

8 בינלאומי
TECH

5G פלאפון 8

8 בזק yes.

מחברים את ישראל לעתיד טוב יותר

דוח אחריות תאגידית (ESG) 2023



48	בטיחות ובריאות בראש סדר העדיפויות.....
53	מתמודדים עם משבר האקלים ושומרים על הסביבה ..
55	מחויבים לאיפוס פחמני מלא עד 2050
55	היעילות הסביבתית של הסיבים האופטיים.....
57	חישוב מכלול 3 - מובילים את השוק.....
58	מובילים את מהפכת החשמל הפרטי והירוק.....
59	ממשל תאגידי ואתיקה בקבוצת בזק.....
60	ניהול אתי
61	הדרכות אתיקה בחברת בזק.....
62	ערוצי פנייה לקידום אתיקה.....
62	מניעת אפליה, הטרדה מינית והתעמרות.....
63	עבודת הדירקטוריון
64	גיוון מגדרי בדירקטוריון.....
65	אימוץ תוכניות אכיפה פנימיות
66	מאבטחים את המידע ומגינים על הפרטיות.....
68	שירותי הגנת סייבר ללקוחות החברות בקבוצה
70	מצטיינים בשירות
71	מדדי השירות.....
72	פעולות לשיפור השירות בקבוצת בזק
73	מספקים תכנים מוגנים ובטוחים לאוכלוסיות שונות
73	הגינות ואתיקה בשירות הלקוחות
73	פניות הציבור
74	הנגשת השירות הפיזי והדיגיטלי
75	פרויקטים בתחום השירות לשנת 2024.....
76	מתחייבים לאחריות ברכש והגינות מול הספקים
77	קידום רכש חברתי וישראלי
78	אודות הדוח
79	אינדקס GRI

1	פתיחה.....
3	דבר פתיחה - יו"ר קבוצת בזק.....
4	אחריות משותפת ליצירת ערך.....
5	אודות קבוצת בזק
6	ההיסטוריה של קבוצת בזק
7	ESG בקבוצת בזק
8	הישגים בתחום ה-ESG
9	החזון: לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר
11	דיאלוג עם מחזיקי עניין.....
12	נושאים מהותיים לדיווח
13	תורמים להשגת יעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא
15	השתתפות במסגרות ESG
16	קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר
18	הדור הבא של האינטרנט בישראל.....
19	פרויקט הסיבים האופטיים במספרים.....
19	טכנולוגיה למען שוויון דיגיטלי
20	דוח מצב האינטרנט של בזק.....
21	דור 5 של פלאפון
22	בזק בינלאומי TECH: מחברת בין ישראל לעולם.....
23	תכני המקור של yes: מגוונים ומשקפים את המציאות ..
26	קבוצת בזק במלחמת "חרבות ברזל".....
32	הערכה לעשייה במלחמת "חרבות ברזל"
33	האימפקט החברתי של קבוצת בזק
34	הפרויקטים המרכזיים של חברת בזק בקהילה
38	הפרויקטים המרכזיים של yes בקהילה
39	הפרויקטים המרכזיים של פלאפון בקהילה
41	הפרויקטים המרכזיים של בזק בינלאומי TECH בקהילה ...
42	פועלים למען העסקת אחראית והוגנת.....
43	מטפחים את חוויית העובדות והעובדים
45	דוגלים בשוויון מגדרי, גיוון והכללה

תוכן עניינים

דבר יו"ר קבוצת בזק

קוראות וקוראים יקרים,

בעודנו בעיצומה של המלחמה, אנו מבקשים להציג בפניכם את דוח האחריות התאגידית של קבוצת בזק לשנת 2023. דווקא בתקופה זו, החזון שלנו להיות חלק מעתיד טוב יותר למדינת ישראל מקבל משנה תוקף.

דוח זה, החמישי של חברת בזק והשלישי לו שותפות החברות הבנות של בזק: yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH, מציג את עשייתנו הענפה בתחומי האחריות התאגידית, ואת החשיבות שאנו רואים בהתעצמות המגמה של השנים האחרונות להגברת השקיפות ושיתוף המידע אתכם, מחזיקי העניין שלנו.

מאז מתקפת שבעה באוקטובר ולאורך מלחמת "חרבות ברזל", שומרת קבוצת בזק על ההמשכיות העסקית ועל מתן שירותי תקשורת לכלל תושבי המדינה. בתוך כך, מספקת בזק מענה צמוד וקריטי לגופי הביטחון הפועלים בכל גבולות הארץ, וזאת בזכות עובדי הקבוצה הפועלים מסביב לשעון בתנאים מאתגרים במיוחד כדי לשמור על תקינותה והפעלתה של התשתית עליה יכולים גופי הביטחון בישראל, כמו גם כלל אזרחי ישראל, לסמוך בכל רגע נתון.

במערכה מתמשכת זו, עומדת קבוצת בזק לצד עובדיה ובני משפחותיהם שנפגעו במלחמה, פונו מבתיהם וגויסו למילואים. כהערכה מיוחדת לכ-800 עובדות ועובדי בזק שגויסו לשירות מילואים במלחמת חרבות ברזל, העניקה קבוצת בזק מענק מיוחד בסכום כולל של כ-4 מיליון שקל.

בנוסף, דאגנו לאספקת ציוד תקשורת, מוצרים ושירותים למאות רבות של משפחות מפונים ולמקלטים ציבוריים בצפון הארץ. תמכנו בפעילויות התנדבות של עובדינו ותרמנו לחיילי צה"ל, לקהילות המפונים ולאוכלוסיות נוספות – וכל

זאת לצד השקעתנו השוטפת באפיקי האחריות החברתית השגרתיים של הקבוצה המחזקים את המרקם החברתי, מקדמים את הפריפריה החברתית-גאוגרפית ויוצרים את התנאים לשוויון דיגיטלי.

כקבוצת התקשורת הגדולה בישראל, אנו רואים בעצמנו חלק בלתי נפרד ממאמצי התקומה הישראלית, ונמשיך לפעול ללא לאות בתחומי הפעילות שלנו כדי לאפשר זאת.

לשם השגת היעדים שהצבנו לעצמנו בתחומי האחריות התאגידית, נמשיך לקדם את מחויבותנו לשוויון מגדרי, גיוון והכללה ולצמצום השפעותינו הסביבתיות, כפי שמעידים הצטרפותנו ליוזמת "שעת האפס" של המשרד להגנת הסביבה וחישוב הפליטות שלנו במכלול 3.

השיח עם מחזיקי העניין שלנו הוא ערך יסודי בתרבות הניהול של הקבוצה, ואני מבקש להזמין אתכם לקרוא על פעולות הקבוצה בדוח שלפניכם ולהגיב לו, על מנת שנוכל להמשיך ללמוד ולהשתפר.

לסיום דבריי, אני רוצה להודות לכל עובדי ועובדות הקבוצה שמאז שבעה באוקטובר עושים לילות כימים בחזית הלחימה ובעורף, תוך התמודדות מתמשכת עם האתגרים האישיים הנובעים מהמצב, וממשיכים בעשייה כדי לחבר את כולם ובכל מקום.

מקווה לחזרתם של כל חטופינו וחיילינו בשלום, ומאחל שנדע ימים טובים יותר.

תומר ראב"ד

יו"ר קבוצת בזק




אחריות משותפת ליצירת ערך

קראות וקוראים יקרים,

כמובילות תחום התקשורת והאחריות התאגידית בקבוצת בזק, אנו מבינות את גודל האחריות המוטלת עלינו להוביל תהליכים שיבטיחו צמיחה בת-קיימא, תוך מתן דגש מיוחד על ההשפעות החברתיות והסביבתיות של פעילותנו.

בעידן שבו הטכנולוגיה משחקת תפקיד מרכזי בעיצוב חיי היומיום של אנשים, כל החברות בקבוצה מחויבות להשתמש בכוח הזה לטובת הכלל. כחלק מהחזון שלנו לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר, אנו שואפות לא רק לספק שירותים מצוינים ללקוחותינו, אלא גם לתרום באופן משמעותי לשמירה על הסביבה, לצמצום פערים חברתיים ולהיות שותפות נאמנות לקהילות שבהן אנו פועלות.

כחלק מהמדיניות המנחה את התנהלותנו העסקית, קבוצת בזק, הכוללת את החברות הבנות yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH, התחייבה להגיע לאיפוס פליטות פחמן עד שנת 2050, להשגת שוויון מגדרי בניהול עד שנת 2030, ולהעסקת לפחות 20% עובדים מגוונים בארגון עד שנת 2030.

עובדות ועובדי הקבוצה פועלים יום-יום לזיהוי הזדמנויות להשפעה חיובית, להטמעת עקרונות ESG בתרבות הארגונית ובפעילות השוטפת של הקבוצה, ולביסוס סטנדרטים גבוהים של אתיקה וממשל תאגידי. בתהליך זה, אנו מקפידות לשתף פעולה עם מחזיקי העניין, להקשיב לצרכים ולחששות שלהם, ולפעול בנחישות לשיפור מתמיד בכל תחום בו פועלות החברות בקבוצה.

דוח זה משקף את מחויבותנו לתהליך שקוף ואחראי, ומהווה הזדמנות להציג את הצעדים שנקטנו עד כה, את ההצלחות והאתגרים שעמדו בפנינו, וכן לשתף בכיוונים האסטרטגיים שבהם אנו מתכוונות לפעול בעתיד.

אנו מאמינות כי באמצעות עבודה משותפת, נוכל להמשיך להוביל את התחום וליצור ערך מתמשך עבור כלל מחזיקי העניין שלנו.

בברכה,

מירית כהן
סמנכ"לית תקשורת תאגידית
yes ופלאפון




טלי תובל
סמנכ"לית תקשורת תאגידית
בזק




אודות קבוצת בזק

בזק, שמציינת השנה מאז היווסדה 40 שנות פעילות שבהן ביססה עצמה כמובילת שוק התקשורת בישראל, כוללת את חברת בזק וארבע חברות בנות עיקריות: yes, פלאפון, בזק בינלאומי וTECH ובזק און ליין. החברות בקבוצת בזק מספקות ללקוחות פרטיים ועסקיים שירותי תקשורת קווית וסלולרית (אינטרנט וטלפוניה), טלוויזיה רב ערוצית, פתרונות אינטגרציה לארגונים וחברות, וכן שירותי מיקור חוץ ומוקדים טלפוניים. דוח זה מתייחס לפעילות החברות בזק, yes, פלאפון ובזק בינלאומי וTECH בהיותן "החברות המהותיות" בקבוצה.

החברות בקבוצה מובילות בתחומן: בזק, חברת התקשורת המתקדמת בישראל, מספקת שירותי תקשורת ליותר ממיליון לקוחות ולמאות אלפים שמשתמשים ברשת התקשורת שלה; פלאפון מספקת שירותי סלולר מתקדמים ליותר מ-2.6 מיליון מנויים, ביניהם כ-1.2 מיליון בדור 5; yes מספקת שירותי טלוויזיה רב-ערוצית לכ-574 אלף לקוחות ושירותי סיבים לכ-44 אלף מנויים; ובזק בינלאומי וTECH מספקת פתרונות תקשורת ו-IT לחברות וארגונים.

במסגרת הרפורמה במשק החשמל, המאפשרת התקשרות תחרותית של צרכנים עם ספקי חשמל פרטיים, אישר דירקטוריון בזק בחודש ינואר 2024 את כניסתה של החברה לתחום אספקת החשמל. בזק וחברת פאוורג'ן בע"מ הקימו מיזם משותף בשם בזק-ג'ן, שהחל לספק לציבור את השירות החדש בזק energy ביוני 2024.

הביצועים הכספיים של קבוצת בזק

(במיליוני שקלים)	2023	2022	2021
סה"כ הכנסות	9,103	8,986	8,821
EBITDA מתואם*	3,817	3,736	3,709
רווח נקי מתואם*	1,328	1,196	1,154
השקעות	1,708	1,713	1,691

*בנטרול הוצאות/הכנסות תפעוליות אחרות נטו, הפסדים/רווחים חד-פעמיים מירידת/עליית ערך והוצאות בגין תגמול מבוסס מניות.

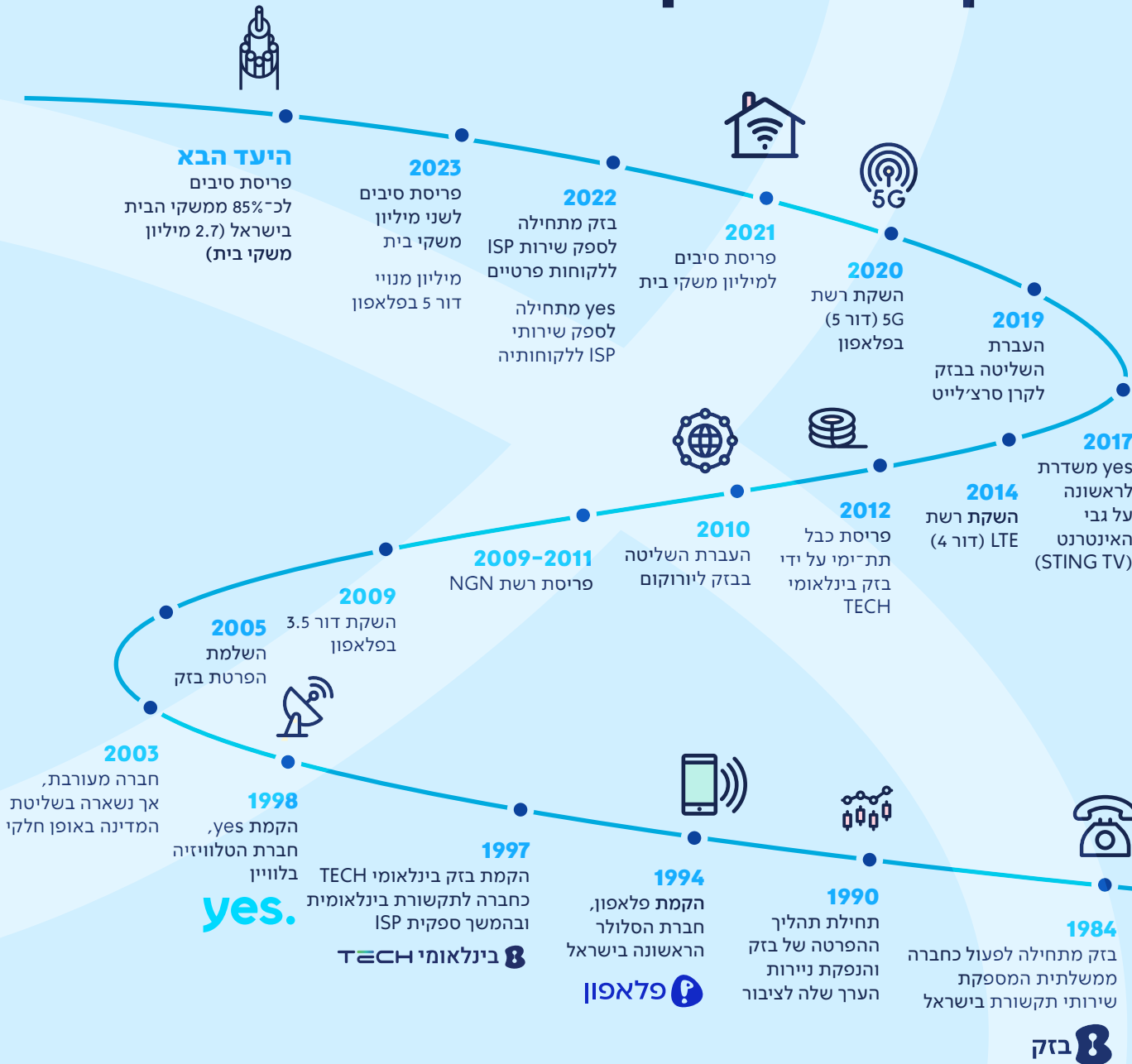
בזק היא חברה ציבורית הנסחרת בבורסה לניירות ערך בתל אביב וחלה עליה חובת דיווח בדיווחים תקופתיים ומידיים בנוגע לפעילותה ותוצאותיה הכספיות בהתאם להוראות חוק ניירות ערך והתקנות מכוחו. במהלך שנת 2022 עברה בזק בינלאומי וTECH מיקוד עסקי מחודש, במסגרתו רכשה חברת בת המתמחה בעולם הענן הציבורי של AWS. בנוסף, בחודש אפריל 2022 החלה בזק לשווק ולספק שירותי אינטרנט אחוד הכולל תשתית וגישה לאינטרנט (ISP) ללקוחות פרטיים, והחל במחצית השנייה של שנת 2022 yes היא ספק מורשה למתן שירותי גישה לאינטרנט ומספקת שירותי אינטרנט על גבי סיבים (רכיב תשתית באמצעות שוק סיטונאי).

מבנה האחזקות של קבוצת בזק**



**נכון למאי 2024

ההיסטוריה של קבוצת בזק



מספקים שירות בכל רחבי הארץ

מטה חברת בזק ממוקם בחולון, ולחברה מרכזי עובדים ויחידות שונות בפריסה ארצית.

מטות פלאפון ובזק בינלאומי TECH ממוקמים

בפתח תקווה, מטה yes בכפר

סבא, ומרכזי השירות, המכירה

והתמיכה של החברות פרוסים

בכל רחבי ישראל.





ESG

בקבוצת בזק

הישגים בתחום ה-ESG

סביבה

20% הפחתה בצריכת המים של הקבוצה

91.3% מחדוש מוצרים במפעל בזק-טק

לראשונה: מדידה של מכלול 3

72% מהרכבים בקבוצת בזק הם חשמליים והיברידיים

חברה

יותר מ-47% מעובדי בזק התנדבו השנה
10,772 שעות התנדבות למען הקהילה

שיעור הנשים בדרגי ניהול

46% ב-yes

54% בפלאפון

38% בבזק בינלאומי TECH

37% בבזק

בהנהלה המורחבת של yes ופלאפון הוכפל מספר הנשים הבכירות

כ-16% עובדים

מאוכלוסיות גיוון בבזק

91.4% מעובדי הקבוצה מאוגדים בהסכמים קיבוציים

612 ביקורות שטח לקבלנים בקבוצה ו-111 בדיקות מדגמיות ובדיקות פתע לתלושי השכר והתשלומים של ספקי השירותים

בזק חיברה תשתית אינטרנט ב-1,000 מקלטים

תרומת אלפי מכשירים ניידים של פלאפון וציוד ותשתיות תקשורת של בזק ו-yes למפונים

השתתפות בהדרכת בטיחות:

100% מהעובדים הרלוונטים בבזק

91% מעובדי yes

95% מעובדי פלאפון

92% מעובדי בזק בינלאומי TECH

השלמת לומדת בטיחות מקוונת:

כ-98% מכלל עובדי החברות yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH ביצעו את לומדת הקוד האתי

הצטרפות בזק

ליוזמת השוויון המגדרי של ארגון הנשים של האו"ם (WEFs)

גיבוש ופרסום קוד אתי ייעודי לספקים

ממשל תאגידי

33% נשים בדירקטוריון

800 שעות הדרכת אתיקה בבזק

החזון: לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר

ושמירה על שוויון מגדרי משפרים את סביבת העבודה, ולכן, הצבנו יעדים לשוויון מגדרי בתפקידים ניהוליים ולהגדלת שיעור העובדים מאוכלוסיות שסובלות מתת-ייצוג תעסוקתי בישראל.

* ראו הרחבה בפרק "פועלים למען העסקה שוויונית והוגנת".

בנוסף, החברות בקבוצה משקיעות משאבים רבים בתרומה ומעורבות בקהילה, לרבות ייזום של התנדבות ופרויקטים חברתיים, ומתמקדות בצמצום הפער הדיגיטלי ובחיזוק המרקם החברתי באמצעות תמיכה ארוכת טווח בארגונים חברתיים וסבסוד של שירותי ותשתיות תקשורת.

* ראו הרחבה בפרק "מחברים את ישראל לעתיד טוב יותר".

ממשל תאגידי

אנחנו מאמינים כי ממשל תאגידי איכותי, ראוי ויעיל הוא בסיס הכרחי לבניית הצלחה לאורך זמן. החברות בקבוצה משקיעות משאבים רבים כדי להבטיח את עמידתן בכללי ממשל תאגידי תקין, וזאת באמצעות תוכניות ציות, מנגנוני משוב וביקורת, אימוץ נורמות ניהוליות מתקדמות ומחויבות למצוינות.

דירקטוריון בזק, שרוב חבריו משמשים גם כדירקטורים של החברות הבנות בקבוצה, הציב לעצמו יעד של איזון מגדרי – לפחות 40% נשים עד שנת 2030.

* ראו הרחבה בפרק "ממשל תאגידי ואתיקה בקבוצת בזק".

רכש אחראי

אנחנו בקבוצת בזק מאמינים כי הנורמות שהצבנו לעצמנו בתחום ה-ESG חייבות להיות מיושמות גם בעבודה עם הספקים, ולכן אנחנו מקפידים על הוגנות בהתקשרות איתם, ועל מוסר תשלומים גבוה המיטיב עם ספקים קטנים, ספקים לשירותים עתירי כוח אדם ועוד.

* ראו הרחבה בפרק "מתחייבים לאחריות ברכש והגנות מול הספקים".

במרחבים המוגנים ובמקלטים, לרבות מקומות מגורים זמניים שאליהם הם פונו.

* ראו הרחבה בפרק "קבוצת בזק במלחמת חרבות ברזל".

אחריות סביבתית

קבוצת בזק פועלת לצמצום השפעותיה על האקלים והסביבה. בשנת 2023 בנתה הקבוצה תוכנית יעדים לאיפוס פחמני עד שנת 2050 על-פי הנחיות ארגון ה-SBTi (Science Based Targets) למכלולים 1 ו-2, וחישה את הפליטות המיוחסות לה במכלול 3.

בשנה החולפת הצטרפה בזק למנגנון "שעת האפס" של המשרד להגנת הסביבה, והיא חברת התקשורת הראשונה שהצטרפה והביעה את מחויבותה לאיפוס פחמני בישראל.

* ראו הרחבה בפרק "מתמודדים עם משבר האקלים".

אחריות חברתית

קבוצת בזק מייחסת חשיבות רבה להון האנושי שלה. אנחנו דואגים לרווחתם ופיתוחם המקצועי של העובדים והעובדות בדרכים מגוונות. אנחנו מאמינים כי טיפוח הגיוון בתעסוקה

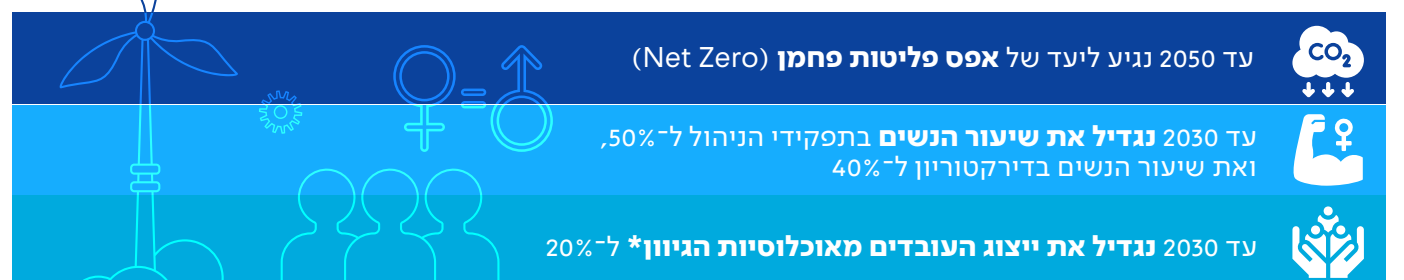
בליבת ניהול תחומי ה-ESG (Environmental, Social and Governance) בקבוצת בזק עומדים יחסי הגומלין בין החברות בקבוצה ומחזיקי העניין שלהן, והם מבוססים על תפיסת אחריות, שקיפות ודיאלוג.

חזון הקיימות של קבוצת בזק – לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר – נשען על שלושת עולמות התוכן המרכיבים את תחום האחריות התאגידית – סביבה, חברה וממשל, והקבוצה פועלת להטמעתם המלאה באסטרטגיה העסקית שלה.

קבוצת בזק במלחמת "חרבות ברזל"

מתקפת הפתע על ישראל בשבעה באוקטובר ומלחמת "חרבות ברזל" שפרצה בעקבותיה, חייבו אותנו בקבוצת בזק לפעול במצב חירום: עובדי בזק ופלאפון היו בין הראשונים שהוקפצו כדי לתקן את נזקי המתקפה ולחבר מחדש קווי תקשורת שנותקו ומתקני תשתית שניזוקו, לעתים תחת אש; עובדים, עובדות ובני ובנות זוג גויסו לשירות מילואים בצו 8; וכמובן, כל החברות בקבוצה נדרשו להמשיך ולספק את שירותיהן לכוחות הביטחון ולאזרחים בעורף – בבתים,

יעדי ה-ESG של קבוצת בזק



*אוכלוסיות המוגדרות בתתי-ייצוג בתעסוקה: חברה ערבית, חברה חרדית, ישראלים ממוצא אתיופי ואנשים עם מוגבלות



השתתפות בכנסים בינלאומיים

כדי לשמר את הסטנדרטים הגבוהים ולהציע את השירותים החדשניים ביותר בישראל, מתארחים נציגים של החברות בקבוצה בכנסים בינלאומיים מובילים, בהם הם נחשפים לטכנולוגיות המתקדמות ולמגמות החדשות והעדכניות בתחומי התקשורת, התקשוב והטלקום העולמיים ובוחנים את שילובן בישראל.

ניהול ה-ESG בקבוצת בזק

האחריות התאגידית של החברות מנוהלת באופן עצמאי בכל חברה תוך שאיפה ליצירת סינרגיה ולמידת עמיתים ביניהן:

בחברת בזק, התחום מנוהל על ידי מנהלת ה-ESG שמובילה את פורום נאמני ה-ESG שאחראי על קידום התחום בחטיבות השונות בחברה ומדווחת לסמנכ"לית תקשורת תאגידית. פעילות ה-ESG מדווחת באופן שוטף ויזום להנהלה הבכירה, למנכ"ל ולדירקטוריון החברה.

כדי להשיג את יעדי ה-ESG שהוגדרו בחברה הוקמו פורומים ייעודיים שמגבשים תוכניות עבודה רב-שנתיות ועוקבים אחר ביצוען:

- ✓ פורום שוויון מגדרי, גיוון והכללה בהובלת סמנכ"לית משאבי אנוש.
- ✓ פורום התייעלות אנרגטית ומדרך פחמני בהובלת סמנכ"ל לוגיסטיקה ותפעול.
- ✓ בחברה מונתה ממונה על גיוון, הכללה ושוויון מגדרי.

בחברות yes ופלאפון מנוהל התחום על ידי מנהלת ה-ESG שמובילה פורום בהשתתפות מנהלים ומנהלות ממגוון התחומים הרלוונטיים לפעילות, ומדווחת לסמנכ"לית התקשורת של החברות. כחלק מקידום יעדי

תקשורת מתקדמת, איכותית ונגישה לכל

כחלק מאסטרטגיית ה-ESG של הקבוצה, אנחנו שואפים לצמצם את הפערים החברתיים והכלכליים בין המרכז לפריפריה ולתרום לפיתוח הכלכלי והאנושי של החברה הישראלית. בתקופת הדיווח סיפקו החברות שירותי תקשורת ותוכן מתקדמים, מגוונים, אמינים, יציבים ובטוחים.

בזק, בעלת רשת הסיבים המובילה בישראל, סיפקה גישה נרחבת לאינטרנט מהיר בזכות פריסת טכנולוגיית הסיבים האופטיים לכ-2.3 מיליון משקי בית, ושואפת להרחיב את הפריסה לכ-2.7 מיליון משקי בית. בנוסף, בשנת 2024 השיקה החברה את בזק energy, שמאפשר לצרוך חשמל בצורה חכמה וזולה יותר.

פלאפון, חלוצת רשת ה-5G בישראל, ממשיכה להוביל את התחום בישראל עם למעלה מ-1.2 מיליון לקוחות בחבילות דור 5 והמשך פריסת התשתית ברחבי הארץ. בתחילת 2024 הייתה פלאפון הראשונה שהשיקה את שירות ה-eSIM והראשונה שהפעילה בישראל ליבת רשת דור 5 עצמאית.

yes הפכה לחברת תקשורת המספקת סיבים וטלוויזיה וממשיכה להיות בית מוביל ליצירה ישראלית וחוד החנית של ייצוג מגוון בתכני המקור. החברה ממשיכה להעביר את לקוחותיה המשתמשים בשירותים על בסיס טכנולוגיית לוויין לשירותים מבוססי אינטרנט וכבר למעלה מ-75% מלקוחותיה צורכים את שירותי הטלוויזיה על גבי רשת האינטרנט.

בזק בינלאומי TECH עברה שינוי מיקוד לתחום העסקי והמשיכה להעמיק את מגוון שירותי הענן, אמצעי התקשורת והגנת הסייבר שלה: החברה מספקת פתרונות ICT היברידיים למגזר העסקי, מעניקה מגוון רחב של פתרונות תקשורת, מחשוב ו-IT כוללים מקצה לקצה ברמת הפלטפורמה והתשתית.

הדירקטוריון, פועלות שתי מנהלות שמגבשות תוכניות עבודה רב-שנתיות:

- ✓ מנהלת סביבתית המובלת על ידי מנהל הלוגיסטיקה.
- ✓ מנהלת גיוון והכללה ושוויון מגדרי בתפקידי ניהול המובלת על ידי מנהלת מטה משאבי אנוש.

בחברת בזק בינלאומי TECH מרכז ניהול האחריות התאגידית על ידי סמנכ"לית משאבי אנוש ומנהל, שמובילה פורום בהשתתפות מנהלות ומנהלים ממגוון התחומים הרלוונטיים לפעילות, כחלק מקידום יעדי הדירקטוריון.

אופן ניהול הדיאלוג	מחזיקי עניין	דיאלוג עם מחזיקי עניין
<ul style="list-style-type: none"> ● החברות בקבוצה מקיימות פעילות שוטפת מול לקוחותיהן בערוצים שונים, כגון: מוקדי שירות לקוחות טלפוניים, ערוצי פנייה דיגיטליים, מוקדי שירות פיזיים, סקרי שביעות רצון תקופתיים וקבוצות מיקוד. ● תוצאות המשובים מנותחות על ידי החברות. כמו כן, מתבצעים ניתוחים פרו-אקטיביים של הגורמים הרלוונטיים בכל חברה, שמשמשים את החברות לטובת שיפור השירות, מיקוד השקעה במוצרים ושירותים חדשים ועוד. 	<p>לקוחות פרטיים ועסקיים</p>	<p>דיאלוג עם מחזיקי עניין</p> <p>קבוצת תקשורת המספקת שירותים מגוונים לאזרחי ישראל, כמו גם לעסקים, תאגידים וארגונים ממשלתיים, אנחנו משפיעים ומושפעים ממחזיקי עניין שונים: לקוחות החברה, לרבות משתמשי האינטרנט, הטלפוניה הניידת והנייחת ושירותי הטלוויזיה, הלקוחות העסקיים, בעלי מניות וניירות ערך של החברה, העובדים, הספקים, משרדי הממשלה והרשויות המקומיות, וכן ארגוני קהילה וסביבה. לכל קבוצה יש ציפיות שונות מאיתנו, בהתאם לצרכיה המיוחדים, ואנחנו לומדים עליהן באמצעות דיאלוג פורה ומתמיד.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● דיאלוג עם הספקים השונים מתקיים על ידי יחידות הרכש של החברות בקבוצה שפועלות לטובת חיזוק הקשר עם הספקים והרחבת המאגר והתחרות. 	<p>ספקים</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● הקבוצה מקיימת שיח שוטף ורצוף עם הרגולטורים בכלל ומשרד התקשורת בפרט, ומשתתפת בדיונים, כנסים ו"שולחנות עגולים", במטרה לבסס מערכת יחסים מקצועית של בזק עם גורמי ממשל וקובעי מדיניות. 	<p>רגולטורים וגורמי ממשל</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● עובדי הקבוצה הם מחזיקי עניין מרכזיים שלה, ולדיאלוג עימם חשיבות רבה להצלחתה. הדיאלוג מתנהל בדרכים מגוונות: באמצעות ועדי העובדים, ועדות, פורומים מקצועיים, הדרכות, שיחות שוטפות, שיחות הערכה, סקרי אקלים ארגוני ומנגנונים לפניות והצעות. 	<p>עובדים</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● הקבוצה מקיימת קשרים ענפים עם ארגוני חברה אזרחית ועמותות שונות ליישום המדיניות החברתית שלה, באמצעות פיתוח תוכניות גיוון בתעסוקה והנגשת השירותים ומוצרי החברות, פרויקטים חברתיים משותפים, תרומה כספית, אספקת שירותי תקשורת ללא עלות והתנדבות עובדי החברות בקהילה. 	<p>ארגוני חברה אזרחית</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● הקבוצה מתקשרת עם משקיעיה השונים באמצעות פרסום דוחות תקופתיים ומיידיים, כמתחייב על פי הוראות דיני ניירות ערך, וכן באמצעים נוספים, לרבות פרסום מצגות לשוק ההון. ● כמו כן, עורכת הקבוצה מעקב תקופתי אחר דירוגי אנליסטים – כולל בתחום ה-ESG – ושואפת לשפר בעזרתם אספקטים שונים בהתנהלותה השוטפת ובדיווחיה. 	<p>בעלי מניות וניירות ערך אחרים</p>	

נושאים מהותיים לדיווח



בשנת 2023 תוקפו הנושאים המהותיים לקבוצת בזק ביחד עם מחזיקי עניין פנימיים וחיצוניים בהתאם לתקן הדיווח Universal Standards 2021 (GRI (Global Reporting Initiative). התהליך התבסס, בין היתר, על סקרים, ריאיונות אישיים וניתוח מקורות מידע חיצוניים, כגון ניתוח דוחות אחריות תאגידית של חברות בסקטור התקשורת ותקני דיווח בינלאומיים. בהתאם לעדכון תקן הדיווח, ארגנו את הנושאים המהותיים ברשימה לא היררכית:





ממשל תאגידי	חברה	סביבה
<ul style="list-style-type: none"> אתיקה וניהול תקין ✓ תחרות הוגנת ✓ אפקטיביות הממשל התאגידי ✓ רכש אחראי ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> שוויון בנגישות לתשתיות ושירותים ✓ סביבת עבודה בטוחה ✓ פיתוח ההון האנושי, רווחת ובטיחות העובדים ✓ גיוון, הכללה ואי-אפליה ✓ תרומה לכלכלה ולחברה הישראלית ✓ צמצום הפער הדיגיטלי ✓ סייבר ואבטחת מידע ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ניהול השפעות סביבתיות ✓ איפוס פחמני והתייעלות אנרגטית ✓ קרינה אלקטרומגנטית ובריאות הציבור ✓



תורמים להשגת יעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא

במסגרת הסכם פריז 2015, שנחתם על ידי כ-200 מדינות וביניהן ישראל, קבע האו"ם 17 יעדים לפיתוח בר-קיימא, הידועים כ-SDGs (Sustainable Development Goals). מטרת היעדים היא להניע גישה הוליסטית כלל-עולמית להתמודדות עם האתגרים המרכזיים של האנושות באמצעות הצבת יעדים מדידים בנושאים חברתיים, כלכליים וסביבתיים.

