

## Standard usług



### Standard naszych usług

Prosimy o poinformowanie nas, jeśli będą Państwo mieli jakieś zastrzeżenia, jeśli dojdzie do jakiegoś nieporozumienia lub nie będą Państwo zadowoleni z naszych usług. Dołożymy wszelkich starań, aby dokładnie zbadać problem i rozwiązać go.

Niniejszy materiał informacyjny zawiera użyteczne informacje na temat możliwości rozwiązywania problemów.

### Reklamacja czy powtórne rozpatrzenie sprawy?

Opracowaliśmy prostą procedurę, która krok po kroku opisuje proces składania reklamacji. Mowa o niej w dalszej części tego materiału informacyjnego.

Mogą się jednak pojawić zastrzeżenia, które nie są w ścisłym tego słowa znaczeniu reklamacjami. W związku z tym przewidzieliśmy formalną procedurę powtórne rozpatrzenia sprawy. Pozwala nam to na ponowne przeanalizowanie naszych decyzji dotyczących:

1. Rozpatrzenia wniosku o zakup nieruchomości na zasadzie Co-Ownership lub wyceny nieruchomości, o zakup której ubiegają się Państwo.
2. Wyniku wyceny udziału.

Jeżeli nie są Państwo zadowoleni z decyzji wydanej w sprawie złożonego wniosku lub wyceny Państwa udziału, mogą Państwo zwrócić się o powtórne rozpatrzenie sprawy. Prosimy o skontaktowanie się odpowiednio z Wydziałem ds. Wniosków (Applications Department) lub Wydziałem ds. Udziałów (Equity Department).

### Kto może złożyć reklamację?

Mogą Państwo złożyć reklamację:

1. we własnym imieniu;
2. w imieniu osoby trzeciej.

*Możliwe jest także upoważnienie osoby trzeciej do złożenia reklamacji w Państwa imieniu. Może to być:*

3. krewny lub znajomy;
4. Państwa radca prawny lub wyznaczony przedstawiciel;

5. organ doradczy, na przykład Biuro Porad Obywatelskich (Citizens Advice Bureau) lub Centrum Prawnicze (Law Centre).

Jeżeli składają Państwo reklamację w imieniu innej osoby, osoba ta musi potwierdzić, że zgodziła się na to, aby reprezentowali ją Państwo w tym procesie reklamacyjnym.

### **Jak składa się reklamację?**

Należy zwrócić się do nas na piśmie, wypełniając załączony formularz reklamacji. W formularzu podaje się następujące informacje:

1. Imię i nazwisko, adres, numer referencyjny Co-Ownership oraz numer telefonu kontaktowego w godzinach pracy, jeśli posiadają Państwo taki telefon.
2. Treść reklamacji.
3. Proponowane przez Państwa rozwiązanie problemu.
4. Jeśli reklamacja będzie wiązała się z koniecznością skontaktowania się z innymi osobami lub przekazania innym osobom Państwa danych osobowych, należy potwierdzić, że wyrażają Państwo na to zgodę.
5. Jeśli składają Państwo reklamację w imieniu innej osoby, na formularzu musi widnieć podpis tej osoby, co umożliwi nam bezpośrednio załatwianie kwestii tej reklamacji z Państwem.

Jeżeli mają Państwo trudności z wypełnieniem formularza reklamacji, mogą Państwo złożyć oświadczenie w tej sprawie. Zapiszemy przekazane informacje, a Państwo potwierdzą ich prawdziwość przed rozpoczęciem dalszych działań. Przygotowaniem pisemnej reklamacji zajmiemy się po zgłoszeniu przez Państwa takiej prośby.

### **Poufność**

Państwa dane osobowe są nam niezbędne, aby móc w pełni zbadać konkretną sytuację i poinformować Państwa o wyniku rozpatrzonej reklamacji. W możliwie największym stopniu zapewnimy poufność Państwa danych osobowych i dotyczących Państwa informacji finansowych.

### **W jaki sposób rozpatrywana jest reklamacja?**

W terminie trzech dni potwierdzimy przyjęcie Państwa reklamacji, określając termin, w jakim mogą Państwo oczekiwać pełnej odpowiedzi. Czas rozpatrywania reklamacji może być różny w zależności od tego, czego ona dotyczy. Jednakże naszym celem jest udzielenie pełnej odpowiedzi na reklamację w terminie dwóch tygodni od dnia potwierdzenia przyjęcia reklamacji. Jeśli do właściwego rozpatrzenia reklamacji będą

potrzebne dodatkowe informacje, niezwłocznie zwrócimy się do Państwa o ich przekazanie.

