



Bij Rentmeester Financieel Advies BV doen wij ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken en onze dienstverlening kunnen verbeteren.

1. Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaan wij iedere uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening, adviezen of de uitvoering van de overeenkomst.

2. Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht op de volgende manieren indienen:

- **Digitaal:** Via het klachtenformulier op onze website
- **E-mail:** Stuur uw klacht naar info@verantwoordadvies.nl
- **Post:** Richt uw brief aan: Rentmeester Financieel Advies BV, t.a.v. **Klachtenmanagement, Conradi veenlandstrjitte 94, 9104 BN DAMWALD**

Vermeld hierbij altijd uw naam, adres, telefoonnummer, het betreffende polis- of schadenummer en een heldere omschrijving van uw klacht.

3. De procedure

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, doorlopen we de volgende stappen:

1. **Ontvangstbevestiging:** U ontvangt binnen **3 tot 5 werkdagen** een schriftelijke bevestiging van ontvangst.
2. **Onderzoek:** Een klachtverantwoordelijke (die niet direct bij de klacht betrokken is) onderzoekt het dossier en wint indien nodig extra informatie in.
3. **Reactie:** Wij streven ernaar om u binnen **4 tot 6 weken** een inhoudelijke reactie en een voorstel voor een oplossing te sturen. Mocht dit langer duren, dan informeren wij u tijdig over de reden van vertraging.



4. Niet tevreden met de afhandeling? (Kifid)

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich wenden tot het onafhankelijke [Klachteninstituut Financiële Dienstverlening \(Kifid\)](#). Ons kantoor is hierbij aangesloten onder aansluitnummer 300.016338

U dient uw klacht bij het Kifid in te dienen binnen **drie maanden** nadat u onze definitieve beslissing heeft ontvangen.

Contactgegevens Kifid:

- Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
- Telefoon: 070 - 333 8 999
- Website: www.kifid.nl

5. Civiele rechter

U heeft te allen tijde het recht om uw geschil voor te leggen aan de bevoegde civiele rechter, ook als de klachtprocedure bij ons of het Kifid nog loopt of is afgerond.