An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil

2023

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	7
Teachtaireacht an Ombudsman	8
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 2023	20
1. Forbairt agus Nuáil	21
2. Ceangal agus Caidreamh a Dhéanamh	27
3. Comhroinnt agus Tionchar a Imirt	34
4. Ár nDaoine a Fhorbairt, Ár gCumas a Thógáil	44
5. Comhlíonadh Comhlachta Phoiblí	50
Ráitis Airgeadais don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2023	55

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 séú 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 2023.

Maeve Dineen
Cathaoirleach na Comhairle
23 Iúil 2024

Tuarascáil an Chathaoirligh

Is mór an pléisiúr dom an t-ochtú tuarascáil bhliantúil uaim, agus an tuarascáil bhliantúil deiridh uaim, mar Chathaoirleach ar an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) a chur i láthair. Tháinig athrú ollmhór ar an tírdhreach airgeadais ó thosaigh mé mo ról mar Chathaoirleach sa bhliain 2016. Tháinig athrú ollmhór ar oifig an Ombudsman freisin. Níor tháinig aon athrú ar rud amháin, áfach. Is é sin an tiomantas atá againn do fhreastal orthu sin a iarrann ár seirbhísí.

Sa bhliain 2023, thaispeánamar arís eile a chumhachtaí atá 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.

I bhfianaise brúnna costas maireachtála, tá sé níos tábhachtaí anois, ná ag am ar bith riamh, go dtuigfeadh tomhaltóirí a n-airgeadas agus go gcaithfeadh soláthraithe seirbhíse airgeadais go cothrom agus go trédhearcach leo.

Leanaimid le líon síormhéadaitheach gearán a fháil. Baineann na díospóidí sin le saincheisteanna ríthábhachtacha a théann i bhfeidhm ar ghnáthshaol laethúil daoine. Mar eagraíocht, féachaimid le gearáin a réiteach ar an mbealach is tráthúla is féidir agus, cé nach rabhamar in ann é sin a dhéanamh i ngach cás, is mó an uaillmhian atá againn anois ná ag am ar bith riamh gearáin a réiteach ar bhealach níos tapa agus feabhas a chur ar an tseirbhís a thairgimid.

Bainfear é sin amach a bhuí leis an méadú suntasach ar an líon foirne a cheadaigh Michael McGrath TD, an tAire Airgeadais, ag deireadh na bliana 2023. Ba mhaith liom an deis seo a thapú buíochas a ghabháil leis an Aire as an mbreith uaidh an infheistíocht shuntasach sin a cheadú, rud a chinnteoidh go mbeidh OSAP i riocht maith chun cosaint mhéadaithe a thabhairt do thomhaltóirí agus do sholáthraithe seirbhíse sna blianta atá romhainn.

Lean an Chomhairle le héifeachtúlacht agus éifeachtacht OSAP a athbhreithniú le linn na bliana. Tugaimid a ndúshlán don Ombudsman agus dá fhoireann ardcheannaireachta i gcónaí dul sa tóir ar chineálacha ‘nua éifeachtúla’ cur chuige i leith gearáin a éascú, a láimhseáil, a imscrúdú agus a réiteach, agus d’éirigh leo an dúshlán sin a shárú.

Leanaimid leis an bhForléargas ar Ghearáin agus an Achoimre ar Bhreitheanna atá ina gCeangal Dlí uainn a fhoilsiú freisin, ina dtugtar léargais ghéara ar an bpróiseas gearán agus ar uirlisí úsáideacha iad dóibh sin atá ag smaoineamh faoin tseirbhís a rochtain.

Ceann amháin de na príomhfheidhmeanna atá ag an gComhairle is ea an buiséad don bhliain 2024 a cheadú agus an tobhach seirbhísí airgeadais a bhainistiú. 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.

Tá rún daingean againn cloí le cleachtais dea-rialachais freisin, agus déanaimid athbhreithniú tráthrialta ar an gCód Iompair uainn agus ar an mbeartas Coinbhleachta Leasa uainn do chomhaltaí den Chomhairle. Chuige sin, tá áthas orm a dheimhniú go raibh na táillí agus na caiteachais a íocadh leis na comhaltaí den Chomhairle sa bhliain 2023 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 2023, tráth a bhí triúr comhaltaí den inscne bhaineann (43%) agus ceathrar comhaltaí den inscne fhireann (57%) 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.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom a chur in iúl ar taifead go bhfuil an-mheas agam ar na comhaltaí eile den Chomhairle agus go bhfuilim an-bhuíoch díobh. Chomhroinn gach duine díobh an saineolas an-suntasach atá acu ar bhealach gairmiúil tuisceanach.

Gabhaim buíochas le Liam Sloyan, an tOmbudsman, agus le Ger Deering, an tOmbudsman roimhe, agus leis na baill foirne go léir in OSAP as a gcuid iarrachtaí agus éachtaí aonair agus comhcheangailte as cuimse thar na blianta.

Ba mhaith liom ómós a thabhairt freisin do Michael McGrath, an tAire Airgeadais, agus do bhaill foirne a roinne, as an tacaíocht leantach a thugann siad.

Is é an t-aon rud amháin eile atá le rá agam ná gur mhór an onóir dom rannchuidiú le hobair agus dul chun cinn na heagraíochta seo, ar eagraíocht í a bhfuil géarghá léi. Bhí sé de phribhléid agam Cathaoirleacht a dhéanamh ar Chomhairle OSAP.

Is mise le meas,

Maeve Dineen

Maeve Dineen
Cathaoirleach
Comhairle OSAP

Ról na Comhairle

Sa bhliain 2023, chuimsigh Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Cathaoirleach agus seisear 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 60 go 64 de na Ráitis Airgeadais.

Maeve Dineen

Don Gallagher

Valerie Bowens

Mick McAteer

Ann Duffy

Ken Murnaghan

Peter Rossiter

Teachtaireacht an Ombudsman

Tá áthas orm an Tuarascáil Bhliantúil uaim don bhliain 2023 a sheoladh, lena gcomórtar deireadh na chéad bhliana iomláine a chaith mé mar Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean.

Is ról tábhachtach é an ról mar Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, toisc gur dhílsigh an tOireachtas don Oifig seo an chumhacht chun breitheanna atá ina gceangal dlí a thabhairt maidir le gearáin ó thomhaltóirí a bhaineann le hiompar soláthraithe seirbhíse airgeadais agus soláthraithe pinsean. Tá OSAP ar cheann amháin den dornán seirbhísí Ombudsman ar domhan a fhéadfaidh breitheanna atá ina gceangal dlí a thabhairt, agus tá bród orm as a bheith in ann an tseirbhís seo a stiúradh. Measaim gurb ionann tairbhí na seirbhíse do sholáthraithe agus do thomhaltóirí araon, de réir mar a fhéachaimid leis an bhfís atá againn a chomhlíonadh, is é sin timpeallacht fhorásach seirbhísí airgeadais agus pinsean atá bunaithe ar iontaoibh, ar chothroime agus ar thrédhearcacht agus nach ndéantar ach líon fíoríseal gearán inti.

Fáiltím roimh fhoilsiú Bhille an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean sa bhliain 2023. Tá sé mar aidhm leis an mBille daingniú a dhéanamh ar an gcosaint a thugtar do thomhaltóirí agus iad ag dul i dteagmháil leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) chun gearáin a dhéanamh faoi iompar soláthraithe seirbhíse airgeadais a d'imigh ó mhargadh na hÉireann. Tugtar isteach leis an mBille freisin leasuithe reachtacha chun a chinntiú go leanann Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean lena feidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh ar aon dul leis an mBunreacht, ag teacht sna sála ar bhreith ón gCúirt Uachtarach maidir leis an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre.

Bhí an bhliain 2023 ina bliain an-ghnóthach do OSAP, agus fuaireamar 6,182 ghearán lena linn. Tá sé sin cothrom le méadú 29% ar an líon gearán a fuaireamar sa bhliain 2022. Tháinig méadú 12% freisin ar an líon gearán a dhúnamar le linn na tréimhse sin (5,184 ghearán) i gcomparáid leis an líon a dhúnamar sa bhliain 2022 (4,647 ngearán).

Is ábhar imní é an méadú ar an líon gearán a fuarthas sa bhliain 2023, agus mholfainn do sholáthraithe machnamh a dhéanamh ar chineál na ngearán a cuireadh faoi bhráid na hOifige seo agus ar na deiseanna áirithe a measaim féin gur cailleadh iad chun na gearáin sin a réiteach go hinmheánach ag céim níos luaithe. Tá sé tábhachtach go mbreithneodh soláthraithe na bearta is féidir leo a dhéanamh chun an líon gearán a thagann chun cinn a laghdú. An méadú 30%, beagnach, ar an líon gearán a rinneadh leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean in aon bhliain amháin, ba cheart dó machnamh a spreagadh i measc soláthraithe.

Nuair is cuí, déanfaidh OSAP cibé rud is féidir linn a dhéanamh chun cabhrú le soláthraithe agus iad ag iarraidh an líon gearán a laghdú.

Mar chuid den chur chuige sin, buailimid le soláthraithe agus lena gcomhlachtaí ionadaíocha agus pléimid na treochtaí sna gearáin a fhaightear.

D'fhoilsíomar breis agus 2,300 breith atá ina gceangal dlí maidir le gearáin faoi iompar soláthraithe seirbhíse airgeadais freisin. Acmhainní úsáideacha eile do sholáthraithe agus do thomhaltóirí araon is ea an Forléargas bliantúil uainn ar Ghearáin agus na hAchoimrí uainn ar Bhreitheanna, ina soláthraítear anailísí agus achoimrí ar ghearáin agus ar bhreitheanna.

Fiú amháin tar éis gearán a dhéanamh le OSAP, bíonn deiseanna ag soláthraithe agus ag tomhaltóirí go fóill a ngearáin a réiteach go neamhfhoirmiúil. Tá idirghabháil ina cuid lárnach de na hiarrachtaí atá ar bun againn gearáin a réiteach a luaithe is féidir agus, ó tugadh idirghabháil isteach in OSAP mar phróiseas réamhshocraithe réitigh gearán sa bhliain 2016, bhí an-rath orainn réiteach gearán a éascú trí chomhaontú díreach idir soláthraithe agus a gcustaiméirí. De ghnáth, is tríd an bpróiseas idirghabhála a réitítear go rathúil breis agus 70% de na gearáin a tharchuirtear le haghaidh idirghabhála.

Rud dearfach, tá an méadú suntasach a tháinig ar an líon gearán a dhún an Oifig seo sa bhliain 2023 ina léiriú ar thiomantas agus díograis mo chomhghleacaithe chun dea-thorthaí a bhaint amach dár gcustaiméirí agus chun ár bhFís a chomhlíonadh.

Tá sé soiléir gur gá dúinn cur leis an gcumas atá ag OSAP sárú a dhéanamh ar na dúshláin mhéadaitheacha a ghabhann leis an méadú ar an líon gearán. Forbairt thábhachtach eile ina leith sin sa bhliain 2023 ba ea gur cheadaigh an tAire Airgeadais an Plean Fórsa Saothair uainn i mí na Nollag 2023. Leis an bPlean sin, déantar socrú do mhéadú 42% ar ár líon foirne, ó 90 duine go 128 nduine. Imreoidh an méadú sin ar acmhainní, mar aon leis an obair atá ar bun againn chun éifeachtúlacht a mhéadú go leanúnach, tionchar suntasach ar an gcumas atá ag an Oifig dea-thorthaí a bhaint amach dár gcustaiméirí.

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.

Rinneadh dul chun cinn ar an tionscadal atá ar bun againn ár gcóras bainistíochta gearán a athfhorbairt d'fhonn modh eile a thairiscint do chustaiméirí trínar féidir leo gearáin a chur isteach, cumarsáid a dhéanamh agus gearáin a rianú agus d'fhonn réiteach bainistíochta gearán atá láidir agus sofhreagrúil a sholáthar do bhaill foirne OSAP. Rinneamar caidreamh le sainghnólacht comhairleachta soláthair TFC, a rinne athbhreithniú agus léarscáiliú ar ár bpróisis agus a thosaigh ar dhoiciméadacht soláthair a dhréachtú.

Chun ullmhú don tionscadal tábhachtach sin, seoladh seisiúin chaidrimh le baill foirne ar fud na bliana 2023 chun leas a bhaint as taithí agus léargais ár mball foirne ar na gnéithe dár gcuid oibre is féidir a bhreisiú agus a fheabhsú, agus ár gcóras nua bainistíochta gearán á úsáid.

Ar mhaithe le tuiscint níos fearr a ghnóthú ar riachtanais ár gcustaiméirí agus ar a n-eispéiris linn, sheolamar suirbhé aistear custaiméara sa bhliain 2023. A bhuí leis na torthaí, cumasaíodh dúinn cinneadh a dhéanamh ar a mhéid a bhíonn eispéiris ár gcustaiméirí ag teacht lena n-ionchais agus lena riachtanais. Thógamar an t-aiseolas sárluachmhar a fuarthas ón suirbhé sin agus chuireamar é san áireamh inár bpróisis um sheirbhís do chustaiméirí chun feabhas a chur ar eispéireas ár gcustaiméirí.

Leanamar le caidreamh a dhéanamh lenár gcustaiméirí trí roinnt bealaí éagsúla, amhail an teileafón, an ríomhphost, i scríbhinn agus ár suíomh Gréasáin. Cuireadh breis agus 15,400 fiosrú isteach tríd an ríomhphost agus thar an teileafón amháin sa bhliain 2023. Sheolamar bealach nua seirbhíse aiseolais chun ár seirbhís a chuíchóiriú agus chun go bhféadfaí anailís níos fearr a dhéanamh ar threochtaí. Tionscnaíodh foirm aiseolais custaiméara ar líne, agus tugadh litreacha 'Coinneáil i dTeagmháil' isteach chun amlínte nuashonraithe a thabhairt do chustaiméirí.

Leagamar díriú athnuaite ar bhealaí eolais a fhorbairt chun tacaíocht agus oiliúint a thairiscint dár mbaill foirne. Chomh maith leis sin, sholáthraíomar stór faisnéise chun forbairt a dhéanamh ar chumarsáidí comhsheasmhacha lenár gcustaiméirí. Bunaíodh clinicí oibre ar shaintopaicí freisin chun cabhrú le heolas foirne a fhorbairt agus a leabú, agus forbairt ghairmiúil leanúnach agus feabhsuithe leanúnacha ar an tseirbhís do chustaiméirí á gcinntiú dá bharr sin.

Ceangal agus Caidreamh a Dhéanamh

Sa dara tosaíocht straitéiseach atá againn, 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 leis an aidhm sin a bhaint amach, bhailíomar sonraí trí shuirbhéanna, chuireamar lenár bhféilire imeachtaí for-rochtana, agus dhíríomar ar fheabhas a chur ar ár mbrandáil agus ar ár dteachtaireachtaí.

Sheolamar an chéad suirbhé riamh uainn ar gheallsealbhóirí tionscail sa bhliain 2023. Beidh torthaí an tsuirbhé sin thar a bheith luachmhar maidir le léargas a thabhairt ar ár bhfeidhmíocht, dar lenár ngeallsealbhóirí tionscail, ar éifeachtúlacht ár gcumarsáidí leo, agus ar thionchar ár gcomhroinnte sonraí. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil lenár ngeallsealbhóirí go léir as páirt a ghlacadh inár suirbhé, agus ba mhaith liom buíochas ar leith a ghabháil leo sin a thug am breise suas chun tabhairt faoi agallaimh cháilíochtúla mar chuid den phróiseas suirbhé. Is mór againn a dtiomantas agus a dtoilteanas leanúnach chun caidreamh a dhéanamh linn.

