



An tOmbudsman um  
Sheirbhísí Airgeadais

# Athbhreithniú Bliantúil 2016



## Ráiteas Misin

---

Díospóidí idir tomhaltóirí agus soláthróirí seirbhísí airgeadais a réiteach ar bhealach atá cóir, tráthúil agus neamhchlaonta, agus ar an mbealach sin feabhas a chur ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais do gach tomhaltóir.

---

### Rochtain ar sheirbhísí airgeadais

---

Níl dada éasca ag baint le rochtain ar sheirbhísí airgeadais áirithe sna hearnálacha baincéireachta agus árachais. Is cuid riachtanach atá ann den saol laethúil don chuid is mó de na daoine. Mar gheall air sin, b'údar imní dom a thabhairt faoi deara an bealach inar dhiúltaigh roinnt de na bainc rochtain a thabhairt ar bhaincéireacht ar líne, nár próiseáladh idirbheart áirithe nó ar calcadh nó ar dúnadh cuntas bainc ar bhealach nach raibh ciall ná réasún leis. Is maith is eol dom go gcaithfidh institiúidí airgeadais ceanglais áirithe maidir leis an gcomhrac i gcoinne sciúradh airgid agus maoiniú sceimhlitheoireachta a chomhlíonadh. Tá sé tábhachtach, áfach, na bearta seo a chur i bhfeidhm ar bhealach atá cóir agus réasúnach agus nach dtéann siad thar na ceanglais seo.

Tá sé tábhachtach freisin go mbeadh ar chumas daoine árachas a chur ar a gcuid tithe nó ar a gcuid maoin. Sa chás go gcuirtear polasaí árachais ar ceal ar dhuine mar gheall ar neamhnochtadh líomhnaithe, d'fhéadfadh impleachtaí tromchúiseacha a bheith aige seo i roinnt cásanna agus d'fhéadfadh sé a bheith beagnach dodhéanta ag an duine sin aon chineál clúdach árachais a fháil amach anseo. Ba chóir do chuideachtaí árachais na ceisteanna ar na foirmeacha togra a chur ar bhealach atá soiléir agus a chinntiú go bhfuil custaiméirí soiléir maidir leis na ceisteanna atá á gcur orthu agus maidir leis na hiarmhairtí a ghabhann le freagraí míchearta a thabhairt ar na ceisteanna sin. Chomh maith leis sin, ba chóir do chuideachtaí árachais a bheith ar an airdeall agus a bheith stuama agus iad i mbun breithniú a dhéanamh ar pholasaí árachais a chur ar ceal agus níor chóir dóibh céimeanna a ghlacadh a d'fhéadfaí a bhreithniú le réasún a bheith díréireach.

Ar an gcaoi chéanna le hárachas taistil agus sláinte, tá sé ríthábhachtach go dtabharfadh cuideachtaí árachais sainmhíniú soiléir ar an méid a mheasann siad a bheith ina "coinníollacha atá ann cheana" sula dtionscnaítear polasaí árachais ionas go dtuigfidh daoine atá faoi árachas an méid atá clúdaithe faoin bpolasaí árachais nó nach bhfuil clúdaithe faoin bpolasaí árachais.

Leanfaidh mé orm ag tabhairt aird chuí ar iompar na mbanc agus na gcuideachtaí árachais maidir le seirbhísí a dhiúltú do chustaiméirí nó iad a chiorrú lena chinntiú go mbíonn a n-iompar cóir, réasúnach agus i gcomhréir.



**Ger Deering**  
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

# 1 Forléargas an Ombudsman ar an mbliain 2016

## Bliain lenar bhain Dul Chun Cinn Suntasach

Bliain a bhí thar a bheith dúshlánach a bhí sa bhliain atá faoi athbhreithniú, ach bliain ar éirigh go maith linn freisin. D'éisteamar go cúramach lenár ngeallsealbhóirí a chuir ar na súile dúinn gur theastaigh seirbhís uathu a bhí níos tapa, níos simplí agus níos éifeachtaí. Is í sin an tseirbhís atá á cur ar fáil againn anois.

Tháinig an t-aiseolas luachmhar seo ó athbhreithniú neamhspleách a choimisiúnaíomar sa bhliain 2015. Bhí rannpháirtíocht as cuimse le raon leathan geallsealbhóirí i gceist leis seo; go háirithe leo siúd a bhain úsáid as ár gcuid seirbhísí le gearán a dhéanamh maidir le soláthróir seirbhíse airgeadais. Léirigh na freagraí go bhfuil an tseirbhís atá á cur ar fáil againn ró-fhoirmiúil, ró-chasta, ró-dhlíthiúil agus ró-fhada.

Mar fhreagra air sin, chuireamar tús le clár athraithe trí bliana an 1 Feabhra 2016. Díríodh go príomha, sa bhliain 2016, ar sheirbhíse nua a thabhairt isteach maidir le réiteach díospóide. Díreofar sa bhliain 2017, ar chlár athraithe maidir le próisis nua breithnithe agus imscrúdaithe agus beidh an fócas an bhliain ina dhiaidh sin ar fhor-rochtain agus ar fheasacht.

Léiríonn suirbhéanna ar leithligh go bhfuil na próisis nua seo atá curtha i bhfeidhm ag obair go maith agus go bhfuil tionchar dearfach ag athruithe cheana féin. Léiríonn an t-aiseolas freisin go bhfuil bunchlocha láidre tógtha againn a chuireann ar ár gcumas leanúint leis an tseirbhís a fhorbairt agus le feabhas a chur ar an mbealach a ndéanaimid bainistíocht ar ghearáin.

“Aiseolas ó Ghearánach

Níl ar mo chumas cur síos a dhéanamh ar chomh buíoch is atá mé díot féin agus de do chomhghleacaithe as an obair chrua atá déanta agaibh. Bhí gach aon duine ar labhair mé leo dáiríre agus níor thug siad breith orm. Tar éis réiteach an lae inniu táim níos sásta ionam féin anois ná mar a bhíodhas le tamall maith. Ná déan dearmad cé chomh tábhachtach is atá do chuid oibre. Beidh mé buíoch go deo.”

Leanfaimid orainn ag déanamh suirbhé ar lucht úsáidte ár seirbhíse ar mhaithe le monatóireacht a dhéanamh ar leibhéal sástachta.

Chomh maith leis an aiseolas foirmiúil struchtúrtha a chuireann na suirbhéanna ar fáil, is ábhar dóchais dúinn nótaí agus ríomhphoist buíochais a fháil ó ghearánaithe ar feadh na bliana. Insíonn na teachtaireachtaí seo dúinn, i roinnt mhaithe cásanna, an scéal a bhaineann le figiúirí na tuarascála seo. Na daoine agus na gearáin a ndéanann obair na hoifige seo difríocht thábhachtach dá saol. Mar gheall air sin, tá roinnt de na barúlacha seo, curtha ar fáil againn ar fud na tuarascála seo gan aon ainm a lua.

Foilsímid cás-staidéir freisin a chuidíonn le tomhaltóirí agus soláthróirí seirbhíse airgeadais tuiscint a fháil ar an iompar agus ar an tseirbhís a bhfuil custaiméirí i dteideal a bheith ag súil leo. Léiríonn na samplaí seo an cúiteamh atá ar fáil sa chás nach bhfreastalaítear ar chaighdeán agus sa chás nach réitíonn a soláthróir seirbhíse airgeadais a gcuid gearán. Tá siad seo foilsithe ar ár láithreán gréasáin [www.financialombudsman.ie](http://www.financialombudsman.ie)



## Aiseolas ó Ghearánach

Ó tharla an cás tugtha chun críche, mothaím gur cheart dom buíochas a ghlacadh leat as an obair chrua a rinne tú tráth a raibh mise faoi strus”

Meitheamh 2016

### Seirbhís nua Réiteach Díospóide

Thugamar isteach, ar aiseolas a fháil, seirbhís tiomnaithe réiteach díospóide an 1 Feabhra 2016 le díospóidí a réiteach trí luathidirghabháil agus lena laghad foirmiúlachta agus ab fhéidir. Is é sin a bhí á lorg ag formhór na ngearánach. Ciallaíonn sé go dtugaimid faoi idirchaidreamh níos díri anois leis an tomhaltóir agus le soláthróirí araon le seirbhís atá níos tapa agus níos éifeachtaí a chur ar fáil.

Is idirghabháil, ar an teileafón agus trí ríomhphost an chéad rogha agus an rogha is fearr le gearáin a réiteach. Is féidir a theacht ar réiteach atá sásúil agus tráthúil an chuid is mó den am trí rannpháirtíocht dhíreach leis na páirtithe.

