

震灾全面考验基金公司应急机制

5月12日的汶川大地震,不仅是对中华民族的考验,也是对基金行业一个不期而遇的大考试。从通讯、交易、客服、清算到投资、研究、交易、销售等各个环节,基金业都面临前所未有的“考验”。而截至目前,基金业交出了一份相当不错的答卷……

◎本报记者 周宏

外呼 爱心传递主渠道

为响应客户需求、提升客户服务而推出的客户服务呼叫中心(Call Center),成为了此轮基金爱心传递的主要渠道。

汇添富基金在震后一周内的客服工作纪录,刻画了作为基金业这个群体外呼客户、传递爱心的一个缩影。

5月12日发出慰问短信,启动受灾客户服务专线,并为可能随之而来的受灾客户申赎业务以及非交易过户等业务做准备。

5月14日,客服中心统计出所有四川省客户的名单:其中重灾区汶川有数位,德阳、绵阳各有几十位持有人。

5月15日-16日,灾区通讯几乎完全中断,无法实施外呼,焦急等待中。

5月19日,通讯基本恢复正常,客服中心针对灾区的外呼正式启动(当日汶川客户均联系不上);设立网站“灾区客户服务专区”快速通道;设立灾区客户服务专线的快速通道。

5月20日,在公司网站发布致灾区客户的慰问信;全面启动外呼关怀。

从5月19日起(当地通讯逐步恢复后)启动外呼受灾地区客户业务至5月21日,汇添富客服外呼绵阳地区客户200位,接通115位;外呼德阳和绵阳银行客户经理281位,接通183位。

而类似行动在基金业中有相当的代表性,自“5·12”汶川地震后,包括富国、南方、上投摩根、华夏、长盛、兴业、天治等基金公司,纷纷出台多种“绿色通道”服务,或进行外呼主动寻找受灾地区基金持有人、或主动开辟专线电话。

长信基金在灾后的第二天,召开了各部门紧急会议,并立即从后台数据库中调取灾区投资者的信息,通过客服人员近10天来不间断的紧急外呼,已经联系到100多位灾区客户,其中凉山州的一位客户还委托长信基金帮助寻找其居住在映秀镇的大哥、大嫂的消息。

嘉实基金不仅专门选出听得懂并会说四川话的客服人员集中解决受灾持有人所遇到的问题。同时,拟在成都建立一个“绿色服务柜台”,就近为灾区持有人服务,力争在各环节加快业务办理流程。

招商基金通过设立震灾客户专线,在迅速调查了四川地区的基金持有人数量后,公司为四川地区的基金持有人增设专门的客户服务热线,使灾区的投资人能第一时间联系上招商基金的客服人员。

富国基金通过客户关系管理系统,第一时间统计出在汶川灾区,共有445名富国各只基金的持有人,并在最快的时间内给客户发出慰问短信,在网站提供避震常识。在13日第一笔捐款汇出之际,富国的客户服务部正在进行着另外一项工作:给所有留有联系方式的汶川地区持有人打电话,询问受灾情况,提供必要的救助。

总体上看,通过客户服务呼叫中心,基金管理公司向灾区的客户和渠道及时传达了慰问、了解了情况、安定了人心,也一定程度上完成了救灾信息传递等社会责任。



张大伟 制图

客户资料 灾备系统保障安全

当然对于地震灾后,客户资产的安全性(尤其是损毁了自身资料的客户)、基金管理公司的运营稳定性都成为基金投资者关心的重点。

从现在看,目前业内已公开募集投资基金的59家基金管理公司,无一正常运营受到影响。同时,由于大多数公司的运营地远离灾区,且公司成立时即达到了较高标准的硬件要求和过硬的灾备系统,使基民对于基金资产安全普遍持有很高信心。来自基金管理公司的反映是,即便是受灾的基民也没有对个人资产出现担心的情况。

