



**DON'T**  
*live life*  
**WITHOUT IT**™

## SHARE YOUR FEEDBACK

At American Express® it has always been our endeavour to continuously enhance the quality of our products and services. In order to be able to provide the best to our Cardmembers, we encourage you to share your thoughts, experiences and concerns with us. Should you have any ideas on how we can enhance your Cardmember experience, or if, for any reason, you are not entirely satisfied with any aspect of our products and services, we want to hear from you.

Feel free to contact us at any time:

### Call or Email

We are available 24 hours a day 7 days a week to provide you with any assistance you may need. Please allow us the opportunity to help answer your concerns and put matters right.

### Customer Service

**Local Number:** 800 4931/(04) 449 2222/(02) 599 6299

**International Number:** (+971) 4 4492293

**customer.contact@americanexpress.ae**

### Corporate Card Service

**Local Number:** 800 4013

**International Number:** (+971) 4 4492290

**cfeedback@americanexpress.ae**

### Platinum Services

**Local Number:** 800 4482

**International Number:** (+971) 4 4492294

**platinum@americanexpress.ae**

### Write to us

You also have the option to write to us in detail to the following address:

### Mrs. Julia De Souza

VP Customer Experience & Operations

AMEX (Middle East) B.S.C. (c)

PO Box 5990

Seef District, Manama

Kingdom of Bahrain

We will acknowledge your letter as soon as we receive it confirming that we have shared your feedback with the relevant department or that we are investigating your concerns. If we are unable to resolve your complaint within 4 weeks, we will send you a written explanation of the status of your raised issue and the proposed solution. If you aren't satisfied with our response, we shall advise you on how to escalate your concern further within American Express. We will do whatever we can to help resolve any concerns you have raised to us.

Should you not be satisfied with the final outcome or if eight (8) weeks have passed since you initially raised your concerns, you have the right to refer your case within 30 calendar days from the date of receiving a final response on the complaint to:

Consumer Protection Unit at the Central Bank of the UAE  
(Toll Free) on 800 CBUAE (800 22823) or (+971) 2 691 5555 or by visiting [www.centralbank.ae](http://www.centralbank.ae)

## شاركنا رأيك

في أمريكا إكسبريس نسعى دائماً من أجل مواصلة تعزيز نوعية منتجاتنا وخدماتنا، ومن أجل أن نكون قادرين على تقديم الأفضل لأعضاء بطاقتنا الكرام، لذلك فإن أفكارك وخبراتك واهتماماتك مهمة بالنسبة لنا، ونحن نشجعك على إبداء ملاحظتك لنا.

إذا كانت لديك أفكار أو اقتراحات حول تعزيز وتحسين جودة عضوية بطاقتك، أو إذا كنت غير راضٍ عن أي أمر يخص خدماتنا ومنتجاتنا، يهمننا سماع رأيك في أي وقت.

لا تتردد في التواصل معنا وقتما شئت:

### تواصل معنا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني

نحن في خدمتك طوال أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، لكل ما تطلبه من مساعدة. لا تتردد في التواصل معنا في أي وقت، لمساعدتك والإجابة على تساؤلاتك ومخاوفك.

### خدمات العملاء

**الرقم المحلي:** (02) 599 6299/(04) 449 2222/800 4931

**الرقم الدولي:** (+971) 4 4492293

**customer.contact@americanexpress.ae**

### خدمات الشركات

**الرقم المحلي:** 800 4013

**الرقم الدولي:** (+971) 4 4492290

**cfeedback@americanexpress.ae**

### الخدمات البلاطينية

**الرقم المحلي:** 800 4482

**الرقم الدولي:** (+971) 4 4492294

**platinum@americanexpress.ae**

### تواصل معنا

يمكنك أيضاً التواصل معنا بالكتابة على العنوان التالي:

### السيدة جوليا دي سوزا

نائب الرئيس - تجربة العملاء والعمليات

أميكس (الشرق الأوسط) ش.م.ب. (مقفلة)

صندوق بريد 5990، ضاحية السيف

المنامة، مملكة البحرين

وبدورنا، سنقوم بإعلامك في أقرب وقت بأننا استلمنا رسالتك وتم تحويلها إلى القسم المسؤول، وبأن التحقيق جارٍ فيها. إذا كنا غير قادرين على حل المشكلة المرفوعة إلينا في غضون 4 أسابيع، فإننا سنقوم بإرسال رسالة مفصلة عن وضع المشكلة والحلول المطروحة من قبلنا إليك، وإذا كنت غير راضٍ عن الحلول التي نقدمها، فسوف نقترح عليك مزيداً من الإجراءات ورفع المسألة لمستوى أعلى ضمن أمريكا إكسبريس. ونؤكد لك أننا سنبذل قصارى جهدنا لحل المسألة.

إذا كنت غير راضٍ عن الحل المقترح، أو كانت قد مرت 8 أسابيع على رفع خطابك إلينا أول مرة، فلديك الحق في إحالة قضيتك خلال 30 يوماً من وقت استلام الرد النهائي منا إلى:

وحدة حماية المستهلك في مصرف الإمارات المركزي

الخط المجاني: 800 CBUAE (800 22823) أو (+971) 2 691 5555

[www.centralbank.ae](http://www.centralbank.ae)