

دليلنا
لحل
الشكاوى

AMERICAN EXP



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 لـإعلامنا بمخاوفك أو شكاواك، وكيف سنتعامل معها. سنخبرك أيضاً بخياراتك إذا لم تكن راضياً عن النتيجة أو إذا لم نحل شكاواك في الوقت المناسب.

ستدعوك أيضاً إذا احتجت إلى مساعدة في تقديم شكاواك بلغة أخرى أو من خلال خدمة إمكانية الوصول.

دعنا نعرف مخاوفك

لديك عدة خيارات لكيفية التواصل معنا.

شكوى حول حجز سفرك

اتصل بنا عبر الإنترنت

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



اتصل بنا

تحدد إلى مستشار السفر من خلال الاتصال بـ [نا](#)



راسلنا على

American Express Travel
PO Box 458
SYDNEY NSW 2001



شكوى بخصوص حساب بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع الآجل الخاصة بك

تسجيل الدخول إلى حسابك

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



اتصل بنا

تحدد إلى مهني رعاية العملاء من خلال الاتصال بالرقم الموجود على خلف بطاقة أو 1300 132 639



راسلنا على

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

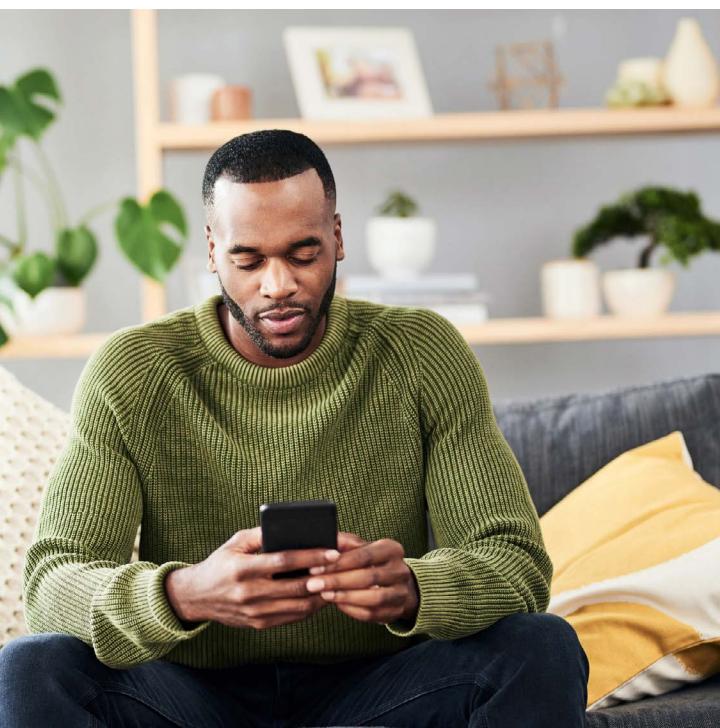


ها هي المعلومات التي تحتاجها منك

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

ما يمكن أن تتوقعه بعد ذلك

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



شعار بالاستلام

سوف نؤكّد استلامنا لش��واك ونقدم لك رقمًا مرجعياً لتسهيل الاتصال بنا مرة أخرى.

الجداؤل الزمنية

- سنحاول حل ش��واك بأسرع ما يمكن في غضون 5 أيام تقويمية من تلقي رد منك.
- سيتم حل معظم الشكاوى في غضون 30 يوماً تقويمياً.
- إذا أخبرتنا أنك تعاني من صعوبات مالية، فسنعمل معك لإيجاد حل في غضون 21 يوماً تقويمياً.
- إذا طلبت منا المساعدة في ش��وى بشأن ملف الائتمان أو درجة الجدارية الخاصة بك، فسنعمل على إصلاحها في غضون 21 يوماً تقويمياً.
- إذا لم تتمكن من حل مشكلتك خلال تلك الجداوول الزمنية، فسنبقى على اتصال بك ونحاول إيجاد حلول بديلة.

الشكاوى التي لم يتم حلها

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

خياراتك

يمكنك معرفة المزيد من خلال:

زيارة
afca.org.au



الاتصال
1800 931 678



راسلتهم 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 ش��واك، يمكنك الاتصال بهيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) للمراجعة الخارجية.

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

رجاءً التنبه إلى أن هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) ستسألوك عادة عما إذا كنت قد اتصلت بنا أو لاً أم لاً لمحاولة حل ش��واك قبل الاتصال بهم.





الدعم والمساعدة

إمكانية الوصول

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

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

الدعم اللغوي

هذه المعلومات متوفرة أيضاً باللغات التالية:

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

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 شكاوك 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 منصب القوة على التذر 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 كضمان

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.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 مدقق**، 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 الإبراج مما يعني أن الضحايا يتذمرون في التحدث عن وضعهم. كن مطمئناً أنه إذا كنت بحاجة إلى التحدث إلى أمريكي 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 أمريكي إكسبريس على 1300 660 562 (من 8:00 صباحًا إلى 6:30 مساءً بتوقيت شرق أستراليا).



أمريكان إكسبريس أستراليا المحدودة (رقم سجل تجاري 92 108 952 085) 12 شالي ستريت، سيدني نيو ساوث ويلز 2000. [®] علامة مسجلة لشركة أمريكان إكسبريس. [®] 2026 شركة أمريكان إكسبريس. جميع الحقوق محفوظة.

americanexpress.com