

**ALPHA BANK**

Προς  
Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών  
Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα  
& Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους  
Διεύθυνση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής  
Τμήμα Α΄  
Υπόψη κ. Ι. Βιδιαδάκη

Αθήνα, 20 Μαρτίου 2026

Επιστολή μας αριθ. 2

Κύριοι,

**ΘΕΜΑ: «Ερώτηση με αρ. πρωτ. 3014/10.02.2026»**

Σε απάντηση της εν θέματι Ερώτησης του Βουλευτή κ. Κουκουλόπουλου, σας ενημερώνουμε για τα ακόλουθα:

Η Τράπεζά μας αναγνωρίζει πλήρως τη σημασία της ισότιμης, απρόσκοπτης και αξιοπρεπούς πρόσβασης όλων των πελατών της στις τραπεζικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα έχει αναπτύξει και συνεχίζει να εξελίσσει ένα σύνολο πρωτοβουλιών και υπηρεσιών που στοχεύουν στη βελτίωση της προσβασιμότητας, τόσο στα φυσικά όσο και στα ψηφιακά της κανάλια, σε εναρμόνιση και των απαιτήσεων συμμόρφωσης του ν. 4994/2022 για την ισότιμη πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες. Ήδη, η Τράπεζα έχει υλοποιήσει και προσφέρει τις παρακάτω υπηρεσίες μέσα από τα υφιστάμενα ψηφιακά της κανάλια, ιστότοπο και ATMs για την υποστήριξη των πελατών της και τη βελτίωση της προσβασιμότητας:

- Σε δίκτυο **300+ ATMs** σε στρατηγικά σημεία σε όλη την Ελλάδα, ιδίως σε σημεία με αυξημένες ανάγκες προσβασιμότητας (π.χ. κοντά σε Κέντρα Τυφλών), υφίσταται δυνατότητα **φωνητικής καθοδήγησης** για τους πελάτες με **οπτική αναπηρία**.
- Βρίσκεται διαθέσιμος **ψηφιακός βοηθός (chatbot)** τόσο στον ιστότοπο [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr) όσο και στα υφιστάμενα ψηφιακά κανάλια *MyAlpha Web* και *MyAlpha Mobile*, που διευκολύνει άτομα με **προβλήματα ακοής** στην αναζήτηση πληροφοριών και τη διεκπεραίωση αιτημάτων, **χωρίς την ανάγκη φωνητικής επικοινωνίας**.

Chief of Compliance  
Λεωφ. Αθηνών 105 (1ος όροφος)  
104 47 ΑΘΗΝΑ  
ΤΗΛ. : +30 210 3266682  
E-mail: [xda-office@alpha.gr](mailto:xda-office@alpha.gr)

- Όπου χρησιμοποιούνται **εικόνες** στα υφιστάμενα ψηφιακά κανάλια και στον ιστότοπο [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr), προστίθεται **εναλλακτικό κείμενο (alt text)**, ενώ τα βίντεο και οι διαφημιστικές καμπάνιες της Τράπεζας εμπλουτίζονται με **υπότιτλους ή/και διερμηνεία στη νοηματική**, διασφαλίζοντας ότι το περιεχόμενο είναι πλήρως κατανοητό και προσβάσιμο από όλους τους χρήστες.

Επιπλέον, στο πλαίσιο **βελτίωσης της προσβασιμότητας Κωφών και Βαρήκων Πελατών** σε προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας, έχει υλοποιηθεί σειρά ενεργειών για τη διευκόλυνσή τους στην επικοινωνία με εκπρόσωπο της Τράπεζας, τόσο κατά την επίσκεψή τους σε Κατάστημα, όσο και εξ' αποστάσεως μέσω του **Retail Remote Banking Hub**.

Συγκεκριμένα, κατά τον προγραμματισμό ραντεβού, από την ιστοσελίδα της Τράπεζας [alpha.gr](http://alpha.gr) ή μέσω του e-Banking, ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα, επιλέγοντας το πεδίο «Έχω ακουστική αναπηρία», να εξυπηρετηθεί μέσω επίσκεψης στο Κατάστημα ή μέσω βιντεοκλήσης με εκπρόσωπο του Retail Remote Banking Hub.

