



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.....	3
2.1. Rochtain Fhisiciúil – Cuairt a Thabhairt ar Ár nOifigí	3
2.2. Cúnamh maidir lenár bPróisis	3
2.3. Gearáin i dTeangacha lasachta.....	4
3. Custaiméirí atá i gCúinsí Leochaileacha a Chumhdach.....	4
4. Ár nGealltanais maidir le Comhionannas agus Cearta an Duine.....	6
4.1. Éagsúlacht a Chosaint	6
5. Caidreamh a Dhéanamh le Meas Frithpháirteach	6
5.1. Meas Frithpháirteach agus Iompraíocht Mhíríasúnach.....	6
5.2. Conas a Dhéileálfaimid le hIompraíocht Mhíríasúnach.....	8
6. Aighneachtaí a Dhéanamh Linn.....	9
6.1. Aighneachtaí ina bhfuil Ábhar Gáirsiúil/Anacrach.....	9
6.2. Méid agus Ábharthacht na nAighneachtaí.....	9
6.3. Rúndacht.....	9
6.4. Conas a dhéileálfaimid le haighneachtaí neamhriachtanacha chugainn	10
7. Teagmháil a Dhéanamh Linn.....	11

1. Cuspóir an Bheartais seo

Tá an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ina sheirbhís neamhspleách, cothrom agus neamhchlaonta a chabhraíonn le gearáin a bhaineann le soláthraithe pinsean agus soláthraithe rialáilte seirbhísí airgeadais a réiteach.

Leagtar amach sa bheartas seo an dóigh a ndéanfaidh OSAP caidreamh lenár gcustaiméirí agus le geallsealbhóirí eile. 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.

Is féidir faisnéis faoi ról agus reachtaíocht rialaithe OSAP a aimsiú anseo: www.fspo.ie.

2. Ár nGealltanais Inrochtaineachta

2.1. Rochtain Fhisiciúil – Cuairt a Thabhairt ar Ár nOifigí

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 do ghearán a phlé, molaimid do chuairoteoirí ar ár n-oifig coinne a dhéanamh sula dtabharfaidh siad cuairt orainn.

2.2. Cúnamh maidir lenár bPróisis

Táimid tiomanta do sheirbhís a sholáthar a fhreastalaíonn ar riachtanais shonracha ár gcustaiméirí uile, chun ár seirbhísí a chur ar fáil do chách. I gcás go ndéanann gearánach nó custaiméir le soláthraí teagmháil le OSAP agus go gcuireann sé/sí in iúl

go bhfuil lagú amhairc nó lagú fisiciúil air/uirthi, go bhfuil drochscileanna litearthachta aige/aici nó gur ann d'aon chúinsí uile a d'fhéadfadh difear a dhéanamh dá rannpháirtíocht inár seirbhís gearán, oibreoimid i gcomhar leis/léi chun tíolacadh agus bainistíocht an ghearáin a éascú trí shocruithe réasúnacha i gcás gur féidir.

Tá nósanna imeachta inmheánacha againn a bhaineann le rochtain ar ár seirbhísí agus déanaimid athbhreithniú ar na nósanna imeachta sin go minic. Soláthraíonn an tOifigeach Rochtana treoir 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. Is féidir mionsonraí teagmhála don Oifigeach Rochtana a aimsiú [anseo](#).

2.3. Gearáin i dTeangacha lasachta

Táimid inár mball de [FIN-NET](#), atá ina líonra náisiúnta 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 téarmaí de chomhaontú úsáideoirí is ábhar don ghearán, déanfaimid an custaiméir a threorú nó a tharchur chuig aon Scéim Réitigh Mhalartaigh Díospóidí iomchuí de réir mar is cuí.

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, cuirfimid ár seirbhís ar fáil trí aistriúchán nó trí ateangaireacht, de réir mar is cuí.

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 ag aithint dúinn go mbeidh siad sonrath do na cúinsí ar leith a thagann i láthair i ngach cás, molaimid dár mbaill foirne, trí shampla neamh-uileghabhálach a thabhairt, aird ar leith a thabhairt ar na cúinsí custaiméara leochailigh seo a leanas a d'fhéadfadh a

bheith ann, bíodh siad curtha in iúl ag ár gcustaiméir nó sainaitheanta go réamhghníomhach ag ár mbaill foirne:

