



# Πολιτική Κινδύνου Δεοντολογίας και Δίκαιης Μεταχείρισης Πελατών

Forex Capital Markets Limited



Η Δίκαιη Μεταχείριση των Πελατών (Treating Customers Fairly - TCF) αποτελεί μία από τις βασικές αρχές της Αρχής Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών («FCA») του Ηνωμένου Βασιλείου. Η πολιτική TCF του FCA είναι σχεδιασμένη για να διατηρεί υψηλές προδιαγραφές όσον αφορά τον τρόπο που πωλούνται στους καταναλωτές τα χρηματοοικονομικά προϊόντα, καθώς και τις ενέργειες που οι εταιρείες λαμβάνουν μετά το σημείο της πώλησης.

Σύμφωνα με την Αρχή 6 του εγχειριδίου του FCA: «μια επιχείρηση πρέπει να λαμβάνει δεόντως υπόψη τα συμφέροντα των πελατών της και να τους μεταχειρίζεται δίκαια». Στην Forex Capital Markets Limited («FXCM») πιστεύουμε ότι η συγκεκριμένη αρχή δεν αποτελεί μόνο κανονιστική απαίτηση. Πιστεύουμε ότι είναι κάτι περισσότερο από αυτό – ότι έχει ζωτική σημασία για την επιχείρησή μας.

Ο κίνδυνος δεοντολογίας μπορεί να περιγραφεί ως ο κίνδυνος που η δεοντολογία μας θέτει για την επίτευξη δίκαιων εκβάσεων για τους πελάτες ή για την αβλαβή, σταθερή, ανθεκτική και διαφανή λειτουργία των χρηματοπιστωτικών αγορών. Λαμβάνουμε υπόψη τον κίνδυνο δεοντολογίας στο επιχειρηματικό μας μοντέλο και στο σχεδιασμό των προϊόντων με σκοπό τον εντοπισμό και την άμβλυνση των κινδύνων που θα έχουν δυσμενείς εκβάσεις για τους πελάτες μας και ως εκ τούτου το TCF συμπεριλαμβάνεται στην έννοια του κινδύνου δεοντολογίας.

Στην FXCM δεσμευόμαστε ότι θα προσφέρουμε στους πελάτες μας το υψηλότερο δυνατό επίπεδο ικανοποίησης. Στόχος μας είναι τόσο τα υψηλά ποσοστά διατήρησης πελατών όσο και η προσέλκυση νέων πελατών μέσω συστάσεων και κατανοούμε ότι τον στόχο αυτόν μπορούμε να τον πετύχουμε μόνο αν παρέχουμε αδιαλείπτως ένα υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και συμβουλών.

Αναγνωρίζουμε ωστόσο, ότι η παροχή ενός υψηλού επιπέδου υπηρεσιών δεν είναι αρκετή από μόνη της – καθώς εμείς και οι πελάτες μας έχουμε μόνο να κερδίσουμε αν μεριμνούμε για τα βέλτιστα συμφέροντά τους και διασφαλίζουμε τη δίκαιη μεταχείρισή τους σε κάθε πτυχή των συναλλαγών μας μαζί τους.

Δεσμευόμαστε ότι:

- Θα σας προσφέρουμε τα καλύτερα δυνατά προϊόντα και θα σας παρέχουμε σαφή ενημέρωση σχετικά με αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, όπως π.χ. για αμοιβές, προμήθειες και χρεώσεις
- Θα διαπιστώνουμε τις ατομικές σας ανάγκες, προτιμήσεις και περιστάσεις πριν σας συστήσουμε κάποιο προϊόν
- Θα σας προτείνουμε μόνο το προϊόν που θεωρούμε κατάλληλο για εσάς, αφού προηγουμένως έχουμε εξετάσει επαρκώς την κατάστασή σας
- Θα σας ενημερώνουμε το συντομότερο δυνατό για οποιαδήποτε σχετική σύγκρουση συμφέροντος εφόσον αντιληφθούμε κάτι τέτοιο
- Θα προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή εκτέλεση όπου δύναται, και έγκαιρη εκτέλεση σε κάθε περίπτωση
- Θα προσπαθούμε να διατηρούμε τη διαθεσιμότητα του συστήματος στο ανώτερο δυνατό επίπεδο

- Θα σας ενθαρρύνουμε να υποβάλλετε ερωτήσεις αν δεν έχετε κατανοήσει κάτι
- Θα έχετε δυνατότητα πρόσβασης σε μια επίσημη διαδικασία υποβολής παραπόνων στο πλαίσιο της οποίας το παράπνοό σας θα εξετάζεται με επαγγελματισμό και αμεροληψία σε περίπτωση που δεν έχετε μείνει ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες μας, και θα διορθώνουμε τυχόν λάθη μας όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά
- Θα σας ρωτούμε και θα ακούμε τις παρατηρήσεις σας δίνοντας προτεραιότητα στα συμφέροντά σας

Πώς μπορείτε να μας βοηθήσετε:

- Να μας ενημερώνετε όσο το δυνατόν πληρέστερα για τους οικονομικούς σας στόχους και το επίπεδο εμπειρίας σας προκειμένου να μπορούμε να αξιολογούμε το πιο κατάλληλο προϊόν για εσάς
- Να μας ενημερώνετε αν δεν κατανοείτε οποιαδήποτε πτυχή της υπηρεσίας μας ή των προϊόντων μας που έχουμε συζητήσει ή συστήσει
- Να μας προτείνετε τρόπους με τους οποίους μπορούμε να βελτιώσουμε την υπηρεσία μας
- Να μας ενημερώνετε αν θεωρείτε ότι δεν έχετε δεχθεί δίκαιη μεταχείριση

Σας ευχαριστούμε για το ενδιαφέρον σας για τη Forex Capital Markets Limited.