



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Plean Gnímh Do Chustaiméirí 2022–2025



Achoimre Fheidhmeach

Faoi bheartas an Rialtais, caithfidh gach comhlacht nó gníomhaireacht Stáit Chairt Custaiméirí agus Plean Gnímh Do Chustaiméirí a bheith i bhfeidhm acu.

Ba cheart go dtabharfaí breac-chuntas sa Chairt Custaiméirí ar thiomantas an chomhlachta Stáit do sheirbhísí a sholáthar dá chustaiméirí de réir Phrionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí.

Ba cheart go dtabharfaí sainmhíniú sa Chairt Custaiméirí ar na caighdeáin seirbhíse i dtéarmaí soiléire agus i dteanga shimplí, agus ba cheart go gcuirfí custaiméirí ar an eolas faoi na sásraí teagmhála agus aiseolais.

Anuas air sin, ba cheart go dtacódh Plean Gnímh Do Custaiméirí leis an gChairt Custaiméirí, plean ina ndéantar cur síos mionsonraithe ar an gcaoi a ndéanfaidh an comhlacht Stáit na tiomantais agus na caighdeáin a leagtar amach sa Chairt Custaiméirí, agus feabhsúcháin eile ar an tseirbhís do chustaiméirí, a sholáthar agus a mheasúnú.

Leagtar amach sa Phlean Gnímh seo na tiomantais shonracha agus na táscairí feidhmíochta gaolmhara a shainíonn an chaoi a gcuirfear gach ceann i bhfeidhm.

Clár na nÁbhar

1. An Réamhrá	4
2. Ról an OSAP	4
3. Tiomantas an OSAP do Phrionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí	5
3.1. Caighdeán na Seirbhíse	6
3.2. Cóimheas	7
3.3. Cothromas agus Éagsúlacht	8
3.4. Rochtain Fhisiciúil.....	9
3.5. Faisnéis	11
3.6. Tráthúlacht, Cúirtéis agus Íogaireacht	12
3.7. Rogha.....	13
3.8. Rogha Teanga	14
3.9. Aiseolas, Gearáin agus Athbhreithnithe.....	15
3.10. Comhchomhairle agus Measúnú.....	16
3.11. Comhoibriú Feabhsaithe	17
3.12. Ár gCustaiméirí Inmheánacha	18
3.13. Inbhuanaitheacht	18
Nós Imeachta Gearán an OSAP	20

1. An Réamhrá

Sa Phlean Gnímh Do Custaiméirí, déantar cur síos ar an gcaoi a ndéanfaidh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) na tiomantais agus na caighdeáin a leagtar amach sa Chairt Custaiméirí a sholáthar agus a mheasúnú. Leag an Rialtas amach Treoirphrionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí d'eagraíochtaí na hearnála poiblí, agus déantar cur síos sa Phlean Gnímh seo ar ár seirbhísí agus ár dtiomantais.

Tá sé d'aidhm againn an tseirbhís ardchaighdeáin is fearr a sholáthar do na custaiméirí ar fad. I gcaitheamh thréimhse an Phlean, leanfaimid ag spreagadh aiseolas na gcustaiméirí, ag measúnú an aiseolais sin agus, nuair is féidir, ag feabhsú cháilíocht na seirbhíse a thairgimid go leanúnach.

2. Ról an OSAP

Bunaíodh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) le hAcht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 ar an 1 Eanáir 2018, i ndiaidh chónascadh Bhiúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus Oifig an Ombudsman Pinsean.

Cuirimid seirbhís neamhspleách, neamhchlaonta, chóir agus saor in aisce ar fáil chun gearáin aonair a dhéantar faoi iompar soláthraithe pinsean agus soláthraithe seirbhísí airgeadais rialáilte a réiteach.

Nuair is gá, cuirfimid an chothromaíocht idir na páirtithe in aighneas ina ceart.

Maoinítear muid le tobhaigh ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus le deontas ón Rialtas.

Is é ár misean, mar chomhlacht poiblí neamhspleách, seirbhís réitigh gearán atá neamhchlaonta, inrochtana agus sofhreagrúil a sholáthar, seirbhís a chuireann torthaí córa, trédhearcacha agus tráthúil ar fáil dár gcustaiméirí ar fad, agus a fheabhsaíonn an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean.

Is é ár bhfís go mbeadh timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean fhorásach a thógtar ar iontaoibh, cothroime agus trédhearcacht againn, inar eisceacht iad gearáin.

Treoraítear muid le cúig phríomhluach, agus bíonn na luachanna sin mar bhonn agus taca ag ár gcroíghníomhaíochtaí agus muid ag obair chun ár bhfís a bhaint amach.

Is iad sin:

Cothroime

Glacfaimid le cur chuige neamhchlaonta, neamhspleách, oibiachtúil, ina bpléitear le gach gearán bunaithe ar a fhiúntais féin.

Éistfimid leis na páirtithe ar fad in aighneas, agus iarrfaimid ceisteanna chun an chothromaíocht eatarthu a chur ina ceart.