- Deacrachtaí foghlama
- Fadhbanna meabhairshláinte
- Míchumas fisiciúil
- Dúshlán litearthachta nó uimhearthachta
- Eisiámh digiteach (easpa teicneolaíochta nó ‘fios gnó’ chun rochtain a fháil ar sheirbhísí ar líne, chun Foirm Gearáin OSAP a chomhlánú nó chun dul i dteagmháil linn trí ríomhphost, mar shampla)
- Tinnis ainsealacha nó fhoirceanta
- A bheith ag fulaingt cruatan airgeadais tromchúiseach
- A bheith ag fulaingt idirscartha nó cliseadh caidreamh nó teaghlaigh
- Saincheisteanna andúile (nó dlúthbhaint a bheith ag duine le duine atá i gcúinsí den sórt sin)
- An duine do bheith ina c(h)ustaiméir a bhfuil ciontú aige/aici agus/nó atá sa phríosún faoi láthair (nó a bhfuil dlúthbhaint aige/aici le duine atá i gcúinsí den sórt sin)
- Daoine atá ag fulaingt foréigean baile nó ag teitheadh ó fhoréigean baile
- An duine do bheith ina c(h)ustaiméir nach bhfuil in ann toiliú neamhspleách a sholáthar/an duine do bheith faoi aois
- Easpa dídine nó bagairt easpa dídine, agus
- Modh maireachtála neamshocraithe a bheith ag an duine.

Tá sé mar aidhm againn seirbhís a sholáthar a bheidh inrochtana do gach duine a dteastaíonn uathu í a rochtain, agus í saincheaptha don duine aonair chun freastal ar a riachtanais i gcás gur féidir.

Cuirimid oiliúint ar ár bhfoireann chun táscairí ar chustaiméirí 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 chun 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 éascú ar an dóigh is oiriúnaí do chustaiméirí, agus riachtanais chomhlíonta OSAP agus a nósanna imeachta eile á gcomhlíonadh ag an am céanna.

I gcás gur féidir le duine aon chomhartha go ndéanfadh sé/sí dochar dó/di féin nó do dhuine eile a chur in iúl dúinn, tabharfaimid an-aird ar aon bhagairtí den chineál sin. Ós rud é go bhfuil dualgas cúraim orainn dár gcustaiméirí agus dár mbaill foirne, déanfaimid teagmháil leis an nGarda Síochána sna himthosca sin.

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 imthosca suaite nó anacracha chun cinn roimh do chumarsáid le OSAP. Ní mheasaimid gur iompraíochtaí do-ghlactha nó míréasúnta iad cásanna ina labhraíonn duine go láidir nó ina bhfuil sé/sí diongbháilte. Creidimid go bhfuil sé de cheart ag daoine chun go gcloisfí iad, chun go dtuigfí iad agus chun go n-urramófaí iad. Mar sin féin, measaimid 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 ag plé lenár seirbhís.

5.1. Meas Frithpháirteach agus Iompraíocht Mhírreasúnach

Agus iad i mbun cumarsáid leat, éilimid ar ár mbaill foirne éisteacht leat, freagra a thabhairt ar d'ábhair inní agus caitheamh leat go cothrom agus go measúil. Éilimid orthu freisin a bheith gairmiúil agus cúirtéiseach. Ní fhágann sé sin, áfach, go mbeimid

ag súil go gcuirfidh ár mbaill foirne suas le hiompraíocht ó aon chustaiméir atá ina hiompraíocht atá maslach, gránna nó bagrach nó, mar gheall ar mhinicíocht na teagmhála, a thógann méid díréireach ama agus acmhainní.

Áirítear iad seo a leanas leis na cineálacha iompraíochta a mheasaimid a bheith ina n-iompar míréasúnach:

- **Iompraíocht mhíréasúnach** – Is iompraíocht nó teanga í sin a bhféadfadh ár mbaill foirne a bheith scanraithe nó faoi bhagairt nó a mhothú gur tugadh drochíde dóibh dá barr. Áirítear leis sin aon bhagairtí foréigin, drochíde a thabhairt do bhaill foirne OSAP, agus iompar atá mímhúinte, maslach nó ionsaitheach. Áirítear leis freisin droch-cháil a chur amach ar obair na hOifige seo go héagórach, teacht chun bheith foréigineach go fisiciúil i leith na foirne, nó diúltú Oifig OSAP a fhágáil nuair a iarrtar é sin.
- **Dianseasmhacht mhíréasúnach** – Leanúint ar aghaidh le saincheist atá breithnithe agus dúnta ag an Oifig seo cheana féin. Is féidir go dtarlóidh sé sin ar bhealaí éagsúla, mar shampla: diúltú glacadh le breith ó OSAP; a éileamh arís agus arís eile go bhféachfadh ball foirne de OSAP ar shaincheist arís, nó teagmháil a dhéanamh go minic thar thréimhse ghearr ama ar bhealach amháin nó níos mó.
- **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 ndéileálfá le do ghearán laistigh de thréimhse ama ar leith nó roimh ghearán 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 leo seo a leanas: faisnéis a theastaíonn chun dul chun cinn a dhéanamh ar ghearán a choinneáil siar; a áitiú gur cheart glacadh le do thuairisc ar na teagmhais mar fhíric, cé nach bhfuil aon fhianaise oibiachtúil ann mar thaca léi; nó diúltú tuairiscí eile ar na teagmhais a bhreithniú. Áirítear léi freisin custaiméirí gan a bheith ag obair i gcomhar leis an Oifig, 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** – Is féidir go mbeidh sé i gceist leis sin an iompraíocht seo a leanas ó chustaiméirí: gan an tsaincheist atá á tarraingt anuas a chur in iúl go soiléir; a bheith ag súil le freagra láithreach nó go dtabharfaí breith láithreach; diúltú aon fhaisnéis nó aon doiciméid atá OSAP ag iarraidh a sheoladh, gan gníomhú de mheon macánta nó a bheith mímhacánta maidir le fíricí. Áirítear leis freisin

