

CONTEXTE GÉNÉRAL

Au fur et à mesure du développement du commerce en ligne, les inquiétudes des entreprises et des consommateurs liées aux transactions frauduleuses et leurs conséquences grandissent. American Express a décidé de mettre en place une solution de paiement simple et efficace à mettre en œuvre et qui implique toutes les parties prenantes.

FOIRE AUX QUESTIONS

Q1 : Qu'est-ce que American Express SafeKeySM ?

American Express SafeKeySM est une technologie American Express qui vise à sécuriser davantage vos paiements sur Internet en vous demandant de vous authentifier lors de chaque paiement afin de s'assurer que vous êtes bien le titulaire de la carte utilisée.

Q2 : Comment puis-je bénéficier de SafeKey ?

American Express SafeKeySM est automatique et gratuit dès lors que vous réglez vos achats sur des sites en ligne équipés de la technologie SafeKey. Il est juste nécessaire de maintenir vos coordonnées à jour (adresse email et téléphone mobile).

Q3 : Comment ça marche ?

Lors de chaque paiement effectué avec votre Carte American Express sur le site d'un commerçant équipé de la technologie SafeKey, nous vous demandons de saisir le code à usage unique qui vous est envoyé, simultanément, par SMS et par email selon les coordonnées que vous nous avez précédemment communiquées pour votre carte American Express. Le code à usage unique est vérifié en temps réel, votre transaction en ligne sera traitée immédiatement.

En cas de saisie erronée multiple (3 essais maximum) du code à usage unique, le paiement ne pourra avoir lieu sur le site du commerçant et votre carte sera temporairement bloquée.

Q4 : Quel numéro de téléphone portable ou adresse email utilisez-vous dans le cadre de SafeKey ?

Nous utilisons le numéro de téléphone portable et l'adresse email que vous nous avez communiqués lors de votre souscription. Nous vous remercions de vérifier que ces coordonnées sont toujours valables sur l'ensemble de vos cartes (Cartes supplémentaires incluses) en contactant votre Service Clientèle au numéro indiqué au dos de votre carte.

Q5 : Que dois-je faire si le numéro de portable ou l'adresse email qui s'affiche dans SafeKey n'est pas à jour ?

Il vous faudra contacter votre Service Clientèle au numéro indiqué au dos de votre carte, et leur communiquer les bonnes coordonnées.

Q6 : Que dois-je faire si je ne reçois pas le SMS et/ou l'email alors que mes coordonnées sont correctes ?

Si vous utilisez une adresse email professionnelle, il est possible que l'email soit bloqué par le serveur email. Dans ce cas, veuillez demander à votre service informatique d'autoriser les emails de noreply@americanexpress.safekey.pf. Si vous êtes en déplacement à l'étranger, veuillez vérifier l'accès à votre boîte email et au réseau de réception de votre téléphone portable. Si lors de votre séjour vous utilisez un numéro de portable étranger, vous ne pourrez pas recevoir le SMS.

Q7 : Pourquoi ai-je besoin d'un code d'authentification à usage unique pour valider mon achat en ligne ?

Le code d'authentification à usage unique est une protection supplémentaire contre la fraude en ligne. Ce code permet de sécuriser encore plus vos achats sur Internet en vous demandant de vous authentifier lors de paiements en ligne afin de s'assurer que vous êtes bien le titulaire de la carte utilisée.

Q8 : Quelle est la durée du code à usage unique ?

Le code d'authentification est valable 10 minutes.

Q9 : Que dois-je faire si le code à usage unique a expiré ?

Vous pouvez demander un nouveau code à usage unique en cliquant sur « Me renvoyer le code » dans votre fenêtre SafeKey.

Q10 : Que dois-je faire si ma carte est bloquée après 3 tentatives erronées ?

Contactez votre Service Clientèle au numéro indiqué au dos de votre carte.

Q11 : Est-ce que je dois valider toutes mes transactions en ligne avec SafeKey ?

Un code d'authentification à usage unique vous sera demandé uniquement sur les sites en ligne d'établissements équipés de la technologie American Express SafeKey. Le logo SafeKey American Express sera alors affiché sur leurs sites Web.

Q12 : Dans quel cas une transaction peut-elle être déclinée ?

La transaction peut être déclinée dans les cas suivants :

- > Le code d'authentification à usage unique a expiré, 10 minutes après sa réception.
- > Le code d'authentification à usage unique que vous avez entré n'est pas correct.
- > Les raisons inhérentes aux Conditions Générales de l'utilisation de la Carte qui s'appliquent : retard de paiement, Carte bloquée, limite de dépenses dépassée...