



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ &
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ
ΤΟΜΕΑ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ Γ'**

Ταχ. Δ/ση : Λέκκα 23-25, 105 62
Πληροφορίες : Ε. Αδάμης
Τηλέφωνο : 210 3258183
Ηλ. Ταχ. : e.adamis@minfin.gr

Προς:
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών και
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
ιδίου Υπουργείου
Χαρ. Τρικούπη 6-10, 106 79 Αθήνα
Υπόψη Μ. Λιακοπούλου
Τηλ. 213 133 9777
E-mail: yp.synt.grammateia@minfin.gr

ΘΕΜΑ: «Απάντηση Ερώτησης με αρ. πρωτ. 2779/02.02.2026»

Σε απάντηση της ανωτέρω ερώτησης που κατέθεσε ομάδα βουλευτών του ΣΥΡΙΖΑ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Η Διεύθυνση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής αποτελεί την αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών (ΥΠ.ΕΘ.Ο.Ο) για ζητήματα που αφορούν, μεταξύ άλλων, την παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος. Κύρια αποστολή της είναι η μελέτη, εισήγηση και υποβολή προτάσεων νομοθετικής πρωτοβουλίας προς βελτίωση της λειτουργίας του τραπεζικού τομέα στην Ελλάδα και την ενίσχυση του αναπτυξιακού του ρόλου στην οικονομία, λαμβάνοντας υπόψη και τις ευρωπαϊκές και διεθνείς εξελίξεις. Η Διεύθυνση έχει κύριο ρόλο τον σχεδιασμό της πολιτικής για τη λειτουργία του τραπεζικού τομέα, την παρακολούθηση των τραπεζικών πρακτικών και την αναγνώριση αναγκών για κανονιστικές παρεμβάσεις.

Στο πλαίσιο αυτό βρισκόμαστε σε συνεχή και στενή συνεργασία με τις εποπτικές αρχές, και προχωρούμε στις απαιτούμενες ενέργειες και μέριμνα, με σκοπό τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας, της αποτελεσματικής εποπτείας και της περαιτέρω ανάπτυξης του τομέα των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Βάσει του Καταστατικού της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ), όπως κυρώθηκε με τον ν.3424/1927 (Α' 298) και, ιδίως του άρθρου 55Α, αρμόδια εποπτική αρχή του τραπεζικού συστήματος είναι η Τράπεζα της Ελλάδος. Σημειώνεται ότι σύμφωνα με το ως άνω αναφερόμενο άρθρο, ρητά

προβλέπεται ότι η έκταση και το περιεχόμενο της εποπτείας καθορίζεται από τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις για κάθε κατηγορία εποπτευόμενων ιδρυμάτων, επιχειρήσεων και οργανισμών, καθώς και ότι η εποπτεία αποβλέπει στη διαφάνεια των διαδικασιών και των όρων των συναλλαγών των υποκειμένων σε αυτή.

Κατ' επέκταση, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για τη διαφάνεια των συναλλαγών και θεσπίζοντας ένα υποχρεωτικό πλαίσιο ενημέρωσης καταθετών και δανειοληπτών, η Τράπεζα της Ελλάδος έχει εκδώσει την υπ' αριθ. 2501/31.10.2002 Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (ΠΔ/ΤΕ) με θέμα «Ενημέρωση των συναλλασσόμενων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους» (Α' 277/2002), η οποία συμπληρώθηκε με τις αποφάσεις της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων (ΕΤΠΘ) 178/3/19.07.2004, 234/20/11.12.2006, 243/2/16.05.2007, 259/4/02.05.2008 και 263/2/21.07.2008.

Σύμφωνα με την εν λόγω Πράξη, τα πιστωτικά ιδρύματα «στην περίπτωση μονομερούς τροποποίησης των όρων των συμβάσεων, όπου αυτή επιτρέπεται, γνωστοποιούν στους αντισυμβαλλόμενους τις σχετικές μεταβολές των αρχικών όρων είτε με γενική είτε με εξατομικευμένη ενημέρωση και προαναγγέλλουν και στις δύο περιπτώσεις την ημερομηνία έναρξης εφαρμογής των νέων όρων. Παρέχεται προθεσμία τουλάχιστον 30 ημερών για την αποδοχή των όρων ή την καταγγελία της σύμβασης, βάσει των σχετικών όρων της σύμβασης που θα πρέπει να έχουν διατυπωθεί με τρόπο σαφή και κατανοητό» (Ενότητα Γ' παρ.1 περ. ε').