Tá ról ríthábhachtach ag suíomh Gréasáin OSAP maidir leis na gealltanais a thugamar faoin bPlean Straitéiseach uainn a chomhlíonadh a mhéid a bhaineann le faisnéis shoiléir inrochtana a thabhairt do thomhaltóirí, do sholáthraithe seirbhíse airgeadais, do chomhlachtaí tionscail agus do chomhlachtaí poiblí. Mar aon le cur leis an inneachar ar ár suíomh Gréasáin sa bhliain 2023, sheolamar suirbhé ar úsáideoirí an tsuímh Gréasáin chun faisnéis a bhailiú faoi aistir úsáideoirí ár suímh Gréasáin agus chun a dtuairimí a fháil faoi inneachar an tsuímh Gréasáin agus faoin gcuma atá air. Comhroinnfear na sonraí a thiocfaidh as sin lenár bhFoireann Cumarsáide chun bonn eolais a chur faoina gníomhaíochtaí i ndáil leis an suíomh Gréasáin.

Reáchtáil OSAP taispeántais ag trí imeacht phoiblí le linn na bliana 2023, ar lena linn a rinne ár mbaill foirne caidreamh aghaidh ar aghaidh le daoine den phobal agus a d'fhreagair siad aon cheisteanna a bhí acu faoinár seirbhísí. Leis na himeachtaí sin, cabhraíodh le OSAP ceann amháin de na cuspóirí atá againn faoin bPlean Straitéiseach uainn don tréimhse 2021 – 2024 a chomhlíonadh, is é sin: "cláir chun dul i bhfeidhm ar ghrúpaí tomhaltóirí ag a mbeadh leibhéil feasachta níos ísle ar ár seirbhísí". Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis na baill foirne go léir a chuir iad féin chun tosaigh chun obair ag na himeachtaí sin.

Leanamar lenár mbealaí digiteacha a úsáid chun feasacht a mhúscailt ar ár seirbhísí le linn na bliana 2023. Áiríodh leis sin **leathanach nua ar LinkedIn** a sheoladh go rathúil. Chruthaigh sé sin a bheith ina shlí bharainneach éifeachtach chun feasacht a mhúscailt ar ár seirbhísí ar fud déimeagrafach leathan. Mhéadaíomar feasacht ar ár seirbhísí freisin trí agallaimh ar an raidió, trí na meáin chlóite agus trí rannpháirtíocht thráthrialta in Graduate.ie, ar clár saoránachta agus daonlathais do mhic léinn dara leibhéal é.

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.

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. Mar aon leis an bhForléargas ar Ghearáin agus Achoimrí ar Bhreitheanna a fhoilsiú, ar nithe iad atá ar fáil ar an suíomh Gréasáin, d'fhreastail OSAP ar 38 n-imeacht caidrimh le geallsealbhóirí, agus comhlachtaí rialála, ranna rialtais, Coistí Oireachtais, grúpaí tionscail, piarghrúpaí agus grúpaí tomhaltóirí i láthair. Thug sé 16 láithreoireacht do raon éagsúil eagraíochtaí freisin. I measc na bpríomhréimsí a pléadh bhí léargais OSAP agus sonraí píblíne, litearthacht airgeadais, agus an t-athbhreithniú a bhí ar bun ag Banc Ceannais na hÉireann ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí uaidh.

Lean OSAP le caidreamh a dhéanamh le Banc Ceannais na hÉireann sa bhliain 2023 chun a dhearcadh agus a léargais a chomhroinnt maidir leis na saincheisteanna a bhíonn taobh thiar de ghearáin ó thomhaltóirí. Le linn na bliana 2023, tharchuir mé naoi ngearán chuig Banc Ceannais na hÉireann (CBI) lena mbreithniú tuilleadh, chun a chinntiú gur féidir breithniú a dhéanamh, ó thaobh cúrsaí rialála de, ar na saincheisteanna agus na cineálacha iompair atá i gceist le gearáin agus a measaim gur ábhar imní iad. Chomh maith leis sin, comhroinneadh cóip de gach breith atá ina ceangal dlí a eisíodh maidir le gearáin faoi rátaí úis morgáiste rianúcháin (107 gcinn san iomlán) agus cóip de gach breith atá ina ceangal dlí a eisíodh maidir le héilimh árachais briseadh gnó ar diúltaíodh dóibh (26 cinn san iomlán).

Rinne OSAP caidreamh le piar-eagraíochtaí freisin chun sonraí a chomhroinnt agus chun ceachtanna a foghlaimíodh a mhalartú, mar chuid de chomhroinnt faisnéise lenár ngeallsealbhóirí. Áiríodh leo sin Bord Eadrána Airgeadais na hUngáire agus Ombudsman na hEilvéise darb ainm "An tOmbudsman um Árachas Príobháideach agus Suva" (is é Suva Ciste Tionóiscí Náisiúnta na hEilvéise). Áiríodh leo freisin na himeachtaí caidrimh a sheolamar go minic le FIN-NET, an líonra uile-Eorpach ombudsman airgeadais agus eagraíochtaí um ghearáin ó thomhaltóirí, a chumhdaíonn an 30 tír atá sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch, agus leis an Líonra Idirnáisiúnta Scéimeanna Ombudsman Seirbhísí Airgeadais, an cumann domhanda d'ombudsmain seirbhísí airgeadais.

Rinneamar caidreamh le gníomhaireachtaí eile stáit a oibríonn i réimsí an réitigh díospóidí chun ár léargais a chomhroinnt, agus aird á tabhairt ar an taithí a ghnóthaíomar agus ar na tairbhí luachmhara a ghnóthaigh ár gcustaiméirí ó thugamar idirghabháil isteach mar phróiseas réamhshocraithe dár gcuid sa bhliain 2016.

Ár nDaoine a Fhorbairt, Ár gCumas a Thógáil

Tá bród orm as mo chomhghleacaithe in OSAP a chuireann ar a chumas do OSAP a chuid éachtaí a bhaint amach. Aithnítear sa cheathrú tosaíocht straitéiseach uainn an rannchuidiú luachmhar a dhéanann siad. Is leis an tosaíocht sin a bhuntacaítear le cuspóirí eile an chreata straitéisigh uainn a chomhlíonadh freisin. 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.

Soláthraíodh deiseanna oiliúna do ghrúpaí ball foirne le linn na bliana 2023, áit ar díríodh ar chroíscileanna agus ar chroí-eolas. Ar aon dul leis an Straitéis Daoine uainn, soláthraíonn OSAP oiliúint éigeantach eitice do gach ball foirne nua freisin. Ghabhamar sé fheachtas earcaíochta de láimh sa bhliain 2023. Tugadh soghluaisteacht inmheánach chun críche freisin, agus baill foirne ag dul i mbun a bpost i mí an Mhárta. Tar éis don Aire Airgeadais an Plean Straitéiseach nua Fórsa Saothair uainn a cheadú, méadófar an líon foirne ó 90.2 duine go 128 nduine. Líonfar folúntais nua sa bhliain 2024, agus cuirfidh sé sin le cumas OSAP déileáil le hualach méadaitheach oibre.

Imríonn Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ról ríthábhachtach maidir le hiontaoibh agus cothroime a chothabháil laistigh den earnáil seirbhísí airgeadais agus pinsean. Trí sheirbhís um réiteach gearán atá neamhspleách agus neamhchlaon a sholáthar, cinntíonn OSAP go bhfuil ag tomhaltóirí modh chun gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach, i gcás go bhfuil siad míshásta leis an toradh ar an bpróiseas um réiteach gearán atá i bhfeidhm ag a soláthraí.

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 2023 agus ba mhaith liom iad a mholadh air sin. Is mian liom a chur in iúl go bhfuilim buíoch de MaryRose McGovern, Leas-Ombudsman, as a cuid díograise agus saineolais. Is mian liom buíochas a ghabháil freisin le mo chomhghleacaithe ar an bhFoireann Ardbhainistíochta as an tiomantas a léirigh siad le linn na bliana 2023: Diarmuid Byrne, Stiúrthóir Seirbhísí um Réiteach Díospóidí; Tara McDermott, Stiúrthóir um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise; Úna Gately, Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe; agus Áine Carroll, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide.

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 2023. 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, faoi iompar 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 seirbhíse airgeadais 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 breitheanna a eisíodh in aon bhliain féilire 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 reachtúil.

Cuimsíonn Foireann Feidhmiúcháin OSAP Ombudsman, Leas-Ombudsman agus ceathrar Stiúrthóirí rannacha.

Struchtúr Eagraíochta OSAP

Comhairle

Maeve Dineen
Cathaoirleach

Valerie Bowens
Comhalta

Ann Duffy
Comhalta

Don Gallagher
Comhalta

Mick McAteer
Comhalta

Ken Murnaghan
Comhalta

Peter Rossiter
Comhalta

Liam Sloyan
Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

MaryRose McGovern
Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Diarmuid Byrne
Stiúrthóir Seirbhísí um Réiteach Díospóidí

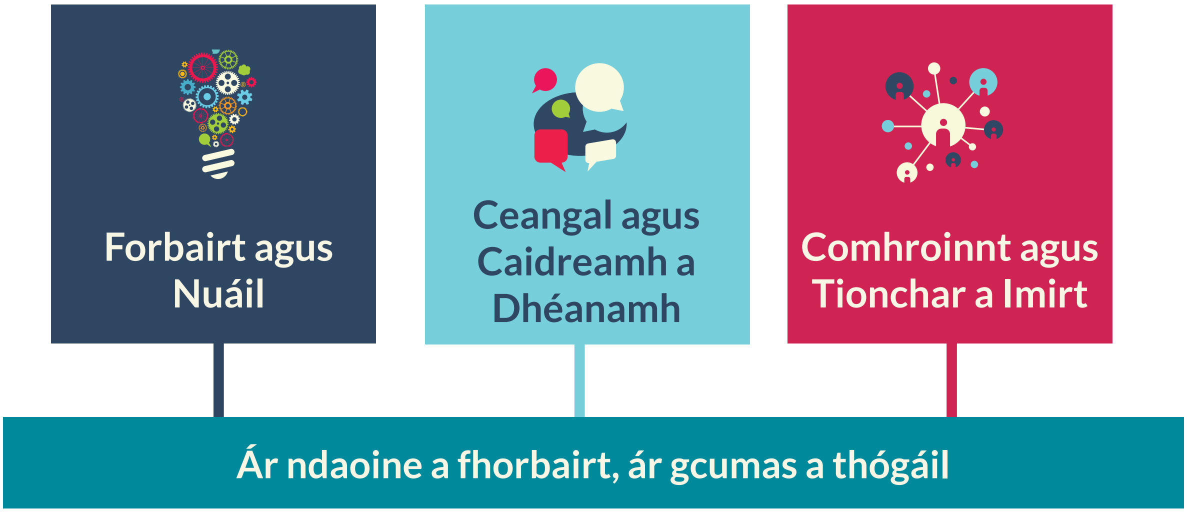
Tara McDermott
Stiúrthóir um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise

Aoibhin de Búrca
Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide

Úna Gately
Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe

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 2023

6,182
an líon gearán a fuarthas

29%

5,184
an líon gearán a dúnadh

12%

85%
de na gearáin a dúnadh, dúnadh iad laistigh de 12 mhí

142
an líon breitheanna a comhroinneadh le Banc Ceannais na hÉireann

€4.7m
luach na dtorthaí do ghearánaigh aonair

74%
an céatadán de ghearáin a fuarthas ar líne

Fuarthas breis agus
15,400
fiosrú

Na nithe a sheolamar

Suirbhé Aistear Custaiméara

Suirbhé ar Dhearcthaí Geallsealbhóirí

Leabhráin Faisnéise Earcaíochta atá Athdheartha agus Inrochtana

Forléargas ar Ghearáin 2022

Freastalaíodh ar thrí imeacht phoiblí (Seó 50 Plus, Seó Chúramóirí Teaghlaigh Éireann, an Comórtas Náisiúnta Treabhdóireachta)

Suirbhé ar Úsáideoirí an tSuímh Ghréasáin

Leathanach ar LinkedIn

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 2023, agus é mar aidhm leo feabhas a chur ar an aistear custaiméara agus cur leis an tuiscint atá againn ar riachtanais ár gcustaiméirí.

Seirbhís do Chustaiméirí

Tá OSAP tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a sholáthar agus dá chinntiú go bhfuil ár seirbhísí inrochtana agus cuimsitheach. Leanadh ar aghaidh sa bhliain 2023 leis an bhfaireachán ráithiúil a dhéanaimid faoin bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí uainn don tréimhse 2022-2025. Éascaíodh seisiúin áitiúla ar leibhéal stiúrthóireachta chun éachtaí a chur in iúl agus chun aird a tharraingt ar na deiseanna atá ann feabhas eile a chur ar an dóigh a soláthraímid ár seirbhísí, lena n-áirítear tráthúlacht, cáiréis agus cúirtéis cumarsáidí.

Cinntímid go bhfaigheann gach ball foirne iomchuí oiliúint i seirbhís do chustaiméirí gach bliain. Chuireamar an oiliúint sin san áireamh inár gclár ionduchtúcháin do thosaitheoirí nua freisin, mar aon le seisiúin maidir le meas frithpháirteach, comhionannas agus éagsúlacht.

Tá leibhéil sástachta custaiméirí ar cheann amháin de na slite ina dtomhaisimid ár dtionchar sa réimse seo. Fuaireamar 80 gearán faoi sheirbhís do chustaiméirí sa bhliain 2023, suas ó na 59 ngearán a fuarthas ina leith sin sa bhliain 2022. Is iad amlínte le haghaidh gearáin a chríochnú an phríomhchúis le gearáin faoi sheirbhís do chustaiméirí go fóill. Tá OSAP tiomanta go fóill do na hamlínte sin a laghdú trí fheabhas a chur ar ár bpróisis agus trí chur chun feidhme a dhéanamh ar an bPlean Fórsa Saothair uainn a ceadaíodh le déanaí, ar dá bharr a mhéadófar ár líon foirne ó 90.2 duine go 128 nduine sa bhliain 2024.

Ar mhaithe le tuiscint níos fearr a ghnóthú ar eispéiris ár gcustaiméirí agus iad ag déanamh caidreamh le OSAP, sheolamar suirbhé aistear custaiméara sa bhliain 2023 chun cinneadh a dhéanamh ar a mhéid a bhíonn eispéiris ár gcustaiméirí ag teacht lena n-ionchais agus lena riachtanais. A bhuí leis an suirbhé sin, ghnóthaíomar tuiscint níos fearr ar na cúiseanna a dtéann ár gcustaiméirí i dteagmháil le OSAP, agus fuaireamar aiseolas maidir lena shoiléire a bhíonn ár gcumarsáidí leo. Anailísíodh gach céim den phróiseas gearán chun sainaithint a dhéanamh ar réimsí lena bhfeabhsú. Tháinig faisnéis ríluachmhar as an suirbhé sin. Cuireadh an fhaisnéis sin ar áireamh inár bpróisis um sheirbhís do chustaiméirí ansin, agus feabhas á chur orthu dá barr.

An dóigh a ndéanaimid caidreamh le custaiméirí

Ardtosaíocht do OSAP is ea dea-chumarsáid a dhéanamh lenár gcustaiméirí. Bímid i gcónaí ar lorg bealaí nua inar féidir linn feabhsuithe a bhaint amach agus cur lenár gcuid éachtaí.

Leanamar le caidreamh a dhéanamh lenár gcustaiméirí trí roinnt bealaí éagsúla, amhail an teileafón, an ríomhphost, i scríbhinn agus ár suíomh Gréasáin. Sa bhliain 2023, ba trínár bhfoirm ghearáin ar líne a cuireadh isteach 74% de na gearáin a fuarthas. Fuaireamar breis agus 15,400 fiosrú thar an teileafón agus tríd an ríomhphost le linn na tréimhse sin freisin. Ina theannta sin, fuair ár suíomh Gréasáin breis agus 96,000 cuairteoir a ghlac le fianáin agus a bhféadfaí a gcuairt a áireamh.

Leanamar le roghanna eile a thairiscint, agus úsáid leantach á baint as seirbhísí idirghabhála ar líne trí shaoráidí físchomhdhála agus saoráidí glao comhdhála.

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.

Chun an méid sin a dhéanamh, leanamar le feabhas a chur ar inrochtaineacht ár suímh Gréasáin. Cuirtear gnéithe inrochtaineachta leis na comhaid nua PDF uile a uaslódáiltear isteach ar ár suíomh Gréasáin, agus tá obair ar siúl chun leanúint le feabhsuithe inrochtaineachta a dhéanamh.

Athdhearadh ár leabhráin faisnéise earcaíochta sa bhliain 2023 chun an t-inneachar agus na grafaicí a dhéanamh inrochtana do gach úsáideoir. Cuireadh feabhas ar leagan amach na leabhrán faisnéise earcaíochta agus ar an gcuma atá orthu freisin ar mhaithe le hiad a dhéanamh níos tarraingtí agus níos soléite.

Cumarsáid

Ceann amháin de na gníomhartha faoin tosaíocht straitéiseach seo is ea 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.

Ar mhaithe le cumarsáid níos fearr a dhéanamh lenár gcustaiméirí, tugadh bealaí nua seirbhíse aiseolais isteach chun aiseolas seirbhíse a chuíchóiriú agus chun go bhféadfaí anailís níos fearr a dhéanamh ar threochtaí. Sheol ár bhfoireann um Eispéireas an Chustaiméara foirm nua aiseolais custaiméara ar líne freisin chun an oiread léargas agus is féidir a fháil faoin tseirbhís a sholáthraítear. Tugadh litreacha breise ‘Coinneáil i dTeagmháil’ isteach chun amlínte nuashonraithe a thabhairt do chustaiméirí.

Nuálaíocht

Spreagtar ár mbaill foirne go gníomhach páirt a ghlacadh i líonraí iomchuí rialtais chun foghlaim ó na tionscnaimh nuálacha atá ar siúl ar fud na seirbhíse poiblí. Áirítear leo sin an Líonra Nuálaíochta, an Líonra Cumarsáide, an Líonra Bainistíochta Tionscadal, agus an Líonra um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.

Déanann an Fóram Príomhoifigeach Cúnta atá ar bun againn cheana breithniú ar shaincheisteanna agus bearta trasfheidhme atá dírithe ar fheabhas a chur ar na seirbhísí foriomlána dár gcustaiméirí. Déanann an Fóram Príomhoifigeach Cúnta caidreamh leis an bhFoireann Ardbhainistíochta ar thionscnaimh bheartaithe, ar Phríomhtháscairí Feidhmíochta, etc., de réir mar is cuí.

Cruthaíodh bealaí eolais chun tacaíocht agus oiliúint a thairiscint dár n-oifigigh. Chomh maith leis sin, soláthraíodh stór faisnéise chun forbairt a dhéanamh ar chumarsáidí comhsheasmhacha lenár gcustaiméirí. Leabaíodh clinicí oibre ar shaintopaicí freisin chun cabhrú le heolas foirne a fhorbairt, agus forbairt ghairmiúil leanúnach agus feabhsuithe leanúnacha ar an tseirbhís do chustaiméirí á gcinntiú dá bharr sin. Reáchtáiltear seisiúin ghrúpfhoghlama agus ghrúp-chomhroinnte do bhaill foirne gach seachtain chun gur féidir leo a gcuid eolais a fhorbairt. Soláthraítear oiliúint athnuachana go tráthrialta dóibh freisin.

Tá digitiú ár seirbhísí críochnaithe anois agus, más mian le custaiméir déanamh amhlaidh, is féidir leis/léi gearán a chur isteach ar líne. Próiseálfar an gearán go digiteach ansin trí na stiúrthóireachtaí uile de chuid OSAP.

Éirim Ghnó

Cuimsíonn ár gcleachtais ghnó réitigh éirime lena gcumasaítear dúinn faisnéis ghnó a anailísiú agus í a bhunathrú ina léargais inghníomhaithe lena gcuirtear bonn eolais faoi bhreitheanna straitéiseacha agus beartacha gnó. Tá rochtain ag ár Stiúrthóireachtaí ar shraith tuarascálacha faisnéise bainistíochta, a ndearnadh tuilleadh forbartha agus beachtaithe orthu sa bhliain 2023. Chomh maith leis sin, cuireadh struchtúir nua i bhfeidhm chun tacú le foghlaim chomhroinnte agus le freagraí éifeachtúla ar cheisteanna ar mhaithe le hamanna próiseála comhad a laghdú.

Mar thoradh ar thionscadal atá ceaptha chun athbhreithniú agus athshainiú a dhéanamh ar chóid iomchuí dúnta inár gcóras bainistíochta gearán, tugadh léiriú níos cruinne ar ghníomhaíocht reatha agus cuireadh feabhas ar cháilíocht na faisnéise inár bpróisis um thuairisciú bainistíochta agus um fhaisnéis a sholáthar do gheallsealbhóirí.

Cuireadh tuilleadh aicmiúchán eochairfhocail chun feidhme chun rianú a dhéanamh ar threochtaí nó gearáin áirithe a fhaightear faoi chineálacha áirithe soláthraithe sa bhliain 2023. Áirítear leo sin gearáin faoin imeacht ón margadh, gearáin faoi sholáthraithe neamhrialáilte seirbhíse airgeadais agus gearáin faoi sholáthraithe neamhrialáilte seirbhíse neamhairgeadais.

Leagadh díriú oibríochtúil breisithe ar thráthúlacht OSAP le linn an phróisis fhoirmiúil, agus infheictheacht amanna próisis á méadú trí phríomhtháscairí feidhmíochta breise agus trí thuarascálacha éirime gnó breise.

Soláthraíodh ceardlanna ar leibhéal Stiúrthóireachta chun cur le tuiscint na foirne ar na tuarascálacha sin agus ar conas iad a úsáid chun gearáin a bhainistiú agus chun príomhtháscairí feidhmíochta a chomhlíonadh. Cuirtear oiliúint ar bhaill foirne iomchuí i mbogearraí éirime gnó a úsáid le linn a gcuid oiliúna ionduchtúcháin.

Leanaimid lenár bpróisis a choinneáil faoi athbhreithniú, agus sinn ag déanamh caidreamh le comhghleacaithe, le gníomhaireachtaí eile agus le saineolaithe seachtracha chun a chinntiú go soláthraítear an tseirbhís is fearr is féidir dár gcustaiméirí.

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 leis an aidhm sin a bhaint amach, bhailíomar sonraí trí shuirbhéanna, chuireamar lenár bhféilire imeachtaí for-rochtana, agus dhíríomar ar fheabhas a chur ar ár mbrandáil agus ar ár dteachtaireachtaí.

Suirbhé ar gheallsealbhóirí

Rinne OSAP an chéad suirbhé riamh uaidh ar dhearcthaí geallsealbhóirí tionscail sa bhliain 2023, ag teacht sna sála ar na suirbhéanna a rinne sé ar gheallsealbhóirí is tomhaltóirí sna blianta 2021 agus 2022. Rinneadh suirbhé ar raon leathan geallsealbhóirí, lenar áiríodh comhlachtaí tionscail agus a mbaill, soláthraithe seirbhíse airgeadais, agus comhlachtaí poiblí iomchuí. Seoladh suirbhé cainníochtúil ar dtús, agus agallaimh cháilíochtúla á gcur ar raon daoine éagsúla ina dhiaidh sin i dtús na bliana 2024.

Mar thoradh ar an suirbhé, cabhrófar le OSAP an dara tosaíocht straitéiseach atá aige a chomhlíonadh, is é sin cumarsáid agus caidreamh a neartú lenár ngeallsealbhóirí. Beidh torthaí an tsuirbhé luachmhar maidir le léargas a thabhairt ar ár bhfeidhmíocht, dar lenár ngeallsealbhóirí tionscail, ar éifeachtúlacht ár gcumarsáidí leo, agus ar thionchar ár gcomhroinnte sonraí.

Suíomh Gréasáin

Tá ról ríthábhachtach ag suíomh Gréasáin OSAP maidir leis na gealltanais a thugamar faoin bPlean Straitéiseach a chomhlíonadh a mhéid a bhaineann le faisnéis shoiléir inrochtana a thabhairt do thomhaltóirí, do sholáthraithe seirbhíse airgeadais, do sholáthraithe pinsean, do chomhlachtaí tionscail agus do chomhlachtaí poiblí.

Chuireamar feabhas eile ar ár n-inneachar sa bhliain 2023 tríd an rannán 'Ár Seirbhísí' a leathnú ar mhaithe le faisnéis níos struchtúrtha a thabhairt ar an aistear gearáin, idir é a fháil agus é a imscrúdú. Áirítear leis sin físeáin bheoite inrochtana faisnéise ina bhfuil naisc chuig na bileoga faisnéise uainn agus chuig faisnéis faoi cén fáth a dtarchuirfidh OSAP gearáin chuig comhlachtaí Ombudsman i dtíortha Eorpacha eile ó am go ham.

Mar aon leis an méid thuas, bíonn OSAP ag obair i gcónaí chun feabhas a chur ar inrochtaineacht na ndoiciméad atá ar fáil, agus ar inneachar an tsuímh Gréasáin i gcoitinne, ionas gur féidir le húsáideoirí de gach cumas an fhaisnéis sin a rochtain.

Ar mhaithe le haiseolas a bhailiú ó úsáideoirí a shuímh Gréasáin, sheol OSAP suirbhé ar úsáideoirí an tsuímh sa bhliain 2023, ina n-iarrtar orthu suirbhé gearr a chomhlánú faoin gcuma atá ar an suíomh, faoina fheidhmiúlacht agus faoi réimsí lena bhfeabhsú. Léiríodh i dtorthaí an tsuirbhé go raibh an scéal mar a leanas ag an 31 Nollaig 2023:

- mheas 44% d'úsáideoirí go bhfuil ár suíomh Gréasáin so-úsáidte.
- tháinig 74% d'úsáideoirí ar an bhfaisnéis a raibh siad ar a lorg.
- chomhaontaigh 48% d'úsáideoirí gur dhóigh go molfadh siad an suíomh Gréasáin do chara dá gcuid.

Léirítear sna torthaí sin gur féidir tuilleadh feabhsuithe a dhéanamh. Tá súil againn ár suíomh a fhorbairt arís eile ar ball beag, agus úsáidfear na torthaí ón suirbhé leanúnach seo chun déanamh amhlaidh.

Margaíocht dhigiteach

Tosaíodh an chéad fheachtas margaíochta digití riamh dár gcuid sa bhliain 2022. Ó shin i leith, d'imir margaíocht dhigiteach ról tábhachtach maidir le straitéis cumarsáide OSAP a chomhlíonadh. Thug sí deis dúinn díriú ar spriocphobail agus déimeagrafaigh shainaitheanta, agus feidhmíocht feachtas á tomhas go mion againn ar bhonn leanúnach. Gabhann luach níos fearr ar airgead le bealaí digiteacha i gcomparáid le cineálacha traidisiúnta meán freisin.

Tháinig méadú suntasach ar an líon feachtas digiteach orgánach a reáchtáladh sa bhliain 2023 mar thoradh ar na hacmhainní méadaithe a bhí ar fáil don fhoireann cumarsáide. Ba ar fheasacht, ar ghairmeacha agus ar imeachtaí poiblí a díríodh sna feachtais.

Leanamar lenár bhfeachtas margaíochta digití íoctha ar fud roinnt ardán le linn na bliana 2023 freisin, agus tomhas agus athbhreithniú tráthrialta á ndéanamh againn ar mhaithe leis an bhfeidhmíocht is fearr is féidir a chinntiú.

Chun an láithreacht meán sóisialta a bhí againn cheana ar Facebook a chomhlánú, sheolamar leathanach ar LinkedIn i lár na bliana 2023. Glacadh go maith leis an leathanach sin, lena gcumasaítear dúinn feasacht a mhúscailt ar ár gcuid seirbhísí i measc déimeagrafach eile.

Leis an leathanach ar LinkedIn, cumasaítear dúinn faisnéis a chur in iúl faoinár gcuid seirbhísí, foilseachán agus imeachtaí, agus tugtar ardán iontach le haghaidh feachtais earcaíochta a fhógairt.

	An Líon Imprisean**	An Líon Idirghníomhuithe le hInneachar	An Líon Leantóirí ag deireadh 2023	An Líon Cliceálacha ar Naisc
	35,311	281	664	923
	385,879	1,400	1,600	14,500

*Ón 26 Aibreán 2023
**Is é is imprisin ann an líon uaireanta a léirítear inneachar d'úsáideoir.

Ba iad postálacha a bhaineann leis an bhForléargas ar Ghearáin 2022 uainn an cineál postálacha ba mhó amharc sa bhliain 2023. Ba iad postálacha a bhaineann le gairmeacha in OSAP an dara cineál postálacha ba mhó amharc.

Caidreamh leis na meáin

D'fhoilsigh OSAP ailt in dhá fhoilseachán sheachtracha sa bhliain 2023. Foilsíodh an chéad alt go luath i mí Eanáir, agus ba é an toradh a bhí air gur cabhraíodh le feasacht a mhúscailt ar na cineálacha gearán a fhaighimid i ndáil le hárachas sláinte príobháideach, ar na saincheisteanna coitianta a dtagann tomhaltóirí orthu, agus ar na nithe ar cheart do thomhaltóirí a bheith eolach orthu agus árachas sláinte príobháideach á cheannach acu. Tháinig an t-alt sin sna sála ar imleabhar 8 d'Achoimre an Ombudsman ar Bhreitheanna atá ina gCeangal Dlí, a eisíodh ag deireadh na bliana 2022.

Agus é á eisiúint tar éis dúinn freastal ar Sheó 50 Plus, díríodh sa dara halt ar fheasacht a mhúscailt i measc tomhaltóirí ar conas gearáin faoi sheirbhís airgeadais a réiteach le soláthraí agus ar conas is féidir gearán a dhéanamh le OSAP i gcás go bhfuil an tomhaltóir fós míshásta tar éis gearán a dhéanamh leis an ngnólacht féin.

Chomh maith leis sin, ghlac an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman páirt in agallaimh ar an raidió agus ar an teilifís chun labhairt faoin bhForléargas ar Ghearáin 2022, a eisíodh i mí an Mhárta 2023, agus chun a chur in iúl go mbeimis ag freastal ar an Seó 50 Plus i Luimneach.

Feasacht a mhéadú

Tá OSAP ina urraitheoir bródúil ar Graduate.ie, ar clár Saoránachta agus Daonlathais do mhic léinn dara leibhéal agus do bhaill d'Ionaid Ógtheagmhála agus de Chlubanna Óige 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 2023, agus beagán os cionn 8,760 duine ag glacadh páirt sa quiz seachtainiúil. Ba mhaith le OSAP comhghairdeas a dhéanamh le buaiteoirí uile chlár na bliana 2023/2024. Is féidir iad a fheiceáil sa phictiúr thíos, agus iad laistigh de Pharlaimint na hEorpa in Strasbourg i mí an Mhárta 2024.

Buaiteoirí an chomórtais Graduate.ie, agus iad ag tabhairt cuairt ar Pharlaimint an Aontais Eorpaigh in Strasbourg i mí an Mhárta 2024

Dar le roinnt de bhuaiteoirí an chomórtais, "bhí an turas ar an gcuimhne ab fhearr agus ab oideachasúla a bhí agam i mbliana", "ba dheis iontach é" agus "ba é an turas ab fhearr a bhí agam riamh".

Imeachtaí

Tá rún daingean againn cur leis an bhfeasacht ar ár ról agus lena infheicthe atáimid i measc an phobail, go háirithe i measc earnálacha den phobal ar dócha nach mbeidh eolas maith acu ar ár bhfeidhmeanna. Leis an straitéis cumarsáide uainn, tacaítear leis an bplean straitéiseach uainn chuige sin trína shainaithint cé na himeachtaí ag ar féidir lenár bhfoireann caidreamh a dhéanamh leis an lucht freastail chun ár ról agus ár bhfeidhm a mhíniú.

Mhéadaigh OSAP a fhéilire um imeachtaí caidrimh leis an bpobal sa bhliain 2023 trí fhreastal den chéad uair riamh ar an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta agus trí thaispeántais a thabhairt ag an Seó 50 Plus agus ag seó Chúramóirí Teaghlaigh Éireann i Luimneach.

D'éirigh go geal leis na trí imeacht uile agus bhí siad ina ndeis dár bhfoireann bualadh le daoine den phobal ar bhonn aghaidh ar aghaidh agus freagraí a thabhairt ar aon cheisteanna a bhí acu faoinár seirbhísí.

Ós rud é go mbeadh 200,550 duine i láthair ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta thar thrí lá, bhí sé mar aidhm againn teagmháil agus caidreamh a dhéanamh leis an oiread daoine agus ab fhéidir. Anuas air sin, bhí an t-ádh orainn cuairt a fháil ón Uachtarán Micheál D. Ó hUigínn agus ó Shaidhbhín Uí Uigínn!

Chomh maith leis sin, sheolamar ár meirgí nuadheartha ag an imeacht sin, rud a chabhraigh linn ár ról agus ár luachanna a chur in iúl don lucht freastail.

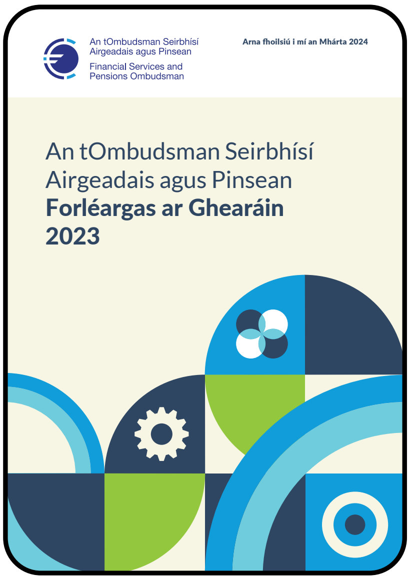
Ó chlé go deas: André Brennan (OSAP), Sadhbh Kurzawska (OSAP), Saidhbhín Uí Uigínn, Gillian Brennan (OSAP), an tUachtarán Micheál D. Ó hUigínn.

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 2023



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 2023 i mí an Mhárta 2024 agus leagtar amach ann an dóigh ar sholáthraíomar ár seirbhísí agus ar chomhlíonamar ár sainordú reachtúil sa bhliain 2023.

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 réimsí gnó uile: Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise; Seirbhísí um Réiteach Díospóidí; Seirbhísí Imscrúdaithe; agus Seirbhísí Dlí.

San Fhorléargas ar Ghearáin uainn, thugamar tuairisc ar sholáthraithe ainmnithe seirbhíse airgeadais ar seasadh, ar seasadh go substaintiúil nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina gcoinne sa bhliain 2023. Chomh maith leis sin, chomhroinneamar mionsonraí faoi bhreitheanna áirithe a tarchuireadh chuig na húdaráis rialála sa bhliain 2023. 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 2023, tharchuir OSAP naoi 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 (107 gcinn san iomlán) agus cóip de gach breith atá ina ceangal dlí a eisíodh maidir le héilimh árachais briseadh gnó ar diúltaíodh dóibh (26 cinn san iomlán).

Fuair OSAP 6,182 ghearán san iomlán sa bhliain 2023. Tá sé sin cothrom le méadú 29% ar an líon a fuarthas sa bhliain 2022, ar lena linn a fuarthas 4,781 ghearán. Dhúnamar 5,184 ghearán sa bhliain 2023. Ba mhéadú 12% é sin i gcomparáid leis an mbliain roimhe.

Bhí gearáin bhaincéireachta ar an gcatagóir is airde gearán a fuarthas, agus 3,850 gearán, nó 62% de na gearáin uile, ag teacht faoin gcatagóir sin. Is ionann é sin agus méadú suntasach ar an líon gearán baincéireachta a rinneadh le OSAP sa bhliain 2023. Fuarthas 2,640 gearán ón earnáil baincéireachta sa bhliain 2022.

Fuair OSAP 1,446 ghearán (23%) i ndáil leis an earnáil árachais, agus iad freagrach as an dara catagóir is mó gearán a fuarthas sa bhliain 2023. I gcomparáid leis sin, fuarthas 1,129 ngearán sa chatagóir sin sa bhliain 2022.

Tháinig méadú ar an líon gearán infheistíochta agus ar an líon gearán pinsin araon sa bhliain 2023 freisin. Fuarthas 461 ghearán infheistíochta, agus fuarthas 336 ghearán pinsin. I gcomparáid leis sin, fuarthas 366 ghearán agus 233 ghearán sna catagóirí sin faoi seach sa bhliain 2022.

Gearáin a fuarthas de réir earnála sa bhliain 2023

Gearáin a fuarthas de réir earnála

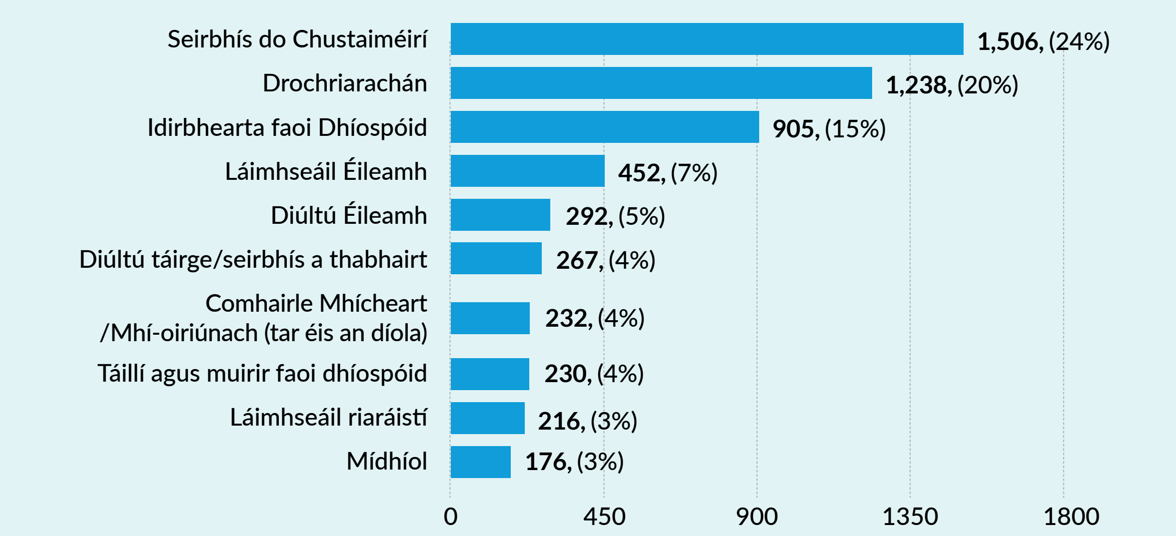
Earnáil	Líon	%
Baincéireacht	3,850	62%
Árachas	1,446	23%
Infheistíocht	461	7%
Pinsin	336	5%
Níl aon earnáil infheidhme	13	<1%
Tá an earnáil neamhrialáilte	74	1%
Ní raibh aon earnáil sannta ag deireadh na bliana	2	<1%

An líon iomlán gearán a fuarthas 6,182

Faoi mar a tharla sa bhliain 2022, bhí seirbhís do chustaiméirí ar an gcineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi sa bhliain 2023. Ba leis an gcineál iompair sin a bhain 24% de na gearáin uile. Baineann gearáin faoi sheirbhís do chustaiméirí le gearáin lena gcumhdaítear saincheisteanna amhail cumarsáid, láimhseáil gearán, saincheisteanna rochtana cuntais, agus mainneachtain faisnéis a sholáthar.

Na 10 bpríomhchineál iompair a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2023

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 2023.

An dóigh ar bhainistíomar gearáin sa bhliain 2023:	
Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise	2,441
Seirbhísí um Réiteach Díospóidí	2,049
Seirbhísí Imscrúdaithe	512
Seirbhísí Dlí	182
An líon iomlán gearán a dúnadh sa bhliain 2023	5,184

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 2,300 breith atá ina gceangal dlí ann inár mbunachar sonraí ag deireadh na bliana 2023. 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 athbhreithniú ar gach breith a sheoladh chun comhlíonadh na bhforálacha d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean a chinntiú.

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. Sa bhliain 2023, bhí 38 n-imeacht caidrimh ag OSAP le geallsealbhóirí amhail comhlachtaí rialála, ranna rialtais, Coistí Oireachtais, grúpaí tionscail, piarghrúpaí agus grúpaí tomhaltóirí. I measc na bpríomhréimsí a pléadh bhí léargais OSAP agus sonraí píblíne, litearthacht airgeadais, agus an t-athbhreithniú ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí.

Le linn na bliana 2023, bhí áthas orainn go raibh deis againn caidreamh a dhéanamh leis an Roinn Airgeadais i ndáil lena próiseas comhairliúcháin le haghaidh tháirgeadh na Tuarascála Mapála uaithi ar fhorbairt Straitéis Náisiúnta na hÉireann um Litearthacht Airgeadais, rud ar fhoilsigh an tAire Michael McGrath TD é ón uair sin i leith. Aidhm amháin atá leis an straitéis sin is ea feabhas a chur ar fheasacht airgeadais, iompraíocht airgeadais, eolas airgeadais, dearcthaí airgeadais agus scileanna airgeadais i measc saoránach, agus aidhm eile atá léi is ea daoine aonair a chumhachtú chun breitheanna eolacha airgeadais a thabhairt ar fud a saoil.

Thug an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman 16 láithreoireacht d'eagraíochtaí éagsúla. Áiríodh leo sin Institiúid na mBaincéirí, Cónaidhm Baincéireachta agus Íocaíochtaí Éireann (BPFI), LIA, grúpa comhaltaí Gnólachtaí Seirbhísithe Creidmheasa BPFI, an Institiúid Árachais, Grúpa Comhairleach Tomhaltóirí Bhanc Ceannais na hÉireann agus Comhdháil Córas Airgeadais Bhanc Ceannais na hÉireann. Trí dheis a bheith againn caidreamh a dhéanamh le geallsealbhóirí tionscail, 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 ag soláthraithe rialáilte.

Le linn na bliana 2023, lean Banc Ceannais na hÉireann dá obair thábhachtach ar a athbhreithniú ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí a ghabháil de láimh, rud is creat rialacha agus prionsabal rialála chun custaiméirí na soláthraithe rialáilte seirbhíse airgeadais a chosaint.

Ag teacht sna sála ar aighneachtaí i scríbhinn a rinne OSAP sna blianta 2020 agus 2021 faoi seach, lean OSAP le caidreamh a dhéanamh le Banc Ceannais na hÉireann sa bhliain 2023 chun a dhearcadh agus a léargais a chomhroinnt maidir leis na saincheisteanna a bhíonn taobh thiar de ghearáin ó thomhaltóirí. Áiríodh leis sin plé comhchéime inar díríodh ar na saincheisteanna arbh éard iad Infhaighteacht agus Roghanna.

Le láithreoireacht a thug OSAP do Ghrúpa Comhairleach Tomhaltóirí Bhanc Ceannais na hÉireann, éascaíodh léargas níos mó ar ról agus feidhmeanna OSAP. Is é ról an Ghrúpa Chomhairligh Tomhaltóirí comhairle a chur ar Bhanc Ceannais na hÉireann maidir le comhlíonadh a fheidhmeanna agus feidhmiú a chumhachtaí i ndáil le tomhaltóirí seirbhísí airgeadais.

Le linn na bliana 2023, d’athnuaigh OSAP agus Banc Ceannais na hÉireann an Meabhrán Tuisceana idir an dá chomhlacht. Cé go bhfuil an Meabhrán Tuisceana ag teacht leis an bhfíoras go bhfuil an dá chomhlacht neamhspleách ar a chéile agus go bhfuil feidhm leithleach acu, déanfaimid comhar agus cumarsáid chuiditheach le chéile chun cabhrú le comhlíonadh éifeachtach ár bhfeidhmeanna faoi seach, agus an creat um chosaint tomhaltóirí á neartú dá réir.

Le linn na bliana 2023, tháinig an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman os comhair an Chomhchoiste Oireachtais um Airgeadas, Caiteachas Poiblí agus Athchóiriú agus os comhair an Chomhchoiste Oireachtais um Achainíocha ón bPobal.

Ar an leibhéal Eorpach, d’iarr Ombudsman na hEilvéise, “an tOmbudsman um Árachas Príobháideach agus Suva” (is é Suva Ciste Tionóiscí Náisiúnta na hEilvéise), ar OSAP páirt a ghlacadh i dtionscadal leabhar. Bhí an tionscadal comhdhéanta de rannchuidithe cuimsitheacha ó oifigí Ombudsman árachais san Eoraip, ar rannchuidithe iad a bheidh mar chuid de leabhar ar an ábhar. Tá áthas orainn go rabhamar mar chuid den chomhoibriú idirnáisiúnta sin.

Bíonn OSAP i mbun caidreamh tráthrialta le FIN-NET, arb é an líonra uile-Eorpach ombudsman airgeadais agus eagraíochtaí um ghearáin ó thomhaltóirí é. Cumhdaíonn an líonra an 30 tír atá sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch. D’fhreastail OSAP ar chomhdháil Chumann na nOmbudsman i mí na Bealtaine freisin agus, i mí Mheán Fómhair, rannchuidigh sé leis an bplé i measc comhlachtaí Ombudsman airgeadais ar fud an domhain ag comhdháil bhliantúil an Líonra Idirnáisiúnta Scéimeanna Ombudsman Seirbhísí Airgeadais.

Lean OSAP ar aghaidh ag déanamh caidreamh comhoibríoch le dhá mhórsholáthraí seirbhíse airgeadais i ndáil lena n-imeacht ó mhargadh na hÉireann sa bhliain 2022. Chomhroinneamar faisnéis faoi chatagóiriú gearán le geallsealbhóirí iomchuí laistigh de thírdhreach baincéireachta na hÉireann, lenar áiríodh na soláthraithe a bhí ag imeacht ón margadh, á chinntiú go mbeadh ár ngeallsealbhóirí ar an eolas, ar bhonn leanúnach, faoi eispéireas na gcustaiméirí lena mbaineann, mar a cuireadh in iúl don Oifig seo.

Mar thoradh ar imeacht na soláthraithe sin ón margadh, bhí baol ann go ndéanfaí ardlíon gearán leis an Oifig seo mar gheall ar an líon custaiméirí lena mbaineann. Thosaigh OSAP ag rianú gearáin a bhaineann leis an imeacht ón margadh agus ag comhroinnt sonraí agus léargas lenár ngeallsealbhóirí. Is údar misnigh é nár tháinig aon saincheisteanna chun cinn as imeacht an dá mhórbhanc sin d'fhormhór mór na dtomhaltóirí lena mbaineann chun tabhairt orthu gearán foirmiúil a dhéanamh leis an Oifig seo.

Sa bhliain 2023, fuair OSAP 236 ghearán a raibh na heochairfhocail 'imeacht ón margadh' iontu. Mar sin féin, níor bhain gach ceann de na gearáin sin le hiompar na soláthraithe sin atá ag imeacht ón margadh. Dúnadh 162 ghearán san iomlán maidir leis an imeacht ón margadh sa bhliain 2023.

