



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Πληροφορίες: Θεοδώρα Ρούμπου
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: t_roumpou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 1 Απριλίου 2020
Αριθ. Πρωτ. :15912

ΠΡΟΣ:

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.
Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας
Ομήρου 30
106 72 Αθήνα

ΚΟΙΝ.:

1. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων
Γραφείο Υπουργού
Νίκης 5-7
101 80 Αθήνα
2. Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Πλ. Κάνιγγος
101 81 Αθήνα
3. Τράπεζα της Ελλάδος
Αμερικής 3
105 64 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Καταβολή δόσεων δανείων στο πλαίσιο του Ν. 3869/2010.

Σας γνωρίζουμε ότι η Ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή" έχει γίνει αποδέκτης αναφορών, τηλεφωνικών παραπόνων και καταγγελιών σχετικά με τη μη παροχή από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος της δυνατότητας σε δανειολήπτες, που έχουν υπαχθεί στις ευεργετικές διατάξεις του Ν. 3869/2010, να καταβάλουν τη μηνιαία δόση της οφειλής τους ηλεκτρονικά. Συγκεκριμένα, αναφέρθηκε στην Αρχή μας πως ο μόνος τρόπος κατάθεσης του ποσού, που ορίστηκε με τη δικαστική απόφαση ρύθμισης του δανείου, είναι με την αυτοπρόσωπη παρουσία των οφειλετών στα καταστήματα του δικτύου της Εθνικής Τράπεζας και η διενέργεια συναλλαγής στα ταμεία.

Για λόγους που άπτονται της προστασίας της δημόσιας υγείας και την αποφυγή συνωστισμού, λαμβάνοντας περαιτέρω υπόψη το γεγονός ότι η εμπρόθεσμη τακτοποίηση της μηνιαίας καταβολής δόσης που ορίστηκε με τη δικαστική απόφαση αποτελεί προϋπόθεση για τη μη έκπτωση του οφειλέτη από το σχετικό ευεργέτημα, καθώς και ότι η τρίμηνη αναστολή που χορηγήθηκε στο πλαίσιο των ισχυόντων εκτάκτων μέτρων διέπεται από τις προϋποθέσεις της από 30.3.2020 Π.Ν.Π. (ΦΕΚ Α' 75/30.3.2020), παρακαλούμε:

(α) να προβείτε στις απαιτούμενες ενέργειες για την άμεση προσαρμογή των συστημάτων σας, προκειμένου οι εν θέματι συναλλαγές να πραγματοποιούνται και μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικής τραπεζικής και

(β) να μας ενημερώσετε σχετικά εντός τριών (3) ημερών από την παραλαβή της παρούσης.

