

شکایات سے نمٹنے کا طریقہ کار

InstaFinance LTD

Owner:	InstaFinance Ltd.
Version/ Date:	v.1 of 21.08.2025

مندرجات کا جدول

تعارف

..... 3

تعریفیں

..... 3

شکایات سے نمٹنے کے عمومی اصول

.....

شکایات جمع کروانا

.....

شکایات کا ازالہ

.....

حتمی جواب

..... 6

متعلقہ حکام

.....

تجاویز

.....

ریکارڈ رکھنا

..... 7

رپورٹنگ کی ذمہ داریاں

..... 7

اپڈیٹس

..... 7

I اپنیڈکس

..... 8

تعارف

InstaFinance LTD (اس کے بعد "کمپنی") ایک BVI سرمایہ کاری کمپنی ہے جو BVI بزنس کمپنیز ایکٹ 2004 کے مطابق 12 فروری 2014 کو رجسٹریشن نمبر 1811672 اور لائسنس نمبر SIBA/L/14/1082 کے ساتھ BVI FSC کے ذریعے جاری کی گئی ہے۔

کمپنی، اعلیٰ معیار کی خدمات کی فراہمی اور اپنے کلائنٹس ("کلائنٹس") کے بہترین مفادات کی خدمت کے لیے پرعزم ہے، اس بات کو یقینی بنانے کے لیے شکایات سے نمٹنے کے موجودہ طریقہ کار کو اپنایا ہے کہ اس کی سروس کی پیشکش سے پیدا ہونے والی کسی بھی شکایت کو منصفانہ، شفاف اور بروقت حل کیا جائے۔

کمپنی درج ذیل ویب سائٹ چلاتی ہے www.instaforex.com، اور درج ذیل چینلز سے رابطہ کیا جاسکتا ہے۔

پتہ: چوتھی منزل، واٹر ایج بلڈنگ، میریڈین پلازہ، روڈ ٹاؤن، ٹورٹولا، برٹس ورجن آئی لینڈ۔

ای میل: شکایت @instaforex.com

I. تعریفیں

اس دستاویز کے مقاصد کے لیے، درج ذیل اصطلاحات کے وہ معنی ہوں گے جو ذیل میں بیان کیے گئے ہیں:

< شکایت > کا مطلب ہے عدم اطمینان کا تحریری اظہار، جو کمپنی کو پیش کیا جاتا ہے، اس کی فراہم کردہ خدمات سے متعلق؛

< مطابق > کا مطلب کمپنی کا ایک کلائنٹ ہوگا جس نے شکایت جمع کروائی ہے۔

< شخص > سے مراد قدرتی شخص یا قانونی ادارہ ہوگا، جب تک کہ سیاق و سباق دوسری صورت میں اشارہ نہ کرے۔

< کاروباری دن > کا مطلب BVI میں اختتام ہفتہ اور عوامی تعطیلات کے علاوہ کوئی بھی دن ہوگا۔

< اعتراف > کمپنی کی طرف سے تحریری تصدیق کہ شکایت موصول ہوئی ہے۔

< اندرونی جائزہ > کا مطلب کمپنی کے متعلقہ محکموں کے اندر مزید جانچ اور تشخیص کے لیے شکایت میں اضافہ ہوگا۔

< قرارداد > شکایت پر کمپنی کا حتمی تحریری جواب، نتائج اور کیے گئے اقدامات کا خاکہ۔

< رسید کی تاریخ > وہ تاریخ جس پر کمپنی کو شکایت موصول ہوئی ہے، جس کا استعمال ڈیڈ لائن کے حساب کے لیے کیا جاتا ہے۔

<ذاتی ڈیٹا> سے مراد کسی شناخت شدہ یا قابل شناخت فطری شخص ("ڈیٹا سبجیکٹ") سے متعلق کوئی بھی معلومات ہوگی، جس کا مطلب ہے کہ جس کی شناخت براہ راست یا بالواسطہ طور پر، کسی شناخت کنندہ جیسے نام، شناختی نمبر، مقام کا ڈیٹا، آن لائن شناخت کنندہ، یا ایک یا زیادہ عوامل کے حوالے سے ہو سکتی ہے جو جسمانی، جسمانی، سماجی، ثقافتی، ثقافتی، شناختی فرد کے لیے مخصوص ہے۔

<خفیہ معلومات> شکایات کے عمل کے دوران حاصل کی گئی کوئی بھی غیر عوامی معلومات، رازداری کی ذمہ داریوں سے مشروط۔

