



CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ

1. Cuspóir na Cairte 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. Níl ghearrtar aon táille as gearáin a chur faoi bhráid OSAP.

Is é cuspóir na cairte custaiméirí nua seo breac-chuntas a thabhairt ar an gcaighdeán seirbhíse agus iompraíochta ba cheart a úsáid mar bhonn agus taca dár n-idirghníomhaíochtaí lenár gcustaiméirí.

2. Caighdeán na Seirbhíse

Déanfaimid ár ndícheall seirbhís a chur ar fáil atá éasca le teacht air, ar ardchaighdeán agus a fhreastalaíonn ar do riachtanais.

Tá sé d'aidhm againn:

- Cultúr láidir seirbhíse do chustaiméirí a chur chun cinn agus a fhorbairt in OSAP;
- An t-eolas, na scileanna agus an fhorbairt a theastaíonn a chur ar fáil don fhoireann chun a chinntiú go bhfuil siad sa suíomh is fearr chun seirbhís d'ardchaighdeán a chur ar fáil;
- Caighdeáin intomhaiste a fhorbairt le haghaidh na seirbhíse do chustaiméirí;
- A chinntiú go gcuirtear ár gcuid seirbhísí ar fáil go cóir agus go neamhchlaonta;
- Teacht éasca ar threoir agus ar eolas d'ardchaighdeán a sholáthar;
- Caighdeán ár seirbhíse a mhonatóiriú agus a fheabhsú;
- Níosmháireacht thrédhearcach agus shásúil a chinntiú chun plé le gearáin faoinár seirbhís.

3. Cóimheas

Caithfimid le gach custaiméir go béasach, beimid cóir agus cabhrach, agus pléifimid lena bhfiosrúcháin chomh tapa agus is féidir. Cinnteoidimid go bhfuil príobháideacht agus custaiméirí agus iad ag plé linn.

Tá sé d'aidhm againn timpeallacht chóimheasa a chothú idir ár gcustaiméirí agus an fhoireann. Chun cabhrú linn an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil do chustaiméirí, chabhróidh sé:

- Dá mbeadh d'uimhir thagartha agus sonraí ábhartha cruinne agat nuair atá fiosrúcháin agat faoin méid atá á plé agat le OSAP;
- Dá gcaithfeá lenár bhfoireann go cúirtéiseach agus le meas agus dá n-éistfeá lena dtreoir agus iad ag iarraidh an freagra is cuimsithí agus is éifeachtúla a thabhairt duit ar do cheist.

4. Cothromas agus Éagsúlacht

Agus muid ag plé leat, cinnteoidimid nach ndéantar aon idirdhealú ar aon bhonn, lena n-áirítear: inscne; stádas sibhialta; stádas teaghlaigh; gnéaschlaonadh; reiligiún; aois; míchumas; cine; nó ballraíocht de phobal an Lucht Siúil.

5. Rochtain Fhisiciúil

Táimid tiomanta do thimpeallacht dhearfach agus inrochtana a chruthú agus a chothú. Cuirfimid oifigí poiblí atá glan agus inrochtana ar fáil a chinntíonn príobháideacht, agus a chomhlíonann caighdeáin sláinte agus sábháilteachta. Tá Oifigeach Rochtana ar leith againn agus is féidir dul i dteagmháil leis an oifigeach sin ar an nguthán ar + 353 1 567 7008 nó ar an ríomhphost ar accessibility@fspo.ie. Éascóimid rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu.

6. Eolas

Inár gcumarsáid i scríbhinn, ó bhéal agus leictreonach, tá sé d'aidhm againn eolas atá soiléir, tráthúil agus cruinn a sholáthar, eolas a fhreastalaíonn ar dhaoine a bhfuil riachtanais shonracha acu.

Beidh meas againn ar phríobháideacht ár gcustaiméirí agus cloímid le reachtaíocht Cosanta Sonraí.

7. Tráthúlacht, Cúirtéis agus Íogaireacht

Bíonn ár n-oifigí agus ár línte gutháin ar oscailt don phobal idir 09:30 – 13:00 agus 14:00 – 17:00 Luan go hAoine, seachas ar Laethanta Saoire Bainc agus Poiblí. Freagraíonn OSAP ceisteanna ar an nguthán, sa phost agus ar ríomhphost a bhaineann lenár gcuid seirbhísí agus ár n-oibríocht chorparáideach. Tá sé d'aidhm againn freagairt do do riachtanais agus cuirfimid ár gcuid seirbhísí ar fail go cúirtéiseach, go hógair agus leis an moill is lú is féidir.

Agus muid ag plé lenár gcustaiméirí ar an nguthán:

- Freagróimid do cheisteanna ar an nguthán go pras agus go béasach;
- Cuirfimid muid féin in aithne duit;
- Cuirfimid gnátheolas ar fáil nuair a iarrtar é;
- Cuirfimid do cheist ar aghaidh chuig an duine iomchuí;
- Cuirfimid sonraí teagmhála ábhartha ar fáil don chomhalta foirne a bhfuil tú le labhairt leo;
- Cinnteoidimid go bhfuil na beannachtaí ar an nglórphost nuashonraithe;
- Freagróimid teachtaireachtaí glórphoist go pras.

Agus muid ag plé lenár gcustaiméirí i scríbhinn:

- Admhóimid gach cumarsáid scríofa laistigh de dheich lá oibre;
- Cuirfimid gnátheolas ar fáil nuair a iarrtar é;
- Cuirfimid ár n-ainm agus sonraí teagmhála ar gach comhfhreagras;
- Cinnteoidimid go bhfuil gach comhfhreagras a eisítear i dteanga shoiléir atá intuigthe agus beacht;
- Mura bhfuilimid in ann an t-eolas nó an tseirbhís atá uait a chur ar fáil duit, déanfaimid iarracht thú a chur chuig an ngníomhaireacht iomchuí.

Tabhair faoi deara, má thagann ceisteanna chun cinn nuair atá gearán á phlé ag an Oifig a bhaineann le cúrsaí dlí, dlínse nó teicniúla, go gcaithfear leo mar chuid den ghnáthphróiseas gnó atá i bhfeidhm agus mar sin go bhféadfadh nach mbeadh na hamlínte thuasluaite i gceist.

8. Rogha

Déanfaimid ár ndícheall ár gcuid seirbhísí a phleanáil agus a chur ar fáil ionas gur féidir leat teacht orthu ar an mbealach is fearr duitse.

9. Rogha Teanga

Cuirfimid seirbhísí d'ardchaighdeán ar fáil i nGaeilge, i mBéarla, nó go dátheangach. Féadfaidh custaiméirí rogha a dhéanamh plé linn i gceachtar de na teangacha oifigiúla sin.

Cuirfimid na príomhfhoilseacháin ar fad ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla ag an am céanna. Cinnteoidimid go bhfreagrófar aon chomhfhreagras a fhaightear i gceachtar de na teangacha oifigiúla sa teanga chéanna.

Cuirfimid 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.

10. Aiseolas agus Gearáin

Teastaíonn uainn an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil duit, agus fáiltímid roimh aon tuairimí faoinár seirbhísí. Is féidir leat dul i dteagmháil lenár mBainisteoir Seirbhíse do Chustaiméirí ar feedback@fspo.ie. Ó am go chéile tabharfaimid faoi shuirbhéanna ar an tseirbhís do chustaiméirí agus d'fháilteoidimis roimh do rannpháirtíocht agus aiseolas.

Má tá tú míshásta le caighdeán na seirbhíse a chuir OSAP ar fáil, nó ar cuireadh ar fáil thar ceann OSAP, molaimid duit é sin a phlé go díreach leis an té a bhí i gceist. Mura bhfuil tú sásta leis an réiteach a fhaigheann tú, féadfaidh tú gearán foirmiúil a dhéanamh ach ríomhphost a chur chuig feedback@fspo.ie. Caithfear go cóir agus go neamhchlaonta leis an gceist agus de réir ár nósanna imeachta chun aghaidh a thabhairt ar ghearáin. Sa chás nach bhfuil tú sásta le toradh na ceiste, beidh cead chun achomhairc agat.

11. Cothabháil na Cáipéise

Nuashonrú agus Athbhreithniú na Cáipéise	
Uimhir na Cáipéise:	POL2018_03_GA
Uimhir athbhreithnithe:	1.1
Úinéir na Cáipéise:	An Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide
Ceadaitheoir:	An Fhoireann Ardbhainistíochta
Dáta ceadaithe:	5 Nollaig 2018
Dáta an chéad athbhreithnithe eile:	5 Nollaig 2020