

BEARTAS FAOI DHÉILEÁIL LE HIOMPAR MÍRÉASÚNTA

1. Cuspóir an Bheartais seo

Cuireann an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) seirbhís neamhspleách, chóir agus neamhchlaonta ar fáil a chabhraíonn le gearáin faoi sholáthraithe pinsean agus soláthraithe seirbhísí airgeadais rialáilte a réiteach.

Ba cheart an beartas seo a léamh i gcomhar le **Cairt Chustaiméirí** an OSAP ina dtugtar breac-chuntas ar an gcaighdeán seirbhíse agus iompair a bhfuilimid ag súil a bheidh mar bhonn agus mar thaca dár n-idirghníomhú lenár gcustaiméirí ar fad, agus ina gcuirtear in iúl ár n-aidhm chun timpeallacht chóimheasa a chothú idir foireann an OSAP agus iad siúd ar a bhfreastalaímid.

Tuigimid go bhféadfadh daoine rudaí a dhéanamh nach ndéanfaidís de ghnáth le linn tréimhsí trioblóide nó struis. D'fhéadfadh gur tharla rud éigin a chur as duit nó a chur isteach go mór ort sula ndeachaigh tú i dteagmháil leis an OSAP. Ní chreidimid go bhfuil iompar do-ghlactha nó míréasúnta díreach mar go bhfuil duine éigin láidir nó diongbháilte. Creidimid go bhfuil sé de cheart ag daoine go gcloisfí iad, go dtuigfí iad agus go léireofaí meas orthu. Ach creidimid go bhfuil na cearta céanna sin ag ár bhfoireann freisin. D'fhorbraíomar an beartas seo faoi Dhéileáil le Hiompar Míréasúnta chun an chaoi a ndéileálfaimid le hiompar mar sin a leagan amach.

2. Iompar Míréasúnta

Nuair atáimid i mbun cumarsáide lenár gcustaiméirí, bíonn ar an bhfoireann éisteach leo, freagairt dá n-ábhar imní, agus caitheamh leo go cóir agus le meas. Bíonn ar an bhfoireann a bheith gairmiúil agus cúirtéiseach freisin. Ach ní hionann sin agus a rá go bhfuilimid ag súil go nglacfadh ár bhfoireann le hiompar ó chustaiméir ar bith atá ionsaitheach, maslach, bagrach nó, de bharr chomh minic agus a bhíonn an custaiméir i dteagmháil leo, a thógann an iomarca ama agus acmhainní.

Creidimid gur iompar míréasúnta an méid seo a leanas, agus d'fhéadfaimis an beartas seo a úsáid dá bharr:

- Iompar míréasúnta, lena n-áirítear bagairtí foréigin, drochíde a thabhairt d'fhoireann an OSAP, iompar míbhéasach, maslach nó trodach;
- Diongbháilteacht mhíréasúnta;
- Éilimh mhíréasúnta;
- Easpa comhoibrithe mhíréasúnta;
- Drogall cloí le nósanna imeachta an OSAP.

3. An chaoi a mBainisteoimid Iompar Mírásúnta dá leithéid

Má cheapaimid go bhfuil iompar custaiméara mírásúnta, inseoimid dóibh cén fáth a gceapaimid é sin agus iarrfaimid orthu a n-iompar a athrú. Dá gcabhródh sé, cuimhneoidimid ar ghnéithe dár seirbhís a athrú a d'fhéadfadh cabhrú leis an gcustaiméir iompar mírásúnta a sheachaint amach anseo.

Má bhíonn ar fhoireann an OSAP déileáil le hiompar mírásúnta go díreach, féadfaidh siad déileáil leis an iompar sin nuair a tharlaíonn sé pé bealach a chreideann siad atá iomchuí agus de réir an bheartais seo. D'fhéadfaí deireadh a chur le comhrá go béasach mar chuid de sin. Má bhíonn orthu déileáil le hiompar mírásúnta, tabharfaidh siad tuairisc gan mhoill faoin gcás dá mbainisteoir líne agus breithneofar é de réir an bheartais seo.

Má leantar leis an iompar mírásúnta, gníomhóimid chun srian a chur le teagmháil an chustaiméara leis an OSAP. Go hiondúil, ní chinnfear srian a chur le rochtain ar ár nOifig go dtí go n-athbhreithnítear an tseirbhís a thug ár nOifig don chustaiméir áirithe sin. Déanfar an cinneadh ag leibhéal Stiúrthóra. Beidh aon srianta a chuirfear i bhfeidhm iomchuí agus i gcomhréir leis an gcás.

Is iad na roghanna is dóichí a úsáidfimid:

- a iarraidh go rachfaí i dteagmháil linn ar bhealach ar leith;
- a éileamh go rachfaí i dteagmháil le hoifigeach ainmnithe;
- srian a chur ar ghlaonna gutháin go laethanta agus amanna sonracha;
- a iarraidh ar an gcustaiméir comhaontú a shocrú linn faoina n-iompar amach anseo; agus

Mura n-éiríonn leis na roghanna thuasluaite sin, nó mura léirítear go bhfuil an t-iompar mírásúnta ag laghdú, féadfaimid deireadh iomlán a chur lenár dteagmháil leis an gcustaiméir.

Go hiondúil, scríobhfaimid go dtí an custaiméir agus míneoimid an chúis a gceapaimid go bhfuil an t-iompar mírásúnta agus an gníomh atá beartaithe againn. Ach má tá an t-iompar chomh dona sin go gcuireann sé sábháilteacht agus leas láithreach fhoireann an OSAP nó daoine eile i mbaol, cuimhneoidimid ar aon rogha agus ar gach rogha eile, mar shampla, an cas a thuairisciú don Gharda Síochána nó tús a chur le caingean dlí.

4. Cothabháil Beartais

Nuashonrú agus athbhreithniú an bheartais	
Uimhir beartais	POL2019_01_GA
Uimhir athbhreithnithe:	1.0
Dáta cruthaithe	09.03.2018
Úinéir an bheartais	An Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide
Ceadaitheoir:	An Fhoireann Ardbhainistíochta
Dáta ceadaithe	29.01.2019
Dáta an chéad athbhreithnithe eile	R1 de 2021