



דוח שנתי לשנת 2024

נגישות לאנשים עם מוגבלות

ינואר 2025

הכשרה חברה לביטוח בע"מ

דוח שנתי לשנת 2024 – נגישות

1. מבוא

החברה חרתה על דגלה להעניק שירות אישי, נגיש, מהיר, פשוט ואמין לכל לקוחותיה, לרבות ובפרט עבור לקוחות שהינם בעלי מוגבלות, מתוך הכרה שיכולת זאת הופכת אותה לטובה יותר, מובילה ונגישה בתחום הביטוח.

1.1 "אדם עם מוגבלות" - אדם עם לקות פיזית, נפשית או שכלית לרבות קוגניטיבית קבועה או זמנית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי בתחום לאחד או יותר מתחומי החיים העיקריים, אשר הינו בין היתר, לקוח חברה או עובד החברה.

1.2 החברה פועלת בכפוף לחוקים ולתקנות שפורסמו, בעניין אנשים עם מוגבלות, הכלל כפי שיפורט בהמשך.

1.3 להלן החוקים והתקנות הרלוונטיות לדוח זה:

1.3.1 "החוק" – חוק שוויון הזכויות של אנשים עם מוגבלות, התשנ"ח – 1998.

1.3.2 "התקנות" – תקנות נגישות השירות, התשס"ג – 2013.

1.3.3 "הנציבות" – נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

1.3.4 "נגישות דיגיטלית" – הכללים המחייבים לעמידה באתרי האינטרנט, כדלהלן:

1.3.4.1 אתר מונגש לפי התקנות, הוא אתר שבו בוצעו התאמות לפי תקן ישראלי 5568.

1.3.4.2 התקן הישראלי הינו אימוץ של הנחיות בינלאומיות, הנחיות נגישות לתכני האינטרנט web content accessibility guidelines

של ארגון ה-W3C הבינלאומי, כאשר רמת הנגישות שנדרשת היא AA.

1.4 בהתאם לאמור בחוק ובתקנות, החברה קבעה נוהל הכולל הנחיות עבודה בדבר אופן הטיפול בלקוחות החברה ו/או הפונים אליה, שהינם אנשים עם מוגבלות. בנוהל, נקבע בין היתר, כי יש לנהוג כלפי אנשים עם מוגבלות בתום לב, במהירות, באדיבות, במקצועיות ובשירותיות, כנדרש מהוראות הדין.

סקירת הפעולות אשר בוצעו בחברה ליישום החוקים והתקנות לעניין שירות לאנשים עם מוגבלות:

- 2.1 החברה מינתה עובד בכיר כממונה על הנגישות בחברה (להלן: "הממונה על הנגישות"). הממונה על הנגישות מינה תחתיו רכזי נגישות, רכז נגישות דיגיטלית ורכז נגישות פיזית (להלן: "רכזי הנגישות"), אשר מעבירים דיווחים מעת לעת בענייני אנשים בעלי מוגבלות לממונה על הנגישות.
רכז הנגישות הדיגיטלית בוחן מעת לעת את השירותים הניתנים לאנשים בעלי מוגבלות באמצעים הדיגיטליים.
רכז הנגישות הפיזית בוחן מעת לעת את השירותים הפיזיים הניתנים לאנשים בעלי מוגבלות. בנוסף רכזי הנגישות יקבלו ויטפלו בפניות שעניינם נגישות.
- 2.2 **הדרכות בנושא נגישות** - החברה ביצעה השנה הדרכות לעובדי החברה בנושא נגישות באמצעות לומדה. סטטוס ביצוע לומדות נשלח ליועץ המשפטי ולממונה על הנגישות בכל רבעון ומתבצע רישום של העובדים אשר עברו הכשרה והדרכה.
- 2.3 **יידוע צוות העובדים והממונים הישירים שתפקידם להעניק שירות** - החברה יידעה את צוות העובדים והממונים הישירים אשר מעניקים שירות לאנשים עם מוגבלות והנחתה אותם, באשר להוראות הדין הרלבנטיות סוגי המוגבלויות השונים, אופן מתן השירות, ובאשר לפעולות שעליהם לנקוט כדי לבצע התאמות נגישות.
- 2.4 **פניות בנושא נגישות באמצעים דיגיטליים** - החברה הקימה כתובת מייל ייעודית לפניות (לקוחות החברה) בנושא נגישות, שהינה: negishut@hcsra.co.il, למייל זה מגיעות פניות בנושא נגישות וכן ניתן מענה עליהן ע"י רכזת הנגישות הדיגיטלית בחברה.
- 2.5 **אופן מתן השירות בחברה לאנשים עם מוגבלות** - נציגי החברה מעניקים שירות לאדם עם מוגבלות ביחס אדיב ומכבד.
כל אדם עם מוגבלות יכול להיכנס למשרדי החברה וכן לכל אזור בחברה בו ניתן השירות וכן רשאי להיכנס עם מלווה מטעמו.
במידה והאדם עם המוגבלות מגיע למשרדי החברה, נציג/ה מטעם החברה יתלווה אליו ויסייע בהתמצאות והגעה למקום המתאים בקבלת השירות.
נבהיר, כי נציגי החברה מנהלים שיח עם האדם בעל המוגבלות ולא עם המלווה, אלא אם האדם עם המוגבלות ביקש אחרת.

במידה והאדם עם המוגבלות אינו יכול לכתוב או להקליד, נציג בעמדת קבלת הקהל במשרדי החברה מסייע לו במילוי הטפסים בכתב יד, הקלדה או מסך מגע.

בשיחה אשר נעשית מול אדם עם מוגבלות בקבלת קהל במשרדי החברה, הנציגים משוחחים עם האדם, פנים מול פנים כך שהשפתיים אינן מוסתרות וכן מגבירים את קולם ואף מאטים את קצב הדיבור.

2.6 פטור מהמתנה בתור לאנשים עם מוגבלויות - כאשר אדם עם מוגבלות פונה לעמדת קבלת קהל בכניסה למשרדי החברה, בין בעצמו ובין באמצעות מלווה מטעמו, החברה תיתן עדיפות למענה מהיר לאותו אדם עם מוגבלות, ללא המתנה ו/או עמידה בתור. נציג הקבלה ילווה את האדם עם המוגבלות לעמדה הנגישה ויעניק לו שירות.

תעודת נכה מזכה את האוחז בה לפטור מהמתנה בתור בעמדת קבלת קהל במשרדי החברה. בנוסף, נציגי החברה יעניקו שירות לאדם עם מוגבלות אשר ניתן לזהות את מוגבלותו הפיזית ללא צורך בבקשת תעודת נכה.

2.7 כניסה למשרדי החברה עם חיית שירות – "חיית שירות" - חיה אשר אולפה באופן פרטני לבצע משימות בעבור אדם עם מוגבלות, כגון: כלב נחייה, כלב סימון (dog hearing) שאולף להתריע על השמעת צלילים לאנשים עם מוגבלות שמיעה, כלב שאולף להתריע על השמעת צלילים לאנשים עם מוגבלות שמיעה, כלב שאולף לסייע לאנשים בספקטרום האוטיסטי או חיה אחרת אשר אולפה לספק הגנה אישית או לבצע פעולות חילוץ של אנשים עם מוגבלות או לבצע פעולות סיוע יומיומיות בעבורם.

אדם עם מוגבלות יהיה רשאי להיכנס למשרדי החברה עם חיית שירות. במידה ולא ברור לנציג בקבלת קהל האם מדובר בחיית שירות, רשאי הנציג לבקש מהאדם עם המוגבלות אישור/תעודה על כך שהחיה הינה חיית שירות.

2.8 התאמת נגישות למידע ואמצעי תקשורת למתן שירות – אדם עם מוגבלות, המבקש מידע מהחברה, יכול לקבלו בדרכים המפורטות באתר האינטרנט של החברה: בעל פה, בטלפון, במסרון או בווצאפ, בדוא"ל ובמכתב.

במידה ואדם עם מוגבלות פונה לחברה ומבקש התאמות פרטניות עבורו, החברה תבצע זאת תוך זמן סביר ומהיר ככל האפשר ולא יאוחר משלושה שבועות מיום הגשת הבקשה.

2.9 שירות הניתן לאדם עם מוגבלות דרך הטלפון – במידה ואדם עם מוגבלות יוצר קשר טלפוני עם החברה ומזדהה כאדם עם מוגבלות, על נציג החברה חלה חובה לשוחח עמו באופן ברור, בקצב איטי ובקול רם, תוך שימוש בשפה פשוטה ומשפטים קצרים. כמו כן, הנציג יפחית בשיחה הטלפונית רעשי רקע ככל הניתן.

החברה מקפידה על כך, כי לפני שהנציג מעביר את האדם עם המוגבלות להמתנה, הוא מיידע אותו על כך ומוודא ששמע והבין זאת. אם מדובר בהמתנה ארוכה, נציג השירות יציע לאדם עם המוגבלות לנתק את השיחה, והנציג יחזור אליו כאמור לאחר קבלת מענה.

2.10 נגישות פיזית- האחריות לנגישות הפיזית בחברה הינה על רכז הנגישות הפיזית והממונה על הנגישות בחברה.

1..2.10.2 שירותי הנכים - תאי שירותי הנכים בחברה הן בקבלת קהל והן בקומות אחרות במשרדי החברה מותאמים להוראות בתקנות. בנוסף שירותי הנכים הינם פתוחים בכל שעות פעילות החברה.

חל איסור על הנחת חפצים ו/או עצמים בתאי שירותי הנכים או בדרך אליהם בחברה אשר עלולים לחסום או להקשות את הגישה אליהם.

2..2.10.2 דרכי הגישה למשרדי החברה (החצרים שבסמוך לבניין וכן המבנה עצמו)- החברה תמנע וכן נמנעת מהנחת חפצים או עצמים באופן זמני ו/או קבוע במעבר נגיש. כמו כן, על החברה חלה אחריות לבדוק, כי עצמים או חפצים לא יונחו על-ידי צד שלישי או מי מטעמו.

3..2.10.2 שילוט- החברה התקינה שלטים בסמוך לכניסה, אשר אינה נגישה ואשר מכוונת את האדם עם המוגבלות לכניסה הנגישה. הכניסה לחברה מסומנת בסמל הנגישות הבינלאומי. כמו כן, מותקנים שלטים בחברה לצורך הכוונה וזיהוי למקומות חניה, מעליות, מדרגות, שירותים ועמדה נגישה.

4..2.10.2 חנייה- בחברה קיימים 5 מקומות חניה לנכים, כאשר אחד ממקומות החניה מיועד לרכב גבוה. כל חניות הנכים בחברה מסומנות בשלט במקום בולט בכניסה לחנייה ובחניה עצמה.

5..2.10.2 מעליות החברה וכן מעליות חניונים בחברה - בחברה קיימות מעליות עם מערכת כריזה וכן תבליטים וכתב ברייל על לחצני הקומות אשר מסייעים לאדם עם המוגבלות לבחור את הקומה הנכונה במעלית.

6..2.10.2 פינוי בחירום ממשרדי החברה – במקרה חירום על נציג אשר יושב בקבלת הקהל מוטלת האחריות לדאוג שאדם עם מוגבלות יגיע עמו למרחב מוגן נגיש באחת הקומות אשר בבניין.

7..2.10.2 עמדת קבלת קהל נגישה - בעמדת קבלת קהל של החברה קיימת עמדה נגישה בהתאם להוראות הדין והיא תהיה מאוישת בשעות הפעילות הרגילות של החברה (08:30-16:00). בנוסף, העמדה הנגישה מסומנת בסמל הנגישות הבינ"ל.

בעמדה קיימת "לולאת השראה" הכוללת מיקרופון חיצוני ואפשרות חיבור לאוזניות, וזאת על מנת לאפשר לאדם עם מוגבלות בשמיעה לשמוע ולהבין את נציג החברה ללא רעשי רקע. כמו כן, העמדה מסומנת כעמדה נגישה באמצעות לולאת השראה.
בעמדה אף קיימת זכוכית מגדלת, עבור כבדי ראייה לצורך קריאת טפסים.

2.11 נגישות דיגיטלית – שמירה על נושא הנגישות הדיגיטלית בחברה לרבות פיקוח ומענה לפניות הינו באחריות רכז הנגישות הדיגיטלית והממונה על הנגישות בחברה.

1..2.11.2 אתר האינטרנט של החברה - החברה פעלה וכן פועלת באופן שוטף להנגשת כל התכנים המועלים לאתר האינטרנט ובכללם: מסמכים, וידאו, תמונות וכו'. החברה התקשרה עם ספק חיצוני, המומחה בתחום ההנגשה בכלל ובפרט בכל הנוגע להנגשת תכנים באינטרנט.

2..2.11.2 רכיב נגישות באתר האינטרנט של החברה - באתר האינטרנט של החברה מותקן רכיב נגישות. כמו כן, החברה לקחה יועץ נגישות על מנת שיסייע ויספק תמיכה בכל מה שקשור להנגשה דיגיטלית.

3..2.11.2 אזור האישי של המבוטח באתר החברה – החברה מנגישה בשוטף את כל המסמכים המצויים באזור האישי של המבוטחים.

4..2.11.2 הנגשת מסמכים מותאמת בהתאם לבקשת אדם בעל מוגבלות -באתר האינטרנט של החברה מופיעה הודעה עבור אנשים עם מוגבלות, לפיה הם יכולים לפנות לחברה בבקשה להנגשה נוספת או מותאמת יותר, באמצעות פניה במייל לרכז הנגישות הדיגיטלית בכתובת: negishut@hcsra.co.il.
החברה מספקת את המסמך המוגש לאדם עם המוגבלות תוך 14 ימים מיום הדרישה.

5..2.11.2 הנגשת אפליקציות - החברה הנגישה את כל האפליקציות המיועדות למכשירים שאינם מחשב נייד או נייד. אולם, אם מדובר באפליקציה אשר נותנת שירותים באופן דומה לאתר האינטרנט הנגישה של החברה, אין החברה מנגישה אפליקציה זו, וזאת בהתאם להוראות הדין.

6..2.11.2 הצהרת נגישות באתר האינטרנט - החברה ציינה במקום בולט באתר האינטרנט של החברה וביישומים שהיא מפעילה, הצהרת נגישות בהתאם להנחיות הקבועות בתקן.

החברה פועלת לתיקון ליקויים שנתגלו בנגישות דיגיטלית בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 60 יום מגילוי הליקוי.

2.12 בקרה ופיקוח – החברה מבטיחה, כי התאמות הנגישות שביצעה תהיינה זמינות ושמישות לאדם עם מוגבלות בכל שעות מתן השירות על-ידי החברה. החברה תבצע תחזוקה שוטפת להתאמות הנגישות ואמצעי העזר אשר בחברה.

עד למועד סיום התאמות הנגישות בחברה, החברה תבצע בדיקות תקופתיות אחת לחצי שנה לגבי עמידתם של אמצעי העזר, שירותי העזר, התאמות בשירותי האינטרנט וכן נהלים והליכים בשירות.

החל ממועד סיום התאמות הנגישות בחברה, הבדיקות תבוצענה אחת ל- 5 שנים.

במידה ויתגלו ליקויים כאמור בבדיקה, החברה תפעל לתקן ולבצע התאמות נגישות בהתאם לבדיקה וזאת לא יאוחר מ- 6 חודשים ממועד ביצוע הבדיקה.

נושאים לשיפור 3

- 3.1 החברה עובדת בשיתוף עם יועץ נגישות דיגיטלי וממשיכה לפעול על מנת לשפר את הנגישות באמצעים הדיגיטליים של החברה.
- 3.2 החברה וממשכה לשפר ולייעל את הנגישות הפיזית בחברה.
- 3.3 החברה ממשיכה לפעול לשלב אנשים עם מוגבלויות כעובדי החברה, ולשפר את סביבת העבודה המונגשת עבורם.