



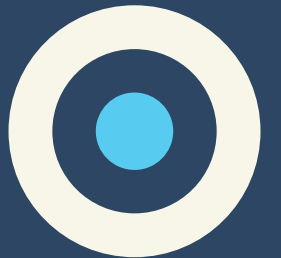
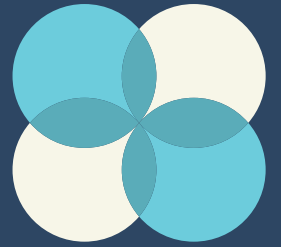
An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Plean Straitéiseach 2021 – 2024

Nascadh agus Nuálaíocht

www.fspo.ie



An Clár

An Brollach	1
Ár Ról agus an Chaoi a nOibrímid	4
An Timpeallacht Sheachtrach	5
Ár Misean agus Ár bhFís	8
Ár gCuid Luachanna	9
Ár gCreat Straitéiseach: Tosaíochtaí Straitéiseacha, Torthaí, Breithmheas agus Measúnú	10
Cur i bhFeidhm	15
Ár dTiomantas don Chomhionannas agus do Chearta an Duine	16

An Brollach

Thug an tOireachtas ról suntasach agus tábhachtach d'Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean: bealach a sholáthar chun réiteach a fháil ar ghearáin ó dhaoine in aghaidh soláthraithe rialáilte seirbhísí airgeadais agus pinsean, sa chás nár réitíodh na gearáin sin roimhe sin.

Is é cuspóir an Ombudsman bealach iontaoifa a thairiscint chun gearán a ghéarú go cóir, go neamhchlaonta, go trédhearcach agus ar bhealach atá ar fáil do chách. Tríd an ról tábhachtach sin a chur i gcrích, bíonn fíorthionchar ag an OSAP ar shaol na ndaoine a bhaineann úsáid as ár gcuid seirbhísí agus ar an timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean.

Léiríonn gach gearán a fhaighimid cúinsí ar leith. Nuair a chuirtear gearán faoi bhráid an OSAP, beidh an gearánach tar éis tús a chur leis an aistear cheana féin, trí ghearán a dhéanamh leis an soláthraí. Tá taithí na ngearánach ag croílár ár seirbhíse. Is é saintréith ár ratha gearáin a bhainistiú de réir ár gcuid luachanna. Is é sin seirbhís a sholáthar atá tráthúil, inrochtana, cóir, seirbhís a chreideann idir ghearánaigh agus soláthraithe go bhfuil sí cóir agus iontaoifa.

Sna chéad trí bliana dá fheidhmiú, chuir an OSAP níos mó ná 15,200 gearán i gcrích. Rinneamar ár ndícheall torthaí éifeachtúla agus tráthúla a chinntiú, Taithí an Chustaiméara a Fheabhsú, a bhí mar fhócas dár gcéad Phlean Straitéiseach. Agus muid ag machnamh ar an gcaoi is fearr lenár seirbhísí a sholáthar as seo go ceann trí bliana, tá an Chomhairle agus foireann an OSAP tar éis tosaíochtaí nua a shainaithint a léiríonn ár ról reachtúil agus ár gcuid luachanna araon. Léiríonn na tosaíochtaí straitéiseacha sin ár n-uaimhian chun ár seirbhísí agus an eagraíocht féin a fhorbairt agus a chur i mbun nuálaíochta, le béim láidir ar ár gcustaiméirí, ár bpáirtithe leasmhara seachtracha agus ár lucht spéise.

Is féidir na trí phríomhcholún straitéiseacha a choimriú mar seo a leanas:

- Oiriúnóimid agus forbróimid ár seirbhís, ag úsáid nuálaíochta chun freagairt do riachtanais agus ionchais atá ag athrú ár gcustaiméirí ar fad, ag cothú béim sheasta ar thorthaí córa, neamhchlaonta agus tráthúla.
- Nascfaimid le tomhaltóirí, soláthraithe, comhlachtaí rialála agus daoine eile chun cabhrú le tuiscint níos fearr a thógáil ar a ndéanaimid, agus ar an gcaoi is fearr le teacht ar ár gcuid seirbhísí agus leas a bhaint astu, má theastaíonn siad.
- Comhlíonfaimid go hiomlán ár ról i gcabhrú le caighdeáin a ardú maidir le dul i ngleic le gearáin agus iad a réiteach, agus eolas a dhéanamh d'fhorbairtí reachtaíochta, rialála agus beartais ionas go seachnaítear gearáin ó chustaiméirí ar an gcéad dul síos más féidir, agus go mbaintear torthaí córa amach.

Chun ár ndul chun cinn a thomhas in aghaidh ár gcolún straitéiseach, tacaítear leis an bPlean Straitéiseach seo le creat mionsonraithe de Phríomhtháscairí Feidhmíochta.



Cuireann an Plean Straitéiseach seo creat láidir, comhtháite ar fáil chun ár gcláir oibre a fhorbairt, a sholáthar agus a athbhreithniú. I rith an phróisis comhairliúcháin a rinneadh mar chuid d'fhorbairt an Phlean Straitéisigh seo, ba théama a tháinig chun cinn arís agus arís eile an tionchar a bhíonn ag an athrú agus éiginnteacht shuntasach sa timpeallacht sheachtrach ar gach eagraíocht. Sa timpeallacht sin, beimid sofhreagrúil, agus ag réamh-mheas agus ag oiriúnú do na dúshláin atá romhainn. Chuige sin, leanfaimid orainn ag athbhreithniú ár bplean don lucht saothair i gcaitheamh shaolré an Phlean Straitéisigh seo.

Le trí bliana anuas, cuireadh níos mó ná 16,300 gearán faoi bhráid an OSAP. Caithfimid a bheith réidh chun an chastacht atá de shíor ag méadú a bhainistiú i gcás na ngearán a fhaighimid, agus caithfimid a bheith réitithe freisin chun dul i ngleic le haon mhéadú ar líon na ngearán.

Tagann castacht chun cinn mar gheall go bhféadfadh cúpla soláthraí a bheith bainteach le gearán, mar gheall ar thionchar teicneolaíochta nua ar sholáthar seirbhísí nua, agus mar gheall ar fhorbairt leanúnach táirgí agus próiseas nua agus na srianta ama reachtúla chun gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Anuas air sin, de bharr go bhfuil cuid de na soláthraithe níos traidisiúnta tar éis an margadh a fhágáil, agus go bhfuil soláthraithe nua atá bunaithe ar theicneolaíocht tar éis teacht isteach ar an margadh agus tionchar a imirt air, tá tírdhreach na seirbhísí airgeadais de shíor ag athrú agus ag forbairt.

Le bliain anuas, bhí dúshláin shuntasacha le sárú ag an OSAP mar gheall ar phaindéim COVID-19, agus d'éirigh linn. Áiríodh leo sin os cionn 780 gearán a bhain leis an bpaindéim a bhainistiú. Thugamar tús áite do na gearáin sin toisc go raibh práinn ama ag baint leo, agus cuireadh dhá thrian díobh i gcrích faoi mhí na Bealtaine 2021. Mar sin féin, measaimid go mbeidh tionchar phaindéim COVID-19 le brath as seo go ceann i bhfad, agus go n-eascróidh cúinsí aisti a d'fhéadfadh níos mó gearán a chruthú don OSAP.

Bhí gearáin a bhain le rátaí úis ar mhorgáistí rianúcháin ina gcuid shuntasach d'obair an OSAP i rith ár bPlean Straitéisigh deiridh, agus cuireadh os cionn 1,000 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin i gcrích i rith chur i bhfeidhm an Phlean sin. Táimid fós ag fáil gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin. Bhí os cionn 1,200 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin idir lámha againn agus muid ag ullmhú an Phlean seo, agus measaimid go mbeidh gearáin dá leithéid ina ngné shuntasach d'obair na hOifige seo i rith chur i bhfeidhm an Phlean seo.

Bhain soláthraithe, gearánaigh agus a n-ionadaithe tairbhe shuntasach as an gcumhacht reachtúil a bhronn an tOireachtas chun cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú, rud a chruthaíonn soiléire agus trédhearcacht faoi na cúinsí, na ceisteanna agus na torthaí a bhaineann leis na cinntí sin. Bíonn tionchar ag gach cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an ngearánach agus ar an soláthraí. Bíonn tionchar breise ag cuid de na cinntí toisc gur iomaí tomhaltóir nár chuir gearán faoi bhráid an OSAP riamh, ach a bhain tairbhe as ár gcuid idirghabhálacha agus oibre mar sin féin. Tarlaíonn sé sin nuair a chuireann soláthraí ordú faoi chúiteamh nó ceartú i bhfeidhm ar ghrúpa custaiméirí dá chuid, nó nuair a chinneann soláthraí a chleachtais a athrú mar gheall ar chinneadh.

Is cumhacht shuntasach í an chumhacht chun cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú, agus i gcaitheamh shaolré an Phlean Straitéisigh seo, déanfaimid níos mó chun cur leis an bhfeasacht ar na cinntí sin agus ar a dtionchar, agus chun aird a tharraingt ar cheisteanna agus treochotha chun tionchar a imirt ar fhorbairt reachtaíochta, rialála agus beartais. Leanfaidh ár gcinntí foilsithe ag imirt tionchar dearfach ar iompar na soláthraithe seirbhísí airgeadais freisin.



Léirítear sa Phlean Straitéiseach seo tábhacht na mbreithnithe comhshaoil, sóisialta agus rialachais a mhúnlóidh an tionchar a bhíonn againn mar eagraíocht. As seo go ceann trí bliana, leanfaimid orainn ag tabhairt tús áite do rialachas fóna ar fud ár n-oibríochtaí agus féachfaimid le deiseanna feabhsúcháin a shainaithint go leanúnach. Maidir lenár bhfreagrachtaí níos leithne i leith na sochaí agus ár gcomhshaoil, leagtar amach sa Phlean Straitéiseach seo ár n-uaimhianta maidir le hionchuimsiú, éagsúlacht agus inbhuanaitheacht. Táimid ag súil le hoibriú lenár bhfoireann chun cuir chuige chruthaitheacha agus nuálacha a sholáthar chun cláir fhiúntacha a théann i bhfeidhm ar dhaoine a sholáthar sna réimsí sin.

Is mian linn buíochas a ghabháil lenár bpáirtithe leasmhara as a gcúnamh i bhforbairt an Phlean Straitéisigh seo, trína dtuairimí agus a mbreathnuithe a roinnt linn, rud a chabhraigh go mór linn agus muid ag breacadh bealach chun cinn don OSAP as seo go ceann trí bliana. Táimid ag súil le comhoibriú lenár bpáirtithe leasmhara chun an tírdhreach seirbhísí airgeadais agus pinsean a fheabhsú le chéile.



Ba mhaith linn buíochas a ghabháil freisin leis an Roinn Airgeadais as a tacaíocht leanúnach dár sainordú reachtúil agus as a treoir agus a haiseolas maidir le forbairt an Phlean Straitéisigh seo agus trínár rannpháirtíocht rialta.

Tríd an bPlean seo a chur i gcrích, leanfaimid orainn ag tabhairt faoi chomhoibriú dlúth agus idirghníomhú dearfach le Banc Ceannais na hÉireann agus leis an Údarás Pinsean, ag aithint ár ról faoi seach i gcur le creat cosanta tomhaltóirí fóna.

Ar deireadh, is mian linn buíochas a ghabháil lenár bhfoireann as a ról i gcur i gcrích rathúil ár gcéad Phlean Straitéisigh agus as a rannpháirteachas i bhfís a chruthú don chéad chéim forbartha eile a bheidh ag an eagraíocht. Táimid ag súil le hoibriú leis an bhfoireann chun an Plean Straitéiseach seo a chur i gcrích sna blianta amach romhainn.

Tá mórtas agus tiomantas ár bhfoirne as ár ról reachtúil a chomhlíonadh agus as an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar dár gcustaiméirí le feiceáil ó bunaíodh an Oifig seo. Ach oiread le gach eagraíocht eile, bhí an-tionchar ag paindéim COVID-19 ar ár n-oibríochtaí agus d'ainneoin na ndúshlán ollmhór pearsanta agus gairmiúil a cruthaíodh ó mhí an Mhárta 2020, d'éirigh lenár bhfoireann méadú eisceachtúil ar dhúnadh gearán a bhaint amach in 2020. Táimid ag súil anois le hoibriú lenár bhfoireann ar fad i gcaitheamh shaolré an Phlean Straitéisigh seo chun ár bhfís chomhroinnte a bhaint amach.



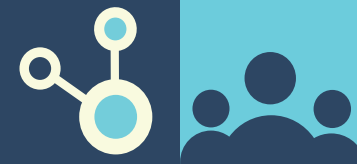
Maeve Dineen
Cathaoirleach
Chomhairle an
Ombudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

8 Iúil 2021



Ger Deering
An tOmbudsman
Seirbhísí Airgeadais
agus Pinsean

8 Iúil 2021



Ár Ról agus an Chaoi a nOibrímid

Bunaíodh an OSAP i mí Eanáir 2018 le hAcht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Is é ról an OSAP gearáin ó thomhaltóirí, gnóthaí beaga agus eagraíochtaí eile ina measc, in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean rialáilte a réiteach. Cuirimid seirbhís neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce ar fáil chun gearáin a réiteach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, as a n-eascaíonn socrú féideartha a chomhaontaíonn na páirtithe, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a n-eascaíonn cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí.

Ár gCumhachtaí Reachtúla

Tá na cumhachtaí a bhronnann an tOireachtas orainn suntasach agus leagann siad freagracht orainn na cumhachtaí sin a chomhlíonadh ar bhealach fónta, neamhchlaonta agus cóir. Nuair nach bhfuil tomhaltóir ar bith, idir dhaoine aonair, ghnó beag agus eagraíochtaí, in ann gearán nó aighneas le soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, is féidir an gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Téimid i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá pháirtí. Tarlaíonn cuid mhaith den phlé neamhfhoirmiúil sin ar an nguthán. I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an t-aighneas, déanann an OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ngearán agus eisiúint cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus nach féidir a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun dul i ngleic le gearáin a dhéantar faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Féadfaidh sé a ordú go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé. Féadfaidh sé a ordú do sholáthraí freisin cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Anuas air sin, féadfaidh sé a chuid cinntí a fhoilsiú go hanaithnid agus féadfaidh sé freisin ainmneacha aon soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin.

Nuair atáthar le dul i ngleic le gearáin faoi sholáthraithe pinsean, tá srian níos mó ar chumhachtaí an Ombudsman. Cé gur féidir leis ceartú a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht a rialaíonn an OSAP nach sáróidh an ceartú sin aon chailteanas iarmhír sochair faoin scéim pinsean atá i gceist. Chomh maith leis sin, ní féidir leis a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc. Ní féidir leis ach cás-staidéir a fhoilsiú i gcás na gcinntí pinsin (in áit an chinnidh iomláin), agus ní féidir leis ainmneacha aon soláthraí pinsean a fhoilsiú beag beann ar an líon gearán ina aghaidh ar seasadh leo, ar seasadh leo go substaintiúil, nó ar seasadh leo go páirteach in imeacht bliana.

Is próiseas mionsonraithe, cóir agus neamhchlaonta é an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann an OSAP ar ghearán, próiseas a dhéantar de réir nósanna imeachta córa. Iarraimid go dtabharfaí cáipéisí áirithe agus fianaise ábhartha fuaime dúinn agus cinntimid go bhfaigheann an gearánach agus an soláthraí cóip den fhaisnéis ar fad a chuireann an dá pháirtí faoinár mbráid. Mura ndéantar achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh, caithfidh an soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean aon ordú a dhéanann an tOmbudsman ina chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir achomhairc.



An Timpeallacht Sheachtrach:

Ár straitéis a fhorbairt mar léiriú ar dhomhan atá ag athrú

Chruthaigh paidéim COVID-19 cíor thuathail ar fud na cruinne agus thug sí dúshlán go leor de na dearcthaí a bhíodh againn: ar chúrsaí trádála agus soláthair; faoinár n-idirspéachas eacnamaíoch domhanda; agus a bhfuil i gceist i ndáiríre le freastal ar ár gcustaiméirí, ár bpáirtithe leasmhara, ár bhfostaithe agus ár bpobail. Fiú sular thosaigh an phaindéim, bhí timpeallacht sheachtrach a bhí ag athrú go tapa ag imirt tionchar cheana féin ar an gcineál gearán a chuirtear faoi bhráid an OSAP. Díritear sa Phlean Straitéiseach seo ar sheirbhís shofhreaigrúil agus ilghnéitheach a sholáthar, seirbhís a léiríonn na custaiméirí ar a bhfreastalaímid agus an domhan atá de shíor ag athrú thart orthu.

Castacht atá ag Méadú

Ó bunaíodh an OSAP, tá na gearáin a chuirtear faoinár mbráid ag éirí níos casta. Tagann an chastacht sin chun cinn mar gheall ar cheisteanna dlínse uaireanta, ar nós srianta ama chun gearán a dhéanamh.

Cúinse suntasach eile is ea líon agus stádas rialála na soláthraithe lena mbaineann. D'fhéadfadh sé sin a bheith i gceist mar go bhfuil cúpla soláthraí páirteach i seirbhís a sholáthar, nó mar gheall ar athruithe ar an soláthraí de bharr díol nó fáil gnó soláthraí roimhe sin. D'fhéadfadh na castachtaí sin tionchar a imirt ar aistear gearáin.

