



An tOmbudsman Seirbhísí  
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and  
Pensions Ombudsman

# Beartas Rannpháirtíochta le Custaiméirí an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean



# An Clár Ábhar

1. Cuspóir an Bheartais seo .....	3
2. Rannpháirtíocht lenár gCustaiméirí.....	3
2.1 Cóimheas agus Iompar Míreasúnta.....	3
2.2. An Chaoi a mBainisteimid Iompar Míreasúnta.....	4

# 1. Cuspóir an Bheartais 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.

Leagtar amach sa bheartas seo an chaoi a dtabharfaidh an OSAP faoi rannpháirtíocht lenár gcustaiméirí agus le páirtithe leasmhara eile. Ba cheart é a léamh i gcomhar le [Cairt Chustaiméirí an OSAP](#) ina dtugtar breac-chuntas ar an gcaighdeán seirbhíse agus iompair a bhfuilimid ag súil a bheidh mar bhonn agus mar thaca ag ár n-idirghníomhú lenár gcustaiméirí ar fad, agus ina gcuirtear in iúl ár n-aidhm chun timpeallacht chóimheasa a chothú idir comhaltaí foirne an OSAP agus iad siúd ar a bhfreastalaímid.

Tá tuilleadh eolais faoi ról agus reachtaíocht rialaithe an OSAP le fáil ar: [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie).

## 2. Rannpháirtíocht lenár gCustaiméirí

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 leis an OSAP. Ní chreidimid go bhfuil iompar do-ghlactha nó míréasúnta díreach mar go bhfuil duine éigin láidir nó diongbháilte. Creidimid go bhfuil sé de cheart ag daoine go gcloisfí iad, go dtuigfí iad agus go léireofaí meas orthu. Ach creidimid go bhfuil na cearta céanna sin ag ár gcomhaltaí foirne freisin. D'fhorbraíomar an beartas seo chun an chaoi a dtabharfaimid faoi rannpháirtíocht lenár gcustaiméirí a leagan amach.

### 2.1 Cóimheas agus Iompar Míréasúnta

Nuair atáimid i mbun cumarsáide leat, bíonn ar ár gcomhaltaí foirne éisteacht leat, freagairt do d'ábhar inní, agus caitheamh leat go cóir agus le meas. Bíonn orthu a bheith gairmiúil agus cúirtéiseach freisin. Ach ní hionann sin agus a rá go bhfuilimid ag súil go nglacfaidh ár gcomhaltaí foirne le hiompar ó chustaiméir ar bith atá ionsaitheach, maslach, bagrach nó, de bharr chomh minic agus a bhíonn an custaiméir i dteagmháil leo, a thógann an iomarca ama agus acmhainní.

Creidimid gur iompar míreasúnta an méid seo a leanas, i measc iompar eile:

- Iompar míreasúnta, lena n-áirítear bagairtí foréigin, drochíde a thabhairt do chomhaltaí foirne an OSAP, iompar míbhéasach, maslach nó trodach;
- Dionsbháilteacht mhíreasúnta;
- Éilimh mhíreasúnta;
- Easpa comhoibrithe mhíreasúnta;
- Drogall cloí le nósanna imeachta an OSAP.

## 2.2. An Chaoi a mBainisteoidimid Iompar Míreasúnta

Má cheapaimid go bhfuil iompar custaiméara míreasúnta, inseoidimid dóibh cén fáth a gcheapaimid é sin agus iarrfaimid orthu a n-iompar a athrú. Dá gcabhródh sé, cuimhneoidimid ar ghnéithe dár seirbhís a athrú a d'fhéadfadh cabhrú leis an gcustaiméir iompar míreasúnta a sheachaint amach anseo.

Má bhíonn ar chomhaltaí foirne an OSAP déileáil le hiompar míreasúnta go díreach, féadfaidh siad déileáil leis an iompar sin nuair a tharlaíonn sé pé bealach a chreideann siad atá iomchuí agus de réir an bheartais seo. D'fhéadfaí deireadh a chur le comhrá go béasach mar chuid de sin. Má bhíonn orthu déileáil le hiompar míreasúnta, tabharfaidh siad tuairisc gan mhoill faoin gcás dá mbainisteoir líne agus breithneofar é de réir an bheartais seo.

Má leantar leis an iompar míreasúnta, gníomhóimid chun srian a chur le teagmháil an chustaiméara leis an OSAP. Go hiondúil, ní chinnfear srian a chur le rochtain ar ár nOifig go dtí go n-athbhreithnítear an tseirbhís a thug ár nOifig don chustaiméir áirithe sin. Déanfar an cinneadh ag leibhéal Stiúrthóra. Beidh aon srianta a chuirfear i bhfeidhm iomchuí agus i gcomhréir leis an gcás.

Is iad na roghanna is dóichí a úsáidfimid:

- a iarraidh go rachfaí i dteagmháil linn ar bhealach ar leith;
- a éileamh go rachfaí i dteagmháil le hoifigeach ainmnithe;
- srian a chur ar ghlaonna gutháin go laethanta agus amanna sonracha;
- a iarraidh ar an gcustaiméir comhaontú a shocrú linn faoina n-iompar amach anseo; agus

mura n-éiríonn leis na roghanna thuasluaite sin, nó mura léirítear go bhfuil an t-iompar míreasúnta ag laghdú, féadfaimid deireadh iomlán a chur lenár dteagmháil leis an gcustaiméir.

Go hiondúil, scríobhfaimid go dtí an custaiméir agus míneoimid an chúis a gceapaimid go bhfuil an t-iompar míreasúnta agus an gníomh atá beartaithe againn. Ach má tá an t-iompar chomh dona sin go gcuireann sé sábháilteacht agus leas láithreach chomhaltaí foirne an OSAP nó daoine eile i mbaol, cuimhneoidimid ar aon rogha agus ar gach rogha eile, mar shampla, an cás a thuirisciú don Gharda Síochána nó tús a chur le caingean dlí.



An tOmbudsman Seirbhísí  
Airgeadais agus Pinsean  
Financial Services and  
Pensions Ombudsman

Teach Lincoln  
Pás Lincoln  
Baile Átha Cliath 2  
D02 VH29

**G** fspo.ie  
**R** info@fspo.ie  
**G** +353 1 567 7000