

# מחברים את ישראל לעתיד טוב יותר

דוח אחריות תאגידית (ESG) 2022



# תוכן עניינים

45 ..... **מחויבים לממשל תאגידי אחראי ואיכותי**  
 46 ..... אתיקה במרכז  
 48 ..... מניעת אפליה, הטרדה מינית והתעמרות  
 48 ..... הביקורת הפנימית של קבוצת בזק  
 50 ..... עבודת הדירקטוריון

53 ..... **מאבטחים את המידע ומגינים על הפרטיות**

56 ..... **מצטיינים בשירות**  
 59 ..... אספקת תכנים מוגנים ובטוחים  
 60 ..... הנגשת השירות הפיזי והדיגיטלי  
 61 ..... הגינות ואתיקה בשירות הלקוחות  
 61 ..... פניות הציבור

62 ..... **מתחייבים לאחריות ברכש והגינות מול הספקים**

64 ..... **אודות הדוח**

65 ..... **טבלת GRI**

3 ..... **החזון של קבוצת בזק**

4 ..... **אודות קבוצת בזק**  
 6 ..... ההיסטוריה של קבוצת בזק  
 7 ..... אותות ופרסים

8 ..... **ESG בקבוצת בזק**  
 9 ..... הישגים בתחום ה-ESG  
 12 ..... דיאלוג עם מחזיקי עניין  
 13 ..... נושאים מהותיים לדיווח  
 14 ..... תורמים להשגת יעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא  
 16 ..... השתתפות במסגרות ESG

17 ..... **קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר**  
 19 ..... פרויקט הסיבים האופטיים במספרים  
 21 ..... דוח מצב האינטרנט של בזק  
 22 ..... דור 5 של פלאפון  
 23 ..... תכני המקור של yes

25 ..... **האימפקט החברתי של קבוצת בזק**  
 25 ..... פועלים למען שוויון דיגיטלי בישראל  
 29 ..... מחזקים את המרקם החברתי  
 30 ..... פרויקטים של החברות הבנות למען הקהילה

32 ..... **פועלים למען העסקה אחראית והוגנת**  
 36 ..... בטיחות ובריאות בראש סדר העדיפויות

40 ..... **מתמודדים עם משבר האקלים**

# החזון של קבוצת בזק



קבוצת בזק, על אף היותה חברה ציבורית למטרות עסקיות הפועלת בשוק תחרותי, רואה זכות גדולה בכך שהיא נתפסת כחברה לאומית ומהווה חלק בלתי נפרד מההוויה הישראלית, לצד תחושת המחויבות לכלל אזרחי ישראל. במסגרת החזון שלנו **”מחברים את ישראל לעתיד טוב יותר”**, כל אחת מהחברות בקבוצה משקיעה משאבים רבים במטרה לחזק את המרקם החברתי, לקדם את הפריפריה הגיאוגרפית והחברתית וליצור את התנאים לשוויון דיגיטלי.

אנו בבזק מאמינים כי צמצום הפערים בחברה הישראלית עובר, בין היתר, בחיבור תשתיות איכותיות המנגישות את המרכז לפריפריה החברתית והגיאוגרפית ומחברות בזמן אמת את כלל האזרחים באופן שוויוני למידע, לחינוך, לתרבות ולתעסוקה.

2022 הייתה שנת תנופה וצמיחה בליבת הפעילות של כל אחת מהחברות בקבוצת בזק. נכון להיום, הנגשנו ליותר מ-1.75 מיליון משקי בית בישראל את תשתית הסיבים האופטיים, חיברנו מעל 850 אלף מנויים לשירותי דור 5 בסלולר, ב־yes המשכנו את המעבר לסטרימינג והפכנו השנה לשחקן המוביל בתחום, ובבזק בינלאומי TECH קידמנו את תחום שירותי הענן לעסקים.

”אחריות תאגידית” היא תהליך עמוק שיכול להתממש רק כאשר הוא מבטא את האמת הפנימית והערכים של הפעילות העסקית. אנחנו גאים להציג בפניכם דוח ESG המסמן עבורנו בקבוצת בזק את שביל הזהב שמבטיח את שמירת ערכי האחריות התאגידית בשילוב עם מטרותינו העסקיות.

בעזרת הרוח הייחודית של אנשי קבוצת בזק המסורים, גם בשנה הקרובה נמשיך לפעול כקבוצת תקשורת איתנה פיננסית ומובילת דרך בטכנולוגיה, שירותים וניהול, תוך העמקת המעורבות בקהילה, סיוע לאוכלוסיות מוחלשות, פיתוח סביבת עבודה מתקדמת ומיטיבה ושמירה על הסביבה. כפי שתוכלו לקרוא בהמשך הדוח, הצבנו לעצמנו יעדים שאפתניים של איפוס טביעת הרגל הפחמנית, שוויון מגדרי מלא בתפקידי ניהול והכפלת שיעור העובדים מאוכלוסיות שנמצאות בתת־העסקה. לצד כל אלה, הצבנו גם יעד בלתי־מדיד: לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר ולהפוך את המקום שבו אנחנו חיים למגוון, מכליל, בטוח, הוגן ושוויוני יותר באמצעות מנהיגות ודוגמה אישית.

**בברכה,**  
**גיל שרון**  
**יו"ר קבוצת בזק**



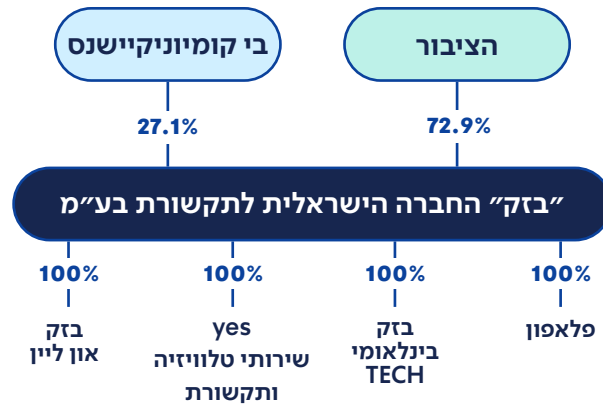
# אודות קבוצת בזק

בזק היא קבוצת התקשורת הגדולה והמובילה בישראל, הכוללת את חברת בזק וארבע חברות בנות: פלאפון, yes, בזק בינלאומי ו-TECH ובזק און ליין. קבוצת בזק מספקת שירותי תקשורת קווית וסלולרית וטלוויזיה ללקוחות פרטיים ועסקיים. הקבוצה מובילה את מהפכת הסיבים האופטיים של ישראל באמצעות בזק, ומספקת שירותי סלולר מתקדמים ליותר מ-2.5 מנויי פלאפון, שירותי טלוויזיה רב-ערוצית ליותר מ-580 אלף מנויי yes, פתרונות תקשורת ו-IT ושירותי טלפוניה בינלאומית באמצעות בזק בינלאומי ו-TECH ושירותי מיקור חוץ ומוקדים טלפוניים באמצעות בזק און ליין.

\* במסגרת דוח זה נסקרו את פעילות החברות בזק, פלאפון, yes ובזק בינלאומי TECH



### מבנה האחזקות של קבוצת בזק\*\*



\*\* הנתונים נכונים למועד פרסום הדוח - יולי 2023

### מספקים שירות בכל רחבי הארץ

מטה חברת בזק ממוקם בחולון, ולחברה מרכזי עובדים ויחידות שונות בפריסה ארצית. מטות פלאפון ובזק בינלאומי TECH ממוקמים בפתח תקווה, מטה yes בכפר סבא, ומרכזי השירות, המכירה והתמיכה שלהן פרוסים בכל רחבי הארץ.

### הביצועים הכספיים של קבוצת בזק

אחוז השינוי	2022	2021	ביצועים כספיים (במיליוני שקלים)
+1.9%	8,986	8,821	סה"כ הכנסות
+0.7%	3,736	3,709	EBITDA מתואם*
+3.6%	1,196	1,154	רווח נקי מתואם*
+1.3%	1,713	1,691	השקעות

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

בזק היא חברה ציבורית הנסחרת בבורסה לניירות ערך בתל אביב ומחויבת בדיווח נתונים הכספיים ובמסירת מידע כספי מדויק, עדכני, רלוונטי ומלא, בהלימה מלאה עם ההנחיות בחוק החברות, תשנ"ט-1999. במהלך שנת 2022, במסגרת שינוי מבני בקבוצת בזק, בזק בינלאומי TECH עברה מיתוג מחדש שכלל מיקוד בעולם העסקי, וניהולה הופרד מזה של פלאפון ו-yes. בנוסף, החלו בזק ו-yes לשווק ולספק שירות אינטרנט אחוד הכולל תשתית וגישה לאינטרנט (ISP) ללקוחות פרטיים.

# ההיסטוריה של קבוצת בזק







effie בזכה בפרס yes

# אותות ופרסים

בשנת 2022 זכו החברות בקבוצת בזק בפרסים בתחומי עיצוב המוצר, השיווק והשירות.

## פרס Google Leadership

בזק זכתה לראשונה בפרס השנתי היוקרתי המוענק על ידי גוגל למפרסם מצטיין אחד בלבד על מצוינות ביישום חדשנות דיגיטלית, ביצועים יוצאי דופן בפעילות הפרסומית וחשיפה אורגנית של הפרסומת.

## פרס reddenot



נתבי Be fiber ו-Mesh זכו בפרס הנחשב ביותר בעולם לעיצוב מוצר. בנימוקי 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...".

reddot winner 2022

## IT AWARDS



בזק בינלאומי TECH זכתה בשלושה פרסים בתחרות מצטייני המחשוב לשנת 2022 מטעם מגזין "אנשים ומחשבים" על ביצוע שלושה פרויקטים בקנה מידה משמעותי: החלפת המרכזייה בעיריית חיפה, מיגרציית חדרי המחשוב של חברת אימפרבה (Impreva) לחוות השרתים אפק ופרויקט אלחוט ואבטחת מידע לחברת סימילרווב (Similarweb).

## פרס effie



חברת yes זכתה בפרס הזהב בקטגוריית תקשורת בתחרות effie, שבה נבחרים מהלכים אפקטיביים ויוצאי דופן בתחום השיווק, על ביצועיה המוצלחים בהשקת שירות yes+.

## פרס BRAVO



yes זכתה בפרס ההצטיינות בשירות של BRAVO. את הזוכים בחרו הלוקוחות על בסיס מחקר עצמאי ובלתי תלוי של מכון המחקר קנטאר, שבחן את נותני השירות המצטיינים בכל תחום.

## מדד הפרסומות של YouTube



במהלך 2022 זכתה בזק ארבע פעמים במדד הפרסומות החודשי של YouTube, בקמפיין לסיבים אופטיים בהשתתפות כוכבי הסדרה "קופה ראשית". מדד הפרסומות של YouTube ו-Ynet מבוסס על מדד עולמי הבוחר את הפרסומת בעלת נתוני החשיפה הגבוהים ביותר. עם הסעיפים שנלקחים בחשבון ניתן למנות מספר צפיות משוקלל, מספר צפיות אורגניות, שימוש בטכנולוגיות פרסום שונות, תגובת הצופה ושיעור השלמת הצפייה.

## פרס הבוסטר של איגוד השיווק הישראלי



בזק זכתה בפרס עבור קמפיין מיליון בתים יכולים להתחבר לרשת הסיבים הגדולה בישראל\*. הבוסטר של איגוד השיווק הישראלי פרס רבעוני שמוענק עבור מהלכים מבוססי דיגיטל, טכנולוגיה, דאטה ותוכן שמשפיעים על מדדים מקצועיים בתחום.

\* בנוסף, זכה אותו קמפיין בפרס הזהב בקטגוריית סושיאל ודיגיטל בתחרות הקריאייטיב העצמאית גרנות.





# ESG

## בקבוצת בזק



# הישגים בתחום ה-ESG

## סביבה

**4.9%** ירידה בטביעת הרגל הפחמנית

**9 מיליון קוט"ש** חיסכון באנרגיה – ירידה של **3.7%** לעומת השנה שעברה

**38%** שיעור האתרים ההנדסיים המשותפים לפלאפון וחברות נוספות

**95.5 טונות של פסולת אלקטרונית** במפעל בזק עברו למחזור – עלייה של **202%** לעומת השנה הקודמת.

**50%** ירידה בשימוש בחומרי אריזה לסטרימרים בחברת yes

**35%** עלייה בשיעור הרכבים היברידיים והחשמליים של בזק בתוך שנתיים

הרחבת יעד **איפוס טביעת הרגל הפחמנית עד 2050 לכל החברות בקבוצה**

הצטרפות בזק **למערך דיווח פליטות הפחמן של CDP**

## חברה

**1.5 מיליון** משקי בית מחוברים כיום לתשתית הסיבים האופטיים של בזק

כ-**2,000** דורשי עבודה מהחברה הערבית והמגזר החרדי וכ-**500** דורשי עבודה בני **45** ומעלה השתתפו בקורס הכשרה טכנולוגית

**2,600** שעות התנדבות של עובדי בזק, בשווי של כחצי מיליון שקלים

**39%** נשים בדרגות ניהול בחברות בקבוצת בזק • כדי לעמוד ביעד של שוויון מגדרי מלא בדרגים ניהוליים עד 2030 בכל החברות בקבוצה, הצטרפה בזק ל-WEFs, יוזמת השוויון המגדרי של האו"ם

## ממשל תאגידי

**5** מסמכי מדיניות חדשים של בזק בתחומים: העסקה אחראית, איכות הסביבה, מעורבות חברתית, מניעת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים והגנה על זכויות אדם

**3,514** שעות הדרכה בנושאי אתיקה בבזק – פי **4.6** לעומת השנה הקודמת

דיגיטציה של ניהול מערך הביקורת הפנימית בבזק

כ-**15%** מעובדי בזק וכ-**10%** מעובדי yes משתייכים לאוכלוסיות גיוון

**34%** ירידה בתאונות עבודה בבזק לעומת השנה הקודמת

**84%** יותר ביקורות בטיחות בשטח לעומת השנה הקודמת

**19%** יותר ביקורות לספקי בזק בתחום התשלומים לעובדים

יותר מ-**6,000,000** שקלים נתרמו לקהילה, כמחציתם בתשתיות ושירותי תקשורת

# החזון: לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר

ראוי ויעיל, הוא הבסיס הבלעדי לבניית הצלחה לאורך זמן. החברות בקבוצה משקיעות משאבים רבים בהתנהלותן תחת כללי ממשל תאגידי תקין, באמצעות מנגנוני משוב וביקורת, לצד אימוץ נורמות ניהוליות מתקדמות ומחויבות למצוינות. דירקטוריון בזק, שרוב חבריו משמשים גם כדירקטורים של החברות הבנות בקבוצה, הציב לעצמו יעד: חתירה לאיזון מגדרי בהרכבו (לפחות 40% נשים עד שנת 2030).

\* ראו הרחבה בפרק "מחויבים לממשל תאגידי אחראי ואיכותי".

## קידום תקשורת מתקדמת, איכותית ונגישה לכל

במסגרת אסטרטגיית ה-ESG של הקבוצה, אנחנו שואפים לצמצם את הפערים החברתיים והכלכליים בין המרכז לפרפריה ולתרום לפיתוח הכלכלי והאנושי של החברה הישראלית, באמצעות אספקת שירותי תקשורת ותוכן מתקדמים, מגוונים, אמינים, יציבים ובטוחים וגישה נרחבת לאינטרנט מהיר בזכות פריסת טכנולוגיית הסיבים האופטיים לכ-2 מיליון משקי בית עד סוף שנת 2023, ושאיפה להשלמת הפריסה לכ-2.7 מיליון משקי בית בטווח הבינוני.

חברת פלאפון הייתה הראשונה להשיק את 5G בישראל, ב-yes אנחנו שואפים להמשיך להיות בית מוביל ליצירה ישראלית וחד החנית של ייצוג מגוון בתכני המקור, ובבזק בינלאומי TECH אנו מציעים אמצעי תקשורת והגנת סייבר מתקדמים.

כדי שנוכל להמשיך להטמיע חדשנות ברמה הגבוהה ביותר כאן בישראל, מתארחים נציגי קבוצת בזק בכנסים בינלאומיים מובילים, כגון: כנס CES העולמי וכנס Network X, בהם הם נחשפים לטכנולוגיות המתקדמות ולמגמות החדשות בתחומי התקשורת והטלקום העולמיים ובוחנים את שילובן בישראל.

## אחריות סביבתית

קבוצת בזק פועלת לצמצום השפעותיה על הסביבה. בשנת 2022 העמיקה הקבוצה את תהליך המידה בנושא פליטות פחמן שנובעות מפעילותה, ובנתה תוכנית יעדים שנתיים לאיפוס פחמני עד שנת 2050 על-פי מתווה היעדים נתמכי המדע (Science Based Targets). בשנת 2023 הוחלו יעדים אלו גם על החברות הבנות.

\* ראו הרחבה בפרק "מתמודדים עם משבר האקלים".

## אחריות חברתית

קבוצת בזק מייחסת חשיבות עליונה לשימור ההון האנושי שלה. אנחנו דואגים לרווחתם ופיתוחם המקצועי של העובדים והעובדות בדרכים מגוונות שמקטינות באופן משמעותי תחלופת עובדים. אנחנו מאמינים כי הרחבת הגיוון האנושי והשוויון המגדרי משפרת את סביבת העבודה, ולכן, הצבנו יעדים לאיזון מגדרי מוחלט בתפקידים ניהוליים ולהגדלת שיעור העובדים מאוכלוסיות שסובלות מתת-ייצוג תעסוקתי בישראל בכלל ובבזק בפרט.

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

בנוסף, אנחנו משקיעים משאבים רבים בתרומה ומעורבות בקהילה (לרבות ייזום של התנדבות מצד העובדים); מתמקדים בצמצום הפער הדיגיטלי וחיזוק המרקם החברתי, באמצעות תמיכה ארוכת טווח בארגונים חברתיים וסבסוד של תשתיות תקשורת; ומקדמים נושאים חברתיים בפלטפורמות התוכן של חברת yes.

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

## ממשל תאגידי

אנחנו מאמינים כי ממשל תאגידי איכותי, שמתפקד באופן

בלב עקרונות ה-ESG (Environmental, Social and Governance) עומדים יחסי הגומלין בין ארגונים ובין מחזיקי העניין שלהם מתוך תפיסת אחריות, שיקוף ודיאלוג. חזון הקיימות של קבוצת בזק הוא **לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר**, והוא נשען על התפיסה שלפיה ליבת הפעילות העסקית של הקבוצה נמצאת בהלימה מלאה עם עקרונות אחריות תאגידית ופיתוח בר-קיימא בשלושה תחומים:

- ✓ סביבה (Environmental)
- ✓ חברה (Social)
- ✓ ממשל תאגידי (Governance)

שלושת התחומים מתווים באופן טבעי את היעדים והמטרות לקידום ומימוש חזון הקבוצה בדרך להטמעתם המלאה באסטרטגיית העסקית שלה.

## יעדי הדירקטוריון בתחום ה-ESG

עד 2050 נגיע ליעד של אפס פליטות פחמן (Net Zero)	
עד 2030 נגדיל את שיעור הנשים בתפקידי הניהול ל-50%, ואת שיעור הנשים בדירקטוריון ל-40%	
עד 2030 נגדיל את ייצוג העובדים מאוכלוסיות הגיוון ל-20%	



## ניהול ה-ESG בקבוצת בזק

האחריות התאגידית של החברות השונות בקבוצת בזק מנוהלת באופן הבא:

- ✓ הממונה על ניהול ה-ESG בחברת **בזק** הינו סמנכ"ל התקשורת התאגידית וקשרי ממשל. ביחד עם מנהלת ה-ESG בבזק, הכפופה אליו, הם מובילים את פורום נאמני ה-ESG שאחראי על קידום יוזמות בחטיבות השונות בחברה. פעילות ה-ESG מדווחת באופן שוטף ויזום להנהלה הבכירה, למנכ"ל ולדירקטוריון החברה. כדי להשיג את יעדי ה-ESG שהוגדרו בחברה הוקמו פורומים ייעודיים שמגבשים תוכניות עבודה רב-שנתיות. בשנת 2022 פעלו שני פורומים:
  - פורום שוויון מגדרי, גיוון והכללה בהובלת סמנכ"לית משאבי האנוש.
  - פורום התייעלות אנרגטית ומדרך פחמני בהובלת סמנכ"ל לוגיסטיקה ותפעול.
- ✓ בחברות הבנות **yes** ו**פלאפון** מנוהלת ה-ESG על ידי מנהל אגף הדוברות, שמוביל פורום בהשתתפות מנהלים ומנהלות ממגוון התחומים הרלוונטיים לפעילות, ומדווח לסמנכ"לית התקשורת של החברות.
- ✓ בחברת **בזק בינלאומי TECH** מרכז ניהול האחריות התאגידית על ידי מנהלת בחטיבת משאבי האנוש שמובילה פורום בהשתתפות מנהלות ומנהלים ממגוון התחומים הרלוונטיים לפעילות.



אופן ניהול הדיאלוג	מחזיקי עניין
<ul style="list-style-type: none"> <li>● החברות בקבוצה מקיימות פעילות שוטפת מול לקוחותיהן בערוצים שונים, כגון: <b>מוקדי שירות לקוחות טלפוניים, ערוצי פנייה דיגיטליים, מוקדי שירות פיזיים, סקרי שביעות רצון תקופתיים וקבוצות מיקוד.</b></li> <li>● תוצאות המשובים מנותחות על ידי החברות. כמו כן, מתבצעים ניתוחים פרו-אקטיביים של הגורמים הרלוונטיים בכל חברה, שמשמשים את החברות לטובת שיפור השירות, מיקוד השקעה במוצרים ושירותים חדשים ועוד.</li> </ul>	<p><b>לקוחות פרטיים ועסקיים</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● דיאלוג עם הספקים השונים מתקיים על ידי יחידות הרכש של החברות בקבוצה שפועלות לטובת <b>חיזוק הקשר עם הספקים והרחבת המאגר והתחרות.</b></li> </ul>	<p><b>ספקים</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● הקבוצה מקיימת שיח שוטף ורצוף עם הרגולטורים בכלל ומשרד התקשורת בפרט, משתתפת בדיונים, כנסים ו"שולחנות עגולים", וכן מקיימת שיח עם אגפים רלוונטיים ברשויות המוניציפליות לצורך מתן שירותי תשתית ואחזקה.</li> <li>● בשנת 2022 הורחב תפקידו של סמנכ"ל התקשורת של בזק והוא מוביל כעת גם את קשרי הממשל של החברה.</li> </ul>	<p><b>רגולטורים וגורמי ממשל</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● עובדי הקבוצה הם מחזיקי עניין מרכזיים שלה, ולדיאלוג עימם חשיבות רבה להצלחתה. הדיאלוג מתנהל בדרכים מגוונות: באמצעות <b>ועדי העובדים, ועדות, פורומים מקצועיים, הדרכות, שיחות שוטפות, שיחות הערכה, סקרי אקלים ארגוני ומנגנונים לפניית והצעות.</b></li> </ul>	<p><b>עובדים</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● הקבוצה מקיימת קשרים ענפים עם ארגוני חברה אזרחית ועמותות שונות ליישום המדיניות החברתית שלה, באמצעות קשרי עבודה עם ארגוני חברה אזרחית המתמחים בפיתוח תוכניות גיוון בתעסוקה והנגשת השירותים ומוצרי החברות, פרויקטים חברתיים משותפים, תרומה כספית, אספקת שירותי תקשורת ללא עלות והתנדבות עובדי החברות בקהילה.</li> </ul>	<p><b>ארגוני חברה אזרחית</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● הקבוצה מתקשרת עם משקיעיה השונים באמצעות פרסום דוחות תקופתיים ומידיים, כמתחייב על פי הוראות דיני ניירות ערך, וכן באמצעים נוספים, לרבות פרסום מצגות לשוק ההון.</li> <li>● כמו כן, עורכת הקבוצה מעקב תקופתי אחר דירוגי אנליסטים – כולל בתחום ה-ESG – ושואפת לשפר בעזרתם אספקטים שונים בהתנהלותה השוטפת ובדיווחיה.</li> </ul>	<p><b>בעלי מניות וניירות ערך אחרים</b></p>

**דיאלוג עם מחזיקי עניין**

קבוצת תקשורת המספקת שירותים מגוונים לאזרחי ישראל, כמו גם לעסקים, תאגידים וארגונים ממשלתיים, אנחנו משפיעים ומושפעים ממחזיקי עניין שונים, המעניקים לנו את "הרישיון החברתי" לפעול: לקוחות החברה, לרבות משתמשי האינטרנט, הטלפוניה הניידת והנייחת ושירותי הטלוויזיה, בעלי מניות וניירות ערך של החברה, העובדים, הספקים, משרדי הממשלה והרשויות המקומיות, וכן ארגוני קהילה וסביבה. לכל קבוצה יש ציפיות שונות מאיתנו, בהתאם לצרכיה המיוחדים, ואנחנו לומדים עליה באמצעות דיאלוג פורה ומתמיד.

