

BANQUE AMEX DU CANADA

# **DÉCLARATION DE REDDITION DE COMPTES PUBLIQUE**

2025



# Table des matières

INTRODUCTION	3
EMPLOYÉS AU CANADA	4
INTÉRÊT COMMUNAUTAIRE	5
APPUI DES PETITES ENTREPRISES	7
L'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ	9
CONSULTATIONS D'INTERVENANTS	12
CODES DE CONDUITE VOLONTAIRES ET ENGAGEMENTS PUBLICS	14
INVESTISSEMENTS COMMUNAUTAIRES ET DONS DE BIENFAISANCE	15
TAXES	16
ADDRESSES	16
NOTES COMPLÉMENTAIRES	17

# 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 2025 qui s'est terminé le 31 décembre 2025. 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 marque mondiale haut de gamme de solutions de paiement et d'art de vivre propulsée par les technologies. Nos employés de partout dans le monde appuient nos clients avec des produits, des services et des expériences qui se démarquent et qui enrichissent leur vie tout en favorisant leur succès en affaires.

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.

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.

## 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 d'employés, nous collaborons pour tenir notre promesse de puissant soutien envers nos clients et envers les uns les autres chaque jour.

### Appuyer nos communautés

Nous nous efforçons d'appuyer les petites entreprises et les organismes sans but lucratif afin de renforcer les communautés locales et d'aider leur économie à prospérer.

# Employés au Canada

American Express investit dans des programmes, des avantages sociaux et des ressources afin que nos employés aient le soutien dont ils ont besoin pour pouvoir se perfectionner et exceller chaque jour. Nous appuyons nos employés à l'aide de régimes concurrentiels de rémunération globale, des programmes de bien-être holistique et des occasions de perfectionnement professionnel afin d'attirer et de retenir les meilleurs talents.

En 2025, Amex Canada a été nommée parmi les meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto par Mediacorp Canada Inc. pour la huitième année de suite, une reconnaissance qui souligne nos efforts continus pour créer un lieu de travail où chaque personne se sent respectée, appréciée, reconnue et soutenue

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

(au 31 décembre 2025)

Province D'emploi	Temps plein	Temps partier	Total
Alberta	9		9
Colombie-Britannique	15		15
Manitoba	2		2
Nouvelle-Écosse	2		2
Ontario	629	1	630
Québec	21		21
Saskatchewan	1		1
<b>Total</b>	<b>679</b>	<b>1</b>	<b>680</b>

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

(au 31 décembre 2025)

	Temps plein	Temps partier	Total
Amex Canada Inc.	947	22	969

# Intérêt communautaire

American Express appuie les petites entreprises et les organismes sans but lucratif afin de renforcer les communautés locales et d'aider leur économie à prospérer. Nous fournissons des subventions et d'autres ressources pour appuyer les petites entreprises, formons les dirigeants d'organismes sans but lucratif dans la Leadership Academy d'American Express, et offrons à nos employés des occasions de redonner aux collectivités en effectuant des dons et du bénévolat auprès des organismes sans but lucratif.

## Faits saillants de 2025

### Appuyer les petits restaurants de Toronto et Montréal

Depuis 2021, American Express a travaillé avec l'International Downtown Association (IDA) dans le cadre du programme de subventions Soutien aux petits restaurants internationaux.

Conçu pour aider les petits restaurants indépendants qui ont une incidence positive sur leurs communautés, ce programme a offert, en 2025, 20 subventions de 20 000 \$CAN chacune à certains restaurants de Toronto et de Montréal. Ces subventions ont été offertes pour aider les entreprises à moderniser de façon importante leurs restaurants, comme rehausser leurs capacités numériques, améliorer leurs opérations dans les cuisines et repenser leurs salles à manger, les aidant ainsi à croître, à s'adapter et à prospérer tout en continuant d'enrichir leurs communautés.

Au total, Amex Canada a appuyé 50 petites entreprises de restauration grâce à environ 1 million de dollars canadiens en financement de subventions directes depuis le lancement du programme avec la Foundation IDA.

