



**An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Tuarascáil Bhliantúil 2013**



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

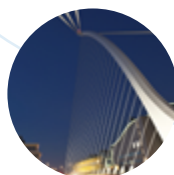


Contents

Tuarascáil an Chathaoirligh	3
Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais	6
Brollach	9
Cuid a hAon – Gearáin	13
Cuid a Dó – Cúrsaí Dí	15
Cuid a Trí – Caidreamh Seachtrac	18
Cuid a Ceathair – Gnóthaí Eagrúcháin	20
Cuid a Cúig – Ráitis Airgeadais	23



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 chuir tús lena chéad téarma cúig bliana ar an 29 Deireadh Fómhair 2008 agus a athcheapadh i nDeireadh Fómhair 2013 ar feadh tréimhse dhá bhliana, a chur i láthair



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.

Bliain dhúshlánach a bhí ann i mbliana don Chomhairle agus í ag oibriú i dtreo dheireadh a téarma oifige. De bharr an spriocdháta sin, b'éigean dúinn pleanáil chúramach a dhéanamh ar ár sceideal oibre chun aistriú suntasach ár gcomhad a dhéanamh i rith téarma ina raibh athrú suntasach don Bhiúró agus do na tomhaltóirí a bhraitheann ar a sheirbhísí.

Choinníomar fócas cinntitheach ar iarrachtaí lena chinntiú gur leithdháileadh ardleibhéal acmhainní riachtanacha agus gur stiúradh i dtreo bainistíocht éifeachtúil agus laghdú san ualach cásanna reatha agus níos sine nach bhfuil réitithe go fóill. Rinneamar gníomhaíocht scópála mhionsonraithe don reachtaíocht bheartaithe chun

Oifig an Ombudsman Pinsean agus an Biúró agus chuireamar ár dtuarascáil chuig an Roinn Airgeadais chun Grúpa Stiúrtha Idir-rannach a bhunú chun próiseas an athraithe struchtúrach, acmhainne agus reachtaíocht a thiomáint.

Leagamar amach chomh maith ár mbuarthaí maidir le leanúnachas gnó agus pleanáil chomharbais thar an tréimhse ghearr agus ríthábhachtach athraithe seo.

I mo dhá tuarascáil roimhe seo, thagair mé d'ímní na Comhairle maidir le himpleachtaí costais ar bhonneagar a thioctaidh as an gcomhtháthú beartaithe. Ní fios céard iad seo go fóill agus dá bhrí sin tá sé ríthábhachtach go gcuirfeadh tús leis an bpróiseas athraithe ionas gur féidir linn cinneadh a dhéanamh cé na héifeachtaí agus costais a bhainfidh leis an gcuimsiú sa ghearr, meán agus fadtéarma don Bhiúró, d'Oifig Ombudsman na bPinsean agus do na soláthraithe a toibhíodh agus do na tomhaltóirí a éilíonn agus a éileoidh ár seirbhísí amach anseo i líon dúshlánach.

D'athcheap an tAire Noonan an Bord, mar aitheantas ar an tsraith scileanna a bhí ann agus an tábhacht a bhain le bunú éifeachtúil a bheith ag an gcomhlacht comhtháite, le comhalta nua amháin, ar feadh uastréimhse dhá bhliana go dtí Deireadh Fómhair 2015. Tá an Chomhairle agus an Biúró ag súil le cuidiú leis an gCoiste Stiúrtha chun beocht ghníomhach, éifeachtúil agus éifeachtach a thabhairt chuig an struchtúr nua i gcomhréiteach leis an Roinn.

Tá sé tugtha le fios ag an gComhairle, mar aon le forálacha reachtúla eile, gur deis atá sa phróiseas cuimsithe don Ghrúpa Stiúrtha chun athbhreithniú agus luacháil a dhéanamh ar na forálacha reatha i dtéarmaí réasúnachta, costais, éifeachtúlacht agus éilimh, cé gur i gcomhthéacs spriocdháta atá ag teacht go luath agus athruithe eagraíochtúla dúshlánacha a bheidh sé.

Mar aon leis sin, maidir le dul chun cinn agus dúnadh, rud a chuireann an-imní ar a gComhairle go fóill is ea go bhfuil an nós imeachta reachtúil chun Scéimeanna Aoisliúntais Bhiúró Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais a bhunú fós i mbun oibre. Léiríomar ár mbuarthaí agus táimid ag súil go gcuirfear ar bhonn tosaíochta sa Roinn é chun an próiseas a chríochnú leis an dúthracht agus an bpráinn a theastaíonn.

Agus é seo á scríobh, shínigh mé an ionstraim a leasaíonn Acht an Bhainc Ceannais 1942 Rialacháin um Fhaisnéis Ghearáin (Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais) 2014, mian an Chomhairle seo agus iarChomhairlí, a cheadaíonn don Bhiúró an cineál agus minicíocht gearán do chuideachtaí ar leith a leagan amach. Foilsíodh na chéad torthaí i dtuarascáil dhébhlíantúil an Ombudsman. Tá sé chumas ag an leasú athrú fíor gus tairbheach a dhéanamh le tírdhreach an ghearáin um sheirbhísí airgeadais trí na soláthraithe sin a bhfuil a nósanna imeachta agus córais um bainistiú gearáin faoin gcáilíocht, tiomantas agus gcaighdeán a theastaíonn agus a chleachtann a gcomhpháirtithe tionscail. Coinneoidh an Chomhairle fócas i rith an phróisis chomhtháite lena chinntiú go bhfanfaidh tacaíocht struchtúrtha agus, nuair a éascaítear é, go mbreiseofar é chun seachadadh rannpháirtíocht agus sásamh éifeachtach, tráthúil i gcás go dteipeann ar sholáthraithe earnála, a dtáirgí agus a ngníomhairí go leanúnach agus go gcuireann siad tomhaltóirí i staid cailleanais agus/nó míbhuntáiste.

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.

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

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

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



Dermott Jewell

Cathaoirleach Chomhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Aibreán 2014

Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais



An tUasal Dermott Jewell, Cathaoirleach

Tá an tUasal Jewell (B.Sc. Mgmt. (Law)(Trinity College Dublin), CI Arb.) ina Phríomhfheidhmeannach ar Chumann Tomhaltóirí Éireann. Tá ionadaíocht aige ar Ghrúpa Comhairleach Tomhaltóirí an Bhanc Ceannais, tá sé ina Chathaoirleach/Stiúrthóir ar Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí Éireann (ECC), ina Stiúrthóir ar Investor Compensation Company Limited (ICCL) agus ina chomhalta de Choiste Maoirseachta Deimhniúcháin an Údarás um Chaighdeán Náisiúnta na hÉireann (NSAI). Is é ionadaí na hÉireann é ar an Consumer Consultative Group (ECCG) de Choimisiún na hEorpa.

Is oiliúnaí/léachtóir é an tUasal Jewell ar an na Modúil Bainistíochta, Cinnreachta agus Airgeadais de Thionscadail Oiliúna Choimisiún na hEorpa DG Sanco Training TRACE d'eagraíochtaí tomhaltóirí.



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 Banc 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 Banc 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 Reachtuil sa Scoil Díl, Coláiste na hOllscoile, Baile Átha Cliath agus ina Chomh-Dheánach ar Léann Céimithe. Tá sé ina údar ar leabhair éagsúla lena n-áirítear The Civil Liability Acts (4th ed, 2011) agus ina leaschathaoirleach ar Chumann Díl Saothair na hÉireann.



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 Deimhniúcháin Poiblí in Éirinn.

Ms 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 19 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 oiliúnoir neamhspleách. Bhí sí ag obair freisin i Seirbhísí Leasa Pobail do HSE agus don Roinn Coimirce Shóisialaigh. 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'.



Ms Elizabeth Walsh, Uasal

Is dlíodóir cleachtach í Elizabeth Walsh, Uasal (BCL UCD) le taithe 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 ball é de Choiste Teicniúil an Association of Compliance Officers in Ireland (ACOI) agus tá sé ina Chathaoirleach ar Choiste Iniúchta an ACOI.



An tUasal Jim Bardon, Secretary to the Council

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 Bainc éirí Éireann ó 1988 go 2004 agus sa tréimhse sin chaith sé dhá bhliain mar chathaoirleach ar an gCoiste Feidhmithe Chónaidhm Bainc éireachta 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;
- Treoirínte 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 an tOmbudsman na bPinsean, pé acu a tharlaíonn i dtosach. Tharla na ceapacháin seo de bharr éag théarma oifige na Comhairle amach an 28 Deireadh Fómhair 2013.

- 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)
- Caitríona Ní Charra, Uasal
- An tUasal Noel O'Connell

Finance Committee

- An tUasal Frank Wynn (Cathaoirleach)
- An tUasal Dermott Jewell

An Coiste Rialachais

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

Cruinnithe

a. **Comhairle:** I rith 2013, 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	7
Caitríona Ní Charra, Uasal	7
Elizabeth Walsh, Uasal (Tháinig sí ar an gComhairle i Deireadh Fómhair 2013)	1
An tUasal Frank Wynn	7

b. Fochoistí na Comhairle:

- Tháinig an Coiste Iniúcháireachta le chéile 4 huairé.
- Tháinig an Coiste Airgeadais le chéile 2 uair.
- Tháinig an Coiste Rialachais le chéile 6 huairé.

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.

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	€2,720.16
Caitríona Ní Charra, Uasa	€2,573.49
Elizabeth Walsh, Uasal	€75.79



Réamhrá an Ombudsman



Réamhrá an Ombudsman

Bhí bliain an-suntasach ag an mBiúró in 2013. Ba é an chéad bhliain ó thosaigh an géarchéim airgeadais in 2007 go raibh laghdú suntasach sa líon gearán a rinneadh leis an oifig.



Thit gearáin don bhliain 5% ó 2012. Ach, sa dara leath de 2013 bhí laghdú suntasach sa líon gearán a rinneadh leis an oifig. Rinneadh 3,042 gearán leis an oifig sa dara leath de 2013, i gcomparáid le 4,680 gearán sa chéad leath de 2013 – laghdú 35%.

Creidimid go mbaineann an laghdú sa líon gearán leis na hathruithe a rinneadh leis an gcaoi a ndéanann an Biúró gnó – athruithe a cuireadh i bhfeidhm an 1 Meán Fómhair 2013.

Ar an gcéad dul síos, fuair an oifig an cumas le tuairisciú ar thairsead gearáin Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais (FSP) aonair. Ba é an tuarascáil seo, a eisíodh i bhFeabhra 2014 i ndáil le gearáin a rinneadh agus a ndearnadh breith orthu sa dara leath de 2013, an chéad deis chun an fhaisnéis sin a fhoilsiú. Feictear dúinn go ndearna go leor FSPanna iarracht a láimhseáil gearáin a bhainistiú go gníomhach tar éis don Bhiúró na cumhachtaí tuairiscithe breise seo a fháil. Is toradh dearfach é seo do thomhaltóirí agus fáiltítear roimhe.

