PROGRAMME
**CARTE**
**CORPORATE**

# GUIDE
# **PRATIQUE DU GESTIONNAIRE**

Mars 2023

AMERICAN EXPRESS

# ÉDITO RIAL

## VOUS AIDER À UTILISER **NOS SOLUTIONS AU QUOTIDIEN**

Votre société a choisi d'équiper ses collaborateurs d'une carte de paiement pour leurs frais professionnels.

En tant que Gestionnaire de Programme vous êtes en charge de la gestion quotidienne du Programme Corporate, le lien entre votre entreprise et American Express, et le contact privilégié de vos collaborateurs titulaires de carte.

L'objectif de ce guide est de vous permettre de vous familiariser avec nos solutions et de vous accompagner dans la prise en main de votre programme et de son pilotage au quotidien. Il vous permettra également d'orienter vos collaborateurs et de répondre à leurs questions.

Le Service Clientèle ainsi que votre Responsable Commercial restent bien entendu à votre entière disposition pour toute information complémentaire.

Votre avis nous est précieux et votre satisfaction notre objectif n° 1.

N'hésitez pas à donner votre avis sur ce guide via votre Responsable Commercial ou le Service Clientèle Corporate Services France. En parallèle, chaque année, American Express mène une étude auprès de ses clients, afin de déterminer leur niveau de satisfaction et d'améliorer ses offres et services en tenant compte de leurs souhaits et besoins. A ce titre, une fois par an, vous recevrez un e-mail contenant un lien vers l'enquête en ligne. Nous espérons que vous prendrez le temps d'y répondre en nous donnant un avis sincère.

# SOMMAIRE

I. FONCTIONNEMENT ET CARACTERISTIQUES DU PROGRAMME CARTE CORPORATE

a) Votre programme Carte Corporate American Express.....4

b) La configuration de votre programme.....6

c) Présentation et règlement du relevé de compte.....10

d) Vos services en ligne sécurisés.....16

e) Les programmes optionnels.....23

II. LE ROLE DU GESTIONNAIRE DE PROGRAMME ET CONTEXTE REGLEMENTAIRE

a) Rôle du Gestionnaire de Programme.....26

b) Informations relatives à la réglementation européenne.....36

III. CONTACTS, LIENS ET OUTILS

# I.a

## VOTRE PROGRAMME
## CARTE CORPORATE AMERICAN EXPRESS

# VOTRE PROGRAMME **CARTE CORPORATE AMERICAN EXPRESS**

Le Programme Carte Corporate American Express offre à vos collaborateurs et à votre société une solution de règlement des frais professionnels.

Pour vos collaborateurs, la Carte Corporate garantit en outre l'accès à des services destinés à faciliter et sécuriser leurs déplacements.

- Outil de paiement pour les dépenses en France et à l'étranger
- Possibilité de retrait d'espèces*
- Différé de paiement de 28 jours

- Service de gestion du compte en ligne
- Garantie contre la fraude
- Responsabilité limitée en cas de perte ou de vol de la carte
- Programme d'assurances étendu

- Possibilité d'adhérer à titre personnel, au programme de fidélité*

Ce programme propose une gamme de cartes étendue. Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre site internet **https://www.americanexpress.com/fr-fr/entreprise/carte-de-paiement-corporate/?inav=fr_menu_company_allcards**.

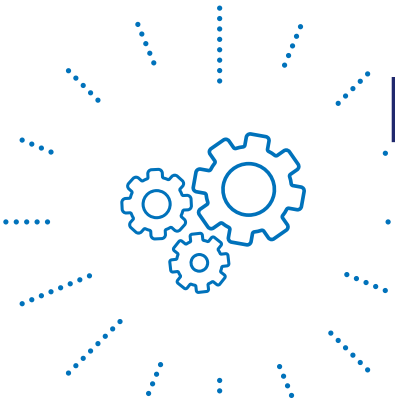
Pour votre société, ce programme permet d'optimiser la gestion des frais professionnels avec, à la clé, des objectifs d'économies au travers de :

- La rationalisation des processus de gestion administrative des frais professionnels
- L'annulation des avances permanentes et temporaires
- Un contrôle accru grâce à une visibilité sur l'ensemble des frais professionnels au sein des différentes divisions et entités
- L'optimisation des négociations avec les fournisseurs grâce à des rapports statistiques détaillés, à un niveau national et international.

* Options soumises à des frais et à l'approbation préalable de votre société.

I.b

# LA CONFIGURATION **DE VOTRE PROGRAMME**



# LA CONFIGURATION **DE VOTRE PROGRAMME**

## LES POINTS-CLÉS **DU PROGRAMME CORPORATE**

**Les 3 références à connaître**
Essentielles pour identifier votre compte société ou un compte-carte Titulaire, **ces références vous seront demandées dans toute correspondance avec American Express ainsi que lors de vos paiements :**

- **Le numéro de Master Control Account (n° de MC) :** numéro de compte société principal à 15 chiffres.
- **Le numéro de Basic Control Account (n° de BC) :** numéro de compte société secondaire à 15 chiffres reprenant partiellement le n° de MC.
- **Le numéro de Carte Corporate :** numéro à 15 chiffres figurant sur la Carte Corporate du titulaire.

Les numéros de compte MC et BC vous sont communiqués à la création de votre compte Corporate et figurent sur les relevés de compte.

Veillez à bien les conserver : ils vous seront demandés lors de vos contacts avec American Express.

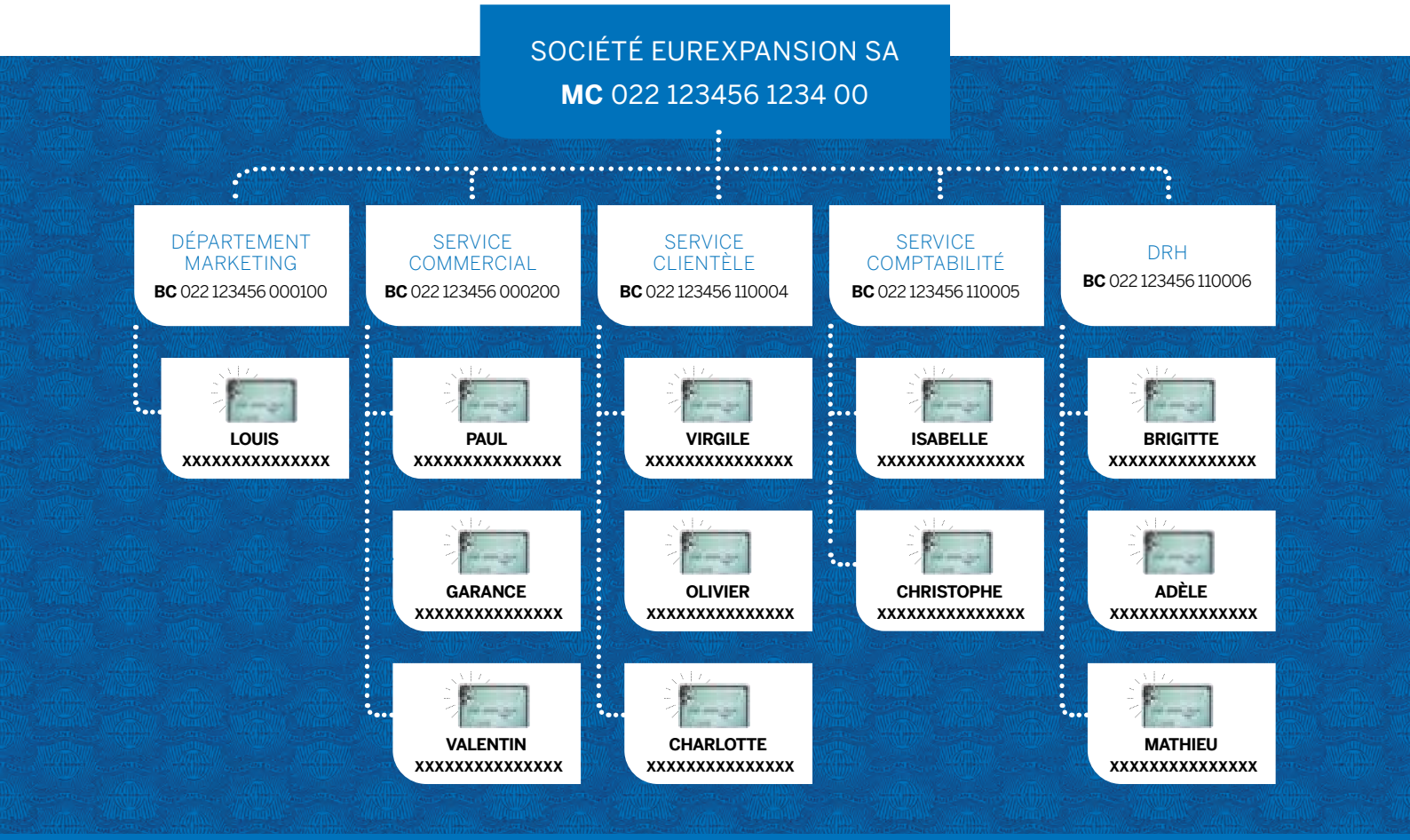
### LA NOTION DE HIÉRARCHIE

Une hiérarchie est établie pour chaque société cliente des Programmes Corporate American Express. Elle permet notamment d'obtenir des reportings de dépenses sur-mesure qui reflètent fidèlement la structure de votre société :

- **Compte société au niveau Master Control (MC) :** correspond au niveau supérieur de la hiérarchie de l'ensemble de votre société (au niveau national) et le plus souvent au siège social. Aucune Carte Corporate n'est liée à ce niveau unique : sa seule fonction est la consolidation des dépenses.
- **Compte société au niveau Basic Control (BC)** correspond aux niveaux hiérarchiques inférieurs. Un numéro spécifique est attribué à chaque entité, département ou service de votre société, selon votre organisation.

Pour le Programme Carte Corporate, les BC regroupent les différentes Cartes Corporate émises pour votre société. Les options du Programme Carte Corporate sont établies au niveau de chaque BC c'est-à-dire les types de produit, de facturation, de paiement, de responsabilité, définis pour votre société au moment de la création de votre compte.

**IMPORTANT** Le numéro de BC vous sera systématiquement demandé à des fins d'identification et de sécurité lorsque vous contacterez le Service Clientèle Corporate Services France.




## LES OPTIONS DE FACTURATION **ET DE RÈGLEMENT DU RELEVÉ DE COMPTE**

Les options suivantes sont établies par votre société au moment de la demande de création de compte (formulaire d'ouverture de compte).

