



Порядок розгляду скарг

Insta Finance LTD

Власник:	Insta Finance Ltd.
Версія/дата:	в.1 від 21.08.2025

Зміст:

• Вступ	3
• Визначення	3
• Загальні принципи розгляду скарг	4
• Подання скарг	5
• Порядок розгляду скарг	6
• Остаточна відповідь	6
• Компетентні органи	7
• Пропозиції	7
• Ведення документації	7
• Звітність	8
• Актуалізація	8
• Додаток I	9

Вступ

Компанія *Insta Finance LTD* (надалі — «Компанія») є інвестиційною компанією, зареєстрованою на Британських Віргінських Островах 12 лютого 2014 року відповідно до положень *BVI Business Companies Act 2004*, реєстраційний номер 1811672, ліцензія № SIBA/L/14/1082, видана *BVI Financial Services Commission (FSC)*.

Компанія дотримується принципів надання якісних послуг і захисту найкращих інтересів своїх клієнтів (далі — «Клієнти») і впроваджує цей Порядок розгляду скарг для забезпечення справедливого, прозорого й своєчасного опрацювання всіх скарг, пов'язаних із наданими послугами.

Офіційний сайт Компанії: www.instaforex.com

Контактні дані для зв'язку з питань подання скарг:

Адреса: 4 поверх, Water's Edge Building, Meridian Plaza, Road Town, Tortola, Британські Віргінські Острови.

Електронна пошта: complain@instaforex.com

I. Визначення

Для цілей цього документа наведені нижче терміни вживаються в наступному значенні:

«Скарга» — письмове висловлення невдоволення, направлене до Компанії та пов'язане з послугами, які вона надає.

"Заявник" — Клієнт Компанії, який подав скаргу.

«Особа» — фізична чи юридична особа, якщо інше прямо не впливає із контексту.

"Робочий день" — будь-який день, за винятком вихідних та офіційних святкових днів, встановлених на території Британських Віргінських Островів.

"Підтвердження" — письмове повідомлення Компанії про отримання скарги.

«Внутрішня перевірка» — передача скарги до відповідних підрозділів Компанії для додаткового розгляду та оцінки.

«Рішення» — остаточна письмова відповідь Компанії на скаргу, що містить висновки та опис вжитих заходів.

«Дата отримання» — дата, на яку скарга надійшла до Компанії, яка використовується для розрахунку встановлених термінів.

«Персональні дані» — будь-яка інформація, що стосується ідентифікованої або такої, що може бути ідентифікована фізичної особи («суб'єкт даних»), яка може бути прямо або опосередковано визначена, зокрема шляхом посилання на ідентифікатор, такий як ім'я, номер документа, дані про місцеперебування, онлайн-ідентифікатор або один чи декілька чинників, що характеризують фізичну, фізіологічну, генетичну, психічну, економічну, культурну або соціальну ідентичність цієї особи.

«Конфіденційна інформація» — будь-яка непублічна інформація, отримана в процесі розгляду скарги, що підлягає захисту відповідно до зобов'язань щодо конфіденційності.

II. Загальні принципи розгляду скарг

Компанія дотримується найвищих стандартів ділової доброчесності, професіоналізму та виконання регуляторних вимог в усіх аспектах своєї діяльності, включно з процедурою розгляду скарг. У зв'язку з цим Компанія керується такими основоположними принципами:

1. Пріоритет інтересів Клієнта.

Усі скарги розглядаються з належною увагою, повагою та об'єктивністю, при цьому головною метою є захист законних інтересів Клієнтів.

2. Справедливість і неупередженість.

Кожна скарга оцінюється й вирішується справедливо та об'єктивно, без упередженості чи дискримінації будь-якої зі сторін. Рішення ухвалюються на основі фактичних обставин, чинних договорів і відповідних нормативно-правових вимог.

3. Прозорість.

Процедура розгляду скарг, включаючи строки та порядок ескалації, доводиться до відома Клієнтів у чіткій, зрозумілій і недвозначній формі. Клієнти вчасно інформуються про хід розгляду скарги та про результати її вирішення.

4. Ефективність.

