

**Volet B**

**Copie à publier aux annexes du Moniteur belge  
après dépôt de l'acte**



\*06159174\*

**BRUXELLES**  
**09-10-2006**

Greffe

Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad - 17/10/2006 - Annexes du Moniteur belge

N° d'entreprise **884 072.054**  
 Denomination  
 (en entier) **Service Ombudsman Assurances**  
 Forme juridique **Association sans but lucratif**  
 Siège **Square de Meeûs 35, B.1000 Bruxelles**  
Objet de l'acte : **Statuts - Administrateurs - Personne chargée de la gestion journalière**

**SERVICE OMBUDSMAN ASSURANCES**

Création d'une association sans but lucratif (asbl)

Statuts

**Les membres fondateurs suivants:**

•ASSURALIA, Union professionnelle des entreprises d'assurances, union professionnelle reconnue, Square de Meeûs 29 à 1000 Bruxelles, n° RPM BE 0407 878 367, représentée par M Michel Baecker, administrateur délégué ;

•UPCA, Union professionnelle des courtiers d'assurances, asbl, Plantin & Moretuslei 295 à 2140 Antwerpen, n° RPM BE 0433 023 249, représentée par M Paul Bruyland, président ;

•FVF, Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen, union professionnelle reconnue, Autolei 228 à 2160 Wommelgem, n° RPM BE 0408 383 064, représentée par M Piet Vandeborne, président ;

•FEPRABEL, Fédération des Courtiers d'assurances & Intermédiaires financiers de Belgique, union professionnelle reconnue, avenue Albert Elisabeth 40 à 1200 Bruxelles, n° RPM BE 0406 577 280, représentée par André Lamotte, président

conviennent, sous seing privé, de créer une association sans but lucratif dénommée «Service Ombudsman Assurances» dont les statuts sont établis comme suit

**Chapitre Ier – Dispositions générales**

**Article 1er**

Mentionner sur la dernière page du Volet B

Au recto Nom et qualité du notaire instrumentant ou de la personne ou des personnes ayant pouvoir de représenter l'association ou la fondation à l'égard des tiers  
Au verso Nom et signature

Il est constitué une association sans but lucratif (ci-après « l'Association ») dénommée « Service Ombudsman Assurances », en néerlandais « Ombudsdienst Verzekeringen », en abrégé « SOA-ODV ». Les deux dénominations et leurs abréviations pourront être utilisées ensemble ou séparément

Dans la gestion journalière et dans les relations avec les consommateurs, l'appellation « Ombudsman des Assurances », en néerlandais « Ombudsman van de Verzekeringen », peut également être utilisée, avec la dénomination mentionnée à l'alinéa 1 ou séparément.

#### Article 2

Le siège social est établi square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, arrondissement judiciaire de Bruxelles.

#### Article 3

L'Association est constituée pour une durée illimitée. L'exercice commence le premier janvier et se termine le trente-et-un décembre

### Chapitre II – But et missions de l'Association

#### Article 4

Le but et les missions de l'Association sont

-examiner toutes les plaintes des preneurs d'assurance, des assurés, des bénéficiaires et des tiers concernés par l'exécution du contrat d'assurance, portant sur les activités des entreprises d'assurances relevant du champ d'application de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances, y compris les entreprises d'assurances relevant d'un autre Etat de l'espace économique européen qui opèrent en Belgique pour les contrats régis par le droit belge, ainsi que portant sur les activités des intermédiaires d'assurances relevant du champ d'application de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances, y compris les intermédiaires d'assurances relevant d'un autre Etat de l'espace économique européen qui opèrent en Belgique, pour les actes régis par les dispositions d'intérêt général qui leur sont applicables, et proposer une solution ;

-examiner toutes les plaintes des preneurs d'assurance et des assurés portant sur la gestion de groupements d'intérêt économique liés aux activités des entreprises d'assurances ou des intermédiaires d'assurances. Les conditions et les modalités y relatives seront précisées dans le règlement d'ordre intérieur visé à l'article 36 des présents statuts ;

-faire de la médiation pour faciliter la résolution à l'amiable des litiges qui font l'objet d'une plainte telle que visée au 1er tiret, étant entendu qu'il n'est pas porté préjudice aux compétences que les articles 58,8° et 9°, 64bis et 64ter de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail attribuent au Fonds des accidents du travail en ce qui concerne la médiation, le contrôle de l'indemnisation et l'assistance sociale aux victimes ;

-se prononcer sur les questions relatives à l'application du volet « consommateurs » des codes de conduite des entreprises d'assurances et des intermédiaires d'assurances ;

-formuler des avis et des recommandations dans le cadre de ses missions, également à l'intention des entreprises d'assurances et des intermédiaires d'assurances individuels.