Réitíodh 2,378 gearán ar an iomlán trí idirghabháil idir an 1 Feabhra agus deireadh na bliana 2016. Chomh maith lena bheith níos éasca le húsáid, tá idirghabháil níos tapa freisin. Den dream a tháinig ar réiteach tríd an tseirbhís réitigh díospóide, réitíodh 46% díobh laistigh de dhá mhí agus réiteoidh 56% laistigh de thrí mhí.

### Imscrúdú agus Athbhreithniú – Cinntí Eisithe

Sa chás nach réitíonn na luathidirghabhálacha sin an díospóid, leanaimid orainn ag baint leasa as na cumhachtaí leathana atá againn le himscrúdú agus breithniú a dhéanamh ar ghearáin ar bhealach atá cóir agus neamhchlaonta. Is próiseas atá níos foirmiúla agus níos faide atá i gceist anseo. Tarlaíonn sé seo mar gheall go gcaitear an fhianaise go léir a bhailiú agus a mhalartú de réir nósanna imeachta atá cóir sula mbreithnítear na haighneachtaí agus sula n-eisítear cinneadh a bheidh ceangailteach ó thaobh dlí ar an dá pháirtí. Chomh maith leis sin, beidh éisteacht ó bhéal riachtanach ó thaobh breithniú a dhéanamh ar ghearáin amanna, nuair a thógtar fianaise faoi mhionn.

Eisíodh 727 cinneadh ar an iomlán atá ceangailteach ó thaobh dlí sa bhliain 2016. As an méid seo, seasadh le 101, seasadh go páirteach le 216 agus níor seasadh le 410. I gcás cinneadh atá ceangailteach de réir dlí, is féidir achomharc a dhéanamh ina leith chuig an Ard-Chúirt. Sa bhliain 2016, bhí deich (10) gcinneadh, a raibh baint ag roinnt acu le cinntí a eisíodh sna blianta roimhe seo, faoi réir ag nósanna imeachta achomhairc.

### Ag Déileáil le Gearáin Leagáide

Is maith atá a fhios againn nach mbaineann gach duine acu siúd a úsáideann ár seirbhís tairbhe as na próisis nua. Nuair a thugamar isteach an próiseas nua, bhí os cionn 2,000 gearán againn cheana féin ag céimeanna éagsúla den “seanphróiseas”. Mar nach raibh sé indéanta déileáil leis na gearáin seo tríd an bpróiseas nua, leanamar orainn ag bainistiú an 2,000 gearán seo chomh maith leis an 4,500 gearán nua a fuaireamar sa bhliain 2016. Tá sé thar a bheith dúshlánach an dá phróiseas a reáchtáil taobh le taobh. Mar sin féin, de bharr tjiomantas na foirne agus foighne agus tuiscint na ngearánach agus na soláthróirí seirbhíse airgeadais, tá ag éirigh linn an córas nua agus an seanchóras a bhainistiú agus tá dul chun cinn suntasach á dhéanamh ar an dá chóras. Bíonn deacracht ag gabháil leis seo ó thaobh comparáid a dhéanamh idir figiúirí do bhlianta difriúla ach faoi dheireadh an chláir athraithe trí bliana tá sé mar aidhm againn an t-aistriú iomlán a dhéanamh go dtí an tsamhail nua maidir le réiteach díospóide agus go dtí an córas nua tuairiscithe.

Bhí 2,198 gearán gníomhach againn faoi dheireadh na bliana 2016. Áirítear ansin, beagnach 400 gearán maidir le morgáiste rianúcháin – agus tá an chuid is mó acu sin ar choimeád ag feitheamh ar thoradh an imscrúdaithe atá á dhéanamh ag na bainc faoi stiúir an Bhainc Ceannais.

### Seirbhísí na hOifige atá ar fáil as Gaeilge

Le linn na bliana seo, tá béim curtha freisin ag foireann na hoifige, ar conas feabhas a chur ar an tseirbhís a chuirtear ar fáil don phobal as Gaeilge.

Cuirtear fáilte i gcónaí roimh Ghaeilge, agus faoi láthair, tá ceathrar nó cúigear comhaltaí foirne ag tabhairt faoi chúrsaí Gaeilge, ag iarraidh feabhas a chur ar a gcuid Gaeilge féin.

Cibé as Béarla nó as Gaeilge, táimid an-bhródúil as an tseirbhís neamhspleách agus neamhchlaon a chuirtear ar fáil don phobal, nuair a bhíonn cabhair á lorg ag baint le haighneas faoi tháirge airgeadais nó seirbhís airgeadais.



## Aiseolas ó Ghearánach

Is mian liom buíochas a ghlacadh leat as an tseirbhís iontach agus éifeachtúil ó thaobh fadhbanna a réiteach ar bhealach sibhialta. Táim an-bhuíoch as an méid a rinne sibh.”

Márta 2016

### Comhoibriú le comhlachtaí eile

Bíonn idirghníomhaíocht suntasach againn le raon leathan geallsealbhóirí eile. Le linn na bliana 2016, bhíomar rannpháirteach le comhlachtaí ionadaíochta agus abhcóide tomhaltóra, lena n-áirítear an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid agus an tIonad Comhairle Dlí Saor in Aisce. Chomh maith leis sin, bhíomar rannpháirteach le hionadaithe tionscal, lena n-áirítear an Chónaidhm Bhaincéireachta agus Iocaíochtaí, Corparáid Árachais na hÉireann, comhlachtaí ionadaíochta bróicéara agus comhlachtaí oideachais, ar nós, Institiúidí Árachais agus Baincéireachta agus an Cumann Árachais Saoil.

Bhíomar ag comhoibriú le scéimeanna eile ombudsman um sheirbhísí airgeadais sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch le rochtain éasca a chruthú do thomhaltóirí ar nósanna imeachta gearán lasmuigh den chúirt i gcásanna trasteorann ar fud an EEA mar chuid de thionscnamh an Choimisiúin Eorpaigh ar a dtugtar FIN-NET.

Tá Meabhrán Tuisceana againn leis an mBanc Ceannais maidir le heolas a roinnt. Bíonn cruinnithe againn lena gcuid ionadaithe agus déanaimid eolas a roinnt sa chás go bhfuilimid den tuairim go gcuideoidh sé le tomhaltóirí a chosaint. Mar shampla tá idirchaidreamh dlúth againn leo faoi láthair maidir le himscrúdú a dhéanamh ar shaincheisteanna a bhaineann le morgáiste rianúcháin.

### Cónascadh an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais leis an Ombudsman Pinsean

Tá cinneadh déanta ag an Rialtas an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais (FSO) a chónascadh leis an Ombudsman Pinsean. Beidh reachtaíocht chumasúcháin i gceist leis seo. Tá an Roinn Airgeadais i gcomhar le hOifig an Ard-Aighne ag cur dréachtú na reachtaíochta seo chun cinn faoi láthair.

Idir an dá linn, rinneadh foráil faoi reacht le sealbhóirí poist an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a cheapadh i bpost an Ombudsman Pinsean. Ceapadh mise mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais in Aibreán na bliana 2015 agus mar Ombudsman Pinsean i mí na Bealtaine 2016.

Cé go sealbhaím an dá phost faoi reachtaíocht ar leithligh, comhoibríonn an dá oifig go dlúth le chéile agus tá siad suite san fhoirgneamh céanna.

### Aitheantais

Mar atá ráite agam cheana, d'éirigh go maith linn i mbliana. Ní tharlódh sin gan tiomantas agus tacaíocht ó go leor daoine.

Léirigh an bhainistíocht agus an fhoireann solúbthacht agus tiomantas ollmhór i leith seirbhísí do chustaiméirí a bhí ar ardchaighdeán le linn tréimhse athraitheach a bhí thar a bheith gnóthach agus táirgiúil. Ba mhaith liom buíochas a ghlacadh le Elaine Cassidy, Leas-Ombudsman, leis na stiúrthóirí seirbhíse, leis na bainisteoirí agus leis an bhfoireann go léir as a dtiomantas as cuimse maidir lena chinntiú go bhfuil an tseirbhís is fearr is féidir á soláthar againn. Ba mhaith liom buíochas a ghlacadh freisin leis an bhfoireann in Oifig an Ombudsman Pinsean as a gcomhoibriú agus a dtacaíocht.

Is mian liom buíochas a ghabháil freisin le hiarChathaoirleach na Comhairle agus leis an gCathaoirleach reatha, Maeve Dineen agus le hiarchomhaltaí agus le comhaltaí reatha an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais as a dtiomantas agus as a dtacaíocht.

Ba mhaith liom buíochas a ghlacadh leis na gearánaigh agus le soláthróirí seirbhísí airgeadais freisin a chomhoibriú leis an bpróisis nua agus a chuir chun oibre iad ar mhaithe le leas an uile dhuine.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an Aire Airgeadais agus lena chuid oifigeach as a dtacaíocht agus a gcomhoibriú leanúnach.

