



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ &
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ
ΤΟΜΕΑ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ Α΄**

Ταχ. Δ/ση : Λέκκα 23-25, 105 62
Πληροφορίες : Ι. Βιδιαδάκης
Τηλέφωνο : 210 3258150
Ηλ. Ταχ. : i.vidiadakis@minfin.gr

Προς:
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών και
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
ιδίου Υπουργείου
Χαρ. Τρικούπη 6-10, 106 79 Αθήνα
Υπόψη κ. Μ. Λιακοπούλου
Τηλ. 213 133 9777
E-mail: m.liakopoulou@minfin.gr

ΘΕΜΑ: «Απάντηση στην Ερώτηση με αριθ. πρωτ. 4911/30.04.2026»

Σχετ: Το έγγραφό σας με Α.Π. 68772 ΕΞ 2026/04.05.2026

Σε απάντηση της ανωτέρω Ερώτησης που κατέθεσε ο βουλευτής κος Γεώργιος Σταμάτης, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας:

Με τον νόμο 4994/2022 «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Απριλίου 2019 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών και άλλες επείγουσες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης», ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία η Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών, με εφαρμογή (βλ. άρθρο 46) από την 28^η Ιουνίου 2025. Σε σχέση με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον εν λόγω νόμο για την προσβασιμότητα των τραπεζικών υπηρεσιών, τα πιστωτικά ιδρύματα αναφέρουν ένα σύνολο πρωτοβουλιών και υπηρεσιών που έχουν υλοποιηθεί ή έχουν προγραμματιστεί να υλοποιηθούν, τόσο στα φυσικά όσο και στα ψηφιακά κανάλια, και πιο συγκεκριμένα:

Alpha Bank:

- 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 (chat bot) τόσο στον ιστότοπο 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.
- Όπου χρησιμοποιούνται εικόνες στα υφιστάμενα ψηφιακά κανάλια και στον ιστότοπο 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 διευκόλυνση 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 www.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.
- Αναφορικά με την εξυπηρέτηση σε κατάστημα, αυτή μπορεί να γίνεται α) χωρίς συνοδεία διερμηνέα (οι πελάτες δύνανται να εξυπηρετηθούν μέσω γραπτής επικοινωνίας) β) με συνοδεία πιστοποιημένου διερμηνέα της επιλογής τους (οι πελάτες δύνανται να εξυπηρετηθούν μέσω τριμερούς δια ζώσης επικοινωνίας), ή γ) μέσω της εφαρμογής myiris, όπου 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).
- Αναφορικά με την 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, οι πελάτες 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 επόμενα στάδια για την υποστήριξη της προσβασιμότητας, η Alpha Bank αναφέρει ως επερχόμενη ενέργεια την 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 (W.C.A.G.) σε βασικές λειτουργίες, όπως μεταφορές, πληρωμές και προβολή βασικών πληροφοριών προϊόντων, και
- στον εταιρικό ιστότοπο, όπου ήδη παρέχονται βασικά στοιχεία προσβασιμότητας, έχει δε ξεκινήσει ο ανασχεδιασμός του με βάση τις σχετικές αρχές και πρότυπα.

Eurobank:

Παρατίθενται ενέργειες και πρωτοβουλίες που έχουν αναληφθεί για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των ατόμων με αναπηρία, σε όλα τα δίκτυα εξυπηρέτησης:

- Απομακρυσμένη εξυπηρέτηση μέσω ψηφιακών δικτύων: τα ψηφιακά δίκτυα της Eurobank (m-banking και e-banking) βρίσκονται σε στάδιο ευθυγράμμισης με τα διεθνή πρότυπα, με βάση τις αρχές της καθολικής προσβασιμότητας. Πραγματοποιούνται συνεχείς έλεγχοι (accessibility audits), στα οποία συμμετέχουν και άτομα με αναπηρία.
- Για άτομα με απώλεια όρασης:
 - Υποστήριξη αναγνωστών οθόνης
 - Ρυθμίσεις χρωμάτων
 - Μεγέθυνση γραμμάτων και περιοχών οθόνης
 - Μεγέθυνση/αλλαγή χρώματος δείκτη ποντικιού
 - Πλοήγηση με πληκτρολόγιο σε βασικές σελίδες
- Για κωφούς και βαρήκοους:

- Εξυπηρέτηση μέσω «ψηφιακού βοηθού» (chat bot)
- Δυνατότητα γραπτής συνομιλίας με εξειδικευμένα στελέχη
- Λύσεις απομακρυσμένης εξυπηρέτησης με διερμηνεία στην ελληνική νοηματική
- Προγραμματισμένη ενίσχυση με δυνατότητα υποτιτλισμού
- Εξυπηρέτηση στις Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATM): για άτομα με οπτική αναπηρία, διατίθεται φωνητική καθοδήγηση για βασικές συναλλαγές σε όλα τα ATM ενώ εξετάζεται η περαιτέρω διεύρυνση των λειτουργιών. Για άτομα με κινητική αναπηρία, γίνεται εγκατάσταση ATM σε χαμηλό ύψος και υπάρχει δυνατότητα ανέπαφων συναλλαγών με κάρτα ή κινητό.
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση:
 - 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω Europhone Banking
 - Δυνατότητα συναλλαγών, ενημέρωσης, ελέγχου χαρτοφυλακίου
 - Φωνητική δήλωση ιδιότητας ΑμεΑ για άμεση προώθηση σε εκπρόσωπο
 - Εξειδικευμένο προσωπικό με προσαρμοσμένο τρόπο ομιλίας
- Εξυπηρέτηση στα φυσικά καταστήματα:
 - Προτεραιότητα εξυπηρέτησης με σχετική σήμανση (και Braille)
 - Ορισμένες συναλλαγές διεκπεραιώνονται μόνο με μάρτυρες τους υπαλλήλους
 - Βασικά έγγραφα διαθέσιμα σε γραφή Braille
 - Υποστήριξη ατόμων στο φάσμα αυτισμού με χώρους αποφόρτισης και αισθητηριακούς χάρτες στα interaction tables
 - Αντίστοιχη ενημέρωση μέσω website
 - Βελτιώσεις για άτομα με κινητική αναπηρία (ράμπες, χωροταξικές αλλαγές)
 - Στα καταστήματα «νέας γενιάς», προσβάσιμα service bars, προσβάσιμα ταμεία και προσβάσιμα κέντρα αυτόματων συναλλαγών
- Οριζόντιες δράσεις εξυπηρέτησης και επικοινωνίας: εκπαίδευση προσωπικού με 6.500 συμμετοχές σε εκπαιδεύσεις για αναπηρία & προσβασιμότητα και 5.800 συμμετοχές σε δράσεις ευαισθητοποίησης (inspirational talks). Επίσης, η ψηφιακή Κάρτα Αναπηρίας έχει ενσωματωθεί στα συστήματα της τράπεζας και επιτρέπει άμεση αναγνώριση και πρόσβαση σε παροχές
- Ενημέρωση και επικοινωνία μέσω website:
 - Πληροφορίες για διαθέσιμες επιλογές ανά είδος αναπηρίας
 - Οδηγός προσβασιμότητας (Ελληνικά & Αγγλικά)
 - Εξειδικευμένο κανάλι επικοινωνίας για ιδέες/προτάσεις

- ο Δήλωση προσβασιμότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ν. 4994/2022

CrediaBank:

Η τράπεζα έχει από το 2016 ορίσει, με Εγκύκλιες Οδηγίες της προς τους λειτουργούς των καταστημάτων του δικτύου της, την εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρία 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 τρίτα πρόσωπα - συνοδούς. Άλλες υπηρεσίες που ευνοούν την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία, περιλαμβάνουν τις παρακάτω:

- 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 και 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:
 - ο Ράμπα (όπου απαιτείται) και μπουτόν εισόδου χαμηλού ύψους για τη διευκόλυνση ατόμων που κινούνται με αμαξίδιο
 - ο Αίθουσες συναντήσεων πλήρως ηχομονωμένες και με ειδική προσαρμογή dimmer για διαμόρφωση της έντασης του φωτός,
 - ο Χώρο ταμειακών συναλλαγών στο ίδιο επίπεδο οπτικής επαφής χωρίς γκισέ
 - ο Αισθητηριακό χάρτη του καταστήματος για τα άτομα με νευροδιαφορετικότητα
 - ο Meeter Greeters που υποδέχονται κάθε πελάτη προσωπικά και τον καθοδηγούν ανάλογα με τις ανάγκες του και μεριμνούν για την εξυπηρέτησή του
 - ο 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.

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 ATM 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.

