Banc Ceannais na hÉireann
Central Bank of Ireland
Eurosystem

# Nós Imeachta Láimhseála Gearán

Deireadh Fómhair 2025

# 1. Réamhrá

Aithníonn Banc Ceannais na hÉireann (an Banc Ceannais) go mb'fhéidir gur mian le daoine den phobal/custaiméirí[1] an Bhainc Ceannais, ó am go ham, gearán a dhéanamh maidir le seirbhís atá faighte acu ón mBanc Ceannais nó maidir le plé a bhí acu leis an mBanc Ceannais. Sa Nós Imeachta Láimhseála Gearán seo, leagtar amach an chaoi ina ndéileálfaidh an Banc Ceannais le gearáin den sórt sin chun a chinntiú go ndéileálfar go cuí le haon saincheisteanna. I dtaca leis sin, tá an Banc Ceannais meáite ar nós imeachta éifeachtach gearán a bheith aige ina léireofar riachtanais, ionchais agus cearta na nGearánach, agus, i gcás inar cuí, na mball foirne a bhfuil gearán déanta ina gcoinne.

Is ionann Cairt Custaiméirí an Bhainc Ceannais agus ráiteas poiblí ón mBanc Ceannais maidir leis na leibhéil seirbhíse ar féidir le custaiméirí bheith ag súil leo nuair a bheidh siad ag plé leis na seirbhísí éagsúla poiblí a chuireann an Banc Ceannais ar fáil. Mar a leagtar amach inár gCairt Custaiméirí, tá an Banc Ceannais tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, éifeachtúil, chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir. Teastaíonn uainn fios a bheith againn mura bhfuil leibhéal na seirbhísí a fhaightear (i gcomhréir lenár gCairt Custaiméirí) nó leibhéal an idirphlé leis an mBanc Ceannais, ag teacht leis na hionchais. Sa Nós Imeachta Láimhseála Gearán seo, mínítear conas is féidir gearán a chur faoi bhráid an Bhainc Ceannais agus conas a bhainisteoimid na gearáin sin.

Tá Nós Imeachta Gearán gaolmhar ar leithligh i bhfeidhm faoi alt 38 den Acht um Míchumas 2005.

Tá nithe áirithe nach dtagann faoi raon feidhme an Nós Imeachta Láimhseála Gearán seo agus sonraítear iad sin thíos faoi "Gearáin atá Lasmuigh den Raon Feidhme".

---

[1] Faoi Chairt Custaiméirí an Bhainc Ceannais, sainmhínítear 'custaiméirí' mar: daoine den phobal a bhíonn ag idirghníomhú leis an mBanc Ceannais d'fhonn seirbhís a fháil.

Ceann de phríomhphrionsabail an Bhainc Ceannais is ea go mbeidh meas agus urraim ar ár gcuid comhghleacaithe. Iarraimid ar Ghearánaigh caitheamh go measúil lenár mbaill foirne i gcónaí. Forchoimeádaimid an ceart chun deireadh a chur le haon phlé le Gearánaigh nach ndéanann de réir na hiarrata seo. Ní ghlacfar le haon bhagairtí nó le haon iompar maslach a bheidh dírithe ar bhaill foirne den Bhanc Ceannais agus, más iomchuí, déanfar iad a tharchur chuig an nGarda Síochána.

# 2. Cad is Gearán ann?

## 2.1 Gearáin laistigh den Raon Feidhme

Tá an nós imeachta seo ceaptha aghaidh a thabhairt ar ghearáin ó dhaoine den phobal. Chun críocha an nós imeachta seo, sainmhínítear gearán mar **léiriú míshástachta ag duine den phobal/custaiméir de chuid an Bhainc Ceannais i ndáil le seirbhís atá faighte acu ón mBanc Ceannais, arna sainmhíniú sa Chairt Chustaiméirí, agus/nó maidir le plé a bhí acu leis an mBanc Ceannais**.

### Gearáin maidir le Measúnuithe Geatóireachta Feidhmiúlachta agus Cuibhis

Déileáltar freisin faoin nós imeachta seo le gearáin ó dhaoine aonair ar ina leith a ndearnadh iarratas ar cheadú feidhmiúlachta agus cuibhis chun go bhféadfar iad a cheapadh chuig feidhm rialaithe réamhcheadaitheach. I gcás ina mbeidh imní ar an duine aonair sin maidir le hiompar an Bhainc Ceannais i dtaca lena mheasúnú geatóireachta, is cuma cibé acu a tarraingíodh siar nó a ceadaíodh a n-iarratas, féadfaidh an duine aonair sin gearán a dhéanamh trí úsáid a bhaint as an nós imeachta seo. [2]

## 2.2 Gearáin lasmuigh den Raon Feidhme

Ní chlúdaítear na haicmí gearán seo a leanas faoin Nós Imeachta Láimhseála Gearán seo:

- Gearáin a bhaineann le hiompar na soláthraithe seirbhísí airgeadais a bhíonn á rialáil ag an mBanc Ceannais. (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).

[2] Baineann an ghné seo den Nós Imeachta Gearán le próisis arna bhfeidhmiú ag an mBanc ón 1 Eanáir 2025.

- Gearáin a eascraíonn as mainneachtain líomhnaithe 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.
- Gearáin a bhaineann le cur chun feidhme fheidhmeanna rialála an Bhainc Ceannais.
- Gearáin a bhaineann le hoibriú an Phríomh-Chláir Creidmheasa ar ina leith atá réiteach faoin Acht um Thuairisciú Creidmheasa 2013 nár baineadh leas iomlán as (e.g. rochtain ar thuarascáil chreidmheasa, leasú ar fháisnéis neamhchruinn, neamhiomlán nó nach bhfuil cothrom le dáta, ráiteas míniúcháin a áireamh, fógra maidir le pearsanú amhrasta a áireamh).
- **Gearáin ó sholáthraithe rialáilte seirbhísí airgeadais** maidir leis an gcaoi ina bhfuil siad á rialáil ag an mBanc Ceannais.
- Gearáin a bhaineann le **caidreamh an Bhainc Ceannais lena mbaill foirne**. Bainistítear gearáin den sórt sin trí phróiseas inmheánach ar leith.
- Gearáin faoi **bhaill foirne a bhaineann lena ngníomhartha i bhfostaíocht roimhe seo**.
- Gearáin a bhaineann le **díospóid chonarthach nó tráchtála** idir an Banc Ceannais agus soláthraí de chuid an Bhainc Ceannais.
- **Gearáin arna mbreithniú cheana féin** ag an mBanc Ceannais mura bhfuil fíorais nua tagtha chun solais.
- Gearáin **ar ina leith atá imeachtaí dlí tionscanta nó tugtha chun críche ag an mBanc Ceannais nó i gcoinne an Bhainc Ceannais**.
- Gearáin a bhaineann le **próisis forfheidhmiúcháin an Bhainc Ceannais**.
- Gearáin a bhaineann le h**iompar a tarchuireadh chuig an nGarda Síochána nó atá faoi réir imscrúdú ag an nGarda Síochána.**
- Gearáin nach bhfuil iontu ach **léiriú ar mhíshástacht ghinearálta** le beartais an Bhainc Ceannais nó le feidhmiú a lánrogha, nó le mainneachtain a lánrogha a fheidhmiú, i gcás nach mbeidh aon mhí-iompar líomhnaithe.
- Gearáin a mheastar a bheith **gan bhunús, fánach nó cráiteach**.
- Gearáin **arna ndéanamh os cionn 12 mhí tar éis don Ghearánach teacht ar an eolas** faoi na nithe a bhfuil na gearáin á ndéanamh ina leith, ach amháin más féidir leis an

nGearánach a léiriú go raibh cúiseanna réasúnacha acu gan an gearán a chur in iúl ag tráth níos luaithe.

- Gearáin ar féidir leis an nGearánach a ardú **ar mhodh nó trí phróiseas malartach.**

I gcás ina dtagann gearán faoi réim ceann amháin nó níos mó de na haicmí thuas, cuirfidh an Banc Ceannais in iúl don Ghearánach go bhfuil a g(h)earán lasmuigh de raon feidhme an nós imeachta seo.

# 3. Gearáin a Fháil agus a Phróiseáil

Déileálfar le gach gearán a gheofar atá laistigh den raon feidhme, is cuma cén duine ar a mbeidh sé dírithe, i gcomhréir leis an bpróiseas seo a leanas:

## 3.1 Próiseáil an Ghearáin ag an Réimse Gnó

- Is ag an leibhéal áitiúil a fhéachfar le gearán a réiteach (i.e. an réimse gnó lena bhfuil an gearánach ag plé) ar an gcéad dul síos.
- Déanfaidh Scrúdaitheoir Seachtrach measúnú ar ghearáin a bhaineann le próiseas geatóireachta feidhmiúlachta agus cuibhis[3].
- Is féidir gearáin a chur chuig an Oifigeach Gearán freisin (e.g. i gcás nach mbeidh duine den phobal cinnte faoin réimse gnó lena mbaineann an gearán). Is féidir gearán a chur chuig an Oifigeach Gearán leis an ríomhphost, ar an nguthán nó leis an bpost.

