

8 בינלאומי
TECH

פלאפון 5G



8 בזק yes.

דוח אחריות תאגידית (ESG)

קבוצת בזק 2024

תוכן עניינים

פועלים למען העסקת אחראית והוגנת.....	38
מטפחים את חוויית העובדות והעובדים.....	39
דוגלים בשוויון מגדרי, גיוון והכללה.....	42
בטיחות ובריאות בראש סדר העדיפויות.....	45
אחריות סביבתית והתמודדות עם שינויי האקלים.....	50
מקדמים שימוש ברכבים חשמליים.....	51
אנרגיה ופליטות גזי חממה.....	51
מצמצמים פסולת ומעודדים מקזור.....	52
ירידה בצריכת המים.....	53
ממשל תאגידי ואתיקה בקבוצת בזק.....	54
אתיקה במרכז.....	55
מניעת אפליה, הטרדה מינית והתעמרות.....	57
ממשל תאגידי ועבודת הדירקטוריון.....	58
גיוון מגדרי בדירקטוריון.....	59
אימוץ תוכניות אכיפה פנימית.....	59
מחזקים את האחריות הדיגיטלית.....	60
שירותי הגנת סייבר ללקוחות החברות בקבוצה.....	62
מצטיינים בשירות.....	64
מדדי השירות.....	65
פעולות לשיפור השירות בקבוצת בזק.....	66
מספקים תכנים מוגנים ובטוחים לאוכלוסיות שונות.....	68
הגיונות ואתיקה בשירות הלקוחות.....	68
פניות הציבור.....	68
הנגשת השירות הפיזי והדיגיטלי.....	69
מתחייבים לאחריות ברכש והגיונות מול הספקים.....	72
קידום רכש חברתי וישראלי.....	74
אודות הדוח.....	75
אינדקס GRI.....	76

דוח אחריות תאגידית - קבוצת בזק 2024.....	1
דבר פתיחה - יו"ר קבוצת בזק.....	3
אחריות משותפת ליצירת ערך.....	5
אודות קבוצת בזק.....	6
ההיסטוריה של קבוצת בזק.....	7
ESG בקבוצת בזק.....	8
הישגים בתחום ה-ESG.....	9
החזון: לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר.....	10
דיאלוג עם מחזיקי עניין.....	12
נושאים מהותיים לדיווח.....	13
תורמים להשגת יעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא.....	14
השתתפות במסגרות ESG.....	16
קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר.....	17
תרומת הקבוצה לפיתוח כלכלי וטכנולוגי בישראל.....	18
דוח מצב האינטרנט של בזק.....	19
דור 5 של פלאפון.....	21
בזק בינלאומי TECH - מחברת את ישראל לעולם	
ומעצבת את דור העתיד.....	22
yes - מנוע תרבותי ודיגיטלי.....	
שמחבר בין חלקי החברה הישראלית.....	23
תכני המקור של yes: מגוונים ומשקפים את המציאות.....	24
קבוצת בזק במלחמת "חרבות ברזל".....	26
עשייה בחברת בזק.....	28
עשייה בחברות yes ופלאפון.....	28
עשייה בחברת בזק בינלאומי TECH.....	29
האימפקט החברתי של קבוצת בזק.....	30
מצמצים את הפער הדיגיטלי ומחזקים את המרקם החברתי.....	31
הפרויקטים המרכזיים של חברת בזק בקהילה.....	32
yes ופלאפון משתפות פעולה למען הקהילה.....	34
הפרויקטים המרכזיים של yes בקהילה.....	35
הפרויקטים המרכזיים של פלאפון בקהילה.....	36
הפרויקטים המרכזיים של בזק בינלאומי TECH בקהילה.....	37

חוסן חברתי וכלכלי גם בעיתות חירום

לקוחות, עובדים, ומחזיקי.ות עניין יקרות ויקרים,

אנו שמחים להציג בפניכם את דוח האחריות התאגידית השישי של קבוצת בזק לשנת 2024, המשקף את מחויבותנו המתמשכת לפעול לטובת החברה, הקהילה והסביבה בישראל – תוך שמירה על צמיחה עסקית בת־קיימא ותרומה ממשית לכלכלה הלאומית.

השנה החולפת הציבה בפני מדינת ישראל אתגרים לאומיים כבדי משקל. קבוצת בזק, על כלל חברותיה – בזק, פלאפון, yes ובזק בינלאומי TECH – עמדה בחזית המאמץ לשמירה על החוסן הלאומי והתקשורת. רשתות התקשורת שלנו עמדו בעומסים חריגים בתקופת המלחמה, והוכיחו את איתנותן, אמינותן ויציבותן. מאז שבעה באוקטובר, במקביל לפעילותנו השגרתית ומתוך הבנת אחריותנו הלאומית, השקענו בתשתיות מעל 2 מיליארד ש"ח – קצב השקעה גבוה יותר מהתקופה שקדמה למלחמה. השקעה זו מהווה ביטוי ישיר לתרומתנו לחברה הישראלית, ומאפשרת לנו להעניק שירות לכלל האוכלוסיות והמגזרים.

בשנת הדיווח, קבוצת בזק רשמה הכנסות שנתיות של כ־9 מיליארד ש"ח, עם צמיחה משמעותית בהכנסות הליבה של חברות בזק ופלאפון. במקביל, חברות בזק ופלאפון השלימו שדרוג של מעל 50% מלקוחותיהן לתשתיות וטכנולוגיות מתקדמות עם מעל 800 אלף לקוחות סיבים על רשת

האינטרנט ומעל 1.2 מיליון לקוחות דור 5. המיקוד האסטרטגי והעסקי במעבר לתשתיות מתקדמות התבטא גם בהמשך התפתחות שירותי הענן בבזק בינלאומי TECH ובהובלה המשמעותית של yes בשוק הטלוויזיה באינטרנט עם 473 אלף מנויים. פרויקט הדגל של פריסת הסיבים האופטיים בכל רחבי המדינה שדרג את המשק הישראלי, הן במגזר העסקי והן בפרטי, והקיץ את מדינת ישראל לעשירייה המובילה בעולם במהירויות גלישה. בזק מתקרבת להשלמת הפרויקט עם כ־2.8 מיליון בתי אב מחוברים נכון להיום.

ההשקעה הגדולה בפרויקט הסיבים האופטיים – היא הרבה מעבר להשקעה עסקית. מדובר בתשתית קריטית שנועדה לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר באמצעות קידום שוויון הזדמנויות, חדשנות וקישוריות מתקדמת בפריפריה ובמרכז, ומאפשרת עבודה מרחוק, למידה מקוונת ושמירה על קשר רציף – גם בעת חירום.

החזון של קבוצת בזק אינו יכול להתקיים במלואו ללא מחויבותנו ותמיכתנו במשולש העקרונות של ה־ESG: סביבה בת־קיימא, קהילתיות וממשל תאגידי תקין. במסגרת העשייה של כלל החברות בקבוצת בזק, אנו פועלים

לקידום התנהלות סביבתית אחראית בכל השלבים והאתרים – החל בהפעלת מערכות אנרגיה מתקדמות, דרך ייעול הצריכה, ועד הטמעת פרויקטים מבוססי אנרגיה מתחדשת. כדי לתמוך במחויבותנו לצמצום טביעת הרגל הסביבתית של הקבוצה, אנו משלבים שיקולי קיימות בתהליכי קבלת ההחלטות, וממשיכים לקדם יעדים שאפתניים בנושאי אקלים, ניהול משאבים והתייעלות אנרגטית, בראייה



בזק אינה רק קבוצה עסקית – אלא חלק בלתי נפרד מהמרקם הלאומי של מדינת

ישראל. מיקומה הגיאוגרפי של ישראל, יחד עם השקעות התשתית שלנו, מאפשרים לנו למלא תפקיד של גשר בין מזרח למערב – מהלך שתורם לחוסנה הכלכלי של המדינה ולמעמדה הבינלאומי

הוליסטית למען עתיד כדור הארץ והאנושות. הצלחתנו העתידית תלויה גם ביכולת שלנו להשפיע לטובה על אנשים – עובדינו ולקוחותינו כאחד – בחברה ובקהילה שבתוכן אנו פועלים. ולכן, אנו מקדמים מחד את פיתוח ההון האנושי שלנו, למען העובדים, ומאידך את איכות השירות לטובת הלקוחות.

במסגרת פיתוח ההון האנושי שלנו, השקענו באופן עקבי בהכשרות מקצועיות, תוכניות לפיתוח מנהלים ויצירת סביבת עבודה מאפשרת ומתקדמת. אנו רואים בעובדינו את הנכס האסטרטגי המרכזי של הקבוצה, ופועלים לבנות תרבות ארגונית מכילה, חדשנית וערכית.

המפתח לשדרוג מתמיד בחוויית הלקוח הוא שירות איכותי. ולכן, השקענו רבות בשדרוג מערכי השירות

והפעילות הדיגיטלית בכלל החברות בקבוצה, לרבות שילוב טכנולוגיות AI במוקדי השירות ובמערכות התפעול שמאפשר לנו להציע שירותים מתקדמים, כגון פתרונות סייבר חדשניים וגלישה יציבה ובטוחה, שתואמים את הצרכים המשתנים של לקוחותינו.

בזק אינה רק קבוצה עסקית – אלא חלק בלתי נפרד מהמרקם הלאומי של מדינת ישראל. מיקומה הגיאוגרפי של ישראל, יחד עם השקעות התשתית שלנו, מאפשרים לנו למלא תפקיד של גשר בין מזרח למערב – מהלך שתורם לחוסנה הכלכלי של המדינה ולמעמדה הבינלאומי. אנו תומכים ברפורמות רגולטוריות שמיישרות קו עם המגמות העולמיות, מתוך הבנה שהן יתרמו לסביבה עסקית תחרותית ויציבה.

לצד ההשקעות בתשתיות ליבה, אנו לא שוכחים לרגע את האנשים שנפגעו מאז שבעה באוקטובר, ומחויבים לתמוך ביחידים, במשפחות ובקהילות. אנו עומדים לצד עובדינו היקרים המשרתים במילואים, פועלים לשיקום תשתיות באזורים שנפגעו, ומעניקים ליווי למשפחות שכולות. פעילויות אלו הן חלק בלתי נפרד מהשיח הערכי שלנו, והן ימשיכו ללוות אותנו גם בעתיד.

אנו מביטים קדימה באמונה וביטחון, מחויבים להמשיך ולהשקיע בפיתוח תשתיות, בטכנולוגיה ובאנשים. קבוצת בזק תמשיך להיות כוח מוביל בתקשורת הישראלית – חברה חדשנית, ערכית ומבוססת – שמקדמת חוסן חברתי, סביבתי וכלכלי למען כלל אזרחי ישראל.

מקווה לחזרתם של חטופינו וחיילינו בשלום הביתה, ושנדע ימים שקטים וטובים יותר.

בברכה,

תומר ראב"ד

יו"ר קבוצת בזק

אחריות משותפת ליצירת ערך

קוראים וקוראות יקרים.ות,

שנת 2024 תיזכר כשנה של טלטלה לאומית, אך גם של גילויי עוצמה, מחויבות וחדשנות. בתוך מציאות ביטחונית מאתגרת, שהחלה בשבעה באוקטובר 2023 והמשיכה להכות גלים במהלך השנה, הוכיחה קבוצת בזק שוב את מקומה כחברת תקשורת לאומית – במתן מענה קריטי בשעת חירום, אספקת תשתית איתנה לחוסן אזרחי, וכעוגן של ערכים ושליחות.

צוותי החברות בקבוצת בזק פעלו לעיתים תחת אש, כדי להבטיח את רציפות שירותי התקשורת לצה"ל, לכוחות הביטחון ולמשק הישראלי. מאמץ זה לא רק משקף מחויבות מקצועית גבוהה, אלא גם מדגים את רוח בזק – אחריות, נחישות, שותפות ועמידה חסרת פשרות מול אתגרים. שילוב של תושייה אנושית וחדשנות טכנולוגית עמד בבסיס העשייה, ואפשר מענה מהיר, יציב ומתקדם גם בתנאים קיצוניים.

פעילותנו החברתית הותאמה אף היא למצב: הרחבנו את התמיכה בחיילי הסדיר ובחיילי המילואים, בדגש על שיקום, קידום חוסן, סיוע בהכשרות מקצועיות ושילוב מחדש בשוק העבודה. ובמקביל, המשכנו בצמצום הפערים הדיגיטליים בקהילה, מתוך אמונה בחברה מחוברת, שוויונית ומכלילה. לצד היוזמות הארגוניות, בלטה השנה במיוחד גם רוח ההתנדבות של עובדות ועובדי הקבוצה – שהשתתפו מיוזמתם בעשרות פרויקטים מקומיים וארציים. מאות עובדי

החברות התנדבו בפעילויות מגוונות: ליווי ילדים ונוער, חיזוק קשרים בין־דוריים, סיוע לעמותות חברתיות והובלת יוזמות לטובת מפונים וחיילי צה"ל. עובדים רבים ממשיכים להתנדב באופן קבוע לאורך כל השנה.

השנה גם האצנו תהליכי עומק של חדשנות. המשכנו להוביל את פריסת הסיבים האופטיים בישראל. השקנו מיזם אנרגיה חדשני, וחיברנו את הקבוצה לעולמות הבניה המלאכותית, לטובת שיפור חוויית הלקוח וייעול תהליכים. זוהי התפתחות טכנולוגית שמשקפת לא רק קדמה – אלא גם אחריות סביבתית ואזרחית.

מתוך חיבור עמוק לעובדות ולעובדים שלנו, לחברה הישראלית ולקהל לקוחות מגוון – נמשיך להציע את קבוצת בזק קדימה. בעבודה משותפת, בערכים משותפים, ובעיקר – באמונה ביכולת שלנו להשפיע לטובה, לחבר, לחדש ולחזק.

בימים קשים אלה, ליבנו עם משפחות החטופים. קבוצת בזק כולה מאוחדת בקריאה להשבתם המהירה והבטוחה הביתה.

בברכה,

טלי תובל

סמנכ"לית תקשורת תאגידית

בזק

טלי תובל



מירית כהן

סמנכ"לית תקשורת תאגידית

yes ופלאפון

מירית כהן



אודות קבוצת בזק

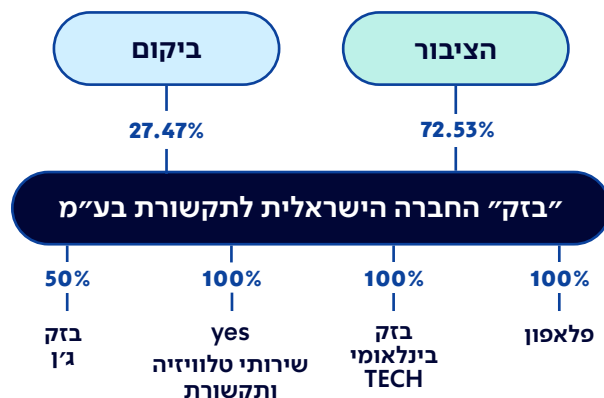
קבוצת בזק כוללת את חברת בזק ושלוש חברות בנות עיקריות: yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH. החברות בקבוצה מספקות ללקוחות פרטיים ועסקיים שירותי תקשורת קווי וסלולרית (אינטרנט וטלפוניה), טלוויזיה רב-ערוצית ופתרונות אינטגרציה לארגונים וחברות.

החברות בקבוצה הן מהמובילות בתחומן: בזק, חברת התקשורת המתקדמת בישראל, מספקת שירותי תקשורת שונים, ובכלל זה שירותי אינטרנט קמעונאי וסיטונאי ליותר ממיליון לקוחות; פלאפון מספקת שירותי סלולר מתקדמים ליותר מ-2.6 מיליון מנויים ובהם מעל 1.2 מיליון בדור 5; yes מספקת שירותי טלוויזיה רב-ערוצית לכ-574 אלף לקוחות ושירותי סיבים לכ-44 אלף מנויים; ובזק בינלאומי TECH מספקת פתרונות תקשורת ו-IT לחברות וארגונים.

הביצועים הכספיים של קבוצת בזק (במיליוני שקלים)

	2024	2023	2022	
סה"כ הכנסות	8,884	9,103	8,986	
EBITDA מתואם*	3,716	3,817	3,736	
רווח נקי מתואם*	1,265	1,328	1,196	
השקעות	1,742	1,708	1,713	

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



במסגרת הרפורמה במשק החשמל, המאפשרת התקשרות תחרותית של צרכנים עם ספקי חשמל פרטיים, בזק וחברת פאזורגין בע"מ הקימו מיזם משותף בשם בזק-גין שהחל לפעול בתחום אספקת החשמל ביוני 2024 תחת השם בזק energy.

ההיסטוריה של קבוצת בזק



ESG

בקבוצת בזק



הישגים בתחום ה-ESG

E

התייעלות בצריכת החשמל

התייעלות בצריכת המים: הפחתת 16% ביחס לשנה הקודמת ו-32% ביחס לשנת הבסיס

ירידה של 6% בפליטות גזי חממה ביחס לשנה הקודמת

PeleCash – תוכנית למחזור מכשירים סלולריים ישנים תמורת תשלום

מגדיל הטווח yes+Mesh עשוי 100% פלסטיק ממוחזר

S

17% מועסקים מאוכלוסיות גיוון

למעלה מ-15 מיליון ש"ח תרומה לקהילה

הקמת קרן מחוברים

חיבור של למעלה מ-1,000 מקלטים לאינטרנט בזמן המלחמה

ירידה של כ-13% בשכיחות תאונות עבודה

G

החלת תוכנית אכיפה לתחום הבטיחות

98.5% נוכחות בישיבות הדירקטוריון

34% מספקי הרכש המרכזי של קבוצת בזק חתמו על הקוד האתי החדש לספקים

החזון: לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר

בזק, קבוצת התקשורת המובילה בישראל, מחויבת לחבר את ישראל לעתיד טוב יותר. חזון הקבוצה נשען על ההבנה כי שירותי תקשורת מתקדמים מהווים תשתית חיונית לחיים המודרניים ומאפשרים נגישות למידע, צמיחה כלכלית וחוסן לאומי, בפרט בתקופות מאתגרות של חוסר ודאות.

חיזוק החוסן הלאומי

קבוצת בזק פועלת מתוך תפיסה שלפיה תשתיות תקשורת מתקדמות ונגישות מהוות מנוע קריטי לחוסנה של מדינת ישראל בשגרה ובעת חירום. בעידן דיגיטלי מואץ, שבו הגישה לשירותים ציבוריים, חינוך, בריאות, מידע ופרנסה תלויה באיכות ובזמינות החיבור – משימתנו היא להבטיח שירות אמין, רציף ונגיש בכל רחבי הארץ.

השירותים שמספקות חברות הקבוצה – מרשת הסיבים של בזק ועד הדור החמישי של פלאפון – מאפשרים ליחידים, משפחות, עסקים, מוסדות חינוניים ומוקדי חירום בכל עיר וכפר, במרכז ובפריפריה, לצמצם את הפער הדיגיטלי, להרחיב את הגישה ולהיות מחוברים.

בשנת 2024, ימי מלחמת "חרבות ברזל", המשיכו חברות הקבוצה לספק שירותי תקשורת, תמיכה טכנית ותחזוקה גם באזורים שספגו ירי תכוף, בשיתוף פעולה עם גופי חירום, מערכת הביטחון והרשויות המקומיות. הפעילות הרציפה של הקבוצה אפשרה לקיים בכל רחבי הארץ שגרת חירום בבתים ובמוסדות השונים, לשמר קשרים משפחתיים וחברתיים ולחזק את פעילויות הקהילה.

בזק רואה באסטרטגיית האחריות התאגידית שלה חלק בלתי נפרד מליבת העשייה העסקית ופועלת לשילוב שיקולי סביבה, חברה וממשל (ESG) בכל תחומי הפעילות. שירותי התקשורת, האינטגרציה והתוכן שמספקות חברות הקבוצה, לרבות תשתיות אינטרנט מתקדמות, פתרונות סלולר, שירותי ענן וטלוויזיה, מתוכננים מתוך אחריות להשפעה חברתית רחבה.

הקבוצה מחויבת להעניק שירותים בטוחים, אמינים ושוויוניים, שתורמים לצמצום פערים בין המרכז לפריפריה, לחיזוק עסקים קטנים ובינוניים ולהרחבת הגישה של כלל האוכלוסיות בישראל להזדמנויות דיגיטליות, כלכליות ותרבותיות. התוכן הטלוויזיוני שמפיקה yes מבטא אף הוא את מחויבות הקבוצה לייצוג מגוון ומאוזן של קבוצות האוכלוסייה בישראל.

אסטרטגיית האחריות התאגידית של בזק כוללת יעדים מדידים, ובהם ייצוג של 50% נשים בדרגי ניהול עד 2030, ייצוג של 20% לעובדים מאוכלוסיות מגוונות, וייצוג של לפחות 40% נשים בדירקטוריונים של בזק והחברות הבנות.

הקבוצה משתתפת במנגנון "שעת האפס" של המשרד להגנת הסביבה ופועלת ליישום עקרונות איפוס פליטות פחמן עד שנת 2050 בכל החברות בה.

אסטרטגיית האחריות התאגידית של בזק כוללת יעדים מדידים, ובהם ייצוג של 50% נשים בדרגי ניהול עד 2030, ייצוג של 20% לעובדים מאוכלוסיות מגוונות, וייצוג של לפחות 40% נשים בדירקטוריונים של בזק והחברות הבנות

אחריות סביבתית

קבוצת בזק שואפת לצמצום ההשפעות הסביבתיות והאקלימיות של פעילותה. בשנת 2023 גיבשה החברה תוכנית יעדים לאיפוס פליטות הפחמן עד שנת 2050, בהתאם למתווה היעדים המדעיים (Science Based Targets) עבור מכלולים 1 ו-2. במקביל, החלה הקבוצה בלמידה ובחישוב הפליטות המיוחסות לה במכלול 3 במטרה להרחיב גם את יעדי האיפוס שלו. בשנת 2024 הצטרפה בזק למנגנון "שעת האפס" של המשרד להגנת הסביבה, והיא, למעשה, חברת התקשורת הראשונה שעשתה זאת.

*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 ופועלים לצמצום תחלופת העובדים. לתפיסתנו, טיפוח גיוון אנושי ושמירה על שוויון מגדרי משפרים את סביבת העבודה, ולכן הצבנו יעדים לאיזון מגדרי בתפקידים ניהוליים ולהגדלת שיעור העובדים בקבוצה מאוכלוסיות שסובלות מתת-תעסוקה.

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

בנוסף, אנחנו משקיעים משאבים רבים בתרומה ומעורבות בקהילה, גם בעזרת התנדבויות של עובדים, ומתמקדים בצמצום הפער הדיגיטלי וחיזוק המרקם החברתי באמצעות תמיכה מתמשכת בארגונים חברתיים וסבסוד של תשתיות תקשורת. כמו כן, פלטפורמות התוכן של yes מקדמות נושאים חברתיים לאורך השנה כולה.

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

ממשל תאגידי

אנחנו מאמינים כי ממשל תאגידי איכותי, ראוי ויעיל הוא הבסיס הבלעדי לבניית הצלחה לאורך זמן. החברות בקבוצה משקיעות משאבים רבים כדי להבטיח את עמידתן בכללי ממשל תאגידי תקין, וזאת באמצעות מנגנוני משותב וביקורת,

לצד אימוץ נורמות ניהוליות מתקדמות ומחויבות למצוינות. דירקטוריון בזק, שרוב חבריו משמשים גם כדירקטורים של החברות הבנות בקבוצה, הציב לעצמו יעד איזון מגדרי – לפחות 40% נשים עד שנת 2030.

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

תקשורת מתקדמת, איכותית ונגישה לכל

כחלק מאסטרטגיית ה-ESG של הקבוצה, אנחנו שואפים לצמצם את הפערים החברתיים והכלכליים בין המרכז לפרפריה ולתרום לפיתוח הכלכלי והאנושי של החברה הישראלית. גם בשנת 2024 המשיכו החברות בקבוצה לספק שירותי תקשורת ותוכן מתקדמים, מגוונים, אמינים, יציבים ובטוחים.

8 בזק

חברת בזק מספקת גישה נרחבת לאינטרנט מהיר בטכנולוגיית הסיבים האופטיים לכ-2.57 מיליון משקי בית, בשאיפה להשלמת הפריסה בטווח הבינוני.

5G פלאפון

פלאפון, חלוצת רשת ה-5G בישראל, ממשיכה לצמוח עם למעלה מ-1.2 מיליון מנוי דור 5.

yes.

yes מהווה בית מוביל ליצירה ישראלית וחוד החנית של ייצוג מגוון בתכני המקור. ובפן הטכנולוגי, 84% מלקוחות החברה עברו ל-IPTV.

8 בינלאומי TECH

בזק בינלאומי TECH עברה שינוי מיקוד לתחום העסקי, וממשיכה להעמיק את מגוון שירותי הענן, אמצעי התקשורת והגנת הסייבר שלה.

על מנת שנוכל להמשיך להטמיע שירותים חדשניים ברמה הגבוהה ביותר בישראל, משתתפים נציגים של החברות

בקבוצת בזק בכנסים בינלאומיים נחשבים, נחשפים בהם לטכנולוגיות מתקדמות ולמגמות חדשות בתחומי התקשורת, התקשוב והטלקום העולמיים, ובוחנים את שילובן בישראל.

ניהול ה-ESG בקבוצת בזק

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

הממונה על ניהול ה-ESG בחברת בזק היא סמנכ"לית תקשורת תאגידית וקשרי ממשל. ביחד עם מנהלת ה-ESG, הכפופה לה, הן מובילות 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 המגבשים תוכניות עבודה רב-שנתיות. בשנת 2024 המשיכו את פעילותם פורום השוויון המגדרי, גיוון והכללה, בהובלת סמנכ"לית משאבי האנוש, ופורום התייעלות אנרגטית ומדרך פחמני, בהובלת סמנכ"ל לוגיסטיקה ותפעול. 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 מנהלות שמגבשות תוכניות עבודה רב-שנתיות: מנהלת סביבתית בהובלת מנהל הלוגיסטיקה, ומנהלת גיוון, הכללה וקידום נשים, בהובלת מנהלת משאבי אנוש.

בחברת בזק בינלאומי TECH ניהול האחריות התאגידית מרוכז על ידי סמנכ"לית משאבי אנוש שמובילה פורום בהשתתפות מנהלות ומנהלים ממגוון התחומים הרלוונטיים לפעילות, זאת כחלק מקידום יעדי הדירקטוריון בתחומי גיוון תעסוקתי, הכללה וקידום נשים.

החברות פועלות לקידום תחומי ESG נוספים, כגון: קידום תוכן אחראי, רכש ושרשרת אספקה אחראית, סיוע חירום לקהילה ועוד.

דיאלוג עם מחזיקי עניין

כקבוצת תקשורת המספקת שירותים מגוונים לאזרחי ישראל, לעסקים, לתאגידים וארגונים ממשלתיים, אנחנו משפיעים ומושפעים ממחזיקי עניין שונים שמעניקים לנו "רישיון חברתי" לפעול: לקוחות החברה, לרבות משתמשי האינטרנט, הטלפוניה הניידת והנייחת ושירותי הטלוויזיה, הלקוחות העסקיים, בעלי מניות וניירות ערך של החברה, העובדים, הספקים, משרדי הממשלה והרשויות המקומיות, וכן ארגוני קהילה וסביבה. לכל קבוצה יש ציפיות שונות מאיתנו, בהתאם לצרכיה המיוחדים, ואנחנו לומדים עליהן באמצעות דיאלוג פורה ומתמיד.

