

# An Roinn Coimirce Sóisialaí

## Straitéis Íocaíochta

# Réamhrá

Tá ríthábhacht ag baint le nuachóiriú na modhanna íocaíochta leasa shóisialaigh dár gcustaiméirí, don Roinn Coimirce Sóisialaí (RCS) agus do gheilleagar na hÉireann i gcoitinne. Leagann an straitéis seo amach fíis na Roinne le haghaidh an ama atá le teacht, nuair a dhéanfar gach íocaíocht leasa shóisialaigh go leictreonach, fad is a aithneofar riachtanais an RCS agus a custaiméirí.

Tá géarghá le leasú a dhéanamh ar an timpeallacht airgeadais agus íocaíochtaí in Éirinn araon. Meastar go gcosnaíonn airgead tirim agus seiceanna tuairim is 1.4% den OTN ar gheilleagar na hÉireann trí chostais táirgthe, riaracháin agus slándála. Tá taispeánta i dtíortha eile go mbrostaíonn an t-athrú go híocaíochtaí leictreonacha cur i gcrích íocaíochtaí, chun na costais ghaolmhara a bhaineann leo a laghdú, agus chun iomaíochas náisiúnta a mhéadú. Déanann an RCS níos mó den chaiteachas Rialtais ná Roinn ar bith eile. Tá ról suntasach aici i dtáirgeadh foriomlán an airgid thirim agus seiceanna i ngeilleagar na hÉireann. Mar sin bíonn tionchar an-mhór ag na bealaí a úsáidtear chun íocaíochtaí leasa shóisialaigh a dhéanamh le custaiméirí ar nuachóiriú íocaíochta níos leithne ar fud an Stáit.

Inár leith féin, is deis shuntasach í gluaiseacht de réir a chéile i dtreo gach íocaíocht leasa shóisialaigh a chur ar fáil go leictreonach chun seirbhísí a fheabhsú do chustaiméirí agus soláthar níos costéifeachtaí a chur ar fáil, chomh maith le cur le clár oibre níos leithne an Rialtais. Tacóidh an Straitéis Íocaíochta le gach custaiméir a n-íocaíochtaí leasa shóisialaigh a fháil ar bhealach atá áisiúil, sábháilte agus slán. Cuimsíonn sé seo custaiméirí nach bhfuil cuntas bainc acu, custaiméirí a bhfuil riachtanais teachta ar leith orthu, chomh maith le custaiméirí a bhfuil foirmeacha eile cuntais íocaíochta acu. Táthar ag súil leis go mbainfear coigilteas mór amach trí sholáthar seirbhísí costéifeachtacha do chustaiméirí. Tacóidh na hathruithe seo chomh maith le cuspóir an Stáit feabhsú a dhéanamh ar chuimsiú airgeadais, agus cabhróidh siad le bealaí cuir chuige an RCS ar chalaí agus rialú a neartú.

Is cinnte go mbeidh tionchar ag an athrú céimnitheach go ríomhíocaíochtaí ar ár gcustaiméirí. Maidir le daoine áirithe, beidh gá le cúnaimh agus tacaíocht a thabhairt le cabhrú leo aistriú. Tá an cúnaimh seo ina ghné ríthábhachtach den straitéis. Oibreoidh an Roinn go díograiseach le cabhrú le custaiméirí agus lena n-ionadaithe i dtéimhse aistrithe a d'fhéadfadh maireachtáil ar feadh cúig bliana. Tá taithí againn cheana ar aistriú ó chineál íocaíochta amháin go ceann eile .i. nuair a cuireadh deireadh leis na leabhair oifig phoist. Agus muid tar éis foghlaim ón ngníomh rathúil sin, beidh sé mar aidhm againn go mbeidh an t-athrú chomh mín agus chomh héasca agus is féidir do chustaiméirí, trí chumarsáid mhaith agus cúnaimh pearsanta, pé áit ar gá.

Sa doiciméad seo, leagann an RCS amach a fíis aistriú go hiomlán go híocaíochtaí leictreonacha leasa shóisialaigh, agus an chonair feidhmiúcháin trína gcuirfear na hathruithe atá de dhíth i gcrích. Agus an straitéis seo á forbairt againn, tá teagmháil fhorleathan déanta againn le páirtithe leasmhara, chun tuairimí a lorg ó eagraíochtaí stáit, institiúidí airgeadais, margadh na soláthraithe, ionadaithe custaiméirí agus ón bhfoireann. Tá ár gcuid taighde leathnaithe againn chomh maith le fáil amach céard atá ar siúl sna hearnálacha leasa shóisialaigh i ndlínsí eile san Eoraip agus níos faide anonn. Sa chomhthéacs seo, táimid cinnte gurb é an chonair straitéiseach ar a bhfuilimid faoi láthair an bealach ceart dár gcustaiméirí, don RCS, don Rialtas i gcoitinne agus do shaoránaigh na hÉireann.

**Joan Burton T.D.**  
**An tAire Coimirce Sóisialaí**

# Clár

<b>1</b>	<b>Réamhrá</b>	<b>5</b>
1.1	Ról na Roinne Coimirce Sóisialaí	5
1.2	Mar a chuirtear chuig íocaíochtaí le custaiméirí a sholáthar faoi láthair	5
1.3	Fís thionscadal na Straitéise Íocaíochta le haghaidh íocaíochtaí amach anseo	6
1.4	Cur le hathchóiriú náisiúnta íocaíochtaí	6
<b>2</b>	<b>An cás ar son athrú</b>	<b>8</b>
2.1	Leagann polasaí an rialtais béim ar phríomhról na n-íocaíochtaí leictreonacha sa gheilleagar	8
2.2	D'fhéadfadh nuálaíocht san earnáil íocaíochtaí tacú leis an nuachóiriú seo	9
2.3	Tá gá le tionscnaimh chuimsithe airgeadais níos leithne le tacú leis na hathruithe seo	10
2.4	An cleachtas is fearr i gcur ar fáil íocaíochtaí leasa shóisialaigh	11
2.5	D'fhéadfadh an nuachóiriú íocaíochta coigilteas mór a bhaint amach don Roinn agus don Státchiste	13
2.6	Iompraíocht athraitheach íocaíochta na gcustaiméirí a léiriú	14
2.7	Bíonn tairbhí móra ag baint le híocaíochtaí leictreonacha le custaiméirí, ach bíonn dúshlán ag baint leo chomh maith	15
<b>3</b>	<b>Straitéis mholta chun an fhís íocaíochtaí a bhaint amach</b>	<b>18</b>
3.1	Custaiméirí a thiontú go híocaíochtaí leictreonacha	18
3.2	Tacaigh le cuimsiú airgeadais chustaiméirí an RCS	19
3.3	Lorg feabhas próiseas íocaíochtaí	20
3.4	Bearta calaoise agus rialúcháin a fheabhsú	22
3.5	Tacú le custaiméirí i rith an aistrithe	23
<b>4</b>	<b>An Fhís a Bhaint Amach</b>	<b>25</b>
4.1	Cur chuige feidhmiúcháin	25
4.2	Pleananna tiontaithe custaiméirí	26
4.3	Rialachas	26
4.4	An clár oibre náisiúnta a bhaint amach	27
	Aguisín A: Dearcadh na gcliant ar íocaíochtaí leictreonacha	29
	Aguisín B: Torthaí straitéiseacha	31

# Gluais

Téarma	Sainmhíniú
Comhpháirtí Baincéireachta	Gníomhaíonn Banc na hÉireann mar Phríomhchomhpháirtí Baincéireachta ag an RCS faoi láthair. Éascaíonn siad aistriú airgid ón RCS go cuntais na gcustaiméirí sa ról seo.
Cuntas Caighdeánach Bainc (CCB)	Is cuntas íocaíochta é CBC atá ceaptha leis na feidhmeanna sin atá riachtanach chun airgead a fháil, a chur, a aistriú agus a aistarraingt a thairiscint, ach nach bhfuil feidhmiúlacht iomlán cuntas reatha ag baint leis - go háirithe rótharraingt, dochar díreach agus áiseanna scríofa seiceanna.
Seic	Faigheann an custaiméir seic, rud is gá a bhriseadh sular féidir leis/léi teacht ar an íocaíocht leasa shóisialaigh. Is féidir leis an RCS seiceanna a chruthú de láimh tríd an tSeirbhís Leasa Pobail, nó trína gcórais lárnacha íocaíochta, rudaí a eisíonn na seiceanna tríd an bpost ansin.
An Roinn Coimirce Sóisialaí (RCS)	Tá an RCS freagrach as íocaíochtaí leasa shóisialaigh a dhéanamh le custaiméirí. Tá sé mar mhisean againn folláine shóisialta a chur chun cinn trí thacaí ioncaim, seirbhísí fostaíochta agus seirbhísí eile a chuireann ar chumas daoine páirt a ghlacadh sa tsochaí ar bhealach dearfach.
Ríomhaistriú Eolais (RE)	Is seirbhís seolta teachtaireachtaí leictreonacha reatha é RE a sholáthraíonn treoir ar an méid a íocfar le custaiméir den RCS nuair a thagann sé/sí i láthair ag oifig phoist ainmnithe taobh istigh de thréimhse luaite. Aisghabhtar na sonraí íocaíochta tríd an gCárta Seirbhísí Leasa Shóisialaigh nó Cárta Seirbhísí Poiblí, agus déantar an íocaíocht airgid thirim leis an gcustaiméir go hiomlán.
Ríomhaistriú Airgid (RA)	Lóisteáiltear an íocaíocht leasa shóisialaigh trí chomhpháirtí baincéireachta an RCS díreach isteach i gcuntas atá curtha ar fáil ag institiúid atá údaraithe ag na rialtóirí baincéireachta agus comhair creidmheasa.
EÉSÍ (IPSO)	Eagraíocht na hÉireann um Sheirbhísí Íocaíochta.
Plean Náisiúnta Íocaíochtaí (PNÍ)	Is é cuspóir an phlean ná feabhsú a dhéanamh ar éifeachtúlacht an bhonneagair náisiúnta íocaíochtaí, trí laghdú a dhéanamh ar an spleáchas ar ionstraimí airgid thirim agus páipéir, agus trí úsáid mhéadaithe roghanna eile leictreonacha, fad is a fheabhsaítear cumas na dteaghlach ar bheagán ioncaim teacht ar mhodhanna íocaíochta nua-aimseartha.
Idirbhearta ar aghaidh	Íocaíochtaí a dhéanann an custaiméir leasa shóisialaigh tar éis dó/di a (h)íocaíocht leasa shóisialaigh a fháil.
Íocaíocht Leasa Shóisialaigh	Na híocaíochtaí a dhéanann an RCS le custaiméirí cáilithe leasa shóisialaigh.

# 1 Réamhrá

## 1.1 Ról na Roinne Coimirce Sóisialaí

Tá an Roinn Coimirce Sóisialaí (RCS) freagrach as riar scéimeanna árachais shóisialaigh agus cúnamh shóisialaigh taobh istigh den chóras stáit leasa shóisialaigh, agus as soláthar foirmeacha eile polasaí ar thacaíocht shóisialta, i gcomhréir lena misean. Tá sé mar mhisean ag an RCS folláine shóisialta a chur chun cinn trí thacaí ioncaim, seirbhísí fostaíochta agus seirbhísí eile a chuireann ar chumas daoine páirt a ghlacadh sa tsochaí ar bhealach dearfach. Tá an RCS tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil do na custaiméirí go léir.

Cuireann an Roinn breis is 70 scéim agus seirbhís leasa shóisialaigh ar fáil, agus bhí a buiséad bliantúil beagnach chomh mór le €21 billiún i 2012. Íoctar tuairim is 87 milliún íocaíocht leasa shóisialaigh ar leith go bliantúil. Eisítear na híocaíochtaí seo go laethúil, go seachtainiúil, go míosúil agus go bliantúil, agus iad faoi réir chineál na scéime. D'fhéadfadh íocaíochtaí éigeandála agus aonuaire a bheith de dhíth ar chustaiméirí chomh maith, le tacú leo déileáil le dálaí airgeadais gan choinne.

Is é freagracht an RCS ná measúnú a dhéanamh ar theidlíocht éilitheora agus sa chás go bhfuil teidlíocht aige/aici, cinntiú go ndéanfar an íocaíocht cheart leasa shóisialaigh leis/léi, nó lena g(h)níomhaire údaraithe. Chomh luath is a bhíonn an íocaíocht leasa shóisialaigh déanta, níl aon ról ag an RCS sa chaoi a ndéanadh an custaiméir sin idirbhearta ar aghaidh ina dhiaidh sin. Cláraíonn custaiméirí áirithe le haghaidh seirbhís dheonach bhuiséadaithe teaghlaigh. Níl an scéim seo ar fáil faoi láthair ach do chustaiméirí áirithe a bhailíonn íocaíochtaí airgid thirim trí líonra na n-oifigí poist amháin, cé go dtairgeann comhair creidmheasa áirithe seirbhísí comhchosúla agus déanann dochar díreach nó orduithe seasta in institiúidí airgeadais an beart céanna.

## 1.2 Mar a chuirtear chuig íocaíochtaí le custaiméirí a sholáthar faoi láthair

Cuimsíonn líon custaiméirí na Roinne tuismitheoirí agus leanaí, daoine in aois oibre, daoine scothaosta agus pinsinéirí, daoine faoi mhíchumas nó atá breoite, chomh maith le cúramóirí. Tá riachtanais agus sainroghanna éagsúla ag na grúpaí custaiméirí seo sa chaoi go bhfaigheann siad a n-íocaíochtaí. Rinneadh tuairim is 87 milliún íocaíocht leasa shóisialaigh anuraidh. Is gnách don Roinn rogha a thairiscint maidir leis an gcaoi a n-íoctar na híocaíochtaí seo agus é faoi réir na scéime, le trí mhodh íocaíochta:

- Íocaíocht trí líonra na n-oifigí poist: íocaíocht oifig phoist (50%): Faigheann An Post ríomhaistriú eolais (RE) a thugann le fios cé mhéad is cóir a íoc leis an gcustaiméir de chuid an RCS. Tagann an custaiméir i láthair ag oifig phoist, úsáideann sé/sí cárta Seirbhísí Leasa Shóisialaigh nó Seirbhísí Poiblí, deimhníonn sé/sí a c(h)éannacht agus faigheann sé/sí a (h)íocaíocht iomlán ansin mar airgead tirim.
- Ríomhaistriú Airgid (RA/EFT) (42.5%): Lóisteáiltear an íocaíocht leasa shóisialaigh trí chomhpháirtí baincéireachta an RCS díreach isteach i gcuntas atá curtha ar fáil ag institiúid atá údaraithe ag na rialtóirí baincéireachta agus comhair creidmheasa.
- Seiceanna (7.5%): Faigheann an custaiméir íocaíocht trí sheic. Eisítear seiceanna de láimh tríd an tSeirbhís Leasa Pobail agus tugtar don chustaiméir iad, nó trí na córais lárnacha íocaíochta, rudaí a eisíonn an seic tríd an bpost ansin.

Le roinnt blianta anuas, tá treochtaí éagsúla sa soláthar íocaíochta. In Iúil 2008, rinneadh cinneadh go n-íocfaí gach íocaíocht le cuardaitheoirí poist, seachas le hoibríthe ócáideacha, tríd an oifig phoist le díriú ar bhuarthaí rialúcháin. I gcomparáid leis sin agus gan treoir ann, tá na custaiméirí ag roghnú ríomhaistriú díreach airgid go méadaitheach, le treocht mhór i dtreo íocaíocht RA seachas modhanna íocaíochta eile. Roghnaigh custaiméirí nua a bhí ag éileamh pinsean stáit RA mar mhodh íocaíochta i gcóimheas dó le haon anuraidh. Ar an gcaoi

chéanna, tugann an rogha thosaíochta maidir le híocaíochtaí sochar linbh le fios gur fearr le cuid mhaith daoine íocaíochtaí díreach isteach in institiúidí airgeadais, agus ceathrar as cúigear custaiméirí ag roghnú RA mar mhodh íocaíochta. Is léir go bhfuil rogha na gcustaiméirí ag athrú i dtreo bealaí íocaíochta leictreonáil.

### 1.3 Fís thionscadal na Straitéise Íocaíochta le haghaidh íocaíochtaí amach anseo

Bunaíodh an Tionscadal Straitéis Íocaíochta (TSÍ) i Meán Fómhair 2010 le cur ar chumas na Roinne leanúint de nuachóiriú a dhéanamh ar íocaíochtaí leasa shóisialaigh. Tá sé seo i gcomhréir le polasaí agus cuspóirí níos leithne atá ag an Rialtas, amhail seirbhísí poiblí níos fearr, ríomhíocaíochtaí níos fearr agus níos éifeachtaí agus an Clár Náisiúnta Forfheidhmiúcháin Íocaíochtaí. Beartaíonn Straitéis Íocaíochta na Roinne an fhís seo a leanas a bhaint amach:

*“Beidh gach íocaíocht le custaiméirí go hiomlán leictreonach, fad is a aithneofar riachtanais an RCS agus na gcustaiméirí araon”.*

Déanann an fhís seo tagairt do mhodhanna íocaíochta atá go hiomlán leictreonach a bhaint amach, rudaí a éascóidh aistriú leictreonach eolas íocaíochta agus fáil íocaíochta ag an gcustaiméir. Ní mheastar an modh íocaíochta mar atá sé á oibriú faoi láthair ag oifig an phoist a bheith leictreonach mar sin, toisc go bhfaigheann an custaiméir íocaíocht airgid thirim go fóill, in ainneoin go n-aistrítear na sonraí go leictreonach.

