



Banc Ceannais na hÉireann  
Central Bank of Ireland

Eurosystem

# Cairt Custaiméirí & Plean Gníomhaíochta 2024-2026

Eanáir 2024

# Clár na nÁbhar

<b>Ár Misean .....</b>	<b>3</b>
<b>Ár nGealltanais dár gCustaiméirí .....</b>	<b>3</b>
Teagmháil i Scríbhinn nó le Ríomhphost .....	4
Teagmháil ar an nGuthán .....	5
Cuairt a thabhairt ar an mBanc Ceannais .....	5
Na leibhéil seirbhíse ar féidir a bheith ag súil leo ón mBanc Ceannais .....	5
Custaiméirí faoi Mhíchumas .....	6
Seirbhísí trí Ghaeilge .....	6
Suíomhanna Gréasáin agus Foilseacháin .....	6
An chaoi inar féidir leat rannchuidiú le feabhsú ár seirbhísí .....	7
Nós Imeachta Láimhseála Gearán .....	7
<b>Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí .....</b>	<b>8</b>
<b>Aguisín: Prionsabail Scoth na Seirbhíse do Chustaiméirí .....</b>	<b>12</b>

Is ionann an Chairt Custaiméirí agus Plean Gníomhaíochta seo agus ráiteas poiblí ó Bhanc Ceannais na hÉireann maidir leis na leibhéil seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí bheith ag súil leo nuair a bheidh siad ag plé leis na seirbhísí éagsúla poiblí a chuireann an Banc Ceannais ar fáil. Le linn dó a chuid seirbhísí a chur ar fáil don phobal, leanann an Banc Ceannais an 12 Threoirphrionsabail um Scoth na Seirbhíse do Chustaiméirí (féach Aguisín 1 ).

## Ár Misean

Freastalaímid ar leas an phobail trí chobhsaíocht airgeadaíochta agus airgeadais a chothabháil, á chinntiú lena linn sin go bhfuil an córas airgeadais ag feidhmiú ar mhaithe le leas na dtomhaltóirí agus an gheilleagair níos leithne.



## Ár nGealltanas dár gCustaiméirí

Tá an Banc Ceannais tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, éifeachtúil, chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir, i.e. daoine den phobal a bhíonn ag plé linn chun seirbhís a fháil uainn. Déanfaimid ár ndícheall i gcónaí seirbhísí d'ardchaighdeán a chur ar fáil, a mbeidh teacht

orthu go héasca. Caithfimid go cothrom lenár gcustaiméirí go léir agus déanfaimid ár ndícheall a chinntiú go bhfuil na seirbhísí a chuirimid ar fáil ag teacht i gcónaí le riachtanais agus le hionchais ár gcustaiméirí nuair a bheidh siad ag plé linn. Sa Bhanc Ceannais, táimid tiomanta do thimpeallacht oibre a chothabháil ina spreagfar agus ina dtacófar leis an gceart chun na dínite san ionad oibre. Iarraimid ar ár gcustaiméirí caitheamh go measúil agus go hurramach i gcónaí lenár mbaillfoirne. Coimeádaimid an ceart chun deireadh a chur le teagmháil le custaiméirí dár gcuid nach mbíonn sásta déanamh amhlaidh.



## Teagmháil i Scríbhinn nó le Ríomhphost

- Tá sé mar aidhm againn admháil a thabhairt laistigh de thrí lá oibre ar chomhfhreagras a bhaineann le seirbhísí atá dírithe ar an bpobal.
- Eiseofar freagra iomlán<sup>1</sup> ar gach comhfhreagras den sórt sin laistigh de 15 lá oibre de ghnáthnó, mura féidir é sin a dhéanamh, tabharfaimid freagra eatramhach ina míneofar an fáth leis an moill agus ina gcuirfear in iúl cathain a eiseofar freagra substainteach.
- Beidh na freagraí i ngnáth-theanga shimplí, saor ó bhéarla gearr agus ó théarmaí teicniúla, a mhéid is féidir sin, agus beidh siad ag teacht le hoibleagáidí an Bhainc Ceannais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla.

<sup>1</sup> I gcás seirbhísí áirithe, go háirithe na cinn sin a chuirtear ar fáil ar bhonn reachtúil, tá agaí freagartha sonracha i bhfeidhm, lena n-áirítear na cinn sin atá leagtha amach i reachtaíocht. Leagtar amach na hagaí freagartha sin sa Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí.

