



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Beartas OSAP um Chaidreamh le Custaiméirí

Clár Ábhar

1. Cuspóir an bheartais seo	3
2. Ár ngealltanais inrochtaineachta	5
3. Custaiméirí atá i gcúinsí leochaileacha a chumhdach	6
4. Ár ngealltanais maidir le comhionannas agus cearta an duine.....	8
5. Caidreamh a dhéanamh le meas frithpháirteach	9
6. Faisnéis a sheoladh chugainn.....	12
7. Teagmháil a dhéanamh linn	17

1. Cuspóir an bheartais seo

Leagtar amach sa bheartas seo an dóigh a ndéanfaidh OSAP caidreamh lenár gcustaiméirí agus le geallsealbhóirí eile agus an dóigh a bhfuilimid ag súil leis go ndéanfaidh ár gcustaiméirí caidreamh le OSAP. Áirítear leis faisnéis faoin dóigh a ndéileálaimid le clárú gearáin, faoi chineál na faisnéise a iarrfaimid de ghnáth, agus faoi roinnt de na rudaí ar féidir leat a bheith ag súil leo agus tú ag déileáil linn.

Tá oibleagáid ar OSAP na hacmhainní a sannadh don Oifig seo a úsáid ar mhodh a uasmhéadaíonn bainistiú éifeachtúil éifeachtach na ngearán a chuirtear faoinár mbráid. Ba cheart é a léamh i gcomhar le Cairt Custaiméirí OSAP, ina dtugtar breac-chuntas ar an gcaighdeán seirbhíse agus iompraíochta ba cheart a bheith mar bhonn agus thaca ag ár n-idirghníomhaíochtaí le gach custaiméir, agus ina gcuirtear in iúl go bhfuil sé mar aidhm againn timpeallacht measa fhrithpháirtigh a chothú idir baill foirne in OSAP agus na daoine sin a bhfreastalaímid orthu.

Leagtar amach in Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (arna leasú)¹ (an tAcht), na teorainneacha atá ar OSAP, is é sin an dlínse atá aige. Cuirtear in iúl dúinn in alt 12(4)² den Acht go gcuirfidh an tOmbudsman na nósanna imeachta “éifeachtúla éifeachtacha” i bhfeidhm chun gearáin a imscrúdú. Deimhnítear in alt 47(5)³ den Acht gur faoin Ombudsman atá sé a leagan amach cén dóigh a n-imscrúdóimid gearáin, rud a dhéanaimid trínár réamhfhiosrúcháin (bailiú faisnéise) agus trínár nósanna imeachta láimhseála gearán.

Tar éis dúinn roinnt faisnéise a bhailiú faoi ghearán, cinnfimid an sinne na daoine is cuí chun déileáil leis an ngearán nó an bhfuil sé níos oiriúnaí go n-imscrúdódh eagraíocht eile é.

Chun gearáin a bhaineann le seirbhísí airgeadais agus pinsin a phróiseáil ar mhodh éifeachtach éifeachtúil, tá gá le comhar ár gcustaiméirí agus a n-ionadaithe maidir lenár nósanna imeachta a chomhlíonadh. Cruthóidh aon

¹ Tá cóip iomlán d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (arna leasú), ar fáil faoin gceannteideal “Legal References” ar ár suíomh Gréasáin ag www.fspo.ie.

² Luaitear mar a leanas in alt 12(4) den Acht: “Déanfaidh an tOmbudsman córais agus nósanna imeachta éifeachtúla éifeachtacha a bhunú agus a chothabháil chun gearáin a imscrúdú agus a bhreithniú ar mhodh tráthúil éifeachtach”.

³ Luaitear mar a leanas in alt 47(5) den Acht: “Faoi réir aon rialacháin arna ndéanamh faoi alt 4, is é an nós imeachta chun gearáin a dhéanamh agus imscrúduithe a sheoladh cibé nós imeachta is cuí leis an Ombudsman in imthosca uile an cháis, agus féadfaidh sé nó sí, go sonrach, faisnéis a fháil ó cibé daoine agus ar cibé modh, agus cibé fiosruithe a dhéanamh, de réir mar is cuí leis nó léi”.

mhainneachtain déanamh amhlaidh moilleanna agus déanfaidh sí difear do cé chomh maith agus is féidir linn do ghearán a chur ar aghaidh agus, i gcásanna áirithe, is féidir go bhfágfaidh sí nach sinne an fóram cuí, nó an áit cheart, do do ghearán.

Is féidir faisnéis faoi ról OSAP agus faoinár reachtaíocht rialaithe (na dlíthe nach mór dúinn a leanúint) a fháil ag: www.fspo.ie.

1.1 Conas a bhainistimid gearáin

Bunaíodh OSAP chun gearáin idir gearánaigh agus a soláthraithe seirbhíse airgeadais nó a soláthraithe pinsean a réiteach, i gcás nach raibh siad féin in ann na gearáin sin a réiteach.

Soláthraítear ár seirbhís trí chloí leis na rialacha dlíthiúla nach mór don Ombudsman a chomhlíonadh, mar atá leagtha amach san Acht, agus imscrúdaítear gearáin ar an modh is cuí leis an Ombudsman don ghearán lena mbaineann. Go ginearálta, bainisteoimid gearán ar cheann amháin de na modhanna seo a leanas:

- A) ar mhodh neamhfhoirmiúil,
- B) idirghabháil,
- C) imscrúdú, nó
- D) meascán de na nithe thuas.

