



Regolamento per la risoluzione di dispute

1. Definizioni

Nel presente regolamento i seguenti termini hanno i significati ivi indicati:

- *Lamentela*: qualunque lamentela espressa per iscritto dal cliente od a suo nome in relazione alle attività svolte da un avvocato o da altro soggetto da questi dipendente in relazione al mandato conferito, alla qualità dei servizi prestati od all'ammontare degli onorari fatturati e che non sia una lamentela ai sensi dell'articolo 4 della Legge Professionale;
- *Cliente*: il cliente od il suo rappresentante che ha comunicato la lamentela;
- *Funzionario*: l'avvocato incaricato di esaminare la lamentela del cliente.

2. Applicabilità

1. Il presente regolamento è applicabile a tutti i rapporti di mandato tra FJP Advocaten ed i propri clienti.
2. Ogni avvocato che svolge la propria attività da FJP Advocaten cura la corretta applicazione del presente regolamento.

3. Finalità

Il presente regolamento ha il fine di:

- a. stabilire una procedura per esaminare in maniera costruttiva le lamentele espresse dai clienti entro un tempo ragionevole;
- b. stabilire una procedura per stabilire le cause che portano ad eventuali lamentele dei clienti;
- c. mantenere e migliorare i rapporti con clienti esistenti mediante l'utilizzo di un corretto sistema di esame delle lamentele;
- d. esercitare gli impiegati a rispondere in maniera propositiva alle eventuali lamentele dei clienti;
- e. migliorare la qualità dei servizi offerti con l'aiuto di una sistema di esame ed analisi delle lamentele.

4. Informazioni al momento dell'affidamento dell'incarico

1. Il presente regolamento è reso pubblico; l'avvocato informa il cliente della sua esistenza al momento del conferimento dell'incarico e della sua applicabilità ai servizi resi nel quadro dell'incarico stesso.
2. Nelle condizioni generali di FJP Advocaten, da comunicare al cliente all'atto dell'incarico, è indicato a quale terza parte indipendente possa rivolgersi il cliente per ottenere una decisione vincolante sulla propria lamentela se questa non sia stata risolta tramite l'applicazione del presente regolamento.
3. Le lamentele di cui all'articolo 1 che non siano state risolte tramite l'applicazione del presente regolamento possono essere sottoposte alla Geschillencommissie Advocaatur.

5. Procedura interna

1. Qualora il cliente indirizzi una lamentela all'ufficio, la sua gestione viene affidata all'Avv. R. de Falco che assume la veste di funzionario. Qualora la lamentela riguardi l'Avv. R. de Falco, assumerà la veste di funzionario l'Avv. F.M.N. Janssen.
2. Il funzionario informa della lamentela il soggetto in relazione al quale essa è stata formulata e chiede al cliente, se necessario, di motivarla ulteriormente ed a detto soggetto di fornire le proprie osservazioni e commenti su di essa.
3. Il soggetto nei confronti del quale la lamentela è indirizzata tenta, con o senza l'intermediazione del funzionario, di trovare con il cliente una ragionevole soluzione.
4. Il funzionario esamina la lamentela entro quattro settimane dalla sua ricezione od informa, motivatamente, il cliente dell'eventuale superamento di tale termine indicando anche il nuovo termine entro il quale ritiene di poter dare il proprio parere sulla lamentela.
5. Il funzionario comunica per iscritto al cliente ed al soggetto nei confronti del quale la lamentela è indirizzata il proprio parere sulla fondatezza o meno della lamentela, eventualmente accompagnandolo con una raccomandazione.
6. Qualora la lamentela viene risolta il cliente, il funzionario ed il soggetto nei confronti del quale la lamentela è indirizzata ne danno atto per iscritto.



6. Riservatezza e gratuità

1. Il funzionario ed il soggetto nei confronti del quale la lamentela è indirizzata trattano la lamentela con riservatezza.
2. Al cliente non viene richiesto alcun pagamento per l'esame della sua lamentela.

7. Responsabilità

1. Il funzionario è responsabile per il tempestivo esame della lamentela.
2. Il soggetto nei confronti del quale la lamentela è indirizzata informa il funzionario di eventuali contatti diretti con il cliente e se tramite essi sia già stata raggiunta una soluzione.
3. Il funzionario informa il cliente circa gli sviluppi dell'esame della lamentela.
4. Il funzionario mantiene aggiornato il dossier relativo alla lamentela.

8. Registrazione

1. Il funzionario registra le lamentele ricevute ed il loro oggetto.
2. Se una lamentela ha più oggetti la registrazione può avvenire separatamente per ciascuno di essi.
3. Il funzionario rapporta regolarmente delle lamentele ricevute e del loro esame, presentando le proprie raccomandazioni circa maniere per diminuire le lamentele o possibili miglioramenti alla procedura di esame.
4. Almeno una volta all'anno i rapporti e le raccomandazioni vengono discusse internamente dall'ufficio