

投诉指南

AMERICAN EXPRESS



投诉指南介绍

美国运通澳大利亚有限公司 (American Express Australia Limited) 重视客户反馈意见, 如果您对我们的产品及服务有任何疑问或投诉意见, 我们都会仔细听取了解。

本指南介绍了提出疑问或投诉的流程, 以及我们的处理方式。此外, 还介绍了投诉处理不满意或投诉未及时解决时您可采取的其他方式。

如果您在投诉时需要语言支持或其他无障碍服务, 我们也能提供帮助。

有疑虑请务必提出

有多种联系方式供选择

关于信用卡 (Credit Card) 或签账卡 (Charge Card) 账户的投诉



登录账户

可[在线](#)聊天咨询或使用
[American Express® 移动应用App](#)咨询



来电垂询

拨打卡背后的热线电话咨询
或致电1300 132 639



信件咨询

邮寄地址:
Global Customer Research & Solutions
American Express Australia Limited
GPO Box 1582
SYDNEY NSW 2001

关于旅行预订方面的投诉



在线咨询

可登录旅行账户 (Travel Account)
[在线](#)聊天咨询
营业时间: 每天早7:00 – 晚7:00
(澳大利亚东部标准时间)



来电垂询

电话咨询旅行顾问,
请点击[这里](#)



信件咨询地址:

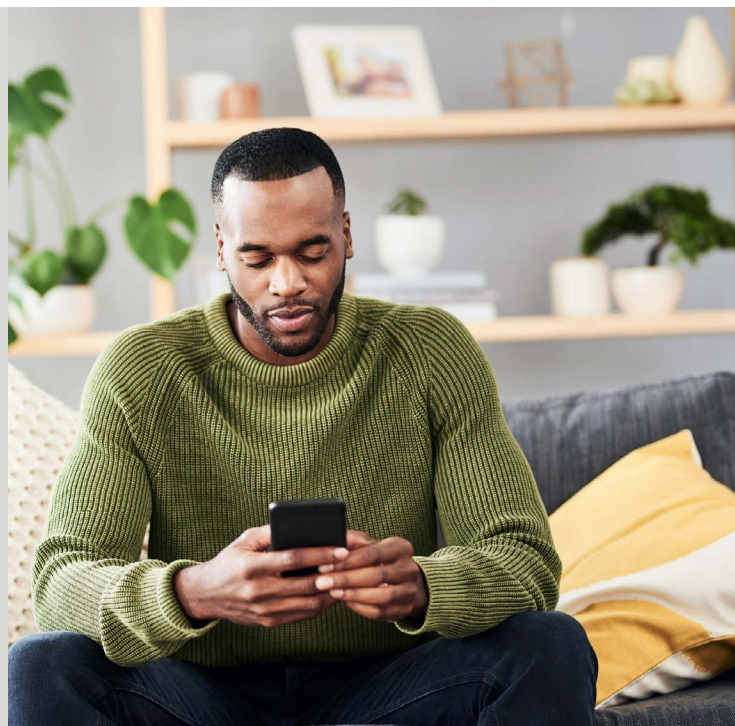
American Express Travel
PO Box 458
SYDNEY NSW 2001

您需要提供的信息

- 姓名及首选联系方式
- 对产品的服务投诉的详情
- 您希望达到的结果

投诉提交后, 下一步会怎样?

1. 我们会联系您, 确认受理您的投诉 (通常2-3个工作日内), 并给您提供投诉参考号码。
2. 我们会审理您的投诉内容, 尽快解决您的问题。如果我们需要额外信息, 还会与您联系。
3. 我们会定期通过您的首选联系方式通知您投诉审理进程。
4. 如果审理所需时间超出预计期限, 我们会与您保持联系, 告知其他处理办法。



客户服务承诺

投诉受理

我们会确认受理您的投诉, 并为您提供投诉参考号, 方便您联系我们。

审理期限

- 我们会尽力在受理您的投诉后5天内解决您的问题。
- 绝大多数投诉会在30天内解决。
- 如果您经历经济困难且告知我们, 我们会与您协力在21天内找到解决方案。
- 如果投诉跟信用记录或信用评级相关, 我们会努力在21天内解决问题。
- 如果无法在上述时限内解决问题, 我们会与您保持联系, 并尝试其他解决方案。

投诉未能解决

如果我们无法按照您希望的方式解决问题, 我们会向您解释我们做出相关决定的具体原因。
此外, 还会告知您其他处理办法: 包括您有权继续进一步向澳大利亚金融投诉局 (AFCA) 提交投诉等。

其他办法

我们会尝试尽快解决您的问题。

但是, 如果您对解决过程中任何地方不满意, 包括我们的最终处理办法或我们处理您投诉的方式, 您都可以向独立机构——澳大利亚金融投诉局 (AFCA) 再次提交投诉。

澳大利亚金融投诉局是政府独立投诉审理机构, 免费向消费者提供投诉处理服务, 为消费者提供公平、方便的争议解决渠道。

提示: 澳大利亚金融投诉局通常需要确定客户是否已尝试跟本机构解决投诉问题后才会考虑受理投诉申请。

通过以下方式, 了解详情:



浏览网站:
afca.org.au



电话咨询:
1800 931 678



信件咨询:
邮寄地址:
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

AMERICAN
EXPRESS



帮助与支持

无障碍交流

如果您因听力或语言障碍不方便拨打或接听电话，您可联系全国转接服务 (NRS)。他们会通过以下方式帮助您与我们联系：

- **语音转接 (Voice Relay) 服务电话：** 1300 555 727
- **电传打字机 (TTY)：** 133 677
- **短信息转接 (SMS Relay) 服务电话：** 0423 677 767

语言支持

本信息还有以下文字版本：

- 阿拉伯文 **العربية**
- 越南文 **Tiếng Việt**
- 意大利文 **Italiano**
- 韩文 **한국어**
- 简体中文
- 希腊文 **Ελληνικά**
- 印度文 **हिंदी**
- 繁体中文 **繁體中文**

如果您需要本信息的其他文字版本，请联系我们。

他人代提交投诉

您可邀请第三方作为您的代表提交投诉，第三方可以是亲戚、朋友、财务顾问或律师。
客户授权第三方代办后，该第三方即可代表客户处理投诉事宜。

涉及家庭暴力或财务虐待

家庭暴力比想象中更容易发生,且谁都可能变成受害者。

财务虐待属于家暴的一种。施暴者通过金钱、财务产品或财务服务控制或凌驾于他人。例如:

- 不让一方使用联名账户或取款
- 在作重大财务决定时,不让一方参与决策
- 未获得他人同意的情况下或通过胁迫等手段使用他人信用卡或银行卡
- 强迫他人申请信用卡、贷款或充当财务担保人
- 以他人的名义申请贷款或信用卡
- 以债务或破产威胁阻止情感中另一方结束关系

财务虐待比想象中更普遍,而且无论年龄、性别、社会层次,人人均有可能面对。

财务虐待通常伴有羞耻、不堪或尴尬的感受,因此受害者不愿告诉他人自己的情况。但是,客户可以放心,美国运通在接收到此类信息时,均会按照敏感、保密信息处理。

如果您遭遇家暴或财务虐待,且因此无法偿还信用卡还款,敬请致电美国运通卡客户关爱热线(American Express Customer CARE),电话:1300 660 562(早8:00 – 晚6:30,澳大利亚东部标准时间)。

除了致电咨询我们以外,以下热线可能也有帮助

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

1800RESPECT服务由澳大利亚政府拨款提供,专为遭遇家暴或面临家暴风险的人士提供支持。该服务保密,保护客户隐私,7天24小时营业,全年无休。

如果您处于**迫切危险**中,请立刻拨打报警电话“000”。



American Express Australia Limited (ABN 92 108 952 085) 12 Shelley Street, Sydney NSW 2000.® American Express Company注册商标。© 2021 American Express Company版权所有。

americanexpress.com

