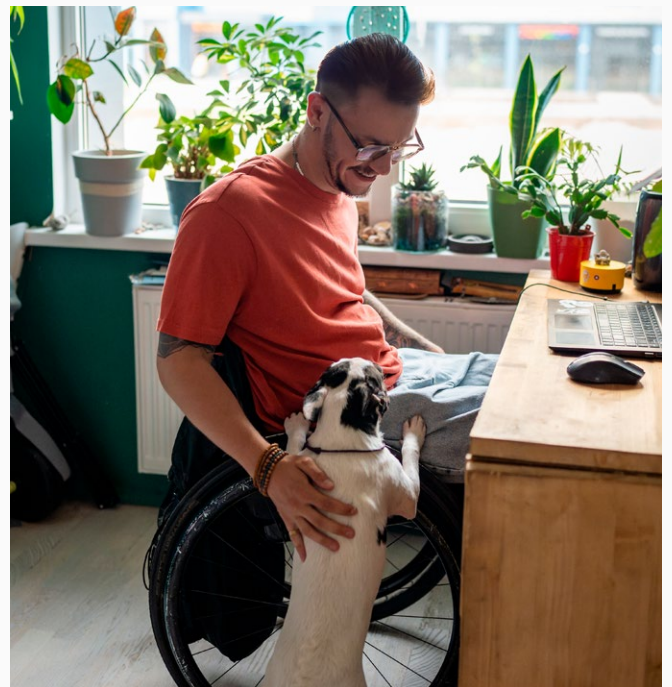


# Οδηγός εξυπηρέτησης για τα άτομα με αναπηρία



## Περιεχόμενα

|  |           |
|--|-----------|
| Για έναν κόσμο προσβάσιμο για όλες και όλους     | <u>3</u>  |
| Η αναπηρία με αριθμούς                           | <u>4</u>  |
| Η εξυπηρέτησή σας                                | <u>5</u>  |
| Σας υποδεχόμαστε στα καταστήματά μας             | <u>6</u>  |
| Διαμορφώνουμε τα ΑΤΜ μας                         | <u>7</u>  |
| Βελτιώνουμε συνεχώς το e-Banking                 | <u>8</u>  |
| Αναβαθμίζουμε το Eurobank Mobile App             | <u>9</u>  |
| Σας εξυπηρετούμε με προτεραιότητα τηλεφωνικά     | <u>10</u> |
| Επικοινωνούμε στη γλώσσα σας με βιντεοκλήση      | <u>11</u> |
| Βελτιώνουμε συστηματικά το eurobank.gr           | <u>12</u> |
| Εκπαιδεύμαστε για εσάς                           | <u>13</u> |
| Ενημερώνόμαστε για να κατανοούμε τις ανάγκες σας | <u>16</u> |
| Τι μπορούμε να κάνουμε καλύτερα για εσάς;        | <u>18</u> |





## Για έναν κόσμο προσβάσιμο για όλες και όλους

Στην Eurobank έχουμε ως όραμα να οδηγούμε τους πελάτες μας, τους ανθρώπους μας και την κοινωνία στην ευημερία. Για να επιτύχουμε αυτόν τον στόχο, κατανοούμε σε βάθος τις διαφορετικές ανάγκες και προσδοκίες τους, χωρίς να ξεχνάμε τις διαφοροποιήσεις που υπάρχουν στην καθημερινότητα των ατόμων με αναπηρία.

Η αναπηρία – ορατή ή αόρατη, προσωρινή ή μόνιμη – είναι για τον κάθε άνθρωπο διαφορετική. Τα νούμερα παγκοσμίως δείχνουν πως περισσότεροι από 1 δισεκατομμύριο άνθρωποι έχουν κάποια μορφή αναπηρίας.

Θεωρούμε υποχρέωσή μας να εκπαιδευτούμε και να ενημερωθούμε όσο καλύτερα γίνεται για να μπορούμε να τους εξυπηρετούμε ισότιμα. Αναγνωρίζουμε τη συμβολή των ατόμων με αναπηρία στη διαμόρφωση μιας καλύτερης τραπεζικής εμπειρίας, και παροτρύνουμε τη δική τους συμμετοχή στον σχεδιασμό και στην υλοποίησή της. Έχουμε ξεκινήσει μια σειρά από πρωτοβουλίες για να έρθουμε πιο κοντά στα άτομα με αναπηρία και να παρέχουμε πολλαπλές επιλογές εξυπηρέτησης που απλοποιούν την καθημερινότητά τους.

Όραμά μας είναι να κάνουμε τον κόσμο που ζούμε προσβάσιμο σε όλες και όλους.

Για να το επιτύχουμε αυτό, αναπτύσσουμε ταυτόχρονα διαφορετικούς άξονες:

- Φυσική πρόσβαση στα καταστήματα
- Ψηφιακή πρόσβαση και έγγραφα σε προσβάσιμη μορφή
- Ενημέρωση και εκπαίδευση συναδέλφων που εξυπηρετούν στα καταστήματα
- Ειδική υποστήριξη με ανθρώπινη προσέγγιση
- Προϊόντα και υπηρεσίες χωρίς αποκλεισμούς
- Μηχανισμοί ανατροφοδότησης

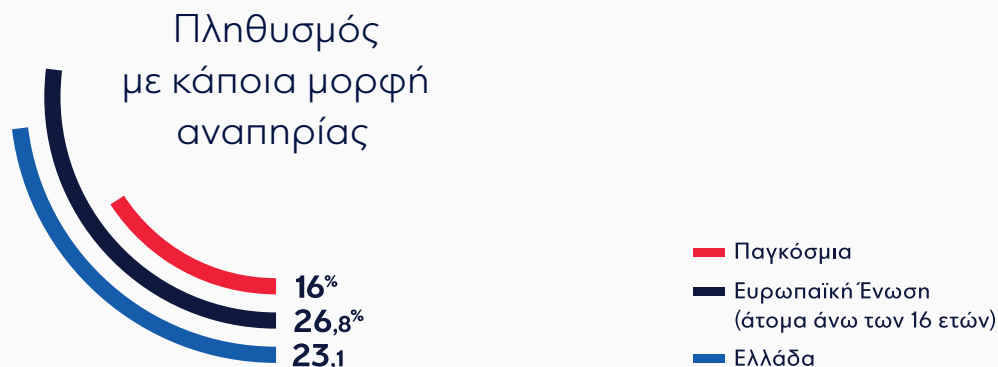
Δεν επαναπαυόμαστε και δεν θεωρούμε ότι αυτά που κάνουμε είναι αρκετά.

Συνεχίζουμε να εργαζόμαστε για να μπορούμε να προσφέρουμε ισότιμη εμπειρία εξυπηρέτησης σε όλους.

**Ιάκωβος Γιαννακλής**

Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος  
Επικεφαλής Retail & Digital Banking

# Η αναπηρία με αριθμούς



## 16%

του παγκόσμιου πληθυσμού, δηλαδή 1,3 δισ. άτομα αντιμετωπίζουν σημαντική αναπηρία.

2023:  
[Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας](#)

## 26,8%

του πληθυσμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δηλαδή 1 στα 4 ενήλικα άτομα, έχει κάποια μορφή αναπηρίας.

2023:  
[Eurostat](#)

## 23,1%

του πληθυσμού της Ελλάδας, δηλαδή 2,4 εκατ. άτομα, έχουν κάποια μορφή αναπηρίας.

2023:  
[Eurostat](#)



## 700 εκατ.

άνθρωποι, δηλαδή 1 στα 10 άτομα παγκοσμίως, θα έχουν ακουστική αναπηρία μέχρι το 2050.

2021:  
[Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας](#)



## 2,2 δισ.

άτομα παγκοσμίως έχουν κάποια οπτική βλάβη.

2019:  
[Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας](#)



## 1/100

παιδιά παγκοσμίως είναι στο φάσμα του αυτισμού.

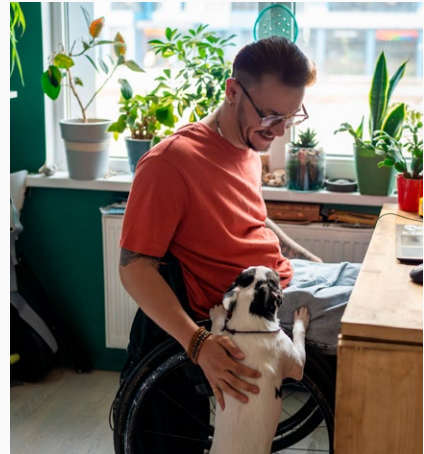
2022:  
[Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας](#)



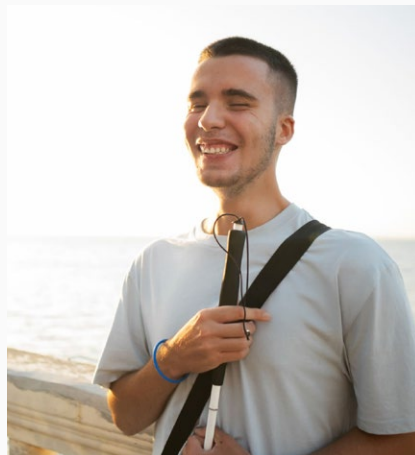
# Η εξυπηρέτησή σας



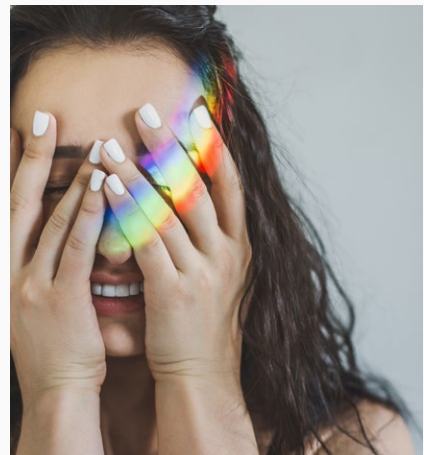
**Ακουστική  
αναπηρία**



**Κινητική  
αναπηρία**



**Οπτική  
αναπηρία**



**Άτομα  
στο φάσμα  
του αυτισμού**

# Σας υποδεχόμαστε στα **καταστήματά** μας



## Εξυπηρέτηση με προτεραιότητα

Σε όλα τα καταστήματά μας σας εξυπηρετούμε με προτεραιότητα. Όσο βρίσκεστε εκεί σας καθοδηγεί ένα άτομο υπεύθυνο για την εξυπηρέτησή σας.

## Ψηφιακή κάρτα αναπηρίας

Εντάσσουμε στα συστήματά μας την ψηφιακή κάρτα αναπηρίας για να μπορούν οι κάτοχοί της να έχουν άμεση εξυπηρέτηση και ειδικά προνόμια και εκπτώσεις.

## Νέο μοντέλο λειτουργίας

Ανακαλύψτε τα [καταστήματα νέας γενιάς](#).

Συνδυάζουν την προσωπική επικοινωνία με τις δυνατότητες του ψηφιακού κόσμου. Διαθέτουν ιδιωτικές αίθουσες συναντήσεων και ειδικά σχεδιασμένους χώρους συνεργασίας.

## Ασφάλεια στις συναλλαγές σας

Εφαρμόζουμε διαδικασίες που διασφαλίζουν εσάς και την εγκυρότητα των συναλλαγών σας. Τις εκσυγχρονίζουμε για να σας διευκολύνουμε να εξυπηρετηθείτε με ασφάλεια. Για κάθε συναλλαγή, δίνετε εσείς απευθείας εντολή. Πριν υπογράψετε, βεβαιωνόμαστε ότι έχετε ενημερωθεί πλήρως για τους όρους.

## Κλείστε το ραντεβού σας

- Κλείστε ραντεβού από το [eurobank.gr](#). Σημειώστε τι θα θέλατε να γνωρίζουμε για να σας εξυπηρετήσουμε καλύτερα.
- Αναζητήστε στον [χάρτη το κατάστημα που θέλετε](#) και βρείτε το τηλέφωνό του.

## Ειδικές προβλέψεις για εσάς



Εάν είστε βαρήκοο άτομο, σας εξυπηρετούμε σε ειδικούς χώρους με περισσότερη σουχία στα [καταστήματα νέας γενιάς](#).

Οι άνθρωποί μας είναι εκπαιδευμένοι να μιλούν αργά και καθαρά.



Εάν χρησιμοποιείτε αμαξίδιο, επιλέξτε [πάνω από 90 καταστήματα προσβάσιμα με αμαξίδιο](#).



Εάν έχετε σκύλο-οδηγό, είναι ευπρόσδεκτος σε όλα τα καταστήματά μας.

Εάν διαβάζετε Braille, ζητήστε να λάβετε σε αυτή τη γραφή βασικά έγγραφα της τραπεζικής σχέσης μας.



Εάν σας ενοχλεί ο αισθητηριακός θόρυβος, αναζητήστε τα [καταστήματα που χαρτογραφήσαμε για άτομα στο φάσμα του αυτισμού](#).

Για να προετοιμαστείτε για το ραντεβού σας, κατεβάστε τον αισθητηριακό χάρτη και τον οδηγό αισθητηριακής προσβασιμότητάς τους.

# Διαμορφώνουμε τα **ATM** μας



## ATM σε όλη την Ελλάδα

Εξυπηρετηθείτε σε [πάνω από 1100 ATM μας σε όλη την Ελλάδα](#).

Είναι τοποθετημένα σε καταστήματα Eurobank, εμπορικές και τουριστικές τοποθεσίες.

## Συναλλαγές 24 ώρες το 24ωρο

Κάντε γρήγορα αναλήψεις, πληρωμές, καταθέσεις και άλλες συναλλαγές καθημερινά, 24 ώρες το 24ωρο.

## Ανέπαφες συναλλαγές

Στα ATM μας μπορείτε να κάνετε και συναλλαγές ανέπαφα με την κάρτα ή το κινητό σας.

## Αναλυτικές πληροφορίες

Ενημερωθείτε αναλυτικά για τις διαφορετικές [επιλογές εξυπηρέτησής σας ανά αναπηρία](#).

## Ειδικές προβλέψεις για εσάς



Εάν είστε κωφό ή βαρήκοο άτομο, όπου χρειάζεται η προσοχή σας, στην οθόνη του ATM εμφανίζεται μήνυμα ή οπτικό σήμα που σας ειδοποιεί.

Για παράδειγμα, όταν πρέπει να αποσύρετε την κάρτα σας, υπάρχει μήνυμα στην οθόνη και η σχισμή υποδοχής της κάρτας αναβοσβήνει.



Εάν χρησιμοποιείτε αμαξίδιο, επιλέξτε [πάνω από 100 ATM προσβάσιμα με αμαξίδιο](#).

Συνεχώς αυξάνουμε τον αριθμό των ATM που είναι προσβάσιμα με αναπηρικό αμαξίδιο. Έχουν χαμηλότερο ύψος για να μπορείτε να τα προσεγγίσετε εύκολα.



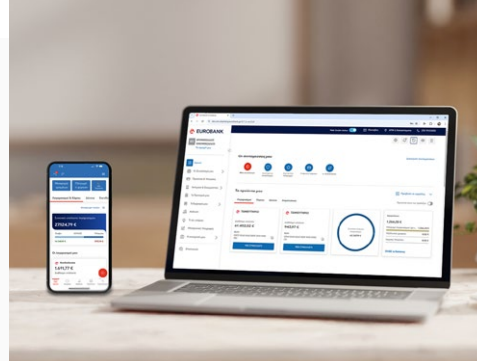
Εάν έχετε μερική ή ολική απώλεια όρασης, επιλέξτε [πάνω από 1100 ATM με φωνητική πλοήγηση](#).

Στα ATM με φωνητική πλοήγηση κάνετε:

- Ανάληψη
- Ταχεία ανάληψη
- Ερώτηση υπολοίπου
- Εκτύπωση τελευταίων κινήσεων
- Αλλαγή PIN
- Συγχρονισμό PIN

Συνδέστε τα ακουστικά σας στην υποδοχή του ATM. Βρίσκεται δεξιά από την οθόνη, κάτω από τη σχισμή για την υποδοχή της κάρτας. Δίπλα της βρίσκεται ένα κουμπί για να ρυθμίζετε την ένταση της φωνής.

# Βελτιώνουμε συνεχώς το e-Banking



## Ισότιμη τραπεζική εμπειρία

Ευθυγραμμίζουμε το e-Banking μας με το πρότυπο προσβασιμότητας WCAG 2.1, επίπεδο AA. Στο ασφαλές περιβάλλον του κάνετε συναλλαγές, όπως πληρωμές ή μεταφορές χρημάτων, χωρίς εμπόδια.

Παρακολουθείτε τα έξοδά σας, το αφορολόγητο και τα ευρώ από το πρόγραμμα επιβράβευσης Επιστροφή.

Ανοίγετε λογαριασμούς και αποκτάτε προϊόντα και υπηρεσίες online.

Ολοκληρώνετε ψηφιακά την απόκτηση καρτών, δανείων ή ασφαλειών που ξεκινήσατε τηλεφωνικά ή σε κατάστημα.

Κάνετε επενδυτικές συναλλαγές με μετοχές, ομόλογα και αμοιβαία κεφάλαια, και διαχειρίζεστε το χαρτοφυλάκιό σας.

## Απλά και με ασφάλεια

Οι επιλογές που σας προσφέρει το e-Banking απλοποιούν την καθημερινότητά σας.

Παρακολουθείτε λογαριασμούς, κάρτες, δάνεια και άλλα προϊόντα σας 24 ώρες το 24ωρο. Ορίζετε ειδοποιήσεις που θέλετε να λαμβάνετε για κινήσεις που γίνονται σε προϊόντα σας.

Ρυθμίζετε τα όρια συναλλαγών και καρτών σας. Ελέγχετε ποιες συναλλαγές θέλετε να γίνονται με κάθε κάρτα σας.

Επικαιροποιείτε τα στοιχεία σας, χωρίς να πάτε σε κατάστημα. Κατεβάζετε βεβαιώσεις που χρειάζεστε για φορολογικούς ή άλλους λόγους.

Εγκρίνετε συναλλαγές της επιχείρησής σας.

## Ειδικές προβλέψεις για εσάς



Εάν είστε κωφό ή βαρήκοο άτομο, μπορείτε να συμπληρώσετε την ερώτησή σας στο chat του ψηφιακού βοηθού. Αμέσως θα λάβετε αυτοματοποιημένες απαντήσεις σχετικά με:

- Επιλογές σας μέσα στο e-Banking
- Προϊόντα και υπηρεσίες που μπορείτε να αποκτήσετε, όπως πακέτα συναλλαγών
- Ψηφιακά πορτοφόλια (wallet) για να κάνετε πληρωμές με το κινητό σας



Εάν δεν χρησιμοποιείτε ποντίκι, μπορείτε να πλοηγηθείτε μόνο με το πληκτρολόγιό σας, φωνητικά ή με άλλες βοηθητικές τεχνολογίες.



Εάν χρησιμοποιείτε αναγνώστη οθόνης, μπορείτε να πλοηγηθείτε ακούγοντας τις κεφαλίδες που έχει κάθε σελίδα.

Εάν έχετε μερική απώλεια όρασης, μπορείτε να μεγεθύνετε τα γράμματα μέχρι 200%, χωρίς να αλλοιώνεται η σχεδίαση και λειτουργία του e-Banking.

## Αποκτήστε κωδικούς e-Banking

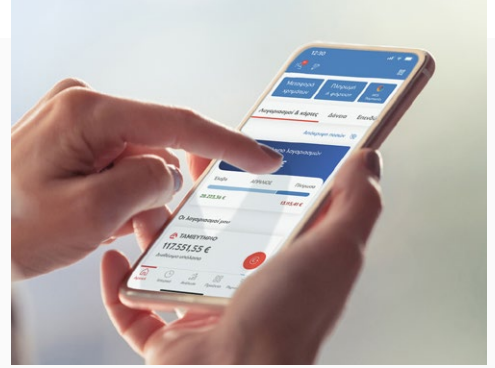


[Αποκτήστε online κωδικούς σύνδεσης e-Banking.](#)

Θα χρειαστείτε τον αριθμό και το PIN μιας χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας σας Eurobank, και τον αριθμό τηλεφώνου που έχετε δηλώσει στην Eurobank.



# Αναβαθμίζουμε το Eurobank Mobile App



## Καθημερινές συναλλαγές

Βρίσκετε εύκολα τη συναλλαγή που θέλετε, όπως μεταφορά χρημάτων, πληρωμή ή φόρτιση και IRIS Payments. Ξεκινάτε νέες συναλλαγές μέσα από τις επαφές σας.

## Έλεγχος οικονομικών

Στην αρχική οθόνη της εφαρμογής βρίσκετε το συνολικό υπόλοιπο των λογαριασμών σας με τα έσοδα και έξοδα του τελευταίου μήνα.

Ενεργοποιείτε τις κάρτες σας, ελέγχετε τις κινήσεις τους, ορίζετε τις ρυθμίσεις τους και τις εξοφλείτε. Παρακολουθείτε τα προγράμματα επιβράβευσης με τα οποία συνδέονται.

## Το προφίλ σας

Μπορείτε να διαχειρίζεστε τις επιλογές του προφίλ σας. Επικαιροποιείτε τα στοιχεία σας και ορίζετε τις ρυθμίσεις που θέλετε, όπως για ειδοποιήσεις, κάρτες, λογαριασμούς και συναλλαγές σας.

## Τεστ με άτομα με αναπηρία

Ελέγχουμε τις λειτουργίες του Eurobank Mobile App με τη βοήθεια ατόμων με αναπηρία.

Εάν θέλετε να πάρετε μέρος στις μελέτες και δοκιμές μας, [εγγραφείτε στην ομάδα UX Accessibility for All της Eurobank](#).

## Ειδικές προβλέψεις για εσάς



Εάν είστε κωφό ή βαρήκοο άτομο, μπορείτε να κάνετε πληρωμές με ψηφιακό πορτοφόλι και συναλλαγές μέσα από το Eurobank Mobile App. Η αντίληψη του ήχου δεν είναι απαραίτητη.



Εάν έχετε περιορισμένη κινητική δεξιότητα, οι περιοχές αφής σε στοιχεία ελέγχου και συνδέσμους είναι αρκετά μεγάλες για να μπορείτε να τις επιλέξετε.



Εάν έχετε μερική απώλεια όρασης, μπορείτε να μεγεθύνετε τα γράμματα. Η αντίθεση των χρωμάτων είναι αρκετή για να διακρίνετε ότι υπάρχει στην οθόνη. Επιπλέον, μπορείτε να επιλέξετε σκούρο θέμα στην εφαρμογή.

Εάν χρησιμοποιείτε VoiceOver ή TalkBack, μπορείτε να ελέγχετε τα οικονομικά σας, να κάνετε συναλλαγές, να διαχειρίζεστε τις κάρτες σας και όλες τις επιλογές στο προφίλ σας.

## Κατεβάστε το Eurobank Mobile App



# Σας εξυπηρετούμε με προτεραιότητα **τηλεφωνικά**



## Σύνδεση με εκπρόσωπο για άτομα με αναπηρία

Στην τηλεφωνική γραμμή του EuroPhone Banking σάς υποδέχεται η αυτοματοποιημένη πύλη φωνητικής αναγνώρισης.

Για να εξυπηρετηθείτε με προτεραιότητα, αρκεί να πείτε: **Είμαι πελάτης με αναπηρία.**

## 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες τον χρόνο

Το EuroPhone Banking είναι στη διάθεσή σας κάθε μέρα όλο τον χρόνο.

- Για ιδιώτες: 2109555000
- Για επιχειρήσεις: 2109555222
- Για Personal Banking: 2109555111

Με ένα τηλεφώνημα μπορείτε να κάνετε συναλλαγές, να ελέγχετε τα οικονομικά σας ή να ενημερώνετε για προϊόντα και υπηρεσίες.

## Συναλλαγές τηλεφωνικά

Η αυτοματοποιημένη φωνητική πύλη σάς καθοδηγεί να κάνετε αρκετές συναλλαγές.

Θα χρειαστούν ο αριθμός μιας ενεργής κάρτας Eurobank στο όνομά σας, 2 από τα 4 ψηφία του EuroPhone Banking PIN σας, και τα στοιχεία της συναλλαγής που θέλετε να κάνετε.

## Ειδικές προβλέψεις για εσάς



Εάν έχετε ήπια μορφή βαρηκοΐας, οι άνθρωποί μας είναι εκπαιδευμένοι να μιλούν αργά και καθαρά.



Εάν έχετε κινητική αναπηρία, εξηγήστε μας στο τηλέφωνο τι θα βοηθούσε περισσότερο στην επικοινωνία μας.



Εάν έχετε μερική ή ολική απώλεια όρασης, εξηγήστε μας στο τηλέφωνο τι θα βοηθούσε περισσότερο στην επικοινωνία μας.



Εάν είστε στο φάσμα του αυτισμού, εξηγήστε μας στο τηλέφωνο τι θα βοηθούσε περισσότερο στην επικοινωνία μας.

# Επικοινωνούμε στη γλώσσα σας με **βιντεοκλήση**



## Εξυπηρέτηση με βιντεοκλήση στη νοηματική γλώσσα

Έμπειροι σύμβουλοί μας v-Banking έχουν ολοκληρώσει 4 κύκλους σπουδών στη Σχολή Ελληνικής Νοηματικής Γλώσσας της Ομοσπονδίας Κωφών Ελλάδος.

Σας καθοδηγούν βήμα-βήμα με βιντεοκλήση, ώστε μέσα στο περιβάλλον του e-Banking να:

- Ενημερώνεστε πριν λάβετε τις αποφάσεις σας ή προχωρήσετε σε κάποια διαδικασία.
- Αποκτάτε προϊόντα και υπηρεσίες μας με την καθοδήγηση του εκπαιδευμένου συνεργάτη μας.
- Επικαιροποιείτε τα στοιχεία σας, χωρίς να πάτε σε κατάστημα.
- Επικοινωνείτε με ειδικούς συνεργάτες μας για θέματα που απαιτούν εξειδικευμένη γνώση.

## Προσωπικός σύμβουλος

Σας αναθέτουμε μία ή έναν προσωπικό σύμβουλο. Έτσι, με v-Banking μιλάτε πάντα στο ίδιο πρόσωπο, που γνωρίζει τις ανάγκες σας και το ιστορικό σας.

## Ειδικές προβλέψεις για εσάς

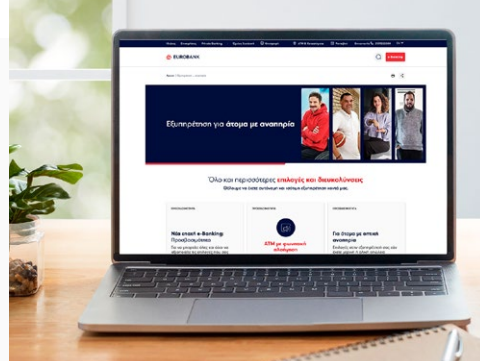


Εάν θέλετε να σας εξυπηρετούμε στη νοηματική γλώσσα με βιντεοκλήση, κάντε [εγγραφή στο v-Banking](#).

Θα λάβετε email με οδηγίες για να ρυθμίσετε τη συσκευή και τον browser σας, και να συνδεθείτε στην υπηρεσία.

Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να έχετε κωδικούς e-Banking. Δεν θα χρειαστούν δικαιολογητικά.

# Βελτιώνουμε συστηματικά το **eurobank.gr**



## Μελέτες προσβασιμότητας

Μεγάλο μέρος του eurobank.gr έχει μελετηθεί για την προσβασιμότητά τους με βάση το πρότυπο WCAG 2.1, επίπεδο AA. Ενδεικτικά:

- Κεντρικές σελίδες πλοήγησης
- Σελίδες προϊόντων και υπηρεσιών
- Φόρμες επικοινωνίας
- Συχνές ερωτήσεις

Βελτιώνουμε το περιεχόμενο με βάση τις 4 αρχές προσβασιμότητας του προτύπου, για να μπορείτε:

- Να το αντιλαμβάνεστε για να απολαμβάνετε μια ισότιμη εμπειρία.
- Να πλοηγείστε και να αλληλεπιδράτε από τη συσκευή σας με τον αναγνώστη οθόνης, το πληκτρολόγιο ή τη φωνή σας, χωρίς εμπόδια.
- Να το καταλαβαίνετε, ως προς την πληροφορία, τη δομή και τη συνοχή του.
- Να χρησιμοποιείτε το πρόγραμμα περιήγησης και τις βοηθητικές τεχνολογίες που θέλετε, με τις ρυθμίσεις που σας εξυπηρετούν.

## Ολοκληρωμένη ενημέρωση

Αναζητήστε στο eurobank.gr πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες μας. Δείτε ποια βήματα να ακολουθήσετε για να τα αποκτήσετε

Ανακαλύψτε νέες λειτουργίες που κάνουν πιο απλή την καθημερινότητά σας. Γνωρίστε καλύτερα την Eurobank ως τράπεζα.

## Επιλογές εξυπηρέτησης



Ενημερωθείτε αναλυτικά για τις διαφορετικές [επιλογές εξυπηρέτησης ανά αναπηρία](#).

## Ειδικές προβλέψεις για εσάς



Εάν είστε κωφό ή βαρήκοο άτομο, σε ορισμένες σελίδες του eurobank.gr μπορείτε να συμπληρώσετε την ερώτησή σας στο chat του ψηφιακού βοηθού. Αμέσως θα λάβετε αυτοματοποιημένες απαντήσεις σχετικά με:

- Διαδικασίες για να γίνετε πελάτης μας, να κατεβάσετε το Eurobank Mobile App και να αποκτήσετε κωδικούς e-Banking
- Προϊόντα και υπηρεσίες που μπορείτε να αποκτήσετε, όπως πακέτα συναλλαγών
- Ψηφιακά πορτοφόλια (wallet) για να κάνετε πληρωμές με το κινητό σας



Εάν δεν χρησιμοποιείτε ποντίκι, στις περιοχές του eurobank.gr που έχουν μελετηθεί μπορείτε να πλοηγείστε με το πληκτρολόγιό σας, φωνητικά ή με άλλες βοηθητικές τεχνολογίες.



Εάν χρησιμοποιείτε αναγνώστη οθόνης, στις περιοχές του eurobank.gr που έχουν μελετηθεί μπορείτε να πλοηγείστε ακούγοντας τις κεφαλίδες και τα σημεία ελέγχου κάθε σελίδας.

Εάν έχετε μερική απώλεια όρασης, στις περιοχές του eurobank.gr που έχουν μελετηθεί μπορείτε να μεγεθύνετε τα γράμματα, να αλλάξετε το χρώμα τους ή το χρώμα του φόντου.

Συνεχίζουμε να μελετάμε και να [βελτιώνουμε το eurobank.gr με τη δική σας συμβολή](#).



# Εκπαιδευόμαστε για εσάς



## Συστηματικές εκπαιδεύσεις

Έχουμε εκπαιδέσει 1827 ανθρώπους μας για να σας εξυπηρετούν καλύτερα. Επιπλέον περισσότερα από 2500 στελέχη μας έχουν παρακολουθήσει, διαδικτυακά και δια ζώσης, ενημερωτικά σεμινάρια ανά είδος αναπηρίας.

## Εκπαιδευτές με αναπηρία

Επιλέγουμε για εκπαιδευτές άτομα με αναπηρία και επαγγελματίες με πολύχρονη εμπειρία στον χώρο της προσβασιμότητας.

Μαζί σας εξοικειωνόμαστε με την αναπηρία. Ερχόμαστε πιο κοντά στις προκλήσεις που αντιμετωπίζετε καθημερινά.

## Βιωματικές εκπαιδεύσεις

Με την καθοδήγηση εισηγητών συμμετέχουμε σε διαδραστικά workshops. Εξοικειωνόμαστε με βασικά χαρακτηριστικά της αναπηρίας σε όλο το φάσμα της.

Μαθαίνουμε να διαχειριζόμαστε καταστάσεις που μπορεί να δημιουργούσαν αμηχανία κατά την εξυπηρέτησή σας.

## Μαθήματα και εκπαιδευτικά υλικά

Στα εκπαιδευτικά υλικά της τράπεζάς μας εντάσσουμε μαθήματα για την ισότιμη εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρία.

## Ελληνική Νοηματική Γλώσσα

Σύμβουλοί μας στο v-Banking μαθαίνουν τη νοηματική γλώσσα. Έχουν ολοκληρώσει από 3 έως 4 κύκλους σπουδών στη Σχολή Ελληνικής Νοηματικής Γλώσσας της Ομοσπονδίας Κωφών Ελλάδος.

Έτσι μπορούμε να σας καθοδηγούμε με βιντεοκλήση βήμα-βήμα στη γλώσσα σας.

## Ψηφιακή προσβασιμότητα

Εξειδικευμένοι επαγγελματίες μάς μαθαίνουν να δουλεύουμε με γνώμονα την ψηφιακή προσβασιμότητα. Εξοικειωνόμαστε με:

- Πρότυπα, προδιαγραφές και καλές πρακτικές ψηφιακής προσβασιμότητας
- Εργαλεία ελέγχου προσβασιμότητας
- Βοηθητικές τεχνολογίες και ρυθμίσεις που χρησιμοποιούν άτομα με αναπηρία
- Προβλέψεις προσβασιμότητας στα ψηφιακά έγγραφα



«Πρόσφατα προσήλθε στο κατάστημα πελάτης με καθολική απώλεια όρασης. Γνωρίζοντας τον ορθό τρόπο εξυπηρέτησης, τον πλησίασα, του συστήθηκα και του πρόσφερα την καθοδήγηση, οριοθετώντας τη θέση μου σε σχέση με τον ίδιο. Αποδεχόμενος ο ίδιος να τον συνοδέψω προς το ταμείο, του περιέγραφα τον χώρο στον οποίο κινούμασταν. Ο πελάτης ολοκλήρωσε τη συναλλαγή και τον συνόδεψα μέχρι και την έξοδο του καταστήματος.

Ιδιαίτερα σημαντικά ήταν, επίσης, τα σχόλια των πελάτων που παρακολούθησαν τον τρόπο που εξυπηρετήθηκε ο πελάτης. Ερωτήθηκα για τις γνώσεις μου και τους ενημέρωσα ότι η Τράπεζα είχε φροντίσει να μας εκπαιδεύσει.»

#### **Όλγα Θρουβάλα**

Διευθύντρια Καταστήματος Διαγωνίου Θεσσαλονίκης



«Μέσα από τη βιωματική εκπαίδευση συνειδητοποίησα πόσο σημαντικό είναι να προσαρμόζω την προσέγγισή μου για την εξυπηρέτηση ατόμων στο φάσμα του αυτισμού. Μιλώντας κατανοητά με τη χρήση μικρών προτάσεων, κάνοντας όσο το δυνατόν λιγότερες ερωτήσεις, δείχνοντας στα άτομα τι εννοώ σε κάθε πρόταση.»

#### **Κωνσταντίνος Ριζούλης**

Διευθυντής Καταστήματος Κοζάνης



«Αυτή η εμπειρία με βοήθησε να αναπτύξω μεγαλύτερη ενσυναίσθηση και να βελτιώσω τον τρόπο με τον οποίο εξυπηρετώ πελάτες με κινητικές δυσκολίες. Πλέον, έχω μεγαλύτερη επίγνωση της σημασίας της σωστής διαρρύθμισης του χώρου και των εργαλείων που χρησιμοποιώ για να διευκολύνω την εξυπηρέτηση και να προσφέρω μια θετική εμπειρία για όλους τους πελάτες μας, ανεξαρτήτως φυσικής κατάστασης.»

#### **Ρίτσα Αργυροπούλου**

Διευθύντρια καταστήματος Κεφαλαρίου



«Μέσα από την παρακολούθηση της βιωματικής εκπαίδευσης έμαθα ότι όταν εξυπηρετώ έναν πελάτη με ακουστική αναπηρία είναι ιδιαίτερα σημαντικό να διατηρώ οπτική επαφή και να χρησιμοποιώ κατανοητές κινήσεις. Με αυτόν τον τρόπο, διασφαλίζω μια αποτελεσματική επικοινωνία, προσφέροντας ποιοτική εξυπηρέτηση.»

**Πάνος Τσαραπατσάνης**

Διευθυντής Καταστήματος Άνω Πατησίων



«Για εμάς, η εκπαίδευση στη νοηματική γλώσσα είναι πολύ σημαντική γιατί μας δίνει τη δυνατότητα να εξυπηρετούμε άτομα με ακουστική αναπηρία στη γλώσσα τους.»

**Κατερίνα Λαμπροπούλου**

v-Banking Relationship Manager

# Ενημερώνομαστε για να κατανοούμε τις ανάγκες σας

## Ενημερώνομαστε για την αναπηρία

Η αναπηρία δεν είναι η όποια σωματική βλάβη ή νευροδιαφορετικότητα. Είναι τα εμπόδια που μπορεί να δημιουργούν οι υποδομές, οι άνθρωποι, οι διαδικασίες και οι τεχνολογίες.

Γ' αυτό ενημερώνομαστε σε θέματα εξυπηρέτησης των ατόμων με αναπηρία και προσπαθούμε να κατανοήσουμε τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν καθημερινά.

## Οι πρεσβευτές προσβασιμότητας

Για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες και τις λειτουργικότητες που σας προσφέρουμε, ήρθαμε σε επαφή με ανθρώπους που μπορούν να μας βοηθήσουν μέσα από την προσωπική τους εμπειρία. Έτσι ορίσαμε ως πρεσβευτές προσβασιμότητας τους:

- **Όλγα Δαλέκου**, ηθοποιό
- **Δημήτρη Παπανικολάου**, πρώην διεθνή καλαθοσφαιριστή
- **Αντώνη Τσαπατάκη**, παραολυμπιονίκη κολύμβησης
- **Θοδωρή Τσάτσο**, επιχειρηματία

Τους αποκαλούμε πρεσβευτές προσβασιμότητας της Eurobank γιατί:

- Μας βοηθούν να ενημερώνομαστε, να κατανοούμε τις ανάγκες και να βελτιώνουμε όσα προσφέρουμε στα άτομα με αναπηρία.
- Με τη δράση τους εμπνέουν τους ανθρώπους μας και έχουν τη δύναμη να αλλάξουν τον κόσμο μας προς το καλύτερο.

## Βήματα για να βελτιωνόμαστε

Επισκεφτήκαμε μαζί με τους πρεσβευτές προσβασιμότητας τα καταστήματά μας. Επικοινωνούμε μαζί τους για τις λειτουργικότητες που προσφέρουμε σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης.

Ακούμε με προσοχή τις σκέψεις τους. Καταγράφουμε τις ανάγκες και τις ιδέες τους. Τα σχόλια και οι παρατηρήσεις τους μας βοηθούν, ώστε να βελτιωνόμαστε και να σας εξυπηρετούμε καλύτερα.







«Το όνειρό μου είναι να κάνω συνέχεια ταξίδια. Δεν προλαβαίνω να επιστρέψω από ένα και αμέσως σκέφτομαι το επόμενο. Ακόμα ένα όνειρό μου, ίσως και μεγαλύτερο, είναι **να υπήρχαν παντού διερμνείς νοηματικής** για να επικοινωνώ πιο εύκολα.»

**Όλγα Δαλέκου**

Ηθοποιός



«Έχω κερδίσει αγώνες σε γήπεδα σε όλον τον κόσμο. Αλλά τώρα δίνω έναν αγώνα έξω από αυτά. Για το αυτονόητο, **τη συμπερίληψη των ατόμων με αυτισμό**. Σε κάθε ομιλία μου θυμίζω σε όλους πως ο κοινωνικός αποκλεισμός είναι ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν.»

**Δημήτρης Παπανικολάου**

Πρώην διεθνής καλαθοσφαιριστής



«Τη ζωή να την αντιμετωπίζουμε με θάρρος. Αυτό λέω στις ομιλίες μου σε σχολεία και ιδρύματα, παρουσιάζοντας τα εμπόδια που αντιμετωπίζω καθημερινά στην πρόσβασή μου σε **κτίρια χωρίς ράμπα**.»

**Αντώνης Τσαπατάκης**

Παραολυμπιονίκης



«Η ζωή μου χωρίς την τέχνη θα ήταν άγευστη. Δεν μπορώ να τη φανταστώ χωρίς το τραγούδι. **Αυτό όμως που πρέπει να φανταστώ είναι το χρώμα** των φαναριών στις διαβάσεις.»

**Θοδωρής Τσάτσος**

Επιχειρηματίας

# Τι μπορούμε να κάνουμε **καλύτερα** για εσάς;

## Μοιραστείτε μαζί μας σχόλια και προτάσεις σας

Έχετε να μας προτείνετε ιδέες για να σας εξυπηρετούμε καλύτερα; Συναντήσατε κάποια δυσκολία ή κάτι που δεν λειτουργεί όπως θα περιμένατε; Θέλουμε να το μάθουμε.



Συμπληρώστε τη [φόρμα επικοινωνίας](#) για θέματα προσβασιμότητας.

## Πάρτε μέρος στις έρευνές μας

Θέλουμε να βελτιώνουμε συνεχώς την προσβασιμότητα του Eurobank Mobile App, του e-Banking και του διαδικτυακού τόπου μας. Γι' αυτό, οργανώνουμε μελέτες και δοκιμές με τη συμμετοχή ατόμων με αναπηρία.

Σας καλούμε να λάβετε μέρος! Μπορείτε να συμμετάσχετε online ή από κοντά στον ειδικά διαμορφωμένο χώρο μας.



Για να εκδηλώσετε το ενδιαφέρον σας, [εγγραφείτε στην ομάδα UX Accessibility for All της Eurobank.](#)



