

Kubota Australia Pty Ltd ABN 72 005 300 621  
Trading as Kubota Australia Finance  
25-29 Permas Way, Truganina, VIC 3029  
التليفون: 1800 225 990 / فاكس: 03 9394 4465  
البريد الإلكتروني: clientrelations@kafinance.com.au  
رخصة ائتمان أسترالية: 442007

## عملية حل النزاعات

تلتزم Kubota Australia Finance (KAF) بحل أي مخاوف بسرعة وصدق ونزاهة. قد تكون هناك مواقف يكون فيها عملاؤنا غير راضين عن المعلومات أو الخدمة أو الرد الذي تقدمه KAF وقد يرغبون في تقديم شكوى. لدى KAF إجراءات داخلية لتسوية المنازعات (IDR) لحل الشكاوى وهذه خدمة مجانية لعملاء KAF وممثليهم.

### عملية تسوية المنازعات الداخلية (IDR)

(1) لضمان التعامل مع شكوى العملاء بشكل عادل، ندعو مقدم الشكاوى لمناقشة مخاوفه مباشرة مع ممثل KAF أو ممثل وكالة Kubota Australia Pty Ltd (Kubota) الذي يتعاملون معه في البداية.

ستحاول نقطة الاتصال الأولى حل المشكلة

إذا كانت نقطة الاتصال الأولى غير قادرة على حل المشكلة، فسيتم تصعيدها وفقاً لسياسة حل النزاعات الداخلية التابعة لـ KAF

(2) إذا كان العميل يرغب في رفع مخاوفه إلى طرف آخر غير ممثل KAF أو ممثل وكالة Kubota، فإن تفاصيل الاتصال الخاصة بنا تكون على النحو التالي

- موظف حل النزاعات المعين، مسؤول الامتثال في كوبوتا

عبر البريد الإلكتروني:

[clientrelations@kafinance.com.au](mailto:clientrelations@kafinance.com.au)

عبر البريد إلى:

Kubota Australia Pty Ltd  
Dispute Resolution Officer (Compliance Officer)  
25-29 Permas Way  
Truganina VIC 3029

عبر التليفون:

1800 225 990

عبر الموقع الإلكتروني:

<https://kubota.com.au/finance/>

عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي:

<https://www.facebook.com/KubotaAust>

<https://www.youtube.com/user/KubotaTractorAust/videos>

<https://www.facebook.com/kroneaustralia>

[/https://www.instagram.com/kubotaaust\\_ag](https://www.instagram.com/kubotaaust_ag)

[/https://www.instagram.com/kubotaaust\\_ce](https://www.instagram.com/kubotaaust_ce)

[/https://www.linkedin.com/company/kubota-tractor-australia](https://www.linkedin.com/company/kubota-tractor-australia)

## الأطر الزمنية

- سوف ترسل KAF إقرار باستلام الشكوى في غضون 24 ساعة (أو يوم عمل واحد) من تلقيها، أو في أقرب وقت ممكن عمليًا
- حيثما أمكن، ستهدف KAF إلى حل الشكوى في غضون 5 أيام عمل.
- ومع ذلك، يحدد RG275 الأطر الزمنية القصوى لـ IDR لـ KAF لتوفير استجابة IDR<sup>1</sup>

## شكاوى عادية

في موعد لا يتجاوز 30 يومًا تقويميًا بعد تلقي الشكوى

الشكاوى المتعلقة بالائتمان التي تنطوي على إشعارات التخلف عن السداد

في موعد لا يتجاوز 21 يومًا تقويميًا بعد تلقي الشكوى

الشكاوى المتعلقة بالائتمان التي تنطوي على إشعارات الصعوبات أو طلبات تأجيل إجراءات التنفيذ في موعد لا يتجاوز 21 يومًا تقويميًا بعد تلقي الشكوى تنطبق الاستثناءات إذا لم يكن لدى KAF معلومات كافية لاتخاذ القرار، أو إذا توصلت KAF إلى اتفاق مع المشتكي.

## عدم كفاية المعلومات

إذا لم يكن لدى KAF معلومات كافية حول إشعار الصعوبات لاتخاذ القرار، يجب على KAF طلب المعلومات في موعد لا يتجاوز 21 يومًا تقويميًا بعد تلقي الشكوى. يجب على مقدم الشكوى تقديم المعلومات في غضون 21 يومًا تقويميًا من استلام الطلب. بمجرد أن تتلقى KAF المعلومات المطلوبة، فإن لدى KAF 21 يومًا تقويميًا إضافيًا لتقديم استجابة IDR. إذا لم تتلق KAF المعلومات المطلوبة في غضون 21 يومًا تقويميًا من طلب المعلومات، فإن لدى KAF 7 أيام تقويمية لتقديم استجابة IDR.

## التوصل إلى اتفاق

إذا تم التوصل إلى اتفاق بشأن إشعار الصعوبات أو طلب تأجيل إجراءات التنفيذ، فإن لدى KAF 30 يومًا تقويميًا لتأكيد الشروط أو الشروط كتابةً.

<sup>1</sup> [/https://asic.gov.au/regulatory-resources/find-a-document/regulatory-guides/rg-271-internal-dispute-resolution](https://asic.gov.au/regulatory-resources/find-a-document/regulatory-guides/rg-271-internal-dispute-resolution)

Kubota Australia Pty Ltd ABN 72 005 300 621  
Trading as Kubota Australia Finance  
25-29 Permas Way, Truganina, VIC 3029  
التليفون: 1800 225 990 / فاكس: 03 9394 4465  
البريد الإلكتروني: clientrelations@kafinance.com.au  
رخصة ائتمان أسترالية: 442007

- إذا كانت KAF غير قادرة على تلبية هذه الأطر الزمنية، فسوف تزود KAF المشتكي بتحديثات منتظمة طوال العملية. قد تحتاج KAF إلى مساعدة مقدم الشكوى في الحصول على مزيد من المعلومات، أو إذا كانت هناك حاجة إلى فترة تقييم أطول، فستتصل KAF بالمشتكي لمناقشة العملية والموافقة على الخطوات التالية للمضي قدمًا.

### تحقيق KAF في الشكوى

بمجرد أن تتخذ KAF قرارًا بشأن الشكوى، يجوز لها إما:

- توفير العلاج المناسب الذي قد يتضمن تقديم تفسير أو اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح المشكلات التي أثارها مقدم الشكوى، أو
- الإفادة بأن KAF لا توافق على النتيجة التي يطلبها المشتكي وتقدم تفسيراً مفصلاً لقرار KAF. ستقوم KAF أيضًا بإبلاغ مقدم الشكوى بكيفية مراجعة قرار KAF خارجيًا

### عملية حل النزاعات الخارجية (EDR)

قد يرغب مقدمو الشكاوى في استخدام حل النزاعات الخارجية (EDR)، إذا لم يكن مقدم الشكوى سعيدًا بالنتيجة المقدمة من خلال عملية KAF IDR أو لم تتخذ KAF قرارًا بشأن الشكوى ضمن الأطر الزمنية ل IDR.

### تفاصيل الاتصال بـ EDR

ال (AFCA) Australian Financial Complaints Authority (هيئة الشكاوى المالية الأسترالية) هي منظمة خارجية لتسوية المنازعات وهي مستقلة ومحيدة. تمت الموافقة على إجراءاتها من قبل (لجنة الأوراق المالية والاستثمارات الأسترالية) (ASIC) ال (AFCA) Australian Securities and Investments Commission. KAF حاصلة على عضوية في AFCA

AFCA هي خدمة مجانية لعملاء KAF.

تفاصيل الاتصال هي كما يلي:

Australian Financial Complaints Authority (هيئة الشكاوى المالية الأسترالية) (AFCA))  
GPO Box 3  
Melbourne VIC 3001  
الهاتف: 1800 931 678  
بريد إلكتروني: info@afca.org.au  
موقع إلكتروني: [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

قد تحيل KAF مباشرة شكوى إلى AFCA لحلها وذلك بعد الحصول على موافقة مقدم الشكوى. قد يحدث هذا عندما تقدم KAF ردًا على IDR لمقدم الشكوى، ولكن تظل الشكوى دون حل ولم يقم المشتكي بتسويتها إلى AFCA.

### القيود الزمنية

هناك حدود زمنية لتقديم شكوى إلى AFCA.

Kubota Australia Pty Ltd ABN 72 005 300 621  
Trading as Kubota Australia Finance  
25-29 Permas Way, Truganina, VIC 3029  
التليفون: 1800 225 990 / فاكس: 03 9394 4465  
البريد الإلكتروني: clientrelations@kafinance.com.au  
رخصة ائتمان أسترالية: 442007

في معظم الحالات، يكون أمام المشتكين عامين لتقديم شكوى إلى AFCA بعد أن يتلقى مقدم الشكوى ردًا نهائيًا على الشكوى المقدمة من منظمة KAF. إذا لم يتقدم المشتكي بشكوى إلى KAF، ففي معظم الحالات يكون أمام مقدم الشكوى ست سنوات من الوقت الذي علم فيه بخسارته لأول مرة لتقديم شكوى.

لا يزال بإمكان AFCA النظر في بعض الشكاوى المقدمة بعد المهلة الزمنية ذات الصلة، إذا اعتقد AFCA أن هناك ظروفًا خاصة.

### قرار AFCA

تلتزم KAF بالقرارات التي يتخذها AFCA والتي يقبلها المشتكي. ومع ذلك، إذا لم يكن الشاكي راضيًا عن قرار AFCA، فيمكنه طلب مسار آخر للانتصاف. لمزيد من المعلومات حول AFCA وإجراءاتها، يرجى زيارة موقع AFCA<sup>2</sup>

---

[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)<sup>2</sup>