



Volet B

Copie à publier aux annexes du Moniteur belge  
après dépôt de l'acteRéservé  
au  
Moniteur  
belge

\*15102252\*

03 JUL 2015

 ter griffie van de Notarissen  
 van de Provincie Brussel  
 Greffe

N° d'entreprise :

0633.551.936

Dénomination

(en entier) : **Service de médiation des services financiers/Ombudsdienst voor financiële diensten**(en abrégé) : **Ombudsfm**Forme juridique : **association sans but lucratif**Siège : **Rue Belliard 15-17, boîte 8, 1040 Bruxelles****Objet de l'acte : Constitution - nomination administrateurs - nomination délégué à la gestion journalière**

"Les soussignées :

1. Fédération belge du secteur financier (Febelfin), une association sans but lucratif dont le siège est établi à 1040 Bruxelles, Rue d'Arlon 82, 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 1040 Bruxelles, Rue d'Arlon 82, 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 1040 Bruxelles, Rue d'Arlon 82, 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 1040 Bruxelles, Rue d'Arlon 82, 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 1040 Bruxelles, Rue d'Arlon 82 ; et
6. Union professionnelle du Crédit (U.P.C.), une union professionnelle dont le siège est établi à 1040 Bruxelles, Rue d'Arlon 82, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0414.167.729

(ci-après dénommées conjointement les « Fondateurs » ou « Membres fondateurs »),

ont convenu, en date du 3 juillet 2015, de constituer une association sans but lucratif et ont décidé d'adopter unanimement, aux fins de cette constitution, les statuts suivants :

**I. FORME JURIDIQUE – DÉNOMINATION – SIÈGE – DURÉE****Article 1. Forme juridique – Dénomination – Langue**

L'association est une association sans but lucratif au sens de la loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif, les associations internationales sans but lucratif et les fondations (ci-après dénommée avec ses arrêtés d'exécution la « Loi A&amp;F »).

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.

L'association est bilingue (néerlandais/français).

## Article 2.Siège

Jusqu'au 31 décembre 2015 inclus, le siège de l'association est établi à 1040 Bruxelles, Rue Belliard 15-17, boîte 8, sis dans l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. À partir du 1er janvier 2016, le siège de l'association est établi à 1000 Bruxelles, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II n° 8, sis dans l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

Le conseil d'administration a le pouvoir de transférer le siège social en tout autre endroit situé dans la Région de Bruxelles-Capitale, et d'accomplir les formalités de publicité requises en la matière. L'assemblée générale ratifiera la modification du siège dans les statuts lors de sa prochaine réunion.

## 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 1.9, 2° du Code de droit économique du 28 février 2015 (le « Code de droit économique ») ;
- (ii) un prêteur, tel que défini à l'article 1.9, 34° du Code de droit économique ;
- (iii) un intermédiaire de crédit, tel que défini à l'article 1.9, 36° 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 – Activités

L'association est une entité 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.

Le but, les missions et activités de l'association en rapport avec les litiges de consommation 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 recommandations au sujet du litige concerné et en intervenant comme médiateur ;

2. la prestation de services visés à l'article VII.59, §§3 et 4 du Code de droit économique, c'est-à-dire prendre connaissance des décisions des organismes de crédit de refus ou de résiliation d'un service bancaire de base, annuler les décisions ainsi prises par ces organismes de crédit et imposer la prise en charge du service bancaire de base par un autre organisme de crédit, aux conditions que l'association détermine. 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 crédits aux 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.

Pour autant que la majorité des membres effectifs y consente (sous quelque forme que ce soit) l'Association peut, exercer, d'une manière générale, dans tous autres domaines pour lesquels la réglementation belge, européenne ou internationale prévoit un règlement extrajudiciaire des litiges pour les conflits avec des Institutions financières, tous les actes utiles et des activités relatifs à une telle méthode de règlement des litiges.

D'une manière générale, l'association peut exercer, tant en Belgique qu'à l'étranger, toutes les activités en lien direct ou indirect avec les buts non lucratifs mentionnés ci-dessus, ou pouvant contribuer à leur réalisation, en ce compris des activités à but lucratif dans les limites de ce qui est légalement autorisé.