Скарги підлягають негайному підтвердженню отримання та розгляду без необґрунтованих затримок. Компанія докладає зусиль для врегулювання всіх скарг у розумні та встановлені законом терміни.

5. Безперервне вдосконалення.

Компанія здійснює моніторинг, реєстрацію та аналіз скарг з метою виявлення повторюваних проблем і, за потреби, удосконалення внутрішніх процесів, проведення навчання співробітників і поліпшення системи управління ризиками як превентивний захід та відповідно до найкращих бізнес-практик.

III. Подання скарг

1. Порядок подання скарги

У разі, якщо Клієнт має скаргу, пов'язану з діяльністю або послугами, що надаються Компанією, він має право подати її одним із наступних способів:

а) Клієнт повинен завантажити форму скарги, передбачену в Додатку I, повністю її заповнити та надіслати на електронну адресу: complain@instaforex.com, додавши всі документи або докази, які Клієнт вважає такими, що мають відношення до скарги;

б) У формі або електронному листі мають бути вказані, зокрема, такі дані:

- повне ім'я;
- дата народження;
- номер документа, що посвідчує особу (паспорт або інший ідентифікатор);
- номер торгового рахунку;
- контактні дані;
- категорія скарги (депозит, виведення коштів, виконання ордеру, інше);
- сума (за наявності);
- короткий опис суті скарги із зазначенням ключових деталей (наприклад, якщо скарга стосується виконання ордеру або запиту на виведення коштів, необхідно вказати ідентифікатор транзакції).

2. Важливі уточнення

а) Анонімні скарги не приймаються та не підлягають розгляду;

б) Подання скарги електронною поштою без доданої форми або надсилання її на іншу адресу, відмінну від complain@instaforex.com, призведе до відповіді з боку Компанії з вимогою належним чином заповнити форму та/або надіслати скаргу за правильною адресою;

в) У разі подання неповної форми скарги Компанія має право запросити в Клієнта коректно заповнений варіант, який має бути наданий протягом 2 (двох) тижнів для реєстрації скарги;

г) Скарги телефоном приймаються виключно за умови, що Клієнт прямо уповноважив співробітника Компанії заповнити форму скарги від його імені.

3. Підтвердження отримання

Після офіційного отримання належним чином заповненої скарги Клієнта, Компанія надсилає письмове підтвердження електронною поштою протягом 5 (п'яти) робочих днів.

Повідомлення підтверджує факт отримання скарги та її прийняття до розгляду, а також містить унікальний реєстраційний номер, який слід використовувати у всій подальшій комунікації з Компанією або відповідними третіми особами.

IV. Порядок розгляду скарг

1. Скарги приймаються Департаментом клієнтської підтримки Компанії та передаються призначеному відповідальному співробітнику для проведення розслідування. Уповноважений співробітник зобов'язаний повідомити керівників усіх відповідних підрозділів і координувати необхідні дії, спрямовані на з'ясування обставин, пов'язаних зі скаргою Клієнта, та забезпечення її вирішення без необґрунтованих затримок.
2. Розслідування має бути завершено не пізніше ніж через 2 (два) місяці з дати підтвердження отримання скарги. За результатами проведеного розслідування Клієнту надсилається офіційне повідомлення з викладенням підсумків. Результатом може бути як остаточне вирішення скарги, так і визначення необхідності проведення додаткового розслідування.
3. У разі, якщо для завершення розгляду потрібно більше часу, Компанія зобов'язується повідомити Заявника письмово електронною поштою, вказавши причини затримки. У будь-якому випадку остаточна відповідь Компанії має бути надана не пізніше ніж через 3 (три) місяці з дати підтвердження отримання скарги.

V. Остаточна відповідь

1. Після завершення розслідування Компанія зобов'язана надати Клієнту остаточну відповідь, що містить рішення Компанії, релевантні відомості про проведене розслідування, а також опис вжитих заходів щодо врегулювання скарги.
2. Якщо Клієнт не задоволений остаточною відповіддю Компанії, він має право направити скаргу до Комісії з фінансових послуг Британських Віргінських Островів (BVI FSC). Слід враховувати, що BVI FSC не розглядає індивідуальні суперечки та не присуджує компенсацію, проте уповноважена проводити перевірку на предмет дотримання Компанією регуляторних стандартів та за необхідності вживати заходів щодо забезпечення їх дотримання.

