
yes.
סקירת
ESG 2023

אחריות משותפת ליצירת ערך

קוראות וקוראים יקרים,

כמובילת תחום התקשורת והאחריות התאגידית ב-yes, אני מבינה את גודל האחריות המוטלת עלינו להוביל תהליכים שיבטיחו צמיחה בת־קיימא, תוך מתן דגש מיוחד על ההשפעות החברתיות והסביבתיות של פעילותנו.

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

כחלק מהמדיניות המנחה את התנהלותנו העסקית, קבוצת בזק, הכוללת את החברות הבנות, yes פלאפון ובזק בינלאומי TECH, התחייבה להגיע לאיפוס פליטות פחמן עד שנת 2050, להשגת שוויון מגדרי בניהול עד שנת 2030, ולהעסקת לפחות 20% עובדים מגוונים בארגון עד שנת 2023.

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

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

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

בברכה,

מירית כהן

סמנכ"לית תקשורת תאגידית yes ופלאפון



החזון: לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר

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

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



פעילות החברה במלחמת "חרבות ברזל"

מתקפת הפתע על ישראל בשבעה באוקטובר ומלחמת "חרבות ברזל" שפרצה בעקבותיה, חייבו אותנו לפעול במצב חירום: עובדים, עובדות ובני ובנות זוג גויסו לשירות מילואים בצו 8; וכמובן, החברה נדרשה להמשיך ולספק את שירותיה לכוחות הביטחון ולאזרחים בעורף - בבתים, במרחבים המוגנים ובמקלטים, לרבות מקומות מגורים זמניים שאליהם הם פונו.

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

אחריות סביבתית

קבוצת בזק, וחברת yes בתוכה פועלת לצמצום השפעותיה על האקלים והסביבה. בשנת 2023 בנתה הקבוצה תוכנית יעדים לאיפוס פחמני עד שנת 2050 על־פי הנחיות ארגון ה־SBTI (Science Based Targets) למכלולים 1 ו־2.

* ראו הרחבה בפרק "מתמודדים עם משבר האקלים".

אחריות חברתית

קבוצת בזק, וחברת yes בתוכה מייחסת חשיבות רבה להון האנושי שלה. אנחנו דואגים לרווחתם ופיתוחם של העובדים והעובדות בדרכים מגוונות. אנחנו מאמינים כי טיפוח הגיוון בתעסוקה ושמירה על שוויון מגדרי משפרים את סביבת העבודה, ולכן, הצבנו יעדים לשוויון מגדרי בתפקידים ניהוליים ולהגדלת שיעור העובדים מאוכלוסיות שסובלות מתת-ייצוג תעסוקתי בישראל.

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

בנוסף, אנו משקיעים משאבים רבים בתרומה ומעורבות בקהילה, לרבות ייזום של התנדבות ופרויקטים חברתיים,



תקשורת מתקדמת, איכותית ונגישה לכל

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

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

ומתמקדות בצמצום הפער הדיגיטלי ובחיזוק המרקם החברתי באמצעות תמיכה ארוכת טווח בארגונים חברתיים וסבסוד של שירותי ותשתיות תקשורת.

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

ממשל תאגידי

אנחנו מאמינים כי ממשל תאגידי איכותי, ראוי ויעיל הוא בסיס הכרחי לבניית הצלחה לאורך זמן. אנו משקיעים רבות **כדי להבטיח את עמידתנו בכללי ממשל תאגידי תקין, וזאת** באמצעות תוכניות ציות, מנגנוני משוב וביקורת, אימוץ נורמות ניהוליות מתקדמות ומחויבות למצוינות. דירקטוריון בזק, שרוב חבריו משמשים גם כדירקטורים של החברות הבנות בקבוצה, הציב לעצמו יעד של איזון מגדרי – לפחות **40% נשים עד שנת 2030.**

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

רכש אחראי

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

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

יעדי ה־ESG של קבוצת בזק

- 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%

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

ניהול ה־ESG

האחריות התאגידית של החברות בקבוצה מנוהלת באופן עצמאי בכל חברה תוך שאיפה ליצירת סינרגיה ולמידת עמיתים.

פעילות ה־ESG מדווחת באופן שוטף ויזום להנהלה הבכירה, למנכ"ל ולדירקטוריון החברה.

בחברות yes ופלאפון מנוהל התחום על ידי מנהלת ה־ESG שמובילה פורום בהשתתפות מנהלים ומנהלות ממגוון התחומים הרלוונטיים לפעילות, ומדווחת לסמנכ"לית התקשורת של החברות. כחלק מקידום יעדי הדירקטוריון, פועלות שתי מִנְהלות שמגבשות תוכניות עבודה רב־שנתיות:

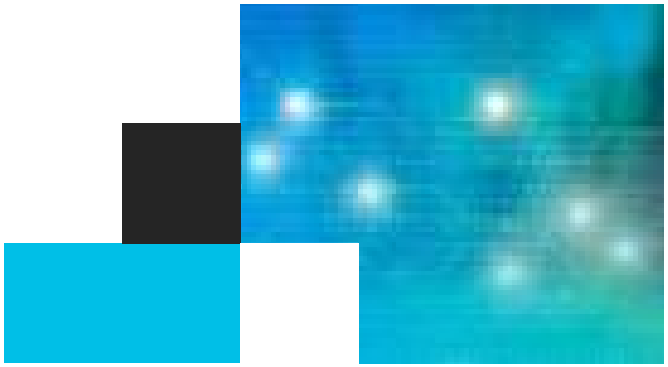
- מנהלת סביבתית המובלת על ידי מנהל הלוגיסטיקה.
- מנהלת גיוון והכללה ושוויון מגדרי בתפקידי ניהול המובלת על ידי מנהלת מטה משאבי אנוש.

דיאלוג עם מחזיקי עניין

כחברת תקשורת המספקת שירותים מגוונים לאזרחי ישראל, כמו גם לעסקים, תאגידים וארגונים ממשלתיים, אנחנו משפיעים ומושפעים ממחזיקי עניין שונים: לקוחות החברה, הלקוחות העסקיים, העובדים, הספקים, משרדי הממשלה והרשויות המקומיות, וכן ארגוני קהילה וסביבה. לכל קבוצה יש ציפיות שונות מאיתנו, בהתאם לצרכיה המיוחדים, ואנחנו לומדים עליהן באמצעות דיאלוג פורה ומתמיד.



מחזיקי עניין	אופן ניהול הדיאלוג
לקוחות פרטיים ועסקיים	• החברה מקיימת פעילות שוטפת מול לקוחותיהן בערוצים שונים, כגון: מוקדי שירות לקוחות טלפוניים, ערוצי פנייה דיגיטליים, מוקדי שירות פיזיים, סקרי שביעות רצון תקופתיים וקבוצות מיקוד. • תוצאות המשובים מנותחות על ידי החברה. כמו כן, מתבצעים ניתוחים פרו־אקטיביים של הגורמים הרלוונטיים בכל חברה, שמשמשים את החברות לטובת שיפור השירות, מיקוד השקעה במוצרים ושירותים חדשים ועוד.
ספקים	• דיאלוג עם הספקים השונים מתקיים על ידי יחידות הרכש של החברה בקבוצה שפועלות לטובת חיזוק הקשר עם הספקים והרחבת המאגר והתחרות.
רגולטורים וגורמי ממשל	• החברה מקיימת שיח שוטף ורצוף עם הרגולטורים בכלל ומשרד התקשורת בפרט, ומשתתפת בדיונים, כנסים ו"שולחנות עגולים," במטרה לבסס מערכת יחסים מקצועית של בזק עם גורמי ממשל וקובעי מדיניות.
עובדים	• עובדי החברה הם מחזיקי עניין מרכזיים שלה, ולדיאלוג עימם חשיבות רבה להצלחתה. הדיאלוג מתנהל בדרכים מגוונות: באמצעות ועדי העובדים, ועדות, פורומים מקצועיים, הדרכות, שיחות שוטפות, שיחות הערכה, סקרי אקלים ארגוני ומנגנונים לפניות והצעות.
ארגוני חברה אזרחית	• החברה מקיימת קשרים ענפים עם ארגוני חברה אזרחית ועמותות שונות ליישום המדיניות החברתית שלה, באמצעות פיתוח תוכניות גיוון בתעסוקה והנגשת השירותים ומוצרי החברה, פרויקטים חברתיים משותפים, תרומה כספית, אספקת שירותי תקשורת ללא עלות והתנדבות עובדי החברה בקהילה.





נושאים מהותיים לדיווח

בשנת 2023 תוקפו הנושאים המהותיים לקבוצת בזק ביחד עם מחזיקי עניין פנימיים וחיצוניים בהתאם לתקן הדיווח GRI 2021 (Global Reporting Initiative), Universal Standards 2021.

התהליך התבסס, בין היתר, על סקרים, ראיונות אישיים וניתוח מקורות מידע חיצוניים, כגון ניתוח דוחות אחריות תאגידית של חברות בסקטור התקשורת ותקני דיווח בינלאומיים. בהתאם לעדכון תקן הדיווח, ארגנו את הנושאים המהותיים ברשימה לא היררכית:

סביבה

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

חברה

- שוויון בנגישות לתשתיות ושירותים
- סביבת עבודה בטוחה
- פיתוח ההון האנושי, רווחת ובטיחות העובדים
- גיוון, הכללה ואי־אפליה
- תרומה לכלכלה ולחברה הישראלית
- צמצום הפער הדיגיטלי
- סייבר ואבטחת מידע

ממשל תאגידי

- אתיקה וניהול תקין
- תחרות הוגנת
- אפקטיביות הממשל התאגידי
- רכש אחראי

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 Goals (Sustainable Development).
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
 הגעה לשוויון מגדרי והעצמת כל הנשים	**5.5.2** הגדלת שיעור הנשים בתפקידי ניהול.	• החברה פועלת להעלאת שיעור הנשים בתפקידי ניהול, והציבו לעצמן יעד לאייש לפחות 50% מתפקידי הניהול ע"י נשים עד 2030. • דירקטוריון החברה קבע לעצמו יעד של הגדלת שיעור הנשים בו ל־40% לפחות עד שנת 2030.	פועלים למען העסקה אחראית והוגנת
 קידום צמיחה כלכלית מכילה, בת־קיימא ונגישה, העסקה הוגנת מלאה ויצרנית לכל	**8.2** גיוון, חדשנות ושדרוג יעילות כלכלית והעלאת פריון העבודה. **8.3** קידום מדיניות תומכת בפעילויות יצרניות; יצירת מקומות עבודה. הוגנים; יזמות, יצירתיות וחדשנות. **8.5** העסקה הוגנת, שכר שווה. **8.8** הגנה על זכויות עובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה.	• החברה מאמינה בתעסוקה מגוונת ומכלילה והציבה לעצמה יעד להעלאת ההון האנושי מאוכלוסיות גיוון ל־20% עד שנת 2030. • החברה מקפידה על תנאי העסקה הוגנים ומשקיעה מאמצים רבים בפיתוח סביבת העסקה מתקדמת ואחראית. • החברה דוגלת במדיניות בטיחות מחמירה לטובת שמירה על עובדיהן. החברה עורכת סקר שכר שנתי לבדיקת פערי שכר בין גברים לנשים. הליבה העסקית של החברות בקבוצת בזק עוסקת בקידום צמיחה כלכלית במשק וחדשנות תשתיתית ודיגיטלית.	קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר פועלים למען העסקה אחראית והוגנת.
 הבטחת צריכה ודפוסי ייצור ברי קיימא	**12.5** הפחתת פסולת ועידוד מִחזור.	• החברה מפרידה פסולת לסוגיה במרכזים הלוגיסטיים של החברות, ומעודדת מִחזור באמצעות מִחדוש ציוד קצה במפעל והחזרתו לשימוש הצרכנים.	מתמודדים עם משבר האקלים.
 נקיטת אמצעים דחופים להתמודדות עם שינוי האקלים והשלכותיו	**13.2** הטמעת מדדים של שינויי אקלים למדיניות, אסטרטגיות ותכנון לאומי.	• החברה הציבה יעד לאיפוס טביעת הרגל הפחמנית שלהן עד 2050 (Net Zero) לצד הצבת יעדי ביניים שנתיים עד שנת 2030 במטרה לוודא עמידה ביעד הסופי.	מתמודדים עם משבר האקלים.

השתתפות במסגרות מקצועיות

- yes חברות באיגוד השיווק הישראלי.
- אנו מיוצגים במגוון פורומים מקצועיים בתעשיית הטלקום האירופית, כדוגמת פורום חדשנות חוצה תעשייה שבו מיוצגות מרבית החברות הגדולות ביבשת.
- אנו חברים בעמותת ציונות 2000, עמותה הפועלת לפיתוח תרבות של אחריות חברתית באמצעות קידום שיתופי פעולה בין המגזר הציבורי, העסקי והשלישי.



קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר

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

תכני המקור של yes: מגוונים ומשקפים את המציאות

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



משנים סטריאוטיפים

כבר בשלב התכנון של הפקות מקור חדשות, ב־yes מוודאים כי הדרך שבה מוצגות הדמויות לא מנציחה סטריאוטיפים אלא דווקא קוראת עליהם תיגר, מה שמביא בסופו של דבר להצגתן של דמויות מגוונות יותר המשקפות מציאות חיים באופן הראוי והמדויק ביותר. כאשר מגיעות אלינו הצעות לתסריטים חדשים להפקות מקור, לרוב אנחנו בוחנים אותן בשלב הראשון ללא מפגש אישי עם היוצרים, על מנת שנוכל לגבש חוות דעת מקצועית אך ורק על סמך התסריט עצמו, ובכך מתאפשר תהליך שוויוני שבוחן את איכות התוכן ללא הטיות.
אנחנו ב־yes מעודדים יצירת תוכן מקורי שנכתב, מבוים ומופק על ידי אנשי ונשות מקצוע מאוכלוסיות מגוונות, מציג את חוויותיהם ועולמם מנקודת מבטם הייחודית ומעלה מודעות לסוגיות חשובות בחברה הישראלית.

ייצוג נשי הולם

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

סדרות דרמה

על המסך:

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

מאחורי הקלעים:

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

סרטי דוקו:

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

80% מהן אף **בוימו** על ידי נשים.

ילדים:

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

דרמות מתוסרטות

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

דנה קמה

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

אלף

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

פריפריה אימפריה

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

מלכת היופי של ירושלים

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

הפקות דוקומנטריות

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

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

ענבל פרלמוטר – אם זה נגמר

הסרט, שהופק כולו על ידי נשים וזכה בפרס הסרט הטוב ביותר בפסטיבל דוקאביב ובפרס אופיר, מגולל את סיפורה של הרוקרית המוכשרת שמצאה את מותה בגיל 26 ומציף שאלות הנוגעות להתמודדות נפש, התמכרויות והצורך בעזרה וטיפול.

7 מונולוגים על זנות

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

ליל כלולות

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

שיחה נכנסת

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

בעילום שם: בחזרה לברנוער

הבמאי והיוצר אודי מרדכי מגולל בסרט אישי מאוד את סיפור פציעתו בפיגוע השנאה כלפי הקהילה הלהטב"קית בבר נוער וחוזר באומץ אל פצעי הנפש והטראומה.





הקבוצה של אלכס

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

התזמורת

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

עולם הילדים

מה הבעיה

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

אחריות חברתית וסביבתית על המסך

במקביל לשאיפה היומיומית להעלאת המודעות לנושאים חברתיים, אנחנו ב־yes ממשיכים לציין ימים בינלאומיים. ביום לאנשים עם מוגבלויות, למשל, שידרנו את הסדרה "פאודה" וסרטים ישראליים נבחרים בליווי הנגשה קולית לעיוורים, לצד תכנים ייעודיים שנוגעים בנושא ותכנים

שמונגשים לחירשים באמצעות שפת סימנים. בנוסף, שודר בשירות דיסקברי+ ספיישל "אנשים מעוררי השראה" בכיכובם של אנשים שסירבו לאפשר למגבלה שלהם להגדיר אותם – והגיעו להישגים גדולים מהחיים.
בנוסף, ציינו במהלך השנה ימים בינלאומיים כגון: יום איכות הסביבה, חודש הגאווה, היום הבינלאומי לנשים במדע ועוד.

טלוויזיה בשעת מלחמה

מיד לאחר מתקפת הפתע על ישראל בשבעה באוקטובר, יזמנו ב־yes תוכנית שידורים מיוחדת לזמן המלחמה. תחילה ביצענו שינויים בתוכניות לטווח הקרוב והארוך, לרבות הורדת או הצנעת תכנים מעוררי טריגרים או כאלה שאינם תואמים את המצב.
בעקבות ריבוי הדיווחים החדשותיים לאורך שעות היממה, נוצר צורך ביצירת מרחב תוכן בטוח עבור ילדים וטף – ובתור מענה מיידי לכך הצפנו לראש הפלטפורמה תכנים המיועדים לילדים, בדגש על אסקפיזם.
בנוסף, העברנו לשידור מלא סביב השעון את ערוץ הילדים yes, Kids Movies רכשנו לשידור תכנים פופולריים לילדים (סרטי הארי פוטר, המיניונים ועוד) ופתחנו קטגוריות צפייה לכל המשפחה.
כדי לסייע בהפגת המתח לבני הגיל השלישי בשעת המלחמה, השקנו בשיתוף אימג'ן מדיה את yes ביחד, ערוץ תרבות שמשדר הופעות, שירי ארץ ישראל היפה והפקות מקור עם אוריינטציה לגיל זה.

NOVA

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



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

תוכן ייעודי בשעת מלחמה

"מוסרים ד"ש מהחזית"

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

"הורים במילואים"

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

מחכים לכם בבית – סיפורם של החטופים והנעדרים

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

30 ימים למלחמה

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

100 ימים למלחמה

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

yes במלחמת "חרבות ברזל"



תמיכה בעובדים במהלך המלחמה

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

- בנינו מעטפת תמיכה וסיוע לעובדים, שכללה, בין היתר, ליווי מצד צוות הרווחה של הקבוצה ואנשי מקצוע, שהעניקו תמיכה סוציאלית ורגשית.
- מנהלי חטיבות ופורום הנהלה בכיר קיים קשר שוטף עם העובדים בשטח, לרבות ביקורי שטח של מנכ"לי החברות במרכזי השירות והתפעול ברחבי הארץ על מנת לחזק את העובדים.
- דאגנו לתקשורת פנים־ארגונית רציפה ועדכנית באמצעות פורטל ואפליקציה פנים ארגוניים ושליחת הודעות SMS ו/או וואטסאפ לפי הצורך, כדי לשתף את העובדים במלוא המידע הרלוונטי בעת חירום.
- קיימנו מפגש מקוון של כלל העובדים עם המנכ"ל וחברי ההנהלה.
- בנינו עבור המנהלים ארגז כלים ניהולי הכולל הנחיות והמלצות לניהול בתקופת המלחמה, הרצאות שעסקו בבניית ושימור חוסן בקרב העובדים.
- קיימנו הרצאות שכללו מגוון תכנים שנועדו לסייע לעובדים בהתמודדות עם המצב.
- הרחבנו את העבודה ההיברידית מתחילת המלחמה למשך מספר חודשים, אפשרנו גמישות רבה בעבודה מהבית ובשעות משמרות העבודה, ואף סיפקנו מחשבים ניידים לעובדים כדי שיוכלו להמשיך ולעבוד מביתם.

שמירה על ביטחון העובדים

בטיחותם וביטחונם של עובדינו ועובדותינו נמצאים בראש סדרי העדיפויות שלנו בשגרה וביתר שאת בשעת חירום, שכן החברות בקבוצה מוגדרות כחברות חיוניות בשעת חירום.

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

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

אתרי החברות פעלו לאורך כל המלחמה בהתאם להנחיות פיקוד העורף, והוציאו באופן שוטף הנחיות ביטחון לעובדים, סרטוני הדרכה ותזכורות על מיקומי המרחבים המוגנים. במרכזי השירות של חברות הקבוצה הוגברה האבטחה, וחלק מאתרי הפעילות באזורי סיכון נסגרו לפי שיקולי ביטחון.

תמיכה במילואימניקים ובני משפחותיהם

- עם תחילת המלחמה ביצעו חטיבות משאבי האנוש מיפוי ארגוני, כדי לקבל תמונת מצב של עובדים המגויסים בצו 8 למילואים, או כאלה שיש להם בן משפחה מקרבה ראשונה שגויס.
- החברות יצרו שגרה של שיחות עם העובדים שגויסו, וכן עם עובדי השטח: הטכנאים, הנציגים ומנהליהם.
- הענקנו לעובדים המגויסים ולבני משפחות המגויסים שוברים לקניות או מארזי משחקים ומזון.
- ערכנו הרצאה מיוחדת למנהלים, שנועדה להעניק להם כלים לקבלת עובדים שסיימו את שירות המילואים כדי שתתאפשר להם חזרה מיטבית לעבודה.
- אנחנו מעניקים שירות סיוע פסיכולוגי הניתן בייעוץ טלפוני חינמי ובפגישות פרונטליות המסובסדות באופן חלקי על ידי החברה.
- מענק מיוחד למשרתי המילואים: החברות בקבוצת בזק העניקו ליותר מ־800 מעובדיהן ששירתו במילואים במלחמה מענק הוקרה מיוחד בגובה כ־4 מיליון ש"ח.





התנדבות למען הקהילה

לצד המשך פעילותה השוטפת, הקבוצה נרתמה למאמץ הלאומי מתוך תחושת שליחות ומחויבות לחיזוק החברה הישראלית. כל חברות הקבוצה פעלו במגוון אפיקי סיוע, ביניהם תרומת מוצרים ושירותים, דחיית תשלומים עד שוך השלב העצים במלחמה, הצטרפות למיזם "עסקים נרתמים לקהילה בחירום," פעילויות התנדבותיות של העובדים ועוד.
בכל חברות הקבוצה התקבלה החלטה שלא לגבות תשלום ממפונים בצפון ובדרום – מהלך שמסתכם בכ־2 מיליון ש"ח לחודש לכל קבוצת בזק.
מיד עם תחילת המלחמה, yes ופלאפון פתחו חמ"ל ארגוני משותף לתרומות וסיוע לאזרחים, אנשי כוחות הביטחון ועובדי החברות שהתגייסו למילואים, וחברו למיזם "עסקים נרתמים לקהילה בחירום" שנוסד עם פרוץ מגפת הקורונה במטרה לפעול בעתות חירום. המיזם, שמובל על־ידי קואליציית ארגונים חברתיים ויועצים לאחריות תאגידית, הוקם במטרה לחבר בין צרכים חברתיים מאומתים לחברות המעוניינות לתת להם מענה ולפעול לאיגום משאבים ויצירת שיתופי פעולה. הפורום הגיע ליותר מ־300 חברות מסקטורים



שונים, ובעזרתו גויסו תרומות רבות בכסף, מוצרים ושירותים. חברת yes תרמה ממירים לתושבים שפונו מעוטף עזה ולחיילים בבסיסים ונתבים לאנשי כוחות ההצלה. עובדי החברה הגיעו ביחד עם כוכבי הסדרות של yes לבתי מלון ברחבי הארץ כדי לשמח את ילדי המפונים. בנוסף, הוקרן משחק כדורגל של נבחרת ישראל לחיילים בשטח כינוס. yes ופלאפון הרכיבו ערכה ייעודית לחיילים פצועים במחלקות שיקומיות הכוללת טאבלט, אוזניות בלוטות', מטען ומנוי +yes ללא עלות לשנה.
בנוסף, שתי החברות הפעילו ביחד ניידת גיימינג עם

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

במהלך נוסף, yes ופלאפון אימצו את עמותת חטיבת גבעתי, כשיקוף של הערכים המרכזיים של החברות, שכוללים אחריות חברתית, תרומה לקהילה וסיוע לשמירה על ביטחון המדינה. אימוץ עמותת חטיבת גבעתי מאפשר סיוע ישיר לחיילים ותמיכה בפעילות חברתית לחיילי החטיבה, וילווה בקביעת יעדים ומדדים, כולל מעקב אחר ההתקדמות וההשפעה החיובית על החיילים והקהילה. לרגל יום האישה, קיימו החברות מפגש עוצמה בגדוד התצפיתניות בצפון הארץ, בהשתתפות הטאלנטיות של yes שחילקו לחיילות מוצרים חיוניים להמשך השירות שלהן. בנוסף, חילקו עובדי yes ופלאפון ערכות מוצרים לבית לתושבי קיבוץ נחל עוז, שאומצו על ידי קיבוץ משמר העמק, בו הם ישתכנו בשנתיים הקרובות.

תמיכה במשפחות החטופים

חברות הקבוצה משתתפות במאמצי מטה משפחות החטופים להחזרת בני משפחתם משבי החמאס.



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

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

שמירת רצף תקשורת

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

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





אבטחת מידע ושמירה על רשת מאובטחת

מתקפת הפתע של שבעה באוקטובר לא פסחה על גזרת הסייבר. מאז השבת השחורה ועד ימים אלו חל גידול של מאות אחוזים במספר התקיפות על הרשת הביתית והמכשירים המחוברים אליה לעומת ימי השגרה. ניסיונות התקיפה הם מגוונים וכוללים מספר סוגים שונים של אירועי תקיפה. מערכי האבטחה של החברות העלו את רמת הכוננות לגבוהה ביותר ונערכו כדי להעניק מענה רציף ואיכותי להתמודדות עם האירועים המתגברים. הקשחנו את אפשרויות הגישה הפנימית והחיצונית למידע בארגונים, וזאת במקביל לתקשור נושאים רלוונטיים לעובדי החברה במטרה להעלות את רמת המודעות שלהם כלפי איומי הסייבר השונים.

הערכה לעשייה במלחמת "חרבות ברזל"

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

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

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



האימפקט החברתי של קבוצת בזק

מצמצמים את הפער הדיגיטלי ומחזקים את המרקם החברתי

אנחנו מאמינים כי כל אחת ואחד זכאים לגישה שוויונית לתקשורת, אמצעים וידע דיגיטליים. בשם חזון זה פועלות כל חברות הקבוצה לצמצום הפער הדיגיטלי וחיזוק המרקם החברתי של אוכלוסיות מוחלשות, ומקיימות קשרים אסטרטגיים וארוכי טווח עם גופים ויוזמות חברתיות.

הפרויקטים המרכזיים של yes בקהילה

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

תוכנית הדגל "דוקו יאנג"

פרויקט "דוקו יאנג" מהווה את תוכנית הדגל של yes בתחום המעורבות הקהילתית והתרומה לחברה. התוכנית, שנעשית בשיתוף עם משרד החינוך ודוקאביב, מלווה נערות ונערים בסיכוי משש פנימיות ברחבי הארץ ביצירת סרטי דוקו קצרים. במסגרת הפרויקט, כל פנימייה הפיקה ויצרה סרט דוקומנטרי בעזרת במאי או יוצר מקצועי שליווה את הנערים והנערות לאורך השנה.

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

עוד על "דוקו יאנג"

בפרויקט משתתפים כ־**85 נערים ונערות** וכ־**20 עובדים מתנדבים**.

yes העניקה לפרויקט **חסות בשווי עשרות אלפי שקלים**.

החברה מלווה את הנערות והנערים ב**הרצאות תוכן, סדנאות וסיורים**.



התנדבויות נוספות:

- ביצענו מגוון רחב של פעילויות התנדבות במהלך השנה:
- סדנאות אוריינות סלולר לבני הגיל השלישי: פעילויות להנגשת הטכנולוגיה והפחתת הפערים הדיגיטליים בקרב אוכלוסיית הקשישים.
- איסוף ציוד בית ספר, איסוף תחפושות ואריזת סלי מזון למשפחות נצרכות: יוזמות המיועדות לסייע לאוכלוסיות מוחלשות ולהעניק תמיכה כלכלית וחברתית.
- עריכת תחרות עוגות ויריד מכירות לקראת פסח: הפעילות מבוססת על מוצרים של עמותות שונות, מתוך מטרה לגייס כספים ולתמוך בעמותות.
- תרומת מחשבים לבני נוער ותרומת אייפדים לעמותת אלי"ע: קידום ילדים עם עיוורון ולקויות ראייה באמצעות הנגשת טכנולוגיה מתקדמת.
- איסוף ציוד לנפגעי רעידת האדמה בטורקיה: סיוע לנפגעים על ידי איסוף והעברת ציוד חיוני.
- העמדת המוקד הטלפוני של פלאפון לטובת מבצעי התרמה לעמותת SOS לילדים ונוער בסיכון: מוקד השירות והעובדים השתתפו במבצעי התרמה לעמותה פעמיים במהלך 2023.







פועלים למען העסקה אחראית והוגנת

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

חטיבת משאבי האנוש בחברה דואגות לרווחתם של העובדים והעובדות במסגרת תוכנית עבודה סדורה ומפורטת, שכוללת יעדים ומדדים להעלאת שביעות הרצון של העובדים.

בשנת 2023 המשכנו להרחיב את השקעתנו ברווחת העובדים באמצעות אפשרויות גיבוש, נופשים ומגוון רחב של פעילויות נוספות.

במהלך השנה מלווה החברה את מעגל החיים של העובד ומשפחתו – החל בימים משמחים ומרגשים כגון יום הולדת, לידה, עלייה לכיתה א' וגיוס, ועד ימים מורכבים ומאתגרים כגון מחלה של קרוב מדרגה ראשונה ותקופת אבל.

בעקבות מתקפת הפתע על ישראל בשבעה באוקטובר ומלחמת "חרבות ברזל," החברה נרתמה להעמדת סיוע מגוון לעובדים ובני משפחותיהם – נפגעים, מפונים, מגויסים, משפחות של מגויסים והורים לילדים ופעלו בהתאם להנחיות פיקוד העורף.

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

שומרים על איזון עבודה-פנאי

אנו מייחסים חשיבות רבה ליכולתם של העובדים לשמור על איזון בין עבודתם לחייהם הפרטיים והמשפחתיים, בהתאם לתפקידם ולצורכי החברה. בתקופת המלחמה נקטנו במדיניות גמישה ומכילה בהתאם לצרכים המשתנים של העובדים והעובדות.

תורמים לפיתוח האישי באמצעות הדרכה ומשוב

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

דוגלים בשוויון מגדרי, גיוון והכללה

אנו מחויבים לטפח תרבות עבודה שדוגלת בגיוון הכללה ומקדמת שוויון מגדרי. כחלק מהמחויבות העמוקה שלנו לעקרונות סביבה, חברה וממשל (ESG), אנו שואפים לבסס את הגיוון וההכללה כעמודי התווך של התרבות הארגונית והגישה הניהולית שלנו.

אנו מאמינים כי גיוון, הכללה ושוויון מגדרי על כל היבטיהם מהווים אבני בניין של חברה משגשגת לטווח הארוך, ומחויבים ליצירת סביבה מכילה שבה כל אדם, ללא קשר למין, מוצא אתני, גזע, גיל, נטייה מינית או יכולת, מרגיש חופשי לתרום את נקודות המבט והכשרונות הייחודיים שלו.

קידום ניהול נשי ב־yes

אנו ב־yes מחויבים לשוויון מגדרי ולהעצמת נשים במקומות העבודה שלנו, תוך הבטחת ייצוג נשי חזק ומגוון בהנהלת החברה. אנו מאמינים כי ייצוג נשי בהנהלה הוא לא רק עניין של צדק חברתי, אלא גם מרכיב חשוב להצלחה העסקית. ניהול נשי מגוון מביא איתו נקודות מבט שונות, יצירתיות וחדשנות שמעשירות את תהליכי קבלת ההחלטות ומקדמות את החברה שלנו אל עבר עתיד מוצלח יותר. בשנת 2023 מונו שתי סמנכ"ליות חדשות להנהלת yes ופלאפון, ובכך הוכפל מספר המנהלות הבכירות בחברות. בהנהלה המורחבת של yes מנהלי ומנהלות אגפים ומעלה) 46% הן נשים.

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

דוח שכר שווה 2023

ביוני 2024 פרסמנו דוח פערי השכר בגין שנת 2023, באתר החברה.

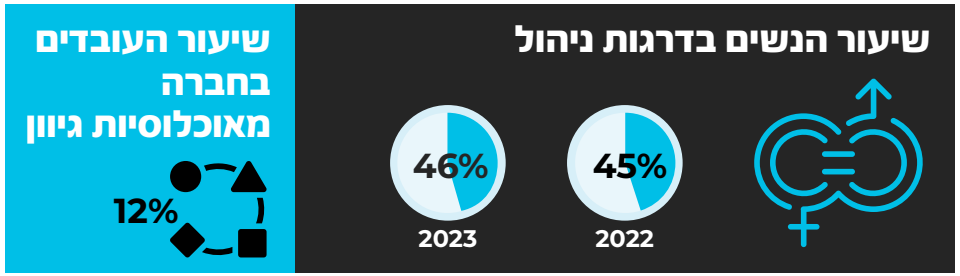
פורום גיוון, הכללה ושוויון מגדרי

כדי להשיג את היעדים הרצויים בתחומי השוויון המגדרי והגיוון התעסוקתי, הוקם פורום ייעודי שמורכב ממנהלות ומנהלים בכירים מכלל החטיבות, מלווה בייעוץ מקצועי ואמון על בניית תוכניות עבודה בתחומים אלו. מנהלת אגף מטה משאבי אנוש ב־yes ובפלאפון מונתה לאחראית קידום הגיוון בתעסוקה, בשותפות יחד עם עמותת ציונות 2000.

מקדמים העסקה מגוונת

אנחנו מעסיקים עובדים ועובדות מאוכלוסיות מגוונות במגוון תפקידים. בשנת 2023 קידמנו את נושא ההעסקה המגוונת באמצעות שיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים. כמו כן, התקבל אישור נציבות שוויון הזדמנויות בתעסוקה לפתיחת תוכנית ארגונית לקידום הגיוון כמתחייב בחוק ונבנתה תוכנית להנחת תשתיות ארגוניות בתחום.







בטיחות בריאות בראש סדר העדיפויות

בריאותם ובטיחותם של עובדי ועובדות החברה נמצאים בראש סדר העדיפויות הניהולי ונלקחים בחשבון בכל החלטה. כדי ליצור את התנאים הבטוחים ביותר לעבודה, בהתאם לחוקים ותקנות הבטיחות והגהות, העובדים עוברים הכשרה ברמה הגבוהה ביותר תוך שימוש בציוד מגן חדיש ומתקדם. בנוסף, אנו מבקרים, משדרגים ומשפרים את מערך הבטיחות באופן תדיר בהלימה עם דרישות החוק והתקנות המחייבות אותנו, ואף מעבר לכך.

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

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

ניהול הבטיחות בקבוצת בזק

בחברה ישנו מערך ניהול בטיחות המכסה את עובדי ועובדות החברות ופועל בהתאם לדרישות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה "תוכנית לניהול הבטיחות," תשע"ג-2013 המערך מממש הלכה למעשה את דרישות תקנות אלה ומקיימים תוכנית שיטתית ופרואקטיבית לניהול הבטיחות בחברה, על מנת למנוע תאונות עבודה ומחלות מקצוע, לצמצם את הסיכונים ולמלא אחר דרישות החקיקה בנושאי בטיחות ובריאות תעסוקתית. החברה אוכפת ומנהלת את היבטי הבטיחות בחברות בקבוצה בהתאם למדיניות בטיחות וגהות, הנחיות הבטיחות של ארגון העבודה הבינלאומי (ILO) על פי דרישות הדין במדינת ישראל. תחום זה נמצא בראש סדר העדיפויות בפעילות החברה, ולכן, החלטנו לייחד תוכנית אכיפה לנושא בטיחות בעבודה שתאפשר לנקוט בפעולות מקדימות בעלות תכלית מניעתית לשם שמירה על הוראות הדין.

פעולות לניהול הבטיחות

כדי לעמוד במטרה של איפוס אירועי הבטיחות, החברה נוקטת בפעולות הבאות:

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

תרבות ארגונית של זהירות ודיווח

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

הקטנת סיכוני בריאות בעבודה

החברה פועלת למזעור סיכוני הבריאות התעסוקתיים בקרב העובדים, ועומדת בכל הוראות החוק המחייבות בנושא, לרבות עריכת סקרי סיכונים תקופתיים. בזכות מדיניות זו, בשנת 2023 לא נתקבלו כלל תלונות על בעיות בריאותיות שמקורן בסביבת ותנאי העבודה בקבוצה.

ביטוח בריאות לעובדים

עובדי החברה מבוטחים בביטוח בריאות ממלכתי בהתאם לחוק.



החברה עורכת הדרכות בטיחות בנושאי הפעילות במרכזים הלוגיסטיים, עבודת הטכנאים, עבודה בגובה והדרכות ייעודיות לאוכלוסיות מקצועיות. כמו כן, מבצעת החברה סקרי תחזוקה שנתיים במתקנים, ומתקנת את הכשלים בהתאם לממצאי הסקר. לצד זאת, נערכות הדרכות ייעודיות לעובדי החברה בהתאם לאופי הפעילות במחלקות השונות.

לומדות בטיחות חדשניות

בחברה מועברת בכל שנה לומדת בטיחות חדשנית שמספקת לכלל העובדים מידע אפקטיבי בנושאים בטיחותיים שונים, כגון: גורמי סיכון ומפגעים, נפילה מגובה, ארגונומיה, בטיחות אש ומצבי חירום אחרים. גם בחברת בזק, לצד ההדרכות

השנתיות, אותן מחויב כל עובד בזק לעבור לפחות אחת לשנה, הופקו בשנת 2023 לומדות בטיחות חדשות בתחומי היערכות לחירום ובטיחות בסביבה המשרדית.

ועדת בטיחות

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

שמירה על בטיחות טכנאי קבלן

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

שבוע בטיחות בחברות yes ופלאפון

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

- עזרה ראשונה
- כיבוי אש
- ארגונומיה
- סימולטור נהיגה

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

תכיפות וחומרת התאונות בעבודה

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

שיעור תכיפות תאונות העבודה מחושב לפי מספר התאונות בחברה על כל 100,000 שעות עבודה. בשנת 2023 שיעור תכיפות התאונות עמד על 2.2.

שיעור חומרת תאונות העבודה מציין את מספר ימי העבודה שאבדו לכל עובד בממוצע בשל תאונות עבודה. בשנת 2023 אבדו 12.4 ימי עבודה בממוצע לכל עובד בגין תאונות עבודה. מדובר בירידה בהשוואה לשנה הקודמת, בה אבדו 15.2 ימי עבודה בממוצע לכל עובד.

	2021	2022	2023
מס' התאונות	35	24	23
אירועי בטיחות מגורם עבודה ישיר	33	24	23
אירועי בטיחות בדרכים	14	18	23
סה"כ ימי היעדרות	695	245	196
ממוצע ימי היעדרות	19.86	10.21	8.52
אובדן ימי עבודה כתוצאה מתאונה, בממוצע לעובד	21.1	15.2	12.4
מס' תאונות לכל 100 אלף שעות עבודה	2.3	2.1	2.2

בטיחות לשעת חירום

ההיערכות לחירום מתחלקת לשני נושאים עיקריים:

1. משק לשעת חירום: החברה 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 החברות מתרגלות את צוותי הכוננות לפחות אחת לשנה לצורך שמירה על כשירותם. מתקנים המוגדרים כחיוניים על ידי משרד העבודה עומדים בכל דרישות המיגון של פיקוד העורף.

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

נוהל חירום ומשבר

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

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



מתמודדים עם משבר האקלים ושומרים על הסביבה

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

מחויבים לטיפול בנושאי סביבה ואקלים

- התייעלות אנרגטית בתפעול ובמשרדים
- הגדלת היקף המִחְזור וצמצום פסולת והטמנה
- איפוס פליטות גזי חממה ומעבר לשימוש במקורות אנרגיה נקיים
- ניטור וניהול קרינה אלקטרומגנטית

מעמיקים את ההתייעלות האנרגטית

בשנת 2023 הקמנו בחברה פורום ייעודי להתייעלות אנרגטית ובחינת חלופות לשימוש באנרגיה ממקורות ידידותיים יותר לסביבה. הפורום ינטר את התקדמות החברה ועמידתה ביעדי הביניים שיוגדרו בהתאם ליעד האיפוס הפחמני שלה Zero Net עד שנת 2050.

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

מחשמלים את ציי הרכבים בקבוצה

אנו ממשיכים במגמת צמצום צריכת הדלקים בצי הרכבים של החברה, 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.

מחויבים לאיפוס פחמני מלא עד 2050

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

בהמשך לכך, ומתוך מודעות לתפקידו של הסקטור העסקי לסייע להשגת המטרות הלאומיות, אימץ בשנת 2022 דירקטוריון בזק יעדי ESG ארוכי טווח, ובתוכם יעד איפוס פחמני מלא (NetZero) עד שנת 2050. בתחילת שנת 2023 קיבלו על עצמן החברות הבנות את יעדי איפוס הפחמן של הקבוצה.

מצמצמים פסולת ומעודדים מִחְזור

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

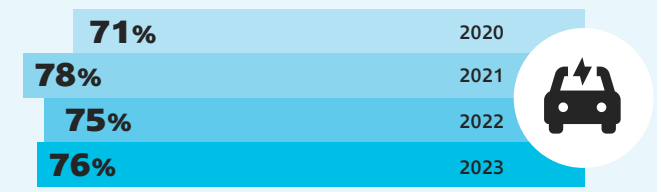
התייעלות וצמצום שימוש במים

בין 2022 ל־2023 צומצמה צריכת המים בחברה ב־20.3%. הצמצום נוצר עקב שינויים בנכסים, ובעיקר תודות ליישום טכנולוגיות חכמות לניהול מים, תיקון ושדרוג תשתיות קיימות והגברת המודעות בקרב העובדים לשימוש מושכל במים. הפחתה זו מדגימה את מחויבות הקבוצה לשמירה על הסביבה ולהתייעלות תפעולית, ומבליטה את היכולות הטכנולוגיות והניהוליות שלה במציאת פתרונות ברי קיימא לשימוש במשאבים חיוניים.

