

## ΑΝΑΦΟΡΑ

**ΠΡΟΣ: Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών**

**ΘΕΜΑ: «Κρίνεται αναγκαία η διασφάλιση προσβασιμότητας στις τραπεζικές υπηρεσίες για άτομα με αναπηρία»**

Αξιότιμε κε Υπουργέ,

Κατόπιν επιστολής της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ), η οποία μεταφέρει διαμαρτυρίες και καταγγελίες μελών της, σας καταθέτω αναφορά σχετικά με σοβαρές δυσκολίες πρόσβασης σε τραπεζικές υπηρεσίες και συναλλαγές, τόσο σε ψηφιακό επίπεδο (ηλεκτρονική τραπεζική, εφαρμογές κινητών τηλεφώνων, τηλεφωνικά κέντρα), όσο και στα φυσικά καταστήματα και στις αυτόματες ταμειακές μηχανές (ΑΤΜ).

Όπως επισημαίνεται, παρά επιμέρους βελτιώσεις, εξακολουθούν να υφίστανται πρακτικές και τεχνικές ελλείψεις που δημιουργούν συνθήκες αποκλεισμού, εξάρτησης από τρίτους και προσβολής της αυτονομίας, της αξιοπρέπειας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των ατόμων με αναπηρία.

Ειδικότερα για τα άτομα με οπτική αναπηρία καταγράφονται προβλήματα προσβασιμότητας στις εφαρμογές mobile banking, ελλιπής καθολική εφαρμογή φωνητικής υποστήριξης στα ΑΤΜ, απαίτηση παρουσίας μαρτύρων σε φυσικά καταστήματα, μη αποδοχή υπογραφής με σφραγίδα, καθώς και περιορισμοί στην εξυπηρέτηση από τα φυσικά ταμεία. Για τους κωφούς και βαρήκοους πολίτες επισημαίνεται η απουσία ενιαίας πλατφόρμας εξ αποστάσεως διερμηνείας στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα, η μη αποδοχή πιστοποιημένων διερμηνέων, η αποκλειστική εξάρτηση από τηλεφωνική επικοινωνία, καθώς και η έλλειψη εκπαίδευσης του τραπεζικού προσωπικού σε ζητήματα προσβασιμότητας. Τέλος, για τα άτομα με βαριά κινητική αναπηρία επισημαίνονται προβλήματα στο ύψος και στη λειτουργικότητα των ΑΤΜ, στην έλλειψη επαρκούς ελεύθερου χώρου προσέγγισης, στην αυτόνομη πρόσβαση στα τραπεζικά καταστήματα και στην ανεπάρκεια θέσεων στάθμευσης ΑμεΑ.

Η Ε.Σ.Α.μεΑ υπογραμμίζει ότι τα ζητήματα αυτά συνδέονται άμεσα με την εφαρμογή του Νόμου 4074/2012, με τον οποίο κυρώθηκε η Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των

Ατόμων με Αναπηρία, καθώς και του Νόμου 4994/2022, που ενσωματώνει την Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 για την προσβασιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών.

Παρακαλείσθε να λάβετε υπόψη σας την ανωτέρω αναφορά, να εξετάσετε τα αναφερόμενα ζητήματα και να μας ενημερώσετε για τις ενέργειές σας ως προς τη διασφάλιση της καθολικής και ισότιμης πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία στις τραπεζικές υπηρεσίες.

Ο Αναφέρων Βουλευτής

Α΄ Ανατολικής Αττικής

Τάσος Οικονομόπουλος



Αθήνα: 10.02.2026  
Αρ. Πρωτ.: 202

**ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ ΕΠΕΙΓΟΝ**

ΠΡΟΣ:

ΚΟΙΝ: «Πίνακας Αποδεκτών»

ΘΕΜΑ: «Κρίνεται αναγκαία η διασφάλιση προσβασιμότητας στις Τραπεζικές Υπηρεσίες για άτομα με αναπηρία»

**Κύριε Πρόεδρε,**

Η Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.) αποτελεί τον τρίτοβάθμιο κοινωνικό και συνδικαλιστικό φορέα των ατόμων με αναπηρία και των οικογενειών τους στη χώρα, επίσημα αναγνωρισμένο Κοινωνικό Εταίρο της ελληνικής Πολιτείας σε ζητήματα αναπηρίας.

