An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Dea-Thorthaí a Sholáthar dár gCustaiméirí

Plean Straitéiseach OSAP 2025-2027

www.fspo.ie

Clár Ábhar

1 Brollach **4**

2 An Ról atá ag OSAP **6**

3 An Timpeallacht Sheachtrach **8**

Comhthéacs idirnáisiúnta agus beartais atá dúshlánach agus éiginnte 9
Forbairtí dlíthiúla agus rialála 9
Próifíl, éilimh agus dearcthaí tomhaltóirí a bhíonn ag athrú 10
Claochlú an tionscail seirbhísí airgeadais 11
Rioscaí comhshaoil agus aeráide 11
Conclúidí 11

4 Misean agus Fís **12**

Ár bhFís 12
Ár Misean 12

5 Luachanna **13**

Meas 13
Cothroime 13
Ionracas 13
Inrochtaineacht 13
Éifeachtacht 13

6 Tosaíochtaí Straitéiseacha **14**

Dea-Thorthaí a Sholáthar dár gCustaiméirí 16
Comhroinnt agus Tionchar a Imirt 17
Ár bhFoireann a Neartú agus Nuáil ar son Seirbhísí Níos Fearr 18

7 Cur Chun Feidhme **20**

8 Tiomantas do Chomhionannas agus Cearta an Duine **23**

1 Brollach

Agus ár ról á chomhlíonadh againn, imríonn Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) fíorthionchar ar shaol na ndaoine a úsáideann ár seirbhísí. Nuair nach féidir le haon tomhaltóir, cibé acu is duine aonair, gnólacht beag nó eagraíocht é/í, gearán nó díospóid le soláthraí seirbhíse airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, féadfaidh sé/sí an gearán a tharchur chugainn.

A bhuí leis an ról reachtúil tábhachtach sin, tugtar modh sásaimh do thomhaltóirí, agus iad uaireanta in imthosca dúshlánacha deacra ina bhfuil na gearáin uathu fós gan réiteach. Ina fhianaise sin, déanaimid ár ndícheall an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar dár gcustaiméirí uile agus gach gearán a fhaighimid a bhainistiú ar bhealach éifeachtach éifeachtúil.

Is é seo an tríú Plean Straitéiseach uainn ó bunaíodh sinn sa bhliain 2018. Léirítear ann na dúshláin straitéiseacha atá romhainn faoi láthair agus éabhlóid na hOifige, go háirithe an méadú atá tagtha ar an líon gearán a fhaightear agus castacht mhéadaitheach na ngearán sin. Léirítear ann freisin an t-aiseolas comhairliúcháin a fuarthas ónár gcuid custaiméirí agus geallsealbhóirí, arbh aiseolas é a cuireadh san áireamh le linn an straitéis a fhorbairt.

Fuaireamar 6,182 ghearán sa bhliain 2023, cothrom le méadú 30 faoin gcéad, beagnach, ar an líon gearán a fuarthas an bhliain roimhe sin. Ba mhó an líon gearán a dhúnamar an bhliain seo caite ná an líon a dhúnamar sa bhliain 2022, agus méadú 12 faoin gcéad ann. Leanamar leis an líon céanna gearán a fháil sa bhliain 2024, áfach. Tá sé soiléir gur gá dúinn cur leis an gcumas atá ag OSAP sárú a dhéanamh ar na dúshláin a ghabhann leis an méadú ar an líon gearán. Mar chuid de sin, cheadaigh an tAire Airgeadais an Plean Straitéiseach Fórsa Saothair uainn i mí na Nollag 2023, rud lena ndéantar socrú dár líon foirne a mhéadú ó 90 duine go 128 nduine. Cheapamar níos mó ná daichead duine nua ó shin i leith sa bhliain 2024.

Agus sinn ag breathnú ar ár dtimpeallacht sheachtrach, is féidir linn a fheiceáil go bhféadfadh méadú eile teacht ar an líon gearán agus ar a chasta atá siad thar thréimhse feidhme an Phlean Straitéisigh seo. Is dúshlánach agus éiginnte atá an comhthéacs idirnáisiúnta agus beartais. Tá ceanglais nua rialála á bhforbairt, lena n-áirítear leagan athbhreithnithe den Chód um Chosaint Tomhaltóirí in Éirinn. Tá an méid sin ar fad ag tarlú i gcomhthráth le hathruithe déimeagrafacha, le huathchlárú a thabhairt isteach do phinsin, le feasacht tomhaltóirí a mhéadú, agus le hionchais ardaithe.

Le linn an straitéis a fhorbairt, bhí caidreamh an-chuiditheach ann le geallsealbhóirí inmheánacha agus seachtracha.Ba mhaith linn buíochas a ghabháil lenár ngeallsealbhóirí, agus leis na custaiméirí a úsáideann ár seirbhísí, as an 100 freagra, beagnach, a thug siad ar ár gcomhairliúcháin sheachtracha. Ba mhaith linn buíochas a ghabháil freisin lenár mbaill foirne a ghlac páirt sa suirbhé foirne agus i dtionscnaimh cheardlainne. Bhí sé an-soiléir go bhfuilimid go léir ar aon intinn maidir leis an misean atá ag OSAP, is é sin: gearáin a réiteach ar bhealach cothrom tráthúil, agus feabhas ag teacht ar sheirbhísí airgeadais agus pinsean dá bharr sin.

Is iad seo na trí thosaíocht straitéiseacha a bheidh againn chun an misean sin a bhaint amach agus chun OSAP a neartú sna trí bliana atá le teacht:

- Dea-Thorthaí a Sholáthar dár gCustaiméirí
  Leanúint le díriú ar sheirbhís atá inrochtana, cuimsitheach agus éasca le húsáid a sholáthar chun gearáin a réiteach agus ar amanna feithimh a laghdú trínár gcuid córas agus próiseas a bharrfheabhsú.
- Comhroinnt agus Tionchar a Imirt
  Oibreoimid chun cur leis an bhfeasacht atá ag tomhaltóirí ar na roghanna atá ar fáil dóibh agus ar na cearta atá acu. Oibreoimid freisin chun tionchar a imirt ar chaighdeáin tionscail trí chaidreamh a dhéanamh le rialálaithe, leis an lucht déanta beartas agus le soláthraithe agus trí shonraí agus léargais ónár gcuid oibre a chomhroinnt leo ar mhaithe le timpeallacht níos forásaí seirbhísí airgeadais agus pinsean a chruthú agus ar mhaithe le tionchar a imirt ar dhea-chleachtais maidir le seirbhís do chustaiméirí agus maidir le láimhseáil gearán.
- Ár bhFoireann a Neartú agus Nuáil ar son Seirbhísí Níos Fearr
  Ar mhaithe lenár misean a chomhlíonadh, leanfaimid lenár bhfoireann a neartú agus a fhorbairt chun freastal ar chineál agus castacht athraitheach ár gcuid oibre. Chomh maith leis sin, nuálfaimid ar son soláthar seirbhíse níos fearr trí leas a bhaint as an teicneolaíocht agus as sonraí, agus leanfaimid le díriú ar fheabhas a chur ar ár bpróisis ghnó, ar ár samhail oibriúcháin agus ar ár rialachas.

Leagamar tionscnaimh straitéiseacha, príomhtháscairí feidhmíochta agus creat straitéiseach nua amach chun dul chun cinn a thomhas agus a rianú i leith gach tosaíochta straitéisí sa Phlean Straitéiseach, agus tabharfaimid tuairisc ar an dul chun cinn sin sa Tuarascáil Bhliantúil uainn.

Ba mhaith linn aitheantas a thabhairt don Aire agus don Roinn Airgeadais agus buíochas a ghabháil leo as an tacaíocht a thug siad do OSAP agus as an gcaidreamh a rinne siad leis, go háirithe i ndáil leis an bPlean Straitéiseach Fórsa Saothair a cheadú, i ndáil leis an ionchur a thug siad i leith an Phlean Straitéisigh seo, agus i ndáil lena gcuid oibre agus caidrimh i leith Bhille an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Leasú).

Ba mhaith linn buíochas a ghabháil freisin lenár gcomhghleacaithe údaráis rialála i mBanc Ceannais na hÉireann, sa Choimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, agus san Údarás Pinsean. Táimid ag tnúth le leanúint le hobair i gcomhar leo le linn thréimhse feidhme an Phlean Straitéisigh seo chun treisiú leis an gcreat um chosaint tomhaltóirí in Éirinn.

Bhí ról lárnach ag ár mbaill foirne maidir leis an bPlean Straitéiseach seo a fhorbairt, agus beidh ról lárnach acu arís eile maidir le hé a chomhlíonadh. Gabhaimid buíochas leo as ucht a dtiomantais agus a ndíograise do OSAP agus as an misean, an fhís agus na luachanna atá ag OSAP a fhorbairt. Tríd an bPlean Straitéiseach seo a úsáid mar chreat agus trí obair le chéile, neartóimid ár n-eagraíocht a thuilleadh agus leanfaimid le dea-thorthaí a sholáthar dár gcustaiméirí.

Liam Sloyan, Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Comhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

2 An Ról atá ag OSAP

Bunaíodh OSAP i mí Eanáir 2018 le hAcht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017. Is é an ról atá ag OSAP gearáin ó thomhaltóirí, lena n-áirítear gearáin ó ghnólachtaí beaga agus ó eagraíochtaí eile, faoi iompar soláthraithe seirbhíse airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Soláthraímid seirbhís neamhspleách, chothrom, neamhchlaon, rúnda agus saor in aisce chun gearáin a réiteach. Réitítear gearáin trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, as a bhféadfadh na páirtithe teacht ar shocrú, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a dtagann breith atá ina ceangal dlí.

Nuair nach féidir le haon tomhaltóir, cibé acu is duine aonair, gnólacht beag nó eagraíocht é/í, gearán nó díospóid le soláthraí seirbhíse airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, féadfaidh sé/sí an gearán a tharchur chuig OSAP.

Pléimid le gearáin ar shlí neamhfhoirmiúil ar dtús trí éisteacht leis an dá pháirtí agus trí chaidreamh a dhéanamh leo chun réiteach atá inghlactha ag an dá pháirtí a éascú. Is thar an teileafón a dhéantar cuid mhór den chaidreamh neamhfhoirmiúil sin.

I gcás nach réitítear an díospóid trí na luath-idirghabhálacha sin, imscrúdaíonn OSAP an gearán go foirmiúil agus eisíonn sé breith atá ina ceangal dlí ar an dá pháirtí agus nach bhfuil faoi réir ach achomharc reachtúil chun na hArd-Chúirte.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun plé le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí an t-iompar is ábhar don ghearán a chur ina cheart. Níl aon teorainn ann le luach an cheartúcháin a fhéadfar a ordú. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí seirbhíse airgeadais cúiteamh ar fiú suas le €500,000 é a íoc le gearánach freisin. Ina theannta sin, féadfaidh an tOmbudsman breitheanna anaithnidithe a fhoilsiú. Féadfaidh an tOmbudsman ainm aon soláthraí seirbhíse airgeadais ar seasadh, ar seasadh go substaintiúil nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina choinne in aon bhliain ar leith a fhoilsiú freisin.

