



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil

2024

Clár Ábhar

Tuarascáil chuig na hAirí	3
Tuarascáil an Chathaoirligh	4
Ról na Comhairle	6
Teachtaireacht ón Ombudsman	7
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)	11
Creat Straitéiseach	13
Ár Misean, Ár bhFís, Ár Luachanna	14
An obair a rinneamar sa bhliain 2024	15
Na nithe a sheolamar sa bhliain 2024	16
1. Forbairt agus Nuáil	17
2. Ceangal agus Caidreamh a Dhéanamh	22
3. Comhroinnt agus Tionchar a Imirt	27
4. Ár nDaoine a Fhorbairt, Ár gCumas a Thógáil	38
5. Comhlíonadh Comhlachta Phoiblí	44
Ráitis Airgeadais	49

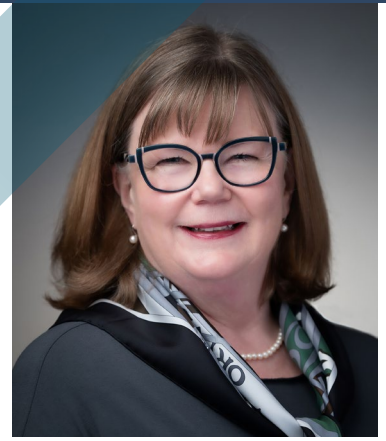
Tuarascáil chuig na hAirí



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 seachtú 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 2024.

Ann Duffy
Cathaoirleach
Comhairle OSAP

Tuarascáil an Chathaoirligh



Mar Chathaoirleach nuacheaptha Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP), tá áthas orm an chéad tuarascáil bhliantúil uaim a chur i láthair. Ós rud é go raibh mé i mo chomhalta ó mhí Eanáir 2021 i leith, b'onóir dom a bheith ceaptha mar Chathaoirleach ag an Aire Airgeadais an 1 Meitheamh 2025.

Ar dtús, ba mhaith liom buíochas ó chroí a ghabháil le Maeve Dineen, mo réamhtheachtaí, a d'éirigh as i mí Mheán Fómhair 2024 tar éis di a bheith ina cathaoirleach ar an gComhairle ó bhunú OSAP sa bhliain 2018 i leith. Bhí ceannaireacht Maeve agus a tiomantas do OSAP agus dá mhisean ina gcuid ríthábhachtach den eagraíocht a mhúnlú, agus fágann siad i riocht maith í chun leanúint le bheith ag freastal ar na daoine a lorgaíonn ár seirbhísí. Thar ceann na Comhairle, gabhaim buíochas le Maeve as an méid a rannchuidigh sí agus guím gach rath uirthi don todhchaí.

Sa bhliain 2024, chonaic OSAP méadú leantach ar an líon gearán a fuarthas, agus an líon ba mhó riamh faighte aige. A bhí le hobair dhícheallach agus tiomantas ár ndaoine, chonaiceamar méadú suntasach ar an líon gearán a réitíodh freisin. Tá cur chun feidhme leanúnach an Phlean Fórsa Saothair ar cheadaigh an tAire Airgeadais é go déanach sa bhliain 2023 ag rannchuidiú leis na leibhéil ghníomhaíochta mhéadaithe agus fágfaidh sé an eagraíocht i riocht maith chun aghaidh a thabhairt ar na dúshláin atá romhainn maidir le feabhas a chur ar chosaint do thomhaltóirí agus do sholáthraithe seirbhíse airgeadais. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le gach duine a bhí páirteach sna baill foirne nua a earcú agus in oiliúint a chur orthu, rud atá ina chúram suntasach agus gnó á dhéanamh mar is gnách.

Agus í ag comhlíonadh a róil maidir le hathbhreithniú a dhéanamh ar éifeachtúlacht agus éifeachtacht OSAP, leanann an Chomhairle le hiarraidh ar an Ombudsman agus ar a fhoireann ceannaireachta teacht ar mhodhanna nua agus níos éifeachtúla le haghaidh gearáin a láimhseáil agus leanúint lena ndícheall a dhéanamh gearáin a réiteach ar an mbealach is tráthúla agus is féidir. Le linn na bliana 2024, chuir an tOmbudsman tús le hathbhreithniú cuimsitheach ar phróisis. Mar thoradh ar aschur an athbhreithnithe sin, mar aon le hathfhorbairt bheartaithe an chórais bainistíochta gearán (atá le tosú sa bhliain 2025), cuirfear feabhas ar láimhseáil gearán, ar imscrúdú gearán agus ar réiteach gearán.

Príomhfhreagracht atá ar an gComhairle is ea an tobhach atá le híoc ag soláthraithe seirbhíse airgeadais a shocrú. Tá sé tábhachtach athbhreithniú tráthrialta a dhéanamh ar an modheolaíocht chun a chinntiú go léiríonn sí éabhlóid leanúnach na hearnála seirbhísí airgeadais. Rinneadh athbhreithniú cuimsitheach sa bhliain 2024 ar an modh chun an

tobhach a leithdháileadh, lenar áiríodh comhairliúchán fairsing le geallsealbhóirí. Ba é sin an chéad athbhreithniú a rinneadh ó bhí an bhliain 2018 ann. Úsáideadh an mhodheolaíocht nua le haghaidh tobhach na bliana 2025 bunaithe ar an mbuiséad ar cheadaigh an Chomhairle é i bhfómhar na bliana 2024.

Rinneadh forbairt sa bhliain 2024 freisin ar an bplean straitéiseach trí bliana is déanaí – Dea-Thorthaí a Sholáthar dár gCustaiméirí 2025-2027. Cheadaigh an Chomhairle é i mí na Nollag 2024. Is é díriú an phlean ná cur leis an obair a rinneadh go dtí seo trínár bhfoireann a neartú agus trí nuálaíocht a dhéanamh ar son seirbhísí níos fearr chun a chur ar ár gcumas dea-thorthaí a sholáthar dár gcustaiméirí. Chomh maith leis sin, leanfaimid lenár gcomhroinnt oibre agus lenár n-obair chun tionchar a imirt chun an fheasacht ar OSAP a mhéadú agus chun rannchuidiú le timpeallacht fhorásach seirbhísí airgeadais agus pinsean a fhorbairt.

Mar Chomhairle, táimid tiomanta do dhea-chleachtais dea-rialachais a chur chun feidhme agus do sheasamh leo, agus déanaimid athbhreithniú tráthrialta ar an gCód Iompair Uainn agus ar an mBeartas Coinbhleachta Leasa uainn. Is féidir liom a dheimhniú go raibh na táillí agus na caiteachais a íocadh leis na comhaltaí den Chomhairle sa bhliain 2024 ag teacht go hiomlán le forálacha an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú, lena n-áirítear an prionsabal ‘Duine Amháin, Tuarastal Amháin’.

Ag an 31 Nollaig 2024, bhí folúntas amháin ann ar an gComhairle agus, mar thoradh air sin, ba é beirt chomhaltaí den inscne bhaineann (33%) agus ceathrar comhaltaí den inscne fhireann (67%) an chothromaíocht inscne. Ag teacht sna sála ar chomhaltaí nua a cheapadh sa bhliain 2025, tá an Chomhairle ag comhlíonadh an athuair na sprice atá ag an rialtas go mbeadh ionadaíocht 40% ar a laghad ann don dá inscne ar Bhoird Stáit.

Gabhaim buíochas le Liam Sloyan, an tOmbudsman, agus leis na baill foirne go léir in OSAP as a gcuid iarrachtaí agus éachtaí aonair agus comhcheangailte chun ár misean a chomhlíonadh. Go háirithe, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le MaryRose McGovern, iarLeas-Ombudsman, a d’fhág an eagraíocht i bhfómhar na bliana 2024. Ó uair a bhunaithe i leith, rinne MaryRose McGovern rannchuidiú ollmhór i leith OSAP agus i leith na hearnála seirbhísí airgeadais agus pinsean i gcoitinne. Guím gach rath uirthi ina ról nua.

Ba mhaith liom ómós a thabhairt freisin don Aire Airgeadais agus do bhaill foirne na Roinne Airgeadais as an tacaíocht leantach a thugann siad.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis na comhaltaí eile den Chomhairle as an méid a rannchuidigh siad le hobair na Comhairle agus a Coistí agus, ar bhonn níos leithne, as a dtacaíocht don eagraíocht, dá misean agus dá luachanna. Táim ag tnúth le hobair i gcomhar leo arís eile i mo ról nua mar Chathaoirleach.



Ann Duffy
Cathaoirleach
Comhairle OSAP

Ról na Comhairle

Sa bhliain 2024, chuimsigh Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Cathaoirleach agus cúigear comhaltaí, ar cheap an tAire Airgeadais gach duine díobh tar éis próisis earcaíochta ar sheol an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí iad.

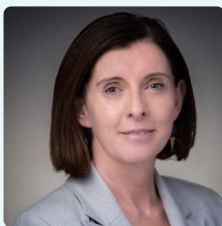
Tháinig deireadh le téarma Maeve Dineen Uas., Cathaoirleach Chomhairle OSAP, an 1 Meán Fómhair 2024. Thosaigh Cathaoirleach reatha na Comhairle ina ról an 1 Meitheamh 2025.

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:

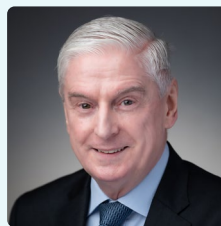
- Buiséad bliantúil OSAP a cheadú
- Plean straitéiseach OSAP a cheadú
- Éifeachtúlacht agus éifeachtacht OSAP a choinneáil faoi athbhreithniú

Tá beathaisnéisí do gach comhalta den Chomhairle don bhliain 2024, agus mionsonraí faoin líon cruinnithe a d'fhreastail siad orthu agus faoi na táillí agus na caiteachais a fuair siad, leagtha amach ar leathanach 54 de na Ráitis Airgeadais.

Comhaltaí na Comhairle, 2024



Maeve Dineen



Don Gallagher



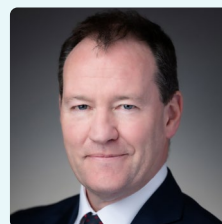
Valerie Bowens



Mick McAteer



Ann Duffy



Ken Murnaghan



Peter Rossiter

Teachtaireacht ón Ombudsman



Tá áthas orm mo Thuarascáil Bhliantúil don bhliain 2024 a sheoladh. Mionsonraítear sa Thuarascáil Bhliantúil seo an obair a rinneadh sa bhliain 2024, atá ina léiriú ar na dúshláin straitéiseacha atá romhainn faoi láthair agus éabhlóid na hOifige, go háirithe an méadú atá tagtha ar an líon gearán a fhaightear agus castacht mhéadaitheach na ngearán sin, agus borradh a chur fúinn féin chun freagairt don dúshlán sin.

Tá an líon gearán a rinneadh le hOifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) rí-ard go fóill i gcomparáid lena bhfacthas roimhe, agus fuarthas 6,185 ghearán sa bhliain 2024. Chun aghaidh a thabhairt ar an leibhéal rí-ard gearán sin, chuireamar borradh fúinn féin freisin chun líon méadaitheach gearán a dhúnadh, agus dúnadh 5,907 ngearán sa tréimhse ama chéanna. Tá sé sin cothrom le méadú 14% ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2023 (5,184 ghearán) agus le méadú 27% ar an líon a dúnadh sa bhliain 2022 (4,647 ngearán).

Sa bhliain 2024, d'oibríomar i gcomhar lenár ngeallsealbhóirí chun cineálacha áirithe gearán a laghdú, rinneamar 45 cheapachán foirne nua, agus rinneamar athbhreithniú ar ár bpróisis agus ar ár dteicneolaíocht. Leanadh le hobair ar Bhille an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Leasú), 2023, freisin. Ina theannta sin, thugamar faoi dhá thionscadal straitéiseacha thábhachtacha don eagraíocht, mar a bhí athbhreithniú a dhéanamh ar an tobhach tionscail seirbhísí airgeadais, agus forbairt a dhéanamh ar Phlean Straitéiseach nua don tréimhse 2025-2027 dar teideal 'Dea-Thorthaí a Sholáthar dár gCustaiméirí'.

Is maith is eol dom go n-imríonn OSAP fíorthionchar ar shaol na ndaoine a úsáideann ár seirbhísí agus ár ról á chomhlíonadh againn. 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 chugainn.

A bhuí leis an ról reachtúil tábhachtach sin, tugtar modh sásaimh do thomhaltóirí, agus iad uaireanta in imthosca dúshlánacha deacra ina bhfuil na gearáin uathu fós gan réiteach. Ina fhianaise sin, déanaimid ár ndícheall an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar dár gcustaiméirí uile agus gach gearán a fhaighimid a bhainistiú ar bhealach éifeachtach éifeachtúil.

Gearáin

Ceann amháin de na tosca a bhí taobh thiar den ardlíon gearán a fuarthas is ea an líon gearán a rinneadh i ndáil le hidirbhearta faoi dhíospóid sa bhaincéireacht. Is léiriú é sin ar an méadú leantach ar chalaíocht. Áiríodh le beagnach aon trian de na gearáin bhaincéireachta uile na cineálacha iompair atá grúpáilte faoin gceannteideal 'Idirbhearta faoi Dhíospóid' (1,015 ghearán); tá sé sin cothrom le méadú 12% ar an líon gearán sa chatagóir sin ó bhí an bhliain 2023 ann. I measc na gcineálacha iompair a ndéantar gearán fúthu laistigh den

ghrúpáil sin tá idirbhearta faoi dhíospóid, idirbhearta calaoiseacha, mainneachtain faisnéis chruinn cuntais nó iarmhéideanna cruinne cuntais a sholáthar, mainneachtain bearta slándála a sholáthar, mainneachtain airgead a fháil, agus aistarraingtí neamhúdaraithé.

An bhliain seo caite, mhol mé go ndéanfadh soláthraithe machnamh ar an líon méadaitheach gearán atá á gcur faoi bhráid na hOifige seo, agus spreag mé iad iarracht a dhéanamh an líon gearán a laghdú. Bunaithe ar na gearáin a fuarthas sa bhliain 2024, is léir gur éirigh go geal le roinnt soláthraithe laghdú a dhéanamh ar an líon gearán a chuirtear faoi bhráid OSAP i ndáil lena seirbhísí. Léiríonn sé sin gur féidir le hathruithe dearfacha lena gcoiscítear gearáin nó lena réitítear gearáin ar bhonn inmheánach dul chun tairbhe do thomhaltóirí.

I gcás soláthraithe eile, áfach, is léir go bhfuil an líon gearán atá á bhfáil ag an Oifig seo ag dul i méid ó leibhéal a bhí rí-ard cheana féin. Maidir leis na soláthraithe sin nár éirigh leo an líon gearán atá á gcur faoi bhráid na hOifige seo a laghdú, ba cheart dóibh aird a thabhairt ar na hathruithe agus na feabhsuithe a chuir soláthraithe eile chun feidhme go rathúil agus breithniú a dhéanamh ar an méid is féidir leo féin a dhéanamh chun torthaí den chineál céanna a bhaint amach. 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 is féidir a fheiceáil sa Tuarascáil Bhliantúil, buailimid le soláthraithe agus lena n-ionadaithe agus pléimid na treochocháin sna gearáin a fhaightear; d'fhoilsíomar breis agus 2,500 breith atá ina gceangal dlí maidir le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais ar shuíomh Gréasáin OSAP; agus soláthraítear samplaí de ghearáin agus de bhreitheanna agus anailísí orthu sin inár bhForléargas bliantúil ar Ghearáin, ionas gur féidir treochocháin nua a fheiceáil.

Earcaíocht

D'fhág na hathruithe san earnáil airgeadais agus an fás sa líon gearán agus i gcastacht na ngearán a fuarthas gur ghá athbhreithniú a dhéanamh ar ár bhfórsa saothair. Ag deireadh na bliana 2023, cheadaigh an tAire Airgeadais Plean Straitéiseach Fórsa Saothair nua, rud lenar ceadaíodh méadú sa líon foirne ó 90.2 coibhéis lánaimseartha go 128 gcoibhéis lánaimseartha.