# נושאים מהותיים לדיווח

במהלך שנת 2022 בוצע תהליך מיפוי מחודש ומורחב של הנושאים המהותיים לקבוצת בזק ביחד עם מחזיקי עניין פנימיים וחיצוניים בהתאם לתקן הדיווח GRI Universal Standards 2021. התהליך התבסס, בין היתר, על סקרים, ריאיונות אישיים וניתוח מקורות מידע חיצוניים, כגון: ניתוח דוחות אחריות תאגידית של חברות בסקטור התקשורת ותקני דיווח בינלאומיים. בהתאם לעדכון תקן הדיווח, ארגנו את הנושאים המהותיים ברשימה בלתי-היררכית:

## ממשל תאגידי

- אתיקה וניהול תקין ✓
- תחרות הוגנת ✓
- אפקטיביות הממשל התאגידי ✓

## חברה

- שוויון בגישה לתשתיות ושירותים ✓
- סביבת עבודה בטוחה ✓
- פיתוח ההון האנושי, רווחת ובטיחות עובדים ✓
- גיוון ואי-אפליה ✓
- תרומה לכלכלה ולחברה הישראלית ✓
- צמצום הפער הדיגיטלי ✓
- סייבר ואבטחת מידע ✓

## סביבה





- ניהול השפעות סביבתיות ✓
- איפוס פחמני והתייעלות אנרגטית ✓
- קרינה אלקטרומגנטית ובריאות הציבור ✓

# תורמים להשגת יעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא

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

SDG	תתי היעדים הרלוונטיים	תרומתה של בזק	מופיע בפרק
 <p><b>הבטחת חינוך מכיל לכל וקידום הזדמנויות חינוך לכל אורך החיים לכל</b></p>	<p><b>4.4</b> הגדלה משמעותית של מספר הצעירים והמבוגרים עם מיומנויות רלוונטיות, כולל מיומנויות טכנולוגיות ומקצועיות לתעסוקה.</p> <p><b>4.a</b> הגדלת שיעור בתי הספר עם גישה לאינטרנט.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>קבוצת בזק מפעילה תוכניות הדרכה והכשרות המפתחות מיומנויות רלוונטיות לתחומי התעסוקה של הקבוצה.</li> <li>החברות בקבוצת בזק מציעות חיבור טכנולוגי אמין ומהיר המהווה תשתית לקיומו של חינוך איכותי ומתקדם, בייחוד על רקע התחזקות מגמת הלמידה מרחוק שהחלה בתקופת הקורונה. במסגרת פרויקט מנבס פרסה חברת בזק תשתיות אופטיות מתקדמות וחיברה עד כה 3,982 בתי ספר, מתוכם 1,581 בשנת 2022 ו-248 בשנת 2023.</li> <li>בזק תורמת לעמותת תפוח הפועלת ליצירת שוויון דיגיטלי בישראל, שותפה במיזם הלאומי "מחשב לכל ילד" ומעורבת בפרויקטים קהילתיים שונים לצמצום הפער הדיגיטלי.</li> <li>פלאפון תרמה לבניית חדרי מחשבים יחד עם החברה למתנ"סים, ובנוסף, תורמת לעמותות טאבלטים ומכשירים סלולריים.</li> <li>בזק בינלאומי TECH מעורבת ופועלת בפתח תקווה, בשיתוף עם גורמי הרווחה וההתנדבות בעיר.</li> </ul>	קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר
 <p><b>הגעה לשוויון מגדרי והעצמת כל הנשים</b></p>	<p><b>5.5.2</b> הגדלת שיעור הנשים בתפקידי ניהול.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>קבוצת בזק פועלת להעלאת שיעור הנשים בתפקידי ניהול, והציבה יעד של לפחות 50% נשים בתפקידים אלו עד 2030.</li> <li>דירקטוריון החברה קבע לעצמו יעד של הגדלת שיעור הנשים בו ל-40% לפחות עד שנת 2030.</li> </ul>	פועלים למען העסקה אחראית והוגנת



<p>קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר</p> <p>פועלים למען העסקה אחראית והוגנת</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● קבוצת בזק מאמינה בתעסוקה מגוונת ומכלילה והציבה לעצמה יעד להגדלת ההון האנושי מאוכלוסיות גיוון ל-20% עד שנת 2030.</li> <li>● קבוצת בזק מקפידה על תנאי העסקה הוגנים ומשקיעה מאמצים רבים בפיתוח סביבת העסקה מתקדמת ואחראית.</li> <li>● חברות הקבוצה דוגלות במדיניות בטיחות מחמירה לטובת שמירה על עובדיהן.</li> <li>● חברות הקבוצה עורכות סקר שכר שנתי לבדיקת פערי שכר בין גברים לנשים.</li> <li>● הליבה העסקית של החברות בקבוצת בזק עוסקת בקידום צמיחה כלכלית במשק וחדשנות תשתית ודיגיטלית.</li> </ul>	<p>8.2 גיוון, חדשנות ושדרוג יעילות כלכלית והעלאת פריון העבודה</p> <p>8.3 קידום מדיניות תומכת בפעילויות יצרניות; יצירת מקומות עבודה הוגנים; יזמות, יצירתיות וחדשנות.</p> <p>8.5 העסקה הוגנת, שכר שווה.</p> <p>8.8 הגנה על זכויות עובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה.</p>	 <p><b>קידום צמיחה כלכלית מכילה, בת-קיימא ונגישה, העסקה הוגנת מלאה ויצרנית לכל</b></p>
<p>קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● פרויקט הסיבים האופטיים של בזק מוביל את שדרוג תשתיות החיבור הדיגיטלי ואת הקישוריות של משתמשי הרשת בישראל. החברה שואפת להגיע בשנים הקרובות לפריסת סיבים שתאפשר גישה ל-85% מהאוכלוסייה.</li> <li>● שירותי האינטרנט של בזק מסייעים בניהול ושיווק במגזר העסקי, לרבות עסקים קטנים ובינוניים.</li> <li>● חברת פלאפון מובילה את פריסת תשתיות 5G למשתמשי הסלולר.</li> <li>● המעבר של חברת yes לשידורי טלוויזיה באמצעות האינטרנט מסייע להפחית משמעותית את השימוש בציוד קצה ייעודי וצפוי להביא לחיסכון באנרגיה הנצרכת להפעלת מערך השידורים.</li> <li>● חברת בזק בינלאומי TECH מספקת פתרונות IT ואבטחת סייבר להגנת ארגונים פרטיים ומוסדות ציבוריים, ומשפרת את החוסן ויכולת ההתאוששות ממתקפות וניסיונות פריצה.</li> </ul>	<p>9.1 פיתוח תשתיות איכותיות, אמינות ועמידות.</p> <p>9.4 שדרוג התשתיות ושיפורן.</p> <p>9.5 שיפור המחקר המדעי ושדרוג היכולות הטכנולוגיות של המגזר התעשייתי.</p>	 <p><b>בניית תשתית לחסינות, קידום תיעוש מכיל ובר-קיימא ועיגון החדשנות</b></p>
<p>מתמודדים עם משבר האקלים</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● קבוצת בזק מפרידה את הפסולת לסוגיה במרכזים הלוגיסטיים במפעל בזק טק שברשותה, ומעודדת מחזור באמצעות מחדוש ציוד קצה במפעל והחזרתו לשימוש הצרכנים.</li> </ul>	<p>12.5 הפחתת פסולת ועידוד מחזור.</p>	 <p><b>הבטחת צריכה ודפוסי ייצור ברי-קיימא</b></p>
<p>מתמודדים עם משבר האקלים</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● קבוצת בזק הציבה יעד לאיפוס טביעת הרגל הפחמנית שלה עד 2050 (Net Zero), לצד הצבת יעדי ביניים שנתיים עד שנת 2030 במטרה לוודא עמידה ביעד הסופי.</li> </ul>	<p>13.2 הטמעת מדדים של שינויי אקלים למדיניות, אסטרטגיות ותכנון לאומי.</p>	 <p><b>נקיטת אמצעים דחופים להתמודדות עם שינויי האקלים והשלכותיו</b></p>



# השתתפות במסגרות ESG

המציעים הכוונה לעסקים בקידום שוויון מגדרי והעצמת נשים במקום העבודה, בשוק ובקהילה, והיא מבוססת על תקני עבודה וזכויות אדם בינלאומיים ועל ההכרה כי לעסקים יש חלק ואחריות בנושאים אלו. עקרונות האלו מהווים למעשה כלי עבודה המסייע לארגון לתמוך בסדר היום של יעדי הפיתוח בר-קיימא של האו"ם.

\* מידע נוסף על היוזמה ניתן למצוא כאן.

## דיווח לארגון הבינלאומי CDP

בשנת 2022 העבירה בזק לראשונה דיווח ל-CDP (Carbon Disclosure Project), ארגון בינלאומי ללא מטרת רווח שמסייע לחברות עסקיות, ערים, מדינות ומשקיעים בדיווחיהם על השלכות פעילותם על הסביבה. מטרת היוזמה היא להפוך את הניהול הסביבתי והערכת הסיכונים לנורמות מקובלות באסטרטגיה העסקית של חברות על מנת לבסס כלכלה בת-קיימא.

## השתתפות במסגרות מקצועיות נוספות

- בזק ופלאפון חברות בפורום החברות הסלולריות, וכן באיגוד השיווק הישראלי.
- בזק והחברות הבנות מיוצגות במגוון פורומים מקצועיים בתעשיית הטלקום האירופית, כדוגמת פורום חדשנות חוצה תעשייה בו מיוצגות מרבית החברות הגדולות ביבשת.
- בזק חברה בעמיתים ציונות 2000, עמותה הפועלת לפיתוח תרבות של אחריות חברתית באמצעות קידום שיתופי פעולה בין המגזר הציבורי, העסקי והשלישי.

## ציון פלטינה בדירוג מעלה



מעלה הוא ארגון גג המאגד כ-110 חברות מובילות במשק הישראלי ופועל לקידום האחריות התאגידית במגזר העסקי ולפיתוח והטמעת סטנדרטים של ניהול אחראי בישראל. בשנת 2021 הצטרפו בזק והחברות הבנות פלאפון, yes ובזק בינלאומי TECH לארגון עמיתי מעלה, וכעבור שנה ניגשה חברת בזק לדירוג בפעם הראשונה והגיעה למעמד פלטינה (AA).

## יוזמת Valuable 500: פועלים למען אנשים עם מוגבלות



Valuable 500 היא יוזמה המחברת 500 מהעסקים הגלובליים – וקבוצת בזק בתוכם – בעלי השפעה גדולה בתחום שילוב אנשים עם מוגבלויות. בתמיכת שותפיה האסטרטגיים, מפתחת Valuable 500 תוכנית טרנספורמציה שתניע את השינוי המערכתי הנדרש להפיכת עולם העסקים לנגיש ומכליל יותר עבור 1.3 מיליארד אנשים עם מוגבלויות ברחבי העולם.

## יוזמת השוויון המגדרי של האו"ם (WEPs)



ברבעון הראשון של 2023, הצטרפה בזק ל-WEPs (Women's Empowerment Principles), יוזמת עקרונות להעצמת נשים שהוקמה על ידי UN Global Compact ו-UN Women. היוזמה מכילה עקרונות

# קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר





# חתירה לגיוון ושוויון, צמצום פערים וחיבור הפריפריה

אסטרטגיית האחריות התאגידית של הקבוצה נמצאת בליבת העשייה העסקית, והיא מתייחסת לאספקת שירותי התקשורת המתקדמים והבטוחים ביותר ולתוכן טלוויזיוני אחראי, מגוון ושוויוני. כל אלו תורמים לחיבור וייצוג הקבוצות והקהילות שמרכיבות את החברה הישראלית ומסייעים לצמצום הפערים החברתיים והכלכליים בין המרכז לפריפריה החברתית-גיאוגרפית.

ילדים בכפר הבדואי ביר הדאג' שבו מרבית התושבים אינם מחוברים לרשת החשמל וחיים במבנים ארעיים. בזק נחושה להמשיך את מלאכת הרחבת התשתית לשאר חלקי הארץ בשאיפה להגיע ל-2.7 מיליון משקי בית בטווח הבינוני, בהתאם למחויבויותיה לפריסה אוניברסלית ולאסטרטגיית ה-ESG שלה.

הפרויקט התרכז החברה באזורים עירוניים בבנייה רוויה, בשנת 2022 כבר נרשמה התקדמות משמעותית בפריסה בבתים צמודי קרקע ובחיבור הפריפריה, בהלימה מלאה עם חזון הקבוצה – לחבר את ישראל, כל ישראל, לעתיד טוב יותר. כך, בין היתר, פרסה בזק בשנה שעברה תשתית אינטרנט וטלפוניה בשלושה יישובי המגזר הבדואי, כולל בגן

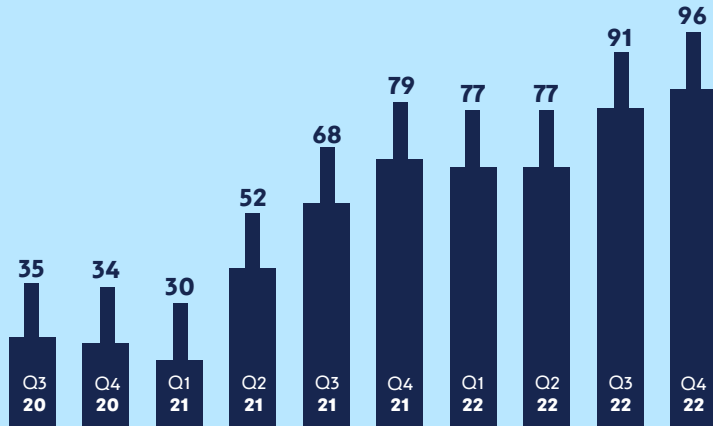
## ההשקעה הגדולה בישראל בתשתיות תקשורת

מתחילת הפרויקט, שהושק בשנת 2021, ועד לסוף שנת 2022, פרסה בזק תשתית של סיבים אופטיים שמשתמשת יותר מ-1.5 מיליון משקי בית – נתון שמציב אותה כאחת החברות המהירות בעולם בקצב הפריסה. אם בשנה הראשונה להשקת

# פרויקט הסיבים האופטיים במספרים

**1.5 מיליון** משקי בית זמינים כיום לתשתית סיבים אופטיים

ובשנים הקרובות: נגיע ל-2.7 מיליון משקי בית



**כניסתה של בזק,**  
שילשה את קצב צמיחת  
שוק הסיבים בישראל

**קצב הצמיחה של שוק הסיבים**

שינוי נטו רבעוני, באלפים

הצטרפות בזק לפריסת הסיבים,  
בעלת חשיבות ברמה הלאומית

✓ מצעיד את **מדינת ישראל** לחזית הטכנולוגיה העולמית בתחום התקשורת

✓ מצעיד את **הכלכלה** והמשק הישראלי לעידן חדש

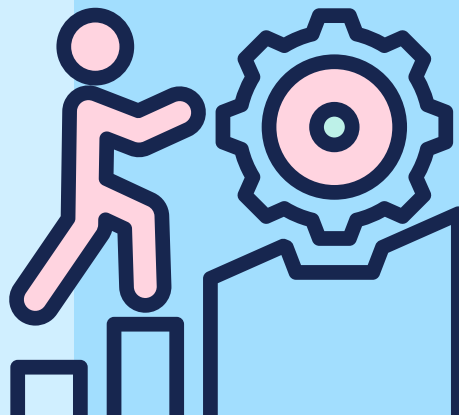
✓ מוביל **לצמצום פערים** בין המרכז לבין הפריפריה

✓ מעלה את **חוסנה** של ישראל

**סיוע בצמצום אבטלה:**

**עד 3.6 משרות עקיפות**

נוספות על כל יצירת משרה ישירה



## יתרונות הסיבים האופטיים

לתשתית הסיבים האופטיים יש מספר יתרונות בהשוואה לטכנולוגיות רשת אחרות:

- ✓ אפשרות לרוחב פס גדול יותר.
- ✓ היעדר פליטת קרינה אלקטרומגנטית לעומת טכנולוגיות תקשורת קודמות (ADSL).
- ✓ מזעור מערכות וחיסכון באנרגיה (חשמל) הדרושה להפעלתם.

## חיוני לחיים בעידן המודרני

אנחנו מצויים בעיצומו של עידן ההאצה של תהליכים דיגיטליים. צריכת תכני וידאו, כמו גם שימושים רבים אחרים באינטרנט, נמצאת בצמיחה, ובמקביל, מספר המכשירים המחוברים לרשת בכל בית רק הולך ועולה. מגמות אלו מחזקות את הצורך בתשתיות מתקדמות ובאספקת קצבי גלישה מהירים מתמיד לכל בית.

מגפת הקורונה קיבעה את ההבנה שלפיה חיבור איכותי לאינטרנט אינו בגדר מותרות למטרות פנאי, אלא מהווה כלי חיוני לחיים היומיומיים. קיומו של פס רחב תורם במידה רבה לצמצום פערים בהשכלה, חתירה לשוויון הזדמנויות תעסוקתיות ולהתפתחותה של כלכלה בעלת מאפיינים דיגיטליים.

## נמצאים יותר במסכים ומגיל צעיר יותר

שעות מול המסך במוצע ביום



ילדים  
לפני **גיל 9**  
פותחים פרופיל  
ברשתות החברתיות

12 2020

12 2021

12.4 2022

## פס רחב = משרות חדשות, עסקים משגשגים ולימודים מקוונים



### ✓ קידום עסקים מקומיים

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

### ✓ תשתית לעבודה ולמידה מרחוק

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

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

### ✓ גידול בתוצר המקומי-גולמי (תמ"ג)

#### ובפריון העבודה:

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

### ✓ צמצום אבטלה מיצירת משרות

#### ישירות ועקיפות

מאותם מחקרים עולה, כי הגדלת החדירה של תשתית פס רחב תורמת לעלייה במספר המועסקים במדינה, והיא מייצרת משרות בשני מישורים:

- **משרות ישירות** – הרחבת הרשת עצמה דורשת העסקת בעלי מקצוע בענף התשתיות האזרחיות: הנדסאים, מהנדסי תקשורת וטכנאים בענף ייצור מוצרי התקשורת והתקנתם.

- **משרות עקיפות** – לפי מחקרים, על כל דרישה למשרה ישירה בעקבות הקמת תשתית תקשורת נוצרות 1.4-3.6 משרות עקיפות נוספות.





## דוח מצב האינטרנט של בזק

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



סמנכ"לית השיווק של בזק עם מנכ"ל מועצת ארגוני הנוער בהרצאה על דוח מצב האינטרנט של בזק

בדוח מצב האינטרנט 2022 נסקרו 4,500 מרואיינים מכל קצוות הארץ, גווני החברה הישראלית ושכבות הגיל, עם שימת דגש מיוחד על הרגלי צריכת האינטרנט במגזר החרדי. הנה חלק מהנתונים המעניינים שהופקו בדוח:

**בסוף שנת 2022 מספר הגולשים באינטרנט בישראל עמד על כ-6.7 מיליון איש, המהווים כ-73.6% ממשקי הבית בישראל.**



הזמן שבו אנחנו משתמשים במסכים עמד בשנה שעברה על **12.4 שעות ביממה**, ועקף בפעם הראשונה את הזמן שבו אנחנו לא מבלים מול מסכים.



נפח המידע הנצרך על ידי הישראלים גדל השנה והגיע ל-**15 ג'יגה ביום לגולש**, גידול של **1,000% לעומת הצריכה היומית הממוצעת בשנת 2013 (1.5 ג'יגה ביום)**.



בקרוב הגולשים החרדים נרשם **גידול של 37%** בשימוש באמצעים דיגיטליים.



כ-**87%** מהמשתתפים הביעו חשש ממתקפות סייבר על רשתות ישראליות מצד גורמים עוינים, בעקבות המלחמה באוקראינה.



**49%** מבני הנוער ו-**38%** מהבוגרים מעדיפים לחפש ברחבי הרשת **תמונה או סרטון** מאשר לקרוא טקסט.



**74%** מבני הנוער מודים כי הם לא שולטים בזמן השימוש במסכים.



**83%** מהמשתתפים מרגישים שהם חייבים לקרוא הודעות ווטסאפ מיד כשהן מתקבלות.





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


## הראשונה לזהות: דור 5 של פלאפון


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


זו אחת הטכנולוגיות המהירות והחזקות בעולם, ויש לה השפעה עצומה על אורח החיים שלנו, על האופן שבו אנחנו עובדים, לומדים, מתקשרים ומשחקים. טכנולוגיית 5G ופתרונות קישוריות אחרים, הופכים עסקים למתקדמים יותר, מזניקים את העידן הבא של המכשירים החכמים והמחוברים (IoT – Internet of Things) ומספקים אפשרויות שימוש מתקדמות מבחינת איכות, מהירות ורציפות הרשת, בתחומים הבאים:

גיימינג 


צפייה בתכנים 

למידה ועבודה מרחוק 


רפואה דיגיטלית 

ארגוני חירום והצלה 

רכבים אוטונומיים 

תשתות עירוניות לניהול תנועה 

מוסדות חכמים 

שירותים מסחריים 

פלאפון הייתה הראשונה להשיק את הטכנולוגיה בישראל, והיא ממשיכה להוביל את התחום עם כ-850 אלף מנויים לשירותי דור 5.







מי שמע על חווה ונאוהה

✓ ב-50% מהפקות המקור בתחום הדרמה עומדות בתפקידים הראשיים רק נשים.

✓ ב-75% מההפקות משחקת אישה באחד משני התפקידים הראשיים.

### בת 60 פוקחת עין

“מי שמע על חווה ונאוהה”

יוצרות: נועה ארנברג וגלית חוגי

באוקטובר 2022 עלתה לראשונה בישראל סדרה שבה שתי הדמויות הראשיות שמניעות את העלילה הן נשים מעל גיל 60 – בגילומן של חנה לסלאו (69) וקרן מור (59). הסדרה, שנוצרה על ידי שתי נשים, נועה ארנברג וגלית חוגי (“האחיות המוצלחות שלי”), עוסקת בין היתר בתופעת Me-too, באמצעות תיאור ההוויי החברתי של הגיבורות בצעירותן (בגילומן של טליה ברטפלד וליאנה עיון) בתקופת שירותן בלהקה הצבאית, שבה נפלו קורבנות להטרדות מיניות.

### פריחת היוצרות – ותיקות כצעירות

יצירה דוקומנטרית מתהווה מטבעה מנקודת המבט האישית של היוצרים או המתועדים, ומספרת את סיפורם הייחודי. יותר מ-50% מהפקות הדוקו של yes נוצרו על ידי נשים בכל הגילים – מסטודנטיות ועד יוצרות ותיקות. במהלך שנת 2022 הוצאנו להפקה סרט של היוצרת התיעודית לינה צ'פלין (89), ובתחילת 2023 שידרנו את הסרט הדוקומנטרי “אהובתו של שודד השעונים” של היוצרת הוותיקה נילי טל (79), שזכתה השנה בפרס מפעל חיים

כי הדרך בה מוצגות דמויות אינה מנציחה סטריאוטיפים אלא דווקא קוראת עליהם תיגר, מה שמביא בסופו של דבר להצגתן של דמויות מגוונות יותר המשקפות מציאות חיים באופן הראוי והמדויק ביותר. כאשר מגיעות אלינו הצעות לתסריטים חדשים להפקות מקור, אנחנו בוחנים אותן בשלב הראשון ללא מפגש אישי עם היוצרים, על מנת שנוכל לגבש חוות דעת מקצועית אך ורק על סמך התסריט עצמו, ובכך לאפשר תהליך שוויוני שבוחן את איכות התוכן ללא הטיית. אנחנו מעודדים יצירת תוכן מקורי שנכתב, מבויים ומופק על ידי אנשי מקצוע מאוכלוסיות מגוונות, ומציג את חוויותיהם ועולמם מנקודת מבטם הייחודית.

### ייצוג נשי הולם

אנחנו ב-yes משתדלים שההפקות באחריותנו יציגו מגוון רחב של ייצוג נשי ראוי כפי שהוא מתקיים במציאות. ✓ ב-88% מההפקות הילדים והנוער ישנה דמות ראשית נשית.