L'Association peut, dans le respect des dispositions réglementaires la concernant, accomplir tous actes nécessaires ou utiles à la réalisation de ses missions.

### Chapitre III – Membres

#### Article 5

L'Association comprend au minimum trois membres effectifs. Elle est composée de membres effectifs et adhérents .

a) outre les membres fondateurs, peuvent être agréés en qualité de membres effectifs .

-toute association professionnelle représentative des entreprises d'assurances au sens de l'article 2 de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances (ci-après « membres effectifs de catégorie A »), ainsi que

-toute association professionnelle représentative des intermédiaires d'assurances, au sens de l'article 2 de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances (ci-après « membres effectifs de catégorie B »).

b) peuvent être agréés en qualité de membres adhérents :

-toute entreprise d'assurances et intermédiaire d'assurances aux sens définis ci-dessus. Selon qu'ils exercent une activité d'entreprise d'assurances ou d'intermédiaire d'assurances, ils appartiennent respectivement à la catégorie A ou à la catégorie B de membres adhérents.

c) sont également membres effectifs :

des personnes physiques occupant les fonctions dirigeantes, tels que président, administrateur délégué, directeur général et/ou secrétaire général, des associations professionnelles membres effectifs visées sous (a) ci-dessus, qui auront été désignées par chacune d'elles, étant entendu que la parité entre les catégories A et B doit toujours être respectée. Cette désignation est entérinée par le conseil d'administration.

Ces personnes sont réputées démissionnaires à l'issue de leur mandat de dirigeant au sein de l'association qui les a présentés. Elles appartiennent à la catégorie de membres effectifs dont relève l'association professionnelle où elles exercent leur fonction susvisée, notamment pour le calcul des majorités dont question aux articles 9, 11, 15, 16, 22 et 36.

#### Article 6

Le conseil d'administration attribue la qualité de membre effectif après avoir vérifié que le candidat répond aux conditions requises. Les candidatures sont introduites par écrit au siège de l'association. Le conseil d'administration statue dans les soixante jours. Cette disposition ne s'applique pas aux membres effectifs visés à l'article 5.c).

Sont membres adhérents de la catégorie A toute entreprise d'assurances dès l'obtention de son agrément par l'autorité de contrôle.

Sont membres adhérents de la catégorie B : tout intermédiaire dont la demande d'inscription au registre des intermédiaires d'assurances a été acceptée par l'autorité de contrôle.

Le conseil d'administration tient un registre des membres de l'Association

#### Article 7

Tout membre est libre de se retirer de l'Association. La démission doit être adressée au président, par écrit avec accusé de réception, durant les six premiers mois de l'exercice social. Elle prend effet à la fin de l'exercice social qui suit celui au cours duquel elle est notifiée. Pendant la durée du préavis, le membre démissionnaire continue à bénéficier des droits et à assumer les obligations inhérentes à sa qualité de membre.

Le membre démissionnaire reste débiteur des cotisations échues.

#### Article 8

Sans préjudice de l'article 5 c), est réputé démissionnaire, tout membre

-dont la dissolution a été prononcée ;

-qui n'a pas payé sa cotisation après une mise en demeure faite par lettre recommandée restée sans suite pendant six semaines à partir de sa date d'envoi

Le conseil d'administration constate la réalisation des conditions prévues au présent article.

**Article 9**

Tout membre peut être exclu de l'Association s'il ne remplit plus les conditions qui ont justifié son affiliation ou s'il manque gravement aux obligations qui lui incombent en vertu des présents statuts ou s'il entrave volontairement la réalisation du but de l'Association. L'exclusion est prononcée par l'assemblée générale statuant à la majorité des deux tiers des voix des membres présents ou représentés. Cette même majorité doit être réunie au sein de chacune des catégories A et B.

L'exclusion prend cours à la date du prononcé. Le membre contre lequel une mesure d'exclusion est proposée est invité à être entendu en ses moyens de défense éventuels par l'assemblée générale. Le membre exclu reste débiteur des cotisations échues.

**Article 10**

Tout membre de l'Association qui perd cette qualité, pour quelque motif que ce soit, n'a aucun droit sur les avoirs de l'Association.

**Chapitre IV – Financement de l'Association****Article 11**

Conformément à l'article 15 bis de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances, inséré par l'arrêté royal du 21 juin 2006, les membres adhérents visés au b) de l'article 5 sont tenus de contribuer au financement de l'Association par le paiement d'une cotisation.

L'assemblée générale détermine, lorsqu'elle arrête le budget, le montant global des cotisations à payer par les membres.

