

Αθήνα, 10 Ιουνίου 2022

ΠΡΟΣ: κ. Ε. Παναγιωτοπούλου

Προϊσταμένη

Δ/νση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής / Τμήμα Α

Υπουργείο Οικονομικών

Αξιότιμη κ. Προϊσταμένη,

Σε απάντηση της επιστολής σας με Α.Π 77799 ΕΞ 2022 επιθυμούμε να σας αναφέρουμε τα εξής : εισαγωγικώς υπογραμμίζουμε ότι η εξυπηρέτηση των πελατών μας και η κάλυψη των αναγκών των τοπικών κοινωνιών αποτελεί το διαρκές μέλημα της Τράπεζάς μας.

Πράγματι, τα τελευταία χρόνια περιορίστηκε το δίκτυο των καταστημάτων της Τράπεζας με την μεταφορά των εργασιών τους σε παρακείμενα καταστήματα. Η απόφαση αυτή δεν ήταν εύκολη για την Διοίκηση της Τράπεζας. Υπαγορεύθηκε από τις ανάγκες των καιρών. Η Τράπεζα θα πρέπει να μπορεί να ανταποκριθεί στις σύγχρονες συναλλακτικές απαιτήσεις και προκλήσεις εντός ενός διεθνούς ανταγωνιστικού περιβάλλοντος. Αυτό είναι δυνατόν μόνο μέσω της αξιοποίησης της ψηφιακής τεχνολογίας. Με τον τρόπο αυτόν διασφαλίζεται η εκπλήρωση της αποστολής της και για το εδώ ενδιαφέρον θέμα η διατήρηση ενός λειτουργικά αποτελεσματικού δικτύου καταστημάτων ανά τη χώρα. Καθίσταται δυνατή η παροχή υπηρεσιών στους πελάτες χωρίς να είναι αναγκαία η φυσική παρουσία για ένα πλήθος συναλλαγών που έως πρόσφατα απαιτούσαν την αυτοπρόσωπη παρουσία του πελάτη στο κατάστημα εξυπηρέτησης. Με την προσαρμογή των προσφερόμενων υπηρεσιών μας στις διευκολύνσεις της σύγχρονης τεχνολογίας φρονούμε ότι επιδεικνύουμε αίσθημα ευθύνης έναντι καταθετών, πελατών και μετόχων της Τράπεζας.

Βεβαίως, η προσαρμογή αυτή οδηγεί κατ' ανάγκη σε αναδιάταξη του δικτύου των καταστημάτων. Δεν είναι τυχαίο ότι αντίστοιχες πρωτοβουλίες λαμβάνουν και τα υπόλοιπα τραπεζικά ιδρύματα σε διάφορες περιοχές της επικράτειας.

Η Eurobank έχει προχωρήσει σε σημαντικές επενδύσεις για την ενίσχυση των εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης και ενημέρωσης των πελατών μας, προσφέροντας την ευχέρεια διεξαγωγής σχεδόν του συνόλου των συνήθων, καθημερινών συναλλαγών μέσα από αυτά. Συγκεκριμένα:

- Η τηλεφωνική υπηρεσία EuroPhone Banking στο 210 9555000, η οποία είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες τον χρόνο. Με ένα τηλεφώνημα μπορεί κάποιος να ενημερωθεί για τα προϊόντα του και να κάνει τις συναλλαγές του.

- Το e-Banking ή και το mobile app της Eurobank, που δίνει τη δυνατότητα για πάνω από 1.200 συναλλαγές γρήγορα και με ασφάλεια 24 ώρες το 24ωρο από τον υπολογιστή, το κινητό ή το tablet των πελατών.
- Η ενίσχυση του δικτύου των ΑΤΜ μας, όπου μπορούν να πραγματοποιηθούν αναλήψεις, μεταφορές καθώς και πληρωμές.
- Ειδικά για τις επιχειρήσεις και τους πελάτες του Personal Banking, μέσω του v-Banking, μια πρωτοποριακή και βραβευμένη υπηρεσία της Eurobank, παρέχεται με τη βοήθεια της τεχνολογίας προσωπική, video - επικοινωνία, με τον Επαγγελματικό Σύμβουλο αλλά και τον Υπεύθυνο Σχέσης Personal Banking, ώστε να εξοικονομείται χρόνος και να γίνονται τραπεζικές εργασίες εύκολα και με ασφάλεια, σαν να ήταν στην Τράπεζα.

