An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil

2022

Arna foilsiú ag an
Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Teach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2,
D02 VH29.
www.fspo.ie

Clár Ábhar

Tuarascáil chuig na hAirí	4
Tuarascáil an Chathaoirligh	5
Ról na Comhairle	8
Teachtaireacht an Ombudsman	9
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)	14
Creat Straitéiseach	16
Ár Misean Ár bhFís	18
Ár Luachanna	19
An obair a rinneamar sa bhliain 2022	20
1. Forbairt agus Nuáil	22
2. Ceangal agus Caidreamh a Dhéanamh	27
3. Comhroinnt agus Tionchar a Imirt	33
4. Ár nDaoine a Fhorbairt, Ár gCumas a Thógáil	44
Tuarascáil ón gCoiste Folláine	51
Ráitis Airgeadais	52

Tuarascáil chuig na hAirí

Cuirim an Tuarascáil Bhliantúil ón Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean faoi bhráid an Aire Airgeadais agus an Aire Coimirce Sóisialaí leis seo de bhun alt 24(2) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Is é seo an cúigiú tuarascáil bhliantúil a cuireadh isteach i ndáil le hobair an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ó bunaíodh sa bhliain 2018 é agus cumhdaítear inti an tréimhse ón 1 Eanáir go dtí an 31 Nollaig 2022.

Maeve Dineen
Cathaoirleach na Comhairle
20 Iúil 2023

Tuarascáil an Chathaoirligh

Tá ár dtírdhreach seirbhísí airgeadais á athrú ó bhonn faoi láthair mar thoradh ar mheardhul chun cinn sa teicneolaíocht, mar thoradh ar ionchais athraitheacha i measc tomhaltóirí agus mar thoradh ar athruithe rialála.

Leanann oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) le ról ríthábhachtach a imirt maidir le leasanna tomhaltóirí a choimirciú, iontaoibh agus muinín a chur chun cinn as an tionscal seirbhísí airgeadais, díospóidí casta a réiteach, cuntasacht tionscail a chothú, agus bonn eolais a chur faoi fhorbairt beartais agus rialála.

Ina fhianaise sin, tá lúcháir orm agus ar na comhaltaí eile den Chomhairle fáilte a chur roimh an Uas. Liam Sloyan, ar cheap an tAire Airgeadais é mar Ombudsman nua sa bhliain 2022.

Stiúrfaidh Liam OSAP le linn tréimhse thábhachtach bunathraithe don Oifig, agus táimid ag tnúth le hobair i gcomhar leis agus lena mhórfhoireann ardbhainistíochta de réir mar a threoraíonn siad OSAP isteach sa chéad chéim eile dá fhás agus dá fhorbairt.

Is é an misean atá againn seirbhís um réiteach gearán atá neamhchlaon, inrochtana agus sofhreagrach a sholáthar, ar seirbhís í a chinntíonn go mbaintear torthaí atá cothrom, trédhearcach agus tráthúil amach dár gcustaiméirí dile go léir. Tá rún daingean againn feabhas a chur ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean trí ardán a sholáthar lena dtugtar aghaidh ar chasaoidí, lena gcothaítear iontaoibh agus lena gcuirtear cultúr cuntasachta agus sármhaitheasa chun cinn.

Bliain thorthúil eile ina leith sin ba ea an bhliain 2022, ar lena linn a réitíodh breis agus 4,600 gearán. Is fianaise eile é sin ar a thiomanta atáimid do fhreastal orthu sin a lorgaíonn ár seirbhísí.

Mar a luadh cheana féin, bíonn an tírdhreach airgeadais ag éirí níos casta i gcónaí, agus raon leathan táirgí agus seirbhísí ar fáil do dhaoine aonair agus do ghnólachtaí araon. Cé go ngabhann deiseanna ollmhóra fáis agus rathúnais leis sin, d'fhéadfadh sé rioscaí agus dúshláin a chruthú do thomhaltóirí freisin. Bunathraíodh le hardáin dhigiteacha agus le feidhmchláir mhóibíleacha an dóigh a bhfaightear rochtain ar sheirbhísí airgeadais agus a soláthraítear iad, agus eispéiris rianúla, réitigh phearsantaithe agus tuilleadh áisiúlachta á dtairiscint. A bhuí leis an mbunathrú sin, tá tuilleadh smachta ag daoine aonair ar a n-airgeadas, tá tuilleadh litearthachta airgeadais acu agus ghnóthaigh siad tuilleadh cuimsithe airgeadais, go háirithe ár bpobail nach ndéantar freastal ceart orthu. Tá roinnt mhaith deiseanna ag ár soláthraithe seirbhíse airgeadais forbairt agus bláthú sa ré dhigiteach seo.

Ach, mar thoradh ar an tírdhreach athraitheach, is gá díriú méadaithe a leagan ar chibearshlándáil agus ar phríobháideacht sonraí agus, mar thoradh ar an spleáchas ar an teicneolaíocht, bíonn leochaileachtaí nua agus ceanglais rialála nua ag teacht chun cinn.

Leanfaidh OSAP le timpeallacht a chruthú inar féidir le tomhaltóirí agus le soláthraithe seirbhíse airgeadais páirt a ghlacadh go muiníneach sa mhargadh airgeadais síorathraitheach sin.

Lean an Chomhairle le héifeachtúlacht agus éifeachtacht OSAP a athbhreithniú le linn na bliana. Áiríodh leis sin an buiséad don bhliain 2023 a cheadú, an tobhach seirbhísí airgeadais a bhainistiú, agus athbhreithniú a dhéanamh ar an gCód Iompair agus ar an mbeartas Coinbhleachta Leasa do chomhaltaí den Chomhairle.

Cistítear OSAP ó dhá fhoinse ar leith; is le tobhach ar an tionscal seirbhísí airgeadais a chistítear an fheidhm a phléann le gearáin a bhaineann le seirbhísí airgeadais agus is le hairgead ón Státchiste, a sholáthraítear tríd an Roinn Airgeadais, a chistítear an fheidhm a phléann le gearáin a bhaineann le pinsin.

De réir an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú, rinne an Chomhairle meastóireacht sheachtrach ar ár bhfeidhmíocht agus ár ngníomhaíochtaí féin sa bhliain 2022. Is cleachtas tábhachtach don Chomhairle é sin maidir leis na freagrachtaí atá uirthi a chomhlíonadh agus maidir le freagairt go leordhóthanach d'aon mholtaí.

Tá rún daingean ag an gComhairle agus ag Oifig OSAP dea-chleachtais rialachais a chumasú agus a choinneáil ar bun. Chuige sin, tá áthas orm a dheimhniú go raibh na táillí agus na caiteachais a íocadh leis na comhaltaí den Chomhairle sa bhliain 2022 ag teacht go hiomlán le forálacha an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú, lena n-áirítear an prionsabal 'Duine Amháin, Tuarastal Amháin'.

Tá lúcháir orm a dheimhniú gur éirigh leis an gComhairle cothromaíocht inscne a choinneáil ar bun amhail an 31 Nollaig 2022, tráth a bhí triúr comhaltaí den inscne bhaineann (50%) agus triúr comhaltaí den inscne fhireann (50%) ann. Ar an tslí sin, chomhlíon sí an sprioc atá ag an rialtas go mbeadh ionadaíocht 40% ar a laghad ann don dá inscne ar Bhoird Stáit.

Agus folúntas amháin ann ar an gComhairle ag deireadh na bliana 2022, chuireamar fáilte roimh Peter Rossiter le déanaí mar chomhalta nua den Chomhairle. Tá taithí fhairsing aige i réimse na teicneolaíochta airgeadais, ar réimse dinimiciúil é. Cabhróidh an t-eolas atá ag Peter ar an teicneolaíocht airgeadais go mór linn de réir mar a dhéanaimid ár mbealach tríd an tírdhreach síorathraitheach seirbhísí airgeadais.

Go deimhin, ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis na comhaltaí eile go léir den Chomhairle as an rannchuidiú luachmhar a rinne siad le linn cruinnithe Comhairle, le linn gníomhaíochtaí Coiste agus ar shlite eile ar fud na bliana. Lasmuigh de na róil atá acu mar chomhaltaí den Chomhairle, is an-mhór agam an tiomantas atá acu do luachanna ár n-eagraíochta agus an díograis atá acu chun cultúr comhoibrithe, trédhearcachta agus cuntasachta a chothú.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom, thar ceann na Comhairle agus thar mo cheann féin, buíochas ó chroí a ghabháil le baill foirne OSAP. Rannchuidigh a ndíograis, a n-obair chrua agus a dtiomantas go mór leis an rath a bhaineamar amach. Is mar gheall ar a n-iarracht chomhchoiteann agus a rannchuidiú iontach a leanaimid le bláthú agus le tionchar dearfach a imirt ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais.

Is mise le meas,

Maeve Dineen
Cathaoirleach
Comhairle OSAP

Ról na Comhairle

Sa bhliain 2022, chuimsigh Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Cathaoirleach agus cúigear comhaltaí, ar cheap an tAire Airgeadais gach duine díobh tar éis próiseas earcaíochta ar sheol an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí é.

Leagtar amach i gCuid 4 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, an ról atá ag Comhairle OSAP, a bhfuil dhá phríomhréimse freagrachta aici: ar an gcéad dul síos, tá sí freagrach faoin reachtaíocht as an tobhach atá le híoc ag soláthraithe seirbhíse airgeadais a shocrú; agus, ar an dara dul síos, tá freagrachtaí áirithe formhaoirseachta uirthi i ndáil le hobair OSAP, lena n-áirítear na freagrachtaí atá uirthi i ndáil leis na nithe seo a leanas:

- Buiséad bliantúil OSAP a cheadú
- Plean straitéiseach OSAP a cheadú
- Éifeachtúlacht agus éifeachtacht OSAP a choinneáil faoi athbhreithniú

Tá beathaisnéisí do gach comhalta den Chomhairle, agus mionsonraí faoin líon cruinnithe a d'fhreastail siad orthu agus faoi na táillí agus na caiteachais a fuair siad, leagtha amach ar leathanaigh 57 go 60 de na Ráitis Airgeadais.

(Ó Chlé go Deas) **Don Gallagher**, comhalta den Chomhairle, **Valerie Bowens**, comhalta den Chomhairle, **Mick McAteer**, comhalta den Chomhairle, **Maeve Dineen**, Cathaoirleach ar Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, **Ann Duffy**, comhalta den Chomhairle, **Ken Murnaghan**, comhalta den Chomhairle

Teachtaireacht an Ombudsman

Tá áthas orm an chéad Tuarascáil Bhliantúil uaim mar Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean a fhoilsiú, agus í ag baint leis an mbliain 2022. Bhí sí ina bliain ghnóthach eile, ar lena linn a fuair ár nOifig 4,781 ghearán, beagáinín níos mó ná an figiúr don bhliain roimhe. Dhún OSAP 4,647 ngearán sa tréimhse chéanna. Bhain sé torthaí éifeachtacha amach dár gcustaiméirí freisin, lena n-áirítear torthaí airgeadais is fiú níos mó ná €5 mhilliún san iomlán a áirithiú do ghearánaigh aonair. Ní áirítear leis na torthaí sin na tairbhí an-suntasach sásaimh a baineadh amach trí cheartúchán, ar tairbhí iad nach féidir a thomhas agus a fuair gearánaigh trí bhreith atá ina ceangal dlí ó OSAP.

D'fhoilsigh mé na torthaí sin i mí an Mhárta i mbliana san Fhorléargas ar Ghearáin uainn, agus iad ar aon dul leis an dara tosaíocht straitéiseach atá againn, 'Ceangal agus Caidreamh a Dhéanamh'. Áirítear leis an bhForléargas ar Ghearáin achoimre ar na gearáin go léir a rinneadh le OSAP, athbhreithniú ar threochtaí agus patrúin i ndáil le gearáin a rinneadh, miondealú ar an modh ar ar pléadh leis na gearáin go léir, agus achoimre ar thoradh na ngearán go léir a críochnaíodh nó a foirceannadh.

Ní hé amháin go bhfuil ríthábhacht ag baint leis an bhfaisnéis sin maidir le haird a tharraingt ar an obair thábhachtach a dhéanann ár bhfoireann, ach is acmhainn do thomhaltóirí agus do sholáthraithe araon í freisin, rud is féidir leo a úsáid chun machnamh a dhéanamh ar chineál na ngearán a dhéantar leis an Oifig agus ar thoradh na ngearán sin.

Treocht shuntasach leanúnach ar leith i ndáil leis na gearáin a fhaightear is ea an sciar de ghearáin a shainaithnítear a bheith ag baint le seirbhís do chustaiméirí. Is údar díomá é go raibh seirbhís do chustaiméirí fós ar an gcineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi sa bhliain 2022, agus gearáin den sórt sin freagrach as 28% de na gearáin uile. Is méadú mór é sin, agus é ag cur le sciar a bhí suntasach cheana féin sa bhliain 2021, tráth a bhí an cineál gearáin sin freagrach as 23% de na gearáin uile. Áirítear le gearáin a bhaineann le saincheisteanna i ndáil le seirbhís do chustaiméirí mainneachtain an tsoláthraí faisnéis a sholáthar, saincheisteanna a bhaineann le láimhseáil gearán, agus saincheisteanna inrochtaineachta agus cumarsáide.

Tá sé soiléir, i gcás cuid mhór de na gearáin a rinne tomhaltóirí leis an Oifig seo, go bhféadfadh an soláthraí aghaidh a thabhairt orthu tráth níos luaithe.

Mholfainn do gach soláthraí seirbhísí airgeadais agus táirgí pinsin féachaint, nuair is féidir, le gearáin a réiteach go tapa i gcomhar lena gcustaiméirí. Ina lán cásanna, réitítear gearáin go pras tar éis don soláthraí teagmháil tosaigh a fháil ó OSAP, ar teagmháil í ina n-iarrtar litir freagartha deiridh nó ina gcuirtear an soláthraí ar an eolas go bhfuarthas an gearán.

Mar an gcéanna, ba mhaith liom a mheabhrú do gach tomhaltóir nach mór deis a thabhairt don soláthraí an gearán a réiteach ar dtús sula ndéanfar aon ghearán leis an Oifig seo. Más rud é go mbeidh tú fós míshásta le toradh do ghearáin, féadfaidh tú gearán a chur faoi bhráid OSAP. I gcás roinnt custaiméirí a dhéanann gearáin le OSAP, tarlaíonn sé nach ndearna siad aon ghearán lena soláthraí go fóill. Tar éis dóibh déanamh amhlaidh, beidh an soláthraí in ann an gearán uathu a réiteach gan aon idirghabháil ó OSAP.

Tarchur chuig na húdaráis rialála

Táimid réamhghníomhach maidir leis an rún daingean atá againn caidreamh a dhéanamh leis an Rialtas, le rialálaithe agus leis an lucht déanta beartas agus iad a choinneáil ar an eolas, agus aird á tarraingt againn ar threochtaí agus ar shaincheisteanna sistéamacha a thagann as torthaí gearáin.

Tarchuireadh deich mbreith chuig Banc Ceannais na hÉireann (CBI) le linn na bliana 2022. Is cuid thábhachtach dár ról é sin, agus cabhraíonn an tarchur sin, agus comhroinnt leanúnach faisnéise leis na húdaráis rialála ar réimsí leasa fhrithpháirtigh, lena chinntiú gur féidir breithniú a dhéanamh, ó thaobh cúrsaí rialála de, ar na saincheisteanna agus na cineálacha iompair atá le feiceáil i ngearáin a dhéantar leis an Oifig seo.

I measc na réimsí leasa fhrithpháirtigh tá breitheanna maidir le rátaí úis morgáiste rianúcháin agus breitheanna maidir le hárachas briseadh gnó. Chomhroinneamar 134 bhreith maidir le morgáistí rianúcháin agus 19 mbreith maidir le hárachas briseadh gnó le CBI sa bhliain 2022 freisin.

Tiomantas dár gcustaiméirí

Mar chuid den Phlean Straitéiseach uaillmhianach uainn a seoladh sa bhliain 2021 agus, go háirithe, i ndáil leis an tiomantas atá againn do leanúint lenár seirbhís a oiriúnú agus a fhorbairt chun riachtanais agus ionchais athraitheacha ár gcustaiméirí go léir a réamh-mheas agus chun freastal ar na riachtanais agus na hionchais sin, d’fhoilsíomar leagan athbhreithnithe den Chairt Custaiméirí agus den Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí uainn sa bhliain 2022.

Leis an gCairt, nuashonraítear na caighdeáin seirbhíse atá i bhfeidhm againn cheana agus neartaítear iad. Cuirtear caighdeáin nua san áireamh inti freisin chun a chinntiú go n-éireoidh le gach ball foirne ar fud na bpróiseas go léir in OSAP seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar agus gealltanais shonracha a chomhlíonadh. Áirítear leo sin gealltanais sna réimsí seo a leanas: comhionannas agus éagsúlacht; inrochtaineacht fhisiciúil; rogha, lena n-áirítear rogha teanga; agus comhairliúchán agus caidreamh le custaiméirí.

Aithnímid go bhfuil eispéireas custaiméara ár n-úsáideoirí seirbhíse féin mar chuid d'aistear foriomlán an tomhaltóra agus é/í ag iarraidh gearán faoi sheirbhís airgeadais nó gearán faoi phinsean a réiteach. Aithnímid freisin nach bhfuil soláthraithe seirbhíse airgeadais agus soláthraithe pinsean na haon daoine amháin a fhéadfaimid a choinneáil cuntasach i ndea-sheirbhís do chustaiméirí a sholáthar.

Leanann an Oifig seo le tomhaltóirí agus a soláthraithe a chur i gcroílár ár bpróiseas agus le rannchuidiú le haistear atá cothrom, éifeachtúil agus éifeachtach a dhéanamh dá n-aistear gearáin, beag beann ar an toradh deiridh.

Achoimrí ar Bhreitheanna

D'fhoilsigh OSAP dhá Achoimre ar Bhreitheanna an bhliain seo caite d'fhonn breitheanna agus torthaí na hOifige seo a dhéanamh níos inrochtana do thomhaltóirí, do sholáthraithe agus don lucht déanta beartas. Trí na hAchoimrí sin a fhoilsiú, agus tríd an téacs iomlán de bhreitheanna atá ina gceangal dlí a fhoilsiú ar ár suíomh Gréasáin, méadaítear feasacht ar an ról atá ag an Oifig seo agus cothaítear tuiscint níos fearr ar na cineálacha gearán a fhaighimid, ar an dóigh a bpléimid le gearáin agus ar an dóigh a bhféadfaí gearáin a chosc.

Tá in imleabhar 7 d'Achoimre an Ombudsman ar Bhreitheanna 20 achoimre ar bhreitheanna atá ina gceangal dlí a tháinig as imscrúduithe a rinneadh ar ghearáin faoi árachas taistil. Roghnaíodh na breitheanna sin chun aird a tharraingt ar na himthosca a bhí taobh thiar d'éileamh a dhéanamh faoi pholasaí árachais taistil agus ar na gearáin a tháinig as na héilimh sin.

Tá in Imleabhar 8 den Achoimre ar Bhreitheanna uaim achoimrí ar bhreitheanna a tugadh maidir le gearáin a bhain le hárachas sláinte príobháideach. Sna breitheanna atá san Achoimre sin, tarraingítear aird ar na himthosca deacra a bhain do chustaiméirí agus as ar tháinig gearán leis an Oifig seo. Rud ríthábhachtach, is féidir leis na breitheanna sin a léiriú cén dóigh a bhféadfaí roinnt gearán a chosc.

Tá na breitheanna iomlána maidir leis na gearáin sin ar fáil freisin inár mbunachar sonraí breitheanna ar ár suíomh Gréasáin, mar aon le breis agus 2,000 breith eile atá ina gceangal dlí a eisíodh ón mbliain 2018 i leith.

Ceangal agus Caidreamh a Dhéanamh

Rinneamar suirbhé feasachta ar ár gcustaiméirí i dtús na bliana 2022. Cé gur tháinig méadú ar fheasacht ar OSAP ón mbliain 2021, is íseal go fóill atá an leibhéal feasachta i measc daoine óga agus i measc daoine atá i ngrúpaí socheacnamaíocha áirithe. Úsáidtear torthaí na suirbhéanna sin chun bonn eolais a chur faoinár ngníomhaíochtaí cumarsáide.

Seoladh roinnt tionscnamh chun leanúint le feasacht a mhúscailt ar OSAP agus ar an ról atá aige agus chun tuiscint níos fearr a chothú ar an obair a dhéanaimid.

Chun cabhrú le custaiméirí ár bpróisis a thuiscint, nuashonraíomar an t-inneachar ar ár suíomh Gréasáin agus chuireamar dhá fhíseán faisnéise leis.

Sheol OSAP an chéad leathanach meán sóisialta riamh dá chuid sa bhliain 2022 agus thosaigh sé feachtas an-rathúil margaíochta digití ar fud roinnt ardán freisin. Tar éis tréimhse meastóireachta, choinnigh OSAP láithreacht leanúnach margaíochta digití ar bun agus tomhaistear agus athbhreithnítear an láithreacht sin go tráthrialta. Chruthaigh sé sin a bheith ina shlí bharainneach éifeachtach chun feasacht a mhúscailt ar ár seirbhísí ar fud déimeagrafach leathan.

D'fhreastail OSAP ar imeacht mórscála den chéad uair riamh ar mhaithe lenár n-infheictheacht a mhéadú agus ceangal agus caidreamh a dhéanamh le custaiméirí féideartha. D'éirigh go geal leis an imeacht sin, áit a rabhamar in ann caidreamh díreach a dhéanamh le níos mó ná 600 duine. Cuirfimid leis an rath sin ag imeachtaí breise sa bhliain 2023.

Straitéis Daoine

Ba í an Straitéis Daoine ó OSAP don tréimhse 2022-2025 an toradh ar cheardlanna a reáchtáladh lenár mbaill foirne agus lenár ngeallsealbhóirí, mar a tuairiscíodh sa Tuarascáil Bhliantúil don bhliain 2021. Is leis an Straitéis Daoine a bhuntacaítear leis an gceathrú colún sa Phlean Straitéiseach uainn, is é sin: 'Ár nDaoine a Fhorbairt, Ár gCumas a Thógáil'. Luaitear inti go bhfuilimid "tiomanta do chultúr fíorchuimsitheach a fhorbairt, áit a bhfuil fostaithe ar a suaimhneas agus a mbraitheann siad go bhfuil comhdheiseanna acu chun bláthú mar chuid d'fhórsa saothair éagsúil, atá ionadaíoch do na custaiméirí a bhfreastalaímid go bródúil orthu".

Táim buíoch dár mbaill foirne agus dár ngeallsealbhóirí go léir a rinne rannchuidiú cuiditheach dearfach leis an straitéis thábhachtach sin a fhorbairt.

Caidreamh le Geallsealbhóirí

Mar chuid de FIN-NET, ar tionscnamh de chuid an Choimisiúin Eorpaigh é, d'oibríomar i gcomhar le scéimeanna eile ombudsman seirbhísí airgeadais sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch (LEE) chun rochtain a thabhairt do thomhaltóirí ar sheirbhís um réiteach gearán trasteorann ar fud LEE. Leanamar le páirt a ghlacadh sa Líonra Idirnáisiúnta Scéimeanna Ombudsman Seirbhísí Airgeadais freisin.

Leanamar le hobair i ndlúthchomhar le Banc Ceannais na hÉireann (CBI), leis an Údarás Pinsean agus le geallsealbhóirí eile le linn na bliana 2022. Cumhdaítear raon nithe éagsúla nuair a oibrímid i gcomhar le CBI, lena n-áirítear treochtaí gearáin i ndáil le saincheisteanna sonracha, earnálacha sonracha nó soláthraithe sonracha, agus an t-athbhreithniú atá ar bun ag CBI faoi láthair ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí.

Imríonn Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ról ríthábhachtach maidir le creat na hÉireann um chosaint tomhaltóirí. Is iad cothroime, ionracas, neamhspleáchas, inrochtaineacht agus éifeachtacht na luachanna a threoraíonn sinn.

Tá na luachanna sin i gcroílár ár gcur chuige i leith ár ngnáthoibre laethúla agus ár ngnáthchaidrimh laethúil lenár gcustaiméirí. Tá rún daingean againn feabhas a chur ar ár seirbhísí, agus sinn ag déanamh caidreamh lenár dtimpeallacht sheachtrach agus ag imirt tionchar uirthi.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le baill foirne OSAP as an tiomantas agus an díograis a léirigh siad agus an obair chrua a rinne siad arís eile sa bhliain 2022 agus ba mhaith liom iad a mholadh air sin. Gabhaim buíochas freisin le mo chomhghleacaithe ar an bhFoireann Ardbhainistíochta as an tiomantas a léirigh siad le linn na bliana 2022: Diarmuid Byrne, Stiúrthóir Seirbhísí um Réiteach Díospóidí; Tara McDermott, Stiúrthóir um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise; Áine Carroll, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide; agus Úna Gately, Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe.