Το εν λόγω σημείο τροποποιήθηκε από την Απόφαση της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων 234/2006 (Β' 1872), ως εξής: από τα πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα «σε περίπτωση μεταβολής όρου της σύμβασης με μονομερή ενέργεια του πιστωτικού ιδρύματος, η πληροφόρηση του αντισυμβαλλομένου του πιστωτικού ιδρύματος θα παρέχεται σε εξατομικευμένη βάση. Διευκρινίζεται ότι η ρύθμιση αυτή δεν αφορά τις περιπτώσεις στις οποίες τα κύρια χαρακτηριστικά της λειτουργίας των συμβατικών όρων, κατά την αρχική και την μετέπειτα εφαρμογή τους, προσδιορίζονται με σαφήνεια (όπως για τον τρόπο μεταβολής του κυμαινόμενου επιτοκίου)». Στο ίδιο σημείο αναφέρεται η απόφαση ΕΤΠΘ 178/3/2004 παρ. 5 εδ. β, με την οποία διευκρινίζεται ότι: «Η πρόβλεψη στη σύμβαση δυνατότητας μονομερούς τροποποίησής της από το πιστωτικό ίδρυμα (Κεφ. Γ παρ. 1 εδ. ε της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002) οφείλει να συνοδεύεται από τον καθορισμό ειδικών και εύλογων κριτηρίων.»

Επίσης, για την περαιτέρω ενίσχυση του πλαισίου παροχής πληροφόρησης των συναλλασσόμενων σχετικά με χρεώσεις των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και της εν γένει

διαφάνειας των όρων των τραπεζικών συναλλαγών, η ΤτΕ αναρτά στον ιστότοπό της διαρκώς ενημερωμένους Πίνακες Σύγκρισης Τελών Επιτοκίων – Προμηθειών.

Συμπληρώνουμε ότι τα πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα είναι αρμόδια για την εξέταση παραπόνων πελατών για όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν, μέσω της ειδικής λειτουργίας που οφείλουν να έχουν συστήσει για το σκοπό αυτό. Έτσι, το Κεφάλαιο Δ της ΠΕΕ 157/1/2.4.2019 της ΤτΕ, προβαίνει σε σχετικές ρυθμίσεις, σύμφωνα με τις οποίες, η διαδικασία υποβολής παραπόνων ή εξέτασης διαφορών πρέπει να γνωστοποιείται στους συναλλασσόμενους με τρόπο σαφή και κατανοητό. Το αποτέλεσμα της εξέτασης και η σχετική θέση του ιδρύματος γνωστοποιείται στους συναλλασσόμενους εντός 45 ημερών από τη λήψη των παραπόνων.

Ωστόσο, αναφορικά με τις σχέσεις πιστωτικών ιδρυμάτων και πελατών, η αρμοδιότητα της Τράπεζας της Ελλάδος περιορίζεται σε ζητήματα διαφάνειας των συναλλαγών και δεν έχει αρμοδιότητα σε ζητήματα ελέγχου του περιεχομένου των Γενικών Όρων Συναλλαγών όπως χρεώσεις, προμήθειες, έξοδα, επιτόκια κλπ., τα οποία ρυθμίζονται από τον ν.2251/1994 (Α' 191) και αποτελούν αρμοδιότητα των πολιτικών δικαστηρίων και του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Επιπλέον, το Υπουργείο Ανάπτυξης στοχεύοντας στην ενίσχυση της διαφάνειας, της προστασίας του καταναλωτή και της ρύθμισης της αγοράς, θέσπισε με τον ν. 5255/2025 (Α' 219) την Ανεξάρτητη Αρχή Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή, ως αρμόδια για α) τον έλεγχο της αγοράς και τη διασφάλιση της διαφανούς λειτουργίας της, μέσω του ελέγχου και της μέριμνας για την εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας, και β) την προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτών με αναπηρία, την εν γένει υποστήριξή τους, τη διαμεσολάβηση στην επίλυση διαφορών και την παροχή νομικής προστασίας (άρθρο 3 παρ. 1).

Στην εν λόγω Αρχή σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 3, εντάσσονται η Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς του Υπουργείου Ανάπτυξης (με εξαίρεση το Τμήμα Χημικών Αναλύσεων), η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και το Τμήμα Γ' Επικοινωνίας και Εξωστρέφειας, που υπάγεται στη Διεύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης και η ανεξάρτητη αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή». Σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 4 του ίδιου νόμου, στις αρμοδιότητες της Αρχής σε σχέση με την παρακολούθηση και την εφαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, ανήκει το να «λαμβάνει και εξετάζει καταγγελίες και αναφορές καταναλωτών και ενώσεων καταναλωτών για παράβαση των κανόνων που αποβλέπουν στην προστασία των καταναλωτών στους τομείς των αγαθών και των υπηρεσιών,

καθώς και των κανόνων που αφορούν στην προστασία των οφειλετών από αθέμιτες πρακτικές ενημέρωσης». Επίσης, «παρέχει νομική συνδρομή στους καταναλωτές» και συγκεκριμένα «ασκεί ένδικο βοηθήματα για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών (αντιπροσωπευτικές αγωγές) και συμμετέχει σε δίκες που αφορούν στην προστασία αυτών» και «παραλαμβάνει τις αιτήσεις των καταναλωτών σε περίπτωση αμετάκλητης απόφασης επί αντιπροσωπευτικής αγωγής για επανόρθωση ή αποκατάσταση και επιβάλλει κυρώσεις»

