2010 go 2012

RÁITEAS STRAITÉISE AGUS PLEAN GNÓ

FOILSITHE AG

An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais © 2010

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

Íosghlao: 1890 882 090
Teileafón: (01) 662 0899
Facs: (01) 662 0890
R-phost: enquiries@financialombudsman.ie

WWW.FINANCIALOMBUDSMAN.IE

1

FAOMHADH NA COMHAIRLE AGUS RÉAMHRÁ AN CHATHAOIRLIGH LEATHANACH 4

2

RÉAMHRÁ AN OMBUDSMAN UM SHEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS LEATHANACH 5

3

AN TOMBUDSMAN UM SHEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS LEATHANACH 5

4

ÁR LUACHANNA LEATHANACH 7

5

ÁR GCOMHSHAOL LEATHANACH 7

6

SPRIOCANNA STRAITÉISEACHA LEATHANACH 8

7

RÁITEAS STRAITÉISE LEATHANACH 9

A

COMHALTAÍ NA COMHAIRLE LEATHANACH 17

B

CAIRT BHAINISTÍOCHTA AGUS EAGRAÍOCHTA FOIRNE LEATHANACH 18

I

FAOMHADH NA COMHAIRLE AGUS RÉAMHRÁ AN CHATHAOIRLIGH

Cheap an tAire Airgeadais Comhairle reatha an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, arb í an dara ceann dá sórt, don tréimhse cúig bliana a thosaigh an 28ú Deireadh Fómhair 2008. Tá feidhmeanna reachtúla ag an gComhairle a leagadh síos ag Údarás Banc Ceannais agus Seirbhísí Airgeadais na hÉireann 2004. Is iad siúd:

- Ombudsman agus Leas-Ombudsman a cheapadh;
- Treoirlínte a leagadh síos faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman;
- Cinneadh a dhéanamh faoi na tobhaigh agus táillí atá iníoctha ar na seirbhísí a sholáthraíonn an tOmbudsman;
- Cumas agus éifeachtacht na hOifige a choinneáil faoi athbhreithniú agus an tAire Airgeadais a chomhairliú, ar iarratas ón Aire nó as a stuaim féin, ar aon ábhar atá bainteach le hoibríocht an Ombudsmain; agus
- An tOmbudsman a chomhairliú faoi aon ábhar ar a n-iarrfaidh sé comhairle.

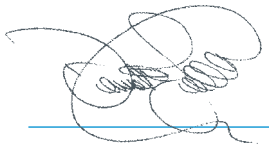
Nuair a bunaíodh an Chomhairle ar dtús an 1ú Deireadh Fómhair 2004, bhí a príomhfhócas tosaigh ar bhunú, faoi 1ú Aibreán 2005, scéim an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais atá anois lánoibríoch. Baineadh seo amach agus bhí sí lánfheidhmiúil, neamhchlaonta, le fócas soiléir, laistigh de théarmaí struchtúr straitéiseach a bhí pleanáilte agus bainistithe go maith.

Tá an tríú Ráiteas Straitéise ó Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, don tréimhse 2010–2012, faofa anois ag an gComhairle.

Feidhmíonn an Biúró anois i gcomhshaol seachtrach atá athraithe go suntasach agus ag fabhrú, agus is gá é a oiriúnú anois chun freastal ar na héilimh uile a éiríonn as gluaiseacht dá shórt. Is í tuairim na Comhairle go gcuideoidh eolas leathan, scileanna agus tiomantas an Ombudsmain, an Leas-Ombudsmain, na bainistíochta agus na foirne leis an mbiúró, ag úsáid agus ag tógáil ar na forálacha agus na spriocanna a airíodh anseo, chun déileáil go cumasach éifeachtach le gach éileamh, idir sheachtrach agus inmheánach.

Is mian liom ómós a thabhairt don Ombudsman Eatramhach P.J. Fitzpatrick, don iar-Ombudsman Joe Meade a d'éirigh as le déanaí, do na Leas-Ombudsmain Caroline Gill agus Gerry Murphy agus d'fhoireann an Bhiúró, ar son a bhfuil bainte amach acu go dtí seo.

Mar fhocal scoir is mian liom, thar ceann na Comhairle, fáilte ó chroí a chur roimh an Ombudsman nuacheaptha, Bill Prasifka, agus guím rath air agus é ag stiúrú an Bhiúró, ag oibriú agus ag forfheidhmiú an Ráitis Straitéise agus Plean Gnó seo do 2010–2012, agus a dhearbhú go mbeidh tacaíocht na Comhairle aige chun an stádas sin a bhaint amach.



Dermott Jewell, Cathaoirleach
Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais
30ú Bealtaine 2010

2

RÉAMHRÁ AN OMBUDSMAN UM SHEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

Is cúis áthais dom Ráiteas Straitéise an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais don tréimhse 2010 trí 2012 a chur ar fáil. Tarraingíonn an cháipéis seo ar shaineolas agus ar thaithí eagraíochta a bhfuil gnóthachtáil shuntasach cláraithe aici ina stair ghairid.

