

הצהרת נגישות

אמריקן אקספרס רואה את מתן השירות לכלל לקוחותיה כערך אסטרטגי מהווה את הבסיס להצלחתה העסקית. הערכים המנחים את פעילותנו הם: שמירה על כבוד האדם, אחריות חברתית, קבלת השונה, סבלנות, סובלנות ועוד.

ערכים אלו מנחים את פעילותה של אמריקן אקספרס במתן השירות ובשימת דגש על מקצועיות, מחויבות, למידה וחדשנות. מטרתנו ליצור חווית שירות מעולה, הכוללת זמינות לכלל השירותים המוצעים ללקוחותינו, באופן עצמאי ככל שניתן ולרבות תמיכה עבור לקוחות המבקשים הסדרי נגישות מותאמים.

אמריקן אקספרס מקפידה על הקשבה לצרכים המשתנים של כלל לקוחותיה ומספקת מגוון ערוצי שירות המשלבים מענה אנושי לצד פתרונות דיגיטליים, המאפשרים ללקוחותינו לקבל מידע ולבצע פעולות בכל זמן ובכל מקום, בהתאם לנוחותו, בחירתו וצרכיו של כל לקוח.

נגישות במוקדים טלפונים

מוקד טלפוני נגיש - המענה הטלפוני הונגש כך שהמידע מוקלט בקצב איטי ובשפה ברורה

וללא מוסיקת רקע.

לצורך קבלת השירות להלן פירוט המוקדים העומדים לרשותכם:

- מוקד שירות הלקוחות: בטלפון *6272
- מוקד אישורים: 1-800-86-86-86
- מוקד מכירות: *6660
- מוקד בתי עסק: 1-800-840-840
- מוקד גביה: 03-6364554

אמצעים חלופיים ליצירת קשר - ניתן ליצור עמנו קשר לקבלת מידע וביצוע פעולות באמצעות אתר האינטרנט המאובטח דרך הלינק: **אתר האינטרנט המאובטח והאפליקציה, תיבות צור קשר, וכן שירות לקוחות ב-WhatsApp.**

לפתיחת פנייה ב-WhatsApp : יש לחוץ כאן

○ **שעות פעילות: ימים א' עד ה' בין 9:00-15:00**

הנגשת מידע

אמריקן אקספרס מעמידה לרשות לקוחותיה את האפשרות לקבלת מידע נגיש על פי הצורך והכל בהתאם לבקשת לקוח עם מגבלה, נסיבות העניין והוראות הדין.

לקבלת מידע מונגש יש לפנות לרכזת הנגישות.

לקוחות אשר מבקשים לקבל שירות בכתב בנושאים נקודתיים אלה, מוזמנים לשלוח אלינו הודעה לכתובת הדוא"ל הבאות:

- **הנפקת כרטיס:** card@isracard.co.il
- **הפעלת כרטיס:** Newcard.negishut@isracard.co.il
- **ביטול כרטיס עקב אבדן או גניבה:** Bitulim.negishut@isracard.co.il
- **פנייה בנושא מערכת נתוני אשראי של בנק ישראל:** credit_law@isracard.co.il

נגישות בערוצים הדיגיטליים

אמריקן אקספרס רואה במתן שירות בסלולר ובאינטרנט, ערוץ טכנולוגי המשלב חדשנות, זמינות ומענה מתאים לצורכי הלקוחות לבצע פעולות בכל זמן ומכל מקום.

אלה הפעולות הנפוצות שתוכלו לעשות בעצמכם באתר האינטרנט והאפליקציה:

- קבלת מידע על חיובים ועסקאות
- פתיחת בירור על עסקה
- שחזור קוד סודי
- פריסת חיובים
- ביטול או הקפאת כרטיס
- הגשת בקשה להלוואה לכל מטרה
- עדכון פרטים אישיים
- הפעלת כרטיס ועוד
- למידע ופעולות נוספות, יש להיכנס [לחשבון שלי](#)

מידע על נגישות אתר האינטרנט

- אתר זה עומד בדרישות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013.
- הבדיקות נבחנו לתאימות הגבוהה ביותר עבור דפדפנים מסוג Firefox.
- האתר מספק מבנה סמנטי עבור טכנולוגיות מסייעות ותמיכה בדפוס השימוש המקובל להפעלה עם מקלדת בעזרת מקשי החיצים, Enter ו-Esc ליציאה מתפריטים וחלונות.
- לשם קבלת חווית הגלישה מיטבית עם תוכנת הקראת מסך, אנו ממליצים לשימוש בתוכנת NVDA העדכנית ביותר.
- ייעוץ הנגשת אתר האינטרנט בוצע על ידי [חברת A-2-Z שיווק ונגישות באינטרנט](#).
- יש לציין כי למרות מאמצנו להנגיש את כלל הדפים באתר, ייתכן ויתגלו חלקים או יכולות באתר שטרם הונגשו.

באתר זה מותקנת תכנת הנגשה של חברה User1st המאפשרת תיקון של הקוד, התצורה והתוכן של האתר, מערכת הנגישות של User1st מאפשר לאתר לעמוד בתקינה WCAG 2.0 ברמה AA שנערך ע"י הארגון הבינלאומי W3C, ולקיים את הנדרש בהתייחס לסעיף האינטרנט בתקנות הנגישות לשירות.

1. הפעלת פרופיל / יכולות של משתמשים המצריכים שימוש בקורא מסך:

1.1. טרם הפעלת התוכנה: בעת כניסה לעמוד ובראש העמוד ישנן הנחיות לשימוש בתוכנה.

1.2. אחרי הפעלת התוכנה:

- בתוך העמוד עצמו יתווספו קיצורי דרך לראש העמוד.
- התכנה תתריע בפניכם בעת התחלת הפעלתה בכל עמוד שיוצג, יש להמתין לסיום העלאת העמוד.
- בראש העמוד שני תפריטים: מפת העמוד ומפת האתר, כך שתוכלו לנווט ישירות לאזורים / דפים הרצויים.
- ניתן להשתמש בקיצורי מקלדת – ראו סעיף קיצורי מקלדת.

2. אחרי הפעלת פרופיל / יכולות של משתמשים המצריכים בניווט מקלדת או עזרים המדמים מקלדת:

- בראש העמוד עצמו יתווספו קיצורי דרך, לחצו על כפתור ה-TAB לשם מציאתם.
 - בראש העמוד שני תפריטים: מפת העמוד ומפת האתר, כך שתוכלו לנווט ישירות לאזורים / דפים הרצויים.
 - המשיכו להשתמש בכפתור ה-TAB לשם מעבר לאזור / רכיב הבא; לחצו על SHIFT+TAB יחדיו לשם חזרה לאזור / רכיב קודם ועל ENTER לשם הפעלה של רכיב או כניסה לאזור; לחצו על החצים לשם בחירה מאזור עם בחירה מרובה ועל SPACE לשם בחירה.
 - התוכנה תתריע בפניכם בעת התחלת הפעלתה בעל עמוד שיוצג, יש להמתין לסיום העלאת העמוד. ניתן להשתמש בקיצורי מקלדת – ראו סעיף קיצורי מקלדת.
3. אחרי הפעלת פרופיל / יכולות של משתמשים המצריכים שינויי צבעוניות:

- שינוי צבעים מונוכרומטי: צבעוניות האתר תשתנה בתום העלאת העמוד, שימו לב שדבר זה יכול להועיל גם למשתמשים שמשתמשים בהיפוך הצבעים של Microsoft Desktop.
- שינוי צבעים בקונטרסטיות חדה: חדות הצבעוניות תשתנה בהתאם לדרישות התקנות לזיהוי חד ערכי של רכיבים.

4. אחרי הפעלת פרופיל / יכולות של משתמשים המצריכים עזרה:

לשם תיאור מהו של רכיב כלשהו, יופיע מידע נוסף בהתמקדותכם עליו. הערה: באפשרותכם לבנות לעצמכם את הפרופיל ולא להסתמך על פרופיל קיים.

5. קיצורי מקלדת:

- 0 – קיצור דרך לתפריט הנגישות
 - 2 – קיצור דרך לאזור מרכזי בעמוד
 - 3 – קיצור דרך לאזור מפת האתר
 - 4 – קיצור דרך לאזור החיפוש
 - S – קיצור דרך למפת העמוד
- בראש העמוד שני תפריטים: מפת העמוד ומפת האתר, כך שתוכלו לנווט ישירות לאזורים / דפים הרצויים.

הסדרי נגישות מבנים

קבוצת אמריקן אקספרס מספקת את הסדרי הנגישות הבאים:

- **חניה לנכים** - ברחוב בר כוכבא 12 בני ברק
- **חיית שירות** – אנו מאפשרים כניסה למשרדי הקבוצה ללקוח עם מוגבלות אשר מסתייע בבעל חיים.
- **שירותים מותאמים** – קיימים בקומה 0
- **סיוע במילוי טפסים** – אנו מספקים סיוע ללקוח המבקש עזרה במילוי טפסים.
- **מתן שירות ללא תור** – אנו מאפשרים לאדם עם מוגבלות לקבל שירות ללא תור. בהתאם
- לתקנות הנגישות, ובמקרים מסוימים, יתכן ונבקש תעודת נכה תקפה המציינת את זכאותו של הלקוח לפטור מתור.
- **במבנה של אמריקן אקספרס קיימת עמדה נגישה עם לולאת השראה וריהוט נגיש.**

○ **פרטי רכז הנגישות של אמריקן אקספרס-** לפניית בנושא נגישות בלבד, לכל נושא אחר, אנא פנו לשירות לקוחות.

○ שם: מלי עברון

○ טלפון: 03-6364413

○ דוא"ל: meveon@isracard.co.il במייל

○ דואר: לכבוד רכז הנגישות

כתובת: אמריקן אקספרס, רחוב בר כוכבא 12 בני ברק, ת.ד. 2025,

אם ברצונך לקבל תשובה אישית - אנא ציין את שמך המלא ואת אופן ההתקשרות הרצוי לך - טלפון, דואר אלקטרוני או כתובת למשלוח דואר.

פרסום הצהרת הנגישות

הצהרת הנגישות עודכנה בתאריך 10.04.2025