אופן ניהול הדיאלוג

מחזיקי עניין

לקוחות פרטיים ועסקיים

- החברות בקבוצה מקיימות פעילות שוטפת מול לקוחותיהן בערוצים שונים, כגון: מוקדי שירות לקוחות טלפוניים, ערוצי פנייה דיגיטליים, מוקדי שירות פיזיים, סקרי שביעות רצון תקופתיים וקבוצות מיקוד.
- תוצאות המשובים מנותחות על ידי החברות. כמו כן, מתבצעים ניתוחים פרו-אקטיביים של הגורמים הרלוונטיים בכל חברה, שמשמשים את החברות לטובת שיפור השירות, מיקוד השקעה במוצרים ושירותים חדשים ועוד.

ספקים

- דיאלוג עם הספקים השונים מתקיים על ידי יחידות הרכש של החברות בקבוצה שפועלות לטובת חיזוק הקשר עם הספקים והרחבת המאגר והתחרות.

רגולטורים וגורמי ממשל

- הקבוצה מקיימת שיח שוטף ורצוף עם הרגולטורים בכלל ומשרד התקשורת בפרט, משתתפת בדיונים, כנסים ו"שולחנות עגולים", וכן מתקשרת עם אנשים רלוונטיים ברשויות המוניציפליות לצורך מתן שירותי תשתית ואחזקה.

עובדים

- עובדי הקבוצה הם מחזיקי עניין מרכזיים שלה, ולדיאלוג עימם חשיבות רבה להצלחתה. הדיאלוג מתנהל בדרכים מגוונות, באמצעות ועדי העובדים, ועדות, פורומים מקצועיים, הדרכות, שיחות שוטפות, שיחות הערכה, סקרי אקלים ארגוני ומנגנונים לפניות והצעות.

ארגוני חברה אזרחית

- הקבוצה מקיימת קשרים ענפים עם ארגוני חברה אזרחית ועמותות שונות ליישום המדיניות החברתית שלה, באמצעות פיתוח תוכניות גיוון בתעסוקה והנגשת השירותים ומוצרי החברות, פרויקטים חברתיים משותפים, תרומה כספית, אספקת שירותי תקשורת ללא עלות והתנדבות עובדי החברות בקהילה.

בעלי מניות וניירות ערך אחרים

- הקבוצה מתקשרת עם משקיעיה השונים באמצעות פרסום דוחות תקופתיים ומיידיים, כמתחייב על פי הוראות דיני ניירות ערך, וכן באמצעים נוספים, לרבות פרסום מצגות לשוק ההון.
- הקבוצה עורכת מעקב תקופתי אחר דירוגי אנליסטים – כולל בתחום ה-ESG – ושואפת לשפר בעזרתם אספקטים שונים בהתנהלותה השוטפת ובדיווחיה.

נושאים מהותיים לדיווח

הנושאים המהותיים לקבוצת בזק נבחרו ביחד עם מחזיקי עניין פנימיים וחיצוניים בהתאם לתקן הדיווח GRI (Global Reporting Initiative) 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 לא היררכית:

סביבה	חברה	ממשל תאגידי
✓ ניהול השפעות סביבתיות	✓ שוויון בגישה לתשתיות ושירותים	✓ אתיקה וניהול תקין
✓ איפוס פחמני והתייעלות אנרגטית	✓ סביבת עבודה בטוחה	✓ תחרות הוגנת
✓ קרינה אלקטרומגנטית ובריאות הציבור	✓ פיתוח ההון האנושי, רווחת ובטיחות העובדים	✓ אפקטיביות הממשל התאגידי
	✓ גיוון ואי-אפליה	✓ רכש אחראי
	✓ תרומה לכלכלה ולחברה הישראלית	
	✓ צמצום הפער הדיגיטלי	
	✓ סייבר ואבטחת מידע	

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
 הבטחת חינוך מכיל לכל וקידום הזדמנויות חינוך לכל אורך החיים לכל	4.4 הגדלה משמעותית של מספר הצעירים והמבוגרים עם מיומנויות רלוונטיות, כולל מיומנויות טכנולוגיות ומקצועיות לתעסוקה. 4.a הגדלת שיעור בתי הספר עם גישה לאינטרנט.	- קבוצת בזק מפעילה תוכניות הדרכה והכשרות המפתחות מיומנויות רלוונטיות לתחומי התעסוקה של הקבוצה. - 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 מנב"ס, פרסה חברת בזק תשתיות אופטיות מתקדמות וחיברה עד כה אלפי בתי ספר. - בזק תורמת לעמותת "תפוח", הפועלת ליצירת שוויון דיגיטלי בישראל, שותפה במיזם הלאומי "מחשב לכל ילד" ומעורבת בפרויקטים קהילתיים שונים לצמצום הפער הדיגיטלי. - במסגרת מאמצי הסיוע האזרחי של קבוצת בזק במלחמת "חרבות ברזל", חיברה בזק לאינטרנט עשרות דירות של מפוני יישובי קו העוטף ויותר מ-1,000 מקלטים ציבוריים ופרטיים ברחבי הארץ. בנוסף, תרמו yes ופלאפון טאבלטים ומנויי לוויין.	<< קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר
 הגעה לשוויון מגדרי והעצמת כל הנשים	5.5.2 הגדלת שיעור הנשים בתפקידי ניהול.	- החברות בקבוצת בזק פועלות להעלאת שיעור הנשים מתפקידי ניהול, והציבו לעצמן יעד לאייש לפחות 50% מתפקידי הניהול על ידי נשים עד 2030. - דירקטוריון בזק קבע לעצמו יעד של הגדלת שיעור הנשים בו ל-40% לפחות עד שנת 2030.	<< פועלים למען העסקה אחראית והוגנת

קבוצת בזק << קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר << פועלים למען העסקה אחראית והוגנת	- קבוצת בזק מאמינה בתעסוקה מגוונת ומכלילה, והציבה לעצמה יעד להעלאת ההון האנושי מאוכלוסיות גיוון ל-20% עד שנת 2030. - קבוצת בזק מקפידה על תנאי העסקה הוגנים ומשקיעה מאמצים רבים בפיתוח סביבת העסקה מתקדמת ואחראית. - חברות הקבוצה דוגלות במדיניות בטיחות מחמירה לטובת שמירה על עובדיהן. - חברות הקבוצה עורכות סקר שכר שנתי לבדיקת פערי שכר בין גברים לנשים. - הליבה העסקית של החברות בקבוצת בזק עוסקת בקידום צמיחה כלכלית במשק וחדשנות תשתית ודיגיטלית.	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.	8 הנותן תשומת לב יזומה קידום צמיחה כלכלית מכילה, בת-קיימא ונגישה, העסקה הוגנת מלאה ויצרנית לכל
קבוצת בזק << קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר	- פרויקט הסיבים האופטיים של בזק מוביל את שדרוג תשתיות החיבור הדיגיטלי ואת הקישוריות של משתמשי הרשת בישראל. החברה הגיעה לפריסת סיבים המאפשרת גישה ל-85% מהאוכלוסייה. - שירותי האינטרנט של בזק מסייעים בניהול ושיווק במגזר העסקי, לרבות עסקים קטנים ובינוניים. - חברת פלאפון מובילה את פריסת תשתיות 5G למשתמשי הסלולר. - המעבר של חברת yes לשידורי טלוויזיה באמצעות האינטרנט, מסייע להפחית משמעותית את השימוש בצידוד קצה ייעודי וצפוי להביא לחיסכון באנרגיה הנדרשת להפעלת מערך השידור. - חברת בזק בינלאומי TECH מספקת פתרונות IT ואבטחת סייבר להגנת ארגונים פרטיים ומוסדות ציבורי, ומשפרת את החוסן ויכולת התאוששות ממתקפות וניסיונות פריצה. - כבל האינטרנט התת-ימי שפרשה בזק בינלאומי TECH לפני למעלה מעשור במהלך חלוצי, העניק לאזרחי ישראל תקשורת וחיבור מהיר לשדרת האינטרנט העולמית והיווה שער כניסה חשוב של העולם לישראל ולהפך.	9.1 פיתוח תשתיות איכותיות, אמינות ועמידות. 9.4 שדרוג התשתיות ושיפורן. 9.5 שיפור המחקר המדעי ושדרוג היכולות הטכנולוגיות של המגזר התעשייתי	9 תעשייה, חדשנות ויזמות בניית תשתית לחסינות, קידום תיעוש מכיל ובר-קיימא ועיגון החדשנות
מתמודדים עם משבר האקלים <<	- קבוצת בזק מפרידה פסולת לסוגיה במרכזים הלוגיסטיים של החברות. במפעל בזק-טק מעודדת חברת בזק מקזור באמצעות מקדוש צידוד קצה במפעל והחזרתו לשימוש הצרכנים. - yes ופלאפון השלימו מהלך להפסקת שימוש בכלים חד-פעמיים והפרדת זרמי פסולת באתרי החברה. פלאפון מציעה ללקוחות מכשירים ממוחדשים, בעוד yes השיקה מוצרים עשויים 100% פלסטיק. - חברת בזק התניעה בשנת 2023 את פרויקט "קיימות בבית בזק", שייעודו שיפור ההתנהלות הסביבתית במטה בזק וצמצום ייצור פסולת משרדית במקור.	12.5 הפחתת פסולת ועידוד מקזור.	12 צריכה וייצור אחראיים הבטחת צריכה ודפוס ייצור בני קיימא
מתמודדים עם משבר האקלים <<	החברות בקבוצת בזק הציבו יעד לאיפוס טביעת הרגל הפחמנית שלהן עד 2050 (Net Zero) לצד הצבת יעדי ביניים שנתיים עד שנת 2030 במטרה לוודא עמידה ביעד הסופי.	13.2 הטמעת מדדים של שינויי אקלים למדיניות, אסטרטגיות ותכנון לאומי.	13 שיתוף אקלים נקיטת אמצעים דחופים להתמודדות עם שינוי האקלים והשלכותיו

השתתפות במסגרות ESG

יוזמת השוויון המגדרי של האו"ם (WEPs)

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

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

ציון פלטינה פלוס (AA) 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 yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH לארגון עמיתי "מעלה". בדירוג "מעלה" 2025 קיבלה בזק דירוג פלטינה פלוס (AA) בפעם השנייה ברציפות.

מנגנון "שעת האפס" של המשרד להגנת הסביבה



מנגנון "שעת האפס" מניח תשתית מקצועית ישראלית לקביעת יעדים להפחתת פליטות גזי חממה במטרה להגיע לאיפוס נטו, כולל הנחיות לדיווח ולבקרה על ההתקדמות לעבר היעדים, ומאפשר למשתתפים לקחת צעד קדימה ולפעול לאיפוס נטו של פליטות גזי החממה שלהם עד לשנת 2050.

יוזמת Valuable 500 פועלים למען אנשים עם מוגבלות



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

עסקים נרתמים לקהילה בחירום



כבר בתחילת המלחמה חברה קבוצת בזק למיזם "עסקים נרתמים לקהילה בחירום", שנוסד עם פרוץ מגפת הקורונה במטרה לפעול בעיתות 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 לכ-300 חברות מסקטורים שונים, ובעזרתו גויסו תרומות רבות בכסף, מוצרים ושירותים.

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 שמיוצגות בו מרבית החברות הגדולות ביבשת.

- בזק, yes ופלאפון חברות ב"ציונות 2000" – עמותה הפועלת לפיתוח תרבות של אחריות חברתית באמצעות קידום שיתופי פעולה בין המגזר הציבורי, העסקי והשלישי.
- בזק בינלאומי TECH חברה בפורום C3 של "אנשים ומחשבים", המאגד את מיטב המובילים הטכנולוגיים בתעשיית ה-IT בישראל, ושותפה של מכוני המחקר המובילים בתחום – חברת STKI ומכון IDC, המספקים תובנות וניתוחי שוק בנוגע למגמות בשוק ה-IT המקומי והעולמי.

קבוצת בזק מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר



תרומת הקבוצה לפיתוח כלכלי וטכנולוגי בישראל

שמאפשרת פיתוח של ערים חכמות, מערכות תחבורה מתקדמות, שירותי רפואה מרחוק ויישומים מבוססי IoT. מחקרים בינלאומיים מצביעים על קשר ישיר בין פריסת 5G לבין עלייה בפריון העבודה וצמיחה בתמ"ג.

שירותי ענן ואבטחת מידע

בזק בינלאומי TECH מספקת שירותי ענן ואבטחת מידע מתקדמים, לרבות מרכז ניטור ובקרה (SOC) שפועל 24/7. שירותים אלו מאפשרים לעסקים לעצמם עלויות השקעה, לשמור על מידע עסקי רגיש ולהאיץ תהליכי דיגיטציה. מחקר של Deloitte מצא כי עסקים שמאמצים שירותי ענן נהנים משיפור בפריון של יותר מ-25% בהשוואה לאלו שאינם עושים זאת.

השפעה כוללת

מחקרים מצביעים על תרומה ישירה של מגזר התקשורת לתוצר המקומי, ועל קשר בין השקעה בתשתיות לבין יצירת תעסוקה, הגדלת הכנסות המדינה ממיסים והנגשת שירותים מתקדמים לציבור. הקבוצה, בתפקידה המרכזי, פועלת להבטיח כי תשתיות אלו ישרתו את כלל האוכלוסייה – במרכז ובפריפריה.

קבוצת בזק מהווה תשתית אסטרטגית לצמיחת המשק הישראלי ותחום החדשנות הטכנולוגית, שמשפיעים ישירות על עסקים, מוסדות ציבוריים ותושבים. פעילות הקבוצה בפרויקטים כמו פריסת סיבים אופטיים, רשתות 5G ושירותי ענן וביטחון מידע מייצרת השפעה רחבת היקף גם ברמת מיקרו (עסקים ובתי אב) וגם ברמת מאקרו (צמיחה כלכלית ותעסוקה).

פריסת סיבים אופטיים

בזק ממשיכה להוביל את תשתית הסיבים בישראל, עם פריסה ארצית לכ-2.57 מיליון בתי אב בסוף שנת 2024. לפי מחקרים, תשתיות מסוג זה מעלות את ערך הנדל"ן, תורמות להיווצרות משרות חדשות ומקדמות צמיחה כלכלית. עסקים קטנים ובינוניים נהנים מחיבור מהיר ואמין שמאפשר להם לנהל פעילות דיגיטלית יעילה, להרחיב שווקים ולהתחרות בזירה מקומית ובינלאומית.

רשתות 5G

פלאפון, חברת הסלולר של הקבוצה, ממשיכה לקדם חדשנות תעשייתית וטכנולוגית באמצעות רשתות הדור החמישי. עד היום פרסה החברה למעלה מ-1,000 אתרי דור 5 – טכנולוגיה

בזק, קבוצת התקשורת המובילה בארץ, מחברת את ישראל לעתיד טוב יותר, זאת באמצעות שירותים מתקדמים המהווים תשתית לחיים מודרניים ולחוסן לאומי. הקבוצה משלבת שיקולי סביבה, חברה וממשל (ESG) בליבת עשייתה, ופועלת על מנת להשפיע על החברה הישראלית מתוך תחושת אחריות. שירותי התקשורת, הענן והסלולר של הקבוצה תומכים בצמצום פערים, חיזוק עסקים והנגשת הזדמנויות דיגיטליות לכלל האוכלוסייה, ותכני הטלוויזיה של yes מקדמים ייצוג שוויוני ומגוון.



דוח מצב האינטרנט של בזק

דוח מצב האינטרנט של בזק מציג מגמות מעניינות על החיים הדיגיטליים בישראל, ובפרט במהלך המלחמה.

הרגלים דיגיטליים בעת המלחמה

48% מהבוגרים ו-63% מבני הנוער גולשים ברשתות החברתיות **לפחות שלוש שעות ביום**

23% מהבוגרים ו-34% מבני הנוער גולשים ברשתות החברתיות **לפחות חמש שעות ביום**

השימוש באינטרנט בעוטף ובצפון בזמן המלחמה

במהלך מלחמת "חרבות ברזל" נרשמה ירידה בשימוש באינטרנט ביישובים המפונים בעוטף. בשדרות, למשל, ירד השימוש באינטרנט מ-83% בממוצע בתקופה שקדמה למלחמה ל-34% שימוש בלבד בשבעה באוקטובר. לאורך שנת 2024 חלה בשדרות עלייה הדרגתית בשימוש באינטרנט, עד לשיא של 87% בינואר 2025.

לעומת זאת, הירידה בשימוש באינטרנט בערים מרכזיות בצפון, כגון קריית שמונה, מטולה ושלומי, אפיינה את כל שנת 2024, זאת בשל התעצמות המלחמה בחזית הצפונית. לפני המלחמה עמד השימוש הממוצע באינטרנט בערים אלו על כ-83%, בשבעה באוקטובר ירד השימוש לשפל של כ-20% בממוצע, ואילו בחודשים הבאים נרשמה התאוששות הדרגתית שהגיעה בינואר 2025 ל-32% שימוש באינטרנט בממוצע.



צריכת נפח גלישה בממוצע ליום (למשק בית גיגה)

עלייה בצפייה בטלוויזיה בזמן המלחמה

מדוח הצפייה והגלישה של yes ופלאפון, עולה כי מאז תחילת המלחמה חלה עלייה בזמן הצפייה הכולל בטלוויזיה, כאשר 43% מהצופים מתעדכנים בחדשות אחת לשעה-שעתיים לפחות. בפלאפון נרשמה עלייה של 11% בנפח הגלישה הכולל במהלך השנה החולפת.

עלייה באירועי סייבר

במסגרת המעקב אחר איומי סייבר, נצפתה עלייה משמעותית בהיקף המתקפות ובניסיונות הפישינג.

עלייה של 31%
בניסיונות פישינג

עלייה של מאות אחוזים
במתקפות DDoS (מניעת שירות)

מתקפות סייבר

מעל 2.4 מיליארד
חסימת תקיפות פישינג

מעל 82 מיליון
חסימת תקיפות DDoS

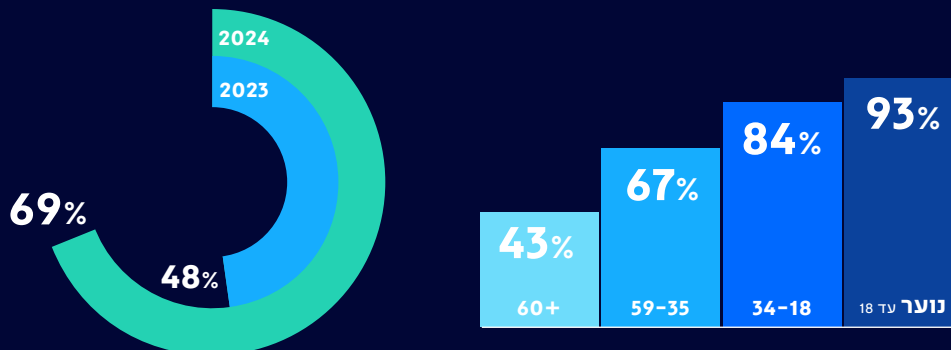
שימוש ב-AI

לפי סקר האינטרנט השנתי, ה-AI, שפרץ לחיינו בסערה בשנים האחרונות, משמש את הישראלים במגוון רחב של תחומים – מקמעונאות ועד בניית תפריטים מותאמים אישית לדיאטות.

שיעור השימוש ב-AI בכלל האוכלוסייה זינק ל-69% – עלייה חדה ביחס לשנה שעברה. קבוצת האוכלוסייה שבה שיעור השימוש ב-AI הוא הגבוה ביותר, היא בני נוער (עד גיל 18) – עם שיעור שימוש מרשים של 93% (!) – יותר מכפול משיעור השימוש בקרב בני 60 ומעלה, העומד על 43%.

2024: שנת הפריצה של ה-AI

בן 18 לבינה:
השימוש ב-AI בכל שכבת גיל



* שיעור השימוש בכלל האוכלוסייה

5G

דור 5 של פלאפון

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

בתחומים כמו גיימינג, צפייה בתכנים, עבודה מרחוק, רפואה דיגיטלית, רכבים אוטונומיים, תשתיות עירוניות לניהול תנועה, שירותים מסחריים ועוד. פלאפון הייתה הראשונה להשיק את הטכנולוגיה בישראל, והיא ממשיכה להוביל את התחום עם כ-1.2 מיליון מנויים לשירותי דור 5 בעת כתיבת דוח זה, והשקת ליבת רשת עצמאית.

מדובר באחת הטכנולוגיות המהירות והחזקות בעולם, ונכונה לה השפעה עצומה על אורח החיים שלנו ועל האופן שבו אנחנו עובדים, לומדים, מתקשרים ומשחקים. טכנולוגיית 5G ופתרונות קישוריות אחרים הופכים עסקים למתקדמים יותר, מזניקים את העידן הבא של המכשירים החכמים והמחברים (IoT) ומספקים אפשרויות שימוש מתקדמות מבחינת איכות, מהירות ורציפות הרשת.

בזק בינלאומי TECH –

מחברת את ישראל לעולם ומעצבת את דור העתיד

בזק בינלאומי TECH פועלת בשני מישורים מרכזיים כחלק מתפיסתה האסטרטגית: חיבור ישראל לעולם הדיגיטלי הגלובלי, לצד הכשרת הדור הבא של המובילים הטכנולוגיים בישראל.

במישור הלאומי, בזק בינלאומי TECH שואפת לעצב את עתידו של שוק ההייטק הישראלי באמצעות השקעה ישירה בחינוך טכנולוגי. החברה מקיימת סיורים לימודיים וימי עיון עבור תלמידי תיכון והנדסאים ממוסדות לימוד מגוונים, במהלכם נחשפים המשתתפים לעולמות החדשנות, היזמות והחשיבה היצירתית. בנוסף, עורכת החברה סיורים טכנולוגיים במרכזי תקשורת, סייבר ודאטה סנטר עבור חיילים וחיילות מיחידות טכנולוגיות בצה"ל, כחלק מהכשרתם לשירות ולתעסוקה עתידית. תוכנית הדגל "עתיד בטוח", שנעשית בשיתוף ענקית הסייבר FORTINET, מספקת לחיילים הכשרה מעשית בשירותי אבטחת מידע מתקדמים, ובכך מחזקת את ההיערכות הלאומית לאיומי סייבר.

במקביל, בזק בינלאומי TECH מהווה שחקנית מפתח בחיבור הבינלאומי של ישראל. כ-35% מתעבורת האינטרנט בישראל

עוברת דרך כבל התקשורת התת-ימי JONAH שבבעלות החברה, המספק תשתית חלופית, עצמאית ומאובטחת לחיבור גלובלי – לרבות פתיחת ערוצים חדשים מול מדינות המפרץ בעקבות הסכמי אברהם. טכנולוגיות הענן שמציעה החברה מאפשרות ללקוחות עסקיים – קטנים וגדולים – ליהנות מחיבור מהיר, רציף ואמין, תוך שיפור שרידות עסקית, חיסכון בעלויות תפעוליות והפחתת פליטות גזי חממה. בנוסף, החברה מספקת תשתיות מתקדמות המאפשרות לחברות גלובליות לפעול בישראל בצורה יעילה ובטוחה, ולחברות ישראליות לנהל את החיבור וההתקשרות שלהן עם שלוחות בחו"ל וספקיות אינטרנט בינלאומיות. היכולות הגבוהות של בזק בינלאומי TECH מבטיחות רציפות שירות גם בזמני עומס ובאירועים חריגים, וממצבות אותה כחברה מובילה בעידן של כלכלה גלובלית, מבוססת נתונים וענן.

חשיבות ההגנה על הנתונים בעידן הבינה המלאכותית



• בעשור האחרון חלה עלייה דרמטית בייצור וצריכת נתונים, בעיקר עקב התפתחות טכנולוגיות הבינה המלאכותית, ובעיקר מודלים מבוססי שפה ותמונה שדורשים כמויות עצומות של נתונים לאימון, ניתוח והסקת מסקנות בזמן אמת. דוח של חברת המחקר IDC משנת 2024 מעריך כי עד 2025 סך הנתונים יהיה מעל 180 זטה-בייטים – פי שלושה לעומת 2020.

• נתונים אלו מדגישים את חשיבותם הקריטית של אחסון, גיבוי והגנה על הנתונים. לפי מחקר של IBM Security משנת 2023, הנזק הכלכלי הממוצע מתקיפת סייבר עמד על 4.45 מיליון דולר, כאשר רבים מהמקרים נבעו מאחסון לא מאובטח או מגיבוי לקוי. בנוסף, רגולציות חדשות כגון GDPR באירופה ו-CCPA בארה"ב מחייבות ארגונים לא רק להגן על הנתונים, אלא גם לשמור על פרטיות המשתמשים.

לכן, ארגונים ויחידים חייבים להשקיע בפתרונות אחסון אמינים, מערכות גיבוי מבוצרות והצפנה מתקדמת. הנתונים הם משאב מרכזי בעידן הדיגיטלי – אך ללא הגנה מתאימה, הם עלולים להפוך ממנוע צמיחה למוקד סיכון.

yes.

yes – מנוע תרבותי ודיגיטלי שמחבר בין חלקי החברה הישראלית

yes תורמת לחיבור של ישראל לעתיד טוב יותר באמצעות שילוב בין תוכן טלוויזיוני משמעותי, חדשנות טכנולוגית ושירותים דיגיטליים מתקדמים. החברה מפיקה ומשדרת תוכן איכותי ומגוון, המשקף את ריבוי הקולות בחברה הישראלית ומקדם ערכים של סובלנות, שוויון והכללה, ובכך היא תורמת ללכידות החברתית ולעידוד זהות אזרחית משותפת.

בנוסף, yes משקיעה ביצירה ישראלית מקורית, ובכך תומכת בקהילת היוצרים המקומית – שחקנים, תסריטאים, במאים ואנשי הפקה – ומחזקת את תעשיית התרבות בישראל. שירותי הטלוויזיה של החברה מבוססים על פלטפורמות חדשניות כמו yes+ ומאפשרים חוויית צפייה מותאמת אישית, נוחה ונגישה. במסגרת המותג yes Unlimited, מציעה החברה גם שירותי אינטרנט מתקדמים, לרבות תשתית סיבים אופטיים באזורים מסוימים ושירותי ספק אינטרנט, ובכך מסייעת לצמצום פערים דיגיטליים ולהנגשת הזדמנויות דיגיטליות וכלכליות לכלל האוכלוסיות בישראל.



yes.

תכני המקור של yes: מגוונים ומשקפים את המציאות

התוכן הטלוויזיוני בישראל מגיע לקהלים מגוונים ומציג נקודות מבט שונות על סוגיות אקטואליות וחברתיות שעשויות לסייע בגיבוש דעות ועמדות של צופים. ולכן, yes מעניקה חשיבות עליונה ליצירה שמייצגת נאמנה ובאופן שוויוני את המארג הייחודי של חלקי החברה הישראלית, ובפרט אוכלוסיות שסובלות מתת-ייצוג או מייצוג לא הולם על המסך. עיקרון זה מקבל דגש הן בבחירת הדמויות המופיעות על המסך והן במעורבותם של אנשי מקצוע מאוכלוסיות מגוונות בשלבי היצירה וההפקה.

