46 Faiche Stiabhna • Baile Átha Cliath 2 • Éire
46 St Stephen's Green • Dublin 2 • Ireland

CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ

ÁR nGEALLTANAS DUITSE

- An tseirbhís is fearr agus is féidir a sholáthar, ar bhealach éifeachtach, cuiditheach.
- Caitheamh le gach éinne ar bhealach cuí, cothrom, neamhchlaonta, cuirtéiseach.
- Ár ndícheall a dhéanamh freastal ar aon riachtanas speisialta agat.
- Ár ndícheall a dhéanamh agus ár seirbhísí ár soláthar a chinntiú go seastar leis an gceart atá agat go gcaithfí go comhionann leat, de réir mar atá de cheart agat faoin reachtaíocht chomhionannais

OSCAILTEACHT AGUS NEAMHCHLAONTACHT

Déanfaimid ár ndícheall:

- freagraí a thabhairt duit ar bhealach oscailte;
- faisnéis a sholáthar fúinne agus faoi na seirbhísí a chuirimid ar fáil do chustaiméirí;
- faisnéis a sholáthar de réir mar atá sonraithe sna hAchtanna um Shaoráil Faisnéise;
- faisnéis a sholáthar ar ár suíomh gréasáin, ar faisnéis í atá beacht agus éasca rochtain a fháil uirthi;
- gnáthamh gearán a chur i bhfeidhm do chustaiméirí nach bhfuil sásta le cáilíocht na seirbhíse a fuair siad.

ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Déanfaimid ár ndícheall:

- monatóireacht agus meastóireacht a dheanamh ar ár bhfeidhmíocht;
- bualadh le gach custaiméir laistigh de 5 nóim ón tráth a dtagann siad isteach san fhoirgneamh;
- freagairt do gach fiosrú, comhfhreagras scríofa agus ríomhphost laistigh de 7 lá oibre óna fháil;
- 90% de gach iarratas iasachta a fhaomhadh agus a eisiúint laistigh de 7 lá oibre;
- a chinntiú go gcoinnítear ár suíomh gréasáin cothrom le dáta;
- agus dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí ar bhonn rialta agus a rannpháirtíocht a spreagadh i dáil le forbairt, soláthar agus athbhreithniú ár seirbhísí.

ROCHTAIN

- Tá an oifig ar oscailt ar laethanta oibre ó 9.00am go 1.00 pm agus 2.15pm go 5.00 pm.
- Cloíonn an oifig le caighdeáin cheirde agus sábháilteachta.
- Déantar gach iarracht meas a léiriú ar phríobháideach agus timpeallacht chompordach a chruthú do dhaoine a thugann cuairt ar ár n-oifig.
- Féadfaidh Údaráis Áitiúla agus Comhlachtaí Ceadaithe Tithíochta iarratas ar mhaoiniú a chur chuig HFA trí an idirlíon agus an ríomhphost. Ansin is féidir le gach Údarás Áitiúil

M Norris (Chairman), B O'Leary (Chief Executive Officer), P Cafferty, J Hogan, G Leahy, J Maguire, J Miley, M Murphy, M Murray, P Nugent, ML Rhodes.
Company Secretary: T Conroy. Registered in Ireland No. 87513

agus Comhlacht Ceadaithe Tithíocht rianú a dhéanamh ar dhul chun cinn a n-iasachta agus eolas a fháil maidir lena gcuntais iasachta.

IS FÉIDIR LEATSA CUIDIÚ LINN LEIS SIN

- trí fhaisnéis iomlán bheacht a sholáthar;
- trí chaitheamh lenár bhfoireann ar an mbealach ar mhaith leat go gcaithfí leat féin;
- agus trí uimhir theileafóin lae nó seoladh ríomhphoist a sholáthar i do chomhfhreagras.

SEIRBHÍS TRÍ MHEÁN NA GAEIGLE

Déanfaimid ár ndícheall:

- A dhéanamh deimhin de go mbeidh custaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge in ann sin a dhéanamh.
- Go mbeadh sé ina pholasaí ag HFA leagan Gaeilge a sholáthar de gach doiciméad cuí.

AISEOLAS

Tá an Ghníomhaireacht Airgeadais Tithíochta tiomanta de dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí agus a sheirbhísí féin a mheas. Is féidir leatsa cuidiú linn ar na bealaí seo:

- tuairimí, gearáin agus moltaí a dhéanamh maidir leis an tseirbhís a fuair tú;
- a chur in iúl dúinn i gcás gur éirigh go maith linn le seirbhís ar leith;
- trí aon fhoirmeacha suirbhé i measc custaiméirí a chuirimid chugat a chomhlánú agus a chur ar ais chugainn.

Más mian leat moladh a chur chugainn faoi conas a d’fhéadfaimis feabhas a chur ar ár seirbhís duitse, cuir ríomhphost chuig
cosec@hfa.ie

CONAS GEARÁN A DHÉANAMH

I gcás go bhfuil gearán agat faoin tseirbhís arna soláthar, ba chóir duit scríobh chuig an Oifig um Cháilíocht Seirbhíse do Chustaiméirí don Ghníomhaireacht. Déanfaimid ár ndícheall rudaí a chur ina gceart duit i gcás go bhfuil botún déanta againne. Déanfaimid do ghearán a admháil laistigh de 3 lá oibre agus déanfaimid ár ndícheall déileáil le do ghearán laistigh de 10 lá oibre. I gcás go mbeidh orainn tuilleadh taighde a dhéanamh, cuirfimid tú ar an eolas faoi agus déanfaimid iarracht é a bheith i gcrích laistigh de 20 lá oibre.

Ag an tráth sin, mura bhfuil tú sásta leis an toradh, is féidir leat scríobh chuig Príomhfheidhmeannach na Gníomhaireachta ag an seoladh thíos.

TEAGMHÁIL LINN

Teileafón: (01) 8725722

Facs: (01) 8725878

Ríomhphost: cosec@hfa.ie

Suíomh Gréasáin: http://www.hfa.ie

Oifig: 46 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2.