Gabhaim buíochas ar leith le MaryRose McGovern, a stiúir an Oifig ar feadh na coda is mó den bhliain 2022 ina cáil mar Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach). Tá a díograis don eagraíocht, dár gcustaiméirí agus dár mbaill foirne le moladh, agus is mór againn í.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Maeve Dineen, an Cathaoirleach, agus leis na comhaltaí de Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean as an tacaíocht agus an treoir a thug siad le linn na bliana 2022. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an Aire Airgeadais agus lena chuid oifigeach freisin as a dtacaíocht agus as a gcomhoibriú leanúnach.

Liam Sloyan
Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

Bunaíodh OSAP i mí Eanáir 2018 le hAcht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Is é an ról atá ag OSAP gearáin ó thomhaltóirí, lena n-áirítear gearáin ó ghnólachtaí beaga agus ó eagraíochtaí eile, i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Soláthraímid seirbhís neamhspleách, chothrom, neamhchlaon, rúnda agus saor in aisce chun gearáin a réiteach, cibé acu trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, as a bhféadfadh na páirtithe teacht ar shocrú, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a dtagann breith atá ina ceangal dlí.

Nuair nach féidir le haon tomhaltóir, cibé acu is duine aonair, gnólacht beag nó eagraíocht é/í, gearán nó díospóid le soláthraí seirbhíse airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, féadfaidh sé/sí an gearán a tharchur chuig OSAP.

Pléimid le gearáin ar shlí neamhfhoirmiúil ar dtús trí éisteacht leis an dá pháirtí agus trí chaidreamh a dhéanamh leo chun réiteach atá inghlactha ag an dá pháirtí a éascú. Is thar an teileafón a dhéantar cuid mhór den chaidreamh neamhfhoirmiúil sin.

I gcás nach réitítear an díospóid trí na luath-idirghabhálacha sin, imscrúdaíonn OSAP an gearán go foirmiúil agus eisíonn sé breith atá ina ceangal dlí ar an dá pháirtí agus nach bhfuil faoi réir ach achomharc reachtúil chun na hArd-Chúirte.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun plé le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí an t-iompar is ábhar don ghearán a chur ina cheart. Níl aon teorainn ann le luach an cheartúcháin a fhéadfar a ordú. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí cúiteamh ar fiú suas le €500,000 é a íoc le gearánach freisin. Ina theannta sin, féadfaidh an tOmbudsman breitheanna anaithnidithe a fhoilsiú. Féadfaidh an tOmbudsman ainm aon soláthraí seirbhíse airgeadais ar seasadh, ar seasadh go substaintiúil nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina choinne in aon bhliain ar leith a fhoilsiú freisin.

I gcomparáid leis sin, tá cumhachtaí níos teoranta ag an Ombudsman agus é ag plé le gearáin i gcoinne soláthraithe pinsean. Cé go bhféadfaidh an tOmbudsman sásamh a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht lena rialaítear OSAP nach rachaidh sásamh den sórt sin thar aon chaillteanas sochair iarbhír faoin scéim pinsean lena mbaineann.

Ní fhéadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc ach oiread. Ní fhéadfaidh an tOmbudsman ach cás-staidéir i ndáil le breitheanna pinsin (seachas an bhreith iomlán) a fhoilsiú agus ní fhéadfaidh an tOmbudsman ainm aon soláthraí pinsean a fhoilsiú, beag beann ar an líon gearán ina choinne ar seasadh leo, ar seasadh go substaintiúil leo nó ar seasadh go páirteach leo in aon bhliain ar leith.

Próiseas mionsonraithe, cothrom agus neamhchlaon a sheoltar de réir nósanna imeachta cothroma is ea an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann OSAP ar ghearán. Ar an gcúis sin, déanann OSAP fianaise dhoiciméadach, fianaise fuaime agus ábhar eile a bhailiú uathu sin a bhfuil baint acu leis an díospóid, mar aon le haighneachtaí ó na páirtithe, agus malartaítear na nithe sin idir na páirtithe.

Ach amháin i gcás go ndéanfar achomharc i gcoinne breithe chun na hArd-Chúirte, ní mór don soláthraí seirbhíse airgeadais nó don soláthraí pinsean aon ordachán arna thabhairt ag an Ombudsman i mbreith atá ina ceangal dlí a chur chun feidhme. Ní dhéantar aon bhreitheanna a ndearnadh achomharc ina gcoinne chun na hArd-Chúirte a fhoilsiú fad atá siad ina n-ábhar d’achomharc.

Creat Straitéiseach

Sheolamar an Plean Straitéiseach uainn dar teideal 'Nascadh agus Nuálaíocht' sa bhliain 2021. Sa Phlean Straitéiseach, soláthraítear creat ardleibhéil tosaíochtaí straitéiseacha, tugtar treo soiléir d'obair OSAP, agus leagtar amach an dóigh a dtomhaisfimid ár rath maidir leis na tosaíochtaí sin a bhaint amach.

Cumhdaítear an tréimhse 2021-2024 sa Straitéis agus leagtar amach na tosaíochtaí straitéiseacha seo a leanas inti:

- Forbairt agus Nuáil

Déanfaimid ár seirbhís a oiriúnú agus a fhorbairt. Agus an méid sin á dhéanamh againn, freastalóimid ar riachtanais agus ionchais athraitheacha ár gcustaiméirí go léir, agus sinn ag díriú i gcónaí ar thorthaí atá cothrom, neamhchlaon agus tráthúil a bhaint amach.

- Ceangal agus Caidreamh a Dhéanamh

Ceanglóimid le tomhaltóirí, le soláthraithe, le comhlachtaí rialála agus le daoine eile chun cabhrú le tuiscint níos fearr a chothú ar an obair a dhéanaimid agus ar conas is fearr is féidir le daoine ár seirbhís a rochtain agus a úsáid nuair a theastaíonn an tseirbhís sin uathu.

- Comhroinnt agus Tionchar a Imirt

Imreoimid ról iomlán maidir le cabhrú le caighdeáin a ardú ó thaobh láimhseáil agus réiteach gearán de agus cabhrú le bonn eolais a chur faoi fhorbairtí reachtacha, rialála agus beartais ionas go gcoiscfear gearáin ó chustaiméirí nuair is féidir agus go mbainfear torthaí cothroma amach.

- Ár nDaoine a Fhorbairt, Ár gCumas a Thógáil

Cothóimid cultúr atá bunaithe ar luachanna chun glacadh dáiríre le dearcthaí éagsúla ar gach leibhéal dár n-eagraíocht. Táimid tiomanta do chultúr fíorchuimsitheach a fhorbairt, áit a bhfuil ár mbaill foirne go léir ar a suaimhneas agus a mbraitheann siad go bhfuil comhdheiseanna acu chun bláthú mar chuid d’fhórsa saothair éagsúil, atá ionadaíoch do na custaiméirí a bhfreastalaímid go bródúil orthu. Léiríonn na tosaíochtaí straitéiseacha atá againn an uaillmhian atá againn ár seirbhísí agus an eagraíocht a fhorbairt agus a nuáil, agus díriú láidir á leagan ar ár gcustaiméirí, ár ngeallsealbhóirí seachtracha agus ár spriocphobail.

Ár Misean

Seirbhís um réiteach gearán atá neamhchlaon, inrochtana agus sofhreagrach a sholáthar, ar seirbhís í a bhaineann torthaí atá cothrom, trédhearcach agus tráthúil amach dár gcustaiméirí go léir agus a chuireann feabhas ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean.

Ár bhFís

Timpeallacht fhorásach seirbhísí airgeadais agus pinsean atá bunaithe ar iontaoibh, ar chothroime agus ar thrédhearcacht agus nach ndéantar ach líon fíoríseal gearán inti.

Ár Luachanna

Is eagraíocht atá faoi threoir ag luachanna é OSAP. Leabaítear ár luachanna inár gcuid próiseas agus nósanna imeachta trínár gcláir leanúnacha oiliúna agus forbartha. Is i gcroílár ár luachanna atá fonn láidir chun an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar i gcónaí dár gcuid custaiméirí agus geallsealbhóirí.

Cothroime

- Glacfaimid cur chuige atá neamhchlaon, neamhspleách agus oibiachtúil, agus sinn ag plé le gach gearán bunaithe ar a fhiúntas féin.
- Éistfimid leis na páirtithe go léir sa díospóid, agus sinn ag cur ceisteanna chun an fhadhb eatarthu a chur ina ceart.

Inrochtaineacht

- Beimid sofhreagrach i leith riachtanais ár gcustaiméirí.
- Déanfaimid cumarsáid ar mhodh soiléir gairmiúil.
- Soláthróimid treoir agus tacaíocht chun gur féidir ár seirbhísí a rochtain.

Ionracas

- Seasfaimid leis na caighdeáin eiticiúla is airde.
- Tuillfimid iontaoibh trínár seirbhísí a sholáthar ar mhodh neamhchlaon, trédhearcach agus gairmiúil.
- Urramóimid rúndacht na ndaoine a lorgaíonn ár seirbhísí.

Éifeachtacht

- Rachaimid i gcónaí sa tóir ar shlite inar féidir linn feabhas a chur ar an dóigh a ndéanaimid cumarsáid agus ar an dóigh a soláthraímid ár seirbhísí.
- Féachfaimid le plé le gach gearán ar an modh is éifeachtaí, is éifeachtúla agus is tráthúla.

Neamhspleáchas

- Beimid neamhspleách sa dóigh a gcaithimid le gearáin, agus sinn fós cuntasach don phobal agus don Oireachtas.

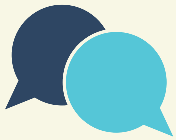
An obair a rinneamar sa bhliain 2022

Buaicphointí 2022

4,781
an líon gearán a fuarthas sa bhliain 2022

4,647
an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2022

80%
an céatadán de ghearáin a fuarthas ar líne



163
an líon breitheanna a comhroinneadh le CBI

€5 mhilliún
luach na dtorthaí do ghearánaigh aonair

Na nithe a sheolamar

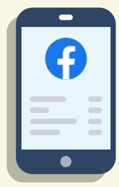
2 fhíseán faisnéise

Cairt Custaiméirí

Straitéis Daoine

Imleabhair 7 agus 8 den Achoimre ar Bhreitheanna

Plean Gníomhaíochta Custaiméirí



Leathanach Facebook

1. Forbairt agus Nuáil

1. Forbairt agus Nuáil

Leagtar amach sa chéad chuspóir straitéiseach sa Phlean Straitéiseach uainn an dóigh a ndéanfaimid ár seirbhís a oiriúnú agus a fhorbairt chun riachtanais agus ionchais athraitheacha ár gcustaiméirí go léir a réamh-mheas agus chun freastal ar na riachtanais agus na hionchais sin, á chinntiú go ndíreoimid i gcónaí ar thorthaí atá cothrom, neamhchlaon agus tráthúil a bhaint amach. Chuireamar na tionscadail seo a leanas i gcrích le linn na bliana 2022, agus é mar aidhm leo feabhas a chur ar an aistear custaiméara.

Seirbhís do Chustaiméirí

Táimid ag obair chun seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a sholáthar dár gcustaiméirí, ar seirbhís í a sholáthraítear ar mhodh atá inrochtana, cuimsitheach agus so-úsáidte. Agus an méid sin á dhéanamh againn, geallaimid go mbeimid sofhreagrach i leith riachtanais ár gcustaiméirí go léir.

Sheol OSAP an Chairt Custaiméirí uaidh agus an Plean Gníomhaíochta Custaiméirí ceithre bliana a ghabhann léi i mí na Bealtaine 2022. Leagtar amach sa leagan nuashonraithe den Chairt Custaiméirí an tiomantas atá ag OSAP do sheirbhísí a sholáthar de réir na bPrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí. Leis an gCairt, nuashonraítear na caighdeáin seirbhíse atá i bhfeidhm againn cheana agus neartaítear iad. Cuirtear caighdeáin nua san áireamh inti freisin chun a chinntiú go n-éireoidh le gach ball foirne ar fud na bpróiseas go léir in OSAP seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar. Gealltar inti 52 ghealltanas shonracha a shaothrú, lena n-áirítear sna réimsí seo a leanas: comhionannas agus éagsúlacht; inrochtaineacht fhisiciúil; rogha (lena n-áirítear rogha teanga); agus comhairliúchán agus caidreamh le custaiméirí. Déantar faireachán ar chomhlíonadh an Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí, agus tugtar tuairisc ar an gcomhlíonadh sin, ar mhaithe le feabhas a chur ar an tseirbhís a sholáthraítear chun freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí.

Tá leibhéil sástachta custaiméirí ar cheann amháin de na slite ina dtomhaisimid ár dtionchar sa réimse seo. Fuaireamar 55 ghearán faoi sheirbhís do chustaiméirí sa bhliain 2022, cothrom le laghdú 16.6% ar na 66 ghearán a fuarthas ina leith sin sa bhliain 2021.

An dóigh a ndéanaimid caidreamh le custaiméirí

Tá rún daingean againn rogha a thabhairt dár gcustaiméirí maidir leis an dóigh a ndéanann siad teagmháil linn. Nuair is féidir, tairgimid réitigh dhigiteacha chun a chinntiú go gcuirtear gearáin ar aghaidh ar mhodh éifeachtúil tráthúil. Tugaimid aird ag an am céanna ar na custaiméirí sin ar mian leo caidreamh a dhéanamh linn trí bhealaí traidisiúnta.

Rinneamar feabhsuithe ar ár suíomh Gréasáin agus ar inrochtaineacht na foirme gearáin ar líne, agus an méid sin á dhéanamh againn chun freastal ar ár gcustaiméirí a léirigh le linn na paindéime gur fearr leo bealaí digiteacha a úsáid. Cé gur féidir gur fearr le formhór na ndaoine gearáin a dhéanamh leis an Oifig seo ar líne, chinntíomar freisin go leanaimid le modhanna eile a chur ar fáil i gcás go dteastaíonn ó ghearánaigh, nó go roghnaíonn siad, modhanna cumarsáide nach modhanna digiteacha iad.

Le linn na bliana 2022, tháinig méadú arís eile ar an líon gearán a fhaightear trínár bhfoirm ghearáin ar líne. Is tríd an modh sin a fhaightear 80% de ghearáin anois.

Tugadh bealach nua teachtaireachtaí SMS isteach chun caidreamh a éascú le custaiméirí le linn gearáin a chlárú. Áiríodh leis sin fíorú ríomhphoist a thabhairt isteach. Leathnaíodh é ina dhiaidh sin chun gníomhú mar bhealach lena gcuirtear gearánaigh ar an eolas nuair a bhíonn faisnéis ag teastáil chun gearán a chur ar aghaidh. Ghlac ár gcustaiméirí go han-mhaith leis an rogha sin, a sainaithníodh agus a cuireadh chun feidhme mar thoradh ar na sainroghanna pearsanta a breathnaíodh i measc custaiméirí ag an luathchéim den phróiseas clárúcháin. A bhuí leis an réiteach teicneolaíoch sin, cuireadh lena éifeachtúla atá an próiseas clárúcháin gearán agus tacaíodh le roghanna a thabhairt do chustaiméirí.

Leanamar le roghanna eile a thabhairt, agus úsáid leantach á baint as idirghabháil ar líne trí shaoráidí físchomhdhála agus saoráidí glao comhdhála. Cé gur tugadh an tseirbhís sin isteach le linn na paindéime, tá tóir mhéadaitheach uirthi anois i measc gearánaigh atá lonnaithe lasmuigh d'Éirinn agus nach bhfuil ag iarraidh idirghabháil teileafóin a úsáid mar gheall ar na costais lena mbaineann.

Tionscnaimh Inrochtaineachta

Tá rún daingean ag OSAP seirbhís oscailte a sholáthar, ar seirbhís í a sholáthraítear ar mhodh atá inrochtana, cuimsitheach agus so-úsáidte agus atá sofhreagrach i leith riachtanais ár gcustaiméirí. Cuireadh roinnt tionscnamh tosaíochta i gcrích sa bhliain 2022 chun an gealltanas sin a chomhlíonadh.

Athbhreithníodh an t-inneachar ar ár suíomh Gréasáin agus cuireadh treoirlínte Béarla shimplí i bhfeidhm i leith inneachar nua agus inneachar a bhí ann cheana. Coigeartaíodh an nascleanúint ar an suíomh Gréasáin freisin chun eispéireas úsáideora níos fearr a sholáthar agus cuireadh gnéithe inrochtaineachta le gach comhad PDF ar ár suíomh.

Rinneadh feabhsuithe ar ár bhfoirm ghearáin ar líne, toisc gur tríd an bhfoirm sin a fhaightear 80% de ghearáin anois. Cuirtear roghanna eile ar an bhfoirm ar fáil do dhaoine ar fearr leo, nó ar gá dóibh, modhanna eile a úsáid chun gearán a dhéanamh.

Cuireadh lúb ionduchtúcháin leis an limistéar fáiltithe inár n-oifigí chun cabhrú le daoine a bhfuil áis éisteachta orthu. Tá sé sin sa bhreis ar an lúb ionduchtúcháin atá ann cheana inár bpríomhsheomra cruinnithe.

Thug ár nOifigeach Rochtana faoi thuilleadh oiliúna sa bhliain 2022 agus tá an duine sin ar fáil chun comhordú a dhéanamh ar an gcúnamh agus an treoir a thugtar do dhaoine a úsáideann ár seirbhísí.

Cumarsáid

Sa Phlean Straitéiseach uainn, leagtar díriú mór ar chumarsáid a úsáid chun feasacht agus tuiscint a mhéadú ar OSAP agus ar an ról atá againn.

Rinneadh cumarsáidí tábhachtacha teimpléadacha a athbhreithniú agus athdhréachtú le linn na bliana 2022 chun feabhas a chur ar a inrochtana atá an teanga a úsáidtear iontu agus chun naisc a sholáthar chuig acmhainní faisnéise OSAP, de réir mar ba chuí.

Aistríodh cumarsáidí teimpléadacha go mórtheangacha eile freisin, rud a fhágann go bhfuilimid in ann gearáin atá scríofa i dteangacha eile seachas Gaeilge agus Béarla a láimhseáil anois.

Chuir OSAP próiseas lándigitithe i bhfeidhm chun gach gearán a bhainistiú suas go dtí an próiseas breithnithe. I gcás go ndéanann páirtithe cumarsáid le OSAP trí mhodhanna neamhdhigiteacha, digitítear an doiciméadacht ar fad agus cuirtear í leis an gcóras bainistíochta gearán chun a chinntiú go leantar le próisis dhigitithe OSAP a chur chun feidhme.

Tá digitiú breise ar gach taifeadadh glao a chuirtear isteach mar fhianaise i bhfeidhm, rud a fhágann gur féidir taifeadtaí a mhalartú le páirtithe tríd an ríomhphost ar an modh is éifeachtaí is féidir.

Nuálaíocht

Tá an nuálaíocht ar an toisc is tábhachtaí atá taobh thiar de rath aon eagraíochta agus tá sí ag brath ar rannpháirtíocht iomlán fhoireann na heagraíochta. Bhunaigh OSAP tionscnaimh éagsúla chun leas a bhaint as smaointe agus ionchur a bhall foirne chun a chinntiú go mbíonn na próisis a úsáidtear agus an t-aistear custaiméara a fhaightear chomh rathúil agus is féidir.

Cuireadh struchtúir i bhfeidhm chun seisiúin ceisteanna agus foghlama a éascú, áit a ndéantar díospóireachtaí spriocdhírithe ar phróisis agus ar nósanna imeachta agus a n-iarrtar aiseolas agus ionchur ó bhaill foirne. Sampla amháin de thionscnamh a d'eascair as struchtúir den sórt sin is ea an tionscadal teachtaireachtaí SMS, rud atá tuairiscithe sa rannán roimhe agus lenar éascaíodh caidreamh méadaithe le húsáideoirí seirbhíse.

Bunaíodh Fóram Príomhoifigeach Cúnta chun breithniú a dhéanamh ar shaincheisteanna agus bearta trasfheidhme atá dírithe ar sheirbhísí OSAP a fheabhsú. Déanann an Fóram Príomhoifigeach Cúnta caidreamh leis an bhFoireann Ardbhainistíochta ar thionscnaimh bheartaithe, de réir mar is cuí.

Cuireadh tús le Ceardlanna Oibríochtúla Ráithiúla. Díríodh sa chéad seisiún ar an dóigh a mbailímid faisnéis agus a ndéanaimid cumarsáid lenár gcustaiméirí. Tar éis na ceardlainne tosaigh, chuireamar céim nua lenár bpróiseas. Mar aon le litir a sheoladh chuig custaiméirí faoi na nithe atá de dhíth orainn uathu chun an gearán uathu a chur ar aghaidh, cuirimid glao ar ár gcustaiméirí anois freisin chun a chinntiú go bhfuair siad an litir uainn agus go dtuigeann siad na nithe atá á lorg againn. Mar thoradh air sin, bíonn gearáin á gcur ar aghaidh níos tapa anois ná ag am ar bith riamh.

Éirim Ghnó

Trí anailís a dhéanamh ar na sonraí a bhailímid, agus trí na sonraí sin a thuiscint, cabhraítear linn teacht ar shlite inar féidir linn feabhas a chur ar ár seirbhísí dár gcustaiméirí. Chuir OSAP roinnt tionscnamh chun feidhme le linn na bliana 2022 chun leanúint le forbairt a dhéanamh ar ár n-anailís ghnó agus ar ár léargais sonraí. Aithnímid an chumhacht atá ag sonraí tacú le cinnteoireacht oibríochtúil, feidhmíocht ár n-aonad gnó a bhainistiú agus tionchar a imirt ar léargais ar threochtaí gearáin agus iad sin a chur in iúl. Tugadh réitigh fheabhsaithe theicneolaíochta isteach chun comhoibriú níos éifeachtaí a chothú, ar réitigh iad lena ngintear léargais níos mine ar ár bpróisis.

Cuirtear oiliúint ar bhaill foirne chun cabhrú le treochtaí gearáin a shainaithint i ndáil leis na gearáin a chuirtear isteach agus i ndáil leis na ceisteanna a fhaightear trí ghlaonna ginearálta araon. Fágann sé sin gur féidir leis an eagraíocht coinneáil ar an eolas faoi shaincheisteanna tráthúla agus gur féidir na saincheisteanna sin a phlé go mion ansin ag fóraim foghlama de chuid na heagraíochta.

Cruthaíodh feidhm nua, an Cláraitheoir Soláthraithe, freisin mar gheall ar an gcastacht mhéadaitheach a bhaineann le soláthraithe a aithint agus leis an gcaidreamh le soláthraithe. Láimhseáil an fheidhm sin méadú suntasach sa líon ceisteanna ó sholáthraithe agus d’fhorbair sí cineálacha nua cur chuige chun bainistiú a dhéanamh ar struchtúir soláthraithe a bhfuil socruithe seachfhoinsithe agus socruithe údaráis tharmligthe i gceist leo. Léirigh sé sin a shofhreagrúla agus a éifeachtaí atáimid agus sinn ag plé leis an timpeallacht shíormhéadaitheach seirbhísí airgeadais.

2. Ceangal agus Caidreamh a Dhéanamh

2. Ceangal agus Caidreamh a Dhéanamh

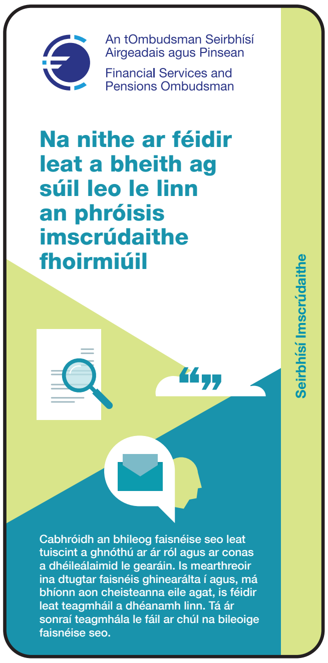
Sa dara tosaíocht straitéiseach atá againn, "Ceangal agus Caidreamh a Dhéanamh", cuirtear de dhualgas ar OSAP cumarsáid éifeachtach a dhéanamh lenár ngeallsealbhóirí go léir chun feasacht a chruthú ar an ról atá againn agus chun tuiscint níos fearr a chothú ar an obair a dhéanaimid. Chun cabhrú linn an aidhm sin a bhaint amach, críochnaíodh roinnt tionscnamh cumarsáide sa bhliain 2022. Bhí na tionscnaimh sin dírithe ar speictream leathan custaiméirí agus seoladh trí raon meán difriúil iad.