משנים סטריאוטיפים

כבר בשלב פיתוח הפקות המקור החדשות של yes, אנחנו מקפידים לוודא כי אופן הצגת הדמויות אינו מנציח סטריאוטיפים – אלא דווקא מערער עליהם, במטרה להציג דמויות מגוונות ורב-שכבתיות שמשקפות באופן אותנטי את מורכבות החברה הישראלית.

כחלק מהמאמץ לקדם שוויון הזדמנויות, הצעות לתסריטים מתקבלות ומוערכות בשלבים הראשונים ללא מפגש אישי עם היוצרים, מתוך רצון לאפשר תהליך בחינה מקצועי, נקי מהטיות.

בנוסף, אנחנו מעודדים יצירה מקורית שנכתבת, מבוימת



ומופקת על ידי אנשי ונשות מקצוע מרקעים מגוונים, מתוך מחויבות לייצוג רחב ולעיסוק כן, אותנטי ומעמיק בסוגיות חברתיות ותרבותיות.

ייצוג נשי הולם על המסך ומאחורי הקלעים

אחד היעדים המרכזיים בחזונה של yes הוא ייצוג נשי הולם ומגוון. ולכן, אנחנו פועלים ביתר שאת לקידום נשים הן על המסך והן מאחורי הקלעים, באמצעות עיצוב דמויות נשיות מורכבות ומובילות, לצד שילוב נשים בתפקידי מפתח – כיוצרות, תסריטאיות, במאיות ומפיקות.

בשנת 2024, מרבית הפקות המקור של yes בתחום הדרמה, הדוקו והילדים, כללו ייצוג נשי משמעותי – ולעיתים גם בלעדי – בכל אחת משכבות ההפקה:

סדרות דרמה

- ✓ ב-70% מהסדרות של yes יש גיבורה ראשית.
- ✓ 50% מהסדרות נכתבו על ידי נשים.
- ✓ 90% מהסדרות הופקו על ידי נשים.
- ✓ 25% מהסדרות בווימו על ידי נשים.

סדרות ילדים

- ✓ ב-88% מהסדרות יש גיבורות ראשיות.
- ✓ 44% מהסדרות נכתבו על ידי נשים.
- ✓ 66% מהסדרות הופקו על ידי נשים.
- ✓ 11% מהסדרות בווימו על ידי נשים.



דרמות מתוסרטות

גם בשנת 2024, הוקרנו על המסך של yes דרמות מתוסרטות שעוסקות בנושאים חשובים ומהותיים ומאופיינות במבט חברתי מובהק:

שחר אדום

מיני-סדרה בת ארבעה פרקים – בהפקה משותפת עם חברת FOX האמריקאית – שעוסקת באירועי שבעה באוקטובר ומבוססת על סיפורים וגיבורים ישראלים אמיתיים.

טיפול לילי

הסדרה מגוללת את סיפורו האישי והמקצועי של פסיכולוג ערבי-ישראלי, בגילומו של יוסף סוויד, ומציגה מצבים מורכבים של התמודדות נפשית ואובדן, לצד סוגיית הזהות שמשתקפת בנישואיו המעורבים ובקשיים היומיומיים של ילדיו.

הגולדשטיינים

סדרת דוקו-ריאליטי שמציגה את התמודדותו של הקומיקאי ניקי גולדשטיין בזמן המלחמה – על רקע הופעותיו מול מפונים בבתי מלון ולאור העובדה שבנו משרת כלוחם בצה"ל.

עולם הילדים

מה הבעיה

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

אחריות חברתית וסביבתית על המסך

במסגרת השאיפה של yes להעלות את המודעות לנושאים חברתיים וסביבתיים, אנחנו מציינים ימים בינלאומיים באמצעות שידור ליניארי של תכנים ייעודיים וקידומם ב-VOD בימים

#NOVA – הסרט הדוקומנטרי שהפך לסמל בינלאומי

סרט התעודה #NOVA, המבוסס על למעלה מ-200 עדויות מצולמות מרגעי האימה במסיבת נובה, הוא היצירה הדוקומנטרית הראשונה בישראל שעסקה באירועי שבעה באוקטובר. מאז שידורו הפך לסרט הדוקומנטרי הנצפה ביותר בישראל בשנת 2023, ולסמל של זיכרון והסברה. הסרט הוקרן בכל פרמיירות yes ובסינמטקים ברחבי הארץ, והותר לשידור חופשי בכל גופי השידור בישראל. בנוסף, הוצג הסרט בפני שגרירים, דיפלומטים ועיתונאים בינלאומיים, ואף הוקרן באו"ם בשיתוף משרד החוץ במרץ 2024 בפני קהל דיפלומטי בכיר.

הבינלאומיים הרלוונטיים, כדוגמת: יום האישה הבינלאומי, יום הנראות הטרגסג'נדרית, יום המודעות לאוטיזם, יום כדור הארץ, סוף שבוע גאוזה ועוד.

תוכן ייעודי בשעת מלחמה

לצד התכנים הטלוויזיוניים שעוסקים באירועי שבעה באוקטובר והמלחמה, כפי שצוין לעיל, אנחנו זוכרים ומזכירים כל הזמן את הנושא הלאומי הערכי והמוסרי של החזרתם של כל החטופים הביתה. כדי לשמר את הנושא בראש סדר העדיפויות ומתוך רצון לשמר את המודעות הציבורית ולעורר סולידריות, אנחנו מציגים בכל הפרמיירות ולפני הקרנות בסינמטק סרטון תמיכה בהחזרת החטופים.

קבוצת בזק במלחמת "חרבות ברזל"





- ✓ 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 שמרו על 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

סדרי העדיפויות שלנו בשגרה וביתר שאת בשעת חירום, שכן החברות בקבוצת בזק מוגדרות כחיוניות בשעת חירום. 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 במילואימנים ובני משפחותיהם

- ✓ עם פרוץ המלחמה ביצעו חטיבות משאבי האנוש בחברות מיפוי ארגוני, כדי לקבל תמונת מצב של עובדים המגויסים בצו 8 למילואים, או שגויס בן משפחתם מדרגה ראשונה.
- ✓ יצרנו שגרת תקשורת רצופה עם העובדים שגויסו, וכן עם עובדי השטח: טכנאים, נציגים ומנהלים.
- ✓ הענקנו לעובדים המגויסים ולבני משפחות המגויסים שוברים לקניות, מארזי משחקים ומזון.
- ✓ ערכנו הרצאה מיוחדת למנהלים, שנועדה להעניק להם כלים לקבלת עובדים שסיימו את שירות המילואים כדי לאפשר להם חזרה מיטבית לעבודה.
- ✓ אנחנו מעניקים שירות סיוע פסיכולוגי שניתן בייעוץ טלפוני חינוכי ובפגישות פרונטליות המסובסדות באופן חלקי על ידי החברה.
- ✓ מענק מיוחד למשרתי המילואים: החברות בקבוצת בזק העניקו ליותר מ-800 מעובדיהן ששירתו במילואים במלחמה מענק הוקרה מיוחד בגובה כ-4 מיליון ש"ח.

תמיכה בעובדים במהלך המלחמה

במהלך המלחמה, הקפדנו לייצר גמישות מרבית במתכונת העבודה, ליוונו את המשפחות שנפגעו בשיתוף ועדי העובדים, תמכנו בעובדים שהתפנו מבתיהם ושגויסו למילואים, והענקנו

שימור רצף תקשורת לאומי וביטחוני

החברות בקבוצה, על כל חטיבותיהן, התגייסו במלוא הכוח למאמץ הלאומי וסיפקו שירות לכל הלקוחות 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע, גם תחת אש. לכוחות הביטחון – החל בפיקוד העורף, פיקוד צפון, אמ"ן, חיל הים, משטרת ישראל ומתקני צבא – ניתנו פתרונות לתיקון, עיבוי תשתיות או התקנת פתרונות חדשים. וכך גם ללקוחות עסקיים, כגון חברת התעופה הלאומית, בנקים, קופות חולים, חמ"ל חירום של עשרות רשויות מקומיות, ארגוני חירום והצלה, וכן לגופי וספקי תקשורת שעושים שימוש בתשתית של החברות בקבוצה.

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

בלימת איומי סייבר

מתקפת הפתע של שבעה באוקטובר לא פסחה על גזרת הסייבר. מאז השבת השחורה ועד היום חל גידול של מאות אחוזים במספר התקיפות על הרשת הביתית והמכשירים המחוברים אליה בהשוואה לימי השגרה. בעקבות ריבוי וגיוון ניסיונות התקיפה, העלו מערכי האבטחה של החברות את רמת הכוננות לגבוהה ביותר, חסמו אתרים חשודים, מיילים וכתובות IP, והעניקו מענה רציף ואיכותי לכל האתגרים. בנוסף, הקשיחו החברות את אפשרויות הגישה הפנימית והחיצונית למידע בארגונים, זאת במקביל לתקשור נושאים רלוונטיים לעובדי החברות במטרה להעלות את רמת המודעות שלהם כלפי איומי הסייבר השונים.

שמירה על ביטחון העובדים

בטיחותם וביטחונם של עובדינו ועובדותינו נמצאים בראש



8 yes. פלאפון 5G עשייה בחברות yes ופלאפון

בתחילת המלחמה, חברו yes ופלאפון ל"ישראל מתגייסת" ופתחו חמ"ל ארגוני משותף לתרומות וסיוע לאזרחים, אנשי כוחות הביטחון ועובדי החברות שהתגייסו למילואים. פלאפון העניקה תוספת גלישה של 50 גיגה לכלל לקוחותיה. בנוסף, תרמה החברה מאות טאבלטים לסטודנטים מיישובי עוטף עזה והדרום, גני ילדים ויעודיים למפונים, ילדים עם צרכים מיוחדים בפרויקט של עמותת "גדולים במדים" ואזרחים שהגיעו דרך המרכז לסיוע לאומי (מרס"ל), זאת לצד אלפי מטענים ניידים, מאות טלפונים ניידים ואלפי כרטיסי SIM לחיילי צה"ל, אנשי כוחות הביטחון ותושבי עוטף עזה. לכל אורך תקופת המלחמה, שומרת פלאפון על קשר שוטף עם צה"ל והאגודה למען החייל, מפעילה בחינם

האישי ולסיוע לחזרתם למסלול חייהם, זאת מתוך תחושת אחריות לאומית וחיבור עמוק לחברה הישראלית. חברת בזק חיברה לרשת אינטרנט אלחוטית ללא תמורה כ-1,000 מקלטים ציבוריים בצפון הארץ, ותרמה שירותי תקשורת חיוניים למאות בתי מלון ובנייני מפונים, חמ"לים ויוזמות אזרחיות הפועלות עבור תושבי הדרום וחיילי צה"ל. בזק אף הקימה ביחד עם עמותת רוח טובה את מיזם "עוטף ישראל". באמצעות הפלטפורמה של B144, האתר הגדול בארץ ליצירת קשר בין בעלי מקצוע ועסקים, שודרג לחיבור בין צרכנים מרחבי הארץ לבין עסקים ונותני שירות מקו העימות, וכאלו שנפגעו מהמלחמה. בנוסף, קו הסיוע "מתחברים" של עמותת "תפוח" שודרג לפלטפורמה של חברת בזק והעניק סיוע דיגיטלי מותאם לצורכי המלחמה. הפניות לקו הסיוע מתמקדות בעזרה אינטרנטית, גלישה וחיפוש מידע, תפעול המחשב והסלולר ותמיכה בהתמצאות ופעולות באתרי הממשלה. עובדי בזק לקחו חלק במיזמים חברתיים רבים, כגון: מענה לקשישים בודדים, תמיכה במשפחות שכולות בשיתוף עמותת "אור למשפחות" והפיכת משרדי בזק ברחבי הארץ למרכזי איסוף ציוד לחיילים ומפונים ששונעו בהתנדבות על ידי טכנאי החברה לכל רחבי הארץ.

פתרונות לצמצום הפער הדיגיטלי בתחום החינוך

השאיפה למצוא מענה למשפחות המפונים – ובהם ילדים רבים ששגרת חייהם החינוכית השתנתה – באה לידי ביטוי בין השאר גם בתחרות בינלאומית שיזמה בזק במטרה למצוא פתרונות מבוססי AI בתחום החינוך. במסגרת התחרות, שנולדה בשיתוף MindCET, מרכז לחדשנות בטכנולוגיה מבית מטח, הציעו 155 חברות סטארט-אפ מכל העולם פתרונות לצמצום פערים דיגיטליים שנובעים מהאיום הביטחוני וממהפכת ה-AI, בדגש על מצבי חירום. הפתרון הזוכה הוטמע בישראל ברשת החינוך ברנקו-וייס במימון מלא של בזק.

- פורטל ואפליקציה פנים-ארגוניים או הודעות טקסט למכשיר הסלולרי לפי הצורך, כדי לשתף את העובדים במידע 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.
- ✓ יזמנו הרצאות שכללו מגוון תכנים שנועדו לסייע לעובדים בהתמודדות עם המצב.
- ✓ הרחבנו את העבודה ההיברידית בזמן המלחמה, לרבות גמישות רבה בעבודה מהבית ובשעות משמרות העבודה, ואף סיפקנו מחשבים ניידים לעובדים כדי שיוכלו להמשיך ולעבוד מביתם.

8 בזק

עשייה בחברת בזק

בשנת 2024 הקימה בזק את "קרן מחוברים", התומכת בחיילי צה"ל שנפצעו במהלך שירותם הצבאי, ופועלת לחיזוק חוסנם





– ושייתף את העובדים בחוויותיו לצד הצגת תערוכת צילומיו במשרדי החברה. לאחר מכן, נתרמה התערוכה לבית לחדשנות בשיתוף עיריית פתח תקווה. המפגשים עוררו היענות גבוהה בקרב העובדים שביקשו להבין, לתמוך ולהיות חלק מתהליך של עיבוד משותף וחיזוק קהילתי. הם יצרו חיבור עמוק לסיפורים האנושיים שמאחורי הכותרות, והפכו לרגעי שיא של הזדהות, הקשבה ותחושת שותפות עמוקה.

מעורבות ותמיכה במאבק להשבת החטופים

החברות בקבוצת בזק נטולות חלק פעיל במאמץ הלאומי להשבת החטופים משבי חמאס, משתתפות ביוזמות מטה משפחות החטופים ופועלות לסיוע ותמיכה באמצעים מגוונים. מנכ"ל בזק ביקר במתחם משפחות החטופים בתל אביב והביע את מחויבות הקבוצה למאבק. כמו כן, נציגים מחמ"ל yes ופלאפון הגיעו אף הם למטה החטופים והעניקו סיוע טכנולוגי שכלל תרומת מכשירי טלפון נייד, כרטיסי SIM וחבילות גלישה ושיחות בארץ ובחו"ל – במטרה לתמוך בפעילות השטח ולקדם את מאמצי ההסברה והקשר עם הקהל. במלאות חצי שנה למלחמה, yes יצאה במסר ציבורי שקרא לשחרור החטופים. ביום ה-100 ללחימה עצרה yes את שידוריה בשעה 20:00, כאות הזדהות והתייחדות. באותו יום, הציבה בזק על מבנה החברה שלט ענק שקורא להשבת החטופים – מתוך תחושת ערבות הדדית ומחויבות לתמיכה במשפחות בשעתן הקשה.

במערך סיוע רחב שהפעילה הקבוצה לטובת החברה הישראלית בזמן הלחימה, תוך התמקדות בתמיכה בחיילים, באוכלוסיות פגיעות ובקהילות שנפגעו. לרגל יום האישה, קיימו שתי החברות מפגש עוצמה בגדוד התצפיתניות בצפון הארץ, בהשתתפות הטאלנטיות של yes שחילקו לחיילות מוצרים חיוניים להמשך השירות שלהן. כמו כן, חילקו עובדי yes ופלאפון ערכות מוצרים לבית לתושבי קיבוץ נחל עוז, שאומצו על ידי קיבוץ משמר העמק, בו הם ישתכנו בשנתיים הקרובות. לאורך כל המלחמה, המשיכו עובדי החברות להתנדב: ביקרו פצועים בבתי החולים, תמכו במשפחות החטופים וסייעו בעבודות חקלאות.

8 בינלאומי TECH

עשייה בחברת בזק בינלאומי TECH

במהלך השנה אימצה בזק בינלאומי TECH כ-100 משפחות שפנו למלון פרימה בפתח תקווה. יוזמה זו לוותה במגוון פעילויות קהילתיות סביב חגים ומועדים מרכזיים, מתוך רצון להעניק למשתתפים תחושת בית, חום ושייכות בתקופה של חוסר ודאות. הפעילויות כללו, בין היתר, סדנת נטיעת שתילים בט"ו בשבט, מסיבת חנוכה והדלקת נרות וחלוקת מארזים מתוקים לקראת ראש השנה, ותרמו לחיזוק הקשר בין הקהילה למתנדבים.

אחד הרגעים המטלטלים והמשמעותיים בפעילות הקהילתית היה סדרת מפגשים חודשיים עם בני משפחות נפגעי טרור משבעה באוקטובר. העובדים נחשפו לעדויות אישיות עוצמתיות שסיפקו הצצה כנה ובלתי אמצעית לכאב, לתקווה ולאומץ הלב של המשפחות. בין האורחים ששיתפו בסיפורם היו דניאל אלוני ששבה מהשבי עם בתה, אייל אשל, אביה של התצפיתנית רוני אשל ז"ל שנפלה בקרב על מוצב נחל עוז, וליאת שור טהר, אלמנתו של יוסי טהר ז"ל, לוחם שב"כ שנפל בקרב על קיבוץ מפלסים. את סדרת המפגשים חתם הצלם מיכה בריקמן, שגויס למילואים ונכנס לעזה כצלם קרבי

ניידות שירות שמגיעות לשטחי כינוס ובסיסים ברחבי הארץ לטובת תיקוני וטעינת המכשירים הסלולריים של החיילים, ואף אוספת מהציבור מטענים ניידים שמיועדים כתרומות לחיילים בנקודות השירות והמכירה של החברה. במהלך המלחמה, תרמה חברת yes ממירים לתושבים שפנו מעוטף עזה ולחיילים בבסיסים ונתבים לאנשי כוחות ההצלה. עובדי החברה הגיעו ביחד עם כוכבי הסדרות של yes לבתי מלון ברחבי הארץ כדי לשמח את ילדי המפונים. בנוסף, הוקרן משחק כדורגל של נבחרת ישראל לחיילים בשטח כינוס. yes ופלאפון הרכיבו ערכה משותפת לטובת חיילים פצועים במחלקות שיקומיות, שכוללת טאבלט, אוזניות בלוטות', מטען ומינוי yes+ ללא עלות לשנה. בנוסף, הפעילו שתי החברות ביחד ניידת גיימינג עם קונסולות XBOX ועמדות VR, שהסתובבה ברחבי הארץ בין בתי מלון שבהם מתאכסנים מפונים מאזורי המלחמה.

במהלך השנה חיזקו yes ופלאפון את הקשר עם חטיבת גבעתי, אותה אימצו מתוך הערכה והוקרה כבר בשלבים הראשונים של המלחמה. תמיכת החברות בחטיבה התבטאה בין היתר באמצעות הענקת מלגות, תרומת ציוד אישי, מתן שירותים טכנולוגיים ושדרוג תשתיות – שנועדו לחזק את הלוחמים הן במהלך השירות והן לאחריו. תרומה זו משתלבת



האימפקט החברתי של קבוצת בזק



קוון המחברים
של 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.

בשנת 2024 המשיכה קבוצת בזק להרחיב את השפעתה על החברה הישראלית, בדגש על צמצום הפער הדיגיטלי, קידום שוויון הזדמנויות והעמקת תחושת השותפות החברתית בישראל. בעיצומה של תקופה מורכבת, לאורך מלחמת "חרבות ברזל", המשכנו לפעול למען רציפות התקשורת בכל רחבי הארץ, לצד הרחבת התמיכה בקהילה. כחלק מהעמקת המחויבות החברתית, הקימה בזק את קרן "מחברים" – מסגרת פילנתרופית ייעודית המרכזת את תרומות הקבוצה ליוזמות חברתיות, מתוך מטרה לחזק את המרקם החברתי באמצעות שיתופי פעולה עם עמותות, רשויות וארגוני שטח. הקרן פועלת במקביל למגוון תוכניות קהילתיות אחרות, הנשענות על חדשנות טכנולוגית, הכשרות והנגשת ידע דיגיטלי. בזכות שותפויות ארוכות טווח ונתונים הממחישים את היקף ההשפעה, קבוצת בזק ממשיכה לעמוד בחזית השינוי החברתי בישראל.

קבוצת בזק תרמה 15 מיליון ש"ח בכסף, מוצרים, שירותים ושווי התנדבות בשנת 2024



עובדי הקבוצה הקדישו יותר מ-15,000 שעות התנדבות למען הקהילה

מידע נוסף על פעילות החברות בקבוצה בתקופת המלחמה מופיע בפרק "קבוצת בזק במלחמת חרבות ברזל".



הפרויקטים המרכזיים של חברת בזק בקהילה

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

בשנת 2024 תרמה בזק:

שירותי תקשורת מסובסדים בשווי של כ-5 מיליון ש"ח ליותר מ-630 עמותות.



3 מיליון ש"ח בתרומה כספית ישירה.



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



מיזם תרומת שירותי תקשורת מתקדמים

מאז שנת 2020 מקיימת החברה מיזם להענקת שירותי תקשורת לעמותות וארגונים ללא מטרות רווח, וזאת כחלק מהמחויבות להנגשת תקשורת מתקדמת לכלל אזרחי ישראל.

מעורבות קהילתית בשנת 2024

בעידן שבו ארגונים נמדדים לא רק על פי ביצועיהם הפיננסיים, אלא גם על פי תרומתם לחברה, מהווה המעורבות הקהילתית אבן יסוד באחריות התאגידית שלנו. מעבר למחויבות אתית, השקעה זו בקהילה מחזקת את המוניטין הארגוני, בונה אמון ומייצרת ערך משותף לכלל מחזיקי העניין שלנו. באמצעות מגוון פעולות המתאימות לצורכי הקהילה ולליבה העסקית שלנו, אנו מבססים את מעמדנו כגורם חיובי ומשמעותי, ותורמים הן לצמיחה עסקית בת-קיימא והן לרווחת החברה. מגוון פעילויותינו בתחום זה מסב לנו גאווה ומשקף את מחויבותנו העמוקה לחברה הישראלית.



שותפות עם עמותת תפוח

עמותת תפוח, שהוקמה בשנת 2000, פועלת ליצירת שוויון טכנולוגי בישראל בעזרת תוכניות בסיסיות ומתקדמות בתחומי טכנולוגיה, תעסוקה ופיתוח כישורי חיים, שמסייעות לאנשים לשנות את מציאות חייהם. עמותת תפוח מאמינה כי טכנולוגיה היא הדרך המרכזית למוביליות (ניידות) חברתית, צמצום הפערים בחברה והגברת השוויון. קהל היעד של העמותה מורכב מתושבי הפריפריה החברתית והגיאוגרפית שאינם זוכים לנקודת זינוק שווה להשתלבות בחברה ובכלכלה. מאז היווסדה ועד היום, הגיעה העמותה ליותר מ-1.1 מיליון מוטבים.

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

הענקת מלגות להנצחת קובי פז

חברנו קובי פז ז"ל, ששימש סמנכ"ל בבזק, נפטר בפברואר 2020. כדי להנציח את זכרו ופעילותו הענפה למען הקהילה, החליטה בזק להעניק על שמו חמש מלגות שנתיות למשתתפי "הבוטקאמפ של תפוח" – תוכנית הכשרה אינטנסיבית בת חצי שנה שמטרתה לפתוח דלת לענף ההייטק לאנשים מכל

קצוות החברה בישראל. החל בשנת 2022 החליטה המשפחה לתרום מלגה נוספת בשמם.

ועדת המלגות, בהשתתפות נציגת המשפחה, נציגי בזק ונציגת עמותת תפוח, בחרה את המלגאים על פי קריטריונים שמורכבים מאפשרות ליצירת שינוי משמעותי מנקודת הפתיחה, אמונה ביכולת ההצלחה לטווח ארוך ותרומה לקהילה. עד כה, כמעט כל 22 זוכי וזוכות המלגות השתלבו בשוק התעסוקה בצורה מוצלחת, כאשר אחת הבוגרות עובדת כמפתחת בבזק.



אימוץ בית ספר הרצוג בחולון

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

מקדמים חינוך טכנולוגי

בזק ממשיכה זו השנה השנייה את השותפות עם מגמת התקשוב החדשה בבית ספר הרצוג המיועדת לתלמידי מסלול בגרות רגיל. המגמה משפרת את הרמה הטכנולוגית בבית הספר ומסייעת לתלמידים מתקשים לסלול דרך

למקצוע מבוקש בחזית הטכנולוגית. במסגרת השותפות, מנהלי בזק מייעצים בבניית תוכנית לימודים כך שתותאם בצורה המיטבית לצורכי התעשייה, והתלמידות והתלמידים הגיעו ליום של העשרה, למידה וסיור בבזק.

תוכנית "שותפים לדרך" עם עמותת "עלם"

השותפות הייחודית של בזק עם עמותת "עלם" נכנסה בשנת 2024 לשנתה החמישית. במסגרתה, עובדי בזק מתנדבים לשמש מנטורים לנערים ונערות בסיכוי מבית ספר הרצוג, במפגשים שנערכים פעם בשבוע לאורך שנת הלימודים. תוכנית החניכה נבנית עבור כל נער ונערה באופן אישי במטרה לתת מענה רגשי וקונקרטי שמותאם לצורכיהם. במהלך החניכה, עוברים המתנדבים-המנטורים עצמם הכשרה מקצועית על ידי עמותת "עלם", כדי שיוכלו להעניק את היחס הנכון והמקצועי ביותר לחניכיהם.



מחזקים את המרקם החברתי

רוכשים מוצרי בסיס למשפחות במצוקה

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

המקורות התקציביים של העמותה מגיעים מתרומות עמותת הרווחה של עובדי בזק, ימי חופשה והוראות קבע של העובדים, וכן מתרומות של גמלאי החברה. פעילות העמותה מתקיימת במשרדי בזק, וכל המועסקים בה הם מתנדבי החברה. בשנת 2020 הרחיבה העמותה את פעילותה למשפחות עם תינוקות במסגרת מיזם "בייבי חל"ב", שסייע בשנת 2024 ל-874 ילדים ותינוקות.

החל בשבעה באוקטובר 2023 הרחיבה העמותה את פעילותה למען המאמץ המלחמתי, והתגייסה לסייע למשפחות חללים, משפחות מפונים, נפגעי נובה, חיילי צה"ל, וכן לעובדי החברה שגויסו לשירות מילואים ולבני משפחותיהם.

יום המעשים הטובים מתרחב לחודש

"יום המעשים הטובים" המסורתי התרחב לחודש שלם: במרץ 2024 יצאו למעלה מ-300 עובדים ב-18 פעולות התנדבות שונות בכל רחבי הארץ, בהן חלוקת משלוחי מנות לילדים לקראת פורים ופעילויות נוספות.