**Ríomhphost:** complaints@centralbank.ie
**Uimhir Ghutháin:** +353 1 2246000
**Seoladh:**
An tOifigeach Gearán
Rannán an Rialachais Inmheánaigh
Banc Ceannais na hÉireann
Bosca OP 559
Sráid Wapping Nua
Cé an Phoirt Thuaidh
Baile Átha Cliath 1
D01 F7X3

- Is féidir gearáin a dhéanamh ar shuíomh gréasáin an Bhainc Ceannais freisin tríd an bhfoirm ghearáin a chur isteach (ar fáil san Fhoscríbhinn freisin).

[3] I gcásanna áirithe, d'fhéadfadh sé go bhféadfaí an gearán a réiteach ar an leibhéal áitiúil, gan é a bheith riachtanach dul ar iontaoibh imscrúdú seachtrach.

- Le linn dóibh a gcuid ábhar imní a leagan amach, ba cheart don Ghearánach cur síos a thabhairt ar fhíorais agus imthosca an cháis, mar aon le sonraí faoin ngearán féin agus ainm agus sonraí teagmhála.
- I gcás ina bhfaighfear an gearán ar an nguthán, b'fhéidir go n-iarrfar ar an nGearánach é a dheimhniú i scríbhinn.
- Féadfaidh an Banc Ceannais teagmháil a dhéanamh leis an nGearánach i scríbhinn nó ar an nguthán chun tuilleadh faisnéise a iarraidh maidir leis an ngearán a rinneadh.
- B'fhéidir go n-iarrfar ar ghearánaigh Foirm Ghearáin an Bhainc Ceannais a líonadh (a ghabhann leis an Nós Imeachta seo mar Fhoscríbhinn). Tá an fhoirm ghearáin ar fáil ar shuíomh gréasáin an Bhainc Ceannais freisin.
- I gcás ina meastar go bhfuil gearán lasmuigh de raon feidhme an nós imeachta seo, cuirfear in iúl don Ghearánach **laistigh de chúig lá oibre** go bhfuil an gearán lasmuigh den raon feidhme.
- Má thagann an gearán faoi raon feidhme an nós imeachta seo, tabharfar fógra don Ghearánach **laistigh de chúig lá oibre** á rá go bhfuarthas an gearán.
- Cuirfear cóip den nós imeachta seo ar fáil don Ghearánach.
- Cuirfear an gearán in iúl do dhuine aonair a bhfuil gearán á dhéanamh ina leith agus tabharfar deis don duine aonair sin freagairt don ghearán sin.
- Déanfar an gearán a mheas agus a thabhairt chun críche laistigh de **40 lá oibre** tar éis an gearán bunaidh a fháil. Déanfar iarracht breithnithe a thabhairt chun críche níos luaithe ná sin más féidir. Mura féidir an tráthchlár sin a bhaint amach, tabharfar fógra don Ghearánach maidir leis an tráthchlár measta chun breithniú an ghearáin a thabhairt chun críche.
- Nuair a bheidh an measúnú tugtha chun críche, tabharfar freagairt don Ghearánach ar an ngearán.

## 3.2 Gearán a Scrúdú

- Féachann an Banc Ceannais le gearáin a réiteach ag leibhéal áitiúil ar an gcéad ásc (i.e. leis an réimse gnó lena raibh an gearánach ag plé). Ar an gcéad dul síos, cuirtear gearáin ar aghaidh chuig an réimse gnó áitiúil. I gcás ina mbeidh gearán déanta ag Gearánach ach go mbeidh siad míshásta leis an bhfreagairt atá faighte acu, is féidir leo iarraidh ar an Oifigeach Gearán scrúdú a dhéanamh ar an ngearán (i gcás inar déileáladh leis an ngearán ar dtús ag an réimse gnó áitiúil).

- Ní mór don Ghearánach an t-iarratas sin a chur faoi bhráid an Oifigigh Gearán laistigh de 20 lá oibre tar éis an fhreagairt tosaigh a bheith eisithe.
- Ba cheart iarratais ar scrúdú gearáin a dhéanamh leis an ríomhphost, ar an nguthán nó le litir chuig an Oifigeach Gearán.
- Ba cheart go luafadh an Gearánach cén fáth a bhfuil siad ag iarraidh go dtabharfaidh an tOifigeach Gearán faoin scrúdú, nó i gcás ina n-iarrfaidh an tOifigeach Gearán amhlaidh, ba cheart dóibh aon doiciméid a bheidh ábhartha do scrúdú an ghearáin a chur ar fáil.
- Cinnfidh an tOifigeach Gearán cibé acu an bhfuil nó nach bhfuil údar leis an iarratas ar scrúdú agus cuirfear an cinneadh sin in iúl don Ghearánach.
- I gcás ina gcinnfidh an tOifigeach Gearán nach bhfuil údar le scrúdú, cuirfear é sin in iúl don Ghearánach. Sa chás sin, ní bheidh ceart cúláraigh eile ar fáil don Ghearánach faoin nós imeachta seo.
- I gcás ina gcinnfidh an tOifigeach Gearán go bhfuil gá le scrúdú, agus ag brath ar na saincheisteanna atá le breithniú, tabharfaidh an tOifigeach Gearán nó Ceannasaí na hIniúchóireachta Inmheánaí nó a n-ainmní (an Scrúdaitheoir Inmheánach) faoin scrúdú.
- Féadfaidh an Scrúdaitheoir teagmháil a dhéanamh leis an nGearánach i scríbhinn nó ar an nguthán chun tuilleadh faisnéise a iarraidh maidir leis an athbhreithniú ar an ngearán.
- Déanfar an scrúdú a thabhairt chun críche a luaithe is féidir. Tabharfar eolas chun dáta do na gearánaigh maidir leis an scrúdú tar éis 40 lá oibre, i gcás nach mbeidh an scrúdú tugtha chun críche laistigh den amscála sin.
- Nuair a bheidh an scrúdú tugtha chun críche, tabharfaidh an tOifigeach Gearán freagra don Ghearánach.

# 4. Gearáin: Achomhairc

Déileálfar le hachomhairc i leith aon scrúdaithe arna dhéanamh ag Scrúdaitheoir Inmheánach i gcomhréir leis an bpróiseas seo a leanas:

- I gcás ina mbeidh Gearánach míshásta le toradh an scrúdaithe arna dhéanamh ag an Scrúdaitheoir Inmheánach, is féidir leo achomharc a dhéanamh ina choinne.

- Ní mór don Ghearánach iarratas ar achomharc a dhéanamh laistigh de 20 lá oibre tar éis don Oifigeach Gearán an fhreagairt don scrúdú a eisiúint.
- Déanfar an t-iarratas a chur faoi bhráid an Oifigigh Gearán i scríbhinn agus féadfar go n-áireofar san iarratas sin aon fhaisnéis bhreise a thacódh leis an achomharc i dtuairim an Ghearánaigh.
- Cuirfidh an tOifigeach Gearán an t-iarratas ar achomharc ar aghaidh chuig comhalta foirne níos sinsearaí sa Bhanc Ceannais agus cinnfidh an duine sin cibé acu an bhfuil údar leis an achomharc.
- Má chinntear go bhfuil údar leis an achomharc, ceapfaidh an ball foirne sinsearach duine neamhspleách chun an t-achomharc a dhéanamh. Féadfaidh gur ball eile foirne (ag leibhéal iomchuí) a bheidh i gceist.
- Cuirfidh an tOifigeach Gearán an cinneadh i dtaobh cibé acu an nglacfar leis an achomharc in iúl don Ghearánach.
- I gcás nach nglacfar le hachomharc, cuirfidh an tOifigeach Gearán é sin in iúl don Ghearánach. Níl ceart cúláraigh eile ar fáil don Ghearánach faoin nós imeachta seo.
- I gcás ina nglacfar le hachomharc, déanfar athbhreithniú ar an ngéarán, agus cuirfear san áireamh aon fhaisnéis bhreise a chuirfidh an Gearánach ar fáil nó a iarrfar ar an nGearánach.
- Déanfar an t-achomharc a thabhairt chun críche a luaithe is féidir. Tabharfar eolas chun dáta do ghearánaigh maidir leis an achomharc tar éis **40 lá oibre** i gcás nach mbeidh an t-achomharc tugtha chun críche laistigh den amscála sin.
- Déanfar torthaí an achomhairc a chur in iúl i scríbhinn don Ghearánach. Ní féidir aon achomharc eile a dhéanamh faoin nós imeachta seo.
- I gcás ina mbeidh measúnú déanta ag Scrúdaitheoir Seachtrach ar ghearán, ní fhéadfar dul ar iontaoibh achomhairc bhreise ó tharla gur breithníodh an ní go seachtrach ar an gcaoi seo.

# 5. Athbhreithniú & Tuairisciú maidir leis an Nós Imeachta

- Coinneoidh Banc Ceannais na hÉireann an nós imeachta seo faoi athbhreithniú de réir mar is gá. Is ionann an dáta ar an Nós Imeachta seo agus an dáta is déanaí ar a ndearnadh é a nuashonrú.
- Faigheann Coiste Iniúchóireachta Choimisiún an Bhainc Ceannais tuarascáil bhliantúil ar ghearáin.
- Foilseoidh an Banc Ceannais tuarascáil anaithnid ar bhonn bliantúil ina thuarascáil bhliantúil maidir le líon na ngearán a fuarthas agus, más iomchuí, forbhreathnú ar na cineálacha gearán a breithníodh.

**Foscríbhinn**

# FOIRM GHEARÁIN

Chun críocha an nós imeachta seo, sainmhínítear gearán mar **léiriú míshástachta ag duine den phobal/custaiméir de chuid an Bhainc Ceannais i ndáil le seirbhís a fuair siad ón mBanc Ceannais, arna sainmhíniú sa Chairt Chustaiméirí, agus/nó maidir leis an bplé a bhí acu leis an mBanc Ceannais.** Ní dhéileálfar faoin bpróiseas seo le saincheisteanna atá lasmuigh de raon feidhme an tsainmhínithe seo.

Is ag an leibhéal áitiúil a fhéachfar le gearán a réiteach (i.e. an réimse gnó lena bhfuil an gearánach ag plé) ar an gcéad dul síos. Is féidir gearáin a chur chuig an Oifigeach Gearán freisin (e.g. i gcás nach mbeidh duine den phobal cinnte faoin réimse gnó lena mbaineann an gearán). Is féidir gearán a chur chuig an Oifigeach Gearán leis an ríomhphost, ar an nguthán nó leis an bpost.

**Ríomhphost:** complaints@centralbank.ie

**Uimhir Ghutháin:** +353 1 2246000

**Seoladh:**
An tOifigeach Gearán
Rannán an Rialachais Inmheánaigh
Banc Ceannais na hÉireann
Bosca OP 559
Sráid Wapping Nua
Cé an Phoirt Thuaidh
Baile Átha Cliath 1
D01 F7X3

Líon isteach an fhoirm seo ina hiomláine. Mura féidir leat réimse ar leith a líonadh, cuir isteach 'anaithnid' nó 'N/B'.

Ní mór réimsí atá marcáilte le réiltín (*) a líonadh chun go bhféadfar an gearán a phróiseáil.

Tá an Banc Ceannais meáite ar do phríobháideachas a chosaint agus a urramú. Chun eolas a fháil maidir leis an gcaoi ina láimhseálfaidh an Banc Ceannais do shonraí pearsanta, léigh Ráiteas Príobháideachais an Bhainc Ceannais sula líonann tú an fhoirm Ghearáin.

## GEARÁNACH - SONRAÍ PEARSANTA

**Céadainm***

**Sloinne***

**Sonraí Teagmhála***
**Ríomhphost**

*Tabhair faoi deara le do thoil gurb é ríomhphost an modh cumarsáide is fearr linn le haghaidh gnáth-chomhfhreagrais.*

**Seoladh**

| | |
|---|---|
| Seoladh Líne 1 | |
| Seoladh Líne 2 | |
| Seoladh Líne 3 | |
| Seoladh Líne 4 | |
| Tír | |
| Eirchód/Cód Poist | |

**Uimhir Ghutháin**

## SONRAÍ AN GHEARÁIN

**Réimse/feidhm lena rabhthas ag plé**

**Dáta an teagmhais**

**Ainm an duine/na ndaoine (más iomchuí) lena mbaineann an gearán seo**

**Leag amach sonraí an ghearáin**

*Tabhair faoi deara le do thoil gur féidir faisnéis tacaíochta a chur i gceangal leis an ngearán seo.*

**An ndearna tú gearán leis an mBanc Ceannais roimhe seo ar an ábhar seo?**

- **Rinne** ☐
- **Ní dhearna** ☐

Má rinne, tabhair sonraí le do thoil

**Dáta**

T: +353 (0)1 224 5800
R: complaints@centralbank.ie
www.centralbank.ie

Banc Ceannais na hÉireann
Central Bank of Ireland
Eurosystem