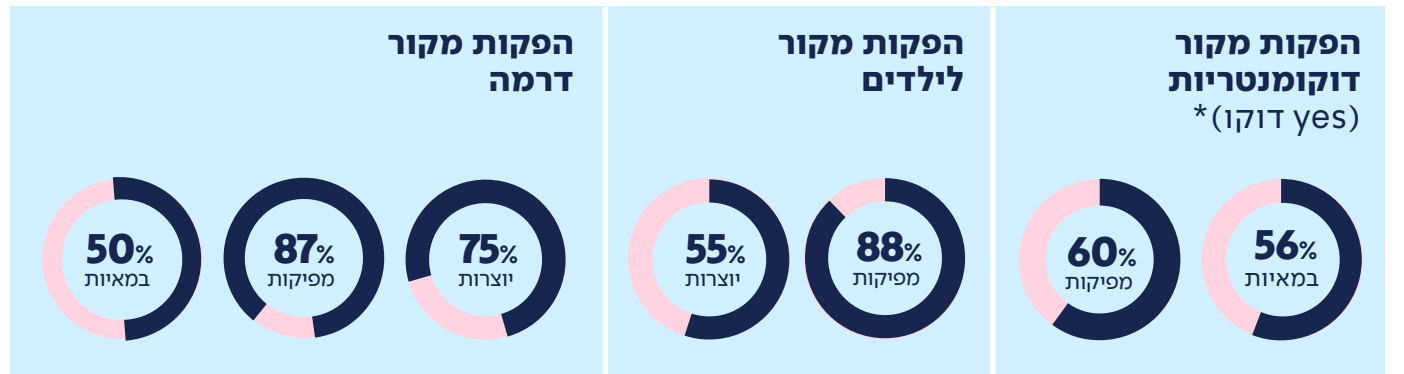
yes.

## תכני המקור של yes: מגוונים ומשקפים את המציאות

אנחנו חושבים תמיד איך לספק עבור הצופים את התוכן האיכותי, המעניין והעדכני ביותר. מכיוון שהתוכן בסדרות ובסרטים שלנו נצפה על ידי קהלים שונים ומגוונים ומשפיע על עמדות הצופים ביחס לנושאים אקטואליים ופוליטיים, חשוב לנו לתת את הבמה לכל שכבות האוכלוסייה ולהשמיע את קולם. הדברים נכונים במיוחד בכל הנוגע לאוכלוסיות הסובלות מתת-ייצוג או מייצוג בלתי הולם במדיה הישראלית – הן על המסך עצמו והן במהלך ההפקה ומאחורי הקלעים. כבר בשלב התכנון של הפקות מקור חדשות, אנחנו מוודאים

## יצירה נשית במספרים

אנחנו מאמינים שכאשר היצירה נעשית בידי נשים והצוות מאחורי הקלעים הוא נשי, כך היא מציגה תמונת עולם ריאליסטית ומגוונת ועם פחות הטיית. לכן יש חשיבות אדירה לעידוד יצירה בהפקת נשים.





בת השוטר



סקיי



החיים הסודיים של בני ה-5

של הפורום הדוקומנטרי ויצרה עבור yes עשרות סרטים שעוסקים כולם בנושאים חברתיים ובמעמד האישה. נשים רבות מאיישות תפקידי מפתח בהפקות של yes, ומשמשות עורכות, צלמות, מפיקות ועוד. לצד סרטים וסדרות עם רוב נשי מובהק שידרנו השנה שני סרטי ביכורים של יוצרות: "במעגל סגור" של טל ענבר ו"בת האמן" של מרגריטה לינטון שזכה בקטגוריית הסרט התינודי הקצר הטוב ביותר בטקס פרסי אופיר ובפרס סרט הביכורים הטוב ביותר בפסטיבל דוקאביב. בנוסף, שידרנו לכבוד יום האישה הבינלאומי את "עד קצה הגוף", סדרה בת שלושה פרקים שעוסקת בדימוי הגוף, ושהופקה כולה על ידי צוות נשי.

## קשת של ילדים

### "החיים הסודיים של בני 5"

**במאית ועורכת ראשית:** מוריאל ליאור;

**מפיקה ראשית:** דפנה פרנר

הסדרה הביאה אל המסך מגוון רחב של ילדים: מאור ואיתן, תאומים זהים מבאר שבע שמאתגרים אחד את השני ולא מסכימים על שום דבר; טליה, ילדה כובשת לב עם תסמונת דאון; מאור הרגיש שמשתף את הילדים בסיפורי העלייה של אמו מאתיופיה; לביא, גאון שחמט ומתמטיקה שמתאהב ברינאל, ילדה מסורתית מירושלים; עידו, ילד לבקן מאזור שמוכח שהכל קטן עליו; אגם, ילדה דעתנית מאופקים שידועת בדיוק מה היא רוצה; הלל שחיה בעולם קסום ומצחיק משלה; גאיה, ילדה גינגית, פלפלית ובעלת חוש צדק מפותח; אליאנה שגרה בשכונת התקווה אבל מועמדת לגירוש לפיליפינים; וניל עם הלב הרחב שמתגייס לעזור לה.

## דוגמה והשראה לנערות ונערים

"You can't be what you can't see" הוא ציטוט שלקוח מ-"Miss representation", סרטה הדוקומנטרי של ג'ניפר סיבל, ומתייחס לחשיבותו הגדולה של ייצוג הולם

ונקי מהטיות של נשים ואוכלוסיות גיוון במדיה, במיוחד עבור הנערות והנערים שצופים ביצירה. ככל שהייצוג הולם ומגוון יותר, כך מתאפשר לצעירות וצעירים לדמיין, לשאוב השראה ולרצות עבור עצמם את החיים של המבוגרים שנראים על המסך, וכך מתפתחת בקרבם המוטיבציה להגשים את הפוטנציאל הגלום בהם.

עבורנו ב-yes, הצגת דמויות ראשיות של נשים ובנות נוער מאוכלוסיות גיוון חשובה עוד יותר כאשר מדובר ביצירה המיועדת לצופים צעירים בגיל שבו מתגבשות זהותם ותפיסת עולמם:

### אינפיניטי

סדרה שנעשתה בשיתוף וייעוץ מכון דיווידסון לייעוץ מדעי ושואפת להגביר את השתתפותן של ילדות ונערות במקצועות ה-STEM.

**יוצרת:** ליאור ירון; **כותבות:** ליאור ירון, נעה גוסקוב והדר ארזי סראנו; **במאית:** רינה הורן; **מפיקה ראשית:** יעל ריטבלט גבע

### בת השוטר

הסדרה מעמידה במרכז נערה שמוצבת בבית חרדי במסגרת תוכנית להגנת עדים ומתוודעת לאורחות החברה החרדית, ומציגה את הנשים החרדיות באור חיובי.

**יוצרים:** ליעד שהם, דנה שג, מיכל קופר-קרן; **כותבות:** דנה שג, מיכל קופר-קרן; **במאי:** רועי פלורנטין; **מפיקים ראשיים:** משה פארן, דורית הסל.

### שומקום

הסדרה, שמתרחשת בפנימייה לילדים בסיכון, מעמידה במרכז אקטיביסטית חברתית (אלה לי), מציגה דמות של צעיר מהפזרה הבדואית באור חיובי, וניתן למצוא בה קו עלילה שבמרכזו סיפור אהבה בין צעירה ממוצא אתיופוי וצעיר ממוצא רוסי.

**יוצרים:** אורי גרוס, יואב צפיר, תמרה סלם, טמירה ירדני;

**במאים:** רני סער, אורן נבות ותמרה סלם (בימוי עריכות);

**מפיק ראשי:** יענקל'ה אמזלג.

### סקיי

בעונה השנייה של הסדרה, מוצגת לראשונה על המסך דמות סודנית, על ידי מוניקה ג'וזף שמגלמת בעונה זו את התפקיד הראשי של סקיי.

**יוצרים וכותבים:** גיורא חמיצר, נועה פניני; **במאיות:**

שלי כרמל, עומר גולדמן, נועה גוסקוב; **מפיקים ראשיים:**

נועם ארזי ואסנת סרגה.

## אחריות חברתית וסביבתית על המסך

אנחנו ב-yes מעניקים במה מרכזית לשידור תכנים ייעודיים לציון ימים מיוחדים בלוח השנה, כדוגמת יום השוויון לאנשים עם מוגבלות שכולל קטגוריה שעוסקת בנושא עצמו וקטגוריה נוספת שמונגשת באמצעות תיאור קולי לטובת אנשים עם ראייה מוגבלת; חודש הגאווה; יום כדור הארץ; יום הטבעונות הבינלאומי; וימי מורשת וזיכרון לאומיים.



# הפרויקטים המרכזיים של חברת בזק בקהילה

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

## מצמצמים את הפער הדיגיטלי

### תרומת תקשורת מתקדמת לעמותות

המיזם שהוקם בשנת 2020 מאפשר לעמותות וארגונים חברתיים ללא מטרות רווח לקבל תרומת שירותי תקשורת מתקדמת. הגופים מקבלים אינטרנט מהיר, קווי טלפון ושירותים נוספים המאפשרים להם להרחיב ולייעל את פעילותם תוך הקצאת המשאבים שנחסכו למהות העשייה שלהם. בשנת 2022 תרמנו וסבסדנו שירותים ל-343 עמותות, בשווי של יותר מ-3 מיליון שקלים.



## פועלים למען שוויון דיגיטלי בישראל

בלב אסטרטגיית ה-ESG שלנו עומד החזון לחיבוריות אוניברסלית – אנחנו מאמינים כי כל אחת ואחד זכאים לגישה שוויונית לאמצעים וידע דיגיטליים. בשם חזון זה אנו פועלים לצמצום הפער הדיגיטלי וחיזוק המרקם החברתי של אוכלוסיות מוחלשות, ומקיימים קשרים אסטרטגיים וארוכי טווח עם גופים ויוזמות חברתיות.



תוכנית החניכה נבנית עבור כל נער ונערה באופן אישי במטרה לתת מענה רגשי וקונקרטי שמותאם לצורכיהם. במהלך החניכה, עוברים המתנדבים-המנטורים עצמם הכשרה מקצועית על ידי עמותת עלם, כדי שיוכלו להעניק את היחס הנכון והמקצועי ביותר לחניכיהם.

### תורמים שיעורים לבני נוער

במסגרת פרויקט "שיעור אחר", שנערך בשיתוף עמותת "ניצוצות", עובדי בזק מגיעים לבית הספר הרצוג ומעבירים שיעורים לבני נוער במגוון נושאים: התפתחות אישית, בחירות בחיים, סביבה ואקלים, ניהול כלכלי-אישי ועוד. בסך הכל תרמו העובדים בדרך זו עשרות שעות לימודיות בשנת 2022.

### שותפות עם עמותת תפוח לשוויון דיגיטלי בישראל

עמותת תפוח הוקמה בשנת 2000 במטרה להוות גשר בין אומת הסטארט-אפ הצומחת ובין אוכלוסיית הפריפריה החברתית והגיאוגרפית בישראל. פעילות העמותה מתרכזת ביצירת שוויון טכנולוגי בישראל דרך פיתוח והשמת תוכניות בסיסיות ומתקדמות בתחומי הטכנולוגיה, התעסוקה ופיתוח כישורי חיים, שמסייעות לאנשים לשנות את מציאות חייהם. מאז היווסדה ועד היום, הגיעה העמותה ליותר מ-1.1 מיליון מוטבים. חברת בזק מלווה את העמותה מאז הקמתה, ולפני 15

### סוגרים פערים בחינוך: "מחשב לכל ילד"

בזק שותפה בפרויקט "מחשב לכל ילד", שהוקם במטרה לשמש מנוף לצמצום הפער החברתי. מטרת הפרויקט היא לספק לילדים מרקע מוחלש מחשבים, ערכות תוכנה והדרכה, ולאפשר להם לרכוש מיומנויות שימוש דיגיטליות וטכנולוגיות כדי שיוכלו לפתח כישורים הכרחיים לחיים, חשיבה יצירתית וביקורתית ולשפר את הדימוי העצמי שלהם. זהו הפרויקט היחיד שפועל בבתי הילדים, וככזה, הוא חושף גם את שאר בני המשפחה לשימוש במחשב ומאגרי המידע ומשפיע על רווחתה וקידומה של כלל המשפחה.

### מתחברים לקהילה במעגל הקרוב: אימוץ בית הספר הרצוג בחולון

מתוך תפיסה של חשיבות החיבור מטה בזק לקהילה בעיר בה הוא ממוקם, בזק בחרה לאמץ את בית הספר למדעים ולאמנויות ע"ש חיים הרצוג בחולון, במטרה לספק מענה לכלל הצרכים של בית הספר: תשתיות, חונכות אישית, לימודים טכנולוגיים ותכני העשרה.

### הקמת מערך תקשורת חכמה בבית הספר

בשנת 2022 הוקם מערך תקשורת חדש, תשתית IoT ("האינטרנט של הדברים" = חיבור בין חפצים פיזיים שמתקשרים ביניהם באמצעות תוכנה וחיישנים, כדוגמת "בית חכם") ופריסה מקיפה של WIFI בבית הספר.

### עובדי בזק חונכים נערים ונערות בסיכוי

השותפות של בזק עם עמותת "עלם" נכנסה בשנת תשפ"ג לשנתה השלישית. במסגרת השותפות, עובדי בזק מתנדבים לשמש מנטורים ל-20 נערים ונערות מבית הספר הרצוג, במפגשים שנערכים פעם בשבוע לאורך שנת הלימודים.



מנהל בית ספר הרצוג באירוע השקת מערך התקשורת החכמה שנתרם על ידי בזק

"התוכנית והמפגשים שלי עם החונך גרמו לי לחזור למסלול ולהאמין שאני יכול לעשות דברים שמעולם לא חשבתי שאוכל" [צעיר המשתתף בתוכנית]

"אני מרגישה שהתוכנית שינתה את התפיסה שלי באופן כללי, לא רק מול הנערה שאני חונכת, אלא גם בבית מול הילדים שלי ובדינמיקה היום-יומית עם סביבתי הקרובה" [מתנדבת-מנטורית בזק בפרויקט]



צוות בזק בביקור בבית הספר הרצוג יחד עם מנהל בית הספר





קורס באחד ממרכזי הידע הטכנולוגיים של בזק ועמותת תפוח



איזבל, חניכת נטע@, באירוע השקת המרכז הטכנולוגי בקהילה בבת ים

על ידי משרד החינוך. הארגון הוקם בשנת 2003 במטרה ליצור שוויון טכנולוגי בישראל ואופק הזדמנויות לנוער בפריפריה הישראלית באמצעות מסלול העצמה המשלב לימודי טכנולוגיה עם פיתוח אישי וקהילתי. הארגון פועל ב־21 סניפים ברחבי הארץ ובסניף וירטואלי, ומשתתפים בו מדי שנה 2,000 ילדים ונערים מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית.

## ”Tech Support” קורס הכשרה למשרות טכניות

תוכנית ”Tech Support”, שהוקמה בשנת 2021 בשיתוף רשות החדשנות, מעניקה קורס הכשרה למשרות תמיכה טכנית בעולמות התקשורת: טכנאי תקשורת ותמיכה טכנית למוצרי תקשורת במוקד שירות לקוחות.

בפרויקט זה אנחנו חובשים שני כובעים: מצד אחד בזק היא שותפת תוכן המסייעת בבניית הסילבוס, העברת הרצאות העשרה וליווי פדגוגי, ומצד שני היא מהווה גוף השמה פוטנציאלי. אחרי שותפות משמעותית וארוכת שנים שלנו עם עמותת תפוח בכל הנוגע להכשרת והשמת אוכלוסיות בתת־ייצוג תעסוקתי לתפקידים טכנולוגיים, מצאנו כן אפשרות להעניק למשתתפים הכשרה רלוונטית ולקלוט מועמדים איכותיים לחברה. וכך, בשנתיים שבהן פועלת תוכנית ההכשרה התקבלו 11 בוגרים לעבודה בבזק.

## ”UP” הכשרה טכנולוגית לדורשי עבודה

בשנת 2022 נפרדנו מתוכנית ”UP” (Unlimited Potential). מטרת התכנית היא קידום אוכלוסיית דורשי העבודה באמצעות הכשרות בענפים טכנולוגיים כמו SOC ו־UI/UX. לתוכנית שני מסלולים מתקדמים המיועדים לבני 45 ומעלה – Pro ו־Advance; ומסלול Progress שמיועד בעיקר לחברה הערבית ולמגזר החרדי.

עד היום הכשירה התוכנית 1,937 דורשי עבודה במסלול Progress ו־496 דורשי עבודה במסלולים המתקדמים, ונערכו 120 קורסי Progress ו־24 קורסים מתקדמים – חלקם באופן מקוון בעקבות משבר הקורונה.

## ארגון הנוער הטכנולוגי נטע@: הזדמנות למוביליות חברתית וכלכלית

נטע@ הוא ארגון נוער טכנולוגי מבית עמותת תפוח, שמוכר

שנים התהדקה השותפות באופן משמעותי. בשנת 2022 הסתכם שווי התרומה של בזק לתפוח בכ־2 מיליון שקלים, בכסף ובשירותים.

## 20 מרכזים טכנולוגיים קהילתיים

בשנת 2022 נחנך מרכז ידע קהילתי חדש בבת ים על ידי בזק ועמותת תפוח. במסגרת השותפות הוקמו עד היום 20 מרכזים מאילת ועד קרית שמונה, שמצוידים בכיתות מחשבים ובתשתית של בזק, ומשמשים את עמותת תפוח להעברת קורסים, הכשרות ופעילויות נוספות. מדי שנה מתווסף לרשימה מרכז ידע קהילתי חדש, במקביל לתחזוקת ושיפוץ המרכזים הקיימים.

## הענקת מלגות: להנצחת קובי פז

חברנו קובי פז ז”ל, ששימש סמנכ”ל בבזק, נפטר בפברואר 2020. להנצחת זכרו ופעילותו הענפה למען הקהילה, החליטה בזק להעניק על שמו חמש מלגות שנתיות בסך 10,000 שקל כל אחת למשתתפי תוכנית הבוטקאמפ של תפוח, שמטרתה לפתוח את הדלת לענף ההייטק לאנשים מכל קצוות החברה בישראל.



זוכי מלגת בזק ע”ש קובי פז לשנת 2022 בטקס המלגות בעמותת תפוח יחד עם אשתו של קובי פז ז”ל, מנכ”ל בזק ומנכ”לית עמותת תפוח

# כך פועלת בזק לצמצום הפער הדיגיטלי

כ-2,000 דורשי עבודה מהחברה הערבית והמגזר החרדי, וכ-500 דורשי עבודה בני 45 ומעלה קיבלו הכשרה טכנולוגית

2,000 ילדים ובני נוער מהפריפריה השתתפו במסלול לימודי טכנולוגיה



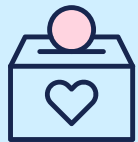
240 אזרחים ותיקים קיבלו כלים טכנולוגיים שימושיים

טיפול ב-5,014 פניות שהגיעו לקו סיוע בשש שפות

20 מרכזים טכנולוגיים קהילתיים שהקמנו לאורך השנים

88 בני אדם הוכשרו למשרות טכניות

11 בוגרים התקבלו לעבודה בבזק



תרומת שירותי תקשורת מתקדמים

ל-343 עמותות, בשווי של יותר מ-3 מיליון שקלים

5 זוכי מלגת בזק ע"ש קובי פז בהכשרת הבוטקאמפ

\* הפרויקטים הקהילתיים שלנו בשנת 2022. רשימה חלקי



שעולה משיחות עם המשתתפים וממחקרים שנעשו לאורך השנים, כי ככל שהקשרים המשפחתיים והחברתיים יהיו עשירים ותדירים יותר, כך בהכרח הם יחושו טוב יותר מבחינה בריאותית ונפשית. בשנת 2022 התקיימו 26 הכשרות של "מחברים לחיים", בהשתתפות 240 נשים וגברים, חלקן באופן פרונטלי וחלקן באופן מקוון, במודל שמאפשר נגישות עבור אלו שמתקשים לצאת מהבית.

## "מתחברים": קו טלפוני לסיוע טכנולוגי בשש שפות

מערך "מתחברים" הוקם בתקופת הקורונה כדי לסייע לאזרחים בנושאים טכנולוגיים בשש שפות שונות: עברית, ערבית, רוסית, אמהרית, צרפתית ואנגלית. במסגרת הפעילות, עשרות מתנדבים מעניקים סיוע טלפוני אישי לכל פונה במגוון תחומים טכנולוגיים: החל בשימוש בתוכנות כמו Zoom ו-WhatsApp, דרך הזמנת תור לקופת חולים, מילוי טפסים דיגיטליים ועריכת קניות און-ליין, ועד שימוש בתוכנות למידה מרחוק.

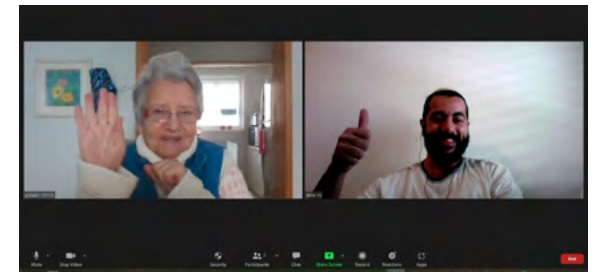
עם כניסתם לתפקיד, המתנדבים עוברים הכשרה מקצועית, שמקנה להם כלים שימושיים על מנת שיוכלו להעניק מענה סבלני, תהליכי ורב-שלבי שמותאם לכל סוגי הקהלים, ולכל אורך הדרך הם מלווים ונתמכים על ידי הצוות המקצועי של המערך.

בשנת 2022 התקבלו בקו הסיוע של "מתחברים" 5,014 פניות. לפנייה לקו הסיוע של "מתחברים" לחצו כאן.

## פרויקט "מחברים לחיים": הכשרות לגיל השלישי

"מחברים לחיים" היא תוכנית ייחודית וראשונה מסוגה המעניקה לאזרחים ותיקים ידע וכלים לשימוש בטלפון החכם ובאפליקציות שימושיות נוספות, כגון: WhatsApp, Zoom, Moovit, דואר ישראל, בנק וקופת חולים, ומסייעת בגישור הפערים הטכנולוגיים – כדי לסייע להם להפוך לעצמאים יותר.

בנוסף, התוכנית שמה לה למטרה להפיג את בדידותם של המשתתפים, באמצעות חיבורם וקירובם לסובבים אותם ביום-יום – בני משפחה, חברים ובני הקהילה שבה הם חיים – במקביל ליצירת קשרים חדשים עם מעגלים חיצוניים. זאת, מתוך הבנה



מתנדב עמותת תפוח מעביר הכשרה דיגיטלית



מפגש הכשרה של תוכנית "מחברים לחיים"



# מחזקים את המרקם החברתי

## התנדבות בחברת בזק

633 עובדי בזק תרמו יותר מ-2,700 שעות התנדבות

115 ילדי עובדי בזק תרמו יותר מ-9,000 שעות התנדבות במסגרת פרויקט "קיץ של משמעות".

## תרומת בזק לקהילה

יותר מ-6 מיליון שקלים חצי מהסכום נתרם באמצעות תשתיות ואמצעי תקשורת

\*בשנת 2202

מתנדבי בזק ב"רכבת החיוכים" של עמותת "גדולים מהחיים"



עובדי בזק רצים למען סאנרייז, משפצים דירה של חיילים בודדים, אורזות כריכים לתלמידים, אוספים תחפושות לתרומה

ילדים מ-18 ערים ורשויות מקומיות ברחבי הארץ. במקביל, סייעה העמותה במסגרת פרויקט בייבי חל"ב לכ-40 משפחות ב-11 ערים ורשויות מקומיות.

### רצים בשם המאבק בסרטן

**עמותת "סאנרייז"** הוקמה כדי להעניק מענה למשפחות בהן אחד מילדיהן מתמודד עם מחלת הסרטן, באמצעות פעילויות פנאי למען הילדים החולים ואחיהם ואחיותיהם. בשבע השנים האחרונות עובדי בזק משתתפים במוך הלילה של תל אביב במודל Sponsored Run ובכך תומכים בפעילות העמותה.

### פורים של חיוכים למען ילדים חולי סרטן

לקראת חג הפורים יוצאת לדרך באופן מסורתי "רכבת החיוכים" של **עמותת "גדולים מהחיים"**, התומכת ומלווה ילדים חולי סרטן ומשפחותיהם. כמדי שנה, גם ב-2022 נרתמו עובדי בזק לסייע באירוע.

### 1,200 חבילות למשפחות שכולות

במסגרת השותפות עם עמותת **"אור למשפחות"**, כ-400 מתנדבים עובדי בזק יוצאים מדי שנה בתקופת החגים לחלק חבילות למשפחות שכולות, כאשר הם עצמם מבצעים את כל האופרציה – החל באיסוף, דרך אריזה ועד החלוקה. בשנת 2022 חילקו מתנדבי בזק 1,200 חבילות למשפחות.