总部坐落在重庆的新世纪基金公司也是如此。由于及时启动应急预案,截至到目前,该基金公司的交易、清算等业务均未受到任何影响,业务非常正常。

据悉,新世纪基金管理公司的重庆总部运营了相当部分的公司业务,相关负责人表

示,由于公司所在地离此次地震的震中四川汶川县相对较远,此次地震不会对新世纪公司交易系统正常运行带来影响;另外,公司在重庆、北京建立了完善的异地灾备系统,公司静态系统(如:估值系统、TA系统、清算系统)数据采取异地备份的方式。一旦重庆总部静态系统不能正常操作,北京分公司可以迅速启动备份系统,应对突发事件。目前,新世纪基金公司的一切工作进行有序。

从汇添富基金获得反馈信息来看,公司在震后迅速启动应急事件处理机制,并为可能随之而来的受灾客户申赎业务以及非交易过户等业务做好了充分准备。目前灾区客户的人身安全情况较好,客户目前对基金资产的安全性没有任何担心,心态很平稳。

据华夏基金的相关人士介绍,基金持有人的客户资料及其他重要交易数据都妥善保管在公司总部的数据系统里。目前,华夏

基金已着手与受灾地区投资人联系,核实整理相关资料,公司的客服专线迅速开通了受灾地区客服专员,专门接听来自受灾地区及受地震影响的基金投资人的热线电话。

嘉实基金表示,基金有完善的系统、详实的客户资料备份、严格的托管和管理制度,即便持有人购买的基金凭证在灾害中受到损毁,但是他们的基金资产仍是安全的。针对灾区持有人可能会遇到的问题及业务受理,嘉实基金组织专人进行了问题备案与流程梳理,力争在各环节加快业务办理流程。对于变更了居住地的持有人,公司会及时为其更改地址、联系方式等信息。

面对此次地震灾害,基金业多年来潜在建设的灾备系统成为了有力的保障,同时,基金管理公司对于受灾的投资人也表现出了足够的灵活性,采取了一系列人性化的主动服务措施。

非交易过户 震后需要制度安排

当然,这次地震灾后也出现了很多新的问题,比如,对于资料不全的基金资产“非交易过户”问题,未来可能需要更多的制度安排,保障有关问题平稳顺利的解决。

事实上,对于地震灾害造成的人员损失,以及由此带来的非交易过户问题,多家基金管理公司都已经做了比较及时的反应和相对充分的准备。

嘉实基金表示,将会坚持不懈地与地震灾区的持有人进行联系,对于受灾不幸罹难的持有人,公司希望在将来能主动与受灾地区的公安部门和民政部门联系,根据罹难者

名单,通知、联系持有人幸存家属。

天治基金表示,这两天初步确认有个别持有人已经遇难,对不幸遇难的持有人,要在灾区生活秩序初步恢复后尽快启动相关过户手续,保证持有人的合法继承人享受基金财产。公司还将向其家庭捐赠抚恤金以示慰问。

富国基金相关人士表示,由于基金资产继承属于非交易过户,全部由基金公司基金清算部集中办理,销售网点不予受理。基金公司对此事将责无旁贷。

包括汇添富基金在内的多家公司表示,

迅速启动应急事件处理机制,为可能随之而来的受灾客户申赎业务以及非交易过户等业务做好了充分准备。亦有公司表示,只要持有人能提供的身份证明,会主动承担相关的手续和工作,为客户顺利办理有关问题。不过,作为一次大的自然灾害,导致了重大人员和财务损失的自然灾害,基金公司显然也会碰到很多制度和流程上的考验。比如,契约规定的身份证明材料无法全部取得的话,相关资产过户申请如何处理;比如,非交易过户涉及的遗产继承问题;比如,非交易过户涉及的托管清算上的衔接方面,都可能出现新的考验。

灾后 应急机制建立最关键

当然,更值得基金行业去思索的是,如何建立一套全面、有效、常态化的灾后情况处理机制,这个机制不仅应当包括基金公司自身的业务运营,也应当包括在客户或市场方面出现的种种可以预料和预料不到的新情况。

从现在情况看,相当部分基金公司都在短期内拿出了一套灾后的应急的机制,并且及时进行了流程梳理以及相关的准备工作等等。

但是,作为基民有理由要求各家基金管

理公司,包括基金的托管、登记清算以及代销机构,在未来拿出更多更全面的安排,把应急操作制度化、流程化。只有把从这次灾害中获得更多的教训、启发总结起来,才能提高基金业对处理严峻情况的反应能力。