



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Προς το
Υπουργείο Οικονομικών
Γενική Δ/ση Οικονομικής Πολιτικής
Δ/ση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής
Τμήμα Α'
Email: C.Ladikos@minfin.gr

Υπόψη: Προισταμένης Δ/σης
κας Παναγιωτοπούλου

Α.Π. 33360

**ΘΕΜΑ: Ερώτηση υπ' αριθμ. πρωτ. 5586/2022
του Βουλευτή κ. Α. Μυλωνάκη
Εγγραφό σας υπ' αριθμ. πρωτ. 72703/2022**

Σε απάντηση του εν θέματι Ερωτήματος που κατέθεσε ο Βουλευτής κος Α. Μυλωνάκης, (απευθυνόμενου προς τους κους Υπουργούς Οικονομικών και Ανάπτυξης και Επενδύσεων), σημειώνουμε τα εξής:

Η Τράπεζά μας («ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.») από της ισχύος του Ν. 1892/1990 (άρθρο 51) λειτουργεί όπως και οι υπόλοιπες τραπεζικές τράπεζες. Συνεπώς, δεν υποχρεούται να παρέχει πληροφορίες για θέματα ή επιχειρηματικές αποφάσεις της που λαμβάνονται στο πλαίσιο πάντοτε της κείμενης νομοθεσίας. Ωστόσο, με γνώμονα τη διαφανή λειτουργία της Τράπεζάς μας και τον σεβασμό προς το Κοινοβούλιο, επιθυμούμε να σας γνωρίσουμε τα ακόλουθα.

Επί του προκειμένου θέματος, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι η Τράπεζά μας εφαρμόζει εκτεταμένο πρόγραμμα εκσυγχρονισμού και αναμόρφωσης του Δικτύου των Καταστημάτων της, λαμβανομένων των ιδιαίτερων συνθηκών που έχουν διαμορφωθεί στον τραπεζικό χώρο καθώς και των ευρημάτων σχετικά μελετών των αρμοδίων, προς τούτο, Υπηρεσιών μας.

Ωστόσο, συνεκτιμώντας τόσο τις αυξημένες ανάγκες του συναλλακτικού μας κοινού όσο και τις θέσεις των κων βουλευτών/βουλευτριών καθώς και των τοπικών παραγόντων/φορέων, η Τράπεζά μας έχει αναστείλει επί του παρόντος την υλοποίηση του πλάνου αναδιάρθρωσης και αξιολογεί εκ νέου το θέμα.

Περαιτέρω, θα θέλαμε να σας γνωστοποιήσουμε και τα εξής:

Σχετικά με την εξυπηρέτηση συναλλαγών με φυσική παρουσία σε Καταστήματα, σας γνωρίζουμε ότι η Εθνική Τράπεζα διαθέτει σήμερα 339 Υποκαταστήματα και 16 Γραφεία Συναλλαγών σε όλη την Επικράτεια.

Περαιτέρω, για τις ανάγκες τραπεζικής εξυπηρέτησης, η Τράπεζά μας έχει εγκαταστήσει και ήδη σήμερα διαθέσει σε λειτουργία 1.478 ΑΤΜ. Μέσω αυτών παρέχεται μεγάλο εύρος συναλλαγών, όπως η δυνατότητα ανάληψης μετρητών, καταθέσεων, ενημέρωσης κινήσεων & υπολοίπου λογαριασμού, μεταφοράς ποσού από λογαριασμό σε λογαριασμό



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

(ιδίου ή τρίτου), καθώς και πληρωμής τραπεζικών υποχρεώσεων (δάνεια, κάρτες) και υποχρεώσεων προς τρίτους (ΔΕΚΟ, Δημόσιο, τηλεπικοινωνίες, ασφαλιστρα κλπ.), με μεταφορά ποσού από λογαριασμό, καλύπτοντας, έτσι, το σύνολο των συναλλακτικών αναγκών της πελατείας.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζά μας, ενισχύοντας την τοπική επιχειρηματικότητα, παρέχει ένα ταχέως αναπτυσσόμενο δίκτυο συνεργαζόμενων επιχειρήσεων λιανικής μέσω της Υπηρεσίας «i-bank Pay Spot», από τα οποία δύναται να εξυπηρετηθούν ακόμη και συναλλασσόμενοι που δεν είναι εξοικειωμένοι με τα ηλεκτρονικά μέσα. Συγκεκριμένα, μέσω των Pay Spots, οι συναλλασσόμενοι, πελάτες και μη της Τράπεζάς μας, έχουν τη δυνατότητα άμεσης και απευθείας πληρωμής υποχρεώσεων (ΔΕΚΟ, τηλεπικοινωνιών, ασφαλιστρών, οφειλών προς το Δημόσιο), με χρήση μετρητών ή χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας της Τράπεζάς μας ή άλλων Τραπεζών, με ταχύτητα, ασφάλεια, διευρυμένο ωράριο και με λήψη απόδειξης. Ήδη σήμερα λειτουργούν πανελλαδικά 1.580 i-bank Pay Spots εγκατεστημένα σε επιχειρήσεις, ενώ ο αριθμός τους διαρκώς πολλαπλασιάζεται.

Παράλληλα, κρίνεται σκόπιμο να σημειώσουμε ότι στο πλαίσιο του μετασχηματισμού που διενεργείται ήδη στην Τράπεζά μας, προωθείται η χρήση των ψηφιακών καναλιών, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πελάτες μας να χρησιμοποιούν το μέσο συναλλαγών που τους εξυπηρετεί αποτελεσματικότερα (internet banking, phone banking, mobile banking κλπ.) ώστε να πραγματοποιούν ένα ευρύ φάσμα συναλλαγών, οι οποίες σημειωτέως εμπλουτίζονται διαρκώς με στόχο την εξυπηρέτηση του πελάτη, χωρίς να είναι απαραίτητη η επίσκεψή του σε Κατάστημα ή ΑΤΜ του Δικτύου μας από οποιοδήποτε ηλεκτρονικό μέσο (smartphone, tablet, laptop, ηλεκτρονικό υπολογιστή) ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας (210 4848484), καθημερινά, σε εικοσιτετράωρη βάση, με πολλαπλά οφέλη τόσο για τους συναλλασσόμενους όσο και για την Ελληνική Οικονομία.

Η επιλογή μας αυτή, επιβεβαιώνεται και από τα στατιστικά στοιχεία, βάσει των οποίων ήδη σήμερα, 9 στις 10 συναλλαγές πραγματοποιούνται από την πελατεία μας μέσω των ηλεκτρονικών δικτύων, χωρίς την ανάγκη επίσκεψης στα ταμεία των Καταστημάτων της Τράπεζας.

Ακόμη, διευρύνονται διαρκώς οι δυνατότητες απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των ιδιωτών, ώστε να επιτυγχάνεται η μέγιστη ασφάλεια των συναλλασσομένων και να τηρούνται απαρέγκλιτα οι οδηγίες για την προστασία της δημόσιας υγείας. Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα έχει αναπτύξει νέες δυνατότητες επικοινωνίας της πελατείας με το Δίκτυο Καταστημάτων της, εισάγοντας σύστημα προγραμματισμού ραντεβού (μέσω βιντεοκλήσης, τηλεφωνικής επικοινωνίας ή επίσκεψης στο Κατάστημα).

Επιπλέον, αναβαθμίζονται και εμπλουτίζονται διαρκώς τα ηλεκτρονικά προϊόντα και οι υπηρεσίες προς τις Επιχειρήσεις, ώστε να παρέχονται σύγχρονες λύσεις, προσαρμοσμένες στα σημερινά δεδομένα και με προοπτική στις ανάγκες του μέλλοντος.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Τέλος, σας διαβεβαιώνουμε ότι η Διοίκηση και το προσωπικό της Εθνικής Τράπεζας θα συνεχίσουν να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση των αναγκών της πελατείας μας με τον αποτελεσματικότερο δυνατό τρόπο.

Αθήνα, 10 Ιουνίου 2022

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Ι.ΣΑΠΟΥΝΤΖΗ

Μ.ΣΕΑΒΕΡΗ