מנטרים ומבקרים קרינה אלקטרומגנטית

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

שיעור הרכבים החשמליים וההיברידיים בקבוצת בזק לפי שנים*



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

צריכת חשמל (בקוט"ש)

2020	2021	2022	2023	השינוי לעומת השנה הקודמת
9,053,880	9,114,997	8,357,625	7,815,933	-6.5%

בשנת 2023 נרשמה ירידה של 5.8% בפליטות גזי חממה במכלול 1 ו־6.5% בפליטות גזי חממה במכלול 2 בהשוואה לשנה הקודמת, הודות למהלכים להתייעלות אנרגטית. בסך הכל הפחתנו 6.3% מפליטות גזי חממה לעומת השנה הקודמת.





ממשל תאגידי ואתיקה בקבוצת בזק

ניהול אתי

ניהול אתי הוא ערך מרכזי בפעילותנו, ואנו רואים בו מרכיב חיוני להצלחתנו והמשך צמיחתה לאורך זמן.

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

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

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

שומרים על זכויות אדם

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

איסור על עבודה בכפייה והעסקת קטינים

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

ערוצי פנייה מגוונים לקידום אתיקה

לרשות העובדים, המנהלים והשותפים העסקיים עומדים מספר ערוצי פנייה, אנונימיים או מזוהים, להתייעצות או דיווח בנושאי אתיקה וניהול תקין. ניתן לפנות ישירות למבקר החברה וממוני האתיקה באמצעות "קו חם," טלפון ישיר, מייל, פקס, פגישה אישית או פנייה אנונימית בפורטל הפנימי.
ערוצים אלו מפורסמים בפורטל, בחדרים משותפים ובתזכורות למייל העובדים. מנגנון הפניות והתלונות חיוני לניהול האפקטיבי של הקבוצה, מאפשר זיהוי פערים והוא ערוץ למשוב פנימי לשיפור ההתנהלות והביצועים.

מניעת אפליה, הטרדה מינית והתעמרות

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

מניעת הטרדות מיניות

בהתאם לחוק, בחברה קיים ממונה על מניעת הטרדה מינית וכל עובד עובר הדרכה שנתית בנושא. החברה דורשת ממנהליה לקחת חלק פעיל במניעת הטרדה מינית והתנכלות. אנו מנגישים לעובדים את כל המידע הדרוש בנוגע לאמצעים למניעת הטרדות מיניות והתנכלויות.
ניתן להעביר תלונה על הטרדה מינית בעל־פה, בכתב או בטלפון לממונה. תלונות שמופנות לגורמים אחרים, מועברות לממונה. בסיום הטיפול, מוצגים הממצאים לסמנכ"ל משאבי אנוש, שמקבלת החלטה, ובמידת הצורך מכנסת ועדה לדון בכך.

מניעת התעמרות

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

איסור אפליה

החברה מחויבת למנוע אפליה מכל סוג - על רקע גזעי, מגדרי, דתי, פוליטי, לאומני ועוד.

מדיניות מניעת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים

החברה רואה במניעת שחיתות, שוחד וניגודי עניינים נושאים מהותיים להתנהלותה התקינה והיא מיישמת נהלים פנימיים נוקשים למניעת תשלומי שוחד, איסור קבלת מתנות וטובות הנאה אחרות.

תרומות פוליטיות

החברה נמנעת לחלוטין מתרומות למפלגות או מתמודדים לתפקידים פוליטיים. החברות גם נמנעות באופן מוחלט מתרומה לארגונים שיש בהם כדי לייצר מראית עין שכזו.

הביקורת הפנימית

ביקורת הפנים בחברה היא גוף עצמאי שאמון על בחינת פעילות החברות השונות בקבוצה. מטרתה המרכזית היא להעריך את תקינות הפעולות, איכות המידע, ניהול הכספים ומערכות המידע, בהתאם לחוקים ונהלים פנימיים. בחברה יש מבקר פנימי שממונה על צוות הביקורת ודיווחיו מוגשים ליו"ר הדירקטוריון ולוועדת הביקורת.

עבודת הדירקטוריון

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

תפקיד הדירקטוריון בניהול אחריות תאגידית

מדי שנה עורך דירקטוריון החברה דיונים בתחום ה־ESG. בשנת 2022 אישר הדירקטוריון את הרחבת פעילותה של החברה בתחום האחריות התאגידית, וזאת בהמשך לפעילות הקיימת של החברה בתחום. במסגרת זו אישר הדירקטוריון חזון קיימות לחברה: בזק מחברת את ישראל לעתיד בר־קיימא. בנוסף, קבע הדירקטוריון יעדי ESG לרבות יעדים לטווח הארוך הכוללים

בתחום האחריות הסביבתית הפחתת פליטות גזי חממה לאפס נטו עד לשנת 2050 (Net Zero 2050) ובתחום האחריות החברתית הגדלת שיעור ייצוג נשים בדרגי הניהול של עובדי החברה ל־50% עד לשנת 2030, ובדירקטוריון החברה ל־40% לפחות, והגדלת שיעור אוכלוסיות גיוון ל־20% עד לשנת 2030. כמו כן, אישר הדירקטוריון באותו מועד ובסמוך לו מסמכי מדיניות אחריות תאגידית של החברה בנושאים שונים. בפברואר 2023 אומצו על ידי הדירקטוריון יעדי ה־ESG האמורים גם בחברות הבנות yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH.

בנוסף, בסוף שנת הדיווח דן הדירקטוריון בהשפעות המלחמה על פעילותה של החברה ועל היערכותה לאירועי סייבר.

לאורך שנה זו המשיכה החברה בשיתופי פעולה עם ארגוני חברה אזרחית לצמצום הפער הדיגיטלי, בעידוד עובדיה להתנדבות במגוון רחב של מטרות חברתיות ובהשקעת משאבים לשיפור מתמיד של הממשל התאגידי בקבוצה, הכולל אימוץ נורמות ניהוליות וניהול תוכנית ציות ותוכניות אכיפה.

החברה מפרסמת דוחות אחריות תאגידית בהלימה עם סטנדרט הדיווח של יוזמת הדיווח הגלובלית (GRI) ומדווחת החל בשנת 2022 לארגון CDP הבינלאומי העוסק בניהול מערכת מקצועית של דיווח, תיעוד ודירוג טיב ניהול ההשפעות הסביבתיות של גופים שונים.

תקשור מידע ESG לדירקטוריון

סמנכ"לית התקשורת התאגידית מדווחת למנכ"ל החברה על הנושאים בתחום האחריות התאגידית והוא מדווח לדירקטוריון.

ישיבות הדירקטוריון

להלן פירוט ישיבות הדירקטוריון שנערכו בשנת 2023:

חברת הבת	מספר הישיבות בשנת הדיווח
yes.	5

הליך בחירת חברי הדירקטוריון

בשנת 2023 כיהנו בדירקטוריון החברה תשעה דירקטורים, מתוכם שלושה דירקטורים חיצוניים ודירקטור אחד בלתי תלוי (שאינו דירקטור חיצוני.) כהונת דירקטור בלתי תלוי היא צעד וולונטרי שמעיד על ממשל תאגידי יציב ואיתן יותר. על הדירקטורים, לרבות דירקטורים חיצוניים, חלות הוראות הדין, ובכלל זה, הוראות חוק החברות, הוראה בעניין מינויים, כשירותם, דרישות בנוגע להיעדר זיקה, הרוב הדרוש לבחירתם ותוקף כהונתם. כחלק מתהליך המינוי, חברי הדירקטוריון מנהלים דיון מקדים ביחס לתמהיל הכישורים הרצוי של חברי הדירקטוריון, מתייחסים בשיקוליהם לגיוון ומגדר ובוחנים את עיסוקיו השונים של הדירקטור על מנת לוודא כי לא מתקיימים ניגודי עניינים ואת התאמתם של המועמדים לדירקטוריון ולוועדותיו. לאחר מיפוי זה, המלצת הדירקטוריון למינוי דירקטור ודירקטור חיצוני עוברת להחלטת אסיפת בעלי המניות של החברה.

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

רוב חברי הדירקטוריון הם בעלי מומחיות חשבונאית- פיננסית כהגדרתה בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדירקטור בעל כשירות מקצועית, התשס"ו–2005).



החברה מקיימת את הוראות סעיף (ד239) לחוק החברות, המגדירות זכות ייצוג בדירקטוריון לשני המינים.

גיוון מגדרי בדירקטוריון

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

הדרכה והכשרה של הדירקטוריון

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

בנוסף, כל דירקטור עובר עם כניסתו לתפקיד הכשרה פרטנית. בחברה נערכת בדיקה של אפקטיביות עבודת הדירקטוריון ו־ועדותיו על ידי המבקר הפנימי, ככלי לחיזוק האכיפה והציות

בתחומי הממשל התאגידי. תוצאות הבדיקה מוגשות לעיון ולדיון בכל אחת מהוועדות הרלוונטיות ולאחר מכן לדירקטוריון.

תקשור נושאים מהותיים לדירקטוריון

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

מדיניות התגמול

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

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

מטרות מדיניות התגמול הן:

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

הפרמטרים לבחינת תנאי התגמול הם, בין היתר:

- ✓ השכלתו ומומחיותו של נושא המשרה
- ✓ תרומתו של נושא המשרה לביצועי החברה
- ✓ תנאי השוק
- ✓ הצורך של הקבוצה לשמר את נושא המשרה

הגורמים המעורבים בקביעת מדיניות התגמול הם: ועדת התגמול, דירקטוריון בזק והאספה הכללית של בעלי המניות.

מחזיקי עניין וזכות הצבעה

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

אימוץ תוכניות אכיפה פנימיות

קבוצת בזק רואה חשיבות עליונה בשמירה על סטנדרטים גבוהים של ממשל תאגידי נאות, ומשקיעה משאבים רבים במניעת הפרת הוראות, לצד עידוד והטמעת תרבות 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.

מערך ניהול הסיכונים

תחום זיהוי, הערכת וניהול הסיכונים של קבוצת בזק מתעדכן ונדון באופן שוטף בפעילות החברה ובדיוני הדירקטוריון והנהלת החברה, כחלק מהליך רציף ומתמשך שנועד לשמור על איכות ותקינות פעילות החברה. מפת הסיכונים משתנה בהתאם לתנאי השוק וכורח המציאות, ותלויה בגורמים פנימיים, כמו אופי השירותים שמציעה החברה, ובהשפעות חיצוניות, כדוגמת מצב השוק.

הטמעת מדיניות ניהול הסיכונים נעשית באמצעות:

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

בין ההדרכות שבוצעו לדירקטוריון בשנת 2023:

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

שיעור נשים בדירקטוריון

< 2024
33%

< 2030 יעד
40% ומעלה



מאבטחים את המידע ומגינים על הפרטיות

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

ככל שאנחנו, האזרחים, משתמשים יותר בשירותים דיגיטליים, בכל מישורי החיים, כך גוברת חשיבות אבטחת המידע וההגנה מפני איומי סייבר. כל פגיעה או פריצה למערכות האבטחה וההגנה יכולה לפגוע בתפקוד השוטף של הלקוחות, שמסתמכים על שירותי התקשורת לפעילותם היומיומית, ואף להוביל לאובדן מידע ולפגיעה בפרטיות. הגנת הסייבר מבטיחה את יציבות ואמינות השירותים, מונעת פריצות וניסיונות התחזות, ומאפשרת לחברות לשמור על אמון הלקוחות ועל המוניטין המקצועי שלהן. ולכן, אנו מבינים כי השקעה במערכות הגנת סייבר מתקדמות היא חיונית להבטחת המשכיות העסק ועמידה בדרישות הרגולציה המחמירות המושתות עליהן מתוקף הגדרתן כתשתית לאומית קריטית.

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

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

יכולות וטכנולוגיות מתקדמות

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

תרגיל סייבר שנתי

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

בשנת 2023 ערכה הנהלת החברה תרגיל סייבר נרחב שבחן את תפקוד צוותי התגובה הפנימיים, הכוללים בעלי התמחות שונים בתחום אבטחת המידע, למגוון רחב של תרחישי קיצון במציאות משתנה. התרגיל כלל השתתפות של כלל המנהלים בכל חברה ולאחריהם הופקו לקחים, שופרה המוכנות וקודמו מהלכים ותגובות למגוון תרחישים אפשריים.

הדרכות עובדים

אנו מקדישים משאבים רבים להעלאת מודעות וכשירות העובדים, באמצעות לומדות ותקשורים תקופתיים שנועדו להגביר את תשומת הלב למניעת מקרי פישינג, אבטחת מידע וסייבר נוספים.

שומרים על הפרטיות ומגבירים את השקיפות

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

עמידה בחוקים, תקנות ורגולציה

אנו עומדים בתקנות חוק הגנת הפרטיות ותקן חברות אשראי pci.





מצטיינים בשירות

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

מדדי שירות

מתוך הבנה כי האחריות על חווית הלקוח אינה מוטלת רק על אנשי השירות, אלא על כלל אנשי חברת yes, אנו בוחנים את טיב השירות שלנו באמצעות מדדי נאמנות לקוח (NPS), שמראה על נכונות מצידו להמליץ עלינו לאחרים.

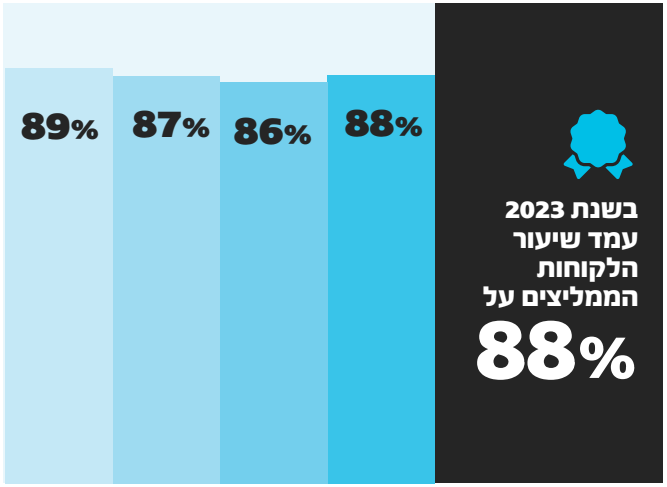
איכות ואחריות בשירות ומכירה

כחברת טלוויזיה מובילה המשרתת מיליוני לקוחות, איכות השירות והמכירה נמצאת בראש סדר העדיפויות שלנו. ערך זה מיושם לאורך כל שדרת הניהול בחברה, החל בדרגי ההנהלה הבכירים ביותר ועד נציגי השירות והמכירה שמספקים את השירות ללקוח. אמנת השירות מפורסמת באתרי האינטרנט שלנו.

הדרכות והכשרות לנציגי השירות

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





שירות לקוחות דיגיטלי ואוטומטי

במהלך שנת 2023 המשכנו לשדרג את השירותים הדיגיטליים והאוטומטיים ללקוחות.

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

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

מספקים תכנים מוגנים ובטוחים לאוכלוסיות שונות

אנו מעניקים שירות סינון תכנים חינמי והתאמת תכנים לילדים מתוקף החקיקה ודרישות הרגולציה.

הגינות ואתיקה בשירות הלקוחות

מחויבים לשיווק אחראי

אנו פועלים לפי הוראות החוק, ובהתאם לכך גיבשנו מערך נהלים פנימי המבוסס על חוק הגנת הצרכן והוראות ותקנות נלוות. אנו מקפידים לאכוף סעיפים בנושאי איסור הטעיה, עסקת מכר וביטולה ועוד.

מחויבים לשמירה על הפרטיות וחופש הביטוי

אנחנו 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. נוהלי הגנת הפרטיות שלנו מבוססים על דיני הגנת הפרטיות והקוד האתי בכל החברה.

פניות הציבור

מניעת וצמצום תלונות כאסטרטגיה

מעבר למוקדי התמיכה הטכנית ומוקדי השירות והמכירה, לחברה יש מחלקה שאחראית לטיפול בפניות הציבור. למחלקה זו ניתן לפנות דרך אתרי האינטרנט השונים של החברות, דרך המייל ובאמצעות הדואר והפקס. האסטרטגיה של מחלקת פניות הציבור מתמקדת לא רק בנתינת המענה ומציאת הפתרון ההולם לפונה, אלא במניעת וצמצום תלונות הלקוחות, באמצעות ניתוח הפניות והסקת מסקנות לשיפור פעילות החברה.