W piśmie potwierdzającym przyjęcie reklamacji podamy nazwisko pracownika Co-Ownership Housing®, który będzie bezpośrednio zajmował się Państwa sprawą.

Proces reklamacyjny składa się z następujących etapów:

### **Etap 1**

Złożenie przez Państwo reklamacji.

### **Etap 2**

Potwierdzamy przyjęcie reklamacji, która zostaje przekazana do kierownika właściwego wydziału w celu jej rozpatrzenia. Z każdą reklamacją zapoznaje się nasz Dyrektor Generalny.

### **Etap 3**

Kierujemy do Państwa pismo informujące o podjętej decyzji w sprawie reklamacji, a także o ewentualnych działaniach, jakie należy podjąć.

Jeżeli są Państwo zadowoleni z naszej decyzji, sprawa zostaje zamknięta. Jeśli jednak nie zgadzają się Państwo z naszą decyzją, mogą Państwo umówić się na spotkanie z kierownikiem wydziału, aby omówić tę kwestię lub mogą Państwo przejść bezpośrednio do etapu 4.

### **Etap 4**

Mogą Państwo zwrócić się do kierownika wydziału o skierowanie reklamacji do zarządu Co-Ownership Housing®, który rozpatrzy ją na swoim następnym posiedzeniu.

Posiedzenia zarządu odbywają się regularnie. Poinformujemy Państwa o wyznaczonym terminie najbliższego posiedzenia, aby wiedzieli Państwo, kiedy można spodziewać się odpowiedzi.

Oprócz tego, wszystkie otrzymane reklamacje, bez względu na ich przedmiot, są monitorowane przez pracownika ds. reklamacji w Co-Ownership Housing®. Celem takiego monitoringu jest zapewnienie, aby reklamacja została rozpatrzona we właściwy sposób, zgodnie z wyznaczonymi etapami.

## **Co można zrobić, jeśli wciąż nie zgadzam się z decyzją w sprawie reklamacji?**

Jeżeli wykorzystali Państwo w pełni wszystkie możliwości wewnętrznego procesu reklamacyjnego w Co-Ownership Housing i nadal są Państwo niezadowoleni z naszych działań, w Państwa opinii – niewłaściwych lub nieskutecznych, mogą Państwo skontaktować się z Rzecznikiem / Komisarzem ds. Skarg (Ombudsman / Commissioner for Complaints).

### **Dane kontaktowe**

Co-Ownership Housing

Murray House

Murray Street

Belfast BT1 6DN

**Tel.:** 0800 333 644 (numer bezpłatny)

**Faks:** (028) 9033 0720

**E-mail:** [nicha@co-ownership.org](mailto:nicha@co-ownership.org)

**www:** [www.co-ownership.org](http://www.co-ownership.org)

The Ombudsman/Commissioner for Complaints

Progressive House

33 Wellington Place

Belfast BT1 6HN

**Tel.:** 0800 343 424 (numer bezpłatny)

**Faks:** (028) 9023 4912

**E-mail:** [ombudsman@ni-ombudsman.org.uk](mailto:ombudsman@ni-ombudsman.org.uk)

**www:** [www.ni-ombudsman.org.uk](http://www.ni-ombudsman.org.uk)

## Formularz reklamacji

W celu złożenia reklamacji, prosimy o wypełnienie niniejszego formularza. Dzięki temu będziemy mogli rozpatrzyć Państwa reklamację. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości lub trudności w wypełnianiu formularza prosimy o skontaktowanie się z nami pod numerem telefonu:

**0800 333 644.**



Jeżeli chcieliby Państwo otrzymać informacje w innym formacie (np. pisane Braillem, drukiem wielkoformatowym, itp.) lub w innej wersji językowej, a także w przypadku innych szczególnych potrzeb, prosimy o skontaktowanie się z nami.



Mogą Państwo ściągnąć niniejszy formularz z naszej strony internetowej ([www.co-ownership.org](http://www.co-ownership.org)). Znajduje się on także w naszym materiale informacyjnym dotyczącym składania reklamacji, zatytułowanym "**Standard Usług**".

Jeżeli nie zgadzają się Państwo z decyzją w sprawie Państwa wniosku lub wyceny udziału, mogą Państwo zwrócić się o powtórne rozpatrzenie sprawy w ramach naszego bezpłatnego postępowania weryfikacyjnego.

**Wypełnianie formularza reklamacyjnego nie jest konieczne w przypadku wniosków o ponowne rozpatrzenie sprawy.**

**Prosimy podać swoje dane ... oraz dane osoby składającej reklamację wraz z Państwem**

Nazwisko	Pan/Pani	Pan/Pani
imię/imiona		
adres do korespondencji (wraz z kodem pocztowym)		
tel. w godz. pracy		tel. kom.
tel. domowy		e-mail

**Jeżeli powyższy adres jest inny niż adres nieruchomości, której dotyczy reklamacja** (np. nieruchomości, którą Państwo nabyli lub której dotyczy wniosek o nabycie na zasadzie współwłasności (Co-Ownership)), prosimy o podanie adresu tej nieruchomości.

Adres nieruchomości nabywanej na zasadzie współwłasności (Co-Ownership) (wraz z kodem pocztowym)

**Jeżeli w Państwa imieniu reklamację składa osoba trzecia (np. prawnik, przedstawiciel społeczny lub krewny) należy podać dane tej osoby:**

imię i nazwisko		Związek z Państwem
adres do korespondencji (wraz z kodem pocztowym)		
tel. w godz. pracy		faks
e-mail		nr ref.

**Prosimy o informację:**

- Czy kontaktowali się Państwo już z nami w sprawie niniejszej reklamacji? TAK  NIE
- Czy do formularza załączają Państwo jakiegokolwiek dokumenty? TAK  NIE

## Prosimy o opisanie reklamacji

## Prosimy o przeczytanie i podpisanie niniejszego oświadczenia:

„ Wnioskuje o rozpatrzenie przez Co-Ownership Housing mojej reklamacji. Oświadczam, że według mojej najlepszej wiedzy wszystkie podane informacje są prawdziwe i poprawne.

Zgadzam się, aby Co-Ownership Housing:

- przetwarzało moje dane osobowe, w tym informacje o charakterze osobistym, aby móc skutecznie rozpatrzyć reklamację;
- przekazywało informacje dotyczące mojej reklamacji organizacji lub osobie składającej reklamację w moim imieniu oraz innym właściwym organom lub osobom;
- publikowało informacje o przykładowych problemach, które mogą wystąpić, na podstawie rzeczywistych przypadków, ale z poszanowaniem mojej prywatności i przy zachowaniu poufności moich danych osobowych.

podpis

***Podpis osoby, której reklamacja dotyczy, nawet w przypadku składania reklamacji przez osobę trzecią.  
Jeśli reprezentują Państwo firmę, prosimy o określenie stanowiska służbowego.***

podpis

data

podpis

data

**należy upewnić się, że ...**

- ✓ formularz zawiera wszystkie informacje, które chcieli nam Państwo przekazać
- ✓ formularz został podpisany
- ✓ formularz zawiera Państwa dane kontaktowe
- ✓ załączone zostały kopie odpowiednich dokumentów

**prosimy wysłać  
formularz na adres:**

Co-Ownership Housing  
Murray House  
Murray Street  
Belfast BT1 6DN

**tel.** 0800 333 644  
(dla użytkowników tel. tekstowych  
18001 0800 333 644)

**faks** 028 9033 0720

**e-mail** [nicha@co-ownership.org](mailto:nicha@co-ownership.org)  
**www:** [www.co-ownership.org](http://www.co-ownership.org)

Państwa dane zawarte w niniejszym formularzu zostaną wykorzystane w celu rozpatrzenia reklamacji. Jednakże niezbędne mogą okazać się dodatkowe informacje. W takim przypadku mogą mieć zastosowanie określone zasady i ograniczenia. Jeżeli nawet nie będziemy w stanie Państwu pomóc, zawsze mogą Państwo zapytać nas o wszelkie niezrozumiałe kwestie lub zgłosić to, z czym się Państwo nie zgadzają.

© Co-Ownership Housing® 2008

Publikacja: marzec 2009

Informacje według stanu na dzień publikacji; możliwa zmiana bez wcześniejszego podomienia.

**(Polish version)**  
**Ref: D51/090312.1**