### OPTIONS DE :

- **Facturation individuelle :** à la date d'arrêté de compte, un relevé de compte-carte est adressé au titulaire.
- **Facturation centralisée :** le titulaire ne reçoit pas de relevé de compte-carte. Un relevé de facturation centralisé est adressé à la société pour règlement et reprend l'ensemble des transactions effectuées par les titulaires de carte.

**OPTIONS DE :**

- **Règlement individuel :** le solde du relevé de compte-carte est dû par le titulaire de Carte Corporate, 28 jours après la date d'arrêté de compte.
- **Règlement centralisé :** le solde du relevé de facturation centralisé est dû par la société, 28 jours après la date d'arrêté de compte. Selon le choix de votre société, le règlement peut être :
  - centralisé pour toutes les dépenses,
  - ou centralisé uniquement pour les dépenses approuvées, si votre société utilise un outil de gestion automatisée des notes de frais. Dans ce cas la facturation est individuelle et la responsabilité, solidaire.

- **En cas de doute sur les options choisies par votre société, n'hésitez pas à contacter le Service Clientèle Corporate Services France.**
- **Pour en savoir plus sur les relevés et la procédure de règlement, référez-vous à la section 04 de ce guide.**

## LES OPTIONS **DE RESPONSABILITÉ**

Le type de responsabilité a été défini par votre société, au moment de la création de votre compte société, parmi les options suivantes (référez-vous aux Conditions Générales du Programme Corporate) :

**OPTIONS DE :**

- **"Responsabilité Solidaire" :** signifie que votre société et le titulaire sont responsables conjointement et solidairement de tous les débits encourus par le titulaire, sous réserve toutefois des débits initiés par le Titulaire qui sont de nature personnelle et qui ne sont pas effectués dans l'intérêt de la société ou que votre société a déjà remboursés au titulaire, débits pour lesquels la société ne sera pas tenue pour responsable.
- **"Responsabilité Société" :** signifie que votre société est intégralement responsable envers American Express de tous les débits.

**Pour savoir le type de responsabilité choisi par votre société, référez-vous au formulaire d'ouverture de compte rempli par votre société au moment de la souscription de votre contrat ou appelez le Service Clientèle Corporate Services France.**

I.c

# PRÉSENTATION ET RÈGLEMENT **DU RELEVÉ DE COMPTE**

# PRÉSENTATION ET RÈGLEMENT **DU RELEVÉ DE COMPTE**

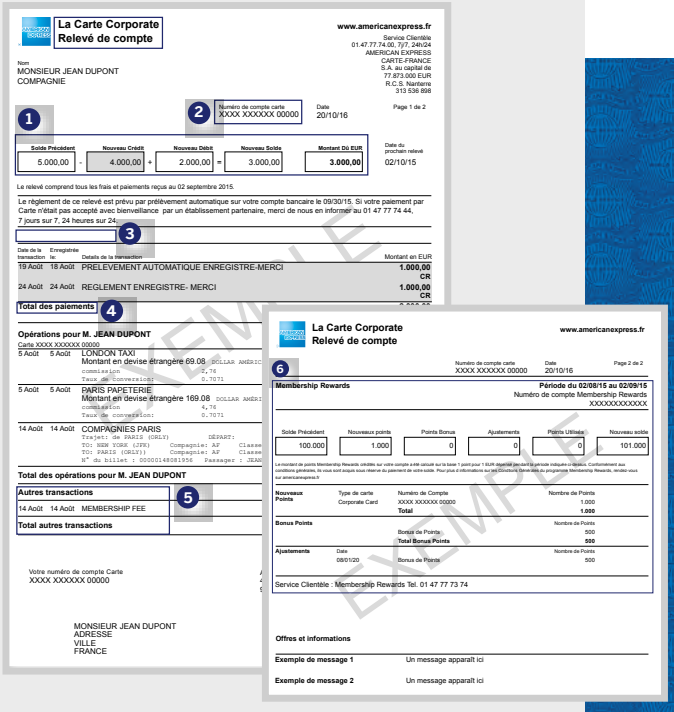
## RELEVÉ **DE COMPTE**

### Le relevé de compte-Carte Corporate individuel (option relevé individuel)

▷ **Exemple de relevé de compte-Carte Corporate pour le titulaire**

1. Cases relatives au solde (de gauche à droite) :
   - Solde Précédent
   - Nouveau Crédit (Paiements et crédits)
   - Nouveau Débit
   - Nouveau Solde (Solde total)
   - Montant Dû EUR (Solde dû)
2. Les 5 derniers chiffres du numéro de la carte sont affichés. Ceci apparaît sur chaque page du relevé.
3. Espace disponible en option pour afficher les messages spécifiques à votre société.
4. Le total des paiements regroupe tous les paiements reçus au cours du mois si le titulaire a effectué plusieurs paiements.
5. La section “Autres transactions du compte” inclut le montant total des frais facturés par American Express, tels que les frais de retrait aux DAB (Distributeurs Automatiques de Billets) et les frais de retard de paiement.

**NOTE :** les retraits aux DAB et les frais associés sont reportés dans deux sections différentes de votre relevé. Les retraits figurent dans la section “ Nouvelles transactions ” tandis que les frais associés apparaissent dans la section “ Autres transactions ”.


La Carte Corporate
Relevé de compte

www.americanexpress.fr
Service Clientèle
01.47.77.74.00, 7j/7, 24h/24
AMERICAN EXPRESS
CARTE-FRANCE
S.A. au capital de
77.873.000 EUR
R.C.S. Nanterre
313 536 898

Nom
MONSIEUR JEAN DUPONT
COMPAGNIE

Page 1 de 2

1 2 Numéro de compte carte XXXX XXXXXX 00000 Date 20/10/16

| Solde Précédent | | Nouveau Crédit | | Nouveau Débit | | Nouveau Solde | | Montant Dû EUR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.000,00 | - | 4.000,00 | + | 2.000,00 | = | 3.000,00 | | 3.000,00 |

Date du prochain relevé 02/10/15

Le relevé comprend tous les frais et paiements reçus au 02 septembre 2015.

Le règlement de ce relevé est prévu par prélèvement automatique sur votre compte bancaire le 09/30/15. Si votre paiement par Carte n'était pas accepté avec bienveillance par un établissement partenaire, merci de nous en informer au 01 47 77 74 44, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

3

| Date de la transaction | Enregistrée le | Détails de la transaction | Montant en EUR |
|---|---|---|---|
| 19 Août | 18 Août | PRELEVEMENT AUTOMATIQUE ENREGISTRE-MERCI | 1.000,00 CR |
| 24 Août | 24 Août | REGLEMENT ENREGISTRE- MERCI | 1.000,00 CR |
| Total des paiements | | 4 | |

Opérations pour M. JEAN DUPONT
Carte XXXX XXXXXX 00000

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5 Août | 5 Août | LONDON TAXI<br>Montant en devise étrangère 69.08 DOLLAR AMERIC<br>commission 4,76<br>Taux de conversion: 0.7071 | |
| 5 Août | 5 Août | PARIS PAPETERIE<br>Montant en devise étrangère 169.08 DOLLAR AMER<br>commission 4,76<br>Taux de conversion: 0.7071 | |
| 14 Août | 14 Août | COMPAGNIES PARIS<br>Trajet: de PARIS (ORLY) DEPART:<br>TO: NEW YORK (JFK) Compagnie: AF Classe<br>TO: PARIS (ORLY) Compagnie: AF Classe<br>N° du billet : 0000014808195 6 Passager : JEAN | |

Total des opérations pour M. JEAN DUPONT

| Autres transactions | | | |
|---|---|---|---|
| 14 Août | 14 Août | MEMBERSHIP FEE | 5 |
| Total autres transactions | | | |

Votre numéro de compte Carte
XXXX XXXXXX 00000

MONSIEUR JEAN DUPONT
ADRESSE
VILLE
FRANCE

EXEMPLE

La Carte Corporate
Relevé de compte

www.americanexpress.fr

6 Numéro de compte carte XXXX XXXXXX 00000 Date 20/10/16 Page 2 de 2

Membership Rewards
Période du 02/08/15 au 02/09/15
Numéro de compte Membership Rewards
XXXXXXXXXXXX

| Solde Précédent | Nouveaux points | Points Bonus | Ajustements | Points Utilisés | Nouveau solde |
|---|---|---|---|---|---|
| 100.000 | 1.000 | 0 | 0 | 0 | 101.000 |

Le montant de points Membership Rewards crédités sur votre compte a été calculé sur la base 1 point pour 1 EUR dépensé pendant la période indiquée ci-dessus. Conformément aux conditions générales, les ceux sont acquis tous cliché au paiement de votre solde. Pour plus d'informations sur les conditions liées aux programme Membership Rewards, rendez-vous sur americanexpress.fr

| Nouveaux Points | Type de carte | Numéro de Compte | Nombre de Points |
|---|---|---|---|
| | Corporate Card | XXXX XXXXXX 00000 | 1.000 |
| | | Total | 1.000 |

| Bonus Points | | Nombre de Points |
|---|---|---|
| | Bonus de Points | 500 |
| | Total Bonus Points | 500 |

| Ajustements | Date | | Nombre de Points |
|---|---|---|---|
| | 09/01/20 | Bonus de Points | 500 |

Service Clientèle : Membership Rewards Tel. 01 47 77 73 74

EXEMPLE

Offres et informations

| | |
|---|---|
| Exemple de message 1 | Un message apparaît ici |
| Exemple de message 2 | Un message apparaît ici |

# Le relevé de compte centralisé pour le programme Carte Corporate (option relevé centralisé)

▷ **Exemple de relevé de facturation centralisée pour la Carte Corporate**

Les relevés de compte établis au niveau " Basic Control " (BC) font état de toutes les opérations et sont disponibles en ligne sur American Express @ Work®.

