



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Tuarascáil Bhliantúil 2020



Arna foilsíú ag:

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

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

www.fspo.ie

An Clár Ábhar

Tuarascáil do na hAirí	2
Ráiteas Misin	3
Tuarascáil 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	11
Nuálaíocht dár dTodhchaí	18
Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta	23
Ráitis Airgeadais	27

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 tríú 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 2020.



Maeve Dineen
Cathaoirleach na Comhairle

Samhain 2021

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.



Tuarascáil an Chathaoirligh



D'fhéadfaí a rá gan aon áibhéil gur bliain ar leith a bhí sa bhliain atá faoi chaibidil anseo. Táimid fós i lár ré thar a bheith neamhghnách, agus imeachtaí ag tarlú nach raibh coinne ag aon duine againn leo. Chinn an Eagraíocht Dhomhanda Sláinte i mí an Mhárta 2020 a dhearbhu gur phaindéim a bhí i ráig Covid-19, rud a bhain stangadh asainn ar fad.

Bhí an OSAP ar thús cadhnaíochta ó thús na paindéime seo. I ndiaidh don Rialtas a fhógairt gur comhairlíodh do dhaoine 'oibriú ón mbaile', bhunaigh an Fhoireann Ardbhainistíochta plean leanúnachais gnó go tapa chun díriú ar shláinte agus sábháilteacht ár bhfoirne agus a muintire. Ba ar aire a thabhairt dár ndaoine agus freastal ar ár gcustaiméirí is mó a dhíríomar.

Bhí an t-ádh linn gur athcheapadh Ger Deering mar Ombudsman agus gur ceapadh MaryRose McGovern mar Leas-Ombudsman go luath in 2020. Faoina gceannaireacht stuama, d'oibrigh foireann iomlán an OSAP gan stad gan staonadh i gcaitheamh na paindéime; ag dul in oiriúint don chás mar ba ghá le sofheagrúlacht den scoth. Thar ceann na Comhairle, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Ger, an Fhoireann Ardbhainistíochta agus an fhoireann ar fad as a sofheagrúlacht, a ndúthracht agus a dtiomantas i rith na paindéime seo. Ag an am céanna, ba mhaith liom ár gcomhbhrón ó chroí agus teachtaireacht tacaíochta a chur in iúl dóibh siúd ar fad san OSAP agus lasmuigh den eagraíocht a ndeachaigh an cás gan choinne seo i bhfeidhm orthu go pearsanta.

Tá an phaindéim reatha tar éis dúshláin éagsúla a chruthú don OSAP. Léiríonn an chaoi ar fhreagraíomar do na dúshláin sin éirim na heagraíochta. A bhuíochas d'obair chrua fhoireann an OSAP, dúnadh 6,193 gearán in 2020, méadú 35% ar líon na ngearán a dhún an OSAP in 2019. Is éacht ar leith é sin i bhfianaise na círe tuathail a d'eascair as paindéim Covid-19.

Anuas air sin, agus iad ag aithint go bhféadfadh méadú ar líon na ngearán a fhaigheann an oifig eascairt as an bpaindéim, chuir an Fhoireann Ardbhainistíochta bearta éagsúla i bhfeidhm chun bainistíocht éifeachtach na ngearán nua sin a chinntiú. Ba stuama an cinneadh é sin i bhfianaise líon ard na ngearánach a luaigh Covid-19 mar ghné dá ngearán, agus an OSAP ag dul i ngleic leo a thapa ab fhéidir dá bharr.

Mar a luaigh an tOmbudsman ina ráiteas féin, tá gearáin faoi mhorgáistí, agus morgáistí rianúcháin go deimhin, fós ina ngné mhór d'ualach oibre na hoifige agus chuige sin rinne an tOmbudsman roinnt cinntí suntasacha ag a raibh impleachtaí móra in 2020.

Is iad iontaobh, cothroime, inrochtaineacht, neamhspleáchas agus éifeachtacht na luachanna ar ar bunaíodh an OSAP. Chuige sin, lean an tOmbudsman air ag foilsiú a Fhorléargas ar Ghearáin agus Achoimre ar Chinntí ar www.fspo.ie. Cabhraíonn na foilseacháin chuimsitheacha sin agus an bunachar sonraí cinntí go mór le haon duine ar mhaith leo tuiscint níos fearr a fháil ar chumhachtaí an Ombudsman agus ar sheirbhísí an OSAP.

I rith 2020, rinne an Chomhairle agus na Fhoireann Ardbhainistíochta dul chun cinn mór ar ár bPlean Straitéiseach, Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú, agus mar Chomhairle leanamar orainn ag athbhreithniú dhul chun cinn na spriocanna a leagtar amach faoi na Príomhtháscairí Feidhmíochta, chun dul chun cinn le hais spriocanna straitéiseacha a thomhas. Tá an-áthas orm a thuairisciú go bhfuil ár ndul chun cinn bunaithe ar an bplean sin fós ar an mbóthar ceart agus gur tugadh tús áite in 2020 do roinnt tionscnaimh thábhachtacha ar nós straitéis TFC chuimsitheach a fhorbairt. Chuireamar tús freisin lenár bPlean Straitéiseach nua le haghaidh 2021–2024 a chruthú, plean a sheolfar in 2021.

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 2021 leis sin. Maoinítear an OSAP fós trí dhá fhoinsé 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.

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 2020 forálacha an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú go hiomlán, lena n-áirítear an prionsabal 'Duine Amháin, Tuarastal Amháin'. Rinneadh athbhreithniú agus nuashonrú ar an gCód lompair do chomhaltaí na Comhairle i rith na bliana freisin. Tá Comhairle agus Oifig an OSAP tiomanta don éagsúlacht i ngach bealach. Amhail an 31 Nollaig 2020, bhí ceathrar (57%) comhaltaí baineanna agus triúr (43%) comhaltaí fireanna ar an gComhairle, rud a fhágann go gcomhlíontar sprioc an Rialtais go mbeadh 40% ar a laghad de gach aon inscne i measc ballraíocht Bord Stáit.

Ag deireadh 2020 chuaigh beirt dár gcomhaltaí Comhairle ar scor: Elizabeth Walsh agus Deborah Reidy. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Elizabeth agus Deborah as a gcion mór agus as a gcomhairle chríonna i rith a dtéarma. 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.

Ní fhacthas bliain ar nós 2020 riamh cheana agus threoraigh ár misean agus ár luachanna láidre ár bhfreagairt do na dúshláin a d'eascair as Covid-19. Mar eagraíocht, tá a fhios againn go mbeimid ag dul i ngleic le hiarmhairtí na paidéime seo go ceann i bhfad. Freagróimid di mar a rinne riamh; trína chinntiú go leanfaimid ag tacú lenár gcustaiméirí ar fad a lorgaíonn seirbhísí an OSAP.

Maeve Dineen
An Cathaoirleach

Comhairle an Ombudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Ról na Comhairle

In 2020, bhí Cathaoirleach ar Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean i dteannta seisear comhaltaí, a cheap an tAire Airgeadais i ndiaidh próiseas earcaíochta a réachtáil 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 31, 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 a thuairisciú gur tháinig feabhas suntasach ar líon na ngearán a ndeachthas i ngleic leo agus ar chaighdeán na seirbhíse a chuireamar ar fáil in 2020. Áiríodh leo sin feabhas ar an am a thógann sé dul i ngleic le formhór na ngearán agus méadú ar líon foriomlán na ngearán a ndeachamar i ngleic leo.

Leagamar amach spriocanna uailmhianacha dúinn féin le haghaidh 2020 agus d'éirigh linn 6,193 gearán a dhúnadh i rith na bliana, an líon ab airde riamh ó bunaíodh an Oifige agus méadú 35% ar 2019. Baineadh na feabhsúcháin mhóra sin amach ainneoin na paindéime domhanda agus aistriú ár bhfoirne go cianoibriú, de réir threoirilínite an Rialtais. Táim thar a bheith bródúil as an tiomantas agus an dúthracht den scoth a léirigh ár bhfoireann ar fad in 2020.

Leagtar amach sa Tuarascáil Bhliantúil seo, anuas ar m'Fhorléargas ar Ghearáin a foilsíodh i mí an Mhárta 2021, an chaoi ar chuireamar ár seirbhísí ar fáil agus ar chomhlíonamar ár sainordú reachtúil in 2020. Tugtar achoimre san Fhorléargas ar Ghearáin ar na gearáin ar fad a cuireadh faoi bhráid na hOifige, athbhreithniú ar threochtaí agus ar phatrúin sna gearáin; miondealú ar an gcaoi a ndeachthas i ngleic leis na gearáin ar fad; agus achoimre ar thoradh na ngearán ar fad a cuireadh i gcrích nó ar cuireadh deireadh leo. Mholfainn do gach duine ag a bhfuil spéis inár gcuid oibre an Forléargas a léamh, i gcomhar leis an Tuarascáil Bhliantúil seo.

Fuair 1,867 gearán cúiteamh agus/nó sásamh nó socrú trínár seirbhísí in 2020. Méadú 468 é sin ar 2019. B'fhiú €6,340,000 in 2020 an tsuim iomlán cúitimh nó socrúithe a fuair gearánaigh trí idirghabháil, imscrúdú agus tairiscintí ar ghlac siad leo ó sholáthraithe, ag céimeanna éagsúla eile dár bpróiseas. Ní áirítear leis sin na tairbhí an-suntasach ach nach féidir a thomhas a fuair na gearánaigh, i dtéarmaí sásaimh trí cheartú.

Ní áirítear ach an oiread na tairbhí an-suntasach a fuair daoine nár chuir gearáin faoi bhráid m'Oifige ach a bhain tairbhe, mar sin féin, as soláthraithe seirbhísí airgeadais ag cur mo chinntí i bhfeidhm ar chustaiméirí eile.

Bhí gearáin a bhain le morgáistí, go háirithe gearáin a sainaithníodh mar ghearáin a bhain le rátaí úis ar mhorgáistí rianúcháin, fós ina gcuid shuntasach d'obair na hOifige seo in 2020. Dhúnamar 582 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin i rith na bliana agus fuaireamar 492 gearán eile faoi mhorgáistí rianúcháin. Amhail deireadh 2020, bhí níos mó ná 1,200 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin idir lámha againn.

Lean mé orm ag foilsiú mo chinntí atá ina gceangal de réir an dlí agus a eisíodh do sholáthraithe seirbhísí airgeadais i rith 2020. Amhail deireadh 2020, bhí níos mó ná 1,000 cinneadh a bhain le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais inár mBunachar Sonraí Cinntí. D'fhoilsigh mé trí Achoimre ar Chinntí in 2020 freisin, ceann amháin a phléigh go sonrach le cinntí faoi mhorgáistí rianúcháin ina measc. Tá siad sin ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

Bhí tionchar láithreach ag an bpaindéim ar ár n-eagraíocht agus ar ár gcustaiméirí. Chinntigh ár bplean leanúnachais gnó gur sháraíomar na spriocanna a leagamar amach le haghaidh 2020, agus gur cinntíodh sábháilteacht ár bhfoirne, ár gcustaiméirí agus ár soláthróirí. Agus muid ag aistriú go dtí an cianoibriú, chuireamar beartais agus córais i bhfeidhm chun slándáil ár gcóras a chinntiú agus ár dtáirgiúlacht a léiriú. D'aithníomar suntasacht an tionchair a bhí ag an bpaindéim ar ár n-oibriochtaí, agus thugamar faoi athbhreithniú Iníúchta Inmheánaigh ar ár bhfreagairt do Covid-19, rud a léirigh go raibh na córais chuí bainistíochta riosca, rialaithe agus rialachais i bhfeidhm againn. D'infheistíomar i dtacaíochtaí dár bhfoireann, trí threalamh don obair ón mbaile, oiliúint eirgeanamaíochta agus clár suntasach de thionscnaimh folláine a chur ar fáil, agus chuireamar fáilte roimh chomhaltaí foirne nua san OSAP, trínár gcéad chlárí chianda earcaíochta agus ionduchtúcháin riamh.

I mí an Mhárta 2020, thosaíomar ag fáil na gcéad ghearán a d'eascair as na cúinsí a bhain le paidéim Covid-19 agus faoi dheireadh 2020 bhí 600 gearán faighte againn inar luaigh an gearánach Covid-19 mar ghné den ghearán. Mar gheall ar an bearta a chuireamar i bhfeidhm chun a chinntiú go ndéanfaí bainistíocht éifeachtach ar na gearáin nua sin, agus go dtabharfaí tús áite do na gearáin a bhain le hárachas le haghaidh cur isteach ar ghnó, faoi dheireadh na bliana, bhí 305 as an 600 gearán curtha i gcrích. Rinneamar cosaint láidir freisin in aghaidh dhúshlán FBD Insurance plc do dhlínse m'Oifige i gcás gearán a d'eascair as éileamh árachais ar chaillteanas as cur isteach ar ghnó. Tugadh chun críche é i mí Feabhra 2021 nuair a chaith an Ard-Chúirt amach na himeachtaí dlíthiúla, agus tharraing sí aird ar chomhaontú FBD go n-íocfadh sé costais dhlíthiúla áirithe leis an Oifig seo agus leis an ngearánach.