Ionracas

Cloífimid leis na caighdeáin eiticiúla is airde.

Tuillfimid iontaoibh ach ár gcuid seirbhísí a chur ar fáil go neamhchlaonta, go trédhearcach agus go gairmiúil.

Léireoimid meas ar rúndacht na ndaoine a lorgaíonn ár gcuid seirbhísí.

Neamhspleáchas

Beimid neamhspleách sa chaoi a gcaithimid le gearáin, ach freagrach don phobal agus don Oireachtas.

Éifeachtacht

Beimid de shíor ag lorg bealaí chun an chaoi a mbíimid i mbun cumarsáide agus a gcuirimid ár gcuid seirbhísí ar fáil a fheabhsú.

Féachfaimid le dul i ngleic le gach gearán sa bhealach is éifeachtúla, is éifeachtaí agus is tráthúla.

Inrochtaineacht

Freagróimid do riachtanais ár gcustaiméirí.

Déanfaimid cumarsáid go soiléir agus go gairmiúil.

Tabharfaimid treoir agus tacaíocht chun teacht ar ár seirbhísí.

3. Tiomantas an OSAP do Phrionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Oibrímid chun an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil do gach duine a théann i dteagmháil linn. Déanaimid é sin trínár dtiomantas do Phrionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a phléitear anseo thíos.

3.1. Caighdeán na Seirbhíse

Ráiteas (Cairt Custaiméirí) a fhoilsiú ina dtugtar cuntas gearr ar chineál agus ar chaighdeán na seirbhíse is féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis, agus é sin a chur ar taispeáint go soiléir ag pointe soláthair na seirbhíse.

Táimid tiomanta do thabhairt faoinár bhfeidhmeanna ar fad ar bhealach cothrom, neamhchlaonta, tomhaiste agus thrédhearcach. Tá sé d'aidhm againn seirbhís ghairmiúil agus éifeachtúil a sholáthar do na páirtithe leasmhara ar fad agus gníomhú go hionraic i gcónaí.

Tugtar breac-chuntas inár gCairt Custaiméirí ar na caighdeáin seirbhíse a bhféadfaidh custaiméirí a bheith ag súil leo agus iad ag idirghníomhú linn. Téann formhór na gcustaiméirí i dteagmháil linn trínár suíomh gréasáin nó ar ríomhphost nó ar an nguthán. Tá an Chairt Custaiméirí agus an Plean Gnímh Do Chustaiméirí ar fáil ar ár suíomh gréasáin, www.fspo.ie. Cuirfear an Chairt agus an Plean Gnímh ar taispeáint ar an láthair freisin, laistigh de limistéar poiblí ár nOifige agus is féidir iad a chur ar fáil mar chruachóip ach é a iarraidh.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
Cairt Custaiméirí agus Plean Gnímh Do Chustaiméirí 2022–2025 a fhoilsiú	An Chairt agus an Plean Gnímh ar fáil ar ár suíomh gréasáin, ar an láthair inár nOifig, agus mar chruachóip ach é a iarraidh.
A chinntiú go dtuigeann gach comhalta foirne a dtionchar pearsanta ar na tiomantais a rinneadh.	Aiseolas ó chustaiméirí inmheánacha agus seachtracha trí chomhchomhairle. Oiliúint i seirbhís do chustaiméirí ar na comhaltaí foirne ar fad gach bliain, agus an oiliúint sin mar chuid den ionduchtú le haghaidh comhaltaí foirne nua.
Aiseolas a iarraidh ónár gcustaiméirí, agus fáiltiú roimhe, ar ár suíomh gréasáin.	Cainéil nua cruthaithe trínar féidir léargas a fháil ar eispéiris na gcustaiméirí. Táscairí dearfacha ar an suirbhé bliantúil ar eispéiris na gcustaiméirí.

Táscairí foilsithe a thabhairt ar na meántréimhsí chun gearáin a láimhseáil san oifig seo, agus sonraí méadrachta eile.	An fhaisnéis sin á foilsiú ar ár suíomh gréasáin agus á tabhairt chun dáta gach ráithe, nó de réir mar is cuí.
Leanúint ar aghaidh ag cosaint sonraí pearsanta a thug ár gcustaiméirí dúinn i rith bhreithniú a ngearán.	Cothabháil na bprótacal cuí corparáideach um chosaint agus coinneáil sonraí. Oiliúint i gcosaint sonraí ar na comhaltaí foirne ar fad gach bliain, agus an oiliúint mar chuid den ionduchtú le haghaidh comhaltaí foirne nua. Faisnéis bainistíochta á foilsiú go ráithiúil maidir le tuairisciú ar eachtraí/shárú sonraí, fógraí á gcur faoi bhráid Oifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí go himmheánach, agus go seachtrach, de réir mar is cuí.

3.2. Cóimheas

Timpeallacht chóimheasa a chothú idir ár gcustaiméirí agus ár gcomhaltaí foirne.

