



Prosedur Penanganan Pengaduan

InstaFinance LTD

Pemilik:	Insta Finance Ltd.
Versi/ Tanggal:	v.1 of 21.08.2025

Daftar Isi:

- Pendahuluan 3
- Definisi 3
- Prinsip Umum Penanganan Pengaduan 4
- Pengajuan Pengaduan 5
- Penanganan Pengaduan 6
- Tanggapan Akhir 6
- Otoritas terkait 7
- Saran 7
- Pencatatan 7
- Kewajiban Pelaporan 8
- Update 8
- Lampiran I 9

Pendahuluan

InstaFinance LTD (selanjutnya disebut “perusahaan”) merupakan sebuah perusahaan investasi BVI didirikan berdasarkan Undang-Undang Perusahaan Bisnis BVI 2004 pada tanggal 12 Februari 2014 dengan nomor registrasi 1811672 dan nomor Lisensi SIBA/L/14/1082 yang dikeluarkan oleh BVI Financial Services Commission (FSC).

Perusahaan, berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dan melayani kepentingan terbaik kliennya (“Klien”), telah mengadopsi Prosedur Penanganan Pengaduan Pengaduan saat ini untuk memastikan bahwa setiap keluhan yang timbul dari penawaran layanannya ditangani secara adil, transparan, dan tepat waktu.

Perusahaan menjalankan situs web berikut : www.instaforex.com

Dan dapat dihubungi melalui saluran berikut :

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

Email: complain@instaforex.com

I. Definisi

Untuk keperluan dokumen ini, istilah-istilah berikut akan memiliki arti sebagaimana ditetapkan di bawah ini :

< **Pengaduan** > berarti pernyataan ketidakpuasan tertulis yang disampaikan kepada Perusahaan terkait dengan layanan yang diberikannya;

< **Kepatuhan** > yaitu seorang Klien dari suatu Perusahaan yang mengajukan Pengaduan;

< **Orang** > yaitu orang perseorangan atau badan hukum kecuali konteksnya menyatakan sebaliknya;

< **Hari Kerja**> yaitu hari apapun, selain akhir pekan dan hari libur nasional di BVI;

< **Pengakuan** > konfirmasi tertulis oleh Perusahaan bahwa pengaduan telah diterima;

< **Ulasan Internal**> yaitu setiap eskalasi Pengaduan di dalam departemen terkait Perusahaan untuk pemeriksaan dan penilaian lebih lanjut;

< **Resolusi** > tanggapan tertulis akhir Perusahaan terhadap Pengaduan, yang menguraikan temuan dan tindakan yang diambil;

< **Tanggal Penerimaan** > tanggal Pengaduan diterima oleh Perusahaan, digunakan untuk menghitung batas waktu;

< **Data Pribadi** > berarti informasi apa pun yang berkaitan dengan orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi (" Subjek Data"), yang berarti seseorang yang dapat diidentifikasi, secara langsung atau tidak langsung, khususnya dengan mengacu pada pengenalan seperti nama, nomor identifikasi, data lokasi, pengenalan daring, atau satu atau lebih faktor khusus yang berkaitan dengan identitas fisik, fisiologis, genetik, mental, ekonomi, budaya, atau sosial orang perseorangan tersebut.

< **Informasi Rahasia** > informasi non-publik apapun yang diperoleh selama proses Pengaduan dengan tunduk pada kewajiban kerahasiaan

II. Prinsip Umum Penanganan Pengaduan

Perusahaan berkomitmen dalam mempertahankan standar tertinggi dari integritas bisnis, profesionalisme, dan kepatuhan peraturan tertinggi dalam semua aspek operasionalnya, termasuk yang berkaitan dengan pendekatannya dalam menangani Pengaduan. Oleh karena itu, Perusahaan mengadopsi prinsip-prinsip panduan berikut:

1. **Kepentingan terbaik Klien.**

Keluhan ditangani dengan penuh kehati-hatian, rasa hormat, dan kepekaan, dengan tujuan utama menjaga kepentingan terbaik klien kami.

2. **Keadilan dan Ketidakberpihakan.**

Semua keluhan akan dinilai dan diselesaikan secara adil dan objektif, tanpa bias atau prasangka terhadap pihak mana pun yang terlibat. Keputusan didasarkan pada fakta, perjanjian yang berlaku, dan kewajiban peraturan.

3. **Transparansi.**

Proses pengaduan, termasuk jadwal dan prosedur eskalasi, dikomunikasikan secara jelas kepada Klien dengan cara yang adil, jelas, dan tidak menyesatkan. Klien selalu diinformasikan tentang perkembangan dan hasil pengaduan mereka secara tepat waktu.

