



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**

Αρ.Πρωτ. 33398

ΘΕΜΑ: Ερώτηση υπ' αριθμ. πρωτ. 438/2022

Ομάδας Βουλευτών του ΣΥΡΙΖΑ

Έγγραφό σας υπ' αριθμ. πρωτ. 156817/2022

Σε απάντηση του εν θέματι Ερωτήματος που κατέθεσε ομάδα Βουλευτών του ΣΥΡΙΖΑ (απευθυνόμενου προς τον κο 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 εισαγωγικώς 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 σχετικών μελετών των αρμοδίων, προς τούτο, Υπηρεσιών μας. Μάλιστα, συνεκτιμώντας τόσο τις ανησυχίες του συναλλακτικού μας κοινού όσο και τις θέσεις των κ.κ. βουλευτών/βουλευτριών καθώς και των τοπικών παραγόντων/φορέων, η Τράπεζά μας είχε αναστείλει μέχρι πρότινος την υλοποίηση του πλάνου αναδιάρθρωσης και πλέον, αφού επαναξιολόγησε διεξοδικώς το θέμα, το πλάνο επανήλθε προς υλοποίηση.

Περαιτέρω, θα θέλαμε να σας γνωστοποιήσουμε και τα εξής:

Σχετικά με την εξυπηρέτηση συναλλαγών στην ευρύτερη περιοχή του Δήμου Πεντέλης και την επικείμενη συγχώνευση του καταστήματος Μελισσίων, στο Κατάστημα Βριλησίων, θα θέλαμε να επισημάνουμε τα εξής:

Καταρχάς, η Τράπεζά μας δραστηριοποιείται μέχρι σήμερα στο Δήμο Πεντέλης, με πληθυσμό περίπου 34.900 κατοίκων, μέσω του υποκαταστήματος Μελισσίων. Σημειώνεται δε ότι το τελευταίο απέχει από το υποκατάστημα Βριλησίων, που

βρίσκεται επί της Λεωφόρου Πεντέλης, στα όρια των Δήμων Πεντέλης και Βριλησίων, μόλις 3,2 χιλιόμετρα!

Περαιτέρω, για τις ανάγκες τραπεζικής εξυπηρέτησης των κατοίκων και επισκεπτών η Εθνική Τράπεζα λειτουργεί στο Δήμο Πεντέλης 6 ATMs, εκ των οποίων 4 λειτουργούν σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις και τοπικούς φορείς και 2 στο συγκεκριμένο Υποκατάστημα. Μέσω αυτών εξυπηρετείται μεγάλο εύρος συναλλαγών που καλύπτει τον κύριο όγκο 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. Ειδικώς στο Δήμο Πεντέλης λειτουργούν 2 Pay Spots εγκατεστημένα σε επιχειρήσεις που βρίσκονται στην ευρύτερη περιοχή του Δήμου Πεντέλης, ενώ αναμένεται η διεύρυνση του Δικτύου pay spots.

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 σημειωτέον εμπλουτίζονται διαρκώς με στόχο την εξυπηρέτηση του πελάτη, χωρίς να είναι απαραίτητη η επίσκεψή του σε Κατάστημα ή ATM 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 συναλλασσόμενων 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).



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

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.

Ως προς τους αναφερόμενους κινδύνους εξαπάτησης της πελατείας μέσω των ηλεκτρονικών συναλλαγών, θα θέλαμε να επισημάνουμε τα εξής:

Για την Εθνική Τράπεζα έχει ιδιαίτερη σημασία η ασφάλεια των συναλλαγών, είτε αυτές διενεργούνται με φυσική παρουσία των πελατών στο Δίκτυο Καταστημάτων της, είτε ηλεκτρονικά μέσω των εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης που προσφέρει στους πελάτες της. Ιδίως όσον αφορά στις υπηρεσίες Internet και Mobile Banking, σημειώνουμε ότι η Τράπεζα έχει μεριμνήσει τόσο για την υιοθέτηση υψηλών προτύπων ασφάλειας, όσο και για την κατάλληλη ενημέρωση των πελατών, ώστε οι τελευταίοι να εξοικειωθούν με τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνουν για την ασφάλεια των συναλλαγών τους.

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, 02 Νοεμβρίου 2022

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Ι.ΣΑΠΟΥΝΤΖΗ

Μ.ΣΕΛΒΕΡΗ