

**Προς:**

**Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών**

Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα

και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους

Δ/ση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής

**ΤΜΗΜΑ Α'**

(Υπόψιν: κ. Ι. Βιδιαδάκη)

Email: [i.vidiadakis@minfin.gr](mailto:i.vidiadakis@minfin.gr)

**Αθήνα, 27.03.2026**

**ΘΕΜΑ: Ερώτηση με αριθ. πρωτ. 3014/10.2.2026 του Βουλευτή κ. Κουκουλόπουλου**

Επί της εν θέματι ερώτησης που κατέθεσε ο εν θέματι Βουλευτής προς τον κ. Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και την κα Υπουργό Κοινωνικής Συνοχής & Οικογένειας, την οποία μας διαβιβάσατε προς διατύπωση απόψεων, στο πλαίσιο τήρησης των θεμελιωδών αξιών που διέπουν τη λειτουργία και δράση της Τράπεζάς μας με γνώμονα τη διαφανή λειτουργία της και **το σεβασμό προς τους θεσμούς και το κοινωνικό σύνολο**, σημειώνουμε τα εξής:

Η Τράπεζά μας κατά την άσκηση της συναλλακτικής της δραστηριότητας, αποσκοπεί πάντα στη διαρκή αναβάθμιση των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχει, δίδοντας ιδιαίτερη έμφαση στην εξασφάλιση **ισότιμης πρόσβασης** σε όλους τους πελάτες μας, εξελίσσοντας και αναβαθμίζοντας διαρκώς την προσβασιμότητα στα δίκτυα και τις υπηρεσίες της. Ειδικότερα:

**Δίκτυο Καταστημάτων**

Όσον αφορά στην πρόσβαση πελατών μας με **οπτική** αναπηρία στις τραπεζικές υπηρεσίες και συναλλαγές, κατά την προσέλευσή τους σε Κατάστημα της Τράπεζάς μας, σημειώνουμε ότι οι εν λόγω πελάτες, εξυπηρετούνται **κατά προτεραιότητα** από τα Στελέχη του Δικτύου για τη διεξαγωγή κάθε είδους συναλλαγών τους. Η εκάστοτε συναλλαγή, στο πλαίσιο ασφαλούς εξυπηρέτησης του πελάτη και προστασίας των συμφερόντων του, πραγματοποιείται με τη συνδρομή δύο (2) μαρτύρων (χωρίς να απαιτείται να έχουν ορισθεί με συμβολαιογραφική πράξη). Οι μάρτυρες δύνανται να είναι πρόσωπα **της ελεύθερης επιλογής του πελάτη** (λ.χ. συνοδευόντάς τον), **είτε στελέχη του Καταστήματος** (αυτονοήτως, τα στελέχη του Καταστήματος που λειτουργούν ως μάρτυρες δεν λαμβάνουν μέρος στην εκτέλεση της οικείας συναλλαγής του πελάτη μας).

Περαιτέρω, αναφορικά με την πρόσβαση **κωφών και βαρήκων** πελατών μας, επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση που οι πελάτες διαθέτουν ικανότητα γραφής και ανάγνωσης, δύνανται να συναλλάσσονται με την Τράπεζα, υποβάλλοντας εγγράφως τα σχετικά τους αιτήματα/τις εντολές διενέργειας συναλλαγών και υπογράφοντας ακολούθως τα αντίστοιχα παραστατικά· εάν τυχόν υφίσταται αδυναμία γραφής και ανάγνωσης, το Κατάστημα, προς διευκόλυνση της εξυπηρέτησής του, διαθέτει στον πελάτη στελέχη του Καταστήματος που λειτουργούν ως μάρτυρες κατά την παραπάνω περιγραφείσα διαδικασία. Σε περίπτωση που οι πελάτες χρήζουν της συνδρομής διερμηνέα που γνωρίζει τη νοηματική γλώσσα, δύνανται να προσέλθουν στο Κατάστημα συνοδευόμενοι από πιστοποιημένο διερμηνέα της επιλογής τους και να διενεργήσουν κάθε συναλλαγή που επιθυμούν.

