

Euronext.liffe – Improved Market Services

Following the migration to a single platform – LIFFE CONNECT® - international Market Services teams will be combined in Amsterdam and London to deliver improved service to customers.



● Euronext.liffe – Improved Market Services

- Euronext.liffe aims to maintain and improve quality customer service across all activities.
- With the migration to a **single trading platform** - LIFFE CONNECT® - Euronext.liffe is combining its international Market Services teams to deliver increased efficiency and **improved customer service**.
- All **Individual Equity Options** customers will be serviced by an international team based in **Amsterdam**, reflecting Euronext.liffe's position as the premier equity derivatives market in Europe.
- All **Financial, Index, Commodity, Universal Stock Futures and FLEX®** products will be serviced by an international team based in **London**, reflecting Euronext.liffe's global derivatives business.
- Each team will operate across borders ensuring customers receive excellent customer service irrespective of where they are located. There will no longer be a need for customers to contact multiple operating centres.
- The international Market Services teams will provide customers with a quality telephone-based service and will be staffed with the necessary market and language skills.
- Euronext.liffe has also strengthened its local Sales and Marketing teams to improve commercial services locally.

● How to contact the international Market Services teams

- Euronext.liffe has implemented a simple **telephone solution** for customers to contact Market Services in a cost-effective manner, using the following contact numbers:

Customer Based In:	Individual Equity Options and Market Services in Amsterdam
France	+33 (0)1 49 27 13 00
Belgium	+32 (0)2 509 9813
Netherlands, Portugal, UK and all other countries	+31 (0)20 550 5050

Customer Based In:	All Financial, Index, Commodity, Universal Stock Futures and FLEX® Products and Market Services in London
France	+33 (0)1 49 27 18 00
Netherlands, Belgium, Portugal, UK and all other countries	+44 (0)20 7379 2001/2/3

● When will this take place?

The improved Market Services organisation has three implementation phases:

- Phase I** – migration of Lisbon market to LIFFE CONNECT®, operated from London – **22 March 2004**
- migration of Brussels Market Operations, transfer to Amsterdam – **3 August 2004**
- Phase II** – migration of Paris Market Operations, transfer to Amsterdam and London – **4 October 2004**
- Phase III** – transfer of London equity options to Amsterdam, and other products from Amsterdam to London – **End 2004**

From January 2005, Euronext.liffe's international Market Services teams will be fully operational.

Euronext.liffe – Surveillance des marchés

Suite à la migration de nos systèmes sur une plate-forme de négociation unique - LIFFE CONNECT® - nos équipes internationales de Surveillance des Marchés seront désormais réparties sur deux centres, Amsterdam et Londres, afin d'améliorer l'offre de services à nos membres.



● Euronext.liffe – Améliorations apportées à la Surveillance des Marchés

- L'objectif d'Euronext.liffe est de maintenir et d'améliorer la qualité de service offerte à ses clients.
- Suite à la migration de nos systèmes sur une plate-forme de négociation unique - LIFFE CONNECT® -, Euronext.liffe réunit ses équipes internationales de Surveillance des Marchés pour améliorer son efficacité et offrir le meilleur service à ses clients.
- Les options sur action seront désormais gérées par une équipe internationale basée à Amsterdam, traduisant ainsi la place de leader d'Euronext.liffe sur le marché des produits dérivés d'action en Europe.
- Les futures sur produits financiers, sur indices, matières premières, sur action (USF) et les produits FLEX® seront gérés par une équipe internationale basée à Londres.
- Chaque équipe aura une compétence transfrontalière, ceci afin de garantir au client un service de qualité optimal quel que soit son pays de résidence. Le client disposera désormais d'un point de contact unique.
- Les équipes de Surveillance des Marchés fourniront aux clients un service de qualité, avec une compétence de marché dans la langue requise.
- Euronext.liffe a également renforcé ses équipes de vente et de marketing au niveau local afin d'améliorer ses prestations.

● Pour contacter les équipes internationales de Surveillance des Marchés

- les Centres de Surveillance des Marchés Euronext.liffe pourront être joints aux numéros suivants :

Clients basés en :	Amsterdam - Surveillance des Marchés pour les options sur action
France	+33 (0)1 49 27 13 00
Belgique	+32 (0)2 509 9813
Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni et autres pays	+31 (0)20 550 5050

Clients basés en :	Londres - Surveillance des Marchés pour tous les futures sur produits financiers, sur indices, matières premières, futures sur action (USF) et produits FLEX®
France	+33 (0)1 49 27 18 00
Pays-Bas, Belgique, Portugal, Royaume-Uni et autres pays	+44 (0)20 7379 2001/2/3

● Quand ce nouveau service sera-t-il opérationnel ?

Le nouveau mode de fonctionnement de la Surveillance des Marchés sera mis en place en trois temps :

- Phase I** – Migration du marché de Lisbonne vers LIFFE CONNECT® et Surveillance des Marchés depuis Londres, effective depuis le 22 mars 2004
- Migration de la Surveillance des Marchés de Bruxelles vers Amsterdam, effective depuis le 3 août 2004
- Phase II** – Migration de la Surveillance des Marchés de Paris vers Amsterdam et Londres le 4 octobre 2004
- Phase III** – Transfert de la Surveillance des Marchés options sur action de Londres vers Amsterdam
- La Surveillance des produits dérivés hollandais, hors options sur action, sera déplacée d'Amsterdam à Londres, à la fin de l'année 2004

Les équipes internationales de Surveillance des Marchés Euronext.liffe seront totalement opérationnelles en janvier 2005.