An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

TUARASCÁIL BHLIANTÚIL 2016

Ráiteas Misin

Díospóidí idir tomhaltóirí agus soláthraithe seirbhíse airgeadais a réiteach go cóir, go tráthúil agus go neamhchlaonta agus cur le feabhsú thimpeallacht na seirbhíse airgeadais do na tomhaltóirí uilig.

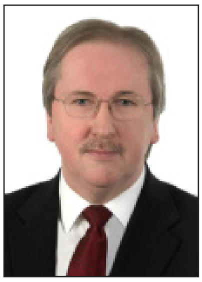
Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman um Sheirbhísi Airgeadais 2016
Curtha faoi bhráid an Oireachtais faoi Alt 57BR d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004

Foilsithe ag an
Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais 2016
An Tríú hUrlár, Teach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2 Cód Poist: DO2 VH29

Clár Ábhair

Tuarascáil an Chathaoirligh	**2**
Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais	**4**
Feidhm na Comhairle	4
Comhaltaí na Comhairle	4
Cruinnithe na Comhairle	7
Fochoistí na Comhairle	7
Luach Saothair na Comhairle/Speansais	7
Réamhrá an Ombudsman	**8**
Eagraíocht – Struchtúr Foirne ar an 31 Nollaig 2016	**10**
Bainistiú Gearán	**11**
Forléargas ar Ghearáin	11
Gearáin a Dhúntar trí Sheirbhísí Eolais	12
Gearáin a Dhúntar tríd an tSeirbhís Réitigh Díospóidí	12
Gearáin a Dhúntar trí Bhreithniú agus Seirbhísí Dlí	12
Torthaí na gCinntí	12
Gnothaí Eagraíochta	**13**
Caidreamh Seachtrach	13
Láithreachtaí agus Cruinnithe Eolais a soláthraíodh agus ar freastalaíodh orthu	13
Forbairt Eagraíochta	14
Rialachas agus comhlíonadh reachtúil	14
Pleanáil Straitéiseach	15
Saoráil Faisnéise	15
Ráiteas Beartais ar an gComhshaol	15
Ráitis Airgeadais	**17**

Tuarascáil an Chathaoirligh



Is cúis mhór áthais dom m'ochtú agus mo thuarascáil dheireannach mar Chathaoirleach ar Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a chur i láthair.

Tá feidhmeanna reachtúla na Comhairle forordaithe ag Acht um Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, agus tá siad mar a thugtar breac-chuntas orthu le mionsonraí sainiúla ar leathanach 6 den Tuarascáil Bhliantúil seo.

Léiríonn an tuarascáil seo go sonrach na hathruithe a tharla ag Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (FSOB).

Thug mé breac-chuntas i mo thuarascáil don bhliain 2015 ar an ngéarghá a bhí le hathrú maidir le cur chun cinn an phróisis, chun Oifig an Ombudsman Pinsean agus an FSOB a chomhcheangal, agus chun nach rachadh na hathruithe i bhfeidhm ar an staid reatha amháin ach go ndíreoidís go diongbháilte freisin ar riachtanais na mílte sa todhchaí a bheidh ag brath ar an mBiúró agus ar na scileanna agus na hacmhainní a bheidh in úsáid chun na héilimh sin a chomhlíonadh.

Ina theannta sin, tugadh faoi phróiseas oscailte, chun baill nua den Chomhairle a earcú agus athstruchtúrú na nAirí a lean é a chur i gcrích.

Le ceanglas na Comhairle a chur chun cinn faoin Acht 'éifeachtúlacht agus éifeachtacht an Bhiúró a choimeád faoi athbhreithniú'. rinneadh an gá le hathrú a shainaithint agus a shainiú go háirithe i dTuarascáil an Bearing Point – Athbhreithniú Straitéiseach agus Oibríochtúil – Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman Pinsean a eisíodh in Eanáir 2016, agus atá ar fáil fós ar shuíomh gréasáin an Bhiúró.

Tar éis dó an próiseas a thionscnamh, stiúraigh Ger Deering go hiomlán an fhormáid maidir le hathbhreithniú agus athrú a sholáthar, le lántacaíocht ón gComhairle, ó fhoireann bhainistíochta an Bhiúró agus baill foirne ag gach leibhéal.

Maidir leis seo go sainiúil, measaim gurb é an tAthbhreithniú Bliantúil don bhliain 2016, a foilsíodh i Márta na bliana 2017, agus atá ar fáil ag www.financialombudsman.ie, is fearr a léiríonn an díograis le hathrú agus an leibhéal, luas agus comharthaí luatha deimhneacha ón ngnóthas ábhalmhór i dtaca le feabhsú agus cur chun cinn. Is doiciméad faisnéiseach, trédhearcach é a thugann léargas úsáideach dóibh siúd atá meáite ar phróiseas athraithe. Is dealraitheach go maith go ndearnadh an córas iomlán a mheasúnú go criticiúil ag gach leibhéal idirghníomhaíochta agus soláthair. Níl mo dhóthain spáis agam anseo chun breac-chuntas a thabhairt ar na slite iomadúla "nua" a cuireadh in ionad chun plé

le héascú, láimhseáil, imscrúdú agus réiteach gearán. Dá bhrí sin, dhíreoinn aire an léitheora ar na torthaí a fuarthas ó dhianúsáid idirghabhála chun a léiriú, go cinntitheach, go raibh an tslí ab fhearr le réiteach a fháil, don dá pháirtí i gcroílár gach breithnithe inmheánaigh maidir leis an bpróiseas.

Léiríonn anailís earnála ar ghearáin a fuarthas sa bhliain 2016, as an 4,334 gearán bailí a fuarthas, go raibh 52% acu bainteach le baincéireacht agus 43% acu bainteach le hárachas, agus gur bhain na leibhéil is airde díospóidí le Morgáistí agus Mótair faoi seach. Soláthraíonn athbhreitniú ar an Tuairisciú ar Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais Ainmnithe, ar seasamh le formhór na ngearán ina gcoinne, céadchodáin comhchosúla don léitheoir in ord rangaithe ar fud na gcúig soláthraí ar bharr an liosta. Mar a léirigh an tOmbudsman ina réamhrá don Tuarascáil Bhliantúil, soláthraíonn na hearnála seo do ghnáthriachtanais mhaireachtála, ar forálacha le ceangal dlí roinnt áirithe acu, do thomhaltóirí na seirbhísí seo.

Measaim go n-aibhsíonn sé seo go bhfuil sé riachtanach a chur in iúl arís gur gá do sholáthraithe glacadh leis freisin,má táthar chun díospóidí a réiteach go héifeachtach, go gcaithfidh siad a admháil go bhfuil réaltachtaí agus laigí ag baint lena gcórais inmheánacha agus nach mór dóibh athruithe a dhéanamh láithreach a rachaidh chun sochair dá gcustaiméirí agus a d'fhéadfadh líon na ngearán leis an Ombudsman a laghdú.

Mar ullmhúchán do chríochnú an phróisis chomhcheangail agus tar éis do théarma roinnt de Chomhaltaí na Comhairle dul in éag i nDeireadh Fómhair na bliana 2016, cuireadh tús le próiseas earcaíochta de chuid na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí (PAS) chun Comhaltaí nua a earcú. Chuir an Chomhairle in iúl ag an bpointe scoir go rabhthas diongbháilte den tuairim go dtuigeadh an tAire an tábhacht a bhain le cothromaíocht a choimeád idir saineolas reatha agus saineolas nua chun leanúnachas éifeachtúil a chinntiú, go háirithe ag tráth a bhfuil cúrsaí ag athrú an t-am ar fad. Lena chois sin, agus ábhar is cúram don Chomhairle le fada, ceaptar gur cheart glacadh go foirmiúil leis na nósanna imeachta reachtacha uilig atá riachtanach chun tús a chur le Scéimeanna Aoisliúntais an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Is mian liom m'ardmheas agus mo bhuíochas a lua arís do mo Chomhchomhaltaí ar an gComhairle, mar gur roinn siad uilig a saineolas ríshuntasach liom le gairmiúlacht agus tuiscint. Tá mo bhuíochas agus mo mheas tuilte freisin ag Rúnaí na Comhairle as an inchur agus an tacaíocht ríshuntasach a tugadh dom. Mar chlabhsúr, is mian liom comhghairdeas a dhéanamh leis an Ombudsman, an Leas-Ombudsman, Stiúrthóir Breithnithe agus Seirbhísí Dlí, Stiúrthóir Seirbhísí Réitigh Díospóidí, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Eolais agus leis an bhfoireann uilig as a n-iarrachtaí agus a ngaiscí eiseachtúla aonair agus comhcheangailte. Is mian liom freisin buíochas a ghabháil leis an Aire Airgeadais agus le foireann a Roinne, as a dtacaíocht leanúnach.

Mar fhocal scoir, is mian lion a chur in iúl gur mhór an onóir dom a bheith páirteach in obair agus i gcur chun cinn an chomhlachta seo a bhfuil géarghá leis, agus tá súil agam, le himeacht aimsire, go dtiocfaidh laghdú ar éilimh a sheirbhísí go leibhéil inghlactha i réim rialála de chuid na seirbhísí airgeadais a bheidh chomh héifeachtach agus chomh héifeachtúil is a bheidh 'an Biúró'.

Dermott Jewell

Cathaoirleach

Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais

Feidhm na Comhairle

Ceapann an tAire Airgeadais Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (An Chomhairle). Is iad a príomhfheidhmeanna ná:

- **An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an tOmbudsman) agus aon Leas-Ombudsman a cheapadh;**
- **Treoirlínte a ligean síos faoina n-oibríonn Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Biúró);**
- **Na tobhaigh agus na muirir, iníoctha as feidhmíocht na seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman, a shocrú;**
- **Éifeachtúlacht agus éifeachtacht an Bhiúró a choimeád faoi athbhreithniú;**
- **Comhairle a chur ar an Aire Airgeadais, arna iarraidh ag an Aire nó as a stuaim féin, ar aon ábhar ábhartha d'oibríocht an Ombudsman;**
- **Comhairle a chur ar an Ombudsman faoi ábhar ar bith faoina n-iarrann sé comhairle.**

Comhaltaí na Comhairle

Ceapann an tAire Airgeadais an Cathaoirleach agus comhaltaí na Comhairle, tar éis dul i gcomhairle leis an Aire Post, Fiontar agus Nuálaíochta. Éilíonn an tAcht, de rogha an Aire, nach mbíonn níos lú ná cúigear nó níos mó ná deichniúr comhalta ar an gComhairle.

Sa bhliain 2015, d'fhógair an tAire Airgeadais go n-athcheapfaí an Cathaoirleach, An tUasal Dermot Jewell agus comhaltaí den Chomhairle a bhí ann an uair sin, An tUasal Michael Connolly, An tUasal Anthony Kerr, Elizabeth Walsh, Uasal, An tUasal Paddy Leydon, Caitríona Ní Charra, Uasal agus An tUasal Frank Wynn go dtí an 28 Deireadh Fómhair, 2016.

Cheap an tAire Valerie Bowens, Uasal, Deborah Reidy, Uasal, agus an tUasal Ken Murnaghan mar chomhaltaí nua de Chomairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar feadh tréimhse chúig bliana le héifeacht ó 20 Eanáir 2016.

Cheap an tAire Maeve Dineen, Uasal, (Cathaoirleach), An tUasal Dermott Jewell, Elizabeth Walsh, Uasal, agus an tUasal Don Gallagher ar an gComhairle le héifeacht ó 9 Eanáir 2017.

Tugadh faoi na próisis roghnúcháin do na ceapacháin in Eanáir 2016 agus in Eanáir 2017 de réir na Treoirlínte do cheapacháin ar Bhoird Stáit a d'fholsigh an Rialtas i Samhain 2014 agus rinne an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí bainistiú orthu.

Sa bhliain 2016 bhí na comhaltaí seo a leanas ar an gComhairle:

An tUasal Dermott Jewell (Cathaoirleach)

Tá an tUasal Jewell (B.Sc. Mgmt. (Dlí) (Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath), (CIArb.) ina Chomhairleoir Beartais agus Comhairle ag Cumann Tomhaltóirí na hÉireann. Tá ionadaíocht aige mar Chathaoirleach/Stiúrthóir ar an Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí Éireann (ECC), ina Stiúrthóir ar Investor Compensation Company Limited (ICCL) agus ina chomhalta de Ghrúpa Geallsealbhóirí Baincéireachta an Údaráis Baincéireachta Eorpaigh.Choiste Maoirseachta Deimhniúcháin an Údarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann (NSAI) agus ina chomhalta de Bhord Ráthaíochta Cáilíochta Bhord Bia. Is é ionadaí na hÉireann é ar an Consumer Consultative Group (ECCG) de Choimisiún na hEorpa.

Tá creidiúnaithe ag an Uas. Jewell in Imscrúdú Fostaíochta agus in Idirghabháil agus is ball de Mediation Institute of Ireland (MII) é.

Valerie Bowens, Uasal

Tá Bowens, Uasal, (B.Comm., Máistir Staidéar Gnó, Dioplóma sa Dlí Seirbhísí Airgeadais (An Coláiste Ollscoile, Baile Átha Cliath)) ina Bainisteoir Sinsearach le taithí fhairsing ar chomhlíontacht agus rialála le breis agus 20 bliain. Tá sí ina Stiúrthóir Comhlíontacht Rialála ag Dillon Eustace Solicitors faoi láthair. Tá sé ina comhalta ar Bhord an Údaráis um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann (NSAI) agus suíonn sí ar a Choiste Rialachais. Ina theannta sin, is comhalta í ar Bhord an Investor Compensation Company Limited (ICCL). Bhí sí ina Stiúrthóir Bainistíochta agus Ceannasaí Tíre Comhlíontachta ag BNY Mellon go dtí go déanach sa bhliain 2014, agus roimhe sin ina Rialtóir Sinsearach – Banc Ceannais, agus Bainisteoir Sinsearach – AIB. Tá sí ina comhalta de Institute of Directors in Ireland agus de The Association of Compliance Officers in Ireland.

Valerie Bowens, Uasal

An tUasal Michael Connolly

An tUasal Anthony Kerr

An tUasal Paddy Leydon

An tUasal Ken Murnaghan

Caitríona Ní Charra, Uasal

Deborah Reidy, Uasal

An tUasal Frank Wynn

Elizabeth Walsh, Uasal

An tUasal Michael Connolly

Is Comhairleoir Seirbhísí Airgeadais é an tUasal Connolly (B.B.S Coláiste na Tríonóide, BÁC/F.I.B) a dhéileálann go speisialta le hiasachtaí bainc/iasachtaí anásta. Tá sé ina Stiúrthóir ar Oakfield Trust; Art and Education Resource Store Ireland; agus is iarStiúrthóir ar NAMA é agus ina Chathaoirleach ar a Choiste Creidmheasa. Is iarBhainisteoir Ginearálta é le Grúpa Bhanc na hÉireann mar a raibh sé freagrach as baincéireacht ghnó, rialú creidmheasa, baincéireacht idirnáisiúnta, airgeadas sócmhainní agus árachas grúpa.

D'fhóin sé freisin mar Chathaoirleach ar Choiste Infheistíochta Ghrúpa Bhanc na hÉireann agus mar Iontaobhaí Chiste Pinsin Bainc.

An tUasal Anthony Kerr

Tá an tUasal Kerr, M.A. (Dub.) LL.M (Lond.) BL. (Kings Inns), ina Léachtóir Reachtúil i Scoil Dlí Sutherland, Coláiste na hOllscoile, Baile Átha Cliath áit a bhfuil sé ina Chomh- Dheánach ar Léann Céimithe. Tá sé ina údar ar leabhair éagsúla lena n-áirítear The Civil Liability Acts (4ú eag., 2011).

An tUasal Paddy Leydon

Bhí an tUasal Leydon ina Chathaoirleach ar scéim shaorálach Ombudsman na bhforas Creidmheasa a tugadh isteach i mBiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i 2005. Is Bainisteoir Gnó Réigiúnach é le Banc na hÉireann, é bunaithe san Iarthuaisceart agus is Comhalta é d'Institiúid na mBaincéirí in Éirinn agus tá sé ina bhall d'Institiúid na gCuntasóirí Deimhnithe Poiblí in Éirinn.

An tUasal Ken Murnaghan

Tá an tUasal Murnaghan ina bhall de Bhord Bainistíochta Finance Ireland Limited, gnó seirbhísí airgeadais faoi úinéireacht phríobháideach a bhíonn ag plé le hiasachtú SME agus tomhaltóirí. Ar na róil a bhí aige cheana, bhí sé ina Cheannasaí Baincéireachta Gnó ag Ulster Bank Group, agus i roinnt postanna eile sa Fhrainc, in Éirinn, agus i Hong Cong le AIB, PWC agus EY. Is céimí gnó é de chuid An Choláiste Ollscoile, Baile Átha Cliath, agus comhalta den Institute of Banking.

Caitríona Ní Charra, Uasal

Ceapadh Caitríona Ní Charra mar bhall de Chéad Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus tá sí ina comhalta ó shin. Chaith sí 20 bliana ag obair don Seirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS). Tá spéis ar leith aici i saincheisteanna fiacha agus bochtaineachta, chomh maith le litearthacht airgeadais. Tá céim aici i Staidéar Pobail agus Teaghlaigh agus chaith sí seal mar thaighdeoir agus mar oiliúnóir neamhspleách. Bhí sí ag obair freisin i Seirbhísí Leasa Pobail do HSE agus don Roinn Coimirce Sóisialaí. Chaith sí seal mar Stiúrthóir agus mar Rúnaí Cuideachta do Consumer DebtNet, scáthghrúpa Eorpach do sheirbhísí comhairle airgeadais. Bhí sí ina ball de ghrúpa oibre Eorpach a d'fhoilsigh an tuarascáil 'Debt Collection Practices Across Europe'.

Deborah Reidy, Uasal

Tá Reidy, Uasal, ina Stiúrthóir Comhairliúcháin Infheistíochta ag Aon Hewitt in Ireland. Roimhe sin, bhí sí ina Ceannasaí ar Roghnú Bainisteoirí Infheistíochta ag an NTMA don Chúlchiste Náisiúnta Pinsean agus ina Páirtí ag Mercer. Sular chur sí fúithi in Éirinn, bhí postanna iomadiúla ag Reidy, Uasal le bainisteoirí infheistíochta éagsúla a bhí bunaithe i Nua Eabhrach lena n-áirítear the Bank of New York agus Rockefeller & Co. agus tá sí ar Chomhairle Stiúrtha an 30% Club atá ag iarraidh dul i ngleic le comhromaíocht inscne ar Bhoird agus roimhe sin bhí sí ina comhairleoir don CFA Institute.

Elizabeth Walsh, Uasal

Is dlíodóir cleachtach í Elizabeth Walsh, Uasal (BCL UCD) le taithí os cionn 30 bliain i gcleachtas ginearálta. Is eadránaí creidiúnaithe agus ionadaí dlíthiúil um meabhairshláinte í. Bhí sí mar Uachtarán ar Chomhlachas Barra Aturnaetha Luimnigh ó 2008-2010.

An tUasal Frank Wynn

Is Stiúrthóir Chomhlíonadh Grúpa agus Riosca Oibríochtaí é an tUasal Wynn leis an Irish Life Group. Tá sé ina chuntasóir (FCCA), ina Chomhalta den Chartered Insurance Institute agus ina Chomhalta den Irish Institute of Pensions Management. Is iarbhall é de Choiste Teicniúil an Association of Compliance Officers in Ireland (ACOI) agus is iar-Chathaoirleach ar Choiste Iniúchta an ACOI é.

Cruinnithe na Comhairle

Bhí 6 chruinniú foirmiúla ag an gComhairle le linn 2016.

Bhí an tinreamh mar seo a leanas:

An tUasal Dermott Jewell (Cathaoirleach)	6/6
An tUasal Michael Connolly	4/6
An tUasal Anthony Kerr	5/6
An tUasal Paddy Leydon	5/6
Caitríona Ní Charra, Uasal	6/6
Elizabeth Walsh, Uasal	6/6
An tUasal Frank Wynn	3/6
Valerie Bowens, Uasal	3/5
An tUasal Ken Murnaghan	4/5
Deborah Reidy, Uasal	5/5

Fochoistí na Comhairle

Bhí trí Fhochoiste ag an gComhairle sa bhliain 2016.

Coiste Iniúchóireachta

- An tUasal Michael Connolly (Cathaoirleach)
- Elizabeth Walsh, Uasal
- An tUasal Noel O'Connell (Ionadaí Seachtrach)
- Ms Deborah Reidy

Bhí 3 chruinniú ag an gCoiste Iniúchóireachta.

Coiste Airgeadais

- An tUasal Frank Wynn (Cathaoirleach)
- An tUasal Dermott Jewell
- Caitríona Ní Charra, Uasal
- Ms Valerie Bowens

Bhí 2 chruinniú ag an gCoiste Airgeadais.

Coiste Rialachais

- An tUasal Paddy Leydon (Cathaoirleach)
- An tUasal Dermott Jewell
- An tUasal Anthony Kerr

Bhí 3 chruinniú ag an gCoiste Rialachais.

Luach Saothair/Speansais na Comhairle

Is é an tAire Airgeadais a shocraíonn leibhéal na dtáillí bliantúla atá le híoc le comhaltaí na Comhairle; íoctar €12,600 le gach comhalta agus €21,600 leis an gCathaoirleach.

Sa bhliain 2016 rinneadh na híocaíochtaí seo a leanas le Comhaltaí na Comhairle:

An tUasal Dermott Jewell (Cathaoirleach)	€18,084
An tUasal Anthony Kerr	€10,548
Caitríona Ní Charra, Uasal	€10,548
An tUasal Frank Wynn	€10,548
An tUasal Michael Connolly	€10,548
An tUasal Paddy Leydon	€10,548
Elizabeth Walsh, Uasal	€10,548
An tUasal Ken Murnaghan	€11,793
Deborah Reidy, Uasal	€11,793
Valerie Bowens, Uasal	€11,793

Cuirtear éilimh isteach ar aisíoc costas taistil agus cothabhála gach ráithe, de réir rátaí reatha na seirbhíse poiblí. Dá réir sin cuireadh na héilimh seo a leanas isteach agus íocadh iad sa bhliain 2016:

An tUasal Paddy Leydon	€2,535
Caitríona Ní Charra, Uasal	€1,018
Elizabeth Walsh, Uasal	€ 240

Réamhrá an Ombudsman

Bhí an bhliain faoi athbhreithniú millteanach dúshlánach ach an-rathúil freisin. Mar fhreagairt ar aischothú ó úsáideoirí seirbhísí, chuireamar tús le clár athraithe trí bliana ar 1 Feabhra 2016. Ba é an príomhfhócas do 2016 ná modhanna neamhfhoirmiúla le díospóidí a réiteach a thabhairt isteach.

Bhí an bhliain faoi athbhreithniú millteanach dúshlánach ach an-rathúil freisin. Mar fhreagairt ar aischothú ó úsáideoirí seirbhísí, chuireamar tús le clár athraithe trí bliana ar 1 Feabhra 2016. Ba é an príomhfhócas do 2016 ná modhanna neamhfhoirmiúla le díospóidí a réiteach a thabhairt isteach.

Tá na hathruithe a thugamar isteach agus an t-aischothú a fuaireamar mar fhreagairt leagtha amach go mion inár nAthbhreithniú Bliantúil, a d'fhoilsíomar i Márta na bliana 2017. Tá an tAthbhreithniú ar fáil ar ár Suíomh Gréasáin nó ag an NASC seo. Díríonn sé isteach ar aschur na hOifige maidir lenár n-úsáideoirí seirbhísí. Dírítear níos mó sa Tuarascáil Bhliantúil seo ar ábhair bainteach le rialachas corparáideach chun trédhearcacht uasta a chinntiú i dtaca lenár n-éifeachtúlacht, lenár n-éifeachtacht agus lenár rialachas corparáideach.

Leagann an Tuarascáil Bhliantúil amach freisin sonraí faoin tSeirbhís Réitigh Díospóidí nua a thugamar isteach ar 1 Feabhra 2016 chun díospóidí a réiteach trí idirghabháil go luath agus lena laghad foirmiúlachta agus is gá. Ciallaíonn sé go dtugaimid anois faoi níos mó idirghníomhaíochta le tomhaltóirí agus le soláthraithe le seirbhís níos tapúla agus níos éifeachtaí dóibh siúd a réitítear a ngearáin trí réiteach díospóidí. Tá a fhios againn ón aischothú a sholáthraítear san Athbhreithniú Straitéiseach agus Oibríochtúil agus ó shuirbhéanna úsáideoirí gurb é seo go ginearálta an modh is fearr leo chun a ndíospóid a réiteach.

Réitíodh 2,378 ngearán san iomlán trínár Seirbhís Réitigh Díospóidí le linn 2016. Le cois a bheith níos cairdiúla, tá an próiseas níos tapúla freisin. Réitíodh a ngearáin do 46% dóibh siúd ar éirigh leo a ngearáin a fháil réitithe tríd an tSeirbhís Réitithe Díospóidí laistigh de dhá mhí agus do 56% laistigh de thrí mhí.

Nuair nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha seo an díospóid, leanaimid d'úsáid ár gcumhachtaí fairsinge chun gearáin a imscrúdú agus a bhreithniú go cóir agus go neamhchlaonta. Eisíodh 727 gcinneadh ina gceangal dlí san iomlán i 2016. As as iomlán seo, socraíodh seasamh le 101ghearán, seasamh go páirteach le 216 agus gan seasamh le 410.

Is féidir achomharc a dhéanamh chuig an Ard-Chúirt in aghaidh cinnidh ina cheangal dlí. Sa bhliain 2016, bhí deich gcinneadh ina n-ábhar imeachtaí achomhairc. Tá sonraí de thorthaí Breithnithe leagtha amach san Athbhreithniú Bliantúil. Tá ár dTuarascáil Dlíthiúil don bhliain 2016 ar fáil inti freisin.

> “Bhí 2,198 ngearán gníomhacha againn ag deireadh 2016. Orthu seo bhí beagnach 400 gearán bainteach le morgáistí rianúcháin

Bhí 2,198 ngearán gníomhacha againn ag deireadh 2016. Orthu seo bhí beagnach 400 gearán bainteach le morgáistí rianúcháin – a bhformhór ar feitheamh go dtí go bhfaighfear torthaí an scrúdaithe atá ar siúl ag bancanna ar ordú ó Bhanc Ceannais na hÉireann.

Le linn 2016 bhíomar i dteagmháil le réimse fairsing páirtithe leasmhara; tá sonraí na n-idirghníomhaíochtaí seo leagtha amach sa mhír Chaidrimh Sheachtraigh den Tuarascáil seo.

Lean an Rialtas de dhréachtú agus de chur chun cinn an Bhille an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean le linn 2016. Is é cuspóir na reachtaíochta seo ná an dá sheirbhís a chumasc. Ar feitheamh achtú na reachtaíochta sin, rinneadh foráil i reacht sealbhóir phost Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a cheapadh mar Ombudsman Pinsean. Ceapadh mé mar Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i mí Aibreáin na bliana 2015 agus mar Ombudsman Pinsean i mí na Bealtaine 2016. Cé go bhfuilim i seilbh an dá phoist faoi reachtaíocht ar leith, tá comhoibriú dlúth eatartha agus iad comhshuite san fhoirgneamh céanna.

Is mian liom buíochas a ghlacadh agus ómós a thabairt dóibh siúd uilig a chur chomh dearfa lenár gcuid oibre i 2016. Léirigh an Fhoireann Bhainistíochta agus na baill foirne uilig solúbthacht ollmhór agus tiomantas do sheirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí le linn tréimhse athraithe a bhí gnóthach agus bisiúil thar na bearta. Is mian liom buíochas a ghabháil leis an Leas-Ombudsman, Elaine Cassidy, stiúrthóirí seirbhísí, bainisteoirí agus an fhoireann ar fad as a ndíograis agus a dtiomantas neamhghnách chun a chinntiú go soláthraimid an tseirbhís is fearr is féidir. Táim buíoch freisin d’fhoireann na hOifige an Ombudsman Pinsean as a gcomhoibriú agus a dtacaíocht.

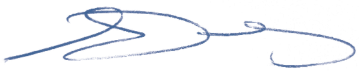
Mar a chuireann An tUasal Dermott Jewell in iúl ina Thuarascáil, ba í 2016 a bhliain dheireanach mar Chathlaoirleach. Is mian liom buíochas a ghlacadh leis as a thiomantas agus a dhíograis don Bhiúró agus a thacaíocht agus a chabhair dom féin ó ghlac mé ról an Ombudsman.

Is mian liom buíochas a ghabháil agus ómós a thabhairt do chomhaltaí na Comhairle a chríochnaigh a dtéarma oifige i 2016 – An tUasal Paddy Leydon, An tUasal Michael Connolly, An tUasal Anthony Kerr, Caitríona Ní Charra, Uasal, Elizabeth Walsh, Uasal agus An tUasal Frank Wynn. Is mór mo mheas is mo léarthuiscint ar a gcúnamh lenár gcuid oibre.

D’fháiltíomar roimh thrí chomhalta nua: Valerie Bowens, Uasal, Deborah Reidy, Uasal agus An tUasal Ken Murnaghan ar an gComhairle i mí Eanáir 2016. Gabhaim buíochas leo as a gcúnamh agus a dtacaíocht.

Is mian liom buíochas a ghabháil freisin leis na gearánaigh agus na soláthraithe seirbhíse airgeadais a chomhoibrigh leis na próisis nua agus a chabhraigh le rath an phróisis chun leasa gach duine a bhí bainteach leis.

Mar fhocal scoir, is mian liom mo mheas a chur in iúl don Aire Airgeadais agus a oifigigh as a dtacaíocht agus a gcomhoibriú leanúnach.



Ger Deering

Ombudsman Seirbhísí Airgeadais

Eagraíocht Struchtúr Foirne ar an 31 Nollaig 2016

Foireann Bainistíochta Sinsearaí

Ainm	Teideal
Ger Deering	An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Elaine Cassidy	An Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais
MaryRose McGovern	Stiúrthóir Breithnithe agus Seirbhísí Dlí
Jill Barry	Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Eolais
Diarmuid Byrne	Stiúrthóir Seirbhíse Réitigh Díospóidí

Seirbhísí Corparáideacha agus Eolais

Ainm	Teideal
Meagan Gill	Bainisteoir Sinsearach um Sheirbhísí Corparáideacha agus Eolais
Evelyn Wilde	Rialaitheoir
Marta Piekarz	Bainisteoir Seirbhísí Corparáideacha
Paul O'Connor	Anailísí Sonraí Seirbhísí Eolais
Ann-Marie Dent	Oifigeach Seirbhísí Eolais
Frederica Doyle	Oifigeach Seirbhísí Eolais

Foireann Tacaíochta

Ainm	Teideal
Sylvia Costello	Cúntóir Pearsanta an Ombudsman

Seirbhís Réitigh Díospóidí

Ainm	Teideal
Anthony O'Riordan	Bainisteoir Réitigh Díospóidi
Kathleen O'Sullivan	Bainisteoir Réitigh Díospóidi
Sinead Brennan	Bainisteoir Réitigh Díospóidi
Tomás Murray	Bainisteoir Réitigh Díospóidi
George Carroll	Oifigeach Réitigh Díospóidi
Paul Heffernan	Oifigeach Réitigh Díospóidi
Emmet Greaney	Oifigeach Réitigh Díospóidi
Lorraine Maher	Oifigeach Réitigh Díospóidi
Brendan O'Connor	Oifigeach Réitigh Díospóidi
Liz White	Oifigeach Réitigh Díospóidi
Mary Kerrigan	Oifigeach Réitigh Díospóidi
Sarah Arrowsmith	Oifigeach Réitigh Díospóidi
Sean Daly	Oifigeach Réitigh Díospóidi
Linda Kavanagh	Oifigeach Réitigh Díospóidi

Seirbhís Imscrúdaithe

Ainm	Teideal
Rachel O'Regan	Oifigeach Imscrúdaithe
Mary Hamilton	Oifigeach Cléireachais

Seirbhís Bhreithnithe

Ainm	Teideal
Michael Brennan	Treoiroifigeach Breithnithe
Sophie Hart	Oifigeach Sinsearach Breithnithe
Iseult Doherty	Imscrúdaitheoir Sinsearach/ Cúntóir Dlí
Stephanie McConnell	Oifigeach Breithnithe
Joan McGuinness	Riarthóir Breithnithe

Bainistíocht Gearán

Déanann an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais gearáin, ó chustaiméirí aonair agus gnónna beaga a bhfuil díospóidí neamhréitithe acu le soláthraithe seirbhíse airgeadais rialaithe, a idirghabháil, a imscrúdú agus a bhreithniú go cóir, go neamhchlaonta agus go neamhspleách.

Forléargas Gearán

Tá miondealú cuimsitheach dár ngníomháíocht i 2016 leagtha amach inár nAthbhreithniú Bliantúil ar 2016, atá ar fáil ar www.financialombudsman.ie faoinár Mír Fhoilseacháin. Tugann an t-eolas seo a leanas forléargas ar ár ngníomhaíocht i 2016:

Fuair an oifig 4,513 ghearán san iomlán i 2016, i gcomparáid le 4,872 ghearán a fuarthas i 2015. Chuimsigh an t-iomlan i 2016 179 ngearán neamh-incháilithe, le hiarmhéid de 4,334 ghearán bailí.

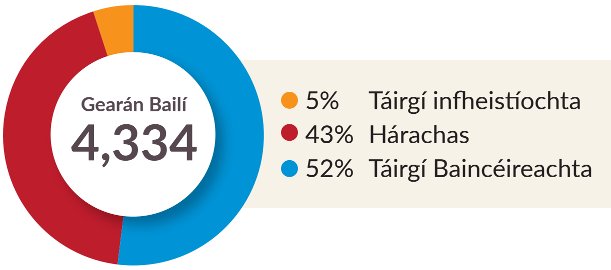
Bíonn gearáin neamh-incháilithe mar go mbíonn siad ceaptha d'ombudsman difriúil, nó baineann siad le táirgí agus seirbhísí nó soláthraithe seirbhíse nach bhfuil taobh istigh de théarmaí tagartha na hoifige seo.

De na 4,334 ghearán bailí a fuarthas i 2016, bhain 52% díobh le táirgí Baincéireachta agus bhí 43% bainteach le hárachas. Táirgí infheistíochta ag 5% ba ea an fuílleach.

Fuaireamar breis is 1,500 gearán ar líne i 2016. Freagraíonn sé seo cóngarach do thrian de na gearáin uilig a fuarthas. Tá líon na ngearánach gur mian leo a ngearáin a chur isteach ar líne agus go bpléitear leis an ábhar trí ríomhphost ag méadú an t-am ar fad. Táimid an-sásta é seo a éascú.

Thug ár bhFoireann Seirbhíse Eolais freagair ar bhreis agus 10,000 glao teileafóin agus breis agus 8,000 ceist eolais ghinearálta trí ríomhphost i 2016. Leanann líon suntasach cuairteoirí de bheith ag féachaint ar ár suíomh gréasáin, le breis agus 67,000 cuairteoir uathúil agus cóngarach do 95,000 seisiún suímh gréasáin i 2016.

Sa bhliain 2016, fuair breis agus 1,800 gearánach cineál éigin cúitimh, coigeartaithe nó sásaimh airgeadais.



Gearáin a dhúnann ár bhFoireann Seirbhísí Eolais

Clúdaíonn an catagóir seo na gearáin siúd a chuirtear chugainn sul a mbíonn siad críochnaithe ag an tomhaltóir. Go hiondúil, tarlaíonn sé seo nár thug an tomhaltóir fógra dá sholáthraí seirbhíse airgeadais faoin bhfadhb, mar a éilíonn an reachtaíocht. Déanann ár bhFoireann Seirbhísí Eolais teagmháil leis an tomhaltóir agus mínítear conas an próiseas gearán a chríochnú. Déanann an fhoireann teagmháil faoin ngearán dhá uair eile ar a laghad sular ndúntar é mura mbíonn sé críochnaithe. Tá sé do rogha ag gearánaigh go n-athosclófar a ngearán.

Gearáin Neamh-incháilithe: Cuimsíonn an catagóir seo gearáin atá neamh-incháilithe mar go bhfuil siad ceaptha d'ombudsman difriúil, nó go bhfuil siad bainteach le táirgí nó seirbhísí nó soláthraithe seirbhíse nach bhfuil taobh istigh de théarmaí tagartha na hoifige seo nó gur gearáin ar líne iad ceaptha do thír dhifriúil. Nuair is ábhartha, déantar an tomhaltóir a atreorú chuig an gcomhlacht cuí.

Cúis Dhúnta	Líon na nGearán
Gearáin a dúnadh mar thoradh ar chlárúchán, atreorú nó teagmháil leantach	759
Gearáin Neamh-incháilithe	213
Iomlán	**972**

Gearáin a Dúnadh tríd an tSeirbhís Réitigh Díospóidí

Socrú Réitigh Díospóidí: Is gearáin iad seo a réitítear le comhaontas idir na páirtithe trí idirghabháil mar a bhfaigheann an gearánach sásamh agus/nó cúiteamh.

Soiléiriú Réitigh Díospóidí: Is gearáin iad seo a réitítear le comhaontas idir na páirtithe trí idirghabháil mar a nglacann an gearánach le soiléiriú ar na hábhair atá i gceist.

Gearáin a Aistarraingíodh/socrú seachtrach: Is gearáin iad seo ar tugadh fógra dúinn faoina n-aistarraingt agus iad sa tSeirbhís Bhreithnithe. Aistarraingtear cuid acu mar go dtagann na páirtithe ar réiteach go díreach eatarthu féin.

Cúis Dhúnta	Líon na nGearán
Socrú Réitigh Díospóidí	1,370
Soiléiriú Réitigh Díospóidí	1,008
Gearáin a Aistarraingíodh/ socrú seachtrach	43
Iomlán	**2,421**

Gearáin a Dúnadh trí Bhreithniú agus Seirbhísí Dlí

Cinntí a eisíodh: Is gearáin iad seo faoina ndéantar imscrúdú iomlán agus breithniú agus faoina n-eisítear cinneadh ina cheangal dlí.

Dlínse diúltaithe: Is gearáin iad seo ina bhféadfadh fadhbanna casta dlínsiúla a bheith i gceist agus a chíorann Seirbhísí Dlí tráth a socraítear nach bhfuil dlínse ag an FSO chun déileáil leis an ngearán.

Aistarraingthe/Socrú: Is gearáin iad seo ar tugadh fógra dúinn faoina n-aistarraingt agus iad sa tSeirbhís Réitigh Díospóidí nó sna Seirbhísí Dlí. Aistarraingtear a bhformhór siúd mar go dtagann na páirtithe ar réiteach go díreach eatarthu féin, agus ag ardchéim sa phróiseas breithnithe san áireamh. Uaireanta, tagtar ar shocruithe nuair a dhéantar éisteacht ó bhéal a thionól.

Cúis Dhúnta	Líon na nGearán
Cinntigh a eisíodh	727
Dlínse diúltaithe	39
Aistarraingthe/socrú seachtrach	164
Iomlán	**930**

Torthaí na gCinntí

Tar éis imscrúdaithe agus breithnithe gearáin, eisítear cinneadh ina cheangal don dá pháirtí. Nuair a sheastar leis an ngearán nó cuid de, d'fhéadfadh an tOmbudsman coigeartú nó cúiteamh nó an dá cheann a ordú maidir leis na hábhair uilig nó cuid acu a ndearnadh gearán fúthu.

Nuair a sheasann an tOmbudsman leis an ngearán nó cuid de, is féidir leis ordú do sholáthraí seirbhíse airgeadais cúiteamh de €250,000 nó gar dó a íoc agus is féidir leis coigeartú a ordú freisin. Is féidir lena leithéid de choigeartú a bheith an-suntasach mar go bhféadfadh sé duine a chur ar ais san ionad ina raibh sé roimhe sin, sular déanamh an gearán. D'fhéadfadh sé seo, i gcásanna áirithe, a bheith níos tábhachtaí don ghearánach ná cúiteamh. D'ordaíomar do sholáthraithe seirbhíse airgeadais cúiteamh de €1,569,571 san iomlán a íoc le gearánaigh i 2016. Tá sé seo sa bhreis ar aon choigeartú a ordaíodh.

Toradh cinnidh	Líon na nGearán	%
Seasadh le	101	14%
Seasadh le páirt de	216	30%
Níor seasadh le	410	56%
Iomlán	**727**	**100%**

Tá ainmneacha na soláthraithe seirbhísí airgeadais rialaithe, ar seasadh le trí ghearán ar a laghad nó páirt de ghearáin ina gcoinne, foilsithe inár nAthbreithniú Bliantúil atá ar fáil ar www.financialombudsman.ie.

Cúrsaí Eagrúcháin

Caidreamh Seachtrach

Tá Meabhrán Tuisceana ag an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais le Banc Ceannais na hÉireann agus le hOmbudsman na bPinsean.

Má thagann ábhar chun cinn le linn don Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a bheith i mbun imscrúdaithe agus má cheapann sé gur cheart dó é a chur ar a shúile don Rialtóir, cuirfidh sé é sin in iúl don Bhanc Ceannais ionas gur féidir gníomh cuí rialacháin a dhéanamh. Bíonn cruinnithe ar siúl go rialta idir oifigigh as an dá eagraíocht. Sa bhliain 2016, go háirithe, bhí leibhéal ard comhoibrithe ann maidir le morgáistí rianúcháin.

Is ball é Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais de FIN-NET, líonra réitithe díospóidí airgeadais de scéimeanna gearán lasmuigh den chúirt náisiúnta i dtíortha sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch atá freagra as díospóidí a láimhseáil idir tomhaltóirí agus Soláthróirí Seirbhíse Airgeadais. Laistigh de FIN-NET, oibríonn na scéimeanna i gcomhar le chéile chun rochtain éasca a bheith ag tomhaltóiríar nósanna imeachta gearáin lasmuigh den chúirt i gcásanna trasteorann a bhaineann le soláthraithe seirbhíse airgeadais.

Tá an FSO ina bhall de Ghréasán Náisiúnta um Scéimeanna an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Gréasán INFO) freisin. Is é seo an comhlachas domhanda do scéimeanna ombudsman um sheirbhísí airgeadais.

Láithreachtaí agus Cruinnithe Eolais a soláthraíodh agus ar freastalaíodh orthu.

Chuir an tOmbudsman agus baill foirne clár for-rochtana ar fáil do pháirtithe leasmhara éagsúla i 2016 lena n-áirítear:

An Comhchoiste um Airgeadas, Caiteachas Poiblí agus Athchóiriú, agus an Taoiseach

Dlí-Chumann na hÉireann

Institiúidí Oideachais agus Oiliúna

Insurance Institute

Ombudsman Association

Association of Compliance Officers Ireland

Banking and Payments Federation

Insurance Ireland

ADR Justice Conference, Oxford

Institiúid Chairte na nIniúchóirí Inmheánacha

Irish Cattle & Sheep Association

Irish Brokers Association

Financial Services Ireland

Professional Insurance Brokers Association

Central Bank of Nigeria

Certified Public Accountants

The Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus

An Ceardchumann Seirbhísí, Tionsclaíoch, Gairmiúil agus Teicniúil

Institute of Banking

An Roinn Oideachais agus Eolaíochta

An Roinn Airgeadais

UK Financial Ombudsman Service

An Roinn Coimirce Sóisialaí

Ionadaithe Tomhaltóirí

An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí

Association of Chief Executives of State Agencies

Malta Financial Services Authority

Soláthraithe Árachais

Soláthraithe Baincéireachta

Dublin Chamber of Commerce

Cónaidhm Ghnólachtaí agus Fhostóirí na hÉireann

Commissioner Jourova, EU Commission

An tÚdarás Pinsean

Life Insurance Association

Comhdháil COBÁC ar Idirghabháil agus Malairt Modhanna chun Díospóidí a Réiteach

Forbairt Eagraíochta

Ba í 2016 an chéad bhliain de chlár athraithe trí bliana chun na príomh-mholtaí, a eascraíonn as Athbhreithniú Straitéiseach agus Oibríochtúil a críochnaíodh go déanach sa bhliain 2015, a chur i bhfeidhm. Cuireadh roinnt de phriomhathruithe oibríochtúla i bhfeidhm i rith na bliana. Ina measc bhí an tSeirbhís Réitigh Díospóidí speisialaithe a tugadh isteach le béim ar idirghabháil. Thug an FSO isteach foireann speisialaithe Seirbhísí Corparáideacha agus Eolais freisin, mar aon le foirne Breithnithe agus Imscrúdaithe agus Rannóg Sheirbhísí Dlí. Bhí roinnt de chomórtais earcaíochta phoiblí ar siúl le linn na bliana chun leordhóthain acmhainní agus oilteachta a chinntiú do shamhail oibríochta éiritheach an FSO. Ceapadh painéal seachtrach idirghabhálaithe freisin agus chuaigh siad i mbun oibre ag druidim le deireadh na bliana 2016.

Thug an FSO isteach roinnt gníomhaíochtaí tacaíochta freisin lena n-áirítear clár cuimsitheach oiliúna agus forbartha, creat bainistíochta feidhmíochta níos dlúithe agus tionscnaimh mar scáthú ar an láthair oibre agus aischothú.

I mBealtaine na bliana 2016, ceapadh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais mar an tOmbudsman Pinsean tar éis do Paul Kenny éirigh as an bpost sin. Cé go mbíonn an dá fheidhm idir lámha aige faoi reachtaíocht ar leith agus cé go n-oibríonn an dá oifig neamhspleách ar a chéile i mbainistíocht gearán, bíonn comhoibriú suntasach idir an dá oifig ag leibhéal eagraíochta.

Rialachachas agus comhlíonadh reachtúil

I mí Lúnasa na bliana 2016, d'fhoilsigh an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe cód cleachtais dárbh ainm Cód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (Cód 2016 ina dhiaidh seo). Ghlacamar céimeanna láithreach chun an rialachas agus an creat reachtaíochta atá ann cheana a ailíniú le forálacha an Chóid 2016. Ar na príomheilimintí atá in ionad anois tá:

- Coiste Iniúchóireachta, Riosca agus Rialachais comhcheangailte chun maoirseoireacht agus tacaíocht a sholáthrú i réimsí iniúchóireachta inmheánacha agus seachtracha, bainistíocht riosca agus rialachas corparáideach.
- Coiste Airgeadais a dhéanfaidh maoirsiú ar athbhreithniú ar shamhail tobhach reatha an FSO, i measc gníomhíochtaí eile i 2017.
- Breithniú eiticí inmheánacha agus reachtaíocht maidir le nochtuithe cosanta agus nósanna imeachta oibríochta a fhreagraíonn dóibh.
- Clár iomlán iniúchóireachta inmheánaí
- Soláthar a gabhadh de láimh tríd an tSeirbhís Sholáthair Rialtais.
- Feidhmiú roinnt ciorclán a d'eisigh An Roinn Caiteachais Poiblí do ranna Rialtais agus Comhlachtaí Stáit.
- Reachtaíocht mar seo a leanas a chomhlíonadh:
    - Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003
    - Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003
    - An tAcht um Íoc Pras Cuntas 1997
    - An tAcht um Bearta Airgeadais Éigeandála ar Mhaithe le Leas an Phobail 2013
    - Na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí 1995-2001
    - An tAcht um Nochtadh Cosanta 2014

Thug Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus a Coistí cúnamh suntasach i gcur chun cinn a lán de na míreanna thuas, lena n-áirítear bunú polasaithe agus nósanna imeachta breisithe maidir le bainistiú riosca.

Pleanáil Straitéiseach

Tugann an Plean Straitéiseach 2017, a ullmhaíodh i 2016, agus atá ar fáil ar www.financialombudsman.ie, breac-chuntas ar roinnt cuspóirí criticiúla chun gníomhaíochtaí agus acmhainní an FSO a threorú.

Saoráil Faisnéise

Láimhseáil an FSO roinnt de cheisteanna FOI i 2016 mar chomhlacht faoi réir reachtaíocht FOI. Ba i 2016 freisin a tháinig forbairt ar Scéim Fhoilseacháin FOI ar shuíomh ghréasáin an FSO.

Ráiteas Beartais ar an gComhshaol

Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Úsáid Deiridh Éifeachtúil Fuinnimh agus Seirbhísí Fuinnimh) 2009 agus a thiomantais chun riachtanais fuinnimh a laghdú de réir spriocanna na Roinne Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha i leith tíosacht fuinnimh a fheabhsú 33% san earnáil phoiblí faoi 2020, táimid gníomhach ag iarraidh úsáid fuinnimh a laghdú inár n-oifig.