Faisnéis do Chustaiméirí

Sa Phlean Straitéiseach uainn, cuirtear de dhualgas orainn faisnéis a sholáthar faoinár seirbhísí, ar faisnéis í atá soiléir agus inrochtana agus lena dtugtar dár gcustaiméirí tuiscint níos fearr ar ár bpróisis. Agus sinn ag cur leis an rath a bhí ar an tsraith bileog faisnéise agus físeán faisnéise a eisíodh sa bhliain 2021, d'eisíomar tríú bileog faisnéise dar teideal 'Na nithe ar féidir leat a bheith ag súil leo le linn an phróisis imscrúdaithe fhoirmiúil' agus ceathrú físeán dar teideal 'Cad a tharlaíonn nuair a fhaighimid do ghearán' chun cabhrú lenár gcustaiméirí ár bpróisis a thuiscint.

Forbraíodh an tsraith de cheithre fhíseán chun go mbeadh siad inrochtana do gach úsáideoir. Úsáidtear inneachar agus guthú soiléir Béarla shimplí iontu. Tá fotheidil iontu agus is féidir iad sin a chasadh air nó a chasadh as. Tá tras-scríbhinn de na físeáin ar fáil ar ár suíomh Gréasáin freisin.

Tá na hacmhainní sin ar fáil ar ár suíomh Gréasáin agus ag pointí cuí dár bpróisis chun cabhrú linn cumarsáid a dhéanamh go héifeachtach agus ár seirbhísí a mhíniú i mBéarla simplí. Tá na bileoga faisnéise ar fáil i gcruachóip ach iad a iarraidh freisin. Scaipeadh iad ar ár ngeallsealbhóirí cheana féin.



Suirbhé ar Thomhaltóirí

Ag teacht sna sála ar an olltaighde margaidh a rinneadh sa bhliain 2021 chun feasacht an phobail ar OSAP, agus an fheasacht agus an tuiscint ar na feidhmeanna atá aige, a shuí, rinneadh suirbhé eile sa bhliain 2022. Thug sé sin deis dúinn torthaí a chur i gcomparáid agus i gcodarsnacht le chéile.

Léirítear sna príomhfhionnachtana ón suirbhé gur tháinig méadú 5% (go 20%) ón mbliain 2021 ar an bhfeasacht atá ann gurb é OSAP an comhlacht a bhfuil teagmháil a dhéanamh leis i gcás gearán neamhréitithe faoi sheirbhís airgeadais. Bhí méadú den chineál céanna ann sa líon daoine a tharchuir gearán chuig OSAP tar éis gearán a dhéanamh lena soláthraí seirbhíse airgeadais. Mar sin féin, is íseal go fóill atá an leibhéal feasachta i measc daoine óga agus i measc daoine atá i ngrúpaí socheacnamaíocha áirithe. Leis an taighde sin, cuireadh bonn eolais faoinár ngníomhaíochtaí cumarsáide don bhliain 2022 agus cabhraíodh linn breitheanna spriocdhírithe a thabhairt.

Suíomh Gréasáin

Tá suíomh Gréasáin OSAP ina chuid ríthábhachtach dá straitéis cumarsáide digití. Leis an suíomh, cumasaítear dúinn faisnéis mhionsonraithe a thabhairt dár gcustaiméirí ar mhodh soiléir sothuigthe. Tá rún daingean againn tacú lenár gcustaiméirí trí inneachar láidir agus eispéireas dearfach suímh Gréasáin a sholáthar.

Le linn na bliana 2022, rinneamar an t-inneachar inár rannán maidir le **Gearán a Dhéanamh** a athbhreithniú agus a nuashonrú chun cur lena shoiléire agus lena fhaisnéisí atá sé, agus sinn ag cur feabhas ar an nascleanúint agus ag cur inneachar nua leis.

Cuireadh dhá réimse nua inneachair leis freisin, ina dtreoraítear cuairteoirí chuig faisnéis faoi **eagraíochtaí** eile a d'fhéadfadh a bheith níos oiriúnaí don chúis lena gcuairt agus faoi **oifigí eile Ombudsman**.

Margaíocht dhigiteach

Sheol OSAP an chéad leathanach meán sóisialta riamh dá chuid ar **Facebook** i mí Eanáir 2022, agus beartais rialachais tacaíochta ag gabháil leis. Úsáidtear Facebook chun raon leathan teachtaireachtaí a chur in iúl, lena n-áirítear foilseacháin nua a chur chun cinn, físeáin ina mínítear róil agus seirbhísí OSAP a chur chun cinn go leanúnach agus go tráthrialta, agus comórtais earcaíochta a fhógairt.

Le linn na tréimhse céanna, chuireamar tús le feachtas margaíochta digití sé mhí ar fud roinnt ardán difriúil chun feasacht a mhéadú ar OSAP agus ar an ról atá againn. Díríodh san fheachtas sin ar an bhfíseán uainn dar teideal 'Conas gearán a dhéanamh le OSAP' a chur chun cinn. D'éirigh go geal leis an bhfeachtas, agus amharcadh ar an bhfíseán breis agus 160,000 uair ar Facebook amháin sa chéad sé mhí den bhliain 2022. Ba mhó fós an líon amharc a gineadh trí fhógráin a reáchtáil ar YouTube, agus 258,000 amharc á mealladh dá mbarr.

Tar éis meastóireacht a dhéanamh ar rath an fheachtais tosaigh margaíochta digití, chuir OSAP tús le feachtas leanúnach margaíochta digití a bhfuil tomhas agus athbhreithniú tráthrialta i gceist leis.

Bíonn an tionchar is mó ag cumarsáidí digiteacha íoctha nuair a ghabhann inneachar láidir, eispéireas dearfach úsáideora suímh Gréasáin agus tomhas leanúnach leo, rud a bhainimid amach trí athbhreithniú tráthrialta a dhéanamh ar ár mbealaí digiteacha.

Caidreamh leis na meáin

Chuireamar feabhas ar an bhfaisnéis san "**Fhoireann Uirlisí don Phreas**" ar **www.fspo.ie** freisin le linn na bliana 2022 chun go n-áireofaí léi ceisteanna coitianta agus naisc chuig príomhfhoilseacháin agus príomhacmhainní. Cinntíonn sé sin gur féidir le pearsanra meán faisnéis thábhachtach faoi OSAP a rochtain go tapa aon tráth.

Le linn na bliana 2022, shainaithin OSAP réiteach bogearraí chun feabhas a chur ar an gcaidreamh a dhéanaimid leis na meáin maidir le foilseacháin ó OSAP. Leis an mbunachar sonraí bogearraí sin, cuirtear ar chumas OSAP spriocdhíriú ar asraonta sonracha meán agus ar iriseoirí sonracha agus preaseisiúintí spriocdhírithe a chruthú do gach cúige nó gach contae i gcás gur forbraíodh inneachar áitiúil. A bhuí leis sin, cuireadh go mór leis na meáin ar féidir le OSAP dul i bhfeidhm orthu agus cumasaítear dúinn measúnú a dhéanamh ar an méid spéise in aon phreaseisiúint ar leith.

Le linn mhí na Nollag 2022, chun cur leis an gclúdach sna meáin ar **Achoimre an Ombudsman ar Bhreitheanna atá ina gCeangal Dlí maidir le hÁrachas Sláinte**, cuireadh ailt fógraíochta in irisí chun spriocdhíriú ar ghrúpaí sonracha tomhaltóirí agus chun cur lena infheicthe atá ról OSAP agus torthaí na mbreitheanna uaidh.

Mar chuid den tiomantas atá againn d'fheabhas a chur ar thuiscint an phobail ar an ról atá ag OSAP agus ar thorthaí ár n-imscrúduithe, coinníonn OSAP caidreamh oscailte ar bun leis na meáin trí phreaseisiúintí a eisiúint maidir lenár gcuid foilseachán agus imeachtaí. D'eisíomar na preaseisiúintí seo a leanas le linn na bliana 2022:

- **15/11/2022 Foilsíonn OSAP Achoimre an Ombudsman ar Bhreitheanna maidir le hárachas sláinte príobháideach.**
- **28/03/2022 Foilsíonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Forléargas ar Ghearáin 2021.**

- 28/02/2022 Foilsíonn OSAP Achoimre ar Bhreitheanna maidir le hárachas taistil.

Feasacht a mhéadú

Tá OSAP ina urraitheoir bródúil ar Graduate.ie, ar clár Saoránachta agus Daonlathais do mhic léinn dara leibhéal in Éirinn é atá á chistiú ag an rialtas, ag an rialtas áitiúil agus ag an Aontas Eorpach.

Leis an gcomórtas ar líne saor in aisce seo, tugtar spreagadh do mhic léinn dara leibhéal foghlaim faoi thopaicí tábhachtacha áitiúla agus náisiúnta, amhail fiontraíocht, an comhshaol, inbhuanaitheacht, sláinte agus corpacmhainn, agus litearthacht airgeadais.

Tríd an gclár sin a urrú, cothaítear feasacht ar OSAP agus ar an tseirbhís a sholáthraíonn sé agus cuirtear ar chumas daoine óga foghlaim faoi na cearta atá acu. Tar éis dóibh an comórtas a chríochnú, féadfar mic léinn a iontráil chun ceann amháin den líon mór turas oideachasúil a thógtar chuig an mBruiséil, chuig Lucsamburg agus chuig Parlaimint na hEorpa in Strasbourg gach bliain a bhuachan.

Chláraigh beagnach 28,000 mac léinn don chlár le linn na bliana 2022, agus 5,200 duine ag glacadh páirt sa quiz seachtainiúil. Ba mhaith le OSAP comhghairdeas a dhéanamh le buaiteoirí uile chlár na bliana 2022/2023. Is féidir iad a fheiceáil sa phictiúr thíos, agus iad lasmuigh de Pharlaimint na hEorpa in Strasbourg i mí na Bealtaine 2023.

Buaiteoirí an chomórtais Graduate.ie, agus iad ag tabhairt cuairt ar Pharlaimint an Aontais Eorpaigh in Strasbourg sa bhliain 2023.

Imeachtaí

D'fhreastail OSAP ar imeacht mórscála poiblí den chéad uair riamh sa bhliain 2022, agus é ag freastal ar Sheó Thulach Mhór, a fhaigheann breis agus 60,000 cuairteoir gach bliain. Tá rún daingean againn feasacht a mhéadú ar fud déimeagrafach leathan ar OSAP agus ar na feidhmeanna atá aige. Meallann Seó Thulach Mhór líon mór cuairteoirí ó aoisghrúpaí éagsúla agus ó ghrúpaí sóisialta éagsúla, agus é ag tabhairt deis iontach dúinn daoine a chur ar an eolas faoinár seirbhísí.

D'éirigh go geal leis an imeacht agus bhí OSAP in ann caidreamh a dhéanamh le thart ar 600 duine agus teachtaireacht spriocdhírithe a chur in iúl dóibh ar an lá.

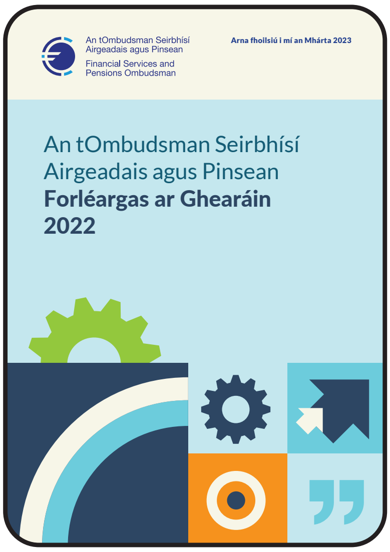
Tá OSAP ag tnúth le cur le rath an imeachta sin ag imeachtaí for-rochtana amach anseo.

3. Comhroinnt agus Tionchar a Imirt

3. Comhroinnt agus Tionchar a Imirt

Sa tríú tosaíocht straitéiseach atá againn, cuirtear de dhualgas orainn cabhrú le caighdeáin a ardú ó thaobh láimhseáil agus réiteach gearán de agus cabhrú le bonn eolais a chur faoi fhorbairtí reachtacha, rialála agus beartais ionas go gcoiscfear gearáin ó chustaiméirí nuair is féidir agus go mbainfear torthaí níos cothroime amach. Reáchtáladh na tionscnaimh comhroinnt faisnéise agus na tionscnaimh feasachta seo a leanas chun na haidhmeanna sin a bhaint amach.

Forléargas ar Ghearáin 2022



Déantar an Forléargas ar Ghearáin d'aon bhliain ar leith a fhoilsiú roimh dheireadh na chéad trí mhí den bhliain dár gcionn, de réir alt 25(2) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Foilsíodh an Forléargas ar Ghearáin don bhliain 2022 i mí an Mhárta 2023 agus leagtar amach ann an dóigh ar sholáthraíomar ár seirbhísí agus ar chomhlíonamar ár sainordú reachtúil sa bhliain 2022.

Áirítear leis an bhForléargas ar Ghearáin achoimre ar na gearáin go léir a rinneadh le OSAP, athbhreithniú ar threochtaí agus patrúin i ndáil le gearáin a rinneadh, miondealú ar an modh a úsáideadh chun plé le gearáin, agus achoimre ar thoradh na ngearán go léir a críochnaíodh nó a foirceannadh. Áirítear leis an tuarascáil freisin cás-staidéir ónár gceithre rannóg: Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise; Seirbhísí um Réiteach Díospóidí; Seirbhísí Imscrúdaithe; agus Seirbhísí Dlí.

Áirítear leis an bhForléargas freisin tuarascáil maidir le soláthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais ar seasadh, ar seasadh go substaintiúil nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina gcoinne sa bhliain 2022 agus liosta de na gearáin a tarchuireadh chuig na húdaráis rialála sa bhliain 2022.

Is ar roinnt cúiseanna éagsúla a tharchuirtear gearáin, lena n-áirítear in imthosca ina ndúisítear sa ghearán saincheist a d'fhéadfadh a bheith sistéamach agus arbh fhiú do na húdaráis rialála breithniú a dhéanamh uirthi.

Sa bhliain 2022, tharchuir OSAP deich ngearán chuig Banc Ceannais na hÉireann (CBI) lena mbreithniú tuilleadh, chun a chinntiú go ndéantar breithniú, ó thaobh cúrsaí rialála de, ar na saincheisteanna agus na cineálacha iompair atá i gceist le gearáin. Chomh maith leis sin, chomhroinn OSAP cóip de gach breith atá ina ceangal dlí a eisíodh maidir le gearáin faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin (134 cinn san iomlán) agus cóip de gach breith atá ina ceangal dlí a eisíodh maidir le héilimh árachais briseadh gnó ar diúltaíodh dóibh (19 gcinn san iomlán).

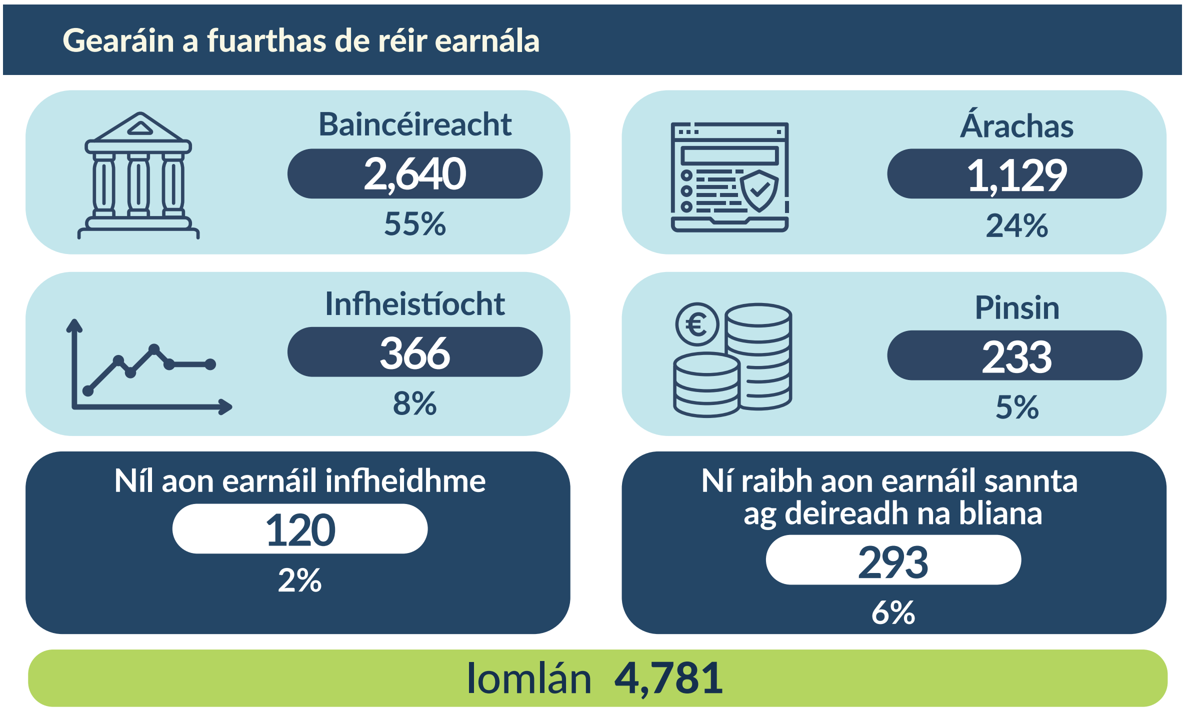
Fuair OSAP 4,781 ghearán san iomlán sa bhliain 2022, i gcomparáid le 4,658 gcinn sa bhliain 2021. De na 4,781 ghearán a fuarthas sa bhliain 2022, ba le táirgí baincéireachta a bhain 55%, ba le hárachas a bhain 24% agus ba le táirgí infheistíochta a bhain 8%. Ba le gearáin faoi scéimeanna pinsean a bhain 5% díobh.

Tháinig laghdú ar an líon gearán a fuarthas i ndáil leis an earnáil árachais, ó 1,257 gcinn sa bhliain 2021 go 1,129 gcinn sa bhliain 2022. Tá sé sin cothrom le laghdú 10%. Tháinig laghdú beag ar an líon gearán baincéireachta freisin, ó 2,660 ceann sa bhliain 2021 go 2,640 ceann sa bhliain 2022.

Tháinig méadú ar an líon gearán a fuarthas i ndáil le scéimeanna infheistíochta agus pinsean:

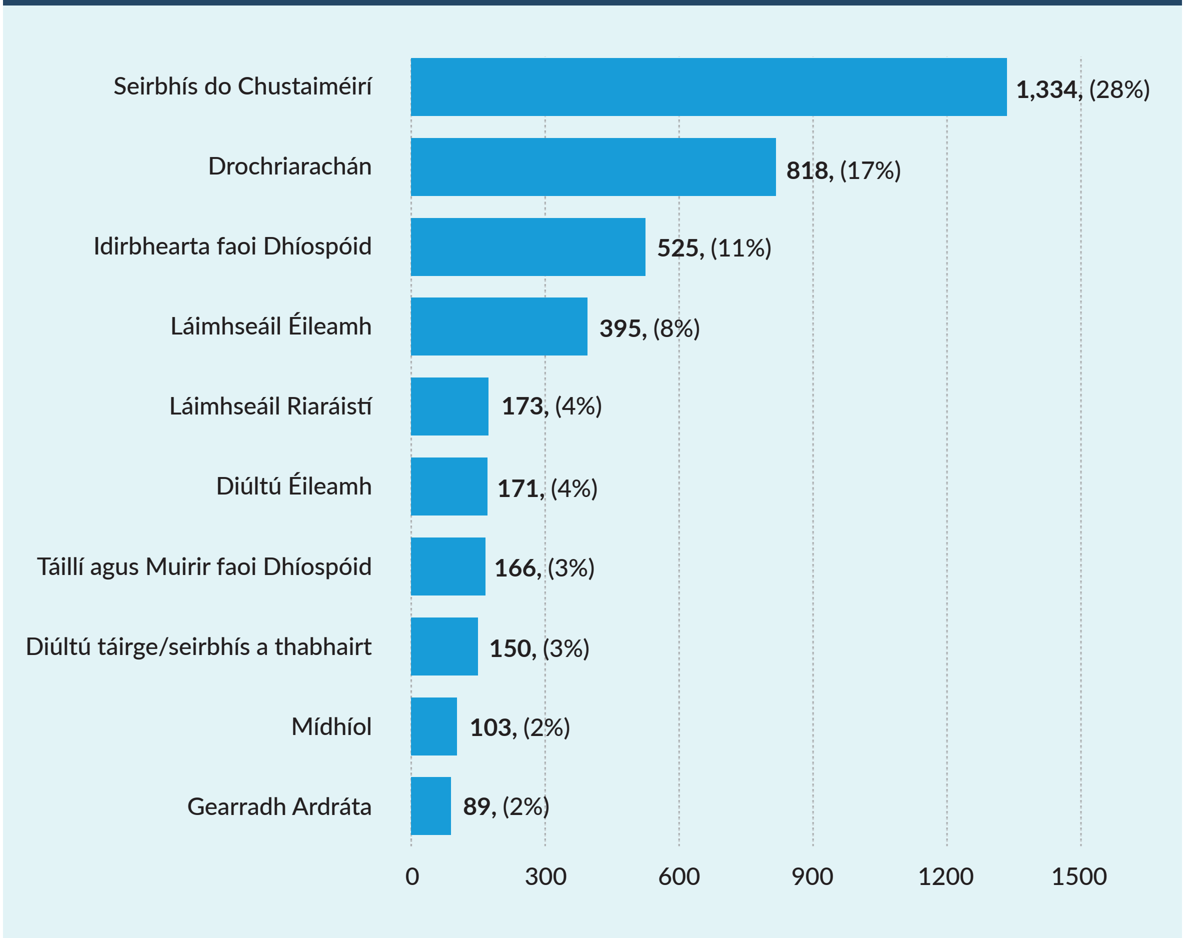
- Fuarthas 366 ghearán infheistíochta sa bhliain 2022, i gcomparáid le 352 cheann sa bhliain 2021. Tá sé sin cothrom le méadú 5%.
- Tháinig méadú ar an líon gearán a fuarthas faoi scéimeanna pinsean sa bhliain 2021, ó 186 cinn sa bhliain 2021 go 233 cinn sa bhliain 2023. Tá sé sin cothrom le méadú 25%.

I gcás na ngearán eile, ní raibh aon earnáil infheidhme ag baint leo nó níor sannadh aon earnáil dóibh faoi dheireadh na bliana.



Léirítear sa chairt ar an gcéad leathanach eile na 10 bpríomhchineál iompair a ndearnadh gearán fúthu ar fud na ngearán uile a fuarthas sa bhliain 2022. Faoi mar a tharla sa bhliain 2021, bhí seirbhís do chustaiméirí ar an bpríomhchineál iompair a ndearnadh gearán faoi, agus gearán á dhéanamh faoi ghné éigin de sheirbhís do chustaiméirí i 28% de na gearáin uile. Áirítear leis sin saincheisteanna amhail cumarsáid, láimhseáil gearán, inrochtaineacht, agus mainneachtain faisnéis a sholáthar.

Na 10 bpríomhghrúpa iompair a ndearnadh gearán fúthu:



Léirítear sa ghrafaic seo a leanas an chéim dár bpróisis ag ar dúnadh gearáin le linn na bliana 2022.

An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2022:

Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise	2,090
Seirbhísí um Réiteach Díospóidí	1,722
Seirbhísí Imscrúdaithe	629
Seirbhísí Dlí	206
An líon iomlán gearán a dúnadh sa bhliain 2022	4,647

Breitheanna a Fhoilsiú

Faoi alt 62 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, foilsíonn OSAP breitheanna atá ina gceangal dlí i ndáil le gearáin a bhaineann le soláthraithe seirbhíse airgeadais.

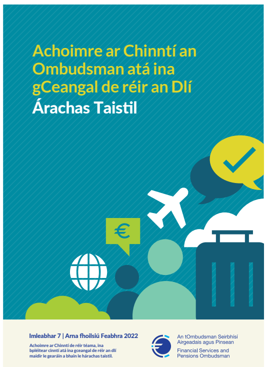
Ceanglaítear leis an reachtaíocht gur cheart breitheanna a fhoilsiú ar mhodh lena gcinntítear nach gcéannófar gearánach le hainm, le seoladh ná ar shlí eile agus nach gcéannófar soláthraí le hainm ná le seoladh. Ní mór an reachtaíocht cosanta sonraí agus na rialacháin chosanta sonraí a chomhlíonadh agus breitheanna á bhfoilsiú freisin. Leis an reachtaíocht, tugtar de chumhacht do OSAP freisin cás-staidéir i ndáil le breitheanna a bhaineann le soláthraithe pinsean a fhoilsiú. Ní fhéadfaidh sé an bhreith iomlán a fhoilsiú, áfach.

