

בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר

דוח ESG 2021

בזק הכי טוב בבית. 

3 החזון שלנו

7 אודות קבוצת בזק

10 פעילות ה-ESG שלנו בשנת 2021

11 ניהול ה-ESG בקבוצת בזק

18 מחברים את ישראל לעתיד טוב יותר

19 חיבור הפריפריה וצמצום הפערים

21 מחזקים את המרקם החברתי

25 פועלים למען העסקה מתקדמת

33 בטיחות מעל הכל

35 מתמודדים עם משבר האקלים

40 מאבטחים את הרשת ומגינים על הפרטיות

44 מצטיינים בשירות

49 מקדמים אחריות ברכש והגינות מול ספקים

51 מנהלים באחריות

56 מחויבים לממשל תאגידי איכותי

58 אודות הדוח ואינדקס GRI



תוכן עניינים

מחברים את ישראל לעתיד טוב יותר



בברכה,
גיל שרון, יו"ר זירקטוריון בזק

- בשנה החולפת המשכנו ללמוד ולהטמיע את תפיסת ה-ESG בקבוצה, ואף רתמנו את החברות-הבנות לעבודה רצינית ומשמעותית בנושאי האחריות התאגידית השונים. בתום עבודה פנימית מאומצת, קבענו בדירקטוריון בזק יעדי קיימות ארוכי טווח:
1. אפס פליטות פחמן (נטו) עד 2050.
 2. החלת שוויון מגדרי בדרגי הניהול עד 2030.
 3. לפחות 40% נשים חברות בדירקטוריון החברה עד 2030.
 4. הכפלת ההעסקה של אוכלוסיות הנמצאות בתת-העסקה עד 2030.

אלו יעדים שאפתניים, ולצורך השגתם נדרשת התגייסות מלאה של הקבוצה. אנחנו מתחייבים לפעול להשגת המטרות הללו. זה מסע ארוך, הדורש התמדה, נחישות ואורך רוח. הקבוצה תמשיך להטמיע את עקרונות האחריות התאגידית, על מנת לפתח ולהטמיע טכנולוגיות תקשורת באופן שמועיל לכולנו ומחבר את ישראל לעתיד טוב יותר.

הווירטואלי הפך לחבל הצלה, והתלות באמצעי תקשורת מתקדמים הפכה לקריטית עבור קיום שגרות החיים הבסיסיות ביותר. במהלך תקופה זו, פעלו עובדות ועובדי קבוצת בזק במטרה לספק את תשתיות ושירותי התקשורת הטובים ביותר, כדי לאפשר לכלכלה, לחינוך, ולמעשה לכל היבט בחיינו להמשיך לתפקד באופן סדיר ככל הניתן. רבים מעובדי הקבוצה עשו זאת כעובדים חיוניים בשעת חירום.

אני רוצה לנצל הזדמנות זו ולהודות לכל אחת ואחד מהעובדות והעובדים שלנו על המסירות שהפגינו. עובדות ועובדי קבוצת בזק הם מרכיב מרכזי בהגשמת חזון החברה לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר, ולספק תשתית ושירותי תקשורת בטוחים, מאובטחים ומהימנים לאזרחי ישראל.

בשנת 2021 המשכנו להשקיע בפריסת תשתית הסיבים האופטיים, והנגשנו יותר מ-1.1 מיליון משקי בית לסיב האופטי של בזק. אנחנו שואפים להגיע ל-1.5 מיליון משקי בית עד סוף 2022, וליותר מ-2.2 מיליון משקי בית ב-2026.

ממשיכים להוביל

בחברות הבנות של בזק, המשיכה פלאפון להוביל את הרחבת התשתית הסלולרית, ואת רשת דור 5 בפרט. yes המשיכה להאיץ את העברת שידורי הטלוויזיה מהלוויין ל-IP, במקביל להמשך הובלת תחום הפקות המקור הישראליות.

אני גאה להציג בפניכם את דוח ה-ESG (אחריות תאגידית) של קבוצת בזק לשנת 2021. קבוצת בזק מספקת שירותי תקשורת מתקדמים לכל תושבי ישראל – מצפון הארץ לדרומה, במרכז ובפריפריה, לכל שכבות האוכלוסייה ולכל המגזרים. מבחינות רבות, בזק היא בבואת הישראליות, ולא בכדי מתייחסים אליה כאל חברה לאומית, למרות שהיא חברה פרטית בעלת מטרות עסקיות, הפועלת בשוק תחרותי. אנחנו רואים זכות להיות חלק בלתי נפרד מההוויה הישראלית, ולצד זאת, יש לנו גם חובה מוסרית לציבור הישראלי, המתבטאת, בין היתר, בתפיסת האחריות התאגידית שלנו.

אנחנו מודעים להשפעה שיש לנו על החברה והסביבה ולכן שואפים להצטיין ולהשתפר בהתנהלות מול הלקוחות, העובדים, הספקים וכל יתר מחזיקי העניין. מתוך תפיסה זו, בחרנו לקדם את עקרונות הקיימות בפעילות הקבוצה. אנחנו מאמינים שהתנהלות נכונה בתחום האחריות התאגידית חייבת להיות מלווה בשקיפות, המאפשרת דיאלוג מלא עם מחזיקי העניין ודוח זה נועד, בין היתר, למטרה זו.

בזכות העובדים

ההתמודדות עם מגפת הקורונה בשנתיים האחרונות הביאה לשינוי עצום והפכה את שירותי התקשורת למשמעותיים יותר בחיי כולנו. עבודה ולמידה מהבית הפכו לנורמלי החדש עבור מיליוני אנשים בישראל ומיליארדים ברחבי העולם. הקשר

להשפיע לטובה על המדינה

מחוצה לו. הטמענו מוצרי אבטחה מתקדמים ברשת, ופעלנו להעניק את השירות הטוב ביותר ללקוחותינו. בנוסף, אנחנו רואים כיצד נושאי הגנת הפרטיות והסייבר מקבלים מקום מרכזי בשיקולי הלקוחות ומחזיקי העניין. בזק פועלת ללא הרף כדי להבטיח שהמידע המועבר לנו כחברה, כמו גם המידע המועבר ברשתות שלנו, נשמר תחת מערך האבטחה הקפדני והמתקדם ביותר.

עקב משבר האקלים ותוצאותיו הקשות, אנחנו מחויבים לפעולה נחרצת לצמצום טביעת הרגל הפחמנית של פעילותינו. בנוסף, אנחנו שואפים להוביל את המשק הישראלי בנושאים נוספים, כמו גיוון מגדרי והעסקת אוכלוסיות בתת-העסקה.

שיפור מתמשך

לעצם פרסום דוח האחריות התאגידית יש משמעות מעשית גדולה. הוא מציב מולנו מראה, המשקפת את פעילותנו בכל תחומי האחריות התאגידית, ומאיץ בנו להשתפר כל העת, על בסיס מדדים ברורים. דוח זה הוא נקודת בסיס לשיפור מתמשך, שיתבטא בדוחות שנפרסם בעתיד.

כל אחד ממחזיקי העניין בבזק יכול למצוא בדוח זה נקודות חוזקה משמעותיות בפעילותה של בזק במסגרת האחריות התאגידית, כמו גם נקודות שניתן לחזק ולשפר. אנחנו מתחייבים לפעול כל העת כדי להמשיך להשתפר ולהצטיין.

בזק היא לא רק חברת התקשורת המובילה והמרכזית בישראל, אלא גם מגדלור של מקצועיות, ערכיות ובית מקצועי ואישי לכל אחת ואחד מעובדיה. יחד, בשותפות מלאה, נוביל את ישראל לעתיד טוב יותר.

בברכה,
רון גוראון, מנכ"ל בזק

אני שמח וגאה להציג בפניכם את דוח ה-ESG (אחריות תאגידית) השלישי של בזק, והדוח הראשון בו הרחבנו את היקף הדיווח גם לחברות-הבנות העיקריות בקבוצה. כפי שתקראו, הדוח משקף את העשייה הרחבה שלנו בתחומי האחריות התאגידית, ההולכת ומעמיקה בכל תחומי פעילותנו. אנחנו מאמינים שכבוצת התקשורת הגדולה בישראל, יש לנו מקום ייחודי ואפשרות להשפיע לטובה על איכות ורמת החיים במדינה ועל איתנותה והתפתחותה של ישראל.

בזק מקדמת באופן פעיל את כל מרכיבי האחריות התאגידית, מול כל מחזיקי העניין בחברה. בדיוק כשם שאנחנו פועלים במסגרת העסקית שלנו במקצועיות וביסודיות, כך אנחנו עושים גם בתחום האחריות התאגידית, על שלל מרכיביה.

שילוב של חזון ויכולת ביצוע

פריסת הסיבים האינטנסיבית בכל רחבי ישראל, לצד הפעילות האינטנסיבית להקמת רשת דור 5, השקעה אדירה בהפקות מקור שנותנת במה ליצירה הישראלית, וההובלה במעבר טלוויזיית IP, מגשימות הלכה למעשה את המחויבות של קבוצת בזק לשוויון דיגיטלי. אבן הראשה של מימוש האחריות התאגידית של בזק היא היכולת לאפשר ללקוחות פרטיים ועסקיים ליהנות מהיתרונות של כלכלת הפס הרחב באופן האיכותי והאמין ביותר. תשתית תקשורת מתקדמת מרחיבה את בסיס ההשתתפות של כולנו בכלכלה החדשה ובהזדמנויות הרבות שהיא מאפשרת.

אם תשתית תקשורת היא אבן הראשה, הרי שגם היא זקוקה לאדנים להישען עליהם: בשנה החולפת קידמנו את יכולתנו להציע שירותים טכנולוגיים לשיפור איכות הרשת בבית ולהעצמת הגלישה הסלולרית



שירותי תקשורת מתקדמים הם הבסיס לחברה וכלכלה חזקות



אינטרנט, ובזק בינלאומי מיקדה את העשייה בפיתוח חוות שרתים ופתרונות ענן שמהווים מנוע צמיחה חשוב. לצד ההובלה הטכנולוגית, המשיכו החברות הבנות להוביל גם מיקוד ניהולי בתחומי ה-ESG, ובמהלך השנים 2021-2022 המשכנו בשיתופי פעולה מקומיים עם עמותות וארגונים קהילתיים, מיסדנו שותפויות חברתיות חדשות, נרתמנו לסיועם של הפליטים מאוקראינה שהגיעו לישראל, ולקחנו חלק במאמצים המשולבים לאיתור וסיוע לקהילה היהודית שרובה נותר באזורי הקרבות. במקביל, הובלנו שורה של צעדים משמעותיים בבניית התשתית הניהולית שתאפשר לנו מיקוד מוגבר בניהול השפעותינו החברתיות והסביבתיות. השינויים שעשינו מסייעים לנו לעמוד בסטנדרטים הגבוהים ביותר של היערכות לעולם החדש של אחריות תאגידית בניהול עובדים, שותפות להשגת יעדי האקלים הלאומיים והגלובליים ועוד. אנחנו נערכים ל-2023 הקרבה אלינו לטובה, וצופים המשך גידול והתחזקות של הפעילות העסקית, לצד התקדמות והתמקדות בעולמות ה-ESG. אנחנו מחויבים לשקיפות, שהיא אבן יסוד בתפיסת האחריות התאגידית, ונמשיך לשתף בהתקדמות שהשגנו גם בדיווחינו הבאים.

בברכה,
אילן סיגל,
מנכ"ל פלאפון, yes ובזק בינלאומי

אני שמח ונרגש לפתוח את דוח האחריות התאגידית הראשון של קבוצת בזק, בו נכללות גם החברות הבנות, ולשתף אתכם לראשונה בהישגי ואתגרי האחריות התאגידית של החברות בראשן אני עומד.

החברות הבנות של בזק הן חלק אינטגרלי מחזון הקבוצה, לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר. הן עושות זאת בשני מעגלי השפעה עיקריים:

- 1. מעגל השפעה חיצוני ורחב:** באמצעות הובלת שוק שירותי התקשורת והתוכן המאפשרים חיבוריות מהירה, יציבה ואמינה לתוכן ותקשורת דיגיטלית. החשיבות של שירותינו קיבלה משנה תוקף בשנות הקורונה הראשונות ועוד יותר כעת, בעקבות השינויים שחלו בעולמות התעסוקה ועלייתה של העבודה המפוצלת, עליית השימוש בשירותי פגישות וידאו ועוד.
- 2. מעגל השפעה קרוב:** החברות הבנות ממשיכות לקיים ולפתח סביבת עבודה מתקדמת, מיטיבה, מגוונת ושוויונית, ולסייע לצרכים חברתיים שונים.

מובילים את שוק התקשורת

בשנה החולפת ביססה פלאפון את פריסת רשת הדור החמישי בישראל והייתה החברה הסלולרית הראשונה במדדי השירות, בעוד ש-yes המשיכה להוביל את תחום הפקות המקור בישראל, האיצה את המעבר משידורי לוויין לשידורים מבוססי IP והפכה להיות השחקן הגדול בישראל לשידורים על גבי

תחנה חשובה במסע למצוינות

ושקיפות בשימוש בכלים השונים, ולסמן עבור הארגון את שביל הזהב, המבטיח שמירה על ערכי האחריות התאגידית, תוך שילובם במטרותיו העסקיות והכלכליות. מבחינתי, הדוח הוא אמצעי ולא מטרה בפני עצמה. הוא משולב בתהליכים של ניתוח פערי למידה ושיפור מתמיד, ומחובר לתוכניות העבודה שלנו. תודתי העמוקה לכל מי שעמל על דוח זה, הדורש מאמץ רב ומיוחד. הפעילות בתחום האחריות התאגידית בבזק מחייבת שיתוף פעולה ודיאלוג חוצה חטיבות ותחומי פעילות, והשיקוף המהימן והמלא של שיתוף הפעולה אינו משימה פשוטה כלל ועיקר. בחרנו בצוות היועצים של גודוויץ - Grant Thornton Israel, לליווי המקצועי בכתיבת דוח זה, ובסיועם הצלחנו להפוך את המידע הגולמי הרב לדוח קוהרנטי ובעל ערך של ממש.

תודה לכם

תודה לצוות ועדת ההיגוי, הכולל נציגים מכלל חטיבות בזק שעמלו כדי להביא, כל אחד את חלקו הייחודי, לדוח זה: אירית נגר, סיגל כהן, מורן קיטה - משאבי אנוש; קובי כהן, רחל סלסי, אבי לוי וארז קלז - אגף ביטחון ותפקידים מיוחדים; שלומית צור, ליאת רוזנר - שיווק; מורן גואלמן - חטיבת לקוחות פרטיים; מרטין וקנין - חטיבת לקוחות עסקיים; יואל נגרי - הלשכה המשפטית; חיים מילר, נחום שוורצמן, לנה אנטין, תומר כפיר, יוסי מנשה, ציונה מועלם - הנדסה ורשת; שמוליק סיידון - כלכלה; ליאור דרעי - החטיבה הפרטית; ליאור סגל - מבקר החברה; אבי אוחנה - חטיבה עסקית; נפתלי שטרנליכט ורעות אוליאל - כספים; אביתר עמשלום ושלי בינהורן - מזכירות החברה; ועוד רבים אחרים.

בברכה,

גיא דס,

סמנכ"ל תקשורת ומנהל האחריות התאגידית ESG



אתם קוראים את דוח ה-ESG (אחריות תאגידית) השלישי של חברת בזק. הדוח הזה הוא תחנת ביניים במסע לפיתוח התחום אותו התחלנו לפני כשנתיים וחצי, ותחנה ראשונה עבור החברות-הבנות, שהצטרפו לראשונה לדיווח.

2021 ו-2022 היו עבורנו שנים של עשייה והישגים רבים בתחום ה-ESG, כשבין היתר גם ניסחנו את שאיפותינו ואת המשימות והיעדים הניצבים בפנינו בעתיד. השנה ניגשנו בפעם הראשונה לדירוג "מעלה" לאחריות תאגידית, והתחלנו בבחינת הצעדים הדרושים לכניסה למסגרות נוספות של ה-ESG. כתבנו ופרסמנו מסמכי מדיניות ESG ראשוניים במגוון תחומים, ומיסדנו קבוצות עבודה בראשות סמנכ"לים מרכזיים בארגון לבניית תכניות העבודה שיובילו אותנו לעמידה ביעדי ה-ESG שהתווה הדירקטוריון. כל זאת, לצד המשך העבודה השוטפת לשיפור חוויית העבודה בבזק, ההתייעלות בצריכת המשאבים וצמצום הפסולת, עדכון הקוד האתי של החברה ועוד פעולות רבות מספור.

תורמים לחיזוק המרקם החברתי

בשנה החולפת, שיתוף הפעולה האסטרטגי שלנו עם עמותות תפוח אפשר לארגון להמשיך לפעול לצמצום הפער הדיגיטלי, ולגעת בכ-50 אלף ישראלים במאות מוקדי פעילות ברחבי הארץ. סיפקנו שירותי תקשורת מתקדמים כתרומה למאות ארגונים ועמותות. תרומות נוספות והתנדבות העובדים שלנו סיפקו משענת וסיוע לארגונים רבים אחרים התומכים בחיזוק המרקם החברתי בישראל ומסייעים לאוכלוסיות מוחלשות. מעורבות זו אינה תלויה בדוח זה או אחר, או בחובה חוקית או אחרת - היא נובעת בראש ובראשונה מרוחה של בזק, רוח עובדיה לדורותיהם, החשים מחויבות אמיתית לציבור אותו הם משרתים, ולסביבה אליה הם שייכים.

על מנהל האחריות התאגידית מוטלת החובה לשמור על שימוש הוגן וראוי בכלי ה-ESG. עליו להבטיח כנות



בזק היא קבוצת התקשורת הגדולה והמובילה בישראל, הכוללת את חברת בזק וארבע חברות בנות: פלאפון, yes, בזק בינלאומי ובזק און ליין. הקבוצה מספקת שירותי אינטרנט וטלפוניה קווית באמצעות בזק קווי, שירותי טלפוניה ואינטרנט סלולריים באמצעות פלאפון, שירותי טלפוניה בינלאומית, שירותי אינטרנט ו-IT תחת בזק בינלאומי, וכן שירותי טלוויזיה רב-ערוצית באמצעות yes (די.בי.אס).

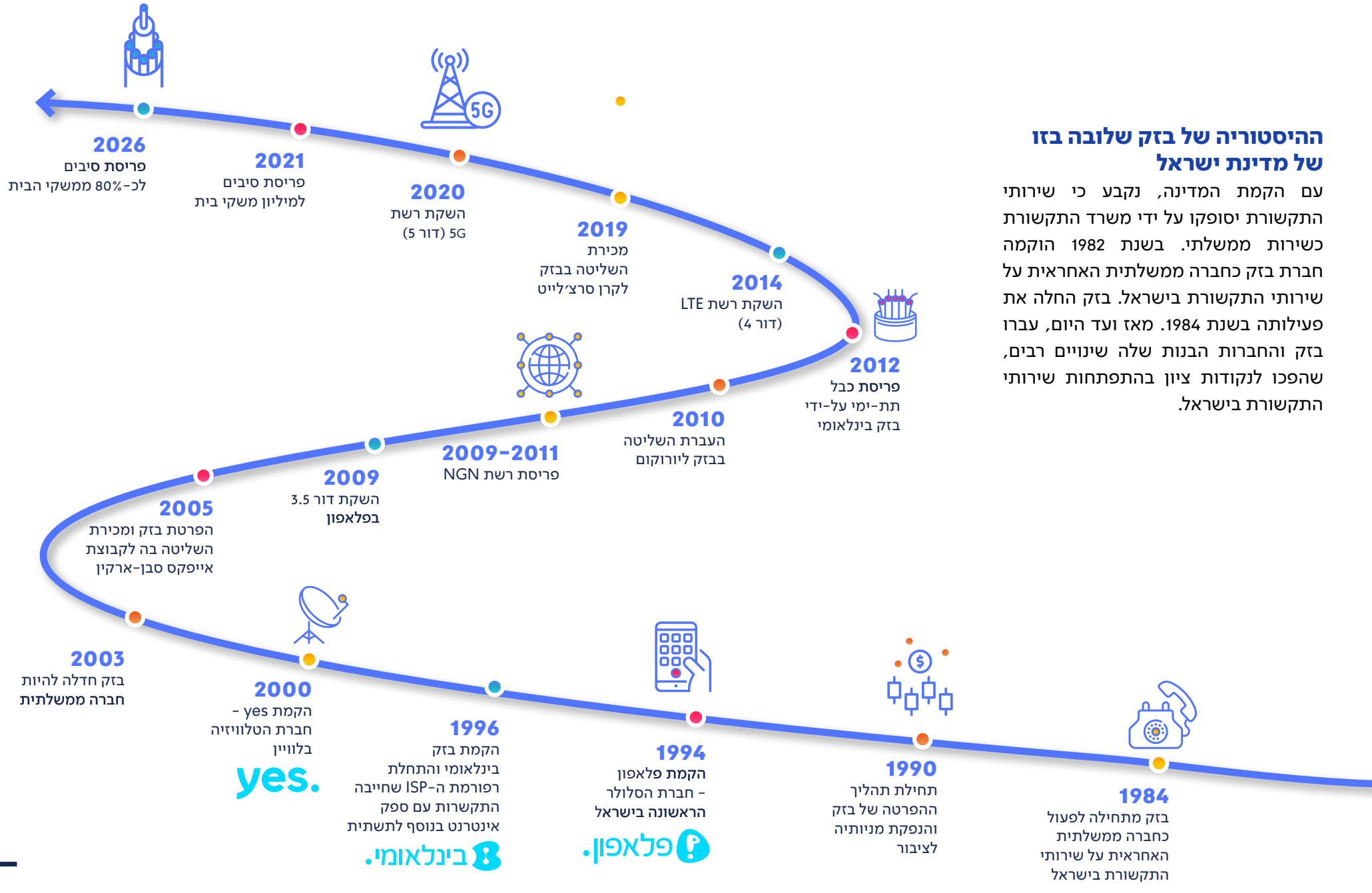
המבנה הארגוני של הקבוצה ופריסה גיאוגרפית

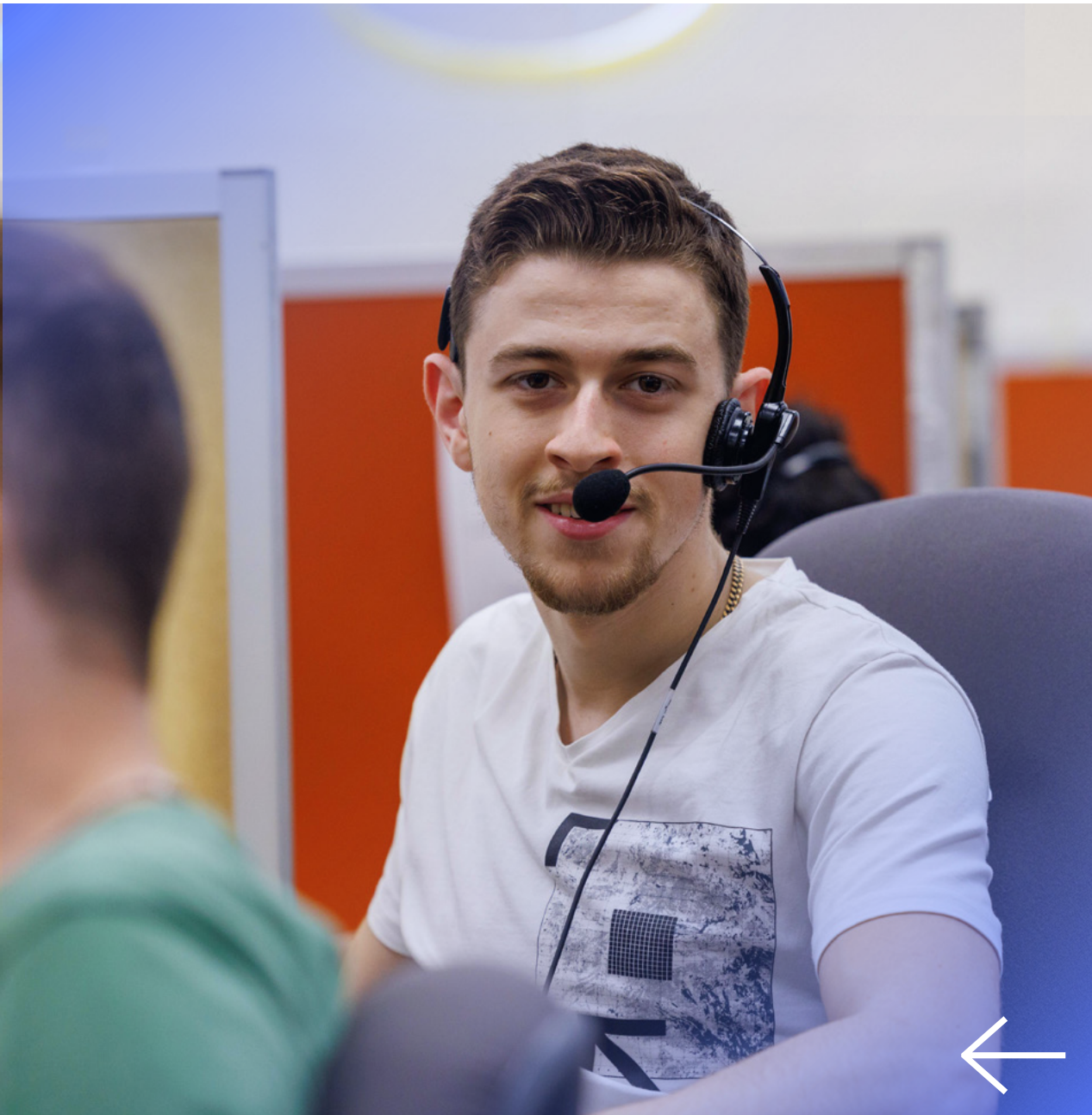
בזק היא חברה ציבורית, הנסחרת בבורסה לניירות ערך בתל אביב. מטה חברת-האם ממוקם בחולון, ויש לה מרכזי עובדים בירושלים, חיפה, באר שבע, קריית שמונה ועוד. בנוסף, לבזק מוקדי שירות, מכירות, מרכזי מומחים ומוקדי תמיכה טכנית בפריסה ארצית. מטות פלאפון ובזק בינ"ל ממוקמים בפתח תקוה, מטה yes בכפר סבא, ומרכזי השירות והמכירה שלהן פרוסים בכל רחבי הארץ מאילת ועד קריית שמונה. כל החברות הבנות נמצאות בבעלות מלאה של חברת בזק. ביחד, מעסיקה הקבוצה כ-9,500 עובדים ברחבי ישראל.



