



**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. 6707/04.07.2026»

Σε απάντηση της εν θέματι Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου που κατέθεσε ο ανεξάρτητος Βουλευτής κος Αθανάσιος Χαλκιάς με θέμα: «Αυθαίρετη και καταχρηστική πρακτική η έκδοση νέων χρεωστικών καρτών με δυνατότητα πίστωσης (Dual Mastercard) και επιβολή ετήσιας συνδρομής έξι (6) ευρώ χωρίς προηγούμενη ρητή αίτηση ή συγκατάθεση των πελατών της Εθνικής Τράπεζας», σε σχέση με τα ζητήματα που τίθενται, και στο βαθμό που αυτά εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Γενικής Γραμματείας Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, σας γνωρίζουμε τα εξής:

Βάσει του άρθρου 52 του ν. 4537/2018 (Α' 84) «Πληροφορίες και όροι», ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών οφείλει να παρέχει στο χρήστη υπηρεσιών πληρωμών, μεταξύ άλλων, πληροφορίες που αφορούν τη χρήση των υπηρεσιών πληρωμών όπως περιγραφή των κύριων χαρακτηριστικών των υπηρεσιών πληρωμών που πρόκειται να του παρασχεθούν, τις επιβαρύνσεις, την επικοινωνία, τις αλλαγές και τη λήξη της σύμβασης-πλαίσιο και την επίλυση διαφορών. Σύμφωνα με το άρθρο 53 του προαναφερθέντος νόμου, κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών έχει το δικαίωμα, οποτεδήποτε, ύστερα από αίτημά του, να λαμβάνει τους συμβατικούς όρους της σύμβασης-πλαίσιο, καθώς και τις πληροφορίες και τους όρους του άρθρου 52 σε έντυπη μορφή ή σε άλλο σταθερό μέσο. Επιπλέον, ως προς την τροποποίηση των συμβατικών όρων της σύμβασης-πλαίσιο, στην παρ. 1 του άρθρου 54 του ν. 4537/2018, προβλέπεται «1. Κάθε τροποποίηση της σύμβασης-πλαίσιο ή των πληροφοριών και των όρων του άρθρου 52 προτείνεται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών στο χρήστη υπηρεσιών πληρωμών με τον τρόπο που προβλέπεται στην παράγραφο 1 του άρθρου 51 και τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Ο χρήστης των υπηρεσιών πληρωμών μπορεί είτε να αποδεχθεί είτε να απορρίψει τις τροποποιήσεις πριν από την προτεινόμενη

ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Όπου συντρέχει η περίπτωση α' του στοιχείου 6 του άρθρου 52, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών ενημερώνει το χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ότι θα θεωρηθεί, ότι έχει αποδεχθεί τις εν λόγω τροποποιήσεις, αν ο τελευταίος δεν γνωστοποιήσει στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών ότι δεν τις αποδέχεται πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών ενημερώνει επίσης το χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ότι, αν απορρίψει τις αλλαγές αυτές, έχει το δικαίωμα να λύσει τη σύμβαση- πλαίσιο χωρίς επιβάρυνση και με ισχύ από οποιαδήποτε χρονική στιγμή μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία θα είχε εφαρμοστεί η τροποποίηση».

Περαιτέρω, σημειώνεται ότι 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, 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.»

Από τα ανωτέρω, γίνεται αντιληπτό ότι οι υφιστάμενες νομοθετικές προβλέψεις παρέχουν ένα πλαίσιο διαφάνειας και διασφάλισης των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών, το οποίο οφείλουν να τηρούν τα πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα.

Όσον αφορά την επιβολή πάγιας συνδρομής για την πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες σε συνάρτηση με την ευρωπαϊκή νομοθεσία για το δικαίωμα σε βασικό τραπεζικό λογαριασμό, με τον νόμο 4465/2017 (Α' 47) ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία η «Οδηγία 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014 για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά».

