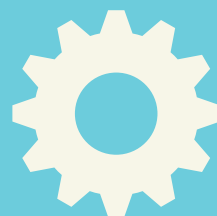
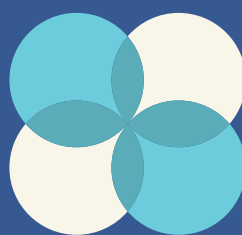




An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil 2021



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	4
Tuarascáil an Chathaoirligh	5
Ról na Comhairle	7
Teachtaireacht an Ombudsman	8
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)	11
Creat Straitéiseach	12
Ár Misean Ár bhFís	14
Ár gCuid Luachanna	15
Tosaíochtaí Straitéiseacha	
1. Forbairt agus Nuálaíocht	17
2. Nascadh agus Rannpháirtíocht	22
3. Comhroinnt agus Tionchar a Imirt	26
4. Forbairt ár nDaoine agus ár gCumais	32
Ráitis Airgeadais	40

Tuarascáil do na hAirí

Cuirim faoi bhráid an Aire Airgeadais agus an Aire Coimirce Sóisialaí Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean de réir Alt 24(2) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Is í seo an ceathrú 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 2021.



Maeve Dineen
Cathaoirleach na Comhairle
28 Iúil 2022

Tuarascáil an Chathaoirligh



Ba thréimhse athraithe agus machnaimh an bhliain atá á hathbhreithniú anseo, laistigh den eagraíocht agus lasmuigh di. Athrú ar cheannaireacht.

D'fhágamar slán lenár nOmbudsman a bhí linn le

fada agus atá ag dul ar aghaidh anois. go post níos dúshlánaí fós. Rinneamar grinnscrúdú agus machnamh ar ár bhfeidhmíocht mar eagraíocht, agus d'fhorbraíomar straitéis nua chun muid a threorú sna blianta amach romhainn. Tharla na hathruithe sin ar fad agus an timpeallacht sheachtrach ag athrú go tapa.

D'ainneoin an chúlra chasta sin, tá ríméad orm a thuairisciú gur bhliain eile ab ea 2021 inár léirigh an Fhoireann Ardbhainistíochta agus an fhoireann in oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) arís a gcomhthoilteanas oibriú le chéile agus freastal ar ár gcustaiméirí, i mbliain inar dúnadh os cionn 5,000 gearán. Ba mhian liom mo bhuíochas ó chroí a ghabháil leo ar fad as a n-obair chrua agus a dtiomantas.

Is bunchloch eagraíochta rathúla ar bith treo straitéiseach soiléir stuama agus i mí na Samhna 2021, b'údar mórtais dúinn ár bplean straitéiseach trí bliana, 'Nascadh agus Nuálaíocht', a sheoladh. Tógann an plan ar dhea-theist soláthair an OSAP, agus roinntear cuspóirí nua uailmhianacha atá dírithe ar na croí-réimsí: Forbairt agus Nuálaíocht; Nascadh agus Rannpháirtíocht; agus Comhroinnt agus Tionchar a Imirt. Tá tiomantais shoiléire againn chun na tosaíochtaí straitéiseacha sin ar fad a bhaint amach, agus tomhaisfimid ár rath trí Phríomhtháscairí Feidhmíochta inmheánacha. Anuas air sin, tá comhaontú soláthair maoirseachta agus feidhmíochta seirbhíse lenár máthair-roinn, an Roinn Airgeadais, ag monatóireacht chur i gcrích an phlean straitéisigh seo.

De réir mar a théarnaíonn ár ngeilleagar i ndiaidh Covid agus mar a athmhúnlaítear é chun treochtaí nua agus faoi dhlús a léiriú, táimid dírithe fós ar fhreastal ar ár gcustaiméirí.

Ar ndóigh, tá an domhandú agus teicneolaíocht tar éis athrú ó bhonn a chruthú i dtionscal na seirbhísí airgeadais, agus saol an airgeadais oidhreachta agus saol an airgeadais nua ag bualadh in aghaidh a chéile, agus feictear fás an-sciobtha ar shamhlacha gnó nuálacha. Tá macra-eachtraí – ar nós an athraithe aeráide, an aistrithe i ndiaidh an Bhreathnaithe, an chogaidh san Úcráin, agus an chostais maireachtála atá ag fás as cuimse – ag cruthú dúshláin nua dúinn ar fad. Anuas air sin, tá fórsaí na réabhlóide digiti fós ag feiceáil fáis i dteicneolaíocht airgeadais, criptea-airgeadra agus Intleacht Shaorga. Cé go bhféadfadh an teicneolaíocht sin an-mhaitheas a chruthú, feicimid freisin méadú ar líon na ngnólaíochtaí faoi chibear-ionsaí.

Is fiordhúshláin iad sin, ach creidim go láidir go bhfágann an chéad chéim eile dár straitéis muid i suíomh maith chun ról mór a imirt san aistriú i dtreo éiceachóras airgeadais níos inbhuanaithe.

Tacaíonn sí lenár misean seirbhís réitigh gearán atá neamhchlaonta, inrochtana agus sofhreagrúil a sholáthar, seirbhís a chuireann torthaí córa, trédhearcacha agus tráthúla ar fáil dár gcustaiméirí ar fad, agus a fheabhsaíonn an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean. I gcomhar le mo chomh-chomhaltaí Comhairle, táimid tiomanta don mhisean sin a bhaint amach.

Lean an Chomhairle i rith na bliana lena ról maidir le héifeachtúlacht agus éifeachtacht an OSAP a athbhreithniú go rialta. Áiríodh leis sin faomhadh an bhuiséid le haghaidh 2022, bainistiú thobhach na seirbhísí airgeadais, agus athbhreithniú ar an gCód Iompair agus ar an mbeartas Coinbhleachta Leasa do chomhaltaí na Comhairle.

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

De réir an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú, thug an Chomhairle faoi mheasúnú ar a feidhmíocht féin i rith 2020 agus rinne sí athbhreithniú ar na haschuir in 2021. Ceapadh eagraíocht sheachtrach i mí na Nollag 2021, le tabhairt faoi mheastóireacht sheachtrach ar an gComhairle agus ar a gníomhaíochtaí in 2021. Cuireadh tús leis an gcleachtadh go luath in 2022.

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 2021 forálacha an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú go hiomlán, lena n-áirítear an prionsabal ‘Duine Amháin, Tuarastal Amháin’.

Amhail an 31 Nollaig 2021, bhí triúr (43%) comhaltaí bainearna agus ceathrar (57%) comhaltaí fireanna ar an gComhairle – dá bhrí sin, chomhlíon an Chomhairle sprioc an Rialtais go mbeadh 40% ar a laghad de gach aon inscne i measc ballraíocht Bord Stáit. Bhí post amháin folamh ón 1 Eanáir 2022. Líonfar an folúntas sin i rith 2022.

Go luath in 2021, bhí áthas orm fáilte a chur roimh bheirt chomhaltaí Comhairle nua: Ann Duffy agus Mick McAteer. Tá taithí fhairsing ag Ann agus Mick san earnáil seirbhísí airgeadais agus pinsean, rud a mhéadaíonn raon leathan scileanna na Comhairle agus a chuireann leis.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom mo mhíle buíochas a ghabháil leis an gcomhalta Comhairle agus iar-Chathaoirleach Dermott Jewell, a d'éirigh as an gComhairle i mí na Nollag 2021. Ba mhaith liom aitheantas

a thabhairt dá chomhairle chríonna, a fhlaithiúlacht agus a thaithí i rith a thréimhse mar chomhalta Comhairle.

Ba mhaith liom an deis a thapú freisin chun aitheantas a thabhairt do Ger Deering agus tréaslú leis agus é ag éirí as a phost mar Ombudsman i ndiaidh don Uachtarán Micheál D. Ó hUigín é a cheapadh le deireanaí mar an tOmbudsman agus Coimisinéir Faisnéise. Thar ceann na Comhairle, gabhaim buíochas le Ger as a cheannaireacht agus a ról físeach nuair a d'athraigh sé Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ó bhonn i rith a théarma oifige. Mar Ombudsman, stiúir Ger an oifig trí athrú mór, cónascadh an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus an Ombudsman Pinsean ina measc, agus é i gcónaí ag léiriú tiomantas den scoth don ról. D'fhág sé an OSAP i suíomh ina mbainfear amach éacht fadtéarmach – oidhreacht iontach a rachaidh chun tairbhe na nglún atá le teacht.

Bíonn go leor tascanna ag an OSAP, ach b'fhéidir gur 'réiteach agus tuar' is fearr a thabhairt orthu go hachomair. Cuirimid seirbhís réitigh ar fáil dóibh siúd a bhfuil gearáin acu faoi sholáthraithe rialáilte seirbhísí airgeadais agus pinsean, rud atá riachtanach i dtír mar seo. Is tasc casta é sin, ach seans go bhfuil an dualgas iarracht a dhéanamh fadhbanna a thuar sula n-éiríonn siad do-réitithe ar an tasc is mó dá bhfuil againn. Airíonn an domhan an-chasta sa lá atá inniu ann, ach táim muiníneach go bhfuil mo chomhghleacaithe dírithe ní hamháin ar réiteach na ngearán ach freisin ar an ullmhúchán riachtanach chun fadhbanna na todhchaí a sheachaint. Tá cúis mhaith a chreidiúint gur féidir brath ar gach duine anseo.



Maeve Dineen
Cathaoirleach na Comhairle

Ról na Comhairle

In 2021, bhí Cathaoirleach ar Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean i dteannta seisear comhaltaí, a cheap an tAire Airgeadais i ndiaidh próiseas earcaíochta a reáchtáil an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí.

Leagtar amach i gCuid 4 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 ról Chomhairle an OSAP, ag a bhfuil dhá phríomhréimse freagrachta: ar an gcéad dul síos, tá sí freagrach faoin reachtaíocht as an tobhach atá le híos 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 leathanach 48 de na Ráitis Airgeadais, chomh maith le sonraí faoina bhfreastal ar chruinnithe agus faoi na táillí agus speansais a fuair siad.



(Ó chlé go deas) **Mick McAteer**, comhalta Comhairle, **Ken Murnaghan**, comhalta Comhairle, **Ann Duffy**, comhalta Comhairle, **Don Gallagher**, comhalta Comhairle, **Valerie Bowens**, comhalta Comhairle, **Maeve Dineen**, Cathaoirleach Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, **Dermott Jewell**, comhalta Comhairle.

Teachtaireacht an Ombudsman



Ba bhliain thábhachtach é 2021 don OSAP, bliain ar fhorbraíomar as an nua ár [bPlean Straitéiseach, 2021–2024, ‘Nascadh agus Nuálaíocht’](#). Leagtar

amach sa straitéis nua sin, a forbraíodh le treoir agus tacaíocht Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, béim shoiléir ar chumarsáid agus rannpháirtíocht agus ar a chinntiú go gcomhlíonann an Oifig seo a ról iomlán sa chreat cosanta tomhaltóra trí chéile. Gné amháin dár ról sa chreat sin is ea réiteach gearán a spreagadh ag an gcéim is luaithe agus is oiriúnaí, agus cabhrú le caighdeán a ardú i láimhseáil agus réiteach gearán i measc soláthraithe seirbhísí airgeadais agus táirgí pinsean, trína bpróisis réitigh díospóidí inmheánacha. Chuige sin, nuair a foilsíodh an Forléargas ar Ghearáin le haghaidh 2021, tharraing mé aird gur suntasach gur gearáin faoi dhrochsheirbhís do chustaiméirí ó sholáthraithe seirbhísí a bhí i 23% de na gearáin a cuireadh faoi bhráid na hOifige seo in 2021. Trí chur i bhfeidhm ár dtosaíochta straitéisí, **Comhroinnt agus Tionchar a Imirt**, tarraingíodh aird ar an gceist seo i measc ár bpáirtithe leasmhara agus ina measc siúd a oibríonn sa tionscal, chun seirbhís níos freagrúla ó sholáthraithe a spreagadh, rud a d'fhéadfadh gearáin dá leithéid a sheachaint, agus a rachadh chun tairbhe go mór don chaidreamh idir soláthraithe agus a gcustaiméirí.

Ar cheann dár dtosaíochtaí leanúnacha san OSAP, tá na cinntí a dhéanann an Oifig seo, chomh maith leis na ceisteanna agus na treochoitaí a shainaithnímid trí imscrúdú na ngearán, a chomhroinnt agus a thabhairt ar aird. Tá os cionn 1,700 cinneadh inár [mbunachar sonraí cinntí](#), agus eisíodh 537 díobh siúd in 2021.

Is foinse luachmhar faisnéise iad na cinntí sin le haghaidh soláthraithe agus gearánach, agus d'aon duine a dteastaíonn uathu tuiscint a fháil ar na cineálacha fadhbanna as a n-eascraíonn gearáin, agus torthaí ár n-imscrúduithe ar na gearáin sin. D'fhéadfadh comhthéacs níos leithne a bheith ag na cinntí atá ina gceangal de réir an dlí freisin, agus chuige sin, anuas ar an dá chinneadh a chuir an Oifig seo faoi bhráid an Údaráis Pinsean, chuir an Oifig seo 13 chinneadh faoi bhráid Bhanc Ceannais na hÉireann in 2021. Roinneamar freisin cóip de gach cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a bhain le gearán faoi ráta úis morgáiste rianúcháin leis an mBanc Ceannais. Glacadh leis an gcur chuige céanna i leith cinntí a eisíodh i ngearáin a bhain le héilimh árachais as caillteanas briste gnó a diúltaíodh.

Chomh maith le cinntí na hOifige seo a chur ar fáil ar ár suíomh gréasáin, i rith 2021, chinntíomar freisin go raibh na ceisteanna tábhachtacha ar tarraingíodh aird orthu sna gearáin sin feiceálach agus ar fáil don lucht spéise is leithne ab fhéidir. I rith 2021, d'fhoilsíomar dhá Achoimre ar Chinntí ina raibh achoimrí ar chinntí faoi ghearáin seirbhísí airgeadais agus cás-staidéir ar ghearáin pinsean. Tarraingíodh aird sa chéad [Achoimre, a foilsíodh i mí Feabhra 2021](#), ar an raon leathan ceisteanna as a n-eascraíonn gearáin don OSAP. Díríodh sa dara [Achoimre, a foilsíodh i mí Iúil 2021](#), ar ghearáin a rinne gnóthaí, agus áiríodh leo 12 chinneadh a eisíodh i ndiaidh imscrúdú ar ghearáin a bhain le hárachas le haghaidh cur isteach ar ghnó. Ba léir sna cinntí sin go raibh na cúinsí a bhain leis na héilimh ar chur isteach ar ghnó a bhain le COVID-19 thar a bheith deacair do go leor de na gnóthaí a chuir a ngearáin faoinár mbráid, agus áiríodh leis na tionchair a bhí orthu nach rabhthas in ann dul i mbun trádála, caillteanas stoic agus caillteanas ioncaim cíosa.

I rith 2021, leanamar ag tabhairt tús áite do dhul chun cinn na ngearán a bhain le hárachas briste gnó mar gur thuigearmar chomh tábhachtach agus a bhí sé do shealbhóirí polasaí tuiscint thapa a fháil ar a dteidlíocht i leith sochair nó íocaíochtaí óna n-árachóir. Sna blianta 2020–2021, fuaireamar 875 gearán inar thug an gearánach COVID-19 isteach mar ghné den ghearán, agus faoi dheireadh 2021, bhí 682 de na gearáin sin dúnta.

Anuas ar thionchar na paindéime ar líon na ngearán, bhíomar ag dul i ngleic arís le tionchar pearsanta leanúnach na paindéime. Mar eagraíocht, ba mhéala mór bás ghaolta agus chairde na foirne. Chabhraigh na tacaíochtaí a chuir an eagraíocht agus an Coiste Folláine ar fáil le go leor dár bhfoireann teacht tríd an éiginnteacht leanúnach. Ba mhaith liom buíochas faoi leith a ghabháil leis an gCoiste Folláine as a dtiomantas, a ndíograis agus a gcruthaitheacht leanúnach, agus as a chinntiú gur bhraith gach duine ar an bhfoireann ar fad gur cuid den OSAP iad, fiú nuair nach bhféadfaidís bualadh lena gcomhghleacaithe go pearsanta.

I rith 2021, d'fháiltíomar roimh 17 gcomhghleacaí nua san OSAP. Thug gach comhalta foirne nua a scileanna, a n-eolas agus a dtaithí leo dá ról leis an OSAP. Bhí ionchur ár bhfoirne, idir na comhaltaí níos nuaí agus iad siúd a bhí leis an OSAP níos faide, lárnach i bhforbairt ár bPlean Straitéisigh agus arís go mall in 2021, i rith na chéad chéime d'fhorbairt Straitéis na nDaoine. Tionóladh ceardlanna in 2021 le cur le forbairt na dtionscnamh tábhachtach sin, agus tarraingíodh aird lena linn ar an uaillmhian agus an t-éiteas láidir seirbhíse poiblí a léiríonn ár bhfoireann. Mar chuid dár dtosaíocht straitéiseach, **Forbairt agus Nuálaíocht**, táimid tiomanta do thimpeallacht nuálach a sholáthar dár bhfoireann, ina mbaintear leas as smaointe chun ár dtairiscint seirbhíse agus ár n-ionad oibre a fheabhsú agus a forbairt de shíor.

In 2021, ghlac ár bhfoireann páirt i gcomhairliúchán inmheánach chun ár gCairt Custaiméirí agus ár bPlean Gnímh Do Chustaiméirí nua a fhorbairt, rud a mhúnlaigh caighdeán na seirbhíse agus na hiompraíochta ba cheart a bheith mar bhonn faoi idirghníomhaíochtaí an OSAP leis na custaiméirí ar fad. Rinneadh comhairliúchán seachtrach ina dhiaidh sin ar an gCairt Custaiméirí agus an Plean Gnímh Do Chustaiméirí sa cheathrú ráithe de 2021.

Anuas ar dhíriú ar chinntí na hOifige seo a chomhroinnt, in 2021 chuireamar dlús faoinár ngníomhaíochtaí cumarsáide, chun tacú lenár dtosaíocht straitéiseach, **Nascadh agus Rannpháirtíocht**. Thugamar faoi thaighde margaidh chun feasacht an phobail ar an OSAP agus feasacht agus tuiscint ar ár bhfeidhmeanna a thomhas. D'fhorbraíomar ár gcéad fhíseáin ar líne atá ar fáil do gach úsáideoir trí ábhar a chur ar fáil i mBéarla Simplí, soiléir le guthú, fotheidil roghnacha agus tras-scríbhinn físeáin ar ár suíomh gréasáin, dóibh siúd a bhfuil lagú amhairc orthu. Is é cuspóir na bhfíseán sin eolas a thabhairt d'úsáideoirí ár seirbhísí faoi na seirbhísí a thairgimid agus an chaoi a n-oibríonn siad. Táimid buíoch dár bpáirtithe leasmhara a roinn na físeáin ar a gcainéil éagsúla ar líne chun feasacht ar ár seirbhísí a mhéadú ina measc siúd a dteastaíonn siad uathu.

Maidir lenár bpáirtithe leasmhara, ba mhaith liom buíochas a ghlacadh leo as a ról i bhforbairt ár bPlean Straitéisigh agus as a dtiomantas agus a dtoilteanas leanúnach dul i bpáirt linn, chun an tírdhreach cosanta tomhaltóirí trí chéile a fheabhsú agus freisin chun cabhrú leis an OSAP a chinntiú go bhfuil an t-eolas, na scileanna agus an tacaíocht riachtanach againn chun ár ról reachtúil a chomhlíonadh. Áiríodh leis sin plé leis an Roinn Airgeadais, le baill Oireachtais, le comhlachtaí ionadaíochta do thomhaltóirí agus le hurlabhraithe. Anuas air sin, bhíomar ag plé le hionadaithe tionscail agus leanamar lenár ndlúthchomhar le Banc Ceannais na hÉireann agus an tÚdarás Pinsean.

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 sheirbhís réitigh gearán trasteorann ar fud an Limistéir Eorpaigh Eacnamaíoch. Leanamar lenár rannpháirtíocht freisin i nGréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (INFO Network). De réir mar a éiríonn an cómhargadh le haghaidh seirbhísí airgeadais níos comhtháite, agus go leanann an chastacht ag méadú mar gheall ar soláthraithe éagsúla a bheith páirteach i soláthar seirbhíse, tá tábhacht na ngréasán sin ag fás freisin.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an gCathaoirleach, Maeve Dineen, agus le comhaltaí Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as a dtacaíocht agus a dtreoir i gcaitheamh 2021, go háirithe i dtaca le forbairt ár bPlean Straitéisigh nua. 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 dtiomantas agus a bhfuinneamh leanúnach i gcaitheamh 2021, lena n-ionchur ina n-obair laethúil agus i gcúrsaí straitéiseacha a léirigh go rímhaith a dtiomantas don eagraíocht.

Mo bhuíochas freisin le mo chuid comhghleacaithe ar an bhFoireann Ardbhainistíochta, 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 na comhaltaí foirne ar fad as a dtiomantas agus a ndíograis leanúnach a chinntíonn go gcuirimid an tseirbhís is fearr is féidir ar fáil.

Ba mhaith liom buíochas faoi leith a ghabháil le Ger Deering, ar tháinig deireadh lena thréimhse oifige mar an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean i mí Feabhra 2022. Tá buíochas ó chroí ag dul dó, uaim féin agus ón bhfoireann ar fad san OSAP. Ar feadh breis agus seacht mbliana, stiúir Ger an OSAP le hionracas agus cothroime agus léirigh sé, ar bhonn laethúil, neamhspleáchas na hOifige seo. I gcaitheamh a théarma mar Ombudsman, rinne an Oifig seo dul chun cinn mór ar fhás an OSAP agus ar ár gcumas a thógáil, agus ar inrochtaineacht agus éifeachtacht a chur ag croílár ár gcuid oibre. Tá na luachanna sin, ar thacaigh Ger leo go pearsanta, fós ag treorú ár gcuid oibre agus muid ag freastal ar ár gcustaiméirí agus ag comhlíonadh ár sainordaithe reachtúil.



MaryRose McGovern

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach)



An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

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-eascaíonn socrú féideartha a chomhaontaíonn na páirtithe, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a n-eascaíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí.

Nuair nach bhfuil tomhaltóir ar bith, idir dhaoine aonair, ghnó beag agus eagraíochtaí, in ann gearán nó aighneas le soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, is féidir an gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

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

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

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun dul i ngleic le gearáin a dhéantar faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Féadfaidh an Oifig seo a ordú go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordófaí. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí freisin cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Anuas air sin, féadfaidh an tOmbudsman a chuid cinntí a fhoilsiú go hanaithnid agus

féadfaidh an tOmbudsman 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 an Ombudsman ceartú a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht a rialaíonn an OSAP nach sáróidh an ceartú sin aon chaillteanas iarmhír sochair faoin scéim pinsin atá i gceist.

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

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

Mura ndéantar achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh, caithfidh an soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean aon ordú a dhéanann an tOmbudsman i gcinneadh 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 ndara Plean Straitéiseach, 'Nascadh agus Nuálaíocht', in 2021. Tugann an Plean Straitéiseach creat ardleibhéil de thosaíochtaí straitéiseacha agus treo soiléir d'obair an OSAP, agus leagtar amach ann an chaoi a dtomhaisfimid ár rath ag baint amach na dtosaíochtaí sin.

Forbraíodh treo foriomlán na Straitéise le treoir agus tacaíocht Chomhairle an OSAP, agus leag a béim shoiléir ar chumarsáid agus rannpháirtíocht an bhunchloch ar ar forbraíodh an Straitéis.

I rith fhorbairt an Phlean Straitéisigh, tugadh faoi chomhairliúchán cuimsitheach lenár bhfoireann agus ár bpáirtithe leasmhara, agus muid ag machnamh ar an gcaoi is fearr lenár seirbhísí a sholáthar as seo go ceann trí bliana, chun ár ról reachtúil agus ár gcuid luachanna araon a léiriú.

Bhí sé riachtanach go léireodh an Plean Straitéiseach luachanna an OSAP agus go sainaithneofaí tosaíochtaí follasacha agus praiticiúla a bhí le léiriú inár gcuid oibre ó lá go lá. Rinneadh ceardlanna cuimsitheacha leis an bhfoireann, agus chuir ár bhfoireann in iúl go soiléir agus go seasta tábhacht ár luachanna agus choincheap na seirbhíse don pobal ina gcuid oibre ó lá go lá.

Bhíomar ag plé ar dtús lenár bpáirtithe leasmhara trí shuirbhé ar pháirtithe leasmhara, a foilsíodh ar ár suíomh gréasáin, le cruinnithe struchtúrtha ina dhiaidh sin chun tuairimí agus smaointe maidir le hobair agus próisis an OSAP a leagan amach go mionsoiléir. Chabhraigh aschur an tsuirbhé agus na gcruinnithe linn tuiscint a fháil ar riachtanais ár bpáirtithe leasmhara agus ar threo straitéiseach an OSAP sa todhchaí.



Grianghraf ó sheoladh an Phlean Straitéisigh, 'Nascadh agus Nuálaíocht', 24 Samhain 2021: (Ó chlé go deas) **Maeve Dineen**, Cathaoirleach Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, **Paschal Donohoe TD**, an tAire Airgeadais, **MaryRose McGovern**, an Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Cuimsíonn an Straitéis an tréimhse 2021–2024, agus leagtar amach inti na tosaíochtaí straitéiseacha a leanas:

- Forbairt agus Nuálaíocht

Oiriúnóimid agus forbróimid ár seirbhís, ag úsáid nuálaíochta chun freagairt do riachtanais agus ionchais atá ag athrú ár gcustaiméirí ar fad, ag cothú béim sheasta ar thorthaí córa, neamhchlaonta agus tráthúla.

- Nascadh agus Rannpháirtíocht

Nascfaimid le tomhaltóirí, soláthraithe, comhlachtaí rialála agus daoine eile chun cabhrú le tuiscint níos fearr a thógáil ar a ndéanaimid, agus ar an gcaoi is fearr le teacht ar ár gcuid seirbhísí agus leas a bhaint astu, má theastaíonn siad.

- Comhroinnt agus Tionchar a Imirt

Comhlíonfaimid go hiomlán ár ról i gcabhrú le caighdeáin a ardú maidir le dul i ngleic le gearáin agus iad a réiteach, agus eolas a dhéanamh d'fhorbairtí reachtaíochta, rialála agus beartais ionas go seachnaítear gearáin ó chustaiméirí ar an gcéad dul síos más féidir, agus go mbaintear torthaí córa amach.

- Forbairt ár nDaoine agus ár gCumais

Tógfaimid ar ár gcultúr faoi stiúradh luachanna chun glacadh go fonnmar le dearcthaí éagsúla ar gach leibhéal dár n-eagraíocht. Táimid tiomanta do chultúr atá go hiomlán ionchuimsitheach a chothú, ina gcreideann gach duine dár gcomhaltaí foirne go bhfuil áit ann dóibh agus go bhfuil comhionannas deiseanna ar fáil chun go mbeidh rath orthu mar chuid de lucht saothair éagsúil a léiríonn na custaiméirí ar a bhfreastalaímid go bródúil.

Léiríonn ár dtosaíochtaí straitéiseacha sin ár n-uailmhian chun ár seirbhísí agus an eagraíocht féin a fhorbairt agus a chur i mbun nuálaíochta, le béim láidir ar ár gcustaiméirí, ár bpáirtithe leasmhara seachtracha agus ár lucht spéise.



Ár Misean

Seirbhís réitigh gearán atá neamhchlaonta, inrochtana agus sofhreagrúil a sholáthar, seirbhís a chuireann torthaí córa, trédhearcacha agus tráthúla ar fáil dár gcustaiméirí ar fad, agus a fheabhsaíonn an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean.

Ár bhFís

Timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean fhorásach a thógtar ar iontaoibh, cothroime agus trédhearcacht, inar eisceacht iad gearáin.

Ár gCuid Luachanna

Is eagraíocht a spreagann luachanna é an OSAP. Bíonn ár luachanna leabaithe inár bpróisis agus ár nósanna imeachta trína gcláir leanúnacha oiliúna agus forbartha. Ag croílár ár gcuid luachanna tá mian ollmhór an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar go seasmhach dár gcustaiméirí agus dár bpáirtithe leasmhara.

Cothroime

- Glacfaimid le cur chuige neamhchlaonta, neamhspleách, oibiachtúil, ina bpléitear le gach gearán bunaithe ar a fhiúntais féin.
- Éistfimid leis na páirtithe ar fad in aighneas, agus iarrfaimid ceisteanna chun an chothromaíocht eatarthu a chur ina ceart.

Ionracas

- Cloífimid leis na caighdeáin eiticiúla is airde.
- Tuillfimid iontaoibh ach ár gcuid seirbhísí a chur ar fáil go neamhchlaonta, go trédhearcach agus go gairmiúil.
- Léireoimid meas ar rúndacht na ndaoine a lorgaíonn ár gcuid seirbhísí.

Neamhspleáchas

- Beimid neamhspleách sa chaoi a gcaithimid le gearáin, ach freagrach don phobal agus don Oireachtas.

Inrochtaineacht

- Freagróimid do riachtanais ár gcustaiméirí.
- Déanfaimid cumarsáid go soiléir agus go gairmiúil.
- Tabharfaimid treoir agus tacaíocht chun teacht ar ár seirbhísí.

Éifeachtacht

- Beimid de shíor ag lorg bealaí chun an chaoi a mbímid i mbun cumarsáide agus a gcuirimid ár gcuid seirbhísí ar fáil a fheabhsú.
- Féachfaimid le dul i ngleic le gach gearán sa bhealach is éifeachtúla, is

éifeachtaí agus is tráthúla.



1. Forbairt agus Nuálaíocht



1. Forbairt agus Nuálaíocht

Leagtar amach sa chéad chuspóir straitéiseach dár ndara Plean Straitéiseach, ‘Nascadh agus Nuálaíocht’, mar a n-oiriúnóimid agus a bhforbróimid ár seirbhís chun riachtanais agus ionchais atá ag athrú ár gcustaiméirí ar fad a réamh-mheas agus freagairt dóibh, ag cothú béim sheasta ar thorthaí córa, neamhchlaonta agus tráthúla. I rith 2021, chuireamar na tionscadail seo a leanas i gcrích, tionscadail a forbraíodh chun eolas a bhailiú faoi riachtanais ár gcustaiméirí chun bonn eolais a chur faoi fheabhsuithe ar ár seirbhís.

Príomhtháscairí Feidhmíochta

In 2021, d’fhoilsigh an OSAP Plean Straitéiseach 2021–2024, ‘Nascadh agus Nuálaíocht’, an dara ceann uaidh. Tomhaistear ár gclár oibre bhliantúla atá mar bhonn faoin gcreat straitéiseach seo trí chreat mionsonraithe Príomhtháscairí Feidhmíochta agus tuairiscítear orthu inár dTuarascálacha Bliantúla.

Tomhaisfidh ár bPríomhtháscairí Feidhmíochta ár dtionchar trí scrúdú a dhéanamh ar éifeachtacht ár seirbhísí agus ár bpróiseas, leibhéil sásaimh custaiméirí, feacht ar an OSAP, treochtaí sna gearáin a fhaightear, agus coinneáil agus rannpháirtíocht foirne, i measc nithe eile.

Cinntoidh tomhas faoinár bPríomhtháscairí Feidhmíochta go bhfuil an OSAP in ann leanúint ag comhlíonadh a róil. Trí mhonatóireacht leanúnach ar ár bhfeidhmíocht inmheánach agus oibriú leis na páirtithe leasmhara chun eolas agus treochtaí a chomhroinnt, oiriúnóidh an OSAP do na hathruithe a bhfuil súil leo as seo go ceann trí bliana, agus cuirfear ar ár gcumas leanúint leis an treocht a baineadh amach in 2020 agus 2021, is é sin níos mó gearán a dhúnadh ná mar a fuaireamar.

An Fhoireann Cláraithe agus Measúnaithe

Nuair a fhaigheann an OSAP gearán, déanann ár bhfoireann cláraithe agus measúnaithe é a mheasúnú ar dtús. Leathnaíodh an próiseas cláraithe agus measúnaithe tuilleadh in 2021, trí shócmhainní a chur leis, rud a d’fheabhsaigh an t-am a thógann measúnuithe luatha ar ghearáin.

Faigheann an fhoireann measúnaithe gearáin a chuir an fhoireann cláraithe chucu le haghaidh measúnú breise ar chúiseanna éagsúla, agus déanann dul chun cinn orthu. Áirítear leis na cúiseanna sin bac dlínse a d’fhéadfadh a bheith ar an OSAP maidir le gearán a chur chun cinn, nó nuair atá roinnt gnéithe ag baint le hiompar a ndearnadh gearán faoi a bhféadfaí dul chun cinn a dhéanamh orthu inár Seirbhís Réitigh Díospóidí, i gcomhar le roinnt gnéithe atá lasmuigh de dhlínse na hOifige, ar nós nuair a eisiaínn teorainneacha ama cuid den iompar a ndearnadh gearán faoi, ach ní é ar fad.

