



דו"ח אחריות תאגידית לשנת 2020 - עדכון

תוכן עניינים

3	דבר יו"ר ומנכ"ל
4-7	אודות החברה ותפיסת הקיימות
8-12	ממשל תאגידי ואתיקה ארגונית
13-18	שירות לקוחות
19-21	מצוינות בתפעול
22-27	עובדים וסביבת עבודה
28-32	אחריות סביבתית
33-34	אחריות חברתית

דבר יו"ר ומנכ"ל

מתוך תפיסה זו, בוחרת בזק לקדם את עקרונות הקיימות, תוך שילוב שיקולים מתחום זה בתהליך קבלת ההחלטות העסקיות של החברה. בבזק מאמינים כי התנהלות נכונה חייבת להיות מלווה בשקיפות המאפשרת דיאלוג מלא עם מחזיקי העניין וסקירת האחריות התאגידית המוצגת לפניכם נועדה, בין היתר, לשמש מטרה זו.

פרסום דוח האחריות התאגידית ועדכון הדו שנתי הינו אמצעי עבור בזק למעקב ומדידה של התנהלותה העסקית ומאפשר למפות את המטרות שהושגו, נקודות לשיפור והצבת יעדים להמשך העשייה החברתית והסביבתית.




מנכ"ל בזק,
דודו מזרחי




יו"ר בזק,
גיל שרון

אנו שמחים להציג בפניכם את עדכון דו"ח האחריות התאגידית של חברת בזק לשנת 2020.

בתחילת 2020 מגפת הקורונה נכנסה לחיינו והשפיעה על היבטים רבים בהם. שגרת חיינו השתנתה, הריחוק החברתי, העבודה והלימודים מהבית, הגבירו את הצורך של כולנו באמצעי תקשורת איכותיים ואמינים.

בזק, כחברת התקשורת הגדולה והמובילה בישראל, נענתה לאתגר והצליחה לשמור על סטנדרט גבוה של שירות ומקצועיות גם בעת המשבר, כאשר הביקוש לשירותיה עלה משמעותית. ידענו לספק לגופי הבריאות השונים יכולות תקשורת מתקדמות שיעמדו בנפח הביקוש העצום שנוצר, זאת לצד עיבוי וחיזוק תשתית האינטרנט בישראל.

בזק מספקת שירות לכלל החברה הישראלית, מצפון הארץ ועד דרומה, במרכז ובפריפריה, לכל שכבות האוכלוסייה והמגזרים. בזק מודעת לפוטנציאל ההשפעה שיש לה על החברה והסביבה, ובהתאם לוקחת אחריות על השפעות אלו ושואפת להצטיין ולהשתפר בהתנהלות שלה אל מול לקוחותיה, עובדיה, ספקיה וכל יתר מחזיקי העניין שלה.



פרק 1

אודות החברה ותפיסת הקיימות

אודות החברה ותפיסת הקיימות

החזון של בזק

קבוצת בזק תוביל את שוק התקשורת בישראל, תספק את מכלול צרכי התקשורת של השוק הפרטי והעסקי ותחתור לשיפור מתמיד בתוצאותיה העסקיות.

תפיסת האחריות התאגידית

תפיסת האחריות התאגידית של בזק מתייחסת לשלושה צירים מרכזיים – סביבה, חברה וממשל תאגידי.

Environmental – אחריות סביבתית – בזק פועלת לצמצום ההשלכות הסביבתיות ושמירה על עקרונות של פיתוח בר קיימא מתוך אחריות ושקיפות.

Social – אחריות חברתית – החברה רואה חשיבות עליונה בשמירה על ההון האנושי שלה – עובדי החברה ולכן דואגת לרווחתם ופיתוחם במגוון דרכים. כמו כן בזק משקיעה משאבים רבים במעורבות ותרומה לקהילה. היעד להשאת רווחים הולך יד ביד עם התנהלות ערכית ואחריות, תוך הטמעת שיקולים חברתיים בהתנהלות השוטפת של החברה. בזק פועלת בהקשר זה באמצעות תרומות כספיות, תרומות של שירותים ותשתיות תקשורת ועידוד התנדבות של עובדים במגוון פעילויות למען הקהילה.

Governance – ממשל תאגידי איכותי המתפקד באופן יעיל וראוי הוא הבסיס להתנהלות התקינה של החברה. אנחנו בבזק משקיעים משאבים רבים בהעלאה מתמדת של רמת הממשל התאגידי.

בזק מתחייבת לפעול כל העת כדי להמשיך להשתפר ולהצטיין בתחומים אלה.

