



כ"ד באלול תשע"ו
27 בספטמבר 2016
חוזר מס' ח – 06 – 2513

לכבוד

התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

שלום רב,

הנדון: הנגשת שירותים בנקאיים לאנשים עם מוגבלות – המשכיות עסקית

חוק שוויון הזכויות לאנשים עם מוגבלות¹, תשנ"ח-1998 חל על התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי (להלן – "התאגידים הבנקאיים"), כנותני שירות לציבור במשק הישראלי. החוק קובע כי גופים ציבוריים, כהגדרתם בסעיף 5 לחוק, ביניהם תאגידים בנקאיים, יפעלו להנגשת שירותיהם. החוק יוחל באופן הדרגתי, ולא יאוחר מיום 1.11.2017.

הפיקוח על הבנקים רואה בהנגשת שירותי המערכת הבנקאית לאנשים עם מוגבלות חשיבות עליונה, לרבות ההנגשה הנדרשת במצבי שיבוש תפעולי משמעותי, כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין 355, לצורך המשכיות עסקית, והמשך מתן שירותים בנקאיים חיוניים גם בעתות חירום. על כן, נדרשת בחינה מקיפה של אופן הנגשת השירותים הבנקאיים בעת שיבושים תפעוליים ובמצבי חירום שונים. זאת, על מנת לאפשר קבלת השירותים הבנקאיים במידה שווה לכלל האוכלוסייה, ושייעשה מאמץ להבטיח כי הסיוע הניתן לאנשים עם מוגבלות בעת חירום וההגעה למרחב המוגן, ייעשו במהירות, בנוחות ובבטיחות הנדרשת, תוך שמירה על כבוד האדם.

לצורך כך, על התאגידים הבנקאיים להתייחס לאופן הנגשת השירותים הבנקאיים וסיוע בהגעה למרחב המוגן, במסגרת הכוללת לניהול המשכיות העסקית, בהיבטים הבאים:

1. לגבש תמונת מצב אילו מסניפי "הגרעין", שהוגדרו לשעת חירום נגישים לאנשים עם מוגבלות, ולבחון האפשרות להקדמת ההנגשה טרם השלמת תכנית ההנגשה כמפורט בפתיח למכתב זה.
2. עד להשלמת תכנית ההנגשה, למנות גורמים אחראים לסיוע לאנשים בעלי מוגבלות, שיעשו כל מאמץ להבטיח מתן שירות הולם, ומענה תומך ראשוני בשעת חירום.
3. לוודא כי עד השלמת תכנית ההנגשה בסניפי הגרעין, תכניות ונהלי החירום של הבנק, יכללו התייחסות נאותה ובהירה להנגשה הנדרשת לסוגי המוגבלויות, כמפורט בחוק שוויון

¹ "אדם עם מוגבלות" - כמוגדר בסעיף 5 לחוק שוויון הזכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח - 1998

- הזכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998, תוך פירוט סוגי העזרים והאמצעים הנדרשים לאנשים עם מוגבלויות, בהתאם לסוג המוגבלות.
4. לבצע במסגרת תרגולי החירום, תרגולים המדמים מצב אמת, ובתשומת לב לצרכיהם המיוחדים של אנשים עם מוגבלויות מסוגים שונים.
5. לוודא כי הפרסום לציבור לגבי הסניפים הפתוחים בשעת חירום, יפרט לכל הפחות:
- 5.1. האם קיימת דרך נגישה שמובילה מהשטח הציבורי שגובל בסניף (כגון: מדרכה או שביל) לכניסה לסניף, וממנה לעמדות השירות.
- 5.2. האם קיים נוהל שמסדיר את הגעתו של האדם עם המוגבלות מהכניסה לסניף למרחב המוגן המשרת את הסניף. במידה והמרחב המוגן נמצא מחוץ לכותלי הסניף, יתייחס הדיווח ככל שהשטח נמצא באחריות הבנק.

בכבוד רב,



ד"ר חדוזה בר

המפקחת על הבנקים