



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
ΠΑΣΟΚ - ΚΙΝΗΜΑ ΑΛΛΑΓΗΣ
ΠΑΡΙΣ ΚΟΥΚΟΥΛΟΠΟΥΛΟΣ
Βουλευτής ν. Κοζάνης

Τρίτη, 10 Φεβρουαρίου 2026

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς:

- Υπουργό Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών, κ. Κ. Πιερρακάκη
- Υπουργό Κοινωνικής Συνοχής & Οικογένειας, κα Δ. Μιχαηλίδου

Θέμα: «Διασφάλιση προσβασιμότητας στις τραπεζικές υπηρεσίες για τους συμπολίτες μας με αναπηρία»

Έντονες παραμένουν οι **διαμαρτυρίες** συμπολιτών μας με αναπηρίες και των οικογενειών τους, που κατοικούν στο νομό Κοζάνης και ευρύτερα στη Δυτική Μακεδονία, αλλά και πανελλαδικά, για τις **δυσκολίες** που αντιμετωπίζουν κατά τη χρήση **τραπεζικών** υπηρεσιών - συναλλαγών, τόσο σε **ψηφιακό** επίπεδο όσο και στα **φυσικά καταστήματα** και στα **ΑΤΜ**.

Το ζήτημα αναδεικνύει σήμερα εξαιρετικά εύστοχα η Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (**Ε.Σ.Α.μεΑ.**) στο αριθμ. 202/10.2.2026 έγγραφό της προς την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, το οποίο μεταξύ άλλων κοινοποιήθηκε στον Υπουργό Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών και σε εμάς τους Βουλευτές (για λόγους πληρότητας επισυνάπτεται στην παρούσα Ερώτηση).

Η συνολική εικόνα, λοιπόν, εξακολουθεί να δημιουργεί συνθήκες **αποκλεισμού, εξάρτησης** από τρίτους και **παραβίασης της αυτονομίας, της αξιοπρέπειας** και των **προσωπικών δεδομένων** των ΑμεΑ και απαιτείται άμεση και ενιαία αντιμετώπιση.

Ειδικά όσον αφορά την πρόσβαση πολιτών με **οπτική** αναπηρία στις τραπεζικές υπηρεσίες και συναλλαγές, στη συνημμένη Επιστολή αποτυπώνονται εκτενώς αφενός μεν τα **εμπόδια** που καθημερινά καλούνται να αντιμετωπίσουν στις εφαρμογές κινητών (mobile banking apps), στα ΑΤΜ, αλλά και στα φυσικά καταστήματα των Τραπεζών, αφετέρου συγκεκριμένες **προτάσεις**:

- Έκδοση σαφούς και δεσμευτικής οδηγίας προς όλα τα πιστωτικά ιδρύματα, σύμφωνα με την οποία τα άτομα με οπτική αναπηρία με ποσοστό 67% και άνω, κατόπιν προσκόμισης απόφασης ΚΕΠΑ, γνωμάτευσης αρμόδιας υγειονομικής επιτροπής ή κάρτας αναπηρίας, **εξυπηρετούνται κατ' εξαίρεση από τα φυσικά ταμεία**, εντός του ωραρίου λειτουργίας τους και καθ' **όλη τη διάρκειά** του.
- **Επανεξέταση** και τροποποίηση των ισχυουσών εγκυκλίων που αφορούν τη χρήση **μαρτύρων** στις τραπεζικές συναλλαγές, με στόχο τη διασφάλιση της **προστασίας** των προσωπικών δεδομένων και της **αξιοπρέπειας** των πολιτών με οπτική αναπηρία.



- Πρόβλεψη για τη στελέχωση κάθε τραπεζικού καταστήματος με εξουσιοδοτημένο **υπάλληλο, αρμόδιο** για την παροχή **υποστήριξης** σε άτομα με οπτική αναπηρία που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη χρήση ψηφιακών τραπεζικών συστημάτων, ανεξαρτήτως κατοχής τραπεζικής κάρτας.
- Άμεση υιοθέτηση **ενιαίων προδιαγραφών προσβασιμότητας** για όλες τις **εφαρμογές κινητής** τραπεζικής, καθώς και για τις διαδικασίες **φυσικής** εξυπηρέτησης, ώστε να διασφαλίζεται η **πλήρης** λειτουργικότητα και προσβασιμότητά τους, σύμφωνα με τις προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Πράξης για την Προσβασιμότητα.

Περαιτέρω, αναφορικά με την πρόσβαση των **κωφών και βαρήκοων** πολιτών στις τραπεζικές υπηρεσίες και συναλλαγές, τα **προβλήματα** εντοπίζονται ιδίως στην έλλειψη πλατφόρμας εξ αποστάσεως διερμηνείας στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα (ΕΝΓ), στην άρνηση αποδοχής εξ αποστάσεως διερμηνείας με επίκληση προσωπικών δεδομένων, στην αμφισβήτηση της ιδιότητας και του ρόλου των διερμηνέων ΕΝΓ, σε ακατάλληλους και μη προσβάσιμους τρόπους επικοινωνίας στις ψηφιακές και τηλεφωνικές τραπεζικές υπηρεσίες, στην απαίτηση παρουσίας μάρτυρα και την αμφισβήτηση της αυτονομίας και δικαιοπρακτικής ικανότητάς τους, όπως και στην ελλιπή εκπαίδευση του τραπεζικού προσωπικού. Τούτων δοθέντων, οι **προτάσεις** της Ε.Σ.Α.μεΑ. περιλαμβάνουν:

- Δημιουργία **ενιαίας, κεντρικής πλατφόρμας εξ αποστάσεως διερμηνείας** από τα τραπεζικά ιδρύματα, σε συνεργασία με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, με τη συμμετοχή πιστοποιημένων διερμηνέων ΕΝΓ.
- Θεσμοθέτηση **ασφαλών διαδικασιών εξ αποστάσεως** διερμηνείας, πλήρως συμβατών με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR), ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη πρόσβαση των κωφών και βαρήκοων πολιτών σε βασικές τραπεζικές υπηρεσίες.
- Υποχρεωτική αποδοχή **πιστοποιημένων διερμηνέων ΕΝΓ** και αναγνώριση ενιαίου **μητρώου** διερμηνέων από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών.
- Καθιέρωση **ολοκληρωμένου και ενιαίου πλαισίου** προσβάσιμης **επικοινωνίας** και **εξυπηρέτησης** κωφών και βαρήκοων πολιτών, που να περιλαμβάνει: γραπτά κανάλια επικοινωνίας (email, SMS, chat), δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού, πρόσβαση σε επίσημη πλατφόρμα εξ αποστάσεως διερμηνείας στην ΕΝΓ για άμεση ή προγραμματισμένη εξυπηρέτηση, σύνδεση των τηλεφωνικών κέντρων με γραπτές υπηρεσίες και υπηρεσίες εξ αποστάσεως διερμηνείας, διασφάλιση της προσβασιμότητας των ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα με ειδικές προβλέψεις για κωφούς και βαρήκοους χρήστες.
- Έκδοση ρητής και δεσμευτικής **οδηγίας προς όλα** τα τραπεζικά καταστήματα ότι οι κωφοί και βαρήκοοι πολίτες είναι **πλήρως αυτόνομα** πρόσωπα, με **πλήρη δικαιοπρακτική ικανότητα**, και ότι η επικοινωνία και εξυπηρέτησή τους μπορεί να πραγματοποιείται **ισότιμα**: με τη συνδρομή πιστοποιημένου διερμηνέα ΕΝΓ, μέσω γραπτής επικοινωνίας, ή με χειλεανάγνωση, εφόσον αυτό αποτελεί επιλογή του ίδιου του πελάτη.



- Υποχρεωτική **εκπαίδευση** του προσωπικού των τραπεζών σε θέματα αναπηρίας, προσβασιμότητας και επικοινωνίας, σε συνεργασία με την Ε.Σ.Α.μεΑ. και την Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδος.

Δεδομένου ότι ο σεβασμός των δικαιωμάτων των συμπολιτών μας με αναπηρία κατοχυρώνεται σε σειρά άρθρων του **Συντάγματος**, όπως ρητά στο άρθρο 21.

Ερωτώνται οι κ.κ. Υπουργοί:

- 1) Σε ποιες **ενέργειες** έχετε προβεί **από το 2019** μέχρι σήμερα για τη βελτίωση και διασφάλιση της προσβασιμότητας στις τραπεζικές υπηρεσίες των συμπολιτών μας με αναπηρία;
- 2) Γιατί οι ενέργειές σας **δεν** απέδωσαν και **-έπειτα από 6,5 χρόνια** διακυβέρνησης ΝΔ- **πλήθος εμποδίων, δυσχερειών και προβλημάτων** παραμένουν και τους **ταλαιπωρούν** καθημερινά, όπως αυτά που αναλυτικά αποτυπώνει η Ε.Σ.Α.μεΑ. στη συνημμένη Επιστολή;
- 3) Ποιες **πρωτοβουλίες** θα αναλάβετε στο εξής για το θέμα, αλλά και ειδικότερα για **κάθε μία** από τις ανωτέρω **προτάσεις** προς όφελος τόσο των πολιτών με **οπτική** αναπηρία, όσο και των **κωφών και βαρήκοων**, προκειμένου **να αρθούν τα εμπόδια** πρόσβασής τους στις τραπεζικές υπηρεσίες και συναλλαγές, με πλήρη **σεβασμό** στα προσωπικά δεδομένα και στην αξιοπρέπειά τους;

Ο Ερωτών Βουλευτής

Κουκουλόπουλος Παρασκευάς (Πάρις)