

新生パワーコール(コールセンター)受付時間の一部変更のお知らせ <2018年2月より>

日頃より、新生銀行コールセンターをご利用いただき誠にありがとうございます。

当行では店頭・コールセンターによるお取引・お手続きに加えてインターネットでのお取引・お手続き機能の拡充、さらにはスマートフォンなど新しいお取引・お手続きの手段のご提供を図ってまいりました。このため2018年2月より、コールセンターでのお取引・お手続きの受付時間をその内容に応じて下記の通り一部縮小させていただきますことといたします。

コールセンターをご利用のお客さまにはご不便をおかけすることになります。ごなにとぞご理解のほどお願い申し上げます。

【変更予定日】 2018年2月より

【対象となるサービス・受付時間】 下記の表をご参照ください

※「キャッシュカードの盗難紛失、金融犯罪被害のお届け」、「インターネットバンキングのパスワードロック解除」は従来通り24時間/365日でオペレーターが対応いたします。
 ※「住宅ローン」、「Goレミット 新生海外送金サービス」、「外国為替証拠金取引(FX)」等のサービスは、従来からの受付時間に変更がないため下表の記載を省略しております。

(1) 新生総合口座パワーフレックスをお持ちのお客さま

| 対象となるサービス | 受付時間 | | 備考 |
|---|--|---------------|--|
| | 現状 | 変更後 | |
| 商品・サービスについて フリーダイヤル:0120-456-007 | | | |
| ■キャッシュカード喪失、金融犯罪被害のお届け | 24時間/365日 | (変更なし) | |
| ■各種変更の手続き | | | |
| 暗証番号変更 | 24時間/365日 | (変更なし) | 自動音声案内にて24時間365日(※1) |
| 住所・氏名変更、各種限度額変更等について | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |
| ■円預金について | | | |
| 円普通預金・2週間満期預金・円定期預金・円建仕組預金・パワー預金等 | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | 自動音声案内にて残高照会(円普通預金・2週間満期預金・円定期預金)は24時間365日可能(※1) |
| ■外貨預金、為替レート | | | |
| 為替売買・為替普通預金・外貨定期預金等 | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | 自動音声案内にて為替レート照会・外貨売買・外貨残高照会は24時間365日可能(※1) |
| ■振込、海外送金 | | | |
| 国内送金 | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |
| 事前登録先海外送金 | 平日 9:00~16:00 | (変更なし) | |
| その他海外送金、振込 | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |
| ■投資信託、その他金融商品、住宅ローン | | | |
| 投資信託 | 平日 8:00~20:00 土日・祝 10:00~18:00 | (変更なし) | 土日・祝は各種照会サービスのみ。お取引は承っておりません。 |
| 住宅ローン・スマートカードローンプラス | お問い合わせ内容によって受付時間が異なります。詳しくはホームページをご参照ください。 >>>住宅ローン >>>スマートカードローンプラス | (変更なし) | |
| ■その他のお問い合わせ | | | |
| インターネットバンキングのロック解除、操作方法に関するお問い合わせ | 24時間/365日 | (変更なし) | |
| キャンペーン、オペレーター対応等 | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |
| インターネットバンキングについて フリーダイヤル:0120-456-858 | | | |
| インターネットバンキングのロック解除、操作方法に関するお問い合わせ | 24時間/365日 | (変更なし) | |
| 各種変更の手続きに関するお問い合わせ | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |
| お振込に関するお問い合わせ | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |
| 円預金に関するお問い合わせ | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |
| 外貨預金、仕組預金に関するお問い合わせ | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |
| 投資信託、その他金融商品に関するお問い合わせ | 平日 8:00~20:00 土日・祝 10:00~18:00 | 変更なし | |
| その他のお問い合わせ | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |
| 新生プラチナコール フリーダイヤル:0120-555-007 | | | |
| 暗証番号変更専用コール | 24時間/365日 | (変更なし) | 自動音声案内にて24時間365日(※1) |
| 外貨売買専用コール | 24時間/365日 | (変更なし) | 自動音声案内にて24時間366日(※1) |
| NISA専用ダイヤル | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |
| 外貨宅配サービス専用ダイヤル | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |

(※1) システムメンテナンス等でご利用いただけない時間帯がございます。また、操作等においてエラーが発生した場合のオペレーター対応は毎日8:00-21:00となります。

(2) 新生総合口座パワーフレックスをお持ちでないお客さま

| 対象となるサービス | オペレーター対応 | | 備考 |
|-------------------------------------|-----------|---------------|----|
| | 現状 | 変更後 | |
| 商品・サービスについて フリーダイヤル:0120-456-860 | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |
| NISA専用ダイヤル フリーダイヤル:0120-450-213 | 24時間/365日 | 毎日 8:00~21:00 | |