Ar an dara dul síos, ar an 1 Meán Fómhair, thug an oifig seo isteach nós imeachta nua, a raibh eolas ag gach páirtí leasmhar air i bhfad roimh ré, gan glacadh le gearán ach i gcás go bhfuil fianaise gur chuir an Gearánaí an gearán in iúl don FSP cheana féin agus gur tugadh deis réasúnach don FSP le freagra a thabhairt. Thiomáin an gá lena chinntiú go mbaintear an úsáid is fearr as acmhainní na hoifige i gcásanna in raibh an líon gearán leis an oifig ag ardú an t-athrú seo lenár nósanna imeachta inmheánacha. Tá an cur chuige seo comhsheasmhach lenár gcreat reachtúil agus le fealsúnacht foriomlán na hoifige chun gach rud gur féidir leis a dhéanamh chun réiteach gearán a éascú trí dhian-rannpháirtíocht na FSPanna sa phróiseas um láimhseáil gearáin. Spreagtar rannpháirtíocht éifeachtúil idir tomhaltóir agus an FSP ag céim luath, sula gcuirtear an gearán chuig an oifig seo sa chur chuige nua seo. Mar thoradh air seo, tá teorainn ar an líon tomhaltóirí a théann ar aghaidh le bheith ina 'ngearánaithe'.

Tá muid den tuairim gurb é an phríomhchúis leis an laghdú sa líon iomlán gearán a rinneadh leis an oifig seo sa dara leath den bhliain an dara athrú a leagadh amach thuas. Mar a luadh thuas, laghdaigh gearáin 35% sa dara leath den bhliain i gcomparáid leis an gcéad leath de 2013. Don bhliain dar críoch 2013 ar an iomlán, tá gearáin síos 5% ó 2012.

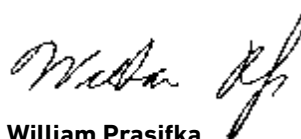
Tar éis iniúchadh foirmiúil iomlán ar ghearáin, d'eisigh an oifig seo 2,983 Toradh ar fad in 2013. Seasadh le 7% de ghearáin, seasadh i bpáirt le 16% agus níor seasadh le 77%. Mhéadaigh % na dTorthaí nár seasadh leo ó 76% go 78% idir an dá thréimhse. Tharla an feabhas is suntasaí san earnáil Baincéireachta áit ar mhéadaigh % na dTorthaí nár seasadh leo ó 69% go 76%. Táimid den tuairim go raibh an feabhas suntasach i bhfeidhmíocht FSP i ndáil le Torthaí sa dara leath den bhliain mar thoradh ar thabhairt isteach reachtaíochta nua le cur ar chumas an oifig tuairisciú a dhéanamh ar thaifead gearáin na FSPanna aonair.

Bhain an dá mhórdhúshlán a bhí roimh an oifig in 2013 leis an bPróiseas um Réitithe Riaráistí Morgáiste (MARP) agus mídhíol Árachas um Chosaint Íocaíochta (PPI). San earnáil baincéireachta, bhain gearáin mhorgáiste le 50% de na gearáin iomlána a fuarthas don bhliain. Táimid ag súil gur dúshlán mór a bheidh i ngearán sa réimse seo amach anseo. Bhain an dara foinse gearán ba mhó san earnáil Baincéireachta le ceisteanna i ndáil le bainistiú Cuntas, arbh ionann iad agus 28% de na gearáin ar fad a fuarthas san earnáil seo.

Bhain formhór na ngearán san earnáil árachais le mídhíol PPI, arbh ionann iad agus 45% de Ghearáin Iomlána. Anseo, laghdaigh na gearáin a fuarthas 31% sa dara leath den bhliain i gcomparáid leis an gcéad leath. Arís, ní fios go fóill an leanfar le laghdú sa líon foriomlán gearán a gheobhaidh an oifig seo i ndáil le PPI sa tréimhse amach romhainn

In 2013, rinneadh cinneadh chun an Biúro agus Ombudsman na bPinsean a chumasc. Teastóidh príomhreachtaíocht chun an cumasc a fhorfheidhmiú. Tá an Biúro tiomanta do gach rud a dhéanamh chun go n-éireoidh leis an gcumasc.

Ar deireadh, ba mhaith liom foireann an Bhiúro a mholadh. D'éirigh leo roinnt athruithe le hoibríochtaí an Bhiúro a chur i bhfeidhm go rathúil agus tá torthaí a saothair feicthe acu. Is mar gheall orthu siúd ata ag éirí leis an oifig.



William Prasifka

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Aibreán 2014

Organisation / Staff Structure

Bainistíocht

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

Aonad Imscrúdaithe

Ainm	Teideal
Michael Brennan	Príomhthaipeoir
Úna Gately	Leas-cheannasaí Imscrúdaithe
Sinead Brennan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Conor Cashman	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Joanne Cronin	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Sophie Hart	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Anthony O'Riordan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Kathleen O'Sullivan	Imscrúdaitheoir Sinsearach
Des Butler	Imscrúdaitheoir
Iseult Doherty	Imscrúdaitheoir
Alison Gillett	Imscrúdaitheoir
Rachel Hickey	Imscrúdaitheoir
Dermot McCole	Imscrúdaitheoir
Simon Noone	Imscrúdaitheoir
Colette O'Beirne	Imscrúdaitheoir

Aonad Réamh-Imscrúdaithe

Ainm	Teideal
Meagan Gill	Príomh-Chás-Bhainisteoir
Marta Piekarz	Cás-Bhainisteoir Sinsearach
Tomás Murray	Cás-Bhainisteoir Sinsearach
Paul Heffernan	Cás-Oifigeach
Lorraine Maher	Cás-Oifigeach
Paul O'Connor	Cás-Oifigeach
Linda Kavanagh	Oifigeach Gearán
Stephanie McConnell	Oifigeach Gearán
Shane McKiernan	Oifigeach Gearán
Rachel O'Regan	Oifigeach Gearán
Alan O'Sullivan	Cás-Riarthóir

