

Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας  
& Οικονομικών  
Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού  
Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους  
Διεύθυνση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής  
Τμήμα Α΄  
Λεκκα 23-25 ,  
105 62 Αθήνα  
Υπόψη: Ι. Βιδιαδάκης  
Τηλ: 210-3258150  
e-mail : i.vidiadakis@minfin.gr



Αρ. Πρωτ : 4190/1694  
Ημερομηνία : 09.03.2026

Θέμα : «Ερώτηση με αρ. πρωτ. 3014/10.02.2026»

---

Αξιότιμε κύριε Βιδιαδάκη,

Σε απάντηση του από 03.03.2026 εγγράφου σας με αριθμό πρωτοκόλλου 36414 ΕΞ 2026 με το οποίο μας κοινοποιήσατε την υπ' αριθμόν 3014/10.02.2026 ερώτηση που κατέθεσε ο Βουλευτής κος. Κουκουλόπουλος σχετικά με αναφερόμενες δυσχέρειες στην πρόσβαση των τραπεζικών υπηρεσιών (ψηφιακών και φυσικών) για άτομα με αναπηρία, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

Η Τράπεζα Πειραιώς Α.Ε (εφεξής «η Τράπεζα»), ήδη από το 2018 και σε στενή συνεργασία με την Ε.Σ.Α.μεΑ., τις Ομοσπονδίες ΑμεΑ & τα Σωματεία ΑμεΑ, ως συλλογικούς φορείς εκπροσώπησης, υλοποιεί ένα ολοκληρωμένο πλέγμα δράσεων με στόχο τη βελτίωση της προσβασιμότητας και της εξυπηρέτησης των πελατών με αναπηρία.

Οι πρωτοβουλίες αυτές καλύπτουν τόσο το φυσικό δίκτυο Καταστημάτων μας όσο και τα ψηφιακά κανάλια της Τράπεζας, και περιλαμβάνουν την αναβάθμιση υποδομών και εξοπλισμού, την ανάπτυξη προσβάσιμων ψηφιακών υπηρεσιών, την ενσωμάτωση υποστηρικτικών τεχνολογιών, καθώς και την εξειδικευμένη εκπαίδευση των λειτουργών της για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση πελατών με οπτική, ακουστική, κινητική αναπηρία ή νοητική αναπηρία.

Παράλληλα, για την προσήκουσα εφαρμογή του νόμου περί Προσβασιμότητας, υπάρχει συλλογική εκπροσώπηση και διαβούλευση από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ), στην οποία η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά και εποικοδομητικά.

Ειδικότερα, σε σχέση με πελάτες με οπτική & ακουστική αναπηρία, η Τράπεζα παρέχει τις εξής λειτουργικότητες & υπηρεσίες:

- Υλοποιεί ειδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τους λειτουργούς Καταστημάτων, με σκοπό την παροχή πρακτικής καθοδήγησης για την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης σε πελάτες ΑμεΑ, σε συνεργασία με έμπειρους και καταξιωμένους εξωτερικούς φορείς. Μέχρι σήμερα έχουν εκπαιδευτεί περισσότεροι από 1.100 λειτουργοί και στόχος είναι το πρόγραμμα να συνεχιστεί και το 2026.

- Δημιουργία ειδικού χώρου υποδοχής σε 350 Καταστήματα που έχουν μετασηματιστεί σε Νέο Μοντέλο Καταστημάτων, το οποίο διευκολύνει στην καλύτερη αναγνώριση & εξυπηρέτηση πελατών ΑμεΑ.
- Λειτουργία φωνητικής καθοδήγησης σε 1.174 μηχανήματα ΑΤΜ για ανάληψη, με σήμανση braille και ανάγλυφο αριθμητικό πληκτρολόγιο. Προσθήκη σημείου braille συνολικά στις Χρεωστικές και Πιστωτικές κάρτες ιδιωτών (γράμμα Χ & Π). Ενδεικτικά το 2025 εκδόθηκαν 2,2 εκατομμύρια κάρτες με σήμανση braille.
- Πραγματοποίηση ταμειακών συναλλαγών χωρίς την ανάγκη δυο μαρτύρων με ειδική διαδικασία που έχει σταλεί από το 2018 στο Δίκτυο Καταστημάτων. Επίσης, το σύνολο του Δικτύου διαθέτει ταμειακές υπηρεσίες κατά την διάρκεια όλου του ωραρίου (08.00-14.00), κατόπιν συνεννόησης με το Κατάστημα εξυπηρέτησης.
- Πραγματοποίηση ταμειακών συναλλαγών μέσω της υπηρεσίας «Ταμίας από Απόσταση» στα καταστήματα που διαθέτουν μηχανήμα VTS (Virtual Teller Station), χρησιμοποιώντας τη βοηθητική σήμανση σε γραφή Braille και χωρίς την ανάγκη δυο μαρτύρων.
- Υπηρεσία εξ' αποστάσεως εγγραφής νέων πελατών από το e-banking app για ιδιώτες & επαγγελματίες (digital onboarding), με την υπογραφή συμβάσεων χωρίς την ανάγκη δυο μαρτύρων.
- Δυνατότητα αποστολής και υπογραφής συμβάσεων ηλεκτρονικά με τη χρήση του remote signing χωρίς την ανάγκη δύο μαρτύρων.
- Δυνατότητα διάθεσης δωρεάν πακέτων alerts με την επίδειξη της Κάρτας Αναπηρίας.
- Έλεγχο προσβασιμότητας & λειτουργικότητας στο κανάλι του e-banking (web & mobile) σε συνεργασία με μέλη της Εθνικής Ομοσπονδίας Τυφλών και του Φάρου Τυφλών.
- Οι ιστοσελίδες της Τράπεζας [piraeusbank.gr](http://piraeusbank.gr) και [piraeusgroup.gr](http://piraeusgroup.gr), χρησιμοποιούν την πλατφόρμα userway. Η συγκεκριμένη πλατφόρμα διαθέτει πρότυπα προσβασιμότητας, καθώς βοηθά τις ιστοσελίδες να είναι προσβάσιμες σε άτομα με προβλήματα όρασης, ακοής & δυσλεξίας. Επίσης, υποστηρίζει κανονισμούς όπως WCAG 2.1/2.2, ADA, Section 508 και EN 301 549.
- Δυνατότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας με το Call Center για την πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών, ενημέρωση χαρτοφυλακίου καθώς και γενική πληροφόρηση για προϊόντα & υπηρεσίες της Τράπεζας, μέσω πιστοποίησης στο Piraeus phone banking
- Πραγματοποίηση ταμειακών συναλλαγών με εκπαιδευμένους Λειτουργούς στη νοηματική γλώσσα για θέματα συναλλαγών, στα καταστήματα που διαθέτουν μηχανήμα VTS (Virtual Teller Station).
- Υπηρεσίας εξ' αποστάσεως εγγραφή νέων πελατών από το e-banking app για ιδιώτες & επαγγελματίες (digital onboarding) με εκπαιδευμένους Λειτουργούς στην νοηματική γλώσσα για θέματα ταυτοποίησης.
- Παροχή διαδραστικών μηχανημάτων σε Καταστήματα που έχουν μετασηματιστεί σε Νέο Μοντέλο Καταστημάτων (καλύπτουν το 92% του Δικτύου Καταστημάτων) για θέματα συναλλαγών & ενημέρωσης.
- Εξυπηρέτηση μέσω chat από τον virtual assistant του Piraeus e-banking. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη όλο το 24ωρο και παρέχει τη δυνατότητα άμεσης απάντησης σε ερωτήσεις & υποστήριξη συναλλαγών / υπηρεσιών σε θέματα e-banking.
- Δυνατότητας γραπτής επικοινωνίας με το Call Center μέσω φόρμας επικοινωνίας στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας, [piraeusbank.gr](http://piraeusbank.gr) καθώς και στο Piraeus e-banking.

Όλες αυτές οι δράσεις και λειτουργικότητες, μαζί με άλλες που με βάση το εκτενή διάλογο και την αγαστή συνεργασία με τις συλλογικές οργανώσεις εκπροσώπησης των ατόμων με αναπηρία στη χώρα μας, σχεδιάζονται από τα αρμόδια τμήματα της Τράπεζας, έρχονται να υπηρετήσουν τον διαρκή στόχο της Τράπεζας που είναι η συνεχής αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Τράπεζας και η δημιουργία ενός ανθρώπινου και συμπεριληπτικού τραπεζικού περιβάλλοντος, το οποίο διασφαλίζει ισότιμη, ανεξάρτητη και αξιοπρεπή πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες για όλους τους πελάτες της.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω πληροφορία ή διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,

Για την Τράπεζα Πειραιώς Α.Ε.  
Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου

Παναγιώτης Τσουκάτος  
Group Compliance Officer

N. Ντο.