Ar deireadh, is mian liom buíochas a ghlacadh leo siúd go léir a thug a gcuid ama leis na suirbhéanna éagsúla a chomhlánú agus a chuir aiseolas ar fáil dúinn. Bhí tábhacht mhór leis aiseolas seo nuair a bhí an próiseas nua á leagan amach agus á chur ag obair ar bhealach a chuideoidh linn an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil don lucht úsáidte amach anseo.

Mar a deirimid i nGaeilge, “Tús maith, leath na hoibre”. Tá tús maith curtha againn lenár gclár athruithe. Le tiomantas leanúnach na ndaoine atá rannpháirteach, creidim go mbeidh ar ár gcumas feabhas a chur ar an tseirbhís atá á cur ar fáil againn ar bhonn leanúnach sna blianta atá amach romhainn agus táim ag tnúth go mór leis na chéad chéimeanna eile dár gclár athruithe a chur i bhfeidhm.

**Ger Deering**  
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Márta 2017

## 2 | Aiseolas ar Líne maidir leis an tSeirbhís Nua



### Torthaí an tSuirbhé Aiseolas Ó Ghearánaigh

Thugamar faoi Shuirbhéanna Aiseolas maidir le hÚsáideoirí Seirbhíse sa bhliain 2015 lena fháil cá háit a raibh gá le hathrú a dhéanamh. Chaitheamar súil siar ar an mbliain 2016 lena fháil amach cad a cheap na húsáideoirí seirbhíse de na hathruithe atá déanta againn. Bhí sé mar chuspóir leis na suirbhéanna eolas a fháil ar 'ghlór an chustaiméara', bonnlíne a bhunú, tuiscint a fháil ar thionchar na bpróiseas nua agus aiseolas a chur le chéile chun tacú le tionscnaimh leanúnacha feabhsúcháin.

Cuireann Suirbhé na bliana 2016 a chomhlánaigh 114 Gearánach idir an 1 Feabhra agus 1 Lúnasa 2016, ar láimhsigh an tSeirbhís nua Réiteach Díospóide a ngearán, luath-léargas ar fáil. Rinneadh comparáid idir na torthaí seo agus torthaí an tsuirbhé a bhain leis an tseirbhís a bhí ar fáil sula tugadh isteach an próiseas nua maidir le Réiteach Díospóide.

Torthaí 2016	
> Chomhaontaigh <b>75%</b> go raibh an tseirbhís a raibh súil acu leis ar aon dul leis an tseirbhís a fuair siad.	Suas <b>27%</b> ó 2015
> Chomhaontaigh <b>90%</b> go bhfuair siad comhfhreagras rialta ón FSO.	Suas <b>33%</b> ó 2015
> Bhí <b>81%</b> sásta leis an achar a thóg sé ar an FSO déileáil lena ngearán.	Suas <b>25%</b> ó 2015
> Bhí <b>76%</b> sásta leis an mbealach ar láimhsigh an FSO a ngearán FSO.	Suas <b>14%</b> ó 2015
> Bhí <b>76%</b> den tuairim gur fheidhmigh FSO ar bhealach cóir agus neamhchlaonta agus iad ag déileáil lena ngearán.	Suas <b>15%</b> ó 2015
> Bhí <b>94%</b> den tuairim go raibh na daoine aonair a rinne bainistíocht ar a ngearán cúirtéiseach agus dea-bhéasach.	Suas <b>4%</b> ó 2015
> Bhí <b>84%</b> den tuairim gur mhínigh na daoine aonair a rinne láimhseáil ar a ngearán an próiseas go soiléir dóibh.	Suas <b>23%</b> ó 2015
> Bhí <b>86%</b> den tuairim go raibh na daoine aonair a rinne láimhseáil ar a ngearán ar an eolas maidir le táirgí agus seirbhísí airgeadais.	Suas <b>28%</b> ó 2015
> <b>82%</b> believed the individuals had demonstrated a good understanding of their complaint.	Suas <b>27%</b> ó 2015

#### Na téarmaí ba mhó a roghnaíodh chun cur síos a dhéanamh ar an FSO:

- > Inrochtana agus éasca le húsáid
- > Neamhspleách agus Neamhchlaonta
- > Éasca labhairt leis/léi
- > Measúil agus Goilliúnach
- > Dírithe ar an Tomhaltóir
- > Cóir

Sa bhliain 2015 bhí na téarmaí "Foirmiúil, Dlúthiúil agus Dírithe ar an Tionscal" sa chéad sé théarma. Sa bhliain 2016 tháinig na téarmaí thuas ina n-áit.

Tríd is tríd, is féidir an t-aiseolas seo a bhreithniú mar mholadh dearfach ar an tSeirbhís nua maidir le Réiteach Díospóide. Bunaithe ar na torthaí sin, is féidir a rá go bhfuil dul chun cinn láidir déanta maidir le seachadadh a dhéanamh ar sheirbhís atá níos inrochtana agus níos dírithe ar dhaoine, a chiallaíonn taithe níos fearr do ghearánaigh. Léiríonn na torthaí go bhfuil bonnchloch láidir bunaithe ag an FSO lena bhféadfar leanúint le forbairt a dhéanamh ar an tseirbhís.



Bhí an tseirbhís a fuair mé níos fearr ná mar a bhí súil agam. Glacadh go dáiríre le mo ghearán agus níor mhothaigh mé gur liomsa amháin a bhain an tsaincheist.

Freagróir suirbhé, 2016

## Torthaí an tSuirbhé Aiseolas ó Sholáthróirí

Bhí sé mar chuspóir leis an Suirbhé Aiseolas ó Sholáthróirí a rinneadh sa bhliain 2016 tuairimí a fháil ó sholáthróirí seirbhíse airgeadais, tuiscint a fháil ar an tionchar a bhí ag an tSeirbhís nua Réiteach Díospóide orthusan agus aiseolas a fháil a chuideoidh le tionscnaimh feabhsúcháin leanúnach.

Thug 106 ionadaí ar Sholáthróirí freagra ar an éileamh ar shuirbhé, agus chomhlánaigh 84 freagróir an suirbhé ina iomláine. Tá an briseadh síos maidir leis na freagróirí mar a leanas: Bainc 27%, Árachas 21% – Neamhshaoil; Árachas 14% – Saoil; Árachas – Idirghabháil 12%; Árachas – Sláinte 10%;

Soláthróir Airgeadais 4%; Comhar Creidmheasa 4%; Bureau de Change 1%; Baincúireacht 2%; Árachas eile 1%; Eile 4%.

Bhí taithí ag gach duine de na 84 freagróir ar an tSeirbhís nua Réiteach Díospóide ón 1 Feabhra 2016, agus bhí 67% den lucht freagartha rannpháirteach in idirghabháil ar an teileafón, 3% in idirghabháil duine le duine agus bhí 30% rannpháirteach in idirghabháil ar an teileafón agus in idirghabháil duine le duine.

### Torthaí

- > Chomhaontaigh **98%** gur oir an tseirbhís go maith chun gearáin idir custaiméirí agus soláthróirí seirbhíse airgeadais a réiteach.
- > Chomhaontaigh **89%** gur oir an tseirbhís go maith don mhéid a raibh siad ag súil leis.
- > Chomhaontaigh **91%** go bhfuair siad comhfhreagras rialta ón FSO nuair a rinneadh gearáin in aghaidh na heagraíochta.
- > Bhí **87%** sásta leis an achar ama a thóg sé ar an FSO déileáil le gearáin in aghaidh na heagraíochta.
- > Bhí **84%** sásta leis an mbealach ar láimhsigh an FSO na gearáin.
- > Bhí **77%** den tuairim gur fheidhmigh an FSO ar bhealach a bhí cóir agus neamhchlaonta nuair a bhí siad ag déileáil le gearáin in aghaidh na heagraíochta.
- > Bhí **99%** den tuairim go raibh na daoine aonair a rinne bainistíocht ar a gcuid gearán in aghaidh na heagraíochta cúirtéiseach agus dea-bhéasach.
- > Bhí **90%** den tuairim gur mhínigh na daoine aonair a láimhseáil gearáin an próiseas idirghabhála Réiteach Díospóide go soiléir dóibh.
- > Bhí **89%** den tuairim go raibh na daoine aonair a láimhseáil gearáin ar an eolas maidir le táirgí agus le seirbhísí airgeadais.
- > Chreid **93%** gur léirigh na daoine aonair tuiscint mhaith ar na gearáin a bhí déanta in aghaidh na heagraíochta.

Cuireadh ceist ar sholáthróirí an raibh athruithe déanta acu maidir lena bpróiseas láimhseála inmheánach maidir le gearáin ó Fheabhra 2016 mar gheall ar a dtaithí leis an FSO. Dheimhnigh 69% go raibh athruithe déanta acu.

