

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, lignes directrices et procédures internes 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 les modifications apportées 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.
- Nos processus, lignes directrices et procédures internes, qui tiennent compte du Code ainsi que des besoins des aînés en matière de services bancaires, font partie intégrante de notre cadre de gestion de la conformité réglementaire.

Communication efficace 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 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 collègues. Il s'agit d'une formation obligatoire annuelle sur le Code destinée aux employés (nouveaux venus et employés permanents) 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

Le programme de formation est passé en revue chaque année par notre champion(ne) 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 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 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 le personnel de soutien qui traitent directement avec les clients sont tenus au courant de ces ressources par la personne championne des relations avec les aînés ainsi qu'au moyen de la formation annuelle obligatoire.

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.

Atténuation des 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).

Notre formation obligatoire annuelle sur le Code destinée aux employés et à leurs responsables qui traitent directement avec les clients 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 Web « Soutien pour aînés », où ils trouveront des ressources conçues pour les aider.

Fermeture des succursales

Conformément à son modèle d'affaires, la Banque Amex du Canada n'a pas de succursales bancaires.

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. Elle en fera également part à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

**Banque
Amex du
Canada**

**Rapport
2022 relatif
aux aînés**