Κύρια αποστολή της είναι η καταπολέμηση των διακρίσεων σε βάρος των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους και η προώθηση, προστασία και απόλαυση των ανθρωπίνων και συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων τους. Όσον αφορά στα ανθρώπινα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, αυτά κατοχυρώνονται με τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία που η χώρα μας μαζί με το Προαιρετικό της Πρωτόκολλο επικύρωσε με τον Ν. 4074/2012.

Με το παρόν έγγραφό μας, σας μεταφέρουμε τη διαμαρτυρία μελών μας σχετικά με τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν κατά τη χρήση τραπεζικών υπηρεσιών-συναλλαγών, τόσο σε ψηφιακό επίπεδο όσο και στα φυσικά καταστήματα και τις αυτόματες ταμειακές μηχανές (ΑΤΜ).

Παρά τις μεμονωμένες βελτιώσεις που έχουν παρατηρηθεί σε ορισμένες περιπτώσεις, η συνολική εικόνα εξακολουθεί να δημιουργεί συνθήκες αποκλεισμού, εξάρτησης από τρίτους και παραβίασης της αυτονομίας, της αξιοπρέπειας και των προσωπικών δεδομένων των ατόμων με αναπηρία και απαιτείται άμεση και ενιαία αντιμετώπιση.

Σας παραθέτουμε συγκεντρωτική καταγραφή προβλημάτων και αντίστοιχων προτάσεων, αναφορικά με την πρόσβαση των ατόμων με οπτική αναπηρία, των κωφών



και βαρήκων πολιτών, καθώς και των ατόμων με βαριές κινητικές αναπηρίες στις τραπεζικές υπηρεσίες και συναλλαγές:

#### **A. ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΟΠΤΙΚΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑ.**

##### **1. Εφαρμογές κινητών (Mobile Banking Apps)**

Υπάρχουν αναφορές σύμφωνα με τις οποίες οι εφαρμογές κινητής τραπεζικής παρουσιάζουν σοβαρές ελλείψεις προσβασιμότητας, καθιστώντας τη χρήση τους προβληματική για άτομα με οπτική αναπηρία.

Ειδικότερα, δεν είναι πλήρως συμβατές με λογισμικά ανάγνωσης οθόνης (π.χ. VoiceOver, TalkBack) σε βασικές λειτουργίες, όπως πληρωμές, μεταφορές, έλεγχος υπολοίπου, ενεργοποίηση/διαχείριση καρτών κλπ., στερούνται σαφούς και σταθερής δομής πλοήγησης και δεν επιτρέπουν την ολοκλήρωση βασικών συναλλαγών χωρίς τη συνδρομή τρίτου προσώπου. Επιπλέον, απουσιάζουν επαρκείς εναλλακτικοί τρόποι υποστήριξης όταν η χρήση της εφαρμογής δεν είναι προσβάσιμη.

##### **2. Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATM)**

Αναγνωρίζεται η πρόοδος που έχει επιτευχθεί από τις συστημικές τράπεζες ως προς την ενσωμάτωση φωνητικής υποστήριξης στα ATM, σε συμμόρφωση με την Ευρωπαϊκή Πράξη για την Προσβασιμότητα (N. 4994/2022). Ωστόσο, κρίνεται απαραίτητη η καθολική εφαρμογή των σχετικών ρυθμίσεων, ώστε το σύνολο των ATM, ανεξαρτήτως τράπεζας ή γεωγραφικής περιοχής, να είναι πλήρως προσβάσιμο σε άτομα με οπτική αναπηρία και να υποστηρίζει το πλήρες φάσμα των συναλλαγών.

