

Banque Amex du Canada

# Déclaration de Reddition de Comptes Publique 2024



# Table des Matières



INTRODUCTION	3
EMPLOYÉS AU CANADA	4
INTÉRÊT COMMUNAUTAIRE	5
APPUI DES PETITES ENTREPRISES	8
NOTRE ENGAGEMENT ENVERS L'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ	10
CONSULTATIONS D'INTERVENANTS	13
CODES DE CONDUITE VOLONTAIRES ET ENGAGEMENTS PUBLICS	15
DONS DE BIENFAISANCE	16
TAXES ET IMPÔTS	17
ADRESSES	17
NOTES COMPLÉMENTAIRES	18

# Introduction



## À PROPOS DE CE RAPPORT

Cette déclaration de reddition de comptes publique présente une description détaillée des initiatives de la Banque Amex du Canada au cours de l'exercice financier de 2024 qui s'est terminé le 31 décembre 2024. Les renseignements contenus dans ce document respectent la réglementation fédérale du Canada conformément au paragraphe 627.996 de la Loi sur les banques.

Au Canada, American Express exploite la Banque Amex du Canada et Amex Canada Inc. (collectivement ci-après « Amex Canada », « nous », « notre » ou « nos »). Ces deux sociétés sont des filiales en propriété exclusive d'American Express Travel Related Services Company, Inc., dont le siège est à New York, qui est la filiale principale d'exploitation d'American Express Company (« American Express »). Les références à nos activités et nos processus ne font pas référence aux activités et aux processus d'American Express à moins d'indication contraire.

## À PROPOS D'AMERICAN EXPRESS ET DE LA BANQUE AMEX DU CANADA

American Express est une entreprise mondialement intégrée spécialisée en services de paiement, qui offre aux clients l'accès à des produits, à des idées et à des expériences qui enrichissent leur vie et ouvrent les portes de la réussite en affaires.

American Express s'est établie au Canada à Toronto en 1853. Aujourd'hui, la société est exploitée en tant que la Banque Amex du Canada et Amex Canada Inc., et emploie fièrement plus de 1 700 Canadiens.

Depuis le tout début, nous nous efforçons de trouver de nouvelles façons d'enrichir la vie de nos clients, de les appuyer et de leur fournir notre service exceptionnel par de petits et grands gestes. Cette norme d'excellence nous guide toujours aujourd'hui. Nous promettons de comprendre, de respecter et d'appuyer nos clients, et de les aider dans leurs parcours personnel et professionnel. Parce que lorsque nos clients prospèrent, nous prospérons aussi.

## NOTRE VISION

Offrir chaque jour la meilleure expérience au monde à nos clients.

### Appuyer nos Clients

Notre mission est de devenir essentiels pour nos clients en offrant des produits et services qui se démarquent pour les aider à réaliser leurs aspirations.

### Appuyer nos Employés

En tant que communauté de plus de 1 700 employés, nous collaborons pour tenir notre promesse de puissant soutien envers nos clients et envers les uns les autres chaque jour.

### Appuyer nos Communautés

Nos programmes d'intérêt communautaire sont principalement axés sur le soutien des propriétaires de petites entreprises et de dirigeants d'organismes sans but lucratif, ainsi que sur l'implication de nos employés dans des efforts de bénévolat et de dons communautaires.

# Employés au Canada



Notre culture est fondée sur des relations solides, des valeurs et des objectifs communs, et sur notre engagement envers nos clients, les communautés et les uns les autres. En 2024, Amex Canada a été nommée dans la liste des meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto pour la 7e année de suite. Cette reconnaissance renforce notre engagement envers le maintien d'un lieu de travail inclusif qui nous aide à attirer, retenir et perfectionner les meilleures personnes pour assurer le succès d'Amex Canada.

## **Nombre d'employés de la Banque Amex du Canada au Canada**

(au 31 Décembre 2024)

PROVINCE D'EMPLOI	TEMPS PLEIN	TEMPS PARTIEL	TOTAL
Alberta	11		11
British Columbia	13		13
Manitoba	2		2
Nova Scotia	2		2
Ontario	623	1	624
Quebec	20		20
Saskatchewan	2		2
<b>TOTAL</b>	<b>673</b>	<b>1</b>	<b>674</b>

## **Nombre d'employés d'Amex Canada Inc. au Canada**

(au 31 Décembre 2024)

	TEMPS PLEIN	TEMPS PARTIEL	TOTAL
Amex Canada Inc.	1023	22	1045

# Intérêt Communautaire



Nous tenons à appuyer nos communautés de manière responsable. C'est ce qui façonne notre travail en tant que société citoyenne responsable. Au Canada, nous avons réalisé d'importants progrès pour soutenir nos priorités de 2024 pour l'intérêt communautaire en effectuant des investissements significatifs par du financement à grande incidence qui appuie les personnes, les entreprises et nos partenaires sans but lucratif.