נחמן ובית אקשטיין, בשיתוף עמותת "אלון ואלה" המעניקה מענה וליווי לחיילים בודדים, שורדי שואה ונפגעי מלחמה.

✓ הקמת ספסל זיכרון להנצחת חללים.

✓ הרצאות השראה בשיתוף עמותת "אנוש" במסגרת פעילות לבניית חוסן נפשי.

עדכון מדיניות התרומה

במהלך השנה עודכנה מדיניות התרומה לקהילה ב-yes ופלאפון, כחלק מתהליך מסודר לעיגון הפעילות החברתית שלהן. המדיניות מגדירה את תחומי ההתמקדות המרכזיים בהתאם לאסטרטגיה הקהילתית, וכן מפרטת את נוהלי העבודה והעקרונות המנחים בתחום. עמותות המעוניינות להגיש בקשות לתמיכה מוזמנות לעשות זאת באופן מקוון באמצעות אתרי האינטרנט של החברות.

[לטופס בקשת תרומה מחברת פלאפון](#)

[לטופס בקשת תרומה מחברת yes](#)

עובדי ועובדות חברות yes ופלאפון
תרמו בשנת 2024
כ-2,300
שעות התנדבות בקהילה

מתמשכת שיוצרת ערך לכל הצדדים, ומחויבות חומרית ורגשית ללוחמי החטיבה בשירות עצמו וגם לאחר שובם הביתה.

שבוע האחריות התאגידית השנתי – בסימן חוסן ותקומה

בדצמבר 2024 קיימו yes ופלאפון את שבוע האחריות התאגידית השלישי ברציפות – שעמד השנה בסימן "חוסן ותקומה".

כ-600 עובדי החברות השתתפו במהלך אותו שבוע במגוון פעילויות התנדבות, במטרה לחזק את החוסן הלאומי, לספק מענה לצרכים הדחופים של החברה הישראלית, ולתמוך בקבוצות האוכלוסייה המצויות בלב המאמץ הלאומי:

- ✓ תמיכה בחיילים בודדים בבית קובי באמצעות ביטול וסידור המתחם.
- ✓ סיוע למפוני קיבוץ עלומים, לרבות תמיכה בתהליכי החזרה לקיבוץ.
- ✓ פעילות בקרב אוכלוסיות מוחלשות בבית שקמה, כפר



yes ופלאפון משתפות פעולה למען הקהילה

בשנת 2024, החברות yes ופלאפון שיתפו פעולה למען הקהילה, תוך התאמה למציאות המשתנה בעקבות המלחמה ומתוך מחויבות עמוקה לערכים של ערכות הדדית ותרומה לחברה.

אימוץ חטיבת גבעתי

במסגרת מחויבותן לקהילה, yes ופלאפון אימצו את עמותת חטיבת גבעתי. השותפות התפתחה ממעורבות מסורתית למודל של שותפות אסטרטגית שמקדמת יעדים עסקיים לצד יצירת השפעה חברתית משמעותית.

במסגרת האימוץ פועלות החברות במספר מישורים: הקמת קהילת "משפחת הסגולה" שכוללת את מיזם "שגרירי גבעתי" המחבר עובדים יוצאי החטיבה לקהילה הנוכחית, חיבור הזדמנויות תעסוקה לבוגרי גבעתי, ושילוב חיילי החטיבה באירועי החברות.

לצד מיזמים ייחודיים אלה, תורמות החברות באופן שוטף משאבים חומריים ושירותים:

- ✓ 12 מלגות לימודים שנתיות, כולל שלוש ללוחמים שנפצעו ברצועת עזה.
 - ✓ תרומת ציוד טכנולוגי והענקת שירות yes+ ללא תשלום לפצועי צה"ל.
 - ✓ הפעלת נידת תיקונים שהעניקה כ-22,000 שירותים בבסיסים.
 - ✓ שדרוג תשתיות תקשורת וטלוויזיה בבסיסים.
 - ✓ ארגון אירועים משותפים והקרנות ספורט.
 - ✓ תמיכה במשפחות שכולות ובנשות לוחמים.
- המודל החדש מבטא מעבר ממתן סיוע לבניית שותפות



הפרויקטים המרכזיים של yes בקהילה

yes מחויבת לקידום ערכים של אחריות חברתית וסביבתית באמצעות מגוון רחב של יוזמות המיועדות להעצמת הקהילה וצמצום פערים חברתיים ודיגיטליים לצד התנדבות עובדים. כחלק ממחויבות זו, yes משקיעה בפרויקטים ייחודיים שמתמקדים בהנגשת תכנים חינוכיים ותרבותיים, חיזוק הקשר עם הקהילה המקומית והעצמה של נערות ונערים בסיכוי באמצעות יצירת תוכן ומדיה.

תוכנית הדגל "דוקו יאנג"

פרויקט "דוקו יאנג", שמתקיים זו השנה השנייה, הינו 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 פנימיה הפיקה ויצרה סרט דוקומנטרי, בעזרת במאי



257 עובדי yes תרמו בשנת 2024

771 שעות התנדבות למען הקהילה

סך התרומות של yes בשנת 2024:

250,000 ש"ח

*מתוך תרומות ממירים בשווי 140,000 ש"ח

או יוצר מקצועי שליווה את הנערים והנערות לאורך השנה. בשנת 2024 השתתפו בפרויקט 180 נערים ונערות, ליוו אותו עשרות מתנדבים מטעם yes, ונערכו סדנאות והצגות של המשתתפים במשרדי החברה בכפר סבא.

תרומות, פעילויות והתנדבויות נוספות של yes למען הקהילה:

- ✓ **סדנאות אוריינות סולר לבני הגיל השלישי:** פעילויות להנגשת הטכנולוגיה והפחתת הפערים הדיגיטליים בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים.
- ✓ **תרומת מחשבים לבני נוער ותרומת אייפדים לעמותת אלי"ע:** קידום ילדים עם עיוורון ולקויות ראייה באמצעות

הנגשת טכנולוגיה מתקדמת.

- ✓ **איסוף ציוד בית ספר, תחפושות ואריזת סלי מזון למשפחות מעוטות יכולת:** 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.

במלאות חצי שנה למתקפת הפתע בשבעה באוקטובר, yes יצאה במסר שקורא לשחרור החטופים, וביום ה-100 למלחמה עצרה את שידוריה בשעה 20:00.



הפרויקטים המרכזיים של פלאפון בקהילה

פלאפון מחויבת לקידום ערכים של אחריות חברתית וסביבתית באמצעות יוזמות מגוונות המתמקדות בצמצום פערים חברתיים, הנגשת תקשורת וטכנולוגיה לאוכלוסיות מוחלשות וקידום גיוון בקהילה ובפריפריה.

צמצום פערים והנגשה תקשורתית לאוכלוסיות מגוונות בקהילה ובפריפריה

פלאפון, שפועלת זו השנה הרביעית בשיתוף החברה למתנ"סים, הקימה בארבעה יישובים נבחרים בפריפריה חדרי תקשורת שצוידו במיטב החומרה והתשתיות. חדרי תקשורת אלו משמשים את כלל חברי הקהילה – החל בילדי הגן ועד בני הגיל השלישי – לפעילויות פנאי, למידה והרחבת כישורים חברתיים באמצעות מגוון שירותים שנמצאים במתנ"סים. יוזמה זו תורמת לצמצום הפערים הדיגיטליים ולהנגשת הטכנולוגיה לכל שכבות האוכלוסייה, תוך יצירת הזדמנויות שוות לכולם.

תרומות, פעילויות והתנדבויות נוספות של פלאפון למען הקהילה:

✓ **שבוע המצוינות:** במסגרת שבוע המצוינות, עובדי פלאפון הגיעו לבית הדיור המוגן "משען" ברמת גן והעבירו סדנת אוריינטציה דיגיטלית לגיל השלישי. הסדנה כללה הדרכה וסיוע בפתרונות טכנולוגיים, למידת שימושים בסלולר וליווי אישי כחלק מקידום אסטרטגיה של הנגשת התחום לאוכלוסייה המבוגרת. פעילות זו מסייעת להעצמת המבוגרים בשימוש בטכנולוגיה ומשפרת את איכות חייהם באמצעות רכישת

✓ **תרומת חדרים במשרדי החברה לעמותת אלון ואלה,**

לצד התנדבות עובדים שוטפת.

✓ **כחלק מהחסות הראשית למכבי תל-אביב,**

עובדי פלאפון ושחקני המועדון התנדבו לאורך השנה בחלוקת סלי מזון ובסיוע לאנשים עם מוגבלות.

כישורים חדשים ותחושת ביטחון בשימוש בטכנולוגיה.

✓ **תמיכה בעמותת SOS לילדים ונוער בסיכון:** פלאפון

מסייעת בשנים האחרונות לעמותת SOS לילדים ונוער בסיכון. בשנה החולפת תרמה החברה לעמותה עשרות טאבלטים, שמספקים לילדים ונערים גישה לטכנולוגיה מתקדמת ומסייעים להם בלימודים, במטרה לצמצם את הפערים ולשפר את נקודת הפתיחה שלהם. מדי שנה, מוקד השירות ועובדי פלאפון משתתפים ביום התרמה לעמותה, ומגייסים תרומות ותמיכה כספית משמעותיות.

✓ **הקמת חדר מוזיקה ונגינה לעמותת "נותנים":** פלאפון

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

313 עובדי פלאפון תרמו בשנת 2024

למעלה מ-**1,400** שעות התנדבות למען הקהילה

שווי התרומות של פלאפון בשנת 2024:

מעל **300,000** ש"ח

בציוד קצה, מכשירי סלולר, טאבלטים וקווי תקשורת





- ✓ בשנת 2024 התנדבו עובדי החברה בפעילות חנוכה בגן אל"ע – לילדים עם עיוורון או לקות ראייה.
- ✓ עובדי החברה המשיכו גם השנה את מסורת פורים בהפנינג חגיגי שנערך עם עמותת "גדולים מהחיים" המסייעת לילדים חולי סרטן.
- ✓ החברה יזמה איסוף ציוד וירידי מכירות שכל הכנסותיהם הוקדשו לתרומה לקהילה, ביניהם יריד מכירות לראש השנה שתרם את רווחיו לדיירי מעון, בו גרים 150 אנשים עם צרכים מיוחדים.
- ✓ החברה יזמה מכירה שבועית של תוצרת חקלאית, במטרה לתמוך בחקלאים המקומיים ולעודד צריכה ישירה מהשדה.
- ✓ לקראת החזרה לבית הספר, ערכה החברה מבצע איסוף ילקוטים וציוד לימודי נוסף עבור משפחות בקהילת פתח תקווה.



39% מעובדי בזק בינלאומי TECH לקחו חלק בפעילויות התנדבות בשנת 2024

ודאטה סנטר, בהם נחשפו חיילים וחיילות מיחידות טכנולוגיות לאחריו הקלעים של עולם התקשורת והמחשוב ורכשו מיומנויות רלוונטיות לתפקידים מתקדמים.

✓ בזק בינלאומי TECH השיקה את תוכנית "עתיד בטוח" בשיתוף ענקית הסייבר העולמית FORTINET, על מנת לספק לחיילים מיחידות טכנולוגיות שונות הכשרה מעשית בשירותי אבטחת מידע מתקדמים, ובכך לתרום לחיזוק ההיערכות הלאומית לאיומי סייבר. השילוב בין חשיפה, למידה והכשרה מקצועית, מקדם את חזון החברה: לייצר עבור צעירי ישראל מסלול משמעותי לטכנולוגיה ולביטחון לאומי.

תרומות, פעילויות והתנדבויות נוספות של בזק בינלאומי TECH למען הקהילה:

- ✓ החל בשנת 2022 מאמצת החברה את בית הספר לחינוך מיוחד ממ"ד שלום בפתח תקווה, שבולומדים כ-70 תלמידים בכיתות א'-י"ב למגוון פעילויות בחגים ומועדים מיוחדים לאורך השנה: חנוכה, ט"ו בשבט, יריד מכירות בפורים שכל הכנסותיו הועברו לבית הספר, ואירוע הפנינג חגיגי שהופעל על ידי עובדי החברה לרגל סיום שנת הלימודים וכלל תחנות מגוונות של מתנפחים, עמדות משחק ועוד.
- ✓ החברה מסייעת בבישול והכנת ארוחות חמות באמצעות "המטבח של נטלי", וכן באריזה ושינוע של סלי מזון עבור משפחות נזקקות בקהילה באמצעות עמותת "טל חיים".

הפרויקטים המרכזיים של בזק בינלאומי TECH בקהילה

בזק בינלאומי TECH רואה במעורבות קהילתית ערך מרכזי, ומקפידה במיוחד על חיזוק הקשר עם הקהילה בפתח תקווה, בה ממוקמים משרדי החברה. בשנת 2024, הובילה החברה שורת יוזמות קהילתיות כחלק ממחויבותה לחברה הישראלית בכלל ולקהילת פתח תקווה בפרט, כאשר עשרות עובדי החברה התנדבו לקחת חלק במגוון פעילויות.

מעצבים את דור העתיד הטכנולוגי של ישראל

בזק בינלאומי TECH שואפת לעצב את הדור הטכנולוגי הבא של ישראל באמצעות פעילויות חינוכיות ומעשיות שמקרבנות צעירים לתחומי ההייטק והסייבר כבר בשלב התיכון. בשנים האחרונות מארחת החברה סיורים לימודיים לתלמידי תיכון והנדסאים ממגוון רחב של מוסדות לימוד ברחבי הארץ. במהלך ימי עיון אלו לומדים המשתתפים על יזמות, חשיבה יצירתית וחדשנות טכנולוגית.

✓ החברה ערכה סיורים טכניים במרכזי תקשורת, סייבר



פועלים למען העסקה אחראית והוגנת

מטפחים את חוויית העובדות והעובדים

חטיבות משאבי האנוש בחברות קבוצת בזק פועלות לרווחת העובדים והעובדות במסגרת תוכניות עבודה סדורות הכוללות יעדים ומדדים לשיפור שביעות הרצון וחיזוק תחושת המחוברות הארגונית.

בשנת 2024, הרחבנו את היוזמות לשיפור חוויית העובד, תוך התאמה למציאות המשתנה בעקבות המצב הביטחוני והחברתי בישראל. ליווינו את העובדים לאורך כל מעגל החיים – ימי הולדת, לידות, גיוס ילדים וכניסה לכיתה א', לצד תמיכה אישית במצבי משבר, אבל והתמודדות עם מצבים בריאותיים במשפחה. על רקע המלחמה והשלכותיה, העמדנו מענים רגשיים ותפעוליים לעובדים שנפגעו, גויסו, פונו מבתיים או התמודדו עם קשיים אישיים, ותגברנו את מנגנוני הליווי והסיוע.

שומרים על איזון עבודה-פנאי

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



העסקה אחראית והוגנת היא אחד העקרונות המנחים את פעילותן של החברות בקבוצת בזק. אנחנו דוגלים בהענקת יחס אישי, אנושי, שוויוני 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, או כל מאפיין אחר.

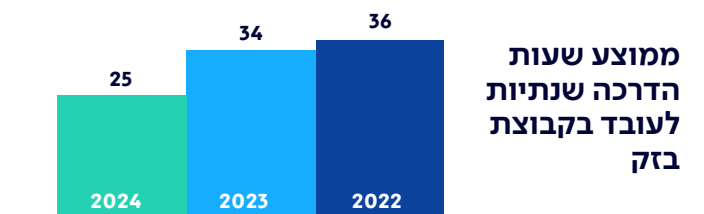
פיתוח מקצועי ואישי

קבוצת בזק רואה בפיתוח מקצועי ואישי של עובדיה כלי מרכזי לחיזוק המצוינות. למרות המלחמה, שאילצה אותנו להפחית את מספר שעות ההדרכה לעובדינו בשנת 2024, המשכנו להשקיע בכל החברות בהכשרות, סדנאות ומסלולי למידה מותאמים. במקביל, ניהלנו תוכניות הדרכה שעסקו בנושאי אתיקה וזכויות אדם. תוכניות אלו מתעדכנות באופן שוטף בהתאם לצרכים שעולים מתהליך הערכת הביצועים ובתגובה להתפתחויות העסקיות והמקצועיות בחברות.

קמפוס בזק – מאות קורסים לרכישת מיומנויות מתקדמות

כחלק ממהלכי ההשקעה של הקבוצה בפיתוח ארגוני מקצועי ואישי של העובדים והעובדות, השקנו בשנת 2024 את **קמפוס בזק** – סביבת למידה מתקדמת שמציעה הכשרות טכנולוגיות מקצועיות, וכן מאות קורסים פרונטליים, דיגיטליים והיברידיים שמסייעים ברכישת מיומנויות מתקדמות, כגון: בינה מלאכותית, תחום הסייבר, עמידה מול קהל, מיתוג אישי, ניתוח נתונים, ניהול זמן, כתיבה דיגיטלית וחשיבה יצירתית.

מטרת הקמפוס היא להנגיש לאלפי עובדי הקבוצה את הידע והמיומנות הנדרשים בעולם העבודה המשתנה, תוך מתן אפשרות ללמידה מותאמת אישית לפי תחומי עניין, תפקידים וסגנונות למידה.



מסלול UPSKILL – להכשרת דור המנהלים הבא בבזק בינלאומי TECH

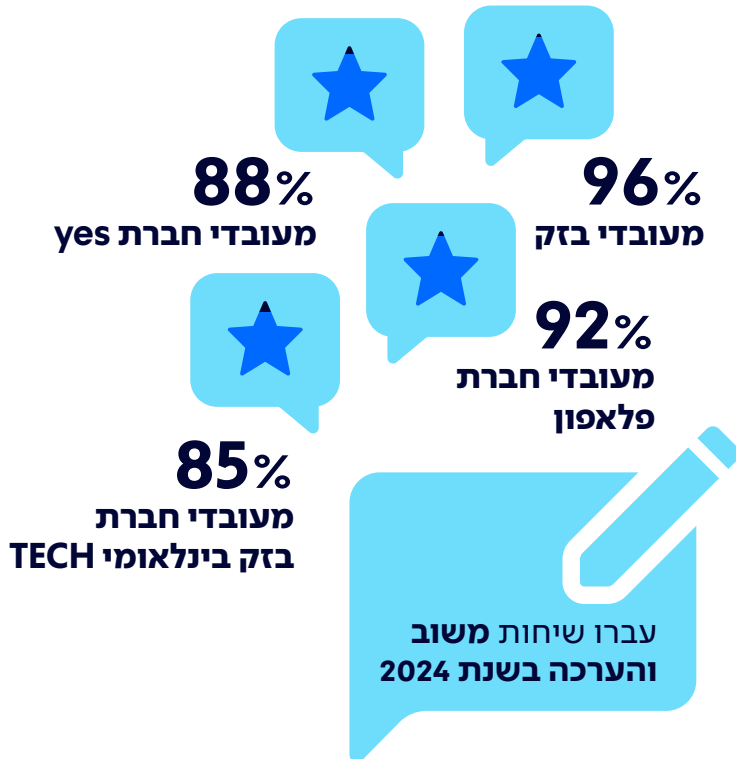
בזק בינלאומי TECH רואה בפיתוח ההון האנושי מרכיב מרכזי בהצלחת החברה, ומשקיעה בהכשרת עובדים לתפקידי מפתח בארגון. לשם כך, פותח מסלול UPSKILL – תוכנית עתודה ניהולית שמטרתה להעניק לעובדים ידע, כלים והתנסות מעשית לטובת קידום הקריירה.

התוכנית הייחודית כוללת מסלולי ג'וניור בני ארבעה עד שישה חודשים (בהתאם לתחום הנבחר). המסלול מורכב מלמידה תיאורטית מקיפה של המתודולוגיה המקצועית, בשילוב התנסות פרקטית בתפקיד. כך, למשל, עובד שבחר במסלול לניהול פרויקטים יתנסה בפועל בניהול פרויקט ברמת ג'וניור.

השילוב בין למידה תיאורטית להתנסות מעשית (שמהווה כ-20% מהמסלול) מאפשר הטמעה יעילה של הידע, מפתח את העובדים באופן ממוקד, ומסייע לחברה לבנות עתודות איכותיות תוך קיצור משמעותי של זמני ההכשרה לתפקידים חדשים.

Power Skills – סדנאות לטיפול מיומנויות ניהוליות בבזק בינלאומי TECH

במסגרת המיקוד בפעילות העסקית, הקימה בזק בינלאומי TECH את Power Skills – תוכנית ייעודית למנהלי החברה. התוכנית נועדה לחזק את יכולות ההובלה, ההשפעה וההשראה של המנהלים, תוך התאמה לאתגרים המשתנים של הסביבה העסקית. במוקד התוכנית עמדו סדנאות סטוריטלינג למנהלים ככלי להנעת עובדים, ממשקים והובלת שיח אפקטיבי, לצד סדנאות פסיכולוגיה חיובית שסייעו בפיתוח גישה ניהולית מחזקת ומעודדת שמקדמת חוסן אישי וארגוני. Power Skills מבטאת את מחויבות החברה להעצמת מנהלים, טיפוח תרבות ניהולית מתקדמת ובניית עתודה מנהיגותית איכותית לעתיד.





תורמים לפיתוח האישי באמצעות הדרכה ומשוב

החברות בקבוצת בזק מקדמות תרבות של שיפור מתמיד ופיתוח אישי, בין היתר באמצעות תהליכי הערכת ביצועים. שיחות המשוב מהוות כלי משמעותי לשיפור ביצועים, קידום אישי והצבת יעדים, ואילו שיחות ההערכה משפיעות גם על רכיבי תגמול שונים, לרבות בונוסים ועדכוני שכר.

הטבות לעובדים

החברות בקבוצת בזק פועלות כל העת לחיזוק תחושת השייכות הארגונית וקידום הרווחה האישית והמשפחתית של העובדים. בתוך כך, אנחנו מעניקים לעובדים, בין היתר, סל רווחה רחב, שמתעדכן מעת לעת בהתאם לצרכים ולשלבי החיים של העובדים, וכולל מתנות אישיות לרגל חגים ואירועים משמעותיים, תמיכה בלימודים, הטבות בריאות וביטוחי בריאות, נופשים מסובסדים, מועדוני צרכנות והטבות לרכישת מכשירים ושירותים ועוד.

סקרי אקלים ארגוניים ושביעות רצון עובדים

כחלק מהשאיפה המתמדת לשפר את חוויית העובד, נערכים בקבוצת בזק סקרי אקלים ארגוניים. בשנת 2024, נערכו סקרי

אמון בהצלחת החברה (9.26), גאווה בעבודה (9.18) ותחושת הובלה להצלחה עסקית (8.90). בנוסף, 76% מהעובדים ציינו כי ימליצו על החברה כמקום עבודה. כמו כן, הסקר הצביע על שיפור ניכר באפשרויות הקידום ובחיבור ההנהלה לשטח – מגמות שימשיכו לעמוד במוקד גם בשנה הקרובה – ונרשמה התחזקות בתחומי הפיתוח המקצועי, קבלת המשוב, עבודת הצוות והאמון בהנהלה.

ב־yes השיבו לסקר 86.5% מכלל העובדים. הסקר התבסס על מודל המחוברות הארגונית, תוך ניתוח חמישה ממדים עיקריים: מיצוב, צוות, ניהול, "אני כעובד" וחוויית עבודה יומיומית. במסגרת זו בוצעה השוואה לתוצאות סקרים קודמים, במטרה לזהות מגמות לאורך זמן ולחזק תחומים הדורשים שיפור.

בפלאפון השיבו לסקר 86% מהעובדים. הסקר התמקד בתחושת העובדים כלפי ההנהלה, סביבת העבודה והזדמנויות להתפתחות אישית, כחלק מהמאמץ של החברה לבסס תרבות ארגונית מיטיבה.

אקלים ארגוניים בחברות בזק, yes ופלאפון – שזכו לשיעור היענות גבוה (כ־86% בממוצע).

בבזק השיבו לסקר כ־86% מהעובדים, והציון הממוצע שהעניקו העובדים עמד על 8.48 (עלייה קלה לעומת השנה שעברה). הפרמטרים שזכו לציונים הגבוהים ביותר בסקר היו



שוויון מגדרי, גיוון והכללה

קבוצת בזק מחויבת לטפח תרבות ארגונית מגוונת, מכלילה ושוויונית. כחלק מהמחויבות הרחבה של הקבוצה לעקרונות הסביבה, החברה והממשל התאגידי (ESG), אנחנו פועלים להטמעת ערכי הגיוון וההכללה כבסיס מהותי לתרבות הארגונית ולגישה הניהולית שלנו, ופועלים כדי להשיג את יעדינו בתחומי הגיוון והשוויון המגדרי: 20% מעובדי הקבוצה שייכים לאוכלוסיות גיוון, ו-50% נשים בדרגי הניהול.

מגדרי בפעילותה, תוך הרחבת ההזדמנויות לנשים במסלולי הניהול השונים. בין היתר, עדכנו נוהלי גיוס, העברנו סדנאות ייעודיות

אנו מאמינים כי גיוון, הכללה ושוויון מגדרי, על כל היבטיהם, הם תנאים הכרחיים לצמיחה ארוכת טווח של הארגון ולבניית חברה משגשגת. ולכן, אנו פועלים ליצירת סביבה שבה כל אדם – ללא קשר למין, מוצא אתני, גזע, גיל, נטייה מינית או מוגבלות – ירגיש חופשי לבטא את כישוריו, להביע את עמדותיו ולתרום מנקודת מבטו הייחודית.

בשנת 2024 גובשה והוטמעה בקבוצת בזק מדיניות רוחבית בתחום הגיוון, השוויון וההכללה, שמגדירה עקרונות פעולה אחידים לכלל חברות הקבוצה, תוך שילוב יעדים מדידים ואמות מידה ברורות. יישום המדיניות מלווה בפורום הגיוון, בתוכניות עבודה מותאמות ובמהלכים רוחביים שנועדו להבטיח שוויון הזדמנויות, טיפוח תרבות מכילה והסרת חסמים בקרב קבוצות שונות באוכלוסייה.



קידום ניהול נשי בבזק

בשנת 2024 עמד שיעור הנשים בדרגות ניהול על 37% מכלל מנהלי ומנהלות חברת בזק. החברה המשיכה לקדם שוויון

17% עובדים ועובדות מאוכלוסיות גיוון



39% נשים בדרגות ניהול בקבוצת בזק

אותן בצורה מיטבית לתעשייה. מנהלות בזק מספקות למשתתפות בתוכנית ערך מוסף ייחודי בכך שהן מהוות השראה לסטודנטיות באמצעות דוגמה אישית, מעשירות אותן בכלים תיאורטיים ומעשיים, ומעודדות אותן למצות את מלוא הפוטנציאל שלהן להגיע רחוק ככל האפשר.

לעובדות בנושאי קידום קריירה, וחיזקנו את התשתיות לאיתור, פיתוח ועידוד נשים לתפקידי ניהול. בנוסף, ערכנו פעילויות פנים-ארגוניות שמבליטות זהויות מגוונות ומקדמות תרבות ארגונית שוויונית.

