

Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας
& Οικονομικών
Γενική Γραμματεία Χρηματοοικονομικού
Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους
Διεύθυνση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής
Τμήμα Α'
Νίκης 5 – 7 , Τ.Κ. 105 63 Πλ. Συντάγματος
Υπόψη κ. Χ. Λαδικού
Τηλ: 210-3332817
E-mail C.Ladikos@minfin.gr

Αρ. Πρωτ : 14173/5684

Ημερομηνία: 23.07.2024

Θέμα : Η υπ' αριθμόν 5537 //02-07-2024 Ερώτηση της Βουλευτή Αικ. Καζάνη

Αξιότιμε κ. Λαδικέ,

Σε απάντηση του από 05.07.2024 εγγράφου σας με αριθμό πρωτοκόλλου 96752 ΕΞ 2024 με το οποίο μας κοινοποιήσατε την υπ' αριθμόν 5537 // 02.07.2024 ερώτηση της Βουλευτή κυρίας Αικ. Καζάνη, η οποία παρελήφθη από την υπηρεσία μας στις 22.07.2024, αναφορικά με τη λειτουργία του Δικτύου της Τράπεζας Πειραιώς , θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε για τα ακόλουθα:

Η χωροθέτηση των Καταστημάτων και Κινητών Συνεργείων της Τράπεζας Πειραιώς (εφεξής το «Δίκτυο») διαμορφώνεται κάθε φορά μετά από ανάλυση και στάθμιση μίας σειράς παραμέτρων, δεικτών και δεδομένων, στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού της. Υπό αυτό το πρίσμα, αξιολογείται η λειτουργία του Δικτύου σε κάθε περιοχή της Ελληνικής Επικράτειας, ακολουθώντας ένα προσεκτικά σχεδιασμένο πρόγραμμα εξορθολογισμού του, το οποίο διατηρεί την εξυπηρέτηση των πελατών της, μεταξύ άλλων, με εναλλακτική χρήση εκτεταμένων υποδομών ATM's (on site & offsite), όπου αυτό κρίνεται εφικτό. Σημειωτέον δε, ότι πριν από κάθε σχετική ενέργεια, προηγείται προσεκτική μελέτη των ιδιαίτερων συνθηκών κάθε περιοχής και των σχέσεων συνεργασίας που διατηρεί το Δίκτυο με τους πελάτες του. Οι επιλογές που κάθε φορά προκρίνονται, λαμβάνουν υπόψη τόσο τις ανάγκες των πελατών όσο και τον στρατηγικό στόχο για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας της Τράπεζας Πειραιώς που αποφέρει συνολικά σημαντικά οφέλη και για τους πελάτες και για τις προοπτικές της Τράπεζας και της πραγματικής οικονομίας. Έχοντας τα ανωτέρω υπόψη, η όποια ενέργεια προκριθεί, ανακοινώνεται έγκαιρα και ενημερώνονται σχετικά τόσο οι πελάτες μας όσο και οι τοπικές κοινωνίες.

Η διαχρονική σχέση με τον πελάτη αποτελεί την πάγια βάση της φιλοσοφίας της Τράπεζας Πειραιώς και των ανθρώπων της, ανεξαρτήτως των όποιων αλλαγών στην χωροταξική παρουσία του Δικτύου της Τράπεζας Πειραιώς. Και αυτό διότι η συνεργασία με τον πελάτη δεν εξαντλείται στην φυσική εξυπηρέτησή του στο στενό ωράριο λειτουργίας των Καταστημάτων, αλλά είναι διευρυμένη και στηρίζεται σε μια ολοκληρωμένη σχέση, καθώς ο κάθε πελάτης της Τράπεζας Πειραιώς απολαμβάνει όχι μόνο την τυπικά αναμενόμενη υποστήριξη στις συναλλαγές του, αλλά ένα ευρύτατο φάσμα

υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, το οποίο διαμορφώνεται και εξελίσσεται διαρκώς, προσαρμοσμένο ταυτόχρονα στις ανάγκες του, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της.

Για τον λόγο αυτό η Τράπεζα Πειραιώς έχει αναπτύξει ένα σύγχρονο περιβάλλον εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης, έτσι ώστε οι πελάτες της να διευκολύνονται στο σύνολο των συναλλαγών τους με τον πιο φιλικό, αμεσότερο και ασφαλή τρόπο, μέσω της τεχνολογίας, κάτι που αναβαθμίζει ακόμα περισσότερο την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών που απολαμβάνουν καθώς και τη δυνατότητα πρόσβασης όλων στις τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα. Η τεχνολογική εξέλιξη σημειώνει ταχεία ανάπτυξη, γεγονός που πλέον επιτρέπει ή, ορισμένες φορές, επιβάλλει (πχ για λόγους υγειονομικής ασφάλειας) την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση. Η Τράπεζα Πειραιώς, επενδύοντας σταθερά στον διαρκή εκσυγχρονισμό και αναβάθμιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου (web banking) Piraeus e-banking και προσφέροντας σειρά πρωτοποριακών προϊόντων που φέρνουν τις τραπεζικές υπηρεσίες σε κάθε σπίτι και σε κάθε επιχείρηση, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη στο Δίκτυο, προσφέρει στους πελάτες της τη δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών και μέσω τηλεφώνου (phone banking), αλλά και μέσω εφαρμογής smartphone (Piraeus mobile app). Με τον τρόπο αυτό δεν είναι υπερβολή ότι άνω του 95% των συνήθων συναλλαγών δύναται να πραγματοποιηθούν αξιοποιώντας τα τεχνολογικά μέσα της Τράπεζας Πειραιώς, διατηρώντας υψηλή ποιότητα και ταχεία ανταπόκριση κατά την παρεχόμενη υπηρεσία και υπερβαίνοντας έτσι επίσης κάθε ιδιαιτερότητα ή δυσχέρεια στην εξυπηρέτηση των πελατών της, λόγω της γεωγραφικής μορφολογίας της πατρίδας μας.

Το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρει η Τράπεζα για την ολοκληρωμένη και ποιοτική εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών της, για τους κατοίκους και τις επιχειρήσεις που εξυπηρετούνταν από το Κατάστημα Ψαχνών, παρέχονται μέσω του Καταστήματος Νέας Αρτάκης, επί της Λεωφ. Εθνικής Αντιστάσεως 66, Τ.Κ. 346 00. Επιπλέον σας γνωρίζουμε ότι, προς εξυπηρέτηση των κατοίκων της ευρύτερης περιοχής παραμένει off site ATM στο σημείο.

Σε ό,τι αφορά τους εργαζόμενους, η Τράπεζα ανέκαθεν διαχειρίζεται τα θέματα των εργαζομένων με ιδιαίτερη προσοχή και ευαισθησία, και πάντα σύμφωνα με τις διατάξεις της νομοθεσίας. Η βέλτιστη δυνατή αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού με βάση τις εκάστοτε επιχειρησιακές ανάγκες αποτελεί κεντρικό άξονα της στρατηγικής διαχείρισης του προσωπικού της Τράπεζας, σύμφωνα με τις θεσμοθετημένες διαδικασίες επιλογής και ανάδειξης υποψηφίων. Παράλληλα, η Τράπεζα υιοθετεί, όποτε κρίνεται ενδεδειγμένο, προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης, τα οποία περιλαμβάνουν σημαντικά κίνητρα και σε συνδυασμό με κριτήρια ηλικιακά και προϋπηρεσίας, παρέχουν κοινωνικά υπεύθυνες εναλλακτικές και επιλογές στους ανθρώπους μας.

Με την διαβεβαίωση ότι η σταθερή κάλυψη των αναγκών της τοπικής οικονομίας παραμένει βασικός γνώμονας του οργανισμού της Τράπεζας Πειραιώς καθώς και του πελατοκεντρικού προσανατολισμού της, παραμένουμε στη διάθεσή σας.

Με εκτίμηση,

Για την Τράπεζα Πειραιώς Α.Ε.
Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου

Αργυρώ Κασαπάκη
Group Compliance Officer

N .Ντο.