

**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](mailto:e.adamis@minfin.gr)

ΑΠ: 51992

**ΘΕΜΑ : Ερώτηση με αριθ. πρωτ. 2779/2-2-2026 ομάδας Βουλευτών – Έγγραφό σας υπ’ αριθμ. πρωτ. 56278 ΕΞ 2026/6.4.2026**

Επί του διευκρινιστικού ερωτήματος που ετέθη στην Τράπεζά μας δια του εν θέματι εγγράφου σας, σε συνέχεια της από 12.03.2026 σχετικής απάντησής μας επί της εν θέματι ερώτησης που κατέθεσε ομάδα Βουλευτών προς τον κ. Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, 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:

Με την επισήμανση ότι η αποδοχή της νέας κάρτας Dual **δεν είναι υποχρεωτική** (όπως αναλυτικώς αποτυπώθηκε και στην ανωτέρω απάντησή μας), σε απάντηση του ερωτήματός σας θέτουμε υπόψιν σας ότι η Τράπεζά μας έχει δεχθεί συνολικά 967 γραπτά παράπονα πελατών για το εν λόγω ζήτημα, αριθμός που αντιστοιχεί σε ποσοστό της τάξεως του **~0,15%**, λαμβάνοντας υπόψιν ότι εστάλησαν ~620.000 επιστολές αναφορικά με την αναβάθμιση των χρεωστικών καρτών των πελατών στην νέα κάρτα Dual.

Κλείνοντας, σας διαβεβαιώνουμε ότι η Διοίκηση και το προσωπικό της Εθνικής Τράπεζας θα συνεχίσουν να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξασφάλιση της βέλτιστης εξυπηρέτησης των αναγκών της πελατείας μας.

**Μετά τιμής,  
Αθήνα, 24.4.2026**

**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.**