

Procedimento de Tratamento de Reclamações

InstaFinance LTD

Proprietário:	InstaFinance Ltd.
Versão/ Data:	v.1 of 21.08.2025

Índice

Apresentação	2
.....	
Definições	3
.....	
Princípios Gerais de Tratamento de Reclamações	3
.....	
. Envio de Reclamações	4
.....	
. Tratamento de Reclamações	5
.....	
. Resposta Final	6
.....	
Autoridades Competentes	6
.....	
.Sugestões	6
.....	
.Manutenção de Registros	7
.....	
Obrigações de Relato	7
.....	
Atualizações	7
.....	
Apêndice I	7
.....	

Apresentação

A InstaFinance LTD (doravante “a empresa”) é uma sociedade de investimentos constituída nas Ilhas Virgens Britânicas, nos termos do *BVI Business Companies Act 2004*, em 12 de fevereiro de 2014, sob o número de registro 1811672 e detentora da licença nº SIBA/L/14/1082, emitida pela BVI FSC.

A Empresa, comprometida com a prestação de serviços de alta qualidade e com a proteção dos melhores interesses de seus clientes (“Clientes”), adota o presente Procedimento de Tratamento de Reclamações, com o objetivo de garantir que quaisquer reclamações relacionadas à sua oferta de serviços sejam tratadas de forma justa, transparente e dentro do prazo adequado.

Empresa opera o seguinte site: www.instaforex.com, E pode ser contatada pelos canais abaixo:

Endereço: 4º Andar, Edifício Water's Edge, Meridian Plaza, Road Town, Tórtola, Ilhas Virgens Britânicas.

Email: complain@instaforex.com

I. Definições

Para os fins deste documento, os termos a seguir terão os significados estabelecidos abaixo:

< **Reclamação** > Refere-se a uma manifestação de insatisfação por escrito, enviada à Empresa, relacionada aos serviços que ela oferece.

< **Reclamante** > Refere-se a um Cliente da Empresa que tenha apresentado uma Reclamação.

< **Pessoa** > Significa uma pessoa física ou jurídica, salvo se o contexto indicar o contrário.

< **Dia útil** > Significa qualquer dia, exceto fins de semana e feriados nas Ilhas Virgens Britânicas.

< **Aceitação** > Significa a confirmação por escrito da Empresa de que uma Reclamação foi recebida.

< **Revisão Interna** > Refere-se ao encaminhamento da Reclamação aos departamentos relevantes da Empresa para análise e avaliação.

< **Resolução** > A resposta final por escrito da Empresa à Reclamação, detalhando as conclusões e as medidas adotadas.

< **Data de Recebimento** > A data em que a Reclamação é recebida pela Empresa, utilizada para cálculo de prazos.

< **Dados Pessoais** > Refere-se a qualquer informação relativa a uma pessoa natural identificada ou identificável (“Titular dos Dados”), ou seja, alguém que possa ser identificado, direta ou

indiretamente, em particular por referência a um identificador, como nome, número de identificação, dados de localização, identificador online, ou a um ou mais fatores específicos à identidade física, fisiológica, genética, mental, econômica, cultural ou social dessa pessoa.

< **Informação confidencial** > Qualquer informação não pública obtida durante o processo de tratamento de Reclamações, sujeita às obrigações de confidencialidade.

II. Princípios Gerais de Tratamento de Reclamações

A Empresa compromete-se a manter os mais elevados padrões de integridade empresarial, profissionalismo e conformidade regulatória em todos os aspectos de suas operações, incluindo sua abordagem no tratamento de reclamações. Para tanto, a Empresa adota os seguintes princípios orientadores:

1. Melhor interesse do cliente.

As Reclamações são tratadas com cuidado, respeito e sensibilidade, com o objetivo principal de proteger os melhores interesses de nossos clientes.

2. Justiça e Imparcialidade.

Todas as Reclamações são analisadas e resolvidas de maneira justa e imparcial, sem favorecer qualquer parte envolvida. As decisões são fundamentadas em fatos, nos acordos aplicáveis e nas obrigações regulatórias.