Leanamar lenár rannpháirtíocht shuntasach le réimse leathan páirtithe leasmhara i gcaitheamh 2020, trí chumarsáid leictreonach den chuid is mó. Áiríodh leis sin plé leis an Roinn Airgeadais, le baill Oireachtais, le comhlachtaí ionadaíochta do thomhaltóirí agus le hurlabhraithe. Ina theannta sin, bhíomar ag plé le hionadaithe tionscail. Leanamar lenár ndlúthchomhar le Banc Ceannais na hÉireann, agus béim ar leith ar fhadhbanna a bhain le morgáistí rianúcháin agus Covid-19. Mar chuid de thionscnaimh de chuid an Choimisiúin Eorpaigh, FIN-NET, bhíomar ag comhoibriú le scéimeanna ombudsman eile um sheirbhísí airgeadais sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch chun go mbeadh fáil ag tomhaltóirí ar sheirbhísí réitigh gearán trasteorann ar fud an Limistéir Eorpaigh Eacnamaíoch. Leanamar lenár rannpháirtíocht freisin i nGréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (INFO Network).

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le gach duine a chabhraigh linn bliain rathúil agus tháirgiúil a chruthú dár gcustaiméirí in 2020, d'ainneoin na ndúshlán a bhí le sárú. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an gCathaoirleach, Maeve Dineen, agus le comhaltaí Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as a dtacaíocht i gcaitheamh 2020. Táim buíoch freisin de na gearánaigh agus na soláthraithe seirbhísí airgeadais a chomhoibríonn go leanúnach lenár bpróisis agus, go háirithe, lenár n-aistriú chuig seirbhísí ar líne den chuid is mó. Ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil freisin leis an Aire Airgeadais agus a oifigh as a dtacaíocht agus a gcomhoibriú leanúnach.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil lenár bhfoireann agus tréaslú leo as a solúbthacht, a sofheagrúlacht agus a dtiomantas den scoth do fhreastal ar ár gcustaiméirí in 2020. Mo bhuíochas freisin le mo chuid comhghleacaithe ar an bhFoireann Ardbhainistíochta, MaryRose McGovern, an Leas-Ombudsman, Diarmuid Byrne, Stiúrthóir an Réitigh Díospóidí, Tara McDermott, an Stiúrthóir Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise, Áine Carroll, an Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide agus Úna Gately, Stiúrthóir na Seirbhíse Imscrúdaithe, agus leis na bainisteoirí agus an fhoireann ar fad as a dtiomantas agus a ndíograis leanúnach a chinntíonn go gcuirimid an tseirbhís is fearr is féidir ar fáil.

I dteannta an lucht bainistíochta agus na foirne, táim tiomanta i gcónaí do sheirbhís ardchaighdeán, fhónta, neamhspleách agus chóir a sholáthar chun gearáin a réiteach.



Ger Deering

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais
agus Pinsean

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Bunaíodh an OSAP i mí Eanáir 2018 faoi Acht 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 eisiúnn 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, seachas cinntí iomlána, a fhoilsiú i gcás na gcinntí pinsin, agus 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. Lorgaímid cáipéisí áirithe agus closfhianaise ábhartha agus cinntimid go bhfaigheann an gearánach agus an soláthraí cóip den fhaisnéis ar fad a chuireann an dá pháirtí faoinár mbráid.

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. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir achomhairc.

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 2018’*, 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. I rith na tréimhse a raibh ár bPlean Straitéiseach reatha i bhfeidhm, 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 2020, dhíriomar 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, d’ainneoin bliain thar a bheith dúshlánach mar gheall ar phaindéim Covid-19.



“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

1 Freastal ar ár bPobal



Is é ár gcéad tosaíocht straitéiseach freastal ar ár bpobal. Déanaimid é sin trínár seirbhísí a fheabhsú, cláir a chur i bhfeidhm chun dlús a chur faoinár bpróiseas gearán agus trínár bpróisis ghnó 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 2020 chun timpeallacht fháilteach agus inrochtana a fheabhsú agus a chothú. Bíonn sé d'aidhm ag ár bhfoilseacháin, ar nós an Fhorléargais ar Ghearáin agus na nAchoimrí ar Chinntí an Ombudsman, trédhearcacht níos fearr a sholáthar faoinár gcuid oibre agus tuiscint níos fearr a chur chun cinn faoin gcaoi a dtéimid i ngleic le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean.

Seirbhísí a Fheabhsú dár gCustaiméirí

Príomhtháscairí Feidhmíochta

In 2020, bhunaigh an OSAP creat nua de Phríomhtháscairí Feidhmíochta a bhain le príomhphointí aistear an chustaiméara, agus é d'aidhm leo an soláthar seirbhíse foriomlán a fheabhsú agus an t-am a thógann aistear na ngearán a ghiorrú.

Trínár bPríomhtháscairí Feidhmíochta a bhaint amach, d'éirigh linn laghdú a bhaint amach ar an meán-am a thógann aistear gearáin agus méadú ar líon na ngearán a dúnadh. Bhain an creat méadú bliain ar bhliain 35% amach ar líon na ngearán a chuir an OSAP i gcrích. Anuas air sin, d'éirigh linn laghdú a bhaint amach ar an am próiseála i measc roinnt príomhphróiseas.

Próiseas	Meán-am 2019	Meán-am 2020
Clárú agus Measúnú	15 seachtaine	6.7 seachtain
Curtha ar aghaidh chuig an tSeirbhís Réitigh Díospóidí, go hOifigeach Réitigh Díospóidí sannta	12 sheachtain	5.5 seachtain
Oifigeach Imscrúdaithe sannta, go seoladh an imscrúdaithe fhoirmiúil	11 seachtain	5.8 seachtain
Curtha ar aghaidh chuig breithniú, go cinneadh tosaigh a eisiúint	25 seachtain	28.7 seachtain

Tús le Straitéis Forbartha Thaithí an Chustaiméara

In 2020, chuireamar tús leis an bpróiseas a bhain le Cairt Custaiméirí an OSAP a bheachtú agus Plean Gníomhaíochta Custaiméirí de chuid an OSAP a chur i bhfeidhm.

D'athbhreithníomar ár gCairt Custaiméirí agus d'fhorbraíomar Plean Gníomhaíochta Custaiméirí, rud a léirigh ár dtiomantas do thaithí an chustaiméara a fheabhsú agus dár n-oibleagáidí faoin gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú. Tabharfar faoi chomhairliúchán inmheánach agus seachtrach ar na cáipéisí tábhachtacha sin in 2021, chomh maith le comhairliúchán ar Bheartas Rannpháirtíochta le Custaiméirí.

Rannpháirtíocht le Custaiméirí

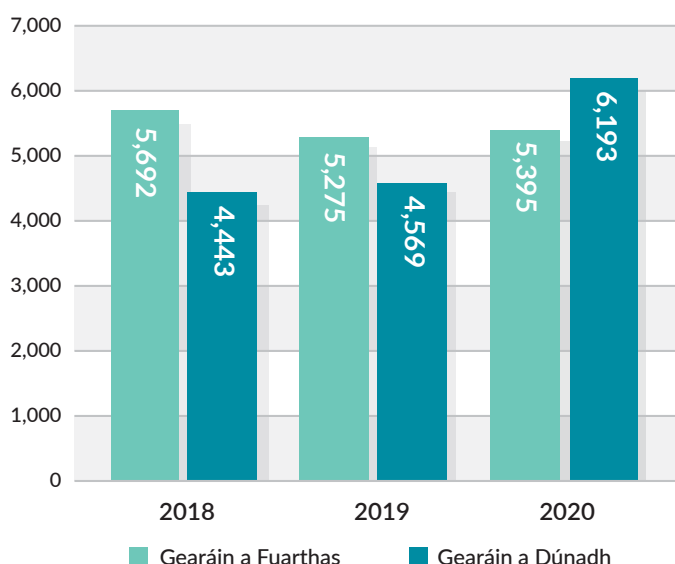
In 2020, bunaíodh Aonad Cláraithe agus Measúnaithe nua chun glacadh agus measúnú tosaigh gearán a bheachtú chun a chinntiú go bhfuil sé éasca dul trí aistear an chustaiméara agus go bhfuil sé éifeachtach. Déanann an tAonad measúnú ar ghearáin chomh luath agus is féidir agus bíonn sé i mbun cumarsáide leis na gearánaigh chun a chinntiú go mbailítear an fhaisnéis a theastaíonn chun dul chun cinn a dhéanamh ar ghearáin. Tá an Clárú agus Measúnú tar éis am feithimh a laghdú, é a dhéanamh níos éasca do ghearánaigh an méid a theastaíonn chun dul chun cinn a dhéanamh ar a ngearán a thuiscint, agus cabhrú le gearánaigh plé le soláthraithe ag céim níos luaithe agus ar bhealach níos éifeachtaí. Tá sainaitheantú luath na gcáipéisí a theastaíonn fós tar éis an próiseas a dhéanamh níos éifeachtaí.

Tugann Clárú agus Measúnú eolas dár gcustaiméirí faoin gcaoi le plé lena soláthraí seirbhísí airgeadais nó lena soláthraí pinsean, chun gearán a chur faoina mbráid, mura ndearnadh é sin cheana féin. Tugtar eolas freisin faoin gcaoi le gearán a chur faoi bhráid an OSAP agus an chaoi a bpléifidh an OSAP leis.

Uaireanta bíonn ar an OSAP plé go díreach le soláthraí seirbhísí airgeadais nó le soláthraí pinsean, chun freagairt deiridh a fháil ar an ngearán don tomhaltóir. D'fhéadfadh go mbeadh gá leis sin mura bhfuil an soláthraí sin tar éis dóthain plé a dhéanamh leis an ngearánach. In go leor cásanna, bítear in ann an gearán a dhúnadh mar gheall ar an réamhobair sin má bhíonn an gearánach sásta le freagairt deiridh an tsoláthraí.

Déanann an fhoireann Cláraithe agus Measúnaithe measúnú ar an ngearán a chuirtear isteach, lorgaíonn siad cáipéisí ábhartha ar nós sceidil pholasaí, cáipéisí iasachta nó cáipéisí dlí. Pléann siad leis an ngearánach agus leis na soláthraithe chun an t-iompar a ndearnadh gearán faoi a shoiléiriú, an soláthraí freagrach cuí a shainaithint agus chun a chinntiú gur baineadh leas iomlán as Réiteach Díospóidí Inmheánach an tsoláthraí sula réitítear an gearán chun é a chur ar aghaidh.

Fíor 1 – Gearáin a fuarthas agus a dúnadh – comparáid bhliantúil



Fiosrúcháin ar an nGuthán:

16,480

Fuarthas

58%

de na gearáin ar líne



Measúnú Luath Dlíne

I mí Feabhra 2020, bunaíodh seirbhís nua don Mheasúnú Luath Dlíne laistigh d'Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise chun cabhrú le cur in iúl do ghearánaigh níos luaithe sa phróiseas gearán má bhí a ngearán ar fad nó cuid de lasmuigh de shainchúram an OSAP mar gheall ar chúrsaí dlísiúla.

Chuir an tseirbhís measúnaithe luaith dlínse sin ar chumas an OSAP na hacmhainní a bhí ar fáil a úsáid ar an mbealach is éifeachtúla. Go suntasach, chuir an tseirbhís sin ar chumas an OSAP seirbhís i bhfad níos fearr a sholáthar do chustaiméirí, ag cinntiú go gcuirtear in iúl don ghearánach go luath sa phróiseas má tá an gearán lasmuigh de shainchúram an OSAP. In 2020, phléigh an Measúnú Luath Dlíne le 583 gearán.

Ó cuireadh tús leis an Measúnú Luath Dlíne sa chéad ráithe de 2020, lean sé air ag forbairt mar phríomhphróiseas de chuid aistear foriomlán an OSAP. Nuair a shainaithnítear na fadhbanna dlínse faoin reachtaíocht rialaithe, ag an gcéim is luaithe is féidir, bíonn an OSAP in ann aghaidh a thabhairt ar fadhbanna leis an ngearánach, ionas go mbeidh an fhaisnéis ar fad acu agus go mbeidh siad ar an eolas go hiomlán faoin méid is féidir agus nach féidir leis an OSAP a imscrúdú.

