

# 投訴指引

AMERICAN EXPRESS





## 關於本指引

美國運通澳洲有限公司重視您的反饋，並希望您了解您對我們產品或服務的任何擔憂或不滿。

本指引概述了您可以採取哪些步驟，使我們了解您的擔憂或不滿，以及我們會如何將其解決。如果您未能對結果感到滿意，或我們沒有及時解決您的投訴，我們亦會告知您其他選擇。

如果您需要以其他語言，或透過無障礙服務提出投訴，我們亦會為您提供支援。

## 讓我們了解您的擔憂

您可以以多種方式聯絡我們。

### 有關信用卡(Credit Card)或簽帳卡(Charge Card)帳戶的投訴



#### 登入您的帳戶

在網上或透過

美國運通®應用程式與我們對話



#### 電話聯絡我們

致電印於卡片背面的電話號碼

或1300 132 639

與客戶服務專員對話



#### 寫信給我們

Global Customer Research & Solutions

American Express Australia Limited

GPO Box 1582

SYDNEY NSW 2001

### 有關旅遊預訂的投訴



#### 網上聯絡我們

登錄您的網上旅行帳戶

與我們對話服務時間為

7.00am — 7.00pm AEST



#### 電話聯絡我們

與旅行顧問對話

請致電這裡



#### 寫信給我們

American Express Travel

PO Box 458

SYDNEY NSW 2001

### 以下是我們需要您提供的資料

- 您的姓名和首選聯絡方式
- 您投訴的產品或服務
- 您尋求的解決方案

### 接下來會發生什麼

1. 我們會與您聯絡，確認收到您的投訴，並告知您參考號碼（通常在2-3 個工作日內）。
2. 我們會審核您的投訴，並儘快為您解決。如果我們需要了解更多資料，會與您聯絡。
3. 我們會透過您首選的聯絡方式，及時通知您投訴的最新進展。
4. 如果審核時間比預期長，我們會與您保持聯絡，並在此過程中為您提供其他選擇。



# 我們對您的承諾

## 確認

我們會確認您的投訴並提供參考號碼，以使您更容易與我們聯絡。

## 時間範圍

- 我們將在獲知你投訴後的5日內，盡快解決您的投訴。
- 大多數投訴將於30日內得到解決。
- 如果您告知我們您有財務困難，我們將與您一起在21日內找到一個解決方案。
- 如果您要求我們幫助您解決有關您信用數據檔案或信用評分的投訴，我們將努力在21日內解決。
- 如果我們無法在以上時間內解決您的問題，我們將與您保持聯絡，並嘗試尋找替代解決方案。

## 未解決的投訴

如果我們無法按照您的要求解決您的投訴，我們將解釋我們是如何做出該決定的，並告知您接下來可以採取哪些步驟，包括您有權尋求澳洲金融投訴局 (AFCA) 的幫助。

## 您的選擇

我們會盡可能儘快為您解決糾紛。

但是，如果您對過程中的任何部分有不滿，包括我們達成的結果或我們處理您投訴的方式，您都可以聯絡澳洲金融投訴局 (AFCA) 進行外部審查。

AFCA 是一個獨立的投訴解決機構，為消費者提供了一個免費、公平、容易獲得的解決糾紛的方式。

請注意，AFCA 通常會詢問您是否在聯絡他們之前，首先聯絡過我們，並嘗試過解決您的投訴。

您可以透過以下方式了解更多資訊：



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



**致電**  
1800 931 678



**寫信至**  
Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001

AMERICAN  
EXPRESS





## 支援與協助

### 無障礙服務

如果您有說話聆或聽方面的障礙，導致您在撥打或接聽電話方面有困難，您可以聯絡全國中繼服務 (NRS)。他們將幫助您用以下一種方式聯絡我們：

- **語音中繼號碼：**1300 555 727
- **電傳打字機 (TTY) 號碼：**133 677
- **SMS中繼號碼：**0423 677 767

### 語言支援

您還可以用以下語言獲得此資訊：

- 阿拉伯語 **العربية**
- 越南語 **Tiếng Việt**
- 意大利語 **Italiano**
- 韓語 **한국어**
- 簡體中文 **简体中文**
- 希臘語 **Ελληνικά**
- 印地語 **हिंदी**
- 繁體中文

如果您需要此資訊的其他語言版本或格式，請告知我們。

### 其他人士代您提出的投訴

您可以要求第三方在您的糾紛中作您的代表，例如家庭成員、朋友、財務顧問或法律代表，一旦獲得授權，他們就可以幫助您處理您的投訴



## 家庭暴力或財務虐待

家庭暴力可能會出乎意料地發生，並且可能發生在任何人身上。

財務虐待是一種家庭暴力的形式，其中一人使用金錢或財務產品或服務來取得高於另一人的權利地位。例如：

- 阻止一方使用聯名帳戶或取款
- 排除另一方，獨自做出重要的財務決定
- 未經一方同意或透過脅迫，使用該人的信用卡或銀行帳戶
- 強迫一方獲得信用卡或貸款，或作為擔保人
- 以另一方的名義獲得貸款或信用卡
- 利用債務或破產進行威脅，阻止一方離開一段關係

財務虐待的發生比你想像的更普遍，並且可能發生在任何人身上，無論年齡、性別或社會經濟地位。

財務虐待往往伴隨著羞恥感或尷尬的情緒，這意味著受害者通常不願意傾談他們的境況。但是請您放心，如果您需要與美國運通傾談你的情況，我們會以謹慎的態度保密處理。

如果您正遭受家庭暴力或財務虐待，並且無法清卡數，請致電 1300 660 562 聯絡美國運通客戶服務團隊（服務時間為 8:00 am — 6:30 pm AEST）。

除電話聯絡我們外，以下資訊可能也會對您有所幫助：

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

1800RESPECT 由澳洲政府資助，為正在經歷或有可能面臨家庭暴力的人士提供支援。該機構提供保密的服務，每星期 7 日，每日 24 小時。

如果您處於**緊急危險**之中，請致電 000 聯絡警察。



美國運通澳洲有限公司（ABN 92 108 952 085）12 Shelley Street, Sydney NSW 2000。® 美國運通公司註冊商標。© 2026 美國運通公司。版權所有。

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