Réitíodh an Ráiteas Straitéise le linn tréimhse a raibh athruithe ag tarlú laistigh den eagraíocht. Tá foireann shinsearach, ar a bhfuil an chéad Ombudsman, imithe uainn cheana féin, Ombudsman nua tagtha, agus súil le nuafhoireann shinsearach go luath. Tá suaiteacht leanúnach gan fasach le brath ar an earnáil airgeadais. Dá réir sin, tá obair na hoifige riachtanach, agus is follas é a bheith riachtanach, níos mó ná bhí riamh.

Tá sé d'aidhm ag an Ráiteas Straitéise tógáil a dhéanamh ar obair chéad chúig bliana na heagraíochta. Ní mór an taithí atá faighte againn ó dhúshláin bhreithiúnacha a inmheánú agus sinn féin a oiriúnú do chomhshaol éilitheach an dlí. Is gá sin uile a dhéanamh fad atáthar ag déileáil le hualach oibre síormhéadaitheach.

Chun déileáil leis na dúshláin nua seo, is gá a bheith níos éifeachtaí i mbun oibre. Is é atá sa Ráiteas straitéise seo, imlíne den dóigh ina mbainfear sin amach sa tréimhse atá romhainn.

William Prasifka
An tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais

3

AN tOMBUDSMAN UM SHEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS

OI — AN CHOMHAIRLE

Is é an tAire Airgeadais a cheapann Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an Chomhairle). Is iad príomhaidhmeanna na Comhairle mar a leagtar síos iad san Acht:

- Ombudsman agus Leas-Ombudsma(i)n a cheapadh;
- Treoirlínte a leagadh síos faoina bhfeidhmeoidh an tOmbudsman;
- Na tobhaigh agus na táillí a bheidh iníoctha ag soláthróirí seirbhís airgeadais a chinneadh;
- Cumas agus éifeachtacht an Bhiúró a choinneáil faoi athbhreithniú agus an tAire a chomhairliú faoi aon ábhar atá bainteach le hoibríocht an Bhiúró;

- An tOmbudsman a chomhairliú ar aon ábhar a n-iarrfaidh sé comhairle ina thaobh;
- Na buiséid agus na ráitis airgeadais bhliantúla a fhaomhadh.

Níl aon ról ag an gComhairle i mbreithniú na ngearán aonair.

02 — AN tOMBUDSMAN

Is í feidhm an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (an tOmbudsman), déileáil le gearáin a dhéantar faoin Acht, trí eadráin, imscrúdú agus breithniú.

Réitíonn an tOmbudsman an meastachán ioncaim bliantúil le haghaidh fhaomhadh na Comhairle, ráiteas na gcuntas bliantúil, an ráiteas maidir le rialú inmheánach an airgeadais agus an tuarascáil bhliantúil. Réitíonn agus foilsíonn an tOmbudsman achoimre de na gearáin ar fad a rinneadh, agus athbhreithniú ar threochtaí agus ar phatrúin do gach bliain. Tá an tOmbudsman freagrach as bainistiú laethúil an Bhiúro agus na foirne.

03 — AN BIÚRÓ

Bunaíodh an Biúró[1] faoi Acht an Bhainc Ceannais agus Údarás Seirbhísí Airgeadais na hÉireann, 2004 (an tAcht) a fhorálann go ndéanfar imscrúdú neamhspleách neamhchlaonta agus réiteach ar dhíospóidí idir tomhaltóirí agus soláthróirí seirbhís airgeadais.

Maoinítear an Biúró ó thobhaigh ar na soláthróirí seirbhís airgeadais, de réir mar atá leagtha síos ag an gComhairle.

Rianaíonn an tAcht scóp agus feidhmeanna an Bhiúró agus é ag imscrúdú gearán ó thomhaltóirí, agus cuntasach an Bhiúró i leith airgeadais agus riaracháin araon.

Tá feidhmeanna freisin ag an mBiúró a éiríonn as dualgais na hÉireann faoi reachtaíocht an AE. Tá dualgas ar an mBiúró faoin líonra comhair FIN-NET (Líonra na nGearán Trasteorann Aschúirte do Sheirbhísí Airgeadais) d'fhonn malartú éifeachtach eolais a chinntiú idir Ombudsmain Eorpacha agus scéimeanna inchomparáide eile.

04 — RÁITEAS MISIN

Na díospóidí neamhréitithe idir gearánaithe agus solathróirí seirbhís airgeadais a bhreithniú ar dhóigh neamhspleách neamhchlaonta, d'fhonn comhshaol na seirbhísí airgeadais a fheabhsú do gach earnáil.

1 *Is é Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais aonán corparáideach na scéime reachtúla agus tá sé comhdhéanta den Ombudsman um Sheirbhís Airgeadais, Leas-Ombudsman amháin agus an fhoireann.*

4

ÁR LUACHANNA

Déanfaimid:

- Déileáil atá cumasach, cothrom, neamhchlaonta, trédhearcach agus praiticiúil le gearánaithe agus le soláthróirí seirbhís airgeadais;
- Déileáil chothrom, chomh gasta agus is féidir, le gearáin atá inghlactha;
- Cinntí comhréireacha, ag bronnadh cúitimh agus coigeartaithe díreacha nuair is gá;
- Idirphlé le gearánaithe, soláthróirí seirbhís airgeadais agus páirtithe leasmhara, d'fhonn gearáin a réiteach ar dhóigh chairdiúil;
- Treochtaí na ngearán agus cás-staidéir a fhoilsiú go rialta;
- Cinnte a bheith oscailte agus cumarsáideach, agus cuirfimid an-bhéim ar ár ról a chur in iúl agus a chothú go gníomhach;
- Tacaíocht a thabhairt d'obair na Comhairle;
- Meas a léiriú don fhoireann agus í a fhorbairt.

5

ÁR GCOMHSHAOL

Beidh an straitéis seo, don tréimhse 2010–2012, infhoirmithe ag ár gcomhshaol agus ag na láidreachtaí, dúshláin agus deiseanna a bheidh againn. Athbhreithneofar agus leasófar í go bliantúil.

Láidreachtaí

Is comhlacht reachtúil é an Biúró agus tá méid suntasach de chumhachtaí reachtúla curtha ar fáil dó. Tá cinntí an Ombudsman ceangailteach ar an dá pháirtí, faoi réir achomhairc don Ard-Chuirt, amháin.

Ó bunaíodh an Biúró i 2005, bhí sé in ann tarraingt ar thaithí na foirne ón dá scéim Ombudsmain shaorálacha a bhí ann roimhe, agus ar sheirbhísí sainfhoirne conarthacha. Is buntáiste fíorluachmhar é an bonn leathan eolais seo, mar aon le tiomantas na foirne reatha. Cuimsíonn an taithí seo imscrúdú agus breithniú, mar aon le riarachán agus tuairisciú.

Tá ardcháil ar an mBiúró i measc an pobail agus ardphróifíl aige i measc na meán. Tá d'aidhm aige bheith ina fhostaitheoir tarraingteach, agus de bhuntáiste, foireann a léirigh go bhfuil sí sásta glacadh le hathruithe. Tá an fhoireann uile san aon ionad amháin agus aonchultúr seanbhunaithe ina measc cheana féin.

Tá ríomhchóras bainistíochta sármhaith ann a sholáthraíonn sonraí cásbhainistíochta faoin am a ghlacann sé le gearáin a réiteach, agus le treochtaí athraitheacha a shainaithint. Cuimsíonn an córas bunachar sonraí na gcinntí, ar féidir é a leasú chun cuimhne chorparáideach a chaomhnú.

Bhí maoiniú don Bhiúró slán i gcónaí.

Dúshláin

Tá an Biúró faoi réir imscrúdú leanúnach an Rialtais, na meán agus an phobail. Is féidir le ceachtar páirtí i ngearán dúshlán cinnidh a thabhairt trí athchomharc nó athbhreithniú breithiúnach chuig an Ard-Chúirt. Leis an méadú ar líon na n achomharc agus na n-athbhreithnithe breithiúnach don Ard-Chúirt, beidh bainistiú na gcostas dlí dúshlánach. Tá sé mar pholasaí againn costais a leanúint nuair a bhronntar na costais inár bhfabhar.

Ag éirí as an ngéarchéim leanúnach airgeadais agus geilleagair, is cosúil go mbeidh méadú ar líon na ngearán de bharr cúinsí anásta airgeadais agus cuirifidh seo strus breise ar chumais na hoifige. Tá an comhshaol fioscach ina bhfeidhmíonn an Biúró níos dúshlánaí agus níos éiginnte ná bhí. Cruthóidh an lánchoisc ar earcú foirne dúshláin ó thaobh réiteach pras na ngearán, go háirithe ó tá an-mhéadú tagtha ar líon na ngearán.

Ag éirí as foilsiú Thuarascáil an tsainGhrúpa um Líon na nDaoine sa tSeirbhís Phoiblí agus na Cláir Chaiteachais (Tuarascáil McCarthy), tá seans ann go gcomhcheanglófar Oifig Ombudsman na bPinsean leis an mBiúró. Táimid cinnte, ón taithí a fuaireamar, trí dhá iarScéim Ombudsmain shaorálacha a chomhcheangal go rathúil, gur féidir déileáil le cibé dúshláin a chuirfidh an comhcheangal beartaithe romhainn.

Cailleamar taithí agus cuimhne chorparáideach nuair a d'éirigh baill foirne shinsearacha as le déanaí.

Is gá an Bainistiú Acmhainní Daonna (HRM) a fhorbairt lena chinntiú go bhfuil ár mbeartais, cleachtais agus gnáthaimh HRM i gcónaí ag teacht leis an gcleachtas is fearr.

Tharlódh sé nach mbeidh maoiniú an Bhiúró chomh cinnte feasta, agus go mbeidh laghdú suntasach ar líon na soláthróirí seirbhís airgeadais.

Deiseanna

Feabhsaíonn an ghéarchéim airgeadais próifíl na hoifige i dtaca leis an rialtais, na páirtithe leasmhara agus an bpobal. Éascaíonn teacht an Ombudsmain nua forfheidhmiú an athraithe.