neamhthoilteanas le glacadh leis go mbeidh aon imscrúdú a dhéanfaidh OSAP cothrom, neamhchlaon agus neamhchlaonta.

I gcás gurb é tuairim an chustaiméara i ndáiríre nach cinneadh cothrom, neamhchlaon ná neamhchlaonta a bheidh in aon bhreith nó in aon chinneadh ón Ombudsman, agus ós rud é go bhfuil aon bhreith den sórt sin ina ceangal dlí ar an gcustaiméir agus go ndúnfadh sí aon mhodh sásaimh dhlíthiúil eile don chustaiméir, is féidir go mbeidh sé níos oiriúnaí in imthosca den sórt sin don Ombudsman diúltú imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán, i gcás go bhfuil modh malartach sásúil eile sásaimh ar fáil don chustaiméir maidir leis an iompar a ndéantar gearán faoi, amhail trí na Cúirteanna.

5.2. Conas a Dhéileálfaimid le hIompraíocht Mhíríasúnach

Nuair a mheasaimid go bhfuil iompraíocht custaiméara míríasúnach, inseoimid dó/di cén fáth a measaimid go bhfuil a (h)iompraíocht míríasúnach, agus iarrfaimid air/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 mhíríasúnach a sheachaint amach anseo.

Is féidir le baill foirne de OSAP a eispéiríonn iompraíocht mhíríasúnach 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 mhíríasúnach, tuairisceoidh siad an ní dá mbainisteoir líne gan mhoill lena bhreithniú de réir an bheartais seo.

Má leanann an iompraíocht mhíríasúnach 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 thug ár nOifig 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;
- iarraidh ar an gcustaiméir dul isteach i gcomhaontú faoina (h)iompar amach seo; agus

- i gcás go gcruthaítear nár éirigh leis na roghanna thuas, nó i gcás nach bhfuil aon chomhartha ann go maolóidh an iompraíocht mhírreasúnach, féadfaimid deireadh a chur leis an teagmháil ar fad leis an gcustaiméir.

Go ginearálta, scríobhfaimid chuig an gcustaiméir chun a chur in iúl dó/dí cén fáth a measaimid gur mírreasúnach atá a (h)iompraíocht 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. Aighneachtaí a Dhéanamh Linn

6.1. Aighneachtaí ina bhfuil Ábhar Gáirsiúil/Anacrach

Agus tú ag déanamh cumarsáid linn, táimid ag súil go mbeidh ábhar d'aighneachtaí measúil agus nach mbeidh aon íomhánna do-ghlactha, eascainí ná aon ábhar gáirsiúil agus anacrach iontu. In imthosca ina bhfuil aon cheann díobh thuas i ríomhphoist agus/nó i litreacha, is féidir nach n-admhófar iad agus is féidir go mbeidh moill ar do chomhfhreagras mar gheall ar chineál an ábhair atá á sheoladh. Má leanann ríomhphoist den chineál sin ar aghaidh, is féidir go ndéanfaimid seoladh ríomhphoist an tseoltóra a bhlocáil.

6.2. Méid agus Ábharthacht na nAighneachtaí

Nuair atá doiciméadacht agus/nó faisnéis á seoladh agat chugainn, ná cuir isteach ach faisnéis atá iomchuí agus ábhartha don ghearán sonrath 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.

6.3. Rúndacht

De réir alt 56(4) dár reachtaíocht rialaithe, eadhon Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017¹, atá mar a leanas:

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

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

tá oibleagáid orainn rúndacht phróiseas OSAP a chosaint.

Féadfaimidne na mionsonraí faoi aon Bhreith atá ina Ceangal Dlí a eascraíonn as imscrúdú ó OSAP a phoibliú in am trátha ach foilseofar iad ar bhealach a chinnteoidh anaithnideacht na bpáirtithe uile sa ghearán.

Ar mhaithe le cothrom na Féinne a thabhairt do gach páirtí i ngearán, ceanglaímid nach ndéanadh custaiméirí comhfhreagras a bhaineann le gearán a chóipeáil chuig tríú páirtithe eile nach páirtithe sa ghearán iad.

I gcás go sáraíonn custaiméirí rúndacht an phróisis, is féidir go mbeidh tréimhse ama mhéadaithe ag teastáil chun dul chun cinn a dhéanamh ar an ngearán trínár bpróiseas mar thoradh ar an gceanglas atá orainn sonraí pearsanta tríú páirtí a cheilt.

6.4. Conas a dhéileálfaimid le haighneachtaí neamhriachtanacha chugainn

Ní phróiseálfaimid ach sonraí atá iomchuí agus riachtanach le haghaidh gearán a bhreithniú nó a imscrúdú. In imthosca ina measaimid aon chuid den aighneacht a bheith neamhriachtanach, féadfar ábhar a bhaint amach faoinár rogha féin. Ar ndóigh, cuirfear custaiméirí ar an eolas faoi aon ábhar den sórt sin a bhaintear amach ónár gcomhad.

7. Teagmháil a Dhéanamh Linn

Seirbhís / Oifigeach	Mionsonraí Teagmhála	Forbhreathnú ar an tSeirbhís
<p>An tOifigeach Rochtana</p>	<p>Teileafón: (01) 567 7000</p> <p>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.</p> <p>Ríomhphost: access@fspo.ie</p> <p>Leathanach Gréasáin: Accessibility Statement</p>	<p>Is é an ról atá ag an Oifigeach Rochtana cúnamh agus treoir a thabhairt, a shocrú agus a chomhordú do dhaoine faoi mhíchumas agus iad ag rochtain na seirbhísí a sholáthraímid.</p>
<p>An tOifigeach Cosanta Sonraí</p>	<p>Teileafón: (01) 567 7000</p> <p>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.</p> <p>Ríomhphost: dataprotection@fspo.ie</p> <p>Leathanach Gréasáin: Privacy Statement</p>	<p>Soláthraíonn sé saoráid do dhuine aonair chun a c(h)earta a fheidhmiú faoin Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí i ndáil le taifid sonraí pearsanta atá i seilbh OSAP.</p>
<p>An tOifigeach Saorála Faisnéise</p>	<p>Teileafón: (01) 567 7000</p> <p>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.</p> <p>Ríomhphost: foi@fspo.ie</p> <p>Leathanach Gréasáin: Freedom of Information</p>	<p>Tá faisnéis ar fáil go forleathan trínár leathanach Gréasáin, trínár bhfoilseacháin agus mar fhreagra ar fhiosruithe ó bhéal agus i scríbhinn.</p> <p>Mura bhfuil an fhaisnéis a theastaíonn ar fáil go réidh, is féidir iarraidh a dhéanamh chuig an Oifigeach Saorála Faisnéise.</p>

<p>An tOifigeach Comhshaol</p>	<p>Teileafón: (01) 567 7000</p> <p>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.</p> <p>Ríomhphost: facilities@fspo.ie</p> <p>Leathanach Gréasáin: Access to Information on the Environment</p>	<p>Rochtain a iarraidh ar fhaisnéis maidir leis an gcomhshaol atá i seilbh OSAP.</p>
<p>An Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide</p>	<p>Ríomhphost: oireachtas@fspo.ie</p>	<p>Comhaltaí den Oireachtas atá ag iarraidh faisnéis a bhaineann le OSAP</p>
<p>An tOifigeach Gaeilge</p>	<p>Teileafón: (01) 567 7000</p> <p>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.</p> <p>Ríomhphost: ato@fspo.ie</p>	<p>Is é an ról atá ag an Oifigeach Gaeilge cúnaimh agus treoir a thabhairt, a shocrú agus a chomhordú do dhaoine ar mian leo ár seirbhísí a rochtain as Gaeilge.</p>
<p>An tOifigeach um Chearta an Duine agus Comhionannas</p>	<p>Teileafón: (01) 567 7000</p> <p>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.</p> <p>Ríomhphost: CustomerOperations@fspo.ie</p>	<p>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 shainaitheint agus deireadh a chur leo.</p>



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean
Financial Services and
Pensions Ombudsman

Lincoln House
Lincoln Place
Dublin 2
D02 VH29

W fspo.ie
E info@fspo.ie
P +353 1 567 7000