



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ &**  
**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**  
**ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ**  
**ΤΟΜΕΑ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ**  
**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ**  
**ΤΜΗΜΑ Α΄**

Ταχ. Δ/ση : Λέκκα 23-25, 105 62 Αθήνα  
Πληροφορίες : Ι. Βιδιαδάκης  
Τηλέφωνο : 210 3258150  
Ηλ. Ταχ. : [i.vidiadakis@minfin.gr](mailto:i.vidiadakis@minfin.gr)

**Προς: Υπηρεσία Συντονισμού**  
**Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών**  
**Θεμάτων ιδίου Υπουργείου**

Ταχ. Δ/ση: Χαρ. Τρικούπη 6-10, 106 79 Αθήνα  
Υπόψη : κ. Δ. Δημητρόπουλος  
Τηλ. : 2131339775  
E-mail : [d.dimitropoulos1@minfin.gr](mailto:d.dimitropoulos1@minfin.gr)

**ΘΕΜΑ: «Απάντηση ερώτησης 8920/1.10.2025»**

Σχετ: Το με Α.Π. 173036 ΕΞ 2025/3-10-2025 έγγραφό σας

Σε απάντηση της ανωτέρω ερώτησης που κατέθεσε ο βουλευτής κος Αναστάσιος Δημοσχάκης, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας:

- Τα ζητήματα εγκατάστασης και λειτουργίας των υποκαταστημάτων άπτονται της επιχειρηματικής πολιτικής των πιστωτικών ιδρυμάτων. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με σχετική πληροφόρηση από τα τραπεζικά ιδρύματα, τα δίκτυα καταστημάτων και ATM διαμορφώνονται μετά από εκτίμηση και στάθμιση σειράς παραμέτρων σε σχέση με υφιστάμενα δεδομένα. Ταυτόχρονα, όλες οι συστημικές τράπεζες, επενδύουν στον διαρκή εκσυγχρονισμό και στην αναβάθμιση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω διαδικτύου και μέσω τηλεφώνου.
- Ειδικότερα, όσον αφορά το ερώτημα σχετικά με τη διακοπή λειτουργίας του υποκαταστήματος της Εθνικής Τράπεζας στο Σουφλί, η τράπεζα ενημερώνει ότι στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού της λειτουργίας της και των υπηρεσιών της, προς το σκοπό της αποτελεσματικότερης εξυπηρέτησης της πελατείας της, προγραμματίζει την μετατροπή του Καταστήματος Σουφλίου (467) σε «Σημείο Εξυπηρέτησης Συναλλαγών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων» τα οποία αποτελούν ένα νέο σύγχρονο τρόπο Τραπεζικής λειτουργίας.
- Από την Τράπεζα σημειώνεται ότι η νέα μονάδα θα συνεχίσει να παρέχει απρόσκοπτα καθημερινή εξυπηρέτηση 8:00-14:00 και ότι επ' ουδενί δεν αποσύρεται από την τοπική κοινωνία αλλά απεναντίας διασφαλίζει την διατήρηση της παρουσίας της και την απρόσκοπτη πραγματοποίηση των συναλλαγών.

Τέλος, για την πληρότητα της απάντησης στον κοινοβουλευτικό έλεγχο, επισυνάπτεται η υπ' αριθ. πρωτ. 33594/12.9.2025 απαντητική επιστολή της Εθνικής Τράπεζας σε πρόσφατη όμοια ερώτηση.

**Η Γενική Γραμματέας**

**Θ. Αλαμπάση**

**Κοινοποίηση**

- Γραφείο Υπουργού

**Εσωτερική Διανομή:**

- Γραφείο Γενικής Γραμματέως Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους
- Δ/ση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής, Τμήμα Α΄

**Προς το**  
**Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών**  
Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα  
& Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους  
Δ/νση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής  
Τμήμα Γ' – Ειδικών Χρηματοδοτήσεων  
(Υπόψιν: κ. Αδάμη)  
Email: [e.adamis@minfin.gr](mailto:e.adamis@minfin.gr)

Υπόψιν: Προϊσταμένης Δ/νσης κας Μαρίας - Σοφίας Μουρτζίνη

Αρ.Πρωτ. 33594

**ΘΕΜΑ: ΘΕΜΑ : Αναφορά με αρ. πρωτ. 8429/2025 των Βουλευτών, κ.κ. Θ.  
Τζάκρη, Α. Αυλωνίτη, Κ. Μάλαμα, Γ. Πούλου, Δρ. Μ. Χουρδάκη, Ρ. Χρηστίδου  
– Έγγραφο σας υπ' αριθμ. πρωτ. 156630/2025**

Επί της εν θέματι ερώτησης που υπέβαλε ομάδα Βουλευτών, προς τον κ. Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και την οποία μας διαβιβάσατε προς διατύπωση απόψεων, σημειώνουμε τα εξής:

Η Τράπεζά μας («ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.»), σεβόμενη απολύτως το θεσμικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, ενεργεί πάντοτε στο πλαίσιο των αρχών της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, εφαρμόζει δε ένα εκτεταμένο πρόγραμμα εκσυγχρονισμού και αναμόρφωσης του Δικτύου των Καταστημάτων της, λαμβανομένων των ιδιαίτερων συνθηκών που έχουν διαμορφωθεί στον τραπεζικό χώρο και συνεκτιμώντας ταυτόχρονα τόσο τις εξελισσόμενες ανάγκες του συναλλακτικού κοινού όσο και τις θέσεις και ανησυχίες των κυρίων 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).

Σε σχέση με την εξυπηρέτηση συναλλαγών με φυσική παρουσία στον Νομό Έβρου και τον Δήμο Σουφλίου, θα θέλαμε να επισημάνουμε τα εξής:

**A) Σχετικά με τον Νομό Έβρου**

**Το μερίδιο της φυσικής παρουσίας της Εθνικής Τράπεζας έναντι του συνόλου των Τραπεζών στον Νομό Έβρου είναι 22%** (στοιχεία ΕΕΤ 30.06.2025).

Σημειώνεται ότι συνολικά η Εθνική Τράπεζα σε επίπεδο χώρας έχει μερίδιο φυσικής παρουσίας μονάδων που ανέρχεται στο 23%.

Ειδικότερα η Τράπεζά μας δραστηριοποιείται στην ευρύτερη περιοχή του Νομού Έβρου, με φυσική παρουσία που επιτυγχάνεται δια της λειτουργίας τεσσάρων (4) συνολικά μονάδων (Υποκατάστημα Αλεξανδρούπολης, Υποκατάστημα Διδυμότειχου, Υποκατάστημα Ορεστιάδας, Υποκατάστημα Σουφλίου).

**B. Σε ό,τι αφορά την τραπεζική παρουσία της ΕΤΕ στον Δήμο Σουφλίου, στον οποίο ανήκει το Κατάστημα Σουφλίου (467), σημειώνονται τα εξής:**

- **Φυσική Παρουσία ΕΤΕ:** 50% με 1 Μονάδα, το Κατάστημα Σουφλίου (467), και 1 Πειραιώς
- **1 ΑΤΜ ΕΤΕ** για συναλλακτική εξυπηρέτηση, μέσω του οποίου παρέχεται μεγάλο εύρος συναλλαγών που καλύπτει τον κύριο όγκο των συναλλακτικών αναγκών της πελατείας
- **5 Pay spots ΕΤΕ** για πληρωμή λογαριασμών από την πελατεία, 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.

Σε σχέση με τα 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 προγραμματίζει την μετατροπή του Καταστήματος Σουφλίου (467) σε **«Σημείο Εξυπηρέτησης Συναλλαγών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων»**.

Τα **Σημεία Εξυπηρέτησης Συναλλαγών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων (ΣΕΣΕΔ)** αποτελούν έναν νέο σύγχρονο τρόπο Τραπεζικής λειτουργίας:

- εξασφαλίζουν τη διατήρηση της παρουσίας της ΕΤΕ στην περιοχή και την εξυπηρέτηση της πελατείας της τοπικής κοινωνίας
- διαθέτουν όλα τα απαραίτητα μηχανήματα, με τα οποία εξυπηρετούνται οι συναλλακτικές ανάγκες της πελατείας
- λειτουργούν 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. Σημειώνεται ότι τα άτομα που απασχολούνται στα ΣΕΣΕΔ είναι μέλη της τοπικής κοινωνίας. Με αυτόν τον τρόπο η Εθνική Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα κάλυψης θέσεων εργασίας από κατοίκους της περιοχής.
- αναβαθμίζουν την εμπειρία πελάτη: μειώνεται η εξάρτηση της πελατείας από κεντρικά Καταστήματα, αφού δεν απαιτείται πάντα η μετάβαση σε αυτά, με αποτέλεσμα την πιο ευέλικτη τραπεζική εξυπηρέτηση της πελατείας.

Επιπλέον, σημειώνεται ότι **η νέα μονάδα θα συνεχίσει να παρέχει απρόσκοπτα καθημερινή εξυπηρέτηση 8:00-14:00.**

Για τις υπόλοιπες τραπεζικές ανάγκες (προϊόντα και υπηρεσίες), οι πελάτες εξυπηρετούνται από τα κοντινά Καταστήματα του Δικτύου της Τράπεζας:

- Διδυμότειχου (336) 27,8 χλμ. (οδ. απόσταση ~24')
- Ορεστιάδας (440) 47,2 χλμ. (οδ. απόσταση ~37')

Κατά συνέπεια η Τράπεζα επ' ουδενί δεν αποσύρεται από την τοπική κοινωνία, αλλά, απεναντίας διασφαλίζει την διατήρηση της παρουσίας της και την απρόσκοπτη πραγματοποίηση των συναλλαγών.

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.

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 Σεπτεμβρίου 2025

**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.**



**Ι.ΣΑΠΟΥΝΤΖΗ**



**Μ.ΛΙΓΝΟΥ**