**ΑΤΜ**

Στο πλαίσιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Απριλίου 2019

σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών για την ενίσχυση της ανάπτυξης» (“European Accessibility Act”) και με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στην πελατεία με μειωμένη όραση, η Τράπεζά μας έχει προχωρήσει στην υιοθέτηση λειτουργίας **φωνητικής καθοδήγησης**, μέσω της τεχνολογίας Text-To-Speech, στα ΑΤΜ. Η εν λόγω λειτουργικότητα είναι διαθέσιμη στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα.

Στην πρόσοψη των ΑΤΜ υπάρχει υποδοχή για ακουστικά και ειδική σήμανση (**ανάγλυφα αυτοκόλλητα σε γραφή Braille στην ελληνική γλώσσα**) για τη διευκόλυνση της μέσω αφής αναγνώρισης των στοιχείων της πρόσοψής του: υποδοχή κάρτας, έξοδος χαρτονομισμάτων, εκτυπωτής αποδείξεων, υποδοχή ακουστικών, ανέπαφος καρταναγνώστης, πληκτρολόγιο πελάτη. Η φωνητική καθοδήγηση παρέχεται για συναλλαγές με χρήση συμβατής κάρτας (χρεωστικής – πιστωτικής – προπληρωμένης – dual) έκδοσης ΕΤΕ, εκτός των Prepaid Voucher.

Το ηχητικό μενού πλοήγησης ενεργοποιείται με την εισαγωγή των ακουστικών στην αντίστοιχη υποδοχή του ΑΤΜ, ενώ ταυτόχρονα σβήνει η οθόνη του ΑΤΜ για λόγους προστασίας του συναλλακτικού απορρήτου του πελάτη. Αρχικώς, εκφωνείται σχετικό ηχογραφημένο μήνυμα πλοήγησης με οδηγίες εντοπισμού της θέσης του πληκτρολογίου πελάτη, του ανέπαφου καρταναγνώστη και της υποδοχής κάρτας. Στη συνέχεια, εκφωνείται μήνυμα για επιλογή γλώσσας (1 για ελληνικά και 2 για αγγλικά). Κατόπιν, ακολουθούν φωνητικές οδηγίες για κάθε είδος επιλεγμένης συναλλαγής και μήνυμα για την ομαλή ολοκλήρωσή της. Με την ολοκλήρωση της συναλλαγής, εκτυπώνεται – εφόσον το έχει αιτηθεί ο πελάτης – απόδειξη με τα στοιχεία της συναλλαγής. Σε περίπτωση μη ομαλούς ολοκλήρωσης της συναλλαγής, εκφωνείται σχετικό μήνυμα.

Οι σήμερα διαθέσιμες συναλλαγές που δύνανται να διενεργηθούν μέσω φωνητικής καθοδήγησης είναι αυτές της ανάληψης μετρητών, της ερώτησης ύψους υπολοίπου και της ενεργοποίησης κάρτας.

Η εξυπηρέτηση συναλλαγών μέσω φωνητικής καθοδήγησης είναι διαθέσιμη στα 818 ΑΤΜ του δικτύου της Τράπεζάς μας, τα οποία αναφέρονται στον συνημμένο κατάλογο. Παράλληλα, για τα λοιπά ΑΤΜ του δικτύου μας βρίσκεται σε εξέλιξη η ενσωμάτωση και σε αυτά της δυνατότητας εξυπηρέτησης συναλλαγών μέσω φωνητικής καθοδήγησης. Επιπλέον, είναι υπό σχεδιασμό η περαιτέρω ανάπτυξη και διάθεση επιπλέον συναλλαγών προς εξυπηρέτηση μέσω φωνητικής καθοδήγησης στο δίκτυο ΑΤΜ.

