Παράπονα & Ενστάσεις Πελατών

Στόχος του Οργανισμού Χρηματοδοτήσεως Στέγης είναι η ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών του προσφέροντας προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Εάν ωστόσο δεν μείνετε ικανοποιημένοι ή δεν ανταποκριθούμε στις απαιτήσεις σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας για υποβολή οποιωνδήποτε παραπόνων/ενστάσεων που τυχόν έχετε, σύμφωνα με τα όσα ορίζει ο περί της Σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμος του 2010, N84(I)/2010 («ο Νόμος») και η περί της Διαχείρισης Καθυστερήσεων Οδηγία του 2015 (ως έχει τροποποιηθεί). Ο στόχος μας είναι να ανταποκρινόμαστε στα παράπονα ή/και ενστάσεις των πελατών μας το συντομότερο δυνατό.

Τα παράπονα και οι ενστάσεις των πελατών μας είναι πολύ σημαντικά για εμάς, γιατί μας βοηθούν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών που σας προσφέρουμε.

Πληροφορίες για την υποβολή Παραπόνων / Ενστάσεων

Πριν μας υποβάλετε το παράπονο/ένσταση σας, εισηγούμαστε όπως επικοινωνήσετε με τον προσωπικό σας Λειτουργό Εξυπηρέτησης σε μια προσπάθεια άμεσης επίλυσής του.

Εάν ωστόσο η απάντηση που θα λάβετε από τους Λειτουργούς Εξυπηρέτησης δεν σας ικανοποιεί, μπορείτε να απευθυνθείτε στην **Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων** με ένα από τους πιο κάτω τρόπους:

Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
Συμπληρώνοντας το Έντυπο Παραπόνων και Ενστάσεων και αποστέλλοντας το στην ηλεκτρονική διεύθυνση complaintsandappeals@hfc.com.cy

Μέσω ταχυδρομείου
Μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας γραπτώς, συμπληρώνοντας το Έντυπο Παραπόνων και Ενστάσεων, το οποίο μπορείτε να προμηθευτείτε από οποιοδήποτε Κατάστημα του Οργανισμού Χρηματοδοτήσεως Στέγης, και να το ταχυδρομήσετε στην πιο κάτω διεύθυνση:

Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων
Οργανισμού Χρηματοδοτήσεως Στέγης
Τ. Θ.: 23898
1687 Λευκωσία

Μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας
Μπορείτε να υποβάλετε την εισήγηση/παράπονό σας τηλεφωνώντας στην Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων του Οργανισμού Χρηματοδοτήσεως Στέγης, στο τηλέφωνο 22-503501.

Όταν υποβάλετε ένα παράπονο ή ένσταση, είναι αναγκαίο να συμπεριλάβετε τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Ονοματεπώνυμο και ταχυδρομική διεύθυνση
- Αριθμό λογαριασμού (σε περίπτωση που είστε πελάτης του Οργανισμού)
- Αριθμό τηλεφώνου
- Ηλεκτρονική διεύθυνση
- Λεπτομερή περιγραφή του παραπόνου / ένστασης σας
- Οποιαδήποτε άλλα στοιχεία / πληροφορίες κρίνετε ότι θα βοηθήσουν

Αν χρειαστούμε οποιαδήποτε διευκρίνιση ή επιπλέον πληροφορίες, πιθανόν να χρειαστεί να επικοινωνήσουμε μαζί σας.

…/2

Χειρισμός Παραπόνων / Ενστάσεων

Όταν παραλάβουμε το παράπονο / ένσταση σας, η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων θα το εξετάσει σε συνεργασία με το/την αρμόδιο/α Τμήμα/Μονάδα του Οργανισμού και θα προσπαθήσουμε να βρούμε τρόπους επίλυσης και να σας τους προτείνουμε το συντομότερο δυνατό.

Μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης του παραπόνου, θα ενημερωθείτε γραπτώς από την Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων του Οργανισμού σχετικά με τις προτεινόμενες λύσεις/απαντήσεις που αφορούν το/την παράπονο/αίτημα/καταγγελία εντός προθεσμίας 90 ημερών για θέματα χρηματοοικονομικής φύσης, 60 ημερών για ενστάσεις, 15 ημερών για θέματα πληρωμών και 30 ημερών για θέματα προσωπικών δεδομένων.

Σε περίπτωση που θα χρειαστούμε περισσότερο χρόνο για τη διερεύνηση/επίλυση του παραπόνου/ένστασης σας, θα σας κρατάμε ενήμερους.

Εάν η απάντηση που θα λάβετε από την Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων του Οργανισμού δεν σας ικανοποιεί ή εάν η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων του Οργανισμού δεν σας απαντήσει εντός τριών (3) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου, μπορείτε να υποβάλετε, εντός τεσσάρων (4) μηνών από την ημερομηνία που λάβατε την απάντηση της Υπηρεσίας Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων του Οργανισμού ή από την ημερομηνία που η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων όφειλε να απαντήσει, παράπονο/διαμεσολάβηση στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, του οποίου τα στοιχεία επικοινωνίας είναι τα ακόλουθα:

Διεύθυνση Γραφείου:	Κυπράνορος 15, 1061 Λευκωσία
Ταχυδρομική Διεύθυνση:	Τ.Θ.25735, 1311 Λευκωσία
Τηλέφωνο:	22-848900 (Κεντρικός Αριθμός)
Φαξ:	22-660584, 22660118