Is i reáchtáil na hoifige an príomhbhealach a ídíonn an Biúró fuinneamh, ar an iomlán ar an tríú agus an ceathrú hurlár d'fhoirgneamh Theach Lincoln. In 2016, d'úsáid an oifig 171,063 KWh fuinnimh san iomlán, miondealaithe mar seo a leanas:

- 63,942 KWh Leictreachais
- 107,121 KWh de Bhreosla Iontaise (Téamh Gáis)

Is ionann é seo agus laghdú 2.5% foriomlán in úsáid fuinnimh ar fhigiúirí 2015. Ba é an meánúsáid fuinnimh in aghaidh an bhaill foirne ná 1,639 KWh, laghdú de 15% ar an luach de 1,940KWh in aghaidh an bhaill foirne i 2015. Is follasach go bhfuil an laghdú seo in úsáid fuinnimh bainteach go díreach leis na próisis nua trína láimhseáilimid gearáin sa Bhiúró. Sa bhliain 2016 d'athraigh an modh ina dtéimid i ngleic le gearáin ó chur chuige foirmiúil dleathaíoch go modh neamhfhoirmiúil le gearáin a réiteach. Chiallaigh sé seo, go bunúsach, gur úsáideadh i bhfad níos lú comhfhreagrais clóite agus go raibh ár n-aire dírithe ar idirghabháil ar an teileafón. Tháinig breis éilimh ar úsáid chomhfhreagrais dhigiteach idir ár n-oifig agus soláthraithe agus gearánaigh araon. Bhí sé mar thoradh ar an dá athrú seo gur bhain gach ball foirne úsáid as i bhfad níos lú fuinnimh.

Táimid ag athchóiriú an spáis oifige faoi láthair, agus roinnt bearta tíosach ar fhuinnimh san áireamh, agus is cinnte go mbeidh tionchar mór acu ar laghdú ár n-úsáid fuinnimh agus dá bhrí sin ar ár lorg carbóin foriomlán. Sa bhliain 2017 déanfaimid fuinneoga déghloinithe a shuiteáil taobh istigh. Le cois sócúlacht na mball foirne a fheabhsú go mór, go háirithe i míonna fuara an gheimhridh, tá sé beartaithe go dtiocfadh laghdú suntasach ar an bhfuinneamh a úsáidtear chun an oifig a théamh dá thoradh. Beidh obair eile ar siúl againn a dhéanfaidh uasghrádú ar na feistithe solais ar an ceathrú hurlár go soilsiú LED, rud a chabhróidh linn ár n-úsáid fuinnimh foriomlán a laghdú.

Táthar ag tuar go mbeidh sé mar thoradh ar na bearta laghdaithe fuinnimh, ar tugadh breac-chuntas orthu thuas, go dtiocfaidh laghdú suntasach ar an meánúsáid fuinnimh in aghaidh an bhall foirne san oifig i 2017, ag léiriú go bhfuil an Biúró ar dul sa treo ceart chun ár sprioc d'úsáid fuinnimh a laghdú de 33% faoi 2020..

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 2016 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 2016 and of its income and expenditure for 2016; 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.

Emphasis of matter - pension liabilities

Without qualifying my opinion, I draw attention to note 9 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. My opinion is not modified in respect of this matter.

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

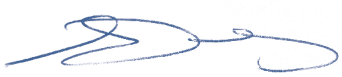
Seamus McCarthy
Comptroller and Auditor General
28 September 2017

Ráiteas Freagrachtaí an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Tá an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais freagrach as ráiteas airgeadais a ullmhú de réir Ailt 57 BP agus BQ de Acht an Bhanc Ceannais 1942 (a cuireadh isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004) i bhfoirm a bheadh faofa ag Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais tar éis dul i gcomhairle leis an Aire Airgeadais. In ullmhú na ráitis airgeadais seo, éilítear ar an Ombudsman:

- Beartais cuntasaíochta iomchuí a roghnú agus iad a chur i bhfeidhm go comhsheasmhach;
- Cinntí agus meastacháin a dhéanamh atá réasúnach agus stuama;
- A rá cibé acu ar leanadh caighdeáin chuntasaíochta infheidhme, faoi réir aon difriú ábhartha a nochtar agus a mhínítear sna ráitis airgeadais;
- Na ráitis airgeadais a ullmhú ar bhonn gnóthais leantaigh, seachas más míchuí a réamh-mheas go leanfaidh an Biúró ag feidhmiú.

Tá an tOmbudsman freagrach ag leabhair chuí cuntais a choinneáil, a léiríonn go fíor cothrom ag am ar bith staid airgeadais an Bhiúró agus a chuireann ar a chumas a chinntiú go bhfuil na ráitis airgeadais ag cloí le hAlt 57 BQ den Acht. Tá an tOmbudsman freagrach freisin as sócmhainní an Bhiúró a shlánchoimeád agus as bearta réasúnta a ghlacadh d'fhonn calaois agus mírialtachtaí eile a bhrath agus a chosc.



Ger Deering

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

19 Meán Fómhair 2017

Ráiteas maidir le Rialú Airgeadais Inmheánach

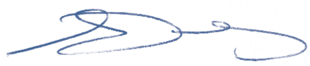
Aithníonn an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an tOmbudsman) go bhfuil sé freagrach mar Ombudsman as córas rialú airgeadais inmheánach Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (Biúró). Aithníonn an tOmbudsman freisin, nach féidir le córas inmheánach rialaithe airgeadais ach ráthaíocht réasúnta seachas dearbhráthaíocht a thabhairt in aghaidh earráidí nithiúla. Leagann an tOmbudsman amach na príomhghnáthaimh seo a leanas le rialú inmheánach éifeachtúil a chur ar fáil laistigh den mBiúró:

- Mar a fhoráiltear in Alt 54B d'Acht an Bhainc Ceannais, 1942, a chuirtear isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, tá an tOmbudsman freagrach as riarachán agus gnó an Bhiúró a fheidhmiú, a bhainistiú agus a rialú go ginearálta. Tuairiscíonn an tOmbudsman do Chomhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (an Chomhairle) ag a gcruinnithe, a reáchtáiltear ar bhonn démhíosúil go ginearálta.
- Cinntíonn an Chomhairle agus an Biúró go comhchoitianta go bhfuil creat rialachais cuí I bhfeidhm a thugann aird mar is ar "Chod Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit".
- Déanann an tOmbudsman agus an Chomhairle athbhreithniú ar ráitis ioncam agus caiteachais dé-mhíosúla le hanailís ar na mórchatagóirí ioncaim agus caiteachais.
- Déanann an tOmbudsman athbhreithniú tríd an gCoiste Airgeadais ar an mbuiséad bliantúil trí chóras cuimsitheach buiséadaithe.
- Bíonn an obair Iniúchóireachta Inmheánach faoi threoir ag anailís ar na rioscaí a bhfuil an Biúró nochtaithe ina leith agus bíonn an plean Iniúchóireachta Inmheánach bunaithe ar an anailís seo. Rinneadh gníomh le cinntiú go raibh na rioscaí ionchasacha aitheanta á mbainistiú go cuí. Aontaíodh clár oibre mionsonraithe inmheánach agus cuireadh i gcrích é in 2016. Bíonn an Coiste Iniúchóireachta ag tuairisciú chuig an Ombudsman agus chuig an gComhairle. Bhí trí chruinniú ag an gCoiste in 2016. Déanann an tOmbudsman monatóireacht agus athbhreithniú ar éifeachtúlacht ghnáthaimh inmheánacha a chórais.

Athbhreithniú ar Rialuithe Inmheánacha

Tá athbhreithniú déanta agam ar thuarascálacha na hiniúchta inmheánaigh, ar mhiontuairiscí chruinnithe an choiste iniúchta agus ar éifeachtúlacht an chórais rialuithe inmheánacha.

Aontófar clár iniúchta inmheánaigh le haghaidh 2017 agus cuirfidh mé i bhfeidhm aon fheabhsúchán is gá d'fhonn aon easnamh a thugtar chun solais a chur i gceart.



Ger Deering

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadas

19 Meán Fómhair 2017

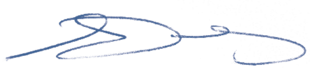
Ráiteas Ioncaim agus Caiteachais agus Cúlchistí Ioncaim Coinnithe

Don bhliain dár críoch 31 Nollaig 2016

	Nótaí	2016	2015
Ioncam		€	€
Ioncam ó Thobhaigh	2	4,354,142	3,743,343
Ioncam Eile	2	986	4,909
Glanchistiúcháin iarchurtha do phinsin – Scéim Aonair	9c	-	96,000
Ioncam Iomlán		**4,355,128**	**3,844,252**
Caiteachas			
Riarachán	4	3,823,434	3,982,859
Costais sochair scoir – Scéim Aonair	9a	62,411	96,000
Dímheas	5	121,522	106,038
Caiteachas Iomlán		**4,007,367**	**4,184,897**
Barrachas/(Easnamh) don Bhliain Roimh Leithreasú		**347,761**	**(340,645)**
Aistriú ón/(chuig an) gCuntas Caipitiúil	3	11,386	43,953
Barrachas/(Easnamh) don Bhliain Tar Éis Leithreasaithe		**359,147**	**(296,692)**
Iarmhéid tugtha ar aghaidh ag 1 Eanáir		1,866,631	2,163,323
Iarmhéid curtha ar aghaidh ag 31 Nollaig		**2,225,778**	**1,866,631**

Áirítear gach gnóthachán agus caillteanas don bhliain sa Ráiteas Ioncaim agus Caiteachais agus Cúlchistí Ioncaim Coinnithe.

Is cuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo an Ráiteas ar Shreabhaidh Airgid agus nótaí 1 go 16.



Ger Deering
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadas
19 Meán Fómhair 2017

Ráiteas ar Ioncam Cuimsitheach

Don bhliain dár chríoch 31 Nollaig 2016

	Nótaí	2016	2015
		€	€
Barrachas Tar Éis Leathreasuithe		**359,147**	**(296,692)**
Gnóthachain ó thaithí ar oibleagáidí sochair scoir – Scéim Aonair		2,000	-
Athrú ar fhoshuíomhanna a fholuíonn luach láithreach oibleagaidí sochair scoir – Scéim Aonair	9b	(28,000)	-
Gnóthachan Iomlán achtúireach/(caillteanas) sa bhliain		**(26,000)**	**-**
Coigeartú ar chistiúchán na sochar scoir iarchurtha		26,000	-
Ioncam Cuimsitheach Eile don bhliain		**359,147**	**(296,692)**

Is cuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo an Ráiteas faoi na Polasaithe cuntasaíochta agus nótaí 1 go 16.

Ger Deering
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadas

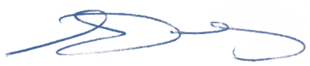
19 Meán Fómhair 2017

Ráiteas ar Staid an Airgeadais

Amhail ar an 31 Nollaig 2016

	Nótaí	2016 €	2015 €
Sócmhainní Seasta			
Maoin, gléasra agus trealamh	5	319,226	330,612
Sócmhainní Reatha			
Airgead Tirim agus coibhéiseacha airgid thirim		342,950	475,095
Cuntais Thaisce Bainc		7,490,503	7,076,312
Suimeanna Infhaighte	6	99,604	119,534
		7,933,057	**7,670,941**
Dliteanais Reatha (suimeanna dlite laistigh de bhliain amháin)			
Suimeanna Iníoctha	7	5,240,138	4,853,021
Foráil do Sheirbhísí Dlí	8	467,141	951,289
		5,707,279	**5,804,310**
Glansócmhainní Reatha		**2,225,778**	**1,866,631**
Sochair Scoir			
Oibleagáidí Sochair Scoir – Scéim Aonair	9c	(155,000)	(96,000)
Sócmhainn cistiúcháin um shochar scoir iarchurtha–Scéim Aonair	9d	155,000	96,000
Glansócmhainní		**2,545,004**	**2,197,243**
In ionannas le			
Cuntas Caipitil	3	319,226	330,612
Cúlchistí Ioncaim Coinnithe ag 31 Nollaig		2,225,778	1,866,631
		2,545,004	**2,197,243**

Is cuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo an Ráiteas faoi shreafaí airgid agus nótaí 1 go 16.



