

Δήλωση Προσβασιμότητας

Σύμφωνα με το άρθρο 13 και το Παράρτημα V: Πληροφορίες σχετικά με υπηρεσίες που πληρούν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας του Νόμου 4994/2022 (ΦΕΚ Α 215/18.11.2022) για την Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17^{ης} Απριλίου 2019 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών και άλλες επείγουσες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης.

Ιούνιος 2025 (version 1.0 / 27.06.2025)

Πίνακας Περιεχομένων

1. Δήλωση Προσβασιμότητας	2
2. Νομοθετικό Πλαίσιο	2
3. Μηχανισμός Σχολίων Χρηστών (Feedback) και Επικοινωνία	2
4. Κατάσταση Συμμόρφωσης και Προσβασιμότητας	2
4.1 Ψηφιακά Κανάλια	2
4.2 EuroPhone Banking	3
4.3 Τερματικά Αυτοεξυπηρέτησης	3
4.4 Συσκευές Καταστημάτων	4
4.5 Καταστήματα	4
4.6 Εκπαίδευση	4
5. Αξιολόγηση Προσβασιμότητας και Αποτελέσματα	5
5.1 Μεθοδολογία Ελέγχου	5
5.2 Αποτελέσματα Ελέγχου	5
5.2.1 Ψηφιακά Κανάλια	5
5.2.2 EuroPhone Banking	6
5.2.3 Τερματικά Αυτοεξυπηρέτησης και Συσκευές Καταστημάτων	6
5.2.4 Καταστήματα	7
6. Προετοιμασία της Δήλωσης Προσβασιμότητας	7

1. Δήλωση Προσβασιμότητας

Η τράπεζα Eurobank (εφ' εξής "η Τράπεζα") δεσμεύεται να καταστήσει τις υπηρεσίες, τα κανάλια και το δομημένο περιβάλλον της προσβάσιμα σύμφωνα με το Νόμο 4994/2022 που ενσωματώνει τις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με την προσβασιμότητα αλλά και να διασφαλίσει ότι όλα τα άτομα, με ή χωρίς κάποιου είδους αναπηρία, έχουν ίση πρόσβαση στα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις εγκαταστάσεις της. Η δέσμευση αυτή βασίζεται στην πεποίθηση της Τράπεζας ότι η προσβασιμότητα δεν αποτελεί μόνο νομική υποχρέωση, αλλά και θεμελιώδη έκφραση σεβασμού, ένταξης και εξυπηρέτησης με επίκεντρο τον πελάτη.

Η παρούσα δήλωση προσβασιμότητας που συντάχθηκε από την Τράπεζα στις 27/06/2025 αφορά όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τα κανάλια και το δομημένο περιβάλλον της, τα οποία εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου 4994/2022.

2. Νομοθετικό Πλαίσιο

Η προσέγγιση της Τράπεζας όσον αφορά την προσβασιμότητα ευθυγραμμίζεται με τις διατάξεις του Ελληνικού Νόμου 4994/2022 και της Ευρωπαϊκής Οδηγίας για την Προσβασιμότητα (European Accessibility Act - EAA). Πιο συγκεκριμένα, η Τράπεζα διασφαλίζει την προσβασιμότητα των ψηφιακών της πόρων ακολουθώντας διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα όπως το EN 301549:2021 και τις Οδηγίες Προσβασιμότητας Περιεχομένου Ιστού (WCAG) 2.1 επίπεδο AA. Στόχος της Τράπεζας είναι η πλήρης συμμόρφωση με το πρότυπο WCAG 2.2 επίπεδο AA.

Για την προσβασιμότητα της φυσικής υποδομής, η Τράπεζα ακολουθεί πρότυπα και γενικές κατευθυντήριες οδηγίες σύμφωνα με το πλαίσιο «Design for All» (Οδηγίες Σχεδιασμού από το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων - Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε.) και το Νέο Οικοδομικό Κανονισμό (ΝΟΚ). Η προσβασιμότητα ενσωματώνεται στις διαδικασίες σχεδιασμού, ανάπτυξης και λειτουργίας της Τράπεζας, ως μέρος μιας μακροπρόθεσμης δέσμευσης για συμπεριληπτική τραπεζική και συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών.

