

Les réponses à vos questions

- 1. Quelles sont les étapes de la demande de Carte en ligne ?**
- 2. Quelles sont les informations dont j'ai besoin pour faire ma demande de Carte en ligne ?**
- 3. Comment puis-je savoir où en est ma demande de Carte ?**
- 4. Est-ce que mes informations sont protégées ?**
- 5. Pourquoi faut-il remplir la demande en ligne en une seule session ?**
- 6. Est-il possible d'avoir une Carte Supplémentaire ?**
- 7. Pourquoi un code confidentiel ?**
- 8. Puis-je retirer de l'argent avec mon code confidentiel dès réception de ma Carte ?**
- 9. Puis-je choisir mon code confidentiel plus tard ou le changer ultérieurement ?**
- 10. Et si j'oublie mon code confidentiel ?**
- 11. Puis-je choisir le code confidentiel de la Carte Supplémentaire ?**
- 12. Puis-je sauvegarder ma demande de Carte pour la finaliser ultérieurement ?**
- 13. Pourquoi devrais-je m'identifier avec la reconnaissance faciale ?**
- 14. Quelles sont les étapes d'une identification avec la reconnaissance faciale ?**
- 15. Suis-je obligé de m'identifier avec la reconnaissance faciale afin d'avoir une Carte American Express ?**
- 16. Pourquoi est-il obligatoire d'avoir un numéro Flying Blue pour demander une Carte AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS ?**

Quelles sont les étapes de la demande de Carte en ligne ?

La demande en ligne vous prendra quelques minutes. Une fois que vous avez complété vos données personnelles et les informations relatives à votre situation, il vous suffira de signer électroniquement le formulaire de demande de Carte et de télécharger toutes les pièces justificatives obligatoires. Ensuite, nous procéderons à la vérification de votre identité via la reconnaissance faciale.

Votre demande sera alors examinée en priorité. En cas d'acceptation définitive par American Express, vous recevrez votre Carte après quelques jours.

Quelles sont les informations dont j'ai besoin pour faire ma demande de Carte en ligne ?

Afin de simplifier votre demande et la rendre la plus rapide possible, munissez-vous des pièces suivantes :

- ✓ Un Relevé d'Identité Bancaire (RIB/IBAN). Les comptes bancaires alternatifs ou rechargeables ne sont pas autorisés
- ✓ Un justificatif d'adresse de moins d'1 an (Dernier avis d'imposition, facture Internet, téléphone fixe ou mobile, facture ou attestation ou échéancier d'eau, de gaz ou d'électricité)
- ✓ Une copie numérique de Passeport, ou de la Carte Nationale Identité ou du Titre de séjour en cours de validité (minimum un an de validité pour le titre de séjour)
- ✓ Votre numéro de compte Flying Blue dans le cadre d'une demande de Carte AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS

Comment puis-je savoir où en est ma demande de Carte ?

En cas d'acceptation définitive de votre dossier, vous recevrez votre Carte directement à votre domicile.

Pour limiter au maximum les délais de traitement, n'oubliez aucun des justificatifs. Pour toute question sur l'avancement de votre dossier, vous pouvez appeler le 01 47 77 78 79 de 9h à 20h du lundi au vendredi en indiquant la référence de votre demande de Carte en ligne (numéro de 17 chiffres présent en haut de votre formulaire signé).

Est-ce que mes informations sont protégées ?

Les informations que vous fournissez dans votre demande de Carte en ligne sécurisée sont cryptées au moyen d'un procédé technique appelé Secure Socket Layer, souvent abrégé sous la forme SSL. La technologie SSL 128/256 bit encode selon un procédé secret toutes les informations qui vont et viennent via Internet entre le système de votre ordinateur et celui d'American Express, assurant ainsi la confidentialité de vos informations.

Pourquoi faut-il remplir la demande en ligne en une seule session ?

Par mesure de sécurité, et afin de protéger vos informations personnelles, vous avez 20 minutes pour saisir votre demande de Carte.

Afin de simplifier votre demande et la rendre la plus rapide possible, munissez-vous des pièces suivantes avant de la commencer :

- ✓ Un Relevé d'Identité Bancaire (RIB/IBAN). Les comptes bancaires alternatifs ou rechargeables ne sont pas autorisés
- ✓ Un justificatif d'adresse de moins d'1 an (Dernier avis d'imposition, facture Internet, téléphone fixe ou mobile, facture ou attestation ou échéancier d'eau, de gaz ou d'électricité)
- ✓ Une copie numérique de Passeport, ou de la Carte Nationale Identité ou du Titre de séjour en cours de validité (minimum un an de validité pour le titre de séjour)
- ✓ Votre numéro de compte Flying Blue dans le cadre d'une demande de Carte AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS

Est-il possible d'avoir une Carte Supplémentaire ?

Oui, vous pouvez demander une Carte Supplémentaire via votre compte client American Express en ligne (également appelé compte MYCA) une fois votre Carte principale approuvée :

- Vous faites profiter votre conjoint ou vos enfants majeurs des mêmes avantages que les vôtres.
- Leurs dépenses seront débitées sur votre compte-Carte et présentées séparément sur votre relevé.
- Vous cumulez les points Membership Rewards ou Miles Flying Blue collectés sur les achats effectués avec les deux Cartes.

Pourquoi un code confidentiel ?

Les Cartes American Express sont émises avec une puce et un code confidentiel. Vous serez invité à composer votre code confidentiel à 4 chiffres pour vos dépenses en points de vente.

Puis-je retirer de l'argent avec mon code confidentiel dès réception de ma Carte ?

Pour effectuer des retraits d'argent avec votre Carte, vous devez au préalable vous inscrire au programme Express Cash en appelant votre Service Clientèle. Cette fonctionnalité n'est disponible qu'après 6 mois d'ancienneté avec votre Carte. Vous pourrez alors utiliser votre code confidentiel pour vos retraits d'argent dans les distributeurs automatiques. Chaque retrait donne lieu à l'application d'une commission de 2% d'un montant minimum de 3 euros.

Uniquement lors de transactions non libellées en euros, 2,8% de frais de change supplémentaires sont appliqués.

Puis-je choisir mon code confidentiel plus tard ou le changer ultérieurement ?

Vous devez choisir le code confidentiel de votre Carte lors de votre souscription en ligne. Vous pourrez consulter ou changer votre code confidentiel en ligne à tout moment sur votre compte client American Express (également appelé compte MYCA), sur votre application mobile American Express, ou en contactant notre Service clientèle au numéro qui figure au dos de votre Carte.

Et si j'oublie mon code confidentiel ?

Vous pourrez consulter et changer votre code confidentiel en ligne à tout moment sur votre compte client American Express (également appelé compte MYCA), sur votre application mobile American Express, ou en contactant notre Service clientèle au numéro qui figure au dos de votre Carte.

Puis-je choisir le code confidentiel de la Carte Supplémentaire ?

Pour des questions de sécurité, vous ne pouvez pas choisir le code confidentiel de cette Carte. La Carte de votre proche sera émise avec un code confidentiel aléatoire qui lui sera adressé personnellement à votre adresse dans un courrier séparé.

Puis-je sauvegarder ma demande de Carte pour la compléter ultérieurement ?

Vous pouvez commencer et sauvegarder vos informations à chacune des étapes de la demande de Carte, et vous pourrez vous reconnecter avec vos identifiants afin de terminer votre demande de Carte ultérieurement. Les données seront sauvegardées pendant 30 jours avec votre autorisation. Vous recevrez des emails de relance avec les informations nécessaires à votre reconnexion.

Pourquoi devrais-je m'identifier avec la reconnaissance faciale ?

Afin de répondre aux exigences réglementaires, nous vous proposons l'option de vous identifier avec la reconnaissance faciale pour une comparaison avec la photo présente sur votre pièce d'identité.

Quelles sont les étapes d'une identification avec la reconnaissance faciale ?

Une fois que vous avez complété avec succès la signature de votre formulaire de demande en ligne et le téléchargement de toutes vos pièces justificatives, vous serez dirigé vers une page demandant votre consentement pour vous identifier via la reconnaissance faciale. Vous pourrez ensuite vous identifier par selfie au moyen de votre téléphone.

Suis-je obligé de m'identifier avec la reconnaissance faciale afin d'avoir une Carte American Express ?

L'identification via reconnaissance faciale n'est pas obligatoire pour avoir une Carte American Express. D'autres alternatives peuvent vous être proposées pour vous identifier durant le parcours de souscription.

Pourquoi est-il obligatoire d'avoir un numéro Flying Blue pour demander une Carte AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS ?

Ce numéro est indispensable afin de transférer sur votre compte Flying Blue les Miles acquis au fil de vos achats avec la Carte.

Si vous avez d'autres questions au sujet d'une demande de Carte en ligne, vous pouvez nous appeler au 01 47 77 72 30 de 8h à 20h du lundi au vendredi et de 10h à 19h le samedi.