

Πληροφορίες: Ευανθία Στώτη (2131306869)
equality@synigoros.gr

Προς

Εθνική Τράπεζα

Θέμα: Δυσχέρειες πρόσβασης ατόμου με κινητική αναπηρία σε τραπεζικές υπηρεσίες

Αξιότιμες/οι κυρίες/ιοι,

Ο Συνήγορος του Πολίτη στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του κατά το άρθρο 103 παρ. 9 του Συντάγματος, το Ν. 3094/2003, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, και, ιδίως, υπό την ειδική αρμοδιότητά του ως Πλαίσιο Προαγωγής για την εφαρμογή της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των Ατόμων με αναπηρία (Ν. 4488/2017, άρθρο 72 παρ.1), εξετάζει την με αρ. φακέλου *** αναφορά για ζήτημα σχετικό με τις αρμοδιότητες σας.

Συγκεκριμένα, η κα ***, κοινωνική λειτουργός του Δήμου ***, υπέβαλε στην Αρχή αναφορά εκ μέρους του ωφελούμενου του προγράμματος «Βοήθεια στο σπίτι», κου ***, ατόμου με αναπηρία (ποσοστό αναπηρίας 85%) και με αδυναμία μετακίνησης, με την οποία διαμαρτύρεται για το πρόβλημα εξυπηρέτησης που αντιμετωπίζει από την Εθνική Τράπεζα στην προσπάθειά του να δηλώσει την αλλαγή του αριθμού του κινητού του τηλεφώνου, για να μπορέσει στη συνέχεια να ενεργοποιήσει το e-banking προκειμένου να πληρώνει τους λογαριασμούς του. Όπως αναφέρει, σε επικοινωνία που είχε η ίδια με το κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας *** (επί της οδού ***) -στις 27/09/2024 δια ζώσης με τη Διευθύντρια του καταστήματος, στις 3/10/2024 τηλεφωνικά μέσω της γραμμής 210-4848480 και στις 3/10/2024 μέσω e-mail το οποίο δεν έχει απαντηθεί- ενημερώθηκε ότι οι ως άνω διαδικασίες μπορούν να γίνουν μόνο με αυτοπρόσωπη παρουσία και ότι δεν είναι εφικτό να γίνει με άλλο τρόπο (π.χ. skype). Ο συγκεκριμένος, ωστόσο, πολίτης, ο οποίος μένει μόνος του, αδυνατεί να μετακινηθεί λόγω της αναπηρίας του και για να μεταβεί στην τράπεζα αυτοπροσώπως θα πρέπει να μισθώσει ασθενοφόρο, γεγονός που συνεπάγεται δυσανάλογο οικονομικό κόστος και ταλαιπωρία.

Σχετικά με το ζήτημα που τίθεται με την αναφορά, θα θέλαμε σας επισημάνουμε τα εξής:

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 1 του Ν. 3094/2003, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 19 του Ν. 4443/2016, «[...] Φυσικά ή νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου, συμπεριλαμβανομένων των τραπεζών, υπάγονται στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη για την εκπλήρωση της κατά την παράγραφο 1 του άρθρου 1 αποστολής αυτού: α) ως φορέα παρακολούθησης της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, βάσει των Οδηγιών 2000/43/ΕΚ και 2000/78/ΕΚ, καθώς και 2014/54/ΕΕ, όπως ενσωματώθηκαν στην ελληνική έννομη τάξη, [...]»



Η αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη ως φορέα παρακολούθησης της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως, μεταξύ άλλων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, εφαρμόζεται σε όλα τα πρόσωπα, στο δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, και όσον αφορά την πρόσβαση στη διάθεση και την παροχή αγαθών και υπηρεσιών που διατίθενται (συναλλακτικά) στο κοινό, συμπεριλαμβανομένης της στέγης (άρθρο 3 παρ. 2 περ. δ' του Ν. 4443/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 9 παρ. 2 του Ν. 5089/2024 και με το άρθρο 3 παρ. 1 του Ν. 5023/2023).

