

**COMPLAINTS AND DISPUTES PROCEDURE REGCOUNSEL
FINANCIAL SERVICES B.V.****August 2015***Nederlandstalige versie staat hierna opgenomen***1. Definitions**

In this Procedure the following expressions shall have the following meaning:

Client: the client of the firm or his representative submitting a complaint;

Committee Proceedings: the manner in which the Complaints Committee processes complaints between solicitors and their clients;

Complaint officer: the representative of the firm to whom complaints may be submitted;

Complaint procedure: this procedure, being the manner in which the firm proposes to settle complaints and disputes;

Complaint: every reasonably qualifying verbal or written expression of dissatisfaction about the existence of a mandate agreement to render services, about the services rendered or about the fees and/or costs charged to a client;

Complaints Committee: the complaints committee for solicitors (advocaten) established in cooperation with the Foundation Dispute Committees Consumers (*Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC)*) and that of the Professions and Businesses (*Beroep en Bedrijf*) where the firm can submit unsettled invoices or where disputes about the quality of services or the costs therefor can be submitted if the proposal for amicable settlement of the firm does not result into a satisfactory outcome;

Complaints Regulation: the regulation of the Complaints Committee (*Reglement Geschillencommissie Advocatuur*) setting forth the proceedings of the Complaints Committee.

2. Objectives

The objectives of this Complaints and Disputes Regulation are:

- a) To establish a process to address complaints of clients within a reasonable period and in a constructive manner.
- b) Processing records about the causes of complaints.
- c) Retention and improvement of existing relationships with clients.
- d) Train associates to address in a client orientated manner when complaints are submitted.
- e) To improve the quality of the services from the firm by addressing and analyzing complaints.

3. Informing clients

A solicitor:

- a) Informs clients that the firm maintains a complaints and dispute procedure
- b) Informs the client that in the event the complaints are not addressed in a satisfactory manner, the client is authorised to commence proceedings with the Complaints Committee.
- c) Informs the client that a copy of the Complaints regulation may be obtained from the secretary of the Complaints Committee at PO Box 90600, 2509 LP The Hague, the Netherlands.

4. Internal complaints procedure

- a) If a client submits to the firm a complaint, the firm is obliged to inform the solicitor dealing with the relevant matter about the complaint.
- b) De solicitor dealing with the matter uses best efforts to resolve the complaint taking into account this procedure. The Complaints officer may be consulted.

- c) The confidentiality of the information must be upheld at all times.
- d) The client is notified about the outcome of the process dealing with the complaint.
- e) If the complaint is not resolved in a satisfactory manner, the dispute will be submitted to the Complaints Committee.

5. Complaints registration and analysis

- a) All complaints are recorded in writing specifying the nature of the complaint, the client concerned and the solicitors concerned and the manner in which the complaint has been addressed.
- b) All complaints are evaluated once a year and from the analysis the lessons learnt are recorded and communicated within the firm.

6. Choice of forum

- a) If complaints and disputes originating therefrom cannot be resolved following the internal complaints and disputes procedure of the firm, the complaint or dispute may be submitted to the Complaints Committee.
- b) The Complaints Committee will address the complaint or resolve the dispute originating therefrom in accordance with the Complaints Regulation.
- c) In principle, disputes will be resolved by means of arbitration applying the rules and procedures of the Complaints Regulation, unless the client and the firm agree to the application of other rules and procedures.
- d) Private individuals retain the right to submit their complaint and dispute to the ordinary civil law courts.
- e) This forum choice and the rules set forth herein do not restrict the right and authority of clients to submit complaints to the professional conduct proceedings in accordance with the Solicitors Act (*Advocatenwet*) and the rules adopted by the Bar Association of the Netherlands.

**KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING REGCOUNSEL FINANCIAL
SERVICES B.V.****Augustus 2015****1. Begripsomschrijving**

Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitspraak van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

Cliënt: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure: de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris: de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Geschillencommissie Advocatuur: de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.

Geschillenregeling Advocatuur: de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten.

Reglement Geschillencommissie Advocatuur: het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

- a) het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- b) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
- c) behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
- d) medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
- e) het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de cliënt

De advocaat:

- a) wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
- b) deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
- c) meldt de cliënt dat het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

4. De interne klachtenprocedure

- a) Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
- b) De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris en met inachtneming van deze procedure.
- c) Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- d) De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt meegedeeld.
- e) Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

5. Registratie en analyse van de klacht

- a) Alle klachten worden schriftelijk vastgelegd, onder vermelding van de aard van de klacht, de betrokken cliënt, de betrokken advocaat en de wijze waarop de klacht is behandeld.
- b) Klachten worden eens per jaar tegen het licht gehouden en geanalyseerd om de daaruit te trekken lessen te kunnen constateren en binnen kantoor te communiceren.

6. Forumkeuze

- a) Klachten en daaruit voortvloeiende geschillen die niet kunnen worden bijgelegd door een behandeling binnen kantoor worden ter beslechting voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.
- b) De Geschillencommissie zal de klacht en/of het daaruit voortvloeiende geschil behandelen met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Advocatuur.
- c) In de regel zullen geschillen worden beslecht door middel van arbitrage volgens de regels en de procedure opgenomen in het Reglement Geschillencommissie Advocatuur, tenzij zowel de cliënt en het kantoor gezamenlijk overeenkomen dat andere regels zullen worden toegepast.

- d) Het staat particuliere cliënten steeds vrij om het geschil ter beslechting voor te leggen aan de gewone civiele rechter.
- e) Deze bepaling staat niet in de weg aan het recht en de bevoegdheid van cliënten om klachten aanhangig te maken volgens de tuchtrecht regels uit hoofde van de Advocatenwet en de procedures van de Nederlandse Orde van Advocaten.
