

La nostra guida alla risoluzione di reclami

AMERICAN EXPRESS

AMERICAN
EXPRESS

Questa guida

American Express Australia Limited apprezza i vostri riscontri e pertanto desideriamo essere al corrente di eventuali apprensioni o reclami che potreste avere in merito ai nostri prodotti o servizi.

Questa guida illustra i passi che potete intraprendere per metterci al corrente della vostra apprensione o del vostro reclamo e il modo in cui ce ne occuperemo. Vi faremo anche sapere quali sono le vostre opzioni se non foste soddisfatti dell'esito del nostro intervento oppure se non riuscissimo a risolvere il vostro reclamo con la dovuta tempestività.

Inoltre, vi assisteremo se doveste avere bisogno di aiuto per sporgere il vostro reclamo in un'altra lingua o tramite un servizio per disabili.

Metteteci al corrente delle vostre apprensioni

Avete diverse opzioni per contattarci.

Reclami in merito al vostro conto di carta di credito o carta di debito



Fate il log-in al vostro conto

Chattate con noi [on-line](#) oppure nella vostra [American Express® Mobile App](#)



Telefonateci

Parlate con un professionista dell'assistenza alla clientela chiamando il numero sul retro della vostra Carta o il numero 1300 132 639



Scriveteci al seguente indirizzo

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

Reclami in merito alla vostra prenotazione di viaggi



Contattateci online

Fate il log-in al vostro conto di viaggio [on-line](#) e chattate con noi tra le ore 7.00 e 19.00 ora solare della costa orientale dell'Australia



Telefonateci

Parlate con un consulente di viaggio chiamandoci [qui](#)



Scriveteci al seguente indirizzo

American Express Travel
PO Box 458
SYDNEY NSW 2001

Ecco le informazioni che dovete comunicarci

- Nome e metodo preferito di contatto
- Il prodotto o il servizio oggetto del vostro reclamo
- La risoluzione da voi auspicata

Cosa potete attendervi dopo tale passo

1. Vi contatteremo per confermare ricezione del vostro reclamo (di norma nel giro di 2-3 giorni lavorativi) e vi comunicheremo un numero di riferimento.
2. Esamineremo il vostro reclamo, lo risolveremo il prima possibile e vi contatteremo se dovessimo richiedere maggiori informazioni.
3. Vi terremo aggiornati sull'andamento del reclamo tramite il vostro metodo di contatto preferito.
4. Se l'esame dura più del previsto, rimarremo in contatto con voi e nel frattempo vi forniremo varie opzioni.



Il nostro impegno nei vostri confronti

Accusa di ricezione

Confermare ricezione del vostro reclamo e vi comunicheremo un numero di riferimento per agevolare i vostri contatti con noi.

Tempistica

- Cercheremo di risolvere il vostro reclamo il più velocemente possibile entro 5 giorni di calendario dal vostro contatto iniziale.
- La maggior parte dei reclami verrà risolta nel giro di 30 giorni di calendario.
- Se ci comunicate che vi trovate in una situazione difficile dal punto di vista economico, ci adopereremo a vostro fianco per trovare una soluzione nel giro di 21 giorni di calendario.
- Se ci chiedete di aiutarvi in merito ad un reclamo avente per oggetto la vostra affidabilità creditizia o il relativo punteggio, cercheremo di risolverlo nel giro di 21 giorni di calendario.
- Se non dovessimo riuscire a trovare una soluzione secondo tali tempistiche, rimarremo in contatto con voi e cercheremo di trovare soluzioni alternative.

Reclami irrisolti

Se non riusciamo a risolvere il vostro reclamo nel modo da voi auspicato, vi spiegheremo come siamo arrivati alla nostra decisione e vi diremo quali successivi passi potete intraprendere, compreso il vostro diritto di rivolgervi alla Australian Financial Complaints Authority (AFCA).

Le vostre opzioni

Cercheremo di risolvere il contenzioso non appena possibile.

