

Klachtenregeling

Het is ons streven dat u tevreden bent over onze service. Daarom werken wij steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het is mogelijk dat u ergens ontevreden over bent. Neemt u in dat geval contact op met ons.

Als wij er, naar uw mening, niet in slagen om het probleem naar tevredenheid op te lossen, dan kunt u zich wenden tot het KIFID. U kunt uw vraag, klacht of suggestie op vijf verschillende manieren aan ons doorgeven:

Schriftelijk

U kunt uw vraag, klacht of suggestie schriftelijk indienen bij ons kantoor.
Ons postadres is: Snekerweg 3, 8701PZ Bolsward.

Telefonisch

U kunt uw vraag, klacht of suggestie telefonisch aan ons doorgeven.
Ons telefoonnummer is: 06-49417361

Kantoor

Bespreek uw vraag, klacht of suggestie met uw contactpersoon van ons kantoor.
Ons bezoekadres is: Snekerweg 3, 8701 PZ Bolsward.

Website

U kunt uw vraag, klacht of suggestie schriftelijk doorgeven via het contactformulier op onze website: www.palali.nl. U vindt het contactformulier onder het kopje "contact".

E-mail

U kunt uw vraag, klacht of suggestie e-mailen naar: info@palali.nl

Procedure

Indien uw vraag, klacht of suggestie zonder aanvullend onderzoek kan worden beantwoord, dan wordt u direct over de uitkomst geïnformeerd. Is dat niet mogelijk, dan ontvangt u binnen vijf werkdagen bericht van ons kantoor. Dit bericht bestaat uit:

- Het antwoord op, of de oplossing voor uw vraag, klacht of suggestie, of
- Een ontvangstbevestiging, inclusief informatie over wie uw melding in behandeling heeft en de verwachte afhandeldatum. Daarnaast wordt u gewezen op het feit dat ons kantoor is aangesloten bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Oplossing niet naar wens?

Voor elke klacht zoeken we de beste oplossing. Ons streven is om samen tot de beste oplossing te komen. Bent u het niet eens met de uitkomst die wij u bieden? Dan hebt u drie maanden de tijd om uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid is een onafhankelijk instituut dat klachten van particulieren behandelt en alleen nadat die de hiervoor beschreven klachtenprocedure hebben doorlopen. Voor meer informatie over Kifid kunt u de website van Kifid raadplegen: www.kifid.nl/consumenten. Ons aansluitingsnummer bij Kifid is: 300.017532