### III. MEMBRES

#### Article 6. Membres effectifs

L'association compte au moins trois membres effectifs.

Outre les Membres fondateurs, les entités suivantes sont admises en tant que membres effectifs de l'association:

- (i) tout membre effectif de Febelfin ASBL, à l'exception des administrateurs de Febelfin ASBL;
- (ii) toute association professionnelle représentative, fédération professionnelle ou organisation représentant des Institutions financières actifs en Belgique;
- (iii) tout autre prestataire de services participant de façon directe ou indirecte à la prestation de services financiers aux consommateurs, volontairement ou pas, ou en vertu d'une obligation légale.

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

Le conseil d'administration se prononcera sur l'admission du candidat comme membre effectif lors de sa prochaine réunion. La décision est prise à la majorité simple des membres du conseil d'administration présents ou représentés.

Le conseil 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 la Loi A&F et aux présents statuts. Le conseil d'administration peut décider que les membres effectifs payeront une cotisation de membre, qui sera fixée chaque année par le conseil d'administration et n'excédera pas 1.000.000 EUR.

#### Article 7. Membres adhérents

Toute Institution financière qui souscrit aux statuts et au règlement d'ordre intérieur de l'association peut être admis comme membre adhérent de l'association.

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

Le conseil d'administration se prononcera sur l'admission du candidat comme membre adhérent lors de sa prochaine réunion. La décision est prise à la majorité des membres du conseil d'administration présents et représentés.

Le conseil 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 fondateurs et souhaitent expressément ou tacitement faire connaître leur volonté à ce sujet seront automatiquement admises par le conseil d'administration comme membre adhérent de l'association.

Les Institutions financières pour qui l'admission à un règlement extrajudiciaire de litiges est une condition essentielle pour l'exercice de leur entreprise, et de cette façon pour (maintenir) leur accréditation/autorisation, et souhaitent expressément ou tacitement faire connaître leur volonté à ce sujet, seront automatiquement admises par le conseil d'administration comme membre adhérent de l'association.

Les membres adhérents ont uniquement les droits et obligations spécifiés aux présents statuts ou qui leur sont attribués en vertu du règlement d'ordre intérieur approuvé par l'assemblée générale dans le respect des règles de quorum et de majorité prévues à l'Article 16.

Les membres adhérents ne disposent pas du droit de vote. Ils peuvent prendre part aux réunions de l'assemblée générale avec voix consultative.

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

#### Article 8. Registre des membres

Le conseil d'administration tient, au siège de l'association, un registre des membres effectifs et des membres adhérents. Ce registre 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 le conseil d'administration, dans les huit jours suivant la date de notification de cette décision au conseil

d'administration. Les membres effectifs et les membres adhérents peuvent consulter le registre des membres au siège de l'association.

#### Article 9. Démission – Suspension – Sortie d'un membre

Les membres effectifs et les membres adhérents peuvent se retirer de l'association en adressant à l'Ombudsman une lettre recommandée avec accusé de réception, 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.

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 peut être exclu sur décision 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, et à la majorité des voix au sein du groupe des Membres fondateurs.

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

- (i) si le membre effectif ne satisfait plus aux conditions d'admission comme membre effectif 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 effectif, ou de cessation de ses activités;
- (v) si le membre effectif concerné se rend coupable d'un manquement grave aux obligations prévues aux présents statuts ou au règlement d'ordre intérieur ou aux éventuels règlements internes de l'association, 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 du conseil d'administration. Le conseil 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 au règlement d'ordre intérieur, ou s'il agit contre le but de l'association.

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. Le conseil 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 identique. Chaque membre effectif dispose d'une voix.

### Article 13.Assemblée générale – Président

L'assemblée générale est présidée par le Président du conseil d'administration ou, en son absence, par l'aîné 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 ainsi que la fixation de leur rémunération;
3. la nomination et la révocation du commissaire et la fixation de sa rémunération;
4. la décharge à octroyer aux administrateurs et au commissaire;
5. l'approbation du budget et des comptes annuels, conformément aux dispositions de l'Article 32;
6. la dissolution de l'association;
7. l'exclusion d'un membre effectif;
8. la transformation de l'association en une société à finalité sociale;
9. tous les autres pouvoirs réservés à l'assemblée générale par la Loi A&F ou par les statuts.

### 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.

L'assemblée générale annuelle est convoquée par le Président du conseil d'administration.

Les autres réunions de l'assemblée générale peuvent être convoquées par le Président du conseil d'administration ou par au moins deux administrateurs. En outre, le Président du conseil d'administration est tenu de convoquer l'assemblée générale dans les vingt-et-un jours lorsque 1/5<sup>ème</sup> 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.

L'ordre du jour est joint à la convocation. Tout point porté par au moins deux administrateurs ou par au moins un vingtième des membres effectifs, quarante jours au moins avant la date prévue de la réunion de l'assemblée générale, est inscrit à l'ordre du jour.

Tous les membres effectifs sont convoqués au moins huit jours avant la date prévue de la réunion de l'assemblée générale, par courrier ordinaire ou par courrier électronique.

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 la Loi A&F ou aux présents statuts, l'assemblée générale ne peut délibérer et décider valablement que si la majorité des Membres fondateurs est présente ou représentée.

Sauf disposition contraire prévue par la Loi A&F ou aux présents statuts, les décisions de l'assemblée générale requièrent la majorité des voix de tous les membres effectifs présents ou représentés, et la majorité des voix présentes ou représentées au sein du groupe des Membres fondateurs.

L'assemblée générale ne peut délibérer valablement concernant une modification aux statuts que si un quorum de deux tiers des membres effectifs est présent ou représenté, sans préjudice du quorum mentionné au 1<sup>er</sup> alinéa. Si les deux tiers des membres effectifs ne sont pas présents ou représentés à 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<sup>er</sup> 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 de l'association par quatre cinquièmes des voix des membres effectifs présents ou représentés, ainsi qu'à la majorité des voix présentes ou représentées au sein du groupe des Membres fondateurs.

### 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 la Loi A&F.

## V. CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Article 18. Conseil d'administration – Composition

L'association est gérée par un conseil d'administration, dont la majorité des membres au moins est nommée sur la base d'une liste de candidats proposés par Febelfin ASBL, en s'efforçant de respecter une représentation équitable des différentes associations membres de Febelfin ASBL au sein du conseil d'administration de l'association. Il y a toujours moins d'administrateurs que de membres effectifs.

Le conseil d'administration nomme l'Ombudsman sur avis unanime et impératif du conseil de surveillance.

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. Sauf décision contraire de l'assemblée générale, leur mandat n'est pas rémunéré.

Le conseil d'administration nomme parmi ses membres un Président, qui accomplit les tâches qui lui sont confiées par le conseil 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 une notification écrite en ce sens au Président du conseil 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. Conseil d'administration – Réunions, délibérations et décisions

Le conseil 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.

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

Le conseil 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. En cas de parité, la voix du Président ou de l'administrateur qui préside la réunion est prépondérante. L'Ombudsman prend part à la réunion du conseil d'administration avec voix consultative.

Le conseil 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 du conseil d'administration.

Exceptionnellement, lorsque l'urgence et l'intérêt de l'association le requièrent, le conseil d'administration peut prendre des décisions avec l'accord écrit unanime des administrateurs. À cet effet, il doit y avoir eu, entre les administrateurs, un accord unanime préalable d'adopter un processus décisionnel écrit.

### Article 20. Procès-verbaux du conseil d'administration

Les réunions du conseil d'administration donnent lieu à l'établissement d'un procès-verbal, qui est signé par le Président du conseil 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 la Loi A&F.

#### Article 21. Conseil d'administration – Gestion interne – Restrictions

Le conseil 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 la Loi A&F ou les présents statuts réservent exclusivement à l'assemblée générale.

Le conseil 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 du conseil d'administration.

#### Article 22. Conseil d'administration – Pouvoir de représentation externe

Le conseil d'administration représente l'association en collège dans tous les actes judiciaires et extrajudiciaires. Il représente l'association par la majorité de ses membres.

Sans préjudice du pouvoir de représentation général du Conseil d'administration en tant que collège, l'association est également représentée, en justice et ailleurs, par : (i) deux administrateurs agissant conjointement, (ii) le Président du conseil 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 28, l'association est représentée valablement par l'Ombudsman agissant seul.