### 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.

### Appui de United Way Greater Toronto

Amex Canada continue d'appuyer fièrement les efforts de United Way Greater Toronto (UWGT). En 2025, American Express a fourni plus de 69 000 \$CAN en financement de subventions pour appuyer les efforts de United Way Greater Toronto; des employés d'Amex Canada ont fièrement fait du bénévolat dans des agences communautaires de l'organisme afin de lutter contre l'insécurité alimentaire, de revitaliser les espaces communautaires et de soutenir les jeunes en situation d'itinérance.

# Intérêt communautaire

## 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. Les programmes de six mois, offerts en partenariat avec l'organisme sans but lucratif Common Purpose, sont conçus pour aider les participants à renforcer leurs capacités de leadership, de façon à favoriser le soutien et le changement durable dans leurs communautés et au-delà. En 2025, des activités en personne à la ville de New York ont réuni 80 dirigeants d'organismes sans but lucratif de 12 pays des Amériques, dont 4 dirigeants d'organismes sans but lucratif du Canada.

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

Dans le cadre du programme Give2Gether d'American Express, nous offrons à nos employés des occasions de redonner aux collectivités et à des organismes sans but lucratif en effectuant des dons et du bénévolat.

Les employés peuvent participer à Give2Gether qu'un 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. De plus, 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 2025, plus de 600 employés d'Amex Canada ont participé au programme Give2Gether qu'un en effectuant des dons ou du bénévolat. Ensemble, en tenant compte des contributions égales de l'entreprise, nous avons fourni plus de 355 000 \$CAN à des organismes sans but lucratif. Les employés ont aussi fait plus de 1 720 heures de bénévolat pour soutenir des causes qui leur tiennent à cœur et répondre à un large éventail de besoins locaux. Les activités comprenaient des efforts pour améliorer la sécurité alimentaire, préparer et distribuer des articles essentiels aux familles locales ainsi que participer à des activités de nettoyage de parcs et de plantation d'arbres.

# 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.

## Appuyer les petites entreprises avec Shop Small<sup>MD</sup>

Shop Small est une campagne continue qui appuie les petites entreprises indépendantes. Depuis 2017, Amex Canada appuie les petites entreprises avec Shop Small au Canada. Ce qui n'était qu'un événement temporaire est devenu une initiative continue visant à encourager les petites entreprises et les communautés qui les hébergent.

Par des initiatives, des offres et des outils spéciaux, comme le Répertoire en ligne et des courriels aux titulaires de Carte, Shop Small encourage les clients à appuyer les entreprises locales indépendantes. 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. En 2025, nous avons lancé « Trésor local », une nouvelle initiative qui célèbre les petites entreprises et récompense les titulaires de Carte qui magasinent localement avec des produits de marque Amex dans les magasins participants.

Amex Canada commande de manière résolue les zones d'amélioration commerciale partout au Canada afin de faire des centres urbains des lieux animés pour les résidents, les visiteurs et les petites entreprises.

## Appuyer la croissance et la vitalité économique des petites entreprises canadiennes

Les programmes de soutien d'American Express pour les petites entreprises ont été lancés lorsque plusieurs entreprises ont été forcées de fermer leurs portes pendant la pandémie de COVID-19, et nous avons continué à accroître le soutien sous forme de subventions au fil des années, afin d'aider les propriétaires de petites entreprises et répondre à leurs besoins en constante évolution.

En 2025, Amex Canada a soutenu 100 petites entreprises canadiennes grâce à des programmes de subvention et de mentorat, offrant ainsi du soutien financier et des ressources pour les aider à répondre à leurs besoins essentiels et à avoir une incidence positive sur leurs communautés locales. Le programme Encourager les petites entreprises canadiennes fournit à chaque récipiendaire sélectionné une subvention de 10 000 \$CAN afin de continuer à développer son entreprise, de renforcer les capacités et de favoriser les changements significatifs au sein de sa communauté. De plus, ces entreprises recevront du mentorat offert par des experts de DMZ sous la forme de rencontres individuelles avec des mentors chevronnés portant sur des sujets comme la vente, le marketing, l'exploitation et le leadership.

Depuis 2021, grâce à ses différents programmes avec DMZ, Amex Canada a appuyé 350 petites entreprises canadiennes avec 3,5 millions de dollars canadiens en financement de subventions directes.

# Appui des petites entreprises

## Sommet sur le leadership de pensée des petites entreprises 2025

En septembre 2025, Amex Canada a organisé The Entrepreneurial Evolution, un sommet sur le leadership de pensée, organisé conjointement avec Canadian Business. L'événement a été animé par un groupe de discussion composé d'entrepreneurs des deux générations et a dévoilé les résultats d'un nouveau sondage démontrant comment les perspectives générationnelles et l'intelligence artificielle façonnent l'entrepreneuriat au Canada. Cette initiative souligne notre engagement à appuyer les entrepreneurs de toutes les générations, que ce soit en les aidant à atteindre de nouveaux clients ou leur fournissant les produits et le soutien nécessaires pour alimenter une croissance durable.

## 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.

# L'amélioration de l'accessibilité

Amex Canada est déterminée à offrir un excellent service à tous ses clients et à répondre aux besoins des personnes handicapées en prévenant et éliminant les obstacles à l'accessibilité. 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.

Notre culture de travail repose sur des relations solides, des valeurs partagées et un engagement inébranlable envers les clients. Ce sentiment profond d'appartenance et d'utilité des employés, lorsqu'ils se sentent appuyés et outillés à faire la bonne chose, est au cœur de l'éthos de service d'American Express, et ce qui propulse notre marque emblématique depuis plus de 175 ans.

Nous sommes déterminés à créer un milieu exempt d'obstacles en cherchant à respecter les exigences d'accessibilité décrites dans les lois applicables.

## Faits saillants du plan d'accessibilité

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

Le 1<sup>er</sup> juin 2023, Amex Canada a publié son 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 2025, Amex Canada a diffusé son rapport d'étape annuel, qui souligne les efforts entrepris pour s'attaquer aux obstacles indiqués dans le plan d'accessibilité et pour atteindre notre objectif d'amélioration de l'accessibilité pour nos clients et employés. Amex Canada révisé le plan d'accessibilité chaque année et le met à jour tous les trois ans conformément aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

### Consultations

Conformément au principe « Rien sans nous » de la LCA, Amex Canada a sollicité l'aide de ses employés et de ses clients dans l'élaboration du plan d'accessibilité et de ce rapport d'étape. Les participants à cette initiative comprenaient des personnes handicapées, des aidants et d'autres parties prenantes.

En 2025, Amex Canada a consulté ses clients canadiens par l'entremise d'un sondage en ligne accessible. 19 % des clients qui ont répondu au sondage ont déclaré avoir un handicap. Parmi ces clients, 94 % ont affirmé ne jamais avoir rencontré d'obstacle à l'accessibilité dans le cadre de leurs interactions quotidiennes avec Amex. Les clients d'Amex ont également fourni leurs commentaires au sujet de leurs méthodes d'interaction préférées avec Amex lorsqu'ils utilisent nos produits et services. Amex a tenu compte de cette rétroaction afin que son plan d'accessibilité réponde à leurs besoins autant que possible.

Amex Canada a également utilisé un sondage pour consulter ses employés canadiens, qui ont fourni de la rétroaction sur des aspects qui pourraient être améliorés. Le thème principal était le besoin de continuer à sensibiliser les employés au sujet des ressources mondiales et locales déjà offertes, comme nos lignes directrices sur les accommodements au travail et l'ensemble d'outils d'accessibilité offerts aux employés pour soutenir leur expérience au travail.

# L'amélioration de l'accessibilité

## Centre d'accessibilité pour clients et employés

Le centre en ligne de ressources d'accessibilité d'Amex Canada est un répertoire centralisé de ressources d'accessibilité, y compris du contenu portant sur les exigences provinciales et fédérales d'accessibilité. Il contient des renseignements sur les pratiques d'emploi et le service à la clientèle, ainsi que des options pour transmettre à Amex de la rétroaction sur l'accessibilité. De plus, un centre d'accessibilité pour clients existe 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.

## Formation sur l'accessibilité

Nous fournissons des formations pour le personnel qui communique avec la clientèle sur la façon de cerner les obstacles potentiels à l'accessibilité et d'interagir avec les personnes ayant divers types de handicaps. La formation sur l'accessibilité est donnée chaque année à tous les employés du marché canadien ainsi qu'aux employés des marchés internationaux qui fournissent des services au marché canadien.

Nos spécialistes du service à la clientèle ont été formés sur les questions d'accessibilité afin de reconnaître les personnes handicapées et de communiquer avec elles. Ils ont été sensibilisés aux 10 types de handicaps répertoriés par le gouvernement dans la LCA, ils savent comment servir les clients avec ces types de handicaps, et ils peuvent leur expliquer comment utiliser les appareils fonctionnels qui peuvent leur être utiles.

## Accessibilité numérique

Amex Canada cherche toujours des occasions d'améliorer l'accessibilité numérique des programmes, des produits et des services qu'elle offre en ligne au grand public. L'accessibilité numérique se traduit par du contenu et des services en ligne destinés au public et offerts par les ressources numériques d'Amex (application pour appareils mobiles, sites Web, courriels, et autres sur les ordinateurs de bureau, les portables, les tablettes, les téléphones intelligents et autres interfaces numériques connectées au Web) qui sont conçus de façon à ce que les personnes handicapées puissent efficacement y accéder et les utiliser. Sinon, un accommodement raisonnable est fourni sur demande afin d'assurer un accès satisfaisant en vertu des lois applicables.

## SERVICES OFFERTS

- |   |   |
|---|---|
| <b>TÉLÉSCRIPTEUR (ATS/ TÉLÉIMPRIMEUR)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour communiquer par télécopieur, les clients peuvent composer le 1 800 855-0511, ou s'ils appellent à l'aide d'un téléphone avec télécopieur, composer le 711, puis le 1 866 549-6426. Le Service à la clientèle est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.</li> </ul>   |
| <b>SERVICES DE RELAIS</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients peuvent communiquer avec nos spécialistes du service à la clientèle par service de relais.</li> <li>• S'ils utilisent un service de téléphone ATS, ils peuvent composer le 711 pour joindre un téléphoniste de relais.</li> <li>• Le Service à la clientèle est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.</li> </ul>   |
| <b>CLAVARDAGE</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un service de clavardage en ligne est offert au <a href="http://americanexpress.com/fr-ca/">americanexpress.com/fr-ca/</a> entre 9 h et 17 h, ainsi que dans notre application mobile entre 8 h et minuit.</li> <li>• Le Service à la clientèle est accessible 7 jours sur 7. Pour accéder à la fonction de clavardage, les clients doivent ouvrir une session dans leur compte de Carte.</li> </ul> |
| <b>FICHES DE SIGNATURE</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Veuillez appeler notre Service à la clientèle au numéro au dos de votre Carte ou composer le 1 800 869-3016.</li> </ul>   |

# L'amélioration de l'accessibilité

## Code, soutien et services pour aînés

Amex Canada promet à sa clientèle aînée de respecter le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le « Code »). 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, 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 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 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. Le programme de formation porte principalement sur les sujets suivants : Présentation du Code, 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 âgées. 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 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 (gros 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 surveillons les tendances 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.

# Stakeholder Consultations

## Processus de consultations et de rétroaction sur l'accessibilité

Amex Canada a mené des consultations auprès des employés et des clients, handicapés ou non, afin de repérer les obstacles à l'accessibilité dans l'entreprise, et d'intégrer les constatations et les renseignements au plan d'accessibilité et au rapport d'étape annuel, comme mentionné à la page 8 du présent document. De plus, Amex Canada offre 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. Le directeur de l'accessibilité d'Amex examine régulièrement la rétroaction des clients et des employés pour aider Amex à repérer, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité.

## Traitement des plaintes

Amex répond aux plaintes des titulaires de Carte au moyen de conversations significatives. En tant que banque axée sur les relations, nous considérons la rétroaction de la clientèle comme des réflexions précieuses qui nous aident à améliorer nos services et nos produits.

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 déploierons 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 pour le client. Si le client ou la cliente n'est pas satisfait(e) par la façon dont sa plainte a été traitée, ou si 56 jours se sont écoulés depuis qu'il ou elle a soumis sa plainte, il ou elle peut transmettre sa 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

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 de manière confidentielle ou anonyme. Gérée par un tiers indépendant et dotée de représentants parlant plus de 170 langues, la ligne d'assistance éthique d'Amex est accessible en ligne et par téléphone en tout temps.

# 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
- Les délégations de pouvoir et les comptes de dépôt conjoints
- Ce que chaque aîné canadien devrait savoir : 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
- Modèle de code de conduite pour relations bancaires avec les petites et moyennes entreprises

## Déclarations

- Engagement contre la coercition
- Dénonciation

# Investissements communautaires

## Subventions aux petites entreprises

American Express et Amex Canada fournissent un soutien direct aux petites entreprises canadiennes par l'entremise de subventions aux petites entreprises. Ces subventions offrent de l'assistance financière directement dans le cadre de programmes gérés en partenariat avec l'International Downtown Association et DMZ à l'Université métropolitaine de Toronto, comme mentionné aux pages 5 et 7.

<b>Soutien direct aux petites entreprises par l'entremise de subventions</b>	<b>TOTAL (CAD)</b>
Programme « Backing Canadian Small Businesses » avec DMZ à l'Université métropolitaine de Toronto (100 subventions de 10 000 \$CAN chacune aux petites entreprises sélectionnées)	1,000,000 \$
'Programme « Backing International Small Businesses » avec la Foundation IDA (20 subventions de 20 000 \$CAN chacune aux petites entreprises sélectionnées)	400,000 \$
<b>TOTAL (CAD)</b>	<b>1,400,000 \$</b>

## Dons de bienfaisance

Effectués en 2025 par American Express, la Fondation American Express et des employés canadiens à des organismes canadiens de bienfaisance et autres organismes canadiens sans but lucratif enregistrés. Toutes les valeurs sont en dollars canadiens, converties du dollar américain selon le taux de change moyen annuel de 2025 déclaré par la Banque du Canada.

Le soutien canadien à JA Canada par l'entremise de Junior Achievement Worldwide, comme mentionné à la page 5, faisait partie d'engagements de subventions multipays financés séparément par la Fondation American Express.

<b>Dons de bienfaisance</b>	<b>TOTAL (CAD)</b>
DMZ à l'Université métropolitaine de Toronto	419,340 \$
United Way Greater Toronto	69,890 \$
Dons par employés – Deux dons valent mieux qu'un	177,928 \$
Dons égaux par la société – Deux dons valent mieux qu'un	177,287 \$
<b>TOTAL (CAD)</b>	<b>844,445 \$</b>

# Taxes et impôts & Adresses

## Taxes et Impôts

Pour l'année se terminant le 31 Décembre 2025

<b>COMPÉTENCE FISCALE CANADIENNE</b>	<b>IMPÔTS SUR LE CAPITAL</b>	<b>IMPÔTS SUR LE REVENU</b>	<b>TOTAL DES IMPÔTS</b>
Impôts à payer/(à recevoir) - Fédéral (y compris l'Ontario)		21,140,681 \$	21,140,681 \$
Impôts à payer/(à recevoir) - Québec		(58,011 \$)	(58,011 \$)
<b>TOTAL DES IMPÔTS À PAYER (À RECEVOIR)</b>		21,082,670 \$	21,082,670 \$

## 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 en matière de durabilité 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 les Informations en matière de durabilité 2024-2025 d'American Express, la déclaration annuelle d'American Express sur le formulaire 10-K pour l'année qui s'est terminée le 31 décembre 2025 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 utilisés. 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.

Veillez 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.