

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

Αρ. Πρωτ. 33478

ΘΕΜΑ: Αναφορά υπ' αριθμ. πρωτ. 1496/03.04.2024
του Βουλευτή κ. Σ. Μιχαηλίδη
Εγγραφό σας υπ' αριθμ. πρωτ. 49630/05.04.2024

Σε απάντηση της εν θέματι Αναφοράς που υπέβαλε ο Βουλευτής κ. Σταύρος Μιχαηλίδης (απευθυνόμενης προς τον κο Υπουργό Οικονομικών), η οποία μας διαβιβάστηκε μέσω email, στο πλαίσιο τήρησης των θεμελιωδών αξιών που διέπουν τη λειτουργία και δράση της Τράπεζάς μας, με γνώμονα τη διαφανή λειτουργία της και το σεβασμό προς τους θεσμούς και το κοινωνικό σύνολο, σημειώνουμε τα εξής:

Η Τράπεζα εφαρμόζει ένα 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, συνεκτιμώντας τόσο τις ανησυχίες του συναλλακτικού κοινού όσο και τις θέσεις των κων βουλευτών καθώς και των τοπικών παραγόντων/φορέων.

Στο πλαίσιο του μετασχηματισμού που διενεργείται ήδη στην Τράπεζά μας, προωθείται η χρήση των εναλλακτικών ηλεκτρονικών δικτύων (internet banking, phone banking, mobile banking κ.λπ.), προσφέροντας ταχύτητα, ασφάλεια και ευκολία στις καθημερινές συναλλαγές των πελατών της, χωρίς να είναι απαραίτητη η επίσκεψή τους 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 επιτυχής αυτή πρωτοβουλία μας, 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. Προς την κατεύθυνση αυτή, η Εθνική Τράπεζα έχει αναπτύξει και νέες δυνατότητες επικοινωνίας της πελατείας με το Δίκτυο Καταστημάτων της, εισάγοντας σύστημα προγραμματισμού ραντεβού (μέσω video κλήσης, τηλεφωνικής επικοινωνίας ή επίσκεψης στο Κατάστημα).

Ειδικότερα, σε σχέση με την εξυπηρέτηση συναλλαγών με φυσική παρουσία στον Νομό Χίου, θα θέλαμε να επισημάνουμε τα εξής:

Καταρχάς, η Τράπεζά μας δραστηριοποιείται στο Νομό, με φυσική παρουσία που επιτυγχάνεται δια της λειτουργίας τριών (3) συνολικά μονάδων (Υποκαταστημάτων και Γραφείων Συναλλαγών στην Χίο και τις Οινούσσες).

Περαιτέρω, για τις ανάγκες τραπεζικής εξυπηρέτησης των κατοίκων της περιοχής, η Εθνική Τράπεζα λειτουργεί στην ευρύτερη περιοχή συνολικά δώδεκα (12) ATMs. Μέσω αυτών 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, 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. Ήδη σήμερα λειτουργούν στο Νομό Χίου οκτώ (8) i-bank Pay Spots, εγκατεστημένα σε επιχειρήσεις, ενώ ο αριθμός τους διαρκώς πολλαπλασιάζεται.

Ειδικότερα, σε σχέση το **Γραφείο Συναλλαγών Καρδαμύλων**, θα θέλαμε να επισημάνουμε, ως προς την (μέχρι και σήμερα) λειτουργία του συγκεκριμένου σημείου εξυπηρέτησης τα εξής: Για το διάστημα του έτους από Σεπτέμβριο μέχρι και Ιούνιο (ήτοι για δέκα μήνες) λειτουργεί μέχρι και σήμερα τρεις (3) ημέρες ανά εβδομάδα, ενώ, κατά τους μήνες Ιούλιο και Αύγουστο λειτουργεί καθημερινά. Ωστόσο, θα πρέπει να υπογραμμιστεί ότι, το Γραφείο Συναλλαγών Καρδαμύλων εξυπηρετεί μόνο συναλλαγές και δεν καλύπτει τις λοιπές ανάγκες (παροχή τραπεζικών προϊόντων και λοιπών υπηρεσιών), για τις οποίες οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω του Καταστήματος (Πόλης) Χίου.

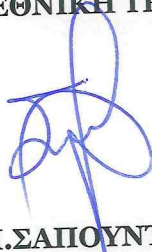
Συνεπώς, σε σχέση με τα ειδικότερα αναφερόμενα στην εν θέματι αναφορά, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι, στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού της λειτουργίας της και των υπηρεσιών της, προς το σκοπό της αποτελεσματικότερης εξυπηρέτησης της πελατείας, η Τράπεζα μελετά την μετατροπή μονάδων της με περιορισμένη λειτουργία (μεταξύ των οποίων συγκαταλέγεται και το Γραφείο Συναλλαγών Καρδαμύλων) σε **Σημεία Εξυπηρέτησης Συναλλαγών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων**. Πρόκειται για έναν σύγχρονο τρόπο εξυπηρέτησης, με καθημερινή λειτουργία από 8:00 έως 14:00, που, επ' ουδενί δεν συνιστά απόσυρση της Τράπεζας από την εκάστοτε τοπική κοινωνία, αλλά, απεναντίας διασφαλίζει την διατήρηση της παρουσίας της και την απρόσκοπτη πραγματοποίηση των συναλλαγών.

Πιο αναλυτικά, τα Σημεία Εξυπηρέτησης Συναλλαγών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων διαθέτουν όλα τα απαραίτητα μηχανήματα συναλλαγών, με τα οποία εξυπηρετούνται ήδη οι συναλλακτικές ανάγκες της πελατείας, και λειτουργούν με καθημερινή παρουσία ατόμου για την εκπαίδευση, επίδειξη και διευκόλυνση των πελατών στη χρήση των μηχανημάτων και των ψηφιακών υπηρεσιών της Τράπεζας, με σκοπό την άμεση εξυπηρέτησή τους.

Κλείνοντας, 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, 12 Απριλίου 2024

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.



Ι.ΣΑΠΟΥΝΤΖΗ



Μ.ΣΕΛΒΕΡΗ