I gcomparáid leis sin, tá cumhachtaí níos teoranta ag an Ombudsman agus é ag plé le gearáin i gcoinne soláthraithe pinsean. Cé go bhféadfaidh an tOmbudsman sásamh a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht lena rialaítear OSAP nach rachaidh sásamh den sórt sin thar aon chaillteanas sochair iarbhír faoin scéim pinsean lena mbaineann.

Ní fhéadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc ach oiread. Ní fhéadfaidh an tOmbudsman ach cás-staidéir i ndáil le breitheanna pinsin (seachas an bhreith iomlán) a fhoilsiú agus ní fhéadfaidh an tOmbudsman ainm aon soláthraí pinsean a fhoilsiú, beag beann ar an líon breitheanna a eisíodh in aon bhliain féilire ar leith.

Próiseas mionsonraithe, cothrom agus neamhchlaon a sheoltar de réir nósanna imeachta cothroma is ea an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann OSAP ar ghearán. Ar an gcúis sin, déanann OSAP fianaise dhoiciméadach, fianaise fuaime agus ábhar eile a bhailiú uathu sin a bhfuil baint acu leis an díospóid, mar aon le haighneachtaí ó na páirtithe, agus malartaítear na nithe sin idir na páirtithe.

Ach amháin i gcás go ndéanfar achomharc i gcoinne breithe chun na hArd-Chúirte, ní mór don soláthraí seirbhíse airgeadais nó don soláthraí pinsean aon ordachán arna thabhairt ag an Ombudsman i mbreith atá ina ceangal dlí a chur chun feidhme. Ní dhéantar aon bhreitheanna a ndearnadh achomharc ina gcoinne chun na hArd-Chúirte a fhoilsiú fad atá siad ina n-ábhar d’achomharc reachtúil.

3 An Timpeallacht Sheachtrach

Cúlra an Phlean Straitéisigh uainn is ea timpeallacht sheachtrach arb é is príomhthréith inti athruithe móra tapa a théann i bhfeidhm ar an gcomhthéacs ina n-oibrímid. Is féidir cuid mhór de na hathruithe sin a fheiceáil cheana féin, agus is dócha go n-éireoidh cinn eile níos tábhachtaí thar thréimhse an Phlean Straitéisigh seo. Go háirithe, tá suaitheadh agus claochlú suntasach ar siúl san earnáil seirbhísí airgeadais agus san earnáil pinsean faoi láthair, agus gearáin nua an-chasta ag teacht chun cinn dá dheasca sin.

Comhthéacs idirnáisiúnta agus beartais atá dúshlánach agus éiginnte

Mar gheall ar na tionchair a bheidh acu ar an mbeartas margaí airgeadais, rachaidh forbairtí sa timpeallacht pholaitiúil intíre agus sheachtrach i bhfeidhm ar an bPlean Straitéiseach uainn agus ar an obair a dhéanfaidh OSAP. Mar shampla, ar leibhéal an Aontais Eorpaigh, táthar tar éis Coimisiún Eorpach nua a cheapadh don tréimhse 2024-2029. Mar atá leagtha amach ag an gCoimisiún, beidh freagrachtaí ar an gCoimisinéir um Sheirbhísí Airgeadais agus um an Aontas Coigiltis agus Infheistíochta atá le teacht as a chinntiú, i measc nithe eile, go dtairgfear le rialacha an Aontais leibhéil chuí chosanta do thomhaltóirí agus d'infheisteoirí miondíola agus as airgeadas digiteach agus íocaíochtaí digiteacha a fheabhsú chun tacú le teicneolaíochtaí nua i gcóras airgeadais an Aontais. D'fhéadfadh tograí beartais agus rialála ón gCoimisiún nua sna réimsí sin agus i réimsí eile difear a dhéanamh don obair a dhéanfaidh OSAP thar thréimhse an Phlean Straitéisigh.

Táthar ag súil leis go leanfar leis na hiarrachtaí atá ar bun ar leibhéal an Aontais Eorpaigh chun Aontas Coigiltis agus Infheistíochta Eorpach a fhorbairt, lena n-áirítear margaí níos comhtháite baincéireachta agus caipitil, agus margadh níos comhtháite á chruthú do sheirbhísí airgeadais dá bharr sin. D'fhéadfadh méadú teacht ar an líon tomhaltóirí a dhéanann gearáin ar bhonn trasteorann mar thoradh air sin. Beag beann ar an tionchar ar an líon gearán, d'fhéadfadh sé sin tionchar a imirt freisin ar a chasta atá an próiseas le haghaidh gearáin a fhaightear a réiteach.

Sa Ríocht Aontaithe, bíonn éifeachtaí an Bhreatimeachta ar earnáil seirbhísí airgeadais na Ríochta Aontaithe ag éirí níos soiléire i gcónaí, áit a mbíonn clár oibre iomaíochais agus fáis earnáil seirbhísí airgeadais agus mhórgheilleagar na Ríochta Aontaithe á chur chun cinn ag an Ríocht Aontaithe ar bhealach níos gníomhaí. Mar thoradh ar an díriú méadaithe sin ar an sainordú iomaíochais, is dócha go bhforbrófar táirgí nua sa Ríocht Aontaithe agus go mbeidh méid áirithe arbatráiste rialála ann as a bhféadfadh méadú teacht ar an líon gearán a fhaigheann OSAP (lena n-áirítear i leith táirgí a bhforbróidh soláthraithe atá lonnaithe in Éirinn iad mar fhreagairt dó sin).

