



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

Προς:  
Υπηρεσία Συντονισμού  
Γραφείο Νομικών και  
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων  
ιδίου Υπουργείου

Ταχ. Δ/ση : Λέκκα 23-25, 105 62  
Πληροφορίες : Σ. Μοσχοπούλου  
Τηλέφωνο : 210 3258145  
Ηλ. Ταχ. : [s.moschopoulou@minfin.gr](mailto:s.moschopoulou@minfin.gr)

Χαρ. Τρικούπη 6-10, 10679  
Υπόψη κας ΕΙΡ. ΤΣΙΡΗ  
213 1339 762  
[yp.synt.grammateia@minfin.gr](mailto:yp.synt.grammateia@minfin.gr)

**ΘΕΜΑ: «Απάντηση στην Ερώτηση με αριθ. πρωτ. 6233/17.06.2026»**

Σχετ: Το έγγραφό σας με Α.Π. 96892 ΕΞ 2026/18.06.2026

Σε απάντηση της εν λόγω ερώτησης, που κατέθεσε ο βουλευτής κος Γ. Μανούσος, 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<sup>η</sup> 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.

- 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
- 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.
- 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
  - Αντίστοιχη ενημέρωση μέσω website
  - 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
  - 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 «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:
  - Meeter Greeters που υποδέχονται κάθε πελάτη προσωπικά και τον καθοδηγούν ανάλογα με τις ανάγκες του και μεριμνούν για την εξυπηρέτησή του
  - 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.
  - Υποδοχή ακουστικών για την παροχή φωνητικών οδηγιών στο ΑΤΜ για τη διευκόλυνση ατόμων με δυσκολίες όρασης. Σημειώνεται ότι επιπλέον σχεδιάζονται εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας και εξυπηρέτησης, όπως το κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και της υπηρεσίας CrediaConnect της τράπεζας.
- 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 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.

### **Τράπεζα Πειραιώς:**

Σε σχέση με πελάτες με οπτική 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 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 δύο μαρτύρων.

- Υπηρεσία εξ αποστάσεως εγγραφής νέων πελατών από το e-banking app για ιδιώτες & επαγγελματίες (digital onboarding), με την υπογραφή συμβάσεων χωρίς την ανάγκη δύο 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](http://www.piraeusbank.gr) και [www.piraeusgroup.gr](http://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
- Παροχή διαδραστικών μηχανημάτων σε καταστήματα που έχουν μετασχηματιστεί σε Νέο Μοντέλο Καταστημάτων (καλύπτουν το 92% του δικτύου καταστημάτων) για θέματα συναλλαγών & ενημέρωσης.

#### **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).

- 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.

- 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. Σημειώνεται ότι το περιεχόμενο των ανωτέρω εγγράφων δεν περιορίζεται σε ζητήματα που αφορούν άτομα με οπτική αναπηρία, αλλά εκτείνεται και σε θέματα που αφορούν άλλες κατηγορίες ατόμων με αναπηρία.

Η Γενική Γραμματέας

Θ. Αλαμπάση

**Εσωτερική Διανομή:**

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