

शिकायत निवारण प्रक्रिया

InstaFinance LTD

मालिक:	InstaFinance Ltd.
संस्करण/ दिनांक:	v.1 of 21.08.2025

विषय-सूची

प्रस्तावना	3
परिभाषाएं	3
शिकायत निवारण के सामान्य सिद्धांत	4
शिकायत का दाखिला	4
शिकायतों का समाधान	5
अंतिम संप्रेषण	6
संबंधित प्राधिकरण	6
सुझाव	6
अभिलेख संधारण	7
रिपोर्टिंग संबंधी दायित्व	7
अपडेट	7
परिशिष्ट I	8

प्रस्तावना

InstaFinance LTD (जिसे आगे “कंपनी” कहा जाएगा) एक निवेश कंपनी है, जो British Virgin Islands के कानूनों के अंतर्गत BVI Business Companies Act, 2004 के अनुसार 12 फ़रवरी 2014 को निगमित की गई है, जिसका Registration No. 1811672 है तथा License No. SIBA/L/14/1082 BVI Financial Services Commission द्वारा जारी किया गया है।

कंपनी, उच्च-गुणवत्ता वाली सेवाएँ प्रदान करने और अपने ग्राहकों (“Clients”) के सर्वोत्तम हितों की सेवा करने के प्रति प्रतिबद्ध, ने यह वर्तमान शिकायत निपटान प्रक्रिया (Complaints Handling Procedure) अपनाई है ताकि इसकी सेवाओं से उत्पन्न होने वाली किसी भी शिकायत को निष्पक्ष, पारदर्शी और समयबद्ध तरीके से संबोधित किया जा सके।

कंपनी निम्नलिखित वेबसाइट संचालित करती है: www.instaforex.com, और निम्नलिखित माध्यमों से संपर्क किया जा सकता है:

पता: 4th Floor, Water's Edge Building, Meridian Plaza, Road Town, Tortola, British Virgin Islands.

ईमेल: complain@instaforex.com

I. परिभाषाएँ

इस दस्तावेज़ के उद्देश्यों के लिए, नीचे उल्लिखित शब्दों के अर्थ निम्नानुसार होंगे।:

< शिकायत > का अर्थ होगा असंतोष की लिखित अभिव्यक्ति, जो कंपनी को उसकी प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित रूप में प्रस्तुत की गई हो;

< शिकायतकर्ता ग्राहक > का अर्थ होगा कंपनी का वह ग्राहक जिसने एक शिकायत प्रस्तुत की हो;

< व्यक्ति > का अर्थ होगा या तो कोई प्राकृतिक व्यक्ति या कोई विधिक इकाई, जब तक प्रसंग अन्यथा संकेत न करे;

< कार्य दिवस > का अर्थ होगा BVI में सप्ताहांत और सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर कोई भी दिन;

< प्राप्ति-पुष्टिकरण > से आशय कंपनी द्वारा दी गई वह लिखित पुष्टि है कि शिकायत प्राप्त हो गई है;

< आंतरिक समीक्षा > का अर्थ होगा कंपनी के संबंधित विभागों के भीतर शिकायत का अग्रसरण कर अतिरिक्त जांच और मूल्यांकन कराना;

< निस्तारण > से आशय शिकायत पर कंपनी की अंतिम लिखित प्रतिक्रिया है, जिसमें निष्कर्ष तथा की गई कार्रवाइयों का विवरण हो;

< प्राप्ति तिथि > वह तिथि है जिस दिन शिकायत कंपनी को प्राप्त होती है, जिसका उपयोग समय-सीमाएँ गणना करने हेतु किया जाता है;

< व्यक्तिगत डेटा > का अर्थ होगा किसी पहचाने गए या पहचाने जा सकने वाले प्राकृतिक व्यक्ति (“डेटा विषय”) से संबंधित कोई भी सूचना—ऐसा व्यक्ति जिसे प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से, विशेषकर किसी पहचानकर्ता जैसे नाम, पहचान संख्या, स्थान-सम्बंधी डेटा, ऑनलाइन पहचानकर्ता, अथवा उस प्राकृतिक व्यक्ति की भौतिक, शारीरिक, आनुवंशिक, मानसिक, आर्थिक, सांस्कृतिक या सामाजिक पहचान से विशिष्ट एक या अधिक कारकों के संदर्भ से पहचाना जा सके;

< गोपनीय सूचना > शिकायत प्रक्रिया के दौरान प्राप्त कोई भी गैर-सार्वजनिक जानकारी, जो गोपनीयता संबंधी दायित्वों के अधीन हो।

II. शिकायत निवारण के सामान्य सिद्धांत

कंपनी अपने परिचालन के सभी पहलुओं में—शिकायतों के निपटान के अपने दृष्टिकोण सहित—व्यावसायिक ईमानदारी, व्यावसायिकता तथा नियामकीय अनुपालन के सर्वोच्च मानकों को बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है। अतः कंपनी निम्नलिखित मार्गदर्शक सिद्धांत अपनाती है:

1. ग्राहकों के सर्वोत्तम हित.

शिकायतों को समुचित सावधानी, सम्मान एवं संवेदनशीलता के साथ संभाला जाता है, जिसका प्राथमिक उद्देश्य हमारे ग्राहकों के सर्वोत्तम हितों का संरक्षण करना है।

2. निष्पक्षता और पक्षपात-रहितता.

सभी शिकायतों का मूल्यांकन और निस्तारण निष्पक्ष एवं वस्तुनिष्ठ तरीके से किया जाता है, किसी भी पक्ष के प्रति पक्षपात या पूर्वाग्रह के बिना। निर्णय तथ्य, लागू समझौतों और नियामकीय दायित्वों के आधार पर लिए जाते हैं।

3. पारदर्शिता.

शिकायत प्रक्रिया—जिसमें समय-सीमाएँ और एस्केलेशन प्रक्रियाएँ शामिल हैं—ग्राहकों को स्पष्ट, निष्पक्ष और भ्रामक न होने वाले तरीके से संप्रेषित की जाती है। ग्राहकों को उनकी शिकायतों की प्रगति और परिणाम के बारे में समय पर सूचित रखा जाता है।

4. दक्षता.

शिकायतों की शीघ्र पुष्टि की जाती है और बिना अनावश्यक विलंब के जाँच की जाती है। कंपनी सभी शिकायतों का निस्तारण यथोचित और नियामकीय समय-सीमाओं के भीतर करने का प्रयास करती है।

5. निरंतर सुधार.

कंपनी शिकायतों की निगरानी, अभिलेखन और विश्लेषण करती है ताकि आवर्ती मुद्दों की पहचान की जा सके और जहाँ आवश्यक हो, अपने आंतरिक प्रक्रियाओं का उन्नयन, कार्मिक प्रशिक्षण, तथा जोखिम-प्रबंधन में सुधार किए जा सकें—एक निवारक उपाय के रूप में और व्यवसाय की श्रेष्ठ प्रथाओं के अनुरूप।

III. शिकायत दाखिला

1. यदि किसी ग्राहक को कंपनी के साथ लेन-देन या सेवाओं से संबंधित कोई शिकायत हो, तो ग्राहक निम्नलिखित तरीकों से शिकायत प्रस्तुत कर सकता/सकती है:

a) ग्राहक परिशिष्ट I (Appendix I) में प्रदत्त शिकायत प्रपत्र डाउनलोड करेंगे, उसे पूर्ण रूप से भरकर, तथा किसी भी सहायक दस्तावेज़/साक्ष्य जिन्हें ग्राहक प्रासंगिक समझे, संलग्न करते हुए, ईमेल के माध्यम से complain@instaforex.com पर प्रेषित करेंगे;

b) फॉर्म या ईमेल में दिए जाने वाले विवरणों में निम्न शामिल हैं, पर इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- पूरा नाम;

- जन्म तिथि;
- ID/पासपोर्ट नंबर;
- खाता संख्या;
- संपर्क जानकारी;
- शिकायत की श्रेणी (जमा, निकासी, ऑर्डर निष्पादन, अन्य);
- राशि (यदि कोई हो);
- शिकायत की प्रकृति का उल्लेख करते हुए संक्षिप्त विवरण जिसमें महत्वपूर्ण जानकारी शामिल हो (उदाहरण के लिए: यदि शिकायत किसी ऑर्डर या निकासी अनुरोध से संबंधित है, तो कृपया लेनदेन ID शामिल करें).