- Зазначені положення не обмежують право Клієнта ініціювати судовий розгляд проти Компанії у зв'язку із поданою скаргою.

VI. Компетентні органи

- Комісія з фінансових послуг Британських Віргінських Островів (BVI FSC)
Вебсайт: <https://www.bvifsc.vg>
Електронна пошта: commissioner@bvifsc.vg
Адреса: 18 Pasea Estate Road, Haycraft Building, Road Town, Tortola, VG1110, Британські Віргінські Острови
Телефон: (284) 8524123
- Трибунал з розгляду скарг у сфері фінансових послуг
Вебсайт: <https://bvi.gov.vg/media-centre/financial-services-complaints-tribunal>
Електронна пошта: tribunal@bvifsc.vg
Адреса: Pasea Estate, Tortola, VG1110, Британські Віргінські Острови
Телефон: (284) 494-4190

VII. Пропозиції

Компанія високо цінує думку та зворотний зв'язок своїх Клієнтів. Попри прагнення надавати максимально якісні та адаптовані послуги, розуміння реального досвіду Клієнтів має для Компанії ключове значення — з метою виявлення та усунення можливих недоліків.

Будь-які пропозиції, які Клієнти бажають надіслати Компанії, можуть бути подані з використанням тієї ж форми, що наведена у Додатку I до цього документа.

VIII. Ведення документації

Після отримання форми скарги Компанія зобов'язана внести її до відповідного внутрішнього реєстру належним чином. З метою зручності зберігання та подальшого доступу, Компанія веде облік і зберігає таку інформацію протягом не менше ніж 5 (п'яти) років:

- унікальний реєстраційний номер скарги;
- ідентифікатор рахунку Клієнта;
- дата офіційного надходження скарги до Компанії;
- призначений відповідальний співробітник;
- зміст скарги;
- процес розслідування скарги;
- факти ескалації / передачі в інший підрозділ;
- дата ескалації / передачі;
- призначений відповідальний співробітник після ескалації;
- перебіг проведення розслідування;
- результати розслідування;
- дата надання відповіді;
- підсумкові висновки та вжиті заходи;
- дата остаточної відповіді.

IX. Звітні зобов'язання

Компанія зобов'язана щомісяця подавати звіти про всі скарги, що надійшли протягом звітного періоду, до Комісії з фінансових послуг Британських Віргінських Островів (BVI FSC). Крім того, у зазначених звітах зазначається статус кожної скарги — чи була вона вирішена, чи перебуває ще на розгляді. За необхідності вказуються заходи, вжиті Компанією для її врегулювання.

X. Актуалізація

Компанія здійснює періодичну перевірку та перегляд цієї Політики не рідше одного разу на рік, а також у разі внесення суттєвих змін до діяльності Компанії. Оновлена редакція Порядку розгляду скарг завжди доступна для ознайомлення на офіційному сайті Компанії.

ДОДАТОК І

Форма скарги / пропозиції

П.І.Б.: _____
№ документа (паспорт / ID): _____
№ рахунку (UIN): _____
Мобільний телефон: _____
Електронна пошта: _____
Адреса проживання: _____
Поштовий індекс: _____
Місто: _____
Країна: _____

Оберіть відповідну категорію скарги:

- ☐ Депозит
- ☐ Виведення коштів
- ☐ Виконання ордера
- ☐ Інвестиційні консультації
- ☐ Управління портфелем
- ☐ Умови договору / комісії / збори
- ☐ Адміністрування / обслуговування клієнтів
- ☐ Неналежа або недостатня інформація
- ☐ Незаконна пропозиція або здійснення діяльності
- ☐ Інше (вказати): _____

Сума, що оскаржується (в EUR): _____

Короткий опис скарги / пропозиції:

Інша важлива інформація, необхідна для розгляду скарги / пропозиції

(наприклад, у випадку скарги, пов'язаної з торговим ордером або запитом на виведення коштів, вкажіть відповідний ідентифікатор транзакції):

Додано документи / докази?

- ☐ Так
- ☐ Ні

Дата: _____

Підпис: _____