Dhearamar plean uailmhianach earcaíochta don bhliain 2024. Reáchtálar 13 fheachtas earcaíochta agus rinneamar 45 cheapachán nua sa bhliain, an líon ba mhó riamh, chun freastal ar riachtanais ár n-eagraíochta a bhíonn ag athrú i gcónaí. Chuimsigh sé sin feachtas earcaíochta le haghaidh na ról seo: Rialaitheoir Airgeadais; Oifig Feidhmiúcháin; Ardoifig Feidhmiúcháin; Bainisteoir Acmhainní Daonna (Ardoifigeach Feidhmiúcháin); Oifig Chléireachais; Bainisteoir Sinsearach um Réiteach Díospóidí (Príomhoifigeach Cúnta); Bainisteoir Straitéise (Ardoifigeach Feidhmiúcháin); Príomhoifigeach TFC; Oifigeach Cumarsáide (Oifigeach Feidhmiúcháin); Oifigeach Acmhainní Daonna (Oifigeach Feidhmiúcháin); Ceann TFC (Príomhoifigeach Cúnta); Dréachtóirí Breitheanna is Príomhoifig Chúnta; agus Ceann Rialachais agus Riaracháin (Príomhoifigeach Cúnta).

Cabhróidh an fás i ról nua agus sa líon foirne go mór linn treisiú lenár gcumas agus lenár n-oiriúnaitheacht i leith timpeallacht seirbhísí airgeadais a bhíonn ag athrú i gcónaí.

Athbhreithniú ar phróisis agus ar an gcóras nua bainistíochta gearán

Ar fud na bliana 2024, dhíríomar freisin ar ár bpróisis a athbhreithniú agus a bharrfheabhsú chun déileáil leis an líon méadaithe gearán a bhítear ag fáil. Bhaineamar méadú 14% amach ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2024 (dúnadh 5,907 ngearán), rud is ionann agus méadú 27% ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2022.

Chomh maith leis sin, 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. Chuireamar tús leis an bpróiseas soláthair sa bhliain 2024 agus táimid ag súil go gceapfar soláthraí sa bhliain 2025.

Bille an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Leasú), 2023

Leanamar le caidreamh ríthábhachtach a dhéanamh leis an Roinn Airgeadais maidir le Bille an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Leasú), 2023, a achtaíodh ina dhiaidh sin i mí Aibreáin 2025.

Tugadh isteach leis an Acht leasaithe 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 le héisteachtaí poiblí sa Choimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre. Trí leasú a dhéanamh ar an reachtaíocht, féadfaidh OSAP leanúint lena fheidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh i gcomhréir leis an mBunreacht.

Ina theannta sin, soiléirítear san Acht Leasaithe go leanfaidh custaiméirí de chuid soláthraithe seirbhíse airgeadais atá tar éis imeacht ó mhargadh na hÉireann le bheith in ann rochtain a fháil ar na seirbhísí agus na cosaintí tomhaltóirí reatha a chuireann OSAP ar fáil agus leathnaítear leis an rochtain ar OSAP do shealbhóirí morgáistí áirithe ar díoladh a n-iasachtaí roimh an mbliain 2015 agus idir na blianta 2015 agus 2018.

Athbhreithniú ar an Tobhach Tionscail Seirbhísí Airgeadais

Gné thábhachtach eile den dóigh a n-oibrímid is ea an dóigh a gcistítear sinn. Tagann an príomhchistiú do OSAP ó thobhach seirbhísí airgeadais. Fógraíodh na chéad Rialacháin tobhaigh sa bhliain 2005 tar éis bhunú Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Leasaíodh struchtúr na Rialachán roinnt uaireanta ón uair sin i leith. Go háirithe, bhí an próiseas tobhaigh faoi réir athbhreithnithe agus comhairliúcháin sa bhliain 2018. Ón uair sin i leith, lean an earnáil seirbhísí airgeadais ar aghaidh ag forbairt.

Cuireadh tús le tionscadal chun athbhreithniú a dhéanamh ar thobhach tionscail seirbhísí airgeadais OSAP sa bhliain 2024, agus ba iad seo a leanas cuspóirí an athbhreithnithe:

- Intuarthacht agus athléimneacht an chistiúcháin
- Riarachán comhréireach
- Cothromas i ndearadh agus cur i bhfeidhm an Tobhaigh
- Dreasú cuí.

Moladh go gcomhroinnfí an méid iomlán tobhaigh idir na catagóirí cistiúcháin tionscail agus go mbeadh sé bunaithe ar an líon gearán a leithdháileadh ar an gcatagóir. Chun dáileadh

cothromasach an tobhaigh i measc soláthraithe seirbhíse airgeadais a chinntiú, rinneadh anailís sonraí agus ansin rinneadh comhairliúchán agus cleachtadh samhaltaithe sula n-eiseofaí an tobhach don bhliain 2025.

Plean Straitéiseach 2025-2027: Dea-Thorthaí a Sholáthar dár gCustaiméirí

D'fhorbraíomar an Plean Straitéiseach nua uainn sa bhliain 2024, agus 100 freagra, beagnach, faighte againn ar ár gcomhairliúcháin sheachtracha. Laistigh den eagraíocht, ghlac ár mbaill foirne páirt sa suirbhé foirne agus i dtionscnaimh cheardlainne.

Cúlra an Phlean Straitéisigh uainn is ea timpeallacht sheachtrach arb é is príomhthréith inti athruithe móra tapa a théann i bhfeidhm ar an gcomhthéacs ina n-oibrímid. Is féidir cuid mhór de na hathruithe sin a fheiceáil cheana féin, agus is dócha go n-éireoidh cinn eile níos tábhachtaí thar thréimhse an Phlean Straitéisigh seo. Go háirithe, tá athruithe ar siúl san earnáil seirbhísí airgeadais agus san earnáil pinsean faoi láthair, agus gearáin nua an-chasta ag teacht chun cinn dá dheasca sin.

Rud amháin a bhí an-soiléir ónár gcomhairliúcháin is ea go bhfuilimid go léir ar aon intinn go mór maidir leis an misean atá ag OSAP, is é sin: gearáin a réiteach ar bhealach cothrom tráthúil, agus feabhas ag teacht ar sheirbhísí airgeadais agus pinsean dá bharr sin. Cheadaigh an Chomhairle é an 10 Nollaig 2025.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le baill foirne OSAP as a gcuid oibre agus caidrimh ar fud na bliana 2024. Ábhar suntais dom le linn fhorbairt an Phlean Straitéisigh ba ea cé chomh mór agus a bhrúnn foireann na heagraíochta cur in iúl ár luachanna mar eagraíocht chun cinn, agus go léiríonn ár bhfoireann na luachanna sin ina saol.

Is mian liom a chur in iúl go háirithe go bhfuilim buíoch de MaryRose McGovern, Leas-Ombudsman. Rinne sí rannchuidiú ollmhór i leith OSAP agus i leith na timpeallachta seirbhísí airgeadais agus pinsean le linn a tréimhse leis an Oifig, agus bhí brón orainn gur bhog sí chuig eagraíocht eile sa bhliain 2024. Ba mhaith liom freisin buíochas a ghabháil le mo chomhghleacaithe ar an bhFoireann Ardbhainistíochta: Diarmuid Byrne, Stiúrthóir um Réiteach Díospóidí, Tara McDermott, Stiúrthóir um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise, Úna Gately, Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe, Aoibhín de Búrca, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide, agus Alistair Thacker, Stiúrthóir TFC – as a saineolas, a ndíograis agus a gceannaireacht sa bhliain 2024.

Ba mhaith liom freisin buíochas ó chroí a ghabháil le Maeve Dineen, Cathaoirleach Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, agus le Don Gallagher, comhalta den Chomhairle, a chríochnaigh a dtéarmaí leis an gComhairle sa bhliain 2024, agus le gach duine de na comhaltaí as a gcuid tacaíochta agus treorach ar fud na bliana 2024. 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 againn gearáin ó thomhaltóirí, lena n-áirítear gearáin ó ghnólachtaí beaga agus ó eagraíochtaí eile, i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Tairgimid seirbhís neamhspleách, chothrom, neamhchlaon agus rúnda chun gearáin a réiteach saor in aisce. Is féidir gearáin a réiteach go neamhfoirmiúil trí idirghabháil, as a bhféadfadh na páirtithe teacht ar shocrú, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a dtagann breith atá ina ceangal dlí.

Más rud é nach féidir le haon tomhaltóir, amhail duine aonair, gnólacht beag nó eagraíocht, gearán le soláthraí seirbhíse airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, féadfaidh sé/sí an gearán a tharchur chuig OSAP.

Ar dtús, láimhseálaimid gearáin go neamhfoirmiúil. Éistimid leis an dá thaobh agus oibrímid chun teacht ar réiteach inghlactha. Is thar an teileafón a dhéantar cuid mhór den chaidreamh neamhfoirmiúil sin. Mura réitítear an díospóid leis na hiarrachtaí sin, déanaimid imscrúdú foirmiúil. Eisíonn an tOmbudsman breith atá ina ceangal dlí ansin. Is tríd an Ard-Chúirt, agus tríd an Ard-Chúirt amháin, a fhéadfaidh achomharc a dhéanamh i gcoinne na breithe sin.

Tá cumhachtaí leathana ag an Ombudsman chun plé le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí an rud a chuaigh in aimhréidh a chur ina cheart. Níl aon teorainn ann le luach an cheartúcháin a fhéadfar a ordú chun fadhb a réiteach. 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 féilire ar leith a fhoilsiú freisin.

I gcás soláthraithe pinsean, tá cumhachtaí difriúla ag an Ombudsman faoin reachtaíocht. Féadfaidh an tOmbudsman sásamh a ordú, ach ní fhéadfaidh sé a ordú go n-íocfaí cúiteamh. Ciallaíonn sé sin nach bhféadfaidh aon luach a thabharfar don ghearánach a bheith níos mó ná an caillteanas iarbhír sochair faoin scéim pinsean.

Féadfaidh an tOmbudsman 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 ordachán a tugadh in aon bhliain féilire ar leith.

Is mionsonraithe, cothrom agus neamhchlaon atá próiseas imscrúdaithe fhoirmiúil OSAP. Leanann sé nósanna imeachta cothroma. Bailímid fianaise dhoiciméadach, fianaise fuaimne agus ábhar eile, mar aon le haighneachtaí ó na páirtithe. Comhroinntear an fhianaise ar fad idir na páirtithe sula dtugtar aon bhreith fhoirmiúil.

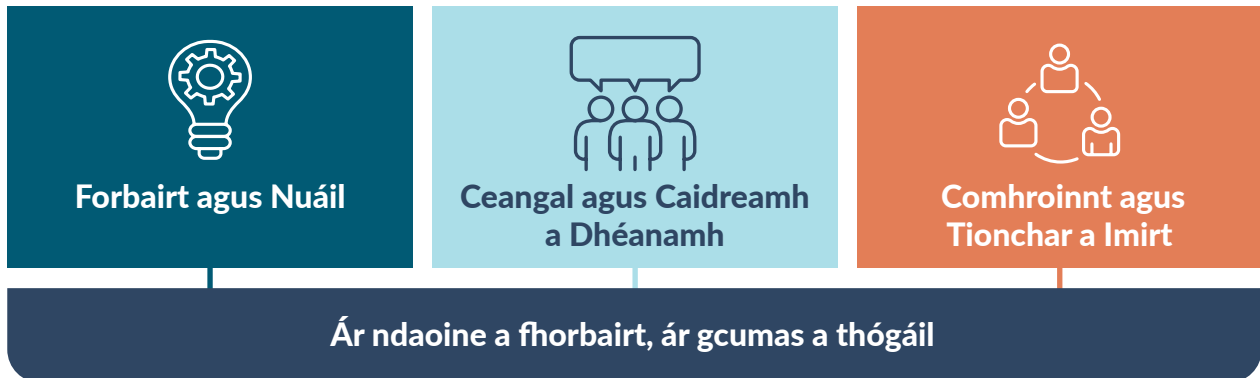
Ach amháin i gcás go ndéanfar achomharc i gcoinne breithe chun na hArd-Chúirte, ní mór don soláthraí seirbhíse airgeadais nó don soláthraí pinsean an bhreith ón Ombudsman atá ina ceangal dlí a chur chun feidhme. Ní dhéantar aon bhreitheanna a ndearnadh achomharc ina gcoinne chun na hArd-Chúirte a fhoilsiú fad atá an próiseas achomhairc ar siúl.

Chuimsigh Foireann Feidhmiúcháin OSAP sa bhliain 2024 an tOmbudsman, an Leas-Ombudsman agus cúigear Stiúrthóirí rannacha.

Struchtúr Eagraíochta OSAP, 2024			
Comhairle		Liam Sloyan Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	
Maeve Dineen Cathaoirleach			
Valerie Bowens Comhalta	Ann Duffy Comhalta	MaryRose McGovern Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	
Don Gallagher Comhalta	Mick McAteer Comhalta	Diarmuid Byrne Stiúrthóir Seirbhísí um Réiteach Díospóidí	Tara McDermott Stiúrthóir um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise
Ken Murnaghan Comhalta	Peter Rossiter Comhalta	Aoibhín de Búrca Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide	Úna Gately Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe
		Alistair Thacker Stiúrthóir TFC	

Creat Straitéiseach

Sheolamar an Plean Straitéiseach uainn dar teideal ‘Nascadh agus Nuálaíocht’ sa bhliain 2021. Leis an bPlean Straitéiseach, soláthraíodh creat ardleibhéil tosaíochtaí straitéiseacha, tugadh treo soiléir d’obair OSAP, agus leagadh amach an dóigh a dtomhaisfimis 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**

Imreoidimid 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 uaimhian 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.

Sheolamar an Plean Straitéiseach uainn dar teideal ‘Nascadh agus Nuálaíocht’ sa bhliain 2021. Leis an bPlean Straitéiseach, soláthraíodh creat ardleibhéil tosaíochtaí straitéiseacha, tugadh treo soiléir d’obair OSAP, agus leagadh amach an dóigh a dtomhaisfimis ár rath maidir leis na tosaíochtaí sin a bhaint amach.



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 fforíseal 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.

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.

Neamhspleáchas

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

Inrochtaineacht

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

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.

An obair a rinneamar sa bhliain 2024

Gearáin a fuarthas

6,185



Gearáin a dúnadh

5,907



14%



86%

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



145

an líon breitheanna a comhroinneadh le Banc Ceannais na hÉireann



€5.7 milliún

luach na dtorthaí do thomhaltóirí



70%

an céatadán de ghearáin a fuarthas ar líne



Fuarthas níos mó ná

16,000

teagmháil san oifig seo sa bhliain 2024

Na nithe a sheolamar sa bhliain 2024



Forléargas ar Ghearáin 2023



Tuarascáil Bhliantúil 2023



Suirbhé Dúnta OSAP



Comhairliúchán ar Straitéis OSAP



Comhairliúchán ar Thobhach OSAP



An tSeachtain Airgid Dhomhanda 2024



**Freastalaíodh ar thrí imeacht phoiblí
(Seó 50 Plus, Seó Thulach Mhór, JobsExpo)**

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 2024, 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 sé mar aidhm againn seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a sholáthar dár gcustaiméirí, á chinntiú go bhfuil ár seirbhísí inrochtana agus cuimsitheach. Ar fud na bliana 2024, dhíríomar ar ár bpróisis a athbhreithniú agus a bharrfheabhsú chun déileáil leis an líon méadaithe gearán a fuarthas le dhá bhliain anuas. Bhaineamar méadú 14% amach ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2024 (dúnadh 5,907 ngearán), rud is ionann agus méadú 27% ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2022.

Leanamar lenár dTuarascálacha Ráithiúla Faireacháin ar an [bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí 2022-2025](#) sa bhliain 2024, agus scaipeadh na torthaí ar an bhFoireann Ardbhainistíochta agus ar ionadaithe um Eispéireas an Chustaiméara i ngach stiúrtóireacht. Tugtar léargas sna tuarascálacha ar an gcaoi a bhfuilimid ag comhlíonadh na ngealltanais maidir le tráthúlacht agus le cúirtéis a thugamar sa Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí. Léirítear iontu an méid atáimid ag comhlíonadh iniúchtaí íogaireachta agus breathnuithe cáilíochta. Léirítear iontu freisin léargais ar aiseolas a fuarthas agus ar ghearáin a fuarthas i ndáil le seirbhís do chustaiméirí. Cabhraíonn na sonraí sin linn ár n-éifeachtacht a thomhas maidir le freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí, agus tugtar aird iontu ar réimsí le haghaidh feabhais. Soláthraíodh oiliúint phraiticiúil foirne ar fud na stiúrtóireachtaí maidir lenár ngealltanais sa Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí.

Rinneadh athbhreithniú ar an mBeartas um Chaidreamh le Custaiméirí freisin chun ár ngealltanais a leathnú a mhéid a bhaineann siad le hinrochtaineacht, le cumhdach, le comhionannas agus éagsúlacht, le meas frithpháirteach, agus le cumarsáid.

Ina theannta sin, rinneadh athbhreithniú ar an bpróiseas inmheánach um ghearáin i ndáil le Seirbhís do Chustaiméirí chun a chinntiú go leanann sé le freastal ar riachtanais OSAP.

Mar chuid dár ngealltanais maidir le feabhsú leanúnach a bhaint amach agus feabhas a chur ar eispéireas an chustaiméara, forbraíodh suirbhé dúnta agus eisíodh é ar fud ár bpróiseas uile le linn na bliana 2024. Eisíodh an suirbhé dúnta chuig gearánaigh agus soláthraithe araon ceithre seachtaine tar éis dhúnadh an chomhaid. Leis an suirbhé, tugtar léargais agus táscairí ar dhearccháil/sástacht custaiméirí agus éascaítear aiseolas chun gníomhú mar chóras luathrabhaidh i leith aon saincheistanna a bhaineann leis an tseirbhís.

Rinneadh athstruchtúrú ar ár bhfoireann clárúcháin sa bhliain 2024 freisin chun forbairt saineolais speisialtóireachta a chothú. Tá an speisialtóireacht sin tar éis feabhas a chur ar chroí-eolas agus croíthuisicint na foirne, agus tá sí ina cabhair go dtí seo maidir le gearáin a bhrostú trínár bpróisis.

An dóigh a ndéanaimid caidreamh le custaiméirí

Leanamar le caidreamh a dhéanamh lenár gcustaiméirí trí roinnt bealaí éagsúla, amhail an teileafón, an ríomhphost, i scríbhinn agus ár suíomh Gréasáin. Sa bhliain 2024, ba trínár bhfoirm ghearáin ar líne a cuireadh isteach 70% de na gearáin a fuarthas. Chuireamar tús le tionscadal sa bhliain 2024 chun comhtháthú sínithe digiteacha a chur lenár bhfoirm gearáin chun ligean do roinnt páirtithe an fhoirm a shíniú go digiteach agus chun uathobriú an fhíoraithe ríomhphoist a chumasú. Táimid ag súil leis an tionscadal a chur i gcrích sa bhliain 2025.

Fuaireamar breis agus 16,000 fiosrú thar an teileafón agus tríd an ríomhphost le linn na tréimhse sin freisin. Ina theannta sin, fuair ár suíomh Gréasáin thart ar 60,000 cuairteoir.

Leanamar le roghanna eile a thairiscint, agus úsáid á baint as seirbhísí idirghabhála ar líne trí shaoráidí físchomhdhála agus saoráidí glao comhdhála. Áirítear leis an díriú méadaithe a leagaimid ar ghearáin a réiteach trí idirghabháil 'filleadh ar idirghabháil' a éascú in imthosca áirithe do chustaiméirí áirithe a tarchuireadh le haghaidh imscrúdú foirmiúil nó a bhí sa phróiseas imscrúdaithe foirmiúil. Leanfaimid leis an deis sin a thabhairt do thuilleadh daoine, nuair is cuí, sa bhliain 2025.

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 suíomh Gréasáin. Le linn na bliana 2024, léiríodh i scanadh inrochtaineachta ar an suíomh Gréasáin gur tháinig feabhas 25% ar inrochtaineacht. Is inrochtana atá na comhaid nua PDF uile a uaslódáiltear isteach ar ár suíomh Gréasáin, agus tá obair ar siúl chun a chinntiú go mbeidh comhaid stairiúla PDF inrochtana freisin.

Ina theannta sin, rinneamar iniúchadh inrochtaineachta ar ár dtimpeallacht thógtha chun réimsí le haghaidh feabhais a shainiú agus chuireamar tús le hobair chun aghaidh a thabhairt ar mholtaí an iniúchta.

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.

Chun cumarsáid fheabhsaithe lenár gcustaiméirí a éascú, déanfaidh ár rannóg um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise teagmháil le soláthraithe nach dtugann freagra ar ár gcomhfhreagras agus iad ag dul ar aghaidh trí Sheirbhísí Imscrúdaithe. Cabhraíonn sé sin linn seirbhís níos tráthúla a sholáthar dár gcustaiméirí.

Bunaíodh grúpa oibre um Béarla simplí sa bhliain 2024 chun ár litreacha teimpléid a athbhreithniú agus chun a chinntiú go bhfuil siad soiléir, gonta agus inrochtana ag lucht féachana leathan.

Nuálaíocht

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.

Chuireamar tús leis an bpróiseas soláthair sa bhliain 2024 agus táimid ag súil go gceapfar soláthraí nua sa bhliain 2025.

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.

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.

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 Stiúrtóireachtaí ar shraith tuarascálacha faisnéise bainistíochta, a ndearnadh tuilleadh forbartha agus beachtaithe orthu sa bhliain 2024, agus tuarascálacha inmheánacha nua príomhtháscairí feidhmíochta agus tuarascálacha soláthraithe ann ina ndéantar tagarmharcáil i gcoinne mheáin an tionscail chun tacú le foghlaim chomhroinnte.

Cuirtear logaí eolais ar fáil chun treochtaí féideartha i ngearáin a shainathint, agus tá siad ar fáil don fhoireann mar uirlis foghlama. Sainithnítear gearáin chasta freisin le haghaidh tuilleadh plé ag clinicí foghlama foirne, agus tá meantóirí aonair sannta d'Oifigigh iomchuí. Déantar athbhreithnithe láidre tráthrialta ar an ualach oibre chun a chinntiú go ndéantar dul chun cinn éifeachtúil ar ghearáin.

Rinneadh feabhsuithe freisin ar an gcóras bainistíochta gearán atá ann cheana chun tacú le riachtanais ghnó agus chun a chumas agus a iontaofacht a fheabhsú.

Chuireamar tús i mí Eanáir 2024 le cóid dúnta nua a úsáid inár gcóras bainistíochta gearán. A bhúil leis sin, cuireadh ar ár gcumas léiriú níos cruinne a thabhairt ar ghníomhaíocht reatha agus feabhas a chur ar cháilíocht na faisnéise inár bpróisis um thuairisciú bainistíochta agus um fhaisnéis a sholáthar do gheallsealbhóirí.

Ag deireadh na bliana 2024, chomhoibrigh an fhoireann um Eispéireas an Chustaiméara agus an rannóg TF chun seirbhís a fhorbairt agus a chur chun feidhme do sholáthraithe chun sonraí píblíne a fháil le haghaidh a ngearán oscailte agus dúnta don tréimhse iarrtha trí bhosca ríomhphoist tiomnaithe.

Athbhreithniú ar an Tobhach Seirbhísí Airgeadais

Ceadaíonn Comhairle OSAP buiséad bliantúil OSAP. Cistítear an buiséad bliantúil sin ansin 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.

Cuireadh tús le tionscadal chun athbhreithniú a dhéanamh ar thobhach tionscail seirbhísí airgeadais OSAP sa bhliain 2024. Ba é a bhí i gceist leis ná athbhreithniú cuimsitheach, comhairliúchán agus cleachtadh samhaltaithe roimh eisiúint an tobhaigh sa bhliain 2025.

Ó uair an athbhreithnithe dheireanaigh ar an tobhach i leith, tá an earnáil seirbhísí airgeadais ag leanúint ar aghaidh ag forbairt, agus rinneadh athbhreithniú agus comhairliúchán cuimsitheach eile sa bhliain 2024.

Ba iad seo a leanas cuspóirí an athbhreithnithe:

- a. Intuarthacht agus athléimneacht an chistiúcháin
- b. Riarachán comhréireach
- c. Cothromas i ndearadh agus cur i bhfeidhm an Tobhaigh
- d. Dreasú cuí.

Tar éis anailís deisce tosaigh, moladh go gcuirfí gach gearán i leith clár de chuid Bhanc Ceannais na hÉireann (bunaithe ar cén clár a bhfuil an soláthraí a bhfuil gearán á dhéanamh faoi ar áireamh air). Ansin, dhéanfaí gearáin a ghrúpáil ina gcatagóirí, bunaithe ar na catagóirí cistiúcháin tionscail. Ina theannta sin, moladh go gcomhroinnfí an méid iomlán tobhaigh idir na catagóirí cistiúcháin tionscail, bunaithe ar an líon gearán a leithdháileadh ar an gcatagóir (ar bhonn rollta trí bliana), ionas, mar shampla, go gcisteodh soláthraithe atá ar áireamh ar na cláir sin 50% den tobhach dá mba rud é go mbaineann 50% de na gearáin le forais chreidmheasa. Ba é an aidhm ná go léireofaí an t-eispéireas le déanaí sna gearáin a fuarthas sa chion den tobhach a cuireadh i leith gach catagóire cistiúcháin tionscail.

I gcás tobhach na bliana 2025, agus ag baint úsáid as na sonraí atá ar fáil do na blianta 2021-2023 (sonraí bliana iomláine arna ríomh go déanach sa bhliain 2024, le haghaidh bhuiséad 2025), ba le pinsin a bhain 5% de na gearáin ar fad a fuarthas, rud a chiallaíonn go dtarraingítear 5% den bhuiséad iomlán anuas ón Státchiste go díreach, agus an chuid eile den chistiú bailithe tríd an tobhach tionscail seirbhísí airgeadais. Léirítear sa chion den tobhach is infheidhme maidir le gach catagóir an líon gearán a fuair OSAP sa tréimhse trí bliana roimhe sin.

Tar éis an chomhairliúcháin, breithníodh na haighneachtaí a fuarthas. Ansin, rinneadh samhaltú ar na hathruithe le haghaidh tionchair agus chomhaontaigh Comhairle OSAP iad.

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 feachtas 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, leathnaíomar ár bhfeachtais margaíochta digití agus dhíríomar ar fheabhas a chur ar ár mbrandáil, ar ár dteachtaireachtaí, agus ar inrochtaineacht ár suímh Gréasáin.

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. Fuair an suíomh Gréasáin thart ar 60,000 cuairteoir sa bhliain 2024.

Lean OSAP le hobair chun feabhas a chur ar inrochtaineacht a shuímh Gréasáin agus na ndoiciméad atá ar fáil air, ionas gur féidir le húsáideoirí de gach cumas an fhaisnéis a rochtain. Le linn na bliana 2024, tháinig feabhas 25% ar inrochtaineacht an tsuímh Gréasáin. Tá súil againn go ndéanfaimid ár suíomh a athfhorbairt sa bhliain 2025 chun eispéireas úsáideora níos fearr a sholáthar dár gcustaiméirí.

Leagamar díriú níos mó ar na meáin dhigiteacha sa bhliain 2024 agus léiríomar dhá fhíseán nua dár n-úsáideoirí. Tá súil againn go mbeidh siad úsáideach chun feachtas a mhúscailt ar OSAP agus ar a sheirbhísí.

Margaíocht dhigiteach

Imríonn margaíocht dhigiteach ról tábhachtach maidir le straitéis cumarsáide OSAP a chomhlíonadh. Tugann sí deis dúinn díriú ar spriocphobail agus déimeagrafaigh shainitheanta, 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.

Le linn na bliana 2024, chuireamar feachtais fógraíochta spriocdhíríte chun feidhme ar fud roinnt ardán, agus tomhas agus athbhreithniú tráthrialta á ndéanamh againn ar mhaithe leis an bhfeidhmíocht is fearr is féidir a chinntiú. Mar thoradh ar fheachtais Meta, LinkedIn, Google Search agus YouTube, rinneadh beagnach 5.8 milliún imprisean dár bhfógraí. Ba i nGaeilge a bhí 24% dár bpostálacha ar na meáin shóisialta.

Meallann gach ardán déimeagrafaigh atá beagáinín difriúil. De ghnáth, bíonn úsáideoirí Meta idir 25 bliana d'aois agus 44 bliana d'aois. Tá déimeagrafach beagáinín níos óige ag LinkedIn, agus formhór na n-úsáideoirí idir 18 mbliana d'aois agus 34 bliana d'aois. Leis an leathanach atá againn 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.

Ba iad postálacha a bhaineann leis an bhForléargas ar Ghearáin 2023 uainn an cineál postálacha ba mhó amharc sa bhliain 2024. Ba iad postálacha a bhaineann le gairmeacha in OSAP agus lenár bhfeachtas le haghaidh na Seachtaine Airgid Domhanda na cineálacha postálacha ba mhó amharc ina dhiaidh sin.

Leathnaíomar an úsáid a bhainimid as físeán mar uirlis chumarsáide le dhá fhíseán faisnéise nua don tSeachtain Airgid Dhomhanda. Ba é an chéad fhíseán ná físeán réamhléiritheach don tSeachtain Airgid Dhomhanda ón Leas-Ombudsman. Ba é an dara físeán ná físeán dar teideal ‘Cad is Miúil Airgid ann’, a raibh sé mar aidhm leis aird a tharraingt ar an mbaol a bhaineann le ligean do do chuntas bainc a úsáid chun airgead a fuarthas go neamhdhleathach a fháil.

	Imprisin	An Líon Clliceálacha ar Naisc	An Líon Leantóirí ag deireadh 2024
Facebook	2,826,927 (méadú 63%)	11,072 (laghdú 23%)	2,003 (méadú 25%)
LinkedIn	205,587 (méadú 482%)	3,746 (méadú 305%)	992 (méadú 49%)

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 shainaitheint cé na himeachtaí ag ar féidir lenár bhfoireann caidreamh a dhéanamh leis an lucht freastail chun ár ról agus ár bhfeidhm a mhíniú.

Áiríodh le féilire rannpháirtíochta poiblí OSAP sa bhliain 2024 taispeántas ag an Seó 50 Plus i gCumann Ríoga Bhaile Átha Cliath, Seó Thulach Mhór in Uíbh Fhailí agus an JobsExpo i nGaillimh. Bhí na trí imeacht uile ina ndeas dár bhfoireann bualadh le daoine den phobal ar bhonn aghaidh ar aghaidh agus freagraí a thabhairt ar aon cheisteanna a bhí acu faoinár seirbhísí.

Is é atá sa Seó 50 Plus ná bealach iontach chun caidreamh a dhéanamh le daoine os cionn 50 bliain d’aois, rud a chinntíonn go gclúdaíonn ár bhfor-rochtain gach aoisraon agus déimeagrafach ilchineálach.

Ós rud é go mbeadh 60,000 duine i láthair ag Seó Thulach Mhór, bhí sé mar aidhm againn teagmháil agus caidreamh a dhéanamh leis an oiread daoine agus ab fhéidir thar dhéimeagrafach leathan. Bhíomar i dteagmháil le breis agus 600 duine ar an lá.

Lá gnóthach den chineál céanna a bhí ann ag an JobsExpo, áit ar bhuaileamar le breis agus 730 duine. Ag an imeacht sin, bhí deis againn spriocphobal níos óige a shroicheadh agus feasacht ar ár seirbhísí a mhéadú.

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 mBriséil, chuig Lucsamburg agus chuig Parlaimint na hEorpa in Strasbourg gach bliain a bhuachan.

Chláraigh beagnach 29,000 mac léinn don chlár le linn na bliana 2024, agus 8,880 duine ag glacadh páirt sa quiz seachtainiúil. Ba mhaith le OSAP comhghairdeas a dhéanamh le 24 bhuaiteoir uile chlár na bliana 2024/2025. Is féidir iad a fheiceáil sa phictiúr thíos, agus iad laistigh de Pharlaimint na hEorpa in Strasbourg i mí an Mhárta 2025.



