

## Mise à jour des renseignements des clients d'American Express

### Foire aux questions

#### Collecte de vos renseignements

<b>Pourquoi suis-je contacté(e) par American Express ?</b>	Conformément à la législation en vigueur (Article R 561-12 du code monétaire et financier), American Express est tenu de détenir des informations exactes et à jour afin de permettre l'identification de ses clients. Sans ces informations, American Express n'est pas autorisé à poursuivre ses relations commerciales avec ses clients. Votre coopération pour fournir les informations nécessaires est indispensable afin que votre compte soit maintenu à jour et aussi précis que possible.
<b>Nous sommes client depuis de nombreuses années. Pourquoi cette demande de vérifier mes informations ?</b>	Selon l'article R 561-12 du code monétaire et financier, nous sommes légalement tenus de mettre en œuvre toutes procédures pour établir l'identité de nos clients, et de veiller à ce que les renseignements sur les clients existants que nous possédons soient maintenus à jour.
<b>Je suis titulaire d'une carte professionnelle principale et j'ai déjà reçu un e-mail / une lettre de votre part me demandant des informations relatives à ma carte, dans le cadre de l'article R 561-12 du</b>	En tant que titulaire d'une carte professionnelle principale, vous pouvez en effet recevoir plusieurs demandes de mise à jour différentes : une demande pour la mise à jour des informations relatives à votre entreprise et une autre demande relative à la mise à jour de vos informations personnelles en tant que titulaire d'une carte professionnelle American Express. Par ailleurs, si des cartes supplémentaires sont rattachées à votre Compte-Carte principal, nous pourrions également vous solliciter pour la mise à jour des informations relatives aux cartes

<b>Code monétaire et financier. Pourquoi est-ce que je reçois une nouvelle demande ?</b>	<p>supplémentaires.</p> <p>Pour en savoir plus sur la mise à jour relative :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- aux Cartes American Express, rendez-vous sur : <a href="https://www.americanexpress.com/fr/entreprises/espace-clients/infos-legales.html">https://www.americanexpress.com/fr/entreprises/espace-clients/infos-legales.html</a></li><li>- aux entreprises, rendez-vous sur : <a href="https://www.americanexpress.com/fr/entreprises/infos-legales.html">https://www.americanexpress.com/fr/entreprises/infos-legales.html</a></li></ul>
<b>A quelle fréquence dois-je mettre à jour les renseignements de mon entreprise auprès d'American Express ?</b>	<p>Nous vous demanderons de mettre à jour vos renseignements de façon périodique, et plus particulièrement si nous pensons que les informations que nous détenons vous concernant sont obsolètes.</p>
<b>J'ai reçu une relance alors que j'ai déjà procédé à la mise à jour demandée.</b>	<p>Il se peut que vous ayez renseigné les informations relatives à votre entreprise peu de temps avant que nous ayons initié l'envoi d'un rappel. Le traitement des informations et documents que vous nous avez envoyés peut en effet prendre quelques jours. Dans ce cas, nous vous en remercions et vous demandons de ne pas tenir compte de la relance.</p>
<b>À quelles fins ces informations sont-elles utilisées ?</b>	<p>En tant qu'établissement de paiement, American Express doit se conformer aux obligations réglementaires en vigueur. À cette fin, nous devons mettre à jour les renseignements de nos clients de façon périodique et obtenir toute information manquante. Vos renseignements ne seront pas utilisés à d'autres fins que celles précisées dans la Déclaration en ligne d'American Express sur la <a href="#">protection des données personnelles</a>.</p>

<b>Pourquoi voulez-vous obtenir ces informations ? Je les ai déjà transmises</b>	En tant qu'établissement de paiement et en raison des obligations réglementaires auxquelles nous devons nous conformer, et bien que nous puissions avoir ces renseignements dans nos dossiers, nous devons procéder à des mises à jour périodiques afin de veiller à ce que les informations de votre compte soient exactes et valides.
<b>Sécurité et protection des renseignements personnels</b>	
<b>Mes renseignements personnels sont-ils sécurisés ?</b>	Chez American Express, nous nous engageons à prendre les mesures de sécurité nécessaires pour protéger et respecter le caractère privé et confidentiel des renseignements personnels qui nous sont confiés. Sachez que vos renseignements personnels sont en sécurité. Pour obtenir plus d'informations à propos de la Déclaration en ligne d'American Express sur la protection des Données Personnelles, et sur la façon dont nous les gérons, veuillez cliquer <a href="#">ici</a> .
<b>Aide à l'ouverture de session</b>	
<b>Je ne me souviens plus de mon mot de passe. Que dois-je faire ?</b>	Sur la page de redirection, veuillez cliquer sur « Mot de passe oublié ? ». Vous recevrez un e-mail confirmant votre mot de passe.
<b>Comment puis-je modifier mon mot de passe ?</b>	Sur la page de redirection, veuillez cliquer sur « Modifier le mot de passe ». Suivez les instructions pour modifier votre mot de passe.

## Remplir le formulaire et soumettre les renseignements

<b>Pourquoi le bouton « Soumettre » est-il grisé ?</b>	<p>Le bouton se dégrisera lorsque tous les champs seront complétés. Avant de soumettre le formulaire, assurez-vous de passer en revue toutes les sections afin de repérer les erreurs éventuelles de saisie.</p>
<b>Puis-je sauvegarder mes réponses et compléter le reste des renseignements plus tard ?</b>	<p>Oui. Cliquez simplement sur « Sauvegarder » et vos informations seront conservées pendant 30 jours à compter de la réception de vos informations de connexion et jusqu'à votre prochaine connexion.</p> <p><b>Attention</b>, les documents téléchargés ne seront conservés que pendant 7 jours, sauf si le formulaire en ligne est envoyé.</p> <p><b>Ex</b> : Si vous commencez à compléter vos renseignements le 1<sup>er</sup> septembre et y joignez vos documents, ces derniers ne seront plus sur la plateforme à compter du 8 septembre. Les informations renseignées, elles, seront encore enregistrées jusqu'au 30 septembre si vous ne vous êtes pas connecté(e) entre temps.</p>
<b>Qui est autorisé à approuver ces renseignements ?</b>	<p>Ces informations doivent être fournies par l'administrateur du programme ou le signataire autorisé de votre société.</p> <p>Si vous n'êtes pas le contact approprié, veuillez contacter American Express pour mettre à jour les coordonnées de votre signataire autorisé.</p>

## American Express Client Information Update

### Frequently Asked Questions

Collection of Your Information	
<b>Why am I being contacted by American Express?</b>	<p>In accordance with the legislation in force (Article R 561-12 of the Monetary and Financial Code)</p> <p>American Express is required to hold accurate and up-to-date information in order to confirm the identity of its customers. Without this information, American Express is not authorised to continue its commercial relationship with its customers. Your cooperation in providing the necessary information is essential for your account to be kept up-to-date and as accurate as possible.</p>
<b>We have been a Client for many years. What triggered the sudden requirement to verify the information?</b>	<p>We are legally required to undertake certain procedures to establish the identity of our clients, as well as, ensure the information we have on file for our existing clients are kept up to date.</p>
<b>I'm a Business Cardmember and I have already received an e-mail / letter from you asking me for information relating to my Card, based on R 561-12 of the Monetary and Financial Code. Why am I receiving a new request ?</b>	<p>As a Business Cardmember, you may indeed receive different update requests. A request to update your business information and another request to update your personal information. In addition, if supplementary cards are linked to your basic Business Card Account, we may also send you a request to provide updated information relating to the supplementary Cardmembers.</p>
<b>How often do I need to authenticate the company's information with American Express?</b>	<p>We are required by law to update your information periodically, especially where we have reason to believe your information may not be current.</p>

<p><b>I received a reminder, however I have already updated my company information...</b></p>	<p>You may have completed the requested information shortly before we initiated a reminder. It may take us a few days to process the information and documents you sent us. We thank you very much for your response; please, disregard our reminder.</p>
<p><b>What is this information used for?</b></p>	<p>As American Express is a payment service provider, we are required to adhere to our regulatory obligations. In order to do this, we are required to periodically update our clients information. Your information will not be used for any purpose other than what is disclosed in the Account Information and Data Protection Section of your agreement. You can rest assured that your information is safe.</p>
<p><b>Why are you looking to collect this information? Don't you already have this?</b></p>	<p>Though we may have this information in our records, due to regulatory obligations as a payment service provider, we are required to perform periodic updates to ensure that your Account contains current and accurate information.</p>
<p><b>Privacy &amp; Security</b></p>	
<p><b>Is my information going to be secure?</b></p>	<p>American Express has long recognised and fully accepted our responsibility to safeguard the privacy, confidentiality and security of the personal information entrusted to us. You can rest assured that your information is safe. For more information on the American Express Privacy Code, and how we manage your information, please visit <a href="#">Privacy Link</a></p>

## Login Help

<b>I can't remember my password, what should I do?</b>	On the login page, please click on "Forgot Password". You will be sent an email confirming your password.
<b>How do I change my password?</b>	On the login page, please click on "Change Password". Follow the prompts to change your password.

## Completing & Submitting the information

<b>Why is the "Submit" button greyed out?</b>	Once all the required fields are completed, you will be able to submit the information. Please review all the sections to see if an error has been identified.
<b>Can I save my inputs and complete the rest of the information at a later time?</b>	<p>Yes. Simply click on "Save", and your information will be retained until you next login for up to 30 days from when you received your login details. The uploaded documents will only be retained for 7 days unless the online form is submitted.</p> <p><b>Example:</b> If you start to complete your information on September 1 and attach your documents, they will no longer be retained on the portal as of September 8. The information provided will still be saved until September 30 if you have not logged in in the meantime</p>
<b>Who is authorised to sign off on this information?</b>	<p>This information should be provided by your Programme Administrator or Authorised Signatory. If you are not the appropriate contact, please contact American Express so that we may update your Authorised Signatory details in our records.</p>