An Rannóg Airgeadais

Ainm	Teideal
Evelyn Moore	Cuntasóir Airgeadais

Roinn Acmhainní Daonna

Ainm	Teideal
Patricia Heffernan	Riarthóir AD

Foireann Tacaíochta

Ainm	Teideal
Sylvia Costello	CP don Ombudsman
Joan McGuinness	Riarthóir Imscrúdaithe

Aonad Riaracháin

Ainm	Teideal
Ann-Marie Dent	Fáiltiú
Lewis Doyle	Fáiltiú
Mary Hamilton	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 Soláthróirí 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. Tá ceangal ar chinntí an Ombudsman, faoi réir ag achomharc chuig an Ardchúirt amháin. Féadfaidh an tOmbudsman a threorú do Sholáthróirí 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 2013. Tá miondealú cuimsitheach den Chineál Gearáin, an Cineál Táirge agus na Cinntí a d'eisigh an Earnáil le fáil san Athbhreithniú Débhlianach do 2013, arna eisiúint do na tréimhsí ó Eanáir go Meitheamh 2013 agus lúil go Nollaig 2013, ar ár suíomh gréasáin www.financialombudsman.ie.

Le linn 2013:

- fuarthas 7,722 gearán nua;
- Fuarthas 3,835 gearán i ndáil leis an Earnáil Árachais, 770 i ndáil leis an Earnáil Infheistíochta, 2,925 i ndáil leis an Earnáil Baincéireachta agus 192 i ndáil le Soláthróirí Seirbhíse neamhAirgeadais. [Tabhair faoi deara: baineann Soláthróirí Seirbhíse neamhAirgeadais le gearáin a cuireadh chuig an oifig seo maidir le haerlínite, carranna ar cíos, garáistí, cuideachtaí gutháin soghluaiste etc.; cuirtear na gearáin seo ar aghaidh chuig an gcomhlacht chuí lena réiteach.]
- Tugadh 8,641 cás chun críche in 2013; ar eisíodh 2,983 Cinneadh ina leith tar éis iniúchadh foirmiúil iomlán.
- Le gach gearán, tairgtear eadráin sula ndéantar aon iniúchadh foirmiúil. I rith 2013, éascaíodh deich n-eadráin foirmiúla, ar réitíodh sé cinn díobh i rith an phróisis.

Achoimre ar thréachur oibre 2013

Achoimre ar Ghearáin a Fuarthas agus ar Ghearáin a Dúnadh 2013

Gearáin de Láimh an 1 Eanáir 2013	*4073
Gearáin Nua a Fuarthas	7722
Gearáin Dúnta	
Gearáin Dúnta roimh Imscrúdú	5652
Gearáin Dúnta le Cinneadh	2983
Gearáin Dúnta le headráin	6
Iomlán Dúnta	8641
Gearáin de Láimh an 31 Nollaig 2013	3154

* Tabhair faoi deara go n-athraíonn an figiúr seo thar tréimhse de bharr athoscailt gearáin a dúnadh sa tréimhse roimhe. Is figiúr gníomhach atá ann.



02 | Cúrsaí Dlí



Cúrsaí Dlí

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 ndéileáil 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 2013 agus seachadadh roinnt breithnithe ex tempore agus scríofa. Tá cóipeanna de Bhreithnithe fhaofa ar fáil ar shuíomh idirlín an Bhiúró.

Den 16 achomharc a éisteadh san Ard-Chúirt in 2013, díbheadh 14 achomharc agus ceadaíodh 2 achomharc. Amhail an 31 Nollaig 2013, bhí 33 achomharc Ard-Chúirte agus Athbhreithniú Breithiúnach amháin agus 5 achomharc Cúirte Uachtaraí 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.

Bíonn achomhairc á ndéanamh ag na Gearánaithe agus ag na Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais araon ag brath ar na saincheisteanna a eascraíonn as an gCinneadh atá faoi achomharc. In 2013, den 30 achomharc nua a fuarthas, fuarthas 2 ó Sholáthróirí Seirbhíse Airgeadais agus fuarthas 28 ó Ghearánaithe, ar tháinig 13 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 roinnt 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 2013, d'aistharraing achomharcóirí 18 n achomharc 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: an t-aitheantas leanúnach a thugtar d'fheidhm uathúil reachtúil an Ombudsman. Go háirithe, dhéileáil gné de dhlínse an Ombudsman a tháinig chun cinn i mórán achomharc inar eisíodh breithnithe in 2013 le lánrogha an Ombudsman maidir le héisteacht ó bhéal a réachtáil i rith imscrúdaithe.

I rith 2013, measadh an cheist sin san Ard-Chúirt i bhformhór na 16 chás a d'éist an Chúirt (ar díbheadh 14 de na hachomhairc). Cé go bhfuil achomhairc aonair éagsúil i dtaobh a bhfíricí agus cúinsí ar leith, léiríonn na Breithnithe a eisíodh in 2013 go bhfuil corpas cás-dlí atá ag fás 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. Léiríonn na breithnithe go bhfuil cúinsí teoranta ina gcuirfidh na Cúirteanna Cinneadh i leataobh ar na fothaí nár reáchtáladh 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 2013 bhí 5 achomharc roimh an gCúirt Uachtarach ar feitheamh dáta éisteachta. Tá an cheist maidir le feidhmiú nósanna imeachta féarálte, reáchtáil éisteachtaí ó bhéal agus scóip dhlínse an FSO faoi réir achomhairc ag FSO leis an gCúirt Uachtarach.

Costais Dlí

Tá sé de pholasaí ag an mBíúro 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 reachtúla, faoi imeachtaí forfheidhmithe i gcoinne Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais nach mbíonn géilliúil do Chinntí an Ombudsman.

Staitisticí Achomhairc/Athbhreithnithe Bhreithiúnaigh 2013

Achomhairc Ard-Chúirte de Láimh an 1 Eanáir 2013	41
Athbhreithnithe Breithiúnacha de Láimh an 1 Eanáir 2013	1
Achomhairc sa Chúirt Uachtarach de Láimh an 1 Eanáir 2013	4
Achomhairc Ard-Chúirte Nua a fuarthas in 2013 a bhfuarthas:	30
28 ó Ghearánaithe	
2 ó sholáthraithe seirbhísí airgeadais	
Athbhreithnithe Breithiúnacha Nua a fuarthas in 2013	2
Achomhairc Chúirte Uachtaraí Nua a fuarthas in 2013	3
Achomhairc Ard-Chúirte Réitithe in 2013	38
Achomhairc a Éisteacht ar :	16
Díbheadh na hAchomhairc	14
[a ndearnadh achomharc chuig an gCúirt Uachtarach]	[3]
Ceadaíodh na hAchomhairc (curtha ar ais a an gCúirt)	2
Achomhairc Ard-Chúirte aistarraingthe roimh éisteacht	18
Achomhairc Ard-Chúirte a loghadh ar toiliú	2
Achomhairc Ard-Chúirte dúnta ar chúis eile	2
Cásanna Athbhreithnithe Breithiúnach a Réitíodh in 2013	2
1 aistarraingthe ag an iarrthóir, 1 curtha ar ais le toiliú	
Achomhairc Cúirte Uachtaraí Réitithe in 2013	2
2 aistarraingthe ag achomharcóirí	
Achomhairc Ard-Chúirte de láimh an 31 Nollaig 2013	33
Athbhreithnithe Breithiúnacha de Láimh an 31 Nollaig 2013	1
Achomhairc Chúirte Uachtaraí de Láimh an 31 Nollaig 2013	5

03 | Caidreamh Seachtrach



Caidreamh Seachtrach

Comhoibriú le hOmbudsman na bPinsean, leis an mBanc Ceannais

Bíonn 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, 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 trí pháirtí agus de réir mar a mheastar go raibh gá leo i 2013.

FIN-NET / Comhoibriú Trasteorann

Is 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 Soláthróirí 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 gearáin lasmuigh den chúirt i gcásanna trasteorann. Má bhíonn díospóid ag tomhaltóir i dtír amháin le Soláthróir Seirbhíse Airgeadais i dtír eile, is é ról na hOifige seo an tomhaltóir a chur i dteagmháil leis an scéim ghearáin lasmuigh den chúirt a bhaineann le hábhar agus cuirfidh an fhaisnéis riachtanach ar fáil faoin scéim sin.

Cur i láthair

- Sales Institute, Corcaigh
- Comhlachas na gCuntasóirí Deimhnithe Cairte (ACCA)
- Coláiste na Tríonóide
- Lloyds of London
- Mc Dowell Purcell / La Touche Training
- An Coláiste Ollscoile, Corcaigh
- Association of Compliance Officers Ireland
- An Coláiste Ollscoile, Baile Átha Cliath

- British & Irish Ombudsman Association Conference
- Life Insurance Association, Luimneach
- International Network of Financial Ombudsman Schemes – an Téaváin
- Cónaidhm na mBaincírí Éireannacha
- Armenian Financial Services Conference

Cruinnithe / Comhdhálacha

- An Banc Ceannais
- An Roinn Airgeadais
- An Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí
- Ombudsman na bPinsean
- British & Irish Ombudsman Association Executive Committee
- Professional Insurance Brokers Association (PIBA)
- Ionad Tomhaltóirí na hEorpa – comhdháil um Réiteach Díospóide Malartach (ADR)
- Insurance Ireland
- Cónaidhm na mBaincírí Éireannacha
- Insurance Institute of Ireland
- Certified Public Accountants of Ireland
- An Cumann Dlí
- Irish Brokers Association (IBA)
- Cruinnithe agus comhdháil Fin-net
- Seoladh Feachtais um Chreidmheas Tomhaltóra
- International Network of Financial Ombudsman Schemes – an Téaváin
- Fóram Ombudsman – Éire

Cuairteanna ar an oifig

- Financial Ombudsman Services, United Kingdom
- Irish Payments Services Organisation
- Central Bank of Ireland – SEPA Project
- Irish Bankers Federation
- All main providers – Banking & Insurance
- Irish Bankers Federation
- Insurance Ireland

Eile

- Agallaimh leis na meáin
- Nuashonruithe ar an suíomh gréasáin
- Athbhreithnithe débhlantúla
- Tuarascáil Bhliantúil

04 | Gnóthaí Eagrúcháin



Gnóthaí Eagrúcháin

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

D'fhaomh an Chomhairle um Sheirbhísí Airgeadais an ráiteas straitéise do 2013 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 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, tá an Biúro ag iarraidh úsáid fuinnimh a laghdú inár n-oifig.

Is i reáchtáil na hoifige an príomhbhealach a ídíonn an Biúro fuinneamh, ar an iomlán. Anuraidh, rinneadh fairsingiú ar an spás urláir san oifig agus dá bhrí sin, mar aon leis an tríú hurlár, tá cuid den cheathrú hurlár d'fhoirgneamh cúig stór Theach Lincoln ag an mBiúro anois. De bharr an spás breise seo, meastar go n-úsáidfear tuilleadh fuinnimh.

In 2013, 148,373 KWh úsáideadh fuinnimh mar seo a leanas:

- 85,278 KWh Leictreachais
- 63,095 KWh de Bhreosla Iontaise (Téamh Gáis)

Is ionann é seo agus méadú 6.9% foriomlán in úsáid fuinnimh ar fhiúirí 2012, ach, ba cheart a thabhairt faoi deara gur mhéadaigh réimse na hoifige timpeall 25%.

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.
- Tabhairt isteach monatóireacht oíche agus deireadh seachtaine ar úsáid fuinneamh leictreacha chun coigiltis bhreise a shainiú.
- Laghdaíodh an tionchar atá ag an limistéar nua seo ar úsáid leictreachais de bharr suiteáil soilsiú LED sa spás oifige nua ar an gceathrú urlár de Theach Lincoln.
- Amadóirí soicéid a chur ar threalamh fhorimeallach éagsúil ríomhaireachta lena múchadh go huathoibríoch san oíche.

Léiríonn iarrachtaí leanúnacha an Bhiúro chun ár n-ídiú fuinnimh foriomlán a laghdú, mar aon leis an laghdú tomhaiste inár lorg fuinnimh in aghaidh an bhaill foirne le ceithre bliana anuas tiomantais an Bhiúro chun a fhreagrachtaí a shásamh i leith spriocanna um maolú athraithe aeráide an Aontais Eorpaigh. Táthar ag súil go leanfar leis an treocht anuas seo san ídiú fuinnimh in aghaidh an bhaill foirne sna blianta amach romhainn bunaithe ar na hiarrachtaí seo.

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 (PMDS)

Rinne a mbainisteoir aonair athbhreithniú ar fheidhmíocht na mbaill foirne le haghaidh 2013 agus aontaíodh pleananna oiriúnacha oiliúna agus forbartha.

Airgeadas

Sa Reachtaíocht faoina mbíonn an Biúro ag feidhmiú foráiltear go bhfuil muirir iníoctha ag an Soláthróir 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 nAchtanna agus le treoirlínte an Choimisiúin um Chaighdeán in Oifig 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.

Éisteachtaí ó Bhéal

Glaoitear éisteachtaí ó bhéal nuair a chinneann an tOmbudsman gur gá díospóid a réiteach idir na páirtithe leis an ngearán. I rith 2013, reáchtáladh 30 éisteacht ó bhéal ar chostas iomlán €71,275 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. Reáchtáiltear éisteachtaí ó Bhéal ag lánrogha an Ombudsman.

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 feasacht sibhialta, sóisialta agus polaitiúla dhaltaí a mhéadú ar bhealach nuálach, spráilúil 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 2013 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 2013 and of its income and expenditure for 2013.

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.

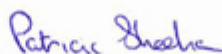
Without qualifying my opinion I draw attention to note 9 of the financial statements which outlines the uncertainty regarding the ultimate financing and recognition of the pension liability.

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.



Patricia Sheehan

For and on behalf of the
Comptroller and Auditor General

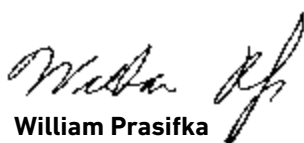
30 June 2014

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 cuntasáíochta 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.



William Prasifka

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

11 Meitheamh 2014

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.

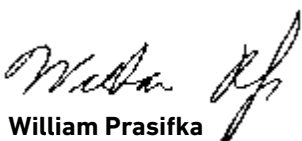
Leagann an tOmbudsman amach na príomhghnáthaimh seo a leanas le rialú inmheánach éifeachtúil a chur ar fáil laistigh den mBiúró:

- Mar a fhoráiltear in Alt 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.
- 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 threoir 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 2013. Bíonn an Coiste Iniúcháireachta ag tuairisciú chuig an Ombudsman agus chuig an gComhairle. Bhí ceithre chruinniú ag an gCoiste in 2013. 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. 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.



William Prasifka

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais
11 Meitheamh 2014

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 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 mBiúro 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

Luaitear 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 Biúro ag plé leis an Roinn Airgeadais agus leis a 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. (Féach 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 Biúro ranníocaíochtaí i sainscéim ranníocaíochta ar son na mbaill foirne eile. (Féach nóta 9). Cuirtear na suimeanna seo mar mhuirear ar an gCuntas Ioncaim agus Caiteachais de réir mar a bhíonn siad dlite.

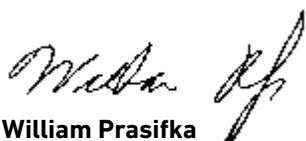
Cuntas Ioncaim agus Caiteachais

Don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013

	Nótaí	2013 €	2012 €
Ioncam Infhaighte	2	5,493,068	5,414,976
Aistriú (chuig)/ón gCuntas Caipitiúil	3	(23,252)	32,251
		5,469,816	5,447,227
Costais Riaracháin	4	(5,417,804)	(5,667,886)
Barrachas/(Easnamh) don bhliain Iarmhéid ar an 1 Eanáir		52,012 704,459	(220,659) 925,118
Iarmhéid ar an 31 Nollaig		756,471	704,459

Níl aon ghnóthachain nó caillteanais ag an mBíúro 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.



William Prasifka

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

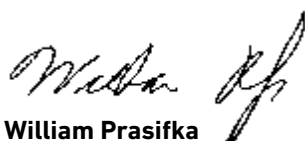
11 Meitheamh 2014

Clár Comhardaithe

Amhail an 31 Nollaig 2013

	Nótaí	2013 €	2012 €
Sócmhainní seasta			
Sócmhainní inláimhsithe	5	417,169	393,917
Sócmhainní reatha			
Banc agus Airgead tirim		311,656	497,308
Cuntais Taisce Bainc		5,842,964	4,946,532
Féichiúnaithe agus Réamhíocaíochtaí	6	98,596	76,429
Creidiúnaithe (Méideanna dlite laistigh de bhliain amháin)			
Creidiúnaithe agus fabhruithe	7	3,976,198	3,499,065
Soláthar do Sheirbhísí Dlí	8	1,520,547	1,316,745
		5,496,745	4,815,810
Glansócmhainní reatha		756,471	704,459
Creidiúnaithe (Méideanna dlite tar éis bliana amháin)		-	-
Glansócmhainní		1,173,640	1,098,376
Léirithe ag			
Cuntas Caipitiúil	3	417,169	393,917
Barrachas carntha ag 31 Nollaig 2013		756,471	704,459
		1,173,640	1,098,376

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



William Prasifka

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

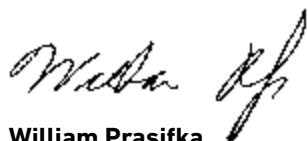
11 Meitheamh 2014

Ráiteas Sreabhadh Airgid

Don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2013

	2013 €	2012 €
Réiteach easnamh le glansreabhadh airgid isteach ó ghníomhaíochtaí oibríochtúla		
Barrachas/(Easnamh) don bhliain	52,012	(220,659)
Aistriú go cuntas caipitiúil	23,252	(32,251)
Dochar dímhéasa	125,088	76,341
Ús faighte	(36,899)	(56,666)
(Méadú)/Laghdú ar fhéichiúnaithe	(22,167)	(8,700)
Méadú/(laghdú) ar chreidiúnaithe	680,935	965,488
Glansreabhadh Airgid amach ó Ghníomhaíochtaí	822,221	723,553
Ráiteas Sreabhadh Airgid		
Insreabhadh glan airgid ó Ghníomhaíochtaí Oibriúcháin	822,221	723,553
Toradh ar Infheistíochtaí agus Seirbhísí Airgeadais		
Ús faighte	36,899	56,666
Ús íoctha	-	-
Caiteachas caipitiúil	(148,340)	(44,090)
Maoiniú	-	-
Méadú/(Laghdú) in airgead tirim	710,780	736,129
Réiteach Glansreabhadh airgid le Gluaiseacht Glanchistí		
Méadú/(Laghdú) in airgead tirim sa bhliain	710,780	736,129
Athruithe ar ghlanchistí de thoradh sreabhadh airgid		
Glanchistí ag tús na bliana	5,443,840	4,707,711
Glanchistí ag deireadh na bliana	6,154,620	5,443,840

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



William Prasifka

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

11 Meitheamh 2014

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 Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais. Déileálann an Biúró go neamhspleách le gearáin ó thomhaltóirí faoi phlé pearsanta a bhí acu le Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais nár réitigh na soláthróirí.

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 Soláthróirí Seirbhísí Airgeadais leis an mBiúró ar théarmaí a chinnfidh Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Socraíodh an ráta iarbhir don bhliain dár críoch 31 Nollaig 2013 i Rialacháin Acht an Bhanc Ceannais 1942 (Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais), 2012.

Ús Bainc

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

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

	2013	2012
	€	€
Cuideachtaí Árachais	3,175,749	3,027,725
Bainc	1,181,900	1,228,669
Comhair Chreidmheasa	532,429	533,756
Idirghabhálaithe	385,548	401,942
Stocbhróicéirí	160,809	144,727
Ús Bainc	36,899	56,666
Eile	19,734	21,491
Iomlán	5,493,068	5,414,976

3. Cuntas Caipitiúil

	2013	2012
	€	€
Iarmhéid Oscailte	393,917	426,168
Cistí leithdháilte chun sócmhainní seasta a fháil	148,340	44,090
Amúchadh de réir dímheasa	(125,088)	(76,341)
Aistriú chuig/(ó) cuntas Ioncaim agus Caiteachais	23,252	(32,251)
Iarmhéid ar an 31 Nollaig	417,169	393,917

4. Costais Riaracháin

	2013	2012
	€	€
Tuarastail agus Costais Foirne ¹	2,032,958	2,000,147
Táillí DL ²	1,018,990	1,440,709
Láimhseálaithe Cáis Seachtracha	994,533	924,018
Costais Pinsin na Foirne	435,033	426,485
Cíos	199,334	170,600
Dímheas	125,088	76,341
Luach Saothair na Comhairle (Nóta 14)	87,750	84,600
Gníomhaíochtaí Faisnéise	78,991	85,003
Costais Eile Riaracháin ³	72,425	69,949
Costais Stáiseanáireachta	61,880	64,867
Ballraíochtaí, Suibscríbhinní agus Cumarsáidí	46,248	49,975
Cothabháil	39,457	31,724
Conraitheoirí	39,070	38,629
Árachas	32,018	31,589
Oiliúint Foirne	26,410	26,344
Earcú	24,155	35,519
Glanadh	23,774	21,891
Comhdháil agus Taisteal	22,831	11,700
Costais Eile a Bhaineann le Foireann ⁴	17,478	17,861
Iníúchadh Seachtrach	13,300	14,476
Iníúchadh Inmheánach	10,406	10,427
Speansais na Comhairle	8,400	5,108
Drochfhiacha	7,275	23,251
Comhairle DLí agus Comhairleoireacht	-	6,673
Iomlán	5,417,804	5,667,886

¹Tuarastail agus Costais

Ombudsman	2013	2012
	€	€
Tuarastal	159,378	176,800
Ranníocaíochtaí Pinsin	39,921	44,200
	199,299	221,000
Leas-Ombudsman Isteach (23 Lúnasa 2013)	2013	2012
	€	€
Tuarastal	38,333	-
Ranníocaíochtaí Pinsin	9,694	-
	48,027	-
Leas-Ombudsman Amach (18 Nollaig 2012)	2013	2012
	€	€
Tuarastal	-	113,107
	-	113,107

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.

²Táillí Dlí

Áiríodh leis na táillí dlí a aisghabhadh i dtáillí dlí €23,705 (2012: €37,248).

³Áirítear le Costais Eile Riaracháin

	2013	2012
	€	€
Muirear Seirbhíse	42,106	41,358
Táillí Stórais	20,060	18,877
Ceannacháin TF	7,861	7,416
Cúiréir	1,153	1,208
Táillí Bainc	1,008	804
Ilghnéitheach	237	286
	72,425	69,949

4. Costais Eile a Bhaineann le Foireann

Áirítear an costas a bhaineann le soláthairtí ceaintín a chur ar fáil (€4,728), Clár Chúnamh Fostaí (€3,075), ba agus deochanna i gcomhair ceiliúradh éagsúil (€1,317) páirtmhaoiniú don chóisir Nollag (€1,154) agus ranníocaíochtaí i dtreo imeachtaí an chlub sóisialta (€1,073) i gCostais Eile a Bhaineann le Foireann.

Líon Foirne

Bhí 39 duine fostaithe (go buan) ag an 31 Nollaig 2013 (33 in 2012)..

Asbhaintí a bhain le Pinsean

€120,907 (2012: €97,512) an dleacht pinsin a baineadh de bhaill foirne agus íocadh é leis an Roinn Airgeadais.

5. Sócmhainní Seasta Inláimhsithe

	Trealamh Ríomhaire	Feisteas, Troscán & Trealamh Oifige	Feabhsúchán Léasachta	Iomlán
Cost	€	€	€	€
Ar an 1 Eanáir 2013	342,029	231,193	512,593	1,085,815
Breiseanna le linn na tréimhse	40,496	18,107	89,737	148,340
Diúscairtí le linn na tréimhse	(3,952)	(560)	-	(4,512)
Ar an 31 Nollaig 2013	378,573	248,740	602,330	1,229,643
Dímheas Carntha				
Ar an 1 Eanáir 2013	304,910	213,098	173,890	691,898
Muirear don tréimhse	38,937	16,013	70,138	125,088
Diúscairtí le linn na tréimhse	(3,952)	(560)	-	(4,512)
Ar an 31 Nollaig 2013	339,895	228,551	244,028	812,474
Glanluach Leabhair				
Ar an 31 Nollaig 2013	38,678	20,189	358,302	417,169
Ar an 31 Nollaig 2012	37,119	18,095	338,703	393,917

6. Réamhíocaíochtaí agus Ioncam

	2013	2012
	€	€
Féichiúnaithe	6,410	13,655
Réamhíocaíochtaí	92,186	62,774
	98,596	76,429

7. Creidiúnaithe (Méideanna dlite laistigh de bhliain)

	2013 €	2012 €
Creidiúnaithe agus fabhruithe trádála	125,493	105,552
Ranníocaíochtaí Pinsin	3,850,705	3,393,513
	3,976,198	3,499,065

8. Soláthar do Sheirbhísí Dlí

	2013 €	2012 €
Soláthar Oscailte	1,316,745	677,980
Soláthar breise le linn tréimhse	892,137	1,275,486
Íoctha le linn tréimhse	(688,335)	(636,721)
Soláthar Dúnta	1,520,547	1,316,745

9. Aoisliúntas

De 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 lena fhaomhadh agus tá an dréachtscéim á leasú i bhfianaise tuairimí na Roinne Airgeadais. agus na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe. Scéim shainshochair pinsin ranníocaíoch is ea í atá bunaithe ar Mhodhscéim Earnáil Phoiblí na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe (roimh Scéim Aonair). Ar feitheamh ar dheimhniú reachtúil na socruithe airgeadais do phinsin, 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 achtaíodh 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 ranníocach a bhí acu cheana. Riarann soláthróirí 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 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 31 Nollaig 2013 agus €4,700,000 (€4,900,000:2012). 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 2013. Faoi na socrúithe maoiniú pinsin atá molta chúiteofaí an dliteanas seo go hiomlán de réir mar, agus nuair a bheidh, na dliteanas seo in-aisíochtha.

Ba iad na príomhthoimhdí airgeadais a úsáideadh:

	31-Dec-13	31-Dec-12
Ráta lascaine	5.5%	5.5%
Ráta ardaithe i dtuarastail	4.0%	4.0%
Ráta ardaithe 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 híoc leis an Roinn Airgeadais agus déantar anailís orthu mar a leanas.

	2013	2012
	€	€
Iarmhéid Oscailte	3,393,513	2,948,740
Ranníocaíochtaí Fostaithe	117,257	122,615
Ranníocaíochtaí Fostóra	413,746	406,713
Ús Bainc (Cuntas Pinsin)	50,102	53,919
lúide: pinsin íochta	(123,913)	(138,477)
	3,850,705	3,393,513

10. Ceangaltas Airgeadais

Níl aon cheangaltas airgeadais ann le haghaidh caiteachas caipitiúil ag 31 Nollaig 2013

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 2013 bhí 33-41 achomharc ar bun de ghnáth, agus 33 achomharc Ard-Chúirte agus 5 achomharc sa Chúirt Uachtarach ar bun ag deireadh na bliana. Foráladh €892,137 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. Léasanna

Oibriúcháin

Feidhmíonn an Biúro ó áitreabh amháin ar an 3ú agus 4ú hurlár 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 léas i bhfeidhm ar an spás oifige ar an 4ú hurlár ach, tabhaítear costais chíosa €28,734 i ndáil le 2013.

Cosnaíonn an léas, gan muirear seirbhíse san áireamh, €165,100 (2012:€165,100)

14. Luach Saothair na Comhairle

		2013	2012
		€	€
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)	3,150	-
		87,750	84,600

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

	2013	2012
	€	€
Speansais Taistil	7,014	3,824
Speansais Cruinnithe	1,386	1,284
	8,400	5,108

15. Faomhadh na Ráitis Airgeadais

In 2013, rinneadh cinneadh chun an Biúro agus Ombudsman na bPinsean a chumasc. Teastóidh príomhreachtaíocht chun an cumasc a fhorfheidhmiú. 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 tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais na Ráitis Airgeadais ar an 11 Meitheamh 2014.



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