

제목 : 고객센터서비스센터 및 콜센터 점심시간 중 업무중지 안내

HSBC 은행 고객님께,

저희 은행은 개인금융부문 폐지를 결정한 후 2013년 7월부터 이를 위한 절차를 진행하여 오고 있습니다. 현재 고객님들의 계좌해지 등 서비스 제공을 위하여 서울 고객센터서비스센터와 콜센터를 운용 중입니다만, 지난 7년간 각 부문별로 총 고객의 80~95%가 감소하였고 이에 따라 점심시간에는 업무를 중지하기로 결정하였사오니 부디 양해를 부탁드립니다.

- 고객센터서비스센터 및 콜센터의 모든 업무에 대해 점심시간(12시~1시) 중 업무가 중지되나 여타 서비스 시간은 동일합니다.
- 점심시간 중 콜센터에 걸려 온 전화에 대해서 오후 1시 이후 콜백을 드려 업무를 처리해 드리겠습니다.
- 부득이하게 점심시간 중 방문할 수 밖에 없는 고객님께서서는 미리 고객센터서비스센터에 예약하여 주시기 바랍니다.
- 시행일 : 2020년 6월 1일

저희 은행은 지난 7년간 개인금융부문 폐지 절차를 진행하여 왔으며, 고객의 지속적인 감소에 따라 동일한 수준의 서비스를 제공하기 어려운 점을 고려하시어, 더 좋은 서비스를 제공받기를 원하시는 고객님께서서는 저희 은행 계좌를 해지하시거나 투자상품의 경우 타행이관을 권장합니다. 고객님께서서는 서울 고객센터서비스센터 방문을 통해 또는 폰뱅킹 고객이실 경우 콜센터를 통해 모든 계좌의 해지 및 잔액 인출을 신청하실 수 있습니다.

그 동안 저희 은행의 개인금융 서비스를 이용해 주신 것에 대하여 깊이 감사드리며 고객님의 성공을 기원드립니다.

2020년 4월 29일

HSBC은행 개인금융부

PUBLIC