:

	2007 €	2006 €
Tobhach	4,326,624	3,463,682
Ioncam Eile	0	1,001
Ús Bainc	82,369	35,133
Iomlán	4,408,993	3,499,816

3. CUNTAS CAIPITIÚIL

	2007	2006
€	€	€
Iarmhéid Tosaigh	97,916	31,056
Aistriú ó/(chuig) an Cuntas Ioncaim agus Caiteachais Cistí leithdháilte chun sócmhainní seasta a fháil	98,883	82,110
Aisíoc an ghné chaipitiúil de léas airgeadais	61,250	
Aisíoc an ghné chaipitiúil d'iasacht	430,259	66,470
Amúchadh de réir dímheasa	(111,533)	(81,720)
	478,859	66,860
Iarmhéid ar an 31 Nollaig 2007	576,775	97,916

4. COSTAIS RIARACHÁIN

	2007	2006
	€	€
Tuarastail agus Costais Foirne	1,681,022	1,438,050
Costais Pinsin na Foirne	396,059	405,581
Oiliúint na Foirne	22,394	23,415
Drochfhiacha	8,353	44,748
Soláthar do Dhrochfhiacha	7,600	0
Luach Saothair na Comhairle	136,000	194,166
Costais na Comhairle	40,714	20,885
Cíos agus Rátaí	243,158	217,242
Costais Athlonnaithe	0	86,785
Iasacht / Léas Tógála	24,314	14,867
Cothabháil	37,626	26,746
Comhdháil agus Taisteal	42,295	60,747
Táillí Comhairleoireachta	191,400	190,016
Imeachtaí Faisnéise	69,047	108,079
Glantóireacht	23,459	16,670
Táillí Dlí	374,110	105,111
Árachas	9,197	4,692
Costais Stáiseanóireachta	39,658	70,998
Costais Riaracháin Eile	216,982	155,818
Iniúchadh Seachtrach	13,750	19,590
Iniúchadh Inmheánach	11,793	9,457
Dímheas	111,533	81,720
Iomlán	3700,464	3,295,383

Líon Foirne

Bhí 28 duine fostaithe (go buan) i mbliain airgeadais 2007 (25 i 2006).

5. SÓCMHAINÍ SEASTA INLÁIMHSITHE

	Trealamh Ríomhaireachta €	Feisteas Oifige, Troscán & Treallamh €	Achóiriú Foirgnimh €	Iomlán €
Costas				
Ar an 1 Eanáir 2007	90,875	108,714	485,000	684,589
Breiseanna le linn na tréimhse	61,102	37,781	Nil	98,882
Ar an 31 Nollaig 2007	151,977	146,495	485,000	783,471
Dímheas Carntha				
At 1 Eanáir 2007	39,567	31,347		
Táille don tréimhse	50,659	36,624	24,250	111,533
Ar an 31 Nollaig 2007	90,226	67,971	48,500	206,697
Glanluach an Leabhair				
Ar an 31 Nollaig 2007	61,751	78,524	436,500	576,775
Ar an 31 Nollaig 2006	51,308	77,367	460,750	589,425

6. BANK LOAN AND FINANCE LEASE

Bank Loans and overdrafts are repayable as follows:	2007	2006
Amount due within one year	Nil	77,091
Amount due between and five years	Nil	353,168
Amount due greater than 5 year.	Nil	Nil
Total	Nil	430,259

The bank loan was paid in full in November 007.

OBLIGATIONS UNDER FINANCE LEASE

Amount payable under finance leases:

	2007	2006
Amounts Payable within One year	Nil	3,803
Amounts Payable greater One year	Nil	37,446
Total	Nil	61,249

The Finance Lease was paid in full in November 007.

7. RÉAMHÍOCAÍOCHTAÍ AGUS IONCAM FABHRUITHE

	2007 €	2006 €
Feichiúnaithe	4,439	1,000
Ioncam fabhruithe	8,059	8,694
Réamhíocaíochtaí	12,267	13,672
	24,765	23,366

8. CREIDIÚNAITHE (MÉIDEANNA DLITE LAISTIGH DE BHLIAIN AMHÁIN)

	2007 €	2006 €
Creidiúnaithe agus fabhruithe trádála	343,300	77,393
Réamhíocaíochtaí Pinsin	1,430,876	942,984
	1,774,177	1,020,377

9. PINSIN

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

Tá moladh déanta ag an mBiúró go nglacfaidh an Stát chuige fiachas na sochar a íoctar faoin scéim, in éiric íocaíocht bhliantúil chéatadán de thuarastail bhaill na scéime. Chuir an Roinn Airgeadais in iúl dom gur iarr siad comhairle ar Oifig an Ard-Aighne faoin saincheist seo, agus go bhfuil siad sásta go mbeidh gá le leasú reachtach sular féidir an t-ábhar a chur chun cinn. I bhfianaise an riachtanais seo, tá beartaithe ag an Roinn Airgeadais leasú reachtach a thabhairt isteach ag an gcéad deis oiriúnach eile. Go dtí go ndéanfar cinneadh faoin ábhar, beidh éiginnteacht ann faoin maoiniú deiridh agus faoi aithint an dliteanais phinsin.

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

Coinníonn an Biúró na ranníocaíochtaí fostaí agus na méideanna a fuarthas i leith na dteidlíochtaí a ghéill na fostaithe aistrithe, go dtí go gcinnfidh an tAire Airgeadais an dóigh ina riarfar an scéim. Tá na méideanna seo á gcuimsiú sna feichiúnaithe (féach nóta 7). Níor comhlíonadh forálacha FRS 17 i bhfianaise an leasaithe reachtaigh.

The Pension liability at 31 December 007 is 3,300,000. This is based on an actuarial valuation carried out by a qualified independent actuary using the financial assumptions below for the purpose of FRS 17 in respect of Bureau staff as at 31 December 007. Under the proposed pension funding arrangements this liability would be reimbursed in full, as and when these liabilities fall due for payment.

The main financial assumptions used were:

	31 December 07
Discount rate	5.5%
Rate of increase in salaries	4.0%
Rate of increase in pension	4.0%
Inflation	2.0%

10. CEANGALTAIS AIRGEADAIS

Ní raibh aon cheangaltais chaipitil ann le haghaidh caiteachais chaipitil ar an 31 Nollaig 2007.

11. DLITEANAIS THEAGMHASACHA

Ní raibh aon dliteanais theagmhasacha ann ar an 31 Nollaig 2007.

12. CAINGIN DLÍ

Ar an 31 Nollaig 2007 rinne Soláthróir Seirbhís Airgeadais achomharc ag an gCúirt Uachtarach in aghaidh breithiúnas den Ard-Chúirt, a bhí i ndiaidh cúrsaí a bhreithniú tar éis don Ombudsman cinneadh a dhéanamh. Tá an caingean seo á chosaint ag an Ombudsman. Tá gnáth-achomhairc eile á gcosaint ag an Ombudsman os comhair na hArd-Chúirte.

13. COMHALTAÍ NA COMHAIRLE – NOCHTADH SAINLEASANNA

Ghlac an Chomhairle le gnáthaimh atá de réir na dtreoirlínte 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 i rith na bliana i leith imeachtaí na Comhairle a raibh aon leas tairbhiúil ag comhaltaí na Comhairle iontu. Rinneadh íocaíocht chomhairleachta de €2,500 le comhalta amháin den Chomhairle ar son sainobair a rinne sé (lasmuigh de ghnáthdhualgas an chomhalta). Pléadh an gnó ag cruinniú den Chomhairle agus cuireadh in iúl don Aire Airgeadais é, freisin.

14. FAOMHADH NA RÁITEAS AIRGEADAIS

D'fhaomhaigh Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais na Ráitis Airgeadais ar an 25 Márta 2008.

Ordaíonn an tOmbudsman go n-íocfaí €200,000 le hiarimreoir gairmiúil rugbaí tar éis dá éileamh faoi pholasaí árachais an IRFU a bheith diúltaithe ag an gCuideachta Árachais.

Tá polasaí árachais ag an IRFU le Cuideachta Árachais chun clúdach a thabhairt d'imreoirí a ghortófaí. Tá imreoirí gairmiúla rugbaí ar conradh leis an IRFU agus tig leo cáiliú do shochar *Lán-Mhíchumais Bhuan* munar féidir leo leanúint dá ngairmréim mar imreoirí rugbaí, tar éis dóibh tromghortú a fháil.

Bhain an díospóid seo le héileamh a chuir iarimreoir gairmiúil isteach. I Lúnasa 2000, fad a bhí sé ar conradh leis an IRFU, d'fhulaing an Gearánaí easáitiú iomlán i nglúin amháin agus é ag imirt rugbaí gairmiúil in Éirinn. Rinne an Gearánaí iarrachtaí éagsúla athshlánaithe (lena n-áirítear rannpháirtíocht ag leibhéal an rugbaí *amaitéirigh*) ach theip orthu seo. Níor imir sé rugbaí gairmiúil ó fuair sé an chéad ghortú agus foirceannadh a chonradh leis an IRFU i 2002. Ceithre bliana tar éis dó an gortú a fháil, tráth a raibh sé faoi chúram fhoireann leighis an IRFU, cinneadh nach mbeadh sé ábalta filleadh ar rugbaí gairmiúil. Chuir an Gearánaí an t-éileamh maidir le *Lán-Mhíchumas Buan* isteach ansin i 2004.

Shéan an Chuideachta an t-éileamh, á rá nár tháinig sé laistigh de théarmaí agus coinníollacha an pholasaí. Thagair an Chuideachta do chumas an Ghearánaí rugbaí amaitéarach a imirt ó 2000, agus de bharr mhallfhógairt an éilimh rinneadh dochar dá réir dá chás, ós rud é nár tugadh an deis dóibh a riocht a mheas ó thaobh míochaine de. Rinne an Gearánaí agóid in aghaidh chinneadh na Cuideachta agus tharchuir chuig an Ombudsman é i 2006.

Ag breithniú an cháis dó, thug an tOmbudsman faoi deara gur thagair an Polasaí go soiléir do rugbaí a imirt i *gcumas gairmiúil*, agus do chumas nó míchumas páirt a ghlacadh i rugbaí *gairmiúil*. Dá réir sin, chinn an tOmbudsman gur gá go raibh an clúdach ann don chluiche gairmiúil amháin. Dá mbeadh sé i gceist go gclúdófaí rugbaí amaitéireach agus gairmiúil leis an bpolasaí céanna – agus ní raibh aon eolas aige faoi seo – bhí an Polasaí mar a bhí sé easnamhach. Thug sé faoi ndeara le spéis, go raibh an Chuideachta, an IRFU agus a gcomhairleoirí árachais, le linn Mhárta 2007, ag plé faoin méid a bheadh clúdaithe ag an bpolasaí. Bhí an tOmbudsman sásta go mbeadh sé míchothrom go bhfulaingeach an Gearánaí cailteanas airgid de bharr bhotún seo na Cuideachta, an IRFU agus a gcomhairleoirí, léirmhíniú a thabhairt ar a raibh clúdaithe, dar leo.

CUID V
CÁS-STADÉIR

CUID V

CÁS-STAIDEIR

Bhí ar an Ombudsman, ansin, breithniú ar mhallfhógairt an ghortaithe don Chuideachta, agus an ndearnadh dochar dá staid dá thoradh. Thug an tOmbudsman faoi deara:

- ❑ Cé nach ndúirt an polasaí aon rud faoi fhógairt, mar sin féin, bhí dualgas éigin ar an IRFU fógra a thabhairt don chuideachta, ar a laghad. Ar an láimh eile, bhí an Chuideachta easnamhach agus ní mór dóibh glacadh le milleán sa mhéid nár chinntigh siad go raibh cuí-ghnáthamh ann faoi dóigh le fógraí a thabhairt, cén uair, agus cé a thabharfadh iad.
- ❑ Ba í an réaltacht, go bhfuair imreoir sa chás áirithe seo, fíorghortú; go ndearna sé iarrachtaí é féin a athshlánú; gur cuireadh deireadh lena chonradh agus ainneoin an dea-chúnaimh mhíochaine a fuair sé, nach raibh ar a chumas a fhostaíocht ghairmiúil roghnaithe a leanúint.
- ❑ Tá dualgas intuigthe ann go dtabharfaí fógra faoi thimpiste a bhféadfadh éileamh árachais a bheith ann dá dheasca. Sa ghnáthshlí d'fhéadfadh Cuideachta a bheith dochraithe de bharr gan fógra a fháil faoi éileamh. Mar sin féin, sa chás seo, gan trácht ar an uair ar tugadh fógra don Chuideachta, agus ag breithniú ar an bhfianaise mhíochaine, ní athraítear an fhírict gur gortú é a chríochnódh agus a chríochnaigh gairm bheatha.
- ❑ Le fírinne, rinne an Gearánaí a raibh indéanta ó thaobh daonnachta, míochaine agus dáiríre, spóirt, chun a ghairm bheatha a atosú, ach níor éirigh leis. B'ansin a rinne sé éileamh árachais – ar mheas sé go raibh teidlíocht aige air, má bhí ciall ar bith leis an gconradh árachais – i gcúiteamh ar a chaillteanas fostaíochta.

Sna cúinsí sin, bhí ar an Ombudsman cothromas a thabhairt isteach sa chás, de réir a dhualgais reachtúil. Dá réir sin, níor ghlac an tOmbudsman go ndearnadh dochar don Chuideachta nuair a tugadh fógra di tar éis tréimhse fhada, agus ó nach raibh aon rud ráite sa pholasaí faoi fhógairt, pé scéal é, chinn an tOmbudsman gur cóir an polasaí a fhorléiriú i bhfabhar an Ghearánaí.

D'ordaigh an tOmbudsman don Chuideachta Árachais an sochar iomlán a íoc faoin bpolasaí a bhain le héileamh an Ghearánaí – €190,461. Le haird mar is cuí ar an anacair agus ar an gcostas cinnte a tharla don Ghearánaí, d'ordaigh sé don Chuideachta, freisin, cúiteamh €10,000 a íoc leis an nGearánaí.

Ina theanntasan, d'ordaigh an tOmbudsman don Chuideachta agus don IRFU caibidlíocht phráinneach a thosú chun a chinntiú go mbeadh cuíchórais fhógartha i bhfeidhm laistigh de thrí mhí ó dháta a chinnte in Aibreán 2007. Toisc gurb é an IRFU sealbhóir an pholasaí seo, chuir sé cóip dá Chinneadh chuig an IRFU, mar eolas agus le haghaidh aon ghníomhartha a ba chúig a ghlacadh, dar leo.

Is gá do Bhróicéirí Morgáiste a thugann comhairle faoi infheistíocht maoine, í a bheith níos soiléire agus níos lú mearbhaill inti – cúiteamh de €61,000 in iomlán i dtrí ásc.

I gcinntí foilsithe in Eanáir 2007, chinn an tOmbudsman go raibh coinbhleacht leasa ag bróicéir morgáiste nár nochtadh, nuair a dhíol sé árasán infheistíochta ar leis féin é, gan sin a nochtadh, agus dhámh an tOmbudsman €16,500 mar chúiteamh. Ar na saincheisteanna a ardaíodh sa díospóid sin, seachas coinbhleacht leasa, bhí ráiteas an bhróicéara mar chosaint air féin, go raibh an príomhaí a d'fheidhmigh don bhróicéir ag feidhmiú ina cháil phearsanta. Níor ghlac an tOmbudsman leis an argóint sin.

I gcás eile, bhí bean a raibh airgead le hinfeistiú aici de thoradh socraíocht cholscartha agus d'iarr sí comhairle ar bhróicéir infheistíochta ilghníomhaireachta. Ar bhonn na comhairle sin, tugadh uirthi €100,000 a infheistiú i mbanna agus €51,000 a chur mar éarlais le haghaidh dhá árasán a bhí le tógáil i Learpholl. Maidir le ceannacht an Bhanna, ní raibh aon ghearán aici. Bhí a gearán faoin gcomhairle €51,000 a infheistiú sa dá árasán. I dtaobh na hinfeistíochta seo, éarlais ar dhá árasán, comhairlíodh di nach mbeadh uirthi an ceannach a chur i gcrích, óir dhéanfaí an mhaoin a thraschur roimh an gcur i gcrích agus bheadh brabús breá de thimpeall €20,000 aici ansin. Thug sí uaithi an t-airgead don éarlais. Dúirt an bróicéir léi, ceithre mhí déag ina dhiaidh sin, de bharr chor chun donais i margadh na n-árasán i Learpholl nach mbeadh, ar an drochuair, aon thraschur ann, agus mar sin de, go mbeadh uirthi morgáiste €500,000 a fháil chun an díolachán a chur i gcrích. Mar a tharla, ní raibh ar a cumas sin a dhéanamh, agus chaill sí a héarlais de €51,000 agus €3,000 costais lena cois. Sa chás seo, freisin, áitíodh go raibh an duine a rinne an beart maoine á dhéanamh ina cháil phearsanta agus nach raibh sé fostaithe ag an idirghabhálaí. Níor ghlac an tOmbudsman leis an

gcosaint sin ach oiread, agus dhámh sé cúiteamh de €40,000 in iomlán ar an nGearánaí as an infheistíocht mhaoine inar chaill sí €54,000.

Fuair an tOmbudsman, ansin, gearáin eile a bhain le hidirghabhálaí morgáiste eile. Sa chás seo arís, bhí maoin ann ar iarradh comhairle ina leith agus ceannaíodh é. Ach níorbh fhéidir morgáiste a fháil níos moille agus níor oibrigh an chás amach chun sásaimh an Ghearánaí. Sa chás seo dhámh an tOmbudsman cúiteamh €5,000 i dtreo na gcostas a tabhaíodh.

Déanann an tOmbudsman cúram suntasach de dhá ábhar:

- Sa dá chás rinne na comhairleoirí morgáiste iarracht a chur in iúl go raibh an duine ag feidhmiú ina cháilíocht féin, cé gur léir nach raibh. B'fhéidir go bhfuil seo ag tarlú i gcásanna eile nár díriodh aird orthu.
- Féadfaidh an cineál comhairle infheistíochta a lorgáitear a bheith ina comhairle airgeadais amháin nó, mar a bhí sna trí chás seo, a bheith ceangailte le ceannacháin mhaoine agus le háiseanna morgáiste. Tá comhairle infheistíochta á tabhairt do thomhaltóirí ar an mbonn gur féidir an mhaoin a fháil thar sáile; go naimseofar morgáiste más gá sin, ach gurb í an dóchúlacht go dtraschuirfear an mhaoin, i.e. go n-athdhíolfar í agus, mar sin, nach mbeidh gá an ceannachán a chur i gcrích. Nuair nach dtarlaíonn sé amhlaidh, tá seans ann nach mbeadh an tomhaltóir in ann margáiste a fháil agus go gcaillfeadh sé/sí airgead.

Dar leis an Ombudsman, is é an trua go bhfuil míshoiléire ann faoi oibíochtúlacht na comhairle airgeadais a thugtar agus, dáiríre, go bhfuil gaol míshláintiúil ann nuair atá comhairle faoi mhaoin agus comhairle ghinearálta faoi airgeadas á tabhairt ag an mbróicéir céanna. Tuigeann an tOmbudsman gur doiligh do chustaiméirí a chinneadh an bhfuil duine dá shórt ag feidhmiú mar ghníomhaire eastáit nó mar chomhairleoir morgáiste. Mar sin féin, sna trí chás a chinn an tOmbudsman go dtí seo, ardaíodh saincheisteanna suntasacha maidir le comhairle airgeadais neamhspleách agus coinbhleacht leasa, agus tá siad seo curtha in iúl don Rialtóir Airgeadais aige i dtreo gur féidir na saincheisteanna seo a bhreithniú san athbhreithniú foriomlán ar réimse an idirghabhálaí morgáiste.

Díoladh infheistíocht mhí-oiriúnach de €10,000 le máthair shingil neamhfhostaithe – ceistíodh cleachtais díolacháin na Cuideachta Árachais.

Bhain an díospóid seo le hinfeistíocht phearsanta. Ba í an infheistíocht a roghnaíodh, Ciste Úis Sheasta Aonadnasctha. D'ainneoin go raibh an Ciste a roghnaíodh ar an gceann ba choimeádaí a bhí ar fáil ón gCuideachta Árachais, níor ráthaíodh go gcoinneodh sé luach na hinfeistíochta slán.

Bhí €10,000 le hinfeistiú ag an nGearánaí, agus é i gcuntas comhar creidmheasa aici. Dhearbhaigh sí go ndúirt an tIonadaí Díolacháin léi go ndéanfadh sé cúram dá cuid airgid, agus d'aistarraing sí an €10,000 ón gcomhar creidmheasa lena infheistiú sa Chiste. Thit an lag ar an lag aici nuair a fuair sí amach tar éis trí mhí gur thit luach a hinfeistíochta níos mó ná €500. Bhí titim bhreise roinnt seachtainí ina dhiaidh sin agus cailteanas níos mó dá bharr, agus nuair a ghéill sí an polasaí ocht mí ina dhiaidh sin bhí €1,100 cailte aici.

Mheas an Gearánaí gur cuireadh míthreoir uirthi faoi nádúr na hinfeistíochta. Dúirt an Chuideachta, ar an láimh eile, gur cuireadh Aimsiú Fíricí i gcrích, agus dhírigh siad aird ar dhoiciméadú a eisíodh i dtús ama. D'áitigh an Chuideachta go raibh an infheistíocht inacmhainne agus oiriúnach do mheoin an Ghearánaí ó thaobh riosca de. Thug an tOmbudsman faoi deara gur chuimsigh Aimsiú Fíricí sínithe a dhréachtraigh an tIonadaí Díolacháin, an méid seo a leanas:

Tá airgead lóisteáilte ag an gcliant leis an gComhar Creidmheasa agus is mian léi é a aistriú chun fáltas níos fearr a fháil. Rangáíodh an “mbeoin faoi riosca infheistíochta” mar “bheag”. Cuireadh síos ar an nGearánaí mar “shingil” agus “dífhostaithe”. Bhí 2 leanbh óga spleáchacha aici agus bhí cónaí uirthi lena tuismitheoirí.

Cé gur aithin an tOmbudsman gur dréachtadh Aimsiú Fíricí agus gur eisíodh doiciméadú mínithe don Ghearánaí, mheas sé i bhfianaise chúinsí an cháis go raibh an Gearánaí ag brath ar fhaisnéis Ionadaí Díolacháin na Cuideachta. Mheas an tOmbudsman, freisin, nár thuig an Gearánaí go bhféadfadh luach diúltach a bheith ann, go háirithe sna blianta tosaigh. Ina thuairim siúd, bhí sé riachtanach, mar ardtosaíocht agus sa staid ina raibh sise, go gcoinneofaí an caipitil slán i gcónaí. Thuig an tOmbudsman don scaoll a bhuaill í nuair a thit an luach arís agus arís, nár cuífeithicil infheistíochta don Ghearánaí é agus, mar sin, nár chóir é a thairiscint di.

Threoraigh an tOmbudsman gur cuí go dtabharfaí an infheistíocht ar fad de €10,000 ar ais don Ghearánaí.

Measann an tOmbudsman nach gceannódh daoine i gcoitinne mórán Cistí dá shórt. Bheadh siad, dar leis, mar chuid de phunann, agus go n-aistreofaí chuige nuair a bheadh drochthuar ar ghnáthscaireanna. Ciallaíonn na tústáillí nach féidir luach an Chiste a bheith deimhneach sa chéad bhliain. I dtimpeallacht ina bhfuil rátaí úis ag méadú, titfidh praghsanna Bannaí Úis Sheasta Aonadnasctha, fiú má tá siad ag saothrú ráta úis ráthaithe. Mar sin, tharchuir an tOmbudsman an cás chuig an Rialtóir Airgeadais chun cleachtais díolacháin na Cuideachta a athbhreithniú, lena n-áirítear, an cuí Bannaí Úis Sheasta Aonadnasctha a dhíol le cliaint íseal-ioncaim a bhfuil caipiteal teoranta acu.

Ordaíodh do bhanc cóip den phá-ordú a chur ar fáil do thairbhí dhámhachtain cúitimh an airm – a bhí iníoctha leis siúd ach lóisteáilte i gcuntas a dhlíodóra – agus dhámhadh €1,000 dó toisc nár tugadh é níos luaithe.

Dámhadh Cúiteamh Bodhaire an Airm d'iarshaighdiúir Éireannach, atá ina chónaí anois i Londain, agus rinne comhlacht dlíodóirí ionadaíocht dó in Éirinn. Rinne an Roinn Cosanta an pá-ordú iníoctha leis agus chuir siad chuig a dhlíodóirí é.

Dámhadh IR£20,000 cúitimh don Ghearánaí agus líomhnaigh sé gur lóisteáil na dlíodóirí i gceist, gan chead nó údarás uaidh, an pá-ordú a bhí iníoctha leis an nGearánaí, i gcuntas chomhlacht a dhlíodóirí agus tar éis sin a dhéanamh, gur bhain siad IR£2,500 de mar tháillí (cé go raibh táillí íoctha cheana ag an Roinn) agus chuir an fuíollach chuig an nGearánaí i Londain. Rinne an t-ionad comhairle dlí i Londain teagmháil leis an Ombudsman thar ceann an Ghearánaí, nuair nach dtabharfadh an Banc cóip den phá-ordú dó, óir tugadh le fios dó go raibh a “shíniú” formhuinthe ar chúl an ordaithe. Thug an tOmbudsman faoi deara go raibh dhá chuntas bainc Éireannach ag an nGearánaí féin sa bhrainte céanna ina raibh cuntas na ndlíodóirí.

Dúirt an Gearánaí gur bhain na dlíodóirí i gceist suim i leith táillí, gan údarás ráite ón gcliant, agus thug an tOmbudsman faoi deara, freisin, go raibh an asbhaint curtha faoi bhráid an Chumainn Dlí. Ní de ról an Ombudsman é oiriúnacht ghníomh na ndlíodóirí, nó a mhalairt, a bhreithniú.

Ba í an cheist don Ombudsman, a bhreithniú ar ghníomhaigh an Banc Bailiúcháin go héagórach nuair a d'éascaigh sé an t-idirbheart. Tugadh le fios gur fhorhmuinigh an Gearánaí an pá-ordú, ach dúirt an Gearánaí, agus ghlac an tOmbudsman leis, nach bhfaca an Gearánaí an pá-ordú riamh, gan trácht ar é a fhorhmuiniú. Bhí an tOmbudsman sásta, tar éis tabhairt ar an mBanc cóip den phá-ordú lóisteáilte a chur ar fáil dó, nach bhféadfadh sé gur leis an nGearánaí an síniú formhuinthe. Tar éis an cás a bhreithniú chinn an tOmbudsman nár nochtaigh an fhianaise gur ghníomhaigh an Banc go héagórach nó de dhrochmheoin, ar dhóigh gur chaill sé an chosaint in alt 4 den Acht Seiceanna 1959, a thugtar do Bhainc Bhailiúcháin. Forálann an t-alt seo *inter alia*, nuair a lóisteálann banc de dheamheoin agus gan fhaillí seic i gcuntas, nach bhfuil sé faillíoch má theipeann air cúram a dhéanamh d'easnamh nó de mhí-rialtacht i bhformhíniú na seice, fiú mura bhfuil teideal ag an gcuntas sin don seic i gceist.

Rinne an tOmbudsman cinneadh in aghaidh an Bhainc, áfach, sa mhéid gur dhiúltaigh an Banc fianaise ar bith a sholáthar don Ghearánaí nuair a chéadtrial sé an cás a leanúint, ar bhonn a dhualgas rúndachta dá chustaiméir, na dlíodóirí a lóisteáil an pá-ordú. Cinn an tOmbudsman go raibh sé mí-reasúnta ag an mBanc gan cúnaimh ar bith a sholáthar don Ghearánaí (e.g. a dhiúltú cóip den phá-ordú a thabhairt dó, ainneoin gurb eisean an fíor-úinéir), sna cúinsí seo, agus go raibh sé míchothrom i leith an Ghearánaí.

Dhámh an tOmbudsman €1,000 i gcúiteamh agus d'ordaigh go dtabharfaí cóip den phá-ordú (aghaidh agus cúl) don Ghearánaí. Rinne an tOmbudsman soiléir, freisin, go ndearnadh an cinneadh seo gan dochar d'aon réiteach eile, dá dtarlódh sé, a gheobhadh an Gearánaí in áit eile in aghaidh an chomhlacht dlíodóirí i gceist, i leith an chaillteanais de IR£2,500 a bhí á éileamh aige orthu.

Láimhseáil cuideachta Árachais Taistil go neamh-mhothálach, éileamh aisdiúichithe a chuir tuismitheoirí turasóra éagtha isteach, níor ghlac an tOmbudsman le fianaise chlostrácha na Cuideachta agus d'ordaigh dóibh £4,000 Sterling a íoc.

Bhain an díospóid seo le diúltú ó Chuideachta Árachais Taistil a bhí lonnaithe in Éirinn na costais aisdiúichithe a íoc i leith Árachaí éagtha faoi pholasaí Árachas Taistil, ar an mbonn gur bhain eisiamh faoin pholasaí le cúinsí an cháis, is é sin, nach bhfuil “an frithghealláí freagrach as aon éilimh a éiríonn as...a bheith faoi thionchar alcóil...” Bhásaigh an tÁrachaí éagtha – saoránach den RA – nuair a bhí sé ar laethanta saoire sa Spáinn, agus cuireadh éileamh isteach ar chostais aisdiúichithe a choirp chuig an gCuideachta. Bhí an sochar a bhí iníoctha faoin bpolasaí, na costais aisdiúichithe, iníoctha le neasghaol an Árachaí, tuismitheoirí an Árachaí sa chás seo. Ba é £3,000 Sterling an uas-sochar iníoctha faoin bpolasaí i leith costas aisdiúichithe.

Ba í an phríomhchúis bháis a cláraíodh ar Dheimhniúchán Báis an Árachaí ná Cliseadh Cairdiriosparáide agus níor cláraíodh aon chúis thánaisteach báis. Agus iad ag dearbhú go bhfuair an tÁrachaí bás de thoradh a bheith faoi thionchar alcóil, bhí an Chuideachta ag brath ar ráitis finné ó chompánaigh an Árachaí, stiúrthóir an óstáin agus bainisteoir ionad saoire an óstáin ina bhfuair an tÁrachaí bás. Níor chuir an Chuideachta isteach aon tuairisc uatóipse, tuairisc cróinéara nó tuairisc tocsaineolaíochta, agus ní raibh siad i muinín aon doiciméid dá sórt ina céadséanadh éilimh nó, le fírinne, sna haighneachtaí a cuireadh chuig an Ombudsman.

Bunaithe ar an bhfianaise a cuireadh isteach agus ar na himeachtaí a bhain leis an díospóid seo, ba é Cinneadh tosaigh Oifigeach Imscrúdaithe an Ombudsman nár leor an fhianaise a thairg an Chuideachta lena chruthú, ar chothrom na dóchúlachta, gur tharla an téileamh, agus dá réir an bás, toisc go raibh an tÁrachaí “faoi thionchar alcóil”. Iarradh ar an gCuideachta, mar sin, na costais aisdiúichithe a tabhaíodh i leith an Árachaí a íoc – fuair na Gearánaithe sonrasc cheana ina leith seo ón gcuideachta cúnaimh sochraide – agus £500 Sterling breise mar chúiteamh.

Bhí an Chuideachta míshásta leis an gCinneadh seo agus chuir siad aighneachtaí breise faoin ábhar chuig an

Ombudsman. Ina cinneadh deiridh dúirt an tOmbudsman:

- Nuair atáthar ag iarraidh brath ar chlásal eisiamh faoi chonradh árachais chun éileamh a dhiúltú, bíonn dualgas cruthúnais ar an gCuideachta Árachais a chruthú gur tháinig cúinsí an chaillteanais laistigh den eisiamh.
- Nuair is é *cothrom na dóchúlachta* caighdeán an chruthúnais, tá an leibhéal dóchúlachta atá de dhíth i gcomhréir le nádúr agus tromchúis na saincheiste faoi dhíospóid.
- Caithfidh nádúr agus tromchúis na líomhaine a dhéantar, i.e. gur tharla bás an Árachóra de thoradh an tÁrachóir “a bheith faoi thionchar alcóil”, na hiarmhairtí a bheadh ag líomhain dá shórt ar theaghlach an Árachóra a chur san áireamh agus aird a thabhairt orthu.
- Maidir leis an bhfianaise a chuir an Chuideachta isteach mar thaca lena gcás, ba chlostrácht, amháin, ó nádúr é ráiteas an stiúrthóra óstáin agus bainisteoir ionad saoire i dtaobh a ndúirt tríú páirtithe.
- An t-aon luach cruthúnais a bhain le ráitis a thug compánaigh an Árachóra ná faoin alcóil a caitheadh an lá roimh a bhás, agus ní faoi chúis iarbhrí an bháis. Is cóir ráitis dá shórt a bhreithniú le haird ar na cúinsí faoinar glacadh iad.
- Níor ghlac sé gur cóir ligean don Chuideachta, an páirtí a dtiteann dualgas cruthúnais air, bheith i muinín easpa fianaise chun tacú lena n-áitithe. Níor leor an fhianaise a bhí ar fáil don Chuideachta nuair a rinneadh an t-éileamh agus a dhiúltaigh siad an t-éileamh a íoc, chun go mbeadh siad i dteideal brath ar eisiamh faoin bpolasaí. Ba chóir don Chuideachta tuilleadh fianaise a lorg sular shéan siad an t-éileamh – ar a laghad, tuairisc uatóipse faoin Árachaí.
- Níor luaigh an Chuideachta aon údarás míochaine chun tacú lena gcéad chás ná fiú ina n-aighneacht mhionsonraithe dó féin.

Chinn an tOmbudsman, dá réir sin, go raibh láimhseáil, measúnú agus séanadh an éilimh, ag an gCuideachta, go hiomlán mícheart agus ar a laghad *fíor*-neamhmhothálach. Ag seasamh le Cinneadh a Oifigigh Imscrúdaithe, d'ordaigh sé don Chuideachta na costais

iomlána aisdiúichithe a íoc i leith an Árachóra – £3,396 Sterling a bhí iníoctha leis an gcuideachta cúnaimh sochraide, móide aon úis a bhí carnaithe ar an bhfiach. D’ordaigh sé, freisin, go n-íocfaidh an Chuideachta £500 Sterling leis na Gearánaithe ar son an chiaptha a tharla.

Ní ghlacann an tOmbudsman le haighneachtaí ó Chuideachta Árachais agus déantar íocaíocht faoi Chlúdach Tinnis Shonraithe de €165,000.

Bhain an díospóid seo le diúltú Cuideachta Árachais éileamh a íoc faoi pholasaí um Chlúdach Tinnis Shonraithe ar an mbonn nár shásaigh riocht míochaine an Ghearánaí an sainmhíniú sa pholasaí ar Ionfharchtadh Miócairdiach (Taom Croí).

D’iarr agus fuair an Chuideachta tuairisc ó Dhochtúir Ginearálta an Ghearánaí féin agus ó Chairdeolaí Comhairleach. Lean an Chuideachta sin le measúnú ar thinneas an Ghearánaí de réir shainmhíniú an Taom Croí sa pholasaí. Dhearbhaigh an Chuideachta gur chinn siad ar bhonn na bhfíricí míochaine nach raibh Taom Croí ag an nGearánaí, mar a sainmhíniódh sin faoin bplean.

Ar bhonn easaontacht tuairimí míochaine sa chás seo, mheas an tOmbudsman go mbeadh sé cuí tuairim mhíochaine neamhspleách a fháil ó Phríomhchairdeolaí Comhairleach faoin ábhar, le go mbeadh treoir éigin aige ó pheirspeictíocht na míochaine. Ní rabhthas ag súil go dtabharfadh seo cinneadh deiridh faoin díospóid. Chuir an tuairim mhíochaine neamhspleách in iúl go raibh an Gearánaí ag fulaingt dáiríre le pian chliabhraigh thipiciúil agus go raibh athruithe leictreacairdeagrafacha air a bhí comhsheasmhach le diagnóis d’ionfharchtadh míócairdiach agus gur tugadh faoi deara méadú ar einsímí cairdiacha.

Nuair a bhreithnigh an tOmbudsman an fhianaise mhíochaine agus an chomhairle a fuair sé, chuaigh dhá fhachtóir i gceann air:

- *scrúdú fhisiciúil an Ghearánaí tar éis a iontrála san ospidéal*
- *gur ghá na tuairimí/comhairlí éagsúla maidir le tarlú Ionfharchta Mhiócairdiaigh a bhreithniú i bhfianaise tuairiscí combhaimseartha ar riocht/-anna a bhí á dtaispeáint ag an nGearánaí.*

Cé gur admhaigh an tOmbudsman na comhairlí éagsúla a tairgeadh, dúirt sé gurb é a dhualgas féin amháin

cinneadh a dhéanamh ar na fíricí uile a soláthraíodh agus a bhí breithnithe aige. Chinn an tOmbudsman, ar chothrom na dóchúlachta, gur fhulaing an Gearánaí Ionfharchtadh Miócairdiach laistigh de shainmhíniú an pholasaí. Glacadh leis an ngearán, dá réir, agus íocadh €165,000 leis an nGearánaí.

Measann baintreach gur chuir cuntas ainmnithe ag Comhar Creidmheasa “as oidhreacht” í de €12,700

Fuair an tOmbudsman dhá ghearán a d’éirigh as an gcóras Foirmeacha Ainmniúcháin le haghaidh cuntas éarlaise na gComhar Creidmheasa.

Faoi Acht na gComhar Creidmheasa 1997, is féidir le sealbhóir cuntais duine a ainmniú chun suas le €23,000 a fháil as cuntas, ar bhás an tsealbhóra cuntais sin.

I gceann de na gearáin a bhreithnigh an tOmbudsman, d’ainmnigh an sealbhóir cuntais – fear aosta – a bhanchliamhain, rud nárbh eol do bhean chéile an tsealbhóra cuntais. Is cosúil gur oscail sé an cuntas trí airgead a aistarraingt as cuntas bainc. Arna bhás, 15 mí ina dhiaidh sin, d’íoc an Comhar Creidmheasa €12,700 leis an mbanchliamhain. Rinne céile marthanach an tsealbhóra cuntais, bean sna 70dí déanacha, gearán leis an Ombudsman “go ndearnadh neamhniú” dá teidlfocht dhlíthiúil, tríd an modh déileála seo le cuntas taisce a fir chéile a fuair bás.

Sa chás seo agus sa chás eile ar déileáladh leis, níor tacaíodh leis na gearáin, óir níor nocht imscrúdú an Ombudsman aon locht nó teip de chuid na gComhar Creidmheasa i gceist.

Mar sin féin, i bhfianaise an dá ghearán, ba é dearcadh an Ombudsmain gur ardaigh cúinsí na gcás seo ceisteanna níos leithne faoi bheartas poiblí, sa mhéid go dtarlódh sé go bhfuil an córas Ainmniúcháin míchothrom do dhaoine ar nós céilí marthanacha. Go héifeachtach, d’fhéadfaí an córas a úsáid chun a c(h)eartha reachtúla faoi fhorálacha an Acht Comharbais, 1965, a cheilt ar chéile marthanach.

Sna cúinsí seo, chinn an tOmbudsman an tsaincheist a tharchur chuig Cláráitheoir na gComhar Creidmheasa (an Rialtóir Airgeadais) i dtreo go bhféadfaí forbhreithniú a dhéanamh ar na saincheisteanna beartais phoiblí a éiríonn as na cúinsí a nochtadh trí na gearáin seo.

Is gá athbhreithniú ar aistarraingtí móra airgid le cártaí ATM thar chuntais Bhainc d'fhonn calaois a chosc.

Goideadh Cárta ATM custaiméara óna ionad oibre ag am lóin. Sular thug sé faoi deara gur goideadh an Cárta, rinneadh aistarraingt ag 2:26pm agus ceann eile ag 2:29pm ó mheaisíní ATM de €550 in iomlán. Ina dhiaidh seo, ag 3:37pm, tháinig an gadaí chuig an mbrainse ag a raibh cuntas an Ghearánaí agus d'iarr agus fuair €4,000 trasna an chuntair tar éis dó an Cárta ATM goidte a thaispeáint leis an PIN.

Chinn an tOmbudsman gur gá go raibh an custaiméir faillíoch i leith a PIN agus, mar sin, nach bhféadfaí glacadh leis go raibh an Banc faoi dhliteanas nuair a úsáideadh an Cárta agus PIN ag an ATM, agus go gcaithfeadh an custaiméir an caillteanas a ghlacadh don dá idirbheart seo.

Mheas an tOmbudsman, áfach, gur cás difriúil ar fad a bhí ann maidir leis an aistarraingt a tharla trasna an chuntair ag an mbrainse. Chinn sé nár chloígh an Banc lena fhorálacha slándála féin, agus ba é a thuairim gur theip ar an mBanc ó thaobh a dhualgais chúraim don Ghearánaí dá bharrsan. Is suim shubstaintiúil é €4,000 le haistarraingt in airgead tirim ag custaiméir ar bith, agus tá custaiméirí i dteideal bheith ag súil nach mbainfí suimeanna dá shórt as a gcuntais thar chuntar brainse, seachas acu féin nó ag duine atá údaraithe acu agus tar éis comhartha aitheantais a thaispeáint. Is léir nár tharla aon ní dá shórt sa chás seo, nuair nach raibh ar gadaí agus calaoiseoir ach an Cárta a goideadh agus an PIN ceart a thairiscint chun €4,000 d'airgead an Ghearánaí a fháil óna Bhanc féin.

Bhí an tOmbudsman sásta go raibh an brainse faillíoch nuair a d'éascaigh siad aistarraingt €4,000 gan fhianaise aitheantais a lorg, lasmuigh de Chárta agus PIN. Sna cúinsí seo dhámh an tOmbudsman €4,000 don Ghearánaí i leith an ghné seo den ghearán, ach níor dhámh sé rud ar bith i leith an dá idirbheart ó na meaisíní ATM.