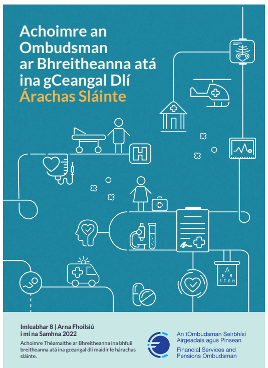
Ní dhéantar aon bhreitheanna a ndearnadh achomharc ina gcoinne chun na hArd-Chúirte a fhoilsiú fad atá siad ina n-ábhar d'imeachtaí dlí. Nuair a eisíonn OSAP breith atá ina ceangal dlí, féadfar agóid a dhéanamh i gcoinne na breithe sin trí achomharc reachtúil a dhéanamh chun na hArd-Chúirte laistigh de 35 lá féilire ón dáta sin. Ar an gcúis sin, ní fhoilsíonn OSAP breitheanna roimh an tréimhse 35 lá atá ar fáil do na páirtithe chun achomharc reachtúil a eisiúint chun na hArd-Chúirte do dhul in éag. Ní dhéantar breitheanna a ndearnadh achomharc ina gcoinne chun na hArd-Chúirte a fhoilsiú ach oiread fad atá an toradh ar aon imeachtaí cúirte den sórt sin ar feitheamh.

Ar mhaithe le trédhearcacht agus so-rochtaineacht na mbreitheanna sin a chinntiú, tá ag OSAP **bunachar sonraí ar líne ina bhfuil na breitheanna atá ina gceangal dlí ón Ombudsman**. Is é atá sa bhunachar sonraí sin ná an téacs iomlán d'fhormhór mór na mbreitheanna ón Ombudsman ar eisigh OSAP iad ó mhí Eanáir 2018 i leith maidir le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais. Bhí breis agus 2,000 breith atá ina gceangal dlí ann inár mbunachar sonraí ag deireadh na bliana 2022.

Fágann foilsiú tráthrialta breitheanna go bhfoilsítear breitheanna tamaillín tar éis don amlíne le haghaidh achomharc reachtúil a dhéanamh chun na hArd-Chúirte dul thart agus tar éis an t-athbhreithniú ar an mbreith a sheoladh chun comhlíonadh na bhforálacha d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean a chinntiú.

Achoimrí an Ombudsman ar Bhreitheanna atá ina gCeangal Dlí





D'fhoilsigh OSAP dhá cheann d'Achoimrí téamaithe an Ombudsman ar Bhreitheanna atá ina gCeangal Dlí le linn na bliana 2022.
Bhain an chéad cheann le gearáin maidir le hárachas taistil agus bhain an dara ceann le gearáin maidir le hárachas sláinte príobháideach.

Agus an **Achoimre ar ghearáin maidir le hárachas taistil** á foilsiú, d'iarr an tOmbudsman ar árachóirí a chinntiú go bhfuil téarmaí agus coinníollacha a bpolasaithe soiléir, sothuigthe agus chomh simplí agus is féidir do chustaiméirí, á thabhairt faoi deara go rachadh soiléire níos fearr chun tairbhe do shealbhóirí polasaí agus go bhféadfadh an tsoiléire sin laghdú a dhéanamh ar an líon gearán a thagann as cásanna nach nglactar le héilimh iontu nó as míthuiscint ar an gcumhdach polasaí.

In éineacht leis an **Achoimre ar ghearáin faoi árachas sláinte**, choimisiúnaigh OSAP taighde margaidh inar cuireadh in iúl gur bhraith 27% de rannpháirtithe a raibh árachas sláinte acu go raibh drochthuiscint acu ar an gcumhdach atá ar fáil faoina bplean. I gcodarsnacht leis sin, bhraith 15% go raibh tuiscint an-mhaith acu air. Léiríodh sa taighde freisin go raibh gearáin ag teacht chun cinn as míthuiscint ar an leibhéal cumhdaigh.

Trí na **breitheanna ón Ombudsman a fhoilsiú**, leathnaítear an fheasacht atá ann ar an ról atá ag OSAP agus ar thorthaí na mbreitheanna uaidh. Ar an tslí sin, imrítear tionchar ar an dóigh a ndéanann soláthraithe táirgí, seirbhísí agus córais níos cothroime a dhearadh agus a chur i bhfeidhm chun cabhrú le gearáin a chosc.

Caidreamh le Geallsealbhóirí

Rud a bheidh ríthábhachtach maidir leis an tríú tosaíocht straitéiseach atá againn a chomhlíonadh is ea caidreamh, cumarsáid agus comhoibriú éifeachtach a dhéanamh lenár ngeallsealbhóirí. Le linn na bliana 2022, tháinig ár mbaill foirne le chéile go tráthrialta le geallsealbhóirí chun léargais agus sonraí píblíne a phlé.

Ar leibhéal an Aontais Eorpaigh, rinne OSAP aighneacht le déanaí chuig comhairliúchán poiblí an Choimisiúin Eorpaigh ar nuachóiriú a dhéanamh ar rialacha an Aontais Eorpaigh maidir le comhar forfheidhmiúcháin i measc údaráis Eorpacha um chosaint tomhaltóirí agus ar nósanna imeachta um réiteach díospóidí a oiriúnú do chineál trasteorann margaí digiteacha.

San am i láthair, lorgaíonn OSAP toiliú ón dá pháirtí i ngearáin trasteorann chun dlí na hÉireann a chur i bhfeidhm i leith an gearán lena mbaineann a imscrúdú. Réiteach féideartha amháin ar ghearáin trasteorann a láimhseáil, dar le OSAP, is ea ceanglas rialála Eorpach a chur ar sholáthraithe seirbhíse airgeadais rogha a thabhairt do thomhaltóirí an gearán uathu a réiteach in áit a mheasann an tomhaltóir a bheith ina láthair oiriúnach, amhail a (h)áit chónaithe. D'fhéadfaí é sin a dhéanamh trí chur ar chumas an tomhaltóra a roghnú go leanfaí dlí rialaithe malartach a (h)áite cónaithe chun an gearán a imscrúdú.

Thugamar láithreoireacht rathúil do bheagnach 1,000 duine ag Institiúid na mBaincéirí. Trí dheis a bheith againn caidreamh a dhéanamh le daoine sa tionscal, cabhraítear linn tionchar dearfach a imirt ar sholáthraithe seirbhíse airgeadais maidir leis an dóigh a bpléann siad le gearáin óna gcustaiméirí agus iad a spreagadh acmhainní leordhóthanacha a chur ar fáil le haghaidh láimhseáil gearán.

Mar thoradh ar imeacht an dá mhórsholáthraí seirbhíse airgeadais ón margadh, bhí baol ann go ndéanfaí ardlíon gearán leis an Oifig seo mar gheall ar an líon custaiméirí lena mbaineann. Rianaíonn OSAP gearáin a bhaineann leis an "imeacht ón margadh", agus úsáideadh na sonraí sin chun bonn eolais a chur faoi dhíospóireachtaí leis na soláthraithe atá ag imeacht ón margadh, le comhlachtaí ionadaíocha agus le Banc Ceannais na hÉireann i ndáil leis na gearáin a rinneadh, i ndáil leis na gearáin a chur ar aghaidh agus i ndáil leis na próisis a chuirfí i bhfeidhm chun bainistiú leanúnach a dhéanamh ar ghearáin i gcoinne na soláthraithe lena mbaineann.

Tionóladh cruinnithe leis na soláthraithe atá ag imeacht ón margadh chun an cur chuige atá beartaithe acu a thuiscint, chun aird a tharraingt ar na cineálacha sonracha iompair a ndearnadh gearán fúthu agus chun a fháil amach cén dul chun cinn a rinneadh cheana féin. Tháinig OSAP le chéile freisin le soláthraithe atá ag fáil gnó nua mar thoradh ar imeacht an dá phríomhbhanc ón margadh agus thug sé léargais dóibh ar chineál na ngearán a tugadh faoi deara.

Is údar misnigh é nár tháinig aon saincheisteanna chun cinn as imeacht an dá mhórbhanc d'fhormhór mór na dtomhaltóirí lena mbaineann go dtí seo chun tabhairt orthu gearán a dhéanamh leis an Oifig seo. Rannchuidíonn OSAP leis an toradh sin trí leanúint le caidreamh comhoibríoch a dhéanamh le geallsealbhóirí iomchuí laistigh de thírdhreach baincéireachta na hÉireann, lenar áiríodh na soláthraithe atá ag imeacht ón margadh, agus trí fhaisnéis chomhlíontach catagóirithe a chomhroinnt leo.

Seo a leanas roinnt de na heagraíochtaí a ndearnamar caidreamh leo sa bhliain 2022:

- Cónaidhm Baincéireachta agus Íocaíochtaí Éireann
- Comhairle Bharra na hÉireann
- Bróicéirí Éireann
- An tSeirbhís um Réiteach Baincéireachta Gnó (an Ríocht Aontaithe)
- Banc Ceannais na hÉireann
- An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí
- An Roinn Airgeadais
- Seirbhísí Airgeadais Éireann
- An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais (an Pholainn)
- FIN-NET
- An tSeirbhís Ombudsman Airgeadais (an Ríocht Aontaithe)
- Teicneolaíocht Airgeadais Éireann
- Institiúid na mBaincéirí
- Árachas Éireann

- An Líonra Idirnáisiúnta Scéimeanna Ombudsman Seirbhísí Airgeadais
- An Comhchoiste Oireachtais um Achainíocha ón bPobal
- Dlí-Chumann na hÉireann
- LIA
- Cumann na nOmbudsman
- An tSeirbhís Ombudsman um Árachas Saoil agus Sláinte (Ceanada)
- An tÚdarás Pinsean
- An Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta

Ár léargais a chomhroinnt

Gabhann OSAP air féin ról iomlán a imirt maidir le cabhrú le caighdeáin a ardú ó thaobh láimhseáil agus réiteach gearán de agus cabhrú le bonn eolais a chur faoi fhorbairtí reachtacha, rialála agus beartais. Agus an méid sin á dhéanamh againn, féachaimid le rannchuidiú le timpeallacht a chruthú ina gcoisctear gearáin ó chustaiméirí nuair is féidir agus ina mbaintear torthaí níos cothroime amach.

Le linn na bliana 2022, chomhroinneamar ár n-anailís agus ár léargais chun cabhrú leis an Rialtas, le rialálaithe agus leis an lucht déanta beartas nithe iomchuí a bhreithniú. Bhí na léargais sin bunaithe ar an ról reachtúil atá againn, ar shaincheisteanna a tháinig as gearáin a rinneadh le OSAP agus ar threochtaí gearáin.

Ar fud thréimhse na straitéise, tháinig méadú suntasach ar chaidreamh le Banc Ceannais na hÉireann (CBI). Cuireadh bealaí nua idirchaidrimh i bhfeidhm, mar gheall ar thábhacht agus minicíocht an chaidrimh.

Iarrann CBI faisnéis faoi raon nithe éagsúla, lena n-áirítear treochtaí gearáin i ndáil le saincheisteanna sonracha, earnálacha sonracha nó soláthraithe ainmnithe, agus faisnéis faoi ghearáin i gcoinne soláthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais chun bonn eolais a chur faoina chuid oibre.

I dteannta na n-iarrataí sonracha sin, tagann OSAP le chéile go tráthrialta le CBI chun plé a dhéanamh ar threochtaí gearáin i gcoitinne agus ar ghearáin a bhaineann le topaicí sonracha, lena n-áirítear gearáin a thagann as imeachtaí ón margadh, gearáin faoi árachas briseadh gnó agus gearáin faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin. Bíonn an ghníomhaíocht sin sa bhreis ar na gearáin a tharchuirtear chuig na húdaráis rialála. Rinneadh 15 tharchur den sórt sa bhliain 2021 agus rinneadh deich gcinn sa bhliain 2022. Comhroinneadh le CBI freisin gach breith atá ina ceangal dlí maidir le gearáin faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin agus maidir le héilimh árachais briseadh gnó ar diúltaíodh dóibh.

Téimid i mbun díospóireachtaí tréimhsiúla leis an Údarás Pinsean maidir leis an obair a dhéanann an dá eagraíocht freisin. Bíonn tábhacht ag baint leis na díospóireachtaí sin maidir le cabhrú linn teacht ar shlite inar féidir linn tionchar a imirt ar an dóigh a ndéanann soláthraithe táirgí, seirbhísí agus córais níos cothroime a dhearadh agus a chur i bhfeidhm chun cabhrú le gearáin a chosc.

Comhroinneann OSAP léargais agus faisnéis leis na húdaráis rialála chun rannchuidiú leis an gcreat um chosaint tomhaltóirí a neartú. Tríd an gcaidreamh sin, chuir CBI próiseas níos fearr le haghaidh deireadh a chur le stádas rialála chun feidhme i mí Dheireadh Fómhair 2022, ar próiseas é lena laghdaítear an riosca a chruthaítear do chustaiméirí nuair a imíonn soláthraithe ón margadh nó nuair a scoireann siad d'oibríochtaí.

Sa bhliain 2022, áiríodh leis an gcruinniú Ráithiúil Rialachais idir OSAP agus an Roinn Airgeadais díriú ar threochtaí gearáin i ndáil leis an imeacht ón margadh. Bhí sé sin sa bhreis ar an bhfaisnéis a soláthraíodh go tráthrialta don Roinn Airgeadais maidir le mórthreochtaí gearáin ar bhonn ráithiúil.

Le linn na bliana 2022, rannchuidigh OSAP le hobair an Athbhreithnithe ar Bhaincéireacht Mhiondíola a rinne an Roinn Airgeadais. Rinne sé aighneacht chuimsitheach chuig Grúpa Stiúrtha na Roinne don Athbhreithniú Criticiúil Tréimhsiúil ar OSAP freisin. Ceanglaítear leis an gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (2016) go mbeadh gach comhlacht stáit neamhthráchtála faoi réir Athbhreithniú Criticiúil Tréimhsiúil gach cúig bliana ar a laghad, ar lena linn a dhírítear ar fheidhmíocht, ar éifeachtúlacht, ar éifeachtacht agus ar shocruithe rialachais. Féachtar san Athbhreithniú Criticiúil Tréimhsiúil ar an dóigh a n-oibríonn OSAP faoi láthair, d'fhonn feabhsuithe a chur ar chuntasacht, ar éifeachtúlacht agus ar éifeachtacht. Tá sé mar aidhm leis scrúdú a dhéanamh ar thimpeallacht sheachtrach, cumas eagraíochta agus feidhmíocht eagraíochta OSAP. Leagtar an t-aschur ón athbhreithniú amach i dtuarascáil mhionsonraithe ina bhfuil sraith conclúidí/moltaí lena gcur faoi bhráid an Aire Airgeadais.

Leanadh le cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh i leith barúlacha a thabhairt don Rialtas ar raon nithe difriúla, lena n-áirítear an dóigh a dtarchuireann OSAP gearáin i gcás go bhfuil an conradh faoi réir na ndlíthe atá i bhfeidhm i ndlínse eile.

Thug OSAP barúlacha ar raon nithe freisin, lenar áiríodh an tAthbhreithniú Baincéireachta, an tSeirbhís um Athbhreithniú Creidmheasa, agus an Bille fán Oifig um Athbhreithniú Creidmheasa. D'fhreastail OSAP ar an Idirphlé ar an Athbhreithniú ar Bhaincéireacht Mhiondíola.

Rinne OSAP caidreamh fairsing leis an Roinn Airgeadais i ndáil le himpleachtaí an bhreithiúnais ón gCúirt Uachtarach sa chás Zalewski v Oifigeach Breithniúcháin agus an Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre. Beidh impleachtaí ag an mbreithiúnas sa chás sin do chomhlachtaí riaracháin a bhfuil feidhmeanna gar-bhreithiúnacha acu agus a oibríonn faoi Airteagal 37 de Bhunreacht na hÉireann. Mar thoradh air sin, chuaigh OSAP agus an Roinn Airgeadais i mbun caidreamh leanúnach ar leasuithe reachtacha beartaithe a dhéanamh ar Acht OSAP.

Sholáthraíomar cás-staidéir agus faisnéis chúlra bhreise don Choimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí ar ghearáin a tháinig as tomhaltóirí a bheith ag plé le criptea-airgeadra chun cabhrú leis an gCoimisiún faisnéis a sholáthar ar an topaic sin mar chuid den sainchúram oideachais airgeadais atá air. Rinneamar caidreamh leis an gCoimisiún freisin i ndáil leis an bpróiseas um Réiteach Malartach Díospóidí i gcás go ndéantar conradh faoi réir na ndlíthe atá i bhfeidhm i ndlínse eile seachas Éire. Chabhraigh sé sin leis an gCoimisiún inneachar nua suímh Gréasáin a fhorbairt maidir le táirgí agus seirbhísí teicneolaíochta airgeadais.

D’óstálamar cuairt ó Rzecznik Finansowy, Ombudsman Airgeadais na Polainne, freisin. Thaistil sé go hÉirinn chun eolas agus cleachtais a mhalartú.

Ó chlé go deas: Ziemowit Bagłajewski, Leas-Ombudsman Airgeadais (an Pholainn); Olga Borkowska, Stiúrthóir an Ombudsman Airgeadais (an Pholainn); Paweł Zagaj, Leas-Ombudsman Airgeadais (an Pholainn); agus an Dr Bohdan Pretkiel, Ombudsman Airgeadais (an Pholainn)

Caidreamh leis an Oireachtas

Bhunaigh OSAP córais agus prótacail i ndáil le caidreamh leis an Oireachtas chun a chinntiú go bpléitear le gach cumarsáid ó chomhaltaí den Oireachas de réir Chiorclán 25/2016, Prótacal le haghaidh Soláthar Faisnéise do Chomhaltaí den Oireachtas ag Comhlachtaí Stáit atá faoi choimirce Ranna/Oifigí Rialtais. Fuarthas 20 fiosrú trí bhealach an Oireachtais le linn na bliana 2022 agus tugadh freagra dóibh go léir laistigh den chreat ama 15 lá.

Cumasaítear leis an mbealach sin dúinn faisnéis chomhsheasmhach a sholáthar do Chomhaltaí den Oireachtas, rud a thugann eolas do thoghthóirí ar an ról atá ag OSAP ansin. Thug OSAP fianaise don Chomhchoiste Oireachtais um Achainíocha ón bPobal freisin.

Caidreamh le piaraí

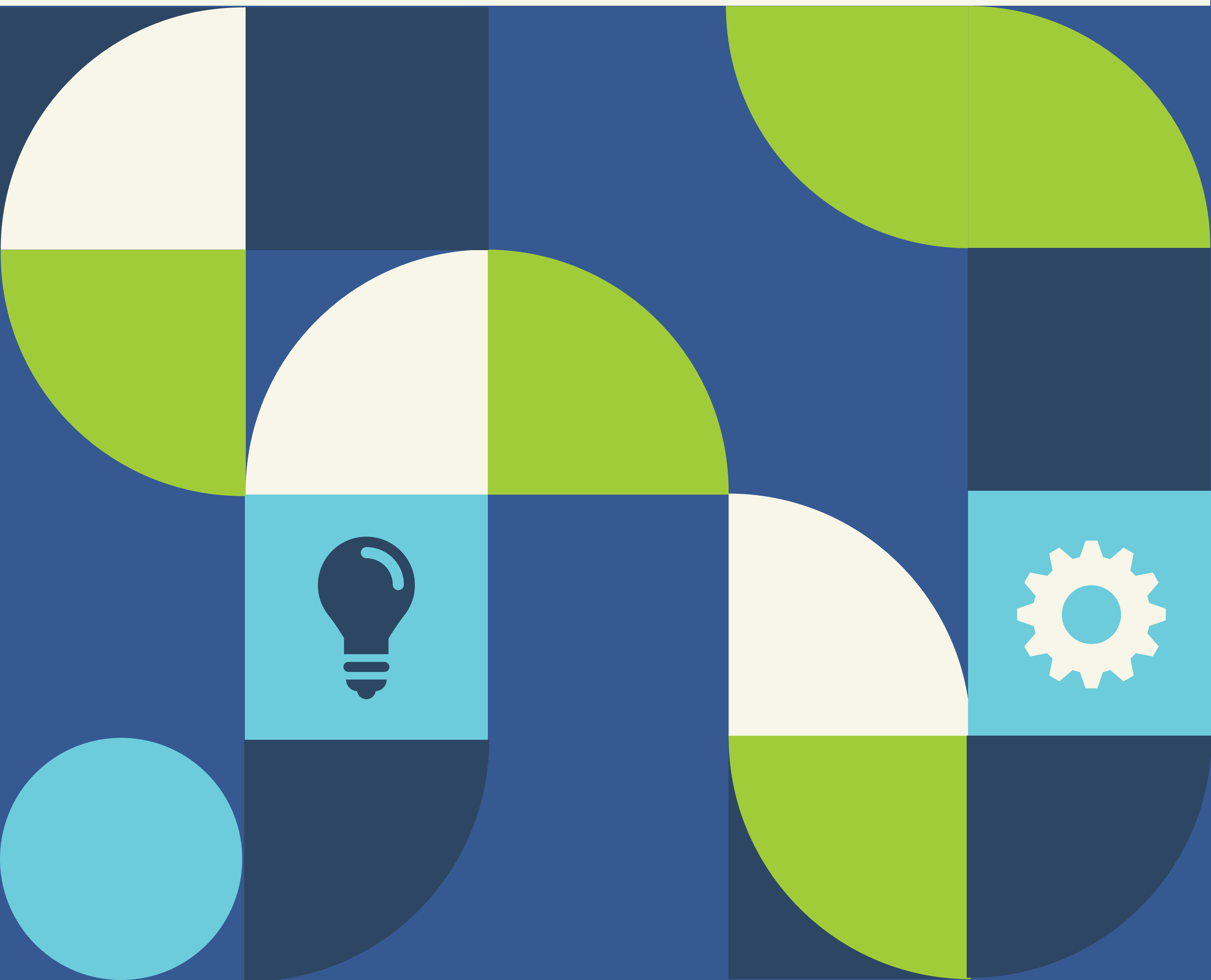
Mar chuid de chomhroinnt faisnéise lenár ngeallsealbhóirí, rinne OSAP caidreamh le piar-eagraíochtaí maidir le córais bhainistíochta gearán a fhorbairt agus a chur chun feidhme. D'éascaigh an Líonra Idirnáisiúnta Scéimeanna Ombudsman Seirbhísí Airgeadais an caidreamh leis na heagraíochtaí sin, lenar áiríodh an tOmbudsman um Sheirbhísí Baincéireachta agus Infheistíocht (Ceanada), an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais, an Mhalaeisia, Oifig an Ombudsman, an Coimisiún um Chosaint Sonraí, agus an tSeirbhís Ombudsman Airgeadais (an Ríocht Aontaithe).

Rinneamar caidreamh déthaobhach leis an tSeirbhís Ombudsman um Árachas Saoil agus Sláinte (Ceanada) maidir leis na ceachtanna a foghlaimíodh ónár ngníomhaíocht meán sóisialta agus maidir le tionchar na gníomhaíochta sin.

Rinne OSAP aighneacht chuig Banc Ceannais na hÉireann (CBI) maidir leis na páipéir chomhairliúcháin uaidh ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí sa bhliain 2020 agus sa bhliain 2021 araon. Sa bhliain 2022, d'fhreastail OSAP ar sheoladh an Phlépháipéir ó CBI ar Chosaint Tomhaltóirí ar mhaithe leis an athbhreithniú ar an gCód a chur ar aghaidh.

Úsáidfear an t-aiseolas ó na cruinnithe le geallsealbhóirí agus ó shuirbhé ar líne chun bonn eolais a chur faoi na cinntí ón mBanc Ceannais maidir le leasuithe beartaithe ar an gCód. Beidh na leasuithe beartaithe sin faoi réir comhairliúchán poiblí foirmiúil ansin. Tar éis dúinn freastal ar an seoladh, ghlacamar páirt i ndíospóireacht níos dírithe ar na topaicí sa Phlépháipéar. Ag cruinniú déthaobhach idir OSAP agus foireann Beartais agus Taighde Tomhaltóirí CBI, seoladh díospóireachtaí níos mine ar aighneachtaí a rinneadh roimhe sin maidir leis an athbhreithniú ar an gCód agus ar ár dtuairimí agus ár léargais ar na príomh-shaincheisteanna cosanta tomhaltóirí a leagadh amach sa Phlépháipéar.

4. Ár nDaoine a Fhorbairt, Ár gCumas a Thógáil



4. Ár nDaoine a Fhorbairt, Ár gCumas a Thógáil

Bunchloch an ratha a bhaineann OSAP amach is ea na baill foirne dhícheallacha thiomanta atá aige, a bhfuil meas orthu mar gheall ar a saineolas agus ar a ndíograis dá róil. Chun tacú lenár mbaill foirne, aithníonn OSAP an rannchuidiú a dhéanann siad agus leag sé ceathrú tosaíocht straitéiseach, 'Ár ndaoine a fhorbairt, ár gcumas a thógáil', amach sa chreat straitéiseach. Sa tosaíocht sin, cuirtear de dhualgas orainn timpeallacht oibre atá dearfach agus éagsúil a chothú, áit a dtacaítear leis an bhfoghlaim agus a dtugtar do bhaill foirne an meascán cuí scileanna agus eolais a theastaíonn dá róil.