Σύμφωνα με το άρθρο 17 του ανωτέρω νόμου, ο «λογαριασμός πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά» περιλαμβάνει υπηρεσίες ανοίγματος, λειτουργίας και κλεισίματος λογαριασμού, καταθέσεις και αναλήψεις μετρητών, καθώς και βασικές πράξεις πληρωμών, όπως άμεσες χρεώσεις, πληρωμές με κάρτα (συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών) και μεταφορές πιστώσεων με πάγιες εντολές. Οι καταναλωτές μπορούν να πραγματοποιούν απεριόριστο αριθμό συναλλαγών για τις βασικές αυτές υπηρεσίες, ενώ οι τράπεζες επιτρέπεται να επιβάλλουν μόνο εύλογα τέλη για ορισμένες κατηγορίες τραπεζικών υπηρεσιών, με εξαιρέσεις όπως οι πράξεις μέσω πιστωτικής κάρτας. Ειδικότερα, το άρθρο 18 του νόμου ορίζει ρητά ότι οι υπηρεσίες του βασικού λογαριασμού μπορούν να χρεώνονται με εύλογο κόστος, το οποίο καθορίζεται λαμβάνοντας υπόψη το εθνικό επίπεδο εισοδήματος και τον μέσο όρο των τραπεζικών τελών στην αγορά:

«1. Οι υπηρεσίες που αναφέρονται στο άρθρο 17 προσφέρονται από τα πιστωτικά ιδρύματα δωρεάν ή έναντι καταβολής εύλογου τέλους.

3. Τα εύλογα τέλη καθορίζονται λαμβανομένων υπόψη τουλάχιστον των ακόλουθων κριτηρίων:

α) του εθνικού επιπέδου εισοδήματος,

β) του μέσου όρου των τελών που χρεώνουν τα πιστωτικά ιδρύματα στην Ελλάδα για τις υπηρεσίες που παρέχονται σε σχέση με λογαριασμούς πληρωμών.».

Κατά συνέπεια, η επιβολή πάγιας συνδρομής για την πρόσβαση σε βασικές τραπεζικές υπηρεσίες δεν αντίκειται στην ευρωπαϊκή νομοθεσία, υπό την προϋπόθεση ότι η χρέωση είναι εύλογη και σύμφωνη με τα προβλεπόμενα κριτήρια, ενώ εξακολουθεί να διασφαλίζεται το δικαίωμα των καταναλωτών σε πρόσβαση σε βασικές τραπεζικές υπηρεσίες.

Εν προκειμένω, όσον αφορά στις χρεώσεις τραπεζικών λογαριασμών και των dual καρτών από συστημικά πιστωτικά ιδρύματα, πολλώ δε στα ζητήματα ενημέρωσης και ρητής συναίνεσης των

καταναλωτών, η υπηρεσία μας προέβη με υπευθυνότητα σε επικοινωνία με συγκεκριμένα τραπεζικά ιδρύματα που φέρεται να εφαρμόζουν τη συγκεκριμένη πολιτική, για τη διερεύνηση του ζητήματος.

Τα εν λόγω ιδρύματα υπεραμύνθηκαν ότι τα πακέτα αυτά παρέχονται ως πρόσθετη υπηρεσία, με δυνατότητα απενεργοποίησης από τον πελάτη. Επιπλέον, σημείωσαν ότι για αυτό παρέχεται ρητή ενημέρωση προς τον πελάτη σχετικά με τα συνδρομητικά πακέτα και ότι η απενεργοποίησή τους μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω των διαθέσιμων καναλιών εξυπηρέτησης της τράπεζας. Ειδικότερα, σε σχέση με το υπό εξέταση ζήτημα καρτών Dual, η Εθνική Τράπεζα Ελλάδος σε απαντητική της επιστολή ενημερώνει ότι εφαρμόζει εξατομικευμένη διαδικασία ενημέρωσης μέσω τριών διακριτών ενεργειών : α) αποστέλλεται προ-ενημερωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα δύο έως τρεις μήνες πριν από τη λήξη της υφιστάμενης κάρτας· β) 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 γ) αποστέλλεται δεύτερο ενημερωτικό email μετά την παραλαβή της κάρτας με συγκεκριμένες οδηγίες ενεργοποίησης, εφόσον ο πελάτης το επιθυμεί. Η απαντητική επιστολή καταλήγει ότι 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 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, 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.

Για λόγους πληρότητας, επισυνάπτονται η απαντητική επιστολή της Εθνικής Τράπεζας με Α.Π. 52130/20.07.2026, η από 12.03.2026 απαντητική επιστολή της σε σχετική ερώτηση, καθώς και η με Α.Π. 255/16.07.2026 επιστολή της Τράπεζας της Ελλάδος, οι οποίες παρέχουν απαντήσεις επί των ζητημάτων που τίθενται στην εν θέματι κοινοβουλευτική ερώτηση.

Η Γενική Γραμματέας

Θ. Αλαμπάση

Εσωτερική Διανομή:

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