

الخطوة الأولى:

إذا كانت لديكم أية ملاحظات أو شكاوى، فأن موظفي خدمة العملاء مدربين ومجهزين للتعامل مع استفسارك و بإمكانك التواصل معنا عبر إحدى الوسائل التالية:

البريد الإلكتروني: complaints@americanexpress.com.sa
رقم الهاتف: +966-11-292-6663

كما يمكننا خدمتكم في فروع أمريكيان إكسبريس السعودية في الرياض و جدة و الظهران.

الخطوة الثانية :

إذا لم تتم معالجة المسألة، فيإمكانك التواصل مع مدير قسم شكاوى العملاء عبر البريد الإلكتروني الموضح أدناه:

Complaintsmanager@americanexpress.com.sa
يمكنكم أيضاً التواصل عبر البريد على العنوان التالي:

عناية مدير قسم شكاوى العملاء
أمريكان إكسبريس السعودية
ص. ب. 6624
الرياض 11452

الخطوة الثالثة:

في حالة عدم التوصل إلى حل، فمن الممكن التواصل مباشرة مع الجهة الرقابية - ساما عبر ساما تهتم

التزامنا معكم:

نحن نضمن لكم أن يتم الرد على إستفساراتكم في الوقت المحدد وسوف نقوم بإرسالها إلى القسم المختص لإجراء التحقيقات اللازمة وسيتم إبلاغك بالفترة الزمنية اللازمة للمعالجة والرد (تم تحديد سقف زمني لا يتجاوز الـ 10 أيام عمل). أما في حالة عدم قدرتنا على الإستجابة للشكاوى في الوقت المحدد، فسيتم إفادتكم بتفاصيلها ضمن هذه المهلة و تزويدك بالزمن التقديري اللازم.

تشمل اتفاقية عضو البطاقة الشروط التفصيلية والتي تحكم استخدام البطاقة والمتاحة على موقعنا www.americanexpress.com.sa/ar/termsandconditions كما يعد توقيع الشركة على أو استخدام البطاقة (البطاقات) بمثابة موافقة رسمية على الاتفاقية المذكورة.

سوف يتم مراجعة وتحديث وتعديل اتفاقية عضو البطاقة من جانب واحد وبشكل دوري من قبلنا، وسوف يتم تقديم إخطار مدته ٣٠ يوماً (٦٠ يوماً في حالة تغيير الرسوم ورسوم الخدمات) للشركة قبل دخولها حيز التنفيذ. وسوف تحتوي أحدث نسخة إصدار متوفرة على موقعنا الإلكتروني على أي تعديل (تعديلات) والتي ستعتبر سارية المفعول وداخل حيز التنفيذ الكامل تلقائياً بعد انتهاء مدة الإخطار واستبدال وتعليق الحكم (الأحكام) السابقة سواء الواردة في اتفاقية عضو البطاقة بالصيغة المكتوبة المرفقة مع البطاقة (البطاقات) عند تسليمها للشركة أو عند عرضها سابقاً على هذه الصفحة على شبكة الإنترنت، كما أن استخدام أو الاحتفاظ بالبطاقة (البطاقات) بعد مدة الإخطار سوف يعتبر بمثابة موافقة رسمية مطلقة من طرف الشركة على اتفاقية عضو البطاقة.

بيانات الاتصال بخدمات الشركات

بطاقات الشركات وأصحاب الأعمال: ٨٠٠ ٤٤٠ ٠٠٠

من خارج المملكة العربية السعودية: ٩٦٦ ١١ ٢٩٢ ٦٦٦١ +

الموقع الإلكتروني: www.americanexpress.com.sa

تعد البطاقة منتجاً متوافقاً مع أحكام الشريعة الإسلامية وقائم على مبدأ التورق. على الرغم من أنك لن تقوم بدفع فوائد تحت أي ظرف، إلا أنه يتعين دفع هامش المرابحة بنسبة ٢,٥ ٪ شهرياً كما هو موضح في الجدول أعلاه. بالإضافة إلى هامش المرابحة، قد نقوم بتحميل رسوم تحصيل بالسعر المحدد في الملحق "أ" من اتفاقية عضو البطاقة إذا تأخر سداد البطاقة لمدة (٣) ثلاثة شهور أو أكثر.

في حالة إفلاس الشركة، يجب دفع المبالغ المستحقة على حساب الشركة الخاص على الفور.

ج- سوف يتم منح فترة سماح مدتها ٢٥ يوماً كحد أقصى لتسوية المبلغ، كما سوف يتم توضيح تاريخ استحقاق الدفع في كشف الحساب . وفي حالة عدم استلام المبلغ المستحق في وقته المحدد وفقاً لتاريخ استحقاق الدفع، قد يتم تعليق الحساب حتى استلام المبلغ.

نقدم معلومات الائتمان المتعلقة بالشركة للشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) على أساس دوري. كما تعكس المعلومات المقدمة حالة آخر كشف حساب، وتشمل المعلومات المتعلقة بكون حساب البطاقة منتظم أو متأخر في السداد. ولتجنب أي تاريخ ائتماني سلبي لدى الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية، على الشركة أن تحافظ على تسديد المبلغ المستحق على حسابها في تاريخ استحقاق الدفع.

إذا لاحظت الشركة أي "خطأ بكشف الحساب/ معاملة متنازع عليها" يجب على الشركة إخطارنا عبر وسائل اتصال موثقة على الفور على ألا يتجاوز ذلك شهراً واحداً من تاريخ كشف الحساب على أي حال. ويعني "الخطأ بكشف الحساب/ المعاملة المتنازع عليها" أي معاملة تم إدخالها على حسابكم وأدت إلى خطأ في الرصيد الإجمالي.

قد نقوم بتوفير برنامج الحماية أثناء سريان الاتفاقية، حيث نقدم برنامج الحماية كميزة إضافية للخدمات التي نقدمها لك. وسوف نقوم بكشف تفاصيل الحماية، بما في ذلك عملية تحديد المستفيدين وتوزيع التعويض بين المستفيدين، للتعرف على شروط وأحكام الحماية يرجى زيارة الموقع <https://www.americanexpress.com.sa/ar/termsandconditions>

د- تستقطب كافة عمليات السحب النقدي رسم السحب النقدي بالسعر الموضح في الجدول الوارد أعلاه. سوف يتم تحميل هذه الرسوم وتقييدها بفاتورة على حساب الشركة بالإضافة إلى المبلغ الذي تم سحبه.

هـ- يرجى ملاحظة أن عدم الالتزام بأحكام هذه الاتفاقية قد يؤدي إلى:

- إلغاء/ تعليق بطاقة الشركة أو البطاقات الإضافية بدون إخطار من قبلنا.
- خفض الحدود الائتمانية بدون إخطار من قبلنا.
- التأثير سلباً على سجل مكتب الائتمان الخاص بالشركة وقدرتها على الحصول على تسهيلات ائتمانية جديدة.
- التقاضي في حال عدم سداد المستحقات.
- زيادة العبئ المالي على الشركة نتيجة للرسوم والنفقات.
- الخسائر المالية نتيجة العمليات غير المفوضة بسبب عدم إبلاغ الشركة عن ضياع أو سرقة البطاقة على الفور.

و- إنهاء الإتفاقية

أ. يمكن للشركة إنهاء هذه الإتفاقية في أي وقت وذلك بأن تعيد إلينا الشركة كافة البطاقات التي زودت بها وإخطارنا عبر وسائل اتصال موثقة حيث تطلب بموجبها إنهاء هذه الإتفاقية. سيتم إنهاء هذه الإتفاقية بعد استلامنا لكافة البطاقات مقطوعة بالنصف وقيامها بتسديد كافة المبالغ المستحقة عليها لنا.

ب. نحفظ بحقنا في إنهاء هذه الإتفاقية في أي وقت بإعطاء إشعار فوري. وكبدل لذلك، يمكننا تقييد استخدام البطاقة عند إنهاء الاتفاقية، ويجب عليها أن تسدد لنا كافة المبالغ المدينة في حسابها والتي تشمل العمليات والسحوبات النقدية التي تم السماح بها ولكن لم يتم خصمها بعد من حسابك.

ج. باستثناء ما تنص عليه المادة (١٣) ب) من إتفاقية عضوية البطاقة، فسوف تبقى الشركة مسؤولة عن كافة العمليات أو العمليات غير المفوضة التي تتم فيما يتعلق بالحساب.

د. لدى الشركة الحق في إلغاء الإتفاقية ودون تحمل أي رسوم في غضون ١٠ أيام من إستلام البطاقة/البطاقات إلا إذا فعلت البطاقات.

ز- إجراءات الشكاوى والمقترحات

قمنا بإنشاء الإجراءات اللازمة ليتسنى لكم ارسال ملاحظاتكم واقتراحاتكم ، وذلك باتباع الإجراءات التالية: