An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean **Tuarascáil Bhliantúil** 2018

Arna foilsiú ag:
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean 2019
Teach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2, D02 VH29.

Clár na nÁbhar

Tuarascáil do na hAirí	**2**
Ráiteas Misin	**3**
Tuairisc an Chathaoirligh	**4**
Ról na Comhairle	**5**
Teachtaireacht an Ombudsman	**6**
Ról an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	**8**
Creat Straitéiseach	**9**
Freastal ar ár bPobal	**11**
Nuálaíocht dár dTodhchaí	**20**
Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta	**26**
Cás-staidéir agus Cinntí	**29**
Forléargas Dlíthiúil 2018	**33**
Na Ráitis Airgeadais	**35**
An Ráiteas Rialachais	39
An Ráiteas ar Rialú Inmheánach	46

Tuarascáil do na hAirí

Cuirim faoi bhráid an Aire Airgeadais agus an Aire Coimirce Sóisialaí Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean de réir Alt 24(2) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017.

Is í seo an chéad tuarascáil bhliantúil atá á cur faoi bhráid na nAirí maidir le hobair an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ó bunaíodh é in 2018, agus cuimsítear ann an tréimhse ón 1 Eanáir go dtí an 31 Nollaig 2018.

Maeve Dineen
Cathaoirleach na Comhairle

12 Nollaig 2019

Ráiteas Misin

Cuireann an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, mar chomhlacht neamhspleách poiblí, le timpeallacht na seirbhísí airgeadais agus pinsean, trína chuid cumhachtaí a úsáid chun aighneas a réiteach ar bhealach atá cothrom, trédhearcach agus inrochtana do chách.

Tuairisc an Chathaoirligh

Bhí an bhliain atá á hathbhreithniú anseo gnóthach, fiúntach agus tábhachtach. Thosaigh sí Lá Caille nuair a cónascadh Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman Pinsean chun eagraíocht amháin a chruthú. Níos deireanaí sa bhliain, cheapamar agus d'fhoilsíomar plean straitéiseach ina leagtar amach treochlár chun taithí na gcustaiméirí a fheabhsú, atá mar bhun agus barr ár gcuid oibre ar fad.

Ó shin, d'údaraigh an tAire Airgeadais, Paschal Donohoe T.D., méadú mór ar fhoireann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP), a chinnteoidh go bhfuil an OSAP i suíomh maith chun cur le cosaint tomhaltóirí agus soláthraithe seirbhísí sna blianta amach romhainn. Ba mhaith liom an deis seo a thapú le buíochas a ghabháil leis an Aire go pearsanta as a chinneadh an infheistíocht shuntasach sin a cheadú agus as a mhuinín as foireann an Ombudsman, as an eagraíocht chónasctha agus as an bplean nua straitéiseach.

Maoinítear an OSAP oibre trí dhá fhoinse ar leith; maoinítear gearáin faoi sheirbhísí airgeadais le tobhach ar an earnáil seirbhísí airgeadais agus maoinítear gearáin faoi phinsin leis an Státchiste, tríd an Roinn Airgeadais.

Den chéad uair le deich mbliana anuas, thugamar faoi chomhairliúchán le páirtithe leasmhara tábhachtacha i dtionscal na seirbhísí airgeadais agus d'éirigh thar cionn leis. Chomhaontaíomar samhail nua chun tobhach thionscal na seirbhísí airgeadais a bhailiú amach anseo.

Rinneadh na hathruithe suntasacha sin chun forbairt fhadtéarmach an OSAP a neartú, agus rinneadh athbhreithniú ar struchtúir rialachais ag leibhéal na Comhairle le tacú leo. Mar thoradh air sin, leasaíomar na téarmaí tagartha dár gCoiste Airgeadais agus dár gCoiste Iniúchóireachta agus Riosca, agus shoiléiríomar na róil agus freagrachtaí ábhartha inár struchtúir rialachais de réir an Chóid Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit. Ar ndóigh, caithfidh an OSAP beart a dhéanamh de réir a bhriathar. Tá rialachas maith ina chuid de sin.

Chuige sin, tá áthas orm a dheimhniú gur chomhlíon na táillí agus speansais a íocadh leis na comhaltaí Comhairle in 2017 forálacha an Chóid Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit go hiomlán, lena n-áirítear an prionsabal 'Duine Amháin, Tuarastal Amháin'.

Is mór agam mo chuid comh-Chomhaltaí Comhairle agus ba mhaith liom buíochas ó chroí a ghabháil leo as a dtacaíocht agus a dtreoir leanúnach sa bhliain mhór seo. Bhí an Chomhairle ríthábhachtach do sholáthar fadtéarmach ár straitéise nua.

Braitheann an straitéis chéanna sin ar chultúr an dá eagraíocht a cónascadh in 2018. In 2018, comhaontaíodh misean, fís agus sraith luachanna eagraíochta as an nua. Tháinig gach rud a rinneadh sa bhliain seo atá á hathbhreithniú lenár gcultúr agus lenár gcomhluachanna, agus leis na hiompair a bhíonn mar bhonn agus taca acu.

Tá ár bhfís do thimpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean ina dtógtar an caidreamh idir na páirtithe ar iontaoibh fhrithpháirteach, cothroime agus trédhearcacht níos ábhartha ná riamh. De réir mar a éiríonn táirgí airgeadais agus pinsin níos sofaisticiúla, éiríonn siad níos casta agus doiléire freisin.

Táimidne anseo chun tomhaltóirí na dtáirgí sin a chosaint, agus iad siúd a sholáthraíonn iad freisin. Léiríodh le blianta beag anuas go dtéann taithí dhearfach custaiméara anuas ar tháirgí atá rialáilte go maith chun tairbhe an chustaiméara, na soláthraithe seirbhísí airgeadais nó pinsean, agus na gcáiníocóirí.

I ngach eagraíocht, bíonn tábhacht faoi leith ag baint le blianta ar leith; blianta móra a leagann an bonn don rath amach anseo. Ar deireadh, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le gach duine a chabhraigh le bliain mar sin a dhéanamh de 2018.

Maeve Dineen
An Cathaoirleach

Comhairle an Ombudsman
Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Ról na Comhairle

In 2018, bhí Cathaoirleach ar Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean i dteannta seisear comhaltaí, a cheap an tAire Airgeadais i ndiaidh próiseas earcaíochta a reáchtáil an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí.

Leagtar amach i gCuid 4 d'Acht an OSAP ról Chomhairle an OSAP, ag a bhfuil dhá phríomhréimse freagrachta: ar an gcéad dul síos, tá sí freagrach faoin reachtaíocht as an tobhach atá le híoc ag soláthraithe seirbhísí airgeadais a shocrú; agus ar an dara dul síos tá freagrachtaí maoirseachta áirithe uirthi maidir le hobair na hOifige, lena n-áirítear a freagrachtaí i leith:

- Buiséad bliantúil na hOifige a fhaomhadh;
- Plean straitéiseach na hOifige a fhaomhadh;

agus

- Éifeachtúlacht agus éifeachtacht an Ombudsman a athbhreithniú go rialta.

Tá beathaisnéis do gach comhalta Comhairle ar leathanach 41, chomh maith le sonraí faoina bhfreastal ar chruinnithe agus faoi na táillí agus speansais a fuair siad.

Don Gallagher, Valerie Bowens, Deborah Reidy, Ken Murnaghan, Dermott Jewel, Maeve Dineen - Cathaoirleach na Comhairle agus Elizabeth Walsh

Teachtaireacht an Ombudsman

Tá áthas orm an Tuarascáil Bhliantúil seo faoinár gcéad bhliain oibre, 2018, a chur i láthair na Comhairle. Bunaíodh Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) an 1 Eanáir 2018 nuair a achtaíodh Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Bunaíodh an OSAP mar gheall ar chónascadh an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (OSA) agus Oifig an Ombudsman Pinsean (OOP) mar a bhíodh.

Inár gcéad bhliain oibre, bhí an t-éileamh ar ár seirbhísí níos mó ná an t-éileamh a bhíodh ar an dá oifig a tháinig romhainn le chéile. Anuas ar an 3,178 gearán a tugadh ar aghaidh ó na comhlachtaí sin, fuaireamar 5,692 gearán in 2018. Díríodh go mór ar cháilíocht agus éifeachtúlacht ár mbainistíochta gearán in 2018.

Bhí sé sin le brath inár gcéad Phlean Straitéiseach, 'Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú', a sheol an tAire Airgeadais Paschal Donohoe T.D. i mí Iúil 2018. Leagtar amach ann fís na Comhairle agus na hOifige go 2021. Tugaimid tiomantas sa Phlean do chaighdeán agus éifeachtúlacht ár seirbhísí a fheabhsú, ag baint leas níos fearr as teicneolaíocht faisnéise agus ag cur bealaí nua agus níos éasca ar fáil chun dul i dteagmháil leis an OSAP.

Dhúnamar 4,443 gearán in 2018 a d'fhág 4,427 gearán a bhí fós le réiteach ag deireadh 2018. Mar gheall ar an líon mór sin, ní bhímid in ann gearáin a phróiseáil chomh tapa agus is mian linn. D'ullmhaíomar Plean don Lucht Saothair in 2018 inar sainaithníodh na hacmhainní breise foirne a theastaíonn uainn chun cuspóirí an Phlean Straitéisigh a bhaint amach. Tá ríméad orm gur thug an tAire Airgeadais freagra dearfach air sin, agus gur thug sé cead 35 comhalta foirne eile a earcú.

Cuirfidh sé sin ar ár gcumas seirbhís níos fearr agus níos tapa a sholáthar dár gcustaiméirí, coinneáil suas le luas an athraithe, dul i ngleic le hamanna feithimh atá ann faoi láthair, agus na cuspóirí inár bPlean Straitéiseach le haghaidh 2018–2021 a bhaint amach.

As an 4,443 gearán a dúnadh in 2018, réitíomar 2,331 gearán trínár bpróiseas idirghabhála neamhfhoirmiúla agus d'eisíomar 234 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí. Ina theannta sin, dhúnamar 1,639 gearán eile ag an gcéim cláraithe agus tarchuir, agus socraíodh nó tarraingíodh siar 139 gearán i rith an phróisis breithnithe. Dúnadh 100 gearán trí Sheirbhísí Dlí i ndiaidh ceisteanna dlínse a bhreith. Tá níos mó sonraí faoin gcaoi ar bhainistíomar gearáin in 2018 i gCuid 1. I mí an Mhárta 2019, d'fhoilsigh mé na sonraí iomlána faoi ghearáin a fuarthas agus a dúnadh in 2018 in *Forléargas ar Ghearáin*. Tá an cháipéis sin ar fáil ar ár suíomh gréasáin, agus tá cás-staidéir ann a léiríonn gearáin a bhí idir lámha ag an OSAP in 2018.

I mí Eanáir 2019, d'fhoilsíomar 228 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a rinne an Oifig i rith 2018, maidir le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais. Ba é sin an chéad uair a foilsíodh cinntí dá leithéid. Táim muiníneach go gcabhródh foilsiú na gcinntí sin, atá ar fáil ar líne inár mBunachar Cinntí (www.fspo.ie/decisions), le caighdeán na seirbhísí agus na gcosaintí atá ar fáil do thomhaltóirí a fheabhsú. Chomh maith leis an gcinneadh iomlán a fhoilsiú, d'fhoilsigh mé *'Achoimre ar Chinntí 2018'*, atá ar fáil ar ár suíomh gréasáin. Tá achoimre ghairid ann ar chinntí roghnaithe.

Ba iad na gearáin ó thomhaltóirí faoi iompraíocht a soláthraí seirbhísí airgeadais agus an chaoi ar stiúir siad morgáistí an chatagóir ba mhó (32%) de na gearáin ar fad a fuarthas in 2018, ag 1,766 gearán. Bhí gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin ina gcuid mhór díobh siúd. In 2018, fuaireamar 723 gearán maidir le morgáistí rianúcháin. Dhúnamar 153 gearán a bhain le morgáistí rianúcháin in 2018, agus dá bhrí sin bhí 1,221 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin idir lámha againn ag deireadh na bliana. Táim ag súil go ndúnfaidh an Oifig seo líon mór gearán faoi mhorgáistí rianúcháin in 2019.

Bhíomar ag plé le réimse leathan páirtithe leasmhara i rith 2018, ina measc an Roinn Airgeadais, baill Oireachtais, comhlachtaí ionadaíochta do thomhaltóirí agus urlabhraithe. Leanamar lenár ndlúthchomhar le Banc Ceannais na hÉireann, agus béim ar leith ar fhadhbanna a bhain le morgáistí rianúcháin. Ina theannta sin, bhíomar ag plé le hionadaithe tomhaltóirí agus tionscail. Mar chuid de thionscnaimh de chuid an Choimisiúin Eorpaigh, FIN-NET, bhíomar ag comhoibriú le scéimeanna ombudsman eile um sheirbhísí airgeadais sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch chun dul i ngleic le gearáin trasteorann ar fud an Limistéir Eorpaigh Eacnamaíoch.

Bhíomar rannpháirteach freisin i nGréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (INFO Network), an cumann domhanda do scéimeanna ombudsman um sheirbhís airgeadais. Reáchtálamar comhdháil INFO in 2018, agus tháinig os cionn 100 toscaire ó gach cearn den domhan go Baile Átha Cliath i mí Mheán Fómhair 2018 chun freastal uirthi.

Is mian liom buíochas a ghabháil le mo chuid comhghleacaithe ar fad san OSAP a léirigh a ndíograis ó cheann ceann na bliana in 2018. Is mór agam a dtiomantas agus a ndíograis leanúnach agus líon an-mhór gearán á mbainistiú acu. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an gCathaoirleach, Maeve Dineen, agus le comhaltaí uile Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as a dtacaíocht, a dtreoir agus a gcúnamh i rith 2018 ar fad. Táim buíoch freisin de na gearánaigh agus na soláthraithe seirbhísí airgeadais agus pinsean a chomhoibríonn go leanúnach lenár bpróisis. Ar deireadh, ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil leis an Aire Airgeadais agus a oifigigh as a dtacaíocht agus a gcomhoibriú leanúnach.

Táimid tiomanta i gcónaí do sheirbhís fhónta, neamhspleách agus chóir a sholáthar chun díospóidí a réiteach agus do chaighdeán ár seirbhíse a fheabhsú seasta.

Ger Deering
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Ról an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Bunaíodh Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) an 1 Eanáir 2018 chun gearáin ó thomhaltóirí, gnóthaí beaga agus eagraíochtaí eile ina measc, in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais nó pinsean a réiteach.

Cuirimid seirbhís neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce ar fáil chun gearáin a réiteach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil. Nuair nach bhfuil tomhaltóir in ann gearán nó díospóid le soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean a réiteach, is féidir an gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Téimid i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá pháirtí. Tarlaíonn cuid mhaith den phlé neamhfhoirmiúil sin ar an nguthán. I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an díospóid, déanann an OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ngearán agus eisíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus nach féidir a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte.

Tá sé de chumhacht ag an Ombudsman a ordú do sholáthraí cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Féadfaidh sé a ordú freisin go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé. I rith imscrúdú foirmiúil na ngearán, bailíonn an oifig seo fianaise cháipéise agus fuaime, agus ábhar eile, chomh maith le haighneachtaí ó na páirtithe, agus malartaítear idir na páirtithe iad.

I ndiaidh breithniú mionsonraithe ar an bhfianaise agus ar na haighneachtaí ar fad, eisítear cinneadh tosaigh chuig na páirtithe agus deirtear leo gur féidir aighneachtaí áirithe teoranta eile a dhéanamh sula n-eisítear cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí. Caithfidh an soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean aon ordú a dhéanann an tOmbudsman ina chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm.

Cumhachtaí

Thug an tOireachtas cumhachtaí reachtúla don OSAP atá i measc cuid de na cumhachtaí is láidre ar domhan do shain-ombudsman ar bith. Áirítear orthu sin:

- Fianaise a bhailiú, dul isteach in áitreabh gnó, toghairm a chur ar fhinnéithe agus iad a scrúdú faoi mhionn chun gearáin a imscrúdú agus cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a ordú;
- Cúiteamh suas le €500,000 a ordú i gcás gearán faoi sheirbhís airgeadais, €52,000 in aghaidh na bliana i gcás gearán faoi bhliantachtaí, agus ceartú gan srian i gcás gearán faoi sheirbhís airgeadais agus pinsin araon.
- Cinntí a fhoilsiú maidir le gearáin faoi sheirbhísí airgeadais agus cás-staidéir maidir le gearáin faoi phinsin.
- Ainmneacha soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le níos mó ná trí ghearán ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin;
- Ábhar imní a chur ar shúile Bhanc Ceannais na hÉireann nó an Údaráis Pinsean.

Creat Straitéiseach

Tar éis plé agus comhairliúchán cuimsitheach lenár bpáirtithe leasmhara ar fad sheol an oifig a Plean Straitéiseach trí bliana i mí Iúil 2018. Tógann an plean sin ar an gclár athraithe cuimsitheach ar thug an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais (OSA) agus Oifig an tOmbudsman Pinsean (OOP) faoi.

Leagtar amach sa Phlean Straitéiseach sin, 'Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú', an fhís go 2021 agus freagraítear don líon gearán leis an Ombudsman atá ag fás, agus méadú eile tuartha do na blianta amach romhainn. Is é an cuspóir foriomlán a chinntiú go bhfuil an eagraíocht in ann dul i ngleic go héifeachtúil leis an méadú sin agus taithí na gcustaiméirí a fheabhsú trí sheirbhísí a sholáthar ar bhealach níos tapa agus níos fearr.

Tagann ár bplean straitéiseach d'aon turas le creat nua beartais an Rialtais, a ceapadh chun cur le hathchóirithe san earnáil phoiblí le deireanaí agus díriú ar chomhoibriú, nuálaíocht agus measúnú, mar a leagtar amach in Ár Seirbhís Phoiblí 2020. Ag croí ár gcreata straitéisigh tá trí phríomhcholún ar glacadh leo mar ár dtosaíochtaí straitéiseacha dár gcéad phlean straitéiseach:

- **Freastal ar ár bPobal**
- **Nuálaíocht dár dTodhchaí**
- **Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta**

Leagtar síos sa Phlean Straitéiseach tosaíochtaí soiléire agus béim láidir ar an tseirbhís do chustaiméirí agus feasacht a fheabhsú. Ó 2018 go 2021, tá sé d'aidhm ag an bPlean Straitéiseach:

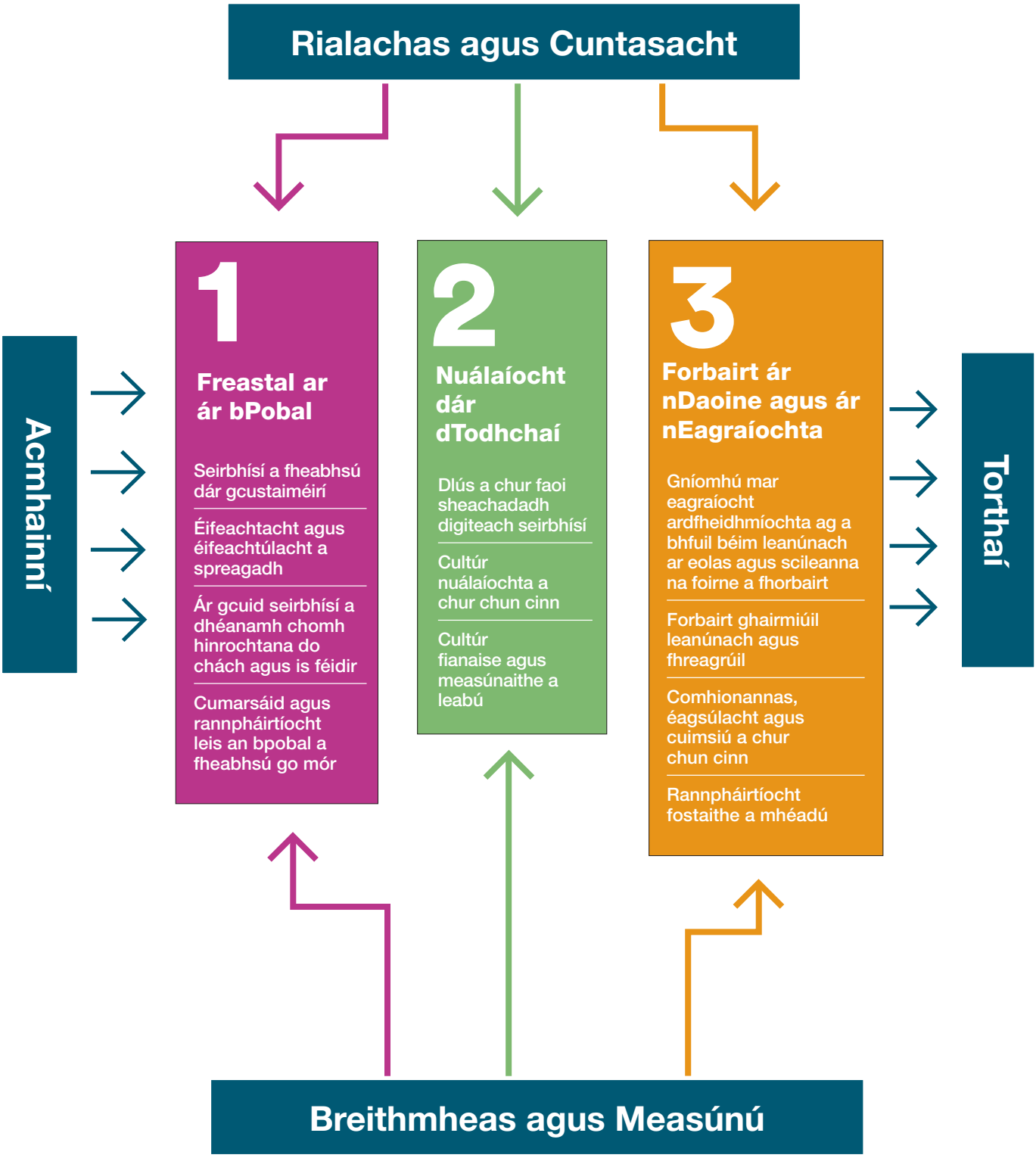
- Caighdeán agus luas bhainistíocht na ngearán reatha agus nua a fheabhsú
- Feasacht an phobail ar ról an OSAP a mhéadú agus an chaoi ar féidir teacht ar a chuid seirbhísí a shimpliú
- An tseirbhís imscrúdaithe agus breithnithe a sholáthar chomh tapa agus is féidir, ach gan cur isteach ar chaighdeán na gcinntí ná an ceanglas go gcloíí le nósanna imeachta cothroma.

Leagtar amach sa Phlean Straitéiseach sraith spriocanna seirbhíse i dtéarmaí an t-am a thógfaidh sé dul i ngleic le gearán a dhéanann gearánach. Aithnítear freisin ann a thábhachtaí is atá forbairt inmheánach foirne mar phríomhsprioc.

