

# 汇丰晋信基金：坚守岗位，勇担责任，携手战“疫”

戮力同心抗疫情，客户为先守岗位。为坚决贯彻落实习近平总书记对新型冠状病毒肺炎疫情的重要指示精神，汇丰晋信基金积极承担起公募基金应有的使命和责任，上下一心、全面统筹，第一时间驰援抗“疫”一线，并深入开展了一系列防控疫情、金融保障、宣传教育、和投资者服务工作，为早日战胜新冠肺炎疫情，为维护金融市场稳定，为保障投资人利益贡献自身的一份力量。

## 一、汇丰晋信基金捐款 50 万元驰援一线抗击疫情

大年初一，正是阖家团圆的时刻。但面对肆虐的疫情，全国各地的医护人员却挺身逆行，义无反顾地奔赴武汉前线，用医者仁心、恪尽职守，为人民群众的生命安全和身体健康“守岁”，给全国民众带来了最温暖，最坚定的力量。

面对医护工作者的榜样和表率，汇丰晋信基金坚定与广大医护工作者守望相助、同舟共济。公司第一时间决定捐款 50 万元，加入由上海市基金同业公会发起，并与上海市卫健委、上海市防控、上海市红十字会等单位合作建立的“致敬白衣天使”专项基金，用于支持奋战在抗击疫情一线的医护工作者，免除他们的后顾之忧，在为抗击疫情略尽绵力的同时，也向守护我们的白衣天使送上最崇高的敬意。

病毒无情，人有情。我们坚信，在党中央的统一领导下，全国人民团结一致、坚定信心，就一定能打赢这场没有硝烟的战役！



## 二、落实防控保障运营 为持有人坚守岗位

维护持有人利益是基金公司的使命和担当。放眼当下，落实好疫情防控工作，保障基金管理的平稳有序，就是对持有人负责的最好体现。为了保护公司员工身体健康，避免疫情传播，同时也是为了最大程度维护投资人利益，保障基金投资、管理和运营的平稳有序，汇丰晋信基金自春节开始就进行了一系列周密的安排和部署，为节后坚守岗位做好了充足准备。



首先，在防控疫情方面，公司行政部门准备了充足的

口罩、免洗洗手液、酒精棉、消毒皂等防疫物资，组织人手每天对整个办公区域进行彻底地打扫和消毒，并对每一位来访人员进行体温测量和登记，为所有员工创造一个健康、安全的办公环境。



同时，公司也安排员工尽量在家办公，通过各种社交通讯软件、线上会议工具、以及远程办公平台进行日常工作和服务。IT 部门也在春节期间加班加点为所有同事设置好了手机邮箱系统，保证公司各部门间邮件沟通的顺畅。对于驻场办公的部门，如投研、交易、风控、客服、IT 等，公司安排了严格的轮岗制度，在尽可能减少人员聚集的同时，保障各部门职能均能正常运营。



在保障运营方面，汇丰晋信于节假日期间就组织各个部门针对节后可能出现的疫情防控风险提出专门的预案，

包括人员安排，工作制度，岗位备份等，力求无论发生任何情况，都尽最大可能保证基金正常的管理、申赎、结算和风控。为此，公司组织全体员工进行了应急呼叫演练，IT 部门则对所有数据和设备进行了物理备份，避免因为主要办公场所出现疫情而导致的运营风险。后台部门也积极准备相关资料，应对客户可能的问询。

节后开市第一天，公司中后台部门便迎来一场“大考”。由于延迟开市导致的资金结算差异，以及市场恐慌情绪造成的大量赎回，都给给公司运营部和客服部门的同事带来了较大压力。

从上午开市起，客服部门的电话就一刻不停，客户的咨询量几乎超过日常的十倍。客服部门的值班同事顾不上吃饭、喝水和上厕所，8 小时坚持在线，用最大的耐心化解客户的疑问和焦虑。



一直到下午 3 点收盘后，客服的压力才稍有缓解，但运营部门又开始忙碌起来。由于银行间市场延迟闭市，运

营和交易部门工作至晚上 6 点才最终完成银行间交易交收，并开始紧张的净值计算与核对工作。由于当天成交量较大，直至 2 月 4 日凌晨 6 点，运营才基本完成了与托管行的基金净值核对，9 点基本完成投资者申购赎回数据的份额登记，并将净值结果发送销售机构展示以便投资人查询。运营部门的同事坚守岗位近 24 小时，成功保障了鼠年首个交易日的业务通畅。



在基金管理上，总经理王栋和投资总监郑宇尘带头坚守岗位。各位基金经理在做好防疫的同时，通过电话、视频会议等方式参与远程调研和会议，用心管理好客户的每一分钱。







做好疫情防控才能维护好持有人的利益。汇丰晋信基金以高度的使命感和责任感，全力以赴做好基金管理和运营保障工作，尽心尽责管理好客服户托付的每一分钱。

### 三、为防疫做好宣传 给客户送上”正能量“

为了落实疫情防控要求，避免人群聚集和病毒传播，汇丰晋信基金取消了年后的所有线下客户活动和路演。虽然与客户之间的距离变远了，但汇丰晋信基金始终秉持“客户为先”的理念，通过各种线上渠道和创新模式不断将市场正能量传递到客户身边。

2月3日，面对市场暴跌和投资者的恐慌情绪，汇丰晋信基金第一时间通过网站、微博、微信、电商社区等平台对客户进行安抚，鼓励投资人长期持有或者坚持定投。汇丰晋信低碳先锋基金经理 陆彬还亲自写信给基金持有人，详细阐述和分析了疫情对于新能源行业的影响以及当下最新的投资观点，为投资人注入了极大信心，获得广大持有人的一致好评。

面对节后市场波动带来的远超日常水平的客户来电量，客服部同事8小时全天候坚守在岗位上，即使已经说

得口干舌燥、喉咙沙哑，依旧对客户保持十二分的耐心，用耐心和温柔的问候化解客户的焦虑，用真诚和专业的服务为每一位为来电者树立信心。

除了专业上的沟通，汇丰晋信还为客户送上了温暖的关怀。为了缓解疫情给大家带来的焦虑，赶走在家隔离的寂寞，汇丰晋信基金联合喜马拉雅网络电台，为所有客户送上了一份免费VIP大礼包，内容包含了财经知识课堂、热门影视小说、爆笑相声脱口秀、经典音乐、国学讲堂等，更有10000+有声小说免费畅听。



另外，汇丰晋信基金还以高度的社会责任感和使命感，利用自身公众号平台，转发了一系列形式轻松活泼的抗疫资讯，让更多人能够了解正确的防疫知识，为阻止疫情进一步传播尽一份绵薄之力。

“责任、客户为先、专业、互助”是汇丰晋信的企业核心价值观。在这一价值观的引领下，汇丰晋信将持续做好疫情防控工作、持续做好基金管理、持续做好疫情期间的客户服务和员工关爱工作，以实际行动助力打赢新型冠状病毒肺炎疫情的阻击战。