

# Ráiteas Straitéise 2021-2023





# Réamhrá

Nuair a d'fhoilsigh CCPC an Ráiteas Straitéise is deireanaí dá chuid go luath in 2018, ní fhéadfaimis go deo na cúinsí ina mbeimis ag dréim leis an gcéad cheann eile a thuar. Ag an tráth sin, bhíomar ag súil go mbeadh tionchar mór ag Brexit ar ár gcuid oibre, cé nach raibh a fhios againn go díreach an cineál crutha a bheadh air. Bhíomar ar an eolas go raibh forbairtí móra reachtaíochta le teacht sa dlí maidir le hiomaíocht, tomhaltóirí agus sábháilteacht táirgí trína dtabharfaí cumhachtaí agus freagrachtaí níos mó dúinn. Bhí a fhios againn freisin go raibh athrú mear ag teacht ar eispéiris tomhaltóirí, agus margaí ar líne ag cruthú réimse as cuimse roghanna nach mór, ach ag an am céanna d'éirigh sé deacair agus casta an rogha ceart a dhéanamh.

Trí bliana ina dhiaidh sin, tá CCPC fós ag tabhairt aghaidh ar na dúshlán sin. Agus é seo á scríobh, níl an cruth deiridh a bheidh ar Brexit soiléir fós, cé go bhfuil na féidearthachtaí laghdaithe ar bhealach inar dócha go mbeidh sé ina míbhuntáiste ag tomhaltóirí. Tá bonn á chur faoin tírdhreach reachtaíochta, ach mar sin féin, ní mór roinnt cinnití tábhachtacha a dhéanamh. Tá údarais um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí ag cur feabhas ar an tuiscint atá acu ar mhargaí digiteacha agus tá siad ag cur uirlisí san áireamh a d'fhéadfaí a úsáid chun déileáil le bealaí ina bhféadfadh na margaí sin a bheith ina gcúis díobhála do thomhaltóirí. Ceann de na dúshlán is mó atá ann ná na hiarmhairtí a bhaineann le Brexit, go háirithe an Ríocht Aontaithe (RA) a bheith ina tríú tír, agus tá sé sin ar an dúshlán is mó atá romhainn – agus is dócha go mbeidh lorg ag ceann díobh ar théarma na straitéise seo ar bhealach éigin.

Le míonna beaga anuas, ghníomhaigh CCPC go mear chun aghaidh a thabhairt ar na saincheisteanna láithreacha atá tagtha chun cinn mar gheall ar phaindéim COVID-19. Tríd an bpróiseas chun an Ráiteas Straitéise seo a cheapadh, bhíomar in ann smaoineamh ar na tionchar níos fadtéarmaí, go háirithe an gearú atá tagtha go sciobtha ar an athrú ó mhiondíoltóireacht atá suite i bhfoirgneamh go dtí ceannach ar líne – feiniméan a bhfuil tionchar aige anois ar gach aois agus ar an gcuid is mó de tháirgí agus seirbhísí.

Mar gheall ar an timpeallacht sheachtrach éiginnte, is follas gur dúshlán ollmhór atá ann Ráiteas Straitéise a fhorbairt a bheidh bailí agus ábhartha i gceann trí bliana. Aithnímid nach mór dúinn a bheith solúbtha agus aclaí chun gníomhú go gasta ar fhadhbanna agus saincheisteanna de réir mar a thagann siad chun cinn, agus ag an am céanna, forbairt a dhéanamh ar an gcuntas teiste atá bainte amach againn maidir le forfheidhmiú, cosaint tomhaltóirí, sábháilteacht táirgí agus comhlíonadh gnó. In ainneoin na srianta agus teorannacha riachtanacha a bhaineann le cianobair, táimid buíoch do na daoine agus eagraíochtaí mar gheall ar an ionchur agus na léargais a thug siad a chuidigh linn eolas a dhéanamh dár dtreo straitéiseach sna blianta beaga atá amach romhainn. Ba mhaith liom buíochas faoi leith a ghabháil leis an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta mar gheall ar a cúnamh agus tacaíocht le linn saolré ár straitéise roimhe seo. Leanfaimid de theagmháil a dhéanamh leis an iliomad páirtithe leasmhara atá againn agus caidreamh a chothú leo chun go n-oibreoidh margaí ar bhealach níos fearr do thomhaltóirí.

Ar deireadh, ba mhaith liom aitheantas a thabhairt d'fhoireann CCPC agus buíochas a ghabháil leo, ar daoine iad a lean de thiomantas daingean a léiriú ina gcuid oibre agus i dtorthaí a bhaint amach ar mhaithe le tomhaltóirí agus gnóthaí. Agus buíochas a ghabháil leo as a ndíograis agus ionchur luachmhar chun an chéad Ráiteas Straitéise eile a fhorbairt, táim ag tnúth le bheith i mbun oibre le mo chomhghleacaithe ar fad chun aghaidh a thabhairt ar na deiseanna agus na dúshlán atá romhainn.

**Isolde Goggin**

Cathaoirleach

# Maidir le CCPC

Is é CCPC an comhlacht reachtúil atá freagrach as an dlí um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí a chomhlíonadh, a chur chun cinn agus comhlíonadh a fhorfheidhmiú nuair is gá. Déanaimid ár ndícheall leas tomhaltóirí a fheabhsú ar fud an gheilleagair trí 40 ionstraim reachtach a fhorfheidhmiú, lena n-áirítear reachtaíocht um shábháilteacht táirgí.

