



Ινστιτούτο Καταναλωτών Νομού Ηλείας

Μέλος της Γενικής Ομοσπονδίας Καταναλωτών Ελλάδος – INKA

Πύργος, 07/07/2026

Προς:

Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.

Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών / Υπηρεσία Παραπόνων

Θέμα: Παρέμβαση προς την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. – Άρνηση εξυπηρέτησης καταναλώτριας σε κατάσταση της Εθνικής Τράπεζας Δάφνης με αριθμό καταστήματος 115 – Μη αποδοχή εξουσιοδότησης μέσω gov.gr

Κυρίες και κύριοι,

Το INKA Νομού Ηλείας, μέλος της Γενικής Ομοσπονδίας Καταναλωτών Ελλάδος – INKA, δέχθηκε αναφορά καταναλώτριας ( Με καταγωγή από τον Νομό Ηλείας) σχετικά με περιστατικό που έλαβε χώρα στο κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας στη Δάφνη – Υμηττού 115, την 07/07/2026, κατά το οποίο, σύμφωνα με την καταγγελία της, δεν έγινε αποδεκτή η εξυπηρέτησή της για την ενεργοποίηση τραπεζικής κάρτας του συζύγου της(Σ.Α) .

Σύμφωνα με τα αναφερόμενα, η καταναλώτρια Α.Α προσήλθε στο κατάστημα έχοντας στην κατοχή της εξουσιοδότηση που είχε εκδοθεί μέσω της επίσημης ηλεκτρονικής υπηρεσίας gov.gr, ενώ παράλληλα είναι συνδικαιούχος του συγκεκριμένου τραπεζικού λογαριασμού.

Η καταναλώτρια μας ενημέρωσε ότι ο σύζυγός της( Σ.Α) βρίσκεται εν ζωή, δεν υφίσταται μεταξύ τους καμία κατάσταση διάστασης ή χωρισμού και παραμένει διαθέσιμος για κάθε νόμιμη επιβεβαίωση της ταυτότητας και της παρουσίας του.

Το περιστατικό αποκτά ιδιαίτερη σημασία, καθώς αφορά πολίτη τρίτης ηλικίας, ο οποίος, λόγω προβλημάτων υγείας και ανάγκης θεραπείας με οξυγόνο για αναπνευστικό πρόβλημα, δεν ήταν σε θέση να μεταβεί αυτοπροσώπως στο τραπεζικό κατάστημα.

Για τον λόγο αυτό έκανε χρήση της δυνατότητας που παρέχει η Ελληνική Πολιτεία μέσω του gov.gr, εκδίδοντας επίσημη ηλεκτρονική εξουσιοδότηση προς τη σύζυγό του, προκειμένου να διεκπεραιωθεί η συγκεκριμένη τραπεζική διαδικασία.

Εύλογα δημιουργείται το ερώτημα για ποιο λόγο ένας πολίτης, ο οποίος αδυνατεί προσωρινά να μετακινηθεί λόγω προβλήματος υγείας, ενώ έχει ακολουθήσει τη νόμιμη διαδικασία έκδοσης εξουσιοδότησης μέσω της κρατικής ηλεκτρονικής πλατφόρμας, να μην μπορεί να εξυπηρετηθεί από το τραπεζικό ίδρυμα στο οποίο διατηρεί λογαριασμό.

Σας καταθέτουμε συνημμένα την εξουσιοδότηση όπως ακριβώς εκδόθηκε μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας gov.gr, προς πλήρη ενημέρωσή σας και έλεγχο της υπόθεσης.

Παρά τα ανωτέρω, σύμφωνα με την αναφορά της καταναλώτριας, υπάλληλος του καταστήματος αρνήθηκε να προχωρήσει στην αιτούμενη εξυπηρέτηση, χωρίς να της παρασχεθεί σαφής, ειδική και έγγραφη αιτιολόγηση για την απόρριψη της εξουσιοδότησης.

Το INKA – Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδος επισημαίνει ότι οι καταναλωτές δικαιούνται:

σαφή και πλήρη ενημέρωση,

διαφανείς διαδικασίες,

ίση και ορθή αντιμετώπιση από τους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών,

καθώς και αιτιολογημένη ενημέρωση σε περίπτωση άρνησης εξυπηρέτησης.

Ιδιαίτερα όταν προσκομίζεται επίσημο ψηφιακό έγγραφο εξουσιοδότησης που έχει εκδοθεί μέσω της κρατικής πλατφόρμας gov.gr, οποιαδήποτε μη αποδοχή

του θα πρέπει να συνοδεύεται από συγκεκριμένη αιτιολογία, αναφορά της σχετικής διαδικασίας που εφαρμόζει η Τράπεζα και σαφή καθοδήγηση του πολίτη για την επίλυση του ζητήματος.

Κατόπιν των ανωτέρω, παρακαλούμε όπως:

Διερευνήσετε άμεσα το συγκεκριμένο περιστατικό και τις ενέργειες του καταστήματος Δάφνης – Υμηττού 115.

Μας ενημερώσετε εγγράφως για τους ακριβείς λόγους για τους οποίους δεν έγινε αποδεκτή η εξουσιοδότηση μέσω gov.gr.

Μας γνωστοποιήσετε τη διαδικασία που εφαρμόζει η Τράπεζα σε αντίστοιχες περιπτώσεις εκπροσώπησης πελάτη από εξουσιοδοτημένο πρόσωπο.

Μεριμνήσετε ώστε να αποφεύγονται στο μέλλον πρακτικές που ενδέχεται να προκαλούν αδικαιολόγητη ταλαιπωρία, ιδίως σε ευάλωτες ομάδες καταναλωτών, όπως οι ηλικιωμένοι και οι πολίτες με προβλήματα υγείας.

Το INKA Νομού Ηλείας, ως μέλος της Γενικής Ομοσπονδίας Καταναλωτών Ελλάδος – INKA, παραμένει στη διάθεσή σας για κάθε αναγκαία διευκρίνιση και αναμένει την έγγραφη απάντησή σας στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:

inka.ilias@yahoo.gr

Με εκτίμηση,

Για το

INKA Νομού Ηλείας

Μέλος της Γενικής Ομοσπονδίας Καταναλωτών Ελλάδος – INKA

Αλεξόπουλος Φώτιος

Πτυχιούχος του ΠΑΝΤΕΙΟΥ Πανεπιστημίου στην Σχολή Επιστημών Οικονομίας και Δημόσιας Διοίκησης με μεταπτυχιακές σπουδές στα Εφαρμοσμένα Οικονομικά της Τοπικής και Περιφερειακής Αστικής Ανάπτυξης , Οικονομολόγος , μέλος του Οικονομικού Επιμελητηρίου Αθηνών , μέλος Του Διοικητικού Επιμελητηρίου Ελλάδος , μέλος του INKA / Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδος, μέλος του Συνδέσμου Ελλήνων Περιφερειολόγων , Πιστοποιημένος χρήστης της Υ-ΓΕΜΗ του Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών .

Γραφείο: Ακαδημίας 7 – Πλατεία Συντάγματος Κολωνάκι

Γραφ :2103382368 ΚΙΝ: 6988388147

Ημερομηνία: 07/07/2026