



How to Share your Feedback or Raise your Concerns

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, your thoughts, experiences and concerns are important to us and we encourage you to share them 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.

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. Feel free to contact us at any time:

Customer Services	(+973) 17 557755	customer.contact@americanexpress.com.bh
Corporate Card Unit	(+973) 17 557243	cfeedback@americanexpress.com.bh
Platinum Services	(+973) 17 557788	platinum@americanexpress.com.bh

Write

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

Mrs. Julia De Souza
VP Operations & Servicing
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 complaints 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 further 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 weeks have passed since you initially raised your concerns, you have the right to refer your case to the Central Bank of Bahrain:

Compliance Directorate
Central Bank of Bahrain
Building 96, Road 1702, Block 317
King Faisal Highway, Diplomatic Area
Manama, Kingdom of Bahrain
Tel: (+973) 17 547777
Fax: (+973) 17 530399
compliance@cbb.gov.bh

شاركنا تعليقاتك وآرائك

في أمريكا اكسبريس، نحن نسعى دوماً لنقدم الأفضل لأعضاء بطاقتنا. ملاحظاتك، أفكارك تعليقاتك وآرائك هي مهمة بالنسبة لنا، ونحن نشجعك على مشاركتها معنا.

إن كان لديك أي أفكار أو مقترحات لجعل تجربتك معنا أفضل، أو إن كنت لأي سبب غير راضٍ تماماً عن منتجاتنا وخدماتنا، نحن نود أن نسمع منك.

الاتصال أو البريد الإلكتروني

على مدار 24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع نحن موجودون لتوفير أي مساعدة قد تحتاج إليها، و سنبدل قصارى جهدنا للإجابة على طلبك. لا تتردد في الاتصال بنا في أي وقت:

خدمات العملاء 17557755 (+973) customer.contact@americanexpress.com.bh

خدمات الشركات 17557243 (+973) cfeedback@americanexpress.com.bh

الخدمات البلاطينية 17557788 (+973) platinum@americanexpress.com.bh

لديك أيضاً خيار الكتابة لنا بالتفصيل على العنوان التالي:

جوليا دي سوزا

نائب الرئيس – العمليات وخدمة الزبائن

الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

أميكس (الشرق الأوسط) ش.م.ب. مقفلة

صندوق بريد 5990، منطقة السيف

المنامة، مملكة البحرين

وسوف نقوم بإبلاغك فور استلام رسالتك، تأكيداً منا بأن ملاحظاتك قد وصلت الدائرة المختصة و أننا نعمل لحلها. إذا كنا غير قادرين على حل الشكاوى في غضون 4 أسابيع، سنقوم بإرسال معلومات عن موضوع الشكاوى مع الحلول المقترحة. في حال لم تكن راض عن الرد، سوف نعلمك بالطريقة التي يمكنك من خلالها تصعيد مشكلتك لجهة أعلى ضمن الشركة.

سنفعل ما في وسعنا للمساعدة في حل أية مشكلة تعلمنا بها. في حال لم تكن راض عن الحل النهائي، أو في حال مرور 8 أسابيع على تقديم شكواك، لديك الحق في إحالة قضيتك إلى مصرف البحرين المركزي:

مصرف البحرين المركزي

بناء 96 ، شارع 1702 ، مجمع 317

شارع الملك فيصل، المنطقة الدبلوماسية

المنامة، مملكة البحرين

هاتف: 17547777 (+973)

فاكس: 17530399 (+973)

compliance@cbb.gov.bh