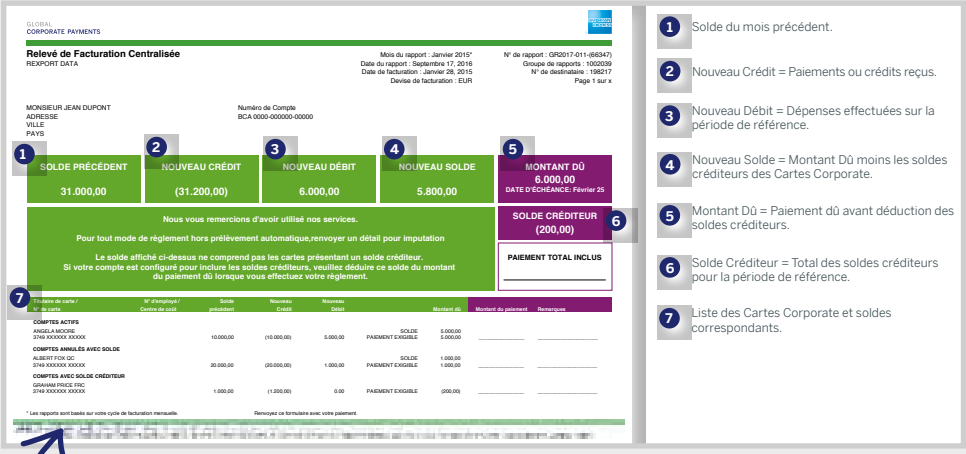
Pour recevoir le relevé de compte en ligne, vous devez être inscrit au Service de Gestion du Programme en Ligne sur American Express @ Work®.

**POUR EN SAVOIR PLUS SUR :**
**American Express @ Work® et les modalités d'inscription, rendez-vous dans la rubrique 05 de ce guide.**

1. Numéro de compte à 15 chiffres
2. Informations relatives au solde (cases de gauche à droite) :
   - Solde Précédent
   - Nouveau Crédit (paiements et crédits)
   - Nouveau Débit
   - Nouveau Solde (solde total)
   - Montant dû EUR (solde dû)
3. Espace disponible en option pour l'affichage de messages spécifiques à votre société.

4. Aperçu des comptes-carte (numéro de carte à 15 chiffres) rattachés à ce compte société selon leur historique de paiement : les comptes présentant les retards de paiements les plus importants apparaissent en premier, les comptes courants en dernier.
5. Numéro de compte à 15 chiffres : apparaît sur chaque page du relevé.
6. Le total des paiements regroupe tous les paiements reçus au cours de la période du relevé.
7. La section " Autres transactions du compte" inclut le montant total des frais facturés par American Express, tels que les frais de retrait aux DAB (Distributeurs Automatiques de Billets) et les frais de retard de paiement.

**NOTE : les retraits aux DAB et les frais associés sont reportés dans deux sections différentes de votre relevé. Les retraits figurent dans la section " Nouvelles transactions " tandis que les frais associés apparaissent dans la section " Autres transactions ".**




1. Solde du mois précédent.
2. Nouveau Crédit = Paiements ou crédits reçus.
3. Nouveau Débit = Dépenses effectuées sur la période de référence.
4. Nouveau Solde = Montant Dû moins les soldes créditeurs des Cartes Corporate.
5. Montant Dû = Paiement dû avant déduction des soldes créditeurs.
6. Solde Créditeur = Total des soldes créditeurs pour la période de référence.
7. Liste des Cartes Corporate et soldes correspondants.

Un relevé de facturation centralisée pour les Cartes Corporate est également disponible sur American Express @ Work® via le Service de Reporting : pour le recevoir un paramétrage initial est requis.

**POUR EN SAVOIR PLUS SUR :**
**American Express @ Work® et les modalités d'inscription, rendez-vous dans la rubrique 05 de ce guide.**

# COMMENT RÉGLER **LES RELEVÉS DE COMPTE AMERICAN EXPRESS ?**

## Le règlement individuel par le titulaire pour le Programme Carte Corporate

L'option règlement individuel **concerne uniquement les programmes Carte Corporate.** Le titulaire dispose d'un délai de règlement lui permettant d'être remboursé de ses frais professionnels par votre société **avant qu'il ne règle American Express.**

Retrouvez tous les détails du règlement par le Titulaire sur **business.americanexpress.com/fr/espace-client/titulaire**

## Le règlement centralisé par la société

**IMPORTANT**

Un paiement séparé doit être effectué :

- par type de produit (par exemple si votre société dispose d'un Programme Compte-Carte Voyages d'Affaires et d'un Programme Cartes Corporate) ;
- par pays (si vous gérez un programme corporate pour plusieurs pays).

Votre paiement doit être effectué intégralement sur la base du relevé de facturation centralisée qui vous est envoyé pour chaque BC, selon votre fréquence de facturation.

### ▷ Le prélèvement automatique bancaire

- Si votre société a choisi le prélèvement automatique bancaire, vous n'avez rien de particulier à faire : à la date convenue, American Express débitera le montant dû sur le compte bancaire désigné.

**LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE : UNE SOLUTION IDÉALE**

Ce mode de paiement est de loin le plus simple et le plus pratique, vous évitant toute formalité lors de chaque règlement. Le montant de votre relevé est automatiquement réglé chaque mois, même si vous êtes absent du bureau. Vous évitez ainsi tout risque de pénalités de retard.

Pour bénéficier de la simplicité du prélèvement bancaire, **contactez le Service Clientèle Corporate Services France afin d'obtenir le formulaire d'autorisation.**

### ▷ Le règlement par virement bancaire

Si votre société a opté pour ce mode de paiement :

- Prévoyez d'effectuer votre règlement **5 jours ouvrés avant l'échéance pour éviter tout retard et tout risque de pénalités.**
- Demandez à votre banque d'inscrire systématiquement le(s) numéro(s) de BC concernés sur l'avis de virement **(impératif pour que les comptes-carte soient crédités rapidement).**

Tous les paiements sont crédités sur le compte dans un délai moyen de 3 à 4 jours ouvrés à compter de la réception, sous réserve que toutes les informations aient bien été fournies.

**IMPORTANT**

Tout paiement effectué doit provenir d'un compte bancaire établi au nom de votre société et détenu auprès d'une banque située dans la zone SEPA (Single Euro Payments Area / espace unique de paiement en euro). Tout manquement pourra affecter votre capacité à utiliser le Programme Corporate.
Cette règle s'applique également à vos collaborateurs, titulaires d'une Carte Corporate, lorsque votre société a opté pour le paiement individuel des relevés de compte : tout paiement effectué par un Titulaire de Carte, doit provenir d'un compte personnel établi à son nom.

**CAS PARTICULIERS :**

- Si votre entreprise utilise un processus d'imputation manuelle des paiements pour le Programme Carte Corporate, **merci de contacter le Service Clientèle Corporate Services France.**

- Procédure à suivre si votre société utilise un système de notes de frais automatisé et règle à American Express uniquement les dépenses approuvées (dans ce cas, le collaborateur règle directement à American Express les dépenses non approuvées par votre société) :

  - **72 heures avant le virement bancaire à American Express,** vous devez envoyer un fichier de paiement indiquant la ventilation des paiements par carte (voir ci-après). Sans cette description détaillée, American Express ne sera pas en mesure de créditer les comptes-carte.

  - **Le fichier doit être établi sur Excel** et comporter 2 colonnes avec les informations suivantes :

## Comment envoyer un fichier de paiement par e-mail ?

- **Indiquez les informations suivantes dans l'objet de l'e-mail :**
  - montant payé,
  - nom de l'entreprise,
  - date de paiement.

**Exemple : 15.000 € / Entreprise / 25/12/2017**

- **Pour des raisons de sécurité, votre fichier de paiement doit être protégé par un mot de passe.**

  Envoyez votre mot de passe séparément mais avec le même objet à l'adresse suivante :

frc-ccashiersfrenchmarket@aexp.com

**IMPORTANT**

- Les paiements reçus sans fichier de paiement seront sujets :
  - à des retards de traitement.
  - à une impossibilité de traitement dans certains cas (d'où un risque de carte bloquée pour vos collaborateurs titulaires de carte).
- En cas de retard de paiement, votre compte fera l'objet de pénalités non remboursables*.

* Voir conditions générales en vigueur

**Pour toute question relative à votre relevé de facturation et/ou au règlement, merci de contacter le Service Clientèle Corporate Services France.**

**NOS COORDONNÉES BANCAIRES**

| | |
|---|---|
| **Devise** | **EUR** |
| **Banque** | **Société Générale** |
| **Nom du compte** | **American Express Carte France** |
| **BIC/SWIFT** | **SOGEFRPP** |
| **IBAN** | **FR7630003049700000108524950** |

# VOS SERVICES **EN LIGNE SÉCURISÉS**

# VOS SERVICES **EN LIGNE SÉCURISÉS**

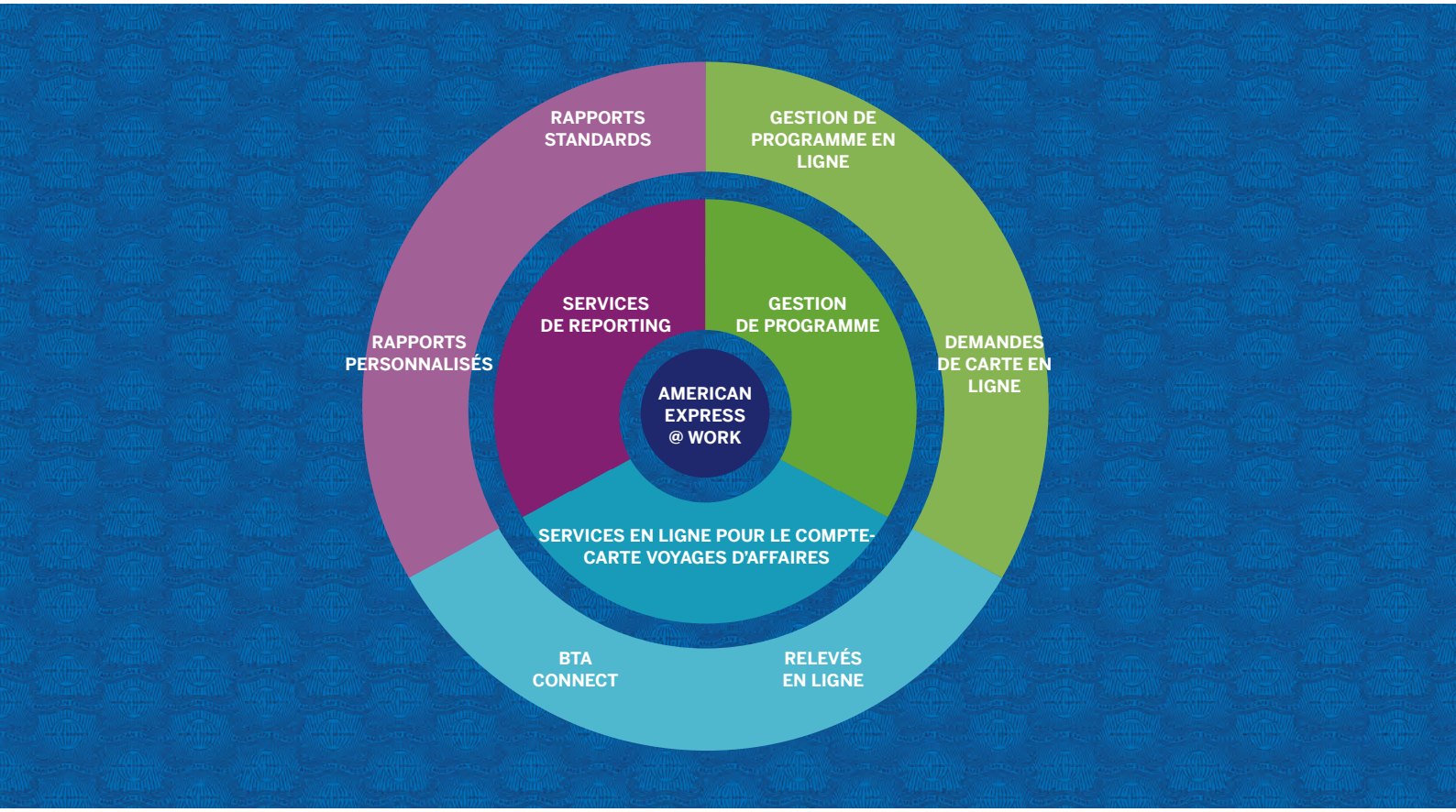
Quelle que soit votre solution de paiement, vous et vos collaborateurs disposez d'outils de gestion en ligne dédiés et sécurisés qui simplifient l'utilisation du Programme Corporate.