II شکایات سے نمٹنے کے عمومی اصول

کمپنی کاروباری سالمیت، پیشہ ورانہ مہارت اور ریگولیٹری تعمیل کے اعلیٰ ترین معیارات کو برقرار رکھنے کے لیے پر عزم ہے، بشمول شکایات سے نمٹنے کے لیے اس کے طریقہ کار کے سلسلے میں۔ لہذا، کمپنی مندرجہ ذیل رہنما اصولوں کو اپناتی ہے:

1 کلائنٹ کی بہترین دلچسپی۔

ہمارے گاہکوں کے بہترین مفادات کی حفاظت کے بنیادی مقصد کے ساتھ، شکایات کو مناسب دیکھ بھال، احترام اور حساسیت کے ساتھ نمٹا جاتا ہے۔

2 انصاف پسندی اور غیر جانبداری

تمام شکایات کا جائزہ لیا جاتا ہے اور منصفانہ اور معروضی انداز میں حل کیا جاتا ہے، اس میں ملوث کسی بھی فریق کے ساتھ تعصب یا تعصب کے بغیر۔ فیصلے حقائق، قابل اطلاق معاہدوں، اور ریگولیٹری ذمہ داریوں پر مبنی ہوتے ہیں۔

3 شفافیت۔

شکایات کا عمل، بشمول ٹائم لائنز اور اضافہ کے طریقہ کار، واضح طور پر کلائنٹس کو منصفانہ، واضح اور گمراہ کن طریقے سے بتایا جاتا ہے۔ کلائنٹس کو ان کی شکایات کی پیش رفت اور نتائج سے بروقت آگاہ رکھا جاتا ہے۔

4 کارکردگی۔

شکایات کو فوری طور پر تسلیم کیا جاتا ہے اور بغیر کسی تاخیر کے ان کی چھان بین کی جاتی ہے۔ کمپنی تمام شکایات کو معقول اور

ریگولیٹری ٹائم فریم کے اندر حل کرنے کی کوشش کرتی ہے۔

5. مسلسل بہتری۔

کمپنی بار بار آنے والے مسائل کی نشاندہی کرنے کے لیے شکایات کی نگرانی، ریکارڈ، اور تجزیہ کرتی ہے اور جہاں ضروری ہو، اپنے داخلی عمل کو اپ گریڈ کرتی ہے، عملے کی تربیت کا انعقاد کرتی ہے، اور روک تھام کے اقدام کے طور پر اس کے خطرے کے انتظام کو بہتر بناتی ہے اور کاروبار کے بہترین طریقوں سے ہم آہنگ ہوتی ہے۔

III شکایات جمع کروانا

1. ایسی صورت میں جب کلائنٹ کو کمپنی کے ساتھ لین دین یا خدمات سے متعلق کوئی شکایت ہو، تو کلائنٹ درج ذیل طریقوں سے شکایت جمع کرا سکتا ہے:

- (a) کلائنٹ ضمیمہ I میں فراہم کردہ شکایتی فارم کو ڈاؤن لوڈ کرے گا، اسے مکمل طور پر مکمل کرے گا، اور اسے شکایت complain@instaforex.com پر ای میل کے ذریعے جمع کرائے گا، اس کے ساتھ کسی بھی معاون دستاویزات یا ثبوت کے ساتھ جو کلائنٹ کو متعلقہ سمجھتا ہے؛
- (ب) فارم یا ای میل میں درکار تفصیلات شامل ہیں لیکن ان تک محدود نہیں ہیں:
- پورا نام؛

- تاریخ پیدائش؛

ID/ - پاسپورٹ نمبر؛

- اکاؤنٹ نمبر؛

- رابطے کی معلومات؛

- شکایت کا زمرہ (جمع، واپسی، حکم پر عمل درآمد، دیگر)؛

- رقم (اگر کوئی ہے)؛

- مختصر تفصیل جس میں شکایت کی نوعیت کا ذکر ہے جس میں اہم معلومات شامل ہیں (مثال کے طور پر: اگر شکایت کسی

آرڈر یا واپسی کی درخواست سے متعلق ہے، تو براہ کرم ٹرانزیکشن ID شامل کریں۔)

2. اہم وضاحتیں

ا (گمنام شکایات کو قبول یا ان پر کارروائی نہیں کی جائے گی۔

ب (مطلوبہ فارم منسلک کیے بغیر ای میل کے ذریعے شکایت جمع کرانے، یا complain@instaforex.com کے علاوہ کسی اور پتے پر بھیجنے کے نتیجے میں آپ کو فارم مکمل کرنے اور/یا اسے درست ای میل ایڈریس پر دوبارہ جمع کرانے کی درخواست کی جائے گی۔