Tugann an fhoireann faoi mheasúnuithe freisin chun a mheas an bhfuil soláthraí seirbhísí airgeadais faoi leith faoi chuimse raon feidhme Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, nó an bhfuarthas toiliú na bpáirtithe ábhartha ar fad ionas gur féidir leanúint ar aghaidh leis an ngearán.

Toisc go ndéantar measúnú ar na gearáin ag an gcéim is luaithe is féidir, cinntítear nach gcuirtear moill gan chúis ar na gearáin, agus sa chás nach féidir leis an OSAP leanúint le gearáin, mínimid an chúis leis sin.

Más cuí, mínimid freisin an méid is féidir agus nach féidir linn dul chun cinn a dhéanamh air, agus cinntimid gur gcuirtear an t-eolas sin ar fáil a luaithe is féidir.

Cinntíonn an próiseas sin go mbaintear leas éifeachtúil as sócmhainní srianta an OSAP chun idirghabháil agus imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin atá laistigh de dhlínse an OSAP.

Suirbhé ar Fheasacht Custaiméirí

Thug an OSAP faoi olltaighde margaidh i mí Eanáir 2021 chun feasacht an phobail ar an OSAP agus feasacht agus tuiscint ar a fheidhmeanna a chinneadh. Áiríodh i measc cuid de na príomhthorthaí ón taighde go bhfuil nach mór duine as gach seisear tar éis gearán a dhéanamh faoi sholáthraí seirbhísí airgeadais, agus nár réitíodh leath na ngearán sin go sásúil dar leis an tomhaltóir. Bhí leibhéal feasachta ar an OSAP níos ísle i measc daoine níos óige agus i measc daoine in aicmí sóisialta faoi leith. Bhí torthaí an tsuirbhé ina n-ionchur luachmhar i ngníomhaíochtaí cumarsáide an OSAP in 2021, agus i bhforbairt straitéis cumarsáide agus rannpháirtíochta an OSAP. Tabharfar faoi thuilleadh taighde margaidh in 2022 chun tomhas a dhéanamh ar thionchar na ngníomhaíochtaí a ceapadh chun Plean Straitéiseach an OSAP le haghaidh 2021–2024 a chur i bhfeidhm.

Comhairliúchán Poiblí

I rith 2021, thug an OSAP faoi chomhairliúchán poiblí chun eolas a bhailiú le haghaidh fhorbairt ár gCairte Custaiméirí agus an Phlean Gnímh Do Chustaiméirí. Leagtar amach sa Phlean Gnímh Do Chustaiméirí an chaoi a mbeidh an OSAP ag plé lenár gcustaiméirí agus páirtithe leasmhara eile agus tagann sé leis an gCairt Custaiméirí ina dtugtar breac-chuntas ar an gcaighdeán seirbhíse agus iompair a bhfuilimid ag súil a bheidh mar bhonn agus mar thaca ag idirghníomhú an OSAP leis na custaiméirí ar fad, agus ina gcuirtear in iúl ár n-aidhm chun timpeallacht chóimheasa a chothú idir comhaltaí foirne an OSAP agus iad siúd ar a bhfreastalaímid.

Rinneadh comhairliúchán custaiméara inmheánach sa dara agus sa tríú ráithe de 2021, agus rinneadh comhairliúchán poiblí seachtach (ag plé le custaiméirí) sa cheathrú ráithe de 2021. Iarradh ar chomhaltaí foirne agus ar pháirtithe leasmhara an OSAP aiseolas a thabhairt ar fhorbairt na Cairte Custaiméirí agus an Phlean Gnímh, agus ionchur maidir leis na tiomantais ba cheart dúinn iarracht a dhéanamh a bhaint amach.

Tá an Chairt agus an Plean Gnímh nua le seoladh sa dara ráithe de 2022.

Seirbhís do Chustaiméirí

Tá an OSAP tiomanta do sheirbhís oscailte, fháilteach a sholáthar ar bhealach inrochtana, ionchuimsitheach agus atá éasca le húsáid, agus a fhreagraíonn do riachtanais ár gcuid custaiméirí.

Táimid tiomanta do chloí le ‘Ár Seirbhís Phoiblí’, creat a d’fhorbair an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe le haghaidh nuálaíochta agus forbairt leanúnach i seirbhís phoiblí na hÉireann. Tomhaisimid ár bhfeidhmíocht ar bhealaí éagsúla; ar cheann díobh siúd tá líon agus cineál na ngearán a fuaireamar faoin tseirbhís do chustaiméirí.

In 2021, thaifeadamar laghdú 15% ar líon na ngearán faoin tseirbhís do chustaiméirí, i gcomparáid leis na gearáin faoin tseirbhís do chustaiméirí a fuarthas in 2020. Is iad moilleanna, nó amlínte chun gearáin a chur i gcrích, an chúis is mó fós a ndéantar gearáin faoin tseirbhís do chustaiméirí. Ach tá an OSAP fós tiomanta do na hamlínte sin a fheabhsú trí fheabhsúcháin ar ár bpróisis agus athbhreithniú ar ár bPlean don Lucht Saothair.

D’fhéadfadh cumarsáid shoiléir ar an gcaoi a n-oibríonn ár seirbhísí cabhrú le cuid de na cúiseanna a ndéantar gearáin faoin tseirbhís do chustaiméirí a mhaolú. Chuige sin, in 2021, d’fhorbraíomar físeáin agus bileoga eolais ina mínítear an chaoi a n-oibríonn ár bpróiseas i rith na hidirghabhála agus an imscrúdaithe.

Ár dTionchar ar an gComhshaol a Laghdú

Leanann an OSAP lena ionchur dearfach agus réamhghníomhach maidir lenár dtionchar ar an gcomhshaol a laghdú, agus táimid tiomanta fós chun ár gcion iomlán a dhéanamh sa troid in aghaidh an athraithe aeráide.

Le blianta beaga anuas, d’fheabhsaíomar ár dtimpeallacht thógtha trí shoilse braite gluaiseachta agus déghloiniú inmheánach a thabhairt isteach.

In 2021, chuireamar deireadh le fuaraitheoirí uisce a úsáid agus na cupáin pháipéir a thagann leo, agus shuiteáladar sconnáí scagtha ina n-áit.

Táimid tiomanta do ghléasanna ag a bhfuil A-rátáil fuinnimh a chur in áit trealamh TFC atá ag deireadh a ré agus d’fheabhsaíomar ár mbainistíocht dramhaíola.

In 2021, bhí deis againn freisin leas a bhaint as creata ilpháirtí éagsúla a d’eisigh an Oifig um Sholáthar Rialtais inar áiríodh critéir ghlasa sa phróiseas tairisceana, trínar cuireadh ar chumas na gcliant táirgí agus seirbhísí glasa a fháil. Áirítear leis na príomhghnéithe a chuimsítear sna cáipéisí tairisceana comhlíonadh na reachtaíochta comhshaoil agus Treoracha AE maidir leis an gcomhshaol, ídiú fuinnimh, úsáid ábhar guaiseach, pacáistiú (cineál, bailiú agus athchúrsáil), dearadh córais, bainistíocht slabhra soláthair agus córais bainistíochta comhshaoil.

Rinne ár bhfoireann Folláine dul chun cinn iontach i nascadh ár bhfoirne trí imeachtaí, idir fhíorúil agus fhisiciúil, a spreagann nósmaireacht a mhéadaíonn ár n-aclaíocht fhisiciúil agus a laghdaíonn ár n-ídiú fuinnimh.

Faoi Phlean Straitéiseach 2021–2024 dár gcuid, táimid tiomanta do thomhas ár ratha trínár n-ídiú fuinnimh agus sócmhainní, agus trínár méadracht folláine agus rannpháirtíochta foirne.

Seirbhís Idirghabhála Ar Líne

Chuir ár bhfoireann Réitigh Díospóidí tús le hidirghabháil ar líne i ndiaidh measúnú riosca ar na bogearraí a úsáidtear. In go leor cásanna, úsáideadh na bogearraí mar áis glao comhdhála, gan físeán. D’éirigh thar cionn leis an gcur chuige sin, níos fearr ná na hagaí réitigh in idirghabhálacha duine le duine. Creidimid, toisc go mbíonn na gearánaigh in ann labhairt gan féachaint ar an soláthraí, go seachnaítear aon mhothúcháin go bhfuil achrann eatarthu agus go mbíonn na gearánaigh muiníneach mar sin labhairt go hoscailte.

Seirbhísí Aistriúcháin

Tugtar tiomantas inár gCairt Custaiméirí go ndéanfaidh an OSAP iarracht ár gcuid seirbhísí ar fad a chur ar fáil le haistriúchán nó le hateangaireacht de réir mar is cuí, chun rochtain iomlán a sholáthar ar ár gcuid seirbhísí. Cinntimid freisin go bhfreagrófar aon chomhfhreagras a fhaightear i gceachtar de na teangacha oifigiúla, Gaeilge agus Béarla, sa teanga chéanna.

I rith 2021, d'fhostaigh an OSAP seirbhísí aistriúcháin iomlána ar conradh chun cabhrú le cainteoirí teangacha eile rochtain a fháil ar ár gcuid seirbhísí, úsáideoirí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann ina measc.

Éirim Ghnó

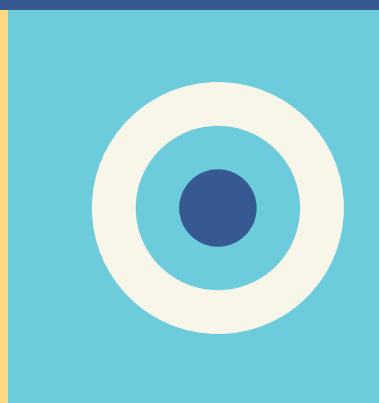
In 2021, leathnaigh an OSAP a shócmhainní i réimse na hÉirime Gnó chun leanúint le forbairt leanúnach ár n-anailíse gnó agus léargais ar shonraí. Aithníonn an OSAP cumhacht sonraí chun tacú le cinnteoireacht oibríochtúil, feidhmíocht ár n-aonad gnó a bhainistiú, agus tionchar a imirt ar léargas ar threochtaí gearán agus iad a chur in iúl.

Ba é tionchar láithreach an ghnímh sin tuilleadh forbartha ar thuarascálacha faisnéise bainistíochta reatha, agus forbairt monatóireachta i bhfíor-am ar phríomh-mhéadracht feidhmíochta chun straitéis oibríochta shofhreagrúil agus fhrithghníomhach a chur chun cinn.

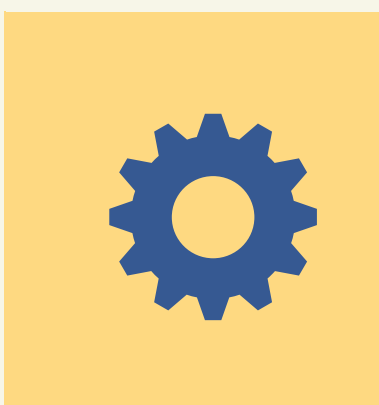
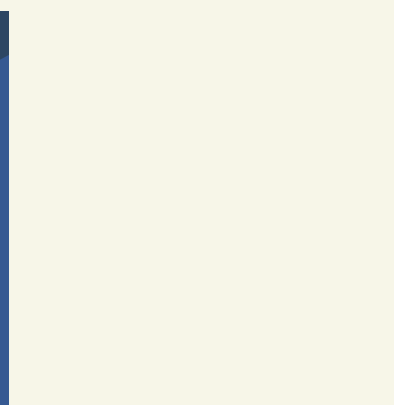
Tá sé i gceist ag an OSAP níos mó tionchair a imirt ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus tacú leo chun a bpróisis réitigh díospóidí inmheánacha a fheabhsú, ionas go mbraithfidh níos lú gearánach gur gá a ngearán a chur faoi bhráid an OSAP lena réiteach.

In 2021, chomhroinneamar léargas agus sonraí lenár gcomhghleacaithe sa Roinn Airgeadais, Banc Ceannais na hÉireann, an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, agus páirtithe leasmhara eile, agus é i gceist againn leanúint leis an straitéis comhroinnte agus tionchair sin agus í a fhorbairt tuilleadh in 2022.





2. Nascadh agus Rannpháirtíocht



2. Nascadh agus Rannpháirtíocht

Tugtar tiomantas in ‘Nascadh agus Rannpháirtíocht’, an dara tosaíocht straitéiseach dár gcuid, go ‘Nascfaimid le tomhaltóirí, soláthraithe, comhlachtaí rialála agus daoine eile chun cabhrú le tuiscint níos fearr a thógáil ar a ndéanaimid, agus ar an gcaoi is fearr le teacht ar ár gcuid seirbhísí agus leas a bhaint astu, má theastaíonn siad’. Chun cabhrú leis an aidhm sin a bhaint amach, cuireadh tionscnaimh agus tionscadail éagsúla i gcrích in 2021, lena n-áirítear sraith nua d’fhíseáin, bileoga agus feabhsuithe ar an suíomh gréasáin a fhorbairt.

Bileoga eolais

Tá sé d’aidhm ag an OSAP cur leis an tuiscint ar a phróisis agus a thorthaí nuair a bhítear ag imscrúdú gearán, trí chultúr cumarsáide inrochtana agus réamhghníomhach. Tá an OSAP tiomanta do nascadh le tomhaltóirí, soláthraithe, comhlachtaí rialála agus daoine eile chun cabhrú le tuiscint níos fearr a thógáil ar a ndéanaimid, agus ar an gcaoi is fearr le teacht ar ár gcuid seirbhísí agus leas a bhaint astu, má theastaíonn siad.

Chuir sin, chuir an OSAP dhá bhileog eolais i dtoll a chéile in 2021, ‘Gearán a dhéanamh leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)’ agus ‘Idirghabháil lenár Seirbhís Réitigh Díospóidí’. Dháil an OSAP 500 cóip de gach bileog san iomlán ar ghearánaigh i rith 2021, chomh maith lena ndáileadh ar ríomhphost ag pointí cuí dár bpróisis chun cabhrú linn cumarsáid a dhéanamh go héifeachtach agus ár seirbhísí a mhíniú i dteanga shoiléir, intuigthe. Tá na bileoga ar fáil ar ár suíomh gréasáin freisin, nó is féidir iad a fháil mar chruachóip ach é a iarraidh, agus dáiltear ar ár bpáirtithe leasmhara iad.



Físeáin eolais

Chomh maith leis na bileoga thuasluaite, rinne an OSAP trí fhíseán eolais in 2021 chun míniú a thabhairt ar cé muid féin, cé na seirbhísí a thairgimid agus cén chaoi a n-oibríonn na seirbhísí sin. Thug an OSAP faoi olltaighde margaidh go luath in 2021, agus léirigh sé nach bhfuil an chaoi le dul ar aghaidh níos faide leis an ngearán ar eolas ag an tríú cuid de na daoine a chuireann gearán faoi bhráid a soláthraí seirbhísí airgeadais. Chuir an taighde sin bonn eolais faoi fhorbairt na bhfíseán eolais sin, agus thug sé deiseanna nua don OSAP cumarsáid níos éifeachtaí a dhéanamh lenár gcustaiméirí agus ár bpáirtithe leasmhara, agus feasacht a mhéadú ar an OSAP agus a fheidhmeanna i measc gach déimeagrafaice.

Forbraíodh na físeáin le bheith inrochtana do gach úsáideoir, trí ábhar a chur ar fáil i mBéarla Simplí, soiléir le guthú, fotheidil is féidir a chasadh ar siúl nó a mhúchadh, agus trí sholáthar tras-scríbhíne físeáin ar ár suíomh gréasáin dóibh siúd a bhfuil lagú amhairc orthu. Ba chur chuige nua é sin don OSAP agus bhí an t-aiseolas luath ónár gcustaiméirí agus ár bpáirtithe leasmhara in 2021 an-dearfach.

Tá an chéad fhíseán, '[How to make a complaint to the Financial Services and Pensions Ombudsman](#)', ar fáil faoin gclib 'Making a Complaint' ar ár suíomh gréasáin, fspo.ie, agus díreofar air i rith feachtas cuimsitheach ar na meáin shóisialta i mí Eanáir 2022.



Cuireann úsáid cainéal digiteach luach ar airgead ar fáil agus bíonn an OSAP in ann lucht féachana ilghnéitheach a aimsiú dá bharr. Anuas air sin, tugann sé modh éasca do chustaiméirí chun ár gcuid seirbhísí a thuiscint. Cuirfear tús le feachtas margaíochta digitéil in 2022 a chuirfidh eolas agus anailísíocht riachtanach ar fáil chun rath na modhanna cumarsáide sin a léiriú.