Iarradh ar sholáthróirí trí théarma a roghnú freisin a cheanglódh siad leis an FSO, bunaithe ar a dtaithí ar an tSeirbhís Réitigh Díospóide.

### Ba iad na sé théarma ba mhó roghnaíodh:

- > Dírithe ar an Tomhaltóir
- > Neamhspleách agus Neamhchlaonta
- > Inrochtana agus éasca le húsáid
- > Éasca labhairt leis/léi
- > Cóir
- > Rúnda agus lontaofa

Tá na torthaí seo thar a bheith cosúil le torthaí na bliana 2015, le haon phríomhdhifriocht amháin – sa bhliain 2016, tháinig an téarma “Éasca le Labhairt leis/léi” (an tríú téarma is mó a raibh tóir air roimhe seo) in áit an téarma “Foirmiúil” ó 2015.

Léiríonn an t-aiseolas dearfach a fuarthas ó sholáthróirí go gcuireann an próiseas nua taithí dhearfach ar fáil do sholáthróirí chomh maith le gearánaigh.



Is údar misnigh an tseirbhís atá tacúil agus cóir. Bhíothas seasmhach maidir leis an méid a bhí á ghealladh agus chloí leis an gcreat ama agus thug sé sin faoiseamh mór dom.

Freagróir suirbhé, 2016

## 3 | Cumarsáid & Seirbhís Tomhaltóra

### Bainistiú teagmhála agus tacaíochtaí ginearálta seirbhíse do chustaiméirí

D'fhreagair ár bhfoireann tiomnaithe seirbhíse eolais os cionn 10,000 teagmháil teileafóin sa bhliain 2016. Tá ról ríthábhachtach i gcónaí ag an tseirbhís teileafóin ó thaobh cuidiú ar go leor bealaí le húsáideoirí seirbhíse. Ar an gcéad dul síos, is muidne an príomhphointe teagmhála do líon suntasach daoine a chuireann glaoch agus atá ag lorg eolais ar an mbealach is fearr le dul i dteagmháil lena soláthróir seirbhíse airgeadais le gearán a dhéanamh. Tugaimid tacaíocht freisin do ghlaiteoirí leis na chéad chéimeanna ó thaobh a ngearán a ullmhú lena chur faoi bhráid na seirbhíse seo. Ar leithligh, cuirimid glaoiteoirí ar an eolas agus cuirimid ar aghaidh iad le heolas eile a fháil nó cuirimid ar aghaidh iad chuig bealaí eile cúiteamh, de réir mar is cuí.

Déanaimid líon suntasach fiosrúchán ar ríomhphost a láimhsiú – déileáladh le thart ar 8,000 fiosrúchán ar líne sa bhliain 2016.

Cuireann ár n-oifig phoiblí cuidiú ar fáil freisin do ghlaiteoirí ar bhonn rialta, lena n-áirítear tacaíocht a thabhairt dóibh siúd a bhfuil riachtanais litearthachta nó riachtanais shonracha eile acu. Is bealach thar a bheith úsáideach atá anseo freisin le haiseolas úsáideoirí a fháil maidir lenár bpróisis agus lenár gcuid eolais.

#### Gníomhaíocht ar líne sa bhliain 2016

Tugann líon suntasach daoine cuairt ar ár láithreán gréasáin, le os cionn 67,000 cuairteoir uathúil agus thart ar 95,000 seisiún láithreán gréasáin sa bhliain 2016.

Fuaireamar os cionn 1,500 gearán ar líne sa bhliain 2016, thart ar aon trian de na gearáin go léir a fuarthas. Tá sé á thabhairt faoi deara againn freisin gur mian le gearánaigh a gcuid gearán a chur faoi bhráid ar líne agus gur mian leo go ndéileálfai leis an ábhar trí ríomhphost. Táimid sásta é seo a éascú agus tá súil againn go leanfaidh úsáid na seirbhísí ar líne agus na seirbhíse ríomhphoist ag dul i méid sa bhliain 2017.



**1/3**

Is ar líne a fuarthas os cionn de na gearáin in 2016

SEOL ISTEACH





## 4 | Cumarsáid & Seirbhís Tomhaltóra

Socraíodh

# 4,323

gearán le linn na bliana 2016 agus

972

gearán a socraíodh tar éis cláráithe, tarchur agus leanúint suas

2,421

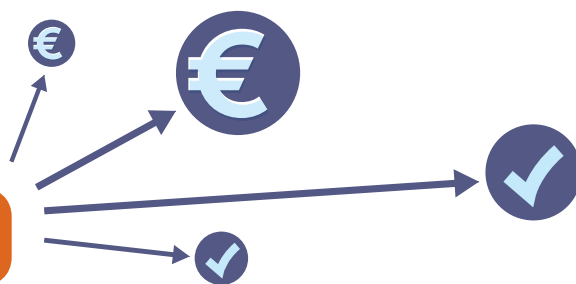
gearán a socraíodh tríd an tSeirbhís Réitigh Díospóide

930

gearán a socraíodh trína Seirbhísí Dlí agus Breithneoireachta

In 2016 fuair os cionn

1,800



gearánach cúiteamh, ceartúchán nó cúiteamh airgid den chineál éigin.



## Gearáin a dúnadh trína Seirbhís Réitigh

**Socrú i ndáil le Réiteach Díospóide:** These are complaints which are resolved by agreement reached between the parties through mediation where the complainant receives redress and or compensation.

**Soiléiriú maidir le Réiteach Díospóide:** Is gearáin iad seo a réitítear trí chomhaontú idir na páirtithe trí idirghabháil, nuair a ghlacann an gearánach le soiléiriú maidir leis na hábhair atá i gceist.

**Socrú a tharraingítear siar/socrú lasmuigh:** Is gearáin iad seo a gcuirtear ar an eolas muid a bheith tarraingthe siar le linn a bheith sa tSeirbhís Réiteach Díospóide. Tarraingítear cuid acu siar mar gheall gur thángthas ar shocrú go díreach leis na páirtithe.

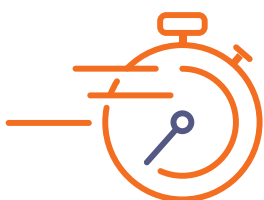
Cúis Dúnta	Líon Gearán
Socrú i ndáil le Réiteach Díospóide	1483
Soiléiriú maidir le Réiteach Díospóide	1008
Socrú a tharraingítear siar/lasmuigh	43
Iomlán	2534

Roinnt Samplaí de chúiteamh a chuirtear ar fáil trí idirghabháil:

- Chuir comhlacht árachais an ghearánaigh polasaí árachais tí ar neamhní agus dhiúltaigh éileamh ar bhonn neamhnochtadh. Ghlac an comhlacht leis agus iad i Réiteach Díospóide gur neamhnochtadh neamhurchóideach a bhí ann agus chuir siad an polasaí ar ais ina cheart arís agus chomhaontaigh céatadán den éileamh a íoc.
- Ní raibh ar chumas an ghearánaigh an morgáiste a choinneáil íoctha. Rinne an Banc iarracht an teach a thógáil ar láimh. Chomhaontaigh an dá pháirtí agus iad i Réiteach Díospóide a bheith rannpháirteach i scéim Cíos in Ionad Morgáiste agus bhí ar chumas an ghearánaigh fanacht sa teach.

- Rinne garghaol athnuachan ar pholasaí árachais cairr an ghearánaigh, ní raibh an garghaol seo ar an eolas maidir leis an líon pointí pionóis a bhí ar cheadúnas an ghearánaigh. Bhí an gearánach bainteach le héileamh a diúltaíodh ar bhonn neamhnochtadh agus chuir an comhlacht an polasaí ar ceal. Glac an comhlacht árachais leis agus iad i Réiteach Díospóide nach ndearna an garghaol na pointí pionóis a choinneáil siar in aon turas. Chuir an comhlacht árachais an polasaí ar ais ina cheart arís agus d'íoc céatadán den éileamh agus d'áitigh go ndéanfadh an gearánach athnuachan go pearsanta ar an bpolasaí amach anseo.
- Fuair duine a chaill a Lascaine Cheal Éilimh ar árachas cairr an lascaine ar ais arís trí Réiteach Díospóide.
- Diúltaíodh éileamh árachais mar gheall ar neamhnochtadh agus cuireadh an polasaí ar ceal. Thug an soláthróir, le linn a bheith i Réiteach Díospóide, ar ais na préimheanna a bhí íoctha agus chomhaontaigh meastachán a thabhairt i ndáil le clúdach faoi pholasaí nua le heisiámh áirithe a bhain leis na saincheisteanna a bhí mar chúis le diúltú an t-éileamh a íoc.
- Thóg an gearánach iasacht bainc amach thar roinnt blianta agus bhí sé seo íoctha ar ais go hiomlán sa bhliain 2013. Le linn don ghearánach iarracht a dhéanamh morgáiste a fháil, níor thaispeáin taifid an ICB go raibh an iasacht íoctha, agus cuireadh an t-iarratas ar mhorgáiste i gcontúirt. Trí idirghabháil a dhéanamh leis an mbanc, cheartaigh an banc an tsaincheist theicniúil a thaispeáin gur dúnadh an iasacht ar an dáta ar íocadh ar ais í. Fuair an gearánach cúiteamh airgid freisin mar gheall ar mhíchaoithiúlacht.
- Réitítear roinnt mhaith gearán freisin trí Réiteach Díospóide, trí ghradam seirbhíse do chustaiméara a íoc, comhartha dea-thola nó íocaíochtaí cúitimh.
- Tugtar sampla de dhíospóid a réitíodh trí shoiléireacht nuair a tharlaíonn idirghníomhaíocht leis an tSeirbhís Réitigh Díospóide tráth a leagan an gearánach amach go mionsonraithe an t-údar imní atá aige/aici maidir le riaráistí ar a gcuntas morgáiste. Chuir an banc freagra a bhí thar a bheith mionsonraithe ar fáil a thug míniú maidir leis an gcaoi ar fhabhraigh na riaráistí. Thuig an gearánach é seo agus ghlac le seasamh an bhainc.

