An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Tuarascáil Bhliantúil 2019

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

An Clár

Tuarascáil do na hAirí	2
Ráiteas Misin	3
Tuairisc an Chathaoirligh	4
Ról na Comhairle	6
Teachtaireacht an Ombudsman	7
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	9
Creat Straitéiseach	10
Freastal ar ár bPobal	12
Nuálaíocht dár dTodhchaí	19
Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta	22
Na Ráitis Airgeadais	25
Ráiteas Rialachais agus Tuarascáil an Ombudsman	31
An Ráiteas ar Rialú Inmheánach	38

Tuarascáil do na hAirí

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

Is í seo an dara 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 2019.

Maeve Dineen
Cathaoirleach na Comhairle

30 Samhain 2020

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

Tá sé deacair coincheap na trédhearcachta a chur in iúl in aon abairt amháin, ach aithníonn a bhformhór againn í nuair a fheicimid í. Baineann an trédhearcacht leis an bhfaisnéis ar fad a theastaíonn a roinnt leis té atá á lorg; ní an fhaisnéis atá an seoltóir sásta a roinnt amháin. Baineann sí leis an eolas ar fad a chur ar fáil go hoscailte; fiú má bhíonn cuid den eolas sin míchompordach. Baineann sí le bheith ionraic agus macánta faoi na gníomhartha atá ar bun, faoin té atá ina mbun agus faoin gcúis a bhfuiltear á ndéanamh. Baineann sí le cur ar chumas daoine comhrá a bheith acu inar féidir ceisteanna a chur agus a fhreagairt go hoscailte agus go hionraic; comhthuiscint a chruthú agus constaicí a bhaint a d'fhéadfadh bac a chur ar dhaoine an fhaisnéis a theastaíonn uathu a fháil.

Tá sé éasca an chaoi a mbíonn an trédhearcacht agus an iontaoibh fite fuaite ina chéile a mhíniú. Cuireann an meascán sin cothroime agus oscailteacht in iúl a fhágann go mbíonn sé níos éasca dul i ngleic le haighnis agus argóintí. Is féidir le trédhearcacht agus iontaoibh an chaoi a dtuigeann custaiméirí na heagraíochtaí a fhreastalaíonn orthu a athrú ó bhonn, anuas ar an gcaoi a mbreathnaíonn siad orthu agus a bpléann siad leo.

Tá an trédhearcacht ag croílár mhisean an OSAP, misean a bhfuil d'aidhm leis timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean a sholáthar ina dtógtar an caidreamh idir na páirtithe bunaithe ar iontaoibh fhrithpháirteach, cothroime agus trédhearcacht.

In 2019, chuir an tOmbudsman a thiomantas soiléir do mhisean an OSAP in iúl nuair a d'fhoilsigh sé 228 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí den chéad uair. D'eascair na cinntí sin as 234 imscrúdú foirmiúil a rinne sé in 2018, agus forléargas mionsonraithe ar ghearáin a fuair an oifig in 2018.

Inniu, réitítear formhór na ngearán a fhaigheann an OSAP trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, rud a léiríonn gur féidir le cur i bhfeidhm stuama na trédhearcachta luach a chruthú fiú i suíomhanna ar nós na seirbhísí airgeadais ina leagtar an-bhéim ar an bpríobháideachas go traidisiúnta. Ach teastaíonn imscrúdú foirmiúil agus cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí i gcás líon suntasach gearán fós.

Foilsíodh na cinntí sin ina n-iomláine ionas go bhfeicfeadh an pobal iad féin na cineálacha gearán a fhaigheann an oifig, na cinntí a dhéantar, bunús na gcinntí sin agus aon cheartú nó cúiteamh a ordaítear.

Táim bródúil as a bheith i mo chathaoirleach ar eagraíocht a chuireann an leibhéal sin faisnéise ar fáil don phobal dá deoin féin agus tá súil agam go gcabhraíonn sé lenár bpáirtithe leasmhara ar fad agus iad ag plé leis an OSAP trí thuiscint shoiléir a sholáthar ar an gcaoi a n-oibríonn an eagraíocht.

Ba é an bhliain atá á hathbhreithniú anseo an dara bliain dár bplean straitéiseach uaillmhianach dar teideal "Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú", plean a mhairfidh ceithre bliana. Tá an-áthas orm a thuairisciú go bhfuil ár ndul chun cinn bunaithe ar an bplean sin fós ar an mbóthar ceart. Ba mhór an chabhair a bhí ann gur cheadaigh an tAire Airgeadais, Paschal Donohoe, 35 post breise i ndiaidh don OSAP Plean don Lucht Saothair a chur faoina bhráid, le lántacaíocht na Comhairle.

Lean an Chomhairle i rith na bliana lena ról maidir le héifeachtúlacht agus éifeachtacht an OSAP a athbhreithniú go rialta. Áiríodh faomhadh an bhuiséid do 2020 leis sin. Thacaíomar freisin le forbairt na bPríomhtháscairí Feidhmíochta chun dul chun cinn na spriocanna straitéiseacha a thomhas agus muid ag cur ár bplean straitéiseach i bhfeidhm. Maoinítear an OSAP fós trí dhá fhoinse ar leith; maoinítear bainistiú na ngearán faoi sheirbhísí airgeadais le tobhach ar an tionscal agus maoinítear gearáin faoi phinsin leis an Státchiste, tríd an Roinn Airgeadais. Mhaoirsigh an Chomhairle bainistiú agus bailiú thobhach na seirbhísí airgeadais, a shocraíonn an Chomhairle, i rith na bliana.

De réir an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú, thug an Chomhairle faoi mheasúnú ar a feidhmíocht féin i rith 2019. Rinneadh athbhreithniú agus nuashonrú ar théarmaí tagartha an Choiste Airgeadais agus an Choiste Iniúchóireachta agus Riosca.

Tá Comhairle agus Oifig an OSAP tiomanta do dhea-chleachtais rialachais a chumasú agus leanúint leo. Chuige sin, tá áthas orm a dheimhniú gur chomhlíon na táillí agus speansais a íocadh leis na comhaltaí Comhairle in 2019 forálacha an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú go hiomlán, lena n-áirítear an prionsabal 'Duine Amháin, Tuarastal Amháin'.

Ba mhaith liom an deis seo a thapú chun buíochas a ghabháil le Ger, a fhoireann ardbhainistíochta, agus an fhoireann ar fad san OSAP as a ndíograis agus a dtiomantas leanúnach in 2019. Is mór agam freisin mo chuid comh-Chomhaltaí Comhairle agus ba mhaith liom buíochas ó chroí a ghabháil leo as a dtacaíocht agus a dtreoir leanúnach i rith na bliana. Bhí an Chomhairle ríthábhachtach do sholáthar fadtéarmach ár straitéise.

Ba bhliain ghnóthach agus éachtach an bhliain atá á hathbhreithniú don OSAP, ach ag breathnú siar anois air, ciúnas roimh anfa a bhí i gceist. Ní fhéadfadh aon duine na dúshláin sochaí agus gheilleagracha a chruthódh an coróinvíreas i míonna tosaigh 2020 a thuar. Cé go mbeidh iarmhairtí an choróinvíris le brath as seo go ceann na mblianta fada, tá súil agam go gcuirfidh an fhaisnéis bhreise a thosaíomar ag soláthar don phobal in 2019 le cinntiú go mbeidh na hearnálacha seirbhísí airgeadais agus pinsean fós ábhartha agus go mbeidh iontaoibh astu sa ré éiginnte amach romhainn.

Maeve Dineen

Maeve Dineen
An Cathaoirleach

Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Ról na Comhairle

In 2019, 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 Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 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; ar an dara dul síos tá freagrachtaí maoirseachta áirithe uirthi maidir le hobair an OSAP, lena n-áirítear a freagrachtaí i leith:

- Buiséad bliantúil an OSAP a fhaomhadh;
- Plean straitéiseach an OSAP a fhaomhadh;
- Éifeachtúlacht agus éifeachtacht an OSAP a athbhreithniú go rialta.

Tugtar breac-chuntas ar bheathaisnéis gach comhalta Comhairle ar leathanaigh 32–35, 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 le haghaidh 2019 a chur i láthair na Comhairle. I ndiaidh bhunú rathúil an OSAP in 2018, ba bhliain thábhachtach fáis an dara bliain oibríochta don eagraíocht agus muid i mbun dul chun cinn suntasach agus tábhachtach ar na spriocanna inár bPlean Straitéiseach a bhaint amach.

D'ullmhaíomar Plean don Lucht Saothair in 2018 inar sainaithníodh na hacmhainní breise foirne a theastaigh chun cuspóirí an Phlean Straitéisigh a bhaint amach. D'fhaomh an tAire Airgeadais an Plean don Lucht Saothair agus thug cead chun 35 comhalta foirne breise a earcú. Díríodh go láidir ar an bPlean sin a chur i bhfeidhm agus ar an earcaíocht i rith 2019. Faoi dheireadh 2019, bhí 63 comhalta foirne againn, agus líon mór comhaltaí nua foirne ar tí tosú leis an eagraíocht go luath in 2020.

Ó bunaíodh an OSAP, bhí an díocas chun éifeachtúlachta agus éifeachtachta ina phríomhthosaíocht agus muid ag oibriú chun caighdeán ár seirbhíse a fheabhsú agus na tréimhsí feithimh a laghdú. In 2019, fuaireamar 4,969 gearán incháilithe agus dhúnamar 4,569 gearán. Bhí baint lárnach ag earcaíocht agus forbairt ghairmiúil leanúnach ár ndaoine, anuas ar bheachtú leanúnach ár bpróiseas, leis an ngarsprioc thábhachtach a bhain an eagraíocht amach i mí na Samhna 2019 nuair a dhúnamar, den chéad uair riamh ó bunaíodh an OSAP, níos mó gearán ná mar a fuaireamar an mhí sin. Ba sprioc mhór é sin dúinn, agus leanadh leis an treocht i mí na Nollag agus in 2020 a léiríonn an dul chun cinn a rinneamar chun gearáin a fuaireamar le hoidhreacht a ghlanadh agus seirbhís níos tapa agus níos fearr a chur ar fáil. Léirítear freisin an dul chun cinn mór a rinneamar ar fheabhsú ár bpróiseas gnó agus ár dtionscnamh dearbhaithe cáilíochta. De bharr an dul chun cinn sin, bhíomar in ann na Príomhtháscairí Feidhmíochta a fhorbairt in 2019, a tháinig i bhfeidhm ó mhí Eanáir 2020.

