



ATHEXGROUP
Όμιλος Χρηματιστηρίου Αθηνών

Δείκτες Αγοράς Μετοχών Χ.Α.

Διαδικασίες Ερωτημάτων & Καταγγελιών

Έκδοση 1.2

Δεκέμβριος 2019



Διαδικασίες Ερωτημάτων & Καταγγελιών

Εισαγωγή

Ο Όμιλος του Χρηματιστηρίου Αθηνών υποστηρίζει την ανάπτυξη και οργάνωση της Ελληνικής Κεφαλαιαγοράς. Λειτουργεί τις αγορές αξιών και παραγώγων, την εναλλακτική αγορά ενώ παράλληλα διενεργεί την εκκαθάριση και το διακανονισμό των συναλλαγών.

Το Χρηματιστήριο Αθηνών (Χ.Α.), μέσω των αγορών του, προσφέρει λύσεις και εργαλεία χρηματοδότησης στις επιχειρήσεις, διευρύνει τις επιλογές των επενδυτών παρέχοντας ένα ασφαλές, σταθερό και εύκολο περιβάλλον πλήρως εναρμονισμένο με τις διεθνείς πρακτικές και το Ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο. Κατέχει δε το διεθνές πρότυπο επιχειρησιακής συνέχειας ISO22301 για το σύνολο των εταιρειών του, καθώς επίσης και για όλες τις επιχειρησιακές λειτουργίες και παρεχόμενα προϊόντα & υπηρεσίες.

Το Χ.Α. επιδιώκει πάντοτε να παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες υψηλού επιπέδου. Για το σκοπό αυτό λαμβάνει σοβαρά υπόψη του όλα τα ερωτήματα και τις καταγγελίες τα οποία προσπαθεί να επιλύσει ικανοποιητικά το συντομότερο δυνατό.

Γενικές Αρχές

Οι κατευθυντήριες γραμμές που παρατίθενται στο παρόν κείμενο χρησιμεύουν στη διεκπεραίωση των ερωτημάτων και καταγγελιών σχετικά με τους δείκτες που το Χρηματιστήριο Αθηνών παρέχει, αυτοτελώς ή σε συνεργασία με άλλους πάροχους δεικτών, θεσμικές ενώσεις και εταιρείες.

Τα ερωτήματα και οι καταγγελίες ενδέχεται να αφορούν τα ακόλουθα θέματα:

- Σφάλματα στον υπολογισμό ή στις προσαρμογές των δεικτών
- Μεθοδολογία αναθεώρησης της σύνθεσης των δεικτών
- Εμφάνιση στοιχείων των δεικτών ή των μετοχών που απαρτίζουν τη σύνθεση τους στην ιστοσελίδα του Χρηματιστηρίου
- Διάχυση τιμών των δεικτών σε πραγματικό χρόνο ή με καθυστέρηση ή στο τέλος της συνεδρίασης
- Αδειοδότηση (index licensing) και χρήση των δεικτών



Βασικές Αρχές

- Τα ερωτήματα και οι καταγγελίες αντιμετωπίζονται όσο το δυνατό συντομότερα αλλά σε κάθε περίπτωση μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα
- Ο χειρισμός πραγματοποιείται σύμφωνα με τις αναλυτικές διαδικασίες που περιγράφονται στο παρόν κείμενο και περιλαμβάνει την έγκαιρη υποβολή του αποτελέσματος στον αιτούντα
- Το Χρηματιστήριο Αθηνών κλείνει τα ερωτήματα και τις καταγγελίες μόνο όταν αυτές έχουν απαντηθεί λεπτομερώς και έχουν επιλυθεί
- Γραπτά ερωτήματα και καταγγελίες τηρούνται σε αρχείο για περίοδο τουλάχιστον πέντε ετών

Διαχείριση Ερωτημάτων & Καταγγελιών

Οι επενδυτές, συμμετέχοντες της αγοράς, εισηγμένες εταιρείες με ερωτήματα ή καταγγελίες σχετικά με τους δείκτες του Χ.Α. μπορούν να επικοινωνούν με τα αρμόδια τμήματα του Χ.Α. στις ακόλουθες ηλεκτρονικές διευθύνσεις ταχυδρομείου και τηλέφωνα.

Ειδικά για τις περιπτώσεις καταγγελιών αυτές θα πρέπει να αποστέλλονται αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Διαχείριση Δεικτών

Τηλ: 210 33 66 800

e-mail: AthexIndexTeam@Athexgroup.gr

Διάχυση Πληροφόρησης

Τηλ: 210 33 66 800

e-mail: Information-Services@Athexgroup.gr (γενικό)

DFS-TS@athexgroup.gr (Data Feed)

AthexSite-HelpDesk@Athexgroup.gr (Ιστοσελίδα)

Αδειοδότηση

Τηλ: 210 33 66 800

e-mail: AthexProducts@Athexgroup.gr



ATHEXGROUP

Όμιλος Χρηματιστηρίου Αθηνών

Μετά την αποστολή οιαδήποτε μηνύματος, το αρμόδιο προσωπικό του Χ.Α., ελέγχει αν αφορά ερώτημα ή παράπονο. Εφόσον πρόκειται για παράπονα, η αρμόδια Συμβουλευτική Επιτροπή Διαχείρισης για κάθε οικογένεια δεικτών που το Χ.Α. παρέχει θα πρέπει να ενημερωθεί κατά την επόμενη τακτική συνεδρίαση της.

Τα μηνύματα που λαμβάνονται ταξινομούνται σε:

- γενικά ερωτήματα
- ερωτήματα σχετικά με διάχυση πληροφορίας των δεικτών
- ερωτήματα σχετικά με τη μεθοδολογία υπολογισμού των δεικτών και την εισαγωγή δεδομένων
- ερωτήματα σχετικά με την αδειοδότηση προϊόντων των δεικτών
- διατύπωση παραπόνου

Ερωτήματα Γενικού Τύπου

Τα γενικού τύπου ερωτήματα που αφορούν σε δείκτες Χ.Α., συνήθως απαντώνται από την Ομάδα Διαχείρισης Δεικτών (Ο.Δ.Δ.). Εφόσον προκύψουν νέα ερωτήματα στην πορεία απάντησης ερωτήματος, στα οποία η Ο.Δ.Δ. δεν μπορεί να δώσει απάντηση τότε τα προωθεί προς την αρμόδια υπηρεσία ή τμήμα του Χ.Α.

Διάχυση Πληροφόρησης

Ερωτήματα που αφορούν στην ποιότητα των στοιχείων που διαχέονται δημόσια, απαντώνται συνήθως από τη Μονάδα Ανάλυσης Αγοράς & Επικοινωνίας (εκτός αν πρόκειται για ερώτημα τεχνικής φύσεως που προωθούνται προς το αρμόδιο τμήμα του Χ.Α.). Τα ερωτήματα ενδεικτικά μπορεί να αφορούν διάχυση των τιμών των δεικτών και της σύνθεσης τους στα έντυπα του χρηματιστηρίου, στα προϊόντα στατιστικής πληροφόρησης, στην ιστοσελίδα του χρηματιστηρίου.

Στη περίπτωση που ένα ερώτημα ή παράπονο αποκαλύψει πρόβλημα που επηρεάζει τον υπολογισμό των δεικτών γενικά ή ειδικά κάποιου συγκεκριμένου δείκτη, τότε άμεσα θα αποστέλλεται μήνυμα σε όλους τους συμμετέχοντες της αγοράς.

Ερωτήματα ή καταγγελίες που δεν μπορούν να απαντηθούν άμεσα και αποτελεσματικά προωθούνται στην Ο.Δ.Δ. ως το επόμενο βήμα κλιμάκωσης, η οποία αποφασίζει σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης και εποπτεύει την περαιτέρω αντιμετώπιση του προβλήματος. Ο αποστολέας του ερωτήματος ή της καταγγελίας θα ενημερωθεί όταν δοθεί οριστική λύση στο πρόβλημα.

Αν και μετά την κλιμάκωση του ερωτήματός ή της καταγγελίας στην Ο.Δ.Δ. δεν είναι δυνατή η λύση του προβλήματος που έχει προκύψει, τότε το επόμενο βήμα κλιμάκωσης



ATHEXGROUP

Όμιλος Χρηματιστηρίου Αθηνών

για την επίλυση του είναι η ενημέρωση της αρμόδιας Συμβουλευτικής Επιτροπής Διαχείρισης κάθε οικογένειας δεικτών η οποία εξετάζει το θέμα ενημερώνοντας αντίστοιχα τον αποστολέα του ερωτήματος ή του παραπόνου.

Μεθοδολογία & Υπολογισμός Δεικτών

Ερωτήματα ή παράπονα που αφορούν στη μεθοδολογία ή στον υπολογισμό των δεικτών που το Χ.Α. παρέχει, ταξινομούνται κατά προτεραιότητα από την Ο.Δ.Δ.

Εφόσον η απάντηση σε ένα ερώτημα ή παράπονο ή η επίλυση ενός προβλήματος επιφέρει επιπτώσεις στη μεθοδολογία ή στις κατευθυντήριες γραμμές υπολογισμού ενός δείκτη, τότε η Ο.Δ.Δ. θα πρέπει επίσημα να ενημερώσει όλους τους συμμετέχοντες. Εφόσον η ερώτηση ή το παράπονο αφορά σε θέμα στο οποίο εμπλέκεται μέλος της Ο.Δ.Δ., τότε το μέλος αυτό εξαιρείται από την απάντηση του ερωτήματος ή την επίλυση του προβλήματος.

Ανάλογα με το περιεχόμενο της ερώτησης ή του παραπόνου, οι απαντήσεις θα παρέχονται άμεσα από την Ο.Δ.Δ. ή σε περισσότερο περίπλοκες περιπτώσεις αυτές θα κλιμακώνονται στο επόμενο ανώτερο επίπεδο δηλαδή στην αρμόδια Συμβουλευτική Επιτροπή Διαχείρισης κάθε οικογένειας δεικτών. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η Ο.Δ.Δ. καθοδηγεί τα αρμόδια στελέχη του Χ.Α. να ασχοληθούν με το ερώτημα ή τη καταγγελία και επιβλέπει την επίλυση του ενημερώνοντας τα μέλη της αρμόδιας Συμβουλευτικής Επιτροπής Διαχείρισης κάθε οικογένειας δεικτών.

Σε περίπτωση που ένας καταγγέλλων δεν είναι ικανοποιημένος με την απάντηση που έλαβε σε καταγγελία του, τότε η Ο.Δ.Δ. μπορεί να αποφασίσει και να μεταφέρει το ερώτημα ή το παράπονο στην αρμόδια Συμβουλευτική Επιτροπή Διαχείρισης κάθε οικογένειας δεικτών η οποία μετά από σχετική διαβούλευση και συζήτηση θα καταλήξει σε απόφαση ενημερώνοντας παράλληλα τον ενδιαφερόμενο.

Ερωτήματα ή παράπονα που δεν έχουν άμεση επίπτωση στη μεθοδολογία ή τον υπολογισμό των δεικτών αλλά χρήζουν περαιτέρω ανάλυσης πριν απαντηθούν μπορούν - μετά από αξιολόγηση της Ο.Δ.Δ. - να παρουσιαστούν στην επόμενη προγραμματισμένη συνεδρίαση της αρμόδιας Συμβουλευτικής Επιτροπής Διαχείρισης κάθε οικογένειας δεικτών για συζήτηση. Η Ο.Δ.Δ. μπορεί επίσης να αναζητήσει την άποψη παραγόντων της αγοράς που δε συμμετέχουν στην αρμόδια Συμβουλευτική Επιτροπή Διαχείρισης κάθε οικογένειας δεικτών προκειμένου να επιτευχθεί ευρύτερη συναίνεση.



ATHEXGROUP

Όμιλος Χρηματιστηρίου Αθηνών

Αδειοδότηση και Χρήση των Δεικτών

Ερωτήσεις ή οι καταγγελίες σχετικά με την αδειοδότηση και χρήση των δεικτών απαντώνται από στελέχη του «Υποδιεύθυνση Νέων Εισαγωγών» του χρηματιστηρίου για τους δείκτες που παρέχονται αυτοτελώς από το Χ.Α., ή μεταφέρονται προς τους πάροχους δεικτών, θεσμικές ενώσεις και εταιρείες που αποτελούν τους ιδιοκτήτες (index owners) των δεικτών που το Χ.Α. παρέχει σε συνεργασία μαζί τους.

Επικοινωνία

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους Δείκτες της Αγοράς Μετοχών του Χ.Α. επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του Χ.Α. <http://www.athexgroup.gr> η επικοινωνήστε μαζί μας στην ηλεκτρονική διεύθυνση AthexIndexTeam@Athexgroup.gr