

دليلنا لحل الشكاوي

AMERICAN EXPRESS

AMERICAN
EXPRESS

حول هذا الدليل

تقدر شركة أمريكان إكسبريس أستراليا المحدودة American Express Australia Limited تعليقاتك، ونريد أن نعرف إذا كان لديك أي مخاوف أو شكاوى بشأن منتجاتنا أو خدماتنا.

يوضح هذا الدليل الخطوات التي يمكنك اتخاذها لإعلامنا بمخاوفك أو شكاوك، وكيف سنتعامل معها. سنخبرك أيضًا بخياراتك إذا لم تكن راضيًا عن النتيجة أو إذا لم نحل شكاوك في الوقت المناسب.

سنقدمك أيضًا إذا احتجت إلى مساعدة في تقديم شكاوك بلغة أخرى أو من خلال خدمة إمكانية الوصول.

دعنا نعرف مخاوفك

لديك عدة خيارات لكيفية التواصل معنا.

شكاوى حول حجز سفرك

اتصل بنا عبر الإنترنت

قم بتسجيل الدخول إلى حساب السفر الخاص بك [عبر الإنترنت](#) وتحدث معنا بين الساعة 7:00 صباحًا و 7:00 مساءً بتوقيت شرق أستراليا



اتصل بنا

تحدث إلى مستشار السفر من خلال الاتصال بنا [هنا](#)



راسلنا على

American Express Travel
PO Box 458
SYDNEY NSW 2001



شكاوى بخصوص حساب بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفء الآجل الخاصة بك

تسجيل الدخول إلى حسابك

تحدث معنا [عبر الإنترنت](#) أو في تطبيق أمريكان إكسبريس للهاتف المحمول [American Express® Mobile App](#)



اتصل بنا

تحدث إلى مهني رعاية العملاء من خلال الاتصال بالرقم الموجود على خلف بطاقتك أو 1300 132 639



راسلنا على

Global Customer Research & Solutions
American Express Australia Limited
GPO Box 1582
SYDNEY NSW 2001

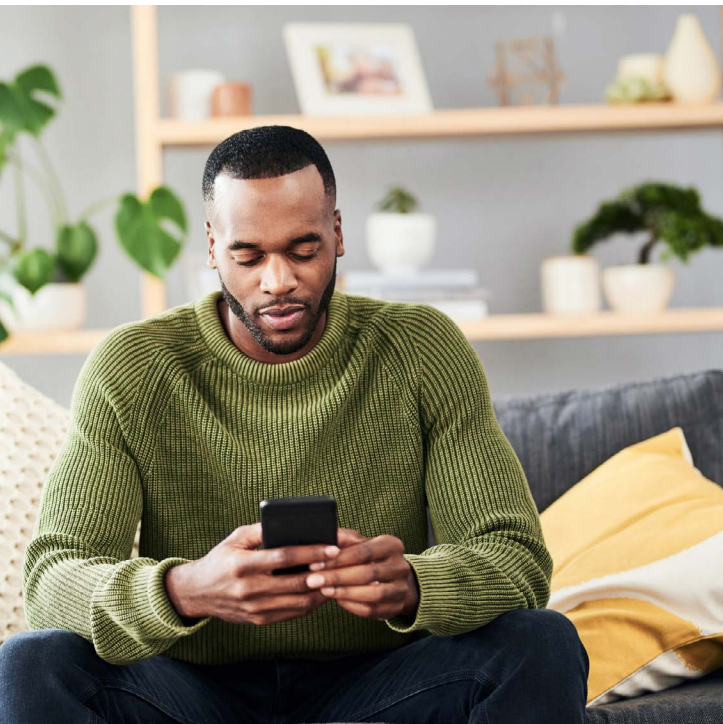


ها هي المعلومات التي نحتاجها منك

- اسمك وطريقة الاتصال المفضلة لديك
- المنتج أو الخدمة التي تتعلق بها شكاوك
- الحل الذي تبحث عنه

ما يمكن أن تتوقعه بعد ذلك

- سنصل بك لتأكيد استلام شكاوك (عادةً في غضون 2-3 أيام عمل) مع رقم مرجعي.
- سنراجع شكاوك ونحلها بأسرع ما يمكن، وسوف نتصل بك إذا احتجنا إلى طلب المزيد من المعلومات.
- سنسيق على اطلاع دائم بالتقدم المحرز في شكاوك عبر طريقة الاتصال المفضلة لديك.
- إذا استغرقت المراجعة وقتًا أطول من المتوقع، فسنسيق على اتصال معك ونمنحك خيارات خلال تلك الفترة.



إشعار بالاستلام

سوف نؤكد استلامنا لشكواك ونقدم لك رقمًا مرجعيًا لتسهيل الاتصال بنا مرة أخرى.

الجدول الزمني

- سنحاول حل شكواك بأسرع ما يمكن في غضون 5 أيام تقويمية من تلقي رد منك.
- سيتم حل معظم الشكاوى في غضون 30 يومًا تقويميًا.
- إذا أخبرتنا أنك تعاني من صعوبات مالية، فسنعمل معك لإيجاد حل في غضون 21 يومًا تقويميًا.
- إذا طلبت منا المساعدة في شكوى بشأن ملف الائتمان أو درجة الجدارة الائتمانية الخاصة بك، فسنعمل على إصلاحها في غضون 21 يومًا تقويميًا.
- إذا لم نتمكن من حل مشكلتك خلال تلك الجدول الزمني، فسنبقى على اتصال بك ونحاول إيجاد حلول بديلة.

الشكاوى التي لم يتم حلها

إذا لم نتمكن من حل شكواك بالطريقة التي طلبتها منا، فسنشرح لك كيف توصلنا إلى قرارنا ونخبرك بالخطوات التي يمكنك اتخاذها بعد ذلك، بما في ذلك حقك في الذهاب إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA).

خياراتك

يمكنك معرفة المزيد من خلال:

زيارة
afca.org.au



الاتصال
1800 931 678



مراسلتهم على

Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001



سنحاول حل نزاعك بأسرع ما يمكن.

ومع ذلك، إذا كنت غير راضٍ عن أي جزء من العملية، بما في ذلك النتيجة التي نصل إليها أو الطريقة التي نتعامل بها مع شكواك، يمكنك الاتصال بهيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) للمراجعة الخارجية.

AFCA هو نظام شكاوى مستقل ومجاني للمستهلكين، يوفر طريقة عادلة ويمكن الوصول إليها لحل النزاعات.

رجاءً التنبيه إلى أن هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) ستسألك عادة عما إذا كنت قد اتصلت بنا أولاً أم لا لمحاولة حل شكواك قبل الاتصال بهم.



الدعم والمساعدة

إمكانية الوصول

إذا كنت تعاني من إعاقة في السمع أو الكلام تجعل من الصعب إجراء مكالمات هاتفية أو تلقيها، فيمكنك الاتصال بخدمة الرسائل الوطنية National (NRS) Relay Service. سيساعدونك في التواصل معنا من خلال إحدى الخيارات التالية:

- رقم إرسال الصوت: 1300 555 727
- رقم الهاتف المبرق والكاتب TTY: 133 677
- رقم إرسال الرسائل النصية القصيرة: 0423 677 767

الدعم اللغوي

هذه المعلومات متاحة أيضًا باللغات التالية:

- العربية
- الكورية
- الهندية
- الفيتنامية
- الصينية المبسطة
- الصينية التقليدية
- الإيطالية
- اليونانية

يرجى إخبارنا إذا كنت بحاجة إلى هذه المعلومات بلغة أو تنسيق آخر.

الشكاوى المقدمة نيابة عنك

يمكنك أن تطلب من طرف ثالث أن يتصرف كممثل لك في نزاعك، مثل أحد أفراد العائلة أو صديق أو مستشار مالي أو ممثل قانوني، الذي يمكنه إدارة شكاوى نيابة عنك بمجرد تفويضه.

العنف المنزلي والأسري أو الإساءة المالية

يمكن أن يحدث العنف المنزلي والأسري بشكل غير متوقع ولأي شخص.

الإساءة المالية هي شكل من أشكال العنف الأسري حيث يستخدم شخص ما المال أو المنتج أو الخدمة المالية لتولي منسوب القوة على الآخر. على سبيل المثال:

- منع الشخص من الوصول إلى الحسابات المشتركة أو حجز الأموال
- اتخاذ القرارات المالية الرئيسية مع استبعاد شخص آخر
- استخدام بطاقات الائتمان أو الحسابات المصرفية لشخص ما دون موافقته أو باستخدام الإكراه
- إجبار شخص على الحصول على بطاقة ائتمان أو قرض أو العمل كضامن
- أخذ قرض أو بطاقة ائتمان باسم شخص آخر
- استخدام التهديد بالديون أو الإفلاس لمنع الشخص من ترك العلاقة

بالإضافة إلى الاتصال بنا، قد تجد هذه الموارد مفيدة أيضًا:

1800RESPECT - 1800respect.org.au/violence-and-abuse/financial-abuse

يتم تمويل 1800RESPECT من قبل الحكومة الأسترالية لتقديم الدعم للأشخاص الذين يعانون أو المعرضين لخطر المعاناة من العنف المنزلي أو الأسري. هذه خدمة سرية متاحة 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع.

إذا كنت في **خطر محقق**، اتصل بالشرطة على الرقم 000.

الإساءة المالية أكثر شيوعًا مما تعتقد، ويمكن أن تحدث لأي شخص بغض النظر عن العمر أو الجنس أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي.

غالبًا ما تكون الإساءة المالية مصحوبة بمشاعر الخجل أو الإحراج مما يعني أن الضحايا يترددون في التحدث عن وضعهم. كن مطمئنًا أنه إذا كنت بحاجة إلى التحدث إلى أمريكيان إكسبريس عن ظروفك، سوف يتم التعامل معها بحساسية وسرية.

إذا كنت تعاني من العنف المنزلي والعائلي أو الإساءة المالية وغير قادر على سداد مدفوعات بطاقتك، يرجى الاتصال بفريق رعاية عملاء أمريكيان إكسبريس على 1300 660 562 (من 8:00 صباحًا إلى 6:30 مساءً بتوقيت شرق أستراليا).

AMERICAN
EXPRESS

أمريكان إكسبريس أستراليا المحدودة (رقم سجل تجاري 92 108 952 085) 12 شالي ستريت، سيدني نيو ساوث ويلز 2000. © علامة مسجلة لشركة أمريكيان إكسبريس. © 2021 شركة أمريكيان إكسبريس. جميع الحقوق محفوظة.

americanexpress.com