קידום שוויון מגדרי גם באימפקט החברתי

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

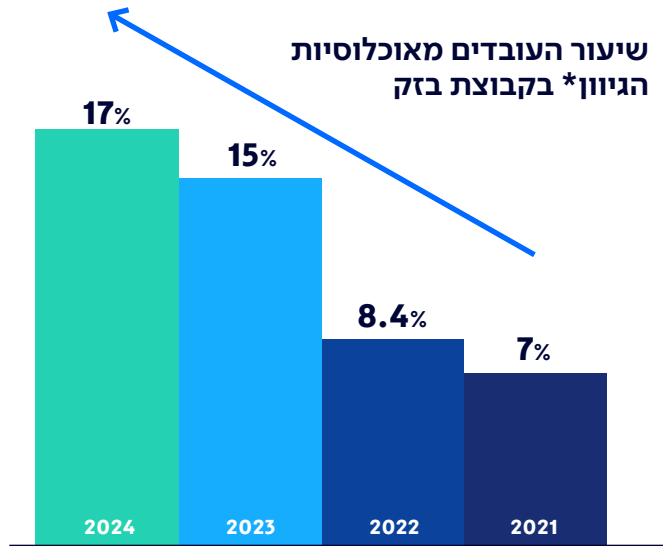
במסגרת התוכנית, הענקנו לכל אחת מהמשתתפות מלגה וסט כלים ומיומנויות, במטרה למקסם את יכולותיהן ולהכין

יוזמת השוויון המגדרי של האו"ם (WEPs)

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

בזק ממשיכה זו השנה השנייה להיות חלק מקהילת WEPs – יוזמת עקרונות ההעצמה הנשית של האו"ם – מתוך מחויבות לקידום שוויון מגדרי והעצמת נשים במקום העבודה, בשוק ובקהילה. עקרונות היוזמה, המבוססים על סטנדרטים



המשותף לשתי החברות על 46%, ובדרג הנהלה משותפים נוספים – על 29%. נתונים אלו משקפים את המשך המגמה של קידום ניהול נשי משמעותי בקבוצה. אנו גאים בהתקדמות זו ומחויבים לפעול להגדלת הייצוג הנשי בכלל רמות הניהול.

* בשנת 2024 נעשה עדכון לשיטת המיפוי

8 בינלאומי TECH

קידום ניהול נשי בבזק בינלאומי TECH

בשנת 2024 עמד שיעור הייצוג הנשי בתפקידי ניהול בבזק בינלאומי TECH על 39%.

מתוך 12 מצטייני החברה בשנה זו, נבחרו שבע נשים – נתון שמלמד על חתירתה של החברה לשוויון הזדמנויות ומצוינות. בנוסף, זו גם השנה השנייה ברציפות שבה נבחרה מצטיינת מנכ"ל – בחירה שמעידה על ההשקעה המתמשכת בטיפוח המנהיגות והמקצועיות הנשית.

דוח שחר שווה

החברות בקבוצת בזק מפרסמות מדי שנה דוחות שחר שווה, בהתאם לחוק "שחר שווה לעובדת ולעובד" (2018), והם זמינים לציבור באתרים הרשמיים של החברות. לצד עמידה בדרישות החוק, עורכות החברות סקרים פנימיים לבחינת פערי שחר מגדריים ומקדמות שורה של פעולות לחיזוק השוויון. הגישה המקיפה לשוויון בשחר משתלבת במחויבות רחבה לשוויון מגדרי בכלל, לרבות הצבת יעדים לייצוג נשים בהנהלה ולבניית סביבת עבודה הוגנת, מגוונת ומכלילה.

פורום גיוון, הכללה ושוויון מגדרי

בקבוצת בזק מאמינים כי גיוון, הכללה ושוויון הזדמנויות הם בסיס לצמיחה אישית, ניהולית ועסקית. בהתאם לכך, הוקם בקבוצה פורום ייעודי לגיוון והכללה, המורכב ממנהלות ומנהלים בכירים מכלל החטיבות ומלווה בייעוץ מקצועי.

בינלאומיים של זכויות אדם ועבודה, משמשים עבורנו מצפן ערכי בתכנון מדיניות ובגיבוש תהליכים התומכים בשוויון ובהכללה מגדרית.

8 yes. פלאפון 5G

קידום ניהול נשי ב-yes ובפלאפון

yes ופלאפון מחויבות לשוויון מגדרי ולהעצמת נשים במקומות העבודה ושואפות לייצוג נשי מגוון ומשמעותי בדרג הניהול, מתוך הבנה עמוקה כי ניהול נשי מגוון תורם לקבלת נקודות מבט שונות, מעודד יצירתיות וחדשנות, מעשיר את תהליכי קבלת ההחלטות – ובכך מקדם את החברות לעתיד טוב יותר.

בשנת 2024 עמד שיעור המנהלות ב-yes על 42%, שיעור מנהלות הצוותים עמד על 45%, ושיעור מנהלות המחלקות עמד על 38%.

באותה שנה, עמד שיעור המנהלות בפלאפון על 44%, שיעור מנהלות הצוותים עמד על 46%, ושיעור מנהלות המחלקות עמד על 44%.

בהנהלה המורחבת (מנהלות אגף ומעלה) עמד שיעור הנשים



שיעור העובדים מאוכלוסיות גיוון בכל חברה

בזק בינלאומי **TECH	פלאפון	yes	בזק
2.85%	14.66%	16.55%	19.78%

*אוכלוסיות המוגדרות בתת-ייצוג בתעסוקה: חברה ערבית, חברה חרדית, ישראלים ממוצא אתיופי ואנשים עם מוגבלות
**הנתון של בזק בינלאומי TECH מתייחס לקבוצת אנשים עם מוגבלות בלבד.

הפורום אמון על גיבוש ויישום תוכניות פעולה לקידום שוויון מגדרי וגיוון תעסוקתי, בהתאם למדיניות החברה והחוק. בשנת 2024 המשיכה העבודה בחברות בהתאם לתוכנית העבודה והיעדים הקבוצתיים לקידום נשים והגדלת חלקן של אוכלוסיות מגוונות בכוח האדם של הקבוצה. בין היתר, התקיימו שולחנות עגולים עם עובדים ומנהלים לזיהוי חסמים, גובשו מענים לצרכים ייחודיים, נערכו הכשרות ייעודיות למנהלים לניהול צוותים רב-תרבותיים, הותאמו תכני תקשורת פנימית והוענק מענה לצרכים ייחודיים באירועים ארגוניים, מתנות חגים וטקסים. בחברות פועלים לאורך השנה פורומים במספר מישורים, בהם

קידום גיוון והכללה ב־yes ופלאפון

במהלך שנת 2024 הושקה ב־yes ופלאפון ALL IN – תוכנית מקיפה לקידום ערכי גיוון והכללה, בליווי ארגון "ציונות 2000". לאחר מפגש התנעה שהוקדש להעלאת המודעות לנושאים, הוקמו שישה צוותי פעולה בנושאים כמו שוויון מגדרי, תרבות ארגונית וגיוס, במטרה למפות אתגרים, למצוא פתרונות, להעמיק את מעורבות החברות ולקדם את ערכי הגיוון וההכללה.

שיתופי פעולה להרחבת הגיוון וההכללה

קבוצת בזק פועלת להעמקת תחום הגיוון וההכללה גם באמצעות שיתופי פעולה עם עמותות שמתמחות בקידום אוכלוסיות מגוונות בחברה הישראלית. שותפויות אלו תורמות להרחבת מעגל ההזדמנויות בקרב קבוצות שונות, ומסייעות בהטמעת פרקטיקות מתקדמות בתחומי הגיוס, ההכשרה, הניהול ועיצוב חוויית העובד. שיתופי הפעולה נועדו לאפשר תכנון ארוך טווח, ולהבטיח יצירת סביבת עבודה מגוונת, תומכת ומכילה. במהלך שנת 2024 כ־25% מהעובדים שנקלטו בקבוצה השתייכו לאוכלוסיות מגוונות, וזאת כחלק מיישום מדיניות הגיוון והנגשת המשרות לכלל החברה הישראלית.

מכבדים את חופש ההתאגדות

קבוצת בזק מכבדת 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. למעלה מ־90% מעובדי החברות בקבוצה מאוגדים ומיוצגים בידי ועדי עובדים, ואנחנו מתחייבים שלא לפעול למניעת או הגבלת מימוש הזכות להתאגדות וליוצוג בידי ארגון העובדים. בכל אחת מהחברות בקבוצה מתנהל דיאלוג שוטף ונחתמים הסכמים תקופתיים עם התארגנות העובדים המוכרת על ידי הנהלת החברה.

פיתוח כלים ניהוליים מותאמים, ליווי מנהלות ומנהלים בדרג הביניים והבכירים, והובלת סדנאות לעיצוב חוויית עובד מגוונת, שוויונית ותומכת. כמו כן, בוצעה התאמת תקשור פנימי לכלל האוכלוסיות בחברות, ניתנו מענים לצורכי אוכלוסיות גיוון (ימים ייחודיים, מתנות חגים, טקסים וכדומה), נערך כנס ייעודי וממוקד למנהלים בנושא גיוון והועברו הכשרות מנהלים בימי החירום לניהול צוותים רב־תרבותיים. הפעילות כללה גם הכשרות ייעודיות למנהלים וניהול תקשור פנים ארגוני שוטף, לחיזוק הנראות והמודעות לנושא הגיוון וההכללה. בנוסף, במהלך השנה התקיימו פעילויות תקשורת פנים ואירועי הסברה שעסקו בחשיפה למגוון זהויות וקבוצות שונות בחברה הישראלית, תוך מיקוד בהיכרות עם האחר, חיזוק תחושת השייכות והרחבת נקודות המבט בארגון.

במהלך שנת 2024 כ־25% מהעובדים שנקלטו בקבוצה השתייכו לאוכלוסיות מגוונות, וזאת כחלק מיישום מדיניות הגיוון והנגשת המשרות לכלל החברה הישראלית



בטיחות ובריאות בראש סדר העדיפויות



בריאותם ובטיחותם של עובדי ועובדות קבוצת בזק עומדות בראש סדר העדיפויות הניהולי. החברות בקבוצה פועלות ליצירת סביבת עבודה בטוחה באמצעות ביקורות בטיחות שוטפות ויישום שדרוגים ושיפורים במערכי הבטיחות אף מעבר לדרישות הרגולטוריות. כלל העובדים והעובדות עוברים הכשרות מקצועיות ברמה גבוהה, ומסופק להם ציוד מגן חדיש ומתקדם.

קבוצת בזק מנהלת ואוכפת את היבטי הבטיחות בכל חברות הקבוצה בהתאם למדיניות בטיחות וגהות, ובהתאם להנחיות ארגון העבודה הבינלאומי (ILO) ולדרישות הדין במדינת ישראל. תחום זה ממשיך להוות נדבך מרכזי בפעילות החברות בקבוצה, ולכן גובשה תוכנית אכיפה ייעודית לנושא בטיחות בעבודה, שנועדה לאפשר נקיטת פעולות מקדימות בעלות תכלית מניעתית לשם שמירה על הוראות הדין.

פעולות לניהול הבטיחות

כדי לעמוד ביעד של אפס אירועי בטיחות בשנת 2024, יזמו החברות בקבוצת בזק פעולות לחיזוק מערך הבטיחות וצמצום הסיכונים, כגון:

- סקרי סיכונים תקופתיים, לרבות סקר סיכונים שנתי למבני החברות.
- תיקוף תוכנית הבטיחות, והטמעתה בכלל אתרי הפעילות.
- ביקורות שטח שוטפות באמצעות שימוש באפליקציה ייעודית והפצת מסקנות מביקורות חריגות.
- תחקור אירועים בטיחותיים ותקשור מסקנות לעובדים ולמנהלים.
- פיתוח מערכת דיווח דיגיטלית חדשה על תאונות עבודה שתספק למחלקת הבטיחות חיווי ראשוני ודוחות סטטיסטיים.

שנת 2024 התאפיינה במציאות ביטחונית מורכבת, שהתבטאה בהתנהלות ממושכת בשגרת חירום, והציבה בפני קבוצת בזק שכבה נוספת של אתגרים בטיחותיים. בתקופה זו המשיכה הקבוצה לנהל באופן סדיר את תחום הבטיחות, לרבות הכשרות לעובדים, תוך שמירה על רמת מוכנות ותפקוד גבוהים, ובנוסף, הטמיעה עקרונות נוספים בהלימה עם המציאות החדשה.

ניהול הבטיחות בקבוצת בזק

בכל אחת מהחברות בקבוצת בזק פועל מערך ניהול בטיחות מקיף שמכסה את כלל העובדים והעובדות בהתאם לדרישות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה – "תוכנית לניהול הבטיחות" (תשע"ג–2013). מערכים אלה מיישמים בפועל את עקרונות התקנות, תוך קיום תוכנית שיטתית, פרואקטיבית וחדשנית לניהול הבטיחות, המבוססת על כלים דיגיטליים מתקדמים, לרבות אפליקציות ייעודיות לביצוע ביקורות שטח ומערכות בקרה שמתממשקות עם מערכות הניהול הארגוניות, לצורך מעקב שוטף אחר יישום נוהלי בטיחות והפקת תובנות ניהוליות. התוכנית נועדה למנוע תאונות עבודה ומחלות מקצוע, לצמצם סיכונים תעסוקתיים, ולעמוד בדרישות החקיקה בנושאי בטיחות ובריאות תעסוקתית.

הדרכות בטיחות בחברת בזק בשנת 2024:

נערכו **279** הדרכות
הדרכות פרונטליות **201**
הדרכות מקוונות **78**

בהשתתפות **3,734** עובדים

(100% מכלל העובדים הרלוונטיים)

עובדים עברו הדרכה פרונטלית **2,001**
עובדים עברו הדרכה מקוונת **1,733**

2,026 טכנאים
עברו הדרכה מקצועית בתחומם*
*באמצעות מערכת פנים-ארגונית (פל"א)

ביטוח בריאות לעובדים

חברי עמותת הרווחה בחברת בזק (כ-97% מהעובדים) מבטחים בביטוח בריאות קולקטיבי שמתעדכן אוטומטית לאחר שישה חודשי עבודה. עובדי בזק בינלאומי TECH מבטחים בביטוח בריאות פרטי בסבסוד החברה החל מיום העבודה הראשון.

פעולות מנע: תחקירי תאונות, סרטוני בטיחות ומבחן שנתי

בשנת 2024 עברו 2,219 עובדים הסמכה והדרכה לעבודה בגובה, לצד הסמכות מקצועיות נוספות, כחלק ממערך הכשרות הבטיחות בקבוצה. ההכשרות נועדו לצמצם את הסיכון לתאונות עבודה ולשמור על כשירות מקצועית בקרב העובדים.

הדרכות בטיחות

בשנת 2024 המשכנו ליישם תוכנית מקיפה להדרכות בטיחות בכלל החברות בקבוצה, בהתאם לתקנות ארגון הפיקוח על העבודה (מסירת מידע והדרכת עובדים, תשנ"ט–1999). ההדרכות, שנערכו ברובן באופן מקוון על מנת לשמור על הכשרה רציפה גם בזמן חירום, כללו תכנים מעודכנים וסרטוני בטיחות שמבוססים על אירועים מהשטח. בסיום כל הדרכה – שמותאמת לאופי התפקיד, לסיכונים הרלוונטיים ולמצאים שעלו מביקורות השטח – נערך מבחן ידע שאותו נדרשים המשתתפים לעבור בציון גבוה כתנאי להשלמת ההכשרה. כמו כן, במהלך השנה נערכו בחלק מהחברות הדרכות עיוניות וריענונים תקופתיים. בנוסף, מדי רבעון מועברת לעובדים על ידי המנהל הישיר שיחת בטיחות המבוססת על מצגת אחידה שגובשה על ידי מחלקת הבטיחות, וכוללת בין השאר גם תחקירי תאונות, במטרה לעדכן, לבסס מודעות לבטיחות בקרב העובדים, ולייצר שיח פתוח ובלתי אמצעי בתחום שבו כל דגש יכול להציל חיים.

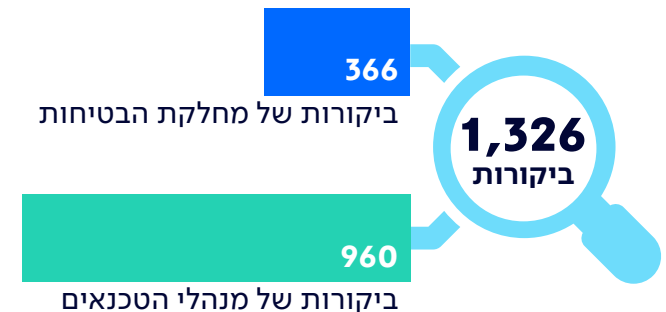
תרבות ארגונית של זהירות ודיווח

מעבר לפעולות היזומות במסגרת ניהול הבטיחות, קבוצת בזק פועלת לחיזוק תרבות ארגונית המבוססת על זהירות, אחריות אישית ודיווח. אנחנו מעודדים את העובדים לנקוט זהירות מרבית, להימנע מביצוע משימות שעלולות לסכן את עצמם או הסובבים אותם, לדווח באופן מיידי על מפגעים ולהציף בפני מנהליהם הישירים וגורמי הבטיחות המוסמכים כל חשש שנוגע לסיכונים פוטנציאליים בעבודה.

הפחתת סיכונים בריאותיים

החברות בקבוצת בזק פועלות למזעור סיכוני בריאות תעסוקתיים, תוך עמידה בהוראות החוק וביישום פעולות מניעה שונות, לרבות עריכת סקרי סיכונים תקופתיים. בזכות מדיניות זו, גם בשנת 2024 לא התקבלו תלונות על בעיות בריאותיות שמקורן בסביבת ותנאי העבודה בקבוצה.

בשנת 2024 ערכה חברת בזק:



וגם: **23** סקרי סיכוני מבנים



מנהלים ונציגי קבלנים העובדים עם החברה. בחברה פעילים כ־150 נאמני בטיחות, הממלאים את תפקידם מתוך תחושת שליחות בצד תפקידם השוטף. ב־yes פועלת ועדת בטיחות שמתכנסת שמונה פעמים בשנה בראשות סמנכ״ל משאבי האנוש ובהשתתפות נציגים ממחלקות שונות. בפלאפון פועלת ועדת בטיחות מרכזית, בה מיוצגות כל חטיבות החברה, ושתי ועדות בטיחות נוספות העוסקות בפעילויות ממוקדות: ועדת בטיחות במרכז הלוגיסטי וועדת בטיחות של חטיבת ההנדסה העוסקת בעבודת הטכנאים באתרים ובשטח. השנה התכנס פורום מנהלי הבטיחות והתפעול בחטיבת ההנדסה להצגת בעיות שעולות בשטח, מציאת פתרון ומעקב ביצוע. בנוסף, לחברה 40 נאמני בטיחות, המשמשים כזרוע

מיקום לווייני וניהול תהליך הביקורת במהירות. השימוש באפליקציה מפשט ומייעל את ניהול הביקורת, מקצר את זמני התקשורת בין הגורמים הרלוונטיים ותורם לאגירת ידע ארגוני בתחום הבטיחות באופן אחיד, זמין ומהימן. בשנת 2024 בוצעו באמצעות האפליקציה על ידי טכנאים, צוותים ועובדי קבלן 960 ביקורות שטח – יותר מפי 2.5 לעומת השנה הקודמת. במקביל, החלו להשתמש במערכת לצורכי ביקורת שטח גם מנהלי אזור ומנהלי עבודה באגפי הביצוע, במסגרת השאיפה להרחבת ושיפור בקרת הבטיחות.

דיווח אירועי "כמעט ונפגע"

אירועי "כמעט ונפגע" במקום העבודה כוללים מקרים של כשל שלא הסתיים בפגיעה, מחלה, נזק או מוות, אך היה עלול להביא לתוצאות כאלה. החל בשנת 2023, ניתן לדווח על אירועי "כמעט ונפגע" באמצעות אפליקציית B-in, שמאפשרת תחקור והפקת מסקנות עמוקים ואיכותיים יותר של האירועים, ובכך תורמת לשיפור היבטי הבטיחות בקבוצה, מסייעת לצמצום שיעור התאונות ומחזקת את תרבות הבטיחות הארגונית. בשנת 2024, כחלק מהתהליך להטמעת דיגיטציה בכלל תחום הבטיחות בקבוצה, עברה גם חברת פלאפון לניהול דיגיטלי של פעילות הבטיחות שלה באמצעות מערכת ממוחשבת ייעודית.

ועדות הבטיחות של החברות בקבוצת בזק

בהתאם לחוק, בכל החברות בקבוצת בזק פועלות ועדות בטיחות. בבזק פועלת ועדת בטיחות ארצית פריטטית, בה חברים נציגי הנהלה בכירים לצד נציגי עובדים. בנוסף, פועלות שלוש ועדות בטיחות נוספות שמופקדות על תחומי פעילות ייעודיים בחברה. כל אחת מארבע הוועדות מתכנסת שמונה פעמים בשנה. כמו כן, מתקיימים מדי שנה כנסים מקצועיים למנהלי הבטיחות בחטיבות השונות, וכן פורום ייעודי הכולל

לומדות בטיחות מקיפות

מאז שנת 2023, בחברות הבנות מועברת לומדת בטיחות שמספקת לכלל העובדים מידע אפקטיבי בנושאים בטיחותיים שונים, כגון: גורמי סיכון ומפגעים, נפילה מגובה, ארגונומיה, בטיחות אש ומצבי חירום אחרים. גם בחברת בזק, לצד הדרכות החובה השנתיות, מועברת זו השנה השנייה לומדת בטיחות בתחומי היערכות לחירום, לצד לומדת בטיחות בסביבה המשרדית ששודרגה בשנת 2024.

אפליקציה לביקורת שטח

בזק מנהלת את ביקורות השטח באמצעות אפליקציה ייעודית שמספקת לבוחנים אפשרויות כמו צילום, קבלת

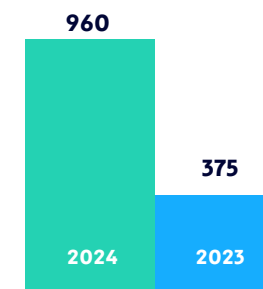


93% מעובדי בזק בינלאומי TECH,

87% מעובדי פלאפון

ו-93% מעובדי yes

השלימו בשנת 2024 את לומדת הבטיחות המקוונת



עלייה משמעותית בביקורות שטח



הביצועית של ממונה הבטיחות בחברה ומבצעים משימות שוטפות בהתאם לבקשותיו לצד עבודתם הרגילה. בבזק בינלאומי TECH פועלת ועדת בטיחות שמתכנסת שמונה פעמים בשנה בראשות ממונה הבטיחות ובהשתתפות חברי הנהלה ועובדים.

שמירה על בטיחות טכנאי קבלן

החברות בקבוצת בזק מקפידות על עמידה באופן מלא בתקנות הבטיחות גם בגזרת קבלני המשנה. אנחנו דורשים מכל קבלן להחזיק בהסמכה מקצועית בתוקף, שנבדקת אחת לשנה, וכן לחתום על הצהרת בטיחות שנתית, בהתאם לתקנות ארגון הפיקוח על העבודה (מסירת מידע והדרכת עובדים), תשנ"ט-1999. בנוסף, אנחנו עורכים ביקורת שטח לצוותי הקבלנים, מפיקים דוחות ביקורת ונוקטים מגוון אמצעים להבטחת עמידה בנהלי הבטיחות. בשנת 2024, במסגרת הגברת פעילותה של yes בתחום זו

מספר תאונות העבודה בקבוצת בזק



ממוצע תאונות העבודה בקבוצה

לכל 100,000 שעות עבודה



השנה השנייה, ביצעה החברה 31 ביקורות פתע לטכנאי הקבלנים, ובחברת בזק בוצעו 17 ביקורות שטח לקבלנים.

שבוע בטיחות בחברות yes ופלאפון

על מנת לחזק את המודעות לבטיחות בעבודה ובבית בקרב העובדים, משמרות חברות yes ופלאפון מסורת של שבוע בטיחות שנתי. במהלך אותו שבוע, התקיימו הדרכות במגוון תחומים מעשיים שנועדו להעניק לעובדים כלים משמעותיים לשמירה על בטיחותם האישית והמשפחתית, כגון: עזרה ראשונה, כיבוי אש וסימולטור נהיגה.

בטיחות ונגישות

קבוצת בזק מבצעת התאמות ייחודיות לשמירה על בטיחותם של עובדות ועובדים עם מוגבלות. כך, למשל, הותקנה מערכת אזעקה ייעודית במרכז הלוגיסטי של פלאפון, שמאפשרת לעובדים חירשים וכבדי שמיעה לזהות התרעות בעת חירום. בנוסף, בחברת yes הותאמה עמדה מוגנת במיוחד עבור עובד שמתמודד עם אפילפסיה.

קורס חילוץ פצועים

בבזק בינלאומי TECH נערכות במהלך השנה הדרכות כיבוי אש, עזרה ראשונה ופינוי, בנוסף לתרגיל הפינוי השנתי. כמו כן, התקיים קורס חילוץ שני מאתר הרס, בהשתתפות 25 עובדים מצוות הפינוי, ובו ניתנו כלים מקצועיים לניהול וחילוץ פצועים בזירות דומות.

תקיפות וחומרת התאונות בעבודה

תקיפות וחומרת תאונות העבודה הם מדדים מקצועיים מקובלים ברמה הבינלאומית לבחינת רמת הסיכון וניהול הבטיחות במקום העבודה. שיעור תקיפות תאונות העבודה מחושב לפי מספר התאונות בחברה על כל 100,000 שעות עבודה. בשנת 2024 עמד

שיעור תקיפות התאונות בקבוצת בזק על 1.24, ירידה של 13% ביחס לשנה קודמת.

בטיחות לשעת חירום

ההיערכות לחירום בקבוצת בזק מתחלקת לשני נושאים עיקריים:

1. משק לשעת חירום: חברות בקבוצת בזק מוגדרות כמפעלים חיוניים במערך משק לשעת חירום של מדינת ישראל. בהתאם לכך, קיים נוהל חירום מפורט ומענה למתארים שונים – ובהם מלחמה, שריפות, רעידות אדמה ומגפות. מתקנים חיוניים עומדים בדרישות המיגון של פיקוד העורף, ובתקופות רגיעה נערכים תרגולים לשמירה על כשירות הצוותים.

בשנת 2024 לא נערכו תרגילים יזומים, אך התרחשו עשרות מקרים של אירועי אמת שדרשו הפעלת נוהלי הפינוי, בעקבות ירי טילים. בנוסף, הקבוצה נערכה ל"תרחישי עלטה", שמדמים פגיעה קשה במשק החשמל, באמצעות מילוי מאגרי הדיזל, רכישת מיכלי דלק ונגררים והעברת הדרכות מקצועיות (שינוע ותדלוק) ובטיחותיות לעובדים הרלוונטיים.

2. הדרכות לשעת חירום: במהלך השנה מועברות לעובדים ולמנהלים לומדות אינטראקטיביות, הכוללות מידע וסרטונים על התגוננות בשעת חירום. כלל העובדים מחויבים לעבור לפחות הדרכה אחת בשנה. כמו כן, הקבוצה מפעילה חמ"ל ייעודי, מכשירה כיתת כוננות, מציידת את נכסיה בציד חירום, ומנהלת נוהל חירום רוחבי לכלל החברות, לצד נהלים מותאמים לכל חטיבה.

נוהל חירום ומשבר

בקבוצת בזק קיימים נוהל חירום לאומי ונוהל משבר, הכוללים מסמך הוראות רוחביות לכלל החברות בקבוצה לצד נהלים מפורטים המותאמים לכל חטיבה. בתקופות של שגרה, נערך פעם בשנה תרגיל חירום ופינוי בכל חברה, לצורך בחינת המוכנות והכשירות בשעת חירום.

אחריות סביבתית והתמודדות עם שינויי האקלים

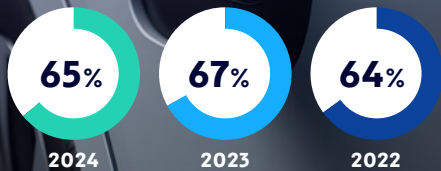




מקדמים שימוש ברכבים חשמליים

קבוצת בזק ממשיכה להפחית את צריכת הדלקים בציי הרכב, מקדמת רכישת רכבים חשמליים והיברידיים שמתאפיינים ביעילות אנרגטית גבוהה, ומפסיקה בהדרגה את השימוש ברכבים שפועלים על בנזין וסולר. בשנת 2024 הותקנו בכל חברות הקבוצה עמדות טעינה, ומספר כלי הרכב החשמליים בקבוצה הגיע לכ-250 רכבים.

שיעור הרכבים החשמליים וההיברידיים בקבוצה



הכנסות; מ-15.55 בשנת 2023 ל-15.30 בשנת 2024, נתון שמעיד כי חלק מהגידול בפליטות נבע מהתרחבות הפעילות העסקית, לרבות שירותים עתירי אנרגיה כמו הפעלת שרתי נתונים ומתן שירותים ללקוחות בהיקף גדול יותר.

- **השפעות מצב החירום הלאומי** – במהלך מלחמת "חרבות ברזל" הופעלו תשתיות רבות בתנאי חירום, לרבות שימוש ממושך בגנרטורים, שתרם לעלייה בפליטות בסוף שנת 2023 ולאורך שנת 2024.

אנרגיה ופליטות גזי חממה

קבוצת בזק ממשיכה בתהליך מדורג של הפחתת פליטות גזי חממה, תוך שיפור יעילות תפעולית והרחבת השימוש בחשמל ממקורות פחות מזהמים.

מכלול 1 – פליטות ישירות:

כולל פליטות משריפת דלקים (מרכבים וגנרטורים, למשל) ודליפות גזי קיור.

מכלול 2 – פליטות עקיפות משמל:

למרות עלייה קלה בצריכת החשמל בפלאפון (מ-60.6 ל-62.1 מיליון קוט"ש), חלה ירידה נטו בפליטות, בשל מעבר להסכמי רכישה עם ספקים פרטיים.

מכלול 3 – פליטות עקיפות נוספות:

בשלב זה, מכלול 3 כולל חישובים חלקיים בנוגע לשנים 2022-2023. הקבוצה פועלת להרחיב את הדיווח, ונמצאת בהלימה עם דרישות הדיווח של מנגנון "שעת האפס".

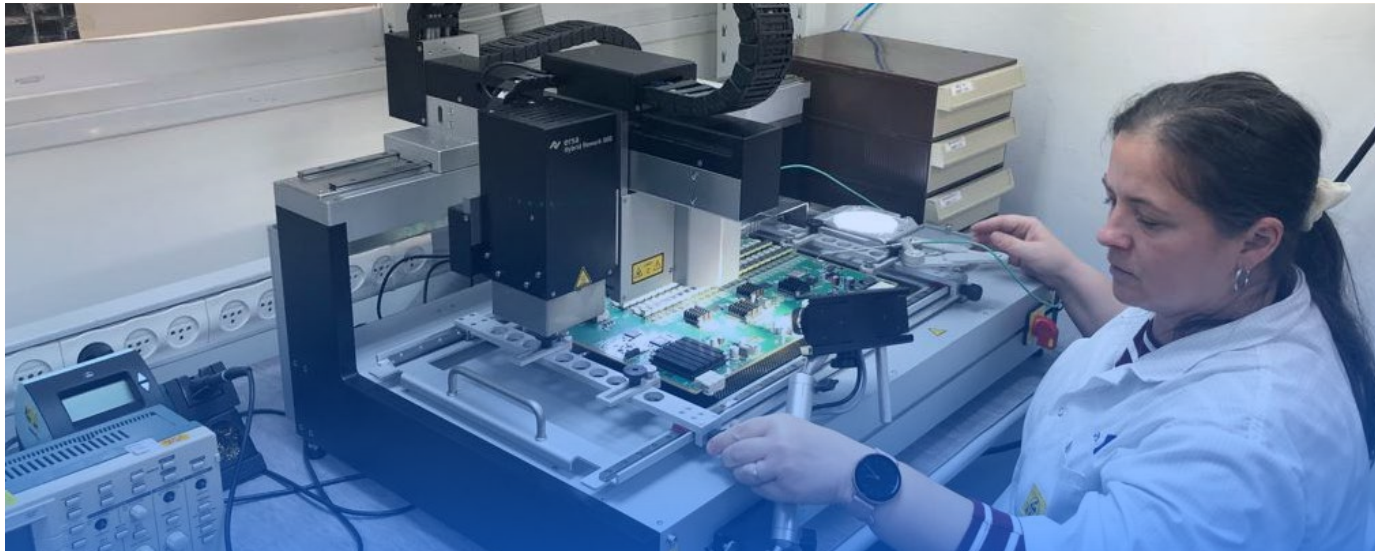
טביעת הרגל הפחמנית של קבוצת בזק במכלולים 1-2

בשנים 2023-2024 נרשמה עלייה בפליטות גזי החממה של קבוצת בזק במכלולים 1 ו-2, בהשוואה לשנת 2022. העלייה נובעת ממספר גורמים מרכזיים:

- **עלייה בפליטות ממקורות ישירים (מכלול 1)** – נרשמה עלייה מצטברת של כ-9.5% בין השנים 2022-2024, בעיקר כתוצאה משימוש מוגבר בדלקים לרכבים ולגנרטורים, לרבות הפעלה מוגברת של תשתיות גיבוי במהלך אירועי חירום.
- **עלייה קלה בצריכת החשמל (מכלול 2)** – בעקבות צריכת חשמל מוגברת לצורך הרחבת פעילות, פריסת תשתיות חדשות והפעלת ציוד עתיר אנרגיה, כגון מרכזי נתונים.
- **לצד העלייה בפליטות האבסולוטיות נרשמה ירידה קלה בעצימות הפליטות** (טון שו"ע פחמן/

קבוצת בזק רואה בשמירה על הסביבה חלק בלתי נפרד מאחריותה התאגידית ומחויבת להפחתת ההשפעות הסביבתיות של פעילותה, תוך מיקוד בהתייעלות אנרגטית, צמצום פליטות גזי חממה ושימוש אחראי במשאבים. הקבוצה מחויבת ליעד "Net Zero" בשנת 2050, בהתאם למנגנון הישראלי לאיפוס פליטות – מנגנון "שעת האפס" – אליו הצטרפה בראשית 2024.

הדיווח הסביבתי מבוסס על נתונים שנאספו בכלל חברות הקבוצה, בזק, yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH, וסוקר את הביצועים בתחומי האנרגיה, פליטות, מים, פסולת ותחבורה, לצד מגמות רוחביות והתאמות שנעשו בעקבות אירועי חירום, ובראשם מלחמת "חרבות ברזל".



בתוך כך, קבוצת בזק פועלת ליישום תוכנית מקיפה להפחתת פליטות בשנים הקרובות, בהתאם להתחייבותה במסגרת מנגנון "שעת האפס".

התוכנית כוללת הפחתת צריכת דלקים בכלי הרכב ובגנרטורים, בין היתר באמצעות מעבר הדרגתי לכלי רכב חשמליים, בחינת השימוש באנרגיה ממקורות מתחדשים ורכישת חשמל ירוק, פרויקטים להתייעלות אנרגטית והטמעת טכנולוגיות לחיסכון בחשמל.

צעדים אלו צפויים לתרום להפחתת הדרגתית ומשמעותית של הפליטות ולהתכנסות לעמידה ביעדי הביניים והיעד הסופי לאיפוס פליטות עד לשנת 2050.

טביעת הרגל הפחמנית של חברת בזק במכלול 3

כאמור, מכלול 3 מתייחס לפליטות גזי חממה עקיפות שאינן נובעות ישירות מפעילות הקבוצה או מצריכת החשמל שלה, אלא מהשפעת שרשרת הערך על פעילותה. בין השאר,

מכלול 3 כלי מהותי להתמודדות עם שינויי האקלים, ושואפת להמשיך למדוד פליטות מכלול 3 בשנים הבאות, להרחיב את היקף הדיווח והנתונים ולבחון הצבת יעדי הפחתה ספציפיים, כחלק ממחויבותה להפחתת טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה ושרשרת האספקה שלה.

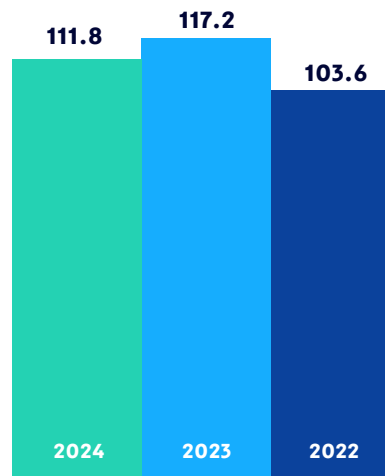
נכללות במכלול זה קטגוריות כמו רכישות חומרי גלם, נסיעות עובדים, שימוש במוצרים שנמכרו ושינוע לוגיסטי. בשנים 2022-2023 חושבו פליטות גזי החממה של הקבוצה במכלול זה בשבע קטגוריות עיקריות, בהתאם ל-GHG Protocol. למרות הקשיים באיסוף הנתונים המלאים, בזק רואה בחישוב

מצמצמים פסולת ומעודדים מחזור

החברות בקבוצה פועלות בהתאם לעקרונות הכלכלה המעגלית, ומקפידות על מחזור, שיפוץ והשמה מחדש של ציוד, בדגש על ציוד תקשורת ואלקטרוניקה:

- ניהול הפסולת והמחזור בפלאפון עבר שדרוג משמעותי, במיוחד בתחום השימוש החוזר. בשנת 2024 פינתה החברה כ-57 טונות פסולת אלקטרונית – עלייה של 21% לעומת השנה הקודמת, ושיפצה 4,255 מכשירי סלולר לשימוש חוזר לעומת 3,311 בשנת 2023.
- בשנת 2024 המשיך מפעל בזק-טק לפעול למחזור והשמה מחדש של מכשירים אלקטרוניים, בהם ראטרים ומודמים, ותרום בכך לחיסכון של עשרות טונות פסולת אלקטרונית.
- בזק בינלאומי TECH חלה ירידה משמעותית בכל הפרמטרים של ייצור ופינוי פסולת עקב מהלך צמצום משרדים וארגון מחדש. בנוסף, במהלך השנה פעלה

מחזור מוצרים בבזק-טק (בטונות)



פליטות גזי חממה בקבוצת בזק בהשוואה שנתית

שנה	סוג מכלול	פליטות*	סך פליטות (מכלולים 1+2 בלבד)	השינוי לעומת השנה הקודמת (מכלולים 1+2 בלבד)
2022	מכלול 1	24,190	127,585	-4.89%
	מכלול 2	103,395		
	מכלול 3	29,961		
2023	מכלול 1	24,796	134,283	+5.2%
	מכלול 2	109,487		
	מכלול 3	19,590		
2024	מכלול 1	26,483	136,358	+1.5%
	מכלול 2	109,875		

*טונות ש"ע פד"ח **לפירוט הנתונים הפרטניים בכל אחת מהחברות, ר' גיליון נספחי ESG



2022. הפחתת צריכת המים של הקבוצה, נובעת בעיקר מהמשך ההתייעלות התפעולית בבזק בינלאומי TECH.

מנטרים את הקרינה האלקטרומגנטית

החברות בקבוצה פועלות על פי התקנות המחייבות מכוח החוק ועל פי רישיון העסק, וממשיכות לעמוד בתקן הקרינה המחייב של המשרד להגנת הסביבה גם בשנת 2024, זאת באמצעות בקורות וניטור באופן שוטף. התוצאות מדווחות לדירקטוריון החברה ולמשרד להגנת הסביבה.

חיסכון באנרגיה ובמשאבים, ואילו הנתב הירוק משקף את הגישה החדשנית של החברה, באמצעות שימוש בחומרים ממוחזרים ליצירת מוצרים טכנולוגיים איכותיים המותאמים לצורכי הבית הדיגיטלי.

משרדים ירוקים בקבוצת בזק

כחלק מיעדי הקבוצה לצמצום פליטות פחמן, yes ופלאפון הטמיעו במהלך שנת 2024 תוכנית מקיפה להפרדת פסולת במשרדיהן, שכוללת מעבר מפחים חד-פעמיים לפחים ייעודיים רב-פעמיים, וכן הגברת השימוש בכלים רב-פעמיים. תוכנית זו מהווה צעד משמעותי בצמצום טביעת הרגל הסביבתית וחוסכת משמעותית בהוצאות התפעוליות. בנוסף, מקפידות שתי החברות על הדרכות עובדים על מנת להגביר את המודעות לנושא ולטפח תרבות ארגונית ירוקה ובת-קיימא.

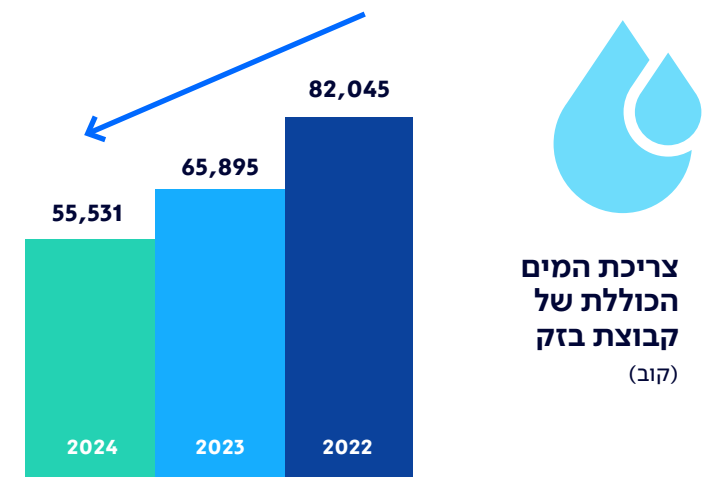
שימוש במים

בשנת 2024 ירדה צריכת המים הכוללת של קבוצת בזק בכ-16% לעומת השנה הקודמת, וביותר מ-32% לעומת שנת

הקבוצה להעמקת הפרדת הפסולת באתרי החברות, תוך שיתוף פעולה עם חברה שמספקת שירותי פינוי והפרדה ומעסיקה אוכלוסיות בסיכון.

יוזמות חדשניות לאחריות סביבתית ב-yes ופלאפון

בתחילת שנת 2025 השיקה פלאפון את פרויקט **PeleCash** – מקזור מכשירים סולריים ישנים תמורת תשלום. הפרויקט, שגובש בשנתיים האחרונות, נולד במטרה לקדם כלכלה מעגלית וקיימות סביבתית, מתוך הבנה כי בישראל ישנם כ-7.8 מיליון מכשירים ישנים שאינם בשימוש, בשווי כולל של כ-2 מיליארד שקל. במסגרת היוזמה, המכשירים התקינים נאספים וחוזרים לשוק לרכישה כיד שנייה, ואילו המכשירים הפגומים מועברים למקזור אלקטרוני, ובכך מופחת השימוש במשאבים טבעיים ונמנע זיהום מחומרים מזיקים. yes פיתחה שני מוצרים המשלבים טכנולוגיה מתקדמת עם אחריות סביבתית: מגדיל טווח למערכת **yes+Mesh** ונתב חדשני שעשוי מ-100% פלסטיק ממוחזר. מגדיל הטווח נועד לשפר את הכיסוי והחיבור באינטרנט הביתי, תוך



ממשל תאגידי ואתיקה בקבוצת בזק



אתיקה במרכז

ניהול אתי מהווה נדבך מרכזי בפעילות קבוצת בזק, ואנחנו רואים בו בסיס לצמיחתה ולחוסנה של הקבוצה.

בשנת 2024 המשכנו בהטמעה שיטתית של הקוד האתי בחברות הקבוצה. כל עובדי הקבוצה השתתפו בהדרכות שנתיות, שכללו התמודדות עם דילמות יומיומיות, במטרה להבטיח כי הם פועלים בהתאם לציפיות ההוגנות, היושרה והאחריות האישית של הקבוצה. ברבעון האחרון של שנת 2024, עודכנה מדיניות זכויות האדם של חברת בזק ("Human Rights Policy") וקיבלה את אישור ההנהלה והדירקטוריון, במסגרת מחויבות החברה לעמידה בעקרונות בינלאומיים ובהגנה על זכויות הפרט. תחום האתיקה בחברה מנוהל על ידי סמנכ"לית משאבי

האנוש, שאחראית לכנס פעמיים בשנה את ועדת האתיקה ולהעביר דיווחים שוטפים לדירקטוריון. מערך זה מהווה מנגנון בקרה סדור, שמטרתו להבטיח יישום אפקטיבי של מדיניות האתיקה ולבחון באופן שיטתי את ממצאי סקרי האתיקה ותהליכי ההטמעה הנגזרים מהם.

[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](#)

הקפדה על התנהלות תקינה

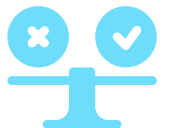
התנהלותם של העובדים משפיעה ישירות הן על תפקוד החברות בקבוצה והן על תדמיתן הציבורית. ולכן, החברות פועלות בנחישות לשמירה על סטנדרטים התנהגותיים ברורים, ונוקטות בעת הצורך אמצעים משמעתיים כלפי עובדים שאינם פועלים בהתאם להנחיות ולנורמות הנהגות בארגון. מערך המשמעת של החברות מעוגן בתקנון משמעת פורמלי שמהווה חלק מההסכם הקיבוצי, וכולל פירוט מלא של מבנה הערכאות וסמכויותיהן.

ניהול תחום המשמעת מרוכז בידי ממונה ייעודית, שהוקנו לה סמכויות רחבות: לקבוע מדיניות, להחיל את תקנון המשמעת, להוביל עדכונים נדרשים בנהלים, לוודא את

הפצתם לכלל עובדי החברה, וכן להעביר תלונות לבחינת בית הדין למשמעת ולוועדות הרלוונטיות בחטיבות השונות.

בית הדין למשמעת

בית הדין למשמעת מורכב מיושב ראש (שופט בדימוס), נציג הנהלה ונציג עובדים. הוא מטפל בעבירות משמעת חמורות, לרבות מקרים שבהם הורשע עובד החברה בעבירה לפי חוק העונשין, או בכל עבירה אחרת שיש עמה קלון; מקרים של התנהגות בלתי הולמת מצד עובד וגרימת הפרעה חמורה במהלך העבודה; מקרים שמועברים לבית הדין על ידי הממונה על המשמעת, לאחר התייעצות עם הממונה על אכיפה פנימית של חוק ההגבלים העסקיים, בגין עבירות על פי חוק זה; מקרים שמובאים על ידי ועדת מניעת הטרדה מינית של החברה; וכן כל מקרה אחר שמועבר לבית הדין על ידי מנכ"ל החברה, ועדות המשמעת של החטיבות או הממונה על המשמעת.



כ-600 שעות הדרכת אתיקה

הועברו בשנת 2024 ליותר

מ-90% מעובדי חברת בזק

מודדים את אפקטיביות הטמעת הקוד

- חברות הקבוצה מודדות את אפקטיביות ההטמעה של הקוד האתי במגוון כלים ישירים ועקיפים, כגון:
- אינדיקציות מתוצאות סקר האקלים התקופתי.
 - 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

עיקרון ההגנה על מדווחים בתום לב מהווה מרכיב מרכזי במערך האתי של קבוצת בזק. עיקרון זה, המכונה גם Non-Retaliation, נועד להבטיח כי עובדים ומחזיקי עניין אחרים יוכלו לדווח על חשדות להתנהלות בלתי תקינה או לסיכונים אתיים – מבלי לחשוש לפגיעה אישית או מקצועית. בזק מיישמת עיקרון זה באופן שיטתי בכל מסמכי המדיניות האתיים שלה, תוך הבהרה מפורשת כי אין לפגוע בעובד שהגיש תלונה, או בתנאי העסקתו בעקבות כך. בהתאם למדיניות הקבוצה, כל מקרה כזה מחייב בחינה פרטנית של נסיבות האירוע. בכל אחת מהחברות בקבוצה תיקבע דרך פעולה שתבטיח הגנה אפקטיבית על העובד. מנגנון ההגנה, שמותאם לגופו של כל מקרה, נועד לספק רשת ביטחון שתאפשר לעובדים לפעול באחריות ולמען טובת החברה גם כאשר מדובר בדיווחים רגישים. בזק אוסרת באופן חד-משמעי על כל סוג של תגובה פוגענית כלפי מדווחים שפעלו בתום לב, ובלבד שאינם מעורבים בעצמם במקרה שדיווחו עליו.

שומרים על זכויות אדם

בקבוצת בזק מאמינים בחשיבות השמירה על זכויות האדם; הגנה על חירותו, כבודו, חופש תנועתו, קניינו, ביטחונו, שלמות גופו; שוויון בין בני אדם ומניעת אפליה מכל סוג.

הקבוצה רואה בכיבוד מלא של זכויות האדם ערך מרכזי ופועלת לקידומן ושמירתן. בעת הצורך, מערך ביקורת הפנים של הקבוצה מרכז את הפניות בתחום זה ומטפל בהן. הקבוצה עומדת בכל הוראות החוק ואף מעבר להן, כפי שמפורט [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.

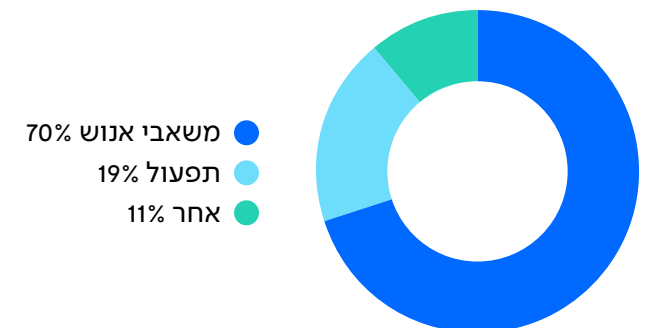
מניעת אפליה, הטרדה מינית והתעמרות

כמעסיק אחראי, קבוצת בזק מחויבת לקיום סביבת עבודה בטוחה, בריאה, ונקייה מגזענות, התעמרות והטרדות מיניות, ונוקטת מדיניות 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 במסמך המדיניות בנושא העסקה אחראית.

מניעת הטרדות מיניות

בהתאם לחוק, בכל אחת מהחברות בקבוצת בזק ממונה על מניעת הטרדה מינית שאחראית ליישום מלא של המדיניות והנהלים בתחום חשוב זה. כלל העובדים והעובדות עוברים אחת לשנה הדרכה מקוונת (לומדה) בנושא מניעת הטרדה מינית, על מנת להגביר מודעות, להבהיר גבולות ולחזק את תחושת הביטחון של כלל העובדים. הנהלת הקבוצה רואה חשיבות רבה בשותפות פעילה של מנהלים במניעה פניו למערך ביקורת הפנים בחברה בהתמודדות עם תופעות של הטרדה או התנכלות. לצורך שיפור הנגישות והגברת המודעות, המידע הרלוונטי בנושא עומד לרשות העובדים ונמצא בהישג ידם. תלונות בנושא ניתן להגיש בעל-פה, בכתב או בטלפון ישירות לממונה על מניעת הטרדה מינית. אם התלונה מתקבלת על ידי גורם אחר

הדרכות אתיקה בחברת בזק בשנת 2024



בחברה – היא מועברת באופן מיידי לטיפול הממונה. בתום הבירור, הממצאים מועברים לסמנכ"לית משאבי האנוש לקבלת החלטה. בהתאם לצורך, מתכנסת ועדה למניעת הטרדה מינית.

מניעת התעמרות

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

איסור אפליה

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

הביקורת הפנימית של קבוצת בזק

תחום הביקורת הפנימית בקבוצת בזק כולל הערכה בלתי תלויה לפעילותה של 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 התפקידים; אמינותו ושלמותו של המידע הכספי והתפעולי; ניהול הכספים; מערכות המידע הממוחשבות; ואת מערך אבטחת המידע בחברה. מבקר החברה משמש כתובת לפניות ותלונות של עובדים

בהתאם להסדרים שנקבעו על ידי ועדת הביקורת – ובמסגרת תפקידו הוא מדווח ליו"ר הדירקטוריון ולוועדת הביקורת.

מגוון ערוצי פנייה בנושאי אתיקה

קבוצת בזק מעמידה לרשות עובדיה, מנהליה ושותפיה העסקיים מגוון ערוצים לפנייה ולהתייעצות בנושאים אתיים ובתחום הניהול התקין – הן באופן אנונימי והן באופן מזוהה. הפנייה יכולה להתבצע ישירות אל מבקר החברה או אל הממונים על האתיקה, תוך שימוש באמצעים שונים: קו חם ייעודי ונגיש, טלפון ישיר, דוא"ל, פקס, מכתב ידני, תיאום פגישה אישית, או פנייה אנונימית דרך הפורטל הפנימי. הפרטים על דרכי הפנייה זמינים לעובדים בפורטל הארגוני של כל חברה בקבוצה, והם תלויים באופן גלוי בחדרים המשותפים בבנייני החברות, ומופצים מעת לעת במייל לתזכורת. מערך הפניות והדיווחים מהווה אמצעי חיוני בניהול האתי של קבוצת בזק, בכך שהוא מאפשר לחשוף ליקויים או פערים שלא היו עולים בדרך אחרת. מנגנון זה מספק גם משוב פנימי חשוב, שתורם לשיפור מתמיד של ההתנהלות, התהליכים והביצועים בארגון.

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](#).

ממשל תאגידי ועבודת 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 yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH.

תפקיד הדירקטוריון בניהול ה-ESG

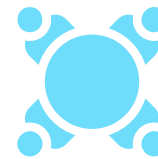
קבוצת בזק מקדמת את ניהול תחום ה-ESG באופן מקיף ושיטתי, כחלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה הארגונית של הקבוצה. פעילות הקבוצה נשענת על חזונה ועל יעדי ESG ארוכי טווח שמתורגמים לתוכניות עבודה ולמדדי ביצוע שמושמים על ידי בעלי תפקידים בכירים, לרבות סמנכ"לים בתחומים השונים. תפקיד הדירקטוריון בניהול תחום ה-ESG הוא מרכזי

בטיחות, פרטיות, שיווק אחראי ועוד. לקריאה ועיון במסמכי המדיניות, [לחצו כאן](#).

הרכב דירקטוריון החברה

בשנת 2024 כיהנו בדירקטוריון החברה שמונה דירקטורים, מתוכם שלושה דירקטורים חיצוניים ודירקטור אחד בלתי תלוי (שאינו דירקטור חיצוני). 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 לבחון את התאמתם של המועמדים לדירקטוריון ולוועדותיו ולוודא כי לא מתקיימים ניגודי עניינים. לאחר מיפוי זה, המלצת הדירקטוריון למינוי דירקטור ודירקטור חיצוני עוברת להחלטת אסיפת בעלי המניות של החברה. רוב חברי הדירקטוריון הם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית כהגדרתה בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדירקטור בעל כשירות מקצועית, התשס"ו-2005). יתר חברי הדירקטוריון הם בעלי כשירות מקצועית.

ומשמעותי. הדירקטוריון מקיים בקרה שוטפת על ניהול תחום האחריות התאגידית בקבוצה, ומקבל דיווחים תקופתיים על ההתקדמות בהשגת היעדים שנקבעו – בתחומי ה-ESG ובנושאים אסטרטגיים נוספים. מסמכי המדיניות שגובשו ואושרו על ידי הדירקטוריון בשנים האחרונות משמשים בסיס לניהול אחראי בכלל חברות הקבוצה, בתחומים כגון העסקה הוגנת, הגנה על זכויות אדם, שמירה על הסביבה, מניעת שחיתות וניגוד עניינים,



בשנת 2024 התקיימו
25 ישיבות דירקטוריון,
עם שיעור השתתפות

ממוצע של 98.3%.

בנוסף, נערכו 41 ישיבות
בארבע הוועדות הפעילות של הדירקטוריון.

ישיבות הדירקטוריון של בזק

מספר הישיבות	שיעור השתתפות ממוצע	
25	98%	ישיבות דירקטוריון
18	97%	ועדת ביקורת
8	95%	ועדה לבחינת הדוחות הכספיים
12	96%	ועדת תגמול
3	94%	ועדת ביטחון

החברה מקיימת את הוראות סעיף 239ד' לחוק החברות, המגדירות זכות ייצוג בדירקטוריון לשני המינים.

גיוון מגדרי בדירקטוריון

נכון לסוף שנת 2024, שיעור הנשים המכהנות בדירקטוריון החברה הוא 33.3% (שלוש נשים ושישה גברים).

הדרכה והכשרה של הדירקטוריון

החברות בקבוצה נוקטות פעולות רבות על מנת להכשיר ולשמור על כשירות חברי הדירקטוריון לאורך כהונתם, באמצעות הדרכות אקטואליות בנושאי ממשל תאגידי וניהול סיכונים, ימי עיון בהנחיית יו"ר הדירקטוריון, 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 פנימית

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), ובטיחות – הכוללת מנגנוני דיווח, בקרה והגדרת תחומי אחריות.

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 זיהוי, 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 החברה, ובהשפעות חיצוניות, כדוגמת מצב השוק.

הטמעת מדיניות ניהול הסיכונים נעשית באמצעות:

- דיווחים רבעוניים מכל חטיבה
- פורומים דו-שנתיים לרפרנטים מכל חטיבה
- פורום הנהלה ייעודי דו-שנתי בנושא ניהול סיכונים
- דיווח לוועדת הביקורת ולוועדה לבחינת הדוחות הכספיים
- הצגת דוח ניהול 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. כמו כן, 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 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 והאסיפה 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 אסיפה כללית, שנתית ומיוחדת.

מחזקים את האחריות הדיגיטלית



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

חשודות, הוקשחו אפשרויות הגישה הפנימית והחיצונית למידע בארגונים, ותוקשרו נושאי אבטחת מידע רלוונטיים לעובדי החברות במטרה להעלות את רמת המודעות שלהם לאיומים השונים. בכל חברה יכולים העובדים לפנות באמצעות מגוון ערוצי פנייה למנהלי אבטחת המידע או מנהלי הביטחון בארגון.

יכולות וטכנולוגיות מתקדמות

לחברות בקבוצת בזק ישנן יכולות מתקדמות להתמודדות עם איומי סייבר, לצד צוותים ייעודיים של אנשי מקצוע מובילים בתחומם. תוכניות אבטחת המידע המקיפות בקבוצה כוללות עמידה בתקנים וסטנדרטים מחמירים, שימוש בטכנולוגיות מתקדמות שמתעדכנות באופן תדיר כדי למנוע אפשרות של ניצול בזדון או בשוגג על ידי גורם חיצוני או פנימי, וכן תוכניות גיבוי והתאוששות. בעבודה עם צדדים שלישיים, אנחנו מקפידים על סטנדרט גבוה, בוחנים את רמת אבטחת המידע, כנדרש בדין ולפי רגולציות נוספות.

בעמידה ברגולציות מחמירות. בנוסף, אנו מציעים ללקוחותינו מגוון רחב של פתרונות ומוצרים מתקדמים, המאפשרים להם להתמודד באופן עצמאי עם אתגרי הסייבר והפרטיות, ולנווט במרחב הדיגיטלי בידיעה שביטחונם הדיגיטלי נמצא בראש סדר העדיפויות.

על פי נתוני בזק, כבר בסוף שנת 2023 חלה עלייה משמעותית בכמות התקפות הסייבר שחוו לקוחות החברה. בתקופה זו חל זינוק במספר המשתמשים הזדוניים הממוצע שנחסמו ביום. כמו כן, נרשמה עלייה במספר התקפות הפישינג על לקוחות ובמספר מתקפות השירות המבוזר על מכשירים שמחוברים לרשת הביתית, כמו מחשבים, טלוויזיות חכמות, מדפסות, קונסולות משחקים, מצלמות ועוד.

על מנת לשמור על הרציפות התפעולית והשירותית העלו מערכי האבטחה של החברות את הכוננות לרמה הגבוהה ביותר ונתנו מענה רציף ואיכותי להתמודדות עם האירועים המתרחבים. בין היתר נחסמו אתרים, מיילים וכתובות IP

בעידן שבו המרחב הדיגיטלי הוא עורק החיים של החברה והכלכלה, קבוצת בזק רואה בחיזוק האמון הדיגיטלי ערך עליון, בהיותה ספקית תשתית קריטית ומובילה בתחום התקשורת בישראל. מעבר להגנה על נתונים אישיים ומערכות מפני איומי סייבר, אנחנו מחויבים לבסס אמון ארוך טווח עם לקוחותינו ועם כלל בעלי העניין שלנו, מתוך הבנה כי אמון דיגיטלי הוא המפתח לקיימות עסקית ארוכת טווח וליצירת מערכת יחסים איתנה ומוגנת במרחב הווירטואלי.

אמון זה מתבטא ביכולתנו לאבטח מידע רגיש המועבר בין לקוחות פרטיים, ארגונים ומוסדות ממשלתיים, וכן לספק שירותים אמין וזמין באופן רציף, לנהל נתונים באחריות ובשקיפות מלאה ולפעול באופן אתי בכל שימוש בטכנולוגיות מתקדמות. לשם כך, אנו משקיעים רבות בהגנת סייבר פרואקטיבית, מפתחים יכולות טכנולוגיות מתקדמות ומטמיעים פרוטוקולי אבטחת מידע מחמירים, תוך התאמה מתמדת לאיומים המתפתחים. במקביל, שמירה קפדנית על הפרטיות היא אבן יסוד במדיניות הקבוצה, שמתבטאת

שירותי הגנת סייבר ללקוחות החברות בקבוצה

הגנת סייבר בנתבי Be

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



מערכת ניהול משודרגת לאבטחת סייבר בבזק

פעילות אבטחת המידע של חברת בזק 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 את החברה להתגונן בפני אירועי סייבר.

תרגיל סייבר שנתי

חברות הקבוצה נערכות באופן מיוחד לאיומי סייבר אפשריים. במקביל לנהלי החירום הכלליים, ישנו נוהל סייבר ספציפי ברמת החברות והחטיבות ונערך תרגיל שנתי שמושקעים בו משאבים רבים.

בשנת 2024 ערכו הנהלות כל החברות תרגילי סייבר נרחבים שבחנו את תפקוד צוותי התגובה הפנימיים, הכוללים בעלי התמחות שונים בתחום אבטחת המידע, למגוון רחב של תרחישי קיצון במציאות משתנה. בתרגילים אלו השתתפו כלל מנהלי החברות, ובסופם הפקנו לקחים, שיפרנו את המוכנות וקידמנו מהלכים ותגובות למגוון תרחישים אפשריים.

הדרכות עובדים

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

פורום סייבר בקבוצת בזק

פורום הסייבר של הקבוצה נערך במאי 2024, בהשתתפות צוותים מכל החברות בקבוצה. הדיון התמקד במוכנות החברות להתמודדות עם אתגרי אבטחת המידע במערכות AI, וכל חברה הציגה את מדיניות החברה בנושא ואת כלי האכיפה והבקרה שעומדים לרשותה.



עמידה בחוקים, תקנות ורגולציה

- ✓ כל החברות בקבוצה עומדות בתקנות חוק הגנת הפרטיות ותקן חברות אשראי pci.
- ✓ בזק ובזק בינלאומי TECH עומדות בתקן ISO 27001 לניהול אבטחת מידע.
- ✓ בזק בינלאומי TECH אף הוסמכה בנוסף לתקן ISO27032, שמהווה הרחבה לתקן הני"ל ומקנה קווים מנחים להגנת מידע, תוך שיפור בקורות קיימות בארגון בתחום הגנת הסייבר.
- ✓ בבזק בינלאומי TECH מיושם גם תקן SOC2 Type2. מדובר במבדק וניתוח יסודיים של אמצעי הבקרה והפיקוח של הארגון במטרה להפחית את הסיכונים הקשורים לאבטחת המידע, נגישות למידע, מהימנות עיבוד הנתונים במערכת, חשאויות ופרטיות.

פלאפון סייבר

פלאפון מספקת את שירות Telephone Cyber, שמאפשר הגנה מפני מתקפות סייבר בגלישה סלולרית. באמצעות שירות Telephone Cyber TOTAL מקבל הלקוח את אפליקציית Norton Security המאפשרת גם הגנה בגלישה ב-Wi-Fi והתראות על אפליקציות חשודות במכשיר. בנוסף, בשנת 2024 השיקה פלאפון את שירות HARMONY מבית ציקפוינט, המספק הגנת סייבר בגלישה הסלולרית וב-Wi-Fi ומספק התראה מפני אפליקציות זדוניות.

– Cyber Defender

הגנה ללקוחות בזק בינלאומי TECH

במסגרת השינוי שעברה בזק בינלאומי TECH בדרך להפיכתה לחברת ICT עצמאית, הגדירה החברה את תחום הגנת הסייבר כאחד ממנועי הצמיחה שלה, מתוך הבנה כי האתגר העיקרי של ארגונים בעידן הדיגיטלי הוא לנהל את כל פתרונות הסייבר באופן מתואם ולהגיב במהירות המרבית למתקפות. אחד המוצרים המובילים בעולם הסייבר הוא שירות Cyber Defender – פתרון SIEM&SOC חכם במיוחד שמספק מענה 24/7 עבור לקוחותינו ומהווה מעטפת אבטחת מידע לכל הנכסים בארגון. ניהול השירות נעשה באמצעות פורטל משתמש חדשני המאפשר למנהל תחום אבטחת המידע להיות מחובר למערכת מכל מקום ובכל זמן ולהשיג נראות מלאה על המתרחש בארגון.

שומרים על הפרטיות ומגבירים את השקיפות

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

מצטיינים בשירות



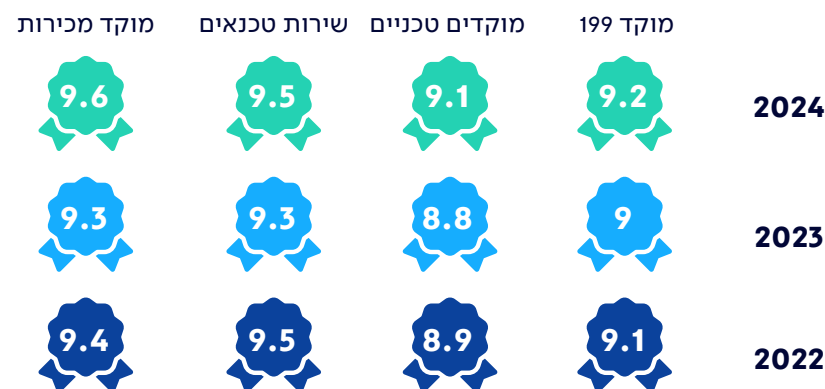
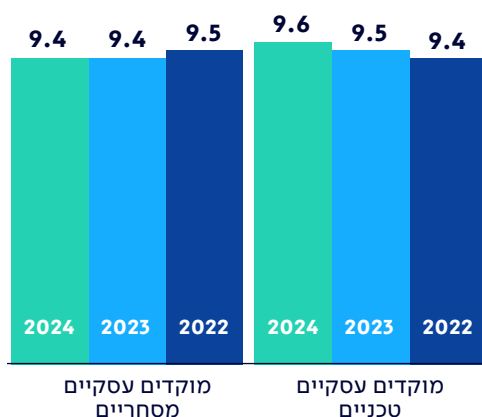
מדדי השירות



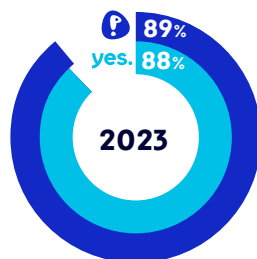
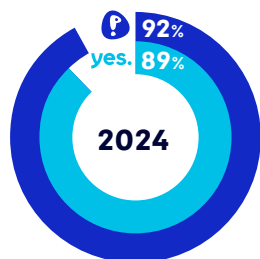
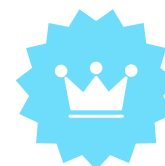
מדי שנה לקוחות בזק מעניקים לנו

ציונים מעולים בכל קטגוריות השירות

וכך גם הלקוחות העסקיים של בזק



5G פלאפון 5 yes. מובילות בשירות



טיב השירות של קבוצת בזק נבחן בין היתר על פי **מדד נאמנות לקוח**, שמצביע על נכונותו להמליץ עלינו לאחרים. בשנת 2024, נרשמה בחברות yes ופלאפון עלייה בשיעור הלקוחות הממליצים. לפי דוחות פניות הציבור לשנת 2024 שפרסם משרד התקשורת, yes דורגה במקום הראשון בתחום שידורי הכבלים והלוויין, ופלאפון דורגה במקום הראשון בתחום הטלפון.

קבוצת בזק משקיעה משאבים רבים כדי לשמר את איכות השירותים והמוצרים, ולספק ללקוחות כל החברות בקבוצה חוויית רכישה מתקדמת בסטנדרט הגבוה ביותר. בשנת 2024 המשיכו חטיבות השירות לשמור על רמת שביעות רצון גבוהה בקרב הלקוחות, באמצעות פעולות מגוונות לשיפור חוויית הלקוח, בהן בקרה שוטפת, הטמעת טכנולוגיות מתקדמות, תהליכים יזומים לשיפור השירות ותחרויות פנימיות בין אגפים כדי לעודד מצוינות ארגונית.

איכות ואחריות בשירות ומכירה

קבוצת תקשורת וטלוויזיה מובילה המשרתת מיליוני לקוחות, איכות השירות והמכירה נמצאת בראש סדר העדיפויות שלנו. ערך זה מיושם לאורך כל שדרת הניהול בחברות, החל בדרגי ההנהלה הבכירים ביותר ועד נציגי השירות והמכירה שמספקים את השירות ללקוח.

אמנות השירות של yes ופלאפון מפורסמות באתרי האינטרנט של החברות: לקריאת [אמנת השירות של yes](#) | לקריאת [אמנת השירות של פלאפון](#)



בתחרות המצוינות בשירות של המרכז הישראלי לניהול, **זכתה פלאפון בשנת 2024 בשתי מדליות זהב – בקטגוריות "פשטות בשירות" ו"שירות כשותף אסטרטגי"**



לשיפור תהליכים רוחביים, כגון: טיוב מבנה החשבונית, מעבר למשימות דיגיטליות, ושירות ייעודי ללקוחות עם מוגבלות בשמיעה. בנוסף, הורחב מערך ההכשרות, וכיום הוא כולל גם סדנאות שירות וחונכות, סדנאות למנהלים, מפגשי חוסן והעשרה מקצועית. לאורך מלחמת "חרבות ברזל" פעלה פלאפון במתכונת

פעולות לשיפור השירות בקבוצת בזק

8 בזק **קידום דיגיטציה בבזק**

בשנת 2024 המשיכה בזק להשקיע בקידום הדיגיטציה של שירות הלקוחות, לרבות פיתוח ערוצי השירות הדיגיטליים – ובראשם אתר האינטרנט, אפליקציית השירות במובייל וערוץ השירות בוואטסאפ.

הרחבת עצמאות הלקוח – כאסטרטגיה של שירות מצוין

5G פלאפון 8

בשנת 2024 פעלה פלאפון לשדרוג משמעותי בחוויית השירות, תוך הטמעת פתרונות טכנולוגיים מתקדמים והתאמה מדויקת לצורכי הלקוחות, כגון:

- פיתוח תהליך דיגיטלי להעברת בעלות בקו תוך שמירה על פרטיות הלקוח (שמבוצע כיום עצמאית על ידי כ-70% מהלקוחות).
 - שיפור חוויית השירות ללקוחות השוהים בחו"ל באמצעות מערך מידע מקוון ("ארזנו לך") ותהליכים פרואקטיביים להתמודדות עם אתגרים בזמן אמת.
 - הרחבת שירותי Wi-Fi Calling לכל לקוח חדש.
 - צמצום ניכר בתלונות על תקלות גלישה וקליטה.
- במהלך השנה הוטמעה מערכת השירות החדשה "פלא", ששיפרה את זמינות המידע והתפעול עבור הנציגים. כמו כן, הורחבו שירותי הדיגיטל באמצעות בוט AI ללקוחות חו"ל, תהליכי הצטרפות ל-eSIM בליווי סרטונים נגישים, והנגשת שירותים נוספים באתר ובאפליקציה. במקביל, פעלה החברה



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.

שדרוג השירות למגזר העסקי

פורטל הלקוחות של בזק עסקים שודרג ביכולות חדשות לניהול שירותי התקשורת, לרבות מעקב אחר הזמנות, פתיחת תקלות ותיאום טכנאי. בנוסף, המשיכה הקבוצה לפעול לצמצום זמני אספקת השירות ללקוחות העסקיים בעזרת ייעול תהליכי עבודה, וחיזוק את רמת המקצועיות של גורמי השירות באמצעות קורסים והסמכות מקצועיות לספקים, כחלק מהשקעה כוללת באיכות השירות.

הביקורים החוזרים לצד עלייה בשיעור דיוק זמני הגעת הטכנאים ללקוחות. בתחום השירות הדיגיטלי הורחבו אפשרויות השירות העצמי, שופרו יכולות הבוט, והוטמעו ממשקי זיהוי מתקדמים ב-IVR ובוואטסאפ. בנוסף, השיקה החברה שירות ייעודי ללקוחות VIP בשעות לא שגרתיות, והנגישה תהליכים נוספים דרך הודעות. בסוף השנה השיקה yes אתר חדש ומשודרג, שמציב את חוויית הלקוח במרכז ומאפשר ניווט נוח וידידותי למגוון השירותים הדיגיטליים.

במהלך השנה נתנה החברה דגש מיוחד על פיתוח וחיזוק ההון האנושי בקרב חטיבת נותני השירות – באמצעות סדנאות מקצועיות, הכשרות מנהלים, תוכניות מצטיינים ושגרות ניהול.

8 בינלאומי TECH

התאמת חוויית הלקוח לעידן הדיגיטלי

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

בהמשך לשינוי בפעילות החברה והמיקוד במגזר העסקי, הותנע בחברה פרויקט דו-שנתי של מצוינות תפעולית בתחומי הליבה של אגף השירות והתמיכה, במטרה ליצור סטנדרט אחיד וגבוה של תהליכי עבודה, לשדרג את מערכות החברה התומכות בהם, וכן לשפר את השירות וחוויית הלקוח.

הדרכות והכשרות לנציגי השירות

על מנת לשמור על סטנדרטים גבוהים בתחומי השירות והמכירה, החברות בקבוצה שמות דגש רב על הדרכת

חירום ייעודית לתמיכה במשפחות החטופים והנפגעים, לרבות הקפאת קווים, זיכויים, אספקת ציוד וסיוע טכני אישי.

yes.

בשנת 2024 המשיכה yes לבסס את מעמדה כחברה מובילה בתחום השירות. במהלך השנה נעשו שיפורים מערכתיים מקיפים במוקדי השירות והתמיכה, לרבות צמצום זמני ההמתנה למוקדי השירות, הטמעת מבנה שיחה אחיד, הקמת צוותי שירות ייעודיים, הקמת פורטל תסריטי שיחה, הטמעת מחשבון להסבר חשבונית, הרחבת המענה לאוכלוסיות רגישות, עדכון מדיניות השימור, וחיזוק מערך התמיכה בלקוחות הסיבים האופטיים.

כחלק משדרוג עבודת הטכנאים, נרשמה ירידה בשיעור

בתחרות המצוינות בשירות של המרכז הישראלי לניהול,

זכתה yes

בשנת 2024

בשתי מדליות זהב –

בקטגוריות "הטכנולוגיה בשירות"

ו"שירות כשותף אסטרטגי",

לצד גביע הוקרה על פעילות יוצאת

דופן בתקופת המלחמה.

* בנוסף, yes דורגה ראשונה בענף

הטלויזיה ובמקום מוביל בענף

האינטרנט בדוחות התלונות של

הרגולטורים.

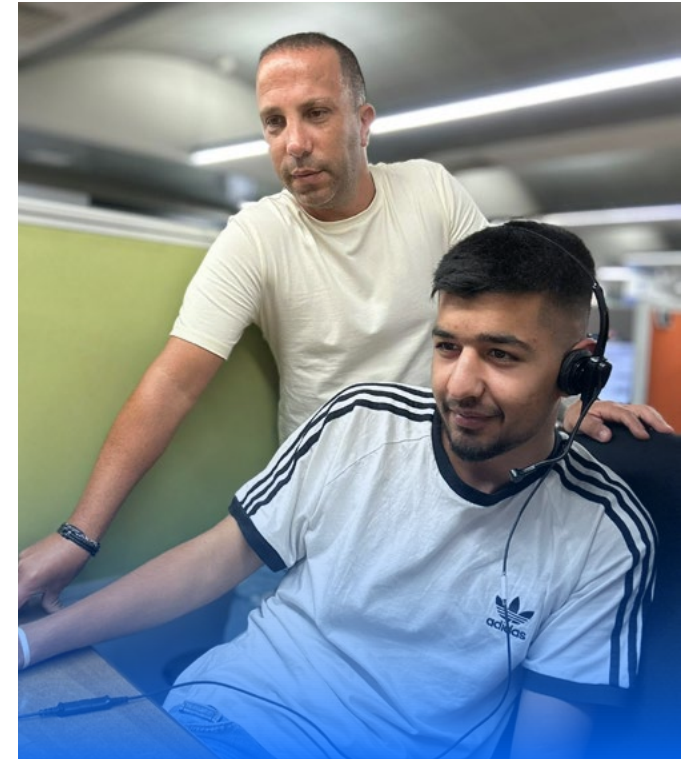


מספקים תכנים מוגנים ובטוחים לאוכלוסיות שונות

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

גלישה בטוחה לילדים

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



שירות סינון תכנים לקהל החרדי

בשנים האחרונות נרשמת עלייה בשיעור החרדים שמתמשים באינטרנט. לפי נתוני דוח מצב האינטרנט של בזק, כ-40% מהמשיבים בחברה החרדית העידו כי גלשו באינטרנט יותר מהשנה הקודמת. גולשי האינטרנט בחברה החרדית ובקהילות נוספות יכולים להשתמש בממשק לסינון תכנים שאינם תואמים את השקפת עולמם.

מטריית הגנה לתלמידים מול איומים באינטרנט ותוכן פוגעני

בזק בינלאומי TECH מספקת למערכת החינוך בישראל את שירות Cisco Umbrella – מערכת ראשונה מסוגה בישראל הפרושה ב-4,500 בתי הספר שפועלים תחת משרד החינוך. המערכת מגינה על 2.5 מיליון תלמידים מפני איומים באינטרנט וחשיפה לתכנים פוגעניים, ומונעת איומים מעולם אבטחת המידע. מדובר במהלך שעתיד להיפרס על פני חמש שנים ולייצר פתרון אחיד ולאומי שיוטמע במערכת החינוך ויאפשר סינון תכנים על פי אוכלוסייה והתאמה ייעודית לצורכיה באמצעות שליטה בגישה לתוכן שאינו הולם.

הגינות ואתיקה בשירות הלקוחות

מחויבים לשיווק אחראי

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

מחויבים לשמירה על הפרטיות וחופש הביטוי

קבוצת בזק מחויבת לעמידה בדרישות החקיקה הנוגעות

לזכות לפרטיות, ולכן אנו משקיעים 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 בחברות הקבוצה מבוססים על דיני הגנת הפרטיות והקוד האתי בכל אחת מהחברות.

פניות הציבור

מניעת וצמצום תלונות כאסטרטגיה

החברות בקבוצת בזק מפעילות מחלקות ייעודיות לטיפול בפניות הציבור, מעבר למוקדי השירות, התמיכה והמכירה. ניתן לפנות אליהן דרך אתרי האינטרנט, דוא"ל, דואר או פקס. האסטרטגיה של המחלקות אינה מסתכמת במתן מענה בלבד, אלא כוללת גם ניתוח מערכתי של הפניות לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות. כך, למשל, בפלאפון מתבצע איתור יזום של לקוחות עם חשבונות חריגים, תוך פנייה מוקדמת אליהם למניעת תלונות וסיוע בהתאמת שירותים חסכוניים. לכל אזור פעילות מוצמד נציג קשר מהמחלקה, שתומך בגורמי השטח במענה לפניות מוקדמות. כל פנייה מועברת לטיפול מקצועי ומנוהלת בתהליך מסודר הכולל מעקב, דיווח שוטף ודיוני הנהלה תקופתיים. בנוסף, פועל בכל חברה פורום חודשי שעוסק במגמות חוזרות מהשטח, במטרה לייעל תהליכים ולחזק את שביעות רצון הלקוחות.

קו פנייה ישיר של הלקוחות למנכ"ל

ב-yes ופלאפון מופעל ערוץ ייחודי המאפשר ללקוחות לפנות ישירות למנכ"ל ולהנהלה הבכירה. פניות מסוג זה אף הובילו לשינויים בנהלים ובמוצרים. בנוסף, פועל פורום ייעודי לפניות מנכ"ל, שמטרתו להפיק תובנות וליישם שיפורים על בסיס פניות המתקבלות בכלל ערוצי פניות הציבור. לצד זאת, מחלקת פניות הציבור נוקטת גישה יזומה גם במדיה החברתית, ופונה ישירות ללקוחות שהתייחסו לחוויית השירות שקיבלו.

הנגשת השירות הפיזי והדיגיטלי

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

- מידע על נגישות באתרי האינטרנט ובאפליקציות.
- תוספים ועזרים ייעודיים לבעלי לקויות שמיעה, דיבור ומוטוריקה.
- פרסום רשימת סניפי בזקסטור ופלאפון שבהם קיימים הסדרי נגישות, וכן פירוט הסדרי הנגישות.

- אפשרות לפנייה ישירה לרכזי הנגישות של החברות דרך האתר.

