



## Εισηγήσεις και Παράπονα 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/εισηγήσεων που τυχόν έχετε, σύμφωνα με τα όσα ορίζει ο περί της Σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμος του 2010, Ν84(Ι)/2010 («ο Νόμος»). Ο στόχος μας είναι να ανταποκρινόμαστε στις εισηγήσεις/παραπόνια των πελατών μας το συντομότερο δυνατό.

Οι εισηγήσεις και τα παράπονα των πελατών μας είναι πολύ σημαντικά για εμάς, γιατί μας βοηθούν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών που σας προσφέρουμε.

### Πληροφορίες για την υποβολή Εισηγήσεων / Παραπόνων

Πριν μας υποβάλετε το παράπονό 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** με ένα από τους πιο κάτω τρόπους:

#### **Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**

Συμπληρώνοντας το Έντυπο Εισηγήσεων και Παραπόνων και αποστέλλοντας το στην ηλεκτρονική διεύθυνση [suggestionscomplaints@hfc.com.cy](mailto:suggestionscomplaints@hfc.com.cy)

#### **Μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας**

Μπορείτε να υποβάλετε την εισήγηση/παράπονό σας τηλεφωνώντας στον Λειτουργό Συμμόρφωσης του Οργανισμού Χρηματοδοτήσεως Στέγης, στο τηλέφωνο 22-503501.

#### **Μέσω ταχυδρομείου**

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

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

Όταν υποβάλετε ένα παράπονο, 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 της εισήγησης/παραπόνου σας

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



### **Χειρισμός Παραπόνων**

Όταν παραλάβουμε το παράπονό σας, η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων 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 από την Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων του Οργανισμού σχετικά με τις προτεινόμενες λύσεις/απαντήσεις που αφορούν το/την παράπονο/αίτημα/καταγγελία εντός προθεσμίας 20 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.

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

Εάν η απάντηση που θα λάβετε από την Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων του Οργανισμού δεν σας ικανοποιεί ή εάν η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων 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 του Οργανισμού ή από την ημερομηνία που η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων 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