

Προς το
Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών
Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα
& Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους
Δ/νση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής
Τμήμα Α'
Email: C.Ladikos@minfin.gr

Υπόψιν: Προϊσταμένης κας Ε. Παναγιωτοπούλου

Αρ. Πρωτ. 33453

ΘΕΜΑ: Αναφορά υπ' αριθμ. πρωτ. 479/01.11.2023
του Βουλευτή κ. Β. Κόκκαλη
Έγγραφό σας υπ' αριθμ. πρωτ. 161815/02.11.2023

Σε απάντηση της εν θέματι Αναφοράς που υπέβαλε ο Βουλευτής κ. Β. Κόκκαλης, (απευθυνόμενης 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 υποχρεούνται 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 κων 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 Τυρνάβου και την συγχώνευση του καταστήματος Τυρνάβου στο Κατάστημα Λάρισας, θα θέλαμε να επισημάνουμε τα εξής:

Καταρχάς, η Τράπεζά μας δραστηριοποιείται μέχρι πρότινος στο Δήμο Τυρνάβου, με πληθυσμό περίπου 22.300 κατοίκων μέσω του υποκαταστήματος Τυρνάβου. Σημειώνεται δε ότι το τελευταίο απέχει από το υποκατάστημα Λάρισας περίπου 16 χιλιόμετρα.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Περαιτέρω, για τις ανάγκες τραπεζικής εξυπηρέτησης των κατοίκων της περιοχής, η Εθνική Τράπεζα λειτουργεί στο Δήμο Τυρνάβου 1 ΑΤΜ, στο εν λόγω Υποκατάστημά της, το οποίο φυσικά θα παραμείνει και στο εξής σε λειτουργία. Μέσω αυτού παρέχεται 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 Τυρνάβου λειτουργούν 7 Pay Spots εγκατεστημένα σε επιχειρήσεις που βρίσκονται στην ευρύτερη περιοχή.

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.

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).

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, 08 Νοεμβρίου 2023

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Ι.ΣΑΠΟΥΝΤΖΗ

Μ.ΣΕΛΒΕΡΗ