Credit Review
Athbhreithniú
Creidmheasa

CAIRT NA GCLIANT

CAIRT NA GCLIANT

Is é misean Sheirbhís um Athbhreithniú Creidmheasa soláthar creidmheasa d'iasachtaithe inmharthana a spreagadh agus a mhéadú (is é sin, d'iasachtaithe a bhfuil sé d'acmhainn acu a gcuid iasachtaí a sheirbhísiú) chun críocha gnó.

> ### Cad í Cairt na gCliant?
> Is treoir í an Chairt seo maidir le cáilíocht ár seirbhíse duit. Leagtar amach ann an méid a dhéanfaidh an tSeirbhís um Athbhreithniú Creidmheasa ar do shon, an chaoi a mbeartaímid é a dhéanamh agus an t-amscála.

Cad ba cheart a bheith ag súil leis nuair a dhéanann tú teagmháil linn ar an teileafón:

Táimid tiomanta do na nithe seo a leanas:

- A bheith ar fáil chun do ghlaonna a fhreagairt idir na huaireanta de: 9.00am go 12.30pm & 2pm go 4.45pm Luan go hAoine (gan laethanta saoire poiblí san áireamh)
- Glaonna teileafóin/teachtaireachtaí teileafóin a fhreagairt taobh istigh de lá oibre amháin
- Ár n-ainm agus ár réimse oibre a thabhairt duit
- An t-eolas cuí a theastaíonn uait a chur ar fáil duit
- Ainm teagmhála agus uimhir theileafóin seirbhíse eile a chur ar fáil duit mura féidir leis an tSeirbhís um Athbhreithniú Creidmheasa déileáil le do cheist
- Mura féidir linn déileáil le do cheist nuair a ghlaonn tú, tógfaimid do chuid sonraí agus glaoimid ar ais ort taobh istigh de lá oibre amháin

CAIRT NA GCLIANT (Ar lean)

Cad ba cheart a bheith ag súil leis nuair a dhéanann tú teagmháil linn trí litir /ríomhphost:

Táimid tiomanta do na nithe seo a leanas:

- Admháil a thabhairt ar do chomhfhreagras laistigh de 3 lá oibre tar éis é a fháil
- Ainm agus aon uimhir thagartha a d'fhéadfadh a bheith ábhartha a thabhairt duit
- Baintear ísáid as teanga shoiléir chinnte inár bhfreagra ort

Cúrsaí Rúndachta:

Tá oibleagáid reachtúil rúndachta ar an tSeirbhís um Athbhreithniú Creidmheasa dá cliaint agus ní nochtfaidh sí an fhaisnéis seo ach amháin mar a cheanglaítear leis an dlí. Sa Chairt seo geallaimid go gcaithfimid le gach eolas pearsanta/gnó go huile is go hiomlán faoi rún.

Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh:

Tá an tSeirbhís um Athbhreithniú Creidmheasa tiomanta do sheirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar dá custaiméirí. Mar sin féin, d'fhéadfadh go mbeadh ócáidí ann nuair a thagann fadhbanna chun cinn, agus ní fhaigheann tú an tseirbhís a bhfuil tú ag súil léi.

Is minic gur féidir fadhb a réiteach go tapa agus go héasca trí theagmháil a dhéanamh leis an duine a raibh tú ag déileáil leis. Is féidir leat é seo a dhéanamh ar an teileafón, ar ríomhphost nó ar litir Mar mhalairt air sin, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh leis an Leas-Athbhreithneoir Creidmheasa:

Tracy Pryce
Leas-Athbhreithneoir Creidmheasa
Seirbhís um Athbhreithniú Creidmheasa
An Plaza, Páirc Ghnó an Phointe Thoir, Baile Átha Cliath
2D03 E5R6

tracy@creditreview.ie

CAIRT NA GCLIANT (Ar lean)

Oifig an Ombudsman

Má cheapann tú gur caitheadh go héagórach leat nó nach bhfuil tú sásta lenár gcinneadh i leith do ghearáin, tá sé oscailte duit teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman. De réir an dlí is féidir leis an Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi aon cheann dár ngníomhartha nó nósanna imeachta riaracháin chomh maith le moilleanna nó easpa gnímh i do bheartaíocht linn. Cuireann an tOmbudsman seirbhís réitigh díospóidí neamhchlaonta, neamhspleách agus saor in aisce ar fáil. Is iad seo a leanas na sonraí teagmhála:

Oifig an Ombudsman
6 Ardán Iarla an Dúin, Baile Átha Cliath 2, D02 W773
+353 1 639 5600 | +353 1 639 5674
complaints@ombudsman.ie | www.ombudsman.ie

Oifig an Ombudsman do Leanaí

Más páiste nó duine óg faoi 18 thú nó duine fásta a bhfuil aithne agat ar pháiste a cheapann tú gur caitheadh go héagórach leis, nó nach bhfuil tú sásta lenár gcinneadh i leith do ghearáin, tá sé oscailte duit teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman do Leanaí. De réir an dlí is féidir le hOifig an Ombudsman do Leanaí imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi aon cheann dár ngníomhartha nó nósanna imeachta riaracháin chomh maith le moilleanna nó easpa gnímh i bheartaíocht linn. Cuireann an tOmbudsman do Leanaí seirbhís láimhseála gearán neamhchlaonta, neamhspleách agus saor in aisce ar fáil.

Is iad seo a leanas na sonraí teagmhála:
Oifig an Ombudsman do Leanaí
52 56 Sráid na Trá Mhór, Baile Átha Cliath 1
1800 20 20 40 | 01 865 6800
ococomplaint@oco.ie | www.oco.ie

Má tá aon cheist agat faoi Oifig an Ombudsman /Oifig an Ombudsman do Leanaí, déan teagmháil le:

Tracy Pryce
tracy@creditreview.ie