##### **3. Φυσικά Καταστήματα Τραπεζών**

Στα φυσικά καταστήματα εξακολουθούν να εφαρμόζονται πρακτικές που θίγουν ευθέως την αυτονομία και την αξιοπρέπεια των ατόμων με οπτική αναπηρία, όπως:

- Υποχρεωτική παρουσία δύο μαρτύρων ορισμένων με συμβολαιογραφική πράξη, για τη διενέργεια συναλλαγών ή την υπογραφή εγγράφων. Η πρακτική αυτή παραβιάζει το τραπεζικό και προσωπικό απόρρητο και αναγκάζει τους συναλασσόμενους να αποκαλύπτουν ευαίσθητα οικονομικά δεδομένα σε τρίτους. Επίσης δεν δικαιολογείται, όταν η εγκυρότητα της συναλλαγής μπορεί να βεβαιωθεί με τη σύμπραξη δύο υπαλλήλων της ίδιας της τράπεζας. Ενδεικτικό της προβληματικής προαναφερόμενης πρακτικής, είναι πρόσφατο περιστατικό που μας καταγγέλθηκε από άτομο με οπτική αναπηρία, που προσπάθησε να ανακτήσει την τραπεζική του κάρτα που είχε ξεχάσει σε ATM όταν αυτή βρέθηκε και παραδόθηκε στην τράπεζα. Όταν πήγε να την παραλάβει, παρά το ότι επιβεβαίωσε την ταυτότητά του, του ζήτησαν επιτακτικά την παρουσία δύο μαρτύρων, διαφορετικά δεν θα του επέστρεφαν την κάρτα.

- Μη αποδοχή υπογραφής με σφραγίδας, παρότι αποτελεί καθιερωμένο και νόμιμο τρόπο υπογραφής για άτομα με οπτική αναπηρία.



- Έλλειψη φωνητικών ταμειακών μηχανών, τόσο εντός όσο και εκτός καταστημάτων.
- Υποχρεωτική καθιέρωση ραντεβού για την πραγματοποίηση όλων των συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένων και των απλών διαδικασιών, σε αντίθεση με άλλες δημόσιες υπηρεσίες όπου προβλέπεται καθεστώς προτεραιότητας για τα άτομα με αναπηρία.

#### 4. Περιορισμός στη χρήση μετρητών

Άτομα με οπτική αναπηρία, τα οποία δεν διαθέτουν χρεωστική ή πιστωτική κάρτα λόγω μη εξοικείωσης με τα ηλεκτρονικά τραπεζικά συστήματα (όπως τα ATM και οι λοιπές ψηφιακές υπηρεσίες), αντιμετωπίζουν σημαντικούς περιορισμούς στην πρόσβαση στα χρηματικά τους διαθέσιμα, διότι δεν επιτρέπεται η ανάληψη ποσών μικρότερων των 400 ευρώ από τα φυσικά ταμεία.

**Με βάση τα ανωτέρω, προτείνεται η εφαρμογή των ακόλουθων μέτρων για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των ατόμων με οπτική αναπηρία:**

- Έκδοση σαφούς και δεσμευτικής οδηγίας προς όλα τα πιστωτικά ιδρύματα – μέλη της Ένωσης Τραπεζών, 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 ατόμων 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 των μελών της Ένωσης, καθώς και για τις διαδικασίες φυσικής εξυπηρέτησης, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης λειτουργικότητα και προσβασιμότητά τους για τα άτομα με οπτική αναπηρία, σύμφωνα με τις προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Πράξης για την Προσβασιμότητα (N. 4994/2022).

## B. ΚΩΦΟΙ ΚΑΙ ΒΑΡΗΚΟΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ

### 1. Έλλειψη πλατφόρμας εξ αποστάσεως διερμηνείας στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα



Τα τραπεζικά ιδρύματα δεν διαθέτουν επίσημη και οργανωμένη πλατφόρμα εξ αποστάσεως διερμηνείας (video relay service) για την εξυπηρέτηση κωφών και βαρήκων πελατών.

## **2. Άρνηση αποδοχής εξ αποστάσεως διερμηνείας με επίκληση προσωπικών δεδομένων**

Σε αρκετές περιπτώσεις, τραπεζικά καταστήματα αρνούνται τη χρήση εξ αποστάσεως διερμηνείας (π.χ. την Υπηρεσία εξ αποστάσεως Διερμηνείας Ελληνικής Νοηματικής Γλώσσας και Χειλεανάγνωσης (Relay Service) του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών), επικαλούμενα ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων, χωρίς να προτείνουν εναλλακτική, προσβάσιμη λύση.

## **3. Αμφισβήτηση της ιδιότητας και του ρόλου των διερμηνέων Ελληνικής Νοηματικής Γλώσσας**

Ορισμένα τραπεζικά καταστήματα αρνούνται να αποδεχθούν την παρουσία διερμηνέων Ε.Ν.Γ., αμφισβητώντας την ιδιότητά τους, παρότι υφίστανται επίσημα μητρώα και αναγνωρισμένοι φορείς, όπως:

- το Σωματείο Διερμηνέων Ελληνικής Νοηματικής Γλώσσας,
- η Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδος,
- το Εθνικό Ίδρυμα Κωφών.

## **4. Ακατάλληλοι και μη προσβάσιμοι τρόποι επικοινωνίας - Ψηφιακές και τηλεφωνικές τραπεζικές υπηρεσίες**

Πολλά τραπεζικά ιδρύματα εξακολουθούν να βασίζονται στην επικοινωνία και την εξυπηρέτηση των πελατών τους σχεδόν αποκλειστικά στην τηλεφωνική επικοινωνία, γεγονός που καθιστά πρακτικά αδύνατη την εξυπηρέτηση κωφών και βαρήκων πολιτών. Παράλληλα, απουσιάζουν εναλλακτικά, ισότιμα και προσβάσιμα κανάλια επικοινωνίας.

Επιπλέον, οι ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες (ιστοσελίδες, εφαρμογές και συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής) συχνά δεν είναι σχεδιασμένες με γνώμονα την προσβασιμότητα, καθώς:

- βασίζονται σε τηλεφωνική επιβεβαίωση ή φωνητικές ειδοποιήσεις,
- περιλαμβάνουν οπτικοακουστικό υλικό χωρίς υπότιτλους,
- δεν παρέχουν σαφείς και επαρκείς γραπτές οδηγίες για κρίσιμες διαδικασίες (όπως ταυτοποίηση, ασφάλεια και επιβεβαίωση συναλλαγών).

Ιδιαίτερο πρόβλημα εντοπίζεται και στη λειτουργία των τηλεφωνικών κέντρων (call centers), τα οποία λειτουργούν αποκλειστικά μέσω φωνητικής επικοινωνίας, χωρίς



πρόβλεψη για γραπτή εξυπηρέτηση, υπηρεσίες relay ή δυνατότητα σύνδεσης με εξ αποστάσεως διερμηνεία στην Ε.Ν.Γ.

#### **5. Απαίτηση παρουσίας μάρτυρα - Αμφισβήτηση της αυτονομίας και της δικαιοπρακτικής ικανότητας κωφών - βαρήκοων πολιτών**

Έχουν καταγραφεί περιστατικά κατά τα οποία τραπεζικά καταστήματα απαιτούν την παρουσία μάρτυρα κατά τη διενέργεια συναλλαγών, με το σκεπτικό ότι ο κωφός - βαρήκοος πελάτης δεν δύναται να ενεργήσει αυτόνομα. Η πρακτική αυτή είναι απολύτως αδικαιολόγητη, προσβλητική και στιγματιστική, καθώς αμφισβητεί ευθέως την αυτονομία και τη δικαιοπρακτική ικανότητα των κωφών - βαρήκοων πολιτών και συνιστά παραβίαση θεμελιωδών δικαιωμάτων.

#### **6. Έλλειψη εκπαίδευσης του τραπεζικού προσωπικού**

Το τραπεζικό προσωπικό, στις περισσότερες περιπτώσεις, δεν διαθέτει βασική εκπαίδευση σε θέματα προσβασιμότητας και επικοινωνίας με κωφούς και βαρήκοους πελάτες, γεγονός που οδηγεί σε παρεξηγήσεις, καθυστερήσεις ή ακόμη και άρνηση εξυπηρέτησης.