3. Μηχανισμός Σχολίων Χρηστών (Feedback) και Επικοινωνία

Η Τράπεζα καλωσορίζει τα σχόλια των πελατών σχετικά με την προσβασιμότητα των υπηρεσιών της. Όσοι εντοπίζουν περιεχόμενο στο παρόν έγγραφο που δεν είναι προσβάσιμο, χρειάζονται πληροφορίες σε εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές ή επιθυμούν να προτείνουν βελτιώσεις ή να κάνουν ερωτήσεις, μπορούν να υποβάλουν το αίτημά τους ηλεκτρονικά στην αντίστοιχη [φύλλα αναφοράς Ζητημάτων Προσβασιμότητας](#) μέσω της ιστοσελίδας eurobank.gr ή μέσω του τηλεφωνικού αριθμού +30 210 9555000, το οποίο είναι διαθέσιμο 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες τον χρόνο. Επιπλέον, σχόλια μπορούν να υποβληθούν και με φυσική παρουσία σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας ή σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών Private Banking.

4. Κατάσταση Συμμόρφωσης και Προσβασιμότητας

Η Τράπεζα διατηρεί σταθερή δέσμευση στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου και προσβάσιμου περιβάλλοντος, τόσο στις ψηφιακές τις υπηρεσίες όσο και στα φυσικά της καταστήματα.

4.1 Ψηφιακά Κανάλια

Γενική Περιγραφή

Η Τράπεζα προσφέρει ένα ολοκληρωμένο οικοσύστημα ψηφιακών υπηρεσιών και καναλιών επικοινωνίας, παρέχοντας ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο ευρύ κοινό. Στα ψηφιακά κανάλια της Τράπεζας περιλαμβάνονται τα εξής:

- eurobank.gr
- Ψηφιακή βοηθός EVA (Eurobank Virtual Assistant)
- e-Banking
- v-Banking
- findyourproperty.gr
- Eurobank Mobile App
- Επιστροφή App
- Τα αρχεία με μορφή PDF
- Email προς τους ιδιώτες πελάτες της Τράπεζας

Συμμόρφωση και Προσβασιμότητα

Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην προσβασιμότητα των ψηφιακών της καναλιών. Όλες οι ψηφιακές της υπηρεσίες συμμορφώνονται μερικώς με το Νόμο 4994/2022, το ευρωπαϊκό πρότυπο EN 301549:2021 και το πρότυπο WCAG 2.1, επίπεδο AA. Ήδη πολλές βασικές λειτουργίες των ψηφιακών καναλιών είναι πλήρως ή μερικώς προσβάσιμες, ενώ συνεχώς η Τράπεζα εργάζεται ώστε να βελτιώσει την εμπειρία πλοήγησης των χρηστών σε αυτές. Υποστηρίζουν σε μεγάλο βαθμό την πλοήγηση μέσω πληκτρολογίου αλλά και ευρύ φάσμα τεχνολογιών υποβοήθησης, όπως αναγνώστες οθόνης, λειτουργίες μεγέθυνσης ή συστήματα φωνητικής αναγνώρισης, διασφαλίζοντας μεγάλο επίπεδο λειτουργικότητας. Η Τράπεζα πραγματοποιεί συνεχείς ελέγχους και βελτιώσεις προσβασιμότητας σε διάφορα τεχνολογικά περιβάλλοντα. Στόχος της Τράπεζας είναι μια ακόμη πιο συμπεριληπτική και ευχάριστη εμπειρία.

4.2 EuroPhone Banking

Γενική Περιγραφή

Το EuroPhone Banking της Τράπεζας αποτελεί μια τηλεφωνική τραπεζική υπηρεσία που προσφέρει στους πελάτες τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν τραπεζικές συναλλαγές και να ενημερώνονται για τα προϊόντα τους εύκολα και με ασφάλεια, όλο το 24ωρο, 365 ημέρες τον χρόνο.

Συμμόρφωση και Προσβασιμότητα

Το σύστημα EuroPhone Banking προσφέρει μια σταθερή και αξιόπιστη εμπειρία εξυπηρέτησης, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη φωνητική αλληλεπίδραση και τη διατήρηση υψηλού επιπέδου ασφάλειας. Είναι μερικώς συμμορφωμένο με το Νόμο 4994/2022 και το ευρωπαϊκό πρότυπο EN 301549:2021. Η υπηρεσία έχει σχεδιαστεί ώστε να καλύπτει τις ανάγκες ευρείας γκάμας χρηστών, ενώ συνεχώς εξελίσσεται για να προσφέρει πιο φιλική και εύχρηστη πλοήγηση. Η Τράπεζα φροντίζει ώστε οι πελάτες της, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με προβλήματα ακοής, να έχουν πρόσβαση σε εναλλακτικά ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης (e-Banking, v-Banking κλπ.). Οι προγραμματισμένες αναβαθμίσεις υποδομής που θα διενεργηθούν μελλοντικά, θα ενισχύσουν ακόμα περισσότερο την εμπειρία των χρηστών, διασφαλίζοντας ότι το σύστημα EuroPhone Banking παραμένει ένα φιλικό εργαλείο επικοινωνίας.

4.3 Τερματικά Αυτοεξυπηρέτησης

Γενική Περιγραφή

Τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης της Τράπεζας περιλαμβάνουν τα ATM που επιτρέπουν στους πελάτες να πραγματοποιούν συναλλαγές όπως αναλήψεις, πληρωμές, ενημέρωση υπολοίπου και μεταφορές χρημάτων, χωρίς την παρουσία υπαλλήλου, τα APS (Automated Payment Services) που είναι εντός του καταστήματος και προσφέρουν μία ολοκληρωμένη εμπειρία συναλλαγών, το σύστημα Nemo Q που αποτελεί μια σύγχρονη λύση διαχείρισης προτεραιότητας και ροής πελατών στα καταστήματα αλλά και οι μονάδες εκτύπωσης βιβλιαρίου (PPU) που επιτρέπουν την άμεση ενημέρωση τραπεζικών βιβλιαρίων με τις πιο πρόσφατες κινήσεις λογαριασμού, προσφέροντας στους πελάτες αυτονομία και ευχρηστία.

Συμμόρφωση και Προσβασιμότητα

Η Τράπεζα δίνει προτεραιότητα στη βελτίωση της προσβασιμότητας όλων των τερματικών εξυπηρέτησης τα οποία είναι μερικώς συμμορφωμένα με τον Νόμο 4994/2022 και το ευρωπαϊκό πρότυπο EN 301549:2021. Ορισμένες συσκευές διαθέτουν λειτουργικά χαρακτηριστικά όπως ανάγλυφα πλήκτρα, θύρες ακουστικών και σαφώς διατυπωμένα οπτικά μηνύματα με υψηλή αντίθεση. Ο σχεδιασμός των διεπαφών χρήσης παρουσιάζει οπτικές σημάνσεις για την παροχή πληροφοριών, ενώ ο συνολικός σχεδιασμός τους είναι φιλικός και κατανοητός, υποστηρίζοντας την αυτόνομη εξυπηρέτηση από το ευρύ κοινό. Η Τράπεζα συνεχίζει να επενδύει σε τεχνολογικές βελτιώσεις, με στόχο τη συνεχή ενίσχυση της προσβασιμότητας και της συμπεριληπτικής εμπειρίας χρήσης.

Συγκεκριμένα για τα ATM, η Τράπεζα διαθέτει 1.117 ATM σε όλη την Ελλάδα, από τα οποία 1.106 υποστηρίζουν φωνητική πλοήγηση, 117 είναι πλήρως προσβάσιμα σε άτομα με κινητική αναπηρία και είναι συνολικά μερικώς συμμορφωμένα με το Νόμο 4994/2022 και το ευρωπαϊκό πρότυπο EN 301549:2021. Τα ATM της Τράπεζας διευκολύνουν σημαντικά τη χρήση τους από άτομα με προβλήματα όρασης ή κινητικότητας. Τα περισσότερα έχουν τοποθετηθεί σε εργονομικά ύψη και παρέχουν σαφείς οδηγίες και επιλογές σε ελληνικά και αγγλικά, με τρόπο που δεν βασίζεται αποκλειστικά στο χρώμα για την κατανόηση της πληροφορίας.

4.4 Συσκευές Καταστημάτων

Γενική Περιγραφή

Οι ηλεκτρονικές συσκευές υπογραφής της Τράπεζας επιτρέπουν την καταγραφή χειρόγραφων υπογραφών σε ψηφιακή μορφή, στο πλαίσιο τραπεζικών συναλλαγών και εγγράφων ενώ τα διαδραστικά tables της διαθέτουν ενσωματωμένη οθόνη αφής και χρησιμοποιούνται για την παροχή ψηφιακής πληροφόρησης αλλά και την υποστήριξη της εξυπηρέτησης πελατών στα καταστήματα.

Συμμόρφωση και Προσβασιμότητα

Η Τράπεζα συνεχίζει να επενδύει στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών της, δίνοντας έμφαση και στις συσκευές καταστημάτων της. Οι συσκευές αυτές (συσκευές υπογραφής, διαδραστικά tables) συμμορφώνονται μερικώς με το Νόμο 4994/2022 και το ευρωπαϊκό πρότυπο EN 301549:2021. Τόσο οι συσκευές υπογραφής όσο και τα διαδραστικά tables έχουν σχεδιαστεί ώστε να προσφέρουν ευκολία χρήσης στο ευρύ κοινό. Παρέχουν οπτική καθοδήγηση με σαφή μηνύματα και κουμπιά, χωρίς να βασίζονται αποκλειστικά στη χρήση χρώματος για την εννοιολογική σήμανση, ενώ οι χρωματικοί συνδυασμοί και η αντίθεση στις οθόνες τους εξασφαλίζουν την ευδιάκριτη προβολή των πληροφοριών. Τα στοιχεία που εμφανίζονται είναι σαφή και σωστά διατεταγμένα, διευκολύνοντας την κατανόηση και την πλοήγηση ακόμη και για χρήστες με διαφορετικές ανάγκες. Η καθολική προσβασιμότητα αποτελεί βασική προτεραιότητα, και οι μελλοντικές βελτιώσεις σχεδιάζονται με στόχο την περαιτέρω διευκόλυνση όλων των χρηστών.

4.5 Καταστήματα

Γενική Περιγραφή

Τα καταστήματα αποτελούν το βασικό φυσικό δίαυλο εξυπηρέτησης πελατών, προσφέροντας τραπεζικές υπηρεσίες όπως συναλλαγές, παροχή προϊόντων και συμβουλευτική υποστήριξη σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Παρά την ψηφιοποίηση, διατηρούν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη πελατειακών σχέσεων, στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και στην υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών, λειτουργώντας με κατάλληλες υποδομές, τεχνολογικά συστήματα και προσβάσιμο περιβάλλον για το ευρύ κοινό.

Συμμόρφωση και Προσβασιμότητα

Η Τράπεζα διαθέτει συνολικά 271 καταστήματα σε όλη την Ελλάδα, με ποικίλο βαθμό προσβασιμότητας ανάλογα με τις υποδομές και τις παρεμβάσεις που έχουν υλοποιηθεί έως σήμερα. Από αυτά, 95 καταστήματα είναι προσβάσιμα σε άτομα που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο, ενώ επιπλέον 7 διαθέτουν αποσπώμενη ράμπα για τη διευκόλυνση της πρόσβασης. Όλα τα καταστήματα προσφέρουν εξυπηρέτηση με προτεραιότητα σε κατόχους ψηφιακής κάρτας αναπηρίας, ενώ η σήμανση για την εξυπηρέτηση προτεραιότητας είναι παρούσα σε μεγάλο μέρος των καταστημάτων, συμπεριλαμβανομένης της γραφής Braille σε ορισμένες περιπτώσεις.

Επιπλέον, στα καταστήματα νέας γενιάς έχουν δημιουργηθεί ειδικοί ήσυχος χώροι για άτομα με ακουστικές ανάγκες, ενώ είναι διαθέσιμη και η δυνατότητα ανάγνωσης εγγράφων σε γραφή Braille κατόπιν προηγούμενου αιτήματος, με χρονικό περιθώριο μίας εβδομάδας. Η παρουσία σκύλων οδηγών γίνεται ανεπιφύλακτα αποδεκτή σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησης. Τέλος, σε 10 καταστήματα έχουν εγκατασταθεί Αισθητηριακοί Χάρτες και Οδηγοί Αισθητηριακής Προσβασιμότητας, ειδικά σχεδιασμένοι για άτομα στο φάσμα του αυτισμού, ενισχύοντας περαιτέρω τη δέσμευση της Τράπεζας για συμπερίληψη και ισότιμη πρόσβαση.

Στα καταστήματα της, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει σε μεγάλο βαθμό τις βασικές διατάξεις του πλαισίου «Σχεδιάζοντας για Όλους», ειδικά ως προς την κινητικότητα, λαμβάνοντας υπόψη την κείμενη νομοθεσία αλλά και τους υφιστάμενους πολεοδομικούς κανονισμούς και περιορισμούς. Τα καταστήματα της Τράπεζας είναι μερικώς συμμορφωμένα με το Νόμο 4994/2022 και τα σχετικά πρότυπα.

4.6 Εκπαίδευση

Η Τράπεζα έχει υλοποιήσει σειρά εκπαιδευτικών δράσεων και προγραμμάτων ευαισθητοποίησης για τα στελέχη της, σε θέματα που αφορούν την εξυπηρέτηση πελατών με αναπηρία. Οι δράσεις αυτές απευθύνονται σε στελέχη από όλες τις Διευθύνσεις που έρχονται σε άμεση ή έμμεση επαφή με το κοινό.

Επιπλέον, έμπειροι σύμβουλοι του καναλιού v-Banking έχουν ολοκληρώσει τέσσερις κύκλους σπουδών στη νοηματική γλώσσα, μέσω της Σχολής Ελληνικής Νοηματικής Γλώσσας της Ομοσπονδίας Κωφών Ελλάδος, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση ατόμων με ακουστική αναπηρία.

Η Τράπεζα διενεργεί συχνά επιμορφωτικές δράσεις προσωπικού σε σχέση με την προσβασιμότητα αλλά και εμπλουτίζει συνεχώς τα υφιστάμενα εκπαιδευτικά προγράμματα της, με υλικό που ενισχύει την κατανόηση της προσβασιμότητας και προάγει την ισότιμη εξυπηρέτηση όλων των πελατών, χωρίς διακρίσεις.

5. Αξιολόγηση Προσβασιμότητας και Αποτελέσματα

5.1 Μεθοδολογία Ελέγχου

Η σύνταξη της παρούσας Δήλωσης Προσβασιμότητας και η υποκείμενη αξιολόγηση των υπηρεσιών της Τράπεζας βασίζονται σε δομημένες εσωτερικές αυτοαξιολογήσεις καθώς και σε εξωτερικές αξιολογήσεις που διενεργούνται από εξειδικευμένους συμβούλους προσβασιμότητας (π.χ. Grant Thornton, The UX Prodigy). Κατά τη διάρκεια των αξιολογήσεων, οι ειδικοί προσβασιμότητας εξετάζουν τα κανάλια στην υφιστάμενη τους κατάσταση, πραγματοποιώντας μια σειρά αυτοματοποιημένων και χειροκίνητων ελέγχων, με στόχο τον εντοπισμό περιορισμών και αποκλίσεων από τις σχετικές κανονιστικές απαιτήσεις προσβασιμότητας. Επιπρόσθετα, πραγματοποιούνται ενεργά επιτόπιες αξιολογήσεις σε καταστήματα και κέντρα εξυπηρέτησης, με σκοπό την αποτίμηση της φυσικής προσβασιμότητας και τον εντοπισμό τομέων προς βελτίωση.

Οι έλεγχοι προσβασιμότητας είναι τόσο τεχνικοί όσο και εμπειρικοί, ενσωματώνοντας σχόλια και εμπειρίες ατόμων με αναπηρία, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες δεν είναι απλώς συμμορφούμενες, αλλά πραγματικά χρηστικές και αποτελεσματικές. Η πιο πρόσφατη ανασκόπηση της προσβασιμότητας των υπηρεσιών της Τράπεζας ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2025. Αναλυτικά όλοι οι έλεγχοι:

- Email, Απρίλιος 2025, Ιούνιος 2025 (Grant Thornton)
- Τερματικά αυτοεξυπηρέτησης, διαδικτυακοί τόποι, εφαρμογές, ψηφιακή βοηθός, e-Banking, EuroPhone Banking, v-Banking, αρχεία σε μορφή PDF, Email, συσκευές καταστημάτων, Μάρτιος 2025 (Grant Thornton)
- e-Banking, Απρίλιος 2025 (The UX Prodigy)
- eurobank.gr, Φεβρουάριος 2025 (The UX Prodigy)
- eurobank.gr, Σεπτέμβριος 2024 (The UX Prodigy)
- Eurobank Mobile App σε iOS & Android, Μάιο-Σεπτέμβριο 2024 (Έλεγχοι από την ομάδα UX της Τράπεζας)
- Έλεγχος της αισθητηριακής εμπειρίας σε επιλεγμένα υποκαταστήματα, Φεβρουάριος 2024 (Happy Act)
- eurobank.gr, Φεβρουάριος 2023 (The UX Prodigy)
- eurobank.gr, Μάιος 2021 (The UX Prodigy)

Η Τράπεζα δεσμεύεται να αναθεωρεί και να ενημερώνει τη Δήλωση Προσβασιμότητας, σε περίπτωση σημαντικών αλλαγών στις υπηρεσίες της.

5.2 Αποτελέσματα Ελέγχου

5.2.1 Ψηφιακά Κανάλια

Σύμφωνα με τους ελέγχους που διεξάχθηκαν τον Ιούνιο του 2025 από την Grant Thornton, τα ψηφιακά κανάλια της Τράπεζας είναι μερικώς συμμορφωμένα με το Νόμο 4994/2022, το πρότυπο EN 301549:2021 και με το πρότυπο WCAG 2.1 επίπεδο AA. Αναλυτικότερα, κατά την αξιολόγηση διεξήχθησαν αυτοματοποιημένοι αλλά και χειρωνακτικοί έλεγχοι ώστε να διαπιστωθεί το επίπεδο συμμόρφωσης με την νομοθεσία και τα πρότυπα αλλά και να εντοπιστούν θέματα προσβασιμότητας σε εκκρεμότητα. Για αυτό το σκοπό χρησιμοποιήθηκαν πολυάριθμα εργαλεία αξιολόγησης όπως Accessibilitychecker, Lighthouse, Wave Evaluation tool, Accessibility insights tool, Text Spacing Tool, Webaim Contrast Checker κ.λπ. καθώς επίσης και διάφορες υποστηρικτικές τεχνολογίες όπως αναγνώστες οθόνης (π.χ. NVDA, JAWS, VoiceOver, TalkBack).

Περιοχή	Συμμόρφωση
eurobank.gr	Μερική
Ψηφιακή βοηθός EVA (Eurobank Virtual Assistant)	Μερική
findyourproperty.gr	Μερική
e-Banking	Μερική
v-Banking	Μερική
Eurobank Mobile App - Android	Μερική

Eurobank Mobile App - iOS	Μερική
Επιστροφή App - Android	Μερική
Επιστροφή App - iOS	Μερική
PDF	Μερική
Email	Μερική

Ήδη πολλές βασικές λειτουργίες των καναλιών είναι πλήρως ή μερικώς προσβάσιμες. Οι ψηφιακές υπηρεσίες της Τράπεζας έχουν σχεδιαστεί ώστε να είναι όσο το δυνατόν περισσότερο συμβατές με ευρύ φάσμα τεχνολογιών υποβοήθησης. Αυτές περιλαμβάνουν αναγνώστες οθόνης (π.χ. NVDA, JAWS, VoiceOver, TalkBack), μεγεθυντικά προγράμματα οθόνης, συστήματα φωνητικής αναγνώρισης και εναλλακτικές μεθόδους εισαγωγής δεδομένων. Οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες της Τράπεζας είναι βελτιστοποιημένες για χρήση με σύγχρονα προγράμματα περιήγησης (browsers) και λειτουργικά συστήματα (π.χ. iOS, Android, Windows, macOS) που υποστηρίζουν χαρακτηριστικά προσβασιμότητας. Παραμένουν ορισμένα θέματα υποστήριξης υποβοηθητικών τεχνολογιών σε συγκεκριμένα σημεία των καναλιών καθώς και μερικά ζητήματα απρόσκοπτης πλοήγησης.

5.2.2 EuroPhone Banking

Σύμφωνα με τους ελέγχους που διεξάχθηκαν το Μάρτιο του 2025 από την Grant Thornton, το EuroPhone Banking είναι μερικώς συμμορφωμένο με το Νόμο 4994/2022 και το πρότυπο EN 301549:2021. Συγκεκριμένα, η αξιολόγηση της προσβασιμότητας του EuroPhone Banking πραγματοποιήθηκε με χειρωνακτικούς ελέγχους.

Περιοχή	Συμμόρφωση
EuroPhone Banking	Μερική

Η υπηρεσία έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι συμπεριληπτική και προσβάσιμη στο ευρύ κοινό, ενώ συνεχώς εξελίσσεται για να προσφέρει πιο φιλική και εύχρηστη πλοήγηση. Ήδη πολλές βασικές λειτουργίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να υλοποιηθούν μέσω αυτού του καναλιού με ευκολία. Παραμένουν ορισμένα θέματα σαφήνειας διορθώσεων σφαλμάτων τα οποία θα επιλυθούν σε μελλοντικές αναβαθμίσεις υποδομής που θα διενεργηθούν, ώστε να ενισχυθεί ακόμα περισσότερο η εμπειρία των χρηστών.

5.2.3 Τερματικά Αυτοεξυπηρέτησης και Συσκευές Καταστημάτων

Σύμφωνα με τους ελέγχους που διεξάχθηκαν το Μάρτιο του 2025 από την Grant Thornton, τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης και οι συσκευές καταστημάτων της Τράπεζας είναι μερικώς συμμορφωμένα με το Νόμο 4994/2022 και το πρότυπο EN 301549:2021. Η αξιολόγηση διεξάχθηκε με χειρωνακτικούς ελέγχους των τερματικών και των συσκευών της Τράπεζας για την εύρεση εκκρεμών θεμάτων προσβασιμότητας.

Περιοχή	Συμμόρφωση
ATM	Μερική
APS	Μερική
Nemo Q (Σύστημα Διαχείρισης Προτεραιότητας)	Μερική
PPU (Μονάδα Εκτύπωσης Βιβλιαρίου)	Μερική
Συσκευές Υπογραφής	Μερική
Διαδραστικά Tables	Μερική

Ήδη σε μεγάλο βαθμό το υλικό των συσκευών είναι πλήρως ή μερικώς προσβάσιμο αφού επιτρέπει σε αρκετές περιπτώσεις την χρήση ανάγλυφων πληκτρολόγιων, θυρών ακουστικών, φωνητικής καθοδήγησης και άλλων στοιχείων υποβοήθησης. Παραμένουν ορισμένα θέματα πλοήγησης και ανάγνωσης οθόνης σε συγκεκριμένα σημεία τους καθώς και μερικά ζητήματα οπτικής σήμανσης.

5.2.4 Καταστήματα

Σύμφωνα με τους ελέγχους που έχουν διεξαχθεί τον Μάρτιο του 2025 από την Grant Thornton, τα καταστήματα της Τράπεζας είναι μερικώς συμμορφωμένα με το Νόμο 4994/2022 και τα άλλα σχετικά πρότυπα. Η αξιολόγηση της προσβασιμότητας αυτών πραγματοποιήθηκε σε επιλεγμένα καταστήματα, με βάση στοιχεία που είχε στη διάθεση της η Τράπεζα. Η προσέγγιση αυτή παρείχε μια εκτενή και εμπεριστατωμένη αποτύπωση των απαιτήσεων και της υφιστάμενης κατάστασης. Επιπρόσθετες μελέτες του δομικού περιβάλλοντος θα ακολουθήσουν.

Περιοχή	Συμμόρφωση
Καταστήματα	Μερική

Η Τράπεζα αντιμετωπίζει ενεργά τα ζητήματα προσβασιμότητας, ακολουθώντας κριτήρια προτεραιοποίησης που λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των πελατών, τη γεωγραφική κατανομή και την τεχνική εφικτότητα. Το προσωπικό σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων και της εξυπηρέτησης Private Banking, εκπαιδεύεται ώστε να εξυπηρετεί αποτελεσματικά πελάτες με ποικίλες ανάγκες προσβασιμότητας.

6. Προετοιμασία της Δήλωσης Προσβασιμότητας

Η παρούσα δήλωση προσβασιμότητας συντάχθηκε από την Τράπεζα στις 27/06/2025 και αφορά όλες τις υπηρεσίες, τα κανάλια και το δομημένο περιβάλλον της.