

**An tOmbudsman um Sheirbhsí Airgeadais
Tuarascáil Bhliantúil 2014**

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais Tuarascáil Bhliantúil 2014

Arna chur faoi bhráid an Oireachtais faoi Alt 57BR

d'Acht an Bhanc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004

Arna fhoilsiú ag

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais 2015

Tríú hUrlár Teach Lincoln Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2

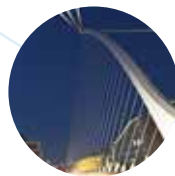
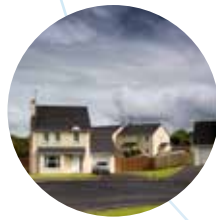


Is é ár misean aighnis neamhréitithe idir Gearánaithe agus Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais a bhreithniú go neamhchlaon neamhspleách ar mhaithe le timpeallacht na seirbhísí airgeadais a fheabhsú do gach geallsealbhóirí.



Clár Ábhair

Tuarascáil an Chathaoirligh	3
Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais	6
Brollach	9
Cuid a hAon – Gearáin	13
Cuid a Dó – Cúrsaí Dlí	15
Cuid a Trí – Caidreamh Seachtrach	18
Cuid a Ceathair – Gnóthaí Eagraíochtúla	21
Cuid a Cúig – Ráitis Airgeadais	24



Tuarascáil an Chathaoirligh

Tuarascáil an Chathaoirligh

Tá áthas orm an tuarascáil seo, an séú ceann uaim mar Chathaoirleach ar Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a chur i láthair.



TChuir an Chomhairle tús lena téarma ar an 29 Deireadh Fómhair 2008. I nDeireadh Fómhair 2013, d'fhógair an tAire Airgeadais athcheapachán na comhairle (le comhalta breise) ar feadh tréimhse dhá bhliana (go dtí an 28 Deireadh Fómhair 2015) nó go dtí go gcumasfar an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Ombudsman na bPinsean, pé acu a tharlaíonn i dtosach.

Leagadh síos feidhmeanna reachtúla na Comhairle in Acht an Bhanc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, agus leagtar amach go mionsonrach iad ar leathanach 8 den Tuarascáil Bhliantúil.

Tá snáithe an athraithe le feiceáil tríd síos na tuarascála seo.

Trí straitéis inmheánach cinntitheach de rannpháirtíocht dhíreach agus dhírithe le Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais, a thosaigh ag deireadh 2013, baineadh amach laghdú an-suntasach i ngearáin – 42%.

Is iad na hathruithe nós imeachta inmheánacha is cúis le cuid de seo, gan dabht, a thug go leor soláthraithe isteach tar éis Rialacháin 2014 um Fhaisnéis Ghearáin Acht an Bhainc Cheannais 1942 (Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais) a achtú. Bhí an Chomhairle ag feitheamh ar an bhfeithicil thábhachtach agus thrédhearcach seo le fada an lá a fhorordaíonn an mhinicíocht agus formáid ndéanfar faisnéis i ndáil le taifead gearán gnólachtaí soláthraithe seirbhísí airgeadais a thuairisciú agus a fhoilsiú. Ach, tá sé cóir a rá chomh maith go raibh páirt ag go leor soláthraithe i gcinneadh gníomhach agus dearfach na n-athruithe seo

ag leanúint modheolaíocht Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus é mar sprioc an cleachtas inmheánach is fearr do thomhaltóirí a seirbhísí a leabú.

Thug mé spleachadh anuraidh ar an gcaoi ar amharc an Chomhairle ar an leasú seo agus an cumas a bheadh aige athrú fíor agus tairbheach a thabhairt chuig tírdhreach ghearáin na seirbhísí airgeadais. Tá cuma na maitheasa ar na torthaí agus is tábhachtach é sin don tionscal mar go ndíríonn siad ar na soláthraithe sin a bhfuil a nósanna imeachta agus córais um bainistiú gearáin faoin gcáilíocht, tiomantas agus caighdeán a theastaíonn agus a chleachtann a gcomhpháirtithe tionscail.

Léiríodh an breithniú seasta ar agus pleanáil straitéiseach le haghaidh athruithe i gcinneadh an Aire chun an Chomhairle a athbhreithniú agus a athcheapadh sa chomhthéacs áirithe de thús a chur le pleanáil agus leis an bpróiseas chun Oifig Ombudsman na bPinsean a chomhtháthú i mBiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

I mo thuarascálacha roimhe seo, thagair mé d'inní na Comhairle maidir le himpleachtaí costais ar bhonneagar a thiocthadh as an gcumasc beartaithe.

Chuige sin, i ndlúth-rannpháirtíocht le hoifigí ó na Ranna Airgeadais, Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe agus Coimirce Sóisialaigh, d'úsáid an Chomhairle a shraith scileanna agus taithí reatha mar bhun agus spreagadh le dul chun cinn pé uair agus pé áit arbh fhéidir.

Tá fócas agus feacht tugtha isteach ag an gcumasc ar na forálacha reachtúla leathana agus suntasacha mar bhonn agus taca leis an dá Oifig. Ba mhaith liom aird a tharraingt arís ar an gcaoi a dtugann an próiseas deis uathúil don Ghrúpa Stiúrtha, a bunaíodh chun an cumasc seo a chur i gcrích, chun athbhreithniú agus measúnú a dhéanamh ar an forálacha reatha i dtéarmaí réasúntachta, costais agus éifeachtachta. Go deimhin, ba cheart dom é seo a chur i gcomhthéacs an chaoi, agus an réamhrá seo á scríobh agam, go bhfuil an próiseas athbhreithnithe leanúnach agus éilítheach ar ghnéithe an athraithe atá le teacht. Chuige sin, féadaim a rá anois gur tugadh athruithe eagraíochtúla suntasacha agus dúshlánacha isteach cheana féin agus tuilleadh faoi athbhreithniú agus faoi bhreith chun forbheathnú na Comhairle ar éifeachtacht agus éifeachtúlacht a shásamh.

Coinneoidh an Chomhairle fócas, cé nach bhfuil ionadaíocht ar a son ar an nGrúpa Stiúrtha níos mó, i rith an phróisis cumaisc lena chinntiú go bhfanfaidh tacaíocht struchtúrtha agus, nuair a éascaítear é, go mbeiseofar é chun seachadadh rannpháirtíocht agus sásamh éifeachtach, tráthúil i gcás go dteipeann ar sholáthraithe earnála, a dtáirgí agus a ngníomhairí agus go gcuireann siad tomhaltóirí i staid cailteanais agus/nó míbhuntáiste.

Cé go bhfuil sé ina chúis imní leanúnach don Chomhairle, go háirithe i dtéarmaí an phróisis chomhtháite, tá áthas orm a dheimhniú go bhfuil dul chun cinn suntasach agus seasta a dhéanamh i dtreo na nósanna imeachta reachtúla deireanacha a dhúnadh chun Scéimeanna Aoisliúntais Bhiúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a bhunú.

Tugaim faoi deara an chaoi a dtugtar breac-chuntas sa tuarascáil seo, mar aon le hAthbhreithniú Bliantúil 2014, ar chomh maith is atá déanta ag na foirne de ghairmithe tiomanta, buartha agus cumasacha, ar fud na Comhairle agus an Bhiúró. Tá bunchloch láidir i bhfeidhm do bhunú Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Ombudsman na bPinsean.

Ba mhaith liom an meas agus an buíochas atá agam do Chomhaltaí na Comhairle a chur in iúl arís, chuir siad uile a saineolas ar fáil go gairmiúil dúthrachtach. Is mian liom chomh maith a lua chomh buíoch is atáimid do Rúnaí na Comhairle as ucht a ionchuir.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas, ómós agus comhghairdeas a léiriú leis an Ombudsman, leis an Leas-Ombudsman, leis na Cinn Imscrúduithe, Seirbhísí Dlí agus Riaracháin, agus leis an bhfoireann go léir ar son a n-iarrachtaí agus éachtaí aonair agus mar fhoireann.

Ba mhaith liom an tAire Airgeadais, agus foireann a Roinne, a mholadh chomh maith as ucht na tacaíochta a thugann siad go leanúnach.

Ag an am ar réitíodh an réamhrá seo, mar chuid den phróiseas cumaisc agus tar éis próiseas earcaíochta poiblí, ceapach Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais nua, an tUasal Ger Deering, le déanaí, agus é i gceist go nglacfaidh sé le post Ombudsman na bPinsean.

Ba mhaith liom chomh maith buíochas a ghlacadh as an obair, tiomantas agus ranníocaíocht iontach a thug William Prasifka, a thug Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais chuig an seasamh dearfach a bhfuilim ag labhairt faoi sna cúig bliana a bhí sé ina oifig. Blianta dúshlánacha a bhí iontu siúd don Bhiúró ina ndearna an tOmbudsman a chuid oibre ar bhealach gairmiúil, tomhaiste agus measta agus is mar gheall air sin a bhfuil aithne agus meas air. Léiríonn sé gur fear uasal atá ann an chaoi ar fháiltigh sé roimh gach rath le haitheantas a thabhairt don ról a bhí ag daoine eile ann.

Tá mé féin agus an Chomhairle ag tnúth le tacaíocht a thabhairt don Ombudsman nua agus dá fhoireann agus cabhrú leis inár dtiomantais leanúnach i struchtúr atá fós ag athrú lena chinntiú go sásaíonn ár seirbhísí, a gcáilíocht, soláthar agus cinntiúchán riachtanais agus éilimh gach duine a mbeidh cúis acu teagmháil a dhéanamh leis an mBhiúró.



Dermott Jewell

Cathaoirleach

Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Aibreán 2015

Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais



An tUasal Dermott Jewell (Cathaoirleach)

Tá an tUasal Jewell (B.Sc. Mgmt. (Dlí) (Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath), (CI Arb.) (MII) 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 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.