Earcaíocht

Mar fhostóir, féachaimid le daoine maithe a mhealladh, a choinneáil agus a fhorbairt. Seolaimid ár bhfeachtais earcaíochta i gcomhréir leis na Cóid Chleachtais le haghaidh Ceapacháin i bPoist sa Státseirbhís agus sa tSeirbhís Phoiblí arna n-ullmhú ag an gCoimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí. Tá na Cóid sin ar fáil ar www.cpsa.ie.

Táimid an-tiomanta do bheartas comhdheiseanna a shaothrú agus fáiltímid roimh iarratais ó dhaoine a thagann faoi aon cheann de na naoi saintréith chosanta faoi na hAchtanna um Chomhionannas Fostaíochta. Tá rún daingean againn fórsa saothair atá éifeachtúil, nuálach, éagsúil agus cuimsitheach a chruthú, ar fórsa saothair é atá ionadaíoch don phobal ar a bhfreastalaímid.

Cloíonn OSAP leis an gCód Cleachtais ón gCoimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí maidir le Daoine faoi Mhíchumas a Cheapadh chun Post sa Státseirbhís. Áirítear leis sin bearta cuí a dhéanamh chun fostaíocht daoine faoi mhíchumas a éascú.

Le linn na bliana 2022, sheolamar feachtas inmheánach earcaíochta le haghaidh Ardoifigeach Feidhmiúcháin, mar aon le feachtas seachtrach le haghaidh Oifigigh Imscrúdaithe.

Mar atá leagtha amach sa Straitéis Daoine ó OSAP, cuireadh soghluaisteacht inmheánach ar bhonn foirmiúil. Cuireadh tús le próiseas foirmiúil soghluaisteachta le linn na bliana 2022, agus baill foirne á n-athshannadh le héifeacht ón 1 Márta 2023 dá bharr sin. A bhuí leis an deis soghluaisteachta sin do bhaill foirne, cuirtear ar chumas OSAP freagairt don timpeallacht athraitheach ina n-oibrímid.

Straitéis Daoine

Sheol OSAP an Straitéis Daoine uaidh don tréimhse 2022-2025 go luath sa bhliain 2022. Is é an Fhís atá ag an Straitéis Daoine ó OSAP ná 'tacaíocht agus cumhacht a thabhairt dár ndaoine sáreispéireas do chustaiméirí a sholáthar'. Leis an Straitéis Daoine uainn, cuirtear ar ár gcumas tacú leis an bPlean Straitéiseach uainn dar teideal 'Nascadh agus Nuálaíocht' a sholáthar.

I gclár cur chun feidhme, leagfar amach na cosúlachtaí atá ann idir an Plean Straitéiseach uainn, an Straitéis Daoine uainn agus an Plean Gníomhaíochta Custaiméirí uainn agus nascfar na tosaíochtaí atá iontu le chéile.

Le linn théarma na Straitéise Daoine 2022-2025, díreoimid ar thrí cholún straitéiseacha chun ár bhFís Daoine a bhaint amach agus chun tacú le forbairt leanúnach ár n-eagraíochta. Is iad na colúin sin ná 'Cultúr agus Straitéis', 'Eispéireas Fostaithe', agus 'Ceannaireacht agus Foghlaim'.

Mar eagraíocht, táimid tiomanta d'infheistíocht leantach a dhéanamh inár samhail oibríochtúil acmhainní daonna chun ár gcumas a fhorbairt, chun ár saineolas a mhéadú agus chun cáilíocht ár soláthair a mheasúnú. Tríd an méid sin a dhéanamh, beimid in ann feabhas a chur ar an tionchar a imrímid ar na hathruithe ar ionchais fostaithe agus custaiméirí.

Aithnímid gur gá béim mhór a leagan ar cholún bunúsach eile, is é sin an Bonneagar Acmhainní Daonna. Táimid lántiomanta do gach ceann de cholúin na straitéise a chur chun feidhme agus d'obair i gcomhar lena chéile mar fhoireann chun tacú lenár ndaoine na torthaí cearta a bhaint amach dár gcustaiméirí, dár bpríomh-gheallsealbhóirí agus dár bhfás, idir ár bhfás pearsanta agus ár bhfás mar eagraíocht.

Oiliúint agus forbairt

Tacaíonn raon éagsúil clár oiliúna lenár gcroícholún straitéiseach, is é sin: 'Ár ndaoine a fhorbairt, ár gcumas a thógáil'. Cuirtear na cláir sin ar fáil do bhaill foirne. Is eagraíocht foghlama é OSAP, a éascaíonn oiliúint agus uasoiliúint leanúnach ball foirne trí oiliúint inmheánach, trí chúrsaí oiliúna a sholáthraítear ar bhonn seachtrach, trí bhallraíocht de chomhlachtaí gairmiúla agus trí fhorbairt ghairmiúil. Soláthraíodh breis agus 30 deis oiliúna do ghrúpaí ball foirne le linn na bliana 2022. Díríodh lena linn ar chroíscileanna agus ar chroí-eolas, lenar áiríodh oiliúint bhainistíochta, oiliúint idirghabhála, eolas ar sheirbhísí airgeadais, cibearshlándáil agus cumarsáid.

Ar aon dul leis an Straitéis Daoine uainn, soláthraíonn OSAP oiliúint éigeantach eitice do gach ball foirne nua freisin.

Comhionannas agus Cearta an Duine

Mar chomhlacht poiblí, déanaimid breithniú gníomhach ar an dóigh ar féidir linn an ‘Dualgas Earnála Poiblí’ atá orainn a chomhlíonadh ar an tslí is fiúntaí chun deireadh a chur le hidirdhealú, chun comhionannas deiseanna agus cóir chomhionann a chur chun cinn agus chun cearta an duine atá ag na daoine a soláthraímid seirbhísí dóibh agus atá ag ár mbaill foirne a chosaint.

Leanann OSAP le sárú a dhéanamh ar an sprioc atá leagtha amach i gCuid 5 den Acht um Míchumas 2005, lena gcuirtear oibleagáid ar chomhlachtaí poiblí breithniú a dhéanamh ar na riachtanais atá ag daoine faoi mhíchumas agus freagairt do na riachtanais sin. Tugadh faoi áireamh foirne, inar léiríodh gur éirigh le OSAP an tairseach íosta 3% maidir le fostaíocht daoine faoi mhíchumas a shárú sa bhliain 2022, agus ráta 14.1% á bhaint amach aige.

Ina theannta sin, chun tacú le baill foirne a dteastaíonn socrú réasúnach uathu, rinneadh measúnuithe riachtanas agus soláthraíodh trealamh agus tacaí, de réir mar ba ghá.

Tá OSAP tiomanta dá chinntiú go n-éiríonn lenár mbeartais earcaíochta na spriocanna atá leagtha amach sa Straitéis Chuimsitheach Fostaíochta do Dhaoine faoi Mhíchumas a shárú.

Trínár bhfeidhmeanna a chomhlíonadh, agus trínár straitéisí earcaíochta a shaothrú, leanfaimid le measúnú a dhéanamh ar aon saincheisteanna comhionannais inscne ar aon dul le Straitéis Náisiúnta na mBan agus na gCailíní 2017-2020.

Maidir leis an gcothromaíocht inscne i measc ár bhfoirne ardbhainistíochta ag deireadh na bliana 2022, bhí 66% de chomhaltaí den inscne bhaineann agus bhí 33% díobh den inscne fhireann. Maidir leis an gcothromaíocht inscne i measc na foirne ar fad, bhí 62% de bhaill foirne den inscne bhaineann agus bhí 38% den inscne fhireann.

Tábla 1 An líon ball foirne de réir gráid amhail an 31 Nollaig 2022

Ombudsman	1
Leas-Ombudsman	1
Príomhoifigeach	4
Príomhoifigeach Cúnta	10
Ardoifigeach Feidhmiúcháin	21
Oifigeach Feidhmiúcháin	38
Oifigeach Cléireachais	10
Iomlán	**85**

Tábla 2 An Fhoireann Ardbhainistíochta amhail an 31 Nollaig 2022

Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	Liam Sloyan
Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	MaryRose McGovern
Stiúrthóir Seirbhísí um Réiteach Díospóidí	Diarmuid Byrne
Stiúrthóir um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise	Tara McDermott
Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide	Áine Carroll
Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe	Úna Gately

Ó chlé go deas: Áine Carroll, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide; **MaryRose McGovern**, Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean; **Diarmuid Byrne**, Stiúrthóir Seirbhísí um Réiteach Díospóidí; **Liam Sloyan**, Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean; **Úna Gately**, Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe; **Tara McDermott**, Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise.

Nochtadh Cosanta

Tá beartas agus nósanna imeachta i bhfeidhm ag an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) le haghaidh Nochtadh Cosanta a dhéanamh. Ba ar aon dul leis an Acht um Nochtadh Cosanta, 2014, a forbraíodh an beartas agus na nósanna imeachta sin.

Leagtar amach sa bheartas agus sna nósanna imeachta sin an próiseas trína bhféadfaidh 'oibrí' de chuid OSAP nochtadh cosanta a dhéanamh, cad a tharlóidh i gcás go ndéanfar nochtadh agus cad a dhéanfaidh OSAP chun an nochtóir a chosaint. Cuirtear faisnéis agus oiliúint do bhaill foirne ar Nochtadh Cosanta ar fáil trí sholáthraí seachtrach. Soláthraíonn OSAP saoráid trína bhféadfaidh baill foirne nochtadh a dhéanamh le tríú páirtí neamhspleách freisin.

Le halt 22 den Acht um Nochtadh Cosanta, 2014, arna leasú leis an Acht um Nochtadh Cosanta (Leasú), 2022, ceanglaítear go bhfoilseofaí Tuarascáil Bhliantúil gach bliain i ndáil leis an líon nochtaí cosanta a rinneadh sa bhliain roimhe sin agus i ndáil le haon ghníomh a rinneadh mar fhreagra ar na nochtaí sin. De bhun an cheanglais sin, d'fhoilsigh OSAP an tuarascáil uaidh an 18 Eanáir 2023, á dheimhniú nach bhfuarthas aon nochtaí cosanta de réir na bhforálacha den Acht um Nochtadh Cosanta, 2014, don bhliain airgeadais ón 1 Eanáir 2022 go dtí an 31 Nollaig 2022.

Cosaint Sonraí

Tá rún daingean ag OSAP cearta agus príobháideacht sonraí na ndaoine aonair a úsáideann ár seirbhísí a chosaint, agus treoraíonn na bunphrionsabail um chosaint sonraí é ina leith sin. Déanann OSAP faireachán ar na gníomhaíochtaí próiseála sonraí pearsanta uile laistigh den eagraíocht d'fhonn comhlíonadh leanúnach an Achta um Chosaint Sonraí, 2018, agus an Rialacháin Ghinearálta ón Aontas Eorpach maidir le Cosaint Sonraí a chinntiú.

I dteannta sraith beartas inmheánach a ndéanaimid athbhreithniú tráthrialta orthu, d'fhoilsíomar fógra príobháideachta mionsonraithe ar ár suíomh Gréasáin. Ar an tslí sin, cuirtear ar chumas na ndaoine a dhéanann caidreamh linn a thuiscint cén dóigh a gcaithimid le haon sonraí pearsanta, lena n-áirítear na sonraí pearsanta tríú páirtí a phróiseálaimid, agus a thuiscint cén dóigh a bhféadfaidh siad na cearta cosanta sonraí atá acu a fheidhmiú.

Chun cabhrú le comhlíonadh leanúnach a bhaint amach, agus chun a chinntiú go gcosnaímid sláine na sonraí pearsanta a sholáthraítear dúinn, soláthraíodh oiliúint inmheánach agus ceardlanna inmheánacha cosanta sonraí do gach ball foirne le linn na bliana 2022. Cuireadh oiliúint cosanta sonraí ar gach ball foirne nua mar chuid den phróiseas ionduchtúcháin freisin. D'fhreastail baill foirne OSAP go tráthrialta ar líonraí seirbhíse poiblí um chosaint sonraí chun coinneáil ar an eolas faoi fhorbairtí sa réimse sin. Sholáthair OSAP treoir do bhaill foirne trína fhoireann Cosanta Sonraí chun a chinntiú go bhfuil feasacht leanúnach ann ar na hoibleagáidí cosanta sonraí atá orainn.

Saoráil Faisnéise

Leanann OSAP le cloí leis na hoibleagáidí atá air i ndáil leis an Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014, lena ndearbhaítear an ceart atá ag daoine den phobal rochtain a fháil ar fhaisnéis oifigiúil a mhéid is mó is féidir, i gcomhréir le leas an phobail agus leis an gceart chun príobháideachta atá ag daoine aonair.

Fuair OSAP 12 iarraidh Saorála Faisnéise sa bhliain 2022, mar atá leagtha amach sa tábla thíos.

Tábla 3 An Líon Iarrataí Saorála Faisnéise sa bhliain 2022

Iarrataí Saorála Faisnéise	
Iarrataí ar géilleadh dóibh	1
Iarrataí ar géilleadh go páirteach dóibh	6
Iarrataí ar diúltaíodh géilleadh dóibh	4
Iarrataí a tarraingíodh siar	1
Iomlán	**12**

Tábla 4 Na Cineálacha Iarrataí Saorála Faisnéise sa bhliain 2022

Cineálacha Iarrataí	
Pearsanta	3
Neamhphearsanta	9
Iriseoir	0

Nithe Eile Rialachais

Le linn na bliana 2022, leanamar leis an gclár oibre atá ar bun againn chun a chinntiú go leanaimid leis an gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (2016) a chomhlíonadh. Tá Comhaontú Formhaoirseachta, Soláthar Feidhmíochta agus Seirbhíse i scríbhinn i bhfeidhm againn leis an Roinn Airgeadais, ár máthair-Roinn, rud ina sainítear go soiléir téarmaí an chaidrimh eadrainn. Tionóladh ceithre chruinniú fhoirmiúla rialachais idir an Roinn Airgeadais agus OSAP sa bhliain 2022.

Inbhuanaitheacht

Geallann OSAP sa Phlean Straitéiseach uaidh rannchuidiú dearfach réamhghníomhach a dhéanamh le cleachtais inbhuanaithe. Faoin bPlean Gníomhaithe ar son na hAeráide 2021, ceanglaítear ar chomhlachtaí poiblí a n-úsáid fuinnimh a laghdú faoi 50% faoin mbliain 2030. Chuir OSAP tús le roinnt tionscnamh chun na gealltanais uaidh a chomhlíonadh. Áiríodh leo sin anailís mhíosúil nua a dhéanamh ar úsáid fuinnimh ar mhaithe le billeáil chruinn a chinntiú in áitreabh comhroinnte. Laghdaíodh teocht ár bhfoirgnimh oifigí go 19 gcéim Celsius de réir na gceanglas éigeantach atá ar chomhlachtaí poiblí faoin bhFeachtas 'Úsáid Níos Lú' de chuid an Rialtais.

Gné shuntasach den ghealltanas uainn cleachtais inbhuanaithe chomhshaoil a chur chun feidhme san áit oibre is ea Spriocanna Inbhuanaitheachta Comhshaoil a chur ar áireamh inár bpróisis soláthair. Cinntíonn sé sin go n-aithnítear cuideachtaí a théann isteach sa phróiseas soláthair agus a chuireann an inbhuanaitheacht i gcroílár a gcuid gnó.

D'fhreastail OSAP ar roinnt imeachtaí agus seisiún oiliúna i ndáil le creat faireacháin agus tuairiscithe Údarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann chun cloí leis na hoibleagáidí atá air tuairisc a thabhairt don Údarás i gcomhthéacs an Phlean Gníomhaithe ar son na hAeráide.

De réir Chiorclán 01/2020, rinne an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean íocaíocht €38.02 leis an gCiste um Ghníomhú ar son na hAeráide i leith astaíochtaí gás ceaptha teasa a bhain le haerthaisteal oifigiúil sa bhliain 2021.

De réir Ionstraim Reachtúil Uimh. 426 de 2014, Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Éifeachtúlacht Fuinnimh), ceanglaítear ar gach comhlacht earnála poiblí tuairisc a thabhairt gach bliain ar a n-úsáid fuinnimh agus ar aon ghníomhartha a rinne siad chun úsáid a laghdú. Bhí úsáid fuinnimh OSAP cothrom le 217,128 kWh sa bhliain 2022.

Bhí an mheánúsáid fuinnimh in aghaidh an bhaill foirne cothrom le 2,554 kWh, bunaithe ar 85 bhall foirne ag an 31 Nollaig 2022. Laghdaíodh an teocht téimh ar fud an fhoirgnimh go 19 gcéim, de réir moltaí ón rialtas.

Tábla 5 Úsáid Fuinnimh

Cineál Fuinnimh	Leibhéal úsáide
Leictreachas	93,825 kWh
Breoslaí iontaise (gás nádúrtha)	123,303 kWh
Iomlán	**217,128 kWh**

Tuarascáil ón gCoiste Folláine

Bhí an bhliain 2022 ina bliain ghnóthach eile dár gCoiste Folláine, a lean ar aghaidh leis an obair luachmhar atá ar bun aige chun tionscnaimh a fhorbairt ar mhaithe le baill foirne OSAP a thabhairt le chéile agus tacaíocht a thabhairt dóibh.

Sular fhilleamar ar an oifig tar éis phaindéim COVID-19, d'eagraigh an coiste maidin fhíorúil caife chun cabhrú le fostaithe aithne a chur ar na baill foirne nua ar fud na rannóg go léir.

Reáchtáladh comórtas bácála tar éis dúinn filleadh ar an oifig. Ghlac baill foirne chróga de chuid OSAP páirt in Hell and Back chun airgead a chruinniú do charthanas. I gcás na mball foirne sin a bhí ar lorg eachtra níos séimhe, eagraíodh siúlóidí tráthrialta i láthair álainn, mar aon le siúlóid bhliantúil staire timpeall Phlás Lincoln.

Hell and Back: **Clodagh Morrisey, Charles Ogan, Tomás Murray, Rosie Callan, Steven Whelan**

Chuireamar lenár gClár Cúnaimh d'Fhostaithe trí raon éagsúil de ranganna aclaíochta ar líne agus de sheimineáir folláine ar líne a chruthú dár mbaill foirne go léir, agus iad ar fáil lena n-úsáid acu tráth ar bith. Chomhlánaíomar é sin trí aoichainteoir a thabhairt isteach le linn na bliana chun labhairt faoi théama coitianta folláine.

Chuaigh an Club Leabhar ó neart go neart, agus líon méadaithe daoine ag glacadh páirt ann sa bhliain 2022 agus ag plé leabhar nua gach sé seachtaine.

Leanadh le gné-ailt spéisiúla a fhoilsiú sa nuachtlitir Folláine, agus nithe amhail scannáin, oidis, cniotáil agus ceardaíocht á gcumhdach inti gach mí.

Tháinig an Coiste Folláine le chéile naoi n-uaire le linn na bliana agus d'eisigh sé seacht nuachtlitir. Fuarthas freagra an-dearfach ó bhaill foirne ina leith. Is í díograis ár mball foirne an rud a spreagann sinn leanúint lenár gcuid oibre gach bliain, agus tionscnaimh á gcur chun cinn againn chun cultúr cuimsitheach a chruthú ina mbraitheann gach ball dár bhfórsa saothair éagsúil go bhfuil fáilte rompu.

Ráitis airgeadais

don bhliain dar críoch 31 Nollaig 2022

Clár Ábhar

Faisnéis	54
Ráiteas Rialachais agus Tuarascáil an Ombudsman	55
Ráiteas faoi Rialú Inmheánach	65
Tuarascáil an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste	68
Ráiteas faoi Ioncam, Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim	71
Ráiteas faoi Ioncam Cuimsitheach	72
Ráiteas faoin Staid Airgeadais	73
Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid	74
Nótaí leis na Ráitis Airgeadais	75

Faisnéis

Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:
Liam Sloyan (ón 01/12/2022)
Ger Deering (go dtí an 06/02/2022)

Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach):
MaryRose McGovern (ón 06/02/22 go dtí an 01/12/22)

Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:
MaryRose McGovern

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

Maeve Dineen – Cathaoirleach
Valerie Bowens
Ann Duffy
Don Gallagher
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

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

Suíomh Gréasáin: www.fspo.ie

Ráiteas Rialachais agus Tuarascáil an Ombudsman

Rialachas

Bunaíodh Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) an 01 Eanáir 2018 le halt 7 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 ("Acht OSAP, 2017").

Is é an ról atá ag OSAP gearáin ó thomhaltóirí, lena n-áirítear gearáin ó ghnólachtaí beaga agus ó eagraíochtaí eile, i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais nó soláthraithe pinsean a réiteach.

Tá an tOmbudsman agus an fhoireann ardbhainistíochta freagrach as dea-rialachas a chinntiú agus comhlíonann siad an cúram sin trí chuspóirí agus spriocanna straitéiseacha a leagan síos agus trí chinntí straitéiseacha a dhéanamh ar gach saincheist thábhachtach ghnó. Is ar an Ombudsman agus ar an bhfoireann ardbhainistíochta freisin atá an fhreagracht as OSAP a bhainistiú, a rialú agus a threorú ar bhonn laethúil. Cloíonn an tOmbudsman agus an fhoireann ardbhainistíochta leis an treo straitéiseach a comhaontaíodh agus cinntíonn siad go bhfuil tuiscint shoiléir ag gach comhalta den Chomhairle ar na príomhghníomhaíochtaí agus na príomhchinntí a bhaineann leis an eintiteas agus ar aon rioscaí suntasacha ar dóigh dóibh teacht chun cinn. Gníomhaíonn an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman mar idirghabhálaí díreach idir an Chomhairle agus foireann bhainistíochta OSAP.

Ráiteas faoi Fhreagrachtaí

Freagrachtaí na Comhairle

Tá feidhmeanna reachtúla na Comhairle leagtha amach i gCuid 4, alt 40, d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Is iad seo na feidhmeanna sin:

- An tobhach tionscail seirbhísí airgeadais a chinneadh agus a fhorordú le rialachán, de réir alt 43;
- Éifeachtúlacht agus éifeachtacht an Ombudsman a choimeád faoi athbhreithniú agus comhairle a thabhairt don Aire, ar iarraidh a fháil ón Aire nó ar a tionscnamh féin, i dtaca le haon ní is iomchuí maidir le comhlíonadh fheidhmeanna an Ombudsman;
- Comhairle a thabhairt don Ombudsman maidir le haon ní a n-iarrfaidh an tOmbudsman comhairle ina leith (lena n-áirítear comhairle i ndáil le forbairt agus foilsiú treoirlínte agus nósanna imeachta i ndáil leis an bpróiseas gearán agus le himscrúduithe faoin Acht), agus
- Cibé feidhmeanna eile a chur i gcrích is feidhmeanna a thugtar di leis an Acht seo.

Luaitear in alt 40 nach mbeidh aon ról ag an gComhairle maidir leis an modh ar a bpléifidh an tOmbudsman le gearán áirithe.

Freagrachtaí an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Ceanglaítear le Cuid 2, alt 20, d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, go gcoimeádfadh an tOmbudsman i cibé foirm a cheadóidh an tAire na cuntais go léir is cuí agus is gnách ar an airgead go léir a bheidh faighte nó caite ag an Ombudsman ag comhlíonadh feidhmeanna faoin Acht, lena n-áirítear cuntas ioncaim agus caiteachais agus clár comhardaithe agus, go háirithe, go gcoimeádfadh sé nó sí na cuntais speisialta sin go léir a ordóidh an tAire ó am go ham.

Tá an tOmbudsman freagrach freisin as na cuntais agus na taifid go léir is cuí agus is gnách ar an airgead go léir a bheidh faighte nó caite aige nó aici a choimeád i cibé foirm a cheadóidh an tAire. Laistigh de cheithre mhí tar éis dheireadh gach bliana airgeadais, tá an tOmbudsman freagrach as a shocrú go n-ullmhófaí ráiteas cuntas don bhliain airgeadais agus go leagfaí faoi bhráid an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste é.

Agus an ráiteas cuntas á ullmhú aige nó aici, ceanglaítear ar an Ombudsman:

- Beartais oiriúnacha chuntasaíochta a roghnú agus iad a chur i bhfeidhm go comhsheasmhach;
- Breithiúnais agus meastacháin a bhí réasúnach agus stuama a dhéanamh;
- Na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn an ghnóthais leantaigh ach amháin i gcás go bhfuil sé míchuí talamh slán a dhéanamh de go leanfadh sé nó sí ag feidhmiú; agus
- A lua cé acu a leanadh nó nár leanadh caighdeáin chuntasaíochta is infheidhme, faoi réir aon imeachtaí ábhartha atá nochta agus mínithe sna ráitis airgeadais.

Tá an tOmbudsman freagrach as taifid leordhóthanacha chuntasaíochta a choimeád, ina nochtar a staid airgeadais le cruinneas réasúnach ag am ar bith agus lena gcuirtear ar a chumas nó ar a cumas a chinntiú go gcomhlíonann na ráitis airgeadais alt 20 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017.

Ceanglaítear le Cuid 2, alt 19, d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, go ndéanfadh an tOmbudsman socrú chun ráiteas a ullmhú ina leagfar amach meastacháin ar ioncam agus caiteachas a bhaineann le OSAP agus go leagfadh sé nó sí an ráiteas faoi bhráid na Comhairle lena cheadú.

Faoi Chuid 2, alt 26 den Acht, tá an tOmbudsman freagrach as plean straitéiseach a ullmhú i leith tréimhse trí bliana agus as an bplean sin a leagan faoi bhráid na Comhairle lena cheadú. Tá an Chomhairle freagrach as an bplean a sheachadadh chuig an Aire Airgeadais, tar éis di an plean a cheadú.

Tá an tOmbudsman freagrach freisin as sócmhainní OSAP a chosaint agus, dá bhrí sin, as bearta réasúnacha a dhéanamh chun calaois agus mírialtachtaí eile a chosc agus a bhrath.

Measann an tOmbudsman go dtugtar i ráitis airgeadais OSAP léargas fíorcheart ar fheidhmíocht airgeadais agus staid airgeadais an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ag an 31 Nollaig 2022.

Structhúr na Comhairle

Sa bhliain 2022, chuimsigh an Chomhairle Cathaoirleach agus cúigear comhaltaí, ar cheap an tAire Airgeadais gach duine díobh tar éis próiseas earcaíochta ar sheol an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí é. Ceapadh na comhaltaí den Chomhairle ar feadh tréimhse nach mó ná cúig bliana agus tháinig siad le chéile naoi n-uaire sa bhliain 2022.

Sa tábla thíos, tugtar mionsonraí faoi thréimhse ceapacháin na gcomhaltaí den Chomhairle sa bhliain 2022:

Comhalta den Chomhairle	Ról	Dáta a Ceapadh/a Athcheapadh an Comhalta
Maeve Dineen	Cathaoirleach	09 Eanáir 2022 (Athcheapachán)
Valerie Bowens	Comhalta	20 Eanáir 2021
Ann Duffy	Comhalta	20 Eanáir 2021
Don Gallagher	Comhalta	09 Eanáir 2022 (Athcheapachán)
Mick McAteer	Comhalta	20 Eanáir 2021
Ken Murnaghan	Comhalta	09 Eanáir 2021

De réir an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú, rinneadh meastóireacht sheachtrach neamhspleách ar fheidhmíocht na Comhairle sa bhliain 2022.

Maeve Dineen Uas. – Cathaoirleach

Tá Maeve Dineen ina sainchomhairleoir cumarsáide straitéisí, agus oibríonn sí le roinnt de na cuideachtaí is mó meas atá liostaithe go poiblí in Éirinn. Sealbhaíonn sí céim in Eolaíocht Talmhaíochta ón gColáiste Ollscoile, Baile Átha Cliath, agus Máistreacht i gCumarsáid ó Ollscoil na Banríona/Ollscoil Chathair Bhaile Átha Cliath. D’fhreastail sí ar Ollscoil Harvard, Bostún, chun an clár feidhmiúcháin ‘Mná ar Bhoird’, ar clár mór le rá de chuid na hOllscoile é, a chur i gcrích. Agus í ina hiriseoir roimhe seo, chaith Maeve cuid shuntasach dá gairm sna meáin. Bhí sí ina hEagarthóir Gnó don Irish Independent idir na blianta 2008 agus 2014.

Valerie Bowens Uas.

Tá taithí shinsearach fhairsing ag Valerie Bowens (Baitsiléir Tráchtála, Máistreacht i Staidéar Gnó, Dioplóma sa Dlí Seirbhísí Airgeadais (gach ceann ón gColáiste Ollscoile, Baile Átha Cliath) agus cáilíocht ó Institiúid na Stiúrthóirí) ar nithe comhlíonta, riosca, rialachais agus rialála, go háirithe san earnáil airgeadais. Tá sí ina comhalta de Bhord an Údaráis um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann (NSAI) faoi láthair, agus í ina Cathaoirleach ar NSAI Inc., fochuideachta an Údaráis sna Stáit Aontaithe. Tá sí ina Stiúrthóir ar Investor Compensation Company DAC agus ina comhalta de Choistí Iniúchóireachta, Riosca, Rialachais, Araíonachta agus Gearán do raon eagraíochtaí difriúla freisin. Ghnóthaigh sí taithí feidhmiúcháin mar Stiúrthóir Bainistíochta agus mar Cheann Tíre um Chomhlíonadh ag BNY Mellon, mar Stiúrthóir um Chomhlíonadh Rialála ag Dillon Eustace Solicitors, mar Bhainisteoir Sinsearach ag AIB, agus mar Rialálaí Sinsearach ag an mBanc Ceannais. Tá sí ina comhalta d'Institiúid na Stiúrthóirí, d'Institiúid na mBaincéirí, agus de Chumann na nOifigeach Comhlíonta in Éirinn faoi láthair.

Ann Duffy Uas.

Tá Ann Duffy Uas. ina Stiúrthóir Neamhfheidhmiúcháin Neamhspleách agus fónann sí ar Bhord an Rehab Group faoi láthair. Ina gairm feidhmiúcháin mar Stiúrthóir um Ghnóthaí Corparáideacha ag Fyffes plc, ghnóthaigh sí taithí fhairsing ar phinsin agus eolas ar an gcreat rialála in Éirinn agus sa Ríocht Aontaithe. Tá taithí aici ar theoiric an dea-rialachais chorparáidigh agus ar chleachtas an dea-rialachais chorparáidigh araon mar gheall ar an ról atá aici mar Stiúrthóir Neamhfheidhmiúcháin Neamhspleách agus ar an Teastas agus an Deimhniú i Stiúradh Cuideachta a bhain sí amach ó Institiúid na Stiúrthóirí. Tá taithí shuntasach aici ar ghníomhú ar Choistí Iniúchóireachta agus Riosca freisin. Déanann sí cathaoirleacht ar Choiste Iniúchóireachta agus Riosca Rehab agus tá sí ina comhalta seachtrach de Choiste Iniúchóireachta Choláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath, faoi láthair. Sealbhaíonn sí céim dlí ó Choláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath, agus tá sí ina comhalta de Chuntasóirí Cairte Éireann.

An tUas. Don Gallagher

Tá an tUas. Gallagher ina Phríomhfheidhmeannach idirnáisiúnta seanchleachta a d'fhóin ar na boird de chuid cuideachtaí náisiúnta agus idirnáisiúnta árachais agus bainistíochta maoine agus a bhainistigh na boird sin. Bhí sé ina Phríomhfheidhmeannach ar an Údarás Árachais Sláinte suas go mí na Nollag 2020. I measc na ról a bhí aige roimhe seo bhí an ról mar Leas-Uachtarán Sinsearach agus Stiúrthóir Bainistíochta ar oibríochtaí Canada Life Financial Corporation i gCeanada agus in Éirinn/sa Ghearmáin. Bhí sé ina Phríomhoifigeach Feidhmiúcháin ar MetLife Europe DAC ina dhiaidh sin. Sealbhaíonn an tUas. Gallagher Máistreacht Eolaíochta i mBainistíocht ó Choláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath, agus Baitsiléir Eolaíochta (Onóracha) i Matamaitic ón Ollscoil Oscailte. Tá sé ina Stiúrthóir Cairte de chuid Institiúid Stiúrthóirí na Ríochta Aontaithe freisin.

An tUas. Mick McAteer

Bhunaigh an tUas. McAteer an Financial Inclusion Centre, agus é ina chomhstiúrthóir air. Is stiúrthóir bunaidh ar Action for Financial Inclusion é freisin. Tá sé ina Chathaoirleach ar Z2K, ar carthanas frithbhochtaineachta é, agus ar an Registry Trust, ar eagraíocht neamhbhrabúis é. Tá sé ina Leas-Chathaoirleach ar Chomhairle Tomhaltóirí Thuaisceart Éireann agus ina chomhalta de bhord Caritas Westminster, ar carthanas é.

Roimhe seo, bhí sé ina chomhalta de bhord an Údaráis Iompair Airgeadais (FCA)/an Údaráis Seirbhísí Airgeadais (FSA). Rinne sé cathaoirleacht ar Choiste Riosca Sheachtraigh agus Straitéise FCA agus bhí sé ina chomhalta de Choistí Formhaoirseachta agus Iniúchóireachta FCA freisin. Bhí sé ina Phríomhchomhairleoir Beartais ag Which? (ar ar tugadh an Cumann Tomhaltóirí roimhe seo) ar feadh tréimhse 13 bliana. Roimhe sin, d'oibrigh sé do dhá mhórghnólacht bainistíochta ciste i Londain. Bhí sé ina chomhalta de Bhord Formhaoirseachta Gairmiúla na Comhairle Tuairiscithe Airgeadais, ina stiúrthóir neamhfheidhmiúcháin ar an tSeirbhís Chomhairleach Pinsean, agus ina chomhalta de bhord ShareAction freisin.

An tUas. Ken Murnaghan

Tá an tUas. Murnaghan ina chomhalta de bhord bainistíochta Finance Ireland, ar grúpa seirbhísí airgeadais é atá faoi úinéireacht phríobháideach a dhéanann speisialtóireacht in airgeadas maoine, mótarfheithiclí, fiontar beag agus meánmhéide agus talmhaíochta. I measc na ról a bhí aige roimhe seo bhí an ról mar Cheann um Baincéireacht Gnó ag Grúpa Bhanc Uladh, mar aon le roinnt post le AIB, le PwC agus le EY sa Fhrainc, in Éirinn agus i Hong Cong. Tá céim gnó ag an Uas. Murnaghan ón gColáiste Ollscoile, Baile Átha Cliath. Tá sé ina chomhalta de Chuntasóirí Cairte Éireann agus den Institiúid Baincéireachta.

Sa bhliain 2022, chuimsigh an dá choiste bhunaithe na daoine seo a leanas:

1. Chuimsigh an **Coiste Iniúchóireachta agus Riosca** triúr comhaltaí den Chomhairle [Ken Murnaghan (Cathaoirleach); Valerie Bowens; Ann Duffy]. Is é ról an Choiste Iniúchóireachta agus Riosca tacú leis an ról reachtúil atá ag an gComhairle éifeachtúlacht agus éifeachtacht OSAP a choimeád faoi athbhreithniú agus comhairle a thabhairt don Chomhairle maidir leis na próisis straitéiseacha atá i bhfeidhm le haghaidh riosca, rialú inmheánach agus rialachais. Thug an Coiste Iniúchóireachta agus Riosca tuairisc don Chomhairle tar éis gach cruinnithe agus thug sé tuairisc fhoirmiúil i scríbhinn di gach bliain.

2. Chuimsigh an **Coiste Airgeadais** beirt chomhaltaí den Chomhairle [Don Gallagher (Cathaoirleach); Mick McAteer]. Is é ról an Choiste Airgeadais comhairle a thabhairt don Chomhairle maidir leis an tobhach tionscail seirbhísí airgeadais a shocrú, maidir le haon saincheisteanna a bhaineann leis an tobhach a bhailiú agus maidir le staid airgeadais leanúnach na heagraíochta. Thug an Coiste Airgeadais tuairisc don Chomhairle tar éis gach cruinnithe agus thug sé tuairisc fhoirmiúil i scríbhinn di gach bliain.

Sceideal Freastail, Táillí agus Caiteachas

Tá sceideal freastail ar chruinnithe na Comhairle agus na gCoistí don bhliain 2022 leagtha amach thíos, lena n-áirítear na táillí agus na caiteachais a fuair gach comhalta:

	Comhairle	An Coiste Iniúchóireachta agus Riosca	An Coiste Airgeadais	Táillí 2022 €	Caiteachais 2022 €
An Líon Cruinnithe	9	3	4		
Maeve Dineen	9 de 9			21,600	-
Valerie Bowens	8 de 9	3 de 3		12,600	-
Ann Duffy	9 de 9	3 de 3		12,600	-
Don Gallagher	8 de 9		4 de 4	12,600	-
Mick McAteer	9 de 9		4 de 4	12,600	449
Ken Murnaghan	8 de 9	3 de 3		12,600	-

Athruithe Príomhphearsanra

Chuaigh Ger Deering ar scor ón ról mar Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean an 6 Feabhra 2022. Ceapadh Liam Sloyan mar Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean an 1 Nollaig 2022.

An Nochtadh a Cheanglaítear leis an 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") arna fhoilsiú ag an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe i mí Lúnasa 2016. Ceanglaítear an nochtadh seo a leanas leis an gCód.

Miondealú ar Shochair Ghearrthéarmacha Fostaithe

Déantar sochair ghearrthéarmacha fostaithe ar fiú níos mó ná €60,000 iad a chatagóiriú sna bandaí seo a leanas:

Raon			Líon fostaithe	
Ó		Go	2022	2021
€60,000	-	€69,999	1	2
€70,000	-	€79,999	5	4
€80,000	-	€89,999	3	2
€90,000	-	€99,999	2	1
€100,000	-	€109,999	-	2
€110,000	-	€119,999	2	1
€120,000	-	€129,999	1	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 nochta seo, áirítear iad seo a leanas le sochair ghearrthéarmacha fostaithe a íocadh i leith seirbhísí a soláthraíodh le linn na tréimhse tuairiscithe: tuarastal; liúntais ragoibre; agus íocaíochtaí eile a rinneadh thar ceann an fhostaí. Ní áirítear ÁSPC ón bhfostóir leo, áfach.

Costais Chomhairleachta

Áirítear le costais chomhairleachta an costas ar chomhairle sheachtrach a chur ar an lucht bainistíochta. Ní áirítear leo an costas ar fheidhmeanna seachfhoinsithe 'gnáthghnó'.

	2022 €	2021 €
Comhairle dlí	257,691	213,150
Comhairleacht eile	41,817	19,182
Costais chomhairleachta iomlána	**299,508**	**232,332**
Costais chomhairleachta a caipitlíodh	-	-
Costais chomhairleachta a muirearaíodh ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim	299,508	232,332
Iomlán	**299,508**	**232,332**

Costais Dlí agus Socraíochtaí

Sa tábla thíos, tugtar miondealú ar shuimeanna a aithníodh mar chaiteachas sa tréimhse tuairiscithe i ndáil le costais dlí, le socraíochtaí agus le himeachtaí réitigh agus eadrána a bhaineann le conarthaí le tríú páirtithe. Ní áirítear leis sin caiteachas a tabhaíodh i ndáil leis an gcomhairle dlí ghinearálta a fuair an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean. Tá an caiteachas sin nochta sna Costais Chomhairleachta thuas.

	2022 €	2021 €
Táillí dlí - imeachtaí dlí	1,058,581	513,448
Socraíochtaí	-	-
Iomlán	**1,058,581**	**513,448**

Caiteachas Taistil agus Cothaithe

Catagóirítear caiteachas taistil agus cothaithe mar a leanas:

	2022 €	2021 €
Taisteal intíre		-
- Comhairle	-	-
- Fostaithe	146	
Idirnáisiúnta		
- Comhairle	449	-
- Fostaithe	4,775	-
Iomlán	**5,370**	

Caiteachas Fáilteachais

Thabhaigh an Chomhairle caiteachas fáilteachais €982 sa bhliain 2022 (2021: €0).

Ráiteas faoi Chomhlíonadh

Ghlac an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean an Cód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (2016) agus chuir sé nósanna imeachta i bhfeidhm chun comhlíonadh an Chóid a chinntiú.

Foráiltear leis an gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú go bhféadfar comhlachtaí Stáit a dhíolmhú ó cheanglais atá ag teacht salach ar na forálacha reachtacha atá leagtha amach in Acht a mbunaithe a chomhlíonadh. Sa chás seo, ní ionann cumhacht, róil agus freagrachtaí an Ombudsman agus na Comhairle, mar atá leagtha amach in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, agus cumhacht, róil agus freagrachtaí an bhoird thraidisiúnta ar chomhlacht Stáit.

Foráiltear le hAcht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, go gcomhlíonfaidh an tOmbudsman an ról comhchoiteann mar Bhord agus mar Oifigeach Cuntasaíochta. Tá an Chomhairle freagrach as an tobhach atá le híoc ag soláthraithe seirbhíse airgeadais a shocrú agus tá freagrachtaí áirithe formhaoirseachta uirthi i ndáil le hobair na hOifige.

Ach amháin i ndáil leis na nithe atá pléite thuas, chomhlíon an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsin an Cód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú sa bhliain 2022.

Liam Sloyan
Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Dáta: 30 Meitheamh 2023

Ráiteas faoi Rialú Inmheánach

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 fheidhmiú. Agus an fhreagracht sin á comhlíonadh, tugtar aird ar cheanglais an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (2016).

Cuspóir an Chórais Rialaithe Inmheánaigh

Tá an córas rialaithe inmheánaigh deartha chun riosca a choinneáil ar leibhéal inghlactha, seachas deireadh a chur leis. Dá bhrí sin, ní fhéadann an córas ach dearbhú réasúnach agus ní dearbhú iomlán a thabhairt go gcosnaítear sócmhainní, go n-údaraítear idirbhearta agus go dtaifeadtar iad go cuí agus go gcoisctear earráidí ábhartha agus mírialtachtaí nó go mbraitear iad ar bhealach tráthúil.

Bhí córas rialaithe inmheánaigh, a bhí ag teacht leis an treoir arna heisiúint ag an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, i bhfeidhm in OSAP don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2022.

Cumas le Riosca a Láimhseáil

Tá Coiste Iniúchóireachta agus Riosca i bhfeidhm ag an gComhairle. Cuimsíonn sé triúr comhaltaí den Chomhairle, a bhfuil taithí airgeadais agus iniúchóireachta acu. Gníomhaíonn duine amháin díobh mar Chathaoirleach ar an gCoiste. Tháinig an Coiste le chéile trí huaire sa bhliain 2022.

Chomh maith leis sin, chuir an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean feidhm iniúchóireachta inmheánaí ar bun. Tá dóthain acmhainní ag an bhfeidhm sin agus sheol sí clár oibre a comhaontaíodh leis an gCoiste Feidhmiúcháin agus leis an gComhairle.

Chuir an Coiste Feidhmiúcháin beartas bainistíochta riosca le chéile, rud ina leagtar amach an fonn riosca atá air agus na próisis bhainistíochta riosca atá i bhfeidhm aige agus ina mionsonraítear na róil atá ag baill foirne agus na freagrachtaí atá orthu ó thaobh riosca de. Eisíodh an beartas chuig gach ball foirne, a bhfuiltear ag súil leis go n-oibreoidh siad de réir bheartais bhainistíochta riosca an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, go gcuirfidh siad an lucht bainistíochta ar an eolas faoi rioscaí agus laigí rialaithe atá ag teacht chun cinn agus go nglacfaidh siad freagracht as rioscaí agus rialuithe laistigh dá réimse oibre féin.

Creat Riosca agus Rialaithe

Chuir an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean córas bainistíochta riosca chun feidhme, rud ina sainaithnítear agus ina dtuairiscítear na príomhrioscaí atá ann agus na gníomhartha bainistíochta atá á ndéanamh chun dul i ngleic leis na rioscaí sin agus, a mhéid is féidir é, chun na rioscaí sin a mhaolú.

Tá clár rioscaí i bhfeidhm ina leagtar amach na príomhrioscaí atá roimh an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean. Déantar na rioscaí sin a shainaithint, a mheas agus a ghrádú bunaithe ar a shuntasaí atá siad. Déanann an Coiste Feidhmiúcháin an clár a athbhreithniú agus a thabhairt cothrom le dáta go tráthrialta. Athbhreithníonn an Coiste Iniúchóireachta agus Riosca an clár ina dhiaidh sin. Úsáidtear an toradh ar an obair sin chun acmhainní a phleanáil agus a leithdháileadh agus chun a chinntiú gur coinníodh rioscaí ar leibhéal inghlactha.

Mionsonraíodh sa chlár rioscaí na rialuithe agus na gníomhartha a theastaigh chun rioscaí a mhaolú agus an fhreagracht a leagadh ar bhaill foirne shonracha as rialuithe a oibriú. Deimhním go bhfuil timpeallacht rialaithe i bhfeidhm a bhfuil na gnéithe seo a leanas mar chuid di:

- Tá nósanna imeachta doiciméadaithe le haghaidh gach príomhphróisis gnó;
- Tá freagrachtaí airgeadais sannta ar leibhéal bainistíochta, agus cuntasacht chomhfhreagrach ag gabháil leo;
- Tá córas buiséadaithe cuí i bhfeidhm, rud lena ngabhann buiséad bliantúil a choinnítear faoi athbhreithniú ag an lucht ardbhainistíochta agus ag an gComhairle/ag an gCoiste Airgeadais;
- Tá córais i bhfeidhm a bhfuil mar aidhm leo slándáil na gcóras teicneolaíochta faisnéise agus cumarsáide a chinntiú;
- Tá córais i bhfeidhm chun na sócmhainní uile a chosaint.

Faireachán agus Athbhreithniú Leanúnach

Cuireadh nósanna imeachta foirmiúla ar bun le haghaidh faireachán a dhéanamh ar phróisis rialaithe agus cuirtear easnaimh rialaithe in iúl go tráthúil dóibh sin atá freagrach as gníomhaíocht cheartaitheach a dhéanamh agus don lucht bainistíochta, agus don Choiste Iniúchóireachta agus Riosca agus don Chomhairle, nuair is iomchuí. Deimhním go bhfuil na córais faireacháin leanúnaigh seo a leanas i bhfeidhm:

- Sainaithníodh príomhrioscaí agus rialuithe gaolmhara agus tá próisis i bhfeidhm chun faireachán a dhéanamh ar oibriú na bpríomhrialuithe sin agus chun aon easnaimh shainaitheanta a thuairisciú;
- Bunaíodh socruithe tuairiscithe ar gach leibhéal mar ar sannadh freagracht as bainistíocht airgeadais; agus

- Déanann an lucht ardbhainistíochta athbhreithnithe tráthrialta ar thuarascálacha tréimhsiúla agus bliantúla feidhmíochta agus airgeadais ina gcuirtear an fheidhmíocht iarbhír i gcomparáid leis an mbuiséad nó leis an bhfeidhmíocht thuartha.

Soláthar

Deimhním go bhfuil nósanna imeachta i bhfeidhm ag an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean chun a chinntiú go gcomhlíontar na rialacha agus na treoirlínte reatha.

Athbhreithniú ar Éifeachtacht

Deimhním go bhfuil nósanna imeachta i bhfeidhm ag an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean chun faireachán a dhéanamh ar éifeachtacht a nósanna imeachta bainistíochta riosca agus rialaithe. Obair na n-iniúchóirí inmheánacha agus seachtracha, an Choiste Iniúchóireachta agus Riosca, agus an lucht ardbhainistíochta laistigh d'Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean atá freagrach as an gcreat rialaithe inmheánaigh airgeadais a fhorbairt agus a chothabháil, déanann siad eolas d'fhaireachán agus athbhreithniú an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ar an gcóras rialuithe inmheánacha airgeadais.

Deimhním, mar Ombudsman, gur cuireadh an t-athbhreithniú bliantúil riachtanach ar éifeachtacht an rialaithe inmheánaigh don bhliain 2022 i gcrích an 31 Márta 2023 de réir cheanglais an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú.

Saincheisteanna Rialaithe Inmheánaigh

- Soláthar Neamhchomhlíontach

Sa bhliain 2022, leagadh díriú cuí ar dhea-chleachtas ó thaobh soláthair agus ceannaigh de agus bhí nósanna imeachta i bhfeidhm chun comhlíonadh gach treoirlíne iomchuí a chinntiú. Níor thaifead OSAP aon soláthar neamhchomhlíontach sa bhliain 2022.

Liam Sloyan
Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Dáta: 30 Meitheamh 2023

Ard Reachtaire Cuntas agus Ciste
Comptroller and Auditor General

Report for presentation to the Houses of the Oireachtas

Office of the Financial Services and Pensions Ombudsman

Opinion on the financial statements

I have audited the financial statements of the Office of the Financial Services and Pensions Ombudsman for the year ended 31 December 2022 as required under the provisions of section 20 of the Financial Services and Pensions Ombudsman Act 2017. The financial statements comprise

- the statement of income and expenditure and retained revenue reserves
- the statement of comprehensive income
- the statement of financial position
- the statement of cash flows, and
- the related notes, including a summary of significant accounting policies.

In my opinion, the financial statements give a true and fair view of the assets, liabilities and financial position of the Office of the Financial Services and Pensions Ombudsman at 31 December 2022 and of its income and expenditure for 2022 in accordance with Financial Reporting Standard (FRS) 102 — *The Financial Reporting Standard applicable in the UK and the Republic of Ireland*.