### **1. Εξυπηρέτηση σε Κατάστημα**

Η εξυπηρέτηση μπορεί να γίνεται με έναν από τους κάτωθι τρόπους:

- **Χωρίς συνοδεία Διερμηνέα:** οι Πελάτες δύνανται να εξυπηρετηθούν μέσω γραπτής επικοινωνίας.
- **Με συνοδεία πιστοποιημένου Διερμηνέα της επιλογής τους:** οι Πελάτες δύνανται να εξυπηρετηθούν μέσω τριμερούς δια ζώσης επικοινωνίας,
- **Μέσω της εφαρμογής myiris:** οι Πελάτες έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν με τη συνδρομή Διερμηνέα από το κινητό τους τηλέφωνο. Η εν λόγω εφαρμογή παρέχεται δωρεάν από το Εθνικό Ίδρυμα Κωφών και εξυπηρετεί την απομακρυσμένη σύνδεση χρηστών μέσω εικόνας και ήχου σε πραγματικό χρόνο, για την υποστήριξη Κωφών και Βαρήκων σε όλη την Ελλάδα ([myiris.gr](http://myiris.gr)).

### **2. Απομακρυσμένη Εξυπηρέτηση μέσω βιντεοκλήσης**

Εφόσον ο Πελάτης επιθυμεί, το προγραμματισμένο ραντεβού του εξυπηρετείται μέσω **βιντεοκλήσης**. Η επικοινωνία γίνεται είτε μέσω **γραπτής συνομιλίας (MS Teams chat)**, είτε με τη **συμμετοχή εκπροσώπου της Τράπεζας** που εξυπηρετεί στην **ελληνική νοηματική γλώσσα**. Όσοι δε πελάτες διαθέτουν e-Banking, μπορούν, κατά τη διάρκεια της βιντεοκλήσης, να λάβουν **προσωποποιημένη πληροφόρηση** και να **ολοκληρώσουν τραπεζικές εργασίες ηλεκτρονικά**.

Επιπλέον, μέσω της πλατφόρμας *myAlpha Documents*, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα για **ηλεκτρονική ανταλλαγή και υπογραφή εγγράφων**.

Παράλληλα, για την **εξυπηρέτηση πελατών με ολική ή μερική απώλεια όρασης**, η Τράπεζα μεριμνά για τη διευκόλυνση των καθημερινών τραπεζικών συναλλαγών τους,

χωρίς τη συνοδεία μαρτύρων αλλά με τη συνδρομή δύο τραπεζικών εκπροσώπων του καταστήματος. Οι εν λόγω πελάτες μπορούν να λαμβάνουν, εφόσον το επιθυμούν, έγγραφα της Τράπεζας σε γραφή Braille.

Τέλος, αλλά όχι λιγότερο σημαντικό, οι πελάτες μας στο σύνολο τους και άρα και οι συμπολίτες μας με αναπηρία, έχουν στη διάθεσή τους Τηλεφωνικό Κέντρο με διευρυμένο ωράριο για την παροχή πληροφοριών σχετικά με προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας και δυνατότητα εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών, καθώς και αδιάλειπτη υποστήριξη για δήλωση απώλειας ή κλοπής κάρτας και η αναφορά υποψίας απάτης.

Ως επόμενο στάδιο για την υποστήριξη της Προσβασιμότητας, η Τράπεζα προχωρά σε εκτενή αναβάθμιση των ψηφιακών της καναλιών, με στόχο την πλήρη ενσωμάτωση των σχετικών Προτύπων:

- Στο νέο **retail mobile banking app**, που αναμένεται να τεθεί σε λειτουργία εντός του 2026,
- Στο νέο **retail web banking**, όπου προβλέπεται ενδιάμεση εφαρμογή των διεθνών προτύπων Προσβασιμότητας (WCAG) σε βασικές λειτουργίες, όπως μεταφορές, πληρωμές και προβολή βασικών πληροφοριών προϊόντων.
- Στον **εταιρικό ιστότοπο**, όπου ήδη παρέχονται βασικά στοιχεία προσβασιμότητας, έχει δε ξεκινήσει ο ανασχεδιασμός του με βάση τις σχετικές Αρχές και Πρότυπα.