Eadránaí creidiúnaithe agus Ball de Mediation Institute of Ireland (MII) é an tUasal Jewell.



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 PMI Europe Holdings agus ina Chathaoirleach ar a gCoiste Riosca. Tá sé ina Stiúrthóir ar Oakfield Trust; Art and Education Resource Store Ireland; chomh maith 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 mBaincírí in Éirinn agus tá sé ina bhall d'Institiúid na gCuntasóirí Deimhnithe Poiblí in Éirinn.

Caitriona Ní Charra, Uasal

Ceapadh Caitriona 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'.



Elizabeth Walsh, Uasal

Is dlíodóir cleachtach í Elizabeth Walsh, Uasal (BCL UCD) le taití 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.



Rúnaí na Comhairle

An tUasal Jim Bardon

Bhí poist éagsúla ag an Uasal Bardon i mBanc na hÉireann idir 1966 agus 1988 lena n-áirítear seal mar Bhainisteoir Iniúchóireachta Inmheánach agus mar Bhainisteoir Sinsearach in Oifig Feidhmeannais an Ghrúpa. Bhí sé ina Ard-Stiúrthóir ar Chónaidhm Baincírí Éireann ó 1988 go 2004 agus sa tréimhse sin chaith sé dhá bhliain mar chathaoirleach ar an gCoiste Feidhmithe Chónaidhm Baincírí na hEorpa. Tá sé ina chathaoirleach ar an gCuideachta Cúitimh d'Infheisteoirí Teoranta.



Feidhm na Comhairle

Is é an tAire Airgeadais a cheapann Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (an Chomhairle). Is iad príomhfheidhmeanna na comhairle:

- Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais (an tOmbudsman) agus aon Leas-Ombudsman a cheapadh;
- Treoirlínte a fhorordú faoina bhfeidhmeadh Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Biúró);
- Cinneadh a dhéanamh faoi na tobhaigh agus na táillí atá iníoctha ar na seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman;
- Éifeachtúlacht agus éifeachtacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú agus comhairle a chur ar an Aire Airgeadais, ar iarratas ón Aire nó as a stuaim féin, ar aon ábhar a bhaineann le hoibríocht an Ombudsman;
- Comhairle a chur ar an Ombudsman ar ábhar ar bith a n-iarrann sé comhairle ina leith.

Comhaltaí na Comhairle

Is é an tAire Airgeadais a cheapann an Chomhairle. I nDeireadh Fómhair 2013, d'fhógair an tAire athcheapachán Chathaoirligh agus chomhaltaí Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais ar feadh tréimhse dhá bhliana (go dtí an 28 Deireadh Fómhair 2015) nó go dtí go gcumasfar an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Ombudsman na bPinsean, pé acu a tharlaíonn i dtosach.

- An tUasal Dermott Jewell (Cathaoirleach)
- An tUasal Michael Connolly
- An tUasal Anthony Kerr
- An tUasal Paddy Leydon
- Caitríona Ní Charra, Uasal
- Elizabeth Walsh, Uasal
- An tUasal Frank Wynn

Is é an tUasal Jim Bardon Rúnaí na Comhairle.

Fochoistí na Comhairle

Baill an Choiste Iniúcháireachta

- An tUasal Michael Connolly (Cathaoirleach)
- Elizabeth Walsh, Uasal
- An tUasal Noel O'Connell

An Coiste Airgeadais

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

Governance Committee

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

Cruinnithe

a. **Comhairle:** I rith 2014, bhí 7 gcruinniú foirmiúil ag an gComhairle. Bhí an tinreamh mar seo a leanas:

	Cruinnithe
An tUasal Dermott Jewell (Cathaoirleach)	7
An tUasal Michael Connolly	7
An tUasal Anthony Kerr	7
An tUasal Paddy Leydon	6
Caitríona Ní Charra, Uasal	5
Elizabeth Walsh, Uasal (Tháinig sí ar an gComhairle i Deireadh Fómhair 2013)	7
An tUasal Frank Wynn	6

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/Spéansais 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.

Cuirtear éilimh isteach ar aisíoc costais taistil agus cothabhála gach ráithe, de réir rátaí reatha na seirbhíse poiblí. Dá réir sin cuireadh na héilimh seo a leanas isteach:

An tUasal Paddy Leydon	€2,645.76
Caitríona Ní Charra, Uasal	€2,465.65
Elizabeth Walsh, Uasal	€543.24



Réamhrá an Leas-Ombudsman



Réamhrá an Leas-Ombudsman

Lean na gearáin a fuarthas ag laghdú i rith 2014 agus fianaise láidir ann go raibh Soláthraithe ag dul i ngleic níos mó le tomhaltóirí. Fáiltíonn an Biúro roimhe seo agus táid ag súil go dtabharfaidh na gníomhartha seo, de réir a chéile, torthaí agus taitheí dearfach do thomhaltóirí.



Bhí na dúshláin i rith an téarma sin suntasach. In aghaidh chúlra de thimpeallacht airgeadais agus gilleagair dheacair, cuireadh gearáin isteach ag leibhéil nach bhfacthas cheana. Tharla sé seo ar aon dul le feidhmiú i dtimpeallacht dlí an-dúshlánach. Léirigh Bill ceannaireacht agus treoir an-láidir i rith an ama seo. Ghlac sé le agus léirigh sé éiteas an Ombudsman agus bhí sé an-tuisceanach agus comhoibríoch leis an bhfoireann. Guímid gach rath air sa todhchaí. Tharla an ghníomhaíocht anseo thíos faoina cheannaireacht.

Leanann an treocht um laghdú gearán leis an mBiúro. Tháinig laghdú mó sa líon gearán a fuarthas in 2014, laghdú 42% ó 2013. Creidimid gur tharla sé seo mar gheall ar roinnt tosca; gníomhartha straitéiseacha an Bhiúro de ghlacadh le nósanna imeachta nua lena chinntiú go ndeachaigh tomhaltóirí i ngleic lena Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais (FSPanna) má bhí gearán acu, rannpháirtíocht ag an mBiúro leis na Soláthraithe chun bainistiú gníomhach na ngearán ag an bhfoinse agus glacadh lenár modheolaíochtaí chun gearáin a láimhseáil a spreagadh, agus ar deireadh an timpeallacht gheilleagair a fheabhsú. Tá fáilte le cur roimh dhul chun cinn ar fud an tionscail i dtéarmaí bainistiú gearáin cuí agus seachadfaidh sé torthaí dearfacha do thomhaltóirí.

Mar achoimre, fuarthas 4,477 gearán i mbliana, ar dúnadh 3,166 díobh. Dúnadh 50% díobh sin a fuarthas trí

iniúchadh foirmiúil agus toradh, agus dúnadh 29% díobh trí shocrú chun sástacht an ghearánaí agus leas á bhaint as acmhainní an Bhiúro, ach gan an riachtanas le toradh foirmiúil a fháil.

Tionchar suntasach eile ar thórdhreach na ngearán ba ea tabhairt isteach ar an 1 Meán Fómhair 2013 an reachtaíocht a leanas: Alt 72 d'Acht an Bhainc Cheannais (Maoirseacht agus Forfheidhmiú) 2013 a thug cumhacht don Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (FSO) le tuarascálacha a fhoilsiú ina n-aithneofaí FSPanna rialaithe a ndearnadh ar a laghad trí ghearáin ina n-aghaidh ar seasadh leo nó ar seasadh i bpáirt leo, sa bhliain airgeadais roimhe sin. Ba é 2014 an chéad uair a thuiriscíomar le do bhliain iomlán féilire i dtéarmaí na reachtaíochta seo agus foilsíodh na sonraí ar fad inár nAthbhreithniú Bliantúil 2014, ar féidir teacht air ar ár suíomh gréasáin.

Creidimid, mar thoradh díreach ar an reachtaíocht agus an foilsiú seo, go bhfacamar treocht ó FSPanna i dtreo gearáin a shocrú, rud ar forbairt mhaith í. Gach bliain, leithdháileann an Biúro go leor acmhainní i dtreo réitigh a éascú idir na tomhaltóirí a bhfuil gearán acu agus na Soláthraithe a chuir an tairge nó seirbhís ar fáil. Trínár bpróisis, spreagaimid an dá pháirtí le hoibriú i dtreo réiteach neamhfhoirmiúil chun toradh a n-aontaíonn an dá thaobh leis a bhaint amach. De na gearáin a dúnadh i rith 2014, bhí sásamh custaiméara ag baint le 45% díobh.

Go dtí seo, táimid sásta leis an dul chun cinn agus leanfaimid ag spreagadh agus ag éascú go gníomhach an cur chuige neamhfoirmiúil seo agus déanfaimid athbhreithniú ar ár gcur chuige agus ar ár bpróisis féin.

Is iad saincheisteanna morgáiste fós an phríomhchúis le gearáin ar bhonn táirge. Ba chóir a thabhairt faoi deara gur thit na figiúirí, ach nár thit siad go suntasach. Saincheisteanna um chosaint íocaíochta árachais is mó a fheictear i ngearáin san earnáil árachais, ach tá titim 61% tagtha orthu seo ó bhliain go bliain. Tháinig titim 65% ar ghearáin maidir le hinfeistíocht ó 2013.

I rith 2014, d'fhreastail an tOmbudsman, mé féin agus foireann bhainistíochta an Bhiúró ar dhá Choiste Oireachtais – i Márta ar iarratas an Chomhchoiste Airgeadais, Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe agus i Samhain ar iarratas an Choiste um Maoirseacht na Seirbhíse Poiblí agus Achainíochta, áit ar tharla malartú faisnéise agus smaointe úsáideach.