Cruthaíonn na Príomhtháscairí Feidhmíochta sin bearta sonracha, intomhaiste agus faoi theorainn ama a dtomhaisfear ár gcuid seirbhísí ina gcoinne. Anuas air sin, chuireamar tús in 2019 le tionscadal chun an chéad Straitéis TFC don OSAP a fhorbairt, straitéis a chuirfidh bonn taca faoi fhorbairt an OSAP sna blianta amach romhainn agus faoi chomhlíonadh ár gcuspóirí straitéiseacha.

Ba chuid mhór dár gcuid oibre in 2019 na gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin fós, agus fuaireamar nach mór 500 gearán i rith na bliana a bhain le rátaí úis rianúcháin ar mhorgáistí. Tháinig sé sin anuas ar an 600 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin a bhí idir lámha nuair a bunaíodh muid, agus an 700 gearán dá leithéid a fuarthas i rith 2018. In 2019, tá áthas orm a thuairisciú go ndearnamar dul chun cinn suntasach sa réimse sin agus gur dhúnamar 516 gearán a bhain le rátaí úis rianúcháin ar mhorgáistí.

I mí Feabhra 2020, d'fhoilsigh mé cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a bhain le gearáin faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais i rith 2019, chomh maith le cinntí a bhain le rátaí úis rianúcháin ar mhorgáistí. Dá bharr sin tá beagnach 650 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí inár mBunachar Sonraí Cinntí. I dteannta théacs iomlán na gcinntí a fhoilsiú, d'fhoilsigh mé dhá Achoimre ar Chinntí, ceann a bhain go sonrach le cinntí a bhain le morgáistí rianúcháin. D'fhoilsigh mé Forléargas ar Ghearáin le haghaidh 2019 freisin ina dtugtar forléargas cuimsitheach ar ghníomhaíochtaí m'Oifige in 2019. Tá siad sin ar fad ar fáil ar fspo.ie.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil lenár gcustaiméirí agus lenár bpáirtithe leasmhara ar fad, ina measc siúd comhaltaí an Oireachtais, comhlachtaí agus abhcóidí ionadaíochta tomhaltóirí agus na soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean a bhíonn ag plé lenár seirbhísí. Éascaítear torthaí dearfacha i mbainistíocht na ngearán de bharr chomhoibriú agus rannpháirtíocht dhearfach na bpáirtithe ar fad i ngearán.

Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt do Lucht Bainistíochta agus Foireann an OSAP as a dtiomantas dár gcustaiméirí ó thús deireadh 2019. Tá a díocas chun ár gcuspóirí straitéiseacha a bhaint amach idir diongbháilte agus daingean. Is mór agam díograis agus tiomantas leanúnach ár bhfoirne.

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 2019 ar fad. Ar deireadh, ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil leis an Aire Airgeadais agus lena oifigigh as a dtacaíocht agus a gcomhoibriú leanúnach agus muid ag comhlíonadh ár n-oibre agus ár bhfeidhmeanna reachtúla chun ár gcuid a dhéanamh chun an creat cosanta tomhaltóirí in Éirinn a fheabhsú.

Ger Deering
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Bunaíodh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) i mí Eanáir 2018 le hAcht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Is é ról an OSAP gearáin ó thomhaltóirí, gnóthaí beaga agus eagraíochtaí eile ina measc, in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Cuirimid seirbhís neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce ar fáil chun gearáin a réiteach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, as a n-eascraíonn socrú féideartha a chomhaontaíonn na páirtithe, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a n-eascraíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí.

Nuair nach bhfuil tomhaltóir ar bith, idir dhaoine aonair, ghnó beag agus eagraíochtaí, in ann gearán nó aighneas le soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí 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 t-aighneas, 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 cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun dul i ngleic le gearáin a dhéantar faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Féadfaidh sé a ordú go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d’ordódh sé. Féadfaidh sé a ordú do sholáthraí freisin cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Anuas air sin, féadfaidh sé a chuid cinntí a fhoilsiú go hanaithnid agus féadfaidh sé freisin ainmneacha aon soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin.

Nuair atáthar le dul i ngleic le gearáin faoi sholáthraithe pinsean, tá srian níos mó ar chumhachtaí an Ombudsman. Cé gur féidir leis ceartú a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht a rialaíonn an OSAP nach sáróidh an ceartú sin aon chaillteanas iarmhír sochair faoin scéim pinsean atá i gceist.

Chomh maith leis sin, ní féidir leis a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc. Ní féidir leis ach cás-staidéir a fhoilsiú i gcás na gcinntí pinsin (in áit an chinnidh iomláin), ná ní féidir leis ainmneacha aon soláthraí pinsean a fhoilsiú beag beann ar an líon gearán ina aghaidh ar seasadh leo, ar seasadh leo go substaintiúil, nó ar seasadh leo go páirteach in imeacht bliana.

Is próiseas mionsonraithe, cóir agus neamhchlaonta é an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann an OSAP ar ghearán, próiseas a dhéantar de réir nósanna imeachta córa. Chuige sin, bailíonn an OSAP fianaise cháipéise agus fuaime, agus ábhar eile, chomh maith le haighneachtaí uathu siúd atá páirteach san aighneas, agus malartaítear idir na páirtithe iad.

Mura ndéantar achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh, 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. Tá os cionn 600 cinneadh a bhaineann le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus a eisíodh ón 1 Eanáir 2018 go dtí an 31 Nollaig 2019 ar fáil ar ár mbunachar cinntí ar www.fspo.ie.

Creat Straitéiseach

Sheolamar ár gcéad Phlean Straitéiseach, '*Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú*', i mí an Mheithimh 2018. Tagann ár dtosaíochtaí straitéiseacha a phléitear sa Phlean Straitéiseach le creat beartais an Rialtais, 'Ár Seirbhís Phoiblí 2020', d'aon turas. Is iad spriocanna uileghabhálacha an chreata sin torthaí níos fearr a bhaint amach don phobal agus eagraíochtaí a thógáil sa tseirbhís phoiblí atá acmhainneach agus meabhrach. Bhí ár bPlean Straitéiseach reatha i bhfeidhm le 18 mí anuas, agus i rith na tréimhse sin bhí an-éileamh ar ár gcuid seirbhísí san OSAP.

Inár bPlean Straitéiseach, tugaimid tiomantas 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 dár gcustaiméirí chun plé leis an OSAP. I rith 2019, dhíríomar ar thionscnaimh a sholáthar chun na tosaíochtaí sin a chomhlíonadh agus d'éirigh linn ár dtréimhsí feithimh a laghdú agus seirbhís níos fearr a chur ar fáil dár gcustaiméirí.

"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.

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

Forléargas ar ár gCreat Straitéiseach

Rialachas agus Cuntasacht

Acmhainní

1 Freastal ar ár bPobal

- Seirbhísí a fheabhsú dár gcustaiméirí
- Éifeachtacht agus éifeachtúlacht a spreagadh
- Ár gcuid seirbhísí a dhéanamh chomh hinrochtana do chách agus is féidir
- Cumarsáid agus rannpháirtíocht leis an bpobal a fheabhsú go mór

2 Nuálaíocht dár dTodhchaí

- Dlús a chur faoi sheachadadh digiteach seirbhísí
- Cultúr nuálaíochta a chur chun cinn
- Cultúr fianaise agus measúnaithe a leabú

3 Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta

- Gníomhú mar eagraíocht ardfheidhmíochta ag a bhfuil béim leanúnach ar eolas agus scileanna na foirne a fhorbairt
- Forbairt ghairmiúil leanúnach agus fhreagrúil
- Comhionannas, éagsúlacht agus cuimsiú a chur chun cinn
- Rannpháirtíocht fostaithe a mhéadú

Torthaí

Breithmheas agus Measúnú

1 Freastal ar ár bPobal

Is é cuspóir ár gcéad tosaíochta straitéisí seirbhísí a fheabhsú dár gcustaiméirí, ní hamháin trí chláir a chur i bhfeidhm a thapóidh ár bpróiseas gearán, ach freisin trínár bpróisis ghnó ar fud na heagraíochta a bheachtú chun éifeachtúlacht agus éifeachtacht a spreagadh. Tá inrochtaineacht ár gcuid seirbhísí ina gné thábhachtach den tosaíocht straitéiseach seo freisin agus cuireadh tionscnaimh éagsúla i bhfeidhm i rith 2019 chun timpeallacht fháilteach agus inrochtana a fheabhsú agus a chothú. Leagadh béim mhór ar chinntí agus cás-staidéir gearán a fhoilsiú chun trédhearcacht agus tuiscint ar ár bpróisis chinnteoireachta a fheabhsú do thomhaltóirí agus do sholáthraithe.

Cuspóir Straitéiseach

Seirbhísí a fheabhsú dár gcustaiméirí

Seirbhís do Chustaiméirí

In 2019, rinne an OSAP an próiseas gearán faoin tseirbhís do chustaiméirí a bheachtú agus a shainiú tuilleadh, ag forbairt Nós Imeachta Gearán láidir don tSeirbhís do Chustaiméirí ag a bhfuil ríomhphost ar leith chun gearáin a fháil agus ag sannadh acmhainn shonrach chun gearáin a fháil agus gníomhú ina leith. Rinneadh athbhreithniú ar nós imeachta gearán an OSAP don tseirbhís do chustaiméirí mar chuid d'iniúchadh inmheánach in 2019.

Chun tacú tuilleadh le seirbhís fheabhsaithe do chustaiméirí, eisíonn an OSAP suirbhé a ghintear go huathoibríoch chun deis a thabhairt do ghearánaigh aiseolas a thabhairt ar a dtaithí ar ár seirbhís nuair a dhúntar an comhad i gcéimeanna luatha an phróisis gearán.

Tugann aiseolas ónár gcustaiméirí léargas luachmhar ar a dtaithí ar ár seirbhís, agus úsáidtear é chun caighdeán ár bpróisis agus ár gcumarsáide a fheabhsú. Is buantuarascáil do Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean iad na sonraí gearán faoin tseirbhís do chustaiméirí agus cuireadh tuarascáil forléargais ina láthair i mí Mheán Fómhair 2019.