La part contributive de chacun de ces membres est, conformément à l'arrêté royal du 21 juin 2006, fixée par le conseil d'administration sur la base des critères repris dans le règlement d'ordre intérieur. Ces critères sont différents selon qu'il s'agit des membres adhérents de catégorie A ou B ; ils peuvent tenir compte du nombre d'affaires traitées relatives aux clientèles respectives de ces membres ainsi que de leur complexité.

Au cas où il n'y aurait pas d'unanimité au sein du conseil d'administration, ce dernier soumet l'affaire à l'avis du conseil de surveillance, qui remet son avis dans les 45 jours. Si l'avis du conseil de surveillance n'a pas l'assentiment du représentant en son sein des entreprises d'assurances et/ou des intermédiaires d'assurances visés à l'article 33, l'affaire est soumise au ministre de l'Economie qui prend la décision définitive.

En aucun cas la cotisation à payer par un membre ne peut dépasser

- 250.000 € pour un membre adhérent de catégorie A
- 2.500 € pour un membre adhérent de catégorie B.

**Article 12**

Les cotisations des membres adhérents visés au b) de l'article 5 sont collectées par l'Association ou, pour le compte de celle-ci, soit par le membre effectif visé au a) de cet article, soit par la CBFA ou tout autre organisme mandaté à cette fin.

**Chapitre V – Structure de l'Association****Article 13**

L'Association est composée de :

- l'assemblée générale ;
- le conseil d'administration ;
- le président ;
- l'ombudsman des assurances ,
- le conseil de surveillance ,
- le cas échéant, le collège des commissaires.

#### A.L'assemblée générale

##### Article 14

L'assemblée générale possède les pouvoirs qui lui sont expressément reconnus par la loi ou par les statuts.

Une délibération de l'assemblée générale est nécessaire pour les objets suivants :

- la modification des statuts ou du règlement d'ordre intérieur ;
- la nomination et la révocation des administrateurs (et éventuels commissaires);
- la décharge à octroyer aux administrateurs (et éventuels commissaires) ;
- l'approbation des budgets et des comptes;
- la dissolution de l'Association ;
- l'exclusion d'un membre.

##### Article 15

L'assemblée générale se réunit sur convocation écrite du président ou, en cas d'empêchement de celui-ci, d'un vice-président. Les convocations sont envoyées par courrier postal ou électronique aux membres effectifs au moins quinze jours calendrier avant la réunion ; elles contiennent l'ordre du jour.

L'assemblée ne peut délibérer que sur des points prévus à l'ordre du jour, sauf si tous les membres effectifs sont présents et qu'une majorité des 2 tiers au total et une majorité simple au sein de chaque catégorie y consent.

L'assemblée générale doit être convoquée dans les vingt jours lorsqu'un membre effectif en fait la demande

Il est tenu au moins une assemblée générale chaque année.

##### Article 16

L'assemblée générale est constituée des membres effectifs de l'Association. Elle est présidée par le président ou, en cas d'empêchement, par un vice-président. Les membres adhérents peuvent y assister sans voix délibérative ni consultative

A l'exception des personnes physiques, chaque membre effectif désigne un mandataire effectif et un mandataire suppléant pour l'y représenter, l'un à défaut de l'autre. Chaque membre effectif ainsi représenté peut recevoir un maximum de deux procurations d'un autre membre de la même catégorie. Tous les membres ont, au sein de leur catégorie, un droit de vote égal, chacun disposant d'une voix

Les résolutions sont prises à la majorité simple des voix, sauf dans les cas où la loi ou les statuts en décident autrement. Cette majorité doit également être réunie au sein de chacune des catégories A et B.

##### Article 17

Les décisions de l'assemblée générale sont consignées dans un registre des actes de l'association, sous forme de procès-verbaux, signés par le président et par le secrétaire. Ce registre est conservé au siège social. Les procès-verbaux sont envoyés aux membres effectifs.

Les tiers justifiant d'un intérêt peuvent demander des extraits relatifs à des points qui les concernent, signés par le président et le secrétaire.

## B. Le conseil d'administration

### Article 18

Le conseil d'administration assure le fonctionnement de l'Association et définit la politique à suivre dans le cadre de son but. Il dispose à cet effet des pouvoirs les plus étendus, à l'exception de ceux réservés par la loi et par les statuts à d'autres organes.

Le conseil d'administration est notamment chargé de la surveillance des prestations de l'ombudsman des assurances.

Le conseil d'administration désigne le président, le ou les vice-présidents, l'ombudsman des assurances et le secrétaire.

### Article 19

Le conseil d'administration est composé d'un nombre pair et au minimum de quatre administrateurs, désignés par l'assemblée générale pour un terme renouvelable de trois ans au plus. L'assemblée générale peut limiter la durée du mandat d'un nouvel administrateur au temps nécessaire à l'achèvement du mandat de l'administrateur qu'il remplace.

Le nombre d'administrateurs est inférieur au nombre de membres effectifs que compte l'association.

La répartition des sièges entre chacune des catégories de membres effectifs se fait paritairement.

Ne peuvent être élus comme administrateurs que des représentants issus de membres effectifs visés au a) de l'article 5.

### Article 20

Le conseil d'administration soumet chaque année à l'assemblée générale, pour approbation, les comptes de l'exercice qui précède ainsi que le projet de budget pour l'exercice suivant.

Outre ses pouvoirs définis à l'article 11, en cas de circonstances exceptionnelles et imprévues, telles qu'une augmentation sensible du nombre de plaintes ou un élargissement des missions de l'Association, le conseil peut revoir le budget à la hausse. L'augmentation est ratifiée par la première assemblée générale qui suit la décision du conseil.

### Article 21

Le conseil d'administration désigne un secrétaire sur proposition du président. Le secrétaire assiste, sans voix délibérative, aux réunions du conseil, dont il assume le secrétariat.

### Article 22

Le conseil d'administration se réunit sur convocation du président ou, en cas d'empêchement, d'un vice-président, aussi souvent que l'exigent les intérêts de l'Association. Il se réunit également lorsqu'un administrateur le demande. Sauf urgence, les convocations sont envoyées au moins huit jours calendrier avant la réunion. L'ordre du jour est joint à la convocation.

Le conseil d'administration délibère valablement si deux administrateurs au moins de chaque catégorie A et B sont présents. Les décisions sont prises à la majorité absolue des voix. Cette majorité doit être réunie au sein des administrateurs de chaque catégorie A et B. Un administrateur peut se faire représenter par un autre de la même catégorie.

L'ombudsman des assurances est invité aux réunions ; il y assiste avec voix consultative.

Le conseil d'administration ne peut statuer que sur les points inscrits à l'ordre du jour sauf si tous les administrateurs sont présents et qu'une majorité des 2 tiers au total et une majorité simple au sein de chaque catégorie y consent.

#### Article 23

Le conseil d'administration représente l'Association vis-à-vis des tiers ainsi qu'en justice, tant en demandant qu'en défendant. Il peut déléguer tout ou partie de ses pouvoirs au président ou à un ou plusieurs autres administrateurs. Ces personnes n'engagent l'Association que dans le cadre de l'exécution de leur mandat.

#### Article 24

Les décisions du conseil d'administration sont consignées dans un registre des actes de l'Association, sous forme de procès-verbaux, signés par le président et par le secrétaire. Ce registre est conservé au siège social. Les procès-verbaux sont envoyés aux administrateurs.

#### Article 25

En aucune manière, les administrateurs ne peuvent intervenir dans les litiges soumis à l'Association.

#### C. Le président

#### Article 26

Le conseil d'administration élit parmi ses membres un président et un ou deux vice-présidents pour un terme de trois ans. Le président est choisi en alternance parmi les administrateurs représentant respectivement les membres effectifs de chacune des catégories A et B. Si le président est issu d'une catégorie, un vice-président au moins est choisi parmi les représentants de l'autre catégorie.

#### Article 27

Le président préside les réunions de l'assemblée générale et du conseil d'administration. Il en fixe l'ordre du jour, sans préjudice du droit de tout administrateur de faire ajouter des points à cet ordre du jour.

En cas d'empêchement, il est remplacé par un vice-président.

#### D. L'ombudsman des assurances

#### Article 28

L'ombudsman des assurances (ci-après l'ombudsman) est désigné par le conseil d'administration dans le respect des principes émis par la recommandation 98/257/CE de la Commission européenne relative aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation.

#### Article 29

L'ombudsman exerce les missions définies à l'article 4 des présents statuts.

Il exerce ses missions en toute indépendance.

Il dispose à cette fin du concours des associations membres, des ressources propres de l'Association, ainsi que des moyens et pouvoirs nécessaires à l'exercice de ses missions.

Sans préjudice des informations à communiquer à la CBFA en vertu de l'article 15ter de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances, inséré par l'arrêté royal du 21 juin 2006, l'ombudsman est tenu à un devoir de confidentialité. Il instruit et intervient en toute objectivité, travaille dans toute la mesure du possible sur la base de lois, de règlements, des conditions du contrat et des règles de conduite des entreprises d'assurances et des intermédiaires d'assurances. Dans l'exercice de sa mission, l'ombudsman tient compte du principe d'équité et tend continuellement à parvenir à des solutions amiables raisonnables.

