Banc Ceannais na hÉireann
Central Bank of Ireland
Eurosystem

An Cód Iompair um Riaráistí Morgáiste - Treoir do Thomhaltóirí

2011

Réamhrá

Má tá deacracht agat do mhorgáiste a íoc nó má shíleann tú go mbeidh deacracht agat é a íoc amach anseo, leagtar amach go soiléir sa Chód Iompair um Riaráistí Morgáiste (CIRM) an chaoi inar cheart do d'iasachtóir plé leat. Más rud é gur díoladh do mhorgáiste le heintiteas eile, beidh cosaint agat go fóill faoin CIRM. Baineann an CIRM le morgáiste ar do mhaoin aonair nó ar do phríomh-mhaoin.

Sa CIRM, leagtar amach na rialacha atá le leanúint ag iasachtóirí. Sa Treoir seo, liostaítear 10 gcéim thábhachtacha is féidir leat a ghlacadh chun go mbeidh an próiseas chomh furasta agus is féidir, agus ina dhiaidh sin, tá achoimre ar an CIRM, eolas maidir leis na nithe seo a leanas san áireamh:

- Ag plé le d'iasachtóir
- An t-eolas is gá do d'iasachtóir a thabhairt duit
- An Próiseas Réitigh do Riaráistí Morgáiste (MARP)
- Achomharc
- Athshealbhú

10 gCéim Thábhachtacha

Anseo thíos, tá 10 gcéim is féidir leat a ghlacadh chun go mbeidh an próiseas chomh fuarasta agus is féidir:

- ✓ Tá sé riachtanach go gcomhoibreoidh tú le d'iasachtóir. D'fhéadfadh iarmhairtí tromchúiseacha a bheith ann mura mbeidh tú ag comhoibriú leis, mar shampla, d'fhéadfadh d'iasachtóir imeachtaí dlí a thionscnamh chun an mhaoin a athshealbhú. Chomh maith leis sin, d'fhéadfadh sé difear a dhéanamh do d'incháilitheacht le haghaidh Socrú Dócmhainneachta Pearsanta.

- ✓ Ná tabhair neamhaird ar aon chumarsáid ó d'iasachtóir. Ní mór do d'iasachtóir iarracht a dhéanamh cuidiú leat chun do chás a réiteach agus tá sé tábhachtach go dtabharfaidh tú dó gach eolas a bheidh ag teastáil uaidh chun do chás a mheas. Coinnigh i dteagmháil le d'iasachtóir agus má bhíonn aon athrú ar do chuid cúinsí, cuir é sin in iúl dó láithreach.

- ✓ Léigh an t-eolas go léir a thabharfaidh d'iasachtóir duit, leabhrán MARP (An Próiseas Réitigh do Riaráistí Morgáiste) san áireamh.

Cuirfidh d'iasachtóir leabhrán MARP ar fáil duit. Sa leabhrán sin, leagtar amach fáisnéis thábhachtach faoin bpróiseas agus ba cheart duit tú féin a chur ar an eolas maidir lena bhfuil sa leabhrán sin.

- ✓ Cuir ceist ar d' iasachtóir má bhíonn tú éiginnte faoi aon ní ar leith nó má bhíonn tuilleadh eolais uait.

- ✓ Ba cheart duit smaoineamh ar chomhairle neamhspleách airgeadais agus/nó dlí a fháil mar tá sé tábhachtach go gcuirfidh tú san áireamh na buntáistí agus na míbhuntáistí a bhaineann le haon tairiscint. Tá sé ríthábhachtach go bhfaighidh tú comhairle airgeadais agus/nó dlí má tá morgáiste rianúcháin agat agus má tá socrú malartach aisíocaíochta á thairisint ag d'iasachtóir duit faoina mbeidh ort aistriú chuig cineál morgáiste eile. Tá eolas le fáil ar www.mabs.ie maidir leis na háiteanna inar féidir leat comhairle a fháil. Má tá riaráistí tromchúiseacha agat sa chaoi nach bhfuil tú ábalta do chuid fiach a íoc nó má tá an baol ann go gcaillfidh tú do theach, tá seans ann go mbeidh fáil agat ar scéim Abhaile. Tá réimse seirbhísí ar fáil faoin scéim seo chun cuidiú le do chás, comhairle airgeadais, comhairle dlí agus comhairle dócmhainneachta san áireamh. Tá tuilleadh eolais le fáil ar www.mabs.ie/abhaile maidir leis an scéim seo.