- Beidh ainm teagmhála nó ainm aonaid, uimhir ghutháin agus seoladh ríomhphoist ar gach comhfhreagras i scríbhinn.

## Teagmháil ar an nGuthán

- Féachfaimid le glaonna ar ár líne chabhrach phoiblí a fhreagairt go pras.

## Cuairt a thabhairt ar an mBanc Ceannais

- Caithfimid go cúirtéiseach le cuairteoirí ar an mBanc Ceannais agus déanfaimid iad a threorú go héifeachtúil agus go pras.
- Cinnteoidimid go mbeidh rochtain ar ár n-ionad fáiltithe agus ár saoráidí cruinnithe agus go ndéanfar iad a chothabháil go dtí na caighdeáin iomchuí Sláinte agus Sábháilteachta.



## Na leibhéil seirbhíse ar féidir a bheith ag súil leo ón mBanc Ceannais

- Aithnímid go mbeidh tosaíochtaí agus riachtanais éagsúla ag grúpaí éagsúla custaiméirí agus iad ag plé leis an mBanc Ceannais agus go mb'fhéidir go mbeidh gealltanais shonracha ag teastáil uathu maidir le leibhéil seirbhíse. Tá Oifigeach Rochtana sannta againn chun cuidiú le riachtanais ar leith.

## Custaiméirí faoi Mhíchumas

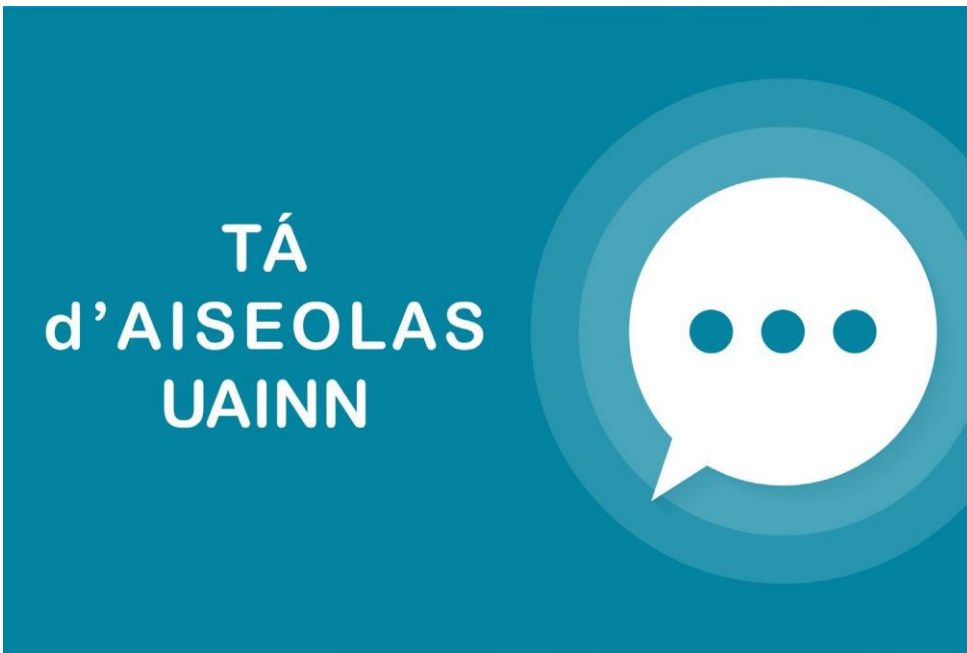
- Déanfaimid iarracht a chinntiú go n-aithneoidimid riachtanais daoine faoi mhíchumas agus go bhfreastalóimid orthu go hiomlán. Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go bhfuil ár gcuid foirgneamh, seirbhísí agus an fhaisnéis a chuirimid ar fáil inrochtana go hiomlán chun freastal ar riachtanais daoine faoi mhíchumas.
- Déileálfaidh an tOifigeach Rochtana (féach na sonraí teagmhála thíos) le haon cheisteanna a bheidh ag daoine maidir le hinrochtaineacht (e.g. rochtain fhisiciúil, soláthar faisnéise agus seirbhísí custaiméara) nó le dearadh uilíoch.

## Seirbhísí trí Ghaeilge

- Déanfaimid gach iarracht freastal ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
- Táimid meáite ar ár gcuid oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla a chomhlíonadh agus go háirithe na gealltanais atá leagtha amach i Scéim Teanga an Bhainc Ceannais.

## Suíomhanna Gréasáin agus Foilseacháin

- Tá suíomh gréasáin an Bhainc Ceannais deartha chun faisnéis a chur ar fáil maidir leis an mBanc Ceannais agus maidir lena chuid gníomhaíochtaí. Táimid tiomanta dár suíomh gréasáin a chothabháil agus a fhorbairt ar bhonn leanúnach chun a chinntiú go mbeidh sé inrochtana, eolasach agus cothrom le dáta.
- Cinnteoidimid go mbeidh ár gcuid foilseachán soiléir, go ndéanfaidh siad iarracht freastal ar riachtanais an úsáideora agus go mbeidh siad ar fáil ar ár suíomh gréasáin.
- Déanfaimid athbhreithnithe go tráthúil ar an ábhar atá ar an suíomh gréasáin chun a chinntiú go bhfuil sé ag freastal ar riachtanais an phobail.



## An chaoi inar féidir leat rannchuidiú le feabhsú ár seirbhísí

- Fáiltímid roimh do chuid barúlacha agus moltaí maidir le gnéithe uile ár gcuid seirbhísí. Ar an gcaoi seo, is féidir linn ár seirbhísí a oiriúnú chun freastal go hiomlán ar riachtanais an chustaiméara agus seirbhís níos fearr a chur ar fáil duit. Is féidir leat do chuid tuairimí, barúlacha nó moltaí a chur in iúl dúinn.
- Inis dúinn, le do thoil, cad a mheasann tú faoin leibhéal seirbhíse atá faighte agat, go háirithe má mheasann tú nach raibh sé ar an gcaighdeán a raibh tú ag súil leis. Tá d'aiseolas tábhachtach chun go mbeimid ábalta seirbhís níos fearr a chur ar fáil an chéad uair eile. Tá sonraí teagmhála do na réimsí ábhartha ar fáil sa doiciméad seo faoi 'Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí'.

## Nós Imeachta Láimhseála Gearán

- Tá nós imeachta gearán i bhfeidhm ag an mBanc Ceannais chun déileáil le léiriú míshástachta ag duine den phobal/custaiméir de chuid an Bhainc Ceannais i ndáil le seirbhís, arna sainmhíniú sa Chairt Chustaiméirí, atá faighte acu ón mBanc Ceannais, agus/nó maidir lena gcuidreamh leis an mBanc Ceannais.
- Sa Nós Imeachta Láimhseála Gearán, leagtar amach an chaoi ina ndéileálfaimid le gearáin den sórt sin chun a chinntiú go ndéileálfar go cúí le haon saincheisteanna.

## Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí

Seirbhís	Sonraí teagmhála	Cuntas ar Sheirbhís	Amlínte Aga Freagartha
An tAonad um Theagmháil leis an bPobal	Uimhir Ghutháin: 0818 681 681 nó 01 224 5800  Tá na línte gutháin ar oscailt ó Luan go hAoine 09.00-18.00  Ríomhphost: <a href="mailto:enquiries@centralbank.ie">enquiries@centralbank.ie</a>	Seirbhís a fhreagraíonn ceisteanna agus iarratais ar eolas ó dhaoine den phobal	Glaonna gutháin: Láithreach  Litreacha agus ríomhphoist: Tabharfar admháil uathoibríoch ar ríomhphost á rá go bhfuarthas é.  Eiseofar freagairt deiridh laistigh de 15 lá oibre. Má mheastar, áfach, go mbeidh moill ar an amlíne seo, seolfar ríomhphost nó litir idirlinne.
Iarratais ar Shaoráil Faisnéise	Uimhir Ghutháin: 01 224 6096  Ríomhphost: <a href="mailto:foi@centralbank.ie">foi@centralbank.ie</a>	Seirbhís reachtúil a thugann rochtain, a mhéid is féidir, ar thaifid atá ar seilbh ag an mBanc Ceannais	Admhófar laistigh de 10 lá oibre go bhfuarthas iarratas ar Shaoráil Faisnéise.  Tabharfar freagraí ar iarratais laistigh de 20 lá oibre de ghnáth.
Iarratais maidir le Cosaint Sonraí	Uimhir Ghutháin: 01 224 4000  Ríomhphost: <a href="mailto:dataprotection@centralbank.ie">dataprotection@centralbank.ie</a>	Seirbhís reachtúil lena gcuirtear saoráid ar fáil do dhuine aonair chun go mbeidh an duine sin in ann a gcearta ábhair sonraí (CAS) a fheidhmiú faoin Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí i leith sonraí pearsanta atá ar seilbh ag an mBanc Ceannais	Admhófar go bhfuarthas CAS laistigh de 5 lá oibre.  Eiseofar freagra deiridh ar CAS laistigh d'aon mhí amháin tar éis é a fháil nó, más infheidhme, suas le 2 mhí (an amlíne le haghaidh CASanna atá socraithe sa Reachtaíocht um Chosaint Sonraí).



Gearáin	<p>Uimhir Ghutháin: 01 224 6000</p> <p>Ríomhphost: <a href="mailto:complaints@centralbank.ie">complaints@centralbank.ie</a></p>	<p>Seirbhís a dhéanann measúnú ar ghearáin a bhaineann le seirbhísí a chuireann an Banc Ceannais ar fáil don phobal</p>	<p>Tabharfar admháil ar ghearáin laistigh de chúig lá oibre.</p> <p>I gcás inar féidir, déanfar gearáin a mheasúnú agus a thabhairt chun críche laistigh de 40 lá oibre tar éis an gearán bunaidh a fháil. Nuair a bheidh an measúnú críochnaithe, tabharfar freagra don Ghearánach ar an ngearán.</p>
Rochtain ar Fhaisnéis Comhshaoil	<p>Uimhir Ghutháin: 01 224 6080</p> <p>Ríomhphost: <a href="mailto:aie@centralbank.ie">aie@centralbank.ie</a></p>	<p>Seirbhís a thugann ceart do dhaoine den phobal rochtain a fháil ar fhaisnéis comhshaoil atá á sealbhú ag an mBanc Ceannais nó thar ceann an Bhainc Ceannais</p>	<p>Glacfaidh an Banc Ceannais cinneadh a luaithe is féidir nó, ar a dhéanaí, laistigh d'aon mhí amhain tar éis an t-iarratas a fháil, i dtaobh géilleadh, nó géilleadh go páirteach, nó diúltú don iarratas ar fhaisnéis.</p>
Inrochtaineacht	<p>Uimhir Ghutháin: 01 224 6402</p> <p>Ríomhphost: <a href="mailto:accessibility@centralbank.ie">accessibility@centralbank.ie</a></p>	<p>Seirbhís a chuirtear ar fáil don phobal chun a chinntiú gur féidir leis an mBanc Ceannais freastal ar riachtanais na ndaoine sin a bhfuil riachtanais speisialta acu</p>	<p>Tabharfar freagra ar iarratais laistigh de thrí lá oibre, más féidir.</p>
An Príomh-Chlár Creidmheasa	<p>Uimhir Ghutháin: 01 224 5500</p> <p>Tá na línte gutháin ar oscailt ó Luan go hAoine 09.00-17.30</p> <p>Ríomhphost: <a href="mailto:myrequest@centralcreditregister.ie">myrequest@centralcreditregister.ie</a></p>	<p>Cuireann an Príomh-Chlár Creidmheasa tuarascálacha creidmheasa ar fáil d'iasachtóirí agus d'iasachtaithe, ar iarratas chuige sin, i leith iasachtaí €500 nó níos mó</p>	<p>Eiseofar tuarascálacha a luaithe is féidir.</p> <p>Beidh doiciméid aitheantais ag teastáil le haghaidh iarratas ar fheidmiú aon chearta faoin Acht um Thuairisciú Creidmheasa 2013 (ar nós iarratas ar thuarascálacha creidmheasa, iarratas ar leasú faisnéise, iarratas chun ráitis míniúcháin a chur isteach; nó fógraí maidir le pearsanú amhrasta). Má tá doiciméid aitheantais fágtha ar lár, tá an baol ann go gcuirfear deireadh leis an iarratas nó go gcuirfear moill air. Féach <a href="http://www.centralcreditregister.ie">www.centralcreditregister.ie</a> chun treoracha a fháil maidir leis an gcaoi inar fhéidir leat do</p>

			thuarascáil chreidmheasa a fháil. Ní féidir linn ach eolas ginearálta a thabhairt ar an nguthán.
Boinn Inbhailithe	<p>Uimhir Ghutháin:</p> <p>0818 307 607 laistigh d'Éirinn +353 (0)1 248 3605 lasmuigh d'Éirinn</p> <p>Tá na línte gutháin ar oscailt ó Luan go hAoine 09.00-17.00</p> <p>Ríomhphost: <a href="mailto:currencyservices@centralbank.ie">currencyservices@centralbank.ie</a></p>	Seirbhís trínar féidir boinn inbhailithe arna n-eisiúint ag an mBanc Ceannais a cheannach	Mura bhfreagraítear an glaoch, beidh an rogha ag glaoiteoirí teachtaireacht ghlórphoist a fhágáil, agus glaofar ar ais orthu laistigh de lá amháin oibre.
Seirbhísí Airgeadóra	<p>Uimhir Ghutháin:</p> <p>0818 307 607</p> <p>Ríomhphost: <a href="mailto:currencyservices@centralbank.ie">currencyservices@centralbank.ie</a></p>	Seirbhís trína malartaítear nótaí bainc agus boinn euro, nótaí bainc agus boinn an phuint Éireannaigh, arna n-eisiúint ag an mBanc Ceannais lena gcur i gcúrsaíocht	<p>Tá an tseirbhís seo ar fáil ag cuntar an Bhainc Ceannais a bhíonn ar oscailt idir 13.00-15.30 ó Luan go hAoine.</p> <p>Mura bhfreagraítear an glaoch, beidh an rogha ag glaoiteoirí teachtaireacht ghlórphoist a fhágáil, agus glaofar ar ais orthu laistigh de lá amháin oibre.</p> <p>Ní féidir linn gealltanais a thabhairt maidir le hamlíne chun iarratais a phróiseáil i ndáil le malartú bonn damáistithe nó nótaí bainc IEP toisc go mbeidh sé sin ag brath ar chritéir áirithe a bheith comhlíonta ag an iarratas. Tá seans ann go mbeidh tuilleadh teagmhála leis an iarratasóir agus leis na páirtithe leasmhara inmheánacha/seachtracha ag teastáil freisin.</p>
Nochtadh Cosanta/ Sceithireacht	<p>Saorghlao:</p> <p>1800 130 014</p> <p>Tá na línte gutháin ar oscailt 9.30-17.00 Luan go hAoine</p> <p>Ríomhphost: <a href="mailto:confidential@centralbank.ie">confidential@centralbank.ie</a></p> <p>I gcás tuarascálacha gaolmhara eile, féach na sonraí <a href="#">anseo</a></p>	Áis láráithe a chuirtear ar fáil do dhaoine den phobal (fostaithe gnólachtaí rialáilte ina measc) chun faisnéis a thabhairt i bhfoirm rúnda don Bhanc Ceannais maidir le sárú ar reachtaíocht seirbhísí airgeadais nó maidir le ceilt nó scriosadh fianaise a	<p>Glaonna Gutháin: I gcás ina bhfaighfear glaonna taobh amuigh d'uaireanta gnó agus ina bhfágfar teachtaireacht ghlórphoist le sonraí teagmhála, cuirfear glaoch ar ais laistigh d'aon lá oibre chun a admháil go bhfuarthas an nochtadh.</p> <p>Ríomhphost: Tabharfar admháil go huathoibríoch á rá go bhfuarthas nochtadh a seoladh leis an ríomhphost agus beidh</p>

		<b>bhaineann le sárú den sórt sin</b>	<b>teagmháil bhreise ina dhiaidh sin más gá. Post: Tabharfar admháil i scríbhinn laistigh de thrí lá oibre á rá go bhfuarthas nochtadh a seoladh leis an bpost.</b>
--	--	---------------------------------------	---

# Aguisín: Prionsabail Scoth na Seirbhíse do Chustaiméirí

Tá an Banc Ceannais tiomanta don leibhéal seirbhíse is airde agus is féidir a thabhairt dár gcustaiméirí go léir i gcomhréir leis an 12 Threoirphrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí:

1. Caighdeáin Scoth na Seirbhíse
2. Comhionannas/Éagsúlacht
3. Rochtain fhisiciúil
4. Faisnéis
5. Tráthúlacht agus Cúirtéis
6. Gearáin
7. Achomhairc
8. Comhairliúchán agus Measúnú
9. Rogha
10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla
11. Comhordú níos fearr
12. Custaiméir Inmheánach

T: +353 (0)1 224 5800  
R: [publications@centralbank.ie](mailto:publications@centralbank.ie)  
[www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie)



Banc Ceannais na hÉireann  
Central Bank of Ireland

---

Eurosystem