



## ΤΟΜΕΑΣ CLIENT CONDUCT

Αρ. Πρ.: 10000910\_22

Προς : **ΔΗΜΟ ΠΕΝΤΕΛΗΣ**  
**ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ**  
**kechagia@penteli.gov.gr**

ΑΘΗΝΑ, 01/11/2022

Θέμα : **ΕΠΙΣΤΟΛΗ - ΑΝΑΦΟΡΑ ΥΠ. ΑΡΙΘΜ. ΠΡΩΤ. 18970/6.10.2022**  
Αρ.Υπόθεσης : 10031198\_22

---

Αξιότιμη κυρία Δήμαρχε,

Σε απάντηση της εν θέματι επιστολής σας και στο πλαίσιο της αρμοδιότητας του Τομέα μας για διαχείριση θεμάτων πελατών, επισημαίνουμε τα ακόλουθα:

Επί του προκειμένου θέματος, αντιλαμβανόμεθα τις ανησυχίες σας και θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι η Τράπεζά μας εφαρμόζει εκτεταμένο πρόγραμμα εκσυγχρονισμού και αναμόρφωσης του Δικτύου των Καταστημάτων της, λαμβανομένων υπ' όψιν των ιδιαίτερων συνθηκών που έχουν διαμορφωθεί στον τραπεζικό χώρο.

Ειδικότερα, η απόφαση για την επικείμενη συγχώνευση του καταστήματος Μελισσίων (714) στο Κατάστημα Βριλησίων (051), εντάσσεται στο πρόγραμμα εξορθολογισμού και αναδιάρθρωσης των δυνάμεων της Εθνικής Τράπεζας, βάσει των ευρημάτων σχετικών μελετών των αρμοδίων προς τούτο, Υπηρεσιών μας.

Περαιτέρω, 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 σημειωτέον εμπλουτίζονται διαρκώς με στόχο την εξυπηρέτηση του πελάτη, χωρίς να είναι απαραίτητη η επίσκεψή του σε Κατάστημα ή ATM 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.

Παράλληλα, διευρύνονται διαρκώς οι δυνατότητες απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των ιδιωτών, ώστε να επιτυγχάνεται η μέγιστη ασφάλεια των συναλλασσομένων και να τηρούνται απαρέγκλιτα οι οδηγίες για την προστασία της δημόσιας υγείας. Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα έχει αναπτύξει νέες δυνατότητες επικοινωνίας της πελατείας με το Δίκτυο Καταστημάτων της, εισάγοντας σύστημα προγραμματισμού ραντεβού (μέσω video κλήσης, τηλεφωνικής επικοινωνίας ή επίσκεψης στο Κατάστημα).

Επιπλέον, αναβαθμίζονται και εμπλουτίζονται 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.

Περαιτέρω, η Διοίκηση της Τράπεζάς μας λαμβάνοντας υπ' όψιν τα αναφερόμενα στην επιστολή σας, μερίμνησε προκειμένου να ενημερωθείτε διεξοδικά από τον Επικεφαλής της Διεύθυνσης Δικτύου Α' κο Δημήτριο Ζαπάντη και τον Περιφερειακό Διευθυντή κο Γρηγόριο Αθανασόπουλο, κατά τη δια ζώσης επικοινωνία που πραγματοποιήθηκε στις 18.10.2022, μεταξύ άλλων, για τα μέτρα που έχουν ληφθεί προκειμένου να διασφαλιστεί η εξυπηρέτηση της πελατείας μας στην περιοχή σας.

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.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Κοινοποίηση : ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ (987)  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ (985-1-B6)  
ΒΟΗΘΟΣ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ ΔΙΚΤΥΟΥ (985-1-B5-1)  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ Α (964)  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΚΑΤ/ΤΩΝ ΟΜΑΔΑΣ Α2 (964-2)

Με τιμή,  
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΚΟΥΤΣΟΜΠΙΝΑ, ΕΥΓΕΝΙΑ  
ΥΠΟΓΡΑΦΗΚΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ  
01/11/2022 15:40

ΔΟΣΧΟΡΗ, ΜΑΡΙΑ  
ΥΠΟΓΡΑΦΗΚΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ  
01/11/2022 11:53