ההיסטוריה של בזק שלובה בזו של מדינת ישראל

עם הקמת המדינה, נקבע כי שירותי התקשורת יסופקו על ידי משרד התקשורת כשירות ממשלתי. בשנת 1982 הוקמה חברת בזק כחברה ממשלתית האחראית על שירותי התקשורת בישראל. בזק החלה את פעילותה בשנת 1984. מאז ועד היום, עברו בזק והחברות הבנות שלה שינויים רבים, שהפכו לנקודות ציון בהתפתחות שירותי התקשורת בישראל.





נציג שירות בזק

השפעות כלכליות

את ההשפעות הכלכליות של בזק והחברות הבנות ניתן למדוד במונחים כספיים ישירים. בנוסף, יש לבזק השפעה עקיפה משמעותית ביותר על הצמיחה הכלכלית במשק:

- ✓ מחקר מקיף של ה-ITU (סוכנות האו"ם לתקשורת וטכנולוגיות מידע) כימת את ההשפעה הגוברת של טכנולוגיות ICT שונות על הצמיחה הכלכלית.
- ✓ המחקר מדד את ההשפעה המשולבת של טלפוניה ניידת, טלפוניה ניידת, שימוש באינטרנט ושימוש בפס רחב על צמיחת התוצר המקומי הגולמי (GDP, תמ"ג).
- ✓ מן המחקר עלה שעלייה של 10% בחדירת הטכנולוגיות הללו יוצרת עלייה של 1.54% בתמ"ג במדינות המפותחות.
- ✓ לפי נתוני ה-OECD, התמ"ג הישראלי לשנת 2021 היה כ-1.56 טריליון שקל. לפיכך, ניתן לחשב כי התרומה הפוטנציאלית של בזק לעלייה בתמ"ג היא כ-24 מיליארד שקל מדי שנה.
- ✓ הצלחת הקבוצה ופעילותה היא בעלת חשיבות מכרעת לא רק עבור עובדי החברה ובעלי המניות בה, אלא עבור המשק הישראלי כולו.

לפי התוצאות הכספיות הישירות, שנת 2021 הסתיימה בצמיחה של מרבית הפרמטרים המשמעותיים לקבוצה:

ביצועים כספיים (במיליוני שקלים)	2021	2020	אחוז השינוי
סה"כ הכנסות	8,821	8,723	+1.1%
EBITDA מתואם*	3,709	3,659	+1.4%
רווח נקי מתואם*	1,154	1,144	+0.9%
השקעות	1,691	1,499	+12.8%

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

לפירוט נוסף של הביצועים הכספיים שלנו, ניתן לעיין בדוחות הכספיים לשנת 2021.

פעילות ה-ESG שלנו בשנת 2021

Environmental (סביבה)	Social (חברה)	Governance (ממשל)
<p>6% פחות פליטות גזי חממה במכלולים 1-2 ביחס לשנת 2020</p>	<p>37% תוספת מבדקי בטיחות שטח בבזק</p>	<p>95% מעובדי בזק קיבלו הדרכה וריענון של הקוד האתי</p>
<p>60 אלף שקל חיסכון כספי שנתי מהפחתת שימוש בכוסות חד-פעמיות בבית בזק</p>	<p>6 שעות של הדרכות בטיחות בממוצע לעובד</p>	<p>פרסום מסמך מדיניות מניעת שוחד וניגוד עניינים לחברת בזק</p>
<p>270 אלף מוצרים חודשו בבזק טק</p>	<p>94% מעובדי בזק ו-96% מעובדי החברות הבנות קיבלו משוב והערכת ביצועים</p>	<p>22% נשים בדירקטוריון בזק ובדירקטוריוני החברות הבנות</p>
<p>13% הפחתה בצריכת המים של בזק</p>	<p>8.22/10 ממוצע שביעות הרצון של עובדי בזק</p>	<p>40% השתתפות בסקר האקלים האתי הראשון בבזק</p>
<p>פרסום מסמך מדיניות סביבתית של חברת בזק</p>	<p>43% נשים בדרגי ניהול בחברות הבנות</p> <p>33% נשים בדרגי הניהול בבזק</p>	
	<p>93% מעובדי בזק ו-91% מעובדי החברות הבנות מועסקים בהסכמים קיבוציים</p>	
	<p>פרסום מסמכי מדיניות בנושאי תרומה לקהילה והעסקה אחראית של חברת בזק</p>	



ESG בקבוצת בזק

חזון הקיימות של קבוצת בזק הוא לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר. הוא התקבל ואושר על ידי דירקטוריון בזק בפברואר 2022, ונשען על תפיסת האחריות התאגידית שמונה שלושה קריטריונים קבועים:

✓ סביבה.

✓ חברה.

✓ ממשל תאגידי.

יחד, שלושת התחומים מתווים את פיתוח התחום והצבת היעדים שהחברה לקחה על עצמה. היעדים, שאושרו פה אחד על ידי דירקטוריון החברה, מציבים את בזק בקבוצת החברות המנהלות את השפעתן על שינוי האקלים, הסביבה והחברה. יעדים אלה הם תמצית העבודה השוטפת הנעשית בהתאם למדיניות החברה.

אחריות סביבתית



בזק פועלת לצמצום ההשלכות הסביבתיות של פעילותה, ולשמירה על עקרונות של פיתוח בר-קיימא. החברה שמה לה למטרה לאפס את פליטות הפחמן כתוצאה מפעילותה עד שנת 2050 ופועלת על הרחבת מדידת טביעת הרגל הפחמנית שלה. בזק מחויבת להצבת יעדים שנתיים לצמצום ההשפעה הסביבתית, בהתאם להתפתחויות המשקיות, הרגולטוריות, ולאורם של סטנדרטים בינלאומיים מוכרים.

אחריות חברתית



אנחנו רואים חשיבות עליונה בשמירה על ההון האנושי שלנו. אנחנו דואגים לרווחתם ופיתוחם המקצועי של עובדי ועובדות הקבוצה בדרכים מגוונות. אנחנו רואים בגיוון האנושי של הקבוצה אחת מחוזקותיה, ומאמינים בשוויון מגדרי מוחלט. לכן, קבענו יעדי גיוון מגדרי והעסקה מאוכלוסיות בתת-תעסוקה. יעד השוויון המגדרי בדירקטוריון הוגדר ל-50% עד שנת 2030, ומבטא את אמונתנו העמוקה בערך השוויון. בנוסף, אנחנו משקיעים משאבים רבים במעורבות ותרומה לקהילה, מתמקדים בצמצום הפער הדיגיטלי וחיזוק המרקם החברתי, ומתכוונים להמשיך להשפיע באופן אסטרטגי, תוך הגדרת יעדים מדידים לפעילותנו.

ממשל תאגידי



אנחנו מאמינים שממשל תאגידי איכותי, המתפקד באופן ראוי ויעיל, הוא הבסיס הבלעדי לבניית הצלחה לאורך זמן. החברות בקבוצה משקיעות משאבים רבים בשיפור מתמיד של הממשל התאגידי שלהן, כולל אימוץ נורמות מתקדמות והתחייבות לפעול על מנת להצטיין בתחום.



<p>0 פליטות פחמן כתוצאה מפעילות החברה עד שנת 2050 (Net Zero)</p>	<p>Environmental (סביבה)</p>
<p>50% נשים בכלל דרגי הניהול בחברה עד שנת 2030 (לא כולל דירקטוריון) הגדלת שיעור אוכלוסיות הגיוון* ל-20% עד שנת 2030 <small>*חרדים, לא-יהודים, בני העדה האתיופית</small></p>	<p>Social (חברה)</p>
<p>לפחות 40% נשים בדירקטוריון החברה עד שנת 2030</p>	<p>Governance (ממשל)</p>

ניהול ה-ESG

ניהול האחריות התאגידית של החברות בקבוצת בזק מצוי בידיהם של סמנכ"ל התקשורת ומנהל האחריות התאגידית בבזק. חברות הבנות, הנושא נוהל בשנת 2021 על ידי המשנה למנכ"ל.

בבזק, הסמנכ"ל מוביל פורום מנהלים בכיר ואת פורום נאמני ה-ESG, שתפקידם קידום יוזמות בחטיבות השונות וסיוע בתהליך הדיווח השנתי. פעולותיהם מדווחות באופן שוטף למנכ"ל ולדירקטוריון בזק. חברות הבנות, הנושא מנהל באמצעות פורום מנהלים המקיף את כל החברות והחטיבות השונות. בשנת 2021 האצנו את פיתוח האחריות התאגידית של כל החברות בקבוצה:

בנינו תכנית עבודה רב-שנתית לפיתוח ושיפור ביצועי בזק בתחומי ה-ESG.

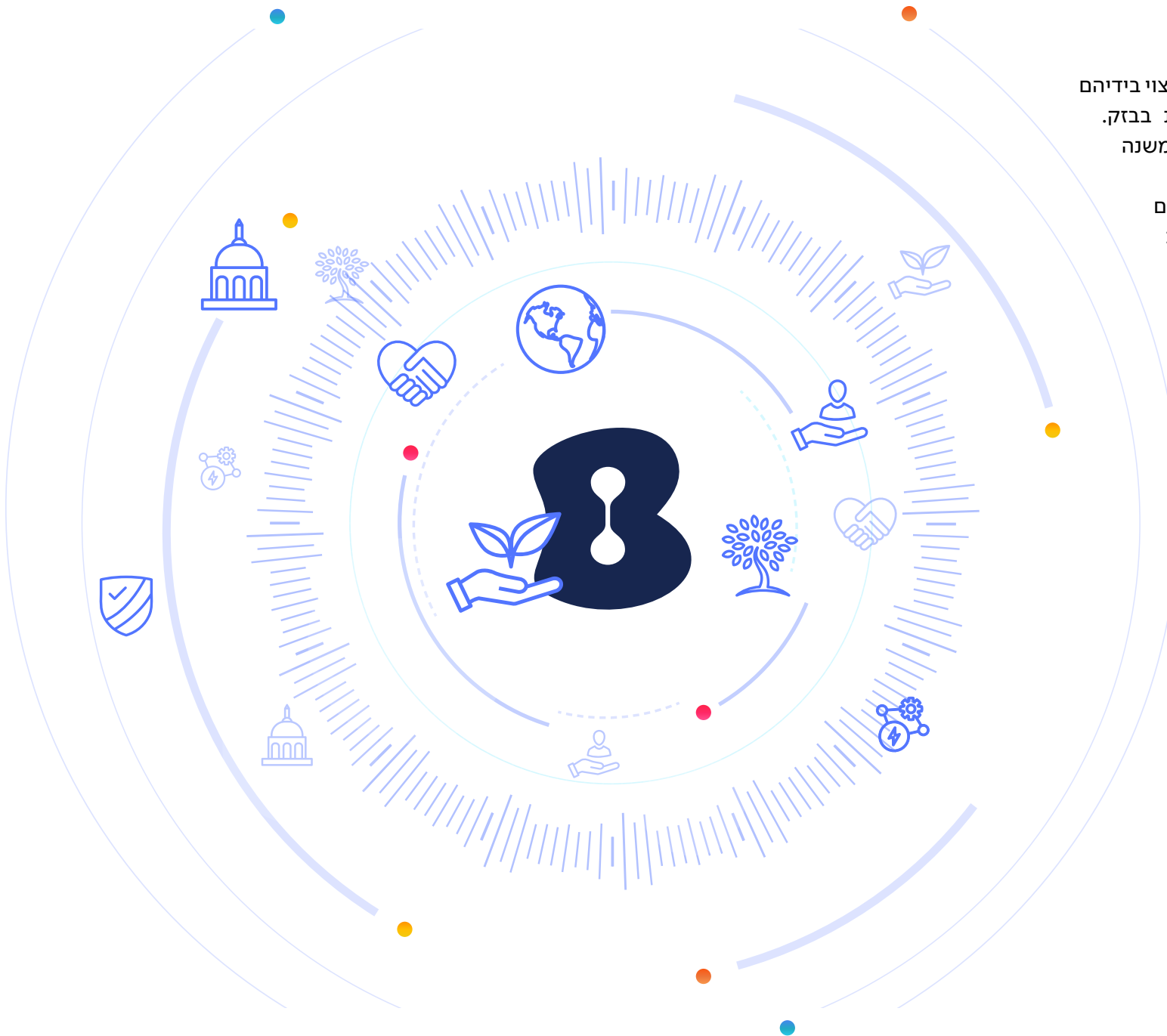
תמכנו מקצועית בהתוויית יעדי הדירקטוריון.

התנענו את הפורומים המקצועיים שיהיו אמונים על עמידת החברה ביעדים אלו.

הצטרפנו לדירוג מעלה לאחריות תאגידית (מאי 2022).

התחלנו בכתיבת מסמכי מדיניות ESG לחברת בזק. נכון למועד פרסום דוח זה, ארבעה מהם זמינים לעיון באתר בזק (קווי) כאן, ומסמכים נוספים יתווספו עד לסוף 2022.

יוזמות חיצוניות, אמנות ועקרונות בתחום האחריות התאגידית.



יעדי האו"ם

בשנת 2015 נקבעו יעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא (UN Sustainable Development Goals (SDGs). היעדים מציעים גישה הוליסטית להתמודדות עם האתגרים המרכזיים של האנושות וכוללים מנעד רחב של יעדים חברתיים, כלכליים וסביבתיים. קבוצת בזק אימצה את יעדי הפיתוח של האו"ם כבסיס התייחסות לניהול תחומי ה-ESG ולמידת התקדמותה בהם, וזיהתה את היעדים הרלוונטיים, בהם ניכרת תרומתה המשמעותית מפעילותה השוטפת.

SDG	תתי היעדים הרלוונטיים	תרומתה של בזק	מופיע בפרק
 <p>4.4</p>	<p>להגדיל משמעותית עד 2030, את מספר בעלי המיומנויות הרלוונטיות שמועסקים כעובדים.</p> <p>4.4.1 הגדלת שיעור בעלי כישורי טכנולוגיית מידע ותקשורת.</p> <p>4.8 הגדלת שיעור בתי הספר עם גישה לאינטרנט.</p>	<ul style="list-style-type: none"> מטרת השירותים שמציעות החברות בקבוצת בזק היא חיבור טכנולוגי אמין ומהיר המהווה תשתית לקיומו של חינוך איכותי ומתקדם. החברה תורמת אסטרטגית לעמותת תפוח – הפועלת ליצירת שוויון דיגיטלי בישראל, ושותפה במיזם הלאומי 'מחשב לכל ילד'. בזק קווי מעסיקה חניכים מבתי ספר אורט, במסגרת פרויקט שמחזק את כישוריהם המקצועיים והתעסוקתיים. לקבוצת בזק תכניות הדרכה והכשרות המפתחות מיומנויות רלוונטיות לתחומי התעסוקה של הקבוצה. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> מחזקים את המרקם החברתי</p>
 <p>5.5.2</p>	<p>הגדלת שיעור הנשים בתפקידי ניהול.</p>	<ul style="list-style-type: none"> בזק פועלת להעלאת שיעור הנשים בתפקידי ניהול בכירים והציבה יעד של 50% עד 2030. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> דוגלים בהעסקה מתקדמת – מקדמים שוויון מגדרי</p>
 <p>8.2</p>	<p>גיוון, חדשנות ושדרוג יעילות כלכלית; העלאת הפריון.</p>	<ul style="list-style-type: none"> קבוצת בזק מאמינה בתעסוקה מגוונת ומכילה, פועלת ליצירת גיוון גילי ומקפידה על תנאי העסקה הוגנים. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> דוגלים בהעסקה מתקדמת – גיוון ושוויון הזדמנויות בעבודה</p>
<p>8.3</p>	<p>קידום מדיניות תומכת בפעילויות יצרניות, יצירת מקומות עבודה הוגנים, יזמות, יצירתיות וחדשנות.</p>	<ul style="list-style-type: none"> לקבוצה מדיניות בטיחות מחמירה לטובת שמירה על עובדיה, ומגוון תחומי פעילות שתורמים לצמיחה כלכלית. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> דוגלים בהעסקה מתקדמת – שומרים על זכויות העובדים והעבודה המאורגנת</p>
<p>8.5</p>	<p>העסקה הוגנת, שכר שווה.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> בטיחות מעל הכל</p>	
<p>8.8</p>	<p>הגנה על זכויות העובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה.</p>		





- 9.1 פיתוח תשתיות איכותיות, אמינות ועמידות.
- 9.4 שדרוג התשתיות ושיפורן עד שנת 2030.
- 9.5 שיפור המחקר המדעי ושדרוג היכולות הטכנולוגיות של המגזר התעשייתי.

- פרויקט פריסת הסיבים האופטיים של בזק מוביל את שדרוג תשתיות החיבור הדיגיטלי והקישוריות של משתמשי האינטרנט. הוא מושלם על ידי פריסת תשתית דור 5 של פלאפון למשתמשי סלולר.
- בזק שואפת להגיע לפריסת סיבים לכ-80% מהמדינה עד 2025. למטרות אלו מסייע המעבר של yes לשידור טלוויזיה באינטרנט, המפחית משמעותית את השימוש בצידוד קצה ייעודי ובאנרגיה הנדרשת להפעלת מערך השידור.

מצמצמים את הפער הדיגיטלי



- 12.5 הפחתת פסולת ועידוד מיחזור עד 2030.

- בזק קווי מיישמת מהלכים להפחתת השימוש בכלים חד-פעמיים במטה החברה ופועלת על-מנת לנתב את הפסולת שנוצרת בו להפרדה. החברה מפרידה פסולת לסוגיה השונים במרכזים הלוגיסטיים ובמפעל שבבעלותה (בזק טק) ומיישמת צעדים שונים להתייעלות השימוש במשאבים טבעיים.

מתמודדים עם משבר האקלים



- 13.2 הטמעת מדדים של שינויי אקלים למדיניות, אסטרטגיות ותכנון לאומי.

- בזק קיבלה על עצמה לאפס את טביעת הרגל הפחמנית שלה (נטו) עד 2050.

מתמודדים עם משבר האקלים

חברות בארגונים

דירוג מעלה

מעלה הוא ארגון גג של כ-110 חברות מהמובילות במשק הישראלי, הפועל לקידום נושאים בתחום האחריות התאגידית ולפיתוח הסטנדרטים של ניהול אחראי בישראל. בשנת 2021 הצטרפו בזק והחברות הבנות פלאפון, yes ובזק בינלאומי לארגון עמיתי מעלה, וחברת בזק ניגשה לדירוג 2022. תוצאות הדירוג מפורסמות [באתר ארגון מעלה](#).

חברת פלאפון חברה בפורום החברות הסלולריות, וכן באיגוד השיווק הישראלי. בנוסף, לבזק ולחברות הבנות ייצוג במגוון של פורומים מקצועיים בתעשיית הטלקום האירופית, לדוגמת פורום חדשנות חוצה תעשייה בו מיוצגות מרבית החברות הגדולות ביבשת.



פרסים, אותות ודירוגים

בזק והחברות הבנות קיבלו פרסים רבים במהלך השנים האחרונות, בתחומי עיצוב המוצר, השיווק ובתחום השירות. זוהי רשימה חלקית

פרס reddot



reddot winner 2022

נתיבי Be Fiber ו-Mesh Fiber זכו בפרס עיצוב המוצר הנחשב ביותר בעולם. בהחלטת הזכייה נכתב כי "ה-Be Fiber והרשת שלו הם מכשירי תקשורת ביתיים בעלי מראה עתידי, המשלבים כיסוי גבוה עם נוחות שימוש גבוהה. הם משלבים טכנולוגיות חדשניות, עיצוב עכשווי וקישוריות הוליסטית עם ממשק משתמש משופר ופיזור חום לשימוש יומיומי. משחק הגומלין של גוף לבן ובסיס במראה עץ יוצר מראה אקספרסיבי במיוחד".

פרס Effie



החברות הבנות yes ופלאפון זכו בפרס האפי למהלכי שיווק יוצאי דופן ואפקטיביים ברמה השיווקית. פרס הזהב בקטגוריית שוק התקשורת הוענק למהלך השקת שירות yes+. פרס הכסף בקטגוריית שוק התקשורת הוענק למהלך השקת שירות פלאפון 5G. ה-Effie Awards היא תחרות בינלאומית שהפכה עם השנים למותג יוקרתי ולאות של הכרה והוקרה למהלכי שיווק מוצלחים ואפקטיביים.

פרס BRAVO



35 חברות ומותגים הוכרזו ביוני 2021 כזוכים בפרסי ההצטיינות בשירות של BRAVO לשנת 2021, ובתוכם חברת yes. את הזוכים בחרו הלקוחות הישראליים על בסיס מחקר שניהל מכון המחקר "קנטאר" שבדק מיהם נותני השירות המצטיינים בכל תחום. החברות המתמודדות לא נדרשו להגיש מועמדות או לשלם על ההשתתפות במחקר. מכון המחקר איתר בכל תחום לקוחות, שקיבלו שירות

בפועל בשנה האחרונה ושאל אותם, האם הם היו שבעי רצון מהשירות שקיבלו והאם הם ממליצים עליו? פרס ההצטיינות בשירות הוענק בכל תחום לנותן השירות ששיעור הלקוחות שהיו מרוצים ממנו ושהמליצו עליו היה הגבוה ביותר (יותר מ-80%).

הצטיינות בשירות



המועצה לשירותי כבלים ולווין

חברת yes המשיכה להוביל את השירות בענף הטלוויזיה גם לפי דוח השירות של מועצת הכבלים והלווין, הבוחן את כמות התלונות שהתקבלו לכל עשרת אלפים לקוחות, ופורסם במחצית 2021.

דוח פניות הציבור של משרד התקשורת פורסם אף הוא באמצע 2021 וממנו עולה כי פלאפון המשיכה להוביל את השירות בענף הסלולר זו השנה השנייה ברציפות, עם מספר התלונות הנמוך ביותר שהתקבל במשרד. בנוסף, קיבלה פלאפון ציון "טוב מאוד" בבחינת מספר התלונות המוצדקות ביחס לפניות שהגיעו למשרד.

בנוסף, קיבלו החברות הבנות ציון לשבח במסגרת תחרות במצוינות משאבי אנוש מטעם עמותת משאבי אנוש ישראל על פיתוח והטמעת פלטפורמה ללמידה ארגונית והטמעת מערכת CRM אחודה, עליהן ניתן לקרוא בהרחבה בפרק העובדים בהמשך הדוח.



ציון לשבח בשירות



דיאלוג עם מחזיקי עניין

כקבוצת תקשורת המספקת שירותים מגוונים לכל אזרחי ישראל, כמו גם לעסקים וארגוני ממשלה, אנחנו משפיעים ומושפעים ממחזיקי עניין שונים, המעניקים לנו "רישיון חברתי" לפעול. מחזיקי העניין הינם כל הגורמים שמשפיעים ומושפעים מפעילות הקבוצה והחברות בה משתמשי האינטרנט, הטלפוניה הניידת והנייחת, לקוחות שירותי הטלוויזיה שלנו, העובדים, הספקים, משרדי הממשלה והרשויות המקומיות וכן ארגוני קהילה וסביבה. לכל קבוצה ציפיות שונות מאתנו, בהתאם לאופייה ולצרכיה הייחודיים. אחד מעקרונות ניהול האחריות החברתית מבחינתנו הוא בניהול דיאלוג עם כלל מחזיקי העניין שלנו. זאת, תוך הקשבה לצרכיהם ומענה לאתגרים שהם מציבים בפנינו. מיפוי מחזיקי העניין נערך תוך דיון פנימי עם המנהלים המובילים את תחומי האחריות התאגידית בקבוצה.



אופן ניהול הדיאלוג	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 המתקבלים 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</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● דיאלוג עם הספקים השונים מתקיים על ידי יחידות הרכש של החברות בקבוצה. אלו פועלות לטובת חיזוק הקשר עם הספקים והרחבת המאגר והתחרות. ● עמידת הספקים בסטנדרטים של העסקה הוגנת לעובדי שירותים חיצוניים (הרחבה בפרק "אחריות ברכש"). 	<p>ספקים</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● הקבוצה מקיימת שיח שוטף ורצוף עם הרגולטורים בכלל ומשרד התקשורת בפרט, כמו גם מול אגפים רלוונטיים ברשויות המוניציפליות, לצורך מתן שירותי תשתית ואחזקה. 	<p>רגולטורים וגורמי ממשל</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● עובדי הקבוצה מהווים מחזיקי עניין משמעותיים. לכן לדיאלוג עימם חשיבות רבה להצלחת החברה. ● הדיאלוג עם העובדים 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 שלהן. זאת, באמצעות תרומת משאבים ושירותים וכן באמצעות רתימת עובדיה להתנדבות בקהילה. ממוני הנגישות שלנו עובדים עם ארגונים מתמחים לצורך פיתוח הנגשת השירותים ומוצרי החברות. 	<p>ארגוני חברה אזרחית</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● הקבוצה מתקשרת עם משקיעיה השונים באמצעות אתר הבורסה וכמתחייב על פי הוראות דיני ניירות ערך, ובאמצעות פרסום מצגות לשוק ההון. 	<p>בעלי מניות וניירות ערך אחרים</p>



מחברים את ישראל לעתיד טוב יותר





עובדי בזק פורסים את תשתית הסיבים האופטיים

חיבור הפריפריה וצמצום הפערים

אסטרטגיית האחריות התאגידית שלנו תומכת בחזון העסקי של הקבוצה: אספקת שירותי התקשורת המתקדמים והבטוחים ביותר, וחיבוריות אוניברסלית התורמת לצמצום הפערים החברתיים והכלכליים בין המרכז לפריפריה

מחקר מקיף של ה-ITU (סוכנות האו"ם לתקשורת וטכנולוגיות מידע), שנערך ב-2021, כימת את ההשפעה הגוברת של טכנולוגיות תקשורת שונות על הצמיחה הכלכלית. המחקר מדד את ההשפעה המשולבת של טלפוניה ניידת, טלפוניה ניידת, שימוש באינטרנט ושימוש בפס רחב על צמיחת התוצר המקומי הגולמי (GDP). המחקר מצא כי עלייה של 10% בחדירת הטכנולוגיות הללו מביאה לעלייה של 1.54% בתמ"ג במדינות מפותחות.

מקדמים את הכלכלה הישראלית

על פי נתוני ה-OECD, התמ"ג של ישראל בשנת 2021 עמד על 1,556 מיליארד שקל. לפיכך, ניתן לאמוד את התרומה הפוטנציאלית של הגידול האמור לכלכלה הישראלית בתוספת של כ-24 מיליארד שקל בכל שנה. משכך, אנחנו צופים כי המשך הצלחת פריסת הסיבים האופטיים בישראל ורשתות דור 5 בסלולר תניב

המכירות ושירות הלקוחות; חטיבת הרכש הובילה הצטיידות בקנה מידה עצום של מרכיבי התשתית והתקשורת ועוד.

פשוט אינטרנט טוב יותר

המעבר לאספקת אינטרנט על גבי סיבים אופטיים הוא מרכזי ומשמעותי למספר צירים של אסטרטגיית האחריות התאגידית שלנו:

- צמצום הפער הדיגיטלי.
- הפחתה בטווח הבינוני-ארוך בצריכת האנרגיה הנדרשת לתפעול הרשת.
- שיפור יכולתנו להירתם למאבק במשבר האקלים ועמידה ביעדי הפחתת הפליטות על פי החלטת הממשלה ויעדי האקלים המדינתיים.
- תרומה כוללת לצמיחת הכלכלה הישראלית.

פריסת סיבים אופטיים המהירה בעולם

בתחילת 2021 קיבלה בזק החלטה אסטרטגית: להרחיב את בשורת האינטרנט המהיר והסיבים האופטיים לכלל ישראל, ובמהירות שיא. היעד השאפתני שהוצב היה מיליון לקוחות עד לסוף אותה השנה, והוא הושג כבר בחודש נובמבר. נתון זה הציב את בזק כחברה שביצעה את הפריסה המהירה ביותר בעולם, בקצב של מיליון בתי אב בשנה אחת בלבד. אנחנו נחושים להמשיך ולקדם פריסה מהירה לשאר חלקי הארץ שטרם זכו להתחבר לשירות, ובכלל זה לתכנון פריסה באזורי בנייה צמודת קרקע ואזורים כפריים. המטרה: לפרוס תשתית ל-2.5 מיליון לקוחות עד לשנת 2025. במהלך השנה, עובדי בזק עשו לילות כימים כדי לתמוך בחטיבות המכירות, הטכנולוגיות והרשת. זאת, על מנת לאפשר את החיבור התשתיתי ואת המשך מתן השירות הטוב ביותר בישראל. לדוגמה, חטיבת משאבי האנוש גייסה מאות עובדי שטח חדשים בזמן שיא, כמו גם עובדים למוקדי









דיבידנדים משמעותיים ביותר למשק הלאומי ולרווחת כלל משקי הבית בישראל, מעבר להיותה משמעותית ללקוחות החברה ובעלי העניין שלה.

דור 5 בסלולר – העולם מחובר יותר

5G הוא הדור החמישי של הרשתות הסלולריות. הוא יכול לספק מהירות חיבור גבוהה יותר (עד פי 10 ממהירות התעבורה הממוצעת של רשת 4G LTE), זמן שיהוי נמוך יותר וקיבולת גדולה יותר של תעבורת רשת.

זוהי אחת הטכנולוגיות המהירות והחזקות שהעולם ראה אי פעם, ותהיה לה השפעה משמעותית על האופן בו אנחנו חיים, עובדים ומשחקים. מהירות 5G ויתרונות קישוריות אחרים צפויים להפוך עסקים למתקדמים יותר, להזניק את העידן הבא של המכשור החכם והמחובר (IoT), ולהעניק אפשרויות שימוש מתקדמות רבות, באיכות, מהירות ורציפות, ביניהן:

-  גיימינג.
-  צפייה בתכנים.
-  לימוד ועבודה מרחוק.
-  ארגוני חירום והצלה.
-  מכונות אוטונומיות.
-  אצטדיונים חכמים.
-  תשתיות עירוניות לניהול תנועה.
-  שלל שירותים מסחריים.

פלאפון הייתה הראשונה להשיק את רשת דור 5 וממשיכה להוביל בתחום מאז. נכון לסוף 2021, לפלאפון יש כ-600 אלף מנויים לדור 5.

פרויקט הסיבים האופטיים במספרים

1.1 מיליון

לקוחות בזמינות לסיבים האופטיים ב-2021 ועד סוף 2022 נגיע ל-1.5 מיליון



24 מיליארד שקל בשנה:

התרומה הצפויה של חיבור המדינה לסיבים אופטיים לתמ"ג



600 אלף

מנויים בחברת פלאפון לשירותי דור 5



יותר מ-2.2 מיליון

לקוחות בזמינות לסיבים האופטיים עד 2026



מחזקים את המרקם החברתי

אסטרטגיית האחריות התאגידית שלנו תומכת בחזון החיבוריות האוניברסלית, וצמצום הפער הדיגיטלי באמצעות שיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים הפועלים בתחום, וחיזוק המרקם החברתי תוך סיוע לאוכלוסיות מתקשות. אנחנו מקיימים שיתופי פעולה אסטרטגיים וארוכי טווח עם גופים ויוזמות חברתיות. הנה רק חלק קטן מהם



הדרכות במרכז ידע קהילתי של עמותת תפוח

שיתוף פעולה עם עמותת תפוח לשוויון דיגיטלי בישראל

עמותת תפוח הוקמה בשנת 2000, במטרה להוות גשר בין אומת הסטארט-אפ הצומחת ובין אוכלוסיות הפריפריה הגיאוגרפית והחברתית. העמותה פועלת ליצירת שוויון טכנולוגי בישראל, באמצעות פיתוח והפעלת תוכניות בסיסיות ומתקדמות בתחומי הטכנולוגיה, התעסוקה ופיתוח כישורי חיים.

באמצעות צוות של 250 מדריכים מקצועיים, פועלת העמותה בעשרות מוקדים, מקריית שמונה ועד אילת. העמותה מגיעה לכ-80,000 איש בשנה, שזוכים בהכשרה טכנולוגית משמעותית ואפקטיבית. קהל היעד המרכזי של פעילות העמותה הוא תושבי הפריפריה החברתית והגיאוגרפית, שאינם זוכים לנקודת זינוק שווה להשתלבות בחברה ובכלכלה.

בזק מלווה את העמותה למעלה מ-20 שנה והיא אחת מהתורמות הוותיקות ביותר שלה. בשנת 2021 הסתכם שווי התרומה של החברה לתפוח בכ-1.7 מיליון שקל, בכסף ושירותים.





מאפשרים לילדים מכל השכבות לצבור כישרים דיגיטליים

סגירת הפערים בחינוך: מחשב לכל ילד

בזק ובזק בינלאומי שותפות בפרויקט "מחשב לכל ילד" שהוקם ביוזמת אנשי עסקים ובחסות ממשלת ישראל, כדי להעניק מחשבים, ערכות תוכנה והדרכה לילדים שאין יד משפחתם משגת לרכוש אותם. הפרויקט פועל לסגירת הפערים בחינוך, באמצעות השוואת התנאים הבסיסיים בתחום המחשוב – ציוד, זמן שימוש וידע – בין ילדים מהשכבות המבוססות לילדים מהשכבות החלשות. מטרתנו היא לאפשר לילדים משכבות מצוקה לרכוש מיומנויות שימוש במחשב ובהתחברות למאגרי מידע. אלה יסייעו להם בפיתוח חשיבה יוצרת, יתרמו להתפתחות הילד ולהעלאת דימויו העצמי, וישמשו מנוף לצמצום הפער החברתי.

עמותת תפוח במספרים

250 מדריכים



80,000



איש מקבלים סיוע מדי שנה

1.7 מיליון שקל



תרומה מבזק*

הפרויקט פועל לסגירת הפערים בחינוך באמצעות השוואת התנאים הבסיסיים בתחום המחשוב

ללמידה מרחוק ולצמצם פערים לימודיים וחברתיים. התכנית פעלה בירושלים, אשדוד ופתח תקווה. המשפחות המשתתפות נבחרו על ידי מחלקות הרווחה העירוניות, אשר תרמו להן מחשבים. בזק מצידה, השלימה את התרומה עם שירות

צמצום הפער הדיגיטלי: תשתית כתרומה

החל משנת 2019 פועלת בבזק תכנית "תשתית כתרומה", המסייעת לחברה להגשים את מטרותיה החברתיות לצמצום הפער הדיגיטלי. התכנית מאפשרת לארגונים ללא מטרת רווח ועמותות הפועלות בתחומים חברתיים, לקבל סבסוד משמעותי של עד 80% על מכלול שירותי בזק.

סבסוד שירותי אינטרנט בתקופת הקורונה

בתחילת משבר הקורונה הושקה תכנית לתרומת אינטרנט לילדים ממשפחות הזקוקות לסיוע, ואפשרה להם להתחבר

*בכסף ובשירותים בשנת 2021.

בשנתיים האחרונות העמותה הרחיבה את פעילותה לתינוקות במשפחות מצוקה, במסגרת מיזם "בייבי חל"ב"

וישנה הבטחה של אספקת מוצרי יסוד באופן שוטף. בנוסף, התהליך דיסקרטי ומכובד. רכישת המצרכים נעשית על ידי המשפחות עצמן, באופן השומר על כבודן ומונע תיוג חברתי. מודל ההפעלה של העמותה גם הוא ייחודי: כל פעילות העמותה נעשית במשרדי בזק וכל העוסקים בנושא הם מתנדבי החברה, כך ש-100% מהמשאבים נותרים בפרויקט. בשנת הדוח טיפלה העמותה ב-702 משפחות, ו-774 ילדים אשר הגיעו מ-17 ערים ברחבי הארץ.

בשנתיים האחרונות, העמותה הרחיבה את פעילותה לתינוקות במשפחות מצוקה, במסגרת מיזם "בייבי חל"ב". מטרתו, בין היתר, לתת מענה לתופעה מצערת של מהילת תחליפי חלב במים (עקב מחירם היקר). תופעה זו עלולה להביא לחוסר בוויטמינים ומינרלים חיוניים, שגורם נזק לתינוק ולהתפתחותו. המיזם פעיל כיום בתשע ערים מרכזיות ובשנת 2021 סייע ל-45 משפחות ו-46 תינוקות עד גיל שנה.

למרות הקורונה: המשכנו להתנדב ולעזור

תחום התנדבות העובדים עבר בשנתיים האחרונות משבר משמעותי בשל הטלת הסגרים, הגבלות התנועה והמעבר למודלים גמישים של העסקה. גם אנחנו חוונו זאת, עת ארגונים רבים סגרו שעריהם להתנדבות חיצונית, ועובדינו התקשו להתגייס להתנדבות המאורגנת, שהייתה חלק משגרת עבודתם טרום המגיפה. למרות זאת, התקיימו בשנה החולפת מספר פרויקטים עם עמותות "עלם" ו"אור למשפחות", והמשכנו את תפעול עמותת חל"ב. לחלק מהפרויקטים יצאו העובדים להתנדב בזמן שעבדו מהבית.

בזכות העובדים: ביטחון תזונתי למשפחות במצוקה

עמותת חל"ב (חלב, לחם, ביצים) נוסדה על ידי עובדי בזק וגמלאיה בשנת 2006, לנוכח מצב העוני הקשה בישראל ובמטרה לסייע לילדים ברחבי הארץ. העמותה שמה לה למטרה לאתר את המשפחות שבהן ילדים עד גיל 14 הנתונים במצב כלכלי ירוד, ולתרום למשפחות מוצרי מזון בסיסיים על בסיס שוטף. המקורות התקציביים של העמותה מגיעים מתרומות עמותת הרווחה של עובדי בזק, תרומות ימי חופשה של העובדים, הוראות קבע של עובדי החברה ותרומות מגמלאי החברה. העמותה התקשרה עם יחידות הרווחה ברשויות המקומיות, שמאחרות משפחות ומצרפות אותן למיזם, לאחר שקיבלו את הסכמתן. המשפחות מתבקשות להצטרף למועדון הלקוחות של שופרסל, ועמותת חל"ב מטעינה כל חודש את כרטיס המועדון במוצרי צריכה בסיסיים שיבטיחו ביטחון תזונתי לילדי המשפחה. כמו כן, מוענק למשפחות תקציב לצרכים נוספים. העמותה תורמת מדי שנה חבילות שי בחגים ומענקים כספיים לארגונים ומוסדות מוכרים. לשיטת תרומה זו יתרונות רבים: היא ניתנת לביצוע ללא עלויות תפעול וצורך באמצעי שינוע ומחסנים. האיתור ממוקד ומקצועי



מסייעים בשמירה על בטחון תזונתי

אינטרנט ללא תשלום למשך שנה. החל מהשנה השנייה גבתה החברה מחיר מסובסד. גם בשנה החולפת המשכנו בתכנית ואף צירפנו אליה משפחות חדשות.

עמותת חל"ב במספרים



עמותת בייבי חל"ב במספרים





חדרי מחשב מאובזרים הוקמו במתנ"סים

וסיפקו תשתיות ללא עלות. בשותפות עם המועצה הישראלית להתנדבות, איישו מתנדבים ישראלים את המוקד ונתנו מענה ליהודי אוקראינה: החל מסיוע במזון ותרופות, דרך אופן קשבת להפגת חרדה ומתח ועד לסיוע פיזי וחילוף, ככל שהמציאות מאפשרת. התשתית והשירותים שהעמידו החברות אפשרו קשר רציף עם עשרות אלפי קשישים, ניצולי שואה, משפחות עניות וילדים עם צרכים מיוחדים, שנמצאו באזורי העימות. כמו כן, העמידו החברות תשתית טכנולוגית לאיסוף המידע מהמוקד, והזרמתו לצוותי ארגון הגיוינט בשטח, אשר יכולים לתת מענה מהיר ויעיל לצרכים הקיימים. ●

ארגונים התומכים בנשים נפגעות אלימות במשפחה, במשפחות במצוקה אקוטית, בילדים ובוגרים על הרצף האוטוסיטי ועוד. בנוסף, עשרות רבות של עובדי החברות הבנות תרמו מאות שעות התנדבות והשתתפו במבצעי התרמה למגוון צרכים, ארגונים וקהילות במהלך השנה. בין היתר סייעו עובדינו באיסוף בגדים, איסוף תיקי בית ספר לקראת פתיחת שנת הלימודים, תרומת מוצרי מזון, מכירת משלוחי מנות של ארגונים חברתיים באתרי החברות, ועוד.

נלחמנו בקורונה: פרויקט "לתת כתף"

פרויקט "לתת כתף", הפועל במשותף עם עמותת "לתת", נוצר לעידוד התחסנות בקרב עובדי החברות הבנות ולחזיק המענה לצרכים חיוניים בתקופת הקורונה. מנת מזון נתרמה למשפחה נזקקת בכל פעם שעובד הכריז על כך שהתחסן פעמיים נגד נגיף הקורונה. הפעילות זכתה להד רב ואף אומצה על ידי גופים נוספים.

בעקבות המלחמה:

מוקד חירום ליהודי אוקראינה

עם פלישת רוסיה לאוקראינה והתבהרות ממדי האירועים, נרתמו בזק בינ"ל ופלאפון לסיוע ללקוחותיהן השוהים באוקראינה או שיש להם קרובי משפחה בה. החברות העניקו להם דקות שיחה ללא תשלום למדינה. בנוסף, נרתמה חברת פלאפון לתרומת כ-150 כרטיסי סים נטענים לפליטים שהגיעו לישראל. בנוסף, בזק בינ"ל ופלאפון נרתמו להקמת מוקד חירום טלפוני לקהילה היהודית באוקראינה בהובלת הגיוינט העולמי,

בזק בינ"ל ופלאפון נרתמו להקמת מוקד חירום טלפוני לקהילה היהודית באוקראינה בהובלת הגיוינט העולמי, וסיפקו תשתיות ללא עלות

קהילה וחברה בחברות הבנות

פלאפון, בזק בינלאומי ו-yes מקיימות תוכניות מעורבות חברתית וקהילתית ענפות המותאמות לצרכיהן ויכולותיהן. בשנת 2021 תרמו החברות הבנות והיו שותפות לפרויקטים משמעותיים במגוון ארגונים

הקמת חדרי מחשב בקהילה עם החברה למתנ"סים

הקמת שלושה חדרי מחשב מאובזרים ומעוצבים המצוידים במיטב החומרה והתשתיות הוקמו במתנ"סים המופעלים בידי שלושה חדרי מחשב מאובזרים ומעוצבים הוקמו במתנ"סי החברה למתנ"סים, וצוידו במיטב החומרה והתשתיות. החדרים משמשים את כלל ציבור מקבלי השירותים במתנ"סי מילדים בגילאי גן ועד בני הגיל השלישי למגוון פעילויות פנאי, למידה והרחבת כישורים חברתיים.

פרויקט "חברים בקליק" עם הקרן לרווחת ניצולי שואה

על רקע התגברות הצורך בתקשורת דיגיטלית עם התפרצות מגפת הקורונה, והגידול בהיצע השירותים המוצעים לציבור באופן מקוון, תמכנו בפרויקט בו לוו ניצולי שואה בידי מתנדבי הקרן ללימוד מיומנויות תקשורת מקוונת, ביצוע הזמנות ושימוש בשירותים מקוונים בפלטפורמות דיגיטליות שונות. חברת yes המשיכה להעמיד ללא תמורה זמן שידור לעמותות שונות לקראת החגים המשמעותיים בשנה. בכך, סייעה החברה לגייס את הציבור לתמיכה בהן ובאוכלוסייה שאותן הן משרתות. כמו כן, העניקה החברה מאות מנויי טלוויזיה ללא תמורה למגוון



פועלים למען העסקה מתקדמת



פועלים למען העסקה מתקדמת

בעינינו, העסקה אחראית והוגנת היא מאבני היסוד להצלחת הקבוצה. אנחנו מאמינים במתן יחס הוגן, אנושי ואישי לכל אחד מ-9,500 עובדינו בבזק ובחברות הבנות, מגיוס ועד פרישה

אנחנו שואפים לבסס את יחסי העבודה בחברה על אמון, שקיפות ודיאלוג, ומשקיעים משאבים רבים ביצירת סביבת עבודה חדשנית, נעימה ומכבדת, מגוונת ונקייה מהטרדות. סביבת עבודה המאפשרת התמקצעות ופיתוח אישי, ללא הבדל דת, גזע, מוצא, נטייה ומין. אנחנו פועלים כדי ליוצר סינרגיה בין החברות הבנות ובתוכן, כדי לסייע לעובדי הקבוצה לצמוח ולמצות את יכולותיהם וכישוריהם.

בשנים האחרונות, העברנו את מטות החברות בקבוצה למקומות מתקדמים יותר, המאפשרים סביבת עבודה חדישה, נעימה ויעילה. המטות החדשים מספקים לעובדים מכלול שירותי הסעדה, פעילות פנאי וספורט. מטה בזק עבר למבנה חדיש בחולון, בעל תקן הבנייה הירוקה האמריקאי המתקדם בעולם Leed Gold; ואילו פלאפון העבירה את מקום מושבה לפתח תקוה.



עובדת "בזק סטור"



מוקד תרומות פלאפון

לאילו החוגגים בר או בת מצווה, במטרה לסייע במטלת הלמידה מרחוק. זאת ועוד, עובדי בזק נהנים מגיבוש שנתי, מינויים לחדרי כושר בפריסה ארצית, מינויי תרבות, הנחות לתווי רכישה לרשתות מובילות, שירותי הסעדה מסובסדים בהסדרים שונים ועוד. בשנת 2021 השיקה בזק אתר רווחה פנים-ארגוני משודרג, ובו מבצעים והטבות בתחומי המזון, האטרקציות, התרבות והפנאי.

בחברה קיימת תשתית רחבה של פעילויות רווחה לאורך השנה, תוך התייחסות לחגים ומועדים של כל המגזרים והדתות. במהלך השנה מופקים אירועים, מחולקות מתנות והטבות שונות המותאמות למגוון קהלי יעד.

בחברה מתקיימים אירועי גיבוש יחידתיים וכן נופשי קיץ לעובדים ובני משפחותיהם.



- ללא עלות. השירות כולל ייעוץ ושירותי רופא עד הבית, כמו גם ייעוץ דיאטני.
- הארכנו ושדרגנו את ההסכם לבדיקות רפואיות כלליות דו-שנתיות למנהלי מחלקות ומנהלים בכירים.
- פתחנו מכון כושר בבניין המטה הראשי של בזק.
- הוספנו בית קפה בריאותי וצמחוני לשירותי ההסעדה הקבועים.

טאבלטים לילדי העובדים

בשנה החולפת, המשיכה הקבוצה במאמציה לשיפור חוויית העובד.



- העניקה שי לעובדים שחלו בקורונה.
- ערכה ירידים חווייתיים, שכללו דוכני הפתעות, שוק איכרים ושוק מתנות.
- דאגה למטבחונים קומתיים מאובזרים וחדרי מנוחה במבנים השונים.
- העניקה, באמצעות חברת ME-CLASS, שיעורים פרטיים לילדי העובדים בגילאי חטיבת הביניים והכנה לבגרויות לתלמידי התיכונים.
- חילקה טאבלטים לילדי העובדים העולים לכיתה א' וגם



מציינים את ראש השנה

משפרים את חוויית העובד

חטיבות משאבי האנוש דואגות לרווחתם של עובדי ועובדות בזק והחברות הבנות. כל החטיבות פועלות תחת תכנית עבודה סדורה, שכוללת יעדים ומדדים.



- בשנה האחרונה, הגדילה קבוצת בזק את השקעתה ברווחתם הכלכלית של העובדים:
- הוגדלו מסגרות השי הניתן לעובדים בחגים ומועדים.
- חולקו מענקי קיץ לעובדים שלהם ילדים בגילים 10-3.
- עובדי החברה קיבלו שי כספי לרגל אירועים משפחתיים.
- מסגרת הזכאות למענקים אלו הורחבה גם לעובדים חדשים.
- כמו כן, בבזק פועלת קרן לסיוע הדדי, אשר מעמידה סיוע לעובדים שנמצאים במצוקה. הקרן מעמידה סיוע גם לעובדים החברים בה שילדיהם הם בעלי צרכים מיוחדים המוכרים על ידי הביטוח הלאומי.

מטפחים אורח חיים בריא

במקביל, המשכנו להשקיע בטיפוח אורח החיים הבריא של עובדי בזק.



- השקנו את "פמי" – שירות רפואה מתקדמת מקוון הניתן



אירוע חברה לראש השנה

עובדי בזק נהנים מגיבוש שנתי, מינויים לחדרי כושר בפריסה ארצית, מינויי תרבות ועוד

עוזרים לפיתוח אישי על ידי משב והערכת ביצועים

94% מעובדי בזק ו-96% מעובדי החברות הבנות עברו בשנת 2021 תהליך משב והערכת ביצועים.

קבוצת התקשורת המובילה בישראל, אנחנו רואים בפיתוח האישי והמקצועי של עובדינו ערך מרכזי. פיתוח זה מאפשר לנו להיענות לצורכי העובדים ולשמור על רמת המקצועיות הגבוהה שהם נדרשים לה. אנחנו מנהלים בכל החברות תכנית הדרכה שנתית ומעדכנים אותה באופן שוטף בהתאם לצרכים העולים מתהליך הערכת הביצועים ולהתפתחויות העסקיות והמקצועיות.

לדוגמה, בשנה החולפת קיימנו עשרות סדנאות העשרה לעובדים בנושאים רבים:

- יצירת חוסן נפשי.
- סטוריטלינג.
- חיזוק מיומנויות בסגנונות תקשורת.
- חשיבה יצירתית.
- העברת מסר ובניית שותפויות.

כמו כן הונהגו אימונים אישיים לנציגים ומנהלים לשיפור ביצועים במסגרת התפקיד, קורסים לניהול הזדמנויות לאנשי מכירות, קורסי מיומנויות, מכירה ושימור לכלל נותני השירות בחברה, וקורס "מנהל כמאמן".

בנוסף, קיים בחברה מערך קורסים מקצועיים רחב, כגון קורס הסמכה לניהול רשתות תקשורת ואבטחת מידע (CCNA), בו השתתפו מאות מעובדי החברה. קורס זה מהווה "כרטיס כניסה" לעולם

בימי הקורונה עובדי החברה שחלו קיבלו מארזים לבתיהם והמשיכו ליהנות מהסדר כרטיסי תן ביס. בנוסף, החברה נותנת מענקי פונדקאות, השתתפות בקייטנות, גני ילדים ועוד. החברה גם משתתפת בביטוחי בריאות וביטוח שיניים לעובדיה.

8 בינלאומי. החברה קיימה מגוון פעילויות רווחה במהלך 2021. אירועי העוגן

הגדולים היו נופש החברה באילת, כרטיסים להצגות חנוכה ומסיבת סוף השנה. בחגים חולקו לעובדים מתנות, כמו גם במועדי בר או בת המצווה של ילדי העובדים, גיוס לצה"ל, לידה במשפחה, יום הולדת, חתונות ועוד. כמו כן, התקיימו אירועים לציון חגים ומועדים, אירועים שוברי שגרה, הרמות כוסית ואירועים נוספים.

yes. החברה משקיעה במחברות עובדיה למותג ולחברה ומקיימת מגוון עשיר של פעילויות ואירועים לעובדים: בחגים ומועדים, נופש חברה,

אירועי חברה, כנסים וירידים, פלטפורמה של בחירת מתנות ושפע הטבות באמצעות מערך ספקים וחברות נרחב בארץ. בנוסף, החברה מעניקה לעובדים הטבות רבות ומגוונות, בהן: השתתפות בקייטנות לילדים, דמי הבראה מוגדלים, ביטוחי בריאות, ביטוח שיניים, חסכון פנסיוני, קרן השתלמות, מלגות ללימודים לעובדי החברה, השתתפות בגני ילדים, מענק פונדקאות, ימי בחירה בתשלום וליווי בעת פרישה. החברה מעניקה לעובדיה סיוע וייעוץ כלכלי ונפשי באמצעות מכונים ומומחים בתחומים אלה. yes מקדמת את בריאות ואיכות החיים של העובדים באמצעות הטבות למכוני כושר ומרכזי בריאות, תרבות ופנאי, והרצאות לעובדים ובני משפחותיהם. לחברה קבוצות ספורט המתאמנות לאורך השנה בתמיכת החברה והוועד ומשתתפות בספורטיאדה מדי שנה.

בפלאפון פועלות קבוצות ספורט בענפים שונים, אשר מתחרות בספורטיאדה מדי שנה. בנוסף, מתקיימים אירועים המציינים אבני דרך בחיי ילדים העובדים (בר או בת מצווה, עלייה לכיתה א', נוער לפני גיוס) ומסובסדות קייטנות בקיץ.



פעילות התנדבותית בחברת yes



אירוע התרמה יד עזר לחבר (יום השואה)





מתבצעות בכיתות פרונטליות, כוללת ליווי צמוד וחינה. לאור אתגר הלמידה מרחוק תהליך הלמידה היה שונה וחדשני, וכלל למידה סינכרונית לצד למידה א-סינכרונית, מבדקי ידע וסקרי שביעות רצון של הלומדים מתהליך הלמידה והשימוש במערכת. עד סוף 2021 הודרכו כ-1,200 עובדים בשלוש החברות, והגענו לשביעות רצון גבוהה מתהליך הלמידה והטמעת המערכת.

שומרים על זכויות העובדים והעבודה המאורגנת



קבוצת בזק מכבדת ומוקירה את הזכות לחופש ההתאגדות והפעולה בהתאם לחוקי המדינה והסכמים קיימים. אנחנו מעודדים התאגדות המבוססת על כבוד הדדי, ופועלים בהתאם להסכמים קיבוציים תוך שמירה על זכויות העובדים. אנחנו מתחייבים שלא לפעול למניעה או הגבלת מימוש הזכות

בחברות הבנות התקיימו שני פרויקטים שזיכו אותנו בציון לשבח בתחרות במצוינות, שקיימה עמותת משאבי אנוש ישראל.

Triplearn – למידה סינרגטית מתוקשבת



בשנת 2021 השקנו תכנית סינרגטית ללמידה מתוקשבת לעובדי המטה בחברות הקבוצה. הפרויקט יצא לדרך כחלק מיישום ההבנה שלמידה ופיתוח עובדים הם תחומים מרכזיים, בהם נדרשת השקעה, שמשפיעה לטובה על השגת יעדים ארגוניים ופיתוח אישי. התכנית כוללת תכנים מגוונים לפיתוח אישי ורכישת כישורים מקצועיים לעולם העבודה החדש, הרצאות של מומחי תוכן פנימיים וחיצוניים, ותכנים המיועדים לחזק את היכרות העובדים עם החברות האחרות בקבוצה. עד לסוף השנה נרשמו קרוב ל-1,000 עובדים לפלטפורמה ונכנסו אליה למעלה מ-6,500 פעמים.

הטמעת מערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM) בחברות הבנות



ב-2021 הוטמעה מערכת ניהול קשרי לקוחות בחברות פלאפון, בזק בינלאומי ו-yes. בנוסף לאתגר המקצועי שבהטמעת מערכת חדשה ואחידה בשלוש חברות שונות, כל ההדרכות להטמעת המערכת נעשו מרחוק. כדי לתמוך במנהלים שקיבלו את ההדרכה הראשונית והעבירו אותה לעובדיהם, נבנה פורטל פנים-ארגוני ייעודי, הכולל:

- מצגות.
- סרטונים.
- סביבת תרגול.
- אתר ניהול ידע.
- מערך הדרכה.
- סרטון טיפים להדרכה טובה מרחוק.

עד פרוץ הקורונה, הדרכות להטמעת מערכות חדשות היו

ההייטק והסייבר. בשנת 2021 העברנו שני מחזורי נוספים של הקורס לפיתוח מיומנויות אישיות ומקצועיות לעובדים בולטים. הקורס היוקרתי מתקיים בבזק זו השנה העשירית, ומשתתפים בו עובדים המזוהים כבעלי פוטנציאל למנהיגות ניהולית ומקצועית שהחברה מעוניינת בשימורם והתפתחותם. את תרומת מערך ההכשרות וההשקעה הענפה של החברה בהן ובקורסי פיתוח אנחנו מעריכים באמצעות מגוון כלים ארגוניים:

- מידת שביעות הרצון של המשתתפים בתוכניות השונות.
- אחוזי השימור של העובדים לאורך זמן.
- אחוז המשתתפים העוברים לתפקידים משמעותיים יותר בחברה.



סקר שביעות רצון של העובדים

ביקשנו מ-3,613 עובדי בזק לדרג מ-10 עד כמה הם מסכימים עם המשפטים האלה:



אנו מעודדים את עובדי ומנהלי החברה להיות בדיאלוג מתמיד, ובמקביל מעמידים לרשותם גם כלים ארגוניים התומכים בו

- ביחס לשנה הקודמת. עוד למדנו מהסקר שעובדי בזק;
- מאמנים שבזק תמשיך להיות חברת התקשורת המובילה והמצליחה בישראל (ציון 9.07).
- גאים לעבוד בבזק (8.91).
- מרגישים שנותנים בהם אמון וסומכים



וחובות, וכן כל שאלה אחרת בהקשר תעסוקתי. התשובות לשאלות המתקבלות מפורסמות במיקום ייעודי בפורטל הארגוני.

בנוסף, מידי שנה אנחנו מבקשים מעובדי בזק לחוות את דעתם על החברה באמצעות סקר "דופק ארגוני". הסקר מלמד אותנו על שביעות רצון העובדים, עמדותיהם ותחושותיהם לגבי היבטים שונים הנוגעים לעולם העבודה, התרבות הניהולית וערכי החברה.

3,613 מעובדי החברה, שמהווים 68% מהמשיבים הפוטנציאליים, השיבו לסקר של שנת 2021. **הציון הממוצע הכללי שהתקבל השנה מצביע על עלייה בשביעות הרצון**

להתאגדות וליוצג בידי ארגון העובדים. בכל אחת מהחברות בקבוצה מתקיימת התארגנות עובדים המוכרת על ידי הנהלת החברה, ועימה מתנהל דיאלוג שוטף ונחתמים הסכמים תקופתיים. 93% מהעובדים בבזק ו-91% מעובדי החברות הבנות מאוגדים תחת הסכם העסקה קיבוצי. בשנת 2021 המשיך להתנהל סכסוך עבודה בחברות בזק בינלאומי ופלאפון.

בחודש מרץ 2022 קיבלו הדירקטוריונים של בזק, בזק בינלאומי ו-yes החלטות בנוגע לביטול התכנית לשינוי מבנה ארגוני ואישור תכנית חלופית. דבר זה צפוי להשפיע על המשך ניהול הסכסוכים והמשא ומתן בין ההנהלה לעובדים בעניין השינוי המבני.

לפרטים, ניתן לעיין [בדוח הכספי של בזק לשנת 2021](#). בשנה החולפת נוסח מסמך מדיניות ההעסקה האחראית שלנו, המשקף את מחויבותנו להעסקה נאותה, מתקדמת ושוויונית, [הניתן לעיון כאן](#).

מניעת עבודת ילדים והעסקה בכפייה



בזק והחברות הבנות מתנגדות בכל תוקף לעבודת ילדים והעסקה כפויה, כמו גם לכל פגיעה שהיא בזכויות האדם של עובדיה ובכלל. החברות בקבוצה אינן מעסיקות ילדים ונוער מתחת לגיל 18.

בבזק ובחברות הבנות מתקיימים פרויקטים להעסקת ילדי עובדים בחודשי הקיץ ופרויקט "חניכים בבזק", אשר מתבצעים בהלימה לכל הוראות חוקי העבודה (ראה פרק "תרומה לקהילה").

מקשיבים לאנשים שלנו



אנו מעודדים את עובדי ומנהלי החברה להיות בדיאלוג מתמיד, ובמקביל מעמידים לרשותם גם כלים ארגוניים התומכים בו. לדוגמה, בבזק ישנו 'ערוץ פתוח' המנוהל על-ידי חטיבת משאבי האנוש בחברה, ואליו יכולים העובדים לשלוח שאלות הנוגעות לתנאי העסקה, זכויות

גישה עסקית המקדמת גיוון והכלה מעצימה את עובדינו, מטפחת חדשנות ומסייעת לבניית אמון

שבהן יכולים עובדינו לפנות אלינו בסוגיות שונות, בכללן אתיות ואישיות.

איזון בית-משרד



בזק והחברות הבנות מייחסות חשיבות רבה ליכולתם של העובדים לשמור על איזון בין עבודתם לחייהם הפרטיים והמשפחתיים, ובפרט על רקע ההתמודדות עם מגפת הקורונה. מתוך ראיית העובדים והרצון לסייע להם, ניתנת האפשרות לעובדי בזק והחברות הבנות, בהתאם לתפקידם ולצרכי החברות, לעבוד עד יומיים בשבוע מביתם.

כל אחד הוא מיוחד - גיוון ושוויון הזדמנויות בעבודה

אנחנו מאמינים כי גישה עסקית המקדמת גיוון והכלה מעצימה את עובדינו, מטפחת חדשנות ומסייעת לבניית אמון. גיוון והכלה הם צורך עסקי ואמונה בסיסית כאחד. הם מייצגים ערכי יסוד וקוד התנהגות הטבוע עמוק בתרבות הארגונית, באתיקה שלנו ובהחלטות שאנחנו מקבלים בפעילותינו היום-יומית.

אנחנו מאמינים כי הגיוון משפר את יכולת היענות שלנו ללקוחות, ומאפשר לנו להשיג תוצאות עסקיות ארוכות טווח טובות וראויות יותר. עבורנו, גיוון והכלה הם תוצאה של הערכת הזולת ושל דאגה לחייהם של אלפי העובדים שלנו ומיליוני האנשים שאליהם אנחנו מגיעים מדי יום.



באופן שאינו מפתיע, אלו גם הגורמים שהעובדים ביקשו להמשיך ולחזק, לצד היכולת לחדש, להביא פתרונות יצירתיים ולהביא לידי ביטוי רעיונות חדשים.

נושאים שזוהו ככאלו הדורשים התייחסות ושיפור נגעו לחיבור ההנהלה לשטח, ליכולת החברה להתאים עצמה למציאות משתנה, לקיום אפשרויות התפתחות אישית ומקצועית בחברה ויכולת השפעתם של המשיבים על נושאים הקשורים בעבודתם. עם זאת, הציונים שהתקבלו בשאלות אלו עלו ביחס לשנה הקודמת והם גבוהים ביחס למדד המוסכם. תוצאות הסקר הארגוני השנתי מנוטרות ומוצגות בפני הנהלת החברה והדירקטוריון.

מעדכנים את תכניות העבודה



כארגון לומד הקשוב לעובדיו אנחנו מעדכנים את תוכניות העבודה שלנו על מנת לטפל בנושאים שמזוהים כדורשי התייחסות. בעקבות ממצאי הסקר האחרון ננקטו פעולות רבות ומגוונות, וביניהן עריכת ישיבות הנהלה ביחידות הקו השונות בפיזור ארצי, שילוב סמנכ"לים בתוכניות פיתוח מנהלים ותקשור תוצאות עסקיות על ידי המנכ"ל בכנס מנהלי מחלקות.

כמו כן, נערכו תוכניות מותאמות לחיזוק תחושת השותפות ביחידות שונות. תובנות נוספות שעלו מלימוד תוצאות הסקר הביאו אותנו להעביר את תהליך הערכת הביצועים לאמצע השנה, כך שהדיאלוג המתקיים במהלכו יוכל לסייע לעובדים ולמנהלים עוד באותה שנה. בנוסף, יזמנו יריד קריירה פנים-ארגוני להגברת החשיפה למגוון העיסוקים והצרכים הפנים-ארגוניים לעובדים ועוד.

בשנה החולפת כתבנו ואישרנו את מדיניות פניות העובדים, אשר מתכללת את הדרכים

- עליהם (8.89).
- **רואים עצמם ממשיכים לעבוד בחברה בשנים הקרובות (8.73).**
- **מרגישים שלעשייתם בחברה יש ערך ומשמעות (8.70).**

*הציונים בסולם של 1-10

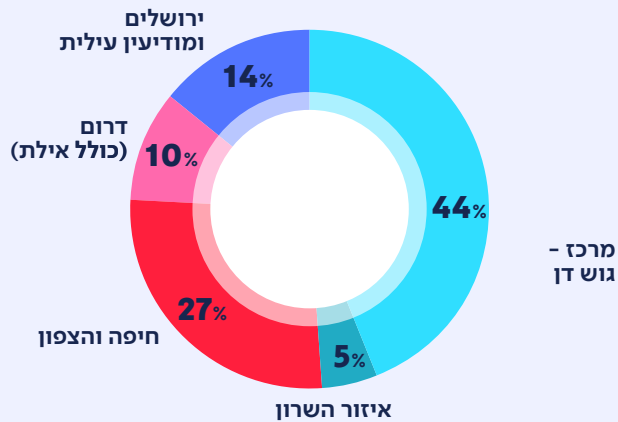
ציונים אלו נמצאים בהלימה גבוהה עם הגורמים שזוהו ככאלה שהופכים את בזק לחברה שטוב לעבוד בה:

- גובה השכר והתגמולים.
- ביטחון תעסוקתי.
- תחושת העובדים שהם משמעותיים ותורמים.
- אפשרויות הקידום בעבודה.
- ההערכה שהעובדים מקבלים על עבודתם.
- האפשרויות ללמידת דברים חדשים.



טכנאי בזק מתקינים סיבים

איפה גרים העובדים שלנו?



מכלל העובדים. מטבעו של נושא רגיש שכזה, אין יכולת למדידה מדויקת של מספר העובדים עם מוגבלות. אנחנו מעריכים כי אחוז זה הינו הערכת חסר.

גיוון גיאוגרפי

בזק והחברות הבנות מספקות את שירותיהן בכל רחבי הארץ. בהתאמה, עובדינו מתגוררים בכל אזורי הארץ ופרושים בה מדין ועד אילת.

גיוון גילאי

בזק והחברות הבנות מעסיקות עובדים מטווח גילאים רחב ונהנות מיתרונות הגיוון הגילאי: שילוב בין ניסיון מקצועי ושימור הידע הארגוני לבין חדשנות והתאמת המוצרים והשירותים לסביבת החיים המודרנית. החברות אף מעסיקות עובדים אשר עברו את גיל הפרישה, אם מובע עניין מצידו של העובד ובהתאם לצרכי החברה.

ב-2021 ערכה בזק מספר שיתופי פעולה משמעותיים להכשרה וגיוס של אוכלוסיות מגוונות. אלו כללו הכשרות למגוון תפקידים במוקדי השירות הטכני של החברה. בשיתוף פעולה עם מכללה פרטית הוכשרו כ-80 עובדים שהיו מחוץ למעגלי התעסוקה, ועברו קורס תקשורת נתונים. בנוסף, קבוצה של 13 נשים חרדיות מבית"ר עילית הוכשרו בקורס שאיפשר להן להשתלב במתן מענה ללקוחות.

עובדים עם מוגבלויות

קבוצת בזק עושה מאמצים רבים כדי לגייס ולשמר עובדים עם מוגבלויות. אנחנו מעריכים ששיעורם בבזק ובחברות הבנות עומד על כ-5%

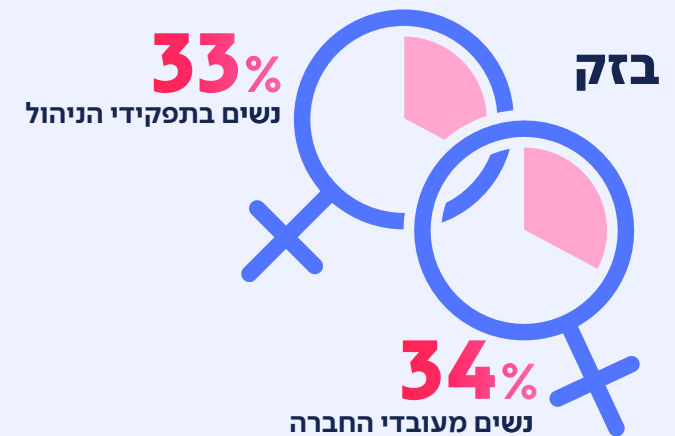
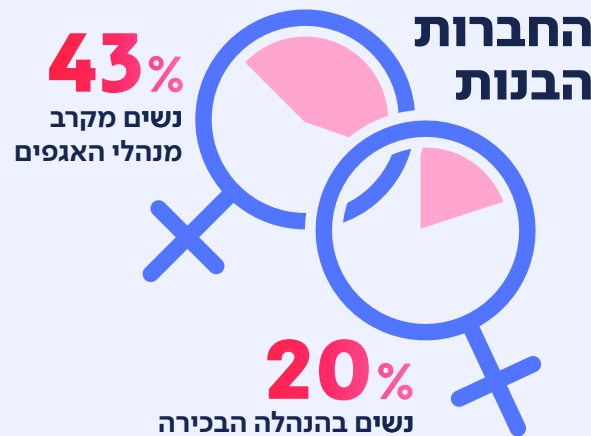
מקדמים שוויון מגדרי

בשנת 2021 כ-33% משכבות הניהול בבזק היו נשים, והן מהוות כ-34% מכלל מועסקי החברה. בחברות הבנות נשים היוו 43% ממנהלות האגפים ו-20% מחברות ההנהלה הבכירה.

מעסיקים אוכלוסיות מגוונות

בבזק ובחברות הבנות מועסקות אוכלוסיות מגוונות במגוון תפקידים רחב. בין היתר, במוקדי שירות טלפוני לנשים חרדיות בקריית ספר, אשדוד, רהט ועוד. נכון לשנת 2021, קרוב ל-8% מעובדי בזק היו מהאוכלוסייה הלא-יהודית.

שיעור הנשים בקבוצת בזק



בטיחות מעל הכל

מדיניות הבטיחות: אפס תאונות



כמעסיקות אחראיות, מציבות בזק והחברות-הבנות את השמירה על בריאותם ובטיחותם של עובדיהן בראש סדרי העדיפויות, ואימצו גישה בלתי מתפשרת של "אפס תאונות". החברות פועלות בהתאם לכל החוקים והתקנות הרלוונטיות, ואף מעל ומעבר לכך. זאת, תוך מאמץ מתמיד לשיפור והטמעת תרבות הבטיחות בקרב עובדיהן וצדדים שלישיים העובדים מטעמן.



מחויבותנו לבריאותם ולבטיחותם של עובדינו, ספקינו והציבור הרחב – היא מרכיב מרכזי בתפיסת הניהול שלנו ובכל היבטי התכנון והביצוע.

מידע והדרכה: ציוד בסטנדרט הגבוה ביותר



אנחנו מספקים לעובדינו מידע והדרכה מתאימים לביצוע תפקידיהם, ומעמידים לרשותם את ציוד המגן האישי הנדרש על-פי דין ובהתאם לסטנדרטים הגבוהים ביותר. בנוסף, אנחנו מקיימים תהליכי זיהוי של גורמי הסיכון בעבודה, על מנת להפחיתם. הקבוצה מקצה משאבים רבים להטמעה ושיפור מתמיד של מערכת הניהול, המדיניות, תקני המינימום והמסגרות שלנו. זאת, כדי לאפשר לנו לשמר מקום עבודה בטוח ובריא ולמנוע פציעות ומחלות הקשורות בעבודה. בבזק ובחברות-הבנות אנחנו עוקבים אחר ביצועי הבטיחות שלנו כדי לזהות הזדמנויות לשיפור. כמו כן, אנחנו מסייעים לקבלנים העובדים אצלנו ומטעמנו לשפר את הבטיחות והגהות בפעילותם ומצפים מהם לעמוד בסטנדרטים הגבוהים שאנחנו מציבים לעצמנו. בנוסף לנהלים הפנימיים, עיגנו את התחייבויותינו לשמירה וקידום הבטיחות בבזק במדיניות ההעסקה האחראית שכתבנו בשנת 2021 וניתנת לעיון כאן.

ניהול הבטיחות



ניהול הבטיחות בחברות השונות בקבוצה מופקד בידי ממוני הבטיחות. על הבטיחות בבזק ממונה מנהל הבטיחות הארצי של החברה, שאחראי על ממוני הבטיחות האזוריים. בכל אחת מהחברות-הבנות יש ממונה בטיחות שאחראי על כתיבת התוכנית, עדכונה והוצאתה לפועל וכן לפיקוח על ביצועה. ממונה הבטיחות בכל חברה כפוף למנהל אגף הביטחון והבטיחות הסינרגטי.

ועדות הבטיחות: אמצעים משמעותיים נגד מפירי ההוראות ממוני הבטיחות בקבוצה מנהלים את ועדות הבטיחות הארציות בחברות, המתכנסות בהתאם לחוק. לוועדת בטיחות מספר תפקידים:

- דנה ומנתחת מקרים לצורך הפקת לקחים ומניעת הישנותם.
- פועלת למען שיפור תנאי הבטיחות והגהות בחטיבות.
- רשאית לנקוט באמצעים משמעותיים כנגד עובדים המפרים את כללי הבטיחות המקובלים.
- בראש ועדת הבטיחות של בזק עומד סמנכ"ל הלוגיסטיקה. מנכ"לי החברות והדירקטוריונים מקבלים סקירה תקופתית, ולכל הפחות אחת לשנה, על ביצועי הבטיחות בחברות. בנוסף לוועדות הארציות, פועלות ועדות בטיחות נוספות בחטיבות השונות של בזק, שתפקידן לתת מענה לאתגרי הבטיחות של פעילותן.

כל מנהל אחראי לבטיחות עובדיו



- מרכיב נוסף בניהול הבטיחות בחברות הוא שימת הדגש לאחריות המנהלים לבטיחות עובדיהם. לצורך כך, המנהלים מוכשרים לטיפול בשלל היבטי הבטיחות בפעילות שבניהולם. כל מנהל אחראי על קיום כל האישורים הנדרשים לעובדים לשם ביצוע תפקידם, קיומו המלא ותקינותו של הציוד, ולכך שיש בידי העובדים את הידע המלא לצורך הפעלתו, ועוד.
- בבזק ובחברות-הבנות מתקיים הליך סדור שבו נבחנת העמידה ביעדי התוכנית לניהול הבטיחות, על ידי ממונה הבטיחות וקב"ט החברות. התוכנית כוללת:
- סקרי סיכונים, המתעדכנים אחת לשנה לפחות.
 - ניהול סיכונים.
 - בקרה.
- בנוסף לתוכנית ניהול הבטיחות, מתקיימים



הדרכות בנושאי בטיחות בשנת 2021



נתוני מיקום לוויין ועוד. זאת, על מנת לפשט את ניהול הביקורת בשטח ולשפר אותה. האפליקציה מאפשרת את בניית הידע הארגוני בתחום הבטיחות באופן מהימן, אחיד ונגיש. בימים אלו מפותחת בחברה מערכת לניהול ידע ועיבוד נתוני תאונות העבודה. המערכת תאחד בין דיווחי העובד למשאבי אנוש לבין מערכת ניהול הבטיחות וצפויה לשפר ולייעל היבטים רבים ביכולת החברה לתת מענה מהיר ומקצועי לאירועים אלו.

הכשרות בטיחות

לכל החברות בקבוצה תוכנית הדרכות והכשרות שנתית בנושאי בטיחות, כולל הדרכות כלליות וכאלו הנדרשות בהתאם לתפקידים השונים.

בשנת 2021 קיימה בזק קווי 270 קורסים פרונטליים, בהם השתתפו 3,718 עובדים ו-33 קורסים אונליין, בהם השתתפו למעלה מ-1,600 עובדים. הקורסים שהוסבו לאונליין השיגו יתרונות רבים:

עד לטיפול של חשמלאי מוסמך במפגע. כעת, מצוידים בהכשרה המתאימה, אמצעי הגנה וציוד בדיקה מקצועי ומשוכלל – יכולים הטכנאים לתת מענה לבעיות אלו כחלק מהטיפול הראשוני בבעיה ובכך לקצר את הזמן לפתרון התקלה.

אירועי בטיחות

בשנת 2021 אירעו בבזק 149 אירועי בטיחות, כולל כמעט ונפגע ואירועי ספורט וחברה. בנוסף, אירעו 74 אירועי בטיחות בדרכים (כולל כמעט ונפגע). כמו כן, עלה מספר התאונות לכל 100 אלף שעות עבודה בחברה. העלייה בשלושת מדדי הבטיחות מוסברת בחזרת המשק לפעילות כמעט מלאה וכן כתוצאה מעליית היקף פעילות השטח של בזק בפרויקט הסיבים האופטיים. עם זאת, יש לציין כי בשיעורי החומרה של אירועי הבטיחות לא חל שינוי. בחברות-הבנות אירעו אשתקד 67 תאונות עבודה, שהביאו לאובדן של 1,126 ימי עבודה.

כלל אירועי הבטיחות בבזק ובחברות הבנות מתועדים ומתוחקרים, ומסקנות התחקיר משמשות אותנו להפקת לקחים, מסקנות והמלצות אשר מיושמות במלואן במסגרת תוכנית הבטיחות השנתית.

- ✓ מניעת התקלות של משתתפים בכיתה.
- ✓ חיסכון בזמן ונסיעות של העובדים למקום ההדרכה.
- ✓ הגדלת מספר המשתתפים בכל מחזור.
- ✓ קיצור זמן ההדרכה הדרוש לשהם העברה אפקטיבית של החומר ב-50%.

בשנת 2021 החלו בבזק הכשרות של צוותי טכנאים לעבודה בסביבה של מפגעי חשמל. עד עתה, אם בעת הטיפול בתקלה התגלה כי הותקנה על תשתית בזק רשת מתח (דוגמת העברת כבל חשמל, חיווט למצלמות אבטחה ועוד), נאלצו טכנאי בזק להפסיק את עבודתם

סקרי סיכונים ייעודיים בהתאם לפרויקטים נקודתיים. נאמני בטיחות הנמצאים בכל יחידות ומתקני החברה מבצעים פעולות על בסיס חודשי. פעילותם מבוקרת פעמיים בשנה ע"י ממונה הבטיחות.

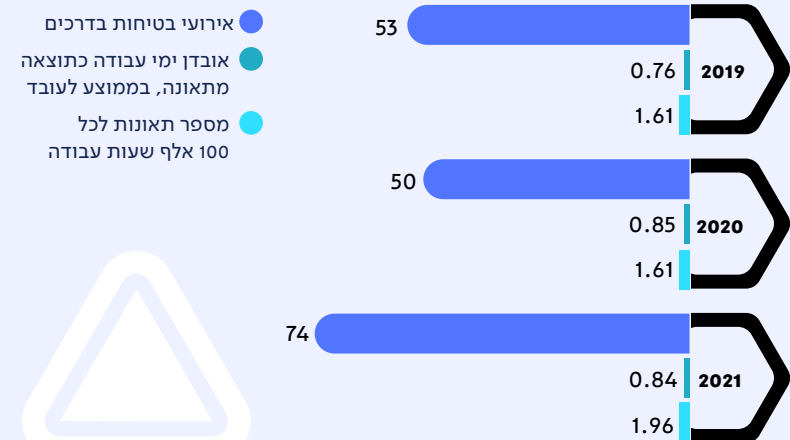
מבדקי בטיחות סמויים וגלויים

בבזק נערכים מבדקי בטיחות גלויים וסמויים באופן שוטף. לעורכי המבדק הסמכות לעצור עבודה בעת הצורך, לזמן עובדים ו/או קבלנים לבירור בוועדת משמעת ועוד. בנוסף, אחת למספר שנים, החברה עורכת מבדק חיצוני לבחינת כלל מערך הבטיחות.

ויש גם אפליקציה

לאחרונה, השקנו אפליקציה ייעודית לעריכת ביקורות שטח. האפליקציה עושה שימוש ביכולות הטלפון הנייד של הבודק, כדי לאפשר צילום, קבלת

מדדי בטיחות עיקריים בבזק 2019-2021





מתמודדים עם משבר האקלים





משפרים טכנולוגיות בחדר השרתים

“אנחנו צפויים לבנות תכנית התייעלות לעמידה ביעדי 2050, ואף קודם לכן”

בנוסף, ב-2021 הקמנו את פורום ההתייעלות האנרגטית, בראשות סמנכ"לי חטיבות הטכנולוגיה והלוגיסטיקה. הפורום מאגד את כל בעלי התפקידים האחראיים על הפחתת הפליטה במחלקות החברה: נכסים, תחבורה, הנדסה וחשמל. בהמשך אנחנו צפויים לבנות תכנית התייעלות לעמידה ביעדי 2050, ואף קודם לכן. בשנה החולפת פרסמנו את מסמך המדיניות הסביבתית של בזק בעברית ובאנגלית, והוא זמין לעיון [באתר החברה](#).

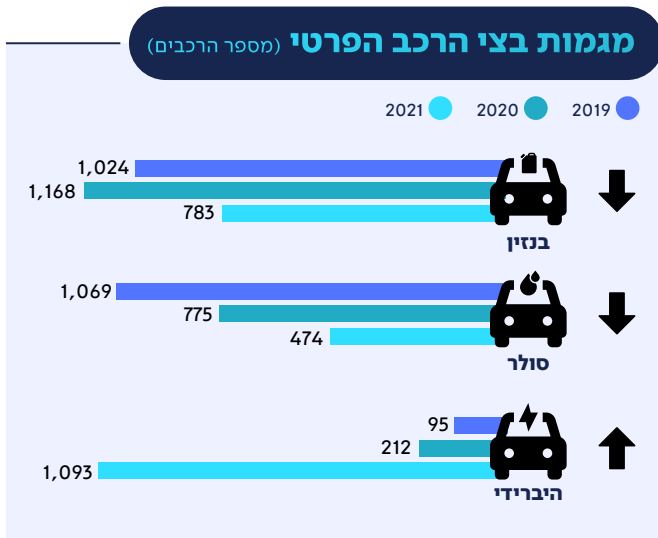
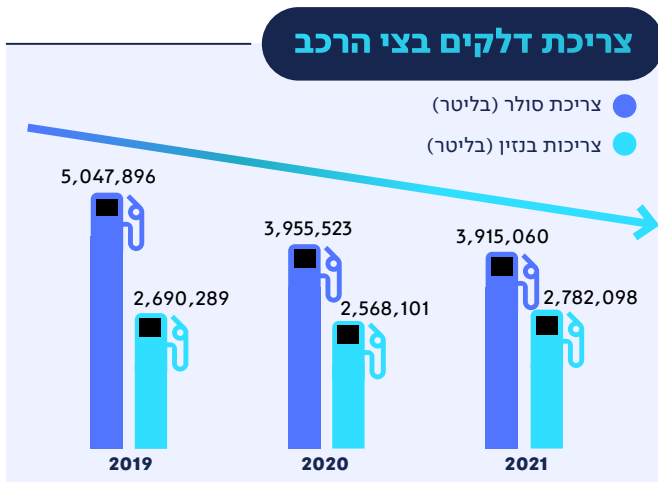


דואגים לעתיד: מצמצמים את המדרך הפחמני

משבר האקלים העולמי הוא איום רציני, שמצריך מאיתנו פעולות משמעותיות לצמצום דריסת הרגל הפחמנית. אנחנו מחויבים לעשות את חלקנו בשמירה על העולם לדורות הבאים

אנחנו מבצעים באופן קבוע ומתמשך פעולות שיסייעו לנו להגיע למטרה זו:

- ✓ עוברים מטכנולוגיית רשת הנחושת הוותיקה ועתירת האנרגיה לטכנולוגיית רשת הסיבים האופטיים.
- ✓ מרחיבים את רשת ה-5G שלנו לפריסה ארצית תוך צמצום השימוש בטכנולוגיות קודמות (דור 3).
- ✓ נוקטים מהלכי התייעלות במשרדים.
- ✓ מתקינים מערכות חסכוניות באנרגיה כגון תאורת LED.
- ✓ משפרים באופן שוטף את הטכנולוגיות שבהן אנחנו משתמשים לאספקת שירותי הליבה שלנו במרכזי הנתונים.
- ✓ תכנית להפחתת שימוש בכלים חד-פעמיים.
- ✓ שיפור היבטי ניהול הפסולת להגדלת המיחזור במתחמי העבודה.
- ✓ ניצול ציוד אלקטרוני החוזר מלקוחותינו לשימוש, לאחר טיפול ובדיקת איכות מקיפות.



בחניון החברה, ואנחנו עוקבים אחר שביעות רצונם מהרכבים ומהאופן בו הם משמשים אותם לצרכיהם - מתוך כוונה להגדיל את שיעור הרכב החשמלי בצי.

ביטלה את השפעת עליית הקילומטראז' על צריכת הדלק של החברה.

לאורך השנים האחרונות אנחנו מגדילים בעקביות את כמות הרכבים ההיברידיים בצי הרכבים הפרטיים של בזק. בסוף שנת 2021 עמד שיעור הרכבים ההיברידיים על 46.5% מהצי הפרטי. במקביל, מאז 2019 חלה ירידה של כ- 55% ברכבי הסולר. בכונתנו להמשיך ולהגדיל את השימוש באמצעי תחבורה יעילים אנרגטית ולהפסיק לחלוטין את השימוש ברכבים בעלי הנעה מסורתית.

כמו כן, אנחנו בוחנים טכנולוגיות וכלי רכב חדשים באופן שוטף ומחויבים לאימוץ טכנולוגיות שיסייעו לנו להגיע ליעדי הפחתת פליטת הפחמן שלנו.

תגברנו את הסעות העובדים



על אף הנוחות היחסית שמציע הרכב הפרטי, הרחבנו את השימוש בהסעות עובדים שיתופיות.

בין היתרונות הרבים שבהקמת מערך היסעים ניתן למצוא:

- חיסכון כספי.
- חיסכון בזמן.
- הסרת חסמים בגיוס עובדים הנובעים מגישה למקום העבודה.
- עלייה בשביעות הרצון של העובדים.
- צמצום פליטות גזי החממה.
- איזון טוב יותר בין העבודה לחיי המשפחה והפנאי.

הרחבנו את השימוש ברכב חשמלי



בהמשך למגמת ההתייעלות האנרגטית של צי הרכב, החל בשנה החולפת פיילוט לרכב חשמלי במטה הראשי בחולון. במסגרת הפיילוט, עודדנו עובדים שעמדו להחליף את הרכב הצמוד להשתמש ברכב חשמלי. במקביל, התקנו עמדות טעינה לרכבים חשמליים

הפחתנו את צריכת אנרגיה



בשנת 2021 הפחתנו את צריכת החשמל בבזק ב-3% ביחס ל-2020, וב-7% ביחס ל-2019.

עוברים לשימוש באנרגיה מתחדשת



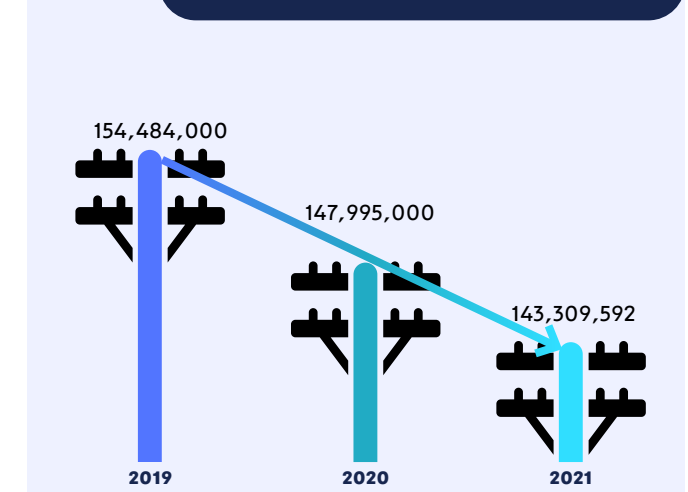
הדרך לאיפוס פחמני עוברת בשינוי תמהיל האנרגיה שבה אנחנו משתמשים. בשנה החולפת התחלנו בבחינת ההיתכנות של הפקת אנרגיה סולארית באתרים שונים של בזק. פיילוט ראשון עתיד לצאת לדרך כבר במהלך 2022.

הפחתנו את צריכת דלק



2021 הייתה שנה של פעילות תשתית ענפה במיוחד, במהלכה פרסה בזק סיבים אופטיים ברחבי הארץ בקצב חסר תקדים. הדבר השפיע באופן ישיר על הקילומטראז' שגמאו הרכבים שבשימוש החברה. עם זאת, הגדלת חלקם של הרכבים ההיברידיים והחשמליים בצי הרכב

צריכת החשמל בחברת בזק (בקוט"ש)





הפחתנו את פליטות גזי החממה

בשנת 2021 הצלחנו להפחית את פליטות גזי החממה הישירות והעקיפות המיוחסות לפעילותינו (מכלולים 1-2) ב-6% ביחס ל-2020, וב-21% ביחס לשנת 2017. בשנה האחרונה העמקנו את העבודה בתחום לקראת עמידה ביעדי 2050, ואנחנו נערכים להרחבת המדידה של הפליטות העקיפות שלנו (במכלול 3) בעתיד הקרוב. כמו כן, החברות הבנות נערכות להתחלת הדיווח הסביבתי על פעילותן בשנת 2023.



העברנו יותר פסולת למיחזור

מגמת העלייה בכמות הפסולת המועברת למיחזור נמשכה גם ב-2021. בעיית הפסולת בישראל מחמירה משנה לשנה, ואנחנו עושים מאמצים לניהול אחראי של הפסולת המיוצרת מפעילותנו. הפסולת העיקרית שמייצרות החברות היא אלקטרונית. פסולת זו מועברת למיחזור באמצעות התקשרות עם חברות המאושרות לטיפול

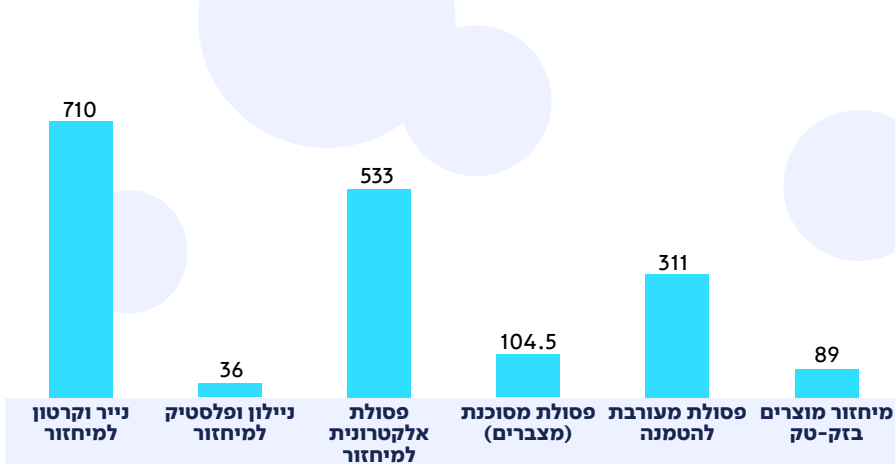
בה. פסולת מסוכנת (בעיקר מצברים) מפונה גם היא בהתאם לחוק, וכן קרטון ונייר. בשנה החולפת העברנו למיחזור למעלה מ-530 טון של פסולת אלקטרונית ויותר מ-1,600 מצברים לטיפול ומיחזור במשקל כולל של 1.5 טון. בשנים האחרונות עשינו מהלכים רבים, לטובת המעבר לניהול ללא נייר (paperless), הן בתהליכי העבודה הפנימיים והן במשקי הלקוחות:

- ביטלנו את הפקת הטפסים המודפסים בסיום טיפול במכשירים המוחזרים ללקוחות לאחר תיקון.
- ביטלנו את הפקת תעודות המשלוח בתהליך ההפצה.
- הפחתנו את מספר המדבקות המודפסות בתהליך הגיור (תרגום הניירת הנלווית למוצר לעברית) של מוצרים.

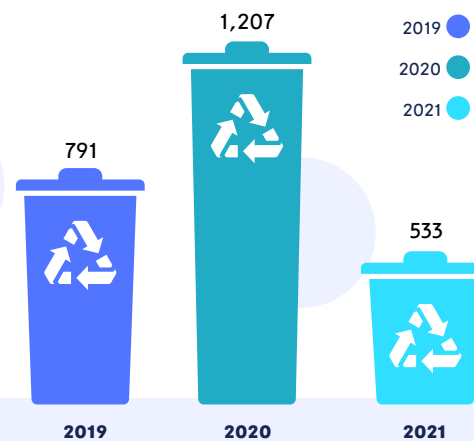
ציוד אלקטרוני נוסף כגון ארונות תקשורת המוחלפים, כחלק ממהלכי שדרוג ונמצא תקין ושימש נמכר בתהליך מכרזי, כאשר הרוכש מתחייב לרכישת הציוד לצורך המשך שימוש.



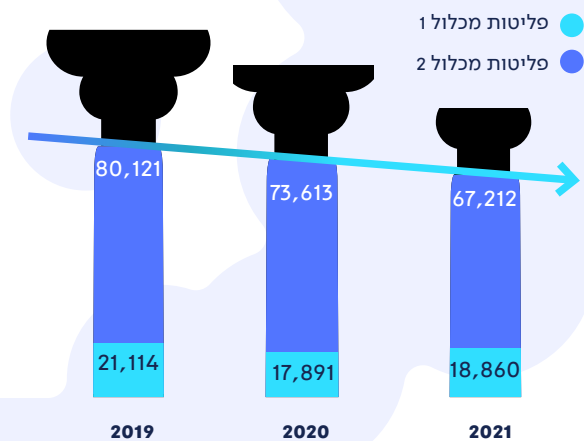
משקל פסולת להטמנה ומיחזור 2021 (בטון)



מיחזור פסולת אלקטרונית (בטון)



פליטות גז"ח של בזק במכלולים 1-2 (TCO2e)



*נתוני הפליטות המיוחסים לשנת 2020 עודכנו ביחס לדוח הקודם עקב עדכון מקדמי הפליטה של צריכת החשמל בחברה.



עובדי המעבדות של בזק והחברות הבנות עובדים במתכונת ירוקה יותר

נגמלנו מכוסות חד-פעמיות



בשנת 2021 קיימנו בהצלחה פיילוט לצמצום השימוש בכוסות חד-פעמיות בקפיטריות במטה בזק. במסגרת הפיילוט, הותקנו בקפיטריות שוטפי כוסות וחולקו כוסות זכוכית רב-פעמיות לעובדים. כמו כן, פעלנו להגברת המודעות בקרב העובדים לגבי משמעות המהלך וחשיבותו.

הפיילוט הצליח מעבר למשוער. מאות עובדים נרתמו לשינוי ההרגלים וזיכו אותנו בתגובות חמות ומפרגנות. על פי חישובנו, המעבר לשימוש בכוסות רב-פעמיות צפוי להניב לחברה חיסכון שנתי של עשרות אלפי שקלים. בשנה הקרובה אנחנו מתכוונים להרחיב את הפרויקט למבנים נוספים.

עשינו שימוש חוזר במכשירי אלקטרוניקה



בזק היא הבעלים של מפעל "בזק-טק", שמטרתו לחדש מכשירים אלקטרוניים על מנת לאפשר שימוש חוזר בהם. המפעל מבצע תיקון והשמשה מחדש של נתבים וציוד תקשורת עסקי. מדי שנה אנחנו מגדילים את מספר המוצרים המחודשים. בשנת 2021 טופלו במפעל למעלה מ-270 אלף יחידות, במשקל כולל של 89 טון שחזרו לשימוש במקום להפוך לפסולת אלקטרונית.

גם במעבדות פלאפון מטופלים עשרות אלפי מכשירים בשנה, במטרה להשיבם ללקוחות כשהם תקינים וטובים לשימוש.

עמדנו ביעדי הקרינה



תחום הקרינה נמצא תחת פיקוח רגולטורי הדוק, ובזק והחברות הבנות עומדות בכל דרישות החוק והתקנות בנושא. בבזק מבוצעות בכל שנה בדיקות לכלל המתקנים הדורשים היתר הקמה. כל הבדיקות שבוצעו בשנת 2021 נמצאו תקינות. בחברות-הבנות קיים ממונה איכות סביבה, שאחראי על

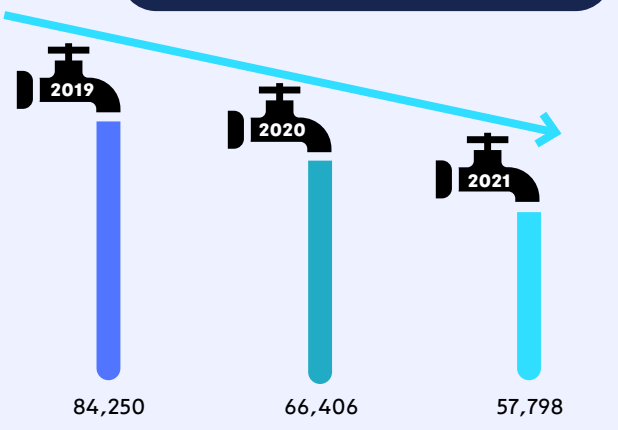
תקינות ערכי הקרינה של למעלה מ-2,000 האנטנות הפרושות ברחבי הארץ. כל מתקן נבדק אחת לשנה בהתאם לדרישות החוק, וממצאי המבדקים מדווחים לדירקטוריונים בחברות באופן תקופתי וכן למשרד להגנת הסביבה, כנדרש בחוק.

הפחתנו את צריכת המים



השימוש העיקרי שלנו במים הוא לצורכי סניטריה ותפעול המבנים (ניקיון וגינון). צעדים רבים שנקטנו בשנים האחרונות להפחתת העלויות התפעוליות (איחוד מבנים, העלאת מודעות העובדים, התקנת מתקני שטיפה וברזים חסכוניים במבנים חדשים, או כאלו העוברים שיפוץ) הביאו לירידה משמעותית בצריכת המים שלנו. ב-2021 הפחתנו את צריכת המים בבזק ב-13% ביחס ל-2020 וב-32% ביחס ל-2019.

צריכת המים בחברת בזק (בקוב)



אבטחת סייבר והגנה על הפרטיות



מאבטחים את הרשת ומגינים על הפרטיות

ככל שיותר ויותר שירותים חיוניים נטמעים במרחב הדיגיטלי, כך מתרבים איומי הסייבר ואבטחת המידע עליהם. איומים אלו עשויים להתממש על ידי מספר גורמים: עובדי הארגון (במזיד או נזק בכלל), האקרים, ארגוני פשיעה וטרור, גופים מדיניים ואחרים

גורמים אלו עלולים לחשוף ארגונים לשורה ארוכה של סיכונים הנוגעים לשמירה על הקניין הרוחני, גניבת מידע על לקוחות, פגיעה בהמשכיות הפעילות העסקית, פגיעה בתשתיות קריטיות, הונאות פיננסיות ויצירת נזק תדמיתי לארגון. בקבוצת בזק אנו שואפים לנהל את רשתות התקשורת המאובטחות בישראל, המגנות הן על התשתיות הפיזיות ושירותי הטלפון מבוססי התוכנה והן על המידע שנמצא במאגרנו. אנחנו פועלים, תוך השקעת מאמצים עצומים, ליצירת מעגלי אבטחה להגנה על כלל מערכות בזק והשירותים הניתנים ללקוחות מפני פגיעה פנימית ו/או חיצונית, בשוגג או במזיד. אנחנו עושים זאת על מנת לייצר רצף תפקודי לנו וללקוחותינו, תוך שמירה על גמישות תפעולית ושימור חוויית הלקוח.



כ-45,000 התראות למערכת ה-SIEM

320+ מיליון ניסיונות תקיפה אפליקטיביים ותשתיתיים נעצרו במעגלי האבטחה הראשונים

הגנת הסייבר שלנו בשנת 2021



350+ התקפות מטורגטות על ידי תוקפים מתקדמים, ללא נזק משמעותי או בכלל

10,000+ התראות ייחודיות טופלו על ידי אנשי אבטחת המידע במרכז SOC



נתבי Be המתקדמים

יכולות פנים-ארגוניות מהטובות בעולם

על מנת לטפל ביעילות ובמקצועיות הראויה באיזומי אבטחת הסייבר, פיתחנו יכולות פנים-ארגוניות מהמובילות בעולם. קצין אבטחת מידע ראשי (CISO), העומד בראש צוות של אנשי המקצוע הטובים בתחומם, אחראי על אסטרטגיית אבטחת המידע, הכוללת מדיניות, התקנים, ארכיטקטורה ותהליכים הנדסיים בקבוצה. תכניות אבטחת המידע המקיפות שלנו כוללות עמידה בתקנים וסטנדרטים מחמירים ושימוש בטכנולוגיות המתקדמות ביותר לצורך ניהול סיכוני סייבר, תוכניות גיבוי והתאוששות (DRP),

פגיעים. אנחנו גם משתמשים בנתונים על מנת להעריך מגמות איומים, ולצורך תכנון אסטרטגי של שיפורים מתמשכים בתכנית.

ביקורות והערכות חיצוניות



כדי לאמת את תכנית ניהול הפגיעות הארגונית שלנו, בזק מגייסת מומחים חיצוניים לביצוע ביקורות והערכות. מדי שנה החברה נבחנת על ידי מעריך אבטחה מוסמך (QSA) חיצוני, אל מול דרישות אבטחת הנתונים הנרחבות של תקן PCI. מרכז אבטחת הסייבר שלנו לניהול רשתות, כמו גם התשתית שלנו לאיסוף נתונים ופלטפורמות ניתוח הנתונים, מוסמכות על פי תקני ISO 9000 ו-ISO 27001 לניהול אבטחת המידע בחברת בזק, ועל פי תקני ISO 27017 ו-ISO 27018 להגנה על מידע אישי בענן. התשתיות שלנו עוברות אף הן ביקורות שנתיות על ידי בוחנים חיצוניים. תוצאות הבדיקות של המעריכים החיצוניים מוצגות לדירקטוריון החברה.

מקיפה, שמתווה את מרכיבי הליבה, הקצב וחלוקת האחריות הדרושים.

הערכת סיכונים: אנחנו מעריכים ללא הרף את האיומים והפגיעות האפשריים באמצעות מקורות מידע מסחריים, ממשלתיים, ספקים ומקורות ציבוריים שונים. פגיעויות מזהות מקבלות סיווג המבוסס על הסיכון המוערך שלהן, תוך שימוש במודל ניקוד סטנדרטי בתעשייה.

זיהוי סיכונים: אנחנו משתמשים בשיטות זיהוי ידניות ואוטומטיות, כולל בדיקת אבטחת יישומים סטטית (SAST) ובדיקת אבטחת יישומים דינמית (DAST), על בסיס מתוזמן ובזמן אמת כדי לזהות נקודות תורפה בתשתית הרשת.

שיקום: פגיעויות מדווחות לבעלי הנכסים המתאימים והאחראים לתיקון. אם התיקון אינו אפשרי במסגרת זמן המדיניות, נפתחת תכנית עבודה למעקב אחרי התיקון. בנסיבות נדירות, עשוי להיות חריג מאושר, והוא מתועד ומנוטר במערכת מרכזית.

מדדים ודיווח: אנחנו אוספים ושומרים נתונים למטרות דיווח, כדי לשפר את האחריות הניהולית לתיקון נכסים

הערכת סיכונים וניהול פגיעות



מדיניות אבטחת המידע הארגונית של בזק ושל החברות הבנות מותאמת לעיסוק ולצורך, לרגולציה של משרד התקשורת, להנחיות הרשות להגנת הפרטיות במשרד המשפטים, הנחיות SOX, להנחיות מועצת שידורי הכבלים והלוויין ולרישיון שידורי הלוויין. אנחנו פועלים בשיתוף פעולה מלא והדוק עם מערך הסייבר הלאומי.

בנוסף, החברה עומדת בשורת תקני התעשייה הבינלאומית ובהנחיות המכון האמריקאי הלאומי לסטנדרטים וטכנולוגיה (NIST) לשיפור תשתיות קריטיות ואבטחת סייבר (גרסה 1.1). המכון מפרסם מערכת הנחיות אבטחה הנקראת "מסגרת אבטחת הסייבר", המורכבת מחמש פונקציות עיקריות: זיהוי, הגנה, גילוי, תגובה ושחזור. פונקציות אלו מחולקות ל-22 קטגוריות ראשיות ו-98 קטגוריות משנה. כל אחת מהן מגדירה קבוצה מפורטת של תוצאות רצויות. כחלק מעמידתנו בהנחיות אלה, פיתחנו תכנית ניהול פגיעות ארגונית מקיפה, שנועדה לזהות ולהגן כנגד סיכוני אבטחת מידע.

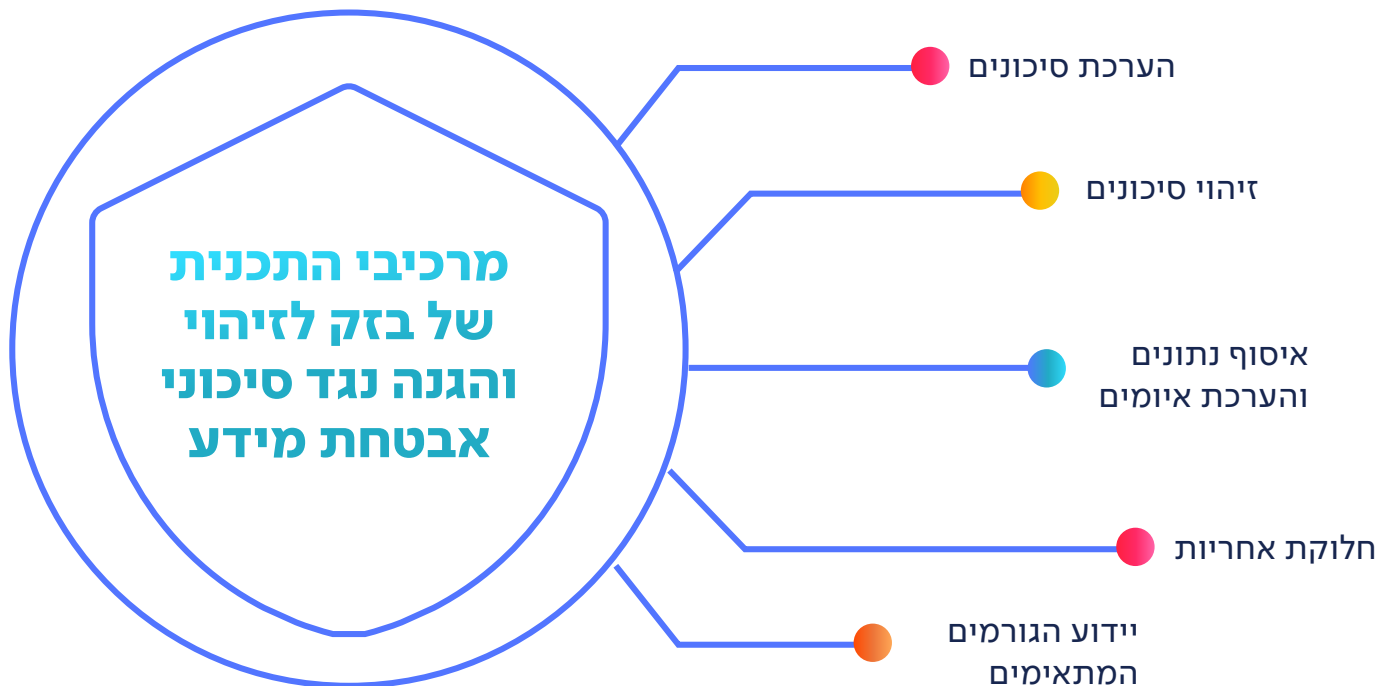
עיקרי התכנית

מסגרת: תכנית ההתמודדות שלנו מבוססת על מדיניות



שומרים על הפרטיות שלכם

הפרטיות היא זכות יסוד המעוגנת בחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו. וכזו, בזק והחברות הבנות מייחסות לה משקל רב בכל תחומי פעילותן, ועושות מאמצים רבים על מנת לשמור כיאות על המידע המגיע אליהן. בזק והחברות הבנות פועלות בהתאם לחקיקה בתחום הפרטיות ועל פי ערכי החברות. לכל אחת מהחברות בקבוצה מדיניות פרטיות פומבית המפרטת את האופן שבו החברה עושה שימוש במידע אשר נמסר לה, ובכלל זה במידע אשר מתקבל על ידי שימוש באתר או בשירותים שהחברה מציעה. ●



הכשרת והעצמת העובדים שלנו 

גם הטכנולוגיות המתוחכמות ביותר לא יכולות להחליף שימוש מושכל וערני במערכות המידע הארגוניות. לכן, האנשים שלנו הם קו הגנה משמעותי. אנחנו משקיעים רבות בהכשרתם להגנה על הרשתות שלנו מפני תוקפים. כל עובדי בזק והחברות הבנות עוברים הדרכת אבטחת מידע שנתית והכשרות נוספות לפי צורך ובהתאם לתפקיד. אנחנו שולחים לעובדינו סימולציות דיוג (Phishing) על מנת לעזור להם ללמוד לזהות איומים מעין אלו. עובדים שלא מצליחים לזהות הודעות אלו כחשודות (בין אם אימייל או סמס), מקבלים הכשרה נוספת בנושא. בנוסף, אנחנו עורכים תרגילי כופרה "יבשים" ו"רטובים" ומתרגלים בהם גם את הנהלת הארגון. זאת ועוד, לאורך השנה כולה אנחנו מפעילים תכנית למידה מתמשכת, כדי לחזק שיטות עבודה מומלצות לאבטחה. זאת, תוך שילוב של מאמרים, סרטונים, תקשורת פנים ארגונית ועוד.

פתרונות אבטחה ללקוחותינו 

אנחנו מציעים ללקוחותינו מגוון הולך וגדל של פתרונות אבטחה להגברת בטיחות המידע והגלישה ברשת. בתוכם: שירות אנטי-וירוס מתקדם שמגן על המחשב האישי והטלפון החכם. ממשק התוכנה הוא בעברית, והיא מתעדכנת אוטומטית ונתמכת על ידי נציגי בזק מסביב לשעון. שירות Bcyber מציע הגנת סייבר מקיפה על הרשת הביתית וכלל המכשירים המחוברים אליו (עד 30 מכשירים בו זמנית). נתב ה-Be פועל להגן על לקוחות החברה מפני חדירה לפרטיות, הונאות אשראי, גניבת זהות, התחזות ותקיפות האקרים על מכשירים שמחוברים לרשת האינטרנט בבית. Be יודע לפעול על מנת לזהות, לחסום ולנטרל את הסכנות, ומיידע על כך את הלקוח בזמן אמת באמצעות אפליקציית ניהול נוחה וידידותית. בנוסף, אנו מציעים גם שירות אינטרנט מסונן ללקוחות ISP ללא עלות שמטרתו להגן על בני הבית מפני תכנים לא הולמים.

מצוינות בשירות



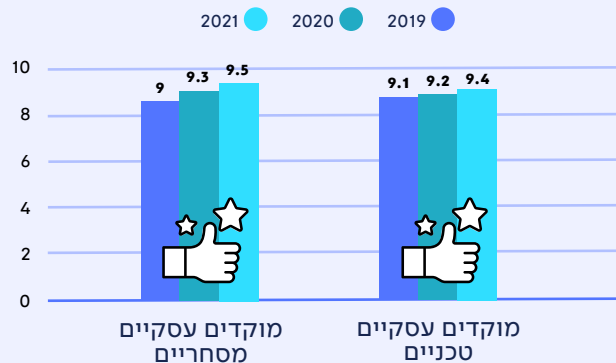
מצטיינים בשירות

בזק, קבוצת התקשורת המובילה בישראל, מעניקה את מלוא תשומת הלב והמשאבים כדי לספק חוויית תקשורת בסטנדרטים הגבוהים ביותר של חדשנות. כך, גם בחוויית השירות דואגת החברה לספק מענה רב ערוצי. בחברות הבנות אנחנו מפעילים מערכות מתקדמות לשירות כגון מערכת רב ערוצית, דרכה ניתן מענה במגוון ערוצי דיגיטל: פייסבוק, טוויטר, ווטסאפ, סמס, צ'אט, מייל וכו'



שירות ב"בזק סטור"

מדד שביעות הרצון של הלקוחות העסקיים שלנו



ליון. בנוסף ייעלנו את תהליכי עבודה של טכנאי החטיבה, להגדלת עצמאותם המקצועית ולשיפור מהירות הטיפול שלהם בתקלות.

בשנת 2020 עלה זמן התגובה לסגירת תקלות לקוח במוקדי הטכנאים שלנו, עקב השפעות מגפת הקורונה שהתבטאו בירידה במצבת העובדים ומגבלות תנועה. בשנת 2021 השתפר מדד השהות וחזר לערכיו הקודמים, ואנו פועלים כדי להמשיך ולקצר את משך הטיפול בתקלות.

מצוינות בשירות בחברות הבנות

במהלך 2021 הוטמעה מערכת ניהול

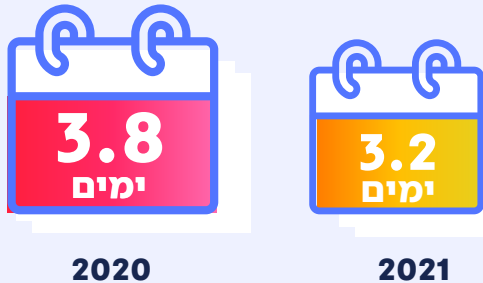


כדי לספק שירות מקצועי ואיכותי, אנחנו שמים דגש מיוחד על שביעות רצון הלקוחות ועושים פעולות רבות לשימורה ולשיפור. גם בשנה האחרונה ביצענו מדידה והערכה של איכות השירות שאנחנו מעניקים באמצעות סקרים שוטפים וניתוחם.

בשנה החולפת הצלחנו לשפר את השירות ואת מדדי השירות השונים בחטיבות הפרטית והעסקית. בחטיבה העסקית שיפרנו שניים מארבעת מדדי השירות שלנו, בין היתר הודות להשקת פורטל לקוחות המאפשר צפייה בפניות, תקלות והזמנות הנמצאות בשלבי ביצוע וטיפול; הנחת תשתית לקבלת הצעות מחיר דיגיטליות וחתימה דיגיטלית; הובלת תהליכים לקיצור זמני אספקה ללקוחות; ופתיחת חנות און-

גם התקלות אצל לקוחותינו תוקנו מהר יותר

מספר הימים להגעת טכנאי בתקלות חריגות (רוב התקלות מטופלות מרחוק)



פלאפון ו-yes מובילות בשירות



ביולי 2021 פרסם משרד התקשורת את דוח פניות הציבור השנתי, לפיו חברת פלאפון המשיכה להוביל ולהשתפר והעניקה את השירות הטוב ביותר בענף הסלולר בישראל.

פלאפון היא חברת הסלולר היחידה שהציגה שיפור לעומת השנה המקבילה, וזאת למרות פרוץ מגפת הקורונה בשנת 2020 והעובדה שערוצי השירות והמכירה של הקבוצה עבדו כ-80% מהבית.

בנוסף, פלאפון הובילה במדד מספר הפניות הנמוך ביותר מבין כל החברות, והציגה קפיצה נוספת בהיותה החברה היחידה שהציגה שיפור משמעותי וקיבלה "טוב מאוד" בהיבט התלונות המוצדקות.

דוח זה הצטרף למדד איכות השירות של משרד התקשורת,

קשרי לקוחות (CRM) משותפת שלוש החברות הבנות בקבוצה. הטמעת המערכת הייתה אתגר מקצועי משמעותי, משום שהחברות נדרשו להתאים תהליכי עבודה ותפיסות הפעלה שונות לעבודה משותפת.

בנוסף, מגבלות הקורונה חייבו אותנו למצוא פתרונות הדרכה חדשניים לעובדים. בסופו של תהליך מוצלח, שזיכה אותנו בציון לשבח (ראו פרק 'פיתוח מקצועי ואישי' בפרק העובדים), המערכת הוטמעה בהצלחה.

ייעלנו את תהליכי העבודה של טכנאי החטיבה, להגדלת עצמאותם המקצועית ולשיפור מהירות הטיפול שלהם בתקלות

שפורסם כחודש לפניו, שגם בו פלאפון הובילה בהיבטים של שירות לקוחות, זמני מענה וטיפול בתלונות, והחשוב מכל – בשביעות הרצון של לקוחותיה.

בדוח השירות של מועצת הכלבים והלווין, חברת yes מובילה את השירות בענף הטלוויזיה לאורך שנים ארוכות ובפער ניכר ממתחרותיה. השירות הוא בלב העשייה של החברה, והיא מנהיגה שירות מתקדם בפלטפורמות דיגיטליות, לצד מענה בפלטפורמות המסורתיות.

שומרים על הביטחון



כספקית התקשורת המובילה בישראל, בזק מחויבת לרציפות תפעולית בכל תרחיש. מעבר לנזקים הכלכליים שעלולים להיגרם ללקוחותיה הפרטיים והעסקיים של הקבוצה, בין לקוחות בזק קווי נמצאים גם גופים רפואיים, שלטוניים ואחרים, שלרציפות שירות התקשורת עבורם יש השלכות ישירות על חיי אדם. משכך, אנחנו עושים מאמצים רבים, טכנולוגיים ואנושיים, כדי לספק לכלל



מדי שנה הלקוחות מעניקים לנו ציון מעולה בכל קטגוריות השירות



זמן מענה במוקדי פלאפון



זמן המענה בפלאפון הוא **הקצר ביותר** מכל חברות הסלולר

ציונים גבוהים מהלקוחות



פלאפון קיבלה את **הציון הטוב ביותר** מבין חברות הסלולר

שירות נגיש ורגיש
לאנשים עם מוגבלויות

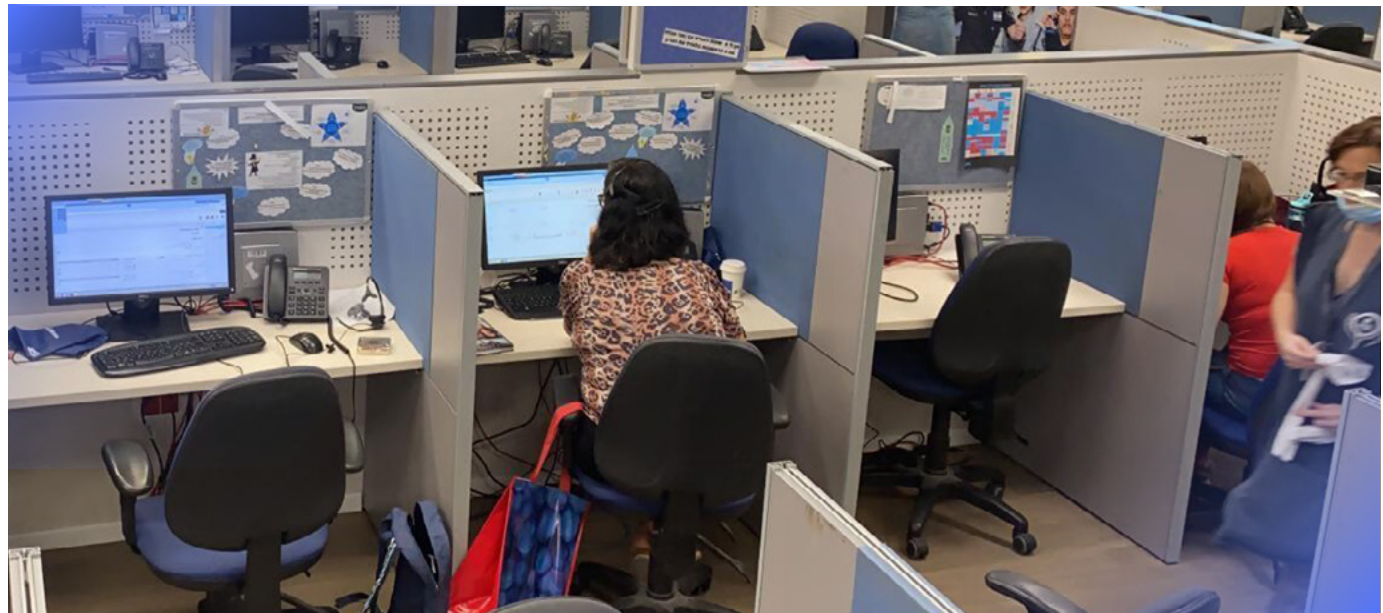


אנשים עם מוגבלויות מהווים כ-20% מהאוכלוסייה הישראלית בגילאי העבודה, ואף למעלה מכך בגילאים מתקדמים. בזק והחברות הבנות רואות ערך חברתי, עסקי ואנושי בהנגשת השירות עבור אוכלוסייה זו, ועומדות באופן מלא בתקנות הנגישות מכוח שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות וחוק התקשורת (בזק ושידורים).
בשל כך, מונו בבזק ובחברות הבנות רכזי נגישות, שתפקידם הסדרת התחום. כל האתרים והאפליקציות של חברת בזק והחברות הבנות נגישים ומתוחזקים באופן שוטף, תוך הסתייעות במומחים חיצוניים. התאמות הנגישות בוצעו על פי המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568) לנגישות תכנים באינטרנט ברמת AA ומסמך WCAG 2.0 הבינלאומי.
בנוסף, באתרי בזק והחברות הבנות קיימת



לקוחותינו את השירות המאובטח והמהימן ביותר שניתן, זאת תוך הפעלת תכניות גיבוי ושרידות המתעדכנות ונבחנות באופן תדיר.
כחלק ממאמצים אלו, בשנת 2021 השתתפה בזק בתרגיל ארצי נרחב שיזם משרד התקשורת. במסגרת התרגיל נבחנה מוכנות המרחב האזרחי להתמודדות עם תרחיש מלחמה בשתי זירות עיקריות: זירת חוץ (נפילת טילים) וזירת פנים (הפרות סדר נרחבות). התרגיל דימה תרחישים רבים, כמו הפסקת אספקת החשמל הסדירה למתקני החברה, בהם מרכזי התקשורת, חוות השרתים ומתקנים נוספים; התמודדות עם פגיעות מכוונות בתשתיות; ועוד.

אנחנו עושים מאמצים רבים, טכנולוגיים ואנושיים, כדי לספק לכלל לקוחותינו את השירות המאובטח והמהימן ביותר



מוקדי השרות של פלאפון



נציג שירות לקוחות

התחלנו בפריסת מערכת טכנולוגית חדשנית, המספקת הכוונה והתמצאות במרחב הציבורי בחנויות בזק

“פאודה” וכן סרטים ישראלים אייקוניים מכל הזמנים. כמו כן, בשנה החולפת חתמנו על האמנה לקידום שוויון הזדמנויות וייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות בתעשיית הקולנוע והטלוויזיה.

שומרים על מודעות גבוהה של העובדים



על מנת לשמור על רמת ידע, מודעות ומעורבות גבוהה של עובדינו בתחום הנגישות, פיתחנו לומדות נגישות חדשות (ולומדה מאוחדת לחברות הבנות); הפקנו סרטון נגישות חדש עבור עובדי החברות הבנות; וביצענו הדרכות לכלל עובדי קבוצת בזק. בנוסף, תקשרנו את מחויבותנו לנגישות באמצעי התקשורת הפנים-ארגוניים בכל החברות, לאורך כל השנה. ●

מערכת טכנולוגית חדשנית, המספקת הכוונה והתמצאות במרחב הציבורי וקבלת שירות על פי דרישה. בחברת פלאפון, כל מרכזי השירות, נקודות המכירה והסניפים נגישים כבר מספר שנים. אנחנו מקיימים סקרי נגישות, בדיקות מדגמיות ומעקב אחר מצב הנגישות באופן שוטף. ביצענו סקרי נגישות בכל הסניפים, טיפלנו בפערים שהתגלו והכנו עבורם תוכנית נגישות קבועה. בכל מרכזי פלאפון ונקודות המכירה אפשר למצוא:

- ☑ עמדת שירות ומכירה נגישה.
- ☑ כניסה נגישה לסניף.
- ☑ כיסאות נגישים בעמדת השירות הנגישה וברחבת ההמתנה.
- ☑ ניהול תורים נגיש.
- ☑ שירותי נכים בתוך מרכז השירות או בקניון בו נמצא מרכז השירות.
- ☑ מכשירי עזר לשמיעה.
- ☑ מכשירי הדגמה והתנסות ללא תשלום.

בחברת yes הנגשנו בשנת 2021 ארבעה ערוצי ברודקאסט, ועושים אף למעלה מכפי שדורש החוק להנגשת השידורים בלוויין. לדוגמה: על-אף שהנגשת ערוצים המשודרים על גבי האינטרנט אינה נכללת בדרישת החוק, אנו משקיעים משאבים ניכרים בהנגשת ערוצים באינטרנט מתוך הכרה בחשיבות השירות ורצון להמשיך לתת מענה מותאם ללקוחותינו אשר זקוקים לו.

לרגל יום ההזדהות עם עיוורים ולקויי ראייה בישראל, ב-6.6 העלינו ערוץ יפופ-אפי מונגש לעיוורים וללקויי ראייה באמצעות תיאור קולי. הערוץ שידר את מהדורת חדשות 12, את הסדרה

גלריית נגישות, ואזורים ייעודיים המרכזים ומפרטים את כלל השירותים ודרכי ההנגשה שהחברה מספקת. בזק והחברות הבנות מעמידות עבור הלקוחות אפשרות לקבלת מידע בפורמטים נגישים. מסירת המידע הינה ללא עלות עבור אנשים עם מוגבלות.

מוקד טלפוני לכבדי שמיעה



לרשות לקוחות החברות עומד מוקד טלפוני נגיש לצורך העברת מסרים, ולתקשורת עם מגוון רחב של נותני שירותים וגופים ציבוריים. המוקד מסייע למשתמשים בו בעריכת בירורים, קביעת תורים רפואיים, קבלת שירותי גרר ועוד.

את שירותי המוקד ניתן לקבל במספר צורות ובהן שיחת טלפון, צ'אט עם נציג, שליחת מסרון סמס או באמצעות פקס. המוקד פועל 24 שעות ביממה ולאורך כל ימות השנה למעט ימי כיפור וחג.

ההסתייעות במוקד היא ללא תשלום. מבזק ומהחברות הבנות ניתן לקבל מסמכים בפורמט מונגש, סיוע במילוי טפסים ושירותי הקראת מסמכים. עוד מעמידות בזק ופלאפון לרשות לקוחותיהן שירות סמס אלטרנטיבי שבאמצעותו ניתן לתרגם הודעת טקסט להודעת שמע. השירות ניתן בעברית ובערבית. כמו כן, בבזק, פלאפון ובזק בינלאומי יש מגוון מכשירי טלפון וציוד קצה בעלי תכונות המותאמות לאנשים עם מוגבלויות מסוגים שונים. כנדרש על פי חוק, דגמים שונים של המכשירים הנייחים של בזק והמכשירים הניידים של פלאפון מותאמים לכל סוגי המוגבלויות.

נגישות בחנויות ובסניפי הקבוצה



בבזק הנגשנו את כל חנויות בזק סטור, ובכולן ניתן כיום למצוא חניית נכים, כניסה נגישה, לולאת השראה (מכשיר המנטרל קולות רקע ומסייע ללקויי שמיעה) ועמדות שירות נגישות. בנוסף, התחלנו בפריסת



אחריות ברכש והגינות מול הספקים



מקדמים אחריות ברכש והגינות מול הספקים

קבוצת תקשורת מובילה בישראל, שמנהלת רכש משמעותי של מוצרים ושירותים, יש לנו אחריות לוודא שהסטנדרטים שאנחנו מציבים לעצמנו בתחומי ה-ESG מיושמים גם בעבודה עם הספקים שלנו. אנחנו מקפידים על הוגנות בהתקשרות איתם, מקפידים על קיום כל חובותינו כלפיהם, ועל מוסר תשלומים גבוה המיטיב עם ספקים קטנים, ספקים לשירותים עתירי כוח אדם ועוד

לבזק יש מדיניות רכש כתובה שמנחה את אנשי הרכש והקניינות בחברה. עובדים אלו עוברים הליכי הכשרה, הדרכה והטמעה בכניסתם לתפקיד, וכן כחלק מהכשרתם השוטפת. מדיניות הרכש כוללת התייחסות להיבטים כגון:

- בדיקת קיומו של רישיון עסק והיתרים רגולטוריים.
- עמידת הספק בתנאי העסקה נאותים לרבות עמידה בחוקי מגן ושמירה על זכויות עובדיו.
- ניהול הבטיחות והיעדר ניגוד עניינים בהתקשרות עם החברה.
- היעדר רישום פלילי בהתייחס לעובדי קבלן בתחום התשתיות והבינוי, בהתאם לשיקול דעתנו של הממונה על הביטחון בחברה.

בדיקות פתע של תשלומי הספקים

בזק והחברות הבנות כפופות, בין היתר, להוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה. הן מפקחות על עמידתן בו באמצעות תכנון הוגן של תעריפי המכרזים למתן שירותים, וכן באמצעות בדיקות תקופתיות ומעקב אחר עמידת החברות מהם נרכשים



שירותים, כמו: ניקיון, אבטחה, הסעדה ועוד. כל זאת, בתנאי ההעסקה הנקובים במכרז. במהלך 2021 ערכנו בבזק למעלה מ-100 בדיקות מדגמיות ובדיקות פתע של תלושי השכר והתשלומים של ספקי השירות שעובדים עימנו לעובדיהם. בבדיקות נמצאו מספר חריגות, כולן ברמת חומרה נמוכה, ולשם תיקון התקשרנו באופן מיידי עם הספקים ועקבנו באופן צמוד אחר הפעולות שננקטו על ידם לתיקון המצב. לאור חומרתם הנמוכה של הליקויים שהתגלו ופעולתם המיידית לתיקון המצב, לא הופסקה העבודה עם מי מהם. תוצאות הבדיקות ופעולות התיקון שננקטו מדווחות למנכ"ל החברה אחת לשנה.

מתוך מודעות חברתית ורצון לעודד את הכלכלה הישראלית, אנחנו מעניקים עדיפות לספקים מקומיים ככל שהדבר מתאפשר. עם זאת, אופי הרכש והציוד שהחברה קונה מכתוב את הצורך בהישענות על ציוד המיוצר מחוץ לישראל אך נרכש ברובו המוחלט מחברות מקומיות. בנוסף לכל אלו, אנחנו מקצים חלק מתקציב הרכש לעסקים בינוניים וקטנים, לעסקים חברתיים ברכש מתנות לעובדים ועוד. •

100 בדיקות מדגמיות
נערכו ב-2021 לתקינות
תלושי השכר והתשלומים
של ספקי השירות שאנחנו
עובדים איתם

מנהלים באחריות



אתיקה במרכז

התנהלות ראויה היא אחת מאבני היסוד להתנהלותנו בבזק ובחברות הבנות. אנחנו מקפידים לטפח תרבות אתית מתקדמת, המאפשרת לכל עובדינו להכיר את ציפיותינו מהם, לבחון את הדילמות איתן הם עשויים להתמודד, ולקבל את החלטות הנכונות ביותר עבורם, עבור החברה ועבור מחזיקי העניין שלה. אנחנו רואים בהתנהלות האתית שלנו מפתח להמשך הצלחתנו לאורך זמן

לכלל החברות בקבוצת בזק קיים קוד אתי המתעדכן מדי תקופה, והוא שמגדיר את ציפיות החברות מעובדיהן. לכל אחת מהחברות נהלים ובקורות למניעת שוחד ושחיתות, איסור שימוש במידע פנים ועוד הגבלות אתיות. עובדי כל החברות עוברים ריענון והדרכת אתיקה כל שנתיים, ובסופה הם חותמים על הבנתם את הקוד האתי הספציפי של החברה בה הם עובדים.

הקוד האתי ממשיך להתעדכן



ניהול וטיפול האתיקה בבזק חונה תחת אחריותה של סמנכ"לית משאבי האנוש, העומדת בראש ועדת האתיקה הארגונית. בוועדה הזו חבר גם המבקר הפנימי של החברה. הוועדה מתכנסת פעמיים בשנה, לשתי מטרות עיקריות: הגדרת תוכנית העבודה השנתית בנושאים השונים שבאחריותה, ולבחינת התקדמות הביצוע שלה. סמנכ"לית משאבי האנוש מדווחת לוועדת הביקורת של הדירקטוריון באופן שנתי אודות מצב ניהול האתיקה הארגונית.

מתוקף היותו של הקוד האתי מסמך חי, המשקף את ערכי החברה ומשתנה יחד עימה, אנחנו מעדכנים אותו מעת

ועובדים בחברה. הקוד מתווה את הכללים להתנהלות עסקים אתית בתוך החברה, מול הלקוחות, המשקיעים, השותפים העסקיים, המתחרים, הקהילה והסביבה. כמו כן, הקוד מתווה את ההתנהלות ברשתות החברתיות, וקובע את הדרך בה יש לדווח על התנהלות לא אתית ואת מדיניות היישום, ההטמעה והבקרה.

הקוד האתי מצוין עשרה עקרונות של עשייה, המבטאים את בסיס תפיסת האתיקה של בזק:

- 1. יושרה -** היו אמיתיים ונאמנים לדברים שאנחנו מאמינים בהם. נהגו בכנות, הגינות והוגנות ועשו את הדבר הראוי לעשותו, ללא פשרות.
- 2. כבוד לזולת -** נהגו בכבוד בכולם: בחברים לעבודה, בלקוחות, בשותפנו העסקיים ובכל הנקרים בעשייתנו, כי דרך ארץ קודמת לעסקים.
- 3. אחריות אישית -** כל אחד ואחת מאיתנו נושא באחריות אישית למעשיו, גם כשהוא פועל כחלק מקבוצה, גדולה כקטנה.



4. שוויון והוגנות - אנחנו בעד שוויון ומניעת אפליה על רקע מין, דת או לאום. ננהג

לעת. כדי לעדכן את הקוד ב-2022, קיימנו סדרת מפגשים עם מנהלים ומנהלות, עובדים ועובדות, מהיחידות השונות. באחד המפגשים אספנו קבוצה מגוונת ובחלקה הגדול מייצגת, במטרה לדון בסט הערכים הקיים ולעדכן אותן, כך שישקף נכון את התרבות העסקית של החברה. במהלך הסדנה חולקו המשתתפים לקבוצות, הביעו את דעתם על שינויים אפשריים, התבקשו לתרום הצעות ודגשים מניסיונם, והשפיעו על ניסוחו הסופי של הקוד. ההצעות הוצגו במפגשים נוספים עם חברי סגל א' (מנהלי/ות אגפים וסמנכ"לים) ולאחר דיון בהנהלת החברה, הוחלט על עדכון הקוד בתוספת ערכי השותפות והשירותיות, וכן בוצעו התאמות נוספות כדי להעמידו בשורה אחת עם סטנדרטים בינלאומיים. העדכון הוצג לוועדת הביקורת של הדירקטוריון. הקוד החדש יתוקשר לכלל החברה במהלך שנת 2022, לאחר שיאושר על ידי כל חברי הדירקטוריון.

כללי התנהלות ועשייה



הקוד האתי של בזק הוא מסמך הקובע כללי התנהלות ראויים עבור נושאי משרה בכירה, מנהלים



הדרכה לעובדים

האחריות של כל אחד ואחת מאיתנו היא לביצועים איכותיים ויוצאי דופן בכל משימה ובכל מהלך ניהולי

האתיקה לרשות העובדים והשותפים העסקיים עומדים מספר ערוצי פנייה, אנונימית או מזוהה, לצורך התייעצות או דיווח. בנהלים אלו ובמדיניות החברות מוטמע עקרון ה-Non-retaliation, למניעת פגיעה והתנכלות בחושפי שחיתויות. בתוכניות לפיתוח מנהלים בבזק מתקיימת יחידת הדרכה ייעודית לנושא, שכוללת סדנה בפתרון דילמות. בשנת 2021, כמאה עובדים ומנהלים עברו סדנה העוסקת בניהול אתי-עסקי. כמו כן בוצעה פעילות ייחודית בשם "יש לי דילמה" בשתי חטיבות, בה הוזמנו העובדים והמנהלים להציף דילמות.



קיום הדרכות שוטפות



בנוסף על הקוד האתי, לבזק ולחברות-הבנות נהלים ומדיניות למניעת שחיתות וניגוד עניינים. מטרתם היא לפרט את עקרונות הקוד האתי, ולחדד את עקרונות ההתנהגות הראויים סביב נושאים ספציפיים. אלו הנושאים החשובים לנו:

מניעת טובות הנאה, שוחד ושחיתות, קבלת ומתן מתנות

ריענוני ידע בנושאי טוהר המידות ואתיקה לכל העובדים

הכשרות נוספות וספציפיות הנגזרות מתפקיד

כמו כן, לכל אחת מהחברות נהלים פנימיים לטיפול במקרים של זיהוי או חשש לחריגה מגבולות החוק, נהלי החברה וכללי

בהגנות וביושרה כלפי לקוחותינו ועמיתינו, עובדינו, שותפיו העסקיים, המתחרים והקהילה בישראל. זאת, מתוך מערך שיקולים ענייני, שיטתי, שהרציונל שבבסיסו יובן גם לצד ניטרלי.

5. אכפתיות - אנחנו מתנהלים מתוך חיבור וקשב לסביבה שלנו ועושים את המאמץ הנדרש לייצר ערך ומשמעות אמיתיים בכל מפגש עם לקוחות, עמיתים, הקהילה והחברה בישראל ובינינו לבין עצמנו.

6. פתיחות - ניגש לכל אדם, נושא, או רעיון, בסקרנות, התלהבות ורצון כן, מתוך גישה שהם מזמנים עבורנו הזדמנויות חדשות ומפתיעות לדבר הבא.

7. מצוינות - האחריות של כל אחד ואחת מאיתנו היא לביצועים איכותיים ויוצאי דופן בכל משימה ובכל מהלך ניהולי. המקצוענות, המצוינות והשאיפה המתמדת לשיפור יהיו נר לרגלנו.

8. שקיפות - נקפיד על תקשורת גלויה, בהירה, מעודכנת, יוזמת וכנה, כבסיס לאמון בינינו לבין עצמנו ומול כלל מחזיקי העניין שלנו. עלינו לדאוג כי מידע שאנחנו מעבירים הלאה יהיה מובן וברור לצד השני במלואו.

9. חדשנות - בעולם העבודה המתקדם כל העת, אנחנו שואפים תמיד להיות צעד אחד לפני כולם. זאת, כדי לשמור על מובילות וקידמה במוצרים, תהליכים, שירותים וטכנולוגיות בכל תחומי פעילותנו.

10. שותפות - כבסיס למצוינות בשירות ובאיכות, נפעל יחד בשיתוף פעולה עם עמיתנו מכל חטיבות החברה, כך שכל חטיבה תתרום את חלקה לטובת לקוחותינו.

760 שעות -

הדרכות אתיקה בחברות הבנות





ב-2021-2020, 95% מעובדי בזק חתמו על הקוד האתי ועברו בהצלחה ריענון הדרכה דיגיטלי. גם בחברות הבנות של בזק, התקיימו הדרכות אתיקה בהיקף כולל של 760 שעות.

ציונים גבוהים בתחום האתי



בשנת 2021 נערך בבזק סקר אקלים אתי ראשון, בו עובדי ומנהלי החברה נשאלו שאלות שעסקו בתרבות האתיקה של בזק ותחושותיהם כלפיה. כ-40% מעובדי החברה ענו לסקר, ואחוז המענה הגבוה מוכיח לנו כי עובדי בזק מייחסים חשיבות רבה לתחום. גם התוצאות שהתקבלו היו מעודדות.

האמירה: "חברות שמצליחות לאורך זמן הן חברות המתנהלות באופן אתי וערכי כלפי מחזיקי העניין שלהן", קיבלה ציון של 5.6 בסולם של 1-6. ציון דומה קיבלו גם האמירות: "חשוב למנהלים שלי שאתנהל באופן ערכי ואתי בדרך להשגת היעדים העסקיים שלי", ו"אני מכיר את הערכים האתיים המובילים של בזק". ערכים גבוהים נרשמו גם להיגדים הקשורים בהיכרות העובדים עם הגורמים להם הם יכולים לדווח במקרה של היתקלות בהתנהלות לא אתית, ועוד. תוצאות הסקר נדונו בוועדת האתיקה הארגונית, והוצגו ונדונו עם הנהלת החברה ועם ועדת הביקורת של הדירקטוריון.

עובדים המעוניינים להתייעץ בנושאים אתיים יכולים לפנות למנהלים, לוועדת האתיקה או למבקר החברה באופן אנונימי או שמי.

הגנה על חושפי שחיתויות



מדיניות הציות למניעת שוחד ושחיתות מסייעת לכל מחזיקי העניין בחברה לזהות ולמנוע מצבים אלה. במדיניות מפורטות הפעולות המותרות והאסורות לבצוע בתחומי אירוח עסקי, קבלת מתנות והוצאות נסיעה. המדיניות מבהירה את סוגי התרומות וההלוואות שמותר להעניק או לקבל, מסבירה על מניעת ניגוד עניינים בתהליך

ההעסקה ומספקת דוגמאות ל"דגלים אדומים" שעלולים להוות הפרה של הסטנדרטים והחוקים כנגד אי מתן שוחד. מדיניות מניעת ניגוד העניינים קובעת שהחלטות הנוגעות להעסקת עובד וקידומו, או התקשרות עם צד שלישי, נעשות על בסיס שיקולים עניינים בלבד, ולא על סמך מניעים אישיים או אחרים שאינם מן העניין.

בבזק קיימים נהלים נוספים המחזקים את התהליכים הארגוניים למניעת שוחד ושחיתות, כמו:

- ☑ נהל פעולה על פי טוהר מידות ואיסור קבלה ונתינת שוחד
- ☑ מדיניות למניעת מעילות והונאות
- ☑ נהל תפקידים רגישים למניעת הונאות
- ☑ פורום מעילות והונאות, שמתכנס לפחות פעם בשנה

זכויות אדם

אנחנו בבזק מאמינים בצורך בשמירה על זכויות האדם ובחובה להגן על חירותו, כבודו, חופש התנועה, קניינו, ביטחונו, שלמות גופו, בשוויון בין בני-האדם ומניעת אפליה מכל סוג. כיבוד מלא של זכויות האדם הוא ערך חשוב ומרכזי לקבוצה, והיא פועלת לקידומו ושמירה עליהן. הקבוצה עומדת בכל הוראות החוק ואף מעבר להן.

בשנת 2020 אימצה חברת בזק מדיניות בעניין הגנה על זכויות אדם, שאושרה בידי ההנהלה ונסקרה בפני הדירקטוריון. מסמך המדיניות מתאר עיקרי המדיניות:

- ☑ תהליך הטמעת זכויות האדם בחברה
- ☑ זכויות העובדים בחברה
- ☑ הפעולות שעושה החברה למען שמירתן וקידומן של הזכויות

בשנת 2021 קיבלה הנהלת בזק לעיונה סקירה בנושא עמידת החברה בהנחיות בינלאומיות הנוגעות לשמירה

על זכויות אדם. הסקירה נגעה לשני מסמכי יסוד אשר מתווים את העקרונות לשמירה על זכויות האדם במסגרת הפעילות העסקית של החברה: עקרונות הפעולה של האו"ם (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) והנחיות ה-OECD לעסקים רב-לאומיים (OECD Guidelines for Multinationals Enterprises).

יחד מונעים אפליה, הטרדה והתעמרות

כמעסיק אחראי אנחנו מתחייבים לקיום סביבת עבודה בטוחה, בריאה, נקייה מגזענות, התעמרות והטרדות מיניות. בזק נוקטת במדיניות של אפס סובלנות מול כל צורה של אפליה, הטרדה, התעמרות והפגנת אלימות מכל סוג.

מניעת הטרדה מינית

כמתחייב בחוק, בחברה יש ממונה על מניעת הטרדה מינית, שאמונה על יישום המדיניות והנהל למניעת הטרדה מינית. כל עובד בחברה מחויב לעבור לומדה בנושא מניעת הטרדה מינית אחת לשנה. החברה דורשת ממנהליה לקחת חלק פעיל ומוביל במניעת הטרדה מינית והתנכלות. לצורך מיגור תופעות אלה, אנחנו מנגישים את כל המידע הנחוץ לעובדים בחברה, בכל הנוגע לאמצעים שנוקטת החברה בכדי למנוע הטרדה מינית והתנכלות במסגרת יחסי העבודה.

מסירת הודעה על הגשת תלונה לממונה להטרדה מינית יכולה להיעשות בעל פה, בטלפון או בכתב. ועדה בראשות סמנכ"לית משאבי אנוש מתכנסת ככל שעולה הצורך ומטפלת במקרי הטרדה מינית.

מניעת התעמרות

בזק מקיימת פעולות להבטחת תרבות ארגונית מכבדת לכלל העובדים ובעיקר ביחסי ממונים,





נציגת שירות לקוחות



נציג שירות לקוחות

בנוסף, אחראי המבקר הפנימי על בדיקת תלונות ופניות עובדים בהתאם להסדרים שנקבעו על ידי ועדת הביקורת. הפניה למבקר יכולה להתבצע באופן שמי או אנונימי, ולפונים המבקשים זאת מובטחת הגנה מפני התנכלות. באחריות וסמכות המבקר לנהל מעקב ובקרה אחר הטיפול בתלונות, ועליו לדווח עליהן באופן תקופתי וסדור לוועדת הביקורת של הדירקטוריון.

תוכנית אכיפה פנימית

בזק רואה חשיבות רבה בנושא הציות וממשיכה להעמיק ולפתח את ניהול התחום. בחברה קיימות תוכניות אכיפה במספר תחומים:

- הגנת הצרכן.
- הגנת הפרטיות.
- איכות הסביבה.
- יחסי עבודה עם עובדים ועם קבלני משנה.
- בטיחות בעבודה.
- הגבלים עסקיים.

אכיפה פנימית בדיני ניירות ערך

אנחנו רואים חשיבות עליונה בקיום קפדני של הוראות חוק ניירות ערך וחוק החברות. לכן, אימצנו נוהל אכיפה פנימית בתחום ניירות ערך ודיני חברות, שמטרתו העיקרית היא למזער את הסיכוי להפרות. נוהל האכיפה מסדיר את איסור השימוש במידע פנים, חובת פרסום דיווחים תקופתיים ומידיים, התקשרויות עם צדדים קשורים, תשקיף וגיוס הון/חוב, איסור תרמית או השפעה בדרכי תרמית על שער ניירות ערך והעברת מידע לבעל השליטה בחברה. כמו כן, הנוהל מתווה את הבקרה, הביקורת והפיקוח בנוגע לתחום זה, כמו גם פעולות מנע וסנקציות. הנוהל קובע גם את אופן הדיווח של עובדים על הפרות החוק ונוהל האכיפה הפנימית. ●

במטרה להפחית אירועי התעמרות בעבודה. הפעולות כוללות מינוי ממונה למניעת התעמרות בעבודה, "קו חם" להגשת תלונות ושילוב הנושא בימי אוריינטציה והדרכות לעובדים חדשים באשר לאמצעים למניעת התעמרות בעבודה.

איסור אפליה

בזק מחויבת באופן מחויב למניעת אפליה מכל סוג – על בסיס גזע, נטייה מינית, מגדר, שפה, דת, דעה פוליטית, לאום ועוד.

ביקורת פנים

בבזק מכהן מבקר פנימי, העומד בראש צוות הביקורת הפנימית ואמון על ניהולה בחברה. ובין היתר על בדיקת תקינותן של פעולות החברה ופעולותיהם של נושאי המשרה וממלאי התפקידים בה, בדיקת אמינותו ושלמותו של המידע הכספי והתפעולי, בחינת ניהול הכספים וההתחייבויות ובחינת מערכות המידע הממוחשבות של החברה ומערך אבטחת המידע שלה. אלו סמכויותיו:

- לקבל כל מידע, הסבר ומסמך הדרושים למילוי תפקידו.
- לקבל זכות גישה לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב של החברה, לכל בסיס נתונים ולכל תוכנית עבודה של עיבוד נתונים אוטומטי או שאינו אוטומטי של החברה ויחידותיה.
- לקבל רשות כניסה לכל נכס של החברה.
- לקבל הזמנה לכל ישיבות ההנהלה, הדירקטוריון וועדותיו.

הפניה למבקר יכולה להתבצע באופן שמי או אנונימי, ולפונים המבקשים זאת מובטחת הגנה מפני התנכלות

מחויבים לממשל תאגידי איכותי

קבוצה מובילה בתחומה, בזק והחברות-הבנות שלה מחויבות לתרבות עסקית המבוססת על ממשל תאגידי ראוי ואיכותי ועל התנהלות נאותה ואתית, בכל תחומי הפעילות

חברי הדירקטוריון

נכון לסוף שנת 2021, כיהנו בחברה 9 דירקטורים, מתוכם שלושה דירקטורים חיצוניים ודירקטור אחד בלתי תלוי (שאינו דירקטור חיצוני).

שם	תפקיד
גיל שרון	יו"ר הדירקטוריון
תומר ראב"ד	דירקטור
דארן גלאט	דירקטור
רן פורר	דירקטור
דוד גרנות	דירקטור בלתי תלוי
זאב וורמברנד	יו"ר הוועדה לבחינת הדוחות הכספיים ויו"ר ועדת התגמול (דירקטור חיצוני)
עידית לוסקי	יו"ר ועדת ביקורת (דירקטורית חיצונית)
ציפי לבני	דירקטורית חיצונית
פטריס טייב	דירקטור מקרב עובדי החברה

גיוון מגדרי בדירקטוריון

נכון לסוף שנת 2021, שיעור הנשים בדירקטוריון עמד על 22%. בתחילת 2022 הדירקטוריון קיבל על עצמו להעלות את אחוז הנשים שבו לכל הפחות ל-40% עד שנת 2030. בזק הנה חברת התקשורת הראשונה שהציבה לעצמה יעד מחייב בתחום, המבטא את חשיבות הנושא לחברה ולמחזיקי העניין המרכזיים שלה. מספר חודשים לאחר קבלת היעד הגיע האיחוד האירופי להסכם על חוק



דירקטוריון בזק מתווה את מדיניות הקבוצה וקובע את תוכניות הפעולה שלה, אחראי לאישור הדו"חות הכספיים ולבדיקת המצב הכספי של החברה, וכן מפקח על מנכ"ל הקבוצה ופעולותיו. הדירקטוריון פועל במסגרת הסמכויות המוקנות לו בחוק החברות ובהתאם לנהלים מחייבים. חברי דירקטוריון בזק (למעט הדירקטור מקרב העובדים) משמשים גם כחברי דירקטוריון החברות-הבנות, אשר מנוהל בנפרד.

תפקיד הדירקטוריון בניהול האחריות התאגידית – ESG

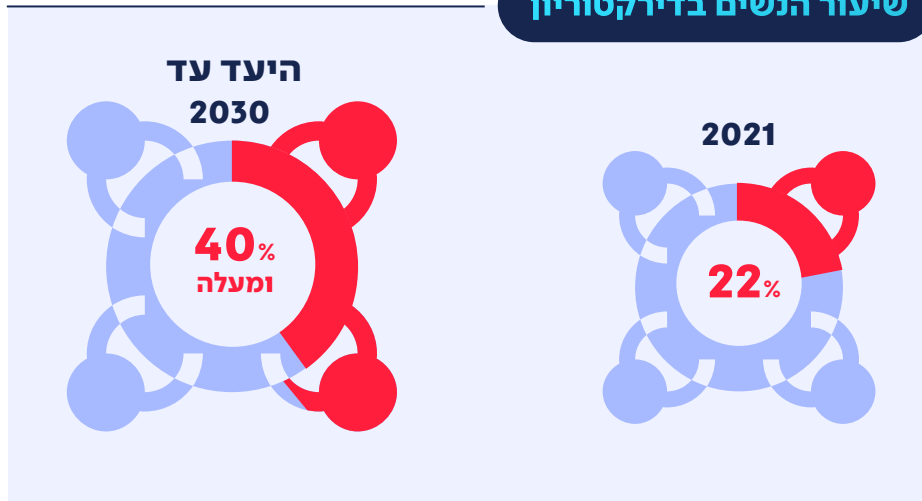
בפברואר 2022 אישר דירקטוריון בזק את הרחבת הניהול של תחום האחריות התאגידית. זאת, בהמשך לפעילות הגוברת של החברה בתחום. במסגרת זו, אישר הדירקטוריון חזון קיימות לחברה: "בזק מחברת את ישראל לעתיד בר-קיימא". כמו כן, קבע הדירקטוריון יעדי ESG לטווח הארוך ואישר מסמכי מדיניות ESG בנושאי העסקה אחראית, מדיניות איכות סביבה, פניות עובדים ומדיניות מעורבות חברתית.

ישיבות הדירקטוריון

בשנת 2021 התקיימו 22 ישיבות של דירקטוריון בזק, בהן השתתפו כל חברי הדירקטוריון, מלבד אלו שהיו מנועים מלהשתתף בישיבות מסוימות או בחלק מהן. בדירקטוריון פעילות ארבע ועדות, שקיימו יחד 48 פגישות נוספות בעניינים שעל סדר יומן.

סוג הועדה	מספר ישיבות בשנת הדוח	חיסורים של חברי הדירקטוריון בשנת הדוח
ועדת ביקורת	23	1
ועדה לבחינת הדוחות הכספיים	9	0
ועדת תגמול	15	0
ועדת ביטחון	1	0

שיעור הנשים בדירקטוריון



מדיניות ניהול הסיכונים של בזק מהווה מנגנון לזיהוי של סיכונים פוטנציאליים

ניהול סיכונים

ניהול הסיכונים, כולל זיהויים והערכתם, הוא תחום שמתעדכן בהליך רציף ומתמשך. מפת הסיכונים משתנה ותלויה בגורמים רבים, כגון אופי השירותים שמציעה החברה והשפעות חיצוניות. מדיניות ניהול הסיכונים של בזק מהווה מנגנון לזיהוי של סיכונים פוטנציאליים, שהתממשותם עשויה לפגום בהשגת יעדי החברה. המדיניות מגדירה את התהליכים הנדרשים עבור העובדים והמנהלים, קובעת עקרונות מתודולוגיים, משמשת ככלי עזר בקבלת החלטות ניהוליות, ומגדירה תחומי אחריות ובעלי תפקידים.

הטמעת המדיניות נעשית באמצעות:

- דיווחים רבעוניים מכל חטיבה.
- פורומים דו-שנתיים וסדנאות לרפרנטים מכל חטיבה.
- פורום הנהלה דו-שנתי בנושא ניהול סיכונים.
- דיווח לוועדת ביקורת.
- הצגת הדיווח לניהול הסיכונים לדירקטוריון.

שיחייב חברות ציבוריות להגדיל את שיעור הנשים בדירקטוריון ל-40% עד 2026.

הכשרת והדרכת הדירקטורים

רובם המוחלט של חברי דירקטוריון בזק הם בעלי השכלה ומומחיות חשבונאית ופיננסית. החברה נוקטת פעולות רבות כדי להכשיר ולשמור על כשירות חברי הדירקטוריון לאורך כהונתם. ראשית, מתקיימות הדרכות לקליטת הדירקטורים, כולל תהליכי למידה אודות החברה. כמו כן, מקיימת החברה הדרכות שנתיות שוטפות לחברי הדירקטוריון, לרבות בנושאי ממשל תאגידי, ניהול סיכונים וימי עיון בנושאים מקצועיים. בחברה מתבצעת בדיקה של אפקטיביות הדירקטוריון על ידי המבקר הפנימי. זאת, ככלי לחיזוק הממשל התאגידי. הדירקטוריון עצמו דן בתוצאות הבדיקה.

תקשור נושאים קריטיים לדירקטוריון

סמנכ"ל התקשורת התאגידי בבזק אמון על הובלת תחום האחריות התאגידי בחברה. ככל שנדרש, הסמנכ"ל מדווח לדירקטוריון על התפתחות נושאי האחריות התאגידי באופן תקופתי. בנוסף, מקבל הדירקטוריון סקירות תקופתיות על נושאים הקשורים בניהול האחריות התאגידי.

מדיניות תגמול

כמתחייב בחוק, בזק הגדירה מדיניות תגמול לנושאי המשרה בקבוצה: המנכ"לים בבזק והחברות הבנות המהותיות, הסמנכ"לים בבזק והדירקטורים. מדיניות התגמול עוסקת בהיקף התגמול, מרכיביו ואופן קביעתו.

מטרות המדיניות הן:

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

הפרמטרים לבחינת תנאי התגמול הם, בין היתר:

- השכלתו ומומחיותו של נושא המשרה
- התרומה של נושא המשרה לביצועי החברה
- תנאי השוק
- הצורך של החברה לשמר את נושא המשרה

הגורמים המעורבים בקביעת מדיניות התגמול הינם ועדת התגמול, דירקטוריון בזק והאספה הכללית של בעלי המניות. כמו כן, משקיעים, בעלי מניות ואחרים, יכולים להביע התנגדות והסתייגות למדיניות זו.

הדוח שלפניכם, המתייחס לשנת 2021, הוא דוח האחריות התאגידי השלישי שמפרסמת חברת בזק, והראשון לו שותפות גם החברות הבנות המרכזיות בקבוצה.

הדוח מציג את פעילות החברות במגוון תחומים הנוגעים להיבטי אחריות חברתית וסביבתית. בכך, הוא חושף ומנגיש מידע אודותיהן לציבור הרחב. מטרת הדוח היא לשקף למחזיקי העניין של החברה, ובראשם עובדיה, מנהליה ולקוחותיה, את הנושאים שהחברה בחרה כתחומי הליבה לפעילותה ואת הישגיה בהם בתקופת הדיווח. הנתונים המוצגים בדוח נאספו מתוך ראיונות עם בעלי תפקידים בחברות (עובדים ומנהלים), מניתוח הדוחות הפיננסיים וממסמכים פנימיים שונים.

דוח מקיף זה נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון GRI (Global Reporting Initiative) ובהתאם לתקן SRS.

בחירת הנושאים המהותיים לדוח הסתמכה על התהליך שקדם לכתיבת הדוח השני של בזק קווי, בשנת 2020. תהליך זה כלל ראיונות עם מנהלים מחטיבות שונות בחברה, עריכת בנצימארק לנושאי הדיווח של חברות בינלאומיות מובילות וסקירת תקן הדיווח SASB.

הדוח נכתב בסיוע חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידי מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton וחברה בקהילת ה-GRI.

בכל שאלה בנוגע לדוח ותוכנו אנחנו מזמינים אתכם לפנות אלינו:

גיא הדס, סמנכ"ל תקשורת תאגידי ומנהל ESG, בזק

guy.hadass@bezeq.co.il

עברי ורבין, מנכ"ל חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידי

ivri.verbin@goodvision.co.il

אודות הדוח



		GRI 102 גילויים כלליים
	פרופיל ארגוני	
7	102-1 שם הארגון	
7-8	102-2 פעילויות, מותגים, מוצרים ושירותים	
7	102-3 מיקום המטה	
7	102-4 מיקום הפעילות	
7	102-5 בעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	
6	102-6 השווקים אותם משרת הארגון	
9	102-7 גודל ומידע על הארגון	
25-32	102-8 מידע אודות העובדים	
49-50	102-9 שרשרת אספקה	
8,49-50	102-10 שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	
33-34	102-11 עקרון הזהירות המונעת	
21-24	102-12 יוזמות חיצוניות	
14,16	102-13 חברות באיגודים ו/או ארגונים	
	אסטרטגיה	
3-6	102-14 הצהרה מטעם מקבל החלטות בכיר	
13-14	102-15 השפעות מרכזיות, סיכונים והזדמנויות	
	אתיקה ויושרה	
51-55	102-16 ערכים, עקרונות, סטנדרטים ונורמות התנהגות	
51-55	102-17 מנגנונים להתייעצות ולדיווח בנוגע לאתיקה	
	ממשל תאגידי	
56-57	102-18 מבנה הממשל התאגידי	
56-57	102-19 האצלת סמכויות	



מספר עמוד/תשובה ישירה	תיאור התקן	תקן GRI
56-57	102-20 אחריות ברמת ההנהלה לכלכלה, סביבתית ונושאים חברתיים	:GRI 102 גילויים כלליים
56-57	102-21 ייעוץ לבעלי עניין בנושאים כלכליים, סביבתיים ונושאים חברתיים	
56-57	102-22 תיאור הרכב הדירקטוריון וועדותיו	
56-57	102-23 יו"ר הדירקטוריון	
56-57	102-24 מינוי ובחירת הדירקטוריון	
56-57	102-25 ניגוד העניינים	
56-57	102-26 תפקידו של הדירקטוריון בקביעת מטרות, ערכים ואסטרטגיה	
56-57	102-27 ידע קולקטיבי של הדירקטוריון	
57	102-28 הערכת ביצועי הדירקטוריון	
56-57	102-29 זיהוי ניהול של השפעות כלכליות, סביבתיות וחברתיות	
57	102-30 יעילות תהליכי ניהול סיכונים	
לאורך הדוח	102-31 סקירה של נושאים כלכליים, סביבתיים וחברתיים	
56	102-32 תפקידו של הדירקטוריון בדיווח על נושאי הקיימות	
57	102-33 תקשורת חששות קריטיים	
57	102-34 מספר כולל של חששות קריטיים	
57	102-35 תיאור מדיניות התגמול של הדירקטוריון והנהלה הבכירה	
57	102-36 תהליך קביעת מדיניות התגמול	
16	102-37 מעורבות בעלי העניין	
-	102-38 יחס פיצוי כולל שנתי	
-	102-39 עלייה באחוזים ביחס הפיצוי הכולל השנתי	
	מעורבות מחזיקי עניין	
16	102-40 רשימת קבוצות מחזיקי העניין	
30	102-41 הסכמים קיבוציים	
16	102-42 זיהוי ובחירת מחזיקי עניין	
16-17	102-43 גישה למעורבות מחזיקי עניין	
16-17,34-35,57,41-43	102-44 נושאים וחששות מרכזיים שהועלו	

מספר עמוד/תשובה ישירה	תיאור התקן	תקן GRI
נוהג דיווח		
7	102-45 ישויות הנכללות בדוחות הכספיים המאוחדים	GRI 102 גילויים כלליים 2016
58,10-14	102-46 הגדרת תוכן הדוח וגבולות הנושא	
17	102-47 רשימת נושאים מהותיים	
לאורך הדוח	102-48 ניסוח מחדש של מידע	
58	102-49 שינויים בדיווח	
58	102-50 תקופת דיווח	
58	102-51 מועד הדוח האחרון	
שנתי	102-52 מחזור דיווח	
58	102-53 נקודת יצירת קשר לשאלות בנוגע לדוח	
58	102-54 הצהרת דיווח בהתאם לתקני GRI	
59-65	102-55 מפתח תוכן GRI	
58,46-49	102-56 הבטחת איכות חיצונית	
נושאים מהותיים		
GRI 100		
אתיקה ויושרה		
51-55	103-1 הסבר על הנושא המהותי והגבול שלו	GRI 103 גישת ניהול
51-55	103-2 גישת הניהול ומרכיביה	
51-55	103-3 הערכת גישת הניהול	
GRI 200 סדרת תקנים כלכליים		
ביצועים כלכליים		
9	201-1 ערך כלכלי ישיר שנוצר	GRI 201 ביצועים כלכליים
9,57,31-32	201-3 התחייבויות לתכנית תגמול מוגדרת ותוכניות פרישה אחרות	
8	201-4 סיוע כספי שהתקבל מהממשלה	



מספר עמוד/תשובה ישירה		תיאור התקן	תקן GRI
GRI 300 סדרת תקנים סביבתיים			
אנרגיה			
37-38	103-1 הסבר על הנושא המהותי והגבול שלו	:GRI 103 גישת ניהול	
37-38	103-2 גישת הניהול ומרכיביה		
37-38	103-3 הערכת גישת הניהול		
37-38	302-1 צריכת אנרגיה בתוך הארגון	:GRI 302 אנרגיה	
37-38	302-2 צריכת אנרגיה מחוץ לארגון		
פליטות			
36-39	103-1 הסבר על הנושא המהותי והגבול שלו	:GRI 103 גישת ניהול	
36-39	103-2 גישת הניהול ומרכיביה		
36-39	103-3 הערכת גישת הניהול		
38	305-1 פליטת גזי חממה ישירות (מכלול 1)	:GRI 305 פליטות	
38	305-2 פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)		
פסולת			
36-39	103-1 הסבר על הנושא המהותי והגבול שלו	:GRI 103 גישת ניהול	
36-39	103-2 גישת הניהול ומרכיביה		
36-39	103-3 הערכת גישת הניהול		
36-39	306-1 ייצור פסולת והשפעות משמעותיות הקשורות לפסולת	:GRI 306 פסולת	
36-39	306-2 ניהול הפסולת והשפעות משמעותיות הקשורות לפסולת		
38-39	306-3 פסולת שנוצרה		
38-39	306-4 פסולת שהופנתה מסילוק		
38-39	306-5 פסולת מופנית לסילוק		
קרינה אלקטרומגנטית			
39	103-1 הסבר על הנושא המהותי והגבול שלו	:GRI 103 גישת ניהול	
39	103-2 גישת הניהול ומרכיביה		
39	103-3 הערכת גישת הניהול		

מספר עמוד/תשובה ישירה	תיאור התקן	תקן GRI
GRI 400 סדרת תקנים חברתיים		
בטיחות וגהות בעבודה		
35-36	103-1 הסבר על הנושא המהותי והגבול שלו	GRI 103 גישת ניהול
35-36	103-2 גישת הניהול ומרכיביה	
35-36	103-3 הערכת גישת הניהול	
35-36	403-1 ייצוג העובדים בוועדות בריאות ובטיחות	GRI 403 בטיחות וגהות בעבודה
35-36	403-2 שיעור הפציעות, מחלות תעסוקתיות, ימי ההיעדרות, מקרי אסון בחלוקה לאזורי פעילות, מגדר וסוג העסקה	
35	403-3 עובדים עם סיכון גבוה למחלות הקשורות לעיסוקם	
35	403-4 נושאי בריאות ובטיחות המכוסים בהסכמים רשמיים עם איגודים מקצועיים	
הכשרה ופיתוח		
28-29	103-1 הסבר על הנושא המהותי והגבול שלו	GRI 103 גישת ניהול
28-29	103-2 גישת הניהול ומרכיביה	
28-29	103-3 הערכת גישת הניהול	
28-29, 34, 53	404-1 הממוצע השנת לשעות הדרכה לעובד	GRI 404 הכשרה ופיתוח
28-29	404-2 תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	
28-29	404-3 אחוז העובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	
גיוון ושוויון הזדמנויות		
31-32	103-1 הסבר על הנושא המהותי והגבול שלו	GRI 103 גישת ניהול
31-32	103-2 גישת הניהול ומרכיביה	
31-32	103-3 הערכת גישת הניהול	
31-32, 56-57	405-1 גיוון של גופי ממשל ועובדים	GRI 405 גיוון ושוויון הזדמנויות

מספר עמוד/תשובה ישירה	תיאור התקן	תקן GRI
פרטיות הלקוחות ואבטחת מידע וסייבר		
40-43	103-1 הסבר על הנושא המהותי והגבול שלו	:GRI 103 גישת ניהול
40-43	103-2 גישת הניהול ומרכיביה	
40-43	103-3 הערכת גישת הניהול	
40-43	418-1 תלונות מבוססות על הפרות של פרטיות לקוחות ואובדן נתוני לקוחות	:GRI 418 פרטיות הלקוחות
שביעות רצון הלקוחות		
45-48	103-1 הסבר על הנושא המהותי והגבול שלו	:GRI 103 גישת ניהול
45-48	103-2 גישת הניהול ומרכיביה	
45-48	103-3 הערכת גישת הניהול	
איכות ואמינות הרשת		
45-48	103-1 הסבר על הנושא המהותי והגבול שלו	:GRI 103 גישת ניהול
45-48	103-2 גישת הניהול ומרכיביה	
45-48		
נגישות הרשת		
47-48	103-1 הסבר על הנושא המהותי והגבול שלו	:GRI 103 גישת ניהול 2016
47-48	103-2 גישת הניהול ומרכיביה	
47-48	103-3 הערכת גישת הניהול	