Rinneadh caidreamh leis na daoine seo a leanas, i measc daoine eile, sa bhliain 2023:

- Cumann na nDlíodóirí Pinsean in Éirinn
- Cónaidhm Baincéireachta agus Íocaíochtaí Éireann
- Bróicéirí Éireann
- Banc Ceannais na hÉireann
- Comhdháil Córas Airgeadais Bhanc Ceannais na hÉireann
- Coimisiún na Meán
- An Grúpa Comhairleach Tomhaltóirí
- An Coimisiún um Rialáil Fóntais
- An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí
- An Grúpa Gnólachtaí Seirbhísithe Creidmheasa
- An Roinn Airgeadais
- An Roinn Sláinte
- An Coimisiún Eorpach
- FIN-NET
- Bord Eadrána Airgeadais na hUngáire
- An Bord um Réiteach Díobhálacha
- Bord Baincéireachta agus Cultúir na hÉireann
- Institiúid na mBaincéirí
- Institiúid Árachais na hÉireann
- Árachas Éireann

- An Líonra Idirnáisiúnta Scéimeanna Ombudsman Seirbhísí Airgeadais
- An Comhchoiste Oireachtais um Airgeadas, Caiteachas Poiblí agus Athchóiriú
- An Comhchoiste Oireachtais um Achainíocha ón bPobal
- LIA
- Cumann na nOmbudsman
- Ombudsman na hEilvéise, "an tOmbudsman um Árachas The Príobháideach agus Suva"

Ár léargais a chomhroinnt

Gabhann OSAP air féin ról iomlán a imirt chun 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.

Mar chuid de bhainistiú gearán, bíonn cruinnithe agus cumarsáid thráthrialta ag Stiúrthóirí rannáin iomchuí, de réir mar is cuí, le soláthraithe chun an líon gearán agus an dul chun cinn ar ghearáin a phlé agus chun sonraí píblíne a sholáthar chun go mbeadh soláthraithe in ann soiléire a fháil ar an líon gearán atá le teacht. Maidir lenár gcaidreamh le soláthraithe sa tslí sin, déanann sé difear dearfach don dul chun cinn ar ghearáin agus feabhsaíonn sé an dóigh a ndéanann soláthraithe caidreamh lena gcustaiméirí.

Le linn na bliana 2023, chomhroinneamar ár n-anailís agus ár léargais freisin chun cabhrú leis an Rialtas, leis an Oireachtas, 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.

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 22 fhiosrú trí bhealach an Oireachtais le linn na bliana 2023 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. De bhreis air sin, thug OSAP fianaise don Chomhchoiste Oireachtais um Achainíocha ón bPobal agus don Chomhchoiste Oireachtais um Airgeadas, Caiteachas Poiblí agus Athchóiriú i mí na Bealtaine 2023.

Caidreamh le piaraí

Mar chuid de chomhroinnt faisnéise lenár ngeallsealbhóirí, rinne OSAP caidreamh le piar-eagraíochtaí chun sonraí a chomhroinnt agus chun ceachtanna a foghlaimíodh a mhalartú. Áiríodh leis sin Bord Eadrána Airgeadais na hUngáire agus Ombudsman na hEilvéise, "an tOmbudsman um Árachas Príobháideach agus Suva".

Leanann an Oifig seo ar aghaidh ag déanamh caidreamh leis an Roinn Airgeadais tar éis fhoilsiú Bhille an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2023. Tá sé mar aidhm leis an mBille daingniú a dhéanamh ar an gcosaint a thugtar do thomhaltóirí agus iad ag dul i dteagmháil leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) chun gearáin a dhéanamh faoi iompar soláthraithe seirbhíse airgeadais a d'imigh ó mhargadh na hÉireann.

Tugadh isteach leis an mBille freisin leasuithe reachtacha chun a chinntiú go leanann OSAP lena fheidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh ar aon dul leis an mBunreacht, ag teacht sna sála ar Bhreith ón gCúirt Uachtarach maidir leis an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre. I gcomhthéacs an Bhille, pléadh freisin an dlínse atá ag an Oifig seo maidir le gearáin faoi iompar gnólachtaí seirbhísithe creidmheasa agus úinéirí iasachta roimh an mbliain 2019.

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.

Sa bhliain 2023, ghabhamar sé fheachtas earcaíochta de láimh. Áiríodh leo sin feachtais le haghaidh na bpost seo: Oifigigh Chléireachais, Oifigigh Feidhmiúcháin, Feidhmeannach Dlí, Bainisteoir Comhlíonta Sinsearach, Bainisteoir Seirbhísí Dlí, agus Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide.

Mar atá leagtha amach sa Straitéis Daoine ó OSAP, cuireadh soghluaisteacht inmheánach ar bhonn foirmiúil sa bhliain 2022 trí thús a chur le próiseas soghluaisteachta foirne. Tháinig na hathshannacháin iarmhartacha foirne in éifeacht an 1 Márta 2023, agus ionduchtaíodh baill foirne isteach ina róil nua go rathúil.

I mí na Nollag, cheadaigh an tAire Airgeadais an Plean Straitéiseach nua Fórsa Saothair uainn, agus ceadú á sholáthar do mhéadú sa líon foirne ó 90.2 duine go 128 nduine. Líonfar folúntais nua ar fud na bliana 2024.

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 34 dheis oiliúna do ghrúpaí ball foirne le linn na bliana 2023. Díríodh lena linn ar chroíscileanna agus ar chroí-eolas, lenar áiríodh oiliúint bhainistíochta, eolas ar sheirbhísí airgeadais, comhlíonadh, teicneolaíocht an airgeadais, gníomhú ar son na haeráide, cumarsáid agus oiliúint eitice.

An Dualgas Earnála Poiblí

Leagtar amach san Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014, oibleagáidí ar chomhlachtaí poiblí i ndáil leis an Dualgas Seirbhíse Poiblí um Chearta an Duine agus Comhionannas (an Dualgas Earnála Poiblí), mar a mhínítear san Acht. Leis an Dualgas Seirbhíse Poiblí, leagtar freagracht ar chomhlachtaí poiblí an comhionannas a chur chun cinn, an t-idirdhealú a chosc, agus cearta an duine atá ag a bhfostaithe, a gcustaiméirí, a n-úsáideoirí seirbhíse agus gach duine a ndéanann a mbeartais agus a bpleananna difear dóibh a chosaint.

Sa **Phlean Straitéiseach 2021-2024** uainn, luaitear roinnt tosaíochtaí lena leagtar amach ár ngealltanais dá chinntiú go gcosnaítear cearta an duine agus do chothroime rochtana inár n-áit oibre agus ar ár seirbhísí a chinntiú. Forbraímid na gealltanais sin agus na príomhtháscairí feidhmíochta iomchuí tuilleadh sa **Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí** uainn agus sa **Straitéis Daoine** uainn.

Táimid tiomanta d'eispéireas dearfach, spreagúil agus cuimsitheach d'fhostaithe a chruthú, ar eispéireas é a thabharfaidh tacaíocht agus fuinneamh leanúnach dár bhfoirne. Iarraimid freisin ar na daoine sin a dhéanann caidreamh leis an Oifig seo caitheamh lenár mbaill foirne le meas agus le cúirtéis. Leagtar amach sa **Bheartas um Chaidreamh le Custaiméirí** uainn an dóigh a ndéanfaimid caidreamh lenár gcustaiméirí agus le geallsealbhóirí eile. Tugtar breac-chuntas ann ar an gcaighdeán seirbhíse agus iompraíochta ba cheart a bheith mar bhonn agus thaca ag ár n-idirghníomhaíochtaí le gach custaiméir, agus cuirtear in iúl ann go bhfuil sé mar aidhm againn timpeallacht measa fhrithpháirtigh a chothú idir baill foirne in OSAP agus na daoine sin a bhfreastalaímid orthu.

Oibrímid ar bhealach comhoibríoch ar fud na heagraíochta, agus sinn ag tacú le folláine ár bhfoirne. Bunaíodh struchtúir nua cumarsáide inmheánaí sa bhliain 2023, agus cruthaíodh iad a bheith an-rathúil maidir le feasacht a mhéadú ar nuacht a bhaineann leis an ngnó agus ar éachtaí foirne.

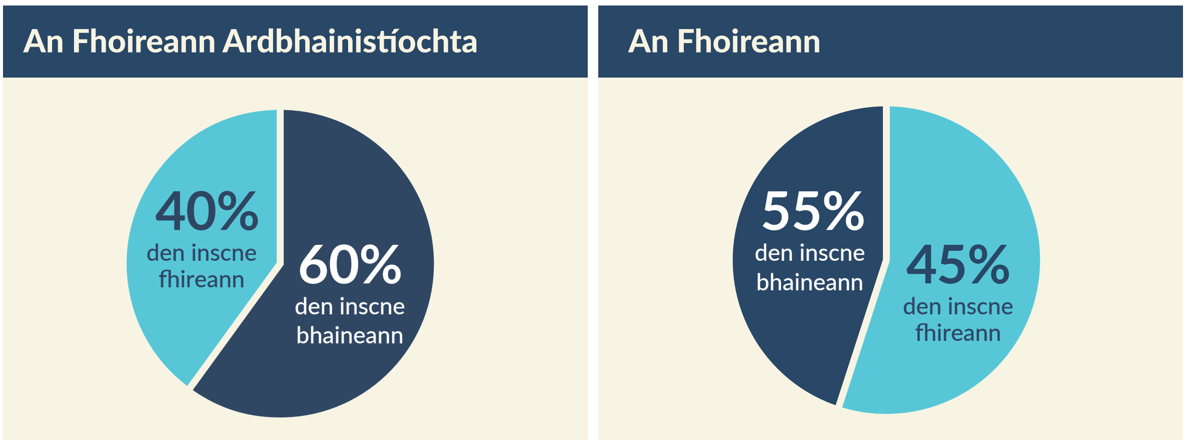
Lenár gcleachtais earcaíochta agus ionduchtúcháin, tacaítear le forbairt agus fás leanúnach ár bhfostaithe, agus táimid tiomanta do thacaíocht a thabhairt d'iarrthóirí agus fostaithe a bhfuil míchumas orthu.

Chuir baill foirne cúrsaí oiliúna i gcrích i dtopaicí amhail 'Míchumas san Áit Oibre' agus 'Comhionannas agus Cearta an Duine sa tSeirbhís Phoiblí'.

Bunaíodh téarmaí tagartha le haghaidh ár nGrúpa Oibre um Chearta an Duine agus Éagsúlacht, Comhionannas agus Cuimsiú sa bhliain 2023, agus táimid ag súil le tosach feidhme an ghrúpa oibre sin sa bhliain 2024.

Is amhlaidh freisin, trínár bhfeidhmeanna a chomhlíonadh, agus trínár straitéisí earcaíochta a shaothrú, a leanfaimid le measúnú a dhéanamh ar aon saincheisteanna comhionannais inscne ar aon dul leis na straitéisí náisiúnta gaolmhara sa réimse sin.

Maidir leis an gcothromaíocht inscne i measc ár bhfoirne ardbhainistíochta ag deireadh na bliana 2023, bhí 60% de chomhaltaí den inscne bhaineann agus bhí 40% díobh den inscne fhireann. Maidir leis an gcothromaíocht inscne i measc na foirne ar fad, bhí 55% de bhaill foirne den inscne bhaineann agus bhí 45% den inscne fhireann.



Oifigeach Rochtana

Tá OSAP tiomanta do chomhionannas rochtana ar a sheirbhísí a sholáthar do gach duine. Tá Oifigeach Rochtana ag OSAP. Is é ról an Oifigigh Rochtana cúnamh agus treoir do dhaoine a bhfuil míchumas orthu a chomhordú chun a chinntiú gur féidir leo rochtain a fháil ar ár seirbhísí agus ar an bhfaisnéis a sholáthraímid. Cuid thábhachtach de shochaí a chruthú ina gcaitear le gach duine le dínit, ina mbíonn rochtain ag gach duine ar chearta an duine agus nach mbíonn aon duine thíos leis an idirdhealú inti is ea ról an Oifigigh Rochtana.

An Clár Cúnaimh d'Fhostaithe

Tugann OSAP tacaíocht dá fhoireann trí Chlár Cúnaimh d'Fhostaithe a sholáthar. Leis an gclár, tugtar cabhair agus tacaíocht láithreach do bhaill foirne agus dá dteaghlach agus iad ag déileáil le cibé deacrachtaí oibre nó pearsanta atá rompu. Soláthraíonn seirbhís an Chláir Cúnaimh d'Fhostaithe tacaíocht folláine meabhrach i gcás deacrachtaí éagsúla agus folaíonn sí seirbhís comhairleoireachta rúnda a oibríonn 24 huaire an chloig sa lá, seacht lá sa tseachtain, agus giomnáisiam digiteach.

Folláine

Leis an bplean straitéiseach uainn, cuirtear de chúram orainn timpeallacht dhearfach oibre a chothú agus cultúr cuimsitheach a chruthú, áit a bhfuil cumarsáid inmheánach láidir agus caidreamh inmheánach láidir ar bun. Ceann amháin dár dtionscnaimh ina leith sin is ea an Coiste Folláine. Oibríonn ár gCoiste Folláine go han-díograiseach ar fud na bliana chun tionscnaimh lena dtugtar baill foirne le chéile a chruthú chun braistint chomhroinnte cuspóra a chruthú ar fud na heagraíochta.

Tháinig an Coiste Folláine le chéile seacht n-uaire le linn na bliana agus d'eisigh sé sé nuachtlitir.

Ar na téamaí le haghaidh na maidineacha caife bhí maidin Ghaeilge agus Lá Geansaithe Spóirt. Ar an Lá Geansaithe Spóirt, tháinig na tacadóirí peile agus iománaíochta uile in OSAP amach toisc gur tháinig baill foirne le chéile chun geansaí na foirne is fearr leo a thaispeáint, agus tabhartas á thabhairt acu do chúis fhiúntach.

Tábla 1 An líon ball foirne de réir gráid amhail an 31 Nollaig 2023

Ombudsman	1
Leas-Ombudsman	1
Príomhoifigeach	3
Príomhoifigeach Cúnta	9
Ardoifigeach Feidhmiúcháin	22
Oifigeach Feidhmiúcháin	42
Oifigeach Cléireachais	10
Iomlán	**86**

Tábla 2 An Fhoireann Ardbhainistíochta amhail an 31 Nollaig 2023

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	Post Folamh
Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe	Úna Gately

Ó chlé go deas: Áine Carroll, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide (a d'éirigh as i mí Aibreáin 2023); **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.

5. Comhlíonadh Comhlachta Phoiblí

5. Comhlíonadh Comhlachta Phoiblí

Cosaint Sonraí

Tá rún daingean ag OSAP comhlíonadh leanúnach an Achta um Chosaint Sonraí, 2018, agus an Rialacháin Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí (“RGCS”) a chinntiú, agus cearta agus príobháideacht sonraí na ndaoine aonair a úsáideann ár seirbhísí a chosaint. I dteannta sraith beartas inmheánach, 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, soláthraítear oiliúint inmheánach agus ceardlanna inmheánacha cosanta sonraí, agus soláthraíonn foireann Cosanta Sonraí OSAP treoir agus tacaíocht leanúnach don fhoireann, chun a chinntiú go mbíonn an fhoireann ar an eolas faoinár n-oibleagáidí cosanta sonraí.

Saoráil Faisnéise

Leis an Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014, dearbhaítear 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. Is gníomhaireacht atá curtha ar áireamh go páirteach faoin Acht um Shaoráil Faisnéise é OSAP. Tá feidhm ag eisiamh maidir le “idirghabháil, imscrúdú nó breithniú ar thaifid a bhaineann le gearán” arna déanamh nó arna dhéanamh ag OSAP faoi Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Lean OSAP ar aghaidh sa bhliain 2023 ag comhlíonadh a oibleagáidí i ndáil leis an Acht um Shaoráil Faisnéise.

Fuair OSAP 19 n-iarraidh Saorála Faisnéise sa bhliain 2023, mar atá leagtha amach sa tábla thíos.

