



An tOmbudsman Pinsean  
Pensions Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil 2009





**An tOmbudsman Pinsean**  
**Pensions Ombudsman**

## **Tuarascáil Bhliantúil 2009**

### **Ráiteas Misin**

Is é an misean atá againn fiosrúchán agus cinneadh a dhéanamh, ar mhodh neamhspleách agus neamhchlaonta, ar ghearáin agus ar dhíospóidí maidir le scéimeanna pinsean ceirde, le Cuntais Choigiltis Scoir Phearsanta (CCSPanna) agus le Conarthaí Blianachta Scoir Iontaobhais (“CBSanna Iontaobhais”), ina bhfuil míriarachán agus cailteanas airgid i gceist agus sásamh a ordú más cuí.

OIFIG AN OMBUDSMAN PINSEAN  
36 SRÁID AN MHÓTA UACHTARACH  
BAILE ÁTHA CLIATH 2  
TEILEAFÓN (01) 647 1650  
[www.pensionsombudsman.ie](http://www.pensionsombudsman.ie)

*Tá an foilseachán seo ar fáil  
i bhformáid mhórchló ar iarratas*

# CLÁR ÁBHAIR

<b>BROLLACH</b>	3
<b>Roinn 1- Réamhrá</b>	7
<b>Roinn 2 - Cuntas Achoimre ar Obair na Bliana 2009</b>	11
<i>Gearáin a Fuarthas</i>	11
<i>Córas Bainistithe Cáis</i>	11
<i>Cásanna ar eisíodh Cinneadh Críochnaitheach ina leith nó a Réitíodh faoi Eadráin</i>	12
<i>Eolas</i>	12
<i>Cairt an Chustaiméara</i>	13
<i>Bearta Bolscaireachta</i>	13
<i>Caidreamh le hEagraíochtaí Náisiúnta agus Idirnáisiúnta</i>	14
<i>Athruithe sa Reachtaíocht agus Cúrsaí Dlí</i>	14
<i>Meabhráin Tuisceana</i>	16
<i>Áisiúlacht agus Léire don Phobal</i>	16
<i>Oiliúint agus Forbairt</i>	16
<i>Cúrsaí Foirne</i>	17
<b>Roinn 3 - Achoimre &amp; Staitisticí Maidir le hUalach na gCásanna 2009</b>	18
<i>Anailís ar na nImscrúduithe Mionsonraithe i gCrích</i>	19
<i>Cásanna faoi Eadráin</i>	20
<i>Cinntí Críochnaitheacha</i>	20
<i>Níor tháinig faoi scáth na dTéarmaí Tagartha</i>	21
<i>Cúiseanna Ilghnéitheacha le Críoch Cáis</i>	21
<i>Staitisticí Ginearálta</i>	23
<b>Roinn 4 - a bhfuil Foghlamtha againn</b>	25
<i>Riarachán Pinsin Seirbhíse Poiblí</i>	25
<i>Réiteach Aighnis Inmheánach (RAI) – an tSeirbhís Phoiblí</i>	26
<i>RAI na hEarnála Príobháidí</i>	27
<i>Ag Foghlaim ó na Gearáin</i>	27
<i>Infheistíocht</i>	28
<i>Dreasacht SSIA</i>	30
<b>Roinn 5 - Conclúidí</b>	31
<b>Roinn 6 - Airgeadas</b>	33

## **Aguisíní**

<i>Aguisín 1 - Cén Chaoi a Láimhseáiltear Gearán de Ghnáth</i>	34
<i>Aguisín 2 - Achoimre agus Anailís ar Chásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe i 2009</i>	35
<i>Aguisín 3 - Cineál na gCásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe i 2008 &amp; i 2009</i>	36
<i>Aguisín 4 - Briseadh síos ar Chásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe i 2008 agus i 2009 de réir Láithreach</i>	37
<i>Aguisín 5 - Líon na gCásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe a fuarthas de Réir Míosa i 2008 agus i 2009</i>	38
<i>Aguisín 6 - Reachtaíocht Rialaithe</i>	39
<i>Aguisín 7 - Foilseacháin na hOifige</i>	40
<i>Aguisín 8 - Oifig an Ombudsman Pinsean Soláthar Foirne ag Deireadh 2009</i>	41
<i>Aguisín 9 - Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Chríoch 31 Nollaig 2009</i>	42

## BROLLACH

A Aire,

Is cúis áthais dom an Tuarascáil Bhliantúil don bhliain 2009, an séú bliain iomlán i mbun feidhme ag Oifig an Ombudsman Pinsean a chur faoi do bhráid.

Leanadh den dul chun cinn maidir le hobair na hOifige agus ardú leanúnach i gcónaí ar an ualach oibre. B'ionann líon na ngearán nua a tháinig chuig an Oifig, 1,766 ghearán, agus ardú de 71% ar líon na ngearán sa bhliain 2008. Ní deacair a shamhlú gur ar éigean a bhfuil acmhainní na hoifige in ann déileáil leis an méadú sin. Is éard is cúis leis an méadú ar na gearáin na deacrachtaí leanúnach i dtionscal na bpinsean, pobal atá i bhfad níos feasaí faoina riachtanaí is atá sé socruithe pinsin a thuiscint agus faireachán a dhéanamh orthu, cleachtais amascaí agus easpa eolais i measc riarthóirí, lagchóras láimhseála gearán, agus cruinneas taifeadta níos fearr maidir le cineálacha agus uimhreacha na ngearán a tháinig chuig an Oifig. Mar sin féin is cúis áthais dom a thuairisciú in ainneoin an ardaithe de 71% ar líon na ngearán i 2009, nach raibh ach 398 gcás beo idir lámha ag deireadh 2009 i gcomórtas le 473 chás ag deireadh 2008; is laghdú é sin de 16%. Níorbh fhéidir é sin a bhaint amach murach tiomantas agus dúthracht mo chomhghleacaithe anseo agus murach a thoilteanaí is a bhí siad nósanna imeachta scrúdaithe agus imscrúdaithe a dhéanamh solúbtha agus a luathú.

Cheap an tAire Gnóthaí Soisialacha agus Teaghlaigh a bhí ann ag an am mar chéad Ombudsman Pinsean mé an 28 Aibreán 2003 ar feadh téarma 6 bliana. Ba onóir agus phribhléid dom bheith ceaptha in athuir mar Ombudsman Pinsean ar feadh 4 bliana breise ag do réamhtheachtaí in Aibreán 2009, an bhliain a bhfuil cur síos fúithí sa Tuarascáil seo. Ag breathnú siar ar na blianta ó ceapadh den chéad uair mé is éard is mó a d'fheilfeadh dóibh mar cheannlíne go raibh méadú ó 452 i 2003/2004 go 1,766 i 2009 ar líon na ngearán a tháinig go dtí an Oifig, rud a chiallaíonn go bhfuarthas 4,578 ngearán ina n-iomláine agus ba chúis leordhóthanach é sin don chinneadh an Oifig a bhunú.

Nuair a bhíonn líon iomlán na foirne chomh híseal le deichniúr d'fhéadfadh iarmhairt as cuimse a leanúint as athrú pearsanra. Bítear buíoch nár tharla aon athruithe dá leithéid i rith na bliana agus go raibh deis fáis dá réir do na scileanna a bhí ar fáil. Cé go bhfáilteoimis roimh bhreis foirne i bhfianaise an mhéadaithe mhóir ar líon na ngearán tuigim nach bhfuil sin indéanta agus nach foláir dúinn an beart a dhéanamh leis an bhfoireann atá againn.

Déantar mionanailís ar ualach na gcásanna i Roinn 3. Is léir áfach go bhfuil obair mór le déanamh acu siúd a bhíonn ag riar scéimeanna pinsin san earnáil phoiblí agus san earnáil phríobháideach lena chinntiú go mbeidh a gcuid chumarsáide tráthrialta agus intuigthe, de réir an mhéid mhóir de ghlaonna teileafóin, de theachtaireachtaí ríomhphoist agus d'ábhair a thagann chuig an Oifig le faics nó tríd an suíomh idirlín ó dhaoine a bhíonn ag lorg eolais maidir lena dteidlíocht ar pinsean, nó ag lorg comhairle maidir le cá háit dul so tóir ar fhaisnéis dá leithéid agus i roinnt cásanna, ar mhíniúchán simplí ar dhoiciméid ina bhfuil téarmaíocht dhoiléir i leith pinsean. Fuarthas ar an suíomh idirlín - [www.pensionsombudsman.ie](http://www.pensionsombudsman.ie) os cionn 600,000 "amas" – agus bhéinnse den tuairim gurbh é an rannán "Ceisteanna Coitianta", a chuir mé ar fáil i 2008 chun cur le heolas na ndaoine ar an réimse a fuair roinnt mhaith acu.

Ar an drochuair bhí orm dul i muinín caingean dlí in i bhfad an iomarca de chásanna mar gheall ar loiceadh doiciméadú a thabhairt ar aird ar iarratas agus imscrúduithe á mbacadh dá bharr. Tá sé deacair a thuiscint cén fáth a rachadh daoine i mbaol ionchúisimh choiriúil agus na fineálacha agus costais dlí a leanfadh astu mar gheall ar dhiúltú páipéir a thabhairt ar aird don Oifig nuair is cinnte go n-ordódh cúirteanna dóibh ar deireadh thiar é sin a dhéanamh. B'fhéidir go mbíonn a leithéidí den tuairim i dtosach go n-imeodh an ábhar as cuimhne agam má leanann siad leo ag déanamh neamhaird de na hiarratais. Ach cé go ngníomhaím ar mhodh neamhchlaonta agus cé nach gcuirfidh mé cás i dtoll a chéile thar cheann gearánaithe, tá freagracht mar sin féin agam dul sa tóir ar bhunfhíricí na ceiste agus ní thréigfinn cás ar an aon chúis amháin gur dhiúltaigh duine comhoibriú liom. Mar a thugtar le fios ar shuíomh idirlín na hOifige bhí mé gnóthach in idir an Chúirt Dúiche agus an Chúirt Chuarda i 2009 agus bhí na himscrúdaitheoirí i láthair i gCúirteanna Dúiche 8 n-uaire agus i gCúirteanna Cuarda uair amháin sa tréimhse sin.

Gné amháin den imscrúdú a ghoilleann go mór orm agus a ghoilleann níos mó ar ghearánaithe b'fhéidir is ea cásanna inar léir an míriarachán ach nár tharla aon chaillteanas airgeadais faoi rialacha na scéime. Ní cheadaítear dom de réir an tsainchúraim dhlíthiúil atá agam dámhachtain a dhéanamh mar gheall ar strus, ar mhíchaoithiúlacht, etc., agus níl mé ag déanamh cáis go dtabharfaí a leithéid de chumhacht dom. Fuair mé gearáin áfach ó dhaoine ar cuireadh ar gach uile camthreo trí fháisceadán an mhaorlathais iad gan aon smaoineamh beag nó mór ar an strus a bhíodhas a chur orthu agus cé nár chaill daoine dá leithéid airgead iarbhír chreid siad i ndáiríre gur dhóigh gur chaill. In ionad cluas éisteachta báúil a fháil ó riarthóirí a bhí thar bheith sásta a gcuid phréimheanna agus táillí a bhailiú thar na blianta fada cuireadh moill as cuimse orthu i ndáil le freagraí ar cheisteanna simplí a chuireadar agus ba mhinic an t-eolas mícheart tugtha mar fhreagairt dóibh agus sotal lena chois agus neamhshuim iomlán á déanamh den chaoi a raibh cúrsaí leo. Ormsa a bhí sé an tranglam a réiteach agus a dteidlíochtaí a mhíniú dóibh i mBéarla soiléir.

Is dóigh gur tharla roinnt den mhíriarachán seo de bhrí nach raibh aon phionóis ar fáil i gcoinne riarthóirí ina gcáil mar riarthóirí. De bhuíochas an Achta Leasa Shóisialaigh agus Pinsean, 2008, tugadh isteach coincheap an Riarthóra Chláraithe trína gcláraítear leis an mBord Pinsean iad siúd a chuireann seirbhísí riaracháin ar fáil do scéimeanna pinsin. Tá sé ar aigne agam a chur in iúl don Bhord aon chás a chastar orm ina mbeidh míriarachán tromchúiseach fiú murar tharla aon chaillteanas airgeadais. Ar an dóigh sin beidh fianaise neamhspleách ag an mBord sa chás go mbeidh riarthóirí faillíoch ina ndualgais ar féidir a chur san áireamh an tráth a ndéanfar an clárúchán a athnuachan.

Is cúis áthais dom a fheiceáil go bhfuil an clár um athchóiriú na seirbhísí poiblí ag bogadh ar aghaidh agus tugaim faoi deara go bhfuil béim faoi leith á chur faoi Sheirbhísí Comhroinnte. Mar atá ráite agam go minic cheana creidim go n-oirfeadh córas den chineál seirbhís chomhroinnte go hiontach le riarachán pinsin san earnáil phoiblí. Má chuimsítear faoin tseirbhís phoiblí níos leithne Ranna Rialtais, comhlachtaí Leathstáit, údaráis áitiúla, FSS, etc., tá an t-iliomad scéimeanna pinsin i bhfeidhm agus tá rialacha éagsúla á bhfeidhmiú ina leith (ag brath go minic ar an uair a chéadchuaigh duine i mbun fostaíochta). Glacaim leis go bhfuil sé thar bheith deacair do riarthóirí scéim pinsin poiblí an leibhéal tuisceana agus an buneolas is gá a ghnóthú i ngearrthréimhse ama chun an obair a dhéanamh. Is follasach an toradh a bheidh air sin – riarachán míchothrom san earnáil phoiblí i ndáil le réimsí a leithéidí ragobair, liúntais, etc., a bheith inghlactha

chun críocha pinsin, droch-chumarsáid agus in go leor cásanna loiceadh mí-ábharach an fáth a rinneadh cinneadh ar bhealach faoi leith a mhíniú. Má fhágtar ar leataobh an cheist maidir le gnóthú an eolais atá de dhíth creidim go bhfuil fáthanna bunúsacha leis go bhfuil cúrsaí riarachán pinsin san earnáil phoiblí thar bheith míchothrom. Ar an gcéad dul síos ní haon ghairm mhealltach riarachán pinsean agus cé go n-adhmaím go bhfuil spéis agam ann go pointe áirithe níl an spéis chéanna ag an gcuid is mó daoine. Ní bhaineann aon struchtúr gairmréime le riarachán pinsin sa tseirbhís phoiblí go ginearálta. Dá mba rud é go mbeadh taithí cúig bliana ag duine ar riarachán pinsean ní dóigh go gcuirfeadh sin go mór le CV laistigh den earnáil phoiblí toisc gur beag seans go neartódh tréimhse fada sa Rannóg Aoisliuntais an bhuninniúlacht tráth a ndéanfaí measúnú uirthi chun críocha ardú céime. Ar an dara dul síos tá an saineolas atá ar fáil sách tanaí ó tharla go bhfuil feidhm riartha pinsean dá chuid féin ag gach comhlacht Leathstáit, ag gach údarás áitiúil etc. Is follasach dá ndéantaí iarracht comhordaithe trí shocrú um sheirbhísí comhroinnte go dtiocfadh toradh maith aisti ar an bpointe ní hamháin i dtéarmaí an riaracháin mar rud ann féin ach ina theannta sin i dtéarmaí comhthiomsú saineolais a chur ar fáil le comhairle a chur ar an Rialtas maidir le himpleachtaí athruithe a bheadh ar aigne acu a dhéanamh maidir le socruithe pinsean. Ón taithí atá ag an Oifig seo ó bheith ag déileáil le gearáin sa tseirbhís phoiblí thugamar dár n-aire cásanna ina raibh aimhrialtacht agus torthaí i leith daoine aonair nach raibh aon loighic ag baint leo a d'éirigh as rialacha na scéimeanna féin nó as prótacail riaracháin a bhí ann le blianta fada. Ní cheadaítear dom faoi Acht na bPinsean cinneadh a dhéanamh a d'athródh rialacha scéime, is cuma cé chomh amaideach is a bhíonn na rialacha sin ach déanfaidh mé iniúchadh géar ar chleachtais riaracháin a mbíonn torthaí míchothroma orthu agus a dhéanann leatrim ar chomhaltaí na scéime féin.

Tráchtfar níos faide anonn sa tuarascáil seo ar na cúiseanna a bhí leis na gearáin a tháinig agus ar an lón teagaisc atá le baint astu. Ba léir roinnt ceisteanna a theacht chun cinn ón obair ar chásanna arís i mbliana agus tá siadsan curtha faoi bhráid an Bhoird Pinsean nó an Rialóra Airgeadais nó an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais de réir mar is cuí. Is mian liom a lua gur mór agam féin agus ag foireann na hOifige an comhoibriú leanúnach a bhíonn idir an Oifig seo agus an Bord, an Rialtóir agus an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus a chuid foirne agus é de chuspóir leis an gcomhoibriú go gcinntítear an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil dóibh siúd a bhaineann úsáid as seirbhísí airgeadais.

I gcomhthéacs an chomhoibríthe le gníomhaireachtaí eile Stáit is mian liom a fhógairt go mbeidh mé ag tabhairt faisnéise do na Coimisinéirí Ioncaim maidir le sáruithe ar a gcuid treoirlínte go háirithe i réimse Scéimeanna Beaga Féinriartha. D'fhonn aon amhras a dhíothú ní foláir go mbeadh riarthóirí scéimeanna dá leithéid ar an eolas nach bhfuil aon scaoileadh ón taobh ginearálta nó ón taobh sonrath de ar na treoirlínte atá foilsithe maidir leis na scéimeanna sin.

Ó 2009 i leith foilsíodh an Creat Náisiúnta na bPinsean; is cúis áthais dom é sin a thabhairt do m'aire agus is feasach dom go bhfuil cosa beaga faoin bpróiseas i dtreo an cur chun feidhme. Is mór an sásamh dom a thabhairt do m'aire go bhfuil roinnt de na hidéanna agus de na tuairimí a chuir an Oifig agam ar aghaidh in aighneachtaí maidir leis an bPáipéar Glas glactha mar dhlúthchuid de mholtaí an Chreata. Guím gach rath ort, a Aire agus ar do Roinn i ndáil lena gcur chun feidhme.

Gabhaim buíochas leat féin, a Aire, mar gheall ar an gcúnamh taca a thug tú féin agus iadsan a chuaigh romhat dom go pearsanta agus d'obair na hOifige. Is mór agam go háirithe an chabhair agus an cúnamh taca a fuarthas ó fhoireann na Roinne – an tAonad Polasaí maidir le Pinsin, a mbíonn caidreamh leanúnach leo, agus na rannóga maidir le cúrsaí Pearsanra, Cuntas, Seirbhísí IS agus Bainistíocht Áiseanna freisin. Is de bharr an chúnaimh thaca sin a bhfuilimid in ann acmhainní a chur chun fóinimh an áit is mó a bhfuil gá leo – in imscrúdú na ngearán. Tá mé buíoch chomh maith as an gcúnamh a tugadh don Oifig le linn imscrúduithe, go háirithe ón Rannóg Scóipe agus Seirbhísí Aitheantas Cliant, ar cúnamh é uile a thugtar de mheon a léirítear meas iomlán ar neamhspleáchas na hOifige seo.

Foilsítear, mar a rinneadh sna blianta roimhe seo, Achoimre Cásanna leis an tuarascáil seo. Bítear ag súil go mbeidh tairbhe as sin acu siúd a bhíonn ag plé le gearáin, acu siúd atá ag smaoinreamh ar ghearán a dhéanamh agus acu siúd a chuireann comhairle orthu. Leantar den nós ainmneacha na ngearánaithe agus na bhfreagróirí a choinneáil siar ar mhaithe le cosaint don phríobháideacht agus d'fhaisnéis íogair chorparáideach. Sa chás gur údarás poiblí atá i gceist, ní i gcónaí is féidir an freagróir a cheilt ó d'fhéadfadh gur léir é ón gcomhthéacs agus ón obair a bhíonn ar siúl ag an ngearánaí.

Ar deireadh thiar glacaim buíochas leis na himscrúdaitheoirí Joe Timbs, Stiúrthóir, Joan Bray, Caitriona Collins, Ciaran Creagh agus John Sheehan, le Joe Dempsey, Bainisteoir Oifige, le Michelle O'Keeffe, Tacaíocht Imscrúdaithe agus le Darina Breen agus Colette Coghlan, Cúntóirí Riaracháin as a dtiomantas agus a ndúthracht. Níor chuir an méadú mór ar ualach na gcásanna dá mbuille iad agus choinnigh a gcuid dúthrachta, dea-mhéine agus díograis an Oifig ag feidhmiú d'ainneoin méadú síoraí ar líon na ngearán.