Ger Deering
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadas

19 Meán Fómhair 2017

Ráiteas Sreafaí Airgid

Don bhliain dár críoch 31 Nollaig 2016

	Nótaí	2016	2015
		€	€
Glansreafaí Airgid ó Ghníomaíochtaí Oibriúcháin			
Barrachas ioncaim ar chaiteachas		359,147	(296,692)
Muirear dímheasa		121,522	106,038
(Méadú)/laghdú ar infháltais		19,930	(2,150)
(Méadú)/laghdú ar shuimeanna iníoctha		(97,031)	(20,926)
Ús faighte		(986)	(4,909)
Aistriú chuig an gcuntas caipitiúil		(11,386)	(43,953)
Eis-sreabhadh Glan Airgid ó Ghníomaíochtaí Oibriúcháin		**391,196**	**(262,592)**
Sreafaí Airgid ó Ghníomaíochtaí Infheistíochta			
Ús Bainc Isteach		986	4,909
Infheistithe i dtaiscí ghearrthéarmacha		(414,191)	841,854
Caiteachas caipitiúil		(110,136)	(62,085)
Glansreafaí Airgid ó Ghníomaíochtaí Infheistíochta		**(523,341)**	**784,678**
Sreafaí Airgid ó Ghníomaíochtaí Maoinith			
Ús Bainc Isteach		-	-
Glansreafaí Airgid ó Ghníomaíochtaí Maoinithe		-	-
Glanmhéadú /(Glanlaghdú)ar airgead tirim sa bhliain		(132,145)	522,086
Airgead Tirim agus Coibhéisí Airgid Thirim ag 1 Eanáir		475,095	(46,991)
Airgead Tirim agus Coibhéisí Airgid Thirim ag 31 Nollaig		**342,950**	**475,095**

Nótaí a ghabhann leis na Ráitis Airgeadais

Don bhliain dár chríoch 31 Nollaig 2016

1. Beartais Chuntasaíochta

Tá an bonn cuntasaíochta agus beartais shuntasacha chuntasaíochta atá glactha ag Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais leagtha amach thíos. Cuireadh iad uilig i bhfeidhm go seasta i rith na bliana agus na bliana roimhe sin.

1a Eolas Ginearálta

Is aonán corparáideach é Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, a bunaíodh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, agus tá sé comhdhéanta den Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, den Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus den fhoireann. Is comhlacht reachtúil é atá maoinithe trí thobhaigh ó na soláthraithe seirbhísí airgeadais. Pléann an Biúró go neamhspléach le gearáin ó thomhaltóirí faoina ndéileáil aonair le soláthraithe seirbhísí airgeadais nár réitigh na soláthraithe.

Ceapann an tAire Airgeadais Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Is iad a feidhmeanna mar atá leagtha síos san Acht ná:

- Ombudsman agus Leas- Ombudsman a cheapadh;
- treoirlínte a fhorordú faoina bhfeidhmíonn an tOmbudsman;
- na tobhaigh agus muirir iníoctha a chinneadh d'fheidhmíocht seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman;
- meastachán bliantúil ioncaim agus caiteachais mar atá ullmhaithe ag an Ombudsman a fhormheas;
- éifeachtúileacht agus ,éifeachtacht an Bhiúró a choimeád faoi athbhreithniú agus comhairle a chur ar an Aire Airgeadais faoi aon ábhar a bhaineann le hoibríocht an Bhiúró;
- comhairle a chur ar an Ombudsman faoi aon ábhar ar a lorgaíonn an tOmbudsman comhairle..

Níl aon ról in aon chor ag an gComhairle maidir le bainistíocht, réiteach, imscrúdú nó breithniú gearán.

Speansais na Comhairle agus an Bhiúró

Íoctar speansais na Comhairle as Cistí an Bhiúró (féach nóta 14).

1b Ráiteas Comhlíonta

Ullmhaíodh ráitis airgeadais Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais don bhliain dár chríoch 31 Nollaig 2016 de réir FRS 102, , an caighdeán tuairiscithe airgeadais is infheidhme sa RA agus in Éirinn, arna n-eisiúint ag an Financial Reporting Council (FRC), mar atá fógartha ag Cuntasóirí Cairte Éireann.

1c An Bonn Ullmhúcháin

Ullmhaíodh na ráitis airgeadais faoi mhodh fabhruithe custasaíochta agus faoi choinbhinsiún an chostais stairiúil, san fhoirm formheasta ag an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ag ghníomhú ar chomhairle an Aire Airgeadais de réir Alt 57 BP d'Acht an Bhainc Ceannais, 1942 a cuireadh isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉreann 2004.

Cuireadh na beartais chuntasaíochta seo a leanas i bhfeidhm go seasta maidir le míreanna a cheaptar a bheith ábhartha i dtaca le ráitis airgeadais Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

1d Ioncam Tobhaigh

Forordaíonn rialacháin na Comhairle, a rinneadh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, an méid atá le tobhach do gach catagóir de sholáthróirí seirbhíse airgeadais. Léiríonn ioncam tobhaigh na méideanna atá infhaighte ó gach soláthróir seirbhíse airgeadais, ríofa de réir na rialachán agus bunaithe ar na soláthróirí atá aitheanta ag an mBiúró agus ar an bhfaisnéis a sholáthraítear dó. Díscríofar 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 Maoin, Gléasra agus Trealamh

Luaitear Maoin, Gléasra agus Trealamh ar a gcostas lúide dímheas carntha, coigearta d'aon soláthar lagaithe. Soláthraítear dímheas ar an maoin, gléasra agus trealamh uilig ag rátaí measta d'fhonn costas na sócmhainní seasta a dhíscríobh thar a saol úsáideach measta faoi mhodh na líne dírí, mar a leanas:

(i)	Feabhsú Léasachta catagóir 1 (móroibreacha athchóirithe ag tús léasa 20 bliain)	5% sa bhliain
(ii)	Feabhsú Léasachta catagóir 2 (feabhsaithe ginealálta ar leagan amach na hoifige)	25% sa bhliain
(iii)	Trealamh Ríomhaireachta	33% sa bhliain
(iv)	Sócmhainní uilig eile	25% sa bhliain

Léiríonn luach iarmharach an tsuim mheasta a gheofaí faoi láthair ó dhiúscairt sócmhainne, tar éis costais mheasta dhiúscartha a bhaint amach, dá mbeadh an tsóchmhainn cheana ag aois agus i mbail ionchais ag deireadh a shaoil fhóintigh.

Má bhíonn fianaise oibiachtúil ann gur tháinig lagú ar luach sócmhainne, aithnítear caillteanas lagaithe sa Ráiteas Ioncaim agus Caiteachais agus Cúlchistí Ioncaim Coinnithe sa bhliain.

1g Cuntas Caipitiúil

Léiríonn an Cuntas Caipitiúil luach neamh-amúchta an ioncaim a úsáideadh le haghaidh cuspóirí caipitiúla.

1h Sochair Fostaithe

Sochair Ghearrthéarmacha

Aithnítear sochair ghearrthéarmacha mar phá laethanta saoire mar chostas sa bhliain, agus cuimsítear sochair fabhraithe ag deireadh na bliana san fhigiúr, Suimeanna Iníoctha, sa Ráiteas ar Staid an Airgeadais.

Sochair Scoir

Feidhmíonn an Biúró na scéimeanna pinsin le sochar sainithe seo a leanas maidir lena bhfostaithe:

D'fhostaithe a ceapadh roimh 1 Eanáir 2013:

Tá baill foirne a ceapadh roimh 1 Eanáir 2013 ina mbaill de Scéim Aoisliúntais Foirne um Bhiúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus tá an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Leas- Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ina mbaill de Scéim Aoisliúntais an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman um Bhiúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Tá an dá scéim aoisliúntais seo bunaithe ar bunaithe ar Mhodhscéim Earnáil Phoiblí na Roinne Caiteachais Phoiblí (An Mhodhscéim) agus Athchóirithe (roimh Scéim Aonair) agus formheasta ag ionstraimí reachtúla ar 28 Aibreán 2016.

Maidir leis an dá scéim seo, mhol an Biúró don Roinn Airgeadais go nglacfadh an Stáit le dliteanas do shochair scoir a dhíoltar faoi na Scéimeanna mar chúiteamh ar íocaíocht bhliantúil de chéatadán thuarastal bhaill na Scéimeanna. Tá an moladh seo bunaithe ar an mbonn go mbeadh ranníocaíochtaí aoisliúntais an fhostóra agus an fhostaí ag leibhéal nach mbeadh an Státchiste neamhchosanta ar dhliteanais de bhreis ar na hioncaim fabhraithe thar na blianta don Státchiste. Rinneadh leasú reachtach in Acht an Bhainc Ceannais (Maoirseacht agus Forfheidhmiú) 2013 a dhéanann foráil ar chistiú Oireachtais a chur ar fáil do na scéimeanna seo. Tá plé leanúnach ar siúl leis an Roinn Airgeadais maidir leis an moladh thuasluaite.

Ar feitheamh cinnidh ón Roinn Airgeadais i dtaca leis na socruithe cistithe pinsean a moladh, cuimsíonn an muirear ar chostais sochar scoir sa Ráiteas Ioncaim agus Caiteachais agus Cúlchistí Ioncaim Coinnithe ranníocaíochtaí aoisliúntais na bhfostóirí sa bhliain. Tá ranníocaíochtaí aoisliúntais na bhfostóirí ríofa mar chéatadán de thuarastail ábhartha agus coinnithe ag an mBiúró mar aon le ranníocaíochtaí aoisliúntais na bhfostaithe. Tá sochair scoir agus íocaíochtaí cnapshuime na scéimeanna curtha in aghaidh ranníocaíochtaí carnacha coinnithe aoisliúntais na bhfostóirí agus na bhfostaithe (féach nóta 9).

D'fhostaithe a ceapadh tar éis 1Eanáir 2013:

Tá fostaithe a ceapadh ar/tar éis 1 Eanáir 2013 ina mbaill de Scéim Aonair Pinsin na Seirbhíse Poiblí a fhorálann pinsin sochair sainithe atá innéacsnasctha le praghas tomhaltóirí bunaithe ar mheántuilleamh gairmréime (an Scéim Aonair). Tá an Biúró ainmnithe mar Údarás Ábhartha faoi S.I. 581 de 2012, chun críocha an Achta um Pinsin na Seirbhíse Poiblí (Scéim Aonair agus Forálacha Eile) 2012 (Uimh. 37 de 2012).

Is scéim neamhchistithe í an Scéim Aonair le sochair pinsin iníoctha ag an Státchiste. Cuimsíonn ranníocaíochtaí don Scéim Aonair eilimint fostaí agus fostóra. Tá ranníocaíochtaí aoisliúntais an fhostóra ríofa mar chéatadán de thuarastail ábhartha agus coinnithe ag an mBiúró ar feitheamh cinnidh ón Roinn Airgeadais faoi shocruithe cistithe scéimeanna aoisliúntais na foirne agus an Ombudsman/Leas-Ombudsman.

Léiríonn costais pinsin na bhfostaithe scéime aonair na sochair pinsin a thuill siad, agus taispeántar iad tar éis ranníocaíochtaí pinsin foirne atá a gcoimeád ag an mBiúró ar feitheamh cinnidh ón Roinn Airgeadais faoi na socruithe cistithe molta bainteach le scéimeanna aoisliúntais fhoireann an Bhiúró agus an Ombudsman/ Leas-Ombudsman. Léirítear gnóthachain agus caillteanais achtúireacha a eascraíonn ó dhliteanais scéime sa Ráiteas ar Ioncam Cuimsitheach, agus aithnítear coigeartú comhfhreagrach sa sócmhainn cistithe scoir iarchurtha sa Ráiteas ar Staid Airgeadais.

Léiríonn na ráitis airgeadais, ag luach cóir, na sócmhainní agus na dliteanais a eascraíonn as oibleagáidí pinsin an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais maidir le foireann scéime aonair agus aon chistiú ghaolmhar, agus aithnítear na costais a ghabhann le sochair pinsin a sholáthar sna tréimhsí custasaíochta ina dtuillann na fostaithe seo iad. Déantar dliteanais a bhaineann leis an scéim sochair scoir a thomhas ar bhonn achtúireach ag baint úsáide as modh na n-aonad réamh-mheasta creidmheasta.

Scéim pinsin le ranníocaíocht shainithe

Tá beirt bhall foirne ann atá ina mbaill de scéim pinsin le ranníocaíocht shainithe. Déanann an Biúró ranníocaíochtaí aoisliúntais maidir leis an scéim seo. Cuirtear na suimeanna seo de mhuirear ar an Ráiteas Ioncaim agus Caiteachais agus Cúlchistí Ioncaim Coinnithe mar a bhíonn siad iníoctha (féach nóta 4c). Nuair a íoctar ranníocaíochtaí fostaithe agus fostóirí, níl a thuilleadh dliteanais ar an mBiúró i dtaca leis an scéim seo.

1i Infháltais

Aithnítear infháltais ag luach cóir, lúide soláthar in aghaidh fiach amhrasach. Is soláthar sainiúil é an soláthar in aghaidh fiach amhrasach, agus bunaítear é nuair atá fianaise oibiachtúil nach mbeidh an Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais in ann na suimeanna uilig atá dlite dó a bhailiú. Áirítear na gluaiseachtaí uilig sa soláthar in aghaidh fiach amhrasach sa Ráiteas Ioncaim agus Caiteachais agus Cúlchistí Ioncaim Coinnithe.

1j Léas Oibriúcháin

Aithnítear caiteachas cíosa faoi léasanna oibriúcháin sa Ráiteas Ioncaim agus Caiteachais agus Cúlchistí Ioncaim Coinnithe thar shaolré an léasa. Aithnítear caiteachas de réir méid chothroim thar thréimhse an léasa, ach amháin nuair atá méaduithe cíosa nasctha leis an ráta ionchais boilscithe, sa chás sin aithnítear na méaduithe seo nuair a thabhaítear iad. Aithnítear dreasachtaí léasa ar bith a fhaightear thar shaolré an léasa.

1k Breithiúnais agus Meastacháin Cuntasaíochta Criticiúla

Is den riachtanas go ndéanann an fhoireann bhainistíochta breithiúnais, meastacháin agus foshuíomhanna agus na ráitis airgeadais a n-ullmhú a mbíonn tionchar acu ar na suimeanna a thuairiscítear do shócmhainní agus dliteanais amhail ar dháta an chláir chomhardaithe agus na suimeanna a thuairiscítear d'ioncaim agus do chaiteachas le linn na bliana. Mar sin féin, ciallaíonn cineál an mheastacháin go bhféadfadh na torthaí a bheith difriúil leis na meastacháin. Bhí an éifeacht ba shuntasaí ag na breithiúnais seo a leanas ar shuimeanna a aithnítear san ráitis airgeadais.

Lagú Maoine, Gléasra agus Trealamh

Déantar sócmhainní atá faoi réir amúchta a athbhreithniú do lagú nuair a léiríonn imeachtaí nó athruithe in imthosca nach bhféadfadh an tsuim ghlanluacha a bheith in-aisghabhála. Aithnítear caillteanas lagaithe don tsuim ina sáraíonn suim ghlanluacha na sócmhainne a suim in-aisghabhála. Is í an tsuim in-aisghabhála ná an ceann is airde luach cóir sócmhainne lúide costas díolta agus luach in úsáid. Chun lagú a mheasúnú, déantar sócmhainní a ghrúpáil ag na leibhéil is ísle dá bhfuil sreafaí airgid inaitheanta ar leithligh (aonaid ghiniúna airgid). Déantar sócmhainní neamhairgeadais lagaithe a athbhreithniú chun go bhféadfaí an lagú a aisiompú ag gach dáta tuairiscithe.

Dímheas agus Luachanna Iarmharacha

Rinneadh athbhreithniú ar shaolréanna sócmhainní agus ar luachanna iarmharacha gaolmhara na n-aicmí sóchmhainní seasta, agus go háirithe, ar shaolré eacnamaíoch fhónta agus luachanna iarmharacha daingneán agus feisteas, agus socraíodh go raibh saolré sócmhainní agus luachanna iarmharacha oiriúnach.

Forálacha

Déanann Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais forálacha d'oibleagáidí dlíthiúla agus inchiallaithe, ina bhfuil sé riachtanach de réir dealraimh socrú a dhéanamh trí shochar eacnamaíoch a aistriú agus is féidir meastachán iontaofa a dhéanamh faoi mhéid na hoibleagáidí. Déantar na forálacha seo go ginearálta bunaithe ar eolas stairiúil nó ábhartha eile, coigeartaithe do threochtaí a tharla le gairid nuair is ábhartha. Mar sin féin, is meastacháin iad de chostais airgeadais imeachtaí nach bhféadfadh tarlú go cionn roinnt bhlianta. Dá thoradh seo agus an éiginnteacht a bhaineann leis na torthaí deiridh, d'fhéadfadh difríocht shuntasach a bheith idir an toradh iarbhír agus an meastachán.

2. Ioncam Infhaighte

Tobhach Ioncaim

Forálann Alt 57 BD d'Acht an Bhainc Ceannais 1942, arna leasú le hAcht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, do chinneadh ar thobhach ioncaim ó sholáthraithe seirbhíse airgeadais chuig an mBiúró ar théarmaí a shocraíonn Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Leagann na Rialacháin (S.I. Uimh. 592 de 2015) amach an ráta iarbhír don bhliain dár críoch 31 Nollaig 2016.

Ús Bainc

Is ionann Ús Bainc agus an méid a bhí faighte agus carntha ag an mBiúró ar chuntais taisce. Ní áirítear ús a thuiltear ar chuntais bainc pinsin mar ioncam don Bhiúró (féach nóta 9).

Is é seo a leanas an t-ioncam don tréimhse:	**2016**	**2015**
Ioncam Tobhach	**€**	**€**
Cuideachtaí Árachais	2,425,118	2,152,005
Bainc	969,830	783,023
Comhair Chreidmheasa Credit Unions	422,224	374,494
Idirghabhálaithe	401,740	311,977
Stocbhróicéirí	108,640	105,204
Catagóirí Uilig Eile	26,590	16,640
Iomlán	**4,354,142**	**3,743,343**

	2016	**2015**
Ioncam Eile	**€**	**€**
Ús Bainc	986	4,909
	986	**4,909**

3. Cuntas Caipitiúil

		2016		**2015**
		€		**€**
Iarmhéid Oscailte		330,612		374,565
Cistí leithdháilte chun sócmhainní seasta a fháil	110,136		62,085	
Amúchadh de réir dímheasa	(121,522)		(106,038)	
Aistriú ó/(chuig) ráiteas cuntais Ioncaim agus Caiteachais agus cúlchistí ioncaim gaolmhara		(11,386)		(43,953)
Iarmhéid ar an 31 Nollaig		**319,226**		**330,612**

4. Costais Riaracháin

	Note	2016	2015
		€	€
Tuarastail agus Costais Foirne	4a	2,016,656	1,863,743
Costais Sochair Scoir	4c	333,363	400,282
Conraitheoirí		364,081	169,612
Cíos		267,188	254,246
Láimhseálaithe Cáis Seachtracha		175,356	377,575
Costais Eile Riaracháin	4f	124,347	104,807
Luach Saothair na Comhairle		116,751	97,200
Táillí Ballraíochta, Suibscríbhinní agus Cumarsáid		69,766	53,238
Idirghabhalaithe Seachtracha		65,801	4,920
Oiliúint Foirne		65,148	22,989
Gníomhaíochtaí Faisnéise		33,934	62,423
Árachas		32,367	32,400
Éisteacht ó Bhéal		31,655	63,235
Costais Stáiseanóireachta		29,675	40,987
Drochfhiacha		22,497	11,855
Glanadh		18,584	21,415
Earcú		18,037	13,704
Costais Eile a Bhaineann le Foireann	4g	15,041	16,980
Iniúchadh Seachtrach		14,000	13,300
Comhdháil agus Taisteal		12,144	11,609
Iniúchadh Inmheánach		11,772	10,344
Cothabháil		11,484	31,696
Speansais na Comhairle		6,251	6,314
Táillí Dlí	4d	(32,464)	289,867
Comhairle Dlí agus Comhairleoireacht		-	8,118
		3,823,434	**3,982,859**

4a Tuarastail agus Costais Foirne

	2016	2015
	€	€
Tuarastal	1,847,412	1,691,041
Costais ÁSPC Fostóra	169,244	172,702
	2,016,656	**1,863,743**

Líon na Foirne

Ba é líon na ndaoine fostaithe ar an 31 Nollaig 2016 ná 33 (27 i 2015).

Asbhaintí a bhain le Pinsean

Ba é €85,556 (2015: €95,475) an tobhach pinsin a baineadh de bhaill foirne agus íocadh é leis an Roinn Airgeadais.

4b Costais Tuarastal an Ombudsman agus an Leas-Ombudsman

	2016	2015
Ombudsman a thosaigh 20-04-15	€	€
Tuarastal	143,640	98,522
Ranníocaíochtaí Pinsin	35,910	24,631
	179,550	**123,153**

Is é an figiúr thuas an t-iomlán a íocadh as an Ombudsman i 2016, as a bhfuil luach de €29,400 forchúitithe ó Oifig an Ombudsman Pinsean in éiric a sheirbhísí mar Ombudsman Pinsean ó Bhealtaine na bliana 2016. Léirítear an tsuim tar éis an fhorchúitithe seo sna figiúir atá sna costais riaracháin.

	2016	2015
Leas-Omudsman a thosaigh 18-01-16	€	€
Tuarastal	97,193	-
Ranníocaíochtaí Pinsin	20,733	-
	117,926	**-**

Íocaíochtaí Breise

Léiríonn na híocaíochtaí tuarastail thuas an luach saothair iomlán a fuair an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman, ní bhfuair siad íocaíocht ar bith eile. Tá an tOmbusman agus an Leas-Ombudsman ina mbaill den scéim Aoisliúntais, féach nóta 9.

4c Costais Sochair Scoir

	2016	2015
	€	€
Ranníocaíochtaí Fostóra (Scéim Aoisliúntais Foirne)	303,168	329,830
Costais Ranníocaíochtaí Fostóra (Scéim Aonair)	-	59,234
Costais Eile Pinsin	3,855	2,685
Costais Pinsin Foirne (Scéim Ranníocaíochta Sainithe)	12,835	12,891
Ioncaim Pinsin ó bhaill foirne ar iasacht	13,505	(4,358)
	333,363	**400,282**

4d Táillí Dlí

Is iad na Costais Dlí a gnóthaíodh atá cuimsithe sna táillí dlí ná €20,500 (2015:€98,491).

4e Miondealú ar Shochair Fostaithe

Raon de shochair		Iomlána fostaithe	
Ó	**CHUIG**	**2016**	**2015**
60,000	69,999	1	1
70,000	79,999	2	2
80,000	89,000		1
90,000	99,999	1	1
100,000	109,999	3	3
110,000	119,999		
120,000	129,999		
130,000	139,999		
140,000	149,999	1	
150,000	159,999		
160,000	169,999		

4f Áirítear le Costais Eile Riaracháin

	2016 €	2015 €
Muirear Seirbhíse	65,337	50,123
Táillí Stórais	22,571	22,434
Ceannacháin TF	29,921	28,762
Cúiréir	1,071	1,797
Táillí Bainc	1,074	1,692
Ilghnéitheach	4,373	(1)
	124,347	**104,807**

4g Costais Eile a Bhaineann le Foireann

Áirítear an costas a bhaineann le soláthairtí ceaintín a chur ar fáil (€4,239), Clár Chúnamh Fostaí (€3,075), bia agus deochanna i gcomhair imeachtaí éagsúla foirne (€132) i gCostais Eile a Bhaineann leis an bhFoireann.

5. Maoin, Gléasra agus Trealamh

	Trealamh Ríomhaire	Feisteas, Troscán & Trealamh Oifige	Leasehold Improvements	Total
	€	€	€	€
Costas				
Ar an 1 Eanáir 2016	**444,063**	**233,482**	**602,330**	**1,279,875**
Breiseanna le linn na tréimhse	50,752	11,145	48,239	110,136
Diúscairtí le linn na tréimhse	(29,969)	(3,527)	-	(33,496)
Ar an 31 Nollaig 2016	**464,846**	**241,100**	**650,569**	**1,356,515**
Dímheas Carntha				
Ar an 1 Eanáir 2016	**398,375**	**213,492**	**337,396**	**949,263**
Muirear don tréimhse	51,255	11,523	58,744	121,522
Diúscairtí le linn na tréimhse	(29,969)	(3,527)	-	(33,496)
Ar an 31 Nollaig 2016	**419,661**	**221,488**	**396,140**	**1,037,289**
Glanluach Leabhair				
Ar an 31 Nollaig 2016	**45,185**	**19,612**	**254,429**	**319,226**
Ar an 31 Nollaig 2015	**45,688**	**19,990**	**264,934**	**330,612**

6. Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhraithe

	2016	2015
	€	€
Infháltais	110,867	33,465
Réamhíocaíochtaí	19,588	99,745
Soláthar in aghaidh drochfhiach	(30,851)	(13,676)
	99,604	**119,534**

7. Dliteanais Reatha

	2016	2015
	€	€
Suimeanna Iníoctha	395,638	327,358
Cuntas Pinsin (nóta 9)	4,844,500	4,525,663
	5,240,138	**4,853,201**

8. Soláthar do Sheirbhísí Dlí

	2016	2015
	€	€
Soláthar Oscailte	951,289	1,380,184
Soláthar breise le linn tréimhse (féach nóta 11)	165,728	490,043
Íoctha le linn tréimhse	(432,153)	(659,039)
Coigeartú ar sholáthar oscailte	(217,723)	(259,899)
Soláthar Dúnta	**467,141**	**951,289**

9. Aoisliúntais – Scéimeanna Aoisliúntais Foirne agus an Ombudsman/ Leas-Ombudsman

I dtaca le scéimeanna aoisliúntais na foirne agus an Ombudsman/Leas-Ombudsman araon, mhol an Biúró don Roinn Airgeadais go nglacadh an Stáit leis an dliteanas sochar scoir a íocadh faoi na scéimeanna in éiric íocaíochta bliantiúla de chéatadán de thuarastail bhaill na scéime. Tá an moladh bunaithe ar an bprionsabal go mbeadh ranníocaíochtaí aoisliúntais an fhostóra agus an fhostaí ag leibhéal nach mbeadh an Státchiste neamhchosanta ar dhliteanais de bhreis ar ioncaim fabhraithe don Státchise thar na blianta. Rinneadh leasú reachtach in Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú) 2013 a achtaíodh agus a síníodh ina dhlí an 11 Iúil 2013 a fhorálann do chistiúchán a sholáthar don dá scéim seo. Tá plé leanúnach ar siúl leis an Roinn Airgeadais maidir leis an moladh thuasluaite.

Ar feitheamh cinnidh ón Roinn Airgeadais maidir leis na socruithe cistiúcháin pinsin a moladh, cuimsíonn na costais sochair scoir sa Ráiteas ar Ioncam agus Caiteachas agus Cúlchistí Ioncaim Coinnithe ranníocaíochtaí aoisliúntais an fhostóra don bhliain. Tá ranníocaíochtaí aoisliúntais an fhostóra ríofa mar chéatadán de thuarastail ábhartha, suim de €303,168 i 2016 (2015:€329,830

Is é €8,892,000 (2015:€7,736,000) an dliteanas pinsin don dá scéim seo ar an 31 Nollaig 2016. Ní léirítear an dliteanas pinsin san ráitis airgeadais seo agus tá sé bunaithe ar luacháil achtúireach a chomhlíon achtúire cáilithe agus baineadh úsáid as na foshuíomhanna airgeadais thíos chun críche FRS 102.

Ba iad na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	31- Dec - 16	31 - Dec - 15
Ráta lascaine	2.0%	2.5%
Ráta ardaithe i dtuarastail	3.3%	3.1%
Ráta ardaithe i bpinsean	2.8%	2.6%
Boilsciú	1.8%	1.6%

Tá ranníocaíochtaí aoisliúntais an fhostóra agus an fhostaí agus suimeanna a fuarthas i taca le teidlíochtaí a ghéill fostaithe a aistríodh do na scéimeanna aoisliúntais seo a gcoinneáil ag an mBiúró ar feitheamh cinnidh ón Roinn Airgeadais ar shocraithe chistiúcháin na scéimeanna. Tá sochair scoir agus íocaíochtaí cnapshuime na scéimeanna a bhfritháireamh in aghaidh ranníocaíochtaí aoisliúntais carnacha an fhostóra agus an fhostaí atá coinnithe. Ba í suim charnach na ranníocaíochtaí aoisliúntais coinnithe lúide sochair pinsin agus íocaíochtaí cnapshuime ag deireadh mhí na Nollag 2016 ná €4,844,500 (2015:€4,525,664), atá taifeadta mar dhliteanas reatha (féach nóta 7).

Cuntas Pinsin Creidiúnaithe

	2016	2015
	€	€
Iarmhéid Oscailte	4,525,664	4,295,496
Ranníocaíochtaí Fostaithe	105,368	101,972
Ranníocaíochtaí Fostóra s	365,578	389,064
Ús Bainc (Cuntas Pinsin)	108	9,771
Lúide: pinsin íoctha	(152,218)	(270,639)
	4,844,500	4,525,664

9a Aoisliúntas – Baill Foirne sa Scéim Aonair

Anailís ar na costais shochar scoir iomlána a gearradh ar Ráiteas Ioncaim agus Caiteachais agus Cúlchistí Ioncaim Coinnithe maidir le baill foirne atá ina mbaill den Scéim Aonair.

Scéim Aonair Pinsin	**2016**	**2015**
	€	€
Ranníocaíochtaí Iomlána Fostóra	62,411	-
Costais Reatha Seirbhíse*	30,000	96,000
Costais Úis	3,000	-
Coigeartú ar Chistiúchán Pinsin Státchiste Iarchurtha	(33,000)	-
Iomlán a gearradh ar Ráiteas Ioncaim agus Caiteachais agus Cúlchistí Ioncaim Coinnithe		
Cúlchistí	**62,411**	**96,000**

*Cuireadh ranníocaíochtaaí fostaithe san áireamh i bhfigiúr na gcostas reatha seirbhíse.

9b Gluaiseacht i nglandliteanas sochair scoir i rith na bliana airgeadais

	2016	**2015**
	€	€
Glandliteanas Pinsin ar an 1 Eanáir	96,000	40,000
Costas Reatha Seirbhíse	30,000	14,000
Costas Úis	3,000	4,000
(Gnóthachan)/caillteanas ó thaithí ar dhliteanais scéime	(2,000)	(3,000)
Athruithe i dtoimhdí	28,000	41,000
Sochair íoctha sa bhliain	-	-
Glandliteanas Pinsin ar an 31 Nollaig	155,000	96,000

9c Maoiniú Iarchurtha do Shochair Scoir

Aithníonn an Biúró an mhéid seo mar shócmhainn a chomhfhreagraíonn leis an dualgas neamh-mhaoinithe iarchurtha do shochair scoir ar bhonn na dtoimhdí leagtha amach a ndéantar cur síos orthu thuas agus roinnt imeachtaí stairiúla. Áirítear leis na himeachtaí seo an bunús reachtúil chun scéim shochair scoir a bhunú agus an beartas agus cleachtas i bhfeidhm faoi láthair i ndáil le pinsin sa tseirbhís phoiblí a mhaoiniú lena n-áirítear ranníocaíochtaí ó fhostaithe agus an próiseas meastacháin bhliantúil..

Seo a leanas an glanmhaoiniú iarchurtha do shochar scoir arna aithint sa Ráiteas Ioncaim agus Caiteachais agus Cúlchistí Ioncaim Coinnithe;

	2016	2015
	€	€
Maoiniú in-aisghabhála i ndáil le costais shochair scoir sa bhliain reatha	-	96,000
Deontas Stáit feidhmithe chun sochair scoir a íoc	-	-
	-	**96,000**

9d Dualgais shochair shainithe

	2016	2015
	€	€
Dualgais shochair shainithe	155,000	96,000

9e Toimhdí Airgeadais

Ba iad na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh ná:

	31- Dec - 16	31 - Dec - 15
Ráta Lascaine	2.0%	2.5%
Ráta méadaithe i dtuarastail	3.3%	3.1%
Ráta méadaithe i bpinsean	2.8%	2.6%
Ráta boilscithe	1.8%	1.6%

10. Gealltanais Airgeadais

Níl gealltanais caipitil ar bith do chaiteachas caipitil ar an 31 Nollaig 2016..

11. Dliteanais Theagmhasacha/ Caingne Dlí

Tá cinntí an Ombudsman ina gceangal dlí ar na páirtithe a mbaineann an gearán leo, ach is féidir leis an ngearánach nó leis an soláthraí seirbhíse airgeadais a fhreagraíonn. Agóid a dhéanamh san Ard-Chúirt le hAthbhreithniú Breithiúnach freisin. Tá soláthar déanta ag an gComhairle do chostais ionchais maidir leis na hachomhairc uilig faoina dtugtar fógra dóibh, amhail ag 31 Nollaig 2016 (féach nóta 8). Ní dhearna an Chomhairle soláthar d’achomhairc ar bith eile nó d’imeachtaí Athbhreithnithe Breithiúnaigh go bhféadfaí fógra a thabhairt ina leith amach anseo, maidir le Cinntí a eisíodh suas go dtí an 31 Nollaig 2016. Ní féidir measúnú iontaofa a thabhairt ar líon na n-imeachtaí cúirte dá leithéid nó ar na costais dlí a bhaineann leo. Athraíonn líon na n-achomharc ó bhliain go bliain, ach tháinig laghdú leanúnach ar an líon seo le linn na bliana 2016, ionas go raibh 4 achomharc Ard-Chúirte idir lámha ag deireadh na bliana 2016, mar aon le 1 ábhar amháin sa Chúirt Achomhairc, agus 1 cheist amháin costas iarmhair sa Chúirt Uachtarach. (Tá 3 achomharc Ard-Chúirte a cuireadh ar athló go ginearálta ó 2012/2013 fágtha amach as na figiúir seo). Foráladh €444,841 ina iomláine ag deireadh na bliana d’eisíoc measta na ngníomhaíochtaí dlí thuas.

12. Comhaltaí na Comhairle – nochtú sainleasanna

Ghlac an Chomhairle gnáthaimh de réir na dtreoirlínte a d'eisigh an Roinn Airgeadais maidir le nochtadh sainleasanna ag comhaltaí na Comhairle agus cloíodh leis na gnáthaimh seo le linn na tréimhse. Ní raibh aon idirbheart ann le linn la bliana i leith imeachtaí na Comhairle a raibh aon leas tairbhiúil ag comhaltaí na Comhairle iontu.

13. Ceangaltas Léasanna

	€
Iníoctha laistigh de bhliain amháin	272,364
Iníoctha laistigh de dhá bhliain go cúig bliana	1,089,456
Iníoctha tar éis chúig bliana	1,361,820
	2,723,640

Cóiríocht

Feidhmíonn an Biúró ó áitreabh amháin ar an 3ú agus 4ú hurlár (ó Mhárta na bliana 2013) de Theach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2. Tá léas 20 bliain ar an spás oifige ar a 3ú hurlár (cuireadh tús leis in 2006). Níl raibh léas i bhfeidhm ar an spás oifige ar an 4ú hurlár don tréimhse ó Mhárta na bliana 2013 go Feabhra na bliana 2015. Tá léas 11 bhliain 1 mhí agus 15 lá (cuireadh tús leis i Márta na bliana 2015) ar an spás oifige reatha ar an 4ú hurlár.

Cosnaíonn na léasanna, gan muirear seirbhíse san áireamh, €330,200 in aghaidh na bliana.

14. Luach Saothair na Comhairle

		2016 €	2015 €
Dermott Jewell	Cathaoirleach	18,084	21,600
Anthony Kerr	Comhalta den Chomhairle	10,548	12,600
Caitríona Ní Charra	Comhalta den Chomhairle	10,548	12,600
Frank Wynn	Comhalta den Chomhairle	10,548	12,600
Michael Connolly	Comhalta den Chomhairle	10,548	12,600
Paddy Leydon	Comhalta den Chomhairle	10,548	12,600
Elizabeth Walsh	Comhalta den Chomhairle	10,548	12,600
Ken Murnaghan	Comhalta den Chomhairle (a thosaigh an 20-01-16)	11,793	-
Deborah Reidy	Comhalta den Chomhairle (a thosaigh an 20-01-16)	11,793	-
Valerie Bowens	Comhalta den Chomhairle (a thosaigh an 20-01-16)	11,793	-
		116,751	**97,200**

Miondealaítear Speansais Taistil agus cruinnithe a íocadh leis an gCathaoirleach agus le Comhaltaí na Comhairle mar seo a leanas:

	2016 €	2015 €
Speansais Taistil	4,790	5,262
Speansais Cruinnithe	1,461	1,052
	6,251	**6,314**

15. Cumasc Beartaithe le hOmbudsman na bPinsean

In 2013, tosaíodh ag obair chun an Biúró agus Ombudsman na bPinsean a chónascadh. Teastóidh príomhreachtaíocht chun an cónascadh a fhorfheidhmiú. Táimid ag fanacht faoi láthair ar dhaingniú ama don chumasc. Ní mheasann an Biúró go bhfuil gá le haon athrú ábhartha ar na ráitis airgeadais chun an cinneadh a chur san áireamh agus dá bhrí sin, réitítear na ráitis airgeadais ar bhonn gnóthais leantaigh.

16. Faomhadh na Ráiteas Airgeadais

D'fhaomh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais na Ráitis Airgeadais ar an 19 Meán Fómhair 2017.