

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.

Νοέμβρης 2025 (version 1.0/14.11.2025)

Πίνακας Περιεχομένων

Δήλωση Προσβασιμότητας.....	1
1. Δήλωση Προσβασιμότητας.....	3
2. Νομοθετικό Πλαίσιο	3
3. Μηχανισμός Σχολίων Χρηστών (Feedback) και Επικοινωνία	3
4. Κατάσταση Συμμόρφωσης και Προσβασιμότητας.....	3
4.1 Ψηφιακά Κανάλια	3
4.2 Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση	4
4.3 Φυσικοί χώροι.....	4
4.4 Εκπαίδευση	4
5. Αξιολόγηση Προσβασιμότητας και Αποτελέσματα	5
5.1 Μεθοδολογία Ελέγχου	5
5.2 Αποτελέσματα Ελέγχου	5
6. Προετοιμασία της Δήλωσης Προσβασιμότητας.....	6

1. Δήλωση Προσβασιμότητας

Η Eurobank Equities (εφ' εξής "η Εταιρεία") 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 Εταιρείας 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 Εταιρεία στις 14/11/2025 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 Εταιρείας 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 Εταιρεία 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 Εταιρείας είναι η πλήρης συμμόρφωση με το πρότυπο WCAG 2.2 επίπεδο AA.

Για την προσβασιμότητα της φυσικής υποδομής, η Εταιρεία στοχεύει στην εναρμόνιση με τα πρότυπα και τις γενικές κατευθυντήριες οδηγίες που είναι σύμφωνες 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 (NOK). Επιδιώκει να ενσωματώσει την προσβασιμότητα στις διαδικασίες σχεδιασμού, ανάπτυξης και λειτουργίας της, ως μέρος μιας μακροπρόθεσμης δέσμευσης για συμπεριληπτική παροχή επενδυτικών και χρηματιστηριακών υπηρεσιών.

3. Μηχανισμός Σχολίων Χρηστών (Feedback) και Επικοινωνία

Η Εταιρεία 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 επικοινωνήσουν με την Εταιρεία μέσω των email info@eurobankequities.gr και complaints@eurobankequities.gr. Διαφορετικά, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά, μέσω Eurobank Trader. Εναλλακτικά, οι πελάτες μπορούν να επικοινωνήσουν με τα γραφεία της Εταιρείας ή κάποιον εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο, προκειμένου να υποβάλουν το αίτημά τους ή να λάβουν περαιτέρω υποστήριξη.

4. Κατάσταση Συμμόρφωσης και Προσβασιμότητας

Η Εταιρεία διατηρεί σταθερή δέσμευση στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου και προσβάσιμου περιβάλλοντος, τόσο στις ψηφιακές της υπηρεσίες όσο και στους φυσικούς της χώρους.

4.1 Ψηφιακά Κανάλια

Γενική Περιγραφή

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

- eurobankequities.gr
- Eurobank Trader Platform
- Eurobank Trader App
- Ψηφιακά Έγγραφα - PDF
- Ψηφιακά Έγγραφα - Email

Συμμόρφωση και Προσβασιμότητα

Η Εταιρεία 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 αρκετές βασικές λειτουργίες των ψηφιακών καναλιών είναι πλήρως ή μερικώς προσβάσιμες, ενώ συνεχώς η Εταιρεία εργάζεται ώστε να βελτιώσει την εμπειρία πλοήγησης των χρηστών σε αυτές. Ορισμένα ψηφιακά κανάλια, όπως η ιστοσελίδα της Εταιρείας, υποστηρίζουν σε μεγάλο βαθμό την πλοήγηση μέσω πληκτρολογίου αλλά και ένα ευρύ φάσμα τεχνολογιών υποβοήθησης, όπως αναγνώστες οθόνης, λειτουργίες μεγέθυνσης ή συστήματα φωνητικής αναγνώρισης, διασφαλίζοντας μεγάλο επίπεδο λειτουργικότητας. Το Eurobank Trader και τα ψηφιακά έγγραφα δεν υποστηρίζουν πλήρως ακόμη την πρόσβαση μέσω βοηθητικών τεχνολογιών, την πλοήγηση με το πληκτρολόγιο, την κατανόηση του περιεχομένου και δεν αξιοποιούν σε επαρκή βαθμό τις ρυθμίσεις προτιμήσεων του χρήστη από τη συσκευή ή τον browser. Ως εκ τούτου, χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης ώστε να ανταποκρίνονται πλήρως στις απαιτήσεις καθολικής προσβασιμότητας.

4.2 Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση

Γενική Περιγραφή

Η Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση της Εταιρείας αποτελεί μια ολοκληρωμένη υπηρεσία επικοινωνίας που παρέχει στους πελάτες τη δυνατότητα να πραγματοποιούν εντολές και να ενημερώνονται για επενδυτικά θέματα εύκολα και με ασφάλεια, μέσω του τηλεφωνικού συστήματος στο 210-3720000.

