Banc Ceannais na hÉireann
Central Bank of Ireland
Eurosystem

An tAcht um Míchumas - Nós Imeachta Láimhseála Gearán faoi Alt 38 den Acht um Míchumas 2005

Eanáir 2025

Clár na nÁbhar

1. Réamhrá 3
2. Cé atá in ann gearán a dhéanamh? 3
3. Conas is féidir gearán a dhéanamh? 4
4. Conas a láimhseálfar gearán? 5
5. Conas a chuirfear toradh an ghearáin in iúl? 6
6. An féidir achomharc a dhéanamh in aghaidh thoradh an ghearáin? 6
7. Athbhreithniú ar an Nós Imeachta seo 6

1. Réamhrá

Sonraítear in alt 38 den Acht um Míchumas 2005 (an 'tAcht') go bhféadfaidh duine gearán i scríbhinn a dhéanamh iad féin, nó trí dhuine dá dtagraítear in alt 2 thíos, le ceann comhlachta phoiblí maidir le mainneachtain ag an gcomhlacht sin an dlí a chomhlíonadh i leith rochtain ar fhoirgnimh agus ar sheirbhísí mar atá leagtha amach in ailt 25, 26, 27, 28 nó 29 den Acht.

Sa nós imeachta seo, leagtar amach an chaoi ina ndéileálfaidh Banc Ceannais na hÉireann (an 'Banc Ceannais') le gearáin den sórt sin, chun a chinntiú go ndéileálfar go cuí agus go gasta le saincheisteanna. Ar an gcaoi seo, tá an Banc Ceannais meáite ar nós imeachta gearán éifeachtach a bheith aige lena léireofar riachtanais, ionchais agus cearta na ngearánach.

2. Cé atá in ann gearán a dhéanamh?

Is féidir le duine gearán a dhéanamh iad féin nó trí aon duine de na daoine seo a leanas:

- céile, páirtnéir sibhialta (de réir bhrí an Achta um Páirtnéireacht Shibhialta agus um Chearta agus Oibleagáidí Áirithe de chuid Comhchónaitheoirí, 2010), tuismitheoir nó gaol duine dá dtagraítear in alt 9(1)(a) den Acht (duine atá den tuairim go bhfuil sé nó sí faoi mhíchumas);
- caomhnóir nó duine atá ag gníomhú in *loco parentis*;
- ionadaí dlíthiúil de chuid duine atá faoi mhíchumas;
- abhcóide pearsanta a bheidh ceaptha ag an gComhairle (an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh) chun ionadaíocht a dhéanamh don duine sin.

3. Conas is féidir gearán a dhéanamh?

Ní mór gearán a dhéanamh i scríbhinn, ríomhphost san áireamh. Ba cheart don ghearánach cur síos a thabhairt ar fhíorais agus imthosca an cháis, mar aon le sonraí faoin ngearán féin agus a ainm nó a hainm agus a shonraí teagmhála nó a sonraí teagmhála.

Ba cheart go sonrófar sa ghearán gur gearán faoi alt 38 den Acht é. Ba cheart go leagfar amach ann chomh soiléir agus is féidir na cúiseanna atá leis an ngearán a bhaineann le mainneachtain an Bhainc Ceannais rochtain a thabhairt faoi ailt 25 go 28 den Acht.

Faoin Acht, féadfaidh le ceann comhlachta phoiblí oifigeach imscrúdaithe a údarú agus gearáin faoi alt 38 den Acht a tharchur chuig oifigeach den sórt sin lena n-imscrúdú. Tá oifigeach imscrúdaithe den sórt sin údaraithe ag Gobharnóir an Bhainc Ceannais (an 'tOifigeach Imscrúdaithe').

Ní mór an gearán a dhíriú mar a leanas:

An tOifigeach Imscrúdaithe (An tAcht um Míchumas 2005)

Banc Ceannais na hÉireann

Cé an Phoirt Thuaidh

Baile Átha Cliath 1

Ríomhphost: complaints@centralbank.ie

4. Conas a láimhseálfar gearán?

Déanfaidh Oifigeach Imscrúdaithe an Bhainc Ceannais imscrúdú ar do ghearán. Déileálfar le gearáin i gcomhréir leis an nós imeachta seo a leanas:

- Admhóidh an tOifigeach Imscrúdaithe go bhfuarthas an gearán a luaithe is féidir, ach tráth nach déanaí ná cúig lá oibre tar éis an gearán a fháil.
- Déanfaidh an tOifigeach Imscrúdaithe imscrúdú ar an ngearán fad is nach mbeidh ceachtar den dá chás seo a leanas i gceist:

(a) má fhaigheann an tOifigeach Imscrúdaithe amach nach dtagann an gearán faoi raon feidhme alt 38 den Acht (i.e., i gcás an Bhainc Ceannais, nach mbaineann an gearán le nithe a chlúdaítear faoi ailt 25 go 28 den Acht); nó

(b) má mheasann an tOifigeach Imscrúdaithe gur gearán suaibhreosach nó cráiteach é.

Sa dá chás (a) agus (b) thuas, cuirfidh an tOifigeach Imscrúdaithe a chinneadh nó a cinneadh in iúl i scríbhinn don ghearánach mar aon leis na cúiseanna atá leis, agus tabharfaidh sé nó sí deis don ghearánach uiríll a dhéanamh maidir leis an ní.

- Le linn don Oifigeach Imscrúdaithe imscrúdú a dhéanamh ar an ngearán, féadfaidh sé nó sí tuilleadh faisnéise nó sonraí a iarraidh ar an duine a rinne an gearán.
- Féadfaidh an tOifigeach Imscrúdaithe dul i gcomhairle le cibé páirtithe is cuí leis nó léi maidir leis an ní, agus féadfaidh sé nó sí faisnéis, tuarascálacha nó comhaid nó aon sonraí eile a iarraidh ar dhaoine ábhartha.
- Le linn an imscrúdaithe, féadfaidh an tOifigeach Imscrúdaithe agallaimh a chur ar cibé daoine is cuí leis nó léi, an duine a rinne an gearán san áireamh, chun faisnéis a fháil uathu.
- Ullmhóidh an tOifigeach Imscrúdaithe tuarascáil i scríbhinn ar thorthaí an imscrúdaithe agus leagfar amach inti tátail an Oifigigh Imscrúdaithe mar aon le cinneadh i ndáil an méid seo a leanas:
- cibé acu ar mhainnigh an Banc Ceannais foráil ábhartha den Acht a chomhlíonadh, agus
- i gcás inar mhainnigh sé amhlaidh, cé na bearta a ghlacfaidh an Banc Ceannais chun a chinntiú go gcomhlíonfar an fhoráil/na forálacha ábhartha den Acht.

5. Conas a chuirfear toradh an ghearáin in iúl?

- Tabharfaidh an tOifigeach Imscrúdaithe cóip den tuarascáil don duine a rinne an gearán agus do Ghobharnóir an Bhainc Ceannais.
- Déanfaidh an tOifigeach Imscrúdaithe a dhícheall nó a dícheall chun an tuarascáil a thabhairt chun críche laistigh de 40 lá oibre tar éis an gearán a fháil. Féadfar síneadh a chur leis an amlíne seo i gcás ina lorgóidh an tOifigeach Imscrúdaithe tuilleadh faisnéise ó pháirtithe eile, faisnéis bhreise ón ngearánach san áireamh. I gcás nach mbeidh tuarascáil iomlán ar fáil laistigh de thréimhse 40 lá, déanfaidh an tOifigeach Imscrúdaithe an dul chun cinn maidir leis an imscrúdú a chur in iúl i scríbhinn don ghearánach.
- Beidh an t-imscrúdú ar an ngearán tugtha chun críche ag an Oifigeach Imscrúdaithe nuair a thabharfar an tuarascáil don duine a rinne an gearán agus don Ghobharnóir.

6. An féidir achomharc a dhéanamh in aghaidh thoradh an ghearáin?

- Cuirfear in iúl don ghearánach go bhfuil an ceart aige nó aici achomharc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman.

7. Athbhreithniú ar an Nós Imeachta seo

Déanfar athbhreithniú ar an nós imeachta seo agus ar a éifeachtacht a ullmhú agus a thíolacadh do Choiste an Bhainc Ceannais um Fheidhmíocht agus Acmhainní agus don Ghobharnóir gach trí bliana. Féadfar an t-athbhreithniú seo a dhéanamh tráth níos luaithe má mheastar gur cuí sin, mar shampla de dheasca aon athruithe ar an reachtaíocht nó bunaithe ar a bhfuil foghlamtha nó ar thaithí.

T: +353 (0)1 224 6000
R: complaints@centralbank.ie
www.centralbank.ie

Banc Ceannais na hÉireann
Central Bank of Ireland

Eurosystem