

Foire aux questions

Je n'arrive pas à me connecter, que dois-je faire ?

- **Etes-vous novice ou vous connectez-vous pour la première fois ?** Assurez-vous que la touche de Majuscules ne soit pas activée et que vous inscrivez le mot de passe en minuscules (PAS DE LETTRES CAPITALES). Ne faites pas de copier-coller du nom d'utilisateur et du mot de passe que vous avez reçu par email ; veuillez les entrer manuellement. Changez le mode connexion de « Démo » à « Réel ». Si vous faites toujours face à des difficultés pour vous connecter, veuillez contacter notre Département Opérations à français@fxcm.com
- **Etes-vous un utilisateur actuel de la Station de Trading ?** Si votre mot de passe a cessé de fonctionner durant les heures normales de marché, veuillez vous assurer que le mode de connexion est « Réel » et que vous entrez manuellement votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Si le problème persiste, veuillez contacter le Département Opérations de FXCM France à français@fxcm.com
- **Essayez-vous de vous connecter pendant le weekend ?** Les heures de trading de FXCM sont sans interruptions du Dimanche 5 :15PM (Heure de New York) au Vendredi à 4 :00PM (Heure de New York). Ainsi, FXCM éteint ses serveurs souvent pour des raisons de maintenance au cours du weekend – De ce fait, la Station de Trading est inaccessible pendant le weekend. Si vous avez des difficultés après l'ouverture des marchés, veuillez contacter le département Opérations de FXCM à français@fxcm.com

Foire aux questions sur les retraits

Quel est le délai de réception de mes fonds ?

Veuillez compter 1 à deux jours ouvrables pour que FXCM traite votre demande et effectue le retrait sur votre compte. Veuillez noter que le délai peut varier en fonction de la méthode de retrait choisie.
Virement bancaire : jusqu'à 5 jours ouvrables

Chèque : les chèques sont envoyés par voie postale et sont disponibles uniquement pour les comptes libellés en EUR. FXCM encourage les clients domiciliés hors du Royaume Uni à demander des retraits par virement bancaire pour une réception plus rapide.

Retrait par carte de crédit/débit

Il n'existe aucun frais associé à ce type de retrait. Si vous avez approvisionné votre compte par carte de crédit/débit et que vous souhaitez un retrait partiel ou total de ce dépôt, FXCM vous renverra les fonds sur la carte de crédit/débit. Le retour des fonds sur votre compte apparaîtra sur votre prochain relevé de carte. FXCM se réserve le droit de renvoyer les fonds en utilisant la méthode par laquelle ils nous sont parvenus.

Comment faire pour me faire envoyer les fonds sur un compte bancaire différent ?

FXCM envoie toujours les fonds vers le compte bancaire référencé dans ses dossiers. *Si vous souhaitez mettre à jour vos coordonnées bancaires, adresse et autres informations personnelles, veuillez remplir le formulaire de changement de contact. Ce formulaire est disponible ici

(<http://www.fxcm.fr/depositing-funds.jsp>) et ne pourra être envoyé qu'à partir de l'adresse email que nous avons dans nos fichiers. Veuillez envoyer votre demande au service français@fxcm.com
*Veuillez noter que FXCM se réserve toujours le droit de renvoyer les fonds en utilisant la méthode par laquelle ils nous sont parvenus.

Quels sont les frais de retrait ?

D1. Les frais bancaires sont comptés suivant le calendrier suivant :

15€ de frais bancaires seront appliqués sur les virements en EUR en France

30€ de frais bancaires seront appliqués sur les virements internationaux en EUR

D2. Votre banque pourrait vous appliquer des frais pour la conversion des fonds dans la devise de dénomination de votre compte bancaire. Dans le cas de transferts internationaux, si la banque émettrice n'a pas de relation directe avec la banque réceptrice, des frais pourraient également être appliqués par toute banque intermédiaire qui intervient dans le virement (ce cas est plus courant, mais non limité, aux petites banques)

Dépôt de fonds

A. Veuillez vous rendre sur la page de dépôt de fonds pour connaître toutes les méthodes d'approvisionnement disponibles (<http://www.fxcm.fr/depositing-funds.jsp>).

B. Quel est le délai d'approvisionnement de mon compte ?

Si vous approvisionnez votre compte par virement bancaire, veuillez compter 2 à 5 jours ouvrables avant que FXCM ne crédite votre compte de trading (cela dépendra du fait que votre dépôt est fait par virement bancaire international ou local).

Heures de Trading

Trading continue de Dimanche 5 :15 AM à Vendredi 4PM (Heures de New York)*

*Veuillez noter que le trading n'est pas disponible pendant les weekends ; au cours des weekends, nous effectuons des maintenances sur les serveurs (généralement vendredi et samedi après midi), et de ce fait il vous est impossible de voir l'état de votre compte.

Comment déclarer mes gains ou pertes aux autorités fiscales ?

Veuillez noter que FXCM France n'est pas spécialiste fiscal. Compte tenu du fait que nous ne sommes pas conseiller fiscal et qu'il ya de nombreuses variables à prendre en compte, nous vous conseillons de contacter un comptable certifié pour avoir plus d'informations sur votre imposition.

Comment se situe FXCM vis-à-vis de la crise financière actuelle ?

Selon notre dernier bilan financier effectué en Décembre 2008, FXCM Holdings LLC possède actuellement plus de \$100 millions en capital (Actifs moins dettes). Malgré la crise financière actuelle, FXCM a vu son volume de trading augmenter en raison d'une forte volatilité entraînée par la chute des bourses d'actions.

Spreads

FXCM offre-t-il des spreads fixes ou variables ?

Le modèle d'exécution No Dealing Desk de FXM permet aux traders d'accéder à des prix fournis par diverses banques. La Station de Trading de FXCM diffuse constamment les meilleurs prix à l'offre et à la demande aux traders, ce qui induit des spreads variables.

Pourquoi offrir des spreads variables ?

Avec le système « No Dealing Desk »* de FXCM, le possible conflit d'intérêt est éliminé dans la mesure où tous les trades ont pour contrepartie l'une des plus grandes banques ou institutions financières, ce qui élimine le conflit d'intérêt. Vu que FXCM ne prend pas de positions sur le marché et fournit un trading anonyme, les fournisseurs de prix offrent à FXCM des spreads compétitifs qui vous sont diffusés avec une légère commission ; il est impossible pour FXCM de manipuler les prix de quelque façon que ce soit.

Comment FXCM se rémunère-t-il ?

FXCM se rémunère à travers le spread, qui est la différence entre le prix de vente et le prix d'achat. Hormis le spread, les clients FXCM n'ont aucun autre frais supplémentaire à payer pour trader sur un compte réel.