



An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais  
Tuarascáil Bhliantúil 2014



# Annual Review 2014

## Clár Ábhar

### Cuid 1 – Achoimre Fheidhmeach

4

- 1.1 Tuairisciú ar na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais
- 1.2 Tuairisciú ar na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais de réir cineál táirge/de réir earnála

### Cuid 2 – Anailís ar Threochtaí

13

- Sracfhéachaint ar 2014
- 2.1 Gearáin a fuarthas agus a dúnadh
- 2.2 Gearáin ghníomhacha ag deireadh na bliana
- 2.3 Gearáin faighte de réir earnála
- 2.4 Gníomhaíocht teileafóin, súimh ghréasáin agus ar líne

### Cuid 3 – Ábhar na nGearán

18

Gearáin faighte de réir earnála/chineál táirge

### Cuid 4 – Gearáin a Bhainistiú agus Torthaí

22

- Forbhreathnú
- 4.1 Gearáin dúnta de réir toradh chinnidh
- 4.2 Gearáin dúnta de réir toradh chinnidh agus socraithe
- 4.3 Gearáin dúnta de réir earnála/toradh chinnidh agus socraithe
- 4.4. Gearáin dúnta ar chúis eile
- 4.5 Cúiteamh bronnta

### Cuid 5 – Staidéir ar Chásanna

34

# Cuid 1 – Achoimre Fheidhmeach

TIs é Athbhreithniú 2014 an chéad cheann chun an líon gearán a raibh bunús leo/a raibh bunús le cuid díobh in aghaidh Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais (FSPanna) in aon bhliain féilire a leagan amach.

Leagtar amach an fhaisnéis sin i gCuid 1.1 de réir líon na ngearán a raibh bunús leo. Scagtar an fhaisnéis sin i gCuid 1.2 de réir soláthraí agus cineál táirge.

Folaítear in Ionstraim Reachtuil 97 de 2014 an fhaisnéis a cheadaítear do Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (FSOB) a thuairisciú i ndáil le taifead gearán an FSP aonair. Leagtar amach san Athbhreithniú an fhaisnéis a mhéid is mó is féidir.

Tá sé tábhachtach an ghné seo den Athbhreithniú a chur i gcomhthéacs. Tá an cumas le tuairisciú ar thaifead gearáin Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais (FSP) aonair á lorg agus an FSOB le fada an lá. Tá an chúis leis seo an-soiléir. Tá an FSOB den tuairim le fada go bhfeabhsódh FSPanna bainistiú gearáin mar thoradh ar tuairisciú den chineál sin. Chun an gá le héilimh dhíobhálacha a thuairisciú a sheachaint, shocródh FSPanna níos mó éileamh ag céim níos luaithe sa phróiseas agus thógfaidís céimeanna chun an gá do Ghearánaithe iontaoibh a bheith acu le seirbhísí na hoifige seo a chosc.

Tháinig mian seo chun solais sna treochtaí gearán chuig an oifig seo ó tháinig na cumhachtaí tuairiscithe nua i bhfeidhm an 1 Meán Fómhair 2013.

Fuair an FSOB 4,477 gearán in 2014, i gcomparáid le 7,722 gearán in 2013, laghdú 42%. Lean sé seo an treocht a tosaíodh sa ráithe deireanach de 2013.

Laghdaíodh an líon gearán sna trí earnáil. Tharla na laghduithe is mó i ngearáin Infheistíochta, a thit 65% i gcomparáid leis an mbliain roimhe; tharla laghduithe chomh maith in Árachas (laghdú 49%) agus Baincéireacht (laghdú 27%).

Tá an chúis leis an laghdú suntasach seo i líon na ngearán soiléir anois: na hathruithe i mbeartas agus i gcumhachtaí an FSOB i Meán Fómhair 2013. Tá an FSO fós ag iarraidh ar Ghearánaithe dul i ngleic le FSPanna sula ndéantar gearán a imscrúdú. Ina theannta sin, tá dreasacht bhreise ag FSPanna chun a ngearáin a bhainistiú go gníomhach de bharr cumhachtaí FSOB chun cinntí i ndáil le FSPanna aonair a fhoilsiú.

Táthar ag súil go spreagfaidh foilsiú na faisnéise sin FSPanna chun seirbhís níos fearr a chur ar fáil, nósanna imeachta agus beartais a athrú nuair is cuí chun an gá le gearán a dhéanamh a chosc, agus chun cásanna a shocrú ag céim luath sa phróiseas. Ag an FSOB, bhíomar i gcónaí den tuairim go raibh sé le feiceáil go raibh ár gcuid oibre á déanamh againn i gceart dá mbeadh fianaise le feiceáil go raibh caighdeán na seirbhíse do chustaiméirí á ardú ag FSPanna. Leis an tuarascáil seo, feicimid na comharthaí nach mbraitheann an tionscal chomh mór ar sheirbhísí FSOB le teacht ar réiteach deiridh. Is léir uaidh seo go bhfuil an tionscal ag bogadh sa treo ceart agus táimid ag súil go leanfar leis seo amach anseo.

Tá tionchar ag an laghdú sa líon gearán ar ualach oibre na hoifige. B'ionann an líon cinntí a eisíodh in FSOB 2014 agus 2,238, i gcomparáid le 2,983 gearán in 2013, laghdú 25%.

Éilítear orainn de réir na reachtaíocht cur síos a dhéanamh ar torthaí na gcinntí foirmiúla faoi thrí cheanteideal: Bhí bunús leo (seasadh leo); Bhí bunús leo cuid de (seasadh i bpáirt leo agus Ní raibh bunús leo (níor seasadh leo). Níor tháinig mórán athrú ar torthaí na ngearán in 2014. Ag féachaint ar ghearáin ar eascair cinneadh astu amháin, níor seasadh le 78% de ghearáin in 2014 i gcomparáid le 77% de na gearáin den chineál céanna nár seasadh leo in 2013. I dtimpeallacht ina bhfuil gearáin á mbainistiú ar bhealach níos gníomhaí ag FSPanna, táimid ag súil go ndéileálfaí le gearáin níos simplí go díreach idir na páirtithe agus cuid níos mó de ghearáin chasta óna dteastaíonn cinneadh foirmiúil. Teastóidh monatóireacht níos cúramaí amach anseo chuige seo.

Mar aon lenár gceanglais dlíthiúla, déantar iarracht san Athbhreithniú seo tuairisciú níos iomláine a dhéanamh ar na cásanna a socraíodh idir páirtithe, trí úsáid a bhaint as seirbhísí na hoifige seo. Dá bhrí sin, d'áiríomar staidéir ar chásanna i ndáil le cásanna socraithe agus d'áiríomar cuntas ar chásanna a socraíodh i gcomhthéacs líon iomlán na gcásanna a dúnadh (Feic Codanna 4.2 agus 4.3). Mar shampla, nuair a cuirtear cásanna socraithe san áireamh, in 2014 tuairiscímid go raibh sásamh tomhaltóra éigin ag baint le 45% de na gearáin a dúnadh i rith na bliana. Creidimid go dtugann an tuairisciú breise seo cuntas iomlán ar obair na hoifige ná mar a fhaightear ó thuairisciú ar na torthaí astu féin.

## 1.1 Tuairisciú ar na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais

Thug cuid 72 d'Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú) 2013 cumhacht don Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (FSO) tuarascálacha a fhoilsiú ina n-aithnítear na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais a raibh ar a laghad trí ghearán ina n-aghaidh a raibh bunús leo nó a raibh bunús le cuid díobh sa bhliain airgeadais roimhe.

**Nóta 1:** Tá an chairt agus an tábla leagtha amach de réir an líon gearán a raibh bunús leo do FSP agus na dhiaidh sin an líon gearán a raibh bunús le cuid díobh.

**Nóta 2:** I gcás go bhfuil bunús le cuid de ghearán (seasadh i bpáirt leis), is iondúil gurb é atá i gceist gur cuireadh an gearán substainteach i leataobh agus den chuid is mó, gur tharla saincheist um sheirbhís do chustaiméirí.

**Nóta 3: Ainm an tSoláthraí Seirbhíse Airgeadais:** is iad na hainmneacha atá liostaithe na hainmneacha oifigiúla a leagtar amach na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais i gclár aonán rialaithe Bhanc Ceannais na hÉireann.

**Nóta 4: Grúpa gnó:** sonraítear é seo i gcás go bhfuil an Soláthraí Seirbhíse Airgeadais mar chomhalta de ghrúpa gnó amhail dáta foilsithe na tuarascála seo.

**Nóta 5:** Baineann na hearnálacha dá dtagraítear thíos agus tríd síos na cáipéis le catagóiríú inmheánach gearán an FSO. Faoi láthair, tá trí earnáil leagtha amach ag an FSO, Infheistíocht, Baincúireacht agus Árachas lena leithdháiltear cineálacha gearán.

## Leagtar amach sa tábla seo a leanas an tuarascáil don tréimhse idir an 1 Eanáir 2014 agus an 31 Nollaig 2014

Ainm an tsoláthraí rialaithe (ainm trádála san áireamh má tá sé difriúil)	Comhalta de Ghrúpa Gnó (nuair is infheidhmithe)	Líon na nGearán	
		A raibh bunús leo	A raibh bunús le cuid den ghearán
Danske Bank	Danske Bank Group	24	4
Avant Tarjeta EFC S.A.U. T/A AvantCard	Avant Tarjeta EFC S.A.U.	14	43
White Horse Insurance Ireland Ltd	Thomas Cook Group plc	13	12
Banc Uladh Éireann Tta	Royal Bank of Scotland Group	12	22
Permanent TSB	Permanent TSB Group Holdings plc	7	23
Zurich Life Assurance plc	Zurich Insurance Group (Zurich)	5	8
Banc na hÉireann	Grúpa Bhanc na hÉireann	4	67
Banc-Aontas Éireann cpt	Grúpa AIB	4	29
Cuideachta Árachais Bheatha na hÉireann cpt	Great West Life Co Inc	4	25
Bank of Scotland plc	Lloyds Banking Group	4	12
New Ireland Assurance Company PLC T/A Bank of Ireland Life	Grúpa Bhanc na hÉireann	4	8
First Merchant Processing (Ireland) T/A AIB Merchant Services	N/A	3	2
Allianz Insurance plc	Allianz Group	3	1
RSA Insurance Ireland Limited	RSA Group	3	1
Bank of Ireland Private Banking Ltd	Grúpa Bhanc na hÉireann	3	0
MAPFRE Asistencia	MAPFRE Group	3	0
EBS Limited	Grúpa AIB	2	5
Ark Life Assurance Company Ltd	Guardian Assurance Limited	2	3
Aviva Insurance Ltd	Aviva Group plc	2	2
FBD Insurance plc T/A NoNonsense.ie	FBD Holdings plc	2	2
London General Insurance Company Ltd	The Warranty Group	2	2
Financial Insurance Company Limited T/A Genworth Financial	Genworth Financial Inc	2	1
Ace European Group Ltd T/A Ace Europe and Combined Insurance	Ace European Group Ltd	1	3
Inter Partner Assistance S.A	AXA Assistance Group	1	3
KBC Bank Ireland T/A KBC Homeloans	KBC Group	1	3
AA Ireland Ltd T/A AA Insurance	N/A	1	2
Aviva Life & Pensions Ireland Ltd	Aviva Group plc	1	2
Prudential International Assurance plc	Prudential Group	1	2
Tesco Personal Finance plc T/A Tesco Bank	Tesco Ireland	1	2
Bank of Ireland Mortgage Bank	Grúpa Bhanc na hÉireann	0	5
Voluntary Health Insurance Board T/A VHI Healthcare	N/A	0	4
Friends First Life Assurance Company Ltd	Achmea Group	0	3
<b>iomlán</b>		<b>129</b>	<b>301</b>

## 1.2 Tuairisciú ar na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais de réir cineál táirge/earnála

Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais i gcás go raibh an líon gearán ina n-aghaidh níos mó ná nó cothrom le 3 a raibh bunús leo (seasadh leo) nó a raibh bunús le cuid díobh (ar seasadh i bpáirt leo), idir an 1 Eanáir 2014 agus an 31 Nollaig 2014 – arna bhriseadh síos bunaithe ar an gcineál táirge/saincheist a ndearnadh gearán faoi.

### 1.2.1 Earnáil na hInfheistíochta (\*Nóta 5)

Ainm an tsoláthraí rialaithe (ainm trádála san áireamh má tá sé difriúil)	Cineál Táirge/Saincheist a ndearnadh Gearán faoi	Líon na nGearán	
		A raibh bunús leo	A raibh bunús le cuid den ghearán
<b>Banc-Aontas Éireann cpt</b>	Infheistíocht	2	0
	<b>iomlán</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Ark Life Assurance Company Ltd</b>	Infheistíocht	0	1
	<b>iomlán</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Aviva Life and Pensions Ireland Limited</b>	Pinsean	1	0
	<b>iomlán</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Cuideachta Árachais Bheatha na hÉireann cpt</b>	Pension	1	4
	Infheistíocht	1	5
	<b>iomlán</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
<b>New Ireland Assurance Company Plc T/A Bank of Ireland Life</b>	Infheistíocht	1	2
	Pinsean	2	0
	<b>iomlán</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Permanent TSB</b>	Infheistíocht	0	1
	<b>iomlán</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Banc Uladh Éireann Teoranta</b>	Infheistíocht	0	2
	<b>iomlán</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Zurich Life Assurance plc</b>	Infheistíocht	0	1
	Pinsean	0	1
	<b>iomlán</b>	<b>0</b>	<b>2</b>



## 1.2 Earnáil na Baincéireachta (\*Nóta 5)

Ainm an tsoláthraí rialaithe (ainm trádála san áireamh má tá sé difriúil)	Cineál Táirge/Saincheist a nDearadh Gearán faoi	Líon na nGearán	
		A raibh bunús leo	A raibh bunús le cuid den ghearán
<b>Banc-Aontas Éireann cpt</b>	Cuntais	0	5
	ATM	0	1
	Iasachtú	2	5
	Morgáistí	0	9
	<b>Iomlán</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>AvantCard Tarjeta EFC S.A.U. T/A AvantCard</b>	Cuntais	0	2
	Cártaí Creidmheasa	9	12
	Iasachtú	2	0
	<b>Iomlán</b>	<b>11</b>	<b>14</b>
<b>Banc na hÉireann</b>	Cuntais	2	10
	ATM	0	1
	Tráchtála	0	1
	Cártaí Creidmheasa	0	2
	Iasachtú	0	3
	Morgáistí	1	11
	<b>Iomlán</b>	<b>3</b>	<b>28</b>
<b>Bank of Ireland Mortgage Bank</b>	Morgáistí	0	4
	<b>Iomlán</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Bank of Ireland Private Banking Ltd</b>	Iasachtú	3	0
	<b>Iomlán</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Bank of Scotland plc</b>	Cártaí Creidmheasa	0	1
	Iasachtú	0	4
	Morgáistí	4	6
	<b>Iomlán</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
<b>Danske Bank</b>	Malartán Eachtrach	1	0
	Cuntais	1	0
	Morgáistí	22	4
	<b>Iomlán</b>	<b>24</b>	<b>4</b>

### 1.2.2 Earnáil na Baincéireachta (\*Nóta 5) – ar Lean

Ainm an tsoláthraí rialaithe (ainm trádála san áireamh má tá sé difriúil)	Cineál Táirge/Saincheist a nDearnadh Gearán faoi	Líon na nGearán	
		A raibh bunús leo	A raibh bunús le cuid den ghearán
<b>EBS Limited</b>	Cuntais	1	0
	Morgáistí	1	5
	<b>Iomlán</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>First Merchant Processing (Ireland) Ltd, T/A AIB Merchant Services</b>	Cuntais	3	1
	Tráchtála	0	1
	<b>Iomlán</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>KBC Bank Ireland T/A KBC Homeloans</b>	Morgáistí	1	3
	<b>Iomlán</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Permanent TSB</b>	Cuntais	2	1
	Cártaí Creidmheasa	1	2
	Iasachtú	1	3
	Morgáistí	1	13
	<b>Iomlán</b>	<b>5</b>	<b>19</b>
<b>Tesco Personal Finance Ltd T/A Tesco Bank</b>	Cártaí Creidmheasa	1	1
	<b>Iomlán</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Banc Uladh Éireann Teoranta</b>	Cuntais	0	3
	Cártaí Creidmheasa	1	0
	Iasachtú	0	1
	Morgáistí	11	16
	<b>Iomlán</b>	<b>12</b>	<b>20</b>

### 1.2.3 Earnáil an Árachais (\*Nóta 5)

Ainm an tsoláthraí rialaithe (ainm trádála san áireamh má tá sé difriúil)	Cineál Táirge/Saincheist a nDearnadh Gearán faoi	Líon na nGearán	
		A raibh bunús leo	A raibh bunús le cuid den ghearán
AA Ireland Ltd T/A AA Insurance	Carr	0	2
	Taisteal	1	0
	<b>Iomlán</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Banc-Aontas Éireann cpt	Cosaint Mhorgáiste	0	2
	Polasaí Cosanta Íocaíochta	0	7
	<b>Iomlán</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
Allianz Insurance plc	Foirgnimh Teaghlaigh	1	1
	Carr	2	0
	<b>Iomlán</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Ark Life Assurance Company Ltd	Saol	1	2
	Cosaint Mhorgáiste	1	0
	<b>Iomlán</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Avant Tarjeta EFC S.A.U. T/A AvantCard	Polasaí Cosanta Íocaíochta	3	29
	<b>Iomlán</b>	<b>3</b>	<b>29</b>
Aviva Insurance Ltd	Tráchtála	1	0
	Foirgnimh Teaghlaigh	1	2
	<b>Iomlán</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Aviva Life and Pensions Ireland Limited	Cosaint Ioncaim agus Buansláinte	0	1
	Saol	0	1
	<b>Iomlán</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Banc na hÉireann	Polasaí Cosanta Íocaíochta	1	39
<b>Iomlán</b>	<b>1</b>	<b>39</b>	
Bank of Ireland Mortgage Bank	Saol	0	1
	<b>Iomlán</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Bank of Scotland plc	Polasaí Cosanta Íocaíochta	0	1
	<b>Iomlán</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Ace European Group Ltd T/A Ace Europe and Combined Insurance	Tinneas Criticiúil/Tromchúiseach	1	1
	Plean Airgid Ospidéal	0	1
	Cosaint Ioncaim agus Buansláinte	0	1
	<b>Iomlán</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
FBD Insurance plc T/A NoNonsense.ie	Foirgnimh Teaghlaigh	2	2
	<b>Iomlán</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Friends First Life Assurance Company Ltd	Cosaint Ioncaim agus Buansláinte	0	3
	<b>Iomlán</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

### 1.2.3 Earnáil an Árachais (\*Nóta 5) – ar lean

Ainm an tsoláthraí rialaithe (ainm trádála san áireamh má tá sé difriúil)	Cineál Táirge/Saincheist a nDearnadh Gearán faoi	Líon na nGearán	
		A raibh bunús leo	A raibh bunús le cuid den ghearán
<b>Financial Insurance Company Limited T/A Genworth Financial</b>	Cosaint Mhorgáiste	0	1
	Polasaí Cosanta Íocaíochta	2	0
	<b>iomlán</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Inter Partner Assistance S.A.</b>	Taisteal	1	3
	<b>iomlán</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Cuideachta Árachais Bheatha na hÉireann cpt</b>	Saol	0	14
	Cosaint Ioncaim agus Buansláinte	2	1
	Cosaint Mhorgáiste	0	1
	<b>iomlán</b>	<b>2</b>	<b>16</b>
<b>London General Insurance Company Ltd</b>	Polasaí Cosanta Íocaíochta	2	2
	<b>iomlán</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>MAPFRE Asistencia</b>	Taisteal	3	0
	<b>iomlán</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>New Ireland Assurance Company Plc T/A Bank of Ireland Life</b>	Tinneas Criticiúil/Tromchúiseach	0	1
	Saol	1	5
	<b>iomlán</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>Permanent TSB</b>	Cosaint Mhorgáiste	1	0
	Polasaí Cosanta Íocaíochta	1	3
	<b>iomlán</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Prudential International Assurance plc</b>	Tinneas Criticiúil/Tromchúiseach	1	0
	Saol	0	2
	<b>iomlán</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>RSA Insurance Ireland Limited</b>	Tráchtála	1	0
	Foirgnimh Teaghlaigh	0	1
	Carr	2	0
	<b>iomlán</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Tesco Personal Finance Ltd T/A Tesco Bank</b>	Polasaí Cosanta Íocaíochta	0	1
	<b>iomlán</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Voluntary Health Insurance Board T/A VHI Healthcare</b>	Costais Leighis	0	4
	<b>iomlán</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>White Horse Insurance Ireland Ltd</b>	Árachas Peataí	4	0
	Taisteal	9	12
	<b>iomlán</b>	<b>13</b>	<b>12</b>
<b>Zurich Life Assurance plc</b>	Cosaint Ioncaim agus Buansláinte	3	3
	Saol	0	3
	Timpiste Phearsanta	2	0
	<b>iomlán</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

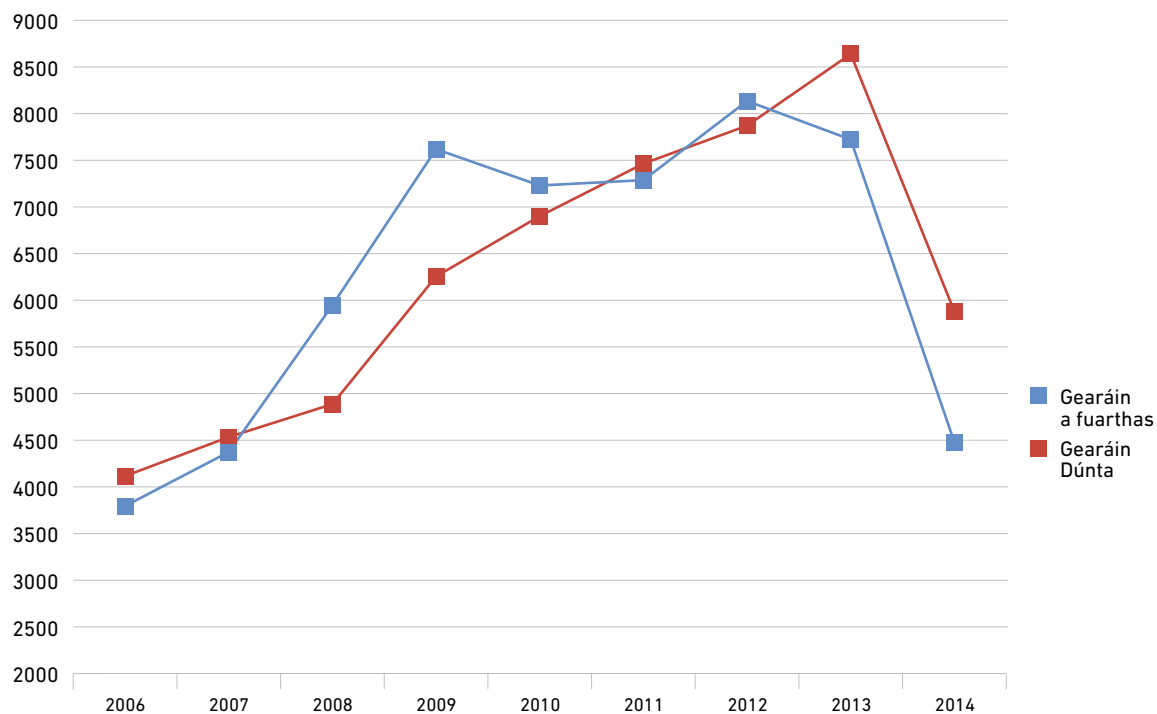
## Cuid 2 – Anailís ar Threochtaí

### Sracfhéachaint ar 2014:

- Fuarthas 4,477 gearán in 2014, laghdú foriomlán 42% ó bhliain go bliain.
- Dúnadh 3,166 gearán trí imscrúdú foirmiúil, cinneadh nó socrú.
  - Dúnadh 2,238 gearán trí imscrúdú foirmiúil agus cinneadh.
  - Socraíodh 928 gearán eile, 29% de na gearáin ar fad, chuig sástacht an Ghearánaí trí úsáid a bhaint as acmhainní na hoifige\* ach ní raibh gá cinneadh foirmiúil a fháil.
- Bhí sásamh éigin don chustaiméir ag baint le 45% de na gearáin a dúnadh i rith 2014.
- Tháinig laghdú 65% ó 770 in 2013 go dtí 271 in 2014 ar ghearáin infheistíochta.
- Tháinig laghdú 27% ó 2,925 in 2013 go dtí 2,127 in 2014 ar ghearáin bhaincéireachta.
- Tháinig laghdú 49% ó 3,835 in 2013 go dtí 1,955 in 2014 ar ghearáin árachais.
- Ar bhonn táirge, bhí fadhbanna morgáiste fós ar an bpríomhchnámh spairne; b'ionann iad agus 28% de na gearáin ar fad a fuarthas . Gearáin maidir le polasaí cosanta íocaíochta a bhí mar phríomhchnámh spairne sna gearáin Árachais; b'ionann iad agus 15% de na gearáin ar fad . Ach, tháinig laghdú suntasach ar ghearáin maidir le polasaí cosanta íocaíochta ó 1,736 go dtí 670, laghdú 61% sa chineál seo gearáin.
- Reáchtáil an Biúró 38 éisteacht ó bhéal in 2014, suas ó 30 [méadú 27%] in 2013.

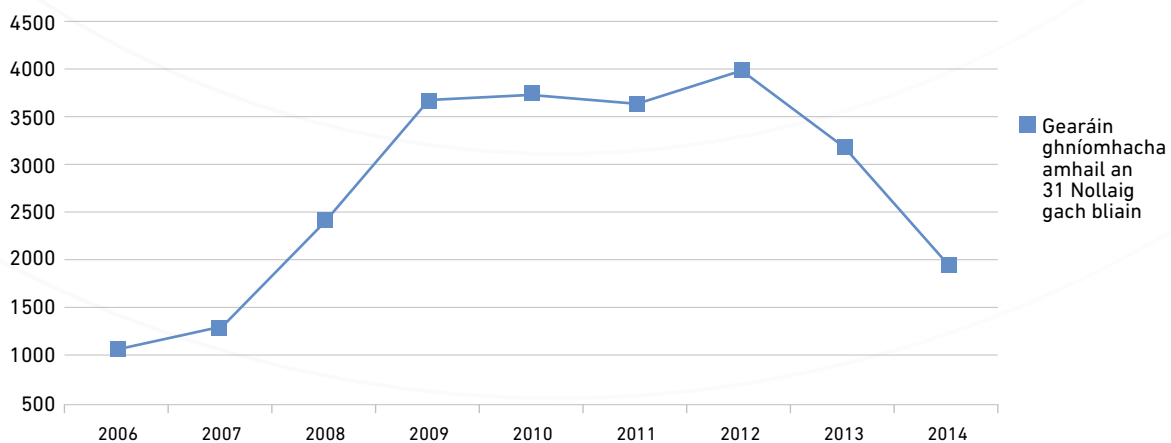
\* Is féidir gearáin a shocrú ag céim ar bith den phróiseas gearáin agus spreagann agus éascaíonn an Biúró idirghníomhaíocht idir an dá pháirt ag gach am [tuilleadh sonraí i gCuid 4]

## 2.1 Gearáin a fuarthas agus a dúnadh



	Tréimhse Tuairiscithe									
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
<b>Gearáin a fuarthas</b>	3795	4374	5947	7619	7230	7287	8135	7722	4477	
<b>Gearáin Dúnta</b>	4116	4534	4887	6255	6901	7464	7871	8639	5878	

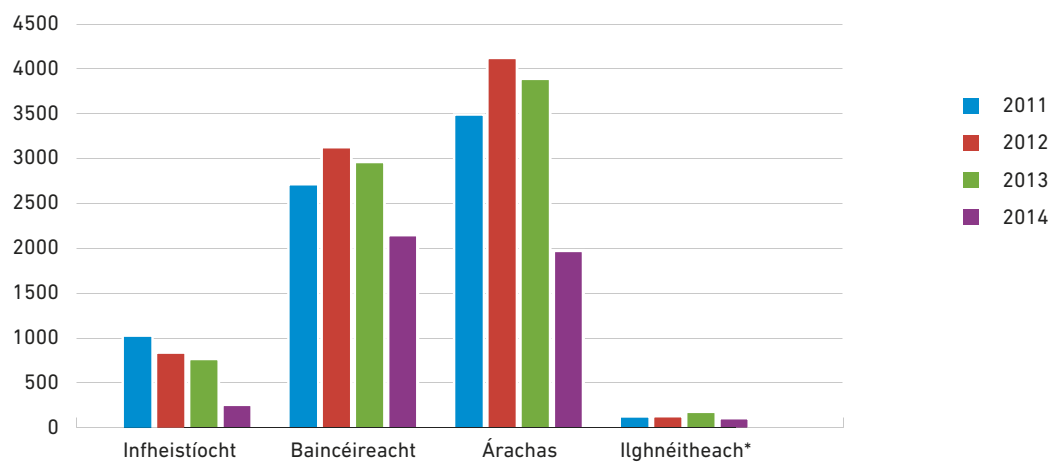
## 2.2 Gearáin ghníomhacha amhail an 31 Nollaig gach bliain



	Tréimhse Tuairiscithe								
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Gearáin ghníomhacha</b>	1053	1280	2340	3697	3737	3607	3961	3154	1893

## 2.3 Gearáin Faighte de réir Earnála

Faigheann an Biúro gearáin a chlúdaíonn na trí earnáil seo; Árachas, Baincéireacht agus Infheistíocht.



	Tréimhse Tuairiscithe			
	2011	2012	2013	2014
<b>Infheistíocht</b>	1024	840	770	271
<b>Baincéireacht</b>	2680	3087	2925	2127
<b>Árachas</b>	3443	4064	3835	1955
<b>Ilghnéitheach*</b>	140	144	192	124
<b>Iomlán</b>	<b>7287</b>	<b>8135</b>	<b>7722</b>	<b>4477</b>

\*Baineann an catagóir ilghnéitheach le gearáin nach dtagann faoinár sainchúram agus cuirtear ia seo ar aghaidh chuig an gcomhlacht cuí. Áirítear orthu gearáin maidir le haerlínte, carranna ar cíos, garáistí/stáisiúin seirbhíse, cuideachtaí ghuthán soghluaiste etc.



## 2.4 Gníomhaíocht teileafóin, suímh ghréasáin agus ar líne

	Tréimhse Tuairiscithe			
	2011	2012	2013	2014
<b>Glaonna teileafóin arna láimhseáil san oifig</b>	31,500	21,501	21,721	15,800
<b>Amais ar an suíomh gréasáin</b>	77,302	82,766	88,451	81,570

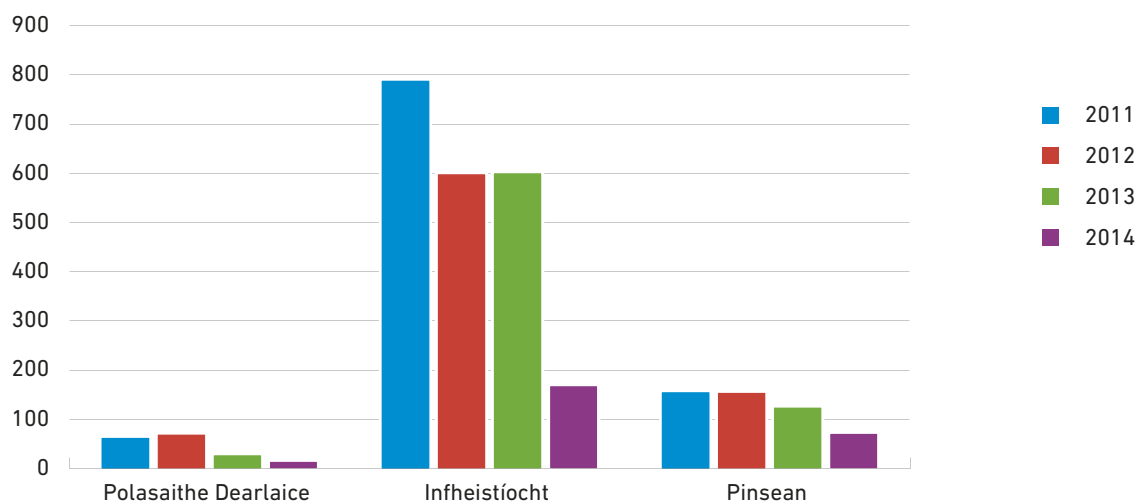
### Foirmeacha gearáin ar líne

In 2013, rinneamar athbhreithniú ar ár n-áis ar líne chun glacadh le gearáin. I rith na bliana sin, fuairamar 620 foirm ghearáin ar líne.

Tháinig méadú 17% air seo i rith 2014, fuarthas 723 gearán tríd an áis seo.

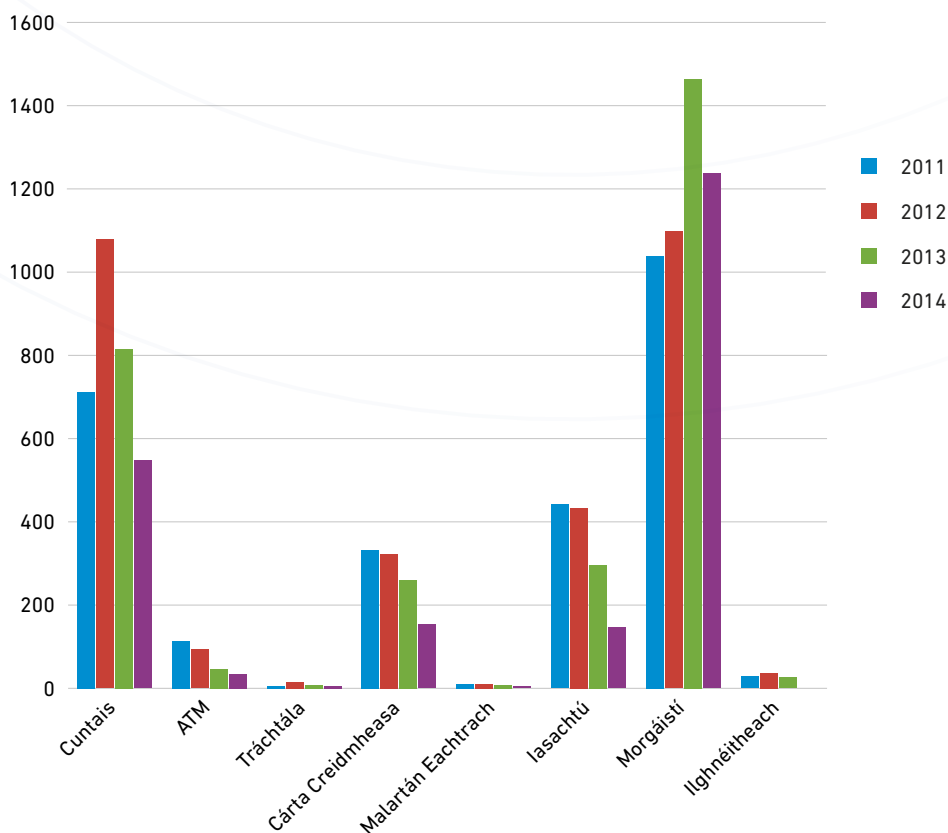
# Cuid 3 – Ábhar na nGearán

## 3.1 Infheistíocht



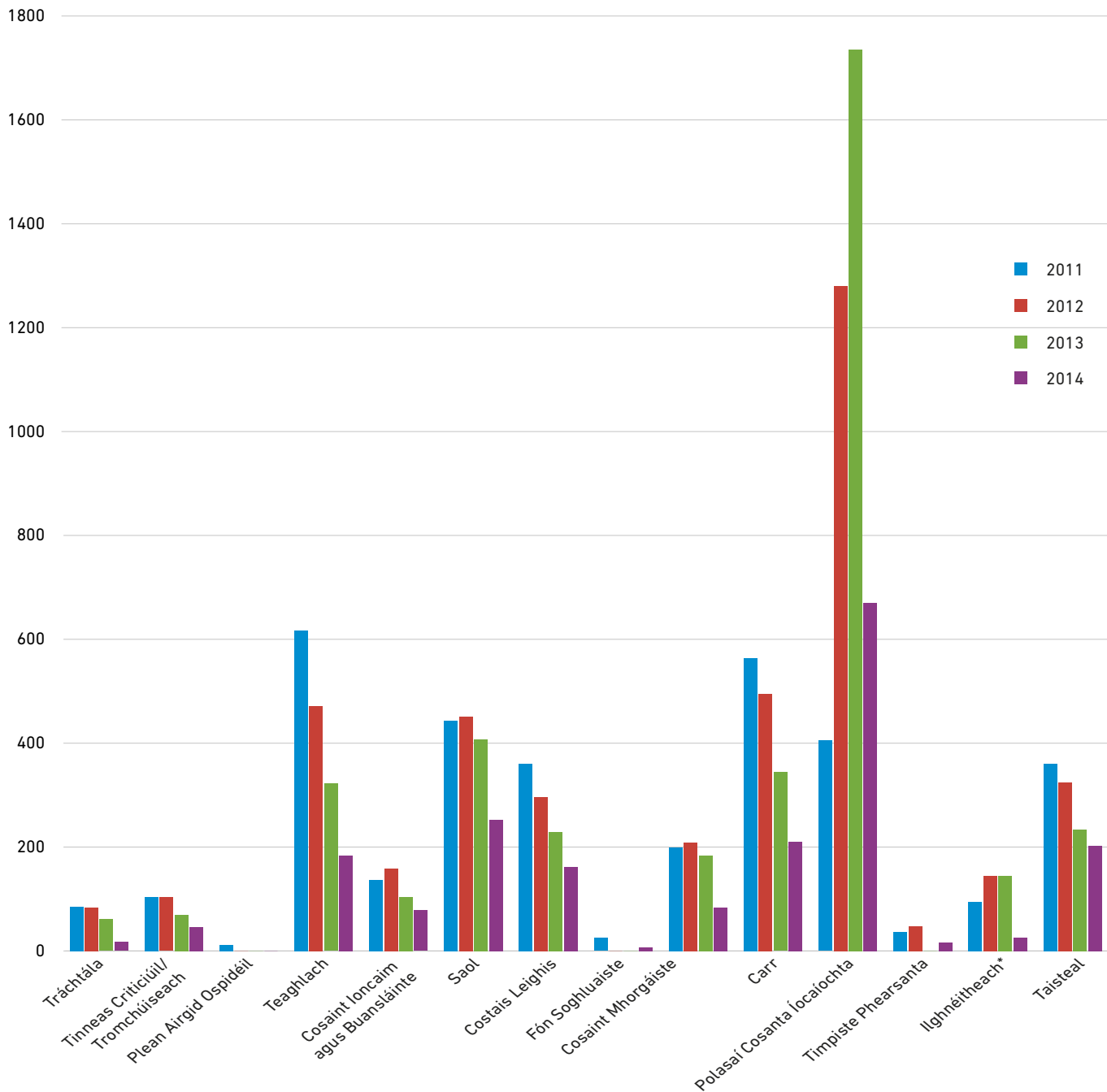
Cineál Táirge	2011	2012	2013	2014
Polasaithe Dearlaice	68	75	33	20
Infheistíocht	795	605	607	174
Pinsean	161	160	130	77
<b>Iomlán</b>	<b>1024</b>	<b>840</b>	<b>770</b>	<b>271</b>

### 3.2 Baincúireacht



Cineál Táirge	2011	2012	2013	2014
<b>Cuntais</b>	712	1078	815	547
<b>ATM</b>	113	93	47	35
<b>Tráchtála</b>	5	15	8	5
<b>Cárta Creidmheasa</b>	332	323	260	153
<b>Malartán Eachtrach</b>	10	10	8	4
<b>Iasachtú</b>	442	433	297	146
<b>Morgáistí</b>	1038	1098	1464	1237
<b>Ilghnéitheach</b>	28	37	26	0
<b>Iomlán</b>	<b>2680</b>	<b>3087</b>	<b>2925</b>	<b>2127</b>

### 3.3 Árachas



## 3.3 Árachas – ar lean

Cineál Táirge	2011	2012	2013	2014
Tráchtála	85	83	61	17
Tinneas Criticiúil/Tromchúiseach	104	103	70	46
Plean Airgid Ospidéal	11	0	0	0
Teaghlach	617	472	322	184
Cosaint Ioncaim agus Buansláinte	137	158	104	78
Saol	443	451	407	253
Costais Leighis	360	296	229	162
Fón Soghluaiste	25	0	0	7
Cosaint Mhorgáiste	199	209	184	83
Carr	564	495	344	210
Polasaí Cosanta Íocaíochta	405	1280	1736	670
Timpiste Phearsanta	37	47	0	16
Ilghnéitheach*	95	145	144	26
Taisteal	361	325	234	203
<b>Iomlán</b>	<b>3443</b>	<b>4064</b>	<b>3835</b>	<b>1955</b>

\*Baineann ilghnéitheach le táirgí nach dtagann isteach sna catagóirí thuas go héasca agus d'fhéadfaí a áireamh orthu, mar shampla, táirgí a bhaineann le muir, feirm, ríomhairí, gutháin soghluaiste agus árachas peataí.

# Cuid 4 – Gearáin a Bhainistiú agus Torthaí

## Forbhreathnú

Nuair a thagann Gearánaí chomh fada linn, cinntimid go bhfuil gearán déanta acu lena Soláthraí Seirbhíse Airgeadais (FSP) i dtosach. Má tá an méid seo déanta ag an nGearánaí ach gan cinneadh sásúil bheith faighte acu, déileálfar leis an ngearán trínár n-oifig.

Déantar scrúdú ar ghearáin i dtosach lena chinntiú go dtagann siad faoinár ndlínse reachtúil agus gur muid an comhlacht cuí le déileáil leis an ngearán. D'fhéadfaimis soiléiriú a lorg ón nGearánaí maidir le cineál beacht an ghearáin. Is iad seo na chéad chéimeanna den phróiseas bainistithe gearáin. Le gach gearán, tairgtear eadráin sula ndéantar aon imscrúdú foirmiúil.

Ina dhiaidh sin, cuirtear achoimre den ghearán chuig an nGearánaí agus chuig an FSP. D'fhonn a bheith cóir agus trédhearcach don dá pháirtí, malartaítear an cháipéisíocht ar fad a fhaightear ón dá pháirtí. Tugtar deis don Ghearánaí agus don FSP ráiteas a dhéanamh ar cháipéisíocht an pháirtí eile agus fianaise a thabhairt. Nuair a chríochnaítear an próiseas seo, bogann an gearán ar aghaidh ansin chuig imscrúdú foirmiúil.

Ag gach céim den phróiseas, éascaíonn an Biúro idirghníomhaíochtaí idir an dá pháirtí leis an ngearán. Ach, ba chóir a thabhairt faoi deara gur féidir an gearán a shocrú idir na páirtithe ag aon chéim den phróiseas. Fáiltíonn an Biúro roimhe seo agus spreagann sé é, mar gur dea-thoradh don dá pháirtí atá i ngach socrú. I gcomhair tuilleadh sonraí maidir le cásanna socraithe, feic an chuid dar teideal: Staidéir ar Chásanna.

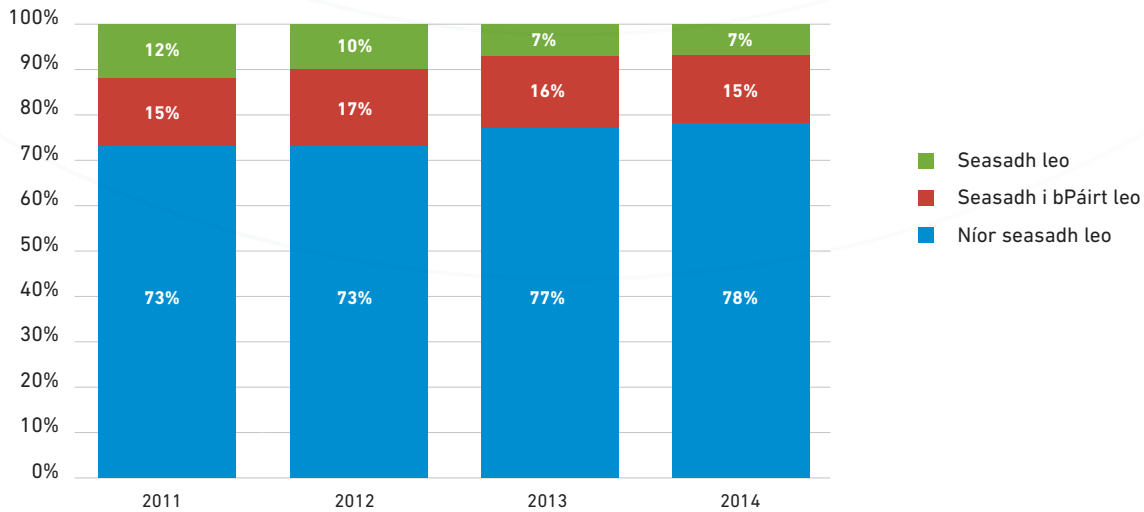
**NB:** Ní thabharfaidh an Biúro le fios go bhfuil gearán socraithe ach nuair a dheimhníonn an Gearánaí dúinn go bhfuil siad sásta leis an gcinneadh.

## Achoimre:

- Dúnadh 3,166 gearán trí imscrúdú foirmiúil, cinneadh nó socrú.
  - Dúnadh 2,238 gearán trí imscrúdú foirmiúil agus cinneadh.
  - Socraíodh 928 gearán (dúnadh 29% díobh) chuig sástacht an Ghearánaí trí úsáid a bhaint as acmhainní na hoifige, feic thuas, ach ní raibh gá dul ar aghaidh chuig cinneadh foirmiúil.
- Dúnadh 2,698 gearán ar réimse cúiseanna, tar éis idirghníomhaíochtaí leis an mBiúro [feic cuid 4.4].
- Tairgtear eadráin i ngach cás sula ndéantar aon imscrúdú foirmiúil. In 2014, éascaíodh 13 eadráin foirmiúla, ar réitíodh 8 gcinn díobh.
- Reáchtáil an Biúro 38 éisteacht ó bhéal in 2014, suas ó 30 [méadú 27%] in 2013.

