

Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Tuarascáil Bhliantúil 2015



An tOmbudsman um
Sheirbhísí Airgeadais

Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais 2015

Arna cur faoi bhráid an Oireachtais faoi Alt 57BR d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004

Arna foilsiú ag:

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais 2016
An Tríú hUrlár, Teach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2



Is é an misean atá againn breith neamhspleách neamhchlaon a thabhairt ar dhíospóidí neamhréitithe idir Gearánaigh agus Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais agus, ar an mbealach sin, feabhas a chur ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais do gach geallsealbhóir.





CLÁR NA nÁBHAR

Tuarascáil an Chathaoirligh		3
Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais		5
Brollach		9
Cuid a haon	Gearáin	12
Cuid a dó	Cúrsaí Dlí	14
Cuid a trí	Caidreamh Seachtrach	17
Cuid a ceathair	Cúrsaí Eagrúcháin	21
Cuid a cúig	Ráitis Airgeadais	23

Tuarascáil an Chathaoirligh



Tugann sé an-phléisiúr dom an seachtú tuarascáil bhliantúil uaim mar Chathaoirleach ar Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a chur i láthair.

Leagtar feidhmeanna reachtúla na Comhairle síos le hAcht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 agus tá siad mar a leagtar amach go mion ar leathanach 5 den Tuarascáil Bhliantúil.

Cé gur cuireadh díriú agus béim sna tuarascálacha roimhe seo uaim ar aistear Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (FSOB) ar fud tréimhse dianghníomhaíochta, is é athrú suntasach, dearfach, dírithe agus leanúnach an t-ábhar a léirítear sa tuarascáil seo den chuid is mó. Baineann ríthábhacht leis an athrú maidir le dul chun cinn a dhéanamh ar an bpróiseas um Oifig an Ombudsman Pinsean a chomhtháthú isteach i mBhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Mar sin féin, tá sé ríthábhachtach go léireofar sna hathruithe na riachtanais reatha atá ag na mílte duine a bhíonn ag brath ar an mBhiúró agus na riachtanais a bheidh acu sa todhchaí mar aon leis na scileanna agus na hacmhainní a úsáideann sé chun freastal orthu.

- Agus an brollach seo á ullmhú anuraidh, chuir mé in iúl gur líonadh ról nua an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Pinsin go rathúil. Thosaigh Ger Deering a phost mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais an 22 Aibreán 2015. Tar éis na forála reachtaíochta éascaithe agus tar éis don sealbhóir oifige reatha éirí as, glacfaidh sé dualgais an Ombudsman Pinsean (PO) go hoifigiúil go luath sa bhliain 2016
- Anuas air sin, tar éis feachtas earcaíochta a bhfuil an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí (PAS) ag tabhairt faoi, méadófar líon foirne agus acmhainn na Comhairle mar go gcuirfidh baill oilte nua neart agus saineolas lenár ról maoriseachta agus tacaíochta
- Ábhar mór imní ag an gComhairle, go háirithe maidir leis an bpróiseas comhtháthaithe, ba ea an nós imeachta gan cur i gcrích lena dtabharfaí tosach feidhme oifigiúil do Scéimeanna Aoisliúntais Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Glacfar é sin go foirmiúil go luath sa bhliain 2016 freisin.

Bhreithnigh mé sa tuarascáil roimhe uaim conas a bhí bonnchloch dhaingean i bhfeidhm le haghaidh bhunú Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Pinsin. Chun an ceanglas ar an gComhairle faoin Acht maidir le 'éifeachtúlacht agus éifeachtacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú' a chomhlíonadh, áfach, measadh go raibh faisnéis bhreise eolasach ag teastáil ón gcomhtháthú. Chuige sin, rinne an tOmbudsman, le tacaíocht ón gComhairle agus tar éis próiseas iomaíoch tairisceana a réachtáil, BearingPoint a cheapadh chun tabhairt faoi mhionanailís dhomhain ar oibríochtaí reatha an dá Oifig ó thaobh a bpróiseas, a straitéisí agus a gcuispóirí de.

An tuarascáil deiridh dar teideal Strategic and Operational Review – Financial Services Ombudsman and Office of the Pensions Ombudsman, eisíodh í i mí Eanáir 2016. Déantar soláthar sa tuarascáil, atá ar fáil ar shuíomh Gréasáin an Bhiúró, do bhreiseiú riachtanach dearfach an struchtúir oibríocháin ar fud roinnt mhaith leibhéal de rannpháirtíocht inmheánach agus sheachtrach agus de phróisis. Rud tábhachtach, ós rud é go dtéitear i dteagmháil le gach geallsealbhoír ag gach céim fhéideartha ar fud an phróisis, réitíonn sé an bealach le haghaidh athraithe le leas gach duine, agus breithniú riachtanach á dhéanamh ar úsáideoirí na seirbhíse ag an am céanna

Tá sé ríthábhachtach go soláthraíonn an Oifig chomhtháite do gach duine a úsáideann an tseirbhís an bealach is éifeachtaí le haghaidh a ndíospóid a réiteach ar bhealach neamhspleách, cothrom agus trédhearcach, agus impleachtaí na breithe do na daoine sin á n-aithint lena linn. Chun déanamh amhlaidh, dá bhrí sin, caithfidh soláthraithe glacadh leis an riachtanas go bhfreastalóidh siad ar na héilimh nua ón Ombudsman agus óna fhoireann. Is eol dom go ndearnadh na riachtanais sin, mar aon leis an dearfach agus leis na deiseanna a bhaineann leo, a chur in iúl go soiléir trí rannpháirtíocht dhíreach ag ionaid ar fud na tíre.



Tá sé amhlaidh freisin gur cruthaíodh struchtúr cumhachtach le haghaidh réiteach díospóide leis na hathchóirithe. Níor cheart na cumhachtaí agus na smachtbhannaí an-suntasach atá ar fáil don Ombudsman seo a mheas faoina luach ar dhóigh ar bith. Táim muiníneach gur go dearfach a tosaíodh an próiseas. Is mian liomsa agus leis an gComhairle a fheiceáil go bhfuil tuiscint ann ar na himpleachtaí do sholáthraithe agus gurb amhlaidh go ndéanfaidh siad na hathruithe atá ag teastáil go géar ar a bpróisis a thabhairt isteach gan moill mhíchuí.

Rinneadh na mílte gearán a chur isteach agus a bhreithniú sna blianta ó bunaíodh an Biúró. Ó thaobh costas pearsanta agus costas airgeadais de, áfach, is iad díospóidí a bhaineann le morgáistí is cúis leis an leibhéal is airde de ghníomhaíocht dlí. Tá dúshlán mhóra agus méid suntasach foghlama tagtha aníos le blianta beaga anuas. Tugtar machnaimh don todhchaí le hathbhreithniú fóiréinseach comhthéacsúil ar cháschomhaid ghaolmhara. Tá sé cruthaithe go bhfuil idirghabháil, mar shampla, ina huirlis rí-úsáideach mar rogha eile le haghaidh réiteach dearfach fiúntach agus dúnadh a bhaint amach.

Is mian liom an t-ardmheas atá agam ar na Comhaltaí eile den Chomhairle agus mo bhuíochas leo a chur in iúl an athair. Thug gach duine díobh saineolas an-suntasach ar bhealach gairmiúil agus cineálta. Is mian liom a lua go bhfuilimid fórbhuíoch as ionchur mór an Rúnaí don Chomhairle.

Ní mór aitheantas a thabhairt don Ombudsman, don Leas-Ombudsman, don Cheann Seirbhísí Dlí, don Cheann Imscrúdaithe, don Cheann Riaracháin, don fhoireann agus do na himscrúdaitheoirí ar fad agus buíochas a ghabháil le gach duine díbh as na hiarrachtaí iontacha a rinne siad agus na héachtaí iontacha a bhain siad amach mar dhaoine aonair agus mar fhoireann le linn na bliana 2015.

Is mian liom buíochas a ghabháil leis an Aire Airgeadais agus le foireann na Roinne freisin as an tacaíocht leantach a chuir siad ar fáil.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom a rá go bhfuilimse agus go bhfuil an Chomhairle ag súil le tacaíocht a thabhairt don Ombudsman nua agus dá fhoireann agus le dul i mbun comhair leo chun ár dtiomantas comhcheangailte do chomhleanúnachas i struchtúr atá ag athrú a chomhlíonadh. Ní mór dúinn a chinntiú go mbeidh ár gcuid seirbhísí, cáilíocht na seirbhísí sin agus an modh a sholáthrófar iad oiriúnach don fheidhm chun freastal go cuimsitheach ar riachtanais agus ar éilimh gach duine a bhfuil údar acu le dul i dteagmháil leis an mBiúró.

Dermott Jewell

Cathaoirleach
Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

An tUas.
Dermott Jewell



An tUas.
Michael Connolly



| Feidhm na Comhairle

Is é an tAire Airgeadais a cheapann na comhaltaí de Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Chomhairle). Is iad seo a leanas na príomhfheidhmeanna atá aici:

- An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an tOmbudsman) agus aon Leas-Ombudsman a cheapadh;
- Treoirlínte a leagan síos nach mór do Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Biúró) oibriú dá réir;
- Na tobhaigh agus na muirir is iníoctha i leith na seirbhísí a chuireann an tOmbudsman ar fáil a shocrú;
- Éifeachtúlacht agus éifeachtacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú agus comhairle a chur ar an Aire Airgeadais, ar iarratas an Aire nó ar a tionscnamh féin, maidir le haon ní a bhaineann le hoibriú an Ombudsman;
- Comhairle a chur ar an Ombudsman maidir le haon ní a n-iarrann sé comhairle ina leith.

| Comhaltaí na Comhairle

Is é an tAire Airgeadais a cheapann na comhaltaí den Chomhairle. I mí Dheireadh Fómhair 2013, d'fhógair an tAire go n-athcheapfaí Cathaoirleach agus comhaltaí Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar feadh tréimhse dhá bhliain (go dtí an 28 Deireadh Fómhair 2015) nó go dtí go gcuirfí cónascadh Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus an Ombudsman Pinsean i gcrích, cibé acu is luaithe.

| An tUas. Dermott Jewell (Cathaoirleach)

Tá an tUas. Jewell (B.Sc. i mBainistíocht (Dlí) (Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath), Institiúid Chairte na nEadránaithe) ina Chomhairleoir Beartais agus Comhairle do Chomhlachas Tomhaltóirí na hÉireann. Áirítear lena ionadaíochtaí Cathaoirleach/Stiúrthóir an Lárionaid Eorpaigh do Thomhaltóirí (ECC), Éire, Stiúrthóir na Cuideachta Cúitimh d'Infheisteoirí Teoranta (ICCL) agus comhalta den Ghrúpa Geallsealbhóirí Baincéireachta de chuid an Údaráis Eorpaigh Bhaincéireachta. Déanann sé ionadaíocht d'Éirinn sa Ghrúpa Comhairleach Eorpach um Thomhaltóirí (ECCG) de chuid an Choimisiúin Eorpaigh.

Tá an tUas. Jewell creidiúnaithe in Imscrúdú Fostaíochta agus in Idirghabháil agus tá sé ina bhall d'Institiúid Idirghabhála na hÉireann (MII).

| An tUas. Michael Connolly

Tá an tUas. Connolly (B.B.S, Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath/F.I.B) ina Chomhairleoir Seirbhísí Airgeadais a bhfuil iasachtú bainc/iasachtaí anásta mar speisialtóireacht aige. Tá sé ina Stiúrthóir ar Oakfield Trust agus ar an Art and Education Resource Store Ireland. Roimhe sin, bhí sé ina Stiúrthóir ar GNBS agus ar an gCathaoirleach ar a Coiste Creidmheasa. Ina ghairm mar fheidhmeannach, bhí sé ina Bhainisteoir Ginearálta le Grúpa Bhanc na hÉireann, áit a raibh sé freagrach as baincéireacht ghnó, rialú creidmheasa, baincéireacht idirnáisiúnta, airgeadas sócmhainní agus árachas grúpa. D'oibrigh sé freisin mar Chathaoirleach ar Choiste Infheistíochta Ghrúpa Bhanc na hÉireann agus mar Iontaobhaí de Chiste Pinsean an Bhainc.



An tUas. Anthony Kerr



An tUas. Paddy Leydon



Caitríona Ní Charra Uasal



Elizabeth Walsh Uasal



An tUas. Frank Wynn



An tUas. Jim Bardon



| An tUas. Anthony Kerr

Tá an tUas. Kerr M.A. (BÁC) LL.M. (Lond.) BL (Óstaí an Rí) ina Léachtóir Reachtúil i Scoil Dlí Sutherland, an Coláiste Ollscoile, Baile Átha Cliath, áit a bhfuil sé ar an Déan Comhlach ar Léann Céimithe. Tá sé ina údar ar leabhair éagsúla lena n-áirítear The Civil Liability Acts (4th ed, 2011).

| An tUas. Paddy Leydon

Bhí an tUas. Leydon ar an gCathaoirleach ar scéim shaorálach an Ombudsman um Fhorais Chreidmheasa, rud a tugadh isteach i mBíúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais sa bhliain 2005. Tá sé ina Bhainisteoir Gnó Réigiúnach le Banc na hÉireann, agus é ag obair san Iarthuaisceart, agus tá sé ina Chomhalta d'Institiúid na mBaincírí in Éirinn agus ina bhall d'Institiúid na gCuntasóirí Deimhniche Poiblí in Éirinn.

| Caitríona Ní Charra Uasal

Tá Caitríona Ní Charra Uasal ina comhalta ón uair a ceapadh í mar chomhalta den chéad chomhairle de Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Chaith sí 20 bliain ag obair leis an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS). Tá spéis ar leith aici i gcúrsaí fiachais agus bochtaineachta agus sa litearthacht airgeadais. Tá céim aici i Staidéar Pobail agus Teaghlaigh agus chaith sí seal mar thaighdeoir agus mar oiliúnóir neamhspleách. D'oibrigh Caitríona Ní Charra Uasal roimhe i Seirbhísí Leasa Pobail le FSS agus sa Roinn Coimirce Sóisialaí. Chaith sí seal mar Stiúrthóir agus mar Rúnaí Cuideachta do Consumer DebtNet, scáthghrúpa Eorpach do sheirbhísí comhairle airgid Bhí sí ina ball de ghrúpa oibre Eorpach a d'fhoilsigh an tuarascáil 'Debt Collection Practices Across Europe'.

| Elizabeth Walsh Uasal

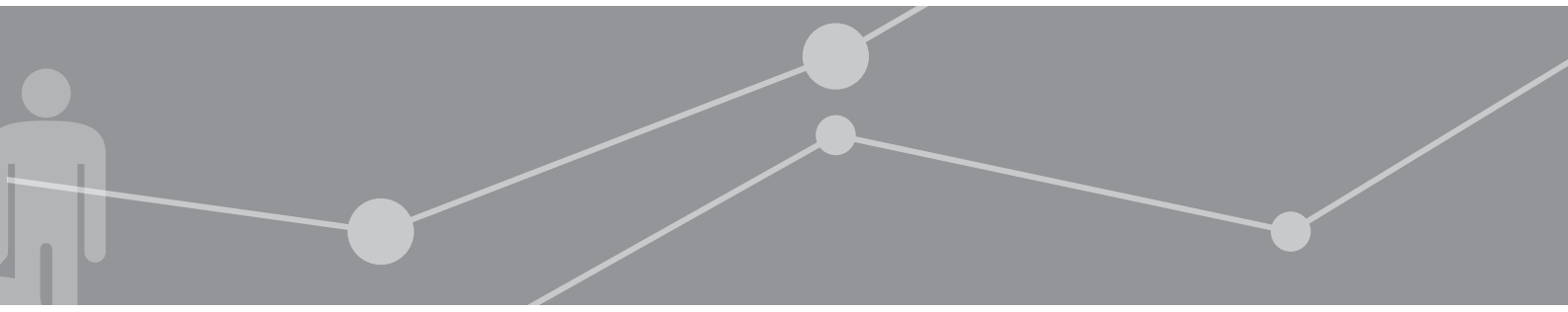
Is dlíodóir cleachtach í Elizabeth Walsh Uasal (BCL, an Coláiste Ollscoile, Baile Átha Cliath) ag a bhfuil taithí os cionn 30 bliain i gcleachtas ginearálta. Is idirghabhálaí creidiúnaithe agus ionadaí dlíthiúil meabhairshláinte í. Bhí sí ar an Uachtarán ar Chomhlachas Barra Aturnaetha Luimnigh idir an bhliain 2008 agus an bhliain 2010.

| An tUas. Frank Wynn

Tá an tUas. Wynn ina Stiúrthóir Comhlíonadh Grúpa agus Riosca Oibriúcháin leis an Irish Life Group. Tá sé ina chuntasóir (FCCA), ina Chomhalta den Institiúid Chairte Aireachais agus ina Chomhalta d'Institiúid na hÉireann um Bainistíocht Pinsean. Bhí sé ina chomhalta Boird de Chumann na nOifigeach Comhlíontacháin in Éirinn (ACOI) agus ar an gCathaoirleach ar Choiste Iniúcháireachta an ACOI.

| An tUas. Jim Bardon (Rúnaí)

D'oibrigh an tUas. Bardon i bpoist éagsúla i mBanc na hÉireann idir an bhliain 1966 agus an bhliain 1988, lena n-áirítear mar Bhainisteoir Iniúcháireachta Inmheánaí agus mar Bhainisteoir Sinsearach in Oifig Feidhmiúcháin an Ghrúpa. Bhí sé ar an Ard-Stiúrthóir ar Chónaidhm na mBaincírí Éireannacha idir an bhliain 1988 agus an bhliain 2004, tréimhse ina ndearna sé cathaoirleacht ar Choiste Feidhmiúcháin Chónaidhm Baincírí Eorpach ar feadh dhá bhliain. Tá sé ar an gcathaoirleach ar an gCuideachta Cúitimh d'Infheisteoirí Teoranta



| Fochoistí na Comhairle

An Coiste Iniúcháireachta

- An tUas. Michael Connolly (Cathaoirleach)
- Elizabeth Walsh Uasal
- An tUas. Noel O'Connell

An Coiste Airgeadais

- An tUas. Frank Wynn (Cathaoirleach)
- An tUas. Dermott Jewell
- Caitriona Ní Charra Uasal

An Coiste Rialachais

- An tUas. Paddy Leydon (Cathaoirleach)
- An tUas. Dermott Jewell
- An tUas. Anthony Kerr

| Cruinnithe

a. **An Chomhairle:** Reáchtáil an Chomhairle 6 chruinniú fhoirmiúla agus 2 chruinniú trí ghlaó comhdhála sa bhliain 2015.

Bhí an tinreamh mar seo a leanas:

	Cruinnithe
An tUas. Dermott Jewell (Cathaoirleach)	8
An tUas. Michael Connolly	8
An tUas. Anthony Kerr	7
An tUas. Paddy Leydon	8
Caitriona Ní Charra Uasal	6
Elizabeth Walsh Uasal	7
An tUas. Frank Wynn	8

b. Fochoistí na Comhairle

Tháinig an coiste iniúcháireachta le chéile 4 huair. Tháinig an coiste airgeadais le chéile 2 uair. Tháinig an coiste rialachais le chéile 5 huair.

| Luach Saothair / Speansais na Comhairle

Socraíonn an tAire Airgeadais leibhéal na dtáillí bliantúla atá le híoc le comhaltaí na Comhairle. Íoctar €12,600 le gach comhalta agus íoctar €21,600 leis an gCathaoirleach.

Is ar bhonn ráithiúil a chuirtear éilimh isteach ar aisíocaíocht speansais taistil agus chothaithe ag rátaí reatha seirbhíse poiblí. Chuige sin, cuireadh na héilimh speansais seo a leanas isteach agus íocadh iad ina dhiaidh sin:

Caitriona Ní Charra Uasal	€1,526
An tUas. Paddy Leydon	€2,428
Elizabeth Walsh Uasal	€360

Brollach



Brollach an Ombudsman



Seo í an chéad Tuarascáil Bhliantúil uaim mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (FSO) ón uair a thosaigh mé ag obair sa ról i mí Aibreáin 2015. Ba mhaith liom, dá bhrí sin, buíochas a ghabháil le Bill Prasifka, mo réamhtheachtaí, agus le Jacqui McCrum, an tOmbudsman Gníomhach um Sheirbhísí Airgeadais, as an méid a chuir siad leis na héachtaí atá leagtha amach sa Tuarascáil seo. Is é cuspóir na Tuarascála ná forbhreathnú a thabhairt ar ghníomhaíochtaí an Bhiúró don bhliain agus Cuntais Bhliantúla an Bhiúró a chur i láthair

Ar ghearán neamhréitithe idir tomhaltóir agus soláthraí seirbhíse airgeadais a fháil dó, tugann an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais deis don dá pháirtí páirt a ghlacadh in idirghabháil chun na ndíospóid a réiteach. Cé gur tháinig méadú a bhí beag agus a raibh fáilte roimhe mar sin féin ar an líon idirghabhálacha a bhí ann sa bhliain 2015 agus gur réitíodh roinnt díospóidí an-chasta lena linn, bhí drogall ar sholáthraithe seirbhíse airgeadais go háirithe fós páirt a ghlacadh in idirghabháil. Tá áthas orm a rá go bhfuil athrú ag teacht ar an scéal sin. Tá an chuma ar an scéal go réiteofar líon an-ard cásanna trí idirghabháil sa bhliain 2016.

Mar atá leagtha amach go mion sa tuarascáil seo, fuarthas 4,872 ghearán agus dúnadh 4,915 ghearán sa bhliain 2015. Léirítear sna figiúirí sin iarmhairtí an lín mhéadaithe ghearán a fuarthas i mblianta roimhe sin. Ba ar an gcúis sin a bhí geall le 2,000 gearán gníomhach againn ag deireadh na bliana 2015.

Cé go raibh soláthraithe seirbhíse airgeadais drogallach páirt a ghlacadh in idirghabháil fhoirmiúil, b'ámhlaidh ar fud na bliana 2015 fós go raibh lear gearán á réiteach trí chomhaontú idir na páirtithe de réir mar a chuaigh siad tríd an oifig. Réitíodh 822 ghearán san iomlán gan dul i muinín breithiúnas foirmiúil ná cinneadh foirmiúil.

D'éascaíomar idirghabháil i gcás 83 ghearán sa bhliain 2015. Réitíodh 70 ceann de na gearáin sin chun sástacht an dá pháirtí. Dúnadh 1,206 ghearán san iomlán le breithiúnas foirmiúil nó le Cinneadh foirmiúil sa bhliain 2015. De na Cinntí a eisíodh, seasadh le 12%, seasadh go páirteach le 23% agus níor seasadh le 65%.

Rinneamar Athbhreithniú Straitéiseach agus Oibriúcháin ar an eagraíocht sa bhliain 2015. An tAthbhreithniú sin, a ndearna BearingPoint, comhairligh neamhspleácha, é, rinneadh é i gcomhar le hOifig an Ombudsman Pinsean agus muid ag feitheamh le cumasc beartaithe an dá Oifig. Tá Tuarascáil an Athbhreithnithe ar fáil ar an Rannán 'Foilseacháin' dár suíomh Gréasáin ag www.financialombudsman.ie.

Mar thoradh ar an bhfreagra ar ár gcomhairliúcháin agus ar aon dul leis na moltaí a rinneadh san Athbhreithniú Straitéiseach agus Oibriúcháin, thugamar athruithe suntasacha isteach ar an dóigh a bhfuiltear ag déileáil le gearáin ó mhí Feabhra 2016 i leith. Déanaimid i bhfad níos mó idirghníomhaíochta díri le gearánaigh agus le soláthraithe araon ó thús chun seirbhís níos tapa, níos éifeachtúla agus níos éifeachtaí a sholáthar a thugann tús áite do riachtanais na n-úsáideoirí seirbhíse.

Ba é an príomhathrú ná tabhairt isteach na Seirbhíse tiomnaithe Réiteach Díospóide chun idirghabháil a dhéanamh i ndíospóidí ag céim luath agus le beagán foirmiúlachta agus na díospóidí sin a réiteach. Is ar an bhfón a thugtar faoi an-chuid den ghníomhaíocht sin. Sábhálann sé sin méid suntasach ama agus airgid do gach duine lena mbaineann.

Mar sin féin, i gcásanna nach réitítear díospóid leis na hidirghabhálacha luatha sin, leanann an Oifig seo le himscrúdú agus breithniú atá neamhspleách agus cothrom a dhéanamh ar dhíospóidí idir gearánaigh agus soláthraithe seirbhíse airgeadais.

Athrú tábhachtach sa phróiseas breithnithe a bheidh i Réamhchinntí a thabhairt isteach. Tar éis di an fhaisnéis agus an t-ábhar a bailíodh a bhreithniú, lena n-áirítear na haighneachtaí go léir agus an fhianaise ar fad a tugadh, eiseoidh an tSeirbhís Breithnithe Réamhchinneadh don dá pháirtí. Mura ndéanann na páirtithe aon aighneachtaí eile, eiseofar Cinneadh a bheidh ceangailteach ó thaobh dlí lena ngabhfaidh na téarmaí céanna agus dúnfar an comhad. Más rud é go ndéanann ceachtar páirtí nó an dá pháirtí tuilleadh aighneachtaí substainteacha a bhaineann le hearráidí féideartha dlí nó le pointí suntasacha breise fórais, athbhreithneofar na haighneachtaí sin agus cuirfear ar fáil iad do na páirtithe nuair is gá sula n-eiseofar Cinneadh deiridh a bheidh ceangailteach ó thaobh dlí.



Tá tuilleadh sonraí faoin bpróiseas nua láimhseála gearán ar fáil ar ár suíomh Gréasáin.

De bhreis ar na hathruithe ar láimhseáil gearán atá leagtha amach thuas, tá sé beartaithe againn úsáid níos fearr a bhaint as anailísíocht sonraí chun:

- Saincheisteanna córasacha a shainnithint agus tomhaltóirí a chur ar a n-airdeall
- Eolas a thabhairt do sholáthraithe faoin ngá le hathrú
- Leanúint le heolas a thabhairt don Bhanc Ceannais nuair is gá
- Tuairisc a thabhairt ar ghníomhaíocht agus ar fheidhmíocht an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Is éard a bheidh i gceist leis sin an fhaisnéis a theastaíonn uathu chun obair na hOifige seo a thuiscint agus chun cabhrú leo díospóidí a réiteach ag an bhfoinse a chur ar fáil do thomhaltóirí, do ghrúpaí tathanta tomhaltóirí agus do sholáthraithe. Chomh maith leis sin, beidh sé ina chúis le hathruithe ar fhormaid na dtuarascálacha sa todhchaí, amhail ár nAthbhreithniú Bliantúil agus ár dTuarascáil Bhliantúil, agus le húsáid níos fearr a bheith á baint as ár suíomh Gréasáin chun tuilleadh faisnéise agus cás-staidéar a chur ar fáil ar bhonn leanúnach.

Le halt 72 d'Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú) 2013, tugadh cumhacht don Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais tuarascálacha a fhoilsiú ina n-aithnítear Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais rialáilte a ndearnadh trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh a chruthú nó a chruthú go páirteach sa bhliain airgeadais roimhe. Foilsíodh an fhaisnéis sin i dtaca leis an tréimhse ón 1 Eanáir 2015 agus an 31 Nollaig 2015 inár Súil Siar Bhliantúil 2015 an 31 Márta 2016.

Ba mhaith liom Foireann Bhainistíochta agus Foireann an Bhiúró a mholadh agus buíochas ó chroí a ghabháil leo. Thaispeáin siad go bhfuil tiomantas agus toilteanas iontach acu glacadh le hathruithe ar mhaithe le seirbhís níos fearr do chustaiméirí a chur ar fáil do gach duine a úsáideann ár gcuid seirbhísí. Táim an-bhuíoch as a dtiomantas agus a dtacaíocht leantach. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Paul Kenny agus le foireann Oifig an Ombudsman Pinsean as a gcomhar ón uair a ceapadh mé i leith. D'oibrigh an dá Oifig i ndlúthchomhar chun ullmhú do mo cheapachán mar Ombudsman Pinsean agus do chumasc beartaithe an dá Oifig.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Dermott Jewell agus le Comhaltaí. Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais freisin as a dtiomantas agus a dtacaíocht leantach d'obair an Bhiúró.

Tréimhse ghnóthach eile a bheidh sa bhliain 2016. Táim ag súil le dul i mbun oibre leis an gComhairle, leis an bhFoireann Bhainistíochta, leis an bhFoireann agus lenár nGeallsealbhoirí go léir de réir mar a dhéanaimid dianiarracht ar seirbhís a fheabhsú ar bhonn leanúnach agus ár bpáirt a imirt ina chinntiú go bhfuil cáilíocht agus cothroime ann i soláthar seirbhísí airgeadais i gcoitinne.

Ger Deering

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Struchtúr Foirne na hEagraíochta

| Amhail an 31 Nollaig 2015

An Fhoireann Bhainistíochta

Ainm	Teideal
Ger Deering	An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
MaryRose McGovern	Ceann Imscrúdaithe
Diarmuid Byrne	Ceann Riaracháin

An tAonad Imscrúdaithe

Ainm	Teideal
Michael Brennan	Príomhimscrúdaitheoir
Sinead Brennan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Anthony O’Riordan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Kathleen O’Sullivan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Iseult Doherty	Imscrúdaitheoir Sinsearach / Cúntóir DLí
Stephanie McConnell	Imscrúdaitheoir
Claire Millrine	Imscrúdaitheoir
Grace O’Flaherty	Imscrúdaitheoir
Rachel O’Regan	Imscrúdaitheoir

An Rannóg Airgeadais

Ainm	Teideal
Evelyn Moore	Cuntasóir Airgeadais

Foireann Tacaíochta

Ainm	Teideal
Sylvia Costello	Cúntóir Pearsanta don Ombudsman
Joan McGuinness	Riarachán Imscrúdaithe

An tAonad Réamh-Imscrúdaithe

Ainm	Teideal
Meagan Gill	Príomhbhainisteoir Cásanna
Tomás Murray	Bainisteoir Cásanna Sinsearach
Marta Piekarz	Bainisteoir Cásanna Sinsearach
Paul Heffernan	Cásoifigeach
Linda Kavanagh	Cásoifigeach
Lorraine Maher	Cásoifigeach
Paul O’Connor	Cásoifigeach
Emmett Greaney	Riarthóir Cásanna

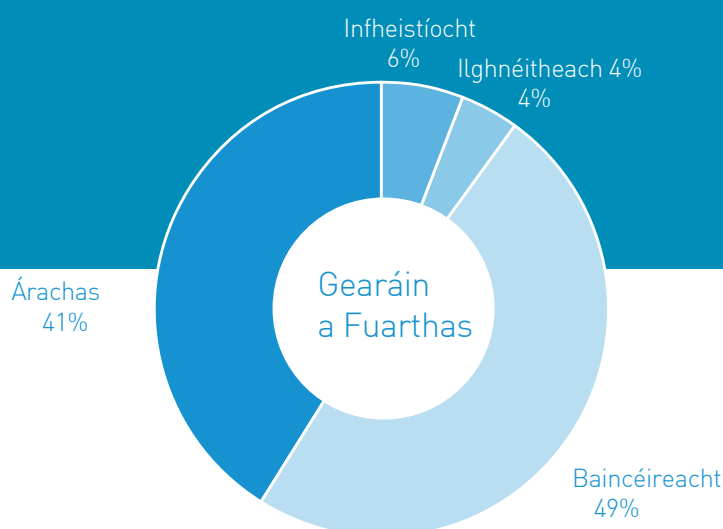
An tAonad Riaracháin

Ainm	Teideal
Ann-Marie Dent	Fáiltiú
Frederica Doyle	Fáiltiú
Orla Follenus	Fáiltiú
Mary Hamilton	Fáiltiú

Gearáin



GEARÁIN



| Ár Ról

Féadfaidh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais imscrúdú a dhéanamh ar bhealach neamhchlaonta agus neamhspleách ar ghearáin ó chustaiméirí aonair agus ó ghnóthais bheaga a bhfuil díospóidí neamhréitithe acu le Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais atá á rialáil ag an mBanc Ceannais agus ag an gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí. Le hAcht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, a bhí ar an Acht faoinar cruthaíodh Biúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, foráiltear nach mór don Ombudsman bheith neamhspleách i bhforfheidhmiú na bhfeidhmeanna maidir le gearáin a bhreithniú. Is ceangailteach atá breitheanna ón Ombudsman agus ní fhéadfar achomharc a dhéanamh ina n-aghaidh ach chuig an Ard-Chúirt. Féadfaidh an tOmbudsman ordú a thabhairt do Sholáthraí Seirbhíse Airgeadais an t-iompar a ndearnadh gearán faoi a cheartú agus cúiteamh suas le €250,000 a dhámhachtain i gcás ina seastar le gearán.

| Forbhreathnú ar Ghearáin

Cuimsítear san fhorbhreathnú seo achoimre ar an obair a rinne an Biúro sa bhliain 2015. Is féidir miondealú cuimsitheach de réir gearáin, cineál táirge agus Cinntí arna n-eisiúint de réir Earnála a aimsiú inár Súil Siar don bhliain 2015, rud atá ar fáil faoin rannán 'Foilseacháin' ar ár suíomh Gréasáin ag www.financialombudsman.ie.

| Sa bhliain 2015:

- Fuarthas 4,872 ghearán nua.
- Dúnadh 4,915 ghearán sa bhliain 2015.
Miondealú eárnála ar na gearáin a fuarthas
 - Baincéireacht 2,385
 - Árachas 1,973
 - Infheistíocht 307
 - Ilghnéitheach* 207

*Is éard atá i ngearáin ilghnéitheacha ná gearáin nach mbaineann le táirge seirbhís airgeadais rialáilte agus/ná le soláthraí seirbhíse nach soláthraí seirbhíse airgeadais rialáilte é agus a tarchuireadh, dá bhrí sin, chuig comhlacht eile.

- De bhreis air sin, dhéileáil an Oifig le breis agus 14,600 ceist teileafóin agus fuair sí 92,000 seisiún suíomh Gréasáin.
- Réitíodh 822 ghearán san iomlán gan dul i muintín breithiúnas foirmiúil ná Cinneadh foirmiúil. D'éascaíomar idirghabháil i gcás 83 ghearán sa bhliain 2015. Réitíodh 70 ceann de na gearáin sin chun sástacht an dá pháirtí.
- Dúnadh 1,206 ghearán san iomlán le breithiúnas foirmiúil nó le Cinneadh foirmiúil.
- De na Cinntí a eisíodh, seasadh le 12%, seasadh go páirteach le 23% agus níor seasadh le 65%.
- B'ionann an cúiteamh a dámhmadh sa bhliain agus €1,112,885

| Éisteachtaí ó Bhéal

Tionóltar éisteachtaí ó bhéal i gcásanna ina gcinneann an tOmbudsman, le linn dó athbhreithniú a dhéanamh ar an bhfianaise ar ghearán, go mbeidh éisteacht ó bhéal ag teastáil chun an díospóid idir na páirtithe sa ghearán a réiteach. Is féidir go mbeidh éisteacht ó bhéal ag teastáil sa chás go bhfuil saincheist fíorais ann idir na páirtithe sa ghearán agus nach féidir an tsaincheist sin a réiteach go cothrom gan na páirtithe a éisteacht ar dtús. Is faoi lánrogha an Ombudsman atá sé a chinneadh cé acu ba cheart nó nár cheart Éisteacht ó Bhéal a thionól. .

Le linn na bliana 2015, tionóladh 24 éisteacht ó bhéal ar chostas iomlán €63,235 do Bhiúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. I measc na gcostas a bhaineann le hÉisteacht ó Bhéal a thionól, tá Seirbhísí Luathscríbhneoireachta, Fruiliú Seomra, Táillí Cláraitheora agus, uaireanta, seirbhísí ateangaire. Ní ghearrtar aon táille ar na páirtithe sa ghearán i leith na seirbhíse sin. Is go príobháideach a thionóltar éisteachtaí ó bhéal.

Cúrsaí Dlí



Cúrsaí Dlí

Féadfaidh Gearánaigh agus Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais araon achomharc in aghaidh breith ón Ombudsman a dhéanamh chuig an Ard-Chúirt. I gcás na 14 achomharc nua a fuarthas sa bhliain 2015, fuarthas 2 cheann ó Sholáthraí Seirbhísí Airgeadais (tarraingíodh achomharc amháin siar ina dhiaidh sin sular leithdháileadh dáta éisteachta air) agus fuarthas 12 cheann ó Ghearánaigh, a bhfuarthas 2 cheann díobh ó dhlíthithe tuata. Is le tuillteanais an Chinnidh, agus ní le hAthbhreithnithe Breithiúnacha, a bhaineann na hachomhairc uile, beagnach. Fuarthas 1 Athbhreithniú Breithiúnach (agus réitíodh é) sa bhliain 2015. Ba é a bhí i gceist leis sin ná breith ón Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais dlínse a dhiúltú sa chás nár eisíodh aon Chinneadh ar an ngearán.

I gcás achomhairc ar thuillteanais an Chinnidh, ní gá don Ard-Chúirt éisteacht iomlán de novo maidir leis na saincheisteanna uile. Ina ionad sin, ní gá don achomharcóir ach a léiriú go ndearna an tOmbudsman earráid shuntasach nó sraith earráidí suntasacha le linn dó teacht ar an gCinneadh uaidh. Réitítear roinnt achomharc sula n-éistfead iad. Mar shampla, i gcásanna ina gcomhaontaíonn an Biúro cás a tharchur chuig an Ombudsman lena n-athbhreithniú. Le linn na bliana 2015, tharraing achomharcóirí 10 n-achomharc chuig an Ard-Chúirt siar sula n-éistfead iad. Tarchuireadh 2 achomharc chuig an mBiúro chun toiliú a fháil lena n-athbhreithniú.

Níl feidhm ag formhór na mBreithiúnas ón gCúirt lasmuigh de na hachomhairc aonair féin. Mar sin féin, gné choitianta de Bhreithiúnais ón gCúirt agus, go deimhin, d'achomhairc in aghaidh na mBreithiúnas sin is ea an t-aitheantas leanúnach a thugann an Chúirt don fheidhm reachtúil uathúil atá ag an Ombudsman agus an breithniú a dhéanann sí ar an bhfeidhm sin. Mar gheall ar na fíricí agus ar na cúinsí sonracha a bhíonn i gceist le gach cás, is amhlaidh nach ionann gach achomhairc aonair. I dtaca leis sin, tugtar le fios arís eile sna Breithiúnais a eisíodh sa bhliain 2015 go mbíonn corp cásdlí ag teacht chun cinn lena dtacaítear leis an tuairim go bhfuil rogha leathan ag an Ombudsman maidir leis na nósanna imeachta a úsáidtear chun gearán a imscrúdú.

Achomhairc chuig an Ard-Chúirt/Athbhreithniú Breithiúnach – Tá Cinntí ón Ombudsman faoi réir achomhairc agus/nó athbhreithniú breithiúnach chuig an Ard-Chúirt. Le linn na bliana 2015, réitíodh 18 n-achomharc chuig an Ard-Chúirt. Réitíodh 1 Athbhreithniú Breithiúnach. Thug an Ard-Chúirt breith maidir le roinnt achomharc sa bhliain. Tugadh roinnt Breithiúnas ex tempore agus Breithiúnas scríofa ina leith, lenar áiríodh Breithiúnas scríofa tempore

agus Breithiúnas scríofa ina leith, lenar áiríodh Breithiúnas scríofa suntasach ón gCúirt Achomhairc. Bhí dhá Bhreithiúnas Fhorchoimeáda ón Ard-Chúirt ar feitheamh ag deireadh na bliana 2015. Tá cóipeanna de Bhreithiúnais scríofa cheadaithe ar fáil ar shuíomh Gréasáin an Bhiúro.

I gcás na 6 achomharc a éisteadh os comhair na hArd-Chúirte sa bhliain 2015, díbheadh 4 cinn díobh agus ceadaíodh 2 cheann díobh.

Ba é seo a leanas an scéal amhail an 31 Nollaig 2015:

- Bhí 13 achomharc chuig an Ard-Chúirt idir lámha (i.e. bhí siad ar feitheamh éisteachta nó bhíothas ag obair chun dáta éisteachta a dheonú dóibh) agus ní raibh aon Athbhreithnithe Breithiúnacha idir lámha.
- Bhí 2 ábhar idir lámha sa Chúirt Uachtarach,
- Bhí 2 achomharc chuig an gCúirt Achomhairc idir lámha,
- Bhí 1 iarratas ar chead chun achomharc a dhéanamh chuig an gCúirt Achomhairc idir lámha.
- Bhí 3 achomharc chuig an Ard-Chúirt bactha nó curtha ar atráth go ginearálta.

Déileáladh le 3 ábhar trí Imeachtaí lomlánacha sa bhliain 2015. Ní raibh aon Imeachtaí lomlánacha ná aon imeachtaí eile idir lámha amhail an 31 Nollaig 2015.

Rud suntasach sa bhliain 2015 ba ea an laghdú suntasach a bhí ann ar líon na n-achomharc chuig an Ard-Chúirt a bhí idir lámha. Ní raibh ach 13 cinn idir lámha amhail an 31 Nollaig 2015, an figiúr ab ísle le 5 bliana anuas.

Achomhairc chuig an gCúirt Uachtarach – Amhail an 31 Nollaig 2015, bhí 2 ábhar ar feitheamh os comhair na Cúirte Uachtaraí (bhí ceann amháin díobh ar feitheamh dáta éisteachta le haghaidh cead chun achomharc a dhéanamh agus bhí an ceann eile ar feitheamh dáta lánéisteachta). Tharraing an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais 1 achomharc chuig an gCúirt Uachtarach siar. Ba é soláthraí seirbhísí airgeadais a tharraing an ceann eile siar (rud a raibh 2 shraith achomharc nasctha i gceist leis). Aistríodh 2 ábhar chuig an gCúirt Achomhairc.

An Chúirt Achomhairc – Amhail an 31 Nollaig 2015, bhí 2 achomharc agus 1 iarratas ar chead chun achomharc a dhéanamh ar feitheamh. Le linn na bliana 2015, thug an Chúirt Achomhairc Breithiúnas scríofa inar cheadaigh sí achomharc ar thionscain an tOmbudsman um Sheirbhísí



Airgeadais é in aghaidh breithe ón Ard-Chúirt, rud a bhain le paraiméadair dhlíthiúla fheidhm an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Costais Dlí – Is é beartas an Bhiúró costais dlí a iarraidh agus a lorg i ngach cás cuí. De dhroim ordaithe ón Ard-Chúirt, cuirtear gach dlíthí ar an eolas a luaithe is féidir faoi na costais dlí a d'fhéadfadh teacht as dlíthíocht a bhaineann leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Cásanna Forfheidhmithe – I líon an-bheag cásanna, téann an tOmbudsman, de bhun na gcumhachtaí reachtúla agus na rogha reachtúla atá aige, i mbun imeachtaí forfheidhmithe in aghaidh Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais a mhainníonn cloí le Cinntí ón Ombudsman.

Staitisticí maidir le hAchomhairc/Athbhreithnithe Breithiúnacha sa Bhliain 2015

Ag Deireadh na Bliana 2014

Achomhairc chuig an Ard-Chúirt a bhí idir lámha ag an 31 Nollaig 2014*	18
Athbhreithnithe Breithiúnacha a bhí idir lámha ag an 31 Nollaig 2014	0
Achomhairc chuig an gCúirt Uachtarach a bhí idir lámha ag an 31 Nollaig 2014 (lenar áiríodh 2 shraith achomharc nasctha)	5
Achomhairc chuig an gCúirt Achomhairc a bhí idir lámha ag an 31 Nollaig 2014 (* lenar áiríodh 1 ábhar lomlánach)	1

Achomhairc Nua a Fuarthas sa Bhliain 2015

Achomhairc nua chuig an Ard-Chúirt a fuarthas sa bhliain 2015:	14
agus iad miondealaithe mar seo a leanas:	
- 12 achomharc ó Ghearánaigh	
- 2 achomharc ó Sholáthraithe Seirbhísí Airgeadais (ar tarraingíodh ceann amháin díobh siar ina dhiaidh sin sula n-éistfí é)	
Athbhreithnithe Breithiúnacha nua a fuarthas sa bhliain 2015	1
Achomhairc nua chuig an gCúirt Uachtarach a fuarthas sa bhliain 2015 (*iarratas ar chead chun achomharc a dhéanamh)	1*
Achomhairc chuig an gCúirt Achomhairc Nua	5
• fuarthas 3 achomharc ó Dhlíthithe Tuata	
• aistríodh 2 achomharc ón gCúirt Uachtarach/meachtaí lomlánacha eile sa bhliain 2015	2

ACHOMHAIRC A RÉITÍODH SA BHLIAIN 2015

Achomhairc chuig an Ard-Chúirt a réitíodh sa bhliain 2015	18
Achomhairc a éisteadh	6
agus iad miondealaithe mar seo a leanas:	
- Achomhairc a díbheadh	4
- Achomhairc a ceadaíodh (ar tharchuir an Chúirt iad)	2
Achomhairc chuig an Ard-Chúirt a tarraingíodh siar sula n-éistfí iad	10
Achomhairc chuig an Ard-Chúirt a tarchuireadh ar thoiliú	2
Cásanna Athbhreithnithe Bhreithiúnaigh a réitíodh (a tarchuireadh ar thoiliú)	1
Achomhairc chuig an gCúirt Uachtarach a réitíodh sa bhliain 2015, agus iad miondealaithe mar seo a leanas:	4
• 1 achomharc ar tharraing an tAchomharcóir siar é (Soláthraí – 2 shraith achomharc nasctha)	
• 2 achomharc a aistríodh chuig an gCúirt Achomhairc	
• 1 achomharc ar tharraing an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais siar é	
Achomhairc chuig an gCúirt Achomhairc a réitíodh	3
• Tugadh 1 bhreithiúnas – ceadaíodh achomharc ón Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ina aghaidh	
• Tarraingíodh 2 achomharc siar sula n-éistfí iad	
Ábhair iomlánacha a réitíodh	3

AG DEIREADH NA BLIANA 2015

Achomhairc chuig an Ard-Chúirt a tarraingíodh siar sula n-éistfí iad	13
An Chúirt Uachtarach	2
An Chúirt Achomhairc	3
Achomhairc a bhí bactha/curtha ar atráth go ginearálta	3

Caidreamh Seachtrach



Caidreamh Seachtrach

| Comhar leis an mBanc Ceannais

Eadránaí díospóidí idir custaiméirí agus Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais is ea an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Ní rialálaí é. Tá Meabhrán Tuisceana ann idir Biúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, an Banc Ceannais agus an tOmbudsman Pinsean.

Más rud é go dtagann ní chun cinn le linn imscrúdaithe ón Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus go bhfuil sé den tuairim gur cheart aird an Rialálaí a tharraingt ar an ní sin, tabharfaidh an tOmbudsman fógra don Bhanc Ceannais ionas go mbeifear in ann gníomh rialála cuí a dhéanamh ina leith.

Oibríonn an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais i gcomhar leis an Ombudsman Pinsean freisin ar mhaithe le forluí neamhriachtanach a sheachaint. Taobh amuigh den Mheabhrán, tá obair déanta ag na trí oifig i ndlúthchomhar le chéile agus leanann siad de bheith ag obair i ndlúthchomhar le chéile.

Tionóladh cruinnithe idir an Banc Ceannais agus Biúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais go rialta agus de réir mar ba ghá sa bhliain 2015. Rinneadh plé ar roinnt saincheisteanna éagsúla, go háirithe Morgáistí Rianúcháin, Morgáistí Fritháirithe, Próisis um Réiteach Riaráistí Morgáiste, agus cásanna a tarchuireadh i dtaca le roinnt bróicéirí.

In oirchill an chónasctha idir Biúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman Pinsean, tionóladh cruinnithe breise idir an dá oifig le linn na bliana chun saincheisteanna oibriúcháin agus reachtacha a phlé. Ina theannta sin, ghlac an dá oifig páirt i nGrúpa Stiúrtha, a ndearna an Roinn Airgeadais eagrú agus cathaoirleacht air, ar mhaithe leis an gcumasc a éascú.

| FIN-NET/Comhar Trasteorann

Tá an Biúro ina bhall de FIN-NET, ar líonra um réiteach díospóidí airgeadais é a chuimsíonn scéimeanna náisiúnta gearán lasmuigh den chúirt sna balltíortha den Limistéar Eorpach Eacnamaíoch atá freagrach as díospóidí a láimhseáil idir tomhaltóirí agus Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais.

Ba é an Coimisiún Eorpach a sheol an Líonra sa bhliain 2001. Laistigh de FIN-NET, oibríonn na baill i gcomhar le chéile chun rochtain éasca a thabhairt do thomhaltóirí ar nósanna imeachta gearán lasmuigh den chúirt i gcásanna trasteorann.

| Láithreoireachtaí agus Cruinnithe Faisnéise ar freastalaíodh orthu

Cuireann an tOmbudsman agus a fhoireann clár for-rochtana ar fáil do raon éagsúil geallsealbhóirí, lena n-áirítear iad seo a leanas;

- An Cumann Árachais Saoil
- Fondúireacht Idirghabhála na hÉireann
- Dlí-Chumann na hÉireann
- Cumann na mBróicéirí Gairmiúla Árachais (PIBA)
- Cumann Bróicéirí na hÉireann (IBA)
- Comhlachas Oifigeach Comhlíontacháin na hÉireann
- An Chónaidhm Bhaincéireachta agus Íocaíochtaí
- LIA
- Institiúidí Árachais
- Institiúidí Oideachais



| Cruinnithe / Comhdhálacha

- An Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe
- Cónaidhm Ghnólachtaí agus Fhostóirí na hÉireann (IBEC)
- Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais
- Lónra Idirnáisiúnta na nOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
- FIN-NET
- Comhairle an Phreasa
- An Coimisiún Faisnéise
- Comhlíonadh Éireann
- Cónaidhm Bhaincéireachta agus Íocaíochtaí na hÉireann
- Oifig an Choimisinéara Teanga
- Oifig an Idirghabhálaí Córas Airgeadais, an Airméin
- Cumann na nOmbudsman
- An Roinn Airgeadais
- An tOmbudsman Pinsean
- An tIonad Comhairle Dlí Saor in Aisce (FLAC)
- Cumann na bPríomhfheidhmeannach ar Ghníomhaireachtaí Stáit
- Banc Ceannais na hÉireann

| Faisnéis Phoiblí Eile

- Agallaimh sna Meáin
- Nuashonruithe ar an suíomh Gréasáin
- Tuarascáil Bhliantúil
- Athbhreithnithe bliantúla

| Cuairteanna ar an Oifig

- Toscaireacht as Meiriceá Laidineach
- Seirbhís an Ombudsman Airgeadais, an Ríocht
- Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais

Cúrsaí Eagrúcháin



Cúrsaí Eagrúcháin

| Straitéis Riosca

Is é beartas Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais cloí leis na hoibleagáidí atá air rialachas agus cuntasacht dea-chleachtais a sholáthar. Áirítear leis sin an oibleagáid atá air cloí le ceanglais an Chóid Chleachtais do Rialachas Comhlachtaí Stáit agus na dTreoirínte maidir le Bainistíocht Riosca do Ranna agus d'Oifigí Rialtais.

| Ráiteas Straitéise

Rinne an Rialtas cinneadh sa bhliain 2013 Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman Pinsean a chónascadh. Beidh reachtaíocht phríomha ag teastáil chun an cónascadh a chur chun feidhme. Bíonn an Biúró ag obair go gníomhach le hOifig an Ombudsman Pinsean agus leis an Roinn Airgeadais chun plean a chur le chéile le haghaidh aistriú réidh an chónasctha sin. Forbraíodh an ráiteas straitéise sin don chéad 12 mhí atá le teacht, agus sinn ag obair ar an toimhde go gcuirfean an cónascadh i gcrích le linn na bliana 2016. Cheadaigh Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais an Ráiteas Straitéis don bhliain 2015-2016. Tá sé foilsithe ar ár suíomh Gréasáin. Coinníonn an Fhoireann Bhainistíochta spriocanna agus cuspóirí an Ráitis Straitéise faoi athbhreithniú leanúnach.

| Ráiteas faoi Bheartas Comhshaoil

I bhfianaise na gceanglas atá ar Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais faoi I.R. Uimh. 542/2009 – Rialachán na gComhphobal Eorpach (Éifeachtúlacht Críochúsáide Fuinnimh agus Seirbhísí Fuinnimh), 2009, agus an ghealltanais atá tugtha aige a riachtanais fuinnimh a laghdú de réir na spriocanna atá ag an Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha éifeachtúlacht fuinnimh san earnáil phoiblí a mhéadú faoi 33% faoin mbliain 2020, bíonn an Biúró ag féachaint go gníomhach le húsáid fuinnimh na hoifige a laghdú.

Den chuid is mó, is féidir ídiú fuinnimh an Bhiúró ina iomláine a chur i leith an fhuinnimh a úsáidtear

chun an oifig a reáchtáil. Mhéadaigh an Biúró an spás oifige atá aige sa bhliain 2015 ionas go bhféadfadh sé cóiríocht a chur ar fáil d'Oifig an Ombudsman Pinsean. Tá Oifig an Ombudsman Pinsean agus Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais á gcónascadh faoi láthair. Is ag an mBiúró anois atá spás oifige a chuimsíonn an tríú hurlár agus an ceathrú hurlár araon de Theach Lincoln, ar foirgneamh cúig stór é.

Úsáideadh 175,308 KWh d'fhuinneamh san oifig sa bhliain 2015, figiúr a bhí comhdhéanta díobh seo a leanas:

- 62,829 KWh de Leictreachas
- 112,479 KWh de Bhreoslaí Iontaise (Téamh Gáis)

Bhí an figiúr sin cothrom le méadú 23.5% ar an méid fuinnimh a úsáideadh sa bhliain 2014. Cé gur tháinig laghdú ar úsáid leictreachais in aghaidh an bhail foirne le linn na tréimhse, is amhlaidh gur tháinig méadú suntasach ar an méid fuinnimh a úsáideadh chun an oifig a théamh mar gheall ar an spás méadaithe urlair atá á áitiú ag an mBiúró agus ag Oifig an Ombudsman Pinsean. Chuaigh an méid sin i bhfeidhm go díreach ar na figiúirí maidir le húsáid fuinnimh sa bhliain.

Thug an Biúró faoi roinnt tionscnamh anuraidh chun a úsáid fuinnimh a laghdú, lena áiríodh:

- Rinneadh athchóiriú fairsing ar chuid de cheathrú hurlár na hoifige chun freastal ar fhoireann an Ombudsman Pinsean. Mar chuid den athchóiriú sin, suiteáladh aonaid nua soilsithe LED agus braiteoirí comhlántacha gluaisne.
- Bhí méadú eile ann sa bhliain ar úsáid an chomhfhreagrais dhigitigh (e.g. ríomhphost) mar mhodh cumarsáide idir an oifig agus soláthraithe agus gearánaigh araon.

Sa bhliain 2016, bhí bunathrú suntasach ann sa Bhiúró ar an dóigh a ndéileáilimid le gearáin. Mar gheall ar



thabhairt isteach an aonaid réiteach díospóide san oifig, bíonn líon suntasach gearán á réiteach thar an teileafón anois. Ceann de na torthaí iarmhartacha ar an gcur chuige nua sin ba ea gur tháinig laghdú ar an méid fuinnimh leictrigh a úsáideadh san oifig in aghaidh an ghearáin mar gheall nach raibh an oiread céanna priontála/postála agus frainceála ag teastáil. Is thar an teileafón nó trí ríomhphost a dhéantar formhór na ngearán. Táthar ag súil go mbeidh laghdú suntasach ann ar úsáid fuinnimh na hoifige sa bhliain 2016 dá bharr sin.

Tabharfar faoi roinnt gníomhartha san oifig sa tréimhse 2016 – 2017 chun cabhrú leis an úsáid fuinnimh a laghdú arís eile, lena n-áireofar athbhreithniú ar úsáid agus ar chumrú cóiríochta in oirchill lánchónascadh Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman Pinsean.

Má chuirtear na bearta laghdú fuinnimh atá leagtha amach thuas chun feidhme, is dóigh go ndéanfar úsáid fhoriomlán fuinnimh in aghaidh an bhaill foirne san oifig a laghdú arís eile sa bhliain 2016, rud a léireoidh tiomantas an Bhiúró do na freagrachtaí atá air a chomhlíonadh ó thaobh spriocanna éifeachtúlachta fuinnimh na seirbhíse poiblí de.

| Oiliúint Foirne

Aithníonn Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a thábhachtaí a bhíonn forbairt ghairmiúil leanúnach i measc na mball foirne uile. I dtaca leis sin, tugann an Biúró spreagadh agus tacaíocht do bhaill foirne a gcuid eolais agus scileanna a fhorbairt ag gach céim dá ngairm.

| Airgeadas

Foráiltear leis an reachtaíocht faoina bhfeidhmíonn an Biúró go n-íocfaidh Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais tobhach chun a chumasú don Bhiúró an fheidhm reachtúil atá aige a chomhlíonadh.

Is í an Chomhairle, le toiliú an Aire Airgeadais, a fhorordaíonn suimeanna an tobhaigh. Tá na suimeanna sin ar áireamh sna Ráitis Airgeadais a ghabhann leis

an tuarascáil seo.

| Comhlíonadh na Reachtaíochta

Comhlíonann an Oifig na ceanglais reachtúla atá uirthi i réimsí na Sláinte agus na Sábháilteachta, an Chomhionannais, na Saoire do Thuismitheoirí agus i réimsí eile, lena n-áirítear:

- Na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí, 1995-2001;
- Comhlíonann an oifig forálacha na nAchtanna agus na Treoirínte do Shealbhóirí Oifige ón gCoimisiún um Chaighdeán in Oifigí Poiblí;
- Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 - aistrítear litreacha agus cáipéisí caighdeánacha go Gaeilge agus tá rannán Gaeilge ar an suíomh Gréasáin;
- Na hAchtanna um Chosaint Sonraí, 1988 agus 2003;
- An tAcht um Íoc Pras Cuntas, 1997;
- An tAcht um Bearta Airgeadais Éigeandála ar Mhaithe le Leas an Phobail 2013.

Ráitis Airgeadais



Ráitis

Airgeadais



Comptroller and Auditor General

Report for presentation to the Houses of the Oireachtas

Financial Services Ombudsman's Bureau

I have audited the financial statements of the Financial Services Ombudsman's Bureau (the Bureau) for the year ended 31 December 2015 under the Central Bank Act 1942 as amended by the Central Bank and Financial Services Authority of Ireland Act 2004. The financial statements comprise the statement of income and expenditure and retained revenue reserves, the statement of comprehensive income, the statement of financial position, the statement of cash flows and the related notes. The financial statements have been prepared in the form prescribed under Section 57 of the Central Bank Act 1942 (as amended), and in accordance with generally accepted accounting practice.

Responsibilities of the Ombudsman

The Ombudsman is responsible for the preparation of the financial statements, for ensuring that they give a true and fair view and for ensuring the regularity of transactions.

Responsibilities of the Comptroller and Auditor General

My responsibility is to audit the financial statements and to report on them in accordance with applicable law.

My audit is conducted by reference to the special considerations which attach to State bodies in relation to their management and operation.

My audit is carried out in accordance with the International Standards on Auditing (UK and Ireland) and in compliance with the Auditing Practices Board's Ethical Standards for Auditors.

Scope of audit of the financial statements

An audit involves obtaining evidence about the amounts and disclosures in the financial statements, sufficient to give reasonable assurance that the financial statements are free from material misstatement, whether caused by fraud or error. This includes an assessment of

- whether the accounting policies are appropriate to the Bureau's circumstances, and have been consistently applied and adequately disclosed
- the reasonableness of significant accounting estimates made in the preparation of the financial statements, and
- the overall presentation of the financial statements.

I also seek to obtain evidence about the regularity of financial transactions in the course of audit.

In addition, I read the Bureau's annual report to identify material inconsistencies with the audited financial statements and to identify any information that is apparently materially incorrect based on, or materially inconsistent with, the knowledge acquired by me in the course of performing the audit. If I become aware of any apparent material misstatements or inconsistencies, I consider the implications for my report.

Opinion on the financial statements

In my opinion, the financial statements:

- give a true and fair view of the assets, liabilities and financial position of the Bureau as at 31 December 2015 and of its income and expenditure for 2015; and
- have been properly prepared in accordance with generally accepted accounting practice.

In my opinion, the Bureau's accounting records were sufficient to permit the financial statements to be readily and properly audited. The financial statements are in agreement with the accounting records.

Pension liabilities

Without qualifying my opinion, I draw attention to note 10 of the financial statements which discloses that legislation enacted in July 2013 provides for changes in the Bureau's pension funding arrangements. Discussions are ongoing with the Department of Finance in relation to implementation of the legislation. Pending the resolution of these discussions, the financial statements disclose the accrued pension liability only by way of note.

Matters on which I report by exception

I report by exception if I have not received all the information and explanations I required for my audit, or if I find

- any material instance where money has not been applied for the purposes intended or where the transactions did not conform to the authorities governing them, or
- the information given in the Bureau's annual report is not consistent with the related financial statements or with the knowledge acquired by me in the course of performing the audit, or
- the statement on internal financial control does not reflect the Bureau's compliance with the Code of Practice for the Governance of State Bodies, or
- there are other material matters relating to the manner in which public business has been conducted.

I have nothing to report in regard to those matters upon which reporting is by exception.

Seamus McCarthy
Comptroller and Auditor General
7 September 2016

| Ráiteas faoi Fhreagrachtaí an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Le hAilt 57 BP agus BQ d'Acht an Bhainc Cheannais, 1942, arna gcur isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, ceanglaítear ar an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ráitis airgeadais a ullmhú i cibé foirm a cheadóidh Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais tar éis dul i gcomhairle leis an Aire Airgeadais. Agus na ráitis airgeadais sin á n-ullmhú, ceanglaítear ar an Ombudsman:

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

Tá an tOmbudsman freagrach as leabhair chuntais chuí a choinneáil ina nochtar staid airgeadais an Bhiúró ar bhealach fíor agus cóir ag am ar bith agus lena gcuirtear ar chumas an Bhiúró a chinntiú go gclóíonn na ráitis airgeadais le hAlt 57 BQ den Acht. Tá an tOmbudsman freagrach chomh maith as sócmhainní an Bhiúró a chosaint agus as bearta réasúnta a dhéanamh chun calaois agus mírialtachtaí eile a chosc agus a bhrath..



Ger Deering

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
1 Meán Fómhair 2016



| Ráiteas faoi rialú inmheánach airgeadais

Aithníonn an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an tOmbudsman) go bhfuil freagracht air mar Ombudsman as córas rialaithe inmheánaigh airgeadais Bhiúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Biúro).

Aithníonn an tOmbudsman freisin nach féidir lena leithéid de chóras rialaithe inmheánaigh airgeadais ach dearbhú réasúnta, agus ní dearbhú iomlán, a thabhairt in aghaidh earráid ábhartha.

Tá na príomhnósanna imeachta seo a leanas leagtha amach ag an Ombudsman chun rialú éifeachtach inmheánach airgeadais a sholáthar taobh istigh den Bhiúro:

- Mar a fhoráiltear dó le hAlt 54B d'Acht an Bhainc Cheannais, 1942, arna chur isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, tá an tOmbudsman freagrach as riarachán agus as gnó an Bhiúro a sheoladh, a bhainistiú agus a rialú i gcoitinne. Tugann an tOmbudsman tuairisc do Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Chomhairle) ag na cruinnithe dá gcuid, a thionóltar gach dhá mhí de ghnáth.
- Rinne an Chomhairle agus an Biúro "Cód Cleachtais do Rialachas Bhiúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais" a ghlacadh agus a chur chun feidhme, rud atá bunaithe ar an "gCód Cleachtais do Rialachas Comhlachtaí Stáit" ón Roinn Airgeadais.
- Déanann an tOmbudsman agus an Chomhairle athbhreithniú ar ráitis faoi ioncam agus caiteachas gach dhá mhí, agus anailís á déanamh acu ar na mórchatagóirí ioncaim
- Tríd an gCoiste Airgeadais, déanann an tOmbudsman athbhreithniú ar an mbuiséad bliantúil trí leas a bhaint as córas cuimsitheach buiséadaithe.

- Bíonn obair na feidhme Iniúcháireachta Inmheánaí bunaithe ar an anailís ar na rioscaí a mbíonn an Biúro neamhchosanta orthu. Is ar an anailís sin a bhíonn an plean Iniúchta Inmheánaigh bunaithe freisin. Rinneadh gníomh chun a chinntiú go raibh na rioscaí sainaitheanta féideartha á mbainistiú ar bhealach cuí. Rinneadh clár mionsonraithe oibre iniúchta inmheánaigh a chomhaontú agus a chur i gcrích sa bhliain 2015. Tugann an Coiste Iniúcháireachta tuairisc don Ombudsman agus don Chomhairle araon. Tháinig an Coiste le chéile ceithre huair sa bhliain 2015. Déanann an tOmbudsman faireachán agus athbhreithniú ar éifeachtacht chóras a nóis imeachta inmheánaigh.

| Athbhreithniú ar Rialuithe Inmheánacha

Rinne mé athbhreithniú ar na tuarascálacha iniúchta inmheánaigh, ar mhiontuairiscí na gcruinnithe de chuid an choiste iniúcháireachta agus ar éifeachtacht an chórais um rialuithe inmheánacha airgeadais. Réitíodh aon easnaimh rialaithe a sainaithníodh.

Tugaim faoi deara freisin gur comhaontaíodh clár oibre iniúchta inmheánaigh don bhliain 2016. Cuirfidh mé chun feidhme aon fheabhsuithe a theastaíonn chun aon easnaimh a thabharfar chun solais lena linn a réiteach.

Ger Deering

An tOmbudsman um Sheirbhísí
Airgeadais
1 Meán Fómhair 2016

Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim

Don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2015

	Nótaí	2015	2014
		€	€
Ioncam			
Ioncam Tobhaigh	2	3,743,343	5,967,732
Ioncam Eile	2	4,909	28,590
Glanchistiú iarchurtha le haghaidh pinsean	5c	96,000	-
Iomlán an Ioncaim		3,844,252	5,996,322
Caiteachas			
Riarachán	4	3,982,859	4,524,846
Costais sochar scoir	5a	96,000	-
Dímheas	6	106,038	107,228
Iomlán an Chaiteachais		4,184,897	4,632,074
Barrachas/(Easnamh) don Bhliain roimh Leithreasú		(340,645)	1,364,248
Aistriú ón/(chuig an) gCuntas Caipitil	3	43,953	42,604
Barrachas/(Easnamh) don Bhliain tar éis Leithreasú		(296,692)	1,406,852
Iarmhéid a Tugadh ar Aghaidh ag an 1 Eanáir 2015		2,163,323	756,471
Iarmhéid a Tugadh ar Aghaidh ag an 31 Nollaig		1,866,631	2,163,323

Baineann an t-ioncam agus an caiteachas ar fad don bhliain le gníomhaíochtaí leantacha ag an dáta tuairiscithe. Áirítear leis an Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim na gnóthachain agus na cailleanais uile a aithníodh sa bhliain. Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus nótaí 1 go 17 ina gcuid dhílis de na ráitis airgeadais seo.


Ger Deering

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
1 Meán Fómhair 2016



| Ráiteas faoi Ioncam Cuimsitheach

Don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2015

	Nótaí	2015	2014
Barrachas tar éis Leithreasuithe		[296,692]	1,406,852
Gnóthachain ó thaithí ar oibleagáidí sochar scoir	5d		-
Athrú ar thiomhdí is bun le luach reatha na n-oibleagáidí sochar scoir			-
Iomlán na ngnóthachan/(na gcaillteanas) achtúireach sa bhliain			-
Coigeartú ar chistiú iarchurtha sochar scoir			
Ioncam Cuimsitheach Eile don bhliain		[296,692]	1,406,852

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus nótaí 1 go 17 ina gcuid dhílis de na ráitis airgeadais seo.

Ger Deering

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
1 Meán Fómhair 2016

| Ráiteas faoin Staid Airgeadais

Amhail an 31 Nollaig 2015

	Nótaí	2015 €	2014 €
Sócmhainní seasta			
Réadmhaoin, gléasra agus trealamh	6	330,612	374,565
Sócmhainní reatha			
Airgead tirim agus coibhéisí airgid thirim		475,095	1,207
Cuntais Taisce Bainc		7,076,312	7,918,166
Suimeanna Infhaighte	7	119,534	117,384
		7,670,941	8,036,757
Dliteanais Reatha (suimeanna atá dlite taobh istigh de bhliain amháin)			
Airgead tirim agus coibhéisí airgid thirim		-	48,198
Suimeanna Iníoctha	8	4,853,021	4,445,052
Soláthar do Sheirbhísí Dlí	9	951,289	1,380,184
		5,804,310	5,873,434
Glansócmhainní reatha		1,866,631	2,163,323
Sochair Scoir			
Sócmhainn cistiúcháin iarchurtha sochar scoir	5b	96,000	-
Oibleagáidí sochar scoir	5b	(96,000)	-
Glansócmhainní		2,197,243	2,537,888
Ionadaithe ag			
Cuntas Caipitil	3	330,612	374,565
Cúlchistí Coinnithe Ioncaim ag an 31 Nollaig		1,866,631	2,163,323
		2,197,243	2,537,888

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus nótaí 1 go 17 ina gcuid dhílis de na ráitis airgeadais seo.



Ger Deering

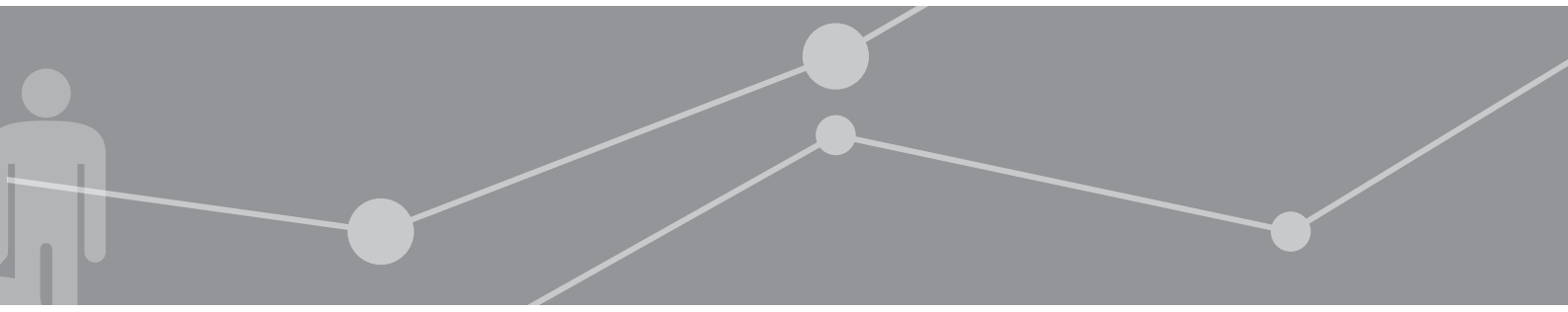
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
1 Meán Fómhair 2016



| Ráiteas faoi Shreabhadh Airgid Thirim

Don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2015

	2015	2014
Sreabhadh Glan Airgid Thirim ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin		
Easnamh an ioncaim thar an gcaiteachas	(296,692)	1,394,371
Muirear dímheasa	106,038	107,228
(Méadú)/laghdú ar shuimeanna infhaighte	(2,150)	(18,788)
Méadú/(laghdú) ar shuimeanna iníoctha	(20,926)	340,972
Ús a fuarthas	(4,909)	(28,590)
Aistriú chuig an gcuntas caipitil	(43,953)	(42,604)
Eis-Sreabhadh Glan Airgid Thirim ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	(262,592)	1,752,589
Sreabhadh Airgid Thirim ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta		
Ús bainc a fuarthas	4,909	28,590
Infheistíochtaí i dtaiscís gearrthéarmacha	841,854	(2,075,202)
Caiteachas caipitil	(62,085)	(64,624)
Sreabhadh Glan Airgid Thirim ó Ghníomhaíochtaí Infheistíochta	784,678	(2,111,236)
Sreabhadh Airgid Thirim ó Ghníomhaíochtaí Maoiniúcháin		
Ús bainc a fuarthas	-	-
Sreabhadh Glan Airgid Thirim ó Ghníomhaíochtaí Maoiniúcháin	-	-
Glanmhéadú/(Glanlaghdú) ar airgead tirim sa bhliain	522,086	(358,647)
Airgead Tirim agus Coibhéisí Airgid Thirim ag an 1 Eanáir	(46,991)	311,656
Airgead Tirim agus Coibhéisí Airgid Thirim ag an 31 Nollaig	475,095	(46,991)



| Nótaí leis na Ráitis Airgeadais

Don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2015

1 Beartais Chuntasaíochta

Tríd an gCoiste Airgeadais, déanann an tOmbudsman athbhreithniú ar an mbuiséad bliantúil trí leas a bhaint as córas cuimsitheach buiséadaithe.

1a Faisnéis Ghinearálta

Eintiteas corparáideach a bunaíodh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 is ea Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, a chuimsíonn an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais, an Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus foireann an Bhiúró. Is comhlacht reachtúil é a chistítear le tobhaigh a fhaightear ó sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Déileálann an Biúró go neamhspleách le gearáin ó thomhaltóirí faoi na fadhbanna a bhí acu le soláthraithe seirbhísí poiblí sa chás nár éirigh leis na soláthraithe na fadhbanna lena mbaineann a réiteach.

Is é an tAire Airgeadais a cheapann na comhaltaí de Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Is iad seo a leanas na feidhmeanna atá ag an gComhairle, mar atá leagtha síos san Acht:

- an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman a cheapadh
- treoirlínte a leagan síos nach mór don Ombudsman oibriú dá réir;
- na tobhaigh agus na muirir is iníoctha i leith na seirbhísí a chuireann an tOmbudsman ar fáil a shocrú;
- an meastachán bliantúil ar ioncam

agus ar chaiteachas arna ullmhú ag an Ombudsman a cheadú;

- éifeachtúlacht agus éifeachtacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú agus comhairle a chur ar an Aire Airgeadais maidir le haon ní a bhaineann le feidhmiú an Bhiúró; cheadú;
- comhairle a chur ar an Ombudsman maidir le haon ní a n-iarrann sé comhairle ina leith.

Níl aon ról ar bith ag an gComhairle maidir le réiteach gearán.

Speansais na Comhairle agus an Bhiúró

Is ó Chistí an Bhiúró a fhreastalaítear ar speansais na Comhairle (féach nóta 15).

1b Ráiteas faoi Chomhlíonadh

Ullmhaíodh ráitis airgeadais Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2015 de réir FRS 102, an caighdeán tuairiscithe airgeadais is infheidhme sa Ríocht Aontaithe agus in Éirinn arna eisiúint ag an gComhairle Tuairiscithe Airgeadais agus arna fhógairt ag Cuntasóirí Cairte Éireann. Is iad seo a leanas na chéad ráitis airgeadais de chuid Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a ullmhaíodh de réir FRS 102. Ba é an 1 Eanáir 2014 dáta an aistriú chuig FRS 102. Ní dheachaigh an t-aistriú chuig FRS 102 i bhfeidhm ar an staid airgeadais ná ar an bhfeidhmíocht airgeadais a thuairiscítear



1c Bunús an Ullmhúcháin

Ullmhaítear na ráitis airgeadais faoi mhodh fabhraithe na cuntasaoíochta agus faoi choinbhinsiún an chostais stairiúil san fhoirm atá ceadaithe ag an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, ag gníomhú dó ar chomhairle an Aire Airgeadais de réir Alt 57 BP d'Acht an Bhainc Cheannais, 1942, arna chur isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004.

Cuireadh na beartais chuntasaíochta seo a leanas i bhfeidhm go seasmhach nuair a bhíodhas ag déileáil le míreanna a measadh a bheith ábhartha maidir le ráitis airgeadais Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

1d Ioncam Tobhaigh

Is le rialacháin ón gComhairle arna ndéanamh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 a fhorordaítear suim an tobhaigh a ghearrfar ar gach catagóir de sholáthraí seirbhísí airgeadais. Is ionann ioncam tobhaigh agus na suimeanna atá infhaighte ó gach soláthraí seirbhísí. Agus é bunaithe ar an bhfaisnéis atá soláthartha don Bhiúró, ríomhtar an tobhach de réir na rialachán agus gearrtar é ar sholáthraithe atá sainaitheanta ag an mBhiúró. Díscríobhtar drochfhiacha nach meastar a bheith in-aisghabhála.

1e Aithint Caiteachais

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

1f Réadmhaoin, Gléasra agus Trealamh

Luaitear Réadmhaoin, Gléasra agus Trealamh de réir costais lúide dímheas carntha, arna choigeartú i leith aon soláthair do bhearnú.

Cuirtear dímheas ar fáil maidir leis an réadmhaoin, leis an ngléasra agus leis an trealamh ar fad agus ar rátaí a mheastar a dhíscríobhfaidh an costas lúide luach iarmharach measta gach sócmhainne de réir méid cothrom thar an tsaolré eacnamaíoch fhónta a mheastar atá acu, mar a leanas:

- (i) Catagóir Feabhsúcháin Léasachta 1 5% in aghaidh na bliana
- (ii) Catagóir Feabhsúcháin Léasachta 2 25% in aghaidh na bliana
- (iii) Trealamh Ríomhaire 33% in aghaidh na bliana
- (iv) Gach sócmhainn eile 25% in aghaidh na bliana

Is ionann an luach iarmharach agus an tsuim mheasta a gheofaí as sócmhainn a dhiúscairt faoi láthair tar éis costais mheasta na diúscairt a asbhaint, má bhí an tsócmhainn ar aois agus i riocht a mbeifí ag súil leo ag deireadh a saolré fónta cheana féin.

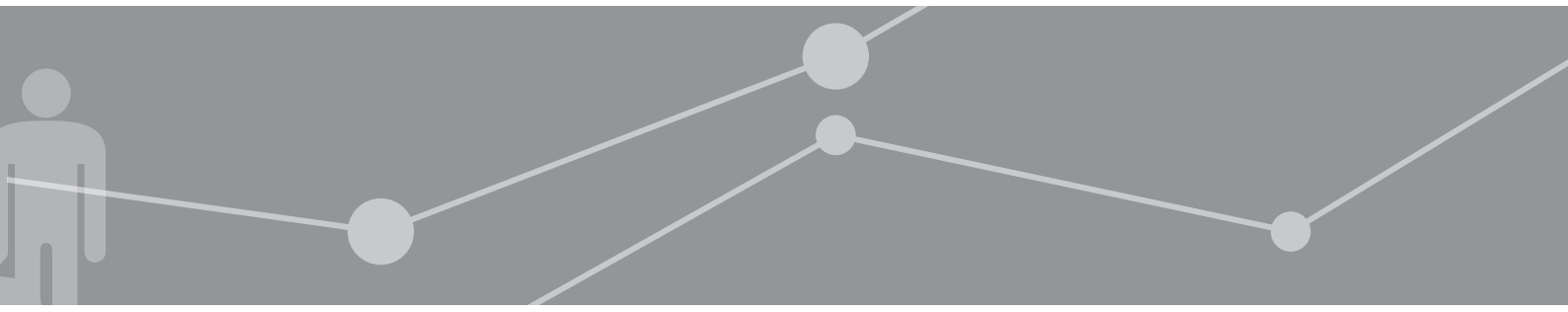
Más ann d'fhianaise oibiachtúil ar bhearnú an luacha sócmhainne, aithnítear an cailteanas bearnúcháin sa Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim sa bhliain.

1g Cuntas Caipitil

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

1h Sochair Fostaithe

Sochair Ghearrthéarmacha
Aithnítear sochair ghearrthéarmacha amhail pá saoire mar speansas sa bhliain agus cuirtear sochair a thabhaítear ag deireadh na bliana



ar áireamh san fhiigiúr Suimeanna Iníochta sa Ráiteas faoin Staid Airgeadais.

Sochair Scoir

I gcás baill foirne áirithe, tá an Biúró i mbun plé leis an Roinn Airgeadais maidir leis an dóigh a ndéanfar scéim aoisliúntais sochair shainithe a mhaoiniú agus a bhainistiú amach anseo.

Ar feitheamh cinnidh ar an ábhar sin, cuirtear soláthar arna ríomh mar chéatadán de thuarastail ábhartha ar leataobh. (Féach nóta 10). Ar feitheamh thabhairt chun críche na socruithe pinsin atá beartaithe, ní ghearrtar costais phinsin ná cnapshuimeanna mar chaiteachas. Ina ionad sin, fritháirítear iad in aghaidh an iarmhéid creidmheasa pinsin.

I gcás baill foirne eile, déanann an Biúró ranníocaíochtaí le scéim ranníocaíochta sainithe (Féach nóta 10). Gearrta na suimeanna sin ar an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais de réir mar a bhíonn siad dlite.

An Scéim Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair
Chomh maith leis sin, tá an Scéim Pinsean Seirbhíse Poiblí Aonair (“Scéim Aonair”) i bhfeidhm ag an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Is scéim sochair shainithe í d’fhostaithe inphinsin sa tseirbhís phoiblí a ceapadh an 1 Eanáir 2013 nó i ndiaidh an dáta sin. Íoctar ranníocaíochtaí na mball den Scéim Aonair leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe.

Léiríonn costais phinsin na bhfostaithe ar baill den Scéim Aonair iad na sochair phinsin atá tuillte acu. Cuirtear na costais sin i láthair glan ó ranníocaíochtaí pinsin foirne a tharchuirtear chuig an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe. Sonraítear suim arb ionann í

agus an muirear pinsin mar ioncam sa mhéid agus go bhfuil sé in-aisghabhála agus seach-churtha le deontais a fhaightear sa bhliain chun íocaíochtaí pinsin a dhéanamh. Is sa Ráiteas faoi Ioncam Cuimsitheach a léirítear gnóthachain nó cailteanais achtúireacha ar dhliteanais scéime. Aithnítear coigeartú comhfhreagrach sa tsuim is in-aisghabhála ón Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe.

Léirítear sna ráitis airgeadais luach cóir na sócmhainní agus na ndlíteanas a thagann as oibleagáidí pinsin an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i dtaca le fostaithe ar baill den scéim aonair iad agus i dtaca le haon chistiú gaolmhar. Aithnítear iontu freisin na costais a bhaineann le sochair phinsin a sholáthar sna tréimhsí cuntasaíochta ina dtuilleann na fostaithe sin iad. Déantar dliteanais scéime sochar scoir a thomhas ar bhonn achtúireach trí mhodh an aonaid réamh-mheasta chreidmheasa a úsáid.

1i Suimeanna Infhaighte

Aithnítear suimeanna infhaighte ar luach cóir lúide soláthar in aghaidh fiach amhrasach. Soláthar sonracha is ea an soláthar d’fhiacha amhrasacha agus déantar amach é sa chás gurb ann d’fhianaise oibiachtúil nach mbeidh Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais in ann na suimeanna go léir atá dlite dó a bhailiú. Aithnítear gach gluaiseacht sa soláthar d’fhiacha amhrasacha sa Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim.

1j Léas Oibriúcháin

Aithnítear caiteachas cíosa faoi léasanna oibriúcháin sa Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim



thar thréimhse an léasa. Aithnítear caiteachas de réir méid cothrom thar thréimhse an léasa, cé is moite de chásanna ina bhfuil méaduithe cíosa ceangailte leis an ráta ionchais boilscithe. Sna cásanna sin, aithnítear na méaduithe sin nuair a thabhaítear iad. Aithnítear thar thréimhse an léasa aon dreasachtaí léasa a fhaightear.

1k Breithiúnais agus Mheastacháin Chriticiúla Chuntasaíochta

I dtaca le hullmhú na ráiteas airgeadais, ní mór don lucht bainistíochta breithiúnais, meastacháin agus toimhdí a dhéanamh a théann i bhfeidhm ar shuimeanna na sócmhainní agus na ndliteanas a tuairiscíodh tráth dháta an chláir chomhardaithe agus na suimeanna a tuairiscíodh le haghaidh ioncaim agus speansas le linn na bliana. Fágann cineál an mheastacháin, áfach, go bhféadfadh torthaí iarbhír bheith difriúil leis na meastacháin sin. Is iad na breithiúnais seo a leanas na breithiúnais a raibh an éifeacht is suntasaí acu ar na suimeanna a aithnítear sna ráitis airgeadais.

Bearnú Réadmhaoine, Gléasra agus Treailaimh
Déantar sócmhainní atá faoi réir amúchadh a athbhreithniú le haghaidh bearnú nuair a léirítear in eachtraí nó athruithe i gcúinsí gurbh fhéidir nach mbeifí in ann an tsuim ghlanluacha a aisghabháil. Aithnítear caillteanas bearnúcháin le haghaidh na suime a sháraíonn suim ghlanluacha na sócmhainne a suime in-aisghabhála. Is é an tsuim in-aisghabhála an ceann is airde de luach cóir na sócmhainne lúide costais díola agus luach úsáide na sócmhainne. Chun críche bearnú a mheasúnú, rangáitear sócmhainní ag na leibhéil is ísle dá bhfuil sreafaí airgid atá sainaitheanta ar leithligh (aonaid ghiniúna airgid). Déantar sócmhainní neamhairgeadais a bearnaíodh a athbhreithniú le haghaidh aisiompú féideartha an bhearnúcháin ag gach dáta tuairiscithe.

Dímheas agus Luachanna Iarmharach
Rinne na Stiúrthóirí athbhreithniú ar shaolréanna na sócmhainní agus ar luachanna iarmharacha bainteacha gach ranga sócmhainne seasta agus, go háirithe, ar shaolré eacnamaíoch fhóna agus luachanna iarmharacha na ndaingneán agus na bhfeisteán agus tháinig sé ar an gconclúid gur cuí atá saolréanna na sócmhainní agus na luachanna iarmharacha.

Soláthairtí

Déanann Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais soláthairtí d'oibleagáidí dlí agus inchiallaithe sa chás gur dóigh go mbeidh aistriú sochair eacnamaíoch ag teastáil ina leith agus gur féidir meastachán iontaofa a dhéanamh ar shuim na hoibleagáide. De ghnáth, déantar na soláthairtí bunaithe ar fhaisnéis stairiúil nó ar fhaisnéis ábhartha eile, arna gcoigeartú le haghaidh treochtaí le déanaí nuair is cuí. Mar sin féin, is meastacháin iad ar chostais airgeadais na dteagmhas nach bhféadfadh teacht aníos go ceann roinnt blianta. Mar thoradh air sin agus ar an leibhéal éiginnteachta atá ag baint leis na torthaí deiridh, d'fhéadfadh an toradh iarbhír bheith difriúil go mór leis an toradh a measadh.

2 Ioncam Infhaighte Tobhach Ioncaim

Foráiltear le hAlt 57 BD de na Rialacháin um Thobhaigh agus Táillí Acht an Bhainc Cheannais, 1942 (Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais), 2015, (I.R. Uimh. 42 de 2015) go n-íocfaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais tobhach ioncaim leis an mBiúró ar théarmaí arna gcinneadh ag Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Ba le Rialacháin Acht an Bhainc Cheannais, 1942 (Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais), 2015, a leagadh síos an ráta iarbhír don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2015.

Ús Bainc

Is ionann ús bainc agus an tsuim atá faighte agus fabhraithe ag an mBiúró ar chuntais taisce. Ní mar ioncam don Bhiúró a chaitear le hús a thuilltear ar chuntais bhainc phinsin (Féach nóta 10).

Is é seo a leanas an t-ioncam don tréimhse:

	2015	2014
Ioncam Tobhaigh	€	€
Gnólachtaí Árachais	2,152,005	3,374,520
Bainc	783,023	1,411,949
Comhair Chreidmheasa	374,494	585,414
Idirghabhálaithe	311,977	410,930
Stocbhróicéirí	105,204	165,635
Gach catagóir eile	16,640	19,284
Iomlán	3,743,343	5,967,732

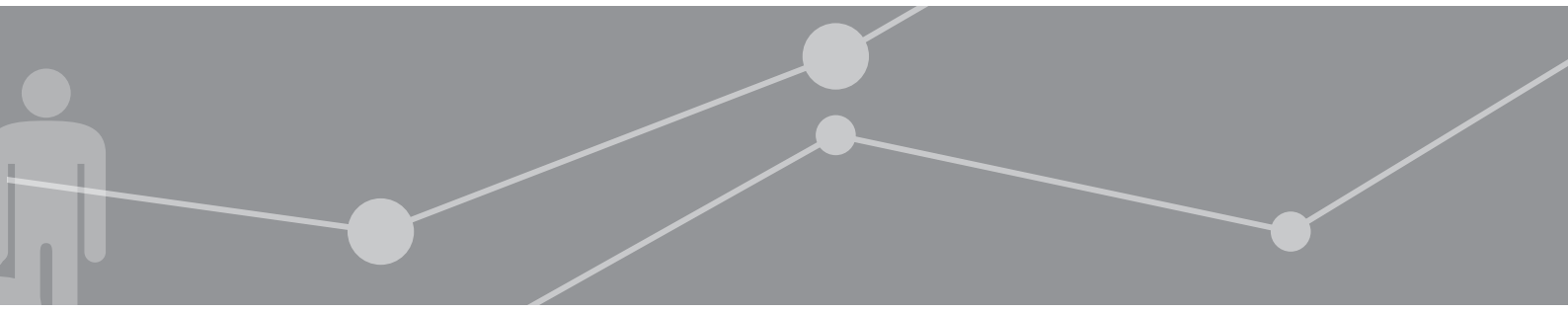
	2015	2014
Ioncam Eile	€	€
Ús Bainc	4,909	28,590
	4,909	28,590

3 Cuntas Caipitil

	2015	2014
	€	€
Iarmhéid tosaigh	374,565	417,169
Cistí a leithdháileadh chun sócmhainní seasta a cheannach	62,085	64,624
Amúchadh de réir dímheasa	(106,038)	(107,228)
Aistriú ón/(chuig an) gCuntas Ioncaim agus Caiteachais	(43,953)	(42,604)
Iarmhéid ag an 31 Nollaig	330,612	374,565

4 Costais Riaracháin

		2015	2014
	Nóta	€	€
Tuarastail agus Costais Foirne	4a	1,863,743	2,073,885
Costais Sochar Scoir	4c	400,282	440,797
Láimhseálaithe Seachtracha Cáis		377,575	650,617
Táillí Dlí	4d	289,867	473,196
Cíos		254,246	205,081
Conraitheoirí		169,612	39,807
Costais Riaracháin Eile	4e	104,807	79,667
Luach Saothair na Comhairle		97,200	97,200
Éisteachtaí ó Bhéal		63,235	93,553
Gníomhaíochtaí Faisnéise		62,423	71,194
Táillí Ballraíochta, Suibscríbhinní agus Cumarsáid		53,238	49,957
Costais Pháipéarachais		40,987	59,003
Cothabháil		31,696	29,070
Árachas		32,400	33,112
Oiliúint Foirne		22,989	26,795
Glanadh		21,415	22,626
Costais Eile a Bhaineann leis an bhFoireann	4f	16,980	15,155
Earcaíocht		13,704	3,272
Iniúchadh Seachtrach		13,300	13,300
Drochfhiacha		11,855	3,278
Comhdhálacha agus Taisteal		11,609	22,296
Iniúchadh Inmheánach		10,344	13,608
Costais Dlí agus Chomhairleoireachta na		8,118	-
Speansais na Comhairle		6,314	8,377
Idirghabhálaithe Seachtracha		4,920	-
		3,982,859	4,524,846



4a Tuarastail agus Costais Foirne

	2015	2014
	€	€
Tuarastal	1,691,041	1,884,006
Costais ÁSPC ón bhFostóir	172,702	189,879
	1,863,743	2,073,885

Líon Foirne

Bhí 27 nduine fostaithe amhail an 31 Nollaig 2015 (34 dhuine sa bhliain 2014).

Asbhaintí a Bhaineann le Pinsean

Asbhaineadh tobhach pinsin €95,475 (2014: €110,938) ó bhail foinne sa bhliain. Íocadh an tsuim sin ar aghaidh leis an Roinn Airgeadais ina dhiaidh sin.

4b Costais Tuarastail an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman

	2015	2014
	€	€
An tOmbudsman a tháinig isteach in oifig an 20 Aibreán 2015		
Tuarastal	98,522	-
Ranníocaíochtaí Pinsin	24,631	-
	123,153	-

	2015	2014
	€	€
An tOmbudsman a chuaigh amach as oifig an 20 Márta 2015		
Tuarastal	23,536	154,000
Ranníocaíochtaí Pinsin	10,003	38,600
	33,539	192,600



An Leas-Ombudsman a chuaigh amach as oifig an 25 Meán

	2015	2014
	€	€
Tuarastal	81,348	115,000
Ranníocaíochtaí Pinsin	21,917	28,750
	103,265	143,750

Íocaíochtaí Breise

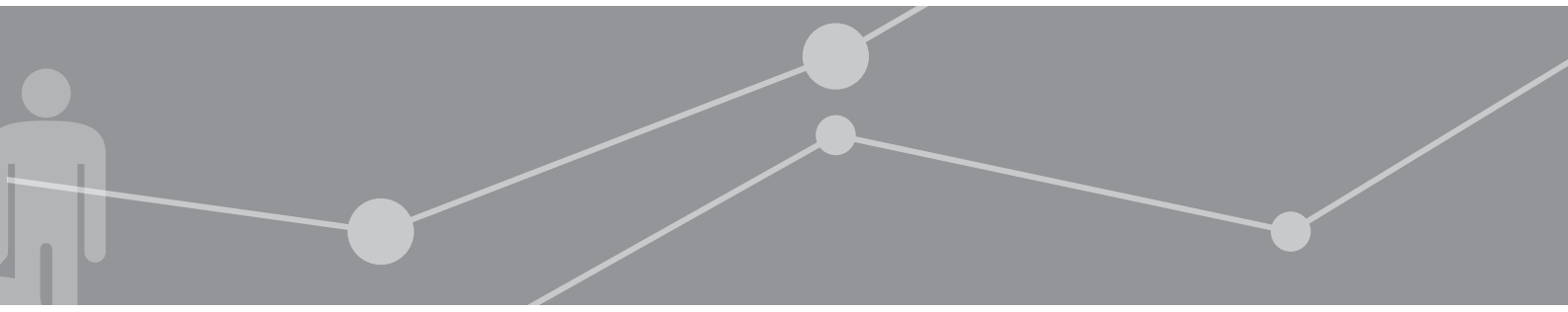
Is ionann na híocaíochtaí thuas agus an luach saothair iomlán a fuair an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman. Ní bhfuair siad aon íocaíochtaí eile sa bhliain. Is baill den scéim Aoisliúntais iad an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman araon. Féach nóta 10.

4c Costais Sochar Scoir

	2015	2014
	€	€
Costais Phinsin Foirne faoin Scéim Aoisliúntais	329,830	375,677
Costais Phinsin Foirne faoin Scéim Aonair	59,234	47,269
Costais Eile Phinsin	2,685	7,551
Costais Phinsin Foirne faoin Scéim Ranníocaíochta Sainithe	12,891	12,891
Ioncam Pinsin ó bhaill foirne ar iasacht	(4,358)	(2,591)
	400,282	440,797

4d Táillí Dlí

B'ionann agus €98,491 (2014:€35,835) na costais dlí a aisghabhadh agus atá ar áireamh i dtáillí dlí



4e Miondealú ar shochair fostaithe

Raon na sochar fostaithe iomlán

Ó	Go	2015	2014
60,000	69,999	1	2
70,000	79,999	2	2
80,000	89,999	1	-
90,000	99,999	1	-
100,000	109,999	3	3
110,000	119,999	-	1
120,000	129,999	-	-
130,000	139,999	-	-
140,000	149,999	-	-
150,000	159,999	-	1
160,000	169,999	-	1

4f Áirítear le Costais Eile Riaracháin

	2015	2014
	€	€
Muirear Seirbhíse	50,123	46,735
Muirir Stórála	22,434	19,347
Ceannacháin TF	28,762	11,248
Muirir Chúiréara	1,797	1,302
Táillí Baint	1,692	1,127
Ilghnéitheach	(1)	(92)
	104,807	79,667

4g Costais Eile a Bhaineann leis an bhFoireann

Is ar áireamh i gCostais Eile a Bhaineann leis an bhFoireann atá na speansais ghaolmhara ar sholáthairtí ceaintín a chur ar fáil (€4,581), ar Chlár Cúnaimh i gcomhair Fostaithe a sholáthar (€3,075), ar bhia agus deochanna a chur ar fáil d'imeachtaí éagsúla ceiliúrtha foirne (€1,518), ar chóisir na Nollag a chistiú go páirteach (€1,372) agus ar ranníocaíochtaí a dhéanamh le himeachtaí de chuid an chlub shóisialta (€51).



5a Baill Foirne ar Baill den Scéim Aonair iad

Anailís ar na costais iomlána sochar scoir a mhuirearaítear chuig an Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim i dtaca le baill foirne ar baill den Scéim Aonair iad.

	2015	2014
	€	€
Costais seirbhíse reatha	96,000	-
	96,000	-

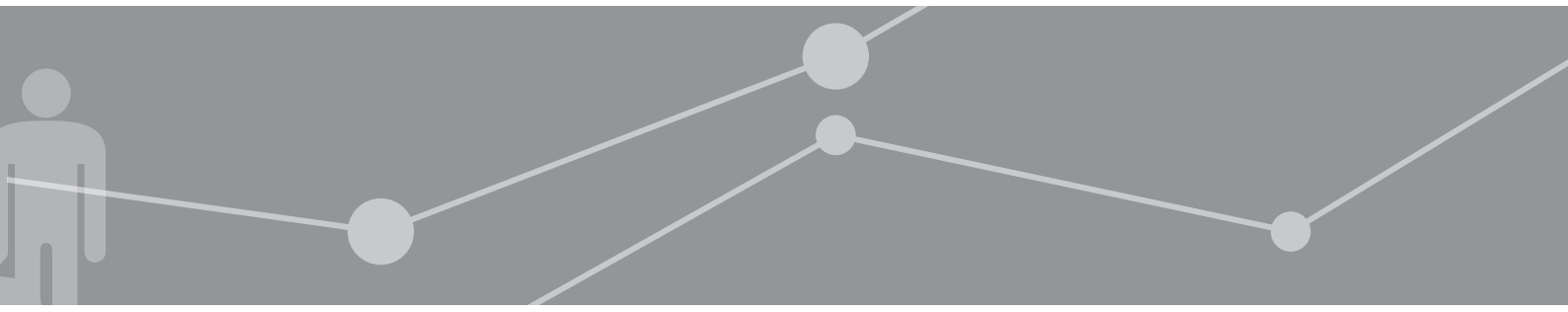
5b Gluaiseacht sna glanoibleagáidí sochar scoir le linn na bliana airgeadais

	2015	2014
	€	€
An ghluanoibleagáid sochar scoir ag an 1 Eanáir		-
Costais seirbhíse reatha	96,000	-
Costais úis		-
Gnóthachan/(cailteanas) achtúireach		-
Pinsin a íocadh sa bhliain	-	-
	96,000	-

5c Cistiú iarchurtha le haghaidh sochair scoir

Aithníonn an Biúro na suimeanna sin mar shócmhainn a chomhfhreagraíonn don dliteanas iarchurtha neamhchistithe le haghaidh sochair scoir bunaithe ar shraith toimhdí atá tuairiscithe thuas agus ar roinnt teagmhas roimhe seo. I measc na dteagmhas sin, tá an bonn reachtúil do bhunú na scéime sochar scoir agus don bheartas agus don chleachtas atá i bhfeidhm faoi láthair maidir le pinsin san earnáil phoiblí a chistiú, lena n-áirítear ranníocaíochtaí ag fostaithe agus an próiseas a bhaineann le meastacháin bhliantúla. Níl aon fhianaise ag an mBiúro nach leanfaidh an beartas cistiúcháin sin de bheith ag freastal ar shuimeanna den sórt sin i gcomhréir leis an gcleachtas reatha. .

Ba mar seo a leanas a bhí an glanchistiú iarchurtha le haghaidh sochair scoir a aithníodh sa Ráiteas faoi Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Coinnithe Ioncaim;



	2015	2014
	€	€
Cistiú in-aisghabhála i leith chostais sochar scoir na bliana reatha	96,000	-
An deontas stáit a cuireadh i bhfeidhm chun sochair scoir a íoc	-	-
	96,000	-

5d Oibleagáidí sochair shainithe

	2015	2014
	€	€
Oibleagáidí sochair shainithe	96,000	-

6 Réadmhaoín, gléasra agus trealamh

	Trealamh Ríomhaire	Feisteas, Troscán agus Trealamh Oifige	Feabhsuithe Léasachta	Iomlán
	€	€	€	€
Costas				
Ag an 1 Eanáir 2015	405,285	249,825	602,330	1,257,440
Breiseanna le linn na tréimhse	41,674	20,411	-	62,085
Diúscairtí le linn na tréimhse	(2,896)	(36,754)	-	(39,650)
Ag an 31 Nollaig 2015	444,063	233,482	602,330	1,279,875
Dímheas Carntha				
Ag an 1 Eanáir 2015	353,041	239,122	290,712	882,875
Muirear don tréimhse	48,230	11,124	46,684	106,038
Diúscairtí le linn na tréimhse	(2,896)	(36,754)	-	(39,650)
Ag an 31 Nollaig 2015	398,375	213,492	337,396	949,263
Glanluach Leabhar				
Ag an 31 Nollaig 2015	45,688	19,990	264,934	330,612
Ag an 31 Nollaig 2014	52,244	10,703	311,618	374,565



7 Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhráithe

	2015	2014
	€	€
Suimeanna Infhaighte	33,465	27,275
Réamhíocaíochtaí	99,745	94,371
Soláthar do Dhrochfhiacha	(13,676)	(4,262)
	119,534	117,384

8 Dlíteanais Reatha

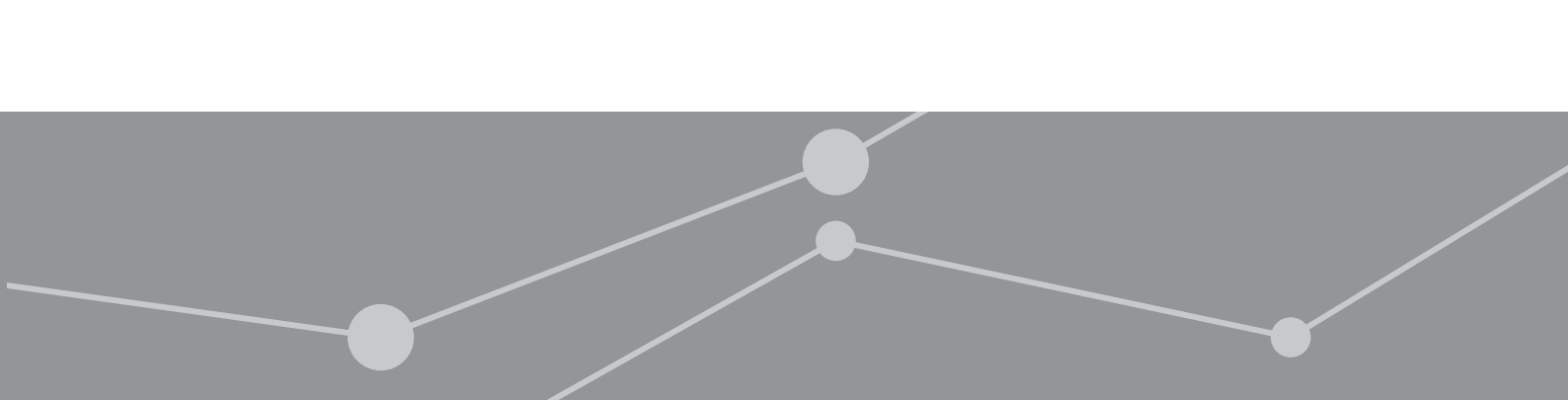
	2015	2014
	€	€
Suimeanna Iníoctha	339,839	162,037
Ranníocaíochtaí Pinsin	4,525,663	4,295,496
	4,865,502	4,457,533

9 Soláthar do Sheirbhísí DLÍ

	2015	2014
	€	€
Soláthar Tosaigh	1,380,184	1,520,547
Soláthar breise le linn na tréimhse (féach nóta 12)	490,043	847,192
Suim a íocadh le linn na tréimhse	(659,039)	(608,684)
Coigeartuithe ar an soláthar tosaigh	(259,899)	(378,871)
Soláthar Deiridh	951,289	1,380,184

10 Aoisliúntas

De réir Alt 57BN d'Acht an Bhainc Cheannais, 1943, arna chur isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, chuir an Chomhairle scéim pinsean faoi bhráid an Aire Airgeadais an 1 Meán Fómhair 2014 lena ceadú. Scéim ranníocach aoisliúntais sochair shainithe is ea an scéim, atá bunaithe ar an Scéim Eiseamláireach don Earnáil Phoiblí ón Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe (roimh an scéim aonair).



Rinne an tAire an scéim darb ainm scéim aoisliúntais foirne Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a cheadú an 26 Aibreán 2016 in Ionstraimí Airgeadais uimh. 209 agus 210 de 2016.

Ionas go bhféadfadh sí cinneadh beartais eolach a dhéanamh ar an dóigh a riarfar an scéim, d'iarr an Roinn Airgeadais go ndéanfaí measúnú ar na ranníocaíochtaí pinsin a carnadh cheana féin.

San am i láthair, tá an Chomhairle i mbun an phróisis chun speisialtóir a fhostú chun an measúnú a sheoladh. Ar feitheamh an mheasúnaithe sin, is mar nóta amháin a chuirtear an fhaisnéis seo a cheanglaítear le FRS 102 i láthair. .

Mhol an tOmbudsman don Roinn Airgeadais gur cheart don Stát glacadh leis an dliteanas i leith sochar arna n-íoc faoin Scéim in éiric céatadán de thuarastail bhaill na scéime a fháil gach bliain. Cuireadh an leasú reachtach sin ar áireamh in Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú), 2013, rud a achtaíodh agus a síníodh isteach sa dlí an 11 Iúil 2013.

Ina theannta sin, d'fhéadfadh baill foirne a aistríodh ó oifigí an Ombudsman um Fhorais Árachais agus Chreidmheasa, mar a bhí, ar dháta an bhunaithe a roghnú leanúint ar aghaidh leis an scéim ranníocaíochta sainithe a bhí acu cheana féin. Is iad soláthraithe príobháideacha pinsean a riarann na scéimeanna sin, ina gcuimsítear sochar cumhdach saoil. Ní bhíonn aon dliteanas eile ar an mBhiúró a luaithe a íoctar ranníocaíochtaí ó fhostaithe agus ón bhfostóir ar aghaidh. Mar mhalairt air sin, d'fhéadfadh baill foirne aistrithe a roghnú a bheith ina mbaill de scéim an Bhiúró ó dháta an aistrithe. Sna cásanna sin, fuair an Biúró suimeanna ar ghéilleadh theidlíochtaí an fhostaí faoi na scéimeanna ranníocaíochta sainithe. Úsáidfean an tsuim sin chun blianta breise a cheannach faoi scéim an Bhiúró de réir fhorálacha na Scéime Eiseamláirí don Earnáil Phoiblí ón Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe (roimh an Scéim Aonair).

Maidir le ranníocaíochtaí ó fhostaithe agus le suimeanna a fuarthas i dtaca le teidlíochtaí ar ghéill fostaíthe aistrithe iad, coinníonn an Biúró iad ar feitheamh cinnidh ón Aire Airgeadais maidir le conas ba cheart an scéim a bhainistiú.

B'ionann an dliteanas Pinsin ag an 31 Nollaig 2015 agus €7,736,000 (2014:€5,100,000). Tá an tsuim sin bunaithe ar luacháil achtúireach a ndearna achtúire cáilithe neamhspleách í ach leas a bhaint as na toimhdí airgeadais thíos chun críche FRS 102. Baineann an dliteanas le baill foirne an Bhiúró amhail Nollaig 2015. Faoi na socrúithe cistiúcháin phinsin atá beartaithe, d'aisíocfaí an dliteanas sin ina iomláine de réir mar a bhíonn na dliteanais sin iníochta.

Ba iad seo a leanas na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	31-Noll-15	31-Noll-14
Ráta lascaine	2.5%	5.5%
Ráta méadaithe ar thuarastail	3.1%	4.0%
Ráta méadaithe ar phinsin	2.6%	4.0%
Boilsciú	1.6%	2.0%



Cuntas Pinsin Creidiúnaithe

Ar feitheamh thabhairt isteach na reachtaíochta mar atá leagtha amach thuas, tá suimeanna á gcoinneáil lena n-íoc ar aghaidh leis an Roinn Airgeadais. Tá na suimeanna sin anailísithe mar seo a leanas.

	2015	2014
	€	€
Iarmhéid Tosaigh	4,295,496	3,850,705
Ranníocaíochtaí ó Fhostaithe	101,972	114,514
Ranníocaíochtaí ón bhFostóir	389,064	422,946
Ús Bainc (Cuntas Pinsin)	9,771	37,603
lúide: pinsin a íocadh	(270,639)	(130,272)
	4,525,664	4,295,496

11 Ceangaltais Airgeadais

Ní raibh aon cheangaltais chaipitil ann maidir le caiteachas caipitil ag an 31 Nollaig 2015.

12 Dlíteanais Theagmhasacha / Caingne

Uaireanta, déantar achomharc in aghaidh Cinntí ón Ombudsman chuig an Ard-Chúirt. Rud is annaimhe fós, cuirtear cinntí ón Ombudsman faoi réir athbhreithniú breithiúnach freisin. Rinne an Chomhairle soláthar do chostais ar dóigh dóibh bheith i gceist le gach achomharc a bhí curtha in iúl di amhail an 31 Nollaig 2015 (féach Nóta 9). Ní dhearna an Chomhairle soláthar d'aon achomhairc eile a d'fhéadfaí a chur in iúl di amach anseo i dtaca le breitheanna a rinneadh roimh an 31 Nollaig 2015. Ní féidir leibhéal na n-achomharc den sórt sin ná na costais dlí a bheadh i gceist leo a réamh-mheas go hiontaofa. Bíonn éagsúlacht ann maidir le líon na n-achomharc a fhaightear agus b'ísle i bhfad a bhí líon na n-achomharc a fuarthas sa bhliain 2015 ná an líon a fuarthas i mblianta roimhe sin. Ba iad na rudaí a bhí idir lámha ag deireadh na bliana ná 13 achomharc chuig an Ard-Chúirt, 3 ní os comhair na Cúirte Achomhairc, 2 iarratas ar chead chun achomharc a dhéanamh chuig an gCúirt Uachtarach agus 3 achomharc a bhí curtha ar atráth go ginearálta. Rinneadh soláthar iomlán €951,289 ag deireadh na bliana chun freastal ar chaiteachas réamh-mheasta na gcaingne thuasluaite.

13 Comhaltaí den Chomhairle – nochtadh leasanna

Ghlac an Chomhairle nósanna imeachta de réir treoirlínte arna n-eisiúint ag an Roinn Airgeadais maidir le nochtadh leasanna ag comhaltaí den Chomhairle. 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.

14 Ceangaltas Léasa

	€
Iníoctha laistigh de bhliain amháin	263,265
Iníoctha laistigh de thréimhse idir dhá bhliain agus cúig bliana	1,048,032
Iníoctha tar éis cúig bliana	1,375,541
	2,686,838

Cóiríocht

Oibríonn an Biúró amach as áitreabh aonair ar an 3ú hurlár agus (ó mhí an Mhárta 2013 i leith) ar an 4ú hurlár de Theach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2. Tá an spás oifige ar an 3ú hurlár ar léas 20 bliain (léas ar cuireadh tús leis sa bhliain 2006). Ní raibh aon léas i bhfeidhm don spás oifige ar an 4ú hurlár don thréimhse idir Márta 2013 agus Feabhra 2015. Fabhraíodh costais chíosa €5,747 i dtaca leis an mbliain 2015. Tá léas 11 bhliain 1 mhí agus 15 lá ar an spás reatha oifige ar an 4ú hurlár (léas ar cuireadh tús leis i mí an Mhárta 2015).

Is é €330,200 (2014:€165,100) an costas bliantúil ar na léasanna, gan muirear seirbhíse a áireamh.

15 Luach Saothair na Comhairle

		2015	2014
		€	€
Dermott Jewell	Cathaoirleach	21,600	21,600
Anthony Kerr	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
Caitríona Ní Charra	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
Frank Wynn	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
Michael Connolly	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
Paddy Leydon	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
Elizabeth Walsh	Comhalta den Chomhairle	12,600	12,600
		97,200	97,200



Is miondealaithe mar seo a leanas atá na speansais taistil agus chruinnithe a íocadh leis an gCathaoirleach agus le Comhaltaí den Chomhairle sa bhliain;

	2015	2014
	€	€
Speansais Taistil	5,262	6,672
Speansais Chruinnithe	1,052	1,705
	6,314	8,377

16 An Cumasc atá Beartaithe idir an Biúró agus an tOmbudsman Pinsean

Sa bhliain 2013, cuireadh tús le hobair chun an Biúró agus an tOmbudsman Pinsean a chónascadh. Beidh reachtaíocht phríomha ag teastáil chun an cónascadh a chur chun feidhme. Táimid ar feitheamh dheimhniú na tréimhse ama don chumasc faoi láthair. Ní mheasann an Biúró gur gá aon choigeartú ábhartha a dhéanamh ar na ráitis airgeadais chun aird a thabhairt ar an gcinneadh sin agus, dá bhrí sin, leanadh ar aghaidh leis na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn an ghnóthais leantaigh.

18 Ceadú na Ráiteas Airgeadais

Cheadaigh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais na Ráitis Airgeadais an 1 Meán Fómhair 2016.