L'ombudsman rend un avis motivé le plus rapidement possible et au plus tard dans les six mois sur les dossiers qui lui ont été transmis, après les avoir instruits avec le concours des parties.

L'ombudsman est investi d'une autorité morale dans le cadre de l'exercice de sa mission et son avis ne lie pas les parties. La personne qui saisit l'ombudsman (à quelque titre que ce soit) conserve ses droits de saisir les tribunaux compétents. La saisine de l'ombudsman n'interrompt pas la prescription.

L'ombudsman collabore au réseau belge des ombudsmans « Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans » (CPMO) ainsi qu'aux réseaux européens de recours transfrontalier dans le domaine des assurances. Il adhère au protocole d'accord du réseau communautaire.

#### Article 30

L'ombudsman est saisi par écrit.

Son intervention est gratuite pour les plaignants.

#### Article 31

L'ombudsman établit un rapport annuel.

#### Article 32

L'ombudsman assure la gestion journalière de l'Association. A titre indicatif, la gestion journalière comprend le pouvoir d'accomplir les actes suivants :

- prendre toute mesure nécessaire ou utile à la mise en œuvre des décisions du conseil d'administration ,
- signer la correspondance journalière ;
- prendre ou donner tout bien meuble ou immeuble en location et conclure tout contrat de leasing relatif à ces biens ;
- réclamer, toucher et recevoir toutes sommes d'argent, tous documents et biens de toutes espèces et en donner quittance ;
- effectuer tous paiements ;
- conclure tout contrat avec tout prestataire de services indépendant ou fournisseur de l'association, en ce compris toute entreprise d'assurances ou établissement de crédit ,
- faire et accepter toute offre de prix, passer et accepter toute commande et conclure tout contrat concernant l'achat ou la vente de tout bien meuble ou immeuble, en ce compris tous instruments financiers.

L'ombudsman engage les membres du personnel et en fixe la rémunération, dans les limites budgétaires fixées par le conseil d'administration.

L'ombudsman rend compte de sa gestion au conseil d'administration à l'occasion de l'approbation du budget et des comptes annuels.

### E. Le conseil de surveillance

#### Article 33



Le conseil de surveillance est composé d'un représentant des entreprises d'assurances, d'un représentant des intermédiaires d'assurances, de deux représentants des consommateurs, d'un représentant de la CBFA, d'un représentant du ministre et du SPF Economie et d'un expert en assurances indépendant

Les membres du conseil de surveillance sont désignés par le ministre de l'Economie pour un terme renouvelable de trois ans au plus

Les missions du conseil de surveillance sont:

-formuler des avis à l'intention du conseil d'administration du Service Ombudsman sur l'organisation et le fonctionnement du Service Ombudsman ;

-exercer une surveillance générale de l'indépendance et l'impartialité du Service Ombudsman ;

-faire annuellement rapport au Roi du fonctionnement du Service Ombudsman.

#### Article 34

Le règlement d'ordre intérieur prévoit les modalités de fonctionnement du conseil de surveillance, notamment en ce qui concerne sa présidence, ainsi que les modalités de rétribution et de défraiement de ses membres. Un poste est prévu au budget à cette fin

#### Chapitre VI – Modifications des statuts - Dissolution

##### Article 35

L'assemblée générale peut modifier les présents statuts ou dissoudre l'Association conformément aux modalités légales

Les majorités requises par ces articles doivent être réunies au sein de l'ensemble des membres effectifs, étant entendu qu'une majorité simple est requise au sein de chacune des catégories A et B.

En cas de dissolution volontaire, l'assemblée générale désigne deux liquidateurs respectivement présentés par les deux catégories de membres effectifs et détermine leurs pouvoirs. L'actif net de l'association dissoute est affecté à l'organisation ou aux organisations qui succèdent à l'association ou, à défaut, à une ou des organisations qui poursuivent des buts similaires ou analogues à ceux de l'association. La décision d'affectation du patrimoine est prise par l'assemblée générale - à la majorité au sein de chacune des catégories A et B - ou, à défaut, par les liquidateurs.

#### Chapitre VII – Disposition finales

##### Article 36

Les présents statuts seront complétés et précisés par un règlement d'ordre intérieur approuvé par l'assemblée générale sur proposition du conseil d'administration.

##### Article 37

Tout ce qui n'est pas expressément prévu par les présents statuts ou le règlement d'ordre intérieur est réglé par la loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif.

Fait à Bruxelles, en 5 exemplaires, le 5 octobre 2006.

#### Signatures

•Pour Assuralia, M. Michel Baecker,

•Pour l'UPCA, M. Paul Bruyland,

•Pour FVF, M. Piet Vandeborne,

•Pour Feprabel, M. André Lamotte,

#### L'assemblée générale a nommé administrateurs:

- Baecker Michel, rue Les Tiennes 50, 1421 Braine-l'Alleud, né le 13 février 1942 à Vieux-Genappes;
- Dhondt René, Koninklijke Prinselaan 36/103, 8670 Koksijde, né le 21 février 1952 à Beveren;
- Rogge Jean, Voordries 1, 9050 Gentbrugge, né le 4 octobre 1950 à Gand;
- Cauwert Patrick, rue de l'Automne 57, 1050 Ixelles, né le 26 avril 1958 à Bruxelles,
- de Moraes Christophe, Brusselsesteenweg 142, 3090 Overijse, né le 21 juillet 1971 à Saint-Josse-ten-Noode
- Van Varenberg André, Chemin de Royenne 69, 1325 Bonlez, né le 3 novembre 1946 à Saint-Josse-ten-Noode.

#### Le Conseil d'administration a procédé aux nominations suivantes:

- Président Cauwert Patrick, rue de l'Automne 57, 1050 Ixelles, né le 26 avril 1958 à Bruxelles;
- Vice-Président: Baecker Michel, rue Les Tiennes 50, 1421 Braine-l'Alleud, né le 13 février 1942 à Vieux-Genappes;
- Ombudsman et chargée de la gestion journalière: Van Elderen Josette, Chemin du gros Tienne 139, 1380 Ohain, née le 9 août 1953 à Louvain;

Réservé  
au  
Moniteur  
belge



Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad - 17/10/2006 - Annexes du Moniteur belge

**Volet B - Suite**

- Secrétaire du Conseil d'administration: van Oldeneel tot Oldenzeel Charles-Albert, Avenue Van Crombrughe 11, 1150 Woluwé-Saint-Pierre, né le 4 octobre 1962 à Uccle.

Fait à Bruxelles, le 5 octobre 2006

Baecker Michel  
Vice-Président

Cauwert Patrick  
Président

Mentionner sur la dernière page du Volet B

Au recto Nom et qualité du notaire instrumentant ou de la personne ou des personnes ayant pouvoir de représenter l'association ou la fondation à l'égard des tiers

Au verso Nom et signature

**Volet B**

**Copie à publier aux annexes du Moniteur belge  
après dépôt de l'acte**

Réservé  
au  
Moniteur  
belge



\*08081089\*

**23 -05- 2008  
BRUXELLES**

Greffé

Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad - 03/06/2008 - Annexes du Moniteur belge

N° d'entreprise : 884 072 054

**Dénomination**(en entier) : **Service Ombudsman Assurances asbl**

(en abrégé)

Forme juridique : ASBL

Siège : Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles

**Objet de l'acte** : Modification de l'article 32

Lors de sa réunion du 25 avril 2008, l'assemblée générale a décidé de modifier l'article 32 des statuts, relatif aux pouvoirs de gestion de l'Ombudsman, de la manière suivante (ajout des passages entre crochets) :

## « Article 32

L'ombudsman assure la gestion journalière de l'Association. A titre indicatif, la gestion journalière comprend le pouvoir d'accomplir les actes suivants (pour autant qu'ils n'excèdent pas un montant de 25 000 € par opération, décision ou paiement concernés)

- prendre toute mesure nécessaire ou utile à la mise en œuvre des décisions du conseil d'administration ;
- signer la correspondance journalière ;
- prendre ou donner tout bien meuble ou immeuble en location et conclure tout contrat de leasing relatif à ces biens ;
- réclamer, toucher et recevoir toutes sommes d'argent, tous documents et biens de toutes espèces et en donner quittance ;
- effectuer tous paiements ;
- conclure tout contrat avec tout prestataire de services indépendant ou fournisseur de l'association, en ce compris toute entreprise d'assurances ou établissement de crédit ;
- faire et accepter toute offre de prix, passer et accepter toute commande et conclure tout contrat concernant l'achat ou la vente de tout bien meuble ou immeuble, en ce compris tous instruments financiers.

[Les actes excédant 25.000 € doivent être contresignés par un administrateur.]

L'ombudsman engage les membres du personnel et en fixe la rémunération, dans les limites budgétaires fixées par le conseil d'administration.

L'ombudsman rend compte de sa gestion au conseil d'administration à l'occasion de l'approbation du budget et des comptes annuels. »

Philippe Colle  
Vice-Président

Mentionner sur la dernière page du Volet B.

