

Προς

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ

Δ/ΝΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΤΜΗΜΑ Α΄

Αρ.Πρωτ: 2603.1181465.02485**Αθήνα, 16/03/2026**

Θέμα: Η υπ' αριθμ. 3014/10.02.2026 ερώτηση του Βουλευτή κ. Παρασκευά (Πάρι) Κουκουλόπουλου με θέμα: «Διασφάλιση προσβασιμότητας στις τραπεζικές υπηρεσίες για τους συμπολίτες μας με αναπηρία»

Αξιότιμη κα Γκιόρσου,

Σε σχέση με την εν θέματι ερώτηση και με το περιεχόμενο του από 10.02.2026 εγγράφου της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.) προς την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών επιθυμούμε κατ' αρχήν να σας διαβεβαιώσουμε ότι ο σεβασμός της ανθρώπινης αξίας και της προσωπικότητας του κάθε συναλλασσόμενου, χωρίς διακρίσεις, αποτελεί θεμελιώδη αρχή του Οργανισμού μας. Στο πλαίσιο αυτό καταβάλλουμε διαχρονικά κάθε δυνατή προσπάθεια να παρέχουμε ισότιμη και απρόσκοπτη πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες στα άτομα με αναπηρία, με γνώμονα την αυτονομία, την αξιοπρέπεια και την ουσιαστική συμπερίληψή τους. Κατωτέρω παραθέτουμε αναλυτικά τις ενέργειες και πρωτοβουλίες που έχουμε αναλάβει και τις ενέργειες που έχουμε υλοποιήσει για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των ατόμων με αναπηρία, με την αξιοποίηση όλων των δικτύων εξυπηρέτησης.

A. Απομακρυσμένη εξυπηρέτηση μέσω ψηφιακών δικτύων:

Τα ψηφιακά δίκτυα της Eurobank (m-banking και e-banking) βρίσκονται ήδη σε στάδιο ευθυγράμμισης με τα διεθνή πρότυπα με βάση πάντα τις αρχές της καθολικής προσβασιμότητας. Μάλιστα, πραγματοποιούνται συνεχείς έλεγχοι (accessibility audits), στα οποία συμμετέχουν και άτομα με αναπηρία με στόχο τη πιο αποτελεσματική ανάπτυξη των συστημάτων.

Ειδικότερα, για τους συνανθρώπους μας με ολική ή μερική απώλεια όρασης, ο σχεδιασμός υποστηρίζει, ανάλογα με την περίπτωση, τη χρήση αναγνωστών οθόνης, τη ρύθμιση χρωμάτων, τη μεγέθυνση γραμμμάτων, τη μεγέθυνση ή σμίκρυνση περιοχής στην οθόνη τη μεγέθυνση και αλλαγή χρώματος δείκτη ποντικιού. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα πλοήγησης με πληκτρολόγιο σε βασικές σελίδες, επιτρέποντας την εύκολη ανακατεύθυνση και αλληλεπίδραση με κρίσιμες λειτουργίες.

Σε ότι αφορά στους κωφούς και βαρήκοους συμπολίτες μας, παρέχεται η δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω του «ψηφιακού βοηθού» ("chat bot"). Σε περίπτωση που οι σύντομες αυτές απαντήσεις δεν καλύπτουν την ανάγκη του πελάτη, υπάρχει δυνατότητα για περαιτέρω διευκρινίσεις που παρέχονται γραπτά από εξειδικευμένα στελέχη μέσω του chat bot στο περιβάλλον του e-banking. Παράλληλα, η Eurobank έχει αναπτύξει λύσεις απομακρυσμένης εξυπηρέτησης με διερμηνεία στην ελληνική νοηματική γλώσσα για ενημερωτικούς σκοπούς, ενώ προβλέπεται η ενίσχυσή τους με δυνατότητα υποτιτλισμού στο προσεχές διάστημα.

B. Εξυπηρέτηση στις Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ΑΤΜ)

Για την εξυπηρέτηση των ατόμων με οπτική αναπηρία, το σύνολο των ΑΤΜ της Eurobank διαθέτει φωνητική καθοδήγηση για βασικές συναλλαγές ενώ εξετάζουμε και τη διεύρυνσή τους.

