

נגישות בישראל כרט

יוני 2026



נגישות בישראכרט

חויית שירות נגישה בכל נקודת מגע

ישראכרט פועלת להעניק חויית שירות נוחה, ברורה ונגישה בכל ערוצי הפעילות: שירות פרונטלי, מוקדים טלפוניים ושירותים דיגיטליים.

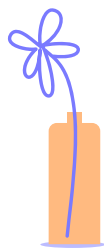
אנו משקיעים בהתאמת התהליכים, הטפסים והמידע לצרכים מגוונים, ומציעים מגוון פתרונות המאפשרים לכל לקוח לבחור את אופן קבלת השירות הנוח לו ביותר.

בין היתר, אנו מפעילים ערוצי שירות מגוונים הכוללים מוקדי שירות אנושיים, פתרונות דיגיטליים מתקדמים ושירות באמצעות **WhatsApp** תוך בקרה ושיפור מתמידים של איכות המענה. המידע ללקוחות זמין בפורמטים נגישים - במטרה להנגיש את המידע באופן ברור ונוח.

בישראכרט אנו רואים בנגישות ערך אסטרטגי מרכזי ובסיס לחויית שירות מתקדמת ואיכותית. מתוך מחויבות עמוקה לשוויון הזדמנויות, כבוד והכלה, אנו פועלים להבטיח שכל לקוח ולקוחה יוכלו ליהנות משירותים נגישים, זמינים ומותאמים - ללא תלות במגבלה כזו או אחרת. עבורנו, נגישות היא לא רק דרישה רגולטורית, אלא חלק בלתי נפרד מהדרך שבה אנו פועלים ומעניקים שירות.

הנגישות משולבת בתרבות הארגונית של ישראכרט ומהווה חלק בלתי נפרד מכלל פעילות החברה - מהנהלה ועד עובדי השירות, מתהליכי עבודה פנימיים ועד חויית הלקוח.





החברה מבצעת התאמות אישיות, מתאימה עמדות עבודה מבחינה ארגונומית, משלבת טכנולוגיות מסייעות ומקדמת תרבות ארגונית מבוססת הכלה וגיוון.

סביבת עבודה מכילה ונגישה

מחויבותנו לנגישות באה לידי ביטוי גם כלפי עובדינו. ישראלכרט פועלת ליצירת סביבת עבודה שוויונית, מכבדת ותומכת, המאפשרת לכל עובד לממש את יכולותיו המקצועיות.

העקרונות שמובילים אותנו

העשייה שלנו בתחום הנגישות מבוססת על מספר עקרונות מרכזיים:



עצמאות

עידוד שימוש עצמאי בשירותים באמצעות פתרונות מותאמים



נגישות מלאה

התאמה מתמשכת של: השירותים הפיזיים, הדיגיטליים והטלפוניים



שוויון הזדמנויות

הנגשת שירותים וסביבה לכלל האוכלוסייה והסרת חסמים



שיפור מתמיד

למידה, מדידה והתקדמות רציפה בתחום הנגישות



כבוד ורגישות

מתן שירות מכבד ומותאם לצרכים שונים

במסגרת זו נקבעים נהלים ותהליכי עבודה, מתקיימות הדרכות והכשרות לעובדים ומנהלים, ונבנים שיתופי פעולה עם גורמים מקצועיים ועמותות לצורך למידה ושיפור מתמיד.

ניהול והטמעת נגישות בארגון

תחום הנגישות בישראלכרט מנוהל באופן מקצועי ורוחבי, באמצעות רכז/ת נגישות הפועל/ת בשיתוף פעולה עם כלל יחידות החברה.