2. महत्वपूर्ण स्पष्टीकरण

- a) बेनाम शिकायतें स्वीकार या संसाधित नहीं की जाएँगी;
- b) आवश्यक फॉर्म संलग्न किए बिना ईमेल द्वारा शिकायत भेजना, या complain@instaforex.com के अतिरिक्त किसी अन्य पते पर भेजना—इन स्थितियों में आपको फॉर्म पूर्ण करने और/या सही ईमेल पते पर पुनः प्रस्तुत करने के लिए उत्तर भेजा जाएगा;
- c) यदि आप अपूर्ण शिकायत प्रपत्र जमा करते हैं, तो कंपनी विधिवत रूप से पूर्ण किया हुआ संस्करण माँगेगी—शिकायत के पंजीकरण हेतु इसे दो (2) सप्ताह के भीतर प्रदान करना आवश्यक होगा;;
- d) फोन द्वारा दी गई शिकायतें तभी स्वीकार की जाएँगी जब ग्राहक कंपनी के कार्मिकों को अपनी ओर से शिकायत प्रपत्र भरने हेतु स्पष्ट रूप से अधिकृत करे;

3. प्राप्ति की पुष्टि

विधिवत रूप से पूर्ण ग्राहक शिकायत प्राप्त होने पर, कंपनी पाँच (5) कार्य दिवसों के भीतर ईमेल द्वारा लिखित प्राप्ति-पुष्टिकरण भेजेगी। इस पुष्टिकरण में यह दर्शाया जाएगा कि शिकायत प्राप्त हो गई है और समीक्षा में है, तथा एक यूनिक रेफरेंस नंबर शामिल होगा—जिसका उपयोग कंपनी या किसी संबंधित तृतीय पक्ष के साथ भविष्य की सभी पत्राचार में किया जाएगा

IV. शिकायतों का निपटान

1. शिकायतें कंपनी के कस्टमर सपोर्ट विभाग द्वारा प्राप्त की जाती हैं और जाँच हेतु नामित अधिकारी को आवंटित की जाती हैं। उक्त अधिकारी सभी संबंधित विभागों के प्रमुखों को सूचित करेगा/करेगी और ग्राहक की शिकायत की परिस्थितियों की पड़ताल के लिए आवश्यक कार्रवाइयों का समन्वय करेंगे, ताकि अनावश्यक विलंब के बिना उसका निस्तारण सुनिश्चित किया जा सके.
2. जाँच, शिकायत की प्राप्ति-पुष्टिकरण की तिथि से दो (2) माह के भीतर संपन्न की जाएगी और उसके परिणाम ग्राहक को सूचित किए जाएँगे। परिणामस्वरूप या तो शिकायत का निस्तारण किया जा सकता है, या यह निर्धारित किया जा सकता है कि आगे की जाँच आवश्यक है.

3. यदि अतिरिक्त समय आवश्यक हो, तो कंपनी विलंब के कारणों का उल्लेख करते हुए शिकायतकर्ता को ईमेल के माध्यम से लिखित रूप में सूचित करेगी। सभी परिस्थितियों में, कंपनी शिकायत की प्राप्ति-पुष्टिकरण (Acknowledgement) की तिथि से अधिकतम तीन (3) माह के भीतर अंतिम उत्तर प्रदान करेगी।

V. अंतिम प्रतिक्रिया

1. जांच के निष्कर्ष पर पहुँचने के बाद, कंपनी ग्राहक को अंतिम उत्तर प्रदान करेगी, जिसमें कंपनी का निर्णय, जांच के प्रासंगिक विवरण, और
2. यदि ग्राहक कंपनी के अंतिम उत्तर से असंतुष्ट है, तो वह शिकायत को BVI Financial Services Commission (BVI FSC) तक एस्केलेट कर सकता/सकती है। कृपया ध्यान दें कि यद्यपि BVI FSC व्यक्तिगत विवादों का निपटारा नहीं करता और न ही क्षतिपूर्ति प्रदान करता है, परंतु वह यह जाँचने हेतु मामले की जाँच कर सकता है कि कंपनी ने नियामकीय मानकों का उल्लंघन तो नहीं किया, और आवश्यक होने पर अनुपालन को प्रवर्तित कर सकता है।
3. उपरोक्त प्रावधानों के बावजूद, शिकायत के संबंध में कंपनी के विरुद्ध विधिक कार्यवाही प्रारंभ करने का ग्राहक का अधिकार अप्रभावित रहेगा।

VI. संबंधित प्राधिकारी

1. BVI Financial Services Commission (BVI FSC) Website:

<https://www.bvifsc.vg>

Email: commissioner@bvifsc.vg

Address: 18 Pasea Estate Road, Haycraft Building, Road Town, Tortola,

VG1110, BVI Telephone: (284) 8524123

2. Financial Services Complaints Tribunal

Website:

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

tribunal@bvifsc.vg

Address: Pasea Estate, Tortola, VG1110, BVI

Telephone: (284) 494-4190

VII. सुझाव

कंपनी अपने ग्राहकों की राय और फीडबैक को अत्यधिक महत्व देती है। यद्यपि हम यथासंभव अनुकूलित सेवाएँ प्रदान करने का प्रयास करते हैं, तथापि किसी भी ऐसे क्षेत्र की पहचान और सुधार के लिए हमारे लिए यह समझना आवश्यक है कि हमारे ग्राहकों का वास्तविक अनुभव क्या रहा है।

ग्राहक कंपनी के साथ साझा करना चाहें तो कोई भी सुझाव इस दस्तावेज़ के परिशिष्ट I (Appendix I) में प्रदत्त उसी फॉर्म का उपयोग करके प्रस्तुत कर सकते हैं।

VIII. अभिलेख संधारण

शिकायत फॉर्म प्राप्त होते ही, कंपनी इसे अपने आंतरिक रजिस्टर में उपयुक्त रूप से दर्ज करेगी। संदर्भ एवं पुनर्प्राप्ति में सुगमता हेतु, कंपनी अपने अभिलेखों में न्यूनतम पाँच (5) वर्ष की अवधि तक निम्नलिखित जानकारी संधारित करेगी:

- शिकायत की विशिष्ट संदर्भ संख्या
- ग्राहक खाता आईडी
- कंपनी को शिकायत के आधिकारिक प्रस्तुतिकरण की तिथि
- नामित अधिकारी
- शिकायत का विवरण
- शिकायत की जाँच प्रक्रिया
- किसी अन्य विभाग को एस्केलेशन/असाइनमेंट
- एस्केलेशन/असाइनमेंट की तिथि
- नामित अधिकारी
- जाँच प्रक्रिया
- जाँच के परिणाम
- उत्तर देने की तिथि
- जाँच के परिणाम और की गई कार्रवाइयाँ
- उत्तर देने की तिथि

IX. रिपोर्टिंग संबंधी दायित्व

कंपनी प्रत्येक रिपोर्टिंग माह के अंत में उस माह के दौरान प्राप्त सभी शिकायतों की रिपोर्ट BVI FSC को प्रस्तुत करती है। अतिरिक्त रूप से, कंपनी शिकायतों की स्थिति—वे निस्तारित हुई हैं या नहीं—तथा आवश्यकता पड़ने पर कंपनी द्वारा उठाए गए कार्रवाइयों का विवरण भी प्रस्तुत करती है

X. अपडेट

कंपनी इस नीति की आवधिक समीक्षा करेगी—कम-से-कम वर्ष में एक बार और जब भी कंपनी के परिचालन में महत्वपूर्ण परिवर्तन हों। इस शिकायत निपटान प्रक्रिया का अद्यतन संस्करण सदैव कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध रहेगा।

परिशिष्ट I

InstaFinance Ltd.
SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

पूरा नाम:

ID / पासपोर्ट संख्या.:

खाता संख्या (UIN):

मोबाइल फोन:

ईमेल:

पता:

पोस्ट कोड:

शहर:

देश:

कृपया नीचे संबंधित क्षेत्र का चयन करें:

जमा ☐

निकासी ☐

ऑर्डर निष्पादन ☐

निवेश सलाह ☐

पोर्टफोलियो प्रबंधन ☐

अनुबंध की शर्तें/शुल्क/प्रभार ☐

सामान्य व्यवस्थापक/ग्राहक सेवाएँ ☐

प्रदान की गई जानकारी की गुणवत्ता का अभाव ☐

अनधिकृत व्यवसाय की पेशकश या संचालन ☐

अन्य ☐

विवादित राशि (EUR में): _____

कृपया शिकायत/सुझाव का संक्षिप्त विवरण प्रदान करें:

क्या आपकी शिकायत/सुझाव के लिए कोई अन्य जानकारी आवश्यक है? (उदाहरण: यदि शिकायत किसी ट्रेड ऑर्डर या निकासी अनुरोध के बारे में है तो संबंधित लेनदेन आईडी शामिल करें।)

कोई भी संलग्नक / साक्ष्य?

हाँ ☐

नहीं ☐

तारीख: _____

हस्ताक्षर: _____