An tAire Airgeadais, Paschal Donohoe T.D. agus Maeve Dineen, Cathaoirleach na Comhairle

> **"Tá ról an Ombudsman lárnach i mbonn láidir muiníne a chothú i measc tomhaltóirí. De bharr go mbíonn timpeallacht na rialála airgeadais de shíor ag athrú, tacaíonn an tOmbudsman le ról an Bhainc Ceannais maidir le leas na dtomhaltóirí a chosaint agus cuireann sé leis."**
>
> *An tAire Airgeadais, Paschal Donohoe T.D*

Forbhreathnú ar ár gCreat Straitéiseach



Tosaíocht Straitéiseach

1 Freastal ar ár bPobal

Thar imeacht ár bPlean Straitéisigh trí bliana, díreoimid ar sheirbhísí níos fearr agus níos tráthúla a sholáthar dár gcustaiméirí. I rith 2018, d'oibríomar ar fhorbairt agus tús a chur le tionscadal tábhachtach a bhainfidh úsáid as teicneolaíocht nua agus sonraí níos fearr chun éifeachtúlacht inmheánach a spreagadh, a fheabhsóidh cumarsáid agus rannpháirtíocht leis an bpobal, chomh maith le caighdeán ár seirbhíse agus inrochtaineacht. Ba chuid thábhachtach dár bPlean Straitéiseach gur bunaíodh, i mí an Mheithimh 2018, ár bhfoireann Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise chun a chinntiú go bhfuil an custaiméir ag croílár ár bpróiseas, ár nósanna imeachta agus ár ngníomhaíochtaí ar fad.

Cuspóir Straitéiseach

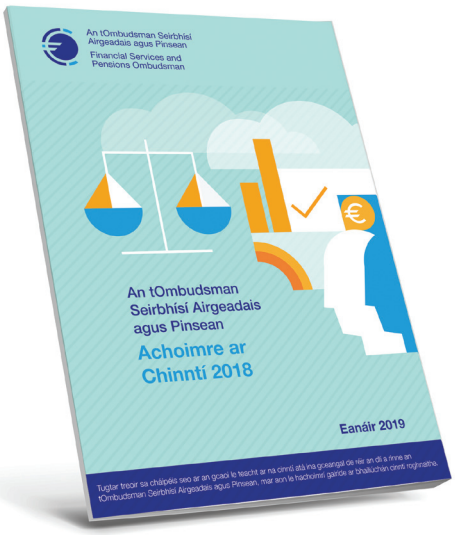
Seirbhísí a fheabhsú dár gcustaiméirí

Cinntí atá ina gCeangal de réir an Dlí a Fhoilsiú

Foráiltear in Alt 62 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 go bhfuil sé de chumhacht ag an OSAP cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú maidir le gearáin a bhaineann le soláthraithe seirbhísí airgeadais. Foráiltear sa reachtaíocht gur cheart cinntí a fhoilsiú ar bhealach a chinntíonn nach n-aithnítear gearánach ó ainm, seoladh ná eile agus nach n-aithnítear soláthraí ó ainm ná seoladh. Caithfidh an foilsiú reachtaíocht agus rialacháin Cosanta Sonraí a chomhlíonadh freisin.

Tá sé de chumhacht ag an OSAP freisin faoin reachtaíocht cás-staidéir de chinntí a bhaineann le soláthraithe pinsean a fhoilsiú, ach ní an cinneadh iomlán.

Cuireadh **Achoimre an Ombudsman** lenár sraith d'fhoilseacháin rialta. Tugtar achoimre ann ar chuid de na cinntí a rinneadh in 2018 agus treoir faoin gcaoi le teacht ar théacs iomlán na gcinntí foilsithe ar fad. Foilsítear cinntí a bhaineann le soláthraithe seirbhísí airgeadais ina n-iomláine, ach cinntítear nach n-aithnítear aon duine ar leith ón eolas sna foilseacháin sin. Tugtar cás-staidéir do chinntí a bhaineann le soláthraithe pinsean.



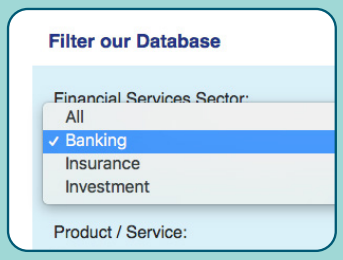
Ár gcinntí a chuardach ar **www.fspo.ie**

Rochtain ar ár mbunachar sonraí cinntí

Tá ár mbunachar sonraí de chinntí atá ina gceangal de réir an dlí ar fáil ar líne ar www.fspo.ie/decisions. Chun do chuardach a bheachtú, is féidir leat scagairí difriúla a chur i bhfeidhm, nó is féidir leat an bunachar sonraí iomlán a chuardach le heochairfhocal.

1 **Scagairí** a chur i bhfeidhm chun do chuardach a theorannú

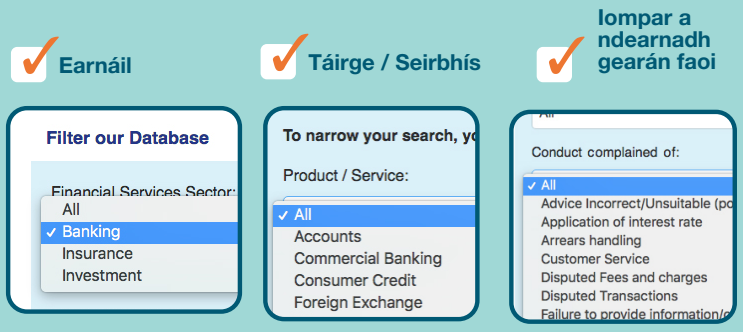
Chun ár mbunachar sonraí Cinntí a scagadh, féadfaidh tú an earnáil ábhartha a roghnú ar dtús:



2

I ndiaidh scagadh de réir earnála, cabhróidh an uirlis chuardaigh leat ansin ár g**Cinntí** a scagadh tuilleadh de réir catagóirí a bhaineann leis an earnáil sin, ar nós:

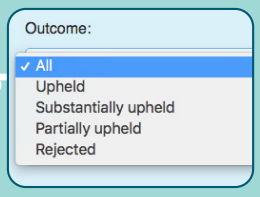
- táirge / seirbhís
- iompar a ndearnadh gearán faoi



3

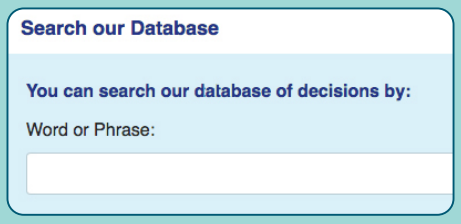
Is féidir leat ár mbunachar sonraí de Chinntí a scagadh de réir bliana, agus de réir thoradh an ghearáin, .i. ar chinn an tOmbudsman Seasamh leis an ngearán, Seasamh leis an ngearán go Substaintiúil, Seasamh leis an ngearán go Páirteach, nó Diúltú don ghearán.

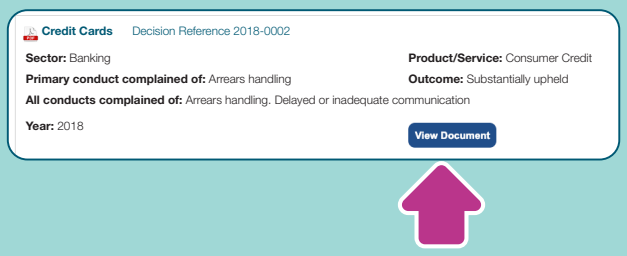
NÓ



4 Cuardaigh de réir **Focail nó Frása**

Mura bhfuil tú cinnte céard atá á chuardach agat, nó má theastaíonn uait cuardach níos leithne a dhéanamh, is féidir an bunachar sonraí iomlán a chuardach de réir focail nó frása freisin.





Nuair atá an Cinneadh a bhí á chuardach agat aimsithe agat, cliceáil ar **View Document** chun an téacs iomlán a íoslódáil mar PDF.

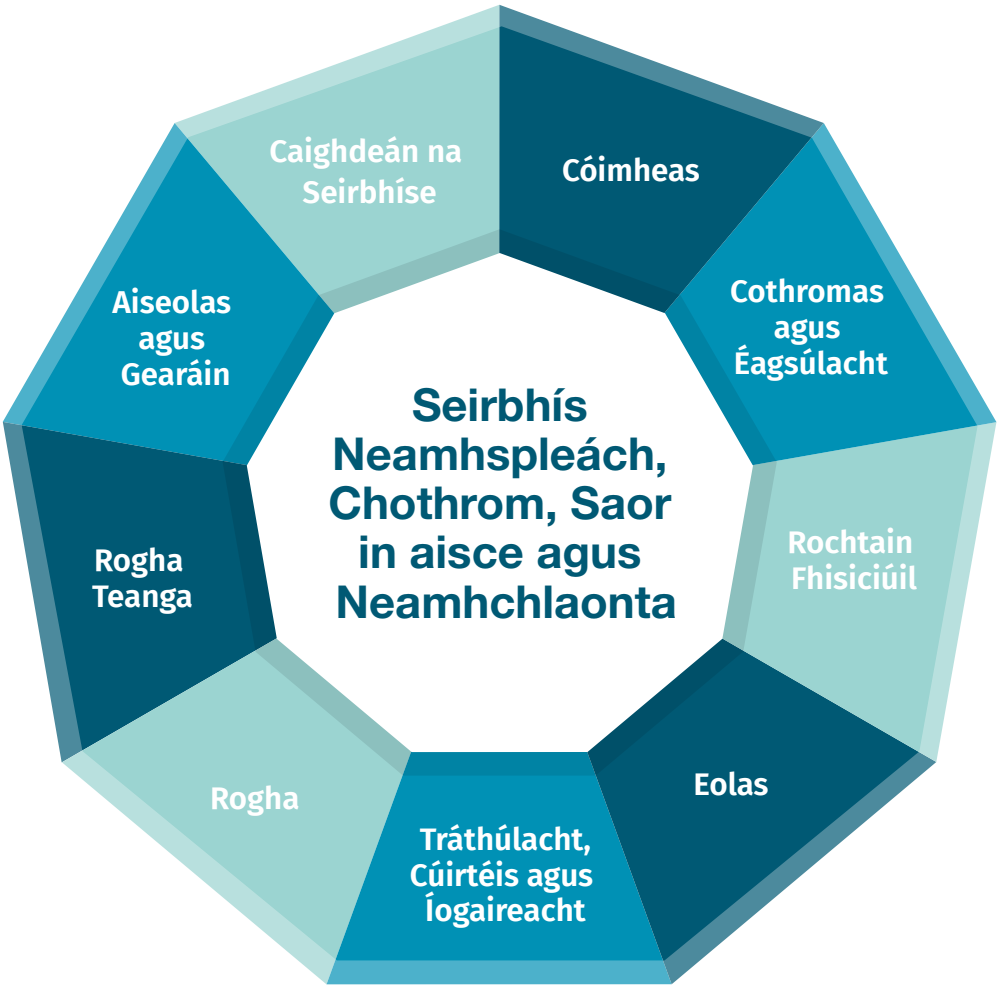
Tá bunachar sonraí ar líne de na Cinntí atá ina gCeangal de réir an Dlí cruthaithe againn freisin ionas gur féidir teacht ar chinntí an Ombudsman go huile agus go hiomlán. Tá an bunachar sin ar fáil ar www.fspo.ie/decisions. Tá téacs iomlán chinntí an Ombudsman faoi ghearáin faoi sheirbhísí airgeadais a foilsíodh ó mhí Eanáir 2018 i leith ar fáil sa bhunachar sonraí sin.

Cabhraíonn foilsiú na gcinntí sin le tomhaltóirí reatha agus ionchais, agus leis na soláthraithe seirbhísí airgeadais freisin, ár réasúnaíocht a thuiscint. Tá ról tábhachtach aige freisin i gcosaint bhreise a sholáthar do thomhaltóirí, toisc go gcabhraíonn na cinntí sin le tomhaltóirí agus lena n-abhcóidí agus le soláthraithe seirbhísí airgeadais, chun díospóidí a sheachaint agus a réiteach.

Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí Leasaithe

Tá an Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí ina príomhuirlis chun seirbhísí a chur ar fáil ar fud na seirbhíse poiblí. I ndiaidh comhairliúchán cuimsitheach le páirtithe leasmhara inmheánacha agus seachtracha in 2018, ghlacamar le cairt nua ina dtugtar breac-chuntas ar an gcaighdeán seirbhíse agus iompraíochta ba cheart a úsáid mar bhonn agus taca dár n-idirghníomhaíochtaí ar fad. Tugtar breac-chuntas sa chairt leasaithe ar ár rún seirbhís a chur ar fáil atá éasca le teacht air, ar ardchaighdeán agus a fhreastalaíonn ar riachtanais ár gcustaiméirí.

Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí



Clár Dearbhaithe Cáilíochta

Bhí clár dearbhaithe cáilíochta atá dírithe ar an gcustaiméir a fhorbairt, ina bhfuil timthriall sainithe tomhais, monatóireachta agus gnímh, ina chuid thábhachtach de thuras ár gcustaiméirí a fheabhsú, mar a phléitear inár bPlean Straitéiseach.

Chun aiseolas rialta a fháil ónár gcustaiméirí, iarradh ar gach custaiméir nua de chuid an OSAP páirt a ghlacadh i suirbhé ar líne faoi chomh sásta agus a bhí siad lenár seirbhís. I rith 2018, eisíodh suirbhéanna ar shásamh custaiméirí go gairid i ndiaidh gearán a dhúnadh go hiondúil, agus rinneadh suirbhé ar 1,039 custaiméir ar an mbealach sin. Bhí ráta freagartha 30% i gceist in 2018.

Suirbhé ar Shásamh Custaiméirí

Ag an bpointe cláraithe, tugtar rogha do gach gearánach páirt a ghlacadh i suirbhé ar chaighdeán ár seirbhíse. Dá bharr sin, cuireadh suirbhé go 1,039 gearánach nuair a dúnadh a ngearán. As an 308 freagra a fuarthas:

92% **a dúirt go raibh gach céim den phróiseas gearán soiléir.**

82% **a bhraith go raibh ár seirbhís cóir agus neamhchlaonta.**

80% **a bhí sásta leis an gcaoi ar thug an OSAP aghaidh ar a ngearán.**

83% **a bhraith go raibh na daoine a phlé leo eolach faoi tháirgí agus seirbhísí airgeadais.**

Cuspóir Straitéiseach

Éifeachtacht agus éifeachtúlacht a spreagadh

Próisis Ghnó a Bheachtú

Nuair a cruthaíodh an OSAP, fuair sé riar mór cásanna de ghearáin a rinneadh leis na heagraíochtaí a bhí ann roimhe. Lean na héilimh ar sheirbhísí an OSAP ag fás, agus bhí sé deacair in amanna ar an eagraíocht freastal ar an éileamh reatha atá ag méadú. Tháinig riaráiste chun cinn in go leor réimsí den eagraíocht, agus bhí moill mhór ar chinntí atá ina gceangal de réir an dlí a eisiúint, agus laghdú ar an iomlán ar an leibhéal seirbhíse. Bíonn custaiméirí ag súil go bpléifeadh seirbhísí Ombudsman go tapa lena ngearáin agus mar sin is teip mhór seirbhíse a bhí san am freagartha do chustaiméirí in 2018. Léirítear go dtí seo go bhfásfaidh an líon ceisteanna agus gearán a fhaigheann an OSAP thar imeacht an Phlean Straitéisigh reatha, de réir mar a mhéadaíonn feasacht agus eolas ar an tseirbhís.

D'éirigh leis an OSAP an chaoi a gcuireann sé a sheirbhís ar fáil a athrú ó bhonn i ndiaidh an Athbhreithnithe Straitéisigh agus Oibríochta, a rinne an OSA agus an OOP in 2015-16, inar athdhearadh go mór an phróiseáil gearán le béim níos mó ar theicnící réitigh díospóidí neamhfhoirmiúil a úsáid.

Dá bharr sin, dúnadh thart ar 75% de na gearáin a seoladh chuig idirghabháil gan imscrúdú foirmiúil. Chuir an OSA tús leis an gclár athraithe sin i mí Feabhra 2016 agus cuireadh próisis athdheartha, feabhsúcháin córas agus feabhas ar na córais tuairiscithe i gcrích. I rith 2018, lean an OSAP ar aghaidh ag beachtú a innealtóireachta próiseála gnó inmheánaí agus cuireadh tús le roinnt tionscadail thábhachtacha, ina measc dul chun cinn ar an gcóras tuairiscithe inmheánach, a leagfaidh an bonn do dhul chun cinn amach anseo.

Cé go bhfuil an OSAP tiomanta don úsáid is fearr agus is éifeachtúla a bhaint as an teicneolaíocht chun seirbhísí a chur ar fáil, aithnítear freisin go bhfeidhmímid i gcomhthéacs inar próisis diana a bhraitheann ar dhaoine an láimhseáil gearán agus réiteach díospóidí agus mar sin go bhfuil an deis d'uathoibriú mór sách srianta.

Forléargas ar Ghearáin 2018

De réir Alt 25(2) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, d'fhoilsigh an OSAP **Forléargas ar Ghearáin 2018**, ina ndéantar anailís ar threochtaí agus téamaí ón gcéad bhliain i mbun gnó don Oifig. Tugtar achoimre san **Fhorléargas ar Ghearáin** sin ar an 5,588 gearán a rinneadh leis an OSAP in 2018 agus tugtar sonraí faoi chuntas gearán na soláthraithe seirbhísí airgeadais ar seasadh go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach le trí ghearán nó níos mó ina n-aghaidh.

Is iad na príomhstaitisticí le haghaidh 2018:

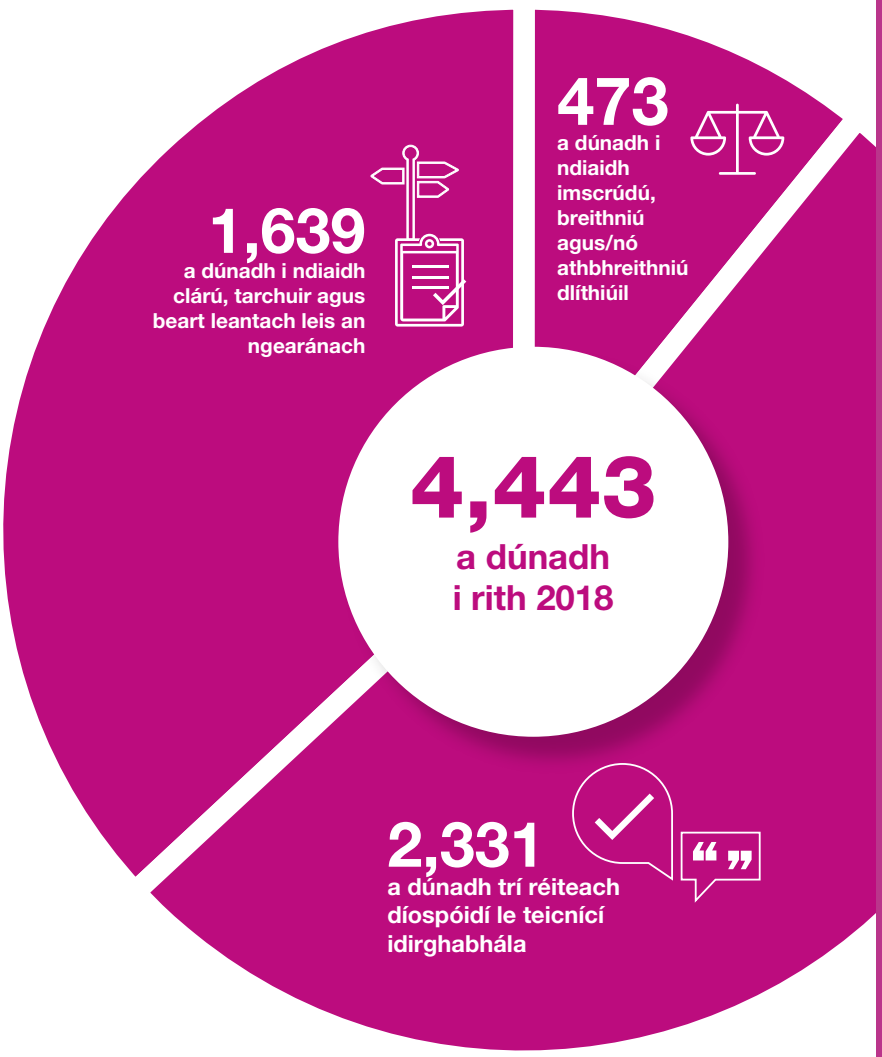
Gearáin a fuarthas

- Fuarthas 5,588 gearán in 2018;
- Bhain 3,104 (56%) de na gearáin a fuarthas le táirgí baincéireachta, agus bhí gearáin faoi mhorgáistí i gceist le 32% de na gearáin ar fad a fuarthas, ag 1,766;
- Bhain 1,843 (33%) de na gearáin a fuarthas le táirgí árachais;
- Bhain 363 (6%) de na gearáin a fuarthas le scéimeanna pinsean;
- Bhain 278 (5%) de na gearáin a fuarthas le táirgí infheistíochta.

Gearáin a dúnadh

- Dúnadh 4,443 gearán in 2018;
- Dúnadh 2,331 gearán le teicnící idirghabhála tríd an tSeirbhís Réitigh Díospóidí;
- Eisíodh 234 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí i ndiaidh breithniú. Astu siúd, seasadh go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach le 127, agus níor seasadh le 107.

Tá miondealú cuimsitheach ar ghníomhaíocht a bhain le gearáin in 2018 le fáil inár bhForléargas ar Ghearáin 2018, atá ar fáil ar www.fspo.ie/publications.



Gearáin a dúnadh trí Sheirbhísí Faisnéise

		Líon Gearán
Gearáin a dúnadh tar éis clárú, tarchuir agus beart leantach:	Is gearáin iad seo a fuaireamar ach nár chuir an gearánach i gcrích go hiomlán. Go hiondúil, tarlaíonn sé sin mar nár chuir an gearánach an soláthraí seirbhísí airgeadais ar an eolas faoin bhfadhb ar dtús, mar a éilítear faoin reachtaíocht. Téann foireann na Seirbhísí Faisnéise dár gcuid i dteagmháil leis an ngearánach agus míníonn siad dóibh an chaoi leis an bpróiseas gearán a chur i gcrích. Ina dhiaidh sin, mura gcloisimid ón ngearánach, rachaimid i dteagmháil arís leo le ceist a chur ar mhaith leo leanúint ar aghaidh leis an ngearán. Ag brath ar an bhfreagra, leanfar ar aghaidh leis an ngearán nó dúnfar é. Chuir **beagnach leath na ngearánach** ar dúnadh a ngearáin ag an gcéim seo, agus a d'fhreagair ár gceistneoir Keeping In Touch, in iúl dúinn gur réitigh siad a ngearán lena soláthraí iad féin i ndiaidh dul i dteagmháil lenár n-oifig den chéad uair.	**1,497**
Gearáin neamh-incháilithe:	Is gearáin iad seo a thagann faoi shainchúram Ombudsman eile nó a bhaineann le táirgí agus le seirbhísí nó le soláthraithe seirbhísí nach dtagann faoi shainchúram na hoifige seo. Nuair is féidir, cuirtear an gearánach ar aghaidh chuig an gcomhlacht iomchuí.	**142**
		1,639

Gearáin a dúnadh trí Sheirbhís Réitigh Díospóidí

		Líon Gearán
Socrú trí Réiteach Díospóidí:	Is gearáin iad seo a réitítear le comhaontú na bpáirtithe i ndiaidh idirghabhála, ina bhfaigheann an gearánach sásamh agus/nó cúiteamh.	**1,219**
Soiléiriú trí Réiteach Díospóidí:	Is gearáin iad seo a réitítear le comhaontú na bpáirtithe i ndiaidh idirghabhála, ina nglacann an gearánach le soiléiriú ar an gcás atá idir lámha.	**922**
Tarraingthe siar/Socrú seachtrach:	Is gearáin iad seo a gcuirtear in iúl dúinn ina leith gur tarraingíodh siar iad agus iad páirteach sa tSeirbhís Réitigh Díospóidí. Tarraingítear cuid acu siar mar go gcomhaontaíonn na páirtithe socrú eatarthu féin.	**115**
Plé faoi Réiteach Díospóidí le gearánaigh amháin	Is gearáin iad seo a dhúntar i ndiaidh teagmháil a dhéanamh leis an ngearánach amháin (.i. ní bhíonn aon idirghabháil ann, mar go mbíonn teagmháil leis an ngearánach agus leis an soláthraí i gceist le hidirghabháil). I ngearáin pinsean, d'fhéadfadh sé sin tarlú nuair a iarrann an gearánach réiteach atá thar ár gcumhachtaí teoranta i gcúrsaí pinsean, agus míneoidh ár bhfoireann é sin. I seirbhísí airgeadais, d'fhéadfadh sé sin tarlú nuair atá an gearánach míshásta faoi rud éigin ar nós praghas ard nó diúltú creidmheasa agus míneoidh ár bhfoireann go bhfuil ceisteanna iomaíochais agus tráchtála nach bhfuil laistigh dár sainchúram.	**75**
		2,331

Gearáin a dúnadh trí Imscrúdú, Breithniú agus Seirbhísí Dlí

		Líon Gearán
Cinntí Eisithe	Is gearáin iad seo ina dtugtar faoi imscrúdú agus breithniú iomlán agus ina n-eisítear cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí. Má sheastar leis an ngearán, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, féadfaidh an tOmbudsman ceartú nó cúiteamh a ordú, nó an dá rud, i leith gach ní a ndearnadh gearán faoi nó i leith cuid díobh. Má sheasann an tOmbudsman le gearán faoi sheirbhís airgeadais go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, féadfaidh sé a ordú do sholáthraí seirbhísí airgeadais cúiteamh suas le €500,000 a íoc agus féadfaidh sé ceartú ar ghearáin seirbhísí airgeadais agus pinsean araon a ordú freisin. D'fhéadfadh ceartú dá leithéid a bheith an-suntasach toisc go bhféadfaí duine a chur ar ais sa suíomh ina raibh siad sular tarraingíodh an gearán anuas. D'fhéadfadh sé sin a bheith níos tábhachtaí don ghearánach, i gcásanna áirithe, ná cúiteamh.	Seasta leis **38** Seasta leis go Substaintiúil **20** Seasta leis go Páirteach **69** Diúltaithe **107**
Dlínse diúltaithe:	Is gearáin iad seo ina bhféadfaí ceisteanna casta dlínse a tharraingt anuas, agus ina 100 ndéanann na Seirbhísí Dlí machnamh orthu, agus go gcinntear nach bhfuil aon dlínse ag an OSAP tabhairt faoin ngearán.	**100**
Tarraingthe siar/Socrú:	Is gearáin iad seo ina gcuirtear in iúl dúinn gur tarraingíodh siar iad. Tarraingítear a bhformhór siar mar go gcomhaontaíonn na páirtithe 139 socruithe eatarthu féin, fiú ag céim dheireanach sa phróiseas breithnithe. I gcásanna áirithe, socraítear socruithe nuair a thionóltar éisteacht ó bhéal.	**139**
		473

Cuspóir Straitéiseach

Ár gcuid seirbhísí a dhéanamh chomh hinrochtana do chách agus is féidir

Ár gcuid Seirbhísí a dhéanamh chomh hinrochtana do chách agus is féidir

Agus muid ag cur lenár seirbhísí digiteacha oibrímid go dícheallach lena chinntiú nach bhfágfaimid ar lár iad siúd nach bhfuil ar líne, iad siúd atá leochaileach nó scoite, ná iad siúd a mb'fhearr leo labhairt le duine éigin duine le duine. D'ainneoin ár dtiomantais do bhealaí cumarsáide ar líne a úsáid, is é an guthán fós an príomhbhealach cumarsáide le húsáideoirí na seirbhíse. I rith 2018, thugamar faoi oiliúint chuimsitheach lenár bhfoireann túslíne chun a chinntiú gur féidir linn freagra cuí a thabhairt ar na glaonna a fhaightear.

D'fhorbraíomar agus d'athdhearamar foirm gearán nua in 2018, a chuaigh i ngleic le hoibleagáidí nua faoin Rialachán Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí, agus a mhéadaigh inrochtaineacht agus chomh héasca is atá an fhoirm le húsáid. Anuas air sin, féadfaidh na custaiméirí an fhoirm gearán chéanna a úsáid anois do ghearán faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus faoi sholáthraithe pinsean. Tá sé d'aidhm leis an bhfoirm nua níos simplí turas an chustaiméara a fheabhsú agus léirigh aiseolas cáilíochtúil go dtí seo go raibh tionchar dearfach aige sin ar rannpháirtíocht na gcustaiméirí.

Bhí na seirbhísí ar fad a cuireadh ar fáil i rith 2018 ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla, agus nuair ba ghá chuireamar seirbhísí breise aistriúcháin agus ateangaireachta ar fáil d'úsáideoirí le teangacha eile.

Cuspóir Straitéiseach

Cumarsáid agus rannpháirtíocht leis an bpobal a fheabhsú go mór

Soláthar Eolais

Toisc gurbh é 2018 ár gcéad bhliain oibre, thapaíomar an deis suíomh gréasáin bunaidh (www.fspo.ie) a chur ar fáil a léirigh ár bhfeidhmeanna nua reachtúla agus ár sainordú leathnaithe, agus chun é a dhéanamh níos inrochtana do chustaiméirí agus níos éasca dár bpáirtithe leasmhara teacht ar eolas agus ar fhaisnéis.

Nuair a chuirfear ár bPlean Straitéiseach i bhfeidhm, forbrófar tairiscint ar líne níos cuimsithí, agus úsáidfear na meáin shóisialta mar uirlis cumarsáide.

Theastaigh athrú mór ar an ábhar reatha margaíochta ar fad i ndiaidh obair an OSA agus an OOP a chónascadh, chomh maith le hoiliúint chuimsitheach dár bhfoirne cláraithe agus tacaíochta ionas go bhféadfaidís eolas ábhartha agus fónta a thabhairt ar an nguthán agus ar líne do chustaiméirí reatha nó ionchais.

I rith 2018, bhí ár líne faisnéise ar oscailt don phobal idir 09:30 – 13:00 agus 14:00 – 17:00 Luan go hAoine. Freagraíonn an OSAP ceisteanna ar an nguthán, sa phost agus ar ríomhphost a bhaineann lenár gcuid seirbhísí agus ár n-oibríocht chorparáideach.

D'fhreagair ár bhfoireann thiomnaithe Seirbhísí Faisnéise os cionn 19,000 fiosrúchán ar an nguthán in 2018.

Tá ról riachtanach ag ár seirbhís gutháin fós chun cúnamh a thabhairt dár gcustaiméirí trí chabhrú leo tuiscint a fháil ar céard é an bealach is fearr le plé lena soláthraí seirbhísí airgeadais chun gearán a dhéanamh, nó trí thacú leo sna céimeanna tosaigh dá ngearán a réiteach le cur faoi bhráid na hoifige seo.

Fiosrúcháin ar an nGuthán:

19,000

Bíonn líon suntasach ceisteanna ar ríomhphost againn freisin – freagraíodh 15,300 ceist ghinearálta a cuireadh ar ríomhphost chuig info@fspo.ie in 2018

Ceisteanna ar Ríomhphost

15,300

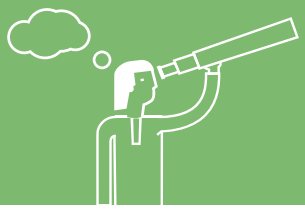
Cuairteanna ar www.fspo.ie

105,500

Ba chuairteoirí uathúla **73,290** díobh siúd.

Tosaíocht Straitéiseach

2 Nuálaíocht dár dTodhchaí



Tá an timpeallacht ina bhfeidhmíonn an OSAP de shíor ag athrú agus ag forbairt, agus go bhfuil sé ag éirí níos casta agus níos dúshlánaí i gcónaí. Tacaíonn an tosaíocht straitéiseach seo le nuálaíocht agus comhoibriú sa chaoi a bhfeidhmímid chun an leas is fearr is féidir a bhaint as formhór na scileanna agus saineolas atá ar fáil dúinn chun a chur ar ár gcumas na bearnaí inár n-inniúlachtaí seirbhíse a aithint agus aghaidh a thabhairt orthu.

In 2018, bhunaíomar aonad nua a dhíríonn ar ár mbonneagar TFC a fheabhsú agus turas an chustaiméara a fheabhsú agus cinnteoidh sé sin go gcuirfear córas inbhuanaithe i bhfeidhm a mbeidh tionchar fadtéarmach dearfach aige ar ár n-ualach oibre a bhainistiú. Anuas air sin, thosaíomar an próiseas chun cultúr fianaise agus measúnaithe a leabú ach ár rannpháirtíocht straitéiseach a mhéadú i líonraí na hearnála poiblí, i bhfóraim ombudsman idirnáisiúnta agus i dtaighde dea-chleachtais ar láimhseáil gearán a roinnt.

Cuspóir Straitéiseach

Dlús a chur faoi sheachadadh digiteach seirbhísí

Feabhsuithe TFC

Chun soláthar digiteach ár seirbhísí don phobal thar imeacht an Phlean Straitéisigh a fheabhsú, is gá ar dtús neart agus acmhainneacht ár gcóras inmheánach féin a chinntiú ar dtús. Tugadh faoi iniúchadh cuimsitheach sa chéad ráithe de 2018 chun anailís a dhéanamh ar chórais agus cleachtais an OSAP i réimsí na gcóras faisnéise, slándála, pleanála leanúnachais gnó, athshlánaithe agus próisis chúltaca. Ag eascairt as an bpróiseas sin, athbhreithníodh gnéithe tábhachtacha den chreat beartais TFC agus cuireadh Beartas Úsáide Inghlactha TFC agus Plean Athshlánaithe ó Thubaiste TFC nua i bhfeidhm, agus chuireamar tús le Creat Straitéiseach TFC a fhorbairt chun comhtháthú ar fud na heagraíochta a spreagadh agus chun seachadadh agus inrochtaineacht seirbhíse a fheabhsú.

Anuas air sin, fuair, shuiteáil agus thástáil an OSAP crua-earraí agus néalteicneolaíocht chun slándáil an bhonneagair atá ann a fheabhsú, agus chun an riosca go dtarlódh eachtraí seirbhíse nó slándála a laghdú. Cuireadh oiliúint faoi úsáid inghlactha TFC ar fáil do na fostaithe nua ar fad in 2018 mar chuid den phróiseas ionduchtaithe.

I rith 2018, baineadh céimeanna suntasacha chun cinn amach chun cur leis an bhfeabhas iomlán ar shlándáil agus éifeachtacht na gcóras. Cuireadh tús le hathbhreithniú ar ár gCóras Bainistíochta Gearán chun próisis nua a fhorbairt agus léarscáil próiseála oibríochta an OSAP a leathnú chun an struchtúr agus na hacmhainní atá ar fáil don fhoireann a fheabhsú, agus chun feabhas a spreagadh ar inrochtaineacht an OSAP do chustaiméirí agus soláthraithe.

Tobhach na hEarnála Seirbhísí Airgeadais a Athchóiriú

Leagtar amach in Alt 43 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 an chaoi a bhféadfaidh Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean rialacháin a dhéanamh chun tobhach thionscal na seirbhísí airgeadais a bhailiú. Choimisiúnaigh an Chomhairle imscrúdú neamhspleách ar an gcóras tobhach a bhíodh in úsáid ag an gcomhlacht roimhe seo. Ba é cuspóir an imscrúdaithe córas simplí tobhach a mholadh a d'fhéadfaí a chothabháil agus a nuashonrú go héasca, agus a bheadh inghlactha agus trédhearcach do na soláthraithe seirbhísí airgeadais.

Mar chuid dár dtiomantas don soláthar digiteach seirbhísí a chur ar fáil níos tapa, bhí anailís sonraí ar threochtaí agus patrúin sna gearáin a rinneadh leis an Ombudsman mar bhonn agus taca ag an athchóiriú sin. Bhí deich moladh sa tuarascáil.

Bhí cúig cinn díobh siúd sa chomhairliúchán poiblí a reáchtáladh ó mhí Lúil go mí Lúnasa 2018. Iarradh dearcadh an phobail agus na soláthraithe seirbhísí airgeadais go háirithe faoin gcaoi a mbailíonn an OSAP a thobhach ar sheirbhísí airgeadais.

I ndiaidh an chomhairliúcháin phoiblí, chomhaontaigh Comhairle an OSAP roinnt athruithe ar an gcaoi a gcuirfear an tobhach ar thionscal na seirbhísí airgeadais i bhfeidhm amach anseo. I measc na n-athruithe is suntasaí ar an gcaoi a gcuirfear an tobhach i bhfeidhm amach anseo, tá:

- athchothromú ar chionroinnt an tobhaigh a ghearrtar ar na hearnálacha éagsúla de réir ár dtaithí le deireanaí ar na gearáin a ndeachthas i ngleic leo;
- athrú ar an mbonn leithdháilte do chatagóirí sonracha i measc na soláthraithe seirbhísí airgeadais;

agus

- cuíchóiriú na dtáillí chomhréidh agus na n-íostobhach.

Cuspóir Straitéiseach — Cultúr nuálaíochta a chur chun cinn

Nuálaíocht agus Roinnt Eolais

Chun tacú lenár dtiomantas do nuálaíocht, feabhas agus sársheirbhís leanúnach, bhreathnaíomar ar na modhanna dea-chleachtais go náisiúnta agus go hidirnáisiúnta.

I rith 2018, bhí ról gníomhach againn mar chomhalta de Ghréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (INFO Network), an cumann domhanda do scéimeanna ombudsman um sheirbhís airgeadais agus oifigí neamhspleácha eile a fheidhmíonn mar shásraí réitigh díospóidí taobh amuigh den chúirt san earnáil airgeadais.

Mar chomhalta de INFO Network, tugadh deis dúinn comhdháil INFO a reáchtáil in 2018. Is í an chomhdháil buaicphointe fhéilire bliantúil INFO Network, agus tháinig os cionn 100 toscaire ó gach cearn den domhan go Baile Átha Cliath i mí Mheán Fómhair 2018 chun freastal uirthi. Ba dheis iontach a bhí in óstáil chomhdháil INFO le haghaidh líonrú, foghlama agus comhroinnt taithí agus eolais le comhaltaí ó scéimeanna Ombudsman ar fud na cruinne.

Il mí Feabhra 2018, d'óstáil an OSAP toscaireacht ó Bhanc na Saimbia, a chuaigh i gcomhairle linn faoin dea-chleachtas maidir le plé le gearáin agus struchtúr tobhach, sular bhunaigh siad a nOifig Ombudsman féin.

I mí an Mheithimh, d'óstáil an OSAP toscaireacht ón tSín a rinne ionadaíocht ar Roinn Airgeadais Chúige Guizhou. Bhí toscaireacht ó Bhanc na hIodáile linn i mí na Nollag freisin.

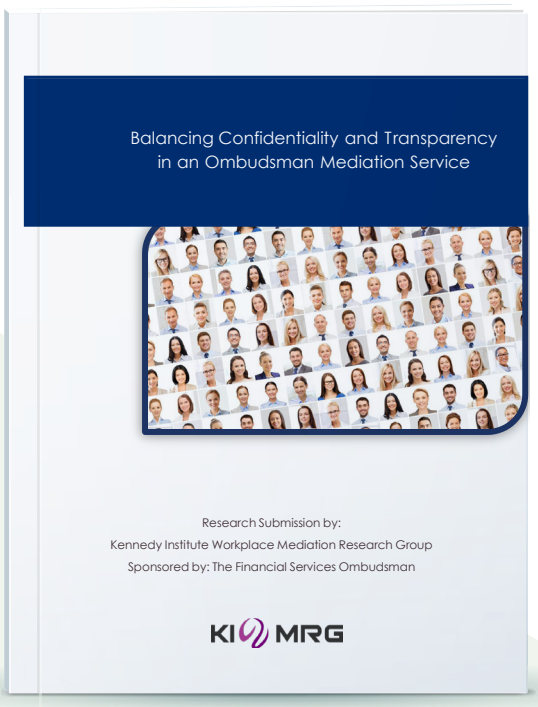
Mar chuid de thionscnaimh de chuid an Choimisiúin Eorpaigh, FIN-NET, bhíomar ag comhoibriú go réamhghníomhach le scéimeanna ombudsman eile um sheirbhísí airgeadais sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch chun go mbeadh fáil éasca ag tomhaltóirí ar nósanna imeachta gearán taobh amuigh den chúirt i ngearáin trasteorann ar fud an Limistéir Eorpaigh Eacnamaíoch.

I mí Mheán Fómhair, d'óstáil an OSAP, i gcomhar leis an nGrúpa Taighde ar Idirghabháil san Ionad Oibre in Institiúid Kennedy (KIWMRG), comhdháil dar teideal **'Mediation: Enhancing Service-User and Organisational Outcomes'**.

Sheol an t-imeacht tuarascáil chuimsitheach, a choimisiúnaigh an OSAP, inar tugadh aghaidh ar an dúshlán a bhaineann le rúndacht agus trédhearcacht a chothromú i seirbhísí idirghabhála, agus tugadh cuntas freisin ar aistriú an OSAP go hidirghabháil a úsáid mar an rogha ab fhearr linn chun gearáin a réiteach.

Tá sé i gceist freisin ag an OSAP cloí, a mhéad agus is féidir, le haon Mheabhráin Tuisceana a shocraigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman Pinsean sular cónascadh iad chun an OSAP a chruthú. Bíonn tionchar acu sin ar fad ar chreat cosanta tomhaltóirí.

Chun tacú lenár dtiomantas do chosaint, comhroinnt agus glacadh an dea-chleachtais nuair atáthar ag plé le gearáin, agus chun an tiomantas sin a léiriú, ghlac an OSAP páirt i gcomhdhálacha, seimineáir agus cruinnithe a thionóil Cumann na nOmbudsman, an cumann gairmiúil do scéimeanna ombudsman agus daoine eile a bhfuil spéis acu in obair an réitigh gearán neamhspleách. I rith 2018, thacaigh an OSAP le leabhrán dar teideal 'Oifigí Ombudsman in Éirinn' a chur i dtoll a chéile. Mínítear ról gach ombudsman in Éirinn sa leabhrán sin agus foilsíodh é níos deireanaí in 2019.



Ger Deering, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, Comhdháil INFO 2018.

Rannpháirtíocht le Páirtithe Leasmhara

Bhí rannpháirtíocht leis na páirtithe leasmhara agus sna himeachtaí seo a leanas mar chuid den chlár for-rochtana ar tugadh faoi in 2018:

- Association of Chief Executives of State Agencies (ACESA)
- An Chónaidhm Baincéireachta agus Íocaíochtaí
- British and Irish Ombudsman Association
- Brokers Ireland
- Banc Ceannais na hÉireann
- Chartered Institute for Securities and Investments
- An Oifig um Athbhreithniú Creidmheasa
- Cumann Bhainisteoirí na gComhar Creidmheasa (CUMA)
- An Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí
- An Roinn Airgeadais
- An Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais
- Comhlachas Barra Aturnaetha Bhaile Átha Cliath
- Tionól an Réitigh Mhalartaigh Díospóidí, an Coimisiún Eorpach
- FIN-NET
- An tÚdarás Árachais Sláinte
- Institiúid Baincéireachta
- Insurance Institute
- Gréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais
- Irish Banking Culture Board
- Fóram Ombudsman na hÉireann
- LIA
- An Líonra um Sheirbhísí Corparáideacha in Eagraíochtaí Stáit
- Coistí Oireachtais
- An tÚdarás Pinsean
- Líonra na mBainisteoirí Tionscadal
- An Líonra um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Toscairí ag comhdháil INFO ag Óstán an Gibson, Meán Fómhair 2018. Cainteoir: Ger Deering, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean.

Cuspóir Straitéiseach

Cultúr fianaise agus measúnaithe a leabú

Dearbhú Cáilíochta Leanúnach

Bunaíodh an stiúrthóireacht Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise in 2018, agus fócas tiomnaithe acu ar thaithí na gcustaiméirí a fheabhsú, nósanna imeachta iomchuí a fhorbairt don dearbhú cáilíochta ag céimeanna éagsúla ar thuras an chustaiméara ina measc.

Thug an stiúrthóireacht faoi athbhreithniú tosaigh ar an dearbhú cáilíochta ar réimse leathan de chomhaid ghearáin shamplacha, agus athbhreithníodh iad ó thaobh thaithí an chustaiméara de. Bunaíodh meitheal ilréimsiúil ansin chun na moltaí a d'eascair as an athbhreithniú sin a chur i bhfeidhm.Leanfaidh an stiúrthóireacht Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise ar aghaidh ag maoirsiú tionscnaimh dearbhaithe cáilíochta leanúnacha sna stiúrthóireachtaí ar fad.

Cosaint Sonraí

Mar chuid den ullmhúchán do thosach feidhme an Rialacháin Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí (GDPR) i mí na Bealtaine 2018, thugamar faoi thionscadal cuimsitheach chun a chinntiú go raibh ár gcosaint do phríobháideachas na gcustaiméirí ag comhlíonadh an GDPR go hiomlán. Tá príomh-choincheapa na cuntasachta agus na trédhearcachta lárnach don GDPR, agus d'fhealsúnacht an OSAP chomh maith.

Bíonn líon suntasach de shonraí pearsanta ag an OSAP mar gheall ar an obair a bhaineann le réiteach gearán. Dá bharr sin, tá tuiscint agus feasacht dhomhain againn ar cheisteanna cosanta sonraí, agus tá an OSAP in ann cosaint sonraí a chur ar fáil d'aon ghnó agus de réir réamhshocruithe.

Bunaíodh Meitheal an GDPR i mí Eanáir 2018. Mar chuid lárnach de phrionsabail an GDRP a neadú go docht in obair laethúil na heagraíochta, cuireadh oiliúint chuí ar an bhfoireann faoi chosaint sonraí agus slándáil faisnéise, agus ceapadh Oifigeach Cosanta Sonraí.

Bhí an Leas-Ombudsman ina cathaoirleach ar Mheitheal an GDPR, agus cuireadh nuashonruithe rialta ar fáil ag gnáthchruinnithe na foirne ar fad chun a chinntiú gur thuig foireann iomlán an OSAP na céimeanna a bhí ar bun chun comhlíonadh a chinntiú, agus gur thuig agus gur chomhlíon gach comhalta foirne an ról a bhí acu féin maidir le próiseáil sonraí.

I ndiaidh do Mheitheal an GDPR clár a fhorbairt de na sonraí pearsanta ar fad a phróiseálann an OSAP, chomhordaigh an grúpa athbhreithniú iomlán ar an tslándáil faisnéise agus nuashonraigh siad na nósanna imeachta agus beartais

chun a chinntiú go raibh na dlíthe nua á gcomhlíonadh agus go raibh ardchaighdeán slándála fisiciúla agus teicniúla i bhfeidhm chun rúndacht na sonraí pearsanta a chosaint.

Táimid go hiomlán tiomanta don chaoi a n-úsáidimid sonraí ár gcustaiméirí agus a gcearta a chur in iúl dóibh go beacht, go trédhearcach, go hintuigthe agus ar bhealach atá éasca teacht air, i dteanga shoiléir agus shimplí. Chuige sin, rinneamar athbhreithniú agus leasú ar na ráitis agus fógraí príobháideachais agus d'eisíomar an chumarsáid riachtanach chuig na páirtithe leasmhara ábhartha ar fad.