Πέραν των λειτουργικών υπηρεσιών, η Alpha Bank αναπτύσσει διαχρονικά στοχευμένες πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της ισότιμης πρόσβασης ατόμων με αναπηρία σε βασικούς τομείς της κοινωνικής ζωής, όπως ο πολιτισμός, ο αθλητισμός, η υγεία και η απασχόληση. Οι πρωτοβουλίες αυτές εντάσσονται σε μία ευρύτερη προσέγγιση για την προώθηση της συμπερίληψης και την άρση των εμποδίων που περιορίζουν την πλήρη και αυτόνομη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία. Συγκεκριμένα:

- **Πολιτισμός**

Η Τράπεζα, σε συνεργασία με κορυφαίους πολιτιστικούς φορείς της χώρας, όπως το Εθνικό Θέατρο, η Εθνική Λυρική Σκηνή, το Μέγαρο Μουσικής Αθηνών και Θεσσαλονίκης, η Στέγη Ιδρύματος Ωνάση και το Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης, καθώς και με Μουσεία και πολιτιστικούς οργανισμούς, όπως το Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης, υλοποιεί συστηματικά δράσεις καθολικής προσβασιμότητας, με στόχο τη διασφάλιση της ισότιμης συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία στην πολιτιστική ζωή. Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιούνται προσβάσιμες θεατρικές και μουσικές παραστάσεις, παραστάσεις όπερας, κινηματογραφικές προβολές και δράσεις σε μουσεία, με παροχές όπως ακουστική περιγραφή, διερμηνεία στην ελληνική νοηματική γλώσσα, υπότιτλους, απτική ξενάγηση και ενημερωτικό υλικό σε μορφή Braille. **Οι δράσεις αυτές απευθύνονται σε άτομα με οπτική, ακουστική και κινητική αναπηρία, καθώς και σε άτομα με νευροδιαφορετικότητα.**

- **Αθλητισμός**

Η Τράπεζα στηρίζει διαχρονικά **αθλητές με αναπηρία**, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της ορατότητας και της αποδοχής τους στην κοινωνία.

- **Υγεία**

Η Τράπεζα, μέσω του προγράμματος **«Μαζί με στόχο την υγεία»**, ενισχύει **δομές υγείας** σε όλη την Ελλάδα, με την παροχή ιατρικού εξοπλισμού, μηχανημάτων και αναλώσιμων, ενώ το πρόγραμμα υλοποιείται κάθε χρόνο σε διαφορετική περιφέρεια της χώρας. Από το 2024, στο πρόγραμμα έχουν ενταχθεί και **Μονάδες Φροντίδας Ατόμων με Αναπηρία**, σε περιφέρειες όπως η Ήπειρος και η Κεντρική Μακεδονία, συμβάλλοντας στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και στην υποστήριξη της καθημερινής φροντίδας των ωφελούμενων.

- **Απασχόληση**

Η Τράπεζα υλοποιεί δράσεις που προάγουν την **επαγγελματική ένταξη ατόμων με νοητική αναπηρία**. Η συνεργασία με το Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής «Μαργαρίτα» περιλαμβάνει δράσεις επαγγελματικής εξοικείωσης (job shadowing), που υλοποιούνται σε ετήσια βάση και συμβάλλουν τόσο στην **ανάπτυξη δεξιοτήτων** όσο και στην **εξοικείωση** των συμμετεχόντων με **πραγματικές συνθήκες εργασίας**. Οι δράσεις αυτές ενισχύουν την κατανόηση και τη **συνεργασία** του προσωπικού με άτομα με αναπηρία, ενώ έχουν οδηγήσει και στην **πρόσληψη ατόμων με νοητική αναπηρία στην Τράπεζα**.

Με εκτίμηση,

Ξ.Δ. ΑΥΛΩΝΙΤΗΣ  
Group Chief of Compliance