

Προς το

Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών

Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα

και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους

Δ/ση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής

ΤΜΗΜΑ Γ – Ειδικών Χρηματοδοτήσεων

(Υπόψιν: κ. Ε. Αδάμη)

Email: e.adamis@minfin.gr

ΘΕΜΑ : Ερώτηση με αριθ. πρωτ. 2779/2-2-2026 ομάδας Βουλευτών – Έγγραφό σας υπ’ αριθμ. πρωτ. 21736 ΕΞ 2026/6.2.2026

Επί της εν θέματι ερώτησης που κατέθεσε ομάδα Βουλευτών προς τον κ. Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, την οποία μας διαβίβασατε προς διατύπωση απόψεων, στο πλαίσιο τήρησης των θεμελιωδών αξιών που διέπουν τη λειτουργία και δράση της Τράπεζάς μας με γνώμονα τη διαφανή λειτουργία της και το σεβασμό προς τους θεσμούς και το κοινωνικό σύνολο, σημειώνουμε τα εξής:

Η Τράπεζά μας («ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.»), κατά την άσκηση της συναλλακτικής της δραστηριότητας, αποσκοπεί πάντα στη διαρκή αναβάθμιση των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχει και στην προσφορά καινοτόμων λύσεων, με απώτερο στόχο την εξασφάλιση της βέλτιστης εξυπηρέτησης των πελατών της, λαμβάνοντας, μεταξύ άλλων, υπόψη τις εξελίξεις στο κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον, οι οποίες έχουν αντίκτυπο στην ανάπτυξη της δραστηριότητας τόσο της Τράπεζας όσο και των πελατών της.

Στο πλαίσιο αυτό και με γνώμονα την ικανοποίηση των συνεχώς αυξανόμενων και διαφοροποιούμενων αναγκών των συναλλασσόμενων με αυτήν και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας τους, προχώρησε σε αναβάθμιση των χρεωστικών της καρτών. Συγκεκριμένα, σταμάτησε η εμπορική διάθεση της κάρτας Debit Mastercard, η οποία αντικαταστάθηκε από την κάρτα Dual, ένα πρωτοποριακό προϊόν, που προσφέρει αναβαθμισμένες υπηρεσίες και πρόσθετη αξία στους κατόχους της, όπως συμμετοχή στο πρόγραμμα επιβράβευσης GO FOR MORE, δωρεάν ταξιδιωτική ασφάλιση και δυνατότητα απόκτησης πιστωτικού ορίου στην ίδια κάρτα, **εφόσον** ο κάτοχος επιλέξει τη συγκεκριμένη λειτουργικότητα.

Η υλοποίηση της αναβάθμισης πραγματοποιείται σταδιακά με την αποστολή από την Τράπεζα στους πελάτες της – κατόχους χρεωστικής κάρτας, της νέας κάρτας Dual, όταν η υφιστάμενη κάρτα τους πλησιάζει στη λήξη της. Η αποδοχή της κάρτας αυτής **δεν είναι υποχρεωτική**. Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να μην την αποδεχθούν και να επιλέξουν την έκδοση απλής χρεωστικής κάρτας, με διαφοροποιημένα χαρακτηριστικά.

Με την αποστολή της νέας κάρτας, οι πελάτες ενημερώνονται ότι θα λάβουν τη νέα κάρτα Dual, σε αντικατάσταση της υφιστάμενης χρεωστικής τους κάρτας που λήγει, με εξατομικευμένη ενημέρωση μέσω γραπτού μηνύματος στο δηλωμένο στην Τράπεζα κινητό τους τηλέφωνο ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο e-mail που ομοίως έχουν δηλώσει στην Τράπεζα. Ειδικά στο e-mail που λαμβάνουν, παρέχεται και αναλυτική ενημέρωση για τα χαρακτηριστικά της νέας κάρτας. Στη συνέχεια, με τη λήψη των νέων καρτών, ενημερώνονται, μέσω της συνοδευτικής επιστολής, για τα χαρακτηριστικά, τις λειτουργικότητες, τα προνόμια και τη χαμηλή ετήσια συνδρομή της κάρτας, ενώ περαιτέρω πληροφόρηση, τόσο γι’ αυτή την κάρτα όσο και για τα υπόλοιπα προσφερόμενα από την Τράπεζα προϊόντα, παρέχεται και στο web site της Τράπεζας www.nbg.gr, στο οποίο είναι αναρτημένα και το τυποποιημένο δελτίο πληροφοριών και οι όροι χρήσης της κάθε κάρτας.

Οι νέες κάρτες αποστέλλονται στους κατόχους έως και τρεις μήνες πριν από την ημερομηνία λήξης των υφιστάμενων χρεωστικών καρτών τους, παρέχοντας έτσι επαρκή χρόνο ενημέρωσης για τη νέα κάρτα και τα χαρακτηριστικά της, γεγονός που, σε συνδυασμό με τη σαφή και αναλυτική ενημέρωση που λαμβάνουν, τους

επιτρέπει να επιλέξουν το προϊόν που ταιριάζει περισσότερο στις ανάγκες τους και καλύπτει τις απαιτήσεις τους.

Σε περίπτωση που κάποιος πελάτης επιλέξει την απλή χρεωστική κάρτα, αντί της Dual, η διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει είναι πολύ εύκολη, άμεση και ανέξοδη, αφού έχει τη δυνατότητα να δηλώσει τη βούλησή του μέσω όλων των διαθέσιμων καναλιών της Τράπεζας (Internet και Mobile Banking, Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών και Δίκτυο Καταστημάτων).

Διευκρινίζεται ότι η κάρτα Dual είναι, κατά κύριο λόγο, χρεωστική, που, επιπρόσθετα, παρέχει τη δυνατότητα στον κάτοχο να αιτηθεί, εφόσον το επιθυμεί, την ενεργοποίηση και της πιστωτικής λειτουργικότητας. Για να γίνει αυτό, πρέπει ο κάτοχος να υποβάλει σχετικό αίτημα με δική του πρωτοβουλία, το οποίο θα εξεταστεί με βάση την πιστωτική πολιτική της Τράπεζας και το εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Εάν εγκριθεί, ο κάτοχος ουσιαστικά έχει μια χρεωστική και μια πιστωτική κάρτα (με διαφορετικούς αριθμούς) στο ίδιο πλαστικό, διευκολύνοντας με αυτό τον τρόπο τη διενέργεια των συναλλαγών του και την καθημερινότητά του.

Όσον αφορά στην επιβάρυνση των κατόχων της Dual, αυτή ανέρχεται σε ετήσια συνδρομή 6€, ενώ το αντίστοιχο κόστος που ίσχυε για την Debit Mastercard ήταν 6€ κατά την ανανέωσή της (η ανανέωση λάμβανε χώρα κάθε 3 έτη, στη λήξη της κάρτας), κόστος με το οποίο επιβαρύνονται, κατά την ανανέωση, και όσοι πελάτες επιλέξουν την έκδοση της απλής χρεωστικής κάρτας. Η διαφοροποίηση του κόστους ανάμεσα στην κάρτα Dual και την απλή χρεωστική οφείλεται στις επιπλέον λειτουργικότητες που προσφέρει στον κάτοχο η κάρτα Dual και τα επιπρόσθετα προνόμια που του εξασφαλίζει.

Τέλος, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι βασική προτεραιότητα της Εθνικής Τράπεζας είναι να επιδεικνύει τη μέγιστη δυνατή προσοχή σε ζητήματα που αφορούν στους πελάτες της, σημειώνοντας επιπροσθέτως ότι η Τράπεζα τηρεί απαρεγκλίτως το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της και ενεργεί πάντοτε απολύτως σύμφωνα με αυτό και με γνώμονα την προστασία των συμφερόντων των συναλασσόμενων με αυτήν. Στην κατεύθυνση αυτή, και στη συγκεκριμένη περίπτωση, η Τράπεζα ενήργησε σε συμμόρφωση με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, καθώς, όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, υπήρξε πλήρης, αναλυτική και σαφής ενημέρωση των κατόχων για τη νέα κάρτα τόσο εξατομικευμένα όσο και μέσω του web site της Τράπεζας, πριν την αποδοχή και ενεργοποίησή της, ενώ, παράλληλα, έδωσε τη δυνατότητα στους κατόχους που δεν επιθυμούσαν να την αποκτήσουν να επιλέξουν, με απλό και εύκολο τρόπο, την απλή χρεωστική κάρτα.

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.

Μετά τιμής,
Αθήνα, 12.3.2026

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.