Ní leanfaimid ar aghaidh ach le gearáin a bhfuil cead dlíthiúil againn iad a imscrúdú. Mar sin, má tá tú i do chustaiméir is gearánach, is féidir go n-iarrfaimid ort faisnéis a sholáthar dúinn lena gcuirfear ar ár gcumas a sheiceáil cé acu is gearán a fhéadfaimid a imscrúdú é do ghearán nó nach ea. Fágann sé sin gur féidir go mbeidh orainn a iarraidh ort roinnt den fhaisnéis seo a leanas a sholáthar i gcás go mbeidh sí iomchuí do do ghearán nó gur féidir go lorgóimid faisnéis eile nach bhfuil liostaithe anseo:

- Foirm ghearáin OSAP atá comhlánaithe go hiomlán (ceanglaítear é sin i gcás gach gearáin)
- Téarmaí agus Coinníollacha an Chomhaontaithe, doiciméid iasachta, nó doiciméid pholasaí nó iontaobhais
- Rialacha na scéime pinsean nó faisnéis eile pinsin
- Doiciméid lena léirítear gur gearánach “incháilithe” thú, nó gur tusa an duine a bhfuil cead dlíthiúil aige nó aici an gearán a dhéanamh thar ceann duine eile nó thar ceann eastát duine éagtha, e.g., Deonú Probháide, Litreacha Riaracháin,

Comhshocraíocht Tacaíochta Cinnteoireachta, Cumhacht Aturnae, nó faisnéis eile den sórt sin

- Sínithe lámhscríofa nó sínithe digiteacha bailíochtaithe do gach duine a shealbhaíonn an táirge i gcomhpháirt nó a chláraigh don tseirbhís, ar ina leith a tháinig do ghearán chun cinn
- Doiciméid lena léirítear go ndearna tú an gearán sonrach leis an soláthraí seirbhíse airgeadais ceart nó leis an soláthraí pinsean ceart ar dtús agus gur thug tú dóthain ama dó chun an gearán a imscrúdú agus chun freagra a eisiúint. Féadfar é sin a léiriú leis an ngearán féin, agus an dáta cuí air, nó leis an toradh ar imscrúdú an tsoláthraí, ar a dtugtar a Litir Freagartha Deiridh nó a Fhógra Cinnidh.

2. Ár ngealltanais inrochtaineachta

2.1 Rochtain fhisiciúil – cuairt a thabhairt ar ár n-oifigí

Soláthraímid duit oifigí poiblí atá glan agus inrochtana le haghaidh cuairteanna, ina gcinntítear príobháideacht, agus ina gcomhlíontar caighdeáin cheirde agus sábháilteachta, lena n-áirítear rochtain a éascú do dhaoine a bhfuil riachtanais shonracha acu. Áirítear lenár bhfoireann Oifigeach Sábháilteachta, Maoir Dhóiteáin agus Oifigeach Rochtana.

Chun cabhrú linn a chinntiú go mbeidh pléití príobháideach agus chun a chinntiú go mbeidh an duine is cuí ann chun próiseáil an ghearáin a phlé, molaimid do chuairoteoirí ar ár n-oifig coinne a dhéanamh sula dtabharfaidh siad cuairt orainn.

2.2 Cúnamh maidir lenár bpróisis

Is eintiteas neamhchlaon é OSAP, rud a fhágann gur páirtí neodrach sinn. Ní thaobhaímid le gearánach ná le soláthraí. Ní ghníomhaímid thar ceann ceachtar díobh ach oiread. Ní fhéadfaimid comhairle a thabhairt faoi na gearáin a fhaighimid. Ní mór do ghearánaigh a dteastaíonn comhairle uathu í a fháil óna gcomhairleoirí dlí, airgeadais nó gnó féin, nó ó eagraíocht eile a chabhraíonn le daoine a bhfuil fadhbanna airgeadais acu, amhail an tIonad Faisnéise do Shaoránaigh nó an tSeirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid.

Táimid tiomanta do sheirbhís a sholáthar a fhreastalaíonn ar riachtanais shonracha réasúnacha ár gcustaiméirí (a dhéanann socrú do na riachtanais sin), chun ár seirbhísí a dhéanamh inrochtana do chách. I gcás go ndéanann gearánach nó custaiméir le soláthraí teagmháil le OSAP agus go gcuireann sé nó sí in iúl go bhfuil lagú amhairc nó lagú fisiciúil air nó uirthi, go bhfuil drochscileanna litearthachta aige nó aici nó gur ann d'aon chúinsí uile a d'fhéadfadh difear a dhéanamh dá rannpháirtíocht inár seirbhís

gearán, oibreoimid i gcomhar leis nó léi chun a chinntiú go mbaileoimid an fhaisnéis a theastaíonn uainn chun a ghearán nó a gearán a athbhreithniú agus é a bhainistiú trínár bpróisis trí shocruithe réasúnacha a dhéanamh, i gcás gur féidir.

Tá nósanna imeachta inmheánacha againn a bhaineann le rochtain a sholáthar ar ár seirbhísí, agus coinnímid na nósanna imeachta sin faoi athbhreithniú. Soláthraíonn an tOifigeach Rochtana faisnéis agus eagraíonn sé aon chúnamh a d'fhéadfadh a bheith ag teastáil chun freastal ar do riachtanais, lena n-áirítear cúnamh do na daoine sin a dteastaíonn aon socruithe réasúnacha uathu. Tá [mionsonraí teagmhála don Oifigeach Rochtana](#) tugtha i Rannán 7.

2.3 Gearáin i dteangacha iasachta

Táimid inár mball de [FIN-NET](#), atá ina líonra eagraíochtaí náisiúnta a bhfuil freagracht air as gearáin ó chustaiméirí a réiteach a mhéid a bhaineann le seirbhísí airgeadais. I gcás nach rialaítear le dlí na hÉireann aon chomhaontú úsáideoirí is ábhar don ghearán, is féidir go soláthróimid faisnéis don chustaiméir faoi aon Scéim Réitigh Mhalartaigh Díospóidí iomchuí nó faoi aon fhóram cuí eile.

Soláthraímid seirbhísí ar ardchaighdeán i nGaeilge, i mBéarla nó trí mheascán den dá theanga oifigiúla a úsáid. Éascaímid gearáin trí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann freisin. I gcás go ndéanann gearánach gearán i dteanga eile agus go bhfuil an gearán laistigh dár sainchúram, is féidir go n-úsáidfimid ateangaireacht nó aistriúchán, i gcás gur cuí. Mar sin féin, is sa dá theanga oifigiúla, agus sna teangacha sin amháin, a sholáthraímid ár seirbhís ar fad.

3. Custaiméirí atá i gcúinsí leochaileacha a chumhdach

Tuigimid gur féidir le daoine a bheith i gcúinsí leochaileacha aon tráth sa saol agus gur féidir go mbeidh sé sin amhlaidh ar feadh tréimhse shealadach nó ar feadh tréimhse níos faide. Is féidir go mbeidh ár gcustaiméirí i gcúinsí leochaileacha a tháinig chun cinn mar gheall ar chúinsí aonair nó ar chúinsí comhthéacsúla.

Ag aithint dúinn gur féidir go mbeidh cúinsí leochaileacha caolchúiseach agus go mbeidh siad sonrach do na cúinsí ar leith a thagann i láthair i ngach cás, cuirimid oiliúint ar ár mbaill foirne chun tascairí ar chustaiméirí a bheith i gcúinsí leochaileacha a aithint agus chun tuiscint a fháil ar an tionchar a d'fhéadfadh a bheith aige sin ar an gcumas atá ag custaiméirí rochtain a fháil ar ár seirbhísí. Cabhraíonn sé sin lenár mbaill foirne faisnéis agus tacaíocht a sholáthar do chustaiméirí chun rochtain ar ár seirbhísí a chumasú ar an dóigh is oiriúnaí do chustaiméirí, agus ár gceanglais chomhlíonta agus ár nósanna imeachta eile á gcomhlíonadh ag an am céanna.

3.1 Custaiméirí atá i mbaol díobhála

Más rud é, tar éis dúinn a bheith i dteagmháil le custaiméir, go dtiocfaidh inní orainn go bhfuil sé nó sí i mbaol díobhála, cibé acu is féindíobháil nó díobháil ó dhaoine eile í an díobháil sin, is féidir go ndéanfaimid bearta chun ár n-ábhair inní a chur in iúl do na húdaráis chuí. Is féidir go n-áireofar leo sin Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, an Garda Síochána, daoine liachta nó baill teaghlaigh nó ionadaithe a chláraíomar sa chomhad gearáin. Déanfaimid é sin ar mhaithe le do leas féin agus toisc nach bhfuil OSAP, mar eadránaí neamhspleách gearán neamhréitithe, curtha ar bun go cuí, agus nach é an eagraíocht chuí é, chun do shábháilteacht a bhainistiú.

I gcás go bhfaighimid bagairtí ar shábháilteacht nó leas ár mball foirne nó daoine eile, nó ina gcuirtear cóip de na bagairtí sin chugainn, tuairisceoidimid é sin don Gharda Síochána.

3.2 Custaiméirí mionaoiseacha (atá faoi bhun 18 mbliana d'aois) agus “daoine cuí”

Fáiltímid roimh ghearáin ó chustaiméirí de gach aois, agus ó chustaiméirí a bhfuil cead dlíthiúil acu gearáin a dhéanamh thar ceann eastáit daoine éagtha. Tugtar tuairisc san Acht ar conas a fhéadfaimid déileáil le gearáin ó na daoine sin, nó ó dhuine nach bhfuil ar a chumas nó ar a cumas thairis sin gníomhú ar a shon nó ar a son féin.

Luaitear mar a leanas in alt 45(1)(a) den Acht:

“45. (1) I gcás go n-éagfaidh gearánach, gur mionaoiseach é nó í, nó nach mbeidh ar a chumas nó ar a cumas thairis sin gníomhú ar a shon nó a son féin, ansin—

(a) aon ghearán a d'fhéadfadh a bheith déanta nó tarchurtha ag gearánach faoin gCuid seo murach sin, féadfaidh an duine cuí é a dhéanamh nó é a tharchur”

agus

Luaitear mar a leanas in alt 45(2)(a) den Acht:

“(2) Chun críocha fho-alt (1)—

(a) ciallaíonn “duine cuí”—

(i) i gcás gur éag an gearánach, a ionadaí nó a hionadaí pearsanta dlíthiúil, nó

(ii) in aon chás eile, duine dá theaghlach nó dá teaghlach, nó

duine éigin eile a mheasann an tOmbudsman gur duine oiriúnach é nó í chun ionadaíocht a dhéanamh dó nó di,

agus

(b) maidir leis an tagairt do “gearánach”, a mhéid a bhaineann an fo-alt sin le duine is mionaoiseach nó le duine nach féidir gníomhú ar a shon nó ar a son féin, folaíonn sé tagairt do dhuine a bheartaíonn gearán a dhéanamh”

Mar sin, más rud é gur custaiméir is gearánach thú atá faoi bhun 18 mbliana d’aois nó go bhfuil tú ag déanamh gearáin thar ceann eastát duine éagtha, nó thar ceann gearánach nach bhfuil in ann gníomhú dó féin nó di féin go dlíthiúil, teastóidh tuilleadh faisnéise uainn chun a chinntiú gur deimhin leis an Ombudsman go bhfuil “duine cuí” ann atá ag déanamh ionadaíocht don ghearánach.

4. Ár ngealltanais maidir le comhionannas agus cearta an duine

4.1 Éagsúlacht a chosaint

Táimid tiomanta do chomhlíonadh a dhéanamh ar an dualgas seirbhíse poiblí atá orainn chun deireadh a chur le hidirdhealú, chun comhionannas deiseanna agus cóir chomhionann a chur chun cinn agus chun cearta an duine atá ag na daoine a soláthraímid seirbhísí dóibh agus atá ag ár mbaill foirne a chosaint. Thugamar roinnt gealltanais chun ár ndualgas seirbhíse poiblí a chomhlíonadh agus chun straitéis shonrach a bhunú maidir lenár ngníomhartha chun tacú le Comhionannas agus Cearta an Duine inár gcuid spriocanna agus oibríochtaí eagraíochtúla.

Táimid tiomanta dá chinntiú nach ndéantar idirdhealú in aghaidh aon duine ina n-idirghníomhaíochtaí linn, cibé acu is custaiméirí seachtracha OSAP nó custaiméirí inmheánacha OSAP iad.

5. Caidreamh a dhéanamh le meas frithpháirteach

Tuigimid gur féidir le daoine gníomhú as a gcarachtar nuair atá siad suaite nó faoi strus. Is féidir gur tháinig eachtraí nó imthosca suaite nó anacracha chun cinn roimh do theagmháil le OSAP. Ní mheasaimid gur iompraíochtaí do-ghlactha nó míréasúnta iad cásanna ina labhraíonn duine go láidir nó ina bhfuil sé nó sí diongbháilte. Creidimid go bhfuil sé de cheart ag daoine chun go gcloisfí iad agus chun go n-urramófaí iad. Mar sin féin, creidimid freisin go bhfuil na cearta céanna ag ár mbaill foirne. D'fhorbraíomar an beartas seo chun a leagan amach conas a dhéanfaimid caidreamh lenár gcustaiméirí agus na caighdeáin iompraíochta a mbeimid ag súil leo mar chúiteamh uathu siúd a bheidh i dteagmháil lenár seirbhís.

5.1 Meas frithpháirteach agus iompraíocht mhíréasúnach

Agus iad i mbun cumarsáid leat, éilimid ar ár mbaill foirne éisteacht leat, freagra a thabhairt ar d'ábhair imní agus caitheamh leat go cothrom agus go measúil. Éilimid orthu freisin a bheith gairmiúil agus cúirtéiseach. Nílimid ag súil leis, áfach, go gcuirfidh ár mbaill foirne suas le hiompraíocht ó aon chustaiméir a mheasaimid a bheith ina hiompraíocht atá maslach, gránna nó bagrach nó, mar gheall ar mhinicíocht na teagmhála, a thógann méid díréireach ama agus acmhainní.

Áirítear na samplaí seo a leanas leis na cineálacha iompraíochta a mheasaimid a bheith ina n-iompraíocht mhíréasúnach, ach gan a bheith teoranta dóibh:

- **Iompraíocht mhíréasúnach** – Is iompraíocht nó teanga í sin a d'fhéadfadh eagla a chur ar ár mbaill foirne nó ar dá deasca a d'fhéadfadh siad a bhrath gur ciapadh iad, gur bagraíodh orthu nó gur tugadh drochíde dóibh. Áirítear léi:
 - foréigean a bhagairt ar bhaill foirne OSAP nó ar dhaoine eile a bhfuil baint acu leis an ngearán, lena n-áirítear custaiméirí le soláthraithe, nó drochíde a thabhairt dóibh,
 - iompar atá mímhúinte, maslach nó ionsaitheach,
 - caitheamh anuas go héagórach ar ár gcuid oibre nó ar ár mbaill foirne, nó idirghníomhaíochtaí do-ghlactha leantacha a dhéanamh beag beann ar threoir a fháil cheana féin iad a stopadh, amhail ionsaithe pearsanta ar ionracas nó gairmiúlacht ár mball foirne, i gcás go gcinntear go bhfuil na hionsaithe sin gan chúis nó gan fianaise,
 - teacht chun bheith foréigneach go fisiciúil nó bagrach i leith aon duine, nó
 - diúltú oifig OSAP a fhágáil nuair a iarrtar déanamh amhlaidh, agus
 - iompraíocht nó comhfhreagras a chuireann éilimh ar ár mbaill foirne a mheasaimid a bheith míréasúnach, lena n-áirítear éilimh éagóracha ar a gcuid ama nó airde, atá ar neamhréir lena n-ualach oibre foriomlán.

- **Dianseasmhacht mhíréasúnach** – Leanúint ar aghaidh le saincheist atá breithnithe cheana féin agus atá dúnta nó nach bhfuil dúnta ag an Oifig seo. Is féidir go dtarlóidh sé sin ar bhealaí éagsúla, mar shampla: diúltú glacadh leis go bhfuil deireadh le hidirghabháil OSAP; diúltú glacadh le breith nó le cinneadh ón Oifig seo; a éileamh arís agus arís eile go bhféachfadh ball foirne de OSAP ar shaincheist arís; teagmháil a dhéanamh go minic thar thréimhse ghearr ama ar bhealach amháin nó níos mó; míniúcháin a lorg arís agus arís eile agus gan glacadh leis na míniúcháin a thugtar; iarracht a dhéanamh gníomh nó cinneadh a fhorchur; nó a éileamh arís agus arís eile labhairt le baill foirne áirithe nó bualadh leo.
- **Éilimh mhíréasúnacha** – Is féidir go n-áireofar leo sin: a éileamh go ndéanfaí gníomh maidir le ní atá lasmuigh dár sainchúram; réiteach a lorg nach bhfuil réadúil nó atá díréireach; a éileamh go ndéileálfaí le do ghearán laistigh de thréimhse ama ar leith nó roimh ghearáin eile; freagra a éileamh laistigh de thréimhse ama atá gearr nó sonrach; nó a éileamh nár mhór do bhaill foirne ar leith déileáil le do ghearán nó gan déileáil le do ghearán.
- **Easpa mhíréasúnach comhair** – Is féidir go dtaispeánfar í sin trí fhaisnéis a iarrtar chun gearán a chur ar aghaidh a choinneáil siar. Áirítear léi freisin gan custaiméirí a bheith ag obair i gcomhar linn, rud a d'fhéadfadh bac a chur ar an bpróiseas athbhreithnithe gearán, cur isteach air nó moill a chur air.
- **Neamhthoilteanas le nósanna imeachta OSAP a chomhlíonadh** – D'fhéadfadh an iompraíocht seo a leanas ó chustaiméirí a bheith i gceist leis sin: gan an tsaincheist atá á tarraingt anuas a chur in iúl go soiléir; diúltú foirm ghearáin OSAP a chomhlánú go hiomlán; faisnéis iarrtha a choinneáil siar; iarracht a dhéanamh nósanna imeachta OSAP a sheachaint nó a athrú; a bheith ag súil le freagra láithreach nó go dtabharfaí breith láithreach; diúltú aon fhaisnéis nó aon doiciméid a d'iarr OSAP a sheoladh; gan gníomhú de mheon macánta nó a bheith mímhacánta maidir le fíricí. Áirítear leis freisin cuid mhór faisnéise nó doiciméad a sheoladh chugainn gan iad a athbhreithniú agus gan a insint dúinn cén fáth a bhfuil siad iomchuí don ghearán sonrach, nó faisnéis a sheoladh chugainn ina bhfuil mionsonraí faoi dhaoine eile nach bhfuil bainteach leis an ngearán.
- **Postáil phoiblí neamhúdaráithe, plé poiblí neamhúdaráithe nó comhroinnt phoiblí neamhúdaráithe** – áirítear leis sin postáil faoi ghearán, nó mionsonraí nó ainmneacha bhaill foirne OSAP, ár gcomhfhreagras nó ábhar ár n-imscrúduithe a chóipeáil chuig daoine nach bhfuil bainteach leis an ngearán, nó ar na meáin shóisialta, nó i gcineálacha eile plé phoiblí. Ní fhoilseoidh OSAP sonraí pearsanta príobháideacha ár gcustaiméirí ar líne choíche, agus ní ghlacfaidh sé le foilsíú sonraí pearsanta príobháideacha ár mball foirne ar aon fhóram poiblí, gan cead a fháil uathu. I gcás go ndéanfaidh custaiméir sonraí pearsanta príobháideacha ár mball foirne, lena n-áirítear ainmneacha, seoltaí, ríomhphoist nó faisnéis eile den sórt sin, a fhoilsiú chuig aon ghrúpa poiblí nó aon ghrúpa dúnta, lena n-áirítear na meáin shóisialta nó fóraim dhíospóireachta, iarrfaimid air nó uirthi na sonraí sin a

