

## Les réponses à vos questions

1. Pourquoi est-il obligatoire d'avoir un numéro Flying Blue pour demander une carte AIR FRANCE KLM – AMERICAN EXPRESS GOLD ?
2. Quelles sont les étapes de la demande de carte en ligne ?
3. Quelles sont les informations dont j'ai besoin pour faire ma demande de carte en ligne?
4. Comment puis-je savoir où en est ma demande de carte ?
5. Est-ce que mes informations sont protégées ?
6. Pourquoi faut-il remplir la demande en ligne en une seule session ?
7. Est-il possible d'avoir une carte supplémentaire ?
8. Pourquoi un code confidentiel ?
9. Puis-je retirer de l'argent avec mon code confidentiel dès réception de ma carte ?
10. Puis-je choisir mon code confidentiel plus tard ou le changer ultérieurement ?
11. Et si j'oublie mon code confidentiel ?
12. Puis-je choisir le code confidentiel de la carte conjoint (également dénommée carte supplémentaire) ?
13. Puis-je sauvegarder ma demande de carte pour la finaliser ultérieurement ?

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

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

### **Quelles sont les étapes de la demande de carte en ligne ?**

C'est très simple! La demande en ligne vous prendra environ 5 minutes.

Une fois entièrement complétée, il vous suffira ensuite de signer électroniquement le formulaire et de télécharger toutes les pièces justificatives obligatoires.

Votre demande sera alors examinée en priorité. En cas d'acceptation définitive par American Express, vous recevrez votre carte sous 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:

#### **• votre numéro de carte Flying Blue**

• un Relevé d'Identité Bancaire (RIB). **Les comptes bancaires alternatifs ou rechargeables ne sont pas autorisés**

• un justificatif d'adresse de moins de 3 mois

• un **PREMIER** justificatif d'identité en cours de validité, copie de Passeport ou Carte Nationale d'Identité recto-verso

• un **SECOND** justificatif d'identité en cours de validité et différent du premier, copie de Passeport ou Carte Nationale d'Identité recto-verso ou Permis de conduire ou dernier Avis d'imposition

### **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, appelez le 01 47 77 78 79 de 9h à 20h du lundi au vendredi **en signalant la référence de votre demande de carte en ligne** (obtenue à la fin du formulaire).

### **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 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, vous avez 20 minutes pour saisir votre demande de carte. Ensuite vos données seront perdues.

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

- **votre numéro de carte Flying Blue**
- un Relevé d'Identité Bancaire (RIB). **Les comptes bancaires alternatifs ou rechargeables ne sont pas autorisés**
- un justificatif d'adresse de moins de 3 mois
- un **PREMIER** justificatif d'identité en cours de validité, copie de Passeport ou Carte Nationale d'Identité recto-verso
- un **SECOND** justificatif d'identité en cours de validité et différent du premier, copie de Passeport ou Carte Nationale d'Identité recto-verso ou Permis de conduire ou dernier Avis d'imposition

### **Est-il possible d'avoir une carte supplémentaire ?**

Oui, vous pouvez demander une carte supplémentaire, **sa cotisation est gratuite année après année:**

- 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 Miles collectés sur les achats effectués avec les deux cartes.

### **Pourquoi un code confidentiel ?**

Les cartes American Express sont désormais émises avec une puce et un code confidentiel. La technologie "puce et code confidentiel" est en passe de devenir la norme mondiale pour la sécurité des transactions électroniques effectuées par carte.

Vous serez invité à composer votre code confidentiel à 4 chiffres pour toutes 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.

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

Vous devez choisir le code confidentiel de votre carte dès maintenant. Vous pourrez consulter ou changer votre code confidentiel en ligne à tout moment sur [www.americanexpress.fr/code](http://www.americanexpress.fr/code) ou contacter votre 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 [www.americanexpress.fr/code](http://www.americanexpress.fr/code) ou contacter votre Service Clientèle au numéro qui figure au dos de votre carte.

**Puis-je choisir le code confidentiel de la carte conjoint (également dénommée 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 finaliser ultérieurement ?**

Vous pouvez commencer et sauvegarder vos informations à chacune des étapes de la demande de carte, et 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.

Si vous avez d'autres questions au sujet d'une demande de carte en ligne, appelez le 0974 758 595 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h15 à 18h.