### רוכשים מוצרי בסיס למשפחות במצוקה

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

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

בשנת 2022 סייעה עמותת חל"ב ל-760 משפחות ו-834



כ-400 מתנדבי בזק חילקו בתקופת החגים 1,200 חבילות למשפחות שכולות

834 ילדים מ-18 יישובים ברחבי הארץ טופלו על ידי עמותת חל"ב

תינוקות מכ-40 משפחות ברחבי הארץ טופלו במסגרת פרויקט בייבי חל"ב





שבוע אחריות תאגידית בפלאפון

# פרויקטים מרכזיים של החברות הבנות למען הקהילה

## פרויקט שיא: שבוע אחריות תאגידית

בדצמבר 2022 יזמו החברות הבנות שבוע אחריות תאגידית בשיתוף עמותת "רוח טובה", שכלל תרומה והתנדבות בקהילה. במסגרת אותו שבוע, שהתקיים הן במתכונת חוצת-חברות והן במסגרת חטיבתית, התנדבו 280 עובדים שתרמו ביחד 503 שעות התנדבות בפרויקטים שונים, כגון: הקמת יריד שהפעיל דוכני ממכר של עמותות, כאשר כל ההכנסות הוקדשו לטובת המשך פעילותן, וכן הפנינג נגישות חווייתי משותף עם עמותת "בית הגלגלים".

כל אחת מהחטיבות והמחלקות נרתמה לפעילות: עובדי מחלקות הכספים, השיווק, משאבי האנוש

- והמחלקה המשפטית עזרו באריזת מוצרים בחברת "אנד גיו" המעסיקה אנשים עם מוגבלות.
- עובדי חטיבת ההנדסה סייעו באריזת מוצרים בעמותת "בית אקשטיין" המסייעת לאנשים עם מוגבלות, ועובדי החברה ביצעו הרצאה במקום על רשת פלאפון.
- עובדי חטיבת מערכות המידע שיפצו בית חם לנערים בסיכון בפתח תקווה.
- עובדי חטיבת השירות הפרטי ערכו פעילות של שירה בציבור בבית אבות של עמותת "עמך".
- עובדי חטיבת השירות העסקי ביקרו בבתי החולים שיבא תל השומר וסורוקה וחילקו סופגניות וצעצועים.

## 5G פלאפון 5G 8 בינלאומי TECH סיוע לפליטי המלחמה באוקראינה

בעקבות המלחמה באוקראינה, פלאפון ובזק בינלאומי TECH לקחו חלק בסיוע לפליטים שהגיעו לישראל וללקוחות החברה ובני משפחותיהם שנמצאים בקו האש, באמצעות תרומת כרטיסי סים ודקות שיחה חינם. בנוסף, סייעו החברות בהקמת מוקד חירום טלפוני שאויש במתנדבים עבור הקהילה היהודית באוקראינה.



## שבוע האחריות התאגידית בחברות הבנות

10 פרויקטים

280 מתנדבים

503 שעות התנדבות







התנדבות עובדי בזק בינלאומי TECH



פרויקט איסוף תיקים לביה"ס

## 5G פלאפון 5G

### הקמת מוקד שירות לאיסוף תרומות לשורדי השואה

במסגרת שיתוף פעולה בין חברת פלאפון ועמותת "יד עזר לחבר" המסייעת לשורדי שואה, הפעלנו מוקד שירות מרכזי בחברה שאוּש על ידי עשרות עובדות ועובדים שהתנדבו למשימה כדי לאסוף תרומות מהציבור הרחב במסגרת יום שידורים מיוחד בערוץ 13, לצד תרומה כספית של חברת פלאפון לטובת המטרה. כמו כן, חברת בזק בינלאומי TECH חילקה מגבות ושמיכות לשורדי שואה בשיתוף עם עמותת "לחיות בכבוד".

yes.

### "אחים גדולים" של ילדים שסובלים מאלימות, חרמות וחרדות

חברת yes משתפת פעולה עם עמותת "Costume Angel" שמסייעת לילדים הסובלים מאלימות פיזית, אלימות מילולית,

### ✓ תרומת זמן שידור: לקראת החגים, מאפשרת yes

לעמותות נבחרות לקבל זמן שידור לצורך פנייה לציבור בבקשת סיוע בפעילותן למען הקהילה, ובהתאם לתחום עיסוקה של העמותה.

### ✓ תרומת מינוי טלוויזיה: yes העניקה מאות מינויי

טלוויזיה לארגונים העוסקים בקשת רחבה של נושאים חברתיים בוערים, כגון: דיור מוגן לאנשים עם אוטיזם, דיור בטוח לנשים נפגעות אלימות במשפחה, אומנה לילדים ועוד.

### ✓ תרומה למשפחות נזקקות: בזק בינלאומי TECH

מקפידה על מעורבות רציפה עם הקהילה, בין היתר בפעילויות איסוף מזון ותרומתו לנזקקים בשיתוף עם עמותת "טל חיים" וחלוקת ילקוטים וציוד לבית הספר עבור משפחות מעוטות יכולת בשיתוף עמותת "ירוק חברתי". בנוסף, חברו העובדים לעמותת "המטבח של נטלי", אפו וחילקו עוגות לנזקקים, חילקו מגבות ושמיכות לשורדי שואה בשיתוף עם עמותת "לחיות בכבוד", ובראש השנה אספו מוצרי מזון שנתרמו למשפחות נזקקות בשיתוף עם עמותת

• "חסדי יעקב".

חרם חברתי, בריונות, חרדות או בדידות. קבוצת המתנדבים מורכבת מאופנוענים ואופנועניות, המשמשים כ"אחים גדולים" לילדים. חברי העמותה מלווים באנשי מקצוע בתחום המשפט והטיפול, והם מהווים סביבה תומכת ומכילה המחזקת את תחושת המסוגלות העצמית של הילדים.

במסגרת הפעילות, הזמנו את הילדים להקרנות בכורה של סרטים וסדרות, מפגשי מערצים ומפגשים אישיים עם השחקנים. בנוסף, עובדי החברה העבירו הרצאות בהתנדבות על עבודתם ועשייתם בתחום הטלוויזיה.

### יש עוד כמה פרויקטים חברתיים שרצינו להזכיר:

#### ✓ הקמת חדרי מחשב בקהילה בשיתוף החברה

למתנ"סים: לשימוש תושבי קצרים, נתניה, דבוריה, הרצליה ולוד, כדי להקנות להם מיומנות דיגיטלית ולגשר על הפערים הטכנולוגיים.

#### ✓ פרויקט "חברים בקליק" עם הקרן לרווחת ניצולי

שואה: מיזם שפועל להפגת הבדידות של שורדי השואה באמצעות רכישת ציוד ופעילויות התנדבות במעורבות העובדים.







# פועלים למען העסקה אחראית והוגנת



הביצוע לטובת הכנתם לעולם העבודה המשתנה. בנוסף, נערך יריד עיסוקים שנרשמו אליו כ־200 עובדים.

### סקרי אקלים ארגוני

בחברות בזק, פלאפון ו־yes נערכו בשנת 2022 סקרי אקלים ארגוניים.

בבזק נרשם מענה של 70% מהעובדים וציון ממוצע של 8.03 (מתוך 10) בין התשובות שזכו לציון הגבוה ביותר, בלטה במיוחד הצבעתם של עובדי בזק על כך שהם גאים לעבוד בחברה, ומרגישים כי לעשייה שלהם יש ערך ומשמעות.

בפלאפון ענו 89% מהעובדים, וממוצע שביעות הרצון עמד על 4.03 (מתוך 5). 51% מהעובדים ציינו כי הם גאים לעבוד בחברה במידה רבה, ו־71% מהם ימליצו לחברים וקרובים לעבוד בחברה.

ב־yes נרשם מענה של 86% מהעובדים וציון ממוצע של 3.95 (מתוך 5). 82% מהעובדים ציינו כי הם גאים לעבוד בחברה במידה רבה, ו־65% מהם ימליצו לחברים וקרובים לעבוד בחברה.

### פיתוח מנהלים

מעבר לתוכנית ההדרכה והפיתוח השוטפת של בזק, התמקדה החברה ברבעון האחרון בתוכנית "מחברים" – חיבור המנהלים לאסטרטגיה העסקית החדשה. התוכנית

העסקה אחראית והוגנת היא אחד העקרונות שעליהם מבססת קבוצת בזק את הצלחתה העסקית. אנחנו דוגלים בהענקת יחס אישי, אנושי והוגן לכל העובדים לכל אורך העסקתם בקבוצה, מגיוס ועד פרישה.

### שומרים על איזון עבודה-פנאי

החברות בקבוצת בזק מייחסות חשיבות רבה ליכולתם של העובדים לשמור על איזון בין עבודתם לחייהם הפרטיים והמשפחתיים, ומאפשרות להם לעבוד עד יומיים בשבוע מהבית, בהתאם לתפקידם ולצרכי החברות.

### תורמים לפיתוח האישי באמצעות הדרכה ומשוב

אנחנו רואים בפיתוח האישי והמקצועי של עובדינו ערך מרכזי. פיתוח זה מאפשר לנו להיענות לצורכי העובדים ולשמור על רמת המקצועיות הגבוהה שהם נדרשים לה. החברות בקבוצה מקפידות על הערכת ביצועים תקופתית לעובדים ולמנהלים, ומנהלות תוכנית הדרכה שנתית ענפה, ועוסקת בנושאים מתחום האתיקה וזכויות אדם. תוכניות ההדרכה מתעדכנות באופן תדיר בהתאם לצרכים שצפים בתהליך הערכת הביצועים ולאור ההתפתחויות העסקיות והמקצועיות בחברות.

בחברת בזק, לדוגמה, יצאו לפועל שני מחזורי של תוכנית לפיתוח כישרונות מקצועיים עבור עובדי המוקדים ועובדי

יחסי העבודה בקבוצה מושתתים בראש ובראשונה על אמון הדדי, שקיפות ודיאלוג פתוח עם העובדים, ואנחנו משקיעים משאבים רבים כדי ליצור סביבת עבודה מתקדמת, נעימה, מכובדת ומגוונת, נקייה מהטרדה והתעמרות, המאפשרת התמקצעות ופיתוח אישי לעובדינו, ללא הבדל דת, גזע, מוצא, נטייה או מין.

במהלך שנת 2022 פרסמה חברת בזק [מסמך מדיניות העסקה אחראית](#), שמאפשר הצצה פומבית לעקרונות העסקה בבזק, ובכללם המחויבות לשוויון הזדמנויות, פיתוח ההון האנושי, דיאלוג עם העובדים והכרה בחופש ההתאגדות.

### משפרים את חוויית העובד

חטיבות משאבי האנוש בחברות בקבוצת בזק דואגות לרווחתם של העובדים והעובדות, במסגרת תוכנית עבודה סדורה ומפורטת, שכוללת יעדים ומדדים להעלאת שביעות הרצון של העובדים.

בשנת 2022 המשיכה קבוצת בזק להרחיב את השקעתה ברווחת עובדיה באמצעות פיתוח אפשרויות גיבוש, נופשים ומגוון רחב של פעילויות נוספות.

### שעות הדרכה כלליות בקבוצת בזק 2022

בזק בינלאומי TECH	פלאפון	yes	בזק	
950	127	*1,115	5,598	מספר משתתפים
20.1	7	5.5	49.4 לעובדים, 19.5 למנהלים	ממוצע שעות הדרכה לעובד

\*כולל עובדים חיצוניים

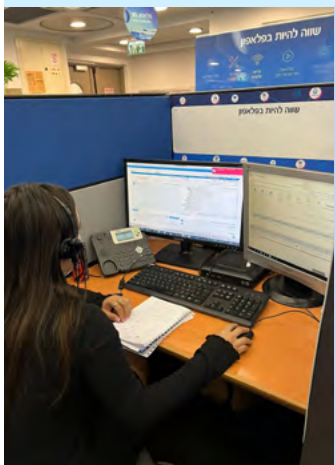




**מקדמים העסקה מגוונת**

אנחנו מעסיקים בקבוצת בזק עובדים ועובדות מאוכלוסיות מגוונות בתפקידים שונים.

כ- **15%** מעובדי בזק וכ- **10%** מעובדי yes הם אנשים עם מוגבלות או משתייכים לאוכלוסיות גיוון.



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

\*אוכלוסיות שסובלות מתת-ייצוג תעסוקתי, כגון: חרדים, ערבים, יוצאי אתיופיה ועובדים עם מוגבלות.

בסוף שנת 2022 חתמה בזק, ביחד עם כל שאר חברות התקשורת בישראל, על האמנה למניעת גזענות ולעידוד שוויוניות ואי-אפליה בשוק התקשורת הישראלי, ואף פרסמה [מסמך מדיניות גיוון והכללה](#).

### דוח פערי השכר 2022

ב-1.6.2023 פורסמו דוחות פערי השכר במשק הישראלי, לרבות בחברות בקבוצת בזק. ממצאי הדוחות מנותחים ונלמדים ונלקחים בחשבון בהליכי תגמול וקידום בקבוצה.

### הקמת פורום גיוון והכללה

כדי להשיג את היעדים הרצויים בתחומי השוויון המגדרי והגיוון התעסוקתי, הוקם בחברת בזק פורום ייעודי שמורכב ממנהלות ומנהלים בכירים בחטיבת משאבי האנוש ובחטיבת התקשורת התאגידית, מלווה ביעוץ מקצועי ואמון על בניית תוכנית עבודה בתחומים אלו. במהלך שנת 2022 ביסס הפורום את התשתיות הארגוניות הדרושות לעבודתו, קיבל את אישור נציבות שוויון הזדמנויות בתעסוקה להקמת תוכנית ארגונית לקידום הגיוון כמתחייב בחוק, והחל לבנות את תוכנית העבודה ולקבוע את היעדים השונים לפעילותו בשנים הבאות. כמו כן, מונתה ממונת גיוון והכללה בבזק, שאחראית על הובלת והטמעת התחום בתרבות ובנהלים הארגוניים בחברה.

### בזק משתתפת ביוזמת Valuable 500

יוזמת Valuable 500, שמחברת 500 מהעסקים הגלובליים המשפיעים ביותר בעולם ובכללם בזק, מפתחת תוכנית טרנספורמציה שתניע באמצעות שותפיה האסטרטגיים את השינוי המערכתי הנדרש להפיכת עולם העסקים למכליל יותר עבור 1.3 מיליארד בני אדם ברחבי העולם שחיים עם מוגבלות. מידע נוסף ניתן למצוא באתר [היוזמה](#).

כללה מגוון פעילויות, כגון: מפגשי LIVE עם המנכ"ל, בזקתון, קיט רבעוני למנהלים להצגה בישיבות צוות, מפגש סיכום שנה ועוד. גם בשנה החולפת המשיכה בזק להתמקד בפיתוח העתודות המקצועיות והעובדים המובילים בגזרת הביצוע ובמוקדים.

### דוגלים בשוויון מגדרי, גיוון והכללה

שוויון מגדרי, גיוון והכללה הם חלק מערכי היסוד שמנחים אותנו בקבוצת בזק. לכן, הצבנו לעצמנו כמטרה לאפשר סביבת עבודה מכילה, מקבלת, תומכת ושוויונית, שמאפשרת לכל עובדת ועובד להביע את עצמם וליצור ערך מוסף שיוביל את קבוצת בזק להישגים. לשם מימוש חזון זה, אישר דירקטוריון בזק בשנת 2022 שלושה יעדים בנושאי גיוון והכללה:

- ✓ שוויון בייצוג נשים בדרגי הניהול של החברה עד 2030.
- ✓ ייצוג של 40% נשים לפחות בדירקטוריון החברה עד 2030.
- ✓ הגדלת שיעור אוכלוסיות הגיוון\* ל-20% עד 2030.

נשים מאיישות כיום כ- **34%** מתפקידי הניהול בבזק, וכ- **45%** מתפקידי הניהול בפלאפון, yes ובזק בינלאומי TECH.

**היעד עד שנת 2030: שוויון מגדרי מלא בדרגי הניהול.**





## מכבדים את חופש ההתאגדות

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 להתאגדות ולייצוג בידי ארגון העובדים. בכל אחת מהחברות בקבוצה מתקיימת התארגנות עובדים המוכרת על ידי הנהלת החברה, שמתנהל איתה דיאלוג שוטף ונחתמים הסכמים תקופתיים.

במרץ 2022 קיבלו הדירקטוריונים של בזק, בזק בינלאומי ו-TECH yes החלטות בנוגע לביטול התוכנית לשינוי מבנה ארגוני ואישור תוכנית חלופית. בזק בינלאומי ו-TECH נערכת עם הנהלה חדשה ומיקוד במגזר העסקי, ובדצמבר 2022 נחתם הסכם קיבוצי חדש עם ועד העובדים שתקף עד סוף 2025. לפרטים נוספים, ניתן לעיין ב**דוח הכספי של בזק לשנת 2022**.

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

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

**WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES**

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

בעצם הצטרפות לקהילת WEPs, העידה על עצמה בזק כמי שמחויבת להעמיד את תחום השוויון המגדרי בעדיפות הגבוהה ביותר של החברה ולעבוד בשיתוף פעולה ברשתות

רחבות כדי לטפח שיטות עסקיות המעצימות נשים, כגון: שכר שווה עבור עבודה שווה, נהלי שרשרת אספקה המתייחסים למגדר, ואפס סובלנות להטרדה מינית במקום העבודה. מידע נוסף ניתן למצוא ב**אתר היוזמה**.

## עובדים מכל רחבי הארץ

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

## ממשיכים לעבוד אחרי גיל הפרישה

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



# בטיחות ובריאות בראש סדר העדיפויות



## תרבות ארגונית של זהירות ודיווח

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

## הקטנת סיכוני בריאות בעבודה

החברות בקבוצת בזק פועלות למזעור סיכוני הבריאות התעסוקתיים בקרב העובדים, ועומדות בכל הוראות החוק המחייבות בנושא, לרבות עריכת סקרי סיכונים תקופתיים. בזכות מדיניות זו, **בשנת 2022 לא התקבלו כלל תלונות על בעיות בריאותיות שמקורן בסביבת ותנאי העבודה בקבוצה.**

## ביטוח בריאות לעובדים

עובדי החברות בקבוצת בזק מבוטחים בביטוח בריאות ממלכתי בהתאם לחוק. בנוסף, עובדי חברת בזק החברים

בטיחות ובריאות תעסוקתית. במהלך שנת 2022 פרסמה בזק מסמך פומבי שעוסק [במדיניות בטיחות וגהות](#).

## פעולות לניהול הבטיחות

כדי להגיע למטרה של איפוס אירועי הבטיחות, החברות בקבוצה נוקטות בפעולות הבאות:

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

בחברת בזק עמדנו ביעדי תוכניות העבודה לניהול הבטיחות בשנת 2022, **ביצענו 22 סקרי סיכונים במבנים וערכנו יותר מ-430 ביקורות לעובדים ולקבלנים.**

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

## ניהול הבטיחות בקבוצת בזק

בכל אחת מהחברות בקבוצת בזק ישנו מערך ניהול בטיחות המכסה את עובדי ועובדות החברות ופועל בהתאם לדרישות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה תשע"ג-2013. המערכים מממשים הלכה למעשה את דרישות התקנה בחוק ארגון הפיקוח על העבודה – "תוכנית לניהול הבטיחות" – ומקיימים תוכנית שיטתית ופרואקטיבית לניהול הבטיחות בחברה, על מנת למנוע תאונות עבודה ומחלות מקצוע, לצמצם את הסיכונים ולמלא אחר דרישות החקיקה בנושאי



הדרכות בטיחות במגוון נושאים ל-3,773 עובדי בזק, כמו גם לקבלנים.

2,153 עובדים עברו הדרכות פרונטלית.

1,620 עובדים עברו הדרכות מקוונות.

כ-1,590 טכנאים עברו הדרכות רבעוניות\*.

8 קבלני ביצוע עברו הדרכות

\* באמצעות מערכת פנים-ארגונית (פל"א).

בנוסף, כל מנהל ישיר עורך שיחת בטיחות רבעונית עם עובדיו על פי תסריט שנכתב על ידי מחלקת הבטיחות בחברה. החברות הבנות עורכות הדרכות בטיחות בנושאי הפעילות במרכזים הלוגיסטיים, עבודת הטכנאים, עבודה בגובה והדרכות ייעודיות לאוכלוסיות מקצועיות. בנוסף, מבצעות החברות סקרי תחזוקה שנתיים במתקנים, ומתקנות את הכשלים בהתאם לממצאי הסקר. לצד זאת, נערכות הדרכות ייעודיות לעובדי הקבוצה בהתאם לאופי הפעילות במחלקות השונות.

### לומדת בטיחות חדשנית

במסגרת ההדרכות בנושאי בטיחות שנערכות בחברות הבנות, הוטמעה בשנת 2022 לומדת בטיחות חדשנית שמספקת לכלל העובדים מידע אפקטיבי בנושאים בטיחותיים שונים, כגון: גורמי סיכון ומפגעים, נפילה מגובה, ארגונומיה, בטיחות אש ומצבי חירום אחרים. בכל החברות בקבוצה מועברת לומדת בטיחות שנתיית, אותה נדרשים לעבור כלל העובדים בקבוצה.

### אפליקציה לביקורת שטח

בשנת 2022 השיקה בזק אפליקציה ייעודית לעריכת ביקורות שטח המספקת לבוחנים אפשרויות כמו צילום וקבלת מיקום

בעמותת הרווחה (כ-97% מהעובדים) מבוטחים אוטומטית בביטוח בריאות משלים לאחר שישה חודשי ותק, וכלל עובדי בזק בינלאומי TECH מבוטחים בביטוח בריאות פרטי בסבסוד החברה החל ביום הראשון לעבודה.

### פעולות מנע: תחקירי תאונות, סרטוני בטיחות ומבחן שנתי

הרחבת היקפי העבודה של בזק, ביניהם פרויקט הדגל של פריסת הסיבים, הובילה לגיוסים רבים של עובדים וטכנאים בשנים 2020-2021, וכפועל יוצא מכך נרשמה עלייה במספר אירועי הבטיחות. כדי להקטין את מספר האירועים, בוצע בחברה תחקיר מעמיק בנוגע למאפייני התאונות. מהתחקיר עלה כי עובדים בעלי ותק של שוש שנים ומטה הם אלו שחשופים במיוחד לאירועי בטיחות ותאונות. בעקבות הממצאים, תגברנו עבור אותם העובדים הכשרות בטיחות לעבודה בגובה, והפקנו סרטוני בטיחות לימודיים שעוסקים במקרים אמיתיים ובלקחים התפעוליים שיש ללמוד מהם, ואשר מוצגים במהלך הדרכות הבטיחות השנתיות. בסוף כל הדרכה נדרשים המשתתפים לעבור מבחן ידע בציון גבוה.

### הדרכות בטיחות

בשנת 2022, שהתאפיינה בחזרה לשגרה עם תום תקופת הסגרים ומגבלות התנועה של שיא מגפת הקורונה, נערכו



לווייני, מפשטת ומייעלת את תהליך ניהול הביקורת בשטח, מקצרת את טווח התקשורת בין הגורמים הרלוונטים, ומסייעת באגירת הידע הארגוני בתחום הבטיחות באופן מהימן, אחיד ונגיש. תרומתה של האפליקציה להתייעלות מערך ביקורות השטח מתבטאת בין השאר בהגדלת מספר ביקורות השטח ב-84% לעומת השנה הקודמת. בימים אלו אנחנו עובדים על שכלול האפליקציה ויצירת לוח בקרה לנתוני הבטיחות, כדי שכל מנהל בטיחות יוכל לצפות בסיכום הביקורות על פי נושאים, בסטטיסטיקות ועוד.

### מלגות ממוגנות ועגלות מתרוממות

בפלאפון התחלנו במהלך להחלפת צי המלגות, שיכללו כעת אמצעי מיגון משופרים למפעיליהן. בנוסף, שיפרנו את שיטות העבודה ברצפת הייצור בפלאפון, באמצעות עגלות







מרכז לוגיסטי פלאפון

## מדדי הבטיחות בבזק

2022	2021	2020	
186	229	191	מספר תאונות
4,913	5,049	5,043	ימי היעדרות
26.4	22	26.4	ממוצע ימי היעדרות לתאונה

ותאונות בדרך לעבודה וממנה. **ירידה של 19%** לעומת השנה שעברה.

### תכיפות וחומרת התאונות בעבודה

תכיפות וחומרת תאונות העבודה הם אינדיקטורים מקצועיים המקובלים ברמה הבינלאומית לבחינת רמת הסיכון וניהול

הביצועית של ממונה הבטיחות בחברה ומבצעים משימות שוטפות בהתאם לבקשותיו לצד עבודתם הראשית.

בבזק בינלאומי **TECH** פועלת ועדת בטיחות שמתכנסת שמונה פעמים בשנה.

### שמירה על בטיחות טכנאי קבלן

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

בשנת 2022 הכניסה yes את תחום בטיחות העבודה של הקבלנים למערך ניהול הבטיחות הפנימי של החברה וערכה כנס בטיחות לכלל מנהלי חברות הקבלן.