**Με βάση τα παραπάνω, προτείνουμε την εφαρμογή των ακόλουθων μέτρων για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των κωφών και βαρήκοων πολιτών:**

- **Δημιουργία ενιαίας, κεντρικής πλατφόρμας εξ αποστάσεως διερμηνείας από τα τραπεζικά ιδρύματα**, σε συνεργασία με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, με τη συμμετοχή πιστοποιημένων διερμηνέων Ελληνικής Νοηματικής Γλώσσας.
- **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 Ε.Ν.Γ.** 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 Ε.Ν.Γ., 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 Ελληνικής Νοηματικής Γλώσσας,

- 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.με.Α. και την Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδος.

**Γ. Άτομα με βαριά κινητική αναπηρία που κινούνται αποκλειστικά με αναπηρικό αμαξίδιο.**

#### **1. Ύψος Αυτόματων Μηχανημάτων (ΑΤΜ/Πληρωμών)**

**Πρόβλημα Ύψους:** Πολλά μηχανήματα είναι τοποθετημένα σε ύψος που καθιστά αδύνατη την πρόσβαση του χεριού στην οθόνη, στο να τοποθετήσουν ή να βγάλουν την κάρτα, ή στο πληκτρολόγιο από καθιστή θέση.

**2. Λειτουργικότητα:** Ο χώρος μπροστά από το ΑΤΜ μπορεί να είναι στενός ή να έχει εμπόδια που δυσκολεύουν την προσέγγιση με το αμαξίδιο. Ακόμη και σε χαμηλωμένα ΑΤΜ, οι εντολές στο πάνω μέρος της οθόνης ή η έλλειψη χώρου για τα γόνατα κάτω από το μηχανήμα εμποδίζουν τη χρήση χωρίς βοήθεια.

**3. Φυσική προσβασιμότητα.** Η διαμόρφωση του χώρου μπροστά από τα ΑΤΜ, η εγκατάσταση ραμπών για εύκολη πρόσβαση και η πρόσβαση στην είσοδο των τραπεζών— εξακολουθεί να είναι ανεπαρκής σε πολλές περιοχές, ενδεχομένως λόγω αρμοδιοτήτων άλλων υπηρεσιών (π.χ. Δήμου ή Περιφέρειας).

Επίσης, υπάρχει αδυναμία να εισέλθει αυτόνομο άτομο με αμαξίδιο μέσα στην τράπεζα από τις διπλές πόρτες με τα κομβία, διότι πρέπει να ανοίξει κάποιος υπάλληλος της τράπεζας κάποια άλλη είσοδο για να εισέλθει. Η συγκεκριμένη κατάσταση, σε συνδυασμό με την υποστελέχωση πολλών τραπεζών, συνιστά ένα σοβαρό πρόβλημα

#### **4. Έλλειψη θέσεων Στάθμευσης ΑμεΑ στον περιβάλλοντα χώρο της Τράπεζας**

**Τεχνικές Προδιαγραφές:** Οι θέσεις ΑμεΑ πρέπει να έχουν μεγαλύτερες διαστάσεις (ελάχιστο **3,30μ.χ5,00μ.** σε υπαίθριους χώρους) για να επιτρέπουν την αποβίβαση-επιβίβαση με αμαξίδιο.



Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφέρουμε ότι σε μεγάλες πόλεις όπως η Αθήνα, η Θεσσαλονίκη, οι τράπεζες και οι πάροχοι ATM αντικαθιστούν σταδιακά παλιά μηχανήματα με νέα που πληρούν σύγχρονες προδιαγραφές προσβασιμότητας, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Πράξη Προσβασιμότητας (ΕΑΑ) που τέθηκε σε ισχύ τον Ιούνιο του 2025.

Ωστόσο, η εφαρμογή δεν είναι ομοιόμορφη· σε πολλές μικρότερες πόλεις και χωριά υπάρχουν ATM παλαιότερης τεχνολογίας που δεν συμμορφώνονται πλήρως με τα νέα πρότυπα και η νομοθεσία δεν απαιτεί άμεση αντικατάσταση όλων των παλιών μηχανημάτων — η συμμόρφωση αφορά κυρίως νέα ή σταδιακά αναβαθμιζόμενα ATM από το 2025 και μετά.

Επιπλέον, δεν υπάρχει κεντρικός, δημόσιος κατάλογος ATM ανά πόλη για την παρακολούθηση ή την εποπτεία της εφαρμογής των προδιαγραφών, γεγονός που δυσχεραίνει την αξιολόγηση της συνολικής συμμόρφωσης σε εθνικό επίπεδο.

