

争端解决程序

Kubota Australia Finance (简称 KAF) 致力于迅速、诚实和公平地解决任何问题。在某些情况下, 我们的客户可能对 KAF 提供的信息、服务或答复不满意, 并可能希望提出投诉。KAF 设有处理投诉的内部解决争端的程序 (简称 IDR), 供 KAF 客户及其代表免费使用。

内部解决争端的程序 (IDR)

1) 为确保客户投诉得到公正的处理, 我们邀请投诉人直接与其最初打交道的 KAF 代表或 Kubota Australia Pty Ltd (简称 Kubota) 经销商代表讨论问题。

第一联络人将试图解决问题

如果第一联络人无法解决问题, 则会按照 KAF 内部争端解决政策进行升级

2) 如果客户希望向 KAF 代表或 Kubota 经销商代表以外的其他方提出他们的顾虑, 则可以联络下列人员:

- 经任命的争端解决主任, Kubota 的合规主任

电邮联络方式:

clientrelations@kafinance.com.au

邮寄联络方式:

Kubota Australia Pty Ltd

Dispute Resolution Officer (Compliance Officer)
25-29 Permas Way
Truganina VIC 3029

电话联络方式:

1800 225 990

网站联络方式:

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

Kubota Australia Pty Ltd ABN 72 005 300 621
Trading as Kubota Australia Finance
25-29 Permas Way, Truganina, VIC 3029
电话: 1800 225 990 / FAX 03 9394 4465
电邮: clientrelations@kafinance.com.au
澳大利亚信贷许可证号: 442007

社交媒体联络方式:

<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_ce/

<https://www.linkedin.com/company/kubota-tractor-australia/>

处理争端的时间框架

- KAF 将在收到投诉后的24小时（或一个工作日）内，或在切实可行的情况下尽快给予确认受理
- 如有可能，KAF 将力求在5个工作日内解决投诉。
- 然而，RG275规定了 KAF 作出 IDR 回应的最大 IDR 时间框架¹

一般投诉

不迟于收到投诉后的 30 个日历天

涉及违约通知的信贷相关投诉

不迟于收到投诉后的 21 个日历天

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

涉及困难通知 (hardship notice) 或要求推迟执行程序的信贷相关投诉

不迟于收到投诉后的 21 个日历天内。如果 KAF 没有足够的资料用以作出决定, 或 KAF 与投诉人达成协议, 则例外。

资料不足

如果 KAF 没有足够的资料用以对困难通知作出决定, 则必须在收到投诉后的 21 个日历天内要求提供资料。投诉人必须在收到要求后的 21 个日历天内提供有关资料。

一旦 KAF 收到所要求的资料, 则还有 21 个日历天内作出 IDR 回应。

如果 KAF 在发出索要资料请求后的 21 个日历天内没有收到所要求的资料, 则有 7 个日历天的时间作出 IDR 回应。

达成的协议

如果就困难通知或要求推迟执行程序达成协议, 则 KAF 有 30 个日历天的时间以书面形式确认条款或条件。

- 如果 KAF 未能满足这些时间框架, 则将在整个过程中定期通知投诉人最新的进展情况。KAF 可能需要投诉人的协助以获得进一步的资料, 或者如果需要更长的评估期, KAF 将联络投诉人讨论处理程序并获得其同意接下来该如何进行。

KAF 对投诉的调查

一旦 KAF 对投诉事宜作出了决定, 则可能会有下列其中一项的情况:

- 作出适当的补救, 可能包括提供解释, 或采取必要的行动用以纠正投诉人提出的问题, 或
- 告知投诉人: KAF 不同意其寻求的结果, 并说明 KAF 决定的详细理由。KAF 还将通知投诉人如何从外部途径就 KAF 的决定提出上诉

外部解决争端的程序 (EDR)

如果投诉人对通过 KAF IDR 程序处理的结果不满意, 或 KAF 未能在 IDR 时限内对投诉作出决定, 投诉人可能希望使用外部解决争端 (简称 EDR) 的程序。

EDR 的联络方式

Kubota Australia Pty Ltd ABN 72 005 300 621
Trading as Kubota Australia Finance
25-29 Permas Way, Truganina, VIC 3029
电话: 1800 225 990 / FAX 03 9394 4465
电邮: clientrelations@kafinance.com.au
澳大利亚信贷许可证号: 442007

Australian Financial Complaints Authority (澳大利亚金融投诉管理局, 简称 **AFCA**) 是一家独立和公正的解决争端的外部机构。其处理程序获得 **Australian Securities and Investments Commission** (澳大利亚证券和投资委员会, 简称 **ASIC**) 批准。KAF 拥有 **AFCA** 会籍。

KAF 客户可免费使用 **AFCA** 的服务。

AFCA 的联络方式如下:

Australian Financial Complaints Authority (AFCA)
GPO Box 3,
Melbourne VIC 3001
电话: 1800 931 678
电邮: info@afca.org.au
网址: www.afca.org.au

在获得投诉人同意的情况下, KAF 可以直接将投诉交由 **AFCA** 解决。

如果 KAF 已向投诉人作出 **IDR** 回应, 但投诉仍未解决, 且投诉人尚未将投诉升级到 **AFCA**, 则可能发生这种情况。

时间限制

向 **AFCA** 提交投诉是有时间限制的。

在大多数情况下, 投诉人在收到 KAF 对投诉的最后答复后, 有两年时间向 **AFCA** 提出投诉。

在大多数情况下, 如果投诉人未曾向 KAF 投诉, 则从他们首次获知损失后算起, 有六年的时间 (向 **AFCA** 提出投诉)。

如果 **AFCA** 认为有特殊情况, 则在有关时限后提出的投诉, 仍可予以考虑受理。

AFCA 的决定

对于被投诉人接受的 **AFCA** 决定, KAF 受其约束。然而, 投诉人如不满意 **AFCA** 的决定, 则可寻求其他救济途径。

如需进一步了解 **AFCA** 及其程序, 请浏览 **AFCA** 的网站²

² www.afca.org.au