

בנק הפועלים

פועלים לבנקאות נגישה

דו"ח הנגישות של
בנק הפועלים
2019



עינב מהרבאני וג'ף
אגף לבנקאות קמעונאית
בנק הפועלים

בנק הפועלים

דו"ח הנגישות של בנק הפועלים 2019



עם הפנים
קדימה

60 עמ'



נגישות והעצמת
אנשים עם
מוגבלות - עם
הפנים החוצה

40 עמ'



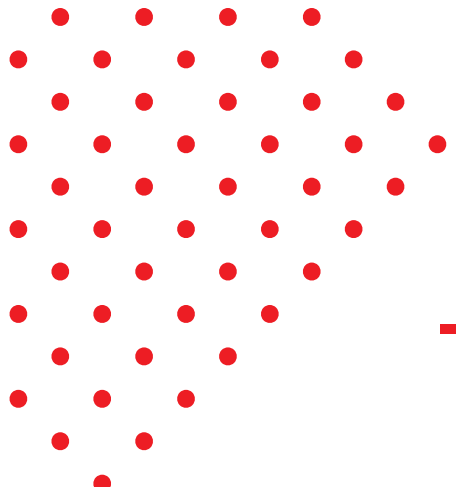
נגישות והעצמת
אנשים עם
מוגבלות - בבנק
הפועלים

16 עמ'



מבוא

8 עמ'



פועלים לבנקאות נגישה – עיקרי הדברים

בנקאיים לאוכלוסייה המתקשה להגיע לסניפי הבנק
הנגשת כ-1300 מכשירים לשירות עצמי

בנוסף, התאמנו ללקוחות עם מוגבלות סל הטבות, זכויות ומוצרים, הכולל:

קדימות בתור בסניפים (בהתאם לנסיבות)
קדימות בתור בשיחות נכנסות ב'פועלים בטלפון'
הנחות בעמלות
חתימה קולית ב'פועלים בטלפון'
משיכת מוזמנים ללא כרטיס
שירות mail to fax

הכשרת עובדים

בארגון המשרת מיליוני לקוחות, הכשרה והדרכה
של עובדים למתן שירות נגיש הן אבן יסוד בהטמעת
הנגישות. אנו רואים חשיבות רבה בהיכרותם של העובדים
עם מכלול האתגרים שעומדים מתמודדים אנשים עם
מוגבלות, לצד מגוון הפתרונות הקיימים למתן שירות
נגיש, ודואגים לתוכנית הדרכה מקיפה ומגוונת בנושא.

בחינה עצמית של שירות נגיש

במסגרת הפעילות לקידום הנגישות ולהעצמת אנשים
עם מוגבלות, התקבלה בבנק בתחילת שנת 2018
החלטה לקיים אחת לשנה בחינה עצמית, באופן וולונטרי,
של טיב השירות שמעניק הבנק ללקוחות עם מוגבלות.
בחינה זו מבוצעת בעזרתם של בודקים עם מוגבלות
המגיעים לסניפי הבנק ובנוסף, מתנסים בקבלת שירות
במוקד הטלפוני ובערוצים הדיגיטליים.

עיקרי הממצאים הוצגו לדרגים הניהוליים הבכירים ביותר:
הנהלת הבנק והנהלת החטיבה הקמעונאית. הנושא
קיבל את מלוא תשומת הלב הניהולית, אשר כללה, בין
היתר, החלטה לאשר את תוכנית העבודה בנושא ולבצע
בחינה עצמית שנתית, וזאת כחלק מהשאיפה המתמדת
לקדם הענקת שירות נגיש ושוויוני לכלל לקוחות הבנק.

בישראל חיים כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלות פיזית,
נפשית ו/או קוגניטיבית. אוכלוסייה זו והמעטפת
החברתית שמלווה אותה, יחד עם אוכלוסיית
המבוגרים, מהווה כמחצית מאוכלוסיית ישראל.
מדובר במיליוני אנשים המושפעים באופן ישיר
מהנגשת שירותים ומבנים עבור אנשים עם מוגבלות
ומקידום שילובם בחברה.

אנו בבנק הפועלים רואים בשוויון זכויות ובנגישות
לאנשים עם מוגבלות נושא מהותי, המהווה חלק בלתי
נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלנו.
כחלק מתפיסת שירות זו אנו פועלים להנגיש את
כל שירותי הבנק ומבניו ובנוסף, אנו חותרים לשיפור
איכות החיים של אנשים עם מוגבלות ושל יחס החברה
כלפיהם, באמצעות הובלת מגוון מהלכים, שיתופי
פעולה ומיזמים.

התאמת שירותים ומוצרים עבור לקוחות עם סוגים
שונים של מוגבלות, כמו גם פיתוח פתרונות ייעודיים
להם, נגזרים הן מרגולציה והן מסטנדרטים וולונטריים
שאימץ הבנק, מתוך ההבנה שנגישות היא לא רק
ערך מהותי, אלא גם חובה עסקית. אנו רואים בקידום
ההנגשה השקעה בשירות הניתן ללקוחות, עם או בלי
מוגבלות, ולא הוצאה הנגזרת מהחובה הרגולטורית.
הנגשת הבנק לכלל הציבור היא תהליך ארגוני מורכב
ומתמשך, שאין לו תאריך סיום. הוא כולל בחינה
קפדנית של פעילות הבנק, מוצריו ושירותיו, מנקודת
המבט של הלקוחות.

הנגשת שירותי הבנק ומבניו כוללת, בין השאר:

הנגשת המבנים בהם מתקיימת קבלת קהל או
מתקיימות פגישות עם לקוחות

הנגשת השירותים הבנקאיים בערוצים הדיגיטליים
של הבנק, המאפשרת גישה למכלול השירותים
והמוצרים בכל זמן, באמצעות מוקדי השירות
הטלפוניים, המחשב והטלפון החכם

הנגשת המידע ללקוחות

הנגשת הסניף הנייד של הבנק, המספק שירותים

”
מעבר להנגשת
מבני הבנק,
אנו דואגים כי
כלל השירותים
והמוצרים של
הבנק יהיו נגישים
לכולם



בנקאות נגישה לכולם

בישראל חיים 1.5 מיליון אנשים עם
מוגבלות – כ-17% מהאוכלוסייה. כל
אחד מהם, ללא קשר למוגבלות איתה
הוא מתמודד, הוא אזרח מן השורה, הזכאי
לאותה קשת רחבה של זכויות ואפשרויות
שכלל הציבור נהנה מהן.

בנק הפועלים רואה בקידום אנשים עם
מוגבלות חלק בלתי נפרד מתפיסת
השירות והאחריות התאגידית שלו, ואנו
נחשבים להוביל את הדרך ולהפוך לארגון
שנגישות היא חלק בלתי נפרד מה-DNA
שלו. כארגון עסקי מוביל במשק, אנו

רואים בכך חובה מוסרית ופועלים כדי
להיות נגישים לכלל מחזיקי העניין שלנו
– מהעובדים, דרך הלקוחות ועד כלל
הציבור הישראלי.

בנק הפועלים משקיע רבות בהנגשה,

יעל דרומי

משנה למנכ"ל

מנהלת חטיבת מחזיקי עניין

עודד ערן

יו"ר הדירקטוריון

בנק הפועלים

מוצרים בנקאיים לקידום הנגישות בישראל

כחלק ממחויבות הבנק לקידום הנגישות בישראל ולהעצמת אנשים עם מוגבלות, פיתחנו מוצרים בנקאיים ייעודיים לאשראי ולחיסכון, והתאמנו מוצרים בנקאיים נוספים, כך שיוכלו לענות על צורכיהם של אנשים עם מוגבלות ושל בעלי עסקים המבקשים להנגיש את עסקיהם.

הצענו לבעלי עסקים "ארגז כלים להנגשה", אשר כלל סרטונים המסבירים כיצד ניתן להתאים ולשפר את השירות הניתן לאנשים עם מוגבלות, והקמנו הלוואה ייעודית המסייעת לבעלי עסקים להנגיש את עסקיהם, ועל ידי כך לא רק לעמוד בדרישות החוק אלא גם להרחיב את קהל לקוחותיהם.

לציבור הלקוחות הפרטיים הוצעו שלושה מוצרים בנקאיים:

- ◆ משכנתה לאנשים עם מוגבלות - בנק הפועלים נרתם לקדם את הנושא, והוביל מהלך לתיקון החקיקה, לפיו נקבעה חובת הנפקת פוליסת ביטוח חיים ללא חיתום רפואי לזכאים המוגדרים בחוק, שהבנק אישר להם הלוואה לרכישת דירה יחידה
- ◆ הלוואה ייעודית בתנאים מעודפים לרכישת מגוון סוגים של ציוד, המיועדת ללקוחות עם מוגבלות ולבני משפחותיהם
- ◆ פיקדון ייחודי שהשיק הבנק ב-2019 בשיתוף עם ג'וינט ישראל, המאפשר ללקוחות לחסוך בפיקדון ועל-ידי כך לתרום לתוכנית "חזרה הביתה" של הג'וינט. המנגנון של הפיקדון הייעודי קבע כי הבנק יעביר תרומה בסכום זהה לגובה הריבית שנצברה בפיקדון

גיוון תעסוקתי

אנו פועלים לקידום שוויון ההזדמנויות בשוק העבודה בקרב כלל האוכלוסייה, לרבות בקרב הקבוצות המודרות ממנו. כחלק מתוכנית הפעולה שמיישם הבנק לקידום הגיוון התעסוקתי, עובדים חדשים עם מוגבלות זוכים לפגישות קבועות עם מלווים, רכזי תעסוקה ועמותות ייעודיות.

בנוסף, משקיע הבנק משאבים רבים ביצירת ההתאמות הנחוצות לקליטת אנשים עם מוגבלות בסביבת העבודה, ומנהל קשר שוטף עם מגוון משרדי ממשלה ועם גופי השמה רבים המתמחים בהשמת עובדים עם מוגבלות.

זכייה באות הגיוון ע"ש דב לאוטמן

בשנת 2019 נבחר בנק הפועלים לקבל בפעם השנייה את אות הגיוון על-שם דב לאוטמן, מטעם ארגון 'מעלה' והפורום לגיוון בתעסוקה, עבור עשייתו למען קידום העסקת אנשים עם מוגבלות.

העצמת אנשים עם מוגבלות

אנו רואים בסיוע להפיכת מדינת ישראל למדינה ללא מגבלות עבור אנשים עם מוגבלות יעד ראשון במעלה בחשיבותו, ופועלים לשיפור איכות חייהם של אנשים עם מוגבלות ושל היחס בחברה כלפיהם, בדגש על קיום שיתופי פעולה והובלת מיזמים, ב-6 תחומים עיקריים:

◆ תמיכה שוטפת בעמותות

ב-5 השנים האחרונות עמדה תרומתו המצטברת של הבנק על כ-193 מיליון ₪. מתוך סכום זה, 39 מיליון ₪ נתרמו לקידום, העצמה ושילוב של מאות אלפי אנשים עם מוגבלות בחברה. בנוסף לתמיכה השוטפת של הבנק בעמותות, הבנק שותף במשדרי התרמה מרכזיים לטובת גיוס משאבים לעמותות מובילות הפועלות לרווחתם של אנשים עם מוגבלות. משדרים אלו משלבים התנדבות של מאות מעובדי בנק הפועלים המאיישים את המוקדים הטלפוניים שהבנק מקצה ובנוסף נפתח כפתור ייעודי באפליקציית ביט, המאפשר להעביר תרומה בקלות ובמהירות.

39% מיליון ₪ נתרמו לקידום, העצמה ושילוב של מאות אלפי אנשים עם מוגבלות בחברה.

◆ תמיכה בתעסוקה

- ◆ "המלאי מוגבל" - יריד תעסוקה ראשון מסוגו שערך הבנק, במסגרתו עשרות חברות וארגונים הציעו משרות איכותיות לכ-400 אנשים עם מוגבלות בעלי תארים אקדמיים ותעודות מקצוע.
- ◆ שיתוף פעולה עם אתר www.yoocanfind.com - תרגום האתר המקורי לעברית, והקמת לוח דרושים המיועד למחפשי עבודה עם מוגבלות.
- ◆ Winwork - מיזם עסקי-חברתי שהוקם על ידי אנשים עם מוגבלות, במטרה לקדם את חברי אוכלוסייה זו, כמו גם אנשים ללא מוגבלות, בפיתוח קריירה כזמנים וכבעלי עסקים. במסגרת המיזם, שזוכה לתמיכת הבנק, פועלת תוכנית המקנה כלים ומיומנויות להקמת עסק, לצד הענקת ליווי אישי ומקצועי, תוך שילוב טכנולוגיות מסייעות.

◆ יזמות וטכנולוגיה - Social tech

- ◆ השקת מגמת נגישות באקסלרטור החברתי 8200 אימפקט - תוכנית חדשנית לליווי חברות הזנק המפתחות מיזמים, שירותים ופתרונות למען אנשים עם מוגבלות
- ◆ שיתוף פעולה עם 'בית איזי שפירא' בהקמת מרכז החדשנות הטכנולוגית "טכנולוגיה מסייעת - גישה לכל", במטרה לקדם תהליכי חדשנות טכנולוגית שישפרו את איכות חייהם של אנשים עם מוגבלות
- ◆ שיתוף פעולה עם חברת Wheelshare, במסגרתו הוצבו עמדות להשאלת כסאות גלגלים ב-16 בתי חולים ברחבי הארץ, ללא תשלום

◆ קידום מצוינות בספורט

- ◆ הבנק מעניק חסות לוועד האולימפי ולוועד הפראולימפי, וכן מלגות חודשיות אישיות ל-10 ספורטאים נבחרים, ביניהם ספורטאים פראולימפיים.
- ◆ ליגת הכדורגל Unified בשיתוף ג'וינט ישראל - הקמה של 6 קבוצות כדורגל משותפות, ששחקניהן הם אוהדי אגודות כדורגל ואנשים עם מוגבלות שכלית או רגשית הקבוצות המשותפות יתחילו את פעילותן בתחילת 2020 והן ילוו על ידי מאמנים מקצועיים במגרשי קבוצות האם
- ◆ הענקת חסות לקבוצת כדורגל ייחודית לאנשים

עם מוגבלות - קרן מועדון הכדורגל "מכבי תל אביב" ובנק הפועלים משתפים פעולה בהקמת קבוצת כדורגל ייחודית, שרוב שחקניה יהיו אנשים עם מוגבלות. מטרת הפעילות לעודד חינוך להכלה ולקבלת האחר דרך המשחק הפופולארי בישראל

- ◆ גלגלים של תקווה - מזה 11 שנים מעניק הבנק חסות ראשית למסע האופניים "גלגלים של תקווה", המופעל על ידי עמותת "אתגרים". במסע רוכבים יחד אנשים עם מוגבלות לצד אנשים ללא מוגבלות

◆ הגברת המודעות

הדלת פתוחה לכולם - מהלך ארצי להגברת המודעות לחשיבות שבשילוב אנשים עם מוגבלות בחברה ובמסגרות משותפות בקהילה. המהלך נולד ביוזמת הבנק, בשיתוף עם 'החברה למתנ"סים' ולהקת "שלוה", בעקבות סקר שביצעה 'החברה למתנ"סים', אשר העלה כי 89% מההורים לא מעוניינים בהשתתפות ילדים עם מוגבלות בפעילות פנאי חברתית של ילדיהם. במסגרת הקמפיין, הוצבו עותקים של 'אמנת השילוב' בכל סניפי בנק הפועלים ובבנייני ההנהלה הראשית, ולקוחות הבנק הוזמנו לחתום על האמנה. זאת במקביל למהלך דיגיטלי שעודד את אוכלוסיית ישראל לחתום על האמנה. מעל 500 אלף איש נענו לקריאה זו

מעל 500 אלף איש
חתמו על
אמנת השילוב

העוסקים במלאכה

על מנת להבטיח שירות נגיש ושוויוני, נקבעו מספר פונקציות ארגוניות המבטיחות כי כלל שירותי הבנק יהיו נגישים לכל לקוחותינו:

מועלם מריאנה - מורשת

נגישות שירות ומנהלת אסטרטגית הנגישות במרכז לבנקאות חברתית בבנק הפועלים. אחראית על הנגשת השירות ללקוחות הבנק בכל הערוצים, פיתוח מוצרים בנקאיים בתחום הנגישות ושיתופי פעולה חברתיים אסטרטגיים להעצמת אנשים עם מוגבלות.

סולומון שלי - ממונה

על הגיוון התעסוקתי והעסקת אנשים עם מוגבלות בבנק. אחראית על תכניות העבודה בתחום הגיוון, הטמעת מודלי תעסוקה ייחודיים, ניהול תהליכי מיון, גיוס וקליטה וביצוע התאמות לעובדים.



נעמה הלוי פאר - מנהלת

המרכז לבנקאות חברתית, מרכז יזמות ושותפויות ליצירת אימפקט עסקי וחברתי בישראל. במסגרת המרכז מנוהלים הקרן הפילנתרופית של הבנק, עצמאות דיגיטלית לאזרחים ותיקים, התנדבות עובדים, אחריות תאגידית, נגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות.

שלוסר גבי - מנהל

תחום אתרי אינטרנט ללקוחות פרטיים בחטיבת החדשנות של הבנק. מלווה ומייעץ לכלל יחידות הבנק העוסקות בנושא נגישות דיגיטלית באתרים ובאפליקציות.



נייגר אורן - מורשה

נגישות מתו"ס (מבנים, תשתיות וסביבה). ממלא מקום מנהל מחלקת בינוי של הבנק, האחראי על הנגשת מבני הבנק ושימור סטטוס הנגישות שלהם.



ע"י עמותת 'נגישות ישראל' והתנסו בחוויות שהעמיקו את היכרותם עם עולמם של אנשים עם מוגבלות. בחופשת הקיץ של 2019 בחרו 139 ילדים להקדיש את זמנם לעבודה עם ילדים ומבוגרים עם מוגבלות.

139 ילדים בחרו להקדיש את זמנם לעבודה עם ילדים ומבוגרים עם מוגבלות.



תערוכת אומנות - מזה שני עשורים, מקיים הבנק מדי שנה תערוכת מכירת אמנות בבניין ההנהלה הראשית, שהכנסותיה נתרמות לעמותה שהבנק בוחר השנה הוקדשה התערוכה לעמותת "כנפיים של קרמבו", ובמסגרתה הוצעו למכירה כ-500 עבודות של אמנים מובילים בישראל

שילוב אנשים עם מוגבלות בקמפיינים פרסומיים - במסגרת החתירה להעצמת אנשים עם מוגבלות ולשילובם בכל תחומי החיים, התחייב הבנק לשלב אנשים עם מוגבלות בקמפיינים הפרסומיים שלו כדי להביא לידי ביטוי את המגוון בחברה הישראלית Valuable 500 - מיזם שמטרתו לרתום מנכ"לים של 500 חברות מובילות בעולם, אשר ייקחו על עצמם ועל הארגון שהם עומדים בראשו התחייבות לשלב את נושא קידום הנגישות באג'נדה הארגונית שלהם, באמצעות קיום של פעילות אחת לפחות בתחום ותקשור הנושא כלפי חוץ. בנק הפועלים התחייב לקחת חלק במיזם ואף אירח את המפגש הראשון שנערך בישראל

התנדבות עובדים

בשנת 2018 התנדבו 667 עובדים באופן שוטף בפעילויות בתחום הנגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות. 1,276 עובדים נוספים התנדבו ב-82 מקומות ברחבי הארץ העוסקים בעולמם של אנשים עם מוגבלות במסגרת 'יום המעשים הטובים'. זאת בנוסף להעסקת ילדי עובדים בגילאי 15-18 בחופשת הקיץ במגוון פעילויות בקהילה. הילדים קיבלו יום הכשרה ייעודי שחלקו הועבר



פועלים לאפשרויות בלתי מוגבלות - מבוא

אנו בודקים באופן הקפדני ביותר את מידת השימושיות של מגוון מוצריו ושירותיו, במטרה לבחון את מידת נגישותם לאנשים עם מוגבלות. כמו כן אנו מוודאים שללקוחות קיימת אפשרות ליצור עימנו קשר בתקשורת כתובה או בתקשורת מדוברת ושהוצעה להם חלופה שירותית המתאימה לצורכיהם.

הנגשה ארגונית בכל ההיבטים

ארגון השואף להיות נגיש, חייב לקבל החלטה אסטרטגית ולפעול לכך שכל נכסיו, שירותיו ומוצריו יהיו נגישים ושימושיים. תהליך ההנגשה בבנק הפועלים מתקיים באופן רציף וכולל, בין היתר:

- ♦ הנגשה של סניפי הבנק, מבני ומשרדי, כולל אבזור בעזרים מתאימים
- ♦ הדרכה של העובדים, במטרה להרחיב את הידע, המודעות וההבנה שלהם לגבי הדרכים בהן ניתן לסייע באופן אנושי, מקצועי ונגיש לאנשים עם סוגי מגבלות שונים
- ♦ הנגשה של אתרי האינטרנט, האפליקציות והמכשירים האוטומטיים לשימוש עצמי
- ♦ הנגשה של המוקדים הטלפונים
- ♦ הנגשת מידע
- ♦ הנגשת אירועים

המותאמים לצורכיהם של אנשים עם מוגבלות

- ♦ עידוד התנדבות עובדים במגוון מוסדות המקיימים עשייה למען אנשים עם מוגבלות
- ♦ פעולות להעלאת המודעות לערך השוויון ולקבלת השונה בחברה
- ♦ שיתוף פעולה עם עמותות וארגונים הפעילים בתחום, תוך ליבון צרכים וחשיבה על דרכים לספק להם מענה

החובה להבטיח, לשפר ולקדם נגישות לשירות

התאמת שירותים ומוצרים עבור לקוחות עם סוגים שונים של מוגבלות, כמו גם פיתוח פתרונות ייעודיים להם, נגזרים הן מרגולציה והן מסטנדרטים וולונטריים שאימץ הבנק, במטרה לאפשר ללקוחותיו לקבל שירות שוויוני ואיכותי.

תהליכי ההנגשה מתקיימים באופן שוטף ורציף, על בסיס ניהול דיאלוג עם מחזיקי עניין רלוונטיים, גורמים רגולטוריים ואנשי מקצוע בתחום, ומלווים על ידי עמותת 'נגישות ישראל'. תהליכים אלה כוללים הנגשה אנושית של השירות, הנגשה פיזית של המבנים והנגשה של האמצעים הטכנולוגיים, עבור לקוחות ועובדי הבנק. אנו רואים בדרישות החקיקה בנושא הנגישות נקודת פתיחה בלבד, וזאת מתוך מחויבות עמוקה להעניק ללקוחותינו ולציבור הרחב את השירות הנגיש ביותר האפשרי בכל הערוצים, ברמה הגבוהה ביותר ותוך קיום תהליכי למידה ושיפור תמידי.

במסגרת בחינת נגישות שירותי הבנק,

מקדמים שוויון ונגישות

אנו בבנק הפועלים רואים בשוויון זכויות ובנגישות לאנשים עם מוגבלות נושא מהותי, המהווה חלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלנו. לכל אדם עם מגבלה זכות בסיסית לקבל את מלוא השירותים המוצעים, באופן עצמאי ככל הניתן, תוך שמירה על כבודו. אנו מחויבים לפעול למימוש זכות זו באופן מלא ואף מעבר לדרישות החוק בנושא זה, על מנת שלקוחותינו והציבור הרחב ייהנו משירות מותאם, מקצועי, אנושי ואכפתי. בנוסף להנגשת מבני הבנק ושירותיו, אנו חותרים לשיפור איכות החיים של אנשים עם מוגבלות ושל יחס החברה כלפיהם, באמצעות הובלת מגוון מהלכים, שיתופי פעולה ומיזמים, כגון:

- ♦ קידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות בבנק הפועלים בפרט ובחברה הישראלית בכלל
- ♦ הכשרת עובדים וביצוע ריענון שוטף למתן שירות מותאם לאנשים עם מוגבלות, המספק מענה למגוון צרכיהם הייחודיים
- ♦ עידוד חדשנות ויזמות לפיתוח פתרונות טכנולוגיים שיש בידם לשפר את איכות החיים של אנשים עם מוגבלות
- ♦ ביצוע מיזמים משותפים עם עמותות וארגונים חברתיים הפועלים לטובת אנשים עם מוגבלות ומימון מגוון רחב של מיזמים בתחום
- ♦ פיתוח מוצרים בנקאיים ייעודיים

פועלים לאפשרויות בלתי מוגבלות - מבוא

אנשים עם מוגבלות בישראל

בישראל חיים כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית ו/או קוגניטיבית. אדם עם מוגבלות מוגדר כאדם עם לקות פיזית או שכלית, לרבות לקות קוגניטיבית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי באחד או יותר מתחומי החיים העיקריים. מוגבלות יכולה להיות קבועה או זמנית, והיא עשויה לבוא לידי ביטוי בקושי להתנייד, בלקות ראייה, בלקות שמיעה, בלקות קוגניטיבית או נפשית, ובהיחלשות יכולות תפקודיות שונות הנובעות מהזדקנות.

שכיחות המוגבלות עולה עם הגיל: 9% מהילדים הינם עם מוגבלות, בעוד ששיעור האנשים עם מוגבלות בקרב גילאי 65 ומעלה עומד על 51%.

תחום הנגישות רלוונטי גם ללקוחות נוספים, שאינם בהכרח מוגדרים ככאלה עם מוגבלות רפואית, כגון כאלה שאינם יודעים לקרוא ו/או לכתוב, דוברי שפות זרות, גבוהים, נמוכי קומה או רחבי מידה באופן מיוחד, הורים לילדים בעגלות ועוד.

אוכלוסיית המבוגרים, האנשים עם מוגבלות והמעטפת החברתית שמלווה אותם, מהווה כמחצית מאוכלוסיית ישראל. מדובר במיליוני אנשים המושפעים באופן ישיר מהנגשת שירותים ומבנים עבור אנשים עם מוגבלות ומקידום שילובם בחברה

**אנשים עם
מגבלות פיזיות**
שימו לב
לחידושים הבאים
בפעם הבאה
שתבקרו בסניף



**בין אם אתם סובלים
ממוגבלות בשמיעה
ובין אם זה מישהו
מסביבתכם הקרובה,**
חשוב שתדעו על
הפתרונות שאנחנו
מספקים

**בין אם אתם סובלים
ממוגבלות בראייה, ובין אם
זה מישהו שאתם מכירים,**
חשוב שתדעו על הפתרונות
שאנחנו מספקים בעניין

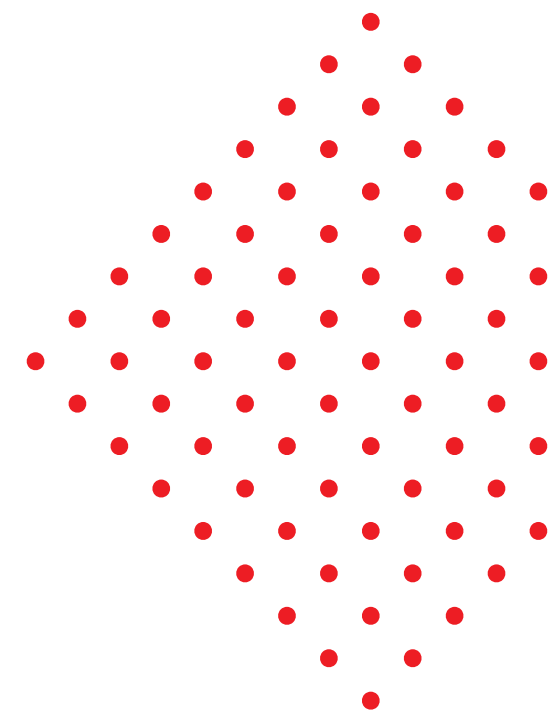
הרגולטוריות המשתנות בתחום. הנושא
מבוקר באופן שוטף על ידי יחידות
הביקורת של הבנק, ביניהן צוות ניהול
סיכונים שסוקר את הנושא אחת לרבעון.

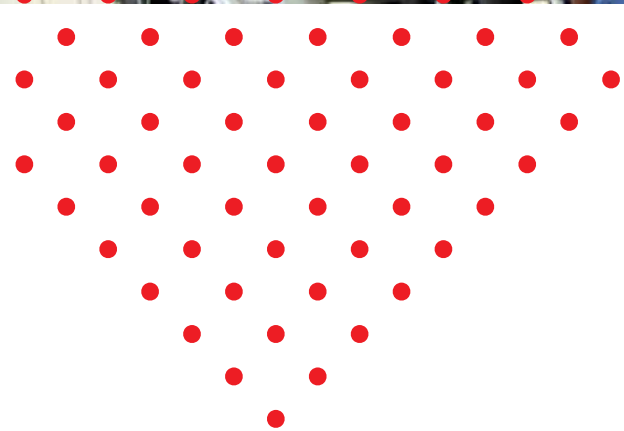
פרסום הסדרי הנגישות ללקוחות

- ♦ הסדרי הנגישות שנקבעו בארגון
חייבים להתפרסם ללקוחות. נקטנו
במספר דרכים במטרה להרחיב
ככל שניתן את המודעות להסדרי
הנגישות בבנק;
- ♦ פרסום מלא של הסדרי הנגישות
באתר הבנק
- ♦ הצגת הנושא בכנסים של עמותות
רלוונטיות, כגון עמותת 'נגישות
ישראל', 'אקים' ו'המרכז לעיוור'
העלאת שלושה סרטוני אינפורמטיביים
לדף הפייסבוק של הבנק, המתמצתים
את השירותים שהותאמו ללקוחות עם
מוגבלות בראייה, ללקוחות עם מוגבלות
בשמיעה וללקוחות עם מוגבלות פיזית.
הסרטונים הופצו באופן יזום ללקוחות
שהביעו עניין ברשתות החברתיות
בתכנים רלוונטיים, כמו כן שודרו
הסרטונים במסכי הפלזמה שבסניפים.

במקביל להנגשת השירותים הקיימים,
מחויב הבנק להטמיע נגישות בפיתוח
מוצרים ושירותים חדשים. זאת מתוך
ההבנה שהטמעת הנושא כבר בשלב
הפיתוח, תצמצם את הצורך בביצוע
התאמות ובהצעת חלופות שירותיות.
השאיפה לייצר ארגון נגיש מחייבת לוודא
שכל שרשרת הערך של הארגון רתומה
למהלך. בהקשר זה, על שרשרת הערך
לכלול את כל הגורמים הלוקחים חלק
בפעילות הבנק: הנהלת הבנק, בנקאים,
מפתחי דיגיטל, האחראים על הרכש,
יועצים משפטיים, אנשי תחזוקה, ספקים
חיצוניים וכו'. כל חלקי השרשרת צריכים
לוודא שהפעילויות השוטפות ותוכניות
העבודה שלהם תואמות את צרכי כלל
הלקוחות, עם ובלי מוגבלות.
רתימת שרשרת הערך מתבצעת
באמצעות צוותי עבודה העוסקים בכל רבדי
הפרויקט תוך סנכרון, שותפות בקבלת
החלטות ותמיכה בסוגיות מקצועיות שונות
מצד מובילת הנושא בבנק.
תהליך ההנגשה כולל, בין השאר, שימור
ותחזוקה של החלופות השירותיות
שמוצעות ללקוחות, לרבות הטכנולוגיות
שהוטמעו לצורך הנגשת השירות. לצד
זאת יש צורך בביצוע מעקב אחר הדרישות

**הנגשת הבנק לכלל
הציבור היא תהליך
ארגוני מורכב
ומתמשך, שאין לו
תאריך סיום. הוא כולל
בחינה קפדנית של
פעילות הבנק, מוצריו
ושירותיו, מנקודת
המבט של לקוחות.**





מתוך ההבנה שנגישות היא לא רק ערך מהותי, אלא גם חובה עסקית, אנו רואים בקידום ההנגשה השקעה בשירות הניתן ללקוחות, עם או בלי מוגבלות, ולא הוצאה הנגזרת מהחובה הרגולטורית.

ללקוחות, עם או בלי מוגבלות, ולא הוצאה הנגזרת מהחובה הרגולטורית. זוהי גם הסיבה לכך שהתחלנו בתהליך ההנגשה כבר בשנת 2004, זמן רב בטרם חקיקת חוקי הנגישות, תחת הסלוגן "עסק נגיש הוא עסק מרוויח", בליווי עמותת 'נגישות ישראל'.

כיום, שנים רבות לאחר הזנקת תהליך ההנגשה, מתייחס הבנק לנגישות במובנה הרחב, הכולל לא רק הנגשה של מבני הבנק ושירותיו, אלא גם עידוד העסקת עובדים עם מוגבלות, שיפור איכות חייהם של אנשים עם מוגבלות וקידום שילובם בחברה. אנו מאמינים כי החברה הישראלית בכללותה יוצאת נשכרת ממיצוי הפוטנציאל האנושי של אנשים עם מוגבלות ולכן רואים בסיוע להפיכת מדינת ישראל למדינה ללא מגבלות עבור אנשים עם מוגבלות יעד ראשון במעלה בחשיבותו.

נגישות כתפיסה עסקית

כאשר דנים בנושא הנגישות, ובעיקר כאשר מדובר בגוף עסקי המעניק שירות חיוני לציבור, חשוב להתייחס גם להיבט העסקי של הליך ההנגשה.

ניתן לפעול לקידום הנגישות מסיבות שונות, כגון קיומה של חובה רגולטורית, החשש מפני תביעות והרצון לצמצם את הסיכון להיפגע תקשורתית ו/או תדמיתית. עם זאת, אנו בבנק הפועלים מאמינים כי קיים גם רציונל עסקי לקידום נושא הנגישות. אחרי הכל, כל עסק מחויב לפעול למקסום רווחיו, וכפועל יוצא, עליו לשאוף לאספקת שירותיו ל-100% מלקוחותיו. מתוך ההבנה שנגישות היא לא רק ערך מהותי, אלא גם חובה עסקית, אנו רואים בקידום ההנגשה השקעה בשירות הניתן

עמותת נגישות ישראל – שותפות אסטרטגית

עמותת 'נגישות ישראל' פועלת משנת 1999 במטרה להפוך את ישראל למדינה נגישה. משנת 2003, טרום עידן החקיקה בנושא נגישות, החל בנק הפועלים להיעזר בשירותי ייעוץ מקצועי מעמותת 'נגישות ישראל'. כיום מטרת הייעוץ לסייע בהנגשת כלל שירותי הבנק לכל לקוחותיו ועובדיו, במעקב אחר דרישות הרגולציה וקיומן ועוד. שירותי הייעוץ ניתנים לכלל המחלקות הארגון, והם כוללים מגוון פעילויות, כגון עריכת סקרים והדרכות, הנגשת מידע, ביצוע בקורות וקיום ימי מודעות.

לצד זאת, מזה שלוש שנים מעניק הבנק חסות ראשית לוועידות הנגישות שעורכת העמותה מדי שנה, בהשתתפות מאות אורחים ואנשי מקצוע מהארץ ומחו"ל.

שותפות אסטרטגית זו מאפשרת לשני הגופים ליצור מכפילי כוח וליזום פעילויות מקוריות וחדשניות לטובת קידום הנגישות בבנק ובישראל בכלל.





נגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות - בבנק הפועלים



נגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות - בבנק הפועלים

שירותים בנקאיים לאנשים עם מוגבלות

הנגשת סניפים ומבנים

בהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ולתקנות הנגישות, מנגיש בנק הפועלים את כל המבנים בהם מתקיימת קבלת קהל או מתקיימות פגישות קבועות או מזדמנות עם לקוחות.

בכל סניף נגיש קיימים:

◆ גישה נגישה ונוחה

◆ **חנייה נגישה** - חניות הנכים מסומנות באחריות הרשות המקומית או בעלי הבניין. הבנק עושה מאמץ שאלה תהיינה זמינות בקרבת פתח הסניף

◆ **מעברים נגישים** - מעברים רחבים וללא מכשולים

◆ **עמדות שירות נגישות בכל סוג שירות** - הכוללות שולחן מותאם לכיסא גלגלים וכיסא נגיש עם ידיות אחיזה. העמדות מאובזרות במכשירי לולאת השראה ומשולטות בהתאם

◆ **אזור המתנה נגיש** - הכולל מקום לכיסא גלגלים, מקום לחיית שירות או כלב נחייה וריהוט נגיש

◆ שירותי נכים נגישים

- ◆ **מעלונים או מעליות** - במקרה הצורך
- ◆ **שילוט נגיש** - שילוט הכוונה, מידע ואזהרה בהתאם לצורך
- ◆ **בנקטים ומכשירי מידע** אשר הונגשו ללקוחות עם מוגבלות בראייה וללקוחות עם מוגבלות פיזית
- ◆ כל אחד מסניפי הבנק אובזר בשלושה אביזרי הנגשה:
- ◆ **לולאת השראה** - התקן המיועד לשפר את הדיאלוג עם לקוח כבד שמיעה ומאפשר לו לשמוע דרך מכשיר השמיעה את הבנקאי בלבד, ללא רעשי רקע מיותרים
- ◆ **מערכת עזר step hear** - מערכת הכוונה קולית אקטיבית המאפשרת חיווי קולי לאנשים עם מוגבלות בראייה, ומסייעת להם לאתר את דלתות הכניסה לסניפים ואת הבנקטים המונגשים
- ◆ **מערכת עזר call hear** - המערכת מותקנת בדלתות הכניסה לסניפים ובעזרת התקן הממוקם בעמדה נגישה מאפשרת ללקוח לקרוא לבנקאי לקבלת עזרה

נכון לסוף שנת 2019 הונגשו 272 מבנים המהווים 99.3% ממבני הבנק בהם ניתן שירות פרונטלי ללקוחות. בשל עיכוב בלתי צפוי בקבלת היתרי בנייה עבור מעליות ומעלונים מרשויות מקומיות ומעיריות, כ-1% מהמבנים טרם הונגשו באופן מלא ותהליך הנגשתם צפוי להסתיים, בכפוף לקבלת היתרים, עד סוף הרבעון הראשון של שנת 2020. במבנים אלה הוטמעה תוכנית חירום מורחבת המשמשת כפתרון ביניים, בליווי מלא של עמותת 'נגישות ישראל'. תוכנית החירום כוללת הקמת עמדות נגישות לכל מחלקה ולכל סוג שירות הניתן במבנה, בקומת הכניסה הנגישה של הסניף, שירותי נכים והנגשה של דלתות הכניסה והמעברים.



הנגשת מידע

אנו פועלים במגוון דרכים על מנת לוודא שהמידע המופק על ידי הבנק יהיה נגיש ללקוחותינו.

- ♦ המידע באתר האינטרנט נגיש מראש ומותאם להגדלה ולתוכנות הקראה
- ♦ הקראה עד 3 דפים – ניתן לפנות לבנקאי בסניף או ב'פועלים בטלפון' להקראה מיידית
- ♦ הקראה מעל ל-3 עמודים – ניתן לפנות לבנקאי לתיאום הקראה תוך שבוע
- ♦ מאגר חומרים נגישים זמינים - טפסים ארוכים במיוחד הומרו לפורמט pdf נגיש והועלו לדף הסדרי הנגישות של הבנק באתר. מדובר בטפסים מסוג חוברת פתיחת חשבון, חוברת פתיחת חשבון באנגלית וחוברת פתיחת חשבון לקטין
- ♦ ניתן לקבל מידע מונגש בקבצים דיגיטליים הניתנים להקראה באמצעות תוכנות ייעודיות במקרים בהם נדרשת צורת הנגשה שונה, מוזמן הלקוח לפנות לבנקאי הסניף שבו מתנהל חשבונו או לשלוח אימייל לתיבת דואר נגישות של הבנק

תרגום לשפת הסימנים - בנושאים פיננסיים מורכבים הדורשים תקשורת ממושכת בין הבנקאי בבנק לבין הלקוח, לדוגמה כשמדובר בפגישת ייעוץ השקעות או ייעוץ ללקיחת משכנתה, מאפשר הבנק ללקוחות עם מוגבלות שמיעה לקיים פגישה בנוכחות מתורגמן לשפת סימנים. לצורך תיאום פגישה בליווי מתורגמן יש לפנות לבנקאי בסניף או לשלוח אימייל לתיבת דואר נגישות של הבנק.



פועלים עד אליך - סניף נייד נגיש

- ♦ מעלון המאפשר כניסה לרכב עם כיסא גלגלים
- ♦ מדרגות מתקפלות עם מעקה
- ♦ שירותי מזומנים הניתנים על ידי בנקאי בסניף הנייד כחלופה להנגשת הבנק ללקוחות עם מוגבלות בראייה
- ♦ כיסא נגיש ושולחן נגיש
- ♦ מערכת עזר לשמיעה מסוג לולאת השראה
- ♦ בנוסף, עברו עובדי הסניף הנייד הדרכות בנושא שירות נגיש

הסניף הנייד מגיע ל-25 יישובים ברחבי הארץ במטרה לספק שירותים בנקאיים לאוכלוסייה המתקשה להגיע לסניפי הבנק וכן על מנת לספק מענה בנקאות ניידת לכלל האוכלוסייה בשעת חירום. בשנת 2018 הורחבה פעילות הסניף הנייד ובמסגרת זאת הוא מגיע אחת לחודש אל 11 בתי אבות בפריסה ארצית. הסניף הונגש עבור אנשים עם מוגבלות באמצעות מגוון אביזרים ועזרים, כגון:

שימור הנגישות במבני הבנק ושירותיו

בכדי לוודא שהבנק ממשיך להיות נגיש לאורך זמן, מתבצעת בקרה שוטפת וכן סגירת פערים במקרה הצורך. על נושא זה אמונה מחלקת הבינוי של הבנק, כאשר הבקורות מתבצעות על ידי מספר גורמים: 1. עובדי ומנהלי הסניפים, המבצעים בקרה בהתאם לטבלת בדיקה אשר הובנתה על ידי האחראים על תחום הנגישות בבנק בשיתוף עם עמותת 'נגישות ישראל', לצורך בדיקה שוטפת של סטטוס נגישות. 2. מפקחי האחזקה של הבנק, המגיעים לכלל מבני הבנק (סניפים ומבני הנהלה ראשית) פעמיים בשנה, ומבצעים

בדיקה בהתאם לטבלת בדיקה מובנית שמנחה אותם לבדוק נגישות פיזית של המבנים, האביזרים והריהוט. 3. חברת 'מהלב', המבצעת בקרה אחת לשנה לצורך בדיקת תקינות אביזרי ההנגשה שהותקנו בסניפים, תוך הפעלה יזומה של המכשירים והחלפת סוללות בהתאם לצורך. כחלק ממערך האחזקה של נגישות מבני הבנק, יכול כל גורם בבנק לפתוח קריאה מיידית, בכל זמן ומכל מקום, על תקלה או חוסר בכל סוג של הנגשה פיזית בסניפים, באמצעות שימוש באפליקציה ייעודית (service-app) אשר מפנה את הטיפול באופן ישיר לגורם הרלוונטי.

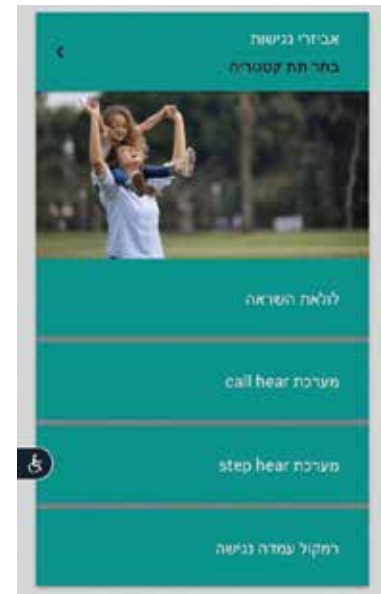
בקרה במסגרת שינויי מערך ושינויים במבנים

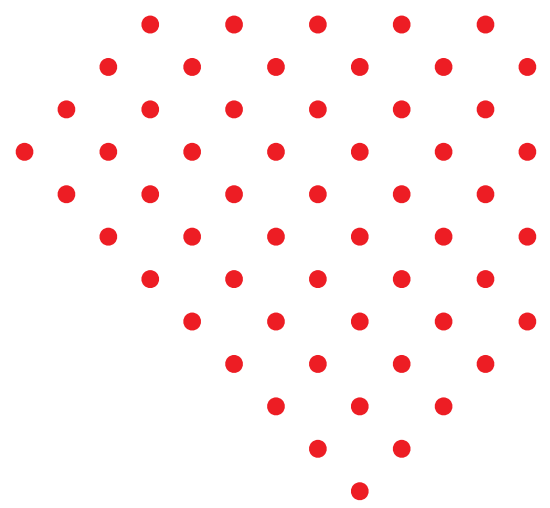
במסגרת פרויקטים של שינויי מערך או שיפוץ בסניפי הבנק ומבניו, מתבצעת על ידי מורשה נגישות מתו"ס מטעם מחלקת בינוי בבנק בקרה על שימור הנגישות בתכנון המחודש. במקרים מורכבים יותר, כגון העתקת סניף או צמצום משמעותי בשטח, מועסק מורשה נגישות מתו"ס מטעם 'נגישות ישראל' אשר עובד על הפרויקט בצמוד למורשה נגישות מתו"ס מטעם הבנק.

הנגשת השירות

על מנת לספק לאנשים עם מוגבלות חוויית לקוח מיטבית, אנו מסייעים להם במגוון היבטים:

- ♦ **פטור מתור -** בעת הצגת תעודה מתאימה
- ♦ **הקראת מסמכים, טפסים, דואר ומידע אחר -** במקרים בהם ללקוח אין אפשרות לקרוא את מכתבי הבנק או כל חומר אחר מהבנק. כשמדובר במסמך של עד 3 עמודים ניתן לבקש מהבנקאי הקראה מיידית. מעבר לכך, באפשרות הלקוח לפנות לסניף בו מתנהל חשבונו או לבנקאי 'פועלים בטלפון' ולבקש שיקראו לו את הדואר או החומר שקיבל מהבנק
- ♦ **מתן שירות פנים אל פנים, גם בכתב -** ללקוחות עם מוגבלות בשמיעה
- ♦ **סיוע בתפעול מכשירים אוטומטיים -** לבקשת לקוח עם מוגבלות
- ♦ **ליווי והכוונה** לעמדת השירות הרלוונטית
- ♦ **אישור כניסה עם חיות שירות -** לבקשת לקוח עם מוגבלות ובעת הצגת תעודה מתאימה





הטבות וזכויות

קדימות בתור בסניפים

לקוח המציג תעודת נכה שהונפקה ע"י המוסד לביטוח לאומי או ע"י אגף השיקום במשרד הביטחון, אשר נושאת את הסימון הנוגע לפטור, זכאי לקבל שירות ללא המתנה בתור. הטבה זו אינה כוללת שירותים בהם התור נקבע בתיאום מראש. במקרה שללקוח אין תעודה המזכה בהטבה של קדימות בתור, יעשה מאמץ להעניק לו קדימות בהתאם לנסיבות.

נגישות מכשירים לשירות עצמי בבנק הפועלים

- בכ-1300 מכשירים לשירות עצמי של בנק הפועלים - בנקטים, עדכנים ומכשירי "פועלים" עסקים לשירות עצמי" - הממוקמים בסניפים ובחצרות לקוח, בוצעו מגוון התאמות של נגישות פיזית וטכנולוגית, כגון:
- ◆ סימון המכשירים בסמל הנגישות
 - ◆ התקנת מערכת הכוונה קולית (step hear) המכוונת את הלקוח בקלות למכשיר המונגש
 - ◆ אפשרות גישה אל המכשיר ושטח תמרון לצד המכשיר
 - ◆ התאמות בגובה המסך ואמצעי התפעול המאפשרות להפעילם גם על ידי מקלדת פיזית מונגשת הקיימת במכשיר
 - ◆ התאמות בגודל הפונטים ובניגודיות הצבעים למוגבלות בראייה
 - ◆ התאמות בזמני התגובה על מנת לאפשר זמן תגובה איטי יותר
 - ◆ אפשרות תפעול מלאה ע"י הנחיות קוליות ללקוחות עיוורים ולכאלה שאינם יכולים לקרוא ע"י הכנסת אוזניות לשקע מתאים
 - ◆ הדפסות בפונט מוגדל – בלחיצה על מצב נגישות
 - ◆ פעולת קבלת תור הניתנת לביצוע באופן נגיש

כמו כן בשנת 2018 הותקנו על ידי הבנק מכשירי הפקדה לשירות עצמי עבור לקוחות עסקיים, אשר הונגשו הן בהיבטים של גובה ותמרון והן בהיבטים של קריאות (גודל פונטים וניגודיות). המכשירים מאפשרים ללקוחות לעדכן את סכום ההפקדה באמצעות אפליקציה נגישה, ולאחר מכן להפקיד המחאות ומזומן, גם לאחר שעות הפעילות של הסניף.

הנגשת השירותים הבנקאיים

בערוצים הדיגיטליים של הבנק

החדשנות הטכנולוגית, המהווה חלק בלתי נפרד ממעטפת השירות ללקוחות, מאפשרת גישה למכלול השירותים והמוצרים בכל זמן, באמצעות מוקדי השירות הטלפוניים, המחשב והטלפון החכם, תוך שימוש בממשקי עבודה נוחים ומתקדמים. הנגשת ערוצים אלה מהווה קפיצת מדרגה ביכולתם של אנשים עם מוגבלות לצרוך את השירותים הבנקאיים בדרך הנוחה להם.

נגישות אתרי האינטרנט והאפליקציות של הבנק

הבנק מחויב לתת שירות נגיש גם באפיקים הדיגיטליים שלו ולפעול בהתאם לתקנות ולתקן הישראלי – תקנה 35 לנגישות השירות לשירותי אינטרנט, תקן ישראלי 5568 להנגשת אתרי אינטרנט ועל פי WCAG 2.0 ברמה AA. הנגשת האפליקציות מבוצעת בהתאם להנחיות מדריכי הנגישות של מערכות ההפעלה אנדרואיד (Android) ואפל (iOS). הבנק החל בהנגשת אתרי האינטרנט שלו עוד לפני פרסום התקנות הרלוונטיות לנושא. האתר השיווקי של הבנק הונגש כבר בשנת 2007. עם פרסום התקנות והתקנים הרלוונטיים, האתרים והאפליקציות עברו בחינה מחודשת והותאמו לדרישות שנקבעו. הוראות החוק מאפשרות הקלות לעניין הנגשה

של יישומים (אפליקציות), בכפוף לכך שכל הפעולות שניתן לבצע ביישום (אפליקציה) ניתנות לביצוע גם באתר הבנק הרספונסיבי. על אף זאת, התקבלה בבנק החלטה להנגיש במקביל את האתרים ואת היישומים (אפליקציות). נכון להיום, כל האתרים והאפליקציות בניהולו של הבנק נגישות ומתוחזקות באופן שוטף, תוך הסתייעות בחברת ייעוץ מובילה בתחום (A2Z).

נגישות המוקד הטלפוני

'פועלים בטלפון', מוקד השירות הטלפוני של בנק הפועלים, זמין ונגיש לכלל לקוחות הבנק, לרבות לאנשים עם מוגבלות המקבלים עדיפות בתור למענה ע"י הבנקאים. במסגרת כל עדכון של נתב השיחות במוקד, נבחנת הנגישות של הנתב על ידי מורשי נגישות מטעם עמותת 'נגישות ישראל', טרם העלאתו לאוויר. הבנקאים במוקדים הטלפונים עברו הכשרה למתן שירות נגיש בטלפון וכן בערוצים נוספים במידת הצורך.

מוצרים מותאמים לאנשים עם מוגבלות

חתימה קולית ב'פועלים בטלפון'

החתימה הקולית מייתרת את הצורך לזכור ולהקליד את הקוד הסודי, ומאפשרת לקבל מידע ולבצע מגוון פעולות הן במענה הממוחשב והן באמצעות בנקאי. ניתן להצטרף לשירות במספר צעדים פשוטים והחתימה תקפה ללא הגבלת זמן.

משיכת מוזמנים ללא כרטיס

שירות זה מאפשר למשוך כסף מהבנקט ללא צורך בכרטיס, באמצעות SMS הנשלח לטלפון הנייד. השירות זמין באתר הבנק או באפליקציית בנק הפועלים.

שירות mail to fax

ערוץ להעברת הוראות/מסמכים לבנק ע"י צירוף קובץ למייל כתחליף לשימוש במכשיר הפקס או למתן הוראות טלפונית.

הנגשת כנסים ואירועים

אנו מקפידים על כך שכל כנסי הלקוחות והאירועים שהבנק עורך, בין אם בעצמו ובין אם באמצעות חברת הפקה, יהיו נגישים, בהתאם לדרישות החקיקה. במסגרת זאת, האירועים נערכים במקומות נגישים בלבד, תוך קיום כל הדרישות הנוגעות להנגשת השירות. כבר בשלב ההזמנה לאירוע מעודכנים המוזמנים באפשרות לפנות אלינו בבקשה להנגשה אישית בהתאם לצורכיהם. כמו כן במקרה הצורך מוזמן לאירוע מתרגם לשפת הסימנים או מתמלל ונעשה שימוש במערכות הגברה.

הכשרת עובדי הבנק למתן שירות מותאם ללקוחות עם מוגבלות

בארגון המשרת מיליוני לקוחות, הכשרה והדרכה של עובדים למתן שירות נגיש הן אבן יסוד בהטמעת הנגישות. אנו רואים חשיבות רבה בהיכרותם של העובדים עם מכלול האתגרים שעומדים מתמודדים אנשים עם מוגבלות לצד מגוון הפתרונות הקיימים למתן שירות נגיש. חשוב לנו שהשירות הניתן בסניפים יהיה נגיש, אדיב ומקצועי. לצורך כך, עוברים עובדי הסניפים הדרכה שוטפת, מקצועית וחוויתית, במהלכה הם מכירים את סוגי המוגבלות השונים, מעמיקים את הידע בנושא הנגישות ומתרגלים דרכים לספק שירות נגיש ללקוחות עם מוגבלות.

ביצוע הדרכה בכל ההיבטים של מתן שירות נגיש

מדי שנה, החל משנת 2014, עוברים כל נותני השירות בבנק הדרכה בנושא מתן שירות נגיש, בהתאמה לתפקידיהם בבנק וכפי שנדרש בתקנות הנגישות. תוכנית ההדרכה של הבנק, אשר אושרה על ידי מורשית נגישות שירות מטעם עמותת 'נגישות ישראל', נבנתה כתוכנית רב-שנתית שבמסגרתה הוגדרו נדבכי ידע במורכבות עולה:

מערכי הדרכה המתרכזים ברמת ידע בסיסית:

- הכרת סוגי המוגבלות השונים
- היכרות עם דרישות החוק ותקנות הנגישות

היכרות עם אביזרי ההנגשה בסניפים

היכרות עם מרכיבי שירות נגיש במוקדים הטלפוניים, באתרים, באפליקציה ובמכשירים לשירות עצמי

מערכי ידע חווייתיים העוסקים בחיבור רגשי ובהבנת הצורך מתוך אמפתיה:

הקניית ידע וכלים להבנת האופן שבו מרגיש אדם עם מוגבלות והדרכים שבהן ניתן לפעול על מנת לייצר שירות המותאם לצרכיו

תרגול מעשי להעצמת המודעות ולגילוי אמפתיה, רגישות ואנושיות

הדרכות לאוכלוסיות ייעודיות:

- קורסים לעובדים חדשים בבנק
- הדרכה למאבטחים ולקציני הביטחון בבנק
- הדרכה למפקחי הלוגיסטיקה
- הדרכה למדריכים המפקחים ולקציני הציות
- הדרכה לעובדי אגף משאבי אנוש
- הדרכה לצוות הפניות ב'פועלים בטלפון'
- הדרכה למנהלי התפעול במנהלות
- הדרכה לנציגי העצמה דיגיטלית בסניפים
- הדרכה ל'נוער קיץ' המשמש כדילים בסניפים

בשנת 2019, כחלק מהתהליך הכללי להטמעת הנגישות, יצאנו במהלך הדרכה המהווה קפיצת מדרגה בכל הנוגע למתן שירות נגיש, ונועד לייצר חוויית למידה מסוג שונה. במסגרת המהלך, הפקנו 4 סרטוני הדרכה בהם השתתפו שחקנים עם מוגבלות. הסרטונים הופקו כסרטוני "עשה ואל תעשה" והדגימו שירות מוטעה ושירות נכון הניתן לאדם עם מוגבלות בראייה, לאדם עם מוגבלות בשמיעה ולאדם עם מוגבלות פיזית. סרטונים אלו, לצד סרטון מסכם, שולבו בשעת למידה שאותה עברו כל הבנקאים המעניקים שירות ללקוחות ובמקביל הופיעו בפורטל הבנקאי.

פעולות הדרכה שבוצעו בבנק מעבר לרף שנקבע בתקנות הנגישות:

- קיום שעת למידה לכל הבנקאים מדי שנה. שעת הלמידה מתעדכנת כך שבכל שנה נלמדים היבטים שונים של השירות הנגיש.
- ביצוע הדרכות בנושא נגישות למנהלי הסניפים בכלל מנהלות האזור.
- הקמת אזור תוכן ייעודי בפורטל הבנקאי, הכולל מידע מקיף, עדכני ושוטף במגוון נושאים:
- נגישות במבני הבנק והאמצעים המותאמים הקיימים בהם
- נגישות אתר האינטרנט של הבנק
- הטבות להן זכאים אנשים עם מוגבלות כלקוחות הבנק
- כללי יסוד במתן שירות לאנשים עם מוגבלות
- בנוסף כולל הפורטל ערוץ ישיר ליצירת קשר עם רכזת הנגישות של הבנק.

שירות נגיש - הדלת פתוחה לכולם

נגישות - מדיניות ותפיסת עולם



בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות נושא מהותי וחובה עסקית כחלק בלתי נפרד מתפיסת השירות בבנק והאחריות החברתית. במסגרתה יש לממש את הזכות הבסיסית של כל לקוח עם מוגבלות לקבל את מלוא השירותים המוצעים. זאת בנוחות ועצמאות ככל שניתן, תוך שמירה על כבוד האדם. הנגישות הבנק ושירותי מעשית בהתאם לחקיקה והתקנות לנושא הנגישות ובליווי המקצועי של "עמותת נגישות ישראל" המובילה את נושא הנגישות בישראל.

כללי יסוד במתן שירות לאנשים עם מוגבלויות

- אדם עם מוגבלות הוא אדם ככל אדם אחר, לכן תמיד יש לזהות קודם את האדם ואח"כ את המוגבלות.
- תמיד נפנה ללקוח ולא למלווה.
- יש להציע ללקוח עזרה ולשאול אותו איך מכל לעזור לו (ולא להחליט בשבילו מה הוא צריך).
- העזרים (כגון: כסא גלגלים, הליכון, קביים, מקל וכלב נחייה) הם חלק מהמרחב האישי של הלקוח - אל תיגע, תישען או תדיז אותם ללא רשות.
- במידה והלקוח הסכים לקבל את עזרת הבנקאי, ניתן לסייע בפתיחת הדלת, יש לאפשר הכנסת כלב נחיה לסניף.

מערכת שירות נגיש Call Hear - מאפשרת לאדם עם כל סוג של מוגבלות להזמין בנקאי לקבלת עזרה. המערכת ממוקמת בכניסה לסניף



מהי מגבלה קוגניטיבית?
כיצד לתת שירות לאדם עם מוגבלות קוגניטיבית?



מהי מוגבלות פיזית?
כיצד לתת שירות לאדם עם מוגבלות פיזית?
ההתקנים הקיימים בסניפים להקלה על אדם עם מוגבלות פיזית



מהי לקות שמיעה?
כיצד לתת שירות לאדם לקוי שמיעה?
ההתקנים הקיימים בסניפים להקלה על אדם עם לקות שמיעה



מהי לקות ראייה?
כיצד לתת שירות לאדם עם מוגבלות בראייה?
ההתקנים הקיימים בסניפים להקלה על אדם עם לקות ראייה

דף מידע בפורטל הבנקאי בנושא שירות נגיש

זכויות, הטבות ומוצרים

- ☐ הצג הכל
- + קדימות בתור פועלים בטלפון
- + פטור מהמתנה בתור בסניפים
- + הטבות בעמלות
- + אופן הזרמת ההטבות במנהלי

הלוואה למימון ציד עזר למוגבלויות

הלוואה למימון הנגשת עסקים

נגישות ושירות בסניף

נגישות המידע

נגישות בדיגיטל אתר ואפליקציות

נגישות בנקטים

נהלים
מהל 1000/4 - הסדרי נגישות בבנק הפועלים

יצירת קשר

מריאנה מועלים
רכזת תחום נגישות
03-5674633



בחינה עצמית של שירות נגיש

במסגרת הפעילות לקידום הנגישות ולהעצמת אנשים עם מוגבלות, התקבלה בבנק בתחילת שנת 2018 החלטה לקיים אחת לשנה בחינה עצמית, באופן וולנטרי, של טיב השירות שמעניק הבנק ללקוחות עם מוגבלות. בחינה זו מבוצעת בעזרתם של בודקים עם מוגבלות המגיעים לסניפי הבנק ובנוסף, מתנסים בקבלת שירות במוקד הטלפוני ובערוצים הדיגיטליים.

המטרה: הצלחה במבחן התוצאה

ההחלטה לערוך בחינה עצמית התקבלה מתוך ההבנה כי תהליך הטמעת הנגישות בארגונים גדולים הוא מורכב במיוחד, ומתוך רצון כן לוודא כי הטמעת הנגישות עומדת במבחן התוצאה, ובוצעה תוך התחשבות בכל מגוון הצרכים הקיימים לאנשים עם מוגבלות. אחרי הכל, סוגים שונים של מוגבלות דורשים ביצוע התאמות שונות, המיוחדות להם. כך למשל, ללקוח הנעזר בכיסא גלגלים נדרש כבש להנגשת מדרגה בכניסה, ללקוח עיוור נדרש חומר ברייל להנגשת החומר הכתוב, ללקוח חרש נדרש תרגום לשפת הסימנים להנגשת הדיבור וכיו"ב.

הבדיקה התבצעה ע"י אנשים עם סוגי מוגבלות שונים, במטרה לוודא ששירותי הבנק נגישים להם הלכה למעשה. במסגרת זו, נבחנה באופן מדויק ככל האפשר חוויית הלקוח כפי שהיא נתפסת על-ידי לקוח עם מוגבלות, בין היתר באמצעות בחינת הממשק עם מגוון ערוצי השירות של הבנק.

פיתוח מודל ייעודי

כחלק מהמהלך, פיתח המרכז לבנקאות חברתית בחטיבת מחזיקי עניין בבנק, בשיתוף עם עמותת 'נגישות ישראל', מודל מיוחד המגדיר את שיטות הבדיקה ואת הפרמטרים השונים, ומתייחס בין היתר לסוגיות הבאות:

- ההיבטים שבהם מתמקדים בבדיקת השירותים הבנקאיים
- דרכי הבדיקה של השירותים הבנקאיים שנבחרו
- אופן תיעוד הממצאים
- פיתוח תכני הדרכה לטוקרים

- בנייה וניסוח של שאלונים המהלך התקיים באוקטובר 2018 בסניפים, במוקדים הטלפוניים ובערוצים הדיגיטליים (אתרים ואפליקציות) וכלל:
- 25 בדיקות של טיב השירות הניתן בסניפים שונים ברחבי הארץ, מחיפה בצפון ועד קרית מלאכי בדרום
- 10 בדיקות של טיב השירות הניתן במוקדים הטלפונים
- 6 בדיקות משתמש שבוצעו באתרים ובאפליקציות של הבנק

בחינת 3 סוגי שירות:

שירות פרונטלי בסניפים:

- נערכו 25 בדיקות של טיב השירות הניתן בסניפים על ידי לקוחות סמויים עם סוגים שונים של מוגבלות, אשר לעתים הגיעו עם מלווה:
- לקוחות עם מוגבלות בניידות בחנו דלפקים נגישים, מעברים, עמדות, מכשור אוטומטי ועוד
- לקוחות עם מוגבלות בראייה בחנו כניסה עם כלב נחייה, כניסה עם מקל נחייה, סיוע, ליווי, כריזת מערכת התורים, דיבור מותאם ועוד
- לקוחות עם מוגבלות בשמיעה בחנו את מערכות העזר לשמיעה, דיבור מותאם ואיטי, מערכת תורים חזותית ועוד
- לקוחות עם מוגבלות קוגניטיבית בדקו את היישום של מתן פטור מתור

שירות טלפוני:

- נערכו 10 בדיקות של טיב השירות הטלפוני על ידי לקוחות סמויים עם מוגבלות, אשר בחנו היבטים שונים של התאמת השירות הניתן במוקדים הטלפונים, כגון חלופות למוגבלויות

השקענו מאמצים במספר אפיקים:

- הגברת מודעות הבנקאים באשר לקיומה של האפשרות לקבל מספר למערכת התורים באמצעות המכונות לשירות עצמי הממוקמות בכל הסניפים ואשר הונגשו למתן שירות נגיש לאנשים הנעזרים בכיסאות גלגלים
- גובש מהלך לבדיקות תקופתיות של מערכות העזר step-i call hear בסניפים
- הורחב פרק הסדרי הנגישות באתר הבנק, באופן שכעת הוא כולל גם מידע אודות נגישות הסניפים
- עודכנה תוכנית ההדרכה לעובדים וחודדו כללי התנהגות מותאמים לשירות נגיש, כמו למשל האיסור לגעת באביזרי ההנגשה של הלקוחות, או הצורך לתאר מה מתרחש בסביבה בעת ניהול שיחה עם לקוח עם מוגבלות בראייה

הקמת צוות עבודה לשיפור מתמיד

ממצאי הדוח תורגמו לתוכנית עבודה שלצורך ביצועה הוקם צוות עבודה חוצה חטיבות, הכולל את נציגי המרכז לבנקאות חברתית, אגף בנקאות קמעונאית, 'פועלים בטלפון' וחטיבת החדשנות. מטרת הצוות היא להבנות תהליך שיפור מתמיד של מוכנות עובדי הבנק למתן שירות נגיש ללקוחות עם מוגבלות.

- צוות זה מקיים פגישות אחת לרבעון במטרה:
- להציב יעדים בתחום השירות לאנשים עם מוגבלות
- להתעדכן בסטטוס ההתקדמות בהשגת היעדים
- להציע רעיונות חדשים שרלוונטיים לכל ערוצי השירות

בנוסף, הוקמו צוותי עבודה מצומצמים במטרה להפוך את הממצאים לפעולות מעשיות. במסגרת זאת נקבעו גם לוחות זמנים לתיקון הליקויים.

במקביל לכל אלה ביקרו נציגי המרכז

לבנקאות חברתית ונציגי יחידת השירות באגף הקמעונאי, ב-8 סניפים לצורך ביצוע הדרכה פרטנית וחלוקת תעודות הצטיינות. ארבעה סניפים זכו לקבל תעודות הצטיינות, בעוד שבארבעת הסניפים האחרים, שנבחרו בגלל קשיים שנתגלו אצלם בנושא, בוצעה הדרכה בנושא נגישות ונערכה שיחה בין עובדי הסניף לאחראית על תחום הנגישות בבנק.





מוצרים בנקאיים לקידום הנגישות בישראל

כחלק ממחויבות הבנק לקידום הנגישות בישראל ולהעצמת אנשים עם מוגבלות, פיתחנו מוצרים בנקאיים ייעודיים לאשראי ולחיסכון והתאמנו מוצרים בנקאיים נוספים כך שיוכלו לענות על צורכיהם של אנשים עם מוגבלות ושל בעלי עסקים המבקשים להגיש את עסקיהם.

מעטפת ללקוחות עסקיים

לצורך בניית מעטפת נגישות מותאמת לעסקים בישראל, ערכנו סקר לבחינת היחס בקרב הציבור הישראלי כלפי אנשים עם מוגבלות.

הסקר התבצע באמצעות חברת Insight בראשות ד"ר רקפת שטראוס ונערך בקרב 513 משיבים, במדגם כלל ארצי מייצג של האוכלוסייה היהודית הבוגרת.

מהסקר עולים ממצאים קשים וביניהם:

- ♦ 67% מהישראלים חושבים כי אדם עם מוגבלות לא מתאים לנהל עסק
 - ♦ 57% מהישראלים מעידים כי לא ישקיעו בחברה שבראשה עומד אדם עם מוגבלות
 - ♦ 62% מהישראלים מעידים כי לא יחרימו מסעדות/עסקים שאינם נגישים לאנשים עם מוגבלות
 - ♦ 21% מהישראלים מעידים כי יפריע להם אם אדם עם מוגבלות יעקוף אותם בתור
 - ♦ 13% מהישראלים מעידים כי יפריע להם אם המורה של הילד שלהם יהיה אדם עם מוגבלות
 - ♦ 11% מהישראלים מעידים כי יפריע להם לקבל שירות ממלצר נכה
 - ♦ 10% מהישראלים מעידים כי יפריע להם לגור בבניין עם אנשים עם מוגבלות
- על רקע התוצאות העגומות של הסקר, פיתחנו מוצרים לקידום הנגשת המרחב

הציבורי, בדגש על הנגשת עסקים. במסגרת המהלך, הציע הבנק לבעלי עסקים "ארגז כלים להנגשה", אשר כלל סרטונים המפרטים כיצד ניתן להתאים ולשפר את השירות הניתן לאנשים עם מוגבלות והלוואות ייעודיות לנושא.

שלושת הסרטונים הותאמו לקהלי יעד שונים:

1. סרטון המיועד לבעלי משרדים ולעובדיהם
2. סרטון המיועד לבעלי מסעדות ולעובדיהם
3. סרטון המיועד לבעלי חנויות ולעובדיהם

לצורך הגברת המודעות והשימוש בסרטונים אלו יצאנו בקמפיין תקשורתי בדיגיטל. הסרטונים הגיעו ל-266,050 צפיות, כאשר הסרטון "מסעדה נגישה" זכה ל-65% מהן. אחוזי הצפייה הגבוהים ביותר היו בקרב צופים בגילאי 45-54.

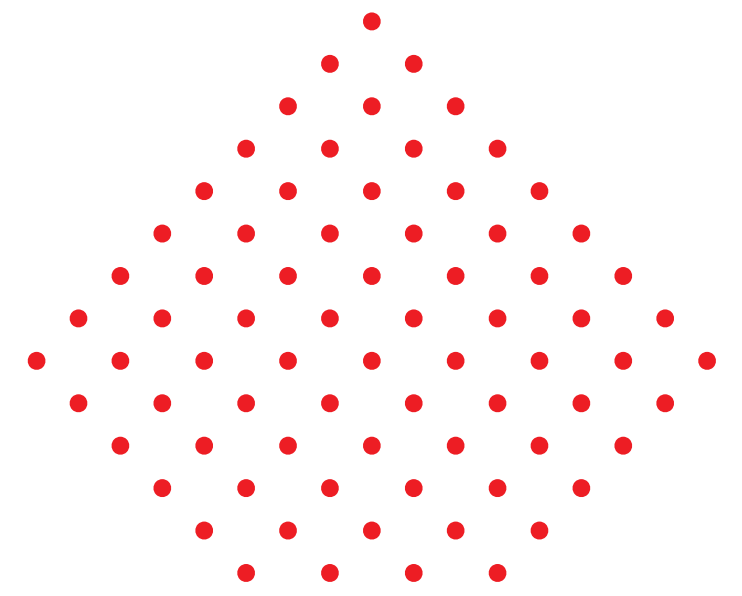
סרטונים אלו זמינות לצפייה לכלל הציבור בערוץ היוטיוב של הבנק



עובדי סניף פרדס חנה מקבלים את תעודת ההצטיינות בשירות נגיש ממנהלת אסטרטגיית הנגישות בבנק

מבט קדימה

עיקרי הדו"ח הוצגו לדרגים הניהוליים הבכירים ביותר: הנהלת הבנק והנהלת החטיבה הקמעונאית. הנושא קיבל את מלוא תשומת הלב הניהולית, אשר כללה, בין היתר, החלטה לאשר את תוכנית העבודה בנושא ולבצע בחינה עצמית נוספת בסוף שנת 2019, וזאת כחלק מהשאיפה המתמדת לקדם הענקת שירות נגיש ושוויוני לכלל לקוחות הבנק.





אשראי למימון רכישת ציוד עזר ממגוון סוגים

אנשים עם מוגבלות נעזרים רבות בציוד המותאם למגבלה הספציפית שלהם. ציוד זה מאפשר להם לחיות חיים עצמאיים יותר והוא עשוי לסייע משמעותית לשיפור איכות חייהם.

חלק מציוד העזר ממומן על ידי המדינה, אולם לעיתים קרובות מדובר בציוד שאינו כלול ברשימת הציוד שניתן לקבל החזרים בגינו.

כחלק מהמחויבות לסייע ככל הניתן בהעצמת אנשים עם מוגבלות, הוקמה בבנק הלואה ייעודית בתנאים מעודפים לרכישת מגוון סוגים של ציוד, המיועדת ללקוחות עם מוגבלות ולבני משפחותיהם.

מוצרים בנקאיים ללקוחות פרטיים משכנתה לאנשים עם מוגבלות

עד לשנת 2018, במקרים מסוימים, אנשים עם מוגבלות מקצרת חיים בישראל לא יכלו לקבל משכנתה, בשל סירוב מצד חברות הביטוח לבטח אותם בביטוח חיים. בנק הפועלים נרתם לסייע והוביל מהלך לתיקון החקיקה, אליו רתם את מערכת הבנקאות, את איגוד חברות הביטוח ואת המדינה. בתיקון לחוק נקבעה חובת הנפקת פוליסת ביטוח חיים ללא חיתום רפואי לזכאים המוגדרים בחוק, שהבנק אישר להם הלואה לרכישת דירה יחידה. המהלך מגובה בהתחייבות המדינה לסבסד עבור הזכאים את פרמיית הביטוח.

פועלים לנגישות בישראל



עכשיו בבנק הפועלים - הלואה ייחודית ובתנאים אטרקטיביים לרכישת סוגים שונים של ציוד עזר:
אתם יכולים לבחור את ציוד העזר המתאים לכם ביותר:
• אביזרים עבור אנשים עם מוגבלות בראיה / עיוורון
• מכשירי שמיעה חיצוניים ושתלים
• תותבות (פרוטזות)
• אמצעי נידות שונים
• מיטות הידראוליות
• מערכות מיקוד עין
• מכשירי תקשורת תומכת ותקשורת חלופית

לפרטים נוספים פנו לסניפים או לפועלים בטלפון *2405

♦ פועלים איתכם בכל החלטה
מתן האשראי ותנאיו כפופים לאישור הבנק. אי עמידה בפירעון ההלואה עלול לגרום חיוב בריבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל.

הלואות ייעודיות להנגשת עסקים

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות קובע כי על עסקים חלה החובה להיות נגישים. כשמדובר בעסקים החייבים ברישוי עסק, אישור מורשה נגישות הוא אחד התנאים לקבלת הרישיון מהרשות המקומית. אי עמידה בדרישות החוק חושפת את העסק ובעליו לתביעות משפטיות.

כחלק ממעטפת הכלים להנגשת העסקים הקים הבנק הלואה ייעודית המסייעת לבעלי עסקים להנגיש את עסקיהם, ועל ידי כך לא רק לעמוד בדרישות החוק אלא גם להרחיב את קהל לקוחותיהם.

פועלים לנגישות העסקים בישראל



אנו בבנק הפועלים רואים חשיבות רבה במתן תמיכה וסיוע הן לאוכלוסיות עם מוגבלויות והן לעסקים קטנים הפועלים להנגשת בתי העסק.

כמיליון וחצי אנשים חיים בישראל עם מוגבלות פיזית לרבות ראיה, שמיעה או אחרת, עליהם נוספים אנשים שאינם מוגדרים כ"אנשים עם מוגבלות" ובהם הורים עם עגלת ילדים, מבוגרים ועוד.

אנו סבורים ש"עסק נגיש הוא עסק מצליח" הפונה לקהל לקוחות רחב יותר ובכך גם נרתם להתמודדות החשובה עם הסוגיה האנושית - חברתית.

במטרה לסייע במימון הנגשת העסקים, התאמנו הלואה מיוחדת בתנאים מועדפים המיועדת ללקוחות כל הבנקים*:

סכום הלואה	ריבית	תקופה
30,000 ש"ח	פריים + 1.5%	עד 47 חודש

תקופת גרייס: אפשרות לדחיית תשלומי הקרן, עד שלושה חודשים

הנכם מוזמנים לפנות לבנקאים בסניפי הבנק
ולקבל את כל המידע בנושא זה.

* הלואה לא צמודה בריבית משתנה לפי ריבית בשיעור שנתי של פריים + תוספת סיכון של 1.5% לדוגמא - ביום 12.19 הריבית הנה בשיעור 3.25% לשנה (מהווה ריבית מתואמת בשיעור שנתי של 3.3% לשנה).

הפרסום אינו מהווה התחייבות למתן אשראי. קבלת ההלואה מותנית באישור הבנק ובהתאם לתנאיו. הבנק רשאי לשנות את התנאים או להפסיקם בכל עת. אי עמידה בפירעון ההלואה עלול לגרום חיוב בריבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל.

♦ פועלים איתכם בכל החלטה

גיוון תעסוקתי

כארגון מוביל במשק הישראלי, מחויב הבנק לפעול לקידום שוויון ההזדמנויות בשוק העבודה בקרב כלל האוכלוסייה, לרבות בקרב הקבוצות המודרות ממנו.

פעילות הבנק לקידום העסקתם של עובדים מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק התעסוקה, מושתתת על ההבנה כי מעבר להיותו ערך חברתי חשוב, תורם הגיוון התעסוקתי לסביבת עבודה שוויונית, מפרה ודינמית, מקנה לארגון יתרון עסקי משמעותי, ומרחיב את הפרספקטיבה של העובדים לגבי לקוחות ובני אדם באשר הם.

אוכלוסיות מגוונות בשוק העבודה

אוכלוסיות מגוונות הן קבוצות שאינן משולבות בשוק, התעסוקה במידה המייצגת את שיעורן באוכלוסייה. בישראל אוכלוסיות אלה מורכבות מיוצאי אתיופיה, אנשים עם מוגבלות, בני החברה החרדית והחברה הערבית ואנשים בגילאי 45 ומעלה, כפי שהוגדר בפורום לעיון בתעסוקה.

**מינוי גורם אחראי על גיוון תעסוקתי
והעסקת אנשים עם מוגבלות**

בשנת 2014 מינה הבנק ממונה על גיוון תעסוקתי והעסקת אנשים עם מוגבלות. מינוי זה מאפשר הקצאת גורם ייעודי האחראי על טיפול בבקשות להנגשה ולהתאמה, התוויית תרבות ארגונית, מתן שירות ותמיכה לעובדים והקפדה על עדכון שוטף של העובדים בדבר זכויותיהם.

קידום תרבות ארגונית של הכלה ושוויון

בנק הפועלים צועד לצד ארגונים וחברות מובילות בארץ ובעולם המיישמים גיוון והכלה כמגמה ארגונית בולטת, מתוך השאיפה להעניק את מירב האפשרויות עבור עובדים שהיו עד כה בתת ייצוג בשוק העבודה. מעבר לתהליכי הגיוס, המיון וההתאמה, הבנק משקיע משאבים בקידום עובדים מכל פלחי האוכלוסייה בתוך מערך הדרגים של הבנק ומקדם מדיניות של פיתוח וטיפוח עובדים.

"הדלת פתוחה לכולם"

החזון החברתי של הבנק כולל בתוכו את המסר "הדלת פתוחה לכולם", אשר מזמין ומקדם את העסקתם של עובדים מכל גוונים קשת החברה הישראלית, כחלק מההבנה שניתן וצריך להוביל לשינוי חיובי בשוק העבודה. תפיסה זו משתקפת גם בקוד האתי והערכי של הבנק, המגדיר תשתית ערכית המבוססת, בין היתר, על ערכים של שוויון, הגינות ואנושיות.

הגברת המודעות לנושא הגיוון התעסוקתי

כחלק מהטמעת ערך הגיוון התעסוקתי בקרב עובדי ומנהלי הבנק, ננקטים באופן שוטף מהלכים להגברת המודעות לנושא זה, כגון:

- ◆ בניית מערך הרצאות ליחידות הבנק בנושא גיוון תעסוקתי, בדגש על אנשים עם מוגבלות ובשיתוף עובדי בנק עם מוגבלות
- ◆ פיתוח לומדה לכלל עובדי הבנק בנושא זכויות והתאמות במקום העבודה, להן זכאים אנשים עם מוגבלות
- ◆ בניית אתר פנימי, "כולנו אחד", המכיל תכנים בנושא גיוון תעסוקתי: מידע בנוגע לזכויות, עדויות אישיות וסיפורי הצלחה, טיפים, כתובת לפניות במקרה הצורך ועוד
- ◆ בניית תוכנית להגברת המודעות לנושא, הכוללת הפצת מידע הסברתי ומסרים ערכיים ורלוונטיים בתוך הבנק ומחוצה לו

גיוון תעסוקתי בתהליכי המיון והגיוס

הבנק, מקדם גיוס עובדים מאוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה ומשקיע במגוון מיזמים לשילוב עובדים מכל שכבות האוכלוסייה. זאת מתוך הכרה בכך שפעילות זו לא רק תספק הזדמנויות לעובדים חדשים, אלא תהווה ערך מוסף לשאר עובדי הארגון.

במסגרת תהליכי גיוס, פועל הבנק בגישת העדפה מתקנת, המעודדת להעדיף העסקה או קידום של עובדים עם מוגבלות שכישוריהם מתאימים לתפקיד ודומים לכישוריהם של עובדים אחרים.

מעל 11% מעובדי הבנק הם מאוכלוסיות מגוונות. לצד השאיפה לקדם גיוס של עובדים מאוכלוסיות אלה, מעודד הבנק קידום של נשים למשרות בכירות.

כחלק מהפעילות למימוש ומיצוי הפוטנציאל בקרב אוכלוסיות הנמצאות בייצוג חסר בשוק העבודה, פועל הבנק בשיתוף פעולה עם עמותות וארגונים ייעודיים, מקיים אירועי גיוס והשמה ולוקח חלק במגוון מיזמים להעשרת תמהיל ההון האנושי בארגון.

בנוסף, אופני פרסום המשרות הוטמעו במגוון ערוצים המותאמים לאוכלוסיות אלו ונקבעו יעדים לגיוס מקרב אוכלוסיות מגוונות, הן בגיוסים פנימיים והן בגיוסים באמצעות חברות כ"א.





◆ זכייה באות הגיוון ע"ש דב לאוטמן

"אות הגיוון בעסקים הינו יוזמה של ארגון 'מעלה' ו'הפורום הישראלי לגיוון בתעסוקה' שמטרתה עידוד יוזמות לגיוון בעסקים. האות נועד להוות תמריץ חיובי וזרז של פעילות וולונטרית של עסקים. האות נקרא ע"ש דב לאוטמן ז"ל כהוקרה והערכה לעשייתו רבת השנים לקידום גיוון והכלה בכלכלה ובחברה הישראלית וכמי שביטא וייצג באישיותו ופועליו מנהיגות עסקית המחויבת לשוויון וצדק חברתי. נעם לאוטמן, בנו של דב לאוטמן ז"ל עומד בראש ועדת האות המורכבת מנציגי ציבור, עסקים, אקדמיה וארגונים הפועלים בתחום. האות שם דגש על יזמות וחדשנות בעלי ערך סיפורי מעורר השראה, היכול להוות מודל עבור חברות נוספות ולחולל שינוי".

בשנת 2019 נבחר בנק הפועלים לקבל בפעם השנייה את אות הגיוון על-שם דב לאוטמן, מטעם ארגון 'מעלה' והפורום לגיוון בתעסוקה, עבור עשייתו למען קידום העסקת אנשים עם מוגבלות. מנימוקי חברי ועדת השיפוט:

"הבנק המחיש בשנה החולפת התגייסות מקיפה ומלאה לקידום ושילוב אנשים עם מוגבלות, הן באמצעות התוויית מדיניות ארגונית מתאימה והן באמצעות הרחבת המודעות והמחויבות לנושא, תוך שימוש במכלול הכלים השיווקיים, הציבוריים והכספיים העומדים לרשותו.

כמו כן פעל הבנק להתאמת תהליכי מיון, ביצוע התאמות בסביבת העבודה, קיום קשר שוטף עם עמותות ורכזי תעסוקה וקביעת העדפה להעסקת עובדים עם מוגבלות.

כל זאת לצד קיום מגוון תוכניות בנושא, וביניהן תוכנית לגיוס ושילוב אנשים עם אוטיזם בתפקוד גבוה. במסגרת פעילותו הקהילתית, תומך הבנק בארגונים שונים המקדמים שילוב של אנשים עם מוגבלות בחברה הישראלית, כגון: בית אקשטיין, תעסוקה שווה, שיקום אחר, נגישות ישראל, בית איזי שפירא, בית הגלגלים ועוד.

הועדה סבורה שהמהלכים שהבנק מקיים לקידום התעסוקה של אנשים עם מוגבלות הם מרשימים, משמעותיים ומשפיעים על המגזר העסקי בישראל ועל החברה בכללותה".

תמיכה בהורים לילדים עם

צרכים מיוחדים

ההורות לילד עם צרכים מיוחדים היא משימה רצופה באתגרים, הנמשכת לאורך כל מעגל החיים: בילדות, בנעורים, בבגרות ובזקנה.

צוות עובדות הרווחה התעסוקתית בבנק עומד לשירותם של עובדי וגמלאי הבנק, שלהם ילדים עם צרכים מיוחדים. הצוות זמין לפניותיהם ומציע ליווי וסיוע לאורך כל שלב בתהליך ההתמודדות.

השירות ניתן באמצעות ייעוץ טלפוני, פגישות אישיות וביקורי בית, תוך הקפדה על חיסיון ופרטיות. ניתן לפנות לעובדות הרווחה בטלפון, בדוא"ל או באמצעות הממונים או כל גורם אחר.

מעטפת התמיכה

- ◆ הרחבת מכסת הימים ושעות ההיעדרות עבור טיפול בילד עם צרכים מיוחדים, מעבר לנדרש בחוק
- ◆ אפשרות איתור מידע מקצועי מקיף באמצעות מערכת הפורטל הארגוני בנושא הורות לילד עם צרכים מיוחדים
- ◆ קיום כנסים וימי עיון להורים לילדים עם צרכים מיוחדים במטרה לספק מידע לגבי זכויות רלוונטיות, היבטים משפטיים וסוציאליים וכן תאוריה ומעשה
- ◆ סיוע במימוש הזכויות לימי היעדרות



העמדה החדשה

פתוחות, הכוללות גם משרות ייעודיות לאנשים עם מוגבלות. במקרים בהם מופנים לבנק מועמדים עם מוגבלות שלא נמצאת עבורם משרה מתאימה בין כותלי הבנק, רותם לטובתם הבנק את קשרי הקהילה שלו על מנת לתמוך בהשמתם בשוק התעסוקה.

בנוסף, כפועל יוצא של השאיפה להמשיך ולהעמיק את קשרי הקהילה בתחום הגיוון התעסוקתי, לוקח הבנק חלק בכנסים ובפורומים שונים לאורך כל השנה.

קליטת עובדים עם מוגבלות

כחלק מתוכנית הפעולה שמיישם הבנק לקידום הגיוון התעסוקתי, עובדים חדשים עם מוגבלות זוכים לפגישות קבועות עם מלווים, רכזי תעסוקה ועמותות ייעודיות. בנוסף, משקיע הבנק משאבים רבים ביצירת ההתאמות הנחוצות לקליטת אנשים עם מוגבלות בסביבת העבודה, ומנהל קשר שוטף עם מגוון משרדי ממשלה ועם גופי השמה רבים המתמחים בהשמת עובדים עם מוגבלות.

שימור עובדים עם מוגבלות

מתוך השאיפה לשמור על שביעות רצון בקרב עובדים עם מוגבלות ולתמוך ביצירת תמהיל אנושי רחב, ננקטו במסגרת התוכנית לקידום הגיוון התעסוקתי הצעדים הבאים:

- ◆ העלאת מכסת ימי החופשה וימי ההיעדרות בהתאם לצורכי העובדים
- ◆ העלאת שכר מדורגת ומותאמת
- ◆ ביצוע התאמות בסביבת העבודה
- ◆ הטמעת מדיניות של דלת פתוחה לעובדים שמעוניינים באזון קשבת ובשינוי

- ◆ קביעת תהליך ליווי מקצועי תומך התפתחות לעובדים עם מוגבלות

במקרה שחל שינוי במצבם הבריאותי של עובדים, אנו מתאימים את סביבת העבודה כך שתסייע להם לבטא את כישוריהם. במסגרת זאת מתבצע גם ניוד עובדים שחלה הרעה במצבם לתפקידים מתאימים.

כמו כן ננקטים בבנק מהלכי הנגשה מערכתיים ומשולבים הכוללים הנגשה פיזית, טכנולוגית ווירטואלית, כגון ביצוע ראינות מותאמים בשילוב מלווים במקרה הצורך, אספקת שירותי תרגום לשפת הסימנים בישיבות מרובות משתתפים

קשרי קהילה

במסגרת תמיכת הבנק בקהילה, הוא מקיים שיתוף פעולה עם למעלה מ-100 ארגונים וגופים ייעודיים בפריסה ארצית, המקדמים שילוב אוכלוסיות בתת ייצוג. אחת לרבעון מעדכן הבנק באופן יזום את כל העמותות הרלוונטיות בדבר משרות



שיתוף פעולה עם 'כל יכול'

חברת כל יכול, אשר נוסדה בשנת 2008, מתמחה בהקמת מוקדים טלפוניים בשיטת מיקור חוץ. נכון לתחילת שנת 2019, החברה מונה מעל 230 עובדים, מהם מעל 70% עם מוגבלות פיזית, נפשית או חושית, והיא המעסיק הגדול ביותר של אנשים עם מוגבלות בשוק החופשי בישראל ובעולם.

כחלק מקידום התעסוקה של אנשים עם מוגבלות, הבנק מעביר עבודה במיקור חוץ למוקד 'כל יכול', ועובדיו לוקחים חלק במגוון פרויקטים משמעותיים של הבנק, כגון:

- הזמנת אזרחים וותיקים להדרכות עומק בדיגיטל.
- תיאום פגישות עבור 'מטמיעים דיגיטליים' לעסקים' בבתי עסק שונים.
- סיוע ללקוחות בהטמעת האפליקציה 'פועלים לעסקים 2'.

הובלת מיזמי גיוס ייעודיים

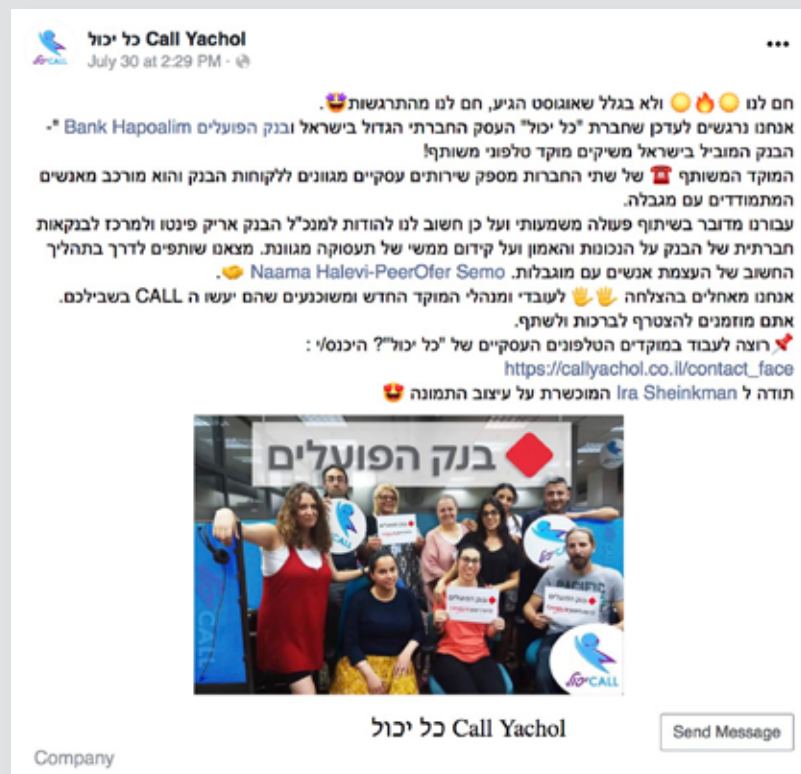
תוכנית לגיוס ושילוב אנשים עם אוטיזם בתפקוד גבוה - שת"פ עם בית אקשטיין

הבנק גייס לשורותיו 9 עובדים על הרצף האוטיסטי. במסגרת יוזמה זו נבנתה תוכנית תמיכה אישית לשילוב מוצלח וארוך טווח שלהם כעובדי בנק החל מיום עבודתם הראשון, במשרה גמישה וחלקית. כמו כן התקיים תהליך מוסדר של היערכות לקליטתם של העובדים, שכלל הכשרה של המנהלים הקולטים, עריכת ביקור בבית אקשטיין, וקיום סדנה עם עובדי היחידות השונות במטרה להפיג חששות ודעות קודמות ולהטמיע את ההבנה של המשמעותיות הכרוכות בעבודה לצד אדם עם אוטיזם. כל זאת תוך ליווי שוטף של מחלקת משאבי אנוש, התומכת באופן רציף בתהליך ושותפה לכל דילמה ניהולית ואנושית שמתעוררת.

מיזם כו"ח - גיוס כבדי שמיעה וחרשים למערך התקשורת הכתובה של

'פועלים בטלפון'

תהליך הגיוס הייחודי נבנה והותאם עבור אוכלוסייה זו: פרסום המשרה נעשה באמצעות קשרי הקהילה של הבנק עם אוכלוסיית כבדי השמיעה, בשיתוף עם עמותת 'רעות' התומכת בשילובם בשוק העבודה ו'סימן שנגיש', המספקת ליווי וייעוץ בנושא הנגשת מידע לאוכלוסייה זו. בנוסף, תהליך המיון הותאם כולו למועמדים, החל משלב הריאיון, בו שולבו מסרים כתובים ומבחן מיון ומהימנות ייחודי מוגש, דרך יום אוריינטציה ייחודי, וכלה בקורס ייעודי ומותאם בן 7 ימים בשילוב מתורגמנית.





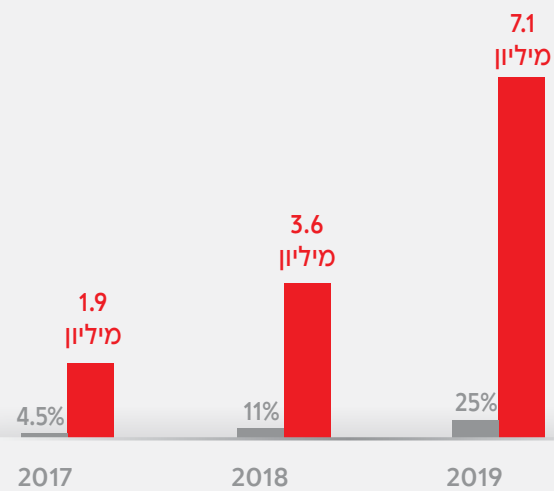
**נגישות והעצמת
אנשים עם מוגבלות -
עם הפנים החוצה**



התפתחות הסיוע הכספי של הבנק לפרויקטים בתחום
העצמת אנשים עם מוגבלות בשנים 2017-2019:

שנה	תרומות במיליוני ₪	אחוז מסך התרומות
2017	1.8	4.5
2018	3.5	11.0
2019	7.2	25.0

מיקוד - נגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות



■ אחוז מסך התרומות ■ סך התרומות במיליוני ₪

העצמת אנשים עם מוגבלות

אנו רואים בסיוע להפיכת מדינת ישראל למדינה ללא מגבלות עבור אנשים עם מוגבלות יעד ראשון במעלה בחשיבותו ופועלים לשיפור איכות חייהם של אנשים עם מוגבלות ושל היחס בחברה כלפיהם, בדגש על קיום שיתופי פעולה והובלת מיזמים, ב-6 תחומים עיקריים:

1. תמיכה בתעסוקה
2. תמיכה שוטפת בעמותות
3. קידום יזמות וטכנולוגיה - Social tech
4. קידום מציאות בספורט
5. הגברת המודעות לשילוב, העצמה והכלה (inclusion) של אנשים עם מוגבלות
6. התנדבות עובדים

פעולות נבחרות של הבנק לקידום העצמת אנשים עם מוגבלות בשנים 2018-2019:

תמיכה שוטפת בעמותות

ב-5 השנים האחרונות עמדה תרומתו המצטברת של הבנק על כ-193 מיליון ₪. מתוך סכום זה, 39 מיליון ₪ נתרמו לקידום, העצמה ושילוב של מאות אלפי אנשים עם מוגבלות בחברה.

נגישות והעצמת אנשים מוגבלות - עם הפנים החוצה

תפיסת האחריות התאגידית של בנק הפועלים מהווה תשתית ערכית לפעילותו לקידום שגשוגם ורווחתם של אנשים, עסקים וקהילות, ועומדת ביסוד היותו התורם הגדול מבין החברות הציבוריות בישראל. ההשקעות החברתיות של הבנק מנוהלות ע"י הזרוע 'פועלים בקהילה' במרכז לבנקאות חברתית של הבנק.

החברה	תרומה בכסף במיליוני ₪	תרומה בשווי כסף* במיליוני ₪	שיעור התרומה בכסף בלבד מהרווח לפני מס
בנק הפועלים	43.0	-	0.92%
בנק לאומי	37.1	-	0.77%
טבע	28.0	91	0.04%
כיל	17.5	-	1.00%
בנק מזרחי טפחות	14.7	-	0.67%
קבוצת עזריאלי	14.0	-	0.76%
בזק	9.1	12.9	0.54%
בנק דיסקונט	7.7	5.4	0.39%
הראל השקעות	7.3	1.1	0.74%
מגדל ביטוח	7.0	-	1.21%
דיסקונט השקעות	6.9	-	1.50%
אלרוב נדל"ן	6.9	-	1.07%
גזית גלוב	6.4	-	0.53%

מקור: 'מעלה'

*תרומת מזון או מוצרים אחרים

'פועלים בקהילה' פועלת לקידום מטרות חברתיות בישראל בארבעה מיקודים עיקריים: העצמת אנשים עם מוגבלות, אוריינות דיגיטלית לגיל השלישי, חינוך ואיתנות פיננסית ותעסוקה ומוביליות חברתית. בפרק זה נתמקד בהשקעות החברתיות של הבנק בתחום העצמת אנשים עם מוגבלות.



הבנק תורם למספר עמותות, ביניהן:

◆ עלה נגב - נחלת ערן

כפר שיקומי ייחודי לתינוקות, ילדים ובוגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית מורכבת

◆ מרכז "נא לגעת"

עמותת 'נא לגעת' הקימה מרכז סדנאות בנמל יפו המהווה במה לתרבות ואומנות יוצרת, אשר מקדמת דיאלוג שוויוני ומובילה לשינוי חברתי מתוך אמונה ברוח האדם וביכולתו לגעת ולשנות

◆ בית הגלגלים

ארגון ארצי לצעירים ולבוגרים עם מוגבלות פיזית, הכולל 6 בתים הפתוחים לאוכלוסיות שונות מכל חלקי החברה הישראלית

◆ אקים

ארגון ארצי הפועל למיצוי זכויותיהם ולקידום שיפור איכות חייהם ורווחתם של כ- 34,500 אנשים עם מוגבלות שכלית ומשפחותיהם

◆ איל"ן

עמותה הפועלת לשיפור איכות חייהם של אנשים עם מוגבלות פיזית בישראל ולקידום שילובם בחברה, בדגש על שיקום וסיוע, תעסוקה והשכלה, חברה תרבות וספורט

◆ מילבת

עמותה הממוקמת בבית החולים תל השומר, אשר מעניקה ליווי וסיוע מקצועי לשיפור העצמאות והתפקוד של ילדים, מבוגרים וקשישים עם מוגבלות, באמצעות טכנולוגיה מסייעת

◆ יד לילד המיוחד

עמותה הפועלת לקידום ילדים וצעירים עם צרכים מיוחדים, למימוש הפוטנציאל הטמון בהם ולעידוד עצמאותם. העמותה מסייעת לכל ילד להשתלב בקהילתו ואף בצבא ובשוק התעסוקה, באמצעות מתן סיוע וכלים למשפחה, מתוך השאיפה להסיר את המחסומים שמציבה החברה כלפי השונה

◆ אל"ן - בית נועם

עמותת אל"ן מפעילה מערך מגוון של פרויקטים לשיפור איכות חייהם של אנשים עם מוגבלות. 'בית נועם', אשר הוקם על ידי העמותה, הוא מרכז יום המשרת אנשים בוגרים עם מוגבלות שכלית ופיזית

◆ כפר נהר הירדן

עמותת נהר הירדן מפעילה כפר - נופש המאפשר לילדים המתמודדים עם מחלות קשות ולמשפחותיהם לצאת לנופש ללא עלות

◆ בקול

ארגון המייצג את כבדי השמיעה בישראל, אשר חותר ופועל להעצמה, שוויון הזדמנויות ושילוב אמיתי של כבדי השמיעה בישראל בכל תחומי החיים

◆ המרכז לעיוור

גוף גג של ארגונים הפועלים למען אנשים עיוורים, שמטרתו להביא לשילובם המלא בחברה הישראלית, בין היתר באמצעות ייצוגם בפני הרשויות הממלכתיות והציבוריות

◆ קשר - הבית של המשפחות מיוחדות

ארגון מומחה ומקצועי הפועל לשינוי חברתי למען ועם משפחות לילדים ובוגרים עם צרכים מיוחדים, מתוך האמונה שהמשפחה היא מקור העוצמה והביטחון של הבן/הבת עם הצרכים המיוחדים

◆ המרכז הישראלי לכלבי נחייה

המרכז הישראלי לכלבי נחייה יצר יותר מ-500 צמדים של ישראלים עיוורים או לקויי ראייה וכלבי נחייה מאז הקמתו לפני 25 שנה

◆ עמיחי

עמותת עמיחי נוסדה ביוזמת הורים לילדים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, במטרה לקדם פעילויות העשרה ופנאי וליזום רצף פתרונות ארוכי טווח לרווחתם של אנשים עם מוגבלויות התפתחותיות שונות. העמותה פעילה בתחומי פנאי, דיור ותעסוקה

◆ מרחבים

עמותה המסייעת לאזרחים ואזרחיות מרקעים שונים להכיר את האחר, להעריך שונות בחברה הישראלית וליצור קהילות וארגונים הוגנים יותר. זאת בין השאר באמצעות תוכנית להרחבת רב גוניות בחדר המורים, אותה מוביל הארגון בשיתוף עם משרד החינוך, במסגרתה משולבים מורים עם מוגבלות במערכת החינוך

◆ אנוש

עמותה המסייעת למתמודדים עם מוגבלות נפשית ומציעה להם שירותי שיקום חדשניים ופורצי דרך, המבוססים על התאמה אישית, המאפשרים לאדם עם מוגבלות נפשית לחיות חיים מלאים ובעלי משמעות

◆ מכללת גל

המכללה החברתית הראשונה המייצרת מסגרות לימוד מקצועיות הטרונגיות לסטודנטים עם וללא מגבלות

◆ בית מיחא

מסגרת חינוכית שיקומית שמטרתה לתת מענה טיפולי/חינוכי לילדים עם לקות שמיעה מגיל הלידה ועד הכניסה לבית הספר

◆ התאחדות הסקווש בישראל

במסגרת אירועי אליפות סקווש 2019 התקיים אירוע סקווש נגיש לאנשים עם מוגבלות בחסות בנק הפועלים, המשרד לשוויון חברתי, קרן הישג ובשיתוף עמותת נגישות ישראל

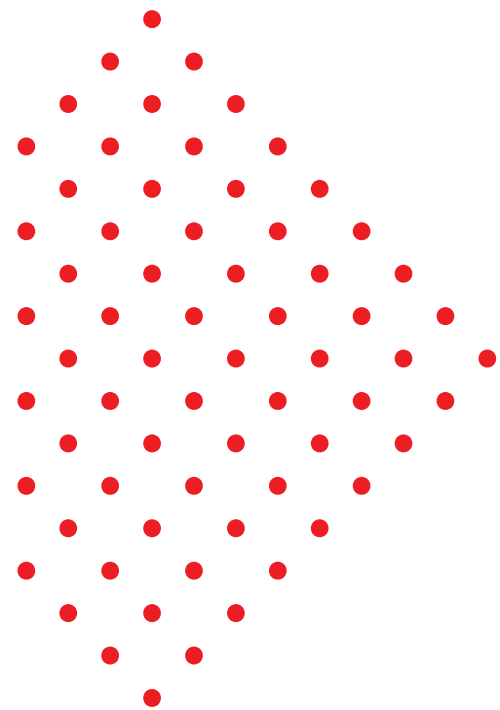
◆ עמותת ניצני ראשון למען

ילדים נכים

העמותה הוקמה ע"י הורים לילדים עם נכויות במטרה לסייע לקבל את מלוא הזכויות ע"פ חוק ובכך להתקדם ולהגיע להישגים. תוך התייחסות גם לצרכים הנוספים הקשורים לאיכות החיים הן במישור של החינוך והרווחה, מרגע יציאתו של הילד למערכות החינוך והן בתוכניות ובטיפולים המגיעים להם על פי החוק

◆ אימאג'ין העצמה במוזיקה

עמותת אימאג'ין הוקמה במטרה לקדם תהליכי העצמה באמצעות מוזיקה לאוכלוסיות מגוונות הזקוקות לחוויה חיובית ומעוררת השראה. בין השאר, מפעילה העמותה תוכנית לימודים מקורית למוזיקה המאפשרת עבודה בקבוצות מגוונות של תלמידים עם ובלי צרכים מיוחדים תוך התייחסות לשונות





תמיכה בתעסוקה

"המלאי מוגבל" - יריד לקידום העסקת אנשים עם מוגבלות

כחלק מהשאיפה לקדם תעסוקה של אנשים עם מוגבלות, ערך הבנק יריד תעסוקה ראשון מסוגו בשם "המלאי מוגבל".

היריד נערך בהמשך לפנייתה של נורית וולנברג, סופרת ויזמת חברתית המתמודדת בעצמה עם מוגבלות, שפנתה לבנק הפועלים וביקשה להגשים את חלומה - עריכת יריד תעסוקה לאנשים עם מוגבלות.

מטרת היריד הייתה לאפשר לאנשים עם מוגבלות הזדמנות להגיש את מועמדותם למשרות איכותיות שהולמות את כישוריהם, ובמקביל, לחשוף מעסיקים מובילים לכישורים וליכולות של עובדים אלו.

במסגרת המהלך הזמין הבנק מעסיקים גדולים במשק, כגון טבע, שטראוס, תנובה, AIG, פניקס, מנורה, מבטחים, כלל, בזק, מטריקס, צ'ק פוינט, IBM, NESS, פלאפון, גולדפרב זליגמן ושות', מיתר ליקוורניק גבע, רפאל, התעשייה האווירית, משרד החינוך, משרד המשפטים, ביה"ח איכילוב, ביה"ח אסף הרופא וביה"ח וולפסון. כל אלה ועוד עשרות חברות וארגונים הציעו במסגרת היריד משרות איכותיות לכ-400 אנשים עם מוגבלות בעלי תארים אקדמיים ותעודות מקצוע.

בעקבות היריד נקלטו בבנק 6 עובדים חדשים.



מודעות וגיוס משאבים

שידורי התרמה

בנוסף לתמיכה השוטפת של הבנק בעמותות, הבנק שותף במשדרי התרמה מרכזיים לטובת גיוס משאבים לעמותות מובילות הפועלות לרווחתם של אנשים עם מוגבלות.

ביואר 2019 העניק הבנק חסות למשדר התרמה למען ילדי "וראייטי", עמותה הפועלת למען לילדים עם צרכים מיוחדים מהמעמד הסוציו אקונומי הנמוך. העמותה מסייעת לילדים לקבל טיפולים רפואיים, פרא-רפואיים, תמיכה מקצועית, לרכוש עזרים טיפוליים ושיקומיים וכן לפתח עצמאות ולהשתלב בקהילה ובחברה הישראלית. במהלך המשדר התנדבו מאות מעובדי בנק הפועלים להשיב לפניית התורמים במוקד טלפוני ייעודי שהקצה הבנק לטובת המשדר. בנוסף פיתח הבנק כפתור ייעודי באפליקציית ביט, שאיפשר להעביר תרומה בקלות ובמהירות. במהלך חודש התרמה, פרסם וקידם הבנק בנכסים הדיגיטליים שלו פוסטים הקוראים לציבור לתרום. בתום החודש נאספו כ-6.5 מיליון ש"ח אשר מימנו מעל 30 אלף טיפולים לילדי ווראייטי.

ב-22 לדצמבר 2019 העניק הבנק חסות למשדר התרמה למען ילדי "שלוח" - ארגון לקידום ושילוב חברתי של אנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם, בכל שלבי החיים.

גם הפעם נערך הבנק למשדר והקים מוקד טלפוני ייעודי שהופעל ביום המשדר על ידי מאות מעובדי, שנרתמו לטובת הנושא והתנדבו לקבל את שיחות התורמים בערב הראשון של חג החנוכה.

כפתור ביט ייעודי לאיסוף תרומות לעמותת שלוח נפתח כבר ב-1.12. והבנק קידם פניה לציבור כדי לסייע לעמותת שלוח בגיוס המשאבים. בתום החודש נאספו כ-6 מיליון ש"ח אשר מימנו מעל 33 אלף טיפולים לילדי שלוח.

ערך לדרך

מזה חמש שנים מפעיל הבנק את תוכנית 'ערך לדרך', המציעה לעמותות מסלול הכשרה ייחודי אשר מאפשר להן להגדיל את התשתית הכלכלית שלהן. לצד ההכשרה המקצועית מקבלים מנהלי העמותות ומגייסי המשאבים שלהן גם מנטורינג וליווי אישי שנתי.

ארבעת המחזורים הקודמים של התוכנית אשר בין משתתפיהם יש ייצוג גדול לעמותות הפועלות למען אנשים עם מוגבלות, הניבו לעמותות גיוס משאבים ושותפויות חדשניות בהיקף של למעלה מ-9 מיליון ש"ח. כמו כן במסגרת המיזם מנוהלת קהילת עמותות שפועלת בעולם הפיזי ובמרחב הדיגיטלי המונה למעלה מ-400 חברים ומהווה כר נרחב להתייעצות, שיתוף ולמידה.





יזמות וטכנולוגיה - Social tech

מגמת נגישות באקסלרטור חברתי 8200 אימפקט

במסגרת פעילותנו לקידום יזמות טכנולוגית המייצרת ערך חברתי, השקנו יחד עם עמותת בוגרי 8200, תוכנית חדשנית בשם "מגמת הנגישות", לליווי חברות הזנק המפתחות מיזמים, שירותים ופתרונות למען אנשים עם מוגבלות. יוזמה זו היא חלק ממהלך רחב של רתימת תחום ההייטק והיזמות בישראל לעשייה חברתית, בדגש על תחום הנגישות.

במסגרת מגמת הנגישות יזמים רבים מרחבי הארץ הגישו מועמדות והציגו את רעיונותיהם בפני צוות שופטים שהורכב ממומחים בתחום הנגישות, נציגי חברות ההייטק וקרנות ההון המובילות בישראל, נציגי יחידת בוגרי 8200 ונציגי בנק הפועלים.

בתום המיונים נבחרו 4 מיזמים שהועדה מצאה כי יש בידם לסייע באופן משמעותי בשיפור משמעותי באיכות חייהם של אנשים עם מוגבלות.

כל אחד מארבעת המיזמים הנבחרים זכה לקבל ייעוץ מקצועי מהבנק ומענק על סך 20,000 ₪. כמו כן המיזמים הוצגו בכנס מקצועי של האקסלרטור החברתי 8200IMPACT, שנערך בחסות בנק הפועלים, והשתתפו בו מובילי תחום ההייטק בישראל.



Yoocan

מתוך מחויבותנו לקידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות אנו משתפים פעולה עם אתר www.yoocanfind.com אשר הוקם בשנת 2016 כפלטפורמה בינלאומית עבור אנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם, על מנת לקשר ולחבר אותם לסיפורים מעוררי השראה ולפתרונות שיאפשרו להם לשפר את חייהם. בנק הפועלים תמך בתרגום האתר המקורי לעברית, במטרה להנגישו לאנשים עם מוגבלות ולבני משפחותיהם בישראל. כחלק משיתוף הפעולה הוקם באתר (בגרסתו בשפה העברית) לוח דרושים המיועד למחפשי עבודה עם מוגבלות.

Winwork

WinWork הוא מיזם עסקי-חברתי שהוקם על ידי אנשים עם מוגבלות, במטרה לקדם את חברי אוכלוסייה זו, כמו גם אנשים ללא מוגבלות, בפיתוח קריירה כיזמים וכבעלי עסקים. במסגרת המיזם פועלת התוכנית WinWork Academy, אשר מקנה כלים ומיומנויות להקמת עסק, לצד הענקת ליווי אישי ומקצועי, תוך שילוב טכנולוגיות מסייעות. אירוע ההשקה של המיזם התקיים בבנק הפועלים ונכחו בו אנשי עסקים, נציגי ארגונים ועמותות ויזמים עם וללא מוגבלות. כבר במהלך האירוע נוצרו שיתופי פעולה ראשונים לקידום פעילות המיזם.





Wheelshare

השאיפה להנגיש את המרחב הציבורי לטובת כלל תושבי ישראל, מחייבת מתן פתרונות הנגשה למצבים של מוגבלות קבועה, ולצד זאת, קידום הנגשה לאנשים עם מוגבלות זמנית.

מתוך הבנה זו, חבר הבנק, לחברת Wheelshare Ltd לצורך הקמת מיזם שבמסגרתו הוצבו עמדות להשאלת כסאות גלגלים ב-13 בתי חולים ברחבי הארץ, ללא תשלום (למשך 8 השעות הראשונות). עמדות ההשאלה ממוקמות בכניסה הראשית וברחבות חדרי המיון השונים ונותנות מענה לציבור החולים והמבקרים הזקוקים לסיוע בהתניידות בכל שעות היממה. במהלך השנה האחרונה, נרשמו מעל 24,000 השאלות של כיסאות גלגלים. עד כה השקיע הבנק במיזם מעל 4 מיליון ₪.



ארבעת המיזמים הנבחרים

RenewSenses - חברת הזנק שפיתחה מערכת טכנולוגית הממירה ראייה לצלילים בזמן אמת עבור לקויי ראייה ועיוורים, באמצעות יצירת "ראייה סינתטית" המגייסת אזורים ויזואליים במוח של אנשים עם עיוורון.

ReSymmetry - חברת הזנק שפיתחה כיסא גלגלים רובוטי חכם, המאפשר לשנות את תנוחת הישיבה ומסייע למניעת נזקים כגון קשיון מפרקים, פגיעה בהתפתחות השלד ועיוותים נוספים הנגרמים כתוצאה מחוסר תנועה.

Skelable - חברת הזנק המפתחת רובוט לביש לחולי שבץ, אשר מקצר את תהליך השיקום ומעניק לחולים עצמאות על-ידי כך שהוא מאפשר להם לבצע פעולות יומיומיות. ההתקן הייחודי של הרובוט מאפשר אוטומציה של התהליך השיקומי בבית המטופל, כמו גם הנגשה של המידע לגורם המטפל.

SKILLSET - חברה שפיתחה מערכת ייחודית לאיפיון ומיון מועמדים לעבודה עם מוגבלות, המשפרת את סיכויי קבלתם לתפקיד והשתלבותם בשוק העבודה.



צילום באדיבות ReSymmetry

איזי שפירא

במסגרת השאיפה לתמוך בתהליכי חדשנות טכנולוגית שישפרו את איכות חייהם של אנשים עם מוגבלות, משתף הבנק פעולה עם 'בית איזי שפירא' בהקמת מרכז החדשנות הטכנולוגית "טכנולוגיה מסייעת - גישה לכל". מטרת המיזם היא לסייע למאות אלפי אנשים עם מוגבלות בשתי דרכים עיקריות:

- ♦ פיתוח מוצרים חדשניים בתחום הטכנולוגיה המסייעת וקידום הטמעתם
- ♦ הענקת ייעוץ וליווי מקצועי באמצעות צוותים של מומחי טכנולוגיה מסייעת



יובל שחם - מנכ"ל קרן מכבי, סמר בשארה - מנהלת פועלים בקהילה, שחקנים מקבוצת הכדורגל של מכבי תל אביב ונציגים מקבוצת הכדורגל של קרן מכבי.



חסות לקבוצת כדורגל ייחודית לאנשים עם מוגבלות

קרן מועדון הכדורגל "מכבי תל אביב" הוקמה לפני כשנתיים וחצי כיוזמה חברתית שמשרתת את הקהילה בתל אביב ובישראל כולה. חזון הקרן הוא להשפיע לטובה על החברה הישראלית על ידי תיעול האנרגיה החיובית של משחק הכדורגל לפעילות מאומצת ליצירת שינוי חברתי. הקרן ובנק הפועלים משתפים פעולה בהקמת קבוצת כדורגל ייחודית, שרוב שחקניה הם אנשים עם מוגבלות. אימוני הקבוצה על בסיס שבועי במגרש האימונים של מכבי ת"א באוניברסיטת ת"א, והיא מקבלת ליווי מקצועי מקרן מועדון הכדורגל של מכבי ת"א. הבנק משתתף במימון הדרוש לצורך תמיכה בפעילות הקבוצה, כגון הסעות לאימונים ולמשחקים, שכר מאמן, רכישת ציוד ספורט ועוד. מטרת הפעילות לעודד חינוך להכלה ולקבלת האחר דרך המשחק הפופולארי בישראל.

גלגלים של תקווה

מזה 11 שנים מעניק הבנק חסות ראשית למסע האופניים "גלגלים של תקווה", המופעל על ידי עמותת "אתגרים", בשיתוף פעולה עם מועצה מקומית עמק יזרעאל. במסע רוכבים יחד אנשים עם מוגבלות לצד אנשים ללא מוגבלות. בשנת 2018 השתתפו במסע למעלה מ-7,200 איש: קבוצות רכיבה של רוכבים מקצועיים וחובבים, משפחות עם ילדים, רוכבים לקויי ראייה או עיוורים שרכבו על אופני טנדם לשני רוכבים ורוכבים עם מוגבלות פיזית שרכבו על אופני יד.

קידום מצוינות בספורט

חסות למשלחת הפראלימפית

הבנק מעניק חסות לוועד האולימפי ולוועד הפראלימפי, וכן מלגות חודשיות אישיות ל-10 ספורטאים נבחרים, ביניהם ספורטאים פראלימפיים. הבנק ילווה את הספורטאים עד למשחקים האולימפיים 2020, ובמסגרת זאת הם ישתתפו באירועי תרומה לקהילה ובפעילויות לעידוד מצוינות.

מדברי ד"ר שוקי דקל, יו"ר הוועד הפראולימפי בישראל, בטקס הענקת החסות: "החסות היא ההכרה העיקרית שאנחנו באים כספורטאים שווים לכל דבר ועניין. רבים יודעים שהרבה מאנשי העסקים המצליחים בישראל היו בעברם ספורטאים, והחיבור של ספורט ועסקים יכול לסייע למנף את הדרך".

ענבל פיזר, שחינית פראולימפית, אמרה כי: "אני מאד נרגשת וכספורטאית אני יודעת להעריך את התהליך ואת המהלך. זה יופי של תקדים מבחינתנו - זו פעם ראשונה של חסות משותפת לשני הוועדים - ואין לי ספק שמנכ"ל הבנק הוביל אותו. אתם מובילים תמיד צעדים שאף אחד לא עשה קודם ועל כך תודה. זוהי גם הפעם הראשונה שיש אירוע משותף שכזה - מקווה שזה אירוע ראשון מני רבים ומכאן אפשר רק לעלות".

ליגת כדורגל Unified בשיתוף ג'וינט ישראל

לרוב האנשים עם מוגבלות מורכבת אין בקרבת מגוריהם מסגרות ספורט קבוצתיות מותאמות, וקשה אף יותר למצוא מסגרות ספורט שבהן פועלות קבוצות משותפות לאנשים עם וללא מוגבלות. מתוך הבנה זו, חבר בנק הפועלים לארגון 'ג'וינט ישראל' לצורך הקמה של 6 קבוצות כדורגל משותפות, כלומר, קבוצות ששחקניהן הם אוהדי אגודות כדורגל ואנשים עם מוגבלות שכלית או רגשית. הקבוצות המשותפות יתחילו את פעילותן בתחילת 2020 והן ילוו על ידי מאמנים מקצועיים במגרשי קבוצות האם. השחקנים עם המוגבלות יוזמנו למשחקי בית של הקבוצה המקצוענית ויהפכו ולחלק אינטגרלי מקהילת האוהדים. במקביל מתוכננים מספר טורנירים בין קבוצות ליגת ה- Unified.





הגברת המודעות

הדלת פתוחה לכולם

מהלך ארצי שהחל ב- 2019 להגברת המודעות לחשיבות שבשילוב אנשים עם מוגבלות בחברה ובמסגרות משותפות בקהילה. המהלך נולד ביוזמת הבנק, בשיתוף עם 'החברה למתנ"סים' ולהקת "שלוח" (הרכב מוזיקלי שחבריו הם זמרים וגנים עם מוגבלות) מבית שלוח, בעקבות סקר שביצעה 'החברה למתנ"סים' ופורסם באוגוסט 2018, אשר העלה כי 89% מההורים לא מעוניינים בהשתתפות ילדים עם מוגבלות בפעילות פנאי חברתית של ילדיהם.

בכדי להשפיע ולשנות את תמונת המצב המשתקפת מהסקר, הבנק הפיק את הקליפ המקורי הראשון של להקת "שלוח" והשיק קמפיין ארצי הקורא לציבור לצפות בקליפ, ולחתום על אמנה לשילוב אנשים עם מוגבלות בחברה. מילות השיק, ששמו "דלת

פתוחה לכולם", נכתבו על ידי אמיר דדון, ירון ברובינסקי וחברי להקת "שלוח", ולכן זכאים חברי הלהקה גם להכנסות בגין תמלוגי ההשמעה של השיר. באירוע ההשקה של הקמפיין, שסוקר על ידי כלי התקשורת העיקריים בישראל, השתתפו נציגים של מרבית העמותות החברתיות העוסקות בהעצמת אנשים עם מוגבלות.

אריק פינטו, מנכ"ל בנק הפועלים לשעבר, אמר במעמד האירוע כי "מהלך זה הינו חשוב ומוצדק היום יותר מתמיד, כשלמרה הצער - בישראל 2019 הדלת אינה פתוחה לכולם. כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלות נלחמים מדי יום למען הזדמנויות שוות בכל תחומי החיים. אני משוכנע שהסיבה המרכזית לכך היא היעדר חינוך, הסברה והיכרות עם השונה והחריג.

זה לא סוד שישנם אנשים בחברה הישראלית הנרתעים מלהשתלב בפעילות שבה משתתפים אנשים עם מוגבלות. מסקר שערכה 'החברה למתנ"סים' עולה כי רק עשירית מההורים מוכנים שילדיהם ישתתפו בפעילות שבה משתתף גם ילד עם מוגבלות. אלו מסקנות שמציגות תמונה חמורה ואנו רוצים לשנות אותה".

במסגרת הקמפיין, הוצבו עותקים של אמנת השילוב בכל סניפי בנק הפועלים ובבנייני ההנהלה הראשית, ולקוחות הבנק הוזמנו לחתום על האמנה. זאת במקביל למהלך דיגיטלי שעודד את אוכלוסיית ישראל לחתום על האמנה. מעל חצי מיליון איש נענו לקריאה זו.

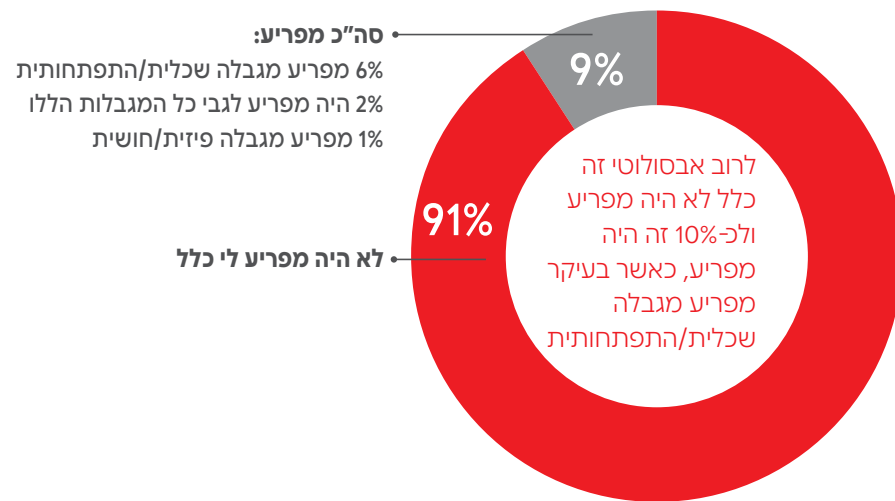


אמנת השילוב

גם אני תומכת/בשילוב ילדים עם מוגבלויות בכל תחומי החיים ומאמינה/שכל ילד יש מקום, כי השילוב הוא ההצלחה של כולנו.

לחתימה על האמנה >

מוכנות לשיתוף ילדים עם מוגבלות -



במאי 2019 ערך מכון sapio סקר בקרב 502 איש בגילאי 18+ במדגם מייצג של האוכלוסייה היהודית בישראל, אשר נועד לבחון את אפקטיביות המהלך. מתוצאות הסקר עולה ברמת מובהקות של 95% כי ל-91% מהנשאלים לא יפריע שילדם ישתתף בחוג או בפעילות עם ילדים עם מגבלה פיזית (כגון הזדקקות לכיסא גלגלים), מגבלה חושית (כגון עיוורון, חירשות או אילמות), מגבלה שכלית-התפתחותית או עם ילדים הנמצאים על הספקטרום האוטיסטי.

70%

מהנשאלים העידו

כי הקמפיין של בנק

הפועלים ולהקת 'שלוח'

העלה את מודעותם

לגבי החשיבות שבשילוב

אנשים עם מוגבלויות

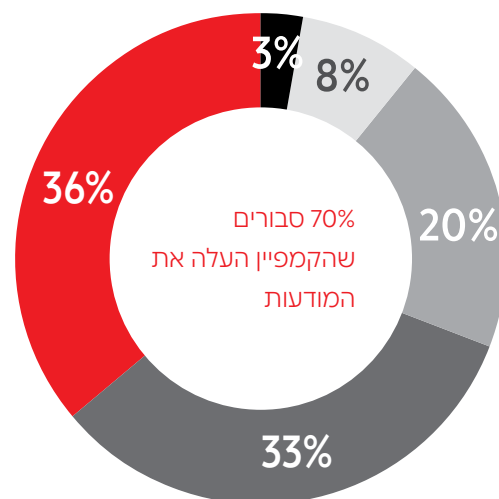
בקהילה, בייחוד ילדים.

אנו גאים מאוד על

שתרמנו להעלאת

המודעות לנושא חשוב זה.

העלאת מודעות לגבי שילוב אנשים עם מוגבלויות בקהילה -





שילוב אנשים עם מוגבלות בקמפיינים פרסומיים

במסגרת החתירה להעצמת אנשים עם מוגבלות ושילובם בכל תחומי החיים, התחייב הבנק לשלב אנשים עם מוגבלות בקמפיינים הפרסומיים שלו. "בכל קמפיין גדול שלנו נשלב איש או אישה עם מוגבלות כדי להביא לידי ביטוי את המגוון בחברה הישראלית, שאינו שלם ללא איש עם מוגבלות", כך אמר אסף אזולאי, מנהל מטה השיווק והפרסום של בנק הפועלים.

יעל דרומי, מנהלת חטיבת מחזיקי עניין בבנק, הוסיפה כי "הכרזנו שבכל קמפיין גדול של בנק הפועלים ישולב אדם עם מוגבלות כפרזנטור. אנו רואים אנשים עם מוגבלות במרחב הציבורי ואין שום סיבה שקמפיינים פרסומיים יהיו סטריליים ויתנו ייצוג אך ורק לדוגמנים אידיאליים".

ענבל פיזח
שחינית פראלימפית

OPEN

לכל החולמים ופורצי הגבולות

פועלים איתכם בכל החלטה

שנה אולימפית מוצלחת לכולם! בנק הפועלים נותן חסות למשלחת הפראלימפית של ישראל
הוועד
הפראלימפי
הישראלי

תערוכת אומנות

מדי שנה, בנק הפועלים מקיים תערוכת מכירת אמנות בבניין ההנהלה הראשית, שהכנסותיה נתרמות לעמותה שהבנק בוחה השנה הוקדשה התערוכה לעמותת "כנפיים של קרמבו" - תנועת נוער הפועלת משנת 2002, אשר משלבת ילדים ונוער עם ובלי צרכים מיוחדים מכל רבדי החברה הישראלית. לתנועה 70 סניפים ברחבי הארץ, בהם פעילים למעלה מ-6,500 ילדים ובני נוער. הילדים ובני הנוער עם המוגבלות הפעילים בתנועה הם בגילאי 7-22, ומוגבלויותיהם כוללות את כל קשת הלקויות, בכל דרגות החומרה: לקויות תקשורתיות, חושיות, קוגניטיביות, פיזיות, נפשיות ואחרות. כלל הפעילים, עם ובלי מוגבלות, מגיעים מרקע מגוון: נוער חילוני ודתי, נוער מוסלמי, נוצרי, בדואי, דרוזי, נוער בסיכון ונוער במסגרות 'הזדמנות אחרונה'. תנועת "כנפיים של קרמבו" מייצגת את אחד הערכים החשובים שהבנק בחר לקדם, פריצת הגבולות והשילוב של אנשים עם מוגבלות במרקם החיים בישראל. בהתאם לכך, נושא התערוכה השנה יהיה "הדלת פתוחה לכולם - חתירה לשילובם המלא של אנשים עם מוגבלות בחברה". בתערוכה שנערכה זו השנה ה-20, הוצעו למכירה כ-500 עבודות של אומנים מובילים בישראל. כחלק מההכנות לתערוכה חברנו לפרופסור דודי ראב"ד, דיקן הפקולטה לעיצוב במכון HIT במכללת חולון אשר במסגרת קורס בהנחייתו, התבקשו סטודנטים בשנה ג' במכון לעצב 20 כרזות בנושא הכלה ושילוב אנשים עם מוגבלות, אשר הוצגו בתערוכה.

דגש מיוחד הושם על נושא נגישות התערוכה. בנוסף להנגשת האירוע מבחינה פיזית ולשליחת הזמנות נגישות, הונגשו כ-70 מיצגים עיקריים באמצעות כתב ברייל ופונט מוגדל, מתן אפשרות למישוש פסלים והנגשת קטלוג מלא של התערוכה. בתערוכה ביקרו מעל 3000 מבקרים ונאספו 1,350,000 שקלים לטובת ילדי כנפיים של קרמבו.





פורסם באתר נגישות ישראל

Valuable 500

אנחנו נרגשים לקחת חלק במיזם של קרולין קייסי, יזמית אירית מובילה, המציב את נושא קידום הנגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות על סדר היום הציבורי העולמי. מטרת המיזם היא לרתום מנכ"לים של 500 חברות מובילות בעולם, אשר ייקחו על עצמם ועל הארגון שהם עומדים בראשו התחייבות לשלב את נושא קידום הנגישות לאנשים עם מוגבלות באג'נדה הארגונית שלהם. זאת באמצעות קיום של פעילות אחת לפחות בתחום ותיקשור הנושא כלפי חוץ.

קרולין, שכבר גייסה למיזם מנכ"לים של חברות מובילות בעולם כמו יוניליבר, פרוקטור & גמבל ועוד, ממשיכה לעשות זאת גם בישראל בשיתוף עמותת 'נגישות ישראל'.

בנק הפועלים התחייב לקחת חלק במיזם ואף אירח את המפגש הראשון שנערך בישראל.

התנדבות עובדים

עובדי הבנק הם נדבך חשוב ביותר בפעילותו החברתית. רבים מהעובדים עוסקים בפעילות התנדבותית שוטפת בזמנם הפנוי. כ-3,500 עובדים מתנדבים על בסיס קבוע ומתמשך וכ-6,500 עובדים משתתפים ב"יום המעשים הטובים", שהושק לפני כ-13 שנים ושותפים בו מיליוני בני אדם מ-108 מדינות.

במסגרת הצבת נושא הנגישות במיקוד גם בתחום ההתנדבות, מציע הבנק באופן יזום לעובדיו לקחת חלק בפעילויות התנדבותיות המקדמות העצמת אנשים עם מוגבלות.

בשנת 2018 התנדבו 667 עובדים באופן שוטף בפעילויות בתחום הנגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות. 1,276 עובדים נוספים התנדבו ב-82 מקומות ברחבי הארץ העוסקים בעולם של אנשים עם מוגבלות במסגרת יום המעשים הטובים.

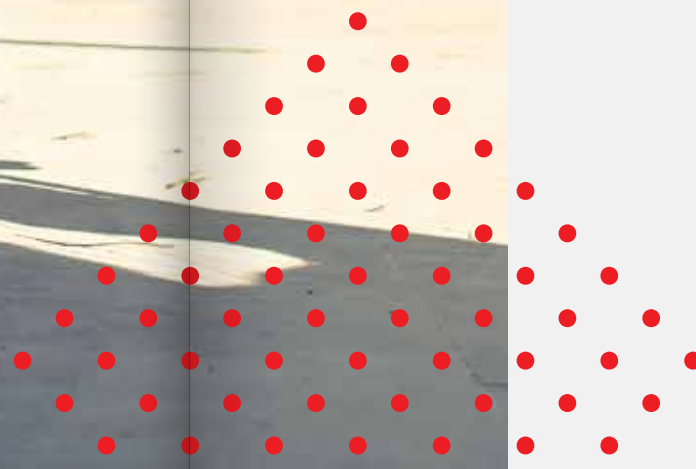


עם הפנים קדימה



עם הפנים קדימה

- ◆ אנו מחויבים להמשיך לפעול לטובת קידום הענקת שירות נגיש ללקוחותינו גם בשנת 2020. במסגרת זאת:
- ◆ נמשיך להציב את נושא הנגישות על סדר היום הארגוני בכל דרגי הניהול
- ◆ נפעל לשימור הנגישות בכל השירותים לרבות מבנים, שירותים דיגיטליים ומוקדים טלפוניים
- ◆ נקפיד שכל נציגי השירות יעברו אחת לשנה ריענון ידע והדרכה בנושא מתן שירות נגיש
- ◆ נבחן אחת לשנה את טיב השירות בעזרתם של לקוחות עם מוגבלות כחלק מתהליך שיפור מתמיד
- ◆ נוודא כי בדיקת הנגישות תהווה שיקול בפיתוח מוצרים ושירותים חדשים ללקוחות
- ◆ נמשיך לתמוך ולשתף פעולה עם גופים וארגונים הפועלים להעצמת אנשים עם מוגבלות, הן במתן תרומות וחסייות והן בביצוע פרויקטים משותפים
- ◆ ניידע באופן יזום ותדיר לקוחות עם מוגבלות על הזכויות והשירותים הבנקאיים העומדים לרשותם





אנחנו מקווים שנהניתם לקרוא על המהלכים שהובלנו השנה לקידום נגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות. למידע נוסף על אודות פעילות המרכז לבנקאות חברתית של בנק הפועלים, ולדו"ח "פועלים לבנקאות נגישה" בפורמט נגיש אתם מוזמנים להיכנס לאתר בנק הפועלים:

פועלים לנגישות בישראל 

הדוח מודפס על נייר בעל תקן ידידותי לסביבה (FSC)