Is iad na fadhbanna is coitianta a shainaithnítear iad siúd a bhaineann le srianta ama, líomhaintí calaoise, gearán a bhí nó atá faoi réir ag imeachtaí dlíthiúla, iompar a bhaineann le discríd tráchtála an tsoláthraí agus leis sin amháin, ar nós costas táirge ar leith, agus gearáin a bheadh níos feiliúnaí d'fhóram eile ar nós na gCúirteanna, an Choimisiúin um Chosaint Sonraí nó an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre.

Mar chuid de Phlean Straitéiseach an OSAP le haghaidh 2018–2021, bunaíodh Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú mar phríomhthéama straitéiseach. Ach soiléire a thabhairt ar shainchúram an OSAP imscrúdú a dhéanamh ar ghearán ag an gcéim is luaithe is féidir, cabhraíonn sé le hionchais na ngearánach a bhainistiú agus dá bhrí sin a dtaithí ar phlé leis an OSAP a fheabhsú. Leanfar leis an bhfócas agus leis an rannpháirtíocht ardchaighdeán le custaiméirí i gcaitheamh 2021 agus níos faide anonn.

Próiseas an Athbhreithnithe Dearbhaithe Cáilíochta

I ndiaidh fhoilsiú ár bPlean Straitéisigh le haghaidh 2018–2021, Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú, chuireamar tús le hathbhreithniú ar ár bpróiseas gearán, rud a chuimsigh scrúdú ar an gcaoi a bhféadfaimis plé lenár dtomhaltóirí a luaithe is féidir. In 2020, thugamar faoi Athbhreithniú Dearbhaithe Cáilíochta ar ár bpróiseas gearán.

Bhí trí thosaíocht straitéiseacha an Phlean Straitéisigh ag croí phróiseas an athbhreithnithe sin: (i) Freastal ar ár bPobal; (ii) Nuálaíocht dár dTodhchaí; (iii) Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta. Bunaíodh an t-athbhreithniú chun aon fhadhbanna dlínse is gá aghaidh a thabhairt orthu roimh imscrúdú foirmiúil a shainaithint. D'éirigh leis an bpróiseas gearáin a shoiléiriú trí athbhreithniú agus rannpháirtíocht le páirtithe an ghearáin. Chuir an fhoghlaím a d'eascair as an bpróiseas athbhreithnithe sin go díreach le feabhsú leanúnach phróiseas an OSAP agus leis an gcinneadh ar deireadh an próiseas Measúnaithe Luaith Dlíne a bhunú ag an gcéad phointe d'aistear an chustaiméara. Chinntigh sé sin go ndeachthas i ngleic le haon bhac ar dhul chun cinn go himscrúdú foirmiúil ag an tús.

Leanadh leis an bpróiseas Athbhreithnithe Dearbhaithe Cáilíochta i gcaitheamh 2020, ag oibriú trí chomhaid ar theastaigh athbhreithniú sonrach orthu sular cuireadh ar aghaidh iad go himscrúdú foirmiúil, athbhreithniú dlíthiúil, nó dúndadh.

Éirim Ghnó

I rith 2020, cuireadh ár n-uirlis éirime gnó ar fáil don fhoireann ar fad de réir a chéile. Chabhraigh sé sin leis an bhfoireann a n-ualach oibre a chur in ord tosaíochta agus a chur chun cinn go héifeachtach agus go tráthúil. Tugann an uirlis forléargas cuimsitheach ar ghearáin bunaithe ar a n-aois san OSAP agus faoina stiúrtóireachtaí.



Tionscnaimh Inrochtaineachta

Faoinár luachanna corparáideacha *cothroime* agus *inrochtaineachta*, déanann an OSAP a dhícheall seirbhís atá dírithe ar an gcustaiméir a chur ar fáil ar bhealach a spreagtar ag riachtanais shonraithe an chustaiméara.

Má theastaíonn cúnamh breise ó chustaiméir chun ár gcuid seirbhísí a úsáid, oibreoimid leis an gcustaiméir chun cur isteach agus bainistiú an ghearáin a éascú ar bhealach a fheileann don chustaiméir.

Áirítear le tionscnaimh inrochtaineachta 2020:

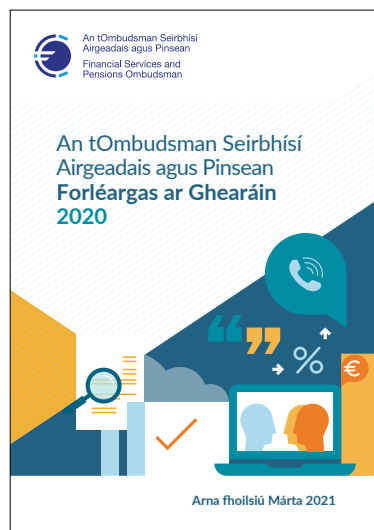
- Bhí Oifigeach Rochtana againn arís agus chuireamar chun cinn an cúnamh a bhíonn ar fáil dár gcustaiméirí.
- Reáchtáladh nósanna imeachta nua ar bhonn póilótach, a cuireadh in oiriúint do shrianta Covid-19, chun seirbhísí a chur ar fáil do chustaiméirí a léirigh gur theastaigh cúnamh uathu chun foirm ghearáin a líonadh isteach.
- Rinneadh athbhreithniú ar an gCairt Custaiméirí agus an Plean Gníomhaíochta Custaiméirí, le béim láidir ar inrochtaineacht.
- Simplíodh an comhfhreagras a sheoltar chuig custaiméirí agus soláthraithe seirbhísí airgeadais agus pinsean.
- Rinneadh athbhreithniú ar ár bhfoirm ghearáin i rith 2020, ag cur dearadh, feidhmiúlacht agus tuiscint an úsáideora san áireamh. Mar gheall ar an athbhreithniú sin, simplíodh an téacs, tugadh isteach ceisteanna nua agus athdhearadh an fhoirm, chun taithí an úsáideora a fheabhsú.
- Tugadh cúnamh duine le duine do chustaiméirí ar leith, lena n-áirítear cúnamh a thabhairt le foirmeacha a líonadh isteach agus eolas agus mínithe a thabhairt ó bhéal, ar an nguthán, seachas i scríbhinn.

Forléargas ar Ghearáin 2020

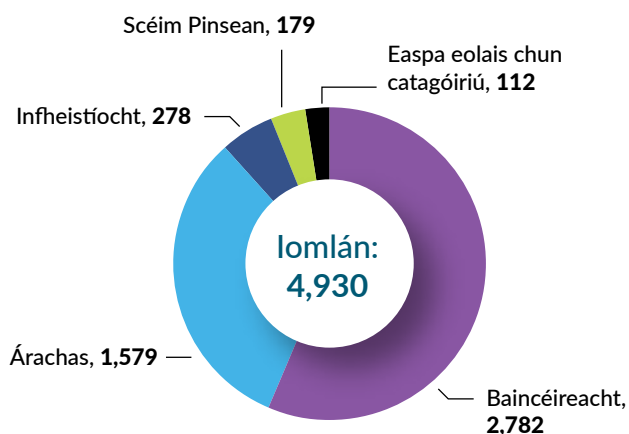
I mí an Mhárta 2020 agus de réir Alt 25(2) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, chuireamar an dara *Forléargas ar Ghearáin* dár gcuid i dtoll a chéile. Tugadh achoimre ann ar na gearáin ar fad a rinneadh leis an OSAP i rith 2020, athbhreithniú ar threochtaí agus patrúin sna gearáin 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, cás-staidéir agus tuairisc ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais ar seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh.

Fuair an OSAP 5,395* gearán in 2020, méadú beag ar líon na ngearán a fuarthas in 2019. Leag an OSAP amach sprioc uailmhianach chun líon i bhfad níos mó gearán a bhainistiú agus a dhúnadh le hais na mblianta roimhe sin, agus in 2020, dúnadh 6,193 gearán. Ba mhéadú 35% é sin ar na gearáin a dúnadh in 2019.

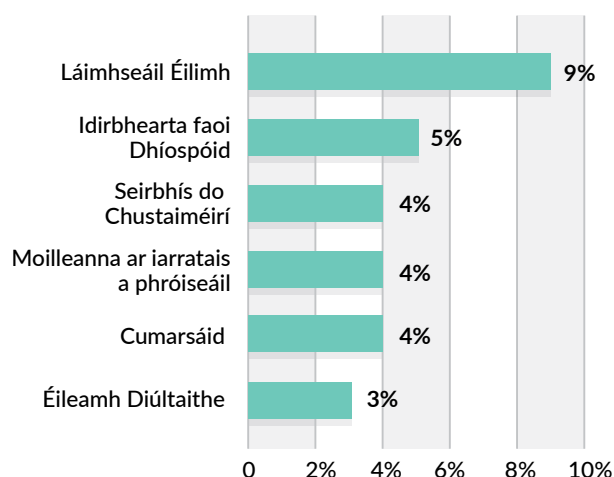
*Nuair a chuirtear gearáin a fuarthas in 2020 agus a measadh a bheith neamh-incháilithe ina dhiaidh sin as an áireamh, fuarthas 4,930 gearán.



Gearán de réir earnála

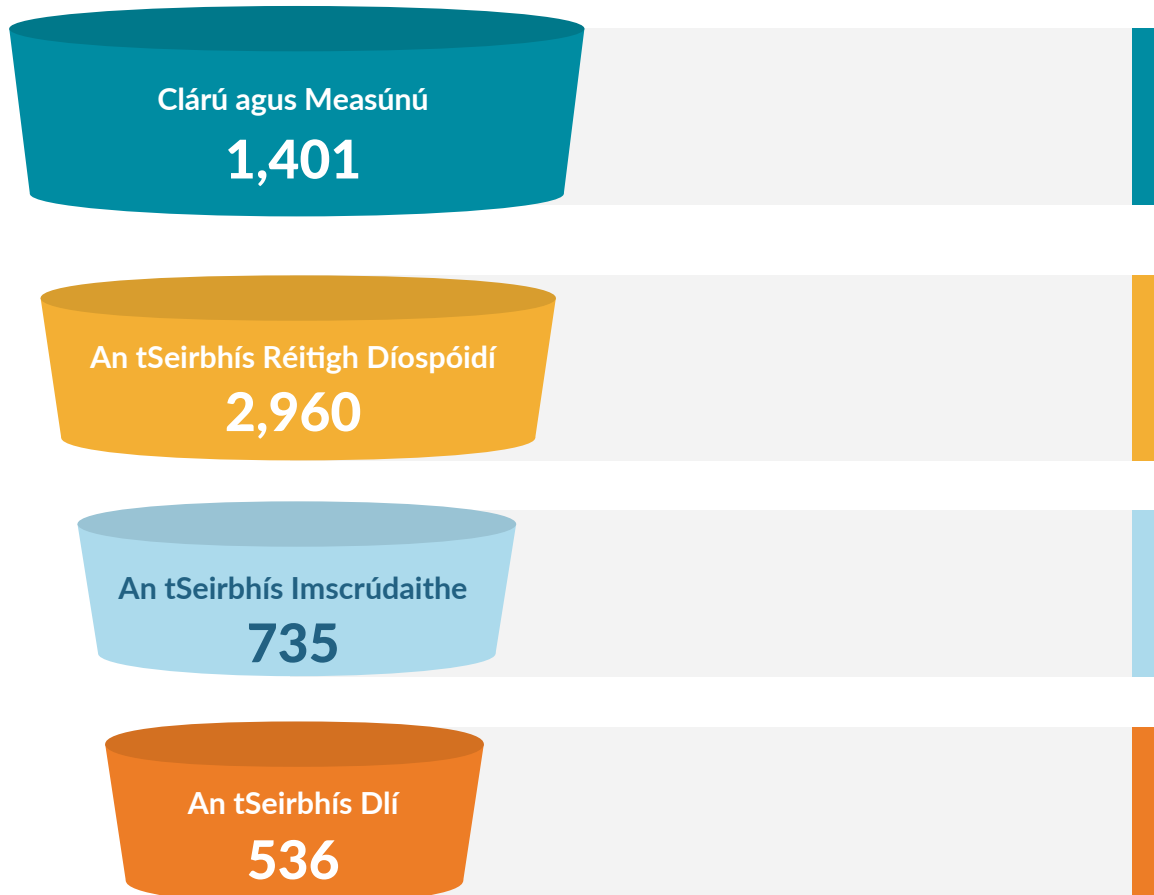


Na sé iompar is mó a ndearnadh gearán fúthu:



Líon iomlán na ngearán a dúnadh agus an chaoi agus an chúis ar dúnadh iad in 2020

6,193



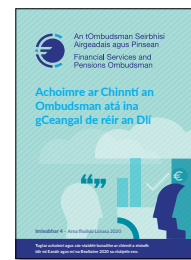
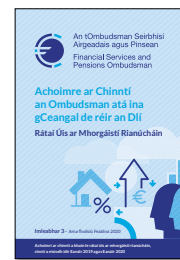
Achoimre ar Chinntí an Ombudsman

Tá 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 faoi alt 62 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017.