Próiseas gnó a bheachtú

I rith 2019, tugadh faoi bheachtú cuimsitheach ar na próisis ghnó, inar díríodh ar chéimeanna luatha i ngearán a dhéanamh. Mar thoradh air sin, tugtar faoi idirghníomhú i bhfad níos dírí le gearánaigh agus soláthraithe ón tús ar fad, chun seirbhís níos tapa, níos éifeachtúla agus níos éifeachtaí a sholáthar, a chinnteoidh gurb é an méid a theastaíonn ó úsáideoirí na seirbhíse is tábhachtaí. Ba é an t-athrú ba mhó gur tugadh seirbhís thiomanta Cláraithe agus Measúnaithe isteach. Déantar imscrúdú tosaigh anois ar aon ghearán a fhaightear chun a chinntiú go bhfuil sé laistigh dár ndlínse reachtaíochta, gurb é an OSAP an comhlacht cuí chun dul i ngleic leis an ngearán, agus go bhfuil dóthain eolais againn chun dul ar aghaidh leis an ngearán. Simplíodh an próiseas chun dul ar aghaidh le gearáin dhearbhaithe, agus thugamar isteach clárú aon lae do ghearáin nua chun go bhfeabhsófaí an chumarsáid le custaiméirí.

D'éirigh leis an gclár beachtaithe do phróiseas gnó bailiú na gcáipéisí a theastaíonn chun dul ar aghaidh le gearán a chuíchóiriú agus feabhsaíodh taithí an chustaiméara ar ár seirbhís Cláraithe agus Measúnaithe.

Rannpháirtíocht le Custaiméirí

I rith chéim an Chláraithe agus an Mheasúnaithe ar ghearán, tugaimid eolas dár gcustaiméirí faoin gcaoi le plé lena soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean, chun gearán a chur ar shúile an tsoláthraí. Mínímid freisin an chaoi le gearán a chur faoi bhráid an OSAP agus an chaoi a bpléimid le gearáin.

Sula gcuirtear gearán ar aghaidh chuig an gcéad chéim eile, éilíonn an OSAP ar an soláthraí iarracht a dhéanamh an gearán a réiteach trína phróiseas réitigh inmheánaigh díospóidí agus a fhreagairt deiridh a eisiúint don ghearánach. Ba cheart go léireofaí sa fhreagairt deiridh an méid a rinne an soláthraí chun an gearán a imscrúdú trína phróiseas láimhseála gearán. I gcásanna nach bhfuil an soláthraí sin tar éis dóthain plé a dhéanamh leis an ngearánach, pléifidh an OSAP go díreach leis an soláthraí seirbhísí airgeadais, chun "freagairt deiridh" a fháil ar an ngearán.

Rannpháirtíocht le Custaiméirí

D'fhreagair ár bhfoireann Cláraithe agus Measúnaithe os cionn 19,888 fiosrúchán ar an nguthán in 2019.

Fiosrúcháin ar an nGuthán:

19,888

Phléamar le 12,800 ceist ghinearálta, neamhfhoirmiúil ar ríomhphost in 2019

Ceisteanna ar Ríomhphost:

12,800

Cuairteanna ar www.fspo.ie

131,244

Gearáin

5,275

a bhfuarthas 50% díobh ar líne

Cuspóir Straitéiseach

Éifeachtacht agus éifeachtúlacht a spreagadh

Próiseas Athbhreithnithe don Dearbhú Cáilíochta

In 2019, lean an OSAP ar aghaidh lena chlár d'athbhreithnithe spriocdhírithe ar phróiseas dearbhaithe cáilíochta chun deiseanna a shainaithint chun feabhsúcháin agus éifeachtúlacht seirbhíse a chur i bhfeidhm. De bharr an athbhreithnithe ar na próisis chun comhaid a fháil agus a chur ar aghaidh go dtí an tSeirbhís Réitigh Díospóidí rinneadh athstruchtúrú ar an bhfeidhm go hOibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise agus feabhsaíodh amlínte, cáilíocht agus cumarsáid na seirbhíse.

Príomhtháscairí Feidhmíochta

De bharr thionchar an phróisis gnó fheabhsaithe, na dtionscnamh athbhreithnithe ar dhearbhú cáilíochta agus na n-acmhainní breise i dteannta a chéile, i mí na Samhna 2019, bhain an OSAP garsprioc oibríochta amach nuair a dúnadh níos mó gearán ná mar a fuarthas sa tréimhse sin, éacht a tharla arís níos déanaí in 2019 agus in 2020. Mar gheall ar an infheictheacht oibríochta mhéadaithe a chruthaigh eolas bainistíochta i bhfíor-am bhíothas in ann príomhtháscairí feidhmíochta sonracha, intomhaiste agus faoi theorainn ama a fhorbairt ar fud phróisis an OSAP.

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

Lean na hidirghníomhaíochtaí lenár gcustaiméirí ar bhealaí digiteacha ar aghaidh ag fás in 2019. Ach níl fáil ag cuid de chustaiméirí an OSAP ar bhealaí cumarsáide ar líne, nó b'fhearr leo bealaí traidisiúnta cumarsáide a úsáid. Dá bharr sin, agus i gcaitheamh 2019, thugamar faoi oiliúint chuimsitheach lenár bhfoireann tús líne chun a chinntiú go gcuireann ár seirbhís gutháin na leibhéil is airde seirbhíse do chustaiméirí ar fáil.

Ina theannta sin, bíonn fáil ag ár gcustaiméirí ar ár seirbhísí i nGaeilge agus i mBéarla, agus nuair ba ghá chuireamar seirbhísí breise aistriúcháin agus ateangaireachta ar fáil d'úsáideoirí le teangacha eile.

Cruthaíodh limistéar fáilte nua ag oifigí an OSAP chun inrochtaineacht níos fearr ar ár seirbhísí a sholáthar dár gcustaiméirí agus dár bpáirtithe leasmhara, a chuir ar ár gcumas ár seirbhísí a chur ar fáil do chustaiméirí a mb'fhearr leo gan seirbhísí digiteacha ná gutháin a úsáid nó a bhfuil riachtanais shonracha acu.

Cuspóir Straitéiseach

Cumarsáid agus rannpháirtíocht leis an bpobal a fheabhsú go mór

An chumarsáid a fheabhsú

Tá ról tábhachtach ag cumarsáid éifeachtach an OSAP i gcosaint bhreise a sholáthar do thomhaltóirí, toisc go gcabhraíonn feasacht agus tuiscint ar chinntí an Ombudsman le tomhaltóirí agus lena n-abhcóidí agus le soláthraithe seirbhísí airgeadais, chun díospóidí a sheachaint agus a réiteach.

In 2019, d'fhoilsigh an OSAP sraith chuimsitheach tuarascálacha agus cáipéisí chun ról agus seirbhísí an OSAP a chur in iúl dár bpáirtithe leasmhara.

Thug foilsiú na gcáipéisí sin, agus díriú ar chumarsáid trí na meáin chumarsáide, deis don OSAP feasacht a mhéadú ar chumhachtaí an Ombudsman agus ar an seirbhísí a chuireann an OSAP ar fáil. Foilsíodh cinntí ar shuíomh gréasáin an OSAP a chruthaigh trédhearcacht bhreise maidir le cinntí an Ombudsman agus a chuireann acmhainn luachmhar ar fáil.

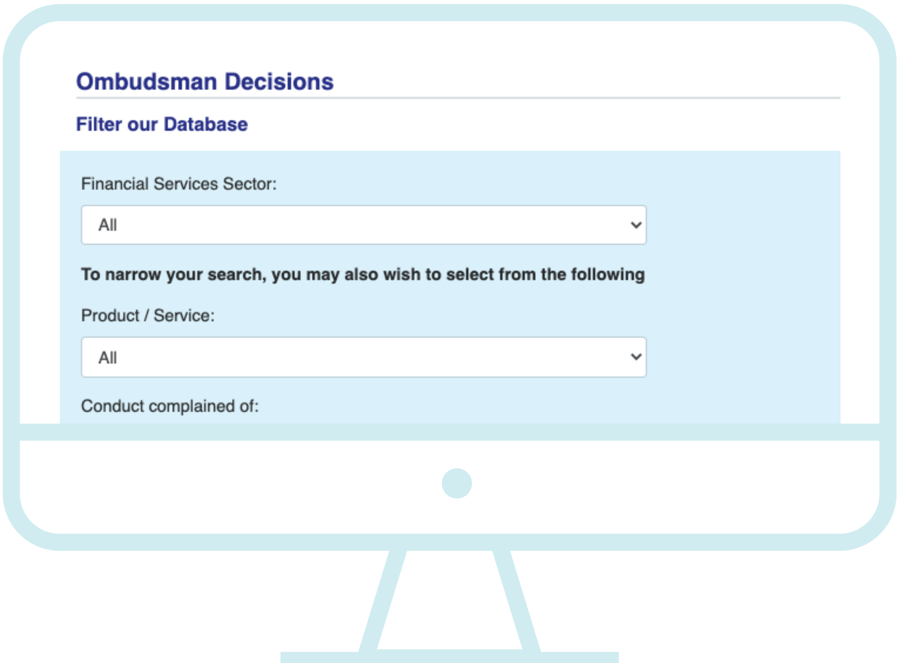
Achoimre ar Chinntí an Ombudsman atá ina gCeangal de réir an Dlí

In 2019, d'fhoilsigh an tOmbudsman a chinntí atá ina gceangal de réir an dlí den chéad uair. Forordaítear 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 nuair a bhaineann siad le gearáin faoi sholáthraithe 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.

Foilsítear cinntí an Ombudsman ar bhunachar sonraí ar líne ar www.fspo.ie/decisions.

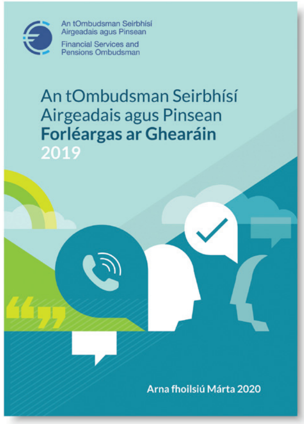
In 2019, d'fhoilsíomar freisin an chéad *Achoimre ar Chinntí an Ombudsman atá ina gCeangal de réir an Dlí*, ina dtugtar achoimre ar chinntí a bhain le gearáin a rinneadh faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus cás-staidéir faoi thrí chinneadh maidir le gearáin a rinneadh faoi sholáthraithe pinsean.

Ba chéim thábhachtach a bhí i gcinntí an Ombudsman agus an Achoimre ar Chinntí a fhoilsiú chun tuiscint ar sheirbhísí an OSAP agus ar chumhachtaí an Ombudsman a fheabhsú.



