

Prosedur Pengendalian Aduan

InstaFinance LTD

Pemilik:	InstaFinance Ltd.
Versi/ Tarikh:	v.1 of 21.08.2025

Isi Kandungan

Pengenalan	3
.....	
Definisi	3
.....	
Prinsip Am Pengendalian Aduan	4
.....	
Penyerahan aduan	5
.....	
Pengendalian Aduan	6
.....	
Maklum Balas Akhir	6
.....	
Pihak Berkuasa Berkaitan	6
.....	
Cadangan	7
.....	
Penyimpanan Rekod	7
.....	
Kewajipan Pelaporan	7
.....	
Kemaskini	8
.....	
Lampiran I	9
.....	

Pengenalan

InstaFinance LTD (selepas ini dirujuk sebagai “Syarikat”) ialah sebuah syarikat pelaburan yang diperbadankan di Kepulauan Virgin British (BVI) mengikut Akta Syarikat Perniagaan BVI 2004 pada 12 Februari 2014, dengan nombor pendaftaran 1811672 dan nombor lesen SIBA/L/14/1082 yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya Perkhidmatan Kewangan BVI (BVI FSC).

Syarikat ini komited untuk menyediakan perkhidmatan berkualiti tinggi serta melindungi kepentingan terbaik para pelanggannya (“Pelanggan”). Sehubungan itu, Syarikat telah menggunakan pakai Prosedur Pengendalian Aduan bagi memastikan setiap aduan yang timbul daripada penawaran perkhidmatannya ditangani secara adil, telus, dan tepat pada masanya.

Syarikat ini mengendalikan laman web rasmi berikut: www.instaforex.com, dan boleh dihubungi melalui saluran berikut:

Alamat: Tingkat 4, Bangunan Water's Edge, Meridian Plaza, Road Town, Tortola, Kepulauan Virgin British.

E-mel: complain@instaforex.com

I. Definisi

Bagi tujuan dokumen ini, istilah-istilah berikut hendaklah mempunyai makna seperti yang dinyatakan di bawah:

< **Aduan** > bermaksud kenyataan bertulis yang menyatakan ketidakpuasan hati, dikemukakan kepada Syarikat dan berkaitan dengan perkhidmatan yang disediakan;

< **Pengadu** > bermaksud pelanggan Syarikat yang telah mengemukakan suatu Aduan;

< **Individu** > bermaksud sama ada orang perseorangan atau entiti perundangan, melainkan jika konteks menunjukkan sebaliknya;

< **Hari Bekerja** > bermaksud mana-mana hari selain hujung minggu dan cuti umum di Kepulauan Virgin British (BVI);

< **Pengesahan Penerimaan** > bermaksud pengesahan bertulis oleh Syarikat bahawa suatu Aduan telah diterima;

< **Semakan Dalaman** > bermaksud sebarang proses peningkatan tahap penilaian Aduan dalam jabatan-jabatan berkaitan di dalam Syarikat bagi tujuan pemeriksaan dan penilaian lanjut;

< **Penyelesaian** > bermaksud maklum balas bertulis muktamad daripada Syarikat terhadap Aduan tersebut, yang menggariskan penemuan serta tindakan yang telah diambil.

< **Tarikh Penerimaan** > bermaksud tarikh Aduan diterima oleh Syarikat, yang digunakan untuk tujuan pengiraan tarikh akhir;

< **Data Peribadi** > bermaksud sebarang maklumat yang berkaitan dengan individu yang dikenal pasti atau boleh dikenal pasti (“Subjek Data”), iaitu seseorang yang boleh dikenal pasti secara langsung atau tidak langsung, khususnya melalui rujukan kepada pengesahan seperti nama,

nombor pengenalan, data lokasi, pengecam dalam talian, atau melalui satu atau lebih faktor khusus yang berkaitan dengan identiti fizikal, fisiologi, genetik, mental, ekonomi, budaya atau sosial individu tersebut;

< **Maklumat Sulit** > bermaksud sebarang maklumat bukan umum yang diperoleh sepanjang proses pengendalian Aduan, tertakluk kepada kewajipan kerahsiaan.

II. Prinsip Am Pengendalian Aduan

Syarikat komited untuk mengekalkan standard tertinggi dalam integriti perniagaan, profesionalisme, dan pematuhan peraturan dalam semua aspek operasinya, termasuk pendekatan dalam mengendalikan aduan. Oleh itu, syarikat mengamalkan prinsip panduan berikut:

1. Kepentingan Terbaik Pelanggan.

Setiap aduan ditangani dengan penuh perhatian, rasa hormat, dan kepekaan, dengan matlamat utama melindungi kepentingan terbaik pelanggan.

2. Keadilan dan Kesaksamaan.

Semua aduan dinilai serta diselesaikan secara adil dan objektif, tanpa sebarang berat sebelah atau prasangka terhadap mana-mana pihak yang terlibat. Keputusan dibuat berdasarkan fakta, perjanjian berkaitan, dan kewajipan kawal selia.

3. Ketelusan.

Proses pengendalian aduan, termasuk jangka masa dan prosedur peningkatan tahap, disampaikan dengan jelas kepada pelanggan secara adil, telus, dan tidak mengelirukan. Pelanggan turut dimaklumkan mengenai perkembangan serta keputusan aduan mereka dalam tempoh masa yang munasabah.

4. Kecekapan.

Aduan diakui penerimaannya dengan segera dan disiasat tanpa kelewatan yang tidak wajar. Syarikat berusaha menyelesaikan semua aduan dalam tempoh masa yang munasabah serta selaras dengan keperluan kawal selia.

5. Penambahbaikan Berterusan.

Syarikat memantau, merekod, dan menganalisis setiap aduan bagi mengenal pasti isu yang berulang. Jika perlu, syarikat akan menambah baik proses dalaman, melaksanakan latihan kepada kakitangan, serta memperkukuh pengurusan risiko sebagai langkah pencegahan sejajar dengan amalan terbaik industri.

III. Penyerahan Aduan

1. Sekiranya seorang Pelanggan mempunyai aduan berkaitan urusan atau perkhidmatan dengan Syarikat, Pelanggan boleh mengemukakan aduan melalui kaedah berikut:

- a) Pelanggan hendaklah memuat turun Borang Aduan yang disediakan dalam Lampiran I, melengkapkannya sepenuhnya, dan menghantarnya melalui e-mel ke complain@instaforex.com, berserta sebarang dokumen sokongan atau bukti yang dianggap relevan oleh Pelanggan;
- b) Maklumat yang diperlukan dalam borang atau dalam e-mel termasuk, tetapi tidak terhad kepada:
 - Nama penuh;
 - Tarikh lahir;
 - Nombor ID/pasport;
 - Nombor akaun;
 - Maklumat kenalan;
 - Kategori aduan (deposit, pengeluaran, pelaksanaan pesanan, lain-lain);
 - Jumlah (jika ada);
 - Penerangan ringkas mengenai aduan termasuk maklumat penting (contohnya: jika aduan berkaitan pesanan atau permintaan pengeluaran, sila sertakan ID transaksi).

2. Penjelasan Penting

- a) Aduan tanpa nama tidak akan diterima atau diproses;
- b) Penyerahan aduan melalui e-mel tanpa melampirkan borang yang dikehendaki, atau menghantarnya ke alamat selain daripada complain@instaforex.com akan mengakibatkan maklum balas yang meminta Pelanggan melengkapkan borang tersebut dan/atau menghantarnya semula ke alamat e-mel yang betul;
- c) Jika Borang Aduan dihantar dalam keadaan tidak lengkap, Syarikat akan meminta versi lengkap sepenuhnya, yang perlu dikemukakan dalam tempoh dua (2) minggu bagi membolehkan aduan didaftarkan;
- d) Aduan melalui telefon hanya akan diterima sekiranya Pelanggan secara jelas memberi kebenaran kepada kakitangan Syarikat untuk melengkapkan Borang Aduan bagi pihak mereka;

3. Pengesahan Penerimaan

Setelah menerima aduan Pelanggan yang lengkap secara rasmi, Syarikat akan menghantar pengesahan bertulis melalui e-mel dalam tempoh lima (5) Hari Waktu Bekerja. Pengesahan tersebut akan menyatakan bahawa aduan telah diterima dan sedang dalam proses semakan, serta akan menyertakan Nombor Rujukan Unik yang hendaklah digunakan dalam semua komunikasi seterusnya dengan Syarikat atau mana-mana pihak ketiga yang berkaitan.

IV. Pengendalian Aduan

1. Aduan yang diterima akan dikendalikan oleh Jabatan Sokongan Pelanggan Syarikat dan diserahkan kepada pegawai yang dilantik untuk menjalankan siasatan. Pegawai tersebut hendaklah memaklumkan perkara ini kepada ketua-ketua jabatan yang berkaitan serta

menyelaras tindakan yang diperlukan bagi menyiasat keadaan yang membawa kepada Aduan Pelanggan, di samping memastikan penyelesaiannya tanpa kelewatan yang tidak munasabah.

2. Siasatan hendaklah diselesaikan dalam tempoh dua (2) bulan daripada tarikh pengesahan penerimaan Aduan, dan hasil siasatan tersebut akan dimaklumkan kepada Pelanggan. Hasil siasatan boleh berupa penyelesaian kepada Aduan atau penentuan bahawa siasatan lanjut diperlukan.

3. Sekiranya masa tambahan diperlukan, Syarikat akan memaklumkan perkara tersebut kepada Pengadu secara bertulis melalui e-mel, dengan menyatakan sebab kelewatan berkenaan. Dalam semua keadaan, Syarikat hendaklah memberikan maklum balas muktamad tidak lewat daripada tiga (3) bulan dari tarikh pengesahan penerimaan Aduan.

V. Maklum Balas Akhir

1. Setelah siasatan selesai dijalankan, Syarikat akan memberikan maklum balas muktamad kepada Pelanggan. Maklum balas ini akan merangkumi keputusan Syarikat, butiran relevan berkaitan siasatan, serta sebarang maklumat tambahan yang bersesuaian dan,

2. Sekiranya Pelanggan tidak berpuas hati dengan maklum balas muktamad tersebut, Aduan boleh dibawa kepada Suruhanjaya Perkhidmatan Kewangan Kepulauan Virgin British (BVI FSC). Dimaklumkan bahawa walaupun BVI FSC tidak membuat keputusan terhadap pertikaian individu atau memberikan pampasan, pihak Suruhanjaya berhak menjalankan siasatan untuk menentukan sama ada syarikat telah melanggar piawaian kawal selia dan, jika perlu, menguatkuasakan pematuhan.

3. Tanpa menjejaskan peruntukan di atas, hak Pelanggan untuk memulakan prosiding undang-undang terhadap Syarikat berhubung Aduan tersebut tetap terpelihara.

VI. Pihak Berkuasa Berkaitan

1. Suruhanjaya Perkhidmatan Kewangan BVI (BVI FSC)

Laman web: <https://www.bvifsc.vg>

E-mel: commissioner@bvifsc.vg

Alamat: 18 Pasea Estate Road, Haycraft Building, Road Town, Tortola, VG1110, BVI

Telefon: (284) 8524123

2. Tribunal Aduan Perkhidmatan Kewangan

Laman web: <https://bvi.gov.vg/media-centre/financial-services-complaints-tribunal>

E-mel: tribunal@bvifsc.vg

Alamat: Pasea Estate, Tortola, VG1110, BVI
Nombor Telefon: (284) 494 4190

VII. Cadangan

Syarikat amat menghargai pendapat serta maklum balas daripada Pelanggan. Walaupun kami berusaha menyediakan perkhidmatan yang paling disesuaikan, adalah penting bagi kami memahami pengalaman sebenar Pelanggan bagi mengenal pasti dan menambah baik sebarang aspek yang mungkin memerlukan penambahbaikan.

Sebarang cadangan daripada Pelanggan kepada Syarikat boleh dikemukakan melalui borang yang sama seperti yang disediakan dalam Lampiran I dokumen ini.

VIII. Penyimpanan Rekod

Apabila Borang Aduan diterima, Syarikat akan merekodkannya dalam daftar dalaman dengan cara yang sewajarnya. Untuk memudahkan rujukan dan pencarian semula, Syarikat akan menyimpan maklumat berikut dalam rekodnya bagi tempoh minimum lima (5) tahun:

- Nombor Rujukan Unik Aduan;
- ID Akaun Pelanggan;
- Tarikh penghantaran rasmi Aduan kepada Syarikat;
- Pegawai yang ditugaskan;
- Butiran Aduan;
- Proses penyiasatan Aduan;
- Peningkatan tahap atau penugasan kepada jabatan lain;
- Tarikh peningkatan tahap atau penugasan;
- Pegawai yang ditugaskan;
- Proses penyiasatan;
- Hasil penyiasatan;
- Tarikh maklum balas;
- Hasil penyiasatan dan tindakan; - tarikh maklum balas.

IX. Kewajipan Pelaporan

Syarikat hendaklah melaporkan kepada BVI FSC pada penghujung setiap bulan mengenai semua aduan yang diterima dalam tempoh pelaporan tersebut. Selain itu, syarikat juga wajib melaporkan status aduan sama ada telah diselesaikan atau masih belum, serta, jika berkenaan/perlu, tindakan yang telah diambil oleh syarikat.

X. Kemas Kini

Syarikat akan menjalankan semakan berkala terhadap polisi ini sekurang-kurangnya sekali setahun, atau setiap kali berlaku perubahan ketara dalam operasi syarikat. Versi terkini Prosedur Pengendalian Aduan ini akan sentiasa tersedia di laman web rasmi syarikat.

LAMPIRAN I

InstaFinance Ltd.
BORANG CADANGAN DAN ADUAN

Nama Penuh: _____

No. Akaun (UIN): _____

No. ID atau Pasport: _____

E-mel: _____

Nombor Telefon: _____

Alamat: _____

Poskod: _____

Bandar: _____

Negara: _____

Sila pilih dan tandakan di ruangan yang berkaitan untuk senarai di bawah:Deposit ☐Pengeluaran ☐Pelaksanaan Pesanan ☐Nasihat Pelaburan ☐Pengurusan Portfolio ☐Terma Kontrak/yuran/caj ☐Pentadbiran Am/perkhidmatan pelanggan ☐Kualiti atau kekurangan maklumat yang diberikan ☐Perniagaan tanpa kebenaran yang ditawarkan atau dijalankan ☐Lain-lain ☐**Jumlah Pertikaian (dalam EUR):** _____

Sila berikan penerangan ringkas mengenai Aduan / Cadangan:

Adakah terdapat maklumat lain yang penting berkaitan dengan Aduan / Cadangan anda?*(Contoh: jika aduan berkaitan dengan pesanan dagangan atau permintaan pengeluaran, sila sertakan ID transaksi yang berkaitan.)*

Sebarang Lampiran / Bukti?

Ya ☐Tiada ☐

Tarikh: _____

Tandatangan: _____