bhaint agus, ar chúiseanna sábháilteachta, ar chúiseanna príobháideachta sonraí, agus ar mhaithe le cothrom na Féinne a thabhairt do gach duine a bhfuil baint acu leis an ngearán, is féidir go ndéanfaimid an gearán a dhúnadh agus an custaiméir a atreorú chuig na Cúirteanna mar an fóram cuí, dá mb'fhearr leis nó léi go bpoibleofaí an gearán.

5.2 Conas a dhéileálfaimid le hiompraíocht mhíréasúnach

Nuair a mheasaimid go bhfuil iompraíocht custaiméara míréasúnach, inseoimid dó nó di cén fáth a measaimid go bhfuil a iompraíocht nó a hiompraíocht míréasúnach, agus iarrfaimid air nó uirthi í a athrú. I gcás gur féidir gur cabhair í, breithneoidh athruithe beaga féideartha a dhéanamh ar ár seirbhís, rud a d'fhéadfadh cabhrú leis an gcustaiméir iompraíocht mhíréasúnach a sheachaint amach anseo.

Is féidir le baill foirne de OSAP a eispéiríonn iompraíocht mhíréasúnach go díreach déileáil leis an iompraíocht ag am an teagmhais ar bhealach a measann siad a bheith cuí agus de réir an bheartais seo agus is féidir go n-áireofar leis sin deireadh a chur le comhrá go múinte. Nuair a eispéiríonn siad iompraíocht mhíréasúnach, tuairisceoidh siad é sin dá mbainisteoir líne gan mhoill lena bhreithniú de réir an bheartais seo.

Má leanann an iompraíocht mhíréasúnach ar aghaidh, déanfaimid gníomh chun srian a chur le teagmháil an chustaiméara le OSAP. Maidir leis an mbreith chun srian a chur le rochtain ar ár nOifig, ní thabharfar í de ghnáth ach amháin tar éis dúinn athbhreithniú a dhéanamh ar an tseirbhís a thugamar don chustaiméir ar leith. Is ar leibhéal an Stiúrthóra a thabharfar an bhreith. Beidh aon srianta a chuirfear i bhfeidhm cuí agus comhréireach.

Is iad seo na roghanna ar dóigh dúinn iad a bhreithniú:

- teagmháil a shrianadh go riocht ar leith, mar shampla teagmháil i scríbhinn amháin,
- a cheangal go ndéanfaí teagmháil le ball foirne ainmnithe,
- glaonna teileafóin a shrianadh go laethanta agus amanna sonraithe,
- a iarraidh ar an gcustaiméir dul isteach i gcomhaontú faoina iompar amach anseo nó faoina hiompar amach seo,
- méideanna móra doiciméad a sheoladh ar ais chuig an gcustaiméir lena mbaint amach nó chun a iomchuí atá siad don ghearán a shainaithint,
- a iarraidh go ndéanfaí aon phostálacha poiblí faoi bhaill foirne OSAP nó faoi ghearáin atá ar siúl a bhaint nó a scriosadh,
- srian a chur le formáid an imscrúdaithe, amhail srian a chur le rochtain ar idirghabháil, nó, i gcás go meastar gur cuí déanamh amhlaidh, gearáin a dhúnadh, i gcás nach bhfuil aon chomhartha ann go maolóidh an iompraíocht mhíréasúnach nó i gcás go bhfuil an-imní ag baint leis an iompraíocht mhíréasúnach nó go ndéanann sí dífear do leas agus folláine ár mball foirne.

Go ginearálta, scríobhfaimid chuig an gcustaiméir chun a chur in iúl dó nó di cén fáth a measaimid gur míréasúnach atá a iompraíocht nó a hiompraíocht agus cén gníomh a bheartaímid a dhéanamh. I gcás go gcuireann an iompraíocht sábháilteacht agus leas bhaill foirne OSAP nó daoine eile i mbaol láithreach, áfach, breithneoidimid aon rogha eile agus gach rogha eile, amhail an ní a thuairisciú don Gharda Síochána nó caingean dlí a thionscnamh.

6. Faisnéis a sheoladh chugainn

6.1 Do ghearán a chur isteach agus cumarsáid a dhéanamh linn

I gcás gearáin a dhéantar linn faoi sholáthraithe seirbhíse airgeadais agus faoi sholáthraithe pinsean, ní mór iad a dhéanamh trínár bhfoirm ghearáin ar líne. Ní iarrann OSAP gearáin faoi sheirbhísí airgeadais ná faoi phinsin tríd an ríomhphost ná le casadh an phoist, agus ní ghlacann sé leo, ach amháin i gcás go gcomhaontaímid é sin de réir ár lánrogha féin.

De réir ár lánrogha féin, i gcás go bhfuil riachtanas sonrach inrochtaineachta ann, agus nuair atá sé réasúnach agus indéanta déanamh amhlaidh, is féidir go gcomhaontóimid glacadh le gearán poist nó go ndéanfaimid socrú do ghearán a chur isteach i bpearsa nó thar an teileafón. Ba cheart duit teagmháil a dhéanamh lenár nOifigeach Rochtana (trí ríomhphost a sheoladh chuig Access@fspo.ie nó trí ghlaó a chur ar 01-5677000) má theastaíonn seirbhís den sórt sin, chun do riachtanais shonracha a phlé.