Forléargas ar Ghearáin

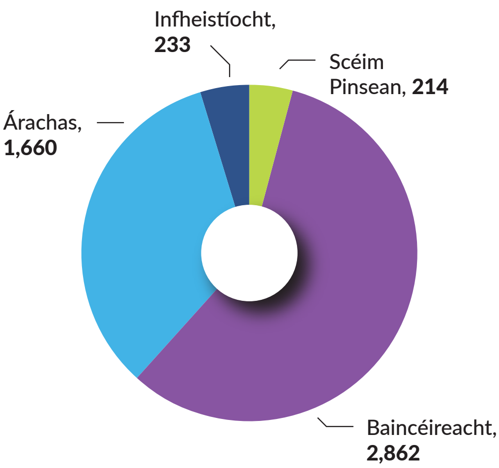
I mí an Mhárta 2019 agus de réir Alt 25(2) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, chuireamar an *Forléargas ar Ghearáin* i dtoll a chéile den chéad uair. Tugadh achoimre ann ar na gearáin ar fad a rinneadh leis an OSAP i rith 2018, athbhreithniú ar threochtaí agus patrúin sna gearáin a rinneadh leis an OSAP, miondealú ar an modh a ndeachthas i ngleic leis na gearáin, achoimre ar thoradh na ngearán ar fad a cuireadh i gcrích, 16 chás-staidéar idirghabhála agus forléargas dlí mionsonraithe.



Tá eolas san fhorléargas dlí ar chur i bhfeidhm teorainneacha ama nuair a bhí gearán á chur faoi bhráid an OSAP, ceithre chás-staidéar ar mheasúnuithe dlínsiúla ar theorainneacha ama, eolas faoi ghearáin le himeachtaí dlí agus achomhairc os comhair na hArd-Chúirte lena mbaineann.

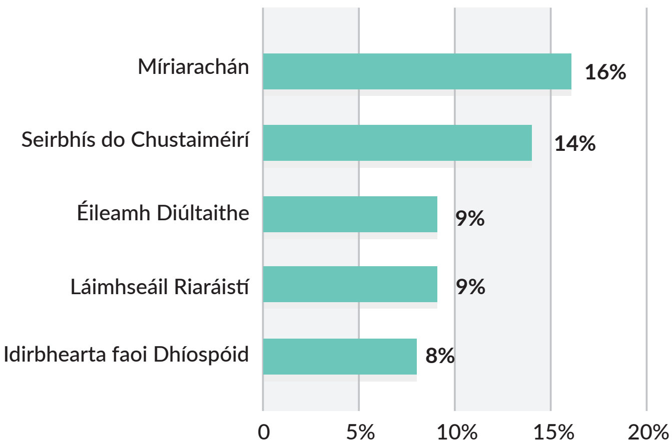
D'fhoilsigh an OSAP an dara *Forléargas ar Ghearáin* go luath in 2020 ina ndéantar anailís ar threochtaí agus téamaí ón dara bliain i mbun gnó don OSAP. Tugtar achoimre san Fhorléargas ar Ghearáin sin le haghaidh 2019 ar an 5,275 gearán a rinneadh leis an OSAP in 2019 agus tugtar sonraí faoi chuntas gearán na soláthraithe seirbhísí airgeadais ar seasadh go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach le trí ghearán nó níos mó ina n-aghaidh.

Gearán de réir earnála



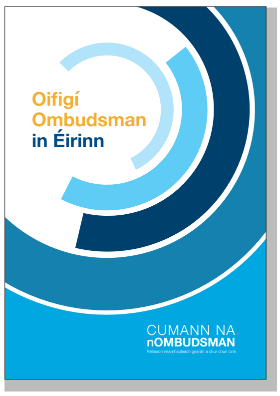
Iomlán: 4,969

Na cúig iompar is mó a ndearnadh gearán fúthu:



Oifigí Ombudsman in Éirinn

In 2019, d'oibríomar lenár gcomhghleacaithe in Oifigí Ombudsman eile chun foilseachán dar teideal '*Oifigí Ombudsman in Éirinn*' a chur i dtoll a chéile. Míníodh ról gach oifige sa tionscadal eolais comhoibríoch sin agus tugadh eolas teagmhála cabhrach don phobal ann.



Na príomhstaitisticí le haghaidh 2019

2 Nuálaíocht dár dTodhchaí

Ag deireadh leathscór blianta de dhul chun cinn digiteach atá ag athrú go tapa ar fud an domhain, leanann an OSAP ar aghaidh ag sárú an dúshláin a bhaineann lenár seirbhís a chur ar fáil i margadh atá ag éirí níos casta gach bliain. Tacaíonn na tionscnaimh a cuireadh i bhfeidhm faoin tosaíocht straitéiseach seo le nuálaíocht agus comhoibriú sa chaoi a bhfeidhmímid, chun ár scileanna agus saineolas a fheabhsú, rud a chuireann ar ár gcumas na réimsí a d'fhéadfaí a fheabhsú inár seirbhís a aithint agus aghaidh a thabhairt orthu. Cabhraíonn an pháirt a ghlacaimid i líonraí na hearnála poiblí agus i bhfóraim ombudsman idirnáisiúnta chun cultúr fianaise agus measúnaithe a fhorbairt sa láimhseáil gearán.

Cuspóir Straitéiseach

Dlús a chur faoi sheachadadh digiteach seirbhísí

Anailísíocht Sonraí Fheabhsaithe

Ba thosaíocht shuntasach don OSAP ár n-anailísíocht sonraí a fheabhsú i rith 2019. Ba chéim thábhachtach i bhforbairt ár n-inniúlachtaí anailísíochta forbairt agus cur i bhfeidhm sraith tuarascálacha eolais bainistíochta oibríochta i bhfíor-am a bhí lárnach dár gcumas chun tuairisciú níos eolaí agus níos casta a chruthú, rud a chuireann ar an gcumas dá réir ár gcuid seirbhísí a fheabhsú. Mar shampla, tá tuairiscí aiseolais níos cuimsithí a ullmhú do sholáthraithe tar éis cur le foghlaim agus feabhsú na seirbhísí réitigh díospóidí a chuireann soláthraithe ar fáil go hinmheánach.

Anuas air sin, cuireann anailísíocht sonraí fheabhsaithe an ghráinneacht mhéadaithe ar fáil dúinn a theastaíonn chun bonn eolais a chur faoi bhainistíocht straitéiseach agus oibríochta.

Rinneadh an rochtain ar anailísíocht beo a fhorleathadh chuig gach comhalta foirne san OSAP in 2019, gníomh a chuir léargas láithreach ar fáil ar ualaí oibre pearsanta agus foirne, agus ar eascair infheictheacht mhéadaithe agus solúbthacht foirne as dá réir. Tá feabhas dá bharr sin ar athléimneacht agus an cumas freagairt do líon agus treochtaí gearán.

Cuspóir Straitéiseach

Cultúr nuálaíochta a chur chun cinn

Nuálaíocht agus Roinnt Eolais

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

I mí na Nollag 2019, ceapadh an tOmbudsman mar chathaoirleach Ghréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (INFO Network) le haghaidh téarma dhá bhliain. Is é 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 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 an Mheithimh, ar iarratas oifigí Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais sa Mhalaeisia, roinn an tOmbudsman a thaithí agus a eolas, agus an méid ar foghlaimíodh faoin dea-chleachtas i modheolaíochtaí don láimhseáil gearán.

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 2019:

- Association of Chief Executives of State Agencies (ACESA)
- Cónaidhm Baincéireachta agus Íocaíochtaí na hÉireann
- Brokers Ireland
- Banc Ceannais na hÉireann
- Seirbhís Chúirteanna na hÉireann
- Cumann Bhainisteoirí na gComhar Creidmheasa (CUMA)
- An Roinn Airgeadais
- FIN-NET
- Idirghabhálaí na gCóras Airgeadais, an Airméin
- Free Legal Advice Centres (FLAC)
- Institiúid Baincéireachta
- Insurance Institute
- Insurance Ireland
- Gréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (INFO Network)
- Irish Banking Culture Board
- Cónaidhm Ghnólachtaí agus Fhostóirí na hÉireann (IBEC)
- Fóram Ombudsman na hÉireann
- Dlí-Chumann na hÉireann
- An tÚdarás Rialála Seirbhísí Dlí
- LIA
- Coistí Oireachtais
- Comhaltaí Oireachtais
- Cumann na nOmbudsman
- An tOmbudsman do Leanaí
- Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais, an Mhalaeisia
- An tÚdarás Pinsean
- Ombudsman an Phreasa
- An Líonra Nuálaíochta Seirbhíse Poiblí
- An Líonra um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí
- Securities Industry Dispute Resolution Centre, an Mhalaeisia
- An Coláiste Ollscoile, Baile Átha Cliath
- Ollscoil Oxford

Cuspóir Straitéiseach

Cultúr fianaise agus measúnaithe a leabú

Is fostaithe san earnáil phoiblí iad foireann an OSAP atá faoi réir Cód Caighdeán agus Iompar, chomh maith le beartais chorparáideacha, nósanna imeachta, ciorcláin agus fógraí oifige. Mar chomhlacht poiblí, tá an OSAP faoi réir réimse oibleagáidí reachtaíochta, lena n-áirítear an Cód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú, Nochtadh Cosanta, Saoráil Faisnéise agus Cosaint Sonraí.

Tá dhá choiste ag Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, Coiste Airgeadais agus Coiste Iniúchóireachta agus Riosca, arb iad a róil faoi seach: comhairle a chur ar an gComhairle faoi thobhach na seirbhísí airgeadais a shocrú agus aon fhadhbanna lena bhailiú, mar aon le comhairle faoi staid airgeadais leanúnach na heagraíochta; comhairle a chur ar an gComhairle faoi na próisis straitéiseacha atá i bhfeidhm le haghaidh riosca, rialú inmheánach agus rialachais.

Tá na struchtúir rialachais chorparáidigh iomchuí curtha i bhfeidhm ag an OSAP chun ceannaireacht agus bainistíocht straitéiseach na heagraíochta a chinntiú, chomh maith le córas éifeachtach rialaithe inmheánaigh. Tá córas bainistíochta riosca fónta i bhfeidhm ag an OSAP anuas ar fheidhm iniúchta inmheánaigh, agus tá sé faoi réir iniúchadh an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste agus scrúdú Thithe an Oireachtais. Tugtar níos mó eolais faoi sin inár Ráiteas Rialachais ar leathanach 31 agus ár Ráiteas ar Rialú Inmheánach ar leathanach 38 den tuarascáil seo.