Au recto : Nom et qualité du notaire instrumentant ou de la personne ou des personnes ayant pouvoir de représenter l'association, la fondation ou l'organisme à l'égard des tiers

Au verso : Nom et signature



**Volet B**

**Copie à publier aux annexes du Moniteur belge  
après dépôt de l'acte**

**Déposé / Reçu le**



**\*15026337\***

**05 FEV. 2015**

**au greffe du tribunal de commerce  
francophone Greffe Bruxelles**

Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad - 17/02/2015 - Annexes du Moniteur belge

**N° d'entreprise : 884.072.054**

**Dénomination**

(en entier) : **Service Ombudsman Assurances**

(en abrégé) :

**Forme juridique : ASBL**

**Siège : Square de Meeûs 35 B. 1000 Bruxelles**

**Objet de l'acte : Modifications statutaires**

Lors de sa réunion du 16 décembre 2013, l'assemblée générale a complété l'article 19 des statuts comme suit (les modifications sont insérées entre crochets):

**Article 19**

Le conseil d'administration est composé d'un nombre pair et au minimum de quatre administrateurs, désignés par l'assemblée générale pour un terme renouvelable de trois ans au plus. L'assemblée générale peut limiter la durée du mandat d'un nouvel administrateur au temps nécessaire à l'achèvement du mandat de l'administrateur qu'il remplace.

Le nombre d'administrateurs est inférieur au nombre de membre effectifs que compte l'association.

La répartition des sièges entre chacune des catégories de membres effectifs se fait paritairement.

[Ne peuvent être élus comme administrateurs que des membres effectifs visés au a) de l'article 5 ou des représentants issus de ceux-ci. En cas de désignation d'un administrateur personne morale, ce dernier désigne une personne physique qui siègera au conseil en son nom et pour son compte.

Lorsque, en cours de mandat, un administrateur personne physique ou le représentant d'un administrateur personne morale quitte, pour quelque raison que ce soit, le membre effectif dont il est issu, il est remplacé, pour le restant de la durée du mandat, par une personne physique [issue du même membre.]

Lors de sa réunion du 15 décembre 2014, l'assemblée générale a adopté les modifications statutaires suivantes (Indiquées entre crochets):

**Article 4**

Le but et les missions de l'Association sont :

-examiner toutes les plaintes des preneurs d'assurance, des assurés, des bénéficiaires et des tiers concernés par l'exécution du contrat d'assurance, portant sur les activités des entreprises d'assurances relevant du champ d'application de la loi [du 4 avril 2014 relative aux assurances ou de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances, y compris les entreprises de l'Espace économique européen qui ont un établissement en Belgique et/ou y exercent des activités d'assurance, pour les contrats régis par le droit belge, et/ou portant sur les activités des Intermédiaires d'assurances relevant du champ d'application de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, y compris les Intermédiaires d'assurances qui ont comme Etat membre d'origine un autre Etat membre de l'Espace économique européen et qui opèrent en Belgique, pour les actes régis par des dispositions d'intérêt général qui leur sont applicables, et proposer une solution] ;

-examiner toutes les plaintes des preneurs d'assurance et des assurés portant sur la gestion de groupements d'intérêt économique liés aux activités des entreprises d'assurances ou des intermédiaires

d'assurances. Les conditions et les modalités y relatives seront précisées dans le règlement d'ordre intérieur visé à l'article 36 des présents statuts ;

-faire de la médiation pour faciliter la résolution à l'amiable des litiges qui font l'objet d'une plainte telle que visée au 1er tiret, étant entendu qu'il n'est pas porté préjudice aux compétences que les articles 58,8° et 9°, 64bis et 64ter de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail attribuent au Fonds des accidents du travail en ce qui concerne la médiation, le contrôle de l'indemnisation et l'assistance sociale aux victimes ;

-se prononcer sur les questions relatives à l'application du volet « consommateurs » des codes de conduite des entreprises d'assurances et des intermédiaires d'assurances ;

-formuler des avis et des recommandations dans le cadre de ses missions, également à l'intention des entreprises d'assurances et des intermédiaires d'assurances individuels ;

-[assurer le secrétariat du Bureau du suivi de la tarification compétent en matière de contrats d'assurance garantissant le remboursement du capital d'un crédit, visé à l'article 217 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.]

L'Association peut, dans le respect des dispositions réglementaires la concernant, accomplir tous actes nécessaires ou utiles à la réalisation de ses missions.

#### Article 29

[L'ombudsman exerce les missions définies à l'article 4, tirets 1 à 5, des présents statuts conformément aux modalités définies ci-dessous.

Il exerce ses missions en toute indépendance et impartialité.

Il dispose à cette fin du concours des associations membres, des ressources propres de l'Association, ainsi que des moyens et pouvoirs nécessaires à l'exercice de ses missions.