Aithníonn an fhís an gá atá le gach custaiméir a íoc go leictreonach, lena n-áirítear daoine gan cuntas bainc faoi láthair agus custaiméirí leochaileacha. Cuimsíonn sé seo íocaíocht i ngach aon chás, idir íocaíochtaí seachtainiúla leanúnacha agus íocaíochtaí éigeandála aonuaire. Chomh maith leis sin, aithníonn sé go bhféadfadh gá a bheith le níos mó ná modh íocaíochta leictreonach amháin, le freastal ar riachtanais na gcustaiméirí go léir i ngach aon chás íocaíochta.

### 1.4 Cur le hathchóiriú náisiúnta íocaíochtaí

Tá athchóiriú na timpeallachta íocaíochtaí in Éirinn á chur chun cinn go gníomhach ag an Roinn Airgeadais. Príomhnithe i measc na leasuithe seo ná bunú Plean Náisiúnta Íocaíochtaí (PNÍ) agus forbairt cuntas nua bunúsach íocaíochta, nó Cuntas Caighdeánach Bainc. Agus í ar an gcaiteoir is mó airgead Rialtais, cuirfidh Straitéis Íocaíochta an RCS go mór le baint amach spriocanna an Phlean Náisiúnta Íocaíochtaí laghdú a dhéanamh ar an spleáchas ar íocaíochtaí airgid thirim. Beidh athrú ó RE mar sheirbhís atá bunaithe ar airgead tirim agus laghdú ar líon na seiceanna ina bpríomhcholúin sa chlár oibre náisiúnta ríomhíocaíochtaí, agus cuirfidh siad le timpeallacht náisiúnta íocaíochtaí atá níos costéifeachtaí.

Bunaíodh an Plean Náisiúnta Íocaíochtaí chun timpeallacht íocaíochtaí níos éifeachtúla agus níos costéifeachtaí a chur ar fáil in Éirinn, trí íocaíochtaí leictreonacha a chur chun cinn trí chóras íocaíochta na hÉireann. Ní dhéantar an oiread céanna íocaíochtaí leictreonacha in Éirinn is a dhéantar sa chuid is mó tíortha eile san AE. D'fhéadfadh athrú suntasach go híocaíochtaí leictreonacha ón méid mór airgid thirim agus seiceanna tairbhí a chur ar fáil do na páirtithe leasmhara go léir, cé go laghdódh sé roghanna na gcustaiméirí de réir cuma. Leag an Rialtas cúram ar an mBanc Ceannais príomhról a bheith acu in ullmhú Plean Náisiúnta Íocaíochtaí, rud a bheidh breithnithe agus formheasta acu. Chuimsigh ullmhú an Phlean tionól grúpa stiúrtha ardeibhéil chun maoirseacht a dhéanamh ar an obair seo, rud a chuimsigh ionadaithe tomhaltóirí, gnóthaí, na hearnála bainc éireachta agus na hearnála poiblí, próiseas comhairliúcháin a raibh réimse leathan páirtithe leasmhara páirteach ann, chomh maith le

taighde le cur le, agus le tacú le moltaí Plean Náisiúnta Íocaíochtaí. Bhí an plean foilsithe le déanaí ag an mBanc Ceannais<sup>1</sup>.

D'aithin an Straitéis um Chuimsiú Airgeadais (2011)<sup>2</sup>, rud a bhí stiúrtha ag an Roinn Airgeadais chomh maith, d'aithin sí an chéad chéim ríthábhachtach de dhíriú ar eisiámh airgeadais i bhfoirm cuntas bunúsach íocaíochta - cuntas idirbheart atá ceaptha le freastal ar riachtanais na ndaoine atá eisiata ó thaobh airgeadais de. Ós rud é go bhfuil an oiread sin custaiméirí den RCS a bhaineann leis an ngrúpa is mó atá eisiata ó thaobh airgeadais de, tá ról ríthábhachtach ag an Roinn i gcur le leigheasanna ar an bhfadhb seo.

Sna caibidlí seo a leanas, leagtar amach an cás ar son athrú i gCaibidil a Dó, agus déantar cur síos ar an tairbhe riaracháin agus airgeadais a bhainfidh an Roinn agus an geilleagar i gcoitinne amach. Déantar scrúdú ar thuiscint ar an tábhacht atá le dul i ngleic le heisiámh airgeadais, agus ar iompraíocht agus braistint na gcustaiméirí agus ar na sochair is féidir leo a bhaint amach trí aistriú go ríomhíocaíochtaí. Tá straitéisí agus bealaí cuir chuige idirnáisiúnta leagtha amach, chomh maith le léargas ón tionscal féin ar na dúshláin ar gá dul i ngleic leo chun an t-athrú a dhéanamh. Leagann Caibidil a Trí amach na cúig ghníomh straitéiseacha a dhéanfar chun fíis na straitéise a chur i bhfeidhm agus a bhaint amach. Gné shuntasach atá ina measc ná an riachtanas ríthábhachtach atá ann tacú agus cuidiú le custaiméirí i rith an aistriú go híocaíochtaí leictreonacha. Tá an cur chuige feidhmiúcháin agus na bunspricanna inghnóthaithe san áireamh i gCaibidil a Ceathair.

---

<sup>1</sup> Ar fáil ag <<http://www.centralbank.ie/paycurr/paysys/Documents/National%20Payments%20Plan%20-%20Final%20Version.pdf>>

<sup>2</sup> Ar fáil ag <<http://www.finance.gov.ie/documents/publications/reports/2011/Fininclusreport2011.pdf>>

## 2 An cás ar son athrú

Déanann an chaibidil seo scrúdú ar chomhchruinniú riachtanais pholasaí an Rialtais, éileamh méadaitheach tomhaltóirí ar mhalairtí ar airgead tirim agus brúnna costais. Chomh maith leis sin, pléann sí eascairt teicneolaíochta cumasúcháin atá ag stiúradh na Roinne chun úsáid mhéadaithe a bhaint as modhanna íocaíochta nua-aimseartha. Ar an iomlán, laghdóidh an straitéis costais íocaíochta, feabhsóidh sí cosc agus brath calaoise, agus soláthróidh sí seirbhís níos fearr do chustaiméirí trí dhaoine a spreagadh le glacadh le bealaí íocaíochta malartacha níos éifeachtúla.

### 2.1 Leagann polasaí an rialtais béim ar phríomhról na n-íocaíochtaí leictreonacha sa gheilleagar

Ó 2004, tá straitéis ríomhrialtais na hÉireann agus polasaí i gcoitinne ag leagan béim láidir ar nuachóiriú na timpeallachta íocaíochtaí in Éirinn. Féachann an Clár Feidhmiúcháin Náisiúnta Íocaíochtaí ar fud an Rialtais<sup>3</sup> a bunaíodh in 2005 agus an Plean Náisiúnta Íocaíochtaí a tháinig ina dhiaidh le hathrú cinntitheach go híocaíochtaí leictreonacha a bhaint amach, agus é mar aidhm laghdú a dhéanamh ar úsáid airgid thirim agus seiceanna, agus laghdú a dhéanamh ar eisiáimh airgeadais chomh maith. Tionóladh na grúpaí ilghníomhaireachta seo atá ag stiúradh na dtionscnamh seo mar fhreagra ar an easpa dul chun cinn a bhí déanta go dtí sin chun an méid mór airgid thirim i dtimpeallacht íocaíochtaí na hÉireann a laghdú ar chúiseanna stuama eacnamaíocha:

- **Ní dhéantar an oiread céanna íocaíochtaí leictreonacha in Éirinn is a dhéantar sa chuid is mó tíortha eile san AE.** Tá Éire ag brath go rómhór ar airgead tirim agus seiceanna, áit a bhfuil an luach is airde ar sheiceanna in aghaidh an duine san AE. Cé go bhfuil laghdú tagtha ar úsáid seiceanna agus daoine ag súil le deireadh a bheith ag teacht leo, tá sé seo ag tarlú go mall i gcomparáid le húsáideoirí móra eile íocaíochtaí leictreonacha amhail an Ísiltír, an Fhionlainn nó an Ghearmáin. Is í Éire an dara háit is mó ina n-úsáidtear airgead tirim UMB ar fud na hEorpa in aghaidh an duine. Tá 667 UMB againn in aghaidh an mhilliúin duine sa tír seo i gcomparáid le 359 UMB in aghaidh an mhilliúin duine sa tSualainn. Aistarraingimid 60% breise d'airgead tirim ná an gnáthdhuine sa AE. Ar an meán, d'aistharraing muintir na Sualainne luach chomh híseal le €2,322 ó UMBanna i rith na bliana, fad is a d'aistharraing Éireannaigh tuairim is €4,375<sup>4</sup> ar an meán in aghaidh an duine.
- **Meastar go gcosnaíonn airgead tirim agus seiceanna €1 bhilliún ar gheilleagar na hÉireann gach bliain<sup>5</sup>,** toisc na costais táirgthe, riaracháin agus slándála a bhaineann leo. Sa gheilleagar go ginearálta, tá droch-cháil ar Éirinn i measc tíortha thuaisceart na hEorpa as a bheith go mall ag íoc cuntais iníochta, cás atá i gcomhréir le sainrogha íocaíochta le seic. Nuair a dhéantar machnamh ar an timpeallacht airgeadais atá in Éirinn faoi láthair, is léir an deis mhór choigiltis. Scríobhann muintir na hÉireann 16.5 seic go bliantúil in aghaidh an duine. Mar chomparáid leis seo, is é an figiúr coibhéiseach in ocht dtír i limistéar an euro (an tSualainn san áireamh) ná náid. Tá úsáid shuntasach seiceanna ar siúl sa RCS faoi láthair, rud arb ionann é agus breis is 8 faoin gcéad de na seiceanna go léir a eisíodh sa gheilleagar i 2012, agus tuairim is trí cheathrú de na seiceanna eárnála poiblí go léir a eisíodh<sup>6</sup>. Tá sé beartaithe i rith shaolré na straitéise seo go gcuirfear deireadh leis an rogha atá ann íocaíocht leasa shóisialaigh a fháil trí sheic de

<sup>3</sup> Lena n-áirítear an Banc Ceannais, Roinn an Taoisigh, an Roinn Airgeadais, Eagraíocht na hÉireann um Sheirbhísí Íocaíochta (EÉSÍ/IPSO) agus an tionscal baincéireachta agus íocaíochtaí

<sup>4</sup> Staidreamh Tionscail Eagraíocht na hÉireann um Sheirbhísí Íocaíochta Teoranta, 2012

<sup>5</sup> An Plean Feidhmiúcháin Náisiúnta Íocaíochtaí Eagraíocht na hÉireann um Sheirbhísí Íocaíochta [www.ipso.ie](http://www.ipso.ie)

<sup>6</sup> Tógtha ó shonraí a foilsíodh in *Úsáid, Costas agus Úsáid Praghsála in Íocaíochtaí Miondíola in Éirinn*, (An Banc Ceannais) Feasachán Ráithiúil 02/Aibreán 13.



réir a chéile. Dírionn an Plean Náisiúnta Íocaíochtaí aird ar an ngá atá leis an gcoigilteas féideartha seo a bhaint amach trí éifeachtúlacht fheabhsaithe sa chóras íocaíochta.

- **Géaraíonn an cás eacnamaíoch atá ann faoi láthair an phráinn atá ann gníomhú** chun timpeallacht íocaíochtaí níos nua-aimseartha a chruthú. Luathódh athrú suntasach go híocaíochtaí leictreonacha ón méid mór airgid thirim agus seiceanna atá ann faoi láthair íocaíochtaí, laghdódh sé an costas atá ar íocaíochtaí a dhéanamh, laghdódh sé an ghníomhaíocht sa gheilleagar dubh, nó gníomhaíocht íocaíochta gan taifead, agus is dóchúil go méadóidh bonneagar feabhsaithe ar bith iomaíochas na hÉireann. Is é an toradh a bheadh ar mhéadú ar líon na n-íocaíochtaí leictreonacha ná laghdú ar líon na n-idirbheart sa gheilleagar dubh, rud a mheastar a bheith chomh mór le tuairim is 13% dár OTI<sup>7</sup>. Is é airgead tirim an cumasóir geilleagair dhuibh is tábhachtaí, ós rud é go mbíonn sé chomh héasca é a úsáid, agus toisc go bhfuil easpa infheictheachta agus inrianaitheachta ag baint leis. Meastar gur tiománaí suntasach é méadú ar líon na n-íocaíochtaí leictreonacha taobh istigh de gheilleagar de laghdú leibhéal na n-idirbheart sa gheilleagar dubh i gcóimheas de thuairim is 2:1<sup>8</sup>. Is í an RCS ceann de na tionscnóirí íocaíochtaí airgid thirim is mó sa gheilleagar, agus is príomhpháirtí í sa ghluaiseacht i dtreo íocaíochtaí leictreonacha mar sin. Bheifí ag súil leis go bhfeabhsódh laghdú comhthreomhar ar úsáid seiceanna an sreabhadh airgid do dhaoine agus do ghnóthaí in Éirinn<sup>9</sup>. Bheifí ag súil leis go bhfeabhsódh a leithéid de thairbhí iomaíochas na hÉireann.

Tá polasaí an Rialtais soiléir mar sin maidir le gá a bheith le hathrú suntasach agus tapa go modhanna leictreonacha íocaíochta. Déanann an RCS beagnach 40% de chaiteachas comhlán reatha an rialtais. D'fhéadfadh an chaoi a ndéanann sí íocaíochtaí le custaiméirí tionchar thar a bheith mór a imirt ar nuachóiriú íocaíochta níos leithne ar fud an Stáit.

## 2.2 D'fhéadfadh nuálaíocht san earnáil íocaíochtaí tacú leis an nuachóiriú seo

Tá an earnáil íocaíochtaí tar éis a bheith ag athrú mar fhreagra ar athruithe ar iompraíocht custaiméirí, brú ar chostas, dul chun cinn teicneolaíochta agus athruithe ar an timpeallacht rialaitheach, rudaí a chiallaíonn gur gá feabhsú leanúnach a dhéanamh ar éifeachtúlacht, slándáil, cinnteacht agus áisiúlacht. Ar na gnéithe nuálaíochta atá ann, tá:

- **Íocaíocht dhíreach isteach i rogha cuntas níos leithne:** Is bealach coitianta agus tástáilte í seo chun íocaíochtaí a dhéanamh le duine. Ligeann sí don RCS íocaíocht a dhéanamh go díreach ón RCS trínár gcomhpháirtí baincéireachta isteach i gcuntas custaiméara, amhail cuntas bainc, cuntas i gcomhar creidmheasa nó cuntas in institiúid airgeadais eile. Is gnách go mbíonn cárta gaolmhar íocaíochta ag baint leis na cuntais trínár féidir idirbhearta ar aghaidh a dhéanamh. Tá aistriú díreach creidmheasa éifeachtach, tapa agus tá méadú ag teacht ar an éileamh atá air i ngeilleagar na hÉireann.
- **Cártaí réamhíochta:** Feidhmíonn na cineálacha seo cárta chliste ina bhfuil micrishlis leabaithe, feidhmíonn siad ar nós cárta ar bith eile ag an bpointe díola. Ní féidir na cártaí a úsáid ach nuair a bhíonn airgead orthu, rud is féidir, go ríthábhachtach, a bheith curtha orthu go cianda ag tríú páirtithe, mar shampla, ag an Roinn. Tá an luach stóráilte ar na cártaí féin i gcás cártaí áirithe (m.sh.an Cárta Léime le haghaidh ticéadú comhtháite iompair le haghaidh seirbhísí iarnróid, Luas agus bus i mBaile Átha Cliath) agus is féidir úsáid gan tadhall a bhaint astu go héasca. Is gá cinn eile a nascadh go riachtanach le

<sup>7</sup> *An Geilleagar Dubh san Eoraip (as Béarla), 2011* AT Kearney agus an tOllamh F. Sneider, (2011), leathanach 3. Ar fáil ag

< [<sup>8</sup> \*An Geilleagar Dubh san Eoraip \(as Béarla\), 2011\* AT Kearney agus an tOllamh F. Sneider, \(2011\), leathanach 7. Ar fáil ag](http://www.visaurope.com/idoc.ashx?docid=4d53b726-cd71-4ba50b-735d11ca4075&versions=1></a></p></div><div data-bbox=)

< [<sup>9</sup> Innéacs Íocaíochta na hEorpa, 2011, Intrum Justitia](http://www.visaurope.com/idoc.ashx?docid=4d53b726-cd71-4ba50b-735d11ca4075&versions=1></a></p></div><div data-bbox=)

duine ar leith nó cuntas bainc comónta. Is féidir an dara ceann acu sin a shocrú chomh maith chun úsáid a shrianadh de réir cineálacha áirithe nó suíomhanna ceannaí.

- **Íocaíochtaí Fón Póca:** Is modh íocaíochta malartach nua iad íocaíochtaí fón póca atá ag fás go mór, go háirithe san Áise, san Eoraip agus san Afraic. In áit íocaíocht a dhéanamh le hairgead tirim, seic nó cárta creidmheasa, is féidir le tomhaltóir fón póca a úsáid le híoc as réimse leathan seirbhísí agus earraí digiteacha nó crua. Meastar i gcoitinne sa tionscal íocaíochta go dtiocfaidh an fás is mó amach anseo ar íocaíochtaí fón póca. Rinne páipéar bán a bhí foilsithe ag MasterCard athbhreithniú ar an dul chun cinn a bhí déanta in úsáid íocaíochtaí fón póca ar fud an domhain. Thug a dtaighde le fios nach bhfuil Éire ullamh i gceart le haghaidh íocaíochtaí fón póca, cás a bhaineann le cuid mhaith tíortha san Eoraip<sup>10</sup>.
- Cuireann **Cumarsáid Neasréimse (CN)**, nó íocaíochtaí gan tadhall ar chumas daoine fóin póca nó cártaí a úsáid le híoc as earraí agus seirbhísí trína bhfearais a svaidhpeáil thar theorainneacha. Ciallaíonn idirbhearta gan tadhall nó "cnagtha" go dtarlaíonn idirbhearta íocaíochta luacha bhig níos tapúla toisc nach bhfuil gá le UAP ná síniú. Táthar ag súil leis go dtiocfaidh fás suntasach ar an réimse seo sa tionscal íocaíochta sna blianta amach romhainn. Tá teirminéil éadadhaill tugtha isteach cheana ag bialanna agus siopaí amhail McDonalds, Insomnia, Marks and Spencers, Centra, Spar, agus Mace in Éirinn, agus táthar ag súil leis go ndéanfaidh dreamanna eile a leithéid go luath. Déantar idirbhearta ardluacha le riachtanais slándála níos déine .i. slis agus UAP.

Is é an phríomhéifeacht a bhí ag an dul chun cinn teicneolaíoch seo ná méadú ar líon na n-íocaíochtaí leictreonacha in Éirinn, sa chuid eile den Eoraip agus ar fud an domhain. Ciallaíonn an méid réiteach leictreonach atá ar fáil anois gur féidir costais a laghdú agus tairbhí a chruthú do chustaiméirí le cinnteacht slándála agus inrianaitheachta riachtanaí.

Ciallaíonn an t-athrú seo ar an earnáil íocaíochtaí go bhfuil lear mór réitigh mhalartacha íocaíochta ar fáil don Roinn ar mhaithe le nuachóiriú a dhéanamh ar an gcaoi a ndéanann sí íocaíochtaí le custaiméirí, agus tá sé cuí go mbogfadh an Roinn sa treo sin.

## 2.3 Tá gá le tionscnaimh chuimsithe airgeadais níos leithne le tacú leis na hathruithe seo

Tá an gá atá le dul i ngleic le heisiamh airgeadais aitheanta go náisiúnta agus san Eoraip i gcoitinne. Is léiriú é an tábhacht atá le dul i ngleic le heisiamh airgeadais ar an tábhacht mhéadaitheach atá le seirbhísí airgeadais i mbainistíocht acmhainní teaghlaigh ó lá go lá, agus ar na bacainní struchtúrtha atá ar theaghlaigh ar bheagán ioncaim agus iad ag iarraidh teacht ar, agus úsáid a bhaint as a leithéid de sheirbhísí. Is táscaire ríthábhachtach d'eisiamh airgeadais é teacht a bheith ag duine ar chuntas reatha. Rinne moladh ar ghlac Coimisiún an AE leis i 2011 tagairt don ríthábhacht atá le teacht ar sheirbhísí baincéireachta idirbheart mar bhealach riachtanach le dul i ngleic le heisiamh airgeadais, fad is a dhírítear aird ar an tábhacht atá le teacht ar mhodhanna leictreonacha íocaíochta chomh maith le cur ar chumas saoránach leas a bhaint as tairbhí an mhargaidh inmheánaigh<sup>11</sup>. Soláthraíonn anailís ar leibhéil an eisiata airgeadais in Éirinn fianaise ar eisiamh airgeadais i dteaghlaigh na hÉireann:

- Fuair an Suirbhé ar Ioncam agus Dálaí Maireachtála (SIDM) amach gur fhan céatadán na dteaghlach nach bhfuil cuntas reatha acu go hard go leanúnach idir 2008 agus 2010. Ní raibh cuntas reatha ag 17% de theaghlaigh i 2010<sup>12</sup>.
- Fuair anailís mhion ar shonraí an SIDM ó 2008 amach gur lú an dóchúlacht go mbeadh cuntas bainc ag teaghlaigh a bhraitheann go mór ar íocaíochtaí leasa shóisialaigh. Is é an ráta ná 40% i gcás na dteaghlach inarb ionann leas sóisialach agus breis is 75% den

<sup>10</sup> MPRI Páipéar Bán MasterCard ar fáil ag <http://mobilereadiness.mastercard.com/>

<sup>11</sup> [http://ec.europa.eu/governance/impact/ia\\_carried\\_out/docs/ia\\_2011/sec\\_2011\\_0907\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/governance/impact/ia_carried_out/docs/ia_2011/sec_2011_0907_en.pdf)

<sup>12</sup> Suirbhé ar Ioncam agus Dálaí Maireachtála (ar fáil ag [www.cso.ie](http://www.cso.ie))

ioncam iomlán indiúscartha teaghlaigh<sup>13</sup>. Fuair an tuarascáil seo amach chomh maith go bhfuil Éire an-difriúil leis an gcuid eile de 15 an AE sa chaoi go bhfuil ceann de na céatadáin is airde d'eisiamh baincéireachta inti, agus an méid sin trí oiread níos mó ná meán 15 an AE.

- Roghnaigh thart ar dhuine amháin as gach beirt éilitheoirí nua leasa shóisialaigh i 2012 íocaíochtaí RA nuair a bhí siad ar fáil dóibh.

Ar na fáthanna atá leis an méid mór eisiamh airgeadais, tá an ráchairt atá ar úsáid airgid thirim, an easpa táirgí baincéireachta atá ceaptha go speisialta do ghrupaí leochaileacha agus easpa feachtais thiomnaithe ar bith chun glacadh a chur chun cinn. Mar sin ba ghá do chur chuige nuachóirithe íocaíochta ar bith de chuid an RCS straitéis a chuimsiú le tacú leis na custaiméirí seo a n-íocaíochtaí a fháil go leictreonach.

Tá sé mar chuspóir sainráite ag an Rialtas dul i ngleic le heisiamh airgeadais, lena n-áirítear eisiamh baincéireachta agus deacrachtaí a bhaineann le teacht ar tháirgí seirbhísí airgeadais sa phríomh-mhargadh, trí fháil a bheith ar chuntas bunúsach bainc, nó Cuntas Caighdeánach Bainc (CCB) mar a thugtar air anseo. Is cuntais reatha nó íocaíochta (faoi réir sainmhíniú) iad CCBanna atá simplí, saor nó ar bheagán costais, nach bhfuil aon áiseanna creidmheasa ag baint leo, agus iad ceaptha do dhaoine atá eisiata ó thaobh airgeadais de. Agus iad curtha ar fáil ag bainc, d'fhéadfadh na cuntais seo dul i ngleic le fadhbanna an teachta airgeadais atá ag daoine ar bheagán ioncaim agus daoine eile den phobal atá eisiata ó thaobh airgeadais de. Má cheaptar go cuí é, beidh an CCB chun leas na gcustaiméirí leasa shóisialaigh sin a bhfuil a leithéid de chuntas de dhíth orthu. Tá triail bainte as an CCB i dtír áit ar fud na hÉireann, agus táthar ag súil leis go gcuirfear i bhfeidhm é go forleathan i rith 2013. Ciallaíonn sé seo gur chóir go mbeadh áis an CCB ar fáil go ginearálta de réir na n-amscálaí a bhfuil ag leo le tacú leis an Straitéis Íocaíochta.

## 2.4 An cleachtas is fearr i gcur ar fáil íocaíochtaí leasa shóisialaigh

Rinneadh cleachtadh Teagmhála Margaidh idir Samhain 2010 agus Eanáir 2011 le cur le forbairt Straitéis Íocaíochta an RCS amach anseo le haghaidh íocaíochtaí leasa shóisialaigh. Fuair an tionscadal aiseolas ó bhreis is 40 eagraíocht sa tionscal íocaíochta, idir pháirtithe domhanda atá in ann réiteach íocaíochta 'ceann go ceann' a sholáthar agus chomhlachtaí nideoige a dhíríonn ar ghné amháin de bhainistíocht nó soláthar íocaíochta.

Ar an leibhéal uachtarach, bhí tuairim an tionscail go comhsheasmhach i measc na rannpháirtithe go léir: is féidir an fhís agus an straitéis a bhaint amach, agus tá réimse roghanna ar fáil chun an toradh sin a fháil. Mar a míníodh thuas, cuimsíonn siad seo réimse leathan cineálacha difriúla cuntas agus dearbhan réamhíochta, amhail íocaíochtaí a dhéantar le cártaí nó fóin póca.

D'aithin na heagraíochtaí tionscal íocaíochtaí nár dhírigh na dúshlán soláthair ar an teicneolaíocht amháin, ach ar scóip agus bainistíocht an athraithe chomh maith, lena n-áirítear:

- Conas a stiúfar na hathruithe a bhfuil gá leo ar iompraíocht custaiméirí agus páirtithe eile chun rath na Straitéise nua íocaíochta a chumasú, mar shampla, tacú le custaiméirí dul i dtaithe ar mhodhanna nua íocaíochta;
- An chothromaíocht freagrachtaí a chinntiú idir an Roinn agus na soláthraithe íocaíochta chun riachtanais shoiléire a fhorbairt ionas gur féidir le soláthraithe tacú le cur i bhfeidhm na Straitéise Íocaíochta;
- An riachtanas go mbeadh sonraíochtaí an-soiléir ar riachtanais na Roinne agus

<sup>13</sup> Russell, H., Maitre, B agus Donnelly, N., 2011. *Eisiamh Airgeadais agus Rófhéichiúnas i dTeaghlaigh na hÉireann (as Béarla)*. Baile Átha Cliath: ITES (ESRI)

- Toilleadh taobh istigh de chórais an RCS íocaíocht nua a chuimsiú ina córais eisiúna agus réitigh.

Ar mhaithe le cur leis an teagmháil mhargaidh, rinneadh obair bhreise chun taighde agus tuairisciú a dhéanamh ar mhodhanna íocaíochta i dtíortha eile. Ar na léargais a aithníodh, tá:

- Tá na modhanna íocaíochta leasa shóisialaigh i dtíortha eile, go háirithe an RA agus SAM, tá siad leictreonach go príomha anois. Cuimsíonn sé seo samplaí amhail soláthar cárta dochair brandáilte réamhíochta do chustaiméirí nach bhfuil cuntais bhainc acu.
- Tá cuid mhaith de na rudaí nuálaíocha a úsáidtear dírithe ar dhul i ngleic le heisiáim airgeadais (m.sh. úsáid fóin póca chun íocaíochtaí leasa shóisialaigh a dhéanamh sa Chéinia, agus cártaí dochair réamhíochta sa RA do chustaiméirí leochaileacha).

#### Achoimre ar mhodhanna íocaíochta agus cur chuige i leith cuimsiú airgeadais i dtíortha eile

Limistéar	An RA agus Tuisceart na hEorpa <sup>14</sup>	An Áise san Aigéan Ciúin <sup>15</sup>	Meiriceá Thuaidh <sup>16</sup>	An Afraic <sup>17</sup>
Modhanna íocaíochta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuntas Bunúsach Íocaíochta/cuntas reatha</li> <li>• cuntas i gcumann foirgníochta/comhar creidmheasa</li> <li>• Cuntas Cárta Oifig Phoist</li> <li>• Seiceanna/Pá-Orduithe</li> <li>• Cuntas Éasca</li> <li>• Aistriú creidmheasa bainc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Íocaíocht dhíreach/rogha speisialta baincéireachta.</li> <li>• Cárta íocaíochta leictreonaí</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seiceanna, Taiscí Díreacha/cártaí Direct Express</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aistriú airgid thirim a úsáideann cárta cliste ag meaisín gníomhaire cheaptha áitiúil</li> </ul>
Cur chuige i leith cuimsiú airgeadais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Athrú straitéiseach a chur i bhfeidhm sna bainc</li> <li>• Feasacht a mhúscailt trí idirghabhálaithe áitiúla /pobail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• An rialtas ag soláthar cuntas tríd an rogha speisialta baincéireachta - rud a úsáidtear le haghaidh íocaíochtaí leasa shóisialaigh le saoránaigh leochaileacha amháin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rátáil a dhéanamh ar bhainc as a n-iarrachtaí agus a n-éifeachtúlacht i bhfreastal ar na bochtáin - seo dreasacht do na hinstiúidí baincéireachta freastal ar na daoine seo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feidhmchlár fón póca le cur ar chumas custaiméirí airgead a aistriú ar an bhfón gan cuntas bainc a oscailt</li> </ul>

<sup>14</sup>An Danmhairg, an Fhionlainn agus an Ghearmáin

<sup>15</sup>An Astráil, An Nua-Shéalainn agus Singeapór

<sup>16</sup>Ceanada agus SAM. Tabhair do d'aire: Tá clár náisiúnta aistrithe go ríomhíocaíochtaí ar siúl faoi láthair, agus é á thiomáint ag Státchiste na Stát Aontaithe. Féach [www.GoDirect.gov](http://www.GoDirect.gov).

<sup>17</sup>An Chéinia

## 2.5 D'fhéadfadh an nuachóiriú íocaíochta coigilteas mór a bhaint amach don Roinn agus don Státhiste

Tá impleachtaí ag baint leis na próifílí déimeagrafacha agus eacnamaíocha athraitheacha in Éirinn do chustaiméirí an RCS. Tá an daonra ag fás agus ag dul in aois, agus tiocfaidh méadú ar líon na bpinsinéirí sna deich mbliana amach romhainn. Tá méadú tar éis teacht ar líon na gcineálacha eile íocaíochtaí leasa shóisialaigh mar gheall ar an gcás eacnamaíoch atá ann faoi láthair, go háirithe íocaíochtaí le Cuardaitheoirí Poist.

Agus an cás seo ann, tá costas reatha na n-íocaíochtaí leasa shóisialaigh – ó thaobh méide agus costais in aghaidh an idirbhirt – agus líon na n-íocaíochtaí ag méadú go mór. Caithear dul i ngleic leis seo, go háirithe nuair atá drochthionchar an chúlaithe eacnamaíoch le brath go fóill.

Chomh maith leis an ngá atá ann polasaí an rialtais a chur i gcrích, tá an-éagsúlacht ag baint leis na costais bhainteacha in aghaidh an idirbhirt i gcás na modhanna reatha íocaíochta, lena n-áirítear costais inmheánacha riaracháin.

Ciallaíonn sé seo gur gá breithniú níos grinne a dhéanamh ar úsáid modhanna íocaíochta. Rinneadh scrúdú mar chuid den Straitéis ar na costais a bheadh i gceist. Rinneadh na costais a chomhaireamh ar fud na scéimeanna agus na n-íocaíochtaí go léir, lena n-áirítear costais páipéarachas seiceanna, costas an innealra clóite seiceanna, stóras slán, iompar, am foirne, postas, táillí gníomhaireachta agus costais inmheánacha foirne i rith 2010. Tugann na torthaí le fios go bhfuil éagsúlacht an-mhór ag baint le costas na mbealaí íocaíochta ar leith a úsáidtear chun tacaíocht ioncaim a thabhairt do chustaiméirí, mar seo a leanas:

- RAnna/Airgead Tirim (trí líonra na n-oifigí poist) €1.70 (iomlán €74.9m in aghaidh na bliana);
- Seiceanna €0.71 (iomlán €5.3m in aghaidh na bliana);
- RAnna €0.26 (iomlán €8.7m in aghaidh na bliana).

Bíonn tionchar suntasach aige seo ar chostas soláthair íocaíochta an RCS, nuair a thabhaítear 84% de na costais le 50% de na hidirbhearta íocaíochta (íocaíochtaí oifig phoist), fad is nach bhfuil ach 10% de na costais á dtabhú ag 42.5% de na hidirbhearta íocaíochta (RA).

Tá beagán níos mó ná ceithre as gach deich n-íocaíocht le custaiméirí ag an RCS á n-íoc go hiomlán trí mhodh leictreonach i láthair na huair. Cuireann fachtóirí áirithe leis an stádas seo:

- Nuair a thugtar rogha modhanna íocaíochta eile do chustaiméirí, díreann éilimh nua amach ó RA agus i dtreo bealaí íocaíochta atá níos costasaí agus neamhifeachtúil. D'oibrigh an RCS breis is aon mhilliún éileamh nua i rith 2012, agus ní dheanadh íocaíocht ach le 36% díobh trí RA ar an gcéad dul síos. Ach nuair a fhéachtar ar líon na ndaoine atá ag roghnú íocaíochta trí RA, lena n-áirítear pinsinéirí nua go háirithe agus iad siúd a bhí ag éileamh sochar linbh den chéad uair, tá an treocht seo ag athrú sa chás go bhfuil an rogha ar fáil.
- Athraíodh polasaí na Roinne i 2008 nuair a athraíodh íocaíochtaí scéime áirithe go híocaíocht oifig phoist mar bheart rialúcháin. Seo an modh réamhshocraithe íocaíochta le cinntiú go mbíonn an custaiméir i láthair ag cuntas, le deimhniú go gcomhlíonann sé/sí ceann amháin de na critéir scéime ar leith .i. bheith i láthair sa Stát. Sna cásanna seo, caitheadh fiú custaiméirí a bhfuil cuntas bainc acu cheana a n-íocaíocht a bhailiú mar seo.
- Agus cúrsaí geilleagair mar atá siad faoi láthair, díreann an costas a bhaineann le híocaíochtaí atá bunaithe ar pháipéar agus REanna tríd an oifig phoist aird ar an ngá atá le hathchóiriú agus nuachóiriú ar ár mbealaí cuir chuige íocaíochta. Ciallaíonn an brú atá ar an airgeadas poiblí chomh maith leis an ngá atá leis an gcleachtas gnó is fearr a bhaint amach, ciallaíonn siad seo gur gá an deis fhéideartha éifeachtúlachta seo a thapú. I bhfianaise na gcostas thuas agus líon reatha na n-idirbheart, bheifí ag súil leis go bhféadfaí coigilteas mór

éifeachtúlachta a dhéanamh ar ár gcostais reatha le haistriú ó bhonn atá beagán os cionn 40% go 75%. Ach caithfear na costais chaipitil agus reatha a bhaineann le cur i bhfeidhm chun aistriú go híocaíochtaí leictreonacha go hiomlán agus na costais seirbhíse nua fhéideartha ríomhíocaíochta a chur san áireamh. Beidh gá le cás gnó a chur i láthair chun na tairbhí a bhainfeadh le clár aistrithe go bealaí leictreonacha a shainiú go soiléir.

Ba chatalaíoch láidir é athchóiriú ar íocaíochtaí leasa shóisialaigh an RCS le haghaidh nuachóiriú an réimis íocaíochtaí in Éirinn. Nuair a chuirtear scála idirbhearta íocaíochta an RCS sa gheilleagar san áireamh, beidh na modhanna nua ríomhíocaíochta i gcomhréir le cuspóir an Phlean Náisiúnta Íocaíochta airgead tirim a bhaint den gheilleagar.

Anuas air sin, ligfidh nuachóiriú íocaíochta an RCS don Roinn feabhsú a dhéanamh ar bhealaí cuir chuige bainistíochta státchiste chun leas an Stáit agus costais ghaolmhara a laghdú. Tugann an straitéis aird ar staid airgeadais an Stáit agus ar ról athraitheach an Stáit san earnáil bhaincéireachta. Chomh maith leis sin, aithníonn sí an tábhacht atá le costais fhéideartha agus coigilteas ar leibhéal an Stáit agus an RCS araon a chothromú.

Mar fhocal scoir, beidh tairbhí níos leithne i gceist don Stát de réir mar a laghdaítear úsáid an airgid thirim. Díol suntais ina measc seo ná na costais slándála níos ísle sa Stát, mar shampla, trí chostas laghdaithe ar iompar airgid faoi bhealach agus costais slándála eile a bhaineann le laghdú ar robálacha airgid thirim.

## 2.6 Iompraíocht athraitheach íocaíochta na gcustaiméirí a léiriú

Is gá do riachtanas gnó na Roinne i nuachóiriú na caoi a ndéantar íocaíochtaí, is gá do riachtanais na gcustaiméirí agus cleachtais athraitheacha sa timpeallacht íocaíochtaí a léiriú.

Ar mhaithe le tuiscint a chinntiú ar na príomhghnéithe seo, rinneadh roinnt comhairliúcháin le custaiméirí chomh maith. Cuirtear an Roinn ar an eolas chomh maith le suirbhé dírithe ar íocaíochtaí agus cleachtais leasa shóisialaigh atá ann faoi láthair, fad is a úsáidtear sonraí reatha ar threochtaí íocaíochta i gheilleagar na hÉireann.

- **Tá na custaiméirí agus a ngrúpaí ionadaíochta dearfach go ginearálta faoi íocaíocht leictreonach a leasa shóisialaigh.** Agus eolas á fháil ó chustaiméirí agus ó roinnt príomheagraíochtaí ionadaíochta<sup>18</sup>, bhí an t-aiseolas dearfach ar an iomlán agus bhí tuiscint ag na custaiméirí ar an ngá atá le hathrú i dtreo cur chuige níos nuaimseartha agus níos cuimsithí i leith íocaíochtaí leasa shóisialaigh. Dhírigh na comhairliúcháin a rinneadh aird ar roinnt tuairimí agus buarthaí is gá a bhreithniú i gcur i bhfeidhm na Straitéise Íocaíochta, lena n-áirítear:
  - Ar an taobh dearfach de, ghlac na custaiméirí leis an scóip le haghaidh bainistíocht airgid níos éasca, mar shampla, má dhéantar íocaíochtaí leasa shóisialaigh tríd an mbealach céanna le tuarastail agus pá. D'aithin siad go bhféadfaí íocaíocht leasa shóisialaigh a bhrostú nuair a dhéanann daoine éileamh, ós rud é go bhféadfadh a sonraí bainc a bheith i gcomhad acu cheana. Aithníodh an scóip atá ann le haghaidh cuimsiú airgeadais níos mó, chomh maith leis an riachtanas íoslaghdú a dhéanamh ar riosca do chustaiméirí, trí laghdú a dhéanamh ar an mbaol a bhaineann le hairgead tirim a bheith ar iompar ag duine.
  - Chuimsigh cuid de na buarthaí an tábhacht a bhaineann le cinntiú go bhfuil an Cuntas Caighdeánach Bainc ar fáil dóibh siúd atá gan cuntas bainc faoi láthair, agus teacht a éascú do dhaoine faoi mhíchumas ionas gur féidir leo a dteidlíochtaí a bhaint amach. Chuir roinnt custaiméirí buairt in iúl faoi shlándáil eolais phearsanta, agus le cinntiú

<sup>18</sup> Ar na heagraíochtaí neamhrialtasacha a bhí i gceist, bhí Age Action, Eagraíocht na hÉireann do Dhaoine Dífhostaithe, One Family, Grúpa Rehab, Cónaidhm Náisiúnta na bPinsinéirí, An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, Cumann Náisiúnta na mBaintreach, Cumann Naomh Uinseann de Pól, Cumann Bodhar na hÉireann agus an Áisíneacht Náisiúnta Litearthachta d'Aosaigh

nach bhfuil seans níos mó ann go dtarlódh calaois. Mar fhocal scoir, aithníodh gur fearr le custaiméirí áirithe airgead tirim a úsáid chun críocha buiséadaithe.

- **Tá cuntas bainc ag níos mó dár gcustaiméirí ná mar a roghnaíonn íocaíocht trí RA.** Dhírigh suirbhé a bhí déanta ag an Ionad Nuálaíochta Seirbhísí Airgeadais i rith 2011<sup>19</sup> aird ar an oiread custaiméirí atá ag fáil seirbhísí íocaíochta leictreonaí cheana agus a dtoilteanas aistriú go híocaíochtaí leictreonacha leasa shóisialaigh. As na cuardaitheoirí poist a ndearnadh suirbhé orthu, bhí cuntas bainc ag 90% acu cheana agus bhí cuntas comhar creidmheasa ag 42% acu; Dúirt 87% de na custaiméirí go mbeidís sásta athrú go híocaíochtaí leictreonacha. As na pinsinéirí a ndearnadh suirbhé orthu, fuarthas amach go raibh cuntais bhainc ag 86% acu, agus cuntas comhar creidmheasa ag 79% acu; Thug 66% de na pinsinéirí le fios go mbeidís sásta athrú go híocaíochtaí leictreonacha. Fuair an suirbhé amach chomh maith nach bhfuil cuntas bainc ag 4% de na custaiméirí atá ina gcuardaitheoirí poist, agus nach raibh pinsinéir ar bith i gceist nach raibh cuntas aige/aici in institiúid airgeadais. Tá níos mó sonraí faoin suirbhé le fáil in Agusín A.
- **Tá daoine ag athrú an bhealaigh a dhéanann siad a n-íocaíochtaí.** Tháinig athrú suntasach ar threocht íocaíochtaí na gcustaiméirí i rith na mblianta ó 2003 go 2012<sup>20</sup>:
  - Tá líon na n-idirbheart leictreonach creidmheasa tar éis méadú ó 71.8 milliún idirbheart go 138.4 milliún;
  - Tá líon na n-idirbheart leictreonach dochair tar éis méadú chomh maith i rith na tréimhse ó 76.6 milliún go 109.1 milliún;
  - Bhí 1.8 milliún cárta creidmheasa i gcóras na hÉireann i 2003, agus tá sé seo tar éis méadú go 2.1 milliún i rith na tréimhse;
  - Tá an méadú is mó tagtha ar líon na gcártaí Laser (dochair), ó 1 mhilliún go 4 mhilliún sa tréimhse ocht mbliana;
  - I gcomhréir leis na treochtaí athraitheacha seo, tháinig laghdú ar líon na seiceanna agus dochair páipéir eile sa chóras ó 128.8 milliún in 2003 go 76.1 milliún faoi 2012.

## 2.7 Bíonn tairbhí móra ag baint le híocaíochtaí leictreonacha le custaiméirí, ach bíonn dúshlán ag baint leo chomh maith

Agus an Straitéis á forbairt, rinne an Roinn breithniú ar na rioscaí féideartha a bhainfeadh le haistriú go réimeas atá go hiomlán leictreonach, go háirithe an tionchar ar chustaiméirí i gcás nach sroicfeadh na híocaíochtaí cuntais na gcustaiméirí. Sampla thar a bheith poiblí de seo a tharla le déanaí ná teip theicneolaíoch Bhanc Uladh i Meitheamh 2012. Bhí fadhbanna teicniúla ag Banc Uladh in Éirinn (UBIL) a d'imir tionchar ar chumas an bhainc íocaíochtaí a phróiseáil isteach agus amach as cuntais na gcustaiméirí. Cé gur tharla an fhadhb féin taobh istigh de UBIL, bhí tionchar leathan aici agus bhí éifeacht dhíobhálach aici ar gach banc Glanta sa réimse leictreonach miondíola, an glanadh páipéir idir bhainc, custaiméirí na mballbhanc sin agus níos faide anonn. Nuair a rinneadh imscrúdú, fuarthas amach gurbh an chúis bhunúsach léi ná teip nuashonraithe bogearraí i ngrúpa RBS, rud a raibh éifeacht iarmhartach aici ar a gcórais íocaíochta sa RA agus in Éirinn. Ní raibh aon fhadhb ag baint leis na córais imréitigh agus glanta in Éirinn. Rinneadh imscrúduithe cuimsitheacha ar an eachtra trí údarais rialaitheacha an RA (le hionchur ó Bhanc Ceannais na hÉireann) agus grúpa RBS (lenar áiríodh gnéithe UBIL go hiomlán). Ghníomhachtaigh EÉSÍ (IPSO) a Foireann Bhainistíochta Teagmhas féin, agus stiúir sí cur chuige comhordaithe chun iarracht a dhéanamh na drochthionchair a mhaolú. Tá eachtra UBIL tar éis aird a dhíriú ar an

<sup>19</sup>Tionscadal taighde an tSuirbhé ar Mhodhanna Íocaíochta Leasa Shóisialaigh (2011), rud a bhí críochnaithe ag an Ionad Nuálaíochta Seirbhísí Airgeadais (INSA) i COC (UCC), agus é ina Chomhpháirtíocht Nuálaíochta a bhí cómhaoinithe ag ITPS agus Fiontraíocht Éireann.

<sup>20</sup>Staidreamh Tionscail, Eagraíocht na hÉireann um Sheirbhísí Íocaíochta <ar fáil ag [www.ipso.ie](http://www.ipso.ie)>

ríthábhacht atá le nósanna imeachta láidre measúnaithe riosca agus bainistíochta teagmhasaí. Tá measúnú láidir riosca agus socruithe teagmhasacha díreach chomh bainteach le hidirbhearta airgid thirim agus leictreonacha maidir le custaiméirí an RCS.

Tá iarracht déanta ag an RCS na tairbhí féideartha dár gcustaiméirí, na buarthaí atá orthu agus na ceisteanna seachtracha a d'fhéadfadh dul i bhfeidhm ar íocaíochtaí na Roinne a chur san áireamh. Tá na tairbhí ar taispeáint ar an tábla thíos, in éineacht le cuid de na buarthaí a cuireadh in iúl.

Is é ceann de na príomhbhuntáistí a bhaineann le ríomhíocaíochtaí ná an áisiúlacht do chustaiméirí, agus iad ag éascú íocaíocht bhilí agus ceannacháin taobh amuigh de na gnáthuaireanta gnó, gan gá a bheith le fanacht le siopaí a bheith ar oscailt. Bíonn níos lú ama i gceist le ríomhíocaíochtaí chomh maith. Sa chuid is mó cásanna, is féidir ceannach a dhéanamh taobh istigh de roinnt nóiméad; i gcás gnáthíocaíochtaí billí, chomh luath is a bheidh an custaiméir ullmhaithe, is féidir an bille a íoc taobh istigh de chúpla soicind gan gá a bheith le siúl go hionad íocaíochta billí agus seasamh i scuaine, ná seic a scríobh agus costas an stampa postais a íoc. Meastar go bhféadfadh duine suas le 34 uair a chaitheamh i rith na bliana ag íoc billí le hairgead tirim nó seiceanna, nuair a d'fhéadfaí suas le 60% den am seo a shábháil trí ríomhíocaíochtaí. In ainneoin buarthaí faoi shlándáil ríomhíocaíochtaí, d'fhéadfaidís slándáil níos fearr a chur ar fáil, chomh maith le cabhrú le dul i ngleic le mí-úsáid airgeadais a bhaintear as seanóirí. Cé nach féidir airgead tirim a rianú, tairgeann ríomhíocaíochtaí rian iniúchóireachta chun aon neamh-íocaíocht nó mí-úsáid airgid líomhnaithe a rianú; is féidir cur isteach ar sheiceanna nó iad a ghoid ón bpost; is féidir le hairgead tirim a bheith caillte nó goidte gan roghanna leasa ná athsholáthair a bheith ann. Méadaíonn na gnéithe méadaithe slándála a thairgtear ar ríomhíocaíochtaí, amhail criptiú sonraí airgeadais agus pearsanta nuair a dhéantar ríomhíocaíocht agus na háiseanna slise agus UAP chun íocaíocht a bhailíochtú, méadaíonn siad leibhéal na slándála a thairgtear do chustaiméirí i gcomparáid le roghanna airgid thirim nó seiceanna.

#### Comparáid saintréithe idir bealaí íocaíochta airgid thirim agus leictreonacha

Buntáistí	Airgead Tirim	Leictreonach
• Cabhraíonn sé le rialú a dhéanamh ar bhuiséad pearsanta agus teaghlaigh	Cabhraíonn	Cabhraíonn
• Is féidir an t-airgead a athsholáthar má chailltear é	Ní féidir	Is féidir
• Is féidir ráitis mhíosúla a chur ar fáil chun caiteachas a rianú go héasca	Ní féidir	Is féidir
• Éascaíonn sé réimse roghanna maidir le hidirbhearta ar aghaidh	Ní éascaíonn	Éascaíonn
• Tairgeann sé gnéithe slándála ar idirbhearta m.sh. trí rian iniúchóireachta, criptiú íocaíochta	Ní thairgeann	Tairgeann
• Tairgeann sé slándáil fheabhsaithe phearsanta in aghaidh goid	Ní thairgeann	Tairgeann
• Cumasaíonn sé ceannacháin ar líne	Ní chumasaíonn	Cumasaíonn
• Cruthaíonn sé próifíl phearsanta airgeadais agus tacaíonn sé le cuimsiú airgeadais ionas gur féidir teacht ar tháirgí airgeadais eile	Ní chruthaíonn	Cruthaíonn



• <b>Coiglíonn sé am</b>	Ní choiglíonn	Coiglíonn
• <b>Árachas Idirbheart</b>	Ní hea	Féideartha
• <b>Foláirimh théacs</b>	Ní hea	Féideartha

Is é ceann de na ceisteanna ar gá díriú air i spreagadh na gcustaiméirí le haistriú go ríomhíocaíochtaí ná an gá atá le tuiscint a mhúscailt ar na tairbhí a bhaineann le teacht ar sheirbhísí airgeadais go ginearálta agus seirbhísí leictreonacha go háirithe. Thug suirbhé a bhí coimisiúnaithe ag Coimisiún an AE ar sheirbhísí airgeadais miondíola<sup>21</sup> le fios go raibh trí cheathrú de na freagróirí Éireannacha nach raibh cuntas bainc acu ag rá nach raibh a leithéid de dhíth orthu ná ag teastáil uathu. Rud eile a bhaineann leis an bhfadhb seo ná méid dealraitheach táimhe na dtomhaltóirí; níor thug ach 35% de fhreagróirí na hÉireann le fios gur fhiosraigh siad na roghanna sular oscail siad cuntas bainc, ach rinne breis is leath de na freagróirí comparáidí táirgí nuair a bhí seirbhísí cárta creidmheasa nó iasachtaí pearsanta á lorg acu. Níor lorg thart ar aon cheathrú de na freagróirí Éireannacha moladh ó dhuine ar bith nuair a d'oscail siad cuntas bainc, agus bhí líon comhchosúil acu ag gníomhú de réir mholadh an tsoláthraí amháin. Léiríonn torthaí an tsuirbhé go bhfuil táimhe shuntasach, easpa tuisceana, nó easpa léirthuisceana ann do tháirgí baincéireachta miondíola i measc fhreagróirí na hÉireann maidir leis an táirge agus an tseirbhís is fearr a roghnú dá gcás féin.

Is féidir achoimre a dhéanamh mar sin ar fhorbhreathnú ar na príomhtheachtaireachtaí agus na freagraí cuí mar seo a leanas:

### Buarthaí custaiméirí le bheith bainistithe i rith thréimhse an athraithe

Buarthaí	Tionscnamh ar athrú atá á bhreithniú mar fhreagra ar an míbhuntáiste féideartha
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na costais a bhaineann le hidirbhearta a dhéantar trí institiúidí airgeadais, lena n-áirítear bainc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ba chóir cuntais íocaíochta nua ar bith a thabhairt isteach ar an mbonn nach mbeidh costais bhreise ar bith ar chustaiméirí</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dearnadh díultach ar institiúidí airgeadais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aithneofar iad agus tabharfar freagra orthu trí na pleannanna ar athrú agus cumarsáid i gcomhar leis an bPlean Náisiúnta Íocaíochtaí</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cailteanas féideartha idirghníomhaíochta aghaidh ar aghaidh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beidh íocaíochtaí leasa shóisialaigh ar fáil ón líon céanna ionad is atá ann faoi láthair ar a laghad. Ar na hionaid a d'fhéadfadh a bheith ann, tá cuntair mhiondíola, oifigí poist agus UMBanna, ach cuimseofar féidearthacht idirghníomhaíochta sóisialta, má tá a leithéid ag teastáil.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ní maith leo athrú m.sh. an gá leis an gcaoi a mbainistíonn siad airgead agus a mbuiséad a athrú</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabhrófar le custaiméirí i rith phróiseas an athraithe.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teachnt níos éasca ag éilitheoirí bréagacha i ndlínsí eile (féach ar thairbhí gaolmhara sa tábla roimhe seo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuimseoidh an straitéis tionscnaimh ar leith chun calaois a chosc agus a bhrath, agus íoslaghdú a dhéanamh ar rioscaí breise ar bith a bhíonn mar thoradh ar mhodh nua íocaíochta.</li> </ul>

De réir mar a bhogann an RCS chun tosaigh le cur i bhfeidhm a straitéise, tá teagmháil bhreise le custaiméirí agus ionadaithe custaiméirí planáilte, le cinntiú go gcuirfear eispéireas an chustaiméara san áireamh i rith thréimhse an athraithe.

<sup>21</sup>Eorabharaiméadar Speisialta 373, Tuarascáil ar Sheirbhísí Airgeadais Miondíola (Márta 2012). Ar fáil ag [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/docs/policy/eb\\_special\\_373-report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/policy/eb_special_373-report_en.pdf)

## 3 Straitéis mholta chun an fhís íocaíochtaí a bhaint amach

Agus an straitéis seo á forbairt, aithníodh cúig ghníomh straitéiseacha. Is iad seo

- clár aistrithe go ríomhíocaíochtaí,
- bearta le tacú le cuimsiú airgeadais níos mó do chustaiméirí an RCS,
- feabhas i bpróiseáil íocaíochtaí,
- bearta feabhsaithe calaoise agus rialúcháin agus
- tacaíocht do chustaiméirí tríd an aistriú go híocaíochtaí leictreonacha.

Tá sonraí faoin méid atá sé i gceist ag an RCS a bhaint amach faoi na gníomhartha straitéiseacha seo leagtha amach thíos.

### 3.1 Custaiméirí a thiontú go híocaíochtaí leictreonacha

Éascófar aistriú na gcustaiméirí go híocaíochtaí leictreonacha trí fhorbairtí amhail fáil náisiúnta ar Chuntas Caighdeánach Bainc, agus tacóidh sé le cur i bhfeidhm an Phlean Náisiúnta Íocaíochtaí. Sa seoladh a rinneadh le déanaí ar sheirbhísí éagsúla fostaíochta agus tacaíochta de chuid INTREO, tá an RCS ag athstruchtúrú na teagmhála le custaiméirí in aois oibre atá ar lorg fostaíochta, le hathrú ar nádúr agus minicíocht<sup>22</sup> na teagmhála. Is uirlisí tábhachtacha iad an teagmháil seo le custaiméirí, úsáid anailísíochta riosca agus próifíliú custaiméirí a d'fhéadfadh cabhrú le haithint an mhodha íocaíochta is oiriúnaí do chustaiméirí ar leith.

Is rud ríthábhachtach é tacú le custaiméirí aistriú go híocaíocht leictreonach ar bhealach córasach chun fíis íocaíochtaí an RCS a bhaint amach. Aithníodh íocaíocht isteach i gcuntas custaiméara mar an íocaíocht leictreonach a bhfuil an buntáiste eacnamaíoch is mó ag baint léi. Tá sí aitheanta mar sin ag an RCS mar phríomh-mhodh íocaíochta chun fíis íocaíochtaí atá go hiomlán leictreonach le custaiméirí a bhaint amach, agus é á aithint go mbeidh modh(anna) eile íocaíochta de dhíth ar chustaiméirí gan chuntais, custaiméirí a fhaigheann íocaíochtaí scéime ar leith, nó i gcásanna íocaíochta eisceachtúla (amhail íocaíochtaí éigeandála), sa ghearrthearma agus sa mheántearma.

Beidh na himpleachtaí seo a leanas ag baint leis an athrú seo go híocaíochtaí atá go hiomlán leictreonach do chustaiméirí:

- Beidh solúbthacht agus slándáil níos mó ar fáil do chustaiméirí agus iad ag teacht ar a n-íocaíochtaí;
- Seans nach mbeidh rogha íocaíochta ar fáil do chustaiméirí. Beidh ar chuid acu sonraí cuntais a sholáthar, agus treorófar daoine eile i dtreo modh íocaíochta nua;
- Íocfar éilimh nua go leictreonach;
- Déanfar aistriú spriocdhírthe custaiméirí a bhfuil cuntais bhainc acu, ach nach bhfuil á n-íoc go leictreonach faoi láthair go RA;
- Beidh gá le tionscnaimh chomhlántacha chuimsithe airgeadais le tacú le custaiméirí cuntais a bhaint amach;
- Beidh eolas maidir le briseadh íocaíochtaí de dhíth ó institiúidí airgeadais sa chás go bhfuil riosca calaoise nó mí-íocaíochta i gceist.

<sup>22</sup> *Conairí chun Oibre*, An Roinn Coimirce Sóisialaí (2012). Ar fáil ag <http://www.welfare.ie/en/Schemes/JobseekerSupports/documents/PathwaysToWork.pdf>

Caithfear an t-aistriú go ríomhíocaíochtaí agus soláthar modhanna nua íocaíochta a fhorbairt, a chur i bhfeidhm agus a bhaint amach le straitéisí a chuireann le, agus a fheabhsaíonn Tionscnamh na Roinne in aghaidh Calaoise agus polasaí Conairí chun Oibre na Roinne.

Aithníonn an Roinn nach féidir aistriú iomlán go híocaíochtaí leictreonacha a bhaint amach faoin am a rachaidh an Conradh reatha seirbhísí airgid thirim in éag ar 31 Nollaig 2013, ar na cúiseanna seo a leanas:

- Níl cuntais bhainc ag cuid mhór daoine, faighteoirí leasa shóisialaigh san áireamh. In ainneoin chur ar fáil an Chuntais Chaighdeánaigh Bhainc, táthar ag súil leis go bhfanfaidh líon mór daoine gan cuntas bainc ag deireadh 2013;
- Tá méid mór ceangail leis an rogha íocaíochta airgid thirim sna socrúithe reatha íocaíochta;
- Caithfidh an Roinn réiteach íocaíochta a aithint agus a chur ar fáil do chustaiméirí áirithe nach féidir leo glacadh le híocaíocht trí mhodhanna leictreonacha, beag beann ar an bhfáth atá leis seo.

Ar na fáthanna seo, tá sé i gceist ag an Roinn go n-aistreofar custaiméirí go híocaíochtaí leictreonacha de réir a chéile, fad is a leanfar ar aghaidh sa mheántearma go dtí an t-am nuair a dhéanfar gach íocaíocht leasa shóisialaigh go leictreonach, rud a dhéanfar chomh maith le riachtanais an RCS agus a custaiméirí a aithint.

Is é an chéad chéim chun an cuspóir seo a bhaint amach ná an cleachtadh soláthair le haghaidh seirbhís airgid thirim atá á dhéanamh ag an Roinn faoi láthair. Cinnteoidh an soláthar seo leanúnachas seirbhíse do chustaiméirí ó Eanáir 2014, nuair a rachaidh an Conradh reatha seirbhísí airgid thirim le An Post in éag. Chomh maith leis sin, cuireann sé ceangal ar an tairgeoir rathúil cabhrú leis an Roinn agus le custaiméirí aistriú ó íocaíochtaí airgid thirim go híocaíochtaí leictreonacha de réir a chéile thar théarma an chonartha. Roghnaíodh An Post mar thairgeoir tosaíochta, faoi réir comhaontú conartha.

Ar mhaithe le tacú tuilleadh leis an athrú go híocaíochtaí leictreonacha, tá sé i gceist ag an Roinn tús a chur le cleachtadh soláthair in 2014 a fhéachfaidh le réiteach ríomhíocaíochta a bhaint amach le cur leis an áis atá ann cheana chun íocaíochtaí a dhéanamh díreach isteach i gcuntais na gcustaiméirí in institiúidí airgeadais.

## 3.2 Tacaigh le cuimsiú airgeadais chustaiméirí an RCS

Tá tacú le baint amach an chuimsithe airgeadais do chustaiméirí ríthábhachtach don RCS.

Cumasóidh íocaíocht RA íocaíocht isteach i gcuntais chustaiméirí an RCS, amhail cuntais bhainc, cuid mhaith cuntas i gcomhair creidmheasa agus cuntais in institiúidí airgeadais eile. Chomh maith leis sin, oibreoidh an RCS ar fud an Rialtais le tacú leis an teacht ar an gCuntas nua Caighdeánach Bainc. Is gné thar a bheith tábhachtach é an cuntas nua íocaíochta idirbheart seo le cur ar chumas custaiméirí nach bhfuil cuntais bhainc acu faoi láthair teacht ar sheirbhísí íocaíochta leictreonaí. Tá an tionscnamh seo á chur chun cinn ag an Roinn Airgeadais le Banc na hÉireann, Banc-Aontas Éireann agus Permanent TSB. Is é an cuspóir ná cur ar chumas na ndaoine sin atá eisiata faoi láthair ó thaobh airgeadais de rian coise airgeadais a chruthú trí chuntas bainc simplí, trínar féidir leo leas a bhaint as an teacht céanna ar admhálacha, ceannach agus íocaíochtaí leictreonacha.

Dhírigh tuarascáil deiridh an Choimisiúin um Chomhair Creidmheasa<sup>23</sup> aird ar an ról lárnach atá acu i soláthar iasachtaí sóisialta agus cur chun cinn cuimsithe shóisialta. Tá teacht ag

<sup>23</sup> Tuarascáil an Choimisiúin ar Chomhair Creidmheasa (Márta 2012). Ar fáil ag <http://www.finance.gov.ie/documents/publications/reports/2012/creditunionrepmar2012.pdf>.

tuairim is 10% de chomhair creidmheasa faoi láthair ar chóid sórtála baincéireachta, agus tá céatadán níos airde acu ag éascú íocaíochtaí leictreonacha, lena n-áirítear íocaíochtaí leasa shóisialaigh agus aistarraingtí atá bunaithe ar chártaí trí shocruithe éagsúla. Mhol an Coimisiún gur chóir go mbreathnódh na comhair creidmheasa ar bhaincéireacht ar líne agus seiceáil creidmheasa, bheith ina dtionscnóirí dochair dhírigh agus go roghnóidís teacht ar ghlanadh nuair atá cuntais íocaíochta mar chuid dá straitéis ghnó mar réimsí fáis agus forbartha. Chuirfeadh cur chun cinn na moltaí seo go dearfach le fíis an RCS a bhaint amach agus cuidiú le rogha na gcustaiméirí.

Táthar ag cur chuig cur i bhfeidhm de réir a chéile le cur ar fáil an Chuntais Chaighdeánaigh Bhainc. Rinneadh cleachtadh tástála margaidh ar an gCuntas Caighdeánach Bainc. Roghnaíodh trí áit chun triail a bhaint as an gCuntas – Tamhlacht, Tulach Mhór agus Ros Mhíic Thriúin. Tá eagraíochtaí neamhrialtasacha agus grúpaí ionadaíochta sna ceantair thrialacha páirteach in earcú agus cuidiú le custaiméirí nua an cuntas nua a oscailt agus a úsáid. Tá bailchríoch curtha ar mheasúnú foirmiúil a chuireann tuairimí na soláthraithe agus na gcustaiméirí san áireamh. Cuirfeadh na ceachtanna a foghlaimíodh sna tástálacha i bhfeidhm sa chur i bhfeidhm náisiúnta.

Tá sé beartaithe go mbeidh na modhanna nua íocaíochta a bheidh curtha ar fáil ag an RCS i gcomhréir le cuid mhaith de na tairbhí a bhaineann leis an gCuntas Caighdeánach Bainc. Tá sé beartaithe chomh maith go leanfaidh íocaíochtaí ón RCS trí na modhanna nua íocaíochta de thacú le huirlis mhicreabhuiséadaithe dheonaigh teaghlaigh chomh maith.

### 3.3 Lorg feabhas próiseas íocaíochtaí

Cuireann cur i bhfeidhm an aistrithe go híocaíocht leictreonach do chustaiméirí agus scéimeanna uile an RCS deis ar fáil don RCS chun feabhas próiseas íocaíochtaí a chinntiú. Tá díriú ar fheabhsú próisis riachtanach le cinntiú go mbainfeadh amach na tairbhí féideartha don Roinn. Ar na tairbhí atá ann, tá costais níos ísle mar gheall ar níos lú próiseas atá bunaithe ar pháipéar, níos lú idirghabhálacha láimhe agus cur chuige comónta i leith próiseáil íocaíochtaí.

Beidh na gnéithe seo a leanas i gceist chun an méid seo a bhaint amach:

- Cur le hamanna próiseála laghdaithe trí bhealaí cuir chuige comhsheasmhacha a chur i bhfeidhm;
- Comhchuibhiú timthriallta íocaíochta chun ró-íocaíocht mar gheall ar dhúbailt a laghdú;
- Breithniú a dhéanamh ar rialtacht oiriúnach na n-íocaíochtaí leasa shóisialaigh;
- Scrúdú a dhéanamh ar an scóip le haghaidh comhcheangal íocaíochtaí a dhéantar le custaiméirí a fhaigheann sochair éagsúla.

Tá sé i gceist ag an RCS an deis nuachóirithe seo a úsáid chun rialtacht na n-íocaíochtaí a ailíniú, agus chun comhchuibhiú a dhéanamh ar thimthriallta íocaíochta ar fud na scéimeanna difriúla íocaíochta leasa shóisialaigh. Tá roinnt custaiméirí ann a fhaigheann íocaíochtaí éagsúla leasa shóisialaigh trí mhodhanna difriúla íocaíochta agus ag amanna éagsúla. Má chomhcheanglaítear na híocaíochtaí i líon idirbhearta íocaíochta níos lú, cabhróidh sé seo le feabhsuithe éifeachtúlachta eile a bhaint amach don RCS. Déanfar breithniú chomh maith ar an bhféidearthacht atá ann laghdú a dhéanamh ar rialtacht na n-íocaíochtaí. Dá n-athrófaí go timthriallta íocaíochta coicisiúla pé áit ar cuí, laghdódh sé seo líon na n-idirbheart íocaíochta tuilleadh, agus déanfar scrúdú air seo tar éis do dhul chun cinn a bheith déanta i gcur i bhfeidhm na straitéise.

Is sampla eile é cur i bhfeidhm an Chárta Seirbhísí Poiblí atá á fhorbairt agus á stiúradh ag an RCS, is sampla eile é den éabhlóid sa dul chun cinn teicneolaíoch a d'fhéadfadh cabhrú

le nuálaíocht íocaíochtaí. Tá cur i bhfeidhm an Chárta Seirbhísí Poiblí ar siúl faoi láthair, rud a chuimsíonn gnéithe aitheantais amhail grianghraf agus síniú. Feidhmeoidh an cárta mar eochair le teacht ar sheirbhísí poiblí go ginearálta, rud a dhéanfaidh bailíochtú ar aitheantas duine, pé áit ar cuí. Nuair a bheidh an chéad chéim den Straitéis Íocaíochta seo curtha i gcrích, agus nuair a gheobhaidh custaiméirí a n-íocaíochtaí leasa shóisialaigh go leictreonach, déanfar scrúdú agus breithniú ar an scóip atá ann chun straitéis a fhorbairt le haghaidh úsáid an Chárta Seirbhísí Poiblí mar dhearbhan íocaíochta.

Cuirfidh íocaíocht leasa shóisialaigh go leictreonach infheictheacht, bainistíocht agus rialú níos fearr ar shruathanna airgeadais inmheánacha agus seachtracha a bhaineann le híocaíocht ar fáil don RCS. Tacóidh sé seo leis an Roinn feabhsú a chinntiú maidir le:

- Bainistíocht státchiste;
- Eolas faoi réiteach íocaíochtaí leasa shóisialaigh;
- Bainistíocht íocaíochtaí leasa shóisialaigh, amhail stopadh íocaíochta, rianú íocaíochta caillte, nó déileáil le híocaíocht ar diúltaíodh di.

Ciallaíonn nuachóiriú chomhaid íocaíochta an RCS gur gá cloí le treoracha ceangailteacha idirnáisiúnta, go háirithe an uailmhian atá ann tacú le cur i bhfeidhm na Treorach um Sheirbhísí Íocaíochta (TSÍ) a tugadh isteach ar 1 Samhain 2009. Cuimsíonn sé seo oibleagáidí a bheith ag na soláthraithe seirbhís íocaíochta gur chóir treoracha faoi orduithe íocaíochta a chur i gcrích faoi dheireadh an lae dár gcionn. Déanann an Treoir um Sheirbhísí Íocaíochta foráil chomh maith le haghaidh réimeas nua uile-Eorpach a ghlacfar le haghaidh tarchur comhad (LAÍE/SEPA). Mar chuid den aistriú go ríomhíocaíochtaí, feabhsófar comhaid íocaíochta le cinntiú go bhfuil taifid íocaíochta a aistrítear le haghaidh íocaíochta ag cloí le riachtanais LAÍE (SEPA).

Cé gur tionscnamh de chuid an RCS í an Straitéis Íocaíochta, féachann sí chomh maith le huasmhéadú a dhéanamh ar bhainistíocht státchiste, íocaíochtaí a aithint agus a réiteach níos luaithe agus íoslaghdú a dhéanamh ar chostais ghaolmhara riaracháin agus gníomhaireachta chun leas an Stáit. Ba chóir go mbeadh tairbhí ann go náisiúnta mar thoradh ar na tairbhí ó aithint luath íocaíochtaí. Ach beidh ar fheabhsuithe ar bith ar bhainistíocht íocaíochta an chomhhabhtáil fhéideartha idir an coigilteas seo a bhainfí amach ar leibhéal an Stáit agus an seans go mbeadh costais mhéadaithe ar an RCS chun an cuspóir a bhaint amach a aithint m.sh. infheistíocht chaipitil chun bealaí cuir chuige íocaíochta níos éifeachtúla a éascú.

Táthar ag súil leis chomh maith go ndéanfar tástáil mhargaidh ar an socrú reatha baincéireachta atá i gceist idir an Roinn agus Banc na hÉireann mar phríomhchomhpháirtithe baincéireachta, agus aird ar ghealltanais an Rialtais faoi Phlean Athchóirithe na Seirbhíse Poiblí i leith seirbhís roinnte bhaincéireachta ar fud seirbhísí lárnacha rialtais. Faoi na leasuithe seo, tá sé i gceist ag an Rialtas scrúdú a dhéanamh ar an scóip atá ann chun socrúithe baincéireachta a chomhdhlúthú agus a shimpliú le haghaidh na Ranna. D'fhéadfadh soláthar nua dul in áit na socrúithe baincéireachta atá ann faoi láthair ar fud na Ranna agus na ngníomhaireachtaí. Déanfaidh an cás gnó atá le bheith forbartha ag an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe breithniú air seo maidir le seirbhísí roinnte. Cuirfidh an RCS leis an mbreithniú seo, lena n-áirítear an scrúdú ar cé acu an mbeidh nó nach mbeidh seirbhís ó bhreis is soláthraí baincéireachta amháin de dhíth maidir le riachtanais ghnó agus éifeachtúlacht eacnamaíoch. Tá tionscnaimh amhail an chomhsheirbhís nua bheartaithe bhaincéireachta do Ranna Rialtais agus deireadh le pá-orduithe ó Lúnasa 2013 faoi Phlean Athchóirithe na Seirbhíse Poiblí<sup>24</sup>, tá siad bainteach ina leith seo.

<sup>24</sup> Moladh 3.4(iii) Athchóiriú Earnála Poiblí. Ar fáil ag < <http://per.gov.ie/wp-content/uploads/Public-Service-Reform-pdf.pdf> >

### 3.4 Bearta calaoise agus rialúcháin a fheabhsú

Mar atá curtha in iúl i dTionscnamh Calaoise na Roinne, 2011-2013<sup>25</sup>, is tosaíocht é íoslaghdú a dhéanamh ar chalaois agus mí-úsáid sa chóras leasa shóisialaigh, agus a chinntiú mar sin go bhfuil muintín agus iontaoibh ag an bpobal as cur chuige an Rialtais sa réimse seo. Tá an bhéim ar íoslaghdú rioscaí calaoise agus díchur íocaíochtaí míchearta chomh fada agus is féidir.

Níl rialú calaoise agus soláthar dea-sheirbhísí do chustaiméirí ag teacht salach ar a chéile. Tá a fhios ag gach duine atá páirteach i riar na scéimeanna éagsúla leasa shóisialaigh go bhfuil gá le rialúcháin chuí a chur i bhfeidhm ag gach céim den phróiseas.

Beidh aistriú custaiméirí go modh íocaíochta leictreonach ó mhodh neamhleictreonach faoi láthair ina dheis le dul i ngleic le calaois i rith na tréimhse feidhmiúcháin agus go leanúnach. Laghdóidh íocaíochtaí leictreonacha líon na n-íocaíochtaí leasa shóisialaigh a athraítear go calaoiseach nó na n-íocaíochtaí bréagacha go háirithe, fad is a sholáthrófar fianaise inláimhsithe ar an íocaíocht a bheith faighte.

Tá an Roinn feasach go maith ar an ngá atá le cinntiú nach ndéanfar laghdú ar rialúcháin ar chalaois fad is atá athrú á dhéanamh sa réimse seo. Caithfidh an t-aistriú go córas íocaíochta atá go hiomlán leictreonach cur leis na buntáistí agus leis na próisis agus bearta frithchalaoise a bhaineann leis na socrúithe íocaíochta airgid thirim atá ann cheana. Tá buntáistí ag baint leis an socrú reatha atá ann nach féidir le híocaíochtaí áirithe ach a bheith faighte ag duine thar chuntar ag ionad ainmnithe go háirithe, sa chaoi gur gá don fhaighteoir a bheith i láthair sa Stát, cé go bhféadfadh caimiléirí iarracht a dhéanamh dul timpeall air seo trí ligean orthu gur daoine eile iad. Agus timpeallacht íocaíochtaí leictreonacha á baint amach, cinnteoidh an Roinn go gcuirfidh na bealaí a chuirimid chuig soláthar íocaíochta le, agus go bhfeabhsóidh siad ár bhfeidhmeanna scéime agus rialaithe íocaíochta.

Beidh dhá ghné go háirithe mar bhonn le cur i bhfeidhm na Straitéise Íocaíochta. Ar an gcéad dul síos, beidh cumas ann gnéithe agus slándáil rialúcháin na modhanna íocaíochta atá ann cheana a mhacasamhlú nuair is gá é m.sh. cumas teorainn a chur le saolré íocaíochta agus cumas a chinntiú nach féidir íocaíochtaí áirithe a shóinseáil ach sa Stát seo. Ar an dara dul síos, déanfar an Straitéis Íocaíochta agus forbairtí bainteacha eile a ailíniú chun cosc agus brath calaoise a fheabhsú. Cuimsíonn na forbairtí bainteacha eile cur i bhfeidhm an Chárta Seirbhísí Poiblí, teagmháil níos forleithne agus níos gníomhaí le custaiméirí faoi INTREO, agus úsáid fhéideartha anailísíochta tuarthaí riosca chun cosc calaoise agus córais bhraite a fheabhsú. Úsáidfear torthaí ó shuirbhéanna calaoise agus earráide chomh maith chun an méid calaoise agus earráide a bhaineann le modhanna íocaíochta ar leith a aithint, agus déanfar beart ceartaitheach de réir mar is gá. Is díol suntais é go bhfuil gealltanais déanta ag an Roinn a chinntiú nach n-aistrefar custaiméirí a bhfuil riosca níos airde ag baint leo go híocaíocht leictreonach go dtí go mbeidh bearta láidre sainmhínithe agus curtha i bhfeidhm aici a dhíríonn ar an mbaol calaois íocaíochta. Ina leith seo, díreofar aird ar leith ar bhearta a leanfaidh de dhíriú ar an riosca neamhchónaitheachta sa tír, sa chás gur coinníoll teidlíochta é seo.

Faoin Straitéis Íocaíochta, beidh bearta calaoise agus rialúcháin múnlaithé thart timpeall ar chúig cholún thábhachtacha, mar atá leagtha amach thíos. Tacóidh na bearta seo leis an Roinn leanúint de dhíriú ar bhealaí cuir chuige feabhsaithe chun calaois a chosc agus a bhrath, agus díriú ar rioscaí nua ar bith a d'fhéadfadh teacht aníos. Is iad seo:

- **Cur chuige atá bunaithe ar riosca:** Beidh cur i bhfeidhm agus aistriú go ríomhíocaíochtaí bunaithe ar mheasúnú cuí ar riosca do na grúpaí custaiméirí atá i gceist. Cuirfidh sé leis na gnéithe agus slándáil rialúcháin atá ann cheana. Beidh an Roinn ag iarraidh athmheasúnú agus measúnacht a dhéanamh ar na rioscaí gaolmhara agus a chinntiú go ndéanfar rialúcháin choisctheacha pointe iontrála agus córais bhraite a

<sup>25</sup> Ar fáil ag <<http://www.welfare.ie/en/downloads/fraudinitiative2011.pdf>>

mhionathrú le freastal don Straitéis Íocaíochta go slán. Úsáidfeadh an cur chuige seo chomh maith chun aon treochtaí atá ag teacht chun cinn in earnáil na seirbhísí airgeadais a aithint agus dul i ngleic leo, lena n-áirítear iarratais chalaíseacha.

- **Scrúdú ar shamhlacha an chleachtais is fearr:** Déanfar anailís agus scrúdú comparáideach ar an gcleachtas is fearr go hidirnáisiúnta chun ceachtanna a fhoghlaim ó thíortha a bhíonn ag íoc a n-íocaíochtaí leasa shóisialaigh trí mhodhanna leictreonacha amháin.
- **Cinntigh go bhfuil caidreamh cuí le soláthraithe seirbhís airgeadais i bhfeidhm.** Forbróidh an RCS comhghnás le hinstiúidí airgeadais ar roinnt eolais ar chalaíse agus ar tharchur sonraí, chun maolú a dhéanamh ar an riosca calaíse, fad is a léireofar meas iomlán ar riachtanais príobháideachas sonraí. Tabharfaidh sé seo an aird chuí ar an Treoir um Sheirbhísí Íocaíochta agus na Treoracha um Chosaint Sonraí.
- **Tá béim chumarsáide ar leith ar bhearta calaíse agus rialúcháin.** Díreofar go mór ar chalaíse agus rialú mar phríomhchuid den chur chuige cumarsáide le haghaidh na Straitéise Íocaíochta.
- **Teicneolaíochtaí agus próisis nua a úsáid le cabhrú le briseadh calaíseach íocaíochtaí ón RCS a bhrath agus a chosc.** Tá tábhacht le teicneolaíocht agus idirghabháil tríú páirtithe (amhail faisnéis nó measúnuithe riosca a dhéanamh do ghníomhaireachtaí Leasa Shóisialaigh) anois, agus is uirlisí rathúla iad atá ar fáil le cabhrú le gníomhaíocht chalaíseach a chosc agus a bhrath. Déanfar scrúdú ar na teicneolaíochtaí seo agus cuirfeadh i bhfeidhm iad go cuí i gcomhthéacs na Straitéise Íocaíochta.

Cuimseoidh an cur chuige feidhmiúcháin a ghlacfar chun aistriú iomlán a dhéanamh go híocaíochtaí leictreonacha bearta ar leith le dul i ngleic le híocaíochtaí calaíseacha, i gcomhréir leis na cúig phríomhchóilín atá aitheanta thuas.

### 3.5 Tacú le custaiméirí i rith an aistrithe

Beidh straitéis láidir chumarsáide agus líonraí tacaíochta ríthábhachtach le tuiscint a fháil ar riachtanas an RCS aistriú go ríomhíocaíochtaí i measc faighteoirí leasa shóisialaigh agus i mbaint amach na sprice sin.

Is iad na príomhcheisteanna a bhaineann le custaiméirí sa mhéadú ar líon na ríomhíocaíochtaí ná:

- Feasacht a mhúscailt ar chostas agus impleachtaí sochaí airgid thirim;
- Méadú a dhéanamh ar an tuiscint ar na tairbhí atá le bheith bainte amach go náisiúnta ó bhaint an mhéid mhóir airgid thirim den gheilleagar;
- Cabhrú le custaiméirí tuiscint a fháil ar an luach atá ar fáil dóibh ó aistriú a n-idirbheart go foirmeacha leictreonacha;
- Tacú le custaiméirí nach raibh cuntas bainc agus cuntas bainc cuí acu roimhe seo aistriú go modhanna leictreonacha íocaíochta;
- Cur ar chumas na bhfaighteoirí leasa shóisialaigh go léir tairbhí an chuimsithe airgeadais a bhaint amach.

Tosaíonn plé éifeachtach le héisteacht le, agus tuiscint a fháil ar ár gcustaiméirí agus a n-ionadaithe. Chomh luath is a bheidh riachtanais ár gcustaiméirí cloiste agus tuigte againn, is fearr a bheidh ár straitéis in ann cabhrú agus tacú leo. Agus tuiscint á fáil againn ar riachtanais ár gcustaiméirí, is féidir linn an cur chuige is fearr le freastal ar a riachtanais ríomhíocaíochta a chinntiú. Déanfar an plé is éifeachtaí má thuigeann ár gcustaiméirí ár riachtanais agus na torthaí a d'fhéadfaí a bhaint amach d'Éirinn chomh maith.

Ní féidir leis an RCS an méid seo a dhéanamh ina haonar. Cé go gcabhróidh an RCS lena custaiméirí féin aistriú go ríomhíocaíochtaí ar thaobh an tsoláthair, caithfidh iarracht eile a bheith déanta chomh maith go náisiúnta trí éileamh a chruthú ar fud an gheilleagair. Cuid lárnach de seo ná cur i bhfeidhm an Phlean Náisiúnta Íocaíochtaí, rud a thiomáinfidh éifeachtúlacht níos barainní go náisiúnta ar fud earnálacha uile ár sochaí. Beidh tabhairt isteach an Chuntais nua Chaighdeánaigh Bhainc ar an gcéad chéim i dtreo seirbhísí airgeadais níos leithne do chustaiméirí gan cuntas bainc. Seirbhísí airgeadais eile a bheidh de dhíth chun cuimsiú iomlán airgeadais a bhaint amach ná an fháil a bheidh ar tháirgí creidmheasa, coigiltis agus árachais atá ar bheagán costais agus iontaofa, agus atá ceaptha le bheith áisiúil don chustaiméir. Anuas air sin, beifear in ann teacht ort go héasca, chomh maith le tuiscint a fháil orthu agus iad a úsáid go héasca.



## 4 An Fhís a Bhaint Amach

Bhí an cur chuige atá ann chun an fhís a bhaint amach múnlaithé agus cuireadh leis le réimse gníomhaíochtaí turgnamhacha. Rinneadh athbhreithniú ar íocaíochtaí reatha an RCS i gcomparáid leis an bhfís chun scála an athchóirithe a bhfuil gá leis a aithint. Rinneadh taighde ar an gcleachtas idirnáisiúnta i leith íocaíochtaí leasa shóisialaigh chun treochothaí agus deiseanna a aithint. Rinneadh tástáil ar an bhféidearthacht atá ann an fhís a chur i gcrích le scéimeanna custaiméirí an RCS agus leis an tionscal íocaíochtaí, trí theagmháil chuimsitheach mhargaidh. Tá an teagmháil seo ar siúl go leanúnach. Tá príomhthorthaí na gníomhaíochtaí seo leagtha amach sa chaibidil seo.

### 4.1 Cur chuige feidhmiúcháin

Díríonn an Straitéis seo ar réimse spriocanna inghnóthaithe atá le bheith bainte amach chun cur chuige íocaíochtaí an RCS a nuachóiriú. Is é an chéad chéim a bheidh ann ná custaiméirí a aistriú de réir a chéile go híocaíochtaí leictreonacha. Ar na tionscnaimh eile atá le bheith curtha chun cinn, tá breithniú ar chomhpháirtithe baincéireachta an RCS agus feabhsú leanúnach ar thionscnaimh in aghaidh calaoise agus nósanna imeachta próiseála chun éifeachtúlacht níos mó a bhaint amach, lena n-áirítear cur ar fáil an Chárta Seirbhísí Poiblí do chustaiméirí.

Ceist níos láithrí atá ann ná go bhfuil baint amach na físe íocaíochtaí i leith timpeallacht íocaíochtaí atá go hiomlán leictreonach ag brath ar chur i bhfeidhm éifeachtach na gcúig ghníomh straitéiseacha atá leagtha amach i gCaibidil 3, rudaí atá molta chun an straitéis a chur chun cinn. Cé go bhfuil na gníomhartha seo achomair, tá siad casta chomh maith, agus iad ag brath ar roinnt spleáchas inmheánach agus seachtrach rithábachtach. Cuimsíonn na spleáchais seo cur i bhfeidhm na nithe seo a leanas:

- Cuntas Caighdeánach Bainc - pleanáilte faoi láthair le haghaidh cur i bhfeidhm náisiúnta i rith 2013;
- An Treoir um Sheirbhísí Íocaíochta - cur i bhfeidhm leanúnach i rith 2013;
- Soláthraí seirbhís airgid thirim - clár soláthair agus comhtháthaithe á chur i bhfeidhm sula dtiocfaidh deireadh le Conradh An Post i Nollaig 2013, chun leanúnachas íocaíochtaí a chinntiú. Beidh an soláthraí seo páirteach chomh maith i gcabhrú leis an aistriú go híocaíochtaí leictreonacha. Roghnaíodh An Post mar thairgeoir tosaíochta, faoi réir comhaontú conartha;
- Tá sé beartaithe réiteach ríomhíocaíochta a sholáthar le cur le híocaíochtaí RA in 2014;
- Cruinniú iarrachta ar fud na Roinne le tacú le custaiméirí i rith an chláir aistrithe, fad is a dhéantar cothromú ar bhaint amach tosaíochtaí suntasacha eile de chuid an Rialtais chomh maith;
- Leasuithe reachtúla, pé áit ar gá, chun trédhearcacht agus cloí le creata náisiúnta dlí a chinntiú, go háirithe i seirbhísí íocaíochta agus cosaint sonraí, pé áit ar gá, agus chun tagairtí do phróisis íocaíochta atá as dáta anois a bhaint;
- Feachtas láidir gníomhach tacúil cumarsáide de chúnamh agus comhairle do chustaiméirí agus dá n-ionadaithe, i rith an aistrithe go híocaíochtaí leictreonacha.

Tá cur ar fáil feachtas láidir tacúil cumarsáide riachtanach, ós rud é go bhfuil cuid de chustaiméirí na Roinne leochaileach. Caithefidh an cur i bhfeidhm a bheith dírithe mar sin ar na custaiméirí chomh maith, cé go bhfuil sé á thiomáint ag an gcás eacnamaíoch ó thús. Caithefear breithniú cúramach a dhéanamh ar an mbealach a bhfuil sé i gceist ag tonnta feidhmiúcháin custaiméirí a aistriú go híocaíochtaí leictreonacha.

## 4.2 Pleananna tiontaithe custaiméirí

Go hachomair, tá sé beartaithe go mbeidh sraith tonnta feidhmiúcháin pleanáilte mar seo a leanas:

- **Tonn 1 An Príomhaistriú** – dírithe ar chustaiméirí a bhfuil cuntais bhainc acu agus cuntais eile in institiúidí airgeadais. Meastar go n-aistrefar tuairim is 600,000 dár gcustaiméirí go híocaíochtaí díreacha isteach in institiúid airgeadais ag céim thionscanta an éilimh agus trí chlár aistrithe. Bheifí ag súil leis go mbeadh méid áirithe ratha ar an dul chun cinn sa phríomhthonn gníomhaíochta seo, ós rud é go bhfuil na custaiméirí seo aistrithe agus go bhfuil taithí acu cheana ar idirbhearta leis na seirbhísí airgeadais miondíola.
- **Tonn 2 An tAistriú Tánaisteach** – leanúint leis an ngníomhaíocht aistrithe leanúnach, fad is a thugtar isteach modh(anna) nua íocaíochta, agus comhaid íocaíochta a chur san áireamh i gcló le LAÍE (SEPA). Meastar go mbeidh suas le 450,000 custaiméir nach mbeadh íocaíocht dhíreach le hinstitiúid airgeadais oiriúnach dóibh ag aistriú go modh nua íocaíochta atá le bheith curtha ar fáil. Cruthaíonn sé seo dúshlán mór, ós rud é go bhfuil céimeanna deartha, soláthair agus tástála de dhíth air le cinntiú go mbeadh sé úsáideach agus indéanta do chustaiméirí na Roinne.
- **Tonn 3 An tAistriú Deiridh** – dírithe ar aistriú iomlán a bhaint amach. Is dócha gurb é seo an dúshlán is mó agus seans nach mbainfear amach é sa ghearrthearma. Is é an ghné is tábhachtaí ná go bhfreastalófaí ar gach riachtanas íocaíochta agus go dtacófaí le custaiméirí leis an aistriú a dhéanamh pé áit ar féidir.

An Clár Aistrithe Íocaíochtaí Leictreonacha					
Idirbhearta/bliain	Airgead Tirim	RA (EFT)	Seic	Seiceanna MPV/Oracle	ríomhíocaíocht
Ean 2012 (bunlíne)	51%	42%	7%	<1%	Nialas
Nollaig 2014	46%	45%	5%	<1%	3%
Nollaig 2015	32%	55%	3%	0%	10%
Nollaig 2016	10%	70%	2%	0%	18%
Nollaig 2017	3%	75%	0%	0%	22%

D'fhéadfadh níos mó ná 100% a bheith i gceist mar gheall ar shlánú

Spríocanna táscaha amháin atá leagtha amach thuas le haghaidh aistriú go híocaíochtaí leictreonacha, agus tá siad bunaithe ar ionchais agus pleananna na Roinne faoi láthair, agus tá siad faoi réir rioscaí agus éiginnteacht shuntasach. D'fhéadfadh na fachtóirí seo a leanas, i measc nithe eile, tionchar a imirt ar an Roinn agus a spríocanna á mbaint amach aici:

- deacrachtaí nó moilleanna gan choinne ar chur i gcrích an tionscnaimh bheartaithe ríomhíocaíochtaí;
- glacacht custaiméirí agus páirtithe leasmhara eile leis na bealaí athmheasta cuir chuige íocaíochta, go háirithe líon méadaitheach na n-íocaíochtaí trí RA;
- athruithe ar an timpeallacht seirbhísí, reachtúil nó rialaitheach; agus
- fachtóirí eile a imríonn tionchar ar oibríochtaí na Roinne, lena n-áirítear an tseirbhís ríomhíocaíochtaí atá le bheith curtha ar fáil agus curtha i bhfeidhm sa ghearrthearma de réir mar is infheidhme.

## 4.3 Rialachas

Tá Bord Cláir bunaithe ag an Roinn, rud atá freagrach as torthaí na Straitéise Íocaíochta a bhaint amach. Ar mhaithe le taithíocht, leanúnachas agus comhsheasmhacht a chinntiú idir an Straitéis Íocaíochta agus an plean feidhmiúcháin, bunófar 'tionscadail soláthair' agus

tacófar leo le hacmhainní oilte. Beidh na tionscadail seo múnlaíthe thart timpeall ar na cúig phríomhghníomh straitéiseacha agus cuimseoidh siad na tonnta aistrithe.

Chomh maith leis sin, beidh:

- foirne trasghearrtha a bheidh freagrach as scileanna sainoilte, eolas agus cinnteacht a sholáthar do gach ceann de na tionscadail soláthair;
- cabhróidh ionadaithe scéime le cinntiú go bhfanann cúrsaí custaiméirí ag croílár na gníomhaíochta soláthair.

Sula dtarlóidh na tonnta aistrithe, tarlóidh tréimhse phleanála agus chruinnithe mhionsonraithe le cinntiú go bhfuil bonn láidir leis an ngníomhaíocht feidhmiúcháin. Cuimseoidh sé seo breithniú cuimsitheach ar na nithe seo a leanas:

- na spleáchais mhóra atá aitheanta thuas;
- pleanáil mhionsonraithe le haghaidh an chuir chuige aistrithe;
- nósanna imeachta oibriúcháin atá de dhíth ar scéimeanna le tacú leis an gcur chuige aistrithe;
- éilimh thosaíochta eile le haghaidh athrú gnó a aithint i gcomhréir le Clár an Rialtais;
- obair leis an Roinn Airgeadais maidir le cur i bhfeidhm leanúnach an Chuntais Chaighdeánaigh Bhainc;
- soláthar cuí a chinneadh chun modh nua íocaíochta leictreonaí a chur ar fáil.

Beidh cur ar fáil inmheánach acmhainní an phróisis soláthair, forbartha agus obair thástála fad is a bhainistítear caidreamh le custaiméirí i rith na tréimhse ina thásc dúshlánach ag an Roinn i gcomhthéacs príomhspricanna eile atá le bheith bainte amach chun clár oibre uailmhianach an Rialtais a chur i gcrích don Roinn agus dá gcustaiméirí.

## 4.4 An clár oibre náisiúnta a bhaint amach

Is cuid ríthábhachtach den Straitéis é an réimeas íocaíochta ar fud an rialtais. Cé go mbeidh an RCS ag díriú ár gcuid teagmhála agus gníomhaíochta ar ár gcustaiméirí féin, caithfear díriú ar an gclár oibre náisiúnta níos leithne chomh maith chun na tairbhí a aithníodh tríd an Straitéis a bhaint amach. Is géag amháin í Straitéis Íocaíochta an RCS de chorp gníomhaíochta níos leithne atá á chur i gcrích agus á sholáthar mar chuid den Phlean Náisiúnta Íocaíochta, rud atá á oibriú de réir na hamlíne leithne céanna. Is príomhchumasóir é cur i bhfeidhm an Chuntais Chaighdeánaigh Bhainc i rith 2013 taobh istigh de na bainc athchaipitilthe chun teacht custaiméirí ar bhaincéireacht agus idirbhearta leictreonacha a éascú. Beidh an teagmháil le grúpaí náisiúnta ionadaíoch sa ghrúpa stiúrtha sin agus i bhfoghruipaí ríthábhachtach d'aithint buarthaí ar gá díriú orthu mar chuid den chlár oibre náisiúnta ríomhíocaíochtaí, agus i gcabhrú lena gcustaiméirí i rith an aistrithe chomh maith. Beidh na socruithe seo ar fud na heagraíochta agus an rialtais riachtanach chun na spricanna atá aitheanta a bhaint amach, chomh maith le héifeachtúlacht mhaicreacnamaíoch níos leithne a bhaint amach.

### Achoimre ar Bhunspricanna Inghnóthaithe

- Soláthair agus cuir seirbhís nua airgid thirim i bhfeidhm chun leanúnachas íocaíochta le custaiméirí ar chríochnú an chonartha le An Post a chinntiú. Cabhróidh an soláthraí seirbhís airgid thirim seo le custaiméirí a aistriú go híocaíochtaí leictreonacha:
  - Tá an cleachtadh soláthair críochnaithe anois. Tá An Post roghnaithe mar thairgeoir tosaíochta, faoi réir conartha. Tosófar seirbhísí íocaíochta airgid thirim ó R1, 2014
- Dul i dteagmháil le roinnt seirbhísí leasa shóisialaigh i dtíortha eile chun scrúdú a dhéanamh ar na bearta aitheantais, calaoise agus rialaithe a chuireann siad i bhfeidhm maidir le híocaíochtaí leictreonacha.
  - Tá cleachtadh tagarmharcála le tosú i R4, 2013

- Iarratas ar Eolas (IE) a eisiúint sa mhargadh mar chéad chéim de sholáthar réiteach íocaíochta leictreonáil mar mhalairt ar RA;
  - [IE le heisiúint i R1, 2014](#)
- Soláthair agus cuir modh(anna) nua íocaíochta leictreonach(a) i bhfeidhm le haghaidh scéimeanna sainithe, íocaíochtaí éigeandála agus custaiméirí nach féidir cuntas bainc a bheith acu;
  - [Cleachtadh soláthair le tosú in 2014.](#)
- Tiontaigh 75% de na híocaíochtaí go híocaíochtaí RA isteach in institiúid airgeadais ar a laghad;
  - [Tosófar an tiontú spriocdhírthe láithreach. Déanfar 75% de na híocaíochtaí trí RA faoi R4, 2017](#)
- Déan breithniú ar an ngá a bheadh le bearta breise ar bith le cur leis an Straitéis Íocaíochta agus le dul i ngleic le calaois;
  - [Bearta atá le bheith aitheanta le haghaidh breithniú ag an Rialtas faoi Q3, 2014](#)
- Cumarsáid a dhéanamh le, agus tacú le custaiméirí agus a n-ionadaithe ar chur chuig aistriú agus cosc calaoise;
  - [Ar siúl go leanúnach i rith chlár an athraithe](#)
- Déan breithniú ar iomchuíbheas próisis inmheánacha íocaíochtaí agus déan athmheas orthu de réir mar is gá
  - [Leanfar de seo a dhéanamh mar chuid d'fheabhsuithe pleanáilte ar chórais íocaíochta an RCS](#)
- Forbair comhaid íocaíochta le bheith ag cloí le LAÍE (SEPA)
  - [Cloí le riachtanais LAÍE \(SEPA\)](#)

## Aguisín A: Dearcadh na gcliant ar íocaíochtaí leictreonacha

Príomhghné atá le bheith breithnithe i bhforbairt na Straitéise ná tuiscint a fháil ar iompraíocht íocaíochta faighteoírí leasa shóisialaigh, go háirithe na daoine sin a bhíonn ag obair sa gheilleagar airgid thirim seachas trí bhealaí leictreonacha. Cuirtear leis an Straitéis le taighde a rinne an tIonad Nuálaíochta Seirbhís Airgeadais i COC (UCC)<sup>26</sup> i bhFeabhra/Márta 2011, rud a rinneadh chun tuiscint a fháil ar rialtacht na n-íocaíochtaí leictreonacha a fhaigheann faighteoírí leasa shóisialaigh faoi láthair, agus an fonn atá orthu athrú go bealaí leictreonacha íocaíochta. Bhí sampláil theoranta suirbhé i gceist, ach tá na torthaí i gcomhréir le torthaí sonraí comhchosúla atá ar fáil, agus tugann siad léargas úsáideach ar an gcaoi a mbainistíonn custaiméirí leasa shóisialaigh a n-ioncam seachtainiúil. Sa suirbhé a rinneadh, cuireadh iomlán 207 custaiméir faoi agallamh taobh istigh de dhá ghrúpa leasa shóisialaigh ar leith .i. cuardaitheoirí poist agus pinsinéirí. Seo a leanas na torthaí:

**Leibhéil reatha na gcuntas íocaíochta:** As na freagróirí a bhí ina gcuardaitheoirí poist, bhí 82% acu á n-íoc in oifig an phoist, áit a bhfaigheann siad a n-íocaíocht leasa shóisialaigh mar airgead tirim. Ach bhí cuntais bhainc ag 90% acu agus tá siad á n-úsáid i 88% de na cásanna. Tá cuntas comhar creidmheasa ag 37% acu agus bíonn siad á úsáid, agus tá cuntas coigiltis ag 20% acu agus bíonn siad á úsáid. I ngach aon chás, bhí cuntais bhainc, choigiltis nó i gcomhar creidmheasa ag níos mó freagróirí ná mar a bhí á n-úsáid chun íocaíochtaí leasa shóisialaigh a fháil. Níl ach 4% de na cuardaitheoirí poist seo gan teacht ar chuntas in institiúid airgeadais. As na pinsinéirí a cuireadh faoi agallamh, bhí thart ar 62% acu á n-íoc ag oifig an phoist agus an chuid eile á n-íoc go leictreonach isteach i gcuntas in institiúid airgeadais. As na daoine seo, bhí cuntas bainc ag 81% acu, rud a bhí úsáidte acu, bhí cuntas comhar creidmheas ag 69% acu agus cuntas coigiltis ag 40% acu. Arís, bhí líon níos mó díobh ann a raibh cuntais acu nach raibh á n-úsáid acu chun a n-íocaíocht sheachtainiúil leasa shóisialaigh a fháil. Díol suntais atá ann, áfach, nach raibh duine ar bith de na pinsinéirí gan cuntas íocaíochta de chineál éigin.

**Úsáid cártaí leictreonacha:** Baineann forleithne úsáide cártaí leictreonacha agus modhanna tosaíochta le haghaidh íocaíochta billí leis seo. Tá cárta UMB ag 76% de na cuardaitheoirí poist agus bíonn 72% acu á úsáid. Bhí cárta laser ag 64% acu agus cárta creidmheasa ag 56% de na freagróirí. Ní úsáideann ach 1% de na daoine cártaí réamhíochta. Bhí teacht ar an Idirlíon ag thart ar 82% acu agus bhí baincéireacht ar líne á húsáid ag 54% acu. Ó thaobh úsáid laethúil airgid de, is fearr le 52% de na cuardaitheoirí poist obair a dhéanamh le hairgead tirim. Bíonn cárta á úsáid ag 29% acu agus seiceanna á n-úsáid ag 4% eile acu. Úsáideann 15% acu dochar díreach. Thug pinsinéirí freagraí éagsúla air seo, sa mhéid is go bhfuil cárta UMB, léasair agus creidmheasa ag 67% acu, agus 3% acu ag úsáid cártaí réamhíochta. Tá an teacht ar, agus úsáid an Idirlín i measc pinsinéirí níos ísle ná mar atá sé i gcás cuardaitheoirí poist, agus 68% acu gan cheangal leis an Idirlíon. As na pinsinéirí a bhfuil ceangal acu leis an Idirlíon (32%), tá baincéireacht ar líne ag 23% acu gan é a úsáid. Tá na modhanna íocaíochta is fearr le pinsinéirí an-difriúil le sainroghanna cuardaitheoirí poist, sa mhéid is go bhfuil breis is dhá thrian acu (78%) ag úsáid airgead tirim agus 21% ag úsáid cártaí. Ba é an ráta úsáidte dochair dhíreach ná 1%.

**Iompraíocht íocaíochta:** Bhí tuairimí na gcuardaitheoirí poist agus na bpinsinéirí ag teacht lena chéile nuair a chuir siad síos ar na cásanna inar fearr leo airgead tirim a úsáid. Cuimsíonn sé cásanna nuair nach ndéantar ach íocaíochtaí beaga, amhail ceannach laethúil, íocaíocht billí seirbhíse srl. Is iad na cásanna nuair is fearr leo cártaí mar bhealach íocaíochta ná ceannacháin/íocaíochtaí níos mó, laethanta saoire, breosla, siopadóireacht

<sup>26</sup>Suirbhé ar Mhodhanna Íocaíochtaí Leasa Shóisialaigh (2011.) Tionscadal taighde a bhí críochnaithe ag an Ionad Nuálaíochta Seirbhísí Airgeadais (INSA) i COC (UCC), rud a bhí ina Chomhpháirtíocht Nuálaíochta a bhí cómhaoinithe ag ITPS agus Fiontraíocht Éireann.

sheachtainiúil, íocaíocht billí agus toisc go mbíonn sé níos áisiúla, níos éasca agus níos sábháilte ná airgead tirim a iompar.

**Toilteanas aistriú go híocaíochtaí leictreonacha:** Nuair a iarradh orthu cé acu an mbeidís nó nach mbeidís sásta aistriú go híocaíochtaí leictreonacha, bhí 87% de na freagróirí a bhí ina gcuardaitheoirí poist dearfach faoi. Cé nach raibh aon sainrogha ag 22% de na cuardaitheoirí poist, thug 74% díobh le fios gurbh fhearr leo íocaíocht leictreonach isteach i gcuntas. Thug 66% de na pinsinéirí le fios go mbeidís sásta aistriú go híocaíochtaí leictreonacha, dream arbh fhearr le 58% díobh íocaíocht a fháil isteach i gcuntas agus ní raibh sainrogha ar bith ag 8% acu.

**Dúshlán ar gá dul i ngleic leo:** Nuair a cuireadh ceist orthu faoi bhacainn ar bith a bhí ar aistriú go híocaíochtaí leictreonacha, níor aithin 62% de na cuardaitheoirí poist aon bhacainní ar aistriú go híocaíochtaí leictreonacha, agus bhí 4% eile ann nár aithin aon bhacainní ach an oiread, ach a raibh buarthaí orthu faoi. Níor chuir beagán faoi bhun leath de na pinsinéirí (49%) aon tuairim in iúl agus níor shamhlaigh 14% eile aon bhacainní, cé go raibh roinnt buarthaí orthu. Is iad na príomhbhuarthaí a bhí curtha in iúl ag na freagróirí go léir ná nithe a bhaineann le slándáil eolais phearsanta, bainistíocht calaois leasa shóisialaigh, an drogall atá ann éirí as socruithe pearsanta buiséadaithe airgid thirim, agus méid an tsaineolais a bheadh de dhíth chun íocaíocht leictreonach a bhainistiú.

## Aguisín B: Torthaí straitéiseacha

San aguisín seo, leagaimid amach na torthaí is gá don Straitéis Íocaíochta a bhaint amach chun fis an RCS le haghaidh íocaíochtaí le custaiméirí a bhaint amach.

### B.1. Fís an RCS le haghaidh íocaíochtaí le custaiméirí

Beartaíonn Straitéis éiritheach Íocaíochta na Roinne an fhís seo a leanas a bhaint amach:

*Beidh gach íocaíocht le custaiméirí go hiomlán leictreonach, fad is a aithneofar riachtanais an RCS agus na gcustaiméirí araon”.*

An fhís seo:

- Déanann sí tagairt do mhodhanna íocaíochta atá go hiomlán leictreonach a bhaint amach, rudaí a éascóidh aistriú leictreonach eolas íocaíochta agus fáil íocaíochta ag an gcustaiméir. Ní shainmhíníonn sé sin an íocaíocht oifig phoist mar íocaíocht leictreonach mar a íoctar faoi láthair í mar sin;
- Aithníonn sí an gá atá le gach custaiméir a íoc go leictreonach, lena n-áirítear daoine gan cuntas bainc agus daoine leochaileacha;
- Cuimsíonn sí gach cás íocaíochta, idir íocaíochtaí leanúnacha agus íocaíochtaí éigeandála aonuaire;
- Ciallaíonn sé gur gá gach íocaíocht a dhéanamh agus a fháil go leictreonach, fad is a aithnítear go bhféadfadh gá a bheith le breis is modh íocaíochta leictreonaí amháin le freastal ar riachtanais na gcustaiméirí go léir i ngach aon chás íocaíochta;
- Tá sí i gcomhréir le polasaí an Rialtais ar íocaíochtaí leictreonaacha agus cuimsiú airgeadais;
- Coinníonn sí béim na Roinne ar fhreastal ar riachtanais na gcustaiméirí in aistriú íocaíochtaí, amhail inrochtaineacht agus iomchuíbheas an mhodha íocaíochta;
- Aithníonn sí riachtanais an RCS i mbainistiú agus soláthar íocaíochtaí, amhail eolas láidir bainistíochta agus cumas monatóireacht agus rialú a dhéanamh ar íocaíochtaí.

Táthar ag súil leis go mbeidh dul chun cinn agus tairbhí i gceist ó 2013 ar aghaidh, agus beidh clocha míle eatramhacha tábhachtacha ann ar gá freastal dóibh m.sh. pá-orduithe an PMG á mbaint i Lúnasa 2013.

### B.2. Torthaí inmhianaithe na Straitéise Íocaíochta

Aithnítear go mbeidh gá le leanúint le háis chun íocaíochtaí leasa shóisialaigh a dhéanamh in airgead tirim ar feadh tamaill, de réir mar a dhéantar an t-aistriú go modhanna íocaíochtaí leictreonaacha a chur i bhfeidhm do na custaiméirí go léir de réir a chéile. In ainneoin an tsocraithe theagmhasaigh seo, tá sraith naoi dtoradh aitheanta ag an Roinn is gá don Straitéis Íocaíochta a sholáthar chun an fhís seo a bhaint amach. Tá achoimre agus sainmhíniú breise déanta ar na 'torthaí straitéiseacha' seo thíos. Cuireadh lena n-aithint siúd tríd an bpróiseas RFI, nuair a iarradh ar fhreagróirí eolas agus léargas a chur ar fáil don RCS ar an gcaoi ar féidir na torthaí seo a bhaint amach.

Torthaí Straitéiseacha	
1	Déantar gach íocaíocht le custaiméirí go leictreonach;
2	Tacaíonn modhanna íocaíochta an RCS le cuimsiú airgeadais chustaiméirí an RCS;
3	Déantar íocaíochtaí agus bainistítear iad ar an mbealach is costéifeachtaí don RCS;
4	Déantar íocaíochtaí le custaiméirí go tráthúil agus bíonn teacht ag gach custaiméir den RCS orthu;

5	Tacaítear le custaiméirí teacht ar an modh íocaíochta is oiriúnaí;
6	Tá teacht leanúnach ag an RCS ar eolas íocaíochta le custaiméirí agus eolas bainistíochta custaiméirí;
7	Tá modhanna íocaíochta an RCS i gcomhréir leis na córais reatha TFC atá ag an RCS;
8	Tá íocaíochtaí an RCS sábháilte agus slán, agus íoslaghdaíonn siad calaíochtaí agus earráid;
9	Tacaíonn na híocaíochtaí le bainistíocht bharrmhaith airgeadais, idir inmheánach agus sheachtrach.

*NB: níor chóir a mheas gur léiriú ar thosaíochtaí é an liosta sa tábla thuas.*

### Toradh 1: Déantar gach íocaíocht le custaiméirí go leictreonach

Éascaíonn an modh íocaíochta aistriú leictreonach agus fáil íocaíochta ag gach cineál custaiméara. Tá sé mar riachtanas ag an RCS go bhfuil an modh íocaíochta i gcomhréir le cuspóir an Phlean Náisiúnta Íocaíochta laghdú a dhéanamh ar an méid mór airgid thirim atá sa gheilleagar, agus nár chóir go mbeadh na híocaíochtaí bunaithe ar pháipéar.

Aithnítear go bhféadfadh gá a bheith le níos mó ná modh íocaíochta amháin le cinntiú go bhfuil sé de chumas ag an RCS na custaiméirí go léir a íoc go leictreonach, lena n-áirítear:

- Custaiméirí gan cuntas bainc;
- Custaiméirí a bhfuil riachtanais teachta ar leith orthu.

Ní mór go n-éascódh na modhanna íocaíochta na cásanna íocaíochta custaiméirí seo a leanas chomh maith:

- Íocaíochtaí práinneacha, nuair is mian leis an RCS aistriú láithreach íocaíochta a dhéanamh leis an gcustaiméir;
- Íocaíochtaí leanúnacha, nuair a dhéanann an RCS íocaíocht leis an gcustaiméir go rialta;
- Íocaíochtaí aonuaire, nuair is mian leis an RCS íocaíocht a dhéanamh leis an gcustaiméir ar bhonn mírialta nó aonuaire;
- Íocaíochtaí comhcheangailte, nuair a fhéachann an RCS le híocaíochtaí éagsúla custaiméara a chomhdhlúthú in aon idirbheart amháin;
- Íocaíochtaí le tríú páirtithe a éascú, m.sh. sochair breoiteachta a íoc le fostóirí.

### Toradh 2: Tacaíonn modhanna íocaíochta an RCS le cuimsiú airgeadais chustaiméirí an RCS

Tá an modh íocaíochta i gcomhréir le polasaí an Rialtais ar chuimsiú airgeadais, agus tacaíonn sé le baint amach an chuimsithe airgeadais do chustaiméirí an DSP.

Samplaí den chaoi a bhféadfadh modh íocaíochta tacú leis an bpolasaí seo ná:

- Íocaíocht a éascú isteach i gcuntais custaiméirí den RCS, amhail cuntais bhainc, lena n-áirítear an Cuntas Caighdeánach Bainc agus cuntais i gcomhair creidmheasa agus cuntais chomhchosúla eile;
- Modhanna íocaíochta leictreonacha a sholáthar do chustaiméirí gan cuntas bainc nach bhfuil Cuntas Caighdeánach Bainc oiriúnach dóibh;
- Tacú le soláthar seirbhísí feabhsaithe íocaíochta do chustaiméirí an RCS, amhail buiséadú teaghlaigh, lena n-áirítear íocaíocht billí fóntais;
- Tacú le soláthar eolas íocaíochta don chustaiméir m.sh. cosúil le duillíní pá leictreonacha agus ráitis achoimre.

### Toradh 3: Déantar íocaíochtaí agus bainistítear iad ar an mbealach is costéifeachtaí don RCS

Laghdaíonn an modh íocaíochta na costais a bhaineann le híocaíochtaí le custaiméirí, fad is a thairgtear tairbhí breise suntasacha don RCS agus dá custaiméirí.

Is é an toradh a bhíonn ar an modh íocaíochta ná:



- Laghdú costais ar an RCS (m.sh. laghdaítear próisis atá bunaithe ar pháipéar; laghdaítear costas próiseála agus bainistíochta na n-íocaíochtaí);
- Luach méadaithe (m.sh. is féidir leis íocaíocht níos tapúla agus bearta calaoise agus rialúcháin níos déine a éascú, chomh maith le seirbhís níos fearr do chustaiméirí);
- Éifeachtúlacht fheabhsaithe (m.sh. níos lú earráidí, éascú amanna próiseála íocaíochta níos tapúla; bainistíocht fheabhsaithe státchiste).

#### **Toradh 4: Bíonn íocaíochtaí le custaiméirí tráthúil agus is féidir le gach custaiméir den RCS teacht orthu**

Cinntíonn an modh íocaíochta go ndéantar íocaíochtaí le custaiméirí de réir na n-amscálaí éigeantacha agus gur féidir leis na custaiméirí go léir teacht ar a n-íocaíochtaí.

Éascaíonn an modh íocaíochta:

- Íocaíocht thráthúil le custaiméirí: Cuimsíonn sé seo íocaíocht láithreach nuair is gá;
- Líonra cuimsitheach náisiúnta de phointí rochtana íocaíochta do chustaiméirí: Ní laghdaíonn an modh íocaíochta teacht an chustaiméara faoi láthair, agus beidh an custaiméir in ann leanúint de theacht ar a (h)íocaíocht san oiread áiteanna agus is féidir leis/léi faoi láthair. Cuimsíonn sé seo na custaiméirí sin a bhfuil cónaí orthu in áiteanna a bhfuil líon beag áiseanna baincéireachta;
- Teacht ar íocaíocht leasa shóisialaigh ag gach custaiméir: Tá riachtanais teachta ar leith ar chustaiméirí áirithe den RCS, amhail teacht fisiceach ar ionaid íocaíochta do dhaoine faoi mhíchumas. Ní ceadmhach go laghdódh an modh íocaíochta an teacht atá ar fáil faoi láthair do na custaiméirí seo.

#### **Toradh 5: Tacaítear le custaiméirí teacht ar an modh íocaíochta is oiriúnaí**

Tacaítear le custaiméirí san aistriú go dtí an modh íocaíochta atá oiriúnach dóibh. Agus an méid sin á dhéanamh, comhaontaítear an modh íocaíochta cuí do gach cineál custaiméara, scéime agus cás íocaíochta (m.sh. íocaíocht phráinneach/aonuaire/leanúnach) go soiléir agus é curtha i bhfeidhm go comhsheasmhach. Seans go mbeidh treoir agus tacaíocht de dhíth ar chustaiméirí agus iad ag aistriú ó mhodh íocaíochta amháin go modh eile i gcásanna amhail iad seo a leanas:

- Má tá an Roinn ag iarraidh modh íocaíochta an chustaiméara a athrú, mar gheall ar athrú ar dhálaí an chustaiméara, nó athrú ar pholasaí na scéime;
- Má fhéachann an Roinn le custaiméirí a bhfuil cuntais bhainc acu a aistriú go RA;
- Má thugann an Roinn modh nua íocaíochta isteach do dhream áirithe custaiméirí nó scéimeanna.

#### **Toradh 6: Tá teacht leanúnach ag an RCS ar eolas íocaíochta agus eolas bainistíochta custaiméirí**

Tá teacht ag an RCS ar shraith eolas agus sonraí bainistíochta ar na híocaíochtaí a dhéanann siad ó dhearcadh idirbhearta íocaíochta agus custaiméirí araon. Is é an cineál eolas bainistíochta ba mhaith leis an Roinn a chur leis an tsraith d'eolas agus sonraí bainistíochta atá ann cheana ná:

- Eolas bainistíochta fíor-ama agus anailís ar eisiúint agus briseadh íocaíochtaí, amhail íocaíochtaí stoptha agus cailte;
- Eolas bainistíochta agus anailís rialta ar chustaiméirí, amhail pátrúin agus suíomhanna briste íocaíochtaí.

## **Toradh 7: Tá modhanna íocaíochta an RCS i gcomhréir leis na córais reatha TFC atá ag an RCS**

Is gá do na modhanna íocaíochta a bheith i gcomhréir leis na córais reatha TFC atá ag an RCS, agus níor chóir gur ghá don RCS athruithe nó feabhsuithe móra a dhéanamh orthu. Is iad na pointí is gá a bhreithniú ná:

- Níl éascaíocht chomhtháthaithe agus idir-inoibritheachta a seirbhíse beartaithe leis na córais reatha TFC sa RCS le cinntiú go gcuirfear an straitéis i gcrích, níl sí ag brath gan ghá ar athrú mórsála TF chun í a bhaint amach;
- Solúbthacht seirbhísí beartaithe na Roinne freagairt ar na riachtanais athraitheacha íocaíochta de réir a chéile agus an oiread a cheapann an Roinn gur féidir leo na seirbhísí seo a oiriúnú don am amach anseo.

## **Toradh 8: Tá íocaíochtaí an RCS sábháilte agus slán, agus íoslaghdaíonn siad calaíocht agus earráid**

Ba chóir go ndéanadh modhanna íocaíochta le custaiméirí na nithe seo a leanas:

- Tacú le rialachas agus iniúchóireacht láidir;
- Cinntiú go mbíonn idirbhearta íocaíochta sábháilte agus slán;
- Cloí le bearta rialaithe an RCS, amhail deimhniú aitheantas custaiméirí agus critéir teidlíochta, amhail bheith i láthair sa stát;
- Cur le laghduithe ar chalaíocht ionstraimí íocaíochta agus earráid íocaíochta.

## **Toradh 9: Tacaíonn na híocaíochtaí le bainistíocht bharrmhaith airgeadais, idir inmheánach agus sheachtrach**

Beartaíonn an RCS:

- Soláthraíonn an modh íocaíochta infheictheacht shoiléir, bainistíocht agus rialú ar shruithanna airgeadais inmheánacha agus seachtracha a bhaineann le híocaíocht;
- Is í bainistíocht státchiste an cleachtas is fearr: Cé don RCS atá an Straitéis Íocaíochta, féachann sé le huasmhéadú a dhéanamh ar bhainistíocht státchiste chomh maith chun leas an Stáit agus chun costais ghaolmhara a íoslaghdú. Tugann an straitéis aird ar staid airgeadais an Stáit agus ar ról athraitheach an Stáit san earnáil bhaincúireachta. Aithníonn sí an chomhbhabhtáil chomh maith idir coigilteas féideartha ag an Stát a chomhfhreagraíonn do chostais mhéadaithe idirbheart sa RCS.