

Ο Οδηγός Μας Για Την Επίλυση Παραπόνων



Σχετικά Με Αυτόν Τον Οδηγό

Η American Express Australia Limited εκτιμά τα σχόλιά σας και θέλουμε να γνωρίζουμε τυχόν ανησυχίες ή παράπονα που μπορεί να έχετε σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας.

Ο οδηγός αυτός περιγράφει συνοπτικά τα βήματα που μπορείτε να ακολουθήσετε για να μας ενημερώσετε για την ανησυχία ή το παράπονό σας και πώς θα το αντιμετωπίσουμε. Θα σας ενημερώσουμε επίσης για τις επιλογές σας εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα ή εάν δεν επιλύσουμε το παράπονό σας εγκαίρως.

Θα σας υποστηρίξουμε επίσης εάν χρειάζεστε βοήθεια για να κάνετε το παράπονό σας σε άλλη γλώσσα ή μέσω μιας υπηρεσίας προσβασιμότητας.

Ενημερώστε Μας Για Τις Ανησυχίες Σας

Έχετε διάφορες επιλογές για το πώς θα έρθετε σε επαφή μαζί μας.

Παράπονα σχετικά με τον λογαριασμό της Πιστωτικής ή Χρεωστικής σας Κάρτας



Συνδεθείτε στον λογαριασμό σας

Συνομιλήστε μαζί μας [διαδικτυακά](#) ή στην εφαρμογή του κινητού σας [American Express® Mobile App](#)



Τηλεφωνήστε μας

Μιλήστε με έναν Επαγγελματία Φροντίδας Πελατών καλώντας τον αριθμό στο πίσω μέρος της Κάρτας σας ή στο 1300 132 639



Στείλτε μας γράμμα στη διεύθυνση

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

Παράπονα σχετικά με την ταξιδιωτική σας κράτηση



Επικοινωνήστε μαζί μας μέσω διαδικτύου

Συνδεθείτε στον ταξιδιωτικό σας λογαριασμό [διαδικτυακά](#) και συνομιλήστε μαζί μας μεταξύ 7.00 π.μ. – 7.00 μ.μ. AEST



Τηλεφωνήστε μας

Μιλήστε με έναν ταξιδιωτικό σύμβουλο καλώντας μας [εδώ](#)



Στείλτε μας γράμμα στη διεύθυνση

American Express Travel
PO Box 458
SYDNEY NSW 2001

Ακολουθούν οι πληροφορίες που χρειαζόμαστε από εσάς

- Το όνομά σας και ο προτιμώμενος τρόπος επικοινωνίας
- Το προϊόν ή την υπηρεσία που αφορά το παράπονό σας
- Την επίλυση που ζητάτε

Τι μπορείτε να περιμένετε στη συνέχεια

1. Θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να επιβεβαιώσουμε τη λήψη του παραπόνου σας (συνήθως εντός 2-3 εργάσιμων ημερών) μαζί με έναν αριθμό αναφοράς.
2. Θα εξετάσουμε το παράπονό σας και θα το επιλύσουμε το συντομότερο δυνατό και θα επικοινωνήσουμε μαζί σας εάν χρειαστεί να ζητήσουμε περισσότερες πληροφορίες.
3. Θα σας κρατάμε ενήμερους σχετικά με την πρόοδο του παραπόνου σας μέσω του προτιμώμενου τρόπου επικοινωνίας σας.
4. Εάν η εξέταση διαρκέσει περισσότερο από το αναμενόμενο, θα παραμείνουμε σε επαφή μαζί σας και θα σας δώσουμε επιλογές στην πορεία.

Η Δέσμευσή Μας Προς Εσάς

Αναγνώριση

Θα αναγνωρίσουμε το παράπονό σας και θα σας δώσουμε έναν αριθμό αναφοράς για να σας διευκολύνουμε να επικοινωνήσετε ξανά μαζί μας.

Χρονικά περιθώρια

- Θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας το συντομότερο δυνατό εντός 5 ημερολογιακών ημερών από τη στιγμή που το ακούσαμε από εσάς.
- Τα περισσότερα παράπονα θα επιλυθούν εντός 30 ημερολογιακών ημερών.
- Εάν μας πείτε ότι αντιμετωπίζετε οικονομική δυσκολία, θα συνεργαστούμε μαζί σας για να βρούμε μια λύση εντός 21 ημερολογιακών ημερών.
- Εάν μας ζητήσετε να σας βοηθήσουμε με ένα παράπονο σχετικά με τον πιστωτικό σας φάκελο ή το πιστωτικό σας σκορ, θα εργαστούμε για τη διόρθωσή του εντός 21 ημερολογιακών ημερών.
- Εάν δεν μπορούμε να λύσουμε το θέμα σας σε αυτά τα χρονικά περιθώρια, θα παραμείνουμε σε επαφή μαζί σας και θα προσπαθήσουμε να βρούμε εναλλακτικές λύσεις.

Ανεπίλυτα παράπονα

Εάν δεν μπορούμε να λύσουμε το παράπονό σας με τον τρόπο που μας ζητήσατε, θα σας εξηγήσουμε πώς καταλήξαμε στην απόφασή μας και θα σας πούμε ποια βήματα μπορείτε να ακολουθήσετε, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματός σας να απευθυνθείτε στην Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων [Australian Financial Complaints Authority (AFCA)].

Οι Επιλογές Σας

Θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε τη διαφωνία σας το συντομότερο δυνατό.

Ωστόσο, εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με οποιοδήποτε μέρος της διαδικασίας, συμπεριλαμβανομένου του αποτελέσματος στο οποίο καταλήγουμε ή τον τρόπο με τον οποίο χειριζόμαστε το παράπονό σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων (AFCA) για εξωτερική επανεξέταση.

Η AFCA είναι μία ανεξάρτητη υπηρεσία παραπόνων που είναι δωρεάν για τους καταναλωτές και παρέχει ένα δίκαιο και προσιτό τρόπο επίλυσης διαφορών.

Σημειώστε ότι η AFCA θα σας ρωτήσει συνήθως εάν επικοινωνήσατε πρώτα με εμάς για να προσπαθήσετε να επιλύσετε το παράπονό σας πριν επικοινωνήσετε μαζί της.

Μπορείτε να μάθετε περισσότερα:



Μεταβαίνοντας στην ιστοσελίδα
afca.org.au



Καλώντας στο
1800 931 678



Στέλνοντας γράμμα στη διεύθυνση
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

AMERICAN
EXPRESS

Υποστήριξη Και Βοήθεια

Προσβασιμότητα

Εάν έχετε κάποιο πρόβλημα ακοής ή ομιλίας που δυσκολεύει την πραγματοποίηση ή τη λήψη τηλεφωνικών κλήσεων, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης [National Relay Service (NRS)]. Θα σας βοηθήσουν να συνδεθείτε μαζί μας μέσω μιας από τις ακόλουθες επιλογές:

- **Αριθμός Φωνητικής Αναμετάδοσης:** 1300 555 727
- **Αριθμός TTY:** 133 677
- **Αριθμός Αναμετάδοσης SMS:** 0423 677 767

Γλωσσική υποστήριξη

Αυτές οι πληροφορίες είναι επίσης διαθέσιμες στις ακόλουθες γλώσσες:

- Αραβικά **العربية**
- Βιετναμέζικα **Tiếng Việt**
- Ιταλικά **Italiano**
- Κορεάτικα **한국어**
- Απλοποιημένα Κινέζικα **简体中文**
- Ελληνικά
- Χίντι **हिंदी**
- Παραδοσιακά Κινέζικα **繁體中文**

Παρακαλούμε ενημερώστε μας εάν χρειάζεστε αυτές τις πληροφορίες σε άλλη γλώσσα ή μορφή.

Παράπονα εκ μέρους σας

Μπορείτε να ζητήσετε από ένα τρίτο μέρος να ενεργήσει ως εκπρόσωπός σας στη διαφωνία σας, όπως μέλος της οικογένειας, φίλος, οικονομικός σύμβουλος ή νομικός εκπρόσωπος, ο οποίος αφού ανατεθεί από εσάς, μπορεί να διαχειριστεί το παράπονό σας εκ μέρους σας.

Οικιακή και Ενδοοικογενειακή Βία ή Οικονομική Κακοποίηση

Η οικιακή και ενδοοικογενειακή βία μπορεί να συμβεί απροσδόκητα και σε οποιονδήποτε.

Η οικονομική κακοποίηση είναι μια μορφή ενδοοικογενειακής βίας όπου ένα άτομο χρησιμοποιεί χρήματα ή ένα οικονομικό προϊόν ή υπηρεσία για να αναλάβει μια θέση εξουσίας σε ένα άλλο άτομο. Για παράδειγμα:

- Αποτροπή πρόσβασης ενός ατόμου σε κοινούς λογαριασμούς ή παρακράτηση χρημάτων
- Λήψη βασικών οικονομικών αποφάσεων με αποκλεισμό ενός άλλου ατόμου
- Χρήση πιστωτικών καρτών ή τραπεζικών λογαριασμών ενός ατόμου χωρίς τη συγκατάθεσή του ή με τη χρήση εξαναγκασμού
- Εξαναγκασμός ενός ατόμου να βγάλει πιστωτική κάρτα ή δάνειο, ή να ενεργήσει ως εγγυητής
- Λήψη δανείου ή πιστωτικής κάρτας στο όνομα ενός άλλου ατόμου
- Χρήση της απειλής χρέους ή χρεοκοπίας για να αποτρέψει ένα άτομο από το να εγκαταλείψει μια σχέση

Η οικονομική κακοποίηση είναι πιο συχνή από ό,τι νομίζετε και μπορεί να συμβεί σε οποιονδήποτε ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου ή κοινωνικοοικονομικής κατάστασης.

Η οικονομική κακοποίηση συνοδεύεται συχνά από αισθήματα ντροπής ή αμηχανίας που σημαίνει ότι τα θύματα είναι απρόθυμα να μιλήσουν για την κατάστασή τους. Να είστε σίγουροι ότι εάν χρειαστεί να μιλήσετε με την American Express για την κατάστασή σας, θα αντιμετωπιστεί με ευαισθησία και εμπιστευτικότητα.

Εάν αντιμετωπίζετε οικιακή και ενδοοικογενειακή βία ή οικονομική κακοποίηση και δεν είστε σε θέση να κάνετε τις αποπληρωμές της Κάρτας σας, παρακαλούμε να καλέσετε την ομάδα ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ Πελατών της American Express στο 1300 660 562 (8:00 π.μ. – 6:30 μ.μ. AEST).

Εκτός από το να μας καλέσετε, μπορεί επίσης να βρείτε αυτήν την πηγή χρήσιμη:

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

Το 1800RESPECT χρηματοδοτείται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση για την παροχή υποστήριξης σε άτομα που αντιμετωπίζουν, ή διατρέχουν τον κίνδυνο να αντιμετωπίσουν οικιακή ή ενδοοικογενειακή βία. Είναι μια εμπιστευτική υπηρεσία διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα.

Εάν βρίσκεστε σε **άμεσο κίνδυνο**, επικοινωνήστε με την αστυνομία στο 000.



American Express Australia Limited (ABN 92 108 952 085) 12 Shelley Street, Sydney NSW 2000. © Εγγεγραμμένο εμπορικό σήμα της American Express Company. © 2021 American Express Company. Όλα τα δικαιώματα διατηρούνται.

americanexpress.com