Tábla 3 An Líon Iarrataí Saorála Faisnéise sa bhliain 2023

Iarrataí Saorála Faisnéise sa bhliain 2023	
Iarrataí ar géilleadh dóibh	2
Iarrataí ar géilleadh go páirteach dóibh	6
Iarrataí ar diúltaíodh géilleadh dóibh	7
Iarrataí a tarraingíodh siar	4
Iomlán	**19**

Tábla 4 Na Cineálacha Iarrataí Saorála Faisnéise sa bhliain 2023

Cineálacha Iarrataí sa bhliain 2023	
Pearsanta	5
Neamhphearsanta	14

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. Leagadh amach sa bheartas agus sna nósanna imeachta an próiseas trína bhféadfaidh 'oibrí' (mar atá sainmhínithe san Acht) 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.

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 26 Márta 2024, á dheimhniú nach bhfuarthas aon nochtaí cosanta de réir na bhforálacha den Acht um Nochtadh Cosanta, 2014, don bhliain airgeadais ón 1 Eanáir 2023 go dtí an 31 Nollaig 2023.

Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (arna leasú)

Chun a chinntiú go gcomhlíonaimid ceanglais nua faoi alt 10A.(1) d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, rud lena gceanglaítear ar chomhlachtaí poiblí íoschaighdeáin a chomhlíonadh san fhógraíocht i ndáil leis an nGaeilge, chuir an fhoireann Cumarsáide próisis nua chun feidhme chun ár bhfógraíocht Ghaeilge a rianú i ndáil lenár bhfógraíocht Bhéarla.

Chomhlíon OSAP a oibleagáidí reachtúla sa bhliain 2023 trí níos mó ná 5% dá bhuiséad fógraíochta a chaitheamh ar inneachar Gaeilge ar ardán Gaeilge agus trí 20% ar a laghad dá fhógraíocht a fhoilsiú sa Ghaeilge.

Íocaíochtaí Prasa

Comhlíonann OSAP an tAcht um Íoc Pras Cuntas, 1997, agus Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Íoc Déanach in Idirbhearta Tráchtála), 2002. Foilsítear tuarascálacha ráithiúla ar Íocaíochtaí Prasa ar shuíomh Gréasáin OSAP.

An tAcht um Míchumas 2005, Cuid 5

Leagtar amach i gCuid 5 den Acht um Míchumas 2005 na hoibleagáidí atá ar chomhlachtaí seirbhíse poiblí maidir le fostú daoine a bhfuil míchumas orthu. Leanann OSAP d'fheidhmiú níos fearr ná an sprioc íosta 3% a leagtar amach san Acht sin le haghaidh fostú daoine a bhfuil míchumas orthu. Gabhadh áireamh foirne de láimh inar tugadh le fios go raibh míchumas ar 12.05% d'fhoireann OSAP sa bhliain 2023.

Leis an Acht um Míchumas 2005 freisin, cuirtear oibleagáid ar chomhlachtaí poiblí fostú daoine a bhfuil míchumas orthu a chur chun cinn agus a chothú. Cuirtear oibleagáid orthu freisin cóid chleachtais reachtúla a chomhlíonadh.

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 bhaint amach, agus 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.

Chomh maith leis sin, rinneadh measúnuithe riachtanas chun tacú le baill foirne a iarrann socrú réasúnach, agus soláthraíodh trealamh agus tacaí, de réir mar ba ghá.

Inbhuanaitheacht

Tá OSAP tiomanta dá oibleagáidí faoin bPlean Gníomhaithe ar son na hAeráide 2023 a chomhlíonadh, ar plean é a bunaíodh faoin Acht um Ghníomhú Aeráide agus um Fhorbairt Ísealcharbóin (Leasú), 2021, agus aithníonn OSAP a thábhachtaí atá sé go mbeadh bearta i bhfeidhm lena gcuirtear éifeachtúlacht fuinnimh chun cinn. Gabhaimid orainn féin cleachtais agus próisis inbhuanaithe a úsáid le linn dúinn ár seirbhísí a sholáthar, agus spreagaimid cleachtais atá neamhdhíobhálach don chomhshaol a úsáid ar fud na heagraíochta.

Ár spriocanna

- Astaíochtaí gás ceaptha teasa a laghdú faoi 51% faoin mbliain 2030 i gcomparáid leis na meánastaíochtaí idir na blianta 2016 agus 2018, agus an dá bhliain sin san áireamh.
- Ár n-úsáid fuinnimh a laghdú faoi 50% faoin mbliain 2030 i gcomparáid leis an úsáid fuinnimh sa bhliain 2009.
- Ár dTreochlár um Ghníomhú ar son na hAeráide a nuashonrú gach bliain ar aon dul leis an leagan nuashonraithe den Sainordú Earnála Poiblí um Ghníomhú ar son na hAeráide.

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 181,893 kWh sa bhliain 2023. Bhí an mheánúsáid fuinnimh in aghaidh an bhaill foirne cothrom le 2,115 kWh, bunaithe ar 86 bhall foirne amhail an 31 Nollaig 2023. B'ionann é sin agus laghdú 21% in úsáid fuinnimh in aghaidh an duine ó bhí an bhliain 2022 ann.

Coinníodh an teocht téimh ar fud an fhoirgnimh ag 19.5 gcéim Celsius, de réir moltaí ón rialtas.

Tábla 5 Úsáid Fuinnimh

Cineál Fuinnimh	**Leibhéal úsáide**
Leictreachas	79,934 kWh
Breoslaí iontaise (gás nádúrtha)	101,959 kWh
Iomlán	**181,893 kWh**

Tábla 6 Astaíochtaí bonnlíne, astaíochtaí reatha agus an bhearna go dtí an sprioc don bhliain 2030

	Astaíochtaí gás ceaptha teasa arna sloinneadh in kgCO2 in aghaidh na bliana
Meánastaíochtaí bonnlíne iomlána sa tréimhse 2016-2018	46,271
Astaíochtaí reatha (2023)	45,067
Sprioc-astaíochtaí sa bhliain 2030	15,713
Bearna go dtí an sprioc	**29,364**

Tháinig méadú ar an eagraíocht ó 27 mball foirne a bheith aici sa bhliain 2009 go 90 ball foirne a bheith aici sa bhliain 2022, agus meastar go dtiocfaidh méadú ar an líon sin go 128 mball foirne faoi dheireadh na bliana 2024.

Cuireadh oiliúint ardbhainistíochta i gCeannaireacht Aeráide ar siúl sa tréimhse 2023/2024, agus bunaíodh Foireann Ghlas i Ráithe 4 den bhliain 2023 chun tacú le hiarrachtaí inbhuanaitheachta agus tionscnaimh churaidh na heagraíochta. Comhaontaíodh Téarmaí Tagartha na Foirne Glaise go foirmiúil sa bhliain 2024.

De réir Chiorclán 01/2020, rinne an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean íocaíocht €86.75 leis an gCiste um Ghníomhú ar son na hAeráide i ndáil le hastaíochtaí gás ceaptha teasa a bhain le haerthaisteal oifigiúil sa bhliain 2023.

Ráitis Airgeadais

don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2023

Clár Ábhar

Faisnéis	57
Ráiteas Rialachais agus Tuarascáil an Ombudsman	58
Ráiteas faoi Rialú Inmheánach	69
Tuarascáil an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste	72
Ráiteas faoi Ioncam, Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim	74
Ráiteas faoi Ioncam Cuimsitheach	75
Ráiteas faoin Staid Airgeadais	76
Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid	77
Nótaí leis na Ráitis Airgeadais	78

Faisnéis

Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:
Liam Sloyan

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
Peter Rossiter

Seoladh:
Teach Lincoln
Plás Lincoln
Baile Átha Cliath 2
D02 VH29

Cuntasóirí:
Crowley's DFK
16/17 Faiche an Choláiste
Baile Átha Cliath 2

Baincéirí
Banc na hÉireann
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 atá 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 2023.

Struchtúr na Comhairle

Sa bhliain 2023, chuimsigh an Chomhairle cathaoirleach agus seisear 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 seacht n-uaire sa bhliain 2023.

Sa tábla thíos, tugtar mionsonraí faoi thréimhse ceapacháin na gcomhaltaí den Chomhairle sa bhliain 2023:

Comhalta den Chomhairle	Ról	Dáta a Ceapadh/a Athcheapadh an Comhalta
Maeve Dineen	Cathaoirleach	09 Eanáir 2022 (Athcheapachán)
Valerie Bowens	Comhalta	20 Eanáir 2021 (Athcheapachán)
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 (Athcheapachán)
Peter Rossiter	Comhalta	17 Aibreán 2023

De réir an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú, rinne an Chomhairle meastóireacht féinmheasúnaithe sa bhliain 2023.

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.

An tUas. Peter Rossiter

Chaith Peter Rossiter breis agus cúig bliana is tríocha mar bhaincéir san Eagraíocht um Chomhar agus Forbairt Eacnamaíochta (ECFE) agus i margaí éiritheacha. Ina measc sin bhí sannacháin le Citigroup in Éirinn, sa Mheánoirthear, sa Ríocht Aontaithe, sa Bheilg, sa Tuirc, sa Rúis agus sa Pholainn sular fhill sé ar Éirinn go mall sa bhliain 2009 chun dul isteach sa Bhanc Angla-Éireannach tamaillín tar éis a náisiúnaithe. Ina dhiaidh sin, chuaigh sé isteach i mBainc-Aontas Éireann cpt, áit a raibh sé ar an bPríomhoifigeach Riosca Grúpa idir an bhliain 2012 agus an bhliain 2014.

Tar éis dó éirí as Bainc-Aontas Éireann, thug Peter comhairle don Oireachtas maidir le fiosrúchán ar ghéarchéim baincéireachta na hÉireann a bhunú agus chuir sé sannacháin éagsúla eile i gcrích sa chomhairleacht agus sa bhainistíocht riosca. Ina measc sin, chabhraigh sé le Starling Bank a sheoladh mar bhanc teicneolaíochta airgeadais iomaíoch sa Ríocht Aontaithe mar chéad Phríomhoifigeach Riosca dá chuid agus, ina dhiaidh sin, mar Phríomhoifigeach Feidhmiúcháin idirnáisiúnta an bhainc. I láthair na huaire, tá sé ina stiúrthóir neamhfheidhmiúcháin neamhspleách ar The Rehab Group agus ar an gcathaoirleach neamhfheidhmiúcháin neamhspleách ar Owl Payments Europe, ar cuideachta de chuid TripAdvisor í.

Is céimí gnó de chuid Choláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath, é Peter agus tá Dioplóma i Stiúradh Cuideachta aige ó Institiúid na Stiúrthóirí.

Sa bhliain 2023, 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** triúr comhaltaí den Chomhairle [Don Gallagher (Cathaoirleach); Mick McAteer; Peter Rossiter]. 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 2023 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 2023 €	Caiteachais 2023 €
An Líon Cruinnithe	7	3	3		
Maeve Dineen	7 de 7			21,600	-
Valerie Bowens	6 de 7	3 de 3		12,600	-
Ann Duffy	6 de 7	3 de 3		12,600	-
Don Gallagher	7 de 7		3 de 3	12,600	-
Mick McAteer	6 de 7		3 de 3	12,600	294
Ken Murnaghan	5 de 7	3 de 3		12,600	-
Peter Rossiter	6 de 6		2 de 2	8,965	

Athruithe Príomhphearsanra

Bhí folúntas ann i ról an Stiúrthóra Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide ó mhí Aibreáin 2023 go dtí mí Eanáir 2024.

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	2023	2022
€60,000	-	€69,999	6	1
€70,000	-	€79,999	1	5
€80,000	-	€89,999	4	3
€90,000	-	€99,999	2	2
€100,000	-	€109,999	1	-
€110,000	-	€119,999	-	2
€120,000	-	€129,999	1	1
€130,000	-	€139,999	1	-
€140,000	-	€149,999	-	-
€150,000	-	€159,999	-	-
€160,000	-	€169,999	-	1
€170,000	-	€179,999	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'.

	2023 €	2022 €
Comhairle dlí	349,045	257,691
Comhairleacht eile	27,802	41,817
Costais chomhairleachta iomlána	**376,847**	**299,508**
Costais chomhairleachta a caipitlíodh	-	-
Costais chomhairleachta a muirearaíodh ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim	376,847	299,508
Iomlán	**376,847**	**299,508**

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.

	2023 €	2022 €
Táillí dlí - imeachtaí dlí	463,556	1,058,581
Socraíochtaí	-	-
Iomlán	**463,556**	**1,058,581**

Caiteachas Taistil agus Cothaithe

Catagóirítear caiteachas taistil agus cothaithe mar a leanas:

	2023 €	2022 €
Taisteal intíre		
- Comhairle	-	-
- Fostaithe	349	146
Idirnáisiúnta		
- Comhairle	294	449
- Fostaithe	6,209	4,775
Iomlán	**6,852**	**5,370**

Caiteachas Fáilteachais

Thabhaigh an Chomhairle caiteachas fáilteachais €NIALAS sa bhliain 2023 (2022: €982).

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 2023.

Liam Sloyan
Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Dáta: 27 Meitheamh 2024

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 2023.

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 2023.

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 2023 i gcrích an 28 Feabhra 2024 de réir cheanglais an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú.

Saincheisteanna Rialaithe Inmheánaigh

- Soláthar Neamhchomhlíontach

Sa bhliain 2023, 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 2023.

Liam Sloyan

Liam Sloyan
Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Dáta: 27 Meitheamh 2024

Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste
Comptroller and Auditor General

Tuarascáil le cur faoi bhráid Thithe an Oireachtais

Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Tuairim ar na ráitis airgeadais

Tá iniúchadh déanta agam ar ráitis airgeadais Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2023, mar a cheanglaítear faoi fhorálacha alt 20 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Cuimsíonn na ráitis airgeadais

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

I mo thuairim, tugtar sna ráitis airgeadais léargas fíorcheart ar shócmhainní, dliteanais agus staid airgeadais Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ag an 31 Nollaig 2023 agus ar a hioncam agus a caiteachas don bhliain 2023 de réir Chaighdeán Tuairiscithe Airgeadais (FRS) 102 – *An Caighdeán Tuairiscithe Airgeadais is infheidhme sa Ríocht Aontaithe agus i bPoblacht na hÉireann.*

Bonn na tuairime

Rinne mé m'iniúchadh ar na ráitis airgeadais de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta um Iniúchóireacht arna bhfógairt ag Eagraíocht Idirnáisiúnta na nUasfhoras Iniúchóireachta. Tá cur síos déanta san aguisín a ghabhann leis an tuarascáil seo ar na freagrachtaí atá orm faoi na caighdeáin sin. Táim neamhspleách ar Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus chomhlíon mé na freagrachtaí eiticiúla eile atá orm de réir na gcaighdeán.

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

Tuarascáil ar fhaisnéis seachas na ráitis airgeadais agus ar ábhair eile

Chuir Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean faisnéis áirithe eile i láthair i dteannta na ráiteas airgeadais. Cuimsíonn an fhaisnéis sin an tuarascáil bhliantúil, an ráiteas rialachais, tuarascáil an Ombudsman, agus an ráiteas faoi rialú inmheánach. Tá cur síos déanta san aguisín a ghabhann leis an tuarascáil seo ar na freagrachtaí atá orm tuairisciú ar fhaisnéis den sórt sin agus ar ábhair áirithe eile ar a dtuairiscím trí eisceacht.

Níl aon rud le tuairisciú agam ina leith sin.

John Crean
Le haghaidh agus thar ceann an
Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste

28 Meitheamh 2024

Aguisín a ghabhann leis an tuarascáil

Freagrachtaí an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Mar atá leagtha amach sa ráiteas rialachais, tá an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean freagrach as na nithe seo a leanas

- ráitis airgeadais bhliantúla a ullmhú san fhoirm a fhorordaítear faoi alt 20 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017
- a chinntiú go dtugtar léargas fíorcheart sna ráitis airgeadais de réir FRS 102
- rialtacht na n-idirbheart a chinntiú
- a mheasúnú cé acu is cuí nó nach cuí bonn gnóthais leantaigh na cuntasaíochta a úsáid, agus
- cibé rialú inmheánach a mheasann sé nó sí a bheith riachtanach chun ráitis airgeadais a ullmhú atá saor ó mhíráiteas ábhartha, bíodh calaois nó earráid mar chúis leis.

Freagrachtaí an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste

Ceanglaítear orm faoi alt 20 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, ráitis airgeadais Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean a iniúchadh agus tuairisc a thabhairt do Thithe an Oireachtais orthu.

Tá sé mar chuspóir agam agus an t-iniúchadh á dhéanamh agam dearbhú réasúnach a fháil ar cé acu atá nó nach bhfuil na ráitis airgeadais ina n-iomláine saor ó mhíráiteas ábhartha, bíodh calaois nó earráid mar chúis leis. Is ionann dearbhú réasúnach agus leibhéal ard dearbhaithe. Mar sin féin, ní deimhniú é gur i ngach cás ina bhfuil sé ann a bhraithfear míráiteas ábhartha le linn iniúchadh a dhéantar de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta um Iniúchóireacht. Is féidir le míráitis teacht as calaois nó earráid agus meastar iad a bheith ábhartha más rud é, ina n-aonar nó sa chomhiomlán, go bhféadfaí a bheith ag súil leis le réasún go rachadh siad i bhfeidhm ar chinntí eacnamaíocha a dhéanann úsáideoirí ar bhonn na ráiteas airgeadais sin.

Mar chuid d'iniúchadh a dhéantar de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta um Iniúchóireacht, úsáidim breithiúnas gairmiúil agus coinním sceipteachas gairmiúil ar bun ar fud an iniúchta. Le linn déanamh amhlaidh,

- Déanaim sainaithint agus measúnú ar na rioscaí a bhaineann le míráiteas ábhartha a bheith sna ráitis airgeadais, bíodh calaois nó earráid mar chúis leis; ceapaim nósanna imeachta iniúchóireachta atá freagrúil do na rioscaí sin agus cuirim i bhfeidhm iad; agus faighim fianaise iniúchta is leor agus is cuí chun bonn a thabhairt do mo thuairim. Is airde an baol nach mbraithfí míráiteas ábhartha de bharr calaoise ná de bharr earráide, toisc go bhféadfadh claonpháirteachas, brionnú, easnamh d'aon ghnó, mífhaisnéis nó sárú ar an rialú inmheánach a bheith i gceist le calaois.
- Gnóthaím tuiscint ar an rialú inmheánach a bhaineann leis an iniúchadh chun nósanna imeachta iniúchóireachta a cheapadh atá cuí sna himthosca, seachas chun tuairim a chur in iúl ar a éifeachtaí atá na rialuithe inmheánacha.
- Déanaim meastóireacht ar a chuí atá na beartais chuntasaíochta a úsáideadh agus ar a réasúnaí atá na meastacháin chuntasaíochta agus an nochtadh gaolmhar.
- Déanaim cinneadh ar a chuí atá sé bonn gnóthais leantaigh na cuntasaíochta a úsáid agus, bunaithe ar an bhfianaise iniúchta a fuarthas, déanaim cinneadh ar cé acu is ann nó nach ann d'éiginnteacht ábhartha a bhaineann le heachtraí nó dálaí a d'fhéadfadh amhras suntasach a chaitheamh ar an gcumas atá ag Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean leanúint de bheith ag feidhmiú mar ghnóthas leantach.Má chinnim gur ann d'éiginnteacht ábhartha, ceanglaítear orm aird a tharraingt i mo thuarascáil ar an nochtadh gaolmhar sna ráitis airgeadais nó, i gcás nach leor an nochtadh sin, ceanglaítear orm mo thuairim a athrú. Tá mo chinntí bunaithe ar an bhfianaise iniúchta a fuarthas suas go dáta mo thuarascála. Mar sin féin, d'fhéadfadh eachtraí nó dálaí amach anseo a chur faoi deara go scoirfeadh Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean de bheith ag feidhmiú mar ghnóthas leantach.
- Déanaim meastóireacht ar chur i láthair, struchtúr agus ábhar foriomlán na ráiteas airgeadais, lena n-áirítear an nochtadh, agus ar cé acu a chuirtear nó nach gcuirtear na hidirbhearta agus na heachtraí bunúsacha i láthair ar bhealach cóir sna ráitis airgeadais.

Déanaim cumarsáid leis na daoine sin a gcuirtear de chúram orthu plé le rialachas maidir le raon feidhme agus uainiú beartaithe an iniúchta agus le fionnachtana suntasacha an iniúchta, lena n-áirítear aon easnaimh shuntasacha i rialú inmheánach a shainaithním le linn m'iniúchta, i measc ábhair eile.

Tuairiscím trí eisceacht freisin i gcás, i mo thuairimse,

- nach bhfuair mé an fhaisnéis agus na mínithe ar fad a theastaigh uaim do m'iniúchadh, nó
- nár leor na taifid chuntasaíochta chun mé a chumasú iniúchadh réidh cuí a dhéanamh ar na ráitis airgeadais, nó
- nach bhfuil na ráitis airgeadais ag teacht leis na taifid chuntasaíochta.

Faisnéis seachas na ráitis airgeadais

Ní chumhdaíonn mo thuairim ar na ráitis airgeadais an fhaisnéis eile atá curtha i láthair sna ráitis airgeadais sin, agus ní chuirim aon chinneadh dearbhaithe in iúl ina leith.

I ndáil le m'iniúchadh ar na ráitis airgeadais, ceanglaítear orm faoi na Caighdeáin Idirnáisiúnta um Iniúchóireacht an fhaisnéis eile atá curtha i láthair a léamh agus, le linn déanamh amhlaidh, a bhreithniú cé acu atá nó nach bhfuil an fhaisnéis eile neamh-chomhsheasmhach go hábhartha leis na ráitis airgeadais nó le heolas a gnóthaíodh le linn an iniúchta nó cé acu is cosúil nó nach cosúil ar shlí eile go ndearnadh míráiteas ábhartha uirthi. Más rud é, bunaithe ar an obair a rinne mé, go gcinnim go ndearnadh míráiteas ábhartha ar an bhfaisnéis eile sin, ceanglaítear orm an fíoras sin a thuairisciú.

Tuairisciú ar ábhair eile

Déantar m'iniúchadh trí thagairt do na tosca speisialta a ghabhann le comhlachtaí Stáit maidir lena mbainistiú agus lena n-oibriú. Tuairiscím i gcás go sainaithním ábhair ábhartha a bhaineann leis an dóigh ar seoladh gnó poiblí.

Féachaim le linn an iniúchta le fianaise a fháil ar rialtacht na n-idirbheart airgeadais. Tuairiscím i gcás go sainaithním aon chás ábhartha nár caitheadh airgead poiblí do na críocha a bhí beartaithe ann nó nach ndearnadh idirbhearta de réir na n-údarás a bhí á rialú ann.

Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim

don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2023

	Nóta	2023 €	2022 €
Ioncam			
Ioncam Tobhaigh	**2a**	11,809,958	9,282,873
Cistiú ón Státchiste	**2b**	479,267	490,596
Ioncam Iomlán		**12,289,225**	**9,773,469**
Caiteachas			
Riarachán	**3**	9,867,380	8,942,897
Costais sochair scoir – Scéim na Foirne agus Scéim an Ombudsman	**9(ii)**	349,765	354,636
Costais sochair scoir – Scéim Aonair	**9(ii)**	400,450	354,405
Dímheas	**4**	207,500	267,366
Caiteachas Iomlán		**10,825,095**	**9,919,304**
Barrachas / (Easnamh) don Bhliain roimh Leithreasú		**1,464,130**	**(145,835)**
Aistriú ón/(chuig an) gCuntas Caipitil	**16**	116,291	253,595
Barrachas / (Easnamh) don Bhliain tar éis Leithreasú		**1,580,421**	**107,760**
Iarmhéid a tugadh ar aghaidh ag an 1 Eanáir		0	266,691
Aistriú (chuig an)/ón gCúlchiste Dlíthiúil Ainmnithe	**16**	(680,421)	(374,451)
Iarmhéid a Tugadh ar Aghaidh ag an 31 Nollaig		**900,000**	**0**

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: 27 Meitheamh 2024

Ráiteas faoi Ioncam Cuimsitheach

don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2023

	Nótaí	2023 €	2022 €
(Easnamh)/Barrachas tar éis Leithreasuithe		1,580,421	107,760
Aithint na hOibleagáide Pinsin	**9(i)**	(13,781,000)	-
Aithint na Sócmhainne Cistiúcháin Iarchurtha Pinsin	**9(i)**	13,781,000	-
(Caillteanais)/gnóthachain ó thaithí ar oibleagáidí sochair scoir	**9(iii)**	(1,369,000)	(286,000)
Athruithe sna toimhdí atá taobh thiar de luach reatha na n-oibleagáidí sochair scoir		(187,000)	1,116,000
Gnóthachain/(caillteanais) achtúireacha iomlána sa bhliain		**(1,556,000)**	**830,000**
Coigeartú ar chistiú iarchurtha sochair scoir		1,556,000	(830,000)
(Caillteanas)/Ioncam Cuimsitheach Eile don bhliain		**1,580,421**	**107,760**

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: 27 Meitheamh 2024

Ráiteas faoin Staid Airgeadais

amhail an 31 Nollaig 2023

	Nóta	Amhail an 31 Nollaig 2023	Amhail an 31 Nollaig 2022
		€	€
Sócmhainní Seasta			
Réadmhaoin, gléasra agus trealamh	4	235,952	352,242
Sócmhainní Reatha			
Airgead agus coibhéisí airgid	5	9,834,602	7,410,044
Suimeanna Infhaighte	6	638,784	601,316
		10,473,386	8,011,360
Dliteanais Reatha (Suimeanna a Bheidh Dlite laistigh de Bhliain Amháin)			
Suimeanna Iníoctha	7	(7,403,574)	(6,641,991)
Soláthar do Sheirbhísí Dlí	8	(1,114,940)	(994,918)
		(8,518,514)	(7,636,909)
Glansócmhainní Reatha		**1,954,872**	**374,451**
Sochair Scoir			
Oibleagáidí sochair scoir (seanscéimeanna OSAP)	9(iii)	(16,030,000)	-
Oibleagáidí sochair scoir na Scéime Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair	9(iii)	(2,431,000)	(1,852,000)
Sócmhainn cistiúcháin iarchurtha sochair scoir	9(iv)	18,461,000	1,852,000
Glansócmhainní/(Glandliteanais) Iomlána		**2,190,824**	**726,693**
Ionadaithe ag			
Cuntas Caipitil	16	235,952	352,242
Cúlchistí coinnithe ioncaim	16	900,000	-
Cúlchistí ainmnithe	16	1,054,872	374,451
		2,190,824	**726,693**

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: 27 Meitheamh 2024

Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid

don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2023

	Nóta	2023 €	2022 €
Glansreabhadh Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin			
Barrachas/(Easnamh) ioncaim thar chaiteachas		1,580,421	107,760
Muirear dímheasa	**4**	207,500	267,366
(Méadú)/Laghdú i suimeanna infhaighte		(37,468)	77,665
(Laghdú)/Méadú i suimeanna iníoctha		881,605	(544,838)
Aistriú ón/(chuig an) gcuntas caipitil	**16**	(116,291)	(253,595)
(Glan-eis-sreabhadh airgid)/glan-insreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin		**2,515,767**	**(345,642)**
Sreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta			
Diúscairt caipitil		-	-
Caiteachas caipitil	**4**	(91,209)	(13,771)
Glansreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta		**(91,209)**	**(13,771)**
Sreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Maoiniúcháin			
Ús bainc a fuarthas		-	-
Glansreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Maoiniúcháin		**-**	**-**
Airgead agus coibhéisí airgid i dtús na bliana		7,410,044	7,769,457
Glanmhéadú/(Glanlaghdú) in airgead agus i gcoibhéisí airgid		2,424,558	(359,413)
Airgead agus coibhéisí airgid ag deireadh na bliana		**9,834,602**	**7,410,044**

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais

Don Bhliain dar Críoch an 31 Nollaig 2023

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 2023 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:

Baill foirne a ceapadh roimh an 1 Eanáir 2013, nó a bhí ina gcomhaltaí roimhe sin de Scéim Eiseamláireach ar a gceapadh chuig OSAP tar éis an 1 Eanáir 2013, tá siad ina gcomhaltaí de Scéim Aoisliúntais Fhoireann Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean 2016. Mar an gcéanna, maidir le daoine a ceapadh chuig ról an Ombudsman nó an Leas-Ombudsman agus a bhí ina gcomhaltaí roimhe sin de Scéim Eiseamláireach ar a gceapadh chuig OSAP tar éis an 1 Eanáir 2013, tá siad 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, agus OSAP tar éis a bhunaithe, 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. Tar éis plé fairsing leis an Roinn Airgeadais, agus tar éis do OSAP faisnéis mhionsonraithe a sholáthar, chuir an Roinn in iúl don Ombudsman i mí na Nollag 2023 go bhfuair Vóta 7 – An Roinn Airgeadais cead ón Roinn Caiteachais Phoiblí, Seachadta ar an bPlean Forbartha Náisiúnta, agus Athchóirithe chun glacadh le dliteanas as sochair scoir, faoi réir téarmaí agus coinníollacha áirithe, lena n-áirítear cúlchistí pinsin carntha a aistriú chuig cuntas arna ainmniú ag an Roinn. Fuair an tOmbudsman deimhniú i scríbhinn faoin socrú sin sa chuid tosaigh den bhliain 2024. D'aontaigh an tOmbudsman leis na socruithe a chuir an Roinn ar aghaidh.

Tá éifeacht an chomhaontaithe sin léirithe anois i ráitis airgeadais na bliana 2023. Go bunúsach, measann OSAP gur ar OSAP fós atá an oibleagáid sochair scoir a íoc. Mar sin féin, tríd an Vóta d'Oifig an Aire Airgeadais, ghabh an Státchiste air féin cistí leordhóthanacha a sholáthar do OSAP chun aon oibleagáidí a shocrú de réir mar a thagann siad dlite ar choinníoll go n-íocann OSAP ranníocaíochtaí fostaithe agus fostóra ar aghaidh ag rátaí arna sonrú ag an Aire Caiteachais Phoiblí. Dá réir sin, aithnítear sna ráitis airgeadais oibleagáid sochair scoir agus cistiú iarchurtha sochair scoir is infhaighte araon. Gné dhílis den chur chuige cuntasaíochta sin is ea toimhde go ndéanfar aon ioncam arna ghiniúint ag OSAP a úsáid ar an gcéad dul síos le haghaidh caiteachas reatha agus go gclúdóidh cistiú Stáit aon easnamh atá ann faoi láthair nó a bheidh ann sa todhchaí in acmhainní, lena n-áirítear dliteanais sochair scoir sa todhchaí.

Léirítear i gcostais sochair scoir na sochair phinsin a thuill fostaithe sa tréimhse agus tá siad léirithe glan ar ranníocaíochtaí fostaithe a íoctar leis an Roinn Airgeadais. Fritháirítear iad sin leis an gcistiú iarchurtha sochair scoir. Is é an glanmhuirear ar an ráiteas faoi ioncam agus caiteachas ná na ranníocaíochtaí ón bhfostóir is iníoctha leis an Roinn Airgeadais i leith na bliana reatha. Is sa Ráiteas faoi Ioncam Cuimsitheach a léirítear gnóthachain achtúireacha nó caillteanais achtúireacha a eascraíonn as dliteanais scéime, mar aon le coigeartú comhfhreagrach ar an tsócmhainn cistiúcháin iarchurtha.

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

Tá baill foirne 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, Seachadta ar an bPlean Forbartha Náisiúnta, agus Athchóirithe (RCPSPFNA).