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 linn. Ní chreidimid go bhfuil iompar do-ghlactha nó míréasúnta díreach mar go bhfuil duine éigin láidir nó díongbháilte. Creidimid go bhfuil sé de cheart ag daoine go gcloisfí iad, go dtuigfí iad agus go léireofaí meas orthu. Creidimid go bhfuil na cearta céanna sin ag ár bhfoireann freisin.

Caithimid lenár gcustaiméirí le meas agus meabhraímid dár gcustaiméirí go gcaithfear caitheamh lenár gcomhaltaí foirne le meas freisin, ar bhealach a aithníonn ceart an duine chun dínite ina saol oibre.

Ní ghlacfar le haon chineál forrántachta, bulaíochta, ciaptha ná idirdhealaithe agus coimeáidimid an ceart chugainn féin beart cuí a ghlacadh más gá de réir ár [mBeartais Rannpháirtíochta le Custaiméirí](#).

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
Beartas a fhoilsiú ina dtugtar breac-chuntas ar an gcaoi a bpléimid lenár gcustaiméirí agus an chaoi a mbíimid ag súil lenár gcustaiméirí plé linne.	Beartas Rannpháirtíochta le Custaiméirí an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ar fáil ar ár suíomh gréasáin agus mar chruachóip ach é a iarraidh.
A chinntiú go bhfuil na comhaltaí foirne ar fad ar an eolas faoin bpróiseas maidir le cóimheas.	Oiliúint leanúnach ar an mbeartas cóimheasa a leagtar amach i mBeartas Rannpháirtíochta le Custaiméirí an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, lena n-áirítear ionduchtú le haghaidh comhaltaí foirne nua.

3.3. Cothromas agus Éagsúlacht

An ceart maidir le déileáil chomhionann a bhunaítear leis an reachtaíocht chomhionannais a chinntiú, agus fáilte a chur roimh an éagsúlacht chun cur leis an gcomhionannas do chách.

Iarracht a dhéanamh na bacainní ar rochtain ar ár seirbhísí ag daoine d'fhéadfadh a bheith leochaileach nó ag fulaingt bochtanais agus eisiamh sóisialta, agus dóibh siúd a fhulaingíonn bacainní geografacha le seirbhísí a dhíothú agus obair a dhéanamh chuige sin.

Táimid tiomanta do sheirbhís a sholáthar a leanann ag comhlíonadh go hiomlán na reachtaíochta comhionannais ar fad agus a fhreastalaíonn ar riachtanais shonracha ár gcustaiméirí ar fad, chun ár seirbhís a chur ar fáil do chách. Táimid tiomanta do chinntiú nach ndéantar idirdhealú ar aon duine agus iad ag idirghníomhú linn, de réir ár mBeartais Rannpháirtíochta le Custaiméirí.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
Rochtain chomhionann ar ár seirbhísí a chinntiú dár gcustaiméirí ar fad, ag cur cothroime chun cinn agus ag cur fáilte roimh an éagsúlacht.	Athbhreithniú á dhéanamh atá dírithe ar an gcomhionannas ar aiseolas na gcustaiméirí.

Treoir a fhorbairt agus a fhoilsiú dár gcomhaltaí foirne agus dár gcustaiméirí maidir lenár bprótacail inrochtaineachta agus freastail réasúnta.	Treoir ar fáil ar ár suíomh gréasáin agus mar chruachóip ach é a iarraidh.
Oiliúint a chur ar fáil do chomhaltaí foirne maidir le cúrsaí comhionannais agus éagsúlachta, de réir mar is gá.	Oiliúint leanúnach ar bheartais comhionannais agus éagsúlachta, lena n-áirítear ionduchtú le haghaidh comhaltaí foirne nua.
Imscrúdú a dhéanamh ar na modhanna malartacha a d'fhéadfaí a úsáid chun soláthar eispéiris logánta custaiméara a chinntiú, beag beann ar shuíomh geografach ár gcustaiméirí.	Measúnú ar shamhlacha seirbhíse malartacha agus cainéil rannpháirtíochta (de réir mar is cuí) le haghaidh aiseolas seirbhíse agus custaiméirí.

3.4. Rochtain Fhísiciúil

Oifigí poiblí glana, inrochtana a chinntíonn príobháideachas, a thagann le caighdeáin ghairme agus sábháilteachta a sholáthar agus, mar chuid de sin, rochtain a éascú do dhaoine a bhfuil riachtanais shonracha ag baint leo.

Táimid tiomanta do rochtain fhísiciúil chuí ar ár n-oifigí a sholáthar agus do chinntiú go gcloíonn gach limistéar oifige le caighdeáin cheirde agus sábháilteachta, chomh maith le haon chomhairle sláinte poiblí.

Áirítear ar ár bhfoireann Oifigeach Sábháilteachta, Maoir Dóiteáin agus Oifigeach Rochtana. Comhordaíonn an tOifigeach Rochtana aon chúnamh a theastódh chun freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí, ina measc siúd custaiméirí a dteastaíonn freastal réasúnta uathu.

Tá ár n-oifigí atá ar urlár na talún, an tríú hurlár agus an ceathrú hurlár i dTeach Lincoln inrochtana ar ardaitheoir agus ar staighrí.

Tá leithris inrochtana ar an tríú hurlár agus ar an gceathrú hurlár agus tá ár n-oifigí i dTeach Lincoln inúsáidte ag daoine i gcathaoir rothaí.

Tá fáilte roimh mhadraí cuidithe nó madraí teorach san fhoirgneamh agus is féidir socrúithe a dhéanamh má chaitheann an madra dul chuig an leithreas.

Chun cabhrú linn príobháideachas a chinntiú i rith comhráite, molaimid do chuairoteoirí coinne a dhéanamh sula dtagann siad chuig ár n-oifigí.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
Monatóireacht agus cothabháil ar shábháilteacht agus glaineacht ár n-oifigí.	Oifigí á gcothabháil ar chaighdeán inghlactha.
A chinntiú go mbíonn saoráidí cruinnithe cuí ar fáil do chuairoteanna ó chustaiméirí.	Aiseolas ó chustaiméirí.
Aghaidh a thabhairt ar cheisteanna sláinte agus sábháilteachta ag cruinnithe rialta sláinte agus sábháilteachta.	Líon na gcruinnithe ar ar freastalaíodh agus aghaidh á tabhairt ar cheisteanna go héifeachtúil agus go héifeachtach.
Líon cuí d'fhoireann sábháilteachta oile a chothú.	Líon cuí d'oifigh sláinte agus sábháilteachta agus dóiteáin a bhfuil an oiliúint leordhóthanach orthu ar fáil. Oiliúint athnuachana á soláthar de réir an dea-chleachtais.
Gach comhalta foirne páirteach i ndruileanna éigeandála agus aslonnaithe.	Druileanna dóiteáin á dtionól gach ráithe, nuair is féidir. A mhéad a chomhlíonann comhaltaí foirne na nósanna imeachta aslonnaithe éigeandála. Tuirisc aslonnaithe á cur i dtoll a chéile i ndiaidh druileanna dóiteáin agus aghaidh á tabhairt ar cheisteanna go héifeachtúil.
Deimhniú Rochtana Míchumais ag limistéir rochtana phoiblí de réir na treorach infheidhme ó na húdaráis phoiblí.	Deimhniú ag limistéir rochtana phoiblí.

A chinntiú go bhfuil an oifig inrochtana ag aon chustaiméir ag a bhfuil riachtanais shonracha.	Iniúchadh Inrochtaineachta á dhéanamh chun comhlíonadh a chinntiú.
--	--

3.5. Faisnéis

Cur chuige forghníomhach a ghlacadh maidir le faisnéis atá soiléir, tráthúil agus cruinn a sholáthar ag gach pointe teagmhála agus a thagann le ceanglais daoine lena mbaineann riachtanais shonracha. A chinntiú go mbainfear leas as acmhainn na Teicneolaíochta Faisnéise agus go dtiocfaidh an fhaisnéis a bheidh ar fáil ar ár suíomh gréasáin leis na treoirlínte maidir le hinrochtaineacht.

Leanúint ar aghaidh ag iarraidh foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú de réir mar is cuí.

Táimid tiomanta d'fhaisnéis a sholáthar chun a chinntiú go mbainfear an leas is fearr as acmhainn na Teicneolaíochta Faisnéise agus go dtiocfaidh an fhaisnéis a bheidh ar fáil ar ár suíomh gréasáin le treoirlínte maidir le foilseacháin ar an ngréasán domhanda. Leanfaimid ar aghaidh ag iarraidh foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú de réir mar is cuí. Táimid tiomanta do leanúint ag cinntiú go bhfuil ár bhfoilseacháin ar fad soiléir, cruinn agus ar fáil i bhformáid leictreonach nó chlóite.

Tá dhá príomhphointe faisnéise againn do chustaiméirí seachtracha, ár suíomh gréasáin (www.fspo.ie) agus ár Líne Faisnéise do Chustaiméirí, a fhreagraíonn ceistanna faoin gcaoi le gearán a chur faoinár mbráid faoi iompar soláthraí seirbhísí airgeadais rialáilte nó soláthraí pinsean.

Nuair atá ceistanna á bhfreagairt, tabharfaimid faisnéis chruinn go tráthúil, ag úsáid teanga shoiléir agus shimplí.

Sa chás nach mbaineann ceist leis an tseirbhís a sholáthraímid, déanfar gach iarracht an custaiméir a sheoladh chuig comhlacht ábhartha atá in ann cabhrú leo.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
Gnáth-theanga a úsáid i gcumarsáid i scríbhinn, ag coinneáil úsáid na dtéarmaí teicniúla nó oifigiúla chomh híseal agus is féidir, agus na téarmaí sin a mhíniú más gá.	Comhartha ‘Plain English’ ar phríomhábhar do chustaiméirí.
A chinntiú go bhfuil na modhanna teagmhála ar fad ar an suíomh gréasáin ag obair mar is ceart.	Seiceálacha rialta feidhmiúlachta agus inrochtaineachta.
Cainéil nua cumarsáide a fhiosrú chun a chinntiú go bhfuil ár bhfaisnéis ar fáil go forleathan agus go dtógtar cur chuige nuálach i leith ár ngníomhaíochtaí cumarsáide.	Ár Straitéis Cumarsáide á cur i bhfeidhm.
Leanúint le simpliú agus cuíchóiriú ár bpróisis gearán.	Monatóireacht agus tuairisciú rialta ar na príomhtháscairí feidhmíochta tréchuir.
Faisnéis foirne agus nuashonruithe ar ábhar spéise a chur ar fáil tríd an Inlíon, ag féachaint leis an líon ríomhphoist inmheánacha a laghdú.	Aiseolas ó chomhaltaí foirne maidir le hinfhaighteacht agus rochtain éasca na faisnéise.

3.6. Tráthúlacht, Cúirtéis agus Íogaireacht

Seirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar faoi chúirtéis, faoi íogaireacht agus faoin moill is lú, agus ar an tslí sin tuiscint an chóimheasa idir an OSAP agus a chustaiméirí a chothú.

Ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid le hidirbhearta a éascú ar bhonn leanúnach.

Glacann ár gcomhaltaí foirne orthu féin a bheith poncúil, foighneach agus béasach gach uair a phléitear lenár gcustaiméirí, bíodh sin i scríbhinn, ar an nguthán nó trí theagmháil aghaidh ar aghaidh inár n-oifigí, ag cruinnithe nó ag imeachtaí ar bith eile.

Cuirfear fáilte ghnáíuil roimh chuirteoirí chun ár n-oifige agus caithfear leo go béasach agus le meas. Tá sé d’aidhm againn caitheamh lenár gcustaiméirí go héifeachtúil agus go pras.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
An guthán a fhreagairt go pras agus muid féin a chur in aithne nuair a fhreagraítear é.	Aiseolas ó chustaiméirí agus staitisticí ar fhreagairt glaonna atá ar fáil.
A chinntiú nuair atá comhaltaí foirne as láthair ón oifig go bhfuil teachtaireachtaí cuí glórphoist agus ríomhphoist ‘as láthair ón oifig’ ar siúl.	Iniúchadh ar theachtairreachtaí comhaltaí foirne faoi bheith as láthair.
A chinntiú go dtugann na comhaltaí foirne ar fad a sonraí teagmhála in aon chomhfhreagras ionas go mbeidh sé éasca dul i dteagmháil leo arís.	Iniúchadh ar chomhfhreagras.
A chinntiú go n-admhaítear gnáth-chomhfhreagras i scríbhinn laistigh de chúig lá oibre.	Iniúchadh ar chomhfhreagras.
Monatóireacht ar shásamh custaiméirí faoi phoncúlacht agus dea-bhéasa na gcomhaltaí foirne.	Suirbhéanna agus aiseolas custaiméirí, fócasghrúpaí le custaiméirí ina measc.

3.7. Rogha

Rogha a chur ar fáil, nuair is féidir, i leith soláthar seirbhísí, lena n-áirítear suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna soláthair. Teicneolaíocht a bheidh ar fáil agus a bheidh ag teacht chun cinn a úsáid chun an t-uasleibhéal rochtana agus roghanna agus caighdeán an tsoláthair a chinntiú.

Déanaimid gach iarracht go leor bealaí a chur ar fáil dár gcustaiméirí chun leas a bhaint as ár seirbhísí, faisnéis a aimsiú fúinn agus dul i dteagmháil linn.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
Raon cainéil soláthair seirbhíse/teagmhála a sholáthar de réir mar is cuí, m.sh. suíomh gréasáin, litir, ríomhphost, foirmeacha ar líne, teachtaireachtaí téacs, guthán agus aghaidh ar aghaidh.	Athbhreithnithe ráithiúla ar sholáthar seirbhíse agus aiseolas ó chustaiméirí.
An chaoi ar féidir leas a bhaint as teicneolaíocht chun raon agus cáilíocht na seirbhísí a sholáthraítear do chustaiméirí a mheas.	Seirbhísí nua agus feabhsaithe a chumasú dár gcustaiméirí seachtracha agus inmheánacha trínár Straitéis TFC a chur i bhfeidhm.

3.8. Rogha Teanga

Seirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas maidir leis an gceart atá acu a roghnú go ndéileálfaí leo trí cheann amháin nó eile d'ateangacha oifigiúla.

Cuirtear fórsaíocht fáilte roimh chustaiméirí plé linn trí Ghaeilge, nó go dátheangach más mian leo. Aithnímid ceart na gcustaiméirí leas a bhaint as ár seirbhísí i nGaeilge, i mBéarla, nó le meascán den dá theanga oifigiúla.

Cuirfidimid ateangaireacht ar fáil de réir mar is gá d'úsáideoirí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann ionas go mbeidh fáil iomlán acu ar ár gcuid seirbhísí. I gcás daoine a labhraíonn teangacha eile, déanfaimid iarracht ár gcuid seirbhísí a chur ar fáil le haistriúchán nó le hateangaireacht de réir mar is cuí.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
Fáilte roimh idirghníomhú ár gcustaiméirí de réir Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021, ag soláthar ár seirbhísí trí Ghaeilge, trí Bhéarla, nó sa dá theanga.	Seirbhís á soláthar do chustaiméirí trí Ghaeilge, trí Bhéarla, nó trí Ghaeilge agus Béarla go dátheangach.

Comhaltaí foirne a spreagadh agus tacú leo agus iad ag forbairt nó ag feabhsú a scileanna Gaeilge.	Oiliúint leanúnach.
--	---------------------

3.9. Aiseolas, Gearáin agus Athbhreithnithe

Córas a bhfuil fógraíocht mhaith déanta air, atá inrochtana agus trédhearcach agus atá éasca le húsáid a chothabháil chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a soláthraítear.

Táimid tiomanta do dhul i ngleic le ceisteanna custaiméirí atá míshásta le cáilíocht ár seirbhíse. Déanfaimid é sin go hoibiachtúil, go comhsheasmhach, go hoscailte agus go cóir. Tá sé de cheart ag custaiméirí gearán a dhéanamh mura bhfuil an caighdeán seirbhíse a sholáthraímid ag comhlíonadh an chaighdeáin a leagtar amach inár gCairt. Tabharfar aghaidh ar aon ghearán a dhéanann tú faoinár seirbhís a luaithe agus is féidir, agus coinneofar ar an eolas thú faoin dul chun cinn.

Má tá gearán agat faoin tseirbhís do chustaiméirí, iarrtar ort leas a bhaint as ár [nós imeachta gearán faoin tseirbhís do chustaiméirí](#).

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
A chinntiú go dtugtar aghaidh ar gach gearán faoi sheirbhís go pras, go cóir agus go comhsheasmhach.	Iníúchadh ráithiúil ar thaifid gearán.
A chinntiú go bhfuil na comhaltaí foirne ar an eolas faoin nós imeachta gearán agus an próiseas athbhreithnithe, agus faoin tábhacht a bhaineann le hadmháil agus réiteach éifeachtúil ar ghearáin faoin tseirbhís do chustaiméirí.	Oiliúint bhliantúil i seirbhís do chustaiméirí ar na comhaltaí foirne, agus an oiliúint mar chuid den ionduchtú le haghaidh comhaltaí foirne nua.
Feasacht a mhéadú i measc na foirne ardbhainistíochta agus na gcomhaltaí foirne ar fad maidir leis na cúiseanna a bhíonn le gearáin agus láimhseáil éifeachtach gearán.	Aiseolas ó na comhaltaí foirne, machnamh ar eispéiris na gcustaiméirí trí " <i>ghuth an chustaiméara</i> " faoi dhó sa bhliain ina measc.

Tuarascálacha faisnéise bainistíochta a ullmhú faoi ghearáin faoin tseirbhís do chustaiméirí chun cur le feabhsú agus forbairt leanúnach na seirbhísí.	Tuairisciú ráithiúil don Chomhairle agus don Fhoireann Ardbhainistíochta.
A chinntiú go gcuirtear ár gcustaiméirí ar an eolas faoin gcaoi le hathbhreithniú a iarraidh ar thoradh gearáin faoin tseirbhís do chustaiméirí.	Aon fhaisnéis ábhartha athbhreithnithe ar chumarsáid freagartha na seirbhíse do chustaiméirí a sholáthar.

3.10. Comhchomhairle agus Measúnú

Cur chuige struchtúrach a chur ar fáil maidir le comhchomhairle a mbaineann brí leis do chustaiméirí agus rannpháirteachas na gcustaiméirí sin ann, maidir le seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar agus a athbhreithniú. Meastóireacht fhiúntach an tsoláthair seirbhísí a chinntiú.

Aithnímid na léargais thábhachtacha is féidir lenár gcustaiméirí a thabhairt dár n-uaillmhian chun seirbhísí éifeachtúla agus nuálacha atá dírithe ar chustaiméirí a sholáthar. Nuair is cuí, rachaimid i dteagmháil lenár gcustaiméirí chun a n-ionchur a lorg go réamhghníomhach nuair atá próisis soláthair seirbhíse nua á ndearadh, agus cuirfimid bearta i bhfeidhm a chabhróidh linn cáilíocht agus éifeachtúlacht ár bpróiseas a mheasúnú go leanúnach.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
A chinntiú go n-éascaítear comhchomhairle phoiblí nuair is cuí, maidir le forbairt beartais, seirbhíse nó córais phoiblí nua.	Na cáipéisí comhchomhairle ábhartha ar fad a ullmhú agus a fhoilsiú go tráthúil.
An chaoi a gcuirtear aiseolas i dtoll a chéile, a phróiseáiltear é agus a dhéanaimid é a mheas a léiriú.	Tuarascálacha torthaí i ndiaidh comhchomhairle a fhoilsiú. Cur chuige nua a thabhairt isteach chun “guth an chustaiméara” a chur le forbairt aon chórais nó próisis nua, á éascú ag foireann Eispéireas na gCustaiméirí, nó go díreach leis

	an gcustaiméir (mar shampla, trí fhócasghrúpaí).
Sásraí measúnaithe cuí a chur san áireamh nuair atá próisis soláthair seirbhíse nua á bhforbairt agus á n-athbhreithniú.	Príomhtháscairí feidhmíochta oiriúnacha i bhfeidhm chun soláthar seirbhíse a mheasúnú.
Coinneáil ar an eolas faoi mhodheolaíochtaí agus teicnící láimhseála gearán difriúla chun tacú le sármhaitheas seirbhíse.	Monatóireacht agus athbhreithniú rialta ar chomhlachtaí rialála piara.

3.11. Comhoibriú Feabhsaithe

Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite i leith soláthar seirbhísí poiblí a chothú.

Táimid tiomanta d'fhorbairt ár gcaidreamh reatha le comhlachtaí poiblí ábhartha eile chun leas a bhaint as tairbhí ár gcomhfhoghlama, chun dul chun cinn a dhéanamh ar bhaint amach ár gculpóirí straitéiseacha. Beimid leathanaigeanta agus muid ag lorg deiseanna chun líonrú agus eispéiris a roinnt le comhlachtaí ábhartha trínar féidir linn meon soláthair seirbhíse níos 'comhleanúnaí' a bhaint amach.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
Níos mó forbartha a dhéanamh ar chaidrimh, agus léargais a chomhroinnt le páirtithe leasmhara seachtracha eile chun an creat cosanta tomhaltóirí a fheabhsú.	Líonrú/freastal ar chruinnithe. Freastal ar sheimineáir rialtais lárnaigh, ceardlanna, faoi sheirbhís do chustaiméirí, nuálaíocht, imeachtaí beartais straitéisigh eile a mbaineann tairbhe fhrithpháirteach leis. Meabhráin Tuisceana agus prótacail oiriúnacha le haghaidh idirghníomhú a chomhaontú, de réir mar is cuí.

3.12. Ár gCustaiméirí Inmheánacha

Is iad ár gcomhaltaí foirne ár gcustaiméirí inmheánacha, agus cinnteoidimid go dtacaítear leo ina ról chun feabhas leanúnach a dhéanamh ar na seirbhísí a sholáthraímid.

Forbraímid ár gcomhaltaí foirne ionas go mbeidh siad ábalta eispéiris den scoth do chustaiméirí a sholáthar dár bpáirtithe leasmhara ar fad. Infheistímid inár ndaoine agus tacaímid leo ina ról, ag soláthar ceannaireachta agus spreagadh chun na seirbhísí a sholáthraímid dár gcustaiméirí a fheabhsú agus a chur ar chumas ár ndaoine an tábhacht a bhaineann lena rannchuidiú féin lenár gcuntasacht chomhchoiteann a aithint agus a admháil go hiomlán.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
Tacú lenár bhfoireann trí oiliúint agus forbairt a dhírítear ar scileanna, eolas agus fócas ar an gcustaiméir.	Plean bliantúil oiliúna agus forbartha a cheaptar agus a chuirtear i bhfeidhm de réir ár Straitéise Foghlama agus Forbartha.
Tacaí cuí, tráthúla agus freagrúla d'fhostaithe.	Infhaighteacht agus infheictheacht Seirbhíse Cúnaimh d'Fhostaithe atá inrochtana. Tiomantas ar fud na heagraíochta do thionscnaimh folláine, á léiriú ag imeachtaí a reáchtáiltear, leibhéil rannpháirteachais agus torthaí ar shuirbhéanna rannpháirtíochta fostaithe.
Rannchuidiú na foirne le feabhsúcháin ar an tseirbhís do chustaiméirí a aithint go leanúnach.	Suirbhéanna bliantúla ar an bhfoireann.

3.13. Inbhuanaitheacht

Aithnímid an tábhacht a bhaineann le bearta a bheith i bhfeidhm a chuirfidh ar ár gcumas a bheith chomh héifeachtúil i dtaobh fuinnimh agus is féidir agus a bheith meabhrach ar an gcomhshaol nuair atá ár seirbhísí á soláthar.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
Iarracht a dhéanamh an t-ídiú leictreachais agus gáis foriomlán a laghdú a oiread agus is féidir gach bliain.	Léamha leictreachais agus gáis a chuirtear ar fáil d'Údarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann (SEAI) gach bliain agus tuarascáil éifeachtúlachta a tháirgtear bunaithe ar mhéid na heagraíochta.
Athrú san oifig fhisiciúil chun soilse braite agus LED a úsáid.	Monatóireacht leanúnach ar dhul chun cinn ar shoilsiú a ídíonn níos lú fuinnimh.
Beartas aisdúichithe le haghaidh cartúis printéara i bhfeidhm.	Cartúis á dtabhairt ar ais lena n-athchúrsáil, de réir an nóis imeachta infheidhme.
An comhshaol agus éifeachtúlacht fuinnimh á gcur san áireamh go sonrath nuair atáthar ag tabhairt faoi aon soláthar.	Machnamh ar sholáthar glas san áireamh i ngach cleachtadh soláthair.
Leanúint le haistriú ár bpróiseas oibre go modhanna gan pháipéar.	<p>Athbhreithniú leanúnach chun níos mó dár bpróisis a aistriú chuig oibriú gan pháipéar/oibriú iomlán digiteach.</p> <p>Comhaltaí foirne á spreagadh chun an úsáid a bhaineann siad as printéirí agus páipéar a mheas, go háirithe nuair atá siad ag obair san oifig.</p> <p>Staitisticí faoi úsáid/chostas printéirí agus páipéir a fhoilsiú go ráithiúil ar an inlín.</p>
Feasacht mhéadaithe ar chumarsáid agusfeasacht faoin scéim um rothaíocht chun na hoibre.	An fhoireann a spreagadh le rothaíocht chuig an obair agus abhaile arís, ag laghdú astaíochtaí ó charranna príobháideacha agus an gá le hiompar poiblí.
Imscrúdú ar Shamhail Oibrithe Hibridigh, ag cianoibriú agus ag oibriú ón oifig.	Níos lú daoine ag taisteal ón mbaile go dtí an cheannoifig, rud as a n-eascróidh laghdú ar astaíochtaí carbóin.

Nós Imeachta Gearán an OSAP

Gearáin faoinár seirbhísí féin

Do ghearán fúinn

Féadfaidh tú gearán faoin tseirbhís do chustaiméirí a chur faoinár mbráid mura gcreideann tú go raibh ár seirbhís inghlactha. Caithfear le gach gearán go pras, go hoibiachtúil agus go béasach. Nuair atá gearán á dhéanamh agat faoinár seirbhís, inis dúinn:

- ainm an chomhalta foirne faoina bhfuil tú ag gearán
- dátaí agus amanna ábhartha
- an méid a tharla – déan cur síos ar an eachtra nó ar an bhfadhb
- sonraí faoi aon chomhrá ar an nguthán, litreacha agus cruinnithe ba chúis leis an ngearán

Cén chaoi a ndéantar gearán faoinár seirbhís?

Téigh i dteagmháil lenár nAonad Seirbhísí do Chustaiméirí. Is féidir dul i dteagmháil linn:

- trí ríomhphost a sheoladh chuig feedback@fspo.ie
- ar an nguthán ar + 353 1 567 7000
- trí scríobh chugainn ag Teach Lincoln, Plás Lincoln, Baile Átha Cliath 2, D02 VH29

Gearáin faoinár seirbhís is féidir agus nach féidir linn a mheas

Is féidir linn gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a sholáthraímid a mheas. Áirítear leis sin poncúlacht, dea-bhéasa agus gairmiúlacht.

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh faoin gcaoi a ndeachamar i ngleic le gearán in aghaidh soláthraí pinsean nó soláthraí seirbhísí airgeadais, ach ní faoina thoradh.

Ní féidir linn trácht ar fhíricí ná ar thoradh imscrúdaithe ar ghearán in aghaidh soláthraí pinsean nó soláthraí seirbhísí airgeadais. Áirítear leis sin toradh idirghabhála, nó cinntí agus cinntiúcháin an Ombudsman faoi:

- cibé an mbreathnaímid ar fhiúntas gearáin faoi iompar soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean
- ar cheart seasamh le gearán, seasamh go substaintiúil le gearán, seasamh go páirteach le gearán, nó diúltú do ghearán
- an cúiteamh atá le hordú, má tá sé le hordú

An chaoi a bhfreagróimid do ghearán faoinár seirbhís

- Déanfaimid gearáin a imscrúdú go cothrom agus go neamhchlaonta.
- Imscrúdóidh foireann nár phléigh leis an tseirbhís faoina bhfuil tú ag gearán do ghearán.
- Taifeadfaimid do ghearán agus admhóimid go bhfuaireamar é laistigh de thrí lá oibre.
- Bíonn sé mar aidhm againn ár n-imscrúdú a chríochnú laistigh de 20 lá oibre. Mura bhfuil sé sin indéanta, coinneoidimid ar an eolas thú faoinár ndul chun cinn.



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean
Financial Services and
Pensions Ombudsman

Teach Lincoln
Pás Lincoln
Baile Átha Cliath 2
D02 VH29

G fspoi.ie
R info@fspoi.ie
G +353 1 567 7000