

Collet Law - 办公室投诉处理制度（2025 版修订版）

第 1 条 定义

在本办公室投诉处理制度中，下列术语具有如下含义：

- 投诉：指客户、其代表或具有直接利益的第三人，以书面形式提出的对律师（mr. M.A. Collet）或其办公室服务不满意的意见，包括《荷兰律师法》第 4 节所指的投诉。
- 投诉人：提出投诉的客户、其代表或具有直接利益的第三人。
- 投诉处理负责人：负责处理投诉的律师，现由 Marvato Legal BV（位于 Bergen op Zoom）的律师 mr. M.A.A. van Tongeren 担任。

第 2 条 适用范围

1. 本投诉处理制度适用于所有由 mr. M.A. Collet 或其办公室在提供法律服务过程中产生的律师—客户关系，包括使用邮箱地址 advocaat@collet.nu 或“Advocaat Collet”名义提供的服务。
2. 债务人就律师从事或提供非诉讼催收服务提出的投诉，同样适用本制度，依据《催收服务质量法》第 4 条第 2 款(b)及第 14 条第 3 款。
3. mr. M.A.A. van Tongeren 作为投诉处理负责人（klachtenfunctionaris）负责本制度的执行。

第 3 条 目的

本办公室投诉处理制度旨在：

- a. 通过明确流程，在合理期限内建设性地处理客户投诉；
- b. 分析投诉的成因；

- c. 通过妥善处理投诉，维护并改善与客户的长期合作关系；
- d. 培训相关人员及外部人员，提高以客户为中心的投诉处理能力；
- e. 通过投诉分析，提高法律服务质量。

第 4 条 服务开始时的信息告知

1. 本投诉处理制度为公开文件。mr. M.A. Collet 在接受委托或对债务人提供非诉讼催收服务时，会告知对方本制度适用。
2. 在委托确认书中，mr. M.A. Collet 载明本办公室参加“律师行业争议委员会（Geschillencommissie Advocatuur）”，并已事先通知客户。
3. 如投诉（见第 1 条定义）在办公室内部处理后仍未解决，可转介至以下机构：
 - 律师行业争议委员会（Geschillencommissie Advocatuur）

第 5 条 投诉处理程序

1. 若收到投诉，mr. M.A. Collet 将尽快将投诉转交投诉处理负责人（mr. M.A.A. van Tongeren）。
2. 投诉处理负责人通知提出投诉的人，并给予投诉人及涉事律师机会对投诉进行说明。
3. 被投诉人将尽力与投诉人协商解决问题，可由投诉处理负责人居中协调。
4. 投诉处理负责人应在收到投诉之日起四周内处理完毕。如无法在期限内完成，应说明原因并告知预计完成期限。
5. 投诉处理负责人将以书面形式向投诉人及被投诉人告知投诉是否成立，并可附带改善建议。
6. 若投诉已圆满解决，投诉人、被投诉人及 mr. M.A. Collet 将在结论文件上签字确认。

第 6 条 保密与费用

1. 投诉处理负责人及被投诉人均须在投诉处理过程中严格保密。
2. 投诉人无需支付任何投诉处理费用。

第 7 条 职责

1. 投诉处理负责人 mr. M.A.A. van Tongeren 负责确保投诉及时处理。
2. 被投诉人须及时向投诉处理负责人通报与投诉人沟通的进展及可能的解决方案。
3. 投诉处理负责人须随时向投诉人更新处理情况。
4. 投诉处理负责人保管投诉档案，投诉处理完毕后，由 mr. M.A. Collet 负责归档。

第 8 条 投诉登记

1. 投诉处理负责人登记投诉及其主题分类。
2. 投诉可属于多个主题类别。
3. 至少每年一次，对投诉及其建议进行评估，以改进流程并预防未来投诉。