4. **Efisiensi.**

Pengaduan segera diketahui dan diselidiki tanpa penundaan yang tidak semestinya. Perusahaan berusaha menyelesaikan seluruh pengaduan dalam jangka waktu yang wajar dan sesuai aturan.

5. **Peningkatan Berkelanjutan.**

Perusahaan memantau, mencatat, dan menganalisis pengaduan untuk identifikasi masalah yang berulang dan, jika perlu, meningkatkan proses internal, melakukan

pelatihan staf, dan meningkatkan manajemen risiko sebagai langkah pencegahan dan menyalurkan dengan praktik terbaik bisnis.

III. Pengajuan Pengaduan

1. Prosedur Pengajuan Pengaduan

Apabila Klien memiliki Pengaduan terkait transaksi atau layanan dengan Perusahaan, maka, Klien dapat mengajukan Pengaduan dengan menggunakan metode berikut:

a) Klien harus mengunduh Form Pengaduan yang disediakan pada Lampiran I, mengisinya dengan lengkap, kirim ke complain@instaforex.com, beserta dengan dokumen atau bukti penunjang yang dianggap relevan oleh Klien;

b) Rincian yang diperlukan dalam formulir atau email tersebut antara lain:

- nama lengkap;
- tanggal lahir;
- tanda Pengenal, KTP, nomor paspor;
- Nomor akun;
- informasi kontak;
- kategori (deposit, penarikan, eksekusi order, lainnya);
- Jumlah (jika ada);
- deskripsi singkat yang menyebutkan sifat pengaduan termasuk informasi penting, contohnya: jika pengaduan terkait dengan pesanan atau permintaan penarikan, harap sertakan ID transaksi.

2. Klarifikasi Penting

a) Pengaduan anonim tidak akan diterima atau diproses;

b) Mengajukan Pengaduan melalui email tanpa melampirkan formulir yang diperlukan, atau mengirimkannya ke alamat selain complain@instaforex.com akan menghasilkan respons yang meminta Anda untuk mengisi formulir dan/atau mengirimkannya kembali ke alamat email yang benar;

c) Jika Anda mengirimkan Formulir Pengaduan yang tidak lengkap, Perusahaan akan meminta versi yang telah diisi lengkap, diberikan dalam waktu dua (2) minggu agar Pengaduan dapat didaftarkan;

d) Pengaduan melalui Telepon hanya akan diterima jika Klien secara tegas memberi wewenang kepada personel Perusahaan untuk mengisi Formulir Pengaduan atas nama mereka;

3. **Konfirmasi Penerimaan**

Setelah menerima secara resmi Pengaduan Klien yang telah dilengkapi, Perusahaan akan mengirimkan konfirmasi tertulis melalui email dalam waktu lima (5) hari kerja. Konfirmasi tersebut akan mengkonfirmasi bahwa Pengaduan telah diterima dan sedang ditinjau, dan akan menyertakan Nomor Referensi Unik yang akan digunakan dalam semua komunikasi di masa mendatang dengan Perusahaan atau pihak ketiga terkait.

IV. Penanganan Pengaduan

1. Pengaduan diterima oleh Departemen Dukungan Pelanggan Perusahaan dan diserahkan kepada petugas yang ditunjuk untuk diselidiki. Petugas tersebut akan memberi tahu pimpinan semua departemen terkait dan mengkoordinasikan tindakan yang diperlukan untuk menyelidiki keadaan Pengaduan Klien dan memastikan penyelesaiannya tanpa penundaan yang tidak semestinya.
2. Investigasi akan selesai dalam waktu dua (2) bulan sejak tanggal pengakuan Pengaduan, dan hasilnya akan dikomunikasikan kepada Klien. Hasilnya dapat berupa penyelesaian Keluhan atau penetapan bahwa investigasi lebih lanjut diperlukan.
3. Jika diperlukan waktu tambahan, Perusahaan akan memberi tahu Pelapor secara tertulis melalui, email, dengan menyebutkan alasan keterlambatan. Dalam semua kasus, Perusahaan akan memberikan tanggapan akhir dalam waktu paling lama tiga (3) bulan sejak tanggal diterimanya Pengaduan.

V. Tanggapan Akhir

1. Setelah investigasi selesai, Perusahaan berkewajiban memberikan tanggapan akhir kepada Klien, yang akan mencakup keputusan Perusahaan, detail investigasi yang relevan, dan uraian langkah yang diambil untuk menyelesaikan pengaduan.
2. Jika Klien tidak puas dengan tanggapan akhir Perusahaan, Klien dapat meneruskan Pengaduan ini kepada BVI Financial Services Commission (BVI FSC). Harap diperhatikan bahwa, meskipun BVI tidak mengadili sengketa individual atau memberikan kompensasi, BVI FSC dapat menyelidiki kasus tersebut untuk memeriksa apakah perusahaan telah melanggar standar peraturan dan dapat menegakkan kepatuhan.
3. Terlepas dari ketentuan di atas, hak klien untuk mengajukan tuntutan hukum terhadap Perusahaan terkait pengaduan tetap tidak terpengaruh.

VI. Otoritas Terkait

1. BVI Financial Services Commission (BVI FSC)
Website: <https://www.bvifsc.vg>
Email: commissioner@bvifsc.vg
Alamat: 18 Pasea Estate Road, Haycraft Building, Road Town, Tortola, VG1110, BVI
Telepon: (284) 8524123
2. Financial Services Complaints Tribunal
Website: <https://bvi.gov.vg/media-centre/financial-services-complaints-tribunal>
Email: tribunal@bvifsc.vg
Alamat: Pasea Estate, Tortola, VG1110, BVI
Telepon: (284) 494-4190

VII. Saran

Perusahaan sangat menghargai pendapat dan masukan dari Klien. Meskipun kami berupaya memberikan layanan yang paling sesuai, penting bagi kami untuk memahami pengalaman nyata Klien kami agar dapat mengidentifikasi dan meningkatkan area manapun yang mungkin memerlukan peningkatan.

Saran apapun yang ingin disampaikan oleh Klien kepada Perusahaan dapat disampaikan menggunakan formulir yang sama yang terdapat dalam Lampiran I dokumen ini.

VIII. Pencatatan

Setelah menerima Formulir Pengaduan, Perusahaan akan mencatatnya dalam register internal dengan cara yang tepat. Untuk kemudahan referensi dan pengambilan, Perusahaan akan menyimpan informasi berikut dalam catatannya minimal selama lima (5) tahun:

- Nomor Referensi Unik Pengaduan;
- ID akun klien;
- Tanggal penyampaian resmi Pengaduan kepada Perusahaan;
- Petugas yang ditugaskan;
- Detail pengaduan;
- Proses investigasi Pengaduan;
- Eskalasi/ penugasan ke departemen lain;
- Tanggal eskalasi/ penugasan;
- Petugas yang ditugaskan;
- Proses investigasi;
- Hasil investigasi;
- Tanggal tanggapan;

- Hasil investigasi dan tindakan;
- Tanggal tanggapan.

IX. Kewajiban Pelaporan

Perusahaan melaporkan kepada BVI FSC setiap akhir bulan dari seluruh Pengaduan yang diterima selama bulan pelaporan . Selain itu, mengenai status Pengaduan apakah sudah terselesaikan atau belum, dan jika diperlukan, terkait langkah yang telah diambil oleh Perusahaan.

X. Update

Perusahaan akan melakukan tinjauan berkala dari Kebijakan ini, setidaknya satu tahun sekali dan jika tidak terjadi perubahan material pada operasional Perusahaan. Versi terbaru dari Prosedur Penanganan Keluhan ini akan selalu tersedia di situs web Perusahaan.

LAMPIRAN I

FORMULIR SARAN DAN PENGADUAN

Nama Lengkap: _____

Tanda Pengenal (Paspor / ID): _____

No. Akun (UIN): _____

Nomor Telepon: _____

Email: _____

Alamat: _____

Kode Pos : _____

Kota: _____

Negara: _____

Harap pilih area terkait di bawah ini:

- Deposit
- Penarikan
- Eksekusi Order
- Saran investasi
- Manajemen Portofolio
- Syarat kontrak/biaya/bayaran
- Admin umum/layanan pelanggan
- Kualitas dari kurangnya informasi yang diberikan
- Bisnis tidak sah yang ditawarkan atau dilakukan
- Lainnya:

Jumlah Sengketa (dalam EUR): _____

Harap berikan deskripsi singkat mengenai Pengaduan / Saran:

Apakah ada informasi lain yang penting dalam Pengaduan / Saran Anda? (Contoh, jika pengaduan terkait dengan pesanan trading atau permintaan penarikan, sertakan ID transaksi yang relevan.):

Apakah ada Lampiran / Bukti?

- Ya
- Tidak

Tanggal: _____

Tanda Tangan: _____