



Oifig an Stiúrthóra um
Fhorfheidhmiú Corparáideach

Office of the Director of
Corporate Enforcement

Nós Imeachta Gearán Chustaiméara

Baineann nós Imeachta Gearán Chustaiméara an OSFC leis an bplé a dhéanaimid le custaiméirí agus leis sin amháin. Is leis an Oifig ba chóir gearáin i leith cásanna a bhfuiltear amhrasach fúthu go bhfuil an Dlí Cuideachta á shárú ag baint úsáid as an [bhFoirm Ghearán atá ar fáil ag ár suíomh idirlín](http://www.odce.ie) (www.odce.ie)

Tá an Nós Imeachta Gearán Chustaiméara ann chun botúin, moill agus seirbhís mhíshásúil custaiméara a chur ina gceart. Má tá tú míshásta leis an tseirbhís a fhaigheann tú ó OSFC cuir sin in iúl dúinn chomh luath agus is féidir.

Más gearán i bhfoirm scríofa atá tú á dhéanamh ba cóir úsáid a bhaint as an bhFoirm Ghearán agus Thuairimí Custaiméara seo - 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 Ghearán thuas. Ba chóir an fhoirm chomhlíonta a sheoladh chuig OSFC 16 Cearnóg Parnell, Baile Átha Cliath 1. Is féidir leat freisin do ghearán a sheoladh le r-phost chuig feedback@odce.ie.

Tiomantas dár gCustaiméirí

Pléifear le do ghearán go pras go cothrom agus go héifeachtach 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 ghearán é a fhiosróidh na gearáin uile. Mura gcuireann an gearánaí in iúl go dteastaíonn a mhalairt uaidh is go rúnda a chaithfear leis an ngearán.

Gheobhfaidh tú freagairt iomlán laistigh de 17 lá oibre má bhaineann an cás ina iomláine le sainchúram na hOifige. Má tá an cás an-chasta 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.

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 1963-2001;
- Cúrsaí atá faoi réir dlíthíochta;
- Cásanna a bhfuiltear amhrasach go bhfuil Dlí Cuideachta á shárú (féach thuas);
- Gearáin i leith duine gairmiúil ina phlé le cuideachta (m.sh. Iniúchóirí, Leachtaitheoirí, 7rl.) – ba chóir gearáin i leith na ndaoine sin a chur chuig an gcomhlacht a dhéanann ionadaíocht ar a son. Is féidir le OSFC áfach déileáil le gearáin den chineál sin má bhaineann siad le sárú Dlí Cuideachta (féach thuas).