



**INDEX**  
Intelligence

# **Richtlinie Beschwerde-Management**

**Index Intelligence GmbH**

**- Öffentlich -**

Frankfurt am Main, im Juli 2020

## **INHALT**

<b>RICHTLINIE BESCHWERDEMANAGEMENT</b>	<b>3</b>
<b>1. ZIELSETZUNG UND ZWECK</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINITION BESCHWERDE</b>	<b>3</b>
<b>3. UMFANG DES BESCHWERDEMANAGEMENTS</b>	<b>3</b>
<b>4. EINREICHUNG EINER BESCHWERDE</b>	<b>4</b>
4.1 Inhalt einer Beschwerde	4
<b>5. VERFAHRENSABLAUF EINER BESCHWERDE</b>	<b>5</b>
5.1 Verarbeitung einer Beschwerde	5
5.2 Austausch mit dem Beschwerdeführer	6
5.3 Vertraulichkeit und Protokollierung des Verfahrens	6

# **RICHTLINIE BESCHWERDEMANAGEMENT**

## **1. ZIELSETZUNG UND ZWECK**

Dieses Dokument beschreibt die von Index Intelligence angewandten Verfahren zur Entgegennahme, Untersuchung und Aufbewahrung von Aufzeichnungen über Beschwerden in Bezug auf Indizes, die sich im Besitz von Index Intelligence befinden und/oder von Index Intelligence verwaltet werden. Um die Effizienz und Reaktionszeit zu erhöhen und die Verbesserung des Indexbestimmungsprozesses zu fördern, hat Index Intelligence das folgende Beschwerdeverfahren eingeführt.

## **2. DEFINITION BESCHWERDE**

Index Intelligence betrachtet eine Beschwerde als Ausdruck der Unzufriedenheit oder als Bericht eines Kunden oder einer anderen Partei über ein Problem mit einer Dienstleistung, der ausdrücklich oder implizit die Bitte um eine Stellungnahme oder die Berichtigung des Grundes für die Beschwerde enthält.

## **3. UMFANG DES BESCHWERDEMANAGEMENTS**

Index Intelligence ist bestrebt, die verwalteten Indizes zur vollsten Zufriedenheit seiner Kunden, Marktteilnehmer und Investoren in Finanzinstrumenten bereitzustellen. Dabei soll die Qualität, die Art und Weise dieser Indizes keinen Anlass zu Beschwerden geben. Trotzdem kann nicht restlos ausgeschlossen werden, dass sich die Handlungen von Index Intelligence nachteilig auf seine Kunden und andere Parteien auswirken können und dass dies Anlass zu formellen oder informellen Beschwerden geben könnte. Beschwerden können bei Index Intelligence in Bezug auf - aber nicht beschränkt auf - die folgenden Punkte eingereicht werden:

- die Zusammensetzung des Index
- die Genauigkeit der Indexberechnung
- alle Fragen der Lizenzierung, einschließlich aller Ansprüche juristischer Personen, die geltend machen, dass ihr geistiges Eigentum von Index Intelligence verletzt wurde
- ob der Index den Markt, das Segment oder die Strategie, die er zu messen versucht, angemessen repräsentiert
- eine vorgeschlagene Änderung des Index-Regelwerks

- eine Anwendung der Methodik in Bezug auf eine bestimmte Indexbestimmung
- vorgenommene Entscheidungen in Bezug auf den Indexbestimmungsprozess
- jegliche Indexänderungen im Verlauf einer ordentlichen oder außerordentlichen Indexneugewichtung
- die steuerliche Behandlung einschließlich Quellensteuern

## **4. EINREICHUNG EINER BESCHWERDE**

Eine Beschwerde kann bei Index Intelligence über eine eingerichtete E-Mail-Adresse ([complaints@index-int.com](mailto:complaints@index-int.com)) eingereicht werden. Es ist jedoch auch möglich, die Beschwerde per Post an Index Intelligence GmbH, Großer Hirschgraben 15, 60311 Frankfurt am Main, Deutschland, einzureichen.

Fragen, die nicht als Beschwerden im Sinne dieser Richtlinie angesehen werden können, sollten an eine allgemeine Kontakt-E-Mail-Adresse oder an Kontaktpersonen innerhalb von Index Intelligence gerichtet werden.

### **4.1 Inhalt einer Beschwerde**

Die Beschwerde sollte Folgendes enthalten:

- die Kontaktdaten des Beschwerdeführers, einschließlich des vollständigen Namens, der Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse
- Firmenname (falls zutreffend)
- detaillierte Beschreibung der Beschwerde
- die genaue Bezeichnung des Index, falls sich die Beschwerde auf einen Index bezieht
- das Datum und die Uhrzeit des Vorfalls, der die Beschwerde ausgelöst hat.

Falls eine der oben genannten Informationen nicht zur Verfügung gestellt wird, kann Index Intelligence die Beschwerde möglicherweise nicht in jeder Hinsicht bearbeiten. Index Intelligence kann weitere Einzelheiten anfordern, falls dies für notwendig erachtet wird.

