



הצהרת מדיניות שירות הוגן ללקוחות

אנו ב-FXCM מאמינים כי שירות הוגן ללקוחות אינו רק דרישה רגולטורית, אלא ליבת הפעילות העסקית שלנו.

ב-FXCM אנו מחויבים לפעול למען שביעות רצונם המלאה של לקוחותינו, במטרה שיישארו לקוחותינו לאורך זמן ואף ימליצו עלינו ללקוחות פוטנציאליים נוספים. כדי לעמוד בכך, אנו יודעים כי עלינו לספק ללקוחותינו באופן עקבי שירות וליווי מן המעלה הראשונה.

אלה הן התחייבויותינו לך:

אנו מתחייבים לספק לך את המוצרים הטובים ביותר שאנו יכולים, תוך שאנו מציגים את מלוא המידע אודות מוצרים אלה, לרבות עלויות, עמלות וחייבים.

- להבין את הצרכים, ההעדפות ומצבך הייחודי כדי שנדע במדויק אילו מוצרים מתאימים לך.
- להמליץ לך אך ורק על מוצרים שאנו סבורים שמתאימים לך לאחר שביררנו את הנסיבות המיוחדות שלך.
- להתריע בפניך לאלתר על כל ניגוד עניינים אפשרי שעשוי להתרחש.
- לספק לך את הביצוע הטוב ביותר האפשרי.
- לספק לך נגישות מערכתית מן המעלה הראשונה.
- לעודד אותך לפנות אלינו ולשאול אותנו בכל סוגיה שאינך מבין לאשורה.
- לספק לך אפשרות רשמית להביע תלונה או אי שביעות רצון לגבי אי אלו משירותנו, ולטפל בתלונות הללו באופן הוגן ומקצועי.
- להיות קשובים למשוב שלך ולהעמיד את האינטרסים שלך מעל לכול.

כיצד נוכל להבטיח זאת:

- ספק לנו את מלוא המידע על יעדיך ורמת הניסיון שלך, וזאת כדי שנוכל להציע לך את המוצרים המתאימים ביותר.
- תאמר לנו במידה ואינך מבין דבר מה בנוגע לשירותים או למוצרים שהצענו לך.
- תאמר לנו במידה ויש לך הצעה כיצד לשפר את שירותינו.
- אל תהסס לומר לנו במידה ואתה סבור כי נהגנו בך באופן לא הוגן.