

Αθήνα, 18/03/2026

Αρ. Πρωτοκόλλου: 2026/183/Γεν

Προς: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ  
Δ/ΝΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ, ΤΜΗΜΑ Α΄

Υπ' όψιν: κας Σωτηρίας Γκιόρσου, προϊσταμένης της Διεύθυνσης Χρηματοοικονομικής Πολιτικής

**Θέμα:** «Απάντηση CrediaBank στην με αριθ. πρ. 3014/10.2.2026 Ερώτηση (36421ΕΞ 2026/03-03-2026)

Αξιότιμη κα Γκιόρσου,

Αναφορικά με την με αρ. πρωτ. 3014/10.02.2026 Ερώτηση βουλευτή ν. Κοζάνης κ. Κουκουλόπουλου με θέμα «Διασφάλιση προσβασιμότητας στις τραπεζικές υπηρεσίες για τους συμπολίτες μας με αναπηρία» την οποία μας διαβιβάσατε με την με αρ.πρωτ.36421 ΕΞ 20203-03-2026 Επιστολή σας, σας γνωρίζουμε τα εξής:

Η Τράπεζα στο πλαίσιο της συμμόρφωσής της με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και ειδικότερα με τον Ν. 4994/2022 καθώς και τις διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ)2019/882 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών, έχει ενσωματώσει τις σχετικές απαιτήσεις στο πλαίσιο των πολιτικών και διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών και λειτουργίας του δικτύου καταστημάτων της. Στο πλαίσιο αυτό λαμβάνονται οργανωτικά, λειτουργικά και τεχνικά μέτρα με στόχο τη διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία στις παρεχόμενες τραπεζικές εργασίες.

Δέσμευση της CrediaBank είναι ο σεβασμός και η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας της, συμπεριλαμβανομένων των πελατών, συνεργατών, προμηθευτών, του προσωπικού και της κοινωνίας γενικότερα. Η Τράπεζα τηρεί απαρέγκλιτα και έμπρακτα τις βασικές υποχρεώσεις της όσον αφορά την ισότητα, τη μη διάκριση, την συμπερίληψη, την αξιοπρέπεια στην εργασία, την προσβασιμότητα και την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων.

Ειδικότερα για την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία σε τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, η Τράπεζα ήδη από το 2016 με Εγκύκλιες Οδηγίες της προς τους λειτουργούς των Καταστημάτων του Δικτύου της, όρισε την εξυπηρέτηση των πελατών αυτών σε προτεραιότητα έναντι των υπολοίπων. Η πιστοποίηση δε της συναλλαγής δύναται (εφόσον το επιλέγει ο συναλλασσόμενος) να γίνει από τραπεζικούς υπαλλήλους ως μάρτυρες και όχι υποχρεωτικά με 3α πρόσωπα – συνοδούς.

Η CrediaBank, στο πλαίσιο βελτίωσης των υπηρεσιών εξυπηρέτησης, προσφέρει υπηρεσίες που ευνοούν την πρόσβαση των πελατών της, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία, ώστε να εξαλείψει κάθε μορφή αποκλεισμού στην φυσική εξυπηρέτηση.

Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα:

- Οι νέες τραπεζικές κάρτες της CrediaBank φέρουν σήμανση σε γραφή Braille (Debit /Credit) διευκολύνοντας τη διάκριση μεταξύ των χρεωστικών και πιστωτικών καρτών από άτομα με προβλήματα όρασης.
- Τα καταστήματα του Δικτύου της Τράπεζας δέχονται τους πελάτες χωρίς ραντεβού.
- Τα ταμεία λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου.
- Η Τράπεζα δεν εφαρμόζει πρακτικές που να διαφοροποιούν την εξυπηρέτηση πελατών λόγω αναπηρίας ενώ λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για τη διευκόλυνση της πρόσβασης και της ισότιμης συμμετοχής τους στις συναλλαγές με το δίκτυο καταστημάτων.
- Τα καταστήματα σταδιακά ανακαινίζονται βάσει των προδιαγραφών προσβασιμότητας (πρόσβαση με αμαξίδιο, τουαλέτες ΑμεΑ) λαμβάνοντας υπόψη και ευρύτερες ανάγκες συμπερίληψης, συμπεριλαμβανομένης της νευροδιαφορετικότητας.
- Τα Καταστήματα «Νέας Εμπειρίας» της Τράπεζας έχουν σχεδιαστεί για να διευκολύνουν τις συναλλαγές των ατόμων που αντιμετωπίζουν δυσκολίες όρασης, ακοής, κινητικότητας ή ατόμων στο φάσμα του αυτισμού. Σε αυτό το πλαίσιο διαθέτουν:
  - ✓ Ράμπα (όπου απαιτείται) και μπουτόν εισόδου χαμηλού ύψους για τη διευκόλυνση ατόμων που κινούνται με αμαξίδιο
  - ✓ Αίθουσες Συναντήσεων πλήρως ηχομονωμένες και με ειδική προσαρμογή dimmer για διαμόρφωση της έντασης του φωτός,
  - ✓ Χώρο ταμειακών συναλλαγών στο ίδιο επίπεδο οπτικής επαφής χωρίς γκισέ
  - ✓ Αισθητηριακό χάρτη του καταστήματος για τα άτομα με νευροδιαφορετικότητα
  - ✓ **Meeter Greeters** που υποδέχονται κάθε πελάτη προσωπικά και τον καθοδηγούν ανάλογα με τις ανάγκες του και μεριμνούν για την εξυπηρέτησή του