## PRIORITÉS D'INTÉRÊT COMMUNAUTAIRE D'AMERICAN EXPRESS EN 2024

American Express croit qu'il est important d'appuyer ses clients, ses employés et ses communautés. Nos programmes d'intérêt communautaire sont principalement axés sur le soutien des propriétaires de petites entreprises et de dirigeants d'organismes sans but lucratif, ainsi que sur l'implication de nos employés dans les efforts de bénévolat et de dons communautaires. Tout au long de l'année, des employés d'American Express de partout dans le monde participent à des événements de bénévolat pour appuyer des organismes qui ont une incidence positive.

En offrant aux petites entreprises et aux organismes sans but lucratif les outils requis pour croître et innover aujourd'hui, se préparer pour demain, et surmonter les défis de toutes les tailles, nous appuyons les champions locaux qui renforcent leur communauté et aident leur économie à prospérer.

## FAITS SAILLANTS DES INITIATIVES D'INTÉRÊT COMMUNAUTAIRE DE 2024

### Outiller les jeunes du Canada

Amex Canada est fière commanditaire de Pinball Clemons Foundation et de Passeport pour ma réussite, et s'est engagée à fournir 1 million de dollars en financement de subventions sur trois ans (2022 à 2025) afin d'appuyer des étudiants de partout au Canada.

Pinball Clemons Foundation fournit aux jeunes marginalisés des ressources et du soutien pour les aider à entrer sur le marché du travail et à obtenir un emploi dans une profession qui les intéresse. Pour atténuer certains des obstacles empêchant les jeunes de réussir dans un environnement postsecondaire, 171 225 \$CAN pour les participants au programme en matière de finances, d'orientation de carrière et de soutien académique, ainsi qu'à des occasions de bourse d'études pour les étudiants au Canada qui veulent faire des études postsecondaires.

Le programme primé Passeport pour ma réussite aide les jeunes vivant dans des communautés à faibles revenus à terminer leurs études secondaires et à passer aux études postsecondaires, à de la formation ou à un emploi. En 2024, la subvention de 171 225 \$CAN a appuyé des initiatives de Passeport pour ma réussite, y compris des programmes axés sur les autochtones, et de 2022 à 2025, le financement offert par Amex Canada a permis à 500 étudiants participant à Passeport pour ma réussite qui sont à leurs dernières années d'école secondaire à surmonter les obstacles aux études et à créer une solide fondation pour assurer leur avenir.

# Intérêt Communautaire



## FAITS SAILLANTS DES INITIATIVES D'INTÉRÊT COMMUNAUTAIRE DE 2024

### Appuyer les petits restaurants de Toronto et Montréal

En partenariat avec l'International Downtown Association (IDA), American Express a offert la troisième année de son programme de subventions Soutien aux petits restaurants internationaux, qui fait partie de l'initiative Appuyer les petites entreprises, afin d'appuyer les petits restaurants indépendants avec de l'aide communautaire et économique.

En 2024, American Express a élargi le programme au Canada pour appuyer des restaurants indépendants à Montréal en plus de Toronto. Au total pour les deux villes, 390 000 \$CAN en subventions ont été offerts à 20 restaurants (chacun ayant reçu une subvention de 19 500 \$CAN) afin d'apporter des améliorations ayant une incidence à long terme sur la croissance et la durabilité, et aidant les entreprises à gagner des clients et à rehausser leur communauté. Entre autres, le financement a été utilisé pour rehausser les capacités numériques, les installations ou les salles à manger, apporter des améliorations aux opérations dans les cuisines et revitaliser les programmes locaux de sensibilisation.

### Appui de United Way Greater Toronto

Amex Canada est fière d'appuyer les efforts de United Way Greater Toronto (UWGT) visant à développer et renforcer son réseau de plus de 300 agences communautaires offrant une bouée de sauvetage aux personnes seules et aux familles, remplir les écarts dans les services essentiels et répondre aux besoins d'urgence tout en offrant des solutions durables à la pauvreté. En 2024, American Express a fourni 34 245 CAN\$ en financement de subventions pour appuyer les efforts de United Way Greater Toronto, et des employés d'Amex Canada ont fièrement fait du bénévolat dans des agences communautaires de l'organisme.

### Développer les connaissances financières par l'entremise de Junior Achievement Canada

Par son engagement mondial de subvention auprès de Junior Achievement Worldwide, American Express est fière d'appuyer les programmes de piliers de connaissances financières de Junior Achievement (JA) Canada partout au pays, qui visent à favoriser les attitudes et les comportements dont les jeunes ont besoin pour devenir financièrement compétents et mieux se préparer pour l'avenir. Les programmes de JA Canada comme « L'entreprise et moi », « Bien plus que de l'argent » et « Finances personnelles », offerts dans le réseau de bureaux de différentes régions de JA, ont aidé des étudiants au primaire et au secondaire à gagner des compétences financières et à améliorer leur situation financière.

