



An tOmbudsman Seirbhísí  
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and  
Pensions Ombudsman

# An Chairt Custaiméirí



## Achoimre Fheidhmeach

Faoi bheartas an Rialtais, caithfidh gach comhlacht nó gníomhaireacht Stáit Cairt 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 gCairt 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.

## Clár na nÁbhar

|   |    |
|---|----|
| 1. An Réamhrá .....                               | 4  |
| 1.1 Misean, Fís agus Luachanna an OSAP .....      | 4  |
| 2. An Chairt Custaiméirí.....                     | 5  |
| 2.1. Caighdeán na Seirbhíse.....                  | 6  |
| 2.2. Cóimheas.....                                | 7  |
| 2.3. Cothromas agus Éagsúlacht.....               | 7  |
| 2.4. Rochtain Fhisiciúil.....                     | 7  |
| 2.5. Faisnéis .....                               | 7  |
| 2.6. Tráthúlacht, Cúirtéis agus Íogaireacht ..... | 8  |
| 2.7. Rogha .....                                  | 9  |
| 2.8. Rogha Teanga.....                            | 9  |
| 2.9. Aiseolas, Gearáin agus Athbhreithnithe ..... | 9  |
| 2.10. Comhchomhairle agus Measúnú .....           | 10 |
| 2.11. Comhoibriú Feabhsaithe .....                | 10 |
| 2.12. Ár gCustaiméirí Inmheánacha .....           | 10 |
| 2.13. Inbhuanaitheacht.....                       | 10 |
| Nós Imeachta Gearán an OSAP.....                  | 11 |

# 1. An Réamhrá

## 1.1 Misean, Fís agus Luachanna an OSAP

Is é 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.

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 an OSAP 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:

### Ionracas

Cloifimid leis na caighdeáin eiticiúla is airde.

Tuillfidimid 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.

### Cothroime

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

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

### 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.

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

## 2. An Chairt Custaiméirí

Cuirfear an Chairt Custaiméirí a leanas de chuid an OSAP ar taispeáint ar ár suíomh gréasáin agus déanfar é a athbhreithniú go rialta.

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 custaiméirí ar fad agus gníomhú go hionraic i gcónaí.

Feidhmímid faoi Chairt Custaiméirí ina leagtar amach na caighdeáin seirbhíse a bhféadfaidh custaiméirí a bheith ag súil leo agus iad ag plé linn. Leagtar amach sa Chairt seo an cúnamh a bhféadfaidh custaiméirí soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean a bheith ag súil leis uainn má theastaíonn uathu a ngearáin faoi na soláthraithe sin a chur faoinár mbráid.

Táimid tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin, atá éasca le húsáid ag na húsáideoirí agus inrochtana a chur ar fáil dár gcustaiméirí.

Leagtar amach i gCairt Custaiméirí an OSAP na caighdeáin seirbhíse lena bhféadfaidh tú a bheith ag súil uainn sna réimsí seo a leanas:

- Caighdeán na Seirbhíse
- Cóimheas
- Cothromas agus Éagsúlacht
- Rochtain Fhisiciúil
- Faisnéis
- Tráthúlacht, Cúirtéis agus Íogaireacht
- Rogha
- Rogha Teanga
- Aiseolas, Gearáin agus Achomhairc
- Comhchomhairle agus Measúnú
- Comhoibriú Feabhsaithe
- An Custaiméir Inmheánach
- Inbhuanaitheacht

### Cuspóir na Cairte seo

Cuireann an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) seirbhís neamhspleách, chóir agus neamhchlaonta ar fáil chun gearáin aonair a dhéantar faoi iompar soláthraithe 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 seo breac-chuntas a thabhairt ar an gcaighdeán seirbhíse agus iompraíochta a ndéanaimid ár ndícheall a bhaint amach inár n-idirghníomhaíochtaí lenár gcustaiméirí.

## 2.1. Caighdeán na Seirbhíse

Déanfaimid ár ndícheall seirbhís a chur ar fáil inrochtana, 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 fhaisnéis, na scileanna agus an fhorbairt a theastaíonn a chur ar fáil dár gcomhaltaí foirne 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 fhaisnéis d'ardchaighdeán a sholáthar;
- Leanúint ar aghaidh ag cosaint shonraí pearsanta ár gcustaiméirí;
- Caighdeán ár seirbhíse a mhonatóiriú agus a fheabhsú;
- Níosmhairacht thrédhearcach agus shásúil a chinntiú chun plé le gearáin faoinár seirbhís.

## 2.2. Cóimheas

Caithfimid lenár gcustaiméirí go béasach, beimid cóir leo, agus pléifimid le fiosrúcháin chomh tapa agus is féidir. Cinnteoidimid go bhfuil rúndacht agus príobháideacht ag 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, chabhródh sé:

- Dá mbeadh uimhir thagartha do ghearáin leis an OSAP ar fáil agat agus dá dtabharfá aon fhaisnéis chun críche fíorúcháin, agus déanfaimid ár ndícheall d'fhiosrúchán a fhreagairt;
  - Dá gcaithfeá lenár gcomhaltaí foirne go cúirtéiseach agus le meas agus dá n-éistfeá leis an bhfaisnéis a thairgimid, agus muid ag iarraidh an freagra is cuimsithí agus is éifeachtúla a thabhairt duit ar do cheist.
  - Dá gcaithfeá le haon pháirtí eile sa ghearán, amhail an soláthraí seirbhíse airgeadais nó an soláthraí pinsean, leis an leibhéal céanna cúirtéise agus measa agus dá n-úsáidfeá teanga chúí agus tú ag labhairt faoin bpáirtí sin nó leis/léi.

## 2.3. Cothromas agus Éagsúlacht

Agus muid ag plé lenár gcustaiméirí, cinnteoidimid an ceart maidir le déileáil chomhionann a bhunaítear leis an reachtaíocht chomhionannais, agus cuirfimid fáilte roimh an éagsúlacht chun cur leis an gcomhionannas do chách.

## 2.4. 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 5677000 nó ar an ríomhphost ar [accessibility@fspo.ie](mailto:accessibility@fspo.ie). Éascóimid rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine a bhfuil riachtanais shonracha acu.

## 2.5. Faisnéis

Inár gcumarsáid i scríbhinn, ó bhéal agus leictreonach, tá sé d'aidhm againn faisnéis atá soiléir,

tráthúil agus cruinn a sholáthar, faisnéis a fhreastalaíonn ar dhaoine a bhfuil riachtanais shonracha acu.

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

## 2.6. 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. Freagraímid ceisteanna ar an nguthán, sa phost agus ar ríomhphost. Tá sé d'aidhm againn freagairt do do riachtanais agus cuirfimid ár gcuid seirbhísí ar fáil go cúirtéiseach, go hÍogair agus leis an moill is lú is féidir.

Agus muid ag plé lenár gcustaiméirí ar an nguthán, a luaithe a fhíoraímid d'aitheantas, déanfaimid mar a leanas:

- Freagróimid do cheisteanna ar an nguthán go pras agus go béasach;
- Cuirfimid muid féin in aithne duit;
- Cuirfimid gnáthfhaisnéis ar fáil nuair a iarrtar í;
- Cuirfimid do cheist ar aghaidh chuig an gcomhalta foirne iomchuí;
- Cuirfimid sonraí teagmhála ábhartha ar fáil don rannóg 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:

- Beidh sé d'aidhm againn admháil a thabhairt ar gach cumarsáid scríofa laistigh de chúig lá oibre, le freagra substainteach, má theastaíonn sé, laistigh de 20 lá oibre (nó níos luaithe, más féidir);
- Cuirfimid gnáthfhaisnéis ar fáil nuair a iarrtar í;
- 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 fhaisnéis nó an tseirbhís atá uait a chur ar fáil duit, déanfaimid iarracht thú a chur ar aghaidh chuig an ngníomhaireacht iomchuí.

Tabhair faoi deara, má thagann ceisteanna chun cinn nuair atá gearán á phlé 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.



## 2.7. 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, trí leas a bhaint as teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn nuair is féidir chun an rochtain agus an rogha a mhéadú a oiread agus is féidir.

## 2.8. 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, nó sa dá theanga.

Cuirfimid na príomhfhoilseacháin ar fad ar fáil go rialta i nGaeilge agus i mBéarla. 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.

## 2.9. Aiseolas, Gearáin agus Athbhreithnithe

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 [servicecomplaints@fspo.ie](mailto:servicecomplaints@fspo.ie). Ó am go chéile tabharfaimid faoi shuirbhéanna ar an tseirbhís do chustaiméirí agus fáiltímid roimh do rannpháirtíocht agus aiseolas.

Má tá tú míshásta leis an tseirbhís a chuireamar ar fáil duit, molaimid duit é sin a phlé go díreach leis an gcomhalta foirne 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 [servicecomplaints@fspo.ie](mailto:servicecomplaints@fspo.ie). Caithfear go cóir agus go neamhchlaonta le do ghearán faoinár seirbhís, agus de réir ár nósanna imeachta chun aghaidh a thabhairt ar ghearáin, agus caithfear leis go hiomlán ar leithligh ó do ghearán in aghaidh do sholáthraí seirbhísí airgeadais nó do sholáthraí pinsean. Mura bhfuil tú

sásta le toradh go ghearáin faoinár seirbhís, féadfaidh tú athbhreithniú a iarraidh, de réir ár [nóis imeachta gearán faoin tseirbhís do chustaiméirí](#).

## 2.10. Comhchomhairle agus Measúnú

Nuair a fhorbraímid seirbhísí nua, nó nuair a athraímid an chaoi a soláthraímid ár seirbhísí go mór, rachaimid i gcomhairle lenár gcustaiméirí nuair is cuí, agus cuirfimid san áireamh a n-ionchur agus a léargas, mar chuid den phróiseas sin. Cinnteoidimid go bhfuil na bearta cuí i bhfeidhm againn chun cáilíocht ár soláthair seirbhíse a mheasúnú.

## 2.11. Comhoibriú Feabhsaithe

Nuair atá ár seirbhísí á bhforbairt agus á soláthar againn, cothóimid caidrimh dhearfacha le comhlachtaí eile san earnáil phoiblí, chun foghlaim agus deiseanna le haghaidh athrú nuálach seirbhísí ó bhonn a chomhroinnt, agus chun gníomhú mar éascaitheoirí chun eispéiris seirbhíse poiblí chomhleanúnacha a sholáthar.

## 2.12. Ár gCustaiméirí Inmheánacha

Aithnímid ár gcomhaltaí foirne féin mar chustaiméirí inmheánacha, agus cinntímid go bhfuil an oiliúint chuí orthu, go dtéitear i gcomhairle leo, agus go dtacaítear leo ina róil ar leith, chun a gcuspóirí a bhaint amach agus chun feabhas leanúnach a dhéanamh ar na seirbhísí a sholáthraímid, i rith a gcuid oibre.

## 2.13. 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.

## 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 [servicecomplaints@fsp.ie](mailto:servicecomplaints@fsp.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 bhfuairamar 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** [fsp.oie](http://fsp.oie)  
**R** [info@fsp.oie](mailto:info@fsp.oie)  
**G** +353 1 567 7000