**Με βάση τα ανωτέρω, προτείνεται η εφαρμογή των ακόλουθων μέτρων για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των ατόμων με κινητική αναπηρία:**

- **Ύψος πρόσβασης:** τα χειριστήρια και η οθόνη πρέπει να βρίσκονται στο **ίδιο επίπεδο ή κάτω από περίπου 122 εκ. από το έδαφος**, ώστε να είναι εντός εύρους χεριού για άτομα σε αμαξίδιο.

**(Γιατί το ύψος του ATM είναι σημαντικό:** Ένα άτομο που κάθεται σε αναπηρικό αμαξίδιο βρίσκεται πολύ πιο χαμηλά από ένα όρθιο άτομο, συνήθως **το ύψος καθίσματος είναι γύρω στα 50–55 εκ. από το δάπεδο** και η μέση του χρήστη είναι πιο χαμηλά σε σχέση με όρθιο άτομο. Αν ένα ATM είναι τοποθετημένο πολύ ψηλά (π.χ. πάνω από ~120–130 εκ.), τα άτομα με αμαξίδιο δεν μπορούν να δουν καλά ή να φτάσουν τα κουμπιά και την οθόνη, γεγονός που οδηγεί σε μη ισότιμη πρόσβαση στις υπηρεσίες).

- **Καθαρός χώρος μπροστά από το ATM:** πρέπει να υπάρχει **ελεύθερος χώρος κατ'ελάχιστο περίπου 75 x 122 εκ.)** για να μπορεί να φτάνει άνετα το αναπηρικό αμαξίδιο στον μηχανισμό.

- **Ορατότητα & λειτουργικότητα:** η οθόνη και τα πλήκτρα πρέπει να είναι ορατά και λειτουργικά από καθιστή θέση, με χρωματική αντίθεση και μεγάλα κουμπιά.

**Το θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα** για την προσβασιμότητα των ATM για άτομα με αναπηρίες είναι βασισμένο στον **Ευρωπαϊκό Νόμο 4994/2022**, που ενσωματώνει την **Οδηγία ΕΕ 2019/882** στα ελληνικά δίκαια. Σύμφωνα με αυτές τις διατάξεις, τα ATM που διατίθενται στην αγορά μετά τις 28 Ιουνίου 2025, πρέπει να πληρούν συγκεκριμένες απαιτήσεις προσβασιμότητας.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για διάλογο και συνεργασία, με στόχο τη διαμόρφωση ενός τραπεζικού συστήματος πραγματικά προσβάσιμου και χωρίς αποκλεισμούς.



Εν αναμονή της ανταπόκρισής σας και της σχετικής ενημέρωσής μας, σας ευχαριστούμε θερμά εκ των προτέρων.

**Με εκτίμηση**

**Ο Πρόεδρος**

**Ο Γεν. Γραμματέας**



**Πίνακας Αποδεκτών:**

- Γραφείο Πρωθυπουργού της χώρας, κ. Κ. Μητσοτάκη
- Γραφείο Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, κ. Κ. Πιερρακάκη
- Γραφείο Υπουργού Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας, κ. Δ. Μιχαηλίδου
- Γραφείο Υπουργού Επικρατείας, κ. Α. Σκέρτσο
- Γραφείο Γ.Γ. Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Καταπολέμησης της Φτώχειας, κ. Γ. Μεγαρίτη
- Μέλη Ελληνικού Κοινοβουλίου
- Γραφείο Γ.Γ. Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, κας Χ. Απαλαγάκη
- κ. Κ. Στεφανίδη, Πρόεδρο και Μέλη Εθνικής Αρχής Προσβασιμότητας
- Οργανώσεις Μέλη της Ε.Σ.Α.μεΑ.



#### Προσβάσιμο αρχείο Microsoft Word (\*.docx)

Το παρόν αρχείο ελέγχθηκε με το εργαλείο **Microsoft Accessibility Checker** και δε βρέθηκαν θέματα προσβασιμότητας. Τα άτομα με αναπηρία δε θα αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην ανάγνωσή του.