



# Cairt Chustaiméirí an Údaráis Phinsean

Tá an tÚdarás Pinsean tiomanta caitheamh go cóir lenár gcustaiméirí uile agus an caighdeán is airde seirbhíse do chustaiméirí a sheachadadh ar bhonn oscailte agus trédhearcach.

Soláthraíonn an Chairt seo cur síor ar:

- céard ar cheart a bheith ag súil leis nuair a théann tú i dteagmháil linn i ndáil le hiarratas ar fhaisnéis nó i leith ráiteas nó gearán a dhéanamh
- cén chaoi a dhéileálfaimid le do fhiosrúchán
- cá háit ar féidir a thuilleadh faisnéise a fháil.

Tá an tÚdarás tiomanta:

- tú a sholáthar le freagraí iomlána, soiléire agus cearta ar do chuid ceistanna faoi phinsin ghairme, Conarthaí Blianachta Scoir (RACanna) iontaobhais agus Cuntais Choigiltis Scoir Pearsanta (CCSPanna)
- a chinntiú go bhfuil ár gcuid faisnéise, atá ar fáil ar ár láithreán gréasáin nó díreach ónar n-oifig, á sholáthar i dteanga shimplí agus atá éasca le tuiscint
- faisnéis theicniúil níos mionsonraí trí mheán Lámhleabhar na nIonntaobhaithe agus Nótaí Treoracha a sholáthar dóibh siúd a lorgaíonn a leithéid
- nuair is cuí, do chuid comhfhreagrais a dhíriú chuig comhlacht eile má thagann an t-ábhar atá ann faoina shainchúram siúd agus tú a chur ar an eolas dá réir
- ár láithreán gréasáin [www.pensionsauthority.ie/ga](http://www.pensionsauthority.ie/ga) a choimeád suas chun dáta.

## Teagmháil leis an Údarás

Soláthraíonn an tÚdarás sonraí den ról atá ag foireann an Údaráis ar ár láithreán gréasáin agus sonraí teagmhála sainiúla i gach comhfhreagrais. Má théann tú i mbun teagmhála linn, geallaimid go ndéileálfar leat go béasach, go cuirtéiseach agus ar bhonn cóir.

Tá an tÚdarás tiomanta:

- bheith ar fáil chun do chuid glaonna a fhreagairt go pras
- sinn féin a chur in aithne duit
- teacht ar ais chugat laistigh de thréimhse ama comhaontaithe mura féidir linn freagra láithreach a thabhairt ar do fhiosrúchán.

## Teagmháil trí mheán litreach/rphoist

Tá an tÚdarás tiomanta:

- a admháil go bhfuarthas do chomhfhreagrais laistigh de 2 lá oibre ón tráth faighte
- an ball foirne a bheidh mar bhunphointe teagmhála agat i ndáil le do fhiosrúchán a chur in aithne le hainm
- freagra iomlán a thabhairt duit ar ghnáth chomhfhreagrais laistigh de 6 lá oibre
- freagra eatramhach a thabhairt ar chomhfhreagrais neamhghnách laistigh de 14 lá oibre, áit nach bhfuil freagra iomlán indéanta, ina míneofar an seasamh ina leith, ina thabharfar comhairle ar dhul chun cinn agus ar cathain ar cheart freagra breise ar na saincheistanna a tugadh chun solais a fháil. D'fhéadfadh go dtógfadh freagra iomlán ar fhiosrúcháin chasta agus teicniúla suas le 3 mhí.
- aird tosaíochta a thabhairt má tá do fhiosrúchán práinneach.

## Rochtain ar oifig an Údaráis

Tá an tÚdarás tiomanta:

- ár n-oifig a bheith inrochtana do chách
- meas a léiriú i leith do chuid príobháideachais nuair a ghlaonn tú isteach inár gcuid oifigí.

## Ráitis agus gearáin

Tá an tÚdarás tiomanta:

- aon ghearán a chuireann tú chugainn a fhreagairt laistigh de 14 lá oibre
- ráthaíocht a thabhairt nach rachaidh do ráiteas/do ghearán i bhfeidhm ar an gcaoi ina ndéileálfaimid leat
- déileáil le gearáin ó dhaoine le míchumais a gcastar le deacrachtaí i leith rochtain a fháil ar sheirbhísí an Údaráis trí oifigeach rochtana agus oifigeach fiosrúcháin tiomnaithe a chur ar fáil.

Is féidir foirm ráitis agus ghearáin a fháil ón láithreán gréasáin ar [www.pensionsauthority.ie/ga/](http://www.pensionsauthority.ie/ga/) nó trí gaoch a chur nó bualadh isteach inár n-oifig. Is féidir ráiteas/gearán a dhéanamh ar bhonn díreach freisin ach gaoch ar ár n-oifig leis na sonraí cuí.

Tá sé de cheart ag an Údarás cás a dhúnadh nuair atá cinneadh déanta aige ina leith nó nuair atá sé léirithe aige nach bhfuil aon údarás aige faoi Acht na bPinsean.

Forchoimeádann an tÚdarás an ceart cás a dhúnadh nuair a chreideann sé go bhfuil sé tar éis an fhaisnéis uile a sholáthar ar féidir a bheith ag súil leis a sholáthar go réasúnta don té a d'fhiosraigh.

Forchoimeádann an tÚdarás an ceart freisin fiosrúcháin a dhiúltú nuair a mheastar go bhfuil bonn suaibhreasach nó athráiteach leo. Cuirfidh an tÚdarás an té a d'fhiosraigh ar an eolas i gcúinsí dá leithéid go bhfuil sé den tuairim go bhfuil an fiosrúchán úd suaibhreasach nó athráiteach.

## Oifig an Ombudsman

Mura bhfuil tú sásta le toradh do ghearáin leis an Údarás, is féidir leat gearán a dhéanamh díreach le hOifig an Ombudsman. Déanann an tOmbudsman iniúchadh ar ghearáin faoi ghníomhartha riaracháin na gcomhlachtaí poiblí, lena n-áirítear an tÚdarás.

### Seo a leanas na sonraí teagmhála:

Oifig an Ombudsman, 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2.

Teil: (01) 639 56 00 (Íosghlao: 1890 22 30 30)

Rphost: [ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie)

Facs: (01) 639 5674

Gréasán: [www.ombudsman.gov.ie/ga/](http://www.ombudsman.gov.ie/ga/)

## Oifig an Ombudsman do Leanáí

Tá an tÚdarás Pinsean faoi réir Achta an Ombudsman do Leanáí freisin. Mas leanbh nó duine óg thú faoi bhun aois 18, nó más duine fásta thú a bhfuil aithne agat ar leanbh a shíleann tú gur caitheadh leo go míchuí, nó mura bhfuil tú sásta lenár gcinneadh i ndáil le do ghearán, is suas fútsa atá sé dul i mbun teagmhála le hOifig an Ombudsman do Leanáí.

### Seo a leanas na sonraí teagmhála:

Oifig an Ombudsman do Leanáí, 52-56 Sráid na Trá Móire, Baile Átha Cliath 1.

Rphost: [ocomplaint@oco.ie](mailto:ocomplaint@oco.ie)

Gréasán: [www.oco.ie](http://www.oco.ie)

Saorghlao: 1800 20 20 40

## Aiseolas ó chustaiméirí

Fáiltimid roimh do chuid tuairimí i leith conas ar féidir linn leanúint lenár gcuid seirbhísí a fheabhsú amach anseo.

### Sonraí teagmhála:

An tÚdarás Pinsean, Teach Verschoyle, 28/30 Sráid an Mhóta Íochtarach, Baile Átha Cliath 2.

Teil: (01) 613 1900

Íosghlao: 1890 65-65-65

Facs: (01) 631 8602

Gréasán: [www.pensionsauthority.ie/ga/](http://www.pensionsauthority.ie/ga/)

Rphost: [info@pensionsauthority.ie](mailto:info@pensionsauthority.ie)

## Noda do chustaiméirí

### Conas ar féidir leat cabhrú linn cuidiú leat

1. Cinntigh le do thoil go bhfuil an oiread faisnéise agus is féidir a bheith ar fáil duit agat sula dtéann tú i dteagmháil leis an Údarás. D'fhéadfadh na ceistanna seo a leanas cabhrú leat cuidiú linn:
  - cén cineál scéim pinsean lena mbaineann tú?
  - an bhfuil an dáta a thosaigh tú, an dáta a d'fhág tú (más infheidhme) agus ainm na scéime ar eolas agat?
  - an raibh tú páirteach i scéim eile roimhe seo?
  - ar chuaigh tú i mbun teagmhála ar dtús leis an oifig pearsanra i do chuideachta nó na hiontaobhaithe (más pinsean cuideachta), an soláthraí CCSP (más CCSP) nó an Oifig Leasa Shóisialaigh (más pinsean Stáit) chun iarracht a dhéanamh do fhiosrúchán a réiteach?
  - ar fhéach tú ar ár láithreán gréasáin (<http://www.pensionsauthority.ie/ga/>) le hiniúchadh a dhéanamh ar aon fhaisnéis a d'fhéadfadh a bheith ábhartha dod' fhiosrúchán féin?
2. Chun aon mhoill a sheachaint i bpróiseáil do fhiosrúcháin, comhoibrigh linn go hiomlán le do thoil agus tabhair freagra pras ar ár gcuid iarratas ar a thuilleadh faisnéise.