De réir OSAP, tá méadú tagtha ar an gcaidreamh ó ionadaithe gairmiúla tríú páirtí, mar ionadaithe do roinnt gearánach agus soláthraithe. Tá OSAP ina sheirbhís saor in aisce is féidir le custaiméirí is gearánaigh a rochtain gan aon ghá le hionadaithe gairmiúla tríú páirtí a fhostú.

Mar sin féin, féadfaidh gearánaigh a roghnú leas a bhaint as seirbhísí de chuid ionadaithe gairmiúla tríú páirtí, más mian leo, agus, i gcásanna den sórt sin, ní mór gearáin a chur isteach tríd an bhfoirm ghearáin ar líne agus ní ghlacfar leo tríd an bpost ná tríd an ríomhphost.

Is amhlaidh atá toisc go meastar go bhfuil aighneacht ar líne inrochtana d'ionadaí gairmiúil tríú páirtí agus gur modh níos éifeachtaí í chun gearán a chlárú, rud a chinntíonn go ngabhtar an fhaisnéis chuí agus go gcuirtear na toilithe agus na bailíochduithe riachtanacha i gcrích go héifeachtúil. Mura gcuirtear gearán isteach tríd an bhfoirm ghearáin ar líne, seolfar an gearán ar ais agus iarrfar go gcuirfí é isteach arís tríd an bhfoirm ar líne lena chlárú. Tabhair faoi deara: i gcás go gcinneann gearánach nó soláthraí ionadaí gairmiúil tríú páirtí a fhostú, ceanglófar air nó uirthi féin costas na seirbhíse sin a íoc.

6.1.1 Gearáin agus ionadaíocht ilpháirtí

Comhchuntais/comhpholasaithe/comhinfheistíochtaí/comhiasachtaí, etc.

I gcás go ndéantar gearáin i ndáil le seirbhísí airgeadais atá á sealbhú go comhpháirteach ag páirtithe iomadúla, ní mór mionsonraí teagmhála agus toiliú gach sealbhóra cuntais a sholáthar, ar toiliú é a bhaineann leis an ngearán sonrach agus le próiseáil shonraí príobháideacha pearsanta na sealbhóirí cuntais araon.

Ina theannta sin, ní mór daoine a bhfuil cearta acu agus a bhfuil oibleagáidí orthu a bhféadfadh clárú an ghearáin linn, nó dul chun cinn an ghearáin trí phróiseas idirghabhála, próiseas imscrúdaithe, próiseas breithniúcháin nó próiseas eile de chuid OSAP, difear a dhéanamh dóibh a chur ar an eolas faoi na tionchair fhéideartha sin, agus ní mór dóibh comhaontú páirt a ghlacadh mar chomhghearánach nó toiliú leis an ngearán fiú amháin i gcás nach mian leo páirt a ghlacadh inár bpróiseas mar chomhghearánach.

I gcás nach gcuirtear an fhaisnéis riachtanach nó na toilithe riachtanacha isteach leis an ngearán, ní bheidh OSAP in ann an gearán a chur ar aghaidh agus dúnfaidh sé é.

Más gearánach thú a d'ainmnigh ionadaí, beidh ar d'ionadaí toiliú agus mionsonraí teagmhála na ngearánach uile a sholáthar, toisc go mbeidh ar gach sealbhóir cuntais/polasaí a dheimhniú go dtoilíonn sé nó sí leis an ngearán, mar aon lena dheimhniú go bhfuil údarás ag an ionadaí gníomhú thar ceann gach gearánaigh.

Fágfaidh sé sin go rachaidh OSAP i dteagmháil go díreach de ghnáth leis an ionadaí a údaraíonn tú chun freagra a thabhairt thar do cheann. Caithfimid le haon ní a déarfadh sé nó sí linn amhail is dá gcloisfimis é go díreach uait. Forchoimeádaimid an ceart freisin chun teagmháil dhíreach a dhéanamh leat, fiú amháin i gcás gur ainmnigh tú duine éigin eile chun caidreamh a dhéanamh linn.

6.1.2 Gearáin a dhéanann gnólacht (lena n-áirítear gearáin i ndáil le morgáistí 'ceannach le ligean ar cíós' nó díolachán ar líne)

I gcás gearáin a dhéanann gnólacht, is féidir go gcuirfimid ceanglais bhreise i bhfeidhm chun sinn a chumasú an cineál sin gearáin a chur ar aghaidh.

I gcás cuideachta, ní mór an fhoirm ghearáin a bheith comhlánaithe ag beirt ar a laghad d'oifigigh na cuideachta agus ní mór í a bheith sínithe de réir rialacha na cuideachta sin. I gcás gach gearáin ó ghnólacht, ceanglaítear ar an ngnólacht deimhniú ó chuntasóir cáilithe neamhspleách a thabhairt dúinn maidir le figiúr láimhdeachais/ioncaim an ghnólachta don bhliain sular seoladh an gearán chugainn.

Oibrímid bealach cumarsáide amháin do ghearánaigh agus do sholáthraithe. Fágann sé sin nach ndéanfimid cumarsáid ach le duine ainmnithe amháin/seoladh ríomhphoist amháin ar gach taobh, i ndáil leis an ngearán. Seolfar comhfhreagras tríd an ríomhphost

nó trí mhodhanna digiteacha eile, ach amháin i gcás go ndéanfar socrú eile roimh ré, de réir ár lánrogha féin, mar gheall ar inrochtaineacht nó ar chúiseanna eile.

6.2 Conas a láimhseálaimid faisnéis gháirsiúil nó anacrach a sheoltar chugainn

Agus tú ag déanamh cumarsáid linn, táimid ag súil go mbeidh an fhaisnéis a sholáthróidh tú dúinn measúil agus nach mbeidh aon íomhánna do-ghlactha, eascainí ná aon ábhar gáirsiúil agus anacrach inti. Áirítear leis sin teanga atá dímheasúil nó maslach a úsáid i ndáil le soláthraí nó lena ionadaithe, i ndáil lenár mbaill foirne, nó i ndáil le daoine eile atá bainteach leis an ngearán.

In imthosca ina bhfuil aon cheann de na nithe thuas san fhaisnéis a sholáthraíonn tú dúinn, agus nach mbaineann sé le do ghearán, is féidir nach n-admhóimid iad uaireanta, agus is féidir go mbeidh moill ar do chomhfhreagras mar gheall ar chineál an ábhair atá á sheoladh. Má leanann tú le míreanna den chineál sin a sheoladh chugainn, is féidir go bhforordóimid an dóigh a ndéanfaimid cumarsáid leat.

