



ΕΡΩΤΗΣΗ

Αθήνα, 13/07/2026

Της: Αθανασίου Μαρίας, Βουλευτού Β΄2 Δυτικού Τομέα Αθηνών

ΠΡΟΣ: Τον κ. Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών
Τον κ. Υπουργό Ανάπτυξης

Θέμα: «Μη φιλικές προς τους καταθέτες πρακτικές εξυπηρέτησης πελάτη των συστημικών τραπεζών»

Κύριοι Υπουργοί,

Έχουμε δεχτεί διαμαρτυρίες και καταγγελίες πολιτών για περιοριστικές πρακτικές που ακολουθούν οι συστημικές τράπεζες, όσον αφορά στην ευχέρεια πρόσβασης των πελατών τους σε πληροφορίες του τραπεζικού τους λογαριασμού. Συγκεκριμένα, παρά την ακολούθηση των διαδικασιών ασφαλούς ταυτοποίησης, δεχόμαστε καταγγελίες ότι τα εξουσιοδοτημένα τμήματα των τραπεζών για την εξυπηρέτηση τουλάχιστον των ιδιωτών καταθετών, δεν ικανοποιούν αιτήματα των τελευταίων, όσον αφορά στην ανακοίνωση λεπτομερειών που αφορούν στην κίνηση του λογαριασμού, τόσο όταν ο πελάτης προσέρχεται στο ταμείο της τράπεζας, όσο και όταν γίνεται χρήση των τηλεφωνικών γραμμών εξυπηρέτησης, κατόπιν πιστής εφαρμογής των προβλεπόμενων δικλείδων και διαδικασιών ταυτοποίησης εξ' αποστάσεως.

Παράλληλα, πολλές καταγγελίες που έχουμε δεχτεί, έχουν να κάνουν με το περιορισμένο χρονικό εύρος δυνατότητας ανάσυρσης πληροφοριών από τις κινήσεις των πάσης φύσης λογαριασμών καταθέσεων, όταν η πρόσβαση γίνεται μέσω της σχετικής πύλης Διαδικτύου, που έχει η κάθε τράπεζα. Συγκεκριμένα, είναι γνωστό ότι οι σχετικές πληροφορίες κίνησης λογαριασμού δεν παρέχονται στις διαθέσιμες ψηφιακές εφαρμογές παρά για έναν περιορισμένο αριθμό μηνών (εικοσιτεσσάρων το πολύ), ενώ οι πελάτες έχουν πολύ συχνά την ανάγκη να ανασύρουν πληροφορίες κίνησης του λογαριασμού τους εντός του εύρους της παρελθούσας πενταετίας (πχ για θέματα ενοικίασης κατοικιών ή επαγγελματικών χώρων). Θεωρούμε ότι οι διευκολύνσεις που μπορούν να παράσχουν η ψηφιακή τεχνολογία και οι εφαρμογές πληροφορικής δεν δικαιολογούν

περιορισμούς στην εξυπηρέτηση, δεδομένου ότι, η χρήση του τραπεζικού λογαριασμού είναι μονόδρομος για όλους, καθώς, έχει πλαισιωθεί από ένα τεράστιο πλέγμα υποχρεωτικότητας για τις συναλλαγές. **Επιπλέον, επειδή είναι ξεκάθαρο ότι οι τράπεζες έχουν μια δεσπόζουσα θέση στις θεσμικές διαδικασίες που αφορούν στην έκδοση και στην κυκλοφορία του χρήματος, είναι αναγκαίο να μη γίνεται δια εχθρικών πρακτικών προς τους πελάτες τους κατάχρηση αυτής της θέσης, με δυσμενείς συνέπειες στο κοινωνικό σύνολο.** Εξ' άλλου, δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι, δια των χρηματικών κονδυλίων που ανήκουν στους πολίτες και τηρούνται στους τραπεζικούς λογαριασμούς, το τραπεζικό σύστημα αποκομίζει τεράστια κέρδη, τα οποία, κιάλας, δεν φορολογούνται. Ως εκ τούτου, αναρωτιόμαστε για το αν υπάρχει η πολιτική βούληση να επιβληθούν στις τράπεζες φιλικότερες προς τους πελάτες τους πρακτικές, με ευρύτερη παροχή πρόσβασης στις πληροφορίες τηρούμενου λογαριασμού, κατεξοχήν των φυσικών προσώπων είτε δια ζώσης είτε τηλεφωνικά είτε μέσω διαδικτύου, εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις ταυτοποίησης.

Με δεδομένα όλα τα παραπάνω,

Ερωτώνται οι κ. κ. Υπουργοί:

Προτίθεστε να λάβετε τις απαραίτητες πρωτοβουλίες παρεμβάσεων προς τις συστημικές τράπεζες της χώρας, ώστε να παρέχουν περισσότερη ευχέρεια πληροφόρησης στους ταυτοποιημένους πελάτες τους, όταν οι τελευταίοι επικοινωνούν με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελάτη που οι πρώτες διατηρούν, είτε μέσω δια ζώσης πρόσβασης στα ταμεία των τραπεζικών καταστημάτων είτε δια της χρήσης των τηλεφωνικών γραμμών εξυπηρέτησης πελάτη που οι πρώτες διατηρούν είτε μέσω χρήσης των εφαρμογών Διαδικτύου των πρώτων που παρέχουν πληροφορίες τηρούμενου λογαριασμού σε χρονικό εύρος πραγματοποιημένων συναλλαγών τουλάχιστον της παρελθούσας πενταετίας και στην πληρότητα που επιτρέπουν οι τεχνολογίες πληροφορικής και η άρτια εξυπηρέτηση πελάτη;

Η Ερωτώσα Βουλευτής

Αθανασίου Μαρία