

Tập Hướng dẫn của Chúng tôi Về việc Giải quyết Các Khiếu nại

AMERICAN EXPRESS

AMERICAN
EXPRESS

Giới thiệu về Tập Hướng dẫn Này

American Express Australia Limited coi trọng ý kiến phản hồi của quý vị, và chúng tôi muốn biết về bất kỳ quan ngại hay khiếu nại nào mà quý vị có thể có về các sản phẩm hay dịch vụ của chúng tôi.

Tập hướng dẫn này nêu sơ lược các bước quý vị có thể thực hiện để cho chúng tôi biết về quan ngại hay khiếu nại của quý vị, và cách thức chúng tôi sẽ giải quyết quan ngại hay khiếu nại đó. Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết về các lựa chọn có cho quý vị nếu quý vị không hài lòng về kết quả hay nếu chúng tôi không giải quyết khiếu nại của quý vị một cách kịp thời.

Chúng tôi còn sẽ hỗ trợ quý vị nếu quý vị cần được giúp đỡ trong việc đưa ra khiếu nại của mình bằng ngôn ngữ khác hoặc qua một dịch vụ dễ sử dụng hơn.

Hãy Cho Chúng tôi Biết các Quan ngại của Quý vị

Quý vị có một vài lựa chọn về cách kết nối với chúng tôi.

Các Khiếu nại về tài khoản Thẻ Tín dụng hay Thẻ Thanh toán của quý vị



Đăng nhập tài khoản của quý vị

Trò chuyện với chúng tôi theo cách [trực tuyến](#) hoặc trong Ứng dụng [American Express® Mobile](#) của quý vị



Gọi cho chúng tôi

Nói chuyện với Chuyên viên về Chăm sóc Khách hàng bằng cách gọi đến số điện thoại ở mặt sau của Thẻ của quý vị hoặc số 1300 132 639



Viết thư cho chúng tôi ở địa chỉ

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

Các Khiếu nại về việc đặt chỗ du lịch của quý vị



Liên hệ với chúng tôi theo cách trực tuyến

Đăng nhập tài khoản du lịch của quý vị theo cách [trực tuyến](#) rồi trò chuyện với chúng tôi từ 7 giờ sáng – 7 giờ tối Giờ Chuẩn Đồng bộ Úc châu (AEST)



Gọi cho chúng tôi

Nói chuyện với tư vấn viên về du lịch bằng cách gọi cho chúng tôi [ở đây](#)



Viết thư cho chúng tôi tại địa chỉ

American Express Travel
PO Box 458
SYDNEY NSW 2001

Đây là các thông tin chúng tôi cần từ quý vị

- Tên của quý vị và cách liên lạc quý vị ưa sử dụng hơn
- Sản phẩm hay dịch vụ mà quý vị muốn khiếu nại về nó
- Biện pháp giải quyết mà quý vị đang tìm kiếm

Quý vị có thể kỳ vọng những gì tiếp sau đó

1. Chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị để xác nhận việc nhận được khiếu nại của quý vị (thường trong vòng 2-3 ngày làm việc) cùng với số tham chiếu.
2. Chúng tôi sẽ xem xét khiếu nại của quý vị, giải quyết nó ngay khi có thể, và liên lạc với quý vị nếu chúng tôi cần hỏi để có thêm thông tin.
3. Chúng tôi sẽ thường xuyên cập nhật cho quý vị biết tiến triển của khiếu nại của quý vị qua cách liên lạc mà quý vị ưa sử dụng hơn.
4. Nếu việc xem xét mất thời gian lâu hơn kỳ vọng, chúng tôi sẽ giữ liên lạc với quý vị và cung cấp cho quý vị các lựa chọn trong suốt quá trình này.



Cam kết của Chúng tôi Với Quý vị

Xác nhận đã nhận được

Chúng tôi sẽ báo là đã nhận được khiếu nại của quý vị và cung cấp số tham chiếu để dễ dàng hơn cho quý vị khi quý vị liên lạc lại với chúng tôi.

Các khung thời gian

- Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị càng nhanh càng tốt, trong vòng 5 ngày theo lịch sau khi nghe từ quý vị.
- Hầu hết các khiếu nại sẽ được giải quyết trong vòng 30 ngày theo lịch.
- Nếu quý vị cho chúng tôi biết là đang gặp khó khăn về tài chính, chúng tôi sẽ làm việc cùng quý vị để tìm ra giải pháp trong vòng 21 ngày theo lịch.
- Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi giúp đỡ về một khiếu nại về hồ sơ tín dụng hay điểm số tín dụng của quý vị, chúng tôi sẽ làm việc để giải quyết trong vòng 21 ngày theo lịch.
- Nếu không thể giải quyết được vấn đề của quý vị theo những mốc thời gian này, chúng tôi sẽ giữ liên lạc với quý vị và cố gắng tìm ra các giải pháp khác.

Các khiếu nại không được giải quyết

Nếu không thể giải quyết khiếu nại của quý vị theo cách quý vị đã yêu cầu chúng tôi, chúng tôi sẽ giải thích cách chúng tôi đã đi đến quyết định của mình và cho quý vị biết các bước kế tiếp quý vị có thể thực hiện, bao gồm quyền của quý vị tới Cơ quan Quản lý các Khiếu nại Tài chính của Úc (Australian Financial Complaints Authority - AFCA).

Các Lựa chọn của Quý vị

Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết sự bất đồng của quý vị ngay khi có thể.

Tuy nhiên, nếu quý vị không hài lòng về bất kỳ phần nào của quá trình này, bao gồm kết quả mà chúng tôi đạt đến hay cách chúng tôi xử lý khiếu nại của quý vị, quý vị có thể liên hệ với Cơ quan Quản lý các Khiếu nại Tài chính của Úc (AFCA) để có một cuộc tái xét bên ngoài.

AFCA là hệ thống giải quyết khiếu nại độc lập, miễn phí cho người tiêu dùng, cung cấp một phương cách công bằng và dễ tiếp cận để giải quyết các bất đồng.

Xin lưu ý là AFCA sẽ thường hỏi xem trước tiên quý vị đã liên hệ với chúng tôi chưa để cố gắng giải quyết khiếu nại của mình trước khi liên hệ với họ.

Quý vị có thể tìm hiểu thêm bằng cách:



Truy cập
afca.org.au



Gọi điện thoại
1800 931 678



Viết thư cho họ ở địa chỉ
Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001





Hỗ trợ Và Giúp đỡ

Tính dễ tiếp cận

Nếu có trở ngại về nghe hay nói, khiến việc thực hiện và nhận các cuộc gọi điện thoại trở nên khó khăn, quý vị có thể liên hệ với Dịch vụ Tiếp Âm trên Toàn quốc (National Relay Service - NRS). Họ sẽ giúp quý vị kết nối với chúng tôi qua một trong những lựa chọn sau:

- **Số của Dịch vụ Tiếp Âm:** 1300 555 727
- **Số của Dịch vụ TTY:** 133 677
- **Số của Dịch vụ Chuyển tiếp Tin nhắn:** 0423 677 767

Hỗ trợ về ngôn ngữ

Thông tin này còn có bằng các ngôn ngữ sau:

- Tiếng Ả rập **العربية**
- Tiếng Việt
- Tiếng Ý Italiano
- Tiếng Hàn Quốc **한국어**
- Tiếng Hoa Giản thể **简体中文**
- Tiếng Hy Lạp **Ελληνικά**
- Tiếng Hin-đi **हिंदी**
- Tiếng Hoa Truyền thống **繁體中文**

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông tin này bằng một ngôn ngữ hay định dạng khác.

Khiếu nại được đưa ra thay mặt quý vị

Quý vị có thể nhờ bên thứ ba làm đại diện cho mình trong mỗi bất đồng của quý vị, chẳng hạn, một người thân trong gia đình, một người bạn, cố vấn tài chính hay một đại diện pháp lý, người đã được ủy quyền, có thể quản lý khiếu nại của quý vị cho quý vị.

Bạo hành Trong Nhà và Gia đình hay Lạm dụng Tài chính

Bạo hành trong nhà và gia đình có thể xảy ra ngoài ý muốn và với bất kỳ ai.

Lạm dụng tài chính là một hình thức của bạo hành gia đình, trong đó một người dùng tiền bạc hay sản phẩm hoặc dịch vụ tài chính để làm ra vẻ có quyền lực đối với người khác. Thí dụ:

- Ngăn chặn một người sử dụng các tài khoản chung hoặc giữ riêng tiền bạc
- Đưa ra các quyết định tài chính quan trọng để loại bỏ người khác
- Sử dụng các thẻ tín dụng hay tài khoản ngân hàng của một người mà không có sự ưng thuận của người đó hoặc bằng cách ép buộc
- Ép buộc một người phải xin cấp thẻ tín dụng hay một khoản vay, hoặc là người bảo đảm cho khoản vay
- Xin để có một khoản cho vay hay thẻ tín dụng bằng cách sử dụng tên của người khác
- Dùng khoản nợ hay sự phá sản để đe dọa ngăn một người dời bỏ mối quan hệ

Lạm dụng tài chính là chuyện thường gặp hơn quý vị nghĩ, và có thể xảy ra với bất kỳ ai, bất kể tuổi tác, phái tính, hay địa vị xã hội.

Lạm dụng tài chính thường đi kèm là các cảm giác hổ thẹn hay mắc cỡ, việc này nghĩa là các nạn nhân miễn cưỡng nói chuyện về hoàn cảnh của mình. Xin quý vị yên tâm là nếu quý vị cần nói chuyện với American Express về các hoàn cảnh của mình, những điều này sẽ được giải quyết một cách tế nhị và được giữ kín.

Nếu đang gặp phải bạo hành trong nhà hay gia đình hay sự lạm dụng tài chính và không thể thực hiện các khoản trả tiền cho Thẻ của mình, xin quý vị gọi cho nhóm CHĂM SÓC Khách hàng của American Express qua số 1300 660 562 (8 giờ sáng – 6 giờ 30 chiều, Giờ Chuẩn Đồng bộ Úc châu).

Ngoài việc gọi cho chúng tôi, quý vị có thể còn thấy các tài nguyên này hữu ích:

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

1800RESPECT được Chính phủ Úc tài trợ để cung cấp sự hỗ trợ cho những người đang gặp phải, hoặc có nguy cơ gặp phải bạo hành trong nhà hay gia đình. Họ là dịch vụ được giữ kín, sẵn có 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần.

Nếu quý vị đang trong **mối nguy hiểm cận kề**, hãy liên hệ với cảnh sát qua số 000.



American Express Australia Limited (ABN 92 108 952 085) 12 Shelley Street, Sydney NSW 2000. © Thương hiệu có đăng ký bản quyền của Công ty American Express. © 2021 American Express Company. Tất cả các quyền được dành riêng.

americanexpress.com