Tá sé cruthaithe gur modh an-tapa an tSeirbhís Réitigh Díospóide chun gearáin a réiteach



### An t-am a thógann sé gearáin a réiteach tríd an tSeirbhís Réitigh Díospóide





## Gearáin a dúnadh trí Bhreithiúnas agus Seirbhísí Dlí

**Cinntí eisithe:** Is ionann iad seo agus gearáin nuair a tharlaíonn imscrúdú agus breithiúnas iomlán agus a n-eisítear cinneadh atá ceangailteach le dlí.

**Dlínse a dhiúltú:** Is ionann iad seo agus gearáin nuair a dtagann saincheistean dlínse atá casta chun cinn agus a ndéanann na Seirbhísí Dlí breithniú orthu sa chás go ndéantar cinneadh nach bhfuil dlínse ag an FSO déileáil leis an ngearán.

**Tarraingthe siar/Socrú:** Is gearáin iad seo a chuirtear in iúl dúinn iad a bheith tarraingthe siar le linn dóibh a bheith faoi bhreithniú nó faoi Sheirbhísí Dlí. Tarraingítear siar an chuid is mó acu seo mar gheall go bhfuil socruithe comhaontaithe go díreach idir na páirtithe, lena n-áirítear ag céim chun cinn sa phróiseas breithiúnais. I roinnt cásanna, déantar socruithe trí éisteacht a bhéal a thionóil.

Cúis lena dhúnadh	Líon gearán
Cinntí eisithe	727
Dlínse diúltaithe	39
Tarraingthe siar/socraithe lasmuigh	51
Iomlán	817

### Toradh na gCinntí

Eisítear ar an dá pháirtí, tar éis imscrúdaithe agus breithiúnas ar an ngearán, cinntí atá ceangailteach le dlí. Sa chás go seastar le gearán nó go seastar leis i bpáirt, is féidir leis an Ombudsman treoir a thabhairt maidir le cúiteamh i ndáil le roinnt de na hábhair a ndearnadh gearán maidir leo nó maidir leis na hábhair go léir.

D'fhéadfadh sé gur díol suntais a bheadh i gcúiteamh den sórt sin, mar go bhféadfaí an seasamh a bhí ag an duine roimhe seo a thabhairt ar ais dóibh sular tháinig an gearán chun cinn. D'fhéadfadh sé seo, i roinnt cásanna, a bheith níos tábhachtaí do na gearánaigh ná mar a bheadh an cúiteamh. Thugamar treoir do sholáthróirí seirbhíse airgeadais cúiteamh de €1,569,571 a íoc le gearánaigh sa bhliain 2016. Bhí sé seo sa bhreis ar aon chúiteamh ar tugadh treoir ina leith.

Toradh an chinnidh	Líon gearán	%
Seasta le cinneadh	101	14%
Seasta go páirteach	216	30%
Níor seasadh leis	410	56%
Iomlán	727	100%

Roinnt samplaí den chúiteamh a cuireadh ar fáil trí **bhreithiúnas**:

- Treoir go n-íocfaí €100,000 le duine mar gur diúltaíodh éileamh maidir le breoiteacht sonrath go míréasúnta.
- Seasadh go páirteach le gearán maidir le polasaí árachais taistil, lena bhain díospóid maidir le "coinníollacha a bhí ann cheana" agus tugadh treoir go n-íocfaí suim €30,000 i ndáil le costais leighis an ghearánaigh.
- Tugadh treoir maidir le cúiteamh de €6,000, agus treoir go n-eiseofaí leithscéal maidir leis an gcúis náire do dhuine ar calcadh a gcuntas bainc in imthosca a bhí éagórach, neamhréasúnach agus náireach.
- Tugadh treoir maidir le cúiteamh €10,000 agus leithscéal a ghabháil le duine ar tugadh tuairisc i ndáil lena dtaifead go mícheart agus go náireach do Bhiúró Creidmheasa na hÉireann.
- Treoir chun bainc éireacht ar líne agus cúiteamh €4,000 a sholáthar agus táill a aisíoc le duine ar séanadh rochtain ar bhainc éireacht ar líne go míréasúnta dóibh.
- Treoir go n-admhófaí éileamh ar dhamáiste agus go n-íocfaí an t-éileamh sin, agus go gcuirfí an polasaí árachais ar ais ina cheart chomh maith le cúiteamh €3,000 a íoc le duine ar diúltaíodh éileamh dóibh maidir le hárachas tí agus ar cuireadh a bpolasaí árachais ar ceal go míréasúnta.
- Treoir don Soláthróir iompar a cheartú trí infheistíocht a cheannach ar ais láithreach, agus a mídhíoladh ar shuim bhunaidh €250,000 mar aon le treoir go n-íocfaí suim bhreise €7,000 mar chúiteamh.



## Gearáin a dúnadh trína Seirbhísí Eolais

**Gearáin a dúnadh tar éis cláraithe, a chur ar aghaidh agus a leanúint suas:** Baineann an catagóir seo leis na gearáin sin a sheoltar chugainn sula mbíonn siad comhlánaithe ag an tomhaltóir. De ghnáth, is í an chúis a bhíonn leis sin nach raibh an soláthróir airgeadais curtha ar an eolas ag an tomhaltóir maidir leis an tsaincheist, mar a cheanglaítear le dlí. Déanann an Fhoireann Seirbhísí Eolais teagmháil leis an tomhaltóir agus tugann míniú dóibh conas an próiseas gearáin a chomhlánú. Coinníonn an Fhoireann súil ar an ngearán ar dhá ócáid eile ar a laghad sula ndúntar an gearán sa chás go bhfuil sé fós neamhiomlán.

**Gearáin neamh-incháilithe:** Áirítear sa chatagóir seo gearáin atá neamh-incháilithe mar gheall go raibh sé i gceist iad a sheoladh chuig ombudsman eile, gearáin a bhaineann le táirgí agus seirbhísí nó le soláthróirí seirbhíse nach dtagann laistigh de théarmaí tagartha na hoifige seo nó gearáin atá ar líne agus atá i gceist do thír eile. Nuair is cuí, déantar an tomhaltóir a chur ar aghaidh chuig an gcomhlacht cuí.

Cúis lena ndúnadh	Líon gearán
Gearáin dúnta tar éis cláraithe, a chur de láimh agus leanúint suas	759
Gearáin neamh-incháilithe	213
<b>Iomlán</b>	<b>972</b>



Aiseolas ó Ghearánach

Ba mhaith liom buíochas ó chroí a ghlacadh libh as an gcúnamh a thug sibh dom, as an obair chrua, as an gcineáltas agus as an daonnacht tráth de mo shaol a bhí thar a bheith deacair. Ghlac an (Ainm an tSoláthróra) liom mar chustaiméir agus ba chóir go mbeadh mé ar mhuintir na muice go gairid, táim thar a bheith sásta!! Go raibh míle maith agaibh.”

Iúil 2016

## 5 Ag Tuairisciú ar Sholáthróirí Seirbhíse Airgeadais Ainmnithe

Aithnítear sa Tábla thíos Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais, ar seasadh nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh sa bhliain 2016. Liostaítear soláthróirí seirbhíse in ord de réir líon na ngearán ar seasadh leo nó de réir líon na ngearán ar seasadh go páirteach leo. Is iad na hainmneacha atá liostaithe na hainmneacha oifigiúla lena dtugann an *Register of Regulated Entities* an Bhainc Ceannais mionsonraí maidir le soláthróirí seirbhíse airgeadais. Tugtar ainm an ghrúpa gnó sa chás gur comhalta de ghrúpa gnó atá sa Soláthróir Seirbhíse Airgeadais.

