

STATUTS COORDONNES APRES MODIFICATION

Ombudsfm

Association sans but lucratif

North Gate II

Avenue du Roi Albert II N° 8

1000 Bruxelles

Numéro d'entreprise: 0633.551.936

I. FORME JURIDIQUE – DÉNOMINATION – SIÈGE – DURÉE

Article 1. Forme juridique – Dénomination

L'association est une association sans but lucratif au sens du code des sociétés et des associations (le « CSA »).

L'association est dénommée « Service de médiation des services financiers/Ombudsdienst voor financiële diensten ». La dénomination de l'association est abrégée en « Ombudsfm ».

Cette dénomination doit apparaître sur tous les actes, factures, annonces, communications, lettres, ordres et autres pièces émanant de l'association, et être immédiatement précédée ou suivie des mots « association sans but lucratif » ou de l'abréviation « ASBL », ainsi que de l'indication précise de l'adresse du siège de l'association.

Article 2. Siège

Le siège de l'association est établi dans la région de Bruxelles-capitale.

L'organe d'administration a le pouvoir de transférer le siège social en tout autre endroit situé en Belgique, et d'accomplir les formalités de publicité requises en la matière, pour autant que ce transfert n'entraîne pas, conformément à la législation linguistique applicable, une modification obligatoire de la langue des statuts.

Article 3. Durée

L'association est constituée pour une durée illimitée.

Article 4. Institutions financières

Aux fins des présents statuts, il y a lieu d'entendre par « Institution financière » l'une des entités suivantes :

- (i) un prestataire de services de paiement, tel que défini à l'article I.9, 2° du Code de droit économique du 28 février 2013 (le « Code de droit économique ») ;
- (ii) un prêteur, tel que défini à l'article I.9, 34° du Code de droit économique ;
- (iii) un intermédiaire de crédit, tel que défini à l'article I.9, 35° du Code de droit économique ;
- (iv) un prestataire de services bancaires;
- (v) un prestataire de services d'investissement; et
- (vi) toute autre institution ou personne active dans le secteur financier et qui, en vertu de la législation ou de la réglementation en vigueur, doit disposer d'une fonction de médiation indépendante.

II. BUT

Article 5. But – Objet

L'association est une entité qualifiée au sens de l'article XVI.24 du Code de droit économique, qui prend en charge le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et s'efforce de satisfaire en permanence aux conditions prévues aux articles XVI.25 et suivants du Code de droit économique ainsi que dans l'arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique (l' « Arrêté Royal »). Elle prend également en charge le règlement extrajudiciaire de certains litiges avec des entreprises.

Le but, les missions et activités de l'association en rapport avec les litiges introduits par des consommateurs sont les suivants :

1. le règlement extrajudiciaire de litiges entre, d'une part, des Institutions financières (autres que des compagnies d'assurances ou des intermédiaires en assurances professionnels) et, d'autre part, des consommateurs, en formulant des avis et recommandations au sujet du litige concerné et en intervenant comme médiateur ;
2. l'exercice des compétences spécifiques, prévues au Livre VII du Code de droit économique, relatives au service bancaire de base pour les consommateurs. Dans ce cadre, l'association inventorie chaque année le nombre de refus et de résiliations de services bancaires de base par des organismes de crédit, ainsi que leur motivation. L'association émet également des recommandations, dans le cadre de ses missions, à l'intention du secteur ou d'Institutions financières individuels.

Le but, les missions et activités de l'association en rapport avec les litiges introduits par des entreprises sont les suivants :

1. le règlement extrajudiciaire de litiges relatifs à des crédits aux entreprises, sans toutefois se prononcer quant à la décision d'octroyer ou non un crédit aux entreprises concernées ;
2. l'évaluation du respect, dans le chef des Institutions financières, du code de conduite visé à l'article 10 de la loi du 21 décembre 2013 relative à diverses dispositions concernant le financement des petites et moyennes entreprises ;
3. le règlement extrajudiciaire des litiges relatifs à des paiements transfrontaliers (au sein de l'Union européenne) jusqu'à 50.000 euros ;
4. le règlement extrajudiciaire des litiges relatifs aux Multilateral Interchange Fees ou aux commissions d'interchange qui sont imputées dans le cadre d'opérations de paiement avec carte ;

5. l'exercice des compétences spécifiques, prévues au Livre VII du Code de droit économique, relatives au service bancaire de base pour les entreprises.

Pour autant que la majorité des membres effectifs y consent, sous quelque forme que ce soit, l'Association peut, d'une manière générale, exercer ses activités également dans toutes autres domaines pour lesquels la réglementation belge, européenne ou internationale prévoit un règlement extrajudiciaire des litiges pour les conflits avec des institutions financières.

D'une manière générale, l'association peut exercer, tant en Belgique qu'à l'étranger, toutes les activités en lien direct ou indirect, en tout ou en partie, avec les buts désintéressés mentionnés ci-dessus, ou pouvant contribuer à leur réalisation, en ce compris des activités commerciales ou à but lucratif, dont le produit sera en tout temps exclusivement destiné à la réalisation de ses buts désintéressés.

III. MEMBRES

Article 6. Membres effectifs

L'association compte au moins deux membres effectifs.

A la date de publication des présents statuts, les entités suivantes sont membres effectifs de l'association :

1. Fédération belge du secteur financier (Febelfin), une association sans but lucratif dont le siège est établi à 1210 Saint-Josse-ten-Noode, Boulevard du Roi Albert II 19, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0542.393.217;
2. Association belge des Banques et des Sociétés de Bourse (ABB), une association sans but lucratif dont le siège est établi à 1210 Saint-Josse-ten-Noode, Boulevard du Roi Albert II 19, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0542.394.603 ;
3. Association belge des Asset Managers (BEAMA), une association sans but lucratif dont le siège est établi à 1210 Saint-Josse-ten-Noode, Boulevard du Roi Albert II 19, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0567.779.996 ;
4. Association belge de Leasing (ABL), une association sans but lucratif dont le siège est établi à 1210 Saint-Josse-ten-Noode, Boulevard du Roi Albert II 19, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0541.865.556 ;
5. Association belge des Membres de la Bourse (ABMB), une association de fait dont le siège est établi à 1210 Saint-Josse-ten-Noode, Boulevard du Roi Albert II 19 ;
6. Union professionnelle du Crédit (U.P.C.), une Union professionnelle dont le siège est établi à 1210 Saint-Josse-ten-Noode, Boulevard du Roi Albert II 19, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0414.167.729.

L'organe d'administration se prononce sur l'admission des membres effectifs, en tenant compte de l'utilité et de l'engagement du candidat par rapport aux objectifs de l'association.

La décision est prise à la majorité simple des membres de l'organe d'administration présents ou représentés.

L'organe d'administration peut décider de manière discrétionnaire qu'un candidat n'est pas admis comme membre effectif, sans aucune obligation particulière de justifier sa décision.

Les membres effectifs ont tous les droits et obligations définis par le CSA et les présents statuts.

Article 7. Membres adhérents

Toute Institution financière qui souscrit aux statuts de l'association peut être admis comme membre adhérent de l'association.

Les candidats membres adhérents adressent leur candidature par écrit à l'Ombudsman.

L'organe d'administration se prononce sur l'admission du candidat comme membre adhérent lors de sa prochaine réunion. La décision est prise à la majorité des membres de l'organe d'administration, présents ou représentés.

L'organe d'administration peut décider de manière discrétionnaire qu'un candidat n'est pas admis comme membre adhérent, sans aucune obligation particulière de justifier sa décision.

Les entités qui sont membres des membres effectifs et font connaître, expressément ou tacitement, leur volonté de devenir membres seront toutefois automatiquement admises par l'organe d'administration comme membre adhérent de l'association.

Les Institutions financières pour lesquelles l'admission à un règlement extrajudiciaire de litiges est une condition essentielle de l'exercice de leur entreprise, et donc pour le (maintien de) leur reconnaissance/agrément, et qui font, expressément ou tacitement, connaître leur volonté de devenir membre, seront automatiquement admises par l'organe d'administration comme membre adhérent de l'association.

Les membres adhérents ont uniquement les droits et obligations spécifiés aux présents statuts.

Les membres adhérents ne disposent pas du droit de vote.

L'organe d'administration peut décider que les membres adhérents payeront une cotisation annuelle, qui sera fixée chaque année par le conseil d'administration et n'excédera pas 1.000.000 EUR.

Article 8. Registre des membres

L'organe d'administration tient, au siège de l'association, un registre (digital) des membres effectifs et des membres adhérents. Ce registre (digital) mentionne les noms, prénoms et domiciles des membres ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination, sa forme juridique et l'adresse de son siège. En outre, toutes les décisions relatives à l'adhésion, à la démission ou à l'exclusion de membres doivent être inscrites dans ce registre par l'organe d'administration, dans les huit jours suivant la date de notification de cette décision à l'organe d'administration.

Article 9. Démission – Exclusion - Perte de la qualité de membre

Les membres effectifs et les membres adhérents peuvent démissionner de l'association en adressant à l'Ombudsman une notification par voie postale ou électronique, dans le courant du premier semestre de l'exercice. La démission prend cours à la fin de l'exercice durant lequel elle a été notifiée. Pendant le délai de préavis, le membre démissionnaire conserve les droits et obligations inhérents à sa qualité de membre.

Les membres effectifs et les membres adhérents ne peuvent en principe pas démissionner comme membres de l'association aussi longtemps qu'ils sont obligés, en vertu d'une réglementation particulière, d'adhérer en tant qu'institution financière, à une institution de règlements extrajudiciaires de litiges.

Un membre effectif perd de plein droit sa qualité de membre en cas de cessation de ses activités professionnelles, dans le cadre desquelles l'adhésion à une institution de règlement extrajudiciaire de litiges était une condition essentielle de l'exercice de cette activité et donc du (maintien) de sa reconnaissance ou de son agrément.

Un membre effectif peut être exclu sur décision de l'assemblée générale. L'exclusion d'un membre effectif doit être mentionnée dans la convocation de l'assemblée générale. L'exclusion d'un membre effectif doit être approuvée à la majorité des 2/3 des voix des membres effectifs présents ou représentés.

L'assemblée générale peut notamment exclure un membre effectif dans les cas suivants (la présente énumération n'étant pas exhaustive) :

- (i) en cas de dissolution et/ou de mise en liquidation du membre effectif, ou de cessation de ses activités ;
- (ii) si le membre effectif concerné se rend coupable d'un manquement grave aux obligations prévues aux présents statuts, ou s'il agit contre le but de l'association.

Le membre effectif dont l'exclusion est proposée a le droit d'être entendu par l'assemblée générale.

Un membre adhérent peut être exclu sur décision de l'organe d'administration. L'organe d'administration peut notamment exclure un membre adhérent dans les cas suivants (la présente énumération n'étant pas exhaustive) :

- (i) si le membre adhérent ne satisfait plus aux conditions d'admission comme membre adhérent de l'association ;
- (ii) en cas de perte de l'agrément éventuel comme Institution financière ;
- (iii) en cas de non-paiement de la cotisation de membre dans un délai de six (6) semaines à compter de la réception d'une mise en demeure de payer le solde restant dû de la cotisation de membre ;
- (iv) en cas de dissolution et/ou de mise en liquidation du membre adhérent, ou de cessation de ses activités ;
- (v) si le membre adhérent concerné se rend coupable d'un manquement grave aux obligations prévues aux présents statuts, ou s'il agit contre le but de l'association.

Tout membre effectif ou adhérent démissionnaire ou exclu est tenu de payer sa cotisation de membre due pour l'exercice durant lequel il a notifié sa démission ou durant lequel son exclusion a été décidée.

Un membre effectif ou un membre adhérent démissionnaire ou exclu ne peut pas prétendre au patrimoine de l'association, ni réclamer le remboursement de cotisations déjà payées.

Article 10. Droits des membres

Aucun membre effectif ou adhérent ne peut faire valoir des droits ou revendications à l'égard des actifs de l'association, au seul motif qu'il a la qualité de membre.

IV. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Article 11. Assemblée générale – Composition

L'assemblée générale se compose des membres effectifs. L'organe d'administration peut décider d'inviter les membres adhérents à prendre part aux réunions de l'assemblée générale avec voix consultative.

Article 12. Assemblée générale – Droit de vote

Tous les membres effectifs disposent d'un droit de vote égal.

Article 13. Assemblée générale – Président

L'assemblée générale est présidée par le Président de l'organe d'administration ou, en son absence, par le plus âgé des administrateurs présents.

Article 14. Assemblée générale – Pouvoirs

Les pouvoirs suivants sont exclusivement réservés à l'assemblée générale :

1. la modification des statuts ;
2. la nomination et la révocation des administrateurs, la nomination et la révocation du(des) commissaire(s) ainsi que la fixation de leur rémunération, au cas où une rémunération leur est octroyée ;
3. la décharge à octroyer aux administrateurs et au(x) commissaire(s), ainsi que, le cas échéant, l'introduction d'une action de l'association contre les administrateurs et le(s) commissaire(s) ;
4. l'approbation du budget et des comptes annuels, conformément aux dispositions de l'Article 31 ;
5. la dissolution de l'association ;
6. l'exclusion d'un membre effectif ;
7. la transformation de l'association en AISBL, en société coopérative agréée comme entreprise sociale ou en société coopérative sociale agréée ;
8. effectuer ou accepter l'apport à titre gratuit d'une universalité ;
9. tous les autres cas où la loi ou les statuts l'exigent.

Article 15. Assemblée générale – Réunions

L'assemblée générale annuelle se réunit au plus tard le dernier jour ouvrable bancaire du mois de juin, au siège social ou en tout autre endroit indiqué dans la convocation.

Les membres effectifs peuvent, à l'unanimité et par écrit, prendre toutes les décisions qui relèvent des pouvoirs de l'assemblée générale, à l'exception de la modification des statuts. Dans ce cas, les formalités de convocation ne doivent pas être accomplies. Les membres de l'organe d'administration et, le cas échéant, le(s) commissaire(s) peuvent, à leur demande, prendre connaissance de ces décisions.

Moyennant le respect des dispositions du CSA, l'organe d'administration peut offrir aux membres la possibilité de participer à distance à l'assemblée générale par le biais d'un moyen de communication électronique mis à disposition par l'association.

L'assemblée générale annuelle est convoquée par le Président de l'organe d'administration.

Les autres réunions de l'assemblée générale peuvent être convoquées par le Président de l'organe d'administration ou par deux administrateurs au moins. En outre, le Président de l'organe d'administration est tenu de convoquer l'assemblée générale dans les vingt-et-un jours lorsqu' un cinquième au moins des membres effectifs en font la demande. Dans ce cas, l'assemblée générale se réunit au plus tard le quarantième jour suivant la demande.

La convocation doit être envoyée au moins quinze jours avant la date de l'assemblée générale à tous les membres effectifs, aux administrateurs et au(x) commissaire(s). La convocation comprend l'ordre du jour de l'assemblée générale. La convocation peut être faite sous quelque forme que ce soit. Si l'assemblée générale doit délibérer et décider sur une modification des statuts, les modifications sont expressément mentionnées dans l'ordre du jour.

Toute proposition qui est signée par un cinquième au moins des membres effectifs ou par deux administrateurs au moins est portée à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale. Si la convocation pour cette assemblée générale a déjà été envoyée, la proposition est portée à l'ordre du jour de l'assemblée générale subséquente.

Tout membre effectif peut se faire représenter à l'assemblée générale par un mandataire, lequel doit nécessairement être un autre membre effectif. Un membre effectif ne peut représenter que deux autres membres effectifs.

Article 16. Assemblée générale – Quorum et vote

Sauf disposition contraire prévue par le CSA ou les présents statuts, l'assemblée générale ne peut délibérer et décider valablement que si la majorité des membres effectifs est présente ou représentée.

Sauf disposition contraire prévue par le CSA ou les présents statuts, les décisions de l'assemblée générale requièrent la majorité des voix de tous les membres effectifs présents ou représentés. Les abstentions, les votes blancs ou nuls ne sont pas pris en compte pour la détermination de la majorité.

L'assemblée générale ne peut délibérer valablement concernant une modification aux statuts que si deux tiers des membres effectifs sont présents ou représentés. Si les deux tiers des membres effectifs ne sont pas présents ou représentés lors de la première réunion, il peut être convoqué une seconde réunion qui pourra délibérer et décider valablement, quel que soit le nombre total des membres présents

ou représentés, et adopter les modifications aux majorités prévues ci-après, à condition toutefois que le quorum prévu à l'alinéa 1^{er} soit atteint. La seconde réunion ne peut être tenue moins de quinze jours après la première réunion. Toute modification aux statuts doit être adoptée par deux tiers des voix, et toute modification portant sur le but/objet de l'association par quatre cinquièmes des voix des membres effectifs présents ou représentés.

En cas de modification des statuts ou de changement de but/objet, les abstentions ne sont pas prises en compte, ni au numérateur, ni au dénominateur.

Article 17. Assemblée générale – Procès-verbaux

Toutes les réunions de l'assemblée générale donnent lieu à l'établissement d'un procès-verbal. Les procès-verbaux sont conservés dans un registre des procès-verbaux qui pourra être consulté par les membres effectifs, lesquels doivent exercer leur droit de consultation conformément aux modalités prévues par le CSA.

V. ORGANE D'ADMINISTRATION

Article 18. Organe d'administration – Composition

L'association est gérée par un organe d'administration, composé de trois administrateurs au moins, sauf si l'association ne compte que deux membres effectifs, auquel cas l'organe d'administration peut être composé de deux administrateurs. Au moins un des administrateurs peut être indépendant au sens de l'article 7:87 du Code des sociétés et associations. Au moins la moitié des administrateurs et le Président sont nommés sur la base d'une liste de candidats proposés par Febelfin ASBL, laquelle s'efforce de respecter une représentation équitable des différentes associations membres de Febelfin ASBL.

Les administrateurs sont nommés par l'assemblée générale, conformément au quorum et à la majorité prévus à l'Article 16.

Les administrateurs sont nommés pour une durée de trois ans. Ils peuvent être réélus. Un administrateur indépendant ne peut toutefois être réélu que deux fois maximum en cette qualité.

L'organe d'administration nomme parmi ses membres un Président, qui accomplit les tâches qui lui sont confiées par l'organe d'administration et les statuts.

L'assemblée générale peut à tout moment révoquer un administrateur, à la majorité prévue à l'Article 16. Un administrateur peut lui-même démissionner, en adressant, par voie postale ou électronique, une notification en ce sens au Président de l'organe d'administration. Après avoir démissionné, un administrateur est tenu de continuer à exercer son mandat jusqu'à ce qu'il ait été raisonnablement pourvu à son remplacement.

Le mandat d'administrateur est gratuit, sauf décision contraire de l'assemblée générale. Les frais engagés par les administrateurs dans l'intérêt et pour le compte de l'association, dans le cadre de l'exercice de leur mandat d'administrateur, leur sont remboursés.

Article 19. Organe d'administration – Réunions, délibérations et décisions

L'organe d'administration se réunit sur convocation de son Président, chaque fois que l'intérêt de l'association l'exige, ainsi qu'à la demande d'au moins deux administrateurs.

L'organe d'administration est présidé par son Président ou, en l'absence de ce dernier, par le plus âgé des administrateurs présents. La réunion se tient au siège de l'association ou en tout autre endroit indiqué dans la convocation.

L'organe d'administration ne peut délibérer et décider que si la majorité au moins de ses membres est présente ou représentée à la réunion. Les décisions sont prises à la majorité simple des voix des membres présents ou représentés. Les abstentions, les votes blancs ou nuls ne sont pas pris en compte pour la détermination de la majorité. En cas de parité, la voix du Président ou de l'administrateur qui préside la réunion est prépondérante, sauf si le conseil n'est composé que de deux administrateurs. L'Ombudsman prend part à la réunion du conseil d'administration avec voix consultative.

