

# शिकायतों के समाधान के बारे में हमारी मार्गदर्शिका

AMERICAN EXPRESS

AMERICAN  
EXPRESS



# इस मार्गदर्शिका के बारे में

अमेरिकन एक्सप्रेस ऑस्ट्रेलिया लिमिटेड आपकी टिप्पणियों (फीडबैक) का स्वागत करता है, और हमारे उत्पादों और सेवाओं के बारे में यदि आपकी कोई चिंताएँ या शिकायतें हों तो हम उनके बारे में जानना चाहेंगे।

इस मार्गदर्शिका में उन कदमों का विवरण है जो आप अपनी चिंताओं और शिकायतों को हमें बताने के लिए उठा सकते/ती हैं, और इसमें यह भी बताया गया है कि हम उन पर कैसे ध्यान देंगे। यदि आप परिणाम से संतुष्ट नहीं हों या हम आपकी शिकायत का समय पर समाधान नहीं करें तो हम आपको आपके लिए उपलब्ध विकल्पों के बारे में भी बताएँगे।

यदि आप किसी अन्य भाषा या किसी सुलभता (अक्सेसिबिलिटी) सेवा के माध्यम से अपनी शिकायत करना चाहते/ती हैं तो भी हम आपकी सहायता करेंगे।

## अपनी आशंकाओं के बारे में हमें बताएँ

हमसे संपर्क कैसे किया जा सकता है उस बारे में आपके पास कई विकल्प हैं।

### आपके क्रेडिट या चार्ज कार्ड खाते के बारे में शिकायतें



#### अपने खाते में लॉग इन करें

हमसे ऑनलाइन या अपनी अमेरिकन एक्सप्रेस® मोबाइल एप के माध्यम से चैट करें



#### हमें फोन करें

अपने कार्ड में पीछे की तरफ लिखे नंबर पर या 1300 132 639 पर फोन करके किसी ग्राहक देखभाल संव्यवसायिक से बात करें



#### निम्नांकित पते पर हमें पत्र लिखें

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

### आपकी यात्रा की बुकिंग के बारे में शिकायतें



#### हमसे ऑनलाइन संपर्क करें

अपने यात्रा खाते में ऑनलाइन लॉग इन करें और हमसे सवेरे 7 बजे से शाम 7 बजे के बीच [AEST (ऑस्ट्रेलियन पूर्वी सामान्य समय)] संपर्क करें



#### हमें फोन करें

यहाँ फोन करके किसी यात्रा सलाहकार से बात करें



#### निम्नांकित पते पर हमें पत्र लिखें

American Express Travel  
PO Box 458  
SYDNEY NSW 2001

### हमें आपसे जो जानकारी चाहिए वो इस प्रकार है

- आपका नाम और संपर्क के लिए आपका पसंदीदा तरीका
- जिस उत्पाद या सेवा के बारे में आपकी शिकायत है
- आप जो समाधान चाहते/ती हैं

### आगे आप जो अपेक्षा कर सकते हैं

1. हम आपकी शिकायत मिलने की पुष्टि करने के लिए एक संदर्भ संख्या के साथ आपसे संपर्क करेंगे (सामान्यतया 2-3 कार्य-दिवसों के भीतर)।
2. हम आपकी शिकायत की समीक्षा करेंगे, और जितना जल्दी हो सकेगा उसका समाधान करेंगे, और यदि हमको आपसे और अधिक जानकारी माँगनी होगी तो आपसे संपर्क करेंगे।
3. हम संपर्क के आपसे पसंदीदा तरीके के माध्यम से आपकी शिकायत के बारे में प्रगति से आपको अवगत रखेंगे।
4. यदि समीक्षा में अपेक्षा से अधिक समय लगा, तो हम आपसे संपर्क में रहेंगे और आपको आपके विकल्पों के बारे में बताता जाएँगे।



# आपके लिए हमारी प्रतिबद्धता

## प्राप्ति-सूचना भेजना

हम आपकी शिकायत प्राप्त होने की सूचना आपको देंगे और आपको एक संदर्भ संख्या देंगे ताकि आपके लिए इस बारे में हमसे वापस संपर्क करना आसान हो जाए।

## समयावधियाँ

- आपसे शिकायत मिलने के बाद 5 कलैण्डर दिनों के भीतर जितनी जल्दी हो सकेगा हम आपकी शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेंगे।
- अधिकांश शिकायतों का समाधान 30 कलैण्डर दिनों के भीतर हो जाता है।
- यदि आप हमें बताते/ती हैं कि आप आर्थिक संकट में हैं, तो हम आपको साथ मिलकर 21 कलैण्डर दिनों में समाधान ढूँढने का प्रयास करेंगे।
- यदि आप अपनी क्रेडिट फाइल या क्रेडिट स्कोर के बारे में अपनी शिकायत के बारे में हमसे सहायता माँगे/माँगेगी, तो हम 21 कलैण्डर दिनों के भीतर उसका हल निकालने के लिए काम करेंगे।
- यदि हम इन समयावधियों में आपकी समस्या का समाधान नहीं निकाल सकते, तो हम आपसे संपर्क में रहेंगे और वैकल्पिक समाधान निकालने का प्रयास करेंगे।

## अनसुलझी शिकायतें

यदि हम आपकी शिकायत को उस तरीके से नहीं सुलझा सकते जिस तरीके से आपने हमसे कहा था, तो हम यह स्पष्ट करेंगे कि हमने जो निर्णय लिया वो कैसे लिया और हम आपको यह बताएँगे कि आगे आप ऑस्ट्रेलियन वित्तीय शिकायत प्राधिकरण के पास जाने के अधिकार सहित आप कौनसे अन्य कदम उठा सकते/ती हैं।

## आपके विकल्प

हम आपकी शिकायत का जितन हो सकेगा उतना जल्दी समाधान करने का प्रयास करेंगे।

यदि हम आपकी शिकायत को उस तरीके से नहीं सुलझा सकते जिस तरीके से आपने हमसे कहा था, तो हम यह स्पष्ट करेंगे कि हमने जो निर्णय लिया वो कैसे लिया और हम आपको यह बताएँगे कि आगे आप ऑस्ट्रेलियन वित्तीय शिकायत प्राधिकरण के पास जाने के अधिकार सहित आप कौनसे अन्य कदम उठा सकते/ती हैं।

AFCA शिकायतों के लिए एक निष्पक्ष व्यवस्था है जो विवादों को सुलझाने के लिए उचित और अनुकूल तरीके उपलब्ध कराती है और यह ग्राहकों के लिए निःशुल्क है।

ध्यान दें कि सामान्यतया AFCA द्वारा आपसे पूछा जाता है कि उनसे संपर्क करने से पहले क्या आपने अपनी शिकायत के समाधान का प्रयास करने के लिए हमसे संपर्क किया है।

आप निम्नांकित के माध्यम से अधिक जानकारी पा सकते/ती हैं:



[afca.org.au](http://afca.org.au)  
पर जाकर



1800 931 678  
पर फोन करके



निम्नांकित पते पर पत्र लिखकर

Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001

AMERICAN  
EXPRESS





## समर्थन और सहायता

### सुलभता

यदि आपमें सुनने या बोलने की कोई अड़चन है जिसके कारण आपको फोन कॉल करने या लेने में कठिनाई होती है, तो आप नेशनल रीले सर्विस (NRS) से संपर्क कर सकते हैं। वे आपको हमसे संपर्क करने में, निम्नांकित विकल्पों में से किसी एक के माध्यम से सहायता करेंगे:

- **आवाज रीले नंबर (Voice Relay number):** 1300 555 727
- **TTY नंबर:** 133 677
- **SMS रीले नंबर (SMS Relay number):** 0423 677 767

### भाषा सहायता

This information is also available in the following languages:

- अरबी **العَرَبِيَّةُ**
- वियतनामीज़ **Tiếng Việt**
- इतालवी **Italiano**
- कोरियाई **한국어**
- सरलीकृत चीनी **简体中文**
- ग्रीक **Ελληνικά**
- हिंदी
- परंपरागत चीनी **繁體中文**

यदि आपको किसी अन्य भाषा या फॉरमेट में जानकारी चाहिए तो कृपया हमें बताएँ।

### आपके प्रतिनिधि द्वारा की गई शिकायतें

आप किसी तीसरे पक्ष को, जैसे कि परिवार के किसी सदस्य, मित्र, वित्तीय परामर्शदाता या कानूनी प्रतिनिधि से आपके विवाद में आपके प्रतिनिधि के रूप में काम करने के लिए कह सकते/ती हैं, वे एक बार स्वीकृत हो जाने के बाद, आपके लिए आपकी शिकायत के बारे में कामकाज कर सकते/ती हैं।



## घरेलू और पारिवारिक हिंसा या वित्तीय दुर्व्यवहार

घरेलू और पारिवारिक हिंसा अचानक से और किसी के भी साथ हो सकती है।

वित्तीय दुर्व्यवहार, पारिवारिक हिंसा का एक रूप होता है जिसमें एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति पर हावी होने के लिए धन या किसी वित्तीय उत्पाद या सेवा का उपयोग करता है। उदाहरण के लिए:

- किसी व्यक्ति को संयुक्त खाते से पैसे निकालने से रोकना या पैसा रोक कर रखना
- दूसरे व्यक्ति को अलग रखते हुए प्रमुख वित्तीय निर्णय लेना
- किसी व्यक्ति की सहमति के बिना या उन पर दबाव बनाकर उनके क्रेडिट कार्डों या बैंक खातों का उपयोग करना
- किसी व्यक्ति से क्रेडिट कार्ड बनवाने या ऋण लेने, या गारंटर बनने के लिए जबरदस्ती करना
- किसी अन्य व्यक्ति के नाम पर ऋण लेना या क्रेडिट कार्ड बनवाना
- किसी व्यक्ति को, संबंध समाप्त करने से रोकने के लिए ऋण या दिवालियापन की धमकी देना

वित्तीय दुर्व्यवहार सामान्यतया आप सोचते/ती हैं उससे ज्यादा होता है, और यह किसी के भी साथ हो सकता है चाहे उनकी आयु, लैंगिकता, या सामाजिक-आर्थिक स्तर कुछ भी हो।

वित्तीय दुर्व्यवहार के साथ अक्सर अपमान या शर्मिंदगी की भावनाएँ जुड़ी हुई होती हैं जिसका मतलब है कि पीड़ित व्यक्ति अपनी स्थिति के बारे में बात करने से हिचकिचाते हैं। निश्चित रहें कि यदि आप अपनी परिस्थितियों के बारे में अमेरिकन एक्सप्रेस से बात करना चाहते/ती हैं, तो उस बारे में संवेदनशीलता और गोपनीयता बरती जाएगी।

यदि आप घरेलू और पारिवारिक हिंसा या वित्तीय दुर्व्यवहार झेल रहे/ही हैं और अपने कार्ड पर उधार चुकाने में सक्षम नहीं हैं, तो कृपया अमेरिकन एक्सप्रेस ग्राहक देखभाल टीम को 1300 660 562 पर 8:00am से 6:30 के बीच [AEST (ऑस्ट्रेलियन पूर्वी सामान्य समय)] फोन करें।

हमको फोन करने के अतिरिक्त, आपके लिए निम्नांकित संसाधन भी उपयोगी हो सकता है:

**1800RESPECT:** [1800respect.org.au/violence-and-abuse/financial-abuse](https://1800respect.org.au/violence-and-abuse/financial-abuse)

1800RESPECT को उन लोगों की सहायता करने के लिए ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा अनुदान राशि दी जाती है, जो घरेलू या पारिवारिक हिंसा झेल रहे/ही हैं, या जो इसे झेलने के खतरे में हैं। यह एक गोपनीयता बरतने वाली सेवा है जो दिन के 24 घंटे, सप्ताह के सातों दिन उपलब्ध होती है।

यदि आप **तत्काल खतरे** में हैं, तो पुलिस से 000 पर संपर्क करें।



American Express Australia Limited (ABN 92 108 952 085) 12 Shelley Street, Sydney NSW 2000. ® Registered trademark of American Express Company. © 2026 American Express Company. सर्वाधिकार सुरक्षित हैं।

[americanexpress.com](https://americanexpress.com)