Is iad an dara agus an tríú físeán '[What to expect during Dispute Resolution](#)' agus '[What to expect during the Investigation process](#)' faoi seach, agus mínítear iontu ár seirbhís idirghabhála neamhfhoirmiúla a úsáidtear go coitianta, agus ár seirbhís imscrúdaithe fhoirmiúil a leanann í más gá le haghaidh gearán nach réitítear trí idirghabháil; is dhá chur chuige an-difriúil i leith gearáin a réiteach iad.



Inrochtaineacht an tsuímh gréasáin

Tá an OSAP tiomanta d'inrochtaineacht a shuímh gréasáin, de réir Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Inrochtaineacht Suíomhanna Gréasáin agus Feidhmchlár Móibíleach de Chuid Comhlachtaí san Eanáil Phoiblí), 2020 agus chun freastal ar riachtanais a úsáideoirí agus a pháirtithe leasmhara.

Le linn 2021, thug an OSAP faoi fhéinmheasúnú ar a shuíomh gréasáin agus rinne athruithe éagsúla air chun aistear an chustaiméara a fheabhsú. Áiríodh leo sin obair chúlra chun eispéireas daoine a úsáideann léitheoirí scáileáin a fheabhsú, agus athruithe ar ár bhfoirm ghearáin ar líne chun eispéireas gach úsáideora a fheabhsú. Chonaiceamar méadú suntasach ar úsáid ár bhfoirme gearáin ar líne le linn 2021, le méadú ó 58% in 2020 go 74% in 2021 ar na gearáin a cuireadh isteach.

I rith 2022, tá sé d'aidhm againn ár suíomh gréasáin a athfhorbairt le go mbeidh sé go hiomlán inrochtana, agus ina dhiaidh sin déanfaimid measúnú inrochtaineachta tríú páirtí ar an suíomh chun a chinntiú go gcomhlíontar WCAG 2.1 (Treoirlínte maidir le hinrochtaineacht ábhair ar an nGréasán), Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Inrochtaineacht Suíomhanna Gréasáin agus Feidhmchlár Móibíleach de Chuid Comhlachtaí san Earnáil Phoiblí), 2020 agus treoirlínte an Údaráis Náisiúnta Míchumais maidir le dea-chleachtas i bhforbairt ghréasáin.

Feasacht a mhéadú

Anuas ar na bileoga agus físeáin eolais a tháirgeadh, is mór ag an OSAP urraíocht a dhéanamh ar an gclár Graduate.ie, clár Saoránachta agus Daonlathais rialtais, rialtais áitiúil agus le cistiú AE le haghaidh scoláirí dara leibhéal in Éirinn.

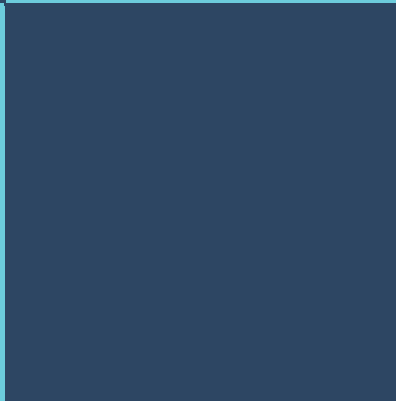
Spreagann an comórtas saor in aisce ar líne seo scoláirí dara leibhéal le foghlaim faoi thopaicí tábhachtacha áitiúla agus náisiúnta, ar nós fiontraíochta, an chomhshaoil, inbhuanaitheachta, sláinte agus corpacmhainne, agus litearthacht airgeadais.

Cuireann urraíocht an chláir sin ar chumas an OSAP leanúint le feasacht ar an OSAP agus a sheirbhísí a mhéadú, agus cumhachtaítear daoine óga le foghlaim faoina gcearta.

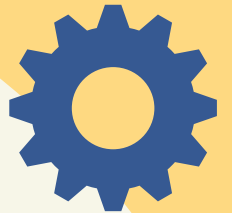
Féadfaidh scoláirí a chríochnaíonn an comórtas cur isteach air chun ceann de na turais oideachais a bhuachan chuig an mBruiséil, Lucsamburg agus Parlaimint na hEorpa in Strasbourg gach bliain. Ba mhaith leis an OSAP tréaslú le buaiteoirí chlár 2021 ar fad.



Buaiteoirí chomórtas graduate.ie ar cuairt ar Pharlaimint an Aontais Eorpaigh in Strasbourg.



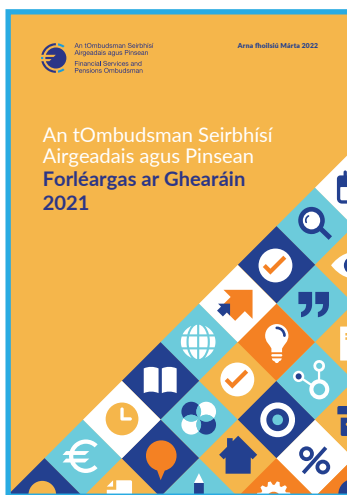
3. Comhroinnt agus Tionchar a Imirt



3. Comhroinnt agus Tionchar a Imirt

Tugtar tiomantas sa tríú tosaíocht straitéiseach dár gcuid do chabhrú le caighdeán a ardú i ndul i ngleic le gearáin agus iad a réiteach, agus eolas a dhéanamh d'fhorbairtí reachtaíochta, rialála agus beartais go seachnaítear gearáin ó chustaiméirí ar an gcéad dul síos más féidir, agus go mbaintear torthaí córa amach. D'fhéach na tionscnaimh seo a leanas leis na haidhmeanna sin a chomhlíonadh trí thionscnaimh comhroinnte eolais agus feasachta.

Forléargas ar Ghearáin 2021



Faoi dheireadh na chéad ráithe de gach bliain, foilsíonn an tOmbudsman Forléargas ar Ghearáin don bhliain roimhe sin, de réir Alt 25(2) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, ina mbíonn: achoimre ar na gearáin ar fad a cuireadh faoi bhráid an OSAP, athbhreithniú ar threochtaí agus ar phatrúin i ndéanamh na ngearán leis an OSAP; 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. Cuimsítear sa tuarascáil freisin cás-staidéir ónár Seirbhís Réitigh Díospóidí, Seirbhísí Imscrúdaithe agus ó na Seirbhísí Dlí.

Áirítear san Fhorléargas freisin tuarascáil ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais ainmnithe ar seasadh le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in 2021, go hiomlán, go substaintiúil, nó go páirteach.

Tá liosta gearán a cuireadh faoi bhráid na n-údarás rialála in 2021 san Fhorléargas. Déantar cinntí a chur faoi bhráid na n-údarás rialála ar chúiseanna éagsúla, lena n-áirítear i gcúinsí ina n-eascaíonn féidearthacht as an ngearán go bhfuil fadhb chórasach i gceist, fadhb ba cheart do na húdaráis rialála a mheas.

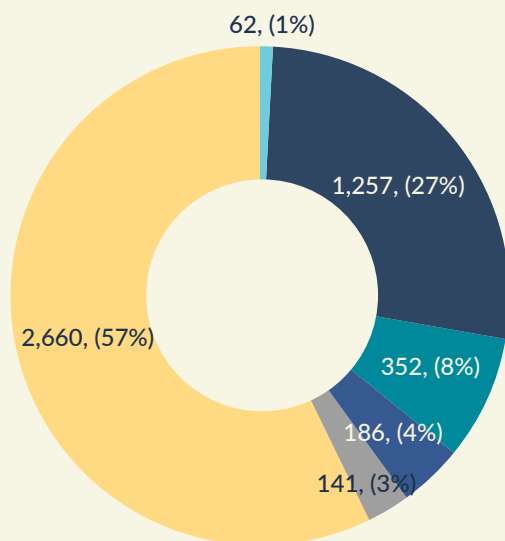
I rith 2021, chuir an OSAP dhá ghearán faoi bhráid an Údarais Pinsean agus 13 ghearán faoi bhráid Bhanc Ceannais na hÉireann. Roinn an OSAP freisin cóip de gach cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a bhain le gearán faoi ráta úis morgáiste rianúcháin le Banc Ceannais na hÉireann. Seoladh cóipeanna de 143 cinneadh faoi mhorgáiste rianúcháin chuig an mBanc Ceannais i rith 2021. Glacadh leis an gcur chuige céanna i leith cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh i ngearáin a bhain le héilimh árachais as caillteanais briste gnó a diúltaíodh. I rith 2021, sheol an OSAP cóipeanna de 46 cinneadh faoi bhriseadh gnó chuig an mBanc Ceannais.

Fuair an oifig 4,658 gearán in 2021. As na gearáin sin a fuarthas in 2021, bhain 57% le táirgí baincéireachta, bhain 27% le hárachas, agus bhain 8% le táirgí infheistíochta. Bhain 4% le gearáin faoi scéimeanna pinsin.

Bhain an 4% eile le gearáin nár sannadh earnáil dóibh faoi dheireadh mhí na Nollag 2021 agus gearáin nár bhain earnáil leo.

Tá sé d'aidhm ag soláthar an léargas agus na sonraí sa tuarascáil seo tionchar dearfach a imirt ar an gcaoi a dtéann soláthraithe seirbhísí airgeadais i ngleic le gearáin óna gcustaiméirí agus a chuireann acmhainní leordhóthanacha a sholáthar le haghaidh láimhseáil gearán chun cinn. Anuas air sin, cabhraíonn an anailís agus léargas chun an Rialtas, rialálaithe agus déantóirí beartas a choinneáil ar an eolas faoi cheisteanna agus treochtaí reatha, agus aird a tharraingt ar cheisteanna córasacha a thagann chun cinn mar gheall ar thorthaí gearán.

Gearáin a fuarthas de réir earnála in 2021

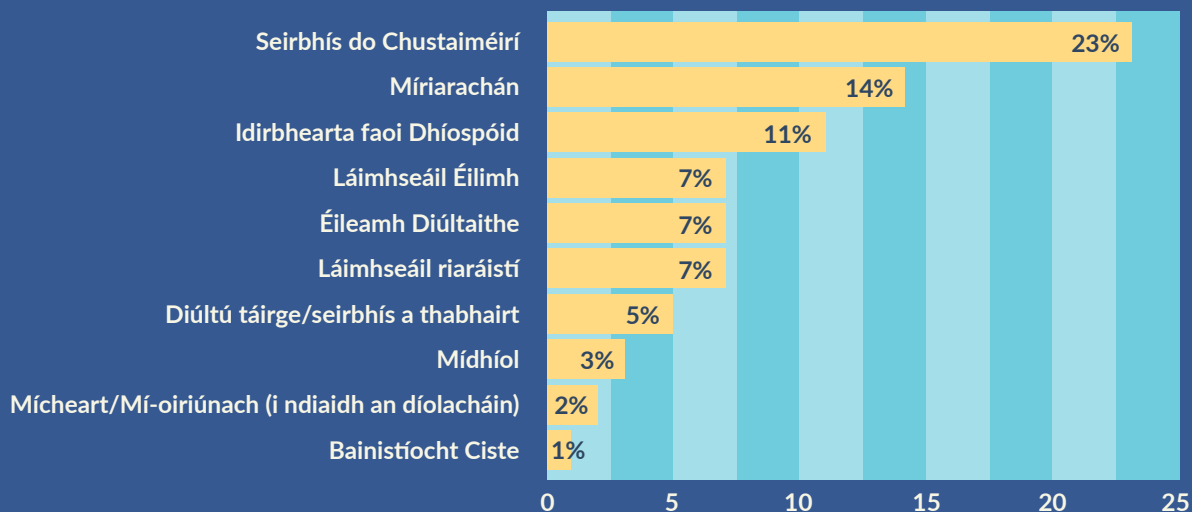


Baincéireacht	2,660
Árachas	1,257
Infheistíocht	352
Scéim Pinsin	186
Ní bhaineann le hábhar	141
Gan earnáil dheimhnithe amhail an 31 Noll 2021	62

Iomlán **4,658**



Na 10 n-iompar is mó a ndearnadh gearán fúthu:



Cinntí a Fhoilsiú

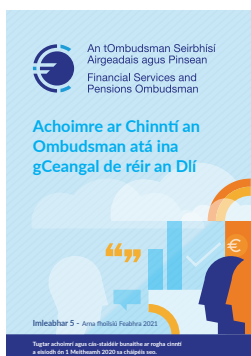
Foilsíonn an OAP go rialta cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a eisítear i ngearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais, de réir Alt 62 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017.

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.

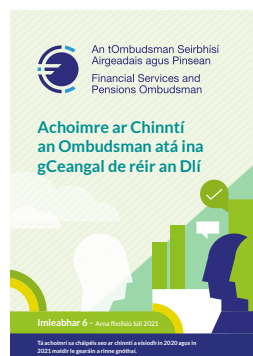
Foilsítear cinntí an Ombudsman ar bhunachar sonraí ar líne ar www.fspo.ie/decisions, ina raibh, ar an 31 Nollaig 2021, níos mó ná 1,500 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh ó bunaíodh an OSAP i mí Eanáir 2018.

Achoimre ar Chinntí

D'fhoilsigh an OSAP dhá Achoimre ar Chinntí ón Ombudsman in 2021; imleabhar 5 inar tugadh achoimrí ar chinntí a foilsíodh i ndiaidh an 1 Meitheamh 2020, agus imleabhar 6 inar tugadh achoimrí ar chinntí a bhain le gearáin ó ghnóthaí. Tugadh léargas faoi leith in imleabhar 6 ar na cineálacha fadhbanna a bhí ag gnóthaí beaga mar gheall ar phaindéim COVID-19.



Imleabhar 5



Imleabhar 6

Bíonn sé d'aidhm ag foilsiú chinntí an Ombudsman feachtas ar ról an OSAP a leathnú agus, dá réir, tionchar a imirt ar an gcaoi a ndearann agus a soláthraíonn soláthraithe táirgí, seirbhísí agus córais níos córa chun cabhrú le gearáin a sheachaint ar an gcéad dul síos.

Rannpháirtíocht le Páirtithe Leasmhara

Ag ceartlár ar dtosaíochta straitéisí 'Nascadh agus Rannpháirtíocht' tá na cruinnithe rialta a bhíonn idir ár bhfoireann agus ár bpáirtithe leasmhara, rud a chinntíonn go mbímid ar an eolas i gcónaí faoina ndearcthaí agus a riachtanais reatha i leith ár seirbhísí. Cabhraíonn an t-aiseolas sin linn soláthar ár seirbhísí a fheabhsú agus a nuáil.

- An Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta
- An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí
- An Comhchoiste um Achainíocha ón bPobal
- An Roinn Airgeadais
- An tÚdarás Pinsean
- Banc Ceannais na hÉireann
- Banca d'Italia (Banc na hIodáile)
- Banking and Payments Federation Ireland
- Coimisiún Ombudsman an Gharda Síochána
- Credit Review
- Cumann na nOmbudsman
- FIN-NET
- Gréasán Idirnáisiúnta na Scéimeanna
- Insurance Institute
- International Cyber Threat Task Force
- Irish Banking Culture Board

- Irish Institute of Pensions Management
- LIA (Life Insurance Association)
- Oifig an Ombudsman
- Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais, an Mhalaeisia
- Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (INFO)
- Ombudsman na Seirbhísí Baintéireachta agus Infheistíochtaí (Ceanada)

Caidreamh leis na Meáin

Mar chuid dár dtiomantas d'fheabhas a chur ar thuiscint an phobail ar ról an OSAP agus torthaí ár n-imscrúduithe, cinntíonn an OSAP go gcoinnimid caidreamh oscailte leis na meáin trí phreaseisiúintí a eisiúint faoinár bhfoilseacháin agus imeachtaí. I rith 2021, d'eisíomar na preaseisiúintí a leanas.

26/11/2021 FSPo launches second Strategic Plan 2021 – 2024, 'Connecting and Innovating'

29/07/2021 Foilsíonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Achoimre ar Chinntí ina dtarraingítear aird ar ghearáin ó ghnóthaí

30/03/2021 Foilsíonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Forléargas ar Ghearáin 2020

03/02/2021 Foilsíonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh in 2020

Tá sé beartaithe ag an OSAP a rannpháirtíocht leis na meáin a mhéadú in 2022 trí Straitéis Cumarsáide agus Rannpháirtíochta nua agus chuimsitheach a chur i bhfeidhm.

