



Πληροφορίες: Χριστίνα Σαμαρά

Αθήνα: 10.02.2026

Αρ. Πρωτ.: 202

ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ ΕΠΕΙΓΟΝ

ΠΡΟΣ: κ. Γ. Ζανιά, Πρόεδρο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών

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 τριτοβάθμιο 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, ειδικά των ατόμων με οπτική αναπηρία και των κωφών και βαρήκοων πολιτών 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 κ.λπ., 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 συναλλασσόμενους 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 ΑΤΜ 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).**



Β. 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 βαρήκοων 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 βαρήκοων 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.μεΑ. και την Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδος.

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

Ι. Βαρδακαστάνης

Β. Κούτσιανος

Πίνακας Αποδεκτών:

- Γραφείο Πρωθυπουργού της χώρας, κ. Κ. Μητσοτάκη
- Γραφείο Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, κ. Κ. Πιερρακάκη



- Γραφείο Υπουργού Επικρατείας, κ. Α. Σκέρτσο
- 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.