SDG	תתי היעדים הרלוונטיים	תרומתה של בזק	מופיע בפרק
 הבטחת חינוך מכיל לכל וקידום הזדמנויות חינוך לכל אורך החיים	4.4 הגדלה משמעותית של מספר הצעירים והמבוגרים עם מיומנויות רלוונטיות, כולל מיומנויות טכנולוגיות ומקצועיות לתעסוקה. 4.a הגדלת שיעור בתי הספר עם גישה לאינטרנט.	<ul style="list-style-type: none">● קבוצת בזק מפעילה תוכניות הדרכה והכשרות המפתחות מיומנויות רלוונטיות לתחומי התעסוקה של הקבוצה.● החברות בקבוצת בזק מציעות חיבור טכנולוגי אמין ומהיר המהווה תשתית לקיומם של חינוך איכותי ומתקדם.● במסגרת פעילותן השוטפת חיברו החברות בקבוצה אלפי מוסדות חינוך לשירותי אינטרנט והגנת סייבר, והן שותפות למיזמים רבים המקדמים מיומנויות דיגיטליות בקהילה.	קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר
 הגעה לשוויון מגדרי והעצמת כל הנשים	5.5.2 הגדלת שיעור הנשים בתפקידי ניהול.	<ul style="list-style-type: none">● החברות בקבוצת בזק פועלות להעלאת שיעור הנשים בתפקידי ניהול, והציבו לעצמן יעד לאייש לפחות 50% מתפקידי הניהול ע"י נשים עד 2030.● דירקטוריון קבוצת בזק קבע לעצמו יעד של הגדלת שיעור הנשים בו ל-40% לפחות עד שנת 2030.	פועלים למען העסקה אחראית והוגנת

<p>קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר</p> <p>פועלים למען העסקה אחראית והוגנת</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● קבוצת בזק מאמינה בתעסוקה מגוונת ומכלילה והציבה לעצמה יעד להעלאת ההון האנושי מאוכלוסיות גיוון ל-20% עד שנת 2030. ● קבוצת בזק מקפידה על תנאי העסקה הוגנים ומשקיעה מאמצים רבים בפיתוח סביבת העסקה מתקדמת ואחראית. ● חברות הקבוצה דוגלות במדיניות בטיחות מחמירה לטובת שמירה על עובדיהן. ● חברות הקבוצה עורכות סקר שגר שנתני לבדיקת פערי שכר בין גברים לנשים. ● הליבה העסקית של החברות בקבוצת בזק עוסקת בקידום צמיחה כלכלית במשק וחדשנות תשתיתית ודיגיטלית. 	<p>8.2 גיוון, חדשנות ושדרוג יעילות כלכלית והעלאת פריון העבודה.</p> <p>8.3 קידום מדיניות תומכת בפעילויות יצרניות; יצירת מקומות עבודה. הוגנים; יזמות, יצירתיות וחדשנות.</p> <p>8.5 העסקה הוגנת, שכר שווה.</p> <p>8.8 הגנה על זכויות עובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה.</p>	 <p>קידום צמיחה כלכלית מכילה, בת-קיימא ונגישה, העסקה הוגנת מלאה ויצרנית לכל</p>
<p>קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● פרויקט הסיבים האופטיים של בזק מוביל את שדרוג תשתיות החיבור הדיגיטלי ואת הקישוריות של משתמשי הרשת בישראל. החברה שואפת לפריסת סיבים שתאפשר גישה לכ-86% מהאוכלוסייה. ● שירותי האינטרנט של החברות מסייעים בניהול ושיווק במגזר העסקי, לרבות עסקים קטנים ובינוניים, והן מספקות פתרונות IT ואבטחת סייבר להגנת ארגונים עסקיים ומוסדות ציבוריים, המשפרים את החוסן ויכולת התאוששות ממתקפות וניסיונות פריצה. ● חברת פלאפון מובילה את פריסת תשתיות 5G למשתמשי הסלולר. ● כבל האינטרנט התת-ימי שפרשה בזק בינלאומי TECH לפני למעלה מעשור מעניק לאזרחי ישראל תקשורת וחיבור מהיר לשדרת האינטרנט העולמית והיווה שער כניסה חשוב של העולם לישראל ולהפך. 	<p>9.1 פיתוח תשתיות איכותיות, אמינות ועמידות.</p> <p>9.4 שדרוג התשתיות ושיפורן.</p> <p>9.5 שיפור המחקר המדעי ושדרוג היכולות הטכנולוגיות של המגזר התעשייתי.</p>	 <p>בניית תשתית לחסינות, קידום תיעוש מכיל ובר-קיימא ועיגון החדשנות</p>
<p>מתמודדים עם משבר האקלים</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● קבוצת בזק מפרידה פסולת לסוגיה במרכזים הלוגיסטיים של החברות. במפעל בזק טק מעודדת חברת בזק מחזור באמצעות מחדוש ציוד קצה במפעל והחזרתו לשימוש הצרכנים. 	<p>12.5 הפחתת פסולת ועידוד מחזור.</p>	 <p>הבטחת צריכה ודפוסי ייצור ברי קיימא</p>
<p>מתמודדים עם משבר האקלים</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● החברות בקבוצת בזק הציבו יעד לאיפוס טביעת הרגל הפחמנית שלהן עד 2050 (Net Zero) לצד הצבת יעדי ביניים שנתיים עד שנת 2030 במטרה לוודא עמידה ביעד הסופי. 	<p>13.2 הטמעת מדדים של שינויי אקלים למדיניות, אסטרטגיות ותכנון לאומי.</p>	 <p>נקיטת אמצעים דחופים להתמודדות עם שינויי האקלים והשלכותיו</p>



השתתפות במסגרות ESG

הקורונה במטרה לפעול בעתות חירום. המיזם, שמובל על-ידי קואליציית ארגונים חברתיים ויועצים לאחריות תאגידית, הוקם במטרה לחבר בין צרכים חברתיים מאומתים לחברות המעוניינות לתת להם מענה ולפעול לאיגום משאבים ויצירת שיתופי פעולה. הפורום הגיע ליותר מ-300 חברות מסקטורים שונים, ובעזרתו גויסו תרומות רבות בכסף, מוצרים ושירותים.

השתתפות במסגרות מקצועיות נוספות

- ✓ בזק, yes ופלאפון חברות באיגוד השיווק הישראלי.
- ✓ פלאפון חברה בפורום החברות הסולריות.
- ✓ חברות הקבוצה מיוצגות במגוון פורומים מקצועיים בתעשיית הטלקום האירופית, כדוגמת פורום חדשנות חוצה תעשייה שבו מיוצגות מרבית החברות הגדולות ביבשת.
- ✓ בזק, yes ופלאפון חברות בעמותת ציונות 2000, עמותה הפועלת לפיתוח תרבות של אחריות חברתית באמצעות קידום שיתופי פעולה בין המגזר הציבורי, העסקי והשלישי.
- ✓ בזק בינלאומי TECH חברה בפורום C3 של אנשים ומחשבים, המאגד את מיטב המובילים הטכנולוגיים בתעשיית ה-IT בישראל, ושותפה של מכוני המחקר המובילים בתחום – חברת STKI ומכון IDC, המספקים תובנות וניתוחי שוק מעמיקים בנוגע למגמות בשוק ה-IT המקומי והעולמי.

יוזמת השוויון המגדרי של האו"ם (WEP's)

ברבעון הראשון של 2023, הצטרפה בזק ל-WEPs (Women's Empowerment

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

Principals), יוזמת עקרונות להעצמת נשים שהוקמה על ידי UN Women ו-UN Global Compact. היוזמה מכילה עקרונות המציעים הכוונה לעסקים בקידום שוויון מגדרי והעצמת נשים במקום העבודה, בשוק ובקהילה, והיא מבוססת על תקני עבודה וזכויות אדם בינלאומיים ועל ההכרה כי לעסקים יש חלק ואחריות בנושאים אלו. עקרונות אלו מהווים למעשה כלי עבודה המסייע לארגון לתמוך בסדר היום של יעדי הפיתוח בר-קיימא של האו"ם.

דיווח לארגון הבינלאומי CDP



בשנת 2023 דיווחה בזק על אודות ביצועי

האקלים והסביבה שלה ל-CDP (Carbon Disclosure Project), ארגון בינלאומי ללא מטרות רווח שמסייע לחברות עסקיות, ערים, מדינות ומשקיעים בדיווחיהם על השלכות פעילותם על הסביבה. מטרת היוזמה היא להפוך את הניהול הסביבתי והערכת הסיכונים לנורמות מקובלות באסטרטגיה העסקית של חברות על מנת לבסס כלכלה בת-קיימא.

עסקים נרתמים לקהילה בחירום

כבר בתחילת המלחמה חברה קבוצת בזק למיזם "עסקים נרתמים לקהילה בחירום", שנוסד עם פרוץ מגפת



מנגנון "שעת האפס" של המשרד להגנת הסביבה



בזק היא הראשונה מבין חברות התקשורת והחברות הגדולות במשק הישראלי שהצטרפה למנגנון "שעת האפס". המנגנון מניח תשתית מקצועית ישראלית לקביעת יעדים להפחתת פליטות גזי חממה במטרה להגיע לאיפוס נטו, כולל הנחיות לדיווח ולבקרה על ההתקדמות לעבר היעדים, ומאפשר למשתתפים לקחת צעד קדימה ולפעול לאיפוס נטו של פליטות גזי החממה שלהם עד לשנת 2050.

ציון פלטינה פלוס בדירוג מעלה



מעלה הוא ארגון גג המאגד כ-110 חברות מובילות במשק הישראלי ופועל לקידום האחריות התאגידית במגזר העסקי ולפיתוח והטמעת סטנדרטים של ניהול אחראי בישראל. בשנת 2021 הצטרפו החברות בקבוצת בזק לארגון עמיתי מעלה. בשנת 2023, קיבלה בזק דירוג פלטינה (AA), ובשנת 2024 קיבלה את דירוג פלטינה פלוס (AA) – הדירוג הגבוה ביותר בדירוג מעלה לאחריות תאגידית.

יוזמת Valuable 500 פועלים למען אנשים עם מוגבלות



Valuable 500 היא יוזמה המחברת 500 עסקים גלובליים בעלי השפעה גדולה בתחום שילוב אנשים עם מוגבלויות – וקבוצת בזק ביניהם. בתמיכת שותפיה האסטרטגיים, מפתחת היוזמה תוכנית טרנספורמציה שתניע את השינוי המערכתי הנדרש להפיכת עולם העסקים לנגיש ומכליל יותר.

קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר



חתירה לגיוון ושוויון, צמצום פערים וחיבור הפריפריה

אסטרטגיית האחריות התאגידית של הקבוצה נמצאת בליבת העשייה העסקית, והיא מתייחסת לאספקת שירותי התקשורת והאינטגרציה המתקדמים והבטוחים ביותר ולתוכן טלוויזיוני אחראי, מגוון ושוויוני. כל אלו תורמים לחיזוק עסקים קטנים ובינוניים, צמצום הפערים החברתיים והכלכליים בין המרכז לפריפריה החברתית והגיאוגרפית וייצוג נכון ומאוזן יותר של הקבוצות והקהילות שמרכיבות את הפסיפס הישראלי.

חיוני לחיים בעידן המודרני

אנחנו נמצאים בעיצומו של עידן ההאצה של תהליכים דיגיטליים. צריכת תכני וידאו, כמו גם שימושים רבים אחרים באינטרנט, נמצאת בצמיחה, ובמקביל, מספר המכשירים המחוברים לרשת בכל בית רק הולך וגדל. מגמות אלו מחזקות את הצורך בתשתיות מתקדמות ובאספקת קצבי גלישה מהירים מתמיד לכל בית. כבר לפני כשלוש שנים, בשיא מגפת הקורונה, התקבעה ההבנה שלפיה חיבור איכותי לאינטרנט אינו בגדר מותרות למטרות פנאי, אלא מהווה כלי חיוני לחיים היומיומיים. אותה הבנה התעצמה בשנה החולפת במהלך מלחמת "חרבות ברזל", שהדגישה את חשיבות שירותי האינטרנט עבור מוסדות החינוך, שנאלצו להשבית את הלימודים

לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר.

שנת 2024 צפויה להיות שנת שיא בהשקעה בתשתיות אלו - עם השקעה של כ-1.8 מיליארד ש"ח (CapEx) והגעה ל-2.5 מיליון משקי בית.

יתרונות הסיבים האופטיים

- ✓ לתשתית הסיבים האופטיים יש מספר יתרונות בהשוואה לטכנולוגיות רשת אחרות:
- ✓ רוחב פס - קצבי הגלישה על גבי תשתית הסיבים האופטיים מהירים יותר.
- ✓ קרינה אלקטרומגנטית נמוכה - לעומת טכנולוגיות תקשורת קודמות (ADSL).
- ✓ מזעור מערכות וחיסכון באנרגיה.

ההשקעה הגדולה בישראל בתשתיות תקשורת

מתחילת השקת פרויקט הסיבים, בשנת 2021, ועד לסוף שנת 2023, פרסה בזק תשתית של סיבים אופטיים המאפשרת את השימוש באינטרנט ליותר מ-2.3 מיליון משקי בית - נתון שמציב אותה כחברה בעלת קצב פריסת הסיבים הגבוה בישראל, וכאחת החברות בעלות קצב פריסת הסיבים הגבוה בעולם, תוך שמירה על איכות וביצועים גבוהים. כך ממצבת בזק את ישראל בחזית הטכנולוגיה הגלובלית. בשנה הראשונה להשקת הפרויקט התרכזה החברה באזורים עירוניים בבנייה רוויה. בשנת 2023 המשיכה בזק בהרחבת פריסת התשתית לכל חלקי הארץ, בשאיפה להגיע ל-2.7 מיליון משקי בית בטווח הבינוני, ובהתאם לחזון הקבוצה -

הדור הבא של האינטרנט בישראל

כקבוצת התקשורת הגדולה והמובילה בישראל, בזק פועלת להנגיש טכנולוגיות מתקדמות, לפתח מוצרים חדשניים ולעבות את ליבת הרשת ואת פתרונות הגנת הסייבר שהיא מציעה ללקוחותיה, וזאת כדי להבטיח את עמידתה בחזית הטכנולוגיה העולמית.

בתחילת הרבעון השני של שנת 2024, השיקה חברת בזק את הנתב החדשני Be Multi Fiber, שתומך בתקן Wi-Fi 7, האינטרנט האלחוטי המהיר בעולם. בכך, הפכה בזק לחברה הראשונה בישראל ובין הראשונות בעולם שמספקת אינטרנט בקצב גבוה פי שלושה מהקצבים הסטנדרטיים שישנם כיום בשוק. בנוסף לאינטרנט האלחוטי, מאפשר הנתב חיבור קווי בקצב גלישה של 5 גיגה.

הנה חלק מהיתרונות של הטכנולוגיה החדשה: Wi-Fi 7 מסוגל לתמוך בחיבור אינטרנטי יציב של עד כ-300 מכשירים בו זמנית ומספק חוויית גלישה, גיימינג וסטרימינג מצוינת.

הנתב כולל הגנת סייבר מובנית מפני מתקפות DDoS, אנטי-פישניג ואנטי-בוט.



הפיזיים ולקיימם בפלטפורמות דיגיטליות עבור תלמידים שפוזרו בכל רחבי הארץ.

קיומו של פס רחב וחיבור אינטרנט יציב ומהימן, שתורמים בשוטף לצמצום פערים בהשכלה, חתירה לשוויון הזדמנויות תעסוקתי והתפתחותה של כלכלה בעלת מאפיינים דיגיטליים, מאפשרים לכל בית ספר במדינה להמשיך לקיים שגרת למידה שתואמת את הצרכים הפדגוגיים בעידן הדיגיטלי, ולסייע לשימור החוסן הלאומי באמצעות המשך קיום פעילויות שגרה גם בעתות חירום.

פס רחב – משרות חדשות, עסקים משגשגים ולימודים מקוונים

לכניסתה של תשתית האינטרנט המהיר לכל בית ישנם יתרונות חברתיים וכלכליים רבים:

✓ **גידול בתוצר המקומי-גולמי (תמ"ג) ובפריון העבודה**
לפי מחקרים של איגוד הטלקום הבינלאומי (ITU International Telecommunication Union), עלייה בשיעור החדירה של תשתית פס רחב קבועה, לצד עלייה במדד הדיגיטציה המשוקלל, מביאים לגידול מובהק בתמ"ג ובפריון העבודה במדינות מפותחות.



2.3 מיליון משקי בית זמינים כיום לתשתית סיבים אופטיים ובשנים הקרובות נגיע ל-**2.7 מיליון משקי בית**

פרויקט הסיבים האופטיים במספרים

כניסתה של בזק לתחום הסיבים האופטיים בשנת 2021 האיצה פי שלושה

את קצב צמיחת שוק הסיבים בישראל

לפי מחקרים, עשויות להיווצר עד **3.6 משרות עקיפות** נוספות על כל משרה ישירה חדשה

פריסת הסיבים של בזק היא פרויקט בעל חשיבות ברמה הלאומית

- ✓ מצעידה את **מדינת ישראל** לחזית הטכנולוגיה העולמית בתחום התקשורת
- ✓ מצעידה את **הכלכלה והמשק הישראלי** לעידן חדש
- ✓ מובילה **לצמצום פערים** בין המרכז לבין הפריפריה
- ✓ מעלה את **חוסנה** של ישראל



טכנולוגיה למען שוויון דיגיטלי

חברת בזק, שהוקמה בשנת 1984, התפתחה להיות חברת התקשורת הלאומית של ישראל, והיא החברה המובילה כיום בתחום התקשורת במדינה. עם פריסת תשתיות טלפוניה קוויות בשנות ה-80 וה-90 והשקת שירותי אינטרנט מהיר (ADSL) בשנות האלפיים, בזק הובילה את ישראל לעידן הדיגיטלי. מאז תחילת העשור, החברה משקיעה משאבי עתק בהרחבת תשתיות הסיבים האופטיים על מנת לאפשר שירותי תקשורת מתקדמים לכל לקוחותיה - מדרום ועד צפון. בזק משקיעה רבות בפריסת תשתיות גם במרכז וגם בפריפריה, ובכך החברה תורמת לצמצום הפערים הדיגיטליים, מחזקת את הקשר בין כל חלקי הארץ ויוצרת אימפקט כלכלי חיובי על ידי הגברת הגישה למידע, חינוך, ושירותים דיגיטליים. פיתוח הטכנולוגיות המתקדמות והרחבת התשתיות הן חלק בלתי נפרד מהמאמצים של בזק לקדם שוויון דיגיטלי ובניית תשתית תקשורת איתנה שתומכת בצמיחה הכלכלית והחברתית של ישראל.



✓ **צמצום אבטלה מיצירת משרות ישירות ועקיפות**
מאותם מחקרים עולה, כי הגדלת החדירה של תשתית פס רחב תורמת לעלייה במספר המועסקים במדינה, והיא מייצרת משרות בשני מישורים:

- **משרות ישירות** – הרחבת הרשת עצמה דורשת העסקת בעלי מקצוע בענף התשתיות האזרחיות: הנדסאים, מהנדסי תקשורת וטכנאים בענף ייצור מוצרי התקשורת והתקנתם.
- **משרות עקיפות** – לפי מחקרים, על כל דרישה למשרה ישירה בעקבות הקמת תשתית תקשורת נוצרות 1.4-3.6 משרות עקיפות נוספות.

✓ קידום עסקים מקומיים

תשתיות פס רחב מאפשרת לעסקים בשוק המקומי ובשוק הייצוא להרחיב את קהל הלקוחות שלהם ולסחור בשירותים ומוצרים בקלות וביעילות. בנוסף, הרחבת התשתית מיטיבה במיוחד עם עסקים קטנים ובינוניים בכך שהיא מסייעת להם להרחיב את קהל הלקוחות, חוסכת עבורם זמן ניהול ומאפשרת לבעלי העסק להתמקד בליבה העסקית.

✓ תשתית לעבודה ולמידה מרחוק

טכנולוגיית פס רחב התגלתה כחיונית במיוחד בימי השיא של מגפת הקורונה, כאשר עסקים ומוסדות חינוכיים אימצו את העבודה והלמידה המקוונת, ובמקרים רבים הותירו אותם כמאפיינים קבועים גם אחרי סיום הסגרים והסרת מגבלות התנועה. ללמידה ולעבודה מרחוק ישנם יתרונות רבים, המתאפשרים בזכות שימוש באינטרנט חזק ומהיר: הן מצמצמות את היקפי הנסיעה, מקילות על עומסי התנועה בשעות השיא, מגדילות את הפרודוקטיביות של העובדים, ומאפשרות את קיומם של מרכזי עבודה אלטרנטיביים המספקים פתרונות עבור אנשים עם מוגבלות שמתקשים להגיע למקום עבודתם ומקצרים את המרחק הפיזי עבור אלו שמתגוררים רחוק מהמרכזים הכלכליים הראשיים.



דוח מצב האינטרנט של בזק 8

בזק היא החברה היחידה בישראל שבוחנת את הרגלי השימוש של הישראלים באינטרנט באמצעות מחקר מעמיק הכולל סטטיסטיקה שמבוססת על פעילות החברה ומערכותיה. הדוח, שמתפרסם מדי שנה מאז 2014, סוקר את התנהגותם של הישראלים בעידן הדיגיטלי, מציג נתוני יסוד על משתמשים ברשת ומתמקד בקטגוריות שונות המרכיבות את החיים הדיגיטליים בישראל. הדוח אף מאפשר לחברות עסקיות להבין לעומק את הרגלי הצרכנים הישראלים.

השנה, בשל ציון עשור לתחילת פרסומו של דוח האינטרנט, נערכה מהדורה מיוחדת שסוקרת את השינויים בהרגלי השימוש של הישראלים באינטרנט בעשור האחרון. בדוח העשור נסקרו 4,500 מרואיינים מכל קצוות הארץ, גוני החברה הישראלית ושכבות הגיל.

הנה חלק מהנתונים המעניינים שהופקו בדוח:

השפעת התלות בדיגיטציה:

48% דיווחו כי השימוש בטלפון הנייד ובאפליקציות פוגע ביכולות הקשב והריכוז שלהם.

58% אמרו כי אינם זוכרים תאריכים חשובים ומספרי טלפון.

43% סיפרו כי השימוש בווייז ובגוגל מפות פגע ביכולות הניווט שלהם.

60% מבני הנוער הודו כי הם מכורים לרשתות.

90% טענו כי האינטרנט חשוב להם יותר ממצגן ומנטפליקס.

63% מהנשאלים הבוגרים השתמשו בכלי AI (ישנו פער של כ-20% לטובת גברים לעומת נשים).

ממצאי הדוח זמינים לעיון באתר החברה, ונציגיה משתפים את עיקריו עם גורמים שהנתונים עשויים להיות בעלי ערך עבורם. בסמינר השנתי של מועצת ארגוני הנוער בישראל, למשל, הוצגו נתוני הדוח בפני מנהלי ומנהלות ארגונים המתמודדים עם אתגרי הגלישה של בני נוער בישראל.



דור 5 של פלאפון

5G, הדור החמישי של הרשתות הסלולריות, מסוגל לספק מהירות חיבור גבוהה (עד פי 10) ממהירות התעבורה הממוצעת של רשת 4G, זמן שיהוי נמוך יותר ותעבורת רשת בקיבולת גדולה יותר.

זו אחת הטכנולוגיות המהירות והחזקות בעולם, ונכונה לה השפעה עצומה על אורח החיים שלנו, ועל האופן שבו אנחנו עובדים, לומדים, מתקשרים ומשחקים. טכנולוגיית 5G ופתרונות קישוריות אחרים הופכים עסקים למתקדמים יותר, מזניקים את העידן הבא של המכשירים החכמים והמחוברים (IoT – Internet of Things) ומספקים אפשרויות שימוש מתקדמות מבחינת איכות, מהירות ורציפות הרשת, בתחומים רבים וביניהם גיימינג, צפייה בתכנים, עבודה מרחוק, רפואה דיגיטלית, רכבים אוטונומיים, תשתיות עירוניות לניהול תנועה, שירותים מסחריים ועוד.

פלאפון הייתה הראשונה להשיק את הטכנולוגיה בישראל, והיא ממשיכה להוביל את התחום עם כ-1.2 מיליון מנויים לשירותי דור 5 והשקת ליבת רשת עצמאית.

8 בינלאומי TECH בזק בינלאומי TECH: מחברת בין ישראל לעולם

בעולם העסקי הגלובלי והדיגיטלי ישנה חשיבות רבה לחיבור אינטרנט מהיר ומאובטח בעל נפח תעבורה גדול.

כ-35% מתעבורת האינטרנט בישראל מבוצעת דרך JONAH, הכבל התת-ימי של בזק בינלאומי TECH. בעקבות הסכמי אברהם, הכבל מאפשר את אספקת שירותי החברה גם למדינות המפרץ וליעדים נוספים שבעבר לא ניתן היה להגיע אליהם. העברת המידע לענן מסייעת לכלל סוגי החברות, עסקים קטנים, בינוניים וגדולים, בפיתוח העסק ומביאה את הארגון שמשמש בו לשיא הקדמה הטכנולוגית. כאשר השירותים נמצאים בענן, הלקוח לא נדרש להשקיע בחומרה, תשתית ותחזוקה. כמו כן, העברת שירותים לענן מביאה לחיסכון בעלויות נדל"ן, חשמל ותחזוקה, ומפחיתה בפליטות גזי חממה.

באמצעות טכנולוגיית הענן, בזק בינלאומי TECH מספקת לחברות הישראליות חיבור יציב ואיכותי לתשתית האינטרנט, אבטחת מידע מרבית, יכולת העברת כמות מידע גדולה, המשכיות ושרידות עסקית טובה יותר.

על רקע מגמת העלייה במספר ובעוצמת מתקפות הסייבר על ארגונים, תוך ניצול משטחי תקיפה מרובים בכל שכבות הרשת הארגונית, בזק בינלאומי TECH הרחיבה באופן משמעותי בשנה האחרונה את פורטפוליו שירותי הגנת הסייבר המנוהלים שלה בשיתוף עם מיטב היצרנים המובילים בעולם, וזאת על מנת לספק ללקוחותיה את ההגנה האופטימלית. בין השירותים החדשים ניתן לציין את פתרון ההגנה

המשולב על נקודות קצה ומיילים של Trend Micro, את חבילת ההגנה על ה-DNS השרתים והחיבור מרחוק של Cisco ואת פתרון FlowSec DDoS Defender החדשני שמספק הגנה מתקדמת מול מתקפות מניעת שירות, שתכליתן שיבוש שירותי אינטרנט באמצעות העמסת יתר של גורמי תעבורה לגיטימיים לכאורה, באופן שמוביל לקריסת מערכות ולפגיעה בשרתים.

כל השירותים האלו מחוברים למרכז ה-SOC של החברה – מרכז לניטור ובקרה אחר אירועי סייבר, שפועל 24/7 עם צוות תגובה מיידי לכל התפתחות של מתקפת סייבר על לקוחות החברה.

מן העבר השני מהווה בזק בינלאומי TECH אכסנייה לכניסתן של חברות גלובליות בישראל. שירותי החברה מעניקים תעבורת אינטרנט מאובטחת יותר ובנפח רחב יותר ביחס לשירותים המבוססים על תשתיות מסורתיות, ובכך מאפשרים לחברות גלובליות לחבר את שלוחותיהן הישראליות לחו"ל. במקביל, אנו מנהלים עבור חברות ישראליות את ההתקשרות לספקיות האינטרנט הגלובליות ואת החיבור שלהן לשלוחותיהן בחו"ל. בכך יוצרת בזק בינלאומי TECH חיבור מהותי וטכנולוגי מתקדם בין ישראל לעולם.

כחברה מובילת שוק, בזק בינלאומי TECH נערכת לגידול בתעבורת התקשורת הבינלאומית של ישראל ולשמירת רציפות שירותיה ללקוחות, ויודעת לצפות מראש אירועים מיוחדים שמתרחשים במהלך השנה ועשויים ליצור עומס גבוה בתעבורת האינטרנט.

הידעת? התועלת הסביבתית של אחסון מידע דיגיטלי בענן



לפי העדכון האחרון של "The Carbon Benefits of Cloud Computing", המעבר לאחסון מידע בענן עשוי לחסוך עד 98% מפליטות הפחמן הדו-חמצני, לעומת שירותי האחסון הפיזיים המסורתיים. ישנו קשר הדוק בין איכות הסביבה לעבודה במערכות מבוססות ענן: הספקיות הגדולות של תשתיות ענן, כגון מיקרוסופט, גוגל, אמזון ואורקל, הן בעצמן חברות שמשקיעות משאבים רבים בתחום איכות הסביבה והפחתת טביעת הרגל הפחמנית שלהן.

- ✓ שיעור ניצול צריכת המשאבים בענן יעיל לאין שיעור ממימושו בתצורות מסורתיות של התקנות פיזיות.
- ✓ המשאבים בענן הם "משותפים". במילים אחרות: משאבים שאינם נצרכים ברגע נתון עבור אפליקציה אחת, יכולים לשמש באותו הזמן אפליקציה אחרת.
- ✓ הכלים לניהול משאבים בענן הם מתוחכמים: ניתן בקלות "לכבות" או "לשחרר" משאבים שאינם בשימוש, כמו גם לפרוס תשתיות שלמות ללא מגע יד אדם בעת הצורך.





מתוך הסדרה "אלף" של yes

yes.

תכני המקור של yes: מגוונים ומשקפים את המציאות

התוכן ב-yes נצפה על ידי קהלים שונים ומגוונים ומשפיע על עמדות הצופים ביחס לנושאים אקטואליים ופוליטיים, ולכן חשוב לנו לתת את הבמה בסדרות ובסרטים לכל הקבוצות באוכלוסייה ולהשמיע את קולן. הדברים נכונים במיוחד בכל הנוגע לאוכלוסיות הסובלות מתת-ייצוג או מייצוג בלתי הולם במדיה הישראלית – הן על המסך עצמו והן בשלב ההפקה ומאחורי הקלעים.

משנים סטריאוטיפים

כבר בשלב התכנון של הפקות מקור חדשות, ב-yes מוודאים כי הדרך שבה מוצגות הדמויות לא מנציחה סטריאוטיפים אלא דווקא קוראת עליהם תיגר, מה שמביא בסופו של דבר להצגתן של דמויות מגוונות יותר המשקפות מציאות חיים באופן הראוי והמדויק ביותר. כאשר מגיעות אלינו הצעות לתסריטים חדשים להפקות מקור, לרוב אנחנו בוחנים אותן בשלב הראשון ללא מפגש אישי עם היוצרים, על מנת שנוכל לגבש חוות דעת מקצועית אך ורק על סמך התסריט עצמו, ובכך מתאפשר תהליך שוויוני שבוחן את איכות התוכן ללא הטיית.

אנחנו ב-yes מעודדים יצירת תוכן מקורי שנכתב, מבויים ומופק על ידי אנשי ונשות מקצוע מאוכלוסיות מגוונות, מציג את חוויותיהם ועולמם מנקודת מבטם הייחודית ומעלה מודעות לסוגיות חשובות בחברה הישראלית.

ייצוג נשי הולם

אנחנו ב-yes שואפים כי ההפקות באחריותנו יציגו מגוון רחב של ייצוג נשי ראוי כפי שהוא מתקיים במציאות. הנה כמה מהנתונים על ייצוג נשים בהפקות המקור של yes ב-2023:

סדרות דרמה

על המסך:

- ✓ נשים **משחקות בתפקידים ראשיים** ב-100% מהסדרות של yes.
- ✓ ב-4 מתוך 5 סדרות, **הדמויות הנשיות מובילות** את העלילה.

מאחורי הקלעים:

- ✓ 80% מסדרות הדרמה של yes **הופקו** על ידי נשים
- ו-80% מסדרות הדרמה של yes **נוצרו** על ידי נשים

סרטי דוקו:

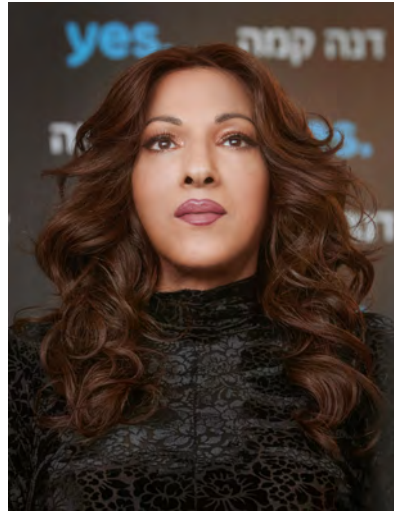
- ✓ 47% מסרטי הדוקו ששודרו השנה ב-yes דוקו **בוימו** על ידי נשים.
- ✓ 30% מהיצירות הדוקומנטריות השנה **הופקו** על ידי נשים; 80% מהן אף בוימו על ידי נשים.

ילדים:

- ב-50% מסדרות הילדים ששודרו השנה התפקידים הראשיים הן של נשים.
- ✓ 100% מסדרות הילדים **בוימו** על ידי נשים.
- ✓ 75% מהסדרות **נוצרו** על ידי נשים.

דרמות מתוסרטות

במהלך שנת 2023 שודרו ב-yes מספר הפקות בתחום הדרמה שעסקו בצורה בולטת בנושאים חברתיים חשובים, כגון אלימות מינית ובריאות הנפש.



הסדרות של yes: "ליל כלולות", "דנה קמה", "7 מונולוגים של זנות"

את סיפור פציעתו בפיגוע השנאה כלפי הקהילה הלהטב"קית בבר נוער וחוזר באומץ אל פצעי הנפש והטראומה.

הקבוצה של אלכס

ארבע נשים וארבעה גברים, המהווים פסיפס של החברה הישראלית, נפגשים במשך שנה לקבוצת צילום טיפולית בהנחיית הצלם זוכה פרס ישראל אלכס ליבק, סביב נושא הלם קרב ופוסט-טראומה.

התזמורת

סיפורה של תחנת הרדיו "בית השידור הישראלי", שהפכה בעשורים הראשונים של מדינת ישראל למוקד לוחמה מודיעינית ופוליטית כנגד אויבי ישראל בזכות היהודים שעלו מארצות ערב.

עולם הילדים

מה הבעיה

שלוש חברות טובות בגיל העשרה פותחות את "המשרד לפתרון בעיות" בסדרה שמציפה בעיות אמיתיות שמתמודדים איתן ילדים ובני נוער.

ביותר בפסטיבל דוקאביב ובפרס אופיר, מגולל את סיפורה של הרוקרת המוכשרת שמצאה את מותה בגיל 26 ומציף שאלות הנוגעות להתמודדות נפש, התמכרויות והצורך בעזרה וטיפול.

7 מונולוגים על זנות

הסרט מציג בחמלה וללא שיפוטיים את עולמן של נשים העוסקות בזנות, ומאיר בזרקור את סוגיית הסחר בנשים.

ליל כלולות

בסרט, שהופק כולו על ידי נשים, יושבים זוגות של חרדים מול הבמאית החרדית רחל אליצור ומספרים באומץ על הרגשות הכי כמוסים – לרבות טראומות מיניות – החל בשלב השידוך ועד הבוקר שאחרי ליל הכלולות.

שיחה נכנסת

סדרת דוקו המאפשרת הצצה ייחודית לדרמות המתרחשות בקווי הסיוע של ער"ן ומטפלת בכפפה של משי בתחום הפגיעות הנפשיות.

בעילום שם: בחזרה לברנוער

הבמאי והיוצר אודי מרדכי מגולל בסרט אישי מאוד

דנה קמה

הסדרה משרטטת את מסעה של דנה אינטרנשוונל, הדיווה הבינלאומית שעשתה היסטוריה כזוכה הטרינסג'נדרית הראשונה באירוויזיון, ונוגעת ברגישות ובעדינות בהשפעות הנפשיות של הלחצים הגדולים מחד וההצלחה הפנומנלית מאידך.

אלף

הסדרה, בהשראת אירועים אמיתיים, מציפה ללא פילטרים את התמודדות הנפשית, הציבורית והאישית של נפגעות תקיפה מינית ואונס, על רקע קמפיין תקשורתי מכוון שמתנהל נגד המתלוננת.

פריפריה אימפריה

העונה השנייה של הסדרה עסקה בשאלות הנובעות מזהות נשית, מזרחית ופריפריאלית גאה, לצד הדילמות של נשים עצמאיות בעולם העסקים.

מלכת היופי של ירושלים

הסדרה, שמגוללת את סיפורן של נשות משפחת ארמוזה בירושלים בתקופה שקדמה להקמת המדינה, עוסקת גם בנושאים כאובים כאלומות במשפחה ופגיעה מינית.

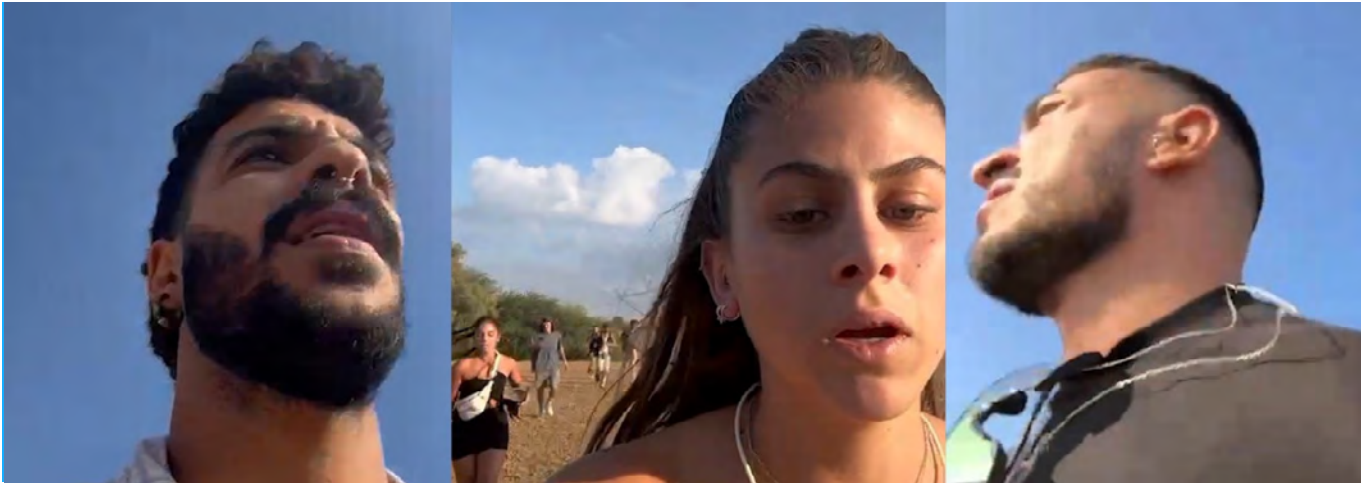
הפקות דוקומנטריות

✓ 59% מהסרטים הדוקומנטריים שהופקו השנה הם בעלי אופי חברתי מובהק.

היצירה הדוקומנטרית של yes ב-2023 ניצבה בחוד החנית בכל הנוגע לייצוג קהילות מגוונות בקשת הזהויות הישראלית, בדגש על יצירות נשיות.

ענבל פרלמוטר - אם זה נגמר

הסרט, שהופק כולו על ידי נשים וזכה בפרס הסרט הטוב



מתוך הסרט "#NOVA" של yes

אחריות חברתית וסביבתית על המסך

במקביל לשאיפה היומיומית להעלאת המודעות לנושאים חברתיים, אנחנו ב-yes ממשיכים לציין ימים בינלאומיים. ביום לאנשים עם מוגבלויות, למשל, שידרנו את הסדרה "פאודה" וסרטים ישראלים נבחרים בליווי הנגשה קולית לעיוורים, לצד תכנים ייעודיים שנוגעים בנושא ותכנים שמונגשים לחירשים באמצעות שפת סימנים. בנוסף, שודר בשירות דיסקברי+ ספישל "אנשים מעוררי השראה" בכיכובם של אנשים שסירבו לאפשר למגבלה שלהם להגדיר אותם – והגיעו להישגים גדולים מהחיים.

בנוסף, ציינו במהלך השנה ימים בינלאומיים כגון: יום איכות הסביבה, חודש הגאווה, היום הבינלאומי לנשים במדע ועוד.

טלוויזיה בשעת מלחמה

מיד לאחר מתקפת הפתע על ישראל בשבעה באוקטובר, יזמנו ב-yes תוכנית שידורים מיוחדת לזמן המלחמה. תחילה ביצענו שינויים בתוכניות לטווח הקרוב והארוך, לרבות הורדת או הצנעת תכנים מעוררי טריגרים או כאלה שאינם תואמים את המצב.

בעקבות ריבוי הדיווחים החדשותיים לאורך שעות היממה, נוצר צורך ביצירת מרחב תוכן בטוח עבור ילדים וטף – ובתור מענה מיידי לכך הצפנו לראש הפלטפורמה תכנים המיועדים לילדים, בדגש על אסקפיזם.

בנוסף, העברנו לשידור מלא סביב השעון את ערוץ הילדים yes Movies Kids, רכשנו לשידור תכנים פופולריים לילדים (סרטי הארי פוטר, המיניונים ועוד) ופתחנו קטגוריות צפייה לכל המשפחה.

כדי לסייע בהפגת המתח לבני הגיל השלישי בשעת המלחמה, השקנו בשיתוף אימג'ן מדיה את yes ביחד, ערוץ תרבות שמשדר הופעות, שירי ארץ ישראל היפה והפקות מקור עם אוריינטציה לגיל זה.

#NOVA

סרט הדוקו הייחודי, שמורכב מיותר מ-200 עדויות מצולמות מרגעי האימה של משתתפי המסיבה ברעים בשבעה באוקטובר, הוא היצירה הדוקומנטרית הראשונה שנעשתה בנושא. שבוע אחרי ששודר לראשונה, הפך #NOVA לסרט הנצפה ביותר בישראל ב-2023, ובהמשך הפך לסרט הדוקומנטרי הנצפה ביותר בתולדות yes.

מתוך הבנת החשיבות של חשיפת הסרט, יצאה חברת yes במהלך יוצא דופן והודיעה שהיא מאפשרת לכל גופי השידור בישראל לשדר את הסרט #NOVA ללא כל תשלום או תמורה. הסרט, שהוכתר בעיתונים "הנשק ההסברתי הכי חשוב שיצא מישראל" (מאקו), הוקרן על ידי משרד החוץ בפני שגרירים בישראל, ובהמשך הוקרן בפני דיפלומטים זרים ועיתונאים מכלי תקשורת בינלאומיים. בהמשך שנת 2024 יקרין משרד החוץ את הסרט באו"ם.

תוכן ייעודי בשעת מלחמה

"מוסרים ד"ש מהחזית"

תוכן ייחודי שהופק בשיתוף דובר צה"ל, ובמסגרתו חיילים מפלוגות שונות שולחים דרישת שלום ליקיריהם רגע לפני שהם נכנסים לפעילות מבצעית ונלקח מהם הטלפון הסלולרי.

"הורים במילואים"

סדרת ילדים שמציגה לילדים בגובה העיניים מה ההורים שלהם עושים במילואים ומנגישה להם את המצב מבלי לעורר בהם חרדות.

מככים לכם בבית – סיפורם של החטופים והנעדרים

בקטגוריה מיוחדת, שנוצרה בשיתוף עם מטה משפחות החטופים ומוצגת באופן קבוע בדף הבית, אנחנו מציגים את סיפוריהם של החטופים והנעדרים, בתקווה שהם ישובו הביתה במהרה.

30 ימים למלחמה

ביום ה-30 לשבעה באוקטובר, כל ערוצי הבית החליפו את אחת האותיות בלוגו שלהם לסמל הסרט הצהוב שמסמל את הדאגה לחטופים – וכך יישארו הלוגואים עד שהם ישובו הביתה.

100 ימים למלחמה

ביום ה-100 לשבעה באוקטובר, השבתנו את השידורים בכל ערוצי הבית בשעה 20:00 למשך 100 שניות כאשר ברקע שעון שסופר את השניות. לאורך כל אותו יום שודרו מעברונים שקראו: "כבר 100 ימים הלב שלנו בעזה – החזירו אותם הביתה עכשיו".

קבוצת בזק במלחמת "חרבות ברזל"



תמיכה בעובדים במהלך המלחמה

עם פרוץ המלחמה דאגתנו הראשונה הייתה נתונה לביטחונם של העובדות והעובדים, שחלקם מצאו את עצמם במציאות קשה של אובדן אישי, חלקם נאלצו להתפנות מבתיהם מכיוון שהם מתגוררים ביישובי העוטף או סמוך לגבול, וחלקם גויסו בעצמם בצו 8 או נשארו לבד בעורף בשל גיוס בן או בת הזוג. במהלך המלחמה, הקפדנו לייצר גמישות מרבית במתכונת העבודה, ליוונו את המשפחות שנפגעו בשיתוף ועדי העובדים, תמכנו בעובדים שהתפנו מבתיהם ושגויסו למילואים, והענקנו לכלל העובדים כלים והדרכות להתמודדות עם המצב:

- ✓ בנינו מעטפת תמיכה וסיוע לעובדים, שכללה, בין היתר, ליווי מצד צוות הרווחה של הקבוצה ואנשי מקצוע, שהעניקו תמיכה סוציאלית ורגשית.
- ✓ מנהלי חטיבות ופורום הנהלה בכיר קיים קשר שוטף עם העובדים בשטח, לרבות ביקורי שטח של מנכ"ל החברות במרכזי השירות והתפעול ברחבי הארץ על מנת לחזק את העובדים.
- ✓ דאגנו לתקשורת פנים-ארגונית רציפה ועדכנית באמצעות פורטל ואפליקציה פנים ארגוניים ושליחת

שכן החברות בקבוצה מוגדרות כחברות חיוניות בשעת חירום.

על מנת להשיב את יכולות התקשורת באזורים שנפגעו במתקפת שבעה באוקטובר ובמלחמה שפרצה בעקבותיה פעלו החברות בתיאום עם צה"ל, פיקוד העורף וגורמים נוספים כדי להכניס טכנאים לאזורים צבאיים סגורים. הטכנאים נכנסו ופרסו כבלים חדשים, תיקנו ארונות סעף, אתרי שידור שנפגעו ועוד – ככל שנדרש להשבת השירות וזמינות התקשורת במקום, לעתים תחת אש ואבטחה של טנקים ומסוקים.

כלל עובדי וטכנאי השטח בחברות קיבלו מיגון אישי באיכות הגבוהה ביותר בשוק, כולל קסדות טקטיות, וסטים ועוד, והופצו הנחיות בטיחות מחמירות לשימוש בו.

אתרי החברות פעלו לאורך כל המלחמה בהתאם להנחיות פיקוד העורף, והוציאו באופן שוטף הנחיות ביטחון לעובדים, סרטוני הדרכה ותזכורות על מיקומי המרחבים המוגנים.

במרכזי השירות של חברות הקבוצה הוגברה האבטחה, וחלק מאתרי הפעילות באזורי סיכון נסגרו לפי שיקולי ביטחון.

הודעות SMS ו/או וואטסאפ לפי הצורך, כדי לשתף את העובדים במלוא המידע הרלוונטי בעת חירום.

- ✓ קיימנו מפגש מקוון של כלל העובדים עם המנכ"ל וחברי הנהלה.
- ✓ בנינו עבור המנהלים ארגז כלים ניהולי הכולל הנחיות והמלצות לניהול בתקופת המלחמה, הרצאות שעסקו בבניית ושימור חוסן בקרב העובדים.
- ✓ קיימנו הרצאות שכללו מגוון תכנים שנועדו לסייע לעובדים בהתמודדות עם המצב.
- ✓ הרחבנו את העבודה ההיברידית מתחילת המלחמה למשך מספר חודשים, אפשרנו גמישות רבה בעבודה מהבית ובשעות משמרות העבודה, ואף סיפקנו מחשבים ניידים לעובדים כדי שיוכלו להמשיך ולעבוד מביתם.

שמירה על ביטחון העובדים

בטיחותם וביטחונם של עובדינו ועובדותינו נמצאים בראש סדרי העדיפויות שלנו בשגרה וביתר שאת בשעת חירום,



עובדות ועובדים יקרים,
ימים לא שסוטים עבורים על כולנו, עם המון כאב ודאגה. במיוחד בתקופה כזו, חשוב לדאוג לעצמנו ולשמור על חוסן פנימי ולאומי.

ביום ראשון ה-29.10 בשעה 10:00 נקיים מפגש דיגיטלי שיעסוק במתן כלים להתמודדות רגשית עם המצב ופיתוח החוסן.

המפגש יועבר על ידי **ענבל נגור**, מומחית בפיתוח חוסן אישי וארגוני. ניהול לחץ והתמודדות עם שווקים.

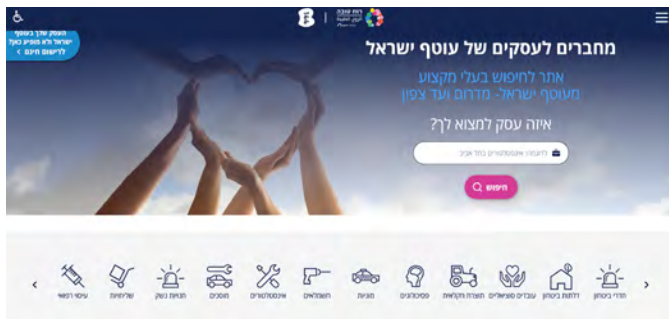
מוזמנים ות להצטרף 🍌 - שריינו ביומן.

ובכל מקרה, המפגש יוקלט ויהיה זמין גם לאחר מכן.

לכניסה למפגש - לחצו כאן >



מפגש הוקרה לעובדות yes בשירות מילואים



מחברים לעסקים של עוטף ישראל

עשייה בחברות yes ופלאפון

מיד עם תחילת המלחמה, חברו yes ופלאפון ל"ישראל מתגייסת" ופתחו חמ"ל ארגוני משותף לתרומות וסיוע לאזרחים, אנשי כוחות הביטחון ועובדי החברות שהתגייסו למילואים.

פלאפון העניקה תוספת גלישה של 50 גיגה לכלל לקוחותיה. החברה תרמה, בין היתר, מאות טאבלטים לסטודנטים מיישובי עוטף עזה והדרום, לגני ילדים ייעודיים עבור המפונים, לילדים עם צרכים מיוחדים בפרויקט של עמותת "גדולים במדים" ולאזרחים שפונים באמצעות המרכז לסיוע לאומי (מרס"ל), זאת לצד אלפי מטענים ניידים, מאות טלפונים ניידים ואלפי כרטיסי SIM לחיילי צה"ל, אנשי

עשייה בחברת בזק

החברה חיברה ללא תמורה כ-1,000 מקלטים ציבוריים בצפון הארץ לרשת אינטרנט אלחוטית, ותרמה שירותי תקשורת חיוניים למאות בתי מלון ובנייני מפונים, חמ"לים ויוזמות אזרחיות הפועלות עבור תושבי הדרום וחיילי צה"ל. בזק אף הקימה ביחד עם עמותת רוח טובה את מיזם "עוטף ישראל". באמצעות הפלטפורמה של B144, האתר הגדול בארץ ליצירת קשר בין בעלי מקצוע ועסקים, שודרג לחיבור בין צרכנים מרחבי הארץ לבין עסקים ונותני שירות מקו העימות, וכאלו שנפגעו מהמלחמה.

בנוסף, קו הסיוע "מתחברים" של עמותת תפוח שודרג לפלטפורמה של חברת בזק והעניק סיוע דיגיטלי מותאם לצרכי המלחמה. הפניות לקו הסיוע מתמקדות בעזרה אינטרנטית, גלישה וחיפוש מידע, תפעול המחשב והסלולר ותמיכה בהתמצאות ופעולות באתרי הממשלה.

עובדי בזק לקחו חלק במיזמים חברתיים רבים, כדוגמת מענה לקשישים בודדים וניצולי שואה שהושפעו מהמלחמה, תמיכה במשפחות שכולות בשיתוף עמותת "אור למשפחות" והפיכת משרדי בזק ברחבי הארץ למרכזי איסוף ציוד לחיילים ומפונים ששונעו בהתנדבות על-ידי טכנאי החברה לכל רחבי הארץ.

תחרות לצמצום הפער הדיגיטלי במלחמה

הדאגה למשפחות המפונים ולילדים הרבים ששגרת חייהם החינוכית השתנתה, באה לידי ביטוי גם במיזם נוסף שנערך בימי המלחמה לצמצום הפער הדיגיטלי.

בזק יזמה תחרות סטארט-אפים בינלאומית למציאת פתרונות מבוססי AI בתחום החינוך, בשיתוף MindCET – מרכז לחדשנות בטכנולוגיה מבית מטח.

במסגרת התחרות, 155 סטארט-אפים מכל העולם הציעו פתרונות שמותאמים גם למצבי חירום וביכולתם לצמצם את הפער הדיגיטלי שנובע מהאיום הביטחוני וממהפכת ה-AI. הפתרון הזוכה הוטמע בישראל ברשת החינוך ברנקו-וייס במימון מלא של בזק.

תמיכה במילואימניקים ובני משפחותיהם

✓ עם תחילת המלחמה ביצעו חטיבות משאבי האנוש מיפוי ארגוני, כדי לקבל תמונת מצב של עובדים המגויסים בצו 8 למילואים, או כאלה שיש להם בן משפחה מקרבה ראשונה שגויס.

✓ החברות יצרו שגרה של שיחות עם העובדים שגויסו, וכן עם עובדי השטח: הטכנאים, הנציגים ומנהליהם.

✓ הענקנו לעובדים המגויסים ולבני משפחות המגויסים שוברים לקניות או מארזי משחקים ומזון.

✓ ערכנו הרצאה מיוחדת למנהלים, שנועדה להעניק להם כלים לקבלת עובדים שסיימו את שירות המילואים כדי שתתאפשר להם חזרה מיטבית לעבודה.

✓ אנחנו מעניקים שירות סיוע פסיכולוגי הניתן ביעוץ טלפוני חינוכי ובפגישות פרונטליות המסובסדות באופן חלקי על ידי החברה.

✓ מענק מיוחד למשרתי המילואים: החברות בקבוצת בזק העניקו ליותר מ-800 מעובדיהן ששירתו במילואים במלחמה מענק הוקרה מיוחד בגובה כ-4 מיליון ש"ח.

התנדבות למען הקהילה

לצד המשך פעילותה השוטפת, הקבוצה נרתמה למאמץ הלאומי מתוך תחושת שליחות ומחויבות לחיזוק החברה הישראלית. כל חברות הקבוצה פעלו במגוון אפיקי סיוע, ביניהם תרומת מוצרים ושירותים, דחיית תשלומים עד שוך השלב העצים במלחמה, הצטרפות למיזם "עסקים נרתמים לקהילה בחירום", פעילויות התנדבותיות של העובדים ועוד.

בכל חברות הקבוצה התקבלה החלטה שלא לגבות תשלום ממפונים בצפון ובדרום – מהלך שמסתכם בכ-2 מיליון ש"ח לחודש לכל קבוצת בזק.



עובדי פלאפון ו-yes מתנדבים



עשייה בחברת בזק בינלאומי TECH

בזק בינלאומי TECH חברה לעיריית פתח תקווה, אימצה 100 משפחות מפונים שנמצאים במלון פרימה לניק, וסייעה ל-300 משפחות מפונות מעוטף עזה השוהות באולפנת רעות.

כחברה המקפידה על מעורבות בקהילה, התנדבו עובדי החברה לשמח את אוכלוסיית הגיל השלישי בבית אבות נאות השרון בעיר, בפעילות שכללה שירה והפעלה ספורטיבית מותאמת גיל לקחו חלק 300 דיירי בית האבות.

החברה אף לקחה חלק בהפקת אירוע "אוויר לנשימה" עבור הצוותים הרפואיים בבית החולים ברזילי באשקלון. בנוסף,

כוחות הביטחון ותושבי עוטף עזה. בנוסף, החברה נמצאת בקשר שוטף עם צה"ל והאגודה למען החייל מפעילה בחינם ניידות שירות שמגיעות לשטחי כינוס ובסיסים ברחבי הארץ לטובת תיקוני וטעינת המכשירים הסלולריים של החיילים, ואף אוספת מהציבור מטענים ניידים שמיועדים כתרומות לחיילים בנקודות השירות והמכירה של החברה.

גם חברת yes תרמה ממירים לתושבים שפנו מעוטף עזה ולחיילים בבסיסים ונתבים לאנשי כוחות ההצלה. עובדי החברה הגיעו ביחד עם כוכבי הסדרות של yes לבתי מלון ברחבי הארץ כדי לשמח את ילדי המפונים. בנוסף, הוקרן משחק כדורגל של נבחרת ישראל לחיילים בשטח כינוס.

yes ופלאפון הרכיבו ערכה ייעודית לחיילים פצועים במחלקות שיקומיות הכוללת טאבלט, אוזניות בלוטות', מטען ומנוי +yes ללא עלות לשנה.

בנוסף, שתי החברות הפעילו ביחד ניידת גיימינג עם קונסולות XBOX ועמדות VR, שהסתובבה ברחבי הארץ בין בתי מלון שבהם מתאכסנים מפונים מאזורי המלחמה. בנוסף, עובדי yes ופלאפון התנדבו בפעילויות שונות: ביקרו פצועים בבתי החולים, תמכו במשפחות החטופים וסייעו בעבודות חקלאות.

במהלך נוסף, yes ופלאפון אימצו את עמותת חטיבת גבעתי, כשיקוף של הערכים המרכזיים של החברות, שכוללים אחריות חברתית, תרומה לקהילה וסיוע לשמירה על ביטחון המדינה. אימוץ עמותת חטיבת גבעתי מאפשר סיוע ישיר לחיילים ותמיכה בפעילות חברתית לחיילי החטיבה, וילוהו בקביעת יעדים ומדדים, כולל מעקב אחר ההתקדמות וההשפעה החיובית על החיילים והקהילה.

לרגל יום האישה, קיימו החברות מפגש עוצמה בגדוד התצפיתניות בצפון הארץ, בהשתתפות הטאלנטיות של yes שחילקו לחיילות מוצרים חיוניים להמשך השירות שלהן.

בנוסף, חילקו עובדי yes ופלאפון ערכות מוצרים לבית לתושבי קיבוץ נחל עוז, שאומצו על ידי קיבוץ משמר העמק, בו הם ישתכנו בשנתיים הקרובות.



תרמה החברה ארגזי מצרכי מזון לעמותת "המטבח של נטלי" - ועובדי החברה נרתמו לבשל ארוחות חמות לחיילים מאושפזים ובני משפחותיהם. עובדי החברה לקחו חלק בקטיף במגוון מקומות ברחבי הארץ, ותרמו ימי חופשה בשווי 240 אלף ש"ח לתנועה הקיבוצית, לטובת שיקום הקיבוצים בצפון ובדרום, וכן לארגון זק"א ולעמותת safeheart, המעניקה שירותי בריאות נפש לנפגעי הטבח במסיבה ברעים.

בזק בינלאומי TECH למען התלמידים המפונים

בזק בינלאומי TECH מובילה את מערכת החינוך בישראל לעידן של חיבוריות וקישוריות אינטרנט מאובטח המאפשר לקיים שגרת למידה שתואמת את הצרכים הפדגוגיים בעידן הדיגיטלי, בשגרה ובחירום. לאחר אירועי שבעה באוקטובר, נקראה החברה לדגל על ידי משרד החינוך לצורך הקמת קישוריות אינטרנט ואלחוט במתחמי חינוך זמניים לתלמידים שפוננו מבתיהם בעוטף עזה ויישובי הצפון.

בתוך זמן קצר, ותוך כדי לחימה, חיברה החברה תשתיות תקשורת ואבטחת מידע ל-45 מוסדות חינוך בפרסה ארצית בכל נקודה על המפה, מרמת הגולן ועד אילת והערבה, ומתוך תחושת שליחות ומחויבות מקצועית ואישית של כלל המעורבים בפרויקט.

בנוסף, ביצעה החברה התקנת תשתיות תקשורת ואינטרנט עבור החמ"ל המיוחד של עיריית חיפה, ויישמה מגוון פרויקטי אינטגרציה מיידיים עבור גופי הביטחון והחינוך ברחבי המדינה, חלקם תחת אש.

תמיכה במשפחות החטופים

חברות הקבוצה משתתפות במאמצי מטה משפחות החטופים להחזרת בני משפחתם משבי החמאס. מנכ"ל בזק ביקר במתחם משפחות החטופים בתל אביב,

פעילויות תמיכה בזמן המלחמה



פעולות תמיכה במאבק להשבת החטופים

ביותר ונערכו כדי להעניק מענה רציף ואיכותי להתמודדות עם האירועים המתגברים. אתרים חשודים, מיילים וכתובות IP רבות נחסמו, והחברות הקשיחו את אפשרויות הגישה הפנימית והחיצונית למידע בארגונים, וזאת במקביל לתקשור נושאים רלוונטיים לעובדי החברות במטרה להעלות את רמת המודעות שלהם כלפי איומי הסייבר השונים.

דוחות של החברות בקבוצה לחודשי המלחמה הראשונים הראו:

קפיצה של 35% בשימוש ברשת האינטרנט הביתית שבוע הראשון למלחמה.



זינוק בשימוש ברשתות החברתיות, בשירותי סטרימינג ובמכשירים חדשים בבית.



דממת אינטרנט ביישובים המפונים: בשדרות, מטולה וקריית שמונה חלה ירידה של כ-80% בנפח הגלישה הממוצע לעיר.



78% מההורים מפחיתים את צפיית החדשות בסלון מחשש לחשיפת הילדים לתכני המלחמה.



בתקופת הלחימה האינטנסיבית שיעור הצפייה בחדשות עמד על כ-60%; מחצית מהישראלים התעדכנו בחדשות מדי שעה או שעתיים לפחות.



הצפייה היומית בטלוויזיה בבית בישראל טיפסה בשנת 2023 ל-10.1 שעות בממוצע - ובתחילת המלחמה אף זינקה ל-12 שעות.



השימוש בטלגרם, זינק בפרוץ המלחמה בכ-60% במספר המשתמשים, והכפיל את עצמו בנפח השימוש היומי.



אפליקציית X (לשעבר טוויטר) זינקה עם פרוץ הלחימה ב-50% בנפח השימוש וב-20% במספר המשתמשים.



אבטחת מידע ושמירה על רשת מאובטחת

מתקפת הפתע של שבעה באוקטובר לא פסחה על גזרת הסייבר. מאז השבת השחורה ועד ימים אלו חל גידול של מאות אחוזים במספר התקיפות על הרשת הביתית והמכשירים המחוברים אליה לעומת ימי השגרה. ניסיונות התקיפה הם מגוונים וכוללים מספר סוגים שונים של אירועי תקיפה. מערכי האבטחה של החברות העלו את רמת הכוננות לגבוהה

וכך גם חמ"ל yes ופלאפון שערך ביקורים במטה החטופים והגיע לתמוך, לחזק ולתרום מכשירי טלפון, כרטיסי SIM וחבילות גלישה ושיחות בארץ ובחו"ל כדי לסייע לקידום המאבק.

בנוסף, החברות בקבוצה השתתפו במיצג לציון 100 ימים בשבי: עובדי בזק שתלו מאות פרחים צהובים ב-100 אדניות בסודרו בצורת המספר 100 ברחבת הכניסה למטה החברה, ועם רדת החשיכה הוארו בית בזק ובית פלאפון בצהוב לאות תמיכה והזדהות.

בכל אתרי החברות בקבוצה התווסף שיעור שסופר את הימים, השעות, הדקות והשניות שחלפו מאז רגעי החטיפה. ב-yes הוחלף הלוגו הרגיל לאייקון הצהוב שמזוהה עם החטופים לצד הכיתוב "החזירו אותם הביתה עכשיו". כמו כן, במלאת 100 ימים מאז שבעה באוקטובר, הופסקו השידורים בערוצי הבית של yes ל-100 שניות.

שמירת רצף תקשורת

החברות בקבוצה, על כל חטיבותיהן, התגייסו במלוא הכוח למאמץ הלאומי וסיפקו שירות לכל הלקוחות 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע, גם תחת אש.

לכוחות הביטחון – החל בפיקוד העורף, פיקוד צפון, אמ"ן, חיל הים, משטרת ישראל ומתקני צבא – ניתנו פתרונות לתיקון, עיבוי תשתיות או התקנת פתרונות חדשים. וכך גם ללקוחות עסקיים, כגון חברת התעופה הלאומית, בנקים, קופות חולים, חמ"ל חירום של עשרות רשויות מקומיות, ארגוני חירום והצלה, וכן לגופי וספקי תקשורת שעושים שימוש בתשתית של מי מהחברות.

לבקשת משרד התקשורת ורשות החירום הלאומית, בזק נרתמה להפעלת משדרי ה-AM הישנים שברשותה לצורך קליטת שידורי החירום של גלי צה"ל במקלטים ברחבי הארץ. בנוסף, עובדי החברות הציפו את הרשת בפוסטים הקוראים ללקוחות לפנות אליהם באופן אישי לכל בירור, שאלה או טיפול בתקלה.

הערכה לעשייה במלחמת "חרבות ברזל"



בזק, yes ופלאפון גאות לקבל את את Superbrands על תרומתן המשמעותית לקהילה במלחמת "חרבות ברזל". אות זה מוענק כהכרה במאמצייהן המתמשכים להעניק שירותים ותמיכה לאוכלוסייה גם בזמנים מאתגרים.

קבלת האות מעידה על מחויבותן לערכים של אחריות חברתית ושירות איכותי, והיא מהווה הכרה בפעילות המשותפת של החברות בקבוצה למען הקהילה והחברה הישראלית.

נמשיך לשאוף למצוינות ולהעמיק את מעורבותנו בקהילה, מתוך רצון להשפיע לטובה ולחבר את ישראל לעתיד טוב יותר.

בזק בינלאומי TECH זכתה בפרס הצטיינות בטקס מצטייני המחשוב של קבוצת אנשים ומחשבים בקטגוריית תרומה לקהילה במסגרת המלחמה. בנוסף, ראש עיריית פתח תקווה העניק לחברה אות הוקרה מיוחד על פעילותה הנרחבת בסיוע לקהילת המפונים מיישובי הצפון והדרום ששהו בעיר.

כמו כן, קיבלה החברה אות הוקרה מפלוגת המילואים בגדוד הנמ"ח (נקודת מעבר חללים) על התמיכה והסיוע שהעניקה. ●




עשייה במלחמת "חרבות ברזל"



האימפקט החברתי של קבוצת בזק

מצמצמים את הפער הדיגיטלי ומחזקים את המרקם החברתי

אנחנו מאמינים כי כל אחת ואחד זכאים לגישה שוויונית לתקשורת, אמצעים וידע דיגיטליים. בשם חזון זה פועלות כל חברות הקבוצה לצמצום הפער הדיגיטלי וחיזוק המרקם החברתי של אוכלוסיות מוחלשות, ומקיימות קשרים אסטרטגיים וארוכי טווח עם גופים ויוזמות חברתיות. על הפעילות הקהילתית של החברות בקבוצה מאז תחילת המלחמה, ניתן לקרוא בפרק **קבוצת בזק במלחמת "חרבות ברזל"**.

מאות מחשבים, מסכים, טאבלטים ולפטופים נתרמו לעמותות, נזקקים, בתי ספר ומפונים מהדרום והצפון. 

מיזם תרומת שירותי תקשורת מתקדמים

כחלק מהמחויבות שלנו להנגיש תקשורת מתקדמת לכלל אזרחי ישראל, אנחנו ממשיכים לקיים מאז שנת 2020 את המיזם שמאפשר לעמותות וארגונים חברתיים ללא מטרות רווח לקבל תרומת שירותי תקשורת, בהם אינטרנט מהיר, קווי טלפון ועוד, שמסייעים לאותם גופים

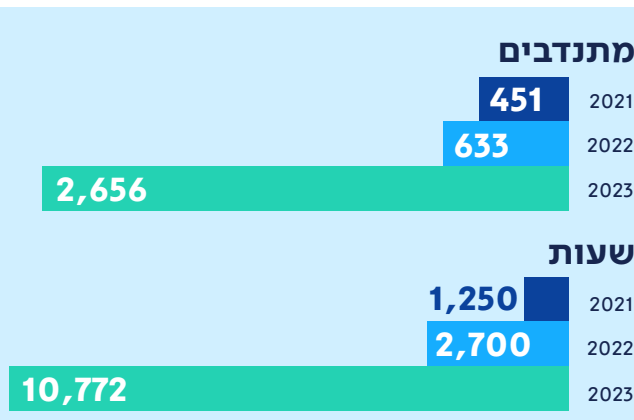
המעורבות החברתית של בזק מביאה לידי ביטוי את חוזקותיה בליבת העשייה – השירותים לאספקת תשתיות ותקשורת מתקדמת, לצד טיפוח יוזמות התנדבותיות של העובדים מכל רחבי הארץ – ורתימתן ליצירת אימפקט.

בשנת 2023 תרמה בזק:

שירותי תקשורת בשווי של כ-4.8 מיליון ש"ח ליותר מ-630 עמותות, וכן מאות אלפי שקלים בתרומה כספית ישירה*.

הפרויקטים המרכזיים של חברת בזק בקהילה

*עלייה של 160% לעומת השנה שקדמה לה



47% מעובדי בזק התנדבו בשנת 2023



חניכי ארגון הנוער הטכנולוגי נטע@ במרכז ידע טכנולוגי של בזק ועמותת תפוח

להפנות את המשאבים שנחסכו לטובת מהות העשייה שלהם.

התנדבות 2023

במטרה לקדם את תחום ההתנדבות בקהילה ננקטו בשנת 2023 יוזמות רבות, כגון: גיבוש תוכנית התנדבות, הקמת פורום מובילי התנדבות חטיבתיים ושיפור מדידת האימפקט. בזכות פעולות אלו, התנדבו 47% מעובדי בזק, נתרמו מעל 9,000 שעות התנדבות לעמותות וארגונים ברחבי ישראל, ו בנוסף, כ-100 ילדי עובדים יצאו להתנדב בקהילה במסגרת פרויקט "קיץ של משמעות".

שמצוידים בכיתות מחשבים ובתשתית של בזק, ומשמשים את עמותת תפוח להעברת קורסים, הכשרות ופעילויות נוספות. מדי שנה מתווסף לרשימה מרכז ידע קהילתי חדש, במקביל לתחזוקת ושיפוץ המרכזים הקיימים.

השנה נחנך מרכז טכנולוגי קהילתי חדש בעיר אשדוד על-ידי בזק ועמותת תפוח. בנוסף, בוצעה השקה מחודשת למרכז הטכנולוגי ברמלה. מדובר במרכז שהוקם במסגרת השותפות עוד בשנת 2009 ועבר כעת שיפוץ מקיף.

והגיאוגרפית שאינם זוכים לנקודת זינוק שווה להשתלבות בחברה ובכלכלה. מאז היווסדה ועד היום, הגיעה העמותה ליותר מ-1.1 מיליון מוטבים.

חברת בזק מלווה את העמותה מאז הקמתה, ובשנת 2009 התהדקה השותפות באופן משמעותי.

20 מרכזים טכנולוגיים בקהילה

במסגרת השותפות הוקמו עד היום למעלה מ-20 מרכזים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית בפריסה ארצית,

שותפות עם עמותת תפוח

עמותת תפוח, שהוקמה בשנת 2000, פועלת ליצירת שוויון טכנולוגי בישראל בעזרת תוכניות בסיסיות ומתקדמות בתחומי טכנולוגיה, תעסוקה ופיתוח כישורי חיים, שמסייעות לאנשים לשנות את מציאות חייהם. עמותת תפוח מאמינה כי טכנולוגיה היא הדרך המרכזית למוביליות (ניידות) חברתית, צמצום הפערים בחברה והגברת השוויון. קהל היעד של העמותה מורכב מתושבי הפריפריה החברתית

הענקת מלגות: להנצחת קובי פז

חברנו קובי פז ז"ל, ששימש סמנכ"ל בבזק, נפטר בפרוור 2020. להנצחת זכרו ופעילותו הענפה למען הקהילה, החליטה בזק להעניק על שמו חמש מלגות שנתיות למשתתפי הבוטקאמפ של תפוח – תוכנית הכשרה אינטנסיבית בת חצי שנה שמטרתה לפתוח את הדלת לענף ההייטק לאנשים מכל קצוות החברה בישראל. החל בשנת 2022 החליטה המשפחה לתרום מלגה נוספת בשמם.

ועדת המלגות, בהשתתפות נציגת המשפחה, נציגי בזק ונציגת עמותת תפוח, בחרה את המלגאים על פי קריטריונים שכוללים אפשרות ליצירת שינוי משמעותי מנקודת הפתיחה,



האקתון B-Safe



טקס הענקת מלגות בזק על שם קובי פז ז"ל



השקה מחודשת למרכז הידע הטכנולוגי ברמלה

בזק הקימה מגמת תקשוב חדשה

השנה הגיעה השותפות עם בית ספר הרצוג לשיא בעקבות הקמת מגמת תקשוב משותפת, שתקיף את הרמה הטכנולוגית בבית הספר ותסייע לתלמידים מתקשים לסלול דרך למקצוע מבוקש בחזית הטכנולוגית. מדובר במגמה ייעודית לתלמידי מב"ר (מסלול בגרות רגיל). מנהלים בבזק מייעצים בבניית תוכנית לימודים כך שתותאם בצורה המיטבית לצורכי התעשייה, והתלמידות והתלמידים אף הגיעו לבזק ליום של העשרה, למידה וסיוור.

תוכנית שותפים לדרך עם עמותת "עלם"

השותפות הייחודית של בזק עם עמותת "עלם" נכנסה בשנת 2023 לשנתה הרביעית. במסגרתה, עובדי בזק מתנדבים לשמש מנטורים לנערים ונערות בסיכוי מבית ספר הרצוג בחולון, במפגשים שנערכים פעם בשבוע לאורך שנת הלימודים. תוכנית החניכה נבנית עבור כל נער ונערה באופן אישי במטרה לתת מענה רגשי וקונקרטי שמותאם לצורכיהם. במהלך החניכה, עוברים המתנדבים-המנטורים עצמם הכשרה מקצועית על-ידי עמותת "עלם", כדי שיוכלו להעניק את היחס הנכון והמקצועי ביותר לחניכיהם.

מחלקת הגיוס של בזק התנדבה בהעברת סימולציות HR למשתתפי Full stack Bootcamp של עמותת תפוח. הסימולציות מסייעות למשתתפים להיערך לשלב ריאיונות העבודה לאחר הקורס, והן משמעותיות במיוחד בתקופה של חוסר ודאות וקושי למצוא עבודה כג'וניורים. הדגשים והטיפים נאספו לחוברת מסודרת שנשלחה למשתתפים.

אימוץ בית ספר הרצוג בחולון

מתוך הכרת החשיבות של חיבור מטה בזק לקהילה בעיר שבה הוא ממוקם, בזק מאמצת את בית הספר למדעים ולאמנויות ע"ש חיים הרצוג בחולון, במטרה לספק מעטפת הוליסטית לכלל צרכיו. בבית הספר הוקם מערך תקשורת חכמה שאפשר לשדרג את חוויית הלמידה. בנוסף, העובדים מתנדבים בהעברת שיעורי העשרה לתלמידים בשיתוף עמותת "שיעור אחר" ובתגבור מגמת מדעי המחשב בשיתוף עמותת תפוח, והגיעו לפאנל מצוינות במסגרת "שבוע המצוינות הישראלית".

אמונה ביכולת ההצלחה לטווח ארוך ותרומה לקהילה. עד כה כמעט כל 22 זוכי וזוכות המלגות השתלבו בשוק התעסוקה בצורה מוצלחת, כאשר אחת הבוגרות עובדת כמפתחת בבזק.

האקתון B-Safe

במסגרת שבוע האינטרנט הבטוח, אירחנו בבזק עשרות בני נוער להאקתון משותף עם ארגון הנוער הטכנולוגי נטע@ (של עמותת תפוח) ומועצת הנוער העירונית ברמלה. בהאקתון עברו התלמידים - יהודים וערבים ממגוון בתי ספר ברמלה - סדנאות שיווק וטיקטוק בשפת הנוער, במטרה להפוך את בני הנוער לדוברים צעירים ולשגרירי אינטרנט בטוח בבתי הספר שלהם. בין היתר, יצרו התלמידים קמפיינים לטיקטוק נגד בריונות ברשת. עובדי בזק העבירו לתלמידים הרצאות, וכן סייעו לקבוצות ביצירת הקמפיינים. בסוף היום בחר פאנל שופטים את הקמפיין הזוכה.

תמיכה בפעילויות הכשרה לתעסוקה

בשנת 2023 התקיימו הכשרות לתעסוקה טכנולוגית לאלפי גברים ונשים מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית.



מנטור מבזק וחניך מעמותת "עלם" בתוכנית שותפים לדרך



מעבדת התקשוב החדשה בבית ספר הרצוג



האקתון B-Safe



התנדבות ב"רכבת החיוכים" של עמותת גדולים מהחיים

מסייעים בטיפול מודעות בקרב הקהילות המקומיות לשואה. במסגרת הפרויקט, למדו תלמידי התיכון על היהודים שנספו, סידרו וניקו את בית הקברות הישן והפכו בעזרת אמן מקומי אבן שנמצאה במקום לאנדרטה שמסמלת את זכר הקהילה היהודית. האנדרטה נחשפה בטקס שנערך בנוכחות המשלחת הישראלית, בכירי בזק, שגריר ישראל בפולין וראש העיר המקומי.

התנדבויות נוספות:

- ✓ **השתתפות במיזם "מחפשים את הטוב"** של עמותת רוח טובה ואיסוף תחפושות לילדים לתרומה.
- ✓ **השתתפות במיזם "תיק לכל תלמיד"** ואיסוף תיקי בייס לתלמידים לתרומה.
- ✓ **אימוץ עמותת סאנרייז** על-ידי נבחרת הריצה של בזק והשתתפות בריצה לתרומה זו השנה השמינית. השנה, לראשונה, התנדבה הנבחרת גם בקייטנות הקיץ.
- ✓ **השתתפות ב"רכבת החיוכים" של עמותת גדולים מהחיים** והתנדבות עם הילדים.
- ✓ **התנדבות במסגרת שבוע המצוינות הישראלית** בפאנל מצוינות מול כ-100 בני נוער.
- ✓ **תמיכה בפעילות עמותת "עזרה מכל הלב"** לאורך השנה באמצעות אריזת וחלוקת סלי מזון, השתתפות במעגלי שמחה וסיוע בהסעת שורדי שואה.
- ✓ **התנדבות של יותר מ-500 עובדות ועובדים** לאורך השנה באריזת סלי מזון בעמותות ג'סי כהן, פתחון לב, חסדי נעמי, לשובע ונותנים באהבה.

זה שנים שבזק לוקחת על עצמה את האופרציה המורכבת של חלוקת חבילות למשפחות שכולות לקראת ראש השנה. מאות מתנדבי בזק לוקחים חלק בעשייה שכוללת אריזה, שינוע וחלוקה של כ-1,500 חבילות בכל רחבי הארץ.

יום המעשים הטובים מתרחב לחודש

מעל 300 עובדים יצאו להתנדב בכל רחבי הארץ ב-18 פעילויות שונות במהלך חודש מרץ 2023. בשבוע של פורים יצאנו לחלק משלוחי מנות ולשמח ילדים, ובשבוע העוקב יצאנו למגוון התנדבויות ופעילויות.

מייצרים הזדמנויות שוות לנוער

חיבור אמיתי לחדשנות זה להשקיע בדור העתיד כבר היום. בשנת 2023 אירחנו בבזק חניכים צעירים של עמותת "יוניסטרים", המקדמת יזמות בקרב בני נוער מכל הארץ ומכל המגזרים, לועדת GO NO GO. הצעירים הגיעו עם יוזמות חדשניות והציגו אותן לפאנל שופטים. יחד עם המומחים של בזק הם דנו בפוטנציאל השיווקי, ההתאמה לקהל היעד וההיתכנות העסקית.

מתנדבי בזק הרכיבו פאנל שופטים שגם נתן לבני הנוער טיפים חשובים לגבי פוטנציאל שיווקי, התאמה לקהל יעד והיתכנות עסקית לקראת התחרות הגדולה בסוף השנה. קבוצה שנייה שפגשו הייתה של חניכים בוגרים יותר, שהיוזמות שלהם נמצאות בשלבים מתקדמים. אלו הגיעו לפאנל השקעות שהתקיים ב-Meta והציגו פרזנטציות מול בכירים ובכירות מהחברות המובילות במשק, ביניהם גם סמנכ"ל התקשורת התאגידית בבזק.

הפרויקט להנצחת יהודי סטוצ'ק לוקובסקי

כחלק ממסורת המשלחות לפולין של חברת בזק, יזמנו בשיתוף עם עמותת zapomniane פרויקט הנצחה לזכר יהודי סטוצ'ק לוקובסקי, עיירה בין ורשה ללובלין. אנשי העמותה, שפועלת לאיתור והנצחת קבריהם הנשכחים של קורבנות השואה,

מחזקים את המרקם החברתי

רוכשים מוצרי בסיס למשפחות במצוקה

עמותת חל"ב (חלב, לחם וביצים), ארגון הסיוע של עובדי קבוצת בזק וגמלאיה, הוקמה בשנת 2006 כדי לאתר משפחות עם ילדים בני שנה עד 14 שנמצאים במצב כלכלי ירוד – ולסייע להן ברכישת מוצרים בסיסיים באמצעות הטענת כרטיס מועדון שופרסל.

המקורות התקציביים של העמותה מגיעים מתרומות עמותת הרווחה של עובדי בזק, ימי חופשה והוראות קבע של העובדים ותרומות מגמלאי החברה. פעילות העמותה נעשית במשרדי בזק, וכל המועסקים בה הם מתנדבי החברה. בשנת 2020 הרחיבה העמותה את פעילותה למשפחות עם תינוקות במסגרת מיזם "בייבי חל"ב".

בשנת 2023 סיעה עמותת חל"ב ל-798 משפחות ו-853 ילדים מ-18 ערים ורשויות מקומיות ברחבי הארץ. במקביל, סיעה העמותה במסגרת פרויקט בייבי חל"ב לכ-50 משפחות ב-11 ערים ורשויות מקומיות.

מחבקים את ההורים השכולים

עמותת "אור למשפחות" פועלת למען הורים שכולים ומלווה אותם באמצעות פרויקטים ייחודיים שכל מהותם היא המשך חיים מלאים לצד השכול.



עובדי בזק אירחו מפגשי "מארחים ומאירים" של עמותת "אור למשפחות" לקראת יום הזיכרון



סיור בחדר השידורים של yes במסגרת פרויקט "דוקו יאנג"

הפרויקטים המרכזיים של yes בקהילה

חברת yes מחויבת לקידום ערכים של אחריות חברתית וסביבתית באמצעות מגוון רחב של יוזמות המיועדות להעצמת הקהילה וצמצום פערים חברתיים. כחלק מהמאמצים הללו, yes משקיעה בפרויקטים ייחודיים המתמקדים בהנגשת תכנים חינוכיים ותרבותיים ובחיזוק הקשר עם הקהילה המקומית.

תוכנית הדגל "דוקו יאנג"

פרויקט "דוקו יאנג" מהווה את תוכנית הדגל של yes בתחום המעורבות הקהילתית והתרומה לחברה. התוכנית, שנעשית בשיתוף עם משרד החינוך ודוקאביב, מלווה נערות ונערים בסיכוי משש פנימיות ברחבי הארץ ביצירת סרטי דוקו קצרים.

- ✓ **איסוף ציוד בית ספר, איסוף תחפושות ואריזת סלי מזון למשפחות נצרות:** יוזמות המיועדות לסייע לאוכלוסיות מוחלשות ולהעניק תמיכה כלכלית וחברתית.
- ✓ **עריכת תחרות עוגות ויריד מכירות לקראת פסח:** הפעילות מבוססת על מוצרים של עמותות שונות, מתוך מטרה לגייס כספים ולתמוך בעמותות.
- ✓ **תרומת מחשבים לבני נוער ותרומת אייפדים לעמותת אלי"ע:** קידום ילדים עם עיוורון ולקויות ראייה באמצעות הנגשת טכנולוגיה מתקדמת.
- ✓ **איסוף ציוד לנפגעי רעידת האדמה בטורקיה:** סיוע לנפגעים על ידי איסוף והעברת ציוד חיוני.
- ✓ **העמדת המוקד הטלפוני של פלאפון לטובת מבצעי התרמה לעמותת SOS לילדים ונוער בסיכון:** מוקד השירות והעובדים השתתפו במבצעי התרמה לעמותה פעמיים במהלך 2023.

במסגרת הפרויקט, כל פנימייה הפיקה ויצרה סרט דוקומנטרי בעזרת במאי או יוצר מקצועי שליווה את הנערים והנערות לאורך השנה.

במהלך שיתוף הפעולה, משתתפי הפרויקט הגיעו למפגש ב-yes, האזינו להרצאות וסיירו בחדרי השידורים והתוכן של החברה. עובדות ועובדי yes הגיעו לביקור גומלין באחת הפנימיות והעניקו סדנאות העצמה ומצוינות לנערים ולנערות. הסרטים שנוצרו הוקרנו בפסטיבל דוקאביב השנתי בסינמטק תל אביב.

התנדבויות נוספות:

- ✓ **סדנאות אוריינות סלולר לבני הגיל השלישי:** פעילויות להנגשת הטכנולוגיה והפחתת הפערים הדיגיטליים בקרב אוכלוסיית הקשישים.

עוד על "דוקו יאנג"

בפרויקט משתתפים כ-85 נערים ונערות וכ-20 עובדים מתנדבים.



yes העניקה לפרויקט חסות בשווי עשרות אלפי שקלים.



החברה מלווה את הנערות והנערים בהרצאות תוכן, סדנאות וסיורים.





הפרויקטים המרכזיים של פלאפון בקהילה

חברת פלאפון מחויבת לקידום ערכים של אחריות חברתית וסביבתית חברת פלאפון מחויבת לקידום ערכים של אחריות חברתית וסביבתית באמצעות יוזמות מגוונות המתמקדות בצמצום פערים חברתיים, הנגשת תקשורת וטכנולוגיה לאוכלוסיות מוחלשות וקידום גיוון בקהילה ובפריפריה. במסגרת זו, החברה משקיעה בפרויקטים רחבי היקף שנועדו לשפר את איכות החיים ולהעצים את חברי הקהילה.

צמצום פערים והנגשה תקשורתית לאוכלוסיות מגוונות בקהילה ובפריפריה

זו השנה השלישית שבה פלאפון משתפת פעולה עם החברה למתנ"סים, ובמהלכה נבנה עוד חדר מחשב שצויד במיטב החומרה והתשתיות. חדרי המחשב שנבנו עד כה משמשים את כלל חברי הקהילה המקבלים שירותים במתנ"סים, החל מילדי הגן ועד לבני הגיל השלישי, לפעילויות פנאי, למידה והרחבת כישורים חברתיים. יוזמה זו תורמת לצמצום הפערים הדיגיטליים ולהנגשת הטכנולוגיה לכל שכבות האוכלוסייה, תוך יצירת הזדמנויות שוות לכולם.

התנדבויות נוספות

- ✓ **שבוע המצוינות:** במסגרת שבוע המצוינות, עובדי פלאפון הגיעו לבית הדיור המוגן "משען" ברמת גן והעבירו סדנת אוריינטציה דיגיטלית לגיל השלישי. הסדנה כללה הדרכה וסיוע בפתרונות טכנולוגיים, למידת שימושים בסלולר וליווי אישי כחלק מקידום אסטרטגיה של הנגשת התחום לאוכלוסייה המבוגרת. פעילות זו מסייעת להעצמת המבוגרים בשימוש בטכנולוגיה ומשפרת את איכות חייהם באמצעות רכישת כישורים חדשים ותחושת ביטחון בשימוש בטכנולוגיה.
- ✓ **תמיכה בעמותת SOS לילדים ונוער בסיכון:** פלאפון מסייעת לעמותת SOS לילדים ונוער בסיכון זה מספר שנים ובשנה החולפת תרמה לעמותה עשרות טאבלטים.

מדי שנה, מוקד השירות ועובדי פלאפון משתתפים ביום התרמה לעמותה, תוך גיוס תרומות ותמיכה כספית משמעותית. היוזמה מעניקה לילדים ונוער בסיכון גישה לטכנולוגיה מתקדמת, מסייעת בלימודיהם ומשפרת את סיכוייהם להצלחה בחיים.

✓ **הקמת חדר מוזיקה ונגינה לעמותת "נותנים":** פלאפון סייעה בהקמת חדר מוזיקה ונגינה לעמותת "נותנים", המיועדת לילדים עם צרכים מיוחדים. מטרת העמותה היא לסייע ולהעניק מעטפת תמיכה בכל תחומי החיים לילדים עם צרכים מיוחדים ובני משפחתם. יוזמה זו מאפשרת לילדים לבטא את עצמם באמצעות מוזיקה, משפרת את איכות חייהם ותורמת לפיתוח כישורים חברתיים ויצירתיים.



- ✓ מפגש אוריינטציה דיגיטלית לבני הגיל השלישי שפוננו מבתיהם.
- ✓ **סיוע לחקלאות הישראלית** הכולל קטיף פירות וירקות, מיון ואריזת מזון מכל רחבי הארץ וחלוקתו לנתמכים בשיתוף עמותת "לקט ישראל" וחקלאים פרטיים.
- ✓ **סדנת שפת הסימנים:** סדנה עם מדריכים חירשים ששיתפו על האתגרים והקשיים בחייהם.
- ✓ **הרצאה של שי גל:** הרצאה על מנהיגות וערבות הדדית בצל המלחמה.

שבוע אחריות תאגידית

בחדש נובמבר 2023 ציינו ב־yes ופלאפון את שבוע האחריות התאגידית השנתי בסימן ערבות הדדית בצל המלחמה. כ־400 עובדי החברות התנדבו ב־17 פרויקטים והשקיעו מעל 1,000 שעות התנדבות. שבוע זה כלל עשייה חברתית, הרצאות העשרה ומפגש עם הקהילה.

בין הפעילויות:

- ✓ **סיוע לילדים מקיבוץ עלומים:** שדרוג מבנה הלמידה, כולל צביעה, שיפוץ והקמת מרחב בטוח לילדים שפוננו לנתניה.



הפרויקטים המרכזיים של בזק בינלאומי TECH בקהילה

מעורבות קהילתית הינה ערך מרכזי בעבודתה של חברת בזק בינלאומי TECH. בחברה בוחרים בכל שנה פרויקט דגל חברתי מרכזי שילווה את העשייה הקהילתית של החברה.

בשנת 2023 בחרה החברה לאמץ את בית ספר ממ"ד שלום בפתח תקווה, בית ספר לחינוך מיוחד שבו לומדים כ-70 תלמידים עם מוגבלות בין הגילים 6-21. במהלך השנה השתלבו עובדי החברה במגוון פעילויות בבית הספר, כמו צביעה, שיפוץ וסיוע בהנגשת מבני בית הספר לאוכלוסייה הלומדת בו, וכן פעילויות לחגים ואירועים מיוחדים, כמו שתילת עצים בט"ו בשבט, תחרות תחפושות בפורים, הפנינג סוף שנה עם דוכני משחקים ועוד. במקביל, החברה מקפידה על פעילויות התנדבותיות במהלך כל השנה כמו למשל:

- ✓ איסוף תחפושות פורים לילדים נזקקים בקהילה
- ✓ איסוף ילקוטים וציוד לבית הספר למשפחות נזקקות בקהילה
- ✓ ירידי מכירות בפורים, חנוכה וראש השנה של עבודות יד ודברי מאפה שהכינו דיירי "מעון שקמה ברעננה", בו גרים 150 אנשים עם צרכים מיוחדים
- ✓ אריזת ושינוע סלי מזון למשפחות נזקקות בפתח תקווה בשיתוף עם עמותת "טל חיים" בעיר
- ✓ כ-80 מעובדי החברה, ובכללם מנכ"ל החברה, התנדבו בעמותת "המטבח של נטלי" בבישול ואפיית ארוחות חמות למשפחות נזקקות בקהילה בפתח תקווה

46% מעובדי בזק בינלאומי TECH נטלו חלק בפעילויות התנדבותיות בשנת 2023



התנדבות בזק בינלאומי TECH

פועלים למען העסקה אחראית והוגנת

העסקה אחראית והוגנת היא אחד העקרונות המנחים את פעילותן של החברות בקבוצת בזק. אנחנו דוגלים בהענקת יחס אישי, אנושי והוגן לכל העובדים, מגיוס ועד פרישה. החברות בקבוצה משקיעות מאמצים ומשאבים רבים כדי לבסס את יחסי העבודה בקבוצה על אמון הדדי, שקיפות ודיאלוג, ופועלות כדי ליצור סביבת עבודה מתקדמת, נעימה, מכובדת, מגוונת ונקייה מהטרדה והתעמרות, המאפשרת התמקצעות ופיתוח אישי לעובדיהן ללא הבדל דת, גזע, מוצא אתני, גיל, מגדר, מין או כל מאפיין אחר.

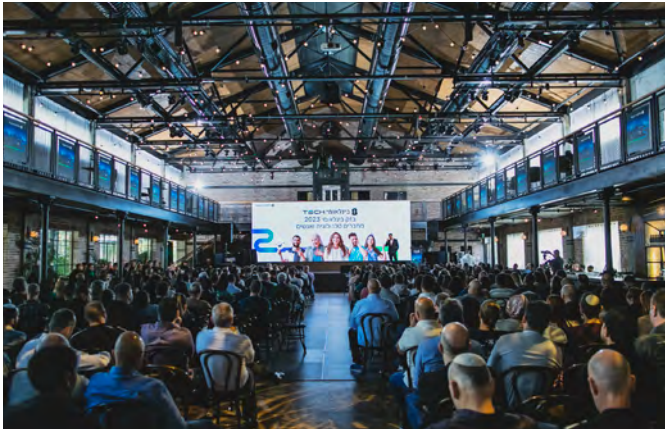
מטפחים את חוויית העובדות והעובדים

הולדת, לידה, עלייה לכיתה א' וגיוס, ועד ימים מורכבים ומאתגרים כגון מחלה של קרוב מדרגה ראשונה ותקופת אבל. בעקבות מתקפת הפתע על ישראל בשבעה באוקטובר ומלחמת "חרבות ברזל", החברות בקבוצה נרתמו להעמדת סיוע מגוון לעובדים ובני משפחותיהם – נפגעים, מפונים, מגויסים, משפחות של מגויסים והורים לילדים ופעלו בהתאם להנחיות פיקוד העורף.

* לפרטים נוספים על פעילות משאבי אנוש במלחמה ראו פרק "קבוצת בזק במלחמת חרבות ברזל"

חטיבות משאבי האנוש בחברות בקבוצת בזק דואגות לרווחתם של העובדים והעובדות במסגרת תוכנית עבודה סדורה ומפורטת, שכוללת יעדים ומדדים להעלאת שביעות הרצון של העובדים. בשנת 2023 המשיכה קבוצת בזק להרחיב את השקעתה ברווחת עובדיה באמצעות אפשרויות גיבוש, נופשים ומגוון רחב של פעילויות נוספות. במהלך השנה מלוות החברות בקבוצה את מעגל החיים של העובד ומשפחתו – החל בימים משמחים ומרגשים כגון יום





כנס פתיחת שנה בבזק בינלאומי TECH

און-ליין או בלמידה היברידית (ישנם מסלולים שמסלבים למידה עצמית ולמידה פרונטלית). בקטלוג פותחו קורסים תומכי עסקים שיחזקו את יכולותיו של העובד בדגש על מיומנויות נדרשות בעולם עבודה הולך ומשתנה. מסלול נוסף בקמפוס כולל קורסי העשרה לאחר שעות העבודה בעלות מסובסדת שנועדו לפתח את יכולותיו האישיות והמקצועיות של העובד. כבר בחודש הראשון נרשמו והשתתפו כ-1,250 עובדים בקורסים השונים, ומעל 1,500 עובדים למדו בקורסים הדיגיטליים שלנו.

החברה. בנוסף, נערכו הדרכות מקצועיות לחיזוק מיומנויות העובדים בהתאם לשוק העבודה המשתנה ונוסדה תוכנית פיתוח ייעודית למנהלים – POWER SKILLS – במטרה להקנות להם מיומנויות ניהול חדשניות.

פיתוח עובדות ועובדים

אחת המוטיבציות המרכזיות בעולם העבודה כיום הינה למידה והתפתחות. עובדים בוחרים מקום עבודה לפי יכולתו של הארגון לתרום לקריירה שלהם. גם בסקר מד הדופק בבזק עלה הצורך של העובדים ללמוד ולהתפתח בצורה מובהקת. בינואר 2024 הקמנו את **הקמפוס של בזק** – סביבת למידה מתקדמת שמאפשרת לעובדים ללמוד ולהתפתח עם קורסים מובילים במסלולים של פיתוח מקצועי, העשרה אישית ומיומנויות של העידן הדיגיטלי (בדגש על AI). המטרה היא להנגיש לאלפי עובדים את קמפוס בזק בצורה שבה יוכלו לקחת חלק בהדרכות. לכל עובד יש אפשרות לבחור קורס במסלולים השונים באופן שנוח לו ללמוד בפורמט פרונטלי,

שומרים על איזון עבודה-פנאי

החברות בקבוצת בזק מייחסות חשיבות רבה ליכולתם של העובדים לשמור על איזון בין עבודתם לחייהם הפרטיים והמשפחתיים, בהתאם לתפקידם ולצורכי החברות. בתקופת המלחמה נקטו החברות במדיניות גמישה ומכילה בהתאם לצרכים המשתנים של העובדים והעובדות.

תורמים לפיתוח האישי באמצעות הדרכה ומשוב

אנחנו רואים בפיתוח האישי והמקצועי של עובדינו ערך מרכזי. פיתוח זה מאפשר לנו להיענות לצורכי העובדים ולשמור על רמת המקצועיות הגבוהה שהם נדרשים לה. החברות בקבוצה מקפידות על הערכת ביצועים שנתית לעובדים ולמנהלים, המשפיעה גם על מרכיב הבונוס שלהם ועל עדכוני השכר. בנוסף, החברות מנהלות תוכנית הדרכה שנתית ענפה, העוסקת בין היתר בנושאים מתחום האתיקה וזכויות אדם. תוכניות ההדרכה מתעדכנות באופן תדיר בהתאם לצרכים שצפים בתהליך הערכת הביצועים ולאור ההתפתחויות העסקיות והמקצועיות בחברות.

פיתוח מנהלים בחברת בזק

מעבר לתוכנית ההדרכה והפיתוח השוטפת של בזק, התמקדה החברה בשנת 2023 בתוכנית "מחבורים" – חיבור המנהלים לאסטרטגיה העסקית החדשה. התוכנית כללה מגוון פעילויות, כגון: מפגשי LIVE עם המנכ"ל, בזקתון, קיט רבעוני למנהלים להצגה בישיבות צוות, מפגש סיכום שנה ועוד. גם בשנה החולפת המשיכה בזק להתמקד בפיתוח העתודות המקצועיות ווהניהוליות.

תוכנית פיתוח להנהלת בזק בינלאומי TECH

שנת 2023 הייתה שנת שינוי בבזק בינלאומי TECH עם מיקוד בפעילות העסקית ובמנועי צמיחה חדשים. בשיתוף עם העובדים, יצא לדרך תהליך להגדרה מחודשת של ייעוד וערכי

שעות הדרכה כלליות בקבוצת בזק



בזק בינלאומי TECH		פלאפון		yes		בזק		
2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	
885	785	323	127	870	1,115	5,454	5,610	מס' העובדים שעברו הדרכה
8	20.1	7	7	10.4	5.5	47.4 לעובדים, 25.2 למנהלים	49.4 לעובדים, 19.5 למנהלים	ממוצע שעות כללי



משתתפות תוכנית "הנבחרות" של בזק ו-HIT

סקרי אקלים ארגוניים

חברות הקבוצה מבצעות סקרי אקלים ארגוניים לצורך קבלת משוב ומעקב אחר הלכי הרוח הארגוניים, כדי לזהות חוזקות ונקודות להמשך פיתוח ועבודה.

על הסקר שנערך בחברת בזק השיבו כ-80% מעובדי החברה, והציון הממוצע הכללי עמד על 8.41 – עלייה בהשוואה לסקר הקודם.

בין האמירות שזכו לציון הגבוה ביותר בקרב העובדים אפשר לציון את גאווותם לעבוד בחברת בזק (9.04) ואת אמונתם כי בזק "תמשיך להיות חברת התקשורת המובילה והמצליחה בישראל" (9.28).

בניקוד גבוה זכו אמירות כגון: "יש לי את הכלים לבצע את עבודתי בהצלחה", "יש לי גורם שאליו אוכל לפנות על מנת לשתפו בתחושותיי וצרכיי", ו"יש חיבור טוב בין הנהלת החברה והמתרחש בשטח".

בחברות פלאפון ו-yes נערך בשנת 2023 סקר עמדות מקוצר, בהשתתפות 2,758 עובדים, שמהווים כ-87% מעובדי החברות. ממצאי הסקר נותחו לפי פרמטרים שונים – ומהם נגזרה תוכנית עבודה שמטרתה שימור החוזקות ומתן מענה לאתגרים שעלו. חטיבת משאבי האנוש אמונה על פיתוח תוכנית המחברות הארגונית, יישומה ומדידתה, והיא מדווחת מעת לעת למנכ"ל החברה.

דוגלים בשוויון מגדרי, גיוון והכללה

למין, מוצא אתני, גזע, גיל, נטייה מינית או יכולת, מרגיש חופשי לתרום את נקודות המבט והכשרונות הייחודיים שלו.

8 בזק קידום ניהול נשי בבזק

בשנת 2023 המשכנו בפעילות להטמעת וקידום השוויון המגדרי באמצעים מגוונים: סדנאות מיתוג אישי לעובדות ומנהלות בחברות, שולחנות עגולים של עובדים ועובדות בנושא שוויון מגדרי, התאמת תיאורי משרות לרבות בפרסומים בשפה הערבית, ניתוח נתוני הקידום בבזק לפי אזור גיאוגרפי ותחומי עיסוק, מיפוי עיסוקי וכישורי העתיד לטובת התאמת הגיוס למקצועות העתיד בבזק ועוד.

קידום שוויון מגדרי גם באימפקט חברתי

חברת בזק חנכה ביחד עם המכון הטכנולוגי חולון את תוכנית "הנבחרות – מנהיגות נשית". התוכנית מיועדת ל-20 סטודנטיות בשנה האחרונה של התואר הראשון בפקולטה להנדסת תעשייה וניהול טכנולוגיה שאותרו כבעלות פוטנציאל מנהיגותי. במסגרת התוכנית בזק העניקה מלגה וסט כלים ומיומנויות

בקבוצת בזק אנו מחויבים לטפח תרבות עבודה שדוגלת בגיוון, מטפחת הכללה ומקדמת שוויון מגדרי. כחלק מהמחויבות העמוקה שלנו לעקרונות סביבה, חברה וממשל (ESG), אנו שואפים לבסס את הגיוון וההכללה כעמודי התווך של התרבות הארגונית והגישה הניהולית שלנו. אנו מאמינים כי גיוון, הכללה ושוויון מגדרי על כל היבטיהם מהווים אבני בניין של חברה משגשגת לטווח הארוך, ומחויבים ליצירת סביבה מכילה שבה כל אדם, ללא קשר

האמירה	העלייה בהשוואה לשנה שעברה	הציון שהעניקו העובדים
"אני מאמין שבזק תמשיך להיות חברת התקשורת המובילה והמצליחה בישראל"	+0.24	9.28
"אני גאה לעבוד בחברת בזק"	+0.33	9.04
"אני מרגיש שלעשייה שלי יש ערך ומשמעות"	+0.22	8.79



אירוח השקת תוכנית "הנבחרות" של בזק ו-HIT

ומנהלות אגפים ומעלה) 46% הן נשים. אנו גאים בכך שהגענו לשיעור גבוה של נשים בתפקידי ניהול בכירים, וממשיכים לפעול להגדלת הייצוג הנשי בכלל רמות הניהול בחברות. המחויבות שלנו לשוויון מגדרי אינה מסתיימת במינויים הנוכחיים, אלא מהווה חלק בלתי נפרד מאסטרטגיית הניהול שלנו להמשך הדרך.

8 בינלאומי TECH קידום ניהול נשי בבזק בינלאומי TECH

בבזק בינלאומי TECH חותרים לשוויון מגדרי. כך, למשל, 47% ממשורות הניהול החדשות שנפתחו בשנת 2023 אוישו על ידי נשים באמצעות קידום פנימי. בנוסף, 8 מתוך 12 מצטייני החברה לשנת 2023 הן נשים.

דוח שכר שווה 2023

ביוני 2024 פורסמו דוחות פערי השכר במשק הישראלי בגין שנת 2023, ובכללן בחברות בקבוצת בזק, שאותם ניתן למצוא באתרי החברות.

פורום גיוון, הכללה ושוויון מגדרי

כדי להשיג את היעדים הרצויים בתחומי השוויון המגדרי והגיוון התעסוקתי, הוקם בחברת בזק פורום ייעודי שמורכב ממנהלות ומנהלים בכירים מכלל החטיבות, מלווה בייעוץ מקצועי ואמון על בניית תוכניות עבודה בתחומים אלו. לאחר שבשנת 2022 ביסס את התשתיות הארגוניות הדרושות לעבודתו, וקיבל את

כנס Mind The Gap לקידום שוויון מגדרי

בשנת 2023 יזמה וערכה חברת בזק כנס שוויון מגדרי בשדרת הניהול בארגונים, כתוצאה משיתוף פעולה מקצועי של חברת בזק עם קהילת Anashim.il מבית עמותת תפוח. הכנס עסק באופני הקידום והפיתוח של ההון הנשי בארגונים, בשינוי ושיפור ההזדמנויות העומדות בפני נשים וגם גברים סביב נושאים מגדריים, והדגיש את חשיבותה של יצירת שדרה ניהולית נשית. בכנס התארחו בכירים מהעולם העסקי, ביניהם מנכ"ל בזק, הגברת ציפי לבני, המכהנת כדירקטורית חיצונית בחברה, ועוד בכירים ובכירות במגזר החברתי.

yes. 5G פלאפון 5G ? ב-yes ופלאפון קידום ניהול נשי

אנו ב-yes ופלאפון מחויבים לשוויון מגדרי ולהעצמת נשים במקומות העבודה שלנו, תוך הבטחת ייצוג נשי חזק ומגוון בהנהלות החברות. אנו מאמינים כי ייצוג נשי בהנהלה הוא לא רק עניין של צדק חברתי, אלא גם מרכיב חשוב להצלחה העסקית. ניהול נשי מגוון מביא איתו נקודות מבט שונות, יצירתיות וחדשנות שמעשירות את תהליכי קבלת ההחלטות ומקדמות את החברות שלנו אל עבר עתיד מוצלח יותר. בשנת 2023 מונו שתי סמנכ"ליות חדשות להנהלת yes ופלאפון, ובכך הוכפל מספר המנהלות הבכירות בחברות. בהנהלה המורחבת של פלאפון (מנהלי ומנהלות אגפים ומעלה) 54% הן נשים, ובהנהלה המורחבת של yes (מנהלי

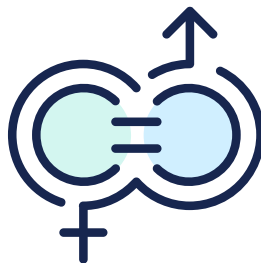
לכל אחת ממשתתפות, וזאת במטרה למקסם את יכולותיהן ולהכין אותן בצורה מיטבית לתעשייה. הערך המוסף הייחודי של בזק הוא הדוגמה האישית של מנהלות בזק שיהוו השראה לסטודנטיות, יספקו להן שיעורים וכלים מעשיים ויעודדו אותן למצות את מלוא הפוטנציאל שלהן להגיע רחוק ככל האפשר.

בזק מצטרפת ליוזמת השוויון המגדרי של האו"ם (WEPs)

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES
Established by UN Women and the UN Global Compact Office

ברבעון הראשון של 2023 הצטרפה בזק ליוזמת עקרונות ההעצמה הנשית (WEPs), שהוקמה על ידי UN Global Compact ו-UN Women, ומציעה הכוונה לעסקים בקידום שוויון מגדרי והעצמת נשים במקום העבודה, בשוק ובקהילה. עקרונות אלו מבוססים על תקני עבודה וזכויות אדם בינלאומיים ועל ההכרה שלפיה יש לעסקים אחריות גדולה באותם תחומים, ומהווים כלי עבודה המסייע לארגון לתמוך בסדר היום של היעדים לפיתוח בר-קיימא של האו"ם.

בעצם ההצטרפות לקהילת WEPs, התחייבה בזק להעמיד את תחום השוויון המגדרי בעדיפות הגבוהה ביותר של החברה ולעבוד בשיתוף פעולה ברשתות רחבות כדי לטפח שיטות עסקיות המעצימות נשים, כגון: שכר שווה עבור עבודה שווה, נהלי שרשרת אספקה המתייחסים למגדר, ואפס סובלנות להטרדה מינית במקום העבודה.



שיעור הנשים בדרגות ניהול							
בזק בינלאומי TECH		פלאפון		yes		בזק	
2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
38%	45%	54%	45%	46%	45%	37%	34%

מידע נוסף ניתן למצוא באתר היוזמה.



מקדמים העסקה מגוונת

בקבוצת בזק אנחנו מעסיקים עובדים ועובדות מאוכלוסיות מגוונות במגוון תפקידים. בשנת 2023 קידמו החברות את נושא ההעסקה המגוונת באמצעות שיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים



שיעור העובדים מאוכלוסיות גיוון*

בזק	yes	פלאפון	בזק בינלאומי TECH
16%	12%	14%	8.4%

*אוכלוסיות המוגדרות בת"י ייצוג בתעסוקה: חברה ערבית, חברה חרדית, ישראלים ממוצא אתיופי ואנשים עם מוגבלות

המדונה והסכמים קיימים. אנחנו מעודדים התאגדות המבוססת על כבוד הדדי, ופועלים בהתאם להסכמים קיבוציים תוך שמירה על זכויות העובדים. למעלה מ-90% מעובדי החברות בקבוצה מאוגדים ומיוצגים בידי ועדי עובדים, ואנחנו מתחייבים שלא לפעול למניעה או הגבלת מימוש הזכות להתאגדות ולייצוג בידי ארגון העובדים. בכל אחת מהחברות בקבוצה מתנהל דיאלוג שוטף ונחתמים הסכמים תקופתיים עם התארגנות העובדים המוכרת על ידי הנהלת החברה.

עובדים מכל רחבי הארץ

החברות בקבוצת בזק מספקות את שירותיהן בכל רחבי הארץ, ובהתאמה, מעסיקות עובדים שמתגוררים בכל רחבי הארץ, מן ועד אילת.

ממשיכים לעבוד אחרי גיל הפרישה

החברות בקבוצת בזק מעסיקות עובדים בכל הגילים. הגיוון הגילי בקרב העובדים מאפשר לנו ליהנות מיתרונות רבים, ובראשם: שילוב בין ניסיון מקצועי ושימור הידע הארגוני לבין חדשנות והתאמת המוצרים והשירותים לסביבת החיים המודרנית. במקרים שבהם מביע עובד עניין להמשיך לעבוד גם לאחר גיל הפרישה וכן קיים צורך בהעסקת אותו עובד בחברה, מתאפשרת העסקת העובד גם לאחר גיל הפרישה.

אישור נציבות שוויון הזדמנויות בתעסוקה לפתיחת תוכנית ארגונית לקידום הגיוון כמתחייב בחוק, בשנת 2023 החל הפורום בבניית תוכנית העבודה ובקביעת היעדים לפעילותו בשנים הבאות, ובנוסף קיים שולחנות עגולים עם עובדים ומנהלים לזיהוי חסמים וגיבוש תוכניות ליישום.

בנוסף, נכנסה לתפקידה בבזק בשנת 2023 ממונת גיוון והכללה, שאחראית על הובלת והטמעת התחום בתרבות ובנהלים הארגוניים בחברה. בהובלתה, בוצעה התאמת תקשור פנימי לכלל האוכלוסיות, ניתנו מענים לצורכי אוכלוסיות גיוון (ימים ייחודיים/מתנות חגים/טקסים וכדומה), נערך כנס "קצרים" למנהלים בנושא גיוון והועברו הכשרות מנהלים בימי החירום לניהול צוותים רב-תרבותיים. בתוך כך, מנהלת אגף מטה משאבי אנוש ב-yes ובפלאפון מונתה לאחראית לקידום הגיוון בתעסוקה, בשותפות יחד עם עמותת ציונות 2000.

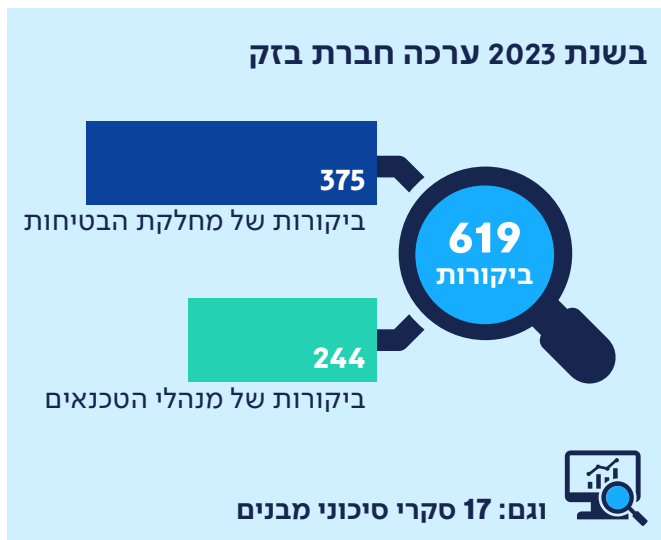
מכבדים את חופש ההתאגדות

קבוצת בזק מכבדת את הזכות לחופש ההתאגדות והפעולה בהתאם לחוקי

93% מעובדי בזק
ו-**91%** מעובדי החברות הבנות
מאוגדים תחת הסכם העסקה קיבוצי

בטיחות ובריאות בראש סדר העדיפויות

בריאותם ובטיחותם של עובדי ועובדות קבוצת בזק נמצאות בראש סדר העדיפויות הניהולי ונלקחות בחשבון בכל החלטה. כדי ליצור את התנאים הבטוחים ביותר לעבודה, בהתאם לחוקים ותקנות הבטיחות והגהות, העובדים עוברים הכשרה ברמה הגבוהה ביותר תוך שימוש בציוד מגן חדיש ומתקדם. בנוסף, החברות בקבוצה מבקרות, משדרגות ומשפרות את מערך הבטיחות שלהן באופן תדיר בהלימה עם דרישות החוק והתקנות המחייבות אותן, ואף מעבר לכך.



הקטנת סיכונים בריאות בעבודה
 החברות בקבוצת בזק פועלות למזעור סיכונים בריאות התעסוקתיים בקרב העובדים, ועומדות בכל הוראות החוק המחייבות בנושא, לרבות עריכת סקרי סיכונים תקופתיים. בזכות מדיניות זו, בשנת 2023 לא נתקבלו כלל תלונות על בעיות בריאותיות שמקורן בסביבת ותנאי העבודה בקבוצה.

בעבודה שתאפשר לנקוט בפעולות מקדימות בעלות תכלית מניעתית לשם שמירה על הוראות הדין.

פעולות לניהול הבטיחות

כדי לעמוד במטרה של איפוס אירועי הבטיחות, החברות בקבוצה נוקטות בפעולות הבאות:

- ✓ סקרי סיכונים תקופתיים, לרבות סקר סיכונים שנתי למבנים.
- ✓ תרגילי חירום.
- ✓ תיקוף תוכנית הבטיחות.
- ✓ ביקורות שטח והפצת מסקנות בעקבות ביקורות שטח חריגות.
- ✓ עריכת תחקיר לאחר אירועים בטיחותיים, ותקשור המסקנות לעובדים ולמנהלים.

תרבות ארגונית של זהירות ודיווח

לצד התוכנית היזומה לניהול הבטיחות, אנו מעודדים את העובדים להציף בפני המנהלים האישיים והממונים על תחום הבטיחות חששות הקשורים לבטיחותם בעבודה ולמצבים מסוכנים, להישמר ככל האפשר, לדווח על מפגעים ולהימנע מביצוע עבודה אם הם מעריכים שכרוך בה סיכון לא סביר.

שנת 2023 התאפיינה בתשעה חודשי עבודה שגרתיים, ורבעון אחרון במתכונת חירום בעקבות מלחמת "חרבות ברזל". עם פרוץ המלחמה גויסו מאות עובדי קבוצת בזק למילואים, וחבלי המדינה בצפון ובדרום הפכו לאזורי עבודה תחת סיכון.

*ראו הרחבה בפרק "קבוצת בזק במלחמת חרבות ברזל".

ניהול הבטיחות בקבוצת בזק

בכל אחת מהחברות בקבוצת בזק ישנו מערך ניהול בטיחות המכסה את עובדי ועובדות החברות ופועל בהתאם לדרישות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה "תוכנית לניהול הבטיחות", תשע"ג-2013. המערכים מממשים הלכה למעשה את דרישות תקנות אלה ומקיימים תוכנית שיטתית ופרואקטיבית לניהול הבטיחות בחברה, על מנת למנוע תאונות עבודה ומחלות מקצוע, לצמצם את הסיכונים ולמלא אחר דרישות החקיקה בנושאי בטיחות ובריאות תעסוקתית. קבוצת בזק אוכפת ומנהלת את היבטי הבטיחות בחברות בקבוצה בהתאם למדיניות בטיחות וגהות, הנחיות הבטיחות של ארגון העבודה הבינלאומי (ILO) על פי דרישות הדין במדינת ישראל. תחום זה נמצא בראש סדר העדיפויות בפעילות החברות בקבוצה, ולכן, החלטנו לייחד תוכנית אכיפה לנושא בטיחות



ביטוח בריאות לעובדים

עובדי החברות בקבוצת בזק מבוטחים בביטוח בריאות ממלכתי בהתאם לחוק. בנוסף, עובדי חברת בזק החברים בעמותת הרווחה (כ-97% מהעובדים) מבוטחים אוטומטית בביטוח בריאות קולקטיבי לאחר שישה חודשי ותק, וכלל עובדי בזק בינלאומי TECH מבוטחים בביטוח בריאות פרטי בסבסוד החברה החל ביום הראשון לעבודה.

פעולות מנע: תחקירי תאונות, סרטוני בטיחות ומבחן שנתי

הרחבת היקפי העבודה של בזק, ביניהם פרויקט הדגל של פריסת הסיבים, הובילה בשנים האחרונות לגיוסים רבים של עובדים וטכנאים, כמו גם העסקה של קבלנים נוספים בהיקפים נרחבים לטובת פרויקט הסיבים. כפועל יוצא מכך נרשמה עלייה במספר אירועי הבטיחות. כדי להקטין את מספר האירועים, בוצע בחברה תחקיר מעמיק בנוגע למאפייני התאונות. בעקבות ממצאי התחקיר, תגברנו את הכשרות הבטיחות לעבודה בגובה, והפקנו סרטוני בטיחות לימודיים שעוסקים במקרים אמיתיים ובלקחים התפעוליים ושמוצגים במהלך הדרכות הבטיחות השנתיות. בסוף כל הדרכה נדרשים המשתתפים לעבור מבחן ידע בציון גבוה.

בשנת 2023, 122 טכנאים עברו קורס אימון עבודה בגובה, על מנת לחזק את מקצוענותם בתנאים אלו ולצמצם את מעורבותם בתאונות מגורמי עבודה, לצד הסמכה לעבודה בגובה והדרכות בטיחות עיוניות שמתקיימות מעת לעת.

הדרכות בטיחות

בשנת 2023, שהתאפיינה בעבודה בשגרה ובחירום, המשכנו לערוך הדרכות שנתיות מתוקף תקנות ארגון הפיקוח על העבודה (מסירת מידע והדרכת עובדים), תשנ"ט-1999. מאז פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" הסבנו את ההדרכות לאונליין.

בסך הכל נערכו 67 מופעי הדרכה במגוון נושאים ל-3,665 עובדי בזק (100% מכלל העובדים הרלוונטים).

בנוסף, כל מנהל ישיר עורך שיחת בטיחות רבעונית עם עובדיו (כ-1,650 עובדים בסה"כ) על פי מצגת שנכתבה על ידי מחלקת הבטיחות בחברה. החברות הבנות עורכות הדרכות בטיחות בנושאי הפעילות במרכזים הלוגיסטיים, עבודת הטכנאים, עבודה בגובה והדרכות ייעודיות לאוכלוסיות מקצועיות. כמו כן, מבצעות החברות סקרי תחזוקה שנתיים במתקנים, ומתקנות את הכשלים בהתאם לממצאי הסקר. לצד זאת, נערכות הדרכות ייעודיות לעובדי הקבוצה בהתאם לאופי הפעילות במחלקות השונות.

לומדות בטיחות חדשניות

בחברות הבנות מועברת בכל שנה לומדת בטיחות חדשנית שמספקת לכלל העובדים מידע אפקטיבי בנושאים בטיחותיים שונים, כגון: גורמי סיכון ומפגעים, נפילה מגובה, ארגונומיה, בטיחות אש ומצבי חירום אחרים. גם בחברת בזק, לצד ההדרכות השנתיות, אותן מחויב כל עובד בזק לעבור לפחות אחת לשנה, הופקו בשנת 2023 לומדות בטיחות חדשות בתחומי היערכות לחירום ובטיחות בסביבה המשרדית.

הדרכות בטיחות בשנת 2023:

1,935 עובדים עברו הדרכות פרונטלית.

4,342 עובדים עברו הדרכות מקוונות.

כ-1,817 טכנאים עברו הדרכות מקצועיות בתחומם*.



* באמצעות מערכת פנים-ארגונית (פלי"א).



92% מעובדי בזק בינלאומי TECH,

95% מעובדי פלאפון

ו-91% מעובדי yes

השלימו בשנת 2023 את לומדת הבטיחות המקוונת.



שבוע בטיחות בחברות yes ופלאפון

כדי לחזק את המודעות לבטיחות בעבודה ובבית בקרב העובדים, קיימנו כמדי שנה בחברות yes ופלאפון שבוע בטיחות*, שבמהלכו ביצענו הדרכות במגוון תחומים שיכולים להעניק לעובדים כלים משמעותיים, כגון:

-  עזרה ראשונה
-  כיבוי אש
-  ארגונומיה
-  סימולטור נהיגה

*בעקבות מלחמת "חרבות ברזל", שבוע הבטיחות, שתוכנן להתקיים בדצמבר 2023, נדחה בפלאפון לרבעון הראשון של שנת 2024 וב-yes לרבעון השני של אותה השנה.

בטיחות ונגישות

כדי לשמור על בטיחותם של עובדות ועובדים עם מוגבלות, אנחנו בקבוצת בזק מבצעים התאמות ייחודיות, כדוגמת התקנת מערכת אזעקה מיוחדת במרכז הלוגיסטי של פלאפון לטובת עובדים חירשים וכבדי שמיעה שאינם יכולים לשמוע התרעות בעת חירום, התאמת עמדה מוגנת עבור עובד חולה אפילפסיה ועוד.

הבטיחות בחטיבות השונות, ובנוסף, מתכנס פורום של מנהלים עם נציגי הקבלנים שעובדים עם החברה. בבזק ישנם כ-170 נאמני בטיחות, שממלאים תפקיד זה מתוך תחושת שליחות לצד תפקידם הרשמי.

✓ ב-yes מתכנסת שמונה פעמים בשנה ועדת בטיחות בראשות סמנכ"ל משאבי האנוש ובהשתתפות נציגים ממחלקות שונות.

✓ בפלאפון פועלת ועדת בטיחות מרכזית, בה מיוצגות כל חטיבות החברה, ושתי ועדות בטיחות נוספות העוסקות בפעילויות ממוקדות: ועדת בטיחות במרכז הלוגיסטי וועדת בטיחות של חטיבת ההנדסה העוסקת בעבודת הטכנאים באתרים ובשטח. השנה התכנס פורום מנהלי הבטיחות והתפעול בחטיבת ההנדסה להצגת בעיות שעולות בשטח, מציאת פתרון ומעקב ביצוע. בנוסף, לחברה 40 נאמני בטיחות, המשמשים כזרוע הביצועית של ממונה הבטיחות בחברה ומבצעים משימות שוטפות בהתאם לבקשותיו לצד עבודתם הרגילה.

✓ בבזק בינלאומי TECH פועלת ועדת בטיחות שמתכנסת שמונה פעמים בשנה בראשות ממונה הבטיחות ובהשתתפות חברי הנהלה ועובדים.

שמירה על בטיחות טכנאי קבלן

החברות בקבוצת בזק מוודאות כי כל קבלן עומד בתנאי הסף הנדרשים לביצוע העבודה, לרבות הסמכות מקצועיות בתוקף, ומבצעות אחת לשנה תיקוף לאישורים. כמו כן, מכל קבלן נדרש לחתום על הצהרת בטיחות שנתית בהתאם לתקנות ארגון הפיקוח על העבודה (מסירת מידע והדרכת עובדים, 1999). בנוסף, בחברות נערכות ביקורת שטח לצוותי העבודה של הקבלנים, מופקים דוחות ביקורת וננקטים מגוון אמצעים נוספים.

כחלק מהגברת הפעילות של yes בתחום, התווספו ב-2023 ביקורות פתע של טכנאי הקבלן בשטח, ולפחות ארבע ביקורות חודשיות.

אפליקציה לביקורת שטח

בשנת 2022 השיקה בזק אפליקציה ייעודית לעריכת ביקורות שטח שמספקת לבוחנים אפשרויות כמו צילום וקבלת מיקום לווייני, מפשטת ומייעלת את תהליך ניהול הביקורת בשטח, מקצרת את טווח התקשורת בין הגורמים הרלוונטיים, ומסייעת באגירת הידע הארגוני בתחום הבטיחות באופן מהימן, אחיד ונגיש. בשנת 2023 בוצעו 375 ביקורות שטח לטכנאים, צוותים ועובדי קבלן. בשנה זו, החלו גם מנהלי אזור ומנהלי עבודה באגפי הביצוע לבצע ביקורות שטח.

דיווח אירועי "כמעט ונפגע"

אירועי "כמעט ונפגע" במקום העבודה כוללים מקרים של כשל לא מתוכנן ולא רצוי שלא הסתיים בפגיעה, מחלה, נזק או מוות, אך היה עלול להביא לתוצאות כאלה. החל בשנת 2023, ניתן לדווח על אירועי "כמעט ונפגע" באפליקציית B-in, ובכך לבצע למידה עמוקה ואיכותית יותר לשיפור היבטי הבטיחות בקבוצה באופן מתמיד, שוטף ומפוקח.

למידת ותחקיר אירועים אלו מהווים מרכיב משמעותי וחשוב בהפחתת שיעור התאונות ושיפור הבטיחות בארגון. גם בפלאפון מבוצעת דיגיטציה של ניהול הבטיחות. החל בשנת 2024 מתנהלת כלל פעילות החברה במערכת ממוחשבת.

ועדות הבטיחות של החברות בקבוצת בזק

בכל החברות בקבוצת בזק פועלות ועדות בטיחות כנדרש בחוק:

✓ בבזק מתכנסת ועדת בטיחות ארצית פריטטית, בה חברים נציגי הנהלה בכירים ונציגי עובדים. שלוש ועדות בטיחות נוספות מופקדות על תחומי פעילות ספציפיים בחברה. כל אחת מארבע הוועדות מקיימת שמונה מפגשים בשנה. כמו כן, מדי שנה נערכים כנסים של מנהלי



קורס חילוץ פצועים בבזק בינלאומי TECH

בטיחות לשעת חירום

ההיערכות לחירום בקבוצת בזק מתחלקת לשני נושאים עיקריים:

1. משק לשעת חירום: החברות בקבוצת בזק מוגדרות כמפעל חיוני במערך "משק לשעת חירום" (מל"ח) במדינת ישראל, ובהתאם לכך קיים נוהל חירום ומענה למתארים של מלחמה, שריפה, רעידות אדמה ומגיפה. בו בזמן, בתקופת רגיעה החברות מתרגלות את צוותי הכוננות לפחות אחת לשנה לצורך שמירה על כשירותם. מתקנים המוגדרים כחיוניים על ידי משרד העבודה עומדים בכל דרישות המיגון של פיקוד העורף.

2. הדרכות לשעת חירום: במהלך השנה, אנו מעבירים לעובדים, מנהלים וטכנאים סרטונים חינוכיים ולומדות אינטראקטיביות, בהם מועבר מידע קריטי בנוגע להתנהלות והתגוננות בשעת חירום. כל העובדים מחויבים לעבור הדרכה בנושאים אלו לפחות אחת לשנה. בנוסף, אנחנו מנהלים חמ"ל ייעודי, מכשירים כיתת כוננות זמינה, מציידים את נכסינו ועובדינו בצידוד לשעת חירום ומבצעים תרגולי התגוננות ופינוי מספר פעמים בשנה. בשנת 2023 ביצענו שלושה תרגולי התגוננות ופינוי.

נוהל חירום ומשבר

בקבוצת בזק ישנו נוהל לעת חירום לאומי, וכן נוהל משבר, הכוללים מסמך התנהלות לכלל החברה ונהלים מפורטים לכל חטיבה. כמו כן, מתקיים פעם בשנה תרגיל חירום ופינוי ברמת החברה.

*למידע נוסף על פעולות החברות לשמירה על בטיחות ובטחון העובדים בזמן מלחמת חרבות ברזל ראו פרק "קבוצת בזק במלחמת חרבות ברזל"

שאבדו לכל עובד בממוצע בשל תאונות עבודה. בשנת 2023 אבדו 0.79 ימי עבודה בממוצע לכל עובד בגין תאונות עבודה. מדובר בירידה בהשוואה לשנה הקודמת, בה אבדו 0.86 ימי עבודה בממוצע לכל עובד.

2023	2022	2021	
1.62	1.52	1.96	מספר תאונות לכל 100 אלף שעות עבודה
0.79	0.86	0.84	אובדן ימי עבודה כתוצאה מתאונה, בממוצע לעובד
47	51	74	אירועי בטיחות בדרכים
23	21	32	אירועי בטיחות מגורם עבודה ישיר

קורס חילוץ פצועים

בבזק בינלאומי TECH נערכות במהלך השנה הדרכות כיבוי אש, עזרה ראשונה ופינוי, בנוסף לתרגיל הפינוי השנתי. כמו כן, התקיים קורס חילוץ מאתר הרס, בו לקחו חלק 25 עובדים מצוות הפינוי. בקורס, שנדחה בעקבות מלחמת "חרבות ברזל" מהרבעון הרביעי של שנת 2023 לינואר 2024, ניתנו כלים מקצועיים לניהול וחילוץ פצועים מאתר הרס.

תכיפות וחומרת התאונות בעבודה

תכיפות וחומרת תאונות העבודה הם אינדיקטורים מקצועיים המקובלים ברמה הבינלאומית לבחינת רמת הסיכון וניהול הבטיחות במקום העבודה. שיעור תכיפות תאונות העבודה מחושב לפי מספר התאונות בחברה על כל 100,000 שעות עבודה. בשנת 2023 שיעור תכיפות התאונות עמד על 1.62. שיעור חומרת תאונות העבודה מציין את מספר ימי העבודה



מתמודדים עם משבר האקלים ושומרים על הסביבה

קבוצת התקשורת הגדולה והמובילה בישראל, אנו מבינים כי פעילותנו משפיעה על האקלים והסביבה, ולכן אנו מייחסים חשיבות רבה לניהול השפעותינו; מהפחתת פליטות הפחמן ועד לקידום התייעלות אנרגטית וניהול משאבים אחראי, אנו מחויבים לשילוב שיקולים סביבתיים בכל היבט של הפעילות העסקית שלנו, תוך דיאלוג עם מחזיקי העניין ואימוץ וולונטרי של תקנים וסטנדרטים סביבתיים למען עתיד של שגשוג בר-קיימא.



- יותר אנרגטית, כחלק מתוכנית להיערכות לתרחישי סביבה שונים.
- ✓ במוקד חיפה הטמענו מערך שמאפשר בקרה במיזוג לפי אזורים ושעות.
- ✓ הצבנו שילוט ומדבקות לעידוד העובדים לחיסכון בחשמל.
- ✓ התקנו עשרות עמדות טעינה לרכבים חשמליים במשרדים ברחבי הארץ. עמדות אלו משמשות גם רכבים פרטיים של העובדים, על מנת לעודד אותם להשתמש ברכבים חשמליים.

בכל אחת מהחברות בקבוצה קידמנו בשנה האחרונה מהלכים להתייעלות אנרגטית:

- 8 בזק
- ✓ ניטרנו את השימוש באנרגיה בכל קומה בבית בזק והשגנו חיסכון כתוצאה מתובנות שגובשו באמצעות הניטור.
- ✓ הצטיידנו בספק אנרגיה בעל ביצועים סביבתיים טובים יותר.
- ✓ שדרגנו ציילרים (מערכות לקירור ומיזוג) ליעילים

מעמיקים את התייעלות האנרגטית

בבזק פועל זה כשנתיים פורום התייעלות אנרגטית בהובלת סמנכ"ל תפעול ולוגיסטיקה, שכולל נציגים ומנהלים מחטיבות שונות. הפעילות בו המשיכה להתקיים בתדירות גבוהה גם בשנת 2023. בשנת 2023 הקמנו גם בחברות פלאפון ו-yes פורום ייעודי להתייעלות אנרגטית ובחינת חלופות לשימוש באנרגיה ממקורות ידידותיים יותר לסביבה. הפורומים ינטרו את התקדמות החברות ועמידתן ביעדי הביניים שיוגדרו בהתאם ליעד האיפוס הפחמני שלהן (Net Zero) עד שנת 2050.

yes.

✓ הקמנו בחלק מחדרי השרתים מסדרונות המאפשרים שמירה על קור בשטח מצומצם סביב השרת, כדי לחסוך אנרגיה שהייתה נדרשת לקירור חדר השרתים כולו.

5G פלאפון ?

✓ החלפנו את מקור אספקת האנרגיה בשני אתרי שידור מבודדים שהסתמכו על גנרטורים צורכי דיזל למתקן אנרגיה סולארית ולמערכת הולכת החשמל הלאומית.

✓ העברנו את מערכות התאורה והמיזוג במטה החברה לניהול אוטומטי ממוחשב.

✓ הקמנו ביחד עם חברות סלולר נוספות אתרים הנדסיים משותפים כדי לצמצם את צריכת האנרגיה והחתימה האקולוגית שלנו.

✓ בחרנו בטורבינת רוח כפתרון של אנרגיה מתחדשת להפעלת אתר סלולרי בסמוך לאילת, בצעד חדשני ראשון מסוגו בתחום התקשורת הסלולרית בישראל.

8 בינלאומי TECH

✓ ביצענו סקר אנרגיה מקיף.

✓ התקנו מערכות מיזוג חדשות ויעילות אנרגטית בחוות השרתים החדשה.

✓ החלפנו עשרות יחידות מזגנים מיני מרכזיים ישנים במערכות VRF חדשות וחסכוניות בשיפוץ בניין מטה החברה.

✓ במסגרת פרויקט הבינוי בבניין מטה החברה, התקנו שעונים לכיבוי אוטומטי של יחידות המיזוג והחשמל במשרדים לטובת חיסכון בחשמל וצריכת אנרגיה לאחר שעות העבודה.

✓ החלפנו תאורות ישנות לתאורת לד חסכונית בחשמל בכ-90% מהמבנים בחברה.

מחשמים את ציי הרכבים בקבוצה

אנו ממשיכים במגמת צמצום צריכת הדלקים בצי הרכבים של החברות בקבוצה, ונותנים העדפה לרכב רכבים חשמליים והיברידיים. בכוונתנו להמשיך ולהגדיל את השימוש באמצעי תחבורה יעילים אנרגטית, ולהפסיק בהדרגה את השימוש ברכבים בעלי הנעה מבוססת בנזין וסולר. בשנת 2023, קידמנו את תהליך חשמול צי הרכבים שלנו, לרבות התקנת עמדות טעינה והצטיידות ב-124 רכבים חשמליים, נכון לאמצע 2024.

מחויבים לאיפוס פחמני מלא עד 2050

פליטות גזי חממה (GHG - Greenhouse Gas Emissions) הן פליטות של גזים שגורמים לאפקט

היעילות הסביבתית של הסיבים האופטיים

לטכנולוגיית סיבים אופטיים ישנם יתרונות סביבתיים מובהקים על פני טכנולוגיות תקשורת אחרות, בכל שלבי הייצור, השימוש וסוף חיי המוצר. כתוצאה מכך, טכנולוגיית הסיבים היא הבחירה העדיפה מבחינה סביבתית לעומת טכנולוגיות אחרות, לרבות כבלי נחושת, בזכות היתרונות הבאים:

1. שלב הייצור

כבלי סיבים אופטיים עשויים מזכוכית (תחמוצת סיליקון) - חומר זמין וקל לכרייה לעומת נחושת. ולכן, כמות הפליטות בשלב זה נמוכה משמעותית בהשוואה לנחושת.

2. שלב השימוש

✓ **יעילות אנרגטית:** סיבים אופטיים דורשים פחות אנרגיה להעברת מידע רב יותר, ובכך מצמצמים את צריכת האנרגיה לקירור, שהיא אחד הנושאים הסביבתיים החשובים ביותר בתעשיית התקשורת.

✓ **חיסכון בתשתיות:** סיבים אופטיים יכולים להעביר מידע למרחקים גדולים יותר, מה שמצמצם את הצורך במרכזי תשתית פיזית ומקטין את כמות החומרים (בתוליים, מעובדים ופסולת) בהם נעשה שימוש.

✓ **משקל נמוך:** כבל סיבים אופטיים קל משמעותית בהשוואה לנחושת, מה שמקטין את הצורך במבני תשתית תומכים.

✓ **תחזוקה מופחתת:** סיבים אופטיים דורשים פחות תחזוקה ותיקון, מה שמוביל להפחתת פליטות גזי חממה בתהליכים תפעוליים.

✓ **אריכות ימים:** כבל סיבים אופטיים יכול לשמש עד 100 שנים לפני שיהיה צורך להחליפו, עם ממוצע של לפחות 25 שנים לפני דרישות לשיפורים טכנולוגיים.

3. סוף חיי המוצר

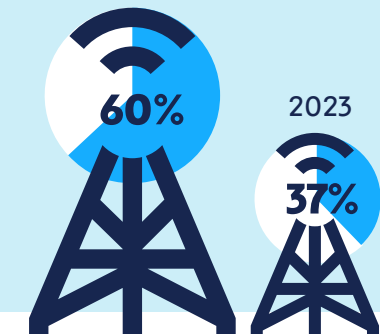
קל למחזור: סיבים אופטיים קלים יותר לאיסוף ולמחזור מאשר נחושת, ונדרשת פחות אנרגיה לשימוש מחדש או מחזור הכבל.

אימוץ טכנולוגיית סיבים אופטיים מהווה צעד משמעותי במחויבות הסביבתית של הקבוצה, שכן מדובר בפתרון הידידותי ביותר לסביבה, המספק יעילות אנרגטית גבוהה, מפחית פליטות גזי חממה ותורם לשמירה על משאבי הטבע.

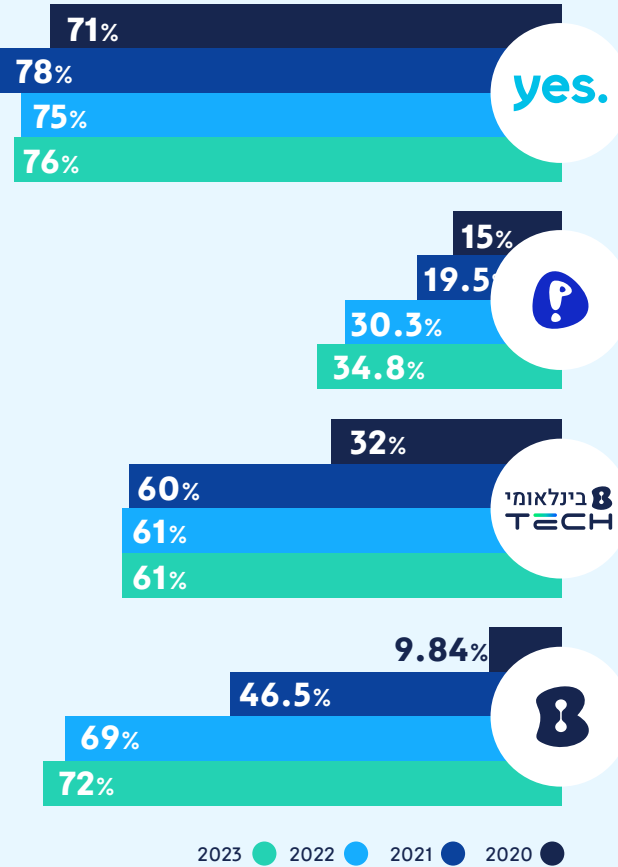


שיעור האתרים הנדסיים של פלאפון המשותפים עם חברות סלולר נוספות:

היעד לשנת 2030



שיעור הרכבים החשמליים וההיברידיים בקבוצת בזק לפי שנים*



*רכבים פרטיים של עובדים וטכנאים בלבד (ללא רכבים מסחריים)

קיבלו על עצמן החברות הבנות את יעדי איפוס הפחמן של הקבוצה.

בינואר 2024 הצטרפה בזק ליוזמת מנגנון "שעת האפס" של המשרד להגנת הסביבה לאיפוס פחמני. החברות המשתתפות ביוזמה מתחייבות לאפס את פליטות גזי החממה שלה עד לשנת 2050, תוך הצבת יעדי ביניים, בהתאם לסטנדרט המנחה של המנגנון, שפותח בהתבסס על עקרונות ותשתית מקצועית בינלאומית מקובלים ומוכרים בעולם.

פליטות גזי החממה

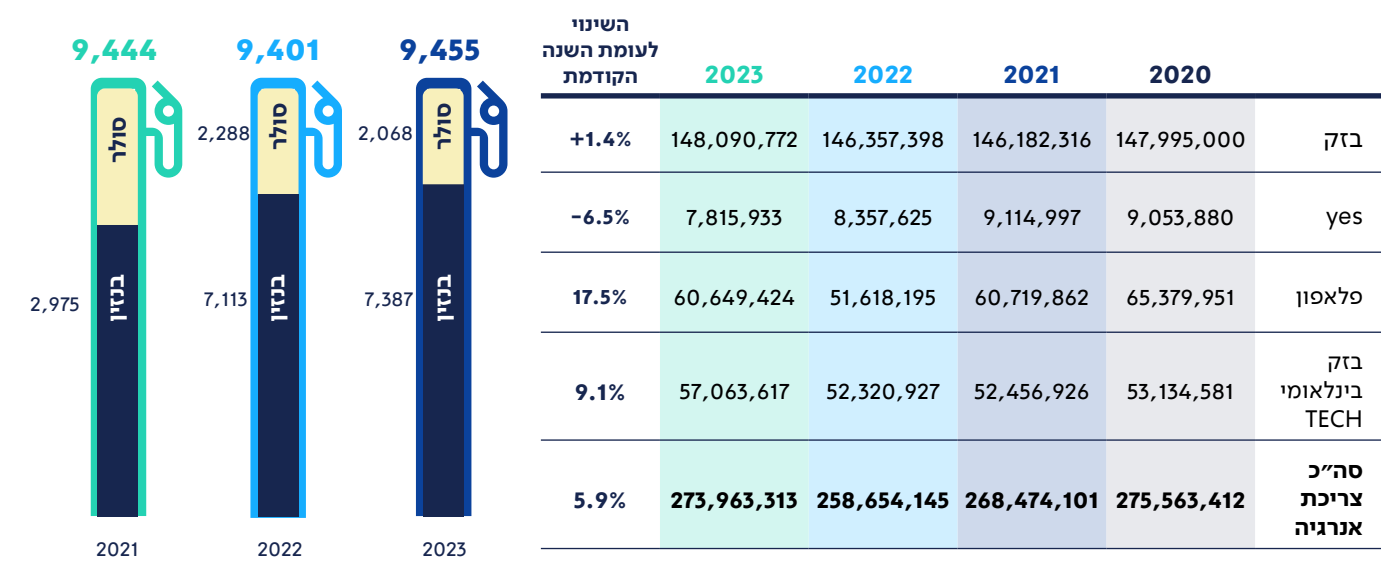


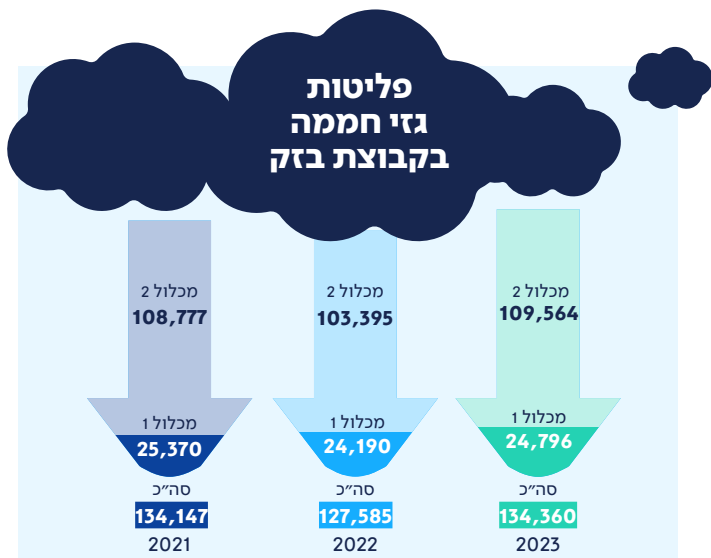
בפליטות במכלול 1 נצפתה עלייה של 4.3% לאור הגדלת היקף הפעילות והגברת נסיעות טכנאים בעקבות הטמעת

החממה, כלומר ללכידת חום באטמוספירה של כדור הארץ ולהגברת ההתחממות הגלובלית. גזי החממה העיקריים כוללים ארבע קבוצות ונמדדים בטון שווה ערך לפחמן דו-חמצני שקול (tCO2e) כדי לאפשר השוואה ביניהן ולהבין את השפעתן המצטברת על ההתחממות הגלובלית. הפחתת פליטות גזי חממה מהווה מרכיב חשוב במאבק בשינויי האקלים, ולכן מדינות העולם, ובכללן ישראל, חתמו בשנת 2015 על אמנת פריז שבה הן התחייבו להיאבק בשינויי האקלים על ידי הפחתת פליטות גזי חממה והגברת יכולת ההסתגלות לשינויי האקלים.

בהמשך לכך, ומתוך מודעות לתפקידו של הסקטור העסקי לסייע להשגת המטרות הלאומיות, אימץ בשנת 2022 דירקטוריון בזק יעדי ESG ארוכי טווח, ובתוכם יעד איפוס פחמני מלא (Net Zero) עד שנת 2050. בתחילת שנת 2023

צריכת חשמל בקבוצת בזק (בקוט"ש) **צריכת דלקים בקבוצת בזק** (באלפי ליטרים)





בעקבות אימוץ יעדי האיפוס הפחמני בכל החברות בקבוצה, אנו שוקדים כעת על הכנת תוכניות הפחתת פליטות גזי חממה מפורטות בהתאם לתקנים מקובלים, ונשאף לדווח עליהן במסגרת הדוחות הבאים.

במכלול 2 בהשוואה לשנה הקודמת, הודות למהלכים להתייעלות אנרגטית. בסך הכל הפחתנו 6.3% מפליטות גזי חממה לעומת השנה הקודמת.

5G פלאפון 5G ?

בשנת 2023 נרשמה ירידה של 9.8% בפליטות גזי חממה במכלול 1 ועלייה של 17.5% בפליטות גזי חממה במכלול 2 בהשוואה לשנה הקודמת. בסך הכל, חלה עלייה של 14.7% בפליטות גזי חממה לעומת השנה הקודמת. עיקר הירידה במכלול 1 נובע מהגדלת צי הרכבים ההיברידיים/חשמליים וצמצום בצריכת סולר של שני אתרי סולר שמוזנים בגנרטורים. העלייה במכלול 2, מקורה בהגדלת מספר אתרי הסולר בטכנולוגיית 5G לצד רשתות 3G ו-4G.

8 בינלאומי TECH

בשנת 2023 נרשמה עלייה של 11.6% בפליטות גזי חממה

1. קטגוריה 01: Purchased Goods and Services
2. קטגוריה 02: Capital Goods
3. קטגוריה 04: Upstream Transportation and Distribution
4. קטגוריה 05: Waste Generated in Operations
5. קטגוריה 06: Business Travel
6. קטגוריה 07: Employee Commuting
7. קטגוריה 11: Use of Sold Products

הקטגוריות נבחרו בהסתמך על ביצוע בנצימארק לקטגוריות מכלול 3 המחושבות בחברות טלקומוניקציה מובילות בעולם, והתייעצות עם מנהלים מקצועיים בחברה. לצורך חישוב קטגוריות הנוגעות לשרשרת האספקה של הארגון (קטגוריות 1, 2, 4 ו-11), הסתמכנו על הנתונים שנשלחו על ידי הספקים: ניתוח LCA, Carbon Footprint ובמידה ואלו לא קיימים חושבו הפליטות על פי המפרט הטכני של המוצרים ומקדמי הפליטה המתאימים.

לצורך חישוב קטגוריות 5-6 התקבלו נתונים מהארגון, ואילו קטגוריה 7 חושבה על פי סקר יוזמות עובדים שהופץ לעובדי החברה. יש לציין כי הפליטות המחושבות מתייחסות לכ-20% מכלל הספקים הנבחרים שנענו לבקשת המידע מטעם החברה, ואנו שואפים להעלות את שיתוף הפעולה והמודעות של כלל הספקים בחישובי השנים הבאות.



בשנת 2023 נרשמה ירידה של 5.8% בפליטות גזי חממה במכלול 1 ו-6.5% בפליטות גזי חממה

פרויקט הסיבים הארצי. בפליטות במכלול 2 נרשמה ירידה של 1.3% בפליטות, עקב הטמעת אמצעים לשיפור היעילות האנרגטית, העלאת מודעות עובדים והעדפת ספקי אנרגיה בעלי ביצועים סביבתיים משופרים.

חישוב מכלול 3 - מובילים את השוק

בשנת 2023, כחלק מהמחויבות המתמשכת של קבוצת בזק לקיימות ואחריות סביבתית, החלה חברת בזק לבצע הערכה של מלוא היקף טביעת הרגל הפחמנית של פעילותה לשנים 2022 ו-2023 במכלול 3, ובהתאם לפרוטוקול GHG. מדובר בצעד משמעותי והכרחי לניהול טביעת הרגל הפחמנית של החברה, והוא מצב אותה בין החברות החלוצות בישראל בנושא. בחרנו להתמקד בשבע קטגוריות מרכזיות עבור תחום פעילותנו:

מכלול 3 בחברת בזק CO2			
השינוי	2023	2022	קטגוריה
17%	832	711	Purchased Goods and Services 1
-2.3%	4,271	4,372	Capital Goods 2
-50.7%	836	1,697	Upstream Transportation and Distribution 4
-13.9%	145	168	Waste 5
0.1%	923	922	Employee Commuting 6
31.7%	25	19	Business Travel 7
-43.1%	12,557	22,071	Use of Sold Products 11
-34.6%	19,590	29,961	סה"כ



מובילים את מהפכת החשמל הפרטי והירוק

בחודש מאי 2024 נחתם הסכם להקמת שותפות "בזק Energy", על ידו בזק וחברת PowerGen של קרן ג'נריישן. השותפות, שהושקה במחצית 2024, מציעה לצרכנים חשמל שמסופק ממגוון מקורות – כאשר כ-35% מהם נסמכים על אנרגיה ירוקה ומתחדשת. שילוב היכולות בין החברות מהווה את המפתח להצעת הערך של החברה החדשה: חשמל בעל מאפייני טביעת רגל פחמנית מופחתת במחיר האטרקטיבי ביותר בשוק, שיינתן כבר מהיום הראשון להצטרפות, ללא אותיות קטנות או התחייבויות ארוכות טווח.

מנטרים ומבקרים קרינה אלקטרומגנטית

החברות בקבוצה פועלות על פי התקנות המחייבות מכוח החוק ועל פי רישיון העסק. גם בשנת 2023 עמדנו בתקן הקרינה המחייב של המשרד להגנת הסביבה. כמו כן, בעת ביצוע עבודות טכנאים על גגות, מופסקת הפעלת האנטנות, וזאת על מנת לצמצם את החשיפה של הטכנאים לקרינה. בקבוצה מבוצע ניטור קרינה ונערכות בקורות באופן שוטף, והתוצאות מדווחות לדירקטוריון החברה ולמשרד להגנת הסביבה. ●



צמצמנו ב-50% את נפח אריזות הסטרימרים, כדי לחסוך בעלות האריזה ובהיקף ייצור הפסולת.

5G פלאפון 9

הצבנו במרכז הלוגיסטי פחים להפרדת פסולת נייר, פלסטיק, עץ וסוללות. כמו כן, עברנו להפקת תעודות משלוח דיגיטליות כדי להפחית את השימוש בנייר. ובנוסף, אנחנו עושים שימוש חוזר במשטחי העץ בתהליך שינוע הסחורה.

✓ בתחילת שנת 2024 העברנו את המטבחונים של **yes** ו**פלאפון** לשימוש בכלים רב-פעמיים, ובהמשך השנה נתחיל בהפרדת פסולת באתרים שונים.

בינלאומי 8 **TECH**

בבסיס פעילותנו, אנו מקפידים למחזר נייר וקרטון ולפנות פסולת אלקטרונית כמתחייב בחוק האריזות. על מנת לעודד סביבת עבודה בריאה ונקייה ולעורר מודעות בקרב עובדינו להפחתת והפרדת פסולת, יזמנו "שבוע ירוק", שכלל בין השאר הצבת פחים ומתקנים להפרדת פסולת לפי סוגים ומחזור ריהוט וציוד משרדי ישן.

התייעלות וצמצום שימוש במים

בין השנים 2021-2023, הפחיתו החברות בקבוצה את צריכת המים הכוללת שלהן ב-30%. הצמצום נוצר עקב שינויים בנכסים, ובעיקר תודות ליישום טכנולוגיות חכמות לניהול מים, תיקון ושדרוג תשתיות קיימות והגברת המודעות בקרב העובדים לשימוש מושכל במים. הפחתה זו מדגימה את מחויבות הקבוצה לשמירה על הסביבה ולהתייעלות תפעולית, ומבליטה את היכולות הטכנולוגיות והניהוליות שלה במציאת פתרונות ברי קיימא לשימוש במשאבים חיוניים.

מצמצמים פסולת ומעודדים מחזור



מפעל בזק-טק, שייעודו לתקן ולהשמיש מחדש מכשירים אלקטרוניים, לרבות ראוטרים ומודמים, הגדיל את היקף פעילותו זו השנה השלישית ברציפות והשלים עלייה של 32% מאז שנת 2021. המפעל מצליח למחדש 93% מהמוצרים המגיעים לפתחו, כך שבשילוב עם הגידול בפעילותו נחסכים בכל שנה עשרות טונות של פסולת אלקטרונית. בשנת 2023 העמדנו פחי מחזור לבקבוקים בכל הקומות במטה החברה בחולון וחתמנו על הסכמים עם ספק המעסיק אוכלוסיות בסיכון לאספקת שירותי פינוי והפרדת פסולת בבית בזק, בפעילות שהחלה בשנת 2024.



ממשל תאגידי ואתיקה בקבוצת בזק



נסג LEADERS של חטיבת לקוחות פרטיים בבזק

הקפדה על משמעת בבזק

התנהלות העובדים משפיעה על תפקודה ודימויה של החברה, ולפיכך החברה מקפידה על אופן התנהגות עובדיה ונוקטת בצעדים משמעתיים במקרים של סטייה מנהלים וכללי ההתנהגות המקובלים. בחברה ישנו תקנון משמעת שמעוגן בהסכם קיבוצי ומפרט את מבנה ערכאות המשמעת והסמכויות שלהן. ענייני המשמעת מרוכזים אצל ממונה המשמעת בבזק, האחראי בין היתר על גיבוש מדיניות, יישום התקנון, העברת פניות לבתי הדין וזעדות המשמעת, עדכון נהלים והפצתם, והחלטה על העברת מקרים לטיפול.

ועדות משמעת בבזק

בכל חטיבה ויחידת מטה פועלת ועדת משמעת בראשות מנהל בכיר, נציגי הנהלה ועובדים. הוועדות דנות במקרים של התנהגות בלתי הולמת, עבירות תנועה, בטיחות וכל מקרה שיועבר על-ידי ממונה המשמעת.

בית הדין הארצי למשמעת בבזק

בהתאם להסכם הקיבוצי החל בחברה, קיים בחברה בית דין למשמעת המהווה ערכאה עליונה, שעומד בראשותו שופט בדימוס, וכן מכהנים בו נציגי הנהלה ונציגי עובדים. בית הדין דן, בין היתר, במקרים בהם עובד הורשע בעבירה פלילית או עבירה אחרת שיש בה קלון, התנהגות בלתי הולמת וגרימת הפרעה חמורה בעבודה, עבירות על חוק ההגבלים העסקיים שיועברו מהממונה על האכיפה הפנימית, מקרי הטרדה מינית, וכל מקרה אחר שיועבר על ידי המנכ"ל או ממונה המשמעת וכן משמש כערכאת ערעור על ועדות המשמעת בחברה.

מקיימים דיון ומנתחים את ממצאי סקר האתיקה. ניהול האתיקה מרוכז אצל סמנכ"לית משאבי האנוש, האחראית על התחום. נושאי האתיקה והפעלתה מדווחים לדירקטוריון על פי תקני ביקורת בינלאומיים.

בחברות **yes** ו**פלאפון**, תחום האתיקה והקוד האתי מנוהל על ידי סמנכ"ל משאבי האנוש, בשיתוף עם סמנכ"לים נוספים ומנהלי צוותים. סמנכ"ל משאבי האנוש אחראי בין היתר על הדרכה, מדידה, פיקוח, אכיפה, דיווח, עדכון הקוד והשאיפה לשיפור מתמיד בביצועי האתיקה.

בחברת **בזק בינלאומי TECH**, תחום האתיקה ואכיפת הקוד האתי מרוכזים אצל ממונה הביטחון. בשנת 2023 יושם הקוד האתי באמצעות הפצת לומדה מקוונת, ביצוע בדיקות מהימנות בקליטה ואיוש פנימי של עובדים ומנהלים, וכן אכיפת נהלים לתפקידים רגישים.

[לעיון בקוד האתי המלא של בזק](#)

[לעיון בקוד האתי המלא של פלאפון](#)

[לעיון בקוד האתי המלא של yes](#)

[לעיון בקוד האתי המלא של בזק בינלאומי TECH](#)

כללי אתיקה וממשל תאגידי

קבוצת בזק מחזיקה במסמכי מדיניות מחייבים, המנחים את פעילות החברות והעובדים בקבוצה. המסמכים כוללים הנחיות בנושאי זכויות אדם, תעסוקה אחראית, מניעת שוחד ושחיתות, וכן ניגוד עניינים. בכל אחת מחברות הקבוצה קיימים נהלים פנימיים לטיפול במקרים של חשש להתנהלות לא תקינה או הפרת כללים והוראות חוק.

מסמכי המדיניות הפומביים של הקבוצה זמינים לעיון באתר האינטרנט שלה. [לקריאה ועיון לחצו כאן](#).

ניהול אתי

ניהול אתי הוא ערך מרכזי בפעילות קבוצת בזק, ואנו רואים בו מרכיב חיוני להצלחת הקבוצה והמשך צמיחתה לאורך זמן.

אנו משקיעים מאמצים רבים בטיפול ושיפור מתמיד של תרבות האתיקה, כדי להבטיח שכל עובד יכיר את הנורמות האתיות הנדרשות והציפיות ממנו בביצוע יומיומי של תפקידו וגם יתנהל על פיהן.

בכל אחת מחברות הקבוצה קיים קוד התנהלות אתי שעובר רענון והתאמה תקופתיים. העובדים עוברים הדרכה שנתית בתחום האתיקה, וכן מתרגלים דילמות אתיות שעשויות להתעורר. מתוך כך, אנו סומכים על עובדינו שיקבלו את ההחלטות הראויות ביותר עבור הקבוצה, בעלי העניין שלה ועבור עצמם.

בחברת **בזק**, מתכנסת ועדת האתיקה, ובמסגרתה מקבלים המנהלים המשתתפים עדכון על הטמעת הקוד,



הדרכות אתיקה

בעקבות עדכון הקוד האתי, ההדרכות בבזק במהלך שנת הדיווח התמקדו בהטמעתו ופרסומו לכלל העובדים והמנהלים. לשם כך, גובשה סדנה מיוחדת לניהול צוותים, התווספה למידה דיגיטלית בנושא לעובדי המטה ביום הקליטה, והוטמעה למידה דיגיטלית לקורסי הבסיס לטכנאים ונציגי שירות, כאשר כולם נדרשים להכיר את הקוד ולעבור מבחן בנושא. במסגרת תוכנית ההדרכה השנתית בבזק, מתקיימות הדרכות למנהלים ועובדים חדשים.

- בין הנושאים הכלולים בתוכנית ההדרכה:
- מה היא דילמה אתית.
- מקרי בוחן אקטואליים.
- מבוא לאתיקה עסקית.



- הטמעת נושאי האתיקה מול הלקוחות ומחזיקי העניין.
- בעקבות תוצאות הסקר האחרון, שנערך בשנת 2023, ניתנו דגשים לכל חטיבה על מנת להמשיך ולהשתפר בציונים.

מגינים על חושפי שחיתויות

נדבך חשוב בניהול האתיקה בקבוצת בזק הוא עיקרון אי הפגיעה (non-retaliation), שנועד להבטיח כי לא תהיה התנכלות לעובדים המדווחים על התנהגות חריגה (חושפי שחיתויות), ולהגביר את הביטחון לדיווח על סיכונים אתיים. עיקרון זה מוטמע בכל מסמכי המדיניות האתית, שקובעים כי לא תהיה פגיעה בעובד המתלונן או בתנאי העסקתו.

לפי המדיניות, מנגנון ההגנה על העובד, ייקבע על פי שיקול דעת סמנכ"ל משאבי האנוש והמבקר ובהתאם לנסיבות. הקבוצה אוסרת ותמנע פגיעה מכל סוג בעובד שדיווח בתום לב על התנהגות לא ראויה או חשד לפעילות לא חוקית, ככל שהוא עצמו לא מעורב באירוע.

שומרים על זכויות אדם

אנחנו בקבוצת בזק מאמינים בחשיבות כיבוד זכויות האדם והגנה על חירות, כבוד, חופש תנועה, רכוש, ביטחון ושלמות גופנית של הפרט, בקידום שוויון וצמצום אפליה. הקבוצה רואה בשמירה על זכויות אדם ערך מרכזי ופועלת לקידומן. מערך הביקורת הפנימית מטפל בפניות בתחום זה. הקבוצה עומדת בכל דרישות החוק בנושא ואף מעבר לכך, כפי שמפורט במסמך המדיניות לזכויות אדם.

איסור על עבודה בכפייה והעסקת קטינים

הקבוצה עומדת בכל דרישות חוקי העבודה בישראל, ואוסרת התעמרות, עבודת כפייה והעסקת קטינים. העסקת ילדי עובדים בחופשות מבוצעת על פי חוק ונוהל פנימי. החברה מעסיקה גם מספר מצומצם של חניכים, בשיתוף עם בתי הספר, כחלק מתרומתה לקהילה.

- גישות של בעלי עניין.
 - גישות להערכת הטוב.
 - חופש הבחירה במסגרות.
- כלל העובדים והמנהלים בקבוצה, לרבות נושאי משרות חלקיות ועובדים חיצוניים, עוברים הדרכות שוטפות בתחומי מניעת שוחד ושחיתות, הטרדה מינית ונושאים נוספים. תחום ההדרכה מרוכז בידי מנהל המידה הדיגיטלית, שאחראי גם על הטמעת תרבות האתיקה ותוכנית ההטמעה, וחבר בוועדת האתיקה.

מודדים את אפקטיביות הטמעת הקוד

- חברת בזק מודדת את אפקטיביות ההטמעה של הקוד האתי באמצעות הכלים הבאים:
- אינדיקציות מתוצאות סקר האקלים האתי שבוצע ביולי 2023 והוטמעו בכל המחלקות באותה השנה.
 - מבדקי למידה והבנה בסיום כל לומדה דיגיטלית.
 - תוצאות סקרי שביעות רצון של לקוחות, המעידים על

הדרכות אתיקה בחברת בזק בשנת 2023

סוג הפעילות	צורת העברה	משתתפים	סה"כ שעות
ימי אוריינטציה לעובדים חדשים	פרונטלי	91	91
לומדה - קורסי בסיס	דיגיטלי	773	386
תוכנית פיתוח מנהלים	פרונטלי	43	86
לומדה - רענון ידע לכלל החברה	דיגיטלי	4,745	237
סה"כ			800

800 שעות
הדרכת אתיקה
הועברו בחברת בזק בשנת 2023

כ- **98%** מכלל עובדי החברות, yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH **ביצעו את לומדת הקוד האתי באותה השנה**



מתמודדים לתפקידים פוליטיים. החברות גם נמנעות באופן מוחלט מתרומה לארגונים שיש בהם כדי לייצר מראית עין שכזו.

הביקורת הפנימית של קבוצת בזק

ביקורת הפנים בקבוצת בזק היא גוף עצמאי שאמון על בחינת פעילות החברות השונות בקבוצה. מטרתה המרכזית היא להעריך את תקינות הפעולות, איכות המידע, ניהול הכספים ומערכות המידע, בהתאם לחוקים ונהלים פנימיים. בחברת בזק ובחברות הבנות המהותיות יש מבקר פנימי שממונה על צוות הביקורת ודיווחיו מוגשים ליור' הדירקטוריון ולוועדת הביקורת.

מניעת הטרדות מיניות

בהתאם לחוק, בכל חברה בקבוצה ממונים אחראים על מניעת הטרדה מינית וכל עובד עובר הדרכה שנתית בנושא. החברות דורשות ממנהליהן לקחת חלק פעיל במניעת הטרדה מינית והתנכלות. אנו מנגישים לעובדים את כל המידע הדרוש בנוגע לאמצעים למניעת הטרדות מיניות והתנכלויות. ניתן להעביר תלונה על הטרדה מינית בעל-פה, בכתב או בטלפון לממונה. תלונות שמופנות לגורמים אחרים, מועברות לממונה. בסיום הטיפול, מוצגים הממצאים לסמנכ"ל משאבי אנוש, שמקבלת החלטה, ובמידת הצורך מכנסת ועדה לדון בכך.

מניעת התעמרות

בזק שואפת ליצור סביבת עבודה מכבדת ומוגנת מהתעמרות לכלל עובדיה, תוך שימת דגש על קידום יחסי עבודה ראויים בין ממונים לכפופים להם. לרשות העובדים מספר ערוצי פנייה במקרה של התנהלות שאינה עולה בקנה אחד עם הנורמות, הערכים ונהלי החברה, ביניהם מבקר החברה, הממונה על האתיקה ועוד.

איסור אפליה

הקבוצה מחויבת למנוע אפליה מכל סוג – על רקע גזעי, מגדרי, דתי, פוליטי, לאומני ועוד.

מדיניות מניעת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים

בזק רואה במניעת שחיתות, שוחד וניגודי עניינים נושאים מהותיים להתנהלות התקינה והיא מיישמת נהלים פנימיים נוקשים למניעת תשלומי שוחד, איסור קבלת מתנות וטובות הנאה אחרות. מדיניות החברה בנושאים אלו מפורטת באתר האינטרנט שלה. לעיון [לחצו כאן](#).

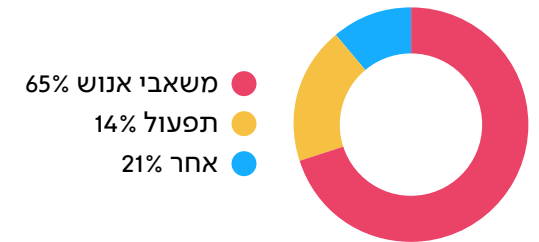
תרומות פוליטיות

כל חברות הקבוצה נמנעות לחלוטין מתרומות למפלגות או

ערוצי פנייה מגוונים לקידום אתיקה

לרשות העובדים, המנהלים והשותפים העסקיים בקבוצת בזק עומדים מספר ערוצי פנייה, אנונימיים או מזהים, להתייעצות או דיווח בנושאי אתיקה וניהול תקין. ניתן לפנות ישירות למבקר החברה וממוני האתיקה באמצעות "קו חם", טלפון ישיר, מייל, פקס, פגישה אישית או פנייה אנונימית בפורטל הפנימי.

ערוצים אלו מפורסמים בפורטל, בחדרים משותפים ובתזכורות למייל העובדים. מנגנון הפניות והתלונות חיוני לניהול האפקטיבי של הקבוצה, מאפשר זיהוי פערים והוא ערוץ למשוב פנימי לשיפור ההתנהלות והביצועים. בשנת 2023, 65% מהפניות למבקר החברה בבזק עסקו בנושאי משאבי אנוש, כ-14% בנושאי תפעול, והיתר בסוגיות שונות. הטיפול בפניות כלל את הבדיקות הנדרשות מול הגורמים הרלוונטיים.



מניעת אפליה, הטרדה מינית והתעמרות

הקבוצה מחויבת לסביבת עבודה בטוחה, בריאה וחופשית מגזענות, הטרדות והתעמרות, ולכן היא נוקטת במדיניות של אפס סובלנות לכל צורה של אפליה, הטרדה, התנכלות ואלימות. המדיניות מפורטת במסמך להעסקה אחראית.

עבודת הדירקטוריון

דירקטוריון בזק מתווה את מדיניות החברה וקובע את תוכניות הפעולה שלה, אחראי לאישור הדוחות הכספיים ולבדיקת המצב הכספי של החברה, וכן מפקח על פעילות החברות הבנות המהוות נכס של החברה. הדירקטוריון פועל במסגרת הסמכויות המוקנות לו בחוק החברות ובהתאם לכללי ממשל תאגידי נאותים. חברי דירקטוריון בזק (למעט הדירקטור מקרב העובדים) מכהנים גם כחברי דירקטוריון של החברות הבנות yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH.

ESG. הסמנכ"לית מדווחת לדירקטוריון על התפתחות נושאי האחריות התאגידית באופן תקופתי. בנוסף, מקבל הדירקטוריון סקירות תקופתיות על נושאים הקשורים בניהול האחריות התאגידית. בחברות הבנות yes ופלאפון סמנכ"לית התקשורת התאגידית מדווחת למנכ"ל החברות על הנושאים בתחום האחריות התאגידית והוא מדווח לדירקטוריון. בבזק בינלאומי TECH התחום נמצא בטיפול של סמנכ"לית משאבי האנוש שמדווחת למנכ"ל החברה, והוא מדווח לדירקטוריון החברה.

ישיבות הדירקטוריון של בזק

בשנת 2023 התקיימו 19 ישיבות של דירקטוריון בזק, בהן השתתפו כל חברי הדירקטוריון, מלבד אלו שהיו מנועים מלהשתתף בישיבות מסוימות או בחלק מהן. בנוסף, נערכו 34 ישיבות בארבע הוועדות הפעילות של הדירקטוריון, והתקיימה נוכחות גבוהה של חברי הדירקטוריון בכל ישיבותיו וישיבות ועדותיו:

בנוסף, בסוף שנת הדיווח דן הדירקטוריון בהשפעות המלחמה על פעילותה של החברה ועל היערכותה לאירועי סייבה. לאורך שנה זו המשיכה החברה בשיתופי פעולה עם ארגוני חברה אזרחית לצמצום הפער הדיגיטלי, בעידוד עובדיה להתנדבות במגוון רחב של מטרות חברתיות ובהשקעת משאבים לשיפור מתמיד של הממשל התאגידי בקבוצה, הכולל אימוץ נורמות ניהוליות וניהול תוכנית ציות ותוכניות אכיפה. החברה מפרסמת דוחות אחריות תאגידית בהלימה עם סטנדרט הדיווח של יוזמת הדיווח הגלובלית (GRI), ומדווחת החל בשנת 2022 לארגון CDP הבינלאומי העוסק בניהול מערכת מקצועית של דיווח, תיעוד ודירוג טיב ניהול ההשפעות הסביבתיות של גופים שונים.

תקשור מידע ESG לדירקטוריון

סמנכ"לית תקשורת תאגידית בבזק אמונה על הובלת תחום האחריות התאגידית בחברה, ביחד עם מנהלת ה-

תפקיד הדירקטוריון בניהול אחריות תאגידית

מדי שנה עורך דירקטוריון החברה דיונים בתחום ה-ESG. בשנת 2022 אישר הדירקטוריון את הרחבת פעילותה של החברה בתחום האחריות התאגידית, וזאת בהמשך לפעילות הקיימת של החברה בתחום. במסגרת זו אישר הדירקטוריון חזון קיימות לחברה: **בזק מחברת את ישראל לעתיד בר-קיימא**. בנוסף, קבע הדירקטוריון יעדי ESG, לרבות יעדים לטווח הארוך הכוללים בתחום האחריות הסביבתית הפחתת פליטות גזי חממה לאפס נטו עד לשנת 2050 (Net Zero 2050), ובתחום האחריות החברתית הגדלת שיעור ייצוג נשים בדרגי הניהול של עובדי החברה ל-50% עד לשנת 2030, ובדירקטוריון החברה ל-40% לפחות, והגדלת שיעור אוכלוסיות גיוון ל-20% עד לשנת 2030. כמו כן, אישר הדירקטוריון באותו מועד ובסמוך לו מסמכי מדיניות אחריות תאגידית של החברה בנושאים שונים. בפברואר 2023 אומצו על ידי הדירקטוריון יעדי ה-ESG האמורים גם בחברות הבנות yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH.



הדרכה והכשרה של הדירקטוריון

החברות בקבוצה נוקטות פעולות רבות על מנת להכשיר ולשמור על כשירות חברי הדירקטוריון לאורך כהונתם, באמצעות הדרכות אקטואליות בנושאי ממשל תאגידי וניהול סיכונים, ימי עיון בהנחיית יו"ר הדירקטוריון, מזכירת הקבוצה והממונה על האכיפה הפנימית, המבקר הפנימי, יועמ"ש חיצוני לדירקטוריון ועוד.

בנוסף, כל דירקטור עובר עם כניסתו לתפקיד הכשרה פרטנית. בחברה נערכת בדיקה של אפקטיביות עבודת הדירקטוריון וועדותיו על ידי המבקר הפנימי, ככלי לחיזוק האכיפה והציות בתחומי הממשל התאגידי. תוצאות הבדיקה מוגשות לעיון ולדיון בכל אחת מהוועדות הרלוונטיות ולאחר מכן לדירקטוריון.

תקשור נושאים מהותיים לדירקטוריון

סמכויות דירקטוריון החברה קבועות בחוק החברות ובהוראות תקנון החברה. בנוסף, מוסדרת דרך עבודתו של הדירקטוריון גם במסגרת נהלים פנימיים של החברה שעיקרם הוא נוהל עבודת הדירקטוריון וועדותיו. במסגרת זו נקבעו הוראות שונות הקשורות להעברת מידע לחברי הדירקטוריון, ובכללן תקשור עניינים מהותיים בנוגע לחברה, הוראות בדבר מסירת הודעות והעברת חומרים לחברי הדירקטוריון, זכויות של דירקטורים לקבלת מידע והבטחת גישתם למידע, ועדכון חברי הדירקטוריון באופן שוטף לגבי עניינים הקשורים לחברה. בנוסף, הוגדרו הוראות התהליכים הדורשים את אישור הדירקטוריון והעברת המידע הדרוש לחבריו לשם קבלתו.

הרוב הדרוש לבחירתם ותוקף כהונתם. כחלק מתהליך המינוי, חברי הדירקטוריון מנהלים דיון מקדים ביחס לתמהיל הכישורים הרצוי של חברי הדירקטוריון, מתייחסים בשיקוליהם לגיוון ומגדר ובוחנים את עיסוקיו השונים של הדירקטור על מנת לוודא כי לא מתקיימים ניגודי עניינים ואת התאמתם של המועמדים לדירקטוריון ולוועדותיו. לאחר מיפוי זה, המלצת הדירקטוריון למינוי דירקטור ודירקטור חיצוני עוברת להחלטת אסיפת בעלי המניות של החברה.

בשנת 2023 הדירקטוריון תיקף מחדש את נוהלי עבודתו ואת נוהלי עבודת הוועדות. תהליך מקצועי זה מחזק, הלכה למעשה, את הממשל התאגידי בקבוצת בזק. הדירקטוריון מעדכן אחת לשנה את נוהל עבודת הדירקטוריון וועדות הדירקטוריון המתבסס בין היתר על הוראות הדין וכולל נושאים הקשורים בעבודת הדירקטוריון וועדותיו ובכלל זה, מסדיר את תפקידי הדירקטוריון ואת סמכויותיו, את ועדות הדירקטוריון, את דרכי העבודה של הדירקטוריון ושל ועדותיו לרבות הדיווחים המובאים לפניו ונושאים ועסקאות שיש להביא לאישורו.

רוב חברי הדירקטוריון הם בעלי מומחיות חשבונאית-פיננסית כהגדרתה בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדירקטור בעל כשירות מקצועית), התשס"ו-2005. החברה מקיימת את הוראות סעיף 239(ד) לחוק החברות, המגדירות זכות ייצוג בדירקטוריון לשני המינים.

גיוון מגדרי בדירקטוריון

בתחילת 2022 הציב הדירקטוריון יעד להעלות את שיעור הנשים המכהנות בדירקטוריון בזק ל-40%. נכון לסוף שנת 2023, בדירקטוריון החברה כיהנו שבעה גברים ושתי נשים. בחודש אפריל 2024 נבחרה דירקטורית נוספת לחברה (במקום דירקטור שפרש), ובכך עלה שיעור הנשים בדירקטוריון ל-33%.

סוג הועדה	מספר הישיבות
ישיבות דירקטוריון	19
ועדת ביקורת	17
ועדה לבחינת הדוחות הכספיים	8
ועדת תגמול	8
ועדת ביטחון	1

ישיבות הדירקטוריונים של החברות הבנות

לכל אחת מהחברות בקבוצת בזק יש דירקטוריון משלה. להלן פירוט ישיבות הדירקטוריון שנערכו בשנת 2023:

חברת הבת	מספר הישיבות בשנת הדיווח
yes.	5
5G פלאפון 5G ?	5
8 בינלאומי TECH	8

הליך בחירת חברי הדירקטוריון

בשנת 2023 כיהנו בדירקטוריון החברה תשעה דירקטורים, מתוכם שלושה דירקטורים חיצוניים ודירקטור אחד בלתי תלוי (שאינו דירקטור חיצוני). כהונת דירקטור בלתי תלוי היא צעד וולונטרי שמעיד על ממשל תאגידי יציב ואיתן יותר. על הדירקטורים, לרבות דירקטורים חיצוניים, חלות הוראות הדין, ובכלל זה, הוראות חוק החברות, הוראה בעניין מינויים, כשירותם, דרישות בנוגע להיעדר זיקה,



הפרמטרים לבחינת תנאי התגמול הם, בין היתר:

- ✓ השכלתו ומומחיותו של נושא המשרה
 - ✓ תרומתו של נושא המשרה לביצועי החברה
 - ✓ תנאי השוק
 - ✓ הצורך של הקבוצה לשמר את נושא המשרה
- הגורמים המעורבים בקביעת מדיניות התגמול הם: ועדת התגמול, דירקטוריון בזק והאספה הכללית של בעלי המניות.

מחזיקי עניין וזכות הצבעה

לפי תקנון החברה ובהתאם להוראת חוק החברות, כל אחת מהמניות של בזק מזכה את בעליה בזכות להשתתף באסיפות הכלליות של בעלי המניות בחברה, ובקול אחד בהצבעות. המידע בנוגע להשתתפות באסיפות ובהצבעות מפורט במלואו בדוחות הזימון לקראת כל אספה כללית, שנתית ומיוחדת.

אימוץ תוכניות אכיפה פנימיות

קבוצת בזק רואה חשיבות עליונה בשמירה על סטנדרטים גבוהים של ממשל תאגידי נאות, ומשקיעה משאבים רבים במניעת הפרת הוראות, לצד עידוד והטמעת תרבות ציית אפקטיבית להוראות הדין בכל תחומי הפעילות של החברות בקבוצה. הקבוצה אימצה באופן וולונטרי תוכניות אכיפה פנימיות בתחומים שונים, כגון: דיני ניירות ערך ודיני תחרות (הגבלים עסקיים). מטרת תוכניות האכיפה השונות היא הטמעת הוראות הרגולציה והדין החלות על החברות בקבוצה, תוך קביעת מנגנוני בקרה מפורטים שנועדו למנוע כשלים והפרות של הוראות שעלולים לגרום נזק כספי ופגיעה במוניטין ובשמן הטוב.

מערך ניהול הסיכונים

תחום זהו, הערכת וניהול הסיכונים של קבוצת בזק מתעדכן ונדון באופן שוטף בפעילות החברה ובדיוני הדירקטוריון והנהלת החברה, כחלק מהליך רציף ומתמשך שנועד לשמור

מדיניות התגמול

מדיניות התגמול נועדה לקבוע כללים לאופן תגמול נושאי המשרה המותאמים בראש ובראשונה ליעדים הפיננסיים האסטרטגיים של החברה, פרופיל הסיכון, עמידה ביעדי ניהול ובקרת הסיכונים, הציאות והרגולציה, תוכניות העבודה ורווחיות החברה בראייה ארוכת טווח; זאת תוך התחשבות ואיזונים ראויים בין הרצון ליצור תמריצים ראויים להשגת היעדים בטווח הקצר והארוך והגברת תחושת ההזדהות של נושאי המשרה עם החברה ופעילותה והתחשבות בשיקולים כלל ארגוניים לבין הרצון להבטיח עמידה במדיניות ניהול הסיכונים.

כמתחייב על פי חוק, בשנת 2023 בוצע עדכון במדיניות התגמול לנושאי המשרה הבכירים בקבוצה: יו"ר הדירקטוריון, המנכ"לים בבזק ובחברות הבנות המהותיות, הסמנכ"לים בבזק, מזכירת הקבוצה והממונה על אכיפה פנימית והמבקר הפנימי של בזק.

מטרות מדיניות התגמול הן:

- ✓ לסייע בקידום מטרות החברה והקבוצה
- ✓ לייצר מערך תגמול ראוי לנושאי המשרה
- ✓ לאפשר לחברה לגייס ולשמר מנהלים בכירים

על איכות ותקינות פעילות החברה. מפת הסיכונים משתנה בהתאם לתנאי השוק וכורח המציאות, ותלויה בגורמים פנימיים, כמו אופי השירותים שמציעה החברה, ובהשפעות חיצוניות, כדוגמת מצב השוק.

הטמעת מדיניות ניהול הסיכונים נעשית באמצעות:

- ✓ דיווחים ומפגשים תקופתיים עם נציגי החטיבות השונות
- ✓ שיח שוטף עם מנהלי הסיכונים בחברות הבנות
- ✓ פורום הנהלה ייעודי דו-שנתי בנושא ניהול סיכונים
- ✓ דיווח לוועדת הביקורת ולוועדה לבחינת הדוחות הכספיים
- ✓ הצגת סקירה בנושא ניהול סיכונים לדירקטוריון

עדכוני רגולציה מרכזיים ב-2023

פעילות הרגולציה של בזק מתבצעת ברובה מול משרד התקשורת. בזק, כחברה מובילה בשוק התקשורת, נדרשת לשמור על כללי תחרות הוגנת וחופשית בתחום. עובדי וצוותי הניהול בחברה עוברים הדרכות והכשרות שוטפות בנושאי רגולציה, הכוללות עדכוני חקיקה ושינויים רלוונטיים לפעילות בזק והחברות הבנות.

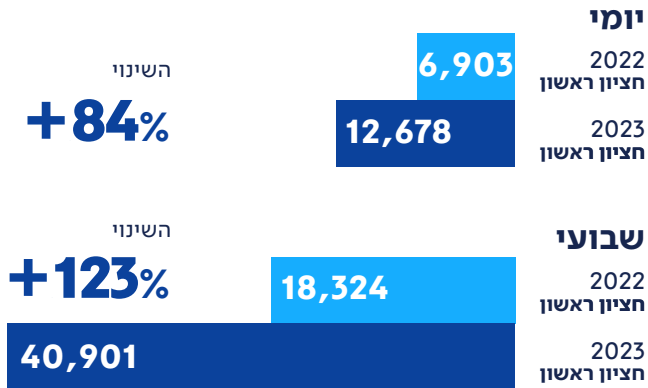
בעקבות התקדמות הרפורמה במשק החשמל, המאפשרת תחרות בין מספקי חשמל פרטיים, תוך התקשרות ישירה מול צרכנים, החליטה החברה להיכנס לתחום וקידמה את מיזם החשמל שבזק שותפה לו.

בין ההדרכות שבוצעו לדירקטוריון בשנת 2023:

- סקירה על העשייה בתחומי האחריות התאגידי
- הדרכה על החידושים בתחום הביקורת הפנימית
- הדרכות בתחומים משפטיים, כגון: רענון בנושא חובת דיווח – איכותית מהותית ואיכותית כמותית, אחריות בגין רשלנות בתום לב, הרבדים השונים בבחינת חלוקת דיבידנד
- סקירה מפורטת על משק החשמל

מאבטחים את המידע ומגינים על הפרטיות

דומיינים חסומים



מתקפות סייבר על מכשירים ברשת הביתית בשנת 2023*

- +84% בדומיינים חסומים ביום
- +15% התקפות DDOS
- +214% מתקפות Phishing

*בהסתמך על נתוני נתבי Be-fiber

אבטחת מידע והגנה מפני איומי סייבר בחברות הקבוצה הם בעלי חשיבות עליונה, שכן החברות מהוות חלק מהתשתית הקריטית של מדינת ישראל, ואחריות להעברת מידע בין לקוחות פרטיים, ארגונים, ומוסדות ממשלתיים, הכולל גם מידע רגיש.

בשנה שקדמה לה; רובם המוחלט (מעל 95%) היו דואר זבל וניסיונות הונאה מסוגים שונים.

על מנת לשמור על הרציפות התפעולית והשירותית העל מערכי האבטחה של החברות את הכוננות לרמה הגבוהה ביותר ונערכו כדי להעניק מענה רציף ואיכותי להתמודדות עם האירועים המתרחבים. בין היתר נחסמו אתרים, מיילים וכתובות IP חשודות, הוקשחו אפשרויות הגישה הפנימית והחיצונית למידע בארגונים, ותוקשרו נושאים רלוונטיים לעובדי החברות במטרה להעלות את רמת המודעות שלהם לנושאי אבטחה שונים.

בכל חברה יכולים העובדים לפנות באמצעות מגוון ערוצי פנייה למנהלי אבטחת המידע או מנהלי הביטחון בארגון. בעבודה עם צדדים שלישיים, אנחנו מקפידים על סטנדרט גבוה, בוחנים את רמת אבטחת המידע, כנדרש בדיון ולפי רגולציות נוספות.

יכולות וטכנולוגיות מתקדמות

לחברות בקבוצת בזק ישנן יכולות מתקדמות להתמודדות עם איומי סייבר, לצד צוותים ייעודיים של אנשי מקצוע מובילים בתחומם. תוכניות אבטחת המידע המקיפות בקבוצה כוללות עמידה בתקנים וסטנדרטים מחמירים, שימוש בטכנולוגיות מתקדמות שמתעדכנות באופן תדיר כדי למנוע אפשרות של ניצול בזדון או בשוגג על ידי גורם חיצוני או פנימי, וכן תוכניות גיבוי והתאוששות.

מערכת ניהול משודרגת לאבטחת סייבר בבזק

פעילות אבטחת המידע של חברת בזק כוללת ניטור, איסוף ומעקב באמצעות מערכות מתקדמות, עריכת סקרים

ככל שאנחנו, האזרחים, משתמשים יותר בשירותים דיגיטליים, בכל מישורי החיים, כך גוברת חשיבות אבטחת המידע וההגנה מפני איומי סייבר. כל פגיעה או פריצה למערכות האבטחה וההגנה יכולה לפגוע בתפקוד השוטף של הלקוחות, שמסתמכים על שירותי התקשורת לפעילותם היומיומית, ואף להוביל לאובדן מידע ולפגיעה בפרטיות.

הגנת הסייבר מבטיחה את יציבות ואמינות השירותים, מונעת פריצות וניסיונות התחזות, ומאפשרת לחברות לשמור על אמון הלקוחות ועל המוניטין המקצועי שלהן. ולכן, אנו מבינים כי השקעה במערכות הגנת סייבר מתקדמות היא חיונית להבטחת המשכיות העסק ועמידה בדרישות הרגולציה המחמירות המושטות עליהן מתוקף הגדרתן כתשתית לאומית קריטית.

על פי נתוני בזק, כבר בחציון הראשון של 2023 חלה עלייה משמעותית בכמות התקפות הסייבר שחוו לקוחות החברה ביחס לחציון הראשון של 2022. לפי נתוני החברה בתקופה זו חל זינוק של כ-84% במספר המשתמשים הזדוניים הממוצע שנחסמו ביום, וכן נרשמה עלייה של 15% במספר מתקפות השירות המבוזר על מכשירים שמחוברים לרשת הביתית, כמו מחשבים, טלוויזיות חכמות, מדפסות, קונסולות משחקים, מצלמות ועוד. עוד עולה כי כבר במחצית הראשונה של 2023 חל זינוק של למעלה מ-200% במספר התקפות הפישינג על לקוחות.

המתקפה על ישראל, שהחלה בשבעה באוקטובר, הביאה לזינוק נוסף של מאות אחוזים במספר התקיפות על הרשת הביתית והמכשירים המחוברים אליה. בשלושת החודשים הראשונים של מלחמת "חרבות ברזל" התקבלו בשרתי בזק 50 מיליון מיילים – פי 24 (!) בהשוואה לתקופה המקבילה

שירותי הגנת סייבר ללקוחות החברות בקבוצה

הגנת סייבר בתבי Be

Cyber Plus הוא שירות סייבר הפועל בשכבה נוספת לשירות ה־BCyber הקיים, וכולל הגנות מפני איומי פשינג, התחזות ברשת ומתקפות DoS/DDoS. השירות מעניק הגנה ברובד המכשירים המחוברים בבית, סוגר פרצות אבטחה בזמן אמת, עוצר נסיונות לפיצוח סיסמאות ומונע השתלטות עוינת על מכשירים מחוברים ואת הסיכון לפגיעה בפרטיות בבית. Cyber Plus נעזר בטכנולוגיות מתקדמות שיאפשרו הגנה אקטיבית בפני התקפות מסוג Brute Force. כמו כן השירות מזהה ריבוי ניסיונות לפיצוח סיסמאות במכשירים המחוברים לרשת הביתית ופועל למנוע אותן.

פלאפון סייבר

פלאפון מספקת הגנת סייבר חינם לכלל לקוחותיה באמצעות שירות Pelephone Cyber BASIC, המאפשר הגנה מפני מתקפות סייבר בגלישה סלולרית, ניהול רמת האבטחה בגלישה סלולרית והתראות וטיפים לגלישה בטוחה. באמצעות שירות Pelephone Cyber TOTAL (בתשלום) מקבל הלקוח את אפליקציית Norton Security המאפשרת גם הגנה בגלישה ב־Wi-Fi והתראות על אפליקציות חשודות במכשיר.

הגנה מנצחת בבזק בינלאומי TECH

במסגרת השינוי שעברה בזק בינלאומי TECH בדרך להפיכתה לחברת ICT עצמאית, הגדירה החברה את

תרגיל סייבר שנתי

קבוצת התקשורת המובילה בישראל, ובהתאם לפרקטיקה המיטבית הנהוגה (Best Practice), חברות הקבוצה נערכות באופן מיוחד לאיומי סייבר אפשריים, ובמקביל לנהלי החירום הכלליים אנחנו מנהיגים נוהל סייבר ספציפי ברמת החברות והחטיבות ומבצעים תרגיל שנתי שמושקעים בו מאמצים ומשאבים רבים.

בשנת 2023 ערכו הנהלות כל החברות תרגילי סייבר נרחבים שבחנו את תפקוד צוותי התגובה הפנימיים, הכוללים בעלי התמחות שונים בתחום אבטחת המידע, למגוון רחב של תרחישי קיצון במציאות משתנה. התרגילים כללו השתתפות של כלל המנהלים בכל חברה ולאחריהם הופקו לקחים, שופרה המוכנות וקודמו מהלכים ותגובות למגוון תרחישים אפשריים.

הזרות עובדים

חברות הקבוצה מקדישות משאבים רבים להעלאת מודעות וכשירות העובדים, באמצעות לומדות ותקשורים תקופתיים שנועדו להגביר את תשומת הלב למניעת מקרי פשינג, אבטחת מידע וסייבר נוספים.

בבזק בינלאומי TECH, למשל, הופקו סרטונים הומוריסטיים בהשתתפות עובדי החברה. הסרטונים, שהופצו אחת לחודש לכלל העובדים, יצרו עניין ושיח רב בתוך החברה והעלו לאין שיעור את המודעות לתחום אבטחת המידע.

פורום סייבר קבוצת בזק

פורום הסייבר של הקבוצה התקיים בדצמבר 2023, בהשתתפות צוותים מכלל החברות בקבוצה. הנושאים שעלו בפגישה עסקו בהיבטי המלחמה ושרשרת אספקה, סקירת אירועים, ניתוחם והסקת מסקנות וביצוע צעדי מניעה מיידים.

בשרשרת האספקה וסקרי סיכונים, מוקד חקירות, ביצוע מבדקי חדירה, הפקת דוחות, ניהול מקצה לקצה, תרגולים שוטפים, וכן תוכנית פעולה רחבת היקף שמכינה את החברה להתגונן בפני אירועי סייבר.

עיקרי תוכנית הפעולה להגנה מפני אירועי סייבר:

- ✓ עדכון וסנכרון נהלים בין הגורמים השונים בחברה
- ✓ תרגולי סייבר משותפים לצוותים הטכניים
- ✓ יכולת התאוששות לאחר אירוע סייבר
- ✓ תרגולי הנהלה
- ✓ גיבוש צוות ייעודי לאירועי סייבר והתקשרות עם חברה מקצועית
- ✓ ביטוח סייבר המתחדש באופן תקופתי



בשנת 2023 לא נרשמו אירועי אבטחת מידע וסייבר מהותיים שנדרש עבורם דיווח רגולטורי



בזק בינלאומי TECH סיימו השנה יישום של ✓ תקן SOC2 Type2. מדובר במבדק וניתוח יסודיים של אמצעי הבקרה והפיקוח של הארגון במטרה להפחית את הסיכונים הקשורים לאבטחה ונגישות למידע, מהימנות עיבוד הנתונים במערכת, חשאיות ופרטיות.

הצצה אל איומי העתיד - פיילוט הגנה קוונטית על רשת הסיבים של בזק

בזק הכריזה על פיילוט בתחום הגנת הסייבר הקוונטית, מתוך כוונה להיות חברת התקשורת הראשונה בישראל שתפרוש ותספק רשת הפצת מפתחות, לצורך הגנה מוגברת על הצפנה של תקשורת למערכים חיוניים, לרבות מערכות פיננסיות, תשתיות קריטיות, בתי חולים ומערכות ביטחוניות.

לפי מחקר של IBM משנת 2023, העלות הישירה הממוצעת לפריצת סייבר בארה"ב עומדת על כ-4.5 מיליון דולר, והיקף הנזקים שנגרם למשק האמריקאי מפריצות סייבר בשנת 2021 עמד על 6 טריליון דולר. עוד עולה מהמחקר כי עלות הביטוח כנגד התקפות סייבר בארה"ב עלה ב-50% משנת 2022 ל-2023, על רקע הגידול במספר הפריצות והעלויות הנלוות לכך.

מומחי הצפנה מעריכים כי לאור ההתקדמות בפיתוח הטכנולוגיות בתחום המחשוב הקוונטי, קרוב היום בו פריצה למערכות ההצפנה הקיימות תהפוך אפשרית ותגרום לתקשורת נתונים להיות לא בטוחה. חלוקת מפתחות קוונטית (QKD) היא הטכנולוגיה המוכחת היחידה המספקת את רמת האבטחה האולטימטיבית עבור תקשורת נתונים, וכוללת אבטחה מפני כל תקיפה או ניסיונות ציתות. ●

תחום הגנת הסייבר כאחד ממנועי הצמיחה שלה. האתגר העיקרי של ארגונים כיום הוא לנהל את כל פתרונות הסייבר באופן מתואם ולהגיב במהירות המרבית למתקפות. אחד המוצרים המובילים בעולם הסייבר הוא שירות ה-Defender Cyber - פתרון SIEM&SOC חכם במיוחד שיספק מענה 24/7 עבור לקוחותינו ויהווה מעטפת אבטחת מידע לכל הנכסים בארגון. השירות יכול להיות מנוהל דרך פורטל משתמש חדשני המאפשר ל-CISO להיות מחובר למערכת מכל מקום ובכל זמן ולהשיג נראות מלאה על המתרחש בארגון.

שומרים על הפרטיות ומגבירים את השקיפות

מדיניות הגנת הפרטיות של החברות בקבוצה מפורסמת באתרי החברות, וכוללת התייחסות לעקרונות ולקווים המנחים שבהם נוקטת כל חברה על מנת לשמור על פרטיות המידע הנמצא ברשותה ובהתייחס לכל מחזיקי העניין - לקוחות, עובדים, שותפים עסקיים, ספקים ואחרים. כל החברות עומדות בחוקי הגנת המידע והפרטיות של מדינת ישראל.

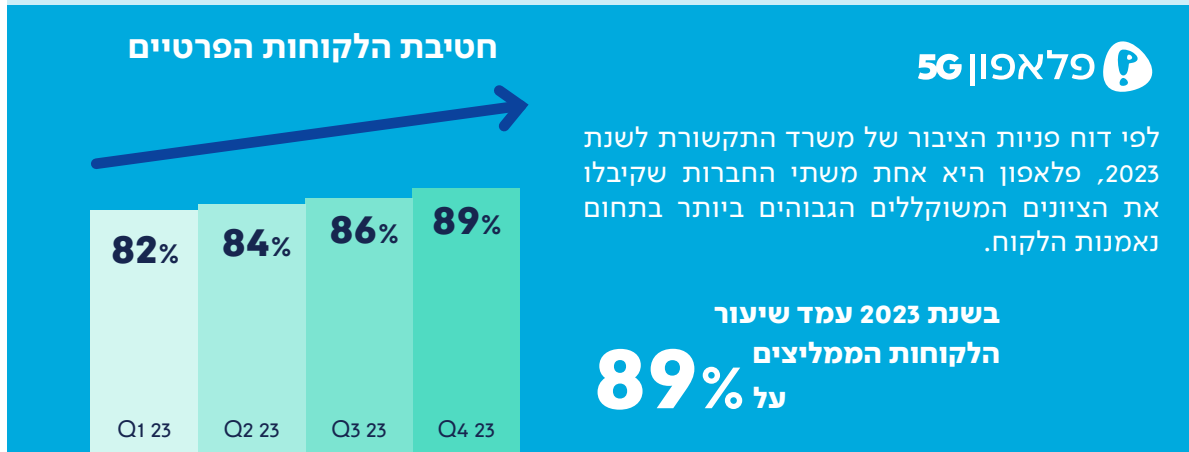
עמידה בחוקים, תקנות ורגולציה

✓ כלל החברות בקבוצה עומדות בתקנות חוק הגנת הפרטיות ותקן חברות אשראי pci. ✓ בזק ובזק בינלאומי TECH עומדות בתקן ISO 27001 לניהול אבטחת מידע. במהלך השנה, סיימה בזק בינלאומי TECH הסמכה לתקן ISO 27032. זהו תקן נוסף המהווה הרחבה לתקן אבטחת המידע ISO 27001 ומקנה קווים מנחים להגנת מידע, תוך שיפור בקרות קיימות בארגון בתחום הגנת הסייבר.

מצטיינים בשירות

אנחנו בקבוצת בזק משקיעים את מלוא תשומת הלב והמשאבים כדי להוביל באיכות המוצרים והשירותים ולספק ללקוחותינו חוויית רכישה חדשנית בסטנדרטים הגבוהים ביותר. בחטיבות השירות של החברות בקבוצת בזק אנחנו שומרים לאורך זמן על רמת שביעות רצון גבוהה בקרב לקוחותינו, באמצעות פעולות רבות לשימור ושיפור מתמיד של חוויית הלקוח, כגון: בקרה תמידית, תחרויות בין כל אגפי החטיבה, הטמעת כלים טכנולוגיים ותהליכים משפרי שירות.

מדדי השירות





מוקד תמיכה של פלאפון

איכות ואחריות בשירות ומכירה

קבוצת חברות תקשורת וטלוויזיה מובילה המשרתת מיליוני לקוחות, איכות השירות והמכירה נמצאת בראש סדר העדיפויות שלנו. ערך זה מיושם לאורך כל שדרת הניהול בחברות, החל בדרגי ההנהלה הבכירים ביותר ועד נציגי השירות והמכירה שמספקים את השירות ללקוח. אמנת השירות מפורסמת באתרי האינטרנט של yes ופלאפון, ותושק בהמשך שנת 2024 גם באתר בזק בינלאומי TECH.

פעולות לשיפור השירות בקבוצת בזק



קידום דיגיטציה בבזק

בשנת 2023 המשיכה בזק להשקיע בקידום הדיגיטציה של שירות הלקוחות והשיקה את אפליקציית בזק לטלפונים ניידים, המאפשרת מגוון של פעולות לניהול החשבון וקבלת שירות טכני. כמו כן, השיקה החברה תהליך הצטרפות דיגיטלי וערוץ שירות בוואטסאפ. בנוסף, אזור השירות האישי באתר בזק עבר רענון ושדרוג משמעותי, והוא כולל כעת גם ממשק דיגיטלי מלא לתיאום מעבר דירה ועוד.

חבילת תקשורת לעסקים קטנים

בשנת 2023 התחלנו להתמקד גם במענה לצורכי התקשורת והחיבוריות של עסקים קטנים שמנהלים במקרים רבים ממועדון ביתי – SOHO (Small Office Home Office). ללקוחות אלו התחלנו להציע חבילת שירות שכוללת תקשורת סיבים אופטיים, נתב מהיר ומאובטח ושירות עם SLA מהיר שמותאם לעולם העסקים הדינמי.

yes. 5G פלאפון 5

שירות מצוין שמתחיל בהגדלת עצמאות הלקוח

כחלק מתפיסת חשיבותו של תחום השירות ב־yes ופלאפון, רתמנו את כלל המנהלים באגף השירות והממשקים התומכים בו לקחת חלק בתהליך מואץ לניתוח מעמיק של הפניות המגיעות למוקדים.

במסגרת המהלך פישטנו תהליכי עבודה על מנת שיספקו ללקוח פתרון מלא כבר בפנייה הראשונה, יגבירו את עצמאותו בערוצי הדיגיטל ויתקשרו לו מידע פשוט וברור. בכך שיפרנו באופן משמעותי את השירות, הפכנו את חוויית הלקוח לפשוטה ונגישה וחסכנו ממנו פנייה יזומה לנציגי השירות.

8 בינלאומי TECH

שיפור השירות וחוויית הלקוח

במסגרת השאיפה לשפר את מסע הלקוח ולהתאימו לעידן הדיגיטלי הושקעו בחברת בזק בינלאומי TECH משאבים רבים, כגון: הוספת ערוצי שירות דרך וואטסאפ ללקוחות עסקיים לצד ערוץ קיים שמיועד ללקוחות הפרטיים, וכן הקמת אתר Marketplace ייעודי ללקוחות המנויים על שירותי מיקרוסופט שניתן לבצע בו מגוון פעולות רכישה ושדרוג.

בעקבות השינוי בפעילות החברה והמיקוד בשירות למגזר העסקי הותנע בחברה פרויקט דו־שנתי של מצוינות תפעולית בתחומי הליבה של אגף השירות והתמיכה, במטרה ליצור סטנדרט אחיד וגבוה של תהליכי עבודה, לשדרג את מערכות החברה התומכות בהם, וכן לשפר את השירות וחוויית הלקוח.

בנוסף, הוקם בחברה פורום "איכות בשירות" שמתכנס פעם בחודש כדי לנתח מקרי בוחן, להפיק לקחים ולנקוט בפעולות שיפור, לרבות משוב לנציגי השירות.

הדרכות והכשרות לנציגי השירות

על מנת לשמור על סטנדרטים גבוהים בתחומי השירות והמכירה, החברות בקבוצה שמות דגש רב על הדרכת טכנאים ונציגי שירות ומכירה. החל בשלב הקליטה ולאורך כל השנה עוברים העובדים מגוון רחב של קורסים והכשרות כדי ללמוד על תחום התקשורת, להבין את מסע הלקוח ולהכיר לעומק את תפיסת השירות ותהליכי העבודה בחברה.

שירות לקוחות דיגיטלי ואוטומטי

במהלך שנת 2023 המשכנו לשדרג את השירותים הדיגיטליים והאוטומטיים ללקוחות. החברות בקבוצת בזק מחזיקות ערוצי שירות לקוחות בפלטפורמות וערוצים דיגיטליים רבים ומגוונים, כדוגמת וואטסאפ, טוויטר, פייסבוק ואינסטגרם, לצד מוקד שירות לקוחות וערוצי שירות עצמי.

כדי לשפר את חוויית השירות ולחסוך זמן ללקוחות, אנחנו מפעילים שירות מענה טלפוני משולב, במסגרתו יכול הלקוח לקבל מענה מידי בערוצים מקבילים, כגון: שליחת מסמכים לוואטסאפ או למייל וקבלת תשובה אחרי בירור בערוץ דיגיטלי.

מספקים תכנים מוגנים ובטוחים לאוכלוסיות שונות

החברות בקבוצת בזק מחויבות להעניק ללקוחותיהן שירות סינון תכנים חינוכי באינטרנט, בסולר ובשירותי הטלוויזיה מתוקף החקיקה ודרישות הרגולציה.

גלישה בטוחה לילדים

yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH מספקות שירותים מגוונים לסינון תכנים פוגעניים והתאמת תכנים לילדים.

שירות סינון תכנים לקהל החרדי

בשנים האחרונות נרשמת עלייה בשיעור החרדים שמשתמשים באינטרנט. לפי נתוני דוח מצב האינטרנט של בזק בשנת 2022, 37% מהמשיבים במגזר החרדי העידו כי גלשו באינטרנט יותר לעומת השנה הקודמת. גולשי האינטרנט במגזר החרדי ובקהילות נוספות יכולים להשתמש בממשק לסינון תכנים שאינם תואמים את השקפת עולמם.

נגד איומים ותוכן פוגעני: מטיית הגנה לתלמידים

בזק בינלאומי TECH השיקה בספטמבר 2023 את Cisco Umbrella Education – מערכת ראשונה מסוגה בישראל – ב-4,500 בתי הספר הנמצאים תחת משרד החינוך. המערכת



מוקד שירות של yes

מגינה על 2.5 מיליון תלמידים מפני איומים באינטרנט וחשיפה לתכנים פוגעניים, ומונעת איומים מעולם אבטחת המידע. מדובר במהלך שעתיד להיפרס על פני חמש שנים וליוצר פתרון אחיד ולאומי שיוטמע במערכת החינוך ויאפשר סינון תכנים על פי אוכלוסייה והתאמה ייעודית לצרכיה באמצעות שליטה בגישה לתוכן שאינו הולם.

הגינות ואתיקה בשירות הלקוחות

מחויבים לשיווק אחראי

החברות בקבוצת בזק פועלות לפי הוראות החוק, ובהתאם לכך גיבשו מערך נהלים פנימי המבוסס על חוק הגנת הצרכן והוראות ותקנות נלוות. החברות מקפידות לאכוף סעיפים בנושאי איסור הטעיה, עסקת מכר וביטולה ועוד. מידע נוסף בנושא ניתן למצוא במסמך מדיניות שיווק אחראי שהוציאה חברת בזק בשנת 2022.

מחויבים לשמירה על הפרטיות וחופש הביטוי

אנחנו בקבוצת בזק מחויבים לעמידה בדרישות החקיקה הנוגעות לזכות פרטיות, ומשקיעים מאמצים כדי להגן על פרטיות מחזיקי העניין שלנו ועל אבטחת המידע. בנוסף, אנו מחויבים להגן על חופש הביטוי של מחזיקי העניין שלנו במרחב האינטרנטי והתקשורת. נוהלי הגנת הפרטיות של החברות מבוססים על דיני הגנת הפרטיות והקוד האתי בכל החברה.

פניות הציבור

מניעת וצמצום תלונות כאסטרטגיה

מעבר למוקדי התמיכה הטכנית ומוקדי השירות והמכירה, לחברות בקבוצת בזק יש מחלקות שאחראיות לטיפול בפניות הציבור. למחלקות אלו ניתן לפנות דרך אתרי האינטרנט

השונים של החברות, דרך המייל ובאמצעות הדואר והפקס. האסטרטגיה של מחלקות פניות הציבור בקבוצת בזק מתמקדת לא רק בנתינת המענה ומציאת הפתרון ההולם לפונה, אלא במניעת וצמצום תלונות הלקוחות, באמצעות ניתוח הפניות והסקת מסקנות לשיפור פעילות החברה.

בחברת פלאפון, לדוגמה, נערכת פעילות פרואקטיבית בה מחלקת פניות הציבור מנתחת את המידע לגבי לקוחות שחשבונו גבוה במיוחד. לקוחות אלו עשויים להתלונן במחלקות השירות ו/או לפניות הציבור, ולכן צוות פניות הציבור יוזם מראש פנייה אליהם, משקף להם את השירותים שהם מקבלים ומסייע להם במציאת הפתרונות המתאימים להם במחירים אטרקטיביים יותר. פעולה זו מספקת מענה מהיר, שמגביר את שביעות רצונו ואמונו של הלקוח, וחוסכת עבורו כסף.

בנוסף, לכל אזור פעילות הוקצה אחראי מטעם מחלקת פניות הציבור, שמסייע לנציגי האגפים השונים כאשר הלקוחות מקדימים לפנות אליהם לפני פנייתם למחלקת פניות הציבור. על מנת לספק את המענה המיטבי, המחלקות פועלות באופן סדור: כל תלונה עוברת אל הגורמים הרלוונטיים לטיפול, מתבצע מעקב ונערך תהליך הסקת מסקנות לשיפור. אחת לשבוע ואחת לחודש המידע נאסף, מסוכם ומוצג בפני הנהלת כל אחת מהחברות. בכל אחת מהחברות הוקם פורום פניות בהובלת מנהלת אגף השירות. הפורום מתכנס אחת לחודש, ונידונים בו הנושאים הרחביים שעלו מפניות הציבור, לצורך שיפור התהליכים בחברה.

קו פנייה ישיר של הלקוחות למנכ"ל

ב-yes ופלאפון פועל קו פנייה ישיר של הלקוחות למנכ"ל ולהנהלה הבכירה. פניות ישירות אלו אף הביאו בעבר לשינוי נהלים ומוצרים. בנוסף, מתקיים פורום פניות מנכ"ל שמטרתו לבצע תהליכי למידה והסקת תובנות מפניות הלקוחות לערוצי פניות הציבור הנוספים בחברות. בנוסף, מחלקת פניות הציבור יוזמת פניות ישירות ללקוחות שמדווחים על חוויית השירות בערוצי המדיה החברתית של הקבוצה.

הנגשת השירות הפיזי והדיגיטלי

את המודעות לנושא.

- ביצוע הדרכות נגישות שירות למנהלים בחברות, ומתן ערכה להעברת הדרכה בנושא זה לעובדים, כדי שהנושא יועבר לכלל צוותי השירות בחברות.
- עריכת סדנאות חווייתיות ללמידת שפת הסימנים במסגרת שבוע האחריות התאגידית בחברות.
- בשתי החברות התקיימו מפגשים עם יוצר תוכן ומגיש בכאן 11, המתמודד עם תסמונת טורט.
- במסגרת אירועי "להרגיש נגישות" של עמותת "נגישות ישראל" השתתפה נבחרת הכדורסל של חברת פלאפון בתחרות עם נבחרת פראלימפית.
- עורכת דין מטעם החברות השתתפה בכנס בתחום הנגישות.

באמצעות פעילויות אלו, אנו ממשיכים לקדם נגישות ושוויון הזדמנויות לכלל הלקוחות שלנו, ומתחייבים להמשיך ולשפר את השירותים המתקדמים שאנו מספקים. בבזק בינלאומי TECH מבצעים מדי שנה סריקה כוללת של כל דפי האתר לבדיקת עמידה מלאה בחוק הנגישות. בנוסף, יישמו ההרחבות הבאות:

- פרסום הצהרת נגישות, כולל תאריך עדכון בדף הבית.
- פרסום הסדרי נגישות פיזיים לנקודת קבלת קהל.
- הנגשת תיבת הפניות לקיצור זמן המענה.
- העלאת מודעות לאוכלוסיות עם צורכי נגישות.

הנגשת ציוד הקצה ללקוחות

קבוצה המספקת ציוד קצה ללקוחות, אנחנו מקפידים על התאמת המוצר ללקוח, ועל יידוע הלקוחות עם מוגבלות או צרכים ייחודיים שונים אודות מוצרים בעלי אפשרויות נגישות מתקדמות שעשויים להיות מתאימים להם יותר.

החברות בקבוצת בזק ממשיכות לספק סטנדרט גבוה של נגישות כדי לאפשר לכלל הלקוחות, לרבות אנשים עם מוגבלות, ליהנות משירותי תקשורת מתקדמים בנוחות ובקלות מרבית הן בהיבט הפרונטלי והן בהיבט הטלפוני-דיגיטלי.

- אתרי האינטרנט של החברות מספקים מידע נרחב על השירותים הנגישים במרחב הפיזי, הדיגיטלי והטלפוני, כגון:
 - נגישות באתר האינטרנט ובאפליקציה.
 - תוספים ועזרים ייעודיים לבעלי לקויות שמיעה, דיבור ומוטוריקה.
 - פרסום רשימת סניפי בזקסטור ופלאפון שבהם קיימים הסדרי נגישות, וכן פירוט הסדרי הנגישות.
 - אפשרות לפנייה דרך האתר לרכזי הנגישות בחברות.

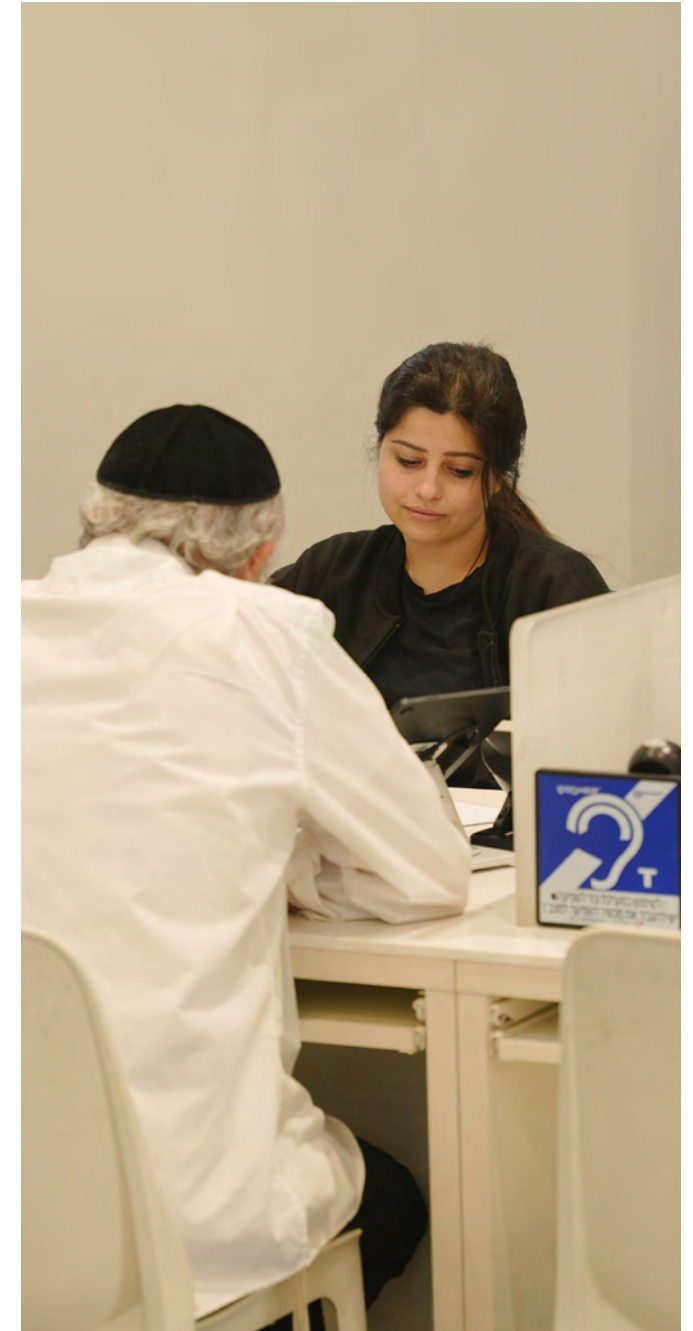
תוכנית הדרכה שנתית בתחום הנגישות

החברות בקבוצת בזק מפעילות תוכנית הדרכה שנתית מקיפה לקידום המודעות והחשיבות של תחום הנגישות, שכוללת מגוון פעילויות:

- ביצוע לומדת נגישות על ידי כלל העובדים.
- הדרכות ממוקדות וריענוני נהלים לנותני השירות הישיר: מוקדנים, טכנאים ועובדי החנויות.
- הדרכות לאנשי השיווק ואנשי הפיתוח בנושא נגישות התוכן והעיצוב באתרי האינטרנט.
- עריכת בדיקות נגישות לחנויות בידי גורם מקצוע מורשה, וכן בדיקת תוכנית ההדרכה בנושא.
- עריכת בדיקות ועדכונים למדורי הנגישות באינטרנט.

בי-yes ופלאפון בוצעו פעילויות נוספות, כגון:

- פרסום אגרת וסרטון ארגוני לכלל עובדי החברה ביום הבינלאומי לזכויות לאנשים עם מוגבלות, על מנת להעלות



מוקד שירות פלאפון

פרויקטים לשנת 2024



- עדכון בצורך להנגשה בכרטיס הלקוח, לצורך זיהוי מוקדם עבור נציגי השירות ומתן שירות יעיל ומותאם מראש.
- שריון תור מיוחד עבור לקוחות עם מוגבלות לטיפול בתקלות.
- שת"פ עם חברת sign-now למתן שירות תרגום לשפת הסימנים בשיחה למוקד הטלפוני.



מוגבלות, שנזקקים לפעמים לסיוע ספציפי – כמו הנגשה או תרגום לשפה אחרת. אנחנו מדריכים את מנהלינו ועובדינו להיות מודעים לאוכלוסיות אלו, להפגין כלפיהם אדיבות יתרה, להבין את צורכיהם ולהסביר להם את הדרוש בדרך המתאימה להם ביותר, וכן מקיימים, מפתחים ומטמיעים נוהלי עבודה למתן שירות נגיש.

בחברות בזק, פלאפון ובזק בינלאומי TECH פועל מוקד שמתווך בין אוכלוסיית כבדי השמיעה והדיבור ובין נותני שירות, בהתאם לחוק. בנוסף, כל חנויות בזקסטור ופלאפון הונגשו לאנשים עם מוגבלויות, והן מוכרות מכשירים סלולריים בעלי נגישות משופרת עבור כל סוג של מוגבלות ראייה, שמיעה, קוגניציה ומוטוריקה. לצד זאת, כל אתרי האינטרנט והנכסים הדיגיטליים מונגשים לפי תקן AA, ובאתרי האינטרנט של החברות ניתן למצוא גלריית נגישות שמכילה מידע על הסדרי הנגישות. ●

קשיי התמצאות נוספים.

בעת ביקור הלקוח בסניף, האפליקציה מיידעת אותו באמצעות קול על המיקום הנכחי בו הוא נמצא ועל מבנה החלל בדרכו, וכן מספקת מידע כגון שעות פתיחת הסניף, הימצאות קומות נוספות בחנות ועוד. בנוסף, האפליקציה מאפשרת בקשת עזרה מאחד העובדים במקום בעזרת לחיצת כפתור.

הנגשת מכונות השירות לעיוורים

ב־2023, פלאפון הנגישה לאנשים עם מוגבלות בראייה את מכונות השירות בכניסה לסניפים בעזרת כפתור בעל סימון נגישות שניתן לתפעול ולזיהוי באמצעות מישוש ולחיצה על מנת לקבל שירות נגיש ומותאם.

מנגישים את האתרים והדוחות הכספיים

כלל מסמכי הלקוחות באזורים האישיים באתרי החברות בקבוצה מונגשים בהתאם לתקנות הנגישות הדיגיטלית, והקבוצה מנגישה את הדוחות התקופתיים והמידיים שלה באתרי הבורסה ורשות ניירות ערך.

פתרונות חדשניים בתחום הנגישות

כמדי שנה, גם בשנת 2023 השתתפו רכזי הנגישות ונציגי הקבוצה במפגשים, פורומים וכנסים – ביניהם ועידת נגישות ישראל ומפגש יוזמת Valuable 500 הבינלאומית המיועדת לקידום נגישות ותעסוקת אנשים עם מוגבלות בעולם – וזאת על מנת להמשיך ולהעמיק בלמידת עמיתים עם חברות נוספות ולמצוא את הפתרונות החדשניים ביותר בתחום הנגישות.

מנגישים שירותים ומוצרים לאוכלוסיות עם צרכים ייחודיים

כדי להמשיך להעניק ללקוחותינו את השירות האיכותי, המקצועי, האמין וההוגן ביותר, אנחנו שמים דגש על מתן שירות מיטבי בערוצי המכירה והשירות לאוכלוסיות עם צרכים ייחודיים, כגון: קשישים, עולים חדשים ואנשים עם

בנוסף, אנחנו דואגים להדריך את נציגי השירות והמכירה כדי שיכירו את המאפיינים האלו ויוכלו להציג אותם כהלכה במעמד השירות והמכירה ללקוחות רלוונטיים.

ספריית תוכן על אנשים עם מוגבלות ונגישות ב־yes

ב־yes רואים חשיבות גדולה בקידום הזדמנות שווה לאנשים עם מוגבלויות, ולכן יצרנו ספריית תכנים שעוסקים באנשים עם מוגבלות ובנושאי נגישות. בנוסף, ניתן למצוא באותה הספרייה גם סדרות וסרטים כלליים עם הנגשה קולית לטובת לקוחות עם לקות ראייה.

ביום הזכויות הבינלאומי לאנשים עם מוגבלות אנחנו מקדמים את הספרייה למסך הראשי של כלל הלקוחות על מנת לסייע בהגברת המודעות הציבורית לנושא ולמתמודדים עם מוגבלות.

בחירת נכסים נגישים

נושא ההנגשה הפיזית ניצב במקום גבוה במערך השיקולים של תהליך בחירת נכסי נדל"ן חדשים ועריכת התוכניות האדריכליות לפתיחת מרכזי שירות חדשים. במקרים אלו אנחנו פועלים על פי נוהל בחירת נכס נגיש שנוסח בעבודה משותפת עם עמותת "נגישות ישראל" ומורשה נגישות מטעמם. מורשה נגישות הוא אדם שתפקידו לסייע באפיון, תכנון, פיקוח ובקרת יישום דרישות להתאמות נגישות השירות ללקוחות עם מוגבלות על פי דרישות החוק, כך שאנשים עם מוגבלות יוכלו לצרוך שירותים אלה באופן שוויוני, עצמאי ובטיחותי.

פלאפון מנגישה: שירות ייחודי לעיוורים ולקויי ראייה RightHear

בשנת 2023 הרחבנו את הנגישות בסניפי פלאפון באמצעות הכנסת אפליקציית ניווט קולי של חברת RightHear המאפשרת ללקוחות עם מוגבלות בראייה התמצאות עצמאית במרחב בסניפים ומחוצה להם באמצעות טכנולוגיה ייחודית המבוססת על ניווט קולי ומסייעת גם ללקוחות עם

מתחייבים לאחריות ברכש והגינות מול הספקים

רכש אחראי הוא נדבך מרכזי במימוש מחויבותה של קבוצת בזק לניהול בר־קיימא, ואנו רואים חשיבות רבה בהתנהלות שרשראות האספקה שלנו בהתאם לערכים וליעדים שהצבנו. בעזרת גישה זו, אנו מצמצמים את הסיכונים הסביבתיים, החברתיים והרגולטוריים שעלולים להשפיע על פעילותנו.

מדיניות רכש אחראי

- ✓ לחברות בקבוצת בזק יש מדיניות רכש שמנחה את עובדי ועובדות אגפי הרכש והקניינות בכל ההתקשרויות שהם מנהלים, באמצעות הכשרות, הדרכות והטמעת שיטות עבודה עם כניסתם לתפקיד ובמהלך עבודתם השוטפת.
- ✓ מדיניות הרכש כוללת התייחסויות לפרמטרים כמו:
 - ✓ רישיון עסק והיתרים רגולטוריים כתנאי סף להתקשרות
 - ✓ עמידת הספק בתנאי העסקה נאותים, לרבות עמידה בחוקי מגן ושמירה על זכויות העובד
 - ✓ ניהול הבטיחות
 - ✓ היעדר ניגוד עניינים בהתקשרות עם החברה

קוד אתי חדש לספקים

- קבוצת בזק מחויבת להתנהלות אתית והוגנת ההולמת את החוק ומעבר לו, שמירת פרטיותם של הספקים ומניעת העברת מידע על אודותם לגורמים חיצוניים, איסור קבלת מתנות ונושאים נוספים המפורטים בקוד האתי של חברות הקבוצה.
- בסוף שנת 2023 פורסם קוד אתי ייעודי לספקים, המבוסס על הקוד האתי של קבוצת בזק, ומטרתו לוודא כי הספקים מחילים על עצמם את חובות האתיקה של קבוצת בזק.
- בקוד האתי החדש לספקים, יש התייחסות להיבטי ESG בשרשרת האספקה, ובהם:
 - ✓ זכויות אדם והעסקה הוגנת
 - ✓ כיבוד חופש ההתארגנות
 - ✓ בריאות ובטיחות תעסוקתית
 - ✓ מניעת שוחד ושחיתות
 - ✓ הגנה על התחרות החופשית

נכון לעת פרסום דוח זה, חברות הקבוצה מצויות בתהליך של יישום הקוד מול ספקי הקבוצה. לקריאת הקוד האתי לספקים במלואו, [לחצו כאן](#).

קידום זכויות אדם בשרשרת האספקה

- ✓ אנחנו בקבוצת בזק מחויבים להגנה על זכויות אדם, ומבליטים את הנושא גם בהליך הרכש שלנו:
- ✓ אנחנו דורשים מהספקים לעמוד בכל דרישות החוק בכל תחום, לרבות חוקי העבודה והקפדה על תנאי העסקה הוגנים וראויים לעובדיהם.
- ✓ אנחנו מוודאים כי הספקים מכירים את כלל המחויבויות המצופות מהם להיבטים השונים של זכויות אדם, ובהם: התחייבות להגנת פרטיות, אי-אפליה, הימנעות מהעסקת ילדים, איסור העסקה בכפייה ומחויבות לטיפול בכל הפרה או חשש להפרה של זכויות אלו.
- ✓ אנו עורכים בדיקות מדגמיות לגבי העסקת עובדים בהתאם לחוק ולדרישות דין נוספות, מאתרים ומטפלים בהפרות של זכויות עובדים בשרשרת האספקה, מבצעים בדיקות שחר פנימיות על נתוני השכר של עובדי הספק, ולפי צורך – אנו מבצעים סקירה משפטית על עמידת ספקינו בחוקי העבודה.
- לקריאה נוספת על מחויבותה של בזק לזכויות אדם, קראו [במדיניות זכויות האדם של הקבוצה](#).

בדיקות פתע של תשלומי הספקים לעובדיהם

קבוצת בזק כפופה, בין היתר, להוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, ומפקחת על אכיפתו בעזרת תכנון הוגן של תעריפי ההתקשרויות למתן שירותים, ובאמצעות

בדיקות תקופתיות ומעקב אחר עמידה בקריטריונים של ספקי שירותים בתחומי ניקיון, אבטחה והסעדה. במהלך שנת 2023 ערכנו 111 בדיקות מדגמיות ובדיקות פתע של תלושי השכר והתשלומים של ספקי השירותים שלנו לעובדיהם. לאחר שנמצאו במהלך הבדיקות מספר מצומצם של חריגות, יצרנו קשר מייד עם הספקים ועקבנו באופן צמוד אחר הפעולות שננקטו על ידם לתיקון המצב. תוצאות הבדיקות והפעולות שננקטות מדווחות למנכ"ל בזק אחת לשנה.

בטיחות השימוש במוצר

המוצרים שאנו משווקים מיוצרים בידי חברות בינלאומיות מובילות ועומדים בסטנדרטים ובתקנים המקובלים והנדרשים, בהתאם להוראות הרגולציה התקפה והרלוונטית.

קידום רכש חברתי וישראלי


קידום הכלכלה והחברה הישראלית נמצא בליבה העסקית של העשייה שלנו, ואנו פועלים בנושא בכל גזרה של התנהלותנו השוטפת. אנחנו מעניקים עדיפות בהתקשרויות לספקים מקומיים ככל שהדבר מתאפשר. ומכיוון שהצידוד הטכנולוגי של הקבוצה מיוצר בחו"ל, אנחנו עושים מאמץ לרכוש אותו דרך נציגי היצרנים בישראל.

בנוסף, חלק מתקציב הרכש מנוצל להתקשרות עם עסקים קטנים ובינוניים.

לצורך רכש המתנות לעובדי הקבוצה בחגים ובאירועים שונים, בזק והחברות הבנות מתעדפות ספקים חברתיים, עמותות וארגונים שמייצגים ומשרתים אוכלוסיות מגוונות ואנשים עם מוגבלות. ●

כ-60% עסקים קטנים ובינוניים מוצרים בסך כ-750 אלף ש"ח נרכשו מעסקים חברתיים

5% - עסקים בפריפריה



הדוח שלפניכם, הסוקר את שנת 2023, הוא דוח האחריות התאגידית החמישי שמפרסמת חברת בזק, והשלישי לו שותפות החברות הבנות המרכזיות של בזק – yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH. הדוח, שנכתב בהלימה עם תקן GRI Universal Standards 2021, מציג את פעילות החברות במגוון היבטי האחריות התאגידית, ומנגיש את המידע לציבור מחזיקי העניין שלהן, ובראשם עובדיה, מנהליה ולקוחותיה. הנתונים המוצגים בדוח נאספו מתוך ריאיונות עם בעלי תפקידים בחברות (עובדים ומנהלים), מניתוח הדוחות הפיננסיים וממסמכים פנימיים שונים. הנושאים המהותיים המפורטים בפרק "האחריות התאגידית בבזק" עברו ריענון ותיקוף מחודש בתחילת שנת 2023 לאור שינויים שחלו בפעילות בזק, ועל רקע עדכון תקן הדיווח של GRI. לפרטים נוספים ראו סקירת "נושאים מהותיים לדיווח" בגוף הדוח. הדוח נכתב בסיוע חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידית מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton, החברה בקהילת ה-GRI העולמית.

בכל שאלה באשר לדוח ותוכנו אנחנו מזמינים אתכם לפנות אלינו:

שי בכר,

מנהלת ESG, חברת בזק
shai.behar@bezeq.co.il

ליאת חניניץ אברהמי,

סמנכ"לית משאבי אנוש ומינהל, בזק בינלאומי TECH
LiatHi@bezeqint.co.il

אריאל אבני,

מנהל אגף הדוברות ומנהל ה-ESG, פלאפון ו-yes
arielavn@pelephone.co.il

עברי ורבין,

מנכ"ל חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידית
ivri.verbin@goodvision.co.il



תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
:GRI 2 גילויים כלליים 2021	2-1 פרטי הארגון	5-6	
	2-2 גופים הכלולים בדוח האחריות התאגידית של הארגון	78	
	2-3 תקופת הדיווח, תדירות ויצירת קשר	78	
	2-4 ניסוח מחדש של מידע		פרק ד' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: פרטים נוספים על התאגיד ושאלון ממשל תאגידי
	2-5 הבטחת איכות חיצונית		ניסוח מחדש של ביצועים בתחום הסביבה - בהתאם לעדכון מידע כמותי ביחס לדוח הקודם
	2-6 פעילויות, שרשרת ערך וקשרים עסקיים	5	הדוח מאושר ע"י ההנהלה הבכירה
	2-7 עובדים		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	2-8 עובדים שאינם מועסקים		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	2-9 מבנה והרכב הממשל התאגידי		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	2-10 מינוי ובחירה של הדירקטוריון	64	
	2-11 יו"ר הדירקטוריון		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	2-12 תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על ניהול השפעות	63	
	2-13 האצלת אחריות לניהול השפעות	63	
	2-14 תפקיד הדירקטוריון בדיווח תחום הקיימות	63	
	2-15 ניגודי עניינים	60	
	2-16 תקשור חששות קריטיים	64	
	2-17 ידע קולקטיבי של הדירקטוריון	63	
	2-18 הערכת ביצועי הדירקטוריון	65	
	2-19 מדיניות תגמול	65	
	2-20 תהליך לקביעת התגמול	65	
	2-21 יחס תגמול כולל שנתי		פרק ד' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: פרטים נוספים על התאגיד ושאלון ממשל תאגידי
	2-22 הצהרה על אסטרטגיית פיתוח בר-קיימא	3	
	2-23 התחייבויות במדיניות הארגון	60	

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
:GRI 2 גילויים כלליים 2021	2-24 הטמעת התחייבויות מדיניות	61	
	2-25 תהליכים לתיקון השפעות שליליות	61-62	
	2-26 מנגנונים לבקשת ייעוץ והעלאת חששות	62	
	2-27 עמידה בחוקים ובתקנות		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגיד
	2-28 חברות בארגונים	15	
	2-29 גישה למעורבות מחזיקי עניין	11	
	2-30 הסכמים קיבוציים		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
נושאים מהותיים			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-1 תהליך לקביעת נושאים מהותיים	12	
	3-2 רשימת נושאים מהותיים	12	
ביצועים כלליים			
:GRI 201 ביצועים כלכליים 2016	201-1 ערך כלכלי ישיר שנוצר ומופץ	5	
	201-2 השלכות פיננסיות וסיכונים והזדמנויות אחרים עקב שינויי אקלים		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגיד
	201-3 התחייבויות לתוכנית תגמול מוגדרת ותוכניות פרישה אחרות		ניתן פירוט במסגרת המענה לדירוג מעלה 2024: חברת בזק מקדמת מהלכים לתמיכה בעובדים לקראת ולאחר פרישה, כגון מימון קורסי הכנה לפרישה, ייעוץ למיצוי זכויות, פעילויות פנאי לגמלאים ועידוד הקשר בין גמלאים, המשך זכאות להטבות רווחה של הארגון לאחר הפרישה, קורסים והכשרות לפיתוח יכולות ועוד. בנוסף, החברה מעניקה אפשרויות להמשך העסקה לאחר גיל הפרישה (פירוט בעמוד 46 בדוח זה). כמו כן, מציעה חברת בזק תמיכה בתכנון פנסיוני באמצעות הגברת המודעות לחשיבות החיסכון הפנסיוני עבור כלל העובדים, מתן אפשרות לייעוץ פנסיוני במסגרת סל ההטבות הניתן על ידי החברה, הדרכות ומתן כלים לתכנון פנסיוני, הכשרת מומחי תוכן לנושא בארגון ומתן ייעוץ לתכנון מס לעובדים בפרישה מוקדמת ועוד.

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
	201-4 סיוע כספי שהתקבל מהממשלה		ביאורים לדוחות הכספיים המאוחדים ליום 31 בדצמבר 2023
נוכחות שוק			
:GRI 202 נוכחות שוק 2016	202-1 יחסי שכר כניסה סטנדרטי לפי מגדר בהשוואה לשכר מינימום מקומי	46	דוח שכר שווה לעובדת ולעובד - דוח בזק לשנת 2023 דיווח פומבי לתקופה - yes 2023 דיווח פומבי לתקופה - 2023 פלאפון דיווח פומבי לתקופה - 2023 בזק בינלאומי TECH
	202-2 שיעור ההנהלה הבכירה שנשכרה מהקהילה המקומית		כלל העובדים בבזק, ובפרט בקרב ההנהלה הבכירה, מועסקים בתחומי מדינת ישראל
השפעות כלכליות עקיפות			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	17-25	
:GRI 203 השפעות כלכליות עקיפות 2016	203-1 השקעות בתשתיות ושירותים נתמכים	17-25	
	203-2 השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	17-25	
נוהלי רכש			
:GRI 204 נוהלי רכש 2016	204-1 שיעור ההוצאה על ספקים מקומיים	77	
מניעת שחיתות			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	60	
:GRI 205 מניעת שחיתות 2016	205-1 פעולות מוערכות עבור סיכונים הקשורים לשחיתות		מדיניות מניעת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים
	205-2 תקשורת והדרכה לגבי מדיניות ונהלים נגד שחיתות	60	מדיניות מניעת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים
	205-3 מקרים מאושרים של שחיתות ופעולות שננקטו		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגיד
התנהגות אנטי-תחרותית			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	65	

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
:GRI 206 התנהגות אנטי-תחרותית 2016	206-1 הצעדים המשפטיים שננקטו כנגד הארגון בגין התנהגות לא תחרותית והפרת דיני הגבלים עסקיים		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגיד
	מס		
:GRI 207 מס 2019	207-1 גישת מס		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגיד
	207-2 ממשל מס, בקרה וניהול סיכונים		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגיד
	207-3 מעורבות מחזיקי עניין וניהול חששות הקשורים למס		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגיד
	207-4 דיווח מדינה אחר מדינה		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגיד
חומרים			
	301-3 מוצרים שהוחזרו וחומרי האריזה שלהם	58	
איפוס פחמני והתייעלות אנרגטית			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	54-55	
	:GRI 302 אנרגיה 2016	302-1 צריכת אנרגיה בתוך הארגון	56
302-3 עצימות אנרגטית			כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
302-4 צמצום צריכת האנרגיה		56	
302-5 הפחתה בדרישות האנרגיה של מוצרים ושירותים		54-55	
מים ושפכים			
	303-5 צריכת מים		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
פליטות			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	56-57	
	:GRI 305 פליטות 2016	305-1 פליטת גזי חממה ישירות (מכלול 1)	
305-2 פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)		57	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
:GRI 305 פליטות 2016	305-3 פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	57	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	305-4 צמימות פליטת גזי חממה		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	305-5 צמצום פליטת גזי חממה	56-57	
פסולת			
:GRI 306 פסולת 2020	306-1 ייצור פסולת והשפעות משמעותיות הקשורות לפסולת		מדיניות סביבתית
	306-2 ניהול השפעות משמעותיות הקשורות לפסולת	58	
	306-3 פסולת שנוצרה		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	306-4 פסולת שהופנתה מסילוק		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	306-5 פסולת מופנית לסילוק		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
העסקה			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	43	מדיניות העסקה אחראית
:GRI 401 העסקה 2016	401-1 גיוס עובדים חדשים ותחלופת עובדים		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	401-2 הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים זמניים או חלקיים	43, 27	
	401-3 חופשת הורות		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
יחסי עבודה/ניהול			
:GRI 402 יחסי עבודה/ניהול 2016	402-1 תקופות הודעה מינימליות לגבי שינויים תפעוליים		מדיניות בטיחות ונהות
בטיחות ובריאות תעסוקתית			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	62, 49	
:GRI 403 בטיחות ובריאות תעסוקתית 2018	403-1 מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	49	
	403-2 זיהוי מפגעים, הערכת סיכונים וחקירת אירוע	50-51	
	403-3 שירותי בריאות תעסוקתית	50-51	
	403-4 השתתפות עובדים, ייעוץ ותקשורת בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	51-52	

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
:GRI 403 בטיחות ובריאות תעסוקתית 2018	403-5 הכשרת עובדים בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	50	
	403-6 קידום בריאות העובד	50	
	403-7 מניעה והפחתה של השפעות בריאות ובטיחות תעסוקתיות הקשורות באופן ישיר ליחסים עסקיים	27, 49-50	
	403-8 עובדים המכוסים על ידי מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	50	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	403-9 פציעות הקשורות לעבודה	52	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	403-10 בריאות לקויה הקשורה לעבודה	49	
הכשרה וחינוך			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	43	
:GRI 404 הכשרה וחינוך 2016	404-1 שעות הדרכה ממוצעות בשנה לעובד	44	
	404-2 תוכניות לשדרוג מיומנויות עובדים ותוכניות סיוע במעבר	44	
	404-3 שיעור העובדים המקבלים ביקורות ביצועים והתפתחות קריירה קבועות	45	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
גיוון ושיוויון הזדמנויות			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	45	
:GRI 405 גיוון ושיוויון הזדמנויות 2016	405-1 גיוון של גופי ממשל ועובדים	46-47, 64	
	405-2 יחס שכר יסוד ותגמול נשים לגברים	46	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
אי-אפליה			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	62	מדיניות העסקה אחראית
חופש התארגנות ומשא ומתן קיבוצי			
:GRI 407 חופש התארגנות ומשא ומתן קיבוצי 2016	407-1 פעילויות וספקים לגביהם הזכות לחופש ההתארגנות ומשא ומתן קיבוצי עשויה להיות בסיכון		מדיניות העסקה אחראית פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגיד

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
העסקת ילדים			
GRI 408: העסקת ילדים 2016	408-1 פעילויות וספקים בסיכון משמעותי למקרים של העסקת ילדים	61	מדיניות זכויות אדם
העסקה כפויה			
GRI 409: העסקה כפויה 2016	409-1 פעילויות וספקים בסיכון משמעותי למקרים של העסקה כפויה	61	מדיניות זכויות אדם
קהילות מקומיות			
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	17	מדיניות תרומה לקהילה
GRI 413: קהילות מקומיות 2016	413-1 פעולות עם מעורבות קהילתית מקומית, הערכות השפעה ותוכניות פיתוח	34-41 ; 28-31 ; 17-25	
	413-2 פעולות עם השפעות שליליות משמעותיות (בפועל ופוטנציאליות) על קהילות מקומיות		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגיד
הערכה חברתית של ספקים			
GRI 414: הערכה חברתית של ספקים 2016	414-1 ספקים חדשים שנבדקו לפי קריטריונים חברתיים	77	
מדיניות ציבורית			
GRI 415: מדיניות ציבורית 2016	415-1 תרומות פוליטיות		ביאורים לדוחות הכספיים המאוחדים ליום 31 בדצמבר 2023
בטיחות ובריאות הלקוח			
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	58	
GRI 416: בטיחות ובריאות הלקוח 2016	416-1 הערכה של השפעות הבריאות והבטיחות של קטגוריות מוצרים ושירותים	77	
	416-2 מקרים של אי ציות הנוגעים להשפעות הבריאות והבטיחות של מוצרים ושירותים		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגיד

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
שיווק ותיוג			
:GRI 417 שיווק ותיוג 2016	417-1 דרישות למידע ותיוג של מוצרים ושירותים	73	מדיניות שיווק אחראי
	417-2 מקרים של אי ציות הנוגעים למידע ותיוג מוצרים ושירותים		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגידי
	417-3 מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגידי
פרטיות לקוחות			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	67-69	
:GRI 418 פרטיות לקוחות 2016	418-1 תלונות מבוססות הנוגעות להפרות של פרטיות הלקוח ואובדן נתוני הלקוח		פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2023: תיאור עסקי התאגידי