

## KLACHTENPROCEDURE ALLEN & OVERY

Allen & Overy streeft naar hoogwaardige dienstverlening voor al haar cliënten. Indien u als cliënt evenwel niet tevreden bent over onze dienstverlening heeft u het recht om een klacht in te dienen. Hiertoe dient u in eerste instantie contact op te nemen met de partner die verantwoordelijk is voor de begeleiding van de betreffende zaak (de **matter partner**) of, indien u liever contact opneemt met een andere partner, uw gebruikelijke relationship partner. De matter partner en/of uw relationship partner zullen tijdens het onderzoek van de klacht als uw aanspreekpunt fungeren.

Wij zullen snel en professioneel reageren op elke klacht, in overeenstemming met de volgende procedure.

### KLACHTENPROCEDURE

1. Indien gesprekken met de matter partner en/of de relationship partner niet leiden tot een bevredigende oplossing van de betreffende kwestie zullen wij u vragen uw klacht schriftelijk voor te leggen ter attentie van de Senior Partner, Sigrid Jansen, vergezeld van een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de redenen voor de ontevredenheid.
2. Na ontvangst van de schriftelijke klacht zal de klachtenfunctionaris bij Allen & Overy de klacht grondig onderzoeken en binnen 14 dagen reageren. Daarbij ontvangt u van ons ofwel een inhoudelijke reactie ofwel, indien dit onmogelijk blijkt, een indicatie van het verwachte tijdpad voor de verdere afwikkeling.
3. Als de kwestie kan worden opgelost zal de matter partner en/of de relationship partner zich buigen over eventueel voor u geschikte oplossingen en u daarvan schriftelijk op de hoogte stellen.
4. Indien:
  - (a) de kwestie niet kan worden opgelost en de van toepassing zijnde beroepsgedragsregels voorschrijven dat Allen & Overy zulks dient te doen; of
  - (b) u daar op enig moment om verzoekt,

zult u worden geïnformeerd over uw recht, indien van toepassing, om een klacht in te dienen bij de eventuele relevante regelgevende/beroepsorganisatie in het rechtsgebied van het betreffende Allen & Overy kantoor.

Voor de behandeling van uw klacht worden geen kosten in rekening gebracht.