SDG's – יעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם

תפיסת הקיימות של בזק נשענת, בין היתר, גם על תפיסה גלובלית בתחום הקיימות. כחלק מכך בזק בחרה לקדם מספר יעדים לפיתוח בר קיימא שיזם האו"ם (SDG's – Sustainable Development Goals). יעדים אלה עוסקים באתגרים עולמיים בנושאי חברה, סביבה וכלכלה ונועדו ליצור שפה משותפת וגלובלית לאימפקט שנוצר מפעילויות עסקיות, וביניהן פעילותה של בזק.



יעדי פיתוח בר קיימא המקבלים התייחסות בסקירה זו

מיקום בדוח	מהות היעד על פי האו"ם ומספרו	סמל ושם היעד
פרק אחריות חברתית	1.4 זכויות שוות לבעלות, שירותים בסיסיים, טכנולוגיה וכלכלה עד שנת 2030, יש לוודא שלכל הגברים והנשים, בפרט העניים והפגיעים, זכויות שוות למשאבים הכלכליים, וכן גישה לשירותים בסיסיים, בעלות ושליטה על קרקעות וצורות אחרות של רכוש, ירושה, משאבים טבעיים, טכנולוגיה ושירותים פיננסיים חדשים, לרבות מימון זעיר.	מיגור העוני 
פרק אחריות חברתית	4.3 גישה שוויונית וזולה להשכלה גבוהה, טכנית ומקצועית עד שנת 2030, להבטיח גישה שוויונית עבור כל הנשים והגברים להשכלה איכותית, חינוך מקצועי וחינוך על-תיכוני, כולל אוניברסיטה. 4.4 להגדיל את מספר האנשים עם מיומנויות רלוונטיות להצלחה פיננסית עד שנת 2030, להגדיל באופן משמעותי את מספר בני הנוער והמבוגרים בעלי כישורים רלוונטיים, כולל מיומנויות טכניות ומקצועיות, לתעסוקה, במשרות הגונות ויזמות.	חינוך איכותי 
פרק עובדים וסביבת עבודה	5.5 הבטחת השתתפות מלאה למנהיגות ומנהלות בקבלת החלטות להבטיח השתתפות מלאה ואפקטיבית של נשים ושוויון הזדמנויות למנהיגות בכל רמות קבלת ההחלטות בחיים הפוליטיים, הכלכליים והציבוריים.	שוויון מגדרי 
פרק עובדים וסביבת עבודה ופרק מצוינות בתפעול	8.5 תעסוקה מקיפה ועבודה הוגנת, שכר שווה - עד שנת 2030, להשיג תעסוקה שווה ותנאי עבודה שיוונים וראויים לכל הנשים והגברים, בעבור אנשים צעירים, אנשים עם מגבלה. כאשר יש לשלם שכר שווה עבור מלאכה בעלת ערך זהה. 8.8 הגנה על זכויות העובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה - להגן על זכויות העבודה ולקדם סביבת עבודה בטוחה לכל העובדים, כולל מהגרים ומהגרות, ואלה העובדים בעבודות ארעיות.	הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית 
פרק עובדים וסביבת עבודה ופרק אחריות חברתית	10.4 אימוץ מדיניות כלכלית, של שכר הוגן, הגנה חברתית והשגת שוויון רב יותר לאורך זמן.	צמצום אי השוויון 
פרק אחריות סביבתית	12.2 עד לשנת 2030, השגת ניהול בר קיימא ושימוש יעיל של משאבי טבע. 12.5 הפחתת פסולת ועידוד מחזור - עד לשנת 2030, הפחתה משמעותית של ייצור האשפה באמצעות מניעה, הפחתה, מחזור ושימוש מחדש. 12.6 תרבות דיווח בר קיימא - עידוד חברות, במיוחד חברות גדולות וטרנס אטלנטיות, לאמץ נהגים בני קיימא ולהטמיע מידע בנושא קיימות לתוך מערכות הדיווח שלהן.	צריכה וייצור אחראיים 

דירוגי ESG

הציון של בזק עלה במספר דירוגי ESG בינלאומיים מובילים כגון Bloomberg, MSCI, ו-ISS. עליה זו מהווה אסמכתא נוספת לתהליכים המשמעותיים שחברת בזק מבצעת לשיפור ביצועיה בתחום ה-ESG. בזק ממשיכה לפעול בכדי להשתפר בצורה משמעותית בתחומים אלה גם בעתיד.

נושאים מהותיים

במהלך שנת 2020 ותוך כדי העבודה על דוח זה, בוצע תהליך פנימי לבחינת ועדכון הנושאים המהותיים לדיווח מתוך פעילותה העסקית של בזק, שהתבסס בין היתר על סקרים, ראיונות, מפגשים וניתוח מקורות מידע חיצוניים (דוחות אחריות תאגידית בינ"ל כדומה).

הנושאים המהותיים מאורגנים במטריצה הבאה, אשר מציגה את רמת חשיבותם של נושאים אלה לבזק ולמחזיקי העניין שלה.

מטריצת הנושאים המהותיים של בזק

חשיבות למחזיקי עניין	• קרינה אלקטרומגנטית	• נגישות הרשת • פרטיות נתונים	• שביעות רצון הלקוחות • איכות ואמינות הרשת • אבטחת מידע וסייבר
	• התייעלות אנרגטית • הפחתת פליטות	• התנהגות לא תחרותית • מניעת שוחד	• אתיקה, אמון וציות • מקצועיות העובדים • חדשנות
	• רכש בר קיימא • מיחזור	• גיוון ומגוון • אפקטיביות הממשל התאגידי	• דיגיטציה • בטיחות ובריאות
חשיבות לבזק			

גבוהה

גבוהה מאד

גבוהה במיוחד





פרק 2

ממשל תאגידי ואתיקה ארגונית

דירקטוריון

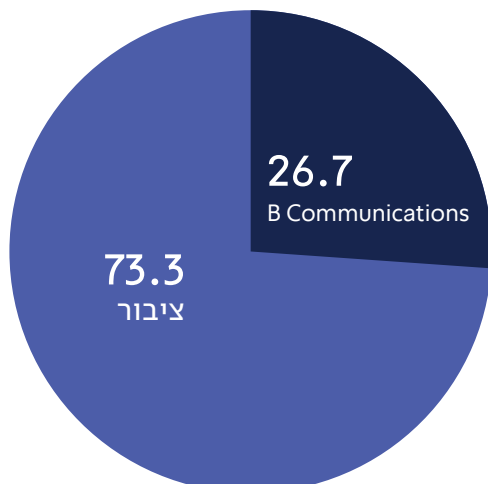
ביום 2.12.2020 סיים הדירקטור החיצוני מר אמנון דיק את כהונתו בחברה.
נכון לסוף שנת 2020, שיעור הנשים בדירקטוריון עמד על 12.5%. במאי 2021 מונתה דירקטורית נוספת ובכך העלתה את שיעור הנשים בדירקטוריון ל-25%.

נכון לסוף שנת 2020, כיהנו בחברה 8 דירקטורים, מתוכם שני דירקטורים חיצוניים, דירקטור בלתי תלוי אחד (שאינו דירקטור חיצוני) ו-5 דירקטורים אשר אינם דירקטורים בלתי תלויים (כולל דירקטור אחד מקרב העובדים):

שם	תפקיד
גיל שרון	יו"ר דירקטוריון
תומר ראב"ד	דירקטור
דארן גלאט	דירקטור
דוד גרנות	דירקטור בלתי תלוי
זאב וורמברנד	יו"ר הוועדה לבחינת הדוחות הכספיים (דירקטור חיצוני)
עידית לוסקי	יו"ר וועדת ביקורת (דירקטורית חיצונית)
רן פורר	דירקטור
יוסי אברג'יל	דירקטור מקרב עובדי החברה

סוג הוועדה	מספר ישיבות בשנת הדוח	חיסורים של חברי הדירקטוריון בשנת הדוח
ועדת ביקורת	18	2
ועדה לבחינת הדוחות הכספיים	10	0
ועדת תגמול	23	0
ועדת ביטחון	1	0

התפלגות החזקות (%) (בהצבעה)



במהלך 2020 התקיימו סך הכל 33 ישיבות דירקטוריון, בהן השתתפו כל חברי הדירקטוריון, מלבד אלו שהיו מנועים מלהשתתף בישיבות מסוימות או בחלק מהן.

בעלי המניות

כלל אספות בעלי המניות בחברה מתנהלות בהתאם להוראות חוק החברות וחוק ניירות ערך והתקנות מכוחם.

ניהול האחריות התאגידית בקבוצת בזק

גיא הדס, סמנכ"ל התקשורת התאגידית בבזק, אמון על ניהול תחום האחריות התאגידית בחברה. הגורם הבכיר ביותר המאשר את דוחות וסקירות האחריות התאגידית הינו מנכ"ל החברה, דודו מזרחי.

קידום נושאי ESG בבזק פורום IR

במהלך שנת 2021 החלה בזק לפתח אסטרטגיית IR (קשרי משקיעים) עדכנית. כחלק מכך, הוקם פורום IR בראשות סמנכ"ל הכספים של החברה, טובי פישבין, ובהשתתפות מנהלים ודירקטורים שונים. הפורום מתכנס לפחות פעם ברבעון. אחד מיעדי אסטרטגיית ה-IR הינו לבנות ולפתח את האמון בממשל התאגידי של בזק, ולהתאים את תחומי ה-ESG בבזק, כך שיחזקו גם את תחום ה-IR.