Cosaint Sonraí

Treoraíonn na bunphrionsabail maidir le cosaint sonraí an OSAP agus tá sé tiomanta do chearta agus príobháideachas sonraí daoine aonair a chosaint. Tháinig an Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí i bhfeidhm bliain agus seacht mí roimh mhí na Nollag 2019. Díríodh ár gcuid oibre in 2019 ar mheasúnú ar an dul chun cinn a rinneadh ar ár bpróisis ó 2018 i leith agus leanúint le tosaíochtaí a shainiú do chosaint príobháideachais inár gcuid seirbhísí ar fad.

Ní phróiseálann an OSAP sonraí na ngearánach, sonraí catagóire speisialta ina measc, ach amháin sa mhéid gur gá sin agus gur comhréireach é chun imscrúdú leordhóthanach a dhéanamh ar aighnis agus iad a réiteach. Áirítear leis sin na sonraí pearsanta ar fad a bhailítear, a phróiseáiltear agus a stóráiltear maidir le fostaithe an OSAP, soláthraithe seirbhísí tríú páirtithe agus i bhfeidhmiú a fheidhmeanna mar chomhlacht oifigiúil. Nuair atá sonraí pearsanta á mbailiú, á bpróiseáil agus á stóráil, baineann an OSAP úsáid as bearta oiriúnacha agus sonracha chun a chinntiú go bpróiseáiltear go sábháilte iad.

Freastalaíonn comhaltaí foirne an OSAP ar líonraí cosanta sonraí sa tseirbhís phoiblí go rialta chun coinneáil ar an eolas faoi fhorbairtí sa réimse. Chinntigh an OSAP go gcomhlíontar ardchaighdeáin cosanta i gcónaí trí oiliúint thiomanta a chur ar fáil don fhoireann i gcaitheamh 2019.

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 2019, chuimsigh úsáid fuinnimh an OSAP 153,468kWh. Tá an mheán-úsáid fuinnimh in aghaidh an chomhalta foirne ag 2,057kWh, bunaithe ar 63.6 comhalta foirne agus 11 chonraitheoir seachtrach amhail an 31 Nollaig 2019. Baineadh éifeachtúlachtaí fuinnimh amach trí phrintéirí níos nuaí atá níos tíosaí ar fhuinneamh a chur in áit dhá phrintéir ilfheidhmeacha.

Cineál Fuinnimh	Leibhéal Ídithe
Leictreachas	23,801kWh
Breoslaí Iontaise (ídiú gáis)	129,667kWh
IOMLÁN	**153,468kWh**

Go nuige seo, d'fheabhsaigh an eagraíocht (agus na heagraíochtaí ar tháinig sé i gcomharba orthu) an éifeachtúlacht fuinnimh 52.8% ó 2009 i leith.

Forléargas ar Fheabhsuithe Comhshaoil

I rith 2019, stop an OSAP ag ceannach agus ag úsáid plaistigh aon úsáide. Chuireamar straitéis nua bainistíochta dramhaíola i bhfeidhm freisin chun athchúrsáil a spreagadh agus chun ár ndramhaíl ghinearálta a laghdú.

An tAcht um Shaoráil Faisnéise, 2014

Foráiltear do cheart 'rochtana amháin' ar thaifid ar ann dóibh faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014 (an tAcht). Anuas air sin, ní fhoráiltear san Acht do cheart rochtana ar thaifead ba cheart a bheith ann. Ach amháin i gcás taifid áirithe leictreonacha, ní éilítear faoin Acht go gcruthófaí taifid chun iarratas a dheonú. In 2019, fuair an OSAP trí iarratas inar lorg an t-iarrthóir taifid nárbh ann dóibh, nó nach bhféadfaí a aimsiú cé gur tógadh gach céim réasúnta chun na taifid sin a aimsiú. Cé gur diúltaíodh do na hiarratais sin, tacaíonn an OSAP le prionsabail oscailteachta, trédhearcachta agus cuntasachta an Achta, agus thriail sé mar sin, nuair ab fhéidir, na taifid ábhartha a chruthú, nó in éagmais taifead, chuir sé soiléiriú ar fáil.

Iarratais um Shaoráil Faisnéise 2019	
Deonaithe	1
Deonaithe i bPáirt	1
Diúltaithe	3
IOMLÁN	**5**

Cineálacha Iarratas um Shaoráil Faisnéise	
Duine den phobal	4
Gnó	1

3 Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta

Cuireadh raon cúrsaí oiliúna agus forbartha gairmiúla ar fáil don fhoireann i gcaitheamh na bliana. Tá forbairt ghairmiúil leanúnach ar cheann dár bpríomhthosaíochtaí agus cinntítear léi go leanann an t-eolas agus na scileanna san OSAP ag fás agus ag forbairt de réir an dea-chleachtais. Táimid an-dáiríre freisin faoinár bhfreagracht chun cultúr comhionannais, éagsúlachta agus ionchuimsithe a leabú ar fud ár n-eagraíochta agus cuirimid folláine na foirne chun cinn go réamhghníomhach.

Cuspóir Straitéiseach

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

Earcaíocht

Go deireanach in 2018, chuir an OSAP a phlean don lucht saothair faoi bhráid an Aire Airgeadais lena fhaomhadh. Fuarthas cead ón Aire Airgeadais an 26 Márta 2019 35 comhalta foirne breise a earcú. Tá sé d'aidhm ag an bPlean don Lucht Saothair aghaidh a thabhairt ar an riar mór cásanna a fuair an OSAP an 1 Eanáir 2018 ó na comhlachtaí ar tháinig i gcomharba orthu, agus aghaidh a thabhairt freisin ar an éileamh seasta ar sheirbhísí an OSAP.

In 2019, thug an OSAP faoi fheachtas suntasach earcaíochta chun 40 duine breise a fhostú, a raibh folúntais reatha a líonadh agus foireann nua a cheapadh i gceist leo.

Córas Bainistíochta Acmhainní Daonna

Ar cheann de na príomhthosaíochtaí faoinár dtríú tosaíocht straitéiseach bhí Córas cuimsitheach Ama agus Tinrimh i dteannta Bainistíocht Acmhainní Daonna a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm.

D'éirigh leis na bogearraí nua a tugadh isteach i mí Dheireadh Fómhair 2019 cumas tuairiscithe feabhsaithe a sholáthar do mheasúnú agus anailís ar na ceisteanna acmhainní daonna a chuir le léargas straitéiseach agus le straitéis acmhainní daonna an OSAP. Laghdaigh sé go mór an t-ualach riaracháin a bhaineann le gníomhaíochtaí acmhainní daonna a phróiseáil.

Cuspóir Straitéiseach

Forbairt ghairmiúil leanúnach agus fhreagrúil

Oiliúint

Ar cheann de na príomhghnéithe dár bPlean Straitéiseach tá leibhéal iomlán na gcroíscileanna san ionad oibre a fheabhsú agus feidhmíocht na heagraíochta a fheabhsú dá réir. Chuige sin, chuir an OSAP oiliúint ar fáil don fhoireann i réimsí tábhachtacha ar nós pinsean, árachais, feasacht ar fhéinmharú, nochtadh cosanta, oiliúint bainistíochta, seirbhís do chustaiméirí agus úsáid teicneolaíochta.

Chun tacú tuilleadh le forbairt na foirne, soláthraíodh oiliúint bhreise aonair nó ghrúpa i réimsí na bainistíochta tionscadal, cosanta sonraí, Saorála Faisnéise, Comhairleora Airgeadais Cáilithe, comhlíonta, soláthair, dlí agus chearta an duine. Tá uas-sciliú ár bhfoirne ina ghné riachtanach chun eolas na heagraíochta a fhorbairt agus a chinntiú go bhfuil na scileanna agus na hinniúlachtaí a theastaíonn againn chun ár gcuspóirí a chomhlíonadh.

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 in 2019, a léirigh gur chomhlíon an OSAP an t-íosleibhéal d'fhostaíocht daoine faoi mhíchumas, 3%, toisc go raibh 7.94% 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.

Amhail deireadh 2019, bhí cothromaíocht inscne 50:50 inár bhfoireann ardbhainistíochta, agus bhí cothromaíocht 59% agus 41% 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.

Líon na Foirne de réir Gráid 31/12/2019	
Ombudsman	1
Leas-Ombudsman	0
Príomhoifigeach	3
Príomhoifigeach Cúnta	6
Ardoifigeach Feidhmiúcháin	23
Oifigeach Feidhmiúcháin	24.6
Oifigeach Cléireachais	6
IOMLÁN	**63.6**

An Fhoireann Ardbhainistíochta
Ger Deering, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Elaine Cassidy, an Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (D'éirigh as Márta 2019)
MaryRose McGovern, an Stiúrthóir Imscrúduithe, Breithnithe agus Seirbhísí Dlí
Diarmuid Byrne, an Stiúrthóir Seirbhís Réitigh Díospóidí
Tara McDermott, an Stiúrthóir Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise
Kevin De Barra, an Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide (D'éirigh as Meán Fómhair 2019)

Nochtadh Cosanta

Tá beartas agus nósanna imeachta i bhfeidhm ag an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) chun Nochtadh Cosanta a dhéanamh, beartas agus nósanna imeachta a forbraíodh de réir an Achta um Nochtadh Cosanta, 2014. Leagtar amach ansin an próiseas trínar féidir le 'hoibrí' de chuid an OSAP nochtadh cosanta a dhéanamh, a dtarlóidh nuair a dhéantar nochtadh agus a ndéanfaidh an OSAP chun an té a rinne an nochtadh a chosaint.

Cuirtear eolas agus oiliúint ar Nochtadh Cosanta ar fáil don fhoireann trí sholáthraí seachtrach. Cuireann an OSAP áis ar fáil freisin don fhoireann chun nochtadh a dhéanamh le tríú páirtí neamhspleách.

Éilítear faoi alt 22 den Acht um Nochtadh Cosanta, 2014 go bhfoilseofaí Tuarascáil Bhliantúil gach bliain maidir leis an líon nochtaí cosanta a rinneadh an bhliain roimhe sin, agus aon ghníomh a rinneadh mar fhreagra ar na nochtaí cosanta sin.