- **LE PORTAIL AMERICAN EXPRESS @ WORK®**
  Pour le Gestionnaire de Programme, ces outils permettent de gagner en :
  **FLEXIBILITÉ :** accès à votre espace dédié 24h/24
  **EFFICACITÉ :** un réel gain de temps et une traçabilité de vos demandes
  **SÉCURITÉ :** les données de votre entreprises sont protégées.
- **L'ESPACE SUIVI DE COMPTE-CARTE EN LIGNE**
  Pour le titulaire de carte, un accès en ligne pour suivre ses dépenses professionnelles

## SERVICES EN LIGNE **POUR LE GESTIONNAIRE DE PROGRAMME**

- **American Express @ Work®**

  En tant que Gestionnaire de Programme, vous pouvez effectuer la plupart des opérations de maintenance de votre Programme Corporate en ligne sur American Express @ Work®.
  Un accès unique vous permet de gérer vos demandes administratives courantes et également d'accéder à un ensemble de services, notamment le Service de Reporting.
  Des outils intuitifs et conviviaux vous aident à gérer efficacement votre programme et à éclairer vos prises de décision, tout en vous faisant gagner du temps.




**Ces services sont sécurisés et gratuits, il suffit simplement de s'inscrire pour en bénéficier.**

### ▷ Service de Gestion du Programme en Ligne

Intuitif et convivial, ce service vous permet d'assurer la gestion administrative de votre parc de cartes, en effectuant des opérations de maintenance simples, et de garder le contrôle de votre programme :

- Visualiser et mettre à jour les informations relatives à un titulaire de carte
- Visualiser les dépenses facturées / non facturées
- Accéder au relevé des titulaires
- Suivre le statut des paiements
- Demander l'annulation d'une ou de plusieurs cartes à la fois
- Planifier des annulations de carte
- Suspendre l'utilisation de cartes

**Des fonctions de recherche vous permettent de trouver rapidement les informations dont vous avez besoin.**

**Vous disposez d'une traçabilité totale de vos demandes et d'une visibilité en temps réel sur leur traitement.**

### ▷ Service de Demande de Carte en Ligne

Réservé au Gestionnaire Habilité, le service de Demande de Carte en ligne d'American Express @ Work® permet à votre société de gérer en ligne les demandes de carte de ses collaborateurs sans aucun flux papier :

- vos collaborateurs remplissent leur formulaire en ligne sur un site sécurisé,
- ils joignent la copie numérisée des pièces justificatives requises,
- ils signent le formulaire électroniquement.

▶ Le formulaire devra alors être approuvé, au nom de votre Société, par un Gestionnaire Habilité dans American Express @ Work® avant d'être transmis électroniquement à American Express pour traitement et envoi de la carte.

## Avantages des demandes de carte en ligne :

- Contrôle du statut des demandes de carte de votre société à tout moment et en temps réel.
- Les demandes de carte peuvent être initiées par un Gestionnaire Habilité ou directement par vos collaborateurs.
- Possibilité d'envoyer des formulaires de demandes de carte pré-remplis à un groupe de collaborateurs en une seule opération (maximum 3000 formulaires en une fois).
- Remplissage guidé du formulaire et vérification automatique de la saisie des champs pour pouvoir valider le formulaire.
- Envoi d'emails automatisés à chaque étape clé du processus, pour un suivi facilité.
- Dépôt en ligne des pièces justificatives numérisées lors du remplissage de la demande de carte.
- Signature électronique de la demande de carte par le collaborateur.
- Validation de la demande de carte par le Gestionnaire Habilité.
- Suivi en ligne de la progression des demandes en cours.

### ▷ Service de Reporting

Accédez à des rapports d'analyse et de gestion selon vos besoins. Flexible, le Service de Reporting American Express @ Work® vous permet de transformer vos données transactionnelles brutes en informations stratégiques et actionnables.

Un très large choix de rapports vous offre une totale visibilité sur l'ensemble des dépenses et vous permet d'analyser celles-ci sous différents angles : gestion du parc de cartes et du Programme Corporate, gestion des dépenses et des fournisseurs, contrôle de la conformité...

**Rapports standards :** choix parmi une liste de rapports disponibles (PDF et XLS), configuration des rapports selon vos besoins en 2 étapes simples. Fréquence mensuelle.

**Rapports personnalisés :** filtrage des données selon vos critères (filtres), résultats immédiats. Données détaillées (historique disponible sur 27 mois), et données récapitulatives (historique sur 51 mois)

**Tableaux de bord interactifs :** analyse des axes clés de votre programme au format PDF, fréquence mensuelle, trimestrielle et/ou annuelle.

## Comment accéder à American Express @ Work® ?

Si cela n'a pas été fait lors de la création de votre compte Corporate, vous pouvez vous inscrire à tout moment à American Express @ Work® et à ses différents services en ligne, 2 étapes sont nécessaires :

1. Retourner au Service Clientèle Corporate Services France le Formulaire d'Inscription du Gestionnaire de Programme d'inscription dûment complété et signé.
2. Après confirmation de l'inscription par American Express : création de vos identifiants.

### ETAPE 01 • Demande d'inscription

PROGRAMME DE PAIEMENT CORPORATE AMERICAN EXPRESS®

Formulaire d'inscription du Gestionnaire de Programme

- Téléchargez et complétez le Formulaire d'Inscription du Gestionnaire de Programme disponible sur le site d'American Express https://business.americanexpress.com/fr/espace-client/gestionnaire-programme/formulaires-conditions-generales.
- Vous devrez indiquer les services d'American Express @ Work auxquels vous souhaitez avoir accès et faire approuver votre demande par un Gestionnaire de Programme Habilité, tel qu'indiqué dans le formulaire.

### ETAPE 02 • Création de vos identifiants

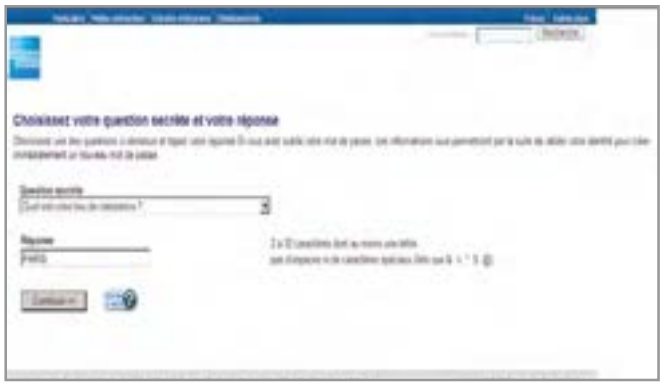
Une fois votre inscription validée par nos services, vous recevez un email de bienvenue.
Il vous communique l'adresse internet du site American Express @ Work® ainsi qu'un code d'accès.
Il vous invite à créer vos identifiants qui vous permettront de vous connecter au site par la suite.

1/ Accédez à la page de connexion

- Cliquez sur l'url indiquée dans l'email reçu ou tapez www.americanexpress.fr/atwork dans votre navigateur.
- Vous accédez à la page de connexion d'American Express @ Work®.
- Cliquez sur « OK » dans la boite « Je suis un nouvel utilisateur ».

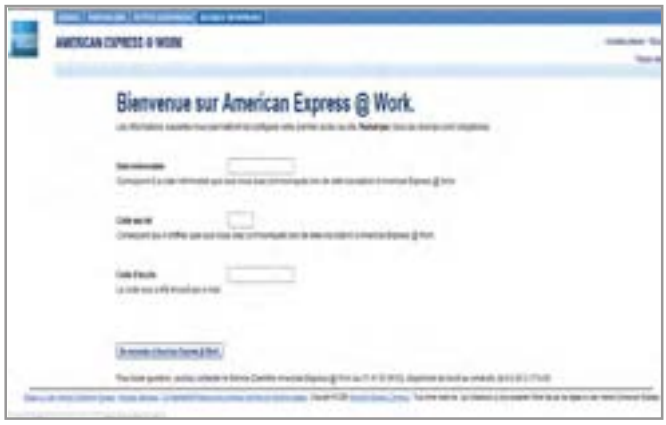
## 2/ Créez vos identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe)

- Créez votre nom d'utilisateur puis votre mot de passe en suivant les instructions.
- Cliquez sur « Continuer ».




- Choisissez votre question secrète puis tapez votre réponse.
- Cliquez sur « Continuer ».

- L'écran suivant vous confirme :
  - votre nom d'utilisateur
  - votre question secrète
- Cliquez sur « Continuer ».




## 3/ Validez votre accès

- Saisissez ici le code d'accès communiqué dans l'email de bienvenue,
- Saisissez la date mémorable et le code secret que vous avez indiqués en remplissant votre formulaire d'inscription.
- Cliquez ensuite sur « Se connecter à American Express @ Work ».

4/ Accédez à la page de connexion

- Cliquez sur l'url indiquée dans l'email reçu ou tapez www.americanexpress.fr/atwork dans votre navigateur.