Buaiteoirí an chomórtais Graduate.ie, agus iad ag tabhairt cuairt ar Pharlaimint an Aontais Eorpaigh in Strasbourg i mí an Mhárta 2025



Buaiteoirí an chomórtais Graduate.ie, agus iad laistigh de Pharlaimint an Aontais Eorpach in Strasbourg i mí an Mhárta 2025

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 2024

Is é atá san Fhorléargas ar Ghearáin ná ceann de na príomhnithe a bhrúnn cur i gcrích ár dtríú tosaíocht straitéiseach, eadhon, Comhroinnt agus Tionchar a Imirt, chun cinn. Áirítear leis 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 Dí.

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 2024 i mí an Mhárta 2025 agus leagtar amach ann an dóigh ar sholáthraíomar ár seirbhísí agus ar chomhlíonamar ár sainordú reachtúil sa bhliain 2024.

Áiríodh leis tuarascáil 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 2024.

Chomh maith leis sin, chomhroinneamar mionsonraí faoi bhreitheanna áirithe a tarchuireadh chuig na húdaráis rialála sa bhliain 2024. 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 2024, tharchuir OSAP sé ghearán chuig Banc Ceannais na hÉireann (CBI) lena mbreithniú tuilleadh agus tharchuir sé gearán amháin chuig an Údarás Pinsean, 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 (127 gcinn san iomlán) agus cóip de gach breith atá ina ceangal dlí a eisíodh maidir le héilimh árachais briseadh gnó ar diúltaíodh dóibh (12 cheann san iomlán).

Tá an líon gearán a rinneadh le OSAP rí-ard go fóill i gcomparáid lena bhfacthas roimhe, agus fuarthas 6,185 ghearán sa bhliain 2024. Chun aghaidh a thabhairt ar an leibhéal rí-ard gearán sin, chuireamar borradh fúinn féin chun líon méadaitheach gearán a dhúnadh, agus dúnadh 5,907 ngearán sa tréimhse ama chéanna. Tá sé sin cothrom le méadú 14% ar an líon gearán a dúnadh sa bhliain 2023 (5,184 ghearán) agus le méadú 27% ar an líon a dúnadh sa bhliain 2022 (4,647 ngearán).

Bhí gearáin i ndáil leis an earnáil baincéireachta ar an gcatagóir is airde gearán a fuarthas, agus 3,404 ghearán, nó 55% de na gearáin uile, ag teacht faoin gcatagóir sin. Is ionann é sin agus laghdú seacht bpointe chéatadánacha ar an líon gearán baincéireachta a rinneadh le OSAP sa bhliain 2024.

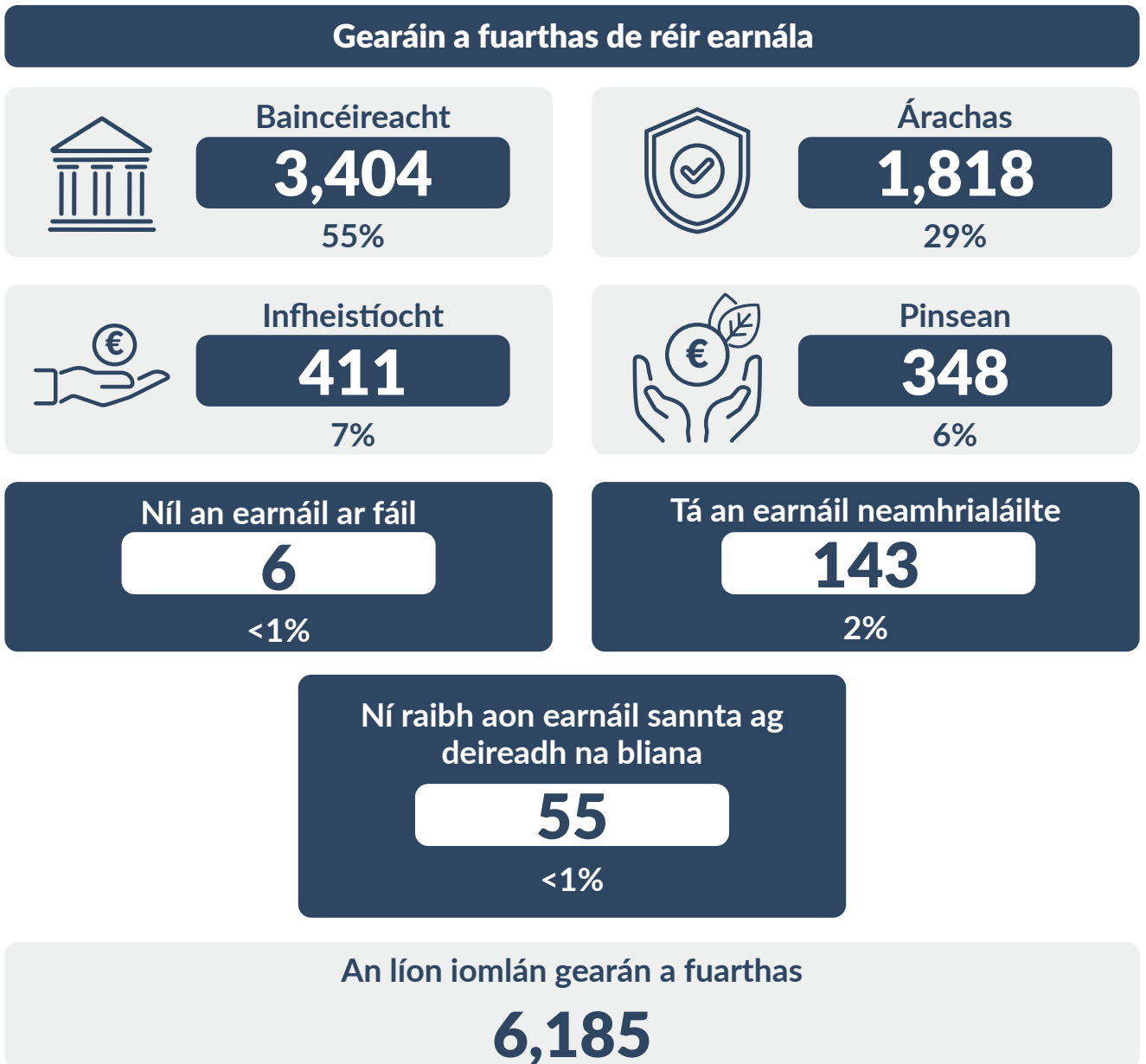
Ceann amháin de na tosca a bhí taobh thiar den ardlíon gearán a fuarthas ar an iomlán is ea an líon gearán a rinneadh i ndáil le hidirbhearta faoi dhíospóid sa bhaincéireacht. Is léiriú é sin ar an méadú leantach ar chalaois. Áiríodh le beagnach aon trian de na gearáin bhaincéireachta uile na cineálacha iompair atá grúpáilte faoin gceannteideal 'Idirbhearta faoi Dhíospóid' (1,015 ghearán); tá sé sin cothrom le méadú 12% ar an líon gearán sa chatagóir sin ó bhí an bhliain 2023 ann. I measc na gcineálacha iompair a ndéantar gearán fúthu laistigh den ghrúpáil sin tá idirbhearta faoi dhíospóid, idirbhearta calaoiseacha, mainneachtain faisnéis chruinn cuntais nó iarmhéideanna cruinne cuntais a sholáthar, mainneachtain bearta slándála a sholáthar, mainneachtain airgead a fháil, agus aistarraingtí neamhúdaráithe.

Fuair OSAP 1,818 ngearán (29%) i ndáil leis an earnáil árachais, agus iad freagrach as an dara catagóir is mó gearán a fuarthas sa bhliain 2024. Tá sé sin cothrom le méadú sé phointe chéatadánacha ar an bhfigiúr don bhliain 2023, tráth a bhí gearáin árachais freagrach as 23% de na gearáin uile a fuarthas.

Fuair OSAP 411 ghearán infheistíochta sa bhliain 2024. Tá sé sin cothrom le laghdú 11% ar na 461 ghearán a aicmíodh mar ghearáin infheistíochta sa bhliain 2023. Faoi mar a tharla sa bhliain 2023, bhí gearáin infheistíochta freagrach as 7% de na gearáin uile a fuarthas sa bhliain 2024.

Fuair OSAP 348 ngearán faoi scéimeanna pinsean sa bhliain 2024, i gcomparáid le 336 cinn sa bhliain 2023. Tá sé sin cothrom le méadú 4%. Tá sé sin cothrom le 6% de na gearáin uile a fuarthas.

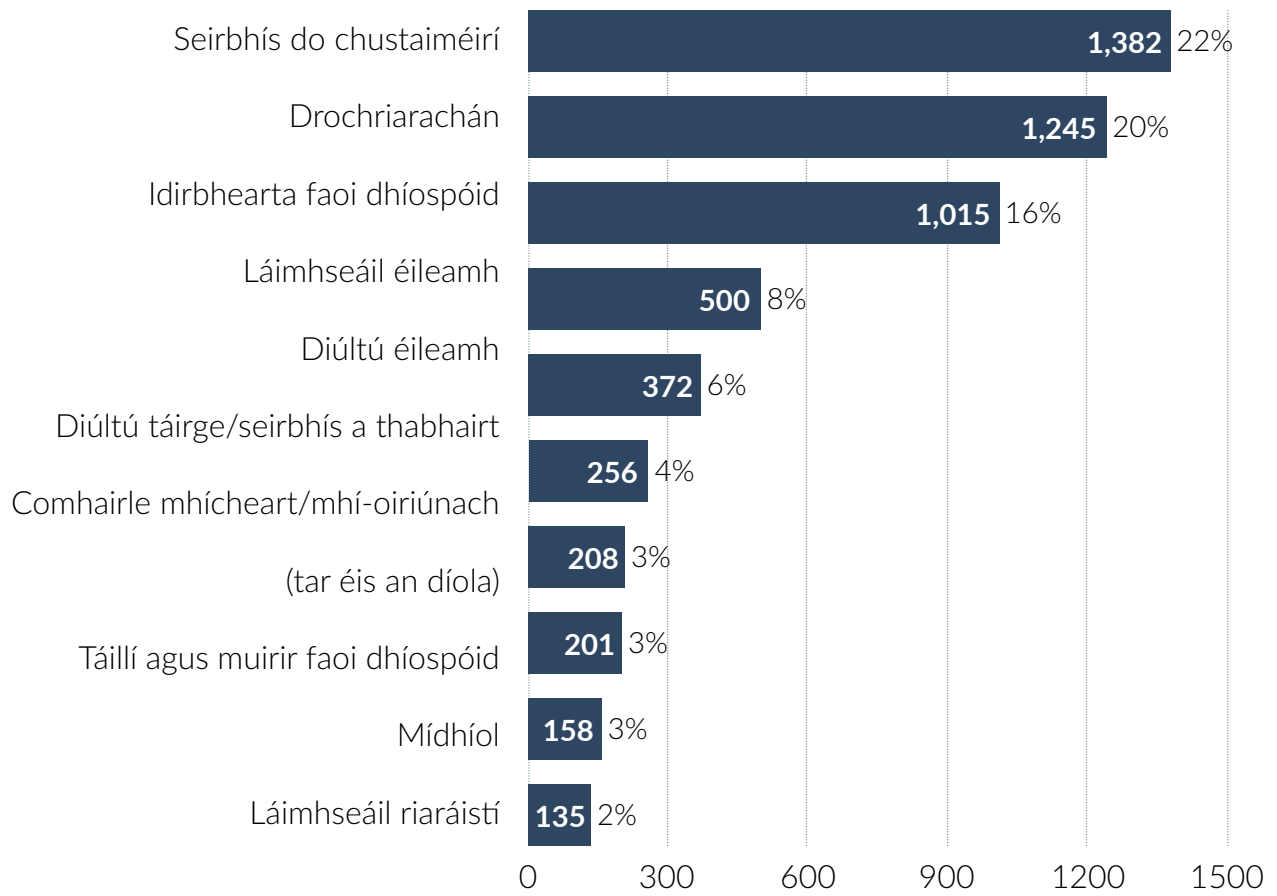
Gearáin a fuarthas de réir earnála sa bhliain 2024



Faoi mar a tharla i ngach ceann de na trí bliana seo a chuaigh thart, bhí seirbhís do chustaiméirí ar an gcineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi sa bhliain 2024, agus an cineál iompair sin i gceist le 22% de na gearáin uile. Baineann gearáin faoi sheirbhís do chustaiméirí le gearáin lena gcumhdaítear saincheistanna amhail cumarsáid, láimhseáil gearán, saincheistanna rochtana cuntais, agus mainneachtain faisnéis a sholáthar.

Ba é drochriarachán an dara cineál iompair is mó a ndearnadh gearán faoi. Áirítear le drochriarachán cásanna nach bpróiseáiltear treoracha an tomhaltóra iontu nó ina bhfuil moill ann ar iarrataí an tomhaltóra a phróiseáil. Áirítear leis saincheistanna amhail gníomhais teidil tí a chailleadh, Bónas Cealílimh a ríomh go mícheart, nó mainneachtain faisnéis chruinn a sholáthar don chustaiméir.

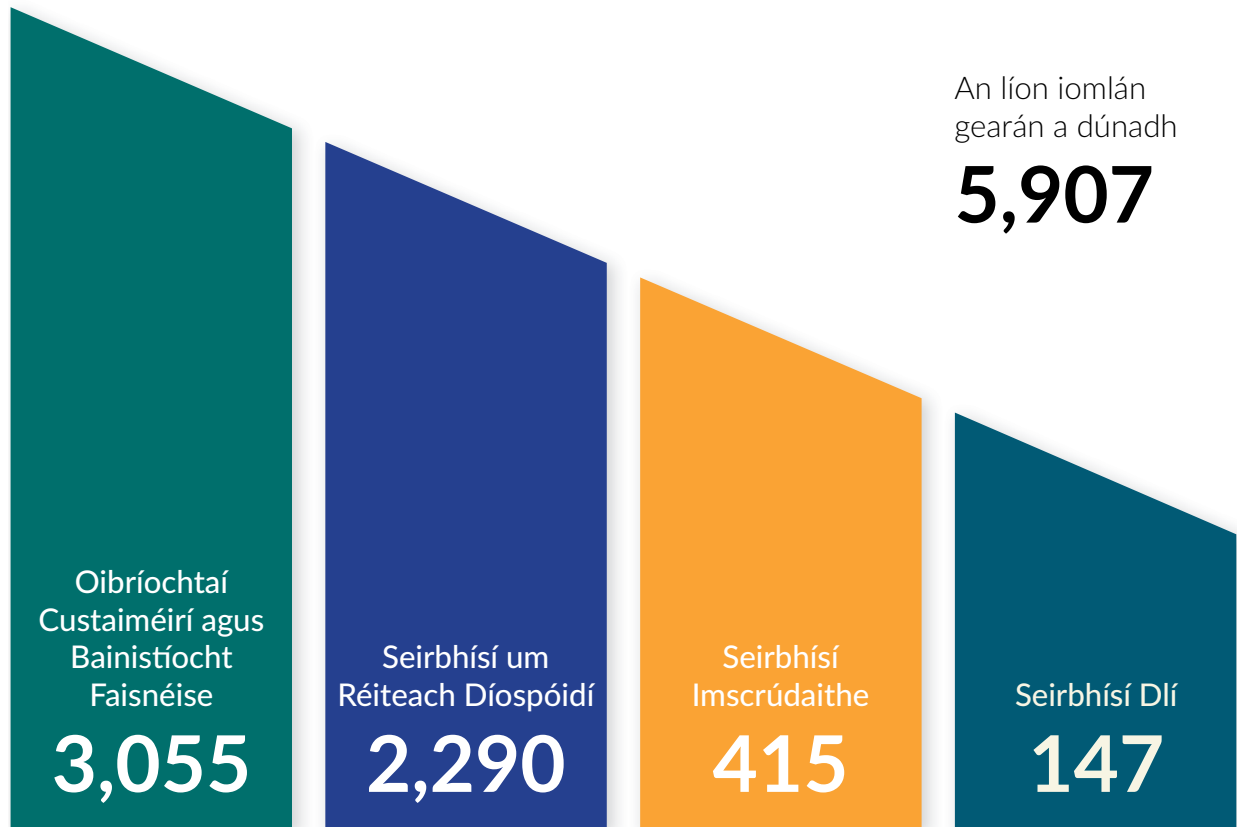
Na 10 bpríomhchineál iompair a ndearnadh gearán fúthu sa bhliain 2024



An líon iomlán gearán a fuarthas: **6,185**

Léirítear sa ghrafaic seo a leanas an chéim dár bpróisis ag ar dúnadh gearáin le linn na bliana 2024.

An dóigh ar dhúnamar gearáin sa bhliain 2024



Breitheanna a Fhoilsiú

De réir 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.

Nuair a eisiúnn OSAP breith atá ina ceangal dlí, féadfar agóid a dhéanamh i gcoinne na breithe sin trí achomharc a dhéanamh chun na hArd-Chúirte laistigh de 35 lá féilire. Ar an gcúis sin, ní foilsíonn OSAP breitheanna roimh an tréimhse 35 lá atá ar fáil do na páirtithe chun achomharc 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 2,500 breith atá ina gceangal dlí ann inár mbunachar sonraí ag deireadh na bliana 2024.

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 2024, bhí 49 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 tionchar a imirt ar an tírdhreach seirbhísí airgeadais.

Le linn na bliana 2024, bhí áthas orainn go raibh deis againn caidreamh a dhéanamh leis an Roinn Airgeadais i ndáil leis an bhforbairt a bhí á déanamh aici ar Straitéis Náisiúnta na hÉireann um Litearthacht Airgeadais, rud ar fhoilsigh an tAire Michael McGrath é i mí na Bealtaine. 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 cinntí eolacha airgeadais a dhéanamh ar fud a saoil.

Bhí áthas orainn freisin fáilte a chur roimh Michael McGrath, an tAire Airgeadais, agus roimh a oifigigh ón Roinn Airgeadais chuig ár n-oifigí. Bhuail siad leis an bhfoireann ardbhainistíochta chun láithreoireacht a fháil ar an bhForléargas ar Ghearáin 2023, ar obair OSAP agus ar ár bpleananna don toadhcháil.

Tar éis bualadh leis an bhFoireann Ardbhainistíochta, rinne an tAire siúlóid ghearr timpeall na hoifige chun bualadh le baill foirne, agus é ag croitheadh lámh agus ag cur ceisteanna ar dhaoine faoina gcuid oibre. Thug sé óráid gan choinne freisin faoi obair OSAP agus faoin tionchar is féidir léi a bheith aici ar shaol duine. Bhí áthas orainn é sin a chloisteáil!



Ó chlé go deas: Tomás Murray, an tAire Michael McGrath, Liam Sloyan, Tara McDermott, MaryRose McGovern

Tá an caidreamh idir Banc Ceannais na hÉireann agus OSAP ar leibhéal forásach freisin, agus foirne idirchaidrimh ar bun sa dá eagraíocht agus Meabhrán Comhaontaithe i bhfeidhm. Bíonn caidreamh tráthrialta ann, chomh maith le cruinnithe sceidealaithe níos foirmiúla 'gnó mar is gnách' ar fud na bliana.

Rinneamar caidreamh leis an gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí don dara bliain i ndáil leis an tSeachtain Airgid Dhomhanda, a bhfuil áthas orainn tacú léi. Is é is an tSeachtain Airgid Dhomhanda ann ná feachtas domhanda bliantúil a bhfuil sé mar aidhm leis feachtas a mhúscailt ar an tábhacht a bhaineann lena chinntiú go mbíonn daoine óga, ó aois óg aníos, ar an eolas faoi chúrsaí airgeadais agus go mbíonn siad ag gnóthú an eolais, na scileanna, na ndearcthaí agus na n-iompraíochtaí is gá chun cinntí fóna airgeadais a dhéanamh chun folláine airgeadais agus athléimneacht airgeadais a bhaint amach.

Rinneamar caidreamh leis an gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí maidir le cumarsáid dhigiteach tomhaltóirí mar thionscnamh comhroinnte eolais freisin.

Thug an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman láithreoireachtaí ag comhdhálacha, seimineáir agus cruinnithe a d'óstáil eagraíochtaí éagsúla sa bhliain. Áiríodh leo sin an Eagraíocht um Chomhar agus Forbairt Eacnamaíochta (ECFE), Banc Ceannais na hÉireann, Cumann na nDlíodóirí Pinsean in Éirinn, Cumann na nOmbudsman, LIA, an tÚdarás Árachais Sláinte, an Líonra Idirnáisiúnta Scéimeanna Ombudsman Seirbhísí Airgeadais (INFONET), Cónaidhm Baincéireachta agus Íocaíochtaí Éireann, Bróicéirí Éireann, agus an Roinn Airgeadais. 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.

Tháinig an tOmbudsman, an Leas-Ombudsman agus an Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide os comhair an Chomhchoiste Oireachtais um Achainíocha ón bPobal i mí an Mheithimh 2024. Bíonn OSAP i mbun caidreamh tráthrialta le FIN-NET, arb é líonra uile-Eorpach na n-ombudsman airgeadais agus na n-eagraíochtaí gearán tomhaltóirí é. Cumhdaíonn an líonra an 30 tír sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch.

D'fhreastail OSAP ar chomhdháil Chumann na nOmbudsman i mí an Mheithimh freisin, áit a ndearna an Leas-Ombudsman cathaoirleacht ar sheisiún dar teideal 'Athruithe a Bhrú Chun Cinn'.

I mí Mheán Fómhair, ghlac an tOmbudsman páirt i bplé painéil ar 'Luach na Trédhearcachta' ag comhdháil bhliantúil dhomhanda an Líonra Idirnáisiúnta Scéimeanna Ombudsman Seirbhísí Airgeadais in Toronto, Ceanada. Ina theannta sin, d'óstáil an tÚdarás Árachais Sláinte comhdháil i mí Dheireadh Fómhair, ar fhreastail an tOmbudsman uirthi mar bhall den phainéal chun plé a dhéanamh ar 'Conas rudaí a shimpliú do thomhaltóirí agus é a dhéanamh níos éasca plean árachais sláinte a roghnú'.

Thug an tOmbudsman láithreoireachtaí ar an bhForléargas ar Ghearáin 2023 do ghrúpaí tionscail freisin.

Sa bhliain 2024, rinneamar caidreamh leo seo a leanas:

- Cumann na nDlíodóirí Pinsean in Éirinn
- Cónaidhm Baincéireachta agus Íocaíochtaí Éireann
- Bróicéirí Éireann
- Banc Ceannais na hÉireann
- An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí
- Comhdháil Tionscail um Bainistíocht Gearán agus Cosaint Tomhaltóirí
- An Fóram Gearán Tomhaltóirí
- Athbhreithniú Creidmheasa
- An Coimisiún um Chosaint Sonraí
- An Roinn Airgeadais
- Coiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa
- FAIR Canada
- FIN-NET
- Gréasán Gaeilge na hEarnála Poiblí
- An tÚdarás Árachais Sláinte
- An Bord um Réiteach Díobhálacha
- An Líonra Idirnáisiúnta Scéimeanna Ombudsman Seirbhísí Airgeadais
- An Comhchoiste Oireachtais um Achainíocha ón bPobal
- LIA
- ECFE
- Oifig an Ombudsman
- Cumann na nOmbudsman

Ár léargais a chomhroinnt

Gabhann OSAP air féin ról iomlán a imirt chun cabhrú le caighdeán 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 2024, 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.

Na Meáin

Bhí áthas ar an Ombudsman trí agallamh raidió a thabhairt mar chuid den phreaseisiúint don Fhorléargas ar Ghearáin 2023, rud a eisíodh i mí an Mhárta 2024. Bhí dhá agallamh don raidió náisiúnta agus bhí ceann amháin don raidió réigiúnach. Thug an Leas-Ombudsman agallamh ar stáisiún raidió réigiúnaigh mar chuid den eisiúint sin freisin. Leis an nochtadh sin, cuirtear ar ár gcumas spriocphobal níos leithne a shroicheadh agus feasacht a mhúscailt ar OSAP agus ar a sheirbhísí.

Caidreamh leis an Oireachtas

Pléitear le gach cumarsáid ó chomhaltaí den Oireachtas leis an Oifig seo de réir Chiorclán 25/2016, Prótacal le haghaidh Soláthar Faisnéise do Chomhaltaí den Oireachtas ag Comhlachtaí Stáit atá faoi choimirce Ranna/Oifigí Rialtais.

Fuarthas 32 fhiosrú trí bhealach an Oireachtais le linn na bliana 2024, ar tugadh freagra ar 31 cheann díobh laistigh den chreat ama 15 lá oibre. Cumasaítear leis an mbealach sin dúinn faisnéis chomhsheasmhach a sholáthar do Chomhaltaí den Oireachtas, rud a thugann eolas do thoghthóirí ar an ról atá ag OSAP ansin. Thug OSAP fianaise don Chomhchoiste Oireachtais um Achainíocha ón bPobal i mí an Mheithimh 2024 freisin.

Caidreamh le piaraí

Mar chuid de chomhroinnt faisnéise lenár ngeallsealbhóirí, rinne OSAP caidreamh le piaraí eagraíochtaí chun sonraí a chomhroinnt agus chun ceachtanna a foghlaimíodh a mhalartú. Áiríodh leo sin Oifig an Ombudsman agus an tÚdarás Árachais Sláinte.

Leanamar le caidreamh ríthábhachtach a dhéanamh leis an Roinn Airgeadais maidir le Bille an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2023, a achtaíodh ina dhiaidh sin i mí Aibreáin 2025.

Tá sé mar aidhm leis an leasú tábhachtach sin ar Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean 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 nach bhfuil ag trádáil a thuilleadh agus faoi iompar na soláthraithe seirbhíse airgeadais sin nach raibh rialáilte tráth an iompair a bhfuil gearán á dhéanamh faoi.

Tugadh isteach leis an Acht leasaithe 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 le héisteachtaí poiblí sa Choimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre.

Bhuaileamar le FAIR Canada, grúpa um chearta infheisteoirí, i mí an Mhárta 2024 chun cabhrú leis ina chuid oibre ar chomparáid a dhéanamh idir Ombudsman Cheanada um Sheirbhísí Baincéireachta agus Infheistíochtaí agus seirbhísí ombudsman airgeadais i ndlínsí eile.

Plean Straitéiseach 2025

Thugamar faoi thionscadal cuimsitheach oibre san eagraíocht le linn na bliana 2024 chun forbairt a dhéanamh ar an bPlean Straitéiseach uainn don tréimhse 2025-2027: 'Dea-Thorthaí a Sholáthar dár gCustaiméirí'. Thosaíomar le caidreamh fairsing le geallsealbhóirí, lenar áiríodh an Chomhairle, an lucht ardbhainistíochta, fostaithe agus geallsealbhóirí tionscail. Rinneamar anailís ar an timpeallacht sheachtrach atá ann cheana agus atá ag teacht chun cinn, agus ar an tionchar a bhíonn ag líon méadaitheach gearán agus ag castacht mhéadaitheach gearán. Le linn déanamh amhlaidh, rinneamar trí príomhchólún straitéiseacha a shainaithint agus a chomhaontú:

- Dea-Thorthaí a Sholáthar dár gCustaiméirí
- Comhroinnt agus Tionchar a Imirt
- Ár bhFoireann a Neartú agus Nuáil ar son Seirbhísí Níos Fearr

Chun é sin a dhéanamh, d'fhorbraíomar príomhtháscairí feidhmíochta gaolmhara agus tionscnaimh straitéiseacha a mbeimis in ann rianú, faireachán agus tuairisciú a dhéanamh ar ár ndul chun cinn i gcomparáid leo. Agus an Plean Straitéiseach sin á chur le chéile, shainaithníomar an gá atá le bheith solúbtha agus le comhlíonadh an Phlean seo a choinneáil faoi athbhreithniú leanúnach i gcomhthéacs forbairtí seachtracha agus i gcomhthéacs na n-acmhainní atá ar fáil araon.

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 ról. 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 bhfoghlaím agus a dtugtar do bhaill foirne an meascán cuí scileanna agus eolais a theastaíonn dá ról.

Earcaíocht

Mar fhostóir, féachaimid le daoine maithe a mhealladh, a choinneáil agus a fhorbairt. Seolaimid ár bhfeachtais earcaíochta i gcomhréir leis na Cóid Chleachtas 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 Cleachtas 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.

Bliain thar a bheith gnóthach don earcaíocht ba ea an bhliain 2024. D’fhág na hathruithe san earnáil airgeadais agus an fás sa líon gearán agus i gcastacht na ngearán a fuarthas gur ghá athbhreithniú a dhéanamh ar ár bhfórsa saothair. Ag deireadh na bliana 2023, cheadaigh an tAire Airgeadais an Plean Straitéiseach Fórsa Saothair uainn, rud lenar ceadáíodh méadú sa líon foirne ó 90.2 coibhéis lánaimseartha go 128 gcoibhéis lánaimseartha.

Dhearamar plean uailmhianach earcaíochta don bhliain 2024 agus rinneamar 45 cheapachán nua sa bhliain, an líon ba mhó riamh, chun freastal ar riachtanais ár n-eagraíochta a bhíonn ag athrú i gcónaí. Chuimsigh sé sin 13 fheachtas earcaíochta, lenar áiríodh comórtas le haghaidh na ról seo: Rialaitheoir Airgeadais; Oifig Feidhmiúcháin; Ardoifig Feidhmiúcháin; Bainisteoir Acmhainní Daonna (Ardoifigeach Feidhmiúcháin); Oifig Chléireachais; Bainisteoir Sinsearach um Réiteach Díospóidí (Príomhoifigeach Cúnta); Bainisteoir Straitéise (Ardoifigeach Feidhmiúcháin); Príomhoifigeach TFC; Oifigeach Cumarsáide (Oifigeach Feidhmiúcháin); Oifigeach Acmhainní Daonna (Oifigeach Feidhmiúcháin); Ceann TFC (Príomhoifigeach Cúnta); Dréachtóirí Breitheanna is Príomhoifig Chúnta; agus Ceann Rialachais agus Riaracháin (Príomhoifigeach Cúnta).

Cabhróidh an fás sa líon foirne go mór linn treisiú lenár gcumas agus lenár n-oiriúnaitheacht i leith timpeallacht seirbhísí airgeadais a bhíonn ag athrú i gcónaí.

Oiliúint agus forbairt

Tacaíonn raon éagsúil clár oiliúna lenár gcroíchólún 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 bhallaíocht de chomhlachtaí gairmiúla agus trí fhorbairt ghairmiúil.

Soláthraíodh breis agus 40 deis oiliúna do bhaill foirne le linn na bliana 2024, idir dheiseanna seachtracha agus dheiseanna inmheánacha. Díriodh lena linn ar chroiscileanna agus ar chroí-eolas, lenar áiríodh oiliúint bhainistíochta, oiliúint idirghabhála, seirbhísí airgeadais agus pinsin, cibearshlándaíl, cearta an duine agus comhionannas, comhlíonadh, saoráil faisnéise, cóitseáil ceannaireachta, intleacht shaorga, folláine, sláinte agus sábháilteacht, agus cumarsáid.

Sa bhliain 2024, tugadh isteach Sraith Rialachais Foghlama agus Forbartha do gach ball foirne, rud lenar áiríodh seisiúin ar chosaint sonraí, ar nochtáí cosanta, ar sholáthar agus ar bhainistíocht riosca, chomh maith le hoiliúint ionduchtúcháin do gach ball foirne nua sa bhliain 2024.

Bunaíodh cruinnithe tráthrialta halla an bhaile chun faisnéis a chomhroinnt ar bhonn oifige uile, chun aitheantas a thabhairt d'éachtaí na foirne, agus chun a chinntiú go mbeadh nasc ag fostaithe nua lena gcomhghleacaithe.

Tacaíonn an Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF) le baill foirne díriú ar a gcuid scileanna agus eolais, agus aon bhearnaí eolais nó deiseanna foghlama ar gá aghaidh a thabhairt orthu a shainaithint.

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 Earnála 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.

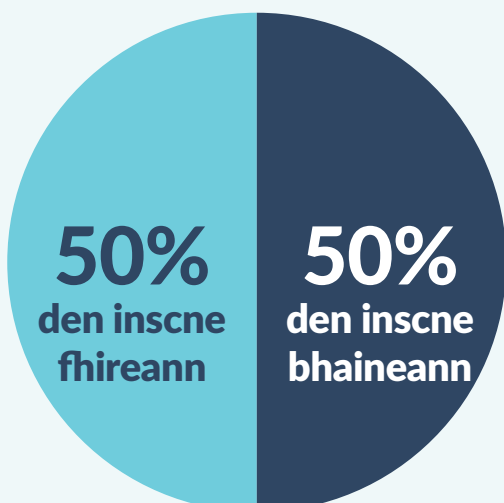
Oibrímid ar bhealach comhoibríoch ar fud na heagraíochta, agus sinn ag tacú le folláine ár bhfoirne. Lenár gcleachtais earcaíochta agus ionductúcháin, tacaítear le forbairt agus fás leanúnach ár bhfostaithe, agus táimid tiomanta do thacaíocht a thabhairt d'iarrthóirí agus fostaithe a bhfuil míchumas orthu.

Ar aon dul leis an Straitéis Daoine uainn, soláthraíonn OSAP oiliúint éigeantach i modúl oiliúna foghlama Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas (IHREC) agus oiliúint Eitice do gach ball foirne nua.

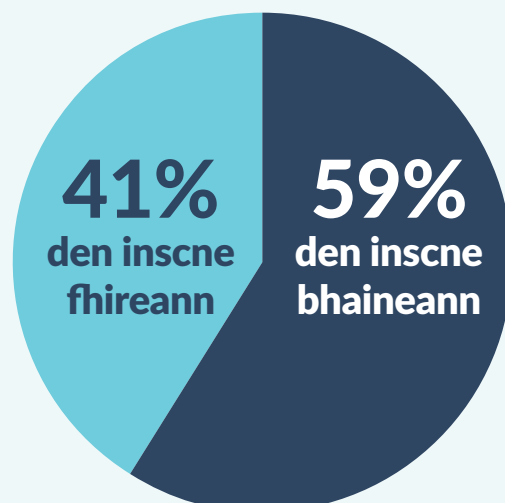
Oibrímid ar bhealach comhoibríoch ar fud na heagraíochta, agus sinn ag tacú le folláine ár bhfoirne. Bunaíodh tuilleadh struchtúir cumarsáide inmheánaí sa bhliain 2024 agus cruthaíodh iad a bheith an-rathúil maidir le feasacht a mhéadú ar nuacht a bhaineann leis an ngnó agus ar éachtaí foirne. Cuireadh tús le hobair an Ghrúpa Oibre um Chearta an Duine agus Éagsúlacht, Comhionannas agus Cuimsiú sa bhliain 2024 tar éis shíniú a théarmaí tagartha sna míonna tosaigh den 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 2024, bhí 50% de chomhaltaí den inscne bhaineann agus bhí 50% díobh den inscne fhireann. Maidir leis an gcothromaíocht inscne i measc na foirne ar fad, bhí 59% de bhaill foirne den inscne bhaineann agus bhí 41% den inscne fhireann.

An Fhoireann Ardbhainistíochta



An Fhoireann



Tábla 1 An líon ball foirne de réir gráid amhail an 31 Nollaig 2024

Ombudsman	1
Leas-Ombudsman	0
Príomhoifigeach	5
Príomhoifigeach Cúnta	11
Ardoifigeach Feidhmiúcháin	31.8
Oifigeach Feidhmiúcháin	56.4
Oifigeach Cléireachais	7.2
Iomlán	112.4 CL

Tábla 2 An Fhoireann Ardbhainistíochta amhail an 31 Nollaig 2024

Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	Liam Sloyan
Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	Post Folamh
Stiúrthóir Seirbhísí um Réiteach Díospóidí	Diarmuid Byrne
Stiúrthóir um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise	Tara McDermott
Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe	Úna Gately
Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide	Aoibhín de Búrca
Stiúrthóir TFC	Alistair Thacker

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 Oifighigh Rochtana cúnaimh 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 Oifighigh 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 foláíonn sí seirbhís comhairleoireachta rúnda a oibríonn 24 huairé an chloig sa lá, seacht lá sa tseachtain, agus giomnásiam 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 ar fud na bliana 2024 agus tháinig sé nuachtlitreacha, ina raibh gné spotsolais foirne. Bíonn na nuachtlitreacha faisnéiseach i gcónaí agus glacann ár bhfoireann go maith leo.

Leis na nuachtlitreacha, tugtar oidis agus ceardaíocht nua don fhoireann le triail a bhaint astu, mar aon le moltaí le haghaidh scannán agus cluichí lena bplé.

Cuireadh maidin caife a raibh an téama 'BRÓD' aici ar siúl i mí an Mheithimh tar éis Cruinniú Halla Baile de chuid na foirne. Bhí an mhaidin caife ceangailte le seimineár inar pléadh 'Feasacht agus cuimsiú daoine LADT+ san áit oibre', ar óstáil an Coiste Folláine í.



Ó chlé go deas: Úna Gately, Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe; Alistair Thacker, Stiúrthóir TFC; Tara McDermott, Stiúrthóir um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise; Liam Sloyan, Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean; Diarmuid Byrne, Stiúrthóir Seirbhísí um Réiteach Díospóidí; Aoibhín de Búrca, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide.

5 Comhlíonadh Comhlachta Phoiblí



5 Comhlíonadh Comhlachta Phoiblí

Cosaint Sonraí

Tá rún daingean ag OSAP comhlíonadh leanúnach an Rialacháin Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí (“RGCS”) agus an Achta um Chosaint Sonraí, 2018, 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, soláthraíodh oiliúint inmheánach agus ceardlanna inmheánacha cosanta sonraí sa bhliain 2024. 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 eisiáimh 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 2024 ag comhlíonadh a oibleagáidí i ndáil leis an Acht um Shaoráil Faisnéise. Fuair OSAP 21 iarraidh Saorála Faisnéise sa bhliain 2024, mar atá leagtha amach sa tábla thíos.

An Líon Iarrataí Saorála Faisnéise sa bhliain 2024

Iarrataí Saorála Faisnéise sa bhliain 2024	
Iarrataí ar géilleadh dóibh	1
Iarrataí ar géilleadh go páirteach dóibh	0
Iarrataí ar diúltaíodh géilleadh dóibh	13
Tarraingíodh an gearán siar	0
Measadh gur tarraingíodh an iarraidh siar/ Láimhseáladh í lasmuigh de Shaoráil Faisnéise	7
Iomlán	21

Cineálacha Iarrataí Saorála Faisnéise sa bhliain 2024

Cineálacha Iarrataí Saorála Faisnéise sa bhliain 2024	
Pearsanta	10
Neamhphearsanta	10
Measctha	1

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 20 Eanáir 2025, á dheimhniú nach bhfuarthas aon nochtaí cosanta de réir na bhforálacha den Acht um Nochtadh Cosanta, 2014, don bhliain airgeadais ón 1 Eanáir 2024 go dtí an 31 Nollaig 2024.

Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (arna leasú)

Ceanglaítear ar chomhlachtaí poiblí le halt 10A.(1) d’Acht na dTeangacha Oifigiúla íoschaighdeáin a chomhlíonadh san fhógraíocht i ndáil leis an nGaeilge. Cé gur bhaineamar spriocanna teanga amach dár bpríomhfheachtais fógraíochta ar na meáin shóisialta, d’fhoilsigh OSAP 8.9% dá fhógraíocht i nGaeilge san iomlán. Chaith sé 4.24% dá bhuiséad fógraíochta ar ábhar Gaeilge ar ardán lán-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 11.71% d'fhoireann OSAP sa bhliain 2024.

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 Míchumas a bhaint amach, agus seolaimid ár bhfeachtas 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 cúnamh, 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 cleachtas agus próisis inbhuanaithe a úsáid le linn dúinn ár seirbhísí a sholáthar, agus spreagaimid cleachtas 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 Reachtuil 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 194,206 kWh sa bhliain 2024. Bhí an mheánúsáid fuinnimh in aghaidh an bhaill foirne cothrom le 1,728 kWh, bunaithe ar 112.4 coibhéis lánaimseartha amhail an 31 Nollaig 2024. B'ionann é sin agus laghdú 18% in úsáid fuinnimh in aghaidh an duine ó bhí an bhliain 2023 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	81,159 kWh
Breoslaí iontaise (gás nádúrtha)	113,047 kWh
Iomlán	194,206 kWh

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

	Astaíochtaí gás ceaptha teasa arna sloinneadh in kgCO ₂ in aghaidh na bliana
Meánastaíochtaí bonnlíne iomlána sa tréimhse 2016-2018	46,271
Astaíochtaí reatha (2024)	45,208
Sprioc-astaíochtaí sa bhliain 2030	15,713
Bearna go dtí an sprioc	29,495

Tháinig méadú ar an eagraíocht ó 27 mball foirne a bheith aici sa bhliain 2009 go 112.4 coibhéis lánaimseartha a bheith aici sa bhliain 2024.

Tháinig an Fhoireann Ghlas le chéile dhá uair sa bhliain 2024 agus chomhaontaigh sí féilire tionscnamh don bhliain 2025. Ina theannta sin, chruthaigh an fhoireann feachtas póstaer chun níos lú páipéir a phriontáil agus chun níos lú páipéir a chur amú. Chomh maith leis sin, fuarthas araidí athchúrsála buidéal agus cannaí agus cuireadh iad ar gach urlár, agus rinneadh socruithe chun buidéal a thabhairt ar ais chuig na meaisíní díola. Rinne baill foirne taighde fairsing ar chúrsaí inbhuanaitheachta agus ar fheachtais ghlasa don bhliain 2025. Tugadh clár oibre glas don imeacht Kris Kindle, a reáchtáiltear gach bliain i measc na foirne, agus níor ceadaíodh aon phlaistigh. Iarradh ar bhaill foirne freisin bronntanais stuama a sholáthar, a d'ordófaí go háitiúil agus nach gcaithfí isteach sa líonadh talún láithreach.

De réir Chiorclán 01/2020, rinne an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean íocaíocht €68.99 leis an gCiste um Ghníomhú ar son na hAeráide i ndáil le hastaíochtaí gás ceaptha teasa a bhain le haerthaisteal oifigiúil sa bhliain 2024.

6 Ráitis Airgeadais



Ráitis Airgeadais

don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2024

Clár Ábhar

Faisnéis	50
Ráiteas Rialachais agus Tuarascáil an Ombudsman	51
Ráiteas faoi Rialú Inmheánach	61
Tuarascáil an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste	64
Ráiteas faoi Ioncam, Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim	66
Ráiteas faoi Ioncam Cuimsitheach	67
Ráiteas faoin Staid Airgeadais	68
Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid	70
Nótaí leis na Ráitis Airgeadais	71

Faisnéis

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:

Liam Sloyan

Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:

Ian Larkin (a ceapadh an 3 Márta 2025)

MaryRose McGovern (ar tháinig a téarma in éag an 23 Deireadh Fómhair 2024)

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

Maeve Dineen – Cathaoirleach (ar tháinig a téarma in éag an 1 Meán Fómhair 2024)

Valerie Bowens

Ann Duffy

Don Gallagher (ar tháinig a théarma in éag an 10 Eanáir 2025)

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.

Iníúcháirí: An tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste, 3A Sráid an Mhéara Uachtarach, Baile Átha Cliath 1.

Suíomh Gréasáin: www.fspo.ie

Ráiteas Rialachais agus Tuarascáil an Ombudsman

Nuashonraíodh beathaisnéisí na Comhairle sa bhliain 2025

Rialachas

Bunaíodh Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) an 1 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 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-Reachtair 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 nochtá 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 fíorchearr ar fheidhmíocht airgeadais agus staid airgeadais an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ag an 31 Nollaig 2024.

Struchtúr na Comhairle

Sa bhliain 2024, 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 thréimhse nach mó ná cúig bliana agus tháinig siad le chéile sé huaire sa bhliain 2024. Ceapadh Ann Duffy mar Chathaoirleach ar Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean an 01 Meitheamh 2025.

Sa tábla thíos, tugtar mionsonraí faoi thréimhse ceapacháin na gcomhaltaí den Chomhairle sa bhliain 2024:

Comhalta den Chomhairle	Ról	Dáta a Ceapadh/a Athcheapadh an Comhalta
Maeve Dineen	Cathaoirleach	09 Eanáir 2022 (D'éirigh an comhalta as an 1 Meán Fómhair 2024)
Valerie Bowens	Comhalta	20 Eanáir 2021 (Athcheapachán)
Ann Duffy	Comhalta	20 Eanáir 2021 (Cathaoirleach ón 01 Meitheamh 2025)
Don Gallagher	Comhalta	09 Eanáir 2022 (Tháinig téarma an chomhalta seo in éag an 10 Eanáir 2025)
Mick McAteer	Comhalta	20 Eanáir 2021
Ken Murnaghan	Comhalta	20 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 2024.



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 Valerie Bowens Uas. (Baitsiléir Cumarsáide, Máistir i Staidéar Gnó, Ard-Diplóma i mBainistíocht Riosca, Diplóma in Airgeadas Inbhuanaithe, Diplóma larchéime i nDlí Seirbhísí Airgeadais, agus cáilíocht ó Institiúid na Stiúrthóirí) ina Stiúrthóir Neamhfheidhmiúcháin Neamhspleách, ina Cathaoirleach, agus ina Sainchomhairleoir Comhlíonta, Rialála agus Rialachais. Tá ról neamhfheidhmiúcháin aici le 12 bhliain anuas agus tá punann gnólachtaí aici faoi láthair i seirbhísí airgeadais agus san earnáil cúram sláinte. Oibríonn sí le roinnt comhlachtaí rialála freisin, ag fónamh ar an mBinse Araíonachta Dlí-Chleachtóirí agus ar Choiste Iompair Ghairmiúil an Rialálaí Cógaisíochta. Tá sí ina comhalta de Choistí Iniúcháireachta agus Riosca agus déanann sí cathaoirleacht orthu freisin.

I measc na stiúrthóireachtaí atá aici faoi láthair tá stiúrthóireachtaí leis an gCiste Náisiúnta um Cheannach Cóireála, le Alchelyst Limited, le GVS Prepaid (Europe) Limited, le SW ICAV, agus le Cumann Stiúrthóirí na gCistí Éireannacha. I measc na stiúrthóireachtaí a bhí aici roimhe sin bhí stiúrthóireachtaí leis an Údarás um Chaighdeán Náisiúnta na hÉireann (NSAI), Investor Compensation Company DAC, agus an Institiúid Comhlíontachta. Chomh maith leis sin, bhí sí ina Cathaoirleach ar fhochuideachta NSAI sna Stáit Aontaithe, mar atá NSAI Inc. I measc a taithí feidhmiúcháin, a gnóthaíodh thar thréimhse is mó ná 30 bliain, bhí sí ina Stiúrthóir.

Tá Valerie Bowens ina comhalta d'Institiúid na Stiúrthóirí, d'Institiúid na mBaincírí, agus den Institiúid Comhlíontachta.



Ann Duffy Uas.

Tá Ann Duffy Uas. ina Stiúrthóir Neamhfheidhmiúcháin Neamhspleách agus fónann sí faoi láthair mar Leas-Chathaoirleach ar The Care Trust, carthanas cláraithe Éireannach, áit a ndéanann sí cathaoirleacht ar an gCoiste Rialachais freisin. Tá sí ina comhalta de Choiste Airgeadais Choláiste Ríoga na Máinleá in Éirinn. 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 Iniúcháireachta agus Riosca freisin mar chomhalta de Choiste Iniúcháireachta agus Riosca The Care Trust, mar iar-Chathaoirleach ar Choiste Iniúcháireachta agus Riosca an Rehab Group agus mar chomhalta seachtrach de Choiste Iniúcháireachta Choláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath.

Ann Duffy Uas. (ar leanúint)

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.

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 maoinne 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. Peter Rossiter

Is stiúrthóir neamhfheidhmiúcháin a bhfuil an-taithí aige é an tUas. Rossiter, tar éis gairm feidhmiúcháin mar bhaincér in ECFE agus i margáí éiritheacha. Áiríodh léi sin sannacháin le Citigroup in Éirinn agus thar lear, sannacháin le Corparáid na hÉireann um Réiteach Bainc agus sannacháin le AIB, áit a raibh sé ina Phríomhoifigeach Riosca Grúpa idir an bhliain 2012 agus an bhliain 2014. Rud ba dhéanaí fós, bhí an tUas. Rossiter ag obair le roinnt gnólachtaí teicneolaíochta airgeadais i gcáil feidhmiúcháin agus i gcáil neamhfheidhmiúcháin araon.

I láthair na huaire, tá an tUas. Rossiter ina stiúrthóir neamhfheidhmiúcháin neamhspleách ar The Rehab Group, ar Owl Payments Europe (ar cuideachta de chuid TripAdvisor í), agus ar Monzo Europe.

Is céimí gnó de chuid Choláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath, Cuntasóir Cairte agus Stiúrthóir Cairte é an tUas. Rossiter.



An tUas. Mick McAteer

Tá an tUas. McAteer ina chomhstúirthóir ar an Financial Inclusion Centre agus ina stúirthóir ar Action for Financial Inclusion. Tá sé ina Chathaoirleach ar Registry Trust, ina chomhalta de bhord Chomhairle Tomhaltóirí Thuaisceart Éireann agus ina chomhalta d'Fhóram Caidrimh Bhanc Shasana um Airgeadra Digiteach an Bhainc Ceannais.

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 Chathaoirleach ar Ghrúpa Úsáideoirí na Seirbhísí Airgeadais de chuid an Choimisiúin Eorpaigh, ina chomhalta de Bhord Formhaoirseachta Gairmiúla na Comhairle Tuairiscithe Airgeadais, ina stúirthóir neamhfheidhmiúcháin ar an tSeirbhís Chomhairleach Pinsean, agus ina chomhalta de bhord ShareAction 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.



An tUas. Ken Murnaghan

Tá an tUas. Murnaghan ina chomhalta d'fhoireann bainistíochta Finance Ireland, ar grúpa seirbhísí airgeadais é atá faoi úinéireacht phríobháideach a dhéanann speisialtóireacht in airgeadas maoinne, mótarfheithiclí, frontar beag agus meánmhéide agus talmhaíochta. I measc na ról a bhí aige roimhe seo bhí an ról mar Cheann um Baincéireacht Gnó ag Grúpa Bhanc Uladh, mar aon le roinnt post le AIB, le PwC agus le EY sa Fhrainc, in Éirinn agus i Hong Cong.

Tá céim gnó ag an Uas. Murnaghan ón gColáiste Ollscoile, Baile Átha Cliath. Tá sé ina chomhalta de Chuntasóirí Cairte Éireann agus den Institiúid Baincéireachta.

Sa bhliain 2024, chuimsigh an dá choiste bhunaithe na daoine seo a leanas:

1. Chuimsigh an Coiste Iniúcháireachta agus Riosca triúr comhaltaí den Chomhairle [Ken Murnaghan (Cathaoirleach); Valerie Bowens; Ann Duffy]. Is é ról an Choiste Iniúcháireachta 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 Iniúcháireachta 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 saincheistanna 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 2024 leagtha amach thíos, lena n-áirítear na táillí agus na caiteachais a fuair gach comhalta:

	Comhairle	An Coiste Iniúcháireachta agus Riosca	An Coiste Airgeadais	Táillí 2024 €	Caiteachais 2024 €
An Lón Cruinnithe	6	3	5		
Maeve Dineen	3 de 3			14,400	-
Valerie Bowens	6 de 6	3 de 3		12,600	-
Ann Duffy	6 de 6	3 de 3		12,600	-
Don Gallagher	6 de 6		5 de 5	12,600	-
Mick McAteer	6 de 6		5 de 5	12,600	423
Ken Murnaghan	6 de 6	3 de 3		12,600	-
Peter Rossiter	6 de 6		5 de 5	12,600	-

Athruithe Príomhphearsanra

Bhí folúntas ann i ról an Stiúrthóra Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide ó mhí Aibreáin 2023 go dtí mí Eanáir 2024. Ceapadh Aoibhín de Búrca mar Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide an 8 Eanáir 2024. Ceapadh Alistair Thacker mar Stiúrthóir TFC an 21 Deireadh Fómhair 2024. D'éirigh MaryRose McGovern as a ról mar Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean an 23 Deireadh Fómhair 2024. Ceapadh Ian Larkin mar Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean an 3 Márta 2025.

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, Bonneagair, Athchóiriúcháin Seirbhíse Poiblí agus Digiúcháin (RCPBASPD) 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 Ó - Go	Líon fostaithe 2024	2023
€60,000 - €69,999	8	6
€70,000 - €79,999	2	1
€80,000 - €89,999	2	4
€90,000 - €99,999	4	2
€100,000 - €109,999	1	1
€110,000 - €119,999	2	-
€120,000 - €129,999	1	1
€130,000 - €139,999	1	1
€140,000 - €149,999	-	-
€150,000 - €159,999	-	-
€160,000 - €169,999	-	-
€170,000 - €179,999	-	1
€180,000 - €189,999	1	-

Nóta: Chun críocha an nochtadh seo, áirítear iad seo a leanas le sochair ghearrthéarmacha fostaithe a íocadh i leith seirbhísí a soláthraíodh le linn na tréimhse tuairiscithe: tuarastal; líuntais 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'.

	2024 €	2023 €
Comhairle dlí	316,870	304,103
Forbairt Straitéise	61,494	-
Comhairleacht Eile	24,019	27,802
Costais chomhairleachta iomlána	402,383	331,905
Costais chomhairleachta a caipitlódh	-	-
Costais chomhairleachta a muirearaíodh ar an Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim	402,383	331,905
Iomlán	402,383	331,905

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 nocta sna Costais Chomhairleachta thuas.

	2024 €	2023 €
Táillí dlí - imeachtaí dlí	477,177	463,556
Socraíochtaí	373,200	-
Iomlán	850,377	463,556

Caiteachas Taistil agus Cothaithe

Catagóirítear caiteachas taistil agus cothaithe mar a leanas:

	2024 €	2023 €
Taisteal intíre		
- Comhairle	-	-
- Fostaithe	4,728	349
Taisteal idirnáisiúnta		
- Comhairle	423	294
- Fostaithe	7,097	6,209
Iomlán	12,248	6,852

Caiteachas Fáilteachais

Tabhaíodh caiteachas fáilteachais €471 sa bhliain 2024 (2023: €NIALAS).

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 2024.

Liam Sloyan
Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

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 mbraítear iad ar bhealach tráthúil.

Bhí córas rialaithe inmheánaigh, a bhí ag teacht leis an treoir arna heisiúint ag RCPBASPD, i bhfeidhm in OSAP don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2024.

Cumas le Riosca a Láimhseáil

Tá Coiste Iniúchóireachta agus Riosca i bhfeidhm ag Comhairle OSAP, rud a bhfuil taithí airgeadais agus iniúchóireachta aige. Cuimsíonn an Coiste triúr comhaltaí den Chomhairle, agus gníomhaíonn duine amháin díobh mar Chathaoirleach ar an gCoiste. Tháinig an Coiste le chéile trí huaire sa bhliain 2024.

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 ról 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 shuntasáí atá siad. Déanann an Coiste Feidhmiúcháin an clár a athbhreithniú agus a thabhairt cothrom le dáta go tráthrialta. Athbhreithníonn an Coiste Iniúcháireachta 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 Iniúcháireachta 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 iarbhir 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-iniúcháirí inmheánacha agus seachtracha, an Choiste Iniúcháireachta 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'fhaireschán agus athbhreithniú an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ar an gcóras rialuithe inmheánacha.

Deimhním, mar Ombudsman, gur cuireadh an t-athbhreithniú bliantúil riachtanach ar éifeachtacht an rialaithe inmheánaigh don bhliain 2024 i gcrích an 6 Eanáir 2025 de réir cheanglais an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú.

Saincheisteanna Rialaithe Inmheánaigh

- Soláthar Neamhchomhlíontach

Sa bhliain 2024, 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 thairfead OSAP aon soláthar neamhchomhlíontach sa bhliain 2024.



Liam Sloyan

Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Dáta: 22 Nollaig 2025



Ard-Reachtair 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 2024, 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 2024 agus ar a hioncam agus a caiteachas don bhliain 2024 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.

Georgina O'Mahony
Le haghaidh agus thar ceann an
Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste
23 Nollaig 2025

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 cuntasafochta a úsáid, agus
- cibé rialú inmheánach a mheasann sé nó sí a bheith riachtanach chun ráitis airgeadais a ullmhú atá saor ó mhíríteas ábhartha, bíodh calaois nó earráid mar chúis leis.

Freagrachtaí an Ard-Reachtair 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 Aireachtas 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 mhíríteas 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 bhraithfeair míráiteas ábhartha le linn iniúchadh a dhéantar de réir na gCaighdeán Idirnáisiúnta um Iniúcháireacht. 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 eacnamaíoch a dhéanann úsáideoirí ar bhonn na ráiteas airgeadais sin.

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

- Déanaim sainaitheint 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 iniúcháireachta 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 iniúcháireachta 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 chuntasafochta a úsáideadh agus ar a réasúnaí atá na meastacháin chuntasafochta agus an nochtadh gaolmhar.

- Déanaim cinneadh ar a chuí atá sé bonn gnóthais leantaigh na cuntasafochta 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 chinneim 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 shainaitheint 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 chuntasafochta chun mé a chumasú iniúchadh réidh cuí a dhéanamh ar na ráitis airgeadais, nó
- nach bhfuil na ráitis airgeadais ag teacht leis na taifid chuntasafochta.

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 Caighdeán Idirnáisiúnta um Iniúcháireacht 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 sainaitheint 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 sainaitheint 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 i rialú ann.

Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim don Bhliain dar Críoch an 31 Nollaig 2024

	Nóta	2024 €	2023 €
Ioncam			
Ioncam Tobhaigh	2a	13,162,256	11,809,958
Cistiú ón Státhiste	2b	525,000	479,267
Ioncam Iomlán		13,687,256	12,289,225
Caiteachas			
Riarachán	3	13,623,654	9,867,380
Costais sochair scoir – Scéim na Foirne agus Scéim an Ombudsman	9(ii)	373,158	349,765
Costais sochair scoir – Scéim Aonair	9(ii)	505,384	400,450
Dímheas	4	104,954	207,500
Caiteachas Iomlán		14,607,150	10,825,095
Barrachas / (Easnamh) don Bhliain roimh Leithreasú		(919,894)	1,464,130
Aistriú ón/(chuig an) gCuntas Caipitil	16	104,954	116,291
Barrachas / (Easnamh) don Bhliain tar éis Leithreasú		(814,940)	1,580,421
Iarmhéid a tugadh ar aghaidh ag an 1 Eanáir		900,000	-
Aistriú (chuig an)/ón gCúlchiste Dlíthiúil Ainmnithe	16	146,440	(680,421)
Iarmhéid a Tugadh ar Aghaidh ag an 31 Nollaig		231,500	900,000

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: 22 Nollaig 2025

Ráiteas faoi Ioncam Cuimsitheach don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2024

	Nótaí	2024 €	2023 €
(Easnamh)/Barrachas tar éis Leithreasuithe		(814,940)	1,580,421
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)	(892,000)	(1,369,000)
Athruithe sna toimhdí atá taobh thiar de luach reatha na n-oibleagáidí sochair scoir		1,179,000	(187,000)
Gnóthachain/(caillteanais) achtúireacha iomlána sa bhliain		287,000	(1,556,000)
Coigeartú ar chistiú iarchurtha sochair scoir		(287,000)	1,556,000
(Caillteanas)/Ioncam Cuimsitheach Eile don bhliain		(814,940)	1,580,421

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: 22 Nollaig 2025

Ráiteas faoin Staid Airgeadais amhail an 31 Nollaig 2024

	Nóta	Amhail an 31 Nollaig 2024 €	Amhail an 31 Nollaig 2023 €
Sócmhainní Seasta			
Réadmhaoin, gléasra agus trealamh	4	130,998	235,952
Sócmhainní Reatha			
Airgead agus coibhéisí airgid	5	3,897,284	9,834,602
Suimeanna Infhaighte	6	910,699	638,784
		4,807,983	10,473,386
Dliteanais Reatha (Suimeanna a Bheidh Dlite laistigh de Bhliain Amháin)			
Suimeanna Iníoctha	7	(851,282)	(7,403,574)
Soláthar do Sheirbhísí Dlí	8	(2,816,769)	(1,114,940)
		(3,668,051)	(8,518,514)
Glansócmhainní Reatha			
		1,139,932	1,954,872
Sochair Scoir			
Oibleagáidí sochair scoir (seanscéimeanna OSAP)	9(iii)	(16,564,000)	(16,030,000)
Oibleagáidí sochair scoir na Scéime Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair	9(iii)	(2,798,000)	(2,431,000)
Sócmhainn cistiúcháin iarchurtha sochair scoir	9(iv)	19,362,000	18,461,000
Glansócmhainní/(Glandliteanais) Iomlána			
		1,270,930	2,190,824

ar leanúint ar an gcéad leathanach eile

Ráiteas faoin Staid Airgeadais amhail an 31 Nollaig 2024 (ar leanúint)

	Nóta	Amhail an 31 Nollaig 2024 €	Amhail an 31 Nollaig 2023 €
Ionadaithe ag			
Cuntas Caipitil	16	130,998	235,952
Cúlchistí coinnithe ioncaim	16	231,500	900,000
Cúlchistí ainmnithe	16	908,432	1,054,872
		1,270,930	2,190,824

Tá an Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid agus Nótaí 1 go 18 mar chuid dhílis de na Ráitís Airgeadais seo.

Thar ceann an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean:



Liam Sloyan, Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Dáta: 22 Nollaig 2025

Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2024

	Nóta	Amhail an 31 Nollaig 2024 €	Amhail an 31 Nollaig 2023 €
Glansreabhadh Airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin			
Barrachas/(Easnamh) ioncaim thar chaiteachas		(814,940)	1,580,421
Muirear dímheasa	4	104,954	207,500
(Méadú)/Laghdú i suimeanna infhaighte		(271,915)	(37,468)
(Laghdú)/Méadú i suimeanna iníoctha		(4,850,463)	881,605
Aistriú chuig an/(ón) gcuntas caipitil	16	(104,954)	(116,291)
(Glan-eis-sreabhadh airgid)/glan-insreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin		(5,937,318)	2,515,767
Sreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta			
Diúscairt caipitil		-	-
Caiteachas caipitil	4	-	(91,209)
Glansreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta		-	(91,209)
Sreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Maoiníocháin			
Ús bainc a fuarthas		-	-
Glansreabhadh airgid ó Ghníomhaíochtaí Maoiníocháin		-	-
Airgead agus coibhéisí airgid i dtús na bliana		9,834,602	7,410,044
Glanmhéadú/(Glanlaghdú) in airgead agus i gcoibhéisí airgid		(5,937,318)	2,424,558
Airgead agus coibhéisí airgid ag deireadh na bliana		3,897,284	9,834,602

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2024

1. Beartais Chuntasaíochta

Is leagtha amach thíos atá an bonn cuntasaíochta agus na beartais shuntasacha cuntasaíochta 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 Biúro 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 dílisithe roimhe sin do Bhiúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais nó don Ombudsman Pinsean a aistriú chuig OSAP le héifeacht ón 1 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 2024 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 fabhrúithe na cuntasaíochta agus faoi choinbhinsiún an chostais stairiúil san fhoirm arna ceadú ag an Aire Airgeadais le haontú an Aire Caiteachais Phoiblí, Bonneagair, Athchóiriúcháin Seirbhíse Poiblí agus Digitíúcháin. Ullmhaítear na Ráitis Airgeadais in Euro, arb é airgeadra feidhmiúil OSAP é.

Cuireadh na beartais cuntasaíochta seo a leanas i bhfeidhm go comhsheasmhach nuair a bhíodhas 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 shainaithean an tOmbudsman iad agus a sainaitheodh 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 fabhrúithe 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 diúscairthe 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 cailteanas 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 fabhráithe ag deireadh na bliana ar áireamh i Suimeanna Iníoctha sa Ráiteas faoin Staid Airgeadais.

Sochair Scoir

Feidhmíonn 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 01 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”) RCPBASP (roimh an scéim aonair), agus ceadaíodh le hionstraimí reachtúla iad an 28 Aibreán 2016.

Maidir leis an dá scéim, mhol Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, 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 dhliteanas 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 ó RCPBASP 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 sna ráitis airgeadais. 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, Bonneagair, Athchóiriúcháin Seirbhíse Poiblí agus Digitiúcháin. Dá réir sin, aithnítear sna ráitis airgeadais oibleagáid sochair scoir agus cistiú iarchurtha

sochair scoir is infhaighte araon. Gné dhílis den chur chuige cuntasáochta 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 gclúdódh 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 iníochta leis an Roinn Airgeadais i leith na bliana reatha. Is sa Ráiteas faoi Ioncam Cuimsitheach a léirítear gnóthachain achtúireacha nó cailteanais 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 iníochta 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, le RCPBASP. D.

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 RCPBASP. Fritháiríonn an cistiú iarchurtha pinsin é sin. Is é an glanmhuirear ar an ráiteas faoi ioncam agus caiteachas ná na ranníocaíochtaí ón bhfostóir is iníochta le RCPBASP don bhliain chuntasáochta. Is sa Ráiteas faoi Ioncam Cuimsitheach a léirítear gnóthachain achtúireacha nó cailteanais 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 Seirbhíse 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 cuntasáochta ina dtuillteann 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 Bhiúro sa bhliain 2005. Rinne Biúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais/OSAP ranníocaíochtaí aoisliúntais ón bhfostóir i leith na scéime sin. Muirearaíodh na suimeanna sin ar an Ráiteas faoi loncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe loncaim 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. Cuireadh deireadh leis an scéim sa 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 loncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe loncaim a aithnítear gach gluaiseacht sa soláthar d'fhiacha amhrasacha.

J) Léas Oibriúcháin

Aithnítear caiteachas cíosa faoi léasanna oibriúcháin sa Ráiteas faoi loncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe loncaim 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 Ombudsman cistí a chur i leataobh 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 iarbhir 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 cailteanas 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 fhóna 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 treochotha 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.

v. Soláthar do Chostais Dí

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 2024 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], 2024 (Ionstraim Reachtuil Uimh. 99 de 2024).

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

	2024	2023
Ioncam Tobhaigh	€	€
Gnóthas Árachais	3,691,040	3,546,708
Forais Chreidmheasa	7,341,997	6,352,893
Comhair Chreidmheasa	146,680	126,400
Idirghabhálaithe Miondíola agus Gnólachtaí Bainistíochta Fiach	940,158	982,789
Gnólachtaí Infheistíochta	950,625	721,197
Gach catagóir eile	91,756	79,971
Iomlán	13,162,256	11,809,958

B) Cistiú ón Státchiste

Sa bhliain 2024, fuarthas cistiú €525,000 ón Oireachtas (2023 - €479,267) faoi fho-mhírcheann A6 de Vóta 7 – Oifig an Aire Airgeadais.

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2024

3. Costais Riaracháin

	Nóta	2024 €	2023 €
Tuarastail agus Costais Foirne	3a	5,803,789	4,770,822
Conraitheoirí		1,443,031	853,382
Táillí Dlí	3c	4,079,576	2,121,910
Cíos		521,066	672,391
Athbhreithniú Straitéiseach		61,494	-
Costais Eile Riaracháin	3d	458,178	310,169
Táillí Ballraíochta, Síntiúis Bhallraíochta agus Cumarsáid		88,659	81,587
Luach Saothair na Comhairle		90,000	93,565
Idirghabhálaithe Seachtracha		31,980	-
Drochfhiacha		12,223	-
Díscríobh Drochfhiach		774	-
Riarachán Cuntasaíochta, Párolla, Pinsin agus Tobhaigh		361,143	359,462
Táillí Gairmiúla		60,196	30,763
Oiliúint Foirne		71,257	41,686
Cothabháil		41,052	35,266
Gníomhaíochtaí Faisnéise		42,815	55,573
Costais Pháipéarachais		11,930	13,389
Árachas		55,337	49,369
Glantachán		26,401	39,834
Táillí Dlí agus Comhairleachta na Comhairle		24,019	27,802

ar leanúint ar an gcéad leathanach eile

Nótaí leis na Ráitis Airgeadais don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2024

3. Costais Riaracháin (ar leanúint)

	Nóta	2024 €	2023 €
Earcaíocht		38,338	69,159
Taisteal agus Cothú agus Fruiliú Seomraí Cruinnithe		13,760	9,582
Costais Eile a Bhaineann leis an bhFoireann	3e	22,653	19,002
Iníúcháireacht Sheachtrach		24,000	24,000
Éisteacht ó Bhéal		3,235	786
Iníúcháireacht Inmheánach		17,500	20,510
Caiteachais na Comhairle		5,333	643
Dréachtóirí Seachtracha		213,915	166,728
		13,623,654	9,867,380

a) Tuarastail agus Costais Foirne

	2024 €	2023 €
Tuarastal	5,260,518	4,329,418
Costais ÁSPC ón bhFostóir	543,271	441,404
	5,803,789	4,770,822

Líon Foirne

Ba é 112.4 duine (2023: 86) an Líon Coibhéisí Lánaimseartha a bhí fostaithe amhail an 31 Nollaig 2024.

Ranníocaíocht Bhreise Aoisliúntais

Asbhaineadh ranníocaíocht bhreise aoisliúntais €117,024 ó bhaill foirne (2023: €107,517) agus íocadh ar aghaidh leis an Roinn Airgeadais í.

b) Costais Tuarastail an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman

	2024 €	2023 €
Thosaigh an tOmbudsman an 01.12.2022		
Tuarastal	183,682	176,566
Thosaigh an Leas-Ombudsman an 20.04.2020 go dtí an 23.10.2024		
Tuarastal	112,755	133,484

Is ionann na híocaíochtaí tuarastail thuas agus an luach saothair iomlán a fuair an tOmbudsman. Fuair an tOmbudsman caiteachais ab ionann agus €nialas sa bhliain 2024 de bhreis ar na híocaíochtaí tuarastail thuasluaite. 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
- MaryRose McGovern, Leas-Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (go dtí an 23 Deireadh Fómhair 2024)
- Diarmuid Byrne, Stiúrthóir Seirbhísí um Réiteach Díospóidí
- Tara McDermott, Stiúrthóir um Oibríochtaí Custaiméirí agus Bainistíocht Faisnéise
- Aoibhín de Búrca, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide (ón 8 Eanáir 2024)
- Úna Gately, Stiúrthóir Seirbhísí Imscrúdaithe
- Alistair Thacker, Stiúrthóir TFC (ón 21 Deireadh Fómhair 2024)

Ba é €789,805 (2023: €668,153) an luach saothair iomlán a íocadh leis an bpríomhphearsanra bainistíochta.

Íocaíochtaí Foirceanta

Ní dhearnadh aon íocaíochtaí foirceanta sa bhliain.

c) Táillí Dlí

	2024	2023
	€	€
Comhairle dlí	316,870	304,103
Imeachtaí dlí (agus socraíochtaí)	850,377	463,556
Gearáin faoi Mhorgáistí Rianúcháin	1,422,926	1,379,520
Costais dlí a aisghabhadh	(212,426)	(145,291)
Méadú/(Laghdú) sa soláthar do Chostais Dlí	1,701,829	120,022
	4,079,576	2,121,910

Nuashonraíodh figiúirí comparáideacha ar aon dul leis an bhfigiúr atá curtha i láthair don bhliain reatha.

d) Costais Eile Riaracháin

	2024	2023
	€	€
Muirear Seirbhíse	137,122	136,894
Muirir Stórála	1,878	2,257
Ceannacháin TF	149,944	168,870
Cúiréir	99	307
Muirir Bhainc agus Ús Diúltach	358	813
Troscán agus Trealamh (Nár Caipitlíodh)	168,777	1,028
	458,178	310,169

e) Costais Eile a Bhaineann leis an bhFoireann

Tá na caiteachais a bhaineann le soláthairtí ceaintín (€9,873) agus le leas foirne (€12,780) 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 2024	594,776	460,657	1,835,716	2,891,149
Breiseanna le linn na tréimhse	-	-	-	-
Diúscairtí le linn na tréimhse	-	-	-	-
Ag an 31 Nollaig 2024	594,776	460,657	1,835,716	2,891,149
Dímheas Carntha				
Ag an 1 Eanáir 2024	484,650	433,498	1,737,049	2,655,197
Muirear don tréimhse	16,501	18,521	69,931	104,954
Diúscairtí le linn na tréimhse	-	-	-	-
Ag an 31 Nollaig 2024	501,151	452,020	1,806,981	2,760,152
Glanluach Leabhar				
Ag an 31 Nollaig 2024	93,625	8,638	28,735	130,998
Ag an 31 Nollaig 2023	110,126	27,159	98,667	235,952

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

5. Airgead sa Bhanc

	2024 €	2023 €
Cuntas Reatha	3,894,726	3,780,890
Cuntas Pinsean Uimh. 2	1,600	6,052,754
Cuntas Taisce Prapéilimh	952	952
Mionairgead	6	6
	3,897,284	9,834,602

6. Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhraithe

		2024 €	2023 €
Féichiúnaithe		762,186	742,632
Soláthar do Dhrochfhiacha		(133,923)	(121,699)
Féichiúnaí Aisghabhála Costas Dí		212,426	-
Réamhíocaíochtaí		20,732	17,851
Scéim Aonair RCPBASPD	Nóta 9 (v)	49,278	-
		910,699	638,784

7. Dliteanais Reatha

Suimeanna a bheidh dlite laistigh de bhliain amháin:

		2024 €	2023 €
Creidiúnaithe		619	229,353
Caiteachais Fhabhráithe		520,215	773,626
ÍMAT		182,480	144,726
Asbhaintí Párolla		31,220	33,275
Cáin Shiarchoinneálach ar Sheirbhísí Gairmiúla		60,301	43,104
Ranníocaíochtaí Pinsin is Iníochta leis an Roinn Airgeadais	Nóta 9 (vi)	56,447	6,119,789
Scéim Aonair RCPBASPD	Nóta 9 (v)	-	59,701
		851,282	7,403,574

8. Soláthar do Sheirbhísí Dlí

Soláthar	2024 €	2023 €
Soláthar do Chostais Dlí		
Suim i dtús na bliana	1,114,940	994,918
Méadú/(laghdú) sa soláthar do Chostais Dlí	2,095,921	394,268
Suimeanna a cuireadh in aghaidh an tsoláthair	(394,092)	(274,246)
Méadú/(Laghdú) sa soláthar do Chostais Dlí	1,701,829	120,022
Suim ag deireadh na bliana	2,816,769	1,114,940

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 €16.564 milliún agus sócmhainn cistiúcháin iarchurtha meaitseála sa bhliain 2024.

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 €505,384 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

	2024 €	2023 €
Ranníocaíochtaí ón bhFostóir – Scéim Aoisliúntais na Foirne	351,039	332,466
Costais Eile	22,119	17,299
	373,158	349,765

An Scéim Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair

	2024 €	2023 €
Ranníocaíochtaí lomlána ón bhFostóir	505,384	400,450
Costais Seirbhíse Reatha*	510,000	481,000
Costais Úis	92,000	84,000
Sochair a íocadh	(119,000)	(7,000)
Coigeartuithe ar Chistiú larchurtha Pinsin ón Stáitchiste	(483,000)	(558,000)
An t-iomlán a cuireadh ar an Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim	505,384	400,450

*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

	2024 €	2023 €
Glandliteanas Pinsin ag an 1 Eanáir	16,030,000	13,781,000
Costais Seirbhíse Reatha	389,000	403,000
Costais Úis	522,000	507,000
Cailteanas/(gnóthachain) ó thaithí ar dhliteanas scéime	778,000	1,381,000
Athruithe i dtoimhdí	(949,000)	154,000
Sochair a íocadh	(206,000)	(196,000)
Glandliteanas Pinsin ag an 31 Nollaig	16,564,000	16,030,000

Ba é €16,564,000 (2023: €16,030,000) an dliteanas pinsin do scéim aoisliúntais na foirne agus do scéim aoisliúntais an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman ag an 31 Nollaig 2024. 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

	2024 €	2023 €
Glandliteanas Pinsin ag an 1 Eanáir	2,431,000	1,852,000
Costais Seirbhíse Reatha	510,000	481,000
Costais Úis	92,000	84,000
Caillteanais/(gnóthachain) ó thaithí ar dhliteanais scéime	114,000	(12,000)
Athruithe i dtuimhdí	(230,000)	33,000
Sochair a íocadh	(119,000)	(7,000)
Glandliteanas Pinsin ag an 31 Nollaig	2,798,000	2,431,000

Ba iad seo na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	2024 €	2023 €
Ráta lascaine	3.30%	3.20%
Ráta an mhéadaithe i dtuarastail	3.60%	3.80%
Ráta an mhéadaithe i bpinsin	3.10%	3.30%
Boilsciú	2.10%	2.30%

(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 RCPBASPD

	2024 €	2023 €
Iarmhéid Tosaigh ag an 1 Eanáir	59,701	44,032
Ranníocaíochtaí ó Fhostaithe	163,731	136,425
Ranníocaíochtaí ón bhFostóir	505,384	400,450
Cnapshuimeanna a íocadh	(118,789)	-
Íocaíochtaí le RCPBASPD	(659,305)	(521,206)
Iarmhéid Deiridh ag an 31 Nollaig	(49,278)	59,701

(vi) Cuntas Pinsean Creidiúnaithe

	2024 €	2023 €
Iarmhéid Tosaigh ag an 1 Eanáir	6,119,789	5,879,932
Ranníocaíochtaí ó Fhostaithe	104,658	93,482
Ranníocaíochtaí ón bhFostóir	351,039	332,466
Lúide: pinsin a íocadh	(206,392)	(196,091)
Ús a fuarthas/ (a íocadh)	-	10,000
Suim a íocadh leis an Roinn Airgeadais	(6,312,647)	-
Iarmhéid Deiridh ag an 31 Nollaig	56,447	6,119,789

10. Ceangaltais Airgeadais

Ní raibh aon cheangaltais chaipitil ann i leith caiteachas caipitil ag an 31 Nollaig 2024.

11. Dlíteanais 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 2024 (féach [Nóta 8](#)) agus do chostais páirtithe eile ar féidir meastachán iontaoifa 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 2024. Ní féidir meastachán iontaoifa 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 RCPBASPDP 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

Ceangaltas Léasa	2024 €	2023 €
Iníochta laistigh de bhliain amháin	535,156	465,185
Iníochta laistigh de thréimhse idir dhá bhliain agus cúig bliana	139,164	862,870
Iníochta tar éis cúig bliana	-	-
	674,320	1,328,055

Cóiríocht

D'oibrigh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean amach ó dhá áitreabh sa bhliain 2024.

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 2026.

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

Is é €513,156 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

		2024 €	2023 €
Maeve Dineen	Cathaoirleach	14,400	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	12,600	8,965
		90,000	93,565

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:

	2024 €	2023 €
Caiteachais Taistil	423	294
Caiteachais Chruinnithe	-	349
	423	643

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	900,000	1,054,872	235,952	2,190,824
Barrachas/(Easnamh) don bhliain	(919,894)	-	-	(919,894)
Aistriú (chuig an)/ón gCuntas Caipitil	104,954	-	(104,954)	-
Aistriú (chuig an)/ón gCuntas Ainmnithe	146,440	(146,440)	-	-
Cúlchistí Deiridh	231,500	908,432	130,998	1,270,930

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 €908,432 thuas. De réir bheartas cuntasáiochta OSAP, scaoilfear cistí den sórt sin ar ais chuig an gCúlchiste Ginearálta i gcás nach mbeidh siad ag teastáil a thuilleadh.

17. Eachtraí tar éis na Tréimhse Tuairiscithe

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

18. Ceadú na Ráiteas Airgeadais

Cheadaigh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean na ráitis airgeadais an 22 Nollaig 2025.



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman