

Quy trình Giải quyết Tranh chấp

Kubota Australia Finance (KAF) cam kết giải quyết bất kỳ sự quan ngại nào một cách nhanh chóng, chân thật và công bằng.

Có thể có những tình huống mà khách hàng của chúng tôi không thỏa mãn với thông tin, dịch vụ, hoặc phản hồi mà KAF cung cấp và họ có thể mong muốn nộp đơn khiếu nại. KAF có sẵn những quy trình giải quyết tranh chấp nội bộ (internal dispute resolution – IDR) để giải quyết những khiếu nại và đây là dịch vụ miễn phí cho khách hàng KAF và đại diện của họ.

Quy trình Giải quyết Tranh chấp Nội bộ (IDR)

- 1) Để đảm bảo khiếu nại của khách hàng được xử lý một cách công bằng, chúng tôi mời người khiếu nại thảo luận những quan ngại của họ trực tiếp với đại diện của KAF hoặc Đại diện Đại lý Kubota Australia Pty Ltd (Công ty Trách nhiệm Hữu hạn Kubota) mà ban đầu họ làm việc.

Người Liên hệ Đầu tiên sẽ cố gắng giải quyết vụ việc.

Nếu người đầu tiên liên hệ không thể giải quyết được vấn đề thì vấn đề sẽ được đưa lên theo chính sách giải quyết tranh chấp nội bộ của KAF.

- 2) Nếu khách hàng muốn đưa quan ngại của họ cho một bên khác ngoài đại diện của KAF hoặc Đại diện Đại lý Kubota thì chi tiết Liên lạc của chúng tôi như sau:

- Nhân viên Giải quyết Tranh chấp được chỉ định, Nhân viên tuân thủ Kubota.

Bằng thư điện tử:

clientrelations@kafinance.com.au

Qua đường bưu điện:

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

Qua điện thoại:

1800 225 990

Qua Trang mạng:

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

Qua Truyền thông Xã hội

<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/>

Khung thời gian

- KAF sẽ báo là đã nhận được khiếu nại trong vòng 24 tiếng (hoặc một ngày làm việc) khi nhận khiếu nại, hoặc càng sớm càng khả thi.
- Nếu có thể thì KAF sẽ nhắm đến việc giải quyết khiếu nại trong vòng 5 ngày làm việc.
- Tuy nhiên, RG275 đưa ra khung thời gian IDR tối đa cho KAF để đưa ra một phản hồi ¹

Khiếu nại tiêu chuẩn

Không trễ hơn 30 ngày lịch từ khi nhận được khiếu nại.

Những khiếu nại liên quan đến-Tín dụng bao gồm những thông báo mặc định

Không trễ hơn 21 ngày lịch sau khi nhận khiếu nại.

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

Những khiếu nại liên quan đến-Tín dụng bao gồm những thông báo về khó khăn hoặc những yêu cầu trì hoãn việc cưỡng chế tố tụng

Không trễ hơn 21 ngày sau khi nhận khiếu nại. Áp dụng ngoại lệ nếu KAF không có đủ thông tin để quyết định, hoặc nếu KAF đã đạt được thỏa thuận với người khiếu nại.

Không đủ thông tin

Nếu KAF không đủ thông tin về việc quyết định thông báo khó khăn, KAF phải yêu cầu thông tin không trễ hơn 21 ngày sau khi nhận khiếu nại. Người khiếu nại phải cung cấp thông tin trong vòng 21 ngày lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Khi KAF đã nhận được thông tin yêu cầu thì KAF có thêm 21 ngày lịch để đưa ra phản hồi IDR. Nếu KAF không nhận được thông tin yêu cầu trong vòng 21 ngày lịch kể từ ngày yêu cầu thông tin thì KAF có 7 ngày lịch để đưa ra phản hồi IDR.

Thỏa thuận đạt được

Nếu đạt được thỏa thuận về thông báo khó khăn hoặc yêu cầu trì hoãn việc cưỡng chế tố tụng thì KAF có 30 ngày lịch để xác nhận các điều khoản hoặc điều kiện bằng văn bản.

- Nếu KAF không thể đạt được những khung thời gian này thì KAF sẽ cung cấp cho người khiếu nại những cập nhật thường xuyên trong suốt quá trình. KAF có thể cần sự hỗ trợ của người khiếu nại trong việc thu thập thêm thông tin, hoặc nếu yêu cầu một thẩm định dài hơn thì KAF sẽ liên hệ với người khiếu nại để bàn thảo về quy trình và đồng ý tiếp tục những bước tiếp theo.

Điều tra của KAF về Khiếu nại

Một khi KAF đã quyết định về việc khiếu nại thì KAF có thể:

- đưa ra giải pháp phù hợp có thể bao gồm việc cung cấp một lời giải thích, hoặc thực hiện những hành động cần thiết để điều chỉnh những vấn đề mà người khiếu nại đã nêu lên, hoặc
- thông báo rằng KAF không đồng ý với kết quả mà người khiếu nại tìm kiếm và đưa ra lập luận chi tiết cho quyết định của KAF. KAF cũng sẽ thông báo cho người khiếu nại về việc làm sao để xem xét quyết định của KAF một cách ngoại cuộc

Quy trình Giải quyết Tranh chấp Ngoại cuộc (EDR)

Có thể người khiếu nại mong muốn sử dụng quy trình Giải quyết Tranh chấp Ngoại bộ (External Dispute Resolution – EDR) nếu không hài lòng với kết quả đem lại qua quy trình IDR của KAF hoặc KAF không quyết định về việc khiếu nại trong khung thời gian của IDF.

Chi tiết liên lạc cho EDF

The Australian Financial Complaints Authority (AFCA, Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính Úc) là một tổ chức giải quyết khiếu nại độc lập và khách quan ngoại cuộc. Những thủ tục của cơ quan

này được duyệt bởi Australian Securities and Investments Commission (ASIC, Ủy ban Chứng khoán và Đầu tư Úc). KAF là thành viên của AFCA.

AFCA là một dịch vụ miễn phí cho khách hàng của KAF

Chi tiết liên lạc của AFCA như sau:

Australian Financial Complaints Authority (AFCA)

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

Điện thoại: 1800 931 678

Thư điện tử: info@afca.org.au

Trang mạng: www.afca.org.au

KAF có thể trực tiếp chuyển khiếu nại cho AFCA để giải quyết cũng như theo đuổi để xin sự chấp thuận của người khiếu nại.

Điều này có thể xảy ra khi KAF đã gửi phản hồi IDF cho người khiếu nại, nhưng việc khiếu nại vẫn không được giải quyết và người khiếu nại không đưa vấn đề lên cho AFCA.

Giới hạn về thời gian

Trong hầu hết các trường hợp thì người khiếu nại có hai năm để nộp đơn khiếu nại với AFCA sau khi người khiếu nại đã nhận được phản hồi cuối cùng về khiếu nại từ KAF.

Nếu người khiếu nại không nộp đơn khiếu nại tới KAF, trong hầu hết các trường hợp thì người khiếu nại có sáu năm từ lúc đầu tiên họ nhận ra thiệt hại của mình để nộp đơn khiếu nại.

AFCA vẫn có thể xem xét những khiếu nại nộp sau thời gian hạn định liên quan, nếu AFCA tin rằng những hoàn cảnh đặc biệt cần được áp dụng.

Quyết định của AFCA

KAF bị ràng buộc bởi những quyết định do AFCA đưa ra mà người khiếu nại chấp nhận. Tuy nhiên, nếu người khiếu nại không thỏa mãn với quyết định của AFCA thì họ có thể tìm cách khác để chỉnh sửa.

Để biết thêm thông tin về AFCA và quy trình của họ, hãy vào trang mạng của AFCA²

² www.afca.org.au