### Le programme Tree Equity

American Express appuie le programme Tree Equity de l'organisme sans but lucratif American Forests depuis 2022 afin de contribuer à ajouter plus d'arbres indigènes et résistant au climat dans les communautés des villes où nous exerçons nos activités et de fournir des occasions de bénévolat à nos employés. En 2024, la subvention a appuyé l'installation de l'outil « Tree Equity Score Analyzer » d'American Forests dans son deuxième emplacement international à Toronto, au Canada.

# Intérêt Communautaire



## FAITS SAILLANTS DES INITIATIVES D'INTÉRÊT COMMUNAUTAIRE DE 2024

### **Leadership Academy d'American Express**

La Leadership Academy d'American Express réalise des investissements pour rehausser les compétences de direction des dirigeants d'organismes sans but lucratif partout dans le monde. Crée par la Fondation American Express et gérée par l'organisme Common Purpose, la Leadership Academy offre des formations en personne et en ligne, des séances d'encadrement, des ateliers, des occasions de réseautage et des conversations avec des experts des secteurs public et privé sur comment diriger au-delà de la simple autorité, avec résilience et résolution. En 2024, des dirigeants d'organismes sans but lucratif canadiens ont participé au programme de six mois, qui comprenait des activités en personne à la ville de New York, réunissant 76 dirigeants d'organismes sans but lucratif de 10 pays des Amériques, y compris le Canada.

### **Impliquer nos employés dans nos efforts d'intérêt communautaire**

American Express offre depuis longtemps à ses employés des occasions et des programmes pour appuyer leur communauté. Cet effort s'est transformé en campagne et plateforme annuelle, Give2Gether, dans le cadre duquel American Express fait un don égal à celui des employés pour appuyer les causes qui les tiennent à cœur.

Les employés peuvent participer à Give2Gether toute l'année afin de doubler leur incidence en faisant des dons à des organismes sans but lucratif admissibles, et American Express fait des dons égaux jusqu'à concurrence de 13 600 \$CAN par année.

En plus de faire des dons en argent, beaucoup d'employés font don de leur temps à des organismes sans but lucratif de leur communauté dans le cadre du programme de bénévolat de la société. Le programme offre aux employés d'American Express une occasion de participer à des activités de bénévolat auprès d'organismes sans but lucratif. En 2024, American Express a lancé un nouveau programme de récompenses pour bénévoles dans le cadre duquel les employés reçoivent 20 \$CAN par heure admissible de bénévolat (jusqu'à concurrence de 1 000 \$CAN par année), qu'ils peuvent ensuite donner à un organisme de leur choix dans le cadre du programme Give2Gether.

En plus de faire du bénévolat pour Centraide et d'autres organismes, en 2024, des employés canadiens ont participé à des activités de bénévolat axées sur la nature auprès d'organismes sans but lucratif partenaires d'American Express, notamment Ocean Conservancy et Arbor Day. Pour Ocean Conservancy, des employés ont ramassé des détritus et des débris à un parc de Toronto pour éviter qu'ils se retrouvent dans les plans d'eau. Dans l'aire de conservation Credit Valley, des employés ont aussi fait du bénévolat auprès de l'Arbor Day Foundation pour planter des arbres indigènes, ce qui a contribué à la restauration écologique des lieux, a créé un habitat pour la faune locale, et a créé de l'ombre pour les résidents.

En 2024, les employés d'Amex Canada ont fait plus de 750 heures de bénévolat, et 596 employés ont fait des dons à des organismes qui les tiennent à cœur. American Express a fait des dons égaux aux leurs, donc au total, le programme Give2Gether a fait don de plus de 345 000 \$CAD. Ces fonds ont été versés à plus de 320 organismes sans but lucratif pour appuyer des programmes essentiels.

# Appui des Petites Entreprises



Amex Canada appuie depuis longtemps les petites entreprises canadiennes par des produits, des services, des campagnes et des initiatives. Nous continuons de rechercher de nouvelles façons de répondre aux besoins changeants des petites entreprises, car nous savons que leur succès contribue à notre succès, ainsi qu'au maintien de la santé économique des communautés dans lesquelles ces entreprises sont établies.

## PETITE ENTREPRISE POINTS FORTS

### **Shop Small**

Shop Small est une campagne continue qui appuie les petites entreprises indépendantes, et qui fait connaître leurs contributions distinctes et importantes à leur communauté et à l'économie. Par des initiatives, des offres et des outils spéciaux, comme le Répertoire en ligne et des courriels aux titulaires de Carte, la campagne Shop Small encourage les clients à appuyer les entreprises locales indépendantes.

Au Canada, pour aider les titulaires de Carte à découvrir de nouveaux restaurants de leur région et promouvoir nos marchands Shop Small à Montréal, en 2023, Amex Canada est devenue partenaire principal de l'événement culinaire réputé MTLàTABLE. En 2024, les titulaires de Carte admissibles ont reçu une offre pour un repas dans un des restaurants participants, ainsi que des avantages comme l'accès à des réservations anticipées.