Éilítear sa reachtaíocht go bhfoilseofaí cinntí 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. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir imeachtaí dlíthiúla. 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, ina bhfuil níos mó ná 1,000 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh ó bunaíodh an OSAP i mí Eanáir 2018.

In 2020, d'fhoilsíomar trí Achoimre ar Chinntí. Pléadh cinntí éagsúla in Imleabhar 2 agus Imleabhar 4, agus dhírigh Imleabhar 3 ar chinntí a bhain le gearáin faoi mhorgaistí rianúcháin. Cabhraíonn foilsiú chinntí an Ombudsman go mór le feasacht ar ról an OSAP a leathnú agus tuiscint níos fearr a chur chun cinn faoin gcaoi a dtéimid i ngleic le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean.



Cumarsáid leis na Páirtithe Leasmhara: Tobhach an Tionscail Seirbhísí Airgeadais

Faomhann Comhairle an OSAP buiséad bliantúil an OSAP, a bhíonn nasctha le Plean Straitéiseach na heagraíochta. Maoinítear an buiséad bliantúil sin trí dhá fhoinsé ar leith; maoinítear na gearáin faoi sheirbhísí airgeadais le tobhach ar an tionscal seirbhísí airgeadais agus maoinítear gearáin faoi phinsin leis an Státchiste, tríd an Roinn Airgeadais.

I ndiaidh comhairliúcháin poiblí in 2018, chomhaontaigh Comhairle an OSAP le hathruithe difriúla ar thobhach an tionscail seirbhísí airgeadais, athruithe atá i bhfeidhm ó 2019.

In 2020, d'fhorbraíomar agus d'fhoilsíomar cáipéis dar teideal 'Understanding the Financial Services Levy', ina leagtar amach an bunús reachtaíochta atá le socrú an tobhaigh agus ina dtugtar míniú cuimsitheach ar an gcaoi a léiríonn an tobhach a bhaineann le gach catagóir an taithí atá againn le deireanaí ar dhéileáil le gearáin.



2 Nuálaíocht dár dTodhchaí



I gcomhthéacs na paindéime, chuir an OSAP dlús faoina aistriú digiteach, ag aistriú go práinneach chuig cianoibriú, ag infheistiú sna córais agus sa tslándáil TF a theastaigh chun an t-aistriú sin a éascú. Chuireamar tionscnaimh i bhfeidhm chun cur leis an bhfaisnéis bainistíochta, a chabhraigh linn le gearáin a bhain leis an bpaindéim a rianú agus a chlárú, agus a chuir lenár gcumais comhroinnte eolais. Leanamar orainn ag glacadh páirt i líonraí earnála poiblí agus i bhfóiraim ombudsman idirnáisiúnta, agus ag sainaithint dea-chleachtas le cur i bhfeidhm.

Dlús a chur faoi sheachadadh digiteach seirbhísí

Freagairt dhigiteach do Covid-19

Theastaigh aistriú práinneach chuig an gcianoibriú d'fhormhór mór fhoireann an OSAP mar gheall ar phaindéim Covid-19. D'fhreastail an OSAP ar an éileamh sin go tapa agus gan dua, ag cur trealamh TF agus bogearraí comhoibre slána ar fáil don fhoireann, rud a chuir ar chumas na foirne oibriú ón mbaile agus leanúnachas seirbhíse a chinntiú i rith ré gan choinne.

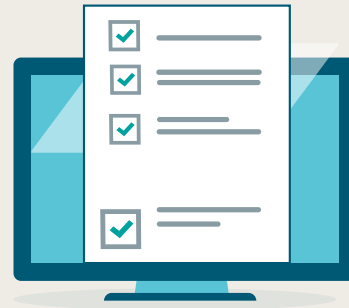
Spreag an fhreagairt do Covid-19 éifeachtúlachtaí eagraíochta éagsúla, agus chuir sí ar chumas na heagraíochta roinnt bearta nua a reáchtáil ar bhonn póilótach, rud a réitigh an bealach chun seirbhís a sholáthar agus a mhaoirsiú i gcás aon samhlacha cianoibre hibrideacha nó “cumaiscthe” amach anseo. Áiríodh leis na bearta sin crua-earraí, bogearraí agus bonneagar slándála TF a bhí comhaimseartha agus iontaofa a sholáthar, agus aistriú i dtreo ardáin dhigiteacha do na próisis ar fad.

Dá bharr sin, cuireadh ár soláthar seirbhíse in oiriúint do rannpháirtíocht dhigiteach níos fearr le custaiméirí. Mar gheall ar fheabhsúcháin ar sholáthar faisnéise bainistíochta, bhíothas in ann cianbhainistiú níos éasca agus níos éifeachtaí a dhéanamh ar phróisis agus ar fhoirne, agus tabhairt faoi chinnteoireacht a bhí spreagtha ag sonraí. Bhí tábhacht faoi leith ag baint leis sin i gcomhthéacs Covid-19, toisc go rabhamar in ann clárú na ngearán a bhain leis an bpaindéim a rianú agus a thomhas.

Tugadh isteach beartais nua cianoibre a threisigh ár gcórais dhigiteacha chun dearbhú a thabhairt i leith táirgiúlacht foirne agus chuntasacht an OSAP.

Feabhsúcháin ar an bhfoirm ghearáin ar líne

I rith 2020, chonaic an OSAP méadú ar líon na ngearánach a d'úsáid ár bhfoirm ghearáin ar líne. Chun an próiseas sin a dhéanamh níos inrochtana, d'athbhreithníomar ábhar agus feidhmiúlachta na foirme gearáin ar líne, ag féachaint leis an bpróiseas a bhaineann le gearán a chur isteach ar líne a shimpliú. Bhí tábhacht faoi leith leis sin i bhfianaise na srianta a bhí i bhfeidhm i rith na paindéime, as ar eascair gá le seirbhísí ar líne a úsáid..



Feabhsúcháin TFC

I rith 2020, chumasaigh an OSAP cianoibriú, lenar áiríodh trealamh TF a sholáthar do 100 úsáideoir agus bogearraí a chur ar fáil chun fíis-chomhdhálacha, teachtaireachtaí meandracha agus cumais chomhoibre a sholáthar don fhoireann ar fad.

Tugadh isteach córas comhroinnte comhad freisin le go mbeadh sé níos éasca tabhairt faoin gcomhoibriú i rith an chianoibrithe.

Cuireadh soláthar soláthraí seirbhíse TF bainistithe i gcrích i rith 2020 agus cuirfidh sé sin lenár n-aonad TF inmheánach agus soláthróidh sé acmhainneacht don eagraíocht. Rinneamar uasghrádú freisin ar ár n-ardáin bhogearraí chun néal-chomhoibriú, leanúnachas gnó agus slándáil fheabhsaithe a threisiú.

Anuas air sin, tugadh isteach córas priontála bainistithe nua, a d'fheabhsaigh ár gcumais bainistithe cáipéisí.

Cuspóir
Straitéiseach

Cultúr nuálaíochta a chur chun cinn

Nuálaíocht agus Roinnt Eolais

D'fheabhsaíomar ár sásraí comhroinnte eolais chun soláthar léargais thráthúil agus chruinn dár bpríomhpháirtithe leasmhara a éascú. Áiríodh leis sin faisnéis píblíne gearáin a sholáthar do sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus faisnéis faoi ghearáin maidir le cineálacha áirithe táirgí a sholáthar do Bhanc Ceannais na hÉireann.

Bhaineamar leas as bogearraí tuairiscithe bainistíochta le haghaidh tuairisciú fíor-ama agus d'fheabhsaíomar éifeachtúlacht ár gcóras tuairiscithe inmheánach. Baineadh úsáid as córais tuairiscithe chun gearáin shonracha a rianú, ar nós gearáin faoi Covid-19 agus morgáistí rianúcháin, chomh maith le haghaidh tuarascálacha a bhain le cuspóirí sonracha.

D'fhorbraíomar agus chuireamar i bhfeidhm straitéis bainistíochta gearán Covid-19 nua le tuairisciú coimhdeach, a bhí ag oibriú laistigh de chúpla seachtain de na chéad ghearáin a bhain le Covid-19 a fháil. Chuireamar próiseas i bhfeidhm a chuir ar ár gcumas aon ghearáin a bhain le Covid-19 agus a measadh gur thosaíocht ard iad a shainiú. Rianaigh an OSAP gearáin Covid-19 go laethúil, agus phléigh an Fhoireann Ardbhainistíochta líon na ngearán Covid-19 agus a stádas go rialta mar chuid de phróiseas gearán an OSAP.

D'fhorbraíomar agus chuireamar i bhfeidhm Logaí Cianoibre agus tuairisciú coimhdeach chun dearbhú a sholáthar agus maoirsiú ar an timpeallacht nua chianoibre a chinntiú. Bhaineamar leas níos mó freisin as ár n-ardán inlín comhroinnte chun timpeallacht chianoibre níos comhoibríche agus níos comhghleacúla a chothú.

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

Chuir an tOmbudsman a chéad bhliain dá théarma dhá bhliain i gcrích mar chathaoirleach Ghréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (INFO Network). Is é INFO Network an cumann domhanda do scéimeanna ombudsman um sheirbhísí 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 lasmuigh den chúirt i gcás gearán trasteorann ar fud an Limistéir Eorpaigh Eacnamaíoch. Tá an tOmbudsman ina chomhalta de Choiste Stiúrtha FIN-NET.

Rannpháirtíocht le Páirtithe Leasmhara

Leanamar orainn ag tabhairt tús áite don rannpháirtíocht le páirtithe leasmhara, ag cinntiú gur leanadh leis na cruinnithe lenár bpáirtithe leasmhara trí chruinnithe leictreonacha.

Liosta na bPáirtithe Leasmhara

- > Association of Chief Executives of State Agencies (ACESA)
- > Cónaidhm Baincéireachta agus Íocaíochtaí na hÉireann
- > Brokers Ireland
- > Banc Ceannais na hÉireann
- > An Oifig um Athbhreithniú Creidmheasa
- > FIN-NET
- > International Association of Legal Regulators
- > Gréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (INFO Network)
- > Irish Banking Culture Board
- > Fóram Ombudsman na hÉireann
- > LIA
- > An Coláiste Ollscoile, Baile Átha Cliath (UCD)
- > Ollscoil Minnesota - Díl

Is fostaithe san earnáil phoiblí iad foireann an OSAP a chloíonn le Cód Caighdeán agus Iompar, chomh maith le beartais chorpáraídeacha, 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 Iniúcháireachta agus Riosca, arb iad a ról 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 chorpáraidigh 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 fóna 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 30 agus ár Ráiteas ar Rialú Inmheánach ar leathanach 38 den tuarascáil seo.

Tugadh faoi na hathbhreithnithe iniúchta inmheánaigh seo a leanas in 2020:

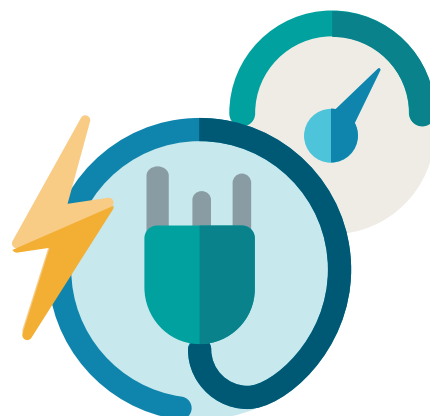
- Bainistíocht Acmhainní Daonna agus Pleanáil Comharbais
- Éifeachtúlacht a Thomhas
- Dearbhú Cáilíochta
- Freagairt ghnó Covid-19
- Rialuithe Airgeadais Inmheánacha
- Athbhreithniú leantach ar na moltaí a rinneadh in athbhreithnithe iniúchta inmheánaigh 2019.

Tuairiscíodh ar an dul chun cinn ar chur i bhfeidhm na moltaí gaoimhara freisin don Choiste Iniúcháireachta agus Riosca i gcaitheamh na bliana.

Forléargas ar Úsáid Fuinnimh

I gcomhar le hIonstraim Reachtuil 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 2020, chuimsigh úsáid fuinnimh an OSAP 230,249kWh. Tá an mheán-úsáid fuinnimh in aghaidh an chomhalta foirne ag 2,552kWh, bunaithe ar 90.2 comhalta foirne amhail an 31 Nollaig 2020.

Cineál Fuinnimh	Leibhéal Ídithe
Leictreachas	57,158kWh
Breoslaí Iontaise (gás ídithe)	173,091kWh
IOMLÁN	230,249KWH



An tAcht um Shaoráil Faisnéise, 2014

Dearbhaíonn an tAcht um Shaoráil Faisnéise, 2014 ceart an phobail rochtain a fháil ar fhaisnéis oifigiúil dá mhéad is féidir, ag teacht leis an leas poiblí agus le cearta daoine aonair chun príobháideachais. Tacaíonn an OSAP go hiomlán le prionsabail an Achta maidir le hoscailteacht, trédhearcacht agus cuntasacht agus soláthróidh sé, nuair is féidir, na taifid a lorgaítear in iarratas.

In 2020, fuair an OSAP iarratas amháin 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 don iarratas sin, chuir an OSAP an fhaisnéis ar fáil nuair ab fhéidir, mar thacaíocht do phrionsabail an Achta maidir le hoscailteacht, trédhearcacht agus cuntasacht.

Iarratais um Shaoráil Faisnéise	
Deonaithe	4
Páirt-deonaithe	4
Diúltaithe	3
Tarraingthe siar	2
IOMLÁN	13

Cineálacha Iarratas um Shaoráil Faisnéise	
Duine den Phobal	2
Iriseoir	2
Pearsanta	9

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 athrú suntasach ar mhodh oibre an OSAP in 2021, agus an fhoireann i mbun cianoibre i rith ráig an choróinvíris. Chuir an OSAP treoir i bhfeidhm chun oibriú go cianda, go slán agus go sábháilte sa bhaile agus d'eisigh sé ríomhphoist feasachta rialta don fhoireann ar fad ag meabhrú a n-oibleagáidí dóibh maidir le príobháideachas ár n-úsáideoirí seirbhíse a chosaint. Bhí sé ríthábhachtach don OSAP gur lean sé air ag glacadh bearta chun na sonraí pearsanta a chuirtear faoina bhráid a chosaint, díreach mar a dhéanann an fhoireann agus iad ag obair san oifig.

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 ardchaighdeán cosanta i gcónaí trí oiliúint thiomanta a chur ar fáil don fhoireann i gcaitheamh 2020.

Dearbhú Cáilíochta Leanúnach

I ndiaidh Athbhreithniú Dearbhaithe Cáilíochta an OSAP ar 2019/2020 agus na hathruithe a d'eascair as chun cuíchóiríú a dhéanamh ar phróiseas gearán an OSAP, leag an OSAP béim shuntasach ar dhearbhu cáilíochta agus ar fhorbairt leanúnach. Áirítear leis sin oiliúint agus forbairt leanúnach na foirne, ag foghlaim ó iniúchtaí seachtracha agus lúb aischothaithe a chur i bhfeidhm idir na stiúrthóireachtaí éagsúla.

Oiliúint struchtúraithe agus lúb aischothaithe

In 2020, bhunaíomar fóram freisin ina bhféadfaí aischothú a chomhroinnt idir na stiúrthóireachtaí. Chuir an fhoghlaim sin ar ár gcumas na réimsí ina bhféadfaimis feabhsú a shainaithint, chun éirí níos éifeachtaí, agus más gá, níos mó oiliúna a chur ar fáil don fhoireann. In 2020, chuireamar seisiúin sheachtainiúla oiliúna ar fáil don fhoireann a phléigh topaicí a bhaineann le feidhmiú éifeachtach phróiseas gearán an OSAP. Chuireamar tús freisin le seisiún seachtainiúil comhroinnte eolais don fhoireann Cláraithe agus Measúnaithe.

3 Forbairt ár nDaoine agus ár nEagraíochta



Tugadh tús áite arís in 2020 don earcaíocht agus cuireadh go leor 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. D'oibríomar chun cultúr comhionannais, éagsúlachta agus ionchuimsithe a threisiú ar fud ár n-eagraíochta agus chuireamar chun cinn go gníomhach folláine na foirne, rud a raibh tábhacht faoi leith ag baint leis i gcomhthéacs na paidéime leanúnaí.

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

Feachtais earcaíochta

Tá an OSAP bródúil as caighdeán, taithí, eolas agus tiomantas a fhoirne. Lorgaíonn ár bhfeachtais earcaíochta iarrthóirí atá cáilithe go cuí, ag a bhfuil na scileanna agus an taithí chun freastal ar na héilimh a bhíonn ag oifig ghnóthach ina mbíonn riar mór cásanna.

Chun cabhrú linn na haidhmeanna sin a chomhlíonadh, thugamar faoi sheacht bhfeachtas earcaíochta i rith 2020, chun róil éagsúla a líonadh: Stiúrthóir na Seirbhíse Imscrúdaithe, Ceannasaí na Seirbhísí Dlí, Ardbhainisteoir Acmhainní Daonna agus Rialachais, Ardoifigeach Feidhmiúcháin, Oifigeach Feidhmiúcháin, Príomhoifigeach Cúnta (Inmheánach) agus Saineolaí Sinsearach TF.

Amhail deireadh 2020, bhí 36 iarrthóir earcaithe againn le haghaidh róil éagsúla san OSAP.

Anuas air sin, cheap an tAire Airgeadais, i gcomhairle leis an Aire Coimirce Sóisialaí, MaryRose McGovern mar Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, i ndiaidh comórtas a reáchtáil an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí.



Deiseanna oiliúna agus forbartha

Ar cheann de na príomhghnéithe dár bPlean Straitéiseach tá leibhéal iomlán na gcroiscileanna 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 mar phinsean, feachtas ar fhéinmharú, nochtadh cosanta, oiliúint bainistíochta, seirbhís do chustaiméirí, eirgeanamáíocht, idirghabháil, athléimneacht, clár le haghaidh gráid shonracha, agus úsáid teicneolaíochta.

Chun tuilleadh tacaíochta a thabhairt don fhorbairt foirne, soláthraíodh oiliúint bhreise do dhaoine aonair nó do ghrúpaí i réimsí TF, bainistíochta riosca, Comhairleora Airgeadais Cáilithe, comhlíonta, soláthair agus bainistíochta Acmhainní Daonna.

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.

An tAcht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas

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 2020, a léirigh gur chomhlíon an OSAP an t-íosleibhéal d'fhostaíocht daoine faoi mhíchumas, 3%, toisc go raibh 8.23% 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, 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 2020, bhí cothromaíocht inscne 2:1 mná le fir inár bhfoireann ardbhainistíochta, agus bhí cothromaíocht 56% agus 44% idir na mná agus fir faoi seach ar ár 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 foirne de réir gráid 31 Nollaig 2020	
Ombudsman	1
Leas-Ombudsman	1
Príomhoifigeach	4
Príomhoifigeach Cúnta	10
Ardoifigeach Feidhmiúcháin	19
Oifigeach Feidhmiúcháin	38
Oifigeach Cléireachais	12
IOMLÁN	85

An Fhoireann Ardbhainistíochta	
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	Ger Deering
An Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	MaryRose McGovern
Stiúrthóir na Seirbhíse Réitigh Díospóidí	Diarmuid Byrne
An Stiúrthóir Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise	Tara McDermott
An Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide	Áine Carroll
Stiúrthóir na Seirbhíse Imscrúdaithe	Úna Gately



Diarmuid Byrne, Stiúrthóir na Seirbhíse Réitigh Díospóidí, MaryRose McGovern, an Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, Ger Deering, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, Úna Gately, Stiúrthóir na Seirbhíse Imscrúdaithe, Tara McDermott, an Stiúrthóir Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise, Áine Carroll, Stiúrthóir na Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide.

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 2020 go dtí an 31 Nollaig 2020.

Cuspóir Straitéiseach

Rannpháirtíocht Fostaithe a Mhéadú

Tuairisc ón gCoiste Folláine

Bhí Coiste Folláine an OSAP an-ghníomhach in 2020, agus béim faoi leith ar thionscnaimh nua a thacódh le folláine ár bhfoirne i suíomh cianoibre, de bharr an ghá a bhí le cianobair mar gheall ar phaindéim Covid-19. D'fhorbair comhaltaí an choiste clár tiomanta folláine a cuireadh ar fáil don fhoireann ar fad de réir a chéile. Sheol an clár raon tionscnaimh inrochtana a raibh d'aidhm leo spreagadh agus tacaíocht a thabhairt do ghníomhaíocht fhisiciúil agus aiste bia fholláin. Dhírigh tionscnaimh freisin ar bhraistint muintearais agus pobail a chothú i measc comhghleacaithe nach bhfaca a chéile go fhisiciúil ar feadh míonna fada.

Spreag ár nDúshlán Gníomhaíochta an fhoireann le haire a thabhairt dá bhfolláine fhisiciúil. Sheolamar Club Leabhar agus Club Scannán a thagann le chéile go cianda am lóin. D'eagraíomar an chéad oíche tráth na gceist chianda don eagraíocht. Roinn grúpa Foodies an OSAP oidis le haghaidh lóin sa bhaile agus neart eile. Bhunaíomar Cúinne Ceardaíochta dóibh siúd a bhfuil spéis acu i gcúrsaí cruthaitheachta.

Bhí imeachtaí míosúla Walking Together Apart againn, tráth a bhfágadh comhghleacaithe an baile ag an am céanna maidin Shathairn agus a dtógaidís grianghraif dá n-aistear, grianghraif a roinntí lena gcomhghleacaithe maidin Luain.

Ar deireadh, d'eagraíomar imeacht fíorúil na Nollag do chomhghleacaithe ag a bhfuil clann óg agus ar theastaigh cuairt chianda ó Dhaidí na Nollag uathu!

Bhain an fhoireann an-úsáid agus leas astu seo agus tá an OSAP bródúil go bhfuil Coiste Folláine againn a chuaigh in oiriúint chomh maith sin don athrú ar chúinsí oibre le teann samhlaíochta agus dúthrachta.

Ráitis Airgeadais

don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2020



An Clár Ábhar

Faisnéis	29
Ráiteas Rialachais agus Tuarascáil an Ombudsman	30
An Ráiteas ar Rialú Inmheánach	38
Tuarascáil an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste	41
An Ráiteas ar Ioncam, Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe	44
An Ráiteas ar Ioncam Cuimsitheach	45
An Ráiteas ar Staid an Airgeadais	46
An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid	47
Nótaí leis na Ráitis Airgeadais	48

Faisnéis

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Ger Deering

An Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

MaryRose McGovern

Comhaltaí Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Maeve Dineen – *An Cathaoirleach*

Valerie Bowens

Ann Duffy (*ceaptha Eanáir 2021*)

Don Gallagher

Dermott Jewell

Mick McAteer (*ceaptha Eanáir 2021*)

Ken Murnaghan

Deborah Reidy (*téarma in éag Nollaig 2020*)

Elizabeth Walsh (*téarma in éag Nollaig 2020*)

Seoladh

Teach Lincoln

Plás Lincoln

Baile Átha Cliath 2

D02 VH29

Cuntasóirí

Crowleys DFK

16/17 Faiche an Choláiste

Baile Átha Cliath 2

Iniúcháirí

An tArd-Reachtair 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").

Is é ról an OSAP 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 cinntiú straitéiseacha a dhéanamh ar na príomhcheisteanna gnó ar fad. Tá gnáthbhainistíocht, rialú agus treo an OSAP faoi chúram an Ombudsman agus na foirne ardbhainistíochta freisin. Leanann an tOmbudsman agus an fhoireann ardbhainistíochta an treo straitéiseach comhaontaithe, agus cinntíonn siad go bhfuil tuiscint shoiléir ag comhaltaí uile na Comhairle ar na príomhghníomhaíochtaí agus príomhchinntí a bhaineann leis an aonán, agus ar aon rioscaí suntasacha ar dóigh go dtarlódís. Feidhmíonn an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman mar idirghabhálaí díreach idir an Chomhairle agus foireann bainistíochta an OSAP.

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 bplan 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 OSAP léargas fírinneach cóir ar fheidhmíocht airgeadais agus ar staid airgeadais an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean amhail an 31 Nollaig 2020.

Struchtúr na Comhairle

In 2020, 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 ocht n-uaire in 2020.

Sonraítear tréimhse cheapacháin chomhaltaí na Comhairle in 2020 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. Téarma in éag Nollaig 2020.
Dermott Jewell	Comhalta	9 Eanáir 2017 (Athcheapachán)
Don Gallagher	Comhalta	9 Eanáir 2017
Elizabeth Walsh	Comhalta	9 Eanáir 2017 (Athcheapachán). Téarma in éag Nollaig 2020.