Ár léargas a chomhroinnt

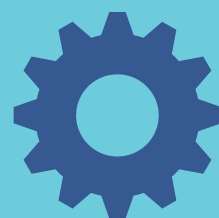
I rith 2021, chomhroinneamar ár n-anailís agus ár léargas chun cabhrú leis an Rialtas, rialálaithe agus lucht déanta beartas cúrsaí ábhartha a mheas. Cuireadh bonn eolais faoin

léargas sin lenár ról reachtúil, ceisteanna a tháinig chun cinn i ngearáin a cuireadh faoi bhráid an OSAP agus treochtaí sna gearáin.

Mar chuid d'athbhreithniú Bhanc Ceannais na hÉireann ar an gCód Cosanta Tomhaltóirí, chuireamar [aighneacht](#) isteach inar tarraingíodh aird ar cheisteanna a bhaineann leis an inneachar sa Litir Freagartha Deiridh a bhíonn le heisiúint ag soláthraí mar fhreagra ar ghearáin. Bunaithe ar chúla timpeallachta atá ag éirí i bhfad níos casta de sheachfhoinisí, neamhspleáchas agus údarás tarmligthe, tharraingíomar aird ar an gcaoi a mbainfeadh na tomhaltóirí tairbhe as soláthar eolais shoiléir maidir le haitheantas an eintitis dhlíthiúil atá freagrach as gach céim dá bplé le soláthraí seirbhísí airgeadais. Tarraingíodh aird ar cheist eile inár n-aighneacht maidir leis na Téarmaí Gnó a eisítear chun ceanglais an Chóid a chomhlíonadh. Tá an OSAP den tuairim go gcabhródh sé le tomhaltóirí dá n-éileofaí sa Chód go ndeimhneodh eintiteas rialáilte aitheantas an tomhaltóra dá dtugtar a théarmaí gnó, sula dtugtar an chéad seirbhís don tomhaltóir sin. Sheachnódh ceanglas mar sin aon mhearbhall idir aitheantas stiúrthóirí cuideachta a bheadh ag feidhmiú thar ceann an eintitis chorpáraidigh sin, agus na stiúrthóirí sin a d'éileodh comhairle airgeadais nó táirge airgeadais ina gcáil phearsanta.

In 2021, d'iarr an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí ar an OSAP cur le forbairt a dhara Straitéis Folláine Airgeadais, 2022–2024. Tá ról reachtúil ag an gCoimisiún maidir le hoideachas airgeadais agus forbairt inniúlachta airgeadais i measc daoine fásta in Éirinn. Bhí áthas ar an OSAP cur le forbairt straitéise chomh tábhachtach sin, a gcuireann a torthaí bonn faoi earnáil airgeadais shláintiúil, rud a thacaíonn ansin le feabhsú leanúnach an tírdhreacha cosanta tomhaltóirí.

I rith 2021, rinne an OSAP tráchttaireacht freisin ar ghnéithe den Treoir maidir le Caingne Ionadaíochta chun Comhleasanna Tomhaltóirí a Chosaint, Rialachán an Aontais Eorpaigh maidir le Sluachistiúchán agus an Bille um Chearta do Thomhaltóirí.



4. Forbairt ár nDaoine agus ár gCumais



4. Forbairt ár nDaoine agus ár gCumais

Aithníonn an OSAP go mbíonn ár rath ag brath ar thiomantas ár bhfoirne díograisí agus tiomanta. Is é sin an chúis a bhfuil forbairt ár ndaoine agus ár gcumais mar bhonn faoinár dtosaíochtaí straitéiseacha agus ina ghné riachtanach dár gcreat straitéiseach. Tógfaimid ar ár gcultúr faoi stiúradh luachanna chun glacadh go fonnmhar le dearchthaí éagsúla ar gach leibhéal dár n-eagraíocht. Táimid tiomanta do chultúr atá go hiomlán ionchuimsitheach a chothú, ina gcreideann gach duine dár bhfostaithe go bhfuil áit ann dóibh agus go bhfuil comhionannas deiseanna ar fáil chun go mbeidh rath orthu mar chuid de lucht saothair éagsúil a léiríonn na custaiméirí ar a bhfreastalaímid go bródúil.

Earcaíocht

Mar fhostóir, bíonn sé d'aidhm againn daoine maithe a mhealladh agus a choinneáil, daoine ag a bhfuil an meascán ceart de scileanna agus eolas dár n-eagraíocht. Rithimid ár bhfeachtais earcaíochta de réir na gCód Cleachtais i gcomhair Ceapacháin chun Post sa Státseirbhís agus sa tSeirbhís Phoiblí arna ullmhú ag an gCoimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí, agus táimid tiomanta go tréan do bheartas comhdheiseanna. Cloíonn an OSAP le Cód Cleachtais an Choimisiúin maidir le Ceapachán Daoine Faoi Mhíchumas Chun Post sa Státseirbhís Agus I gComhlachtaí Áirithe Poiblí, lena n-áirítear bearta cuí a ghlacadh chun éascaíocht a dhéanamh ar fhostaíocht daoine faoi mhíchumas.

I rith 2021, d'eagraíomar sé fheachtas earcaíochta san iomlán, ag gráid Oifigigh Cléireachais, Oifigigh Feidhmiúcháin agus Ardoifigigh Feidhmiúcháin, chomh maith le feachtais le haghaidh Bainisteoir Sinsearach Comhlíonta (Príomhoifigeach Cúnta) agus Bainisteoir Éirime Gnó (Ardoifigeach Feidhmiúcháin).

Amhail deireadh 2021, bhí 17 n-iarrthóir earcaithe againn le haghaidh róil éagsúla san OSAP, agus tá earcaithe ón bhfeachtas Oifigeach Cléireachais le tosú in 2022.

Oiliúint agus Forbairt

Tacaítear lenár gcroíchólún straitéiseach 'Forbairt ár ndaoine agus ár gcumais' trí raon leathan cláir forbartha a chuirtear ar fáil don fhoireann. Is eagraíocht foghlama é an OSAP, ina n-éascaítear agus ina ndírítear ar oibriú, comhroinnt agus feabhsú leanúnach ar fud na heagraíochta.

Le linn 2021, thug an fhoireann faoi chúrsaí i gcosaint sonraí, nochtadh cosanta, eitic, oiliúint acmhainneachta, coinbhleacht leasa, feachtas míchumais, ceardlanna eirgeanamaíochta, ceannaireacht, pinsin, QFA, TF, cibearshlándáil, bainistíocht riosca, acmhainní daonna, bainistíocht feidhmíochta, idirghabháil, dlí, bainistíocht tionscadal agus saoráidí.

Anuas air sin, rinneadh ceardlanna leis an bhfoireann ar fad chun bonn eolais a chur faoi fhorbairt Straitéis na nDaoine 2022–2025 agus Phlean Straitéiseach 2021–2024 de chuid an OSAP.

Digitíú

Chun tacú lenár gcuspóir straitéiseach 'Forbairt agus Nuálaíocht', rinne an fhoireann Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise taighde agus shainaithin trí réiteach a fheabhsóidh ár rannpháirtíocht lenár gcustaiméirí agus a chuirfidh digitíú an phróisis gearán i gcrích.

I gcomhar leis an oiliúint agus tacaíocht leanúnach a sholáthraíonn an fhoireann Cosanta Sonraí dár bhfoireann chun an riosca do chearta príobháideachais úsáideoirí ár seirbhíse a laghdú a oiread agus is féidir, d'fhorbair an fhoirm Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise an fhoirm Fíoraithe Cosanta Sonraí (FCS).

Gintear an fhoirm FCS ag céim luath nuair a chláraíonn an fhoireann Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise gearán nua, agus bíonn sí ina cuid thábhachtach den chomhad gearáin i gcaitheamh phróisis an OSAP. Treoraíonn an fhoirm ár bhfoireann chun sonraí sonracha ón ngearán a shainaithint, a fhíorú agus a sheiceáil ó am go chéile, chun slándáil sonraí a fheabhsú agus aon riosca do phríobháideachas a shainaithint ag céim luath den phróiseas gearán. Tá aitheantas ceart an tsoláthraí a chinntiú ina shampla de sin, rud a bhíonn casta i gcásanna áirithe.

Is uirlis úsáideach í an fhoirm FCS freisin chun riachtanais oiliúna nó tacaíochtaí breise don chosaint sonraí a shainaithint, trína bhfeabhsaítear beartais cosanta sonraí agus príobháideachais an OSAP.

Anuas air sin, mar aitheantas ar an gclaonadh a bhíonn ag roinnt gearánach gan teagmháil ó fhoinsí nach n-aithnítear a fhreagairt, mhol ár bhfoireann go mbainfí triail as téacs SMS a sheoladh chun insint don gearánach go bhfuil an OSAP ag iarraidh labhairt leo.

Meastar gur mó an seans go bhfreagróidh gearánaigh a fhaigheann SMS teagmháil ón OSAP chun a bhfaisnéis a fhíorú, rud a chuirfidh le clárú níos tapa agus feabhas ar chosaint sonraí fhoriomlán an chomhaid gearán. Cuireadh tús sa cheathrú ráithe de 2021 le hullmhúchán le haghaidh treoirthionscadail chun na teachtaireachtaí SMS a thosú, agus táthar le tosú leis go luath in 2022.

Baineann an tríú réiteach digiteach leas as bogearraí chun éascaíocht a dhéanamh ar chomhaid dhigiteacha a chruthú le haghaidh an bhreithnithe deiridh den phróiseas gearán. Sainaithníodh an réiteach sin mar cheann a d'fhéadfadh a bheith oiriúnach chun digitíú phróiseas gearán an OSAP a chur i gcrích. Táthar ag súil go mbeifear in ann na bogearraí a thástáil mar threoirthionscadal in 2022.

Tá an OSAP tiomanta do leas a bhaint as an teicneolaíocht chun ár soláthar seirbhíse a fheabhsú chomh maith le héifeachtúlacht an phróisis gearán ar mhaithe leis na custaiméirí.

Bearta COVID-19

Lean an OSAP ag cur beartas cianoibre i bhfeidhm i gcaitheamh 2021 de réir mar a lean an phaindéim ar aghaidh, agus cloíodh leis na treoirlínte a d'eisigh an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe dá réir.

Reáchtáladh ceardlanna eirgeanamaíochta don fhoireann ar líne, tráth ar soláthraíodh na huirlisí don fhoireann chun a stáisiúin oibre ina n-áit chónaithe a mheasúnú. Chuir an OSAP trealamh ar fáil don fhoireann chun a socruithe oibre ón mbaile a fheabhsú de réir mar ba ghá.

Bhí tábhacht faoi leith ag baint le folláine na foirne i rith 2021, agus an fhoireann ag dul i ngleic leis an dara bliain de shrianta COVID-19. Reáchtáil an OSAP dhá sheimineár faoi acmhainneacht ar chuir foireann an OSAP an-fháilte rompu, agus tugadh uirlisí meabhrach do dhaoine chun déileáil le strus gan choinne na linne.

Forbairt Straitéis na nDaoine

Tá Straitéis na nDaoine de chuid an OSAP le cur i gcrích in 2022, agus cuireadh bonn eolais faoi leis na dearcthaí agus na téamaí coitianta a tháinig chun cinn ón bpróiseas comhairliúcháin a reáchtáladh in 2021, inar pléadh leis an lucht ardbhainistíochta agus an fhoireann ar fud an OSAP. Bhí idir chruinnithe duine le duine leis an lucht ardbhainistíochta agus cheardlanna rannpháirtíochta foirne mar chuid den phróiseas comhairliúcháin. Tugadh cuireadh don fhoireann ar fad páirt a ghlacadh sna ceardlanna sin dá ndeoin féin.

Ba iad téamaí na gceardlann sin nascacht, cumhachtú, an custaiméir, ceannaireacht agus daoine.

Is é ár bhfís don todhchaí tacú lenár ndaoine agus iad a chumhachtú le heispéireas iontach a thabhairt do chustaiméirí. Thug na ceardlanna a reáchtáladh in 2021 léargas agus aiseolas chun tosaíochtaí straitéis na ndaoine a fhorbairt chomh maith leis na riachtanais straitéiseacha a thagann leo.

Comhionannas agus Cearta an Duine

Mar chomhlacht poiblí, breithnímid go gníomhach an chaoi a bhféadfaimid ‘Dualgas na hEarnála Poiblí’ dár gcuid a chomhlíonadh go stuama chun an t-idirdhealú a dhíchur, comhionannas i ndeiseanna agus sa chaoi a gcaitear le daoine a chur chun cinn, agus cearta daonna iad siúd a gcuirimid seirbhísí ar fáil dóibh agus ár bhfoirne a chosaint.

Tharraing ar bhfoireann a d’fhreastail ar na ceardlanna do Straitéis na nDaoine aird faoi leith ar na téamaí sin, chomh maith leis an gcóras comhairliúcháin inmheánach dár bPlean Gnímh Do Chustaiméirí agus an Chairt Custaiméirí.

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 2021, a léirigh gur chomhlíon an OSAP an t-íosleibhéal d’fhostaíocht daoine faoi mhíchumas, 3%, toisc go raibh 6.4% den fhoireann faoi mhíchumas.

Tá an OSAP tiomanta do chinntiú go mbíonn ár mbeartais earcaíochta éifeachtach ag baint amach na spriocanna a leagtar síos sa Straitéis Chuimsitheach Fostaíochta do Dhaoine faoi Mhíchumas, agus go mbíonn a chultúr a threoraítear le luachanna ag glacadh go fonnmhar le dearcthaí éagsúla ar gach leibhéal dár n-eagraíocht.

Amhail deireadh 2021, bhí cothromaíocht inscne 60/40 mná le fir inár bhfoireann ardbhainistíochta, agus bhí cothromaíocht 58% agus 42% 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.

Tábla 1 Líon foirne de réir gráid amhail an 31 Nollaig 2021

Ombudsman	1
Leas-Ombudsman	1
Príomhoifigeach	4
Príomhoifigeach Cúnta	10
Ardoifigeach Feidhmiúcháin	24
Oifigeach Feidhmiúcháin	38
Oifigeach Cléireachais	6
Iomlán	84

Tábla 2 An Fhoireann Ardbhainistíochta amhail an 31 Nollaig 2021

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, an Stiúrthóir Réitigh Díospóidí, **MaryRose McGovern**, an Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, **Ger Deering**, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, **Úna Gately**, Stiúrthóir na Seirbhísí Imscrúdaithe, **Tara McDermott**, an Stiúrthóir Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíochta Faisnéise, **Áine Carroll**, an Stiúrthóir 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 sa bheartas sin agus sna nósanna imeachta an próiseas trínar féidir le ‘hoibrí’ de chuid bheartas agus nósanna imeachta 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, d’fhoilsigh an OSAP a thuarascáil ar an 24 Márta 2022 inar deimhníodh nach bhfuarthas aon nochtadh cosanta de réir fhorálacha an Achta um Nochtadh Cosanta, 2014 don bhliain airgeadais ón 1 Eanáir 2021 go dtí an 31 Nollaig 2021.

Cosaint Sonraí

Tá an OSAP tiomanta do chearta agus príobháideacht sonraí daoine a bhíonn ag plé lenár seirbhísí a chosaint, agus treoraíonn na bunphrionsabail maidir le cosaint sonraí an OSAP chuige sin. Déanann an OSAP monatóireacht ar na gníomhaíochtaí próiseála sonraí pearsanta ar fad laistigh den eagraíocht, ag féachaint le seiceáil an bhfuiltear ag comhlíonadh go leanúnach an Achta um Chosaint Sonraí, 2018 agus an Rialacháin Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí ón Aontas Eorpach.

Anuas ar an tsraith beartas inmheánach a athbhreithnítear go rialta, d’athbhreithnigh agus d’fhoilsigh an OSAP a fhógra príobháideachais ar a shuíomh gréasáin i rith 2021, ionas go dtuigfeadh gach duine a phléann lenár seirbhísí an chaoi a gcaithimid le haon sonraí pearsanta, lena n-áirítear sonraí pearsanta tríú páirtí, a phróiseálaimid agus le go dtuigfidís an chaoi a bhféadfaidh siad a gcearta cosanta sonraí a éileamh.

De réir mar a lean fostaithe orthu leis an gcianobair i rith 2021, thug an OSAP treoir don fhoireann ó am go chéile trína fhoireann Cosanta Sonraí chun a chinntiú go rabhthas feasach i gcónaí ar ár n-oibleagáidí cosanta sonraí. Chun éascaíocht a dhéanamh ar chianseirbhís idirghabhála do chustaiméirí, d’oibrigh an fhoireann Cosanta Sonraí le comhghleacaithe sa tSeirbhís Réitigh Díospóidí agus TF chun an tseirbhís sin a chur ar fáil ar líne, tar éis Measúnú Tionchair ar Phríobháideacht Sonraí cuimsitheach a dhéanamh ar na bogearraí ábhartha, de réir Airteagal 35 den Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí.

Chun cabhrú le comhlíonadh leanúnach agus chun a chinntiú go gcosnaímid sláine na sonraí pearsanta a thugtar dúinn, cuireadh oiliúint agus ceardlanna inmheánacha faoi chosaint sonraí ar an bhfoireann ar fad i caitheamh 2021. Cuireadh oiliúint cosanta sonraí ar fáil don fhoireann nua ar fad mar chuid den phróiseas ionductaithe. Freastalaíonn comhaltaí foirne an OSAP ar líonraí cosanta sonraí sa tseirbhís phoiblí go rialta chun coinneáil ar an eolas faoi fhorbairtí sa réimse.

Saoráil Faisnéise

Leanann an OSAP ag comhlíonadh a oibleagáidí maidir leis an Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014, ina ndearbhaítear 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.

In 2021, fuarthas naoi n-iarratas um Shaoráil Faisnéise, mar a leagtar amach ar an tábla thíos. Fuair an OSAP ceithre iarratas inar lorg an t-iarrthóir taifid nárbh ann dóibh, nó nach bhféadfaí a aimsiú cé gur tógadh gach céim réasúnta chun na taifid sin a aimsiú. I

dtaca le hiarratas a tharraing an t-iarrthóir siar, sholáthair an OSAP, mar thacaíocht do phrionsabail an Achta maidir le hoscailteacht, trédhearcacht agus cuntasacht, an fhaisnéis a iarradh lasmuigh den reachtaíocht.

Tábla 3 Líon Iarratas um Shaoráil Faisnéise 2021

Iarratais um Shaoráil Faisnéise	
Deonaithe	2
Páirt-deonaithe	2
Diúltaithe	4
Tarraingthe siar	1
Iomlán	9

Tábla 4 Cineálacha Iarratas um Shaoráil Faisnéise 2021

Cineálacha Iarratas	
Pearsanta	6
Neamhphearsanta	2
Iriseoir	1

Iniúchadh Fuinnimh

Tá an OSAP tiomanta d'ionchur dearfach agus réamhghníomhach i gcleachtais inbhuanaithe chun ár gcion iomlán a dhéanamh sa troid in aghaidh an athraithe aeráide. Ag ceartlár bhaint amach an tiomantais sin, tá tomhas, tuairisciú agus feabhas a chur ar ár n-ídiú fuinnimh.

In 2021, rinneamar iniúchadh fuinnimh, a chomhlíonann freisin ár n-oibleagáidí faoin Treoir maidir le hÉifeachtúlacht Fuinnimh (2012/27/EU), agus déanfar é gach ceithre bliana. Thug iniúcháir fuinnimh seachtrach faoin iniúchadh.

Léiríodh san iniúchadh go raibh éifeachtúlacht fuinnimh spás oifige an OSAP i bhfad níos fearr ná na tagarmharcanna tionscail do spás oifige dá leithéid, de bharr na dtionscadal a cuireadh i gcrích cheanna chun éifeachtúlacht fuinnimh an fhoirgnimh a fheabhsú, ar nós déghloiniú inmheánach agus soilsiú LED a bhraitheann ar an áitíocht a chur san fhoirgneamh.

Ach aithnímid go raibh ráta áitíochta thar a bheith íseal ag ár n-oifigí, ach oiread le go leor eile, le dhá bhliain anuas, mar gheall ar phaindéim COVID-19 agus an gá a bhí le foirne ag obair ón mbaile.

Leanfaidh an OSAP ag cur na moltaí ón tuarascáil sin i bhfeidhm sna blianta amach romhainn. Gné shuntasach dár dtiomantas chun cleachtais chomhshaoil inbhuanaithe a chur i bhfeidhm san ionad oibre a bheidh i bhfeasacht a mhéadú ar ár lorg comhshaoil, agus comhaltaí foirne a chumhachtú chun athrú a spreagadh, ní hamháin ina saol oibre, ach ina saol pearsanta freisin.

I gcomhar le hIonstraim Reachtúil 426 de Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Éifeachtúlacht Fuinnimh) 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 2021, chuimsigh úsáid fuinnimh an OSAP 305,654kWh. Tá an mheán-úsáid fuinnimh in aghaidh an chomhalta foirne ag 3,639kWh, bunaithe ar 84 comhalta foirne amhail an 31 Nollaig 2021.

Úsáid Fuinnimh

Tábla 5 Cineál fuinnimh agus leibhéal ídithe 2021

Cineál Fuinnimh	Leibhéal ídithe
Leictreachas	92,752 kWh
Breoslaí iontaise (gás nádúrtha)	212,902 kWh
Iomlán	305,654 kWh



Tuairisc ón gCoiste Folláine

Bhí bliain ghnóthach eile ag an gCoiste Folláine in 2021, tráth ar fhorbair siad tionscnaimh chun ár gcianoibrithe a fháil amach as a n-oifigí baile agus ag idirghníomhú, fiú más ar an leibhéal fíorúil féin amháin a bhí sé.

Chruthaigh comhaltaí an choiste imeacht 'Road to Tokyo', gníomhaíocht samhraidh ina raibh sé d'aidhm againn an fad ó Bhaile Átha Cliath go Tóiceo a dhéanamh de shiúl/ag rith/ar rothar/ag snámh (achar gearr 9,587km) le haghaidh na gCluichí Oilimpeacha, agus d'éirigh linn.

Leanadh leis na himeachtaí 'Walking Together, Apart' in 2021, mar a dtéadh comhaltaí foirne amach as an teach le dul thart ar ár bpáirceanna áille agus in airde ar na cnoic, iad ag fágáil an bhaile ag an am céanna maidin Shathairn agus ag glacadh grianghraf dá n-aistear, grianghraf a roinntí lena gcomhghleacaithe maidin Luain.



Coinín na Cásca agus comhalta dár gCoiste Folláine, Fionnuala McNamee, páirteach in 'Walking Together,



Torthaí cruthaitheacha ón gClub Ceardaíochta

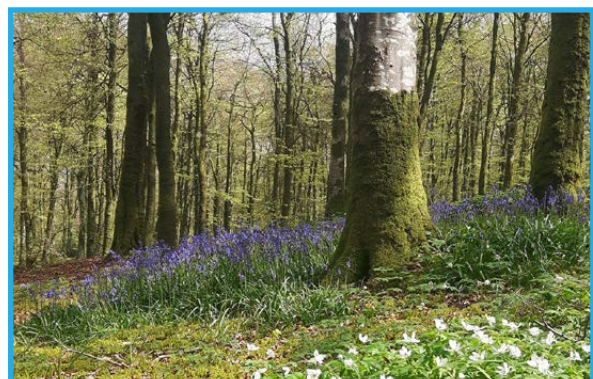
Bhí an fhoireann ag síneadh agus ag scaoileadh a n-intinne le rang fíorúil pilates faoi dhó sa tseachtain, agus dóibh siúd a raibh caitheamh aimsire níos intleachtúla uathu, phléigh an Club Leabhar leabhar nua gach mí.

Chuir an Club Reatha spás ar fáil do chomhaltaí foirne níos aclaí chun plé a dhéanamh ar imeachtaí a bhí ar na bacáin agus noda a roinnt faoin gcaoi le páirt a ghlacadh i rití ar fhaid éagsúla agus feabhsú iontu.

Choinníomar gach duine nasctha agus chuireamar siamsaíocht ar fáil dóibh trínár nuachtlitreacha míosúla, inar pléadh scéalta nua agus spéisiúla ónár bhfoireann, na hoidis shéasúracha is ansa leis an bhfoireann, ár gcúinne ceardaíochta agus maidineacha fíorúla caife.

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 Coiste bródúil go raibh ról aige i bhfolláine na bhfostaithe a fheabhsú in 2021.



Grianghraf: Sean Daly, Bainisteoir Saoráidí an OSAP

Ráitis Airgeadais

don bhliain dar críoch 31 Nollaig 2021



An Clár Ábhar

Faisnéis	42
Ráiteas Rialachais agus Tuarascáil an Ombudsman	43
An Ráiteas ar Rialú Inmheánach	52
Tuarascáil an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste	56
An Ráiteas ar Ioncam, Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe	59
An Ráiteas ar Ioncam Cuimsitheach	60
An Ráiteas ar an Staid Airgeadais	61
An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid	62
Nótaí a Ghabhann leis na Ráitis Airgeadais	63

Faisnéis

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:

Ger Deering (go 06/02/2022)

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach):

MaryRose McGovern (ó 06/02/2022)

An Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:

MaryRose McGovern (go 06/02/2022)

Comhaltaí Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (an Chomhairle):

Maeve Dineen – An Cathaoirleach
Valerie Bowens
Ann Duffy
Don Gallagher
Dermott Jewell (téarma in éag 31/12/2021)
Mick McAteer
Ken Murnaghan

Seoladh:

Teach Lincoln
Plás Lincoln
Baile Átha Cliath 2
D02 VH29

Cuntasóirí:

Crowley's 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 soláthraithe pinsean a réiteach.

Tá an tOmbudsman agus an fhoireann ardbhainistíochta freagrach as dea-rialachas a chinntiú agus tugann siad faoin tasc sin trí chuspóirí agus spriocanna straitéiseacha a shocrú agus cinntí straitéiseacha a dhéanamh ar na príomhcheisteanna gnó ar fad. Tá gnáthbhainistíocht, rialú agus treo an OSAP faoi chúram an Ombudsman agus na foirne ardbhainistíochta freisin. Leanann an tOmbudsman agus an fhoireann ardbhainistíochta an treo straitéiseach comhaontaithe, agus cinntíonn siad go bhfuil tuiscint shoiléir ag comhaltaí uile na Comhairle ar na príomhghníomhaíochtaí agus príomhchinntí a bhaineann leis an aonán, agus ar aon rioscaí suntasacha ar dóigh go 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 thiomhdiú go leanfadh sé de bheith i bhfeidhm, agus
- A chur in iúl ar leanadh caighdeáin chuntasaíochta is infheidhme, faoi réir ag aon athruithe ábhartha a nochtar agus a mhínítear sna ráitis airgeadais.

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

Airgeadais agus Pinsean, 2017.

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

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

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

Measann an tOmbudsman go dtugann ráitis airgeadais an OSAP léargas fírinneach cóir ar fheidhmíocht airgeadais agus ar staid airgeadais an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean amhail an 31 Nollaig 2021.

Struchtúr na Comhairle

In 2021, bhí Cathaoirleach agus seisear comhaltaí ar an gcomhairle, a cheap an tAire Airgeadais i ndiaidh próiseas earcaíochta a réachtáil an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí. Ceapadh comhaltaí na Comhairle le haghaidh tréimhse nach faide ná cúig bliana agus tháinig siad le chéile seacht n-uaire in 2021.

Sonraítear tréimhse cheapacháin chomhaltaí na Comhairle in 2021 sa tábla thíos:

Comhalta Comhairle	Ról	Dáta Ceaptha/Athcheaptha
Maeve Dineen	An Cathaoirleach	9 Eanáir 2017
Valerie Bowens	Comhalta	20 Eanáir 2021 (Athcheaptha)
Ann Duffy	Comhalta	20 Eanáir 2021
Don Gallagher	Comhalta	9 Eanáir 2017
Dermott Jewell	Comhalta	20 Eanáir 2016 (Athcheaptha)
Mick McAteer	Comhalta	20 Eanáir 2021
Ken Murnaghan	Comhalta	20 Eanáir 2021 (Athcheaptha)

Thug an Chomhairle faoi mheastóireacht féinmheasúnaithe in 2021 ar a gníomhaíochtaí 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, Dioplóma 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 Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann (NSAI), agus ina Cathaoirleach ar a fhochuideachta i Stáit Aontaithe Mheiriceá, NSAI Inc. Is Stiúrthóir freisin í ar Investor Compensation Company DAC, agus comhalta ar raon Coistí Iniúchóireachta, Riosca, 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.



Ann Duffy

Is Stiúrthóir Neamhfheidhmiúcháin Neamhspleách í Ann agus fónann sí ar Bhord an Rehab Group faoi láthair. Ina gairm feidhmiúcháin mar Stiúrthóir Gnóthaí Corparáideacha ag Fyffes plc., fuair sí taithí fhairsing ar phinsin agus eolas ar an gcreat rialála in Éirinn agus sa Ríocht Aontaithe. Tá taithí aici ar theoiric agus ar chleachtas an dea-rialachais chorparáidigh trína ról mar Stiúrthóir Neamhfheidhmiúcháin Neamhspleách agus toisc go bhfuair sí

Teastas agus Dioplóma i dTreo Cuideachta ón Institiúid Stiúrthóirí. Tá taithí shuntasach aici ar obair Coiste Iniúcháireachta agus Riosca agus tá sí ina cathaoirleach faoi láthair ar an gCoiste Iniúcháireachta agus Riosca le haghaidh Rehab agus ina comhalta seachtrach de Choiste Iniúcháireachta Cholaíste na Tríonóide, Baile Átha Cliath. Is céimí le dlí í Ann ó Cholaíste na Tríonóide, Baile Átha Cliath agus comhalta de chuid Chuntasóirí Cairte Éireann.



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 Cholaíste 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 Geallsealbhóirí Baincéireachta an Údaráis Baincéireachta Eorpaigh. Tá creidiúnú ag Dermott i bhFiosrúchán Fostaíochta agus in Idirghabháil, agus an Teastas Gairmiúil i Rialachas ón bhForas Riaracháin/UCD. Tá sé ina chomhalta d'Institiúid Idirghabhálaithe na hÉireann (MII) agus den Institiúid Stiúrthóirí.



Mick McAteer

Is é Mick McAteer bunaitheoir agus comhstiúrthóir The Financial Inclusion Centre, agus stiúrthóir bunaithe Action for Financial Inclusion. Tá sé ina Chathaoirleach ar an gcarthanais frithbhochtanaís Z2K, agus an eagraíocht neamhbhrabúis Registry Trust. Tá sé ina Leas-Chathaoirleach ar Chomhairle Tomhaltóirí Thuaisceart Éireann agus ar bhord an charthanais Caritas Westminster.

Roimhe seo, bhíodh sé ina chomhalta boird ar an Údarás um Iompar Airgeadais (FCA)/ an tÚdarás Seirbhísí Airgeadais (FSA), ina chathaoirleach ar Choiste Riosca Sheachtraigh agus Straitéise FCA agus ar Choistí Maoirseachta agus Iniúcháireachta FCA. Bhí sé ina Phríomh-Chomhairleoir Beartais ag Which? (ar a dtugtaí Consumers' Association) ar feadh 13 bliana agus roimhe sin, d'oibrigh sé le haghaidh dhá ghnólacht mhóra bainistíochta cistí i Londain. Bhíodh sé ina chomhalta boird ar Bhord Maoirseachta Gairmiúla na Comhairle um Thuairisciú Airgeadais, ina stiúrthóir neamhfheidhmiúcháin ar an tSeirbhís Chomhairleach Pinsean, agus ina chomhalta boird de ShareAction.



Ken Murnaghan

Is comhalta é Ken Murnaghan de bhord bainistíochta Finance Ireland, grúpa seirbhísí airgeadais faoi úinéireacht phríobháideach a dhíríonn ar airgeadas maoine, 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.

In 2021, ba iad an dá choiste bhunaithe:

1. An Coiste Iniúcháireachta agus Riosca ar a raibh triúr comhaltaí Comhairle [Ken Murnaghan (an Cathaoirleach); Valerie Bowens, Ann Duffy]. 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. Thuairiscigh 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 [Don Gallagher (an Cathaoirleach); Dermot Jewell; Mick McAteer]. Is é ról an Choiste Airgeadais comhairle a chur ar an gComhairle faoi thobhach thionscal na seirbhísí airgeadais a shocrú agus aon fhadhbanna lena bhailiú, mar aon le comhairle faoi staid airgeadais leanúnach na heagraíochta. Thuairiscigh 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 2021 thíos, chomh maith leis na táillí agus speansais a fuair gach comhalta:

	Comhairle	An Coiste Iniúcháireachta agus Riosca	An Coiste Airgeadais	Táillí 2021 €	Speansais 2021 €
Líon na gCruinnithe	7	3	5		
Maeve Dineen	7 as 7			21,600	-
Valerie Bowens	7 as 7	3 as 3		12,600	-
Ann Duffy	7 as 7	3 as 3		12,600	-
Don Gallagher	7 as 7		5 as 5	12,600	-
Dermot Jewell	7 as 7		5 as 5	12,600	-
Mick McAteer	7 as 7		5 as 5	12,600	-
Ken Murnaghan	7 as 7	3 as 3		12,600	-

Athruithe ar an bPríomhphearsanra

Ní raibh aon athrú ar an bpríomhphearsanra i rith 2021.

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

Tá an tOmbudsman freagrach as a chinntiú gur chomhlíon Oifig an Ombudsman 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	2021	2020
€60,000	-	€69,999	2	1
€70,000	-	€79,999	4	2
€80,000	-	€89,999	2	3
€90,000	-	€99,999	1	1
€100,000	-	€109,999	2	1
€110,000	-	€119,999	1	2
€120,000	-	€129,999	1	-
€130,000	-	€139,999	-	-
€140,000	-	€149,999	-	-
€150,000	-	€159,999	-	-
€160,000	-	€169,999	1	1

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

Costais Sainchomhairleoireachta

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

	2021 €	2020 €
Comhairle dhlí	213,150	204,487
Sainchomhairleoireacht eile	19,182	18,663
Costais sainchomhairleoireachta iomlána	232,332	223,150
Costais sainchomhairleoireachta chaipitlithe	-	-
Costais sainchomhairleoireachta a muirearaíodh ar an Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe	232,332	223,150
Iomlán	232,332	223,150

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.

	2021 €	2020 €
Táillí dlí - imeachtaí dlí *	513,448	239,058
Socruithe	-	20,000
Iomlán	513,448	259,058

* Nuashonraíodh an figiúr comparáideach le do dtiocfadh sé le cur i láthair na bliana seo.

Caiteachas Taistil agus Cothabhála

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

	2021 €	2020 €
Intíre		
- Comhairle	-	94
- Fostaithe	-	3,772
Idirnáisiúnta		
- Comhairle	-	-
- Fostaithe	-	501
Iomlán	-	4,367

Caiteachas Fáilteachais

Tabhaíodh €0 faoi fháilteachas na Comhairle sa bhliain 2021 (2020: €0).

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, róil 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 hóc 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 2021.



MaryRose McGovern

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach)

An Ráiteas ar Rialú Inmheánach

An Raon Freagrachta

Thar ceann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP), 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-údaítear agus go ndéantar taifeadadh ceart ar idirbhearta, agus go seachnaítear earráidí ábhartha nó neamhrialtachtaí nó go n-aimseofaí iad laistigh de thréimhse thráthúil.

Bhí an córas rialaithe inmheánaigh, a tháinig leis an treoir a d'eisigh an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, i bhfeidhm san OSAP don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2021.

An Cumas Dul i nGleic le Riosca

Tá Coiste Iniúcháireachta agus Riosca ag an gComhairle ar a bhfuil triúr comhaltaí Comhairle, ag a bhfuil saineolas airgeadais agus iniúcháireachta, agus feidhmíonn duine acu mar an Cathaoirleach. Tháinig an Coiste le chéile trí huair in 2021.

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 sainiúnnair 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 sainiúnnair 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 Iniúcháireachta 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. Deimhním go bhfuil timpeallacht rialaithe i bhfeidhm a bhfuil na gnéithe seo a leanas mar chuid di:

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

Monatóireacht agus Athbhreithniú Leanúnach

Bunaíodh nósanna imeachta foirmiúla chun monatóireacht a dhéanamh ar phróisis rialaithe agus cuirtear easnaimh rialuithe in iúl dóibh siúd atá freagrach as gníomh ceartaitheach a dhéanamh, agus don Choiste Iníúcháireachta agus Riosca agus don Chomhairle, nuair is ábhartha, go tráthúil. Deimhnímh 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

I ndiaidh thús phaindéim COVID-19 in 2020, agus mar gheall ar na bearta comhairle agus sábháilteachta sláinte poiblí a d'eascair aisti, lean an OSAP ag tacú le hiarrachtaí chun leathadh COVID-19 a shrianadh agus bhí cianobair agus obair fhíorúil fós ar an ngnáthmhodh oibre d'fhormhór d'fhoireann an OSAP.

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:

- Leanadh le samhail Gnó Mar Is Gnách an OSAP trínar soláthraíodh oibríochtaí gnó na OSAP i dtimpeallacht chianoibre den chuid is mó, ina bhféadfadh formhór na bpróiseas gnó leanúint orthu mar is gnách.
- Cinntíodh gur stiúir agus gur threoraigh Foireann Ardbhainistíochta an OSAP freagairt ghnó leanúnach 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 shofhreagrúlacht 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.

Soláthar

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

Athbhreithniú ar Éifeachtacht

Deimhním go bhfuil nósanna imeachta i bhfeidhm ag an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean chun monatóireacht a dhéanamh ar éifeachtacht a nósanna imeachta bainistíochta riosca agus rialaithe. Maidir le monatóireacht agus athbhreithniú an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ar an gcóras rialaithe airgeadais inmheánaigh, tarraingíonn sé ar obair na n-íniúcháirí 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, mar Ombudsman, go ndearnadh an t-athbhreithniú bliantúil riachtanach ar éifeachtacht an rialaithe inmheánaigh le haghaidh 2021 de réir cheanglais an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú.

Fadhbanna Rialaithe Inmheánaigh

• Soláthar Neamhchomhlíontach

In 2021, 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:

- I mí Iúil 2021, tháinig cás éigeandála chun cinn de bharr líon róbheag dréachtóirí seachtracha ar phainéal an OSAP a bunaíodh i ndiaidh próiseas soláthair in 2020 agus srianta a d'eascair as maidir le comhlíonadh ról reachtúil an OSAP i mbreithniú gearán. De réir bheartas soláthair an OSAP, sainathnódh ceanglas soláthair éigeandála agus sainathnódh cúig dhréachtóir seachtracha bhreise agus inniúla, ar feitheamh próiseas nua soláthair. Chinn an OSAP na táillí a bhí le híoc, rud a chinntigh luach ar airgead. I rith 2021, íocadh táillí €39,375 leis na dréachtóirí éigeandála a sainathnódh agus íocadh na táillí ar fad laistigh den tairseach a dtugtar breac-chuntas uirthi i mbeartas soláthair an OSAP le haghaidh soláthar éigeandála. Cuireadh tús le próiseas soláthair eile i mí Dheireadh Fómhair 2021, as ar eascair bunú painéil nua ar a raibh 13 dhréachtóir, rud a chinnteoidh cumas leanúnach an OSAP a ról reachtúil a chomhlíonadh.
- Tháinig riachtanas éigeandála chun cinn de bharr acmhainní inmheánacha a raibh súil leo ach nach raibh ar fáil i gcomhthéacs fhorbairt Phlean Straitéiseach 2021–2024 de chuid an OSAP ar cuireadh tús léi sa cheathrú ráithe de 2020. Tharla sé sin i ndiaidh don acmhainn shainaitheanta éirí as. Cinneadh, de réir bheartas soláthair an OSAP, gan leas a bhaint as tairiscint iomaíoch, toisc nár cheadaigh an sprioc-am reachtúil do phróiseas tairisceana mar sin. Ba é €18,965 an caiteachas iomlán, agus fuarthas luachan roimh ré.

- I rith 2021, íocadh costais stórála €22,815 le soláthraithe seirbhísí bainistíochta taifead oidhreacha. Rinneadh é sin ar feitheamh próiseas soláthair a chur i gcrích ar cuireadh tús leis i mí an Mheithimh 2021, as ar ceapadh soláthraí bainistíochta taifead nua, a fuarthas ó chreat ilsoláthraithe na hOifige um Sholáthar Rialtais le haghaidh soláthar seirbhísí bainistíochta taifead.
- Lean socruithe le soláthraí seirbhísí glantacháin reatha an OSAP ar aghaidh agus íocadh costais €4,625 in 2021. Cuireadh tús le próiseas soláthair i mí Eanáir 2021, agus ceapadh soláthraí nua dá bharr.
- Lean socruithe le soláthraí cothabhála aláram reatha an OSAP ar aghaidh agus íocadh costais €7,270 in 2021. Tá próiseas soláthair na seirbhíse sin le tarlú sa chéad ráithe de 2022.
- Bhí socruithe le soláthraí seirbhíse reatha an OSAP le haghaidh seirbhísí teileafónaíochta líne seasta atriailacha fós i bhfeidhm ar feitheamh creat nua ón Oifig um Sholáthar Rialtais le haghaidh Seirbhísí Gutha agus Sonraí Móibíleacha. Íocadh costais €16,161 in 2021.



MaryRose McGovern

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach)

Dáta: 30 Meitheamh 2022



Ard Reachtaire Cuntas agus Ciste

Tuarascáil le cur faoi bhráid Thithe an Oireachtais

Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Tuairim faoi na ráitis airgeadais

Tá iniúchadh déanta agam ar ráitis airgeadais Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2021 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 dhliteanas agus ar staid airgeadais Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean amhail an 31 Nollaig 2021 agus ar a ioncam agus caiteachas do 2021 de réir an Chaighdeán Tuairiscithe Airgeadais (FRS) 102 – *An Caighdeán Tuairiscithe Airgeadais atá i bhfeidhm sa Ríocht Aontaithe agus i bPoblacht na hÉireann*.

Béim ar ábhar – dliteanas 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 ó 2018 maidir le socrúithe maoinithe na ndlíteanas faoi na scéimeanna sin. Ar feitheamh réiteach an phlé sin, glacadh leis an ionramháil chuntasaíochta trína muirearaítear ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra ar chaiteachas gach bliain a choinníonn an Oifig i dteannta ranníocaíochtaí fostaí, agus óna n-íoctar pinsin. Amhail an 31 Nollaig 2021, bhí na ranníocaíochtaí carntha coinnithe ag beagán faoi bhun €6 mhilliún. Ní aithnítear aon dliteanas 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.

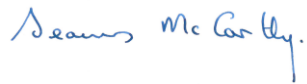
Creidim gur leor agus gur iomchuí an fhianaise iniúchta a fuair mé chun bunús a thabhairt do mo thuairim.

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-Reachtair Cuntas agus Ciste
30 Meitheamh 2022

Aguisín leis an tuarascáil

Freagrachtaí an Ombudsman Seirbhísí Pensions Airgeadais agus Pinsean

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

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

Freagrachtaí an Ard-Reachtair 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 tuairiscíú 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,

- sainnithnínm 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 shainnithnínm i rith m'iniúchta.

Tuairiscím mar eisceacht sa chás, i mo thuairim,

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

Faisnéis 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 thuairiscíú.

Tuairiscíú 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 shainnithnínm 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 shainnithnínm 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.

An Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2021

	Nóta	2021 €	2020 €
Ioncam			
Ioncam Tobhaigh	2a	9,022,080	8,753,291
Maoiniú Státchiste	2b	482,586	768,000
Ioncam Iomlán		9,504,666	9,521,291
Caiteachas			
Riarachán	3	10,062,552	8,327,271
Costais sochair scoir – Scéim na Foirne agus an Ombudsman	9a(ii)	344,840	340,037
Costais sochair scoir – Scéim Aonair	9b(ii)	340,034	264,945
Dímheas	4	298,964	390,654
Caiteachas Iomlán		11,046,390	9,322,907
(Easnamh) / Barrachas don Bhliain roimh Leithreasú		(1,541,724)	198,384
Aistriú ó / (chuig) Cuntas Caipitil	16	211,954	(144,189)
(Easnamh) /Barrachas don Bhliain i ndiaidh Leithreasú		(1,329,770)	54,195
An t-iarhmhéid a tugadh ar aghaidh an 1 Eanáir		689,013	1,542,266
Aistriú chuig Cúlchiste Dlíthiúil Ainmnithe	16	907,448	(907,448)
An tIarmhéid a Tugadh ar Aghaidh an 31 Nollaig		266,691	689,013

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:



MaryRose McGovern
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach)

Dáta: 30 Meitheamh 2022

An Ráiteas ar Ioncam Cuimsitheach

don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2021

	Nóta	2021 €	2020 €
(Easnamh) / Barrachas i ndiaidh Leithreasú		(1,329,770)	54,195
(Caillteanas)/gnóthachan taithí ar oibleagáidí sochair scoir	9b(iii)	44,000	13,000
Athruithe ar thoimhdí is bonn le luach reatha na n-oibleagáidí sochair scoir		(164,000)	(107,000)
Gnóthachan/(caillteanas) achtúireach iomlán sa bhliain		(120,000)	(94,000)
Coigeartú ar mhaoiniú sochair scoir iarchurtha		120,000	94,000
(Caillteanas)/ioncam cuimsitheach eile don bhliain		(1,329,770)	54,195

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:



MaryRose McGovern

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach)

Dáta: 30 Meitheamh 2022

An Ráiteas ar Staid an Airgeadais

amhail an 31 Nollaig 2021

	Nóta	Amhail an 31 Nollaig 2021 €	Amhail an 31 Nollaig 2020 €
Sócmhainní Seasta			
Réadmhaoín, gléasra agus trealamh	4	605,837	817,791
Sócmhainní Reatha			
Airgead agus coibhéisí airgid	5	7,769,457	7,612,138
Suimeanna Infhaighte	6	678,981	817,094
		8,448,438	8,429,232
Dlíteanais Reatha (Suimeanna Dlíte Laistigh de Bhliain Amháin)			
Suimeanna Iníoctha	7	(6,563,157)	(6,240,219)
Foráil do Sheirbhísí Dlí	8	(1,618,590)	(592,552)
		(8,181,747)	(6,832,771)
Glansócmhainní Reatha		266,691	1,596,461
Sochair Scoir			
Oibleagáidí sochair scoir	9b(iii)	(1,955,000)	(1,347,000)
Sócmhainn maoinithe sochair scoir iarchurtha	9b(iv)	1,955,000	1,347,000
Glansócmhainní / (Glandlíteanais) Iomlána		872,528	2,414,252
Ag léiriú:			
Cuntas Caipitil	16	605,837	817,791
Cúlchistí ioncaim choinnithe	16	266,691	689,013
Cúlchistí ainmnithe	16	-	907,448
		872,528	2,414,252

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:



MaryRose McGovern

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach)

Dáta: 30 Meitheamh 2022

An Ráiteas ar Shreabhadh Airgid

don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2021

	Nóta	2021 €	2020 €
Glan-sreabhadh Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin			
(Gannchion)/Farasbarr ioncaim thar chaiteachas		(1,329,770)	54,195
Muirear dímhéasa		298,964	390,654
Laghdú/(Méadú) ar shuimeanna infhaighte		138,112	(480,551)
(Laghdú)/Méadú ar shuimeanna iníoctha		1,348,976	152,852
Ús faighte		-	-
Aistriú (ó)/go cuntas caipitil		(211,954)	144,189
Glan-insreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibríochta		244,328	261,339
Sreafaí airgid ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta			
Ús bainc faighte		-	-
Diúscairt caipitil		-	-
Caiteachas caipitil		(87,011)	(534,843)
Glan-sreafaí airgid ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta		(87,011)	(534,843)
Sreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Maoinithe			
Ús bainc faighte		-	-
Glan-sreafaí airgid ó Ghníomhaíochtaí Maoinithe		-	-
Airgead agus coibhéisí airgid amhail tús na bliana		7,612,138	7,885,642
Glan-mhéadú / (Glan-laghdú) ar airgead agus coibhéisí airgid		157,317	(273,504)
Airgead agus coibhéisí airgid amhail deireadh na bliana		7,769,455	7,612,138

Nótaí a Ghabhann leis na Ráitis Airgeadais

Don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2021

1. Beartais Chuntasaíochta

Leagtar amach thíos an bunús cuntasaíochta agus na beartais shuntasacha cuntasaíochta 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 2021 de réir FRS102, an caighdeán tuairiscithe airgeadais atá i bhfeidhm sa Ríocht Aontaithe agus in Éirinn, a eisiúnn an Chomhairle um

Thuairisciú Airgeadais (FRC), 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 cuntasaíochta 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 shainnaithníonn an tOmbudsman agus eolas a thugtar dó. Díscríobhtar drochfhiacha má mheastar go bhfuil siad do-aisghabhála.

E) 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.

F) 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.

G) Aitheantas Caiteachais

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

H) Réadmhaoin, Gléasra agus Trealamh

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

- i Feabhsú Léasachta – catagóir 1 (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 ndiúscrófaí sócmhainn, i ndiaidh costais mheasta diúscartha a bhaint, má bhí an tsócmhainn ag an aois agus sa bhail a mbeifí ag súil leis ag deireadh a saolré úsáidí cheana féin.

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

I) Cuntas Caipitil

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

J) 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 pinsin 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 Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus tá an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus an Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ina gcomhaltaí de Scéim Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman, 2016.

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 céatadáin 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 Státchiste nochta do dhliteanais a bheadh níos mó ná an t-ioncam a d’fhabhrófaí thar imeacht na mblianta don Státchiste. Rinneadh leasú reachtúil in Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2013 ina bhforáiltear go gcuirfí maoiniú Oireachtais ar fáil do na scéimeanna sin. Bhí plé fós ar bun leis an Roinn Airgeadais ag deireadh 2021 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 Ioncaim Choinnithe. Ríomhtar na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra mar chéatadán de na tuarastail ábhartha agus tá siad á gcoinneáil ag an OSAP mar aon leis na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostaí. Áirítear sochair scoir agus íocaíochtaí cnapshuime na scéimeanna i gcoinne na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra agus fostaí coinnithe carntha (léigh nóta 9A (iv)).

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

Tá fostaithe a ceapadh ar/i ndiaidh an 1 Eanáir 2013 ina gcomhaltaí den Scéim Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair, a thugann pinsin sochair shainithe atá nasctha leis an treoir-phraghas do thomhaltóirí bunaithe ar mheánphá gairme (an “scéim Aonair”).

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 phinsean fhostaithe na Scéime Aonair na sochair phinsean 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 cailleanais 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 phinsin a sholáthar sna tréimhsí cuntasaíochta a dtuilltear na fostaithe sin iad. Tomhaistear dliteanais na scéime sochair scoir ar bhonn achtúireach leis an modh creidmheasa aonaid measta.

Scéim ranníocaíochtaí sainithe pinsin

Bhí comhaltaí foirne amháin mar chomhalta de scéim ranníocaíochtaí sainithe pinsin phríobháideach. Rinne an OSAP ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra i leith na scéime sin. Muirearaíodh na suimeanna sin ar an Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim 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. Toisc gur fhág an t-aon chomhalta den scéim fostaíocht an OSAP go luath in 2021, tá an OSAP i mbun an scéim a scor faoi láthair.

K) 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 Ioncaim Choinnithe.

L) Léas Oibríochta

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

M) Cúlchistí Ainmnithe

Chinn an Chomhairle go bhféadfaidh 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.

N) Breithiúnais agus Meastacháin Chriticiúla Chuntasaíochta

Éilítear ar an lucht bainistíochta, agus na ráitis airgeadais á n-ullmhú, breithiúnais, meastacháin agus toimhdí a dhéanamh a théann i bhfeidhm ar na suimeanna a thuairiscítear le haghaidh sócmhainní agus dliteanas amhail dáta an Ráitis ar Staid an Airgeadais agus na suimeanna a thuairiscítear le haghaidh ioncam agus speansas i rith na bliana. Ach mar gheall ar nádúr an mheastacháin, d'fhéadfadh go mbeadh an-difríocht idir na torthaí iarbhír agus na meastacháin sin. Bhí an tionchar is suntasaí ar na suimeanna a aithnítear sna ráitis airgeadais ag na breithiúnais seo a leanas.

i Bearnú Réadmhaoine, Gléasra agus 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 gheilleagrah 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 le hOifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ar théarmaí a chinn Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean le faomhadh an Aire Airgeadais. Leagadh amach an ráta iarbhair don bhliain dar chríoch an 31 Nollaig 2021 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], 2021 (I.R. Uimh. 117 de 2021).

Is é an t-ioncam don tréimhse:

	2021 €	2020 €
Ioncam Tobhaigh		
Gnóthais Árachais	3,012,753	3,138,913
Institiúidí Creidmheasa	4,545,242	4,274,505
Comhair Chreidmheasa	86,442	96,375
Idirghabhálaithe Miondíola agus Gnólachtaí Bainistíochta Fiach	865,635	692,121
Gnólachtaí Infheistíochta	437,747	481,797
Gach catagóir eile	74,261	69,580
Iomlán	9,022,080	8,753,291

B) Maoiniú Stáitchiste

Fuarthas maoiniú Oireachtais €482,586 (2020: €768,000) in 2021 ó Vóta 7 – Oifig an Aire Airgeadais, fotheideal B5.

3. Costais Riaracháin

	Nóta	2021 €	2020 €
Tuarastail agus Costais Foirne	3a	4,371,738	3,906,318
Conraitheoirí		502,700	234,966
Táillí Dlí	3c	3,194,041	1,820,089
Cíos		464,435	411,939
Costais Riaracháin Eile	3d	401,827	205,328
Táillí Ballraíochta & Síntiúis & Cumarsáid		55,857	73,651
Luach Saothair na Comhairle		97,200	84,600
Idirghabhálaithe Seachtracha		8,004	534,204
Foráil le haghaidh Drochfhiach		-	68,960
Drochfhiacha Díscríofa		-	-
Riarachán Cuntasaíochta, Párolla, Pinsean agus Tobhaigh		307,174	266,387
Táillí Gairmiúla		8,620	64,423
Oiliúint Foirne		75,808	51,887
Cothabháil		39,074	44,596
Deisiúcháin agus Seirbhísí		692	3,063
Gníomhaíochtaí Eolais		79,330	82,790
Costais Stáiseanáireachta		16,724	25,228
Árachas		36,098	36,161
Glanadh		9,420	12,285
Dlí & Sainchomhairleoireacht Comhairle		20,707	18,663
Earcaíocht		14,492	60,738
Taisteal agus Cothabháil agus Seomraí Cruinnithe ar Cíos		713	4,273
Costais eile a bhaineann leis an bhFoireann	3e	17,856	11,292
Iniúchadh Seachtrach		17,000	17,000
Éisteacht ó Bhéal		7,351	5,119
Iniúchadh Inmheánach		22,665	27,030
Speansais na Comhairle		917	94
Dréachtóirí Seachtracha		292,109	256,186
		10,062,552	8,327,270

a) Tuarastail agus Costais Foirne

	2021 €	2020 €
Tuarastal	3,981,989	3,557,737
Costais ÁSPC Fostóra	389,749	348,581
	4,371,738	3,906,318

Líon Foirne

Bhí Coibhéis Lánaimseartha 84 fostaithe amhail an 31 Nollaig 2021 (2020: 85).

Ranníocaíocht Aoisliúntais Bhreise

Baineadh ranníocaíocht aoisliúntais bhreise €91,569 (2020: €84,629) ó chomhaltaí foirne.

b) Costais Tuarastail an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman

	2021 €	2020 €
Thosaigh an tOmbudsman 20-04-15		
Tuarastal	163,313	160,643
Ranníocaíochtaí Pinsin	49,035	48,193
	212,348	208,836

	2021 €	2020 €
Thosaigh an Leas-Ombudsman 20-04-20		
Tuarastal	121,805	79,855
Ranníocaíochtaí Pinsin	30,720	29,583
	152,525	109,438

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.

Is iad an príomhphearsanra bainistíochta:

- Ger Deering, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (go 06/02/2022)
- MaryRose McGovern, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach) (ó 06/02/2022)
- MaryRose McGovern, an Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (go 06/02/2022)

- 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 €708,018 (2020: €677,017) 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 €93,832 (2020: €0).

Áirítear le táillí dlí na gluaiseachtaí seo a leanas san fhoráil dlí:

Breiseanna leis an bhforáil do Sheirbhísí Dlí	1,026,039	51,887
---	-----------	--------

d) Costais Riaracháin Eile

	2021 €	2020 €
Muirear Seirbhíse	122,198	90,354
Muirir Stórála	52,853	32,354
Ceannacháin TF	163,460	52,039
Cúiréir	929	2,046
Muirir Bhainc agus Ús Diúltach	62,387	28,535
	401,827	205,328

e) Costais Eile a Bhaineann leis an bhFoireann

Áirítear speansas bainteach leis na soláthairtí bialainne (€3,492) agus leas foirne (€14,364) 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 2021	490,440	437,792	1,823,248	2,751,481
Breiseanna i rith na tréimhse	64,801	13,230	8,980	87,011
Diúscairtí i rith na tréimhse	-	-	-	-
	555,241	451,022	1,832,228	2,838,492
Dímheas Carntha				
Amhail an 1 Eanáir 2021	334,496	293,822	1,305,372	1,933,690
Muirear i gcomhair na tréimhse	87,884	51,196	159,884	298,964
Diúscairtí i rith na tréimhse	-	-	-	-
Amhail an 31 Nollaig 2021	422,380	345,018	1,465,256	2,232,654
Glanluach de réir na Leabhar				
Amhail an 31 Nollaig 2021	132,860	106,004	366,972	605,837
Amhail an 31 Nollaig 2020	155,944	143,970	517,877	817,791

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

5. Airgead sa Bhanc

	2021 €	2020 €
Cuntas Reatha	1,774,362	1,877,474
Cuntas Pinsean Uimh. 2	5,993,580	5,733,364
Cuntas Taisce Prapéilimh	1,433	444
Cuntas Taisce Platanaim 3 Mhí	-	997
Mionairgead	6	6
Cártaí Creidmheasa	76	(147)
	7,769,457	7,612,138

6. Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhraithe

	2021 €	2020 €
Féichiúnaithe	572,972	643,281
Féichiúnaithe Eile	25,368	-
Foráil le haghaidh Drochfhiach	(121,699)	(121,699)
Réamhíocaíochtaí	202,340	295,512
	678,981	817,094

7. Dlitanais Reatha

		2021 €	2020 €
Suimeanna dlite laistigh de bhliain amháin:			
Creidiúnaithe		19,779	151,237
Speansais Fhabhraithe		282,039	152,039
ÍMAT		124,703	109,157
Asbhaintí Párolla		9,355	86
Cáin Shiarchoinneálach Seirbhísí Gairmiúla		87,298	68,649
Ranníocaíochtaí Pinsin Coinnithe	Nóta 9 a (iii)	5,999,873	5,726,529
Scéim Aonair na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe	Nóta 9 b (v)	40,110	32,522
		6,563,157	6,240,219

8. Foráil do Sheirbhísí DLí

	2021 €	2020 €
Foráil		
Foráil do Chostais DLí		
Suim amhail tús na bliana	592,552	540,665
Breiseanna leis an bhforáil do Sheirbhísí DLí	1,026,038	51,887
Suimeanna muirearaithe ar an bhforáil	-	-
Suim amhail deireadh na bliana	1,618,590	592,552

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 dliteanas do na sochair scoir arna n-íoc faoi na Scéimeanna i gcomaoin íocaíocht bhliantúil céatadáin de thuarastail chomhaltaí na Scéimeanna. Tá an moladh bunaithe ar an bprionsabal go mbeadh na ranníocaíochtaí aoisliúntais fostóra agus fostaí ag leibhéal nach mbeadh an Státchiste nochta do dhliteanas 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 ndlitéanas 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 fostaithe 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 €5,998,793 an ghlanchoinneáil charntha amhail mí na Nollag 2021, suim a thaifeadtar mar dhliteanas reatha (léigh nóta 7).

ii. Costais Sochair Scoir

	2021 €	2020 €
Ranníocaíocht Fostóra - Scéim Aoisliúntais Foirne	343,416	331,189
Costais Phinsean Foirne - Scéim Sochair Shainithe	1,424	8,374
Costais Eile	-	474
	344,840	340,037

iii. Cuntas Pinsean Creidiúnaí

	2021 €	2020 €
An tIarmhéid Tosaigh amhail an 1 Eanáir	5,726,529	5,449,648
Ranníocaíochtaí Fostaithe	99,754	98,617
Ranníocaíochtaí Fostaithe	343,416	331,068
Iúide: pinsin íoctha	169,826	(152,804)
Iúide: aistriú amach	-	-
An tIarmhéid Deiridh amhail an 31 Nollaig	5,999,873	5,726,529

- iv. Is é €19,034,000 (2020: €15,523,000) an dliteanas pinsean do scéimeanna aoisliúntais na foirne agus an Ombudsman/an Leas-Ombudsman amhail an 31 Nollaig 2021. 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:

	2021	2020
Ráta lascaine	1.50%	1.00%
Ráta méadaithe ar thuarastail	3.70%	2.90%
Ráta méadaithe ar phinsin	3.20%	2.40%
Boilsciú	2.20%	1.40%

(B) (i) Aoisliúntas – Foireann na Scéime Aonair

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 €340,034 dliteanas an OSAP do ranníocaíochtaí fostóra le scéim Pinsean Aonair na Seirbhíse Poiblí.

ii. Costas Sochair Scoir

	2021 €	2020 €
Ranníocaíochtaí Fostóra Iomlána	340,034	264,945
Costais Seirbhíse Reatha*	470,000	429,000
Costais Úis	18,000	17,000
Sochair íoctha	-	-
Coigeartuithe ar Mhaoiniú Pinsean Stáitchiste larchurtha	(488,000)	(446,000)
Iomlán muirearaithe ar an Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Choinnithe	340,034	264,945

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

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

	2021 €	2020 €
Glandliteanas Pinsean amhail an 1 Eanáir	1,347,000	807,000
Costais Seirbhíse Reatha	470,000	429,000
Costais Úis	18,000	17,000
Caillteanais/(gnóthachain) taithí ar dhliteanais scéime	(44,000)	(13,000)
Athruithe ar thoimhdí	164,000	107,000
Sochair íoctha	-	-
Glandliteanas Pinsean amhail an 31 Nollaig	1,955,000	1,347,000

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

	2021 €	2020 €
An tIarmhéid Tosaigh amhail an 1 Eanáir	32,522	22,906
Ranníocaíochtaí Fostaithe	111,420	88,324
Ranníocaíochtaí Fostaithe	340,034	264,945
Íocaíochtaí leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe	(443,866)	(343,653)
An tIarmhéid Deiridh amhail an 31 Nollaig	40,110	32,522

10. Ceangaltais Airgeadais

Ní raibh aon cheangaltais chaipitil ann le haghaidh caiteachas caipitil amhail an 31 Nollaig 2021.

11. Dliteanais Theagmhasacha / Caingne Dlí

Bíonn cinntí an Ombudsman ina gceangal de réir an dlí ar pháirtithe gearáin, ach is féidir leis an ngearánach nó an soláthraí seirbhísí airgeadais nó an soláthraí pinsean freagróra achomharc a dhéanamh leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh. Is féidir agóid a dhéanamh in aghaidh cinnidh san Ard-Chúirt freisin ar Mhodh Athbhreithnithe Bhreithiúnaigh. D'fhoráil an OSAP do chostais a bhfuiltear ag súil leo maidir leis na hachomhairc ar fad a fógraíodh di, amhail an 31 Nollaig 2021 (léigh nóta 8). 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 2021. 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

	2021 €	2020 €
Ceanglas Léasa		
Iníoctha laistigh de bhliain amháin	464,435	464,435
Iníoctha laistigh de dhá bhliain go cúig bliana	1,291,502	1,769,740
Iníoctha i ndiaidh cúig bliana	-	424,094
	1,755,937	2,658,269

Cóiríocht

D'oibrigh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as dhá áitreabh in 2021.

Tá an chéad áitreabh ar urlár na talún, ar an tríú hurlár agus ar an gceathrú 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 2021, 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 2020).

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

		2021 €	2020 €
Maeve Dineen	An Cathaoirleach	21,600	21,600
Valerie Bowens	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Ann Duffy (ceaptha Eanáir 2021)	Comhalta Comhairle	12,600	-
Don Gallagher	Comhalta Comhairle	12,600	-
Dermott Jewell	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Mick McAteer (ceaptha Eanáir 2021)	Comhalta Comhairle	12,600	-
Ken Murnaghan	Comhalta Comhairle	12,600	12,600
Deborah Reidy (téarma in éag Nollaig 2020)	Comhalta Comhairle	-	12,600
Elizabeth Walsh (téarma in éag Nollaig 2020)	Comhalta Comhairle	-	12,600
		97,200	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:

	2021 €	2020 €
Speansais Taistil	-	94
Speansais Chruinnithe	-	-
	-	94

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	689,013	907,448	817,791	2,414,252
(Easnamh) / Barrachas don bhliain	(1,384,056)	-	-	(1,384,056)
Aistriú chuig / ó Chuntas Caipitil	211,954	-	(211,954)	-
Aistriú chuig / ó Chúlchiste Ainmnithe	907,448	(907,448)	-	-
Cúlchistí Deiridh	424,359	-	605,837	1,030,196

De réir straitéis airgeadais Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 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 agus eisíodh go hiomlán é chuig an gCúlchiste Ginearálta de bharr foráil dlí €1,618,591.

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.

18. Na Ráitis Airgeadais a Fhaomhadh

D'fhaomh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean na Ráitis Airgeadais ar an 30 Meitheamh 2022.



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