

Προς το Προεδρείο της Βουλής των Ελλήνων

ΑΝΑΦΟΡΑ

Για τους κ.κ. Υπουργούς

- Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών
- Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Θέμα: «Συνθήκες αποκλεισμού και παραβίασης της αυτονομίας ατόμων με αναπηρία στις τραπεζικές υπηρεσίες»

Ο Βουλευτής Λάρισας Βασίλειος Κόκκαλης καταθέτει ως Αναφορά την με Αρ. Πρωτ.: 213 Επιστολή της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία (ΕΣΑμεΑ), *“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)”*

Σύμφωνα με το Δελτίο Τύπου «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.»

Επισημαίνεται ότι για τα άτομα με οπτική αναπηρία, *«οι εφαρμογές mobile banking δεν είναι πλήρως συμβατές με λογισμικά ανάγνωσης οθόνης σε βασικές λειτουργίες»*. Παράλληλα, υπενθυμίζεται ότι *«κρίνεται απαραίτητη η καθολική εφαρμογή της Ευρωπαϊκής Πράξης για την Προσβασιμότητα (Ν. 4994/2022) αναφορικά με τα ΑΤΜ.»*.

Επιπλέον *«στα φυσικά καταστήματα εξακολουθούν να εφαρμόζονται πρακτικές που θίγουν ευθέως την αυτονομία και την αξιοπρέπεια των ατόμων με οπτική αναπηρία»*, καθώς *«υπάρχει περιορισμός στη χρήση μετρητών καθώς άτομα με οπτική αναπηρία, τα οποία δεν διαθέτουν χρεωστική ή πιστωτική κάρτα λόγω μη εξοικείωσης με τα ηλεκτρονικά τραπεζικά συστήματα αντιμετωπίζουν σημαντικούς περιορισμούς στην πρόσβαση στα χρηματικά τους διαθέσιμα, διότι δεν επιτρέπεται η ανάληψη ποσών μικρότερων των 400 ευρώ από τα φυσικά ταμεία.»*.

Αναφορικά με τους κωφούς και βαρήκοους πολίτες, τονίζεται η *«ελλειψη πλατφόρμας εξ αποστάσεως διερμηνείας στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα»*, καθώς και η *«άρνηση αποδοχής εξ αποστάσεως διερμηνείας με επίκληση προσωπικών δεδομένων»*, γεγονότα που οδηγούν στην *«αμφισβήτηση της αυτονομίας και της δικαιοπρακτικής ικανότητας κωφών - βαρήκοων πολιτών»*. Ιδιαίτερη ανησυχία προκαλεί το γεγονός ότι *«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 βαρήκοων πολιτών. Παράλληλα, απουσιάζουν εναλλακτικά, ισότιμα και προσβάσιμα κανάλια επικοινωνίας.»*.

Ζητείται *«η έκδοση δεσμευτικών οδηγιών προς τα πιστωτικά ιδρύματα, η καθιέρωση ενιαίων προδιαγραφών προσβασιμότητας στις ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες, η δημιουργία πλατφόρμας εξ αποστάσεως διερμηνείας και η υποχρεωτική εκπαίδευση του τραπεζικού προσωπικού σε θέματα αναπηρίας και προσβασιμότητας»*.

Επισυνάπτεται η σχετική επιστολή.

Παρακαλούμε για τις άμεσες και δέουσες ενέργειες των Υπουργείων για την άμεση επίλυση και δρομολόγηση των ανωτέρων και σχετική ενημέρωση μας.

Αθήνα, 16 Φεβρουαρίου 2026

**Ο καταθέτων Βουλευτής
Κόκκαλης Βασίλειος**