Beir beannacht,

Paul Kenny



## ROINN 1- RÉAMHRÁ

Bunaíodh an Oifig seo chun fiosrúchán agus cinneadh a dhéanamh, ar mhodh neamhspleách agus neamhchlaonta, ar ghearáin agus ar dhíospóidí maidir le scéimeanna pinsean ceirde, le Cuntais Choigiltis Scoir Phearsanta (CCSPanna) agus le Conarthaí Blianachta Scoir Iontaobhais, ina bhfuil míriarachán agus cailteanas airgid i gceist agus sásamh a ordú más cuí. Bíonn de ról againn chomh maith lón eolais óna dtugaimid faoi deara i mbun na hoibre dúinn a chur faoi bhráid lucht ceaptha polasaí ionas go gcuirtear athruithe riachtanacha inmhianta ar an gcóras de réir mar is féidir.

Mar ab amhlaidh i 2008 b'ainnis an bhliain 2009 ó thaobh pinsean de. Chuaigh sé rite i gcónaí le scéimeanna sochair shainithe agus chuir an titim sna margaí infheistíochta le fadhbanna dóthanachta scéimeanna ranníoca sainithe go háirithe. D'aibhsigh na fadhbanna seo deacrachtaí i réimsí cosúil le luathscor mar ar tugadh gealltanais sochair luathscoir a íoc ag dáta amach sa todhchaí agus nárbh fhéidir na gealltanais sin a chomhlíonadh ar an ábhar gur tugadh iad tráth a raibh an scéim sócmhainneach agus nach raibh aon súil leis go mbeadh an tsochmhainneacht ina fhadhb san am a bhí le teacht. Ar an drochuair bheadh sé ina fhadhb in i bhfad an iomarca de chásanna agus ba chuma cé na táscairí a bhí ann tráth dá raibh níorbh fhéidir sochair lánroghnacha a leithéidí sochar luathscoir a íoc má bhí an scéim dócmhainneach. Tugadh an fhadhb seo faoi deara agus tugadh aghaidh uirthi chomh fada siar le 2005 tráth ar tugadh ceart crosta maidir le luathscor do na hiontaobhaithe i gcás scéimeanna nár theastaigh toiliú de réir na rialacha. Ó tháinig méadú mór ar dhócmhainneacht le cúpla bliain anuas d'éirigh an cheist i bhfad níos suntasaí.

Tagann go leor gearán maidir le ceisteanna infheistíochta i gcónaí a bhaineann ní hamháin le scéimeanna Ranníoca Sainithe coitianta ach le AVCanna freisin. Is minic a chuirtear gearáin maidir le hinfeistíocht ar aghaidh go dtí Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais i ndiaidh réamhscrúdaithe agus comhairle eadrainn fhéin chun ceist dlínse a réiteach. Tagann faillí maidir le gníomhú de réir teagaisc nó maidir le hinfeistíocht “iomchuí” a dhéanamh faoi réir réim na hOifige seo agus ní bheidh aon drogall ormsa sásamh a ordú má bhíonn call leis sna himthosca. Gearáin a bhaineann le comhairle infheistíochta nó le rialú idirghabhálaithe b'fhéidir nach míriarachán é faoi théarmaí scéimeanna pinsin a bheadh iontu agus mar sin go dtiocfadh siad faoi chúram an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais.

Ní mór do Iontaobhaithe na hoibleagáidí a bhíonn orthu faoi dhlí iontaobhais agus faoi Achtanna na bPinsean a chomhlíonadh. Ach bíonn oibleagáidí ar chomhaltaí scéimeanna freisin agus is minic nach n-aithnítear sin nuair a chuirtear gearáin chuig an Oifig. Nuair a tharlaíonn cailteanas mór luíonn sé le nádúr an duine an milleán a chur ar iadsan a nglaoitear saineolaithe sa réimse orthu ach i gcásanna áirithe ní foláir do chomhaltaí cuid den mhilleán as gan fhaireachán a dhéanamh ar infheistíochtaí a ghlacadh orthu féin. Níl sé réasúnach ach oiread a bheith ag súil leis go mbeadh iontaobhaithe in ann riachtanais na gcomhaltaí scéime a mheas roimh ré. In i bhfad an iomarca de chásanna is é is bunchúis leis an deacracht loiceadh maidir leis an gcumarsáid agus leis an tuiscint ón dá thaobh.

Rinneadh dul chun cinn suntasach i 2009 ar pholasaí náisiúnta na bpinsean agus bhí athchóiriú chóras na bpinsean a bhfuil géarghá leis go mór faoi chaibidil; ba iad na

haighneachtaí maidir leis an bpáipéar Glas um Pinsean 2008 a mhúnlaigh cuid mhaithe den phlé sin. Mar a dúirt mé cheana beidh tionchar go ceann i bhfad ag na hathruithe a thagann de bharr an phróisis chomhairliúcháin seo. Is den riachtanas dá réir gurb iad na socrúithe cearta a dhéantar ar mhaithe leis an tír agus na hoibrithe. Bhí an t-ádh orainn maidir le cineál an daonra in Éirinn rud a fhágann gur moille a thiocfaidh an lucht saothair anseo in aois agus a thiocfaidh an t-ardú dá réir maidir leis an gcóimheas cleithiúnais i gcomparáid le tíortha eile san Eoraip. Cé gur féidir linn súil a choinneáil ar na tíortha sin agus lón teagaisc a chnuasach, bíonn an idirthréimhse idir tionscnamh agus toradh pleanála chomh fada sin i gcúrsaí pinsin nach féidir tionchar iomlán na socrúithe criticiúla a chuirtear i bhfeidhm anois a mheas go ceann na mblianta fada. Tá a mhalairt fíor freisin go háirithe sa chás seo – b’olc an iarmhairt a leanfadh as faillí a dhéanamh anois dá ndéantaí agus ba dheacair “leigheas sciobtha” a fháil uirthi níos said ar aghaidh. Ba chúis mhór sásaimh dom freastal a dhéanamh ar ócáid lainseála na moltaí um athchóiriú Rialtais agus an pholasaí thodhchaíoch maidir le pinsin de réir mar bhí siad leagtha amach i gCreat Náisiúnta na bPinsean tráth ar foilsíodh den chéad uair é an 3ú Márta 2010. Léirítear sa Chreat athchóirithe ar sholáthar pinsean Stáit, ar phinsin phríobháidigh agus ar phinsean na seirbhíse poiblí agus tugtar aghaidh ar ról an fhostaithe, an fhostóra agus an Stáit maidir le soláthar a dhéanamh do phinsin agus ar an aois scoir thodhchaíoch. Is cúis áthais dom a thabhairt do m’aire go bhfuil go leor de na hidéanna agus de na tuairimí san aighneacht a rinneadh mé maidir leis an bpáipéar Glas glactha i bhfoirm amháin nó i bhfoirm eile i moltaí an Chreata agus guím rath ar an Aire agus ar an Roinn i ndáil le cur chun feidhme an Chreata.

D’aibhsigh mé sa tuarascáil seo roinnt ceisteanna a tháinig chun cinn maidir leis na gearáin a rinneadh i mbliana. Is cúis sásaimh dom a thuairisciú gur lú is ábhar buartha ná mar bhí an mhoilleadóireacht maidir le nósanna imeachta um Réiteach Aighnis Inmheánach (RAI) i scéimeanna Údaráis Phoiblí a thabhairt chun críche. Ní hamhlaidh gur ceangal sainordaitheach amháin atá sa phróiseas RAI chun freastal do réiteach aighnis i réimse na bpinsean - tuarascáil mhionsonraithe móide chinneadh an toradh a bhíonn air agus is mór an cúnaimh dom í i dtaca le mionchúiseanna le gearáin agus le cinneadh an Iontaobhaithe a sholáthar. Mar shampla b’fhéidir go mbeadh sé soiléir ón bpróiseas RAI gurb as conradh fostaíochta nó as próiseas caidrimh tionsclaíoch i ndáiríre a d’eascair an t-aighneas idir na páirtithe seachas as an scéim pinsin féin. Is pointe tosaigh láidir é an RAI freisin do na hImscrúdaitheoirí. Is próiseas ríthábhachtach an RAI ó thaobh an ghearánaithe chomh maith. Níl aon bhealach ar féidir liomsa a fháil amach cé mhéad gearán a réitítear tríd an bpróiseas seo agus tá sé ar aigne agam tráth a mbeidh níos lú brú ar an Oifig suirbhé a dhéanamh ar scéimeanna pinsin d’fhonn éifeachtúlacht na bpróiseas RAI a thástáil. Tháinig mé ar chásanna áfach ar caitheadh an t-uafás ama orthu chun an próiseas a thabhairt chun críche. Foráiltear sa reachtaíocht ábhartha laistigh de Acht na bPinsean 1990, (arna leasú), gur chóir cinneadh faoi RAI a chur ar fáil laistigh de thrí mhí. Aithním tábhacht an phróisis RAI laistigh de chóras na bpinsean agus phléigh mé leis an mBord Pinsean an chaoi ar chóir é a neartú. Is maith liom go bhfuil siad ag tabhairt tacaíocht i bprionsabal don tuairim a nochtaigh mé go ngearrafaí fineáil i gcás go gcuirfeadh mé in iúl dóibh go foirmeálta gur féidir gur sáraíodh an teorainn ama. Chuige sin níor mhór Acht na bPinsean a leasú agus tá sé iarrtha agam go gcuirfí tús leis an bpróiseas sin.

Tá an scéal go hainnis i dtionscal na tógála agus líon an-ard de ghearáin ag teacht uaidh i gcónaí; tháinig 600 gearán ó 2003 i leith. Is barr cnoc oighir i gcomórtas leis

an ollmhéid atá á ceilt faoi uisce an beagán de ghearáin a fhaightear agus baineann an chuid is mó díobh le ranníocaíochtaí fós gan íoc tar éis breis is trí bliana. Próiseálann na gníomhaireachtaí monatóireachta CIMA agus EPACE lear mór eile de chásanna tríd an gCúirt Oibreachais. Is maith liom go bhfuil an Bord Pinsean ag dul sa tóir ar fhostóirí a bhris an dlí trí ranníocaíochtaí a asbhaint agus gan iad a chur ar aghaidh chuig Scéim Pinsin na nOibrithe Tógála. Tagann céatadán mór de na gearáin ó oibrithe de bhunaidh Oirthear na hEorpa nó na Stát Baltacha a bhfuil roinnt acu imithe ar ais cheana féin go dtí a dtíortha dúchais. Tá a dhonacht is atá cúrsaí i dtionscal na tógála in Éirinn faoi láthair ag gníomhú i gcoinne na ngearánaithe freisin. Is minic aineolach iad ar na deacrachtaí le ranníocaíochtaí pinsin go dtí go gcailleann siad a gcuid jabanna agus tharlódh in amanna go mbeadh an fostóir éirithe as bheith ag trádáil faoin am sin nó go mbeadh sé faoi leachtú. Bíonn inní ar oibrithe sa tionscal tógála an iomarca ceisteanna a chur maidir le ranníocaíochta pinsin a fhad is a mbíonn jab fós acu. Bíonn i gceist freisin loiceadh na bhforbróirí móra agus an tionchar a bhíonn aige sin ar a seal ar chonraitheoirí agus ar fhochonraitheoirí. Is féidir bheith tuisceanach ar go leor de na cúinsí is bun leis na gearáin seo sa mhéid is go n-eascraíonn siad as imeachtaí a tharla le deireanas ach an rud nach dtig liom a thuiscint is ea gur minic mé ag breathnú ar loiceadh ranníocaíochtaí a chlárú nó a íoc ar son fostaithe tráth a raibh cúrsaí go hiontach maith i dtionscal na tógála.

Na cásanna is mó a chuirfeadh anacair ar dhuine agus na cinn is mó a leagaim béim orthu is ea iadsan nár íoc an scéim sochair bháis toisc nár íocadh ranníocaíochtaí nó toisc nach raibh an fostaí cláraithe sa scéim. I gcás amháin a tuairiscíodh in Achoimre na gCásanna anuraidh rinneadh cinneadh i gcoinne an fhostóra agus de bhrí nár comhlíonadh an cinneadh sin tá ar an ngearánaí imeachtaí forfheidhmithe a thionscnamh anois. I gcás eile a bhain le forfheidhmiú d'aontaigh an fostóir an pinsean a íoc ach scoir sé de thrádáil a sheoladh ina dhiaidh sin d'fhonn a chuid oibleagáidí a sheachaint. Ina leithéidí sin de chásanna ba chóir go mbeadh gach Stiúrthóir ar an gcuideachta lena mbaineann faoi dhliteanas pearsanta. Ní féidir liom glacadh leis go dtarlaíonn an chaimiléireacht seo, go háirithe i gcuideachtaí beaga “i ngan fhios d'oifigigh agus do stiúrthóirí na gcuideachta lena mbaineann nó gan a gcúlcheadú nó de bharr faillí a rinne siad”. Sa chomhthéacs sin is cúis áthais dom a lua gur éirigh leis an mBord Pinsean stiúrthóir amháin ar a laghad a ionchúiseamh ina cháil mar stiúrthóir. Ba chóir go mbeadh daoine dá leithéid faoi dhliteanas sibhialta freisin mar cad eile ach goid a thabharfaí ar a raibh ar siúl acu.

I gcás eile i 2009 a bhain le sochar báis bhí orm dul i muinín éisteachta ó bhéal chun an caidreamh cuí fostóra/fostaí a dhéanamh amach; ina dhiaidh sin d'eisigh mé deimhniú fírice. Tar éis an imscrúdaithe a chur i gcrích d'eisigh mé cinneadh i bhfabhar an ghearánaithe; rinne an chuideachta Freagróra achomharc maidir leis sin chun na hArd-Chúirte. Is mar gheall ar an gcaoi a ndearnadh idirbheartaíocht idir an gearánaí agus an freagróir i rith an achomhairc agus mar gheall ar ghníomhaíochtaí a rinneadh ina dhiaidh sin a phléim an cás áirithe sin go mion san Achoimre Chásanna.

Tagann gearáin chun cinn freisin nuair a bhíonn scéimeanna á bhfoirceannadh. Tarlaíonn sé go dtugann na hiontaobhaithe roghanna do chomhaltaí scéime - ar a n-áirítear aistriú chuig bhanna ceannaigh thar barr amach, chuig CCSP nó chuig scéim pinsean ceirde, nó i gcás comhaltaí níos sine, íocaíocht láithreach sochar. In amanna téann sé rite ar chomhaltaí na roghanna a thuiscint. Níos minice fós bíonn ceisteanna ag comhaltaí maidir le cén chaoi a ríomhtar na sochair agus na luachanna aistrithe a tháirgtear dóibh. I

gcuid mhaith de na cásanna seo bhíothas ag gearán maidir leis an tréimhse ama neamhdhóthanach agus neamhréadúil, dar leo, go dtí an dáta deiridh chun na foirmeacha rogha a thabhairt ar ais.

Tuigim go mbeadh comhaltaí támáilte i mbun freagra agus go mbíonn iontaobhaithe i gcónaí i bhfách scéimeanna a fhoirceannadh chomh sciobtha agus is féidir ach ba mhaith liom mar sin féin a iarraidh orthu siúd a bhíonn ag iar scéimeanna atá á bhfoirceannadh an oiread ama agus is féidir le réasún a thabhairt do chomhaltaí scéime ar féidir go bhfuil siad, ar ndóigh, ag déileáil ní hamháin le cailliúint jabanna ach le cailliúint scéimeanna pinsin chomh maith.

Ar deireadh thiar fuair mé go leor gearán agus fiosruithe mar gheall ar athruithe ar rialacha scéime, ar athdhearadh scéime, ar chlabhsúr scéimeanna sochair shainithe i bhfabhar scéimeanna ranníoca sainithe etc., iad uile ag teacht ó chuideachtaí a bhí ag iarraidh foras airgeadais níos folláine a chur faoina socruithe pinsin. Baineann cuid de na ceisteanna seo go teicniúil leis an mBord Pinsean ach bíonn an oiread sin mearbhaill ar dhaoine go minic maidir lena gcearta féin, le cearta agus le cumhachtaí fostóra, le hoibleagáidí iontaobhaithe etc., nach féidir liom comhairle a dhiúltú dóibh. Is ídiú acmhainne é sin ar ndóigh ach tá mé den tuairim go gcuideoidh faisnéis neamhspleách nó dearbhú, má thugtar ag an am ceart iad, chun líon na ngearán a thagann go dtí an Oifig seo a laghdú.

## ROINN 2 – CUNTAS ACHOIMRE AR OBAIR NA BLIANA 2009

### *Gearáin a Fuarthas*

Tháinig 1,766 ghearán nua chuig an Oifig i 2009 i gcomórtas le 1,030 i 2008; is ionann sin agus ardú de 71%. Osclaíodh comhaid imscrúdaithe mhionsonraithe maidir le 616 acu siúd i rith na bliana agus dhéileáil mé féin nó imscrúdaitheoirí na hOifige leis an gcuid eile in achar ama sách gearr.

Cé go raibh 473 chomhad imscrúdaithe idir lámha againn ag tús na bliana is cúis áthais dom a rá nach raibh ach 398 gcinn idir lámha ag deireadh na bliana; is ísliú sin de nach mór 16%. Tomhas maith é ar tháirgiúlacht na hOifige sa mhéid is gur éirigh linn an líon a bhíodh fágtha ag deireadh na bliana a laghdú in ainneoin an mhéadaithe mhóir ar líon na ngearán. Tá anailís mhionsonraithe ar ualach na gcásanna i Roinn 3 den tuarascáil seo. Cé go bhfuil na gearáin a mbítear ag plé leo casta ó chineál agus ó nádúr go minic agus go mbíonn malartú eolais agus soiléiriú mar gheall ar cháipéisíocht de dhíth lena n-ídítear cuid mhaith ama, is ábhar buartha dom i gcónaí an fhad a chaitear le próiseáil a dhéanamh ar ghearán. Is é an fáth atá leis sin go páirteach go mbíonn brú orm agus ar na hImscrúdaitheoirí as siocair oiread agus castachta na gcásanna nach foláir déileáil leo. Is minic áfach go mbítear mall ag tabhairt freagra ar fhiosruithe na hOifige, rud a fhágann ar ndóigh nach bhfaigheann gearánaithe toradh ar fhiosrúchán chomh sciobtha agus ba chóir.

### *Córas Bainistithe Cáis*

A bhuíochas Chóras Bainistithe Cáis na hOifige uathoibrítear táirgeadh staitisticí bainistithe cáis agus cuirtear feabhas ar an gcumas táscairí feidhmíochta ar ardchaighdeán a leagan síos agus faireachán a dhéanamh ar an bhfeidhmíocht. Chuaigh sé “beo” i mí Eanáir 2008 agus anois tá leas á bhaint as le dhá bhliain iomlána anuas. Creidim gur chuidigh an córas nua ar mhodh dearfach chun tuiscint níos fearr a fháil ar líon agus ar chineál na ngearán a fuarthas ach táthar i bhfad ó bheith críochnaithe lena fhorbairt. Tá an córas in ann méid mór sonraí maidir le gach gearán a bhailiú ach is éard is deacair cothromaíocht a fháil idir an t-am a chaitear ar bhailiúchán agus ar chur isteach sonraí agus an t-am a theastaíonn le haghaidh an imscrúdaithe iarbhír. Sochar suntasach go dáta is ea an ábaltacht cá háit a n-ídítear acmhainní a shainiú. Go n-uige seo is i ndáil le líon na gcásanna imscrúdaithe mhionsonraithe a osclaíodh agus a dúnadh amháin a measadh an fheidhmíocht agus níor cuireadh san áireamh na hacmhainní a theastaigh chun déileáil le méid ollmhór na ngearán agus na bhfiosruithe a tháinig ar an teileafón agus le ríomhphost nárbh fholáir próiseáil a dhéanamh orthu. Mar a chuirtear in iúl thuas in ainneoin gur minic gur féidir déileáil le gearáin dá leithéid in achar ama an-ghearr, b’fhéidir le cúpla glaoch teileafóin, is ídiú suntasach acmhainní foirne é mar sin féin siocair a iomadúla is atá siad. Cuireadh foireann faoi oiliúint agus rinneadh breis oibre chun an córas a fhorbairt i 2009. Ina theannta sin suiteáladh bogearra aitheanta gutha i dtreo dheireadh na bliana 2009 a fhágfaidh go mbeidh an Oifig níos éifeachtaí amach anseo maidir le doiciméadú clóscríofa a tháirgeadh níos sciobtha.

## *Cásanna ar eisíodh Cinneadh Críochnaitheach ina leith nó a Réitíodh faoi Eadráin*

Eisíodh 47 gCinneadh Críochnaitheacha faoi Alt 139 d’Acht na bPinsean, 1990 (arna leasú) i rith na bliana 2009. Astu sin, bhí 68% inar seasadh go hiomlán nó i bpáirt leis an ngearán agus 32% fuílligh nár glacadh leo. Tugtar anailís níos mionsonraithe maidir leis sin i Roinn 3.

Socraíodh 207 gcás imscrúdaithe mhionsonraithe faoi eadráin i rith na bliana; réitíodh 77% díobh le toradh a bhí fabhrach don ghearánaí. Is inchurtha é sin le toradh ar obair na bliana 2008 nuair a réitíodh 75% de na cásanna i bhfabhar an ghearánaí. Tá difríocht idir Cinneadh Críochnaitheach agus cás a réitítear faoi eadráin agus is féidir a áitiú gur cuid den chúis leis sin is ea nach bhféadaim athrú rialach a ordú ná cumhacht lánroghnach na n-iontaobhaithe a chur de leataobh i gCinneadh Críochnaitheach; d’fhéadfaí a rá gur fabhrach leis an gearánaí atá sé más mar sin a bhíonn. Bíonn Cinneadh Críochnaitheach ina cheangal freisin ar gach páirtí, faoi réir ag cead achomhairc leis an Ard-Chúirt, agus bíonn an dámhachtain airgid a fhéadaim a dhéanamh teoranta maidir leis an sochar de chuid na scéime a chailltear, is é sin ní fhéadaim an costas a chuaigh leis an gcás a throid a chur san áireamh ná cúiteamh mar gheall ar strus nó inní a bhronnadh, etc. Ceadáinn eadráin níos mó solúbthachta agus is rímhínic gur réiteach níos sciobtha agus níos sásúla a chuirtear ar fáil leis ná réiteach an Chinnidh Chríochnaitheach.

Nuair a oireann don chás eisím Fógra Réamhráiteach faoi Chinneadh chun tosaigh ar eisiúint an Chinnidh Chríochnaitheach, ina leagtar amach na príomhfhíorais de réir mar a fuarthas amach iad le linn an imscrúdúcháin agus luaitear ann chomh maith an cinneadh is dócha a thiofadh bunaithe ar na fíorais sin. Tugtar leis sin deis don ghearánaí agus don fhreagróir ar aon soiléiriú a thairiscint mar gheall ar ghnéithe den tuairisc imscrúdúcháin agus aon fhianaise nó tuairimí breise a thabhairt is mian leo a chur i mo láthair sula socraím ar an gCinneadh Críochnaitheach. Oibríonn an próiseas sin go maith ach cuireann sé cuid mhaith leis an tréimhse ama a chaitear roimh an gCinneadh Críochnaitheach. Tharla go raibh tairbhe mhór as sin i gcás a ndearnadh achomharc mar gheall air leis an Ard-Chúirt. Ina ainneoin sin, sa chás go bhfuil fíorais an cháis soiléir agus mise den tuairim nach gcuirfeadh cinneadh réamhráiteach an cás ar aghaidh, eisím an Cinneadh Críochnaitheach gan sin a eisiúint.

## *Eolas*

Caitheann baill den fhoireann cuid mhaith ama ag tabhairt eolais do dhaoine aonair den phobal. Bíonn daoine ag glaoc ar an Oifig lena gcuid fadhbanna a phlé – lena shocrú an bhfuil cúis mhaith gearáin acu fiú amháin nó ar cheart an gearán atá acu a dhéanamh liomsa in aon chor. Foilsítear “Ceisteanna Coitianta” (CCanna) i rannán nua den suíomh idirlín a uasdátaítear go tráthrialta mar iarracht eolas a scaipeadh agus d’fhonn samplaí a sholáthar de chineáil na ngearán a láimhseáiltear agus d’fhonn glaonna teileafóin a laghdú. Tá na CCanna roinnte ina gceithre chuid – an plé leis an Oifig agus leis na próisis, ábhar ginearálta a bhaineann le pinsean, saincheisteanna faoin earnáil phríobháideach agus saincheisteanna faoin earnáil phoiblí. Tá fianaise starógach ann a thugann le tuiscint go bhfuil rannán na CCanna thar bheith fóinteach don phobal agus is fíor sin i bhfianaise an mhéadaithe ar “amais” ar an suíomh i 2009, ó 350,000 go níos mó ná 628,000.

## *Cairt an Chustaiméara*

Tá cóip de Chairt an Chustaiméara ar shuíomh idirlín na hOifige. Ceanglaíodh le Cairt an Chustaiméara Ráiteas maidir le hIompar Doghlactha Gearánaithe, beart nach gnách a dhéanamh. Foráiltear i gCairt an Chustaiméara go bhfuil sé d’aidhm ag Oifig an Ombudsman Pinsean a chinntiú go mbeidh na seirbhísí, na próisis agus na nósanna imeachta a chuirfear ar fáil ar ardchaighdeán, go mbeidh siad cothrom, soiléir agus follasach agus go gcuirfear i bhfeidhm iad go comhsheasmhach i gcomhréir le Cairt an Chustaiméara. Sa chás go ndéantar gearán pléifear é ar mhodh cairdiúil, béasach agus gairmiúil. Tá súil ag an Oifig go ndéanfaidh na gearánaithe amhlaidh agus níos minice ná a mhalairt is amhlaidh a bhíonn. Maidir leis na gearánaithe áfach, cuireann an modh a ndéanann líon beag díobh teagmháil leis an Oifig bac ar idir an measúnú a dhéantar ar a ngearáin féin agus chumas na hOifige seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar do chustaiméirí i gcoitinne. Táthar tuisceanach gur féidir gearán dlisteanach a bheith ag gearánaí agus gur tairbhiúil an mhaise do dhuine a bheith dianseasmhach agus é/í ag iarraidh dul go mbun an angair leis an ngearán. D’fhéadfadh cineál ghníomhartha agus/nó éilimh an ghearánaithe a bheith ina chúis bhuartha domsa agus teacht salach ar an dualgas atá orm i leith na foirne atá faoi mo chúram.

## *Bearta Bolscaireachta*

Tháinig méadú mór gach bliain i gcaitheamh na sé bliana atá an Oifig ag gníomhú ar líon na ngearán foirmeálta agus na bhfiosrúchán neamhfhoirmeálta a tháinig isteach. In ainneoin sin, tá fianaise ann a thabharfadh le tuiscint go bhfuil cuid mhaith daoine ann a bhfuil deacrachtaí maidir le pinsean acu agus atá fós neamheolach faoin Oifig agus faoi na seirbhísí a chuirtear ar fáil.

Ní raibh ar ár gcumas le sé bliana anuas oiread ama agus ba mhaith linn a chaitheamh le bolscaireacht faoi ról na hOifige agus aird dhaoine a tharraingt ar í a bheith ar fáil. Is é ba mhó ba chúis leis sin, ainneoin an iomraill, an t-ardú ar líon na ngearán agus na bhfiosruithe a tháinig agus an t-easpa ama dá réir chun tabhairt faoin obair bholscaireachta atá de dhíth. Sna blianta amach romhainn ní foláir dúinn níos mó ama a chaitheamh le bearta bolscaireachta ionas go mbeidh a fhios ag na gnáthdhaoine go n-éistfidh duine neamhspleách leo faoin rud atá ag cur buairt orthu an tráth nach bhfuil siad ag fáil an fhreagairt a theastaíonn uathu maidir le saincheisteanna pinsin. Tá sin á dhéanamh cheana féin de bhíthin fógraíocht spriocdhírith ar an mbeagchóir ar an suíomh idirlín, [www.pensionsombudsman.ie](http://www.pensionsombudsman.ie) agus in ailt i bhfoilseacháin éagsúla faoi chúrsaí pinsin agus in irisí eile. Scríobhtar colún go tráthrialta do “Pensions Ireland”, foilseachán nua a tháinig in áit an tseanfhoilseacháin “Irish Pensions News”. Chuireamar gné-ábhar fógraíochta i roinnt foilseachán chomh maith d’fhonn cur arís leis an tuiscint ghinearálta i measc an phobail ar ról agus ar shainchúram na hOifige. Bíonn sonraí faoin Oifig i mBliainirisí a fhoilsíonn an Foras Riaracháin agus CCPÉ (Cumann Chistí Pinsin na hÉireann) agus ar an gcairt phleanála ag Cumann Tomhaltóirí na hÉireann. Rinneadh cur i láthair ó bhéal le heagrais ghairme agus le heagraíochtaí ionadaíochta eile, ina measc an Cumann Árachais Saoil, Institiúid Árachais na hÉireann, Cumann Chuntasóirí Poiblí Deimhnithe Laighean, Cumann Dhlíodóirí Pinsin na hÉireann, Stiúrthóirí Oibrí na gComhlachtaí Stát-Urraithe, an Bord um Chúnamh Dlíthiúil, Comhairle Bharra na hÉireann, Institiúid Bhainisteoirí Pinsin na hÉireann agus Ceardchumainn éagsúla.

Lean na himscrúdaitheoirí de chothú an chaidrimh taobh istigh de thionscal na bpinsean, san earnáil phobail agus san earnáil phríobháideach agus rinneadh freastal ar roinnt cúrsaí oiliúna de chuid an tionscail i rith na bliana. Is é mo thuairim gur mór is fiú freastal ar na cúrsaí sin, ó thaobh oiliúna agus bainistithe faisnéise de agus mar bhealach le poiblíocht a dhéanamh maidir le ról na hOifige.

### *Caidreamh le hEagraíochtaí Náisiúnta agus Idirnáisiúnta*

Chomh maith leis an gcaidreamh a luaitear thuas bhí plé leanúnach agam i rith na bliana le hOifig an Ombudsman, leis an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus leis an mBord Pinsean. Bíonn caidreamh ar siúl go seasta idir an Oifig agus Stiúrthóireacht Tomhaltóra an Rialtóra Airgeadais agus leis an Roinn Coimirce Sóisialaí. Tharla plé agus idirbheartaíocht leis na Coimisinéirí Ioncaim, leis an tOmbudsman Pinsean sa Ríocht Aontaithe, le hInstitiúid Bhainisteoirí Pinsin na hÉireann, le Cumann Chistí Pinsin na hÉireann agus leis an Institiúid Bainistíochta Pinsean. I gcúrsa imscrúdúcháin bhí caidreamh ag an Oifig freisin leis an Oifig um Chlárú Cuideachtaí agus leis an Stiúrthóir um Fhorfheidhmiú Corparáideach, a bhfuil Meamram Tuisceana foirmeálta sínithe agam leis agus leis an Údarás Náisiúnta um Chearta Fostaíochta agus leis an mBinse Comhionannais. Ba mhaith liom mo bhuíochas a lua as an gcomhoibriú a bhí ó na heagraíochtaí sin go léir.

Bíonn caidreamh leanúnach le roinnt Ceardchumann, le Gníomhaireacht Mhonatóireacht an Tionscail Tógála, agus le EPACE a dhéanann monatóireacht ar an gcomhlíonadh maidir leis an gComhaontú Fostaíochta Cláraithe i gcás Tionscal na Tógála, agus le Scéim Phinsin na nOibrithe Tógála féin.

Táim féin i mo chomhalta de Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (BIOA) a bhí faoi chathaoirleachas mo chomhghleacaithe Emily O'Reilly, Ombudsman na hÉireann i 2009 agus is cathaoirleach mé freisin ar Ghrúpa Oibre Rialachais BIOA. Bíonn baill d'fhoireann na hOifige lánghníomhach in obair an Chumainn. Tá obair an Chumainn seo ina hacmhainn luachmhar i mo thuairimse maidir le hobair na hOifige. I measc na bpríomhchuspóirí ag an BIOA, tá cothú, forbairt agus cosaint ar ról agus ar theideal gach Ombudsman; caighdeáin sárchleachtais a leagan amach agus a chur chun cinn; cruinnithe, comhdhálacha agus seimineáir maidir le hábhair chúí a eagrú; eolas a fhoilsiú agus páirt a ghlacadh i ngach cineál eile beartaíochta lena gcuirfi leis an tuiscint i measc an phobail ar scéimeanna aitheanta de chuid Ombudsman agus lena gcothófaí an éifeachtacht agus an éifeachtúlacht ina leith.

### *Athruithe sa Reachtaíocht agus Cúrsaí Dlí*

Tháinig roinnt athruithe ar an gcreat rialaitheach a bhaineann leis an Oifig seo i rith na bliana 2009.

Leasaíodh Acht na bPinsean tríd an Acht Leasa Shóisialaigh agus Pinsean, 2009 ach ní raibh aon tionchar díreach ag na leasuithe sin ar obair na hOifige. Spreagadh réimse nua gearán áfach trí na Bearta Éigeandála Airgeadais san Acht um Bearta Airgeadais Éigeandála ar mhaithe le Leas an Phobail 2009 a thug isteach Tobhach Pinsin na Seirbhíse Poiblí.



Chomh maith leis sin bhí tionchar ag an Acht um Bearta Airgeadais (Forálacha Ilghnéitheacha) 2009 a chuir faoi rialú díreach an Stáit scéimeanna pinsin eanáil na hOilscoileanna agus roinnt comhlachtaí poiblí eile. Cuir an tAcht deireadh le bunreacht iontaobh-bhunaithe roinnt scéimeanna agus bhí sé d'éifeacht leis gur cuireadh iontaobhaithe as oifig sa chaoi is nach raibh feidhm acu níos mó agus ag an am céanna choinnigh sé slán na meicníochtaí um Réiteach Aighnis Inmheánach a bhí suiteáilte acu cheana féin (nach mór iontaobhaithe a bheith ann chun iad a fheidhmiú). Tá an chosúlacht air go bhfuil a chomhchodanna ag sárú ar a chéile ach creidim go bhfuil réiteach sásúil faighte agam ar an scéal.

Leasaíodh Alt 131 d'Acht na bPinsean i 2006 d'fhonn ligean dom an próiseas maidir le Réiteach Aighnis Inmheánach a sheachaint i gcásanna inar léir nach bhfuil tairbhe le baint as an modh oibre sin. Ní bhaineann sin le scéimeanna údarás reachtúil nó údarás áitiúil. Mar sin féin foráiltear do dheimhniú go bhfuil an próiseas RAI caite laistigh dá théarmaí féin sa chás nach bhfuil sé tagtha chun críche taobh istigh den tréimhse reachtúil trí mhí, ná d'aon tréimhse is faide ná sin a mheasaimse bheith cuí.

Tá leas bainte agam as an deis coinníoll an RAI a chur ar neamhní i roinnt cásanna a bhain le tionscal na Tógála, sa chás gur in aghaidh an fhostóra an gearán agus go mbaineann sé le teip ranníocaíochtaí a íoc nó a chur ar aghaidh, ó tharla nach mbeadh aon toradh (seachas moill a chur ar an imscrúdú) i gcásanna den sórt sin ar an ngearánaí a chur i mbun plé leis na hiontaobhaithe. Chuir mé coinníoll an RAI ar neamhní níos mó ná riamh i gcásanna eile nuair a mheas mé é bheith cuí – mar shampla, sa chás go ndéantar an gearán in aghaidh na n-iontaobhaithe féin, nó in aghaidh fostóra arb é an t-aon iontaobhaí amháin é freisin, nó sa chás go dtugann an fostóir nó an riarthóir neamhaird ar an ngearánaí sa dóigh nach bhfuil aon súil eile ar réiteach aige/aici ach teacht chomh fada leis an Oifig seo.

Sa Tuarascáil Bhliantúil do 2007 d'fhógair mé go raibh sé ar intinn agam ionchúiseamh coiriúil a thionscnamh i gcoinne daoine a chuireann bac ar imscrúduithe na hOifige. Is oth liom a rá gur rómhinic a bhí orm dul i mbun gnímh dá shórt. Mar a luaitear i mBrollach na Tuarascála seo bhí oifigigh ón Oifig ag freastal ar an gcúirt 9 n-uaire i 2009 - 8 n-uaire sa Chúirt Dúiche agus uair amháin sa Chúirt Chuarda. Is é an t-aon rud maith is féidir a rá faoi sin go raibh titim ar líon na láithreas sa chúirt i 2009 ón 16 chás i 2008 rud a chiallaíonn b'fhéidir go bhfuil cluas éisteachta á tabhairt don teachtaireacht nach glacfaidh mé le haon seachantacht nuair a bhím ag lorg faisnéise. Nuair a bhíonn orm an bealach seo a ghabháil i gcomhthéacs imscrúdúcháin cuirtear moill mhór ar obair phróiseála an ghearáin; déantar éagóir ar an ngearánaí agus is cur amú mór am imscrúdaithe é arbh fhearr é a chaitheamh ar obair níos bisiúla. Ina theannta sin cé go ndámhtar costais sna cásanna sin ar pionós breise iad don chosantóir ní chlúdaíonn siad costas iarbhír an ionchúisimh ná gar dó agus is deacair na costais a bhailiú isteach. De bhrí gur gá a chinntiú go gcaitear go dáiríre leis na himscrúduithe leanfaidh mé liom ag tionscnamh caingne sna Cúirteanna i gcásanna ina gcoinnítear siar eolas atá riachtanach don imscrúdú. A luaithe is a bhíonn breithiúnas faighte foilsím sonraí ar an suíomh idirlín lena n-áirítear ainmneacha agus seolta na ndaoine atá ag iarraidh bac a chur ar an obair.

## *Meabhráin Tuisceana*

Leagtar amach i Meabhrán Tuisceana a aontaíodh leis an mBord Pinsean na freagrachtaí maoirseachta atá ag an mBord agus ag an tOmbudsman Pinsean faoi seach. Is féidir le foireann an Bhoird an Meabhrán a úsáid d'fhonn deimhniú ar faoi shainchúram an tOmbudsman Pinsean ó cheart a thagann an chúis a bhfuil imscrúdú á dhéanamh acu air nó *vice versa*. Leagtar amach ann freisin na socrúithe don chomhoibriú agus don mhalartú eolais idir na Páirtithe taobh istigh de shrianta faoin reachtaíocht. Cuireann seo leis an meabhrán atá ann cheana féin leis an Rialtóir Airgeadais agus an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais.

Tá Meabhrán Tuisceana ann leis an tOmbudsman Pinsean sa Ríocht Aontaithe chomh maith agus baineann sin leis an bplé le gearáin agus aighnis maidir leis an Scéim Phinsin do Chomhlachtaí Thuaidh-Theas a bunaíodh faoi Chomhaontú Aoine an Chéasta. Bhí gá leis sin ó tá an scéim bunaithe ó thaobh dlí ar an dá thaobh den teorainn. Shínigh mé Meabhrán Tuisceana i rith na bliana freisin leis na Coimisinéirí Ioncaim d'fhonn éifeacht fhoirmeálta a thabhairt don cheart eolas a mhalartú leis an gcomhlacht sin. Tá sé ar aigne agam an chumhacht eolas a mhalartú leis na Coimisinéirí Ioncaim, go háirithe sa chás go nochtann imscrúduithe na hOifige seo caimiléireacht maidir leis an bhfaoiseamh cánach a thugtar do scéimeanna pinsin agus aon imghabháil chánach a dhéanann aon duine atá bainteach le scéimeanna pinsin ceirde.

Shínigh mé Meabhrán Tuisceana leis an Stiúrthóir um Fhorfheidhmiú Corparáideach freisin i mí Dheireadh Fómhair 2009 a rialóidh an chomhroinnt faisnéise is cuí do na ról atá againn faoi seach.

## *Áisiúlacht agus Léire don Phobal*

Déanann an Oifig gach dícheall le cinntiú go mbíonn an teacht is fearr is féidir ag gach duine ar na seirbhísí. Choimisiúnaigh Oifig na nOibreacha Poiblí (OOP) iniúchadh ar an áisiúlacht maidir leis an bhfoirgneamh. Ba léir ón tuairisc dá bharr go mbeadh obair shuntasach athchóiriúcháin de dhíth go mbeadh lánáisiúlacht ag baint leis an bhfoirgneamh agus chuir OOP na moltaí maidir leis an obair sin faoi athbhreithniú. Tuigeadh ó scrúdú ailtireachta go raibh lochtanna struchtúir le cur ina gceart agus rinneadh sin i rith na bliana 2007. D'fhág sin gur caitheadh an obair áisiúlachta a chur ar athló an tráth sin. Ar an drochuair de bharr na srianta airgid atá ann faoi láthair ní bheidh mé in ann moltaí an iniúchta a chur i bhfeidhm ag an bpointe seo. Leanfar idir an dá linn den pholasaí atá againn sa chás go mbíonn deacracht ar leith ó thaobh áisiúlachta na hOifige don ghearánaí go ndéanfar socrú cuairt a thabhairt air i láthair oiriúnach eile, a theach cónaithe féin san áireamh más é sin atá de dhíth.

Shuiteáil mé córas Lúb Induchtucháin iniompartha san Oifig chun cuidiú le daoine a bhfuil drochéisteacht orthu agus tá sé de rún agam bogearra a shuiteáil ar an suíomh idirlín a léifidh an téacs don té a bhíonn ag breathnú air.

## *Oiliúint agus Forbairt*

Leanadh den phróiseas oiliúna agus forbartha pearsanta don fhoireann ar fad i rith na bliana 2009. Is é a bhain leis sin: traenáil theicniúil i réimsí a bhaineann le pinsin; treoir

teagaisc sna réimsí éagsúla a bhaineann le teicneolaíocht an eolais go háirithe maidir leis an gCóras Bainistithe Cáis nua agus bogearra aitheanta gutha; agus cúrsaí oiliúna eile a sonraíodh mar chuid de pháirt gach duine aonair sa Chóras Bainistíochta agus Forbartha Gníomhúcháin.

### *Cúrsaí Foirne*

Is cúis áthais dom a rá go raibh an fhoireann ar lánlíon i 2009, rud atá thar bheith tábhachtach chun scileanna agus eolas corparáideach a chothabháil.

## **ROINN 3 - ACHOIMRE & STAITISTICÍ maidir le hUALACH na gCÁSANNA 2009**

Ì dtosach 2009 chuaigh an Córas Bainistithe Comhad nua beo agus den chéad uair riamh bhíomar in ann lorg na ngearán a fuarthas a leanúint go beacht. Roimh an dáta sin ní rabhthas in ann faisnéis ar chásanna imscrúdaithe mhionsonraithe a bhailiú chun críche staitisticí. Taifeadh mar ghlaonna teileafóin áfach méid mór gearán/fiosrúchán nárbh fholáir don fhoireann roinnt mhaith ama a chaitheamh ag déileáil le cuid acu. A bhúí don bhogearra nua bhíothas in ann na gearáin uile a fuarthas agus na mionsonraí a bhain leo a thaifeadh níos cruinne de réir mar ba chúí. A theoranta is a bhí acmhainní áfach bhí orainn cinneadh a dhéanamh maidir le leibhéal na faisnéise cúlra a bhaileofaí agus a ndéanfaí anailís uirthi i ndáil leis na gearáin. Bhí orainn cothromaíocht a fháil idir na gearáin úd a fuarthas le ríomhphoist/faics/via an suíomh idirlín/le ghlaonna teileafóin agus a réitíodh sách sciobtha b'fhéidir le cúpla glaoch gutháin, agus iadsan a raibh comhlánú foirm chuimsitheach ghearáin de dhíth agus a d'fhás go dtí go raibh siad ina gcásanna imscrúdaithe mhionsonraithe. Bhí na hacmhainní teoranta agus ba cheist é cothromaíocht a fháil idir an t-am a theastaigh chun sonraí cúlra a bhailiú agus a chur isteach agus an t-am a theastaigh le haghaidh imscrúdaithe. Tháingamar ar an réiteach go raibh fócas ar an imscrúdú de dhíth ina leith i dtaca le leithroinnt cuí acmhainní agus chinneamar nár chóir dúinn faisnéis mhionsonraithe a bhailiú agus a chur isteach ach amháin i gcás gearáin a d'iompódh ina gcásanna imscrúdaithe mhionsonraithe. B'fhearr an t-idirdhealú idir iomlán na ngearán agus cásanna imscrúdaithe mhionsonraithe a thuiscint le linn féachaint ar na figiúirí thíos faoi.

Tharla ardú suntasach arís i 2009 ar an ualach oibre san Oifig. Tháinig 1,766 ghearán ina n-iomláine i gcomórtas le 1,030 i 2008; is ionann sin agus ardú de 71%.

I ndiaidh na 473 chás imscrúdaithe mhionsonraithe ó 2008 a thabhairt ar aghaidh agus a chur leis an 1,766 ghearán nua a fuarthas i 2009 bhí ualach oibre iomlán againn de 2,239 ngearán don bhliain sin. Dúnadh 1,841 chomhad i 2009 ar chásanna imscrúdaithe mhionsonraithe a bhí i 711 acu; mar sin tugadh 398 gcás imscrúdaithe mhionsonraithe ar aghaidh go dtí 2010. Taispeánann na figiúirí seo go raibh 16% níos lú cásanna idir lámha againn ag deireadh 2009 ná mar bhí ag deireadh 2008 in ainneoin an mhéadaithe shuntasaigh ar líon na ngearán a fuarthas.

I Léiriú 3.1 thíos faoi feictear an staid ina raibh cúrsaí maidir leis na gearáin uile a fuarthas lena n-áirítear cásanna imscrúdaithe mhionsonraithe sna blianta a bhfuil sonraí ar fáil maidir leo .i. 2008 agus 2009.

### Léiriú 3.1 – Gach Gearán

BLIAIN	Gearáin a fuarthas	Tugtha ar aghaidh	Iomlán don bhliain	Comhad Gearáin i gCrích	Idir lámha ag deireadh na bliana
<b>2008</b>	1030	354	<b>1384</b>	911	<b>473</b>
<b>2009</b>	1766	473	<b>2239</b>	1841	<b>398</b>

Gné tábhachtach den obair a bhíonn ar siúl againn is ea an t-am a thógann sé chun gearáin a réiteach. I 2009 réitíodh 74% de na cásanna a tugadh chun críche laistigh de cúig seachtaine nó níos lú.

### Anailís ar Chásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe i gCrích

Tá anailís sa mhír a leanas ar na sonraí atá taobh thiar de na cásanna imscrúdaithe mhionsonraithe agus i Léiriú 3.2 thíos faoi leagtar amach na mionsonraithe uile i bhfoirm tábla.

### Léiriú 3.2 - Imscrúduithe Mionsonraithe

BLIAIN	Tús Cásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe	Imscrúduithe		Iomlán	Imscrúduithe i gCrích	Idir lámha ag deireadh na bliana
		Athoscailte	Tugtha ar aghaidh			
<b>2003</b>	155	NÁID		<b>155</b>	43	<b>112</b>
<b>2004</b>	297	NÁID	112	<b>409</b>	122	<b>287</b>
<b>2005</b>	389	NÁID	287	<b>676</b>	385	<b>291</b>
<b>2006</b>	432	7	291	<b>730</b>	307	<b>423</b>
<b>2007</b>	509	6	423	<b>938</b>	584	<b>354</b>
<b>2008</b>	727	31	354	<b>1112</b>	639	<b>473</b>
<b>2009</b>	616	20	473	<b>1109</b>	711	<b>398</b>

## *Cásanna faoi Eadráin*

Is cúis áthais dom gur dúnadh 711 chomhad Imscrúdaithe Mhionsonraithe i 2009; fuarthas réiteach ar 207 acu trí eadráin i rith na bliana. Astu sin thángthas ar réiteach a raibh an gearánaí sásta leis i 160 cás (23% den iomlán de 711) gan dul i muinín imscrúdú iomlán agus na deacrachtaí lena mbaineann, i gcomparáid leis an 20% sa bhliain a chuaigh roimpi. Is léir gur fearr i bhfad cásanna casta a réiteach trí phróiseas eadrána in áit é bheith riachtanach imscrúdú iomlán agus cinneadh a dhéanamh orthu nuair a chuirtear san áireamh an t-achar ama a chaitear le próiseáil cháis ó thagann an gearán isteach go dtugtar chun críche é. 26 seachtaine ar an meán a chaití le réiteach sásúil a fháil trí phróiseas eadrána i gcomórtas le meántréimhse 90 seachtaine sula n-eisítí Cinneadh Críochnaitheach a sheas leis an ngearán.

Maidir leis an 47 gcás imscrúdaithe mhionsonraithe fuilligh a réitíodh tar éis eadráin na hOifige, níor fhág siad athrú ábhartha ar chúinsí ag an ngearánaí nó níorbh i bhfabhar an ghearánaí an socrú ar an gceist.

## *Cinntí Críochnaitheacha*

Rinneadh Cinntí Críochnaitheacha faoi Alt 139 d'Acht na bPinsean maidir le 47 (7%) de na cásanna a tugadh chun críche. Seasadh leis an ngearán i gcás 32 acu sin agus diúltaíodh do 15.

Nuair is léir, le linn scrúdú a dhéanamh ar ghearán, nach féidir réiteach na ceiste a fháil tríd an bpróiseas eadrána, cuirfear in iúl don ghearánaí go dtionscnófar imscrúdú foirmeálta d'fhonn Cinneadh Críochnaitheach a bhaint amach. Is léir ó na staitisticí go mba 90 seachtaine an mheántréimhse próiseála cáis ó thionscnamh imscrúdaithe fhoirmeálta go heisiúint Cinneadh Críochnaitheach i 2009 i gcomparáid le meántréimhse 83 seachtaine i 2008. Níl ansin ach leid ghinearálta faoin tréimhse ar an meán, ó braitheann an t-achar a chaitear ní amháin ar a chastacht agus atá an cás ach ar an gcomhoibriú ó pháirtithe uile an ghearáin maidir leis an eolas a éilítear a chur ar fáil go tráthúil.

Tosca eile a mbíonn tionchar acu ar an am a chaithfear chun an Cinneadh Críochnaitheach a dhéanamh is ea cé acu a bheidh éisteacht ó bhéal de dhíth nó nach mbeidh, cé acu is cuí nó nach cuí Tuairim Réamhráiteach a eisiúint, agus go deimhin an riachtanas cinntí a dhréachtú go cúramach ós rud é go mbeidh siad ceangailteach ó thaobh dlí ar na páirtithe uile agus faoi réir ag cead achomhairc go dtí an Ard-Chúirt amháin.

I gcás go n-eiseoidh mé Tuairim Réamhráiteach chuig na páirtithe uile don ghearán roimh eisiúint an Chinnidh Críochnaitheach leagfar amach ann fíricí ábharacha an cháis mar is eol dom iad ag an bpointe ama sin agus tabharfar leid maidir leis an mbreith is dócha a thiofadh sa Chinneadh Críochnaitheach. Tugtar deis dheireanach mar sin do na páirtithe uile aon argóint nó aon fhianaise bhreise a chur i láthair. Cé go gcuirfidh an cleachtas seo leis an tréimhse ama chun cás a thabhairt i gcrích, creidim gur mó is fiú an tairbhe dá bharr ná an t-am breise a chaitear ar an ngearán.

## *Níor tháinig faoi scáth na dtéarmaí Tagartha*

Níor tháinig 108 (15.2%) de na cásanna imscrúdaithe mhionsonraithe faoi scáth na dtéarmaí tagartha ar chúiseanna éagsúla. Mar shampla, bhí 55 imscrúdú a tháinig faoi scáth Ombudsman, Rialtóra nó Comhlacht Stáit eile. Ba ar réimse cúiseanna ilghnéitheacha nach raibh an fuilleach, 53 Imscrúdú, ag teacht faoi scáth na dtéarmaí tagartha, mar shampla bhí siad lasmuigh de na teorainneacha ama reachtúla, ní raibh aon chaillteanas airgid etc. Ar an drochuair siocair a chastacht is a bhíonn go leor de na gearáin a fhaightear ní léir ar an bpointe an dtagann siad faoi scáth na hOifige agus in amanna ní mór méid mór ama a chaitheamh chun na fíricí ábhartha uile a bhailiú.

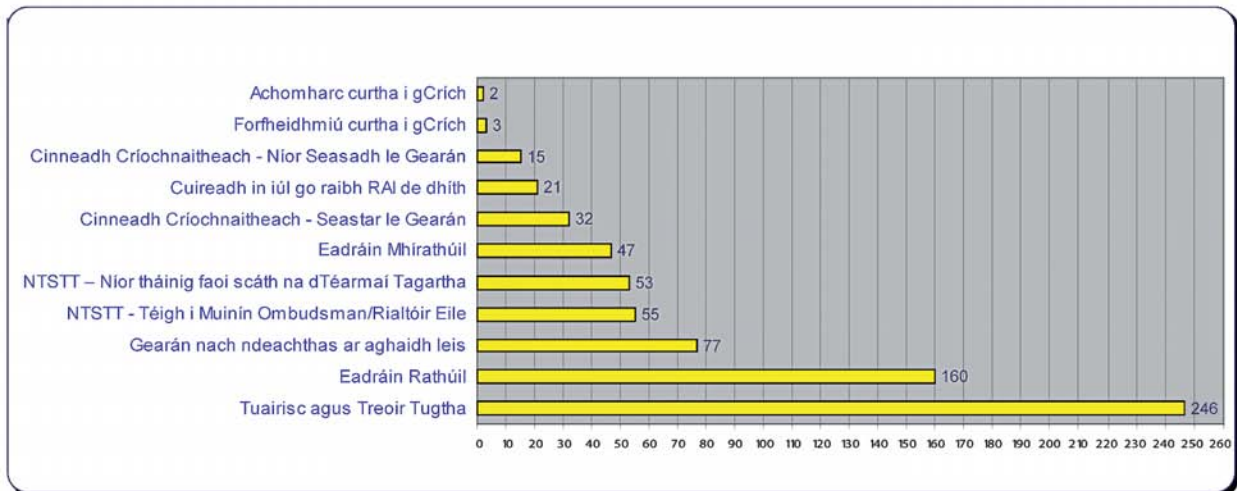
## *Cúiseanna Ilghnéitheacha le Críoch Cáis*

Dúnadh 246 chás imscrúdaithe mhionsonraithe (34.6%) i ndiaidh scrúdú a dhéanamh ar na himthosca a bhain leis na gearáin, agus i ndiaidh míniú agus comhairle dhóthanach chun fiosrúchán an ghearánaí a shásamh a sholáthar. Tá sin níos airde nó an 146 a dúnadh anuraidh (22.7%).

B'fhéidir go mbainfí an tuiscint as “Comhairle Ghinearálta a Tugadh”, is é sin an chatagóir a bhí in úsáid roimhe seo go raibh na cásanna seo simplí. Ní hamhlaidh a bhí áfach agus is mó a fheileann an téarma “Tuairisc agus Treoir Ghinearálta Tugtha”. Is minic nach léir ar an gcéad amharc go bhfuil an gearán dlisteanach, nó go dtagann sé faoi scáth mo chúram nó cé an té a bhfuil sé dírithe ina choinne. Mar shampla cé go mbeadh dealramh follasach ar an míriarachán b'fhéidir nach mbeadh sé chomh follas sin gur cailleadh airgead dá bharr iarbhír. Tá teideal ó thaobh dlí ag gearánaithe go ndéanfaí gearáin dhlísteanaigh acu a imscrúdú agus dá bhri sin is ormsa atá an dualgas a chinntiú nuair a rialaím nach dtagann gearán faoi scáth mo chúram go bhfuil an réasúnú is buntaca dó sin sách folláin. Ar an drochuair ní mór am a chaitheamh air sin agus nuair atá sé déanta tuairiscítear fáth an chinnidh gan imscrúdú a dhéanamh agus tugtar treoir ghinearálta.

Ní féidir leis an Oifig – ach amháin i roinnt cásanna eisceachta – imscrúdú a dhéanamh mar gheall ar ghearán nó aighneas nár cuireadh cheana féin trí phróiseas Réiteach Aighnis Inmheánach (RAI). Bhí 21 chás ar cuireadh críoch leo mar gheall air nár leanadh leis an ngearán tar éis a chur de chomhairle ar an ngearánaí an cás a chur trí phróiseas RAI. Mura gcloistear aon ní ar ais ón ngearánaí tá sé réasúnach a thoimhdiú gur réitíodh an cás tríd an bpróiseas RAI. Tugadh 77 gcás breise chun críche nuair a chuir an gearánaí in iúl nár mhian leis dul ar aghaidh leis an ngearán.

### Léiriú 3.3 – Críoch Cásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe de réir Fátha i 2009



**Nóta:** RAI – Réiteach Aighnis Inmheánach

NTSTT – Níor tháinig faoi scáth na dTéarmaí Tagartha

Eadráin mhírathúil– Níor thángthas ar réiteach sásúil maidir leis an gceist bhunaidh a d'ardaigh an gearánaí

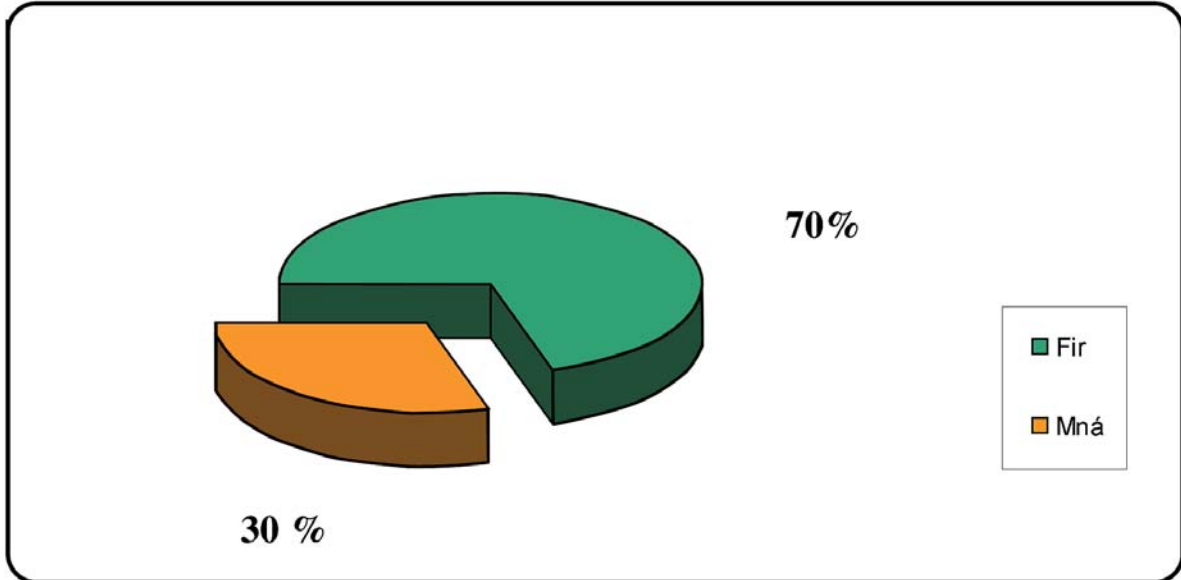
Eadráin rathúil – Thángthas ar réiteach sásúil maidir leis an gceist bhunaidh a d'ardaigh an gearánaí



## Staitisticí Ginearálta

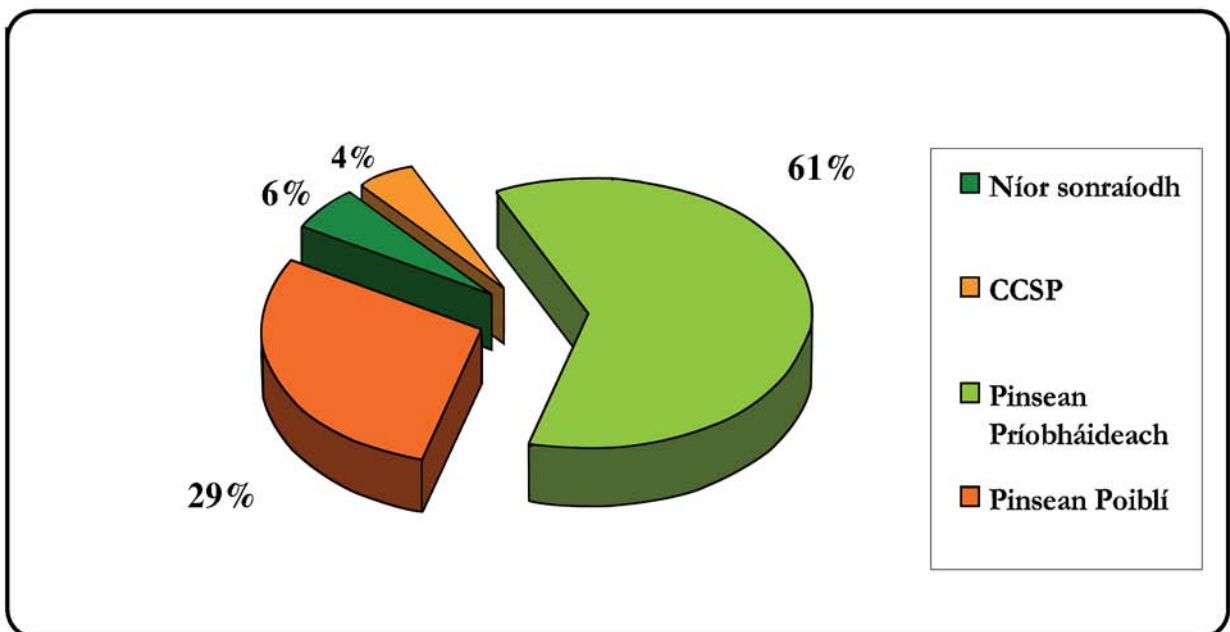
I 2009 tháinig 70% de na cásanna imscrúdaithe mhionsonraithe ó fhearaibh agus 30% ó mhná. Ba iad 68% agus 32% na figiúirí comhfhreagracha i 2008.

### Léiriú 3.4 - Cásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe a Tháinig ó Fhir agus ó Mhná i 2009

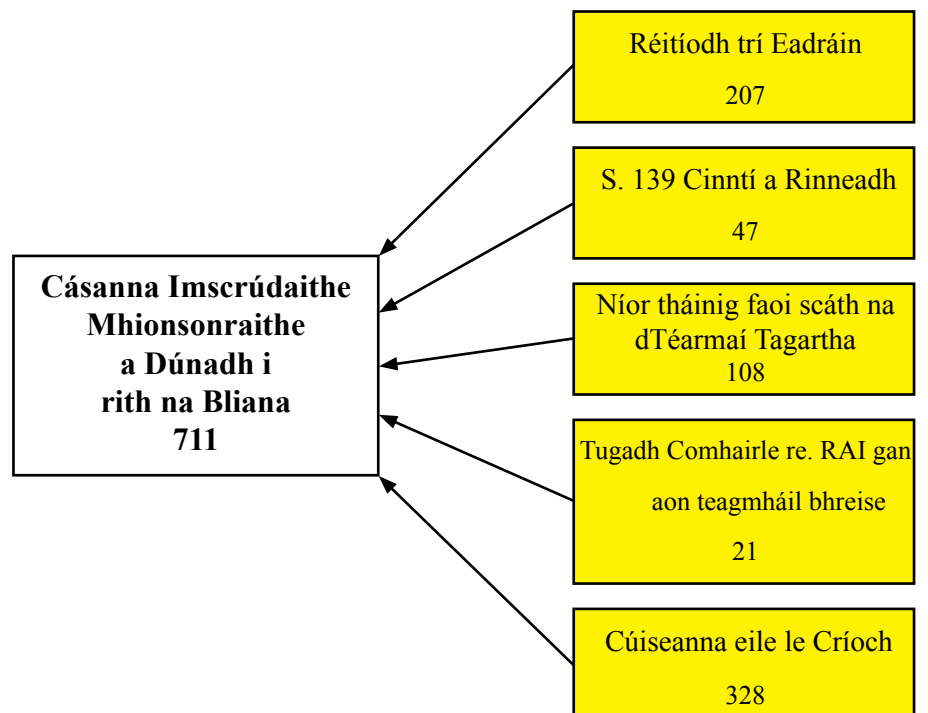
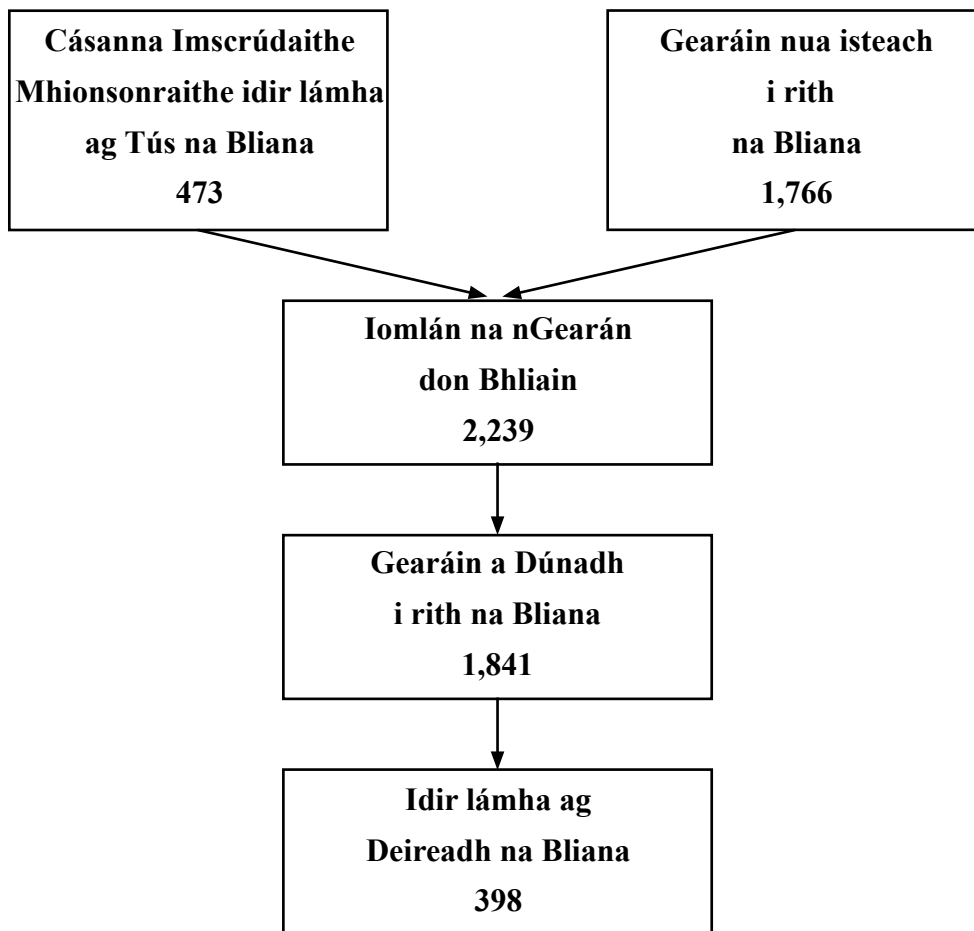


Briseadh síos ar na cásanna imscrúdaithe mhionsonraithe nua a fuarthas i 2009 rangaithe de réir chineál na príomhscéime pinsin – scéimeanna pinsin ceirde na hearnála príobháidí 61%, scéimeanna pinsin na hearnála poiblí 29% agus gearáin a bhaineann le Cuntais Choigiltis Scoir Phearsanta (CCSPanna) 4%.

### Léiriú 3.5 – Dunadh Cásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe de réir Cineál Scéime i 2009



### Léiriú 3.6 – Achoimre ar Shreabhadh Oibre 2009



## ROINN 4 - A BHFUIL FOGHLAMTHA AGAINN

Is ag iarraidh lón teagaisc a thabhairt ar aghaidh ó na gearáin éagsúla a tháinig chuig an Oifig i rith na bliana a bhím sa tuarascáil seo mar ba ghnách dom riamh agus beidh an tuarascáil ina hacmhainn dóibh siúd a bheidh freagrach as riarachán na scéimeanna chun roinnt de na gaistí riaracháin atá léirithe ag na gearáin seo a sheachaint. Lón eolais eile is ea Achoimre na gCásanna a fhoilsítear gach bliain taobh le taobh leis an Tuarascáil Bhliantúil agus leis na Cuntais. Is foinse shuntasach eolais freisin torthaí na n-imscrúduithe agus is sna Cinntí foirmeálta a eisítear chuig ghearánaithe atá siadsan le fáil. Is minic sna cinntí sin a dhéanaim moltaí maidir le conas gníomhú chun nach dtarlódh fadhb áirithe in athuair. Ina theannta sin aon rud a mhúnlóidh polasaí pinsin go ginearálta cuirfear ar aghaidh é go dtí an Roinn Coimirce Sóisialaí agus an Roinn Airgeadais.

### *Riarachán Pinsin Seirbhíse Poiblí*

Thagair mé cheana don mhíchothromas maidir le riarachán i scéimeanna na hearnála poiblí agus is é an réiteach a bheidh air sin i mo thuairimse socrú den chineál Seirbhíse Comhroinnte mar a mholaim sa Bhrollach don Tuarascáil Bhliantúil seo. De réir an taithí atá agam is lú i bhfad na fadhbanna a bhíonn le scéimeanna atá faoi rialú docht agus atá riartha ag foireann speisialtóirí.

Ní tuairim radacach é sin ar chor ar bith agus is cúis áthais dom go bhfuil an Rialtas ag iarraidh an clár oibre um sheirbhíse comhroinnte a bhrú ar aghaidh tríd an gclár um athchóiriú na seirbhíse poiblí. Is maith is eol dom go bhfuil Seirbhíse Chomhroinnte thar bheith rathúil á feidhmiú ag an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus go raibh sí ag déanamh fóinimh i dtús ar chúrsaí airgeadais uile ar a n-áirítear tuarastail, na Roinne sin, na Seirbhíse Príosúin, an Gharda Síochána agus na Seirbhíse Cúirteanna ach go bhfuil sí anois ag déanamh fóinimh ar riachtanais airgeadais na Roinne Ealaíon, Spóirt agus Turasoireachta agus Roinn an Taoisigh.

Ar na cúiseanna a dtugtar d'aon turas sainmhíniú thar bheith ginearálta don fhocal “riarthóir” i Rialacháin an tOmbudsman Pinsean tá go gceadaíonn sé dom scrúdú a dhéanamh ar ghníomhartha na ndaoine a bhíonn ag déileáil go hiarbhir ar an talamh le teidlíochtaí comhaltaí, seachas bheith taobh leo siúd amháin a bhfuil freagracht ardleibhéil acu as na scéimeanna agus tá sin thar bheith tábhachtach i gcás scéimeanna san earnáil poiblí. Tá sé an-úsáideach agus tugann sé deis dom dul i mbun caidrimh leis na hoifigigh úd a dhéanann an cinneadh maidir le sochair scéim pinsin. Réimse áirithe amháin a rabhthas ag iarraidh a bheith comhsheasmhach is ea inphinsin ragoibre faoi Scéim Aoisliúntais an Rialtais Áitiúil. Foráiltear faoin scéim seo nach ghnách luach oibre ragoibre a bheith áirithe mar thuarastal chun críocha pinsin seachas i gcúinsí áirithe atá leagtha amach sa chiorclán ábhartha. Mar shampla le go n-áireofaí ragobair chun críocha pinsin bhí sé de cheangal nach obair roghnach a bheadh inti, gur obair í de chineál tráthrialta agus athfhillteach (uaireanta sonraithe ar laethanta sonraithe) agus gur de chineál í nárbh fhéidir a dhéanamh ach lasmuigh de agus de bhreis ar ghnáthuaireanta oibre. In ainneoin cineál mionchúiseach agus saintreorach chiorclán na roinne is iontach a éagsúla lena chéile is atá na léirmhíntithe ina leith a chuirtear i bhfeidhm in údarais áitiúla éagsúla. Go deimhin bhí údarás áitiúil áirithe ina ábhar do chuimse ghearán a

tháinig chuig an Oifig ina líomhnaíodh nár ceadaíodh ragobair de réir mar a bhí leagtha síos sa chiorclán. I ndiaidh don údarás áitiúil athbhreithniú a dhéanamh ar chásanna ragoibre le déanaí laghdaíodh méid na ragoibre a bhí ceadaithe roimhe sin.

Ní thúisce mé ag ceapadh go raibh rialaithe dosháraithe áirithe laistigh de scéimeanna pinsin na hearnála poiblí ná cuireadh os mo chomhair gearán a chuaigh díreach in aghaidh na toimhdean sin. De réir ceann de na rialaithe dosháraithe sin sa chás go ndiúltaíonn fostaí sa tseirbhís phoiblí bheith páirteach i scéim pinsin na mBaintreach agus na nDílleachtaí/na gCéilí agus na Leanaí ní féidir leis an té sin bheith páirteach arís sa scéim. In ainneoin go leor pléadála thar na blianta bunaithe go príomha ar eolas neamhiomlán nó ar easpa eolais maidir le himpleachtaí an diúltaithe níor sáraíodh an riail riamh. Bhain gearán a fuair mé le gairid áfach le duine a bhí ag aistriú ó eagraíocht amháin san earnáil phoiblí go dtí ceann eile agus ar iarr an fostóir nua air bheith páirteach i scéim pinsin na gCéilí agus na Leanaí. D'fhág sin go raibh dhá rogha ag an ngearánaí a sheirbhís a aistriú go dtí an fostóir nua agus costas airgeadais ollmhór a thabhu maidir le ranníocaíochta chuig scéim pinsin na gCéilí agus na Leanaí i ndáil leis an tseirbhís phoiblí aistrithe nó seirbhís a choinneáil leis an iarfhostóir. Is léir go raibh sin i gcontrárthacht le gach nósmaireacht agus ba chóir aird a dhíriú air tráth a rabhthas ag chur scéim an fhostóra nua i dtoll a chéile.

Tá toirmeasc orm de réir mo théarmaí tagartha cinneadh a dhéanamh a d'fhéadfadh athrú a chur ar Rialacha scéime – agus tá cúiseanna maithe dóthanacha leis an toirmeasc sin. Níl aon rud áfach a chuirfeadh cosc orm a chinneadh – mar cheist dlí – go bhfuil athrú ar choinníollacha fostaíochta nach bhfuil léirithe i rialacha na scéime neamhbhailí i dtéarmaí na scéime féin.

### *Réiteach Aighnis Inmheánach – an tSeirbhís Phoiblí*

Luaigh mé san am atá caite go raibh feabhas suntasach maidir le haga slánúcháin RAI a thabhairt chun críche sa tseirbhís phoiblí go ginearálta, cé go raibh an feabhas sin ag leathnú amach ó bhonn a bhí sách beag. Tá réimsí ann fós ina bhfuil an phráinn sa chleachtas in easnamh agus d'fháilteofaí roimh aon athrú ar an scéal sin.

Is fíor go fóill go bhfuil roinnt Ranna ann a théann go hiomlán i muinín na Roinne Airgeadais chun an RAI a stiúradh de bhrí b'fhéidir go bhfuil an saineolas a theastódh lena láimhseáil go himmheánach in easnamh. Déanann sin éagóir ar an Roinn Airgeadais agus baineann an bonn den idé taobh thiar den RAI. In go leor cásanna tá foráil ann maidir le tarchur chuig an Aire Airgeadais mar chuid den phróiseas achomhairc ach ní dhéantar sin ach i ndiaidh don Aire cuí measúnú dlite a dhéanamh ar an ngearán. Níor chóir go mbeadh ar an Roinn Airgeadais an próiseas go léir a láimhseáil ó thús deireadh nó go mbeadh uirthi dul go dtí Ranna eile ag iarraidh faisnéise ar chóir a bheith curtha ar fáil di agus curtha ar aghaidh leis an gcomhad. Arís chuirfeadh socrú um Sheirbhísí Comhroinnte dlús leis an bpróiseas tábhachtach sin agus chuideodh sé le Ranna Rialtais agus leis an Roinn Airgeadais lena chinntiú go láimhseálfaí cásanna gearáin go sciobtha agus go héifeachtach mar a cheanglaítear sa reachtaíocht.

Dúirt mé go raibh drogall orm na cumhachtaí a tugadh dom a fheidhmiú chun an próiseas RAI a mheas mar ídithe de réir a théarmaí tar éis trí mhí a bheith caite nó tar

éis cibé tréimhse níos faide ná sin a mheasfainn a bheith iomchuí. Tá tábhacht le cinntí an phróisis RAI mar phointe tosaigh i ndáil le himscrúdú foirmeálta agus is tríothu a scaiptear solas ar an bpróiseas as a dtiocfaidh an Fógra Cinnidh. Is mór is fiú é freisin chun gnéithe doiléire de chleachtas nó de rialúchán ar féidir nach bhfuil siad follasach ar an gcéad amharc a thabhairt i ngrinneas. Ach fós féin ní fearrde prionsabal an chirt moill fhada chun an próiseas a chur i gcrích agus is éagóir an mhoill sin orthu siúd a dhéanann gearáin – go háirithe iadsan ar féidir gurb é an mhoilleadóireacht maidir le sochair a íoc nó le heolas a thabhairt is bunús lena ngearáin.

### *RAI na hEarnála Príobháidí*

Go ginearálta bhíothas réasúnta géilliúil do theorainneacha ama RAI san earnáil phríobháideach, mar ab amhlaidh riamh. Bíonn go leor cásanna anois ann áfach a bhfeidhmím an chumhacht atá agam chun an ceangal a chur ar neamhní. Baineann a bhformhór le fostaithe san earnáil tógála mar is uathu, faraor, is mó a thagann gearán maidir le teip ranníocaíochtaí a chur ar aghaidh thar ceann oibreoirí. A mhínic a bhí gearáin den sort sin ag teacht chugam ba chúis leis gur iarr mé an chumhacht an RAI a chur ar neamhní ar an gcéad dul síos toisc nár léir dom go mbeadh de thoradh ar an bpróiseas ach tuilleadh moille a chur ar a leithéidí de chásanna ar an ábhar nach ndéanfadh iontaobhaithe ach a thuiriscíú go raibh ranníocaíochtaí pinsin faighte acu nó gan bheith faighte, agus bhí an t-eolas sin ag na riarthóirí cheana féin. Is mó ná riamh áfach líon na gcásanna atáthar ag tabhairt i gcoinne iontaobhaithe scéime go háirithe nuair is infheistíocht mhaoine atá i gceist agus creidim nár chóir d'iontaobhaithe a bheith ag breithniú a ngníomhúcháin féin. Tá sé de chlaonadh agam dá bhrí sin ceangail an RAI a chur ar neamhní ina leithéidí de chásanna freisin.

Ar an drochuair ní i gcónaí a bhíonn an éifeacht a mbeifí ag súil leis le teorainn ama reachtúil go háirithe nuair nach mbíonn pionós ag baint léi. Is mar gheall air sin go raibh mé ag déanamh athbhreithnithe i gcomhar leis an mBord Pinsean ar nós imeachta RAI agus is cúis áthais dom a rá go n-aontaíonn siad i bprionsabal leis an moladh agam nuair is tromchúiseach na sárúithe ar theorainn ama RAI gur chóir don bhord fineálacha “ar an bhfód” a ghearradh. Beidh leasú ar Acht na bPinsean ag teastáil chuige sin agus tá an cheist ardaithe agam leis an Roinn Coimirce Sóisialaí. Is éard a bheadh i gceist go gcuirfinn in iúl don Bhord go foirmeálta go raibh an teorainn ama sárúithe ach is ar an mBord a bheadh sé cruthúnas sásúil a fháil maidir lena leithéid de shárú. Ní fheicim gur rud thar bheith dian a bheadh san fhorbairt nua seo. Ní chuirfinn tuairisc chuig an mBord ach i gcásanna tromchúiseacha. Go deimhin nuair a tháinig daoine chomh fada liom san am atá caite le míniú réasúnta ar an moill agus síneadh ama á iarraidh acu níor chuir mé aon bhrú as an ngnáth ar na cinnteoirí.

### *Ag Foghlaim ó na Gearáin*

Is trí lón teagaise a bhaint as botúin is fearr a sheachnaítear an t-athdhéanamh agus is toradh tábhachtach sin ar réiteach aighnis. Is fáth amháin é ain go bhfoilsím Achoimre na gCásanna gach bliain in éindí leis an Tuarascáil Bhliantúil. Cuirim faisnéis ar ais chuig lucht déanta polasaí agus rialaitheoirí i gcás a mbeadh dearadh scéimeanna nó táirgí ina ábhar trioblóide do chomhaltaí agus do dhaoine nach iad.

Faraor is deacair leigheas a fháil ar mhíriarachán áirithe. Faighim gearáin gach bliain ó oibreoirí sa tionscal tógála maidir le neamhíoc ranníocaíochtaí chuig Scéim Pinsin na nOibreoirí Tógála (SPOT). Ar an drochuair ní thagann cuid de na gearáin sin chun solais go dtí go mbíonn cuideachta imithe as gnó, agus b'fhéidir faoi leachtú, rudaí atá ag éirí níos coitianta sa tionscal sin faraor. Tá fianaise ann áfach go bhfuil roinnt fostaitheoirí ag éirí as bheith ag trádáil nó fiú as bheith ag cur cuideachtaí faoi leachtú – go minic tar éis comhairle a fháil óna gcomhairleoirí airgeadais - agus ag dul i mbun gnó díreach ina dhiaidh sin faoi ainm eile. (Tá sin tarlaíthe i dtionscail eile freisin).

D'fhonn gearáin oibreoirí tógála go háirithe a fhíorú ní mór dúinn seilbh a fháil ar thaifid scéime pinsin maille le taifid ón Roinn Coimirce Sóisialaí agus b'fhéidir taifid ó na Coimisinéirí Ioncaim sa tslí is go mbeimid in ann líon na seachtainí a raibh an t-oibreoir ag obair le fostóir áirithe a sheiceáil mar is tionscal é ina bhfuil ilroinnt mhúnlaí fostaíochta coitianta. Is mian liom mo bhuíochas a ghabháil le Scéim Pinsin na nOibreoirí Tógála, leis an Roinn agus leis na Coimisinéirí Ioncaim as an gcomhoibriú pras agus éifeachtach sna réimsí sin.

Amach uaidh sin bím ag lorg taifead fostaíochta ó fhostoirí. Ní go fonnmhar a théann daoine i mbun comhoibríthe sa réimse seo. Seans gur cúis leis sin i gcásanna áirithe nach bhfuil na taifid ar fáil ar chor ar bith, rud a chruthóidh deacrachtaí móra don fhostóir go deimhin. Mura mbeidh an dara rogha agam áfach ní bheidh aon drogall orm ionchúisimh choiriúla a thionscnamh i gcoinne aon duine a chuireann bac ar imscrúduithe, agus tionscnóidh mé caingean chúirte de réir mar is gá sa Chúirt Dúiche chun an t-éileamh ar fhaisnéis a fhorghníomhú. Tugtar faoi deara go mbaineann sé seo ní hamháin le fostóirí sna cásanna seo, ach le cuntasóirí agus le comhairleoirí gairmiúla nach iad a choinníonn taifid dá gcuid.

Tá spriocamanna sainithe sna Rialacháin faoina bhfeidhmítear maidir le soláthar faisnéise. Ní mór cloí leo agus níl sé inghlactha go dtabharfaí mar fhreagra ar iarratais a dhéantar faoi údaras reachtúil go “gcuirfear sa scuaine iad”. Sin mar dhéantar má táthar ag iarraidh bheith ionchúisithe.

Uair amháin eile tharla i roinnt cásanna i mbliana nach rabhthas in ann sochair mhortlaíochta a bhí iníochta faoin SPOT a íoc toisc nach raibh an fostaí a bhí i gceist cláraithe sa scéim nó go raibh sé gann ar ranníocaíochtaí. Má tharlaíonn sin is é €63,500 an íoschostas don fhostóir. Má bhíonn páistí cleithiúnacha i gceist féadfaidh sé bheith i bhfad níos mó ná sin. Ní thuigim cén fáth nach mbreathnaíonn na fostóirí sin níos faide ar aghaidh. Mheasfaí go mbeadh a fhios acu mura gláraíonn siad nó mura n-íocann siad an ranníocaíocht chuig go mbeidh siad faoi dhliteanas fós maidir le gach fostaí is cuma cén chaoi nó cén t-am a fhaigheann an fostaí bás. I ndáiríre ba chóir gur chúis mhór bhuartha é sin dóibh. Ina theannta sin is minic costas i bhfad níos mó orthu sa chás go nochtfaí an mhainneachtain ná an méid a shíl siad go spárálfadh siad trí fhalcaireacht a dhéanamh ar a bhfostaithe.

## *Infheistíocht*

Bhí cúrsaí infheistíochta i gceist i roinnt cásanna a tháinig chuig an Oifig anuraidh agus bíonn baol na drochchumarsáide ann i gcónaí. Is léir ó na gearáin a thagann nach bhfuil

sé follasach do chuimse chomhaltaí scéime cén chaoi ná cá háit a n-infheistítear a gcuid airgid. I roinnt cásanna tá an t-airgead curtha i roghanna infheistíochta “réamhshocraithe” nach bhfuil aon tuiscint acu orthu. I gcásanna eile is i gcistí infheistíochta arbh fhéidir gur shíl rannóga margadóirí na n-institiúidí infheistíochta go raibh glór mealltach ag a gcuid ainmneacha an tráth a cumadh iad ach gur beag is fiú iad anois mar léiriú ar cad iad na sócmhainní is bunús don chiste. Tá sé den riachtanas go dtuigfeadh na comhaltaí cad tá ag tarlú lena gcistí agus cad iad na cineálacha sócmhainní ina bhfuil siad infheistithe. I dteidil na gcistí baintear úsáid as focail a leithéidí ráthaithe, daingnithe, etc.; ba chóir go mbeadh toirmeasc dlí ar an úsáid sin mura bhfuil siad ráthaithe, daingnithe, nó cibé, i ndáiríre. Ina theannta sin d'iarr mé ar lucht an tionscail ar ócáidí éagsúla iarracht a dhéanamh lena chinntiú go mbeadh i ráitis sochair, go háirithe iontu siúd a eisítear ag am scoir nó ag am fágála seirbhíse - ach go hidéalach i ngach ráiteas sochair - foláireamh dóibh siúd a bhfuil a gcuid airgid infheistithe i sócmhainní luaineacha nó ar a laghad go n-aibhseofaí iontu a inmhianaitheacht is a bheadh sé dul sa tóir ar chomhairle infheistíochta.

Arís ní foláir dom aird iontaobhaithe a tharraingt ar an dualgas atá orthu féachaint chuige go n-infheistítear acmhainní scéime ar mhodh cuí agus a bheith dáiríre maidir lena n-oibleagáidí i leith comhaltaí scéime sa réimse seo a chomhlíonadh. Ag an am céanna ní féidir le comhaltaí bheith ag súil leis go mbeidh iontaobhaithe in ann a riachtanais a mheas roimh ré agus tharraing go leor comhaltaí trioblóidí orthu féin toisc gur chlis orthu a róil agus a n-oibleagáidí féin a thuiscint. Is minic a líomhnaítear ar iontaobhaithe agus ar riarthóirí gur chlis orthu gníomhú de réir teagaisc. Ní bhíonn i gceist uaireanta ach loiceadh teagasc a chur ó dhuine go chéile, rud a chuireann múisiam ar an ngearánaí.

Is minic a theipeann ar iontaobhaithe áirithe rogha cuí maidir le hinfeistíocht a sholáthar nó machnamh ceart a dhéanamh ar cén fheithicil infheistíochta a rachadh maoin chomhaltaí isteach inti dá gclisfeadh orthu rogha a dhéanamh. Ní bhíonn roghanna a oireann do “stíl bheatha” daoine ar fáil go ginearálta agus bhí cás os mo chomhair le gairid inar líomhnaíodh nár thairg na hiontaobhaithe aon rogha maidir le hairgead tirim. Chomh maith leis sin nuair a bhíonn iontaobhaithe ag smaoineamh ar rogha réamhshocraithe a thairiscint níor mhiste dóibh cuimhneadh nach n-oirfeadh an t-aon rogha réamhshocraithe amháin do chomhaltaí a bhfuil aoiseanna éagsúla acu.

San am atá caite bhunaigh cuideachtaí a raibh an lucht oibre an-óg iontu go leor scéimeanna ranníoca sainithe. Toisc gur cuireadh deireadh le roinnt scéimeanna sochair shainithe nó gur foirceannadh iad agus go bhfuiltear ag cur scéimeanna ranníoca sainithe ina n-áit beifear ag glacadh isteach sna scéimeanna sin grúpaí atá níos aosta agus siocair a bhfoisceacht siúd don aois scoir b'fhéidir go mbeidh call ar chur chuige difriúil ó thaobh infheistíochta de. Éilítear in Acht na bPinsean iontaobhaithe a chuimhneadh ar chineál agus ar fhad saoil “nature and duration” na ndliteanas le linn dóibh infheistíocht a dhéanamh.

I gcás go mbíonn idirghabhálaithe gafa leis an bpróiseas sin sa mhéid is go ngníomhaíonn siad mar idirghabhálaithe agus nach mar riarthóirí in aon chiall de na sainmhínte éagsúla atá ag “riarthóir” de réir Rialacháin na hOifige ní cheadaítear dom dul sa tóir orthu agus ní mór dom an gearánaí a chur i dtreo an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. I gcásanna áirithe ag brath ar cé atá i gceist agus ar an gcáil ina bhfuil siad ag gníomhú tharlódh nach dtig le ceachtar den dá oifig déileáil leis an ngearán.

Gearán aisfhillteach amháin is ea ceist an dí-infheistithe agus a tráthúlacht. Is minic comhaltaí ag gearán go bhfuil aois an phinsin sroichte acu agus nach bhfuil an ciste acu aistrithe go hairgead tirim ag na hiontaobhaithe, gur fhan an t-airgead i bhfeithicil luaineach infheistíochta agus gur fhulaing siad cailteanas dá bharr sin. Déantar gearáin cosúil leis sin i gcoinne iontaobhaithe atá freagrach as scéimeanna pinsin a fhoirceannadh.

Ar ndóigh téann sé rite ar iontaobhaithe an cinneadh ceart a dhéanamh. Má dhí-infheistíonn siad agus má thagann ardú ar an margadh is ar na hiontaobhaithe a chuirfear an milleán. Má bhíonn titim sa margadh cuirfear an milleán orthu toisc nár tharraing siad siar. Té sé tábhachtach go nglacadh iontaobhaithe polasaí comhsheasmhach. Má chiallaíonn sin dí-infheistiú ag am aibíochta (nó ag dáta an fhoirceanta) ba chóir go gcuirfí sin in iúl do na comhaltaí. Má tá sé de pholasaí acu gan dí-infheistiú a dhéanamh ní mór dóibh a chur in iúl do na comhaltaí céard tá ag tarlú agus a fhágáil fúthu teagasc a thabhairt dóibh. An t-aon rud nár cóir d'iontaobhaithe a dhéanamh is ea gan smaoineamh a dhéanamh faoin gceist ar chor ar bith. Chomh fada is a bhaineann sé liomsa sin an teorainn sáraithe acu agus an milleán orthu iarbhír.

### ***Dreasacht SSIA***

Luaigh mé an cheist seo le blianta beaga anuas agus tháinig roinnt chásanna breise chun cinn i 2009. Níl dabht ar bith nár ceapadh an Dreasacht Phinsin SSIA le haghaidh cáiníocóirí ar an ráta ard agus chaill roinnt daoine airgead toisc nach raibh siad ar an eolas faoi seo. Dá mbeadh amhras ar bith ann gur dhíol faoi dhúmas bréige a tharla iarbhír cuirfí ar aghaidh go dtí Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais iad ach níos minice ná a mhalairt níor ghlac siad le comhairle in aon chor sula ndearna siad infheistíocht agus dealraíonn sé go raibh an uile chineál seachráin orthu mar gheall ar cén chaoi a bheadh an scéim ag feidhmiú. Ní raibh sí riamh ceaptha mar bhónas breise dóibh siúd a bhí ina bpinsinéirí cheana. I gcás amháin le deireanas áfach chuaigh an t-idirghabhálaí sa tóir ar fhíríci “fact-find” ach má rinne féin ní fuair sé amach nach raibh aon ioncam dá ceart féin ag duine de na páirtithe agus dá dheasca sin nach raibh sí in ann áis a bhaint as an rogha maidir le Ciste Scoir Ceadaithe agus go gcuirfí faoi ghlas an trí cheathrú cuid dá fáltais CCSP go dtí go raibh 75 bliana slánaithe aici.



## ROINN 5 – CONCLÚIDÍ

Uair amháin eile, mar a tharla i ngach bliain go n-uige seo, bhí méadú suntasach ar na gearáin a tháinig chuig an Oifig – méadú de 71% i mbliana. Is cúis áthais dom a rá áfach gur tháinig an oiread sin feabhais ar ráta dúnta na gcomhad de bharr cobhsaíocht foirne, tabhairt isteach an Chórais Riaracháin Cásanna nua agus luathú nósanna imeachta imscrúdaithe go bhfuiltear ag tabhairt ar aghaidh go dtí an bhliain 2010 16% níos lú cásanna nó mar tugadh ar aghaidh go dtí 2009. Ciallaíonn sin gur éirigh leis an Oifig carn na gcásanna a laghdú de bheagán in ainneoin méadú de 71% ar líon na ngearán. Fáiltítear go mór leis an nuacht seo ó thaobh an ghearáin de. Ach tá a fhios agam freisin go raibh méadú seasta ar líon na ngearán sa dara trian de 2010 cé go mbítear buíoch de go bhfuil an ráta i bhfad níos lú ná mar bhí i 2009. Is mó is cúis mhisnigh go léiríonn figiúirí sealadacha na tréimhse sin go bhfuil 33 chás imscrúdaithe mhionsonraithe níos lú idir lámha againn ná mar bhí ag tús na bliana in ainneoin an mhéadaithe ar na gearáin i 2010.

Níl i gcórais riaracháin cásanna ach uirlisí sa phróiseas riaracháin agus más uirlisí tábhachtach féin iad níorbh fhéidir liom na torthaí a thuairiscítear a bhaint amach murach mórtiomantas agus mórdhúthracht na foirne. Den mhórchuid mhór is iad dúthracht na foirne, a sholúbtha is a bhíonn siad, a ndeá-thoil i mbun oibre agus an cumas a bhíonn acu bheith gealgháireach fiú amháin nuair a bhíonn brú trom ar an gcóras a chuir faoi deara go rabhamar in ann an oiread sin gearán a phróiseáil le hacmhainní teoranta. Is onóir agus is cúis mhórtais dom bheith ag obair le grúpa dúthrachtach dá leithéid go háirithe sa lá atá inniu ann agus fostaithe sa tseirbhís phoiblí á ndíspeágh agus á ndímholadh.

Ar an taobh eile faraor, tá sé ag éirí níos soiléire le himeacht na mblianta go mbuailtear arís is arís leis na tuathail chéanna ar bhuaileamar leo go minic cheana agus gurb iad na heagraíochtaí céanna agus fiú na daoine céanna uaireanta ar theip orthu lón teagaisc a bhaint as ar tharla roimhe atá á ndéanamh. Cliseann sé orm go minic a thuiscint cibé acu is aineolas nó défhiús is cúis leis sin. Foilsítear Achoimre na gCásanna gach bliain in éindí leis an Tuarascáil Bhliantúil le súil is go bhfaighidh iadsan a léifidh é lón teagaisc ó na botúin a rinne daoine eile. Cuirtear cóipeanna den Achoimre i gcúrsaíocht chuig gach Roinn Rialtais agus chuig gach údarás áitiúil chun na críche sin.

Dá n-iarrtaí orm an gné is bunúsaí i bhformhór na ngearán a thagann go dtí an Oifig déarfainn an loiceadh ar an gcumarsáid, an droch-chumarsáid nó go deimhin an easpa chumarsáide. Glacaim leis gur féidir le cúrsaí pinsean bheith ina n-ábhar casta ach más deacair cheana an fhocláíocht chumarsáide ní gá go ndéanfaí níos deacra fós í. Tá torthaí na droch-chumarsáide nó lena rá go borb, an chumarsáid loicthe soiléir dúinn i ngach dtagann isteach sa mhála poist chugainn gach lá. Ní leor an cur chuige “tick box”, is é sin tic a chur i mbosca atá anois ann maidir leis na ceangail um thuairisciú.

Creidim go mbeidh tionchar ag na huafáis a tharla don oiread sin daoine maidir lena bpinsean le blianta beaga anuas agus a tuairiscíodh go forleathan sna meáin ar dhearcadh daoine ar cheist na bpinsean agus ar an mbrí a bheidh le pinsean sa saol laethúil amach anseo. Is fada imithe na laethanta a raibh sé de nós pinsin a fhágáil gan mhaoirsiú agus a shíl daoine nárbh fhiú an trioblóid dul go mion i staidéar na rialacha agus nár thosaigh siad ag cur spéise i gcúrsaí pinsin go dtí go raibh an aois scoir ar léic an dorais chucu. Ar an taobh amháin is gliondar croí dom méid na ngearán/bhfiosrúchán a fhaighim ó

dhaoine óga faoi cheisteanna a leithéidí sochar caomhnaithe agus inaistritheacht go dtí an iasacht agus an tsuim a bhíonn acu in infheistíocht a gciste féin, rud a chiallaíonn nach bhfuil ar aigne acu bheith aineolach ar chúrsaí pinsin; ar an lámh eile léiríonn cuid mhaith de na teachtaireachtaí uathu go dtí an Oifig nár éirigh leo míniúcháin ná freagraí a fháil ó sholáthraithe pinsin.

Cuireann sé as dom gach uair a bhíonn ar an Oifig gearán a chlárú faoin gceannteideal “Loiceadh Scéime Freagairt a Thabhairt”. Nuair a chliseann ar chomhaltaí faisnéis a fháil ó iontaobhaithe nó ó fhostóirí is minic a théann siad chuig árachóirí nó chuig idirghabhálaithe ag iarraidh na faisnéise atá de dhíth orthu agus ansin deirtear leo dul ar ais go dtí na hiontaobhaithe (ar minic gur ionann iad agus an fostóir). I ndiaidh imscrúdú a dhéanamh faightear amach go minic gur thug an árachóir faisnéis don iontaobhaí/fostaitheoir ach nár cuireadh ar aghaidh go dtí an fostaí í. Tuigim go bhfuil prótacail ann sa chaidreamh foirmeálta gnó idir bróicéirí, cuideachtaí árachais agus a gcliaint agus nach mór cloí leo ach tabhair drochbhéasach ar gan freagra a thabhairt ar fhiosruithe agus nil sé inleithscéil. Tá ceart faoi Acht na bPinsean agus faoi na Rialacháin um Nochtadh ar fhaisnéis áirithe ag comhaltaí scéime agus tá sé in am go mbeadh na daoine uile a bhíonn ag gabháil do riarachán scéime pinsin feasach faoi na hoibleagáidí atá orthu – agus feasach freisin mura gcomhlíonann siad na hoibleagáidí sin go mbeidh siad i mbaol pionóis shibhialta nó níos measa fós ionchúisimh choiriúil.

## ROINN 6 – CUNTAIS AIRGEADAIS

Is é an Státhiste agus é ag feidhmiú tríd an Roinn Coimirce Sóisialaí a mhaoíonn Oifig an Ombudsman Pinsean.

Admhaíonn an Oifig tacaíocht leanúnach na Roinne Coimirce Sóisialaí i dtaca lena hoibleagáidí i leith Párolla agus Cuntais.

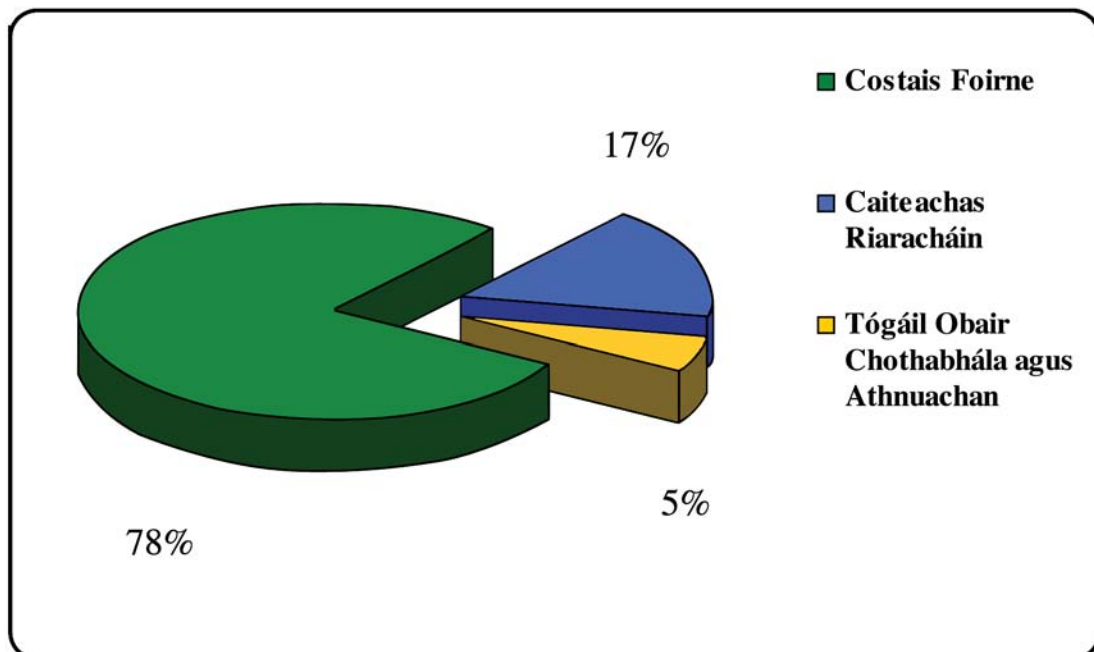
### Cuntais Bhliantúla do 2009

Rinneadh an tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste iniúchadh ar ráitis airgeadais don bhliain 2009 atá leagtha amach in Aguisín 9 agus gheobhaidh siad faomhadh sainráite go gairid. Cuirfear faoi bhráid an Aire Coimirce Sóisialaí iad le go mbeidh siad ina gcuid den Tuarascáil seo a chuirfear faoi bhráid an Oireachtas.

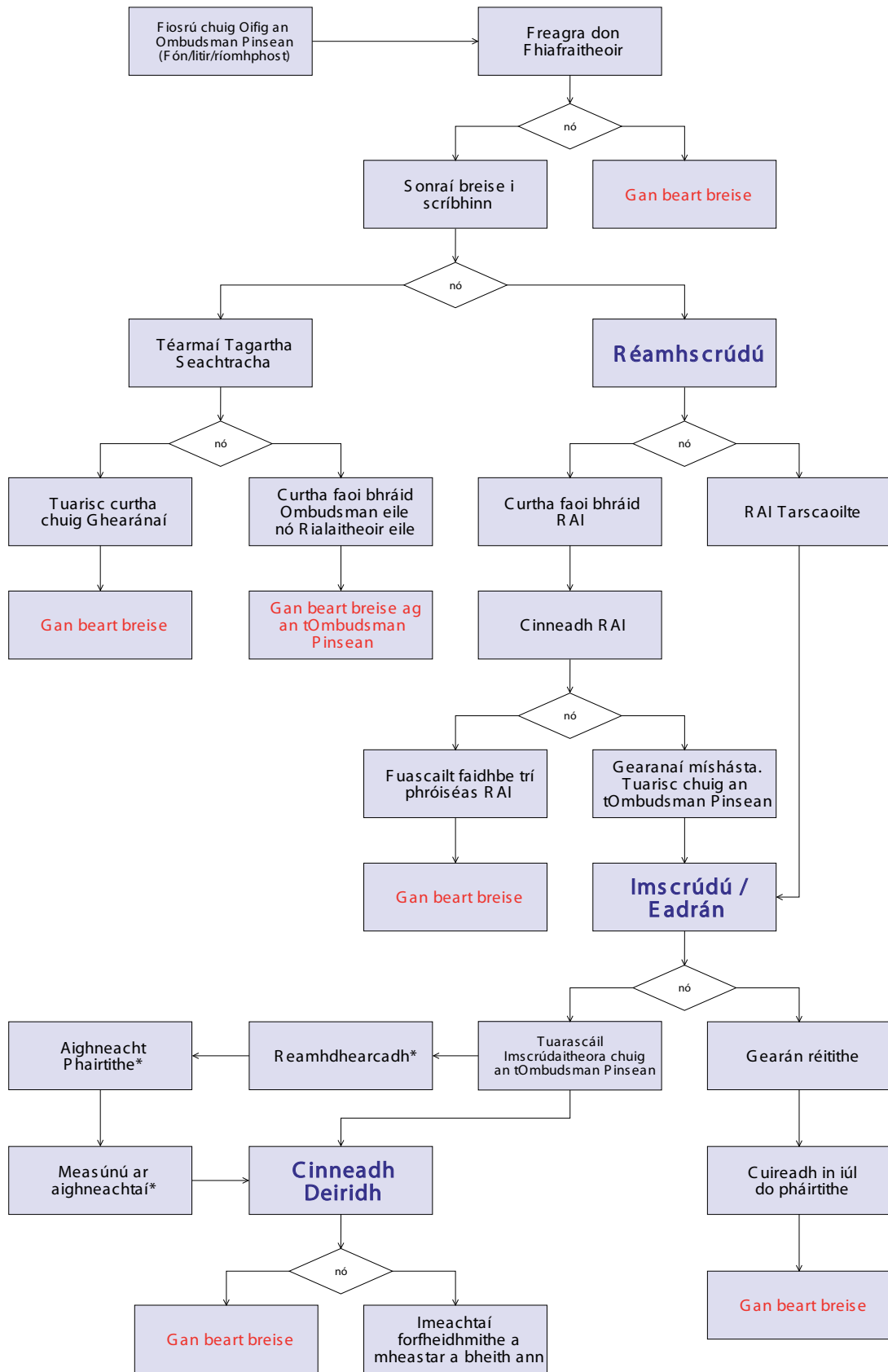
Tá na mórchoistais a ghabhann leis an Oifig a choinneáil ag imeacht i 2009 leagtha amach i dTábla 6.1 thíos faoi agus tá mionbhriseadh síos agus trácht in Aguisín 9.

Tábla 6.1 - Costais a Ghabhann leis an Oifig a Choinneáil ag Imeacht i 2009

	2009
	€
Costais Foirne	789,767
Caiteachas Riaracháin	170,710
Tógáil Obair Chothabhála agus Athnuachan	55,001
<b>Costais Reatha Iomlána</b>	<b>1,015,478</b>



Cén Chaoi a bPróiseáltear Gearán



\*Ni tharlaíonn ach i gcásanna a measann an tOmbudsman Pinsean é bheith innhiamaithe

## AGUISÍN 2

### Achoimre agus Anailís ar Chásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe i 2009

Cásanna Mion-Imscrúdaithe ag tús na bliana	473
Faighte i rith na bliana	616
Athoscailte i rith na bliana	20
<b>Iomlán don bhliain</b>	<b>1,109</b>
Críochnaithe i rith na bliana	711
<b>Imscrúduithe idir lámha ag deireadh na bliana</b>	<b>398</b>

#### Achoimre ar Chásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe i gCrích

Líon na n-imscrúduithe críochnaithe	711
Seachtainí go dtí críoch ar an meán	29
Seachtainí is faide go dtí críoch	299
Seachtainí is gairide go dtí críoch	1 lá

#### Críoch Cáis de réir Fátha

	Líon	% den Iomlán
Tuairisc agus Treoir Tugtha	246	35%
Eadráin Rathúil	160	22%
Ní ndeachthas ar aghaidh leis an ngearán	77	11%
NTSTT - Téigh i Muinín Ombudsman/Rialtóir Eile	55	8%
NTSTT*	53	7%
Eadráin Mhírathúil	47	7%
Cinneadh Críochnaitheach - Seastar le Gearán	32	5%
Comhairle faighte go raibh RAI de dhíth **	21	3%
Cinneadh Críochnaitheach - Níor Seasadh le Gearán	15	2%
Forfheidhmiú curtha i gCrích	3	0%
Achomharc curtha i gCrích	2	0%
<b>IOMLÁN</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>

\*NTSTT – Níor tháinig faoi scáth Théarmaí Tagartha an tOmbudsman Pinsean

\*\* RAI – Nós imeachta um Réiteach Aighnis Inmheánach

#### Seachtainí go dtí Críoch i 2009

5 seachtaine nó níos lú	255	36%
6 - 10 seachtaine	96	14%
11 - 15 seachtaine	49	7%
16 - 20 seachtaine	21	3%
21 - 25 seachtaine	30	4%
26 - 30 seachtaine	21	3%
31 - 35 seachtaine	18	2%
36 - 40 seachtaine	30	4%
41 - 45 seachtaine	20	3%
46 - 50 seachtaine	38	5%
Níos mó ná 50 seachtaine	133	19%
<b>IOMLÁN</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>

## AGUISÍN 3 – Cineál na gCásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe i 2008 agus i 2009

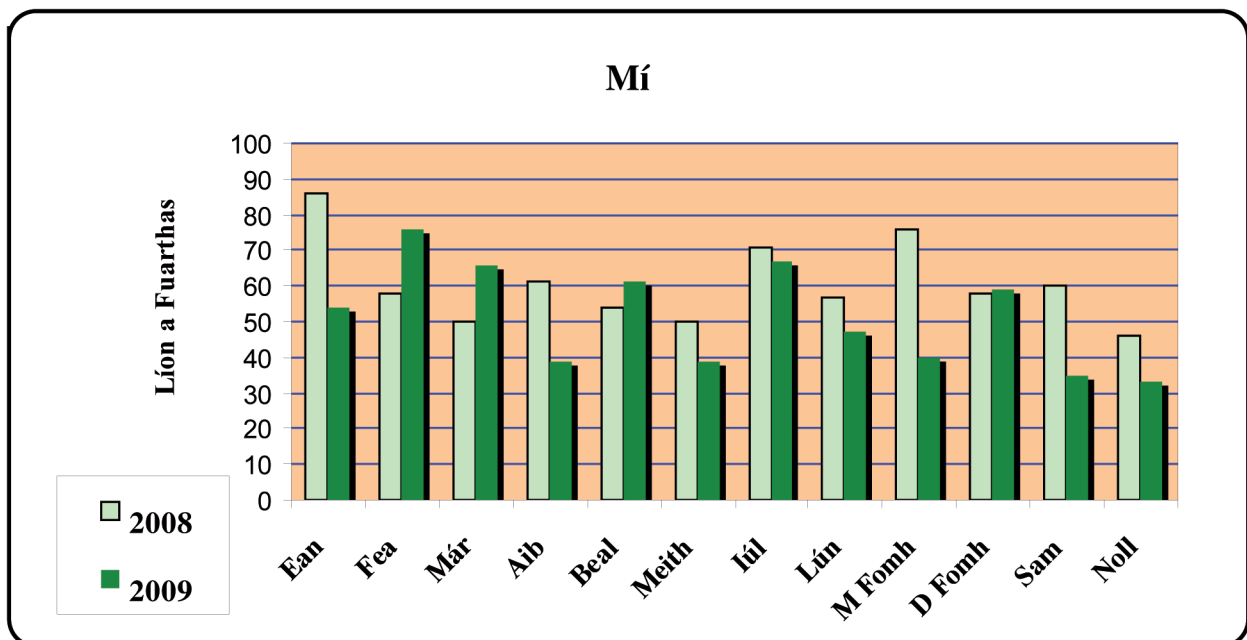
Cineál an Imscrúdaithe 2008	IOM LÁN		Cineál an Imscrúdaithe 2009	IOM LÁN	
Ríomh sochar	123	17 %	Ríomh sochar	113	18 %
Fiosrúchán ginearálta	109	15 %	Luach Ciste	84	13 %
Ranníocaíochtaí a chur ar aghaidh	99	14 %	Ranníocaíochtaí a chur ar aghaidh	73	12 %
Foilsíú faisnéise	62	9 %	Foilsíú faisnéise	49	8 %
Coinníollacha ballraíochta/iontrála	46	6 %	Blianta seirbhíse - costas le haghaidh/creidmheas in aghaidh	46	8 %
Blianta seirbhíse - costas le haghaidh/creidmheas in aghaidh	41	6 %	Aistrithe	43	7 %
Foirceannadh	36	5 %	Fiosrúchán ginearálta	43	7 %
Íocaíocht mhícheart/dhéanach/neamhíoc sochair	35	5 %	Íocaíocht mhícheart/dhéanach/neamhíoc sochair	21	3 %
Luach Ciste	34	5 %	Sochair chéile agus chleithiúnaithe	18	3 %
Aistrithe	23	3 %	Luathscor	18	3 %
Sochair chéile agus chleithiúnaithe	16	2 %	Ranníocaíochtaí deonacha breise	16	3 %
Aisíoc ranníocaíochta	14	2 %	Foirceannadh	14	2 %
Díol faoi dhúmas bréige	13	2 %	Drochshláinte	11	2 %
Caomhnú sochar	11	2 %	Coinníollacha ballraíochta/iontrála	10	2 %
Méaduithe iarscoir	9	1 %	Méaduithe iarscoir	9	2 %
Drochshláinte	9	1 %	Díol faoi dhúmas bréige	9	2 %
Luathscor	8	1 %	Aisíoc ranníocaíochta	8	1 %
Ranníocaíochtaí deonacha breise	8	1 %	Méadú/feabhsú sochar	8	1 %
Orduithe um Choigeartú Pinsin	7	1 %	Faisnéis mhícheart as a n-eascaíonn dréim fhabhtach	7	1 %
Faisnéis mhícheart as a n-eascaíonn dréim fhabhtach	7	1 %	Orduithe um Choigeartú Pinsin	6	1 %
Laghdú/Pinsean Forlíontach	5	1 %	Ceisteanna ARF/AMRF	3	0.5 %
Méadú/feabhsú sochar	4	0.6 %	Úsáid farasbairr	1	0.2 %
Ceisteanna ARF/AMRF	3	0.4 %	Caomhnú sochar	1	0.2 %
Úsáid farasbairr	2	0.3 %	Neamhshonraithe	1	0.2 %
Loiceadh scéime freagairt a thabhairt	1	0.1 %	Loiceadh scéime freagairt a thabhairt	1	0.2 %
Sochar Sainithe v Ranníocaíocht Shainithe	1	0.1 %	An Cheist um Chomhionannas Córa	1	0.2 %
An Cheist um Chomhionannas Córa	1	0.1 %	Sochar Sainithe v Ranníocaíocht Shainithe	1	0.2 %
			Laghdú /Pinsean Forlíontach	1	0.2 %
<b>IOMLÁN</b>	<b>727</b>	<b>100 %</b>	<b>IOMLÁN</b>	<b>616</b>	<b>100 %</b>

## AGUISÍN 4 - Briseadh síos ar Chásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe i 2008 agus i 2009 de réir Láithreach

Láthair	2008	Láthair	2009
Ceatharlach	4	Ceatharlach	7
An Cabhán	8	An Cabhán	6
An Clár	13	An Clár	10
Corcaigh	90	Corcaigh	58
Dún na nGall	8	Dún na nGall	13
Baile Átha Cliath	193	Baile Átha Cliath	158
Gaillimh	23	Gaillimh	36
Ciarraí	18	Ciarraí	10
Cill Dara	32	Cill Dara	23
Cill Chainnigh	23	Cill Chainnigh	15
Laois	7	Laois	6
Liatroim	3	Liatroim	5
Luimneach	25	Luimneach	25
An Longfort	2	An Longfort	7
Lú	18	Lú	18
Maigh Eo	10	Maigh Eo	30
Mí	25	Mí	24
Muineachán	4	Muineachán	6
Uíbh Fhailí	7	Uíbh Fhailí	4
Ros Comáin	6	Ros Comáin	9
Sligeach	10	Sligeach	4
Tiobraid Árann	20	Tiobraid Árann	10
Port Láirge	15	Port Láirge	15
An Iarmhí	8	An Iarmhí	8
Loch Garman	19	Loch Garman	13
Cill Mantáin	21	Cill Mantáin	12
An Ríocht Aontaithe	15	An Ríocht Aontaithe	10
An Eoraip	4	An Eoraip	8
An Chuid eile den Domhan	1	An Chuid eile den Domhan	20
Clárúchán Anaithnid	95	Clárúchán Anaithnid	46
<b>Iomlán</b>	<b>727</b>	<b>Iomlán</b>	<b>616</b>

## AGUISÍN 5 - Líon na gCásanna Imscrúdaithe Mhionsonraithe a fuarthas de Réir Míosa i 2008 agus i 2009

Mí	% den Iomlán		% den Iomlán	
	2008		2009	
Eanáir	86	12%	54	9%
Feabhra	58	8%	76	12%
Máirt	50	7%	66	11%
Aibreán	61	8%	39	6%
Bealtaine	54	7%	61	10%
Meitheamh	50	7%	39	6%
Iúil	71	10%	67	11%
Lúnasa	57	8%	47	8%
Meán Fómhair	76	11%	40	6%
Deireadh Fómhair	58	8%	59	10%
Samhain	60	8%	35	6%
Nollaig	46	6%	33	5%
<b>IOMLÁN</b>	<b>727</b>	<b>100%</b>	<b>616</b>	<b>100%</b>





## **AGUISÍN 6 - Reachtaíocht Rialaithe**

Acht na bPinsean, 1990

Acht na bPinsean (Leasú), 2002

Acht Leasa Shoisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha), 2003

Ionstraim Reachtúil Uimh. 119 ó 2003

Ionstraim Reachtúil Uimh. 397 ó 2003

Ionstraim Reachtúil Uimh. 398 ó 2003

Ionstraim Reachtúil Uimh. 399 ó 2003

Acht um Aoisliuntas na Seirbhíse Poiblí (Forálacha Ilghnéitheacha), 2004

Acht Leasa Shoisialaigh (Forálacha Ilghnéitheacha), 2004

Acht um Athchóiriú an Dlí Leasa Shóisialaigh agus um Pinsean, 2006

Acht Leasa Shóisialaigh agus Pinsean, 2007

Ionstraim Reachtúil Uimh. 181 ó 2007

Ionstraim Reachtúil Uimh. 182 ó 2007

Féadfar teacht ar Rial Chúirt Achomhairc ó Chinneadh an tOmbudsman Pinsean in Ionstraim Reachtúil Uimh. 14 ó 2007

Acht Leasa Shóisialaigh agus Pinsean 2008

An Bille Leasa Shóisialaigh agus Pinsean (Uimh. 2), 2009

## **AGUISÍN 7 - Foilseacháin na hOifige**

- Conas is féidir le an tOmbudsman Feastal ort? (Rinneadh athbhreithniú i 2009)
- Nósanna Imeachta um Réiteach Aighnis –  
Nótaí Treoracha d'Iontaobhaithe agus do Riarthóirí
- Teagasc agus Treoir do Fhreagróirí
- Ráiteas Straitéise 2007 – 2009
- Tuarascálacha Bliantúla agus Achoimre Chásanna 2003/4 – 2008
- Cairt Custaiméara 2009 agus Ráiteas faoi Iompar Doghlactha Gearánaithe
- Ráiteas Straitéise 2010 – 2012

**AGUISÍN 8 - Oifig an tOmbudsman Pinsean Soláthar Foirne  
ag deireadh 2009**

**Paul Kenny**  
An tOmbudsman  
Pinsean

**Joe Timbs**  
Stiúrthóir

**Joan Bray**  
Imscrúdaitheoir

**Caitriona Collins**  
Imscrúdaitheoir

**John Sheehan**  
Imscrúdaitheoir

**Ciaran Creagh**  
Imscrúdaitheoir

**Joe Dempsey**  
Bainisteoir Oifige

**Michelle O’Keeffe**  
Tacaíocht Imscrúdaithe

**Darina Breen**  
Oifigeach Tacaithe  
Riaracháin

**Colette Coghlan**  
Oifigeach Tacaithe  
Riaracháin

## AGUISÍN 9

### Ráitis Airgeadais don Bhliain dar Chríoch 31 Nollaig 2009

#### Tuarascáil an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste a chuirfear faoi bhráid Thithe an Oireachtais

Tá ráitis airgeadais Oifig an Ombudsman Pinsean don bhliain dar chríoch 31 Nollaig 2009 iniúchta agam de réir Alt 143 (2) d'Acht na bPinsean, 1990 arna leasú.

Is éard atá sna ráitis airgeadais, a ullmhaíodh de réir na bpolasaithe cuntasáíochta dá bhforáiltear ansin, Ráiteas na bPolasaithe Cuntasáíochta, an Cuntas Ioncaim agus Caiteachais, Ráiteas faoi Ghnóthachain agus faoi Chaillteanais Aitheanta Iomlána, an Clár Comhardaithe agus na nótaí gaolmhara.

#### Freagrachtaí an Ombudsman Pinsean agus an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste faoi seach

Tá an tOmbudsman Pinsean freagrach as ráitis airgeadais a ullmhú i gcomhréir le hAlt 143 d'Acht na bPinsean, 1990 arna leasú, agus as rialacht na mbeart a chinntiú. Is é an tOmbudsman Pinsean a ullmhaíonn na ráitis airgeadais de réir Ghnáthchleachtas Inghlactha Cuntasáíochta na hÉireann.

Tá sé de fhreagracht orm na ráitis airgeadais a iniúchadh de réir ceanglas rialúcháin agus dlíthiúil ábhartha agus de réir Caighdeáin Idirnáisiúnta Iniúcháireachta (RA agus Éire).

Tuairiscím mo thuairim maidir le cé acu léargas fíorcheart nó nach ea a thugann na ráitis Airgeadais de réir Ghnáthchleachtas Inghlactha Cuntasáíochta na hÉireann. Tuairiscím freisin mo thuairim faoi cé acu a coinníodh leabhair chuí chuntais nó nár coinníodh. Ina theannta sin, deirim cé acu atá na ráitis airgeadais ag teacht leis na leabhair chuntais nó nach bhfuil.

Tuairiscím aon ásc ábharach nár caitheadh airgead faoi chomhair na gcuspóirí a bhí ceaptha dó nó ná raibh na bearta i gcomhréir leis na húdaráis atá á rialú.

Tuairiscím freisin mura bhfuil an fhaisnéis agus na míniúcháin uile a theastaíonn chun críocha an iniúchta faighte agam.

#### Bunús na Tuairime Iniúchta

Le linn dom m'fheidhm mar Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste a fheidhmiú rinne mé iniúchadh ar na ráitis airgeadais i gcomhréir leis na Caighdeáin Idirnáisiúnta Iniúcháireachta (RA agus Éire) arna n-eisiúint ag an mBord um Chleachtas Iniúcháireachta agus faoi threoir na n-imthosca speisialta a bhaineann le Comhlachtaí Stáit i dtaca lena mbainistiú agus lena bhfeidhmiú. Cuimsíonn iniúchadh scrúdú, ar bhonn tástála, ar fhianaise atá ábhartha i leith méideanna agus nochtá agus rialacht na mbeart airgeadais atá áirithe sna ráitis airgeadais. Cuimsíonn sé freisin measúnú ar na meastacháin agus ar na breitheanna suntasacha a rinneadh le linn ullmhúcháin na ráiteas airgeadais, mar aon le measúnú i dtaobh oiriúnacht na bpolasaithe cuntasáíochta do chúinsí an tOmbudsman Pinsean, ar cuireadh i bhfeidhm go comhréireach agus ar nochtadh go leordhóthanach iad.

Phleanáil mé agus rinne mé an iniúchadh sa chaoi is go bhfaighinn an fhaisnéis agus na míniúcháin uile a shíl mé bheith riachtanach chun fianaise leordhóthanach a bhailiú le go mbeadh cinnteacht réasúnta ann go raibh na ráitis airgeadais saor ó mhíráiteas ábharach, cibé acu calaois nó mírialacht nó earráid

eile ba chúis leis. Le linn dom teacht ar thuairim, rinne mé meastóireacht freisin ar leordhóthanacht léiriú na faisnéise sna ráitis airgeadais.

### ***Tuairim***

Is é mo thuairim go dtugann na ráitis airgeadais léargas fíorcheart de réir Gnáthchleachtas Inghlactha Cuntasaíochta na hÉireann ar staid ghnóthaí Oifig an Ombudsman Pinsean an 31 Nollaig 2009 agus ar a hioncam agus a caiteachas don bhliain dar chríoch an dáta sin.

Is é mo thuairim gur choinnigh an tOmbudsman Pinsean leabhair chuí chuntais. Tá na ráitis airgeadais ag teacht leis na leabhair chuntais.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke, identifying Gerard Smyth.

**Gerard Smyth**

Le haghaidh agus thar ceann an  
**Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste**  
24 Samhain, 2010

## Ráiteas maidir le Rialú Inmheánach Airgeadais

### Freagracht as an gCóras Rialú Inmheánach Airgeadais

Is Oifig bheag Oifig an Ombudsman Pinsean inarb ionann costais tuarastail agus 80% den chaiteachas iomlán. Tá foireann deichniúr ann, lena n-áirítear an tOmbudsman, Stiúrthóir, ceithre imscrúdaitheoir, bainisteoir oifige agus trí oifigeach breise.

Is ormsa mar Ombudsman Pinsean atá an fhreagracht a chinntiú go bhfuil córas éifeachtach rialaithe inmheánaigh coinnithe ar siúl agus ag feidhmiú. Is féidir le haon chóras dá leithéid cinnteacht réasúnta a sholáthar ach ní féidir leis cinnteacht absalóideach a sholáthar go mbeidh idirbhearta údaraithe agus cláraithe mar is cuí, go mbeidh sócmhainní faoi choimirce, agus go gcuirfear cosc ar earráidí ábharacha nó ar mhírialtachtaí nó go mbraithfear iad ar mhodh thráthúil.

Tá bearta glactha agam agus ag foireann na hOifige lena chinntiú go mbeidh córas láidir rialaithe airgeadais ann, go gcuirfear faisnéis ar chaiteachas ar fáil go tráthrialta don bhainistíocht agus go mbeidh nósanna imeachta riaracháin trédhearcacha in éifeacht, lena n-áirítear saindeighilt dualgais i gcóras ina dtarmligtear freagracht ar mhodh soiléir. Cuimsíonn sin na nósanna imeachta a leanas:

- Cuirfear meastachán bliantúil faoi riachtanais airgeadais ar fáil dár Roinn tuismitheora .i. an Roinn Coimirce Sóisialaí;
- Nuair a aontaófar an buiséad don bhliain ullmhófar próifíl caiteachais mhíosúil;
- Clárófar caiteachas uile na hOifige seo i gcóras cuntasaíochta mhórleabhar ginearálta na Roinne. Ullmhóidh brainse Cuntasaíochta na Roinne tuarascáil chaiteachais mhíosúil. Ansin cuirfidh bainisteoir na hoifige i gcomparáid í leis na taifid atá coinnithe san Oifig.
- Ullmhóidh bainisteoir na hoifige ráiteas caiteachais míosúil ina ndéanfar comparáid idir an caiteachas iarbhír agus an phróifíl chaiteachais. Scaipfear sin ar na baill foirne uile agus déanfaidh mé féin athbhreithniú uirthi.
- Cuirfear tuarascáil ar fáil don Roinn dhá uair in aghaidh na bliana ina ndéanfar comparáid idir caiteachas iarbhír agus caiteachas measta.
- Tá na dualgais a bhaineann le híocaíochtaí a dheimhniú, a údarú, agus a íoc deighilte óna chéile.
- Is í an Roinn tuismitheora a dhéanann na híocaíochtaí agus na ríomhanna uile maidir le tuarastal agus le cúrsaí gaolmhara.
- Is í an Roinn Coimirce Sóisialaí a chuirfidh feidhm iniúchta inmheánaigh ar fáil.

Deimhním go ndearna mé athbhreithniú ar chóras inmheánach airgeadais na hOifige i gcaitheamh na bliana 2009.



**Paul Kenny**  
An tOmbudsman Pinsean  
12 Feabhra 2010.

## **Ráiteas um Polasaithe Cuntasaíochta**

### **1. Bunús Ullmhúcháin**

Ullmhaítear na ráitis airgeadais ar bhonn fabhráithe, cé is moite den chás atá léirithe thíos, de réir na bprionsabal cuntasaíochta a bhfuil glacadh leo go ginearálta faoin gcoinbhinsiún costais stairiúil, agus comhlíonann siad na caighdeáin tuairiscithe airgeadais infheidhme agus ceanglais Alt 143 d'Acht na bPinsean 1990, (arna chur isteach ag Alt 5 d'Acht na bPinsean (Leasú) 2002).

### **2. Deontas Oireachtais**

Is éard atá sa Deontas Oireachtais na híocaíochtaí iomlána a rinne an Roinn Coimirce Sóisialaí thar cheann na hOifige i mbliain an chuntais.

### **3. Pinsin**

Is Státseirbhísigh na fostaithe in Oifig an Ombudsman Pinsean agus mar sin tá siad clúdaithe le socruithe pinsin na Státseirbhíse. Tugadh isteach scéim aoisliúntais sochair shainithe don tOmbudsman Pinsean i 2007, le héifeacht ó 2006. Maoinítear an scéim uair sa bhliain ar bhonn íocmar-a-úsáidtear as airgead at atá ar fáil di ar a n-áirítear airgead a chuireann an Roinn Coimirce Sóisialaí ar fáil.

Tomhaistear dliteanais scéim pinsin ar bhonn achtúireach trí úsáid a bhaint as modh chreidiúint réamh-mheasta an aonaid.

Tá sochair phinsin atá tuillte ag an tOmbudsman sa tréimhse léirithe i gcostais phinsin agus léirítear iad glan ó ranníocaíochtaí pinsin dá chuid a choinnigh an Roinn Coimirce Sóisialaí siar.

Aithnítear méid atá ar chomhréir leis an muirear pinsin mar ioncam sa mhéid is go bhfuil sé in-aisghafa, agus go bhfritháirítear ina aghaidh dámhachtainí a fhaightear i rith na bliana chun íocaíochtaí pinsin a íoc.

Aithnítear sa Ráiteas faoi Ghnóthachain agus faoi Chaillteanais Aitheanta Iomlána don bhliain ina dtarlaíonn siad ghnóthachain nó cailteanais achtúireacha a éiríonn as toimhdí achtúireacha agus as farasbair agus easnaimh thaithí agus aithnítear coigeartú comhreagrach sa mhéid atá in-aisghafa ón Roinn Coimirce Sóisialaí.

Is ionann dliteanais pinsin agus an luach atá anois ag íocaíochtaí pinsin a thuillfidh an tOmbudsman Pinsean go dáta. Is ionann maoiniú pinsin iarchurtha agus an tsócmhainn chomhfhreagrach i dtréimhsí todhcháíocha ón Roinn Coimirce Sóisialaí.

### **4. Sócmhainní Seasta Inláimhsithe**

Luaitear Sócmhainní Seasta Inláimhsithe mar chostas nó luacháil lúide luachlaghdú carntha. Déanfar luachlaghdú ar bhonn líne díreach ag rátaí a measfar go laghdóidh siad na sócmhainní go dtí na luachanna inréadaithe a measfar a bheith acu faoi dheireadh a saol úsáideach mar a leanas:

TE agus Trealamh Oifige	20% Líne Díreach
Troscán agus Feistis	10% Líne Díreach

### **5. Cuntas Caipitil**

Is ionann an Cuntas Caipitil agus luach neamh-amúchta an ioncaim arna fheidhmiú le haghaidh caiteachas caipitil.

### **6. Ráiteas um Shreabhadh Airgid Thirim**

Ní chuirtear aon Ráiteas um Shreabhadh Airgid Thirim i láthair a thagann leis na heisceachtaí atá deonaithe i FRS 1.

## Cuntas Ioncaim agus Caiteachais

don bhliain dar chríoch 31 Nollaig 2009

Ioncam	Nótaí:	2009	2008
		€	€
Deontas Oireachtais	1	937,782	961,479
<i>Lúide Ranníocaíochtaí Aoisliúntais Aisíochta</i>		<i>(8,009)</i>	<i>(7,943)</i>
Deontas Oireachtais Glan		929,773	953,536
Glanmhaoiniú larchurtha le haghaidh Pinsean	6c	41,000	37,000
Aistriú ó Chuntas Caipitil	5	45,144	(34,796)
<b>Ioncam Iomlán</b>		<b>1,015,917</b>	<b>955,740</b>
<b>Caiteachas</b>			
Costais Foirne	2	789,768	769,171
Riarachán	3	178,067	249,204
Luachlaghdú	4	45,144	29,703
Táille Iniúchta		2,500	4,500
<b>Caiteachas Iomlán</b>		<b>1,015,479</b>	<b>1,052,578</b>
<b>Farasbarr/(Easnamh) don bhliain</b>		<b>438</b>	<b>(96,838)</b>
<b>Farasbarr ar 1 Eanáir</b>		<b>28,366</b>	<b>125,204</b>
<b>Farasbarr ar 31 Nollaig</b>		<b>28,804</b>	<b>28,366</b>



o an Ráiteas faoi Pholasaithe Cuntasaíochta agus Nótaí 1 go 7.

Paul Kenny  
An tOmbudsman Pinsean

Dáta 19 Samhain, 2010



## Ráiteas faoi Ghnóthachain agus faoi Chaillteanais Aitheanta Iomlána

don bhliain dar chríoch 31 Nollaig 2009

	Nótaí	2009	2008
		€	€
Farasbarr/(Easnamh) don bhliain		<u>438</u>	<u>(96,838)</u>
Gnóthachain/(Caillteanais) thaithí ar dhliteanais scéim pinsin	6d	12,000	-
Athruithe sna toimhdí is bun le luach dliteanais scéim pinsin faoi láthair		(6,000)	-
<b>Caillteanais achtúireacha ar Dhliteanais phinsin</b>	6b	6,000	-
<b>Coigeartú ar Mhaoiniú Pinsin Iarchurtha</b>		(6,000)	-
<b>Gnóthachtan/(Caillteanais) Aitheanta Iomlán don bhliain</b>		<b>438</b>	<b>(96,838)</b>

Is cuid de na ráitis airgeadais seo an Ráiteas faoi Pholasaithe Cuntasafíochta agus Nótaí 1 go 7.



**Paul Kenny**  
An tOmbudsman Pinsean

Dáta 19 Samhain, 2010

## Clár Comhardaithe ar 31 Nollaig 2009

Sócmhainní Seasta	Nóta	2009		2008	
		€	€	€	€
Sócmhainní Seasta Inláimhsithe	4		84,935		130,079
<b>Sócmhainní Reatha</b>					
Fiachóirí agus Réamhíocaíochtaí		41,114		48,094	
Airgead ar Láimh		<u>205</u>		<u>224</u>	
		41,319		48,318	
<b>Dlíteanais Reatha</b>					
Creidiúnaithe		0		0	
Fabhruithe		<u>12,515</u>		<u>19,952</u>	
		12,515		19,952	
<b>Glansócmhainní Reatha</b>			28,804		28,366
<b>Sócmhainní Iomlána Iúide Dlíteanais Reatha</b>					
			<u>113,739</u>		<u>158,445</u>
Maoiniú Pinsin Iarchurtha			209,000		174,000
Dlíteanas Pinsin	6b		(209,000)		(174,000)
<b>Glansócmhainní</b>			<u>113,739</u>		<u>158,445</u>
<b>Arna Airgeadú ag</b>					
Cuntas Caipitil	5		84,935		130,079
Cuntas Ioncaim agus Caiteachais			28,804		28,366
			<u>113,739</u>		<u>158,445</u>

Is cuid de na ráitis airgeadais seo an Ráiteas faoi Pholasaithe Cuntasaíochta agus Nótaí 1 go 7.



**Paul Kenny**  
An tOmbudsman Pinsean

Dáta 19 Samhain, 2010

## Nótaí maidir leis na Ráitis Airgeadais

### 1. Deontas Oireachtais

Is í an Roinn Coimirce Sóisialaí a mhaoiníonn Oifig an Ombudsman Pinsean agus is í a dhéanann gach íocaíocht thar ceann na hOifige. Is ionann an deontas iomlán agus an tsuim a mhuirearaítear ar Chuntas Leithghabhála na Roinne sin.

### 2. Costais Foirne

Is iadsan:

	2009	2008
	€	€
Luach Saothair agus Tuarastal	747,017	728,598
Taisteal	9,760	11,516
Costais Phinsin	32,991	29,057
<b>Iomlán</b>	<b>789,768</b>	<b>769,171</b>

Bhí foireann deichniúir fostaithe ag an Oifig i 2009 lena n-áirítear an tOmbudsman.

	2009	2008
	€	€
Caiteachas Ginearálta	38,208	54,992
Post agus Teileachumarsáide	18,173	22,698
Clódóireacht agus Stáiseanóireacht	31,033	21,737
Sáslach Oifige/TF	17,176	1,882
Obair Chothabhála	55,001	112,472
Fógraíocht/seimineáir/foilseacháin	18,476	35,423
<b>Iomlán</b>	<b>178,067</b>	<b>249,204</b>

#### 4. Sócmhainní Seasta

	€	€	€
	Crua-earra agus Bogearra TF agus Trealamh Oifige	Troscán agus Feistis	Iomlán
<b>Sócmhainní ar a gCostas</b>			
Comhardú an 1 Eanáir 2009	<u>108,195</u>	<u>152,844</u>	<u>261,039</u>
<b>Luachlaghdú</b>			
Comhardú an 01 Eanáir 2009	(56,598)	(74,362)	(130,960)
Muirear don bhliain	(14,878)	(30,266)	(45,144)
<b>Comhardú an 31 Nollaig 2009</b>	<u>(71,476)</u>	<u>(104,628)</u>	<u>(176,104)</u>
<b>Luach Leabhair Glan</b>			
<b>Comhardú an 31 Nollaig 2009</b>	<u>36,719</u>	<u>48,216</u>	<u>84,935</u>
<b>Comhardú an 01 Eanáir 2009</b>	<u>51,597</u>	<u>78,482</u>	<u>130,079</u>

#### 5. Cuntas Caipitil

	€	€
Comhardú an 1 Eanáir 2009		130,079
Amúchadh faoi réir ag luachlaghdú Aistriú go Cuntas Ioncaim agus Caiteachais	(45,144)	(45,144)
<b>Comhardú an 31 Nollaig 2009</b>		<u>84,935</u>

#### 6. Pinsin

##### Anailís ar chostais iomlána pinsin muirearaithe ar chaiteachas

##### a)

	2009	2008
Costais reatha seirbhíse	31,000	29,000
Ús ar Dhliteanais Scéim Pinsin	10,000	8,000
Ranníocaíochtaí Fostaithe	(8,009)	(7,943)
	<u>32,991</u>	<u>29,057</u>

**b) Gluaiseacht sa ghlandliteanas pinsin i rith na bliana airgeadais**

	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Glandliteanas Pinsin an 1 Eanáir	174,000	137,000
Costas Láithreach Seirbhíse	31,000	29,000
Costas Seirbhíse san Am atá Caite	-	-
Costas úis	10,000	8,000
Gnóthachtan/(Caillteanas) Achtúireach	(6,000)	-
Pinsin íoctha sa bhliain	-	-
Glandliteanas Pinsin an 31 Nollaig	<u><b>209,000</b></u>	<u><b>174,000</b></u>

**c) Maoiniú iarchurtha le haghaidh pinsean**

Aithníonn Oifig an Ombudsman Pinsean an méid seo mar shócmhainn a fhreagraíonn don dliteanas iarchurtha neamh-mhaoinithe le haghaidh pinsean ar bhonn na sraithe toimhdí atá tuairiscithe ag (e) agus ar bhonn roinnt imeachtaí san am atá caite. Áirítear ar na himeachtaí sin an bunús reachtúil le bunú na scéime pinsin, agus an polasaí agus an cleachtas atá ann faoi láthair maidir le pinsin seirbhíse poiblí a mhaoiniú ar a n-áirítear ranníocaíochtaí fostaithe agus próiseas na measúnuithe bliantúla. Níl aon fhianaise ag Oifig an Ombudsman Pinsean nach n-íocfar suimeanna dá leithéid go leanúnach tríd an bpolasaí maoinithe seo i gcomhréir leis an gcleachtas reatha.

Seo a leanas an glanmaoiniú iarchurtha do phinsin a tugadh chun aitheantais sa Chuntas Caiteachais:

	<b>2009</b>	<b>2008</b>
	<b>€</b>	<b>€</b>
Maoiniú Inghnóthaithe i ndáil le costais phinsin na bliana reatha.	41,000	37,000
Deontas Stáit in éifeacht chun pinsin a íoc	0	0
	<b>41,000</b>	<b>37,000</b>

Ba é €209,000 (2008: €174,000) méid na sócmhainne maoinithe iarchurtha le haghaidh pinsin an 31 Nollaig 2009.

**d) Stair Dhliteanas Scéime agus ghnóthachtain / (chailteanas) taithí**

	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
	<b>€</b>	<b>€</b>	<b>€</b>	<b>€</b>
Dliteanas Scéime	209,000	174,000	137,000	91,000
Gnóthachtain / (cailteanas) taithí ar mhéid dliteanas scéime	(12,000)	0	16,000	3,000
Céatadán na nDliteanas Scéime	-6%	-	12%	3%

## e) Cur síos Ginearálta faoin Scéim

Is socrú pinsin tuarastail deiridh sochair shainithe an scéim pinsin a bhfuil na sochair agus na ranníocaíochta sainithe trí tagairt a dhéanamh do mhúnlú reatha rialachán scéim earnála poiblí. Cuirtear pinsean ar fáil tríd an scéim (ochtódú in aghaidh bliana seirbhíse), aisce nó chapshuim (trí ochtódú in aghaidh bliana seirbhíse) agus pinsin chéile agus pháistí. Is gnách do chomhalta éirí as a luaithe is atá na 65 bliain slánaithe aige/aici agus daoine a bhí ina gcomhaltaí roimh 2004 tá siad i dteideal éirí as gan laghdú achtúireach ó 60 bliain d'aois ar aghaidh. Is gnách go méadaíonn pinsin atá á n-íoc (agus pinsin iarchurtha) i gcomhréir le boilsciú tuarastail earnála poiblí i gcoitinne.

Bunaíodh an luacháil a úsáideadh le haghaidh an nochtá FRS17 (Athbhreithnithe) ar luacháil achtúireach iomlán an 23 Feabhra 2010 a rinneadh achtúire cáilithe neamhspleách ag cur ceangail an FRS17 san áireamh d'fhonn measúnú a dhéanamh ar na dliteanais scéime an 31 Nollaig 2009.

Seo a leanas na príomhthoimhdí achtúireacha:

	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Ráta ardaithe tuarastal	4%	4%
Ráta méadaithe pinsean atá á n-íoc	4%	4%
Ráta lascaine	5.50%	5.50%
Ráta Boilscithe	2%	2%

Cuirtear feabhsúcháin maidir le hionchas saoil in imeacht ama san áireamh sa ráta báis a ghlactar sa chaoi is go mbeidh ionchas saoil ag am scoir ag brath ar cén bhliain a shroicheadh an comhalta an aois scoir (65 bliain d'aois). Léirítear sa tábla thíos ionchas saoil comhaltaí a shlánaigh 65 bliain i 2008 agus i 2009.

Bliain a slánaíodh 65 bliain d'aois	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Ionchas Saoil - fear	87	83
Ionchas Saoil – bean	90	87

## 7. Áitreabh

Tá an chóiríocht atá á áitiú ag Oifig an Ombudsman Pinsean ag 36 Sráid an Mhóta Uachtarach, Baile Átha Cliath 2 léasaithe agus is é Oifig na nOibreacha Poiblí a íocann as. Is é €200,000, (€200,000- 2008) an cíos bliantúil reatha a íocann an OOP; déanfar athbhreithniú air i 2012. Beidh téarma an léasa istigh i 2017. Ní íocann Oifig an Ombudsman Pinsean aon mhuirear maidir leis an gcóiríocht seo.