ניהול סיכונים

ניהול סיכונים הוא תחום שבמהותו מתעדכן ומתחדש בהליך רציף ומתמשך של זיהוי הסיכונים והערכתם. מפת הסיכונים משתנה כתלות בגורמים רבים, בין היתר, אופי השירותים שמציעה החברה והשפעות חיצוניות (דוגמת הקורונה). בשנת 2020 המשיכה העבודה הרציפה של בחינה ועדכון של הנוהל המבוסס על מדיניות ניהול הסיכונים של בזק. מדיניות ניהול הסיכונים של בזק מהווה מנגנון לזיהוי של סיכונים פוטנציאליים שעשויים לפגום בהשגת יעדי החברה, המדיניות מגדירה את התהליכים הנדרשים עבור העובדים והמנהלים, קובעת עקרונות מתודולוגיים, משמשת ככלי עזר בקבלת החלטות ניהוליות, ומגדירה תחומי אחריות ובעלי התפקידים. הטמעת המדיניות נעשית באמצעות דיווחים רבעוניים מכל חטיבה, פורומים וסדנאות לרפרנטים מכל חטיבה (כפעמיים בשנה), פורום הנהלה בנושא ניהול סיכונים אשר התכנס גם הוא פעמיים במהלך השנה, דיווח לוועדת ביקורת והצגת הדיווח לניהול סיכונים לדירקטוריון.

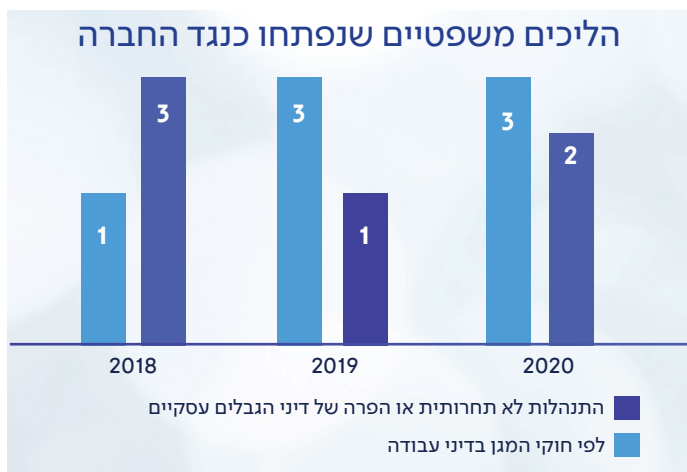
רגולציה, שימועים והחלטות

בדצמבר 2020 משרד התקשורת פרסם שימוע לפיו יש להפחית את תעריפי הטלפוניה בכדי לעודד את התחרות בתחום התקשורת הנייחת. בזק הגישה את תגובתה, הנושא עדיין בשימוע.

במרץ 2021 משרד התקשורת פרסם שימוע המתייחס לממשקי העבודה בין בזק לספקיות האינטרנט, זאת לקראת השקת הסיבים של בזק. הנושא עדיין בשימוע.

ביוני 2021 התקבלה בחברה החלטת שר התקשורת בשימוע, לפיה תבוטל ההפרדה ביחס ללקוחות פרטיים בין שירות תשתית רחבת-פס לבין שירות גישה לאינטרנט (ISP), במתווה שיסדיר מדדי ביצוע עיקריים (KPI) והסדרי פיצוי מוסכם עם מבקש גישה בעל רישיון ISP שלו לפחות 10,000 לקוחות פעילים בשוק סיטונאי.

הגרף הבא מציג את כמות ההליכים המשפטיים התלויים ועומדים ו/או שהוכרעו בנושאים השונים בשנים 2018-2020:



עיצומים כספיים

1. משרד התקשורת:

טלפוניה סיטונאית: בדצמבר 2018 התקבלה בחברה הודעת משרד התקשורת על הטלת עיצום כספי בסכום של 11,163,290 ש"ח בגין הפרת הוראות בעניין יישום שירות טלפוניה סיטונאית וזאת לתקופה שבין אוגוסט לדצמבר 2018 (הוגשה עתירה שנדחתה). סכום העיצום שולם על ידי החברה.

שיווק בנדל הפוך: בהמשך להליך פיקוח בו נטען לאי עמידה של החברה באופן מלא בהוראות הרישיון בנוגע לפיצול הבנדל הפוך לאחר שנה (טרם ביטול מתכונת זו) חוייבה החברה בחודש יוני 2020 בעיצום כספי בגין שיווק הבאנדל הפוך בסך 2,013,760 ש"ח, חרף טענות החברה בעניין. סכום העיצום שולם על ידי החברה.

2. הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן:

כוונת חיוב: בחודש פברואר 2021 התקבלה בחברה הודעה של הרשות להגנת הצרכן על כוונה לחייב את החברה בעיצום כספי על סך 6.75 מיליון ש"ח בטענה כי החברה לא סיפקה לאלפי צרכנים אשר רכשו חבילת גלישה מסוג TOP 100 מהירות זו. החברה הגישה את התייחסותה להודעה ובקשה לבטל את ההודעה שכן לא עולה מהממצאים כל חשש להטעיית לקוחות.

3. רשות התחרות:

קביעת הממונה על התחרות: בספטמבר 2019 התקבלה בחברה קביעה של הממונה על התחרות בדבר ניצול מעמדה של החברה לרעה וכן דרישת תשלום על סך 30 מיליון ש"ח מהחברה וחצי מיליון ש"ח ממנכ"לית החברה לשעבר. סכום העיצום שולם על ידי החברה והוגש ערעור.

בספטמבר 2019 התקבלה הודעה נוספת על כוונת חיוב חדשה מרשות התחרות אשר לפיה הממונה על התחרות שוקלת להטיל על החברה עיצום כספי נוסף בסך של 8,285,810 ש"ח בגין אי מענה לדרישה למסירת מידע ונתונים ומסירת מידע מוטעה. ביולי 2020 אישר בית הדין לתחרות הסכמה בין הצדדים לפיו תשלם החברה עיצום בסך של 4.2 מיליון ש"ח.

הרחבה ניתן לקרוא בדוח הכספי של בזק לשנת 2020.

כפי שצוין בדוח האחריות התאגידית האחרון של החברה, ביום 28.1.2020 הוגש לבית המשפט המחוזי בירושלים כתב אישום, בין השאר, נגד בעל השליטה לשעבר בחברה, מר שאול אלוביץ', בפרשת "4000" בעבירות שונות. בדצמבר 2020 קיבלה החברה הודעה מפרקליטות מחוז תל אביב בדבר שקילת העמדה לדין של החברה והזמנתה לשימוע בתיק 4,000 (עבירות מתן שוחד ודיווח במטרה להטעות משקיע סביר), החברה הגישה תשובה בכתב לשימוע לפיה אין להעמידה לדין ובחודש אוגוסט 2021 התקיים גם שימוע בעל פה. טרם התקבלה החלטה בשימוע.

מניעת שוחד ושחיתות

באוגוסט 2018 אישרה בזק מדיניות ציות למניעת שוחד ושחיתות, במטרה לסייע לכל מחזיקי העניין בחברה לזהות מצבים הנדרשים לציות כנגד מתן שוחד ומניעת שחיתות. במדיניות פירוט לגבי הפעולות המותרות והאסורות לביצוע, בתחומי אירוח עסקי, קבלת מתנות והוצאות נסיעה; מבהירה את סוגי התרומות וההלוואות שמותר להעניק או לקבל; מסבירה על מניעת ניגוד עניינים בתהליך ההעסקה; ומספקת דוגמאות ל"דגלים אדומים" אשר עלולים להוות הפרה של הסטנדרטים והחוקים כנגד אי מתן שוחד.

ככל הידוע, בשנת הדיווח לא היו אירועי שוחד ושחיתות.

בנוסף, קיימים בבזק נהלים נוספים המחזקים את התהליכים הארגוניים למניעת שוחד ושחיתות, כמו נוהל פעולה על פי טוהר מידות ואיסור קבלה ונתנית שוחד, מדיניות למניעת מעילות והונאות, נוהל תפקידים רגישים למעילות והונאות – רוטציה וחובת חופשה רציפה ועוד. לצד זאת, מתכנס פורום מעילות והונאות פעם בשנה לכל הפחות. קיימים נהלים נוספים שמטרתם להסדיר את פעילות החברה. נהלים אלה עוסקים בין היתר בסמכויות חתימה, קשרי משקיעים, טיפול בחשבונות, גבייה מלקוחות ועוד.

אתיקה

הקוד האתי של בזק - "דרכנו בעסקים"

הקוד האתי של בזק מהווה את כוכב הצפון של החברה - הצהרה מפורשת ומוחשית לערכים בהם בזק מאמינה ושואפת לפעול על פיהם.

תחום האתיקה מנוהל על ידי וועדת אתיקה המתכנסת פעמיים בשנה, מגדירה את תכנית העבודה להטמעת האתיקה הארגונית וכן מדווחת על פועלה. פעם בשנה מועבר דיווח לוועדת הביקורת.

כמו כן, לחברה ממונה על התחום החל מפרברואר 2021, סמנכ"לית משאבי אנוש, מורן קיטה אשרוביץ.