Επιπλέον, οι πελάτες μας μπορούν να εξυπηρετηθούν για ένα σημαντικό πλήθος εργασιών μέσω των υποκαταστημάτων των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛΤΑ). Η Eurobank διατηρεί στενή συνεργασία με το δίκτυο των ΕΛΤΑ, τα οποία έχουν γραφεία εξυπηρέτησης σε όλη την επικράτεια. Σε όλα τα υποκαταστήματα των ΕΛΤΑ οι πελάτες της Eurobank έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιήσουν όλες τις βασικές τραπεζικές εργασίες όπως αναλήψεις, καταθέσεις, πληρωμή δόσεων δανείων, άνοιγμα λογαριασμού & αίτηση χρεωστικής κάρτας, άνοιγμα προθεσμιακής κατάθεσης. Η εναλλακτική αυτή δυνατότητα διευκολύνει ιδίως τους μη εξοικειωμένους με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές πελάτες. Πρόκειται για μια σημαντική διευκόλυνση την οποία μπορεί να προσφέρει στο συναλλακτικό κοινό μόνον η Τράπεζά μας.

Η αναδιάρθρωση του Δικτύου καταστημάτων μας υλοποιείται μετά από ενδελεχή σχεδιασμό και έρευνα της Τράπεζας, στη βάση κριτηρίων, όπως είναι οι συνήθειες και οι ανάγκες των πελατών, ο ρυθμός ανάπτυξης και ο αριθμός συναλλαγών των αγορών στις συγκεκριμένες περιοχές, η αυτοματοποίηση και η απλοποίηση των συναλλακτικών διαδικασιών της τράπεζάς μας και η ανάπτυξη των ψηφιακών τρόπων εξυπηρέτησης των πελατών μας.

Η αναδιάρθρωση συνεπάγεται κατ' ανάγκη τη δημιουργία πλεονάζοντος προσωπικού σε ορισμένες περιοχές της χώρας. Δημιουργείται επίσης η ανάγκη μετακίνησης στελεχών από τις συγκεκριμένες περιοχές σε εναλλακτικά Δίκτυα εξυπηρέτησης ή σε άλλες περιοχές της χώρας. Προσεγγίζουμε το θέμα αυτό με τη δέουσα ευαισθησία και τον βέλτιστο δυνατό τρόπο με κριτήριο, ει δυνατόν, τη διασφάλιση όλων των θέσεων εργασίας. Ειδικότερα,

- προσφέρουμε τη δυνατότητα μετεγκατάστασης σε μία ή περισσότερες πόλεις, παρέχοντας ειδικά σχεδιασμένα οικονομικά κίνητρα (αύξηση μισθού, έκτακτες παροχές και κάλυψη εξόδων μετεγκατάστασης)
- από κοινού ανευρίσκεται με ευελιξία η ημερομηνία μετεγκατάστασης με συνεκτίμηση των οικογενειακών και προσωπικών αναγκών των εργαζομένων.
- προσφέρουμε μέσω Προγραμμάτων Εθελούσιας Εξόδου σημαντικά οικονομικά κίνητρα με εφάπαξ αποζημιώσεις, αλλά και προγράμματα εξόδου

μέσω μακροχρόνιας αμειβόμενης άδειας 2 ή και 3 ετών. Στους εργαζόμενους που επιλέγουν την αποχώρηση προσφέρεται 5ετής πλήρης ιατροφαρμακευτική και νοσηλευτική κάλυψη για τους ίδιους και τις οικογένειές τους, συνταξιοδοτική παροχή από το Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης του Ομίλου καθώς και διατήρηση ειδικών επιτοκίων για τα δάνειά τους. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι που επιλέγουν να αποχωρήσουν από την τράπεζα, δικαιούνται να λάβουν μέρος σε 6μηνο πρόγραμμα επανατοποθέτησης στελεχών από εξειδικευμένη εταιρία συμβούλων (outplacement) για την ομαλή επαγγελματική τους μετάβαση στην αγορά εργασίας, το κόστους του οποίου καλύπτεται εξ ολοκλήρου από την Τράπεζα.

Εν κατακλείδι, πρωταρχική επιδίωξη της Eurobank είναι η εξυπηρέτηση των πελατών της με τη χρησιμοποίηση των δυνατοτήτων και της σύγχρονης τεχνολογίας που αποτελεί αναπόσπαστο πλέον τμήμα της κοινωνικής και οικονομικής ζωής. Μεταβολές που καθίστανται αναγκαίες συνεπεία αυτής της εξελίξεως προσεγγίζονται από την Τράπεζα με συναινετικό και φιλικό τρόπο σύμφωνα με το κοινωνικό της πρόσωπο.

Με εκτίμηση,



Ι. Σεραφειμίδης

Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης

Δικτύου Καταστημάτων