קו פנייה ישיר של הלקוחות למנכ"ל

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

הנגשת השירות הפיזי והדיגיטלי

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

אתרי האינטרנט של החברות מספקים מידע נרחב על השירותים הנגישים במרחב הפיזי, הדיגיטלי והטלפוני, כגון:

- נגישות באתר האינטרנט ובאפליקציה.
- תוספים ועזרים ייעודיים לבעלי לקויות שמיעה, דיבור ומוטוריקה.
- אפשרות לפנייה דרך האתר לרכז הנגישות של החברה

תוכנית הדרכה שנתית בתחום הנגישות

אנו מפעילים תוכנית הדרכה שנתית מקיפה לקידום המודעות והחשיבות של תחום הנגישות, שכוללת מגוון פעילויות:

- ביצוע לומדת נגישות על ידי כלל העובדים.
- הדרכות ממוקדות וריענוני נהלים לנותני השירות הישיר: מוקדנים, טכנאים ועובדי החנויות.
- הדרכות לאנשי השיווק ואנשי הפיתוח בנושא נגישות התוכן והעיצוב באתרי האינטרנט.
- עריכת בדיקות נגישות לחנויות בידי גורם מקצוע מורשה, וכן בדיקת תוכנית ההדרכה בנושא.
- עריכת בדיקות ועדכונים למדורי הנגישות באינטרנט.
- פרסום אגרת וסרטון ארגוני לכלל עובדי החברה ביום הבינלאומי לזכויות לאנשים עם מוגבלות, על מנת להעלות את המודעות לנושא.
- ביצוע הדרכות נגישות שירות למנהלים בחברות, ומתן ערכה להעברת הדרכה בנושא זה לעובדים, כדי שהנושא יועבר לכלל צוותי השירות בחברות.
- עריכת סדנאות חווייתיות ללמידת שפת הסימנים במסגרת שבוע האחריות התאגידית בחברות.
- מפגש עם יוצר תוכן ומגיש בכאן 11, המתמודד עם תסמונת טורט.
- עורכת דין מטעם החברות השתתפה בכנס בתחום הנגישות.

באמצעות פעילויות אלו, אנו ממשיכים לקדם נגישות ושוויון הזדמנויות לכלל הלקוחות שלנו, ומתחייבים להמשיך ולשפר את השירותים המתקדמים שאנו מספקים.

הנגשת ציוד הקצה ללקוחות

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

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

ספריית תוכן על אנשים עם מוגבלות ונגישות ב־ yes

ב־yes רואים חשיבות גדולה בקידום הזדמנות שווה לאנשים עם מוגבלויות, ולכן יצרנו ספריית תכנים שעוסקים באנשים עם מוגבלות ובנושאי נגישות. בנוסף, ניתן למצוא באותה הספרייה גם סדרות וסרטים כלליים עם הנגשה קולית לטובת לקוחות עם לקות ראייה.
ביום הזכויות הבינלאומי לאנשים עם מוגבלות אנחנו מקדמים את הספרייה למסך הראשי של כלל הלקוחות על מנת לסייע בהגברת המודעות הציבורית לנושא ולמתמודדים עם מוגבלות.

בחירת נכסים נגישים

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

מנגישים את האתרים והדוחות הכספיים

כלל מסמכי הלקוחות באזורים האישיים באתר החברה מונגשים בהתאם לתקנות הנגישות הדיגיטלית, והקבוצה מנגישה את הדוחות התקופתיים והמיידיים שלה באתרי הבורסה ורשות ניירות ערך.

פתרונות חדשניים בתחום הנגישות

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

מנגישים שירותים ומוצרים לאוכלוסיות עם צרכים ייחודיים

כדי להמשיך להעניק ללקוחותינו את השירות האיכותי, המקצועי, האמין וההוגן ביותר, אנחנו שמים דגש על מתן שירות מיטבי בערוצי המכירה והשירות לאוכלוסיות עם צרכים ייחודיים, כגון: קשישים, עולים חדשים ואנשים עם מוגבלות, שנזקקים לפעמים לסיוע ספציפי – כמו הנגשה או תרגום לשפה אחרת. אנחנו מדריכים את מנהלינו ועובדינו להיות מודעים לאוכלוסיות אלו, להפגין כלפיהם אדיבות יתרה, להבין את צורכיהם ולהסביר להם את הדרוש בדרך המתאימה להם ביותר, וכן מקיימים, מפתחים ומטמיעים נוהלי עבודה למתן שירות נגיש.
בחברה פועל מוקד שמתווך בין אוכלוסיית כבדי השמיעה והדיבור ובין נותני שירות, בהתאם לחוק. לצד זאת, כל אתרי האינטרנט והנכסים הדיגיטליים מונגשים לפי תקן AA, ובאתרי האינטרנט של החברות ניתן למצוא גלריית נגישות שמכילה מידע על הסדרי הנגישות.



פרויקטים לשנת 2024

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



מתחייבים לאחריות ברכש והגינות מול הספקים

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



מדיניות רכש אחראי

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

- רישיון עסק והיתרים רגולטוריים כתנאי סף להתקשרות
- עמידת הספק בתנאי העסקה נאותים, לרבות עמידה בחוקי מגן ושמירה על זכויות העובד
- ניהול הבטיחות
- היעדר ניגוד עניינים בהתקשרות עם החברה

קוד אתי חדש לספקים

אנו מחוייבים להתנהלות אתית והוגנת ההולמת את החוק ומעבר לו, שמירת פרטיותם של הספקים ומניעת העברת מידע על אודותם לגורמים חיצוניים, איסור קבלת מתנות ונושאים נוספים המפורטים בקוד האתי של חברות הקבוצה. בסוף שנת 2023 פורסם קוד אתי ייעודי לספקים, המבוסס על הקוד האתי של חברת בזק, ומטרתו לוודא כי הספקים מחילים על עצמם את חובות האתיקה של קבוצת בזק. בקוד האתי החדש לספקים, יש התייחסות להיבטי ESG בשרשרת האספקה, ובהם:

- זכויות אדם והעסקה הוגנת
- כיבוד חופש ההתארגנות
- בריאות ובטיחות תעסוקתית
- מניעת שוחד ושחיתות
- הגנה על התחרות החופשית

נכון לעת פרסום דוח זה, חברות הקבוצה מצויות בתהליך של יישום הקוד מול ספקי הקבוצה.

קידום זכויות אדם בשרשרת האספקה

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

- אנחנו דורשים מהספקים לעמוד בכל דרישות החוק בכל תחום, לרבות חוקי העבודה והקפדה על תנאי העסקה הוגנים וראויים לעובדיהם.
- אנחנו מוודאים כי הספקים מכירים את כלל המחויבויות המצופות מהם להיבטים השונים של זכויות אדם, ובהם: התחייבות להגנת פרטיות, אי־אפליה, הימנעות מהעסקת ילדים, איסור העסקה בכפייה ומחויבות לטיפול בכל הפרה או חשש להפרה של זכויות אלו.
- אנו עורכים בדיקות מדגמיות לגבי העסקת עובדים בהתאם לחוק ולדרישות דין נוספות, מאתרים ומטפלים בהפרות של זכויות עובדים בשרשרת האספקה, מבצעים בדיקות שכר פנימיות על נתוני השכר של עובדי הספק, ולפי צורך – אנו מבצעים סקירה משפטית על עמידת ספקינו בחוקי העבודה.

בדיקות פתע של תשלומי הספקים לעובדיהם

החברה, בין היתר, להוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, ומפקחת על אכיפתו בעזרת תכנון הוגן של תעריפי ההתקשרויות למתן שירותים, ובאמצעות בדיקות תקופתיות ומעקב אחר עמידה בקריטריונים של ספקי שירותים בתחומי ניקיון, אבטחה והסעדה.

בטיחות השימוש במוצר

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

קידום רכש חברתי וישראלי

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

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

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

אודות הדוח

הסקירה שלפניכם, הסוקרת את שנת 2023, היא תמצית דוח האחריות התאגידית החמישי שמפרסמת חברת בזק, והשלישי לו שותפות החברות הבנות המרכזיות של בזק – yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH.

הדוח, שנכתב בהלימה עם תקן GRI 2021, Standards Universal מציג את פעילות החברות במגוון היבטי האחריות התאגידית, ומנגיש את המידע לציבור מחזיקי העניין שלהן, ובראשם עובדיה, מנהליה ולקוחותיה.

הנתונים המוצגים בדוח נאספו מתוך ריאיונות עם בעלי תפקידים בחברות (עובדים ומנהלים), מניתוח הדוחות הפיננסיים וממסמכים פנימיים שונים.

הנושאים המהותיים המפורטים בפרק "האחריות התאגידית בבזק" עברו ריענון ותיקוף מחודש בתחילת שנת 2023 לאור שינויים שחלו בפעילות בזק, ועל רקע עדכון תקן הדיווח של GRI. לפרטים נוספים ראו סקירת "נושאים מהותיים לדיווח" בגוף הדוח.

הדוח נכתב בסיוע חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידית מקבוצת פאהן קנה Thornton Grant, החברה בקהילת ה־GRI העולמית.

בכל שאלה באשר לדוח ותוכנו אנחנו מזמינים אתכם לפנות אלינו:

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

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