

爭端解決程序

Kubota Australia Finance (簡稱 KAF) 致力於迅速、誠實和公平地解決任何問題。在某些情況下，我們的客戶可能對 KAF 提供的資訊、服務或答復不滿意，並可能希望提出投訴。KAF 設有處理投訴的內部解決爭端的程序 (簡稱 IDR)，供 KAF 客戶及其代表免費使用。

內部解決爭端的程序 (IDR)

1) 為確保客戶投訴得到公正的處理，我們邀請投訴人直接與其最初打交道的 KAF 代表或 Kubota Australia Pty Ltd (簡稱 Kubota) 經銷商代表討論問題。

第一聯絡人將試圖解決問題

如果第一聯絡人無法解決問題，則會按照 KAF 內部爭端解決政策進行升級

2) 如果客戶希望向 KAF 代表或 Kubota 經銷商代表以外的其他方提出他們的顧慮，則可以聯絡下列人員：

- 經任命的爭端解決主任，Kubota 的合規主任

電郵聯絡方式：

clientrelations@kafinance.com.au

郵寄聯絡方式：

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

電話聯絡方式：

1800 225 990

網站聯絡方式：

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

社交媒體聯絡方式：

<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/>

處理爭端的時間框架

- KAF 將在收到投訴後的24小時（或一個工作日）內，或在切實可行的情況下盡快給予確認受理
- 如有可能，KAF 將力求在5個工作日內解決投訴。
- 然而，RG275規定了 KAF 作出 IDR 回應的最大 IDR 時間框架¹

一般投訴

不遲於收到投訴後的 30 個日曆天

涉及違約通知的信貸相關投訴

不遲於收到投訴後的 21 個日曆天

涉及困難通知（hardship notice）或要求推遲執行程序的信貸相關投訴

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

不遲於收到投訴後的21個日曆天。如果 KAF 沒有足夠的資料用以作出決定，或 KAF 與投訴人達成協議，則例外。

資料不足

如果 KAF 沒有足夠的資料用以對困難通知作出決定，則必須在收到投訴後的 21 個日曆天內要求提供資料。投訴人必須在收到要求後的 21 個日曆天內提供有關資料。

一旦 KAF 收到所要求的資料，則還有 21 個日曆天作出 IDR 回應。

如果 KAF 在發出索要資料請求後的 21 個日曆天內沒有收到所要求的資料，則有 7 個日曆天的時間作出 IDR 回應。

達成的協議

如果就困難通知或要求推遲執行政程序達成協議，則 KAF 有 30 個日曆天的時間以書面形式確認條款或條件。

- 如果 KAF 未能滿足這些時間框架，則將在整個過程中定期通知投訴人最新的進展情況。KAF 可能需要投訴人的協助以獲得進一步的資料，或者如果需要更長的評估期，KAF 將聯絡投訴人討論處理程序並獲得其同意接下來該如何進行。

KAF 對投訴的調查

一旦 KAF 對投訴事宜作出了決定，則可能會有下列其中一項的情況：

- 作出適當的補救，可能包括提供解釋，或採取必要的行動用以糾正投訴人提出的問題，或
- 告知投訴人：KAF 不同意其尋求的結果，並說明 KAF 決定的詳細理由。KAF 還將通知投訴人如何從外部途徑就 KAF 的決定提出上訴

外部解決爭端的程序 (EDR)

如果投訴人對透過 KAF IDR 程序處理的結果不滿意，或 KAF 未能在 IDR 時限內對投訴作出決定，投訴人可能希望使用外部解決爭端（簡稱 EDR）的程序。

EDR 的聯絡方式

Kubota Australia Pty Ltd ABN 72 005 300 621
Trading as Kubota Australia Finance
25-29 Permas Way, Truganina, VIC 3029
電話: 1800 225 990 / FAX 03 9394 4465
電郵: clientrelations@kafinance.com.au
澳洲信貸許可證號: 442007

Australian Financial Complaints Authority (澳洲金融投訴管理局, 簡稱 **AFCA**) 是一家獨立和公正的解決爭端的外部機構。其處理程序獲得 **Australian Securities and Investments Commission** (澳洲證券和投資委員會, 簡稱 **ASIC**) 批准。KAF 擁有 **AFCA** 會籍。

KAF 客戶可免費使用 **AFCA** 的服務。

AFCA 的聯絡方式如下:

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

在獲得投訴人同意的情況下, KAF 可以直接將投訴交由 **AFCA** 解決。

如果 KAF 已向投訴人作出 **IDR** 回應, 但投訴仍未解決, 且投訴人尚未將投訴升級到 **AFCA**, 則可能發生這種情況。

時間限制

向 **AFCA** 提交投訴是有時間限制的。

在大多數情況下, 投訴人在收到 KAF 對投訴的最後答復後, 有兩年時間向 **AFCA** 提出投訴。

在大多數情況下, 如果投訴人未曾向 KAF 投訴, 則從他們首次獲知損失後算起, 有六年的時間 (向 **AFCA** 提出投訴)。

如果 **AFCA** 認為有特殊情況, 在有關時限後提出的投訴, 仍可予以考慮受理。

AFCA 的決定

對於被投訴人接受的 **AFCA** 決定, KAF 受其約束。然而, 投訴人如不滿意 **AFCA** 的決定, 則可尋求其他救濟途徑。

如需進一步瞭解 **AFCA** 及其程序, 請瀏覽 **AFCA** 的網站²

² www.afca.org.au