ج) اگر آپ ایک نامکمل شکایتی فارم جمع کراتے ہیں، تو کمپنی دو

(2) ہفتوں کے اندر فراہم کردہ ایک مکمل شدہ ورژن کی درخواست کرے گی تاکہ شکایت درج کرائی جاسکے۔

د (فون کی شکایات صرف اس صورت میں قبول کی جائیں گی جب کلائنٹ واضح طور پر کمپنی کے عملے کو اپنی طرف سے شکایت کا فارم مکمل کرنے کی اجازت دیتا ہے۔

3. رسید کی تصدیق

کلائنٹ کی مکمل شکایت کی باضابطہ وصولی پر، کمپنی پانچ (5) کاروباری دنوں کے اندر ای میل کے ذریعے ایک تحریری اعتراف بھیجے گی۔ اعتراف اس بات کی تصدیق کرے گا کہ شکایت موصول ہو گئی ہے اور اس کا جائزہ لیا جا رہا ہے، اور اس میں کمپنی یا کسی بھی متعلقہ فریق ثالث کے ساتھ مستقبل کے تمام مواصلات میں استعمال کرنے کے لیے ایک منفرد حوالہ نمبر شامل ہوگا۔

1. شکایات کا ازالہ

1. کمپنی کے کسٹمر سپورٹ ڈیپارٹمنٹ کو شکایات موصول ہوتی ہیں اور تفتیش کے لیے ایک نامزد افسر کو تفویض کی جاتی

ہیں۔ افسر تمام متعلقہ محکموں کے سربراہوں کو مطلع کرے گا اور کلائنٹ کی شکایت کے حالات کی چھان بین کے لیے

ضروری کارروائیوں کو مربوط کرے گا اور بغیر کسی تاخیر کے اس کے حل کو یقینی بنائے گا۔

2. شکایت کے اعتراف کی تاریخ سے دو (2) ماہ کے اندر تفتیش مکمل کی جائے گی، اور نتائج کلائنٹ کو بتائے جائیں گے۔ نتیجہ

یا تو شکایت کے حل یا اس عزم پر مشتمل ہو سکتا ہے کہ مزید تفتیش کی ضرورت ہے۔

3. اگر اضافی وقت ضروری ہو تو، کمپنی تاخیر کی وجوہات بتاتے ہوئے شکایت کنندہ کو تحریری طور پر ای میل کے ذریعے مطلع کرے گی۔ تمام معاملات میں، کمپنی شکایت کے اعتراف کی تاریخ سے تین (3) ماہ سے زیادہ کے اندر حتمی جواب فراہم کرے گی۔

V. حتمی جواب

1. تحقیقات کے اختتام پر، کمپنی کلائنٹ کو حتمی جواب فراہم کرے گی، جس میں کمپنی کا فیصلہ، تحقیقات کی متعلقہ تفصیلات، اور

2. اس صورت میں کہ کلائنٹ کمپنی کے حتمی جواب سے مطمئن نہیں ہے، کلائنٹ BVI فنانشل سروسز کمیشن (BVI FSC) کو شکایت بڑھا سکتا ہے۔ براہ کرم مشورہ دیا جائے کہ، اگرچہ BVI FSC انفرادی تنازعات یا ایوارڈ معاوضے کا فیصلہ نہیں کرتا ہے، لیکن یہ اس کیس کی تحقیقات کر سکتا ہے کہ آیا کمپنی نے ریگولیٹری معیارات کی خلاف ورزی کی ہے اور وہ تعمیل نافذ کر سکتی ہے۔

3. مندرجہ بالا دفعات کے باوجود، شکایت کے سلسلے میں کمپنی کے خلاف قانونی کارروائی شروع کرنے کا کلائنٹ کا حق متاثر نہیں ہوتا ہے۔ VI متعلقہ حکام

BVI 1. فنانشل سروسز کمیشن (BVI FSC) ویب سائٹ <https://www.bvifsc.vg> :

ای میل Commissioner@bvifsc.vg :

پتہ: 18 پاسیہ اسٹیٹ روڈ، ہیکرافٹ بلڈنگ، روڈ ٹاؤن، ٹورٹولا، وی جی 1110، بی وی آئی ٹیلی فون: (284)