De bhun an cheanglais sin, deimhníonn an OSAP nach bhfuarthas aon nochtadh cosanta de réir fhorálacha an Achta um Nochtadh Cosanta, 2014 don bhliain airgeadais ón 1 Eanáir 2019 go dtí an 31 Nollaig 2019.

Cuspóir Straitéiseach

Rannpháirtíocht Fostaithe a Mhéadú

Rannpháirtíocht Fostaithe

Leanamar lenár gclár Well@Work in 2019, clár a sheol an tOmbudsman 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.

Bhronn Foras Croí na hÉireann Gradam Óir Active@Work orainn i mí na Samhna 2019 agus áiríodh lenár gcuid iarrachtaí gur shiúil an fhoireann os cionn 10 milliún céim i dtréimhse ceithre seachtaine, chríochnaigh cúpla comhalta foirne Rothaíocht Mhórchuaird Chiarraí, Maratón Chathair Bhaile Átha Cliath agus rópáil anuas ar mhaithe le carthanas. Reáchtáladh siúlóidí staire áitiúla agus d'fhreastail roinnt den fhoireann ar chuairteanna amharclannaíochta um lón. Thiomsaíomar airgead freisin ag imeachtaí éagsúla do charthanais, comórtas bácála agus imeacht Torthaí na hAoine ina measc.

Gradam Active@Work ag Foras Croí na hÉireann. Karl Henry, Saineolaí Aclaíochta & Traenálaí Pearsanta, Fionnuala McNamee agus Frederica Doyle, comhaltaí ar Choiste Well@Work an OSAP, Tim Collins, Príomh-Oifigeach Feidhmiúcháin Fhoras Croí na hÉireann.

Na Ráitis Airgeadais

don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2019

An Clár

Tuarascáil an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste	27
Faisnéis	30
Ráiteas Rialachais agus Tuarascáil an Ombudsman	31
An Ráiteas ar Rialú Inmheánach	38
An Ráiteas ar Ioncam, Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe	40
An Ráiteas ar Ioncam Cuimsitheach	41
An Ráiteas ar Staid an Airgeadais	42
An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid	43
Nótaí leis na Ráitis Airgeadais	44

An tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste

Tuarascáil 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 chríoch an 31 Nollaig 2019 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 2019 agus ar a ioncam agus caiteachas do 2019 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 €807,000 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.

Tuarascáil an AC&C (ar lean)

Bunús na tuairime

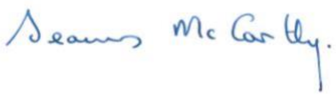
Thug mé faoi m'iniúchadh ar na ráitis airgeadais de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta ar Iniúchadh (ISAnna), mar a fheidhmíonn Eagraíocht Idirnáisiúnta na nArd-Institiúidí Iniúchóireachta iad. Déantar cur síos ar mo chuid freagrachtaí faoi na caighdeáin sin san aguisín leis an tuarascáil seo. Tá mé neamhspleách 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.

Tuairisciú 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 tuarascáil 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

12 Samhain 2020

Aguisín leis an tuarascáil

Freagrachtaí an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Mar a leagtar amach sa ráiteas rialachais, 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 thuarascáil 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 thuarascála. 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 chuimsíonn 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 shainaithním 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 shainaithním 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.

Faisnéis

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Ger Deering

Comhaltaí Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Maeve Dineen – *An Cathaoirleach*
Valerie Bowens
Don Gallagher
Dermott Jewell
Ken Murnaghan
Deborah Reidy
Elizabeth Walsh

Seoladh

Teach Lincoln
Plás Lincoln
Baile Átha Cliath 2
D02 VH29

Cuntasóirí

Crowleys DFK
16/17 Faiche an Choláiste
Baile Átha Cliath 2

Iniúchóirí

An tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste
3A Sráid an Mhéara Uachtarach
Baile Átha Cliath 1

Suíomh gréasáin

www.fspo.ie

Ráiteas Rialachais agus Tuarascáil an Ombudsman

Rialachas

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 Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean 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 4, Alt 40 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 40 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 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 2019.

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 2019.

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	9 Eanáir 2017 (Athcheapachán)
Don Gallagher	Comhalta	9 Eanáir 2017
Elizabeth Walsh	Comhalta	9 Eanáir 2017 (Athcheapachán)

Tabharfaidh an Chomhairle faoi mheastóireacht féinmheasúnaithe sa dara ráithe de 2020 don bhliain airgeadais ó mhí Eanáir go mí na Nollag 2019.

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 clár 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

Tá taithí fhorleathan shinsearach ag Valerie Bowens (B.Comm., Máistreacht sa Staidéar Gnó, Dioplóma i nDlí na Seirbhísí Airgeadais agus Teastas Iarchéime sa Nuálaíocht, Fiontraíocht agus Fiontar [gach ceann ó UCD] agus cáilíocht ón Institiúid Stiúrthóirí) ar chomhlíonadh, riosca, rialachas agus rialáil. Tá sí ina comhalta faoi láthair ar Bhord an Údaráis um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann (NSAI), agus ina Cathaoirleach ar a fhochuideachta i Stáit Aontaithe Mheiriceá, NSAI Inc. Is Stiúrthóir freisin í ar Investor Compensation Company DAC, agus comhalta ar raon Coistí Iniúchóireachta, Riosca agus Rialachais. I measc a taithí feidhmeannaigh, bhí sí ina Stiúrthóir Bainistíochta agus Ceann Tíre Comhlíonta in BNY Mellon, Stiúrthóir Comhlíonta Rialála in Dillon Eustace Solicitors, Bainisteoir Sinsearach in AIB, agus Rialálaí Sinsearach sa Bhanc Ceannais. Tá sí ina comhalta den Institiúid Stiúrthóirí agus den Association of Compliance Officers in Ireland faoi láthair.

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 Stiúrthóir Cairte é leis an Institute of Directors sa Ríocht Aontaithe. 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. (Mgmt.) Dlí [Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath]). Áirítear lena ionadaíocht Cathaoirleach/Stiúrthóir ar an Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí, Éire; Stiúrthóir ar an Investor Compensation Company Limited i mBanc Ceannais na hÉireann; agus comhalta de Ghrúpa Geallsealbhóirí Baincéireachta an Údaráis Baincéireachta Eorpaigh. Tá creidiúnú ag Dermott i bhFiosrúchán Fostaíochta agus in Idirghabháil, agus an Teastas Gairmiúil i Rialachas ón bhForas Riaracháin/UCD. Tá sé ina chomhalta d'Institiúid Idirghabhálaithe na hÉireann (MII) agus den Institiúid Stiúrthóirí.

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.

In 2019, ba iad an dá choiste bhunaithe:

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 staid 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 2019 thíos, chomh maith leis na táillí agus speansais a fuair gach comhalta:

	Comhairle	An Coiste Iniúchóireachta agus Riosca	An Coiste Airgeadais	Táillí 2019 €	Speansais 2019 €
Líon Cruinnithe	6	2	3		
Maeve Dineen	6 as 6			21,600	-
Valerie Bowens	5 as 6	2 as 2		12,600	-
Dermott Jewell	6 as 6	2 as 2		12,600	-
Ken Murnaghan	6 as 6	2 as 2		12,600	-
Deborah Reidy	6 as 6		3 as 3	12,600	479
Elizabeth Walsh	6 as 6		3 as 3	12,600	264
Don Gallagher	6 as 6		3 as 3	0*	-

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

Athruithe ar an bPríomhphearsanra

D'éirigh an Leas-Ombudsman as a post i mí an Mhárta 2019. D'éirigh an Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide as a phost i mí Mheán Fómhair 2019. Amhail an 31 Nollaig 2019, bhí an dá phost sin fós folamh.

Nochtadh a Éilítear faoin gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (2016)

Tá an tOmbudsman freagrach as a chinntiú gur chomhlíon an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ceanglais an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú ("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	
Ó		Go	2019	2018
€60,000	-	€69,999	5	1
€70,000	-	€79,999	1	3
€80,000	-	€89,999	2	2
€90,000	-	€99,999	-	-
€100,000	-	€109,999	-	1
€110,000	-	€119,999	2	2
€120,000	-	€129,999	-	-
€130,000	-	€139,999	-	-
€140,000	-	€149,999	-	-
€150,000	-	€159,999	1	1
€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.

	2019 €	2018 €
Comhairle dlí	220,745	246,424
Imscrúduithe	-	25,369
Cód Eitice agus Cleachtas an OSAP	-	2,122
Sainchomhairleoireacht Eile	31,053	2,850
Costais sainchomhairleoireachta iomlána	**251,798**	**276,765**
Costais sainchomhairleoireachta chaipitlithe	-	-
Costais sainchomhairleoireachta a gearradh ar an Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe	251,798	276,765
Iomlán	**251,798**	**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.

	2019 €	2018 €
Táillí dlí - imeachtaí dlí	62,358	89,974
Íocaíochtaí comhréitigh agus eadrána	-	-
Socruithe	-	-
Iomlán	**62,358**	**89,974**

Caiteachas Taistil agus Cothabhála

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

	2019 €	2018 €
Intíre		
- Comhairle	743	431
- Fostaithe	1,018	3,503
Idirnáisiúnta		
- Comhairle	-	-
- Fostaithe	3,085	6,110
Iomlán	**4,846**	**10,044**

Caiteachas Fáilteachais

Tabhaíodh fáilteachas Comhairle €538 sa bhliain (2018: nialas).

An Ráiteas ar Chomhlíonadh

Ghlac an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean leis an gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (2016), nuair ab infheidhme, agus chuir sé gnáthaimh i bhfeidhm chun a chinntiú go gcomhlíontar an Cód. Chomhlíon an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, de réir mar is cuí, an Cód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú le haghaidh 2019.

Ger Deering
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

An Ráiteas ar Rialú Inmheánach

An 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 chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (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 an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2019.

An Cumas Dul i nGleic le Riosca

Tá Coiste Iniúchóireachta agus Riosca ag an gComhairle 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 faoi dhó in 2019.

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.

Tugtar mionsonraí sa chlár rioscaí faoi na rialuithe agus gníomhartha a theastaíonn chun rioscaí a mhaolú agus faoi na comhaltaí foirne sonracha atá 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 i bhfeidhm le buiséad bliantúil a choinníonn an fhoireann ardbhainistíochta 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 cuirtear easnaimh rialuithe 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 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 2019.