Le conseil 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. Conseil d'administration – Publications

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

Article 24. Conseil 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. CONSEIL DE SURVEILLANCE

#### Article 25. Conseil de surveillance – Composition

Le conseil de surveillance est composé de six membres avec droit de vote, à savoir:  
 (i) trois représentants du secteur financier, à proposer par Febelfin ASBL; et  
 (ii) trois représentants d'associations représentatives de consommateurs.

En outre, les personnes suivantes seront invitées à prendre part aux réunions du conseil de surveillance avec voix consultative:

- (i) un représentant du Service public fédéral Économie;
- (ii) un représentant du ministre de la Protection de la consommation; et
- (iii) un représentant de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA).

Le mandat des membres du conseil de surveillance a une durée de trois ans. Les membres peuvent être réélus. Leur mandat n'est pas rémunéré.

#### Article 26. Conseil de surveillance – Pouvoirs

Le conseil de surveillance est uniquement compétent pour les affaires portant sur des litiges de consommation comme indiqué à l'Article 5, 2<sup>ème</sup> paragraphe de ces statuts.

Les missions du conseil de surveillance sont les suivantes:

- formuler des recommandations à l'intention du conseil d'administration de l'association, concernant l'organisation et le fonctionnement de l'association;
- exercer un contrôle général sur l'indépendance et l'impartialité dans le cadre de l'exécution de sa mission ;
- rapporter annuellement au ministre des Consommateurs sur le fonctionnement de l'association;
- formuler un avis unanime et contraignant à l'intention du conseil d'administration concernant les candidats au mandat d'Ombudsman;
- déterminer la procédure de traitement des plaintes et de leur règlement extrajudiciaire, et veiller au bon respect de cette procédure.

#### Article 27. Conseil de surveillance – Réunions, délibérations et décisions

Le conseil de surveillance 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 membres du conseil de surveillance.

Le conseil de surveillance est présidé par son Président ou, en l'absence de ce dernier, par l'aîné des membres du conseil de surveillance présents. La réunion se tient au siège de l'association ou en tout autre endroit indiqué dans la convocation.

La fonction de Président du conseil de surveillance est exercée pour une période de trois ans par le représentant du Service public fédéral Économie ou par le représentant de l'Autorité des services et marchés financiers.

Le conseil de surveillance ne peut délibérer et décider que si la majorité au moins de ses membres disposant du droit de vote est présente ou représentée. Les décisions sont prises à la majorité simple des voix des membres présents ou représentés, étant entendu que chacun des membres du conseil de surveillance habilités à voter dispose d'une seule voix. L'Ombudsman prend part aux réunions du conseil de surveillance avec voix consultative.

Le conseil de surveillance 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 membre du conseil de surveillance habilité à prendre part au vote peut donner procuration à un autre membre du conseil de surveillance habilité à voter, pour participer à la délibération et au vote. Toutefois, un membre du conseil de surveillance ne peut pas représenter plus de deux autres membres du conseil de surveillance à une réunion du conseil de surveillance.

Exceptionnellement, lorsque l'urgence et l'intérêt de l'association le requièrent, le conseil de surveillance peut prendre des décisions avec l'accord écrit unanime des membres du conseil de surveillance. À cet effet, il doit y avoir eu, entre les membres du conseil de surveillance, un accord unanime préalable d'adopter un processus décisionnel écrit.

#### VII. L'OMBUDSMAN POUR LES SERVICES FINANCIERS

##### Article 28. Gestion journalière

Le conseil 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 en conflits financiers », également dénommé « Ombudsman ». Le conseil d'administration nomme l'Ombudsman sur avis unanime et contraignant du conseil de surveillance.

L'Ombudsman est nommé par le conseil 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 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 »).

Sans préjudice de ses missions énoncées à l'Article 29 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 du conseil 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 25.000 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 32.

La nomination des personnes en charge de la gestion journalière, ainsi que la cessation de leur mandat, sont publiées conformément aux dispositions de la Loi A&F.

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

Le conseil 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.

#### Article 29.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 36. 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 où cela s'impose en vue de l'exercice de ses missions.

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

#### Article 30.Obligation de rapport

Conformément à l'article 8 de l'Arrêté royal, l'Ombudsman établit deux rapports annuels de ses activités de l'exercice précédent, l'un étant relatif à ses activités en rapport avec des litiges de consommation, et l'autre à ses activités en rapport avec les crédits aux entreprises. Il remet le premier rapport au conseil de surveillance et au conseil d'administration, et le second au conseil d'administration.

### VIII.EXERCICE SOCIAL – COMMISSAIRE – FINANCEMENT – COMPTABILITÉ

#### Article 31.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 de la Loi A&F 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 de la Loi A&F et des statuts sera confié à un ou plusieurs commissaire(s). Les commissaires 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 commissaire.

#### Article 32.Financement et comptabilité

L'association peut être financée notamment 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 33.Comptabilité

L'exercice social débute le 1er janvier pour se terminer le 31 décembre. Le premier exercice social débute à la date de la constitution pour se terminer le 31 décembre 2016.

La tenue de la comptabilité intervient conformément aux dispositions et modalités de la Loi A&F.

Les comptes annuels sont établis et publiés conformément aux dispositions de la Loi A&F.

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

L'Ombudsman et le conseil d'administration s'efforcent d'arriver à un consensus au sujet du budget. Faut de consensus, le projet de budget ainsi que les remarques du conseil d'administration sont transmis pour avis au conseil de surveillance. Si aucun consensus ne peut encore être trouvé entre l'Ombudsman et le conseil d'administration, le projet de budget ainsi que les remarques du conseil d'administration et l'avis du conseil de surveillance sont soumis à l'assemblée générale pour approbation. L'assemblée générale entend l'Ombudsman.

Dans le cadre de leur évaluation et approbation du budget, le conseil d'administration, le cas échéant le conseil de surveillance, 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 (en particulier 3°) de l'Arrêté Royal.

## IX.DISSOLUTION ET LIQUIDATION

### Article 34.Dissolution et liquidation

L'assemblée générale statue sur la dissolution de l'association sur proposition du conseil 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 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 de la Loi A&F.

## X.RÈGLEMENT DE PROCÉDURE ET RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

### Article 35.Règlement de procédure

Le conseil de surveillance 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. Le Conseil de surveillance veille à ce que le règlement de procédure soit publié sur le site web de l'association.

### Article 36.Règlement d'ordre intérieur et règlements internes

Le conseil d'administration peut compléter les statuts ou les concrétiser au moyen d'un règlement d'ordre intérieur ou, pour des questions spécifiques, de règlements internes. Ce règlement d'ordre intérieur ou tout règlement interne de ce type est adopté dans le respect des conditions requises en termes de quorum et de majorité simple, sauf disposition contraire prévue aux statuts. Le conseil d'administration fait en sorte que le règlement d'ordre intérieur et les éventuels règlements internes soient portés à la connaissance des membres effectifs.

## XI.DISPOSITIONS FINALES

Pour tout ce qui n'est pas expressément spécifié aux présents statuts, dans le règlement d'ordre intérieur ou tout règlement interne, il est renvoyé aux dispositions de la Loi A&F.

## XII.DISPOSITIONS TRANSITOIRES

Obtention de la personnalité juridique

En vertu de l'article 3 de la Loi A&F, la personnalité juridique est acquise à l'association à compter du jour où (a) ses statuts et (b) les actes relatifs à la nomination des administrateurs et des personnes habilitées à représenter l'association sont déposés dans le dossier de l'association tenu au greffe du tribunal de commerce de l'arrondissement où l'association a son siège.

Les Fondateurs reconnaissent que des engagements peuvent néanmoins déjà être pris au nom de l'association avant l'acquisition par celle-ci de la personnalité juridique. Les personnes qui prennent de tels engagements, à quelque titre que ce soit, en sont personnellement et solidairement responsables, si l'association n'a pas acquis la personnalité juridique dans les deux ans de la naissance de l'engagement et qu'elle n'a en outre pas repris cet engagement dans les six mois de l'acquisition de la personnalité juridique. Les engagements repris par l'association sont réputés avoir été contractés par elle dès leur origine.

#### Dispositions transitoires – admission des membres

Les Membres fondateurs de l'association sont aussi les premiers membres effectifs de l'association.

Par dérogation à l'article 7 des statuts, la procédure d'admission pour les membres adhérents ne s'applique pas aux entités qui étaient affiliés à Ombudsfin association de fait le 3 juillet 2015 et à celles qui seront acceptées par le conseil d'administration de l'Association en tant que membre adhérent immédiatement après la signature de l'acte constitutif.

Par dérogation à l'article 18 des statuts, la procédure de nomination pour les membres du conseil d'administration ne s'applique pas à la nomination des premiers administrateurs de l'Association comme décidé par l'assemblée générale de l'Association immédiatement après la signature de l'acte constitutif."

#### Dispositions transitoires – entrée en vigueur

Dans l'attente de la désignation par les associations représentatives de consommateurs de leurs trois représentants au conseil de surveillance de l'association conformément à l'article 25 des statuts:

(i) chapitre VI des statuts n'entrera pas en vigueur et le conseil de surveillance ne sera pas constitué au sein de l'association;

(ii) toute référence au conseil de surveillance dans les statuts, le règlement de procédure, le règlement d'ordre intérieur et le règlement interne de l'association sera considérée comme une référence au conseil d'administration, et tous les pouvoirs du conseil de surveillance mentionnés dans les documents précités (y compris mais non limité à la rédaction du règlement de procédure de l'association) seront exercés par le conseil d'administration.

Cette dérogation prendra fin et les statuts seront pleinement applicables dès que les associations représentatives de consommateurs ont désigné leurs trois représentants au conseil de surveillance de l'association, conformément à l'article 25 des statuts.

Tant que chapitre VI des statuts n'entrera pas en vigueur, le conseil d'administration de l'association peut, par dérogation à l'article 18, 2ième alinéa, l'article 26, 2ième alinéa, 4ième tiret et l'article 28, 1ième alinéa des statuts, procéder à la nomination pour une durée indéterminée de l'Ombudsman de l'Association, sans la nécessité d'une avis préalable, unanime et impératif du conseil de surveillance.

#### Procuration spéciale

Vu ce qui précède, les Fondateurs décident d'accorder procuration à chacun des Fondateurs, ainsi qu'à Jörg Heirman, Thomas Donnez et Elias Van Marcke (avocats, dont les bureaux sont sis à l'Avenue Louise 99, 1050 Bruxelles), à chacun d'eux individuellement avec pouvoir de subdélégation, ainsi que, d'une façon plus générale, à tous les avocats d'Eubelius SCRL, pour poser tous les actes nécessaires ou utiles pour remplir les formalités (en ce compris, sans y être limité, l'établissement et la signature de tous les documents et formulaires) en vue (i) des dépôts nécessaires au greffe du tribunal du commerce néerlandophone de Bruxelles, (ii) des publications obligatoires dans les Annexes au Moniteur belge et (iii) le cas échéant, de l'inscription / de l'adaptation des données dans la Banque-Carrefour des Entreprises."

Il ressort du procès-verbal de l'assemblée générale de l'association tenue le 3 juillet 2015, tenue juste après la constitution de l'association, que:

1. L'Assemblée nomme les personnes suivantes en tant qu'administrateur avec effet immédiat:
    - (i) monsieur Michel Vermaerke-Van de Putte, né le 1 février 1961 à Gand, domicilié à Frans Robbrechtsstraat 283, 1780 Wemmel;
    - (ii) madame Wien De Geyter, née le 21 septembre 1971 à Asse, domiciliée à Bronstraat 6, 3300 Tirlemont;
    - (iii) monsieur Ivo Van Bulck, né le 21 avril 1963 à Malines, domicilié à Willamekaai 8, app. 2.4, 1500 Halle;
- et

Réservé  
au  
Moniteur  
belge

## Volet B - Suite

(iv) monsieur Paul Blonrock, né le 26 mars 1958 à Bruges, domicilié à Antoon Viaenestraat 4, 8200 Bruges.

Ils disposent des pouvoirs de gestion et de représentation qui leur sont conférés par les statuts et ils les exercent tel que prescrit dans les statuts.

Le mandat des administrateurs mentionnés ci-dessus ne sera pas rémunéré et prend fin immédiatement après l'échéance de l'assemblée générale annuelle de l'Association qui approuvera les comptes annuels de l'Association pour l'exercice clôturé le 31 décembre 2017.

2. Compte tenu des décisions précédentes, l'Assemblée décide d'accorder procuration aux administrateurs, ainsi qu'à Jörg Heirman, Thomas Donnez et Elias Van Marcke (avocats, sis à 1050 Bruxelles, Avenue Louise 99), chacun d'eux agissant seul et avec droit de subrogation, ainsi que, d'une manière plus générale, à tous les avocats d'Eubelius SCRL, pour poser tous les actes nécessaires ou utiles pour remplir les formalités (ce qui inclut mais ne se limite pas à l'élaboration et la signature de tous les documents et formulaires requis) en vue (i) des dépôts nécessaires au greffe du Tribunal du Commerce néerlandophone de Bruxelles, (ii) des publications obligatoires dans les Annexes au Moniteur belge et (iii) le cas échéant, de l'inscription / de l'adaptation des données dans la Banque-Carrefour des Entreprises.

Il ressort du procès-verbal du conseil d'administration de l'association tenue le 3 juillet 2015, tenue juste après la constitution de l'association et l'assemblée générale précitée, que:

1. Le Conseil décide, conformément à l'article 18, 5ième section des statuts de l'Association, de nommer monsieur Michel Vermaerke – Van de Putte, né le 1ier février 1961 à Gand, domicilié à Frans Robbrechtsstraat 283, 1780 Wommel, en tant que Président de l'Association avec effet immédiat, et ce pour une période de trois ans jusqu'à l'assemblée générale annuelle de l'Association qui approuvera les comptes annuels de l'exercice clôturé le 31 décembre 2017, étant donné que lorsque le mandat d'administrateur du Président prend fin avant cette date, son mandat en tant que Président prend fin également.

Il a les pouvoirs de gestion et de représentation qui lui sont accordés en vertu des statuts et/ou le règlement interne de l'Association et les exerce comme prescrit dans les statuts et/ou le règlement interne de l'Association.

2. Le Conseil se réfère aux dispositions transitoires des statuts de l'Association qui stipulent que le Conseil, par dérogation à l'article 18, 2ième alinéa, l'article 26, 2ième alinéa, 4ième tiret et l'article 28, 1ième alinea des statuts, peut nommer pour une durée indéterminée l'Ombudsman de l'Association, sans la nécessité d'un avis préalable, unanime et impératif du conseil de surveillance.

Vu ce qui précède, le Conseil décide de nommer, conformément à la disposition transitoire précitée, madame Françoise Sweerts, née le 28 avril 1956 à Etterbeek, et domiciliée à Graaf Jansdijk 320A, 8300 Knokke en tant qu'Ombudsman de l'Association avec effet immédiat pour une durée indéterminée.

L'Ombudsman peut agir au nom de l'Association dans tous les domaines de la gestion journalière et dans toutes les affaires confiées à l'Ombudsman par la loi applicable ou les statuts, le règlement de procédure, le règlement d'ordre intérieur ou chaque autre règlement interne ou par le conseil d'administration, ainsi que représenter l'Association dans ces affaires par sa seule signature.

3. Compte tenu des décisions précédentes, le Conseil décide d'accorder procuration aux administrateurs, ainsi qu'à Jörg Heirman, Thomas Donnez et Elias Van Marcke (avocats, sis à 1050 Bruxelles, Avenue Louise 99), chacun d'eux agissant seul et avec droit de subrogation, ainsi que, d'une manière plus générale, à tous les avocats d'Eubelius SCRL, pour poser tous les actes nécessaires ou utiles pour remplir les formalités (ce qui inclut mais ne se limite pas à l'élaboration et la signature de tous les documents et formulaires requis) en vue (i) des dépôts nécessaires au greffe du Tribunal du Commerce néerlandophones de Bruxelles, (ii) des publications obligatoires dans les Annexes au Moniteur belge et (iii) le cas échéant, de l'inscription / de l'adaptation des données dans la Banque-Carrefour des Entreprises.

Jörg Heirman  
Avocat  
Mandataire spéciale

Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad - 15/07/2015 - Annexes du Moniteur belge