Nous faisons aussi la promotion de nos marchands Shop Small tout au long de l'année avec des offres exclusives pour titulaires de Carte et des recommandations pour les encourager à dépenser auprès de marchands de leur région. Nous avons également continué à créer des partenariats avec des associations nationales et régionales d'amélioration économique.

### **Appuyer la vitalité économique des petites entreprises canadiennes**

Amex Canada a fièrement appuyé 50 petites entreprises par le programme de mentorat et de subventions Blueprint: Backing Businesses, qui est financé par Amex Canada et géré par DMZ à l'Université métropolitaine de Toronto, un écosystème de classe mondiale pour entreprises en démarrage. Conçu pour alimenter la croissance de propriétaires de petite entreprise qui manquent de ressources, le programme a facilité l'accès à du mentorat et fourni une subvention de 10 000 \$CAN à chaque entreprise pour propulser leur prochaine étape de croissance.

Le programme offre tout un éventail d'options aux participants, comme des ateliers, des séances de formation en petits groupes, et des séances individuelles avec des mentors et des entrepreneurs expérimentés.

Représentant différentes régions du pays de Vancouver à St. John's, les personnes sélectionnées ont travaillé pour faire progresser leur industrie respective en vendant divers produits et services. Depuis 2021, Amex Canada a appuyé 250 petites entreprises canadiennes avec plus de 2,5 millions de dollars en financement de subventions.

# Appui des Petites Entreprises



## AFFAIRES: TENDANCES ET ANALYSES

Nous fournissons aux propriétaires de petite entreprise accès à Affaires, une plateforme gratuite qui offre aux propriétaires de petite entreprise des conseils et de l'inspiration pour les aider à gérer, faire croître et développer leur entreprise. La plateforme en ligne fournit des ressources éducatives personnalisées sur des sujets qui intéressent les propriétaires de petite entreprise, comme les liquidités, le financement, le marketing, la vente, la direction et l'exploitation. Elle donne aussi aux propriétaires de petite entreprise l'occasion d'apprendre d'experts de l'industrie. Par exemple, dans « Affaires : la série », les propriétaires d'entreprise explorent divers marchés et secteurs pour apprendre des leçons de la vraie vie de véritables entrepreneurs.

## MOIS DE LA PETITE ENTREPRISE

En octobre 2024, Amex Canada a célébré le Mois de la petite entreprise avec « Les PME sont à leurs affaires », une campagne d'un mois qui célèbre les leçons et les expériences communes des entrepreneurs. La campagne est conçue pour les titulaires de Carte pour PME, et présente chaque semaine du contenu éducatif se rattachant à un de quatre thèmes (communauté, direction, innovation et persévérance), tout en encourageant les titulaires de Carte pour PME à appuyer d'autres petites entreprises partout au Canada par une offre spéciale d'Amex Canada permettant d'obtenir un crédit au compte pour les achats admissibles.

## PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER

Nous comprenons que les gens peuvent éprouver des difficultés financières dans les moments difficiles. Lorsque c'est le cas, nous sommes là pour aider nos titulaires de Carte à trouver une solution pour rembourser le solde, et pouvons parfois leur offrir des plans de versements.

Lorsque nos titulaires éprouvent des difficultés financières, des programmes de soutien financier sont offerts pour nos Cartes de crédit et de paiement. Les titulaires de Carte de crédit peuvent adhérer à un programme de soutien financier de 12 mois dans le cadre duquel le taux d'intérêt et le montant minimal dû sont réduits de moitié. Si nos titulaires de Carte de paiement éprouvent des difficultés financières, ils peuvent adhérer à un programme de soutien financier et rembourser leur « solde exigible en totalité », le montant de dépenses qui dépasse leur limite pour l'option de paiement souple, en 12 mois. Au cours de ces 12 mois, les frais d'adhésion et les intérêts ne sont pas facturés.

# Notre Engagement Envers L'amélioration de L'accessibilité



Amex Canada est déterminée à offrir un excellent service et à répondre aux besoins des personnes handicapées en prévenant et éliminant les obstacles à l'accessibilité. Notre culture est fondée sur des relations solides, des valeurs et des objectifs communs, et sur notre engagement envers nos clients, les communautés et les uns les autres.

Nous voulons que tous nos clients puissent accéder à nos produits et services de la même manière ou d'une manière semblable, dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

Nous sommes déterminés à offrir un milieu de travail inclusif et accessible dans lequel les personnes qui postulent à un poste et qui travaillent pour American Express sont traitées de manière équitable, avec dignité et respect.