Sans préjudice des informations à communiquer à la FSMA et au SPF Economie conformément à l'article 303 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, l'ombudsman garantit le caractère confidentiel des renseignements communiqués par les parties. Il instruit et intervient en toute objectivité, travaille dans toute la mesure du possible sur la base de lois, de règlements, des conditions du contrat et des règles de conduite des entreprises d'assurances et des intermédiaires d'assurances. Dans l'exercice de sa mission, l'ombudsman tient compte du principe d'équité et tend à parvenir à des solutions amiables.

L'ombudsman rend, sur un support durable, un avis écrit et motivé sur l'issue de la procédure, le plus rapidement possible et dans les délais impartis par la loi.

L'Ombudsman instruit les dossiers avec le concours des parties. Chaque partie a la possibilité d'exprimer son point de vue et de prendre connaissance des arguments et des faits avancés.]

L'ombudsman est investi d'une autorité morale dans le cadre de l'exercice de sa mission et son avis ne lie pas les parties. La personne qui saisit l'ombudsman (à quelque titre que ce soit) conserve ses droits de saisir les tribunaux compétents. La saisine de l'ombudsman n'interrompt pas la prescription.

L'ombudsman collabore au réseau belge des ombudsmans « Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans » (CPMO) ainsi qu'aux réseaux européens de recours transfrontalier dans le domaine des assurances. Il adhère au protocole d'accord du réseau communautaire.

#### [Article 29bis

L'Ombudsman établit, après avis du Conseil de surveillance, un règlement de procédure reprenant les mentions requises par l'article XVI.25 du Code de droit économique, inséré par la loi du 4 avril 2014 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.]

#### Article 32 al 3

L'ombudsman engage les membres du personnel et en fixe la rémunération, dans les limites budgétaires fixées par le conseil d'administration. [Les personnes chargées de l'examen des plaintes disposent des compétences nécessaires.]

Réservé  
au  
Moniteur  
belge

## Volet B - Suite

### Article 33

Le conseil de surveillance est composé d'un représentant des entreprises d'assurances, d'un représentant des Intermédiaires d'assurances, de deux représentants des consommateurs, d'un représentant de la FSMA, d'un représentant du ministre et du SPF Economie et d'un expert en assurances indépendant.

Les membres du conseil de surveillance sont désignés par le ministre de l'Economie pour un terme renouvelable de [six ans. Le ministre désigne également pour chaque représentant et pour l'expert indépendant, un suppléant.]

Les missions du conseil de surveillance sont:

-formuler des avis à l'intention du conseil d'administration du Service Ombudsman sur l'organisation et le fonctionnement du Service Ombudsman ;

-exercer une surveillance générale de l'indépendance et l'impartialité du Service Ombudsman ;

-faire annuellement rapport au Roi du fonctionnement du Service Ombudsman

-[exercer une surveillance générale sur la cellule spécifique qui assure le secrétariat du Bureau du suivi de la tarification visé à l'article 4 des présents statuts.]

### Article 34

[Le conseil de surveillance établit son règlement d'ordre intérieur. Ce règlement] prévoit les modalités de fonctionnement du conseil de surveillance, notamment en ce qui concerne sa présidence, ainsi que les modalités de rétribution et de défraiement de ses membres. Un poste est prévu au budget à cette fin.

Philippe COLLE  
Président

Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad - 17/02/2015 - Annexes du Moniteur belge



Volet B

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

Rés  
à  
Mor  
be



\*18162243\*

Déposé / Reçu le

25 OCT. 2018

au greffe du tribunal de commerce  
Francophonie de Bruxelles

N° d'entreprise : 884.072.054

Dénomination

(en entier) : **Service Ombudsman Assurances asbl**

(en abrégé) :

Forme juridique : ASBL

Siège : Square de Meeûs 35, B - 1000 Bruxelles

Objet de l'acte : **Statuts - Modifications**

Lors de sa réunion extraordinaire du 18 septembre 2018, l'assemblée générale a modifié les articles 28 et 29 alinéa 7 (dernière phrase) des statuts. Les nouvelles dispositions sont libellées comme suit:

**Article 28**

"L'ombudsman des assurances (ci-après l'ombudsman) est désigné par le conseil d'administration dans le respect des dispositions de 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. »

**Article 29 al 7, dernière phrase**

"La saisine de l'ombudsman suspend la prescription jusqu'au jour où il communique aux parties son avis sur la plainte qui lui est soumise."

Philippe Colle  
Vice-Président

Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad - 07/11/2018 - Annexes du Moniteur belge

Mentionner sur la dernière page du Volet B : Au recto : Nom et qualité du notaire instrumentant ou de la personne ou des personnes ayant pouvoir de représenter l'association, la fondation ou l'organisme à l'égard des tiers  
Au verso : Nom et signature



