



Αθήνα, 12 Φεβρουαρίου 2026

## Ε Ρ Ω Τ Η Σ Η

Προς τους κ.κ. Υπουργούς:

- Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών
- Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας

**Θέμα: «Να παρθούν άμεσα μέτρα για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας όλων των ατόμων με αναπηρία στις τραπεζικές υπηρεσίες»**

Με την με αριθ. Πρωτ. 202/10-02-2026 επιστολή της, η ΕΣΑμεΑ θέτει τις δυσκολίες και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι συμπολίτες μας με αναπηρία κατά τη χρήση των τραπεζικών υπηρεσιών και συναλλαγών, τόσο σε ψηφιακό επίπεδο, όπως το internet και mobile banking, όσο και στην εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία στα υποκαταστήματα και τα Αυτόματα Ταμειακά Μηχανήματα (ΑΤΜ) των τραπεζών.

Ειδικότερα, στην επιστολή περιγράφονται οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα άτομα με οπτική αναπηρία και οι κωφοί και βαρήκοοι συμπολίτες μας κατά τις συναλλαγές και εξυπηρέτησή τους είτε μέσω ψηφιακών υπηρεσιών είτε με φυσική παρουσία, ενώ ταυτόχρονα παρουσιάζονται συγκεκριμένες προτάσεις για την αντιμετώπισή τους.

Άτομα με οπτική αναπηρία έρχονται αντιμέτωπα με σοβαρές ελλείψεις προσβασιμότητας των εφαρμογών κινητής τραπεζικής, όπως την ασυμβατότητα με λογισμικά ανάγνωσης οθόνης (π.χ. VoiceOver, TalkBack) και απουσία εναλλακτικών τρόπων υποστήριξης, την απουσία φωνητικής υποστήριξης πολλών ΑΤΜ, την απαίτηση για την υποχρεωτική παρουσία δύο μαρτύρων κατά τις συναλλαγές με φυσική παρουσία σε τραπεζικά υποκαταστήματα, την μη αποδοχή υπογραφής με σφραγίδα, την καθιέρωση της εξυπηρέτησης κατόπιν προγραμματισμένης επίσκεψης σε αντίθεση με την καθιερωμένη πρακτική της κατά προτεραιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών ΑμεΑ, καθώς και τους σημαντικούς περιορισμούς στην πρόσβαση στα χρηματικά τους διαθέσιμα, αφού δεν επιτρέπεται η ανάληψη ποσών μικρότερων των 400 ευρώ από τα φυσικά ταμεία.

Αντίστοιχα προβλήματα αντιμετωπίζουν και τα κωφά, βαρήκοα άτομα καθώς οι τράπεζες δε διαθέτουν επίσημη και οργανωμένη πλατφόρμα εξ αποστάσεως διερμηνείας στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα (Ε.Ν.Γ.) για την εξυπηρέτησή τους, πολλά υποκαταστήματα αρνούνται τη χρήση εξ αποστάσεως διερμηνείας επικαλούμενα ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων, δεν αποδέχονται την παρουσία διερμηνέων στην Ε.Ν.Γ. αμφισβητώντας την ιδιότητά τους (παρά την ύπαρξη επίσημων μητρώων), η επικοινωνία των τραπεζών με τους πελάτες τους βασίζεται σχεδόν αποκλειστικά στην τηλεφωνία, γεγονός που καθιστά πρακτικά αδύνατη την εξυπηρέτηση κωφών και βαρήκων πολιτών, η λειτουργία της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης γίνεται μέσω τηλεφωνικών κέντρων τα οποία λειτουργούν αποκλειστικά μέσω φωνητικής επικοινωνίας, ορισμένες φορές οι τράπεζες απαιτούν αδικαιολόγητα την ύπαρξη μάρτυρα για τη

διενέργεια συναλλαγών, ενώ σε πολλές περιπτώσεις εντοπίζεται απουσία τραπεζοϋπαλλήλων που να διαθέτουν βασική εκπαίδευση σε θέματα προσβασιμότητας και επικοινωνίας με κωφούς και βαρήκοους πελάτες.

**Επειδή** οι συμπολίτες μας ΑμεΑ αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα προσβασιμότητας στις τραπεζικές υπηρεσίες, ειδικά άτομα με κώφωση, βαρηκοΐα και οπτική αναπηρία,

**Επειδή** πολλές φορές για την ολοκλήρωση βασικών συναλλαγών είναι υποχρεωμένα να προσφύγουν στη συνδρομή τρίτων προσώπων,

**Επειδή** σε συναλλαγές με φυσική παρουσία σε τραπεζικά υποκαταστήματα απαιτείται η παρουσία μαρτύρων για την ολοκλήρωση των συναλλαγών,

**Επειδή** τα ως άνω προαναφερόμενα προσβάλλουν την αξιοπρέπεια των ΑμεΑ, αμφισβητούν την αυτονομία και τη δικαιοπρακτική ικανότητά τους και σε πολλές περιπτώσεις έχουν ως αποτέλεσμα την παραβίαση του τραπεζικού και προσωπικού τους απόρρητου,

**Επειδή** για την αντιμετώπιση των προβλημάτων προσβασιμότητας υπάρχουν ενδεδειγμένες λύσεις, εργαλεία και πρακτικές που όμως δεν εφαρμόζονται από το τραπεζικό σύστημα.

**Ερωτώνται οι κ.κ. Υπουργοί:**

1. Τι πρωτοβουλίες προτίθενται να πάρουν ώστε να επιλυθούν τα προβλήματα προσβασιμότητας που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία και ειδικά τα άτομα με κώφωση/βαρηκοΐα και οπτική αναπηρία στις τραπεζικές υπηρεσίες;
2. Γιατί ενώ υπάρχουν δεν χρησιμοποιούνται εργαλεία και δεν εφαρμόζονται πρακτικές που βελτιώνουν σημαντικά την προσβασιμότητα στις τραπεζικές υπηρεσίες;
3. Τι μέτρα προτίθενται να πάρουν ώστε οι τράπεζες να αποδεχτούν και να εφαρμόσουν εργαλεία και πρακτικές που βελτιώνουν την προσβασιμότητα σε τραπεζικές υπηρεσίες;

**Οι Ερωτώντες Βουλευτές**

**Νοτοπούλου Κατερίνα**

**Ακρίτα Έλενα**

**Βέττα Καλλιόπη**

**Γαβρήλος Γιώργος**

Γιαννούλης Χρήστος

Δούρου Ρένα

Ζαμπάρας Μίλτος

Κεδίκογλου Συμεών

Μεϊκόπουλος Αλέξανδρος

Μπάρκας Κώστας

Ξανθόπουλος Θεόφιλος

Παναγιωτόπουλος Ανδρέας

Παπαηλιού Γιώργος

Παππάς Νίκος

Τσαπανίδου Πόπη