- ✓ Má iarrann d'iasachtóir ort rud éigin a dhéanamh, mar shampla, faisnéis nó doiciméid tacaíochta a chur ar fáil, déan cinnte go gcomhaontaíonn tú leis céard go díreach atá le déanamh agat agus an méid ama atá agat chun é a dhéanamh agus cloígh leis an gcomhaontú sin. Má shíleann tú go mbeidh breis ama de dhíth ort, bí cinnte go gcuireann tú é sin in iúl do d'iasachtóir agus déan amscála fadaithe a chomhaontú leis.

- ✓ Tá an Ráiteas Caighdeánach Airgeadais ann chun cuidiú leat féin agus le d'iasachtóir chun an réiteach is fearr a oireann do do chás féin a aimsiú. Déan cinnte go líonann tú go cruinn é agus go gcuireann tú ar fáil gach eolas atá ag teastáil. Ní mór do d'iasachtóir cúnamh a thairiscint duit leis an RCA a líonadh agus is féidir leat breathnú ar an Treoir do Thomhaltóirí maidir le Ráiteas Caighdeánach Airgeadais a Chomhlánú a chuideoidh leat freisin.

- ✓ Bíodh eolas agat ar do chearta maidir le hachomharc agus/nó gearán a dhéanamh. Mura bhfuil tú sásta leis an gcaoi ina bhfuil d'iasachtóir ag plé leat nó má shíleann tú nach bhfuil an CIRM á chomhlíonadh aige, is féidir leat gearán a dhéanamh le d'iasachtóir. Ina theannta sin, is féidir leat achomharc a dhéanamh chuig Bord Achomhairc an iasachtóra mura bhfuil tú sásta leis an socrú a thairgtear duit nó má mheasann tú gur aicmíodh go mícheart tú mar thomhaltóir nach bhfuil ag comhoibriú.

- ✓ Faigh amach an bhfuil tú i dteideal aon tacaíocht a fháil ón Rialtas. Má tá árachas cosanta íocaíochta agat, seiceáil an féidir leat éileamh a dhéanamh ar an bpolasaí sin.

- ✓ Ná tabhair neamhaird ar an bhfadhb. Ní imeoidh na riaráistí astu féin agus d'fhéadfadh iarmhairtí tromchúiseacha a bheith ann duitse agus do do mhuintir, lena n-áirítear an baol go gcaillfidh tú do theach, má thugann tú neamhaird orthu. Tá sé tábhachtach go rachaidh tú i dteagmháil le d'iasachtóir a luaithe a bheidh deacrachtaí airgeadais agat nó má mheasann tú go mbeidh deacrachtaí agat aisíocaíochtaí a dhéanamh.

Ag Plé le d'Iasachtóir

Beidh duine sainoilte i ngach brainse de chuid an iasachtóra chun plé le do chás agus is cruinnithe príobháideacha a bheidh i gceist le haon chruinnithe den sórt sin idir tú féin agus d'iasachtóir. Má bhíonn tacaíocht de dhíth ort, is féidir leat gaol nó cara a thabhairt leat nuair a bheidh do chás á phlé le d'iasachtóir.

Más mian leat, is féidir leat iarraidh ar dhuine éigin eile do chás a phlé le d'iasachtóir (mar shampla comhairleoir ón tSeirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA)), Ní mór do d'iasachtóir do chás maidir le riaráistí morgáiste a phlé leis an duine atá ainmnithe agat má tá cead i scríbhinn tugtha agat chuige sin. Tá sonraí maidir le seirbhís MABS ar fáil ar www.mabs.ie.