Wenn eine mündliche oder schriftliche Kommunikation zwischen einem Mitarbeiter von Index Intelligence und einem Kunden oder einem anderen Dritten zu der Annahme führt, dass es sich um eine Beschwerde handelt, wird der jeweilige Mitarbeiter von Index Intelligence diesen Fall der Compliance-Abteilung melden. Ein solcher Bericht muss alle relevanten Informationen (E-Mails, Besprechungsnotizen, etc.) enthalten, die zu der Annahme einer Beschwerde geführt haben. Index Intelligence behält sich jedoch das Recht vor, den jeweiligen Kunden oder Dritten auf das oben beschriebene Verfahren zur Einreichung einer Beschwerde zu verweisen.

## **5. VERFAHRENSABLAUF EINER BESCHWERDE**

Die Gesamtverantwortung für die Entgegennahme, Untersuchung und Bearbeitung von Beschwerden liegt vollständig bei Compliance.

Sobald eine Beschwerde eingereicht wird, wird die Abteilung Compliance:

- die Reklamation zur Bearbeitung klassifizieren
- die Beschwerde nach Priorität ordnen
- den internen Mitarbeiter bestimmen, der für die weitere Bearbeitung der Beschwerde, einschließlich der Untersuchung des Sachverhalts, verantwortlich ist.

### **5.1 Verarbeitung einer Beschwerde**

Zunächst stellt Index Intelligence sicher, dass jede Person, die direkt mit dem Gegenstand der Beschwerde zu tun haben könnte, von der weiteren Bearbeitung der Beschwerde, einschließlich der Untersuchung des Sachverhalts und des Entscheidungsprozesses, ausgeschlossen wird.

Der für die Bearbeitung der Beschwerde zuständige interne Mitarbeiter wird prüfen, ob die Beschwerde ausreichend detailliert und vollständig ist. Wenn festgestellt wird, dass der Beschwerde keine Informationen beigefügt sind, die für die weitere Bearbeitung als wesentlich erachtet werden, oder dass die zur Verfügung gestellten Informationen der Klärung bedürfen, werden weitere Einzelheiten oder Informationen vom Beschwerdeführer angefordert. Index Intelligence wird sich bemühen, alle Beschwerden rechtzeitig und fair zu untersuchen. Verschiedene Faktoren, wie z.B. - aber nicht nur - die Einstufung der Priorität der Beschwerde, die Komplexität der Angelegenheit und die Verfügbarkeit von Mitarbeitern werden die Bearbeitungszeit beeinflussen.

Die Abteilung Compliance wird die Ergebnisse der Untersuchung überprüfen und die Gültigkeit der Beschwerde sowie alle Maßnahmen zur Lösung der Beschwerde festlegen. Eine solche Festlegung berücksichtigt sowohl die Interessen des Be-

schwerdeführers als auch die von anderen relevanten Personen und legt Maßnahmen zur Behebung der Situation fest, die der Anlass für die Beschwerde war.

Die Überprüfung sollte eine Identifizierung der zugrunde liegenden Probleme umfassen, die zu der Beschwerde geführt haben, sowie Empfehlungen an die zuständigen Geschäftsteams für Maßnahmen zur Verhinderung weiterer Vorkommnisse. In Bezug auf Beschwerden, die wesentliche finanzielle oder rufschädigende Folgen haben, wird Compliance die Entscheidung der Geschäftsleitung über die Beschwerde einholen.

## **5.2 Austausch mit dem Beschwerdeführer**

Die eingegangenen Beschwerden werden unabhängig von ihrer Priorität innerhalb von 2 Werktagen nach Eingang schriftlich per Post oder E-Mail bestätigt.

Index Intelligence wird sich bemühen, dem Beschwerdeführer innerhalb von 20 Werktagen nach Erhalt eine schriftliche Antwort zu senden. Sollte dies nicht möglich sein, wird dem Beschwerdeführer innerhalb von 20 Werktagen eine Zwischenantwort zugesandt.

Wird der Beschwerde nicht vollständig abgeholfen, enthält die Antwort an den Beschwerdeführer eine Begründung für diesen Umstand unter Berücksichtigung der Position von Index Intelligence.

## **5.3 Vertraulichkeit und Protokollierung des Verfahrens**

Alle in der Beschwerde enthaltenen Informationen werden in einer Weise behandelt, die mit den geltenden Datenschutzgesetzen vereinbar ist. Dies bezieht sich auf die Wahrung der Vertraulichkeit von persönlichen Informationen des Beschwerdeführers. Index Intelligence wird die Identität des einzelnen Beschwerdeführers nicht offenlegen, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben oder wird von Aufsichtsbehörden angeordnet. Index Intelligence kann Informationen über den Beschwerdeführer sammeln, um die Beschwerde zu bearbeiten und zu untersuchen. Dies kann einen Informationsaustausch innerhalb verschiedener Abteilungen von Index Intelligence erfordern.

Index Intelligence bewahrt Aufzeichnungen über sämtliche Korrespondenz und Dokumente im Zusammenhang mit einer Beschwerde, unabhängig davon, ob sie vom Beschwerdeführer oder von Index Intelligence eingereicht wurde, mindestens fünf Jahre lang auf.