Ghlacamar páirt i nGrúpa Stiúrtha, faoi chathaoirleacht na Roinne Airgeadais, i ndáil le cumasc ár n-oifige le hOmbudsman na bPinsean a bhí ar feitheamh. Céim mhór i dtreo gabháil spáis chun comhshuíomh an dá oifige a cheadú inár suíomh reatha ar dtús. Tarlóidh sé seo i rith lár 2015 agus táimid ag súil le fáilte a chur roimh ár gcomhghleacaithe chuig a mbaile nua. Teastóidh príomhreachtaíocht chun cumasc iomlán a dhéanamh agus tá an dá Oifig iomlán tiomanta de seo a chur ar aghaidh ar bhealach tráthúil, nuair a achtaítear an reachtaíocht.

I bhfianaise an chumaisc ar feitheamh, d'fhorbraíomar agus d'fhoilsíomar Ráiteas Straitéise agus Plean Gnó athbhreithnithe don 2015 don Bhiúró, atá ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

Leanamar ag obair go gníomhach lenár ngeallsealbhóirí ar fad agus ba mhaith liom buíochas ar leith a ghlacadh le hOmbudsman na bPinsean agus a fhoireann, leis an

gComhairle, foireann na Roinne Airgeadais agus leis an mBanc Ceannais a ndéanaimid idirchaidreamh leo ar bhonn rialta as a n-idirghabhálacha dearfacha agus tacaíocht.

Sula gcríochnaím, ba mhaith liom buíochas a ghlacadh le foireann bhainistíochta an Bhiúró agus lena bhfoireann as a dtiomantas leanúnach agus an gairmiúlacht a léiríonn siad go laethúil. Cruthaíonn a dtacaíocht, deaghíumar agus a nglacadh le hathrú timpeallacht oibre an-dearfach.

Creidimid, mar fhoireann, go ndearnamar dul chun cinn suntasach i dtéarmaí ár ráiteas misean a sheachadadh 'aighnis neamhréitithe idir Gearánaithe agus Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais a bhreithniú go neamhchlaon neamhspleách ar mhaithe le timpeallacht na seirbhísí airgeadais a fheabhsú do gach geallsealbhóirí.' Tá tuilleadh le déanamh againn go fóill agus tá sé i gceist againn leanúint ar aghaidh leis an dul chun cinn a leagadh amach thuas agus muinín agus meas a athbhunú le rath in earnáil na seirbhísí airgeadais a chumasú.

Beidh athrú breise in 2015 le hOmbudsman nuacheaptha. Táimid ag súil le fáilte a chur roimhe chuig an mBiúró agus le bheith ag obair leis i dtéarmaí athbhreithniú agus breisiú ár seirbhísí dár ngeallsealbhóirí ar fad.



Jacqueline McCrum

An Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Aibreán 2015

Struchtúr Eagraíochta/ Foirne

Amhail an 31 Nollaig 2014

Bainistíocht

Ainm	Teideal
William Prasifka	An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Jacqueline McCrum	Leas-Ombudsman um An tOmbudsman
MaryRose McGovern	Ceannasaí Imscrúdaithe
Diarmuid Byrne	Ceannasaí Riaracháin
Tom Finn	Ceannasaí Seirbhísí Dí

Aonad Imscrúdaithe

Ainm	Teideal
Michael Brennan	Príomhthairdeoir
Úna Gately	Leas-cheannasaí Imscrúdaithe
Sinead Brennan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Conor Cashman	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Joanne Cronin	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Anthony O'Riordan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Kathleen O'Sullivan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Iseult Doherty	Imscrúdaitheoir
Rachel Hickey	Imscrúdaitheoir
Stephanie McConnell	Imscrúdaitheoir
Simon Noone	Imscrúdaitheoir
Rachel O'Regan	Imscrúdaitheoir

An Rannóg Airgeadais

Ainm	Teideal
Evelyn Moore	Cuntasóir Airgeadais

Pre-Investigation Unit

Ainm	Teideal
Meagan Gill	Príomh -Chás-Bhainisteoir
Tomás Murray	Cás-Bhainisteoir Sinsearach
Marta Piekarz	Cás-Bhainisteoir Sinsearach
Paul Heffernan	Cás-Oifigeach
Linda Kavanagh	Cás-Oifigeach
Lorraine Maher	Cás-Oifigeach
Paul O'Connor	Cás-Oifigeach
Jonathan Gray	Oifigeach Gearán
Shane McKiernan	Oifigeach Gearán
Emmett Greaney	Cás-Riarthóir

Roinn Acmhainní Daonna

Ainm	Teideal
Patricia Heffernan	Riarthóir AD

Foireann Tacaíochta

Ainm	Teideal
Sylvia Costello	CP don Ombudsman
Joan McGuinness	Riarthóir Imscrúdaithe

Aonad Riaracháin

Name	Teideal
Ann-Marie Dent	Fáiltiú
Frederica Doyle	Fáiltiú
Lewis Doyle	Fáiltiú
Jim Bardon	Rúnaí na Comhairle



01 | Gearáin

Gearáin

Ról an Ombudsman

Féadfaidh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais imscrúdú a dhéanamh go neamhchlaon neamhspleách, ar ghearáin ó chustaiméirí aonair agus ó ghnólachtaí beaga a bhfuil aighnis neamhréitithe acu le Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais atá ár rialú ag an mBanc Ceannais. Forálann an tAcht faoinar cruthaíodh an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais nach mór don Ombudsman a bheith neamhspleách i bhforfheidhmiú na bhfeidhmeanna maidir le gearáin a bhreithniú agus tá ceangal ar chinntí an Ombudsman, faoi réir ag achomharc chuig an Ardchúirt amháin. Féadfaidh an tOmbudsman a threorú do Sholáthraí Seirbhísí Airgeadais iompar a ndéantar gearán faoi a cheartú agus cúiteamh suas le €250,000 a bhronnadh nuair a sheastar le gearán.

Forléargas ar Ghearáin

Is é atá san fhorléargas achoimre ar an obair a rinne an Bíuró in 2014. Tá miondealú cuimsitheach den Chineál Gearáin, an Cineál Táirge agus na Cinntí a d'eisigh an Earnáil le fáil inár Athbhreithniú Bliantúil do 2014, ar ár suíomh gréasáin www.financialombudsman.ie faoin gceannteideal Foilseacháin.

Le linn 2014:

- fuarthas 4,477 gearán nua, laghdú 42% ar an iomlán ó bhliain go bliain.
- Fuarthas 1,955 gearán i ndáil leis an Earnáil Árachais, 271 i ndáil leis an Earnáil Infheistíochta, 2,127 i ndáil leis an Earnáil Baincéireachta agus 124 i ndáil le Soláthraithe Seirbhíse neamhAirgeadais. [Tabhair faoi deara: baineann Soláthraí Seirbhíse neamhAirgeadais le gearáin a cuireadh chuig an oifig seo maidir le haerlínite, carranna ar cíós, garáistí, cuideachtaí gutháin soghluaiste etc.; cuirtear na gearáin seo ar aghaidh chuig an gcomhlacht chúí lena réiteach.]
- Tugadh 5,872 cás chun críche in 2014; ar eisíodh 2,238 Cinneadh ina leith tar éis iniúchadh foirmiúil iomlán.
- socraíodh 928 gearán, a léiríonn 29% de na gearáin ar fad a dúnadh, chun sástacht an Ghearánaí trí leas a bhaint as acmhainní na hoifige ach gan an riachtanas le toradh foirmiúil a fháil.

Achoimre ar thréachur oibre 2014

Achoimre ar Ghearáin a fuarthas agus a dúnadh 2014

Gearáin de Láimh an 1 Eanáir 2014	3,154
Gearáin ar leanadh leo tar éis athbhreithnithe	134
Gearáin nua a fuarthas	4,477

Gearáin Dúnta

Gearáin dúnta roimh imscrúdú	2,698
Gearáin dúnta le headráin	928
Gearáin dúnta le cinneadh	2,238
Gearáin dúnta le headráin	8
Iomlán Dúnta	5,872
Gearáin de láimh an 31 Nollaig 2014	1,893



02 | Cúrsaí Dlí

Cúrsaí Dlí

Cúlra - tá dlínse uathúil dlí ag an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a aithnítear agus a luaitear go minic sna Cúirteanna. Tá corpas suntasach de dhlí-eolaíocht anois a bhaineann leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Ní mór gach cinneadh a bheith slán go dlíthiúil, ach tá riachtanais dlí ann freisin go gcaithfidh an tOmbudsman gníomhú ar bhealach neamhfhoirmiúil gan aird ar theicniúlacht ná ar fhoirm dhlíthiúil. Leanann an Biúró dá réir nósanna imeachta dea-bhunaithe ach géar maidir leis an gcaoi a ndéileálann sé le gearáin. Tagann na nósanna imeachta seo as réimse foinsí; reachtaíocht, cleachtas, taithí agus ó chinntí i gcásanna cúirte.

Spreagann na nósanna imeachta seo agus an bealach a dtagtar ar na Cinntí léirmhíniú agus forbairt leanúnach dlíthiúil atá dosheachanta agus mar sin bíonn athbhreithniú á dhéanamh go leanúnach orthu. Breithnítear gach gearán ar a fhiúntas féin ar bhonn cás ar chás agus ní fheidhmíonn an Biúró córas Cinntí Fasach cosúil leis na Breithiúnais Fasaigh a úsáidtear i gCúirt Dlí Tá solúbthacht agus rogha níos mó ag an Ombudsman agus réiteach á ullmhú aige i gcásanna a thagann os a chomhair.

Tá lánrogha leathan reachtúil ag an Ombudsman freisin maidir le cinneadh a dhéanamh an bhfuil gearán laistigh dá dhlínse nó nach bhfuil. Cleachtann an tOmbudsman an lánrogha seo go rialta agus dá dheasca sin ní gá gur féidir gach gearán a imscrúdú ná go gcaithfear é a imscrúdú.