A mhéid a bhaineann leis an scéal lasmuigh den Aontas Eorpach agus den Ríocht Aontaithe, is dócha go n-éireoidh margaí airgeadais níos scoilte ar an leibhéal idirnáisiúnta mar thoradh ar theannas geopholaitiúil leanúnach agus mar thoradh ar chailleadh gaolmhar an chomhdhearcaidh maidir leis na tairbhí a bhaineann leis an tsaorthrádáil agus le margaí oscailte. Ós rud é gur minic a bhíonn baint ag roinnt soláthraithe éagsúla le seirbhís airgeadais a sholáthar, téann an mhacraithimpeallacht pholaitiúil i gcoitinne agus na cineálacha cur chuige idirnáisiúnta i leith rialáil seirbhísí airgeadais agus i leith cosaint tomhaltóirí i bhfeidhm ar an timpeallacht ina n-oibríonn OSAP.

Forbairtí dlíthiúla agus rialála

Tar éis do mhargaí nua agus neamhrialáilte airgeadais teacht chun cinn, lena n-áirítear margaí cripteatháirgí, táthar ag iarraidh go rialálfaí na margaí sin agus go dtabharfaí reachtaíocht nua isteach chun aghaidh a thabhairt ar na saincheisteanna a bhaineann leo, agus athrú ag teacht ar an timpeallacht dhlíthiúil ina n-oibríonn OSAP dá

bharr sin. D'fhéadfadh na socruithe cur chun feidhme don Rialachán maidir le Margaí Cripteashócmhainní a foilsíodh sa bhliain 2023 difear a dhéanamh do OSAP, a luaithe a chomhaontófar é. D'fhéadfadh rialacháin eile a thug an tAontas Eorpach isteach le déanaí dul i bhfeidhm ar OSAP freisin. Áirítear leo sin, mar shampla, na rialacháin ón Aontas maidir le sluachistiú. Ar an gcaoi chéanna, beidh ról ag an Treoir ón Aontas Eorpach maidir le hInstitiúidí um Sholáthar Pinsean Ceirde agus ag tabhairt isteach Táirgí Pinsin uile-Eorpacha maidir le hoibríochtaí soláthraithe pinsean agus cineál na ngearán a dhéantar le OSAP a mhúnlú. Tá sé mar aidhm leis an Treoir bheartaithe nua maidir le Seirbhísí Íocaíochta feabhas a chur ar chearta tomhaltóirí, agus beidh tionchar ag an Treoir sin freisin.

Is féidir le hathruithe dlíthiúla ar na ceanglais chomhlíonta atá ar institiúidí airgeadais a bheith ina gcúis le méadú ar an líon gearán freisin má bhíonn deacrachtaí ag soláthraithe na caighdeáin nua a chomhlíonadh, agus difear á dhéanamh d'ualach oibre OSAP dá dheasca sin. Tá Banc Ceannais na hÉireann ag déanamh athbhreithniú cuimsitheach ar an gCód um Chosaint Tomhaltóirí faoi láthair, arb athbhreithniú é atá dírithe ar na hoibleagáidí atá ar ghnólachtaí seasamh le leasanna a gcustaiméirí. Agus é le foilsiú go luath sa bhliain 2025 agus le cur chun feidhme sa bhliain 2025/2026, tá acmhainneacht ag an gCód athbhreithnithe tionchar a bheith aige ar an líon gearán a fhaigheann OSAP agus ar an gcineál gearán a fhaigheann sé.

Próifíl, éilimh agus dearcthaí tomhaltóirí a bhíonn ag athrú

Thar thréimhse an Phlean Straitéisigh, is dócha go dtiocfaidh athrú ar phróifíl ár mboinn custaiméirí agus ar chineál na dtáirgí airgeadais a cheannaíonn siad nó a dhéanann difear dóibh. Beidh tionchar aige sin ar an líon gearán a mbeidh ar OSAP plé leo agus ar phróifíl na ngearán sin.

Is ag aosú atá daonra na hÉireann. Measann an Phríomh-Oifig Staidrimh gur mhéadaigh an líon daoine atá 65 bliana d'aois nó níos sine faoi níos mó ná 40 faoin gcéad idir na blianta 2013 agus 2023, ó 569,000 duine go 806,000 duine, agus táthar ag súil leis go méadóidh sé faoi dhó go 1.6 milliún duine faoin mbliain 2051. Agus daonra níos sine ann, tiocfaidh méadú ar an líon daoine aonair a bhaineann leas as seirbhísí pinsin, agus d'fhéadfadh méadú teacht freisin ar an líon gearán a fhaigheann OSAP.

Meastar go gcruthófar suas le 800,000 coigilteoir pinsin nua le himeacht ama mar gheall ar an gcóras nua uathchlárúcháin do choigilteas scoir, rud atá le tabhairt isteach ag an Rialtas ó mhí Mheán Fómhair 2025 i leith. D'fhéadfadh méadú mór teacht ar an líon soláthraithe pinsean mar thoradh ar na hathruithe sin freisin. Tá seans ann nach mbeidh na cohóirt nua sin chomh heolach céanna ar phinsin agus, in ainneoin na n-iarrachtaí atá ar bun chun oibriú an chórais a shimpliú, is rídhócha go bhfaighfear roinnt gearán ó rannpháirtithe cláraithe. I measc na dtosca eile ar dá mbarr a d'fhéadfadh méadú teacht ar an líon gearán a bhaineann le pinsin tá an méadú ar an líon daoine a bhíonn ag dul ar scor. Is minic a fhaightear líon suntasach gearán pinsin ó dhaoine den sórt sin, lena n-áirítear i ndáil le forálacha innéacsaithe.

A bhuí leis an rath atá ar OSAP an sainordú atá aige a chomhlíonadh ó bunaíodh sa bhliain 2018 é, tá feasacht mhéadaitheach ag tomhaltóirí ar an ról atá ag OSAP. Is féidir a bheith ag súil leis go dtiocfaidh méadú ar an éileamh ar sheirbhísí OSAP thar thréimhse an Phlean Straitéisigh seo mar thoradh ar an bhfeasacht sin, mar aon leis an bhfeasacht mhéadaitheach ar chearta agus cosaintí tomhaltóirí i gcoitinne.

Claochlú an tionscail seirbhísí airgeadais

Leanann an tionscal seirbhísí airgeadais le forbairt, agus athruithe suntasacha ag teacht ar struchtúr an tionscail, ar shamhlacha gnó, ar chineál na dtáirgí a sholáthraítear, agus ar an úsáid a bhaintear as an teicneolaíocht le linn seirbhísí a sholáthar. Beidh tionchar suntasach ag na mórfhorbairtí margaí airgeadais sin ar chineál na ngearán agus ar an éileamh ar sheirbhísí OSAP thar thréimhse an Phlean Straitéisigh seo. Áirítear leis na tosca tábhachtacha ina leith sin an úsáid mhéadaitheach a bhaineann tomhaltóirí as modhanna digiteacha chun caidreamh a dhéanamh le soláthraithe, castacht mhéadaithe an mhargaidh agus an fás ar ghléasanna malartacha infheistíochta, an méadú ar an líon soláthraithe cláraithe, forbairtí ó thaobh dearcthaí soláthraithe de, agus an dóigh a bhforbraíonn an tionscal a chuid táirgí i margadh domhandaithe.

Ó thaobh an tomhaltóra de, bíonn na hathruithe sin ag dul i bhfeidhm ar an dóigh a mbainistíonn daoine a n-airgeadas pearsanta féin agus ar a rannpháirtíocht leis an tionscal seirbhísí airgeadais agus lena chuid táirgí. Níos mó agus níos mó, bíonn tomhaltóirí in ann leas a bhaint as seirbhísí saincheaptha pearsantaithe a chumasaítear le teicneolaíochtaí digiteacha agus tairbhiú den áisiúlacht agus den éifeachtúlacht a bhaineann le bealaí digiteacha soláthair.

Is féidir leis na forbairtí sin cur freisin leis an rochtain atá ag tomhaltóirí ar tháirgí airgeadais atá an-chasta nó nach bhfuil cur amach acu orthu. D'fhéadfadh méadú teacht ar an líon gearán a thaisctear le OSAP, agus ar chastacht na ngearán sin, dá dheasca sin.

Chomh maith leis sin, tháinig méadú seasta ar an líon gearán a fuair OSAP i ndáil le hidirbhearta faoi dhíospóid ó bhí an bhliain 2018 ann. Áirítear le hidirbhearta faoi dhíospóid idirbhearta calaoiseacha, aistarraingtí neamhúdaraithe, mainneachtain slándáil chuí a sholáthar ar chuntas, agus mainneachtain airgead a fháil. Tá sé tábhachtach a thabhairt faoi deara nach bhféadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar chásanna calaoise, toisc gur faoin nGarda Síochána nó faoi na cúirteanna a thagann an ní sin. Mar sin féin, féadfaidh OSAP imscrúdú a dhéanamh ar aon ghearán a bhaineann le mainneachtain an tsoláthraí déileáil le custaiméir a bhfuil amhras air/uirthi go bhfuil gníomhaíocht chalaoiseach ar bun ar a c(h)untas agus ar aon ghearán faoi idirbhearta neamhúdaraithe. Sa bhliain 2023, áiríodh le beagnach ceathrú na ngearán baincéireachta uile na cineálacha iompair atá grúpáilte faoin gceannteideal 'Idirbhearta faoi Dhíospóid'. Cé go bhfuil riosca leanúnach ann go dtiocfaidh cineálacha nua calaoise nó camscéimeanna chun cinn agus go dtitfidh teipeanna teicneolaíochta nó bristeacha teicneolaíochta amach, tá riosca féideartha gaolmhar nó géaraitheach ann freisin go n-úsáidfear intleacht shaorga mar uirlis ionramhála.

Rioscaí comhshaoil agus aeráide

Bíonn díriú méadaitheach á leagan ar an inbhuanaitheacht de réir mar a fhéachann OSAP, soláthraithe seirbhíse airgeadais, soláthraithe pinsean agus a gcuid custaiméirí agus ball le tacú leis an aistriú chuig geilleagar atá neodrach ó thaobh carbóin de. Go bunúsach, tá an t-athrú aeráide ag déanamh difear don earnáil seirbhísí airgeadais cheana féin. Sampla de sin is ea an méadú ar an líon éileamh atá faighte ag an tionscal árachais mar gheall ar thubaistí nádúrtha. Is féidir leis sin cur go mór leis an líon gearán gan choinne a fhaightear.

Conclúidí

Is léir gur ann do raon leathan tosca polaitiúla, eacnamaíocha, sóisialta, teicneolaíochta, dlíthiúla agus comhshaoil a dhéanann difear do thimpeallacht oibriúcháin OSAP. Déanfaidh OSAP faireachán réamhghníomhach ar fhorbairtí agus treochtaí ina thimpeallacht sheachtrach thar thréimhse an Phlean Straitéisigh seo. Beidh OSAP solúbtha i gcónaí le linn dó an plean a chur chun feidhme, ionas go mbeidh sé in ann freagairt do na hathruithe sin agus an sainordú atá aige a chomhlíonadh.

4 Misean agus **Fís**

Ár Misean

Gearáin a réiteach ar bhealach cothrom tráthúil, agus feabhas ag teacht ar sheirbhísí airgeadais agus pinsean dá bharr sin.

Ár bhFís

Timpeallacht fhorásach seirbhísí airgeadais agus pinsean atá bunaithe ar iontaoibh, ar chothroime agus ar thrédhearcacht agus nach ndéantar ach líon fíoríseal gearán inti.

5 Luachanna

Is eagraíocht atá faoi threoir ag luachanna é OSAP. Leabaítear ár luachanna inár gcuid próiseas agus nósanna imeachta trínár gcláir leanúnacha oiliúna agus forbartha. Agus an straitéis seo á cruthú, chuir ár mbaill foirne in iúl go soiléir arís agus arís eile cé chomh tábhachtach agus atá ár luachanna agus coincheap na seirbhíse poiblí ina ngnáthobair laethúil. Is i gcroílár ár luachanna atá fonn láidir chun an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar dár gcuid custaiméirí.

Meas

- Cothóimid cultúr measa, dínite, comhionannais agus éagsúlachta ina n-aithnítear luach agus rannchuidiú ár bhfoirne, ina spreagtar comhghleacaíocht agus ina gcuirtear timpeallacht oibre atá dearfach agus sláintiúil chun cinn do chách.
- Tacóimid lenár mbaill foirne agus cinnteoimid go dtabharfar meas ar a leas agus go gcosnófar é, lena n-áirítear le linn dóibh teagmháil (nó cumarsáid) a dhéanamh lenár gcustaiméirí agus lenár ngeallsealbhóirí eile.
- Caithfimid le gach custaiméir ar bhealach cúirtéiseach cothrom, agus sinn ag súil leis go dtabharfaidh gach custaiméir meas orainn féin.
- Cuirfimid clár oibre um ghníomhú ar son na haeráide agus meas ar ár dtimpeallacht chónaithe chun cinn.

Cothroime

- Soláthróimid seirbhís atá neamhchlaon, neamhspleách agus oibiachtúil, agus sinn ag plé le gach gearán bunaithe ar a fhiúntas féin.
- Éistfimid leis na páirtithe go léir sa díospóid, agus sinn ag cur ceisteanna chun an fhadhb eatarthu a chur ina ceart.

Ionracas

- Seasfaimid leis na caighdeáin eiticiúla is airde.
- Tuillfimid iontaoibh trínár seirbhísí a sholáthar ar mhodh neamhchlaon, trédhearcach agus gairmiúil.
- Urramóimid rúndacht na ndaoine a lorgaíonn ár seirbhísí.
- Beimid neamhspleách sa dóigh a gcaithimid le gearáin, agus sinn fós cuntasach don phobal agus don Oireachtas.

Inrochtaineacht

- Beimid sofhreagrach i leith riachtanais ár gcustaiméirí.
- Déanfaimid cumarsáid ar mhodh soiléir gairmiúil.
- Soláthróimid treoir agus tacaíocht chun gur féidir ár seirbhísí a rochtain.

Éifeachtacht

- Rachaimid i gcónaí sa tóir ar shlite inar féidir linn feabhas a chur ar an dóigh a ndéanaimid cumarsáid agus ar an dóigh a soláthraímid ár seirbhísí.
- Féachfaimid le plé le gach gearán ar an modh is éifeachtaí, is éifeachtúla agus is tráthúla.

6 Tosaíochtaí **Straitéiseacha**

Leagtar amach sa Chreat Straitéiseach seo na tosaíochtaí straitéiseacha a bheidh againn sna trí bliana atá le teacht. Leagtar amach ann freisin na torthaí a bhfuiltear ag súil leo ó na tosaíochtaí sin agus conas a bheartaímid ár ndul chun cinn i dtreo na dtorthaí sin a thomhas.

Tosaíochtaí Straitéiseacha

Dea-Thorthaí a Sholáthar dár gCustaiméirí

Comhroinnt agus Tionchar a Imirt

Ár bhFoireann a Neartú agus Nuáil ar son Seirbhísí Níos Fearr

Dea-Thorthaí a Sholáthar dár gCustaiméirí

Spriocanna Straitéiseacha	Torthaí a bhfuiltear ag Súil leo	Tionscnamh Straitéiseach	Príomhtháscairí Feidhmíochta
• Seirbhís a sholáthar atá inrochtana, cuimsitheach agus éasca le húsáid agus a thacaíonn le tomhaltóirí agus soláthraithe gearáin a réiteach. • Neamhchlaontacht agus cothroime a chinntiú, agus torthaí soiléire trédhearcacha ann. • Amanna feithimh a laghdú trínár gcuid córas agus próiseas a bharrfheabhsú.	• Faigheann tomhaltóirí agus soláthraithe próiseas níos cuíchóirithe agus níos éasca le húsáid le haghaidh gearáin a thaisceadh agus a réiteach. • Tá iontaoibh ag geallsealbhóirí as próiseas réitigh gearán OSAP agus, beag beann ar an toradh ar an ngearán, braitheann tomhaltóirí agus soláthraithe araon gur caitheadh go cothrom leo. • Baineann custaiméirí tairbhe as gearáin a bheith á réiteach ar bhealach níos tapa, agus feabhas ag teacht ar shástacht dá bharr sin.	• Creat nua um Dhearbhú Cáilíochta a fhorbairt agus a chur chun feidhme.	• Scóir shástachta custaiméirí maidir le hinrochtaineacht, maidir le trédhearcacht, agus maidir le réiteach gearán. • Fáil a bheith ar shaoráid bainistíochta cásanna féinseirbhíse. • Tréchur méadaithe a bheith ann, agus tuilleadh gearán á gcur ar aghaidh, á ndúnadh agus á réiteach ag gach céim den phróiseas bainistíochta gearán. • An t-aschur ón gCreat um Dhearbhú Cáilíochta.

Comhroinnt agus Tionchar a Imirt

Spriocanna Straitéiseacha	Torthaí a bhfuiltear ag Súil leo	Tionscnamh Straitéiseach	Príomhtháscairí Feidhmíochta
• Feasacht tomhaltóirí a mhéadú ar na roghanna atá ar fáil dóibh agus ar na cearta atá acu trí leas a bhaint as for-rochtain, as cás-staidéir, agus as foilseacháin agus tionscnaimh de chuid OSAP. • Tionchar a imirt ar chaighdeáin tionscail trí chaidreamh a dhéanamh le rialálaithe, leis an lucht déanta beartas agus le soláthraithe agus trí shonraí agus léargais ónár gcuid oibre a chomhroinnt leo ar mhaithe le timpeallacht níos forásaí seirbhísí airgeadais agus pinsean a chruthú. • Caidreamh a dhéanamh le geallsealbhóirí chun tionchar a imirt ar dhea-chleachtais maidir le seirbhís do chustaiméirí agus maidir le láimhseáil gearán.	• Tá eolas níos fearr ag tomhaltóirí faoi na cearta atá acu agus faoi na roghanna atá ar fáil dóibh maidir le gearáin a chur faoi bhráid OSAP. • Tá feasacht mhéadaithe ag tomhaltóirí ar OSAP. • Tugann OSAP léargais luachmhara do rialálaithe, don lucht déanta beartas agus do gheallsealbhóirí eile.	• Straitéis um Chaidreamh le Geallsealbhóirí a fhorbairt agus a chur chun feidhme.	• Scóir feasachta tomhaltóirí. • Caidreamh a bheith ar bun le rialálaithe, leis an lucht déanta beartas agus le geallsealbhóirí eile. • An líon foilseachán agus tionscnamh de chuid OSAP atá dírithe ar thomhaltóirí. • An líon comhdhálacha agus imeachtaí ar fhreastail OSAP orthu. • Caidreamh ar na meáin shóisialta agus an líon cuairteanna uathúla ar shuíomh Gréasáin OSAP.

Ár bhFoireann a Neartú agus Nuáil ar son Seirbhísí Níos Fearr

Ár bhFoireann a Neartú

Spriocanna Straitéiseacha	Torthaí a bhfuiltear ag Súil leo	Tionscnamh Straitéiseach	Príomhtháscairí Feidhmíochta
• Leanúint le díriú ar eispéiris leantacha foghlama, fáis agus ghairme a chur chun cinn ar fud na heagraíochta. • Cur leis an gcumas atá ag ár bhfoireann freastal ar chineál agus castacht athraitheach na ngearán. • Ár bhfoireann a chumhachtú chun an misean sármhaitheasa seirbhíse atá ag OSAP a chomhlíonadh. • Cultúr atá dearfach, spéisiúil agus cuimsitheach a chur chun cinn san áit oibre agus cloí lenár luachanna.	• Tá rochtain ag fostaithe ar dheiseanna leanúnacha forbartha, a fhágann go mbíonn an fórsa saothair ag cur lena chuid scileanna agus eolais i gcónaí. • Cothaíonn an eagraíocht fás gairme, agus coinneáil tallainne á feabhsú agus daoine aonair oilte á mealladh dá bharr sin. • Tá muinín ag baill foirne agus tá siad in ann a róil a chomhlíonadh. • Cothaíonn an eagraíocht timpeallacht oibre atá cuimsitheach agus comhoibríoch, áit a mbraitheann fostaithe go bhfuil siad gafa agus inspreagtha agus go dtacaítear leo. • Is áit inmhianaithe oibre í an eagraíocht, agus tá a cultúr ag teacht lena croíluachanna.	• An Straitéis Acmhainní Daonna uainn a leathnú, agus béim mhéadaithe á leagan ar fhoghlaim agus forbairt.	• An líon deiseanna foghlama agus forbartha atá ar fáil. • An céatadán de bhaill foirne a bhaineann leas as deiseanna foghlama agus forbartha. • An ráta coinneála fostaithe. • An scór rannpháirtíochta agus sástachta fostaithe. • Measúnú na bhfostaithe ar an timpeallacht oibre agus ar an gcultúr san áit oibre.