## FAITS MARQUANTS DU PLAN D'ACCESSIBILITÉ

### **Plan d'accessibilité et rapports d'étape**

Le 1er juin 2023, Amex Canada a publié son premier plan d'accessibilité et a lancé son processus de rétroaction comme l'exige la Loi canadienne sur l'accessibilité (la « LCA »). La LCA vise à créer un Canada exempt d'obstacles à l'accessibilité d'ici 2040. Pour contribuer à l'atteinte de cet objectif de la LCA, Amex Canada collaborera à l'identification, à la prévention et à l'élimination des obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à la société.

En juin 2024, Amex Canada a diffusé son rapport d'étape, qui souligne les efforts entrepris pour s'attaquer aux obstacles indiqués dans le plan d'accessibilité et pour atteindre nos objectifs d'amélioration de l'accessibilité pour nos clients et employés.

### **Processus de consultations et de rétroaction**

Conformément au principe « Rien sans nous », Amex a mené des consultations auprès des employés et des clients, handicapés ou non, afin de répertorier les obstacles à l'accessibilité au sein de l'entreprise et d'intégrer ensuite les renseignements et connaissances ainsi recueillis lors de la création du plan d'accessibilité, ainsi que le rapport d'étape subséquent publié en 2024.

Amex Canada offre également aux employés et aux clients l'occasion de fournir de la rétroaction anonyme sur l'accessibilité par courriel, par la poste, par téléphone, par télécopieur (service ATS), par service de relais et par un formulaire téléchargeable. La directrice de l'accessibilité d'Amex Canada examine régulièrement la rétroaction des clients et des employés pour nous aider à repérer et à éliminer les obstacles à l'accessibilité.

### **Centre d'accessibilité pour clients et employés**

En 2023, un centre de ressources d'accessibilité a été ajouté à notre site Web afin d'offrir aux clients un répertoire en ligne centralisé de ressources liées à l'accessibilité, y compris du contenu relatif aux ressources provinciales et fédérales dans ce domaine. Il présente le plan d'accessibilité d'Amex et ses rapports d'étape, ainsi que des options pour fournir de la rétroaction sur l'accessibilité, des renseignements sur les services accessibles pour clients, ainsi que des renseignements en matière d'emploi. De plus, un centre d'accessibilité pour clients a été créé sur l'intranet d'American Express afin de présenter plus de renseignements sur comment fournir de la rétroaction sur l'accessibilité, les lignes directrices sur les aménagements en milieu de travail, des outils d'accessibilité et des liens utiles à ce sujet.

# Notre Engagement Envers L'amélioration de L'accessibilité



## FORMATION SUR L'ACCESSIBILITÉ

Tous les employés suivent régulièrement une formation sur les exigences d'accessibilité prévues par la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), le Code des droits de la personne de l'Ontario (CDPO) et la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), y compris les pratiques exemplaires de soutien aux collègues et aux clients handicapés.

## ACCESSEBILITÉ NUMÉRIQUE

American Express a créé sa propre norme d'accessibilité numérique qui intègre des portions de la référence mondiale pour l'accessibilité numérique, la version 2.1 (niveau AA) des lignes directrices d'accessibilité du contenu Web de WC3. La norme d'accessibilité numérique a été intégrée aux normes technologiques d'American Express et au langage de programmation que les technologues, mercatociens, concepteurs et responsables de produits d'expérience numérique utilisent conformément aux exigences et aux pratiques des marchés locaux pour créer des expériences numériques.

## SERVICES D'ACCESSIBILITÉ

Amex Canada comprend que tous les clients ne peuvent pas communiquer de la même façon, et des options de communication différentes sont offertes à nos clients. Elle offre aussi les outils suivants:

OUTIL DE SERVICE ACCESSEBLE	SERVICES OFFERTS
TÉLÉSCRIPTEUR (ATS/TÉLÉIMPRIMEUR)	<p>Pour communiquer par télécopieur, les clients peuvent composer le <b>1 800 855-0511</b>, ou s'ils appellent à l'aide d'un téléphone avec télécopieur, composer le <b>711</b>, puis le <b>1 866 549-6426</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Le Service à la clientèle est accessible <b>24 heures sur 24, 7 jours sur 7</b>.</li></ul>
SERVICES DE RELAIS	<p>Les clients peuvent communiquer avec nos spécialistes du service à la clientèle par service de relais, y compris le service de relais vidéo pour le Canada.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>S'ils utilisent un service de téléphone ATS, ils peuvent composer le <b>711</b> pour joindre un téléphoniste de relais.</li><li>Le Service à la clientèle est accessible <b>24 heures sur 24, 7 jours sur 7</b>.</li></ul>
CLAVARDAGE	<p>Un service de clavardage en ligne est offert au <a href="http://amex.ca">amex.ca</a> entre <b>9 h et 17 h</b>, ainsi qu'à partir de notre application mobile entre <b>8 h et 12 h</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Le Service à la clientèle est accessible <b>7 jours sur 7</b>.</li><li>Pour accéder à la fonction de clavardage, les clients doivent se connecter à leur compte de Carte.</li></ul>
FICHES DE SIGNATURE	<p>Si les clients ne peuvent pas utiliser le clavier de composition de NIP à un point de vente en raison d'un handicap, ils peuvent utiliser une fiche de signature pour effectuer leurs transactions ou appeler notre Service à la clientèle en composant le numéro au dos de leur Carte ou le <b>1 800 869-3016</b>.</p>

# Notre Engagement Envers L'amélioration de L'accessibilité



## CODE, SOUTIEN ET SERVICES POUR AÎNÉS

Les relations sont le cœur d'Amex Canada. Nous nous efforçons d'être essentiels pour nos clients en offrant des produits, des services et des expériences d'exception chaque jour, et nous leur promettons de les appuyer dans toutes nos activités. Amex Canada promet à sa clientèle aînée de respecter le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le « Code pour aînés »).

Notre responsable des relations avec les aînés assure que tous les principes du code sont respectés, fournit de la direction pour la mise en œuvre du Code pour aînés, 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. Amex Canada tient à respecter le Code pour aînés en prenant des mesures pour renforcer et continuer d'améliorer ses services aux aînés.

## PRINCIPES DU CODE POUR AÎNÉS

### Lignes directrices, procédures et processus

Nos processus, lignes directrices et procédures internes tiennent compte du Code pour aînés et des besoins bancaires des aînés pour aider les employés à mieux servir les personnes âgées. Nous avons des formations obligatoires, ainsi que des processus et des lignes directrices pour atténuer tout préjudice financier, et transmettre les incidents et les plaintes à un échelon supérieur. De plus, 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.

### Formation spécialisée

Chaque année, les employés qui interagissent avec des clients et leurs supérieurs doivent suivre une formation spécialisée obligatoire sur le Code pour aînés. Le programme de formation porte principalement sur les sujets suivants : Présentation du Code pour aînés, fraudes et escroqueries, exploitation financière, procurations, ressources internes et externes pour répondre aux besoins bancaires des aînés, et processus internes de recours hiérarchique.

### 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 les ressources de formation, les lignes directrices, les procédures et les processus sont disponibles à l'interne sur nos sites intranet. De plus, 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 pour aînés soit suivi et respecté tout au long de nos processus.

### Communication efficace avec les aînés

Nous avons pris des mesures pour favoriser la communication efficace avec les aînés. Nous rendons l'information accessible et la fournissons dans différents formats afin de répondre aux besoins des aînés (grosses caractères, relevés en Braille, etc.). De plus, nous avons une page consacrée au soutien pour aînés sur notre site Web, qui offre des ressources utiles pour aider nos clients aînés.

# Consultations D'intervenants



## DÉVELOPPER ET REHAUSSER NOS PRODUITS ET SERVICES

### Rétroaction sur les produits et services actuels

Amex Canada est motivée par son engagement envers la prestation de produits, de services et d'expériences d'exception. Nous nous efforçons de respecter une norme inégalée d'excellence sans égal dans tout ce que nous faisons, en profitant des plus grandes occasions d'offrir des produits et services significatifs à nos clients.

Pour atteindre cet objectif, nous demandons et écoutons activement la rétroaction de nos clients. Nous réalisons régulièrement différentes études, comme des sondages, des groupes de discussion et des entrevues approfondies, afin d'évaluer les occasions d'améliorer nos produits et services, ainsi que nos moyens de les offrir.

Par exemple, nous évaluons régulièrement la fidélité et la satisfaction de nos clients en recueillant leur rétroaction sur leurs expériences et leurs perceptions par rapport à nos produits et services. Ces données nous permettent de comprendre nos forces et nos occasions d'amélioration, ce qui nous permet de toujours évoluer pour répondre aux besoins de nos clients.

### Recherche et consultations sur le développement de nouveaux produits et services

Avant de mettre un nouveau produit ou service sur le marché, ou d'apporter des changements à un produit ou service déjà offert, nous réalisons des études de marché et auprès des consommateurs pour assurer que nous répondons aux besoins de nos clients actuels et potentiels. Au cours de l'étape de planification et de développement, par un mélange d'études qualitatives et quantitatives, nous recueillons de la rétroaction importante de nos clients actuels et du grand public afin d'analyser les perceptions. Ces renseignements sont essentiels pour nous aider à adapter et à perfectionner les produits et services que nous offrons afin de répondre aux besoins et aux attentes des consommateurs canadiens.

## RECONNAÎTRE LES TENDANCES ET LES NOUVEAUX ENJEUX

Amex Canada tient aussi à suivre toutes les tendances et tous les nouveaux enjeux pouvant avoir une incidence sur ses activités, ses clients et le public en général. Nous les surveillons par diverses méthodes, y compris des études de marché, des rapports, des analyses, des groupes de discussion, la surveillance de médias sociaux, des sondages sur la satisfaction de la clientèle et la surveillance de la santé de la marque. Nous adoptons une approche proactive, analysant constamment les indices économiques généraux, les tendances des industries et les changements dans les marchés, afin de prévoir et de traiter toute incidence potentielle sur ce que nous offrons aux Canadiens. De cette façon, nous sommes toujours prêts à répondre aux besoins en constante évolution de nos clients.

# Consultations D'intervenants



## PROCESSUS DE CONSULTATIONS ET DE RÉTROACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ

Amex Canada est déterminée à offrir un excellent service à tous ses clients et collègues, ainsi qu'à répondre aux besoins des personnes handicapées en prévenant et éliminant les obstacles à l'accessibilité. Conformément au principe « Rien sans nous », American Express a consulté ses employés et ses clients, handicapés ou non, afin d'identifier les obstacles à l'accessibilité dans la société et d'intégrer ensuite les renseignements tirés dans son plan d'accessibilité et dans le rapport d'étape subséquent publié en 2024.

En 2024, Amex Canada a consulté ses clients en faisant équipe avec une entreprise externe pour créer un sondage accessible afin d'obtenir l'avis d'un large éventail de clients, y compris les personnes handicapées. Le format du sondage permettait aux clients de le parcourir facilement avec un dispositif de lecture électronique. Ce sondage sollicitait l'opinion des clients handicapés, des aidants et des clients sans handicap au sujet de l'accessibilité. Amex Canada a aussi consulté tous les employés du Canada, qui ont pu fournir de la rétroaction sur l'accessibilité par un sondage anonyme en ligne, des séances en ligne avec l'équipe Relations avec les employés, ou encore une conversation téléphonique privée avec un ou une membre de l'équipe Relations avec les employés.

American Express est fière du service qu'elle offre à ses clients et recherche continuellement des occasions d'améliorer leur expérience. American Express invite les employés et les clients à lui faire part de leur rétroaction et de leurs suggestions au sujet de la mise en œuvre du plan d'accessibilité ou des problèmes d'accessibilité rencontrés lors de leurs échanges avec American Express.

## TRAITEMENT DES PLAINTES

Les clients qui veulent porter plainte peuvent communiquer avec nous et nous traiterons celle-ci rapidement en réduisant le plus possible les délais inutiles. Nous croyons que les plaintes sont réglées plus efficacement quand la communication est claire. C'est pourquoi nous sommes déterminés à informer les clients de nos progrès tout au long de ce processus.

Nous déployerons tous les efforts possibles pour régler les plaintes au premier point de contact. Toutefois, si nous ne l'avons pas fait dans les 14 jours suivant la date de réception de la plainte, nous transmettons celle-ci automatiquement à l'équipe de règlement des plaintes en votre nom. Si nous n'avons pas réglé une plainte de client en 56 jours ou si la solution offerte par notre équipe de règlement des plaintes ne donne pas satisfaction aux clients, ils peuvent transmettre leur plainte à notre organisme externe de résolution des plaintes, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), pour obtenir des renseignements supplémentaires et un examen plus approfondi de la plainte.

## LIGNE D'ASSISTANCE ÉTHIQUE D'AMEX

De plus, la ligne d'assistance éthique d'Amex permet aux employés internes, aux sous-traitants, aux fournisseurs et aux autres intervenants de signaler, sans crainte de représailles, leurs préoccupations au sujet de problèmes potentiels de conformité ou d'éthique. Les cas signalés peuvent porter sur des employés ou des dirigeants d'American Express et (ou) sur l'application des principes énoncés dans le Code de conduite de la société, notamment en ce qui concerne l'information financière et la comptabilité générale, la corruption, la fraude ou d'autres activités criminelles, les pratiques de vente et le comportement au travail. Les personnes qui effectuent le signalement peuvent choisir de fournir des renseignements de manière confidentielle ou anonyme (lorsque les lois locales le permettent). Une fois les préoccupations soumises, elles sont transmises à des personnes spécialement formées d'American Express qui examinent rapidement le rapport et, si nécessaire, mènent une enquête.

# Codes de Conduite Volontaires et Engagements Publics



Les codes de conduite sont des engagements non exigés par la loi que certaines institutions, comme Amex Canada, acceptent de respecter. Ces codes énoncent généralement les normes auxquelles les consommateurs peuvent s'attendre de telles institutions. L'industrie bancaire s'engage à suivre bon nombre de codes qu'elle a élaborés afin de protéger les consommateurs. Amex Canada s'est engagée à respecter les codes de conduite et engagements publics suivants. Ils se trouvent sur le site [Web d'Amex Canada](#) et sont mentionnés dans nos conventions de titulaire et déclarations.

## **Consommateurs**

- Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés
- Engagement lié aux relevés mensuels
- Principes de la protection du consommateur pour le commerce électronique : Un cadre canadien
- Engagement envers les délégations de pouvoir et les comptes de dépôt conjoints
- Engagement envers la modification ou le remplacement de produits ou services existants
- Notre engagement d'offre de produits grand public appropriés

## **Marchands**

- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit

## **Autres Directives**

- Code de conduite pour les activités autorisées liées aux assurances
- Protection contre la fraude garantie
- Engagement contre la coercition
- Dénonciation
- Modèle de code de conduite pour relations bancaires avec les petites et moyennes entreprises



# Dons de Bienfaisance

Effectués en 2024 par American Express, la Fondation American Express et des employés canadiens à des organismes de bienfaisance et autres organismes sans but lucratif enregistrés. Toutes les valeurs sont dollars canadiens, converties du dollar américain selon le taux de change moyen annuel de 2024 déclaré par la Banque du Canada.

## Dons de Bienfaisance de 2024

Pinball Clemons Foundation	171 225 \$
Pathways to Education	171 225 \$
DMZ	263 321 \$
United Way Greater Toronto (UWGT)	34 245 \$
<b>TOTAL</b>	<b>640 016 \$</b>

## Programme Give2Gether de 2024

Dons par Employés	173 800 \$
Dons Égaux par la Société	172 376 \$
<b>TOTAL</b>	<b>346 176 \$</b>

Les valeurs ci-dessus ne comprennent pas les investissements communautaires non caritatifs séparés d'American Express et d'Amex Canada réalisés dans le cadre du programme de subventions « Appuyer les petites entreprises » pour petites entreprises, ou de programmes gérés en partenariat avec l'International Downtown Association (390 000 \$CAN en subventions à 20 entreprises) et DMZ (500 000 \$CAN à 50 entreprises) à l'Université métropolitaine de Toronto comme mentionné aux pages 6 et 8.

Les initiatives canadiennes auprès d'organismes sans but lucratif comme Junior Achievement Worldwide, American Forests, Ocean Conservancy et Arbor Day Foundation faisaient partie d'engagements de subventions multipays financés séparément par la Fondation American Express.

# Taxes et impôts & Adresses



## Taxes et Impôts

(Pour L'année se Terminant le 31 Décembre 2024)

COMPÉTENCE FISCALE CANADIENNE	IMPÔTS SUR LE CAPITAL	IMPÔTS SUR LE REVENU	TOTAL DES IMPÔTS
Impôts à payer/(à recevoir) - Fédéral (y compris l'Ontario)	23 528 678 \$		23 528 678 \$
Impôts à payer/(à recevoir) - Québec		(197 044 \$)	(197 044 \$)
<b>TOTAL DES IMPÔTS À PAYER (À RECEVOIR)</b>	<b>23 331 634 \$</b>		<b>23 331 634 \$</b>

## Adresses

En raison de la nature de ses services bancaires, la Banque Amex du Canada n'exploite aucune succursale et n'a aucune installation permettant d'accepter des dépôts de clients ou de distribuer de l'argent en espèces.



# Notes Complémentaires

## Avertissement Concernant les énoncés Prospectifs

Cette déclaration de reddition de comptes publique comprend des énoncés prospectifs faisant l'objet de risques et d'incertitudes. Les énoncés prospectifs, qui comprennent les objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance d'American Express, contiennent des mots comme « s'attend », « planifie », « cherche », « fera », « pourrait », « peut-être », « potentiel », « s'engage », « continuera », ou d'autres expressions semblables. Les résultats réels peuvent différer de ceux présentés dans des énoncés prospectifs pour toutes sortes de raisons, y compris celles mentionnées dans le rapport d'American Express sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance de 2023-2024, la déclaration annuelle d'American Express sur le formulaire 10-K pour l'année qui s'est terminée le 31 décembre 2024 et d'autres déclarations auprès de la Securities and Exchange Commission des États-Unis se trouvant au [ir.americanexpress.com](http://ir.americanexpress.com). Les lecteurs ne devraient pas se fier indûment à ces énoncés prospectifs qui semblaient uniquement probables au moment où ils ont été diffusés. Nous n'avons aucune obligation de modifier ou de réviser tout énoncé prospectif, et les énoncés concernant notre direction et notre intention futures peuvent changer ou être retirés sans avertissement.

Veuillez noter qu'une bonne partie des normes et des mesures utilisées pour préparer ce rapport continuent d'évoluer et sont basées sur des présomptions de la direction jugées raisonnables au moment de la préparation de la présente communication, et qu'aucune garantie n'est offerte. De plus, les énoncés se rattachant à la durabilité antérieure, actuelle et future peuvent être basés sur des normes de mesures des progrès toujours en cours de développement, sur des contrôles et des processus qui continuent d'évoluer, ainsi que des présomptions qui pourraient changer à l'avenir. Les informations et les opinions dans le présent rapport sont fournies à la date de ce rapport et peuvent changer sans avertissement. Les montants présentés sont approximatifs à moins d'indication contraire. Les renseignements présentés dans la présente communication sont exacts dans tous les aspects importants, au meilleur de nos connaissances.