

Minigh led'thóil cén fáth nach bhfuil tú sásta leis an freagra a fuair tú uainn go dtí seo maidir leis na bearta a rinneamar chun deileail le do ghearán

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Tabhair led'thóil aon eolas cúlra breise a mheasann tú a bheith ábhartha

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Síniú: \_\_\_\_\_

Dáta: \_\_\_\_\_

**Seol an foirm chuig:**  
OSFC  
16 Cearnóg Pharnell,  
Caile Átha Cliath 1,  
D01 W5C2.

**(Nó seol r-phoist chuig:**  
feedback@odce.ie)

Is mar threoir amháin an t-eolas sa bhileog seo, agus níl sé i gceist go dtabhfadh sé brí reachtaíochta ar bith leis. Má theastaíonn tuilleadh cabhair uait maidir leis an ngearán atá tú ag déanamh, téigh i dteagmháil led'thóil le hOifig an Stiúrthóir um Fhorfheidhmiú Corparáideach ag

16 Cearnóg Pharnell, Baile Átha Cliath 1, D01 W5C2

r-phoist [feedback@odce.ie](mailto:feedback@odce.ie)

Fón 01-8585800

Facs 01-8585801

Tá súil againn go mbeimid in ann do ghearán a réiteach go sásúil. Tabhair faoi deara le do thoil go bhfuil an Oifig díolmhaithe ó fhorálacha Acht an Ombudsman faoi Acht an Ombudsman (Leasú) 2012.



Oifig an Stiúrthóra um  
Fhorfheidhmiú Corparáideach  
Office of the Director  
of Corporate Enforcement



Oifig an Stiúrthóra um  
Fhorfheidhmiú Corparáideach  
Office of the Director  
of Corporate Enforcement

## Foirm Ghearáin Chustaiméirí - Iarratas ar Athbhreithniú

Tá ár Nós Imeachta Athbhreithniú Ghearáin i bhfeidhm chun cheadú do dhaoine míshásta lenár nós imeachta Ghearáin do Chustaiméirí a g(h)earán bunaidh, maidir le botúin, moill, nó seirbhís lagmheasa do chustaiméirí a bheith aithbhreithnithe.

Ba cheart an foirm chomhlánaithe a sheoladh chuig OSFC, 16 Cearnóg Pharnell, Baile Átha Cliath 1, D01 W5C2. Is féidir leat freisin do ghearán a sheoladh trí ríomhphost chuig [feedback@odce.ie](mailto:feedback@odce.ie)

Tabhair faoi deara led'thóil gur is do gearáin maidir le sárúithe amhrasta Dlí Cuideachta amháin an Foirm Gearáin atá le fáil ar ár suíomh idirlín.

## Príomh-Prionsabail Cairt Chustaiméirí OSFC

### 1. Caighdeán Árd sa tSeirbhís

Foilseofar ráiteas a rianaíonn cineál agus caighdeán na seirbhíse a bhféadfaidh an chustaiméir bheith ag súil leis agus taispeánfar an ráiteas sin go soiléir.

### 2. Cothromas/Éagsúlacht

Cinntear ceart an duine ar chóireáil chothrom bunaithe ar reachtaíocht agus déanfar freastal d'éagsúlacht sa chaoi is go gcuirfear leis an gcomhionannas i measc grúpaí atá clúdaithe faoin reachtaíocht um chomhionannas.

### 3. Rochtain Fhísiciúil

Cuirfear oifigí glan ar fáil a bhfuil teacht orthu, a chinntíonn príobháideachtas, a ghéilleann le ceangal maidir le caighdeán sláinte agus sábháilteachta agus mar chuid den cheangal sin a fhreastalaíonn do rochtain daoine faoi mhíchumas agus do rochtain daoine a bhfuil riachtanais speisialta acu.

### 4. Eolas

Beifear gníomhach i mbun soláthar eolais shoiléir, tráthúil agus cruinn, a mbeidh fáil air ag pointí teagmhála uile agus a bheidh oiriúnach do dhaoine a bhfuil riachtanais sonracha acu.

### 5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Cuirfear seirbhísí ar fáil le cúirtéis, le hiógair agus lena laghad moille agus is féidir, chun timpeallacht a chothú ina dtugann an soláthraí urraim don chustaiméir agus droim ar ais.