Ειδικότερα, σε σχέση με το υπό εξέταση ζήτημα και υπό το πρίσμα των ανωτέρω, σε συνέχεια σχετικής επικοινωνίας μας με την Τράπεζα, σύμφωνα με την ενημέρωσή της, η έκδοση και αποστολή της κάρτας Dual ξεκίνησε αρχικά για πελάτες των οποίων η υφιστάμενη χρεωστική κάρτα πλησιάζει στη λήξη της, στο πλαίσιο της αναβάθμισης των χρεωστικών καρτών και της διακοπής της εμπορικής διάθεσης της χρεωστικής κάρτας Debit Mastercard, την οποία αντικαθιστά η νέα κάρτα Dual. Όπως διευκρινίζεται, η κάρτα Dual λειτουργεί πρωτίστως ως χρεωστική κάρτα, ενώ η δυνατότητα πιστωτικής λειτουργικότητας υφίσταται στο ίδιο πλαστικό αλλά παραμένει ανενεργή και ενεργοποιείται αποκλειστικά κατόπιν ρητού αιτήματος του πελάτη, σχετικής αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας και πλήρωσης όλων των προβλεπόμενων προϋποθέσεων του κανονιστικού και εποπτικού πλαισίου..

Στο πλαίσιο διασφάλισης της πλήρους ενημέρωσης και της ελεύθερης επιλογής των πελατών, η Τράπεζα ενημέρωσε ότι εφαρμόζει εξατομικευμένη διαδικασία ενημέρωσης μέσω τριών διακριτών ενεργειών

- πρώτον, αποστέλλεται προ-ενημερωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα δύο έως τρεις μήνες πριν από τη λήξη της υφιστάμενης κάρτας·
- δεύτερον, η νέα κάρτα Dual αποστέλλεται περίπου έναν μήνα πριν από τη λήξη της παλαιάς κάρτας, απενεργοποιημένη, συνοδευόμενη από αναλυτική επιστολή στην οποία αναφέρονται το ετήσιο κόστος, καθώς και οι τρόποι ακύρωσής της και έκδοσης απλής χρεωστικής κάρτας· και
- τρίτον, αποστέλλεται δεύτερο ενημερωτικό email μετά την παραλαβή της κάρτας με συγκεκριμένες οδηγίες ενεργοποίησης, εφόσον ο πελάτης το επιθυμεί.

Παράλληλα, η υφιστάμενη κάρτα παραμένει ενεργή έως την τελευταία ημέρα του μήνα λήξης, που αναγράφεται σε αυτήν, ενώ ο πελάτης μπορεί οποιαδήποτε στιγμή, μέσω των διαθέσιμων καναλιών επικοινωνίας της Τράπεζας: (Mobile Banking, Internet Banking, Phone Banking 210 484 8484 ή οποιοδήποτε Κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας), να επιλέξει την έκδοση απλής χρεωστικής κάρτας αντί της Dual.

Επιπλέον, σύμφωνα με στοιχεία που έθεσε στη διάθεσή μας η Τράπεζα, έως τον Μάρτιο του 2026 βρίσκονται σε κυκλοφορία 1.500.000 κάρτες Dual, ενώ το 90% των πελατών που προχωρούν στην έκδοση νέας χρεωστικής κάρτας επιλέγουν την κάρτα Dual και το 2% έχει επιλέξει την ακύρωσή της. Παράλληλα, ο συνολικός αριθμός παραπόνων που έχει καταγραφεί ανέρχεται σε 400.

Κατόπιν των ανωτέρω, το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών προέβη σε σχετικές παρεμβάσεις και επικοινωνίες με την Τράπεζα, με σκοπό τη διασφάλιση της πλήρους και σαφούς πληροφόρησης των καταναλωτών, ώστε κάθε αποδέκτης της κάρτας Dual να διαθέτει τη δυνατότητα και την ελεύθερη επιλογή να την απορρίψει. Παράλληλα, να παρέχεται πλέον πλήρης και συγκεκριμένη ενημέρωση για τα απαιτούμενα βήματα, προκειμένου οι πελάτες να προβούν είτε στην ακύρωση της κάρτας είτε στην επιλογή έκδοσης απλής χρεωστικής κάρτας. Η εν λόγω βελτίωση στην ενημέρωση των πελατών αποσκοπεί στη διασφάλιση της διαφάνειας, της σαφούς πληροφόρησης και της ελεύθερης και συνειδητής επιλογής των καταναλωτών.

Προς επίρρωση των ανωτέρω καθώς και για απαντήσεις σε τεχνικά θέματα επισυνάπτονται οι υπ' αριθμ. πρωτ: 50562 ΕΙ 2026 και 65089 ΕΙ 2026 απαντητικές επιστολές της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και το από 29/4/2026 πληροφοριακό σημείωμα της ίδιας προς την υπηρεσία μας.

Η Γενική Γραμματέας

Θ. Αλαμπάση

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο Υπουργού
- Γραφείο Γενικής Γραμματέως
- Δ/νση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής