



# הצהרה בנושא נגישות לאנשים עם מוגבלויות

כ-21% מקרב האוכלוסייה הבוגרת בישראל הם אנשים עם מוגבלות פיזית, חושית (לקות ראייה ושמיעה), נפשית או שכלית. מדובר בקבוצת אוכלוסייה המונה כ-1.1 מיליון איש, שנגישות עבור חלקם היא קריטית, כלומר: עלולה להוות חסם לצריכת שירותים<sup>1</sup>.

נגישות היא הדרך להתגבר על חסמים אלה. על פי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, "נגישות" משמעה "אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו, שימוש והנאה משירות, קבלת מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם, שימוש במתקניהם והשתתפות בתכניות ובפעילויות המתקיימות בהם".

בלאומי מייחסים חשיבות רבה למתן שירות שוויוני, מכבד ומתחשב לכלל הלקוחות ולשיפור השירות הניתן ללקוחות עם מוגבלות. הקבוצה משקיעה מחשבה ומאמצים כדי לאפשר ללקוחות עם מוגבלות נגישות מלאה לשירותי הבנק השונים, הן בסניפים והן בערוצים הישירים והדיגיטליים (אתר האינטרנט, האפליקציה והמכשירים האוטומטיים). ההתאמות נעשות תוך עמידה בדיני הנגישות ומעבר להם, ובשיתוף פעולה הדוק עם יועצי נגישות מוסמכים, עמותות העוסקות בנושא (כגון עמותת נגישות ישראל, המכון לקידום החרש ועמותת מגדלאור) וגורמים מקצועיים, מתוך מטרה להעניק ללקוחותינו שירות נגיש וחווית לקוח מיטבית.

לאומי מקפיד על בדיקה שוטפת של מצב הנגישות בסניפים, בהתאם למספר פרמטרים מרכזיים, בהם: גישה נוחה לסניף; עמדות שרות נגישות; שילוט נגיש; קיומם של מעלית או מעלון; קיומם של שירותי נכים; גישה נגשה לכספומט; אביזרי עזר ותוכנת כספומט מתקדמת TTS - "כספומט מדבר". כמו כן פותחה תשתית להדפסה מוגדלת של טפסים ואפשרות לקבל הודעות דואר בדפוס מוגדל. בנוסף, משולב נושא הנגישות במסגרת סקרי לקוח סמוי בסניפים.

**באתר לאומי ניתן למצוא פירוט בנוגע להתאמות הקיימות בלאומי בהתאם לאופי המוגבלות (ראיה, שמיעה, דיבור, מוטוריקה וניידות) ופירוט ההטבות ללקוחות עם מוגבלויות.**

חטיבת תפעול אחראית על הנגשת השירות בלאומי ומתקניו הפיזיים לאנשים עם מוגבלויות.

1. מתוך: "אנשים עם מוגבלויות בישראל 2017", נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות. מתבסס על נתוני שנת 2015.

הנושא מנוהל באמצעות:

• **רכזי נגישות:** בלאומי מונו שני רכזי נגישות: רכז נגישות בשירות, רכז נגישות מתו"ס (מבנים, תשתיות וסביבה), שתפקידם להוביל ולרכז את פעילות הנגישות בבנק ולשמש כתובת לכל פנייה בנושא. בנוסף, נפתחה תיבת דואר ייעודית לפניות בנושא נגישות, שכתובתה [Negishut.Leumi@BankLeumi.co.il](mailto:Negishut.Leumi@BankLeumi.co.il). הפניות המגיעות לתיבה מטופלות בהליך מקוצר ומואץ לשביעות רצון הפונים.

• **נאמני נגישות בסניפים:** מונו נאמני נגישות בסניפי הבנק אשר עברו הכשרה. תפקידם: ווידוא קיומם של הסדרי הנגישות המוגדרים ע"י החוק והתקנות בסניף, הטמעת נושא השירות הנגיש בקרב עובדי ומנהלי הסניף לאורך זמן, זיהוי צרכים ופערים ביישום חוק ותקנות השירות הנגיש בסניף ומתן מענה.

• **מידע והדרכה לעובדים:** במערכת האינטראנט בלאומי קיים ומתוחזק אתר ייעודי בנושא נגישות ובו מידע מפורט על השירותים שלאומי מציע לאנשים עם מוגבלות. כמו כן נבנתה תכנית הטמעה והדרכה עבור כלל העובדים, ופותחו לומדה ממוחשבת (לומדת חובה לעובדים חדשים) ומבדק ידע להטמעה של נושא הנגישות בשירות, אנו מקפידים מדי שנה לבצע לומדה או מבדק ידע לכל נותני השירות, בסניפים ובמרכזים.

• **דיגיטל בשירות -** למען אנשים עם מוגבלות: לאומי מציע מגוון שירותים מהמכשיר הנייד או מהמחשב, ללא צורך בהגעה לסניף. אנשים עם מוגבלות יכולים לנהל את חשבון הבנק שלהם בצורה מהירה, זמינה ונגישה.

מרבית השירותים והמוצרים הדיגיטליים נגישים עבור אנשים עם מוגבלות תנועה, אנשים עם מוגבלות שמיעה יכולים להתכתב עם בנקאי. הוטמעה תוכנה ייעודית בכספומט המדבררת את המכשיר, ומסייעת לאנשים עם מוגבלות ראייה.

מידע בנושא הפעולות שמבצע לאומי בהקשר זה ניתן למצוא בדוח ובאתר אחריות תאגידית בכתובת

[https://www.leumi.co.il/Lobby/corporate\\_responsibility/35988/](https://www.leumi.co.il/Lobby/corporate_responsibility/35988/)

ובאתר הבנק בכתובת - <https://www.leumi.co.il/Lobby/Accessibility/42292/>