Ar an gcaoi chéanna, má cheapann d'iasachtóir duine eile (tríú páirtí) chun dul i dteagmháil leat maidir le do mhorgáiste, mar shampla, aturnae, ní mór dó é sin a chur in iúl duit i scríbhinn agus ról an duine sin a mhíniú duit. Faoin CIRM, ceanglaítear ar d'iasachtóir comhoibriú leat chun cuidiú leat do chuid oibleagáidí morgáiste a chomhlíonadh.

Sula nglacfaidh sé cinneadh i dtaobh socrú malartach aisíocaíochta a thairiscint duit, iarrfaidh d'iasachtóir ort foirm ar a dtugtar Ráiteas Caighdeánach Airgeadais a líonadh. Úsáidtear an fhoirm seo chun do chuid faisnéise airgeadais go léir a bhailiú agus chun cuidiú le d'iasachtóir do staid airgeadais a mheas. Tar éis dó do chás a mheas, breithneoidh an t-iasachtóir cibé acu an ceart nó nach ceart do mhorgáiste a athsceidealú agus cén socrú malartach aisíocaíochta, más ann, a bheadh iomchuí do do chás ar leith.

Mura mbíonn d'iasachtóir sásta socrú malartach aisíocaíochta a thairiscint duit, ní mór dó na fáthanna atá leis an gcinneadh sin a chur in iúl duit i scríbhinn agus ní mór dó tú a chur ar an eolas maidir leis na roghanna eile a d'fhéadfadh a bheith ar fáil duit, lena n-áirítear géilleadh saorálach, trádáil anuas nó díol saorálach nó morgáiste go cíos, agus maidir leis na himpleachtaí a bheidh ann duit i gcás gach ceann de na roghanna sin.

Géilleadh Saorálach:

- Ciallaíonn sé seo go gcomhaontóidh tú le d'iasachtóir go bhféadfaidh sé lánúinéireacht a ghlacadh ar an maoin. Is dócha go n-iarrfaidh d'iasachtóir ort doiciméad dlíthiúil a shíniú chun éifeacht a thabhairt dó seo. Ní mór a chur san áireamh, áfach, go bhfuil seans ann go leanfaidh tú de bheith faoi dhliteanas i leith aon mhéideanna a bheidh ag an iasachtóir ort, ar méideanna iad nach n-aisghabhfaidh an t-iasachtóir ó dhíol na maoine.

Trádáil Anuas:

- Ciallaíonn sé seo go ndíolfaidh tú do mhaoin agus go gceannóidh tú maoin níos saoire. D'fhéadfá é seo a dhéanamh chun do mhorgáiste a laghdú sa chaoi go mbeidh na haisíocaíochtaí míosúla níos réasúnta. Sula mbreithneoidh tú an rogha seo, ní mór duit a chinntiú go bhfuil dóthain cistí agat ón díolachán chun maoin eile a cheannach nó gur féidir leat morgáiste inacmhainne a fháil tar éis duit an morgáiste ar do mhaoin reatha a aisíoc. Ba cheart duit a chur san áireamh freisin go mbeidh tú faoi dhliteanas go fóill i leith aon chostas eile a bhaineann le do mhaoin a dhíol agus le maoin nua a cheannach, ar nós táillí aturnae, táillí ceantálaí agus dleacht stampa.

Díol Saorálach:

- B'fhéidir gur dóigh leat gurbh fhearr duit do mhaoin a dhíol. Sa chás seo, bheadh d'iasachtóir i dteideal an t-iarmhéid ar an morgáiste a aisghabháil mar aon le táillí dlisteanacha ón díol. Ní bheidh tú i dteideal aon mhéid a bheidh fágtha a fháil go dtí go mbeidh an méid iomlán atá dlite do d'iasachtóir íoctha agat.

Morgáiste go Cíos

- Ciallaíonn sé seo go dtabharfaidh tú suas úinéireacht ar do mhaoin ach go mbeidh tú ábalta cónaí sa teach mar thionónta de chuid tríú páirtí a cheannóidh an teach ó d'iasachtóir. Is gá duit critéir áirithe a chomhlíonadh chun a bheith ábalta an rogha seo a ghlacadh. Chun tuilleadh eolais a fháil ar an scéim náisiúnta morgáiste go cíos, féach ar mortgagetorent.ie.

Eolas is gá do d'Iasachtóir a thabhairt duit

Ba cheart go mbeadh mír ar leith ar shuíomh gréasáin gach iasachtóra ina gcuirfí eolas ar fáil do chustaiméirí a bhfuil deacrachtaí acu lena gcuid aisíocaíochtaí morgáiste nó do chustaiméirí a bhfuil imní orthu go mbeidh deacrachtaí acu amach anseo. Ba cheart go mbeifeá ábalta teacht ar an eolas seo go héasca trí nasc ar an leathanach baile. Mura bhfuil fáil agat ar an idirlíon, iarr ar chara nó ar ghaol leat cuidiú leat nó is féidir leat an t-idirlíon a úsáid sa leabharlann áitiúil. Ní foláir leabhrán eolais maidir leis an bPróiseas Réitigh do Riaráistí Morgáiste a bheith ar fáil sa mhír seo de shuíomh gréasáin an iasachtóra.

An Próiseas Réitigh do Riaráistí Morgáiste (MARP)

Sa CIRM, tugtar an Próiseas Réitigh do Riaráistí Morgáiste (MARP) ar an bpróiseas ina ndéileáiltear le custaiméirí a bhfuil riaráistí morgáiste acu nó le custaiméirí atá i mbaol riaráistí morgáiste. Faoin CIRM, ní mór do d'iasachtóir leabhrán eolais a bheith aige ina míneofar na céimeanna éagsúla de Phróiseas MARP agus na himpleachtaí a bhainfidh le neamh-chomhoibriú. Liostaítear thíos na céimeanna ó 1 go dtí 4 den Phróiseas Réitigh do Riaráistí Morgáiste:

Céim 1: An chaoi inar cheart do d'iasachtóir teagmháil a dhéanamh leat

Má bhíonn riaráistí ar do chuntas morgáiste agus má bhíonn na riaráistí sin gan íoc go ceann 31 lá, ní mór don iasachtóir stádas do chuntais a chur in iúl duit i scríbhinn laistigh de 3 lá oibre. Sa litir sin:

- Iuafar an dáta a tháinig an morgáiste chun bheith i riaráiste, mar aon le líon agus méid na n-íocaíochtaí iomlána nó páirteacha a cailleadh agus méid na riaráistí in euro;
- leagfar béim ar an tábhacht a bhaineann le comhoibriú leis an iasachtóir le linn Phróiseas MARP agus cuirfear in iúl duit go bhféadfaidh an t-iasachtóir imeachtaí dlí a thionscnamh chun an mhaoin a athshealbhú mura mbíonn comhoibriú ann;
- deimhneofar go bhfuil an t-iasachtóir ag plé le do chás mar chás MARP; agus
- beidh ráiteas ann ina gcuirfear in iúl go mbeidh feidhm ag táillí agus ús pionósach maidir leis na riaráistí i gcás nach mbeidh tú ag comhoibriú leis an iasachtóir.

Is gá go mbeidh gach cumarsáid ó d'iasachtóir comhréireach agus nach mbeidh siad iomarcach. Má iarrann d'iasachtóir ort rud éigin a dhéanamh, ní mór dó dóthain ama a thabhairt duit chun an ní sin a dhéanamh sula rachaidh sé i dteagmháil leat arís maidir leis an ábhar sin. Má mheasann tú go mbeidh breis ama de dhíth ort, bí cinnte go gcuireann tú é sin in iúl don iasachtóir agus déan amscála fadaithe a chomhaontú leis.

Mura mbíonn tú ag plé le d'iasachtóir ar bhealach a chumasóidh dó measúnú a dhéanamh ar do chás, féadfaidh d'iasachtóir tú a rangú mar thomhaltóir nach bhfuil ag comhoibriú leis. Má tá sé ar intinn ag d'iasachtóir tú a rangú mar thomhaltóir nach bhfuil ag comhoibriú, ní mór dó réamhfhógra i scríbhinn a thabhairt duit ina míneofar cad a chiallaíonn sé sin agus cén chaoi inar féidir leat an rangú sin a sheachaint. Ina theannta sin, ní mór dó a mholadh duit comhairle neamhspleách a lorg.

Céim 2: Faisnéis Airgeadais

Iarrfaidh d'iasachtóir ort foirm ar a dtugtar Ráiteas Caighdeánach Airgeadais (SFS) a líonadh agus ní mór dó cúnamh a thairiscint duit leis an SFS a líonadh. Ar an bhfoirm seo, beidh ort faisnéis a thabhairt maidir le d'ioncam reatha, do chaiteachais, agus méideanna eile atá amuigh ort. Tá sé riachtanach go mbeidh gach caiteachas bunúsach maireachtála san áireamh sa SFS. Ní mór do d'iasachtóir cóip den Ráiteas Caighdeánach Airgeadais a thabhairt duit a luaithe a bheidh sé líonta agus is féidir leat cóip a iarraidh am ar bith.

Céim 3: Measúnú

Ba cheart go mbeadh Aonad Tacaíochta maidir le Riaráistí (ASU) ag gach iasachtóir morgáiste. Déanfaidh an ASU measúnú ar an Ráiteas Caighdeánach Airgeadais a bheidh líonta agat agus ar thosca eile a bhaineann le do chás agus cinnfidh an ASU an mbeadh socrú malartach aisíocaíochta oiriúnach duit. Fad a bheidh measúnú iomlán á dhéanamh ag an ASU ar a bhfuil sa Ráiteas Caighdeánach Airgeadais, féadfaidh d'iasachtóir socrú sealadach malartach aisíocaíochta a chur i bhfeidhm chun nach rachaidh do chuid riaráistí in olcas.

Céim 4: Réiteach

Nuair a bheidh measúnú á dhéanamh ar do chás, ní mór do d'iasachtóir breithniú a dhéanamh ar na socruithe malartacha aisíocaíochta go léir a chuireann siad ar fáil, mar shampla:

- socrú d'ús amháin ar feadh tréimhse ar leith
- téarma an mhorgáiste a fhadú
- na riaráistí agus an t-ús a chur leis an morgáiste chun go bhféadfar iad a bhailiú thar an gcuid a bheidh fágtha de théarma an mhorgáiste
- an morgáiste a roinnt ina iasacht inacmhainne agus ina iarmhéid a chuirfear ar leataobh go dtí dáta níos déanaí.

Cé go gcaithfidh d'iasachtóir socruithe den sórt sin a bhreithniú, níl oibleagáid air socrú den sórt sin a thairiscint duit.

Má thairgtear socrú malartach aisíocaíochta duit, ní mór do d'iasachtóir míniú soiléir a thabhairt duit ar an socrú atá beartaithe agus ar an gcaoi ina n-oibreoidh sé, lena n-áirítear an chúis a measann sé go bhfuil an socrú sin oiriúnach agus inbhuanaithe duit. Chomh maith leis sin, ní mór dó buntáistí na tairisceana a chur in iúl duit agus aon mhíbhuntáistí a ghabhann léi a mhíniú freisin.

Níor cheart do d'iasachtóir socrú malartach aisíocaíochta a thairiscint duit a cheanglódh ort athrú ó mhorgáiste rianúcháin chuig cineál morgáiste eile ach amháin i gcás nach mbeidh aon rogha eile ar fáil ón iasachtóir a bheadh oiriúnach agus inbhuanaithe do do chás agus faoina bhféadfá do ráta úis rianúcháin a choinneáil.

Mura bhfuil aon socrú malartach aisíocaíochta á thairiscint ag d'iasachtóir duit, ní mór dó na cúiseanna atá leis an gcinneadh sin a chur in iúl duit i scríbhinn. Chomh maith leis sin, ní mór dó a chur in iúl duit go bhfuil cóip den SFS is déanaí le fáil ach í a iarraidh agus ní mór dó sonraí i scríbhinn a thabhairt duit maidir leis na nithe seo a leanas:

- roghanna eile atá ar fáil duit;
- an ceart atá agat achomharc a dhéanamh chuig Bord Achomhairc Inmheánach an Iasachtóra; agus
- suíomh gréasáin Sheirbhís Dócmhainneachta na hÉireann.

Caithfear an t-eolas céanna a thabhairt duit fiú mura nglacann tú leis an socrú malartach aisíocaíochta atá á thairiscint ag an iasachtóir duit.

Gearáin agus Achomhairc

Mura bhfuil tú sásta leis an gcaoi ina bhfuil d'iasachtóir ag plé leat nó má shíleann tú nach bhfuil an CIRM á chomhlíonadh aige, is féidir leat gearán a dhéanamh le d'iasachtóir.

Ina theannta sin, féadfaidh tú achomharc a dhéanamh chuig Bord Achomhairc an iasachtóra mura mbíonn tú sásta leis an socrú a thairgtear duit nó má chreideann tú gur rangaíodh go mícheart tú mar thomhaltóir nach bhfuil ag comhoibriú.

Mura mbeidh tú sásta le toradh an achomhairc/an ghearáin a dhéantar leis an iasachtóir, is féidir leat an cás a chur faoi bhráid an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus um Pinsean (FSPO). Is féidir leat tuilleadh eolais a fháil ar fspo.ie.maidir le gearán a dhéanamh leis an FSPO.

Athshealbhú

Ceanglaítear ar d'iasachtóir MARP a leanúint agus gach iarracht réasúnach a dhéanamh chun socrú malartach aisíocaíochta a chomhaontú leat. Tabharfar ocht mí ar a laghad duit ó dháta tosaigh na riaráistí sula mbeidh

d'iasachtóir in ann imeachtaí dlí a thionscnamh, chomh fada is go mbeidh tú ag comhoibriú le d'iasachtóir.

Is cuma cá fhad a thógfaidh sé ar d'iasachtóir do chás a mheasúnú, chomh fada is go mbeidh tú ag comhoibriú, caithfear fógra trí mhí a thabhairt duit sula bhféadfar imeachtaí dlí a thionscnamh, más rud é:

- nach dtairgfidh d'iasachtóir socrú malartach aisíocaíochta; nó
- nach nglacfaidh tú le socrú malartach aisíocaíochta a thairgfear duit.

Tabharfaidh sé seo am duit roghanna eile a bhreithniú, ar nós géilleadh saorálach, díol saorálach nó Socrú Dócmhainneachta Pearsanta.

Má dhéantar tú a rangú mar thomhaltóir nach bhfuil ag comhoibriú, is féidir le d'iasachtóir imeachtaí dlí a thionscnamh láithreach. Sula bhféadfar tú a rangú mar thomhaltóir nach bhfuil ag comhoibriú, ní mór do d'iasachtóir a chur in iúl duit i scríbhinn go bhfuil an baol ann go dtarlóidh sé sin agus a mhíniú duit cad is gá duit a dhéanamh chun an rangú sin a sheachaint.

Má chomhaontaíonn tú socrú malartach aisíocaíochta le d'iasachtóir agus má tá do chuid aisíocaíochtaí athbhreithnithe á ndéanamh agat, ní féidir leis an iasachtóir imeachtaí dlí a thionscnamh chun an mhaoin a athshealbhú.

Cá bhfaighidh mé tuilleadh eolais?

Banc Ceannais na hÉireann **Míniú – Conas a thugann an Banc Ceannais cosaint do dhaoine a bhfuil riaráistí morgáiste acu?**	
An tSeirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (MABS) www.mabs.ie	0761 07 2000
Abhaile www.mabs.ie/en/abhaile	
Faisnéis do Shaoránaigh www.citizensinformationboard.ie	0761 07 4000
An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí www.ccpc.ie	1890 432 432 nó 01 4025555
Ionaid Comhairle Dlí Saor in Aisce www.flac.ie	1890 350 250 nó 01 874 5690
An Roinn Coimirce Sóisialaí www.welfare.ie	
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus um Pinsean www.fspo.ie	01 567 7000
Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann www.isi.gov.ie	076 106 4200

T: +353 (0)1 224 6000
R: enquiries@centralbank.ie
www.centralbank.ie

Banc Ceannais na hÉireann
Central Bank of Ireland
Eurosystem