Για τα άτομα με κινητική αναπηρία, έχουν ήδη εγκατασταθεί ορισμένα ΑΤΜ σε χαμηλό ύψος για τη διευκόλυνση της πρόσβασης ενώ παρέχεται επιπλέον, για τη διευκόλυνσή τους, δυνατότητα ανέπαφων συναλλαγών με την κάρτα ή το κινητό τους.

Γ. Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση

Παρέχεται η δυνατότητα 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης μέσω Europhone Banking όπου οι πελάτες με αναπηρία μπορούν να πραγματοποιούν συναλλαγές, να ελέγχουν τις κινήσεις των λογαριασμών τους και την εικόνα του χαρτοφυλακίου τους ή να ενημερώνονται για προϊόντα και υπηρεσίες μέσω φωνητικής πύλης ή και εκπρόσωπο της Τράπεζας.

Επιπλέον, τα άτομα με αναπηρία, μπορούν κατά την αυτοματοποιημένη τηλεφωνική εξυπηρέτηση να δηλώσουν φωνητικά την ιδιότητά τους, ώστε να προωθηθούν άμεσα σε εκπρόσωπο, χωρίς καθυστέρηση ή επιπλέον χρονοβόρες διαδικασίες. Στην περίπτωση αυτήν, εξυπηρετούνται από εξειδικευμένο προσωπικό που προσαρμόζει την ομιλία του και μιλάει καθαρά και με αργό ρυθμό, όταν αυτό απαιτείται για την πλήρη κατανόηση από άτομα με αναπηρίες.

Δ. Εξυπηρέτηση στα φυσικά καταστήματα

Οι πελάτες μας με κάθε μορφή αναπηρίας, εξυπηρετούνται στα καταστήματα της Eurobank ως εξής:

- Παρέχεται δυνατότητα εξυπηρέτησης με προτεραιότητα (υπάρχει σχετική σήμανση (και σε γραφή Braille) στις εισόδους των καταστημάτων.
- Ορισμένες συναλλαγές μπορούν ήδη να διενεργηθούν με την παρουσία ως μαρτύρων μόνο των υπαλλήλων της Τράπεζας ενώ θα εξεταστεί τυχόν διεύρυνση της διαδικασίας αυτής για περισσότερες συναλλαγές λαμβανομένης υπόψιν και τη συναλλακτικής ασφάλειας.
- Ειδικά για τα άτομα με οπτική αναπηρία υπάρχει δυνατότητα διάθεσης μίας σειράς βασικών εγγράφων σε γραφή Braille.
- Για τα άτομα στο φάσμα του αυτισμού, υποστηρίζουμε την ομαλή τραπεζική τους εμπειρία, μέσω παρεμβάσεων που έχουν υλοποιηθεί σε επιλεγμένα καταστήματα «νέας γενιάς» (πρόκειται για τα σύγχρονα και αναβαθμισμένα νέα καταστήματα). Εκεί υπάρχουν χώροι αποφόρτισης και αισθητηριακοί χάρτες στα interaction tables προκειμένου οι πελάτες και οι συνοδοί τους να ενημερώνονται εκ των προτέρων για

το περιβάλλον και τις συνθήκες εξυπηρέτησης. Το ίδιο μπορούν να κάνουν και πριν την επίσκεψή τους μέσω του website. Οι υποδομές αυτές σταδιακά θα δημιουργηθούν σε όλα τα καταστήματα «νέας γενιάς».

- Ειδικά για τα άτομα με κινητική αναπηρία, έχουμε προβεί σε βελτιώσεις των καταστημάτων μας, εγκαθιστώντας ράμπες και εφαρμόζοντας χωροταξικές αλλαγές που διευκολύνουν την ελεύθερη μετακίνηση, τις οποίες και συνεχίζουμε. Παράλληλα, στα καταστήματα «νέας γενιάς», τα διαδραστικά service bars, τα ταμεία, και τα κέντρα αυτόματων συναλλαγών είναι προσβάσιμα σε πελάτες που χρησιμοποιούν αμαξίδιο.

Ε. Οριζόντιες δράσεις εξυπηρέτησης και επικοινωνίας

Εκπαίδευση προσωπικού

Η Eurobank έχει υλοποιήσει εκτεταμένα προγράμματα εκπαίδευσης σε θέματα αναπηρίας και προσβασιμότητας. Συγκεκριμένα, έχουν πραγματοποιηθεί:

- 6.500 συμμετοχές σε σχετικές εκπαιδευτικές δράσεις, συμπεριλαμβανομένων βιωματικών εκπαιδεύσεων για στελέχη «πρώτης γραμμής» εξυπηρέτησης, διευθυντές καταστημάτων αλλά και κεντρικών υπηρεσιών.
- 5.800 συμμετοχές σε δράσεις ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης (inspirational talks), με στόχο την ενίσχυση της κατανόησης θεμάτων αναπηρίας, προσβασιμότητας και συμπερίληψης.

Ψηφιακή Κάρτα Αναπηρίας

Η Ψηφιακή Κάρτα Αναπηρίας έχει ενσωματωθεί στα συστήματα της Τράπεζας, παρέχοντας τη δυνατότητα άμεσης αναγνώρισης και πρόσβασης ατόμων με αναπηρία σε στοχευμένες παροχές και διευκολύνσεις.

Ενημέρωση και Επικοινωνία

Στο web site της Τράπεζας παρέχεται:

- Ενημέρωση για τις διαθέσιμες επιλογές εξυπηρέτησης ανά είδος αναπηρίας, μέσω ειδικά διαμορφωμένων σελίδων.
- Οδηγός προσβασιμότητας (σε ελληνική και αγγλική έκδοση) για τις λειτουργικότητες και τις δυνατότητες εξυπηρέτησης ανά κανάλι εξυπηρέτησης.
- Εξειδικευμένο κανάλι επικοινωνίας που απευθύνεται σε πελάτες και μη, για ιδέες και προτάσεις αναφορικά με τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τα άτομα με αναπηρία. Με τη συγκατάθεσή τους, εξουσιοδοτημένα στελέχη επικοινωνούν μαζί τους για παροχή διευκρινίσεων ή/και ενημέρωση σχετικά με υφιστάμενες συμπεριληπτικές παροχές και επιλογές.
- Δήλωση προσβασιμότητας αναφορικά με το βαθμό συμμόρφωσης της Τράπεζας στις απαιτήσεις του ν.4994/2022.

Οι παραπάνω εκτενείς παρεμβάσεις μας έχουν συμβάλει σημαντικά και με ορατά αποτελέσματα στη διευκόλυνση της συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία στην οικονομική δραστηριότητα και στο τραπεζικό σύστημα. Για την κατά το δυνατόν μεγιστοποίηση της προσβασιμότητας υπάρχει και περαιτέρω σχεδιασμός μας ο οποίος υλοποιείται σταδιακά, λόγω της συνθετότητας των χαρακτηριστικών ορισμένων τραπεζικών προϊόντων αλλά και των αυξημένων τεχνικών απαιτήσεων για την προσαρμογή των υποδομών μας. Για τις λύσεις που υιοθετούμε λαμβάνουμε επίσης σοβαρά υπόψιν την ασφάλεια των συναλλαγών, χωρίς βέβαια να θίγεται η δικαιοπρακτική ικανότητα των συναλλασσόμενων. Επίσης δίνουμε τη δέουσα προσοχή και αξιοποιούμε τις προτάσεις που υποβάλλονται από τους ίδιους τους πελάτες μας και από την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία. Με τα κριτήρια αυτά και οπωσδήποτε με τις προβλεπόμενες από το νόμο προδιαγραφές σκοπεύουμε να εμπλουτίσουμε την υπηρεσία του v-banking για ενημέρωση μέσω διερμηνείας και υποτίτλων, να επανεξετάσουμε τον τρόπο διενέργειας ορισμένων συναλλαγών στο κατάστημα, να συνεχίσουμε και εξειδικεύσουμε την εκπαίδευση του προσωπικού μας, να επεκτείνουμε τις

υποδομές στους χώρους των καταστημάτων και να αναπτύξουμε περαιτέρω τις τεχνολογικές δυνατότητες των ψηφιακών καναλιών.

Καταλήγοντας, σας διαβεβαιώνουμε και πάλι ότι η Eurobank συνεχίζει άοκνα τις προσπάθειες για συνεχή βελτίωση της ψηφιακής και φυσικής προσβασιμότητας, ευθυγραμμισμένη με το νομικό-κανονιστικό πλαίσιο και, ιδίως, εμπνεόμενη από τις ανθρωπιστικές της αξίες.

Μετά τιμής,



Όλγα Θεοδωράτου

Head of Customer Experience

& Simplification (AGM)



Ευφροσύνη Κυριακού

Head of Customer Service Enhancement