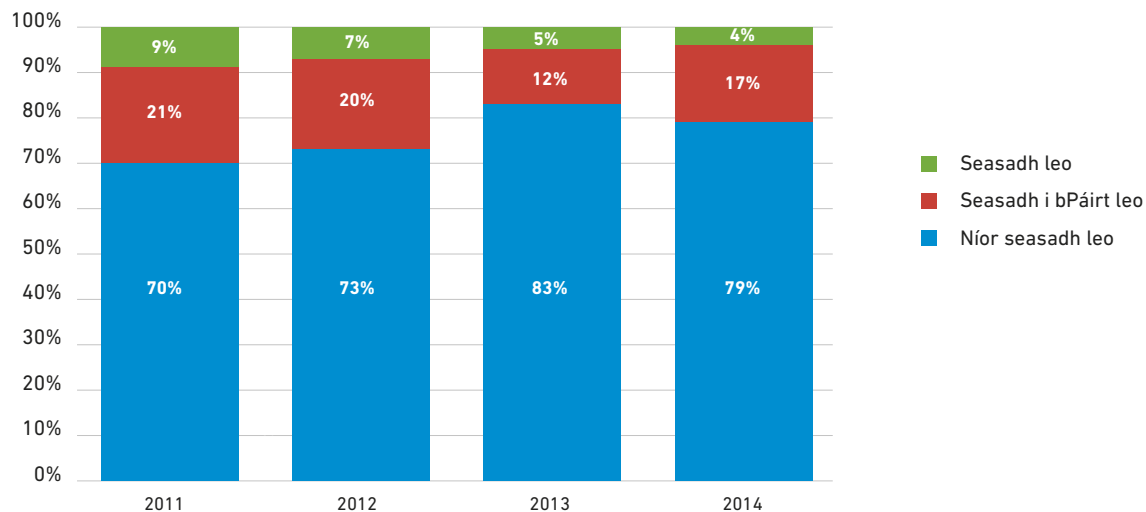
## 4.1 Gearáin dúnta de réir toradh chinnidh

Gearáin dúnta de réir toraidh (gan figiúirí socraithe san áireamh)



Cinneadh	2011		2012		2013		2014	
<b>Seasadh leo</b>	361	12%	302	10%	202	7%	147	7%
<b>Seasadh i bPáirt leo</b>	467	15%	505	17%	472	16%	342	15%
<b>Níor seasadh leo</b>	2212	73%	2183	73%	2309	77%	1749	78%
<b>Iomlán</b>	<b>3040</b>		<b>2990</b>		<b>2983</b>		<b>2238</b>	

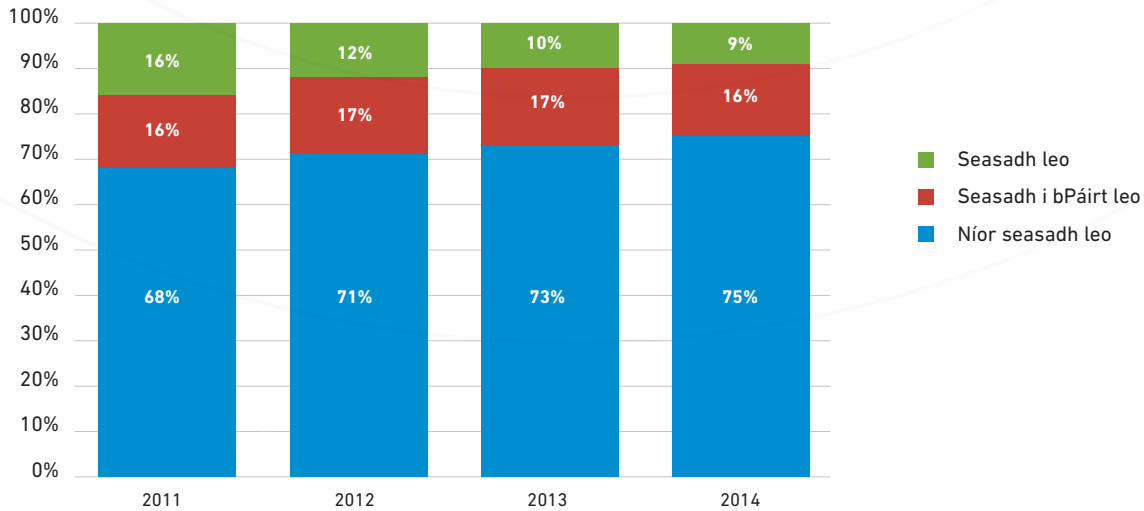
#### 4.1.1 Gearáin infheistíochta dúnta de réir toraidh (gan figiúirí socraithe san áireamh)



Cinneadh	2011		2012		2013		2014	
<b>Seasadh leo</b>	54	9%	41	7%	20	5%	9	4%
<b>Seasadh i bPáirt leo</b>	136	21%	113	20%	46	12%	34	17%
<b>Níor seasadh leo</b>	442	70%	414	73%	311	83%	163	79%
<b>Iomlán</b>	<b>632</b>		<b>568</b>		<b>377</b>		<b>206</b>	

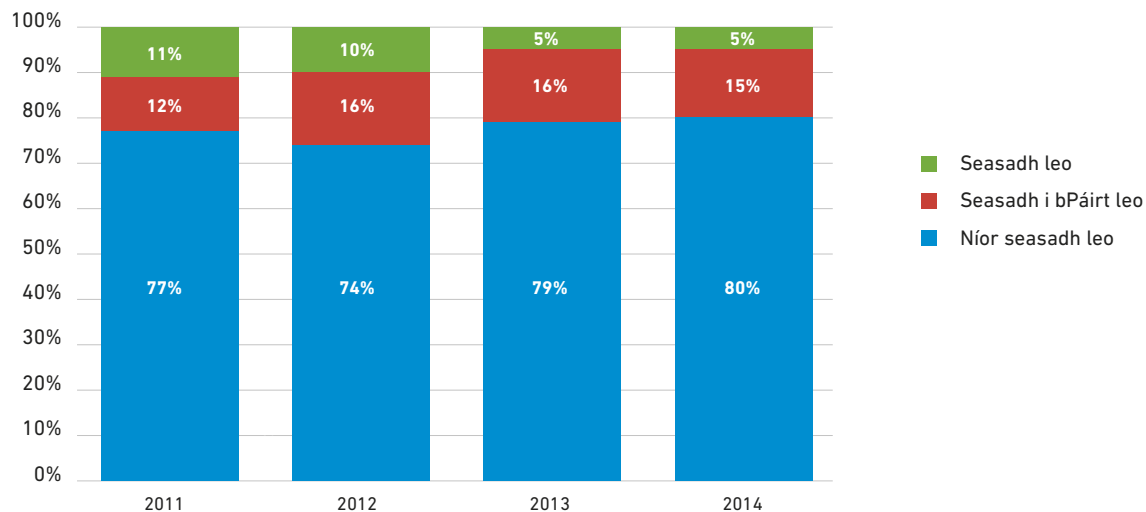


## 4.1.2 Gearáin bhaincéireachta dúnta de réir toraidh (gan figiúirí socraithe san áireamh)



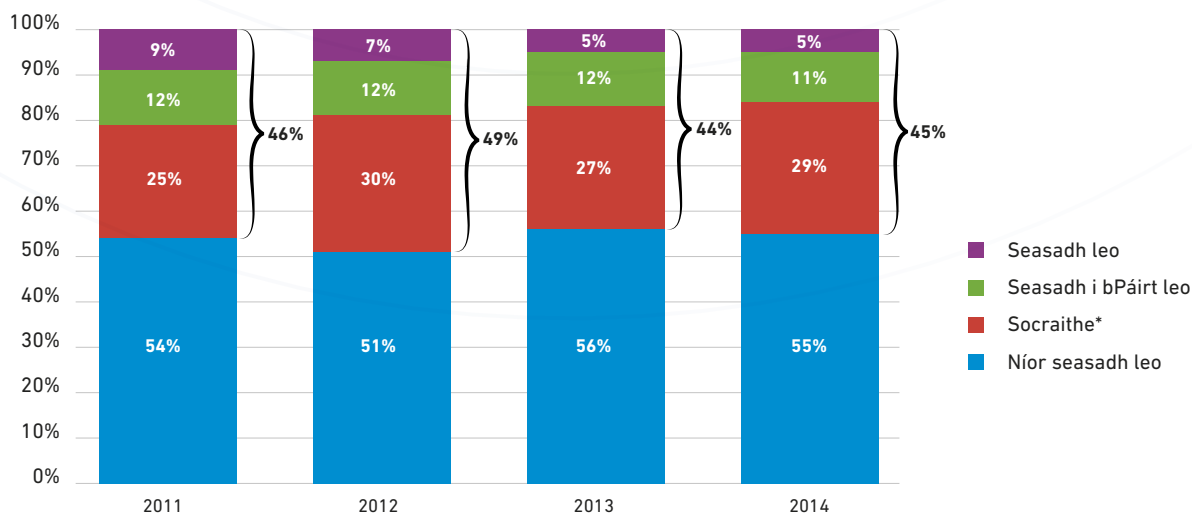
Cinneadh	2011		2012		2013		2014	
<b>Seasadh leo</b>	141	16%	108	12%	103	10%	76	9%
<b>Seasadh i bPáirt leo</b>	145	16%	156	17%	164	17%	138	16%
<b>Níor seasadh leo</b>	621	68%	634	71%	708	73%	665	75%
<b>Iomlán</b>	<b>907</b>		<b>898</b>		<b>975</b>		<b>879</b>	

#### 4.1.3 Gearáin árachais dúnta de réir toraidh (gan figiúirí socraithe san áireamh)



Cinneadh	2011		2012		2013		2014	
<b>Seasadh leo</b>	166	11%	153	10%	79	5%	62	5%
<b>Seasadh i bPáirt leo</b>	186	12%	236	16%	262	16%	170	15%
<b>Níor seasadh leo</b>	1149	77%	1135	74%	1290	79%	921	80%
<b>Iomlán</b>	<b>1501</b>		<b>1524</b>		<b>1631</b>		<b>1153</b>	

## 4.2 Gearáin dúnta de réir toraidh agus socraithe



Cinneadh	2011		2012		2013		2014	
<b>Seasadh leo</b>	361	9%	302	7%	202	5%	147	5%
<b>Seasadh i bPáirt leo</b>	467	12%	505	12%	472	12%	342	11%
<b>Socraithe*</b>	1044	25%	1287	30%	1120	27%	936	29%
<b>Iomlán na ngearán le cineál éigin sásamh custaiméirí</b>	<b>1872</b>	<b>46%</b>	<b>2094</b>	<b>49%</b>	<b>1794</b>	<b>44%</b>	<b>1425</b>	<b>45%</b>
<b>Níor seasadh leo</b>	<b>2212</b>	<b>54%</b>	<b>2183</b>	<b>51%</b>	<b>2309</b>	<b>56%</b>	<b>1749</b>	<b>55%</b>

\*Áirítear na cásanna a socraíodh le headráin chomh maith.

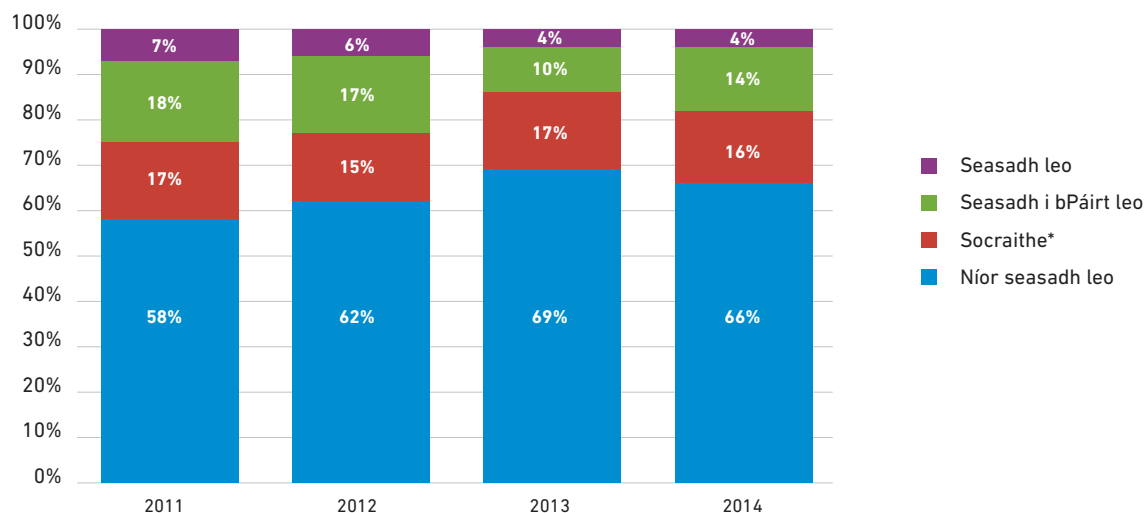
I bhfoilseacháin roimhe seo, thuiriscíomar ar thorthaí inar Seadadh le gearáin (bhí bunús leo); ar Seasadh i bPáirt leo (a raibh bunús le cuid díobh) agus Nár seasadh leo (nach raibh bunús leo) de réir ár reachtaíochta. Áiríodh figiúirí socraithe in áiteanna eile sna tuairiscí.

I mbliana, leasaíomar ár dtuirisciú chun na catagóirí seo ar fad a áireamh i ngraf amháin thuas. Áirítear an seanbhealach tuairiscithe chun críocha comparáide chomh maith.

Gach bliain, leithdhálann an Biúró acmhainní suntasacha i dtreo an Gearánaí agus na Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais a éascú chun réiteach tá sásúil don dá thaobh a bhaint amach. Spreagaimid an dá pháirtí le páirt a ghlacadh in eadráin nó sin, a gcuid deacrachtaí a réiteach trí chumarsáid díreach a dhéanamh eatarthu féin, rud a éascaímid. Léiríonn na figiúirí thuas na iarrachtaí fóra a bhaineann le hoibreacha na hoifige.

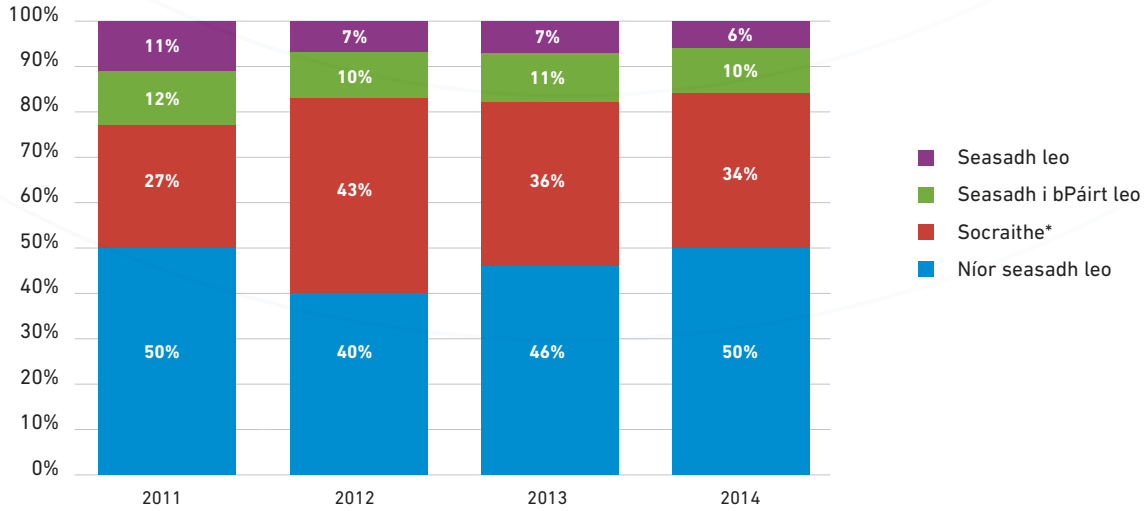
## 4.3 Gearáin dúnta de réir earnála/toradh chinnidh agus socraithe

### 4.3.1 Gearáin infheistíochta dúnta de réir toraidh agus socraithe



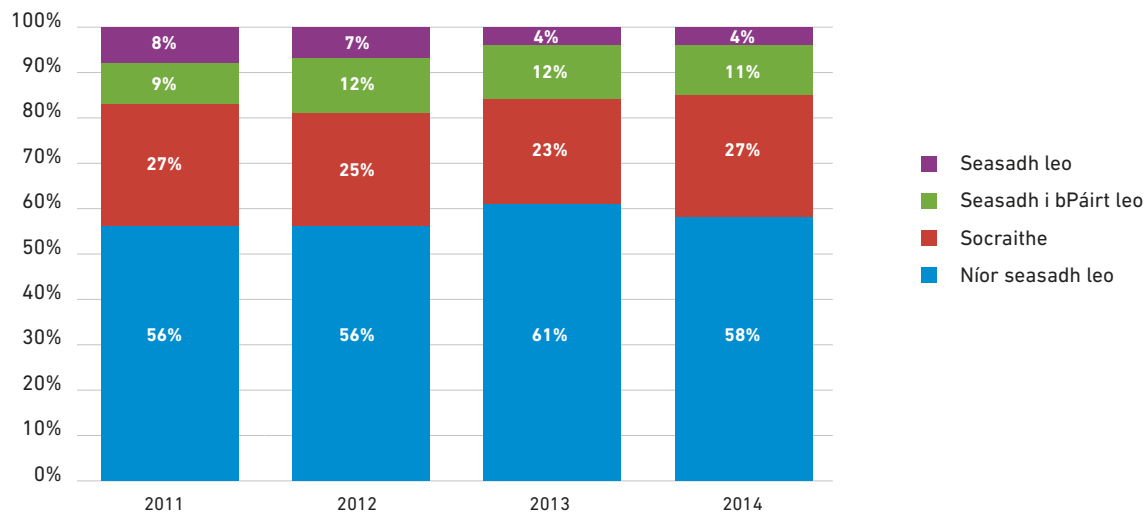
Cinneadh	2011		2012		2013		2014	
<b>Seasadh leo</b>	54	7%	41	6%	20	4%	9	4%
<b>Seasadh i bPáirt leo</b>	136	18%	113	17%	46	10%	34	14%
<b>Socraithe*</b>	129	17%	97	15%	77	17%	40	16%
<b>lomlán na ngearán le cineál éigin sásamh custaiméirí</b>	<b>319</b>	<b>42%</b>	<b>251</b>	<b>38%</b>	<b>143</b>	<b>31%</b>	<b>83</b>	<b>34%</b>
<b>Níor seasadh leo</b>	<b>442</b>	<b>58%</b>	<b>414</b>	<b>62%</b>	<b>311</b>	<b>69%</b>	<b>163</b>	<b>66%</b>

## 4.3.2 Gearáin bhaincúireachta dúnta de réir toraidh agus socraithe



Cinneadh	2011		2012		2013		2014	
<b>Seasadh leo</b>	141	11%	108	7%	103	7%	76	6%
<b>Seasadh i bPáirt leo</b>	145	12%	156	10%	164	11%	138	10%
<b>Socraithe*</b>	338	27%	677	43%	555	36%	447	34%
<b>Iomlán na ngearán le cineál éigin sásamh custaiméirí</b>	<b>624</b>	<b>50%</b>	<b>941</b>	<b>60%</b>	<b>822</b>	<b>54%</b>	<b>661</b>	<b>50%</b>
<b>Níor seasadh leo</b>	621	50%	634	40%	708	46%	665	50%

### 4.3.3 Gearáin árachais dúnta de réir toraidh agus socraithe



Cinneadh	2011		2012		2013		2014	
<b>Seasadh leo</b>	166	8%	153	7%	79	4%	62	4%
<b>Seasadh i bPáirt leo</b>	186	9%	236	12%	262	12%	170	11%
<b>Socraithe*</b>	557	27%	508	25%	474	23%	441	27%
<b>lomlán na ngearán le cineál éigin sásamh custaiméirí</b>	<b>909</b>	<b>44%</b>	<b>897</b>	<b>44%</b>	<b>815</b>	<b>39%</b>	<b>673</b>	<b>42%</b>
<b>Níor seasadh leo</b>	<b>1149</b>	<b>56%</b>	<b>1135</b>	<b>56%</b>	<b>1290</b>	<b>61%</b>	<b>921</b>	<b>58%</b>

#### 4.4 Gearáin dúnta ar chúis eile (seachas trí imscrúdú foirmiúil agus/nó socraithe)

Dúntar gearáin ar réimse cúiseanna, tar éis idirghníomhaíochtaí leis an mBiúró. Mar a leagadh amach roimhe seo, déantar scrúdú ar ghearáin i dtosach lena chinntiú go dtagann siad faoinár ndlínse reachtúil agus gur muid an comhlacht cuí le déileáil leis an ngearán. I gcásanna áirithe, bíonn orainn soiléiriú a lorg ón nGearánaí maidir le cineál beacht an ghearáin. Is iad seo na chéad chéimeanna den phróiseas bainistithe gearáin.

Úsáidtear acmhainní iomlána an Bhiúró lena chinntiú go bhfaigheann gach gearán aird shásúil. Tá roinnt cúiseanna le nach dtéitear ar aghaidh le gearáin agus leagtar amach iad seo thíos.

	2011	2012	2013	2014
<b>Atreoruithe Comhairleacha i.e. nuair a chuirtear gearáin ar aghaidh chuig comhlacht cuí eile</b>	447	472	427	347
<b>Cinneadh tógtha ag an FSO gan gearán a imscrúdú e.g. tá an cheist níos feiliúnaí do Chúirt Dlí</b>	125	160	477	136
<b>Taobh amuigh de dhlínse na hoifige</b>	721	1,042	1,317	834
<b>Dúnta mar nach bhfuarthas aon teagmháil eile ón nGearánaí*</b>	1,868	1,673	2,047	1,234
<b>Tarraingíonn an Gearánaí siar an gearán</b>	219	247	274	147

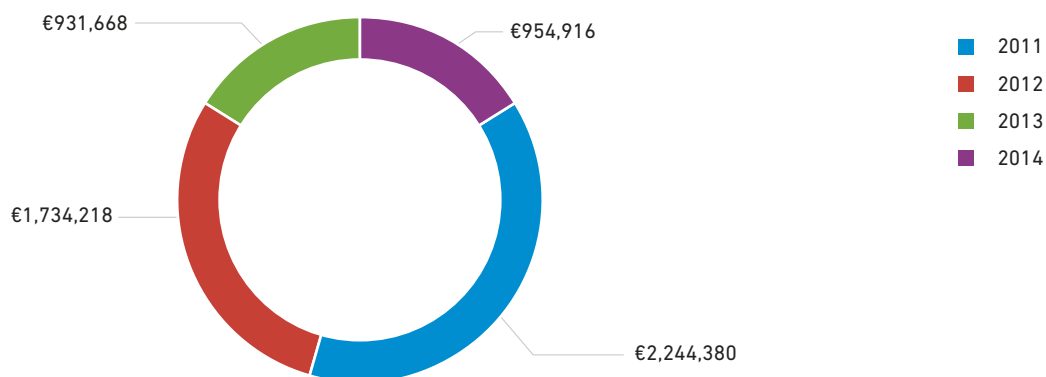
\*I gcásanna áirithe, socraítear gearáin idir an soláthraí agus an custaiméir i rith imscrúdaithe, ach ní thabharfaidh an FSOB faoi deara go bhfuil an cás socraithe ach nuair a dheimhníonn an Gearánaí gurb amhlaidh atá. Cé go n-iarraimid freagraí ón nGearánaí, mura gcloisimid a mhalairt, deirtear go bhfuil an 'cás dúnta de bharr nach bhfuarthas tuilleadh teagmhála ón nGearánaí'.

## 4.5 Cúiteamh bronnta

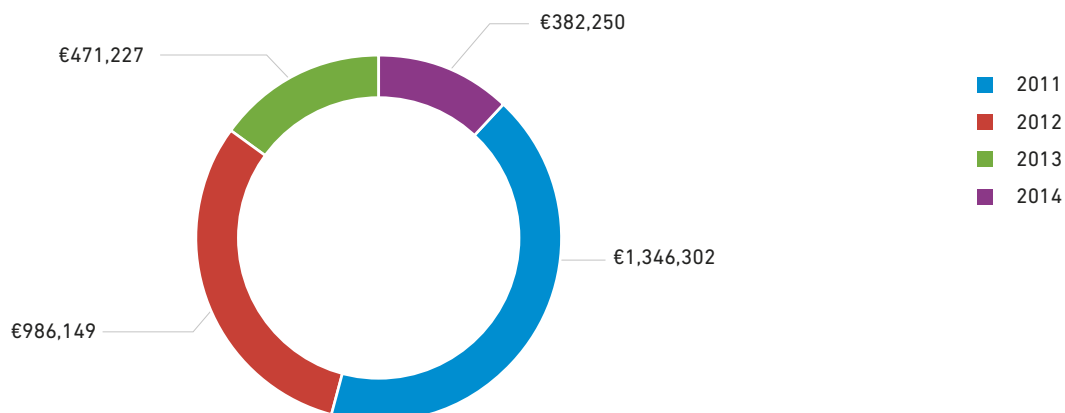
Folaíonn an tAcht, faoina bhfeidhmíonn an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais gur féidir leis an Ombudsman a threorú do Sholáthraí Seirbhísí Airgeadais (FSP) iompar a ndéantar gearán faoi a cheartú agus mar aon leis sin cúiteamh suas le €250,000 a bhronnadh nuair a sheastar le gearán.

Baineann na figiúirí thíos leis an leibhéal cúitimh a bronnadh. Ní áirítear ann cásanna ina threoraigh an tOmbudsman don FSP iompar ar leith a ndearnadh gearán faoi a cheartú nó cineálacha eile sásaimh a chur ar fáil, mar shampla, i gcás go dtugtar treoir chun athmheas a dhéanamh ar éileamh árachais.

### Cúiteamh Foriomlán a Bronnadh

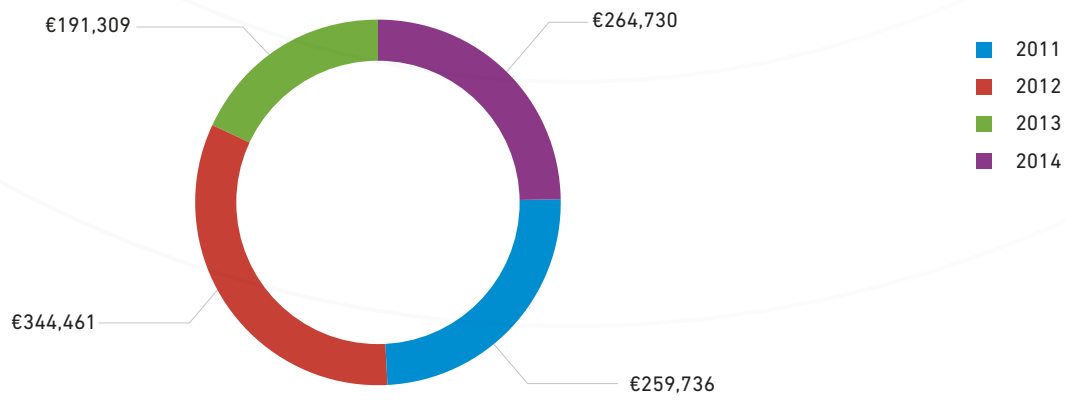


### Cúiteamh Infheistíochta a Bronnadh

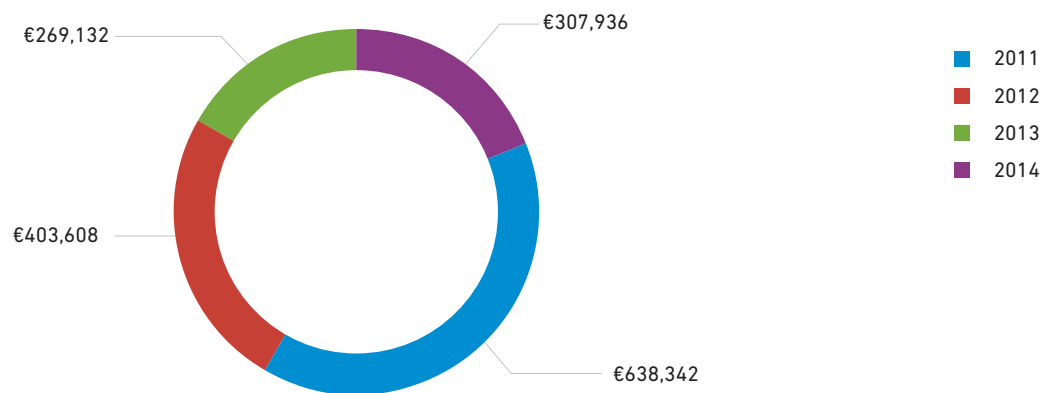




### Cúiteamh BaincÉireachta a Bronnadh



### Cúiteamh Árachais a Bronnadh



## Cuid 5 – Staidéir ar Chásanna

Déileálann an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais go neamhspleách le gearáin ó thomhaltóirí maidir le saincheistean nach bhfuil réitithe eatarthu féin agus a Soláthraí Seirbhísí Airgeadais (FSP). Mar a luadh níos luaithe sa cháipéis seo, nuair a thagann Gearánaí chomh fada linn, cinntímid go bhfuil gearán déanta acu lena FSP i dtosach. Má tá an méid seo déanta ag an nGearánaí ach gan cinneadh sásúil bheith faighte acu, déileálfar leis an ngearán trínár n-oifigí.

Gach bliain, leithdhálann an Biúró acmhainní suntasacha i dtreo an Gearánaí agus an FSP a éascú chun réiteach tá sásúil don dá thaobh a bhaint amach. Spreagaimid an dá pháirtí le páirt a ghlacadh in eadráin nó sin, a gcuid deacrachtaí a réiteach trí chumarsáid díreach a dhéanamh eatarthu féin, rud a éascaímid.

Is féidir an gearán a shocrú idir na páirtithe ag aon chéim den phróiseas.

Fáiltíonn an Biúró roimhe seo agus spreagann sé é, mar gur dea-thoradh do chách atá i ngach socrú. Ní thabharfaimid le fios go bhfuil gearán socraithe ach nuair a dheimhníonn an Gearánaí dúinn go bhfuil siad sásta leis an gcinneadh.

Ach, murar féidir leis na páirtithe teacht ar réiteach, déanfaimid breithniú ar na ceistean agus eiseoimid Cinneadh foirmiúil atá ceangailteach ar na páirtithe.

Chun críocha na tuarascála seo, d'áiríomar na figiúirí 'socraithe' leis na figiúirí ar Seasadh leo agus ar Seasadh i bPáirt leo {feic cuid 4.2}. Léiríonn iomlán na trí thoradh seo an áit a bhfuil an t-athrú tarlaithe i bhfabhar an Ghearánaí agus tá sé seo i gcoinneáil leis an gcaoi a chuireann oifigí Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais eile a staitisticí i láthair.

Léirítear sna staidéir ar chásanna seo a leanas réimse cásanna, thar amfhrámaí éagsúla, inar réitíodh gearáin go díreach idir na páirtithe le cúnamh ó Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, ach gan Cinneadh foirmiúil a bheith ag teastáil. D'áiríomar chomh maith staidéir ar chásanna ina leagtar amach na cineálacha gearán inar tugadh faoi imscrúdú foirmiúil agus inar eisigh an oifig seo torthaí ina dhiaidh sin.