6.3 Méid agus ábharthacht na faisnéise a sheolann tú chugainn

Nuair atá doiciméadacht agus/nó faisnéis á seoladh agat chugainn, ná cuir isteach ach faisnéis atá iomchuí agus ábhartha don ghearán sonrach a cuireadh faoi bhráid OSAP. Má thíolactar doiciméadacht ina méideanna móra nó ar bhealach mí-eagraithe, is féidir go mbeidh moilleanna ann ar chomhfhreagras a sheoladh toisc gur féidir leis méid díréireach ama a thógáil chun athbhreithniú a dhéanamh ar an doiciméadacht.

Ní ghlacfaimid le méideanna móra faisnéise nó ábhair i gcás nár shainaithin tú an dóigh a mbaineann siad leis an ngearán. Is ortsá atá an fhreagracht as a shainaithint cén dóigh a bhfuil an t-ábhar a cuireadh isteach iomchuí agus ábhartha don ghearán. Chun tacú le hathbhreithniú éifeachtúil ar do ghearán, ceanglaímid go mbeadh an fhaisnéis a sholáthraíonn tú dúinn gonta agus curtha i láthair go soiléir.

I gcás go bhfaigheann OSAP méid mór faisnéise nár chuir an custaiméir nó a ionadaí in eagar é, is féidir go seolfaimid an fhaisnéis ar ais chugat ionas go ndéanfaidh tú athbhreithniú uirthi agus go sainaithneoidh tú cén dóigh a bhfuil sí iomchuí don ghearán. Sampla de sin is ea a bhfuil in larraidh ghinearálta ar

Rochtain d'Ábhar Sonraí a sheoltar chuig OSAP gan tagairt a dhéanamh don ghearán lena mbaineann.

6.4 Úsáid na hintleachta saorga i bhfaisnéis a sheolann tú chugainn

Aithnímid gur féidir go n-úsáidfídh roinnt custaiméirí an intleacht shaorga chun cabhrú leo taighde a dhéanamh agus faisnéis a ullmhú lena seoladh chugainn maidir le gearán. Is féidir leis an intleacht shaorga a bheith ina huirilis úsáideach chun cabhrú leis an tasc riaracháin sin, ar choinníoll go n-úsáidtear í go freagrach agus nach ngintear léi faisnéis neamhiomchuí nó mhíthreorach a chuirtear faoi bhráid OSAP ansin.

Is iad custaiméirí atá freagrach go fóill as cruinneas agus ábharthacht na n-aighneachtaí a dhéanann siad chuig OSAP, lena n-áirítear i gcás go bhfuil na haighneachtaí sin ina gcúis le húsáid neamhriachtanach nó neamhéifeachtúil acmhainní le linn an imscrúdaithe ar an ngearán, nó i gcás nach bhfuil an t-ábhar cruinn nó nach bhfuil sé iomchuí don ghearán atá á imscrúdú.

Ní mór do chustaiméirí a chinntiú nach gcuireann siad OSAP ar míthreoir trí sheasaimh a ghlacadh nó aighneachtaí a dhéanamh a bhraitheann ar reachtaíocht nó cásdlí nach bhfuil ann ar chor ar bith nó nach bhfuil iomchuí, ar nithe iad nach bhfuil aon bhunús leo i ndáiríre, nó a tháinig as siabhránachtaí intleachta saorga.

Maidir le custaiméirí a sholáthraíonn faisnéis le cúnamh intleachta saorga dúinn faoi ghearán a rinneadh le OSAP, ní mór dóibh na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- OSAP a chur ar an eolas gur úsáid siad an intleacht shaorga agus an fhaisnéis a soláthraíodh dúinn á hullmhú acu, agus na réimsí inar úsáid siad an intleacht shaorga a shainaithint do OSAP,
- a chinntiú go bhfuil an fhaisnéis a sholáthraítear do OSAP fírinneach, cruinn agus iomchuí don ghearán,
- an t-ábhar dlíthiúil ar fad a sheiceáil dóibh féin, trína chinntiú gur fíor agus iomchuí don phointe atá á dhéanamh acu atá an cásdlí nó na tagairtí dlíthiúla a sholáthraíonn siad chun tacú le seasamh,
- a chinntiú go dtuigeann siad an méid a chuireann siad isteach agus gur féidir leo é a mhíniú – ba cheart a ngearán a bheith leagtha amach go simplí agus ina bhfocail féin,

- cé go bhféadfaidh custaiméirí tagairt a dhéanamh do reachtaíocht nach reachtaíocht Éireannach í ina n-aighneachtaí mar shampla, diúltóidh OSAP d'aighneachtaí ina n-iarrtar go ndéanfaí gearán a bhreithniú agus a chinneadh ar bhonn na bhforálacha de reachtaíocht dlínsí eachtracha, agus seolfar aighneachtaí den sórt sin ar ais chuig an ngearánach, toisc go bhfuil sé de fhreagracht ar OSAP a chinntiú go n-úsáidtear acmhainní na hoifige seo go héifeachtúil.

6.5 Rúndacht

De réir alt 56(4) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (arna leasú), atá mar a leanas:

“(4) Déanfaidh an tOmbudsman, gan dochar d'fhoirm an imscrúdaithe, a áirithiú go seolfar imscrúduithe ar shlí eile seachas go poiblí.”

Tá oibleagáid dhlíthiúil ar an Ombudsman a chinntiú go gcosnaítear rúndacht phróiseas OSAP⁴.

Féadfaimid na mionsonraí faoi aon bhreith atá ina ceangal dlí a eascraíonn as imscrúdú rúnda ó OSAP a phoibliú in am trátha ach foilseofar iad ar bhealach a chinnteoidh anaithnideacht na bpáirtithe uile sa ghearán.

I gcomhréir lenár n-oibleagáid dhlíthiúil, ní fhéadfaidh tú faisnéis i ndáil leis an imscrúdú ar do ghearáin a chomhroinnt le tríú páirtithe eile nach páirtithe sa ghearán iad ná í a uaslódáil chucu, lena n-áirítear trí chóip ríomhphoist, trí phostáil ar na meáin shóisialta, trí mhionsonraí gearáin a uaslódáil chuig teicneolaíochtaí poiblí rochtana oscailte, lena n-áirítear uirlisí intleachta saorga, nó trí mhodhanna eile den sórt sin.