- ✓ Σε συνεργασία με εξειδικευμένη εταιρεία (**Evenly**), παρέχεται υπηρεσία διερμηνείας και ταυτόχρονου υποτιτλισμού μέσω ασφαλούς πλατφόρμας. Δίνεται η δυνατότητα σε πελάτες με προβλήματα ακοής, να πραγματοποιήσουν τη συναλλαγή τους άμεσα χωρίς την ανάγκη συνοδείας από μάρτυρα / διερμηνέα.
- ✓ Παράλληλα η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη τις αρχές της ψηφιακής προσβασιμότητας κατά τον σχεδιασμό και την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (ενδεικτικά e banking και mobile banking) , με στόχο τη διευκόλυνση της χρήσης τους από άτομα με αναπηρία. Σημειώνεται ότι με την ανωτέρω εταιρεία σχεδιάζεται η δυνατότητα διερμηνείας & υποτιτλισμού πλέον του Δικτύου καταστημάτων και σε εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας και εξυπηρέτησης όπως το κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης και της υπηρεσίας CrediaConnect της Τράπεζας.
- ✓ Υποδοχή ακουστικών για την παροχή **φωνητικών οδηγιών** στο **ATM** για τη διευκόλυνση ατόμων με δυσκολίες όρασης
  - Οι απαιτήσεις προσβασιμότητας ενσωματώνονται στα αιτήματα υποβολής προσφορών από προμηθευτές ( RFPs ) ώστε να διασφαλίζεται ότι νέα συστήματα και υπηρεσίες της Τράπεζας – συμπεριλαμβανομένων των έργων ψηφιακού μετασχηματισμού - συμμορφώνονται με τα σχετικά απαιτούμενα πρότυπα.
  - Οι αρχές της ισότιμης μεταχείρισης, της μη διάκρισης και της προσβασιμότητας ενσωματώνονται στο πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης της τράπεζας και λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό υπηρεσιών προϊόντων και υποδομών.

Στην CrediaBank προσπαθούμε συνέχεια να βρίσκουμε νέες λύσεις, βελτιώνοντας την ποιότητα και ταχύτητα εξυπηρέτησης των πελατών μας. Σχεδιάζουμε και υιοθετούμε καινοτόμες τεχνολογικές εφαρμογές που υποστηρίζουν την ισότιμη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία, προσφέροντας σε όλους πρωτοποριακές υπηρεσίες τόσο σε κατάλληλα διαμορφωμένο και ασφαλές περιβάλλον του φυσικού καταστήματος, όσο και στα ψηφιακά μας κανάλια.

Πέραν των όσων έχουν υλοποιηθεί ως ανωτέρω, η Τράπεζα προγραμματίζει:

- εξειδικευμένη εκπαίδευση όλου του προσωπικού καταστημάτων από εξωτερικό συνεργάτη σχετικά με τη διαχείριση και εξυπηρέτηση ατόμων με όλων των ειδών αναπηρία καθώς και των ευπαθών ομάδων,

- σταδιακή ανανέωση του στόλου των ΑΤΜ ώστε να είναι προσβάσιμος από όλους (θέση, ηχητικές εντολές, braille),
- δυνατότητα εκτύπωσης βασικών εγγράφων από εκτυπωτή Braille ώστε να είναι προσπελάσιμα από άτομα με οπτική αναπηρία.
- έκδοση εσωτερικής διαδικασίας εξυπηρέτησης πελατών με αναπηρία, με σαφείς και αναλυτικές οδηγίες εφαρμογής ανά κατηγορία αναπηρίας,
- βελτιώσεις στο login και στην πλοήγηση των χρηστών στα ψηφιακά κανάλια του e-banking και του m-banking.

Η Τράπεζα παραμένει προσηλωμένη στην ενίσχυση της προσβασιμότητας των υπηρεσιών της και συνεχίζει να αξιολογεί και να βελτιώνει τις υποδομές και τις διαδικασίες της λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις του κανονιστικού πλαισίου και τις ανάγκες των πελατών της.

Με εκτίμηση,

#### **ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**