



Порядок рассмотрения жалоб

Insta Finance LTD

Владелец:	Insta Finance Ltd.
Версия/дата:	в.1 от 21.08.2025

Содержание:

• Введение	3
• Определения	3
• Общие принципы рассмотрения жалоб	4
• Подача жалоб	5
• Порядок рассмотрения жалоб	6
• Окончательный ответ	6
• Компетентные органы	7
• Предложения	7
• Ведение документации	7
• Отчетные обязательства	8
• Актуализация	8
• Приложение I	9

Введение

Компания InstaFinance LTD (далее «Компания») является инвестиционной компанией, зарегистрированной на Британских Виргинских Островах 12 февраля 2014 года в соответствии с положениями BVI Business Companies Act 2004, регистрационный номер 1811672, лицензия № SIBA/L/14/1082, выданная BVI Financial Services Commission (FSC).

Руководствуясь принципами оказания услуг высокого качества и защиты наилучших интересов своих клиентов (далее — «Клиенты»), Компания утвердила настоящий Порядок рассмотрения жалоб с целью обеспечения справедливого, прозрачного и своевременного рассмотрения любых жалоб, связанных с предоставляемыми услугами.

Официальный сайт Компании: www.instaforex.com

Контактные данные для связи по вопросам подачи жалоб:

Адрес: 4-й этаж, Water's Edge Building, Meridian Plaza, Road Town, Tortola, Британские Виргинские Острова.

Электронная почта: complain@instaforex.com

I. Определения

Для целей настоящего документа нижеприведенные термины употребляются в следующем значении:

«Жалоба» — письменное выражение недовольства, направленное в Компанию и связанное с оказываемыми ею услугами.

«Заявитель» — Клиент Компании, подавший жалобу.

«Лицо» — физическое или юридическое лицо, если иное прямо не вытекает из контекста.

«Рабочий день» — любой день, за исключением выходных и официальных праздничных дней, установленных на территории Британских Виргинских Островов.

«Подтверждение» — письменное уведомление Компании о получении жалобы.

«Внутренняя проверка» — передача жалобы в соответствующие подразделения Компании для дополнительного рассмотрения и оценки.

«Решение» — окончательный письменный ответ Компании на жалобу, содержащий выводы и описание предпринятых мер.

«Дата получения» — дата, на которую жалоба поступила в Компанию, используемая для расчета установленных сроков.

«Персональные данные» — любая информация, относящаяся к идентифицированному или подлежащему идентификации физическому лицу («субъект данных»), которое может быть прямо или косвенно определено, в частности посредством ссылки на идентификатор, такой как имя, номер документа, данные о местоположении, онлайн-идентификатор или один либо несколько факторов, характеризующих физическую, физиологическую, генетическую, психическую, экономическую, культурную или социальную идентичность данного лица.

«Конфиденциальная информация» — любая непубличная информация, полученная в ходе процесса рассмотрения жалобы и подлежащая защите в соответствии с обязательствами о конфиденциальности.

II. Общие принципы рассмотрения жалоб

Компания привержена поддержанию высочайших стандартов деловой добросовестности, профессионализма и соблюдения регуляторных требований во всех аспектах своей деятельности, включая порядок рассмотрения жалоб. В этой связи Компания руководствуется следующими основополагающими принципами:

1. Приоритет интересов Клиента.

Все жалобы рассматриваются с должным вниманием, уважением и объективностью, при этом основная цель — защита законных интересов Клиентов.

2. Справедливость и беспристрастность.

Каждая жалоба оценивается и разрешается справедливо и объективно, без предвзятости и дискриминации в отношении любой из сторон. Решения принимаются на основании фактических обстоятельств, применимых договоров и действующих нормативных требований.

3. Прозрачность.

Процесс рассмотрения жалоб, включая сроки и процедуры эскалации, доводится до сведения Клиентов в ясной, понятной и недвусмысленной форме. Клиенты своевременно информируются о ходе рассмотрения жалобы и о результатах ее разрешения.

4. Эффективность.

Жалобы подлежат незамедлительному подтверждению получения и рассмотрению без необоснованных задержек. Компания прилагает усилия для урегулирования всех жалоб в разумные и установленные законом сроки.

5. Непрерывное совершенствование.

Компания осуществляет мониторинг, регистрацию и анализ жалоб с целью выявления повторяющихся проблем и, при необходимости, совершенствования

внутренних процессов, проведения обучения сотрудников и улучшения системы управления рисками в качестве превентивной меры и в соответствии с лучшими практиками ведения бизнеса.

III. Подача жалоб

1. Порядок подачи жалобы

В случае, если у Клиента возникает жалоба, связанная с деятельностью или оказываемыми услугами Компании, он вправе подать ее одним из следующих способов:

а) Клиент должен загрузить форму жалобы, предусмотренную в Приложении I, полностью ее заполнить и направить на адрес электронной почты: complain@instaforex.com, приложив все документы или доказательства, которые Клиент считает относящимися к жалобе;

б) В форме или электронном письме должны быть указаны, в том числе, следующие сведения:

- полное имя;
- дата рождения;
- номер документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной идентификатор);
- номер торгового счета;
- контактные данные;
- категория жалобы (депозит, вывод средств, исполнение ордера, иное);
- сумма (при наличии);
- краткое описание сути жалобы с указанием ключевых деталей (например, если жалоба касается исполнения ордера или запроса на вывод средств, необходимо указать идентификатор транзакции).

2. Важные уточнения

а) Анонимные жалобы не принимаются и не подлежат рассмотрению;

б) Подача жалобы по электронной почте без приложенной формы или направление ее на иной адрес, отличный от complain@instaforex.com, приведет к ответу Компании с требованием надлежащим образом заполнить форму и/или направить жалобу по правильному адресу;

в) В случае подачи неполной формы жалобы Компания вправе запросить у Клиента ее корректно заполненный вариант, который должен быть предоставлен в течение 2 (двух) недель для регистрации жалобы;

г) Жалобы по телефону принимаются исключительно при условии, что Клиент прямо уполномочил сотрудника Компании заполнить форму жалобы от его имени.

3. Подтверждение получения

После официального получения надлежащим образом заполненной жалобы Клиента Компания направляет письменное подтверждение по электронной почте в течение 5 (пяти) рабочих дней. Уведомление подтверждает факт получения жалобы и ее принятие к рассмотрению, а также содержит уникальный регистрационный номер, который подлежит использованию во всех последующих коммуникациях с Компанией или соответствующими третьими лицами.

IV. Порядок рассмотрения жалоб

1. Жалобы принимаются Департаментом клиентской поддержки Компании и передаются назначенному ответственному сотруднику для проведения расследования. Уполномоченный сотрудник обязан уведомить руководителей всех соответствующих подразделений и координировать необходимые действия, направленные на установление обстоятельств, связанных с жалобой Клиента, и обеспечение ее разрешения без необоснованных задержек.
2. Расследование должно быть завершено в срок не позднее 2 (двух) месяцев с даты подтверждения получения жалобы. По результатам проведенного расследования Клиенту направляется официальное уведомление с изложением итогов. Результатом может быть как окончательное разрешение жалобы, так и определение необходимости проведения дополнительного расследования.
3. В случае если для завершения рассмотрения требуется больше времени, Компания обязуется уведомить Заявителя в письменной форме по электронной почте с указанием причин задержки. Во всех случаях окончательный ответ Компании должен быть предоставлен в срок не более 3 (трех) месяцев с даты подтверждения получения жалобы.

V. Окончательный ответ

1. По завершении расследования Компания обязана предоставить Клиенту окончательный ответ, содержащий решение Компании, релевантные сведения о проведенном расследовании, а также описание предпринятых мер по урегулированию жалобы.
2. В случае если Клиент не удовлетворен окончательным ответом Компании, он вправе направить жалобу в Комиссию по финансовым услугам Британских

Виргинских Островов (BVI FSC). Следует учитывать, что BVI FSC не рассматривает индивидуальные споры и не присуждает компенсацию, однако уполномочена проводить проверку на предмет соблюдения Компанией регуляторных стандартов и при необходимости применять меры по обеспечению их соблюдения.

3. Указанные положения не ограничивают право Клиента инициировать судебное разбирательство против Компании в связи с поданной жалобой.

VI. Компетентные органы

1. Комиссия по финансовым услугам Британских Виргинских Островов (BVI FSC)
Веб-сайт: <https://www.bvifsc.vg>
Электронная почта: commissioner@bvifsc.vg
Адрес: 18 Pasea Estate Road, Haycraft Building, Road Town, Tortola, VG1110, Британские Виргинские Острова
Телефон: (284) 8524123
2. Трибунал по рассмотрению жалоб в сфере финансовых услуг
Веб-сайт: <https://bvi.gov.vg/media-centre/financial-services-complaints-tribunal>
Электронная почта: tribunal@bvifsc.vg
Адрес: Pasea Estate, Tortola, VG1110, Британские Виргинские Острова
Телефон: (284) 494-4190

VII. Предложения

Компания высоко ценит мнение и обратную связь своих Клиентов. Несмотря на стремление предоставлять максимально качественные и адаптированные услуги, для Компании имеет ключевое значение понимание реального опыта Клиентов с целью выявления и устранения возможных недостатков.

Любые предложения, которые Клиенты желают направить в Компанию, могут быть поданы с использованием той же формы, которая приведена в Приложении I к настоящему документу.

VIII. Ведение документации

После получения формы жалобы Компания обязана внести ее в соответствующий внутренний реестр надлежащим образом. В целях удобства хранения и последующего доступа Компания ведет учет и сохраняет следующую информацию на срок не менее 5 (пяти) лет:

- уникальный регистрационный номер жалобы;
- идентификатор счета Клиента;
- дата официального поступления жалобы в Компанию;
- назначенный ответственный сотрудник;
- содержание жалобы;
- процесс расследования жалобы;
- факты эскалации / передачи в иное подразделение;
- дата эскалации / передачи;
- назначенный ответственный сотрудник после эскалации;
- ход проведения расследования;
- результаты расследования;
- дата предоставления ответа;
- итоговые выводы и принятые меры;
- дата окончательного ответа.

IX. Отчетные обязательства

Компания обязана представлять ежемесячные отчеты о всех жалобах, поступивших в отчетном периоде, в Комиссию по финансовым услугам Британских Виргинских Островов (BVI FSC). Кроме того, в указанных отчетах отражается статус каждой жалобы: была ли она урегулирована либо находится на рассмотрении. При необходимости, указываются меры, предпринятые Компанией для ее разрешения.

X. Актуализация

Компания проводит периодическую проверку и пересмотр настоящей Политики не реже одного раза в год, а также в случаях внесения существенных изменений в деятельность Компании. Обновленная редакция Порядка рассмотрения жалоб всегда доступна для ознакомления на официальном сайте Компании.

ПРИЛОЖЕНИЕ I

Форма жалобы / предложения

Ф.И.О.: _____

№ документа (паспорт / ID): _____

№ счета (UIN): _____

Мобильный телефон: _____

Электронная почта: _____

Адрес проживания: _____

Почтовый индекс: _____

Город: _____

Страна: _____

Выберите соответствующую категорию жалобы:

- ☐ Депозит
- ☐ Вывод средств
- ☐ Исполнение ордера
- ☐ Инвестиционные консультации
- ☐ Управление портфелем
- ☐ Условия договора / комиссии / сборы
- ☐ Администрирование / обслуживание клиентов
- ☐ Некачественная или недостаточная информация
- ☐ Незаконное предложение или осуществление деятельности
- ☐ Другое (указать): _____

Оспариваемая сумма (в EUR): _____

Краткое описание жалобы / предложения:

Иная существенная информация, необходимая для рассмотрения жалобы / предложения (например, при жалобе, связанной с торговым ордером или запросом на вывод средств, укажите соответствующий идентификатор транзакции):

Приложены ли документы / доказательства?

- ☐ Да
- ☐ Нет

Дата: _____

Подпись: _____