Emphasis of matter - pension liabilities

I draw attention to note 9 to the financial statements, which deals with the superannuation arrangements for the staff of the Office of the Financial Services and Pensions Ombudsman.

The Staff and Ombudsman/Deputy Ombudsman superannuation schemes relate to employees appointed prior to 2013, and were approved by statutory instrument in April 2016. Discussions between the Office and the Department of Finance have been underway since 2018 about the funding arrangements in respect of the liabilities under these schemes. Pending the resolution of these discussions, the accounting treatment adopted is to charge employer superannuation contributions to expenditure each year which, together with employee contributions, are retained by the Office, and from which pensions are paid. At 31 December 2022, the accumulated contributions retained amount to just under €5.9 million. No liability is recognised for accrued retirement benefits.

My opinion is not modified in respect of this matter.

Basis of opinion

I conducted my audit of the financial statements in accordance with the International Standards on Auditing (ISAs) as promulgated by the International Organisation of Supreme Audit Institutions. My responsibilities under those standards are described in the appendix to this report. I am independent of the Office of the Financial Services and Pensions Ombudsman and have fulfilled my other ethical responsibilities in accordance with the standards.

I believe that the audit evidence I have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for my opinion.

Report of the C&AG (continued)

Report on information other than the financial statements, and on other matters

The Office of the Financial Services and Pensions Ombudsman has presented certain other information together with the financial statements. This comprises the annual report, the governance statement and the statement on internal control. My responsibilities to report in relation to such information, and on certain other matters upon which I report by exception, are described in the appendix to this report.

I have nothing to report in that regard.

Seamus McCarthy
Comptroller and Auditor General
30 June 2023

Appendix to the report

Responsibilities of the Financial Services and Pensions Ombudsman

As set out in the governance statement, the Financial Services and Pensions Ombudsman is responsible for

- the preparation of annual financial statements in the form prescribed under section 20 of the Financial Services and Pensions Ombudsman Act 2017
- ensuring that the financial statements give a true and fair view in accordance with FRS102
- ensuring the regularity of transactions
- assessing whether the use of the going concern basis of accounting is appropriate, and
- such internal control as he determines is necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Responsibilities of the Comptroller and Auditor General

I am required under section 20 of the Financial Services and Pensions Ombudsman Act 2017 to audit the financial statements of the Office of the Financial Services and Pensions Ombudsman and to report thereon to the Houses of the Oireachtas.

My objective in carrying out the audit is to obtain reasonable assurance about whether the financial statements as a whole are free from material misstatement due to fraud or error. Reasonable assurance is a high level of assurance, but is not a guarantee that an audit conducted in accordance with the ISAs will always detect a material misstatement when it exists. Misstatements can arise from fraud or error and are considered material if, individually or in the aggregate, they could reasonably be expected to influence the economic decisions of users taken on the basis of these financial statements.

As part of an audit in accordance with the ISAs, I exercise professional judgment and maintain professional scepticism throughout the audit. In doing so,

- I identify and assess the risks of material misstatement of the financial statements whether due to fraud or error; design and perform audit procedures responsive to those risks; and obtain audit evidence that is sufficient and appropriate to provide a basis for my opinion. The risk of not detecting a material misstatement resulting from fraud is higher than for one resulting from error, as fraud may involve collusion, forgery, intentional omissions, misrepresentations, or the override of internal control.
- I obtain an understanding of internal control relevant to the audit in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the internal controls.
- I evaluate the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates and related disclosures.
- I conclude on the appropriateness of the use of the going concern basis of accounting and, based on the audit evidence obtained, on whether a material uncertainty exists related to events or conditions that may cast significant doubt on the Office of the Financial Services and Pensions Ombudsman's ability to continue as a going concern. If I conclude that a material uncertainty exists, I am required to draw attention in my report to the related disclosures in the financial statements or, if such disclosures are inadequate, to modify my opinion. My conclusions are based on the audit evidence obtained up to the date of my report. However, future events or conditions may cause the Office of the Financial Services and Pensions Ombudsman to cease to continue as a going concern.
- I evaluate the overall presentation, structure and content of the financial statements, including the disclosures, and whether the financial statements represent the underlying transactions and events in a manner that achieves fair presentation.

I communicate with those charged with governance regarding, among other matters, the planned scope and timing of the audit and significant audit findings, including any significant deficiencies in internal control that I identify during my audit.

I report by exception if, in my opinion,

- I have not received all the information and explanations I required for my audit, or
- the accounting records were not sufficient to permit the financial statements to be readily and properly audited, or
- the financial statements are not in agreement with the accounting records.

Information other than the financial statements

My opinion on the financial statements does not cover the other information presented with those statements, and I do not express any form of assurance conclusion thereon.

In connection with my audit of the financial statements, I am required under the ISAs to read the other information presented and, in doing so, consider whether the other information is materially inconsistent with the financial statements or with knowledge obtained during the audit, or if it otherwise appears to be materially misstated. If, based on the work I have performed, I conclude that there is a material misstatement of this other information, I am required to report that fact.

Reporting on other matters

My audit is conducted by reference to the special considerations which attach to State bodies in relation to their management and operation. I report if I identify material matters relating to the manner in which public business has been conducted.

I seek to obtain evidence about the regularity of financial transactions in the course of audit. I report if I identify any material instance where public money has not been applied for the purposes intended or where transactions did not conform to the authorities governing them.

Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim

don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2022

	Nóta	2022 €	2021 €
Ioncam			
Ioncam Tobhaigh	**2a**	9,282,873	9,022,080
Cistiú ón Státchiste	**2b**	490,596	482,586
Ioncam Iomlán		**9,773,469**	**9,504,666**
Caiteachas			
Riarachán	**3**	8,942,897	10,062,552
Costais sochair scoir – Scéim na Foirne agus Scéim an Ombudsman	**9a(ii)**	354,636	344,840
Costais sochair scoir – Scéim Aonair	**9b(ii)**	354,405	340,034
Dímheas	**4**	267,366	298,964
Caiteachas Iomlán		**9,919,304**	**11,046,390**
(Easnamh)/Barrachas don Bhliain roimh Leithreasuithe		**(145,835)**	**(1,541,724)**
Aistriú ón/(chuig an) gCuntas Caipitil	**16**	253,595	211,954
(Easnamh)/Barrachas don Bhliain tar éis Leithreasuithe		**107,760**	**(1,329,770)**
Iarmhéid a tugadh ar aghaidh ag an 1 Eanáir		266,691	689,013
Aistriú (chuig an)/ón gCúlchiste Dlíthiúil Ainmnithe	**16**	(374,451)	907,448
Iarmhéid a Tugadh ar Aghaidh ag an 31 Nollaig		**-**	**266,691**

Tá an Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid agus Nótaí 1 go 18 mar chuid dhílis de na Ráitis Airgeadais seo. Thar ceann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:

Liam Sloyan

Liam Sloyan
Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Dáta: 30 Meitheamh 2023

Ráiteas faoi Ioncam Cuimsitheach

don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2022

	Nótaí	2022 €	2021 €
(Easnamh)/Barrachas tar éis Leithreasuithe		107,760	(1,329,770)
(Caillteanais)/gnóthachain ó thaithí ar oibleagáidí sochair scoir	**9b(iii)**	(286,000)	44,000
Athruithe sna toimhdí atá taobh thiar de luach reatha na n-oibleagáidí sochair scoir		1,116,000	(164,000)
Gnóthachain/(caillteanais) achtúireacha iomlána sa bhliain		**830,000**	**(120,000)**
Coigeartú ar chistiú iarchurtha sochair scoir		(830,000)	120,000
(Caillteanas)/Ioncam Cuimsitheach Eile don bhliain		**107,760**	**(1,329,770)**

Tá an Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid agus Nótaí 1 go 18 mar chuid dhílis de na Ráitis Airgeadais seo. Thar ceann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:

Liam Sloyan
Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Dáta: 30 Meitheamh 2023

Ráiteas faoin Staid Airgeadais

amhail an 31 Nollaig 2022

	Nóta	Amhail an 31 Nollaig 2022	Amhail an 31 Nollaig 2021
		€	€
Sócmhainní Seasta			
Réadmhaoin, gléasra agus trealamh	4	352,242	605,837
Sócmhainní Reatha			
Airgead agus coibhéisí airgid	5	7,410,044	7,769,457
Suimeanna Infhaighte	6	601,316	678,981
		8,011,360	8,448,438
Dliteanais Reatha (Suimeanna a Bheidh Dlite laistigh de Bhliain Amháin)			
Suimeanna Iníoctha	7	(6,641,991)	(6,563,157)
Soláthar do Sheirbhísí Dlí	8	(994,918)	(1,618,590)
		(7,636,909)	(8,181,747)
Glansócmhainní Reatha		**374,451**	**266,691**
Sochair Scoir			
Oibleagáidí sochair scoir	9b(iii)	(1,852,000)	(1,955,000)
Sócmhainn cistiúcháin iarchurtha sochair scoir	9b(iv)	1,852,000	1,955,000
Glansócmhainní/(Glandliteanais) Iomlána		**726,693**	**872,528**
Ionadaithe ag			
Cuntas Caipitil	16	352,242	605,837
Cúlchistí coinnithe ioncaim	16	-	266,691
Cúlchistí ainmnithe	16	374,451	-
		726,693	**872,528**

Tá an Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid agus Nótaí 1 go 18 mar chuid dhílis de na Ráitis Airgeadais seo. Thar ceann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:

Liam Sloyan

Liam Sloyan
Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Dáta: 30 Meitheamh 2023

Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid

don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2022

	Nóta	2022 €	2021 €
Glansreabhadh Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin			
Barrachas/(Easnamh) ioncaim thar chaiteachas		107,760	(1,329,770)
Muirear dímheasa	4	267,366	298,964
Laghdú/(Méadú) i suimeanna infhaighte		77,665	138,112
(Laghdú)/Méadú i suimeanna iníoctha		(544,838)	1,348,978
Ús a fuarthas		-	-
Aistriú ón/(chuig an) gcuntas caipitil	16	(253,595)	(211,954)
(Glan-eis-sreabhadh airgid)/glan-insreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin		**(345,642)**	**244,330**
Sreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta			
Ús bainc a fuarthas		-	-
Diúscairt caipitil		-	-
Caiteachas caipitil	4	(13,771)	(87,011)
Glansreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta		**(13,771)**	**(87,011)**
Sreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Maoiniúcháin			
Ús bainc a fuarthas		-	-
Glansreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Maoiniúcháin		**-**	**-**
Airgead agus coibhéisí airgid i dtús na bliana		7,769,457	7,612,138
Glanmhéadú/(Glanlaghdú) in airgead agus i gcoibhéisí airgid		(359,413)	157,319
Airgead agus coibhéisí airgid ag deireadh na bliana		**7,410,044**	**7,769,457**

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais

Don Bhliain dar Críoch an 31 Nollaig 2022

1. Beartais Chuntasaíochta

Is leagtha amach thíos atá an bonn cuntasaíochta agus na beartais shuntasacha chuntasaíochta a ghlac an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean. Cuireadh i bhfeidhm go comhsheasmhach iad go léir ar fud na bliana agus don bhliain roimhe.

A) Faisnéis Ghinearálta

Bunaíodh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) an 01 Eanáir 2018 le halt 7 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 ("Acht OSAP, 2017"). Le halt 27 d'Acht OSAP, 2017, díscaoileadh Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman Pinsean. Le halt 28 d'Acht OSAP, 2017, rinneadh na feidhmeanna uile a bhí dílsithe roimhe sin do Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais nó don Ombudsman Pinsean a aistriú chuig OSAP le héifeacht ón 01 Eanáir 2018.

Caiteachais na Comhairle agus an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Is ó Chistí an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean a íoctar caiteachais na Comhairle (féach nóta 14).

B) Ráiteas faoi Chomhlíonadh

Ach amháin maidir leis an dóigh ar caitheadh leis an dliteanas pinsin (féach beartas cuntasaíochta H), ullmhaíodh ráitis airgeadais an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2022 de réir FRS 102, an caighdeán tuairiscithe airgeadais is infheidhme sa Ríocht Aontaithe agus in Éirinn arna eisiúint ag an gComhairle Tuairiscithe Airgeadais (FRC).

C) Bonn an Ullmhúcháin

Ullmhaítear na ráitis airgeadais faoi mhodh fabhruithe na cuntasaíochta agus faoi choinbhinsiún an chostais stairiúil san fhoirm arna ceadú ag an Aire Airgeadais le haontú an Aire Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe. Ullmhaítear na Ráitis Airgeadais in Euro, arb é airgeadra feidhmiúil OSAP é.

Cuireadh na beartais chuntasaíochta seo a leanas i bhfeidhm go comhsheasmhach nuair a bhíothas ag déileáil le míreanna a mheastar a bheith ábhartha i ndáil le ráitis airgeadais an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean.

D) Ioncam Tobhaigh

Forordaítear le rialacháin arna ndéanamh ag an gComhairle faoi Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, an tsuim atá le gearradh mar thobhach do gach catagóir de sholáthraí seirbhíse airgeadais. Is ionann an t-ioncam tobhaigh agus na suimeanna is infhaighte ó gach soláthraí seirbhíse. Ríomhtar é de réir na rialachán agus gearrtar é ar sholáthraithe ar shainaithin an tOmbudsman iad agus a sainaithníodh iad bunaithe ar fhaisnéis a soláthraíodh don Ombudsman. Díscríobhtar drochfhiacha i gcás go meastar iad a bheith do-aisghabhála.

E) Aithint caiteachais

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

F) Réadmhaoin, gléasra agus trealamh

Luaitear Réadmhaoin, Gléasra agus Trealamh de réir costais lúide dímheas carntha, arna choigeartú i leith aon soláthair do bhearnú. Gearrtar dímheas ar gach réadmhaoin, gléasra agus trealamh ag rátaí a mheastar chun an costas lúide luach iarmharach measta gach sócmhainne a dhíscríobh de réir méid cothrom thar a saolré fhónta mheasta, mar a leanas:

i. Feabhsú Léasachta chatagóir 1 (móroibreacha athchóirithe tráth thosú léas 20 bliain) 5% sa bhliain

ii. Feabhsú Léasachta chatagóir 2 (feabhsuithe ginearálta ar leagan amach oifige) 25% sa bhliain

iii. Trealamh Ríomhaire 33% sa bhliain

iv. Gach sócmhainn eile 25% sa bhliain

Is ionann luach iarmharach agus an tsuim mheasta a gheofaí faoi láthair ó shócmhainn a dhiúscairt, tar éis costais mheasta na diúscartha a asbhaint, dá mba rud é go mbeadh an tsócmhainn ar aois agus sa riocht a mbeifí ag súil leis ag deireadh a saolré fónta cheana féin.

Más ann d’fhianaise oibiachtúil ar bhearnú luach aon sócmhainne, aithnítear caillteanas bearnaithe sa Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim sa bhliain.

G) Cuntas caipitil

Léirítear sa Chuntas Caipitil luach neamhamúchta an ioncaim a úsáideadh chun críocha caipitil.

H) Sochair fostaithe

Sochair Ghearrthéarmacha

Aithnítear sochair ghearrthéarmacha amhail pá saoire mar chostas sa bhliain agus cuirtear sochair atá fabhraithe ag deireadh na bliana ar áireamh i Suimeanna Iníoctha sa Ráiteas faoin Staid Airgeadais.

Sochair Scoir

D'fheidhmigh an tOmbudsman na scéimeanna pinsean sochair shainithe seo a leanas i leith a c(h)uid fostaithe:

I gcás fostaithe a ceapadh roimh an 1 Eanáir 2013:

Tá baill foirne a ceapadh roimh an 1 Eanáir 2013 ina gcomhaltaí de Scéim Aoisliúntais Fhoireann Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean. Tá an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus an Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ina gcomhaltaí de Scéim Ombudsman agus Leas-Ombudsman Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean 2016. Tá an dá scéim aoisliúntais bunaithe ar Scéim Eiseamláireach Earnála Poiblí ("Scéim Eiseamláireach") na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe (roimh an scéim aonair), agus ceadaíodh le hionstraimí reachtúla iad an 28 Aibreán 2016.

Maidir leis an dá scéim, mhol an Biúró don Roinn Airgeadais gur cheart don Stát glacadh leis an dliteanas i leith sochair scoir a íoctar faoi na Scéimeanna i gcomaoin céatadán de thuarastail na gcomhaltaí de na Scéimeanna a íoc gach bliain. Tá an moladh sin bunaithe ar an tuiscint go mbeadh na ranníocaíochtaí aoisliúntais ón bhfostóir agus ó fhostaithe cothrom le leibhéal a d'fhágfadh nach mbeadh an Státchiste neamhchosanta ar dhliteanais ar mhó iad ná an t-ioncam a d'fhabhródh chuig an Státchiste thar na blianta. In Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2013, rinneadh leasú reachtach lena bhforáiltear go bhféadfar cistiú ón Oireachtas a sholáthar do na scéimeanna sin. Bhí díospóireacht leis an Roinn Airgeadais maidir leis an moladh fós ar siúl ag deireadh na bliana 2022.

Ar feitheamh cinneadh a fháil ón Roinn Airgeadais maidir leis na socruithe molta cistiúcháin pinsin, is é a bheidh sa mhuirear costas sochair scoir sa Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim ná na ranníocaíochtaí aoisliúntais ón bhfostóir sa bhliain. Ríomhtar na ranníocaíochtaí aoisliúntais ón bhfostóir mar chéatadán de thuarastail iomchuí. Coinníonn OSAP iad i dteannta na ranníocaíochtaí aoisliúntais ó fhostaithe. Fritháirítear sochair scoir agus íocaíochtaí cnapshuime na scéimeanna in aghaidh na ranníocaíochtaí coinnithe carnacha aoisliúntais ón bhfostóir agus ó fhostaithe (féach nóta 9A (iv)).

I gcás fostaithe a ceapadh an 1 Eanáir 2013 nó tar éis an dáta sin:

Tá fostaithe a ceapadh an 1 Eanáir 2013 nó tar éis an dáta sin ina gcomhaltaí den Scéim Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair (an "Scéim Aonair"), lena soláthraítear pinsin sochair shainithe atá ceangailte leis an innéacs praghsanna do thomhaltóirí agus atá bunaithe ar phá meánghairme.

Is scéim neamhchistithe í an Scéim Aonair, áit a bhfuil sochair phinsin iníoctha ag an Státchiste. Cuimsíonn na ranníocaíochtaí don Scéim Aonair eilimint ranníocaíochta ó fhostaithe agus eilimint ranníocaíochta ón bhfostóir. Ríomhtar na ranníocaíochtaí aoisliúntais ón bhfostóir mar iolraí den ranníocaíocht ón bhfostaí, agus íoctar iad, i dteannta na ranníocaíochtaí ó fhostaithe, leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe.

Léirítear i gcostais phinsin na bhfostaithe ar comhaltaí den Scéim Aonair iad na sochair phinsin a thuill na fostaithe sin. Léirítear iad glan ar na ranníocaíochtaí pinsin ó fhostaithe a íoctar leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe. Fritháiríonn an cistiú iarchurtha pinsin é sin. Is é an glanmhuirear ar an ráiteas faoi ioncam agus caiteachas ná na ranníocaíochtaí ón bhfostóir is iníoctha leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe don bhliain chuntasaíochta. Is sa Ráiteas faoi Ioncam Cuimsitheach a léirítear gnóthachain achtúireacha nó caillteanais achtúireacha a eascraíonn as dliteanais scéime, agus aithnítear coigeartú comhfhreagrach sa tsócmhainn cistiúcháin iarchurtha sochair scoir sa Ráiteas faoin Staid Airgeadais.

Léirítear sna ráitis airgeadais na sócmhainní agus na dliteanais, de réir luach cóir, a eascraíonn as oibleagáidí pinsin an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean i leith baill foirne ar comhaltaí den Scéim Aonair iad agus an cistiú gaolmhar iarchurtha ón Státchiste, agus aithnítear iontu na costais a bhaineann le sochair phinsin a sholáthar sna tréimhsí cuntasaíochta ina dtuilleann na fostaithe sin iad. Is ar bhonn achtúireach a thomhaistear dliteanais na scéime sochair scoir, agus modh na n-aonad réamh-mheasta creidmheasa á úsáid.

Scéim pinsean ranníocaíochta sainithe

Bhí ball foirne amháin ann a bhí ina c(h)omhalta de scéim phríobháideach pinsean ranníocaíochta sainithe. Rinne OSAP ranníocaíochtaí aoisliúntais ón bhfostóir i leith na scéime sin. Muirearaíodh na suimeanna sin ar an Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim de réir mar a tháinig siad chun bheith iníoctha (féach nóta 9A). Tar éis na ranníocaíochtaí ón bhfostóir a dhéanamh, ní raibh aon dliteanas eile ar OSAP i leith na scéime sin. Tá an scéim á foirceannadh ag OSAP faoi láthair, toisc gur fhág an t-aon chomhalta amháin den scéim fostaíocht le OSAP go luath sa bhliain 2021.

l) Suimeanna infhaighte

Aithnítear suimeanna infhaighte de réir luach cóir, lúide soláthar d'fhiacha amhrasacha. Is soláthar sonrach é an soláthar d'fhiacha amhrasacha, agus bunaítear é i gcás go bhfuil fianaise oibiachtúil ann nach mbeidh OSAP in ann na suimeanna

go léir atá dlite dó a bhailiú. Is sa Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim a aithnítear gach gluaiseacht sa soláthar d'fhiacha amhrasacha.

J) Léas oibriúcháin

Aithnítear caiteachas cíosa faoi léasanna oibriúcháin sa Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim thar thréimhse an léasa. Aithnítear caiteachas de réir méid cothrom thar thréimhse an léasa, ach amháin i gcás go bhfuil méaduithe cíosa ceangailte leis an ráta boilscithe ionchasach. Aithnítear méaduithe den sórt sin nuair a thabhaítear an caiteachas. Aithnítear thar thréimhse an léasa aon dreasachtaí léasa a fhaightear.

K) Cúlchistí ainmnithe

Tá sé cinnte ag an gComhairle go bhféadfaidh sí cistí neamhshrianta a chur i leataobh faoina lánrogha chun críocha ainmnithe amach anseo. Scaoilfear cistí den sórt sin chuig an gCúlchiste Ginearálta i gcás nach mbeidh siad ag teastáil a thuilleadh chun na críche beartaithe.

L) Breithiúnais agus meastacháin thábhachtacha chuntasaíochta

Agus na ráitis airgeadais á n-ullmhú, ceanglaítear ar an lucht bainistíochta breithiúnais, meastacháin agus toimhdí a dhéanamh a théann i bhfeidhm ar na suimeanna a thuairiscítear le haghaidh sócmhainní agus dliteanas ag dáta an Ráitis faoin Staid Airgeadais agus ar na suimeanna a thuairiscítear le haghaidh ioncaim agus caiteachas le linn na bliana. Fágann cineál an mheastacháin, áfach, go bhféadfadh na torthaí iarbhír bheith difriúil leis na meastacháin sin. Is iad seo a leanas na breithiúnais a raibh an éifeacht is suntasaí acu ar na suimeanna a aithnítear sna ráitis airgeadais.

i. Réadmhaoin, Gléasra agus Trealamh a Bhearnú

Déantar sócmhainní atá faoi réir amúchadh a athbhreithniú i leith bearnú nuair a thugann eachtraí nó athruithe in imthosca le fios go bhféadfadh nach mbeifí in ann an tsuim ghlanluacha a aisghabháil. Aithnítear caillteanas bearnaithe de réir na difríochta idir suim ghlanluacha na sócmhainne agus suim in-aisghabhála na sócmhainne, fad is mó an tsuim ghlanluacha ná an tsuim in-aisghabhála. Is í an tsuim in-aisghabhála an ceann is airde de luach cóir na sócmhainne lúide an costas díola agus luach úsáide na sócmhainne. Chun bearnú a mheasúnú, grúpáiltear sócmhainní ag na leibhéil is ísle dá bhfuil sreabhadh airgid atá in-sainaitheanta ar leithligh (aonaid ghiniúna airgid) ann. Déantar sócmhainní neamhairgeadais a bearnaíodh a athbhreithniú ar mhaithe le haisiompú féideartha an bhearnaithe ag gach dáta tuairiscithe.

ii. Dímheas agus Luachanna Iarmharacha

Rinne an tOmbudsman athbhreithniú ar shaolré na sócmhainní agus ar luachanna iarmharacha gaolmhara gach aicme sócmhainne seasta, go háirithe saolré eacnamaíoch fhónta agus luachanna iarmharacha na bhfeistí agus na ndaingneán, agus tháinig sé ar an gconclúid gur cuí atá saolré na sócmhainní agus na luachanna iarmharacha.

iii. Soláthairtí

Rinne an tOmbudsman athbhreithniú ar na soláthairtí d'oibleagáidí dlíthiúla agus cuiditheacha, ar dóigh gur gá iad a ghlanadh trí shochar eacnamaíoch a aistriú agus ar ina leith is féidir meastachán iontaofa a dhéanamh ar shuim na hoibleagáide. Déantar na soláthairtí sin bunaithe ar fhaisnéis stairiúil nó ar fhaisnéis ábhartha eile de ghnáth, agus iad coigeartaithe le haghaidh treochtaí le déanaí, nuair is iomchuí. Is meastacháin iad, áfach, ar na costais airgeadais a bhaineann le heachtraí ar féidir nach dtitfidh siad amach ach amháin i gceann roinnt mhaith blianta. Mar thoradh air sin agus ar an leibhéal éiginnteachta a bhaineann leis na torthaí deiridh, is féidir go mbeidh difríocht mhór ann idir an toradh iarbhír agus an toradh measta.

iv. Sochair Scoir

Maidir leis an dá scéim sochair shainithe atá luaite thuas, mhol an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean don Roinn Airgeadais gur cheart don Stát glacadh leis an dliteanas i leith sochair scoir a íoctar faoi na Scéimeanna i gcomaoin céatadán de thuarastail na gcomhaltaí de na Scéimeanna a íoc gach bliain. Go dtí cibé tráth a aistreofar an dliteanas sin chuig an Stát, aithneoidh OSAP an dliteanas sa Ráiteas faoin Staid Airgeadais (féach nóta 9).

v. Soláthar do Chostais Dlí

Déanann an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean soláthar do chostais dlí i gcás gur taisceadh achomharc agus gur chinn OSAP é féin a chosaint ar an achomharc. Déanann OSAP soláthar do chostais dlí freisin i gcás go bhfuil oibleagáid ann ag deireadh na bliana agus gur féidir meastachán iontaofa a dhéanamh ar chostais (féach nóta 8).