De réir mar a thairgeann soláthraithe táirgí agus seirbhísí nuálacha, agus mar a ghlacann tomhaltóirí leo, féadfaidh tomhaltóirí glacadh le socruithe le soláthraithe neamhrialáilte, le soláthraithe a bhaineann leas as cead chun táirgí a dhíol in Éirinn, nó le soláthraithe atá á rialáil, ach a sholáthraíonn táirgí nach bhfuil rialáilte. Tabharfar cosaintí anois do ghnóthaí beaga atá ag lorg sreabhadh airgid trí shlua-chistiú, ach ní chosnóidh sé sin infheisteoir a fheidhmíonn lasmuigh de cheird, gnó nó gairm.

Anuas air sin, cé go molann an Coimisiún Eorpach raon maoirseachta do mhargaí i gcrítea-shócmhainní, go dtí go bhforbraítear a leithéid, cruthaíonn crítea-shócmhainní baol suntasach do thomhaltóirí mar gheall ar a luaineacht agus mar gheall nach bhfuil aon chosaint ar fáil do thomhaltóirí ina leith faoi láthair.

De réir mar a éiríonn an cómhargadh le haghaidh seirbhísí airgeadais níos comhtháite, d'fhéadfadh níos mó tomhaltóirí taobh amuigh d'Éirinn gearán a dhéanamh faoi sholáthraithe a rialáiltear in Éirinn. Ina theannta sin, d'fhéadfadh nach mbeadh gearán a dhéanann tomhaltóirí na hÉireann laistigh de dhlínse an OSAP agus, ina áit sin, go gcuirfí chuig an gcomhlacht Réitigh Díospóidí ceart malartach i dtír eile iad.

I bhfianaise chúlra na castachta atá ag méadú, leanfaimid orainn ag soláthar torthaí a spreagtar ag neamhchlaontacht agus caighdeán inár bpróisis agus ár gcinnteoireacht.



An teicneolaíocht mar bhacainn

I gcás roinnt custaiméirí, cruthaíonn tionchar na teicneolaíochta féin deacrachtaí in idirghníomhú le soláthraithe. Tá an t-aistriú i dtreo modhanna cumarsáide níos cianda tar éis gearáin a dhéanamh níos dúshlánaí do roinnt daoine. Tá sé d'fhéidearthacht ag an teicneolaíocht dul i bhfeidhm ar chumas airgeadais agus d'fhéadfadh roinnt den dul chun cinn ar an teicneolaíocht eisiámh airgeadais a chruthú nó é a dhéanamh níos measa. Beidh oibriú leis na páirtithe leasmhara chun a chinntiú go bhfuil custaiméirí ar an eolas faoin OSAP agus ar ár gcuid seirbhísí ina phríomhthosaíocht.

Margaí seirbhísí airgeadais agus pinsean atá ag athrú

Tá an margadh seirbhísí airgeadais tar éis tréimhse suaite agus claochlaithe ollmhóir a chur de. Cé go bhfuil feidhm fós le soláthraithe agus táirgí níos traidisiúnta, bhí tionchar suntasach ag bealaí nua soláthair, táirgí nua, seirbhísí agus soláthraithe nua. Tá an bealach a mbainistíonn daoine a n-airgeadas pearsanta tar éis athrú. Tarraingíonn bealaí nua soláthair agus ardáin nua teicneolaíochta anuas breithnithe breise i dtéarmaí stádas rialála na soláthraithe agus cumas na gcustaiméirí gearáin a chur faoi bhráid an OSAP.

Agus cúrsaí mar atá, tugann na fógairtí a rinneadh le deireanaí faoi sholáthraithe ag tarraingt siar ó mhargadh baincéireachta na hÉireann le fios go bhfuil tréimhse comhdhlúthaithe amach romhainn. Tarraingíonn sé sin anuas ceisteanna faoi chustaiméirí reatha na soláthraithe sin agus an chaoi a gcuirfear a seirbhísí airgeadais ar fáil, bíodh sin ag eintitis bhunaithe, nó iontrálaithe nua.

Spreagfaidh an Treoir ón AE (IORP II) maidir le gníomhaíochtaí agus maoirseacht na n-institiúidí um chóir ar scor ceirde leasú suntasach ar thírdhreach na bpinsean as seo go ceann cúpla bliain, agus athruithe suntasacha ar oibleagáidí rialachais agus riaracháin iontaobhaithe scéimeanna pinsean agus Conarthaí Blianachta Scoir faoi iontaobhas (RAC faoi iontaobhas).

Anuas air sin, de bharr thabhairt isteach na dTáirgí Pinsin Phearsanta Uile-Eorpacha (TPPU) rialáilte ó mhí an Mhárta 2022, beidh roghanna aistrithe ag ceannaitheoirí TPPU, idir intíre agus trasteorann, chun inaistritheacht pinsean a éascú nuair a bhogann duine ó bhallstát amháin go ceann eile. Tá an Treoir TPPU ag tuar creata le haghaidh réiteach gearán agus go mbeadh duine i dteideal an gearán sin a chur chun cinn ina thír chónaithe, beag beann ar an áit ar tharla an sárú líomhnaithe.



Tionchar i ndiaidh na paindéime

Tráth a raibh an Plean Straitéiseach seo á fhorbairt, bhí an OSAP tar éis próisis agus córais shonracha a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm chun dul i ngleic le gearáin a d'eascair as paindéim COVID-19.

Mar gheall ar na bearta sin, rinneadh dul chun cinn láidir ar bhainistiú na ngearán sin, agus tugadh tús áite do ghearáin a bhain le hárachas le haghaidh cur isteach ar ghnó.

Agus an phaindéim fós ar bun, ní fios go fóill cén cineál tionchar socheacnamaíoch leanúnach a bheidh aici. Ach, de bharr an tionchair airgeadais ar go leor daoine, idir dhífhostaíocht agus dúnadh gnó, measann an OSAP go bhféadfadh na cúinsí sin ardú a chruthú ar líon na ngearán i gcaitheamh shaolré an Phlean Straitéisigh.

Impact of Technology

Tá réitigh bunaithe ar an teicneolaíocht tar éis teacht in áit na mbealaí traidisiúnta gnó in go leor gnéithe de na seirbhísí airgeadais. Tá seirbhísí bunaithe ar mheaisíní go mór i réim, agus go leor tomhaltóirí ag imeacht ó na seirbhísí traidisiúnta 'airgid thirim agus brainse'. Tá seirbhísí gutháin agus ar líne ag teacht in áit idirghníomhaíochtaí duine le duine, agus tá úsáid na cinnteoireachta uathoibríche ina thoisc shuntasach anois de go leor caidreamh idir tomhaltóirí agus soláthraithe.

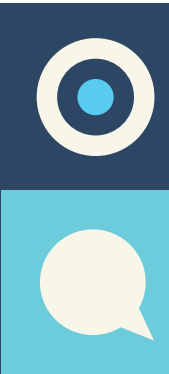
I gcás an OSAP, ciallaíonn sé sin go leanfaidh an cineál gearán agus na modhanna réitigh lena mbítear ag plé ag athrú, agus dá bharr sin caithfidh an OSAP leanúint ag foghlaim agus ag oiriúnú de shíor do na hathruithe ar sholáthar táirgí agus seirbhísí.

I dtéarmaí ár nuálaíochta agus ár n-úsáide teicneolaíochta féin, tá go leor dár gcustaiméirí ag iarraidh go mbeidís in ann teacht ar ár n-eolas agus ár seirbhísí, agus bíonn siad ag súil go mbeidh sé éasca é sin a dhéanamh.

Freagróidh ár seirbhísí don mhéid sin, agus cinnteoidimid ag an am céanna nach mbeidh an teicneolaíocht ina bacainn d'aon ghrúpa custaiméirí ar leith. Cuimseoidimid freisin níos mó cumarsáid dhigiteach inár gcainéil, lena n-áirítear na meáin shóisialta agus ábhar digiteach inrochtana.

Conclúid

Beidh an OSAP sofhreagrúil i gcaitheamh shaolré an Phlean Straitéisigh seo agus cinnteofar go bhfuil sé réitithe chun leanúint ag soláthar a róil, agus in ann feidhmiú i dtionscal na seirbhísí airgeadais mar a bheidh sa todhchaí. Trí mhonatóireacht leanúnach ar ár dtimpeallacht sheachtrach agus oibriú leis na páirtithe leasmhara chun eolas agus treochtaí a chomhroinnt, oiriúnóidh an OSAP do na hathruithe a bhfuil súil leo as seo go ceann trí bliana.



Ár Misean

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.

Ár bhFís

Timpeallacht seirbhísí airgeadais agus pinsean fhorásach a thógtar ar iontaoibh, cothroime agus trédhearcacht, inar eisceacht iad gearáin.

Ár gCuid Luachanna

Is eagraíocht a spreagann luachanna é an OSAP. Bíonn ár luachanna leabaithe inár bpróisis agus ár nósanna imeachta trína gcláir leanúnacha oiliúna agus forbartha. I rith chruthú na straitéise seo, chuir ár bhfoireann in iúl go soiléir agus go seasta tábhacht ár luachanna agus choincheap na seirbhíse poiblí ina gcuid oibre ó lá go lá. Ag croílár ár gcuid luachanna tá mian ollmhór an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar dár gcustaiméirí.

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 ceistanna chun an chothromaíocht eatarthu a chur ina cheart.

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.

Inrochtaineacht

- Freagróimid do riachtanais ár gcustaiméirí.
- Déanfaimid cumarsáid go soiléir agus go gairmiúil.
- Tabharfaimid treoir agus tacaíocht chun teacht ar ár seirbhísí.

Éifeachtacht

- Beimid de shíor ag lorg bealaí chun an chaoi a mbímid i mbun cumarsáide agus a gcuirimid ár gcuid seirbhísí ar fáil a fheabhsú.
- Féachfaimid le dul i ngleic le gach gearán sa bhealach is éifeachtaí, is éifeachtaí agus is tráthúla.

Ár gCreat Straitéiseach

Tugtar breac-chuntas sa Chreat Straitéiseach seo ar ár dtosaíochtaí straitéiseacha agus ar ár ndul chun cinn réamh-mheasta as seo go ceann trí bliana. Sainaithnítear ann freisin na hacmhainní a theastaíonn chun an straitéis a chur i gcrích. Cuirfidh an OSAP i gcrích é faoi scáth a shainordaithe reachtúil agus spreagfaimid feabhsú ár seirbhísí agus díreoimid ar rannpháirtíocht lenár dtimpeallacht sheachtrach agus ar thionchar a imirt uirthi.

I gcás gach tosaíochta straitéisí, táimid tar éis breac-chuntas a thabhairt ar ár dtiomantais straitéiseacha agus ar an gcaoi a dtomhaisfimid ár ndul chun cinn ina mbaint amach. Tomhaistear ár gclár oibre bhliantúla atá mar bhonn faoin gcreat straitéiseach seo trí Phríomhtháscairí Feidhmíochta inmheánacha agus tuairiscítear orthu inár dTuarascálacha Bliantúla. Anuas air sin, beidh comhaontú soláthair maoirseachta agus feidhmíochta Seirbhíse lenár máthair-Roinn, an Roinn Airgeadais, ag monatóireacht chur i gcrích an Phlean Straitéisigh seo.



Forbairt agus Nuálaíocht



Nascadh agus Rannpháirtíocht



Comhroinnt agus Tionchar a Imirt

Forbairt ár ndaoine agus ár gcumais

Forbairt agus Nuálaíocht

Oiriúnóimid agus forbróimid ár seirbhís chun riachtanais agus ionchais atá ag athrú ár gcustaiméirí ar fad a réamh-mheas agus freagairt dóibh, ag cothú béim sheasta ar thorthaí córa, neamhchlaonta agus tráthúla.