Thug an Chomhairle faoi mheastóireacht féinmheasúnaithe in 2020.



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, Diplóma i nDlí na Seirbhísí Airgeadais [gach ceann ó UCD] agus cáilíocht ón Institiúid Stiúrthóirí) ar chomhlíonadh, riosca, rialachas agus rialáil, san earnáil airgeadais den chuid is mó. Tá sí ina comhalta faoi láthair ar Bhord an Údaráis um Chaighdeán 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 Iniúcháireachta, Riosca, Rialachais, Smachta agus Gearán le haghaidh eagraíochtaí éagsúla. 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, an Institute of Bankers agus den Association of Compliance Officers in Ireland faoi láthair.



Don Gallagher

Is Príomhfheidhmeannach idirnáisiúnta ag a bhfuil go leor taithí é Don Gallagher, a bhainistigh agus a d'fhóin ar bhoird cuideachtaí árachais agus bainistíochta maoine náisiúnta agus idirnáisiúnta. Bhí sé ina Phríomhfheidhmeannach ar an Údarás Árachais Sláinte go dtí mí na Nollag 2020. Roimhe sin, bhí Don ina Leas-Uachtarán Sinsearach agus ina Stiúrthóir Bainistíochta ar oibríochtaí Canada Life Financial Corporation i gCeanada agus in Éirinn/sa Ghearmáin, agus ina dhiaidh sin, bhí sé ina Phríomhoifigeach Feidhmiúcháin ar MetLife Europe DAC. Tá M.Sc. sa Bhainistíocht ó Choláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath ag Don agus B.Sc. (Onóracha) Matamaitice ón Ollscoil Oscailte. Is Stiúrthóir Cairte é freisin leis an Institute of Directors sa Ríocht Aontaithe.



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 Geallsealbhoirí 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 maoin, mótaí, 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, ána de chuid Chartered Accountants Ireland, agus ána 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 Bhaitisiléara 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 2020, ba iad an dá choiste bhunaithe:

1. An Coiste Iniúcháireachta agus Riosca ar a raibh triúr comhaltaí Comhairle [Ken Murnaghan (an Cathaoirleach); Valerie Bowens, Dermott Jewell]. Is é ról an Choiste Iniúcháireachta agus Riosca tacú le ról reachtúil na Comhairle chun éifeachtúlacht agus éifeachtacht an OSAP a athbhreithniú i gcónaí, comhairle a chur ar an gComhairle maidir leis na próisis straitéiseacha atá i bhfeidhm le haghaidh riosca, rialú inmheánach agus rialachais. Thuairisc an Coiste Iniúcháireachta 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 2020 thíos, chomh maith leis na táillí agus speansais a fuair gach comhalta:

	An Chomhairle	An Coiste Iniúcháireachta agus Riosca	An Coiste Airgeadais	Táillí 2020 €	Speansais 2020 €
Líon na gCruinnithe	6	3	3		
Maeve Dineen	6 as 6			21,600	-
Valerie Bowens	5 as 6	3 as 3		12,600	94
Dermott Jewell	6 as 6	3 as 3		12,600	-
Ken Murnaghan	6 as 6	3 as 3		12,600	-
Deborah Reidy	6 as 6		3 as 3	12,600	-
Elizabeth Walsh	6 as 6		3 as 3	12,600	-
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

Ceapadh MaryRose McGovern mar an Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean i mí Aibreáin 2020. Ceapadh Stiúrthóir na Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide i mí Eanáir 2020 agus ceapadh Stiúrthóir na Seirbhísí Imscrúdaithe i mí an Mheithimh 2020.

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	2020	2019	
€60,000	-	€69,999	1	5
€70,000	-	€79,999	2	1
€80,000	-	€89,999	3	2
€90,000	-	€99,999	1	-
€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
€160,000	-	€169,999	1	-

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 iocaíochtaí 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.

	2020 €	2019 €
Comhairle dlí	204,487	220,745
Sainchomhairleoireacht Eile	18,663	31,053
Costais sainchomhairleoireachta iomlána	223,150	251,798
Costais sainchomhairleoireachta chaipitlithe	-	-
Costais sainchomhairleoireachta a gearradh ar an Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe	223,150	251,798
Iomlán	223,150	251,798

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.

	2020 €	2019 €
Táillí dlí - imeachtaí dlí	43,824	62,358
Íocaíochtaí comhréitigh agus eadrána	-	-
Socruithe	20,000	-
Iomlán	63,824	62,358

Caiteachas Taistil agus Cothabhála

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

	2020 €	2019 €
Intíre		
- Comhairle	94	743
- Fostaithe	3,772	1,018
Idirnáisiúnta		
- Comhairle	-	-
- Fostaithe	501	3,085
Iomlán	4,367	4,846

Caiteachas Fáilteachais

Tabhaíodh €0 faoi fháilteachas na Comhairle sa bhliain 2020 (2019: €538).

An Ráiteas ar Chomhlíonadh

Ghlac an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean leis an gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (2016), agus chuir sé gnáthaimh i bhfeidhm chun a chinntiú go gcomhlíontar an Cód.

Foráiltear sa Chód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú gur féidir díolúine a thabhairt do chomhlachtaí Stáit maidir le cloí le ceanglais a thagann salach ar na forálacha reachtaíochta a leagtar amach ina nAcht bunaithe. Sa chás seo, tá cumhachtaí, ról agus freagrachtaí an Ombudsman agus na Comhairle mar a leagtar amach in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 neamhghnách le hais mar a bheadh bord traidisiúnta Comhlachta Stáit.

Foráiltear in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 go dtugann an tOmbudsman faoi chomh-ról Boird agus Oifigigh Cuntasaíochta. Tá an Chomhairle freagrach as an tobhach atá le híoc ag soláthraithe seirbhísí airgeadais a shocrú agus tá freagrachtaí maoirseachta áirithe uirthi maidir le hobair na hOifige.

Seachas i gcás na gcúrsaí thuasluaite, chomhlíon an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean an Cód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú in 2020.



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 2020.

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 trí huaire in 2020.

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

Tugadh mionsonraí sa chlár rioscaí faoi na rialuithe agus gníomhartha a theastaíonn chun rioscaí a mhaolú agus faoi na comhaltaí foirne sonracha atá freagrach as na rialuithe a oibriú. Deimhníonn 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 Iniúcháireachta 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.

Tionchar phaindéim Covid-19 ar an Timpeallacht Rialaithe

Ó thús phaindéim Covid-19 go luath in 2020, agus mar gheall ar na bearta comhairle agus sábháilteachta sláinte poiblí a d'eascair aisti, tháinig athrú tapa agus suntasach ar chleachtais oibre an OSAP. Dá bharr sin, bhí formhór fhoireann an OSAP i mbun cianoibre agus obair fhíorúil in áit oibriú ina n-oifigí.

Choinnigh an OSAP súil ghéar ar fhorbairtí, agus mhaolaigh na rioscaí a d'fhéadfadh dul i bhfeidhm ar oibríochtaí gnó, foireann agus páirtithe leasmhara na OSAP. Áirítear le bearta an OSAP:

- Tionscnaíodh samhail Gnó Mar Is Gnách an OSAP agus aistríodh oibríochtaí gnó an OSAP go timpeallacht cianoibre ina bhféadfadh formhór na bpróiseas gnó leanúint orthu mar is gnách.
- Cinntíodh gur stiúir agus gur threoraigh Foireann Ardbhainistíochta an OSAP freagairt ghnó an OSAP don phaindéim; an tOmbudsman, an Leas-Ombudsman agus na Stiúrthóirí atá ar an bhfoireann sin.
- Rinneadh measúnú leanúnach ar rioscaí suntasacha a bhain le paindéim Covid-19 agus ar shofhreachgrúlacht éifeachtach an OSAP, lena n-áirítear bainistiú na ngearán nua a d'eascair as an bpaindéim.

- Cinntíodh go raibh deighilt thréan idir dualgais go fóill agus go mbeadh dóthain clúdaigh i bhfeidhm mura mbeadh údarais faofa shonracha ar fáil.
- Cinntíodh go raibh na beartais agus nósanna imeachta ar fad a bhain le cosaint sonraí agus bainistíocht taifead fós i bhfeidhm sa timpeallacht chianoibre agus go ndearnadh monatóireacht agus tuairisciú orthu mar is gnách.
- Cinntíodh go raibh comhaltaí foirne an OSAP ag dul ar líonra an OSAP le trealamh TFC ceadaithe an OSAP agus go raibh an trealamh TFC a theastaigh ag na comhaltaí foirne ar fad atá i mbun cianoibre.
- Rinne measúnú ar laigí féideartha sna rialuithe inmheánacha mar gheall ar Covid-19 agus tugadh faoi bhearta chun monatóireacht agus nuashonrú a dhéanamh ar na rialuithe inmheánacha nuair ba ghá.
- Tugadh faoi Iniúchadh Inmheánach ar fhreagairt ghnó an OSAP do Covid-19 in 2020. Chinn an tIniúchadh Inmheánach gur thug na córais bainistíochta riosca, rialaithe agus rialachais a bhain le freagairt an OSAP do phaindéim Covid-19 deimhniú sásúil i leith cuspóirí an OSAP a bhaint amach go héifeachtach agus go héifeachtúil.

Soláthar

Deimhním go bhfuil nósanna imeachta i bhfeidhm ag an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean chun comhlíonadh na rialacha agus na dtreoirínte 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-iniúcháirí inmheánacha agus seachtracha, obair an Choiste Iniúcháireachta 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 2020.

Fadhbanna Rialaithe Inmheánaigh

Soláthar Neamhchomhlíontach

In 2020, 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:

- Éilíonn ról reachtúil an OSAP go soláthrófaí seirbhísí dréachtaithe seachtracha, a theastaíonn chun breithniú a dhéanamh ar ghearáin faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean. De bharr gur theastaigh seirbhísí leanúnacha chun ról reachtúil an OSAP a chomhlíonadh, tabhaíodh caiteachas €48,330 agus €42,879 in 2020. Chuir an OSAP tús le próiseas soláthair chun creat-chomhaontú nua a bhunú i mí na Nollag 2020, agus an creat nua le bunú i mí an Mhárta 2021.
- Caiteachas €73,087 ar threalamh TF i rith 2020. Áirítear leis an gcaiteachas sin €52,926 a theastaigh le haghaidh aistriú éigeandála an OSAP go cianobair, chun beartas an Rialtais a d'eascair as paidéim Covid-19 a chomhlíonadh. Rinne an OSAP iarracht leas a bhaint as creataí na hOifige um Sholáthar Rialtais chun an trealamh riachtanach a cheannach, ach ní raibh an trealamh ar fáil sa tréimhse inar theastaigh sé. Chun a chinntiú go bhféadfadh an OSAP leanúint ag oibriú mar is ceart, fuarthas trí luachan ó sholáthróirí eile.
- Chuir an OSAP tionscadal oibre i gcrích in 2020, a theastaigh chun cóiríocht oifige bhreise a chur ar fáil a theastaigh de bharr ardú ar líon na foirne. Mar gheall ar riachtanais bhreise a d'eascair as paidéim Covid-19, nach raibh ar eolas tráth an tsoláthair, a cuireadh i gcrích roimh COVID, bhí an caiteachas €29,469 níos airde ná luach an chonartha.



Ger Deering

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais
agus Pinsean

Dáta: 5 Deireadh Fómhair 2021



An tArd-Reachtair 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 2020 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 2020 agus ar a ioncam agus caiteachas do 2020 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 9 a ghabhann leis na ráitis airgeadais, a phléann leis na socrúithe aoisliúntais le haghaidh fhoireann Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean. Baineann scéimeanna aoisliúntais na foirne agus an Ombudsman/an Leas-Ombudsman le fostaithe a ceapadh roimh 2013, agus faomhadh le hionstraim reachtúil iad i mí Aibreáin 2016. Tá plé ar bun idir an Oifig agus an Roinn Airgeadais maidir le socrúithe maoinithe na ndlíteanas faoi na scéimeanna sin. Ar feitheamh réiteach an phlé sin, cuimsíonn na costais sochair scoir a mhuirearaítear ar an gcaiteachas ranníocaíocht aoisliúntais an fhostóra sa bhliain. Ní aithnítear aon dlíteanas le haghaidh sochair scoir charntha.

Ní athraítear mo thuairim i leith na ceiste sin.

Bunús na tuairime

Thug mé faoi m'iniúchadh ar na ráitis airgeadais de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta ar Iniúchadh (ISAnna), mar a fheidhmíonn Eagraíocht Idirnáisiúnta na nArd-Institiúidí Iniúcháireachta 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 eiteiciúla eile de réir na gcaighdeán.

