



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Προς το
Υπουργείο Οικονομικών
Γενική Δ/νση Οικονομικής Πολιτικής
Δ/νση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής
Τμήμα Α'
Email: g.sipsi@minfin.gr

Υπόψη : Προισταμένης Δ/νσης,
κας Ε.Παναγιωτοπούλου

Αρ.Πρωτ. 33386

ΘΕΜΑ: Αναφορά υπ' αριθμ. πρωτ. 3255/2022
του Βουλευτή κ. Ι. Σαρακώτη
Έγγραφό σας υπ' αριθμ. πρωτ. 123445/2022

Σε απάντηση της εν θέματι Αναφοράς που κατέθεσε ο Βουλευτής κ. Ι. Σαρακώτης (απευθυνόμενης προς τον κ. Υπουργό Οικονομικών), 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 ιδιωτικές 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 και εν γένει των υπηρεσιών της, λαμβανομένων των ιδιαίτερων συνθηκών που έχουν διαμορφωθεί στον τραπεζικό χώρο καθώς και των ευρημάτων σχετικών μελετών των αρμοδίων, προς τούτο, Υπηρεσιών μας.

Ειδικότερα, σχετικά με την εξυπηρέτηση συναλλαγών και το αναφερόμενο πρόβλημα που προέκυψε στο ΑΤΜ της Τράπεζάς μας, στην Σπερχειάδα Φθιώτιδας, σημειώνουμε τα εξής:

Καταρχάς, πρόκειται για ΑΤΜ νέας τεχνολογίας, με οθόνη αφής, που λειτουργεί στην ίδια θέση επί σειρά μηνών εξυπηρετώντας και καταθέσεις μετρητών. Βάσει του ιστορικού των συναλλαγών του εν λόγω ΑΤΜ, μέσω του συγκεκριμένου ΑΤΜ πραγματοποιείται σημαντικό πλήθος συναλλαγών.

Ωστόσο, πράγματι, την 26η Αυγούστου 2022, και ώρα 13:40 μμ, το εν λόγω ΑΤΜ παρουσίασε σοβαρή βλάβη στον καταμετρητή, συνεπεία της οποίας, την ημέρα εκείνη, τέθηκε εκτός λειτουργίας. Για την αποκατάσταση της βλάβης και προκειμένου να δοθεί εκ νέου σε λειτουργία το ΑΤΜ, ήταν η απαραίτητη η επίσκεψη της συντηρήτριας



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

εταιρείας, η οποία πραγματοποιήθηκε την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα, ήτοι την Δευτέρα, 29.08.2022. Τελικώς, η βλάβη απεκαταστάθη και το ΑΤΜ λειτουργεί έκτρητε ομαλά.

Θα θέλαμε, συνεπώς, να επισημάνουμε ότι, η μη εξυπηρέτηση των κατοίκων (ιδιωτών και επαγγελματιών) της Σπερχειάδας, κατά το επίμαχο χρονικό διάστημα, δεν οφείλετο σε εξάντληση του χρηματικού αποθέματος, αλλά σε λόγο ανωτέρας βίας, ήτοι σε σοβαρή τεχνική βλάβη, για την οποία απολογούμεθα και ζητούμε την κατανόηση των πελατών μας.

Πέραν, ωστόσο, του ανωτέρω μεμονωμένου περιστατικού (το οποίο έχουμε καταγράψει και εργαζόμαστε προς το σκοπό αποτελεσματικότερης και αμεσότερης αντιμετώπισης ανάλογων περιστατικών) δεν έχει καταγραφεί πρόσφατα ουδεμία βλάβη ούτε περιστατικό εξάντλησης του χρηματικού αποθέματος, του συγκεκριμένου ΑΤΜ, όπως ανακριβώς αναφέρεται στην εν θέματι αναφορά. Απεναντίας, από την επεξεργασία στατιστικών στοιχείων των μηνών Ιουνίου και Ιουλίου 2022 προέκυψε ότι το εν λόγω ΑΤΜ παρουσιάζει επαρκή διαθεσιμότητα σε χρηματικά αποθέματα.

Σας διαβεβαιώνουμε, συνεπώς, ότι το εν λόγω ΑΤΜ πλέον πραγματοποιεί όλες τις συναλλαγές ενώ παρακολουθούμε την λειτουργικότητα του ώστε άμεσα να επιλύονται οι βλάβες λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για την απρόσκοπτη λειτουργία του.

Περαιτέρω, θα θέλαμε, δοθείσης της παρούσης ευκαιρίας, να σας ενημερώσουμε για τα εξής:

Η Τράπεζά μας 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, ασφαλίσεων, 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.

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 κ.λπ.) ώστε να πραγματοποιούν ένα ευρύ φάσμα συναλλαγών, οι οποίες σημειωτέων 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.



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, 07 Σεπτεμβρίου 2022

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Ι.ΣΑΠΟΥΝΤΖΗ

Μ.ΣΕΛΒΕΡΛΗ