Τράπεζα Πειραιώς:

Σε σχέση με πελάτες με οπτική & ακουστική αναπηρία, η τράπεζα αναφέρει 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 μετασχηματιστεί σε Νέο Μοντέλο Καταστημάτων, το οποίο διευκολύνει στην καλύτερη αναγνώριση & εξυπηρέτηση πελατών ΑμεΑ.
- Λειτουργία φωνητικής καθοδήγησης σε 1.174 μηχανήματα ATM 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 www.piraeusbank.gr και www.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).
- Υπηρεσία εξ' αποστάσεως εγγραφής 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 μετασχηματιστεί 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, www.piraeusbank.gr καθώς και στο Piraeus e-banking.

Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος:

Η τράπεζα ενημερώνει ότι έχει προχωρήσει στις παρακάτω ενέργειες για την προσβασιμότητα στα δίκτυα και τις υπηρεσίες της:

- Δίκτυο καταστημάτων: Όσον αφορά στην πρόσβαση πελατών με οπτική αναπηρία στις τραπεζικές υπηρεσίες και συναλλαγές, κατά την προσέλευσή τους σε κατάστημα 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. συνοδεύοντάς τον), είτε στελέχη του καταστήματος (σημειώνεται ότι τα στελέχη του Καταστήματος που λειτουργούν ως μάρτυρες δεν λαμβάνουν μέρος στην εκτέλεση της οικείας συναλλαγής του πελάτη).

Περαιτέρω, αναφορικά με την πρόσβαση κωφών και βαρήκοων πελατών, 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 τους, 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.

- ATM: Η τράπεζα έχει προχωρήσει στην υιοθέτηση λειτουργίας φωνητικής καθοδήγησης, μέσω της τεχνολογίας Text-To-Speech, στα ATM. Η εν λόγω λειτουργικότητα είναι διαθέσιμη στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα.

Στην πρόσοψη των ATM 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 ATM, ενώ ταυτόχρονα σβήνει η οθόνη του ATM 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 σε 818 ATM του δικτύου της τράπεζας (βλ. συνημμένο κατάλογο). Παράλληλα, για τα λοιπά ATM του δικτύου 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 ATM.

- Ψηφιακά κανάλια: Σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Πράξης για την Προσβασιμότητα (N. 4994/2022), εκπονήθηκε και βρίσκεται σε εξέλιξη έργο βελτίωσης της ψηφιακής προσβασιμότητας. Στο πλαίσιο αυτό, η τράπεζα έχει ήδη προχωρήσει σε εκτενείς ελέγχους προσβασιμότητας και στην υλοποίηση 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, σχεδιάζεται η υιοθέτηση τεχνολογιών φωνητικής εξυπηρέτησης, που θα παρέχονται μέσω της Ψηφιακής Βοηθού Πελάτη της τράπεζας, καθώς επίσης και λύσεως οπτικοακουστικής επικοινωνίας (video banking) μέσω παράλληλου υποτιτλισμού σε ζωντανό χρόνο.

- Γραπτή Εξυπηρέτηση: Η τράπεζα έχει αναβαθμίσει τη χρήση των καναλιών ψηφιακής εξυπηρέτησης ως μέσων εκτέλεσης 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 συμμετέχει σε σεμινάρια που αφορούν στον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας της τράπεζας, 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 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

εκπαιδεύεται σε θέματα ποιοτικής και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πελατών, με έμφαση στα ζητήματα ισότιμης πρόσβασης στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στη χωρίς διακρίσεις και αποκλεισμούς εξυπηρέτηση εκάστου πελάτη.

Για την πληρότητα της απάντησης στον κοινοβουλευτικό έλεγχο, επισυνάπτονται οι υπ' αριθ. πρωτ. 2/20.03.2026 (47418ΕΙ/20.03.2026, Alpha Bank, με χαρακτηρισμό «Εμπιστευτικό»), 2603.1181465.02485/16.03.2026 (44782ΕΙ/17.03.2026, Eurobank), 4190/1694/09.03.2026 (39855ΕΙ/09.03.2026, Τράπεζα Πειραιώς), 2026/183/Γεν/18.03.2026 (46445ΕΙ/19.03.2026, CrediaBank) και η από 27.03.2026 (52226 ΕΙ/31.03.2026, Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος) απαντητικές επιστολές των πιστωτικών ιδρυμάτων, στις διοικήσεις των οποίων απευθύνθηκε η υπηρεσία μας.

Η Γενική Γραμματέας

Θ. Αλαμπάση

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο Υπουργού
- Γραφείο Γενικής Γραμματέως
- Δ/νση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής