



... WIENER BÖRSE ... ATX PRIME ... ATX ... WIENER BÖRSE ... VIENNA STOCK
EXCHANGE ... VIENNA STOCK EXCHANGE ... ATX PRIME ... ATX ... WIENER

Anfrage- und Beschwerdepolitik der Wiener Börse AG

Dezember 2014



Anfrage- und Beschwerdepolitik der Wiener Börse AG

Allgemeines

Der vorliegende Leitfaden dient dazu, die Behandlung von Anfragen- und Beschwerden im Zusammenhang mit den Indizes der Wiener Börse AG („WBAG“) darzulegen. Im Detail handelt es sich um Beschwerden über:

- Fehler bei der Indexberechnung oder –anpassung
- Indexkorrekturen
- Darstellung von Daten auf der Homepage
- Die Behandlung von Kapitalmaßnahmen
- Methodologiefragen
- Fragen zur Lizenzierung von Indizes
- Fragen zur Veröffentlichung der Indexwerte in real-time, delayed und/oder end-of-day

Grundsätze

- Anfragen und Beschwerden werden prinzipiell so schnell wie möglich, jedenfalls aber in einer fairen und angemessenen Zeit behandelt.
- Diese Behandlung erfolgt nach der unter Punkt 3 festgelegten Vorgehensweise und beinhaltet die zeitgerechte Übermittlung des Ergebnisses an die anfragende Partei bzw. den Beschwerdeführer.
- Die WBAG schließt Anfragen und Beschwerden grundsätzlich erst ab, nachdem sie gelöst oder beantwortet wurden.
- Schriftliche Anfragen und Beschwerden werden zumindest für einen Zeitraum von 5 Jahren gespeichert.

Behandlung von Anfragen und Beschwerden

Wenn ein Marktteilnehmer eine Frage oder Beschwerde zu den Indizes der WBAG hat, kann er sich an eine der folgenden Kontaktadressen wenden. Beschwerden sind ausschließlich per E-Mail an untenstehende E-Mail-Adressen zu richten:

Indexmanagement

phone: +43-1-53165-222

e-mail: indices@wienerborse.at

Lizenzabteilung

phone: +43-1-53165-169 or 198

e-mail: licences@wienerborse.at

Market Data Services

phone: +43-1-53165-288

e-mail: mds@wienerborse.at (Allgemein)

datafeed@wienerborse.at (Technisch)

support@wienerborse.at (Kundenbetreuung & Website)



Nach Eingang der Anfrage erfolgt durch die empfangende Stelle eine Überprüfung, ob es sich bei der Anfrage um eine Beschwerde handelt, oder ob eine Auskunft erwünscht ist. Sollte es sich um eine Beschwerde handeln, so ist das Working Committee in seiner nächsten Zusammenkunft durch die betroffene Fachabteilung darüber in Kenntnis zu setzen.

Anfragen und Beschwerden werden in allgemeine Anfragen, marktdatenbezogene Anfragen/Beschwerden, Fragen zur Indexberechnung oder Indexmethodologie beziehungsweise in Fragen zur Lizenzierung von Indizes oder in Fragen bzgl. Datenvertrieb unterschieden:

■ **Allgemeine Anfrage**

Allgemeine Anfragen zu Indizes werden in der Regel vom Indexmanagement der WBAG beantwortet.

Sollten im Zuge der Beantwortung neue Fragen entstehen, die vom Indexmanagement nicht beantwortet werden können, so wird das Indexmanagement diese an die entsprechende Fachabteilung weiterleiten und das nachstehende Prozedere eingehalten.

■ **Marktdaten**

Anfragen und Beschwerden bezüglich der Qualität von verteilten Daten werden in der Regel von Market Data Services beantwortet. Diese Anfragen beziehen sich beispielsweise auf Probleme bei der Indexverteilung beziehungsweise auf die Darstellung der Indexdaten in Zusammensetzungsfiles oder auf den Homepages der WBAG.

Wenn die Anfrage oder Beschwerde ein bestehendes Problem aufdeckt, welches die laufende Indexberechnung betrifft, wird über das Mail-Informationstool der Wiener Börse („Infoline“) umgehend eine Information an alle Marktteilnehmer verschickt.

Anfragen oder Beschwerden, welche eine rasche und effiziente Beantwortung nicht zulassen, werden an das Working Committee eskaliert, welches über die weitere Vorgehensweise entscheidet und die weitere Behandlung des Problems oder der Anfrage überwacht. Das Market Data Services Team hält dabei den Anfrage- oder Beschwerdeführer auf dem aktuellen Stand, bis eine Lösung gefunden wurde.

Ist keine Lösung möglich, so wird die Anfrage oder die Beschwerde an die nächsthöhere Stelle, das Indexkomitee, eskaliert, welches über das weitere Vorgehen berät und eine Entscheidung mit entsprechender Begründung fällt und an den Anfrage- oder Beschwerdeführer übermittelt.

■ **Indexberechnung oder Indexmethodologie**

Anfragen und Beschwerden, welche die Indexberechnung oder die Indexmethodologie der Indizes der WBAG betreffen, werden nach ihrem Einlangen vom Indexmanagement in ihrer Dringlichkeit bewertet.

Sollte die Beantwortung einer Anfrage oder Beschwerde, bzw. die Lösung eines Problems relevant für die laufende Indexberechnung oder die Indexmethodologie sein, so wird das Indexmanagement eine entsprechende Information an alle Marktteilnehmer übermitteln.



Sollte sich eine Beschwerde auf einen Gegenstand beziehen, in den ein Mitarbeiter des Indexmanagement involviert war, so befasst sich dieser Mitarbeiter nicht mit der Beantwortung und Lösung des Problems.

Je nach Inhalt wird die Anfrage oder die Beschwerde sofort durch das Indexmanagement beantwortet, oder, in schwerwiegenderen Fällen, an die Mitglieder des Working Committees eskaliert.

Das Working Committee weist die zuständigen Stellen zur Bearbeitung der Anfrage oder des Problems an und überwacht die ordnungsgemäße Umsetzung bis eine Antwort vorliegt.

Ist die Beantwortung einer Beschwerde für den Beschwerdeführer nicht befriedigend, so kann das Working Committee entscheiden, das Indexkomitee damit zu befassen. Nach Beratung und Diskussion wird das Indexkomitee eine Entscheidung mit entsprechender Begründung treffen und den Beschwerdeführer davon in Kenntnis setzen.

Anfragen oder Beschwerden, welche keine unmittelbare Auswirkung auf die Indexberechnung oder die Indexmethodologie haben, aber Diskussionsbedarf nach sich ziehen, können nach Einschätzung des Working Committees bei einem der kommenden Zusammenkünfte des Indexkomitee diesem zur Diskussion vorgelegt werden. Dabei kann das Indexmanagement auch Befragungen jener Marktteilnehmer, die nicht im Indexkomitee vertreten sind, durchführen, um einen breiteren Meinungskonsens zu finden.

■ **Indexlizenzen**

Anfragen oder Beschwerden bezüglich der Lizenzierung oder der Verwendung von Indizes der WBAG werden durch die Mitarbeiter der Lizenzabteilung beantwortet.

Wird eine Anfrage nicht zur Zufriedenheit des Anfrage- oder Beschwerdeführers beantwortet, so kann diese an den zuständigen Abteilungsleiter eskaliert werden. Dieser wird eine Antwort mit Begründung an den Anfrage- oder Beschwerdeführer übermitteln.