6

SPRIOCANNA STRAITÉISEACHA

1. Próiseas réitithe díospóidí a reáchtáil atá cumasach éifeachtach, d'fhonn imscrúdú, eadrán agus breithniú a dhéanamh ar ghearáin tomhaltóirí.
2. Feasacht an phobail agus na bpáirtithe leasmhara a mhéadú maidir lenár gcuid oibre.
3. Comhlíonadh an chleachtais is fearr a chothú i measc na soláthróirí seirbhís airgeadais ó thaobh soláthar táirgí agus seirbhísí.
4. Creat tacúil bainistíochta agus institiúide a sholáthar, d'fhonn scileanna agus inniúlachtaí na foirne a fhorbairt, agus feidhmiú chun na gcaighdeán is airde feidhmiúcháin.
5. Tacú leis an gComhairle ina cuid oibre agus comhthadhall le Coistí Oireachtais, leis an Roinn Airgeadais agus le comhlachtaí ábhartha eile.

7

RÁITEAS STRAITÉISE

Is í ár mbunchuspóir, seirbhís ghairmiúil, éifeachtach, ghasta, inrochtana a sholáthar dár gcustaiméirí uile. Dírítear an straitéis seo sa trí bliana romhainn (2010–2012) ar:

- Láimhseáil gearán;
- Cumarsáid;
- Seirbhís don Chustaiméir;
- Forbairt foirne agus eagraíochta.

Is cáipéis bheo an Ráiteas Straitéise seo agus athbhreithneofar go leanúnach é lena chinntiú go n-aimseofar na cuspóirí agus spriocanna, agus go bhfuil sé solúbtha agus in oiriúint do cibé teagmhais a thagann chun cinn. Nuair is cuí, déanfar mionathruithe uirthi. Athbhreitneoidh an tOmbudsman agus an Chomhairle forfheidhmiú an Phlean go foirmeálta gach ráithe.

CUSPÓIR 1

TO RESOLVE COMPLAINTS QUICKLY, EFFECTIVELY AND FAIRLY

Is é croílár ár ngnó, déileáil le gearáin ó bhaill an phobail, in aghaidh soláthróirí seirbhís airgeadais. Láimhseálfar gearáin ar an gcaighdeán is airde seirbhís custaiméara lena n-áirítear cuirtéis, tráthúlacht, rúndacht agus neamhchlaontacht, agus breithneofar iad go cothrom. Déanfar iarracht gach gearán a imscrúdú/eadránú agus a réiteach go cothrom, gan mhoill.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 1.1 — TRÁTHÚLACHT

Díriú ar ghearáin chomh luath agus is féidir d'fhonn réiteach gasta éifeachtach a éascú, ag cur san áireamh castacht athraitheach cásanna ar leith, a bhféadfadh impleachtaí a bheith léi do na hamscálaí aonair..

Fachtóirí Criticiúla Ratha

Céadteagmháil

- Eiseofar freagra scríofa ar gach fiosrúchán teileafóin nó scríofa laistigh de 3 lá oibre.

Eadrán agus Imscrúdú

- Tar éis Freagra Deiridh a fháil ó Ghearánaí, déanfar eadrán a thairiscint don dá pháirtí sa díospóid laistigh de 3 lá oibre. Má shásaíonn eadrán an dá pháirtí, reáchtálfar é laistigh de 30 lá tar éis chomhaontú an dá pháirtí a fháil.

- Má theipeann ar Eadrán, críochnófar an t-imscrúdú laistigh de 16-18 seachtain tar éis tosú an imscrúdaithe fhoirmeálta[2];
- Cuirfimid scéala chuig gearánaithe gach 50 lá oibre maidir le stádas a ngearáin agus dul chun cinn an imscrúdaithe;
- Leasóimid amchreataí nuair is cuí agus cuirfear na hathruithe in iúl do na páirtithe leasmhara uile.

Breithniú agus Críochnú

Ba chóir go mbeadh an ráta oibre chun cásanna a phróiseáil dírithe ar gach gearán inghlactha a láimhseáil go tráthúil, agus cosc a chur le carnadh riaráiste cásanna. Tá na spriocanna a leanas bunaithe ar ár dtaithí go dtí seo, agus is ar bhonn eatramhach atá siad ceaptha, le linn tréimhse chlaochlaithe don Bhiúró.

- Eiseoimid Cinntí maidir le híosmhéid de 200 cás sa mhí;
- Ina theanntasan, éascóimid críochnú rathúil 300 cás ar a laghad sa mhí.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 1.2 — EAGRÚ ÉIFEACHTACH NA NGEARÁ

Córas bainistíochta cásanna atá éifeachtach a choinneáil agus a fhorbairt, agus a chinntiú go gcoinneofar riaráistí, más ann dóibh, ag íosmhéid.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Ár ríomhChóras Bainistíochta Cásanna a mhodhnú go rialta chun gur féidir linn an dul chun cinn maidir le láimhseáil gearán a rianú agus monatóireacht a dhéanamh air.
- A chinntiú go gcloífear le sonraíochtaí ama i leith aighneachtaí gearánaithe agus soláthróirí seirbhís airgeadais, (e.g. 25 lá oibre chun an Freagra Deiridh a bheith eisithe ag soláthróir agus 20 lá oibre chun comhad na Cuideachta a chur i láthair).
- Cásanna nach n-éilíonn imscrúdú agus breithniú iomlán a shainaithint go luath.
- An dul chun cinn a thuairisciú do ghearánaithe le linn imscrúdaithe.
- Spriocanna/dul chun cinn cásanna a athbhreithniú go míosúil.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 1.3 — CINNTÍ IONTAOFA A DHÉANAMH