Soláthróimid:

- Rogha fhéinchinntitheach rannpháirtíochta seirbhíse (ar líne, ar an nguthán, ar fhíseán, trí chruinniú duine le duine, sa phost) agus seiceálacha ar dhul chun cinn na féinseirbhíse
- Réitigh theicneolaíochta a chumasaíonn digitiú próisis ó cheann go ceann, ionas go mbeidh aistear gach gearáin éifeachtúil agus tráthúil
- Seirbhís oscailte, fháilteach a sholáthraítear ar bhealach inrochtana, ionchuimsitheach agus atá éasca le húsáid, agus a fhreagraíonn do riachtanais ár gcuid custaiméirí
- Timpeallacht nuálach dár bhfoireann, ina mbaintear leas as smaointe chun ár dtairiscint seirbhíse agus ár n-ionad oibre a fheabhsú agus a fhorbairt de shíor
- Seirbhís atá sofhreagrúil agus éifeachtach ag dul i ngleic le treochoaí, fadhbanna agus teicneolaíochtaí, idir chinn nua agus chinn atá ag teacht chun cinn

Tomhaisfimid ár dtionchar trí:

- Tráthúlacht agus caighdeán ár seirbhíse agus ár bpróiseas, lena n-áirítear tomhas trínár gcreat Príomhtháscairí Feidhmíochta
- Glacadh soláthair agus cainéil nua seirbhíse agus aiseolas orthu
- Leibhéil sástachta i measc custaiméirí agus aiseolas ó ghrúpaí fócais
- Torthaí iniúchta inrochtaineachta
- Leibhéil na ngearán faoi sheirbhís do chustaiméirí

Nascadh agus Rannpháirtíocht

Nascfaimid le tomhaltóirí, soláthraithe, comhlachtaí rialála agus daoine eile chun cabhrú le tuiscint níos fearr a thógáil ar a ndéanamid, agus ar an gcaoi is fearr le teacht ar ár gcuid seirbhísí agus leas a bhaint astu, má theastaíonn siad.



Soláthróimid:

- Cláir chun feasacht ar an OSAP agus ar ár ról a mhéadú i measc tomhaltóirí, comhlachtaí ionadaíochta tomhaltóirí agus soláthraithe
- Seirbhísí, próisis agus torthaí a thuigtear agus tuiscint níos fearr ar na ról agus seirbhísí faoi seach a sholáthraímidne agus na páirtithe leasmhara
- Faisnéis atá soiléir, inrochtana agus a réitíonn tomhaltóirí agus a n-ionadaithe nuair atá siad ag lorg réitigh ar ghearáin lena soláthraithe, agus ag cur gearáin faoinár mbráid nuair nach dtagtar ar réiteach
- Feabhsuithe leanúnacha ar ár seirbhís agus ár gcumarsáid, ag freagairt dár gcustaiméirí agus dár bpáirtithe leasmhara
- Cláir chun dul i bhfeidhm ar ghrúpaí tomhaltóirí ag a mbeadh leibhéil feasachta níos ísle ar ár seirbhísí, ag obair le páirtithe leasmhara chun é sin a dhéanamh

Tomhaisfimid ár dtionchar trí:

- Feasacht ar an OSAP agus tuiscint ar ár ról, á dtomhas trí thaighde margaidh
- Méadracht an tsuímh gréasáin agus líon na dteagmhálacha a fhaightear
- Infheictheacht sheirbhís agus ról an OSAP, lena n-áirítear ar na meáin shóisialta
- Leibhéil sástachta i measc custaiméirí agus aiseolas ó ghrúpaí fócais

Comhroinnt agus Tionchar a Imirt

Comhlíonfaimid go hiomlán ár ról i gcabhrú le caighdeán a ardú i ndul i ngleic le gearáin agus iad a réiteach, agus eolas a dhéanamh d'fhorbairtí reachtaíochta, rialála agus beartais go seachnaítear gearáin ó chustaiméirí ar an gcéad dul síos más féidir, agus go mbaintear torthaí córa amach.



Soláthróimid:

- Léargas agus sonraí a imríonn tionchar dearfach ar an gcaoi a dtéann soláthraithe seirbhísí airgeadais i ngleic le gearáin óna gcustaiméirí agus a chuireann acmhainní leordhóthanacha a sholáthar le haghaidh láimhseáil gearán chun cinn
- Anailís agus léargas chun an Rialtas, rialálaithe agus déantóirí beartas a choinneáil ar an eolas faoi cheisteanna agus treochtaí reatha, agus aird a tharraingt ar cheisteanna córasacha a thagann chun cinn mar gheall ar thorthaí gearán
- Comhoibriú, cumarsáid agus rannpháirtíocht níos treise lenár bpáirtithe leasmhara
- Imreimid tionchar ar an gcaoi a ndearann agus a soláthraíonn soláthraithe táirgí, seirbhísí agus córais níos córa chun cabhrú le gearáin a sheachaint ar an gcéad dul síos

Tomhaisfimid ár dtionchar trí:

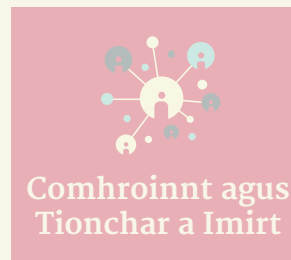
- Treochtaí sna gearáin a fhaightear
- Dearcchá na bpáirtithe leasmhara, a thomhaisfear trí shuirbhé bliantúil
- Leibhéal na rannpháirtíochta agus na comhroinnte faisnéise leis an gcóras rialála agus le páirtithe leasmhara eile
- Infheictheacht chinntí agus fhoilseacháin an OSAP



Forbairt agus
Nuálaíocht



Nascadh agus
Rannpháirtíocht



Comhroinnt agus
Tionchar a Imirt

Forbairt ár ndaoine agus ár gcumais

Braitheann cur i gcrích an Phlean Straitéisigh seo ar an gceathrú Tosaíocht Straitéiseach tacaíochta: Forbairt ár ndaoine agus ár gcumais.

Tá an Plean Straitéiseach seo uailmhianach agus beidh a rath ag brath ar thiomantas ár bhfoirne díograisí agus tiomanta. Is é sin an chúis a bhfuil forbairt ár ndaoine agus ár gcumais mar bhonn faoinár dtosaíochtaí straitéiseacha agus ina ghné riachtanach dár gcreat straitéiseach.

Tógfaimid ar ár gcultúr faoi stiúradh luachanna chun glacadh go fonnmhar le dearcthaí éagsúla ar gach leibhéal dár n-eagraíocht. Táimid tiomanta do chultúr atá go hiomlán ionchuimsitheach a chothú, ina gcreideann gach duine dár bhfostaithe go bhfuil áit ann dóibh agus go bhfuil comhionannas deiseanna ar fáil chun go mbeidh rath orthu mar chuid de lucht saothair éagsúil a léiríonn na custaiméirí ar a bhfreastalaímid go bródúil.

Soláthróimid:

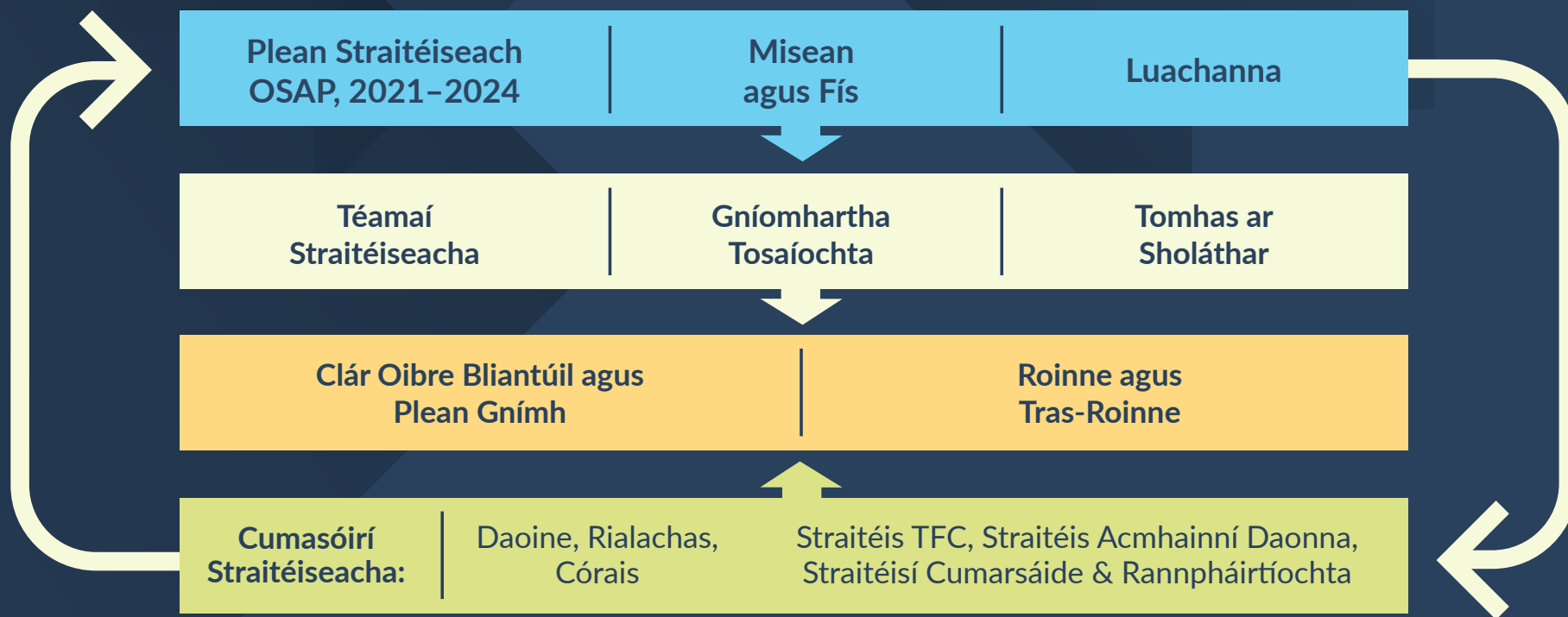
- Plean don lucht saothair a théann in oiriúint don timpeallacht atá ag athrú ina bhfeidhmímid
- Foireann ag a bhfuil an meascán ceart de scileanna agus eolas
- Cultúr ina ndéantar beart de réir briathair ó thaobh ár gcuid luachanna de, agus ina gcothaítear braistint chomhroinnte de chuspóir
- Timpeallacht oibre ionchuimsitheach agus éagsúil
- Timpeallacht oibre dhearfach, lena n-áirítear cumarsáid agus rannpháirtíocht inmheánach láidir
- Eagraíocht foghlama, ina n-éascaítear agus ina ndírítear ar oibriú, comhroinnt agus feabhsú leanúnach ar fud na heagraíochta
- Ionchur dearfach agus réamhghníomhach i gcleachtas inbhuanaithe chun ár gcion iomlán a dhéanamh sa troid in aghaidh an athraithe aeráide

Tomhaisfimid ár dtionchar trí:

- Leibhéal coinneála foirne
- Méadracht rannpháirtíochta agus folláine foirne, lena n-áirítear tionchar na dtionscnamh éagsúlachta agus ionchuimsithe
- Ídiú fuinnimh agus acmhainní
- Forbairt scileanna agus eolais

Cur i bhFeidhm

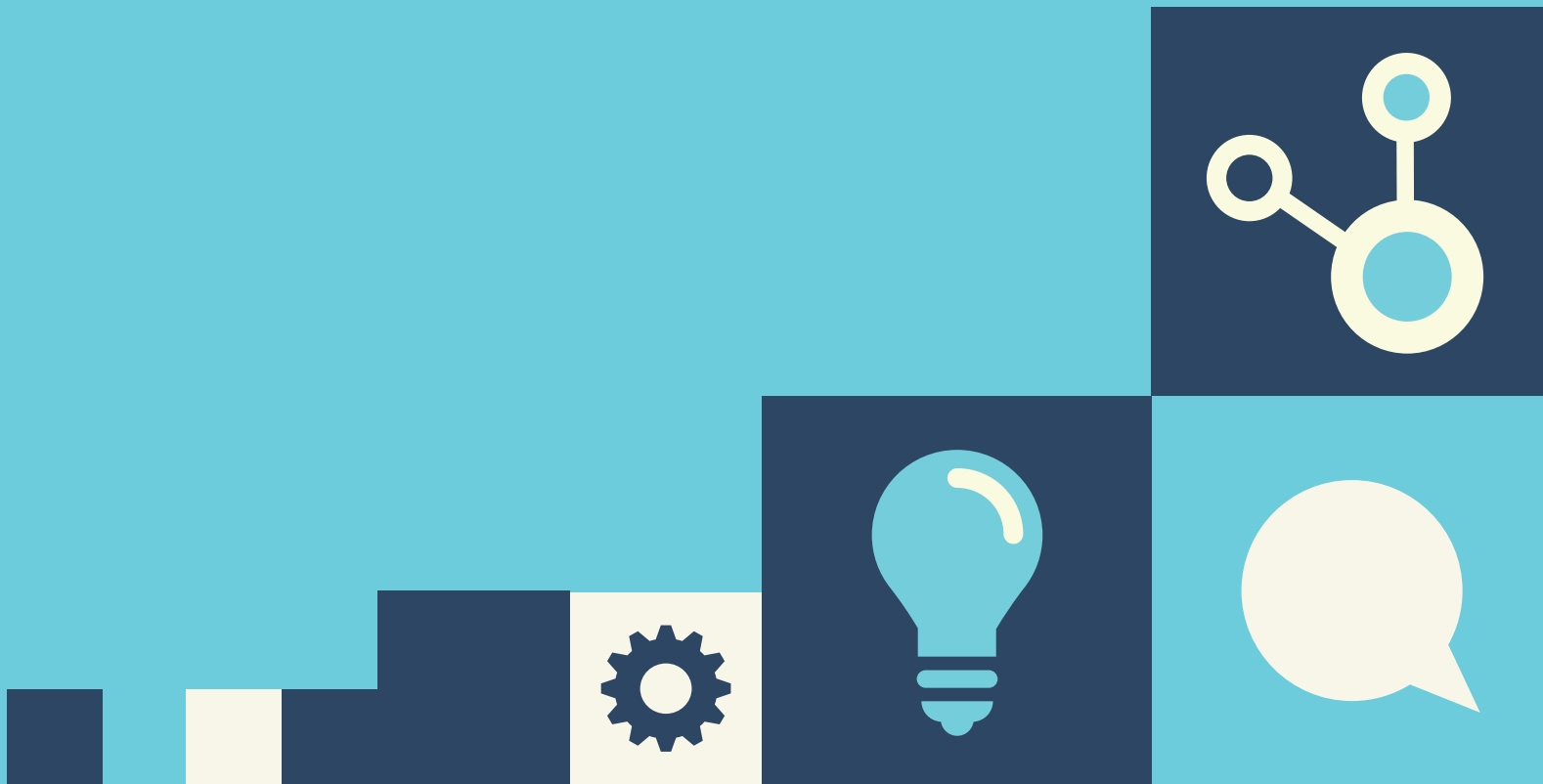
Leagtar amach sa Phlean Straitéiseach seo creat le haghaidh soláthair agus tiomantas d'athbhreithniú leanúnach. Laistigh den tréimhse trí bliana don soláthar, beidh clár oibre an OSAP a bheidh mar bhonn faoi seo réalaíoch, beidh luas a gcur i bhfeidhm á shocrú i gceart chun a chinntiú go gcuirtear an Plean Straitéiseach seo i gcrích laistigh dá shaolré, agus beidh siad á gcur i bhfeidhm de réir a chéile, ag tógáil ar éachtaí. Nuair a bhí an Plean Straitéiseach seo agus na clár oibre bhliantúla á bhforbairt, shainnigh an OSAP an gá atá le bheith sofhreagrúil agus le hathbhreithniú leanúnach a dhéanamh ar an gcur i gcrích i gcomthéacs forbairtí seachtracha agus na n-acmhainní atá ar fáil.



Ár dTiomantas don Chomhionannas agus do Chearta an Duine

Mar chomhlacht poiblí, breithnímid go gníomhach an chaoi a bhféadfaimid 'Dualgas na hEarnála Poiblí' dár gcuid a chomhlíonadh go stuama chun an t-idirdhealú a dhíchur, comhionannas i ndeiseanna agus sa chaoi a gcaitear le daoine a chur chun cinn, agus cearta daonna iad siúd a gcuirimid seirbhísí ar fáil dóibh agus ár bhfoirne a chosaint. Nuair a bhí an Plean Straitéiseach seo á fhorbairt againn, shainaithníomar na tosaíochtaí seo a leanas le haghaidh 2021-2024.

- Meitheal Chearta an Duine agus an Chomhionannais a bhunú
- Oifigeach Chearta an Duine agus an Chomhionannais a cheapadh
- Beartas Chearta an Duine agus an Chomhionannais a fhorbairt
- “Tástáil chomhionannais” a dhéanamh ar gach beartas eagraíochta ábhartha
- Oiliúint chearta an duine agus an chomhionannais a chur ar fáil
- Rannpháirtíocht sa chlár ‘Willing Able Mentoring’ a fhiosrú
- Naisc a bhunú le heagraíochtaí a dhéanann ionadaíocht ar spriocghrúpaí beartais agus na príomhpháirtithe leasmhara





An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Teach Lincoln,
Plás Lincoln,
Baile Átha Cliath 2,
D02 VH29

Suíomh Gréasáin: www.fspo.ie
Guthán: +353 1 567 7000
Ríomhphost: info@fspo.ie