

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.33468

ΘΕΜΑ: Ερώτηση υπ' αριθμ. πρωτ. 3720/11.03.2024
της Βουλευτού του ΠΑΣΟΚ-ΚΙΝΗΜΑΤΟΣ ΑΛΛΑΓΗΣ κ. Αικατερίνης Καζάνη
Έγγραφό σας υπ' αριθμ. πρωτ. 38816/13.03.2024

Σε απάντηση της εν θέματι Ερώτησης που κατέθεσε η βουλευτής του ΠΑΣΟΚ-ΚΙΝ.ΑΛ. κα Αικατερίνη Καζάνη (απευθυνόμενης μεταξύ άλλων προς τον κ. Υπουργό Οικονομικών), 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 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:

Α. Σχετικά με την εξυπηρέτηση συναλλαγών με φυσική παρουσία σε Καταστήματα, σας γνωρίζουμε ότι η Εθνική Τράπεζα διαθέτει σήμερα, σε ολόκληρο τον Νομό Ευβοίας 9 Μονάδες.

Σημειώνουμε δε ότι το μερίδιο της φυσικής παρουσίας της Εθνικής Τράπεζας έναντι του συνόλου των Τραπεζών στον Νομό Ευβοίας είναι 31% (στοιχεία ΕΕΤ 31.12.2023).

Β. Σε ό,τι αφορά τη Μονάδα Λίμνης Ευβοίας, σημειώνεται αρχικά ότι ανήκει στον Δήμο Μαντουδίου – Λίμνης – Αγίας Άννας με την Τράπεζα να διαθέτει 2 μονάδες:

i. τη μονάδα Λίμνης Ευβοίας που μετατράπηκε από Γραφείο Συναλλαγών με 2 ημέρες λειτουργίας σε «Σημείο Εξυπηρέτησης Συναλλαγών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων» με καθημερινή λειτουργία)

ii. το Κατάστημα Μαντουδίου (Κωδ. 408).

Επίσης διαθέτει 2 ΑΤΜ για συναλλακτική εξυπηρέτηση, τα οποία παρέχουν μεγάλο εύρος συναλλαγών που καλύπτει τον κύριο όγκο των συναλλακτικών αναγκών της πελατείας και 5 Pay spots ΕΤΕ για πληρωμή λογαριασμών από την πελατεία.

Ειδικότερα μέσω των ΑΤΜ παρέχεται μεγάλο εύρος συναλλαγών, όπως η δυνατότητα ανάληψης μετρητών, καταθέσεων, ενημέρωσης κινήσεων & υπολοίπου λογαριασμού, μεταφοράς ποσού από λογαριασμό σε λογαριασμό (ιδίου ή τρίτου), καθώς και πληρωμής

τραπεζικών υποχρεώσεων (δάνεια, κάρτες) και υποχρεώσεων προς τρίτους (ΔΕΚΟ, Δημόσιο, τηλεπικοινωνίες, ασφάλιστρα κλπ.), με μεταφορά ποσού από λογαριασμό, καλύπτοντας, έτσι, το σύνολο 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. Ειδικώς στο Δήμο Μαντουδίου – Λίμνης – Αγίας Άννας λειτουργούν 5 Pay Spots για πληρωμή λογαριασμών από την πελατεία.

Επίσης θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι το Σημείο Εξυπηρέτησης Συναλλαγών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων αποτελεί ένα νέο σύγχρονο τρόπο λειτουργίας των Γραφείων Συναλλαγών, που εξασφαλίζει τη διατήρηση της παρουσίας της Εθνικής Τράπεζας στην εν λόγω περιοχή και την εξυπηρέτηση της πελατείας στις τοπικές κοινωνίες, διαθέτει όλα τα απαραίτητα μηχανήματα συναλλαγών με τα οποία εξυπηρετούνται οι συναλλακτικές ανάγκες της πελατείας και λειτουργεί με παρουσία ατόμου για την καθημερινή εκπαίδευση, επίδειξη και διευκόλυνση των πελατών στη χρήση των μηχανημάτων και των ψηφιακών υπηρεσιών της Τράπεζας με σκοπό την άμεση εξυπηρέτησή τους.

Επιπλέον, σημειώνεται ότι η νέα μονάδα παρέχει καθημερινή εξυπηρέτηση 8:00-14:00 (έναντι των 2 ημερών εβδομαδιαίως που λειτουργούσε μέχρι πρότινος ως Γραφείο Συναλλαγών).

Για τις υπόλοιπες τραπεζικές ανάγκες (προϊόντα και υπηρεσίες), οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν από τα όμορα Καταστήματα του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας.

Γ. Σε ό,τι αφορά την παρουσία της Τράπεζας στον Δήμο Χαλκίδας, σημειώνουμε τα εξής: ο Δήμος Χαλκιδέων διαθέτει 1 υποκατάστημα [το Κατ/μα Χαλκίδας (Κωδ. 488)]. Σημειώνεται ότι το Κατάστημα Retail i-bank Λεωφ. Χαϊνά Χαλκίδας (266) το οποίο εξυπηρετούσε μόνο Τραπεζικές Εργασίες Ιδιωτών χωρίς λειτουργία ταμείων συγχωνεύθηκε στις 11.12.23 στο Κατ/μα Χαλκίδας - 488 (6' απόσταση με αυτοκίνητο) το οποίο εξυπηρετεί, με εξειδικευμένα στελέχη, σε έναν μεγάλο χώρο, το σύνολο των Τραπεζικών Εργασιών για όλες τις ομάδες πελατείας.

Περαιτέρω η Τράπεζα διαθέτει 10 ΑΤΜ για συναλλακτική εξυπηρέτηση, τα οποία παρέχουν μεγάλο εύρος συναλλαγών που καλύπτει τον κύριο όγκο των συναλλακτικών

αναγκών της πελατείας, όπως προαναφέρθηκε και ενώ λειτουργούν 25 Pay Spots για πληρωμή λογαριασμών από την πελατεία.

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.

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) ενώ διευρύνονται διαρκώς οι δυνατότητες απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των ιδιωτών.

Επισημαίνεται ότι η Τράπεζα αναβαθμίζει παράλληλα και εμπλουτίζει 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.

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, 19 Μαρτίου 2024

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.



Ι.ΣΑΠΟΥΝΤΖΗ



Μ.ΣΕΛΒΕΡΗ