Συμμόρφωση και Προσβασιμότητα

Το τηλεφωνικό σύστημα εξυπηρέτησης της Εταιρείας προσφέρει μια σταθερή και αξιόπιστη εμπειρία επικοινωνίας, 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 τηλεφωνική εξυπηρέτηση έχει σχεδιαστεί ώστε να καλύπτει τις ανάγκες ευρείας γκάμας χρηστών, ενώ σε έναν ικανοποιητικό βαθμό προσφέρει μία φιλική και εύχρηστη πλοήγηση. Η Εταιρεία φροντίζει ώστε οι πελάτες της, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με προβλήματα ακοής, να έχουν πρόσβαση σε εναλλακτικά ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης (Eurobank Trader App, Eurobank Trader Platform κλπ).

4.3 Φυσικοί χώροι

Γενική Περιγραφή

Οι φυσικοί χώροι της Εταιρείας αποτελούν σημεία παροχής εξειδικευμένων επενδυτικών και χρηματιστηριακών υπηρεσιών και προϊόντων προς ιδιώτες και θεσμικούς πελάτες. Παρά τη διεύρυνση των ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης, οι χώροι αυτοί εξακολουθούν να διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση σχέσεων εμπιστοσύνης, στη συμβουλευτική υποστήριξη και στην παροχή προσωποποιημένων λύσεων. Οι εγκαταστάσεις λειτουργούν με σύγχρονες υποδομές και διαμορφώνονται με γνώμονα την ασφάλεια, την άνεση και την ποιοτική εμπειρία εξυπηρέτησης των πελατών.

Συμμόρφωση και Προσβασιμότητα

Η Εταιρεία διαθέτει φυσικούς χώρους εξυπηρέτησης στην Αθήνα (σε ιδιόκτητο κτίριο της Eurobank), στη Θεσσαλονίκη (εντός καταστήματος της Τράπεζας) και στη Λάρισα. Επιπλέον, ορισμένοι πελάτες εξυπηρετούνται συναλλακτικά μέσω επιλεγμένων καταστημάτων της Eurobank. Παράλληλα, σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας δραστηριοποιούνται εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι της Εταιρείας, οι οποίοι διαχειρίζονται επενδυτικά χαρτοφυλάκια και εξυπηρετούν πελάτες από τους δικούς τους επαγγελματικούς χώρους.

Οι φυσικοί χώροι εξυπηρέτησης δεν είναι ακόμη πλήρως συμμορφωμένοι με τον Νόμο 4994/2022 και τα σχετικά πρότυπα, ωστόσο η Εταιρεία στοχεύει στην αναβάθμιση των φυσικών της εγκαταστάσεων, με έμφαση στη βελτίωση της εμπειρίας των επισκεπτών και στη σταδιακή ενσωμάτωση αρχών καθολικής προσβασιμότητας. Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκει να εξετάσει σταδιακά τις ανάγκες προσαρμογής των υποδομών της, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές και τις ισχύουσες κατευθύνσεις για ένα προσβάσιμο και φιλικό περιβάλλον για όλους.

4.4 Εκπαίδευση

Στο πλαίσιο της εκπαίδευσης του προσωπικού, η Εταιρεία έχει υλοποιήσει, μέσω της πλατφόρμας SAP SuccessFactors, το σεμινάριο «Digital Guide to Serving People with Disabilities», με στόχο την ενίσχυση της κατανόησης και της ευαισθησίας σε θέματα προσβασιμότητας και συμπεριληπτικής εξυπηρέτησης. Αν και δεν υφίσταται προς το παρόν διατμηματική ομάδα με αποκλειστικό αντικείμενο την προσβασιμότητα, η Εταιρεία επιδιώκει τη συστηματική ενίσχυση της σχετικής κουλτούρας και την ενσωμάτωση καλών πρακτικών στον τρόπο λειτουργίας της.

5. Αξιολόγηση Προσβασιμότητας και Αποτελέσματα

5.1 Μεθοδολογία Ελέγχου

Η σύνταξη της παρούσας Δήλωσης Προσβασιμότητας και η υποκείμενη αξιολόγηση των υπηρεσιών της Εταιρείας βασίζονται σε εξωτερικές αξιολογήσεις που διενεργούνται από εξειδικευμένους συμβούλους προσβασιμότητας (Grant Thornton). Κατά τη διάρκεια των αξιολογήσεων, οι ειδικοί προσβασιμότητας εξετάζουν τα κανάλια στην υφιστάμενη κατάσταση, πραγματοποιώντας μια σειρά αυτοματοποιημένων και χειροκίνητων ελέγχων, με στόχο τον εντοπισμό περιορισμών και αποκλίσεων από τις σχετικές κανονιστικές απαιτήσεις προσβασιμότητας.

Η πιο πρόσφατη ανασκόπηση της προσβασιμότητας των υπηρεσιών της Εταιρείας ολοκληρώθηκε τον Οκτώβρη του 2025. Αναλυτικά όλοι οι έλεγχοι:

- eurobankequities.gr, Οκτώβρης 2025 (Grant Thornton)
- Eurobank Trader Platform, Οκτώβρης 2025 (Grant Thornton)
- Eurobank Trader App, Οκτώβρης 2025 (Grant Thornton)
- Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση, Οκτώβρης 2025 (Grant Thornton)
- Ψηφιακά Έγγραφα - PDF, Οκτώβρης 2025 (Grant Thornton)
- Ψηφιακά Έγγραφα - Email, Οκτώβρης 2025 (Grant Thornton)

Η Εταιρεία 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 Οκτώβρη του 2025 από την Grant Thornton, τα ψηφιακά κανάλια της Εταιρείας 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 Screaming Frog, PAC (PDF Accessibility Checker), Lighthouse (Chrome Dev Tools extension), Text Spacing Editor και Webaim Contrast Checker κ.λπ. καθώς επίσης και διάφορες υποστηρικτικές τεχνολογίες όπως αναγνώστες οθόνης (π.χ. NVDA, Voice In – Speech-To-Text Dictation, VoiceOver, TalkBack).

Περιοχή	Συμμόρφωση
eurobankequities.gr	Μερική
Eurobank Trader Platform	Μερική
Eurobank Trader App	Μερική
Ψηφιακά Έγγραφα - PDF	Μερική
Ψηφιακά Έγγραφα - Email	Μερική

Ήδη ορισμένες βασικές λειτουργίες των καναλιών είναι πλήρως ή μερικώς προσβάσιμες. Η ιστοσελίδα της Εταιρείας έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι όσο το δυνατόν περισσότερο συμβατή με ένα ευρύ φάσμα τεχνολογιών υποβοήθησης. Αυτές περιλαμβάνουν αναγνώστες οθόνης (π.χ. NVDA, VoiceOver, TalkBack), μεγεθυντικά προγράμματα οθόνης, συστήματα φωνητικής αναγνώρισης και εναλλακτικές μεθόδους εισαγωγής δεδομένων. Η πλατφόρμα, εφαρμογή Eurobank Trader και τα ψηφιακά έγγραφα της Εταιρείας εξακολουθούν να διαθέτουν περιθώρια βελτίωσης, ώστε να υποστηρίζουν αποτελεσματικότερα τις βοηθητικές τεχνολογίες, την πλοήγηση μέσω πληκτρολογίου και την κατανόηση του περιεχομένου από όλους τους χρήστες. Αποτελεί βασική προτεραιότητα της Εταιρείας να ενισχύσει περαιτέρω τη συμμόρφωση και την προσβασιμότητα αυτών των καναλιών καθώς και να αναβαθμίσει ακόμη περισσότερο τα ήδη υψηλά επίπεδα προσβασιμότητας της ιστοσελίδας της.

5.2.2 Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση

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

Περιοχή	Συμμόρφωση
Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση	Μερική

Η υπηρεσία έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι συμπεριληπτική και προσβάσιμη στο ευρύ κοινό, ενώ συνεχώς εξελίσσεται με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας εξυπηρέτησης. Πολλές υπηρεσίες υποστήριξης είναι ήδη διαθέσιμες και προσβάσιμες για όλους τους χρήστες μέσω του τηλεφωνικού καναλιού, ενώ μελλοντικά στοχεύει σε ενέργειες που θα ενισχύσουν περαιτέρω τόσο τη σαφήνεια και τη λειτουργικότητα του συστήματος όσο και τα επίπεδα προσβασιμότητας που αυτό προσφέρει.

5.2.3 Φυσικοί χώροι

Δεν έχουν πραγματοποιηθεί έως σήμερα έλεγχοι ή αξιολογήσεις σχετικά με την προσβασιμότητα των φυσικών εγκαταστάσεων της Εταιρείας, ενώ μέχρι πρόσφατα δεν υπήρχαν καθορισμένες πολιτικές ή κατευθυντήριες γραμμές για τη διασφάλιση της φυσικής προσβασιμότητας. Επιπλέον, στους χώρους εξυπηρέτησης δεν διατίθεται εξειδικευμένος εξοπλισμός για άτομα με αναπηρία.

Πλέον, η Εταιρεία έχει λάβει οδηγίες προσβασιμότητας από εξειδικευμένους συμβούλους (Grant Thornton) ώστε να θέσει μελλοντικά στόχους για τη σταδιακή ενίσχυση της προσβασιμότητας στους φυσικούς χώρους και τη δημιουργία ενός πιο συμπεριληπτικού περιβάλλοντος εξυπηρέτησης για όλους τους πελάτες.

6. Προετοιμασία της Δήλωσης Προσβασιμότητας

Η παρούσα δήλωση προσβασιμότητας συντάχθηκε από την Εταιρεία στις 14/11/2025 και αφορά όλες τις υπηρεσίες, τα κανάλια και το δομημένο περιβάλλον της.