Is é an aidhm atá againn go bhfeidhmeodh margaí ar bhealach níos fearr do thomhaltóirí. D'fhonn é sin a bhaint amach, oibrímid chun tionchar a imirt ar an díospóireacht phoiblí agus ar bheartais a fhorbairt, tuiscint an phobail a mhéadú faoin tábhacht a bhaineann le margaí oscailte agus iomaíocha, iomaíocht a chur chun cinn agus aird a tharraingt ar leasanna tomhaltóirí.

Cuirimid eolas ar fáil do thomhaltóirí maidir leis na cearta atá acu, airgead pearsanta agus sábháilteacht táirgí, trí [líne chabhrach do thomhaltóirí](#), cuid ar leith dár láithreán gréasáin [ccpc.ie](#), feachtais fheasachta pobail agus trí na [tionscnaimh oideachais airgeadais](#) éagsúla atá againn.

Tá ról reachtúla againn i ndáil le Réiteach Díospóide Malartach, idirghabhálaithe creidmheasa agus rialú a dhéanamh ar chaidrimh ghnó san earnáil ghrósaeireachta.

Rialaítear CCPC trí struchtúr ina bhfuil Cathaoirleach Feidhmiúcháin agus Coimisiún. Déanann gach comhalta maoirseacht ar Líon Rannán sa CCPC thar ceann an Choimisiúin.



Isolde Goggin



Patrick Kenny

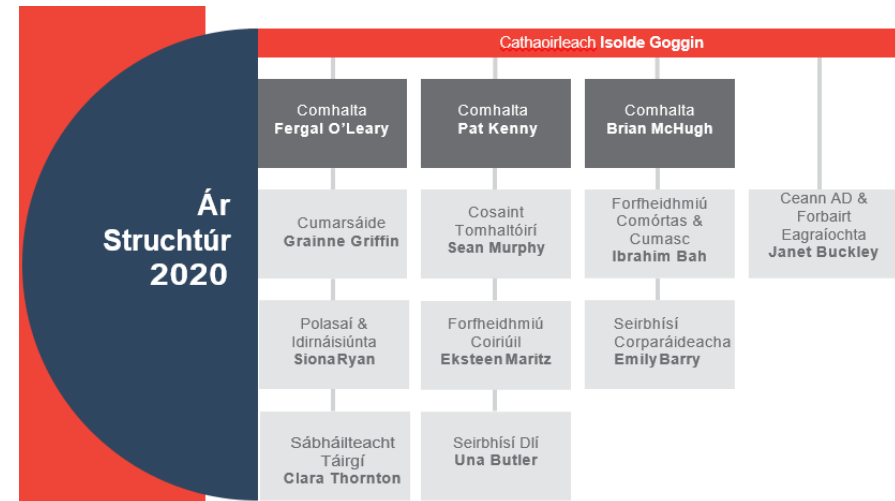


Fergal O'Leary



Brian McHugh

## Cathaoirleach



# Straitéis 2018 - 2020

Ba é an uaimhian a bhí le Ráiteas Straitéise 2018-2020 obair fhollasach agus éifeachtach a dhéanamh a rinne leas do thomhaltóirí agus gnóthaí. Bhí sé i gceist againn torthaí forfheidhmithe éifeachtacha a bhaint amach, comhlíonadh gnóthaí a spreagadh agus dul i ngleic le ceistanna maidir le hiomaíocht agus cosaint tomhaltóirí go tapa agus go réamhghníomhach agus feachtas a ardú faoinár seirbhísí faisnéise do thomhaltóirí. Chomh maith leis sin, bhí sé mar aidhm againn na daoine atá againn a chumasú agus a fhorbairt d'fhonn an tionchar atá againn a uasmhéadú.

Le trí bliana anuas, bhain CCPC líon torthaí tábhachtacha amach do thomhaltóirí agus d'iomaíocht, lena n-áirítear:

- **Camastaíl tairiscintí a bhrath:** Comhad a tharchur chuig an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí maidir le camastaíl tairiscintí a d'fhéadfadh a bheith i gceist maidir le seirbhísí iompair atá maoinithe go poiblí a sholáthar.
- **Seirbhísí cúraim cónaithe fadtéarmacha do dhaoine aosta:** Iniúchadh mion a dhéanamh ar chonarthaí cúraim i seirbhísí cúraim cónaithe fadtéarmacha do dhaoine aosta ina raibh treoiríní tábhachtacha do sholáthraithe seirbhíse agus cónaitheoirí/a dteaghlach mar thoradh air.
- **Cumhachtaí forfheidhmithe:** Labhairt go láidir ar son smachtbhannaí riaracháin agus clár trócaire chun dul i ngleic le bearnaí i réimeas an dlí iomaíochta.
- **Airgeadas cairr PCP:** An chéad anailís phoiblí den mhargadh airgeadais don Phlean Conartha Pearsanta (PCP) a fhoilsiú, inar aithníodh riosca a d'fhéadfadh a bheith i gceist sa todhchaí mar gheall ar an rialú a dhéantar ar an gcineál sin airgeadais. Tá dréacht-reachtaíocht nua beartaithe chun aghaidh a thabhairt ar an mbearna sin.
- **Sábháilteacht táirgí:** Cosc a chur leis na céadta míle táirge a d'fhéadfadh a bheith contúirteach teacht ar mhargadh na hÉireann mar gheall ar ábhar imní maidir le sábháilteacht.

- **Coireacht maidir le carranna:** Dul i ngleic le trádálaithe carr ar bhonn réamhghníomhach a chuir custaiméirí amú trí chairr a raibh an clog athshocraithe iontu nó a bhí i dtimpiste a dhíol leo. I gcás amháin, bhaineamar an chéad phianbhreith choimeáda amach.
- **An margadh maidir le dramhaíl tí a bhailiú:** Tuarascáil a fhoilsiú ina ndéantar measúnú ar an margadh maidir le dramhaíl tí a bhailiú ó thaobh iomaíochta, cosaint tomhaltóirí agus rialaithe de.
- **Tomhaltóirí a chosaint:** Dul i ngleic le sárúithe sa dlí maidir le cosaint tomhaltóirí, lena n-áirítear 28 Fógra um Chomhlíonadh agus 52 Fógra maidir le hÍocaíochtaí Seasta a eisiúint chun comhlíonadh a chur i bhfeidhm agus deireadh a chur le cleachtais dhamáisteacha.
- **Athbhreithnithe ar chumasc:** An chéad chiontú coiriúil a bhaint amach in Éirinn maidir le cumasc nár tugadh fógra ina leith ina raibh dhá phléadail chiontacha i gceist agus inar tugadh isteach an Réimeas Cumasc Simplithe.
- **Fiosrúcháin:** Sárúithe éagsúla a d'fhéadfadh a bheith i gceist sa dlí iomaíochta a fhiosrú lena n-áirítear dhá fhiosrúchán leanúnacha san earnáil ticéadaithe agus san earnáil árachais mótaí.
- **Comhlíonadh gnó:** Tabhairt faoi líon gníomhaíochtaí nua réamhghníomhacha agus coiscitheacha maidir le comhlíonadh chun feachtas gnóthaí a fheabhsú maidir le mar is ceart cloí leis an dlí um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí. Áiríodh leis sin an chéad fheachtas mór dár gcuid do gnóthaí maidir le díol ar líne.
- **Sláinte airgeadais:** Tabhairt faoin gcéad staidéar ar shláinte airgeadais a cuireadh i gcrích sa tír, agus an fhaisnéis sin a úsáid ar mhaithe leis an obair a dhéanaimid ar oideachas airgeadais.
- **Faisnéis do Thomhaltóirí:** Faisnéis a chur ar fáil do bhreis agus ceithre mhilliún cuairteoir ar ár láithreán gréasáin, do bhreis agus 120,000 duine aonair a rinne teagmháil lenár líne chabhrach agus trí na feachtais feachtacha a eagraímid atá dírithe ar shaincheistanna tábhachtacha do thomhaltóirí.
- **Freagra ar COVID-19:** Mol ar líne do thomhaltóirí a bhaineann go sonrach le COVID-19 a sheoladh trína rabhtas is ann maisc aghaidhe chosantacha a bhí sábháilte agus comhlíontach a chur ar fáil do thomhaltóirí go tráthúil agus ár bhfócas a mhéadú lena chinntiú gur chomhlíon gnóthaí an dlí, beag beann ar na dúshláin a bhí rompu.

Le trí bliana anuas, tá méadú tagtha de réir a chéile ar na héilimh atá ar acmhainní CCPC agus ar fhairsinge an tsainchúraim atá orainn, mar a léirítear inár dtuarascálacha bliantúla. Beidh éilimh níos mó ar ár n-acmhainní amach anseo mar gheall ar na dúshláin atá romhainn, agus ní mór dúinn ár dtosaíochtaí agus gníomhaíochtaí a athbhreithniú ar bhonn leanúnach i ndomhan atá casta agus ag éabhlóidiú. Tá sé níos tábhachtaí ná riamh do CCPC a bheith láidir, dírithe agus éifeachtúil inár gcuid oibre agus réimsí a aithint inar féidir linn an difear is mó a dhéanamh. Príomhchúram atá sa Ráiteas Straitéise nua ná na tionchair sin a ghabháil agus a thomhas i gcaitheamh na chéad trí bliana eile. D'fheidhmigh CCPC mar eagraíocht chun dul in oiriúint agus méadú d'fhonn na freagrachtaí, cúraimí agus dúshláin atá orainn a bhaint amach i ndáil le reachtaíocht nua agus chun ullmhúchán a dhéanamh don tionchar a bheidh ag Brexit. Le trí bliana anuas, tá líon na bhfostaithe méadaithe 28% againn agus chaitheamar acmhainní agus scileanna le réimsí ina raibh an díriú ba mhó ag teastáil. Bhí go leor earcaíocht, tionscnaimh maidir le forbairt leanúnach gairmiúil (CPD) agus smaointeoireacht nuálach i gceist leis sin. Baineann na daoine atá againn le cúlraí agus speisialtóireachtaí éagsúla agus d'oibríomar go rathúil lena chéile chun leas a bhaint as an taithí agus an saineolas atá acu. Le linn ár Ráiteas Straitéise 2018-2020, d'éirigh le CCPC fás mar eagraíocht ó thaobh scála agus tionchair de agus déanfaimid iarracht forbairt a dhéanamh air sin sa chéad straitéis eile.

# Comhthéacs agus Treo

Tá Ráiteas Straitéis 2021-2023 CCPC á fhorbairt agus muid ag tabhairt aghaidh ar thréimhse ina bhfuil go leor athrú agus neamhchinnteacht i gceist. Le linn do CCPC an straitéis seo a fhorbairt, chuamar i gcomhairle le baill foirne inmheánacha, agus le páirtithe leasmhara seachtracha d'fhonn a dtuairimí a lorg faoi thimpeallacht oibriúcháin CCPC agus faoi na réimsí a cheapann siad inar chóir dúinn iarrachtaí a dhíriú. Fuaireamar go leor léargais luachmhara, níos mó ná a bhféadfaí a fhoilsiú, a bhí an-tairbheach uile maidir le treo na straitéise, agus

tosaíochtaí ar leith a ngníomhófar orthu i gcaitheamh na chéad trí bliana eile, a mhúnlú.

Maidir le timpeallacht oibriúcháin CCPC ag an leibhéal ard, bhí ceithre théama uileghabhálacha i gceist:

- **Cumhachtaí nua:** Beidh tionchair shuntasacha ag reachtaíocht nua maidir le hiomaíocht, cosaint tomhaltóirí agus sábháilteacht táirgí ar fud an tsainchúraim atá orainn. Beidh CCPC ag ullmhú dó sin le linn dúinn an obair reatha a dhéanaimid a choinneáil ar siúl.
- **Athruithe suntasacha do thomhaltóirí agus do ghnóthaí atá le teacht:** An riachtanas atá ann fanacht céim chun cinn ar mheasúnú a dhéanamh ar an tionchar a bheidh ag Brexit agus COVID-19 ar thomhaltóirí, gnóthaí agus iomaíocht agus aghaidh a thabhairt orthu.
- **Forbairtí sa mhargadh:** Margáí digiteacha/ar líne, an tábhacht a bhaineann le tuiscint a fháil ar an gcaoi ina bhfuil na margáí sin ag éabhlóidiú, an chaoi a n-oibríonn iomaíocht i margáí digiteacha agus an chaoi is féidir cuidiú le tomhaltóirí agus iad a chosaint i ndomhan atá ag athrú go mear.
- **Labhairt amach ar son tomhaltóirí:** An gá atá ag CCPC úsáid a bhaint as an nguth agus an tionchar atá againn lena chinntiú go gcuirtear leasanna tomhaltóirí agus ceisteanna iomaíochta san áireamh i gcinntí reachtaíochta, rialála agus beartais.

Beidh tionchar faoi leith ag Brexit, agus an RA a bheith ina tríú tír, ar obair CCPC. Beidh tábhacht ar leith ag baint lenár gcaidrimh idirnáisiúnta sna blianta atá amach romhainn. D'fhonn coinneáil ar an eolas faoin dea-chleachtas idirnáisiúnta is fearr ó thaobh rialála de agus chun an comhthéacs idirnáisiúnta ina bhfuilimid ag feidhmiú a mhúnlú, ní mór dúinn dlúthcheangal a choinneáil leis an gCoimisiún Eorpach agus lenár macasamhlacha san Eoraip, an RA san áireamh.

Ta deiseanna nua ag tomhaltóirí mar gheall ar sheirbhísí digiteacha agus díolacháin ar líne. Is féidir rogha níos mó agus seirbhísí níos fearr a chur ar fáil mar aon le háisiúlacht a chur ar fáil do dhaoine a bheith ag siopadóireacht in am agus in áit ar bith is mian leo. Mar sin féin, bíonn dúshláin i gceist do thomhaltóirí freisin i ndomhan an tomhaltóra d'igitigh. Ní mór dóibh a mbealach a dhéanamh le teicneolaíocht trí tháirgí agus seirbhísí atá ag éirí níos casta. Agus tá éagothroime cumhachta i gceist freisin mar gheall ar an easpa trédhearcachta

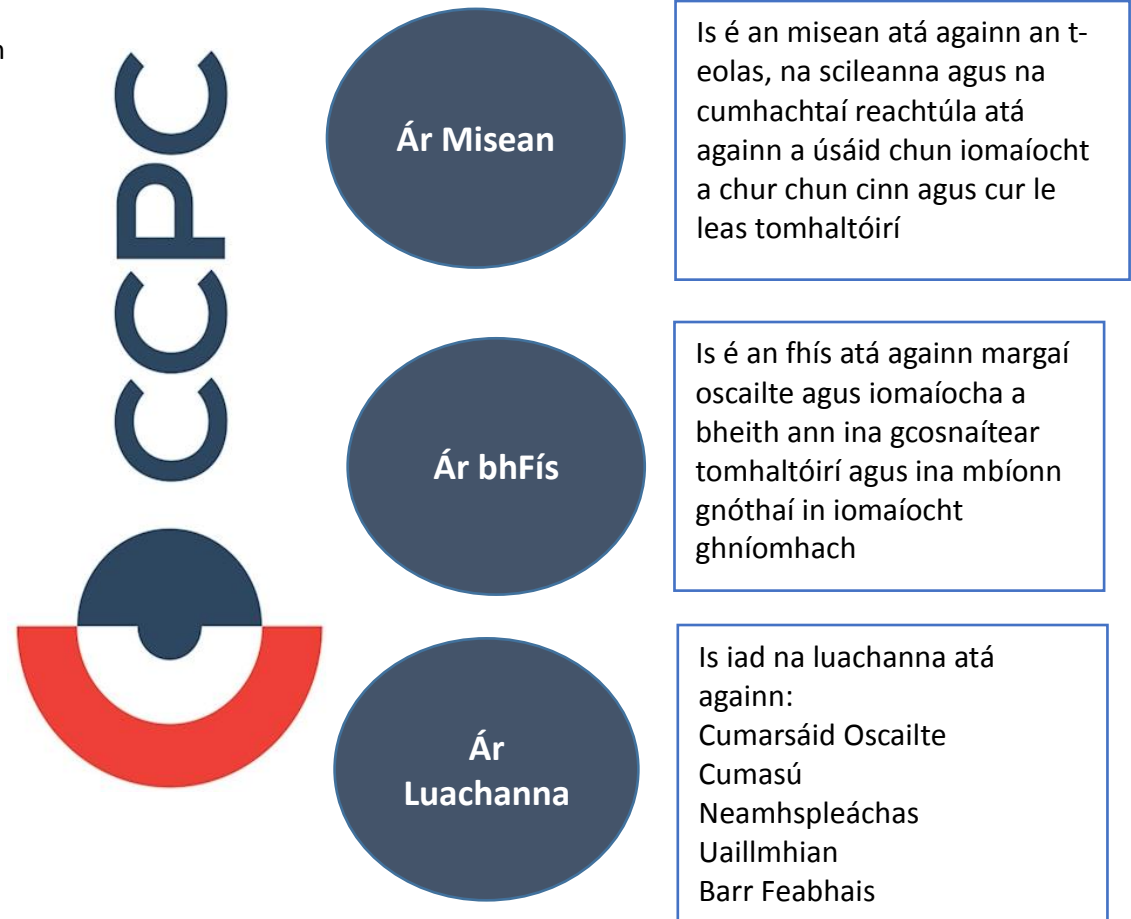
maidir le cé a bhfuil tomhaltóirí ag ceannach uathu agus céard atá siad ag ceannach. Tosaíocht thábhachtach do CCPC is ea an fhaisnéis atá againn a oiriúnú lena chinntiú go dtugaimid aghaidh ar an timpeallacht atá ag athrú.

Ta an rath oibríochta atá againn ag brath ar chumas CCPC leanúint de dhaoine ardfheidhmíochta agus comhoibríocha a mhealladh agus a choinneáil a ullmhaímid leis na scileanna, uirlisí agus faisnéis cheart. Mar gheall ar an tábhacht a bhaineann leis, tá straitéis tacaíochta ar leith ag CCPC atá dírithe ar an bhfoireann agus ar fhorbairt eagraíochta. Forbrófar ár 'Straitéis Daoine' i gcomhthéacs an Ráitis Straitéise seo chun tacú le riachtanais ár ndaoine agus riachtanais ár struchtúr eagraíochtúil. Beidh sé ina tosaíocht thábhachtach againn sna blianta atá amach romhainn tacú leis an bhfoireann trí COVID-19. Beidh infheistíocht leanúnach in uirlisí agus in acmhainní ag teastáil ina leith sin ina dtacaítear le daoine a sláinte a bhainistiú, cleachtais oibre solúbtha a éascú, agus foghlaim agus forbairt chomhaimseartha do CPD a chur ar fáil trí ardáin ar líne.

I ndomhan atá casta agus ag éabhlóidiú, ní mór do CCPC ár dtosaíochtaí agus gníomhaíochtaí a athbheithniú de shíor trí a bheith ag súil le fianaise maidir le díobháil do thomhaltóirí agus aghaidh a thabhairt air sin. Agus sinn ag breathnú chun cinn is léir go mbeidh tábhacht ag baint leis an obair sin níos mó ná riamh. Beidh riachtanas ann dul i ngleic leis na dúshláin a bhaineann leis an ngeilleagar faoi láthair agus ní mór an fhís atá againn i leith margaí oscailte agus iomaíochta ina gcosnaítear tomhaltóirí agus ina mbíonn gnóthaí in iomaíocht ghníomhach a choinneáil ag croí-lár na hoibre a dhéanaimid.

Agus an méid sin ar fad á chur san áireamh, is é cuspóir Ráiteas Straitéise 2021-2023 CCPC creat ardleibhéil a leagan amach trínar féidir linn torthaí inbhraite, ábhartha agus éifeachtacha a bhaint amach laistigh de na hacmhainní atá ar fáil dúinn. Ina dhiaidh sin, feidhmeoidh an creat mar bhunús don phróiseas cur chun feidhme ina mbeidh CCPC in ann freagra a thabhairt air le solúbthacht agus le soiléireacht leanúnach inár dtreo straitéiseach.

# Ár misean, fís agus luachanna



# Ár gCreat maidir le Spriocanna Straitéiseacha 2021 – 2023



Úsáidfidimid na cumhachtaí atá againn chun torthaí éifeachtacha a bhaint amach i ndáil le forfheidhmiú agus comhlíonadh



Cuirfidimid ar chumas tomhaltóirí cinntí eolasacha a dhéanamh trí eolas a chur ar fáil maidir lena gcearta, airgeadas pearsanta agus sábháilteacht táirgí



Beimid inár gceannródaithe i ndáil le hionadaíocht a dhéanamh ar leasanna tomhaltóirí agus iomaíocht a chur chun cinn



Leanfaimid d'infheistíocht a dhéanamh inár ndaoine, i rialachas agus bonneagar, ag feabhsú an t-am ar fad i dtimpeallacht oibre atá ag athrú



# Sprioc 1

## ÁR SPRIOC STRAITÉISEACH

Úsáidfimid na cumhachtaí atá againn chun torthaí éifeachtacha a bhaint amach i ndáil le forfheidhmiú agus comhlíonadh.

## AN UAILLMHIAN ATÁ AGAINN

Cinnte a dhéanamh de go gcosnaítear sábháilteacht agus leas tomhaltóirí ar chleachtais frithiomaíocha, díobhála agus táirgí contúirteacha.

## ÁR nGNÍOMHARTHA:

1. Na torthaí a bhainimid amach i ndáil le forfheidhmiú agus comhlíonadh a mhéadú, lena n-áirítear líon na gcigireachtaí réamhghníomhacha a mhéadú.
2. Plean straitéiseach a fhorbairt agus a úsáid chun tacú le reachtaíocht ECN+ a chur i bhfeidhm agus a leabú agus torthaí i ndáil le forfheidhmiú a bhaint amach.
3. Cumhachtaí agus uirlisí nua maidir le cosaint tomhaltóirí agus sábháilteacht táirgí a leabú agus a úsáid.
4. Gníomhaíochtaí maidir le sábháilteacht táirgí a mhéadú lena n-áirítear faireachas margaidh réamhghníomhach agus cigireachtaí ar tháirgí.
5. Teagmháil spriocdhírthe le gnóthaí agus acmhainní treoracha a chur ar fáil d'fhonn comhlíonadh a mhéadú.
6. Torthaí maidir le forfheidhmiú agus comhlíonadh a chur in iúl ar bhealach atá soiléir agus comhsheasmhach.
7. Cinnte a dhéanamh de go gcloíonn trádálaithe ábhartha leis na Rialacháin maidir le hEarraí Grósaíochta 2016, monatóireacht a dhéanamh ar thuarascálacha ar chomhlíonadh agus cigireachtaí a chur i gcrích ar an láthair chun comhlíonadh na Rialachán a chinntiú.
8. A bheith rannpháirteach i gníomhartha comhpháirteacha i ndáil le forfheidhmiú agus comhlíonadh in éineacht le Coimisiún na hEorpa agus gníomhaireachtaí eile.
9. Ár bpróiseas maidir le cumaisc a rialú a fheabhsú i bhfianaise forbairtí san Eoraip.
10. Eolas, monatóireacht mhargaidh agus faisnéis a úsáid, lena n-áirítear sonraí ón líne chabhrach chun eolas a dhéanamh do chomhlíonadh agus do straitéisí agus tosaíochtaí i ndáil le forfheidhmiú.

## ÁR mBEARTA –mar aon leis na gníomhartha thuas, léireoimid:

- Níos mó torthaí ar fud gach gníomhaíocht i ndáil le forfheidhmiú.
- Leibhéal infheictheachta níos mó maidir le teagmháil dhíreach a dhéanamh le gnóthaí d'fhonn comhlíonadh a bhaint amach.
- Líon níos mó cigireachtaí agus cuardaigh maidir le comhlíonadh.
- Achar ama níos fearr ar an meán maidir le cinní ar athbhreithnithe cumaisc do Chéim 1.



# Spríoc 2

## ÁR SPRIOC STRAITÉISEACH

Cuirfimid ar chumas tomhaltóirí cinntí eolasacha a dhéanamh trí eolas a chur ar fáil maidir lena gcearta, airgeadas pearsanta agus sábháilteacht táirgí.

## AN UAILLMHIAN ATÁ AGAINN

Cinnté a dhéanamh de go bhfuil teacht ag tomhaltóirí ar eolas iontaofa chun cuidiú leo cinntí muiníneacha a dhéanamh agus tuiscint a bheith acu ar na rioscaí, go háirithe nuair atá siad ag ceannach i margaí atá casta nó margaí atá ag athrú

## ÁR nGNÍOMHARTHA:

1. Feasacht tomhaltóirí a ardú maidir le huirlisí, eolas agus líne chabhrach CCPC.
2. Cláir oideachais airgeadais CCPC a chur ar fáil chun sláinte airgeadais a chur chun cinn.
3. Uirlisí airgid CCPC a fheabhsú chun cuidiú le tomhaltóirí an luach is fearr ar airgead a fháil.
4. Faisnéis faoin mhargadh, taighde tomhaltóirí agus margaíocht iompraíochta a úsáid chun eolas a dhéanamh dár bhfeachtais do thomhaltóirí agus chun faisnéis a chur ar fáil do thomhaltóirí.
5. Athbhreithniú a dhéanamh ar uirlisí faisnéise do thomhaltóirí agus uirlisí airgid lena chinntiú go mbaineann siad riachtanais tomhaltóirí amach.
6. Comhoibriú le comhlachtaí agus gníomhaireachtaí eile chun treochtaí agus faisnéis a roinnt.
7. Ár gCairt Seirbhíse do Chustaiméirí agus ár nDualgas Earnála Poiblí a athbhreithniú agus a athfhorbairt chun le go mbeidh siad ina léiriú ar sholáthar seirbhíse reatha CCPC agus cuir chuige nuálacha breise a chur san áireamh maidir le hidirghníomhú lenár bpáirtithe leasmhara.
8. Tomhaltóirí a chur ar an eolas faoi aistarraingtí maidir le táirgí contúirteacha.

## ÁR MBEARTA - mar aon leis na gníomhartha thuas, léireoimid:

- Níos mó teagmhála a dhéanamh le tomhaltóirí trí úsáid a bhaint as á gcinéil agus cláir cumarsáide ar fad.
- Feachtais eolais spriocdhírthe chun tacú le tosaíochtaí cumarsáide aitheanta.
- Feasacht níos mó maidir leis an eagraíocht (tomhaltóirí agus gnóthaí).
- Sástacht custaiméirí tríd an líne chabhrach.
- For-rochtain agus teagmháil níos mó ar na meáin shóisialta.

## ÁR SPRIOC STRAITÉISEACH

Beimid inár gceannródaithe i ndáil le hionadaíocht a dhéanamh ar leasanna tomhaltóirí agus

## AN UAILLMHIAN ATÁ AGAINN

Margaí a bheith ag feidhmiú ar bhealach níos fearr do thomhaltóirí trí ionadaíocht a dhéanamh ar a leasanna go náisiúnta agus go hidirnáisiúnta. Trí sin a dhéanamh, tuiscint an phobail a mhéadú faoin tábhacht a bhaineann le margaí atá oscailte agus iomaíoch agus tionchar a imirt ar an mbeartas poiblí agus reachtaíocht.

# Sprioc 3

## ÁR nGNÍOMHARTHA:

1. Úsáid a bhaint as taighde agus staidéir ar na margaí chun athruithe a chur chun cinn ina mbeadh margaí ag feidhmiú ar bhealach níos fearr do thomhaltóirí. Moltaí a dhéanamh nuair is cuí faoi mar is féidir reachtaíocht a fheabhsú chun dul i ngleic le saincheisteanna a aithnítear.
2. Cinnte a dhéanamh de go dtugtar aird chuí ar leasanna tomhaltóirí agus ceisteanna iomaíochta i gcinntí reachtaíochta, rialála agus beartais trí oibriú le ranna Rialtais, rialálaithe agus gníomhaireachtaí Stáit eile.
3. Taighde a chur i gcrích agus fianaise a bhailiú, trí rannpháirtíocht páirtithe leasmhara, agus trí úsáid a bhaint as faisnéis a bhailítear ó fhaireachán ar mhargaí agus ó fhoinsí eile d'fhonn dearccháí CCPC a fhorbairt i ndáil le beartais.
4. Tionchar CCPC ar ghrúpaí oibre idirnáisiúnta a mhéadú agus go déthaobhach le heagraíochtaí ábhartha.
5. Taighde a chur i gcrích agus sláinte airgid a chur chun cinn, ag obair go dlúth le heagraíochtaí ábhartha san earnáil airgeadais agus san earnáil phoiblí.
6. Dearccháí tacaíochta a fhorbairt agus deiseanna a aithint i gcomhair tacaíocht fhrithpháirteach le páirtithe leasmhara éagsúla CCPC trí obair i gcomhar agus eolas a roinnt leo.

## ÁR MBEARTA - mar aon leis na gníomhartha thuas, léireoimid:

- Líon níos mó de staidéir ar mhargaí agus tionscadail taighde curtha i gcrích.
- Teagmháil a dhéanamh le páirtithe leasmhara d'fhonn moltaí ó staidéir ar mhargaí agus tionscadail taighde a thabhairt ar aghaidh.
- Tuairimí a chur ar fáil maidir le beartais Rialtais a fhorbairt, reachtaíocht agus tionscnaimh, nuair is cuí, agus freagraí a thabhairt ar chomhairliúcháin.
- Rannpháirtíocht fhiúntach le hÚdarás Náisiúnta Inniúla eile.

# Sprioc 4

## ÁR SPRIOC STRAITÉISEACH

Leanfaimid d'infheistíocht a dhéanamh inár ndaoine, i rialachas agus bonneagar, ag feabhsú an t-am ar fad i dtimpeallacht oibre atá ag athrú.

## AN UAILLMHIAN ATÁ AGAINN

Tacú le baill foirne barr a gcumas a bhaint amach i láthair oibre atá ag athrú. Chomh maith leis sin, cinnteoidimid go bhfuil próisis agus nósanna imeachta éifeachtacha i bhfeidhm ag CCPC lena chinntiú go gcuirimid luach ar airgead ar fáil agus go dtacaímid le dea-rialachas corparáideach agus ionracas.

## ÁR nGNÍOMHARTHA:

1. Straitéis nua daoine a fhorbairt chun tacú lenár ndaoine agus iad a fhorbairt d'fhonn barr a gcumas a bhaint amach.
2. Tacú le fás, feabhas leanúnach agus nuálaíocht trí fhorbairt ghairmiúil i measc na ndaoine atá againn.
3. Dea-chleachtais sa láthair oibre a fhorbairt chun riachtanais athraitheacha an fhórsa saothair a bhaint amach.
4. Straitéis ICT a fhorbairt chun córais agus bonneagar a chur ar fáil d'fhonn a bheith in ann obair éifeachtach agus sholúbtha a dhéanamh.
5. Páirt a ghlacadh i ngníomhartha Eorpacha agus náisiúnta chun Clár Oibre Glas a chur chun cinn i gcomhthéacs na hoibre a dhéanaimid.
6. Na teicneolaíochtaí agus an saineolas atá againn a bharrfheabhsú d'fhonn ár n-acmhainn i ndáil le faisnéis dhigiteach a mhéadú.
7. Foghlaim ó chleachtas idirnáisiúnta maidir le cumhachtaí nua a chur i bhfeidhm agus úsáid a bhaint astu.
8. Oibriú lenár máthair-Roinn chun tabhairt faoi athbhreithniú a dhéanamh ar fheidhmeanna CCPC trí Athbhreithniú Criticiúil Tréimhsiúil.
9. Ardchaighdeán rialachais a chur i bhfeidhm chun CCPC a reáchtáil agus riosca a bhainistiú go gníomhach trí thuairisciú rialta chuig an gCoiste um Iniúcháireacht agus Riosca.
10. Luach ar airgead a chinntiú trí sholáthar éifeachtach agus bainistíocht airgeadais lena n-áirítear an Tobhach Seirbhísí Airgeadais a bhailiú agus a úsáid.

## ÁR MBEARTA - mar aon leis na gníomhartha thuas, léireoidimid:

- Na tairbhí agus an éifeachtacht a bhaineann lenár straitéisí tacaíochta.
- Plean don láthair oibre a chur ar fáil ina nglactar cianobair san áireamh.
- Iniúchtaí inmheánacha agus seachtracha a chur i gcrích go rathúil agus aghaidh a thabhairt ar mholtaí.
- Fás in acmhainn agus saineolas trí ionadaíocht a dhéanamh ar Éirinn ag cruinnithe de chuid ghrúpaí oibre ábhartha AE agus grúpaí oibre idirnáisiúnta, fóraim idirnáisiúnta, comhdhálacha agus líonraí.

# Feidhmíocht a chur i gcrích agus a thomhas

## 1. Cláir oibre

I Ráiteas Straitéise 2021-2023 CCPC, leagtar amach spriocanna uileghabhálacha atá le cur i gcrích i gcaitheamh na gcéad trí bliana eile. Déanfar iad sin a bhaint amach agus a athbhreithniú trí phleanáil chlár oibre bliantúil CCPC. I ngach plean, cuirfear bearta straitéiseacha san áireamh in éineacht le gach sprioc straitéiseach.



## 2. Feidhmíocht a Thomhas

I ngach sprioc straitéiseach, aithnítear gníomhartha barrthábhachtacha agus méadracha bhreise arb iad na torthaí atá beartaithe sa Ráiteas Straitéise seo. Déanfar monatóireacht ar dhul chun cinn na gclár oibre bliantúla ina gcuirtear an straitéis seo i bhfeidhm. Chomh maith leis sin, tá comhaontú ag CCPC leis an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta, ár máthair-Roinn, maidir le maoirseacht agus feidhmíocht a chur i gcrích.



## 3. An Dualgas Earnála Poiblí atá orainn

Le linn tréimhse an Ráitis Straitéise roimhe seo, ghlac CCPC roinnt céimeanna, go himmheánach agus go seachtrach, maidir leis an 'Dualgas Earnála Poiblí' atá orainn a chomhlíonadh maidir le deireadh a chur le leithcheal, comhionannas deiseanna agus cóireála a chur chun cinn, agus cearta daonna na foirne agus na ndaoine a gcuirimid seirbhísí ar fáil dóibh a chosaint.



Le linn do CCPC an plean straitéiseach seo á ullmhú, rinne CCPC athbhreithniú ar shaincheisteanna maidir le cearta daonna agus comhionannas atá ábhartha dár bhfeidhmeanna atá mar an gcéanna leis na feidhmeanna a liostaítear i Ráiteas Straitéise 2017-2020.

Is iad na réimsí a ndíreofar orthu ná:

- Teagmháil a dhéanamh leis an bpobal, go díreach agus go hindíreach, trínár ról maidir le heolas a chur ar fáil agus feasacht an phobail a ardú.
- Ár gníomhaíochtaí i ndáil le forfheidhmiú agus comhlíonadh, lena n-áirítear an teagmháil a dhéanaimid le baill den phobal le linn na dualgais sin a chur i gcrích.
- Ár mbeartais, cleachtais agus tacaíochtaí forbartha sa láthair oibre.

I gcomhréir leis na hoibleagáidí atá orainn faoin Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas 2014, táimid lán-tiomanta don obair a dhéanaimid a chur chun cinn maidir le pleananna oibre inmheánacha, beartais agus nósanna imeachta a athbhreithniú ó thaobh cearta daonna agus comhionannas de. Tabharfar tuairisc ar fhorbairtí agus ar an méid atá bainte amach ag CCPC ina leith sin sna tuarascálacha bliantúla a fhoilseofar faoin Ráiteas Straitéise seo.

# Aguisín 1:

## Comhairliúchán

## Seachtrach

Ba mhaith le CCPC buíochas a ghlacadh leis na páirtithe leasmhara a leanas a thug cúnaimh an Ráiteas Straitéise seo a chur i dtoll a chéile. Tá ról lárnach ag na tuairimí agus na dearchtaí a cuireadh in iúl chun an doiciméad seo a fhorbairt agus táimid ag súil le teagmháil a dhéanamh lenár bpáirtithe leasmhara i gcaitheamh na gcéad trí bliana atá romhainn chun oibriú i dtreo ár spriocanna comhchoiteanna a bhaint amach.

Údarás Caighdeáin Fógraíochta na hÉireann
A&L Goodbody
An Coimisiún um Rialáil Fóntais
Banc Ceannais na hÉireann
An Coimisiún um Rialáil Cumarsáide
An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta
An Roinn Airgeadais
An Dr. Fidelma White (Coláiste na hOllscoile, Corcaigh)
An Dr. Cliona Kelly (An Coláiste Ollscoile, Baile Átha Cliath)
An Institiúid Taighde Eacnamaíochta agus Sóisialta

An tIonad Saorchúnaimh Dí (FLAC)
An tÚdarás Rialála Seirbhísí Dí
Mason Hayes & Curran
Matheson
McCann FitzGerald
An Chomhairle Náisiúnta Iomaíochais
Paul Gorecki (Eacnamaí Iomaíochta, Baile Átha Cliath)
An tOllamh Mary Donnelly (Coláiste na hOllscoile, Corcaigh)
An tOllamh Patrick Paul Walsh (An Coláiste Ollscoile, Baile Átha Cliath)