8524123

2. فنانشل سروسز کمپلینٹس ٹریبونل

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

ای میل tribunal@bvifsc.vg :

پتہ: پاسیہ اسٹیٹ، ٹورٹولا، وی جی 1110، بی وی آئی ٹیلی فون: (284) 4190-494

تجاویز VII

کمپنی اپنے کلائنٹس کی آراء اور آراء کو بہت اہمیت دیتی ہے۔ جب کہ ہم سب سے زیادہ موزوں خدمات فراہم کرنے کی کوشش کرتے ہیں، ہمارے لیے یہ ضروری ہے کہ ہم اپنے کلائنٹس کے حقیقی تجربے کو سمجھیں تاکہ کسی ایسے شعبے کی شناخت اور بہتری لائی جاسکے جس میں اضافہ کی ضرورت ہو سکتی ہے۔

میں فراہم کردہ اسی فارم کو استعمال I کوئی بھی تجاویز جو کلائنٹ کمپنی کے ساتھ شیئر کرنا چاہتے ہیں اس دستاویز کے ضمیمہ کرتے ہوئے جمع کرائے جاسکتے ہیں۔

VIII ریکارڈ رکھنا

شکایت فارم کی وصولی پر، کمپنی اسے اپنے اندرونی رجسٹر میں مناسب طریقے سے ریکارڈ کرے گی۔ حوالہ اور بازیافت میں:
آسانی کے لیے، کمپنی اپنے ریکارڈ میں درج ذیل معلومات کو کم از کم پانچ (5) سال کے لیے برقرار رکھے گی
شکایت کا منفرد حوالہ نمبر: -

ID: کلائنٹ اکاؤنٹ -

کمپنی کو شکایت سرکاری جمع کرانے کی تاریخ: -

تفویض کردہ افسر: -

شکایت کی تفصیلات: -

شکایت کی تحقیقات کا عمل: -

ایک مختلف محکمے میں اضافہ / تفویض: -

اضافہ / تفویض کی تاریخ: -

تفویض کردہ افسر: -

تفتیشی عمل: -

تحقیقات کے نتائج: -

جواب کی تاریخ: -

تحقیقات کے نتائج اور اقدامات: -

جواب کی تاریخ: -

IX. رپورٹنگ کی ذمہ داریاں

کو رپورٹ کرتی BVI FSC کمپنی رپورٹنگ مہینے کے دوران موصول ہونے والی تمام شکایات کی ہر مہینے کے آخر میں ہے۔ مزید برآں، کمپنی شکایات کی حیثیت کے بارے میں رپورٹ کرتی ہے کہ آیا اسے حل نہیں کیا گیا ہے اور اگر ضروری ہو تو، کمپنی کی طرف سے کیے گئے اقدامات پر۔

X. اپ ڈیٹس

کمپنی سال میں کم از کم ایک بار اس پالیسی کا متواتر جائزہ لے گی اور جب بھی کمپنی کے آپریشنز میں مادی تبدیلیاں رونما ہوں گی۔ اس شکایات سے نمٹنے کے طریقہ کار کا تازہ ترین ورژن کمپنی کی ویب سائٹ پر ہمیشہ دستیاب رہے گا۔

InstaFinance Ltd.
SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

APPENDIX I

س نام
اکاؤنٹ نمبر:
آئی ڈی / پاسپورٹ
ای میل
موبائل نمبر
پتہ
ملک
شہر
پوسٹ کوڈ

ذیل سے متعلقہ کا انتخاب کریں

☐ ود ڈیپازٹ☐ ڈرال☐ عمل در آڈر☐ آمد☐ سرمایہ کاری کی تجویز☐ پورٹ فولیو مینجمنٹ☐ معاہدے کی شرائط / فیس / چارجز☐ جنرل ایڈمن / کسٹمر سروسز☐ فراہم کردہ معلومات کی کمی کا معیار☐ دیگر مجاز کاروبار کی پیشکش یا کیا جا رہا ہے۔☐ تنازعہ کی رقوم یور میں

براہ کرم شکایت / تجویز کی مختصر وضاحت فراہم کریں

مثال: اگر کوئی شکایت تجارتی آرڈر یا واپسی کی (کیا آپ کی شکایت / تجویز کے لیے کوئی اور معلومات ضروری ہیں؟
(شامل کریں۔ ID درخواست کے بارے میں ہے تو اس میں متعلقہ ٹرانزیکشن

کیوں ثبوت نتھی ہے؟

☐ ہاں

☐ نہیں

تاریخ: _____

دستخط: _____