Nuáil ar son Seirbhísí Níos Fearr

Spriocanna Straitéiseacha	Torthaí a bhfuiltear ag Súil leo	Tionscnamh Straitéiseach	Príomhtháscairí Feidhmíochta
• Leas a bhaint as an teicneolaíocht agus as sonraí chun réiteach gearán a bhrostú agus chun é a dhéanamh níos inrochtana. • Córas nua bainistíochta cásanna agus uirlisí digiteacha eile a ghlacadh chun próisis a chuíchóiriú agus chun scrogaill a laghdú. • Feabhas a chur ar an gcaidreamh le custaiméirí trí roghanna féinseirbhíse, a fhágann gur féidir gearáin agus torthaí a rianú ar bhealach níos fearr. • Feabhas a chur ar phróisis ghnó chun tacú le fás na heagraíochta agus chun táirgiúlacht a mhéadú. • Leanúint leis an dea-chleachtas ó thaobh rialachais de a chur chun feidhme.	• Bainfidh an eagraíocht leas as an teicneolaíocht agus as sonraí chun próisis a dhéanamh níos éifeachtúla do bhaill foirne agus do chustaiméirí araon. • Tiocfaidh feabhas ar éifeachtúlacht agus ar eispéireas an chustaiméara mar thoradh ar an gcóras nua bainistíochta cásanna agus ar na huirlisí digiteacha nua, lena n-áirítear úsáid chuí a bhaint as intleacht shaorga. • Beidh custaiméirí in ann gearáin a rianú ar bhealach níos neamhspleáiche trí thairseacha féinseirbhíse. • Tiocfaidh feabhas ar tháirgiúlacht de réir mar a éiríonn próisis ghnó níos éifeachtúla agus níos inscálaithe. • Aithnítear rioscaí agus bainistítear iad. • Tá rialachas na heagraíochta ar aon dul leis an dea-chleachtas.	• Straitéis Sonraí a fhorbairt don eagraíocht agus obair i gcomhar le geallsealbhóirí ionas gur féidir leo tuiscint a ghnóthú ar an ról atá ag sonraí OSAP ina gcuid oibre.	• Fáil a bheith ar chóras bainistíochta cásanna féinseirbhíse. • Tomhais ar tháirgiúlacht, e.g., an líon gearán a réitíodh/a cuireadh ar aghaidh in aghaidh an mhilliúin Euro a caitheadh. • Cur chun feidhme na moltaí ón Athbhreithniú Criticiúil Tréimhsiúil. • An líon iniúchtaí inmheánacha a cuireadh i gcrích agus an líon moltaí a cuireadh chun feidhme. • Comhlíonadh na riachtanas bliantúil agus na spriocanna bliantúla atá againn faoin Treochlár um Ghníomhú ar son na hAeráide.

7 Cur Chun Feidhme

Tá creat straitéise á fhorbairt againn chun faireachán agus rianú a dhéanamh ar thorthaí a bhfuiltear ag súil leo, ar phríomhtháscairí feidhmíochta agus ar thionscnaimh. Chomh maith leis sin, forbróimid cláir oibre bhliantúla lena mbuntacófar leis an bPlean Straitéiseach seo. Tomhaisfear dul chun cinn trí athbhreithnithe ráithiúla a dhéanamh ar phríomhtháscairí feidhmíochta, agus tabharfar tuairisc ar dhul chun cinn i leith na straitéise sna Tuarascálacha Bliantúla uainn.

Agus creat ama trí bliana ann le haghaidh an Plean Straitéiseach seo a chomhlíonadh, beidh na cláir oibre de chuid OSAP lena mbuntacófar leis an bPlean seo réalaíoch, beidh siad deartha ó thaobh ama de chun a chinntiú go gcomhlíonfar an Plean seo laistigh dá thréimhse feidhme, agus beidh siad incriminteach, agus iad ag cur leis na héachtaí a ghnóthófar.

Agus an Plean Straitéiseach seo agus na cláir oibre bhliantúla á gcur le chéile, shainaithin OSAP an gá atá le bheith solúbtha agus le comhlíonadh an Phlean seo a choinneáil faoi athbhreithniú leanúnach i gcomhthéacs forbairtí seachtracha agus i gcomhthéacs na n-acmhainní atá ar fáil araon.

Is leis na tionscnaimh straitéiseacha a bhrúfar an Plean Straitéiseach foriomlán chun cinn agus a chumasófar é. Déanfar na tionscnaimh sin a fhorbairt agus a chur chun feidhme thar thréimhse feidhme an Phlean Straitéisigh.

8 **Tiomantas** do **Chomhionannas** agus **Cearta an Duine**

Táimid tiomanta don dualgas Earnála Poiblí atá orainn i ndáil le Comhionannas agus Cearta an Duine a chomhlíonadh chun deireadh a chur le hidirdhealú, chun comhionannas deiseanna a chur chun cinn agus chun cearta an duine atá ag custaiméirí agus ag na daoine a oibríonn anseo a chosaint.

Tá rún daingean againn a chinntiú go gcaithfear le dínit agus le meas lenár mbaill foirne agus leo sin a úsáideann ár seirbhísí, agus aithnímid agus ceiliúraimid an saibhreas a ghabhann lenár n-éagsúlacht.

Leanfaimid le cultúr rannpháirtíochta agus cuimsithe a spreagadh inár n-áit oibre trínár nGrúpa Oibre bunaithe um Chearta an Duine agus Éagsúlacht, Comhionannas agus Cuimsiú.

Maidir leis an gceanglas atá orainn a bheith neamhchlaon, neamhspleách agus cothrom, déanfaimid é a chothromú le seirbhís inrochtana chuimsitheach a sholáthar dár n-úsáideoirí, á aithint gur ó chúlraí éagsúla a thagann ár gcustaiméirí. Cuirfimid an cur chuige trí chéim i leith an Dualgais Earnála Poiblí chun feidhme – déanfaimid measúnú ar an méid atá foghlamtha againn, tabharfaimid aghaidh ar an méid atá foghlamtha againn, agus tabharfaimid tuairisc ar an méid atá foghlamtha againn.

Leagfar ár ngealltanais shonracha maidir le Comhionannas agus Cearta an Duine san Earnáil Phoiblí amach i Straitéis um Chearta an Duine agus Éagsúlacht, Comhionannas agus Cuimsiú, agus clár bliantúil gníomhartha sainithe ar bun ón mbliain 2025 i leith.

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman