



Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs Énoncé des attentes

Objet

Le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI) conseille l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) sur les questions et les défis rencontrés par les consommateurs et les investisseurs dans leurs relations avec l'OBSI en vue du traitement et du règlement des plaintes avec les prestataires de services financiers.

Le CCCI peut également fournir des renseignements et des conseils d'experts au conseil d'administration de l'OSBI sur des questions liées au secteur des services financiers, à l'expérience des clients, à la politique sociale, aux activités opérationnelles de l'ombudsman, aux conditions sociales, aux questions d'égalité et de handicap, aux activités de sensibilisation et à d'autres questions, à la demande du conseil d'administration.

Attentes

En acceptant un poste au sein du CCCI, les membres acceptent d'agir à la discrétion du conseil d'administration de l'OSBI et de répondre aux attentes énoncées ci-dessous. Si la situation d'un membre du CCCI change et qu'il n'est plus en mesure de répondre à ces attentes, ce membre doit en aviser le président du CCCI. Si ce dernier conclut qu'un membre n'est plus en mesure de répondre à ces attentes, il en fera part au comité de la gouvernance et des ressources humaines (CGRH) du conseil d'administration de l'OSBI. Le CGRH peut demander que le membre du CCCI présente sa démission du CCCI.

Les principes clés du CCCI sont les suivants :

- 1. Assiduité** – Les membres du CCCI doivent maintenir un bon taux d'assiduité. Les membres doivent faire tout leur possible pour assister à toutes les réunions régulièrement programmées. Un membre qui manque plus de 50 % des réunions au cours d'une période de 12 mois peut être invité à démissionner.
- 2. Confidentialité** – Les membres du CCCI s'engagent à garder confidentiels les travaux du CCCI et la documentation distribuée par l'OSBI, dans la mesure où ils ne sont pas déjà publics ou comme indiqué autrement. Les membres doivent signer un accord de confidentialité avec l'OSBI et confirmer celui-ci chaque année.
- 3. Consultation** – Le conseil d'administration de l'OSBI reconnaît que le CCCI peut souhaiter faire appel à l'expertise de ses collègues ou d'autres spécialistes pour apporter une contribution appropriée au CCCI. Ces collègues et spécialistes, s'ils sont consultés, sont astreints à la même obligation de confidentialité en ce qui concerne les procédures du CCCI et les documents de l'OSBI que les membres du CCCI, et peuvent être tenus de signer un accord de confidentialité écrit. Lorsque cela s'avère utile, les membres du CCCI peuvent également inviter des personnes à assister à une partie d'une réunion du CCCI, mais seulement après avoir obtenu l'approbation du président du CCCI.

- 4. Droit à une opinion indépendante** - Le CCCI étant un organisme consultatif auprès du conseil d'administration de l'OSBI, tout rapport ou document de position officiel produit par le CCCI doit être transmis au conseil d'administration pour examen, action et publication, selon ce que ce dernier estime approprié. Toute documentation élaborée par le CCCI pour le conseil d'administration restera confidentielle. Les documents retenus pour publication seront examinés et approuvés par l'agent de liaison du CCCI, l'ombudsman et chef de la direction, ainsi que par le président du conseil d'administration. Néanmoins, il est entendu et admis que les membres du CCCI sont des activistes qui ont le droit de s'exprimer librement (pour ou contre les positions de l'OSBI). L'OSBI respecte cette voix personnelle, pourvu que les membres n'utilisent aucun renseignement confidentiel ou information obtenue uniquement en raison de leur adhésion au CCCI dans l'expression de leurs opinions et positions personnelles.

Adhésion

Le CCCI est composé d'un minimum de cinq et d'un maximum de neuf membres, y compris le président. La composition du CCCI sera conçue de manière à assurer une représentation à l'échelle nationale. Une matrice de compétences et d'expérience sera utilisée pour soutenir la nomination d'un vaste éventail d'antécédents, afin de garantir que la voix des « consommateurs et des investisseurs » soit bien représentée au sein du CCCI et informe efficacement le conseil d'administration des résultats obtenus. Les membres et le président sont nommés par le conseil d'administration de l'OSBI. Le mandat des membres commence à l'assemblée générale annuelle ou à la date fixée par le conseil d'administration.

Le président du CCCI est nommé chaque année. La durée maximale du mandat du président est de six ans. Si le président ne peut plus exercer ses fonctions, le conseil d'administration désigne un remplaçant.

Le membre du CCCI siège à titre personnel et non en tant que représentant d'une circonscription particulière. Il apporte, dans toute la mesure du possible, sa contribution au conseil d'administration.

Le conseil d'administration de l'OSBI désignera un de ses membres, sur une base annuelle, comme agent de liaison avec le CCCI lors de l'assemblée générale annuelle. L'ombudsman, les membres du conseil d'administration ou le personnel de l'OSBI ne sont pas admissibles en tant que membres du CCCI.

Le cas échéant, le CCCI sera invité par le CGRH à fournir une liste de candidats potentiels au CGRH avec leur curriculum vitae et la justification de leur mise en candidature. Le CGRH examinera et recommandera au conseil d'administration des personnes à nommer au CCCI.

Mandats

Les membres sont nommés pour un premier mandat d'une durée maximale de trois ans et peuvent l'être de nouveau pour un second mandat d'une durée maximale de trois ans. Aucun membre ne peut exercer ses fonctions pendant plus de six années consécutives. Après avoir accompli un mandat de six ans, un ancien membre du CCCI ne peut être reconduit dans ses fonctions pendant au moins un an. S'il est reconduit dans ses fonctions, il peut de nouveau exercer son mandat pendant six années consécutives au maximum.

Pour maintenir la continuité, les nominations de nouveaux membres seront échelonnées d'année en année.

Réunions

Le CCCI se réunira au moins quatre fois par an, dont au moins une fois en personne, les réunions se tenant généralement à Toronto. L'ombudsman et l'agent de liaison du conseil d'administration seront disponibles pour assister aux réunions à la demande du conseil d'administration. D'autres personnes peuvent assister aux réunions du CCCI ou participer aux discussions à la demande du CCCI. Le CCCI peut, à sa discrétion, se réunir à huis clos sans le personnel de liaison du conseil d'administration ou de l'OSBI. Des réunions ou des sujets supplémentaires peuvent être programmés au gré du CCCI, y compris les réunions des groupes de travail.

Participation, pouvoirs et rémunération

La participation et le vote aux réunions du CCCI peuvent se faire en personne, par téléphone, par vidéoconférence ou par d'autres moyens électroniques.

Le CCCI a le pouvoir de créer des groupes de travail parmi son propre effectif. Il peut inviter des personnes ressources ou des spécialistes à ses réunions, sous réserve des dispositions de confidentialité énoncées ci-dessus.

La fonction de membre du CCCI est bénévole. Les frais engagés par un membre du CCCI pour assister aux réunions seront remboursés. Il recevra des honoraires annuels recommandés par le président du CCCI et déterminés par le conseil d'administration chaque année. Si un membre du CCCI est appelé à exercer des fonctions supplémentaires, une rémunération appropriée peut être versée, avec l'approbation du conseil d'administration.

Conflits d'intérêts

Le membre du CCCI est tenu, dans la mesure du possible, d'éviter les conflits d'intérêts. En cas de conflit d'intérêts, il doit déclarer le conflit et se récuser en ce qui concerne le sujet traité.

Examen

L'énoncé des attentes du CCCI, sa composition et ses activités générales sont examinés chaque année par le CGRH.

Approbation du conseil d'administration : 5 décembre 2019