Achomhairc Ard-Chúirte/Athbhreithniú Breithiúnach

Bíonn cinntí an Ombudsman faoi réir achomhairc agus/nó athbhreithnithe breithiúnaigh chun na hArd-Chúirte. Rinne an Ard-Chúirt cinntí ar roinnt achomharc i rith na bliana 2014 agus seachadadh roinnt breithnithe ex tempore agus scríofa. Tá cóipeanna de Bhreithnithe fhaofa ar fáil ar shuíomh idirlín an Bhiúró.

Den 21 achomharc a éisteadh san Ard-Chúirt in 2014, díbheadh 13 achomharc (díbheadh achomharc i ndáil le 1

de na cásanna seo ach tugadh chuig an gCúirt Uachtarach é ina dhiaidh sin ach níor bronnadh cead le hachomharc a dhéanamh) agus ceadaíodh 7 n-achomharc (bhí 1 díobh seo ina ábhar achomhairc de chuid an FSO ina dhiaidh sin chun na Cúirte Achomhairc). Cuireadh na cásanna seo ar ais chuig an mBiúró. Amhail an 31 Nollaig 2014, bhí 18 achomharc Ard-Chúirte agus Athbhreithniú Breithiúnach amháin agus 5 achomharc Cúirte Uachtaraí agus achomharc Cúirte Achomhairc amháin ar feitheamh, i.e., bhí imeachtaí ar bun agus bhíodar ag feitheamh ar éisteacht nó bhí éisteacht déanta orthu agus iad ag feitheamh ar Bhreithiúnas.

Is féidir le Gearánaithe agus na Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais araon achomhairc a dhéanamh ag brath ar na saincheisteanna a eascraíonn as an gCinneadh atá faoi achomharc. In 2014, den 18 achomharc nua a fuarthas, fuarthas 2 ó Sholáthraithe Seirbhíse Airgeadais agus fuarthas 16 ó Ghearánaithe, ar tháinig 4 díobh ó dhlíthí tuata. De ghnáth baineann formhór na n-achomharc le fiúntas an Chinneadh seachas Athbhreithnithe Breithnigh. Ní ionann achomharc ar fhiúntais athéisteacht iomlán as an nua ar gach saincheist ag an Ard-Chúirt, ach má tá rath le bheith ar achomharc, ní mór d'achomharcóir earráid shuntasach nó sraith earráidí a thaispeáint ag an Ombudsman agus é ag teacht ar a Chinneadh. Socraítear roinn achomharc roimh éisteacht, lena n-áirítear go bhféadfadh an Biúró aontú le cás a chur ar ais chuig an Ombudsman le breithniú arís. I rith 2014, aistarraingíodh 9 n achomharc Ard-Chúirte agus achomhairc Cúirte Uachtaraí amháin roimh an éisteacht.

Cé nach mbíonn feidhm le formhór na mBreithiúnas Cúirte lasmuigh de na hachomhairc aonair féin, tá téama leanúnach le brath ar fud Bhreithiúnais na Cúirte agus do deimhin in achomhairc na mBreithiúnas sin: an t-aitheantas leanúnach a thugtar d'fheidhm uathúil reachtúil an Ombudsman. Tá achomhairc aonair éagsúil i dtaobh

a bhfíricí agus cúinsí ar leith, léiríonn na Breithnithe a eisíodh in 2014 go bhfuil corpas cás-dlí atá ag forbairt a thacaíonn leis an tuairim go bhfuil lánrogha leathan ag an Ombudsman maidir le nósanna imeachta, lena n-áirítear an dteastaíonn fianaise ó bhéal nó nach dteastaíonn agus gearán á iniúchadh.

Léiríonn na breithnithe go bhfuil cúinsí teoranta ina gcuirfidh na Cúirteanna Cinneadh i leataobh ar na fothaí nár réachtáladh éisteacht ó bhéal agus nach féidir gach coinbhleacht ábhartha idir páirtithe sa díospóid roimh an Ombudsman a réiteach in éisteacht ó bhéal.

Achomharc sa Chúirt Uachtarach

Amhail an 31 Nollaig 2014 bhí 5 achomharc roimh an gCúirt Uachtarach ar feitheamh dáta éisteachta. Tá an cheist maidir le feidhmiú nósanna imeachta féarálte, réachtáil éisteachtaí ó bhéal agus scóip dhlínse an FSO faoi réir achomhairc ag FSO leis an gCúirt Uachtarach.

Cúirt Achomhairc

Bunaíodh an Chúirt Achomhairc go foirmiúil an 28 Deireadh Fómhair 2014. De réir Treoracha Cleachtais na Cúirte Uachtaraí, ba dhóchúil go n-aistreofaí roinnt den 5 chás ar achomharc roimh an gCúirt Uachtarach chuig an gCúirt Achomhairc in am trátha agus go gcoinneofaí cásanna eile sa Chúirt Uachtarach. I Samhain 2014, rinne an FSO achomharc leis an gCúirt Achomhairc in aghaidh chinneadh de chuid na hArd-Chúirte a bhain le, i measc nithe eile, saincheisteanna a bhain le paraiméadair dlí fheidhm an FSO.

Costais Dlí

Tá sé de pholasaí ag an mBiúró costais dlí a lorg agus a leanúint i gach cás cuí. Mar aon le treoir Ard-Chúirte, cuirtear gach dlíthí ar an eolas a luaithe agus is féidir mar gheall ar iarmhairtí féideartha chostais dlí a bhaineann le dlíthíocht leis an FSO.

Cásanna Forfheidhmiúcháin

I líon an-bheag cásanna tugann an tOmbudsman, de bhun a chumhachtaí agus lánrogha reachtúil, faoi imeachtaí forfheidhmithe i gcoinne Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais nach mbíonn géilliúil do Chinntí an Ombudsman.

Staitisticí Achomhairc/Athbhreithnithe Bhreithiúnaigh 2014

Achomhairc Ard-Chúirte de Láimh an 1 Eanáir 2014	33
Athbhreithnithe Breithiúnacha de Láimh an 1 Eanáir 2014	1
Achomhairc sa Chúirt Uachtarach de Láimh an 1 Eanáir 2014	5
Achomhairc Ard-Chúirte Nua a fuarthas in 2014 a raibh: 18 16 ó Ghearánaithe	
2 ó Sholáthraithe Seirbhísí Airgeadais [tarraingíodh siad 1 díobh seo ar deireadh]	
Athbhreithnithe Breithiúnacha Nua a fuarthas in 2014	1
Achomhairc Chúirte Uachtaraí Nua a fuarthas in 2014 [*iarratas ar chead achomhairc]	1*
Achomhairc Chúirte Achomhairc nua in 2014 [achomharc déanta ag an FSO]	1
Imeachtaí lomlánacha nua eile a fuarthas in 2014	1
High Court Appeals Resolved in 2014	30
Achomhairc a Éisteacht ar:	21
Díbheadh na hAchomhairc [a ndearnadh achomharc chuig an gCúirt Uachtarach ar 1]	13
Ceadaiodh na hAchomhairc (curtha ar ais ag an gCúirt) (an ndearna an FSO achomhairc ina dtaobh chuig an gCúirt Achomhairc)	7
Tarraingthe siar sular tugadh breith	1
Achomhairc Ard-Chúirte aistarraingthe roimh éisteacht	8
Achomhairc Ard-Chúirte a loghadh ar toiliú	1
Cásanna Athbhreithnithe Breithiúnach a Réitíodh in 2014 (a loghadh ar toiliú)	1
ar:	2
1 aistarraingthe ag Achomharcóir	
1 cead achomhairc nár cheadaigh an Chúirt	
Achomhairc Ard-Chúirte de láimh an 31 Nollaig 2014	18
Athbhreithnithe Breithiúnacha de Láimh an 31 Nollaig 2014	1
Achomhairc Ard-Chúirte de láimh an 31 Nollaig 2014 (lena n-áirítear 2 shraith achomharc nasctha)	5
Achomhairc Chúirte Achomhairc de láimh an 31 Nollaig 2014	1

03 | Caidreamh Seachtrach



Caidreamh Seachtrach

Comhoibriú le hOmbudsman na bPinsean, leis an mBanc Ceannais

TBíonn an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais ina eadránaí aighnis idir custaiméirí agus institiúidí, ach ní rialtóir é. Tá Meamram Tuisceana ann idir Biúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (FSOB), An Banc Ceannais agus Ombudsman na bPinsean. Má thagann ábhar chun cinn le linn imscrúdú ag an Ombudsman Airgeadais ina bhfuil patrún áirithe le brath dar leis, cuirfidh sé é sin in iúl don Bhanc Ceannais ionas gur féidir gníomh cuí rialacháin a dhéanamh. Bíonn sé ag comhoibriú chomh maith le Ombudsman na bPinsean ionas nach mbeidh sé ag trasnú ar réimse na bpinsean. Gan trácht ar an Meamram, tá comhoibriú dlúth ar bun ag an trí oifig le chéile i gcónaí. Eagraíodh cruinnithe rialta idir an Banc Ceannais agus FSOB agus de réir mar a measadh go raibh gá leo in 2014. Tugadh faoi idirghníomhaíochtaí ar roinnt saincheisteanna, go sonrach Morgáistí Seach-churtha, Próisis Réitithe Riaráistí Morgáiste agus atreoraithe i ndáil le roinnt bróicéirí.

Agus muid ag súil le cumasc an FSOB le hoifig Ombudsman na bPinsean, tugadh faoi chruinnithe breise idir an dá oifig chun saincheisteanna oibríochtúla agus reachtacha a phlé. Ghlac an dá oifig páirt i nGrúpa Stiúrtha, arna eagrú agus faoi chathaoirleacht na Roinne Airgeadais, chun an cumasc a éascú.

FIN-NET/Comhoibriú Trasteorann

TIs ball de FIN-NET, líonra réitithe díospóidí airgeadais de scéimeanna gearán lasmuigh den chúirt náisiúnta i dtíortha an Limistéar Eorpach Eacnamaíoch atá freagra as díospóidí a láimhseáil idir tomhaltóirí agus Soláthraithe Seirbhíse Airgeadais, í an Oifig. Sheol an Coimisiún Eorpach an líonra seo in 2001.

Laistigh de FIN-NET, oibríonn na scéimeanna i gcomhar le chéile chun rochtain éasca a bheith ag tomhaltóirí ar nósanna imeachta gearán lasmuigh den chúirt i gcásanna trasteorann. Má bhíonn díospóid ag tomhaltóir i dtír amháin le Soláthraí Seirbhíse Airgeadais i dtír eile, is é ról na hOifige seo an tomhaltóir a chur i dteagmháil leis an scéim ghearán lasmuigh den chúirt a bhaineann le hábhar agus cuirfidh an fhaisnéis riachtanach ar fáil faoin scéim sin.

Freastal ar Choiste Oireachtais

- 5 Márta, 2014, an Comhchoiste um Airgeadas,
- Caiteachas Poiblí agus Athchóiríú
- 12 Samhain 2014, An Coiste Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhíse Poiblí agus Achainíocha

Cur i láthair

- Association of Compliance Officers in Ireland
- Burren Law School, Co. an Chláir
- Institiúid Teicneolaíochta Dhún Dealgan, Léacht Cuntasafóchta Bliantúil
- Financial Services Club Ireland
- Professional Insurance Brokers Association, Dún Dealgan
- Cónaidhm na mBaincírí Éireannacha
- Irish Brokers Association, Baile Átha Cliath
- Insurance Institute of Ireland, Baile Átha Cliath agus Corcaigh
- International Network Financial Services Ombudsman – Comhdháil Bhliantúil, Trinidad
- Life Insurance Association, Corcaigh
- Ombudsman Association, Manchester

Cruinnithe/Comhdhálacha

- An Banc Ceannais
- Institiúid na gCuntasóirí Deimhnithe Poiblí in Éirinn
- Conduct Supervision Department, Central Bank, Brazil
- An Roinn Airgeadais
- An Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta
- An Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe
- Roinn an Taoisigh – Comhdháil
- Financial Services Club Ireland
- Cruinnithe FIN-Net san Aithin agus sa Bhruiséil
- FLAC (Ionaid Chomhairle Dlí in Aisce Tta)
- Measúnóirí IMF
- Insurance Ireland
- Foras Riaracháin na hÉireann

Caidreamh Seachtrach

- Cónaidhm na mBaincírí Éireannacha, Cónaidhm Baincíteachta agus Íocaíochtaí na hÉireann mar atá anois Institute of Public Administration
- Irish Brokers Association
- Eagraíocht na hÉireann um Sheirbhísí Íocaíochta
- Irish Ombudsman Forum
- Dlí-Chumann na hÉireann
- Life Insurance Association
- An Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí
- Oifig an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste
- Ombudsman Association (Éire & RA)
- Ombudsman na bPinsean
- Professional Insurance Brokers Association
- The Netherlands Authority for the Financial Markets
- (AFM)
- Ollscoil Oxford – Comhdháil ADR

Cuairteanna ar an oifig

- An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh
- Soláthraithe – Árachas & Baincíteachta
- Ollscoil an Bhanríon Margaret, Dún Éideann

Eile

- Agallaimh leis na meáin
- Nuashonruithe ar an suíomh gréasáin
- Athbhreithniú Bliantúil
- Tuarascáil Bhliantúil



04 | Gnóthaí Eagraíochtúla

Gnóthaí Eagraíochtúla

Straitéis Riosca

Is é beartas an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a bheith géilliúil do na riachtanais maidir leis an gcleachtas is fearr rialachais agus cuntasachta. Tá riachtanais an Chód Cleachtas maidir le Rialachas Comhlachtaí Stáit, agus na Treoirínte maidir le Bainistiú Riosca do Ranna agus Oifigí Stáit san áireamh.

Ráiteas Straitéise

In 2013, rinne an Rialtas cinneadh chun Biúro Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus oifig Ombudsman na bPinsean a chumasc. Teastóidh príomhreachtaíocht chun an cumasc a fhorfheidhmiú. Tá an Biúro ag obair go gníomhach le hoifig Ombudsman na bPinsean agus leis an Roinn Airgeadais chun plean a fhorbairt i gcomhair aistrithe réidh an chumasc seo. Forbraíodh an ráiteas straitéise don 12 mhí atá le teacht ar an mbunús go gcríochnaítear an cumas i rith 2015. D'fhaomh an Chomhairle um Sheirbhísí Airgeadais an ráiteas straitéise do 2015-2016 agus foilsíodh é ar ár suíomh idirlín. Bíonn athbhreithniú á dhéanamh go seasta ag an bhFoireann Bainistíochta ar na spriocanna agus ar na cuspóirí.

Ráiteas Beartas Comhshaoil

Mar chuid de riachtanais Bhiúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais faoi I.R. Uimh. 542/2009 – Rialacháin na gComhphobal Eorpacha (Éifeachtúlacht Úsáid Dheiridh agus Seirbhísí Fuinnimh 2009 agus a thiomantais chun riachtanais fuinnimh a laghdú de réir spriocanna na Roinne Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádurtha i leith tíosacht fuinnimh a fheabhsú 33% san earnáil phoiblí faoi 2020, tá an Biúro ag iarraidh úsáid fuinnimh a laghdú inár n-oifig.

Is i reáchtáil na hoifige an príomhbhealach a ídionn an Biúro fuinneamh, ar an iomlán. In 2014, bhí spás oifige ag an mBiúro ar an tríú hurlár agus cuid den cheathrú hurlár i bhfoirgneamh cúig stór Teach Lincoln.

- Úsáideadh 141,909 KWh fuinnimh mar seo a leanas san Oifig in 2014:
- 79,467 KWh Leictreachais
- 62,442 KWh de Bhreosla Iontaise (Téamh Gáis)

Is ionann é seo agus méadú 4.4% foriomlán in úsáid fuinnimh ar fhiúirí 2013. Déanann an Biúro meas ar úsáid fuinnimh chomh maith in aghaidh an chomhalta foirne agus, chuige sin, tá méadú de bheagán tagtha ar an úsáid fuinnimh in aghaidh an chomhalta foirne ó bhliain go bliain. Is féidir é seo a mhíniú leis an meath dó dhéag faoin gcéad (timpeall) ar an líon foirne a fostaíodh in 2014 i gcomparáid le 2013.

Mar chuid dár n-iarrachtaí chun ár n-úsáid fuinnimh a laghdú, thug an Biúro faoi roinnt tionscnamh anuraidh inar áiríodh:

- Leanúint le méadú ar úsáid chomhfhreagrais digiteach a chur chun cinn.
- Laghdáíodh an tionchar atá ag an limistéar seo ar úsáid leictreachais de bharr suiteáil soilsiú LED sa réimse fáiltithe den oifig.

In 2015, cumascfaidh oifig Ombudsman na bPinsean leis an mBiúro. Chun an bogadh seo a éascú, beidh méadú ar an spás urláir a úsáideann an Biúro agus mar thoradh air seo beidh an Biúro ar an tríú agus an ceathrú hurlár d'fhoirgneamh Theach Lincoln. Tá sé i gceist ag an mBiúro na bearta seo a leanas a dhéanamh le cuidiú le húsáid fuinnimh sna réimsí seo in 2015:

- Leanúint le suiteáil soilsiú LED atá éifeachtach ó thaobh fuinnimh agus, go háirithe, suiteáil na soilse sin ar an spás oifige nua arna chur ar fáil d'fhoireann Ombudsman na bPinsean.
- Suiteáil braiteoirí gluaisne do na soilse le cur leis an soilsiú nua.
- Nuashonruithe dé-mhíosúla ríomhphoist a chur chuig an bhfoireann ar fad maidir le cleachtas um éifeachtúlacht fuinnimh san oifig.
- Leanúint le fairsingiú an úsáid a bhaintear as comhfhreagras digiteach (e.g. ríomhphost) idir ár n-oifig agus Soláthraithe agus Gearánaithe aron.

Táthar ag súil go laghdóidh forfheidhmiú na mbeart um laghdú fuinnimh arna leagan amach thuas, úsáid fuinnimh in aghaidh an chomhalta foirne foriomlán san oifig in 2015.

Léiríonn an aird atá againn ar úsáid fuinnimh tiomantas an Bhiúro dá fhreagrachtaí i ndáil le spriocanna um éifeachtúlacht fuinnimh na seirbhíse poiblí a shásamh.

Oiliúint Foirne

Aithníonn Biúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais chomh tábhachtach is atá forbairt leanúnach ghairmiúil do gach ball foirne. Spreagann an Biúro lucht foirne lena gcuid eolais a agus scileanna a fhorbairt i ngach céim dá ngairm, agus tugann an tacaíocht chuí dóibh.

Córais Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF)

Rinne a mbainisteoir aonair athbhreithniú ar fheidhmíocht na mbaill foirne le haghaidh 2014 agus aontaíodh pleananna oiriúnacha oiliúna agus forbartha.

Airgeadas

Sa Reachtaíocht faoina mbíonn an Biúro ag feidhmiú foráiltear go bhfuil muirir iníoctha ag an Soláthraí Seirbhísí Airgeadais le cur ar chumas an Bhiúro a fheidhm reachtúil a chomhlíonadh. Tá méid na ndleachtanna forordaithe ag an gComhairle le toiliú an Aire Airgeadais.