## Ψηφιακά Κανάλια

Στο πλαίσιο της δέσμευσης της Τράπεζας για παροχή ισότιμης ψηφιακής πρόσβασης σε όλους τους πελάτες, και σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Πράξης για την Προσβασιμότητα (Ν. 4994/2022), εκπονήθηκε και βρίσκεται σε εξέλιξη έργο βελτίωσης της ψηφιακής προσβασιμότητας. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζά μας **έχει ήδη προχωρήσει** σε εκτενείς ελέγχους προσβασιμότητας και στην **υλοποίηση ουσιαδών βελτιώσεων** και παρεμβάσεων στο σχεδιασμό των υπηρεσιών **Internet και Mobile Banking**, με στόχο την διασφάλιση της προσβασιμότητας και τη συμμόρφωση με τις κατευθυντήριες οδηγίες Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

Ειδικά για τους χρήστες με οπτική αναπηρία, οι παρεμβάσεις διασφαλίζουν: αναλογίες χρωματικής αντίθεσης τουλάχιστον 4,5:1 για κανονικό κείμενο, ελάχιστο μέγεθος περιοχών αφής 44×44 pixels, συμβατότητα με screen readers (VoiceOver, TalkBack) στις βασικές συναλλαγές, και σαφή δομή πλοήγησης που επιτρέπει την ολοκλήρωση συναλλαγών χωρίς τη συνδρομή τρίτου.

Παράλληλα, σχεδιάζουμε την υιοθέτηση τεχνολογιών φωνητικής εξυπηρέτησης, που θα παρέχονται μέσω της Ψηφιακής Βοηθού Πελάτη της Τράπεζάς μας, καθώς επίσης και λύσεως οπτικοακουστικής επικοινωνίας (video banking) μέσω παράλληλου υποτιτλισμού σε ζωντανό χρόνο.

## Γραπτή Εξυπηρέτηση

Με στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτηση της πελατείας και στο γενικότερο πλαίσιο της βελτιστοποίησης των διαδικασιών μας, έχουμε αναβαθμίσει τη χρήση των Καναλιών ψηφιακής εξυπηρέτησης ως μέσων εκτέλεσης πλήθους εργασιών, όπως ενδεικτικά παροχής αποσπασμάτων κίνησης λογαριασμών, αποσπασμάτων κίνησης καρτών, ενημερώσεων για δεσμεύσεις κ.λπ., για τα οποία δεν απαιτείται η προσέλευση σε Κατάστημα και η εξυπηρέτηση υλοποιείται μέσω γραπτής επικοινωνίας.

## Εκπαίδευση προσωπικού

**Όλο το προσωπικό μας** συμμετέχει σε **σεμινάρια που αφορούν στον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας** της Τράπεζάς μας, που περιλαμβάνει ειδικές προβλέψεις για την παροχή συμπεριληπτικών υπηρεσιών χωρίς διακρίσεις και αποκλεισμούς, στον σεβασμό της ανθρώπινης αξιοπρέπειας και στην αρχή της ίσης μεταχείρισης. Σε κάθε εκπαιδευτική μας δράση, υπάρχει στόχευση στην ενίσχυση των γνώσεων και δεξιοτήτων στον τομέα της συμπεριληπτικής εξυπηρέτησης, της διαφορετικότητας, της ισότητας, καθώς και της υποστήριξης ατόμων με αναπηρία.

Ειδικά το προσωπικό του δικτύου Καταστημάτων μας εκπαιδεύεται συστηματικά σε θέματα ποιοτικής και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πελατών μας, με έμφαση στα ζητήματα ισότιμης πρόσβασης στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στη χωρίς διακρίσεις και αποκλεισμούς εξυπηρέτηση εκάστου πελάτη μας.

## Εν κατακλείδι

Κλείνοντας, θα θέλαμε να σας διαβεβαιώνουμε ότι θα συνεχίσουμε να καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση των αναγκών της πελατείας μας με τον αποτελεσματικότερο δυνατό τρόπο, εξασφαλίζοντας την ίση πρόσβαση για έκαστο πελάτη μας, εξελίσσοντας και αναβαθμίζοντας διαρκώς την προσβασιμότητα του δικτύου και των υπηρεσιών μας, αφενός, ενισχύοντας έτι περαιτέρω την κουλτούρα συμπεριληπτικότητας στη διοίκηση και το προσωπικό μας και, αφετέρου, αξιοποιώντας περαιτέρω καινοτόμες τεχνολογικές λύσεις προς τον σκοπό αυτόν.

## Συν/να:

Κατάλογος των 818 ΑΤΜ του δικτύου μας που υποστηρίζουν φωνητική καθοδήγηση.

**Μετά τιμής,**

**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕ**