



# Minimiser le risque de fraude

Chaque année, American Express® traite des milliards de transactions dans le monde. Une grande majorité de ces transactions est effectuée par de véritables Titulaires de Carte American Express. Mais un nombre grandissant de fraudeurs tentent de procéder à des transactions frauduleuses. Les recommandations suivantes vous aideront à ne pas devenir la victime de leurs indélicatesses.



## DÉTECTER LA FRAUDE : PRÉSENTATION PHYSIQUE DE LA CARTE AMERICAN EXPRESS

N'oubliez pas, la Carte American Express doit vous être présentée pour les transactions réalisées en présence du Titulaire.

### 1. Observez les achats de vos clients :

Ont-ils acheté de grandes quantités d'articles sélectionnés au hasard, sans prendre le temps de choisir ?

### 2. Étudiez le comportement de vos clients :

Méfiez-vous des personnes qui essaient de vous presser ou qui ont l'air d'être nerveux sans raison apparente, il peut s'agir d'une tentative visant à vous distraire afin d'éviter que vous ne remarquiez que la Carte fait l'objet d'une utilisation frauduleuse.

### 3. Contrôlez la Carte :

Vous semble-t-elle authentique ?

Cherchez tout signe de falsification, d'impression floue ou de gravure en relief irrégulière. Le code de sécurité de la Carte est-il présent ?

### 4. Vérifiez que le numéro présent sur la Carte est reproduit au dos de la Carte et qu'il correspond au numéro imprimé sur la facturette.

### 5. Vérifier sur la facturette que les informations suivantes

**apparaissent** : «CONTROLE CODE EFFECTUE» pour une transaction avec saisie du code, «MANUEL» pour une transaction vente à distance, et pas de mention pour une transaction sans-contact.

### 6. Nous vous rappelons que seul American Express et en aucun cas le porteur de la Carte, est habilité à communiquer un code d'autorisation.

## QUE FAIRE EN CAS DE SUSPICION DE FRAUDE ?

Si une transaction vous paraît suspecte, appelez-nous au **01 47 77 71 00** (Paris) ou au **0 800 05 19 11** (Province), en mentionnant qu'il s'agit d'un « **Code 10** ». Sélectionnez l'**option 1**, puis l'**option 4** à partir du menu principal. Ce **service est gratuit et disponible 24h/24, 7j/7**.

## ACCEPTER UNE CARTE AMERICAN EXPRESS SANS LA VOIR

Si vous prenez une commande par téléphone ou sur Internet et s'il est entendu que la marchandise sera livrée au client, vous ne serez pas en mesure de voir la Carte, ni votre client. Il est donc essentiel que vous suiviez la procédure suivante.

### Prenez note des informations suivantes :

- ▷ Le numéro et le nom tels qu'ils apparaissent sur la Carte.
- ▷ La date de validité de la Carte.
- ▷ L'adresse de facturation du titulaire de la Carte.
- ▷ L'adresse de livraison de la marchandise souhaitée.
- ▷ Le nom de la personne à qui sera livrée la marchandise.
- ▷ Un numéro de téléphone auquel vous pouvez contacter le Titulaire de Carte (demandez de préférence un numéro de ligne fixe).

### Soyez particulièrement vigilant lors :

- ▷ Des transactions élevées pour des articles haut de gamme ou des services pouvant être facilement revendus immédiatement.
- ▷ Des transactions pour lesquelles l'adresse de livraison ne correspond pas à l'adresse de facturation du Titulaire de Carte.
- ▷ Des transactions pour lesquelles l'adresse de livraison n'est pas dans le pays dans lequel vous exercez votre activité, même si elle correspond à l'adresse de facturation fournie par le client.
- ▷ D'une opération de vente à distance, l'utilisation par le client de plusieurs numéros de Cartes est de nature à éveiller des soupçons, qu'il conviendra de lever en appelant le service autorisation.
- ▷ N'oubliez pas: votre seuil d'autorisation American Express est égal à zéro pour toute transaction réalisée en l'absence de Carte, indifféremment du montant habituel de votre seuil d'autorisation.

## OBTENIR UNE AUTORISATION

Appelez American Express au **01 47 77 71 00** (Paris) ou au **0 800 05 09 11** (Province) afin d'obtenir un code d'autorisation. Pensez à vous munir du numéro de Carte et des informations du client et de votre numéro de commerçant American Express lorsque vous nous appelez. Précisez s'il s'agit d'une vente par correspondance.

### Pour une protection accrue :

- ▷ Rappelez tout de suite le client pour confirmer la livraison.
- ▷ Ayez recours à un service de livraison qui exige une signature au moment de la livraison et qui n'a pas recours à un service de réacheminement.
- ▷ Conservez toutes les informations sur le client - y compris la preuve de livraison.

Pour plus d'informations, appelez notre service clientèle établissements au **01 47 77 75 75\*** ou consultez notre site internet.