Fadhbanna Rialaithe Inmheánaigh

Soláthar Neamhchomhlíontach

In 2019, 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 €189,865 ag baint leis, mar ar tháinig deireadh in 2019 le conradh a bhí ann cheana féin le haghaidh oibríocht, tacaíocht agus cothabháil TFC.
- Caiteachas €79,134 mar gurbh éigean an spás fisiciúil oifige a athshocrú láithreach mar gheall ar an bhfás tapa ar líon na foirne chun go bhféadfadh na comhaltaí breise foirne oibriú ann, agus ag an am céanna inrochtaineacht do chustaiméirí a fheabhsú. Fostaíodh seirbhísí an chonraitheora cothabhála ginearálta a bhí ann cheana féin.
- I bhfianaise athshocrú leanúnach na hoifige, leanadh le conarthaí a bhí ann cheana le haghaidh seirbhísí glantacháin dar luach €24,593.
- Caiteachas €25,167 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

Dáta: 4 Samhain 2020

An Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe

don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2019

	Nóta	2019 €	2018 €
IONCAM			
Ioncam Tobhaigh	**2a**	7,708,173	4,639,490
Maoiniú Státchiste	**2b**	691,889	950,000
Ioncam Iomlán		**8,400,062**	**5,589,490**
CAITEACHAS			
Riarachán	**4**	6,557,794	5,370,394
Costais sochair scoir – Scéim na Foirne agus an Ombudsman	**4d**	340,339	373,728
Costais sochair scoir – Scéim Aonair	**10a**	186,481	128,036
Dímheas	**5**	311,908	297,874
Caiteachas Iomlán		**7,369,522**	**6,170,032**
Barrachas / (Easnamh) don Bhliain roimh Leithreasú		**1,003,540**	**(580,542)**
Aistriú ó Chuntas Caipitil	**3**	27,832	55,215
Barrachas / (Easnamh) don Bhliain i ndiaidh Leithreasú		**1,031,372**	**(525,327)**
Cúlchistí aistrithe ó na comhlachtaí oidhreachta		-	1,036,221
An t-iarmhéid a tugadh ar aghaidh an 1 Eanáir		510,894	-
An tIarmhéid a Tugadh ar Aghaidh an 31 Nollaig		**1,542,266**	**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

Dáta: 4 Samhain 2020

An Ráiteas ar Ioncam Cuimsitheach
don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2019

	Nótaí	2019 €	2018 €
(BARRACHAS/EASNAMH) I NDIAIDH LEITHREASÚ		1,031,372	(525,327)
(Caillteanas)/gnóthachan taithí ar oibleagáidí sochair scoir	**10b**	12,000	-
Athruithe ar thoimhdí is bonn le luach reatha na n-oibleagáidí sochair scoir		(152,000)	31,000
Gnóthachan/(caillteanas) achtúireach iomlán sa bhliain		**(140,000)**	**31,000**
Coigeartú ar mhaoiniú sochair scoir iarchurtha		140,000	(31,000)
(Caillteanas)/ioncam cuimsitheach eile don bhliain		**1,031,372**	**(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

Dáta: 4 Samhain 2020

An Ráiteas ar Staid an Airgeadais

amhail an 31 Nollaig 2019

	Nóta	Amhail an 31 Nollaig 2019	Amhail an 31 Nollaig 2018
		€	€
SÓCMHAINNÍ SEASTA			
Réadmhaoin, gléasra agus trealamh	**5**	673,602	701,434
SÓCMHAINNÍ REATHA			
Airgead agus coibhéisí airgid	**6**	7,885,642	6,517,146
Suimeanna Infhaighte	**7**	336,543	515,500
		8,222,185	7,032,646
DLITEANAIS REATHA (SUIMEANNA DLITE LAISTIGH DE BHLIAIN AMHÁIN)			
Suimeanna Iníoctha	**8**	(6,139,254)	(5,993,497)
Foráil do Sheirbhísí Dlí	**9**	(540,665)	(528,255)
		(6,679,919)	(6,521,752)
GLANSÓCMHAINNÍ REATHA		**1,542,266**	**510,894**
SOCHAIR SCOIR			
Oibleagáidí sochair scoir	**10d**	(807,000)	(454,000)
Sócmhainn maoinithe sochair scoir iarchurtha	**10c**	807,000	454,000
GLANSÓCMHAINNÍ/(DLITEANAIS) REATHA		**2,215,868**	**1,212,328**
AG LÉIRIÚ			
Cuntas Caipitil	**3**	673,602	701,434
Cúlchistí ioncaim choinnithe		1,542,266	510,894
		2,215,868	**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

Dáta: 4 Samhain 2020

An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid
don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2019

	Nóta	2019 €	2018 €
GLAN-SREABHADH AIRGID Ó GHNÍOMHAÍOCHTAÍ OIBRÍOCHTA			
Farasbarr/(Easnamh) ioncaim thar chaiteachas		1,031,372	(525,327)
Muirear dímheasa		311,908	297,874
Laghdú/(Méadú) ar shuimeanna infhaighte		178,956	(515,500)
Méadú ar shuimeanna iníoctha		158,167	6,521,752
Ús faighte		-	-
Aistriú go cuntas caipitil		(27,832)	(55,215)
Glan-insreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibríochta		**1,652,571**	**5,723,584**
SREAFAÍ AIRGID Ó GHNÍOMHAÍOCHTAÍ INFHEISTÍOCHTA			
Ús bainc faighte		-	-
Diúscairt caipitil		-	-
Caiteachas caipitil		(284,075)	(242,659)
Glan-sreafaí airgid ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta		**(284,075)**	**(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**
Airgead agus coibhéisí airgid amhail tús na bliana		6,517,146	-
Glanmhéadú ar airgead agus ar choibhéisí airgid		1,368,496	6,517,146
Airgead agus coibhéisí airgid amhail deireadh na bliana		**7,885,642**	**6,517,146**

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais
don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2019

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) Faisnéis Ghinearálta

Bunaíodh an tOmbudsman 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 i mBiúró an 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 an OOP agus nó ar leis an Biúró 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	38,482	718,167	756,649
Cuntas caipitil	(11,174)	1,047,395	1,036,221
Cúlchistí ioncaim choinnithe	**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 2019 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 ar caitheadh 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 dtobhach 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 sin, 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. Leanadh leis an bplé leis an Roinn Airgeadais i rith 2019.

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 OSAP 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 ar/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 OSAP 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 Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, 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 OSAP ar feitheamh chinneadh na Roinne Airgeadais ar na socruithe maoinithe molta le haghaidh scéimeanna aoisliúntais fhoireann an OSAP 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 OSAP 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 OSAP 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 Oibríochta

Aithnítear caiteachas cíosa faoi léasanna oibríochta 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 OSAP an dliteanas seo ina Ráiteas ar Staid an Airgeadais léigh nóta 10).

2. Ioncam Infhaighte

A) Ioncam Tobhaigh

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 2019 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 2019).

Is é an t-ioncam don tréimhse:

	2019 €	2018 €
IONCAM TOBHAIGH		
Gnóthais Árachais	2,797,769	2,562,871
Institiúidí Creidmheasa	3,707,542	989,270
Comhair Chreidmheasa	93,750	440,725
Idirghabhálaithe Miondíola agus Gnólachtaí Bainistíochta Fiach	701,142	507,424
Gnólachtaí Infheistíochta	348,870	122,539
Gach catagóir eile	59,100	16,661
Iomlán	**7,708,173**	**4,639,490**

B) Maoiniú Státchiste

Fuarthas maoiniú Oireachtais €691,889 (2018: €950,000) in 2019 ó Vóta 7 - Oifig an Aire Airgeadais, fotheideal B5.

3. Cuntas Caipitil

		2019 €		2018 €
Iarmhéid amhail an 1 Eanáir		701,434		756,649
Cistí leithdháilte chun sócmhainní seasta a fháil	284,076		242,659	
Amúchadh de réir dímheasa	(311,908)		(297,874)	
Aistriú chuig an/(ón) gCuntas Ioncaim agus Caiteachais		(27,832)		(55,215)
Iarmhéid amhail an 31 Nollaig		673,602		701,434

4. Costais Riaracháin

	Nóta	2019 €	2018 €
Tuarastail agus Costais Foirne	**4a**	3,116,995	2,905,315
Conraitheoirí		334,380	288,416
Táillí Dlí	**4c**	1,451,901	768,739
Cíos		340,190	264,978
Costais Riaracháin Eile	**4e**	209,006	140,270
Táillí Ballraíochta & Síntiúis & Cumarsáid		88,266	73,514
Luach Saothair na Comhairle		84,600	84,600
Idirghabhálaithe Seachtracha		103,025	63,552
Foráil le haghaidh Drochfhiach		(42,348)	11,476
Drochfhiacha Díscríofa		17,352	1,175
Táillí Cuntasaíochta		130,213	155,775
Táillí Gairmiúla		48,392	43,932
Oiliúint Foirne		51,487	27,828
Cothabháil		39,721	69,598
Gníomhaíochtaí Eolais		110,058	83,505
Tacaíocht Sheachtrach		4,428	16,493
Costais Stáiseanóireachta		49,288	66,414
Árachas		34,586	28,876
Glanadh		30,462	25,208
Dlí & Sainchomhairleoireacht Comhairle		5,812	3,690
Earcaíocht		47,849	28,112
Taisteal agus Cothabháil agus Seomraí Cruinnithe ar Cíos		6,078	17,754
Gréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (Comhdháil INFO Network)		-	27,322
Costais eile a bhaineann leis an bhFoireann	**4f**	30,703	19,403
Iniúchadh Seachtrach		17,000	17,000
Éisteacht ó Bhéal		6,474	6,342
Iniúchadh Inmheánach		16,440	23,385
Speansais na Comhairle		1,784	4,006
Láimhseálaithe Cásanna Seachtracha		223,652	103,716
		6,557,794	**5,370,394**

a) Tuarastail agus Costais Foirne

	2019 €	2018 €
Tuarastal	2,844,063	2,652,896
Costais ÁSPC Fostóra	272,932	252,419
	3,116,995	**2,905,315**

Líon Foirne

Bhí Coibhéis Lánaimseartha 63.6 fostaithe amhail an 31 Nollaig 2019 (2018: 49.2).