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 le RCPSPFNA. 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 le RCPSPFNA 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

Riar OSAP scéim phríobháideach pinsean ranníocaíochta sainithe do líon beag ball foirne a roghnaigh gan leas a bhaint as tabhairt isteach na Scéime “Eiseamláirí” tráth bhunú an Bhiúró sa bhliain 2005. Rinne an Biúró/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 9). Tar éis na ranníocaíochtaí ón bhfostóir a dhéanamh, ní raibh aon dliteanas eile ar OSAP i leith na scéime sin. Rinne OSAP iarratas ar an scéim a fhoirceannadh, toisc gur fhág an t-aon chomhalta amháin den scéim fostaíocht le OSAP go luath sa bhliain 2021. I mí na Nollag, cuireadh in iúl do OSAP go mbeadh an scéim foirceanta go hiomlán faoi dheireadh Ráithe 1 den bhliain 2024.

I) 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 2023 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], 2023 (Ionstraim Reachtúil Uimh. 6 de 2023).

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

	2023 €	2022 €
Ioncam Tobhaigh		
Gnóthas Árachais	3,546,708	3,084,193
Forais Chreidmheasa	6,352,893	4,805,449
Comhair Chreidmheasa	126,400	100,325
Idirghabhálaithe Miondíola agus Gnólachtaí Bainistíochta Fiach	982,789	841,486
Gnólachtaí Infheistíochta	721,197	400,846
Gach catagóir eile	79,971	50,574
Iomlán	**11,809,958**	**9,282,873**

B) Cistiú ón Státchiste

Sa bhliain 2023, fuarthas cistiú €479,267 ón Oireachtas (2022 - €490,596) faoi fho-mhírcheann B5 de Vóta 7 – Oifig an Aire Airgeadais.

3. Costais Riaracháin

	Nóta	2023 €	2022 €
Tuarastail agus Costais Foirne	**3a**	4,770,822	4,595,652
Conraitheoirí		808,440	548,504
Táillí Dlí	**3c**	2,166,852	1,952,695
Cíos		672,391	464,435
Costais Eile Riaracháin	**3d**	310,169	236,103
Táillí Ballraíochta, Síntiúis Bhallraíochta agus Cumarsáid		81,587	74,929
Luach Saothair na Comhairle		93,565	84,600
Idirghabhálaithe Seachtracha		-	1,230
Riarachán Cuntasaíochta, Párolla, Pinsin agus Tobhaigh		359,462	348,633
Táillí Gairmiúla		30,763	8,911
Oiliúint Foirne		41,686	51,774
Cothabháil		35,266	40,246
Deisiúcháin agus Seirbhísiú		-	212
Gníomhaíochtaí Faisnéise		55,573	62,685
Costais Pháipéarachais		13,389	11,370
Árachas		49,369	54,790
Glantachán		39,834	33,322
Táillí Dlí agus Comhairleachta na Comhairle		27,802	41,817
Earcaíocht		69,159	12,804
Taisteal agus Cothú agus Fruiliú Seomraí Cruinnithe		9,582	6,024
Costais Eile a Bhaineann leis an bhFoireann	**3e**	19,002	19,835
Iniúchóireacht Sheachtrach		24,000	21,800
Éisteacht ó Bhéal		786	4,325
Iniúchóireacht Inmheánach		20,510	21,000
Caiteachais na Comhairle		643	3,925
Dréachtóirí Seachtracha		166,728	241,276
		9,867,380	**8,942,897**

a) Tuarastail agus Costais Foirne

	2023 €	2022 €
Tuarastal	4,329,418	4,172,647
Costais ÁSPC ón bhFostóir	441,404	423,005
	4,770,822	**4,595,652**

Líon Foirne

Ba é 86 dhuine (2022: 83) an líon Coibhéisí Lánaimseartha a bhí fostaithe amhail an 31 Nollaig 2023.

Ranníocaíocht Bhreise Aoisliúntais

Asbhaineadh ranníocaíocht bhreise aoisliúntais €107,517 ó bhaill foirne (2022: €86,724) agus íocadh ar aghaidh leis an Roinn Airgeadais í.

b) Costais Tuarastail an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman

	2023 €	2022 €
Thosaigh an tOmbudsman an 01.12.2022		
Tuarastal	176,566	14,418
	€	€
Chuaigh an tOmbudsman ar scor an 06.02.2022		
Tuarastal	-	16,272
	€	€
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	133,484	126,900

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 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 (suas go dtí mí Aibreáin 2023)
- Úna Gately, Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe

Ba é €668,153 (2022: €635,015) an luach saothair iomlán a íocadh leis an bpríomhphearsanra bainistíochta.

Íocaíochtaí Foirceanta

Ní dhearnadh aon íocaíochtaí foirceanta sa bhliain.

c) Táillí Dlí

	2023 €	2022 €
Comhairle dlí	349,045	257,691
Imeachtaí dlí	463,556	1,058,581
Gearáin faoi Mhorgáistí Rianúcháin	1,379,520	1,265,704
Costais dlí a aisghabhadh	(145,291)	(5,609)
Méadú/(Laghdú) sa soláthar do Chostais Dlí	120,022	(623,672)
	2,166,852	**1,952,695**

d) Costais Eile Riaracháin

	2023 €	2022 €
Muirear Seirbhíse	136,894	120,971
Muirir Stórála	2,257	10,765
Ceannacháin TF	168,870	130,589
Cúiréir	307	365
Muirir Bhainc agus Ús Diúltach	813	(26,587)
Troscán agus Trealamh (Nár Caipitlíodh)	1,028	-
	310,169	**236,103**

e) Costais Eile a Bhaineann leis an bhFoireann

Tá na caiteachais a bhaineann le soláthairtí ceaintín (€9,221) agus le leas foirne (€9,781) 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 2023	507,970	458,529	1,833,441	2,799,940
Breiseanna le linn na tréimhse	86,806	2,128	2,275	91,209
Diúscairtí le linn na tréimhse	-	-	-	-
Ag an 31 Nollaig 2023	**594,776**	**460,657**	**1,835,716**	**2,891,149**
Dímheas Carntha				
Ag an 1 Eanáir 2023	433,001	394,936	1,619,760	2,447,697
Muirear don tréimhse	51,649	38,562	117,289	207,500
Diúscairtí le linn na tréimhse	-	-	-	-
Ag an 31 Nollaig 2023	**484,650**	**433,498**	**1,737,049**	**2,655,197**
Glanluach Leabhar				
Ag an 31 Nollaig 2023	**110,126**	**27,159**	**98,667**	**235,952**
Ag an 31 Nollaig 2022	**74,969**	**63,593**	**213,681**	**352,243**

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

5. Airgead sa Bhanc

	2023 €	2022 €
Cuntas Reatha	3,780,890	1,573,668
Cuntas Pinsean Uimh. 2	6,052,754	5,834,943
Cuntas Taisce Prapéilimh	952	1,427
Mionairgead	6	6
	9,834,602	**7,410,044**

6. Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhraithe

	2023 €	2022 €
Féichiúnaithe	742,632	598,842
Soláthar do Dhrochfhiacha	(121,699)	(121,699)
Réamhíocaíochtaí	17,851	124,173
	638,784	**601,316**

7. Dliteanais Reatha

		2023 €	2022 €
Suimeanna a bheidh dlite laistigh de bhliain amháin:			
Creidiúnaithe		229,353	55,353
Caiteachais Fhabhraithe		773,626	446,008
ÍMAT		144,726	134,355
Asbhaintí Párolla		33,275	16,383
Cáin Shiarchoinneálach ar Sheirbhísí Gairmiúla		43,104	65,928
Ranníocaíochtaí Pinsin is Iníoctha leis an Roinn Airgeadais	Nóta 9 (vi)	6,119,789	5,879,932
Scéim Aonair RCPSPFNA	Nóta 9 (v)	59,701	44,032
		7,403,574	**6,641,991**

8. Soláthar do Sheirbhísí Dlí

	2023 €	2022 €
Soláthar		
Soláthar do Chostais Dlí		
Suim i dtús na bliana	994,918	1,618,590
Méadú/(laghdú) sa soláthar do Chostais Dlí	394,268	(623,672)
Suimeanna a muirearaíodh in aghaidh an tsoláthair	(274,246)	-
Méadú/(Laghdú) sa soláthar do Chostais Dlí	120,022	(623,672)
Suim ag deireadh na bliana	**1,114,940**	**994,918**

9. Oibleagáidí Sochair Scoir

(i) Tuairisc ar scéimeanna

Scéim Aoisliúntais na Foirne agus Scéim Aoisliúntais an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman

Le hAcht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2013, soláthraíodh bunús dlí le haghaidh chistiú na scéimeanna. Tugadh chun críche i mí na Nollag 2023 plé chun éifeacht a thabhairt don reachtaíocht, agus cuimsítear i Vóta 7 – Oifig an Aire Airgeadais anois fo-mhírcheann sonrach lena soláthrófar an cistiú do OSAP oibleagáidí pinsin a chomhlíonadh ar bhonn 'íoctar mar a úsáidtear'. Faoin socrú sin, tá oibleagáid ar OSAP, mar fhostóir, na híocaíochtaí pinsin a dhéanamh de réir mar a thagann siad dlite. Dá réir sin, aithníodh oibleagáid pinsin €13.781 milliún agus sócmhainn cistiúcháin iarchurtha meaitseála sa bhliain.

An Scéim Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair

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 €400,450 agus dliteanas OSAP i leith ranníocaíochtaí ón bhfostóir leis an Scéim Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair.

(ii) Costais Sochair Scoir

Scéim Aoisliúntais na Foirne agus Scéim Aoisliúntais an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman

	2023 €	2022 €
Ranníocaíochtaí ón bhFostóir – Scéim Aoisliúntais na Foirne	332,466	337,690
Costais Phinsin Foirne – An Scéim Ranníocaíochta Sainithe	-	-
Costais Eile	17,299	16,946
	349,765	**354,636**

An Scéim Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair

	2023 €	2022 €
Ranníocaíochtaí Iomlána ón bhFostóir	400,450	354,405
Costais Seirbhíse Reatha*	481,000	715,000
Costais Úis	84,000	40,000
Sochair a íocadh	(7,000)	(28,000)
Coigeartuithe ar Chistiú Iarchurtha Pinsin ón Státchiste	(558,000)	(727,000)
An t-iomlán a muirearaíodh ar an Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim	400,450	354,405

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

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

Scéim Aoisliúntais na Foirne agus Scéim Aoisliúntais an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman

	2023 €
Glandliteanas Pinsin ag an 1 Eanáir	13,781,000
Costais Seirbhíse Reatha	403,000
Costais Úis	507,000
Caillteanais/(gnóthachain) ó thaithí ar dhliteanais scéime	1,381,000
Athruithe i dtoimhdí	154,000
Sochair a íocadh	(196,000)
Glandliteanas Pinsin ag an 31 Nollaig	**16,030,000**

Ba é €16,030,000 (2022: €13,781,000) an dliteanas pinsin do scéim aoisliúntais na foirne agus do scéim aoisliúntais an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman ag an 31 Nollaig 2023. Ní raibh an dliteanas sin léirithe i ráitis airgeadais na bliana 2022. Tá sé bunaithe ar luacháil achtúireach a rinne achtúire cáilithe trí úsáid a bhaint as na toimhdí airgeadais thíos chun críche FRS 102.

An Scéim Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair

	2023 €	2022 €
Glandliteanas Pinsin ag an 1 Eanáir	1,852,000	1,955,000
Costais Seirbhíse Reatha	481,000	715,000
Costais Úis	84,000	40,000
Caillteanais/(gnóthachain) ó thaithí ar dhliteanais scéime	(12,000)	286,000
Athruithe i dtoimhdí	33,000	(1,116,000)
Sochair a íocadh	(7,000)	(28,000)
Glandliteanas Pinsin ag an 31 Nollaig	**2,431,000**	**1,852,000**

Ba iad seo na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	2023	2022
Ráta lascaine	3.20%	3.60%
Ráta an mhéadaithe i dtuarastail	3.80%	4.15%
Ráta an mhéadaithe i bpinsin	3.30%	3.65%
Boilsciú	2.30%	2.65%

(iv) Cistiú iarchurtha le haghaidh sochair scoir

Déanann an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean suim a chomhfhreagraíonn do na dliteanais neamhchistithe thuas a aithint mar shócmhainn ar bhonn na bhforálacha d'Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2013, agus d'alt 44 den Acht um Pinsin na Seirbhíse Poiblí (Scéim Aonair agus Forálacha Eile), 2012.

v) Iarmhéid Creidiúnaithe RCPSPFNA

	2023 €	2022 €
Iarmhéid Tosaigh ag an 1 Eanáir	44,032	40,110
Ranníocaíochtaí ó Fhostaithe	136,425	125,021
Ranníocaíochtaí ón bhFostóir	400,450	354,405
Íocaíochtaí le RCPSPFNA	(521,206)	(475,504)
Iarmhéid Deiridh ag an 31 Nollaig	59,701	44,032

(vi) Cuntas Pinsean Creidiúnaithe

	2023 €	2022 €
Iarmhéid Tosaigh ag an 1 Eanáir	5,879,932	5,999,873
Ranníocaíochtaí ó Fhostaithe	93,482	95,228
Ranníocaíochtaí ón bhFostóir	332,466	337,690
lúide: pinsin a íocadh	(196,091)	(181,607)
lúide: cnapshuimeanna a íocadh	-	(302,691)
Ús a fuarthas/ (a íocadh)	10,000	(68,561)
Iarmhéid Deiridh ag an 31 Nollaig	6,119,789	5,879,932

10. Ceangaltais airgeadais

Ní raibh aon cheangaltais chaipitil ann i leith caiteachas caipitil ag an 31 Nollaig 2023.

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 2023 (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 2023. 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

	2023 €	2022 €
Ceangaltas Léasa		
Iníoctha laistigh de bhliain amháin	465,185	442,435
Iníoctha laistigh de thréimhse idir dhá bhliain agus cúig bliana	862,870	1,123,812
Iníoctha tar éis cúig bliana	-	-
	1,328,055	**1,566,247**

Cóiríocht

D'oibrigh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean amach ó dhá áitreabh sa bhliain 2023.

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

		2023 €	2022 €
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
Mick McAteer	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
Ken Murnaghan	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
Peter Rossiter	Comhalta den Chomhairle	8,965	-
		93,565	**84,600**

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:

	2023 €	2022 €
Caiteachais Taistil	294	449
Caiteachais Chruinnithe	349	3,476
	643	**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	-	374,451	**352,243**	**726,694**
Barrachas/(Easnamh) don bhliain	1,464,130	-	-	**1,464,130**
Aistriú chuig an/ón gCuntas Caipitil	116,291	-	(116,291)	-
Aistriú chuig an/ón gCúlchiste Ainmnithe	(680,421)	680,421	-	-
Cúlchistí Deiridh	**900,000**	**1,054,872**	**235,952**	**2,190,824**

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 €1,053,312 thuas. 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

Tar éis plé fairsing leis an Roinn Airgeadais, agus tar éis do OSAP faisnéis mhionsonraithe a sholáthar, chuir an Roinn in iúl don Ombudsman i mí na Nollag 2023 go bhfuair Vóta 7 – An Roinn Airgeadais cead ón Roinn Caiteachais Phoiblí, Seachadta ar an bPlean Forbartha Náisiúnta, agus Athchóirithe chun glacadh le dliteanas as sochair scoir, faoi réir téarmaí agus coinníollacha áirithe, lena n-áirítear cúlchistí pinsin carntha a aistriú chuig cuntas arna ainmniú ag an Roinn. Fuair an tOmbudsman deimhniú i scríbhinn faoin socrú sin sa chuid tosaigh den bhliain 2024. D'aontaigh an tOmbudsman leis na socruithe a chuir an Roinn ar aghaidh. Dúnadh an cuntas Pinsin an 30 Eanáir 2024, agus aistríodh é an 12 Feabhra 2024. 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 27 Meitheamh 2024.

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