

客户咨询办理密码重置、转托管转出、销户业务

客服人员告知客户需要填写并提交《开放式基金账户类特殊业务申请表》、身份证件等各项具体资料。可邮寄至公司，北京地区客户可至公司现场办理

客服人员收到客户资料后致电客户进行身份验证，证实为客户本人提交资料办理业务，然后对客户提交的材料的真实性、有效性、完整性、一致性进行审核（此项针对非现场办理客户）。现场办理客户需由客服当面进行资料验证

密码重置

客服人员审核客户资料无误后交由复核员实时复核

复核员实时复核后进行反馈，如资料有问题交由客服重新让客户提交；如资料无误提示操作员进行该客户的密码重置

操作员提交密码重置指令，并通知客服人员通知客户交易密码已重置成功

转托管转出

客服人员审核客户资料并核查是否有足够基金份额可以转出，如有问题反馈至客户重新提交申请，如无问题则交由复核员实时复核

复核员实时复核后进行反馈，如资料有问题或份额不足无法办理转出，提示客服人员通知客户；如资料无误且有足够份额则提示操作员进行该客户的转托管转出

操作员提交开放式基金转托管转出指令，由复核员复核通过，告知客服人员电话通知客户已办理转托管转出

销户

客服人员审核客户资料并核查客户账户里基金份额是否已全部赎回（或转托管转出）并完成交收，审核无误则交由复核员实时复核，如有问题告知客户不能办理销户

复核员实时复核后进行反馈，如有问题则提示客服人员通知客户，如无问题则提示操作员为客户办理销户

操作员提交开放式基金销户指令，由复核员复核通过，由客服人员通知客户已销户成功

档案管理：操作员将所有业务打印回执，将回执单交给复核员。复核员连同客户申请单、身份证等所有资料提交至档案管理员，档案管理员按公司要求放入客户档案中保管