

Häufig gestellte Fragen zu Ihrer American Express Corporate Card - FAQ

Wie aktiviere und registriere ich meine Karte?

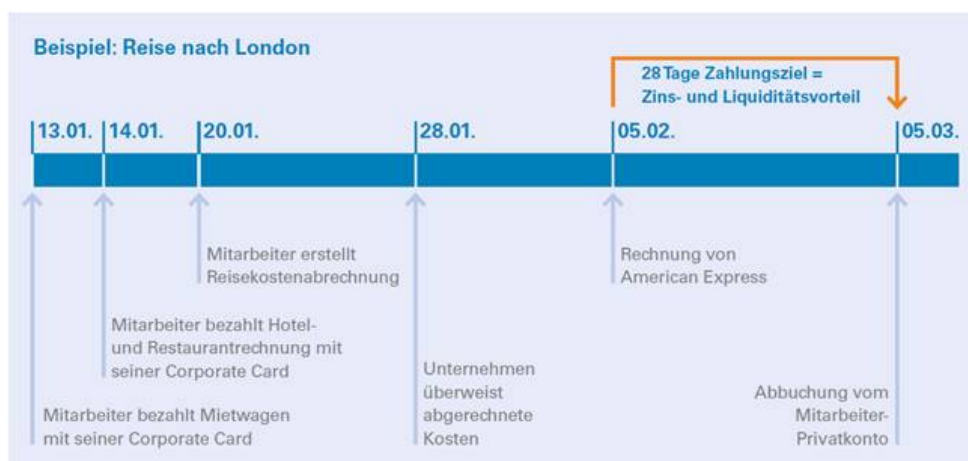
Sobald Ihnen Ihre Karte vorliegt, aktivieren Sie diese bitte erstmalig telefonisch oder online. Wählen Sie dazu die in Ihrem Willkommensbrief, den Sie gemeinsam mit Ihrer Karte erhalten haben, genannte Telefonnummer oder [hier online](#). Bitte registrieren Sie sich einmalig im [Welcome Center](#) für die Online Services und um Zugriff auf Ihre Monatsabrechnung und weitere Vorteile zu erhalten.

Wofür ist der 4stellige Telefon-Ident-Code?

Beim Erstkontakt mit dem telefonischen Kundenservice werden Sie gebeten, eine 4-stellige Zahlenkombination festzulegen. Um sich diese vierstellige Zahlenkombination besser merken zu können, wird als Hilfestellung z. B. angeboten „Geburtsdatum der Mutter oder des Vaters“ zu benennen. Diese Zahlenkombination dient neben möglichen anderen Fragen der Identifizierung und kann von Ihnen (im persönlichen Gespräch mit dem Kundenservice) nach Beantwortung anderer Verifizierungsfragen jederzeit geändert werden. Sicherheitshinweis: Bitte verwenden Sie keine Ziffernkombination mit Zahlen aus Ihrem Geburtsdatum.

Wann werden mit der Corporate Cards getätigte Zahlungen vom Privatkonto (bei individueller Rechnungsstellung) abgebucht?

Die Corporate Cards der reisenden Mitarbeiter werden von American Express einmal im Monat abgerechnet, der Rechnungsbetrag wird aber erst vier Wochen später abgebucht. Daher müssen Mitarbeiter nicht in Vorlage treten, denn: Für Einreichen und Erstaten der Reisekosten steht durch das „verzögerte Lastschriftverfahren“ genügend Zeit zur Verfügung.



Wofür ist der 4-stellige CVC-Code (Prüfziffer) auf meiner Karte?

CVC-Code steht für Card Verification Value Code, einem zusätzlichen Sicherheitscode. Auf der Vorderseite Ihrer Corporate Card ist oben rechts ein vierstelliger Zahlencode (Prüfziffer) eingelasert. Dieser Code wurde speziell für Internetzahlungen / Distanzzahlungen eingeführt, um die Sicherheit der Transaktionen weiter zu erhöhen (daz. B. der Händler eines Internetshops nicht prüfen kann, ob beim Käufer die Kreditkarte auch physisch vorliegt).

Meine Karte ist mit Chip&PIN Technologie ausgestattet. Warum?

Um die Sicherheit bei der Nutzung weiter zu erhöhen, werden Sie immer häufiger aufgefordert, Ihre vierstellige PIN in ein Zahlterminal einzugeben (statt einen Belastungsbeleg zu unterschreiben). Ihre PIN haben Sie mit der Zustellung Ihrer Karte per separater Post (versiegeltes PIN-Feld) erhalten.

Falls Sie Ihre PIN vergessen haben, können Sie diese entweder im gesicherten Bereich auf www.americanexpress.at/konto-online einsehen oder telefonisch beim Kundenservice die Zusendung einer neuen PIN anfordern. Sie können Ihre PIN im gesicherten Bereich auch zu Ihrer Wunsch PIN ändern. Kein American Express Mitarbeiter kann Ihre PIN einsehen und wird diese weder telefonisch noch schriftlich abfragen. Bitte schützen Sie Ihre PIN vor dem Zugriff dritter Personen.

Bekomme ich mit meiner Corporate Card auch Bargeld am Automaten?

Um mit Ihrer Karte Bargeld beheben zu können, muss dieser Service zunächst von Ihrem Unternehmen freigegeben werden. (Ihr Programmadministrator kann Ihnen Auskunft geben, ob die Karte für Bargeldbezug bereits freigegeben ist.)

Im Anschluss können Sie telefonisch Ihre Karte freischalten lassen. Die Telefonnummer finden Sie auf der Rückseite Ihrer Karte.

Nach der Freischaltung erhalten Sie Bargeld rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, an weltweit über 860.000 Geldautomaten. Pro Woche können bis zu 700 Euro in der Landeswährung abgehoben werden. Den Geldautomaten in Ihrer Nähe können Sie [hier](#) einsehen.

Die Express Cash Bedingungen und Gebühren finden Sie ausführlich im vorliegenden Preis-Leistungsverzeichnis. Hinweis zur PIN: Jede neue Corporate Card ist mit einem Chip ausgestattet, zu welchem Sie eine PIN erhalten haben. Diese PIN gilt automatisch auch für den Express Cash Service, wenn Sie für diesen Service freigeschaltet sind.

Meine Karte ist abhandengekommen oder wurde beschädigt. Was muss ich tun?

Bitte melden Sie Verlust, Diebstahl oder unbrauchbare Corporate Cards schnellstmöglich beim Kundenservice unter ☎ 0800 900 940. Hier können sie gleich eine normale Ersatzkarte beantragen. Diese wird ihnen in der Regel binnen 5 Werktagen zugestellt. Falls es mal schnell gehen muss, können wir Ihnen ein temporäres Kartenplastik, welches lediglich eine 3 Monate Gültigkeit aufweist, binnen 3 Tagen zustellen.

Wo finde ich Akzeptanzstellen?

Im Internet können Sie sehen, wo Ihre American Express Corporate Card weltweit akzeptiert wird. Ganz gleich, ob Sie ein Restaurant besuchen möchten, einen Mietwagen buchen oder eine kurzfristige Geschäftsreise planen wollen: Für die weltweite Suche steht Ihnen www.americanexpress.de/maps zur Verfügung. Sollten Sie Ihre Karte einmal nicht einsetzen können, informieren Sie uns bitte [hier](#).

Was bieten die American Express Online Services?

Der Zugriff auf Ihre Online Services ist einfach: Registrieren Sie sich einmalig auf www.americanexpress.at/konto-online. Danach können Sie sich einen Benutzernamen und ein Passwort anlegen und erhalten Zugriff auf Ihre Monatsabrechnung und Ihr Kartenkonto mit folgenden Vorteilen:

- Zugriff auf Ihre Monatsabrechnung / Exportfunktion
- aktuelle Ausgaben online einsehen
- Zugriff auf Währungsrechner und Bargeldautomaten-Finder
- Online PIN-Verwaltung

Bei Nutzung der „eRechnung“ (Monatsabrechnung im PDF-Format) erhalten Sie zudem eine Benachrichtigungs-E-Mail, wenn die neue Monatsabrechnung verfügbar ist. In den Online Services haben Sie Zugriff auf Ihre Abrechnungen der letzten 6 Monate und können Transaktionsdaten herunterladen. Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn „Individuelle Rechnungsstellung“ vereinbart wurde.

Habe ich ein Limit auf meiner Corporate Card?

Die American Express Corporate Cards sind im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten des Karteninhabers zu verwenden. Sofern mit Ihnen oder Ihrem Unternehmen nicht ein Verfügungsrahmen vereinbart wurde, sind die American Express Corporate Cards grundsätzlich nicht mit einem Umsatzlimit versehen.

Sie wollen einen Betrag auf Ihrer Abrechnung reklamieren?

Bitte überprüfen Sie zunächst, ob es sich um eine berechtigte Reklamation handelt. Oft können z. B. Händlernamen auf Ihrer Kreditkartenabrechnung nicht zugeordnet werden.

- *Hotelkosten*
Kann es sein, dass ein Dritter ein Hotelzimmer für Sie gebucht hat?
Hatten Sie zu irgendeinem Zeitpunkt einen Aufenthalt in dieser Stadt / dieser Gegend geplant?
Haben Sie Ihre Karte eingesetzt, um ein Hotelzimmer für eine dritte Person zu reservieren?

- **Leihwagenkosten**
Kann es sein, dass Sie im Voraus ein Auto reserviert haben?
Haben Sie Ihre Kreditkartendaten für die Reservierung eines Leihwagens an einen Dritten weitergegeben?
Haben Sie mit einem Gutschein für Ihren Leihwagen bezahlt?
- **Sonstige Ausgaben**
Nutzen Sie Ihre Karte für Internet-Einkäufe?
Hat ein Familienmitglied, ein Mitarbeiter im Büro oder Unternehmen Zugang zu Karte?
Haben Sie im Internet Waren im Wert des fraglichen Betrags bestellt, auch wenn Sie den Händlernamen nicht wiedererkennen?
Kann es sein, dass Sie bei einer Internet-Plattform z.B. von einem bislang kostenlosen Probezeitraum profitierten, der nun kostenpflichtig wurde?

Wenn Sie keine Antwort auf Ihre Frage gefunden haben, helfen wir Ihnen gerne weiter, bitte wenden Sie sich an den Kundenservice unter der auf der Abrechnung oder Kartenrückseite genannten Telefonnummer.

Was bedeutet "CR" hinter einem Betrag auf meiner Abrechnung?

"CR" steht für „Credit“ (= Gutschrift). Sie erkennen daran Gutschriften / Rückvergütungen von Vertragspartnern oder den Ausgleich Ihrer letzten Kartenabrechnung.

Wo finde ich Informationen über das Versicherungspaket?

American Express stellt über ausgewählte Partner für Corporate Card Inhaber eine Reihe von Versicherungen zur Verfügung, die Sie während Ihrer Geschäftsreise schützen. Um davon profitieren zu können, müssen die Verkehrsmittel mit der Corporate Card oder über das Reisestellenkonto bezahlt werden. Einen Überblick über die Leistungen finden Sie unter dem Navigationspunkt "Versicherungen" auf der American Express Website

<https://business.americanexpress.com/at>.

Was ist Membership Rewards? (Optional je nach Unternehmensentscheidung)

Membership Rewards® ist das globale Prämienprogramm von American Express. Es bietet die Möglichkeit, mit jedem ausgegeben Euro, der über die Karte ausgegeben wird, Bonuspunkte zu sammeln. Diese Bonuspunkte können Sie in attraktive Prämien eintauschen. Dieser Service ist gebührenpflichtig, die Kosten sind dem Preis- und Leistungsverzeichnis zu entnehmen.

Bitte beachten Sie, dass Membership Rewards in Österreich ausschließlich für Privatkarten verfügbar ist.

Wie hoch sind die Gebühren, wenn ich als Karteninhaber mit dem Ausgleich meiner Monatsabrechnung in Zahlungsverzug gerate?

Kommen Sie mit Ihrer Zahlung in Verzug, so sind wir berechtigt, Ersatz unseres Verzugsschadens zu verlangen. Wir machen bei Zahlungsverzug pauschalierte Schadensersatzansprüche und Verzugszinsen gemäß des Preis- und Leistungsverzeichnisses geltend. Das Preis- und Leistungsverzeichnis erhalten Sie zusammen mit dem Kartenantrag.

Wie lautet die American Express Bankverbindung?

Bitte geben Sie bei Überweisungen an uns Ihre Kartenummer als Verwendungszweck mit an. Diese beginnt mit 3740.

Bankverbindung:

Deutsche Bank AG, Filiale Wien

Kontoinhaber: American Express Europe S.A. - Austrian Branch

IBAN: AT20 1910 0000 1019 5000

BIC: DEUTATWWXXX

Ich bin umgezogen, wie kann ich meine neue Adresse mitteilen?

Bitte kontaktieren Sie den Kundenservice per Telefon (Nummer auf der Kartenrückseite).

Wo finde ich weitere allgemeine Informationen zu meiner Corporate Card?

Weitere Informationen zu

- Ihrem Kartenkonto,
- dem weltweiten Kundenservice von American Express,
- weiteren Kartenvorteilen und Sicherheitsleistungen Ihrer Corporate Card,
- Bargeldbezug,
- u.v.m.

finden Sie in unserem umfangreichen [Welcome Center](#).

Bei weiteren Fragen können Sie sich zudem an den Corporate Card Programmadministrator Ihres Unternehmens wenden.