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι επίσης και ο αρμόδιος φορέας για την παρακολούθηση της εφαρμογής της Σύμβασης του ΟΗΕ για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία (αρ. 72 Ν. 4488/2017). Συγκεκριμένα σύμφωνα με το νόμο, στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη εμπίπτει η παρακολούθηση της εφαρμογής της Σύμβασης, η διατύπωση γνώμης για τη συμβατότητα των προωθούμενων δημοσίων πολιτικών, σε κεντρικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο, καθώς και για τη συμβατότητα της εθνικής νομοθεσίας με τις διατάξεις της Σύμβασης.

Με το Ν. 4074/2012 κυρώθηκε η Σύμβαση του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες (Convention on the Rights of Persons with Disabilities-CRPD), καθώς και το Προαιρετικό Πρωτόκολλο αυτής. Οι ρυθμίσεις της Σύμβασης αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του εθνικού μας δικαίου και υπερισχύουν από κάθε άλλη αντίθετη διάταξη νόμου, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 28 παρ. 1 του Συντάγματος. Σύμφωνα με το άρθρο 3 της Σύμβασης: «Οι αρχές της παρούσας Σύμβασης είναι: α) ο σεβασμός της εγγενούς αξιοπρέπειας, της ατομικής αυτονομίας, συμπεριλαμβανομένης και της ελευθερίας ατομικών επιλογών και της ανεξαρτησίας των ατόμων, β) η μη διάκριση, γ) η πλήρης και αποτελεσματική συμμετοχή και ένταξη στην κοινωνία, δ) ο σεβασμός της διαφοράς και η αποδοχή των ατόμων με αναπηρίες [...], ε) η ισότητα ευκαιριών, στ) η προσβασιμότητα [...]». Σύμφωνα με άρθρο 5 της Σύμβασης με τίτλο «Ισότητα και μη διάκριση»: «3. Προκειμένου να προάγουν την ισότητα και να εξαλείψουν τις διακρίσεις, τα Συμβαλλόμενα Κράτη λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζουν ότι παρέχεται εύλογη προσαρμογή. 4. Τα συγκεκριμένα μέτρα, τα οποία είναι απαραίτητα προκειμένου να επιταχυνθεί ή να επιτευχθεί μία πραγματική ισότητα των ατόμων με αναπηρίες, δεν θεωρούνται διακρίσεις, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης.» Περαιτέρω, στο άρθρο 9 της Σύμβασης με τίτλο «Προσβασιμότητα» ορίζεται ότι: «Προκειμένου να είναι σε θέση τα άτομα με αναπηρίες να ζουν ανεξάρτητα και να συμμετέχουν πλήρως σε όλες τις πτυχές της ζωής, τα Συμβαλλόμενα Κράτη λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα προκειμένου να διασφαλίζουν στα άτομα με αναπηρίες την πρόσβαση, σε ίση βάση με τους άλλους, στο φυσικό περιβάλλον, τα μέσα μεταφοράς, την πληροφορία και τις επικοινωνίες, συμπεριλαμβανομένων και των τεχνολογιών και συστημάτων πληροφορίας και επικοινωνιών και σε άλλες εγκαταστάσεις και υπηρεσίες που είναι ανοικτές ή παρέχονται στο κοινό, τόσο στις αστικές όσο και στις αγροτικές περιοχές. Τα μέτρα αυτά, που θα συμπεριλαμβάνουν τον προσδιορισμό και την εξάλειψη των εμποδίων και κωλυμάτων προσβασιμότητας, θα ισχύουν, μεταξύ άλλων, για: [...] β. να διασφαλίζουν ότι οι ιδιωτικοί φορείς, οι οποίοι προσφέρουν εγκαταστάσεις και υπηρεσίες που είναι ανοικτές ή παρέχονται στο κοινό, λαμβάνουν υπόψη τους όλες τις μορφές της προσβασιμότητας για τα άτομα με αναπηρίες, [...]»

Ακολούθως, με το Ν. 4488/2017 (άρθρα 59-74) θεσπίστηκαν κατευθυντήριες διατάξεις υλοποίησης της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες, με σκοπό την άρση των εμποδίων που δυσχεραίνουν την πλήρη και ισότιμη συμμετοχή των Ατόμων με Αναπηρία στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της χώρας.

Εκ των ανωτέρω καταδεικνύεται η πρωταρχική σημασία που έχουν για τα άτομα με αναπηρία τα θέματα προσβασιμότητας, προκειμένου να διασφαλίζεται η ισότιμη απόλαυση των δικαιωμάτων τους και η ισότιμη συμμετοχή τους στον οικονομικό και κοινωνικό βίο, στα



οποία, αναμφίβολα, εμπεριέχεται η υποχρέωση διασφάλισης πρόσβασης σε αγαθά και υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της διασφάλισης πρόσφορης πρόσβασης σε τραπεζικές υπηρεσίες.

Η Αρχή έχει γίνει επανειλημμένα αποδέκτης αναφορών σχετικά με τις δυσχέρειες που αντιμετωπίζουν άτομα με αναπηρίες κατά την πρόσβασή τους σε τραπεζικές υπηρεσίες, λόγω ιδίως της απουσίας μέτρων εύλογων και πρόσφορων προσαρμογών που θα επιτρέψουν ή θα διευκολύνουν την πρόσβασή τους στις οικείες υπηρεσίες. Ωστόσο, η υποχρέωση λήψης των συγκεκριμένων μέτρων αποτελεί υποχρέωση που απορρέει από την ίδια τη Διεθνή Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες, προκειμένου να αντισταθμιστεί η πρόσθετη και δυσανάλογα επαχθής δυσχέρεια που αντιμετωπίζουν ή αναμένεται να αντιμετωπίσουν οι χρήστες τραπεζικών υπηρεσιών που έχουν κάποια αναπηρία.

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει, πρόσφατα, απευθυνθεί προς την Εθνική Τράπεζα, με αφορμή και άλλες αναφορές πολιτών με αναπηρία, εστιάζοντας στην αναγκαιότητα για τη διαμόρφωση ελάχιστων προτύπων για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας των ατόμων με αναπηρίες στις τραπεζικές υπηρεσίες, ως μέτρο εύλογων προσαρμογών για την επίτευξη μιας πραγματικής ισότητας και την αποφυγή διακρίσεων λόγω αναπηρίας. Στο πλαίσιο αυτό, αξιοποιήσιμη κρίνεται η διευκόλυνση πρόσβασης σε ηλεκτρονικές ή εξ αποστάσεως τραπεζικές υπηρεσίες, δεδομένου ότι η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση αποτελεί κατεξοχήν μέσο διευκόλυνσης των συναλλασσόμενων με αναπηρία.

Ενόψει των ανωτέρω, παρακαλούμε να μας γνωρίσετε τις απόψεις σας για την υπό εξέταση υπόθεση του κου ***, καθώς και τις ενέργειες στις οποίες έχετε ενδεχομένως ήδη προβεί ή προτίθεστε να προβείτε για την αντιμετώπιση, εν γένει, των δυσχερειών που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρίες κατά την πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες.

Θα εκτιμούσαμε, τέλος, ιδιαίτερα τις απόψεις σας σχετικά με τα κατά την κρίση σας ενδεδειγμένα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για τη διασφάλιση της ασφάλειας των συναλλαγών, αλλά και την ισότιμη ευχερή πρόσβαση των συναλλασσόμενων με αναπηρία στις ηλεκτρονικά παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες.

Αναμένοντας την ανταπόκρισή σας, σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία και παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω πληροφορία ή διευκρίνιση.

Με τιμή,

Καλλιόπη Λυκοβαρδή
Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη

Κοινοποίηση:

1. Κατάστημα Εθνικής Τράπεζας

2. Αναφερόμενη