2. Ioncam is infhaighte

A) Ioncam tobhaigh

Foráiltear le halt 43(4) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, go n-íocfaidh soláthraithe seirbhíse airgeadais tobhach ioncaim le hOifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ar théarmaí a chinnfidh Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean le toiliú an Aire Airgeadais. Tá an ráta iarbhír don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2022 leagtha amach 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], 2022 (Ionstraim Reachtúil Uimh. 117 de 2022).

Is mar a leanas atá an t-ioncam don tréimhse:

	2022 €	2021 €
Ioncam Tobhaigh		
Gnóthas Árachais	3,084,193	3,012,753
Forais Chreidmheasa	4,805,449	4,545,242
Comhair Chreidmheasa	100,325	86,442
Idirghabhálaithe Miondíola agus Gnólachtaí Bainistíochta Fiach	841,486	865,635
Gnólachtaí Infheistíochta	400,846	437,747
Gach catagóir eile	50,574	74,261
Iomlán	**9,282,873**	**9,022,080**

B) Cistiú ón Státchiste

Sa bhliain 2022, fuarthas cistiú €490,596 ón Oireachtas (2021 - €482,586) faoi fho-mhírcheann B5 de Vóta 7 – Oifig an Aire Airgeadais.

3. Costais Riaracháin

	Nóta	2022 €	2021 €
Tuarastail agus Costais Foirne	**3a**	4,595,652	4,371,738
Conraitheoirí		548,504	502,700
Táillí Dlí	**3c**	1,952,695	3,194,041
Cíos		464,435	464,435
Costais Eile Riaracháin	**3d**	236,103	401,827
Táillí Ballraíochta, Síntiúis Bhallraíochta agus Cumarsáid		74,929	55,857
Luach Saothair na Comhairle		84,600	97,200
Idirghabhálaithe Seachtracha		1,230	8,004
Riarachán Cuntasaíochta, Párolla, Pinsin agus Tobhaigh		348,633	307,174
Táillí Gairmiúla		8,911	8,620
Oiliúint Foirne		51,774	75,808
Cothabháil		40,246	39,074
Deisiúcháin agus Seirbhísiú		212	692
Gníomhaíochtaí Faisnéise		62,685	79,330
Costais Pháipéarachais		11,370	16,724
Árachas		54,790	36,098
Glantachán		33,322	9,420
Táillí Dlí agus Comhairleachta na Comhairle		41,817	20,707

	Nóta	2022 €	2021 €
Earcaíocht		12,804	14,492
Taisteal agus Cothú agus Fruiliú Seomraí Cruinnithe		6,024	713
Costais Eile a Bhaineann leis an bhFoireann	3e	19,835	17,856
Iniúchóireacht Sheachtrach		21,800	17,000
Éisteacht ó Bhéal		4,325	7,351
Iniúchóireacht Inmheánach		21,000	22,665
Caiteachais na Comhairle		3,925	917
Dréachtóirí Seachtracha		241,276	292,109
		8,942,897	**10,062,552**

a) Tuarastail agus Costais Foirne

	2022 €	2021 €
Tuarastal	4,172,647	3,981,989
Costais ÁSPC ón bhFostóir	423,005	389,749
	4,595,652	**4,371,738**

Líon Foirne

Ba é 83 dhuine (2021: 84) an líon Coibhéisí Lánaimseartha a bhí fostaithe amhail an 31 Nollaig 2022.

Ranníocaíocht Bhreise Aoisliúntais

Asbhaineadh ranníocaíocht bhreise aoisliúntais €86,724 ó bhaill foirne (2021: €91,569) agus íocadh ar aghaidh leis an Roinn Airgeadais í.

b) Costais Tuarastail an Ombudsman agus an Leas Ombudsman

	2022 €	2021 €
Thosaigh an tOmbudsman an 01.12.2022		
Tuarastal	14,418	-
	€	€
Chuaigh an tOmbudsman ar scor an 06.02.2022		
Tuarastal	16,272	163,313
	€	€
Ombudsman (Gníomhach) ón 06.02.2022 go dtí an 01.12.2022		
Liúntas le haghaidh Ard-Dualgas	33,197	-
	€	€
Thosaigh an Leas-Ombudsman an 20.04.2020		
Tuarastal	126,900	121,805

Is ionann na híocaíochtaí tuarastail thuas agus an luach saothair iomlán a fuair an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman. Ní bhfuair siad aon íocaíochtaí eile. Rinne an Roinn Caiteachais Phoiblí, Sheachadadh PFN agus Athchóirithe an liúntas le haghaidh Ard-Dualgas a íocadh i leith cheapachán an Ombudsman (Ghníomhaigh) ag an Aire Airgeadais ón 06/02/2022 a cheadú de réir Chiorclán 38/2007. Tá an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman ina gcomhaltaí de Scéim Ombudsman agus Leas-Ombudsman Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean 2016. Féach nóta 9.

Cuimsíonn an príomhphearsanra bainistíochta na daoine seo a leanas:

- Liam Sloyan, Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (ón 01/12/2022)
- Ger Deering, Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (go dtí an 06/02/2022)
- MaryRose McGovern, Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach) (ón 06/02/2022 go dtí an 01/12/2022)
- MaryRose McGovern, Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (go dtí an 06/02/2022 agus ón 01/12/2022)
- Diarmuid Byrne, Stiúrthóir Seirbhísí um Réiteach Díospóidí
- Tara McDermott, Stiúrthóir um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise
- Áine Carroll, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide
- Úna Gately, Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe

Ba é €635,015 (2021: €708,018) an luach saothair iomlán a íocadh leis an bpríomhphearsanra bainistíochta.

Íocaíochtaí Foirceanta

Ní dhearnadh aon íocaíochtaí foirceanta sa bhliain.

c) Táillí Dlí

	2022 €	2021 €
Comhairle dlí	257,691	213,150
Imeachtaí dlí	1,058,581	513,448
Gearáin faoi Mhorgáistí Rianúcháin	**1,265,704**	**1,535,236**
Costais dlí a aisghabhadh	**(5,609)**	**(93,832)**
(Laghdú)/Méadú sa soláthar do Chostais Dlí	**(623,672)**	**1,026,039**
	1,952,695	**3,194,041**

d) Costais Eile Riaracháin

	2022 €	2021 €
Muirear Seirbhíse	120,971	122,198
Muirir Stórála	10,765	52,853
Ceannacháin TF	130,589	163,460
Cúiréir	365	929
Muirir Bhainc agus Ús Diúltach	(26,587)	62,387
	236,103	**401,827**

e) Costais Eile a Bhaineann leis an bhFoireann

Tá an caiteachas a bhaineann le soláthairtí ceaintín (€7,714) agus le leas foirne (€12,121) ar áireamh i gCostais Eile a Bhaineann leis an bhFoireann.

4. Réadmhaoin, Gléasra agus Trealamh

	Trealamh Ríomhaire €	Feisteas, Troscán agus Trealamh Oifige €	Feabhsuithe Léasachta €	Iomlán €
Costas				
Ag an 1 Eanáir 2022	555,241	451,022	1,832,228	2,838,491
Breiseanna le linn na tréimhse	4,889	7,670	1,212	13,771
Diúscairtí le linn na tréimhse	(52,160)	(162)	-	(52,322)
Ag an 31 Nollaig 2022	**507,970**	**458,530**	**1,833,440**	**2,799,940**
Dímheas Carntha				
Ag an 1 Eanáir 2022	392,669	347,456	1,492,529	2,232,654
Muirear don tréimhse	92,493	47,642	127,231	267,366
Diúscairtí le linn na tréimhse	(52,160)	(162)	-	(52,322)
Ag an 31 Nollaig 2022	**433,002**	**394,936**	**1,619,760**	**2,447,698**
Glanluach Leabhar				
Ag an 31 Nollaig 2022	**74,968**	**63,594**	**213,680**	**352,242**
Ag an 31 Nollaig 2021	**162,572**	**103,566**	**339,699**	**605,837**

Rinneadh feabhsuithe léasachta chun an cónascadh le hOifig an Ombudsman Pinsean a éascú, i measc nithe eile.

5. Airgead sa Bhanc

	2022 €	2021 €
Cuntas Reatha	1,573,668	1,774,362
Cuntas Pinsean Uimh. 2	5,834,943	5,993,580
Cuntas Taisce Prapéilimh	1,427	1,433
Mionairgead	6	6
Cártaí Creidmheasa	-	76
	7,410,044	**7,769,457**

6. Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhraithe

	2022 €	2021 €
Féichiúnaithe	598,842	572,972
Costais Dlí atá In-aisghabhála	-	25,368
Soláthar do Dhrochfhiacha	(121,699)	(121,699)
Réamhíocaíochtaí	124,173	202,340
	601,316	**678,981**

7. Dliteanais Reatha

		2022 €	2021 €
Suimeanna a bheidh dlite laistigh de bhliain amháin:			
Creidiúnaithe		55,353	19,779
Caiteachais Fhabhraithe		446,008	282,039
ÍMAT		134,355	124,703
Asbhaintí Párolla		16,383	9,355
Cáin Shiarchoinneálach ar Sheirbhísí Gairmiúla		65,928	87,298
Ranníocaíochtaí Pinsin a Coinníodh	Nóta 9 a (iii)	5,879,932	5,999,873
Scéim Aonair na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe	Nóta 9 b (v)	44,032	40,110
		6,641,991	**6,563,157**

8. Soláthar do Sheirbhísí Dlí

	2022 €	2021 €
Soláthar		
Soláthar do Chostais Dlí		
Suim i dtús na bliana	1,618,590	592,552
(Laghdú)/Méadú sa soláthar do Chostais Dlí	(623,672)	1,026,038
Suimeanna a muirearaíodh in aghaidh an tsoláthair	-	-
Suim ag deireadh na bliana	**994,918**	**1,618,590**

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

(i) Maidir le scéim aoisliúntais na foirne agus le scéim aoisliúntais an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman araon, mhol an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean don Roinn Airgeadais gur cheart don Stát glacadh leis an dliteanas i leith sochair scoir a íoctar faoi na scéimeanna i gcomaoin céatadán de thuarastail na gcomhaltaí de na scéimeanna a íoc gach bliain. Tá an moladh sin bunaithe ar an bprionsabal go mbeadh na ranníocaíochtaí aoisliúntais ón bhfostóir agus ó fhostaithe cothrom le leibhéal a d'fhágfadh nach mbeadh an Státchiste neamhchosanta ar dhliteanais ar mhó iad ná an t-ioncam a d'fhabhródh chuig an Státchiste thar na blianta. In Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2013, rinneadh leasú reachtach, a achtaíodh agus a síníodh ina dhlí an 11 Iúil 2013, lena bhforáiltear go bhféadfar cistiú ón Oireachtas a sholáthar don dá scéim sin. Sa bhliain 2018, d'iarr an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean go foirmiúil ar an Roinn Airgeadais breithniú a dhéanamh ar aistriú dliteanas i leith an dá Scéim. D'iarr an Roinn tuilleadh faisnéise de bhun na hiarrata sin, agus sholáthair OSAP an fhaisnéis sin. Tá díospóireacht leis an Roinn Airgeadais maidir leis an moladh thuasluaite fós ar siúl.

Ar feitheamh cinneadh a fháil ón Roinn Airgeadais, coinneoidh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean na ranníocaíochtaí aoisliúntais ón bhfostóir agus ó fhostaithe agus na suimeanna a gheofar i leith teidlíochtaí a ngéillfidh fostaithe aistrithe iad i leith na scéimeanna aoisliúntais sin. Frithháirítear sochair scoir agus íocaíochtaí cnapshuime na scéimeanna in aghaidh na ranníocaíochtaí coinnithe carnacha aoisliúntais ón bhfostóir agus ó fhostaithe. Ba é €5,923,964 an ghlansuim choinnithe charnach i mí na Nollag 2022, rud a thaifeadtar mar dhliteanas reatha (féach nóta 7).

(ii) Costais Sochair Scoir

	2022 €	2021 €
Ranníocaíochtaí ón bhFostóir – Scéim Aoisliúntais na Foirne	337,690	343,416
Costais Phinsin Foirne – An Scéim Ranníocaíochta Sainithe	-	1,424
Costais Eile	16,946	-
	354,636	**344,840**

(iii) Cuntas Pinsean Creidiúnaithe

	2022 €	2021 €
Iarmhéid Tosaigh ag an 1 Eanáir	5,999,873	5,726,529
Ranníocaíochtaí ó Fhostaithe	95,228	99,754
Ranníocaíochtaí ón bhFostóir	337,690	343,416
Iúide: pinsin a íocadh	(181,607)	(169,826)
Iúide: cnapshuimeanna a íocadh	(302,691)	-
Ús a íocadh	(68,561)	-
Iarmhéid Deiridh ag an 31 Nollaig	**5,879,932**	**5,999,873**

(iv) Ba é €13,781,000 (2021: €19,034,000) an dliteanas pinsin do scéim aoisliúntais na foirne agus do scéim aoisliúntais an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman ag an 31 Nollaig 2022. Níl an dliteanas sin léirithe sna ráitis airgeadais seo. Tá sé bunaithe ar luacháil achtúireach a rinne achtúire cáilithe trí úsáid a bhaint as na toimhdí airgeadais thíos chun críche FRS 102.

Ba iad seo na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	2022	2021
Ráta lascaine	3.60%	1.50%
Ráta an mhéadaithe i dtuarastail	4.15%	3.70%
Ráta an mhéadaithe i bpinsin	3.65%	3.20%
Boilsciú	2.65%	2.20%

(B) (i) Aoisliúntas - Baill Foirne ar Comhaltaí den Scéim Aonair iad

Bunaithe ar thosca achtúireacha agus de bhun alt 16(4) den Acht um Pinsin na Seirbhíse Poiblí (Scéim Aonair agus Forálacha Eile), 2012, rinne an tAire Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe na cinntí seo a leanas:

- íocfar ranníocaíocht ón bhfostóir i leith comhaltaí áirithe den Scéim Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair; agus
- Beidh ráta na ranníocaíochta sin ón bhfostóir ar cóimhéid le trí oiread na ranníocaíochta ón bhfostaí a íocfaidh an comhalta den scéim aonair.

Ní mór do chomhlachtaí seirbhíse poiblí atá "á maoiniú go hiomlán nó go príomha as foinsí seachas go díreach nó go neamhdhíreach as an bPríomh-Chiste" ranníocaíochtaí ón bhfostóir a íoc. Mar chomhlacht poiblí féinmhaoinitheach, is ionann an tsuim €354,405 agus dliteanas OSAP i leith ranníocaíochtaí ón bhfostóir leis an Scéim Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair.

ii. Costas Sochair Scoir

	2022 €	2021 €
Ranníocaíochtaí Iomlána ón bhFostóir	354,405	340,034
Costais Seirbhíse Reatha*	715,000	470,000
Costais Úis	40,000	18,000
Sochair a íocadh	(28,000)	-
Coigeartuithe ar Chistiú Iarchurtha Pinsin ón Státchiste	(727,000)	(488,000)
An t-iomlán a muirearaíodh ar an Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim	**354,405**	**340,034**

*Cuireadh ranníocaíochtaí ó fhostaithe ar áireamh agus costais seirbhíse reatha á ríomh.

(iii) Gluaiseacht i nglanoibleagáidí sochair scoir le linn na bliana airgeadais

	2022 €	2021 €
Glandliteanas Pinsin ag an 1 Eanáir	1,955,000	1,347,000
Costais Seirbhíse Reatha	715,000	470,000
Costais Úis	40,000	18,000
Caillteanais/(gnóthachain) ó thaithí ar dhliteanais scéime	286,000	(44,000)
Athruithe i dtoimhdí	(1,116,000)	164,000
Aisíocaíocht Ranníocaíochtaí ón bhFostóir	(28,000)	-
Glandliteanas Pinsin ag an 31 Nollaig	**1,852,000**	**1,955,000**

(iv) Cistiú iarchurtha le haghaidh sochair scoir

Déanann an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean suim a chomhfhreagraíonn don dliteanas neamhchistithe thuas a aithint mar shócmhainn ar bhonn na bhforálacha d'alt 44 den Acht um Pinsin na Seirbhíse Poiblí (Scéim Aonair agus Forálacha Eile), 2012.

(v) Iarmhéid Creidiúnaithe na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe

	2022 €	2021 €
Iarmhéid Tosaigh ag an 1 Eanáir	40,110	32,522
Ranníocaíochtaí ó Fhostaithe	125,021	111,420
Ranníocaíochtaí ón bhFostóir	354,405	340,034
Íocaíochtaí leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe	(475,504)	(443,866)
Iarmhéid Deiridh ag an 31 Nollaig	**44,032**	**40,110**

10. Ceangaltais airgeadais

Ní raibh aon cheangaltais chaipitil ann i leith caiteachas caipitil ag an 31 Nollaig 2022.

11. Dliteanais theagmhasacha/caingne

Cé go bhfuil na breitheanna ón Ombudsman ina gceangal dlí ar na páirtithe sa ghearán, féadfaidh an gearánach nó an soláthraí seirbhíse airgeadais nó an soláthraí pinsean is freagraí achomharc a dhéanamh ina gcoinne chuig an Ard-Chúirt. Féadfar agóid a dhéanamh i gcoinne breithe san Ard-Chúirt trí Athbhreithniú Breithiúnach freisin. Rinne OSAP soláthar dá chostais ionchasacha i leith na n-achomharc uile ar tugadh fógra dó fúthu faoin 31 Nollaig 2022 (féach Nóta 8) agus do chostais páirtithe eile ar féidir meastachán iontaofa a dhéanamh orthu, i gcás gur tugadh ordú costas in aghaidh OSAP nó gur tugadh breithiúnas as a dtiocfadh ordú costas in aghaidh OSAP. Níl aon soláthar déanta ag OSAP d'aon achomhairc eile ná d'aon imeachtaí Athbhreithnithe Bhreithiúnaigh ar féidir go dtabharfar fógra dó fúthu amach anseo i leith breitheanna a eisíodh suas go dtí an 31 Nollaig 2022. Ní féidir meastachán iontaofa a dhéanamh ar chostais ionchasacha imeachtaí cúirte den sórt sin ná ar na costais dlí ghaolmhara.

12. Comhaltaí den Chomhairle – nochtadh leasanna

Ghlac an Chomhairle nósanna imeachta i gcomhréir leis na treoirlínte arna n-eisiúint ag an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe maidir le nochtadh leasanna ag comhaltaí den Chomhairle, agus cloíodh leis na nósanna imeachta sin sa tréimhse. Ní raibh aon idirbhearta ann sa bhliain maidir le gníomhaíochtaí na Comhairle ina raibh aon leas tairbhiúil ag comhaltaí den Chomhairle.

13. Ceangaltas léasa

	2022 €	2021 €
Ceangaltas Léasa		
Iníoctha laistigh de bhliain amháin	442,435	464,435
Iníoctha laistigh de thréimhse idir dhá bhliain agus cúig bliana	1,123,812	1,291,502
Iníoctha tar éis cúig bliana	-	-
	1,566,247	**1,755,937**

Cóiríocht

D'oibrigh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean amach ó dhá áitreabh sa bhliain 2022.

Tá an chéad áitreabh lonnaithe ar an mbunurlár, ar an tríú hurlár agus ar an gceathrú hurlár de Theach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2. Tá léas 20 bliain ann ar an spás oifige ar an tríú hurlár (tosaíodh an léas sa bhliain 2006). Tá léas 11 bhliain, 1 mhí agus 15 lá ann ar an spás oifige reatha ar an gceathrú hurlár (tosaíodh an léas i mí an Mhárta 2015). I mí Iúil 2021, rinne OSAP comhaontú ceadúnais lena gceadaítear dó an bunurlár a úsáid suas go mí an Mhárta 2025.

Tá an dara háitreabh lonnaithe ar an urlár íoslaigh de 6 Sráid an Chláir, Baile Átha Cliath 2 (tosaíodh an léas i mí na Samhna 2020).

Is é €442,435 an costas bliantúil ar na léasanna don áitreabh atá lonnaithe ag Teach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2, gan an muirear seirbhíse a áireamh.

Is é €22,000 an costas bliantúil ar na léasanna don áitreabh atá lonnaithe ag 6 Sráid an Chláir, Baile Átha Cliath 2, gan an muirear seirbhíse a áireamh.

14. Luach Saothair na Comhairle

		2022 €	2021 €
Maeve Dineen	Cathaoirleach	21,600	21,600
Valerie Bowens	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
Ann Duffy	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
Don Gallagher	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
Dermott Jewell (ar tháinig a théarma chun deiridh i mí na Nollag 2021)	Comhalta den Chomhairle	-	12,600

		2022 €	2021 €
Mick McAteer	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
Ken Murnaghan	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
		84,600	**97,200**

14(a) Taisteal agus caiteachais na Comhairle

Tá na caiteachais taistil agus chruinnithe a íocadh leis an gCathaoirleach agus leis na Comhaltaí den Chomhairle miondealaithe mar a leanas:

	2022 €	2021 €
Caiteachais Taistil	449	-
Caiteachais Chruinnithe	3,476	-
	3,925	**-**

15. Idirbhearta páirtithe gaolmhara

Níor tugadh aon idirbhearta páirtithe gaolmhara faoi deara le linn na bliana atá i gceist.

16. Cúlchistí

	Cúlchiste Coinnithe Ioncaim €	Cúlchiste Ainmnithe €	Cuntas Caipitil €	Iomlán €
Cúlchistí Tosaigh	266,691	-	**605,837**	**872,528**
(Easnamh)/Barrachas don bhliain	(145,835)	-	-	**(145,835)**
Aistriú (chuig an)/ón gCuntas Caipitil	253,595	-	(253,595)	-
Aistriú (chuig an)/ón gCuntas Ainmnithe	(374,451)	374,451	-	-
Cúlchistí Deiridh	**-**	**374,451**	**352,242**	**726,693**

De réir straitéis airgeadais Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, bunaíodh na cúlchistí ainmnithe mar chúlchiste teagmhasach chun freastal ar aon chostais shuntasacha a eascróidh as aon agóid dhlíthiúil i gcoinne aon chuid de na rialuithe ón Ombudsman. Socraíodh an cúlchiste ag €1.5m, agus é á léiriú faoi láthair sa tsuim €374,449 thuas agus sa soláthar dlí €994,918. De réir bheartas cuntasaíochta OSAP, scaoilfear cistí den sórt sin ar ais chuig an gCúlchiste Ginearálta i gcás nach mbeidh siad ag teastáil a thuilleadh.

17. Eachtraí tar éis na tréimhse tuairiscithe

Idir an dáta tuairiscithe agus an dáta a ceadaíodh na ráitis airgeadais seo lena n-eisiúint, ní raibh aon eachtraí ann a fhágann gur gá coigeartú a dhéanamh ar na ráitis airgeadais.

18. Ceadú na ráiteas airgeadais

Cheadaigh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean na ráitis airgeadais an 30 Meitheamh 2023.

An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

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

Fón: +353 1 567 7000
Ríomhphost: info@fspo.ie
Suíomh Gréasáin: www.fspo.ie