Cinntí iontaofa a dhéanamh ar ghearáin, a sheasfaidh in aghaidh dúshláin dhlithiúil, agus a thuillfidh meas na ngearánaithe agus na soláthróirí seirbhís airgeadais.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Eisigh cinntí atá bunaithe ar anailís chríochnúil ar na fíricí agus na prionsabail dhlíthiúla i ngach cás;
- Réitigh cásanna go cothrom sula ndéantar na cinntí, más féidir, agus ar shlí atá comhsheasmhach le prionsabail iontaofa dhlíthiúla;

2 *In certain cases supplementary information may be necessary which may cause these timeframes to be extended.*

- Feabhsaigh an córas bainistíochta cásanna chun comhsheasmhacht agus ardchaighdeáin chinnteoireachta a chothú.

CUSPÓIR 2

STRAITÉISÍ AGUS ÁBHAIR A FHORBAIRT A FHEABHSÓIDH FEASACHT TOMHAILTEOIRÍ MAIDIR LENA GCEARTA GEARÁN A DHÉANAMH, AGUS AR ÁR NGNÁTHAIMH RÉITITHE DÍOSPÓIDÍ

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 2.1 — SUÍOMH GRÉASÁIN

Ár suíomh gréasáin a choinneáil agus a nuashonrú, d'fhonn rochtain ar an mBiúró agus scaipeadh an eolais faoi ghnáthaimh gearáin a uasmhéadú.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- An suíomh gréasáin a athbhreithniú go rialta lena chinntiú go bhfuil sé cairdiúil d'úsáideoirí;
- An Fhoirm Ghearáin Ar Líne, Treoir do Ghearánaithe agus Bileoga Eolais a nuashonrú go rialta;
- Cás-staidéir agus treochtaí gearáin a fhoilsiú go débhliantúil;
- Nuashonraí nuachta agus preaseisiúintí a fhoilsiú go pras.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 2.2 — GRÚPAÍ TOMHALTÓIRÍ

Grúpaí tomhaltóirí leasmhara ar fud na tíre a shainaithint le haghaidh léirithe agus cláir eolais.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Líonra teagmhálacha a choinneáil ar bhonn leanúnach in eagraíochtaí tomhaltóirí ar fud na tíre;
- Foirmeacha gearáin, Treoir do Ghearánaithe agus Bileoga Eolais a scaipeadh ar fud na tíre;
- Léirithe a chur ar fáil chun an t-aschur eolais a uasmhéadú;
- Cúig léiriú ar a laghad a sholáthar gach sé mhí do ghrúpaí tomhaltóirí agus tionscail.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 2.3 — SSA A OILIÚINT

A ról agus dualgais a chur in iúl do sholáthróirí seirbhís airgeadais, de réir earnála agus réigiúin.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Fóraim "Ceist agus Freagra" a eagrú sa Bhiúró agus go heisláithreach;
- Léirithe a shocrú do sholathróirí seirbhís airgeadais ar iarratas;
- Léirithe atá oiriúnach don earnáil a shocrú do sholáthróirí seirbhís airgeadais ina réigiúin féin;
- Baill foirne a bheith ar fáil d'aon soláthróir seirbhís airgeadais a mbeadh fonn orthu cruinniú a shocrú.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 2.4 — CLÁIR OIDEACHAIS

Cláir Oideachais a chur ar fáil do chomhlachtaí oideachais.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Comhlachtaí oideachais tríú leibhéil a shainaithint ar bhonn leanúnach le haghaidh cláir oideachais faoi ról an Bhiúró;
- Léirithe a chur ar fáil do chomhlachtaí oideachais in ionaid réigiúnacha.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 2.4 — SEIRBHÍS INROCHTANA

An Biúró agus eolas faoin tseirbhís a sholáthraíonn sé a dhéanamh inrochtana ag na tomhaltóirí uile.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

Náisiúntachtaí Eile

- Táirg an Fhoirm Ghearáin, Treoir do Ghearánaithe agus Bileoga Eolais i dteangacha ábhartha;
- Nuashonraigh agus simpligh an Fhoirm Ghearáin nuair is cuí;
- Nuashonraigh Treoir do Ghearánaithe agus Bileoga Eolais d'fhonn na hamchreataí gnáthaimh nua nó gnáthaimh athraithe a léiriú;
- Sainaithin náisiúntachtaí eile, grúpaí pobail agus comhlachtaí ionadaíocha le haghaidh cláir eolais faoi ról an Bhiúró;
- Coinnigh bunachar sonraí maidir le teangairí.

Saincheisteanna faoi Shainriachtanais

- Ceadaigh an glacadh le haighneachtaí ó bhéal agus le gearáin téapthaifeadta ó thomhaltóirí le deacrachtaí léitheoireachta agus scríbhneoireachta;
- Cuir Treoir Chlosamhairc agus Bileog Eolais agus míniú faoin bhFoirm Ghearáin ar fáil;
- Táirg i gcló méadaithe, an Fhoirm Ghearáin, Treoir do Ghearánaithe agus Bileog Eolais do dhaoine lagamhairc.