Tuttavia, se non siete soddisfatti di una qualsiasi parte dell'iter, tra cui il risultato da noi raggiunto o il modo in cui trattiamo il vostro reclamo, potete contattare la Australian Financial Complaints Authority (AFCA) ai fini di un esame esterno.

L'AFCA è un organo indipendente, competente per la risoluzione di reclami con implicazioni economiche, che è gratuito per il consumatore e che offre un modo equo e accessibile di risolvere contenziosi.

Dovete notare che di norma l'AFCA vi chiederà se vi siete rivolti prima a noi ai fini della risoluzione del reclamo.

Per saperne di più, potete:



Visitare
afca.org.au



Telefonare
1800 931 678



Scrivere a
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001





Supporto e assistenza

Accessibilità

Se avete problemi di udito o linguaggio che vi rende difficile fare o ricevere telefonate, potete contattare il National Relay Service (NRS). Quest'ultimo vi aiuterà a mettervi in contatto con noi tramite una delle seguenti opzioni:

- **Numero relè con assistente vocale:** 1300 555 727
- **Numero TTY:** 133 677
- **Numero relè SMS:** 0423 677 767

Assistenza linguistica

Queste informazioni sono anche disponibili nelle seguenti lingue:

- Arabo **العَرَبِيَّةُ**
- Coreano **한국어**
- Hindi **हिंदी**
- Vietnamita **Tiếng Việt**
- Cinese semplificato **简体中文**
- Cinese tradizionale **繁體中文**
- Italiano
- Greco **Ελληνικά**

Fateci sapere se vi servono queste informazioni in un'altra lingua o in un formato diverso.

Reclami sporti per vostro conto

Potete chiedere a una parte terza di agire in veste di vostro rappresentante ai fini del contenzioso, ad esempio un familiare, amico, consulente finanziario o rappresentante legale che, una volta autorizzato, potrà gestire il reclamo per vostro conto.

Violenza domestica e in famiglia o abuso finanziario

La violenza domestica e in famiglia può verificarsi in modo imprevedibile e colpire chiunque.

L'abuso finanziario è una forma di violenza domestica in cui una persona usa denaro o un prodotto o servizio finanziario per assumere una posizione di potere su di un'altra. Ad esempio:

- Impedendo a una persona di accedere a conti cointestati o rifiutandosi di darle del denaro
- Prendendo importanti decisioni di natura economica escludendo un'altra persona
- Usando le carte di credito o i conti bancari di un'altra persona senza il suo consenso o ricorrendo a metodi coercitivi
- Costringendo una persona ad aprire un conto di carta di credito o accendendo un mutuo o ad agire quale garante
- Accedendo un mutuo o aprendo un conto di carta di credito a nome di un'altra persona
- Usando la minaccia di debito o fallimento per impedire ad una persona di uscire da un rapporto personale

L'abuso finanziario è più comune di quanto non si pensi e può interessare chiunque a prescindere da età, genere o condizioni socio-economiche.

L'abuso finanziario è spesso accompagnato da sensazioni di vergogna o imbarazzo con la conseguenza che le vittime sono restie a parlare della propria situazione. Potete stare tranquilli che se doveste parlare con American Express della vostra situazione, i vostri colloqui saranno trattati con la dovuta sensibilità e riservatezza.

Se siete vittime di violenza domestica e in famiglia o di abuso finanziario, chiamate il Customer CARE team di American Express al numero 1300 660 562 (dalle 8:00 alle 18:30 ora solare della costa orientale australiana).

Oltre a chiamarci, potreste trovare utile anche questa risorsa:

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

1800RESPECT è finanziato dal governo australiano per offrire supporto a persone che sono vittime di violenza domestica e in famiglia, o a rischio di esserlo. Si tratta di un servizio riservato disponibile 24 ore su 24, sette giorni su sette.

Se vi trovate in una situazione di **pericolo immediato**, contattate la polizia al numero 000.



American Express Australia Limited (ABN 92 108 952 085) 12 Shelley Street, Sydney NSW 2000. ® Marchio commerciale registrato della American Express Company. © 2021 American Express Company. Tutti i diritti riservati.

americanexpress.com