I gcás go sáraíonn custaiméirí rúndacht an phróisis, breithneoidh an tOmbudsman an féidir aon imscrúdú breise ar an ní a chur ar aghaidh de réir ár reachtaíochta, nó an mbeadh sé níos cuí go bpléifí an gearán trí na Cúirteanna mar fhóram malartach níos cuí ina n-éistear gearáin go poiblí.

6.6 Conas a dhéileálfaimid le faisnéis neamhriachtanach a seoladh chugainn

Ní phróiseálfaimid ach sonraí atá iomchuí agus riachtanach le haghaidh gearán a bhreithniú nó a imscrúdú. In imthosca ina gcreidimid go bhfuil faisnéis a seoladh

⁴ Ach amháin, in imthosca áirithe, tar éis dul i gcomhairle leis na páirtithe sa ghearán, tar éis cineál nó imthosca an ghearáin a bhreithniú, agus tar éis a bhreithniú an bhfuil sé ar mhaithe leis an gceartas déanamh amhlaidh, go gcinntfidh an tOmbudsman aon éisteacht ó bhéal a bheidh riachtanach a thionól go poiblí. Is faoi lánrogha aonair an Ombudsman a thionóltar éisteachtaí ó bhéal.

chugainn neamhriachtanach, is féidir go mbainfimid an fhaisnéis sin amach ónár gcomhad, de réir ár lánrogha féin. Cuirfear custaiméirí ar an eolas faoi aon ábhar den sórt sin a bhaintear amach ónár gcomhad.

7. Teagmháil a dhéanamh linn

I gcás fiosruithe ginearálta, bain úsáid as ár [bhfoirm teagmhála](#), atá ar fáil ar ár suíomh Gréasáin.

Tá mionsonraí tugtha anseo faoi conas faisnéis nó cúnamh a lorg ó shealbhóirí ról ar leith:

Seirbhís / Oifigeach	Mionsonraí teagmhála	Forbhreathnú ar an tseirbhís
An tOifigeach Rochtana	Teileafón: (01) 567 7000 Bíonn línteteileafóin ar oscailt ó Luan go hAoine (seachas laethanta saoire bainc agus laethanta saoire poiblí) ó 9am go dtí 1pm agus ó 2pm go dtí 5pm. Ríomhphost: access@fspo.ie Leathanach Gréasáin: https://www.fspo.ie/accessibility/	Is é an ról atá ag an Oifigeach Rochtana cúnamh agus treoir a thabhairt, a shocrú agus a chomhordú do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine a bhfuil riachtanais shonracha rochtana acu.
An tOifigeach Cosanta Sonraí	Teileafón: (01) 567 7000 Bíonn línteteileafóin ar oscailt ó Luan go hAoine (seachas laethanta saoire bainc agus laethanta saoire poiblí) ó 9am go dtí 1pm agus ó 2pm go dtí 5pm. Ríomhphost: dataprotection@fspo.ie Leathanach Gréasáin: https://www.fspo.ie/data-privacy/	Soláthraíonn sé saoráid do dhuine aonair chun a chearta nó a cearta a fheidhmiú faoin Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí i ndáil le taifid sonraí pearsanta atá i seilbh OSAP.
An tOifigeach Saorála Faisnéise	Teileafón: (01) 567 7000 Bíonn línteteileafóin ar oscailt ó Luan go hAoine (seachas laethanta saoire bainc agus laethanta	Tá faisnéis ar fáil go forleathan trínár suíomh Gréasáin, trínár bhfoilseacháin agus mar fhreagra ar

	saoire poiblí) ó 9am go dtí 1pm agus ó 2pm go dtí 5pm. Ríomhphost: foi@fspo.ie Leathanach Gréasáin: https://www.fspo.ie/governance/freedom-of-information.asp	fhiosruithe ó bhéal agus i scríbhinn. Mura bhfuil an fhaisnéis a theastaíonn ar fáil go réidh, is féidir iarraidh a dhéanamh chuig an Oifigeach Saorála Faisnéise.
An tOifigeach Comhshaoil	Teileafón: (01) 567 7000 Bíonn línte teileafóin ar oscailt ó Luan go hAoine (seachas laethanta saoire bainc agus laethanta saoire poiblí) ó 9am go dtí 1pm agus ó 2pm go dtí 5pm. Ríomhphost: facilities@fspo.ie Leathanach Gréasáin: https://www.fspo.ie/governance/environment.asp	Rochtain a iarraidh ar fhaisnéis maidir leis an gcomhshaoil atá i seilbh OSAP.
An Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide	Ríomhphost: oireachtas@fspo.ie	Comhaltaí den Oireachtas atá ag iarraidh faisnéis a bhaineann le OSAP
An tOifigeach Gaeilge	Teileafón: (01) 567 7000 Bíonn Línte Teileafóin ar oscailt ó Luan go hAoine (seachas laethanta saoire bainc agus laethanta saoire poiblí) ó 9am go dtí 1pm agus ó 2pm go dtí 5pm. Ríomhphost: ato@fspo.ie	Is é an ról atá ag an Oifigeach Gaeilge cúnamh agus treoir a thabhairt, a shocrú agus a chomhordú do dhaoine ar mian leo ár seirbhísí a rochtain as Gaeilge.
An tOifigeach um Chearta an Duine agus Comhionannas	Teileafón: (01) 567 7000 Bíonn línte teileafóin ar oscailt ó Luan go hAoine (seachas laethanta saoire bainc agus laethanta saoire poiblí) ó 9am go dtí 1pm agus ó 2pm go dtí 5pm. Ríomhphost: HRDEI@fspo.ie	Is é an ról atá ag an Oifigeach um Chearta an Duine agus Comhionannas rochtain chomhionann ar ár seirbhísí a chinntiú

		dár gcustaiméirí uile, agus cothroime á cur chun cinn agus fáilte á cur roimh éagsúlacht trí obair chun bacainní ar rochtain a fháil ar ár seirbhísí a shainaithint agus deireadh a chur leo.
--	--	--