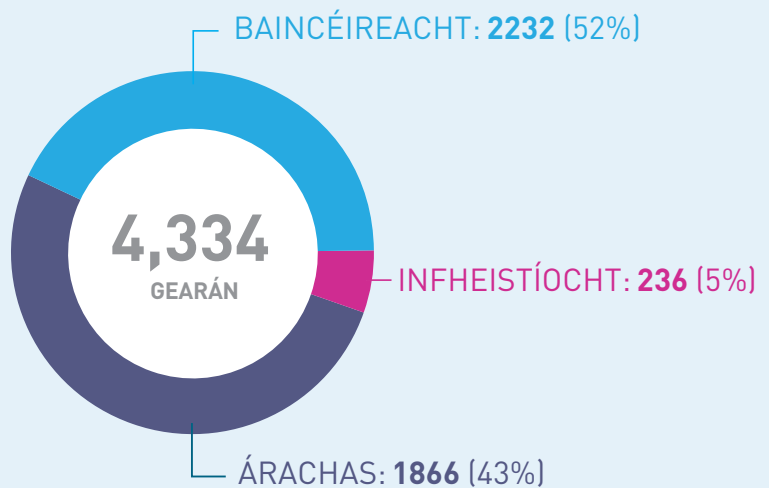
Ainm an tSoláthóra Rialaithe (le haon ainm trádála eile san áireamh más ann dó)	Comhalta de Ghrúpa Gnó (más infheidhme)	Líon na nGearán ar seasadh leo	Líon na nGearán ar seasadh go páirteach leo
Ulster Bank Ireland Limited	Royal Bank of Scotland Group	18	21
Irish Life Assurance plc	Great West Lifeco Group	9	34
Bank of Ireland Mortgages	Bank of Ireland Group	9	16
AIB Bank	AIB Group	7	13
New Ireland Assurance Company PLC T/A Bank of Ireland Life	Bank of Ireland Group	5	12
Permanent TSB	Permanent TSB Group Holdings plc	5	3
KBC Bank Ireland plc	KBC group	3	9
EBS	AIB Group	3	3
Prudential International	Prudential Group	3	6
Bank of Scotland plc (General complaints)	Royal Bank of Scotland Group	2	4
FBD Insurance plc	FBD Holdings plc	2	4
Tesco Personal Finance t/a Tesco Personal Finance Ltd	Tesco Ireland	2	3
123 Money Ltd t/a 123.ie	RSA Group	2	1
Friends First Life Assurance Ltd	Achmea	2	1
AvantCard Limited T/A AvantCard	Avant Tarjeta EFC S.A.U.	1	4
Bank of Ireland	Bank of Ireland Group	1	4
Cornmarket Group Financial Services Ltd.	Great West Lifeco Group	1	4
Inter Partner Assistance S.A	AXA Group	1	4
White Horse Insurance Ireland dac	Thomas Cook Group plc	1	4
Danske Bank	Danske Bank Group	1	3
First Merchant Processing (Ireland) Ltd, T/A AIB Merchant Services		1	2
Irish Life Health dac	Great West Lifeco Group	1	2
Lloyds of London	Lloyds' Market/Corporation confirm	1	2
Provident Personal Credit Limited t/a Provident.		0	5
RSA	RSA Group	0	4
Zurich Insurance Plc	Zurich Insurance Group (Zurich)	0	3
Zurich Life Assurance plc	Zurich Insurance Group (Zurich)	0	3

## 6 Anailís Earnála ar ghearáin a fuarthas in 2016

Tugtar sa chuid seo den Tuarascáil mionsonraí maidir le gearáin a fuarthas sna trí earnáil airgeadais in 2016; Árachas, Baincéireacht agus Infheistíocht, de réir an chineáil táirge lenar bhain an gearán.

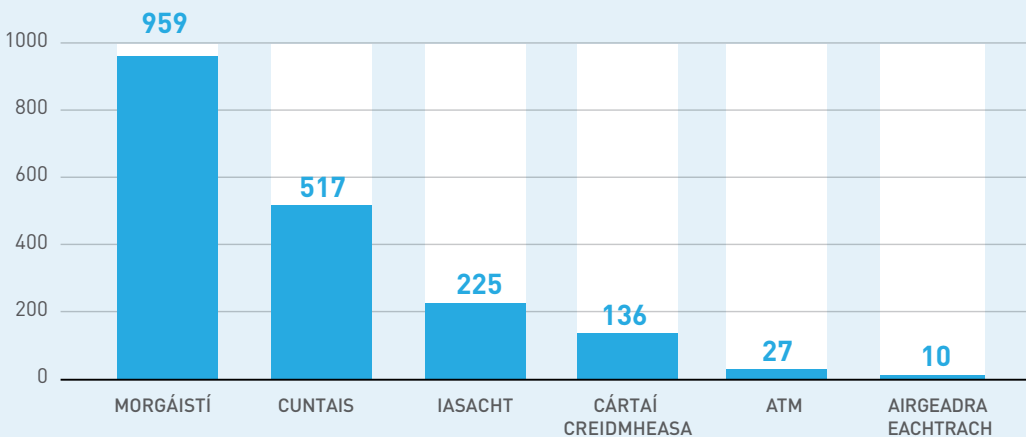
Fuair an oifig 4,513 gearán ar an iomlán sa bhliain 2016, i gcomparáid leis an 4,872 gearán a fuarthas sa bhliain 2015. San áireamh sna gearáin iomlána sa bhliain 2016 bhí 179 gearán neamh-incháilithe, rud a d'fhág iarmhéid de 4,334 gearán bailí. Bíonn gearáin neamh-incháilithe más gearáin iad a bhaineann le hombudsman eile, go mbaineann na gearáin le táirgí agus le seirbhísí nó le soláthróirí seirbhíse nach dtagann laistigh de théarmaí tagartha na hoifige seo nó ar gearáin ar líne iad atá i gceist do thír eile. Sa chás gur cuí, déantar an tomhaltóir a chur ar aghaidh go dtí an comhlacht cuí

As na 4,334 gearán bailí a fuarthas sa bhliain 2016 bhain 52% le táirgí Baincéireachta agus bhain 43% le hárachas. Bhain an chuid a bhí fágtha le hinfeistíocht ag 5%.



### Gearáin a Fuarthas maidir le Baincéireacht

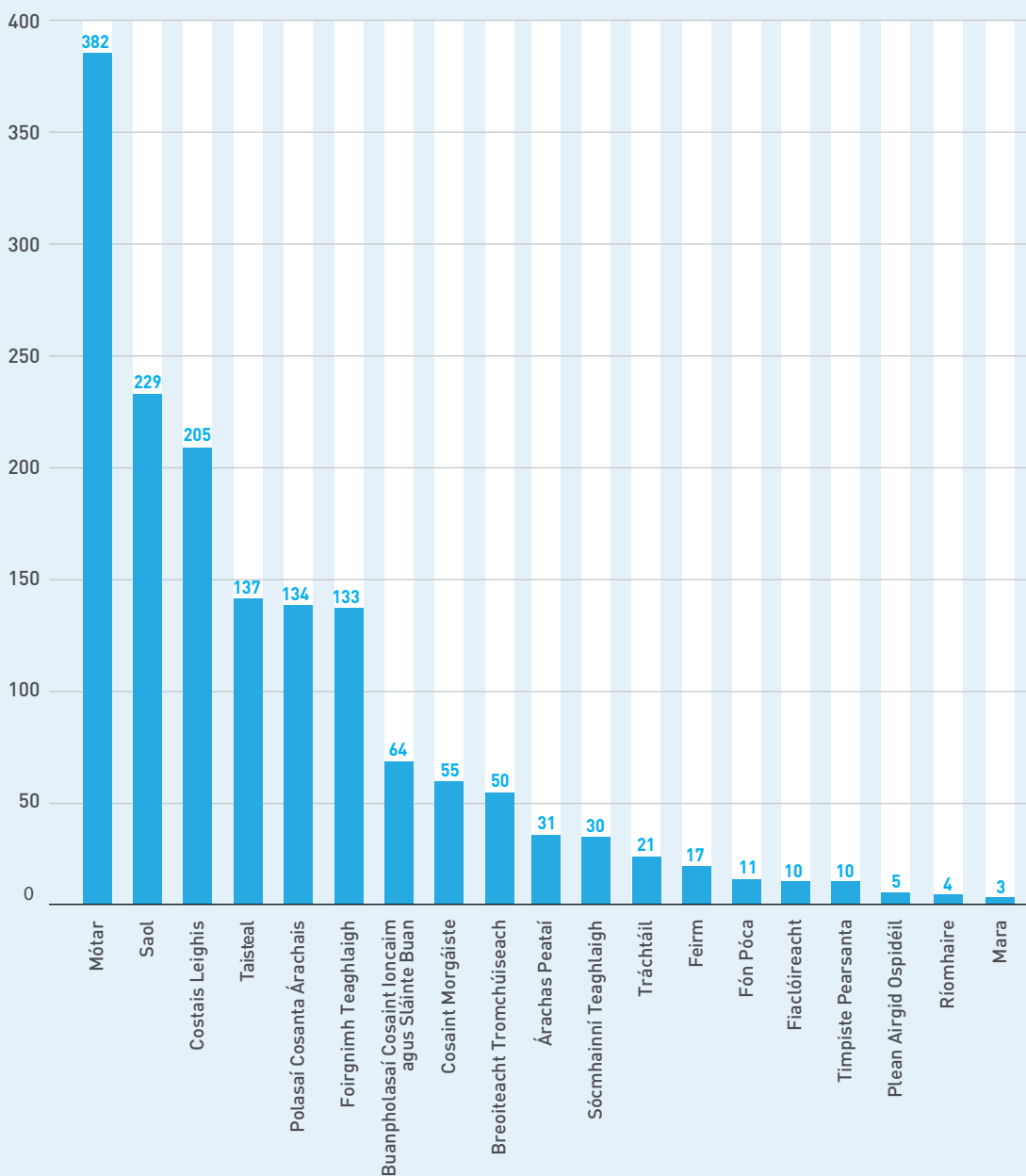
Is ionann agus 52% de na gearáin go léir agus gearáin maidir le baincéireacht. Ag teacht leis an mbliain roimhe seo, bhí morgáistí ar an gcineál táirge is mó a rinneadh gearán fúthu in Earnáil na Baincéireachta agus bhí sé ar an gcineál táirge is mó i ngach earnáil sa bhliain 2016. Mar a chéile le 2015, is ionann na gearáin maidir le cuntais banc agus an dara cohóirt is mó arbh ionann é agus 28% de na gearáin go léir maidir le baincéireacht.



Fuarthas 358 gearán breise a bhain go ginearálta le baincéireacht. Mar gheall nach raibh na gearáin seo comhlánaithe go hiomlán níor tugadh sainmhíniú maidir leis na cineálacha táirge.

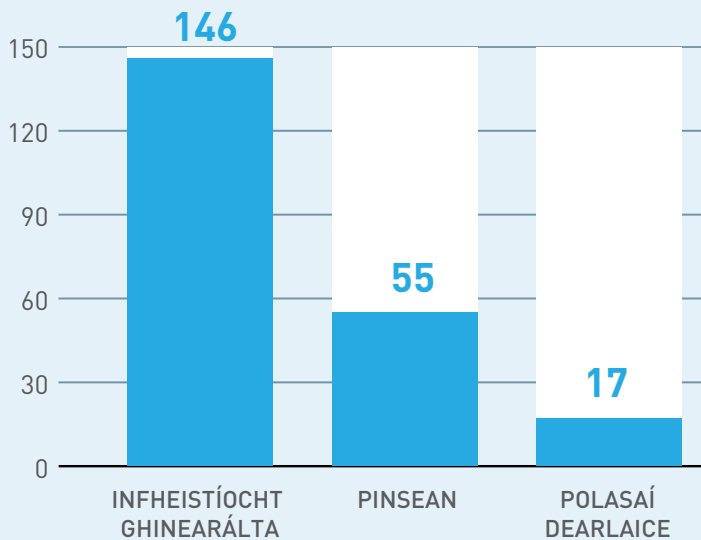
## Gearáin a Fuarthas maidir le hÁrachas

Is ionann gearáin maidir le táirgí agus seirbhísí árachais agus 43% de na gearáin go léir a fuarthas. Mar a chéile leis an mbliain 2015, bhí árachas cairr ar an bpríomhchineál táirge is mó a rinneadh gearán faoi agus rinne gearáin maidir le hárachas cairr suas cion mór de ghearáin árachais ag 25%. Lean laghdú ag teacht ar an líon gearán maidir le híocaíocht árachas cosanta i gcomparáid le blianta eile.



Fuarthas 335 gearán breise a bhain go ginearálta le hárachas. Mar nach raibh na gearáin seo comhlánaithe go hiomlán níl sainmhíniú tugtha maidir leis na cineálacha táirge.

## Gearáin a fuarthas maidir le hInfheistíocht



Fuarthas **236** gearán ar an iomlán a bhain le táirgí infheistíochta.

Is ionann gearáin a bhaineann le hinfheistíocht agus cuid bheag den chineál gearán foriomlán a thagann isteach. Tá infheistíochtaí ginearálta ar an gcion is mó de na cineálacha gearán seo a sheasann ag 62%.

Fuarthas 18 gearán breise a bhain go ginearálta le hinfheistíocht. Mar nach raibh na gearáin seo comhlánaithe go hiomlán níl sainmhíniú tugtha maidir leis na cineálacha táirge.



Aiseolas ó Ghearánach

Is mian liom mo bhuíochas a chur in iúl don oifig as an imscrúdú agus as an gcinneadh maidir le mo ghearán. Tá síntiús seolta chuig (ainm na carthanachta) mar chomhartha buíochais air sin”.

Nollaig 2016



# 7 | Athbhreithniú Dlíthiúil

## Forléargas

Sa chás nach réitítear gearán trí idirghabháil, tabharfaidh an tOmbudsman faoi imscrúdú foirmiúil agus rachaidh an t-ábhar ar aghaidh chuig breithiúnas. Ar thabhairt chun críche aon bhreithiúnais, eisíonn Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais cinneadh atá ceangailteach le dlí ar an dá pháirtí, agus tá na téarmaí ceangailteach le dlí ar an nGearánach agus ar Soláthróir Seirbhíse Airgeadais araon, faoi réir ag aon achomharc chun na hArd-Chúirte.

Ní chuireann an chúirt éisteacht as an nua ar fáil maidir leis an ngearán, lena mbainfeadh tógáil fianaise, ó bhéal nó i scríbhinn araon. Seachas sin déanfaidh an chúirt imscrúdú ar an fhianaise go léir a cuireadh faoi bhráid an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais chun críocha breithiúnais agus déanfaidh measúnú cibé ar tháinig an tOmbudsman ar an gcinneadh i gceart nó cibé an raibh na nósanna imeachta a cuireadh ar fáil do na páirtithe cóir le linn an phróisis cinnteoireachta.

Má bhíonn an Chúirt den tuairim go raibh an Cinneadh lochtach mar gheall ar earráid shuntasach nó earráid thromchúiseach, déanfaidh an Chúirt an gearán a chur ar aghaidh chuig an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais le hathbhreithniú as an nua a dhéanamh ar an ngearán, le duine nach raibh aon bhaint aige leis an mbreithiúnas bunaidh.

Ag tús na bliana 2016, bhí an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais ag déileáil le 13 achomharc leanúnach Ard-Chúirte, mar aon le trí iarratas bhreise sa Chúirt Achomhairc agus dhá iarratas sa Chúirt Uachtarach (18 n-iarratas ar an iomlán). Le linn na bliana 2016, eisíodh 10 n-achomharc nua (naoi gcinn ó ghearánaigh agus ceann amháin ó sholáthróir seirbhíse airgeadais in aghaidh Chinneadh an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Áirítear orthu seo dhá iarratas chun na Cúirte le síneadh a chur leis an gcreat ama ceadaithe le Cinntí a eisíodh sa bhliain 2012 a achomharc.

As na 10 n-achomharc nua seo sa bhliain 2016, tarraingíodh trí cinn siar ar an bpointe boise, chaith an Chúirt péire amach, rinne an Chúirt péire a chur ar aghaidh chuig an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais le tuilleadh breithniú a dhéanamh orthu agus táthar ag leanúint le trí cinn os comhair na Cúirte. Sa bhreis air sin, rinne an Chúirt Uachtarach díbhe ar iarratas amháin<sup>1</sup> agus dhiúltaigh cead a thabhairt don Achomharcóir achomharc a chur os comhair na Cúirte Uachtaraí sa chás eile. Rinne an Chúirt Achomhairc díbhe ar dhá achomharc. Faoi dheireadh na bliana 2016, bhí ceithre iarratas Ard-Chúirte agus iarratas amháin chun na Cúirte Achomhairc fós fanta.

Cuireann cinntí na gCúirteanna treoir úsáideach agus treoir a mbíonn fáilte roimpi ar fáil don Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais maidir le méid agus maidir leis na teorainneacha freisin, na gcumhachtaí atá ar fáil don Ombudsman de bhun Acht an Bhainc Cheannais 1942, arna leasú. Tá roinnt de chinntí suntasacha na gCúirteanna sa bhliain 2016 leagtha amach thíos.

### Teorainneacha ama maidir le hachomhairc a thabhairt chun na hArd-Chúirte

Ba díol suntas le linn na bliana 2016, dhá iarratas ar leithligh a chuir Achomharcóirí chun na Cúirte maidir le hiarratais nach raibh gaolmhar, bhí an dá iarratas ag lorg síneadh ama ar an gCúirt ar mhaithe le cead a fháil achomharc a dhéanamh in aghaidh Cinneadh a d'eisigh an tOmbudsman thart ar ceithre bliana roimhe sin, sa bhliain 2012. Tá an teorainn ama maidir le hachomharc a dhéanamh in aghaidh Cinneadh de chuid Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais leagtha síos le Rialacha na nUaschúirteanna a dhéanann foráil go n-eiseofar Achomharc Reachtúil laistigh de thréimhse 21 lá féilire, nó laistigh de thréimhse bhreise den sórt sin de réir mar a cheadaíonn an Chúirt. Cé gur caitheadh amach iarratas amháin den sórt sin ar thoiliú na bpáirtithe, bhreithnigh an Ard-Chúirt an dara hiarratas i *Connors v Financial Services Ombudsman [2016/220 MCA]*. Agus seachadadh a dhéanamh ar chinneadh ex tempore an 28 Iúil 2016, dúirt O'Regan J. go raibh moill "ollmhór" ann ó thaobh achomharc a lorg ar Chinneadh an Ombudsman agus sa chás go gceadófaí síneadh ama, "bheadh dúshlán" próiseas reachtúil Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais á thabhairt. Diúltaigh an Chúirt síneadh ama a thabhairt sna himthosca sin.

<sup>1</sup> Rinneadh an t-achomharc a dhíbhe an 21 Nollaig 2016, agus tugadh gné na gcostas ar aghaidh go dtí Eanáir 2017

## Teorainneacha ama maidir le gearáin a chur os comhair Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais

Déanann **Alt 57 BX – (3) (b) d’Acht an Bhainc Ceannais 1942**, arna leasú, “*Níl tomhaltóir i dteideal gearán a dhéanamh leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, más amhlaidh, i gcás an iompair a ndearnadh gearán faoi, gur tharla sé níos mó ná 6 bliana sula ndearnadh an gearán*”. Le linn na bliana 2016, rinne an Ard-Chúirt imscrúdú mionsonraithe ar an fhoráil seo. Ag tabhairt breithiúnais i *Stowe v. FSO and another [2014/109MCA]* an 18 Aibreán 2016, thug Twomey J, cinneadh an FSO ar aird maidir le himscrúdú ar uiríoll líomhnaithe an tSoláthróra Seirbhíse Airgeadais, a líomhnaíodh a tharla ar dháta a bhí lasmuigh den tréimhse 6 bliana sular cuireadh an gearán faoi bhráid an FSO. Dheimhnigh an Chúirt nárbh ionann é seo agus “earráid tromchúiseach agus earráid shuntasach” ó thaobh an FSO. I dtuairim na Chúirt, níorbh ionann an t-uiríoll líomhnaithe agus “*fianaise*” den iompar a rinneadh gearán maidir leis agus/nó téarma parúil an chomhaontaithe morgáiste, agus dá réir sin, níor ghá don FSO é a bhreithniú. Tháinig an Chúirt ar an tuairim, dá ndéanfaí breithniú ar uiríoll líomhnaithe a bheith ina “*fianaise*” go sáródh sé foclaíocht shoiléir Acht 1942. Thug an Chúirt ar aird:

*“D’fhéadadh cruatan dosheachanta, mar atá sa chás seo, a bheith mar thoradh ar thréimhsí teorann a fhorchur i gcásanna áirithe, mar de réir a nádúir, sa chás go raibh scoithphointe ann ag céim éigin, mar shampla, agus go bhféadfadh gearánach a bheith lá amháin ar an taobh mícheart do scoithphointe nó d’fhéadfadh sé nach mbeadh a fhios acu go bhfuil gearán acu go mbeidh sé ró-dheireanach. In ainneoin an chruatain seo, tá cúiseanna maithe ann le tréimhsí teorann a bheith ann, mura mbeadh, d’fhéadfadh comhlacht réiteach díospóide, cibé na Cúirteanna nó comhlacht ar nós an FSO, a bheith oscailte d’éilimh agus do dhúshláin ad infinitum. Go deimhin, i gcomhthéacs tréimhsí teorann d’éilimh eile, is tréimhse atá réasúnta fada atá sna sé bliana le gearán a dhéanamh leis an FSO. Ach faraor, ciallaíonn sé go bhféadfadh tomhaltóirí ar nós na Stowes, a bheith ar an taobh mícheart de thréimhse teorann, agus gan aon locht orthusan.”*

Thug an Chúirt ar aird freisin sa chás seo go ndearna an tomhaltóir cinneadh gearán a dhéanamh leis an FSO seachas dul i mbun gníomh dlíthiúil trína cúirteanna. Léirigh an Chúirt nár chóir do Ghearánach féachaint ar ghearán chuig an FSO mar “shaorchead le dul ar aghaidh” roimh dhul chun cinn chuig na Cúirteanna. Léirigh Twomey J:-

*“Tá sé tábhachtach go mbeadh tomhaltóirí ar an eolas nach ionann achomharc ó Chinneadh an FSO agus an dara deis, seachas mar a bheadh achomharc ón gCúirt Chuarda nó ón Ard-Chúirt. I gcás Achomharc ón gCúirt Chuarda, déantar éisteacht an athuir ar na fíricí go léir agus déanann an Breitheamh cinneadh atá bunaithe ar an athéisteacht sin...os a choinne sin, ní fhéadfaí a rá go bhfuil an deis chéanna ann go n-éireoidh chomh maith céanna le hAchomharc chun na hArd-Chúirte maidir le cinneadh an FSO agus ní mór go mbeidh tomhaltóirí ar an eolas maidir leis an fhíric seo sula dtugtar faoin gcostas a bhaineann le hAchomharc a dhéanamh chun na hArd-Chúirte maidir le cinneadh an FSO.”*

Faoi láthair tá an Rialtas agus an tOireachtas araon ag breithniú leasú a dhéanamh ar reachtaíocht a chuirfeadh síneadh leis an teorainn ama sé bliana atá i bhfeidhm le gearáin a thabhairt chun na hoifige seo.

## Ag déileáil le gearáin sa chás go líomhnaítear calaois

Is é seasamh sonraithe an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i gcónaí, sa chás go líomhnaíonn Gearánach nó soláthróir seirbhíse airgeadais gníomhaíocht chalaioiseach, go dtiteann an t-ábhar lasmuigh de théarmaí tagartha reachtúil na hoifige seo agus go n-oireann sé níos fearr do mhalairt fóraim. Thug Noonan J. ón Ard-Chúirt breithiúnas i *Coleman v FSO and another [2015/13MCA]* an 8 Aibreán 2016, agus nuair a tugadh ar aird gur líomhnaigh an Gearánach go raibh an Banc bainteach le “scéim a bhí cam”, dhiúltaigh an Chúirt an t-achomharc agus dheimhnigh:-

*“Tá sé soiléir nach féidir leis an FSO cinneadh a dhéanamh maidir le dliteanas coiriúil, mar dá ndéanfaí é sin bheadh tionchar míbhunreachtúil aige ar fheidhm na gCúirteanna”.*

agus

*“Níl aon dabht ann ach go mbeadh sé lasmuigh de théarmaí tagartha an FSO finnéithe éagsúla a eagrú le ceist a chur orthu ar mhídhílsigh siad cistí an Achomharcóra”: Tá sé soiléir nach ionann é seo agus ábhar a bhféadfadh an FSO tabhairt faoi. Is saincheist don Gharda Síochána a bheadh inti seo sa chás go mbeadh gearán le déanamh ag an Achomharcóir”.*

In aon chás ina léiríonn an Gearánach údar imní maidir le comhcheiltg, calaois nó brionnú, mínítear teorainneacha dlínse an FSO go hiomlán don Ghearánach, le gur féidir cinneadh a dhéanamh maidir le conas an t-ábhar a chur chun cinn.





## Financial Services Ombudsman

Biuró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais  
Urlár 3, Teach Lincoln,  
Plás Lincoln,  
Baile Átha Cliath 2,  
D02 VH29

Íos-ghlao: 1890 882 090  
Teil: (01) 662 0899  
Faics: (01) 662 0890  
Riomphost: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)  
Láithreán gréasáin: [www.financialombudsman.ie](http://www.financialombudsman.ie)

Financial Services Ombudsman's Bureau,  
3rd Floor, Lincoln House,  
Lincoln Place,  
Dublin 2,  
D02 VH29

Lo-Call: 1890 882 090  
Tel: (01) 662 0899  
Fax: (01) 662 0890  
Email: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)  
website: [www.financialombudsman.ie](http://www.financialombudsman.ie)