Ranníoc Breise Aoisliúntais

Baineadh tobhach pinsean €89,543 (2018: €107,739) ó chomhaltaí foirne.

b) Costais Tuarastail an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman

THOSAIGH AN T-OMBUDSMAN 20-04-15	2019 €	2018 €
Tuarastal	157,148	154,202
Ranníocaíochtaí Pinsin	47,144	38,550
Ranníocaíochtaí Pinsin - Riaráistí (2015 go 2018) *	-	29,441
	204,292	**222,193**

THOSAIGH AN LEAS-OMBUDSMAN 22-01-16 (D'ÉIRIGH AS MÁRTA 2019)	2019 €	2018 €
Tuarastal	29,211	120,585
Ranníocaíochtaí Pinsin	6,597	25,769
	35,808	**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 an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman 2016. Léigh nóta 10. Toisc go raibh an Leas-Ombudsman ar iasacht ón Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, bhí 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 (D'éirigh as Márta 2019)
- MaryRose McGovern, an Stiúrthóir Imscrúduithe, Breithnithe agus Seirbhísí Dlí
- Diarmuid Byrne, an Stiúrthóir Seirbhís Réitigh Díospóidí
- Tara McDermott, an Stiúrthóir Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise
- Kevin De Barra, an Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide (D'éirigh as Meán Fómhair 2019)

Ba é an luach saothair iomlán a íocadh leis an bpríomhphearsanra bainistíochta €559,366 (2018: €664,777).

Íocaíochtaí Foirceanta

Rinneadh íocaíochtaí foirceanta €9,791 sa bhliain.

c) Táillí Dlí

Áiríodh le Costais Dlí a aisghabhadh i dtáillí dlí €42,238 (2018: 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:

	2019 €	2018 €
Ranníocaíocht Fostóra - Scéim Aoisliúntais Foirne	332,431	362,925
Costais Phinsean Foirne - Scéim Sochair Shainithe	7,908	10,803
	340,339	**373,728**

e) Costais Riaracháin Eile

	2019 €	2018 €
Muirear Seirbhíse	87,436	67,346
Muirir Stórála	23,635	44,974
Ceannacháin TF	85,449	21,323
Cúiréir	1,344	1,880
Muirir Bhainc	11,142	4,747
	209,006	**140,270**

f) Costais eile a bhaineann leis an bhFoireann

Áirítear speansas bainteach leis na soláthairtí bialainne (€17,007) agus leas foirne (€13,696) a sholáthar le Costais eile a bhaineann leis an bhFoireann.

5. Réadmhaoin, Gléasra agus Trealamh

	Feabhsuithe ar an Trealamh Ríomhaireachta	Daingneáin, Troscán agus Trealamh Oifige	Léasacht	Iomlán
	€	€	€	€
COSTAS				
Amhail an 1 Eanáir 2019	248,056	268,630	1,418,971	1,935,657
Breiseanna i rith na tréimhse	67,057	90,471	126,548	284,076
Diúscairtí i rith na tréimhse	(3,094)	-	-	(3,094)
Amhail an 31 Nollaig 2019	**312,019**	**359,101**	**1,545,519**	**2,216,639**
DÍMHEAS CARNTHA				
Amhail an 1 Eanáir 2019	188,360	229,388	816,475	1,234,223
Muirear i gcomhair na tréimhse	44,940	25,112	241,856	311,908
Diúscairtí i rith na tréimhse	(3,094)	-	-	(3,094)
Amhail an 31 Nollaig 2019	**230,206**	**254,500**	**1,058,331**	**1,543,037**
GLANLUACH DE RÉIR NA LEABHAR				
Amhail an 31 Nollaig 2019	**81,813**	**104,601**	**487,188**	**673,602**
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

	2019 €	2018 €
Cuntas Reatha	2,912,199	1,207,103
Cuntas Pinsean Uimh. 2	4,972,175	4,972,175
Cuntas Taisce Prapéilimh	446	38,506
Cuntas Taisce Platanaim 3 Mhí	997	300,997
Mionairgead	6	6
Cártaí Creidmheasa	(181)	(1,641)
	7,885,642	6,517,146

7. Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhraithe

	2019 €	2018 €
Féichiúnaithe	313,304	491,428
Soláthar i gcomhair Drochfhiach	(52,739)	(95,087)
Réamhíocaíochtaí	75,978	119,159
	336,543	**515,500**

8. Dliteanais Reatha

Suimeanna dlite laistigh de bhliain amháin:	2019 €	2018 €
Creidiúnaithe	151,042	341
Speansais Fhabhraithe	152,678	412,842
ÍMAT	88,545	80,183
Asbhaintí Párolla	181,541	105,364
Cáin Shiarchoinneálach Seirbhísí Gairmiúla	92,887	53,493
Ranníocaíochtaí Pinsin	5,472,552	5,341,274
	6,139,254	**5,993,497**

9. Foráil do Sheirbhísí Dlí

FORÁIL	2019 €	2018 €
Costais Dlí		
Suim amhail tús na bliana	528,255	-
Foráil aistrithe ó na comhlachtaí oidhreachta	-	724,245
Breiseanna leis an bhforáil	91,500	25,826
Suimeanna muirearaithe ar an bhforáil	(79,090)	(102,610)
Coigeartú le foráil aistrithe	-	(119,206)
Suim amhail deireadh na bliana	**540,665**	**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 €308,898 (2018: €333,484).

Is é an dliteanas pinsean don dá scéim sin amhail an 31 Nollaig 2019 €13,806,000 (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.

Ba iad na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	31-Noll-19	31-Noll-18
Ráta lascaine	1.35%	2.20%
Ráta méadaithe ar thuarastail	3.00%	3.20%
Ráta méadaithe ar phinsin	2.50%	2.70%
Boilsciú	1.50%	1.70%

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 2019 agus €5,472,554, 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:

	2019 €	2018 €
Aistriú ón gcomhlacht oidhreachta	5,341,274	5,257,119
Ranníocaíochtaí Fostaithe	155,013	152,091
Ranníocaíochtaí Fostóra	495,379	506,975
Ús bainc	-	-
Lúide: pinsin íoctha	(152,491)	(152,058)
Lúide: aistriú amach	(126,082)	(74,794)
Lúide: Íocaíochtaí na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe - SPSPS	(240,539)	(348,059)
	5,472,554	5,341,274

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	2019 €	2018 €
Ranníocaíochtaí Fostóra Iomlána	186,481	128,036
Costais Seirbhíse Reatha*	200,000	158,000
Costais Úis	14,000	10,000
Sochair íoctha	(1,000)	-
Coigeartuithe ar Mhaoiniú Pinsean Státchiste Iarchurtha	(213,000)	(168,000)
Iomlán tabhaithe ar an Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe	**186,481**	**128,036**

**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 €186,481 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 (SPSPS) i rith na bliana airgeadais

	2019 €	2018 €
Glandliteanas Pinsean amhail an 1 Eanáir	454,000	317,000
Costais Seirbhíse Reatha	200,000	158,000
Costais Úis	14,000	10,000
Caillteanais/(gnóthachain) taithí ar dhliteanais scéime	(12,000)	-
Athruithe ar thoimhdí	152,000	(31,000)
Sochair íoctha	(1,000)	-
Glandliteanas Pinsean amhail an 31 Nollaig	**807,000**	**454,000**

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

	2019 €	2018 €
Oibleagáidí le sochar sainithe	**807,000**	**454,000**

11. Ceangaltais Airgeadais

Ní raibh aon cheangaltais chaipitil ann le haghaidh caiteachas caipitil amhail an 31 Nollaig 2019.

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 nó an soláthraí pinsean 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 2019 (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 2019. 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 Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe 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	**2019** **€**	**2018** **€**
Dlite laistigh de bhliain amháin	355,940	333,940
Dlite laistigh de dhá bhliain go cúig bliana	1,335,760	1,335,760
Dlite i ndiaidh cúig bliana	424,094	758,034
	2,115,794	**2,427,734**

Cóiríocht

D'oibrigh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as dhá áitreabh in 2019.

Tá 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.

Tá an dara háitreabh ar urlár an íoslaigh, 6 Sráid an Chláraigh, Baile Átha Cliath 2 (ó mhí na Samhna 2019).

Is é €333,940 costas bliantúil na léasanna, gan an muirear seirbhíse, don áitreabh ag Teach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2.

Is é €22,000 costas bliantúil na léasanna, gan an muirear seirbhíse, don áitreabh ag 6 Sráid an Chláraigh, Baile Átha Cliath 2.

15. Luach Saothair na Comhairle

		2019 **€**	**2018** **€**
Maeve Dineen	An Cathaoirleach	21,600	21,600
Dermott Jewell	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Elizabeth Walsh	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Ken Murnaghan	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Deborah Reidy	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Valerie Bowens	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Don Gallagher	Comhalta Comhairle	-	-
		84,600	**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:

	2019 €	2018 €
Speansais Taistil	743	431
Speansais Chruinnithe	1,041	3,575
	1,784	**4,006**

16. Idirbhearta Páirtí Ghaolmhair

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

17. Imeachtaí i nDiaidh an Dáta Tuairiscithe

Ní raibh aon imeachtaí idir an dáta tuairiscithe agus dáta faofa na ráiteas airgeadais seo atá le heisiúint a d'éileodh athrú ar na ráitis airgeadais.

Aithníonn an Chomhairle gur imeacht suntasach í paindéim Covid-19 a tharla i ndiaidh an dáta tuairiscithe. Tá an Chomhairle ag caitheamh go dáiríre leis an gcás agus i mbun faireachán leanúnach air, i gcomhar leis an lucht bainistíochta. Tá an gnó i mbun oibríochta fós agus bearta i bhfeidhm chun an fhoireann agus cliaint an OSAP a chosaint. Tá an fhoireann i mbun cianoibre agus tá ár seirbhísí fós á gcur ar fáil. Go nuige seo, tá oibríochtaí agus formhór de ghníomhaíochtaí an OSAP á gcothú agus muid ag dul i dtaithí ar an mbealach difriúil a bhfuil an gnó ar bun. Bailítear tobhach tionscail an OSAP ar bhonn reachtúil agus tá feidhmíocht agus oibríocht an OSAP á bhfaire go dlúth agus cuirtear réamh-mheastacháin rialta ar an sreabhadh airgid ar fáil don Chomhairle.

An gnóthas leantach – Measann an Chomhairle, toisc go bhfuil fáltais tobhaigh 2020 dá bhforáiltear in Ionstraim Reachtúil 89/2020 á mbailiú de réir na meastachán, gur cuí na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn an ghnóthais leantaigh.

18. Na Ráitis Airgeadais a Fhaomhadh

D'fhaomh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean na Ráitis Airgeadais ar an 4 Samhain 2020.

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