

工银瑞信基金管理有限公司关于调整客户服务热线人工服务及在线客服服务时间的通知

为了全方位满足广大客户的投资需求，不断提升客户服务质量，我公司将于 2019 年 7 月 22 日 8 点起调整服务热线人工服务及在线客服服务的工作时间，相关内容通知如下：

（一）客户服务热线电话

1. 人工服务由原工作日 12 小时变更为每天 24 小时

我公司为客户提供每天 24 小时人工服务，内容包括：账户信息查询、基金产品咨询、业务规则解答及网上交易咨询等服务。客服热线：400-811-9999 按 2 转人工服务（免长途费）。

2. 热线自助服务提供每天 24 小时的服务内容不变

我公司提供每天 24 小时自助语音服务，客户可通过热线按 1 进入“自助服务”功能，服务内容包括：账户信息、基金份额、基金净值及交易等自助查询。

（二）公司网站在线客服服务时间

我公司网站（www.icbccs.com.cn）、投教网站（edu.icbccs.com.cn）、手机 APP（工银现金快线）和公司微信订阅号（微信搜索-工银瑞信基金）相关栏目中设置了“在线客服”功能，点击图标可通过网络在线开展相关咨询，内容包括：基金产品咨询、业务规则解答及网上交易咨询等服务。

在线客服服务时间由原工作日 12 小时变更为每天 24 小时，如遇系统维护及升级等情况，相关业务暂停，届时将发布通知，敬请留意。感谢您长期以来的支持与关注！特此通知。

工银瑞信基金管理有限公司

2019 年 7 月 18 日