

FAQ – Häufig Gestellte Fragen

1. Ich kann mich nicht einloggen, was soll ich tun?

A. Sind Sie Neukunde und melden sich zum ersten mal an?

Stellen Sie sicher, dass die Feststelltaste nicht eingeschaltet ist und dass Sie das Passwort in Kleinbuchstaben eingeben (keine Großschreibung). Tippen Sie den Benutzernamen und das Passwort ein; Sie können diese nicht von der E-Mail kopieren und einfügen. Ändern Sie die „Verbindung“ von „Demo“ auf „Real“. Sollten Sie weiterhin Probleme haben, fordern Sie über unsere Webseite [Passwort Zurücksetzen](#) ein neues Passwort an.

B. Benutzen Sie bereits die Trading Station?

B1. Haben Sie versucht sich am Wochenende einzuloggen?

Die Handelszeiten bei FXCM liegen durchgehend von Sonntag 17:15 Uhr bis Freitag 16:00 Uhr EST (-6 Stunden). Demnach sind die Server von FXCM am Wochenende oftmals zur Wartung ausser Betrieb, so dass der Zugang zur Trading Station nicht immer gewährt ist. Sollten Sie nach Öffnung der Märkte Probleme haben, so besuchen Sie die Webseite [Passwort Zurücksetzen](#).

B2. Wenn Ihr Passwort während den Handelszeiten nicht funktioniert, vergewissern Sie sich, dass die Verbindung auf „Real“ eingestellt ist und dass Sie Ihr Benutzername und Ihr Passwort eingetippt haben. Sollte das Problem weiterbestehen, besuchen Sie bitte unsere Webseite [Passwort Zurücksetzen](#).

2. Fragen zur Auszahlung

A. Wie lange dauert es bis eine Auszahlung auf meinem Bankkonto eingeht?

Wir benötigen 1-2 Arbeitstage um Ihren Auszahlungsauftrag zu bearbeiten und den Betrag von Ihrem Tradingkonto abzubuchen. Danach ist die Dauer der Auszahlung von der gewählten Auszahlungsmethode abhängig.

Überweisung: bis zu 5 Banktage

Verrechnungsscheck: Schecks werden per US Post verschickt. Diese Auszahlungsmethode ist nur für Tradingkonten verfügbar die in EUR oder GBP geführt werden. Um eine rasche Auszahlung zu ermöglichen, empfiehlt FXCM den Kunden ausserhalb von Großbritannien Auszahlungen per Überweisung anzufordern.

B. Auszahlung auf Kredit- oder Debitkarte

Für Auszahlungen auf Kredit- oder Debitkarten werden keine Gebühren erhoben. Wenn Sie die Einzahlung per Kreditkarte getätigt haben und diese per Auszahlungsauftrag wieder rückgängig machen möchten, wird FXCM den Betrag Ihrer Kreditkarte wieder gutschreiben. Die Gutschrift wird auf Ihrer nächsten Kreditkartenabrechnung ausgewiesen. FXCM behält sich das Recht vor, Gelder auf demselben Weg auszuzahlen wie sie einbezahlt wurden.

- C. Kann ich eine Auszahlung auf ein anderes Girokonto veranlassen?
FXCM gibt Überweisungen immer auf die bei uns hinterlegte Bankverbindung in Auftrag.*
Wenn Sie Ihre Bankverbindung, Adresse oder andere Daten ändern möchten, benutzen Sie bitte das entsprechende Formular. Dieses finden Sie [hier](#) und muss von Ihrer bei FXCM hinterlegten E-Mail Adresse bei uns eingehen. Bitte schicken Sie Ihre Anfrage unter service@fxcm.de an unser Service-Team.

*Nehmen Sie zur Kenntnis, dass FXCM sich das Recht vorbehält, Gelder auf demselben Weg auszuzahlen wie sie einbezahlt wurden.

- D. Welche Gebühren werden für Auszahlungen fällig?

D1. Folgende Gebühren werden für Überweisungen fällig.

- £15 für Überweisungen in GBP
- €15 für Inlandsüberweisungen in EUR
- €30 für Auslandsüberweisungen in EUR
- \$25 für Inlandsüberweisungen in USD
- \$40 für Auslandsüberweisungen in USD
- \$25 für Inlandsüberweisungen in CAD
- \$40 für Auslandsüberweisungen in CAD
- \$30 für Überweisungen in NZD

D2. Möglicherweise wird Ihnen von Ihrer Bank für die Umrechnung des Betrags in die Währung Ihres Bankkontos eine Umrechnungsgebühr belastet. Falls die überweisende Bank mit der Empfängerbank keine direkte Beziehung hat, kann möglicherweise eine zusätzliche Gebühr der zwischengeschalteten Bank erhoben werden (dies trifft häufig auf kleine / regionale Banken zu).

3. Einzahlungen

- A. Bitte besuchen Sie für alle verfügbaren Einzahlungsmethoden unsere Webseite [Gelder Einzahlen](#).
- B. Wie lange dauert es bis eine Einzahlung meinem Tradingkonto gutgeschrieben wird?
Wenn Sie eine Einzahlung per Überweisung in Auftrag geben, wird diese innerhalb von 2-5 Banktagen Ihrem Tradingkonto gutgeschrieben (je nachdem, ob Sie eine Inlands- oder Auslandsüberweisung in Auftrag geben).

4. Handelszeiten

Durchgehend von Sonntag 17:15 Uhr bis Freitag 16:00 Uhr EST (-6 Std)*

*Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass an Wochenenden kein Trading möglich ist und dass üblicherweise am Freitag und Samstag Nachmittag die Server gewartet werden und Sie deshalb zu diesen Zeiten kein Zugriff auf Ihr Konto haben.

5. Inwiefern muss ich die Gewinne oder Verluste auf meiner Steuererklärung angeben?

Bitte beachten Sie, dass FXCM kein Steuerexperte ist. Da wir nicht über die Kenntnisse von Steuerberatern verfügen und zu viele verschiedene Faktoren berücksichtigt werden müssen, empfehlen wir Ihnen, sich mit einem Steuerberater in Verbindung zu setzen.

6. Wo werden meine Gelder deponiert?

Das Kapital von FXCM wird bei der HSBC Bank verwaltet. Eingegangene Überweisungen in EUR werden in einem Bankkonto der HSBC in Deutschland deponiert, während Überweisungen in USD in einem Konto der HSBC in London verwaltet werden.

7. Wie sicher ist meine Investition? Sind die Kundengelder bei FXCM Ltd zugriffsbeschränkt?

Die Konten bei Forex Capital Markets LTD (FXCM UK) sind in Anlehnung an die Richtlinien der britischen Finanzaufsicht zugriffsbeschränkt. Forex Capital Markets Ltd ist durch die UK Financial Services Authority ("FSA") [Register-nr. 217689] anerkannt und unterliegt den Bestimmungen der FSA. Forex Capital Markets Limited, Berlin ('FXCM Germany') ist eine Filiale von Forex Capital Markets Ltd., zu grossem Teil reguliert durch die FSA, und in anderen Bereichen reguliert durch die Deutsche Bundesanstalt fuer Finanzdienstleistungsaufsicht ("BaFin") [Register-nr. 122556].

Im unwahrscheinlichen Fall einer Insolvenz wären die Kundengelder auf zugriffsbeschränkten Konten geschützt und könnten nicht um andere Gläubiger zu bedienen verwendet werden.

8. Wo steht FXCM in der aktuellen Finanzkrise?

Überzeugen Sie sich selbst – wir veröffentlichen unsere Bilanzdaten [hier](#). Trotz der Finanzkrise konnte FXCM ein erhöhtes Tradingvolumen feststellen, was u.a. auf die Volatilität zurückzuführen ist, die wiederum mit den fallenden Aktienmärkten zusammenhängt.

9. Spreads

Bietet FXCM fixe oder variable Spreads an? Weshalb werden variable Spreads angeboten? Durch das „No Requote“ – System von FXCM werden mögliche Interessenkonflikte ausgeschaltet, da alle Trades der Kunden durch FXCM ausgeglichen werden. Da die Kurse direkt von mehreren Banken geboten werden, hat FXCM keine Möglichkeit die Kurse in irgendeiner Weise zu manipulieren.

10. Wie verdient FXCM Geld?

FXCM verdient am Spread, d.h. an der Differenz zwischen dem Brief- und Geldkurs. Ausser dem Spread zahlen die Kunden keine zusätzlichen Gebühren um mit einem Standardkonto zu traden.