

À la Banque Amex du Canada, les relations sont au cœur de nos activités. Nous voulons être indispensables à nos clients en leur fournissant une expérience, des produits et des services exceptionnels chaque jour – et nous leur promettons d’être toujours là pour eux. La Banque Amex du Canada s’est engagée, auprès des aînés qu’elle sert, à 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 âgées 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 énoncés dans le Code, nous avons pris des mesures afin de servir encore mieux les aînés qui font affaire avec nous.

Notre personne « championne des relations avec les aînés » veille à ce que les principes du Code soient respectés, à piloter la mise en application du Code, à promouvoir le respect de celui-ci et à sensibiliser les gens à son importance. Elle interagit également avec les aînés, les experts en la matière et les organisations qui représentent les aînés.

La Banque Amex du Canada s’engage 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 internes, nos lignes directrices et notre processus tiennent compte du Code et des besoins des aînés en matière de services bancaires, ce qui aidera nos employés à mieux assister ces clients. Cela comprend ce qui suit.

- Nous avons mis sur pied une formation obligatoire annuelle sur le Code pour les employés et les responsables qui traitent directement avec les clients. Cette formation couvre notamment la fraude et l’escroquerie, l’exploitation financière, les délégations de pouvoirs, les ressources internes et externes portant sur les besoins bancaires des aînés ainsi que nos processus de résolution de problèmes.
- Nous avons veillé à ce que nos lignes directrices et nos processus mis à jour permettent d’atténuer tout préjudice financier pour les aînés.
- Nous signalons à un échelon supérieur tout incident et toute plainte liés à nos clients aînés.
- Nous avons mis en place des mesures de contrôle pour examiner toute modification apportée à nos lignes directrices, à nos procédures et à nos processus par la personne « championne des relations avec les aînés » afin de nous assurer que nous continuons de respecter le Code et d’améliorer la prestation de services à nos clients aînés.

## **Communiquer efficacement avec les aînés**

Nous avons mis en place des mesures afin de permettre une communication efficace avec les aînés, y compris les suivantes.

- Nous rendons l'information accessible et la fournissons dans différents formats afin de répondre aux besoins des aînés (gros caractères, relevés en Braille, etc.).
- Notre matériel de communication interne tient compte des besoins des aînés.
- Nous avons une page dédiée au [soutien pour les aînés](#) sur notre site Web qui fournit des ressources utiles pour aider nos clients aînés.

## **Formation**

Nous avons créé un programme de formation dédié à nos collègues. Il s'agit d'une formation obligatoire annuelle sur le Code destinée aux employés et aux responsables qui traitent directement avec les clients.

Le programme de formation met l'accent sur les sujets suivants :

- Introduction au Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés
- Fraude et escroquerie
- Exploitation financière
- Délégation de pouvoirs
- Ressources internes et externes portant sur les besoins bancaires des aînés
- Processus de résolution de problèmes à l'interne

## **Ressources pour nos collègues**

Nous avons mis à la disposition de nos collègues et de notre personnel de soutien qui traitent directement avec les clients de nombreuses ressources pour les aider à répondre aux besoins financiers de nos clients aînés.

Toutes les ressources de formation, les lignes directrices, les procédures et les processus sont disponibles à l'interne sur nos sites intranet.

Notre personne « championne des relations avec les aînés » agit à titre d'expert en la matière, aide ses collègues à résoudre leurs problèmes et veille à ce que le code soit appliqué et respecté tout au long de nos processus.

## **Atténuer les éventuels préjudices financiers**

À la Banque Amex du Canada, nous nous engageons à atténuer les éventuels préjudices financiers par l'intermédiaire de nos processus, lignes directrices et procédures internes qui s'appliquent à tous nos clients, y compris les aînés.

Au cours de la surveillance régulière des opérations des clients, nos systèmes et nos collègues repèrent les opérations inhabituelles (p. ex., celles qui ne sont pas conformes à vos habitudes d'achat, etc.).

Notre formation obligatoire annuelle destinée aux employés et à leurs responsables qui traitent directement avec les clients sur le Code couvre la fraude et l'escroquerie, l'exploitation financière et les délégations de pouvoirs afin d'aider à atténuer les éventuels préjudices financiers pour les aînés.

Les aînés peuvent consulter notre page dédiée au soutien pour les aînés sur notre site Web qui fournit des ressources utiles pour aider nos clients aînés.

## **Production de rapports**

La Banque Amex du Canada divulguera publiquement les mesures qu'elle a prises afin de soutenir le Code et d'améliorer la prestation de services bancaires aux aînés sur le site [www.americanexpress.com/fr](http://www.americanexpress.com/fr). Elle en fera également part à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).