

Προς το

Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών

Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα

& Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους

Δ/ση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής

Τμήμα Α'

Email: a.moraitaki@minfin.gr, i.vidiadakis@minfin.gr

Υπόψιν: Προϊσταμένης Δ/σης κας Μαρίας-Σοφίας Μουρτζίνη

Αρ.Πρωτ. 33610

**ΘΕΜΑ: Ερωτήσεις με αρ. πρωτ. 3/2025 και 50/2025 των βουλευτών κ.κ.
Κουκουλόπουλου Π. και Βέττα Κ. αντίστοιχα- Έγγραφά σας υπ' αριθμ. πρωτ.
178353/2025 και 179133/2025**

Επί των εν θέματι ερωτήσεων που υπέβαλαν οι βουλευτές προς τον κ. Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και τις οποίες 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 Κοζάνης και τον Δήμο Σερβίων θα θέλαμε να επισημάνουμε τα εξής:

A. Σχετικά με τον **Νομό Κοζάνης**

Το μερίδιο της υφιστάμενης φυσικής παρουσίας της Εθνικής Τράπεζας έναντι του συνόλου των Τραπεζών στον Νομό Κοζάνης είναι 25% (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 Κοζάνης, με φυσική παρουσία που επιτυγχάνεται δια της λειτουργίας τεσσάρων (4) συνολικά μονάδων (Υποκατάστημα Κοζάνης, Υποκατάστημα Πτολεμαΐδας, Υποκατάστημα Σιάτιστας, Υποκατάστημα Σερβίων).

B. Σε ό,τι αφορά την **υφιστάμενη τραπεζική παρουσία της ΕΤΕ στον Δήμο Σερβίων** (στοιχεία ΕΕΤ 30.06.2025), στον οποίο ανήκει το Κατάστημα Σερβίων (493), σημειώνονται τα εξής:

- **Φυσική Παρουσία ΕΤΕ:** 50% με 1 Μονάδα, το Κατάστημα Σερβίων (493). Στην περιοχή δραστηριοποιείται και η Τρ.Πειραιώς (με ένα Γραφείο Συναλλαγών).
- **1 ATM ΕΤΕ** για συναλλακτική εξυπηρέτηση, μέσω των οποίων παρέχεται μεγάλο εύρος συναλλαγών που καλύπτει τον κύριο όγκο των συναλλακτικών αναγκών της πελατείας
- **6 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 στις εν θέματι ερωτήσεις 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 Σερβίων (493) 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 θα μπορούν να εξυπηρετούνται από τα κοντινά Καταστήματα του Δικτύου της Τράπεζας, με εγγύτερο αυτό της Κοζάνης (377) 27,6 χλμ. (οδ. απόσταση ~25'). Επίσης, στην ευρύτερη περιοχή, υπάρχουν επιπλέον 2 Καταστήματα ΕΤΕ:

- Πτολεμαΐδας (449) 52,6 χλμ. (οδ. απόσταση ~46')
- Δεσκάτης (244) 54,2 χλμ. (οδ. απόσταση ~60')

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, 14 Οκτωβρίου 2025

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.


Ι.ΣΑΠΟΥΝΤΖΗ


Μ.ΣΕΛΒΕΡΗ