כלל אתרי האינטרנט והנכסים הדיגיטליים של החברות מונגשים בהתאם לתקן AA המחייב, ומעודכנים באופן שוטף. באתרי החברות ניתן למצוא גלריית נגישות הכוללת מידע מפורט על הסדרי הנגישות הפיזיים והדיגיטליים, מתוך מטרה להבטיח חווית שירות מלאה, שוויונית ונגישה לכלל הלקוחות.



**קבוצת בזק
חברה ביוזמת
Valuable500**

המחברת בין 500 עסקים
גלובליים בעלי השפעה
גדולה בתחום שילוב אנשים
עם מוגבלויות

תוכנית הדרכה שנתית בתחום הנגישות

החברות בקבוצת בזק מפעילות תוכנית הדרכה שנתית מקיפה לקידום המודעות והיישום בפועל של עקרונות הנגישות בכלל תחומי הפעילות. ההדרכות נועדו להעלות מודעות ולהקנות כלים ומיומנויות לעובדים, במטרה להעניק שירות נגיש ומכבד.

בשנת 2024 הושקה בחברת בזק

לומדת נגישות חדשה שכוללת סרטון מעודכן שהופץ לכל העובדים. העובדים נדרשים לסיים את הלומדה, תוך תיעוד במערכת הפנים-ארגונית.

בנוסף, נערכות הדרכות ייעודיות:

- נציגי שירות, טכנאים ועובדי החנויות – בדגש על מיומנויות שירות לאנשים עם מוגבלות.
- מנהלי תוכן, עיצוב ומפתחים – לצורך הנגשת אתרי אינטרנט ואפליקציות.

קבוצת בזק רואה בקידום נגישות חלק בלתי נפרד ממחויבותה לשירות שוויוני, איכותי ומכבד עבור לקוחותיה. הקבוצה פועלת 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





- כלל עובדי החברה – לקידום מודעות כללית.
- הדרכות רבעוניות בשטח, שנערכות במסגרת ביקורות פתע שמוביל רכז הנגישות.

מטפחים תרבות של רגישות לנגישות

- במהלך שנת 2024 נערכו ב-yes ופלאפון מגוון פעילויות פנים-ארגוניות שנועדו לקדם תרבות של נגישות, רגישות ושוויון הזדמנויות לכלל הלקוחות, להגביר את המודעות בקרב העובדים ונותני השירות, ולהקנות כלים לשירות נגיש ומותאם:
- הדרכות לנציגי שירות ומנהלים בנושאי שירות נגיש, מעבר ללומדות החובה השנתיות.
- הדרכות חווייתיות לניהול שיח מותאם ורגיש מול לקוחות עם מוגבלות. בכל שנה מתמקדת ההדרכה בקבוצה שונה, כאשר בשנת 2024 ניתן הפוקוס למתן שירות נגיש ורגיש למתמודדי נפש.

- במסגרת שבוע האחריות התאגידית, נערכו סדנאות חווייתיות ללמידת שפת הסימנים ולעידוד תקשורת מותאמת.

בבזק בינלאומי TECH מתבצעת מדי שנה סריקה כוללת של כל דפי האתר לבדיקת עמידה מלאה בחוק הנגישות. בנוסף, יושמו ההרחבות הבאות:

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

בדיקת נגישות מקצועית

כל שינוי או עדכון באתרי האינטרנט של הקבוצה מלווה בבדיקת נגישות מקצועית, ונבדק על ידי חברת ייעוץ מקצועית בתחום הנגישות הדיגיטלית. הבדיקות מבוצעות באופן שוטף, במטרה לוודא עמידה בדרישות החוק והתאמה מלאה של הנכסים הדיגיטליים לצרכים של אנשים עם מוגבלות.

חדש: שירות וידאו מתורגם לשפת הסימנים



ב-yes ופלאפון הושק השנה שירות חדש בשיתוף עם חברת **Sign-Now**. השירות מאפשר ללקוחות חירשים וכבדי שמיעה לתקשר עם נציגי שירות הלקוחות בשיחת וידאו שמתווכת על ידי מתורגמן לשפת הסימנים. עם השקת השירות בחברות, הועברו תדריכים ייעודיים לעבודה בשירות החדש.

הנגשת מוקדי השירות של yes ופלאפון לעיוורים ולקויי ראייה RightHear

yes ופלאפון פועלות להרחבת פתרונות הנגישות בסניפיהן על מנת לאפשר חוויית שירות מותאמת לכלל הלקוחות.

אפליקציית הניווט הקולי של חברת **RightHear** מאפשרת ללקוחות עם מוגבלות בראייה וללקוחות עם קשיי התמצאות נוספים להתנייד במרחב הסניפים ומחוצה להם בצורה עצמאית, תוך קבלת מידע קולי נגיש על מיקום, מבנה החלל

ושירותי הסניף, לרבות שעות פתיחה ומידע רלוונטי נוסף. כמו כן, האפליקציה מאפשרת ללקוח לקרוא לעזרה מאחד העובדים בלחיצת כפתור.

הנגשת מכונות השירות לעיוורים

פלאפון ממשיכה להפעיל את השירות הנגיש במכונות השירות בסניפים. המכונות הונגשו ללקוחות עם מוגבלות בראייה באמצעות כפתור בעל סימון מישושי ייעודי, המאפשר זיהוי ותפעול נגיש לקבלת שירות מותאם.

הנגשת ציוד קצה ללקוחות

כקבוצה המספקת ציוד קצה ללקוחותיה, בזק פועלת להבטיח את התאמת המוצרים לצורכי הלקוח, תוך שימת דגש על מתן מענה לאנשים עם מוגבלות או צרכים מיוחדים. נציגי השירות והמכירה עוברים הכשרות ייעודיות שמאפשרות להם להכיר את מאפייני הנגישות של המוצרים והשירותים הרלוונטיים ולהתאים אותם ללקוחות במעמד המכירה.



מגישים שירותים ומוצרים לאוכלוסיות עם צרכים ייחודיים

כדי להמשיך להעניק שירות איכותי, מקצועי, אמין והוגן, קבוצת בזק שמה דגש על התאמת השירותים והמוצרים לאוכלוסיות עם צרכים ייחודיים, ובהן אנשים עם מוגבלות, קשישים ועולים חדשים. השירות המותאם כולל, בין היתר, הנגשה פיזית ודיגיטלית, תרגום לשפה נגישה והתאמת אופן ההסבר וההתנהלות לצרכים הייחודיים של הלקוח. מנהלים ועובדים עוברים הדרכות שמטרתן להעלות מודעות, לעודד סבלנות, להעצים את יכולת ההקשבה ולשפר את ההתאמה האישית של השירות.

הנגשת חוויית השירות והמוצרים

בחברות בזק, פלאפון ובזק בינלאומי TECH פועל מוקד ייעודי שמתווך בין לקוחות כבדי שמיעה ודיבור לבין נותני השירות, בהתאם לדרישות החוק. בנוסף, כל חנויות בזקסטור ופלאפון הונגשו לאנשים עם מוגבלויות, והן מציעות למכירה מכשירים סלולריים וציוד קצה עם מאפייני נגישות מותאמים עבור מגוון צרכים, ובהם מוגבלויות ראייה, שמיעה, קוגניציה ומוטוריקה. במהלך שנת 2024, החלה חברת yes לשווק נתבים ומגדילי טווח (MESH). כדי להקל על אנשים בעלי לקות ראייה, מופיע על המוצרים כיתוב בכתב ברייל.

הנגשה עבור עובדים עם מוגבלות

קבוצת בזק רואה חשיבות רבה ביצירת סביבת עבודה שוויונית, בטוחה ונגישה גם לעובדיה. בהתאם לכך, הקבוצה מבצעת התאמות פרטניות לעובדות ולעובדים עם מוגבלות – לרבות התאמות פיזיות וטכנולוגיות – על מנת לאפשר להם השתלבות מלאה בעבודה. בנוסף, אירועי רווחה וגיבושים שמתקיימים בקבוצה לאורך השנה כוללים סידורי נגישות, ומאפשרים לכל אחד ואחת מהעובדים להשתתף בהם באופן שוויוני ומכבד.

yes.

יצירת ספריית תוכן להגברת המודעות לנגישות ואנשים עם מוגבלות

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

הנגשה פיזית מהווה שיקול משמעותי בתהליך בחירת נכסי נדל"ן חדשים בקבוצת בזק, וכן בעת תכנון אדריכלי של מרכזי שירות חדשים. הקבוצה פועלת על פי נוהל ייעודי לבחירת נכסים נגישים, שנוסח בשיתוף פעולה עם עמותת "נגישות ישראל". כל נכסי הנדל"ן של קבוצת בזק שנותרו שירות לציבור, כגון חנויות בזקסטור, נבדקים אחת לחמש שנים על ידי מורשה נגישות מוסמך, בהתאם לדרישות החוק. בנוסף, רכז הנגישות מבצע ביקורת פתע לפחות אחת לשנה בכל סניף, ומוציא דוח מסכם הכולל המלצות ושיפור תהליכים.

מגישים את האזורים האישיים באתרי האינטרנט

קבוצת בזק פועלת להבטחת נגישות מלאה במסמכים ודוחות דיגיטליים. כלל מסמכי הלקוחות המפורסמים באזורים האישיים באתרי החברות בקבוצה מונגשים בהתאם לתקנות הנגישות הדיגיטלית. בנוסף, הקבוצה מנגישה את הדוחות התקופתיים והמידיים שלה באתרי הבורסה ורשות ניירות ערך.

מתחייבים לאחריות ברכש והגינות מול הספקים



רכש אחראי הוא נדבך מרכזי במחויבותה של קבוצת בזק להתנהלות עסקית אתית והוגנת. כקבוצה המחויבת להתנהלות בת-קיימא, אנו רואים חשיבות רבה בהתנהלות שרשראות האספקה שלנו בהתאם לערכים וליעדים שהצבנו, ומצמצמים את הסיכונים הסביבתיים, החברתיים והרגולטוריים שעלולים להשפיע על פעילותנו.

מדיניות רכש אחראי

מדיניות הרכש של החברות בקבוצת בזק מספקת הנחיות לעובדות ועובדי אגפי הרכש והקניינות בכל התקשרות איתם, ומועברת להם באמצעות הכשרות, הדרכות והטמעת שיטות עבודה, כחלק מתהליך החפיפה עם כניסתם לתפקיד ובמסגרת 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.
- חתימה על קוד אתי לספקים, כחלק מהסכמי התקשרות חדשים.

קוד אתי חדש לספקים

קבוצת בזק מחויבת להתנהלות אתית והוגנת, בהתאם לחוק ולסטנדרטים המקצועיים הנהוגים, לרבות שמירה על פרטיות הספקים, מניעת העברת מידע על אודותם לגורמים חיצוניים ואיסור קבלת מתנות – על פי הערכים המפורטים בקוד האתי של חברות הקבוצה.

בסוף שנת 2023 פורסם קוד אתי ייעודי לספקים, ובשנת 2024 החלה הקבוצה בהטמעתו, על מנת לוודא כי גם הספקים מחילים

על עצמם את חובות האתיקה של החברות בקבוצת בזק.

הקוד האתי החדש לספקים כולל התייחסות ליהיבטי ESG בשרשרת האספקה, כגון: זכויות אדם והעסקה הוגנת, כיבוד חופש ההתארגנות, בריאות ובטיחות תעסוקתית, מניעת שוחד ושחיתות והגנה על התחרות החופשית.

ברבעון הראשון של שנת 2024 נערך פיילוט מול מספר ספקים, וברבעון השני החלה החתמת כלל הספקים בהתקשרויות חדשות. נכון למועד פרסום דוח זה, כשליש מהספקים המרכזיים של קבוצת בזק חתמו על הקוד האתי. כיום, מהווה הקוד האתי חלק בלתי נפרד מהסכמי ההתקשרות של הרכש המרכזי, בעת חידוש התקשרות עם ספק או בהתקשרות עם ספק חדש.

לקריאת [הקוד האתי המלא לספקים](#).

קידום זכויות אדם בשרשרת האספקה

קבוצת בזק מחויבת להגנה על זכויות אדם, ומקדמת את הנושא גם במסגרת מדיניות הרכש שלה. בהתאם, אנחנו דורשים מהספקים שלנו לעמוד בדרישות החוק בכל תחום, לרבות בחוקי העבודה, ולהקפיד על תנאי העסקה הוגנים וראויים לעובדיהם.

בנוסף, אנחנו מוודאים כי הספקים מכירים את המחויבויות והסטנדרטים הנדרשים מהם בתחום זכויות האדם, ובהם: התחייבות להגנה על פרטיות, התחייבות לאי-אפליה,

הימנעות מהעסקת ילדים, איסור העסקה בכפייה ומחויבות לטיפול בכל הפרה או חשש להפרה של זכויות אלה.

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 – מבצעים סקירה משפטית על עמידת ספקינו בחוקי העבודה. לקריאה נרחבת על מחויבותה של בזק לזכויות אדם, עיינו במדיניות זכויות האדם של החברה.

בדיקות פתע של תשלומי הספקים לעובדיהם

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

במהלך שנת 2024 ערכנו 75 בדיקות מדגמיות ובדיקות פתע של תלושי השכר והתשלומים של ספקי השירותים שלנו לעובדיהם. לא נמצאו ליקויים חמורים, אך בוצעו תיקונים נקודתיים במקרים בודדים. תוצאות הבדיקות והפעולות שננקטות, מדווחות למנכ"ל בזק אחת לשנה, ולסמנכ"לים פעמיים בשנה. כמו כן, אנחנו מטפלים באופן מסודר בתלונות שמתקבלות מעובדים חיצוניים, ובוחנים כל מקרה לגופו.

הקפדה על בטיחות ואיכות המוצרים

המוצרים המשווקים על ידי קבוצת בזק מיוצרים על ידי חברות בינלאומיות מובילות, ונבחרים בקפידה בהתאם לסטנדרטים ולתקנים המקצועיים והרגולטוריים הרלוונטיים. המוצרים עומדים בדרישות הבטיחות והאיכות הנהוגות, בהתאם להוראות הרגולציה התקפה בישראל ובעולם.

קידום רכש חברתי וישראלי

קידום הכלכלה והחברה הישראלית הוא חלק בלתי נפרד מהעשייה העסקית של קבוצת בזק.

החברות בקבוצת בזק עושות מאמץ לביצוע התקשרויות עם ספקים ויצרנים ישראלים, ולאורך השנים קיימת מגמת גידול בשיעור הרכש מעסקים קטנים ובינוניים, כחלק ממדיניות הרכש האחראי של הקבוצה.

עם זאת, יש לציון כי במהלך שנת 2024 חל שינוי בהרכב הרכש בשל עסקה רב-שנתית לרכישת חשמל, שהגדילה משמעותית את היקף הרכש הכולל, והובילה לירידה יחסית בשיעור ההתקשרויות עם עסקים קטנים ובינוניים – אך לא לצמצום מספרם בפועל.

חלק מתקציב הרכש של חברות הקבוצה מנוצל להתקשרות עם עסקים קטנים ובינוניים. לצורך רכישת מתנות לעובדים בחגים ואירועים שונים, אנחנו מתעדיפים במידת האפשר ספקים חברתיים, עמותות וארגונים שמייצגים ומקדמים אוכלוסיות מגוונות ואנשים עם מוגבלות.



הספקים של חברת בזק

32% עסקים קטנים ובינוניים

מוצרים בסך כ-750 אלף ש"ח
נרכשו מעסקים חברתיים

9% עסקים מהפריפריה

הדוח שלפניכם, הסוקר את שנת 2024, הוא דוח האחריות התאגידית השישי שמפרסמת חברת בזק, והשלישי לו שותפות החברות הבנות המרכזיות של בזק – yes, פלאפון ובזק בינלאומי TECH.

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

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

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

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

בכל שאלה באשר לדוח ותוכנו אנחנו מזמינים אתכם לפנות אלינו:

רז רונן,

מנהלת מערך תקשורת תאגידית, חברת בזק

raz.ronen@bezeq.co.il

ליאת חניניץ אברהמי,

סמנכ"לית משאבי אנוש ומינהל, בזק בינלאומי TECH

LiatHi@bezeqint.co.il

אריאל אבני,

מנהל אגף הדוברות ומנהל ה-ESG, פלאפון ו-yes

arielavn@pelephone.co.il

עברי ורבין,

מנכ"ל חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידית

ivri.verbin@goodvision.co.il

אודות הדוח

אינדקס תוכן GRI

הצהרת שימוש בזק דיווחה בהתייחס לתקני ה-GRI לתקופה 1.1.2023-31.12.2023

GRI 1 בשימוש GRI 1: בסיס 2021

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
מדדים כלליים			
GRI 2: מדדים כלליים	2-1 פרטי הארגון	6	
	2-2 גופים הכלולים בדוח האחריות התאגידית של הארגון	6	
	2-3 תקופת הדיווח, תדירות ויצירת קשר	75	
	2-4 ניסוח מחדש של מידע	"ניסוח מחדש של ביצועים בתחום הסביבה - בהתאם לעדכון מידע כמותי ביחס לדוח הקודם."	פרק ד' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2024: פרטים נוספים על התאגיד ושאלון ממשל תאגידי
	2-5 הבטחת איכות חיצונית	ללא	
	2-6 פעילויות, שרשרת ערך וקשרים עסקיים	6	
	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	59-58	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	2-10 מינוי ובחירה של הדירקטוריון	58	
	2-11 יו"ר הדירקטוריון	היו"ר אינו נושא משרה בארגון	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	2-12 תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על ניהול השפעות	59-58	
	2-13 האצלת אחריות לניהול ההשפעות	58	
	2-14 תפקיד הדירקטוריון בדיווח תחום הקיימות	58	
	2-15 ניגודי עניינים	59	
	2-16 תקשור חששות קריטיים	59	
	2-17 ידע קולקטיבי של הדירקטוריון	59	

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
GRI 2 מדדים כלליים	2-18 הערכת ביצועי הדירקטוריון	59	
	2-19 מדיניות תגמול	59	
	2-20 תהליך לקביעת התגמול	59	
	2-21 יחס תגמול כולל שנתי		פרק ד' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2024: פרטים נוספים על התאגיד ושאלון ממשל תאגידי
	2-22 הצהרה על אסטרטגיית פיתוח בר־קיימא	4-3	
	2-23 התחייבויות במדיניות הארגון	16	
	2-24 הטמעת התחייבויות מדיניות	57-55	
	2-25 תהליכים לתיקון השפעות שליליות	57-55	
	2-26 מנגנונים לבקשת ייעוץ והעלאת חששות	57-55	
	2-27 עמידה בחוקים ובתקנות		פרק ד' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2024: פרטים נוספים על התאגיד ושאלון ממשל תאגידי
	2-28 חברות בארגונים	16	
	2-29 גישה למעורבות מחזיקי עניין	12	
	2-30 הסכמים קיבוציים	44	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
נושאים מהותיים			
GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-1 תהליך לקביעת נושאים מהותיים	13	
	3-2 רשימת נושאים מהותיים	13	
ביצועים כלליים			
GRI 201 ביצועים כלכליים 2016	201-1 ערך כלכלי ישיר שנוצר ומופץ	6	
	201-2 השלכות פיננסיות וסיכונים והזדמנויות אחרים עקב שינויי אקלים		פרק ד' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2024: פרטים נוספים על התאגיד ושאלון ממשל תאגידי
	201-3 התחייבויות לתוכנית תגמול מוגדרת ותוכניות פרישה אחרות		מאז שנת 2008 בישראל קיימת חובה חוקית למעסיקים לבטח כל עובד בביטוח פנסיוני. פרטים נוספים על ההתחייבויות ניתן למצוא בדוחות הכספיים של הארגון
	201-4 סיוע כספי שהתקבל מהממשלה		פרק ד' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2024: פרטים נוספים על התאגיד ושאלון ממשל תאגידי

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
נוכחות שוק			
GRI 202 נוכחות שוק 2016	202-1 יחסי שכר כניסה סטנדרטי לפי מגדר בהשוואה לשכר מינימום מקומי	43	דוח שכר שווה לעובדת ולעובד - דוח בזק לשנת 2024 דיווח פומבי לתקופה - yes 2024 דיווח פומבי לתקופה - 2024 פלאפון דיווח פומבי לתקופה - 2024 בזק בינלאומי TECH
	202-2 שיעור ההנהלה הבכירה שנשכרה מהקהילה המקומית		"כלל העובדים בבזק, ובפרט ההנהלה הבכירה, הינם ישראלים ומועסקים בישראל"
השפעות כלכליות עקיפות			
GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	22-18	
GRI 203 השפעות כלכליות עקיפות 2016	203-1 השקעות בתשתיות ושירותים נתמכים	22-18	
	203-2 השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	22-18	
נוהלי רכש			
GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	73	
	GRI 204 נוהלי רכש 2016	73	204-1 שיעור ההוצאה על ספקים מקומיים
מניעת שחיתות			
GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	57	
	205-1 פעולות מוערכות עבור סיכונים הקשורים לשחיתות	57-56	מדיניות מניעת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים
	205-2 תקשורת והדרכה לגבי מדיניות ונהלים נגד שחיתות	57-56	מדיניות מניעת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים
	GRI 205 מניעת שחיתות 2016	NA	פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2024: תיאור עסקי התאגיד 205-3 מקרים מאושרים של שחיתות ופעולות שננקטו
התנהגות אנטי-תחרותית			
GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	58	
	GRI 206 התנהגות אנטי-תחרותית 2016	NA	206-1 הצעדים המשפטיים שננקטו כנגד הארגון בגין התנהגות לא תחרותית והפרת דיני הגבלים עסקיים
מס			

תקן GRI		מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
207 GRI: מס 2019	1-207 גישת מס			פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2024: תיאור עסקי התאגיד
	2-207 ממשל מס, בקרה וניהול סיכונים			
	3-207 מעורבות מחזיקי עניין וניהול חששות הקשורים למס			
	4-207 דיווח מדינה אחר מדינה			
חומרים				
301 GRI: חומרים 2016	3-301 מוצרים שהוחזרו וחומרי האריזה שלהם		52	
איפוס פחמני והתייעלות אנרגטית				
3 GRI: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים		53-51	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	302 GRI: אנרגיה 2016	1-302 צריכת אנרגיה בתוך הארגון		
3-302 עצימות אנרגטית			53-51	
4-302 צמצום צריכת האנרגיה			53-51	
5-302 הפחתה בדרישות האנרגיה של מוצרים ושירותים			53-51	
305 GRI: פליטות 2016	1-305 פליטת גזי חממה ישירות (מכלול 1)		53-51	
	2-305 פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)		53-51	
	3-305 פליטות עקיפות אחרות (מכלול 3) של גזי חממה		53-51	
	4-305 עצימות פליטת גזי חממה		53-51	
	5-305 צמצום פליטת גזי חממה		53-51	
מים ושפכים				
303 GRI: מים ושפכים 2018	5-303 צריכת מים		53	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
פסולת				
306 GRI: פסולת 2020	1-306 ייצור פסולת והשפעות משמעותיות הקשורות לפסולת		53	מדיניות סביבתית
	2-306 ניהול השפעות משמעותיות הקשורות לפסולת		52	
	3-306 פסולת שנוצרה			כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	4-306 פסולת שהופנתה מסילוק			
	5-306 פסולת מופנית לסילוק			

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
העסקה			
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	44-39	מדיניות העסקה אחראית
	401-1 גיוס עובדים חדשים ותחלופת עובדים		כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	401-2 הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים זמניים או חלקיים	41,27	
	401-3 חופשת הורות	חופשת הורות לילודת מחוייבת בישראל עפ"י חוק	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
יחסי עבודה/ניהול			
GRI 402: יחסי עבודה/ניהול 2016	402-1 תקופות הודעה מינימליות לגבי שינויים תפעוליים	בהתאם להסכמים הקיבוציים	
בטיחות ובריאות תעסוקתית			
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	49-46	
	403-1 מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	49-46	
	403-2 זיהוי מפגעים, הערכת סיכונים וחקירת אירוע	49-46	
	403-3 שירותי בריאות תעסוקתית	49-46	
	403-4 השתתפות עובדים, ייעוץ ותקשורת בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	49-46	
	403-5 הכשרת עובדים בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	49-46	
	403-6 קידום בריאות העובד	49-46	
	403-7 מניעה והפחתה של השפעות בריאות ובטיחות תעסוקתיות הקשורות באופן ישיר ליחסים עסקיים	49-46	
	403-8 עובדים המכוסים על ידי מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	49-46	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	403-9 פציעות הקשורות לעבודה	49-46	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
	403-10 בריאות לקויה הקשורה לעבודה	49-46	
הכשרה וחינוך			
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	40	

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
:GRI 404 הכשרה וחינוך 2016	404-1 שעות הדרכה ממוצעות בשנה לעובד	40	
	404-2 44-42 לשדרוג מיומנויות עובדים ותוכניות סיוע במעבר	41	
	404-3 שיעור העובדים המקבלים ביקורות ביצועים והתפתחות קריירה קבועות	41	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
גיוון ושיוויון הזדמנויות			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	44-42	
:GRI 405 גיוון ושיוויון הזדמנויות 2016	405-1 גיוון של גופי ממשל ועובדים	44-42	
	405-2 יחס שכר יסוד ותגמול נשים לגברים	44-42	כלול במסמך הנספחים לדוח זה (Excel)
אי-אפליה			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	42	מדיניות העסקה אחראית
:GRI 406 אי-אפליה 2016	406-1 מקרי אפליה והפעולות שננקטו	לא מדווח	מדיניות העסקה אחראית
חופש התארגנות ומשא ומתן קיבוצי			
:GRI 407 חופש התארגנות ומשא ומתן קיבוצי 2016	407-1 פעילויות וספקים לגביהם הזכות לחופש ההתארגנות ומשא ומתן קיבוצי עשויה להיות בסיכון	ללא	מדיניות העסקה אחראית פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2024: תיאור עסקי התאגיד
העסקת ילדים			
:GRI 408 העסקת ילדים 2016	408-1 פעילויות וספקים בסיכון משמעותי למקרים של העסקת ילדים	ללא	מדיניות זכויות אדם
העסקה כפויה			
:GRI 409 העסקה כפויה 2016	409-1 פעילויות וספקים בסיכון משמעותי למקרים של העסקה כפויה	ללא	מדיניות זכויות אדם
קהילות מקומיות			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	31	מדיניות תרומה לקהילה
:GRI 413 קהילות מקומיות 2016	413-1 פעולות עם מעורבות קהילתית מקומית, הערכות השפעה ותוכניות פיתוח	37-31	
	413-2 פעולות עם השפעות שליליות משמעותיות (בפועל ופוטנציאליות) על קהילות מקומיות	ללא	פרק א' בדוח הכספי התקופתי לשנת 2024: תיאור עסקי התאגיד

תקן GRI	מדד	מספר עמוד/תשובה ישירה	הפניות וקישורים חיצוניים
הערכה חברתית של ספקים			
GRI 414: הערכה חברתית של ספקים 2016	414-1 ספקים חדשים שנבדקו לפי קריטריונים חברתיים	74-73	
מדיניות ציבורית			
GRI 415: מדיניות ציבורית 2016	415-1 תרומות פוליטיות		ביאורים לדוחות הכספיים המאוחדים ליום 31 בדצמבר 2023