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

Tuarascáil an AC&C (ar lean)

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
13 Deireadh Fómhair 2021

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 d'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,

- sainaithníim agus déanaim measúnú ar rioscaí míráitis ábhartha ar na ráitis airgeadais, cibé mar gheall ar chalaois nó earráid; ceapaim agus tugaim faoi nósanna imeachta iniúcháireachta 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 shainaithníim 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 bhfeidhmíú. Tuairiscím má shainaithníim 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 shainaithníim aon chás ábhartha nár caitheadh airgead poiblí chun na gcríoch a bhí i gceist nó nach raibh na hidirbhearta de réir na n-údarás a rialaíonn iad.

Tuairiscím mar eisceacht freisin sa chás, i mo thuairim,

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

An Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe

don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2020

	Nótaí	2020 €	2019 €
IONCAM			
Ioncam Tobhaigh	2a	8,753,291	7,708,173
Maoiniú Státchiste	2b	768,000	691,889
Ioncam Iomlán		9,521,291	8,400,062
CAITEACHAS			
Riarachán	3	8,327,271	6,557,794
Costais sochair scoir – Scéim na Foirne agus an Ombudsman	9a(ii)	340,037	340,339
Costais sochair scoir – Scéim Aonair	9b(ii)	264,945	186,481
Dímheas	4	390,654	311,908
Caiteachas Iomlán		9,322,907	7,396,522
Barrachas / (Easnamh) don Bhliain roimh Leithreasú		198,384	1,003,540
Aistriú (chuig) / ó Chuntas Caipitil	16	(144,189)	27,832
Barrachas / (Easnamh) don Bhliain i ndiaidh Leithreasú		54,195	1,031,372
An t-iarhmhéid a tugadh ar aghaidh an 1 Eanáir		1,542,266	510,894
Aistriú chuig Cúlchiste Dlíthiúil Ainmnithe	16	(907,448)	-
An tIarmhéid a Tugadh ar Aghaidh an 31 Nollaig		689,013	1,542,266

Is cuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo iad an Ráiteas ar Shreabhadh Airgid agus Nótaí 1–18.

Thar ceann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:



Ger Deering

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Dáta: 5 Deireadh Fómhair 2021

An Ráiteas ar Ioncam Cuimsitheach

don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2020

	Nótaí	2020 €	2019 €
(BARRACHAS/EASNAMH) I NDIADH LEITHREASUITHE		54,195	1,031,372
(Caillteanas)/gnóthachan taithí ar oibleagáidí sochair scoir	9b(iii)	13,000	12,000
Athruithe ar thiomhdí is bonn le luach reatha na n-oibleagáidí sochair scoir		(107,000)	(152,000)
Gnóthachan/(caillteanas) achtúireach iomlán sa bhliain		(94,000)	(140,000)
Coigeartú ar mhaoiniú sochair scoir iarchurtha		94,000	140,000
(Caillteanas)/ioncam Cuimsitheach eile don bhliain		54,195	1,031,372

Is cuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo iad an Ráiteas ar Shreabhadh Airgid agus Nótaí 1–18.

Thar ceann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:



Ger Deering

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Dáta: 5 Deireadh Fómhair 2021

An Ráiteas ar Staid an Airgeadais

amhail an 31 Nollaig 2020

	Nóta	Amhail an 31 Nollaig 2020 €	Amhail an 31 Nollaig 2019 €
SÓCMHAINNÍ SEASTA			
Réadmhaoín, gléasra agus trealamh	4	817,791	673,602
SÓCMHAINNÍ REATHA			
Airgead agus coibhéisí airgid	5	7,612,138	7,885,642
Suimeanna Infhaighte	6	817,094	336,543
		8,429,232	8,222,185
DLITEANAIS REATHA (SUIMEANNA DLITE LAISTIGH DE BHLIAIN AMHÁIN)			
Suimeanna Iníoctha	7	(6,240,219)	(6,139,254)
Foráil do Sheirbhísí Dí	8	(592,552)	(540,665)
		(6,832,771)	(6,679,919)
GLANSÓCMHAINNÍ REATHA		1,596,461	1,542,266
SOCHAIR SCOIR			
Oibleagáidí sochair scoir	9b(iii)	(1,347,000)	(807,000)
Sócmhainn maoinithe sochair scoir iarchurtha	9b(iv)	1,347,000	807,000
GLANSÓCMHAINNÍ / (GLANDLITEANAIS) IOMLÁNA		2,414,252	2,215,868
AG LÉIRIÚ			
Cuntas Caipítíl	16	817,791	673,602
Cúlchistí ioncaim choinnithe	16	689,013	1,542,266
Cúlchistí ainmnithe	16	907,448	-
		2,414,252	2,215,868

Is cuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo iad an Ráiteas ar Shreabhadh Airgid agus Nótaí 1–18.

Thar ceann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:



Ger Deering

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Dáta: 5 Deireadh Fómhair 2021

An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid

don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2020

	Nóta	2020 €	2019 €
GLAN-SREABHADH AIRGID Ó GHNÍOMHAÍOCHTAÍ OIBRÍOCHTA			
Farasbarr/(Easnamh) ioncaim thar chaiteachas		54,195	1,031,372
Muirear dímheasa		390,654	311,908
(Méadú)/laghdú ar shuimeanna infhaighte		(480,551)	178,956
Méadú ar shuimeanna iníoctha		152,852	158,167
Ús faighte		-	-
Aistriú chuig / (ó) chuntas caipitil		144,189	(27,832)
Glan-insreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibríochta		261,339	1,652,571
SREAFÁÍ AIRGID Ó GHNÍOMHAÍOCHTAÍ INFHEISTÍOCHTA			
Ús bainc faighte		-	-
Diúscairt caipitil		-	-
Caiteachas caipitil		(534,843)	(284,075)
Glan-sreafaí airgid ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta		(534,843)	(284,075)
SREABHADH AIRGID Ó GHNÍOMHAÍOCHTAÍ MAOINITHE			
Ús bainc faighte		-	-
Glan-sreafaí airgid ó Ghníomhaíochtaí Maoinithe		-	-
Airgead agus coibhéisí airgid amhail tús na bliana		7,885,642	6,517,146
Glan-(laghdú) ar airgead agus coibhéisí airgid		(273,504)	1,368,496
Airgead agus coibhéisí airgid amhail deireadh na bliana		7,612,138	7,885,642

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais

don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2020

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.

Speansais na Comhairle agus an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Íoctar speansais na Comhairle ó Chistí an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (léigh nóta 14).

B) An Ráiteas ar Chomhlíonadh

Ullmhaíodh ráitis airgeadais an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2020 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 fabhráithe 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 fabhráithe de réir mar a thabhaítear é.

F) Réadmhaoin, Gléasra agus Trealamh

Luaitear réadmhaoin, gléasra agus trealamh ar a gcostas lúide dímhéas 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 (móroibreacha athchóirithe ag tús 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 ndíúscrófaí sócmhainn, i ndiaidh costais mheasta díúscartha a bhaint, má bhí an tsócmhainn ag an aois agus sa bhail a mbeifí ag súil leis ag deireadh a saolré úsáid 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 gearrthéarmacha 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:

Tá comhaltaí foirne a ceapadh roimh an 1 Eanáir 2013 ina gcomhaltaí de Scéim Aoisliúntais Foirne Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus tá an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus an Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ina gcomhaltaí de Scéim Aoisliúntais Ombudsman agus Leas-Ombudsman Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Tá 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 céatadán de thuarastail chomhaltaí na Scéimeanna. Tá an moladh bunaithe ar an mbonn go mbeadh na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra agus fostaí ag leibhéal nach mbeadh an Státhiste nochta do dhliteanas a bheadh níos mó ná an t-ioncam a d'fhabhrófaí thar imeacht na mblianta don Státhiste. Rinneadh leasú reachtúil in Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2013 ina bhforáiltear go gcuirfí maoiniú Oireachtais ar fáil do na scéimeanna sin. Bhí plé fós ar bun leis an Roinn Airgeadais ag deireadh 2020 faoin togra.

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 loncaim 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 9A (iv)).

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

Tá fhostaithe 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”).

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. Ríomhtar na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra mar iolraí den ranníocaíocht fostaí agus íoctar leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe iad i dteannta ranníocaíochtaí na bhfostaithe.

Léiríonn costais pinsean fhostaithe na Scéime Aonair na sochair pinsean a thuill siad agus léirítear iad glan ar na ranníocaíochtaí pinsean fostaí a íocadh leis an Roinn. Fritháirítear é sin leis an maoiniú pinsean iarchurtha. Is é an glanmhuirear don ráiteas ar ioncam agus caiteachas na ranníocaíochtaí fostóra atá iníoctha leis an Roinn don bhliain chuntasaíochta. 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 an maoiniú Státchiste iarchurtha lena mbaineann, agus aithnítear na costais a bhaineann le sochair pinsin a sholáthar sna tréimhsí cuntasaíochta a dtuillteann na fhostaithe 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 loncaim Choinnithe de réir mar a bhí siad dlite (léigh nóta 9A). 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 OSAP 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 loncaim Choinnithe.

J) Léas Oibríochta

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

K) Cúlchistí Ainmnithe

Chinn an Chomhairle go bhféadfadh sí, dá rogha féin, cistí neamhshrianta a chur ar leataobh le haghaidh cuspóirí ainmnithe sa todhchaí. Sa chás nach dteastaíonn na cistí sin don chuspóir beartaithe, eiseofar chuig an gCúlchiste Ginearálta iad.

L) 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 iarbhair 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 Trealamh

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. Dímhéas 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 iarbhair 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 9).

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 iarbhir don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2020 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], 2020 (I.R. Uimh. 89 de 2020).

Is é an t-ioncam don tréimhse:

	2020 €	2019 €
IONCAM TOBHAIGH		
Gnóthais Árachais	3,138,913	2,797,769
Institiúidí Creidmheasa	4,274,505	3,707,542
Comhair Chreidmheasa	96,375	93,750
Idirghabhálaithe Miondíola agus Gnólachtaí Bainistíochta Fiach	692,121	701,142
Gnólachtaí Infheistíochta	481,797	348,870
Gach catagóir eile	69,580	59,100
Iomlán	8,753,291	7,708,173

B) Maoiniú Stáitchiste

Fuarthas maoiniú Oireachtais €768,000 (2019: €691,889) in 2020 ó Vóta 7 – Oifig an Aire Airgeadais, fotheideal B5.

3. Costais Riaracháin

	Nóta	2020 €	2019 €
Tuarastail agus Costais Foirne	3a	3,906,318	3,116,995
Conraitheoirí		234,966	334,380
Táillí Dlí	3c	1,820,089	1,451,901
Cíos		411,939	340,190
Costais Riaracháin Eile	3d	205,328	209,006
Táillí Ballraíochta & Síntiúis & Cumarsáid		73,651	88,266
Luach Saothair na Comhairle		84,600	84,600
Idirghabhálaithe Seachtracha		534,204	103,025
Foráil le haghaidh Drochfhiach		68,960	(42,348)
Drochfhiacha Díscríofa		-	17,352
Táillí Cuntasaíochta agus Riaracháin Tobhaigh		266,387	130,213
Táillí Gairmiúla		64,423	48,392
Oiliúint Foirne		51,887	51,487
Cothabháil		44,596	39,721
Deisiúcháin agus Seirbhísiú		3,063	-
Gníomhaíochtaí Eolais		82,790	110,058
Tacaíocht Sheachtrach		-	4,428
Costais Stáiseanóireachta		25,228	49,288
Árachas		36,161	34,586
Glantachán		12,285	30,462
Dlí & Sainchomhairleoireacht Comhairle		18,663	5,812
Earcaíocht		60,738	47,849
Taisteal agus Cothabháil agus Seomraí Cruinnithe ar Cíos		4,273	6,078
Costais eile a bhaineann leis an bhFoireann	3e	11,292	30,703
Iniúchadh Seachtrach		17,000	17,000
Éisteacht ó Bhéal		5,119	6,474
Iniúchadh Inmheánach		27,030	16,440
Speansais na Comhairle		94	1,784
Láimhseálaithe Cásanna Seachtracha		256,186	223,652
		8,327,270	6,557,794

a) Tuarastail agus Costais Foirne

	2020 €	2019 €
Tuarastal	3,557,737	2,844,063
Costais ÁSPC Fostóra	348,581	272,932
	3,906,318	3,116,995

Líon Foirne

Bhí Coibhéis Lánaimseartha 85 fostaithe amhail an 31 Nollaig 2020 (2019: 63.6).

Ranníocaíocht Aoisliúntais Bhreise

Baineadh ranníocaíocht aoisliúntais bhreise €84,629 (2019: €89,543) ó chomhaltaí foirne.

b) Costais Tuarastail an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman

	2020 €	2019 €
THOSAIGH AN T-OMBUDSMAN 20-04-15		
Tuarastal	160,643	157,148
Ranníocaíochtaí Pinsin	48,193	47,144
	208,836	204,292

	2020 €	2019 €
THOSAIGH AN LEAS-OMBUDSMAN NUACHEAPTHA 20-04-20		
Tuarastal	79,855	-
Ranníocaíochtaí Pinsin	29,583	-
	109,438	-

	2020 €	2019 €
THOSAIGH AN LEAS-OMBUDSMAN A D'ÉIRIGH AS 22-01-16 (D'ÉIRIGH AS MÁRTA 2019)		
Tuarastal	-	29,211
Ranníocaíochtaí Pinsin	-	6,597
	-	35,808

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 agus an Leas-Ombudsman ina gcomhaltaí de Scéim an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman 2016. Léigh nóta 9.

Cuimsítear leis an bpríomhphearsanra bainistíochta:

- Ger Deering, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
- MaryRose McGovern, an Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
- Diarmuid Byrne, Stiúrthóir na Seirbhíse Réitigh Díospóidí
- Tara McDermott, an Stiúrthóir Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise
- Áine Carroll, an Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide
- Úna Gately, Stiúrthóir na Seirbhísí Imscrúdaithe

Ba é €677,017 (2019: €559,366) an luach saothair iomlán a íocadh leis an bpríomhphearsanra bainistíochta.

Íocaíochtaí Foirceanta

Rinneadh íocaíochtaí foirceanta €0 i rith na bliana.

c) Táillí Dlí

Áiríodh le costais dlí a aisghabhadh i dtáillí dlí €0 (2019: €42,238).

d) Costais Riaracháin Eile

	2020 €	2019 €
Muirear Seirbhíse	90,354	87,436
Muirir Stórála	32,354	23,635
Ceannacháin TF	52,039	85,449
Cúiréir	2,046	1,344
Muirir Bhainc	28,535	11,142
	205,328	209,006

e) Costais eile a bhaineann leis an bhFoireann

Áirítear speansas bainteach leis na soláthairtí bialainne (€6,789) agus leas foirne (€4,890) a sholáthar le Costais eile a bhaineann leis an bhFoireann.

4. Réadmhaoin, Gléasra agus Trealamh

	Trealamh Ríomhaireachta	Daingneáin, Trosán agus Trealamh Oifige	Feabhsuithe Léasachta	Iomlán
	€	€	€	€
COSTAS				
Amhail an 1 Eanáir 2020	312,019	359,100	1,545,519	2,216,638
Breiseanna i rith na tréimhse	178,421	78,692	277,730	534,843
Diúscairtí i rith na tréimhse	-	-	-	-
	490,440	437,792	1,823,249	2,751,481
DÍMHEAS CARNTHA				
Amhail an 1 Eanáir 2020	230,206	254,500	1,058,330	1,543,036
Muirear i gcomhair na tréimhse	104,290	39,322	247,042	390,654
Diúscairtí i rith na tréimhse	-	-	-	-
Amhail an 31 Nollaig 2020	334,496	293,822	1,305,372	1,933,690
GLANLUACH DE RÉIR NA LEABHAR				
Amhail an 31 Nollaig 2020	155,944	143,970	517,877	817,791
Amhail an 31 Nollaig 2019	81,813	104,600	487,189	673,602

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

5. Airgead sa Bhanc

	2020 €	2019 €
Cuntas Reatha	1,877,474	2,912,199
Cuntas Pinsean Uimh. 2	5,733,364	4,972,175
Cuntas Taisce Prapéilimh	444	446
Cuntas Taisce Platanaim 3 Mhí	997	997
Mionairgead	6	6
Cártaí Creidmheasa	(147)	(181)
	7,612,138	7,885,642

6. Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhraithe

	2020 €	2019 €
Féichiúnaithe	643,281	313,304
Foráil le haghaidh Drochfhiach	(121,699)	(52,739)
Réamhíocaíochtaí	295,512	75,978
	817,094	336,543

7. Dliteanais Reatha

		2020 €	2019 €
Suimeanna dlite laistigh de bhliain amháin:			
Creidiúnaithe		151,237	151,042
Speansais Fhabhraithe		152,039	152,687
ÍMAT		109,157	88,545
Asbhaintí Párolla		86	181,541
Cáin Shiarchoinneálach Seirbhísí Gairmiúla		68,649	92,887
Ranníocaíochtaí Pinsin Coinnithe	Nóta 9 a (iii)	5,726,529	5,449,646
Scéim Aonair na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe	Nóta 9 b (v)	32,522	22,906
		6,240,219	6,139,254

8. Foráil do Sheirbhísí DLí

	2020 €	2019 €
FORÁIL		
Foráil do Chostais DLí		
Suim amhail tús na bliana	540,665	528,255
Breiseanna leis an bhForáil do Sheirbhísí DLí	51,887	91,500
Suimeanna muirearaithe ar an bhforáil	-	(79,090)
Suim amhail deireadh na bliana	592,552	540,665

9. (A) Aoisliúntas – Scéimeanna Aoisliúntais na Foirne agus an Ombudsman/an Leas-Ombudsman

- (i) 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 dlíteanas do na sochair scoir arna n-íoc faoi na Scéimeanna i gcomaoín 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 dhlíteanas 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 ndlíteanas 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, tá na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra agus fostaí agus suimeanna faighte i leith na dteidlíochtaí a ghéill fostaíthe aistrithe do na scéimeanna aoisliúntais sin á gcoinneáil ag an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean. Áirítear sochair scoir agus íocaíochtaí cnapshuime na scéimeanna i gcoinne na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra agus fostaí coinnithe carntha. Ba é €5,726,529 an ghlanchoinneáil charntha amhail mí na Nollag 2020, suim a thaifeadtar mar dhlíteanas reatha (léigh nóta 7).

(ii) Costais Sochair Scoir

	2020 €	2019 €
Ranníocaíocht Fostóra - Scéim Aoisliúntais Foirne	331,189	332,431
Costais Pinsean Foirne - Scéim Sochair Shainithe	8,374	7,908
Costais Eile	474	-
	340,037	340,339

(iii) Cuntas Pinsean Creidiúnaí

	2020 €	2019 €
An tIarmhéid Tosaigh amhail an 1 Eanáir	5,449,648	5,312,272
Ranníocaíochtaí Fostaithe	98,617	96,583
Ranníocaíochtaí Fostóra	331,068	319,366
Ús bainc	-	-
lúide: pinsin íoctha	(152,804)	(152,491)
lúide: aistriú amach	-	(126,082)
An tIarmhéid Deiridh amhail an 31 Nollaig	5,726,529	5,449,648

- (iv) Is é €15,523,000 (2019: €13,806,000) an dliteanas pinsean do scéimeanna aoisliúntais na foirne agus an Ombudsman/an Leas-Ombudsman amhail an 31 Nollaig 2020. Ní léirítear an dliteanas sin sna ráitis airgeadais seo. Tá sé 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-20	31-Noll-19
Ráta lascaine	1.00%	1.35%
Ráta méadaithe ar thuarastail	2.90%	3.00%
Ráta méadaithe ar phinsin	2.40%	2.50%
Boilsciú	1.00%	1.50%

9 (B) Aoisliúntas – Foireann na Scéime Aonair

- (i) 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 €264,945 dliteanas an OSAP do ranníocaíochtaí fostóra le scéim Pinsean Aonair na Seirbhíse Poiblí.

- (ii) Costas Sochair Scoir

	2020 €	2019 €
Ranníocaíochtaí Fostóra Iomlána	264,945	186,481
Costais Seirbhíse Reatha*	429,000	200,000
Costais Úis	17,000	14,000
Sochair íoctha	-	(1,000)
Coigeartuithe ar Mhaoiniú Pinsean Stáitchiste larchurtha	(446,000)	(213,000)
Iomlán tabhaithe ar an Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe	264,945	186,481

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

(iii) Gluaiseacht sna glanoibleagáidí le sochar sainithe (SPSPS) i rith na bliana airgeadais

	2020 €	2019 €
Glandliteanas Pinsean amhail an 1 Eanáir	807,000	454,000
Costais Seirbhíse Reatha	429,000	200,000
Costais Úis	17,000	14,000
Caillteanais/(gnóthachain) taithí ar dhliteanais scéime	(13,000)	(12,000)
Athruithe ar thoimhdí	107,000	152,000
Sochair íoctha	-	(1,000)
Glandliteanas Pinsean amhail an 31 Nollaig	1,347,000	807,000

(iv) Maoiniú iarchurtha le haghaidh sochair scoir

Aithníonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean mar shócmhainn, suim a chomhfhreagraíonn don dliteanas neamhmaoinithe thuasluaite, mar shócmhainn ar bhonn fhorálacha Alt 44 den Acht um Pinsin na Seirbhíse Poiblí (Scéim Aonair agus Forálacha Eile), 2012.

(v) Iarmhéid Creidiúnaithe na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe

	2020 €	2019 €
An tIarmhéid Tosaigh amhail an 1 Eanáir	22,906	29,003
Ranníocaíochtaí Fostaithe	88,324	58,430
Ranníocaíochtaí Fostóra	264,945	176,012
Íocaíochtaí leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe	(343,653)	(240,539)
An tIarmhéid Deiridh amhail an 31 Nollaig	32,522	22,906

10. Ceangaltais Airgeadais

Ní raibh aon cheangaltais chaipitil ann le haghaidh caiteachas caipitil amhail an 31 Nollaig 2020.

11. Dlíteanais 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 OSAP do chostais a bhfuiltear ag súil leo maidir leis na hachomhairc ar fad a fógraíodh di, amhail an 31 Nollaig 2020 (léigh nóta 9). Níor fhoráil an OSAP 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 2020. Ní féidir meastachán iontaofa a thabhairt ar leibhéal measta imeachtaí cúirte dá leithéid ná na costais dlí lena mbainfeadh.

12. 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.

13. Ceanglas Léasa

	2020 €	2019 €
Ceanglas Léasa		
Iníochta laistigh de bhliain amháin	464,435	355,940
Iníochta laistigh de dhá bhliain go cúig bliana	1,769,740	1,335,760
Iníochta i ndiaidh cúig bliana	424,094	424,094
	2,658,269	2,115,794

Cóiríocht

D'oibrigh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as dhá áitreabh in 2020.

Tá áitreabh amháin ar an mbunurlár, an tríú hurlár agus an ceathrú hurlár 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. I mí Iúil 2020, ghlac an OSAP comhaontú ceadúnais a cheadaigh úsáid an bhunurláir go dtí mí an Mhárta 2025.

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

Is é €442,435 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.

14. Luach Saothair na Comhairle

		2020 €	2019 €
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
		84,600	84,600

14(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:

	2020 €	2019 €
Speansais Taistil	94	743
Speansais Chruinnithe	-	1,041
	94	1,784

15. Idirbhearta Páirtí Ghaolmhair

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

16. Cúlchistí

	Cúlchistí Ioncaim Choinnithe €	Cúlchiste Ainmnithe €	Cuntas Caipitil €	Iomlán €
Cúlchistí Tosaigh	1,542,266	-	673,602	2,215,868
Barrachas don bhliain	198,384	-	-	198,384
Aistriú chuig / ó Chuntas Caipitil	(144,189)	-	144,189	-
Aistriú chuig / ó Chúlchiste Ainmnithe	(907,448)	907,448	-	-
Cúlchistí Deiridh	689,013	907,448	817,791	2,414,252

De réir straitéis airgeadais na Comhairle, bunaíodh na cúlchistí ainmnithe mar chúlchiste teagmhasach chun aon chostais shuntasacha a chlúdach a d'eascródh as dúshlán dlí d'aon chuid de rialuithe an Ombudsman. Socraíodh an cúlchiste ag €1.5m, a léirítear leis an €907,448 thuas agus luach an tsoláthair dlí, €592,552. De réir pholasáí cuntasaíochta an OSAP, sa chás nach dteastaíonn na cistí sin níos mó, eiseofar chuig an gCúlchiste Ginearálta iad.

17. Imeachtaí i ndiaidh na Tréimhse Tuairiscithe

Níor tharla aon imeacht idir an dáta tuairiscithe agus dáta faofa na ráiteas airgeadais seo lena n-eisiúint a d'éileodh coigeartú ar an ráitis airgeadais.

17. Na Ráitis Airgeadais a Fhaomhadh

D'fhaomh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean na Ráitis Airgeadais ar an 5 Deireadh Fómhair 2021.



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

Suíomh gréasáin: www.fspo.ie