



Banc Ceannais na hÉireann
Central Bank of Ireland

Eurosystem

Banc Ceannais na hÉireann

Gnáthamh chun Déileáil le Gearáin

1. Réamhrá¹

Aithníonn Banc Ceannais na hÉireann (an “Banc Ceannais”) go bhféadfadh sé gur mhian le daoine gearáin a dhéanamh maidir leis an mBanc Ceannais nó maidir le baill aonair foirne dá chuid. Sa ghnáthamh seo, leagtar amach an chaoi ina ndéileálfadh an Banc Ceannais leis na gearáin sin, agus é mar aidhm aige a chinntiú go ndéileálfar le saincheisteanna go cuí agus go tapa. Sa cháil seo, tá an Banc Ceannais meáite ar ghnáthamh éifeachtach a bheith aige chun gearáin a dhéanamh, lena léireofar riachtanais, ionchais agus cearta na ngearánach, agus na mball foirne a bhfuil gearáin déanta ina n-éadan.

Aithníonn an Banc Ceannais freisin go bhféadfadh sé go gcuirfidh daoine nó eagraíochtaí ábhair inní in iúl don Bhanc Ceannais maidir le hiompar soláthraithe seirbhísí airgeadais a bhíonn á rialáil aige. Cé nach bhfreastalaítear ar na nithe sin leis an ngnáthamh seo, déantar foráil in Acht an Bhainc Ceannais (Maoirsiú agus Forfheidhmiú) 2013 agus san Acht um Nochtadh Cosanta 2014 chun déileáil le cásanna den sórt sin.

Tá an Gnáthamh chun Gearáin a dhéanamh le húsáid ag daoine nó ag eagraíochtaí ar mian leo gearán a dhéanamh maidir le ball aonair foirne de chuid an Bhainc Ceannais nó maidir leis an gcaoi ina seolann an Banc Ceannais a ghnó i.e. seirbhísí a fhaightear ón mBanc Ceannais.

Tá sé mar cheann de phríomhphrionsabail an Bhainc Ceannais go mbeidh meas agus urraim ag na baill foirne ar a gcuid comhghleacaithe. Ní ghlacfar le hiompar maslach dírithe ar bhaill foirne den Bhanc Ceannais agus, más iomchuí, déanfar é a thuairisciú don Gharda Síochána.

2. Gearáin: Gearáin a Fháil agus a Phróiseáil

Déileálfar le gearáin i gcomhréir leis an ngnáthamh seo a leanas:

A. Gearáin a Fháil

- i. Is féidir le Gearánach gearán a chur in iúl leis an ríomhphost, ar an bhfón nó leis an bpost chuig Oifigeach Gearán an Bhainc Ceannais “an “tOifigeach Gearán”, i Rannán na hArdrúnaíochta;
- ii. Ba cheart don Ghearánach cur síos a thabhairt ar fhíorais agus imthosca an cháis, mar aon le sonraí faoin ngearán féin agus a ainm/hainm agus a shonraí/sonraí teagmhála. I

¹ Féach Cuid 3 maidir le haicmí gearán nach ndéileálann an Banc Ceannais leo faoin ngnáthamh seo.

- gcás ina gcuirfear gearán in iúl ar an bhfón, iarrfar ar an nGearánach a ghearán/a gearán a dheimhniú i scríbhinn;
- iii. Ní mór don Oifigeach Gearán aon choinbhleacht leasa iarbhír nó bhraite a nochtadh a luaithe is féidir;
 - iv. I gcás ina raibh aon bhaint ag an Oifigeach Gearán leis an ní ba bhun leis an ngearán, déanfar Oifigeach Gearán eile a cheapadh;
 - v. Féadfaidh an tOifigeach Gearán teagmháil a dhéanamh leis an nGearánach i scríbhinn nó ar an bhfón chun tuilleadh faisnéise a iarraidh maidir leis an ngearán atá déanta;
 - vi. Laistigh de thrí lá oibre, cuirfidh an tOifigeach Gearán in iúl don Ghearánach go bhfuarthas an gearán, cuirfidh sé/sí cóip den Ghnáthamh chun Déileáil le Gearáin chuig an nGearánach agus sannfaidh sé/sí uimhir thagartha don ghearán.
 - vii. Déanfar clár gearán a chothabháil i Rannán na hArdrúnaíochta agus coimeádfar ar an gclár sin taifead de na gearáin go léir atá faighte mar aon le toradh na ngearán sin;
 - viii. Déanfaidh an Banc Ceannais tuarascáil gan tréithe pearsanta luaite inti a fhoilsiú ar a shuíomh gréasáin, ar bhonn bliantúil, maidir le líon na ngearán a fuarthas; agus
 - ix. Cuirfear an gearán in iúl don duine aonair ar ina éadan/ina héadan a rinneadh an gearán agus beidh an deis ag an duine aonair sin freagairt don chéanna.

B. Measúnú Tosaigh

- i. Is é an tOifigeach Gearán a bhreithneoidh na gearáin go léir agus déanfaidh sé/sí measúnú tosaigh ar an ngearán d'fhonn an méid seo a leanas a dhéanamh:
 - o a mheas cibé acu an dtagann an gearán faoi raon feidhme an ghnáthaimh seo;
 - o castacht nó cineál na saincheistanna a mheasúnú;
 - o breithniú a dhéanamh i dtaobh an bhfuil faisnéis bhreise de dhíth; agus
 - o breithniú a dhéanamh i dtaobh an bhfuil imscrúdú breise de dhíth;
- ii. Ar an measúnú tosaigh a thabhairt chun críche, ullmhóidh an tOifigeach Gearán tuarascáil ina mionsonrófar na chéad chéimeanna eile a mholtar. Is iad seo a leanas na chéad chéimeanna eile a mholtar:
 - o Ní gá aon ghníomh breise a dhéanamh; tabharfar míniú sa tuarascáil ar an bhfáth ar cinneadh gurbh é seo an cur chuige ab oiriúnú;
 - o Is gá scrúdú nó imscrúdú breise a dhéanamh ar an ngearán agus déileálfar leis dá réir;
- iii. Déanfar an measúnú tosaigh a thabhairt chun críche laistigh de cheithre seachtaine ón dáta a fuarthas an gearán tosaigh i gcás inar féidir leis an Oifigeach Gearán déanamh

amhlaidh. Mura féidir déanamh amhlaidh laistigh den tráthchlár seo, cuirfear é sin in iúl i scríbhinn don Ghearánach;

- iv. Más é tátal an mheasúnaithe tosaigh nach gá aon ghníomh breise a dhéanamh, rachaidh an tOifigeach Gearán i dteagmháil leis an nGearánach agus cuirfidh sé/sí na cúiseanna atá leis sin in iúl don Ghearánach agus, más iomchuí, cuirfidh sé/sí é sin in iúl don Duine/do na Daoine is Ábhar don Ghearán. Déanfar an clár a thabhairt cothrom le dáta dá réir;
- v. Ach amháin i gcás ina mbeidh dualgas faoin dlí faisnéis den sórt sin a nochtadh, déanfar sonraí uile an Ghearánaigh a choinneáil faoi rún agus, i gcás ina gceanglaítear faoin dlí, déileálfar leo mar nochtadh cosanta. Déanfar céannacht an Ghearánaigh agus an Duine/na nDaoine is Ábhar don Ghearán a chosaint le linn phróiseas an imscrúdaithe.

C. Gearáin ísealtionchair ar féidir leis an Oifigeach Gearán déileáil leo

- i. Má dheimhnítear sa mheasúnú tosaigh gur gearán ísealtionchair é an gearán agus gur féidir é a réiteach go tapa, cinnfidh an tOifigeach Gearán an chaoi is fearr chun é sin a dhéanamh agus déileálfadh sé/sí leis an ngearán. Mar shampla, d'fhéadfadh go mbainfeadh gearán ísealtionchair le mionbhotún riaracháin nó le moill maidir le freagra a thabhairt ar chomhfhreagras.

D. Imscrúdú

- i. I gcás ina molfar sa mheasúnú tosaigh gur fiú imscrúdú a dhéanamh, ceapfaidh an Ceannasaí ar Iniúcháireacht Inmheánach (nó a ainmní/hainmní) ball dá fhoireann/foireann nach raibh baint aige/aici leis an tsaincheist ab ábhar don ghearán (an “tAthbhreithneoir”) chun an t-imscrúdú a thabhairt chun críche;
- ii. I gcás ina measfaidh an tAthbhreithneoir gur gá déanamh amhlaidh, féadfaidh sé/sí faisnéis bhreise a lorg ón nGearánach nó, más iomchuí déanamh amhlaidh, ón Duine/ó na Daoine is Ábhar don Ghearán. Féadfaidh an tAthbhreithneoir dul i dteagmháil le páirtithe ábhartha eile sa Bhanc chun cuidiú leis an bpróiseas imscrúdaithe.
- iii. Táthar ag súil go gcomhoibreoidh an Gearánach agus an Duine/na Daoine is Ábhar don Ghearán leis an bpróiseas imscrúdaithe. Ach amháin i gcásanna eisceachtúla, is athbhreithniú bunaithe ar dhoiciméid a bheidh i gceist leis an imscrúdú agus breithneofar aon doiciméid a chuirfidh an Gearánach ar fáil agus aon doiciméid ábhartha

- a chuirfidh an Duine/na Daoine is Ábhar don Ghearán ar fáil nó doiciméid ábhartha a bheidh á sealbhú ag an mBanc Ceannais;
- iv. Tabharfaidh an tAthbhreithneoir an t-imscrúdú ar an ngearán chun críche laistigh de cheithre seachtaine, más féidir, tar éis dó/dí bheith ceaptha. Mura féidir déanamh amhlaidh laistigh den tráthchlár sin, cuirfear é sin in iúl i scríbhinn don Ghearánach;
 - v. Más indéanta go réasúnach, coinneoidh an tAthbhreithneoir an Gearánach ar an eolas maidir leis an dul chun cinn ar an imscrúdú;
 - vi. A luaithe a bheidh an t-imscrúdú tugtha chun críche, eiseoidh an Ceannasaí ar Iniúchóireacht Inmheánach (nó a ainmní/hainmní) tuarascáil ar an ábhar i gcomhréir le cleachtas bunaithe na hIniúchóireachta Inmheánaí. Faoi réir an dlí, beidh sonraí na bhfionnachtana go léir ar áireamh sa tuarascáil agus féadfaidh gníomhartha molta a bheith ar áireamh inti freisin chun na nithe is ábhar don ghearán a réiteach.
 - vii. Faoi réir an dlí, déanfaidh an Ceannasaí ar Iniúchóireacht Inmheánach (nó a ainmní/hainmní) fionnachtana na tuarascála a chur in iúl don Ghearánach agus, de réir mar is iomchuí, don Duine/do na Daoine is Ábhar don Ghearán. Cuirfear an Coiste Iniúchóireachta ar an eolas maidir leis na fionnachtana freisin. Déanfaidh Iniúchóireacht Inmheánach athbheithnithe rialta ar aon ghníomhartha molta chun a chinntiú go gcuirfear na gníomhartha molta chun feidhme ina n-iomláine; agus
 - viii. Cuirfear toradh an ghearáin in iúl don Oifigeach Gearán sa chaoi go mbeidh sé/sí in ann an clár gearán a thabhairt cothrom le dáta. Is faoin gCeannasaí ar Iniúchóireacht Inmheánach (nó a ainmní/hainmní) atá sé cinneadh a dhéanamh i dtaobh an méid faisnéise a roinnfear. Déanfar an fhaisnéis go léir a gheobhaidh an tOifigeach Gearán maidir leis an ní a choinneáil go sabháilte agus cothabhálfar a rúndacht.

E. Achomharc

- i. I gcás ina mbeidh Gearánach míshásta le toradh an mheasúnaithe tosaigh nó le tátal an imscrúdaithe, is féidir leis/léi achomharc a dhéanamh i gcoinne an chéanna. Déanfar an t-iarratas a thíolacadh i scríbhinn d'Oifigeach Gearán an Bhainc Ceannais; ba cheart go bhfolófar san iarratas sin aon fhaisnéis bhreise a thacódh, i dtuairim an Ghearánaigh, lena achomharc/lena hachomharc;
- ii. Tarchuirfidh an tOifigeach Gearán an ní chuig an Leas-Ghobharnóir ábhartha, chuig an Ard-Stiúrthóir nó chuig an bPríomh-Oifigeach Oibríochtaí, agus measúnóidh an duine sin cibé acu an gá athbheithniú breise a dhéanamh ar mheasúnú tosaigh an imscrúdaithe ar bhonn na faisnéise breise a bheidh tugtha san achomharc. Féadfaidh an

Leas-Ghobharnóir, an tArd-Stiúrthóir nó an Príomh-Oifigeach Oibríochtaí dul i gcomhairle leis an gCeannasaí ar Iniúcháireacht Inmheánach (nó a ainmní/hainmní) sa cháil seo;

- iii. I gcás ina measfaidh an Leas-Ghobharnóir, an tArd-Stiúrthóir nó an Príomh-Oifigeach Oibríochtaí nach bhfuil athbhreithniú den sórt sin de dhíth, cuirfidh an tOifigeach Gearán é sin in iúl don Ghearánach (agus tabharfar an clár gearán cothrom le dáta dá réir sin). Ní féidir an cinneadh sin a achomharc faoin ngnáthamh seo;
- iv. I gcás ina measfaidh an Leas-Ghobharnóir, an tArd-Stiúrthóir nó an Príomh-Oifigeach Oibríochtaí go bhfuil athbhreithniú de dhíth, déanfar Breithneoir Neamhspleách a cheapadh chun an gearán a imscrúdú. Beidh rochtain ag an mBreithneoir Neamhspleách ar na doiciméid ábhartha go léir lena n-áirítear an t-ábhar a bhaineann leis an measúnú roimhe sin agus leis na himscrúduithe a rinneadh. Ach amháin in imthosca eisceachtúla, beidh athbhreithniú bunaithe ar dhoiciméid i gceist le céim an achomhairc; agus
- v. Eiseoidh an Breithneoir Neamhspleách Tuarascáil Deiridh a luaithe a chinnfear an ní. Déanfar fionnachtana an achomhairc mar aon le haon mholtaí a chur in iúl, faoi réir an dlí, don Ghearánach agus don Bhanc Ceannais. Ní féidir an cinneadh seo a achomharc faoin ngnáthamh seo.

3. Lasmuigh den Raon Feidhme

3.1 Ní dhéileálfaidh an Banc Ceannais leis na haicmí gearán seo a leanas faoin nGnáthamh seo:

- Gearáin a bhaineann le caidreamh an Bhainc Ceannais lena bhaill foirne, déileáitar le gearáin den sórt sin faoi phróiseas inmheánach ar leith;
- Gearáin a bhaineann le díospóid chonartha nó tráchtála idir an Banc Ceannais agus soláthraí de chuid an Bhainc Ceannais;
- Gearáin a bhaineann le feidhmeanna reachtúla an Bhainc Ceannais;
- Gearáin nach bhfuil iontu ach míshástacht ghinearálta le beartais an Bhainc Ceannais nó maidir le feidhmiú a lánrogha i gcás nach bhfuil mí-iompar líomhnaithe nó maidir le mainneachtain a lánrogha a fheidhmiú amhlaidh;
- Gearáin arna mbreithniú cheana ag an mBanc Ceannais mura bhfuil fíorais nua tagtha chun solais;
- Gearáin ar ina leith a bheidh imeachtaí dlí i gcoinne an Bhainc Ceannais tionscanta nó tugtha chun críche;
- Gearáin a bhaineann le hiompar atá faoi réir imscrúdaithe ag an nGarda Síochána;
- Gearáin atá go follasach gan bhunús, fánach nó cráiteach;

- Gearáin a eascraíonn as mainneachtain an Bhainc Ceannais déanamh de réir iarratas ó ábhar sonraí faoi na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1998 agus 2003 (na “hAchtanna um Chosaint Sonraí”) nó iarratas ar fhaisnéis faoin Acht um Shaoráil Faisnéise 2014 (“Acht FOI”). Déanfar na nithe seo a mheas faoi na hAchtanna um Chosaint Sonraí agus faoi Acht FOI faoi seach; agus
- Gearáin arna ndéanamh os cionn 12 mhí tar éis don Ghearánach teacht ar an eolas faoi na nithe a ndearnadh ach amháin más féidir leis an nGearánach forais réasúnacha leis an moill a léiriú.

I gcás ina dtiocfaidh gearán faoi cheann amháin nó níos mó de na haicmí thuas, cuirfidh an Banc Ceannais in iúl don Ghearánach, i gcomhréir leis an bpróiseas atá leagtha amach in Alt 3 thuas, nach bhfuil a ghearán/gearán inghlactha.

4. Athbhreithniú ar an nGnáthamh

Déanfaidh Coiste Iniúchóireachta an Bhainc Ceannais athbhreithniú ar an ngnáthamh seo ar bhonn bliantúil.

T: +353 (0)1 224 6000
E: xxx@centralbank.ie
www.centralbank.ie



Banc Ceannais na hÉireann
Central Bank of Ireland

Eurosystem