CUSPÓIR 3

CHUN SEIRBHÍS CHUSTAIMÉARA AR CHAIGHDEÁN DOMHANDA A SHOLÁTHAR

Tá sé d'aidhm againn déileáil le gearáin ó dhaoine nó ó sholáthróirí seirbhís airgeadais maidir le leibhéal agus caighdeán na seirbhíse custaiméara a fhaigheann siad i ndéileálacha leis an mBiúró. Cuimsíonn na gnáth-shaincheisteanna cúirtéis, cúntacht, tráthúlacht agus soiléire faisnéise.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 3.1 — SEIRBHÍS CHUSTAIMÉARA

Réitigh agus foilsigh plean seirbhís chustaiméara.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Réitigh le haghaid faomhadh na Comhairle plean gníomhaíochta faoi sheirbhís chustaiéara roimh lár 2010;
- Ceap/sann Oifigeach Tadhaill/Gearáin le haghaidh Seirbhís Chustaiméara faoi Mheán Fómhair 2010;
- Socraigh go bhforbrófar ceistneoir le haghaidh suirbhé ar ghearánaithe agus ar sholáthróirí seirbhís airgeadais, agus le haghaidh chómheas aiseolais uathu faoi Mheán Fómhair 2011;
- Forbair foirm aiseolais ó thomhaltóirí ar líne agus athbhreithnigh cleachtais agus gnáthaimh mar is gá, i bhfianaise an aiseolais uathu faoi Mheán Fómhair 2011;
- Déan suirbhé taighde margaidh ar thomhaltóirí agus ar sholáthróirí.

CUSPÓIR 4

CHUN INNIÚLACHTAÍ, SCILEANNA AGUS CUMAS NA FOIRNE A FHORBAIRT, AGUS FEABHAS LEANÚNACH A CHINNTIÚ AR FHEIDHMÍOCHT NA HEAGRAÍOCHTA, AGUS ATHBHREITHNIÚ LEANÚNACHA DHÉANAMH AR ÁR GCÓRAIS RIARACHÁIN

Tá caighdeán na seirbhíse uainn ag brath go géarbheacht ar acmhainn, scileanna, feidhmíocht agus inspreagadh na foirne. Beidh deiseanna ag an bhfoireann páirt a ghlacadh in oiliúint agus i bhforbairt chuí ar, nó lasmuigh de, láthair na hoibre. D'fhéadfaí a chur san áireamh, soghluaiseacht agus iasacht chuí foirne do mhisin aimsithe fíricí, chuig nó ó Scéimeanna Ombudsmain eile.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 4.1 — BAINISTIÚ ACMHAINNÍ DAONNA

Feidhmeanna Acmhainní Daonna an Bhiúró a bhainistiú ar bhealach gairmiúil, agus dea-chumarsáid inmheánach a chothú idir an bhainistíocht agus an fhoireann.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Straitéis Bhainistithe Acmhainní Daonna a ullmhú roimh Mheitheamh 2010;
- Cláir oiliúna ionduchtaithe a cheapadh go inmheánach faoi Mheitheamh 2010 chun a chinntiú go mbeidh baill foirne atá nuacheaptha nó ar iasacht lánoilte laistigh den sé sheachtain ó céadfhostaíodh iad;
- Poist ardaithe céime a líonadh trí agallaimh iomaíochta;
- Próifílí poist ar leith a sholáthar do na baill foirne nua uile agus dóibh siúd atá ann cheana;
- Eolas a thabhairt do gach ball foirne nua nó ar iasacht maidir leis an Lámhleabhar Foirne, an Chairt Sheirbhís Chustaiméara, an beartas idirlín agus r-phoist, agus an Ráiteas Sláinte agus Sábháilteachta;
- Eolas a thabhairt don fhoireann gach mí faoi fhorbairtí agus ábhair eile a mbeadh tionchar acu orthu;
- Cruinnithe den Choiste Comhpháirtíochta a reáchtáil go ráithiúil.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 4.2 — OILIÚINT AGUS FORBAIRT

Chun tacaíocht agus spreagadh a thabhairt d'oiliúint agus d'fhorbairt leanúnach na foirne.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Cláir ionduchtaithe agus tacaíochta, lena n-áirítear rochtain ar chláir oiliúna sheachtracha, a chur i bhfeidhm láithreach bonn;
- Bearnaí i bpríomhscileanna agus i mbuneolas a shainaithint faoi Mheitheamh 2010 agus oiliúint chuí a sholáthar;
- A chinntiú láithreach go gcuimseofar sna cláir oiliúna na riachtanais oiliúna a sainaithníodh sa PMDS.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 4.3 — PMDS A NEADÚ

Tacaíocht a thabhairt don Chóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (PMDS).

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- PMDS a úsáid chun riachtanais oiliúna agus forbartha a shainaithint (Anailís ar Riachtanais Oiliúna);
- PMDS a athbhreithniú go rialta, i gcomhairle leis an bhfoireann, lena chinntiú go mbeidh sé ábhartha agus luachmhar i gcónaí;
- A chinntiú, le héifeacht láithreach, go gcuimseofar spriocanna cásualaigh ar leith i measc spriocanna agus athbhreitheanna an PMDS.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 4.4 — AIRGEADAS

Cloí leis an gcleachtas is fearr maidir le bainistiú airgeadais agus rioscaí.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Creat Bainistíochta Rioscaí nua a chur i bhfeidhm faoi Mheitheamh 2010;
- Is gá na meastacháin a ullmhú roimh lár Mheán Fómhair, chun go mbeidh am ag an gCoiste Airgeadais iad a bhreithniú agus ag an gComhairle glacadh leo, roimh dheireadh Mheán Fómhair;
- Is gá an buiséad a leithroinnt agus na teilgin chaiteachais mhíosúla a tháirgeadh faoi mhí na Nollag gach bliain;
- Cuntais na bainistíochta a ullmhú agus a chur faoi bhráid an Ombudsmain agus na Comhairle gach mí;
- Dréacht-ráitis bhliantúla airgeadais curtha faoi bhráid na Comhairle faoi dheireadh Eanáir gach bliain;
- Ráitis airgeadais curtha faoi bhráid an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste laistigh de dhá mhí ó dheireadh gach bliain airgeadais;
- Gach sonrasc faofa le haghaidh íocaíochta laistigh de 5 lá ón dáta fál;
- Anailís riosca déanta go bliantúil le cabhair iniúchóireachta inmheánaí;
- Gach moladh ón iniúchóireacht inmheánach agus ón mbreithniú rioscaí a chur i bhfeidhm gan mhoill.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 4.5 — TRÉDHEARCACHT AGUS OSCAILTEACH

A chinntiú go bhfuil oibríochtaí an Bhiúró ar fáil d'imscrúdú poiblí.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Staitisticí a shonraíonn méid agus tráthúlacht phróiseáil ghearáin agus fiosrúcháin an Bhiúró a thiomsú agus a fhoilsiú sna Tuarascálacha Bliantúla;
- Cás-staidéir, treochtaí gearán agus ceisteanna coitianta a fhoilsiú ar ár suíomh gréasáin gach 6 mí;
- Cás-staidéir a foilsíodh ó 2005 i leith a fhoilsiú mar choimre. An chéad imleabhar dá shórt a bheith foilsithe i 2010.

CUSPÓIR 5

MAR THACAÍOCHT D'OBAIR NA COMHAIRLE AGUS CHUN COMHTHADHALL LE COISTÍ OIREACHTAS, LEIS AN ROINN AIRGEADAIS AGUS LE COMHLACHTAÍ ÁBHARTHA EILE, CLOÍ, INTER ALIA, LE HAIDHMEANNA AN RIALTAIS
MAIDIR LE RIALÚ NÍOS FEARR

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 5.1

Tacú leis an gComhairle i gcomhlíonadh a feidhmeanna.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Páirtíocht imghníomhach dhearfach leis an gComhairle;
- Gach cruinniú den Chomhairle a éascú, agus freastal air;

- A bheith ar fáil chun fiosruithe a phlé le baill na Comhairle;
- Iarratais na Comhairle a fhreagairt go pras agus, cibé ar bith, laistigh de 5 lá oibre ar a mhéid.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 5.2

Tacú le Comhaltaí an Oireachtais ina bhfeidhmeanna uile.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Fiosruithe ó ionadaithe pobail, ó chomhaltaí de Thithe an Oireachtais agus de Choistí Oireachtais, a fhreagairt laistigh de 5 lá oibre.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 5.3 — PRÓTACAIL TUAIRISCITHE

Na prótacail tuairiscithe a fhorbairt i gcomhlíonadh an Achta.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Meamram Tuisceana a aontú le Coimisiún an Bhainc Cheannais, an Ombudsman Pinsean agus an Ghníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí faoi dheireadh 2010;
- Glacadh le gearáin ó, agus a tharchur chuig, Scéimeanna Ombudsman an EEA (Limistéar Eorpach Eacnamaíoch), nuair is cuí agus i gcomhlíonadh dhualgais an Bhiúró faoin gcomhaontú FIN-NET.

PRÍOMHTHÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA 5.4 — PRÓTACAIL CHOMHTHADHAILL

Comhthadhall leis na comhlachtaí ábhartha.

Fachtóirí Criticiúla Ratha

- Casadh go rialta le: Coimisiún an Bhainc Cheannais, an tOmbudsman Pinsean, An Ghníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí agus comhlachtaí cuí eile;
- Casadh le hoifigigh na Roinne Airgeadais chun ábhair chomhspéise a phlé;
- Tuairisciú do Choimisiún an Bhainc Cheannais ar aon ábhair a éiríonn, arb ábhar cúraim rialála iad.

Implementation

Forbraíodh an Ráiteas Straitéise seo agus é dírithe ar a fhorfheidhmiú. Soláthraíonn gnóthachtáil agus dul chun cinn na gcúig bliana atá caite bonn daingean chun é a fhorfheidhmiú go rathúil. Rinneamar iarracht tógáil ar na réimsí ina bhfuilimid éifeachtach cheana féin, agus breis forbartha a dhéanamh sna réimsí ina bhfuil feabhsú de dhíth. Chuireamar spriocanna dúshlánacha romhainn atá insroichte. Déanfaimid athbhreithniú rialta ar ár bhfeidhmíocht in aghaidh na spriocanna seo (go míosúil nó go ráithiúil, ag brath ar an sprioc). Bhéarfaimid tuairisc ar fhorfheidhmiú na spriocanna seo inár dTuarascálacha Bliantúla.

Cuntas ar ár bhFeidhmíocht

Bhéarfaimid cuntas ar ár bhfeidhmíocht ar bhealach oscailte trédhearcach poiblí. Go háirithe, bhéarfaimid cuntas ar ár bhfeidhmíocht mar a leanas:

- **Comhairle:** Cuirfear tuairiscí faoin dul chun cinn ar fhorfheidhmiú an phlean ar fáil do gach cruinniú den Chomhairle;
- **An tAire Airgeadais:** Cuirfear tuairisc ar fáil don Aire Airgeadais sna Tuarascálacha Bliantúla ar an dul chun cinn atá déanta chun na spriocanna sa phlean seo a aimsiú;
- **Iniúchadh Neamhspleách Seachtrach:** Déanann an tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste (C&AG) iniúchóireachtaí bliantúla ar ár bhfáltais agus caiteachais, ár gcórais, gnáthaimh agus cleachtais, mar aon le hathbhreithnithe tréimhsiúla ar an luach ar airgead. Foilsítear torthaí na n-iniúchtaí agus na n-athbhreithnithe seo i dTuarascáil Bhliantúil an C&AG;
- **Tithe an Oireachtais:** Téann an tOmbudsman os comhair an Chomhchoiste um Airgeadas agus an tSeirbhís Phoiblí chun déileáil le saincheisteanna atá ardaithe ag an C&AG ina Thuarascáil Bhliantúil, agus le haon ábhar eile a bhaineann lenár n imeachtaí agus ar mhaith leis an gCoiste iad a scrúdú;
- **Foireann Bhainistíochta:** Beidh sé mar phríomhghnó ag an bhfoireann Bhainistíochta, na caighdeáin feidhmíochta a leagadh síos maidir le láimhseáil gearán, imeachtaí riaracháin agus airgeadais, agus monatóireacht a dhéanamh ar an dul chun cinn in aghaidh na gcaighdeán sin,. Déanfaidh an fhoireann Bhainistíochta athbhreithniú ar dhul chun cinn na feidhmíochta ar bhonn míosúil agus/nó ráithiúil, de réir mar is cuí.

A

COMHALTAÍ NA COMHAIRLE

Ceapann an tAire Airgeadais Comhairle an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais. Comhaltaí reatha na Comhairle a ceapadh i nDeireadh Fómhair 2008:

- Mr. Dermott Jewell, Cathaoirleach;
- Mr. Michael Connolly;
- Mr. Tony Kerr;
- Mr. Paddy Leydon;
- Mr. Paddy Lyons;
- Ms. Caitriona Ni Charra;
- Mr. Frank Wynn;
- Mr. Jim Bardon, Secretary.

B

CAIRT BHAINISTÍOCHTA AGUS EAGRAÍOCHTA FOIRNE

	TEIDEAL	GRÁD
BAINISTÍOCHT		
WILLIAM PRASIFKA	OMBUDSMAN	
MARY ROSE MCGOVERN	LEAS-OMBUDSMAN GNÍOMHACH	PRÍOMHOIFIGEACH
DIARMUID BYRNE	CEANN RIARACHÁIN/ AD AGUS AIRGEADAS	PRÍOMHOIFIGEACH
AONAD IMSCRÚDAITHE		
MICHAEL BRENNAN	PRÍOMH-IMSCRÚDAITHEOIR	PRÍOMHOIFIGEACH CÚNTA
SINÉAD BRENNAN	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
CONOR CASHMAN	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
JOANNE CRONIN	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
SOPHIE HART	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
DARRAGH KING	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
ANTHONY MCGRATH	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
ANTHONY O'RIORDAN	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
KATHLEEN O'SULLIVAN	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
CAIREN POWER	IMSCRÚDAITHEOIR SINSEARACH	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
AONAD RÉAMH-IMSCRÚDAITHE		
MEAGAN GILL	CÁS-BHAINISTEOIR	PRÍOMHOIFIGEACH CÚNTA
KEVIN FLEMING	OIFIGEACH GEARÁN	OIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
MARTA PIEKARZ		OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
DES BUTLER		OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
TOMÁS MURRAY		OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
PAUL HEFFERNAN		OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
PAUL O'CONNOR		OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
DALE HAYES		OIFIGEACH CLÉIREACHAIS

	TEIDEAL	GRÁD
ROINN AIRGEADAIS		
EVELYN MOORE	OIFIGEACH AIRGEADAIS	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
HR DEPARTMENT		
PATRICIA HEFFERNAN	RIARTHÓIR AD	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
SUPPORT STAFF		
SYLVIA COSTELLO	CP DON OMBUDSMAN	ARDOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
JOAN MCGUINNESS		OIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN
ADMINISTRATION UNIT		
JULIANNE FITZPATRICK	FÁILTIÚ	OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
LINDA KAVANAGH	FÁILTIÚ	OIFIGEACH CLÉIREACHAIS
JIM BARDON	RÚNAÍ NA COMHAIRLE	

Ombudsman um
Sheirbhísí Airgeadais

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

Íosghlao: 1890 882 090
Teileafón: (01) 662 0899
Facs: (01) 662 0890
R-phost: enquiries@financialombudsman.ie

www.financialombudsman.ie