

À la Banque Amex, 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.

- Ainsi, nous avons désormais une personne « championne des relations avec les aînés ». Le rôle de cette personne consiste à veiller 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.
- Nous avons mis à jour nos processus, nos lignes directrices et nos capacités internes en tenant compte du Code et des besoins des aînés en matière de services bancaires, ce qui aidera nos employés à mieux assister ces clients.
- Nous rendons l’information accessible et la fournissons dans différents formats afin de répondre aux besoins des aînés (gros caractères, relevés en Braille, etc.).
- 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 avons créé une nouvelle formation obligatoire 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 procurations, les ressources internes et externes portant sur les besoins bancaires des aînés ainsi que nos processus de résolution de problèmes. Cette formation, qui a été programmée à partir du 1er janvier 2021, sera offerte pendant l’année.
- Nous avons créé une nouvelle page en ligne de soutien pour aînés où l’on trouve des ressources très utiles.

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.