

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Dátum: _____

(Nó seol r-phost chuig
feedback@odce.ie)

Facs 01-8585801



Tabhair faoi deara le do thoil gur le haghaidh
cásanna a bhfuiltear amhrasach go bhfuil Dlí
Cuideachta á shárú agus le haghaidh sin amháin
atá an Fhoirm Ghearrán ar an suíomh idirlín.

Prionsabail Thábhachta de Chairt Chustaiméara an OSFC

Caighdeán Seirbhíse den Scot

Déanfaimid poiblíocht faoin gcineál agus faoin gcaighdeán seirbhíse ar féidir le custaiméirí bheith ag súil leis uainne.

Cothromas agus Éagsúlacht

Cinnteoimid cearta ár gcustaiméirí maidir le cothromas sa chaoi a gcaithfear leo agus beimid ag cinntiú nach gcuirfear aon bhac ar dhaoine atá ag iarraidh teacht ar sheirbhísí dár gcuid.

Rochtain Fhisiciúil

Beidh ár gcuid oifigí glan agus compordach, faoi réir Caighdeán Sláinte agus Sábháilteachta agus beidh teacht orthu ag daoine faoi mhíchumas.

Eolas

Cuirfimid eolas ar fáil atá soiléir tráthúil agus cruinn.

Tráthúlacht agus Cúirtéis

Cuirfimid seirbhísí ar fáil go cúirtéiseach agus go éifeachtúil, urraim á tabhairt againn dár gcustaiméirí agus urraim á tabhairt don Oifig acusan.

Gearáin

Pléifear go cothrom le gearáin maidir leis an gcaighdeán seirbhíse.

Achomhairc

Mar an gcéanna caithfear go cothrom le hachomhairc i gcoinne cinntí.

Comhchomhairle agus Measúnú

Is mór againn tuairimí ár gcustaiméirí, agus beidh do ghearáin nó thuairimí mar chabhair dúinn i dtaca le feabhsú sa tseirbhís do chustaiméirí.

Rogha

Nuair is féidir tabharfar rogha dár gcustaiméirí maidir le foirm sheachadadh seirbhíse.

Comhionannas Teangacha Oifigiúla

Tá sé de rogha ag ár gcustaiméirí plé a dhéanamh linn as Gaeilge nó as Béarla.

Comhordú níos fearr

Beidh cur chuige comhordaithe agus comhtháite á chleachtadh againn i dtaca le seachadadh seirbhísí poiblí.

Custaiméir Inmheánach

We Breathnóimid ar ár bhfoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus cinnteoimid go bhfaighidh siad taca cuí maidir le seachadadh seirbhísí.

Nós Imeachta Gearán Chustaiméara

Is chun botúin, moill nó seirbhís mhícháilí custaiméara a cheartú atá an Nós Imeachta Gearán Chustaiméara ann agus baineann sé leis an bplé a dhéanaimid le custaiméirí agus leis sin amháin. Níl aon bhaint ag an nós Imeachta Gearán Chustaiméara le

- Cúrsaí Polasaí;
- Cinntí Oifigí de bhun a gcuid dualgas faoin Acht um Fhorfheidhmiú Dlí Cuideachtaí, 2001 agus faoi Achtanna na gCuideachtaí 1963 go 2001;
- Cúrsaí atá faoi réir dlíthíochta;
- Gearáin i leith duine gairmiúil ina phlé le cuideachta (m.sh. Iníúcháirí, Leachtaitheoirí, 7rl.) - Ba choir gearáin i leith na ndaoine sin a chur chuig an gcomhlacht a dhéanann ionadaíocht ar a son;
- Cásanna a bhfuiltear amhrasach go bhfuil an Dlí Cuideachta á sháru – Is leis an Oifig a dhéantar gearáin i gcásanna den chineál sin ag baint úsáid as an bhFoirm Ghearáin (ar fáil ag www.odce.ie).

Tiomantas dár gCustaiméirí

Má tá tú míshásta leis an tseirbhís a fhaigheann tú ó OSFC cuir sin in iúl dúinn chomh luath agus is féidir. Pléitear le do ghearán go pras agus go cothrom gan dochar a dhéanamh d'aon chás eile a bhfuil tú ag plé leis an Oifig.

- Admhaítear gach gearán a fhaightear laistigh de dhá lá oibre.
- Is oifigeach nach bhfuil bainteach leis an ábhar ar cúis ghearáin é a fhiosróidh na gearáin. Mura gcuireann an gearánaí in iúl go dteastaíonn a mhalairt uaidh is go rúnda a chaithfear leis an ngearán.
- De ghnáth faigheann tú freagairt iomlán laistigh de 17 lá oibre (má bhaineann do chás le hábhar níos casta cuirfear ar an eolas tú maidir le haon mhoill leis an bhfreagairt ar do ghearán).
- Má thugtar an ceart duit gur fabht na hOifige nó fabht aon oifigeach san Oifig is chúis le do ghearán cuirfimid an rud ina cheart chomh luath agus is féidir agus tabharfaimid leithscéil agus míniú duit. Déanfaimid athbhreithniú ar nósanna imeachta freisin le nach dtarlóidh an fhadhb arís.



Oifig an Stiúrthóra um
Fhorfheidhmiú Corparáideach

Office of the Director of
Corporate Enforcement

Foirm Ghearáin agus Thuairimí Custaiméara

Comhlíon le do thoil gach cuid den fhoirm seo ag baint úsáid as Ceannlitreacha

Ainm: _____

Seoladh: _____

Uimhir Teileafón i rith an lae: _____

I gcás gearáin, tabhair le do thoil

(a) dáta an eachtra: _____

(b) ainm an Oifigigh bainteach: _____

Cuir tic le do thoil *mura* mian leat go

bpléifear leis an gcás seo go rúnda

