

בחינת הנגישות בבנקים בישראל

מחפשים הוכחה בשטח לאחריות תאגידית? הנה דוגמא טובה...

מאת: אמיר אדר

במדינת ישראל חיים כיום כ- 700 אלף צרכני נגישות (עבורו הנגישות הנה קריטית). כשאנו מחברים זאת לכך שבישראל כ- 2.3 מיליון בתי אב אנו יכולים להבין כבר מדוע נושא זה כה חשוב ומהותי לאוכלוסייה. הבנקים עצמם מחויבים, רגולטורית, עד נובמבר 2017 להנגשת כלל המבנים מקבלי הקהל, אולם עד תום המועד יש עוד כשלוש שנים, מה בנוגע לאלו הזקוקים לכך בינתיים? יותר מכך, גם לאתרי האינטרנט קיימות תקנות מפורטות ומפת דרכים להנגשה, מדובר בחלון זמנים של עוד כשנתיים מהיום, מה עד אז? מה בנוגע לאלו אשר אינם דוברי השפה עברית?

הנגישות הנה דוגמא מצוינת לבחינת אחריות תאגידית בבנקים. המשקיע יכול למעשה לקבל הוכחה בשטח למודעות הבנק, למידת השפעתו על האוכלוסייה, כמו גם לאתר חסמים שיווקיים אפשריים, במרוץ אחר ליבם של הלקוחות הקמעונאים בין אם מדובר במשקי הבית או בעסקים הקטנים. נקודה נוספת הנה הסיכון הטמון בחשיפה לביקורת, שכן ככל שהמודעות החברתית בארץ עולה, כך לעיתים מספיקה תמונה אחת ברשת החברתית (המלאה אדי דלק גם כך) בכדי להצית תבערה וכבר אנו יודעים שהתגובה כי הנך עומד בתקנות לא תמיד מסייעת.

כשאנו בוחנים נגישות בראי של אחריות תאגידית אנו מביטים על שלושה מדרגים: (1) עמידה בתקנות. (2) אי יצירת פערי נגישות ללקוחות באזורים שונים גיאוגרפית. (3) מתווה לסיום הנגשה לפני (ואם אפשר הרבה לפני) אוקטובר 2016 (אינטרנט) ונובמבר 2017 (סניפים).

עקב מורכבות הנושא (והוא מורכב למדי) והרצון למתוח קו בחינה אחיד, הובאו בחשבון, בבדיקה שערכנו, כלל היבטי הנגישות במבנים כמו גם חלק מהתקנות בנגישות בשירות. למעשה בדקנו האם קיימת אחידות באזורים השונים, בהמשך הרזולוציה, בחרנו בבדיקה מספר ערים: 3 הערים הגדולות בישראל, 3 הערים המרכזיות שחובקו זה מכבר בצוק איתן וכן את אילת וקריית שמונה כמייצגות את קצותיה של הארץ.

לבסוף ביצענו בדיקה לאתרי האינטרנט. חלקים מבין קוראי שורות אלו וודאי מנסים להיזכר כעת מתי היו לאחרונה בסניף? שהרי גם את כרטיסי האשראי שולחים כיום בדואר ולבצע פעולות ניתן בקלות במחשב או במכשיר הנייד. אז כאן כמובן שבעוד שהבנקים מרגילים את הציבור לעבור לאפליקציות, אנשים עם מוגבלות עדיין ממתינים לאתרים נגישים.

התוצאות לפניכם:

פועלים	לאומי	דיסקונט	מזרחי טפחות	הבינלאומי
✓	✓	✓	✓	✓

סניפים נגישים	מצויין	טוב מאוד	טוב	טוב מאוד
פערי נגישות גיאוגרפיים	מצויין	מצויין	טוב	טעון שיפור
נגישות פיסית למש' מזומנים	מצויין	מצויין	מצויין	טוב מאוד
נגישות באינטרנט	טוב	מצויין	טוב	טעון שיפור
יעדים קדימה בתחום	טוב מאוד	טוב מאוד	טוב מאוד	טוב מאוד

ציון משוקלל	מצויין	מצויין	טוב	טוב
	מצויין	מצויין	טוב	טוב

התמונה הכוללת סבירה יחסית, כאשר מבחינת הסניפים פועלים ולאומי התקדמו משמעותית מעל לנדרש בעת ז. יחד עם זאת, בחלוקה גיאוגרפית, מצאנו בדיסקונט, מזרחי ובבינלאומי פערים משמעותיים בין אזור לאזור. בכל הקשור לאינטרנט, התמונה לא פשוטה, כאשר כיום הנגשת פעולות קיימת רק בבנק לאומי ובמזרחי ובבינלאומי גם האתר השיווקי אינו נגיש.

שיעור מונגש פועלים	מרכז	דרום	צפון	ירושלים	סה"כ
47%	68%	56%	37%	50%	
לאומי (כולל ערבי ישראלי)	47%	59%	46%	45%	48%
דסיקונט + מרכנתיל	24%	16%	23%	26%	23%
מזרחי (כולל יהב)	28%	16%	25%	16%	23%
קב' הבינלאומי	52%	52%	5%	30%	39%

ממוצע המערכת	40%	44%	35%	30%	38%
--------------	-----	-----	-----	-----	-----

כפי שניתן לראות, בעוד שכלל הבנקים עומדים כמובן בתקנות הנדרשות מהם וחלקם אף צפויים להקדים במקצת את אבני הדרך, הרי שאין אחידות באזורים השונים, כאשר לעיתים חוסר אחידות זה מביא למצב בו אזור גיאוגרפי כזה או אחר סובל משיעור נמוך למדי של סניפים.

ניתן כמובן לטעון כי הפערים נובעים מההתפלגות הגיאוגרפית של הסניפים בבנקים והרצון למעשה לבצע התפלגות דומה גם בסניפים המונגשים, אולם מבדיקתנו עולה כי לא תמיד כך הדבר, מה גם שבמקרים שכן נעשה ניסון לשמר על ההתפלגות הרי שהמצב מנציח ואף מגדיל את הפער בין הסניפים הנגישים העומדים לטובת תושב מרכז הארץ. לעומת תושב בדרומה ובצפונה.

תמונה מעניינת ניתן גם למצוא בבדיקה הפרטנית שבוצעה:

פועלים	לאומי	ערבי ישראלי	דסיקונט	מרכנתיל	מזרחי	יהב	הבינלאומי	פאג'יי	מסד	אוצר החייל	יובנק
4	10		3	2	1	3	1	1	0	0	0
18	19		6	0	2	2	4	1	2	0	2
7	10	0	2	0	5	0	0	0	0	0	0
2	3		2	0	0	0	0	1	1	1	1
1	1		0	0	0	0	1	1	1	1	1
5	3		2	0	0	1	1	2	2	2	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

התמונה הכוללת המתקבלת לכל היותר סבירה, לא מעבר לכך. כאשר מה שפחות סביר הוא המצב בקצוות ארצנו, כך בקרית שמונה אין וולו סניף נגיש אחד בעוד שבאילת מזרחי טפחות מציל את המצב עם סניף נגיש

לסיכום, האתגרים לקראת הפעימה השניה (ביוני הקרוב) הנם להערכתנו השוואת הפערים בין תקן המבנה לתקן השירות אך אולי יותר חשוב הקטנת הפערים בין האזורים השונים. אנו נעקוב ונעדכן. עוד אנו מציעים לבנקים אשר טרם עשו כן, ליצור באתריהם יכולת סינון של אותם סניפים המונגשים חלקית וכן אותם סניפים המונגשים מא' ועד ת'. אה, כן ורצוי שחיפוש הסניפים הנגישים יהיה בעצמו נגיש, אחרת בעבור מי למעשה החיפוש נועד?

הכותב הנו אנליסט בכיר במיטב דש ברוקראז'

גילוי נאות מטעם מיטב דש ברוקראז' בע"מ (להלן: "התאגיד המורשה")

ניתוח זו נועד לשם מסירת מידע בלבד, ובשום אופן אין לראות בה חוות דעת, הצעה, המלצה או יעוץ/שיווק לרכישה ו/או החזקה ו/או מכירה של ניירות ערך ו/או הנכסים הפיננסיים המתוארים בה. הסקירה מתבססת על מידע אשר פורסם לציבור, אשר מיטב דש ברוקראז' בע"מ ומיטב דש השקעות בע"מ מניחים כי הוא מהימן וזאת מבלי שביצעה/ו בדיקות עצמאיות לבירור מהימנות, דיוק ושלמות המידע. המידע המופיע בסקירה זו אינו מתיימר להכיל את כל המידע הדרוש למשקיע פוטנציאלי ואינו מתיימר להוות ניתוח מלא של כל העובדות והפרטים המופיעים בו. המידע, הפרטים והניתוח המפורטים, לרבות הדעות המובאות, בסקירה זו, עשויים להשתנות ללא מתן הודעה נוספת. סקירה זו היא על דעת הכותבים בלבד ומשקפת את הבנתם ליום כתיבתה. סקירה זו אינה מהווה תחליף, בשום צורה שהיא, ליעוץ/שיווק השקעות המתחשב בנתוניו וצרכיו המיוחדים של כל אדם. מיטב דש ברוקראז' בע"מ וחברות בקבוצת מיטב דש השקעות בע"מ, בעלי מניותיה, עובדיהם ו/או מי מטעמם לא יהיו אחראים, בכל צורה שהיא, לכל נזק ו/או הפסד שייגרם כתוצאה משימוש בסקירה זו, ככל שייגרם כזה, וכן הם אינם יכולים לערוב ו/או להיות אחראים למהימנות, דיוק ושלמות המידע המפורט בסקירה זו. מיטב דש ברוקראז', הנמנית על קבוצת מיטב דש השקעות בע"מ, מבהירה כי היא וחברות אחרות בקבוצה עוסקות, במישרין או בעקיפין באמצעות חברות קשורות, חברות אחיות וחברות אחרות בקבוצה, בין היתר, במתן שירותי ניהול השקעות, ניהול קרנות נאמנות, ניהול קופות גמל, ניהול קרנות פנסיה, חיתום ובנקאות השקעות וכתוצאה מכך, למיטב דש ברוקראז', חברות אחיות וחברות אחרות בקבוצת מיטב דש השקעות

בע"מ ו/או לבעלי עניין למי מבין החברות המפורטות דלעיל ולקוחותיהם, עשוי להיות עניין בניירות ערך ו/או הנכסים הפיננסיים הנכללים בסקירה זו, ככל שמפורטים כאלה, מעת לעת, לפני פרסום הסקירה, בזמן פרסומה ולאחר פרסומה. מיטב דש ברוקראז' בע"מ אינה מתחייבת ואין בסקירה זו משום התחייבות להשגת תשואה כלשהי או רווח כלשהו כתוצאה מכל סוג של פעולה בהתאם לאמור בסקירה זו.

סקירה זו הינה רכוש הבלעדי של מיטב דש ברוקראז' בע"מ ואין להעביר לצד ג', להעתיק, לשכפל, לצטט, לפרסם בכל אופן, להדפיס, לצלם, להקליט או להעתיק את הדוח, באופן מלא או חלקי, מבלי לקבל אישור מראש ובכתב.

במועד פרסום עבודת אנליזה זו, או במהלך 30 הימים שקדמו ליום הפרסום, התאגיד המורשה, או למיטב ידיעת התאגיד המורשה, תאגיד קשור לו החזיקו החזקה מהותית, כהגדרתה בחוזר רשות ניירות ערך מיום 18.9.2007, בסוג מסוים של ניירות ערך של התאגידים הנסקרים.