3. Transparência.

O processo de tratamento de Reclamações, incluindo prazos e procedimentos de escalonamento, é claramente comunicado aos Clientes de maneira justa, clara e não enganosa. Os Clientes são mantidos informados sobre o andamento e o resultado de suas Reclamações em tempo adequado.

4. Eficiência.

As Reclamações são reconhecidas prontamente e investigadas sem atrasos indevidos. A Empresa empenha-se em resolver todas as Reclamações dentro de prazos razoáveis e em conformidade com a regulamentação aplicável.

5. Melhoria Contínua.

A Empresa monitora, registra e analisa as Reclamações para identificar questões recorrentes e, quando necessário, aprimorar seus processos internos, realizar treinamentos de pessoal e fortalecer sua gestão de riscos como medida preventiva, em alinhamento com as melhores

práticas de mercado.

III. Envio das Reclamações

1. Caso um Cliente possua uma Reclamação relacionada às interações ou aos serviços prestados pela Empresa, ele poderá enviar a Reclamação utilizando os métodos indicados abaixo:

a) O Cliente deverá baixar o Formulário de Reclamação fornecido no Apêndice I, preenchê-lo integralmente e enviá-lo por e-mail para complain@instaforex.com, juntamente com quaisquer documentos ou evidências que considerar pertinentes.

b) As informações solicitadas pelo formulário ou pelo e-mail incluem, mas não se limitam a:

-Nome completo;

- Data de nascimento;

- Número do documento de identidade (RG, Cartão de Cidadão) ou passaporte

- Número da conta;

- Informações de contato;

- Categoria da Reclamação (depósito, saque/levantamento, execução de ordem, outra);

- Valor (se aplicável);

- Breve descrição mencionando a natureza da Reclamação, incluindo informações essenciais (por exemplo, se a Reclamação estiver relacionada a uma ordem ou solicitação de saque, incluir o ID da transação).

2. Esclarecimentos Importantes

a) Reclamações anônimas não serão aceitas nem processadas.

b) O envio de uma Reclamação por e-mail sem o formulário exigido anexado, ou para um endereço diferente de complain@instaforex.com resultará em uma resposta solicitando que o formulário seja preenchido e/ou reenviado para o endereço de e-mail correto.

c) Caso um Formulário de Reclamação seja enviado incompleto, a Empresa solicitará uma versão devidamente preenchida, a ser fornecida no prazo de duas (2) semanas, para que a Reclamação seja registrada.

d) Reclamações por telefone somente serão aceitas se o Cliente autorizar expressamente o pessoal da Empresa a preencher o Formulário de Reclamação em seu nome.

3.Confirmação de Recebimento

Após o recebimento oficial de um Formulário de Reclamação devidamente preenchido, a Empresa enviará uma confirmação por escrito via e-mail no prazo de cinco (5) dias úteis. A confirmação indicará que a Reclamação foi recebida e está em análise, e incluirá um Número de Referência Único a ser utilizado em todas as comunicações futuras com a Empresa ou qualquer terceiro relevante.

IV. Tratamento de Reclamações

1. As Reclamações são recebidas pelo Departamento de Atendimento ao Cliente da Empresa e atribuídas a um funcionário designado para investigação. Esse funcionário deverá informar os responsáveis de todos os departamentos relevantes e coordenar as ações necessárias para apurar as circunstâncias da Reclamação do Cliente, garantindo sua resolução sem atrasos indevidos.

2. A investigação deverá ser concluída no prazo de dois (2) meses a contar da data de confirmação de recebimento da Reclamação, e os resultados serão comunicados ao Cliente. O desfecho poderá consistir na resolução da Reclamação ou na determinação de que seja necessária investigação adicional.

3. Caso seja necessário tempo adicional, a Empresa notificará o Reclamante por escrito, via e-mail, especificando os motivos do atraso. Em todos os casos, a Empresa fornecerá uma resposta final no prazo máximo de três (3) meses a contar da data de confirmação de recebimento da Reclamação.

V. Resposta Final

1. Após a conclusão da investigação, a Empresa fornecerá ao Cliente uma resposta final, que incluirá a decisão da Empresa e os detalhes relevantes da investigação.

2. Caso o Cliente não esteja satisfeito com a resposta final da Empresa, a Reclamação poderá ser encaminhada à Comissão de Serviços Financeiros das Ilhas Virgens Britânicas (BVI FSC).

Ressalta-se que, embora a BVI FSC não julgue disputas individuais nem conceda compensações, poderá investigar o caso para verificar se a Empresa violou normas regulatórias e adotar medidas para assegurar a conformidade.

3. Não obstante as disposições acima, o direito do Cliente de iniciar processos judiciais contra a Empresa em relação à Reclamação permanece inalterado.

VI. Autoridades Competentes

1. BVI Financial Services Commission (BVI FSC) – Comissão de Serviços Financeiros das Ilhas Virgens Britânicas

Website: <https://www.bvifsc.vg>

E-mail: commissioner@bvifsc.vg

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

Telefone: (284) 8524123

2. Financial Services Complaints Tribunal (FSCT)

Website:

<https://bvi.gov.vg/media-centre/financial-services-complaints-tribunal> E-mail: tribunal@bvifsc.vg

Endereço: Pasea Estate, Tortola, VG1110, BVI

Telefone: (284) 494-4190

VII. Sugestões

A Empresa valoriza profundamente as opiniões e o feedback de seus Clientes. Embora nos esforcemos para fornecer serviços personalizados, é essencial compreender a experiência real dos Clientes, a fim de identificar e aprimorar quaisquer áreas que possam necessitar de melhorias.

Quaisquer sugestões que os Clientes desejem compartilhar com a Empresa poderão ser enviadas utilizando o mesmo formulário fornecido no Apêndice I deste documento.

VIII. Manutenção de Registros

Após o recebimento do Formulário de Reclamação, a Empresa deverá registrá-lo em seu cadastro interno de maneira adequada. Para facilitar a consulta e a recuperação, a Empresa manterá as seguintes informações em seus registros por um período mínimo de cinco (5) anos:

- Número de Referência Único da Reclamação;
- Identificação da conta do Cliente;
- Data de envio oficial da Reclamação à Empresa;
- Funcionário designado;
- Detalhes da Reclamação;
- Processo de investigação da Reclamação;
- Escalonamento / atribuição a outro departamento;
- Data do escalonamento/atribuição;
- Funcionário designado;
- Processo de investigação;
- Resultados da investigação;
- Data da resposta;
- Resultados da investigação e medidas adotadas;
- Data da resposta.

IX. Obrigações de Relato

A Empresa reporta à BVI FSC, ao final de cada mês, todas as reclamações recebidas durante o mês de reporte. Adicionalmente, a Empresa informa o status das Reclamações, indicando se foram resolvidas ou não e, quando necessário, detalhando as medidas adotadas.

X. Atualizações

A Empresa realizará uma revisão periódica desta Política, pelo menos uma vez ao ano e sempre que ocorrerem alterações relevantes em suas operações. A versão atualizada deste Procedimento de Tratamento de Reclamações estará sempre disponível no site da Empresa.

APÊNDICE I

InstaFinance Ltd.
SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

Nome Completo:

Número do documento de identidade (RG, Cartão de Cidadão) ou passaporte:

Telefone Celular:

Endereço:

Código postal / CEP:

Cidade:

País:

Por favor, selecione a área relacionada dentre as opções abaixo:

Depósito ☐

Retirada / Levantamento ☐

Execução de Ordem ☐

Assessoria de Investimentos ☐

Gestão de Portfólio ☐

Termos do Contrato / Taxas / Encargos ☐

Administração geral / Atendimento ao Cliente ☐

Qualidade ou ausência de informações fornecidas ☐

Negócios não autorizados sendo oferecidos ou realizados ☐

Outro ☐

Valor Contestado (em EUR):

Por favor, forneça uma breve descrição da Reclamação / Sugestão:

Há alguma outra informação essencial à sua Reclamação / Sugestão? (Exemplo: se a Reclamação estiver relacionada a uma ordem de negociação ou solicitação de saque, inclua o ID da transação correspondente.)

Há anexos / evidências? SIM ☐ NÃO ☐

Data: Assinatura: _____