

Check-list rapport annuel		
L'entité qualifiée dresse un rapport annuel qui contient au moins les informations suivantes relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers qui lui sont soumis :	Législation	OK ?
1. le nombre de litiges soumis et le type de plaintes auxquelles ils se rapportent ;	Art. 8 §1, 1° AR 16/02/2015	
2. les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les entreprises ; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir ;	Art. 8 §1, 2° AR 16/02/2015	
3. le nombre et le pourcentage de litiges que l'entité a refusé de traiter et les motifs de refus invoqués ;	Art. 8 §1, 3° AR 16/02/2015	
4. le nombre et le pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues et, si elles sont connues, les raisons de cette interruption ;	Art. 8 §1, 4° AR 16/02/2015	
5. le délai moyen nécessaire à la résolution des litiges, suivant la nature des plaintes ;	Art. 8 §1, 5° AR 16/02/2015	
6. pour autant qu'ils soient connus, le nombre et le pourcentage des litiges dont la solution proposée par l'entité a été respectée ;	Art. 8 §1, 6° AR 16/02/2015	
7. le cas échéant, des informations sur la coopération de l'entité au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers ;	Art. 8 §1, 7° AR 16/02/2015	
8. pour autant qu'elle soit connue, la valeur moyenne, minimale et maximale des litiges ;	Art. 8 §1, 8° AR 16/02/2015	
9. un rapport sur les moyens financiers obtenus et leur utilisation.	Art. 8 §1, 9° AR 16/02/2015	
10. L'entité met le rapport annuel, qui est disponible sur son site web, à disposition du public sur support durable à la demande et par tout autre voie qu'elle estime appropriée.	Art. 8 §2 AR 16/02/2015	