### 6. Gearán

Coinneofar córas leathanfógartha, áisiúil, trédhearcach agus simplí chun déileáil le gearáin maidir le caighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

### 7. Achomhairc

Ar an dóigh céanna, coinneofar córas achomhairc/athbhreithnithe eagraithe, leathanfógartha, áisiúil, trédhearcach agus simplí chun déileáil le chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le soláthar seirbhíse.

### 8. Comhchomhairle agus Measúnú

Cuirfear ar fáil cur chuige struchtúrtha maidir le rannpháirtíocht agus le comhchomhairle chiallmhar leis an gcustaiméir i leith forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhíse. Cinntear measúnacht chiallmhar ar sheachadadh seirbhíse.

### 9. Rogha

Cuirfear rogha ar fáil nuair is féidir maidir le seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, áit suiteála na bpointe teagmhála, uaireanta oscailte agus uaireanta seachadta.

### 10. Comhionannas Teangacha Oifigiúla

Cuirfear seirbhísí d'ardchaighdeán ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus cuirfear custaiméirí ar an eolas maidir leis an gceart atá acu a rogha den dá theanga oifigiúla a úsáid sa phlé.

### 11. Comhordú Níos Fearr

Cleachtar cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite i dtaca le seachadadh seirbhíse poiblí.

### 12. Custaiméir Inmheánach

Cinntear go n-aithnítear baill den fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go bhfaigheann siad an taca cú agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le saincheistean seachadta seirbhíse.

## Nós Imeachta Gearán Chustaiméirí

Tá ár Nós Imeachta Gearán do Chustaiméirí i bhfeidhm chun saincheistean cosúil le botúin, moill, nó seirbhís lagmheasa, agus is maidir lenár beartaíocht le custaiméirí *amháin* é. **Ní mbaineann** an Nós Imeachta Gearán do Chustaiméirí le:

- Cúrsaí Polasaí;
- Cinntí Oifigigh de bhun a gcuid dualgas faoi Acht na gCuideachtaí 2014;
- Ábhair na dlíthíochta;
- Gearáin maidir le gairmiúil ag déileáil le cuideachta (e.g. Iníuchóirí, Leachtaitheoirí, srl.) – ba cheart na gearáin sin a chur chuig an gcomhlacht ionadaíoch ábhartha;
- Sáruithe Dlí Cuideachta amhrasta- féadfaidh gearáin den chineál a chur in úil don Oifig trí Foirm Gearáin a úsáid (le fáil ag [www.osfc.ie](http://www.osfc.ie)).

## Ár dTiomantas d'ár gCustaiméirí

Má tá tú míshásta leis an tseirbhís a fhaigheann tú ó OSFC, cuir in iúl dúinn chomh luath agus is féidir. Déileálfar le do ghearán go pras agus go cothrom, gan dochar do déileáil eile atá agat leis an Oifig.

- Seolfar admháil laistigh de 5 lá oibre ar gach gearán a gheofar..
- Beidh do ghearán fiosraithe ball foirne nach bhfuil bainteach le hábhar an gearán. Ach amháin má mian leis an ngearánaí a mhalairt, beidh an gearán faoi rún.
- Gheobhaidh tú freagra iomlán laistigh de 20 lá oibre de ghnáth (i gcás ní níos casta, cuirfar ar eolas tú faoi aon mhóill fhéadfadh teacht chun cinn i freagra a thabhairt ar do ghearán).
- Má aimseofar go bhfuil do ghearán mar locht na hOifige nó oifigigh na hOifige, cuirfidimid an t-ábhar ina cheart chomh tapa agus is féidir agus tabhairfaimid leithscéal agus míniú chugat. Déanfaimid athbhreithniú ar nósanna imeachta freisin a sheachaint dtarlóidh an fhadhb arís.



Oifig an Stiúirthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach

Office of the Director of Corporate Enforcement

## Ghearáin Chustaiméirí - Foirm Iarratas ar Athbhreithniú

*Comhlánaigh gach cuid den fhoirm seo le Bloclítreacha le do thoil*

Ainm: \_\_\_\_\_

Seoladh: \_\_\_\_\_

Uimhir teileafóin lae.: \_\_\_\_\_

Tabhair led'thoil sonraí an bun-ghearán:

(a) dáta na heachtra: \_\_\_\_\_

(b) ainm an oifigeach bainteach: \_\_\_\_\_

Cuir tic led'thoil más rud é *nach mian leat go ndéileáiltear an ábhar seo faoi rún*

