



HFA

An Ghníomhaireacht
Airgeadais Tithíochta
Housing Finance Agency

Nós Imeachta um Ghearáin do Chustaiméirí

Ár dtiomantas do Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí

Tá an Ghníomhaireacht Airgeadais Tithíochta tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil duit.

Oibrímid go dian chun caighdeán na seirbhíse a chuirimid ar fáil a chothabháil agus a fheabhsú agus chun earráidí a choinneáil chomh híseal agus is féidir. Aithnímid, áfach, go dtarlóidh botúin nó moilleanna ó am go chéile. Mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís a chuirimid ar fáil, ba chóir duit a chur in iúl dúinn ionas gur féidir linn feabhsú. Cuirimid fáilte roimh d'aiseolas agus déileáilaidh muid le do ghearáin faoi rún.

Cad iad na saincheistean atá clúdaithe?

Baineann an nós imeachta gearán seo le gearáin faoi shaincheistean amhail moilleanna, botúin, drochsheirbhís do chustaiméirí – cásanna nach bhfuair tú an tseirbhís ardchaighdeán a mbraitheann tú go bhfuil tú i dteideal.

Ár gcaighdeán chun déileáil le gearáin

- Caithfimid le do ghearán i gceart, go cothrom agus go neamhchlaonta.
- Geallaimid nach mbeidh aon impleacht gearán a dhéanamh maidir le do chuid déileálacha agus teagmhálacha leis an nGníomhaireacht.
- Déanfaidh oifigeach de chuid na Gníomhaireachta seachas iad siúd a bhfuil baint acu leis an gcinneadh nó an gníomh bunaidh scrúdú cúramach ar do ghearán.
- Comhdófar comhfhreagras faoi do ghearán ar leithligh ó fhaisnéis eile a choinnítear fút sa Ghníomhaireacht.
- Go ginearálta, déanfaimid do ghearán a scrúdú agus a athbhreithniú agus cuirfimid freagra chugat laistigh de **10** lá oibre ó fháil do ghearáin. Nuair nach féidir an sprioc seo a bhaint amach, cuirfimid ar an eolas tú agus leanfaimid orainn á dhéanamh sin go dtí go réiteofar an t-ábhar.
- Gabhfaimid leithscéal as aon bhotún, míneoimid cad a tharla agus cuirfimid ina cheart é nuair is féidir.
- Leasóimid ár nósanna imeachta chun feabhas a chinntiú amach anseo.

Cad a chosnóidh sé?

Níl aon táille ar ghearán a dhéanamh.

Conas a dhéanaim gearán?

Féadfaidh aon duine aonair, cuideachta, eagraíocht nó cumann gearán a dhéanamh agus seo a leanas na céimeanna:

1. Sa chás go bhfuil gearán ag custaiméir ar an gcéad dul síos ba chóir é a chur faoi bhráid an bhaill foirne lena mbaineann sé, ó bhéal nó i scríbhinn. Déanfaidh an ball foirne iarracht do ghearán a réiteach gan mhoill.
2. Murar féidir lenár mball foirne do ghearán a réiteach nó má tá tú míshásta leis an bhfreagra a fuair tú, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a shocróidh go ndéanfar imscrúdú ar do ghearán. Is féidir gearáin a chuir i scríbhinn chuig:

Katherina Hammond
An tOifigeach Seirbhíse
Ardchaighdeáin do Chustaiméirí
An Ghníomhaireacht Airgeadais
Tithíochta
46 Faiche Stiabhna
Baile Átha Cliath 2

Teil: 01 8725722

Ríomhphost: cosec@hfa.ie

Cén fhaisnéis ba cheart dom a sholáthar?

Tríd an bhfaisnéis seo a leanas a sholáthar, cabhróidh tú le dlús a chur le himscrúdú do ghearáin:

- D'ainm agus do sheoladh
- Sonraí faoi chineál do ghearáin.
- Ainm an bhaill foirne lena raibh tú ag plé
- Uimhir theileafóin teagmhála, dá mbeifeá sásta dúinn teagmháil a dhéanamh leat ar an bhfón – b'fhéidir go gcabhródh sé seo linn an t-ábhar a réiteach níos gasta.

Cuimhnigh gach doiciméadú nó comhfhreagras ábhartha a d'fhéadfadh a bheith agat a sheoladh chugainn.