**\*Tabhair faoi deara:** Sna Staidéir ar Chásanna seo a leanas tagraíonn 'Gearánaí' don duine a bhfuil an gearán á dhéanamh acu agus tagraíonn 'Soláthraí' don Soláthraí Seirbhísí Airgeadais.

## Cásanna Socraithe – sula ndearnadh aon imscrúdú foirmiúil:

### Staidéar ar Chás 1

#### Saincheist faoi Chuntas Bainc

Gearán leis an mBiúró ar feadh 3 mhí

Bhain an gearán le láimhseáil an Bhainc ar sheic a cuireadh i láthair. Cuireadh an seic i láthair, ach diúltaíodh é mar nach raibh an Banc sásta leis an síniú ar an seic. Luaigh a Gearánaí go raibh náire air mar go ndearna a sholáthraí teagmháil leis ag lorg míniúcháin faoin neamhíoc. Thairg an Biúró eadráin agus ag an gcéim sin, dheimhnigh an Banc nach raibh sé sásta lena láimhseáil ar an ngearán ó thús. D'aontaigh an Banc na táillí gan íoc a aisíoc agus dheonaigh sé suim, ar iarratas ón nGearánaí, le carthanas dá rogha. Dheimhnigh an Gearánaí go raibh sé sásta leis an gcinneadh.

### Staidéar ar Chás 2

#### Saincheist Árachais

Gearán leis an mBiúró ar feadh 4 mhí

Bhain an gearán le láimhseáil an tSoláthraí ar éileamh ar dhamáiste tine a rinneadh le maoin an Ghearánaí. Ní raibh an Gearánaí sásta le cinneadh an tSoláthraí chun an t-éileamh a dhiúltú ná lena láimhseáil ina dhiaidh sin ar an gceist. D'iarr an Biúró, nuair a fuair siad an gearán, ar an Soláthraí déileáil leis an gceist níos mionsonraí. As sin, labhair an dá pháirtí lena chéile. Réitíodh an cheist agus íocadh an t-éileamh. Pléadh an gearán sa Bhiúró thar thréimhse cheithre mhí. I rith an ama sin, bhí an FSOB páirteach i gcomhfhreagras

fairsing leis an dá pháirtí agus ó dheimhnigh an Gearánaí go raibh an cás réitithe go cairdiúil, dúnadh an cás.

### Staidéar ar Chás 3

#### Saincheist Morgáiste – Aiscur Ráta Rianúcháin

Gearán leis an mBiúró ar feadh 3 mhí

Bhí saincheist ag na Gearánaithe lena morgáiste agus le freagra an Bhainc ina dhiaidh sin le gceist tosaigh. Mhionnaigh na Gearánaithe go ndearna an Banc dearmad nuair nár aiscur siad ráta rianúcháin ar an morgáiste tar éis gur tháinig deireadh le tréimhse seasta. Malartaíodh cáipéisí tosaigh idir na páirtithe agus chuir an Biúró eadráin foirmiúil ar fáil. Ina dhiaidh seo, rinne an Banc teagmháil leis an oifig seo agus mhol siad tairiscint socraithe, ar ghlac na Gearánaithe leo.

### Staidéar ar Chás 4

#### Saincheist maidir le hÍocaíocht Éileamh Árachais

Gearán leis an mBiúró ar feadh 1 mhí

Rinne píopa uisce pléasctha damáiste do mhaoin an Ghearánaí agus mar thoradh air sin chuir sí éileamh chuig an bhfrithgheallaí (trína bróicéir). Ní raibh an Gearánaí sásta leis an easpa teagmhála ón Soláthraí agus óna ionadaithe ag an tús. D'aontaigh Measúnóir Cailteanais an tSoláthraí an cás a shocrú le haghaidh suim cheithre

fhigiúir chun costas na ndeisiúchán a chlúdach. Ghlac an Gearánaí leis an tairiscint seo agus d'fhan sí leis an íocaíocht. Tar éis tréimhse dhá mhí, ní bhfuair an Gearánaí aon íocaíocht. Rinne an Gearánaí teagmháil leis an Soláthraí, agus chuir sí a míshástacht le láimhseáil an cháis in iúl. Ba é freagra an tSoláthraí leis an ngearán go raibh sé i dteideal íocaíochtaí a dhéanamh i "gcéimeanna, ar fhianaise an obair a bheith déanta" (de réir Théarmaí & Coinníollacha an pholasaí). Chuir an Gearánaí gearán isteach chuig an mBiúró. Mar fhreagra ar ár bhfiosrúcháin, d'admhaigh an Soláthraí gur theip ar a seirbhís do chustaiméirí agus d'aontaigh siad an tsuim cheithre fhigiúir a íoc (mar a aontaíodh leis an Measúnóir Cailteanais) agus €500 a dheonú ar rogha carthanas an Ghearánaí, as an moill i ndéileáil leis an gceist. Dheimhnigh an Gearánaí go raibh sí sásta leis an gcinneadh gus dúnadh an cás.

# Cásanna Socraithe - i rith chúrsa an imscrúdaithe foirmiúil:

## Staidéar ar Chás 1

### Gearán Infheistíochta – Mídhíol

**Imscrúdú foirmiúil dúnta  
tar éis 11 mhí – Réitithe tar  
éis eadrána foirmiúil**

D'infheistigh an Gearánaí €275,000 leis an Soláthraí in 2007, scoilte 70%/30% idir dhá chineál Ciste. Rinne an Gearánaí gearán i mBealtaine 2013, ag rá gur chaill sí 33%. Bhí sí den tuairim gur mídhíoladh an infheistíocht léi mar gur cuireadh sa chatagóir mhícheart í mar infheisteoir céimnitheach nuair ab infheisteoir coimeádach nó riosca íseal a bhí inti.

Anuas air sin, dúirt an Gearánaí go raibh sí i ndrochshláinte ag an am agus nár thug an Soláthraí san áireamh i gceart go raibh tionchar ar a cumais chinnteoireacht, mar thoradh an gcóir leighis a bhí á cur uirthi in 2007. Mar an gcéanna, dúirt an Gearánaí gur theip ar an Soláthraí a chur san áireamh foinse an mhaoinithe a bhí ar fáil le hinfeistiú, a bhí mar thoradh ar dlíthíocht a socraíodh le déanaí a d'eascair as a saincheisteanna leighis. Mar aon leis sin, deir an Gearánaí nach ndearna an Soláthraí measúnú ar a próifíl riosca i gceart sular díoladh an infheistíocht léi.

Tar éis tosú an imscrúdaithe foirmiúil ar an ngearán, d'fhreagair an Soláthraí go mionsonraithe leis na saincheisteanna a ardaíodh agus mhalartaigh na páirtithe roinnt aighneachtaí eile. I rith an bhreithnithe ar an ngearán, fuarthas cumarsáid ón Soláthraí inar moladh eadráin dheireanach agus d'aontaigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais leis na páirtithe a éascú. Ina dhiaidh sin, d'fhreastail

a páirtithe agus a n-ionadaithe faoi seach ar ár n-oifigí le haghaidh eadrána foirmiúil a lean ar aghaidh ar feadh lá oibre iomlán agus ina bhfuarthas réiteach ar an díospóid idir na páirtithe. Dúnadh an comhad agus tugadh le fios gur socraíodh an gearán idir na páirtithe.

## Staidéar ar Chás 2

### Gearán faoi Árachas Teaghlaigh – Íoc amach ar pholasaí diúltaithe

**Imscrúdú foirmiúil dúnta  
tar éis 2 mhí**

Tar éis an ghála i mí na Nollag 2013, rinne sealbhóir polasaí teaghlaigh gearán leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i ndáil le héileamh, a dhiúltaigh a hárachóirí, as costas an damáiste stoirme a rinneadh le cró teaghlaigh, áit ar fuadaíodh an díon. Diúltaíodh dá héileamh, ar an mbunús nach raibh an cró de thógáil caighdeánach. Mhionnaigh an Gearánaí, áfach, gur cumhdra inslithe tromshaothair a bhí sa díon a bhí boltáilte do phlátaí agus taobhain bhalla. Mhionnaigh sí gurb iad seo na hábhair chúí sna cúinsí, a bhí feiliúnach dá gcuspóir le 25 bliain, sular tharla an damáiste.

Chuir an oifig seo tús leis an imscrúdú foirmiúil i Meitheamh 2014, agus ardaíodh roinnt ceisteanna leis an Soláthraí, i ndáil le cáipéisíocht pholasaí, sainmhínte conarthacha agus measúnuithe ar an struchtúr, agus iarradh go gcuirfí an cháipéisíocht chomhaimseartha ar fad ar fáil. Ceithre seachtain níos déanaí, cuireadh in iúl don Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais go raibh pléití i bhfeidhm idir na páirtithe. Cuireadh in iúl dúinn gur réitíodh an díospóid agus dúnadh an comhad.

## Staidéar ar Chás 3

### Gearán faoi Mhorgáiste – Diúltaíodh d'iarratas ar athstruchtúrú

**Imscrúdú foirmiúil dúnta  
tar éis 4 mhí**

In 2009, scar an Gearánaí óna fear céile agus fuair sí iasacht ón mBanc d'fhonn scair a iarfhír chéile den teach teaghlaigh a cheannach. Thit an iasacht i riaráistí ag deireadh 2013 agus ag am an ghearáin, bhí riaráistí i gceist. Bhí an Gearánaí dífhostaithe ag an tráth sin agus bhí pinsean mhíchumais á fháil aici, ach bhí sí ag súil le sochair an phinsin a tharraingt anuas ag deireadh 2015. Sna cúinsí sin, mhol sí don Bhanc go n-úsáidfíodh sí cnapshuim a pinsin mar bhunús d'athstruchtúrú morgáiste ach dhiúltaigh an Banc do mholadh an Ghearánaí ar deireadh, cé go raibh siad ina fhabhar i dtosach. Rinne an Gearánaí, a raibh ionadaíocht á dhéanamh ag MABS ar a son, go raibh freagra an Bhainc míréasúnach, mí chóir, leatromach nó idirdhealaitheach go míchuí laistigh de bhrí Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Airgeadais na hÉireann 2004.

Cuireadh tús leis an imscrúdú foirmiúil faoin ngearán i Meitheamh 2014 agus cuireadh roinnt ceisteanna faoi bhráid an Bhainc i ndáil leis na saincheisteanna a ardaíodh. An mhí ina dhiaidh sin, chuir an Banc an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar an eolas gur theastaigh uaidh dul i ngleic arís leis an nGearánaí chun féidearthachtaí a fhiosrú maidir leis an díospóid a réiteach. Leanadh le cumarsáid agus ar deireadh socraíodh na saincheisteanna idir an dá pháirtí i nDeireadh Fómhair 2014.

## Staidéir ar Chás 4

### Gearán Infheistíochta – Mídhíol

Éisteacht ó bhéal curtha ar ceal de bharr socraithe – Imscrúdú foirmiúil dúnta tar éis 20 mí

In 2007, d'infheistigh an Gearánaí a bhí ina 40idí €28,000 i gciste maoine ardriosca trí pholasaí pinsin an tSoláthraí. Ag am an ghearáin in 2013, thit an infheistíocht chuig nialas.

Dúirt an Gearánaí nach raibh an infheistíocht oiriúnach di agus gur mídhíoladh léi é mar gheall ar a stádas mar dhuine féinfhostaithe, a hacmhainní airgeadais teoranta, mar aon le deacrachtaí léitheoireachta áirithe ar theastaigh cúnamh uaithe le cáipéisí scríofa a léamh agus a thuiscint. Mhionnaigh an Gearánaí go raibh leibhéal eolais airgeadais an-íseal aici.

Bhí pinsean measartha ag an nGearánaí agus go dtí sin bhí sé bainistithe go coimeádach. Tar éis cruinniú le gníomhaire an tSoláthraí, chuathas ar aghaidh leis an infheistíocht agus ag am an ghearáin in 2013, mhionnaigh an Gearánaí gur cuireadh brú uirthi a pinsean a aistriú isteach san infheistíocht ar an mbunús nach raibh aon riosca ag baint leis, ach i ndáiríre gur ciste maoine a bhí ann i gcatagóir ardriosca/ionsaitheach. Níor aontaigh an Gearánaí le hábhair an aimsiú fíricí airgeadais agus ráiteas oiriúnachta agus mhionnaigh sí nár thuig sí an focal “gíaráil”.

Cuireadh tús leis an imscrúdú foirmiúil faoin nGearán ag deireadh 2013 agus leanadh le haighneachta agus breithnithe na bpáirtithe i ndáil leis na saincheistanna a ardaíodh go dtí Aibreán 2014. I rith breithniú ar an nGearán, chinn an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais gur nochtaigh an fianaise coimhlíntí fíricí ónar theastaigh fianaise ó bhéal a

thógáil, chun críche breithniú cóir a dhéanamh ar an nGearán. Cuireadh na páirtithe ar an eolas dá bhrí sin go raibh sé i gceist ag an Ombudsman Éisteacht ó Bhéal a sceidealú chun críche fianaise a thógáil faoi mhionn.

Tugadh fógra dhá mhí do na páirtithe faoin dáta don Éisteacht ó Bhéal sceidealaithe. Ceithre lá roimh an Éisteacht, chuir na páirtithe in iúl don oifig seo gur socraíodh an cheist idir na páirtithe go díreach. Dúnadh comhad an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar an mbunús seo.

## Staidéir ar Chás 5

### Gearán faoi Árachas Teaghlach – Níor leor socrú ar éileamh árachais

Imscrúdú foirmiúil dúnta tar éis 7 mí

Rinne fear gearán leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais go ndearnadh damáiste suntasach lena theach saoire mar gheall ar thine, a tharla go mailíseach.

Cé gur ghlac an Soláthraí le dliteanas as an gcaillteanas, ní raibh méid an tsocraithe inghlactha don Ghearánaí. Bhain an díospóid le moladh an tSoláthraí nach raibh dóthain árachais ar an maoin agus mhionn an Gearánaí gur chuir an Soláthraí san áireamh go mícheart árachas ar thithe amuigh ina chuid ríofa, dá réir sin ag laghdú méid an tsocraithe. Mhionn an Gearánaí nár luadh in aon chor aon teach amuigh nuair a cuireadh an áitreabh faoi árachas agus nach raibh sé i gceist riamh go gclúdófaí na tithe amuigh sin.

Cuireadh tús leis an imscrúdú foirmiúil i mí na Nollag 2013 agus tar éis freagra foirmiúil a fháil ón Soláthraí in Eanáir 2014, lean aighneachtaí na bpáirtithe ar

aghaidh go dtí deireadh Mhárta 2014. Chuir an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais tús le breithniú ar an nGearán, ach ina dhéanamh sin, thug sé faoi deara roinnt coimhlíntí san fhianaise.

Mar thoradh air sin, i mBealtaine 2014, ardaíodh roinnt ceistanna breise leis an Soláthraí i ndáil le sainmhínte polasaí éagsúla agus i ndáil le roinnt sonraí amuigh maidir le measúnuithe agus cuairteanna ar an maoin ag ionadaithe an tSoláthraí.

Mar fhreagra, coicís níos déanaí, dheimhnigh an Soláthraí go ndearna na hárachóirí athbhreithniú iomlán agus mion ar an gcomhad agus go raibh siad sásta anois an t-éileamh a shocrú go díreach leis an nGearánaí. Ina dhiaidh sin, dheimhnigh ionadaí an Ghearánaí gur socraíodh an díospóid go díreach idir na páirtithe agus dúnadh comhad an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar an mbunús gur réitíodh an cás.

## Staidéir ar Chás 6

### Trí Ghearán Infheistíochta – nasc eatarthu ar fad – Mídhíol

Imscrúdú foirmiúil dúnta tar éis 11 mhí

In 2010, d'infheistigh an Gearánaí €50,000 i mBanna 10 mbliana, le ráta úis bliantúil sonraithe. Dúirt an Gearánaí go raibh ardleibhéal riosca ag baint leis an mBanna, i ngan fhios dó féin, agus dúirt sé go raibh sé iomlán mí-oiriúnach an infheistíocht a dhíol leis.

In 2011, tar éis achtú an Achta um Fhorais Chreidmheasa (Cobhsúchán) 2010, b'éigean don Ghearánaí an Banna a dhíol ar ais leis an Soláthraí ag lascaine 75%, agus chaill sé €37,500.

Rinne an Gearánaí gearáin leis

an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais in aghaidh trí Soláthraí Seirbhíse Airgeadais ar leith mar seo a leanas:-

- Rinne an Gearánaí gearán in aghaidh an idirghabhálaí árachais a dhíol an táirge leis in 2010 ar an mbonn nach raibh an infheistíocht oiriúnach dó agus nach ndearnadh measúnú cuí ar a oiriúnacht.
- Rinne an Gearánaí gearán in aghaidh soláthraí seirbhíse eile (a d'éascaigh aistriú maoine chuig agus ó ARF an Ghearánaí, tríd an treoir iarratais um aistriú maoine a chomhshíniú) ar an mbonn gur cheart go gceistodh an Soláthraí oiriúnacht an chineáil infheistíochta dá chiste pinsin de bhí go raibh na hinfeistíochtaí ar fad eile ina chiste pinsin ráthaithe ó thaobh caipitil.
- Rinne an Gearánaí gearán in aghaidh tríú soláthraí seirbhíse airgeadais a chuir an Banna ar an margadh, ar an mbunús gur theip ar an Soláthraí seo aon mheasúnú a dhéanamh ar oiriúnacht an Gearánaí le haghaidh infheistíochta a bhí ró-fhadtéarmach agus gur chuir an Soláthraí an Gearánaí sa chatagóir mícheart mar chliant "miondíola". Theastaigh ón Gearánaí brath ar fhorálacha na Treorach MiFID mar a forfheidhmíodh ag IR Uimh. 60/2007 (Rialacháin na gComhphobal Eorpacha [Margadh in Ionstraimí Airgeadais] 2007).

Osclaíodh trí chomhad imscrúdaithe éagsúla agus cuireadh tús leis na trí imscrúdú foirmiúla aonair i bhFeabhra 2014. Ina dhiaidh sin, leanadh le freagraí agus aighneachtaí leanúnacha ó na páirtithe ar feadh roinnt míonna.

Nuair a críochnaíodh an malartú cáipéisí, cuireadh tús leis an mbreithniú. Cuireadh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar an eolas i Samhain

2014 go raibh na trí ghearán a rinne an Gearánaí á dtarraingt siar, i gcúinsí inar réitigh na páirtithe na ceisteanna eatarthu féin.

## Staidéar ar Chás 7

### Gearán faoi Árachas Feirme

#### Imscrúdú foirmiúil dúnta tar éis 6 mhí

Rinne fear gearán i ndáil le polasaí árachas feirme a ghlac sé in 2009 tríd an Soláthraí arbh idirghabhálaí árachais a bhí ann. Mhínigh sé gur chomhlánaigh an t-idirghabhálaí an fhoirm ar a cheadú ach, contráilte óna dheimhniú, chuir an t-idirghabhálaí seoladh a fheirme síos mar a sheoladh cónaithe, cé go raibh an fheirm fiche míle ó áit chónaithe an Ghearánaí. Nuair a rinne an Gearánaí éileamh ina dhiaidh sin ar an bpolasaí, ba léir dó nár chluádaigh an polasaí an talamh feirme agus nach raibh sé in ann an caillteanas €50,000 a d'fhulaing sé a éileamh.

Chuir an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais tús le tosú foirmiúil ghearán an Ghearánaí in aghaidh an tSoláthraí i bhFeabhra 2014. Tar éis freagra foirmiúil a fháil ón Soláthraí i Márta 2014, lean aighneachtaí na bpáirtithe ar aghaidh ar feadh trí mhí.

I rith breithniú an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, tugadh roinnt coimhlintí faoi deara san fhianaise cháipéise fuarthas. Go háirithe, ardaíodh ceisteanna agus cuireadh ar an Soláthraí iad in Iúil 2014 i ndáil le ceistneoir um shábháilteacht feirme, a bhí in easnamh ón gcomhad agus i ndáil le táille láimhseála dár tagraíodh sa cháipéisíocht chomhaimseartha. Chomh maith leis sin, d'ardaigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais ceisteanna áirithe i ndáil le cloí an tSoláthraí le Cód Cosanta an Bhainc Cheannais agus tagairt ar

leith do shaincheist na "hoiriúnachta" agus i ndáil le fógra maidir le roinnt gnéithe tábhachtach den pholasaí. Ardaíodh ceisteanna eile i ndáil le taifid fhuaimne a bhí in easnamh/nach raibh curtha isteach ar ghlaonna gutháin idir na páirtithe ó 2009.

Ina dhiaidh sin, deich lá níos déanaí, chuir an Gearánaí in iúl don oifig seo gur socraíodh an cheist idir na páirtithe go díreach. Dúnadh comhad an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais dá bhí sin agus tugadh le gur socraíodh an cheist.



## Staidéir ar Chásanna - nuair a eisíodh cinneadh tar éis imscrúdaithe:

### Staidéir ar Chás 1

#### Gearán Infheistíochta

Mídhíol infheistíochta – ciste maoin ardghiaráilte. Threoraigh an tOmbudsman go dtabharfaí €200,000 ar ais don Ghearánaí tar éis imscrúdaithe, éisteacht ó bhéal agus cinneadh.

**Cinneadh SEASADH LEIS**

Rinne bean gearán leis an Ombudsman gur lorg sí comhairle go gairid tar éis baintreach a dhéanamh di in 2006, ón Soláthraí as ar eascair infheistíocht €200,000 i gciste maoin ardghiaráilte. D'áitigh an Gearánaí nár míníodh an ardleibhéal riosca a bhain leis an infheistíocht seo di agus go raibh an infheistíocht a dhíol an Soláthraí léi sna cúinsí seo iomlán mí-oiriúnach di sna cúinsí ina raibh sí, ait a raibh sí ag iarraidh fáiltais pholasaí árachais saoi a infheistiú d'fhonn airgead a sholáthar dá todhchaí, agus a freagrachtaí dá triúr leanbh san áireamh.

Dúirt an Soláthraí gur moladh infheistíochtaí eile don Ghearánaí, lena n-áirítear ceann a raibh ráthaíocht caipitil leis agus ceann eile ina raibh meánleibhéal riosca. Dúirt an Soláthraí go ndeachaigh an infheistíocht ar aghaidh ar bhonn forghníomhaithe amháin agus gur eisíodh an “litir oiriúnachta” trí bhotún don Ghearánaí, nuair nach raibh gá leis.

Ardaíodh ceist maidir le húinéireacht tairbhíúil na hinfeistíochta, cé go raibh luach airgid €0 leis an infheistíocht faoi Lúnasa 2012. Ag an Éisteacht ó Bhéal dheimhnigh an Gearánaí gurb ionann an figiúr a infheistíodh agus timpeall 25% de na cistí ar fad a bhí ar fáil lena infheistiú ag deireadh 2006. Dheimhnigh

ionadaí an Soláthraí gur cuireadh an táirge infheistíochta gearáilte seo sa chatagóir “meánriosca” ag deireadh 2006. Tháinig sé chun solais arís nach ndearna aon aimsiú fíricí airgeadais agus nár tharla aon chruinnithe ná pléití infheistíochta idir na páirtithe. Dheimhnigh ionadaí an tSoláthraí, sa chás seo, gur cuireadh an togra infheistíochta in iúl don Ghearánaí trína deartháir a raibh ceangal aige leis an Soláthraí. Tugadh faoi deara chomh maith gur thagair an cháipéis um “thogra infheistíochta” a fuair an Gearánaí, do “phróifíl ísealriosca”.

Shoiléirigh an fianaise ón nGearánaí ag an Éisteacht ó Bhéal gurbh iad a cuid cistí féin amháin a infheistíodh sa táirge ag deireadh 2006. Dheimhnigh an fianaise chomh maith nár shínigh an Gearánaí litir mholta, inar áiríodh míniú go raibh uasmhéid an chaillteanais teoranta don mhéid a infheistíodh sa chiste, go dtí dhá mhí tar éis tosú na hinfeistíochta.

Agus an fianaise curtha san áireamh, dhiúltaigh an tOmbudsman an tuairim go ndeachaigh an infheistíocht ar aghaidh ar bhonn forghníomhaithe amháin. D'aimsigh sé teip iomlán de chuid an tSoláthraí chun measúnú a dhéanamh ar oiriúnacht na táirge don Ghearánaí, d'ainneoin go raibh a fhios aige ag an am go raibh sí leochaileach. Bhí sé den tuairim go raibh séanadh iomlán freagrachta ag an Soláthraí agus gur theip orthu ina ndualgas cúraim leis an nGearánaí agus, go háirithe, gur theip orthu a chur san áireamh a heaspa taithí infheistíochta, a stádas leochaileach agus na cúinsí ag am na hinfeistíochta, gan ann ach cúpla mí ó cailleadh a fear céile.

Chinn an tOmbudsman gur mídhíoladh an táirge infheistíochta agus threoraigh sé íocaíocht

láithreach €200,000 leis an nGearánaí..

### Staidéir ar Chás 2

#### Gearán Infheistíochta

Mídhíol infheistíochta. Sheas an tOmbudsman i bpáirt leis an ngearán seo agus threoraigh sé go dtabharfaí €10,000 ar ais don Ghearánaí tar éis imscrúdaithe, éisteacht ó bhéal agus cinneadh

**Cinneadh SEASADH I BPÁIRT LEIS**

Rinne fear an gearán leis an Ombudsman ag rá gur míthreoraigh an soláthraí é go raibh infheistíocht a rinneadh dá phinsean slán agus nár nochtaigh sé faisnéis dó faoin seasamh fiachais an-íseal a bhí ag an mBanna ina infheistíodh a chistí; níor dúradh leis riamh gur infheistíodh a phinsean i mbanna arna eisiúint ag cuideachta in Oileáin Cayman. Líomhain an Gearánaí chomh maith go raibh dreasacht airgid á fháil ag a bhainisteoir punainne chun ioncam an bhróicéir a uasmhéadú agus dá bharr seo gur mídhíoladh leis agus gur sáraíodh a dhualgas muinéach leis. Dúirt an Gearánaí go raibh próifíl riosca “íseal-meán riosca” aige.

Dheimhnigh an Soláthraí, i.e., an bróicéir, go ndearnadh rangú inmheánach ar phróifíl riosca an Ghearánaí chun nochtadh teoranta le riosca a thabhairt le fios, i.e. meán-raon riachtanach. Bhraith an Soláthraí ar chinneadh an Ghearánaí le meánriosca a roghnú agus dá bhrí sin seachnaíodh dhá chatagóir de roghanna riosca níos ísle a bhí ar fáil dó. Dúirt an bróicéir chomh maith go ndearnadh an t-idirbheart ar bhonn forghníomhaithe amháin, ar iarratas ón nGearánaí agus mar thoradh, ní raibh gá don Soláthraí cinneadh a

dhéanamh maidir le hoiriúnacht na hinfheistíochta don Ghearánaí agus níorbh fhéidir leis a bheith dlíteanach as aon chaillteanas mar thoradh air. Anuas air sin, thug an Soláthraí le fios gur mhol ionadaí an bhróicéara faoi dhó i rith 2010 gur cheart an stoc lena mbaineann a dhíol, ach roghnaigh an Gearánaí gan é a dhíol.

Thug an tOmbudsman le fios gur úsáid an Gearánaí téarma lánroghnacha gnó agus gur osclaíodh cuntas um roinnt scaireanna lánroghnach leis an Soláthraí/mbróiceir dá phinsean. Ghlaigh an tOmbudsman ar na páirtithe chun fianaise a thabhairt ag Éisteacht ó Bhéal ag ar mhionnaigh an Soláthraí nár thosaigh agus nach ndearna sé an t-idirbheart idir lámha thar ceann an Ghearánaí, ach, gurbh é an Gearánaí féin a rinne teagmháil leis an mbainisteoir punainne chun ceannach na hinfheistíocht dá phunann a iarradh.

Thug an tOmbudsman san áireamh gur leagadh amach na tosca riosca éagsúla arna léiriú ag an infheistíocht go mionsonraithe i gcuid den réamheolaire a chlúdaigh níos mó ná 20 leathanach. Thug sé faoi deara, tar éis an chéad ghné den infheistíocht a dhéanamh, go bhfuair an Gearánaí ansin an réamheolaire don Bhanna, ach gur roghnaigh sé gan ábhar an réamheolaire a scrúdú, rud a thabharfadh deis dó cinneadh a dhéanamh nach raibh an Banna feiliúnach dá riachtanais áirithe. Bhí an tOmbudsman den tuairim nach bhféadfadh an Soláthraí a bheith freagrach as teip an Ghearánaí chun an réamheolaire a léamh, rud a d'eascair is cosúil as chomh mór is a bhí an cháipéis, a fuair sé trí ríomhphost.

Thug an tOmbudsman faoi deara chomh maith gur dhiúltaigh an Gearánaí deiseanna infheistíochta eile agus gur léirigh a idirghníomhaíocht leis an Soláthraí gur cliant é nach raibh caidreamh "éighníomhach" lánroghnach aige leis an Soláthraí. Ag coinneáil san áireamh rannpháirtíocht an Ghearánaí i gcinnteoireacht

infheistíochta, léirigh taifid an tSoláthraí gur mhol sé don Ghearánaí go n-athrófaí an stádas chuig cuntas comhairleach, d'fhonn an rannpháirtíocht seo a léiriú.

Agus an fhianaise ar fad curtha san áireamh, bhí an tOmbudsman den tuairim, ar chothromaíocht na dóchúlachta, go ndearna an Gearánaí a chinneadh féin faoin infheistíocht lena mbaineann agus nár lorg sé comhairle an tSoláthraí. Ba léir ón bhfianaise fuaime ón am ábhartha nárbh infheisteoir nóibhiseach a bhí sa Ghearánaí agus ní raibh dóthain fianaise lena bhunú go ndearnadh cinneadh an Ghearánaí ar bhunús aon chomhairle a fuair sé ón Soláthraí.

Thug an tOmbudsman le fios, cé go raibh cuntas lánroghnach ann tráth na n-idirbheart tá sa díospóid, ní raibh na hidirbhearta féin lánroghnach. Cé nár chinn an bróicéir brath ar an sainchúram lánroghnach, ní raibh na hidirbhearta, dar leis an Ombudsman "forghníomhú amháin" mar gurbh é an Soláthraí a chuir an deis infheistíochta ar aird don Ghearánaí. Bhí sé den tuairim gur cheart don Soláthraí, tráth a raibh sé den tuairim nach bhféadfai infheistíocht lánroghnach a dhéanamh mar gheall gur táirge infheistíochta a bhí ann nach raibh i bpróifíl riosca an Ghearánaí, ag an bpointe sin an t-ábhar infheistíochta ábhartha (go háirithe an réamheolaire infheistíocht) a thabhairt don chliant d'fhonn deis a thabhairt dó cinneadh infheistíochta a dhéanamh leis an eolas uile. Sa chás seo, níor thug an Soláthraí aon chúis inghlactha gur tharla seo, cé nach raibh sé soiléir ach oiread cén fáth nár lorg an Gearánaí ábhar infheistíochta ón mbróicéir sular roghnaigh sé, as a stuaim féin, dul ar aghaidh leis an gcéad ghné den infheistíocht.

Thug an tOmbudsman cumarsáid ríomhphost faoi deara, dhá bhliain tar éis cheannach na táirge inar léiríodh na cailteanais mhóra ar luach na hinfheistíochta, gan aon ghearán ná trácht díobhálach in aon

chor ón nGearánaí ag an am sin, agus níor chuir an Gearánaí aon míshástacht in iúl go dtí 2011.

Sheas an tOmbudsman i bpáirt leis an ngearán, ag tabhairt le fios, fiú dá dtabharfadh an Soláthraí an réamheolaire son Ghearánaí roimh a chéad infheistíocht sa táirge, go raibh sé doiléir an mbreathnódh an Gearánaí ar a raibh ann; ar an bhfianaise, ba dhócha nach mbreathnódh. Ach, chun teip an tSoláthraí / bhróicéara a léiriú, threoraigh an tOmbudsman go n-íocfadh an tOmbudsman íocaíocht chúitimh €10,000 i bhfabhar an Ghearánaí.

## Staidéar ar Chás 3

### Gearán faoi Fhioscaireacht

D'fhreagair an Gearánaí ríomhphost fioscaireachta inar thug sí na sonraí ar fad a theastaigh chun rochtain a fháil ar a cuntas baincéireachta ar líne. Ar bhunús mórfhaillí de chuid an Ghearánaí níor seasadh leis an ngearán seo.

**Cinneadh** NÍOR SEASADH LEIS

Ba é an gearán a rinne an bhean seo leis an Ombudsman gur tháinig "mír aníos" ar a scáileán fad is a bhí sí ag iarraidh rochtain a fháil ar a cuntas bainc ar líne, agus gur chreid sí gur tháinig an mhír aníos d'fhonn fadhb a réiteach a bhí á coinneáil amach as a cuntas. Mar gheall gur chuir an Gearánaí a sonraí pearsanta isteach sa "mhír aníos", aistarraingíodh €4,900 óna cuntas go calaoiseach, a bhfuair an Banc €1,006 de ar ais ina dhiaidh sin. Dúirt an Gearánaí go raibh cuid den fhreagracht ar an mBanc mar gur ceadaigh siad do na hidirbhearta tarlú agus theastaigh uaithe go roinneadh an Banc an fhreagracht as an gcaillteanas trí 75% den airgead eile nár aisghabhadh go fóill a íoc léi.



Dúirt an Banc gur próiseáladh na hidirbhearta sin le huimhir bhaincseirbhíochta ar líne, Pasfhocal idirlín agus Uimhir Rochtana Pearsanta an Ghearánaí mar aon leis an gcód slándála. Deir sé go raibh an Gearánaí freagrach as an gcaillteanas mar gur fhreagair sí ríomhphost fioscaireachta, agus gur nochtadh sí sonraí rúnda pearsanta do na calaoiseoirí. Bhí an Banc den tuairim go raibh an Gearánaí mórfhaillíoch. Sa chás seo, thug an Banc le fios gur fhreagair an Gearánaí ríomhphost fioscaireachta eile cúpla mí roimhe sin agus gur chaill sí €1,400 óna cuntas. An uair sin, d'aisíoc an Banc an t-idirbheart mar chomhartha dea-thola. Thug an Banc le fios gur eisíodh roinnt rabhadh leis an nGearánaí nach n-iarrfadh an Banc riamh a sonraí pearsanta uirthi trí ríomhphost nó trí théacs.

Agus an gearán a mheas, thug an tOmbudsman faoi deara gur tugadh rabhadh i dTearmaí & Coinníollacha an chuntais nár cheart aon chárta, gaireas, PIN agus Pasfhocal ná aon ghné slándála eile a nochtadh ná a chur ar fáil ar aon bhealach do thriú páirtí. Mheas sé chomh maith forálacha Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Seirbhísí Íocaíochta) 2009 agus thug sé le fios, de bhun na hIonstraime Reachtúla seo, nach mór don sealbhóir cuntais seasamh le haon chaillteanas i ndáil le hidirbheart íocaíochta neamhúdaraithé má tharlaíonn na caillteanas sin de bhua gur ghníomhaigh an sealbhóir cuntais go calaoiseach nó gur theip orthu d'aon turas nó de thoradh mórfhaillí ceann nó níos mó de dhualgais an tsealbhóra cuntais a chomhlíonadh.

Thug sé faoi deara tuairimí na hArd-Chúirte agus na Cúirte Uachtaraí in Éirinn, i ndáil leis an tástáil ar mhórfhaillí, eadhon "céim faillí i gás nár sásaíodh pé dualgas cúraim lena mbaineann d'easnamh mór". Agus an fhianaise ar fad san áireamh, bhí sé den tuairim go raibh an Gearánaí mórfhaillíoch laistigh de bhrí Rialacháin 2009, trí fhreagairt do ríomhphost fioscaireachta agus

trína cuid sonraí pearsanta a chur isteach, d'ainneoin roinnt rabhadh a bheith tugtha di óna Banc nach n-iarrfadh sé a sonraí pearsanta uirthi trí ríomhphost. Sna cúinsí sin, níor ghlac an tOmbudsman leis gur cheart go mbeadh aon fhreagracht ar an mBanc as na caillteanas agus dá réir sin níor sheas sé leis an ngearán.

## Staidéir ar Chás 4

### Gearán faoi Fhioscaireacht

D'fhreagair an Gearánaí shuíomh gréasáin fioscaireachta calaoiseach inar thug sí na sonraí ar fad a theastaigh chun rochtain a fháil ar a cuntas baincseirbhíochta ar líne. Nuair a thuig sí go raibh botún déanta aici, chuir sí in iúl don Bhanc é, ach bhí idirbheart amháin tarlaithe faoin am sin. D'ainneoin gur thug an Gearánaí a sonraí pearsanta agus ar an mbunús gur chuir an Banc treoir mhícheart ar an nGearánaí go bhfaigheadh sí aisíoc as a hidirbhearta ar fad, sheas an tOmbudsman i bpáirt leis an ngearán agus threoraigh sé go n-íocfadh an Banc aisíocaíocht 50% de luach an idirbhirt calaoiseach amháin gan íoc leis an nGearánaí.

#### Cinneadh SEASADH I BPÁIRT LEIS

Sa chás seo, d'fhreagair an Gearánaí le suíomh gréasáin fioscaireachta calaoiseach, agus rinneadh roinnt idirbheart calaoiseacha ar a cuntas dá thoradh. Fad is a bhí an Gearánaí ar an nguthán lena Banc chun an sárú slándála a chur in iúl dóibh, rinneadh roinnt de na hidirbhearta. Mar thoradh, d'aisíoc an Banc formhór na n-idirbheart ach dúirt sé go raibh an Gearánaí dliteanach as idirbheart amháin de luach €2,300.

Chuir an tOmbudsman freagrachtaí an tsealbhóra cárta san áireamh de bhun Téarmaí & Coinníollacha an chuntais, gan sonraí pearsanta ná sonraí slándála na Pasfhocail ná PIN a nochtadh. Mheas sé chomh maith forálacha Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Seirbhísí Íocaíochta) 2009 ina bhfolaítear go seasann an sealbhóir cuntais le haon chaillteanas i ndáil le hidirbheart neamhúdaraithé má tharlaíonn na caillteanas sin de bhua teip ar an sealbhóir cárta, bíodh sin d'aon turas nó de thoradh mórfhaillí, ceann nó níos mó de dhualgais an tsealbhóra cuntais a chomhlíonadh.

Agus an fhianaise á breith, chuir an tOmbudsman san áireamh chomh maith ábhar na bpléití idir na páirtithe nuair a ghlaigh an Gearánaí ar an mBanc chun an sárú slándála a thuairisciú. Bhí sé den tuairim go raibh easpaí móra sa chaoi ar láimhseáil an Banc an chumarsáid tosaigh ón nGearánaí agus go deimhin, ar an gcúis sin d'aisíoc an Banc trí cinn as na ceithre idirbheart calaoiseacha a tharla fad is a bhí na páirtithe ar an nguthán. Thug sé faoi deara chomh maith ón bhfianaise fuaime gur dúirt ionadaí an Bhainc arís is arís le is an nGearánaí go bhfaigheadh sí aisíocaíocht as na hidirbhearta ar fad má bhí siad calaoiseach. Ag tabhairt san áireamh gur míthreoraigh ionadaí an Bhainc an Gearánaí gan chuimhneamh agus gur theip orthu treoir chruinn a thabhairt di maidir leis an gcaoi a láimhseáil an cheist, sheas an tOmbudsman i bpáirt leis an ngearán agus threoraigh sé go n-íocfadh an Banc aisíocaíocht 50% de luach an idirbhirt calaoiseach amháin gan íoc leis an nGearánaí.

## Staidéar ar Chás 5

### Gearáin faoi Mhorgáiste

Díospóid idir Gearánaithe agus an Banc maidir le hiarratas ó na Gearánaithe chun cuntas tríú páirtí a ainmniú ina bhféadfadh na Gearánaithe Faoiseamh Cánach ag an bhFoinse don mhorgáiste a fháil. Chinn an tOmbudsman go raibh freagra an Bhainc ar an iarratas sásúil agus de réir threoirlínte na gCoimisinéirí loncaim agus níor seasadh leis an gearán.

Cinneadh

NÍOR SEASADH LEIS

Rinneadh gearán leis an Ombudsman i ndáil le morgáiste iasachta tí inar lorg na Gearánaithe cuntas a ainmniú ina bhféadfadh siad Faoiseamh Cánach ag an bhFoinse (TRS) don mhorgáiste a fháil. Bhí siad den tuairim gur cheart don Bhan a n-iarratas a éascú chun an gcreidmheas TRS a aistriú chuig cuntas bainc tríú páirtí.

D'áitigh an Banc go n-íocann an soláthraí morgáiste a faoiseamh cánach ag an bhfoinse, ón 1 Eanáir 2002, agus dá bhrí sin go seachnaítear cás ina mbíonn ar an gcustaiméir éileamh a dhéanamh ar an bhfaoiseamh ag deireadh na bliana cánach. Thug siad le fios go dtugtar an soláthraí morgáiste an faoiseamh ús morgáiste ag an bhfoinse, mar laghdú ar íocaíocht mhíosúil ar an morgáiste nó cuireann sé chun sochair an chuntais mhaoinithe é. Ag freagairt don ghearán, mheas an Banc go mbaineann an TRS ar aisíocaíochta ús morgáiste go sonrath leis an morgáiste agus gur shásaigh an Banc riachtanais threoirlínte na gCoimisinéirí loncaim, trí TRS a íoc leis an gcuntas maoinithe ainmnithe gach mí.

Agus an gearán á mheas, thug an tOmbudsman faoi deara cuid ábhartha de shuíomh gréasáin na gCoimisinéirí loncaim, ag tabhairt le fios, mar aon leis na dualgais ábhartha rialaitheacha agus conartha a rialaíonn an caidreamh idir na páirtithe, gur gá don Bhanc chomh maith cloí le riachtanais

na gCoimisinéirí loncaim maidir le TRS. Thug sé faoi deara go raibh nasc soiléir idir an "cuntas maoinithe" agus an morgáiste agus na riachtanais réamhtharraingt síos chun sainordú dhochair dhíriú a bhunú d'íocaíochtaí morgáiste. Sna cúinsí sin, bhí sé den tuairim raibh freagra an Bhainc ar an iarratas sásúil agus gur bhain sé an chiall cheart as treoirlínte na gCoimisinéirí loncaim maidir le TRS. Ar an gcúis sin, níor seasadh leis an gearán.

## Staidéar ar Chás 6

### Gearáin faoi Mhorgáiste

Bhain an gearán le drochsheirbhís do chustaiméirí ag an Banc i ndáil le tarraingt anuas cistí ar chuntas morgáiste an Ghearánaí.

Cinneadh

SEASADH LEIS

Ocht mbliana tar éis dóibh a morgáiste a tharraingt anuas, chuir an Banc in iúl do na Gearánaithe go raibh €2,000 fós ar fáil le tarraingt anuas. Rinne na Gearánaithe nóta de seo agus chuir siad in iúl don Bhanc nár theastaigh uathu go n-íocfaí an €2,000 isteach i gcuntas a ndlíodóra, nuair a tharraingeofaí anuas é. Mar fhreagra, dúirt an Banc leo go bhféadfaí an t-airgead a íoca go díreach isteach ina gcuntas féin, faoi réir teastas luachála deiridh a sholáthar. D'íoc na Gearánaithe as an luacháil agus sheachaid siad an teastas don bhrainte le cur sa phost inmheánach, ach roinnt seachtainí níos déanaí, níorbh fhéidir teacht ar an teastas.

Ina dhiaidh sin, cuireadh in iúl do na Gearánaithe i scríbhinn gur cheart dóibh teastas comhlíonta agus suirbhé struchtúrtha a sheoladh isteach leis an teastas luachála deiridh, d'fhonn an t-airgead a tharraingt anuas. Ach, ina dhéanamh sin, cuireadh in iúl do na Gearánaithe ansin gur theastaigh leasú leis an teastas ach nuair a sásaíodh an

riachtanas breise seo, cuireadh in iúl do na Gearánaithe gur eisíodh an t-airgead, ní chuig a gcuntas féin, ach chuig cuntas a n-iardhlíodóra. Sna cúinsí inar ardaíodh ceist idir na Gearánaithe agus an dlíodóir, ní raibh dlíodóir na nGearánaithe sásta an t-airgead a chur ar aghaidh. Idir an dá linn, tháinig méadú ar na aisíocaíochtaí a bhí dlite ar an morgáiste, mar thoradh ar an tarraingt anuas breise a chur i bhfeidhm ar an gcuntas.

Ag freagairt don ghearán, thagair an Banc don nóta ar a gcórais a thug le fios gurbh é dlíodóir na nGearánaithe a n-ionadaí don tarraing anuas airgid. Ghlac an Banc leis, áfach, gur thug na Gearánaithe treoracha sonracha gan an t-airgead a sheoladh chuig a n-iardhlíodóir. Thairg an Banc €2,700 do na Gearánaithe chun an gearán a réiteach agus thairg siad chun na Gearánaithe a choinneáil ar an eolas maidir le haon ghníomh a thógfadh an Banc i gcoinne an dlíodóra.

Mar aon leis na deacrachtaí leanúnacha a bhí ag na Gearánaithe, thug an tOmbudsman faoi deara chomh maith ón bhfianaise fuaime de na glaonna gutháin gur cuireadh an chéad Ghearánaí ar feitheamh ar feadh tréimhse an-fhada i rith an ghlaog gutháin inar ndearnadh iarracht tarraingt anuas an airgid a chur ar aghaidh.

Agus an fhianaise curtha san áireamh, bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh teip shoiléir ag an mBanc chun aon seirbhís réasúnacha chur ar fáil do na Gearánaithe. Bhí sé den tuairim, chun an gearán a réiteach, go mbeadh íocaíocht chúitimh ón mBanc go dtí na Gearánaithe cuí, ina mbeadh an €2,000 bunaidh a bhí le tarraingt anuas, €200 mar fhigiúr measta i ndáil leis an ús a gearradh agus €1,250 chun an strus suntasach agus míchaoithiúlacht a bhí ar na Gearánaithe mar thoradh ar na himeachtaí seo a léiriú. Theoraigh sé dá bhrí sin, go n-íocfadh an Banc €3,450 leis an nGearánaí chun an cás a dhúnadh.





## **An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais**

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

Íosghlao

1890 882 090

Teileafón

(01) 662 0899

Facs

(01) 662 0890

Ríomhphost

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

Láithreán Gréasáin

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