

EBA/GL/2023/04

---

31 Márta 2023

---

## Treoirlínte

---

maidir le beartais agus rialuithe chun rioscaí sciúrtha airgid agus maoinithe sceimhlitheoireachta (ML/TF) a bhainistiú go héifeachtach agus rochtain ar sheirbhísí airgeadais á soláthar

# 1. Comhlíonadh agus oibleagáidí tuairiscithe

---

## Stádas na dtreoirlínte seo

1. Tá treoirlínte sa doiciméad seo a eisíodh de bhun Airteagal 16 de Rialachán (AE) Uimh. 1093/2010<sup>1</sup>. De réir Airteagal 16(3) de Rialachán (AE) Uimh. 1093/2010, ní mór d'údarás inniúla agus d'institiúidí creidmheasa nó airgeadais gach iarracht a dhéanamh na treoirlínte a chomhlíonadh.
2. I dtreoirlínte, leagtar amach tuairim an ÚBE maidir le cleachtais mhaoirseachta iomchuí laistigh den Chóras Eorpach um Maoirseacht Airgeadais nó maidir le conas ba cheart dlí an Aontais a chur i bhfeidhm i réimse ar leith. Ba cheart d'údarás inniúla, mar a shainmhínítear iad in Airteagal 4(2) de Rialachán (AE) Uimh. 1093/2010 lena mbaineann treoirlínte, comhlíonadh trí na treoirlínte a ionchorprú ina gcleachtais mar is cuí (e.g. trína gcreat dlíthiúil nó a bpróisis mhaoirseachta a leasú), agus cásanna ina bhfuil na treoirlínte dírithe go príomha ar institiúidí san áireamh.

## Ceanglais tuairiscithe

3. De réir Airteagal 16(3) de Rialachán (AE) Uimh. 1093/2010, ní mór d'údarás inniúla fógra a thabhairt don ÚBE maidir le cibé an bhfuil nó nach bhfuil na treoirlínte seo á gcomhlíonadh acu, nó cibé an bhfuil nó nach bhfuil sé ar intinn acu iad a chomhlíonadh, nó cúiseanna a sholáthar le neamhchomhlíonadh ar shlí eile, faoin 03.10.2023. In éagmais aon fhógra faoin spriocdháta seo, measfaidh an ÚBE go bhfuil údarás inniúla neamhchomhlíontach. Ba chóir fógraí a sheoladh tríd an bhfoirm atá ar fáil ar shuíomh gréasáin an ÚBE a chur isteach agus an tagairt 'EBA/GL/2023/04' a úsáid. Ba cheart go mbeadh fógraí curtha isteach thar ceann a n-údarás inniúil ag daoine a bhfuil an t-údarás cuí acu chun comhlíonadh a thuairisciú. Ní mór aon athrú ar an stádas comhlíonta a thuairisciú don ÚBE chomh maith.
4. Foilseofar fógraí ar shuíomh gréasáin an ÚBE, de réir Airteagal 16(3).

---

<sup>1</sup> Rialachán (A.E) Uimh. 1093/2010 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 24 Samhain 2010 lena mbunáitear Údarás Maoirseachta Eorpach (An tÚdarás Baincéireachta Eorpach), lena leasaítear Cinneadh Uimh. 716/2009/CE agus lena n-aisghairtear Cinneadh 2009/78/CE ón gCoimisiún (IO L 331, 15.12.2010, lch 12).

## 2. Ábhar, raon feidhme agus sainmhínithe

---

### Ábhar agus raon feidhme

5. Comhlánaíonn na treoirlínte sin Treoirlínte an ÚBE maidir le fachtóirí riosca ML/TF (EBA/GL/2021/02) agus sonraítear tuilleadh na beartais, na nósanna imeachta agus na rialuithe ba cheart a bheith i bhfeidhm ag institiúidí creidmheasa agus airgeadais chun rioscaí ML/TF a mhaolú agus a bhainistiú go héifeachtach i gcomhréir le hAirteagal 8(3) de Threoir (AE) 2015/849, lena n-áirítear bearta i ndáil le bunchuntas íocaíochta a sholáthar i gcomhréir le hAirteagal 16 de Threoir (AE) 2014/92.<sup>2</sup>

### Seolaithe

6. Díritear na treoirlínte seo freisin ar institiúidí creidmheasa agus airgeadais mar a shainmhínítear in Airteagal 3(1) agus Airteagal 3(2) de Threoir (AE) 2015/849, ar oibreoirí earnála airgeadais iad a shainmhínítear in Airteagal 4(1a) de Rialachán (AE) Uimh. 1093/2010. Tá na Treoirlínte seo dírithe ar údaráis inniúla mar a shainmhínítear in Airteagal 4(2), pointe (iii) de Rialachán (AE) Uimh. 1093/2010. Ba cheart do na húdaráis inniúla na treoirlínte sin a úsáid agus measúnú á dhéanamh acu ar leordhóthanacht mheasúnuithe riosca institiúidí creidmheasa agus airgeadais agus ar bheartais agus nósanna imeachta maidir le frithsciúradh airgid agus maoiniú sceimhlitheoireachta (AML/CFT).

### Sainmhínithe

7. Mura sonraítear a mhalairt, tá an bhrí chéanna sna treoirlínte ag téarmaí a úsáidtear agus a shainmhínítear i dTreoir (AE) 2015/849. Ina theannta sin, chun críocha na dtreoirlínte seo, tá feidhm ag na sainmhínithe seo a leanas:

**Laghdú riosca**

diúltú dul i mbun caidreamh gnó nó cinneadh deireadh a chur le caidreamh gnó le custaiméirí aonair nó le catagóirí custaiméirí a bhaineann le riosca ML/TF níos airde, nó diúltú idirbhearta a bhfuil riosca ML/TF níos airde ag baint leo a dhéanamh.

**Riosca ML/TF**

an dóchúlacht go dtarlóidh ML/TF agus an tionchar a bhíonn air.

---

<sup>2</sup> Treoir 2014/92/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 23 Iúil 2014 maidir le hinchomparáideacht táillí a bhaineann le cuntais íocaíochta, le malartú cuntas íocaíochta agus le rochtain ar chuntais íocaíochta a bhfuil gnéithe bunúsacha acu (IO L 257, 28.8.2014, lch. 214–246).

<b>Tosca riosca ML/TF</b>	athróga a d'fhéadfadh riosca ML/TF a mhéadú nó a laghdú, ina n-aonar nó i dteannta a chéile.
<b>Cur chuige rioscabhunaithe</b>	arb ionann é agus cur chuige trína ndéanann údaráis inniúla agus institiúidí creidmheasa agus airgeadais a mbíonn siad neamhchosanta orthu a shainaithint, a mheasúnú agus a thuiscint agus bearta AML/CFT a ghlacadh atá comhréireach leis na rioscaí sin.
<b>Dlínsí a bhaineann le riosca níos airde ML/TF</b>	Arb ionann iad sin agus tíortha a mbaineann riosca ML/TF níos airde leo, bunaithe ar mheasúnú ar na fachtóirí riosca a leagtar amach i dTeideal I de na treoirlínte seo. Ní áirítear leis sin 'tríú tíortha ardriosca' a shainaithnítear a bheith ina n-easnaimh straitéiseacha ina gcóras AML/CFT, ar bagairt shuntasach iad ar chóras airgeadais an Aontais (Airteagal 9 de Threoir (AE) 2015/849).

## 3. Cur chun feidhme

---

### An dáta iarratais

8. Beidh feidhm ag na treoirlínte ón 03.11.2023.

### Teideal 1: Forálacha ginearálta

#### MEASÚNÚ RIOSCA

9. Ba cheart d'institiúidí creidmheasa agus airgeadais a mbeartais, a rialuithe agus a nósanna imeachta a bhunú ar bhealach a chuirfidh ar a gcumas fachtóirí riosca ábhartha a shainaithint agus measúnú a dhéanamh ar rioscaí ML/TF a bhaineann le caidrimh ghnó aonair i gcomhréir le treoirlínte an ÚBE maidir le fachtóirí riosca ML/TF.<sup>3</sup> Mar chuid de sin, ba cheart d'institiúidí creidmheasa agus airgeadais idirdhealú a dhéanamh idir na rioscaí a bhaineann le catagóir áirithe custaiméirí agus na rioscaí a bhaineann le custaiméirí aonair a bhaineann leis an gcatagóir sin.
10. Ba cheart d'institiúidí creidmheasa agus airgeadais a áirithiú nach mbeidh mar thoradh ar chur chun feidhme na mbeartas, na nósanna imeachta agus na rialuithe sin go ndíúltófaí nó go

---

<sup>3</sup> Treoirlínte maidir le dícheall cuí don chustaiméir agus na fachtóirí ba cheart d'institiúidí creidmheasa agus airgeadais a chur san áireamh nuair a bhíonn measúnú á dhéanamh ar an riosca um sciúradh airgid agus maoiniú sceimhlitheoireachta a bhaineann le caidreamh gnó aonair agus idirbhearta ócáideacha ('Na Treoirlínte maidir le Fachtóirí Riosca ML/TF') faoi Airteagal 17 agus Airteagal 18(4) de Threoir (AE) 2015/849, EBA/GL/2021/02.

bhfoirceannfar caidrimh ghnó le catagóirí iomlána custaiméirí ar mheas siad go mbaineann riosca níos airde ML/TF leo.

#### BEARTA CDD

11. Ba cheart d'institiúidí creidmheasa agus airgeadais beartais agus nósanna imeachta atá íogair ó thaobh riosca de a chur i bhfeidhm chun a áirithiú nach bhfágfaidh a gcur chuige maidir le bearta díchill chuí do chustaiméirí (CDD) a chur i bhfeidhm nach ndéanfar rochtain dhlisteanach ar sheirbhísí airgeadais a dhiúltú go míchuí do chustaiméirí. Chun a n-oibleagáidí faoi Airteagal 14(4) de Threoir (AE) 2015/849 a chomhlíonadh, ba cheart d'institiúidí creidmheasa agus airgeadais na critéir a leagan amach ina mbeartais agus ina nósanna imeachta a úsáidfídh siad chun a chinneadh cé na forais ar a gcinnfidh siad go bhféadfar caidreamh gnó a dhiúltú nó a fhoirceannadh nó go bhféadfar idirbheart a dhiúltú. Mar chuid de sin, ba cheart dóibh na roghanna uile a leagan amach ina gcuid beartas, nósanna imeachta agus rialaithe chun rioscaí níos airde ML/TF a mhaolú, ar rioscaí iad a mheasfaidh siad a chur i bhfeidhm sula gcinnfidh siad custaiméir a dhiúltú ar fhorais riosca ML/TF. Ba cheart a áireamh ar na roghanna sin, ar a laghad, leibhéal agus déine an fhaireacháin a choigeartú agus, i gcás ina gceadaítear sin faoin dlí náisiúnta, srianta spríodhírithé a chur i bhfeidhm ar tháirgí nó ar sheirbhísí. Ba cheart go leagfaí amach go soiléir i mbeartais agus i nósanna imeachta na n-institiúidí na cásanna ina bhféadfadh cur i bhfeidhm na mbeart maolaitheach sin a bheith iomchuí.
12. Sula ndéanfaidh siad cinneadh caidreamh gnó a dhiúltú nó a fhoirceannadh, ba cheart d'institiúidí creidmheasa agus airgeadais iad féin a shásamh gur bhreithnigh siad agus gur dhiúltaigh siad gach beart maolaithe féideartha a d'fhéadfaí a chur i bhfeidhm go réasúnach sa chás áirithe sin, agus an riosca ML/TF a bhaineann leis an gcaidreamh gnó reatha nó ionchasach á chur san áireamh.

#### TUAIRSCIÚ AGUS TAIFID A CHOINNEÁIL

13. Chun críocha na n-oibleagáidí tuairiscithe faoi Airteagal 33 de Threoir (AE) 2015/849, ba cheart d'institiúidí creidmheasa agus airgeadais na critéir a leagan amach ina mbeartais agus ina nósanna imeachta a úsáidfear chun na forais réasúnacha a chinneadh ar a mbeadh siad in amhras go bhfuil ML/TF ag tarlú nó go bhfuil iarracht á déanamh.
14. Ba cheart d'institiúidí creidmheasa agus airgeadais aon chinneadh maidir le caidreamh gnó a dhiúltú nó a fhoirceannadh agus an chúis atá leis sin a dhoiciméadú, agus ba cheart dóibh a bheith sásta an doiciméadacht sin a chur ar fáil dá n-údarás inniúil arna iarraidh sin dóibh.

#### FORÁLACHA A BHAINNEANN GO SONRACH LEIS AN IDIRGHNÍOMHÚ LE TREOIR 2014/92/AE

15. Maidir leis an gceart chun rochtain a fháil ar chuntas íocaíochta a bhfuil gnéithe bunúsacha aige i gcomhréir le hAirteagal 16(2) agus le hAirteagal 17 de Threoir 2014/92/AE, ba cheart d'institiúidí creidmheasa a bhfuil oibleagáid orthu cuntais bhunúsacha den sórt sin a thairiscint a leagan amach ina mbeartais agus ina nósanna imeachta maidir le hoscailt cuntas íocaíochta

conas is féidir leo a gceanglais díchill chuí do chustaiméirí a choigeartú chun a chur san áireamh go gcabhraíonn feidhmiúlachtaí teoranta cuntais íocaíochta bhunúsach leis an riosca a mhaolú go bhféadfadh an custaiméir mí-úsáid a bhaint as na táirgí agus na seirbhísí sin chun críocha coireachta airgeadais.

16. Agus rochtain neamh-idirdhealaitheach ar chuntas íocaíochta bunúsach á háirithiú faoi Airteagal 15 de Threoir 2014/92/AE, ba cheart d'institiúidí creidmheasa a áirithiú, i gcás ina bhfuil réitigh ionductaithe dhigiteacha i bhfeidhm, go gcomhlíonann siad an treoir thuasluaite agus na treoirlínte sin agus nach dtáirgtear diúltú uathobrithe leis na réitigh dhigiteacha, rud a bheadh ag teacht salach ar an treoir agus ar na treoirlínte sin.
17. Le himeacht ama agus de réir mar a fhásann an tuiscint atá acu ar an riosca ML/TF a bhaineann le caidreamh gnó aonair, ba cheart d'institiúidí creidmheasa an measúnú riosca aonair ar an gcustaiméir a thabhairt cothrom le dáta agus coigeartú a dhéanamh ar mhéid an fhaireacháin agus ar na cineálacha táirgí agus seirbhísí a bhfuil an custaiméir sin incháilithe dóibh.

## Teideal 2: Déine na mbeart faireacháin a choigeartú

18. Ba cheart d'institiúidí creidmheasa agus airgeadais a leagan amach ina mbeartais agus ina nósanna imeachta conas a choigeartaíonn siad leibhéal agus déine an fhaireacháin ar bhealach atá i gcomhréir leis an bpríacal ML/TF a bhaineann leis an gcustaiméir agus i gcomhréir le próifíl riosca an chustaiméara, mar a leagtar amach i dtreoirlínte an ÚBE maidir le fachtóirí príacail agus go háirithe treoirlínte 4.69 go 4.75. Chun an riosca ML/TF a bhaineann le custaiméir a bhainistiú go héifeachtach, ba cheart go n-áireofaí na céimeanna seo a leanas ar a laghad san fhaireachán:
  - a. ionchais a leagan síos maidir le hiompar an chustaiméara, amhail cineál dóchúil, méid, foinse agus ceann scríbe na n-idirbheart, ionas go mbeidh an institiúid in ann idirbhearta neamhghnácha a fheiceáil.
  - b. a áirithiú go ndéantar athbhreithniú rialta ar chuntas an chustaiméara chun a thuiscint an bhfuil údar le hathruithe ar phróifíl riosca an chustaiméara.
  - c. a áirithiú go gcuirfeadh san áireamh aon athruithe ar an bhfaisnéis CDD a fuarthas roimhe sin a d'fhéadfadh difear a dhéanamh do mheasúnú na hinstiúide ar an riosca ML/TF a bhaineann leis an gcaidreamh gnó aonair.
19. Ba cheart treoir a bheith i mbeartais agus i nósanna imeachta na n-institiúidí creidmheasa agus airgeadais maidir le hiarratais a láimhseáil ó dhaoine aonair a bhféadfadh cúiseanna inchreidte agus dlisteanacha a bheith acu ionas nach mbeidh siad in ann foirmeacha traidisiúnta doiciméadachta céannachta a sholáthar. Ba chóir go leagfaí amach iontu an méid seo leanas ar a laghad:
  - a. Na céimeanna atá le glacadh sa chás gur duine é an custaiméir atá ag lorg tearmainn faoi Choinbhinsiún na Ginéive an 28 Iúil 1951 maidir le Stádas Dídeanaithe, faoi Phrótacal an 31 Eanáir 1967 a ghabhann leis an gCoinbhinsiún sin agus faoi chonarthaí

idirnáisiúnta ábhartha eile, agus nach féidir leo cineál aitheantais traidisiúnta, amhail pasanna nó cárta aitheantais, a sholáthar don institiúid chreidmheasa agus airgeadais. Ba cheart a shonrú i mbeartais agus i nósanna imeachta na n-institiúidí cén doiciméadacht neamhspleách mhalartach ar féidir leis brath air chun a oibleagáidí CDD a chomhlíonadh, i gcás ina gceadaítear sin leis an dlí náisiúnta. Ba cheart go mbeadh na doiciméid sin iontaofa go leor, i.e. cothrom le dáta, arna n-eisiúint ag údarás náisiúnta nó áitiúil oifigiúil agus ina mbeidh, ar a laghad, ainm iomlán agus dáta breithe an iarratasóra.

- b. Na céimeanna is gá a ghlacadh i gcás ina bhfuil an custaiméir leochaileach agus nach féidir leo foirmeacha traidisiúnta aitheantais nó seoladh a chur ar fáil, mar shampla toisc gur dídeanaí é an custaiméir faoi Choinbhinsiún 1951 na Ginéive nó faoi chonarthaí idirnáisiúnta ábhartha eile, nó toisc nach bhfuil seoladh seasta aige. Ba cheart go sonrófaí i mbeartais agus i nósanna imeachta na n-institiúidí an doiciméadacht mhalartach neamhspleách ar féidir leis brath uirthi. Féadfar a áireamh sa doiciméadacht sin, i gcás ina gceadaítear sin faoin dlí náisiúnta, doiciméid aitheantais atá imithe in éag agus doiciméadacht arna soláthar ag údarás oifigiúil, amhail seirbhísí sóisialta nó eagraíocht sheanbhunaithe neamhbhrabúis atá ag obair thar ceann údaráis oifigiúla (Cumainn Croise Deirge nó a leithéid), a thugann cúnamh don chustaiméir sin freisin.
- c. Féadfar céimeanna comhchosúla a chur i bhfeidhm freisin maidir le daoine aonair nach ndéanfaítear cead cónaithe dóibh ach nach féidir iad a dhíbirt ar chúiseanna dlíthiúla nó fíorasacha. I gcásanna den sórt sin, ba cheart aird a thabhairt i mbeartais agus nósanna imeachta na n-institiúidí creidmheasa agus airgeadais ar dheimhnithe nó ar dhoiciméadacht arna gcur ar fáil ag údarás oifigiúil nó ag eagraíocht a sholáthraíonn tacaíocht nó cúnamh dlíthiúil do na daoine sin thar ceann údaráis oifigiúil, i gcás ina gceadaítear sin leis an dlí náisiúnta. Féadfaidh ranna oibre sóisialta, aireachtaí gnóthaí baile agus seirbhísí imirce a bheith san áireamh sna húdaráis sin. Féadfar na doiciméid sin a úsáid mar chruthúnas nach féidir an duine aonair a dhíbirt i gcomhréir le dlí an Aontais.
- d. I gcásanna ina ndéantar tacaíocht do na daoine dá dtagraítear i bpointí a., b. agus c. a eisíoc i bhfoirm cártaí réamhíoctha agus i gcás ina gcomhlíontar na coinníollacha a bhaineann le dícheall cuí simplithe mar a leagtar amach i dtreoirlínte 4.41, 9.15, 10.18 de Threoirlínte, beartais agus nósanna imeachta an ÚBE maidir le Fachtóirí Riosca ML/TF, ba cheart a léiriú go bhféadfaidh institiúidí creidmheasa agus airgeadais cur i bhfeidhm na mbeart tosaigh díchill chuí custaiméara a chur siar go dtí dáta níos déanaí.
- e. I gcásanna ina ndéanann na daoine dá dtagraítear i bpointí a., b. agus c. iarratas ar rochtain ar chuntas íocaíochta agus go meastar go mbaineann rioscaí ísle ML/TF leo, ba cheart go léireodh beartais agus nósanna imeachta na foirmeacha malartacha

aitheantais a bhféadfaidh an institiúid glacadh leo agus na roghanna chun cur i bhfeidhm CDD iomlán a chur siar go dtí tar éis bhunú an chaidrimh ghnó.

### Teideal 3: Teorannú spriocdhírthe comhréireach ar rochtain ar tháirgí nó ar sheirbhísí

20. Ba cheart go n-áireofaí i mbeartais agus i nósanna imeachta institiúidí creidmheasa agus airgeadais, i gcás ina gceadaítear sin leis an dlí náisiúnta, roghanna agus critéir maidir le gnéithe táirgí nó seirbhísí a thairgtear do chustaiméir ar leith a choigeartú ar bhonn aonair agus ar bhonn riosca-íogair. Ba cheart go n-áireofaí orthu sin na roghanna seo a leanas:

- a. cuntais íocaíochta a bhfuil gnéithe bunúsacha acu a thairiscint, i gcás ina mbeidh oibleagáid ar institiúid chreidmheasa cuntais den sórt sin a thairiscint faoi thrasuí náisiúnta Threoir 2014/92/AE; nó
- b. srianta spriocdhírthe a fhorchur ar tháirgí agus seirbhísí airgeadais, amhail méid, cineál nó líon na n-aistrithe nó méid na n-idirbheart chuig tríú tíortha agus uathu, go háirithe i gcás ina bhfuil baint ag na tríú tíortha sin le riosca ML/TF níos airde, i gcás ina gceadaítear sin faoin dlí náisiúnta.

21. I ndáil leis na rioscaí ML/TF a bhaineann le custaiméirí atá an-leochaileach, amhail na daoine sin dá dtagraítear i mír 19, ba cheart d'institiúidí creidmheasa agus airgeadais a áirithiú go sonrófar lena rialuithe agus lena nósanna imeachta go bhféadfaí teorainneacha táirgí agus seirbhísí a leagtar amach i mír 20 (b) a chur i bhfeidhm agus staid phearsanta na ndaoine aonair, na rioscaí ML/TF a bhaineann leis sin agus a mbunriachtanais airgeadais á gcur san áireamh. Sna cásanna sin, ba cheart measúnú ar na roghanna seo a leanas a áireamh sna nósanna imeachta chun na rioscaí gaolmhara a mhaolú:

- a. gan saoráidí creidmheasa nó rótharraingthe a sholáthar;
- b. teorainneacha míosúla láimhdeachais (mura féidir an réasúnaíocht a bhaineann le láimhdeachas níos mó nó gan teorainn a mhíniú agus a chosaint);
- c. teorainneacha ar mhéid, ar chineál agus/nó ar líon na n-aistrithe (is féidir aistrithe breise nó níos mó a dhéanamh ar bhonn cás ar chás);
- d. teorainneacha ar mhéid na n-idirbheart chuig tríú tíortha agus uathu (agus éifeacht charnach na n-idirbheart níos lú a bhíonn ann go minic laistigh de thréimhse shocraithe ama á cur san áireamh), go háirithe i gcás ina bhfuil baint ag na tríú tíortha sin le riosca ML/TF níos airde;
- e. teorainneacha ar mhéid na dtaiscí;
- f. teorainn a chur le híocaíochtaí tríú páirtí leo siúd a dhéanann an t-údarás a eisíocann tacaíocht do na custaiméirí sin;
- g. teorainneacha ar íocaíochtaí a fuarthas ó thríú páirtithe nár fhíoraigh an institiúid; agus
- h. cosc a chur ar aistarraingtí airgid ó thríú tíortha.



## Teideal 4: Faisnéis faoi shásraí gearáin

22. Ba cheart a shonrú i mbeartais agus i nós imeachta institiúidí creidmheasa agus airgeadais nach mór dóibh a chur in iúl go bhfuil sé de cheart acu teagmháil a dhéanamh leis an údarás iniúil ábhartha nó leis an gcomhlacht ainmnithe um réiteach malartach díospóide nuair a chuireann siad cinneadh in iúl maidir le caidreamh gnó le custaiméir nó le custaiméir ionchasach a dhiúltú nó a fhoirceannadh agus nach mór dóibh na sonraí teagmhála ábhartha a sholáthar. Féadfaidh institiúidí nasc gréasáin mholtaí an ÚBE maidir le gearáin a chur faoi bhráid comhlachtaí náisiúnta a sholáthar don chustaiméir freisin.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> <https://www.eba.europa.eu/consumer-corner/how-to-complain>

---

---