### התוצאה: פחות תאונות עבודה

כתוצאה ממכלול הפעילות שיזם מערך הבטיחות של בזק, נרשמה בשנת 2022 ירידה של 34% במספר תאונות העבודה ביחס לשנה הקודמת. למעשה, בשנת 2022 נרשמו 21 תאונות עבודה – נתון נמוך משמעותית מהיעד שעמד על 28 תאונות לכל היותר – ובכך חזרה החברה למגמה החיובית שאפיינה אותה בתחום הבטיחות לאורך השנים. במהלך השנה ניכר שיפור גם במדדי בטיחות נוספים, כגון: סוג המסקנות והלקחים שנובעים מביקורת הפתע, ומספר הליקויים שנמצאו בהן. כל אלו מעידים על הצלחה בהטמעת תרבות הבטיחות בבזק והפיכתה לחלק אינטגרלי בניהול העבודה השוטפת.

בסך הכל אירעו 186 תאונות מסוגים שונים בשנת 2022, כתוצאה מגורם עבודה ישיר; אירועי דרכים, ספורט וחברה;

מתרוממות שחוסכות לעובדים את הצורך בהתכופפות והרמת משקלים כבדים.

במרכז הלוגיסטי של yes התקנו על המלגזות תאורה היקפית כדי לשפר את הנראות שלהן במרחב העבודה.

### ועדות הבטיחות של החברות בקבוצת בזק

בכל החברות בקבוצת בזק פועלות ועדות בטיחות כנדרש בחוק;

בבזק מתכנסת על פי חוק ועדת בטיחות ארצית **בזק** פריטטית, בה חברים נציגי הנהלה בכירים ונציגי עובדים. שלוש ועדות בטיחות נוספות מופקדות על תחומי פעילות ספציפיים בחברה. כל אחת מארבע הוועדות מקיימת שמונה מפגשים בשנה.

כמו כן, מדי שנה נערכים כנסים של מנהלי הבטיחות בחטיבות השונות, ובנוסף, נערך פורום של מנהלים עם נציגי הקבלנים שעובדים עם החברה.

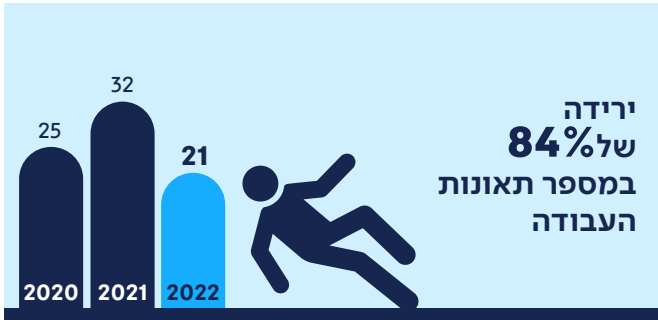
בבזק ישנם כ-170 נאמני בטיחות, שממלאים תפקיד זה מתוך תחושת שליחות לצד תפקידים הרשמי.

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

בפלאפון פועלת ועדת בטיחות מרכזית, **פלאפון 5G** בה מיוצגות כל חטיבות החברה, ושתי ועדות בטיחות נוספות העוסקות בפעילויות ממוקדות: ועדת בטיחות במרכז הלוגיסטי וועדת בטיחות של חטיבת ההנדסה העוסקת בעבודת הטכנאים באתרים ובשטח.

השנה אף התכנס מחדש פורום מנהלי הבטיחות והתפעול בחטיבת ההנדסה להצגת בעיות שעולות בשטח, מציאת פתרון ומעקב ביצוע.

בנוסף, מונו בחברה 40 נאמני בטיחות, שמשמשים כזרוע



\* לעומת השנה הקודמת

## בטיחות לשעת חירום

ההיערכות לחירום בקבוצת בזק מתחלקת לשני נושאים עיקריים:

### 1. משק לשעת חירום:

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

### 2. הדרכות לשעת חירום:

במהלך השנה, אנחנו מעבירים לעובדים, מנהלים וטכנאים סרטונים חינוכיים ולומדות אינטראקטיביות, בהם מועבר מידע קריטי בנוגע להתנהלות ולהתגוננות בשעת חירום. כל העובדים מחויבים לעבור הדרכה בנושאים אלו לפחות אחת לשנה. בנוסף, אנחנו מנהלים חמ"ל ייעודי, מכשירים כיתת כוננות זמינה, מציידים את נכסינו ועובדינו בציוד לשעת חירום ומבצעים תרגולי התגוננות ופינוי מספר פעמים בשנה **ביצענו 14 תרגולי התגוננות ופינוי בשנת 2022**

## נוהל חירום ומשבר

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

לעובדים כלים משמעותיים, כגון:

- עזרה ראשונה. 
- כיבוי אש. 
- ארגונומיה. 
- סימולטור נהיגה. 

## בטיחות ונגישות

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

הבטיחות במקום העבודה:

**שיעור תכיפות תאונות העבודה** מחושב לפי מספר התאונות בחברה על כל 100,000 שעות עבודה. בשנת 2022 שיעור תכיפות התאונות עמד על 1.52, ירידה של 22%\* לעומת השנה הקודמת.

**שיעור חומרת תאונות העבודה** מציין את מספר ימי העבודה שאבדו לכל עובד בממוצע בשל תאונות עבודה. בשנת 2022 אבדו 0.86 ימי עבודה בממוצע לכל עובד בגין תאונות עבודה. מדובר בעלייה קלה בהשוואה לשנה הקודמת, בה אבדו 0.84\* ימי עבודה בממוצע לכל עובד.

\* לא כולל חולי קורונה.

## שבוע בטיחות בחברות פלאפון ו-yes

כדי לחזק את המודעות לבטיחות בעבודה ובבית בקרב העובדים, ערכנו בחברות פלאפון ו-yes שבוע בטיחות, שבמהלכו ביצענו הדרכות במגוון תחומים שיכולים להעניק

## אירועי בטיחות

בזק בינלאומי TECH		yes		פלאפון		בזק		
2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	
23	26	36	24	44	25	186	229	אירועי בטיחות כולל "כמעט ונפגע"
13	12	14	14	16	9	51	74	תאונות דרכים במהלך נסיעת עבודה או בדרך לעבודה/ מהעבודה
246	456	248	247	558	196	4,913	5,049	אובדן ימי עבודה כתוצאה מתאונות
7,368	7,375	49	40	558	461	1,716	1,826	ימי מחלה שנוצלו
5.2% מכלל ימי העבודה בחברה		0.02% מכלל ימי העבודה בחברה		0.09% מכלל ימי העבודה בחברה		0.12% מכלל ימי העבודה בחברה		0.13% מכלל ימי העבודה בחברה
2.37% מכלל ימי העבודה בחברה		0.01% מכלל ימי העבודה בחברה		0.08% מכלל ימי העבודה בחברה		0.13% מכלל ימי העבודה בחברה		

# מתמודדים עם משבר האקלים









# איפוס פחמני מלא עד 2050

קבוצת בזק מחויבת לטיפול בנושאי אקלים וסביבה כחלק בלתי נפרד ממחויבותה לחוק, להתנהלות אחראית שקופה ובת-קיימא תוך דיאלוג עם מחזיקי העניין, ולאימוץ וולונטרי של תקנים. בשנת 2022 אימץ דירקטוריון בזק יעדי ESG ארוכי טווח, ובתוכם יעד איפוס פחמני מלא (Net Zero) עד שנת 2050. בנוסף, במהלך השנה אושר ופורסם מסמך המדיניות הסביבתית של בזק, המפרט את הקווים המנחים לפעילות החברה בתחום הסביבה והאקלים, ובתחילת שנת 2023 קיבלו על עצמן החברות הבנות את יעדי איפוס הפחמן של הקבוצה.

## הקמנו פורום להתייעלות אנרגטית

בסוף שנת 2021 הקמנו פורום ייעודי להתייעלות אנרגטית ובחינת חלופות לשימוש באנרגיה ממקורות ידידותיים יותר לסביבה. הפורום מפקח על התקדמות החברה ועמידתה ביעדי הביניים שהוגדרו בהתאם ליעד האיפוס הפחמני שלה (Net Zero עד שנת 2050, שנת הבסיס - 2021), זאת בהתאם למתודולוגיית ארגון ה־SBTi (Science Based Targets Initiative).

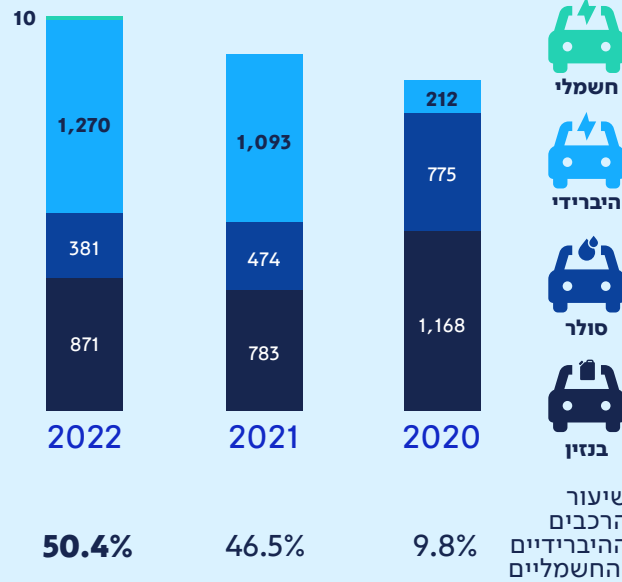
## מחויבים לטיפול בנושאים סביבתיים

-  קידום בנייה ירוקה
-  ניטור וניהול קרינה אלקטרומגנטית
-  הגדלת היקף המחזור וצמצום פסולת והטמנה
-  מיחודש ושימוש חוזר במוצרים
-  התייעלות אנרגטית
-  צמצום פליטות גזי חממה





# המגמה בצי הרכב הפרטי: בזק עוברת לרכבים היברידיים



## שיעור הרכבים ההיברידיים בחברות הבנות:



## מחשמלים את צי הרכבים

אנו ממשיכים במגמת חשמול צי הרכבים שלנו, ונותנים העדפה לרכש רכבים חשמליים והיברידיים. בכוונתנו להמשיך ולהגדיל את השימוש באמצעי תחבורה יעילים אנרגטית ולהפסיק בהדרגה את השימוש ברכבים בעלי הנעה מבוססת בנזין וסולר, על מנת להפחית את טביעת הרגל הפחמנית שלנו.



## יותר מחצי מהרכבים

בצי של בזק הם היברידיים

## פיילוט רכבים חשמליים

במסגרת הפיילוט שהחל בשנת 2022:

רכשנו 10 רכבים חשמליים לעובדי החברה\*.



הותקנו 27 עמדות טעינה לרכבים חשמליים.



14 עמדות טעינה במטה בזק בחולון  
13 עמדות טעינה באתרי בזק בחיפה,  
באר שבע וירושלים

יוזמה בינלאומית ומקובלת להפחתת פליטות גזי חממה. פעילות הפורום, המרוכזת על ידי חטיבת התפעול והלוגיסטיקה וכוללת נציגים ומנהלים מחטיבות טכנולוגיות ורשת, כלכלה ורגולציה ותקשורת תאגידית, המשיכה להתקיים בתדירות גבוהה גם בשנת 2022.

## הצבנו יעדים להתנהלות סביבתית אחראית

אנחנו מחויבים לשתף את העובדים בתהליכי ההתייעלות והקטנת טביעת הרגל האקולוגית של החברה, ומעניקים להם מידע וכלים להתנהלות סביבתית אחראית בתחומם, באמצעות הצבת יעדים מדידים בהתאם לפעילויות החטיבות השונות בחברה. בנוסף, אנחנו מודדים, מפקחים ומדווחים על הביצועים הסביבתיים שלנו בתחומים כמו צריכת אנרגיה, דלקים מחצביים וטביעת רגל פחמנית.

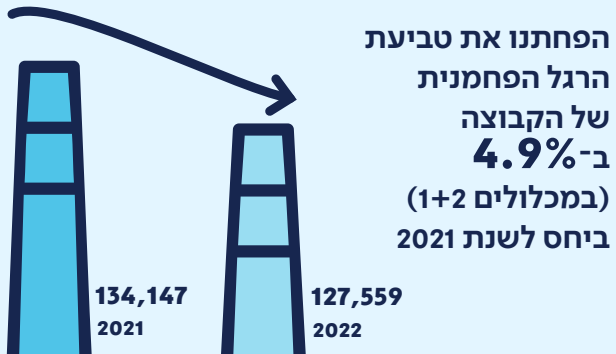
## צמצמנו את צריכת האנרגיה שלנו

בכל אחת מהחברות בקבוצה קידמנו בשנה האחרונה מהלכים לטובת צמצום צריכת האנרגיה.



- ✓ החלפנו כ-80 מזגנים ישנים לחדשים ויעילים יותר.
- ✓ החלפנו את כל גופי התאורה בכל מוקדי השירות והמרכז הלוגיסטי לנורות לד חסכוניות.
- ✓ החלפנו 250 מערכות כוח זרם ישר.
- ✓ צמצמנו ופינינו מערכות תקשורת ברשתות ישנות.
- ✓ שילבנו טכנולוגיית חיסכון במערכות מיזוג אוויר חדשות.
- ✓ ניטרנו את השימוש באנרגיה בכל קומה באתר החברה כדי לקדם מודעות לחיסכון באנרגיה בקרב העובדים.

# צמצמנו את טביעת הרגל הפחמנית (בטונות)



על מנת לסייע במיפוי מקורות פליטת גזי חממה, ישירים או עקיפים, אנו משתמשים במתודולוגיה מקובלת לחלוקת מקורות הפליטה שלנו לשלושה מכלולים (Scopes) למטרת הדיווח:

- **מכלול 1** – פליטות ישירות מהפעילות התפעולית בקבוצה
- **מכלול 2** – פליטות עקיפות מצריכת אנרגיה
- **מכלול 3** – פליטות עקיפות אחרות שמקורתן בשרשרת האספקה

## yes.

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

### תגברנו את הסעות העובדים

כדי לצמצם את ההשפעות הסביבתיות השליליות שנגרמות כתוצאה מנסיעה ברכב פרטי לעבודה ובחזרה, הפעלנו גם השנה הסעות לעובדי כל החברות בקבוצה.

### גם השנה: הפחתנו את פליטות גזי החממה

בשנת 2022 נרשמה ירידה של 3.5% בפליטות גזי חממה במכלול 1 וירידה של 1.7% בפליטות גזי חממה במכלול 2 בהשוואה לשנה הקודמת. בסך הכל הפחתנו ב-2.2% את פליטות הפחמן ביחס לשנה הקודמת, כתוצאה מתהליכי התייעלות אנרגטית והפחתה בצריכת הדלקים.

## yes.

בשנת 2022 נרשמה ירידה של 13.9% בפליטות גזי חממה במכלול 1 ו-8.3% בפליטות גזי חממה במכלול 2 בהשוואה לשנה הקודמת. בסך הכל הפחתנו 10% מפליטות גזי חממה לעומת השנה הקודמת.

## 5G פלאפון ?

בשנת 2022 נרשמה ירידה של 3.5% בפליטות גזי חממה במכלול 1 ו-14.9% בפליטות גזי חממה במכלול 2 בהשוואה לשנה הקודמת. בסך הכל הפחתנו 13.9% מפליטות גזי חממה לעומת השנה הקודמת.

## בינלאומי TECH 8

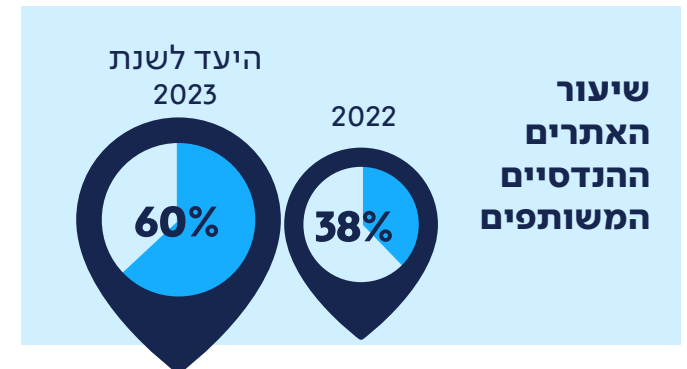
בשנת 2022 נרשמה ירידה של 8.9% בפליטות גזי חממה במכלול 1 ועלייה של פחות מאחוז בפליטות גזי חממה במכלול 2 לעומת השנה הקודמת. בסך הכל שמרה החברה על כמות זהה של פליטות גזי חממה לעומת השנה הקודמת.

## 5G פלאפון ?

- ✓ המרנו שני גנרטורים מבוססי דיזל שסיפקו אנרגיה לאתרי שידור – לגנרטור שמבוסס על אנרגיה סולארית וגנרטור נוסף שמחובר למערכת החשמל.
- ✓ התקנו תאורת LED חסכונית במרכז הלוגיסטי.
- ✓ העברנו את מערכות התאורה והמיזוג לניהול אוטומטי.
- ✓ הקמנו ביחד עם חברות סולר נוספות אתרים הנדסיים משותפים כדי לצמצם את צריכת האנרגיה והחתימה האקולוגית שלנו.
- ✓ עברנו מחדרי תקשורת באתרים סולריים לארונות תקשורת חסכוניים באנרגיה.

## בינלאומי TECH 8

- ✓ קנינו לבניין השחם ארבעה צילרים בטכנולוגיה חסכונית באנרגיה, שאוגרת את האוויר הקר בעונת החורף ועושה בו שימוש לטובת קירור מים במקום הפעלת מדחסים.
- ✓ הטמענו תוכנית פעולה עדכנית למתקנים במערכות הגג של אתר החברה על מנת למצות את היעילות המקסימלית של המתקן לפני הפעלת דרגת קירור גבוהה.
- ✓ נרכשו מערכות אל-פסק (UPS) בדרגת יעילות אנרגטית גבוהה.







## העברנו יותר פסולת למחזור



✓ העמדנו פחי מחזור לבקבוקים בכל הקומות במטה החברה בחולון.



✓ הצבנו במרכז הלוגיסטי פחים להפרדת פסולת נייר, פלסטיק, עץ וסוללות.

✓ אנחנו שולחים תעודות משלוח דיגיטליות, כדי להפחית את השימוש בנייר.

✓ אנחנו עושים שימוש חוזר במשטחי העץ בתהליך שינוע הסחורה לספקים ובחזרה.



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



✓ כדי לעודד סביבת עבודה בריאה ונקייה ולעורר מודעות בקרב עובדי החברה להפחתת והפרדת פסולת, יזמנו "שבוע ירוק", שכלל הצבת פחים ומתקנים להפרדת פסולת לפי סוגים ומחזור ריהוט וציוד משרדי ישן.

## ניטור ובקרה לקרינה אלקטרומגנטית

החברות בקבוצה פועלות על פי התקנות המחייבות מכוח החוק ועל פי רישיון העסק, וגם בשנת 2022 עמדנו בתקן הקרינה המחייב של המשרד להגנת הסביבה. בקבוצה מבוצעות בקרות וניטור באופן שוטף, והתוצאות מדווחות לדירקטוריון החברה ולמשרד להגנת הסביבה. ●

## בשורה התחתונה:

כל חברות הקבוצה הפחיתו ב-4.9% את פליטות גזי החממה במכלולים 1 ו-2.

**בעקבות אימוץ יעדי האיפוס הפחמני בכל החברות בקבוצה, אנחנו שוקדים כעת על הכנת תוכניות הפחתת פליטות גזי חממה מפורטות בהתאם למתווה היעדים מבוססי מדע של ארגון SBTi, ונשאף לדווח עליהן במסגרת הדוחות הבאים.**

## צריכת אנרגיה בקבוצת בזק (במיליוני קוט"ש)

שנה קודמת	2022	2021	2020	
שנינו לעומת				
בזק	146.3	146.1	147.9	+0.1%
yes	8.3	9.1	9	-8.3%
פלאפון	51.6	60.7	65.3	-15%
בזק בינלאומי TECH	52.3	52.4	53.1	-0.3%

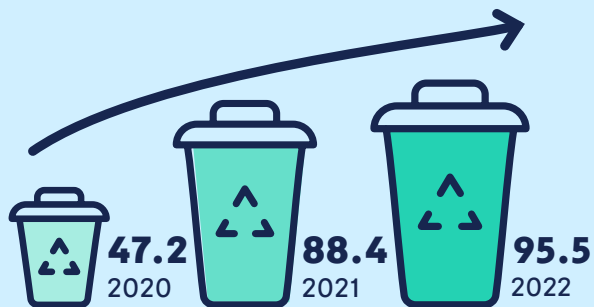
## צריכת דלקים ברכבי החברות

(באלפי ליטרים)

	בזק	בינלאומי TECH	פלאפון	yes	
בנזין	3,934.3	733.9	1,100	720	2021
סולר	2,785.2	0	102.5	88	
בנזין	4,797.3	733.9	1,069.6	603	2022
סולר	2,117	0	92.5	90	

## מחזור פסולת אלקטרונית

במפעל בזק טק (בטונות)





# מחויבים למשל תאגיד אחראי ואיכותי

# אתיקה במרכז

ניהול אתי הוא אחד מעמודי התווך המשמעותיים בהתנהלותנו, ואנו רואים בו את אחד היסודות להצלחתה והמשך צמיחתה בעתיד.

## הקפדה על משמעת

להתנהגות העובדים יש השלכות על תפקודה ועל תדמיתה של החברה, ולכן החברה מקפידה על אופן התנהגותם וחייבת לנקוט בעת הצורך באמצעים משמעתיים כנגד עובדים שסטו מהנהלים ומכללי ההתנהגות המקובלים במסגרתה. בחברה ישנו תקנון המשמעת המעוגן בהסכם קיבוצי ומפרט את המבנה והסמכויות של ערכאות המשמעת. נושא המשמעת מרוכז אצל ממונה על המשמעת בחברת בזק. בסמכותה להגדיר מדיניות וליישם את התקנון, לשמש כקובל לצורך העברת פניות לבית הדין למשמעת ולוועדות המשמעת בחטיבות, לעדכן את נהלי המשמעת ולהביאם לידיעת עובדי החברה ולהחליט האם להעביר פניות לבית הדין למשמעת ו/או לוועדות המשמעת בחטיבות.

## ועדות משמעת

בכל חטיבת ביצוע ובחטיבות המטה פועלת ועדת משמעת. הוועדה מורכבת מיושב ראש (מנהל בכיר), נציג הנהלה ונציג העובדים. ועדות המשמעת מטפלות בכל מקרה של התנהגות שאינה הולמת, עבירות תעבורה, עבירות בטיחות וכל מקרה שיועבר ע"י הממונה על המשמעת.

## בית הדין הארצי למשמעת

בית הדין הארצי למשמעת מורכב מיו"ר (שופט בדיומוס), נציג הנהלה ונציג עובדים. בית הדין מטפל במקרים שבהם הורשע עובד החברה בעבירה על פי חוק העונשין או בכל עבירה אחרת שיש בה קלון. למשל:

- מקרים של התנהגות בלתי הולמת של עובד החברה וגרימת הפרעה חמורה במהלך העבודה.



- מקרים שיועברו לבית הדין על ידי הממונה על המשמעת לאחר התייעצות עם הממונה על אכיפה פנימית של חוק הגבלים עסקיים בחברה, בגין עבירות על פי חוק ההגבלים העסקיים.
- מקרים שיועברו על ידי ועדת מניעת הטרדה מינית של החברה.
- כל מקרה אחר שיועבר לבית הדין על ידי מנכ"ל החברה, ועדות המשמעת של החטיבות או הממונה על המשמעת.

## אתיקה במדיניות ה-ESG

במהלך שנת 2022 אושרו ופורסמו במסגרת מדיניות ה-ESG של הקבוצה חמישה מסמכי מדיניות חדשים שכוללים גם היבטים אתיים:

- מדיניות לשמירה על זכויות אדם
- מדיניות שוחד, שחיתות וניגוד עניינים
- מדיניות מעורבות חברתית
- מדיניות סביבתית
- העסקה אחראית

מעבר לכך, בכל אחת מהחברות בקבוצה ישנם נהלים פנימיים לטיפול במקרה של חשש לפעולה בניגוד להוראות הדין, נהלי הקבוצה וכללי האתיקה.

## הדרכות אתיקה

בהמשך לריענון הקוד האתי, עיקר ההדרכות בבזק בשנת

אנו שוקדים על הטמעה ושיפור מתמיד של התרבות האתית בחברות בקבוצת בזק, על מנת שכל עובדיהן יכירו את ההנחיות האתיות ואת הציפיות מהם בעבודה השוטפת. בכל אחת מהחברות ישנו קוד אתי שעובר ריענון ועדכון מדי תקופה. עובדי הקבוצה עוברים הדרכה בנושא אתיקה מדי שנה, וכן מתרגלים דילמות אתיות שעמן הם עשויים להתמודד. אנו סומכים על העובדים שיידעו לקבל את ההחלטות הנכונות ביותר עבור הקבוצה, מחזיקי העניין שלה ועבור עצמם.

עדכון הקוד האתי בבזק, שבוצע לאחרונה בשנת 2022, היה תהליך עמוק, מובנה ובעל חשיבות גבוהה עבורנו. התהליך כלל מיפוי פערים מול סטנדרטים עדכניים, מפגשי שולחן עגול עם עובדים ומפגשי הנהלה בכירה, הצגת המלצות להנהלת החברה, אישור הערכים החדשים על ידי הנהלה והדירקטוריון, ולבסוף הפקה, עיצוב ותקשור. עדכון הקוד האתי כלל ריענון של קבוצת הערכים המובילים בעשייה, עדכון סעיפים בהתאם לסטנדרטים מקובלים בהתאם להמלצות היועצים המקצועיים ועיצוב חדש ורענון.

ועדת האתיקה בבזק מתכנסת פעמיים בשנה, ובמסגרת זו המנהלים מקבלים מידע וסטטוס בנושא הטמעת הקוד האתי, מקיימים דיון ומפיקים תובנות מסקר האתיקה שמבוצע. ניהול האתיקה והניהול התקין בקבוצה מרוכזים אצל סמנכ"לית משאבי האנוש הממונה על האתיקה בחברה. כמו כן, נושאי האתיקה וניהולה בפעילות החברה מדווחים לדירקטוריון בהתאם לסטנדרטים בינלאומיים מקובלים בתחום הביקורת.

[לעיון בקוד האתי המלא של בזק](#)

[לעיון בקוד האתי המלא של פלאפון](#)

[לעיון בקוד האתי המלא של yes](#)

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



**3,514 שעות הדרכת אתיקה הועברו**  
 בחברת בזק בשנת 2022 – פי 4.6 לעומת  
 השנה הקודמת.

ב־yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH  
 נערכו באותה שנה

**18 הדרכות אתיקה**  
 בהשתתפות **1,191**  
 עובדים ומנהלים.



לנסיבות העניין, להבטחת קיומה. בזק אוסרת ותמנע פגיעה מכל סוג שהוא, בעובד שדיווח בתום לב על התנהגות לא אתית או חשש לפעילות אסורה (כפי שמפורט במסמכי המדיניות של החברה), ושימצא כי אינו מעורב במקרה בעצמו.

### שומרים על זכויות אדם

אנחנו בקבוצת בזק מאמינים בצורך בשמירה על זכויות האדם ובחובה להגן על חירותנו, כבודו, חופש התנועה, קניינו, ביטחוננו, שלמות גופו, בשוויון בין בני האדם ומניעת אפליה מכל סוג. כיבוד מלא של זכויות האדם הוא ערך חשוב ומרכזי לקבוצה, והיא פועלת לקידומן ושמירה עליהן. כאשר עולה צורך לטיפול בפניות בתחום זה, מרכז ומטפל בהן מערך ביקורת הפנים. הקבוצה עומדת בכל הוראות החוק ואף מעבר להן. להרחבה בנושא, ניתן לעיין [במסמך המדיניות בנושא זכויות אדם](#).

### מניעת עבודה בכפייה והעסקת קטינים

קבוצת בזק עומדת בכל דרישות חוקי העבודה הישראליים, ומגנה בתוקף כל צורה של העסקת ילדים והעסקה בכפייה. העסקת ילדי העובדים בחופשת הקיץ נעשית בכפוף לחוק ובהתאם לנוהל פנימי בנושא. כמו כן, מעסיקה החברה מספר מצומצם של חניכים, בהתאם לחוק ובשיתוף פעולה עם בתי הספר שבהם הם לומדים, כחלק מתרומתה של החברה לקהילה.

ועוד. בנוסף, כלל העובדים והמנהלים בקבוצת בזק, לרבות עובדים במשרה חלקית ועובדים חיצוניים, עוברים הדרכות אתיקה שוטפות בתחומי מניעת שוחד ושחיתות, מניעת הטרדה מינית ועוד.

תחום הדרכות האתיקה מרוכז אצל מנהל מחלקת הלמידה הדיגיטלית, שעוסק גם בהטמעת התרבות האתית בבזק ובאיפיון ועיצוב תוכנית הטמעת האתיקה, ומשמש חבר בוועדת האתיקה.

### מודדים את אפקטיביות הטמעת הקוד

חברת בזק מודדת את אפקטיביות ההטמעה של הקוד האתי באמצעות הכלים הבאים:

- אינדיקציות מתוצאות סקר האקלים האתי שבוצע בסוף 2021, ועליו נכתב בהרחבה בדוח האחריות התגידית לשנת 2021.
- מבדקי למידה והבנה בסיום כל לומדה דיגיטלית.
- תוצאות סקרי שביעות רצון של לקוחות, המעידים על הטמעת נושאי האתיקה מול הלקוחות ומחזיקי העניין.

### מגינים על חושפי שחיתויות

נדבך חשוב בניהול האתיקה בקבוצת בזק הוא עיקרון ההגנה (Non-Retaliation), שתפקידו להבטיח מניעת התנכלות לחושפי שחיתויות (Whistleblowers) ולהעלות את רמת הביטחון של עובדים ומחזיקי עניין נוספים לדווח על התנהגות לא ראויה החושפת את החברה לסיכונים אתיים. עיקרון זה מוטמע בכל מסמכי המדיניות של בזק בנושאים האתיים, ובהם נקבע כי לא תהיה פגיעה בעובד המתלונן או בתנאי העסקתו. על פי מדיניות בזק, פעולת המנע לפגיעה בעובד יכולה להיות כל פתרון שיספק הגנה ראויה בנסיבות האירוע, לדעת סמנכ"ל משאבי האנוש ומבקר החברה. כחלק מההחלטה לגבי אופי ההגנה ייקבע המנגנון ההולם, בהתאם

הדיווח התרכזו בהטמעתו ותקשורו לכלל העובדים והמנהלים בחברה. לצורך העניין, בנינו פרק ייעודי בנושא אתיקה בסדנאות לפיתוח מנהלים, הוספנו תחנה של דיון בנושא אתיקה בימי האוריינטציה לעובדים חדשים, והוספנו לומדת אתיקה למסגרת קורסי הבסיס המועברים לטכנאים ולנציגי השירות של החברה. במסגרת תוכנית הדרכת האתיקה השנתית של בזק נערכות הדרכות למנהלים ועובדים חדשים. בין הנושאים הכלולים בסילבוס ההדרכות:

- ✓ מהי דילמה.
- ✓ מקרי בוחן אקטואליים.
- ✓ מבוא לאתיקה בעסקים.
- ✓ גישות של מחזיקי עניין.
- ✓ גישות שונות להערכת הטוב.
- ✓ החופש לבחור גם בתוך מסגרת.

ההדרכה הדיגיטלית לריענון הידע האתי ב־2022 נערכה בפורמט "שמונה דברים שכולנו חייבים להכיר בהתייחס לקוד האתי החדש שלנו", וכללה את הצגת קבוצת הערכים החדשה, השותפים לעיצוב הקוד האתי, המקומות שבהם הוא מתקיים, אזכור ערוצי הפנייה הקיימים בנושאים אתיים

### הדרכות האתיקה בחברת בזק ב־2022

סוג הפעילות	צורת העברה	משתתפים	סה"כ שעות
ימי אוריינטציה לעובדים חדשים	פרונטלי	68	68
לומדה - קורסי בסיס	דיגיטלי	1,372	686
תוכנית פיתוח מנהלים	פרונטלי	86	215
לומדה - ריענון ידע לכלל החברה	דיגיטלי	5,090	2,545

3,514

סה"כ

# מניעת אפליה, הטרדה מינית והתעמרות

## מניעת התעמרות

קבוצת בזק פועלת להבטחת תרבות ארגונית מכבדת לכלל העובדים, ובעיקר ביחסי ממונים, במטרה להפחית אירועי התעמרות בעבודה.

## איסור אפליה

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

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. מדיניות מניעת הטרדה, התעמרות ואפליה, ומניעת עבודה בכפייה והעסקת קטינים, כלולות ב**מסמך המדיניות בנושא העסקה אחראית**.

## מניעת הטרדה מינית

כמתחייב בחוק, בכל חברה בקבוצת בזק ישנם ממונים על מניעת הטרדה מינית, שאמונים על יישום המדיניות והנוהל למניעת הטרדה מינית. כל עובד בחברה מחויב לעבור לומדה בנושא מניעת הטרדה מינית אחת לשנה. החברות בקבוצה דורשות ממנהליו לקחת חלק פעיל ומוביל במניעת הטרדה מינית והתנכלות. לצורך מיגור תופעות אלה, אנחנו מנגישים את כל המידע הנחוץ לעובדים בחברה, בכל הנוגע לאמצעים הננקטים בכדי למנוע הטרדה מינית והתנכלות במסגרת יחסי העבודה.

הגשת תלונה יכולה להיעשות בעל פה, בטלפון או בכתב לממונה על מניעת הטרדה מינית. ככל שהתלונה מוגשת לגורם אחר בחברה היא מועברת לטיפול של הממונה על מניעת הטרדה מינית. בסיום הטיפול בתלונה מציגה הממונה על מניעת הטרדה מינית את הממצאים לסמנכ"לית משאבי אנוש, שמכנסת ועדה בראשותה לדיון בעניין ככל שנדרש.

# הביקורת הפנימית של קבוצת בזק

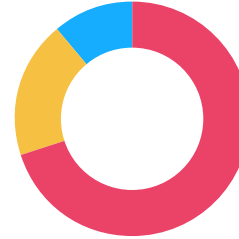
התפקידים; אמינותו ושלמותו של המידע הכספי והתפעולי; ניהול הכספים; מערכות המידע הממוחשבות; ואת מערך אבטחת המידע בחברה. המבקר מדווח ליו"ר הדירקטוריון ולוועדת הביקורת. בנוסף, מבקר החברה הוא הכתובת לפניות ותלונות של עובדים בהתאם להסדרים שנקבעו על ידי ועדת הביקורת. במהלך שנת 2022 נכנס למערך הביקורת בבזק כלי דיגיטלי לבחינת העבודה השוטפת, כחלק ממהלכי הדיגיטציה

תחום הביקורת הפנימית בקבוצת בזק כולל הערכה בלתי תלויה, הבוחנת את פעילות כל אחת מהחברות בקבוצה בהתאם להוראות החוק והנהלים הפנימיים שכל חברה קבעה לעצמה. מטרת הביקורת היא לסייע בהשגת מטרות החברות, לשפר ולייעל אותן. לכל חברה בקבוצת בזק ישנו מבקר פנימי שמנהל את צוות הביקורת הפנימית ואמון על ניהולו, ובאחריותו לבדוק את תקינותן של פעולות החברה, נושאי המשרות בה ובעלי



משאבי אנוש, כ-19% מהן עסקו בנושאי תפעול, והשאר עסקו בנושאים אחרים.

- משאבי אנוש 70%
- תפעול 19%
- אחר 11%



### השינויים הרגולטוריים הבולטים ב-2022

עיקר הפעילות של קבוצת בזק בתחום הרגולציה מתקיימת מול משרד התקשורת, והיא כוללת התנהלות בתחומי חקיקה כלליים עבור חברות תקשורת ובתחומי חקיקה הנוגעים ישירות לקבוצה כשחקנית דומיננטית בשוק התקשורת הישראלי, כמו מחויבותה של הקבוצה לשמירה על כללי תחרות הוגנים וקיום תחרות חופשית. העובדים והמנהלים בקבוצת בזק עוברים הדרכות פנימיות ולומדות דיגיטליות בנושא רגולציה. נושאי ההדרכות עוסקים בהתנהלות שוטפת בעבודה וכוללים עדכונים ושינויים בחקיקה וברגולציה הרלוונטיים לפעילות בזק והחברות הבנות. אלו השינויים הרגולטוריים העיקריים שעודכנו בשנת 2022:

● רפורמת ה-ISP שמאפשרת לבזק להפוך לספק מורשה מקצה לקצה באספקת שירותי אינטרנט.

● פריסת פרויקט הסיבים לבתים צמודי קרקע ובפריפריה החברתית-גיאוגרפית.

● רפורמה בשירות הטלפון הקווי שמוזילה את התעריף ללקוח בכ-40%.

\* במהלך הרבעון השני של שנת 2022 שילמה בזק קנס בסך 6.75 מיליון שקלים לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן כנגד תביעה משנת 2021 שעסקה במהירות ההורדה המינימלית שנמכרה בחבילת TOP100. בהתאם להסדר שהצדדים הגיעו אליו ושאושר על ידי בית המשפט בחודש אפריל 2023



במסגרת ערר שבזק הגישה, הופחת הקנס לכ-3.4 מיליון שקלים, והחברה קיבלה החזר על הפרש.

### מדיניות שוחד, שחיתות וניגוד עניינים

בזק רואה במניעת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים נושאים משמעותיים במיוחד להתנהלות העסקית, הכספית והתפעולית, ואוחזת בשורת נהלים פנימיים למניעת תשלומי שוחד (Facilitation), איסור קבלת מתנות וטובות הנאה.

● לעיון במדיניות הפומבית של החברה, [לחצו כאן](#).

והמעבר לעבודה מקוונת בחברה. כמו כן, בוצעה הערכה חיצונית על עבודת הביקורת, שהמלצותיה יושמו במהלך שנת הדיווח.

### של ערוצי פנייה אנונימיים או מזהים

לרשות כל העובדים, המנהלים והשותפים העסקיים עומדים מספר ערוצי פנייה, אנונימיים או מזהים, לצורך התייעצות או דיווח בנושאי אתיקה וניהול תקין. הפנייה יכולה להתבצע באופן ישיר למבקר החברה ולממונים על האתיקה במגוון דרכים:

- "קו חם" ייעודי ומונגש לעובדים.
- אמצעי תקשורת ישירים: טלפון ישיר, מייל, פקס, או בכתב יד.
- קביעת פגישה אישית.
- פנייה בפורטל הפנימי (ניתן לפתוח פנייה אנונימית).

ערוצי פנייה אלו מפורסמים בפורטל החברה ותלויים בחדרים משותפים בבנייני החברות ונשלחים מדי תקופה כתזכורת במייל לכל העובדים.

מערך הפניות והתלונות של העובדים ומחזיקי העניין הוא קריטי לניהולן של בזק והחברות הבנות, מכיוון שדרכו ניתן להציף פערים שלא היו יכולים להתגלות בדרך אחרת. מערך הפניות והתלונות מהווה מנגנון להיזון חוזר של המערכת ואמצעי לקבלת משוב פנימי לטובת שיפור ההתנהלות והביצועים של הקבוצה.

### פניות למערך ביקורת הפנים בחברה

הפניות למבקר החברה עוסקות בעיקרן בסוגיות הנוגעות למשאבי אנוש ולתפעול. הטיפול של מבקר החברה בפניות אלו נעשה בעזרת הבירורים והבדיקות הדרושים, בהתאם לאופי הפניות שהתקבלו, מול הגורמים הרלוונטיים. בשנת 2022, כ-70% מהפניות למבקר החברה עסקו בסוגיות



# עבודת הדירקטוריון

דירקטוריון בזק מתווה את מדיניות החברה וקובע את תוכניות הפעולה שלה, אחראי לאישור הדוחות הכספיים ולבדיקת המצב הכספי של החברה, וכן מפקח על פעילות החברות הבנות המהוות נכס של החברה. הדירקטוריון פועל במסגרת הסמכויות המוקנות לו בחוק החברות ובהתאם לנהלים המחייבים. חברי דירקטוריון בזק (למעט הדירקטור מקרב העובדים) מכהנים גם כחברי דירקטוריון של החברות הבנות פלאפון, בזק בינלאומי ו-TECH yes (וחלקם אף משמשים כחברי דירקטוריון חברת הבת בזק און ליין).

## ישיבות הדירקטוריון של החברות הבנות

לכל אחת מהחברות בקבוצת בזק יש דירקטוריון משלה. להלן פירוט ישיבות הדירקטוריון שנערכו בשנת 2022:

מספר הישיבות בשנת הדיווח	חברת הבת
7	yes
8	פלאפון
11	בזק בינלאומי TECH

## הליך בחירת חברי הדירקטוריון

נכון לסוף שנת 2022, כיהנו בדירקטוריון תשעה דירקטורים, מתוכם שלושה דירקטורים חיצוניים ודירקטור אחד בלתי תלוי (שאינו דירקטור חיצוני). חברי הדירקטוריון נבחרים על ידי האספה הכללית של בעלי המניות של החברה. כמו כן, ישנה אפשרות למינוי דירקטור זמני על ידי חברי הדירקטוריון לתקופה של חצי שנה או עד לאספה הכללית הקרובה, לפי המוקדם מביניהם.

מקבל הדירקטוריון סקירות תקופתיות על נושאים הקשורים בניהול האחריות התאגידית, לרבות התוכנית השנתית להטמעת יעדי ה-ESG של קבוצת בזק. בחברות הבנות של בזק, המנהלים המקצועיים מדווחים למנכ"ל החברה על הנושאים בתחום האחריות התאגידית, והוא מדווח לדירקטוריון כחלק מהניהול השוטף.

## ישיבות הדירקטוריון של בזק

בשנת 2022 התקיימו 20 ישיבות של דירקטוריון בזק, בהן השתתפו כל חברי הדירקטוריון, מלבד אלו שהיו מנועים מלהשתתף בישיבות מסוימות או בחלק מהן. בנוסף, נערכו 38 ישיבות בארבע הוועדות הפעילות של הדירקטוריון, כמפורט להלן:

סוג הוועדה	מספר הישיבות	מספר החיסורים
ישיבות דירקטוריון	20	1
ועדת ביקורת	19	0
ועדה לבחינת הדוחות הכספיים	10	0
ועדת תגמול	8	0
ועדת ביטחון	1	0

## תפקיד הדירקטוריון בניהול ה-ESG

בפברואר 2022 אישר הדירקטוריון את הרחבת ניהול תחום ESG, כהמשך ישיר לפעילות הענפה של הקבוצה בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי. במסגרת זו, אישר הדירקטוריון חזון לחברה: **בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר.**

בנוסף, קבע הדירקטוריון יעדי ESG לטווח הארוך, שמתוכם נגזרות מטרות ומשימות לביצוע עליהן אמונים סמנכ"לים שונים בחברה. כמו כן, אישר הדירקטוריון חמישה מסמכי מדיניות ESG העוסקים בהעסקה אחראית, איכות הסביבה, מעורבות חברתית, הגנה על זכויות אדם ומניעת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים.

בפברואר 2023 אישר הדירקטוריון את החלת יעדי ה-ESG של החברה גם על החברות הבנות, ובנוסף אישר ארבעה מסמכי מדיניות נוספים העוסקים באבטחת מידע ופרטיות, פניות עובדים, בטיחות וגיהות ושיווק אחראי. לקריאה ועיון במסמכי המדיניות, [לחצו כאן](#).

## תקשור מידע ESG לדירקטוריון

סמנכ"ל התקשורת התאגידית וקשרי ממשל בבזק אמון על הובלת תחום האחריות התאגידית בחברה, ביחד עם מנהלת ה-ESG. ככל שנדרש, הסמנכ"ל מדווח לדירקטוריון על התפתחות נושאי האחריות התאגידית באופן תקופתי. בנוסף,



## דירקטוריון בזק

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

גבוהים של ממשל תאגידי נאות, ומשקיעה משאבים רבים במניעת הפרת הוראות לצד עידוד והטמעת תרבות ציות אפקטיבית להוראות הדין בכל תחומי הפעילות של החברות בקבוצה. הקבוצה אימצה באופן וולונטרי תוכניות אכיפה פנימיות בתחומים שונים, כגון: דיני ניירות ערך ודיני תחרות (הגבלים עסקיים).

מטרת תוכניות האכיפה השונות היא הטמעת הוראות הרגולציה והדין החלות על החברות בקבוצה, תוך קביעת מנגנוני בקרה מפורטים שנועדו למנוע כשלים והפרות של הוראות שעלולים לגרום נזק כספי ופגיעה במוניטין ובשמן הטוב.

החברות בקבוצה בוחנות באופן שוטף את הצורך בעדכון תוכניות האכיפה והתאמתן לפעילות העסקית ולרגולציה המתפתחת, ומוודאות כי העובדים עוברים הדרכות תקופתיות מותאמות בהתאם לתפקידם.

### מערך ניהול הסיכונים

תחום זהו, הערכת וניהול הסיכונים של קבוצת בזק מתעדכן ונדון באופן שוטף בפעילות החברה ובדיוני הדירקטוריון ונושאי המשרה הבכירים, כחלק מהליך רציף ומתמשך שנועד לשמור על איכות ותקינות הניהול בחברה. מפת הסיכונים משתנה בהתאם לתנאי השוק וכורח המציאות, ותלויה בגורמים פנימיים, כמו אופי השירותים שמציעה

### גיוון מגדרי בדירקטוריון

נכון לסוף שנת 2022, בדירקטוריון החברה כיהנו שבעה גברים ושתי נשים. בתחילת 2022 הציב הדירקטוריון יעד להעלות את שיעור הנשים המכהנות בדירקטוריון ל-40% לפחות עד שנת 2030.

### הדרכה והכשרה של הדירקטוריון

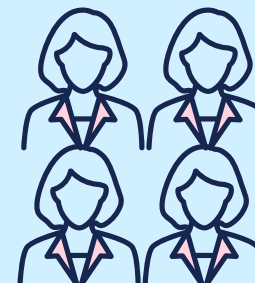
רובם המוחלט של חברי הדירקטוריון המכהנים – שבעה מתוך תשעה – הם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית, ושני חברי הדירקטוריון הנוספים הם בעלי כשירות מקצועית. החברות בקבוצה נוקטות פעולות רבות על מנת להכשיר ולשמור על כשירות חברי הדירקטוריון לאורך כהונתם, באמצעות הדרכות אקטואליות בנושאי ממשל תאגידי וניהול סיכונים, ימי עיון בהנחיית יו"ר הדירקטוריון, מזכירות הקבוצה, המבקר הפנימי, יועמ"ש חיצוני לדירקטוריון ועוד. בנוסף, כל דירקטור עובר עם כניסתו לתפקיד הכשרה פרטנית.

בחברה נערכת בדיקה של אפקטיביות עבודת הדירקטוריון על ידי המבקר הפנימי, ככלי לחיזוק האכיפה והציות בתחומי הממשל התאגידי. תוצאות הבדיקה מוגשות לעיון ולדיון בוועדת הביקורת ובישיבת הדירקטוריון.

### אימוץ תוכניות אכיפה פנימיות

קבוצת בזק רואה חשיבות עליונה בשמירה על סטנדרטים

יעד 2030 <  
40% ומעלה



שיעור הנשים  
בדירקטוריון

22% < 2022





החברה, ובהשפעות חיצוניות, כדוגמת מצב השוק. הטמעת מדיניות ניהול הסיכונים נעשית באמצעות:

- ✓ דיווחים רבעוניים מכל חטיבה
- ✓ פורומים דו-שנתיים לפרנטים מכל חטיבה
- ✓ פורום הנהלה ייעודי דו-שנתי בנושא ניהול סיכונים
- ✓ דיווח לוועדת הביקורת ולוועדה לבחינת הדוחות הכספיים
- ✓ הצגת דוח לניהול סיכונים לדירקטוריון

### תקשור נושאים מהותיים לדירקטוריון

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

### מדיניות התגמול

כמתחייב על פי חוק, בזק הגדירה מדיניות תגמול לנושאי המשרה הבכירים בקבוצה: המנכ"לים בבזק ובחברות הבנות המהותיות, הסמנכ"לים בבזק, מזכירת הקבוצה, המבקר הפנימי של החברה ויו"ר הדירקטוריון. מדיניות התגמול עוסקת בהיקף התגמול, מרכיביו ואופן קביעתו.

מטרות המדיניות הן:

- ✓ לסייע בקידום מטרות החברה והקבוצה
- ✓ לייצר מערך תגמול ראוי לנושאי המשרה

התגמול, דירקטוריון בזק והאספה הכללית של בעלי המניות.

### מחזיקי עניין זכות הצבעה

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

✓ לאפשר לחברה לגייס ולשמר מנהלים בכירים

פרמטרים לבחינת תנאי התגמול הם, בין היתר:

- ✓ השכלתו ומומחיותו של נושא המשרה
  - ✓ תרומתו של נושא המשרה לביצועי החברה
  - ✓ תנאי השוק
  - ✓ הצורך של הקבוצה לשמר את נושא המשרה
- הגורמים המעורבים בקביעת מדיניות התגמול הם ועדת



# מאבטחים את המידע ומגינים על הפרטיות

# ההגנה האוטומטית של נתב Be

בזק מספקת שירות סייבר בחוויית לקוח פשוטה ונוחה באמצעות נתבי Be, המופעלים באופן אוטומטי ללא צורך במעורבות הלקוח. אלו חלק מפעולות ההגנה של נתבי Be בשנת 2022:

הגנה על 70 מיליון מכשירים ברשתות הביתיות של לקוחותינו

חסימת יותר מ-2.5 מיליון תקיפות DDOS מדי יום.

בלימת 3 מיליון תקיפות פשינג מדי יום.



ככל שההתנהלות היום-יומית שלנו, בכל משורי החיים, הולכת ונטמעת במרחב הדיגיטלי, כך גדלה החשיבות של הגנה והישמרות מפני איומי סייבר ואבטחת מידע. איומים במרחב הדיגיטלי עלולים להגיע ממגוון גורמים, פנימיים וחיצוניים לארגון, לרבות גורמי פשיעה, טרור ואחרים.

במערכת ניהול שרשרת האספקה, וכעת הכל מתנהל במערכת אחת סגורה, בממשק ידידותי יותר למשתמש ובדרגת אבטחת מידע גבוהה יותר.

## עיקרי תוכנית הפעולה להגנה מפני אירועי סייבר

- ✓ עדכון וסנכרון נהלים בין גורמי אבטחת המידע למחלקת התקשורת התאגידית.
- ✓ ביטוח סייבר המתחדש באופן תקופתי.
- ✓ תרגולי סייבר משותפים לצוותים הטכניים.
- ✓ יכולת הקמה מאפס לאחר אירוע סייבר.
- ✓ תרגולי הנהלה.
- ✓ טיוב הנהלים בסנכרון עם המחלקה המשפטית ויועצים מקצועיים.
- ✓ גיבוש צוות ייעודי לאירועי סייבר והתקשרות עם חברה מקצועית.

## פרואקטיביות וזמינות – המפתחות להגנה מנצחת

במסגרת השינוי שעוברת בזק בינלאומי TECH בדרך להפיכתה לחברת ICT עצמאית, הצבנו לעצמנו חמישה מנועי צמיחה מרכזיים: תקשורת בינלאומית, דאטה סנטר, פרויקטי אינטגרציה, שירותי ענן והגנת סייבר. הצעד הבא שלנו בעולם הסייבר עם בשורה גדולה בדוגמת שירות ה־Cyber Defender, שנותן

פריצה למאגרי מידע של ארגונים עלולה לחשוף אותם לשלל סיכונים הנוגעים לשמירה על הקניין הרוחני, גניבה וחשיפה של מידע פרטי על לקוחות ועובדי הארגון, פגיעה בהמשכיות הפעילות העסקית, פגיעה בתשתיות קריטיות, הונאות פיננסיות ויצירת נזק תדמיתי לחברה. המטרה שלנו בקבוצת בזק היא לייצר ולשמר רצף תפקודי עבורנו ועבור לקוחותינו, תוך שמירה על גמישות תפעולית ושימור חוויית הלקוח.

## טכנולוגיות מתקדמות נגד איומי סייבר

לחברות בקבוצת בזק ישנן יכולות מתקדמות להתמודדות עם איומי אבטחת סייבר, לרבות צוות ייעודי של אנשי מקצוע מובילים בתחום ואסטרטגיית אבטחת מידע הכוללת מדיניות, התקנים, ארכיטקטורה ותהליכים הנדסיים. תוכניות אבטחת המידע המקיפות שלנו כוללות עמידה בתקנים וסטנדרטים מחמירים, שימוש בטכנולוגיות המתקדמות ביותר לצורך ניהול סיכונים סייבר, המתעדכנות מעת לעת כדי למנוע אפשרות של ניצול הנתונים בזדון או בשוגג על ידי גורם חיצוני או פנימי, וכן תוכניות גיבוי והתאוששות.

## מערכת ניהול משודרגת

פעילות אבטחת המידע שלנו כוללת ניטור, איסוף ומעקב באמצעות מערכות מתקדמות, עריכת סקרים בשרשרת האספקה וסקרי סיכונים, מוקד חקירות, ביצוע מבדקי חדירה, הפקת דוחות, ניהול מקצה לקצה, תרגולים שוטפים, וכן תוכנית פעולה רחבת-היקף שמכינה אותנו לאירועי סייבר. בנוסף, על רקע תיקון 90 לחוק בזק, בוצע בשנת 2022 שיפור



### שדרוג מערכות פנימיות ב־yes

ב־yes, בנוסף להפרדת הרשתות, הטמענו פתרון חדשני לניהול ובקרה של הרשאות משתמשים ומערכת לסריקת קבצים לפני העברתם לתוך מערכות החברה. כמו כן, שיפרנו את המענה האבטחתי לשימוש במייל.

### ההגנה המנצחת בבזק בינלאומי TECH

במסגרת השינוי שעוברת בזק בינלאומי TECH בדרך להפיכתה לחברת ICT עצמאית, הצבנו לעצמנו חמישה מנועי

צמיחה מרכזיים: תקשורת בינלאומית, דאטה סנטר, פרויקטי אינטגרציה, שירותי ענן והגנת סייבר.

הבשורה הגדולה שלנו בעולם הסייבר היא שירות ה־Cyber Defender שנותן מענה מקיף ומתקדם לבעיה המרכזית של הארגונים היום – איך לנהל את כל פתרונות הסייבר בארגון ולהגיב במהירות המרבית למתקפות סייבר.

לשם כך בחרנו בפתרון SIEM&SOC חכם במיוחד – בשיתוף חברת CYREBRO – שמותאם לכל פתרונות אבטחת המידע הקיימים בארגון, מספק מענה 24/7 עבור לקוחותינו, מייצר המלצות לשיפור מערך האבטחה הארגוני, ובכך מהווה מעטפת אבטחת מידע כוללת לכל הנכסים בארגון.

בנוסף, בשל החשיבות הרבה של שקיפות המידע, אנחנו מספקים במסגרת השירות פורטל משתמש חדשני המאפשר ל־CISO להיות מחובר למערכת מכל מקום ובכל זמן ובכך להשיג נקודת מבט מלאה על כל מה שקורה בגזרתו בארגון.

אנחנו בטוחים כי פתרון זה מהווה בשורה אמיתית בעולם הגנת הסייבר ומאפשר מענה מקיף לכל ארגון, קטן כגדול.

מענה מקיף ומתקדם לבעיה המרכזית של הארגונים היום – איך לנהל את כל פתרונות הסייבר בארגון ולהגיב במהירות המרבית למתקפות סייבר.

בחרנו בפתרון SIEM & SOC חכם במיוחד שיספק מענה 24/7 עבור לקוחותינו ויהווה מעטפת אבטחת מידע לכל הנכסים בארגון. אנחנו מבינים את החשיבות של שקיפות המידע ולכן מספקים במסגרת השירות פורטל משתמש חדשני המאפשר ל־CISO להיות מחובר למערכת מכל מקום ובכל זמן ולהשיג נראות מלאה על כל מה שקורה לו בארגון. אנחנו בטוחים כי פתרון זה מביא בשורה אמיתית בעולם הגנת הסייבר וייתן מענה מקיף לכל ארגון, קטן כגדול.

### הסמכת רימון 4 והפרדת רשתות בפלאפון

תשתית התקשורת של פלאפון נחשבת תשתית לאומית חיונית. כגוף שמונחה על ידי משרד ראש הממשלה, הוסמכנו ל"רימון 4" – דרגת ההסמכה הגבוהה ביותר לאבטחת מידע הנדרשת על ידי הגופים הביטחוניים במדינה, שמשמעותה היא עמידות של החברה בפני מתקפת סייבר של מדינה עוינת. בנוסף, הפרדנו את הרשת ההנדסית מהרשת המנהלתית לחיזוק האבטחה והטמענו מערכות חדשות לשמירת מסמכים רגישים, מניעת חיבור מחשבים זרים ודיווח על פריצות למערכות החברה.

### פלאפון סייבר – הרשת הבטוחה במדינה

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

### שומרים על הפרטיות ומגבירים את השקיפות

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

בנוסף, בשנת 2022 פרסמנו באתר [בזק](#) מסמך המפרט את עיקרי מדיניות אבטחת המידע והגנת הפרטיות לטובת הגברת השקיפות כלפי הלקוחות ומחזיקי העניין האחרים.

### תרגיל סייבר שנתי

בתור קבוצת התקשורת המובילה בישראל, וברוח העידן הטכנולוגי שבו אנו חיים ופועלים, אנחנו נערכים באופן מיוחד לאיומי סייבר אפשריים. לכן, במקביל לנהלי החירום הכלליים, אנחנו מנהיגים נוהל סייבר ספציפי ברמת החברות וברמת החטיבות ומבצעים מדי שנה תרגיל סייבר ברמת ההנהלה בסיוע חברת סייבר חיצונית. ●





# מצטיינים בשירות

אנחנו מעניקים את מלוא תשומת הלב והמשאבים על מנת להוביל גם באיכות המוצרים והשירותים ולספק ללקוחותינו חוויית רכישה חדשנית בסטנדרטים הגבוהים ביותר. בשנת 2022 השקענו בקידום הדיגיטציה של שירות הלקוחות, לרבות יצירת ממשקים דיגיטליים לעבודת הטכנאים ונותני השירות בחטיבות השונות של בזק והחברות הבנות.

### מצטיינים בסקר חוויית הלקוח של חברת מרקסטט

#### 5G פלאפון 5G ?

פלאפון הגיעה למקום הראשון ביחד עם חברה נוספת במדד "נכונות להמשיך להיות לקוח" (ציון 7 מתוך 10), ובמקום השני במדד "המלצה לחברים", לפי סקר חוויית הלקוח של חברת מרקסטט בשנת 2022.



yes הגיעה למקום הראשון בכל הדירוגים שנבדקו בסקר: נכונות להמשיך להיות לקוח, המלצה לחברים ושביעות רצון כללית. מהסקר עולה כי yes נהנית מיתרון

פלאפון היא החברה בעלת שיעור התלונות המוצדקות הנמוך ביותר (16%) מבין החברות הגדולות, ויחס של 0.41 בין התלונות המוצדקות לנתח השוק.

פלאפון היא החברה היחידה שזכתה לציון הסופי "טוב מאוד".

#### בינלאומי 8 TECH

בין חברות ה-ISP, בזק בינלאומי TECH היא החברה עם שיעור התלונות הנמוך ביותר – 4.23 תלונות על כל 10,000 מנויים.

בזק בינלאומי TECH הובילה את דירוג חברות התקשורת\* בשנת 2022, עם זמן מענה ממוצע של 2:44 דקות, שמהווה שיפור של 30% לעומת השנה הקודמת.

\*בקטגוריית ספקיות האינטרנט והטלפון הנייד.

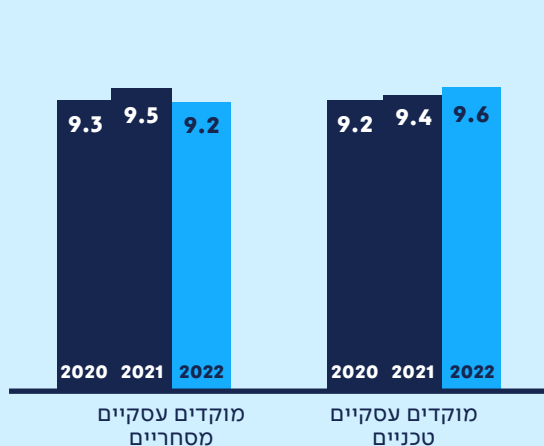
### מובילים במדדי השירות

בחטיבות השירות של כל החברות בקבוצת בזק אנחנו שומרים לאורך זמן על רמת שביעות רצון גבוהה בקרב לקוחותינו, באמצעות פעולות רבות לשימור ושיפור מתמיד של חוויית הלקוח, כגון: בקרה תמידית, תחרויות בין כל אגפי החטיבה, הטמעת כלים טכנולוגיים ותהליכים משפרי שירות. כתוצאה מכך, אנחנו מובילים במדדי השירות בקרב החברות הגדולות על פי דוח משרד התקשורת שפורסם בשנת 2022 ומתייחס לשנה הקודמת.

#### 5G פלאפון 5G ?

בין חברות הסלולר עם יותר מ-900,000 מנויים, פלאפון היא החברה שמקבלת את מספר התלונות הקטן ביותר (ביחד עם סלקום): 1.54 תלונות על כל 10,000 מנויים.

### וכך גם הלקוחות העסקיים של בזק



2022

2021

2020

מדי שנה לקוחות בזק מעניקים לנו ציונים מעולים בכל קטגוריות השירות



מעבדת תיקונים בסניף פלאפון

והגדילה את מספר הלקוחות שצופים בתכניה דרך האינטרנט. בנוסף, החברה נבחרה כשותפה להשקת שירותי הסטרימינג של דיסני בישראל וקיבלה אישור להציע ללקוחותיה חבילה אחודה המשלבת טלוויזיה, ספק ותשתית אינטרנט על גבי רשת הסיבים הקיימת של בזק, ללא צורך בפריסת תשתית ייעודית שעלולה בין השאר לייצר פסולת מיותרת.

### שירות לקוחות דיגיטלי ואוטומטי

במהלך שנת 2022 שידרגנו את השירותים הדיגיטליים והאוטומטיים ללקוחות, באמצעות פיתוח אפשרויות רבות לשירות עצמי באתר האינטרנט, ביניהן: מענה אוטומטי ב-144, הפעלת בוט שירות באפליקציית וואטסאפ ועוד.

במהלך השנה, השיקה החטיבה העסקית בבזק עשרות פיתוחים שונים לשיפור וייעול האוטומציה והדיגיטציה לעובדים ולטכנאים, ביניהם פתיחת פורטל משווקים, שדרוג פורטל מנהלי תיקי לקוחות עסקיים, הטמעת טפסים דיגיטליים ועוד.

החברות בקבוצת בזק מחזיקות ערוצי שירות לקוחות בפלטפורמות וערוצים דיגיטליים רבים ומגוונים, כדוגמת וואטסאפ, טוויטר, פייסבוק ואינסטגרם, לצד מוקד שירות הלקוחות וערוצי שירות עצמי.

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

### מערכת סיוע מרחוק ללקוחות yes

בחברת yes השקנו שירות חדש המאפשר שליטה מרחוק על הסטרימר של הלקוח במקרה של תקלה טכנית. באמצעות המערכת יכול נציגי השירות לבצע פעולות ביחד עם הלקוח, ואף לאפיין את השימוש במעבד ובזיכרון ולבצע סגירת

קל על פני שלוש החברות המתחרות ברמת שביעות הרצון מהיחזמה והנכונות של נציגי השירות לעזור, וכן פרמטרים הקשורים למאפייני המוצר. בנוסף, שיעור הלקוחות שהביעו כוונת נטישה מהחברה הינו נמוך, וכן רוב לקוחות הענף שהביעו כוונת נטישה היו מעדיפים לעבור ל-yes.

### איכות ואחריות במכירה

בחברת פלאפון אנחנו מפעילים צוות שתפקידו לשקף את העסקה ללקוח ולערוך בקרה על איכות המכירה. חבר הצוות מתקשר באופן מדגמי ללקוח, מבהיר בשנית את פרטי העסקה ומוודא כי היא הובנה על ידו. בנוסף, נוהל ביטול עסקה בחברה מאפשר ביטול בתנאים רחבים יותר מהנדרש בחוק.

### שירות ISP ללקוחות בזק ו-yes

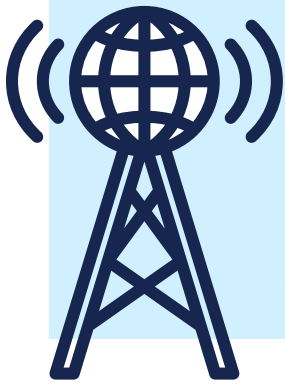
בעקבות שינוי במדיניות משרד התקשורת, התחלנו בחברת בזק לספק שירותי ספק אינטרנט (ISP – Internet Service Provider) למשתמשי קצה החל מאפריל בשנת 2022, ועד סוף השנה התחברו לשירות חצי מיליון לקוחות. בזכות מכירת שירותי אינטרנט כוללניים, יכולים כעת לקוחות בזק ליהנות מאינטרנט איכותי בתקלות ובעיות, מה שמייעל באופן משמעותי את התהליך בהשוואה למצב שבו ישנה הפרדה בין שירותי הספק והתשתית.

בסוף שנת 2022 השקנו שירותי ISP גם ב-yes, וכעת יכולים לקוחות החברה ליהנות משירות אחוד של טלוויזיה ואינטרנט.

### המעבר מלוויין לסטרימינג:

### yes ממשיכה לשדרג את חוויית הצפייה

גם השנה המשכנו ב-yes באסטרטגיית המעבר משידורי לוויין לסטרימינג. כחלק מהמהלך, פיתחה החברה את +yes



**500,000** לקוחות בזק התחברו לשירות ISP ב-2022

אינטרנט איכותי

מחיר תחרותי

שירות ישיר לטיפול בתקלות

אפליקציות וחיבור לרשת האינטרנט. השירות משמש גם להדרכת הלקוח על הממשקים השונים במערכת, ומאפשר בכך נגישות אופטימלית ללקוחות מאוכלוסיות ייחודיות, כגון: אנשים עם מוגבלות, קשישים ועולים חדשים.

בנוסף, השקנו מערכת TeamViewer שמאפשרת שליטה מרחוק על המחשב הביתי מול הלקוחות ומסייעת בהדרכה, ביצוע בדיקות ותפעול טכני בנושאי אינטרנט (yesFiber).

לצד שירותים אלו, צוותי שירות הלקוחות של yes עושים שימוש בשיחות וידאו כדי להבין את התקלה ולסייע לפתרונה במהירות המרבית.





# מספקים תכנים מוגנים ובטוחים לאוכלוסיות שונות

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

## גלישה בטוחה לילדים

שירות WiFi קידס, שהושק על ידי בזק בשנת 2022, מספק מענה לצורך בגלישה בטוחה לילדים ולהגנה מפני תכנים פוגעניים, באמצעות נתב Be. בנוסף לסינון הבסיסי, השירות מאפשר להורים להגדיר את שעות הגלישה המותרות לכל ילד בנפרד, וכן להגדיר פרופיל ייעודי ונפרד לכל מכשיר קצה. פלאפון, yes ובזק בינלאומי TECH מספקות אף הן שירותים לסינון תכנים פוגעניים והתאמת תכנים לילדים.

- רשתות חברתיות 57%
- אתרי קניות 20%
- פורנוגרפיה 9%
- אתרי מדיה וסטרימינג 6%
- אתרי משחקים 5%
- אתרי הימורים 3%



\* מתוך דוח מצב האינטרנט של בזק לשנת 2022.

## שירות סינון תכנים לקהל החרדי

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



# הנגשת השירות הפיזי והדיגיטלי

אדריכלית לפתיחת מרכז שירות חדש או במעבר למיקום אחר. במקרים אלו אנו פועלים על פי נוהל לבחירת נכס נגיש שניסחנו ביחד עם עמותת נגישות ישראל ומורשת נגישות מטעמם.

## פלאפון מנגישה: שירות ייחודי לכבדי שמיעה

בעקבות פנייה של לקוחה כבדת שמיעה, ששיתפה אותנו בקושי שהיא חווה, הוספנו בחברת פלאפון אפשרות של "קריינות בהמתנה" – שבה נאמר בשעת ההמתנה כי האדם שאליו התקשרת מתמודד עם מוגבלות בשמיעה ולכן הוא מעדיף לקבל הודעה כתובה במקום שיחה טלפונית.

## מנגישים את האתרים

בעקבות תקנות הנגישות הדיגיטלית, שנכנסו לתוקף בינואר 2022, הנגשנו את כלל מסמכי הלקוחות באזורים האישיים באתרי החברות בקבוצה. בנוסף, שיפרנו את הנגישות באתרי פלאפון, yes ו-sting tv.

## פתרונות חדשניים בתחום הנגישות

כמדי שנה, גם בשנת 2022 השתתפו רכזי הנגישות ונציגי החברות במפגשים, פורומים וכנסים – ביניהם ועידת נגישות ישראל ומפגש יוזמת Valuable 500 הבינלאומית המיועדת לקידום נגישות ותעסוקת אנשים עם מוגבלות בעולם – על מנת להמשיך ולהעמיק בלמידת עמיתים עם חברות נוספות ולמצוא את הפתרונות החדשניים ביותר בתחום הנגישות.

## מנגישים שירותים ומוצרים לאוכלוסיות עם צרכים ייחודיים

כדי להמשיך להעניק ללקוחותינו את השירות האיכותי,

החברות בקבוצת בזק פועלות באופן תדיר כדי לאפשר לכלל הלקוחות, לרבות אנשים עם מוגבלות, לגשת לשירותיהן הפיזיים והדיגיטליים בקלות ובנוחות וליהנות משירותי תקשורת מתקדמים. אתרי האינטרנט של החברות מספקים מידע נרחב על השירותים הנגישים הדיגיטליים, הפיזיים והטלפוניים שהן מספקות, כגון:

- נגישות באתר האינטרנט ובאפליקציה.
- תוספים ועזרים ייעודיים לבעלי לקויות שמיעה, דיבור ומוטוריקה.
- רשימת סניפי בזקסטור ופלאפון שבהם קיימים הסדרי נגישות ופירוט הסדרי הנגישות באתרי החברות.
- אפשרות פנייה דרך האתרים לרכזי הנגישות בחברות, באמצעות מייל וטלפון.

## תוכנית הדרכה שנתית בתחום הנגישות

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

- ביצוע לומדת נגישות על ידי כלל העובדים.
- הדרכות ממוקדות לנותני השירות הישיר: מוקדנים, טכנאים ועובדי החנויות.
- עריכת סדנה למנהלות הרווחה והשיווק בחברות הבנות לתכנון אירועים נגישים.
- הפנינג נגישות חווייתי בשיתוף עמותת "בית הגלגלים" במסגרת שבוע האחריות התאגידית.

## בחירת נכסים נגישים

החשיבות שאנחנו מעניקים לתחום הנגישות הפיזית באה לידי ביטוי בתהליך בחירת נכס נדל"ני חדש ובעריכת תוכנית

המקצועי, האמין וההוגן ביותר, אנו שמים דגש בערוצי המכירה והשירות לאוכלוסיות עם צרכים ייחודיים, כגון: קשישים, עולים חדשים ואנשים עם מוגבלות, שנזקקים לפעמים לסיוע ספציפי – כמו הנגשה או תרגום לשפה אחרת. אנחנו מדריכים את מנהלינו ועובדינו להיות מודעים לאוכלוסיות אלו, להפגין כלפיהם אדיבות יתרה, להבין את צורכיהם ולהסביר להם את הדרוש בדרך המתאימה להם ביותר, וכן מקיימים, מפתחים ומטמיעים נהלי עבודה למתן שירות נגיש.

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

# הגינות ואתיקה בשירות הלקוחות

## מחויבים לתמחור הוגן ושיווק אחראי

החברות בקבוצת בזק פועלות בהתאם להוראות החוק, ובהתאם לכך גיבשו מערך נהלים פנימי המבוסס על חוק הגנת הצרכן והוראות ותקנות נלוות. החברות מקפידות לאכוף סעיפים בנושאי איסור הטעיה, עסקת מכר וביטולה, תקנות הגנת הצרכן ועוד. נהלי הגנת הפרטיות של החברות מבוססים על דיני הגנת הפרטיות והקוד האתי בכל החברה. מידע נוסף בנושא ניתן למצוא ב[מסמך מדיניות שיווק אחראי](#) שהוציאה חברת בזק בשנת 2022.

## מחויבים לשמירה על הפרטיות וחופש הביטוי

אנחנו בקבוצת בזק מחויבים לעמידה בדרישות החקיקה הנוגעות לזכות לפרטיות, ומשקיעים מאמצים כדי להגן על פרטיות מחזיקי העניין שלנו ועל אבטחת המידע. בנוסף, אנו מחויבים להגן על חופש הביטוי של מחזיקי העניין שלנו במרחב האינטרנטי והתקשורתי.

## פניות הציבור

מעבר למוקדי התמיכה הטכנית ומוקדי השירות והמכירה, לחברות בקבוצת בזק יש מחלקות שאחראיות לטיפול בפניות הציבור. למחלקות אלו ניתן לפנות דרך אתרי האינטרנט השונים של החברות, דרך המייל ובאמצעות הדואר והפקס. האסטרטגיה של מחלקות פניות הציבור בקבוצת בזק מתמקדת לא רק בנתינת המענה ומציאת הפתרון ההולם לפונה, אלא במניעת וצמצום תלונות הלקוחות, באמצעות ניתוח הפניות והסקת מסקנות לשיפור פעילות החברה.

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

בנוסף, לכל אזור פעילות הוקצה אחראי מטעם מחלקת פניות הציבור, שמסייע לנציגי האגפים השונים כאשר הלקוחות מקדימים לפנות אליהם לפני פנייתם למחלקת פניות הציבור.

על מנת לספק את המענה המיטבי, המחלקות פועלות באופן סדור: כל תלונה עוברת אל הגורמים הרלוונטיים לטיפול, מתבצע מעקב ונערך תהליך הסקת מסקנות לשיפור. אחת לשבוע ואחת לחודש המידע נאסף, מסוכם ומוצג בפני הנהלת כל אחת מהחברות.

בכל אחת מהחברות הוקם פורום פניות בהובלת מנהלת אגף השירות. הפורום מתכנס אחת לחודש, ונידונים בו הנושאים הרחוביים שעלו מפניות הציבור, לצורך שיפור התהליכים בחברה.

## קו פנייה ישיר של הלקוחות למנכ"ל

בחברות פלאפון ו-yes פועל קו פנייה ישיר של הלקוחות למנכ"ל ולהנהלה הבכירה. פניות ישירות אלו אף הביאו בעבר לשינוי נהלים ומוצרים. בנוסף, מתקיים פורום פניות מנכ"ל שמטרתו לבצע תהליכי למידה והסקת תובנות מפניות הלקוחות לערוצי פניות הציבור הנוספים בחברות.

בנוסף, מחלקת פניות הציבור יוזמת פניות ישירות ללקוחות שמדווחים על חוויית השירות בערוצי המדיה החברתית של הקבוצה. ●







# מתחייבים לאחריות ברכש והגינות מול הספקים

## אנחנו מאמינים שיש לנו אחריות לוודא כי הנורמות שאנחנו מציבים לעצמנו בתחום ה-ESG מיושמות גם בעבודה עם הספקים שעובדים איתנו. אנחנו בקבוצת בזק מקפידים על הוגנות בהתקשרות איתם, ועל מוסר תשלומים גבוה המיטיב עם ספקים קטנים, ספקים לשירותים עתירי כוח אדם ועוד.

בבדיקות נמצאו מספר מצומצם של חריגות, ולשם תיקון התקשרנו באופן מיידי עם הספקים ועקבנו באופן צמוד אחר הפעולות שננקטו על ידם לתיקון המצב. תוצאות הבדיקות והפעולות שננקטות מדווחות למנכ"ל בזק אחת לשנה. בתחילת שנת 2023 הפסקנו את ההתקשרות עם אחד הספקים, בעקבות ביקורת שנערכה ב-2022 ובה הבענו אי-שביעות רצון כללית מביצועיו.

### בטיחות השימוש במוצר

המוצרים אותם אנו משווקים עומדים בסטנדרטים המקצועיים הגבוהים ביותר, אשר מקובלים ברמה הגלובלית ועומדים בתקנים המקובלים, בהתאם להוראות הרגולציה התקפה והרלוונטית.

### קידום רכש חברתי וישראלי


קידום הכלכלה והחברה הישראלית נמצא בליבה העסקית של העשייה שלנו, ואנו פועלים בנושא בכל גזרה של התנהלותנו השוטפת. אנחנו מעניקים עדיפות בהתקשרויות לספקים מקומיים ככל שהדבר מתאפשר. ומכיוון שהציוד הטכנולוגי של הקבוצה מיוצר בחו"ל, אנחנו מקפידים לרכוש את רובו המוחלט דרך נציגיו של היצרן בישראל. בנוסף, חלק מתקציב הרכש מוקדש להתקשרות עם עסקים קטנים ובינוניים.


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


הרכש והרחבת ההשפעה גם על ספקינו, אנחנו פועלים בכל חברות הקבוצה לגיבוש מדיניות רכש אחראית וקוד אתי לספקים, שיתווה קווי יסוד לפעילותנו ולפעילות ספקינו.

### קידום זכויות אדם בשרשרת האספקה

אנחנו בקבוצת בזק מחויבים להגנה על זכויות אדם, ומבליטים את הנושא גם בהליך הרכש שלנו:

אנחנו דורשים מהספקים לעמוד בכל דרישות החוק בכל תחום. 

אנחנו עורכים בדיקות מדגמיות לגבי העסקת עובדים בהתאם לחוק ולדרישות דין נוספות. 

אנחנו מוודאים כי הספקים מכירים את הקוד האתי שלנו, ואת כלל המחויבויות שלנו להיבטים השונים של זכויות אדם. 


אנחנו מחויבים כלפי ספקינו ושותפינו העסקיים להתנהלות אתית והוגנת ההולמת את החוק ומעבר לו, שמירת פרטיותם ומניעת העברת מידע על אודותם לגורמים חיצוניים, איסור קבלת מתנות ונושאים נוספים המפורטים ב**קוד האתי**.


### בדיקות פתע של תשלומי הספקים לעובדיהם


קבוצת בזק כפופה, בין היתר, להוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, ומפקחת על אכיפתו בעזרת תכנון הוגן של תעריפי ההתקשרויות למתן שירותים, ובאמצעות בדיקות תקופתיות ומעקב אחר עמידה בקריטריונים של ספקי שירותים, כמו: ניקיון, אבטחה, הסעדה ועוד. במהלך שנת 2022 ערכנו 128 בדיקות מדגמיות ובדיקות פתע של תלושי השכר והתשלומים של ספקי השירותים שלנו לעובדיהם.

### רכש אתי

לחברות בקבוצת בזק יש מדיניות רכש שמנחה את עובדי ועובדות מחלקות הרכש והקניינות בכל ההתקשרויות שהם מנהלים, באמצעות הכשרות, הדרכות והטמעת שיטות עבודה עם כניסתם לתפקיד ובמהלך עבודתם השוטפת. מדיניות הרכש כוללת התייחסויות לפרמטרים כמו:

 רישיון עסק והיתרים רגולטוריים כתנאי סף להתקשרות.

 עמידת הספק בתנאי העסקה נאותים, לרבות עמידה בחוקי מגן ושמירה על זכויות העובד.

 ניהול הבטיחות והיעדר ניגוד עניינים בהתקשרות עם החברה.

בו בזמן, מתוך הכרה בחשיבות האחריות התאגידית בהליכי



הדוח שלפניכם, הסוקר את שנת 2022, הוא דוח האחריות התאגידית הרביעי שמפרסמת חברת בזק, והשני לו שותפות שלוש מארבע החברות הבנות המרכזיות של בזק – yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH. הדוח, שנכתב בהלימה עם תקן GRI Universal Standards 2021, מציג את פעילות החברות במגוון היבטי האחריות התאגידית, ומנגיש את המידע לציבור מחזיקי העניין שלהן, ובראשם עובדיה, מנהליה ולקוחותיה. הנתונים המוצגים בדוח נאספו מתוך ריאיונות עם בעלי תפקידים בחברות (עובדים ומנהלים), מניתוח הדוחות הפיננסיים ומסמכים פנימיים שונים. הנושאים המהותיים המפורטים בפרק "האחריות התאגידית בבזק" עברו ריענון ותיקוף מחדש בתחילת שנת 2023 לאור שינויים שחלו בפעילות בזק, ועל רקע עדכון תקן הדיווח של GRI. לפרטים נוספים ראו סקירת "נושאים מהותיים לדיווח" בגוף הדוח. הדוח נכתב בסיוע חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידית מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton, החברה בקהילת ה-GRI העולמית.

**בכל שאלה באשר לדוח ותוכנו אנחנו מזמינים אתכם לפנות אלינו:**

**שי בכר**, מנהלת ESG, חברת בזק  
[shai.behar@bezeq.co.il](mailto:shai.behar@bezeq.co.il)

**אריאל אבני**, מנהל אגף הדוברות ומנהל ה-ESG, החברות הבנות  
[arielavn@pelephone.co.il](mailto:arielavn@pelephone.co.il)

**עברי ורבין**, מנכ"ל חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידית  
[ivri.verbin@goodvision.co.il](mailto:ivri.verbin@goodvision.co.il)





תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים	
<b>GRI 2</b> גילויים כלליים 2021	2-1 פרטי הארגון	5		
	2-2 גופים הכלולים בדוח האחריות התאגידית של הארגון	5		
	2-3 תקופת הדיווח, תדירות ויצירת קשר	64		
	2-4 ניסוח מחדש של מידע	ניסוח מחדש של ביצועים בתחום הסביבה - בהתאם לעדכון מידע כמותי ביחס לדוח הקודם. ניסוח מחדש של מצבת העובדים - בהלימה עם הדוח על מצב עסקי התאגיד (פרק א' בדוח התקופתי לשנת 2022)		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>
	2-5 הבטחת איכות חיצונית	65		
	2-6 פעילויות, שרשרת ערך וקשרים עסקיים	64		
	2-7 עובדים		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)	
	2-8 עובדים שאינם מועסקים		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)	
	2-9 מבנה והרכב הממשל התאגידי	50-51		
	2-10 מינוי ובחירה של הדירקטוריון	50-51		
	2-11 יו"ר הדירקטוריון	50-51		
	2-12 תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על ניהול השפעות	50		
	2-13 האצלת אחריות לניהול ההשפעות	50		
	2-14 תפקיד הדירקטוריון בדיווח תחום הקיימות	50		
	2-15 ניגודי עניינים	51 ;49	<a href="#">מדיניות מניעת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים</a>	
	2-16 תקשור חששות קריטיים	52		
	2-17 ידע קולקטיבי של הדירקטוריון	51		
	2-18 הערכת ביצועי הדירקטוריון			
	2-19 מדיניות תגמול	52		
	2-20 תהליך לקביעת התגמול	52	<a href="#">פרק ד' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: פרטים נוספים על התאגיד ושאלון ממשל תאגידי</a>	

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
:GRI 2 גילויים כלליים 2021	2-21 יחס תגמול כולל שנתי		<a href="#">פרק ד' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: פרטים נוספים על התאגיד ושאלון ממשל תאגידו</a>
	2-22 הצהרה על אסטרטגיית פיתוח בר-קיימא	3	
	2-23 התחייבויות במדיניות הארגון	50	
	2-24 הטמעת התחייבויות מדיניות	46	
	2-25 תהליכים לתיקון השפעות שליליות	49	
	2-26 מנגנונים לבקשת ייעוץ והעלאת חששות	49 ; 51-52	
	2-27 עמידה בחוקים ובתקנות		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>
	2-28 חברות בארגונים	25-31 ; 14-16	
	2-29 גישה למעורבות מחזיקי עניין	12	
	2-30 הסכמים קיבוציים		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)

**ביצועים כלליים**

:GRI 201 ביצועים כלכליים 2016	201-1 ערך כלכלי ישיר שנוצר ומופץ	5	
	201-2 השלכות פיננסיות וסיכונים והזדמנויות אחרים עקב שינויי אקלים		קבוצת בזק ערכה סקירה מצומצמת של סיכונים הסביבה שלה, אך טרם ביצעה סקירת סיכונים סביבה כוללת
	201-3 התחייבויות לתוכנית תגמול מוגדרת ותוכניות פרישה אחרות		ניתן פירוט במסגרת המענה לדירוג מעלה 2023: חברת בזק מקדמת מהלכים לתמיכה בעובדים לקראת ולאחר פרישה, כגון מימון קורסי הכנה לפרישה, ייעוץ למיצוי זכויות, פעילויות פנאי לגמלאים ועידוד הקשר בין גמלאים, המשך זכאות להטבות רווחה של הארגון לאחר הפרישה, קורסים והכשרות לפיתוח יכולות ועוד. בנוסף, החברה מעניקה אפשרויות להמשך העסקה לאחר גיל הפרישה (פירוט בעמוד 35 בדוח זה). כמו כן, מציעה חברת בזק תמיכה בתכנון פנסיוני באמצעות הגברת המודעות לחשיבות החיסכון הפנסיוני עבור כלל העובדים, מתן אפשרות לייעוץ פנסיוני במסגרת סל ההטבות הניתן על ידי החברה, הדרכות ומתן כלים לתכנון פנסיוני, הכשרת מומחי תוכן לנושא בארגון ומתן ייעוץ לתכנון מס לעובדים בפרישה מוקדמת ועוד.
201-4 סיוע כספי שהתקבל מהממשלה			<a href="#">ביאורים לדוחות הכספיים המאוחדים ליום 31 בדצמבר 2021</a>

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
<b>נוכחות שוק</b>			
:GRI 202 נוכחות שוק 2016	202-1 יחסי שכר כניסה סטנדרטי לפי מגדר בהשוואה לשכר מינימום מקומי	34	<a href="#">דוח שכר שווה לעובדת ולעובד - דוח בזק לשנת 2022</a> <a href="#">דוח פומבי לתקופה 2022 - פלאפון</a> <a href="#">דוח פומבי לתקופה 2022 - yes</a> <a href="#">דוח פומבי לתקופה 2022 - בזק בינלאומי TECH</a>
	202-2 שיעור ההנהלה הבכירה שנשכרה מהקהילה המקומית		כלל העובדים בבזק, ובפרט בקרב ההנהלה הבכירה, מועסקים בתחומי מדינת ישראל
<b>השפעות כלכליות עקיפות</b>			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	18-31	
:GRI 203 השפעות כלכליות עקיפות 2016	203-1 השקעות בתשתיות ושירותים נתמכים	18-31	
	203-2 השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	18-31	
<b>נוהלי רכש</b>			
:GRI 204 נוהלי רכש 2016	204-1 שיעור ההוצאה על ספקים מקומיים	63	
<b>מניעת שחיתות</b>			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	48-49	
:GRI 205 מניעת שחיתות 2016	205-1 פעולות מוערכות עבור סיכונים הקשורים לשחיתות	48-49	<a href="#">מדיניות מניעת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים</a>
	205-2 תקשורת והדרכה לגבי מדיניות ונהלים נגד שחיתות		<a href="#">מדיניות מניעת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים</a>
	205-3 מקרים מאושרים של שחיתות ופעולות שננקטו		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>
<b>התנהגות אנטי-תחרותית</b>			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	49; 51	



תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
<b>GRI 206</b> התנהגות אנטי-תחרותית 2016	206-1 הצעדים המשפטיים שננקטו כנגד הארגון בגין התנהגות לא תחרותית והפרת דיני הגבלים עסקיים		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>
	<b>מס</b>		
	207-1 גישת מס		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>
	207-2 ממשל מס, בקרה וניהול סיכונים		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>
<b>GRI 207</b> מס 2019	207-3 מעורבות מחזיקי עניין וניהול חששות הקשורים למס		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>
	207-4 דיווח מדינה אחר מדינה		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד; דוח הדירקטוריון על מצב ענייני התאגיד לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2021; ביאורים לדוחות הכספיים המאוחדים ליום 31 בדצמבר 2021</a>
<b>חומרים</b>			
<b>GRI 301</b> חומרים 2016	301-1 חומרים בשימוש לפי משקל או נפח	לא מדווח	
	301-2 חומרי קלט ממוחזרים בשימוש	לא מדווח	
	301-3 מוצרים שהוחזרו וחומרי האריזה שלהם	44	
<b>אנרגיה</b>			
<b>GRI 302</b> אנרגיה 2016	3-3 ניהול נושאים מהותיים	41	<a href="#">מדיניות סביבתית</a>
	302-1 צריכת אנרגיה בתוך הארגון	46-47	
	302-2 צריכת אנרגיה מחוץ לארגון	לא מדווח	
	302-3 עצימות אנרגטית		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	302-4 צמצום צריכת האנרגיה	46-47	
	302-5 הפחתה בדרישות האנרגיה של מוצרים ושירותים	46-47	

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
<b>מים ושפכים</b>			
:GRI 303 מים ושפכים 2018	303-1 אינטראקציות עם מים כמשאב משותף	לא מדווח	
	303-2 ניהול השפעות הקשורות להזרמת מים	לא מדווח	
	303-3 שימוש במים	לא מדווח	
	303-4 הזרמת מים	לא מדווח	
	303-5 צריכת מים	לא מדווח	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
<b>מגוון ביולוגי</b>			
:GRI 304 מגוון ביולוגי 2016	304-1 אתרי פעילות בבעלות הארגון, בחכירה שלו, בניהולו או נתונים לשליטתו, שנמצאים בשטחים מוגנים או בשטחים עשירים במגוון ביולוגי	לא מדווח	
	304-2 השפעות משמעותיות של פעילויות, מוצרים ושירותים על המגוון הביולוגי	לא מדווח	
	304-3 בתי גידול מוגנים או משוחזרים	לא מדווח	
	304-4 מינים ברשימה האדומה של IUCN ומינים ברשימת השימור הלאומית עם בתי גידול באזורים המושפעים מפעילויות הארגון	לא מדווח	
<b>פליטות</b>			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	45	<a href="#">מדיניות סביבתית</a>
:GRI 305 פליטות 2016	305-1 פליטת גזי חממה ישירות (מכלול 1)	47-48	
	305-2 פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	47-48	
	305-3 פליטות עקיפות אחרות (מכלול 3) של גזי חממה	לא מדווח	
	305-4 עצימות פליטת גזי חממה	לא מדווח	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	305-5 צמצום פליטת גזי חממה	47-48	
	305-6 פליטות של חומרים מדלדלי אוזון (ODS)	לא מדווח	

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
<b>GRI 305</b> פליטות 2016	305-7 תחמוצות חנקן (NOx), תחמוצות גופרית (SOx) ופליטות משמעותיות אחרות באוויר	לא מדווח	
<b>פסולת</b>			
<b>GRI 306</b> פסולת 2020	306-1 ייצור פסולת והשפעות משמעותיות הקשורות לפסולת		<a href="#">מדיניות סביבתית</a>
	306-2 ניהול השפעות משמעותיות הקשורות לפסולת	48	
	306-3 פסולת שנוצרה		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	306-4 פסולת שהופנתה מסילוק		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	306-5 פסולת מופנית לסילוק		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
<b>הערכה סביבתית של ספקים</b>			
<b>GRI 308</b> הערכה סביבתית של ספקים 2016	308-1 ספקים חדשים שנבדקו לפי קריטריונים סביבתיים	לא מדווח	
	308-2 השפעות סביבתיות שליליות בשרשרת האספקה והפעולות שננקטו	לא מדווח	
<b>GRI 403</b> בטיחות וגהות בעבודה	403-1 ייצוג העובדים בוועדות בריאות ובטיחות	35-36	
<b>העסקה</b>			
<b>GRI 3</b> נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	33	<a href="#">מדיניות העסקה אחראית</a>
	401-1 גיוס עובדים חדשים ותחלופת עובדים		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
<b>GRI 401</b> העסקה 2016	401-2 הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים זמניים או חלקיים	33-35	<a href="#">ביאורים לדוחות הכספיים המאוחדים ליום 31 בדצמבר 2021</a>
	401-3 חופשת הורות		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
<b>יחסי עבודה/ניהול</b>			
<b>GRI 402</b> יחסי עבודה/ניהול 2016	402-1 תקופות הודעה מינימליות לגבי שינויים תפעוליים		<a href="#">מדיניות בטיחות וגהות</a>



תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
<b>GRI 403</b> בטיחות ובריאות תעסוקתית 2018	403-1 מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	36-37	
	403-2 זיהוי מפגעים, הערכת סיכונים וחקירת אירוע	37-39	
	403-3 שירותי בריאות תעסוקתית	36-37	
	403-4 השתתפות עובדים, ייעוץ ותקשורת בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	38	
	403-5 הכשרת עובדים בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	38-39	
	403-6 קידום בריאות העובד	36-37	
	403-7 מניעה והפחתה של השפעות בריאות ובטיחות תעסוקתיות הקשורות באופן ישיר ליחסים עסקיים	36	
	403-8 עובדים המכוסים על ידי מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	36-37	
	403-9 פציעות הקשורות לעבודה	38-39	
	403-10 בריאות לקויה הקשורה לעבודה	36-37; 38-39	לא התקבלו כלל תלונות על בעיות בריאותיות במקורן בסביבת ותנאי העבודה בקבוצה
<b>הכשרה וחינוך</b>			
<b>GRI 3</b> נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	14; 33; 37-39; 47; 60;	<a href="#">מדיניות תרומה לקהילה</a>
<b>GRI 404</b> הכשרה וחינוך 2016	404-1 שעות הדרכה ממוצעות בשנה לעובד	33	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	404-2 תוכניות לשדרוג מיומנויות עובדים ותוכניות סיוע במעבר		<a href="#">ביאורים לדוחות הכספיים המאוחדים ליום 31 בדצמבר 2021</a>
	404-3 שיעור העובדים המקבלים ביקורות ביצועים והתפתחות קריירה קבועות	33	
<b>גיוון ושיוויון הזדמנויות</b>			
<b>GRI 3</b> נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים		<a href="#">מדיניות זכויות אדם</a> <a href="#">מדיניות העסקה אחראית</a>
<b>GRI 405</b> גיוון ושיוויון הזדמנויות 2016	405-1 גיוון של גופי ממשל ועובדים	51	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	405-2 יחס שכר יסוד ותגמול נשים לגברים	34	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
<b>אי-אפליה</b>			
<b>GRI 3</b> נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	48-49	<a href="#">מדיניות העסקה אחראית</a>
<b>GRI 406</b> אי-אפליה 2016	406-1 מקרי אפליה והפעולות שננקטו	לא מדווח	<a href="#">מדיניות העסקה אחראית</a>
<b>חופש התארגנות ומשא ומתן קיבוצי</b>			
<b>GRI 407</b> חופש התארגנות ומשא ומתן קיבוצי 2016	407-1 פעילויות וספקים לגביהם הזכות לחופש ההתארגנות ומשא ומתן קיבוצי עשויה להיות בסיכון		<a href="#">מדיניות העסקה אחראית</a> <a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>
<b>העסקת ילדים</b>			
<b>GRI 408</b> העסקת ילדים 2016	408-1 פעילויות וספקים בסיכון משמעותי למקרים של העסקת ילדים	47	<a href="#">מדיניות זכויות אדם</a>
<b>העסקה כפויה</b>			
<b>GRI 409</b> העסקה כפויה 2016	409-1 פעילויות וספקים בסיכון משמעותי למקרים של העסקה כפויה	47	<a href="#">מדיניות זכויות אדם</a>
<b>נוהלי אבטחה</b>			
<b>GRI 410</b> נוהלי אבטחה 2016	410-1 אנשי אבטחה שהוכשרו במדיניות או נהלים של זכויות אדם	לא מדווח	<a href="#">מדיניות זכויות אדם</a>
<b>זכויות של עמים ילידים</b>			
<b>GRI 411</b> זכויות של עמים ילידים 2016	411-1 מקרים של הפרות בהן מעורבות זכויות של עמים ילידים	לא מדווח	<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>
<b>קהילות מקומיות</b>			
<b>GRI 3</b> נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	18-31	<a href="#">מדיניות תרומה לקהילה</a>
<b>GRI 413</b> קהילות מקומיות 2016	413-1 פעולות עם מעורבות קהילתית מקומית, הערכות השפעה ותוכניות פיתוח	18-32	
	413-2 פעולות עם השפעות שליליות משמעותיות (בפועל ופוטנציאליות) על קהילות מקומיות		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
<b>הערכה חברתית של ספקים</b>			
:GRI 414 הערכה חברתית של ספקים 2016	414-1 ספקים חדשים שנבדקו לפי קריטריונים חברתיים	63	
	414-2 השפעות חברתיות שליליות בשרשרת האספקה והפעולות שננקטו	לא מדווח	<a href="#">מדיניות זכויות אדם</a>
<b>מדיניות ציבורית</b>			
:GRI 415 מדיניות ציבורית 2016	415-1 תרומות פוליטיות		<a href="#">ביאורים לדוחות הכספיים המאוחדים ליום 31 בדצמבר 2021</a>
<b>בטיחות ובריאות הלקוח</b>			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	63	<a href="#">מדיניות סביבתית</a>
:GRI 416 בטיחות ובריאות הלקוח 2016	416-1 הערכה של השפעות הבריאות והבטיחות של קטגוריות מוצרים ושירותים	63	
	416-2 מקרים של אי ציות הנוגעים להשפעות הבריאות והבטיחות של מוצרים ושירותים		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>
<b>שיווק ותיג</b>			
:GRI 417 שיווק ותיג 2016	417-1 דרישות למידע ותיג של מוצרים ושירותים	61	<a href="#">מדיניות שיווק אחראי</a>
	417-2 מקרים של אי ציות הנוגעים למידע ותיג מוצרים ושירותים		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>
	417-3 מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>
<b>פרטיות לקוחות</b>			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	61	<a href="#">מדיניות מידע והגנה פרטית</a>
:GRI 418 פרטיות לקוחות 2016	418-1 תלונות מבוססות הנוגעות להפרות של פרטיות הלקוח ואובדן נתוני הלקוח		<a href="#">פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2022: תיאור עסקי התאגיד</a>