**Pour en savoir plus sur les Services en Ligne disponibles sur le portail American Express @ Work, connectez-vous sur https://www.americanexpress.com/fr/entreprises/centre-de-ressources**

# SERVICES EN LIGNE
# POUR LE TITULAIRE DE CARTE CORPORATE

## Suivi du compte-carte en ligne

**Vos collaborateurs gèrent leur compte 100% en ligne depuis leur espace client sur** www.americanexpress.fr/suividecompte

L'espace client est également disponible via l'application 'Amex FR' sur Iphone et sur Android.

Totalement sécurisé, l'espace client permet aux titulaires d'effectuer de nombreuses opérations en quelques clics :

- Activation de la carte.
- Suivi des dépenses en temps réel.
- Accès aux 6 derniers relevés de compte (format PDF) et aux relevés archivés (service gratuit).
- Consultation et modification du code confidentiel.
- Mise à jour des coordonnées (n° de téléphone portable, adresse email).
- Configuration des alertes de dépenses et des préférences de communications.
- Demande de remplacement de carte (en cas de perte, de vol ou de carte endommagée).
- Consultation du solde de Miles (Programme optionnel payant soumis à l'autorisation préalable de la société).
- Gestion des sites internet de confiance permettant de diminuer les demandes d'authentification dans le cadre de la Seconde Directive sur les Services de Paiement (DSP2).

- **Important n°1 :**
  Rappelez à vos collaborateurs, nouveaux titulaires de carte, de créer leur espace en ligne dès réception de leur Carte Corporate afin d'activer leur carte et de recevoir leurs relevés de compte.

- **Important n°2 :**
  Aidez-nous à sécuriser les comptes de vos collaborateurs en leur rappelant de mettre régulièrement à jour leur numéro de téléphone portable et leur adresse email sur leur espace client.
  En effet dans le cadre de la deuxième Directive Européenne sur les Services de Paiement (DSP2) et plus spécifiquement de la réglementation relative à l'Authentification Forte, nous avons besoin de ces informations afin de pouvoir leur envoyer un code d'authentification nécessaire pour effectuer leurs achats en ligne ou se connecter à leur compte en ligne.

**Régler ses achats en un clic et en toute sécurité**
Si les titulaires ajoutent à leur liste de « sites de confiance » les sites auprès desquels ils effectuent fréquemment des achats en ligne, nous pourrons limiter l'envoi de codes d'authentification
*Voir Réglementation Européenne*

## MAPS

Avec Maps*, vos collaborateurs localisent autour d'eux les enseignes acceptant leur Carte Corporate American Express et peuvent également consulter leurs horaires d'ouverture.

**Informez vos collaborateurs titulaires de carte : pour accéder à Maps, il leur suffit d'ajouter ce lien en favori sur leur smartphone :** https://www.americanexpress.com/fr-FR/maps

*Maps indique les enseignes affiliées dans les pays suivants : Allemagne, Australie, Canada, Etats-Unis, Espagne, France, Italie, Mexique, Pays-Bas, Royaume-Uni ainsi qu'à Hong-Kong. Seuls les enseignes et les commerçants ayant validé leurs informations sont disponibles dans Maps. Certaines informations telle que la localisation peuvent être inexactes lorsqu'elles nous sont directement transmises par des tiers. Nous mettons à jour régulièrement Maps alors n'hésitez pas à consulter cette page régulièrement ! Pour plus d'informations, retrouvez nos rubriques d'aide. Informations complémentaires : Pour accéder plus facilement à Maps depuis une tablette ou un smartphone, rendez-vous sur www.americanexpress.com/fr-FR/maps et enregistrez le lien dans vos favoris ou comme raccourci écran.

# I.e

# LES PROGRAMMES **OPTIONNELS**

# LES PROGRAMMES **OPTIONNELS**

Les programmes optionnels ci-après sont soumis à l'autorisation préalable de votre société et à des frais/cotisation. Si votre société les y autorise, vos collaborateurs peuvent s'inscrire individuellement afin de profiter de ces services.

## PROGRAMMES DE FIDÉLITÉ **DES CARTES CORPORATE AMERICAN EXPRESS**

### ▷FLYING BLUE

Destiné aux Titulaires de Carte Corporate, le Programme de fidélité Flying Blue permet de cumuler des Miles à chaque achat et de les récompenser grâce aux options d'utilisation suivantes :

- Rembourser les dépenses déjà effectuées sur leur relevé via l'App Amex ou depuis l'espace client
- Echanger les Miles cumulés en billets d'avion sur le site AIR FRANCE.

**10 € dépensés avec la Carte American Express chez AIR FRANCE ou KLM = 15 Miles cumulés**

**10 € dépensés chez les autres commerçants = 10 Miles cumulés**

Les Titulaires consultent leur solde de Miles sur leur Espace Client en ligne, créé à la réception de leur Carte ou depuis l'application mobile Amex.

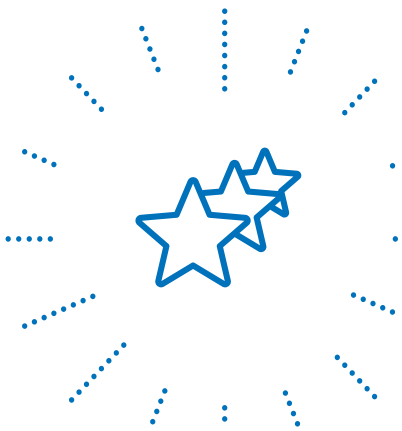
# PROGRAMMES DE FIDÉLITÉ
# DES CARTES CORPORATE AMERICAN EXPRESS

## ▷ BLUEBIZ

**Ce programme est destiné à  votre entreprise.**

Votre entreprise gagne des bue credits à chaque voyage d'un collaborateur. Ce Bonus s'ajoute aux blue credits acquis dans le cadre du programme bluebiz. Le Bonus et le programme bluebiz ne sont pas cumulables avec un accord commercial conclu avec Air France ou KLM.
Le volume annuel de dépenses désigne le chiffre d'affaires hors taxes généré par votre société, émis dans le cadre du programme bluebiz sur titres Air France et KLM et seront pris en compte pour le calcul du Bonus Annuel La Carte Corporate les vols portant un numéro de vol Air France et/ou un numéro de vol KLM émis sur un numéro de billet Air France (057-document) ou KLM (074-document), et effectivement réalisés par vos Voyageurs.

1 000€ dépensés = 10 blue credits, jusqu'à 2 000 blue credits/an
1 blue credit cumulé = 1€, soit jusqu'à 2 000€ d'économies



# II.a

# LE GESTIONNAIRE **DE PROGRAMME**

# LE GESTIONNAIRE **DE PROGRAMME**

## VOTRE **RÔLE**

En tant que Gestionnaire de Programme de votre société, vous êtes en charge de la gestion quotidienne du Programme Corporate et le lien entre votre entreprise, ses collaborateurs et American Express. Et ce, pour toutes les entités de votre entreprise associées aux comptes sociétés que vous gérez (comptes sociétés au niveau Master Control (MC) ou Basic Control (BC)).

A ce titre, vous assurez la transmission des informations entre votre société, ses collaborateurs et American Express. Vous êtes également amené(e) à effectuer certaines opérations de gestion en ligne, par e-mail et/ou par téléphone au nom de votre société, pour toutes les entités de votre entreprise dont vous avez la responsabilité, tel que cela a été défini lors de la création du compte de votre société, via le formulaire d'inscription du Gestionnaire de Programme.

**La définition et le rôle du Gestionnaire de Programme font l'objet de paragraphes spécifiques dans les Conditions Générales Société (section A - Article 21. Communications avec Vous et le Gestionnaire de Programme & Annexe 1 – Définitions). Nous vous recommandons d'en prendre connaissance.**

### IMPORTANT

Nous vous remercions de bien vouloir informer sans délai le Service Clientèle Corporate Services France de tout changement de coordonnées :

- vous concernant (n° téléphone, adresse postale, adresse e-mail),
- ou concernant votre entreprise (changement de raison sociale, d'adresse, de coordonnées bancaires, etc...).

Vous trouverez ci-après les réponses aux questions les plus fréquentes que posent les Gestionnaires de Programme Corporate. Votre Service Clientèle Corporate Services France et votre Responsable Commercial se tiennent à votre entière disposition pour toute autre question ou tout complément d'information.

# INSCRIPTION DU GESTIONNAIRE DE PROGRAMME **ET CONTACTS AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE CORPORATE SERVICES FRANCE**

## Comment contacter le Service Clientèle Corporate Services France ?

Pour des raisons de sécurité, seuls les Gestionnaires enregistrés par American Express sont autorisés à contacter le Service Clientèle. Lors de votre appel, dans un premier temps, des questions d'identification vous seront posées par le Conseiller Clientèle American Express, afin de s'assurer de votre identité et de vos niveaux d'autorisation. Ce processus permet de sécuriser les demandes administratives et/ou d'informations effectuées au nom de votre société. Conservez également votre/vos numéro(s) de compte société à portée de main afin de préciser sur quelle entité de votre entreprise porte votre demande.

## Comment inscrire un nouveau Gestionnaire de Programme ?

Lors de la création du compte, votre société remplit un formulaire d'ouverture de compte et nomme un Gestionnaire de Programme Habilité (obligatoire). **Un Gestionnaire de Programme Habilité** dispose automatiquement de toutes les autorisations nécessaires pour:

- assurer la gestion du Programme Corporate (demandes de maintenance en ligne, par e-mail et par téléphone, accès au Service de reporting) pour la/les entités de votre entreprise listée(s) sur le formulaire d'ouverture de compte
- effectuer/signer des demandes de carte
- nommer d'autres Gestionnaires, habilités ou non, via le formulaire d'Inscription d'un Gestionnaire de Programme.

A la différence d'un Gestionnaire de Programme Habilité, un **Gestionnaire de Programme** pourra effectuer des opérations de maintenance notamment via le Service de Gestion du Programme en Ligne, et accéder au Service de Reporting d'American Express @ Work mais ne sera pas autorisé à effectuer/signer des demandes de carte en ligne pour des collaborateurs, ni à nommer d'autres Gestionnaires.

Le formulaire utilisé pour inscrire un Gestionnaire de Programme (qu'il s'agisse du formulaire d'ouverture de compte ou des formulaires individuels d'inscription d'un Gestionnaire) précise les comptes sociétés - n° de Basic Control (BC) / Master Control (MC) dont le Gestionnaire sera responsable ainsi que son niveau d'autorisation (Gestionnaire de Programme Habilité ou Gestionnaire de Programme) pour les opérations de gestion de ces comptes.

Pour des raisons de sécurité, ce formulaire requiert des informations (date de naissance, nom de naissance de la mère, un code d'identification, une date mémorable et un indice pour retrouver la date mémorable en cas d'oubli) qui permettront :

- l'identification du Gestionnaire de Programme lors de ses contacts avec le Service Clientèle par téléphone ou e-mail,
- la création de ses accès aux services en ligne souhaités sur le portail American Express @ Work.

# INSCRIPTION DU GESTIONNAIRE DE PROGRAMME **ET CONTACTS AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE CORPORATE SERVICES FRANCE**

Veuillez noter que les données personnelles requises dans ce formulaire sont recueillies et utilisées à des fins non commerciales et exclusivement pour assurer le fonctionnement et la sécurisation des comptes.

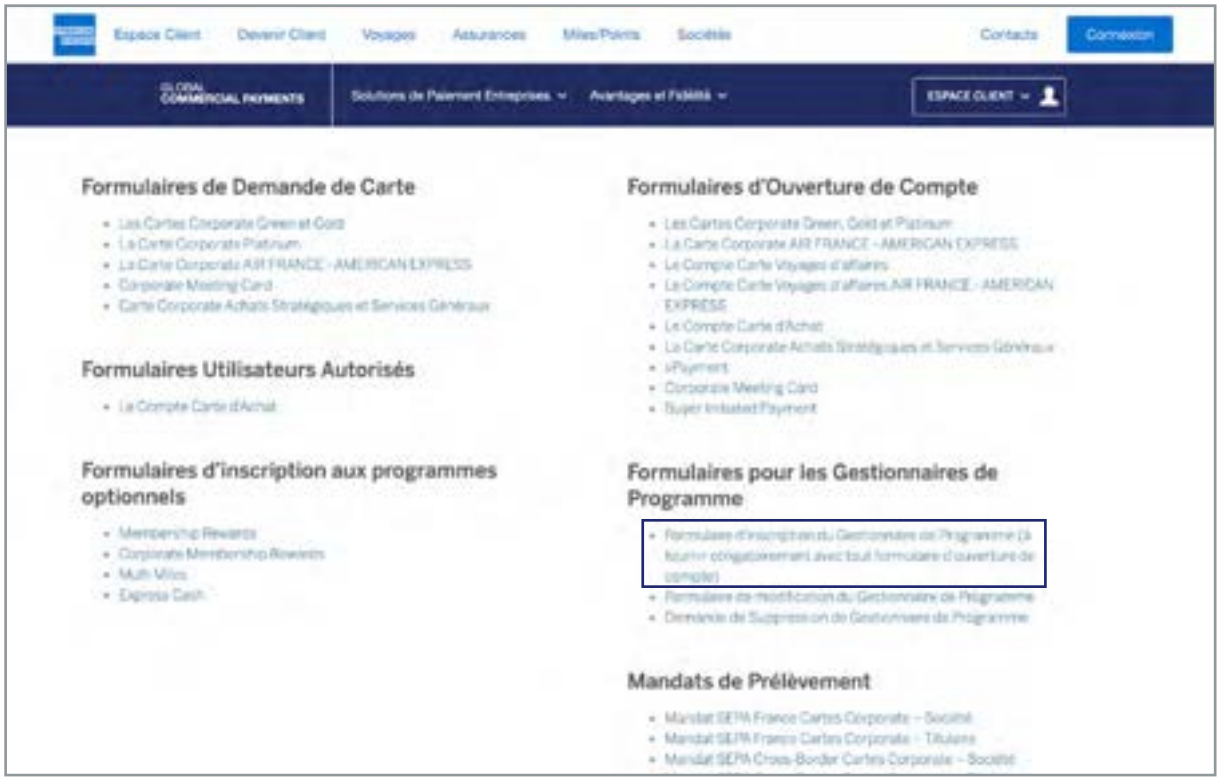
**IMPORTANT**

**Seul un Gestionnaire Habilité (disposant de toutes les autorisations) peut approuver une demande d'inscription d'un nouveau Gestionnaire. Un Gestionnaire avec des autorisations restreintes ne pourra pas approuver d'autres Gestionnaires.**

## Que faire en cas de départ / remplacement du Gestionnaire de Programme ?

Tout départ / remplacement d'un Gestionnaire de Programme doit être communiqué au Service Clientèle American Express dans les meilleurs délais. Nous vous remercions de bien vouloir utiliser les formulaires de maintenance destinés à cet effet. Formulaire de suppression / remplacement du gestionnaire de programme : **https://business.americanexpress.com/fr/espace-client/gestionnaire-programme/formulaires-conditions-generales.**

**Conformément aux Conditions Générales Société (section A - Article 21. Communications avec Vous et le Gestionnaire de Programme), vous devez informer American Express de tout changement concernant le(s) Gestionnaire(s) de Programme.**



# GESTION
# DU PARC DE CARTES

## Comment effectuer des demandes de carte pour de nouveaux collaborateurs ?

Vous pouvez effectuer les demandes de carte de deux façons différentes, suivant la procédure mise en place dans votre société :

### ▷ Via le formulaire de demande de carte (pdf interactif) disponible sur le site internet American Express

**LE COLLABORATEUR :**

1. **Complète** et **imprime** le formulaire,
2. **Signe** le formulaire et le fait signer par le mandataire ou le Gestionnaire Habilité pour votre société (signatures manuscrites obligatoires),
3. En cas de règlement individuel, **doit également compléter et signer** le mandat de prélèvement (signatures manuscrites obligatoires),
4. **Joint à sa demande :**
   - obligatoirement, la copie d'une pièce d'identité en cours de validité : copie (recto/verso) de sa carte d'identité ou de son passeport ou, le cas échéant, de son titre de séjour (recto-verso, validité supérieure à 1 an) s'il n'est pas membre de l'Union Européenne et qu'il réside en France.
   - obligatoirement, en cas de paiement individuel : un RIB.
5. **Retourne** son formulaire imprimé et agrafé avec les pièces ci-dessus et envoie le tout sans affranchir à :

**AMERICAN EXPRESS CARTE-FRANCE**
**SERVICE CARTE CORPORATE**
**Libre-réponse 43120**
**92509 RUEIL-MALMAISON Cedex.**

### ▷ Sur American Express @ Work®, si votre société est inscrite au Service de Demande de Carte en Ligne

**LE COLLABORATEUR :**

1. **Accède** au formulaire en ligne sécurisé selon la procédure en vigueur dans votre société et le remplit en ligne en suivant les instructions.
2. **Joint** la copie numérisée des pièces justificatives requises.
3. **Signe** le formulaire électroniquement.

→ Le formulaire devra alors être approuvé par votre société dans American Express @ Work®, pour pouvoir être transmis électroniquement à American Express pour traitement et envoi de la carte.

## Comment faire une demande de carte en urgence ?

- Toute demande de carte en urgence, c'est-à-dire dans un délai inférieur à 10 jours ouvrés, est facturée 30 euros par carte (en sus de la cotisation)[1]. Ces 30 euros sont facturés sur le compte-carte du titulaire sous le libellé "frais pour carte urgente".
- Pour effectuer la demande, il suffit à vos collaborateurs de sélectionner l'option "Carte urgente" dans le formulaire de demande de carte (pdf interactif), ou dans la Demande de Carte en Ligne, si votre société utilise le Service de Demande de Carte en Ligne d'American Express @ Work®.

## Qui peut obtenir une Carte Corporate American Express ?

Tous les employés de votre société, autorisés par cette dernière, qui engagent des dépenses professionnelles , ont un contrat en France, et qui – en cas de paiement individuel - disposent d'un compte en euros.

## Que se passe-t-il en cas de perte ou de vol de la Carte Corporate d'un collaborateur ?

- La disparition de la carte doit être immédiatement déclarée par le titulaire en appelant le service carte perdue, volée ou endommagée d'American Express, au 01 47 77 72 00. A compter de ce moment, le titulaire est intégralement couvert.
- Pour toute opération frauduleuse (enregistrée avant la déclaration) la responsabilité du titulaire est limitée à une franchise de 40 euros. La carte est remplacée, généralement sous 48 h, partout dans le monde[2]. *(cf Conditions Générales pour les Titulaires).*

(1) Selon accord entre American Express et votre société.
(2) Délai moyen généralement constaté en France métropolitaine. Certains pays peuvent ne pas être couverts par ce service.

## Comment contester une dépense sur une Carte Corporate non annulée ?

- Le collaborateur doit contacter **le Service Clientèle Corporate Services France.** Un crédit temporaire pourra être appliqué en fonction des éléments communiqués afin d'annuler l'impact financier.
- Après enquête (10 jours en moyenne) et sur la base du résultat obtenu, le crédit est suspendu ou confirmé définitivement.

## Peut-on ré-émettre une Carte Corporate annulée suite à un contentieux ?

Oui, cependant la remise en service d'une carte annulée donnera lieu à un débit de 150 euros sur le compte du titulaire.

## Que faire en cas de départ d'un collaborateur ?

Conformément aux Conditions Générales Société (section A - Article 2 2. Utilisation des Cartes et des Comptes - e)), vous devez informer American Express du départ de tout collaborateur, titulaire d'une Carte Corporate.

- Le droit d'utilisation de la carte prend fin lors de la rupture du contrat de travail du titulaire.
- Vous devez impérativement informer American Express de la rupture du contrat de travail de tout collaborateur titulaire d'une Carte Corporate, ce au plus tard le dernier jour de son appartenance à la société ou par anticipation :
  - via **le Service de Gestion du Programme en Ligne sur American Express @ Work®** (menu : "Annulation de carte"),
  - ou par e-mail auprès du **Service Clientèle Corporate Services France.**
- Retournez la carte du collaborateur coupée en 2 à American Express.

**IMPORTANT**

Parallèlement, il appartient au titulaire de notifier dans les plus brefs délais, l'annulation de la carte auprès des différents prestataires chez qui un abonnement a été souscrit (téléphonie mobile, magazines, assurances, etc.).

## Quelles démarches effectuer pour que les titulaires de Carte Corporate de ma société puissent adhérer au Programme Flying Blue (programme de fidélité individuel) ?

- Votre société doit préalablement remplir un **formulaire d'autorisation société** pour la participation des collaborateurs au programme de fidélité.
- Les collaborateurs pourront ensuite s'inscrire individuellement moyennant une cotisation annuelle de 40 €, en appelant leur **Service Clientèle.**

## Comment demander une carte de remplacement ?

- En cas de carte perdue, volée ou endommagée, le titulaire doit demander son remplacement au plus vite en appelant le Service Clientèle Corporate Services France au 01 47 77 72 00, disponible 24h/24h, 7 jours sur 7.

## Comment obtenir la copie du relevé d'un titulaire de carte ?

- Le titulaire peut accéder à ses relevés de compte-carte en ligne sur son espace en ligne sécurisé **(suivi du compte-carte en ligne).**
- Si votre société a opté pour le relevé individuel en tant que Gestionnaire, vous pouvez retrouver le relevé de compte-carte des titulaires rattachés au(x) compte(s) société(s) que vous gérez via le Service de Gestion du Programme en Ligne d'American Express @ Work®.
- Le rapport "Activité des titulaires de carte" disponible via le Service de Reporting d'American Express @ Work® vous permet également d'accéder au détail des transactions des titulaires de carte.

## Comment identifier les collaborateurs titulaires de carte de ma société ?

Le Service de Reporting d'American Express @ Work® met à votre disposition le Rapport "Liste des Titulaires de Carte" qui :

- Vous permet de visualiser, pour l'ensemble des comptes sociétés que vous gérez, les collaborateurs titulaires de carte,
- Vous communique pour chacun le type et le numéro de carte, le numéro d'employé, le centre de coûts, l'inscription au relevé électronique ainsi que la date d'émission, d'expiration ou d'annulation de la carte.

## Comment annuler une Carte Corporate ?

- Le Service de Gestion du Programme en Ligne d'American Express @ Work® vous permet en quelques clics d'annuler, de programmer l'annulation d'une ou plusieurs cartes à la fois et ce, avec une totale traçabilité. Vous pouvez également suspendre temporairement une carte.
- Si vous n'êtes pas inscrit, vous pouvez effectuer votre demande par **e-mail au Service Clientèle,** en précisant le nom, prénom et n° de compte (BC) du collaborateur.

## Comment transférer le titulaire d'un compte société (BC) vers un autre compte ?

Effectuez votre demande par **e-mail auprès du Service Clientèle,** en précisant :

- Les nom et prénom du collaborateur,
- Le n° de compte société (BC) initial et le n° de compte (BC) de destination.

**ATTENTION !**
Vous ne pouvez transférer un titulaire que si les 2 comptes société ont les mêmes options.

# GESTION
# DES CHANGEMENTS ADMINISTRATIFS

## Comment effectuer un changement au niveau de la hiérarchie de votre entreprise ?

Contactez votre Responsable Commercial American Express ou le **Service Clientèle Corporate Services France.**

## Comment effectuer un changement d'adresse postale de la société ?

Contactez le **Service Clientèle Corporate Services France.**

## Comment effectuer un changement de cycle de facturation ?

- Tout changement de cycle de facturation entraîne la ré-émission des Cartes Corporate de votre société, avec un nouveau numéro de carte ainsi que le paiement d'une nouvelle cotisation.
- Contactez votre Responsable Commercial American Express ou le **Service Clientèle Corporate Services France** pour prendre connaissance des modalités précises.

**IMPORTANT**

**Les titulaires dont le numéro de carte a changé** doivent immédiatement en informer les différents prestataires auprès desquels un abonnement a été souscrit.

## Que faire en cas de changement du RCS ou de la raison sociale de ma société ?

- S'il n'y a pas de changement de Siret, il suffit d'envoyer le scan du nouveau Kbis de moins de 3 mois, par e-mail à corporateservicesfrance@aexp.com.
- En cas de changement de Siret, vous devez remplir et envoyer au Service Clientèle Corporate Services France, en plus du Kbis, un formulaire d'ouverture de compte pour le Programme Carte Corporate (sur lequel vous devez cocher l'intitulé "Changement de raison sociale"), dûment signé par l'un des mandataires figurant sur le Kbis.

**IMPORTANT**

Conformément à ses obligations réglementaires, American Express doit s'assurer que les informations qu'elle détient sur ses clients sont à jour et exactes. Outre le changement de Siret ou de raison sociale, vous devez également informer, sans délai American Express de tout autre changement relatif à votre entreprise : un changement d'adresse, de signataire autorisé, de représentant légal et/ou de bénéficiaire effectif.
Pour en savoir plus sur nos obligations de vigilance à l'égard de la clientèle (know your customer- KYC) consultez la rubrique Réglementation Européenne de ce guide.

# GESTION
# DES CHANGEMENTS ADMINISTRATIFS

## Que faire en cas de changement de coordonnées bancaires pour un compte en prélèvement automatique (en cas de paiement centralisé) ?

- Remplissez un Mandat de Prélèvement SEPA Interentreprises.
- Envoyez-le à American Express comme indiqué sur le formulaire, accompagné d'un RIB.

**IMPORTANT !**

Merci de ne pas remplir le champ Référence Unique de Mandat (RUM) : ce dernier sera complété par American Express après l'enregistrement de votre mandat de prélèvement. Nous vous retournerons votre mandat complété avec votre RUM ainsi qu'un courrier confirmant votre RUM. A réception, transmettez ces deux documents à votre banque pour enregistrement (condition pour que les prélèvements puissent être effectués).

# II.b

# REGLEMENTATION **EUROPEENNE**

# INFORMATIONS RELATIVES
# A LA REGLEMENTATION EUROPEENNE

*Comme tous les établissements financiers, American Express est tenue de se conformer aux exigences réglementaires nationales et européennes en vigueur. A ce titre, nous sommes régulièrement amenés à demander à nos clients, sociétés et titulaires de carte, des informations personnelles et professionnelles.*
*Vous trouverez ci-après un aperçu des principales réglementations applicables ainsi que les obligations et actions qui en découlent pour American Express et ses clients.*

## KYC (know your customer) : Obligation de vigilance à l'égard de la clientèle

Conformément à ses obligations réglementaires définies notamment par l'article R 561-12 du Code monétaire et financier, American Express est tenue d'identifier et de vérifier l'identité de toute personne/organisation qui souhaite ouvrir un compte ou acquérir des produits et/ou services. Cette vigilance s'applique non seulement lors de la création du compte mais également **tout au long de la relation d'affaires.** Ces vérifications concernent toutes les institutions financières et **conditionnent la poursuite de leurs relations commerciales avec leurs clients.**

### Application

Concrètement ces obligations d'identification et de vérification, nous imposent de recueillir certaines informations et documents lors de l'ouverture d'un compte, puis périodiquement, afin d'assurer leur mise à jour tout au long de la relation d'affaires. Elles concernent également les titulaires de Carte Corporate. Ainsi, de temps à autre, nous demanderons à vos collaborateurs, titulaires de Carte Corporate, de mettre leurs informations à jour.
A titre d'exemple, pour identifier une société, nous utilisons, entres autres, un extrait de registre du commerce, alors que pour une personne physique, nous demandons la copie d'une pièce d'identité en cours de validité. Ces exigences légales évoluent dans le temps.
*En savoir plus sur la mise à jour de vos informations dans le cadre de nos obligations KYC*
*https://www.americanexpress.com/fr/entreprises/cartes-corporate/infos-legales.html*

# INFORMATIONS RELATIVES
# A LA REGLEMENTATION EUROPEENNE

## Aidez-nous à tenir à jour les informations relatives à votre entreprise et celles relatives à vos titulaires.

Nous serons périodiquement amenés à prendre contact avec vous ou les représentants légaux/signataires autorisés de votre entreprise, afin de procéder à la mise à jour des informations de votre entreprise. Nous nous efforçons de simplifier ce processus en utilisant des formulaires en ligne sécurisés et en pré-remplissant les champs requis avec les informations/documents en provenance de nos systèmes (et/ou de sources officielles externes pour les informations relatives aux sociétés).La mise à jour demandée consiste donc essentiellement à vérifier et/ou compléter les informations manquantes.
Nous souhaitons attirer votre attention sur l'importance de répondre dans les délais impartis. En effet sans retour de votre part, nous serions contraints de procéder à la suspension de votre Compte Société, en référence ci-dessus. Cette suspension pourrait impacter l'activité de votre entreprise en entraînant automatiquement la suspension de l'ensemble des Cartes établies pour votre société (au niveau de l'entité légale concernée par cette mise à jour).
Il en va de même pour les Titulaires de Carte que nous serons également amenés à contacter,de temps à autre, afin de leur demander de mettre leurs informations à jour : leur retour dans les délais impartis est important afin d'éviter tout risque de suspension voire d'annulation de leur carte.
En tant que Gestionnaire de Programme, vous pourrez recevoir des questions de la part de vos collaborateurs : nous vous remercions de bien vouloir les rassurer sur la légitimité de notre démarche.

## Services de Paiements (DSP2) / authentification forte

*L'authentification forte du client (Strong Customer Authentication, SCA) est une exigence de la deuxième Directive Européenne sur les Services de Paiement (Payment Services Directive, PSD2) qui vise à ajouter des niveaux de sécurité supplémentaires aux paiements électroniques afin de réduire la fraude et de sécuriser les paiements électroniques.*
*La 2ème Directive sur les Services de Paiements (DSP2) concerne toutes les personnes impliquées dans l'achat et la vente de biens et de services au sein de l'Union Européenne. Les utilisateurs des services de paiement, les institutions financières et l'industrie des paiements, y compris les agrégateurs et les fournisseurs de services d'informations sur les comptes, sont tous concernés par la DSP2.*

## Applications

- Achats en ligne
  La SCA exige que le Titulaire de Carte fournisse deux sources indépendantes de vérification de l'identité (un processus communément appelé « authentification à deux facteurs ») pour effectuer un paiement électronique
  American Express utilise le système SafeKey®, la dernière technologie 3D Secure, pour protéger les clients contre la fraude lors de leurs achats en ligne auprès des commerçants SafeKey® participants.
  Lorsque l'authentification à deux facteurs est requise, les Titulaires de Carte reçoivent un code de vérification à 6 chiffres, envoyé par SMS et/ou par e-mail, qu'ils doivent saisir afin de s'authentifier. Cette étape de sécurité nous permet de vérifier que c'est bien le Titulaire qui effectue l'achat (ou accède à son compte en ligne), car nous envoyons le code à ses coordonnées enregistrées.
  En savoir plus sur SafeKey® et la sécurisation des achats en ligne >>
  https://www.americanexpress.com/fr/bénéfices/services-securises/services-anti-fraude/que-fait-amex/safekey/

- Accès aux espaces clients sécurisés
  L'accès au compte en ligne, pour les titulaires, ou à American Express @ Work, pour les sociétés, nécessite également une authentification à deux facteurs. Cette procédure ajoute un niveau supplémentaire de sécurité lors des connexions en envoyant un code de vérification

## Protection des données : notre engagement

Chez American Express, nous mettons tout en œuvre pour garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles que nous sommes amenés à recueillir et nous nous engageons à ce que celles-ci ne soient utilisées qu'aux seules fins de conformité aux obligations réglementaires régissant notre activité en tant qu'institution financière.

Pour en savoir plus sur les mesures qu'American Express met en place pour protéger les données de ses titulaires, nous vous invitons à prendre connaissance de nos pages web dédiées : https://www.americanexpress.com/fr/anti-fraude/
Vous pouvez également vous référer aux conditions générales Société et Titulaires ainsi qu'à notre Politique de protection des données personnelles : americanexpress.fr/politique-de-protection-des-donnees-personnelles/

### Importance de la mise à jour des coordonnées des titulaires

Les titulaires de carte doivent veiller à mettre à jour leurs coordonnées (adresse e-mail et numéro de téléphone portable) dans leur Espace Client American Express afin de pouvoir recevoir leur code d'authentification unique et finaliser leur transaction. En effet, faute de code, leurs transactions se verraient déclinées. N'hésitez pas à sensibiliser vos collaborateurs titulaires de carte sur ce sujet !

# CONTACTS, **LIENS ET OUTILS PRATIQUES**

# CONTACTS, **LIENS ET OUTILS PRATIQUES**

Pour American Express®, vous accompagner dans votre quotidien de Gestionnaire de Programme, implique de vous assister à tout moment, en vous assurant une réponse rapide et de qualité.
**C'est pourquoi nous mettons à votre disposition une palette complète de services client, accessibles en ligne et par téléphone.**
Selon la nature de votre besoin, n'hésitez pas à y recourir.

## SERVICES EN LIGNE **POUR LE GESTIONNAIRE DE PROGRAMME**

**Les services en Ligne pour le Compte-Carte Corporate sont disponibles depuis le portail sécurisé American Express@Work :**
**www.americanexpress.fr/atwork**

### ▷ Service de Gestion du Programme en ligne

Mise à jour et suivi de votre parc de Cartes Corporate :

- Consultation des dépenses
- Modification des coordonnées d'un titulaire de carte (adresse, centre de coûts, numéro d'employé)
- Annulation / suspension de carte

### ▷ Service de demande de carte en ligne

- Création des clés d'accès
- Initiation / approbation des demandes de Carte Corporate
- Suivi de l'avancement des demandes de carte

### ▷ Service de reporting en ligne

Rapports d'analyse et de gestion selon vos besoins :

- Tableaux de bord interactifs
- Rapports standards pré-formattés
- Rapports personnalisés avec filtrage des données selon vos critères

**En savoir plus sur American Express @ Work (vidéo, démos, guides sur les services en ligne)**
**https://www.americanexpress.com/fr/entreprises/centre-de-ressources**

# SERVICES CLIENTÈLE DÉDIÉS
# AU GESTIONNAIRE DE PROGRAMME

**Pour des raisons de sécurité, les numéros de téléphone ci-dessous sont exclusivement réservés aux Gestionnaires de Programme Corporate American Express enregistrés dans nos systèmes. En appelant ces services, vous devrez indiquer le numéro de compte (n° de Basic Control ou n° de Master Control 15 chiffres) de votre société.**

### ▷ Service Clientèle Corporate Services France

- Mise à jour des informations de la société (changement d'adresse, de coordonnées bancaires, de mandataire, de Gestionnaire de Programme)
- Copie de relevé de compte
- Contestation de transaction
- Remboursement de solde créditeur
- Support technique pour le portail American Express @ Work : déblocage de mot de passe, messages d'erreur, relevé non disponible...

**+33(0)1 47 77 77 47**
De 9h à 17h30, du lundi au vendredi

**corporateservicesfrance@aexp.com**

### ▷ Service Nouveaux Comptes

- Suivi des demandes de carte
- Date d'envoi des nouvelles cartes...

**+33(0)1 47 77 74 89** option 4
De 9h à 17h30, du lundi au vendredi

**nacorporate.card@aexp.com**

### ▷ Service Crédit

- Incident de paiement
- Information sur le processus de régularisation de compte en retard de paiement

**+33 (0) 1 47 77 71 47**
De 9h à 17h30, du lundi au vendredi

**creditcorporatefrance@aexp.com**

### ▷ Support technique pour les fichiers d'intégration

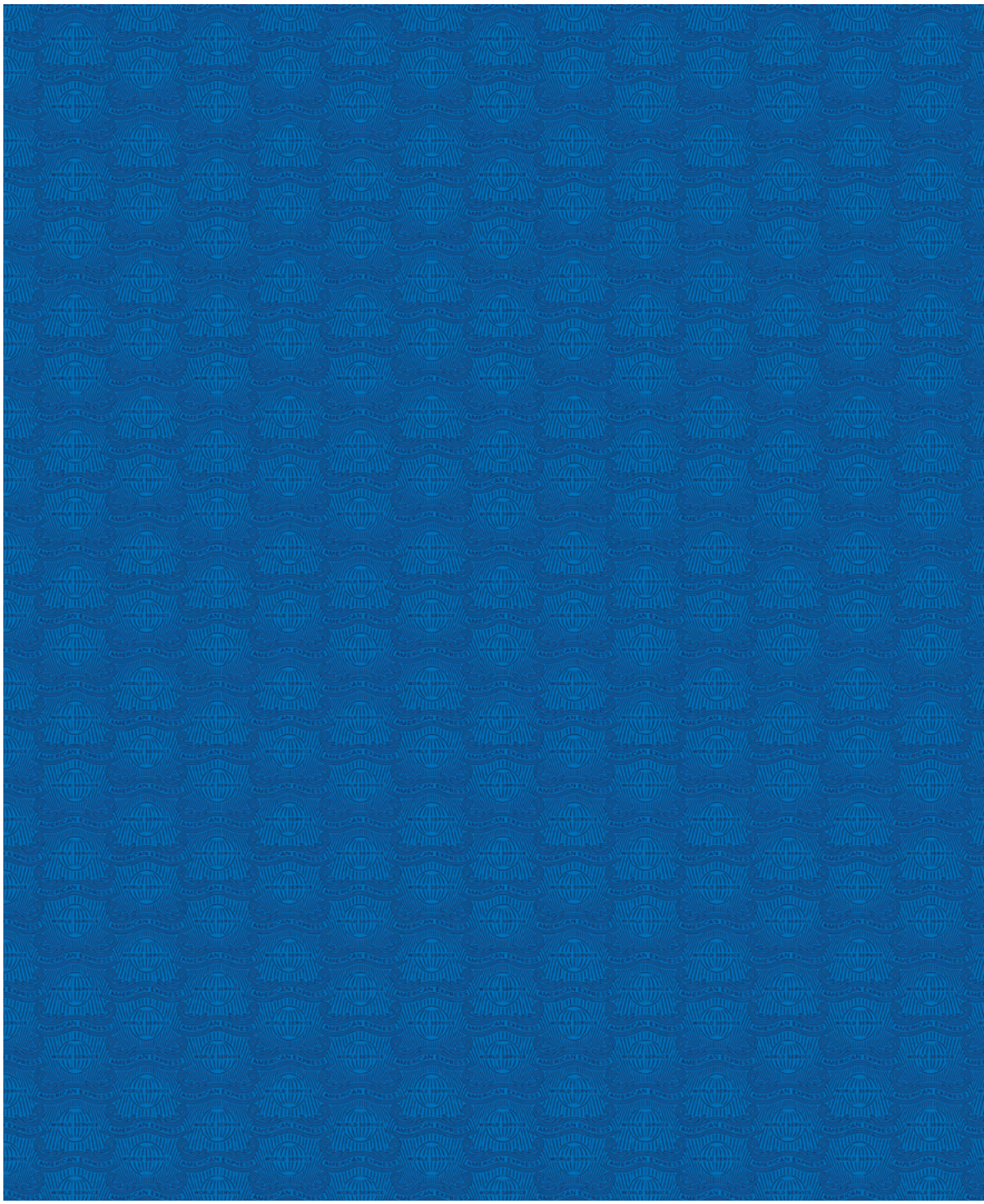
- Erreur de format, renvoi de fichier, création & déblocage de mot de passe pour accéder à la plateforme SFT Fs Gateway

**corporatefileexchange@aexp.com**

# AUTRES SITES
# ET DOCUMENTS UTILES

- **Formulaires et Conditions Générales relatifs aux Programmes Corporate American Express :**
  business.americanexpress.com/fr/espace-client/gestionnaire-programme/formulaires-conditions-generales
- **En savoir plus sur les solutions de paiement American Express :**
  business.americanexpress.com/fr
- **Service Clientèle pour les titulaires de carte :**
  numéro indiqué au dos de la Carte.
- **Suivi du compte en ligne (espace sécurisé pour les titulaires de carte) :**
  www.americanexpress.fr/suividecompte
- **Guide d'accueil en ligne pour les titulaires de Carte Corporate :**
  toutes les informations sur le fonctionnement du compte-carte, les bénéfices de la carte, les contacts, les conditions générales de la carte, les assurances, les numéros de téléphone utiles... :
  business.americanexpress.com/fr/espace-client/titulaire
- **Maps®**
  Un outil qui simplifie votre quotidien professionnel en géolocalisant les commerçants (hôtels, restaurants, distributeurs, etc.) qui acceptent la Carte Corporate American Express :
  https://www.americanexpress.com/fr-FR/maps?

Ce document contient des informations confidentielles appartenant exclusivement à American Express. Il ne peut être communiqué à des tiers sans le consentement écrit d'American Express. Chaque programme Corporate répond à des Conditions Générales spécifiques. Les informations présentées ici sont fournies à titre informatif. Elles ne sont pas exhaustives et en cas de conflit, les informations présentes dans les Conditions Générales en vigueur prévalent. Retrouvez l'intégralité des Conditions Générales relatives aux Cartes Corporate American Express dans votre Espace client : **business.americanexpress.com/fr/espace-client/gestionnaire-programme/formulaires-conditions-generales**



Copyright © Mars 2023. American Express Company - Tous droits réservés - American Express Carte-France - Société anonyme au capital de 77 873 000 € R.C.S. Nanterre B 313 5 3 6 89 8 - Siège social : Immeuble Voyager - 8-10 Rue Henri Sainte-Claire Deville, CS60182, 92506 Rueil-Malmaison cedex