Roinnt seachtainí roimhe sin, rinneadh calaois den chineál céanna in aghaidh an Bhainc chéanna ag brainse in áit eile sa chathair. Sa chás seo, freisin, bhí an *modus operandi* mar an gcéanna, an calaoiseoir ag teacht i láthair bhraínse an tsealbhóra cuntais agus ag aistarraingt €2,500 ón gcuntas tar éis an Cárta a thaispeáint agus an Uimhir PIN a lua. Sa chás seo, d'ordaigh an tOmbudsman go n-íocfaí €2,500 i gcúiteamh.

Tharraing an tOmbudsman aird an Bhainc áirithe seo ar an rud ab ionann, b'fhéidir, agus teip shistéamach ar a chóras nó ghnáthaimh agus thug sé le fios gur cóir na gnáthaimh a athbhreithniú chun cosc a chur le calaois den chineál seo a tharlú athuair, nó chun go mbeadh níos lú seans ann go dtarlódh sí, cé gur aithin sé go raibh éascaíocht seirbhíse don chustaiméir mar thosaíocht ag an mBanc.

Cuidíonn taifid teileafóin le hobair an Ombudsman; tharla íocaíochtaí de €310,000 agus €35,000, fad ar diúltaíodh do ghearán in aghaidh stocbhróicéara.

Is mó déileáil a dhéantar le soláthróirí seirbhís airgeadais thar an bhfón agus go ndeimhnítear iad le comhfhreagras níos déanaí, ach ní i ngach cás. Chuige sin, déanann soláthróirí seirbhís airgeadais a gcomhráite ar an teileafón a thaifeadadh, agus ceadaítear dóibh iad a choinneáil ar feadh tréimhse sonraithe, nó má tharlaíonn díospóid, nó más féidir go dtarlóidh díospóid. Nuair a bhíonn gearáin á n-imscrúdú aige, féadann an tOmbudsman athscríbhinní a lorg nó, b'fhéidir, téipeanna de chomhráite teileafóin dá shórt, agus uaireanta cuireann na soláthróirí féin ar fáil iad mar fhreagra ar ábhair a d'ardaigh foireann an Ombudsmain le linn imscrúduithe ar ghearáin. Mheas an tOmbudsman luach suntasach a bheith leo dá chuid oibre sna trí chás seo a leanas:

- Shéan Cuideachta Árachais éileamh a rinneadh faoi pholasaí cosanta morgáiste, á rá nár nochtadh faisnéis mhíochaine ábhartha nuair a bhí an polasaí á thionscnamh. Chuir an Gearánaí agus a bhean isteach ar pholasaí cosanta morgáiste in Eanáir 2003. Bhí an polasaí le teacht i bhfeidhm i Márta na bliana sin. I bhFeabhra 2003 (mí sula raibh an polasaí infheidhme), diagnóisíodh go tobann agus gan choinne go raibh tromthinneas ar an mbean. Fuair sí bás dhá bhliain ina dhiaidh sin agus rinneadh éileamh faoin bpolasaí. Shéan an Chuideachta an t-éileamh, á rá nár nocht an bhean a tromthinneas sular tháinig an polasaí i bhfeidhm. Shéan an Gearánaí seo, á rá gur chuir a bhean glaoh ar an gCuideachta nuair a diagnóisíodh a tinneas, toisc go raibh inní uirthi go mb'fhéidir go gcuirfeadh a tinneas isteach ar leibhéal an chládaigh a tairgeadh. Ó bhí easaontacht ráitis ann maidir leis an bhfaisnéis a tugadh don Chuideachta, d'iarr an tOmbudsman go dtabharfaí

dó taifid teileafóin na Cuideachta don tréimhse i gceist. Tar éis dóibh éisteach leis na taifid teileafóin, fuair an Chuideachta amach *go mb'fhíor* gur labhair bean chéile an Ghearánaí leis an gCuideachta faoina tinneas sular tháinig an polasaí i bhfeidhm, ach níor thaifead an Chuideachta seo mar ba chóir ag an am. Dá thoradh, d'íoc an Chuideachta sochar faoin bpolasaí de €305,000 láithreach. Cé gur mhol an tOmbudsman an Chuideachta ar a ngníomhaíocht phras, d'ordaigh sé dóibh €5,000 breise a íoc i gcúiteamh ar an gciapadh a fulaingíodh ag am an-deacair.

- I gcás eile a bhain le beartaíocht sa mhalartán eachtrach, d'éirigh díospóid faoi threoir a thug custaiméir do sholáthróir seirbhís airgeadais a bhí lonnaithe in Éirinn agus líomhnaíodh gur chaill sé €50,000. Dhearbhaigh an custaiméir, a raibh cónaí air sa RA, go raibh an soláthróir faillíoch sa mhéid nár chomhlíon sé a threoracha; ba chustaiméir le fada é, agus bhí sé ag gabháil go rialta de bheartaíocht sa mhalartán eachtrach, ar an bhfón agus trí theagmháil r-phoist. Tar éis dó athscríbhinní an chomhrá a léamh – lorg an tOmbudsman iad nuair a thug an soláthróir le fios ina aighneacht níos luaithe gur thacaigh na hathscríbhinní lena sheasamh – bhí an tOmbudsman sásta go raibh an gearán cóir agus dhámh sé €35,000 mar chúiteamh.
- Rinne Stocbhróicéir agus a chliant conradh faoina raibh an Stocbhróicéir le seirbhísí áirithe a sholáthar do ghnó an chliant. Ba é a ghearán, go raibh gníomhartha an Stocbhróicéara, a chuir deireadh le conradh idir na páirtithe gan réamhfhógra don Ghearánaí, míréasúnta agus éagórach mar ghnásaíocht. Bhí an tOmbudsman sásta, tar éis dó éisteach le taifid de chomhráite fón idir na páirtithe a mhair níos mó ná ochtó nóiméad, nach raibh an gearán cóir.

Aistriú Cuntas Bainc agus easpa dochuimsithe cumarsáide idir Banc

Theastaigh ó chustaiméir a chuntas a aistriú ó Bhanc amháin (A) go Banc eile (B) agus thug sé treoir dá réir dá Bhanc. Chuir Banc B an fhoirm aistrithe chuig Banc A, de réir an Chóid Chleachtas Baineoireachta dheonaigh atá ann d'aistrithe cuntas.

Chuir Bainisteoir Bhainc A glao teileafóin ar an nGearánaí á rá go bhfuair sé an fhoirm ó Bhanc B, ach nach bhféadfadh sé gníomhú ina leith agus go raibh sí á cur ar ais aige go Banc B. Ainneoin gur thug an Gearánaí fógra dá Bhanc gur theastaigh uaidh an cuntas a dhúnadh agus gur chuir sé seic chucu ina thaobh, ní dhearna Banc A rud ar bith faoi ach lean siad leo ag cur dochair dhíreacha don chuntas. Dhearbhaigh Banc A nár dúnadh an cuntas riamh.

B'ábhar iontais don Ombudsman nár scríobh Bainisteoir Bhanc A chuig an nGearánaí á rá go raibh an cuntas fós oscailte. Ar deireadh thiar nuair a tarchuireadh an gnó chuig Ard-Oifigí na mBanc, tosaíodh ar mhianta an Ghearánaí a chomhlíonadh.

Chinn an tOmbudsman go raibh easpa cumarsáide dochuimsithe idir Banc A agus a chustaiméir, agus idir an dá Bhanc. Ba léir dó gur theip sa chás seo ar an gCód Cleachtas a chlúdaíonn cúinsí dá shórt. Dhámh sé €1,000 de chúiteamh in aghaidh Bhanc A agus d'ordaigh go n-aisíocfaí an t-ús a gearradh ar chuntas an Ghearánaí i rith an deich mí a ghlac sé chun an cheist a réiteach.

Bhí an chomhairle a thug gníomhairí díolachán Árachais an-mhíshásúil

Mheas an tOmbudsman, tar éis dó dhá ghearán maidir le dhá Chuideachta Árachais éagsúla a imscrúdú, go raibh an chomhairle a thug a n-ionadaithe díolachán an-mhíshásúil.

Cás A

D'iarr an Gearánaí go n-aisíocfaí a caipiteal de IR£17,500, móide ús, ar Bhanna Infheistíochta a socraíodh i 2000. Cé gur admhaigh an Chuideachta Árachais nuair a briseadh é i Meitheamh 2004, tar éis roinnt páirtbhrístí níos luaithe a chur san áireamh, go raibh cailteanas ann, dhearbhaigh siad nach raibh ráthaíocht caipitil ag gabháil leis an mBanna. Socraíodh an Banna i 2000 tar éis don

Ghearánaí cnapshuim a aistriú chuig an mBanc chun iasacht a fháil dá mac. Dúirt an Gearánaí go raibh sí sásta na cistí a bheith i dtuaisce sa Bhanc, ach comhairlíodh di labhairt le hIonadaí na Cuideachta Árachais, gníomhaire nasctha an bhainc, a d'áitigh uirthi na cistí a chur sa Bhanna. I 2002, fuair an Gearánaí amach, rud a bhain geit aisti, gur thit a luach de mhéid measartha mór.

Mhínigh an Gearánaí ina haighneacht chuig an Ombudsman, gurb í a cnapshuim scoir a bhí sna cistí seo – an t-aon urrús airgeadais a bhí aici tar éis 33 bliain i bhfostaíocht – agus gur dheacair di a thuiscint conas ab fhéidir a n-úsáid i mBanna neamh-ráthaithe a chosaint. Dúirt an Gearánaí, freisin, nach bhfuair sí Polasaí riamh, cé gur thug an tOmbudsman faoi deara gur sannadh don Bhanc é mar urrús ar iasacht. Dhírigh an Chuideachta aird ar an bhFoirm Iarratais, sínithe ag an nGearánaí, a raibh an méid seo san áireamh inti: *“Is féidir le luach an Bhanna dul síos chomh maith le suas, agus níl sé ráthaithe.”* Dhírigh an Chuideachta aird, freisin, ar Bhróisiúr an Bhanna agus ar *“Fhocal Fainice”* soiléir, nach bhfuil na luachanna ráthaithe. Thug an tOmbudsman faoi deara, áfach, nach ndearna an Chuideachta an tAimsiú Fíricí atá riachtanach.

Cé gur mheas an tOmbudsman gur ghá go raibh freagracht áirithe ar an nGearánaí as ucht dul sa Bhanna, mheas sé dá mbeadh an Banc agus an Chuideachta taobh le comhairle níos cuí, nach gcuirfidís í in infheistíocht chothromas-nasctha, fad a bhí a cistí ceangailte mar urrús ar iasacht teaghlaigh. Ó cailleadh €4,700 ar an mBanna, d'ordaigh se don Chuideachta 75% nó €3,500 de a íoc, mar shocraíocht iomlán deiridh ar an nGearán.

Cás B

Dúirt na Gearánaithe gur chanbhasáil ionadaí díolacháin na Cuideachta iad ar rinnt ócáidí, ach go raibh an Chuideachta fágtha aige-sean faoin am ar cuireadh an díospóid faoi bhráid an Ombudsmain, agus nach raibh sé ar fáil chun labhairt fúithi. D'infheistigh na Gearánaithe IR£3,000 tar éis don ionadaí, a líomhnaítear, an-chuid dearbhuithe a thabhairt go raibh ráthaíocht acu a IR£3,000, ar a laghad, a fháil ar ais. Ba phlean aonphréimhe é seo a bhí infheistithe i gCiste Cothramais na hEorpa, ní raibh aon ráthaíocht ag dul leis, agus d'fhéadfadh luach an Chiste dul suas nó síos. Bhí íos-sochar báis iníoctha. Mar a tharla, thit luach na hinfeistíochta. D'éiligh na Gearánaithe ar an Ombudsman go gcomhlíonadh an Chuideachta an ráthaíocht a thug Ionadaí na Cuideachta dóibh, mar a dúirt siad. D'iarr siad cúiteamh, freisin, as an strus a d'fhulaing siad.

Mheas an tOmbudsman go mbeadh *Aimsiú Fíricí* déanta ag am an díolacháin. Ní dhearnadh amhlaidh, áfach, óir

míníodh gur cuireadh ceann i gcrích 12 mí roimhe sin i leith Polasaí eile. Ina gcomhfhreagras, thagair an Chuideachta do na Gearánaithe, freisin, mar “infheisteoirí taithíocha”, ach ní raibh san infheistíocht seo ach IR£3,000. Níor ghlac an tOmbudsman leis na ráitis seo mar mhíniú inchreidte.

Dhírigh an Chuideachta aird, freisin, ar an doiciméadú a eisíodh, ag míniú feidhmiú an Pholasaí agus ag rá go bhféadfadh luach na hinfeistíochta titim. Cé go greideann an tOmbudsman go láidir gur gá do Shealbhóirí Polasaí na doiciméid a thugtar dóibh a léamh, i gcúinsí an cháis seo, áfach, ghlac sé go raibh na Gearánaithe ag brath go hiomlán ar chomhairle an ionadaí díolacháin. Mheas an tOmbudsman gur infheistigh na Gearánaithe sa táirge seo, agus iad ag creidiúint go raibh ráthaíocht acu a gcuid airgid a fháil ar ais, ar a laghad, agus d’ordaigh don Chuideachta, dá réir, an IR£3,000 a aisíoc.

Cuntas SSIA oscailte ag an ráta mícheart

D’oscail bean cuntas SSIA ag ráta seasta úis, dar léi, ach fuair sí amach nuair a d’aibigh an cuntas tar éis cúig bliana, go raibh sé ag ráta athraitheach i rith an ama, contrártha lenar aontaigh sí. Níor thairg an Banc i gceist ach cuntas ag ráta athraitheach.

Thug an tOmbudsman faoi deara go raibh an duine seo, nuair a d’oscail sí a cuntas SSIA, fostaithe ag cuideachta nár sholáthróir seirbhís airgeadais iad. Bhí a fostaitheoir, freisin, ag cur an saintáirge SSIA seo chun cinn go gníomhach, i dteannta leis an mBanc a bhí lonnaithe in áitreabh an fhostaitheora. Ós rud é, freisin, gur baineadh a ranníocaíochtaí óna tuarastal seachtainiúil, mheas sí gur bhealach éasca coigiltis é agus gur táirge tarraingteach dá bharr sin é.

Thug an tOmbudsman faoi deara, freisin, nach bhfuair sí cóip de na téarmaí agus coinníollacha go dtí gur iarr sí iad nuair a bhí an cuntas le haibíú. Sna cúinsí seo, chinn sé go mb’fhéidir nach raibh a fhios aici, nó nár thug an Banc le fios di mionphointí uile an chuntais.

Tar éis fianaise ón dá pháirtí a scrúdú, tháinig an tOmbudsman ar an tuiscint, ar chothrom na dochúlachta, gur lorg an Gearánaí dáiríre, SSIA a d’íocfadh ráta seasta úis agus gur tugadh le fios di go raibh seo á fháil aici. Chun an custaiméir a chur ar ais san áit ina mbeadh sí dá mbeadh an SSIA ag ráta seasta, dhámh an tOmbudsman €1,000 mar chúiteamh di.

Féadfaidh briseadh gaoil tionchar suntasach a imirt ar pholasaithe árachais saoil

Dúirt an Gearánaí sa chás seo nach raibh ar a chumas sochar tinnis chriticiúil a éileamh tar éis trombráide i bhFeabhra 2004, ar an mbonn go ndeachaigh polasaí eile a bhí aige féin agus a pháirtí roimhe sin i léig in Aibreán 2003. Líomhnaigh sé gur chuir sé isteach ar nuapholasaí saoil aonair a thabharfadh clúdach dó, ach nár chuir an Chuideachta Árachais i bhfeidhm é. Is cosúil gur tharla an briseadh gaoil ag deireadh 2002.

Chuir an Gearánaí aighneacht fhada mhionsonraithe ar fáil don Ombudsman maidir le comhráití agus cruinnithe a tharla idir é féin agus Comhairleoir Airgeadais na Cuideachta. Mhaígh an Gearánaí gur chomhairligh an Comhairleoir dó ligean don chomhpholasaí saoil dul i léig ar dtús, agus ansin nuapholasaí saoil aonair a fháil ina ainm féin. Dúirt an Gearánaí gur chomhlánaigh sé tairiscint faoi pholasaí nua i lár Aibreán 2003. Ar an láimh eile d’áitigh an Chuideachta gur chuir an Gearánaí in iúl don Chomhairleoir Airgeadais nach raibh ar a chumas leanúint leis na hiocaíochtaí míosúla don phlean, agus gur gheall sé teagmháil leis nuair a bheadh staid airgeadais níos fearr aige chun an plean reatha a athbheochan, nó plean nua a bheartú ar bhonn saoil aonair. Dúirt an Chuideachta nach bhfuarthas aon tairiscint le haghaidh polasaí nua ón nGearánaí i 2003. Ach, thosaigh a iarpháirtí polasaí ar leith i Márta 2003, tar éis cruinniú a bheith aici leis an gComhairleoir céanna ag tús 2003.

Ós rud é gur sholáthraigh an dá pháirtí cuntais an-éagsúla faoi chruinnithe agus chomhráití a tharla i, agus timpeall, 2003/2004, bhí ar Oifigeach Imscrúdaithe an Ombudsmain aird a thabhairt ar fhianaise na ndoiciméad. Nochtaiigh siad seo gur chuir an Gearánaí isteach, mar chuid dá fhianaise, Athbhreithniú Airgeadais Phearsanta dár dáta Feabhra 2003, a chomhlánaigh Comhairleoir Airgeadais na Cuideachta agus a thug le fios, cé gurbh é moladh na Cuideachta go ndéileálfadh an Gearánaí lena easnaimh i leith clúdach saoil agus tinneas criticiúil, gurbh é an gníomh ar aontaíodh air ná go gcuirfeadh an Gearánaí breis lena phinsean AVC, agus go bpléifí leis na heasnaimh eile ag an gcéad athbhreithniú eile, sceidealta do Fheabhra 2004.

Chinn an tOifigeach Imscrúdaithe nach raibh aon fhianaise ann gur cuireadh aon tairiscint i gcrích faoi phlean nua nó faoi athbheochan an pholasaí a bhí imithe i léig, ag an nGearánaí nó thar a cheann. Chinn sé, freisin, nár íoc an Gearánaí aon phréimh leis an gCuideachta i leith polasaí nua agus, mar sin, bhí sé sásta nach raibh

aon gheallúint ón nGearánaí maidir le nuapholasaí saoil aonair. Tugadh 25 lá don dá pháirtí, de réir ghnáthaimh an Ombudsman, chun glacadh leis an gCinneadh nó aighneachtaí breise a dhéanamh sula ndéanfadh an tOmbudsman a chinneadh deiridh.

Bhí an Gearánaí míshásta leis an gCinneadh agus d'iarr cruinniú leis an Ombudsman. Rinne an Gearánaí iarratais le linn an imscrúdaithe go gcasadh sé leis an Oifigeach Imscrúdaithe nó leis an Ombudsman. De ghnáth, ní chostar go pearsanta le Gearánaithe le linn imscrúdaithe, toisc go ndéantar bunús na n-imscrúduithe trí fhianaise doiciméadaithe a athbheithniú. In amanna, áfach, go háirithe ag an gcéim athbheithnithe deiridh, d'fhéadfadh an tOmbudsman a sbocrú bualadh le ceachtar den dá pháirtí, chun coinníollacha áirithe a fhormhíniú nó dá sílfeadh an tOmbudsman go mb'fhéidir nach raibh ar chumas daoine a bhfiorsmaointe a léiriú i scríbhinn. Mhothaigh an tOmbudsman gurbh ócáid í seo a raibh sé cuí casadh leis an nGearánaí. Tá cumhacht ag an Ombudsman, freisin, fianaise a ghlacadh faoi mhionn ó fhostaithe na solátróirí seirbhís airgeadais.

Ag an gcruinniú idir an tOmbudsman, an tOifigeach Imscrúdaithe, agus an Gearánaí, a raibh duine muinteartha ina theannta, dúirt an Gearánaí gur chomhairligh Comhairleoir Airgeadais na Cuideachta dó ligean don pholasaí saoil dul i léig agus teagmháil leis nuair a bheadh fógra faoin dul i léig aige ón gCuideachta. Dúirt an Gearánaí gur chas sé féin agus a ghaol leis an gComhairleoir Airgeadais thart ar Aibreán 2003, agus gur chomhlánaigh sé tairiscint le haghaidh polasaí nua ag an gcruinniú seo, an gaol ag dearbhú gur fhianaigh sé an Gearánaí ag comhlánú an céanna, agus go raibh sé toilteanach sin a mhionnú.

Ag cruinniú ina dhiaidh sin idir an Ombudsman, an Oifigeach Imscrúdaithe agus Comhairleoir Airgeadais na Cuideachta, a raibh Ceann Oibríochtaí Díolacháin na Cuideachta ina theannta, shéan an Comhairleoir gur chomhairligh sé don Ghearánaí ligean don pholasaí dul i léig agus teagmháil leis nuair a bheadh fógra faoi dhul i léig agus teagmháil leis nuair a bheadh fógra faoi dhul i léig faighte aige ón gCuideachta. Ina theanntasan, dúirt sé nach raibh aon chuimhne aige ar chruinniú in Aibreán 2003, agus nár iarr an Gearánaí polasaí nua in Aibreán 2003. Dúirt sé, freisin, gur bhain na cruinnithe a tharla sa tréimhse ó 2003 go tús 2004, le briseadh polasaí SSIA agus breisiú polasaí AVC – thug an tOmbudsman faoi deara gur briseadh an SSIA in Eanáir 2004, in aghaidh chomhairle an Chomhairleora, is cosúil. Maidir le nótaí na gcruinnithe, ní raibh a leithéid aige, óir ag an am choinnigh sé a nótaí i ndialann a ghlanadh sé gach cúpla mí. Bhí sé sásta, freisin, fianaise a thabhairt faoi mhionn.

Le linn na gcruinnithe thug an tOmbudsman faoi deara go raibh an-aithne phearsanta ag an gComhairleoir Airgeadais ar an nGearánaí agus a iarpháirtí, agus gur chomhairligh sé iad thar an-chuid blianta faoi

infheistíochtaí. Tar éis na gcruinnithe seo, chinn an tOmbudsman nár ghá fianaise a ghlacadh faoi mhóid ná fós mionscríbhinní faoi mhion a iarraidh ó na páirtithe uile.

Agus é ag teacht ar a Chinneadh Deiridh, dúirt an tOmbudsman gur ghlac sé go hiomlán leis agus d'aithin sé gur chreid an dá thaobh go fírinneach go raibh a gcuimhne ar na himeachtaí ceart. Cé gur thuig sé gur féidir fadhbanna mothúcháin a theacht as briseadh gaoil, bhí air an t-ábhar a bhreithniú go cothrom, neamhchlaonta, fuarchúiseach agus gach fachtóir, lena n-áirítear fianaise dhoiciméadaithe, a chur san áireamh. D'aontaigh sé le cinneadh a Oifigigh Imscrúdaithe, agus cé nár thacaigh sé leis an ngearán, dhámh an tOmbudsman €8,000 ar an mbonn nach raibh gnéithe áirithe de chúram custaiméara na Cuideachta ar an gcaighdeán a mbeifí ag súil leis, lena n-áirítear coinneáil taifead ag an gComhairleoir.

I ráiteas ginearálta thug an tOmbudsman faoi deara go gcasann Comhairleoirí Airgeadais na Cuideachta le custaiméirí gach bliain de ghnáth, chun a staid airgeadais a athbheithniú agus, dáiríre, chun roinnt táirgí breise a dhíol leo, más gá. Ní fheictear don Ombudsman go bhfuil aon rud cearr leis sin. Ach, nuair a bhíonn aithne ag Comhairleoir Airgeadais ar an dá pháirtí agus eolas aige faoi bhriseadh gaoil, d'iarr an tOmbudsman go nglacfadh an Chuideachta cuíchéimeanna breise lena chinntiú go ndíreofaí aird shoiléir ar na hiarmhairtí tromchúiseacha a bheadh ar pholasaí a dhul i léig.

Bhí méid an tsocrúcháin níos lú, de bharr teach a bheith gan árachas

Chuir an Gearánaí éileamh isteach faoina pholasaí árachais teaghlaigh maidir le tabhairt faoi a thí phríobháidigh. Dúirt an Chuideachta Árachais gurb é €237,000 an tsuim thógála a bhí faoi árachas nuair a cuireadh an cailteanas in iúl i 2002, agus an tsuim thógála treoirnasctha go dtí an dáta sin; ach dúirt siad, freisin, gur chóir an teach a bheith faoi árachas de €270,000. Mhaígh an Chuideachta go raibh teach an Ghearánaí tearc-árachaithe, d’fheidhmigh siad clásal an mheáin agus thairg €132,000 mar shocrú ar a éileamh. Ba é an tollchaiteachas athshuimh, de réir na Cuideachta, €145,000.

Dhíospóid an Gearánaí go raibh a theach príobháideach tearcárachaithe. D’áitigh sé go raibh téarmaí an pholasaí débhríoch. Scrúdaigh an tOmbudsman téarmaí an pholasaí agus fuair nach raibh siad débhríoch. Bhí gearáin éagsúla ag an nGearánaí maidir lena pholasaí árachais teaghlaigh agus an fhocláiocht ann, ach ar deireadh chomhairligh an tOmbudsman dó go bhfuil dualgas ar an Árachóir, freisin, a chinneadh cibé an bhfuil na téarmaí agus coinníollacha oiriúnach dá riachtanais, nuair a bhíonn polasaithe bliantúla foirgneamh agus inneachar teaghlaigh á bhfeidhmiú nó á n-athnuachan aige.

D’áitigh an Gearánaí, freisin, go raibh sé ag brath ar an treoirnasc thar na blianta. Mar sin, scrúdaíodh na rátaí treoirnasctha a cuireadh i bhfeidhm ar shuim thógála an Ghearánaí, a bhí árachaithe ag an gCuideachta sna blianta sular cuireadh an t-éileamh isteach. Thug an tOmbudsman dá aire gur fheidhmigh an Chuideachta ráta treoirnaisc de 25% do shuim tógála árachaithe an Ghearánaí ar an dáta athnuachana díreach roimh dháta an chailteanais. Chuir an Chuideachta i bhfios don Ghearánaí i gcomhfhreagras sular feidhmíodh é, go raibh an sainráta seo riachtanach, mar gur athbhreithnigh siad leorgacht ghinearálta suimeanna árachaithe na bpolasaithe a sholáthraigh siad do na foirgnimh agus inneachair, agus mheas siad nár leor an-chuid de na suimeanna árachaithe. Murab é gur ghlac an Gearánaí leis an ráta treoirnasctha seo de 25%, bheadh a theach tearcárachaithe go mór.

Chuir an tOmbudsman in iúl, áfach, cé go dtugann treoirnasc páirtchuidiú chun tearcárachú a chosc, nach féidir a bheith ina mhuinín sin amháin. Chuir sé in iúl don ghearánaí nach noibríonn treoirnasc mar is cóir ach amháin má tá an bhunsuim ceart. Dúirt sé go bhfuil dualgas ar an Árachóir i gcónaí fíor-luacháil a m(h)aoine a chur in iúl don chuideachta árachais chun críoche polasaí,

agus an luacháil seo a athbhreithniú go rialta. Thug an tOmbudsman faoi deara gur chuir fógraí athnuachana bliantúla an Ghearánaí in iúl dó, freisin, a thábhachtaí a bhí sé a shuimeanna árachaithe bliantúla a athbhreithniú agus i gcás amhrais, go bhfuil an fhreagracht ar an Árachóir cuíchomhairle a lorg faoi na luachanna árachaithe.

Maidir leis an gcuid shubstainteach den ghearán seo, cibé an raibh teach an Ghearánaí tearcárachaithe, scrúdaigh an tOmbudsman na haighneachtaí ó dhá pháirtí na díospóide. Ghlac sé comhairle, freisin, ó na treoirlínte a leagadh amach i “*Guide to House Rebuilding Insurance*” (Treoir SCS) an Chumainn Suirbhéirí Cairte don tréimhse agus do limistéir ábhartha in Éirinn. Tá na treoracha seo ar fáil don phobal saor in aisce, agus tá sé ar intinn go gcabhródh siad le daoine a gcuid tithe a luacháil chun críoche árachais. Níl sna rátaí costais a chuimsítear sa treoir seo ach treoirlíne faoin íosluch tí ar cóir d’Árachóir árachas a fháil air.

D’iarr an tOmbudsman tomhaiseanna theach an Ghearánaí ar an dá pháirtí, agus chuir sé i gcomparáid iad. Áiríodh lán-achar urláir an tí agus méadaíodh é faoin ráta costais ábhartha de réir Threoir SCS d’fhonn an tsuim ba ghá a árachú a chinneadh. Bhreithnigh an tOmbudsman na rátaí costais a d’úsáid an Chuideachta chun an tsuim tógála árachaithe a ba chóir a bheith ann i 2002 a áireamh, agus fuair sé gur lig an ráta costais a d’úsáid siad sochar áirithe amhrais i bhfábhar an Ghearánaí.

Tar éis dó tuilleadh faisnéise ón gCuideachta a athbhreithniú maidir lena háireamh de €132,000, ghlac an tOmbudsman leis gur feidhmíodh an clásal meáin mar is cóir sa chás seo. Fuarthas go raibh céad thairiscint na Cuideachta de €132,000 ceart, cóir agus réasúnta, agus níor thacaigh an tOmbudsman leis an ngearán.

Tar éis do bhaitsiléir 86 bliana d'aois a fheirm a dhíol ar bhreis agus €1.3m, comhairlíodh dó €850,000 a infheistiú in dhá bhanna téarma seasta de 4 agus 6 bliana; coinníodh €350,000 i gcuntas taisce prapéilimh, le €150,000 eile i gcuntas reatha – comhairle mhí-chuí.

Ba Sheiceadóirí iad na Gearánaithe ar Eastáit Shealbhóir Polasaí nach maireann agus a bhí 86 bliana d'aois nuair a fuair sé bás i Samhain 2004. Chuir an baitsiléir a fuair bás díol a fheirme i gcrích go luath i 2004 ar shuim de bhreis agus €1.3m. Bhain an gearán leis na polasaithe infheistíochta ina dhiaidh sin i mbannaí árachais (de luach €850,000), a mhol Banc a bhí ag feidhmiú mar Idirghabhálaí Neamhspleách. Ní dhearnadh aon ghearán faoinn €500,000 a coinníodh i gcuntais taisce prapéilimh reatha.

Cuireadh na polasaithe bannaí árachais i bhfeidhm i bhFeabhra agus Aibreán 2004, agus bhí siad le feidhmiú ar feadh 5 bliain agus 11 mí, agus 3 bliain agus 11 mí, faoi seach. Gheall na polasaithe fáiltas ar chaipiteal, ach b'ín ag am aibithe, amháin. Ar dháta báis an tsealbhóra polasaí 86 bliain d'aois seacht mí ina dhiaidh sin, bhí an luach géilliúna €50,000 níos lú ná na suimeanna a infheistíodh. Thug an tOmbudsman faoi deara agus thuig sé gur theastaigh ó na Seiceadóirí an eastát a riar go tráthúil, agus gan fanacht sé bliana eile nuair a bheadh na bannaí aibí agus an caipiteal ráthaithe slán.

Phléigh imscrúdú agus cinneadh an Ombudsman ina dhiaidh sin le saincheist maidir lenar láimhseáladh i gceart díol na dtáirgí infheistíochta le custaiméir a bhí 86 bliain d'aois. Bhí roinnt bearta i bhfeidhm ag an mBanc a bhain leis an bpróiseas díolacháin (a chuimsíonn Aimsiú Fíricí, eisiúint doiciméad le fógra faoi thréimhse shuaimhnithe, agus tionlacan bhainisteoir díolacháin an Bhainc a raibh aithne ag an sealbhóir polasaí air, ag an gcruinniú leis an sealbhóir polasaí). Ach is é seasamh ráite an Ombudsman (féach Tuarascáil Bhliantúil 2006) go bhfuil saindualgas cúraim de dhíth nuair a dhíoltar polasaí le duine aosta. Mura raibh gnáthaimh shábháilteachta bhreise i bhfeidhm, tharlódh sé nár chúil polasaí ar leith a dhíol le seandúine, ag cur san áireamh mhóraois, easláinte nó tosca eile an duine.

Cé gur thug an tOmbudsman faoi deara go raibh rabhadh in Aguisín a bhí le litreacha chuig an sealbhóir polasaí sa chás seo maidir le Sochar Báis faoi na polasaithe, i.e. *Níl an luach ráthaithe, agus d'fhéadfadh sé a bheith níos ísle ná an tsuim*

a d'infheistigh tú, chonacthas dó nach raibh aon rud le rá i ndoiciméid polasaí eile faoin bhfíric thábhachtach go bhféadfadh na luachanna ciste, a bheadh iníoctha ar bhás, a bheith níos lú ná an méid infheistithe.

An t-aon doiciméadú a shínigh an t-éagach ná na foirmeacha iarratais. I bhfianaise an mhéid a infheistíodh agus aois mhór an chustaiméir a rinne an t-iarratas (i.e. 86 bliain), bheifí ag súil le fianaise bhreise maidir lena chomhaontú agus a thuiscint ar a raibh á ghlacadh aige. Chuir sé inné ar leith ar an Ombudsman nach raibh duine neamhspleách in éineacht leis an éagach nuair a síníodh an doiciméadú. Ní raibh aon fhianaise ann go raibh taithí roimhe sin ag an éagach ar infheistiú i dtáirgí airgeadais, seachas coigilt i gcuntas taisce, agus thug sé faoi deara nár cuireadh an sainstraitéis infheistíochta seo i gcrích ag an leibhéal sinsearach, mar ba chóir.

I bhfianaise sainchúinsí an cháis seo agus ag cur san áireamh an mhéid a bhí cothrom agus réasúnta, chinn an tOmbudsman go n-aisíocfadh an Banc an t-easnamh ar na bun-infheistíochtaí, i.e. go dtabharfaí ar aghaidh go dtí dáta an bháis an ráthaíocht a bheadh infheidhmithe ag aibíocht. Dámhadh aisíoc an easnamh ar an mbunchaipiteal a infheistíodh – €50,000 – ar an mbonn, go príomha, gur chóir don Bhanc níos mó a dhéanamh lena chinntiú nach raibh amhras ann faoi shásamh an tsealbhóra polasaí leis an gcomhairle a thug siad.

Ina chinneadh, d'aibhsigh an tOmbudsman don institiúid, gnáthaimh díolacháin bhreise (a mheasfaí a bheith stuama) maidir le díol táirgí infheistíochta le custaiméirí d'aois mhór. Mar ghnáthaimh bhreise bheadh, mar shampla: ball teaghlaigh nó tríú páirtí gairmiúil neamhspleách i láthair (nó fianaise, ar a laghad, gur moladh sin) nuair a dhíolfaí polasaí, agus go gcuirfeadh ball sinsearach den bhainistíocht an doiciméadú ábhartha i gcrích. Modh eile a d'fhéadfaí a fheidhmiú mar rialú breise nuair a bheadh comhairle faoi infheistíochtaí á tabhairt ná, seicliosta a bheadh le síniú ag an sealbhóir polasaí.

Thabharfadh an seicliosta le fios gur díriodh aird agus aire ar leith ar na hábhair seo a leanas nuair a socraíodh an infheistíocht, agus bheadh sé sínithe ag an dá pháirtí agus faofa ag leibhéal bainisteora shinsearaigh:

- Leabhrán táirge agus Fógra Faisnéis Custaiméara
- Airgead curtha i leataobh do na riachtanas gearrthéarma agus fadtéarma ionchais nó neamhionchais, agus d'éigeandálacha, freisin
- Gur tiomantas fadtéarma í an infheistíocht, agus moltar go gcoinneofaí í ar feadh 3 go 5 bliain, ar a laghad

- ▣ Nádúr agus teorainneacha aon ráthaíochtaí a ghabhann leis an táirge
- ▣ An riosca a ghabhann leis an infheistíocht
- ▣ Aon srianta ar í a bhriseadh
- ▣ Aon phíonóis bhriste a ghabhann leis an táirge
- ▣ Go bhféadfadh luach-iníochta an chiste ar bhás a bheith níos lú ná an méid a bheadh infheistithe.

Cé nár chuid den imscrúdú é, ó nár chuid den ghearán é, mar sin féin, bhí ionadh áirithe ar an tOmbudsman faoin gcomhairle a tugadh do chustaiméir 86 bliain d'aois, fuílleach a chuid airgid, i.e. €350,000 a fhágáil i gcuntas raiisce prapéilimh agus €150,000 i gcuntas reatha. Tuigean an tOmbudsman go dteastódh ó sheandaoine, nó fiú ó dhaoine eile, méideanna móra a fhágáil i gcuntais íseal-úis nó neamh-úis, nuair a bheadh cuntais ard-úis ar fáil. Mar sin féin, measann sé gur cóir go nglacfadh aon bhainisteoir agus comhairleoir bainc gach céim réasúnta, go háirithe nuair a bheadh méid mór le hinfeistiú ag daoine an-aosta, nach gcoinneofaí ach méideanna réasúnta i gcuntais dá sórt, leis an bhfuílleach i gcuntais ard-úis. Ba chóir do bhainisteoirí a chinntiú go mbeadh so-rochtain ag duine ar chistí i gcúinsí éigeandála.

Measann an tOmbudsman gur cóir do gach institiúid, mar ghnáthamh, athbhreithniú a dhéanamh ar chuntais bhainc daoine aosta chun go gcoinneofaí cuimhéideanna iontu; nach é an ráta is ísle nó neamhráta, b'fhéidir, a bheadh mar norm. Tuigean an tOmbudsman gur réimse íogair é seo do chomhairleoirí airgeadais, ós rud é gur féidir dearcadh cinnte príobháideach a bheith ag daoine, custaiméirí aosta san áireamh, agus iad an-soiléir faoin tsli ina n-infheistíonn siad airgead, ach teastaíonn cosaintí réasúnta agus dearbhuithe uaidh, cibé ar bith. Tá an cheist tógtha aige leis an Rialtóir Airgeadais, freisin.

Polasaithe Cosanta Íocaíochtaí d'oibríthe thionscal na tógála

I Meitheah 2004, ghlac an Gearánaí le hiasacht airgeadas feithicle. Ina theanntas an ghlac sé le polasaí cosanta íocaíochtaí mar árachas in aghaidh aon chaillteanas fostaíochta trí iomarcaíocht, tinneas nó gortú. Thosaigh sé fostaíocht nua le tógálaí in Eanáir 2005, ag cuidiú le tógáil tithe nua.

I Nollaig 2005 cuireadh críoch le fostaíocht an Ghearánaí. Dá thoradhsan, cuireadh éileamh isteach in aghaidh an pholasaí cosanta íocaíochtaí in Eanáir 2006. Tar éis don Chuideachta an t-ábhar a imscrúdú agus tadhlu le hiarfhostaitheoir an Ghearánaí, séanadh an t-éileamh ar an mbonn nach raibh an Gearánaí fostaíthe go lánaimseartha.

Tar éis dó an t-éileamh a chur isteach, d'iarr an Chuideachta saindoiciméid chun an téileamh a bhailíochtú. Orthu seo bhí P45 an Ghearánaí, litir ón iarfhostaitheoir á rá go raibh an Gearánaí fostaíthe go lánaimseartha, fianaise go bhfuair an Gearánaí sochair dhífhostaíochta agus go bhfuil sé ag lorg fostaíochta go gníomhach. Dúirt an Chuideachta nár leor an litir a sholáthraigh an fostaítheoir chun coinníollacha an pholasaí a chomhlíonadh. Dúirt an Chuideachta nach litir scoir a bhí sa litir a cuireadh ar fáil, ós rud é go raibh an Gearánaí ag obair ar bhonn conartha ach gur fostaíodh é ar feadh tréimhse tógála do thithe sonracha, agus sin amháin. Dúirt an Chuideachta, freisin, ós rud é nach raibh an Gearánaí fostaíthe i mbuanphost lánaimseartha sula ndeachaigh sí ar iomarcaíocht, nár chomhlíon sé na riachtanais a thabharfadh teideal dó ar shochar faoin bpolasaí seo.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur leag an polasaí síos mar choinníoll soiléir go mbeadh an t-éilítheoir i **mbuanphost** lánaimseartha ar feadh tréimhse sé mhí ar a laghad roimh dháta an éilimh. Cé gur thug an tOmbudsman faoi deara gur chomhlíon an Gearánaí an coinníoll a bhí riachtanach faoin tréimhse fostaíochta, chinn sé nach bhféadfaí breithniú ar an bhfostaíocht mar rud buan. Dúradh go soiléir sa litir a chuir an tiarfhostóir ar fáil, gur mhair an fhostaíocht fad a lean tógáil roinnt tithe agus níor tugadh le fios go leanfadh an téarma fostaíochta tar éis thógáil na dtithe sin.

Ba é cinneadh an Ombudsmain, chun go mbainfeadh an Gearánaí sochar as an bpolasaí seo, ba ghá go mbeadh an priacal árachaithe, i.e. cailteanas fostaíochta, mar theagmhas gan choinne agus gan eolas ag an nGearánaí faoi. Ba í firinne an scéil nár theagmhas gan choinne é agus go raibh a fhios ag an nGearánaí go mbeadh sé gan

fhostaíocht nuair a bheadh deireadh le tógáil na dtithe. Chinn sé, mar sin, nach bhféadfaí breithniú ar an téarma fostaíochta mar rud buan, agus níor chinn sé i bhfabhar an Ghearánaí ar shaincheist an séanta.

Chinn an tOmbudsman, áfach, gur mídhíoladh an táirge leis an nGearánaí, ós rud é gur chóir go mbeadh an díoltóir feasach faoi phost an Ghearánaí, agus go raibh sé, dáiríre. D'ordaigh sé go n-aisíocfadh an Chuideachta préimheanna de €2,100 in iomlán leis an nGearánaí, ós rud é nach raibh sochar ar bith riamh don ghearánaí sa chonradh árachais seo.

Tá an-chuid fostaithe i dtionscal na tógála fostaithe ar bhonn conartha seachas mar bhuanfhostaithe. Dá réir sin, tá iarmhairtí breise ar fud thionscal na tógála ag an bhfadhb mhídhíola seo, ó thaobh dhíol na dtáirgí seo. Tharchuir sé an t-ábhar chuig an Rialtóir Airgeadais. Dúirt an Rialtóir ina fhreagra go ndearna sé athbhreithniú forleathan i 2005/6 ar chleachtais dhíolacháin a bhain le hárachas cosanta íocaíochtaí, tar éis inní a bheith luaite faoi chleachtais díolacháin i leith árachas cosanta íocaíochtaí, agus go raibh tuairisc faoi seo ina thuarascáil bhliantúil de 2006. Níor breithníodh saincheisteanna maidir le seanchleachtais dhíolacháin mar, roimh Chód Cosanta an Tomhaltóra (Cód) a tháinig i bhfeidhm iomlán ar 1 Iúil 2007, ní raibh aon sainrialacha ann faoi dhíol na dtáirgí seo. Thug an Rialtóir faoi deara ón athbhreithniú, nach ndearnadh aisíocaíocht i ngach cás inar nochtadh gur díoladh árachas cosanta íocaíochtaí le custaiméir neamhcháilithe, agus i litir chuig an tionscal i bhFeabhra 2007 d'ordaigh sé, de réir an Chóid, go mbeadh gnáthaimh i bhfeidhm ag comhlachtaí lena chinntiú, má díoladh polasaithe go neamhaireach le custaiméirí a bhí neamhcháilithe, go dtabharfaí aisíocaíochtaí iomlána do na custaiméirí sin láithreach. Ós rud é gur bhain an gearán ar leith seo chuig an Ombudsman le táirge a díoladh i 2004, bhí an t-ábhar lasmuigh de scóip an Chóid.

Measann an tOmbudsman, áfach, gur féidir gur íoc a lán daoine i dtionscal na tógála préimheanna sular tháinig an Cód i bhfeidhm, agus nach raibh siad i dteideal sochair a fháil uathu. Measann an tOmbudsman gur gá réiteach a fháil ar an bhfadhb seo atá ar fud an tionscail. Tharlódh sé go raibh polasaithe den chineál céanna ag daoine eile i bpoist de chineál conartha a bhí, agus atá, gan bhuntáiste dóibh.

B'údar coinbhleacht leasa é do Bhainisteoir Bainc gur lig sé dá ghnóthaí pearsanta a bheith measctha le cúrsaí gnó custaiméara - €10,000 i gcúiteamh.

Ba léir na dainséir a bhain le Bainisteoir Bainc a bheith ag ligean dá ghnóthaí pearsanta a bheith measctha le cúrsaí gnó custaiméara, sa dóigh go raibh coinbhleacht leasa féideartha ann nuair a lig Bainisteoir Bainc rótharraing mhór le cuideachta a bhí, ag an am, ag déanamh athchóirithe fhorleathain ar a áras teaghlaigh.

Ar deireadh thiar, ní raibh an chuideachta in ann a fiacha a riar, d'éirigh sé dócmhainneach, agus foirceannadh í. Thóg an chuideachta cás leis an Ombudsman, á rá nár chóir don Bhainisteoir ligean don fhiach fás agus gur mhothaigh siad gur chaith an Bainisteoir leo go díoltasach. Is cosúil gur éirigh fadhbanna faoi íocaíocht don obair thógála.

Mar fhreagra ar fhiosruithe an Ombudsmain, dúirt an banc nach raibh siad freagrach ar shlí ar bith as ar tharla, mar go raibh an Bainisteoir ag feidhmiú ina cháilíocht phearsanta, agus ní mar Bhainisteoir Bainc, nuair a d'fhostaigh sé an chuideachta. Níor ghlac an tOmbudsman leis an argóint seo go hiomlán, áfach. Chinn sé de mhalairt air, nach raibh an gaol idir an Bainisteoir Bainc agus an custaiméir iomlán sásúil, agus nach bhféadfadh an banc a 'lámha a ní' den ghnó, go díreach.

Ba é €15,000 féichiúnas deiridh na cuideachta don bhanc agus d'ordaigh an tOmbudsman go n-íocfadh an banc, sna cúinsí seo, €10,000 mar shochar don chuntas, rud a d'fhág glanfhéichiúnas de €5,000 ag an gcuideachta.

Mídhíol Ciste Infheistíochta Árachais – dámhadh €10,000 toisc gur chuir an bhainistíocht an fhoireann díolacháin ar mhíthreoir, agus iarradh ar an Rialtóir Airgeadais an Chuideachta a imscrúdú.

**D'iarr na Gearánaithe – fear agus bean chéile –
cúiteamh móide ús as cailteanas caipitil ós rud é gur
tugadh le fios dóibh nach bhféadfadh an Ciste
Infheistíochta Árachais a roghnaíodh a luach a
chailliúint, fad ar chuir an Chuideachta in iúl go
ndúirt an doiciméadúchán a eisíodh, go sonrach, nár
ráthaíodh go mbeadh fáltas ar an infheistíocht.**

Cé gur oibrigh an fear céile leis an gCuideachta Árachais i
gceist, dúirt sé nár fostaíodh riamh é mar Chomhairleoir
Airgeadais Pearsanta (PFA). Bhí na Gearánaithe i muinín
PFA den Chuideachta le haghaidh comhairle
infheistíochta. I 2001, shocraigh siad *Polasaithe le Brabúis* le
PFA na Cuideachta, agus i Márta 2005 tháinig sé chucu
agus mhol *Polasaí Aonadnasctha ar Ús Seasta*. Tháinig an
polasaí seo i bhfeidhm tar éis dó infheistíocht de €175,000
a dhéanamh. In Iúil 2005, rinne an PFA teagmháil leo
agus chomhairligh nach raibh na *Polasaithe le Brabúis* ag
déanamh go maith, agus go raibh a mbunús á ngéilleadh,
dá réir, agus na fáltas de €110,000 ath-infheistithe sa
Chiste Aonadnasctha ar Ús Seasta. Cuireadh breis eile de
€100,000 ó fhoinse eile leis an gCiste Aonadnasctha seo go
luath ina dhiaidh sin, rud a thug do na Gearánaithe
infheistíocht iomlán de €386,000 sa Chiste seo faoi
Lúnasa 2005.

Nuair a thug na Gearánaithe faoi deara feidhmíocht an
Chiste Aonadnasctha, d'aistrigh siad a n-infheistíochtaí in
Aibreán 2006 chuig Ciste Airgid, ach dúirt siad gur chinn
siad go luath ina dhiaidh sin nach bhféadfaidís a bheith
muiníneach as an gCuideachta ná as an PFA. Dá réir sin,
ghéill siad an Polasaí, le cailteanas de thart ar €10,000,
faoi Lúnasa 2006. Níl an PFA ag obair níos mó leis an
gCuideachta.

Ag athbhreithniú an ábhair dó, thug an tOmbudsman
faoi deara ráiteas an PFA chuig na Gearánaithe, a bhí
curtha faoi bhráid na Cuideachta ag na Gearánaithe, ag
áitiú orthu na doiciméid uile a shíniú agus “*Is féidir liom a
dhearbhú gur thuig sibh an Polasaí de réir mar ar mhíniú mé go
cuimsitheach daoibh é. Ach, ar an drochuair, níor míniúidh i gceart
domsa é sa lú áit agus, mar sin, ní fhéadfadh an fhaisnéis a fuair
sibh a bheith cruinn.*” Thug an tOmbudsman faoi deara,
freisin, gur áitigh an PFA go ndúirt a bhainistíocht leis
nach raibh aon riosca do chaipitil sa *Chiste Aonadnasctha ar*

Ús Seasta – is soiléir nach bhféadfadh seo a bheith
amhlaidh.

Chinn an tOmbudsman go raibh an PFA mar
Ghníomhaire ag an gCuideachta. Dúirt an Cód Cleachtas
maidir le Cleachtas Ginearálta Díolacháin, go gcaithfidh
an teadránaí, nuair is gníomhaire nasctha nó fostaí é, ‘*gan
comhairle a thabhairt ach ar na hábhair sin a bhfuil ar a chumas
plé leo agus sainchomhairle eile a lorg nó a mholadh más cosúil
gur cúí é*’. Ina thaobh seo, thug an tOmbudsman faoi deara
an méid a dúirt an PFA ina scríbhinn thuasluaite chuig an
nGearánaí, agus an méid seo a leanas, freisin:

*“An fáth a ndúirt mé go raibh an ciste ar ús seasta slán ná,
gurbh é seo a dúirt daoine éagsúla sa Chuideachta liomsa
agus le gníomhairí díolacháin eile – lena náirím an
bhainistíocht agus ár bhfoireann forbartha
chorparáideach.”*

Thug sé faoi deara, freisin, gur chuir an PFA a uachtaráin
ar an eolas faoin gcás seo.

*“Éiríonn seo ar fad as mí-fhaisnéis a tugadh domsa faoin
gciste seo, agus gan mé a bheith ábalta cuífhaisnéis shoiléir
a fháil sula raibh sé ró-mhall.”*

Dá réir sin, chinn an tOmbudsman ón bhfianaise a
cuireadh ar fáil, nár tugadh eolas cruinn ceart iomlán do
na Gearánaithe maidir le nádúr an *Chiste Aonadnasctha ar
Ús Seasta*. D'iarr sé ar an gCuideachta, mar sin, fuilleach na
hinfeistíochta iomláine a aisíoc – circa €10,000 – mar
aon le hús ar na hairgid uile ó dháta na hinfeistíochta go
dáta na híocaíochta, ag an ráta a fheidhmíonn siad i leith
mallíocaíochtaí éilimh.

Ós rud é gurbh ábhar imní iad cleachtas díolacháin na
cuideachta, tharchuir an tOmbudsman an gnó chuig an
Rialtóir Airgeadais, ar eagla gur tharla cásanna eile dá
shórt, go háirithe ó dúirt an PFA gur chuir an
bhainistíocht míthreoir ar dhíoltóirí eile. Tharlódh sé go
raibh ceist *mhaistrithe* anseo, freisin, ó bhí amhras ann an
raibh sé chun tairbhe sealbhóirí polasaí géilleadh i lár
téarma agus infheistiú i gCiste eile. Tharchuir sé chuig an
Rialtóir cheana cás faoi dhíolachán míchuí ag an
gcuideachta céanna – féach cás-staidéir Iúil 2007 – faoi
dhíolachán le máthair shingil.

Tuilleann Calaois Cárta Creidmheasa agus teagmhas “ar an mbaile mór” cúiteamh de €2,500

Bhí droch-iarmhairtí ag oíche amuigh, nó níos cruinne, maidin amuigh “ar an mbaile mór” sa Bhruiséil, do shealbhóir Cárta Creidmheasa. Is cosúil gur thug sé cuairt ar ionaid oíche éagsúla. In áit amháin, luaite go hoifigiúil ag Cuideachta Cárta Creidmheasa mar “ionad ólacháin/ceannaí deochanna meisciúla”, is cosúil óna Chárta Creidmheasa go ndearna an Gearánaí ceithre ceannachán a chosain €7,750 in iomlán.

Chosain rud amháin €250 agus níor ceistíodh é. Chosain na hidirbhearta eile €2,500 an ceann agus cláraíodh ar an gcóras go ndearnadh iad ag 4.40am, 5.11am agus 5.32am. Rinne an Gearánaí gearán leis an mBanc agus d’aisíoc siad €2,000 den tsuim iomlán, óir chuathas thar theorainn chreidmheasa an chuntais den mhéid sin. Ba é gearán an Ghearánaí leis an Ombudsman gur chóir don bhanc an méid iomlán a aisíoc. Dhiúltaigh an banc. Tar éis dó an cás a imscrúdú, chinn an tOmbudsman go raibh sé soiléir go ndearnadh slad ar an nGearánaí ag an ionad seo ina raibh sé. Ní fhacthas don Ombudsman, áfach, go bhféadfadh an Banc a bheith freagrach as an slad seo ar fad.

Mar sin féin, chinn an tOmbudsman gur chóir go bhfeidhmeodh córas slándála an bhainc níos fearr nuair a tharla trí idirbheart de €2,500 laistigh d’uair an chloig ag luathuaireanta na maidine i gcathair na Bruiséile, agus nach raibh sin ag teacht le gnáthphatrún caiteachais an tsealbhóra cárta. Mar a tharlaíonn, ní cosúil go ndeachaigh fiú “iomairiú míshuaibhnis” trí chóras cosctha calaoise an bhainc. Mheas an tOmbudsman go mba teip de chuid an bhainc é seo.

Agus an cúiteamh á mheas aige, chuir an tOmbudsman san áireamh gur aisíoc an banc €2,000 cheana don chuntais Cárta Creidmheasa agus gur gá go raibh an Gearánaí rud beag míchúramach maidir lena Chárta a choinneáil slán. D’ordaigh an tOmbudsman don bhanc €2,500 eile a dhíol mar chúiteamh.

Tá fadhb fós le comhairle faoi Infheistíocht Mhaoine – dámhadh €55,000 in dhá chás eile

Ina Cás-Staidéir in Iúil 2007, thagair an tOmbudsman do mhearbhall agus neamhfhógairt coinbhleacht leasa nuair a bhí comhairle infheistíochta á tabhairt ag Bróicéirí Morgáiste agus maoin mar fheithicil infheistíochta acu. Tá na cúraimí seo tarchurtha aige chuig an Rialtóir Airgeadais agus díriodh a aire ar dhá chás eile sa tréimhse deiridh de 2007.

Nuair a d’iarr infheisteoir comhairle ó chuideachta a bhí ag tairiscint comhairle infheistíochta faoi shealúchais sa Spáinn, comhairlíodh dó sealúchas a cheannach. Is é a bhí i gceist, go héifeachtach, éarlais de €70,000 nó 50% den chostas ceannaigh. Chomhairligh an Soláthróir Seirbhís Airgeadais dó gurbh é sin uile a bheadh de dhíth, agus an smaoineamh a bhí ann ná go ndíolfá an sealúchas ar aghaidh sula gcríochnófaí an ceannach, agus go bhfaighí an bhun-infheistíocht ar ais móide brabús, agus b’in é. Ní raibh sé chomh simplí sin. Theip orthu an sealúchas a dhíol, nó a “chasadh thart”, agus bhí ar an nGearánaí tuilleadh airgid a fháil ar iasacht, rud nach raibh sé ag dréim leis, chun an ceannach a chur i gcrích.

Ba é an gearán, go bunúsach, go raibh an straitéis infheistíochta lochtach; go raibh ró-luach ar an sealúchas, pé scéal é, agus go raibh coinbhleacht leasa ann, sa mhéid go raibh an comhairleoir ag saothrú coimisiúin mar ghníomhaire eastáit as an sealúchas a dhíol don fhorbróir, gan sin a nochtadh don infheisteoir.

Shéan an Soláthróir Seirbhís Airgeadais go raibh aon choinbhleacht leasa ann. Fuair an tOmbudsman amach, áfach, go raibh cárta gnó in úsáid aige agus é ag trádáil mar sholáthróir seirbhís airgeadais ar thaobh amháin de, agus ar an taobh eile ag úsáid ainm trádála eile mar ghníomhaire eastáit. Bhí an comhfhreagrais uile uaidh faoi cheann litreach agus ar r-phoist a luaigh é mar sholáthróir seirbhís airgeadais.

Bhain an tOmbudsman mar thátal as go raibh an Soláthróir ag tairiscint comhairle infheistíochta airgeadais don Ghearánaí, a bhain le ceannach agus díol sealúchais go gearrthéarmach sa Spáinn. D’ainneoin coinbhleacht leasa, ó thaobh coimisiúin a shaothrú tríd an sealúchas seo a dhíol leis an nGearánaí thar ceann fhorbróir an tsuímh, mhóthaigh an tOmbudsman gur beag aird a thug an Soláthróir, go héifeachtach, ar cén taonán a raibh sí ag feidhmiú faoi ag am ar bith, rud a chruthaigh an cárta gnó déthaobhach a thug sé don Ghearánaí.

Chinn sé, freisin, nuair a shaothraigh an Soláthróir coimisiúin ó fhorbróir an tsuímh as sealúchas a dhíol a raibh ceannaí faighte aige dó, go raibh coinbhleacht leasa soiléir ann, agus é ag moladh straitéis infheistíochta i sealúchas don Ghearánaí a chuimsigh ceannach gearrthearma agus athdhíol beagnach láithreach, sular díoladh an sealúchas i gceist. Ní fhéadfaí a mhaíomh, dar leis an Ombudsman, go raibh an Soláthróir ag tairiscint chomhairle infheistíochta neamhspleách ar mhaoin thar lear nuair a bhí sé ag feidhmiú, dáiríre, mar ghníomhaire d'fhorbróir an tsuímh, bunábhar na hinfeistíochta a bhí molta.

Bhí an cuma air gur chaill an Gearánaí thart ar €50,000 ar a infheistíocht. Chinn an tOmbudsman go raibh an Gearánaí féin faillíoch sa mhéid nár chóir dó dul ag ceannach maoin sa Spáinn gan a bheith sásta go raibh luach margaidh an tsealúchais a bhí á cheannach aige sa raon ceart do shealúchas dá shórt, agus chinn sé go raibh an Gearánaí 50% freagrach as an gcaillteanas a tharla. Sna cúinsí seo uile, d'ordaigh an tOmbudsman don Soláthróir Seirbhís Airgeadais suim €25,000 a íoc mar chúiteamh leis an nGearánaí.

Dhámh an tOmbudsman cúiteamh de €30,000 in aghaidh soláthóra eile nuair a tharla nár nochtaíodh coinbhleacht leasa – an t-aon difríocht a bhí ann ná, go raibh an sealúchas i Sasana.

Faigheann siúinéir gortaithe dámhachtain de €10,000 toisc nár choinnigh banc taifead de pholasaí árachais a díoladh trí 'ghlao gan iarraidh'; bhí teideal an pholasaí míthreorach, freisin.

Cuireadh díospóid faoi bhráid an Ombudsmain maidir le míthuiscint a tharla nuair a dhíol banc polasaí árachais ar an bhfón. Siúinéir féinfhostaithe ab ea an Gearánaí a d'fhulaing tromghortú ar obair inar bhris sé a dhá sciathán. Cheannaigh sé an polasaí thart ar thrí seachtaine roimhe sin.

Nuair a rinne sé éileamh faoin bpolasaí, diúltaíodh an t-éileamh. Tharla sé gur pholasaí do 'árachas timpiste phearsanta' a fuair sé, ach níor thug an polasaí seo clúdach ach le haghaidh 'buan-mhíchumas nó bás'. Bhí an tuiscint shoiléir ag an nGearánaí gurb é an cineál clúdaigh a fuair sé ná clúdach don chineál timpiste a bhí aige, ach ní hamhlaidh a bhí.

Léiríodh le linn fiosruithe an Ombudsmain gur díoladh an polasaí de thoradh glao a chuir an banc air mar chustaiméir cárta creidmheasa an bhainc. Níor lorgaíodh é; 'glaog gan iarraidh' a bhí ann. D'iarr an tOmbudsman cóip den chomhrá taifeadta, nó, ar a laghad, athscríbhinn de. Dúirt an banc nach raibh siad seo ar fáil. Thug an tOmbudsman faoi deara, freisin, nár eisíodh na Coinníollacha Polasaí mionsonraithe go dtí deich mí tar éis na timpiste, agus ní raibh sin sásúil.

An cheist a bhí le breithniú ag an Ombudsman ná, ar mhíthreoraigh ionadaí díolacháin an bhainc an Gearánaí maidir leis an gcineál polasaí a bhí á cheannach aige. Agus seo á bhreithniú aige, thug an tOmbudsman faoi deara, *inter alia*, go raibh Plean Cosanta Íocaíochtaí ag an nGearánaí roimhe sin leis an mBanc, ach gur chealaigh sé é roinnt míosa sula bhfuair sé an 'glaog gan iarraidh', óir dúirt sé gur léiríodh dó agus é ag athbhreithniú a riachtanais árachais, nár chlúdaigh an polasaí ach 3% d'aon fhuilleach a bheadh amuigh ar bhille a chárta creidmheasa, dá dtarlódh go raibh sé in ospidéal ar feadh tréimhse 15 lá nó níos mó.

Thug an tOmbudsman faoi deara, freisin, go raibh sé féinfhostaithe, go raibh clúdach árachas dlíteanas poiblí aige le Cuideachta eile, a leorchlúdódh an Gearánaí, agus tuilleadh, don chineál seo timpiste. Ach, a dúirt an Gearánaí, ó shíl sé go raibh sé clúdaithe agus gur tugadh le fios dó go raibh sé clúdaithe faoin bpolasaí seo a bhí faoi dhíospóid anois, nuair a tharla an timpist níor thug sé fógra don chuideachta eile laistigh den 48 uair a bhí leagtha síos agus, dá réir sin, gur thit sé lasmuigh dá dtéarmaí siúd. Bhí an tOmbudsman sásta gur thuig an Gearánaí an cineál clúdach árachais a bhí de dhíth air.

Chinn an tOmbudsman, ós rud é go ndearnadh an conradh ar an teileafón, nach raibh sé inghlactha nach raibh taifead ann den mhéid a tharla, m.sh., cibé ar míníodh gach gné den pholasaí coimpléascach go soiléir don chustaiméir. Chinn sé, freisin, go dtabharfaí le fios do ghearánaí réasúnta, ón gcur síos a bhí ar an bpolasaí, go raibh clúdach aige don chineál timpiste a tharla dó, mura bhféadfadh an Banc a mhalairt a chruthú dó. Ní raibh an Banc in ann sin a dhéanamh agus, mar sin, chinn an tOmbudsman tacú leis an nGearán seo agus dhámh sé cúiteamh de €10,000. D'ordaigh sé, freisin, don Chuideachta agus don Bhanc, teideal an táirge a athrú, ó bhí sé míthreorach 'polasaí timpiste pearsanta' a thabhairt air.

Tuigeann an tOmbudsman go láimhseáiltear an-chuid conarthaí agus saincheisteanna eile, le fírinne, ar líne agus ar an bhfón. Sna cúinsí seo, chuir sé in iúl do na Soláthróirí Seirbhís Airgeadais uile go mbeidh fonn air, nuair a bheidh sí ag plé le gearán a bhaineann le geallúintí conarthacha a thugtar ar an teileafón, cinneadh a

thabhairt i bhfabhar Gearánaí munar féidir leis an Soláthróir an fhianaise is gá a thairiscint chun an t-éileamh i gceist a bhréagnú. Bheadh sé chun leasa na Soláthróirí, mar sin, smaoineamh ar thairiscint chuí a choinneáil – lena n-áirítear, más gá, taifeadtaí teileafóin a bhainfeadh le geallúintí conartacha dá shórt – ar feadh na tréimhse inar féidir le duine gearán a dhéanamh leis an Ombudsman, ie. sé bliana.

Moladh méadú 200% ar phréimheanna de thoradh athbhreithniú ar Pholasáí Árachais

I Meán Fómhair 1991 ghlac an Gearánaí le cosaint um Chlúdach Saoil/Tinnis chriticiúil leis an gCuideachta agus líomhnaigh sé gur cuireadh in iúl dó go bhfaigheadh sé, ar phréimh-mhíosúil de IR£50 (€63) le linn a shaoil, an tsuim árachaithe de IR£150,000 (€190,460) dá bhfaigheadh sé bás nó tinneas criticiúil.

Dúirt an Gearánaí gur chreid sé ó thús gur ceapadh an polasaí chun clúdach sainluacha a sholáthar dá shaoil iomlán, le cinnteacht faoin tsuim agus faoi chúinsí an chlúdaigh. Chuir an Chuideachta in iúl dó i Nollaig 2005 gur athbhreithnigh siad a pholasáí agus go raibh siad ag tabhairt dhá rgha dó, mar a leanas:

- *Chun an clúdach céanna de €190,461 a choinneáil, an phréimh mhíosúil a mbéadú ó €63 go €193, nó*
- *Ar an bpréimh mhíosúil chéanna de €63, glacadh le leibhéal clúdaigh níos lú de €75,434.*

Dúirt an Chuideachta in aighneacht chuig Oifig an Ombudsmáin, “bhí an muipear míosúil do shochair chosanta [an Ghearánaí] níos mó ná a phréimh mhíosúil, i dtreo dheireadh 2001. Cé gur chúdaigh an fás ar luach a chiste ag an bpointe sin na costais bhreise ar feadh roinnt míosa, faoi thús 2003 bhí cuid den chiste á úsáid gach mí chun costais na sochar cosanta a chlúdach. Ag an bpointe seo réamb-mbeastar go mbeidh an ciste diúltach ag dáta éigin amach anseo.” Thug an tOmbudsman faoi deara nár thairg an Chuideachta clúdach laghdaithe leanúnach (nó préimh mhéadaithe) don Ghearánaí go dtí Nollaig 2005. Chinn an tOmbudsman gur chóir go soláthrófaí faisnéis don Ghearánaí faoin gciste a bheith ag laghdú, i 2001 agus arís i 2003, i dtreo go bhféadfadh sé smaoineamh ar ghníomh éigin leasúcháin ag dáta níos luaithe.

Polasaí Lán-Saoil Aonadnasctha atá ag an nGearánaí leis an gCuideachta. Gearrtar an costas ar chlúdach saoil ar bhonn bliantúil agus méadaíonn an préimhráta le haois. Méadaítear an Ciste sna blianta tosaigh ach mura mbíonn

an phréimh thosaigh substaintiúil bíonn costas an chlúdach saoil sna blianta déanacha níos mó ná an phréimh agus fóirdheonaíonn an Ciste costas an chlúdach saoil. Le himeacht ama ídítear an Ciste agus bíonn gá le hathbhreithniú (méadú préimhe nó laghdú clúdach saoil). An bhun-saincheist faoin gcineál seo Polasaí ná go méadaíonn an préimhráta a ghearrtar le haois gach bliain ar chlúdach saoil, agus éiríonn sé níos costasaí an tsuim árachaithe a choinneáil. De ghnáth, bíonn coinníoll athbhreithnithe polasaí ag gabháil le Polasaithe Lán-Saoil Aonadnasctha, a dhéanann soláthar d’athbhreithniú tar éis 10 bliain agus ina dhiaidh sin gach 5 bliain. Tá coinníoll níos dochraidí ag dul leis an bpolasaí seo, mar a tharlaíonn, óir deireann a fhorálacha:

“Má tharlaíonn, am ar bith tar éis cothroim dhá bhliana ó Dháta an Polasaí go bhfuil líon na n-aonad atá ceangailte leis an gCuntas Polasaí diúltach, beidh de cheart ag an gCuideachta an polasaí a chealú gan luach agus beidh deireadh láithreach le dliteanas uile na Cuideachta faoin bpolasaí.”

Níor fheidhmigh an Chuideachta a gceart an polasaí a chealú, ach ina áitsan, thairg siad na Sochair a choinneáil trí mhéadú 200% ar an bpréimh, nó an phréimh a bhí ann a choinneáil ach na Sochair a laghdú de 60%, dá réir. Mheas an tOmbudsman nár cuireadh dea-fhoclaíocht ar an bpolasaí agus go raibh sé ualaithe go héagórach i bhfabhar na Cuideachta. Agus sin ráite, bhí sé an-fheasach faoi nádúr dochraideach na staid a bhí ar an bpolasaí agus nach bhfuil aon chlásal athbhreithnithe polasaí ann faoin bplean. Agus sin ráite, ní fhéadfadh sé cinneadh a dhéanamh faoi fhoclaíocht an pholasáí, ós rud é gur díoladh an polasaí níos mó ná sé bliana sula ndearnadh an gearán leis agus, mar sin de, bheadh cinneadh dá shórt *ultra vires* chumhachtaí reachtúla an Ombudsmáin. Dhírigh an tOmbudsman, áfach, aird an Rialtóra Airgeadais ar an ngné seo den ghearán, ar eagla go mbeadh tomhaltóirí eile faoi réir cúinsí den chineal céanna agus go mbeadh polasaithe cosúil leo ag Cuideachtaí eile.

Tar éis dó an méid a bheadh cóir agus réasúnta a bhreithniú d’ordaigh an tOmbudsman don Chuideachta roghanna leasaithe a chur ar fáil don Ghearánaí, ag cur san áireamh go raibh an Chuideachta le 50% d’aon chostais mhéadaithe le haghaidh clúdaigh a íoc agus go n-athbhreithneofaí an cás arís i gceann cúig bliana.

Polasaí Cosanta Morgáiste – dámhadh €25,000 i ndíospóid maidir le neamhíoc préimhe trí dhochar díreach

D'iarr na Gearánaithe – tuismitheoirí an éagaigh árachaithe – go n-íocfaí suim chosanta morgáiste de €100,000 tá éis bhás an tSaoil Árachaithe. Dhiúltaigh an Chuideachta é a íoc, ag cur in iúl go ndeachaigh an Polasaí i léig de bharr neamh-íoc na préimhe míosúla. Bhí an phréimh iníoctha ar an 10ú lá de gach mí trí dhochar díreach.

D'aischuir an Banc an tiarratas le haghaidh na préimhe a bhí iníoctha ar an 10ú Feabhra 2006 le “tarchuir chuig an bhfiachaí”. Chuir an Chuideachta an dara iarratas isteach níos déanaí sa mhí, ach chomhairligh sí don Saol Árachaithe go chuir an banc ar ais athuair é marcáilte “tarchuir chuig an bhfiachaí”. Scríobh an Chuideachta litir eile chuig an Saol Árachaithe ag cur in iúl go raibh an phréimh fós gan íoc agus ag comhairliú go *“leanfaimid ag soláthar clúdach saoil faoin bpolasaí seo ar feadh 30 lá tar éis an dáta a raibh sé dlite”*. Ar deireadh chuir an Chuideachta litir ag comhairliú don Áracháí gur thit an polasaí i léig i Márta 2006. Fuair an tÁracháí bás, go tragóideach, 3 lá tar éis don pholasaí dul i léig, agus – toisc go raibh deireadh seachtaine san idirlinn – is dócha nach raibh litir na Cuideachta faoi dhul i léig an pholasaí faighte.

D'áitigh na Gearánaithe go raibh cistí i gcuntas bainc an éagaigh ó dheireadh na míosa i gceist, agus dá ndéanfaí iarratas don phréimh ar nó tar éis an dáta sin, bheadh sé íoctha.

Agus an cás seo á bhreithniú aige, thug an tOmbudsman faoi deara le linn a imscrúdaithe:

- Go bhfuil córas réasúnach ag an gCuideachta chun déileáil le hiarratais ar dhochar dhíreacha nár íocadh, i.e. rinne siad an dara hiarratas. D'eisigh an Chuideachta ceithre athbhillí maidir le préimheanna neamhíoctha roimhe seo agus ní dheachaigh an tÁracháí i dteagmháil leis an gCuideachta fúthu.
- Níor íocadh dochar díreach a chuir an Chuideachta isteach ar an 10ú Nollaig 2005. Cuireadh an t-iarratas seo ar dhochar díreach isteach arís le haghaidh íocaíochta ar an 30ú Nollaig 2005 agus íocadh gan deacracht é. Maidir le préimh Fheabhra 2006, rinneadh iarratas ar an 10ú Feabhra 2006, ach níor íocadh é. Chuir an Chuideachta isteach ar íocaíocht arís ar 20ú Feabhra 2006 agus níor éirigh leis. D'áitigh na Gearánaithe, dá gcuirfeadh an

Chuideachta isteach é i bhFeabhra 2006, ar an dáta céanna le Nollaig 2005, i.e. ag deireadh na míosa, go mbeadh dóthain airgid sa chuntas.

- Dúirt na Gearánaithe nach mbeadh aon réamheolas ag an éagach faoin uair a chuirfeadh an Chuideachta isteach an dochar díreach mura n-éireodh leis an gcéad iarratas. Bhí sé mearbhlach, freisin, ó thaobh an chustaiméara de, go ndúirt an polasaí, dá mbeadh an dochar díreach gan a bheith íoctha, nach gcuirfe isteach aon dochair dhíreacha eile go gcomhlíonfaí na riachtanais chun an cur chun dochair a atosú; mar is léir ní sin an cleachtas a d'fheidhmigh an Chuideachta, ós rud é gur chuir siad isteach ar íocaíocht athuair. Dúradh, freisin, nach mbeadh aon eolas ag an éagach faoin lá a ndéanfaí iarratas don dara huair, agus nár soiléiríodh seo dó in aon litir nó, go deimhin, na téarmaí agus coinníollacha polasaí nó eile. Áitíodh nach raibh de threoir ag an éagach ach na hiarratais cheana ón gcuideachta ar dhochair dhíreacha le haghaidh íocaíochta.

Thug an tOmbudsman faoi deara, freisin, gur luaigh na Gearánaithe gur chuir idirghabhálaí (atá mar bhall den Ghrúpa a mbaineann an Chuideachta leis) dochar díreach isteach ar thrí ócáid i bhFeabhra 2006 d'árachas theach an éagaigh. Bhí sé doiligh seo a réiteach le polasaí na Cuideachta maidir le polasaí saoil, agus tá cuma roghnachais air seo, sna cúinsí uile. Ba é freagra na Cuideachta ar fhiosruithe an Ombudsmain faoin ngné seo, go bhfuil cuideachtaí éagsúla ag obair in Éirinn ag an nGrúpa a bhfuil baint acu leis; gurb aonáin dhlíthiúla ar leith gach cuideachta acu agus go n-oibríonn siad neamhspleách ar a chéile; go bhfuil gach cuideachta, mar sin, freagrach as forfheidhmiú agus feidhmiú a gcuid polasaithe agus gnáthamh féin nuair a bhíonn siad ag riar a saintairiscintí táirge féin.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman:

- Gur eisigh an Chuideachta athbhillí faoi phréimheanna nár íocadh i bhFeabhra 2006 agus nach ndeachaigh an sealbhóir polasaí i dteagmháil leis an gCuideachta faoi seo. Tá an dualgas ar an sealbhóir polasaí an phréimh a íoc nuair atá sí iníoctha. Má roghnaigh sealbhóir polasaí na préimheanna a íoc trí dhochair dhíreacha, tá dualgas air féachaint chuige go bhfuil airgead ina chuntas bainc an lá a bhfuil na préimheanna iníoctha.
- D'aithin sé gur chuir an Chuideachta an dara seans ar fáil; tríd an dara hiarratas a dhéanamh ar íocaíochta ní féidir leis an Sealbhóir Polasaí an

fhreagracht a chur ar an gCuideachta athiarratais a dhéanamh, le súil go gcuirfear cistí ar fáil. Shíl sé sa chás seo, áfach, go bhféadfadh an Chuideachta a seasamh a dhéanamh i bhfad níos soiléire ina gcomhfhreagras faoi iarratais le haghaidh íocaíochta. D'fhéadfadh an Chuideachta a rá leis an sealbhóir polasaí, ar a laghad, (sa litir a luaigh an dara iarratas neamhthorthúil uathu ar íocaíocht) nach gcuirfí aon iarratais eile chuig a bhanc. Tá glactha ag an gCuideachta leis an moladh seo.

- Maidir le hiarratas an idirghabhálaí ar íocaíocht ar an tríú ócáid le haghaidh árachais tí, thug sé faoi deara gur chuir an Chuideachta a bhfógraí neamhíocaíochta agus fógra faoi dhul i léig an chlúdaigh chuig an idirghabhálaí seo. Bhí argóint na Cuideachta, go raibh na cuideachtaí sa Ghrúpa ina sainaonáin dhlíthiúla agus go n-oibríonn siad neamhspleách ar a chéile, ceart ó thaobh an dlí de, ach mheas sé gur gá go gcuirfeadh gnáthaimh éagsúla an ghrúpa maidir le dochair dhíreacha, mearbhall ar chustaiméir faoin spás ama a cheadófaí.

Cé go raibh an fhreagracht ar an Sealbhóir Polasaí i ndeireadh na dála na préimheanna a íoc nuair a bhí siad iníoctha, ag cur san áireamh cúinsí foriomlána an cháis seo, na hiarratais éagsúla ar dhochair dhíreacha laistigh den ghrúpa cuideachtaí agus ag breithniú ar a raibh cothrom agus réasúnta, chinn an tOmbudsman go n-íocfadh an Chuideachta €25,000 le heastáit an éagaigh mar shocraíocht iomlán deiridh ar an díospóid.

Árachas Taistil – aisíoc costais chealaithe de €4,000

Ba í cúlra an cháis seo, gur áirithigh an Gearánaí saoire a bhí le bheith ann ó Fheabhra 2007 go hAibreán 2007. Tar éis na háirithinte, áfach, diagnóisíodh an Gearánaí le tromthinneas agus dá thoradhsan ní raibh ar a chumas taisteal ar an turas a bhí beartaithe. Rinne an Gearánaí iarracht ansin na costais chealaithe de €4,000 a éileamh ón gCuideachta.

Chuir an Chuideachta in iúl don Ghearánaí go raibh a thuras le leanúint ar feadh 61 lá agus, mar sin, nach mbeadh sé clúdaithe ag an bpolasaí árachais. Luaigh an polasaí árachais an méid seo a leanas: *“Ní ceadaithe go mairfeadh an turas níos mó ná 60 lá”*. Mhaígh an Gearánaí go raibh an turas le bheith ar feadh 59 oíche agus leis an

sceideal athraitheach eitiltí nach rachadh a turas thar an amchreat de 60 lá.

Thug an tOmbudsman faoi deara nach dtugann an polasaí árachais sainmhíniú sonracha ina dhoiciméid polasaí ar cad is “lá” ann, chun críocha an chlúdaigh. Chun teacht ar chinneadh faoin ábhar, bhí aird ag an Ombudsman ar shainmhíniú foclóra ar “lá” i.e.: *“Tréimhse 24 uair mar aonad ama ó mbeán oíche go meán oíche, de ghnáth.”* Ag baint úsáid as an sainmhíniú seo ar lá agus ag glacadh go raibh na hamanna imeachta agus teachta cruinn, fuair sé nach mairfeadh turas beartaithe an Ghearánaí ach 59 lá in iomlán. D’ordaigh sé don Chuideachta na costais chealaithe a íoc leis an nGearánaí.

De thoradh Cárta Creidmheasa a bheith curtha chuig an seoladh mícheart, tugadh cúiteamh €4,500 i leith idirbhearta calaoiseacha

Léiríodh an buanfhairéas is gá ag bainc agus custaiméirí araon in aghaidh féidearthacht calaoise i gcás maidir le hearráid faoi sheoladh. Nuair a sheol an banc amach Cárta Creidmheasa agus PIN an Ghearánaí, cuireadh é chuig seanseoladh – agus fuair calaoiseoir é agus d’úsáid go calaoiseach é.

Faoin am a fuair an custaiméir amach faoinar tharla bhí €12,000 cailte aige. Mhaígh an Gearánaí go raibh an banc freagrach, mar gur thug sé fógra don bhanc faoina athrú seolta i leith a chuntais reatha, agus gur ghlac sé leis go bhfeidhmeadh an banc an t-athrú i leith a chuntas Cárta Creidmheasa, freisin, rud nár tharla.

Chinn an tOmbudsman, cé gur ar an nGearánaí a bhí an chéad dualgas féachaint chuige gur cláraíodh a athrú seolta ar a chuntais uile leis an mbanc, mar sin féin bhí dualgas ar an mbanc, freisin, treoir a thabhairt don custaiméir lena chinntiú go n-athrófaí gach seoladh cuntais, an cuntas Cárta Creidmheasa san áireamh. Thug sé faoi deara go leorchlúdaíonn an gnáthamh reatha maidir le seolta a leasú, an t-ábhar seo. Ina chinneadh fuair an tOmbudsman go raibh cuid mhór den mhilleán (ach ní hé uile) ar an nGearánaí, agus ní ar an mbanc, as ar tharla, agus d’ordaigh sé go n-íocfaí €4,500 den €12,000 a goideadh, leis an nGearánaí, mar léiriú air seo.

Comhairle Infheistíochta Mhíthreorach ó Bhanc – cúiteamh €17,000

Custaiméir a chuaigh chuig a bhanc chun comhairle infheistíochta a fháil, d'infheistigh sé €100,000 i mBanna dá thoradh. Ceithre bliana ina dhiaidh sin b'fhiú €74,000 an Banna. Rinne sé gearán leis an Ombudsman gur cuireadh míthreoir air. Dúirt sé gur infheistíocht ísealriosca, amháin, a bhí uaidh.

Banna Rianaithe nasctha leis an *Eurostxx Index* a bhí sa Bhanna. I mbun imscrúduithe dó, thug an tOmbudsman faoi deara gur luaigh doiciméadú inmheánach an bhainc féin go “*dteastaíonn ón gcliánt go mbeadh sé ar bheagán nó gan riosca; 3-5 bliain*”. Dúirt an banc leis an Ombudsman gurb infheistíocht ar bheagán riosca le fírinne, an Banna seo. Ní raibh an tOmbudsman in ann aontú leo. Chinn an tOmbudsman nárbh infheistíocht ísealriosca an Ciste Innéacs seo nuair a díoladh é leis an nGearánaí agus bhí sé sásta ó na doiciméid a chonaic sé gur theastaigh ón nGearánaí a airgid a infheistiú i dtáirgí ar bheagán nó gan riosca don tsuim chaipitil a bhí á infheistiú aige. D'ainneoin sin, mhol agus dhíol an banc táirge leis a nocht a airgead do chatagóir riosca a bhí níos airde ná ar theastaigh uaidh glacadh leis, agus sna cúinsí sin bhí an tOmbudsman sásta go raibh a ghearán in aghaidh an bhainc cóir.

Ag teacht dó ar mhéid an chúitimh, chuir an tOmbudsman san áireamh go raibh ar intinn ag an custaiméir a airgead a infheistiú i mBanna, agus mar sin gur gá a mheas gur ghlac sé le riosca áirithe dá chaipiteal. Á chur seo san áireamh, dhámh an tOmbudsman €17,000 mar chúiteamh.

Dámhadh €8,000 toisc nár lorg an Chuideachta Árachais tuairim Sainchomhairleora mar is gá faoi pholasaí um Buan-Mhíchumas Iomlán

Diagnósíodh go raibh Ailse agus tinnis bhainteacha ag an nGearánaí agus rinne sé éileamh maidir le Buan-Mhíchumas Iomlán faoi pholasaí Cúraim Práinne. Bhain an díospóid le diúltú Cuideachta Árachais éileamh a íoc ar an mbonn nár shásaigh an Gearánaí an sainmhíniú polasaí maidir le Buan-Mhíchumas Iomlán. Mhaígh an Gearánaí, freisin, gur mhídhíol

ionadaí na Cuideachta an polasaí léi.

Chuir an Gearánaí fianaise mhíochaine ar fáil mar thaca lena héileamh go raibh sí faoi bhuan-mhíchumas iomlán. Maidir leis an scrúdú míochaine a shocraigh an Chuideachta Árachais, mhaígh an Gearánaí nár chuir an dochtúir (DG) scrúdú cuí uirthi. Dúirt sí, freisin, gur chuir sí in iúl d'ionadaí na Cuideachta tráth ar díoladh an polasaí léi gur theastaigh clúdach saoil/tinnis uaithe in aghaidh tinnis nó báis.

Mar fhreagra, d'agóid an Chuideachta Árachais in aghaidh an éilimh faoi mhídhíol á rá, de réir a ngníomhaire, go ndearna an Gearánaí teagmháil leis siúd faoi pholasaí a ghlacadh, agus go raibh sí sásta an clúdach a cheannach. Maidir lena héileamh ar shochar, dúirt an Chuideachta gurb é tuairim an scrúdaitheora míochaine neamhspleách nár shásaigh an Gearánaí na critéir riachtanacha le go mbeadh sochar iníoctha faoin bpolasaí.

Tar éis a imscrúdaithe, níor thacaigh an cinneadh a d'eisigh Oifigeach Imscrúdaithe an Ombudsman leis an nGearán faoi mhídhíol; chinn sé, áfach, nár lorg an Chuideachta tuairim Sainchomhairleora mar is gá faoin bpolasaí, agus dá thoradhsan nárbh fhéidir breithiúnas a thabhairt faoi ar shásaigh an Gearánaí an sainmhíniú polasaí ar Bhuan-Mhíchumas Iomlán. Dúradh sa Chinneadh, cé go raibh an fhianaise mhíochaine éiginnte maidir leis an sainmhíniú polasaí a bheith sásaithe ar feadh tréimhse áirithe, go raibh sé soiléir ón bhfianaise mhíochaine go raibh tromthinneas ar an nGearánaí sa tréimhse seo. Dá réir sin, ag cur cúinsí uile an cháis san áireamh, ba chóir aon-íocaíocht amháin de €8,000 a dhéanamh leis an nGearánaí mar aitheantas ar a tromthinneas.

D'iarr an dá phairtí sa díospóid ar an Ombudsman an cinneadh a athbhreithniú, an Gearánaí ag athdhearbhú a gearán faoi mhídhíol, agus go raibh an dámhachtain a tugadh róibheag. D'áitigh an Chuideachta Árachais go raibh cinneadh an imscrúdaitheora íocaíocht a ordú mar aitheantas ar thromthinneas an Ghearánaí, ag sárú na gcumhachtaí a thug an reachtaíocht don Ombudsman.

Maidir leis an t-éileamh faoi mhídhíol, chinn an tOmbudsman, ó bhí coinbhleacht fhianaise idir na páirtithe faoin méid a dúradh tráth ar díoladh an polasaí, bhí sé riachtanach go dtabharfaí aird ar an bhfianaise dhoiciméadach. Chinn an tOmbudsman nár thacaigh an fhianaise le haighneacht an Ghearánaí maidir le hoiriúnacht an pholasaí. Dhírigh an tOmbudsman aird ar an gcumhacht a bhí aige dámhachtain cúitimh a dhéanamh faoi Alt 57CI-(4)(d) den Acht agus dúirt sé go ndearnadh an dámhachtain de €8,000 i bhfianaise cúinsí

uile an cháis, lena n-áirítear diúltú na Cuideachta don éileamh, gan chloí lena cuid riachtanais polasaí féin. Dhiúltaigh sé d'aighneacht na Cuideachta agus d'ordaigh go n-íocfaí an €8,000.

Faisnéis mhícheart tugtha do shealbhóir Cistí Scoir Faofa – aisíocadh €28,000 de na táillí bainistíochta

Ba é cúlra na díospóide seo, gur infheistigh an Gearánaí i gCiste Pinsin Scoir Faofa. Ba é cás an Ghearánaí gur mídhíoladh an polasaí agus go ndearnadh aibhaintí nach raibh aon bhonn dlíthiúil leo. D'éiligh an Gearánaí gur tugadh faisnéis mhícheart dó agus gur ghlac an Chuideachta am fada thar an ngnáth chun freagra a thabhairt ar a chuid fiosruithe.

Maidir leis an éileamh faoi mhídhíol, ba é cinneadh an Ombudsmain ná, cé go bhfuil sé ceart a rá gur cuid de ról an chomhairleora neamhspleáigh nádúr agus scóip an pholasaí a mhíniú, ó ba í an chéim iarratais an ócáid do mhíniú dá shórt, i.e. i 1998, ní fhéadfadh sé an ghné sin den díospóid a imscrúdú, ó tharla an gnó níos mó ná sé bliana sula ndearnadh an gearán agus eisean dá réir faoi urchosc reachta. Thug sé le fios, freisin, nach raibh feidhm i 1998 leis na Rialacháin a chuir iallach ar arachóirí agus eadránaithe, araon, faisnéis pholasaí áirithe a sholáthar i scríbhinn do chliant, maidir le sochar teilgte, *coimisiún agus muirir*, athbhreithnithe polasaí, agus saincheistean luathbhriste agus cánachais, agus nach bhfuil éifeacht siarghabhálach leo.

Chuir an tOmbudsman in iúl gur gnó don Chuideachta féin go hiomlán é, de ghnáth, cinneadh na Cuideachta maidir leis an uair a fheidhmeoidh sí Coigeartú Luach Margaidh (MVA) agus cé chomh mór is a bheidh sé, mar aon le cinntí faoi bhónais, agus chlúdaigh an doiciméad polasaí a cuireadh ar fáil sa chás seo na cúinsí ina ndéanann an Chuideachta na cinntí sin. Ar cheist na dtáillí bainistíochta, d'áitigh an Chuideachta go raibh táille de idir 1.25% agus 1.75% caighdeánach agus aitheanta go maith laistigh den tionscal. Is fíor go dtabhaítear costais maidir le riarachán agus bainistíú cistí agus, cé go raibh foráil pholasaí ann a rinne saintagairt do tháillí bainistithe infheistíochta, ba riachtanas polasaí é go luafaí na táillí seo go sonrach ar sceideal an pholasaí, rud nár tharla anseo. Chuir an tOmbudsman in iúl, freisin, gurbh í an fhíorstaid sa chás seo, nár tháillí follasacha iad na táillí, ach go raibh siad le brath sna rátaí bónais dearbhaithe. Bhí sé sásta go raibh an ceart ag an

gCuideachta sa mhéid go bhfuil an-eolas ar tháillí dá shórt laistigh den tionscal agus nach bhféadfadh duine a bheith ag súil go mbeadh polasaí dá shórt saor ó tháillí dá sórt gan é a bheith luaite go sainráiteach. Ní dúirt polasaithe an Ghearánaí go sonrach nach mbeadh táillí infheidhmithe.

Shíl an tOmbudsman, áfach, go bhféadfadh an Chuideachta an staid a sholáiriú i bhfad níos fearr. Ina gcomhfhreagras leis an nGearánaí, d'úsáid siad téarmaí éagsúla do na táillí, gan ceann ar bith acu a bheith luaite go sonrach sa pholasaí. Ghéill an Chuideachta, freisin, gur thug siad faisnéis mhícheart don Ghearánaí trí dhearmad.

Mar sin, ghlac an tOmbudsman an dearcadh go bhfuil sé de cheart ag Sealbhóirí Polasaí a bheith ábalta brath ar an bhfaisnéis a chuireann Cuideachtaí ar fáil agus, má bhíonn an fhaisnéis mícheart, nach mór don Chuideachta íoc as. Ag cur san áireamh moilleanna na Cuideachta agus í ag freagairt fiosruithe an Ghearánaí, an fhaisnéis mhícheart a tugadh níos mó ná uair amháin, saincheist tháillí na bainistíochta, agus ag cur san áireamh a bhfuil cothrom agus réasunta i gcúinsí uile an cháis, ba í cinneadh an Ombudsmain go naisíocfadh an Chuideachta 50% de tháillí foriomlána na bainistíochta ciste a baineadh thar na blianta, nó €28,000 in iomlán.

Polasaí Cosanta Ioncaim agus cad de a bhfuil ioncam feirmeora comhdhéanta – 'súil siar' glactha ar iarratas ón Ombudsman

I 2004, d'aontaigh an Chuideachta Árachais sochar Cosanta Ioncaim a íoc i leith mhíchumas an Ghearánaí. Faoi théarmaí an pholasaí bhí sochar suas le 67% dá ioncam sa dá mhí déag roimh mhíchumas, lúide ioncam tar éis míchumais, iníoctha leis an nGearánaí.

Ba é seasamh na Cuideachta, murar fhulaing an Gearánaí cruatan airgeadais, gur thairg siad íocaíochtaí a dhéanamh "Ar Chuntas", fad a bhí siad ag fanacht leis an nGearánaí a sonraí ioncaim a sholáthar, chun go bhféadfadh an Chuideachta méid cruinn a sochar a áireamh. Choinnigh an Chuideachta an ceart, go sonrach, aon ró-íocaíochtaí a aisghlámhadh.

Nuair a fuair siad na sonraí ioncaim, thug an Chuideachta faoi deara go raibh laghdú ioncaim an Ghearánaí tar éis míchumais níos lú ná a measadh. Dá thoradh an d'áirigh an Chuideachta go ndearnadh ró-íocaíocht agus d'iarr siad aisíoc an chéanna ón nGearánaí. Líomhnaigh an Gearánaí gur mídhíoladh an polasaí, agus go háirithe nár

shoiléirigh an polasaí an tslí ina n-áireofaí ioncam.

Bhain an díospóid anseo le cén figiúr cuntasáochta a sheasfadh d'ioncam an Ghearánaí chun sochar cosanta ioncaim a áireamh. Ba í an fheirmeoireacht slí beatha an Ghearánaí agus bhí sí féinfhostaithe, mar sin. D'éiligh an Gearánaí gurb é brabús/caillteanas (tuairiscthe mar *'brabús iarbhír'*) óna cuntais iniúchta, seachas ioncam inchánach (tuairiscthe mar *'brabús tar éis meánú ioncaim'*), is cóir a bheith mar bhonn áirithe dá hioncam. Thug an tOmbudsman deis don Chuideachta an modh áirithe seo a bhreithniú. Ghlac an Chuideachta gur chuí foirmle an *'bhrabúis iarbhír'* a úsáid. Dá thoradhsan, laghdaíodh go mór an méid a dúradh a bheith ró-íoctha ag an gCuideachta.

Bhí inní ar an Ombudsman go mb'fhéidir go mbeadh drochféacht ag seanmhodh áirithe na Cuideachta ar shochar cosanta ioncaim sealbhóirí polasaí feirmeoireachta eile. Mhothaigh sé, ó ghlac an Chuideachta leis an mbonn *'brabúis iarbhír'* mar an modh ceart áirimh, gur chóir go bhfeidhmeodh an modh áirimh céanna freisin i leith sealbhóirí polasaí den chineál céanna a bhí thíos leis sna sé bliana roimhe sin, agus i leith sochair ioncaim na sealbhóirí polasaí feirmeoireachta eile feasta. Mhol sé go ndéanfaí atháireamh ar shochar ioncaim gach sealbhóir polasaí feirmeoireachta sna sé bliana roimhe sin. Ní fhéadfadh an tOmbudsman ordú a thabhairt go n-athbhreithneofaí cásanna eile i bhfianaise bhreithiúnas na hArd-Chúirte in achomharc Quinn Direct v. Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais.

Sheiceáil an Chuideachta a comhad éilimh faoi Chosaint Ioncaim agus níor tháinig siad ach ar chás amháin eile inarbh fheirmeoir an t-éilitheoir. B'éileamh gearrthréimhse é ar íocadh sochair ina leith i 2005 maidir le gearrthréimhse mhíchumais. D'athbhreithnigh an Chuideachta an t-éileamh seo go bhfeicfeadh siad ar ghá coigeartú sochair, le *'brabúis iarbhír'* in úsáid mar bhonn. Níor ghá coigeartú mar nár gearríocadh an t-éilitheoir.

Aibhsíonn an cás seo go bhfuil Cuideachta toilteanach glacadh le moladh 'súil siar' an Ombudsmain i leith seanéilimh, d'fhonn cothroime a chinntiú dá sealbhóirí polasaí uile, agus mhol sé an Chuideachta dá réir.

Chuir Árachóir comhad cuideachta neamhiomlán chuig an Ombudsman agus dúblaíodh go €500 an dámhachtain cúitimh a moladh

Bhí polasaí Roghanna Caipitil ag gach duine den bheirt Ghearánaithe le Cuideachta Árachais ó Iúil 1998. D'áitigh an Chuideachta gur eisigh siad seic ar Stg£500 do gach duine den bheirt Ghearánaithe i bhFeabhra 2002. Sheas na seiceanna seo do theidliocht na nGearánaithe de bharr chailliúint a gcearta ballraíochta tar éis dífhrithpháirtithe.

Dúirt an Chuideachta gur sheol siad na seiceanna chuig seoltaí éagsúla na nGearánaithe, agus dhearbhaigh gur briseadh an dá sheic i Márta 2002 agus Bealtaine 2002 ag an mbanc céanna. Mhaígh na Gearánaithe, áfach, nach bhfuair siad na seiceanna seo ná cóipeanna de na seiceanna, d'ainneoin an-chuid iarratas. D'áitigh na Gearánaithe go raibh orthu glaonna teileafóin iomadúla a dhéanamh chuig an gCuideachta, litreacha agus r-phoist iomadúla a scríobh agus fós gur theip orthu cóipeanna de na seiceanna a fháil ón gCuideachta.

Thug na Gearánaithe fianaise d'Oifigeach Imscrúdaithe an Ombudsmain go raibh comhfhreagras curtha acu chuig an gCuideachta faoi na seiceanna ó Eanáir 2005. Ar iarratas uaidh, sholáthraigh na Gearánaithe a ráitis bhaine do na hamchreata ábhartha (Márta agus Bealtaine 2002). Theip ar an gCuideachta aon fhianaise dhoiciméadach a sholáthar don Ombudsman mar thaca dár dhearbhaigh siadsan. Ina áit sin, chuir siad in iúl go raibh tríú páirtí seachtach ann a d'eisigh seiceanna thar ceann na Cuideachta, ach gur theip orthu cóipeanna de na seiceanna nó aon ráitis tacaíochta faoi na seiceanna a choinneáil.

Ar an 3 Meán Fómhair 2007 tacaíodh leis an ngearán i gcinneadh a d'eisigh Oifigeach Imscrúdaithe an Ombudsmain. Damhadh €250 in iomlán do na Gearánaithe (€125 an duine ó bhí polasaí ag an mbeirt acu leis an gCuideachta) i bhfianaise na drochsheirbhíse custaiméara a tugadh do na Gearánaithe agus an t-am a chaith siad ag iarraidh cóipeanna de na seiceanna a fháil. Cinneadh, freisin, gur chóir don Chuideachta na seiceanna a atheisiúint do na Gearánaithe (i €) ós rud é go raibh coimeád taifead na Cuideachta míshásúil agus an fhianaise a sholáthraigh siad gur eisíodh na seiceanna, neamhleor. Ansin, ar an 6 Meán Fómhair 2007, d'iarr an Chuideachta athbhreithniú ar an gcinneadh ag an Ombudsman, agus chuimsigh a n-aighneachtaí cóipeanna de na seiceanna briste.

Ina chinneadh deiridh rinne an tOmbudsman na pointí seo a leanas:

- D'aibhsigh sé an fhíric gur iarr an Oifig lánchomhad cuideachta ón gCuideachta ar 1 Feabhra 2007, agus go raibh na Gearánaithe ag iarraidh cóipeanna de na seiceanna briste ó thús 2005.
- Thaispeáin sé go raibh na seiceanna briste lárnach don ghearán a rinneadh, agus go raibh go leor ama ag an gCuideachta iad a fháil ar ais agus a chur faoi bhráid an Ombudsmain sular eisíodh an cinneadh.
- Dúirt sé go raibh sé soiléir go bhfuair an Chuideachta iad seo ar ais sular eisíodh an cinneadh dár dháta 3 Meán Fómhair 2007, ach nár chuir siad chuige iad.
- Chinn sé nach raibh gníomhartha na Cuideachta inghlactha ar aon bhealach.

D'ordaigh sé dá réir go méadófaí an dámhachtain seirbhís chustaiméara go €500 (€250 dáfa don bheirt Gearánaithe) agus nach ndéanfaí aon athrú eile ar an gcinneadh dár dháta 3 Meán Fómhair 2007, i.e. Stg£1,000 le haisíoc i €.

Mearbhall maidir le hidirbhearta bainc ag custaiméir aosta

Bhí iontas ar chustaiméir aosta a lóisteáil trí sheic de €1,115 in iomlán, ina chuntas, nuair a fuair sé a chéad ráiteas bainc eile, cé go raibh an méid seo curtha chun sochair a chuntais, gur cuireadh an méid céanna chun dochair ann, freisin. D'éiligh sé nár aistarraing sé aon airgead dá shórt.

Mar fhreagra ar fhiosruithe an Ombudsmain, dúirt an banc go raibh duillín aistarraingthe acu a shínigh an Gearánaí don mhéid i gceist, agus freisin gur comhardaíodh an scipéad cláraithe an lá sin. Dúirt an custaiméir gur shínigh sé duillín lóisteála don mhéid a bhí á lóisteáil aige ach nár aistarraing sé aon airgead agus nár shínigh sé aon duillín aistarraingthe. Thug an tOmbudsman faoi deara gur athraigh an banc a gcóras le gairid agus nach raibh siad ag iarraidh a thuilleadh ar chustaiméirí duillín lóisteála a chomhlánadh nuair a bhíonn lóisteáil á dhéanamh acu ina gcuntais. Ghlac an banc leis go mb'fhéidir gur shíl an Gearánaí de dhearmad, gur bhain an fhoirm a shínigh sé le lóisteáil seiceanna i bhfianaise a hathrú cleachtais.

Fuair an tOmbudsman réasúnta deacair é an cas seo a réiteach; bhí easpa fianaise doshéanta ann i dtreo amháin nó eile, agus ba léir go raibh an Gearánaí agus an Banc fíor-shásta go raibh an leagan a bhí acu féin de na himeachtaí cruinn. Thug sé faoi deara nach raibh aon CCTV ag feidhmiú sa bhrainte ag an am. Chinn an tOmbudsman ar chothrom na ndóchúlachtaí, nach ndearna an Gearánaí an aistarraingt a bhí i gceist agus nuair a shínigh an Gearánaí an duillín gur shíl sé gur duillín lóisteála le haghaidh €1,115 agus nach duillín aistarraingthe a bhí ann don mhéid sin. Cé gur thug sé faoi deara agus gur ghlac sé gur comhardaíodh an t-airgead laethúil don lá, mar sin féin mhothaigh an tOmbudsman go mb'fhéidir go ndearna an banc dearmad agus mar sin gur chóir dó an tsuim i gceist, €1,115 a aisíoc leis an gcustaiméir.

Cuntas Bainc Díomhaoin de €25,000 gan úinéir

Tháinig cas aisteach chun solais maidir le cuntas díomhaoin, nuair a d'éiligh comhlacht dlíodóirí go raibh siad i dteideal airgead a lóisteáladh i mbanc 20 bliain roimhe sin, agus nár éilíodh ó shin iad. Bhí iarmhéid sochair de thart ar €25,000 sa chuntas seo anois.

Lóisteáladh sa bhanc ar dtús iad in ainm "*Messrs. AB Solrs. Ref. Messrs. XY Solrs*". Cúpla bliain ó shin chuir an banc in iúl do AB go raibh an cuntas ann. Dúirt AB nach raibh eolas ar bith acu air agus ní dhearna siad aon éileamh ina leith. Níos déanaí, agus iad ag iarraidh úinéireacht na gcistí a chinneadh, rinne an banc teagmháil le XY agus chuir siad in iúl dóibh go raibh na hairgid seo sa bhanc. D'éiligh XY na hairgid go pras. Dhiúltaigh an banc na hairgid sa chuntas a íoc, toisc an easpa cruthúnais shásúil faoi úinéireacht. Rinne Messrs. XY gearán leis an Ombudsman faoi dhiúltú an bhainc.

Mar fhreagra ar fhiosruithe an Ombudsmain, leag an banc freagartha amach go réasúnta sonrach na céimeanna a ghlac sé sa trí go ceithre bliana roimhe sin le húnéireacht agus bunphointe na gcistí seo a chinntiú. Ina iarrachtaí chun an teideal do na cistí seo a chinneadh rinne an banc teagmháil leis an dá chomhlacht dlíodóirí, athbhreithniú ar a gcuid taifead inmheánach féin agus chuir de thrioblóid orthu féin agallamh a chur ar an bhfostaí ar scor a láimhsigh cuntas AB. Bhí an tOmbudsman sásta gur leorléirigh an banc freagartha gur ghlac sé gach céim réasúnta chun úinéireacht na gcistí seo a chinneadh. Ní dhearna Messrs. AB aon éileamh ar úinéireacht na gcistí

agus scríobh an banc freagartha chuig Messrs. XY á rá *“ceal fianaise uait go bhfuil teideal tairbheach ag do chomhlacht do na cistí, ní féidir linn dul níos faide leis an ngnó.”*

Go hachomair ba í an staid, mar sin, nár chruthaigh Messrs. XY chun sástacht an bhainc aon teidlíocht do na cistí. Ní dhearna Messrs. AB aon éileamh. Dúirt an tOmbudsman, agus é ag cur in iúl nárbh fhéidir leis agus nár tugadh cuireadh dó cinneadh a dhéanamh ar úinéireacht thairbheach na gcistí, go raibh a chinntí go sainráiteach gan dochar do theidlíocht an Ghearánaí éileamh a chur ar aghaidh sa toadhchá, le tacaíocht fhianaise nua. Chomh fada is a bhain leis an ngearán seo, bhí an tOmbudsman sásta go ndearna an banc freagartha gach ní ab fhéidir leis chun freagairt don Ghearánaí agus nár theip air ina dhualgas ar aon slí. Níor tacaíodh leis an ngearán, mar sin.

Lóisteáladh seiceanna brionnaithe nó goidte i gcuntas bainc – níor seasadh leis an ngearán

Bhí ceithre seic de luach €5,460 in iomlán lóisteáilte i gcuntas custaiméara ag foinsí eile. D’aistarraing sí €5,000 ansin, ar bhonn na lóisteálasán. Roinnt laethanta ina dhiaidh sin cuireadh na seiceanna ar ais chuig an banc agus iad neamhíoctha.

Tharla gur sheiceanna brionnaithe nó goidte iad, agus chuir an banc na méideanna chun dochair a cuntais. D’éiligh an Gearánaí gur chóir go measfaí an banc a bheith freagrach as an méid, toisc go raibh an milleán orthu ligean dí €5,000 a aistarraingt in aghaidh na seiceanna agus nár chóir ligean don bhanc an t-airgead a choinneáil agus costais na nidirbhearta a chur chun dochair a cuntais.

Mhaígh an tOmbudsman, áfach, mar ábhar dlí baincúreachta, dá gcuirfí chun sochair custaiméara nó dá dtarraingeodh sé síos airgid i leith éifeachtaí neamhghlanta, ansin go bhfuil údarás soiléir ann go bhfuil an mbanc bailithe lán i dteideal a chur chun dochair an chuntais, ar cuireadh chun a sochair, luach dealraitheach na seiceanna seo, dá bhfaighfí amach ina dhiaidh sin go raibh siad brionnaithe nó goidte. Thug sé faoi deara, freisin, gur thug sí a sonraí cuntais ar an idirlíon do na foinsí a rinne an lóisteáil.

Chinn an tOmbudsman nach raibh an banc freagrach ar aon bhealach agus níor thacaigh sé leis an ngearán.

Diúscairt scaireanna ag stocbhróicéir – níor tacaíodh le gearán faoi choinbhleacht leasa

Rinne Gearánaí a raibh punann infheistíochtaí aige le stocbhróicéir, gearán gur dhiúscair an stocbhróicéir a scaireanna i gcuideachta áirithe as punann lánroghnach an Ghearánaí seachtain amháin sular tharla táthcheangal ina raibh an stocbhróicéir ag feidhmiú don fhoireann tháthcheangail.

Dhéanfadh an Gearánaí i bhfad níos fearr i leith na scaireanna seo mura ndíolfaí iad agus ba é a ghearán go héifeachtach, gur díoladh a scaireanna i gcúinsí inar tharla táthcheangal go luath ina ndiaidh agus ina raibh roinn eile de chuid ghnó an stocbhróicéara ag comhairliú na foirne táthcheangail.

Is léir gurb í an tsaincheist anseo, an raibh coinbhleacht fhéideartha leasa ann. Mar fhreagra, dhearbhaigh an stocbhróicéir go bhfuil *“ballaí Síneacha”* dochta idir foireann airgeadais chorpártha an stocbhróicéara ar láimh amháin agus foireann bainistithe punnán an chomhlachta ar an láimh eile. Dúirt an stocbhróicéir ina fhianaise don Ombudsman nach mbeadh eolas ag trádálaí sa chomhlacht in aon chúinsí faoi idirbhearta ina raibh an fhoireann airgeadais chorpártha ag tabhairt comhairle, go dtí go mbeadh eolas poiblí ar na cúrsaí sin.

Tar éis dó an gnó ar fad a athbreithniú, chinn an tOmbudsman go raibh cinneadh an stocbhróicéara na scaireanna i gceist a dhíol bunaithe ar a bhreithiúnas tráchtála; cinneadh é le hintinn mhaith agus go bhféadfaí tacú leis le fachtóirí oibiachtúla. Bhí an tOmbudsman sásta, freisin, nach raibh aon tuairim ag bainisteoirí punainn an stocbhróicéara go raibh foireann eile sa chomhlacht ag feidhmiú don fhoireann táthcheangail. Bhí sé intuigthe go mbeadh na Gearánaithe díomách maidir le huainiú dhíol a scairshealbhóireachta.

Mar sin féin, ba í an tsaincheist a bhí le cinneadh ag an Ombudsman, ar nocht an fhianaise aon choinbhleacht leasa nó gníomhaíocht mhírialta de chuid an stocbhróicéara. Tar éis dó an gnó a bhreithniú go cúramach, chinn an tOmbudsman nár nocht an fhianaise aon sárú dualgais dá shórt nó aon mhírialtacht, agus dá réir sin, níor tacaíodh leis an ngearán.

Polasaí Mótár-Árachais – theip ar an nGearánaí a fheithicil a choinneáil i staid inbhóthair

Bhí polasaí mótárachais ag an nGearánaí leis an gCuideachta ó Mheán Fómhair 2006. I Nollaig 2006, bhí an Gearánaí páirteach i dTimpiste Aonfheithicle ar bhóthar tuaithe. Chuir sé éileamh isteach chuig an gCuideachta don damáiste a tharla dá fheithicil, á rá gur de bharr drochstaid bhóthair agus drochaimsire, i.e. bóithre siochta, a tharla an timpiste.

Nuair a d'imscrúdaigh an Chuideachta an t-éileamh fuair siad amach go raibh dhá bhonn cúil an Ghearánaí i ndroch-chaoi agus go raibh doimhneacht tráchta an dá bhonn go maith faoi na híosriachtanais dhlíthiúla. Cheap an Chuideachta innealtóir a mhaígh, tar éis dó an fheithicil a imscrúdú, gurb iad na boinn an bhunchúis leis an timpiste. Dhiúltaigh an Chuideachta don éileamh go hiomlán, á rá gur sháraigh an Gearánaí na téarmaí agus coinníollacha polasaí trí gan an fheithicil a choinneáil '*cothabháilte i staid éifeachtach inbhóthair*'.

Chinn an tOmbudsman go raibh an Chuideachta ag feidhmiú de réir a dtéarmaí agus coinníollacha nuair a bhí an t-éileamh á dhiúltú acu, agus tar éis dó tuairisc an innealtóra neamhspleáigh a bhreithniú, d'aontaigh sé leis an gCuideachta gurbh iad doimhneachtaí tráchta na mbonn ba bhunchúis leis an timpiste.

Níor tacaíodh le hÉileamh ar Shochar Báis de €800,000 de bharr neamhnochtadh réamhreachta míochaine

Ba é cúlra an cháis seo, gur dhiúltaigh an Chuideachta Árachais d'éileamh ar shochar báis. Bhí an t-éagach ina stiúrthóir bainistíochta ar chuideachta soláthar táirgí do chomhairleoirí airgeadais, agus ba scairshealbhóir sa ghnó é. Bhí an t-éagach faoi árachas ag Grúp-Scéim Árachas Saoil a bunaíodh d'fhoireann an ghnó.

Ba í cuideachta an éagaigh, i.e. an sealbhóir polasaí, an Gearánaí. Bhí diúltú na Cuideachta don éileamh ar shochar báis (do €800,000+) bunaithe ar an argóint nár nochtadh riocht míochaine an éagaigh don Chuideachta Árachais agus nár cruthaíodh go dochlóite riachtanais an '*Ráitis Fbreastail*' (i.e. ag obair go gníomhach agus gan a bheith as láthair níos mó ná 10 lá sa trí mhí deiridh) mar atá leagtha

amach ar an bhfoirm iarratais.

Ba é cinneadh Oifigeach Imscrúdaithe an Ombudsmain, gur fheidhmigh an Chuideachta laistigh dá gcearta agus an t-éileamh á dhiúltú acu. Chuir an cinneadh go mór san áireamh an prionsabal ginearálta a bhaineann le neamhnochtadh.

D'iarr an Gearánaí ar an Ombudsman an cinneadh a athbhreithniú ar an mbonn seo a leanas:

- Is é an gnáthchleachtas sa tionscal i leith Grúp-Scéimeanna go dtairgeadh an tÁrachóir teorainn neamh-mhíochaine/neamh-fhógartha d'fhonn teacht ar mhórghnó agus costais a choinneáil ag íosleibhéal.
- Áitíodh nár ghá aon fhrithghealladh i leith aon sochair faoi na teorainneacha ráite. Dhírigh an Gearánaí aird ar fhaisnéis ar shuíomh gréasáin na Cuideachta ina leith seo.
- Áitíodh go raibh an cás seo cáilithe faoi choinníollacha na Cuideachta le haghaidh teorann neamhroghnaithe, ó bhí na fostuithe uile iniata le haghaidh leibhéal sochair aonfhoirmigh, agus go raibh siad uile in ann dearbhú faoi a bheith 'gníomhach ag obair' a chomhlánú.
- D'áitigh an Gearánaí go bhfuil árachóirí feasach go bhfaigheann siad idir dea- agus drochrioscaí, ach tríd is tríd, go scríobhann siad leabhar gnó brabúsach, agus gur ghlac an Chuideachta an riosca agus gur eisigh siad litir chlúdaigh don áracháí.
- Chomhlánaigh na togróirí an dearbhú freastail de mheon mhaith agus nuair a rinneadh moladh i leith an chlúdaigh, bhí fios ag an gCuideachta faoi nádúr a thinnis, óir bhí eolas coitianta air sa tionscal.

Ar deireadh thiar bhí ar an Ombudsman breithniú ar shaincheist an neamhnochtaithe ar bhonn nádúr uathúil an ghrúp-pholasaí, seachas mar a d'fhéachfadh duine ar pholasaí aonair.

Sular tháinig sé ar chinneadh deiridh chuir an tOmbudsman san áireamh na fíricí seo a leanas:

- Bhí an t-éagach ar feadh roinnt blianta ina Stiúrthóir Bainistíochta ar an gcuideachta tairisceana agus ar an scairshealbhóir ba mhó sa chuideachta. Soláthróir táirgí do chomhairleoirí airgeadais a bhí sa chuideachta.

- Thug an fhianaise mhíochaine le fios go raibh tinneas forceanta, le prognóis bhocht de 2 bhliain ar an meán ag an éagach sula ndearnadh tairiscint ar chlúdach. Thaispeáin an fhianaise mhíochaine a cuireadh isteach go soiléir déine riocht an éagaigh.
- Fuair an Chuideachta Árachais iarratas le haghaidh luachain roinnt míosa tar éis na prognóise forceanta.
- Dheimhnigh an Chuideachta Árachais an clúdach, ach bhí an teorainn neamh-mhíochaine faoi réir dhearbhuí freastail an fhostaitheora.
- Chomhairligh an Chuideachta Árachais ag am na tairisceana go raibh leibhéal clúdaigh an éagaigh (i.e. 4 uaire an tuarastail) thar an leibhéal neamh-mhíochaine de €800,000 agus cuireadh foirm thairisceana ar leith ar aghaidh a éilíonn fianaise mhíochaine. Níor comhlánadh an fhoirm riamh.

Maidir le ceist chomhlíonadh riachtanais an ráitis fhreastail, ar chothrom na fianaise, mheas an tOmbudsman go bhféadfadh na riachtanais seo go réasúnta, a bheith sásaithe, go ginearálta. Ní bheadh ar dhuine a bheith san ionad oibre i rith an ama chun a chuid dualgas fostaíochta a fheidhmiú. Chinn an tOmbudsman go ndeachaigh an fhianaise a chuir an Gearánaí ar fáil roinnt den bhealach chun tacú leis an gconclúid seo, ach go gcaithfí sin a chur sa mheá leis na fíricí uile a luadh sna taifid mhíochaine mhionsonraithe a cuireadh ar fáil.

Ag casadh ar cheist an ghá a bhí ann riocht míochaine an éagaigh a nochtadh, chuir an tOmbudsman san áireamh go háirithe an dlí ginearálta sa réimse seo agus cásdlíthe ábhartha. Thug sé faoi deara:

- Gurb é argóint an Ghearánaí go raibh difir idir Grúp-Pholasáí agus polasáí aonair, agus gur chuir sé as an áireamh lán-nochtadh. Déileáladh leis an ndúinghaois a bhaineann le nochtadh i gconarthaí árachais i gcás *Aro Road and Land Vehicles Ltd v ICI* [1986] IR 403. Sa chás sin dúirt Henchy J. ina bhreithiúnas ar leathanach 408 an méid seo a leanas:

Ag caint go ginearálta is conarthaí uberrimae fidei iad na conarthaí árachais, rud a chiallaíonn go gcaithfidh an duine a lorgaíonn árachas meon lánmhaithe a léiriú. Ní hambáin go gcaithfidh an duine sin aon cheist a chuirtear air i bhfoirm thogra a fhreagairt go feadh a chumais, ach fíú mura mbíonn aon fhoirm thogra ann, tá iallach air gach ábhair is eol dó a sceitheadh a shílfeadh árachóir réasúnta agus stuama a bheith ábhartha agus é ag

cinneadh cibé an bhfrithgheallfadh sé an riosca nó an bhfrithgheallfadh sé é ar théarmaí speisialta. Seo é an rial ginearálta. Cosúil le bunús na rialacha dlí ginearálta, áfach, tá sé faoi réir eisceachtaí. Mar shampla, d'fhéadfadh sé go gcuirfeadh an conradh féin riachtanas lán-nochtaithe as an áireamh go sainráite nó trí impleacht riachtanach. Tá sé faoi na páirtithe a margadh féin a dhéanamh – faoi réir aon riachtanas reachtúil ábhartha – agus má léiríonn an tárachóir go bhfuil sé sásta an riosca a fhrithghealladh gan lán-nochtadh a bheith riachtanach, ní féidir leis ina dhiaidh sin an conradh a sheachaint agus dliteanas a shéanadh ar bhonn neamh-nochtaithe.

- Is é a bhí le cinneadh ag an Ombudsman ná an raibh an sainchás seo faoi réir na heisceachta a bhfuil tagairt dó sa chuid sin den bhreithiúnas, mar chás ina eisiúnn an conradh féin, trí impleacht riachtanach, an gá le lán-nochtadh. Déileáladh leis an ábhar mar phrionsabal ginearálta i *MacGillviray and Parkington on Insurance Law*, (8ú eag., 1988). Breithníodh ansin cibé ar chuir na ceisteanna a cuireadh i bhfoirm thogra síneadh leis an dualgas a bhí níos faide ná an dualgas ginearálta. Ag alt 646 deir sé:

Is cosúla, áfach, go gcuirfidh na ceisteanna a chuirtear teorainn leis an dualgas nocht, sa mhéid, má chuirtear ceisteanna faoi shainábhair agus go bhfuil na freagraí orthu barántaithe, d'fhéadfaí a ghlacadh mar thátal gur tharscaoil an tárachóir a cheart d'eolas ar na hábhair chéanna ach lasmuigh de raon na gceisteanna, nó ar ábhair atá gaolmhar le hábhar na gceisteanna. Mar sin de, má iarrann árachóir 'Cá mhéad timpistí a bhí agat sna trí bliana atá caite?', d'fhéadfadh sé a bheith intuigthe nach raibh eolas uaidh faoi thimpistí roimhe sin, cé go mbeadh siad fós ábhartha. Dá n-iarraí an bhfuair aon duine de thuismitheoirí, deartháireacha nó deirfiúracha an togróra bás den eitinn nó ar fbulaing siad gealtacht, d'fhéadfadh sé a bheith intuigthe gur tharscaoil an t-árachóir an polasáí maidir le neamh-nochtadh bás aintín le heitinn nó gealtachta uncail. Braitheann cibé an bhfuil nó nach bhfuil tarscaoileadh dá shórt ann ar fhíorchiall na foirme togra, agus an tástáil ná, an mbeadh an ceart ag fear réasúnta a léifeadh an fhoirm thogra a cheapadh gur shrianaigh an t-árachóir a cheart chun gach faisnéis ábhartha a fháil agus ar aontaigh sé an sainfhisnéis i geist a bheith fágtha amach aisti.

- Glacadh leis gur ráiteas cruinn é seo den phrionsabal teorannaithe dualgais maidir le nochtadh a éiríonn as sainchruth na gceisteanna, i *Hilda Kelleher v. Irish Life Assurance Co. Ltd.* (SC) 8 February 1993 (neamhthuairiscithe). I gcás Kelleher, ghlac an chúirt leis gur theorannaigh an chuideachta árachais go suntasach an nochtadh a

bhí de dhíth ó na togróirí agus níor thug a neamh-nochtadh teidlíocht don chuideachta a ndliteanas a shéanadh.

- Ba é seo a leanas an dearbhú san fhoirm thogra i gcás *Kelleher*:

“Mura bhfreagraítear go biomlán, cruinn, fíor aon cheist atá sa togra, nó má tá aon mhífhaisnéis nó neamh-nochtadh ann maidir le sláinte, nósanna nó slí bheatha an tsaoil árachaithe nó má tá aon fbreagra ar aon cheist sa togra míthreorach, beidh an chuideachta i dteideal an polasaí a sheachaint, agus ansin beidh gach préimh a íocadh agus gach ceart faoin bpolasaí forghéillte don chuideachta.”

cé go ndúirt an dearbhú sa chás a bhí roimh an Ombudsman:

“Má theipeann orm gach faisnéis ábhartha a nochtadh, d’fhéadfadh an Conradh seo a bheith neamhnitheach. Is ionann faisnéis ábhartha agus faisnéis a mbeadh tionchar aici ar do chinneadh glacadh le m’iarratas ar árachas. Tuigim, má tá amhras ar bith orm an bhfuil aon fhíricí ábhartha, gur cóir dom sin a insint duit. Cuirfidh mé leis seo ar pháipéar breise aon fhianaise atá ábhartha ach gan a bheith clúdaithe ag na ceisteanna ar an bhfoirm seo.”

Ag feidhmiú an tástáil – *an mbeidh an ceart ag fear réasúnta a léann an fhoirm thogra a cheapadh gur shrianaigh an t-árachóir a cheart chun gach faisnéis ábhartha a fháil agus gur aontaigh sé glacadh leis an sainfhaisnéis i gceist a fhágáil amach?* – chinn an tOmbudsman go raibh riachtanas níos leithne ag an dearbhú san fhoirm thogra sa chás seo ná a bhí i gcás *Kelleher* maidir le nochtadh gach faisnéis ábhartha agus go ndeachaigh sí chomh fada lena iarraidh go dtabharfaí aon fhaisnéis ábhartha nach raibh clúdaithe ag na ceisteanna ar an bhfoirm iarratais.

Thaispeáin an fhianaise a cuireadh faoi bhráid an Ombudsmain go raibh togróirí an árachais feasach faoi nádúr tromáí thinneas an éagaigh. Thug an tOmbudsman faoi deara, freisin, gurbh é maíomh an Ghearánaí sa chéad aighneacht chuig a Oifig *gur chuir siad isteach ar an árachas gan a bheith feasach faoi thromchúis riocht an éagaigh*. Sna haighneachtaí athbhreithnithe, áfach, dúirt an Gearánaí: *“Nuair a chuir [muid] isteach ar an gclúdach seo bhí [an Chuideachta Árachais] feasach faoi nádúr a bhreuiteachta ó bhí eolas coitianta faoi sa tionscal.”* Ní fhéadfadh an Ombudsman glacadh leis, mar sin, gur tugadh na fíricí iomlána don Chuideachta Árachais i bhfianaise an ráitis seo.

Níor ghlac an tOmbudsman leis, agus ní ghlacfadh, gur bonn é **‘clostrácht’** lena thoimhdíú go raibh aon Chuideachta Árachais feasach faoi shonraí iomlána riocht an éagaigh agus ghlac sé gur cóir go dtabharfaí deis don

Chuideachta Árachais é sin a mheas sular eisíodh an polasaí. Thairis sin, thug an tOmbudsman faoi deara go raibh an chuideachta thogra páirteach i gcomhairle a thabhairt faoi tháirgí airgeadais agus árachais agus go mbeadh siad an-fheasach faoin ngá a bheadh le lán-nochtadh.

Tá gach gearán a fhaigheann an tOmbudsman uathúil, agus breithnítear gach ceann acu ar a fhiúntas féin ag cur san áireamh fíricí an ghearáin. Ba é a chinneadh deiridh, nár tharscaoil an Chuideachta Árachais a riachtanas maidir le lán-nochtadh *gach faisnéis ábhartha* agus go raibh nádúr tromáí riocht míochaine an éagaigh an-ábhartha, agus gur chóir go nochtfaí é. Níor tacaíodh leis an ngearán.





Financial Services
Ombudsman

Financial Services Ombudsman's Bureau
Third Floor Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2

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

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