

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

ΑΠ: 52130

ΘΕΜΑ : Ερώτηση με αριθ. πρωτ. 6707/04-07-2026 του Ανεξάρτητου Βουλευτή κ. Αθ. Χαλκιά – Έγγραφό σας υπ' αριθμ. πρωτ. 113739 ΕΞ 2026/13.07.2026

Επί της εν θέματι ερώτησης που υπέβαλε ο Βουλευτής κ. Χαλκιάς προς τον κ. Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, την οποία μας διαβίβαστε 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, αναφερόμενοι καταρχάς και στις 51992/24.4.2026 και από 12.3.2016 προηγούμενες απαντήσεις μας προς υμάς, για το ίδιο ζήτημα, στις οποίες σας παραπέμπουμε προς αποφυγή επαναλήψεων, δια της παρούσης σημειώνουμε τα εξής:

Καταρχάς, 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. Η νέα κάρτα DUAL Mastercard προσφέρεται **ως διάδοχο προϊόν της χρεωστικής κάρτας Debit Mastercard, η οποία δεν διατίθεται πλέον**. Πρόκειται για θεσμική και προγραμματισμένη ενέργεια εκσυγχρονισμού του χαρτοφυλακίου μέσω πληρωμών της Τράπεζας, η οποία τελείται εντός του πλαισίου που ρητώς ορίζουν οι όροι 10.2 και 10.3 της σύμβασης της χρεωστικής κάρτας Debit Mastercard -τους οποίους ο κάτοχος της κάρτας έχει αποδεχθεί ανεπιφύλακτα.

Οι νέες κάρτες αποστέλλονται στους κατόχους πολύ νωρίτερα από την ημερομηνία λήξης των υφιστάμενων χρεωστικών καρτών τους (διάστημα που μπορεί να φτάνει και τους 3 μήνες), 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. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα πριν τη λήξη της κάρτας Debit Mastercard, προνοεί και αποστέλλει ενημερωτική επιστολή στους κατόχους της, δια της οποίας ενημερώνει για τη συγκεκριμένη αντικατάσταση, προσφέροντας παράλληλα προς διευκόλυνση και το πλαστικό της αναβαθμισμένης νέας κάρτας DUAL Mastercard με τον ίδιο αριθμό και το ίδιο PIN με της υφιστάμενης και με δυνατότητες όπως συμμετοχή στο πρόγραμμα επιβράβευσης GO FOR MORE, δωρεάν ταξιδιωτική ασφάλιση και δυνατότητα απόκτησης πιστωτικού ορίου στην ίδια κάρτα, εφόσον ο κάτοχος αιτηθεί τη συγκεκριμένη λειτουργικότητα και αξιολογηθεί η πιστοληπτική του ικανότητα. **Όλες οι παραπάνω δυνατότητες συνδυαστικώς δεν προσφέρονται μέσω καμίας άλλης χρεωστικής κάρτας της Τράπεζας.**

Περαιτέρω, ο πελάτης αποδέχεται τους όρους χρήσης της νέας κάρτας DUAL Mastercard, **μόνο με την θετική εκ μέρους του πράξη ενεργοποίησής της, η οποία** (ενεργοποίηση) σε κάθε περίπτωση **δεν είναι υποχρεωτική**, καθόσον ο πελάτης έχει τη δυνατότητα χωρίς προθεσμία να μην την αποδεχθεί και να επιλέξει ανά πάσα στιγμή την

έκδοση απλής χρεωστικής κάρτας, με διαφοροποιημένα χαρακτηριστικά. Επιπροσθέτως, η χρέωση του ποσού των 6 ευρώ **ισούται με το ίδιο ακριβώς ποσό που ο πελάτης θα χρεωνόταν άμεσα στην περίπτωση που η κάρτα Debit Mastercard συνέχιζε να διατίθεται**, για την ανανέωση αυτής κατά τη λήξη της. Σε περίπτωση που δεν επιθυμεί την καταβολή ετήσιας συνδρομής τα επόμενα χρόνια, διατηρεί πάντα το δικαίωμα να επιλέξει, εφόσον το επιθυμεί, να ακυρώσει ανά πάσα στιγμή την ενεργοποιημένη νέα κάρτα, και να αιτηθεί εναλλακτικά μέσα πληρωμής που διαθέτει η Τράπεζα που δεν έχουν ετήσια συνδρομή (μέσω Digital Banking, του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών της Τράπεζας ή του Δικτύου των Καταστημάτων μας). 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.

Με την επισήμανση ότι η αποδοχή της νέας κάρτας Dual **δεν είναι υποχρεωτική** (όπως αναλυτικώς έχει αποτυπωθεί στην παρούσα αλλά και στις προηγούμενες απαντήσεις μας), σε απάντηση του σχετικού σκέλους του ερωτήματος που αφορά στα αριθμητικά στοιχεία, θέτουμε υπόψιν σας τα εξής: Το έτος 2025 εκδόθηκαν περί τις 420 χιλ. νέες κάρτες Dual και το πρώτο εξάμηνο του έτους 2026 ο συνολικός αριθμός (νέων και προς αντικατάσταση των ληγμένων Debit Mastercard καρτών) ανέρχεται σε 1.209 χιλ κάρτες. Εξ αυτών έχουν συνολικά ενεργοποιηθεί, μέχρι στιγμής, περίπου 1.113 χιλ και ακυρωθεί 111 χιλ κάρτες.

Όσον αφορά στο ζήτημα των εναλλακτικών υπηρεσιών καταθέσεων/ αποταμίευσης/ διενέργειας συναλλαγών, **επί των οποίων ο πελάτης έχει την ελευθερία επιλογής βάσει των αναγκών και του συναλλακτικού του προφίλ**, υπογραμμίζοντας καταρχάς ότι ο Λογαριασμός Προνομίων αποτελεί **προαιρετική** καταθετική υπηρεσία, η οποία παρέχεται κατόπιν ρητής και συστηματικής εξατομικευμένης ενημέρωσης εκάστου πελάτη της Τράπεζάς μας, για την αναλυτική θέση της Τράπεζας επί του ζητήματος αυτού αναφερόμαστε στις με ΑΠ: 52029/15.5.2026 και 52069/10.6.2026 αντίστοιχα προηγούμενες απαντήσεις μας προς υμάς, στις οποίες σας παραπέμπουμε προς αποφυγή άσκοπων επαναλήψεων.

Τέλος, θα θέλαμε εκ νέου 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 (κάρτες DUAL), 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, 20.07.2026

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.