

À la Banque Amex du Canada, nos relations sont au cœur de nos activités. Nous nous efforçons d'être essentiels pour notre clientèle en offrant des produits, des services et des expériences d'exception chaque jour, et nous leur promettons de les appuyer dans toutes nos activités. La Banque Amex du Canada promet à sa clientèle aînée de respecter le [Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés](#) (le « Code »). Dans le Code, le terme « aînés » désigne les personnes au Canada de 60 ans ou plus qui effectuent des transactions à des fins personnelles. Bien que plusieurs de nos produits et services reflètent déjà les principes du Code, nous avons pris des mesures afin de servir encore mieux les aînés qui font affaire avec nous.

Notre responsable des relations avec les aînés assure que tous les principes du code sont respectés, fournit de la direction dans la mise en œuvre du Code, participe à des activités de promotion, de sensibilisation et de discussion avec les aînés, des experts en la matière et des organismes qui représentent les aînés.

La Banque Amex du Canada tient à respecter le Code en prenant des mesures pour renforcer et continuer d'améliorer ses services aux aînés.

### **Lignes directrices, procédures et processus**

Nos processus, lignes directrices et procédures internes tiennent compte du Code et des besoins des aînés en services bancaires, ce qui aide nos employés à mieux servir ces clients. Cela comprend ce qui suit.

- Une formation annuelle obligatoire sur le Code pour les employés qui interagissent directement avec la clientèle et leurs supérieurs, y compris sur la fraude et l'escroquerie, l'exploitation financière, les procurations, les ressources internes et externes portant sur les besoins bancaires des personnes aînées, ainsi que nos processus de recours hiérarchique.
- Nous avons veillé à ce que nos lignes directrices et nos processus mis à jour permettent d'atténuer tout préjudice financier pour les aînés.
- Les incidents et les plaintes en relation à notre clientèle aînée sont transmis à un échelon supérieur.

- Nous avons mis en place des mesures de contrôle pour examiner les modifications apportées à nos lignes directrices, à nos procédures et à nos processus par notre responsable des relations avec les aînés afin d'assurer que nous continuons de respecter le Code et d'améliorer la prestation de services à nos clients aînés.
- Nos processus, lignes directrices et procédures internes, qui tiennent compte du Code ainsi que des besoins des aînés en services bancaires, font partie intégrante de notre cadre de gestion de la conformité réglementaire.

## **Communication efficace avec les aînés**

Nous avons pris des mesures pour favoriser la communication efficace avec les personnes aînées. En voici des exemples :

- Nous rendons l'information accessible et la fournissons dans différents formats afin de répondre aux besoins des aînés (gros caractères, relevés en Braille, etc.).
- Les communications internes tiennent compte des besoins des personnes aînées.
- Nous avons une page consacrée au [soutien pour aînés](#) sur notre site Web, qui fournit des ressources utiles pour aider nos clients aînés.

## **Formation**

Nous avons créé un programme de formation spécialement conçu pour nos employés. Il s'agit d'une formation obligatoire annuelle sur le Code pour les employés (nouveaux et de longue date) et qui interagissent directement avec la clientèle et leurs supérieurs.

Le programme de formation porte principalement sur les sujets suivants :

- Présentation du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés
- Fraude et escroquerie
- Exploitation financière
- Procurations

- Ressources internes et externes sur les besoins bancaires des personnes aînées
- Processus internes de recours hiérarchique

Le programme de formation est passé en revue chaque année par notre responsable des relations avec les aînés, qui s'assure qu'il est à jour et qu'il tient compte des nouveaux défis et des nouvelles vulnérabilités pouvant toucher les aînés.

### **Ressources pour nos employés**

Nous offrons de nombreuses ressources à nos employés et aux membres de notre personnel de soutien qui interagissent directement avec la clientèle afin de les aider lorsqu'il est question des besoins bancaires des personnes aînées.

Toutes ces ressources de formation, ainsi que nos lignes directrices, nos procédures et nos processus sont tenus à jour et peuvent être consultés à l'interne sur nos sites intranet. De plus, les employés et les membres du personnel de soutien qui interagissent directement avec la clientèle sont tenus au courant de ces ressources par notre responsable des relations avec les aînés ainsi qu'au moyen d'une formation annuelle obligatoire.

Notre responsable des relations avec les aînés agit en tant qu'expert en la matière, aide les employés à régler tout problème à ce sujet et veille à ce que le Code soit suivi et respecté tout au long de nos processus.

### **Atténuation des éventuels préjudices financiers**

La Banque Amex du Canada est déterminée à atténuer les éventuels préjudices financiers à l'aide de nos processus, lignes directrices et procédures internes pour l'ensemble de notre clientèle, y compris les personnes aînées.

Au cours de la surveillance régulière des opérations des clients, nos systèmes et nos employés recherchent les opérations inhabituelles (comme celles qui ne sont pas conformes à vos habitudes d'achat).

Notre formation obligatoire annuelle sur le Code pour les employés qui interagissent directement avec la clientèle et leurs supérieurs couvre la fraude et l'escroquerie, l'exploitation financière et les procurations afin d'aider à atténuer les éventuels préjudices financiers pour les aînés.

Les aînés peuvent consulter notre page Web « Soutien pour aînés », où ils trouveront des ressources conçues pour les aider.

## Fermeture de succursales

Le modèle d'affaires de la Banque Amex du Canada ne comporte pas de succursales bancaires.

## Production de rapports

La Banque Amex du Canada communiquera publiquement les mesures prises afin de respecter le Code et d'améliorer la prestation des services bancaires aux personnes âgées au [www.americanexpress.com/fr-ca/](http://www.americanexpress.com/fr-ca/), et les enverra à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

**Banque Amex  
du Canada**

**Rapport sur  
les aînés  
de 2023**