

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

Αρ.Πρωτ. 33482

ΘΕΜΑ: Ερώτηση υπ' αριθμ. πρωτ. 4502/2024
του Βουλευτή κ. Α. Πάνα
Έγγραφό σας υπ' αριθμ. πρωτ. 60785/2024

Σε απάντηση της εν θέματι Ερώτησης που υπέβαλε ο Βουλευτής κ. Απόστολος Πάνας (απευθυνόμενης προς τον κο 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 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 συναλασσόμενους 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 Δήμο Νέας Προποντίδας, θα θέλαμε να επισημάνουμε τα εξής:

Καταρχάς, η Τράπεζά μας δραστηριοποιείται στην ευρύτερη περιοχή του Δήμου Νέας Προποντίδας, με φυσική παρουσία που επιτυγχάνεται δια της λειτουργίας τριών (3) συνολικά μονάδων (Υποκατάστημα Νέων Μουδανιών εντός των ορίων του Δήμου και Υποκαταστήματα Πολυγύρου και Κασσανδρείας σε κοντινή απόσταση, σε όμορους Δήμους).

Περαιτέρω, για τις ανάγκες τραπεζικής εξυπηρέτησης των κατοίκων της περιοχής, η Εθνική Τράπεζα λειτουργεί εντός των ορίων του Δήμου Νέας Προποντίδας τέσσερα (4) 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, 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. Ήδη σήμερα λειτουργούν στον Δήμο Νέας Προποντίδας συνολικά δεκαέξι (16) i-bank Pay Spots, εγκατεστημένα σε επιχειρήσεις, ενώ ο αριθμός τους διαρκώς πολλαπλασιάζεται.

Επισημαίνεται ότι η Τράπεζα αναβαθμίζει παράλληλα και εμπλουτίζει διαρκώς τα ηλεκτρονικά προϊόντα και τις υπηρεσίες της προς τις Επιχειρήσεις, ώστε να παρέχονται σύγχρονες λύσεις, προσαρμοσμένες στα σημερινά δεδομένα και με προοπτική στις ανάγκες του μέλλοντος.

Τέλος, σχετικά με την εξυπηρέτηση συναλλαγών και το αναφερόμενο πρόβλημα που προέκυψε πρόσφατα στο ATM της Τράπεζάς μας, στην Νέα Καλλικράτεια Χαλκιδικής, σημειώνουμε τα εξής:

Καταρχάς, μετά την συγχώνευση του Καταστήματος Νέας Καλλικράτειας στο Κατάστημα Νέων Μουδανιών, που έλαβε χώρα τον Δεκέμβριο 2023, το εκεί εγκατεστημένο ATM παρέμεινε σε λειτουργία για την εξυπηρέτηση των πελατών έως τα μέσα Μαρτίου 2024. Η έκτοτε προσωρινή διακοπή λειτουργίας του οφείλεται στην πραγματοποίηση αναγκαίων εργασιών ανακαίνισης του κτιρίου, οι οποίες εμποδίζουν την παράλληλη ασφαλή λειτουργία του.

Από πλευράς μας, ζητούμε την κατανόηση της τοπικής κοινωνίας και των αρμοδίων φορέων και καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίσπευση της επαναλειτουργίας του. Σε κάθε δε περίπτωση θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι πρόκειται για προσωρινή κατάσταση. **το συγκεκριμένο ATM θα παραμείνει εγκατεστημένο στην περιοχή και, ασφαλώς, σε πλήρη λειτουργία, προς εξυπηρέτηση των συναλλαγών της πελατείας.**

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, 09 Μαΐου 2024

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.



Ι.ΣΑΠΟΥΝΤΖΗ



Μ.ΣΕΛΒΕΡΗ