L'administrateur qui a, relativement à une décision à prendre par ou une opération relevant de la compétence de l'organe d'administration, un intérêt direct ou indirect de nature patrimoniale qui est opposé à l'intérêt de la société, est tenu d'en informer les autres administrateurs, sauf s'il s'agit d'opérations courantes qui ont lieu aux conditions et moyennant les sûretés habituelles pour ce type d'opérations. Dans ce cas, l'administrateur qui a le conflit d'intérêts ne peut prendre part aux délibérations de l'organe d'administration concernant cette décision ou opération ni prendre part au vote. Sa déclaration et ses explications sur la nature de cet intérêt opposé doivent figurer dans le procès-verbal de la réunion de l'organe d'administration qui doit prendre la décision.

Si la société a nommé un commissaire, l'administrateur concerné l'informerá de l'intérêt opposé. En pareil cas, l'organe d'administration doit décrire la nature de la décision ou de l'opération dans le procès-verbal, il doit justifier la décision prise et décrire les conséquences patrimoniales de celle-ci pour l'association.

L'organe d'administration peut délibérer par voie de vidéoconférence ou d'audioconférence, pour autant que tous les participants soient en mesure de s'exprimer et puissent être entendus par tous les autres participants.

Chaque administrateur peut donner procuration à un autre administrateur pour participer à la délibération et au vote. Toutefois, un administrateur ne peut pas représenter plus de deux autres administrateurs à une réunion de l'organe d'administration.

Les décisions de l'organe d'administration peuvent être prises par écrit à l'unanimité des administrateurs, sauf dans les cas où les statuts excluent cette possibilité.

Article 20. Procès-verbaux de l'organe d'administration

Les réunions de l'organe d'administration donnent lieu à l'établissement d'un procès-verbal, qui est signé par le Président de l'organe d'administration et les autres administrateurs qui le souhaitent. Les

procès-verbaux sont conservés dans un registre des procès-verbaux qui pourra être consulté par les membres effectifs, lesquels doivent exercer leur droit de consultation conformément aux modalités prévues par le CSA.

Article 21. Organe d'administration – Gestion interne – Restrictions

L'organe d'administration est habilité à poser tous les actes de gestion interne nécessaires ou utiles à la réalisation du but de l'association, à l'exception des actes que le CSA ou les présents statuts réserve(nt) exclusivement à l'assemblée générale.

L'organe d'administration peut déléguer une partie de ses pouvoirs de gestion, en vertu d'une procuration spéciale, à d'autres personnes, administrateurs ou non, sans toutefois que cette délégation de pouvoirs ne puisse porter sur la politique générale de l'association ou le pouvoir de gestion général de l'organe d'administration.

Article 22. Organe d'administration – Pouvoir de représentation externe

L'organe d'administration représente l'association en tant que collège dans tous les actes judiciaires et extrajudiciaires.

Sans préjudice du pouvoir de représentation général de l'organe d'administration en tant que collège, l'association est également représentée, en justice et ailleurs, par : (i) deux administrateurs agissant conjointement, (ii) le Président de l'organe d'administration agissant seul ou (iii) l'Ombudsman et un administrateur agissant conjointement.

Dans les limites de la gestion journalière telle que définie à l'Article 26, l'association est représentée valablement par l'Ombudsman agissant seul.

Dans tous les actes qui lient l'association, la personne qui représente celle-ci doit mentionner, avant ou après sa signature, en quelle qualité il agit.

L'organe d'administration ou les administrateurs habilités à représenter l'association peuvent également désigner des mandataires spéciaux. Seules sont autorisées des procurations particulières et limitées, pour certains actes juridiques bien définis, ou une série d'actes juridiques déterminés. Ces mandataires spéciaux ne peuvent engager l'association que dans les limites de la procuration qui leur est conférée.

Article 23. Organe d'administration – Exigences de publication

La nomination des membres de l'organe d'administration et des personnes habilitées à représenter l'association, ainsi que la cessation de leur mandat, sont publiées conformément aux dispositions du CSA.

Article 24. Organe d'administration – Responsabilité des administrateurs et administrateur(s) délégué(s) à la gestion journalière

Les administrateurs et l'(les) administrateur(s) délégué(s) à la gestion journalière ne sont pas tenus personnellement des engagements et/ou actes de l'association.

VI. ENTITE QUALIFIEE

Article 25. Obligations

En tant qu'entité qualifiée de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, l'association est tenue aux obligations suivantes :

- l'entité doit faire figurer la liste officielle des entités qualifiées sur son site web et indiquer clairement qu'elle est une entité qualifiée au sens du livre XVI CDE ;
- l'entité doit respecter l'ensemble des critères visés au livre XVI CDE et à l'A.R. du 16.02.2015;
- le Service de médiation pour le consommateur transmet à cette entité les demandes de règlement des litiges qui lui sont adressées et pour lesquelles l'entité est compétente ;
- l'entité dresse un rapport annuel conformément à l'article 8 de l'A.R. du 16.02.2015 ;
- l'entité est susceptible de faire l'objet d'un audit de la part de la Direction générale de l'Inspection économique - Division du Règlement Alternatif des Litiges et Guidance du SPF Economie. Celle-ci s'assure du fait que l'entité qualifiée fonctionne bien conformément aux critères du livre XVI CDE.

VII. L'OMBUDSMAN DES SERVICES FINANCIERS

Article 26. Gestion journalière

L'organe d'administration peut déléguer la gestion journalière de l'association, ainsi que la représentation externe de celle-ci en ce qui concerne cette gestion journalière, à l'« **Ombudsman des services financiers** », également dénommé « **Ombudsman** ».

L'Ombudsman est nommé par l'organe d'administration, dans le respect des présents statuts ainsi que des conditions prévues à l'article XVI.25 du Code de droit économique et à l'Arrêté royal.

Sans préjudice de ses missions énumérées à l'Article 27, l'Ombudsman dispose dans le cadre de la gestion journalière notamment du pouvoir de poser les actes suivants :

- prendre toutes mesures utiles ou nécessaires en vue de l'exécution des décisions de l'organe d'administration ;
- signer la correspondance journalière ;
- recouvrer, percevoir et recevoir toutes sommes d'argent et tous documents et marchandises, et en donner quittance ;
- effectuer tous paiements dans le budget de l'association, à concurrence d'un montant de maximum 50.000 EUR
- effectuer tous paiements en dehors du budget de l'association à concurrence d'un montant de maximum 5.000 EUR et d'un montant de maximum 25.000 EUR sur base annuelle ;
- conclure tous contrats avec tout prestataire de services ou fournisseur indépendant de l'association.

L'Ombudsman engage les membres du personnel et fixe leur salaire, dans les limites du budget établi conformément aux dispositions de l'Article 30.

Dans les limites de la gestion journalière, l'Ombudsman est habilité à représenter seul l'association.

L'organe d'administration peut également déléguer la gestion journalière à une personne autre que l'Ombudsman. Cette personne est dénommée "administrateur délégué". L'administrateur délégué dispose des mêmes pouvoirs de gestion journalière que ceux accordés à l'Ombudsman en vertu du présent article, à l'exception des fonctions et des pouvoirs qui sont réservés à l'Ombudsman par la législation applicable et les présents statuts.

La nomination des personnes en charge de la gestion journalière, ainsi que la cessation de leur mandat, sont publiées conformément aux dispositions du CSA.

Article 27. Missions

L'Ombudsman assure les missions définies à l'Article 5 des statuts, au nom de l'association, en toute indépendance et impartialité, conformément aux dispositions des articles XVI.25 et suivants du Code de droit économique et de l'Arrêté royal, et comme spécifié en détail dans le règlement de procédure visé à l'Article 33. À cet effet, il peut compter sur la collaboration des membres effectifs et des membres adhérents, et il peut faire appel aux moyens de l'association, dans la mesure nécessaire à un l'exercice de ses missions.

L'Ombudsman dispose d'une autorité morale dans le cadre de l'exercice de sa mission.

Article 28. Obligation de rapport

Conformément à l'article 8 de l'Arrêté royal, l'Ombudsman établit un rapport annuel de ses activités de l'exercice précédent. Dans ce rapport annuel, il est rapporté séparément sur les activités relatives aux litiges de consommation et les activités relatives aux litiges avec des entreprises. L'ombudsman soumet son rapport à l'organe d'administration.

VIII. EXERCICE SOCIAL – COMMISSAIRE – FINANCEMENT – COMPTABILITÉ

Article 29. Commissaire

Si l'association est légalement tenue de nommer un commissaire, ou si l'assemblée générale – dans le respect des conditions de quorum et de majorité en vigueur en vertu des présents statuts et du CSA pour une modification aux statuts – décide de son plein gré de procéder à la nomination d'un commissaire, le contrôle de la situation financière de l'association, des comptes annuels et de la régularité des opérations au regard du CSA et des statuts sera confié à un ou plusieurs commissaire(s). Le(s) commissaire(s) est (sont) nommés par l'assemblée générale parmi les membres, personnes physiques ou morales, de l'Institut des réviseurs d'entreprises, dans le respect des conditions en termes de quorum et de majorité énoncées à l'Article 16. L'assemblée générale fixe aussi la rémunération du (des) commissaire(s).

Article 30. Financement

L'association peut notamment être financée par des cotisations de membres, subsides, subventions, dons, cotisations, donations, legs et autres dispositions de dernières volontés et testaments, octroyés pour soutenir soit les buts généraux de l'association, soit un projet spécifique.

En outre, l'association peut lever des fonds de toute autre manière ne contrevenant pas à la loi.

Article 31. Comptabilité

L'exercice social débute le 1^{er} janvier pour se terminer le 31 décembre.

La comptabilité est tenue et les comptes annuels sont établis et publiés conformément aux dispositions du CSA.

L'Ombudsman établit le projet des comptes annuels de l'exercice précédent ainsi qu'une proposition de budget, qu'il soumet à l'organe d'administration. L'organe d'administration établit les comptes annuels et les soumet à l'assemblée générale pour approbation.

L'Ombudsman et l'organe d'administration s'efforcent d'arriver à un consensus au sujet du budget. Faute de consensus, le projet de budget, ainsi que les remarques de l'organe d'administration, sont soumis à l'assemblée générale pour approbation. L'assemblée générale entend l'Ombudsman.

Dans le cadre de leur évaluation et approbation du budget, l'organe d'administration et l'assemblée générale tiennent compte des principes d'indépendance et d'impartialité de l'Ombudsman, tels que prévus aux articles XVI.25 et suivants du Code de droit économique et à l'article 2 de l'Arrêté Royal.

IX. DISSOLUTION ET LIQUIDATION

Article 32. Dissolution et liquidation

L'assemblée générale statue sur la dissolution de l'association sur proposition de l'organe d'administration ou d'au moins un cinquième de tous les membres effectifs.

L'assemblée générale ne peut délibérer et décider au sujet de la liquidation de l'association que dans le respect des conditions de quorum et de majorité requises pour une modification du but/objet de l'association. À dater de la décision de dissolution, l'association mentionnera toujours qu'elle agit en qualité d'« *ASBL en liquidation* ».

Si la proposition de dissolution est approuvée, l'assemblée générale nomme un ou plusieurs liquidateur(s), dont elle définit la mission. Cette décision peut être prise dans le respect des conditions requises à l'Article 16 en matière de quorum et de majorité.

En cas de dissolution et de liquidation, l'assemblée générale décide de l'affectation du patrimoine de l'association. Le patrimoine devra en tout cas être affecté à une autre association sans but lucratif ayant un but similaire ou analogue.

Toutes les décisions relatives à la dissolution, aux conditions de liquidation, à la nomination des liquidateurs et à la cessation de leur mandat, à la clôture de la liquidation et à l'affectation de l'actif seront publiées conformément aux dispositions du CSA.

X. RÈGLEMENT DE PROCÉDURE ET RÈGLEMENTS INTERNES

Article 33. Règlement de procédure

L'organe d'administration est compétent pour établir et modifier le règlement de procédure de l'association visé à l'article 3, 1°, d) et à l'article 7 de l'Arrêté royal. Il veille à ce que le règlement de procédure soit publié sur le site web de l'association.

Article 34. Règlements internes

L'organe d'administration peut compléter les statuts ou les concrétiser au moyen de règlements internes. L'organe d'administration fait en sorte que les éventuels règlements internes soient portés à la connaissance des membres effectifs.

XI. DISPOSITIONS FINALES

Pour tout ce qui n'est pas expressément spécifié dans les présents statuts ou tout règlement interne, il est renvoyé aux dispositions du CSA.