Forléargas ar Úsáid Fuinnimh

I gcomhar le hIonstraim Reachtúil 426 de 2014, éilítear ar gach comhlacht san earnáil phoiblí tuairisc bhliantúil a thabhairt ar an bhfuinneamh a úsáideann sé agus ar aon ghníomh a rinneadh chun a ídiú fuinnimh a laghdú. In 2018, chuimsigh úsáid fuinnimh an OSAP 153,154 kWh. Tá an mheán-úsáid fuinnimh in aghaidh an chomhalta foirne ag 2,836 kWh, bunaithe ar 49.2 comhalta foirne agus seisear conraitheoirí seachtracha amhail an 31 Nollaig 2018.

D'éirigh linn éifeachtúlachtaí fuinnimh a bhaint amach trí dhéghloiniú inmheánach a chur ar ár gceathrú hurlár agus inár spásanna poiblí agus staighrí. Anuas air sin, cuireadh samhlacha 24" atá tíosach ar fhuinneamh in áit na scáileán ríomhaireachta ar fad, a chruthaigh coigilteas fuinnimh 70% san úsáid scáileán.

Cineál Fuinnimh	Leibhéal Ídithe
Leictreachas	58,383 kWh
Breoslaí Iontaise (Córas Teasa Gáis)	94,771 kWh
Iomlán	**153,154 kWh**

An tAcht um Shaoráil Faisnéise, 2014

In 2018, d'ullmhaíomar Scéim Foilsitheoireachta de réir Alt 8 den Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014. Ceapadh an scéim seo, atá ar fáil ar ár suíomh gréasáin, chun soláthar réamhghníomhach faisnéise a éascú ionas go mbeadh soláthar ár seirbhísí agus feidhmíocht ar n-eagraíochta chomh trédhearcach agus is féidir.

Leanann an OSAP ar aghaidh ag comhlíonadh a dhualgas maidir le hiarratais um Shaoráil Faisnéise a fhreagairt, agus fuarthas trí iarratas dá leithéid in 2018.

Iarratais um Shaoráil Faisnéise 2018	
Deonaithe	1
Deonaithe i bPáirt	1
Diúltaithe	1
Iomlán	**3**

Cineálacha Iarratas um Shaoráil Faisnéise	
Iriseoir	1
Duine den phobal	1
Gnó	1

Tosaíocht Straitéiseach

3 Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta

Tá oideachas agus forbairt ghairmiúil leanúnach ag croí phlean straitéiseach an OSAP. Léiríodh tiomantas an OSAP d'uasghrádú scileanna na foirne i réimse cúrsaí oiliúna agus creidiúnaithe ghairmiúil agus tionscnaimh oideachais in 2018.

Anuas air sin, díríodh ar chomhionannas, éagsúlacht agus cuimsiú a chur chun cinn i measc ár bhfoirne agus ar rannpháirtíocht na bhfostaithe ar fud na heagraíochta a mhéadú.

Cuspóir Straitéiseach

Gníomhú mar eagraíocht ardfheidhmíochta ag a bhfuil béim leanúnach ar eolas agus scileanna na foirne a fhorbairt

Plean don Lucht Saothair

Cónascadh dhá eagraíocht chun an OSAP a bhunú. Mar a tharlaíonn in aon chumasc nó cónascadh, bhí tréimhse aistrithe agus athraithe ag teastáil nuair a bhí na cleachtais agus na noirm a bhíodh sa dá eagraíocht á dtabhairt le chéile chun na héifeachtúlachtaí agus an éifeachtacht ab fhearr ab fhéidir a bhaint amach. Inár bPlean Straitéiseach le haghaidh 2018–2021, ghlacamar le creat beartais an Rialtais, Ár Seirbhís Phoiblí 2020, ina ndírítear ar chomhoibriú, nuálaíocht agus measúnú. Breithníodh gach téama agus thug an OSAP aghaidh orthu chun timpeallacht chomhoibríoch atá an-chomhtháite agus dírithe ar fhoirne a chothú agus a choinneáil, agus dírítear go láidir ar bhainistíocht feidhmíochta, oiliúint foirne, spreagadh agus forbairt agus aistriú eolais.

Tugadh faoi chomórtais earcaíochta inmheánacha agus sheachtracha in 2018 chun folúntais ar ghráid éagsúla a líonadh. Bunaíodh struchtúr nua don fhoireann in 2018, a fheidhmíonn faoi struchtúr ceithre fhoireann anois: Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide; Seirbhísí Réitigh Díospóidí; Imscrúdú, Breithniú agus Seirbhísí Dlí; agus Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise.

Cuireadh Plean don Lucht Saothair le haghaidh 2019 go 2023 faoi bhráid na Roinne Airgeadais i mí na Nollag 2018, ina raibh anailís oibiachtúil ar an leibhéal acmhainní a bhí ar fáil ag an am sin don OSAP le hais an éilimh reatha agus an éilimh amach anseo ar ár seirbhísí. Chuir meastóireacht neamhspleách ar ghráid reatha na foirne leis an aighneacht sin. Cuireadh tús leis an meastóireacht i gcomhar leis an gceardchumann Fórsa a rinne measúnú ar chomh hiomchuí is atá na gráid foirne don obair a dhéantar, agus aird ar shainordú reachtúil sonrach an OSAP agus i gcomparáid le seirbhís phoiblí ghinearálta na hÉireann.

Tá sé d'aidhm ag an bPlean don Lucht Saothair aghaidh a thabhairt ar an riar mór cásanna a fuair an Oifig seo an 1 Eanáir 2018 ó na comhlachtaí a bhíodh ann, agus aghaidh a thabhairt freisin ar an méadú seasta ar éileamh ar an oifig seo. Thug an tAire Airgeadais cead ó shin 35 comhalta foirne eile a earcú. Cuirfidh sé sin ar ár gcumas seirbhís níos fearr agus níos tapa a sholáthar dár gcustaiméirí, coinneáil suas le luas an athraithe, dul i ngleic le hamanna feithimh atá ann faoi láthair, agus na cuspóirí inár bPlean Straitéiseach le haghaidh 2018–2021 a bhaint amach.

Cuspóir Straitéiseach

Forbairt ghairmiúil leanúnach agus fhreagrúil

Oiliúint

I rith 2018, bhí sé d'aidhm againn leibhéal iomlán na gcroíscileanna san ionad oibre a fheabhsú agus dá réir feidhmíocht na heagraíochta a fheabhsú. Chun tacú lenár dtiomantas d'oiliúint, uasghrádú scileanna agus forbairt leanúnach na foirne, agus chun iad a chur chun cinn, sainaithníodh deiseanna oiliúna agus forbartha agus cuireadh ar fáil don fhoireann ar fad iad i rith 2018.

Tairgeadh deiseanna oiliúna i réimsí sonracha na hidirghabhála, an chomhlíonta, an rialachais agus Comhairleoir Airgeadais Cáilithe, chun a chinntiú gur fhorbair ár bhfoirne na scileanna agus an t-eolas a theastaíonn chun cuspóirí straitéiseacha na heagraíochta a bhaint amach.

Cuspóir Straitéiseach

Comhionannas, éagsúlacht agus cuimsiú a chur chun cinn

Cearta an Duine

Faoi Chuid 5 den Acht um Míchumas, 2005, éilítear ar chomhlachtaí na hearnála poiblí tuairisc a dhéanamh ar líon na ndaoine faoi mhíchumas atá fostaithe leo. Tugadh faoi dhaonáireamh foirne i mí an Mhárta 2018, a léirigh gur chomhlíon an OSAP an t-íosleibhéal d'fhostaíocht daoine faoi mhíchumas, 3%, toisc go raibh 5.4% den fhoireann faoi mhíchumas. Léirítear freisin go raibh ár mbeartais earcaíochta éifeachtach ag baint amach na spriocanna a leagtar síos sa Straitéis Chuimsitheach Fostaíochta do Dhaoine faoi Mhíchumas.

Mar chomhlacht poiblí, tuigimid ár gcuid oibleagáidí faoin Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014. Táimid tiomanta do chur chuige i leith chearta an duine agus an chomhionannais a bhaint amach agus a chur i bhfeidhm sa chaoi a mbímid ag cur ár gcuid feidhmeanna i bhfeidhm agus ag tabhairt faoinár n-obair laethúil. Is é ár bpríomhfheidhm imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais nó pinsean ar bhealach a thagann le chomh tromchúiseach agus atá an gearán. Tá ról againn freisin mar fhostóir, mar eagraíocht a chuireann le beartas poiblí agus mar úsáideoir seirbhísí.

Líon na Foirne de réir Gráid 31/12/2018	
Ombudsman	1
Leas-Ombudsman	1
Príomhoifigeach	4
Príomhoifigeach Cúnta	5
Ardoifigeach Feidhmiúcháin	12
Oifigeach Feidhmiúcháin	23
Oifigeach Cléireachais	3.2
IOMLÁN	**49.2**

An Fhoireann Ardbhainistíochta
Ger Deering, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Elaine Cassidy, an Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Diarmuid Byrne, an Stiúrthóir Seirbhís Réitigh Díospóidí
MaryRose McGovern, an Stiúrthóir Imscrúduithe, Breithnithe agus Seirbhísí Dlí
Tara McDermott, an Stiúrthóir Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise
Kevin De Barra, an Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide

In 2018, thugamar faoi mheasúnú ardleibhéil ar cheisteanna comhionannais agus chearta an duine a bhaineann le soláthar ár gcuid feidhmeanna agus seirbhísí. Áiríodh leis sin breith speisialta ar na bacainní fisiciúla a chruthaíonn dúshláin dóibh siúd atá ag iarraidh teacht ar ár seirbhísí.

De bharr an mheasúnaithe sin, suiteáladh doirse a osclaítear go meicniúil ar ár bhfoirgneamh comhroinnte i dTeach Lincoln agus comhtháthaíodh coincheapa an dearaidh uilíoch in athfhorbairt ár saoráidí.

Tá ár n-eagraíocht tiomanta do chinntiú go bhfuil ionadaíocht láidir ag mná inár bhfoireann. In 2018, bhí cothromaíocht inscne 50:50 inár bhfoireann ardbhainistíochta, agus bhí cothromaíocht 60% agus 40% idir na mná agus fir faoi seach ar á bhfoireann fhoriomlán. Trí fheidhmiú ár bhfeidhmeanna, agus trínár straitéisí earcaíochta, leanfaimid ag déanamh measúnú ar aon cheisteanna faoi chomhionannas inscne de réir Straitéis Náisiúnta na mBan agus na gCailíní 2017–2020.

Cuspóir Straitéiseach

Rannpháirtíocht fostaithe a mhéadú

Rannpháirtíocht fostaithe

I rith 2018, rinneamar iarracht deiseanna a thabhairt dár bhfoireann cothromaíocht oibre is saoil a bhaint amach de réir Chomhaontú Chobhsaíochta na Seirbhíse Poiblí, agus sa tríú ráithe de 2018 thugamar isteach sraith scéimeanna chun cabhrú leis an bhfoireann a socruithe oibre a chothromú le tiomantais taobh amuigh den obair agus cothromaíocht oibre is saoil níos fearr a bhaint amach do na fostaithe, le scéimeanna ar nós Bliain Oibre Níos Giorra, Uaireanta Solúbtha Oibre, Obair-roinnte agus Sos Gairme.

Bunaíodh meitheal inmheánach chun tionscnaimh éagsúla a stiúradh chun tacú le rannpháirtíocht na bhfostaithe a mhéadú.

I mí na Bealtaine 2018, seoladh clár *Well@Work* chun tacú leis an bhfoireann saol folláin a bheith acu. Bhí an clár bunaithe ar Chúig Cholún na Meabhairshláinte: *Bí Nasctha, Bí Gníomhach, Bí Aireach, Bí ag Foghlaim* agus *Bí ag Tabhairt.* Chuir an clár *Well@Work* go suntasach agus go mór le rannpháirtíocht iomlán na bhfostaithe agus lena bhfolláine, agus aithníodh é le Gradam Cré-Umha *Well@Work* i mí na Samhna 2018 a bhronn Foras Croí na hÉireann.

Comhaltaí dár gcoiste Well@Work: Fionnuala McNamee, Martin Gordon, Frederica Doyle.

Cás-staidéir agus Cinntí

Tá cumarsáid agus rannpháirtíocht leis an bpobal a fheabhsú ar cheann de phríomhchuspóirí ár bPlean Straitéisigh le haghaidh 2018–2021, *Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú.* Is céim thábhachtach chun é sin a bhaint amach é foilsiú ár gcinntí agus cuirfidh sé leis an gcreat feabhsaithe do chosaint na dtomhaltóirí.

Tuigimid go maith go mbíonn tionchar ag obair na hoifige seo ar ghnáthshaol na dtomhaltóirí. Níor cheart beag is fiú a dhéanamh den tábhacht a bhaineann le díospóid achrannach a réiteach, díospóid a chuireann isteach go mór ar shaol duine.

Téimid i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá pháirtí. Tarlaíonn cuid mhaith den phlé neamhfhoirmiúil sin ar an nguthán.

I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an díospóid, déanann an OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ngearán agus eisíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus nach féidir a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte.

Foilsítear rogha dár gcinntí in *Achoimre ar Chinntí 2018 ón Ombudsman,* agus tá bunachar sonraí iomlán dár gcinntí ar ár suíomh gréasáin ar www.fspo.ie/decisions agus samplaí de chás-staidéir ó na hidirghabhálacha a éascaímid, a foilsíodh in *Forléargas ar Ghearáin, 2018.* Cabhróidh an t-ábhar foilsithe sin ar fad le caighdeán na seirbhísí agus na gcosaintí atá ar fáil do thomhaltóirí seirbhísí airgeadais agus táirgí pinsean a fheabhsú. Tá rogha de chinntí agus cás-staidéir ó 2018 anseo thíos.

Cás-staidéir

Éileamh árachais diúltaithe agus polasaí curtha ar neamhní

Cheannaigh Susan veain óna dearthár. I ndiaidh an díolacháin, ghlaoigh sí ar a cuideachta árachais chun an veain a chur faoi árachas ina hainm féin. Cúpla mí ina dhiaidh sin, goideadh an veain agus dódh go hiomlán í. Chuaigh Susan i dteagmháil leis an árachóir chun éileamh a dhéanamh. D'fhiosraigh an t-árachóir an scéal agus shocraigh siad diúltú don éileamh, an polasaí a chur ar neamhní, agus na préimheanna ar fad a íocadh a aisíoc, mar nach raibh an veain cláraithe in ainm Susan. Chruthaigh sé sin cruatan mór di. Diúltaíodh clúdach árachais di ina dhiaidh sin freisin go dtí gur chabhraigh Insurance Ireland léi luachan a fháil óna hárachóir bunaidh, a thairg árachas tríú páirtí amháin ag os cionn €2,700 in aghaidh na bliana.

I rith na hidirghabhála a d'eagraigh an OSAP, pléadh cáipéis an pholasaí agus na téarmaí agus coinníollacha, chomh maith leis an nglaoch gutháin nuair a d'athraigh Susan a hárachas chun a feithicil nua a chlúdach.

Ghlac an chuideachta leis nach raibh sé sách soiléir sa pháipéarachas ná ó na ceisteanna a fiafraíodh de Susan nuair a d'athraigh sí an fheithicil go raibh ar an veain a bheith cláraithe ina hainm féin. Mar gheall ar an idirghabháil, chuir an t-árachóir a gcinneadh ar ceal, bhain siad an cur ar neamhní ón taifead, d'uasghrádaigh siad leibhéal clúdaigh Susan ó thríú páirtí amháin go cuimsitheach gan aon chostas breise a ghearradh uirthi, agus ghlac siad leis an éileamh ar mheasúnú, mar a raibh luach €8,000 roimh thimpiste ar an veain a dódh.

Diúltú d'éileamh polasaí tinnis thromchúisigh

Bhí polasaí le haghaidh tinneas tromchúiseach ag Sebastian. Ar an drochuair, chuaigh a shoghluaisteacht in olcas an oiread sin nach raibh sé in ann tabhairt faoina fhostaíocht níos mó. Rinne sé éileamh faoina pholasaí tinnis thromchúisigh. Ach dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh, agus mhaígh siad nár chomhlíon Sebastian dóthain de na riochtaí leighis. I rith idirghabháil an OSAP, ghlac an chuideachta leis an bhfianaise leighis a tugadh agus íocadh an sochar €223,463 leis.

Iarratas ar dhuine a bhaint ó chomhaontú morgáiste

Bhronn breitheamh in imeachtaí colscartha teach an teaghlaigh ar Chiarán. D'ordaigh an breitheamh go dtarscaoilfeadh a iarpháirtí a ceart chun an tí agus go mbainfí de ghníomhas an tí agus den mhorgáiste í. Nuair a chuir Ciarán iarratas faoi bhráid an bhainc ar an morgáiste a aistriú go dtí a ainm féin amháin, dhiúltaigh an banc sin a dhéanamh. Dúirt siad gur ceadaíodh an morgáiste bunaithe ar ioncam Chiaráin agus a iarpháirtí in éindí agus nach raibh Ciarán in ann a léiriú go mbeadh sé in acmhainn íoc as an morgáiste leis féin. Ach dúirt Ciarán go raibh sé ag íoc as an morgáiste gach mí leis féin cheana féin.

I rith idirghabháil an OSAP, mhínigh an banc nár chomhlíon ioncam agus caiteachas Chiaráin treoirlínte an Bhainc Ceannais le haghaidh inacmhainneachta. Dúirt an banc go bhféadfaidís an cás a mheasúnú arís níos deireanaí dá n-athródh cás airgeadais Chiaráin, ach nach scaraidís lena gceart conartha an bheirt pháirtithe a choinneáil faoi dhliteanas faoi láthair. Ghlac Ciarán le seasamh an bhainc.

Easaontú le cuideachta infheistíochta

Thóg Richard banna infheistíochta amach in 1998 ar £16,000 (steirling). Shocraigh Richard infheistíocht bhreise eile £5,000 (steirling) a dhéanamh sa bhanna seo in 2017. Ach dúirt cuideachta infheistíochta Richard go raibh orthu a éileamh air fianaise ar aitheantas Iontaobhaithe an bhanna a thabhairt dóibh sula bhféadfaidís an infheistíocht sin a chur lena bhanna.

Bhraith Richard nach raibh aon ghá leis sin a dhéanamh agus d'iarr sé ar a chuideachta infheistíochta leanúint ar aghaidh gan an fhianaise sin. Chlis ar an gcaidreamh idir na páirtithe agus reodh an £5,000 i gcuntas coinneála ar feadh níos mó ná bliain.

I rith idirghabháil an OSAP, ghlac Richard leis go raibh ar a chuideachta infheistíochta a éileamh air an cháipéisíocht riachtanach a thabhairt chun cloí le reachtaíocht in aghaidh sciúradh airgid. Tugadh an cháipéisíocht don chuideachta. Mar chomhartha dea-thola, d'aontaigh an chuideachta caitheamh leis an £5,000 ar nós gur infheistíodh é nuair a tugadh don chuideachta é in 2017. Mar gheall air sin, cuireadh infheistíocht Richard sa staid a bheadh sí murach go raibh moill ar chúrsaí.

Comhairle faoi theidlíocht pinsean

Ní raibh an tsláinte go maith ag Piotr agus thosaigh sé ag smaoineamh ar dhul ar scor mar gheall ar dhrochshláinte le cúnamh a fhostóra. Chun cabhrú leis cinneadh a dhéanamh, d'iarr sé figiúirí faoina theidlíocht pinsean óna fhostóir. Dúradh leis go bhféadfadh sé aisce ghearrsheirbhíse, aon uaire a fháil gan aon íocaíocht mhíosúil, nó aisce aon uaire i bhfad níos lú agus íocaíocht bheag gach mí. Roghnaigh sé an chéad rogha, chuaigh sé ar luathscor agus dheimhnigh a fhostóir an íocaíocht go foirmiúil. Ach nuair nach raibh an t-airgead ina chuntas bainc nuair a bhí súil leis, dúirt a fhostóir leis go ndearna duine éigin ag an obair botún, agus nach raibh dóthain seirbhíse aige chun bheith i dteideal na haisce gearrsheirbhíse aon uaire.

Ní féidir leis an OSAP a ordú d'iontaobhaithe pinsean rud éigin a íoc le ball mura bhfuil siad ina theideal faoi rialacha na scéime pinsean. Cé gur admhaigh na páirtithe ar fad gur thug a fhostóir an t-eolas mícheart do Piotr, ní raibh aon sásamh ar fáil dó maidir leis an gcás.

Cinntí

Tagairt an Chinnidh: 2018-0223

Plé le custaiméirí a raibh a n-iasachtaí morgáiste i riaráiste

In 2006, ghlac Susan agus Fergus le morgáiste le haghaidh réadmhaoin ceannach le ligean ar cíos. In 2011, thosaigh sé ag éirí deacair ar an lánúin an morgáiste seo a íoc chomh maith le morgáiste áras an teaghlaigh. Rinne siad athstruchtúrú ar mhorgáiste áras an teaghlaigh ansin.

I ndiaidh sraith míthuiscintí agus míchumarsáide idir an lánúin agus na hiasachtóirí, i mí Eanáir 2014, dúradh le Fergus gur bogadh an cuntas morgáiste go dtí an tAonad Tacaíochta Riaráistí agus gur rangaíodh an lánúin mar 'neamh-chomhoibríoch'. Chinn an tOmbudsman níos deireanaí go raibh an cinneadh sin míréasúnta.

I mí na Samhna 2015, bhí comhaontú díolacháin ag Susan agus Fergus don réadmhaoin chun na riaráistí gan íoc a ghlanadh.

I ndeireadh mhí Eanáir, chuaigh Fergus i dteagmháil leis an iasachtóir agus fuair sé comhairle a tháinig salach ar féin faoi dhó. Ar an gcéad dul síos, go raibh sé i gceist ag an iasachtóir glacadóir a cheapadh don réadmhaoin chun an réadmhaoin a dhíol, agus ar an dara dul síos go raibh an réadmhaoin sa phróiseas glacadóireachta le 12 mhí anuas.

Dúirt an tOmbudsman go raibh sé an-mhíréasúnta tar éis tabhairt faoin bpróiseas dúshlánach a bhaineann le réadmhaoin a dhíol, gur dúradh le Fergus ansin gur ceapadh glacadóir 12 mhí roimhe sin. Ach níorbh fhíor sin, agus ní dhearnadh ach an próiseas a bhreithniú, ní a chur i bhfeidhm, agus chinn an tOmbudsman go raibh sé do-ghlactha nach n-admhódh an t-iasachtóir don bhotún sin.

Chinn an tOmbudsman freisin gur ghlac rannóg dlí an Aonaid Tacaíochta Riaráistí iompar bacúil chucu féin agus gur caitheadh go míréasúnta agus go héagórach leis an lánúin.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don iasachtóir €90,000 a íoc leis an lánúin mar chúiteamh.

Tagairt an Chinnidh: 2018-0100

Diúltú d'éileamh árachas sláinte mar gheall ar riocht sláinte a bhí ann cheana

Bhí polasaí árachais sláinte ag Ann-Marie agus a teaghlach, a d'uasghrádaigh siad i mí Mheán Fómhair 2014. Bhí clúdach d'ospidéil bhreise san uasghrádú. Ach bhí tréimhse feithimh dhá bhliain i bhfeidhm ar chóireáil sna hospidéil sin mar gheall ar aon bhreoiteacht, tinneas nó riocht a bheadh ar an othar roimh an uasghrádú ar an bpolasaí.

Chuaigh iníon Ann-Marie faoi scian i mí na Bealtaine 2015 agus rinne Ann-Marie éileamh ina dhiaidh sin do na costais leighis a bhain leis sin. Dhiúltaigh an chuideachta árachais don éileamh toisc go raibh an riocht leighis ar a hiníon roimh an uasghrádú ar an gclúdach.

Bhí Ann-Marie tar éis dul i dteagmháil leis an máinlia comhairleach agus leis an gcuideachta árachais roimh an gcóireáil chun a sheiceáil an raibh an gnáthamh clúdaithe. Cé gur mhínigh an chuideachta árachais nach gclúdófaí riocht a bhí ann cheana, chuir a lia comhairleach in iúl di nach raibh riocht a hiníne uirthi cheana. Tugadh le fios di ar an nglaoch le gníomhaire na cuideachta gur faoin lia comhairleach a bheadh sé a chinneadh an riocht a bhí ann cheana a bhí i gceist nó nach ea.

Ach dúirt an chuideachta árachais, nuair a bhí an t-éileamh á mheasúnú, gurbh iad a comhairleoirí leighis féin a chinnfeadh cén uair a thosaigh riocht agus nach bhféadfaí dul in aghaidh a gcinnidh. Dúirt an tOmbudsman nár cuireadh Ann-Maire ar an eolas i gceart faoi sin. Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don chuideachta árachais glacadh leis an éileamh.

Tagairt an Chinnidh: 2018-0021

Táillí, muirir agus cumarsáid maidir le hinfheistíocht

Shocraigh grúpa infheisteoirí comhaontú infheistíochta le cuideachta bainistíochta cistí, trí idirghabhálaí neamhspleách agus infheistíodh airgead (€270,000 san iomlán) i gcistí éagsúla in 1996. I mí na Nollag 2013, thug an t-idirghabhálaí luacháil €250,000 ar a n-infheistíocht don ghrúpa; ach fuair siad amach níos deireanaí ón mbainisteoir cistí gurbh fhiú níos lú ná €2,000 luach iomlán na n-infheistíochtaí.

Cé go bhfuil an t-idirghabhálaí á imscrúdú ag an mBanc Ceannais agus go dtuairiscítear gur baineadh a cheadúnas uaidh, creideann na hinfheisteoirí nach ndearna an chuideachta bainistíochta cistí, a ndearna siad gearán ina leith leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, an méid a bhí údaraithe di i dtéarmaí táillí a íoc leis an idirghabhálaí agus nuashonruithe faoin gciste a thabhairt do na hinfheisteoirí.

Chinn an tOmbudsman gur cheart don chuideachta bainistíochta cistí maoirsiú níos fearr a dhéanamh ar na treoracha a thug an t-idirghabhálaí dóibh. Chomh maith leis sin, chinn an tOmbudsman go bhféadfaí na gníomhartha líomhnaithe a mhaíonn na gearánaigh a rinne an t-idirghabhálaí a sheachaint nó a mhaolú dá gcloífí leis na ceanglais mhaoirseachta a bhí i gcomhaontú na cuideachta leis na hinfheisteoirí. Ach tharraing sé aird freisin ar oibleagáidí ginearálta maoirseachta na n-infheisteoirí féin.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don chuideachta bainistíochta cistí €15,000 a íoc leis na gearánaigh mar chúiteamh.

Tagairt an Chinnidh: 2018-0002

Ganníocaíocht fiacha cárta creidmheasa

Fuair Pavel cárta creidmheasa in 1998 agus d'íoc sé €19 níos lú ná mar a theastaigh trí thimpiste i mí Dheireadh Fómhair 2012. An mhí dár gcionn, d'íoc sé an €19, chomh maith le €15 mar mhuirear as íoc go mall.

I ndiaidh na híocaíochta caillte, chinn an t-iasachtóir go raibh an cuntas i riaráistí agus tharraing sé siar an cárta creidmheasa, agus ní thabharfadh ar ais é.

Maíonn Pavel go raibh iarmhéid €14,166 fós le híoc ar an gcárta nuair a blocáladh é. D'íoc sé €15,250 ar an iarmhéid gan íoc. Ach toisc gur ús é thart ar €9,000 de sin, níor laghdaíodh an t-iarmhéid ach €6,250.

Chinn an tOmbudsman nár choinnigh an t-iasachtóir a thaifid go hiomlán agus go raibh blocáil an chárta creidmheasa díréireach agus míréasúnta. Chomh maith leis sin, chinn an tOmbudsman gur theip ar an iasachtóir rialacháin a chomhlíonadh nuair nár baineadh an bloc de chárta creidmheasa Pavel nuair a d'íoc sé a raibh ag teastáil. Ach chinn an tOmbudsman go raibh an soláthraí i dteideal an t-ús céanna a ghearradh ar an gcuntas nuair a bhí sé blocáilte agus a bheadh nuair a bhí sé gníomhach.

Sheas an tOmbudsman le gearán Pavel go substaintiúil agus d'ordaigh sé don iasachtóir €10,000 a íoc mar chúiteamh. D'ordaigh sé don iasachtóir freisin aon droch-thuarascálacha ar thaifead Pavel le Biúró Creidmheasa na hÉireann a bhaint.

Luach sochair chaomhnaithe scéim pinsean

Bhí James ina bhall de scéim pinsean ó 1998. In 2013, cuireadh a fhostóir ar an eolas go dteastódh íocaíocht chnapshuime €800,000 bhreise don scéim, nach raibh aici mar bhall ach James, chun an caighdeán maoinithe reachtúil a chomhlíonadh. I ndiaidh próiseas comhairliúcháin, comhaontaíodh le James a shochair a theorannú ag a luach amhail an 20 Márta 2014. Ríomhadh gurbh ionann luach shochar James agus €2,776,548.

D'fhág James an fhostaíocht ag deireadh 2014 agus, de réir an chomhaontaithe, níor fabhraíodh aon sochair eile i ndiaidh an 20 Márta.

Ar an drochuair, fuair James bás in 2016. Toisc go bhfuair sé bás sular shroich sé aois an phinsin, bhí sochar caomhnaithe na scéime iníoctha lena bhean chéile Siobhán, a rinne gearán leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean toisc gur chreid sí gur cheart gurbh fhiú €3,758,000 an sochar. D'áitigh sí gur chuir an scéim teorainn ar theidlíochtaí an bhaill an 20 Márta 2014, ach nach raibh an teorainn sin i bhfeidhm ar theidlíochtaí thairbhithe eile na scéime.

Chinn an tOmbudsman gur sonraíodh go soiléir sa litir fógartha ó 1998 dá bhfaigheadh an ball bás sula raibh an sochar caomhnaithe iníoctha, gurbh é sochar an bhaill an sochar iníoctha agus ní teidlíocht tairbhí eile faoin scéim.

Chinn an tOmbudsman go raibh an méid iníoctha le hionadaí pearsanta James ionann le €2,776,548 agus mar sin níor sheas sé leis an ngearán.

Forléargas Dlíthiúil 2018

Bunú an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Is é reachtaíocht rialaithe an OSAP *Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean,* 2017 ("an tAcht") a tosaíodh le héifeacht ón 1 Eanáir 2018.

Bhunaigh an reachtaíocht sin an OSAP agus leagtar amach ann dlínse na hoifige chun dul i ngleic le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean. Leagtar amach san Acht réimse leathan cumhachtaí agus feidhmeanna, agus áirítear ann forálacha maidir le teorainneacha ama chun gearáin a dhéanamh, imeachtaí dlí lena mbaineann agus foilsiú cinntí.

Teorainneacha Ama chun Gearáin a dhéanamh leis an OSAP

Rinne an tOireachtas athruithe móra ar na teorainneacha ama chun gearáin a dhéanamh leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i mí Iúil 2017. Tugadh na hathruithe sin ar aghaidh chuig an OSAP de réir Alt 51 den Acht. Dá bharr sin, is féidir aon ghearán faoi sheirbhís airgeadais fhadtéarmach a dhéanamh, ní hamháin laistigh de thréimhse sé bliana ón dáta ar tharla an t-iompar ab údar leis an ngearán, ach freisin laistigh de thréimhse trí bliana de dháta eolais ar leith mar a fhorordaítear san Acht. Ina theannta sin, tá discréid reachtúil ag an Ombudsman, i gcás gearán mar sin, chun an tréimhse a shíneadh má tá cúis réasúnta ann go dteastaíonn tréimhse níos faide agus go mbeadh sé níos córa agus níos cothromasaí sin a dhéanamh sna cúinsí ar fad.

Thug an OSAP faoi obair mhór ina idirghníomhaíocht le gearánaigh agus soláthraithe, chun cabhrú leo tuiscint a fháil ar a bhfuil i gceist le seirbhís airgeadais fhadtéarmach. Forordaíodh a bhfuil i gceist le seirbhís airgeadais fhadtéarmach in Alt 2 den Acht ar dtús.

Bhí sé sin i gceist go dtí an 29 Deireadh Fómhair 2018, nuair a leasaíodh an sainmhíniú ar sheirbhís airgeadais fhadtéarmach le hAlt 9 den *Acht um Margaí in Ionstraimí Airgeadais, 2018* agus tá forálacha breise sa sainmhíniú anois.

Ón 29 Deireadh Fómhair 2018, cuimsíodh an leasú reachtúil agus na forálacha breise i mbreithniú an OSAP ar a shainchúram, i ngearáin ghníomhacha. I gcásanna áirithe, bhí ar an OSAP tabhairt faoi obair mhór chun a chinneadh an raibh aon dlínse ag an oifig dul i ngleic le gearán mura raibh an gearánach agus an soláthraí ar aon intinn an ndearnadh an gearán laistigh de na teorainneacha ama a leagtar síos le reacht.

Is féidir níos mó a léamh faoin leasú reachtúil sách casta seo atá ina chuid lárnach de shainchúram an OSAP anois ar www.fspo.ie/timelimits.

Gearáin leis an OSAP agus Imeachtaí Dlí lena mbaineann

Faoi Alt 50(3) den Acht, tá cosc ar an OSAP gearán a imscrúdú má tá, nó má bhí, na ceisteanna faoi réir ag imeachtaí cúirte. Ach foráiltear sna Acht do bhealach a bhféadfadh ceann de na páirtithe lena mbaineann iarratas a dhéanamh leis an gCúirt, ionas gur féidir cead a thabhairt don OSAP leanúint ar aghaidh le himscrúdú ar an ngearán. Is faoin gCúirt an cinneadh go hiomlán agus d'fhéadfadh an Chúirt a chinneadh go bhfuil na ceisteanna a tarraingíodh anuas sa dlíthíocht agus an gearán chomh fite fuaite sin go mb'fhearr don Chúirt plé le gach gné de. Nó d'fhéadfadh an Chúirt a bheith toilteanach ligean don OSAP imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán, sula gcuirtear na ceisteanna sa dlíthíocht chun cinn ansin.

Níl aon discréid ag an OSAP sa chás seo, toisc go bhfuil sé soiléir sa reachtaíocht rialaithe gur faoin gCúirt é an cinneadh sin a dhéanamh.

Cinntí atá ina gCeangal de réir an Dlí a Fhoilsiú

Foráiltear in Alt 62 den Acht go bhfuil sé de chumhacht ag an OSAP cinntí a fhoilsiú. I mí Eanáir 2019, d'fhoilsigh an OSAP 228 as an 234 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh i rith 2018. Tá na cinntí sin ar fáil inár mbunachar sonraí cinntí ar líne (www.fspo.ie/decisions). Chomh maith leis an gcinneadh iomlán a fhoilsiú, d'fhoilsigh an tOmbudsman *Achoimre ar Chinntí 2018* ina bhfuil achoimre ghairid ar chinntí áirithe.

Cinneadh atá ina Cheangal de réir an Dlí ón OSAP a achomharc os comhair na hArd-Chúirte

Nuair a théann gearán ar aghaidh chun breithniú foirmiúil agus go n-eisíonn an OSAP cinneadh, tá téarmaí an chinnidh sin ina gceangal de réir an dlí ar na páirtithe, agus ní féidir iad a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte laistigh de 35 lá féilire.

Má dhéantar achomharc leis an Ard-Chúirt, faightear an fhianaise ar fad a tugadh don Ombudsman chun críche an bhreithnithe agus scrúdaítear í chun a mheas an ndearna an tOmbudsman an cinneadh i gceart, agus an raibh na nósanna imeachta a tairgeadh do na páirtithe cóir i rith an phróisis cinnteoireachta sin. Má chreideann an Chúirt go raibh cinneadh an Ombudsman neamhfhónta, is féidir an cinneadh a leasú de réir mar is cuí dar leis an gCúirt, nó is féidir an gearán a chur ar ais chuig an Ombudsman chun machnamh úr a dhéanamh ar na ceisteanna.

Ar dháta tosaithe an OSAP, bhí deich ngearán reatha leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais á n-achomharc leis na hUaschúirteanna a aistríodh go dtí an OSAP. B'achomharc os comhair na hArd-Chúirte naoi gcinn acu sin, agus cás amháin eile a ndearnadh achomharc faoi leis an gCúirt Achomhairc, in 2013.

	Gearánach	Soláthraí	Iomlán
Achomhairc san Ard-Chúirt			
Amhail an 31 Nollaig 2017	7	2	9
Tosaithe in 2018	2	-	2
Socraithe	0	2	2
Dífe ag an gCúirt	5	0	5
Amhail an 31 Nollaig 2018	4	-	4

	Gearánach		
An Chúirt Achomhairc			
Amhail an 1 Eanáir 2018	1		
Tosaithe in 2018	-		
Amhail an 31 Nollaig 2018	1		

I rith 2018:

- Chuir Gearánach amháin dhá achomharc nua faoi bhráid na hArd-Chúirte.
- Dhiúltaigh an Ard-Chúirt an t-am a shíneadh chun go bhféadfadh Gearánach achomharc a thabhairt ag agóid in aghaidh téarmaí Cinnidh a d'eisigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais i mí Eanáir 2013. Tá teacht ar Bhreithiúnas na hArd-Chúirte [anseo].
- Socraíodh dhá achomharc leanúnacha ó Sholáthraithe.
- Dhíbh an Ard-Chúirt ceithre achomharc, agus d'ordaigh go n-íocfaí costais an OSAP. Tháinig na ceithre achomharc sin ó bheirt Ghearánach dhifriúla, a raibh dhá ghearán an duine acu agus dá bhrí sin dhá achomharc. Tá teacht ar dhá Bhreithiúnas na hArd-Chúirte [anseo] agus [anseo].

An 31 Nollaig 2018, bhí ceithre achomharc Ard-Chúirte idir lámha fós ag an OSAP, ar fad ó ghearánaigh; níor liostaíodh aon dáta éisteacht i dtrí chás, agus bhí an breithiúnas forchoimeádta i gcás amháin. Ina theannta sin, amhail deireadh 2018, bhí an OSAP ag fanacht ar dháta éisteachta maidir leis an gcás a ndearnadh achomharc faoi leis an gCúirt Achomhairc, in 2013.

In aon dlíthíocht, féachann an OSAP i gcásanna iomchuí, lena chostais dlí a aisghabháil trí iarratas a dhéanamh leis an gCúirt ar Ordú le haghaidh Costas in aghaidh páirtithe iomchuí sa dlíthíocht. I rith 2018, d'aisghabh an OSAP €24,906 i gcostais dlí, in aghaidh páirtithe éagsúla.

Na Ráitis Airgeadais

An tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste

Tuairisc le cur faoi bhráid Thithe an Oireachtais
Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Tuairim faoi na ráitis airgeadais

Tá iniúchadh déanta agam ar ráitis airgeadais Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2018 mar a éilítear faoi fhorálacha alt 20 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Cuimsítear sna ráitis airgeadais

- an ráiteas ar ioncam agus caiteachas agus cúlchistí ioncaim choinnithe
- an ráiteas ar ioncam cuimsitheach
- an ráiteas ar staid an airgeadais
- an ráiteas ar shreabhadh airgid agus
- na nótaí gaolmhara, lena n-áirítear achoimre ar na beartais shuntasacha chuntasaíochta.

I mo thuairim, tugann na ráitis airgeadais léargas fírinneach cóir ar shócmhainní, ar dhliteanais agus ar staid airgeadais Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean amhail an 31 Nollaig 2018 agus ar a ioncam agus caiteachas do 2018 de réir an Chaighdeáin Tuairiscithe Airgeadais (FRS) 102 – An Caighdeán Tuairiscithe Airgeadais atá i bhfeidhm sa Ríocht Aontaithe agus i bPoblacht na hÉireann.

Béim ar ábhar – dliteanais pinsean

Tarraingím aird ar nóta 10 leis na ráitis airgeadais, Aoisliúntas – scéimeanna aoisliúntais na Foirne agus an Ombudsman/an Leas-Ombudsman.

Léiríonn aitheantas na sócmhainne maoinithe pinsean iarchurtha €454,000 i leith na Scéime Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair foráil reachtúil maidir le maoiniú na scéime sin.

Ceadaíodh scéimeanna aoisliúntais Fhoireann Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus an Ombudsman/an Leas-Ombudsman le hionstraim reachtúil i mí Aibreáin 2016. Tá plé ar bun idir Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus an Roinn Airgeadais maidir le socruithe maoinithe na ndliteanas faoi na scéimeanna sin. Ar feitheamh réiteach an phlé sin, nochtann na ráitis airgeadais an dliteanas pinsean carntha do na scéimeanna ábhartha mar nóta amháin.

Ní athraítear mo thuairim i leith na ceiste sin.

Bunús na tuairime

Thug mé faoi m'iniúchadh ar na ráitis airgeadais de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta ar Iniúchadh (ISAnna), mar a fheidhmíonn Eagraíocht Idirnáisiúnta na nArd-Institiúidí Iniúchóireachta iad. Déantar cur síos ar mo chuid freagrachtaí faoi na caighdeáin sin san aguisín leis an tuairisc seo. Tá mé neamhspleách ar Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus chomhlíon mé mo fhreagrachtaí eiticiúla eile de réir na gcaighdeán.

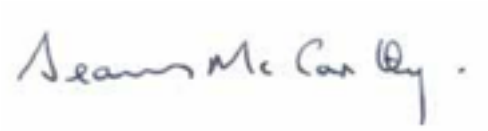
Creidim gur leor agus gur iomchuí an fhianaise iniúchta a fuair mé chun bunús a thabhairt do mo thuairim.

Tuarascáil an AC&C (ar lean)

Tuairisc ar fhaisnéis seachas na ráitis airgeadais, agus ar ábhar eile

Chuir Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean faisnéis áirithe eile i láthair i dteannta na ráiteas airgeadais. Cuimsítear ansin an tuarascáil bhliantúil, an ráiteas rialachais agus an ráiteas ar rialú inmheánach. Déantar cur síos san aguisín leis an tuairisc seo ar mo chuid freagrachtaí maidir le tuairisciú ar fhaisnéis dá leithéid, agus ar ábhar áirithe eile a dtuairiscím orthu mar eisceacht.

Níl aon rud le tuairisciú agam ina leith sin.



Seamus McCarthy
An tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste
6 Nollaig 2019

Aguisín leis an tuairisc

Freagrachtaí an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Mar a leagtar amach sa ráiteas rialachais agus sa ráiteas ar fhreagrachtaí, tá an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean freagrach as:

- ullmhú na ráiteas airgeadais i bhfoirm a fhorordaítear faoi alt 20 den Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017
- a chinntiú go dtugann na ráitis airgeadais léargas fírinneach cóir de réir FRS102
- rialtacht na n-idirbheart a chinntiú
- measúnú a dhéanamh an bhfuil úsáid bhonn an ghnóthais leantaigh sa chuntasaíocht iomchuí, agus
- cibé rialú inmheánach a chinneann sé atá ag teastáil chun gur féidir ráitis airgeadais a ullmhú atá saor ó mhíráiteas ábhartha, cibé acu de bharr calaoise nó earráide.

Freagrachtaí an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste

Éilítear orm faoi alt 20 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 iniúchadh a dhéanamh ar ráitis airgeadais Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus tuairisciú ina leith sin do Thithe an Oireachtais.

Is é mo chuspóir agus an t-iniúchadh ar bun dearbhú réasúnta a fháil an bhfuil na ráitis airgeadais ar an iomlán saor ó mhíráiteas ábhartha de bharr calaoise nó earráide nó nach bhfuil. Is leibhéal ard dearbhaithe é dearbhú réasúnta, ach ní chinntíonn sé go dtabharfaidh iniúchadh a dhéantar de réir na ISAnna míráiteas ábhartha faoi deara i gcónaí más ann dó. Féadfaidh míráitis eascairt as calaois nó earráid agus meastar go bhfuil siad ábhartha dá bhféadfaidís go réasúnta, astu féin nó le chéile, tionchar a imirt ar chinntí geilleagracha úsáideoirí ar bhonn na ráiteas airgeadais sin.

Mar chuid d'iniúchadh de réir na ISAnna, úsáidim breithiúnas gairmiúil agus coinním amhras gairmiúil i rith an iniúchta. Dá réir sin,

- sainaithním agus déanaim measúnú ar rioscaí míráitis ábhartha ar na ráitis airgeadais, cibé mar gheall ar chalaois nó earráid; ceapaim agus tugaim faoi nósanna imeachta iniúchóireachta a fhreagraíonn do na rioscaí sin; agus faighim fianaise iniúchta atá leordhóthanach agus iomchuí chun bunús a thabhairt do mo thuairim. Tá an riosca nach n-aimseofar míráiteas ábhartha mar gheall ar chalaois níos airde ná ceann mar gheall ar earráid, toisc go bhféadfadh go mbeadh baint ag claonpháirteachas, brionnú, ábhar a fhágáil ar lár d'aon turas, míléirithe, nó sárú rialaithe inmheánaigh le calaois.
- faighim tuiscint ar rialú inmheánach a bhaineann leis an iniúchadh chun nósanna imeachta iniúchta a cheapadh atá iomchuí do na cúinsí, ach ní chun tuairim a léiriú ar éifeachtacht na rialuithe inmheánacha.
- Déanaim measúnú ar chomh hiomchuí is atá na beartais chuntasaíochta a úsáidtear agus ar chomh réasúnta is atá na meastacháin chuntasaíochta agus an nochtadh lena mbaineann.
- Bainim tátal as ar chomh hiomchuí is atá sé bonn an ghnóthais leantaigh a úsáid sa chuntasaíocht agus, bunaithe ar an bhfianaise iniúchta a fuarthas, an bhfuil éiginnteacht ábhartha ann maidir le himeachtaí nó dálaí a d'fhéadfadh amhras suntasach a chruthú i leith chumas Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean leanúint ar aghaidh mar ghnóthas leantach. Má bhainim de thátal as go bhfuil éiginnteacht ábhartha ann, éilítear orm aird a tharraingt i mo thuairisc ar an nochtadh lena mbaineann sna ráitis airgeadais nó, mura bhfuil an nochtadh sin leordhóthanach, mo thuairim a athrú. Tá mo thátail bunaithe ar an bhfianaise iniúchta a fuarthas go dáta mo thuairisce. Ach d'fhéadfadh imeachtaí nó dálaí amach anseo a chur faoi deara ar Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean gan leanúint ar aghaidh mar ghnóthas leantach.
- déanaim measúnú ar chur i láthair, struchtúr agus ábhar foriomlán na ráiteas airgeadais, lena n-áirítear aon nochtadh, agus an léiríonn na ráitis airgeadais na hidirbhearta agus imeachtaí bunúsacha ar bhealach a chuireann faisnéis i láthair go cóir.

Bím i mbun cumarsáide leo siúd atá freagrach as cúrsaí rialachais maidir le, i measc rudaí eile, raon feidhme agus sceideal beartaithe an iniúchta agus torthaí suntasacha iniúchta, lena n-áirítear aon easnaimh shuntasacha sa rialú inmheánach a shainaithním i rith m'iniúchta.

Faisnéis seachas na ráitis airgeadais

Ní chuimsím mo thuairim ar na ráitis airgeadais an fhaisnéis eile a chuirtear i láthair sna ráitis sin, agus ní chuirim aon chineál tátal dearbhaithe ina leith in iúl.