Comhlánú Reachtaíochta

Comhlánaíonn an Oifig na ceanglais reachtúla ó thaobh Sláinte agus Sábháilteacht, Comhionannas, Saoire do Thuismitheoireachta agus réimsí eile mar a leanas: Na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí, 1995-2001;

- Comhlánaíonn an oifig le foráil na hAchtanna agus le treoirlínte an Choimisiúin um Chaighdeán in Oifigí Phoiblí do Shealbhóirí Oifige;
- Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, aistrítear litreacha agus cáipéisí caighdeánacha go Gaeilge agus tá roinn Ghaeilge ar an suíomh idirlín freisin;
- 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 (FEMPI 2013)

Éisteachtaí ó Bhéal

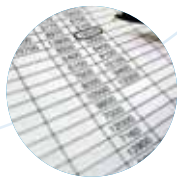
Glaitear éisteachtaí ó bhéal nuair a chinneann an tOmbudsman, i rith athbhreithniú a dhéanamh ar fhianaise i gcás, gur gá díospóid a réiteach idir na páirtithe leis an ngearán. D'fhéadfadh éisteacht ó bhéal a bheith riachtanas i gcás go bhfuil ceist maidir le fíric i ndíospóid idir na páirtithe le gearán nach féidir a réiteach go cóir gan éisteacht leis na páirtithe. Is de lánrogha an Ombudsman amháin cinneadh a dhéanamh chun Éisteacht ó Bhéal a réachtáil. I rith 2014, réachtáladh 38 éisteacht ó bhéal ar chostas iomlán €93,553 do Biúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Is iad na costais a bhaineann le hÉisteacht ó Bhéal Seirbhísí Luathscríbhneoireachta, Cíos Seomra, Táillí Cláraitheora agus, uaireanta, seirbhís ateangaire. Níl aon chostas don soláthraí ná don ghearánaí don tseirbhís seo. Réachtáiltear éisteachtaí ó Bhéal go príobháideach.

Urraíochtaí

Is é Biúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais urra an 'Graduate Online Youth Quiz'. Is Quiz saor in aisce ar líne oideachasúil é seo do dhaltaí dara agus tríú leibhéal ar fud na hÉireann. Tacaíonn go leor eagraíochtaí náisiúnta poiblí agus príobháideacha agus institiúidí Eorpacha leis an quiz trí urraíocht agus soláthar duaiseanna.

Is é aidhm an quiz feacht sibhialta, sóisialta agus polaitiúla dhaltaí a mhéadú ar bhealach nuálach, spráúil agus rannpháirteach. Spreagann an quiz daltaí le tuiscint a fhorbairt ar an gcaoi a oibríonn institiúidí phoiblí éagsúla, an chaoi a ndéanann siad idirghníomhú le daoine óga agus a chaoi a mbíonn tionchar acu ar saol laethúil.

05 | 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 for the year ended 31 December 2014 under the Central Bank Act 1942 as amended by the Central Bank and Financial Services Authority of Ireland Act 2004. The financial statements, which have been prepared under the accounting policies set out therein, comprise the statement of accounting policies, the income and expenditure account, the balance sheet, the cash flow statement and the related notes. The financial statements have been prepared in the form prescribed under Section 57 of the Central Bank Act 1942 as inserted by Section 16 of the Central Bank and Financial Services Authority of Ireland Act 2004, and in accordance with generally accepted accounting practice in Ireland.

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 of the state of affairs of the Financial Services Ombudsman's Bureau and of its income and expenditure, and for ensuring the regularity of transactions.

Responsibilities of the Comptroller and Auditor General

My responsibility is to audit the financial statements and 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 circumstances of the Financial Services Ombudsman's Bureau, 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. 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, which have been properly prepared in accordance with generally accepted accounting practice in Ireland, give a true and fair view of the state of affairs of the Financial Services Ombudsman's Bureau at 31 December 2014 and of its income and expenditure for 2014.

In my opinion, proper books of account have been kept by Financial Services Ombudsman's Bureau. The financial statements are in agreement with the books of account.

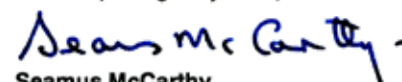
Without qualifying my opinion I draw attention to note 9 of the financial statements which discloses that legislation enacted in July 2013 provides for changes in the Bureau's pension arrangements. Discussions are ongoing with the Department of Finance in relation to implementing the legislation. Pending the resolution of these discussions there is uncertainty in relation to the ultimate financing and recognition of the pension liability.

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
- my audit noted 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 annual report of the Financial Services Ombudsman's Bureau is not consistent with the related financial statements, or
- the statement on internal financial control does not reflect the Financial Services Ombudsman's Bureau compliance with the Code of Practice for the Governance of State Bodies, or
- I find 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


19 June 2015

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 mar atá ionsáite ag Alt 16 de Acht an Bhanc 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 cuntasáochta 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 chuntasáochta 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 Bíúro ag feidhmiú.

Tá an tOmbudsman freagrach ag leabhair chuí cuntais a choinneáil, a léiríonn go fóir cothrom ag am ar bith staid airgeadais an Bhiúro 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 Bhiúro a shlánchoimeád agus as bearta réasúnta a ghlacadh d'fhonn calaois agus mírialtachtaí eile a bhrath agus a chosc.



Jacqueline McCrum

An Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

an 4 Meitheamh 2015

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.

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 57B d'Acht an Bhainc Ceannais, 1942, a chuirtear isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 (caibidlí 3 agus 4), 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 gcrúinnithe, a réachtáiltear ar bhonn dé-mhíosúil go ginearálta.
- Tá "An Cód Cleachtais um Rialachas Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais" glactha agus á chur i bhfeidhm ag an gComhairle agus ag an mBiúró, agus é bunaithe ar "Chód 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 Iniúcháireachta Inmheánach faoi threoír ag anailís ar na rioscaí a bhfuil an Biúró nochtaithe ina leith agus bíonn an plean Iniúcháireachta 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 2014. Bíonn an Coiste Iniúcháireachta ag tuairisciú chuig an Ombudsman agus chuig an gComhairle. Bhí ceithre chruinniú ag an gCoiste in 2014. Déanann an tOmbudsman monatóireacht agus athbhreithniú ar éifeachtúlacht ghnáthaimh inmheánacha a chórais.

Review of Internal Controls

Tá athbhreithniú déanta agam ar thuarascálacha na hiniúchta inmheánaigh, ar mhiontuairiscí chruinnithe an choiste iniúchta agus ar éifeachtúlacht an chórais rialuithe inmheánacha. San áit ar cuireadh béim ar easpaí rialaithe tugadh aghaidh orthu.

Tugaim faoi deara freisin go bhfuil clár iniúchta inmheánaigh aothaithe le haghaidh 2014 agus cuirfidh mé i bhfeidhm aon fheabhsúchán is gá d'fhonn aon easnamh a thugtar chun solais a chur i gceart.



Jacqueline McCrum

An Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

an 4 Meitheamh 2015

Ráiteas maidir le Beartais Chuntasaíochta

Ba iad seo a leanas na beartais shuntasacha chuntasaíochta a glacadh do na ráitis airgeadais seo

Bonn Cuntasaíochta

Ullmhaítear na ráitis airgeadais faoin mhodh cuntasaíochta fabhraithe, seachas mar atá léirithe thíos, agus de réir na bprionsabail chuntasaíochta a bhfuil gnáthghlacadh leo faoi choinbhinsiún na gcostas stairiúil.

Ioncam Tobhaigh

Forordaíonn rialachán 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 sholáthraithe seirbhíse airgeadais. Léiríonn ioncam tobhaigh na méideanna atá infhaighte ó gach soláthraí seirbhíse airgeadais, ríofa de réir na rialachán agus bunaithe ar na soláthraithe atá aitheanta ag an mBiúró agus ar an bhfaisnéis a sholáthraítear dó. Díscríofar drochfhiacha nach meastar a bheith in-aisghabhála.

Aithint Caiteachais

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

Sócmhainní Seasta Inláimhsithe

Luaítear sócmhainní seasta inláimhsithe ar a gcostas lúide dímheas carntha. Ríomhtar an dímheas, a chuirtear mar mhuirear ar an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais, d'fhonn costas na sócmhainní seasta a dhíscríobh thar a saol úsáideach measta, faoi mhodh na líne dírí, ag ráta bliantúil de 5% agus 25% sa bhliain d'athchóiriú foirgnimh, 33.33% do threalamh ríomhaireachta agus 25% do na sócmhainní eile ar fad. Gearrtar dímheas bliana iomláine i dtréimhse na héadála agus ní ghearrtar dímheas ar bith sa bhliain diúscartha.

Cuntas Caipitiúil

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

Aoisliúntas

I gcás baill foirne áirithe, tá an Chomhairle ag plé leis an Roinn Airgeadais agus An Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe maidir le maoiniú agus bainistiú scéim shainsochair aoisliúntais amach anseo. Ar feitheamh ar chinneadh faoin ábhar, tá soláthar déanta a ríomhtar mar chéatadán de na tuarascáil ábhartha. (Feic nóta 9). Go dtí go ndéantar críochnú ar na socruithe pinsin atá molta, ní ghearrtar pinsin ná cnapshuimeanna mar chaiteachas ach cuirtear iad chun dochar san iarmhéid creidmheasa pinsin.

Déanann an Biúró ranníocaíochtaí i sainscéim ranníocaíochta ar son na mbaill foirne eile (Feic nóta 9). Cuirtear na suimeanna seo mar mhuirear ar an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais de réir mar a bhíonn siad dlite.

Cuntas Ioncaim agus Caiteachais

Don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2014

	Nótaí	2014 €	2013 €
Ioncam Infhaighte	2	5,996,322	5,493,068
Aistriú (chuig)/ón gCuntas Caipitiúil	3	42,604	(23,252)
		6,038,926	5,469,816
Costais Riaracháin	4	(4,632,074)	(5,417,804)
Barrachas/(Easnamh) don bhliain		1,406,852	52,012
Ar an 1 Eanáir		756,471	704,459
Iarmhéid ar an 31 Nollaig		2,163,323	756,471

Níl aon ghnóthachain nó cailteanais ag an mBiúro sa Bhliain Airgeadais, seachas na cinn a ndéileáiltear leo sa Chuntas Ioncaim agus Caiteachais.

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíocht agus na nótaí 1 go 16 ina slánchuid de na Ráitis Airgeadais seo.



Jacqueline McCrum

An Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

an 4 Meitheamh 2015

Clár Comhardaithe

Amhail an 31 Nollaig 2014

	Nótaí	2014 €	2013 €
Sócmhainní seasta			
Sócmhainní inláimhsithe	5	374,565	417,169
Sócmhainní reatha			
Banc agus Airgead tirim		1,207	311,656
Cuntais Taisce Bainc		7,918,166	5,842,964
Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí	6	117,384	98,596
		8,036,757	6,253,216
Creidiúnaithe (Méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)			
Banc		48,198	-
Creidiúnaithe agus fabhruithe	7	4,445,052	3,976,198
Soláthar do Sheirbhísí Dlí	8	1,380,184	1,520,547
		5,873,434	5,496,745
Glansócmhainní reatha		2,163,323	756,471
Creidiúnaithe (Méideanna dlite tar éis bliana amháin)		-	-
Glansócmhainní		2,537,888	1,173,640
Léirithe ag			
Cuntas Caipitiúil	3	374,565	417,169
Barrachas carntha ag 31 Nollaig 2014		2,163,323	756,471
		2,537,888	1,173,640

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus na nótaí 1 go 16 ina chuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo.



Jacqueline McCrum

An Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

an 4 Meitheamh 2015

Ráiteas Sreabhadh Airgid

Don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2014

	2014 €	2013 €
Réiteach easnaimh le glansreabhadh airgid isteach ó ghníomhaíochtaí oibríochtúla		
Barrachas/(Easnamh) don bhliain	1,406,852	52,012
Aistriú go cuntas caipitiúil	(42,604)	23,252
Dochar dímheasa	107,228	125,088
Ús faighte	(28,590)	(36,899)
(Méadú)/Laghdú ar Fhéichiúnaithe	(18,788)	(22,167)
Méadú/(Laghdú) ar chreidiúnaithe	328,491	680,935
Glansreabhadh Airgid amach ó Ghníomhaíochtaí Oibríúcháin	1,752,589	822,221

Ráiteas Sreabhadh Airgid

Net cash flow from operating activities 1,752,589 822,221

Insreabhadh glan airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibríúcháin

Toradh ar Infheistíochtaí agus Seirbhísí Airgeadais	28,590	36,899
Ús faighte	-	-
Ús a Íocadh	(64,624)	(148,340)
Caiteachas caipitiúil	-	-

Maoiniú

Bainistiú Acmhainní Leachtacha (2,075,202) (896,432)

Infheistithe i gCoigiltis Ghearrthéarma

(358,647) (185,652)

Réiteach Glansreabhadh airgid le Gluaiseacht Glanchistí

Méadú/(Laghdú) in airgead tirim sa bhliain	(358,647)	(185,652)
Athruithe ar ghlanclistí de thoradh sreabhadh airgid		
Glanclistí ag tús na bliana	311,656	497,308
Glanclistí ag deireadh na bliana	(46,991)	311,656

Tá an Ráiteas faoi Bheartais Chuntasaíochta agus na nótaí 1 go 16 ina chuid lárnach de na Ráitis Airgeadais seo.



Jacqueline McCrum

An Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

an 4 Meitheamh 2015

Nótaí

(Ar cuid de na ráitis airgeadais iad)

1. Bunú na Comhairle agus an Bhiúró

Is aonán corparáideach é an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais, a bunaíodh faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004, agus tá sé comhdhéanta d'Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais, an Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus an fhoireann. Is comhlacht reachtúil é at mhaoinítear le tobhaigh ó na Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais. Déileálann an Biúró go neamhspleách le gearáin ó thomhaltóirí faoi phlé pearsanta a bhí acu le Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais nár réitigh na soláthraithe.

Is é an tAire Airgeadais a cheapann Comhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais. Is iad na feidhmeanna a leagtar síos di san Acht:

- an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman a cheapadh;
- treoirlínte a leagadh síos faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman;
- cinneadh a dhéanamh faoi na tobhaigh agus na táillí atá iníoctha ar na seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman;
- an meastachán ioncaim agus caiteachais bliantúil a fhaomhadh mar a bhíonn sé ullmhaithe ag an Ombudsman;
- cumas agus éifeachtúlacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú agus comhairle a chur ar an Aire Airgeadais ar aon ábhar atá bainteach le feidhmiú an Bhiúró;
- Comhairle a chur ar an Ombudsman ar ábhar ar bith a n-iarrann an tOmbudsman comhairle ina leith;
- Níl ról ar bith ag an gComhairle maidir le réiteach gearán

Costais na Comhairle agus an Bhiúró

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

2. Ioncam Infhaighte

Tobhach Ioncaim

Déanann Alt 57 BD d'Acht an Bhainc Ceannais, 1942 a cuireadh isteach le hAcht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004 soláthar le haghaidh tobhach ioncaim a bheith á íoc ag Soláthraithe Seirbhísí Airgeadais leis an mBiúró ar théarmaí a chinnfidh Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Socraíodh an ráta iarbhír don bhliain dár críoch 31 Nollaig 2014 i Rialacháin Acht an Bhanc Ceannais 1942 (Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais), 2014.

Ús Bainc

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

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

	2014	2013
	€	€
Cuideachtaí Árachais	3,374,520	3,175,749
Bainc	1,411,949	1,181,900
Comhair Chreidmheasa	585,414	532,429
Idirghabhálaithe	410,930	385,548
Stocbhróicéirí	165,635	160,809
Ús Bainc	28,590	36,899
Eile	19,284	19,734
Iomlán	5,996,322	5,493,068

3. Cuntas Caipitiúil

	2014	2013
	€	€
Iarmhéid Oscailte	417,169	393,917
Cistí leithdháilte chun sócmhainní seasta a fháil	64,624	148,340
Amúchadh de réir dímheasa	(107,228)	(125,088)
Aistriú chuig/(ó) cuntas ioncaim agus Caiteachais	(42,604)	23,252
Iarmhéid ar an 31 Nollaig	374,565	417,169

4. Costais Riaracháin

	2014	2013
	€	€
Tuarastail agus Costais Foirne ¹	2,073,885	2,032,958
Láimhseálaithe Cáis Seachtracha	650,617	994,533
Táillí Dí ²	473,196	947,715
Costais Pinsin na Foirne	440,797	435,033
Cíos	205,081	199,334
Dímheas	107,228	125,088
Luach Saothair na Comhairle (nóta 14)	97,200	87,750
Éisteacht ó Bhéal	93,553	71,275
Costais Eile Riaracháin ³	79,667	72,425
Gníomhaíochtaí Faisnéise	71,194	78,991
Costais Stáiseanóireachta	59,003	61,880
Ballraíochtaí, Suibscríbhinní agus Cumarsáidí	49,957	46,248
Conraitheoirí	39,807	39,070
Árachas	33,112	32,018
Cothabháil	29,070	39,457
Oiliúint Foirne	26,795	26,410
Glanadh	22,626	23,774
Comhdháil agus Taisteal	22,296	22,831
Costais Eile a Bhaineann le Foireann ⁴	15,155	17,478
Iníúchadh Inmheánach	13,608	10,406
Iníúchadh Seachtrach	13,300	13,300
Speansais na Comhairle	8,377	8,400
Drochfhiacha	3,278	7,275
Earcú	3,272	24,155
Iomlán	4,632,074	5,417,804

¹Tuarastail agus Costais Foirne

An tOmbudsman	2014	2013
	€	€
Tuarastal	154,000	159,378
Ranníocaíochtaí Pinsin	38,600	39,921
	192,600	199,299

Leas-Ombudsman Isteach	2014	2013
	€	€
Tuarastal	115,000	38,333
Ranníocaíochtaí Pinsin	28,750	9,694
	143,750	48,027

Íocaíochtaí Breise

Is iad na híocaíochtaí thuas an luach saothair iomlán a fuair an tOmbudsman agus an leas-Ombudsman. Ní bhfuair siad aon íocaíocht eile. Tá an tOmbudsman agus an Leas-Ombudsman ina gcomhaltaí den scéim Aoisliúntais, (feic nóta 9).

²Táillí DLí

Áiríodh le Costais DLí a fuarthas ar ais €35,835 (2013:€23,705).

³Áirítear le Costais Eile Riaracháin

	2014	2013
	€	€
Muirear Seirbhíse	46,735	42,106
Táillí Stórais	19,347	20,060
Ceannacháin TF	11,248	7,861
Cúiréir	1,302	1,153
Táillí Bainc	1,127	1,008
Ilghnéitheach	(92)	237
	79,667	72,425

4 Costais Eile a Bhaineann le Foireann

Áirítear sna costais seo go príomha, an costas a bhaineann le soláthairtí ceaintín a chur ar fáil (€4,708), Clár Chúnamh Fostaí (€3,075), ba agus deochanna i gcomhair ceiliúradh éagsúil (€615) páirtmhaoiniú don chóisir Nollag (€1,693) agus ranníocaíochtaí i dtreo imeachtaí an chlub sóisialta (€615).

Líon Foirne

Bhí 34 duine fostaithe (go buan) ag an 31 Nollaig 2014 (39 in 2013).

Asbhaintí a bhain le Pinsean

€110,938 (2013: €120,907) an dleacht pinsin a baineadh de bhaill foirne agus íocadh é leis an Roinn Airgeadais.

5. Sócmhainní Seasta Inláimhsithe

	Trealamh Ríomhaire	Feistias Oifige, Trosán & Trealamh	Feabhsúcháin Léasachta	Iomlán
Costas	€	€	€	€
Ar an 1 Eanáir 2014	378,573	248,740	602,330	1,229,643
Breiseanna le linn na tréimhse	63,539	1,085	-	64,624
Diúscairtí le linn na tréimhse	(36,827)	-	-	(36,827)
Ar an 31 Nollaig 2014	405,285	249,825	602,330	1,257,440
Dímheas Carntha				
Ar an 1 Eanáir 2014	339,895	228,551	244,028	812,474
Muirear don tréimhse	49,973	10,571	46,684	107,228
Diúscairtí le linn na tréimhse	(36,827)	-	-	(36,827)
Ar an 31 Nollaig 2014	353,041	239,122	290,712	882,875
Glanluach Leabhair				
Ar an 31 Nollaig 2014	52,244	10,703	311,618	374,565
Ar an 31 Nollaig 2013	38,678	20,189	358,302	417,169

6. Réamhíocaíochtaí agus Ioncam Fabhráithe

	2014	2013
	€	€
Féichiúnaithe	27,275	34,668
Réamhíocaíochtaí	94,371	92,186
Foráil Drochfhiacha	(4,262)	(28,258)
	117,384	98,596

7. Creidiúnaithe (Méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)

	2014 €	2013 €
Creidiúnaithe agus fabhruithe trádála	149,556	125,493
Ranníocaíochtaí Pinsin	4,295,496	3,850,705
	4,445,052	3,976,198

8. Soláthar do Sheirbhísí Dlí

	2014 €	2013 €
Soláthar Oscailte	1,520,547	1,316,745
Soláthar breise le linn tréimhse (nóta 11)	468,321	892,137
Íoctha le linn tréimhse	(608,684)	(688,335)
Soláthar Dúnta	1,380,184	1,520,547

9. Aoisliúntas

IDe réir Alt 57 BN d'Acht an Bhainc Ceannais 1942, arna chur isteach le hAlt 16 d'Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Airgeadais na hÉireann 2004, tá scéim pinsin curtha faoi bhráid an Aire Airgeadais ag an Chomhairle an 1 Meán Fómhair 2014 lena fhaomhadh. Scéim shainshochair pinsin ranníocaíoch is ea í atá bunaithe ar Mhodhscéim Earnáil Phoiblí na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe (roimh an Scéim Aonair). Ar feitheamh faofa na scéime aoisliúntais, cuirtear an fhaisnéis seo a cheanglaítear le FRS 17 ar fáil mar nóta amháin. Tá an scéim á feidhmiú ar bhonn riaracháin le toiliú an Aire.

Mhol an tOmbudsman don Roinn Airgeadais go nglacfaidh an Stát chuige dliteanas na sochar a íocadh faoin Scéim a íoc in éiric ar íocaíocht chéatadán bhliantúil de thuarastail bhaill na scéime. Áiríodh an leasú reachtach d'Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú) 2013 a actaíodh agus a síníodh ina dhlí an 11 Iúil 2013.

Beidh na ranníocaíochtaí a íocfar don Státchiste ag leibhéal nach gcruthóidh nochtadh dliteanas don Státchiste a bheadh níos mó ná na hioncaim a fhabhrófar thar na mblianta don Státchiste. Forchoimeádann an tAire an ceart chun an ráta ranníocaíochta a choigeartú sa todhchaí de réir coigeartuithe achtúireacha ar chostais. Chuir an Roinn Airgeadais in iúl chomh maith go bhfuil an cur chuige foriomlán seo i leith maoiniú an scéim aoisliúntais comhsheasmhach leis an bprionsabal nach bhfuil údar ann do na forchostais a ghabhann le scéim mhaoinithe a bhunú nuair a bhíonn an líon foirne measartha beag.

Chomh maith leis sin, d'fhéadfadh baill foirne a aistríodh ó oifigí an Ombudsman um Fhorais Árachais agus Creidmheasa, mar a bhí, ar dháta an bhunaithe leanúint ar aghaidh leis an scéim shainithe ranníocaíochta a bhí acu cheana. Riarann soláthraithe pinsin príobháideacha na scéimeanna seo, a chuimsíonn sochar clúdach saoil. Nuair a íoctar na ranníocaíochtaí fostaí agus fostóra ní bhíonn aon dliteanas eile ar an mBiúró. Mar mhalairt, d'fhéadfadh baill foirne aistrithe an rogha a dhéanamh a bheith ina mbaill de scéim an Bhiúró ó dháta an aistrithe. Sna cásanna seo, gheobhadh an Biúró méideanna nuair a ghéillfí teidlíochtaí fostaí faoi scéimeanna ranníocaíochtaí sainithe. Úsáidfear an tsuim seo chun blianta breise a cheannach faoi scéim an Bhiúró de réir fhorálacha Modhscéim Earnáil Phoiblí na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe (roimh an Scéim Aonair).

Coinníonn an Biúró na ranníocaíochtaí agus méideanna atá faighte aige ó fhostaithe i leith na dteidlíochtaí a ghéill fostaithe aistrithe ar fheithemh ar chinneadh ón Aire Airgeadais faoin dóigh a riarfar an scéim.

Is ionann an Dliteanas Pinsin ag an 31 Nollaig 2014 agus €5,100,000 (2013:€4,700,000). Tá seo bunaithe ar luacháil achtúireach a rinne achtúire cáilithe neamhspleách agus leas á bhaint aige as na toimhdí airgeadais thíos chun críocha FRS 17, ó thaobh fhoireann an Bhiúró mar atá ag Nollaig 2014. Faoi na socrúithe maoiniú pinsin atá molta chúiteofaí an dliteanas seo go hiomlán de réir mar, agus nuair a bheidh, na dliteanas seo in-aisíoctha.

Ba iad na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	31 Noll 14	31 Noll 13
Ráta lascaine	5.5%	5.5%
Ráta méadú i dtuarastail	4.0%	4.0%
Ráta méadú i bpinsean	4.0%	4.0%
Boilsciú	2.0%	2.0%

Cuntas Pinsin Creidiúnaithe

Ar feithemh ar reachtaíocht a thabhairt isteach mar atá imlínithe thuas, coinníodh méideanna siar le hóc leis an Roinn Airgeadais agus déantar anailís orthu mar a leanas.

	2014	2013
	€	€
Iarmhéid Oscailte	3,850,705	3,393,513
Ranníocaíochtaí Fostaithe	114,514	117,257
Ranníocaíochtaí Fostóra	422,946	413,746
Ús Bainc (Cuntas Pinsin)	37,603	50,102
lúide: pinsin íoctha	(130,272)	(123,913)
Soláthar Dúnta	4,295,496	3,850,705

10. Ceangaltas Airgeadais

Níl aon cheangaltas airgeadais ann le haghaidh caiteachas caipitiúil ag 31 Nollaig 2014.

11. Dliteanais Theagmhasacha/Caingne Dlí

Déantar achomharc ar roinnt de chinntí an Ombudsman san Ard-Chúirt nó, uaireanta, déantar Athbhreithniú Breithiúnach orthu. Cosnaíonn an Oifig gach achomharc dá leithéid agus déileáiltear leo le Breithiúnas Ard-Chúirte, le socrú idir na páirtithe nó leis an achomharc a tharraingt siar. Bíonn líon éagsúil de na hachomhairc seo ann ach in 2014 bhí 20 achomharc ar bun de ghnáth, agus 18 achomharc Ard-Chúirte agus 5achomharc sa Chúirt Uachtarach ar bun ag deireadh na bliana. Foráladh €1,380,184 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 na bliana i leith imeachtaí na Comhairle a raibh aon leas tairbhiúil ag comhaltaí na Comhairle iontu.

13. Léasanna Oibriúcháin

Cóiríocht

Feidhmíonn an Biúro ó áitreabh amháin ar an tríú agus ceathrú hurlár (ó Mhárta 2013) de Theach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2. Tá léas 20 bliain ar an spás oifige ar a tríú hurlár (cuireadh tús leis in 2006). Níl léas i bhfeidhm ar an spás oifige ar an gceathrú hurlár ach, tabhaítear costais chiosa €34,481 i ndáil le 2014. Críochnófar socruithe an léas seo in 2015.

Cosnaíonn an léas, gan muirear seirbhíse san áireamh, €165,100 (2013: €165,100).

14. Luach Saothair na Comhairle

		2014	2013
		€	€
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 (thosaigh sí i Deireadh Fómhair 2013)	12,600	3,150
		97,200	87,750

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

	2014	2013
	€	€
Speansais Taistil	6,672	7,014
Speansais Cruinnithe	1,705	1,386
	8,377	8,400

15. An Cumasc Beartaithe le hOmbudsman na bPinsean

In 2013, cuireadh tús le hobair chun an Biúro agus Ombudsman na bPinsean a chumasc. Teastóidh príomhreachtaíocht chun an cumasc a fhorfheidhmiú. Mar nach dóchúil go n-achtófar é go dtí deireadh 2015, ní mheasann an Biúro 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 Ráitis Airgeadais

D'fhaomh an Leas-Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais na Ráitis Airgeadais ar an 4 Meitheamh 2015.



An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Tríú hUrlár, Teach Lincoln,
Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2

Íosghlao

1890 882 090

Teileafón

(01) 662 0899

Facs

(01) 662 0890

Ríomhphost

enquiries@financialombudsman.ie

Láithreán Gréasáin

www.financialombudsman.ie