

# 불만사항 해결을 위한 안내

AMERICAN EXPRESS

AMERICAN  
EXPRESS



## 본 안내문 정보

아메리칸 익스프레스 오스트레일리아에서는 귀하의 피드백을 소중하게 생각하며, 우리의 제품 혹은 서비스에 대한 귀하의 우려 및 불만 사항에 귀를 기울이고자 합니다.

본 안내문에서는 귀하의 우려 및 불만 사항을 저희에게 알려주실 수 있는 방법을 단계별로 설명하고, 또한 저희가 어떻게 해결할 것인지에 대해 안내합니다. 또한 귀하께서 만족스러운 답변을 받지 못하거나 또는 저희가 시기적절하게 귀하의 불만사항을 해소하지 못했을 때 선택할 수 있는 방법에 대해서도 알려 드릴 것입니다.

또한 귀하께서 다른 언어를 사용하여, 혹은 기타 접근 서비스를 이용하여 불만사항을 접수하고자 할 때에도 도움이 필요하시다면 저희가 지원해 드릴 것입니다.

## 귀하의 우려 사항을 저희에게 알려 주십시오 몇 가지 다른 방법으로 저희에게 연락하실 수 있습니다.

### 귀하의 신용 카드 혹은 후불 카드 계정에 대한 불만 사항



귀하의 계정에 로그인하셔서  
[온라인으로](#) 혹은 [American Express®  
Mobile App](#)을 통해 저희와 채팅하실  
수 있습니다



[전화로 연락 주십시오](#)  
귀하의 카드 뒷면에 적힌 전화번호, 혹은  
1300 132 639번으로 전화하여  
고객 관리 전문가와 상의하시면 됩니다



[편지를 보내 주십시오](#)  
Global Customer Research & Solutions  
American Express Australia Limited  
GPO Box 1582  
SYDNEY NSW 2001

### 여행 예약에 대한 불만 사항



[온라인으로 상의하십시오](#)  
여행 계정으로 로그인하셔서  
[온라인에서](#) 저희와 채팅하시면  
됩니다 시간 7.00am - 7.00pm AEST



[전화로 연락 주십시오](#)  
여행 컨설턴트와 상담하시려면  
[이곳](#)으로 전화 주십시오



[편지를 보내 주십시오](#)  
American Express Travel  
PO Box 458  
SYDNEY NSW 2001

### 다음의 정보를 저희에게 제공해 주셔야 합니다

- 귀하의 성함과 선호하시는 연락 방법
- 귀하가 불만을 가지고 계신 제품 혹은 서비스
- 원하시는 해결책

### 접수 후 기대할 수 있는 절차

1. 귀하의 불만사항을 접수하게 되면 (보통 평일 2-3일 내로) 참조번호와 함께 접수 확인 연락을 드릴 것입니다.
2. 저희가 귀하의 불만사항을 검토하여 최대한 빨리 해결해 드릴 것이며 만일 추가 정보가 필요하다면 연락을 드릴 것입니다.
3. 귀하가 선호하시는 연락 방법을 이용하여 귀하의 불만 사항이 처리되는 과정을 지속적으로 알려드릴 것입니다.
4. 만일 검토 과정이 예상보다 오래 걸릴 경우, 지속적으로 연락을 취하며 그 과정에서 귀하께서 원하시는 다른 해결 방법을 선택하실 수 있도록 할 것입니다.



# 고객에 대한 약속

## 답신

귀하의 불만 사항 접수를 통지하고 참조 번호를 제공함으로써 귀하께서 저희에게 다시 연락하실 때 조금 더 쉽게 접근하실 수 있도록 합니다.

## 기한

- 저희가 귀하로부터 불만사항을 접수 받은 날로부터 5일 이내로, 최대한 빠르게 귀하의 불만 사항을 해결할 수 있도록 노력할 것입니다.
- 대부분의 불만 사항은 접수 받은 날로부터 30일 이내에 모두 해결될 것입니다.
- 만일 귀하께서 재정적 어려움을 겪고 있다고 알려 주신다면, 접수 받은 날로부터 21일 이내에 해결 방안을 찾을 수 있도록 저희가 노력하겠습니다.
- 만일 귀하께서 신용 파일이나 신용 평점에 대한 도움을 요청하신다면 접수 받은 날로부터 21일 이내에 해결할 수 있도록 하겠습니다.
- 상기 언급한 기한 내에 귀하의 문제를 해결해 드리지 못한다면, 이를 대체할 수 있는 해결 방안을 찾을 수 있도록 귀하께 계속 연락을 드릴 것입니다.

## 미해결 불만 사항

만일 귀하께서 저희에게 요청한 방법으로 불만 사항을 해결할 수 없을 경우, 저희가 그렇게 결론을 내리게 된 과정을 설명해 드리고 그 다음 단계로 취할 수 있는 방법을 귀하에게 설명해 드릴 것입니다. 호주 금융 민원 당국 (AFCA)에 연락을 취할 수 있는 귀하의 권리 또한 이에 포함됩니다.

# 귀하의 선택

저희는 귀하의 문제를 가능한 한 빠른 시일 안에 해결해 드리도록 노력할 것입니다.

하지만 저희가 내린 결론이나 저희가 귀하의 불만 사항을 다루는 방법 등을 포함한 과정 중 어떠한 부분이라도 불만족스러우시다면, 귀하께서는 호주 금융 민원 당국 (AFCA)에 연락하여 외부 검토를 요청하실 수 있습니다.

AFCA는 독립 민원 제도로써, 분쟁 해결을 위한 공정하고 접근 가능한 방법을 고객에게 무료로 제공해 줍니다.

AFCA에서는 그들에게 연락하기 이전에 귀하께서 먼저 저희에게 연락하여 불만 사항 해결을 위한 노력을 취하였는지 여부를 여쭙보게 될 것이라는 사실을 염두에 두시기 바랍니다.

추가 정보를 원하시면 다음과 같은 방법들이 있습니다 :



웹사이트 방문

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



전화

1800 931 678



우편 연락처

Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001







## 지원 및 도움

### 접근성

만일 귀하께서 청력 장애 혹은 언어 장애가 있어서 전화를 걸거나 받는데 어려움이 있다면, 국가 통신 중계 서비스(NRS)로 연락할 수 있습니다. 국가 통신 중계 서비스를 통해 다음의 방법 중 한 가지로 저희에게 연결해 줄 것입니다.

- **Voice Relay 전화번호:** 1300 555 727
- **TTY 전화번호:** 133 677
- **SMS Relay 전화번호:** 0423 677 767

### 언어 지원

본 정보는 다음 나열된 언어로도 제공됩니다.

- 아랍어 **العربية**
- 베트남어 **Tiếng Việt**
- 이태리어 **Italiano**
- 한국어
- 간체 중국어 **简体中文**
- 그리스어 **Ελληνικά**
- 힌디어 **हिंदी**
- 전통 중국어 **繁體中文**

본 정보를 다른 언어 혹은 다른 형식으로 원하시면 저희에게 알려 주시기 바랍니다.

### 불만 사항 대리 접수

귀하께서 불만 사항을 접수하실 때, 가족이나 친구, 금융 상담가 혹은 법적 대리인 등 제삼자가 귀하를 대신할 수 있도록 위임하실 수 있습니다. 대리인이 권한을 부여받게 되면 귀하를 대신하여 귀하의 불만 사항을 처리할 수 있습니다.



## 가정 및 가족 폭력 혹은 재정적 학대

가정 및 가족 폭력은 누구에게나 예상치 못하게 발생할 수 있습니다.

재정적 학대는 일종의 가족 폭력으로써 한 쪽 당사자가 금전이나 재정 상품 혹은 재정 서비스 등을 이용하여 다른 쪽 당사자에 대해 권력의 우위를 차지하게 되는 것입니다. 그 예는 다음과 같습니다.

- 한 쪽 당사자가 다른 쪽 당사자를 공동 계좌에 접근할 수 없도록 하거나 금전 사용을 불가능하게 한다
- 주요한 재정 결정을 내릴 때 다른 쪽 당사자를 제외시킨다
- 당사자의 동의 없이, 혹은 강압을 이용해 그 사람의 신용 카드 혹은 은행 계좌를 사용한다
- 강압적으로 신용 카드에서 인출을 하게 하거나 대출을 할 때 강압적으로 보증인이 되게 한다
- 다른 쪽 당사자의 명의를 이용하여 대출을 하거나 신용 카드 인출을 한다
- 부채 혹은 파산으로 협박하여 상대방이 관계를 떠나지 못하도록 한다

재정적 학대는 생각보다 더 흔히 발생합니다. 그리고 연령 및 성별 혹은 사회 경제적 지위와는 상관 없이 누구에게나 일어날 수 있습니다.

재정적 학대는 보통 수치심이나 곤란한 감정이 함께 따르게 되며, 이는 피해자가 이러한 상황에 대해 이야기하는 것을 꺼리게 된다는 것을 의미합니다. 만일 귀하께서 귀하의 현 상황에 대해 아메리칸 익스프레스에 이야기할 필요가 있다면, 아메리칸 익스프레스에서는 이를 매우 조심스럽게 비밀을 유지하여 다룰 것이라는 사실을 다시 한 번 확인 드립니다.

귀하께서 가정 및 가족 폭력이나 재정적 학대를 경험하고 계시며, 귀하의 카드 상환을 할 수 없는 상황이라면 아메리칸 익스프레스 고객 관리 팀으로 연락 주시기 바랍니다. (전화번호: 1300 660 562, 시간: 오전8시 - 오후6시30분 호주 동부 표준시)

저희에게 전화 주시는 외에 다음 자료도 도움이 될 수 있을 것입니다.

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

1800RESPECT 는 호주 정부에서 자금을 지원하여, 가정 혹은 가족 폭력을 경험하고 있거나, 혹은 경험할 수도 있는 위험에 처한 분들에게 지원을 제공합니다. 비밀을 보장하는 서비스로써 하루 24시간, 일주일에 7일 내내 서비스를 제공합니다.

만일 귀하께서 **당장 위험한 상황**에 처해 있다면, 000번으로 경찰에게 연락하십시오.



American Express Australia Limited (ABN 92 108 952 085) 12 Shelley Street, Sydney NSW 2000. © 아메리칸 익스프레스 기업 등록 상표. © 2026 아메리칸 익스프레스 기업. 판권 소유.

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