Maidir le m'iniúchadh ar na ráitis airgeadais, éilítear orm faoi na ISAnna an fhaisnéis eile a chuirtear i láthair a léamh agus, dá réir sin, a mheas an bhfuil an fhaisnéis eile neamhréireach go hábhartha leis na ráitis airgeadais nó le heolas a fhaightear i rith an iniúchta, nó más cosúil go ndearnadh míráiteas ábhartha ar bhealach ar bith eile. Má bhainim de thátal as an obair a dhéanaim go bhfuil míráiteas ábhartha ar an bhfaisnéis eile sin, éilítear orm é sin a thuairisciú.

Tuairisciú ar ábhar eile

Déantar m'iniúchadh trí thagairt do na léirbhreithnithe speisialta a bhaineann le comhlachtaí Stáit maidir lena mbainistíocht agus lena bhfeidhmiú. Tuairiscím má tá ábhar ábhartha eile ann maidir leis an gcaoi a ndearnadh gnó poiblí.

Agus an t-iniúchadh ar bun agam, féachaim le fianaise a fháil ar rialtacht na n-idirbheart airgeadais. Tuairiscím má tá aon chás ábhartha nár caitheadh airgead poiblí chun na gcríoch a bhí i gceist nó nach raibh na hidirbhearta de réir na n-údarás a rialaíonn iad.

Tuairiscím mar eisceacht freisin sa chás, i mo thuairim,

- nach bhfuair mé an fhaisnéis agus na mínithe ar fad a theastaigh uaim le haghaidh m'iniúchta, nó
- nár leor na taifid chuntasaíochta le go bhféadfaí na ráitis airgeadais a iniúchadh go réidh agus i gceart, nó
- nach bhfuil na ráitis airgeadais ag teacht leis na taifid chuntasaíochta.

An Ráiteas Rialachais

Bunaíodh Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) an 1 Eanáir 2018 faoi Alt 7 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 ("Acht an OSAP, 2017"). Dhíscaoil Alt 27 d'Acht an OSAP, 2017 Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman Pinsean. D'aistrigh Alt 28 d'Acht an OSAP, 2017 na feidhmeanna ar fad a bhí dílsithe roimhe sin san Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais nó san Ombudsman Pinsean chuig an OSAP le héifeacht ón 1 Eanáir 2018.

Is é ról an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean gearáin ó thomhaltóirí, gnóthaí beaga agus eagraíochtaí eile ina measc, in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais nó pinsean a réiteach.

Tá an tOmbudsman agus an fhoireann ardbhainistíochta freagrach as dea-rialachas a chinntiú agus tugann siad faoin tasc sin trí chuspóirí agus spriocanna straitéiseacha a shocrú agus cinntí straitéiseacha a dhéanamh ar na príomhcheisteanna gnó ar fad. Tá gnáthbhainistíocht, rialú agus treo an OSAP faoi chúram an Ombudsman agus na foirne ardbhainistíochta freisin. Leanann an tOmbudsman agus an fhoireann ardbhainistíochta an treo straitéiseach comhaontaithe, agus cinntíonn siad go bhfuil tuiscint shoiléir ag comhaltaí uile na Comhairle ar na príomhghníomhaíochtaí agus príomhchinntí a bhaineann leis an aonán, agus ar aon rioscaí suntasacha ar dóigh go dtarlóidís. Feidhmíonn an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman mar idirghabhálaí díreach idir an Chomhairle agus foireann bainistíochta an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean.

An Ráiteas ar Fhreagrachtaí

Freagrachtaí na Comhairle

Leagtar amach feidhmeanna reachtúla na Comhairle i gCuid 40, Alt 1 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Is iad na feidhmeanna sin:

- Tobhach na hearnála seirbhísí airgeadais a chinneadh agus a ordú le rialachán, de réir Alt 43,
- Éifeachtúlacht agus éifeachtacht an Ombudsman a athbhreithniú i gcónaí agus comhairle a chur ar an Aire, ar iarratas an Aire nó as a stuaim féin, ar aon ábhar a bhainfeadh le feidhmiú fheidhmeanna an Ombudsman,
- Comhairle a chur ar an Ombudsman ar aon ábhar a n-iarrfadh an tOmbudsman comhairle faoi (ina measc comhairle maidir le forbairt agus foilsiú treoirlínte agus nósanna imeachta maidir leis an bpróiseas gearán agus imscrúduithe faoin Acht), agus
- Tabhairt faoi aon fheidhmeanna eile a shanntar di faoin Acht seo.

Deirtear in Alt 3 nach mbeidh aon ról ag an gComhairle sa chaoi a dtugann an tOmbudsman faoi ghearán ar leith.

Freagrachtaí an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Éilítear le Cuid 2, Alt 20, d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 ar an Ombudsman gach cuntas cuí agus gnásúil ar airgead a fuair nó a chaith an tOmbudsman nuair a bhí feidhmeanna faoin Acht á bhfeidhmiú a choinneáil i cibé formáid a fhaomhfaidh an tAire, ina measc cuntas ioncaim agus caiteachais agus clár comhordaithe, agus go háirithe, gach cuntas speisialta a choinneáil a d'ordódh an tAire ó am go chéile.

Tá an tOmbudsman freagrach freisin as gach cuntas agus taifead cuí agus gnásúil ar airgead a fuair nó a chaith sé a choinneáil i cibé formáid a fhaomhfaidh an tAire. Laistigh de cheithre mhí i ndiaidh gach bliana airgeadais tá an tOmbudsman freagrach as a eagrú go n-ullmhaítear ráiteas ar chuntais don bhliain airgeadais agus go gcuirtear faoi bhráid an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste iad.

Agus na ráitis sin ar chuntais á n-ullmhú, éilítear ar an Ombudsman:

- Beartais oiriúnacha chuntasaíochta a roghnú agus iad a chur i bhfeidhm go seasta,
- Breithiúnais agus meastacháin a dhéanamh a bhí réasúnach agus ciallmhar;

- Na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn an ghnóthais leantaigh, ach amháin i gcás nach cuí a thoimhdiú go leanfadh sé de bheith i bhfeidhm,

  agus

- A chur in iúl ar leanadh caighdeáin chuntasaíochta is infheidhme, faoi réir ag aon athruithe ábhartha a nochtar agus a mhínítear sna ráitis airgeadais.

Tá an tOmbudsman freagrach as taifid chuí chuntasaíochta a choinneáil a nochtann, le cruinneas réasúnach tráth ar bith, a shuíomh airgeadais agus a chuireann ar a chumas a chinntiú go gcomhlíonann na ráitis airgeadais Alt 20 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017.

Éilítear le Cuid 2, Alt 19, d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 ar an Ombudsman a shocrú go n-ullmhaítear ráiteas ina leagtar amach meastacháin ar an ioncam agus caiteachas a bhaineann leis an OSAP agus an ráiteas a chur faoi bhráid na Comhairle dá fhaomhadh.

Faoi Chuid 2, Alt 26 den Acht, tá an tOmbudsman freagrach as plean straitéiseach a ullmhú le haghaidh tréimhse trí bliana agus é a chur faoi bhráid na Comhairle dá fhaomhadh. Tá an Chomhairle freagrach as an bplean a chur faoi bhráid an Aire Airgeadais, a luaithe is a fhaomhann sí an plean.

Tá an tOmbudsman freagrach freisin as sócmhainní an OSAP a chosaint agus dá bhrí sin as céimeanna réasúnacha a ghlacadh chun calaois agus neamhrialtachtaí eile a chosc agus a bhrath.

Measann an tOmbudsman go dtugann ráitis airgeadais an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean léargas fírinneach cóir ar fheidhmíocht airgeadais agus ar staid airgeadais an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean amhail an 31 Nollaig 2018.

Struchtúr na Comhairle

Bhí Cathaoirleach agus seisear comhaltaí ar an gcomhairle, a cheap an tAire Airgeadais i ndiaidh próiseas earcaíochta a reáchtáil an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí. Ceapadh comhaltaí na Comhairle le haghaidh tréimhse nach faide ná cúig bliana agus tháinig siad le chéile sé huaire in 2018.

Tá tréimhse ceapacháin na gcomhaltaí reatha sa tábla thíos:

Comhalta Comhairle	Ról	Dáta an Cheapacháin
Maeve Dineen	An Cathaoirleach	9 Eanáir 2017
Valerie Bowens	Comhalta	20 Eanáir 2016
Ken Murnaghan	Comhalta	20 Eanáir 2016
Deborah Reidy	Comhalta	20 Eanáir 2016
Dermott Jewell	Comhalta	09 Eanáir 2017 (Athcheapachán)
Don Gallagher	Comhalta	09 Eanáir 2017
Elizabeth Walsh	Comhalta	09 Eanáir 2017 (Athcheapachán)

Thug an Chomhairle faoi mheastóireacht féinmheasúnaithe i mí Feabhra 2019 don bhliain airgeadais ó mhí Eanáir go mí na Nollag 2018.

In 2018, bhí na comhaltaí seo a leanas ar an gComhairle:

Maeve Dineen – An Cathaoirleach

Is sainchomhairleoir cumarsáide straitéisí í Maeve Dineen a oibríonn le roinnt de na cuideachtaí atá liostaithe go poiblí is mó clú in Éirinn. Tá céim san Eolaíocht Talmhaíochta ó UCD agus Máistreacht sa Chumarsáid ó Ollscoil na Banríona/DCU aici. D'fhreastail sí ar Ollscoil Harvard i mBostún, chun a chlár feidhmeannach clúiteach 'Women on Boards' a chur i gcrích. Is iar-iriseoir í Maeve, a chaith cuid mhór dá gairm sna meáin agus bhí sí ina hEagarthóir Gnó ar nuachtán an Irish Independent ó 2008 go 2014.

Valerie Bowens

Is sainchomhairleoir í Valerie Bowens (B.Comm., Máistreacht sa Staidéar Gnó, Dioplóma i nDlí na Seirbhísí Airgeadais [UCD]) ag a bhfuil taithí fhorleathan ar chomhlíonadh, riosca, rialachas agus rialáil le breis agus fiche bliain. Tá sí ina comhalta freisin de Bhord an Údaráis um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann (NSAI), tá sí ar a Choiste Rialachais, agus tá sí ina stiúrthóir ar a fhochuideachta i Stáit Aontaithe Mheiriceá, NSAI Inc. Chomh maith leis sin, is comhalta Boird í de Investor Compensation Company DAC, agus dá Choiste Iniúchóireachta agus Riosca. Go dtí deireanach in 2014, bhí sí ina Stiúrthóir Bainistíochta agus ina Ceann Tíre Comhlíonta in BNY Mellon, agus roimhe sin bhí róil aici mar Rialálaí Sinsearach sa Bhanc Ceannais agus mar Bhainisteoir Sinsearach in AIB. Tá sí ina comhalta den Institiúid Stiúrthóirí agus den Association of Compliance Officers in Ireland.

Don Gallagher

Is é Don Gallagher Príomhfheidhmeannach an Údaráis Árachais Sláinte. Tá M.Sc. sa Bhainistíocht ó Choláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath ag Don agus is Príomhfheidhmeannach idirnáisiúnta ag a bhfuil go leor taithí é, a bhainistigh agus a d'fhóin ar bhoird cuideachtaí árachais agus bainistíochta maoine náisiúnta agus idirnáisiúnta. Le deireanaí, bhí Don ina Phríomhoifigeach Feidhmiúcháin agus ina Stiúrthóir Feidhmiúcháin d'fhochuideachta Eorpach árachóir saoil domhanda mór le rá. Roimhe sin, bhí Don ina Leas-Uachtarán Sinsearach agus ina Stiúrthóir Bainistíochta le hárachóir saoil mór as Ceanada in Éirinn agus i gCeanada.

Dermott Jewell

Is Comhairleoir Beartais agus Comhairle do Chomhlachas Tomhaltóirí na hÉireann é Dermott Jewell (B.Sc. sa Bhainistíocht [Dlí] [Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath], CIArb.). Áirítear lena ionadaíocht Cathaoirleach/Stiúrthóir ar an Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí, Éire; Stiúrthóir ar an Investor Compensation Company Limited; agus comhalta de Ghrúpa Geallsealbhóirí Baincéireachta an Údaráis Baincéireachta Eorpaigh. Is ionadaí na hÉireann é ar Ghrúpa Comhairleach do Thomhaltóirí na hEorpa sa Choimisiún Eorpach. Tá creidiúnú ag Dermott i bhFiosrúchán Fostaíochta agus in Idirghabháil, agus is comhalta é d'Institiúid Idirghabhálaithe na hÉireann (MII).

Ken Murnaghan

Is comhalta é Ken Murnaghan de bhord bainistíochta Finance Ireland, grúpa seirbhísí airgeadais faoi úinéireacht phríobháideach a dhíríonn ar airgeadas maoine, mótair, gnóthas beag agus meánmhéide agus talmhaíochta. I measc a ról roimhe seo, bhí Ceann na Baincéireachta Gnó i nGrúpa Bhanc Uladh, agus roinnt post eile sa Fhrainc, in Éirinn agus i Hong Cong le AIB, PWC agus EY. Is céimí gnó é Ken de chuid an Choláiste Ollscoile, Baile Átha Cliath, ánra de chuid Chartered Accountants Ireland, agus ánra den Institiúid Baincéireachta.

Deborah Reidy

Tá breis agus 35 bliain de thaithí ag Deborah ar thionscail na bainistíochta agus na sainchomhairleoireachta infheistíochta i Nua-Eabhrac agus in Éirinn. Le deireanaí, stiúir sí an cleachtas Sainchomhairleoireachta Infheistíochta ag Aon Hewitt Ireland agus roimhe sin, bhí sí ina Ceann ar Roghnú agus Monatóireacht Bainisteoirí Infheistíochta le Gníomhaireacht Bainistíochta an Chisteáin Náisiúnta don Chúlchiste Náisiúnta Pinsean. Tá go leor taithí aici ar Bhoird mar Stiúrthóir Feidhmiúcháin i gCuideachta Theoranta Éireannach, Cathaoirleach Neamhspleách ar chuideachta MiFID, Stiúrthóir Neamhfheidhmiúcháin Neamhspleách ar chúpla Bord Ciste agus mar chomhalta de Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean. Fuair Deborah céim Bhaitsiléara san Eolaíocht ó Ollscoil Nua-Eabhrac in 1985 agus MBA ó Ollscoil Fordham in 1990.

Elizabeth Walsh

Is aturnae í Elizabeth Walsh (BCL UCD) atá ag cleachtadh a gairme agus breis agus 30 bliain taithí aici i gcleachtadh ginearálta. Is idirghabhálaí creidiúnaithe í agus ionadaí dlí meabhairshláinte. D'fhóin sí mar Uachtarán ar Chomhlachas Barra Aturnaetha Luimnigh ó 2008 go 2010.

Bhunaigh an Chomhairle dhá choiste in 2018, mar seo a leanas:

1. **An Coiste Iniúchóireachta agus Riosca** ar a raibh triúr comhaltaí Comhairle [Ken Murnaghan (An Cathaoirleach); Valerie Bowens, Dermott Jewell]. Is é ról an Choiste Iniúchóireachta agus Riosca comhairle a chur ar an gComhairle faoi na próisis straitéiseacha a bhí i bhfeidhm le haghaidh riosca, rialú inmheánach agus rialachais. Thuairisc an Coiste Iniúchóireachta agus Riosca don Chomhairle i ndiaidh gach cruinnithe, agus go foirmiúil i scríbhinn uair sa bhliain.
2. **An Coiste Airgeadais** ar a raibh triúr comhaltaí Comhairle [Deborah Reidy (an Cathaoirleach); Don Gallagher; Elizabeth Walsh]. Is é ról an Choiste Airgeadais comhairle a chur ar an gComhairle faoi thobhach na seirbhísí airgeadais a shocrú agus aon fhadhbanna lena bhailiú, mar aon le comhairle faoi shuíomh airgeadais leanúnach na heagraíochta. Thuairisc an Coiste Airgeadais don Chomhairle i ndiaidh gach cruinnithe, agus go foirmiúil i scríbhinn uair sa bhliain.

Sceideal Freastail, Táillí agus Speansais

Tugtar sceideal freastail ag na cruinnithe Comhairle agus Coiste le haghaidh 2018 thíos, chomh maith leis na táillí agus speansais a fuair gach comhalta:

	Comhairle	An Coiste Iniúchóireachta agus Riosca	An Coiste Airgeadais	Táillí €	Speansais €
Líon Cruinnithe	**7**	**3**	**4**		
Maeve Dineen	6 as 6			21,600	-
Valerie Bowens	6 as 6	3 as 3		12,600	189
Dermott Jewell	6 as 6	3 as 3		12,600	-
Ken Murnaghan	6 as 6	3 as 3		12,600	-
Deborah Reidy	6 as 6		4 as 4	12,600	64
Elizabeth Walsh	6 as 6		4 as 4	12,600	178
Don Gallagher	5 as 6		4 as 4	0**	-

**Ní bhfuair comhalta Comhairle amháin, Don Gallagher, táille Comhairle faoin bprionsabal 'Duine Amháin, Tuarastal Amháin'.*

Athruithe ar an bPríomhphearsanra

Níor tharla aon athrú ar an bpearsanra, idir na Comhaltaí Comhairle agus na Sealbhóirí Oifige Reachtúla, i rith 2018.

Nochtadh a Éilítear faoin gCód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit (2016)

Tá an tOmbudsman freagrach as a chinntiú gur chomhlíon an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ceanglais an Chóid Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit ("an Cód"), mar a d'fhoilsigh an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe é i mí Lúnasa 2016. Éilítear an nochtadh seo a leanas de réir an Chóid.

Miondealú ar Shochair Ghearrthéarmacha Fostaithe

Cuirtear sochair ghearrthéarmacha fostaithe ar fiú níos mó ná €60,000 iad i gcatagóirí de réir na mbandaí seo a leanas:

Raon			Líon Fostaithe in 2018
Ó		Go	
€60,000	-	€69,999	1
€70,000	-	€79,999	3
€80,000	-	€89,999	2
€90,000	-	€99,999	-
€100,000	-	€109,999	1
€110,000	-	€119,999	2
€120,000	-	€129,999	-
€130,000	-	€139,999	-
€140,000	-	€149,999	1
€150,000	-	€159,999	-
€160,000	-	€169,999	-

Tabhair faoi deara: Chun críocha an nochta seo, áirítear le sochair ghearrthéarmacha fostaithe maidir le seirbhísí a rinneadh i rith na tréimhse tuairiscithe tuarastal, liúntais ragoibre agus íocaíochtaí eile a dhéantar thar ceann an fhostaí, ach ní áirítear leo ÁSPC an fhostóra.

Costais Sainchomhairleoireachta

Áirítear leis na costais sainchomhairleoireachta costas comhairle seachtraí don lucht bainistíochta agus ní áirítear leo feidhmeanna seachfhoinsithe na gnáthoibre.

	2018 €
Comhairle dlí	246,424
Imscrúduithe	25,369
Cód Eitice agus Cleachtas an OSAP	2,122
Sainchomhairleoireacht Eile	2,850
Costais sainchomhairleoireachta iomlána	**276,765**
Costais sainchomhairleoireachta chaipitlithe	-
Costais sainchomhairleoireachta a gearradh ar an Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe	276,765
Iomlán	**276,765**

Costais Dlí agus Socruithe

Tugtar miondealú sa tábla thíos ar shuimeanna a aithníodh mar chaiteachas sa tréimhse tuairiscithe maidir le costais dlí, socruithe agus imeachtaí comhréitigh agus eadrána a bhaineann le conarthaí le tríú páirtithe. Ní áirítear ann caiteachas a tabhaíodh maidir le comhairle ghinearálta dlí a fuair an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean a nochtar sna costais Sainchomhairleoireachta thuas.

	2018 €
Táillí dlí - imeachtaí dlí	89,974
Íocaíochtaí comhréitigh agus eadrána	-
Socruithe	-
Iomlán	**89,974**

Caiteachas Taistil agus Cothabhála

Déantar catagóiriú ar chaiteachas taistil agus cothabhála mar seo a leanas:

	2018 €
Intíre	
– Comhairle	431
– Fostaithe	3,503
Idirnáisiúnta	
– Comhairle	-
– Fostaithe	6,110
Iomlán	**10,044**

Caiteachas Fáilteachais

Ní raibh aon chaiteachas fáilteachtais sa bhliain.

An Ráiteas ar Chomhlíonadh

Ghlac an OSAP leis an gCód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit (2016), nuair ab infheidhme, agus chuir sé gnáthaimh i bhfeidhm chun a chinntiú go gcomhlíontar an Cód. Chomhlíon an OSAP, de réir mar is cuí, an Cód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit le haghaidh 2016, seachas i gcás na socruithe soláthair neamhchomhlíontacha a leagtar amach ar leathanach 47.

Ger Deering
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
4 Nollaig 2019

An Ráiteas ar Rialú Inmheánach

Raon Freagrachta

Thar ceann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, aithním an fhreagracht atá orm mar Ombudsman as a chinntiú go ndéantar córas éifeachtach rialaithe inmheánaigh a chothabháil agus a oibriú. Cuireann an fhreagracht sin ceanglais an Chóid Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit (2016) san áireamh.

Cuspóir an Chórais Rialaithe Inmheánaigh

Ceaptar an córas rialaithe inmheánaigh chun riosca a bhainistiú ar leibhéal inghlactha, seachas deireadh a chur leis ar fad. Ní féidir leis an gcóras ach deimhniú réasúnta agus ní deimhniú iomlán a sholáthar go gcosnaítear sócmhainní, go n-údaraítear agus go ndéantar taifeadadh ceart ar idirbhearta, agus go seachnaítear earráidí ábhartha nó neamhrialtachtaí nó go n-aimseofaí iad laistigh de thréimhse thráthúil.

Tá an córas rialaithe inmheánaigh, a tháinig leis an treoir a d'eisigh an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, i bhfeidhm san OSAP don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2018.

An Cumas Dul i nGleic le Riosca

Tá Coiste Iniúchóireachta agus Riosca ag an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ar a bhfuil triúr comhaltaí Comhairle, ag a bhfuil saineolas airgeadais agus iniúchóireachta, agus feidhmíonn duine acu mar an Cathaoirleach. Tháinig an Coiste le chéile trí huaire in 2018.

Bhunaigh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean feidhm iniúchta inmheánaigh freisin ag a bhfuil dóthain acmhainní agus a thug faoi chlár oibre a comhaontaíodh leis an bhFeidhmeannas agus an Chomhairle.

D'fhorbair an Feidhmeannas beartas bainistíochta riosca ina leagtar amach a fhonn riosca, na próisis bainistíochta riosca atá i bhfeidhm agus sonraí faoi róil agus freagrachtaí na foirne a bhaineann le cúrsaí riosca. Eisíodh an beartas don fhoireann ar fad a mheastar a oibreoidh laistigh de raon feidhme bheartais bainistíochta riosca an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, chun an lucht bainistíochta a chur ar an airdeall faoi rioscaí agus laigí rialaithe atá ag teacht chun cinn agus freagracht a ghlacadh as rioscaí agus rialuithe ina réimse oibre féin.

Creat Riosca agus Rialaithe

Chuir an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean córas bainistíochta riosca i bhfeidhm ina sainaithnítear agus ina dtuairiscítear na príomhrioscaí agus na gníomhartha bainistíochta a bhíonn ar bun chun aghaidh a thabhairt ar an rioscaí sin agus, a mhéad ab indéanta, na rioscaí a mhaolú.

Tá clár riosca in úsáid ina sainaithnítear na príomhrioscaí atá os comhair an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus déantar na rioscaí sin a shainaithint, a mheas agus a ghrádú de réir a suntasachta. Athbhreithníonn agus nuashonraíonn an Feidhmeannas an clár go rialta agus déanann an Coiste Iniúchóireachta agus Riosca athbhreithniú air ina dhiaidh. Úsáidtear torthaí na measúnuithe sin chun acmhainní a phleanáil agus a leithdháileadh chun a chinntiú gur bainistíodh rioscaí go leibhéal inghlactha.

Tugadh mionsonraí sa chlár rioscaí faoi na rialuithe agus gníomhartha a theastaigh chun rioscaí a mhaolú agus faoi na comhaltaí foirne sonracha a bhí freagrach as na rialuithe a oibriú. Deimhním go bhfuil timpeallacht rialaithe i bhfeidhm a bhfuil na gnéithe seo a leanas mar chuid di:

- Tuairiscítear na nósanna imeachta le haghaidh na bpríomhphróiseas gnó ar fad;
- Sanntar freagrachtaí airgeadais ag leibhéal bainistíochta le cuntasacht chomhfhreagrach;
- Tá córas buiséadaithe cuí ann le buiséad bliantúil a choinníonn an lucht bainistithe sinsearach agus an Chomhairle/an Coiste Airgeadais faoi athbhreithniú;
- Tá córais ann atá dírithe ar shlándáil na gcóras teicneolaíocht faisnéise agus cumarsáide a chinntiú;
- Tá córais i bhfeidhm chun na sócmhainní ar fad a chosaint.

Monatóireacht agus Athbhreithniú Leanúnach

Bunaíodh nósanna imeachta foirmiúla chun monatóireacht a dhéanamh ar phróisis rialaithe agus easnaimh rialaithe. Cuirtear iad in iúl dóibh siúd atá freagrach as gníomh ceartaitheach a dhéanamh, agus don Choiste Iniúchóireachta agus Riosca agus don Chomhairle, nuair is ábhartha, go tráthúil. Deimhním go bhfuil na córais leanúnacha mhonatóireachta seo a leanas i bhfeidhm:

- Sainaithnítear príomhrioscaí agus rialuithe lena mbaineann agus tá próisis i bhfeidhm chun monatóireacht a dhéanamh ar oibriú na bpríomhrialuithe sin agus aon easnamh a sainaithníodh a thuairisciú;
- Bunaíodh socruithe tuairiscithe ag gach leibhéal mar ar sannadh an fhreagracht as bainistiú airgeadais; agus
- Déanann an lucht ardbhainistíochta athbhreithnithe rialta ar thuarascálacha bliantúla agus tréimhsiúla feidhmíochta agus airgeadais a léiríonn feidhmíocht i gcomparáid le buiséid/réamh-mheastacháin.

Soláthar

Deimhním go bhfuil nósanna imeachta i bhfeidhm ag an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean chun comhlíonadh na rialacha agus na dtreoirlínte reatha soláthair a chinntiú. Tarraingítear aird ar ábhar a tháinig chun cinn maidir le rialuithe ar sholáthar faoi fhadhbanna rialaithe thíos.

Athbhreithniú ar Éifeachtacht

Deimhním go bhfuil nósanna imeachta i bhfeidhm ag Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean chun monatóireacht a dhéanamh ar éifeachtacht a nósanna imeachta bainistíochta riosca agus rialaithe. Maidir le monatóireacht agus athbhreithniú an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ar an gcóras rialaithe airgeadais inmheánaigh, tarraingíonn sé ar obair na n-iniúchóirí inmheánacha agus seachtracha, obair an Choiste Iniúchóireachta agus Riosca, agus obair na foirne ardbhainistíochta laistigh den Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean atá freagrach as an gcreat rialaithe airgeadais inmheánaigh a fhorbairt agus a chothabháil.

Deimhním gur thug mise, mar Ombudsman, faoi athbhreithniú bliantúil ar éifeachtacht na rialuithe inmheánacha le haghaidh 2018.

Fadhbanna Rialaithe Inmheánaigh

Soláthar Neamhchomhlíontach

In 2018, chinntigh mé go raibh fócas cuí ar dhea-chleachtas i soláthar agus i gceannach agus go raibh nósanna imeachta i bhfeidhm chun a chinntiú gur cloíodh leis na treoirlínte ábhartha ar fad. Chomhlíon an OSAP na treoirlínte, seachas i gcás na n-eisceachtaí seo a leanas:

- Socrú soláthair amháin a raibh luach €199,213 ag baint leis, inar leanadh ar aghaidh le conradh a bhí ann cheana féin le haghaidh tacaíocht agus cothabháil TFC ar feitheamh straitéis TFC a chur i gcrích, a mbeidh soláthar seirbhísí tacaíochta TFC ina chuid de dá éis.
- Cás amháin a raibh caiteachas €43,609 ag baint leis, inar theastaigh athshocrú láithreach ar thimpeallacht fhisiciúil oifige i ndiaidh athruithe ar struchtúr na heagraíochta agus gur fostaíodh seirbhísí an chonraitheora cothabhála ginearálta a bhí ann cheana féin.
- Ar feitheamh athshocrú na hoifige, leanadh le conarthaí a bhí ann cheana le haghaidh seirbhísí glantacháin (24,076) agus monatóireacht aláram (€14,257).
- Cás amháin caiteachais de €25,212 inar leanadh le conradh le haghaidh seirbhísí tacaíochta gnó chun a chinntiú gur coinníodh taithí ábhartha i réimsí éagsúla ar feitheamh earcú ról sna réimsí sin.

Ger Deering
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

4 Nollaig 2019

An Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe

Don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2018

	Nóta	2018 €
IONCAM		
Ioncam Tobhaigh	2a	4,639,490
Maoiniú Státchiste	2b	950,000
Ioncam Iomlán		**5,589,490**
CAITEACHAS		
Riarachán	4	5,370,394
Costais sochair scoir - Scéim na Foirne agus an Ombudsman	4d	373,728
Costais sochair scoir - Scéim Aonair	10a	128,036
Dímheas	5	297,874
Caiteachas Iomlán		**6,170,032**
(Easnamh) don Bhliain roimh Leithreasú		**(580,542)**
Aistriú ó Chuntas Caipitil	3	55,215
(Easnamh) don Bhliain i ndiaidh Leithreasú		**(525,327)**
Cúlchistí aistrithe ó na comhlachtaí oidhreachta		1,036,221
An tlarmhéid a tugadh ar aghaidh an 31 Nollaig		**510,894**

Is cuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo iad an Ráiteas ar Shreabhadh Airgid agus na Nótaí.

Thar ceann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:

Ger Deering
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
4 Nollaig 2019

An Ráiteas ar Ioncam Cuimsitheach

Don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2018

	Nóta	2018 €
(EASNAMH) I NDIAIDH LEITHREASÚ		**(525,327)**
(Caillteanas)/gnóthachan taithí ar oibleagáidí sochair scoir	10b	-
Athruithe ar thoimhdí is bonn le luach reatha oibleagáidí sochair scoir		31,000
Gnóthachan/(caillteanas) achtúireach iomlán sa bhliain		**31,000**
Coigeartú ar mhaoiniú sochair scoir iarchurtha		(31,000)
(Caillteanas)/ioncam cuimsitheach eile don bhliain		(525,327)

Is cuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo iad an Ráiteas ar Shreabhadh Airgid agus na Nótaí.

Thar ceann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:

Ger Deering
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
4 Nollaig 2019

An Ráiteas ar Staid an Airgeadais

Amhail an 31 Nollaig 2018

	Nóta	Amhail an 31 Nollaig 2018 €
SÓCMHAINNÍ SEASTA		
Réadmhaoin, gléasra agus trealamh	5	701,434
SÓCMHAINNÍ REATHA		
Airgead agus coibhéisí airgid	6	6,517,146
Suimeanna Infhaighte	7	515,500
		7,032,646
DLITEANAIS REATHA (SUIMEANNA DLITE LAISTIGH DE BHLIAIN AMHÁIN)		
Suimeanna Iníoctha	8	(5,993,497)
Foráil do Sheirbhísí Dlí	9	(528,255)
		(6,521,752)
GLANSÓCMHAINNÍ REATHA		**510,894**
SOCHAIR SCOIR		
Oibleagáidí sochair scoir	10d	(454,000)
Sócmhainn maoinithe sochair scoir iarchurtha	10c	454,000
GLANSÓCMHAINNÍ/(DLITEANAIS) REATHA		**1,212,328**
AG LÉIRIÚ		
Cuntas Caipitil		701,434
Cúlchistí Ioncaim Choinnithe		510,894
		1,212,328

Is cuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo iad an Ráiteas ar Shreabhadh Airgid agus na Nótaí.

Thar ceann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:

Ger Deering
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
4 Nollaig 2019

An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid

Don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2018

	Nóta	2018 €
Glan-sreabhadh Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin		
(Easnamh) ioncaim thar chaiteachas		(525,327)
Muirear dímheasa		297,874
(Méadú) ar shuimeanna infhaighte		(515,500)
Méadú ar Shuimeanna Iníoctha		6,521,752
Ús faighte		-
Aistriú go cuntas caipitil		(55,215)
Glan-insreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin		5,723,584
Sreafaí airgid ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta		
Ús bainc faighte		-
Diúscairt caipitil		-
Caiteachas caipitil		(242,659)
Glan-sreafaí Airgid ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta		**(242,659)**
Sreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Maoinithe		
Ús bainc faighte		-
Cúlchistí aistrithe ó na comhlachtaí oidhreachta		1,036,221
Glan-sreafaí Airgid ó Ghníomhaíochtaí Maoinithe		**1,036,221**
(Laghdú)/Méadú Glan ar airgead agus coibhéisí airgid		6,517,146
Airgead agus coibhéisí airgid amhail deireadh na bliana		**6,517,146**

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais

Don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2018

1. Beartais Chuntasaíochta

Leagtar amach thíos an bunús cuntasaíochta agus na beartais shuntasacha chuntasaíochta ar ghlac an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean leo. Cuireadh i bhfeidhm go seasmhach iad i rith na bliana agus don bhliain roimhe sin.

A) Eolas Ginearálta

Bunaíodh Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) an 1 Eanáir 2018 faoi Alt 7 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 ("Acht an OSAP, 2017"). Dhíscaoil Alt 27 d'Acht an OSAP, 2017 Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (BOSA), Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman Pinsean (OOP). D'aistrigh Alt 28 d'Acht an OSAP, 2017 na feidhmeanna ar fad a bhí dílsithe roimhe sin san Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais nó san Ombudsman Pinsean chuig an OSAP le héifeacht ón 1 Eanáir 2018.

Leagtar amach in Acht an OSAP, 2017 réimse forálacha aistrithe lena n-áirítear, i measc nithe eile, aistriú gach talún agus réadmhaoine a bhí dílsithe sa Bhiúró agus san OOP nó ar leis an mBiúró agus an OOP iad díreach roimh an dáta sin chuig an OSAP. Aistríodh chuig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean cearta agus dliteanais uile an Bhiúró agus an OOP de bhua aon chonartha nó ceangaltais a aontaíodh roimh an dáta sin.

Tá forálacha san Acht freisin maidir le caomhnú conarthaí, comhaontuithe nó socruithe eile a rinne an Biúró agus an OOP sular díscaoileadh é.

Tá achoimre anseo a leanas ar na sócmhainní agus dliteanais a aistríodh chuig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean.

	OOP	BOSA	Iomlán
	€	€	€
Sócmhainní seasta	38,482	718,167	756,649
Airgead sa bhanc	852	7,665,491	7,666,343
Suimeanna Infhaighte	7,339	30,914	38,253
Dliteanais reatha	(19,365)	(5,924,765)	(5,944,130)
Dliteanas sochair scoir	(330,000)	(317,000)	(647,000)
Sócmhainn maoinithe sochair scoir iarchurtha	330,000	317,000	647,000
Foráil do sheirbhísí dlí	-	(724,245)	(724,245)
Luach na sócmhainní a aistríodh chuig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	**(27,308)**	**1,765,562**	**1,792,870**
Caipiteal agus Cúlchistí			
Cuntas caipitil	38,482	718,167	756,649
Cúlchistí ioncaim choinnithe	(11,174)	1,047,395	1,036,221
	27,308	**1,765,562**	**1,792,870**

Ar feitheamh chinneadh na Roinne Airgeadais maidir leis na socruithe maoinithe don scéim pinsean (léigh beartas cuntasaíochta h), tá €5.25 milliún san áireamh san fhigiúr bainc thuasluaite, a léiríonn ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra agus fostaí atá á gcoinneáil le híoc leis an Roinn. Tá an dliteanas lena mbaineann san áireamh sna figiúirí iníoctha thuasluaite. Maidir leis na scéimeanna foirne agus Ombudsman/Leas-Ombudsman, ba é €7.5 milliún an dliteanas sochair scoir achtúireach amhail an 31 Nollaig 2017. Níl an dliteanas sin san áireamh sna figiúirí thuasluaite.

Speansais na Comhairle agus an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Íoctar speansais na Comhairle ó Chistí an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (léigh nóta 15).

B) An Ráiteas ar Chomhlíonadh

Ullmhaíodh ráitis airgeadais an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2018 de réir FRS102, an caighdeán tuairiscithe airgeadais atá i bhfeidhm sa Ríocht Aontaithe agus in Éirinn, a eisíonn an Chomhairle um Thuairisciú Airgeadais (FRC), mar a fheidhmíonn Chartered Accountants Ireland iad, seachas an chaoi a gcaitear leis an dliteanas pinsean (féach ar bheartas cuntasaíochta H).

C) Bunús an Ullmhúcháin

Ullmhaítear na ráitis airgeadais faoin modh cuntasaíochta ar bhonn fabhraithe agus faoin gcoinbhinsiún costais stairiúil san fhoirm a cheadaigh an tAire Airgeadais le comhaontú an Aire Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe. Ullmhaítear na Ráitis Airgeadais in Euro, airgeadra feidhmiúil an OSAP.

Cuireadh na beartais chuntasaíochta seo a leanas i bhfeidhm go leanúnach ag déileáil le míreanna a mheastar is gá maidir le ráitis airgeadais an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean.

D) Ioncam Tobhaigh

Forordaítear i rialacháin Chomhairle arna ndéanamh faoi Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, an tsuim atá le tobhach le haghaidh gach catagóire de sholáthraí seirbhísí airgeadais. Léiríonn ioncam tobhaigh na suimeanna infhaighte le haghaidh gach soláthraí seirbhísí arna ríomh de réir na rialachán agus arna tobhach ar na soláthraithe a shainaithníonn an tOmbudsman agus eolas a thugtar dó. Díscríobhtar drochfhiacha má mheastar go bhfuil siad do-aisghabhála.

E) Aitheantas Caiteachais

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

F) Réadmhaoin, Gléasra agus Trealamh

Luaitear réadmhaoin, gléasra agus trealamh ar a gcostas lúide dímheas carntha, arna choigeartú le haghaidh aon fhorála le haghaidh bearnú. Foráiltear do dhímheas ar gach réadmhaoin, gléasra agus trealamh, ag rátaí a mheastar chun an costas lúide an luach iarmharach measta a bhaineann le gach sócmhainn a dhíscríobh de réir méid chothroim thar a saolré úsáideach mheasta, mar seo a leanas:

i.	Feabhsú Léasachta - catagóir 1 (oibreacha móra athchóirithe ar thús feidhme léas 20 bliain)	5% in aghaidh na bliana
ii.	Feabhsú Léasachta - catagóir 2 (feabhsuithe ginearálta ar leagan amach na hoifige)	25% in aghaidh na bliana
iii.	Trealamh Ríomhaireachta	33% in aghaidh na bliana
iv.	Gach sócmhainn eile	25% in aghaidh na bliana

Léiríonn luach iarmharach an tsuim mheasta a gheofaí faoi láthair dá ndiúscrófaí sócmhainn, i ndiaidh costais mheasta diúscartha a bhaint, má bhí an tsócmhainn ag an aois agus sa bhail a mbeifí ag súil leis ag deireadh a saolré úsáidí cheana féin.

Má tá fianaise oibiachtúil ar bhearnú ar luach na sócmhainne, aithnítear an caillteanas bearnaithe sa Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe sa bhliain.

G) Cuntas Caipitil

Léiríonn an Cuntas Caipitil an luach ioncaim gan amúchadh a úsáideach chun críche caipitil.

H) Sochair Fostaithe

Sochair Ghearrthéarmacha

Aithnítear sochair ghearrthéarmacha ar nós pá saoire mar speansas sa bhliain, agus áirítear sochair a fhabhraítear ag deireadh na bliana sna Suimeanna Iníoctha sa Ráiteas ar Staid an Airgeadais.

Sochair Scoir

D'oibrigh an tOmbudsman na scéimeanna pinsean sochar sainithe seo a leanas dá fhostaithe:

D'fhostaithe a ceapadh roimh an 1 Eanáir 2013:

Bhí comhaltaí foirne a ceapadh roimh an 1 Eanáir 2013 ina gcomhaltaí de Scéim Aoisliúntais Foirne Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus bhí an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais ina chomhalta de Scéim Aoisliúntais Ombudsman agus Leas-Ombudsman Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Bhí an dá scéim aoisliúntais bunaithe ar Scéim Samhla na hEarnála Poiblí (an "scéim Samhla") (roimh an scéim aonair) de chuid na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe agus faomhadh an dá scéim le hionstraimí reachtúla an 28 Aibreán 2016.

Maidir leis an dá scéim, mhol an Biúró don Roinn Airgeadais gur cheart don Stát freagracht a ghlacadh as an dliteanas do na sochair scoir arna n-íoc faoi na Scéimeanna i gcomaoin íocaíocht bhliantúil céatadáin de thuarastail chomhaltaí na Scéimeanna. Bhí an moladh bunaithe ar an mbonn go mbeadh na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra agus fostaí ag leibhéal nach mbeadh an Státchiste nochta do dhliteanais a bheadh níos mó ná an t-ioncam a d'fhabhrófaí thar imeacht na mblianta don Státchiste. Rinneadh leasú reachtúil in Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2013 ina bhforáiltear go gcuirfí maoiniú Oireachtais ar fáil do na scéimeanna sin. Bhí plé fós ar bun ag deireadh 2018 leis an Roinn Airgeadais maidir leis an moladh sin.

Ar feitheamh chinneadh na Roinne Airgeadais maidir le socruithe molta an mhaoinithe pinsean, cuimsítear ranníocaíochtaí aoisliúntas fostóra sa bhliain mar mhuirear na gcostas sochar scoir sa Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe. Ríomhtar na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra mar chéatadán de na tuarastail ábhartha agus tá siad á gcoinneáil ag an mBiúró mar aon leis na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostaí. Áirítear sochair scoir agus íocaíochtaí cnapshuime na scéimeanna i gcoinne na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra agus fostaí coinnithe carntha (léigh nóta 10).

D'fhostaithe a ceapadh i ndiaidh an 1 Eanáir 2013:

Bhí fostaithe a ceapadh ar/i ndiaidh an 1 Eanáir 2013 ina gcomhaltaí den Scéim Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair, a thugann pinsin sochair shainithe atá nasctha leis an treoir-phraghas do thomhaltóirí bunaithe ar mheánphá gairme (an "scéim Aonair"). Ceapadh an Biúró mar Údarás Ábhartha faoi I.R. 581 de 2012, chun críche an Achta um Pinsin na Seirbhíse Poiblí (Scéim Aonair agus Forálacha Eile), 2012 (Uimh. 37 de 2012).

Is scéim neamh-mhaoinithe í an Scéim Aonair a bhfuil a sochair pinsean iníoctha ag an Státchiste. Íocann an fostóir agus an fostaí araon ranníocaíochtaí na Scéime Aonair. Ríomhadh na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra mar iolra den ranníocaíocht fostaí agus bhí siad á gcoinneáil ag an mBiúró ar feitheamh chinneadh na Roinne Airgeadais ar na socruithe maoinithe le haghaidh scéimeanna aoisliúntais na foirne agus an Ombudsman/an Leas-Ombudsman.

Ó díscaoileadh Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, íocadh na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra agus fostaí a rinneadh go dtí seo, lena n-áirítear iad siúd a rinneadh in 2013 agus 2017, leis an Roinn Airgeadais, de réir Alt 16(6) den Acht um Pinsin na Seirbhíse Poiblí (Scéim Aonair agus Forálacha Eile), 2012.

Léiríonn costais phinsean fhostaithe na Scéime Aonair na sochair pinsean a thuill siad, agus léirítear iad glan ar ranníocaíochtaí aoisliúntais foirne atá á gcoinneáil ag an mBiúró ar feitheamh chinneadh na Roinne Airgeadais ar na socruithe maoinithe molta le haghaidh scéimeanna aoisliúntais fhoireann an Bhiúró agus an Ombudsman/an Leas-Ombudsman. Léirítear gnóthachain nó caillteanais achtúireacha ar dhliteanais na scéime sa Ráiteas ar Ioncam Cuimsitheach, agus aithnítear coigeartú comhfhreagrach sa tsócmhainn maoinithe sochair scoir iarchurtha sa Ráiteas ar Staid an Airgeadais.

Léiríonn na ráitis airgeadais, ar luach cóir, na sócmhainní agus dliteanais a eascraíonn as oibleagáidí pinsin an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i leith fhoireann na Scéime Aonair agus aon mhaoiniú lena mbaineann, agus aithnítear na costais a bhaineann le sochair phinsin a sholáthar sna tréimhsí cuntasaíochta a dtuilleann na fostaithe sin iad. Tomhaistear dliteanais na scéime sochair scoir ar bhonn achtúireach leis an modh creidmheasa aonaid measta.

Scéim ranníocaíochtaí sainithe pinsin

Bhí beirt chomhaltaí foirne ina gcomhaltaí de scéim ranníocaíochtaí sainithe pinsin phríobháideach. Rinne an Biúró ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra i leith na scéime sin. Tabhaíodh na suimeanna sin ar an Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe de réir mar a bhí siad dlite (léigh nóta 4d). A luaithe is a íocadh na ranníocaíochtaí fostóra, ní raibh aon dliteanas breise ag an mBiúró i leith na scéime sin.

I) Suimeanna Infhaighte

Aithnítear suimeanna infhaighte ag a luach cóir, lúide foráil le haghaidh fiacha amhrasacha. Is foráil shonrach í an fhoráil le haghaidh fiacha amhrasacha, agus bunaítear í nuair atá fianaise oibiachtúil ann nach mbeidh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean in ann na suimeanna ar fad atá ag dul dó a bhailiú. Aithnítear gach gluaiseacht san fhoráil le haghaidh fiacha amhrasacha sa Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe.

J) Léas Oibriúcháin

Aithnítear caiteachas cíosa faoi léasanna oibriúcháin sa Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe thar shaolré an léasa. Aithnítear caiteachas ar bhonn na líne dírí thar thréimhse an léasa, seachas má tá méaduithe cíosa ann a bhaineann leis an ráta measta boilscithe, nuair a aithnítear na méaduithe sin nuair a thabhaítear iad. Aithnítear aon dreasachtaí léasa a fhaightear thar shaolré an léasa.

K) Breithiúnais agus Meastacháin Chriticiúla Chuntasaíochta

Éilítear ar an lucht bainistíochta, agus na ráitis airgeadais á n-ullmhú, breithiúnais, meastacháin agus toimhdí a dhéanamh a théann i bhfeidhm ar na suimeanna a thuairiscítear le haghaidh sócmhainní agus dliteanas amhail dáta an Ráitis ar Staid an Airgeadais agus na suimeanna a thuairiscítear le haghaidh ioncam agus speansas i rith na bliana.

Ach mar gheall ar nádúr an mheastacháin, d'fhéadfadh go mbeadh an-difríocht idir na torthaí iarbhír agus na meastacháin sin. Bhí an tionchar is suntasaí ar na suimeanna a aithnítear sna ráitis airgeadais ag na breithiúnais seo a leanas.

i. Bearnú Réadmhaoine, Gléasra agus Trealaimh

Déantar athbhreithniú ar shócmhainní a bhíonn faoi réir amúchadh le haghaidh bearnú nuair a thugann imeachtaí nó athruithe ar chúinsí le fios go bhféadfadh nach mbeadh an tsuim ghlanluacha in-aisghabhála. Aithnítear caillteanas bearnúcháin don tsuim dá sáraíonn suim ghlanluacha na sócmhainne a suim in-aisghabhála. Is ionann suim in-aisghabhála agus luach cóir sócmhainne lúide costais lena díol agus a luach úsáide, pé acu is mó. Ar mhaithe le bearnú a mheasúnú, cuirtear sócmhainní i ngrúpaí ag na leibhéil is ísle dá bhfuil sreafaí airgid inaitheanta ar leith (aonaid giniúna airgid). Athbhreithnítear sócmhainní neamhairgeadais ar tharla bearnú orthu le haghaidh aisiompú féideartha an bhearnaithe ar gach dáta tuairiscithe.

ii. Dímheas agus Luachanna Iarmharacha

D'athbhreithnigh an tOmbudsman saolréanna na sócmhainní agus luachanna iarmharacha lena mbaintear na n-aicmí sócmhainní seasta ar fad, agus go háirithe, saolré úsáideach gheilleagrach agus luachanna iarmharacha daingneán agus feistis, agus bhain sé de thátal as sin go bhfuil na saolréanna sócmhainní agus na luachanna iarmharacha iomchuí.

iii. Forálacha

Rinne an tOmbudsman athbhreithniú ar fhorálacha d'oibleagáidí dlí agus inchiallaithe, a dteastóidh socrú uathu is dócha trí shochar geilleagrach a aistriú agus ar féidir meastachán réasúnta a dhéanamh faoi shuim na hoibleagáide. Bíonn na forálacha sin bunaithe ar eolas stairiúil nó ar eolas ábhartha eile, coigeartaithe do threochtaí le deireanaí nuair is gá. Ach is meastacháin iad ar chostais airgeadais imeachtaí nach dtarlóidh go ceann roinnt mhaith blianta seans. Dá bhrí sin, agus de bharr a mhéad éiginnteachta a bhaineann leis na torthaí deiridh, d'fhéadfadh difríocht shuntasach a bheith idir an toradh iarbhír agus an meastachán.

iv. Sochair Scoir

Maidir leis an dá scéim sochar scoir thuasluaite, mhol an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean don Roinn Airgeadais gur cheart don Stát freagracht a ghlacadh as an dliteanas do na sochair scoir arna n-íoc faoi na Scéimeanna i gcomaoin íocaíocht bhliantúil céatadáin de thuarastail chomhaltaí na Scéimeanna. Go dtí an tráth a n-aistrítear an dliteanas chuig an Stát, d'aithin an Biúró an dliteanas seo ina Ráiteas ar Staid an Airgeadais léigh nóta 10).

2. Ioncam Infhaighte

A) Tobhach Ioncaim

Foráiltear in Alt 43(4) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 d'íocaíocht tobhach ioncaim ó sholáthraithe seirbhísí airgeadais leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ar théarmaí a chinn Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais le faomhadh an Aire Airgeadais. Leagadh amach an ráta iarbhír don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2018 sna Rialacháin um Thobhach ar an Tionscal Seirbhísí Airgeadais fá Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 [Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean], 2018 (I.R. Uimh. 214 de 2018).

Is é an t-ioncam don tréimhse:

	2018 €
Ioncam Tobhaigh	
Gnóthais Árachais	2,562,871
Institiúidí Creidmheasa	989,270
Comhair Chreidmheasa	440,725
Idirghabhálaithe Miondíola agus Gnólachtaí Bainistíochta Fiach	507,424
Gnólachtaí Infheistíochta	122,539
Gach catagóir eile	16,661
Iomlán	**4,639,490**

B) Maoiniú Státchiste

Fuarthas maoiniú Oireachtais €950,000 in 2018 ó Vóta 7 - Oifig an Aire Airgeadais, fotheideal B5.

3. Cuntas Caipitil

	2018 €
Aistrithe ó chomhlachtaí oidhreachta	756,649
Cistí leithdháilte chun sócmhainní seasta a fháil	242,659
Amúchadh de réir dímheasa	(297,874)
Aistriú chuig/(ó) an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais	(55,215)
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig	**701,434**

4. Costais Riaracháin

	Nóta	2018 €
Tuarastail agus Costais Foirne	**4a**	2,905,315
Conraitheoirí		288,416
Táillí Dlí	**4c**	768,739
Cíos		264,978
Costais Riaracháin Eile	**4e**	140,270
Táillí Ballraíochta & Síntiúis & Cumarsáid		73,514
Luach Saothair na Comhairle		84,600
Idirghabhálaithe Seachtracha		63,552
Foráil le haghaidh Drochfhiach		11,476
Drochfhiacha Díscríofa		1,175
Táillí Cuntasaíochta		155,775
Táillí Gairmiúla		43,932
Oiliúint Foirne		27,828
Cothabháil		69,598
Gníomhaíochtaí Eolais		83,505
Tacaíocht Sheachtrach		16,493
Costais Stáiseanóireachta		66,414
Árachas		28,876
Glanadh		25,208
Dlí & Sainchomhairleoireacht Comhairle		3,690
Earcaíocht		28,112
Taisteal agus Cothabháil agus Seomraí Cruinnithe ar Cíos		17,754
Gréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (Comhdháil INFO)		27,322
Costais eile a bhaineann leis an bhFoireann	**4f**	19,403
Iniúchadh Seachtrach		17,000
Éisteacht ó Bhéal		6,342
Iniúchadh Inmheánach		23,385
Speansais na Comhairle		4,006
Láimhseálaithe Cásanna Seachtracha		103,716
		5,370,394

a) Tuarastail agus Costais Foirne

	2018 €
Tuarastal	2,652,896
Costais ÁSPC Fostóra	252,419
	2,905,315

Líon Foirne

Bhí Coibhéis Lánaimseartha 49.2 fostaithe amhail an 31 Nollaig 2018.

Asbhaintí a Bhaineann le Pinsean

Baineadh tobhach pinsean €107,739 ó chomhaltaí foirne.

b) Costais Tuarastail an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman

	2018 €
Thosaigh an tOmbudsman 20-04-15	
Tuarastal	154,202
Ranníocaíochtaí Pinsin	38,550
Ranníocaíochtaí Pinsin - Riaráistí (2015 go 2018)*	29,441
	222,193

	2018 €
Thosaigh an Leas-Ombudsman 22-01-16	
Tuarastal	120,585
Ranníocaíochtaí Pinsin	25,769
	146,354

Íocaíochtaí Breise

Léirítear sna híocaíochtaí tuarastail thuas an luach saothair iomlán a fuair an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman, ní bhfuair siad aon íocaíochtaí eile. Tá an tOmbudsman ina chomhalta de Scéim Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman 2016. Léigh nóta 10. Toisc go bhfuil an Leas-Ombudsman reatha ar iasacht ón Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, tá sí fós ina comhalta de Scéim Aoisliúntais a máthair-Roinne.

** I ndiaidh athbhreithniú ar an bpárolla in 2019, cinneadh gur ríomhadh ranníocaíochtaí aoisliúntais an Ombudsman bunaithe ar an aicme ÁSPC mhícheart, agus dá bhrí sin nár íocadh dóthain ranníocaíochtaí aoisliúntais. Bhí na ranníocaíochtaí fostóra don tréimhse 2015 go 2018 €29,441 ró-íseal. Cuireadh socruithe riachtanacha i bhfeidhm chun na tearc-íocaíochtaí a bhailiú agus cúrsaí a dhéanamh níos rialta i ndiaidh an athbhreithnithe.*

Cuimsítear leis an bpríomhphearsanra bainistíochta:

- Ger Deering, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
- Elaine Cassidy, an Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
- Diarmuid Byrne, an Stiúrthóir Seirbhís Réitigh Díospóidí
- MaryRose McGovern, an Stiúrthóir Imscrúduithe, Breithnithe agus Seirbhísí Dlí
- Tara McDermott, an Stiúrthóir Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise
- Kevin De Barra, an Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide
- Ba é an luach saothair iomlán a íocadh leis an bpríomhphearsanra bainistíochta €664,777.

Íocaíochtaí Foirceanta

Ní raibh aon íocaíochtaí foirceanta sa bhliain.

c) Táillí Dlí

Áiríodh le Costais Dlí a aisghabhadh i dtáillí dlí €24,906.

d) Costais Sochair Scoir

Mar a phléitear i mbeartas cuntasaíochta 1(h), ní aithníonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean dliteanas sochar scoir maidir leis na scéimeanna sochair shainithe don fhoireann agus don Ombudsman. Leagtar amach sa tábla thíos an dliteanas maidir leis na costais riachtanacha a bhaineann leis na scéimeanna pinsean a mhaoiniú:

	2018 €
Ranníocaíocht Fostóra - Scéim Aoisliúntais Foirne	362,925
Costais Phinsean Foirne - Scéim Sochair Shainithe	10,803
	373,728

e) Costais Riaracháin Eile

	2018 €
Muirear Seirbhíse	67,346
Muirir Stórála	44,974
Ceannacháin TF	21,323
Cúiréir	1,880
Muirir Bhainc	4,747
	140,270

f) Costais eile a bhaineann leis an bhFoireann

Áirítear speansas bainteach leis na soláthairtí bialainne (€11,533) agus leas foirne (€7,870) a sholáthar le Costais eile a bhaineann leis an bhFoireann.

5. Réadmhaoin, Gléasra agus Trealamh

	Trealamh Ríomhaireachta	Daingneáin, Troscán agus Trealamh Oifige	Feabhsuithe Léasachta	Iomlán
	€	€	€	€
Costas				
Amhail an 1 Eanáir 2018	499,814	261,900	1,228,449	1,990,163
Aistriú an Ombudsman Pinsean	4,631	-	52,263	56,894
Breiseanna i rith na tréimhse	73,799	30,601	138,259	242,659
Diúscairtí i rith na tréimhse	(330,188)	(23,871)	-	(354,059)
Amhail an 31 Nollaig 2018	**248,056**	**268,630**	**1,418,971**	**1,935,657**
Dímheas Carntha				
Amhail an 1 Eanáir 2018	461,392	233,684	576,920	1,271,996
Aistriú an Ombudsman Pinsean	2,733	-	15,679	18,412
Muirear i gcomhair na tréimhse	54,423	19,575	223,876	297,874
Diúscairtí i rith na tréimhse	(330,188)	(23,871)	-	(354,059)
Amhail an 31 Nollaig 2018	**188,360**	**229,388**	**816,475**	**1,234,223**
Glanluach de réir na Leabhar				
Amhail an 31 Nollaig 2018	**59,696**	**39,242**	**602,496**	**701,434**

Tugadh faoi fheabhsuithe léasachta chun an cónascadh le hOifig an Ombudsman Pinsean, i measc nithe eile, a éascú.

6. Airgead sa Bhanc

	2018 €
Cuntas Reatha	1,207,103
Cuntas Pinsean Uimh. 2	4,972,175
Cuntas Taisce Prapéilimh	38,506
Cuntas Taisce Platanaim 3 Mhí	300,997
Mionairgead	6
Cártaí Creidmheasa	(1,641)
	6,517,146

7. Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhraithe

	2018 €
Féichiúnaithe	491,428
Soláthar i gcomhair Drochfhiach	(95,087)
Réamhíocaíochtaí	119,159
	515,500

8. Dliteanais Reatha

	2018 €
Suimeanna dlite laistigh de bhliain amháin:	
Creidiúnaithe	341
Speansais Fhabhraithe	412,842
ÍMAT	80,183
Asbhaintí Párolla	111,640
Cáin Shiarchoinneálach Seirbhísí Gairmiúla	53,493
Creidiúnaithe Eile	(6,276)
Ranníocaíochtaí Pinsin	5,341,274
	5,993,497

9. Foráil do Sheirbhísí Dlí

FORÁIL	2018 €
Costais Dlí	
Foráil aistrithe ó na comhlachtaí oidhreachta	724,245
Breiseanna leis an bhforáil	25,826
Suimeanna muirearaithe ar an bhforáil	(102,610)
Coigeartú le foráil aistrithe	(119,206)
Suim amhail deireadh na bliana	**528,255**

10. Aoisliúntas – Scéimeanna Aoisliúntais na Foirne agus an Ombudsman/an Leas-Ombudsman

Maidir le scéimeanna aoisliúntais na foirne agus an Ombudsman/an Leas-Ombudsman araon, mhol an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean don Roinn Airgeadais gur cheart don Stát freagracht a ghlacadh as an dliteanas do na sochair scoir arna n-íoc faoi na Scéimeanna i gcomaoin íocaíocht bhliantúil céatadáin de thuarastail chomhaltaí na Scéimeanna. Tá an moladh bunaithe ar an bprionsabal go mbeadh na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra agus fostaí ag leibhéal nach mbeadh an Státchiste nochta do dhliteanais a bheadh níos mó ná an t-ioncam a d'fhabhrófaí thar imeacht na mblianta don Státchiste. Rinneadh leasú reachtúil, a achtaíodh agus a síníodh ina dhlí an 11 Iúil 2013, in Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2013 ina bhforáiltear go gcuirfí maoiniú Oireachtais ar fáil don dá scéim sin. In 2018 rinne an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean iarratas foirmiúil leis an Roinn Airgeadais machnamh a dhéanamh ar aistriú na ndliteanas don dá Scéim. D'fhreagair an Roinn le hiarratais ar fhaisnéis bhreise, a chuir an OSAP ar fáil. Tá plé fós ar bun leis an Roinn Airgeadais maidir leis an moladh thuasluaite.

Ar feitheamh chinneadh na Roinne Airgeadais maidir le socruithe molta an mhaoinithe pinsean, cuimsítear ranníocaíochtaí aoisliúntas fostóra sa bhliain mar na costais sochar scoir sa Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe. Ríomhtar na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra mar chéatadán de na tuarastail ábhartha, suim €333,484.

Is é an dliteanas pinsean don dá scéim sin amhail an 31 Nollaig 2018 €7,673,000. Ní léirítear an dliteanas pinsean do na scéimeanna sin sna ráitis airgeadais seo. Tugtar meastachán ar an dliteanas thíos. Tá sé sin bunaithe ar luacháil achtúireach a rinne achtúire cáilithe leis na toimhdí airgeadais thíos chun críche FRS 102.

	31-Noll-18	31-Noll-17
Ráta lascaine	2.20%	2.10%
Ráta méadaithe ar thuarastail	3.20%	3.30%
Ráta méadaithe ar phinsin	2.70%	2.89%
Boilsciú	1.70%	1.80%

Tá na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra agus fostaí agus suimeanna faighte i leith na dteidlíochtaí a ghéill fostaithe aistrithe do na scéimeanna aoisliúntais sin á gcoinneáil ag an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ar feitheamh chinneadh na Roinne Airgeadais ar na socruithe maoinithe le haghaidh na scéimeanna aoisliúntais. Áirítear sochair scoir agus íocaíochtaí cnapshuime na scéimeanna i gcoinne na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra agus fostaí coinnithe carntha. B'ionann suim charntha na ranníocaíochtaí aoisliúntais coinnithe lúide sochair pinsean agus íocaíochtaí cnapshuime amhail deireadh Nollaig 2018 agus €5,341,274 a thaifeadtar mar dhliteanas reatha (léigh nóta 8).

Cuntas Pinsean Creidiúnaí

Ar feitheamh chinneadh na Roinne Airgeadais maidir le socruithe maoinithe mar a phléitear thuas, déantar anailís ar shuimeanna atá á gcoinneáil le híoc leis an Roinn Airgeadais mar atá thíos. Rinneadh íocaíochtaí don fhoireann SPSPS leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe:

	2018 €	2017 €
Aistriú ó chomhlacht oidhreachta	5,257,119	4,844,500
Ranníocaíochtaí Fostaithe	152,091	120,845
Ranníocaíochtaí Fostóra	506,975	443,544
Ús bainc	-	293
lúide: pinsin íoctha	(152,058)	(152,063)
lúide: aistriú amach	(74,794)	-
lúide: Íocaíochtaí na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe - SPSPS	(348,059)	-
	5,341,274	**5,257,119**

10a Aoisliúntas – Foireann na Scéime Aonair

Anailís ar na costais sochair scoir iomlána a thabhaítear ar an Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe i leith na gcomhaltaí foirne ar comhaltaí iad den Scéim Aonair.

An Scéim Pinsean Aonair	2018 €	2017 €
Ranníocaíochtaí Fostóra Iomlána	128,036	83,370
Costais Seirbhíse Reatha*	158,000	140,000
Costais Úis	10,000	6,000
Coigeartuithe ar Mhaoiniú Pinsean Státchiste Iarchurtha	(168,000)	(146,000)
Iomlán tabhaithe ar an Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe	**128,036**	**83,370**

*Áiríodh ranníocaíochtaí fostaí sa ríomh ar fhigiúr na gcostas seirbhíse reatha.

Chinn an tAire Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, bunaithe ar bhreithnithe achtúireacha agus de bhun alt 16 (4) den Acht um Pinsin na Seirbhíse Poiblí (Scéim Aonair agus Forálacha Eile), 2012:

- tá ranníocaíocht fostóra le híoc i leith comhaltaí áirithe de scéim Pinsean Aonair na hEarnála Poiblí agus
- tá ráta na ranníocaíochta Fostóra sin comhionann le trí hoiread na ranníocaíochta fostaí a íocann comhalta de chuid na scéime aonair.

Caithfidh comhlachtaí na seirbhíse poiblí ranníocaíochtaí fostóra a íoc má tá na comhlachtaí sin á maoiniú go hiomlán nó go príomha ó fhoinsí seachas go díreach nó go hindíreach ón bPríomhchiste. Mar chomhlacht poiblí féin-mhaoinithe, léiríonn an tsuim €128,036 dliteanas an OSAP do ranníocaíochtaí fostóra le scéim Pinsean Aonair na Seirbhíse Poiblí. Níor íocadh an tsuim dlite leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe fós agus tá sé san áireamh i suimeanna iníoctha (Nóta 8).

10b Gluaiseacht sna glanoibleagáidí le sochar sainithe i rith na bliana airgeadais

	2018 €	2017 €
Glandliteanas Pinsean amhail an 1 Eanáir	317,000	155,000
Costais Seirbhíse Reatha	158,000	140,000
Costais Úis	10,000	6,000
Caillteanais/(gnóthachain) taithí ar dhliteanais scéime	-	27,000
Athruithe ar thoimhdí	(31,000)	(11,000)
Glandliteanas Pinsean amhail an 31 Nollaig	**454,000**	**317,000**

10c Maoiniú iarchurtha le haghaidh sochair scoir

Aithníonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean na suimeanna sin mar shócmhainn a chomhfhreagraíonn don dliteanas iarchurtha neamh-mhaoinithe le haghaidh sochair scoir ar bhunús na dtoimhdí a ndéantar cur síos orthu thuas, agus roinnt imeachtaí roimhe sin. Áirítear leis na himeachtaí sin bonn reachtúil do bhunú na scéime sochar scoir, agus an beartas agus cleachtas atá i bhfeidhm faoi láthair maidir le pinsin na seirbhíse poiblí a mhaoiniú, lena n-áirítear ranníocaíochtaí fostaithe agus an próiseas meastachán bliantúil.

10d Oibleagáidí le sochar sainithe (SPSPS)

	2018 €	2017 €
Oibleagáidí le sochar sainithe	**454,000**	**317,000**

11. Ceangaltais Airgeadais

Ní raibh aon cheangaltais chaipitil ann le haghaidh caiteachas caipitil amhail an 31 Nollaig 2018.

12. Dliteanais Theagmhasacha / Caingne Dlí

Bíonn cinntí an Ombudsman ina gceangal de réir an dlí ar pháirtithe gearáin, ach is féidir leis an ngearánach nó an soláthraí seirbhísí airgeadais freagróra achomharc a dhéanamh leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh. Is féidir agóid a dhéanamh in aghaidh Cinnidh san Ard-Chúirt freisin ar Mhodh Athbhreithnithe Bhreithiúnaigh. D'fhoráil an Chomhairle do chostais a bhfuiltear ag súil leo maidir leis na hachomhairc ar fad a fógraíodh di, amhail an 31 Nollaig 2018 (léigh nóta 9). Níor fhoráil an Chomhairle d'aon achomhairc eile ná d'imeachtaí Athbhreithnithe Bhreithiúnaigh a d'fhéadfaí a fhógairt di amach anseo, i leith Cinntí a eisíodh faoin 31 Nollaig 2018. Ní féidir meastachán iontaofa a thabhairt ar leibhéal measta imeachtaí cúirte dá leithéid ná na costais dlí lena mbainfeadh.

13. Comhaltaí Comhairle – Nochtadh Leasanna

Ghlac an Chomhairle le nósanna imeachta de réir treoirlínte a d'eisigh an Roinn Airgeadais maidir le nochtadh leasanna na gcomhaltaí Comhairle agus cloíodh leis na nósanna imeachta sin i rith na tréimhse. Ní raibh aon idirbhearta sa bhliain i leith ghníomhaíochtaí na Comhairle ina raibh leas tairbhiúil ag na comhaltaí Comhairle.

14. Ceanglas Léasa

Ceanglas Léasa	2018 €
Dlite laistigh de bhliain amháin	333,940
Dlite laistigh de dhá bhliain go cúig bliana	1,335,760
Dlite i ndiaidh cúig bliana	758,034
	2,427,734

Cóiríocht

D'oibrigh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ó áitreabh amháin ar an tríú agus ceathrú hurlár (ó mhí an Mhárta 2013) i dTeach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2. Tá léas fiche bliain (a tosaíodh in 2006) ag an spás oifige ar an tríú hurlár. Tá léas 11 bhliain, 1 mhí agus 15 lá (a tosaíodh i mí an Mhárta 2015) ag an spás oifige reatha ar an gceathrú hurlár.

Is é costas bliantúil na léasanna, lúide an muirear seirbhíse, €333,940

15. Luach Saothair na Comhairle

		2018 €
Maeve Dineen	An Cathaoirleach	21,600
Dermott Jewell	Comhalta Comhairle	12,600
Elizabeth Walsh	Comhalta Comhairle	12,600
Ken Murnaghan	Comhalta Comhairle	12,600
Deborah Reidy	Comhalta Comhairle	12,600
Valerie Bowens	Comhalta Comhairle	12,600
Don Gallagher	Comhalta Comhairle	-
		84,600

15(a) Taisteal agus Speansais na Comhairle

Déantar miondealú ar na speansais taistil agus chruinnithe a íocadh leis an gCathaoirleach agus leis na Comhaltaí Comhairle mar seo a leanas:

	2018 €
Speansais Taistil	431
Speansais Chruinnithe	3,575
	4,006

16. Idirbhearta Páirtí Ghaolmhair

Níor tuairiscíodh aon idirbhearta páirtí ghaolmhair i rith na bliana atá á hathbhreithniú.

17. Na Ráitis Airgeadais a Fhaomhadh

D'fhaomh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean na Ráitis Airgeadais ar an 4 Nollaig 2019.

An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Teach Lincoln,
Plás Lincoln,
Baile Átha Cliath 2,
D02 VH29.

Guthán: +353 1 567 7000
Ríomhphost: info@fspo.ie