93% מעובדי בזק עברו הדרכות בנושא אתיקה בשנת 2020.

הקוד האתי של בזק - "דרכנו בעסקים", אשר פורסם בנובמבר 2020 - לחצ'י כאן >

בזק החלה באוגוסט 2021 בתהליך לעדכון הקוד האתי שלה, ועתידה לפרסמם אותו בשנת 2022.



מדיניות הדיווח בבזק

בזק מעודדת את עובדיה לדווח על מקרים חריגים, ביניהם הפרות אתיקה, אי ציות לנהלי החברה, פגיעה בזכויות אדם ועובדים ועוד. בכדי לעודד את תרבות הדיווח בבזק ולשמור על זכויות המדווחים, קיים נוהל פניות עובדים למבקר החברה (Whistleblowers). נוהל זה מגדיר את דרכי הפניה למבקר הפנימי, אם באופן אנונימי ואם לאו, שיאפשרו לעובדי החברה להתריע על כשלים. בנוהל קבועות הוראות בדבר הגנה על המדווחים, בהתאם לחובה להגדרת הסדרים בנושא, בהתאם להוראות חוק החברות, התשנ"ט-1999. המבקר הפנימי של החברה אמון על הנושא ושולח לכל העובדים תקשור אחת לרבעון הכולל מידע בנוגע לנוהל ודרכי תקשורת.

כל מי שרוצה להגיש תלונה, יכול/ה לעשות זאת על ידי דיווח בעל פה, הגשת טופס תלונה לאחד המנהלים בחברה או למבקר הפנימי, הגשת תלונה בתיבה פיזית, שליחת אי-מייל באופן ישיר או בצורה אנונימית ועוד.

במידה והעובדים המדווחים מעוניינים להישאר בעילום שם, זהותם תישאר חסויה על ידי כל הגורמים הנוגעים בדבר. לאחר הגשת התלונה מתקיים בירור מוקדם ככל הניתן, בכדי לבחון את המקרה ואת דרכי הטיפול המתאימות, והתלונה נשארת פתוחה עד לסיום הטיפול.

קיים מעקב אחר כל הפניות ואחת לרבעון מוצגות מספר התלונות וסטטוס הטיפול בהן לוועדת הביקורת של הדירקטוריון.

זכויות אדם

בזק פועלת לקידום ושמירה על זכויות אדם, במגוון תחומים ודרכים במסגרת תחומי פעילותה. כיבוד מלא של הזכויות להן האדם זכאי, מעצם היותו אדם ומכוח חוק, הינו ערך חשוב עבור החברה. בזק עומדת בכלל הוראות הדין בדבר שמירה על זכויות אדם, ואף פועלת לקידום זכויות אלו, גם מעבר לדרישות הדין.

בבזק מאמינים בצורך ובחובה של שמירה על זכויות אדם, ההגנה על חירותו, כבודו, חופש התנועה, קניינו, בטחונו, שלמות גופו, מניעת אפליה מכל סוג וכן שוויון בין בני האדם.

בשנת 2020 החברה אימצה מדיניות בעניין הגנה על זכויות אדם, אשר אושרה על ידי ההנהלה והובאה לידיעת הדירקטוריון.

מסמך המדיניות מתאר את תהליך הטמעת ערכי זכויות האדם בבזק - את זכויות העובדים בחברה ואת הפעילויות שעושה החברה למען זכויות אדם.

האחראי לקבלת פניות בנושא זכויות אדם הינו המבקר הפנימי, אשר מדווח לוועדת הביקורת של הדירקטוריון אחת לרבעון על דרך וסטטוס הטיפול באותם דיווחים.





פרק 3
שירות לקוחות

שירות לקוחות

מתן שירות מיטבי ונגיש לכולם

בזק מעניקה שירות מיטבי לכלל הלקוחות וגובה בהתאם למחירון אחיד מהלקוחות הפרטיים. על שירות התקנת הסיבים נגבים תעריפים שונים, כאשר המחיר תלוי בעלות ההתקנה אשר משתנה בין בית פרטי לבניין מגורים, כיוון שקיים הבדל משמעותי בעלות ההתקנה עבור בזק בין שני סוגי המבנים.

שירותים חדשים ללקוחות פרטיים

במהלך שנת 2020 השיקה בזק מספר שירותים חדשים אותם שיוקה לקהל הלקוחות:

בתחום הטלפוניה הושקו מגוון מסלולים מרובי דקות שיחה אשר בין היתר, באו לתת מענה למגמת הריחוק החברתי שנכפתה עקב התפרצות הקורונה.

שירותי אינטרנט שודרגו אף הם עם השקתו של משפר טווח be mesh – מוצר שתפס תאוצה במהלך 2020 והשקה של חבילות גלישה נוספות (החבילות המוצעות במהירות של 100, 200, 600 ו-1,000 מגה). בשנת 2021 היו שינויים משמעותיים נוספים כגון פריסת סיבים ארצית והגדלת קצב הגלישה עד ל-2.5 גיגה. תיאור מורחב יופיע בדוח השנתי הבא.

בתחום שירותי הענן והדיגיטל הושקו שירות "בית חכם" בגרסה העדכנית Be Home 2.0.

על שירות התקנת הסיבים נגבים תעריפים שונים.

שנת 2020 התאפיינה בשינויים רבים, כגון שהייה מרובה בבית, שימוש רחב היקף בשירותים דיגיטליים ועוד. ובהתאם לכך גברה חשיבותו של האינטרנט הביתי אשר שימש את לקוחות בזק לעבודה, לימודים ופנאי. מגמות אלו הביאו לצורך בהגדלת נפח הגלישה ועליה בדרישה לשירותי אינטרנט נוספים. על פי נתוני דוח האינטרנט של בזק 71% מהישראלים השקיעו בשדרוג תשתית האינטרנט והציוד הנלווה בשנת 2020.

צריכת נפח גלישה בממוצע ליום (גי'גה)

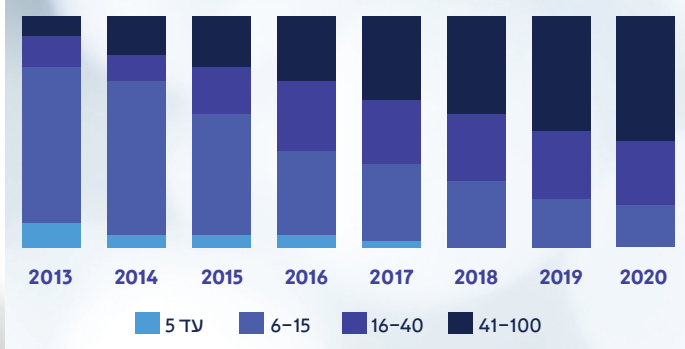


שירותים לקהל הלקוחות

בזק מתמקדת בהענקת שירות לקוחות איכותי ומענה איכותי לכל לקוחותיה, ולאור העלייה בשימושים בתקופת הקורונה היא נערכה לגידול במספר הפניות על ידי גיוס כוח אדם ייעודי שאפשר את המענה הראוי לכל לקוח.

גם בשנת 2020 המשיכה בזק לספק ללקוחותיה מגוון רחב של שירותים ומוצרים מתחום התקשורת.

שינויים בקצבי החבילה של מנויי האינטרנט של החברה בשנים 2013-2020 (מגה סיביות לשנה)



הרחבת מערך חנויות הקמעונאות

גם **בעולם הקמעונאות וה-E-Commerce** נוספו שירותים ביניהם פתיחה של חנויות חדשות באילת ובאום אל-פאחם והשקה של שירותי מכירה אונליין המיועד ללקוחות העסקיים של החברה. במקביל אתר ה-E-Commerce של בזק צובר תאוצה ומתרחב למגוון קטגוריות נוספות (שעונים חכמים, קונסולות גיימינג, טלוויזיות ועוד).

נהלים

בתחום שירות הלקוחות קיים **נוהל אכיפה פנימי בנושא חקיקה צרכנית** ונמצא תחת אחריות חטיבת השיווק.

יעדים לעתיד

ברבעון הרביעי של שנת 2020 החלה בזק בפריסה רחבה של רשת הסיבים האופטיים וכן הושקה חבילת אולטרה פייבר מהירה של 2.5 גיגה. הפריסה מבוצעת ע"י מאות צוותים הפועלים במקביל בכל רחבי הארץ. נכון לאוגוסט 2021, רשת הסיבים של החברה מכסה כ-718 אלף משקי בית ברחבי הארץ, כאשר היעד הוא להגיע לפריסה של כמיליון בתי אב עד סוף 2021. תהליך העברת לקוחות לרשת הסיבים האופטיים, מובילה לחיסכון של כ-75% ללקוח בצריכת האנרגיה. סיבים אופטיים פועלים בטכנולוגיה המבוססת על קרני אור ועל כן בעלי צריכת אנרגיה נמוכה מאוד לעומת כבלי נחושת, דבר המאפשר העברת מידע רב יותר לטווחים ארוכים במיוחד, ומגדיל את נצילות האנרגיה בצורה משמעותית. כאשר יושלם המעבר לרשת הסיבים בצורה מוחלטת, יבוא החיסכון לידי ביטוי בצורה משמעותית.

מנכ"ל בזק, דודו מזרחי:

"בזק תשטוף את ישראל בתשתית הסיבים המתקדמת ביותר, ממטולה ועד אילת, במרכז ובפריפריה, לאורך הגבולות ובעומק המדינה"

שירותים חדשים ללקוחות עסקיים

במסגרת השירותים המוצעים למגזר העסקי נערכו מספר התאמות שנועדו לתת מענה לצרכים המשתנים בהתאם למגמות עולמיות. נוספו כלים המיועדים לעבודה מהבית (חדרי ועידה וירטואליים ומאובטחים, פתרונות המאפשרים גישה מרחוק לעובדים ועוד).

שירות ודיגיטציה בחווית הלקוח

מיקוד בשירות ותמיכה 24/7 עם SLA גבוה במיוחד ליישומים קריטיים, שדרוג וניהול ממשקי ללקוח בפורטלים דיגיטליים, השקת חנות E-commerce לעסקים והרחבת פעילות המכר עם מגוון מוצרי תקשורת לעסקים.

B144 - קידום ושיפור חווית לקוח של האינדקס המוביל בישראל לחיפוש עסקים ואנשים, הרחבה, קידום ואוטומציה של הפלטפורמה לשיווק ופרסום דיגיטלי של עסקים באינטרנט, שילוב Big Data, העמקת שיתופי פעולה (partnership premier) של Google ו-Facebook וכן מיצוב B144 כ"מומחים לשיווק ופרסום העסק הקטן בדיגיטל".



רמת שביעות הרצון של הלקוחות נשארה גבוהה מאד בדומה לשנת 2019.

תלונות הציבור

מספר הפניות שנפתחו במוקדי השירות של בזק עלה משמעותית בשנת 2020. העלייה בכמות הפניות נבעה בין היתר משימוש רחב יותר בשירותי האינטרנט עקב התפרצות מגפת הקורונה. על אף הגידול הנ"ל חל שיפור ניכר באחוז הפניות שנסגרו באותה השנה. 98% מהפניות שנפתחו במוקד נסגרו, אחוז גבוה בהשוואה לשנים הקודמות (83% ב- 2018 ו- 80% ב- 2019).

עיקר הפניות למוקדי השירות היו בנושאים של איכות השירות והגלישה, חיוב יתר, תנאי ההתקשרות ובעיות תשתית. ככל הנראה, ריבוי הפניות בנושא איכות הגלישה נבע מעומס שנוצר על הרשתות הביתיות בעת שימוש מוגבר ואינטנסיבי כתוצאה מעבודה ולימודים מרחוק. ריבוי הפניות בנושא חיובי היתר נבעו ככל הנראה משימוש חריג של לקוחות

בשירותי הטלפוניה, מבלי שביצעו התאמה של מסלולי השיחה לצרכים העדכניים. עליה זו נבעה בעיקר מהעובדה שמרבית הילדים מהאוכלוסייה החרדית בישראל עברו ללימודים באמצעות הטלפון ולא באמצעות המחשב.

בזק זיהתה את העליה החריגה בפניות מסוג זה ובצעה בזמן אמת התאמות, זאת כדי לחסוך זמן וכסף ללקוחותיה. חבילות הצריכה הותאמו למה שנצרך בפועל והוצעו ללקוחות חבילות מורחבות.

פעולות אלו נעשו מתוך הבנה של צרכי הלקוחות שהשתנו.

היקף הזיכויים בדיעבד שניתנו ללקוחות (בהתנדבות מלאה של בזק), הגיעו לכ- 20 מיליון ש"ח.

בעקבות שדרוג תשתית הגישה לאינטרנט בשנתיים האחרונות נצפתה ירידה עקבית בכמות הפניות שהתקבלו בנושא זה.

מחויבות לשביעות רצון הלקוחות

במסגרת השאיפה של בזק לספק שירות מקצועי ואיכותי ניתן דגש מיוחד לשביעות הרצון של הלקוחות ונעשות פעולות על מנת לשמר ואף להעלות את שביעות רצון הלקוחות. גם בשנת 2020 בזק הציבה לעצמה מטרה **לשמור על רמת שירות גבוהה ומקצועית** עבור לקוחותיה באמצעות ערוצי התקשורת והמוקדים השונים. גם השנה ביצעה החברה מדידה והערכה של ביצועי השירות על ידי סקרים שוטפים וניתוחם המעמיק.

שביעות רצון הלקוחות העסקיים



מהסקרים עולה כי רמת שביעות של הלקוחות במגזר העסקי גבוהה מאוד וממשיכה אף להשתפר. ניכר כי הלקוחות העסקיים והאסטרטגים מרוצים מהשירות במוקדים המסחריים והטכניים ומתהליכי התקנת קווי DATA.

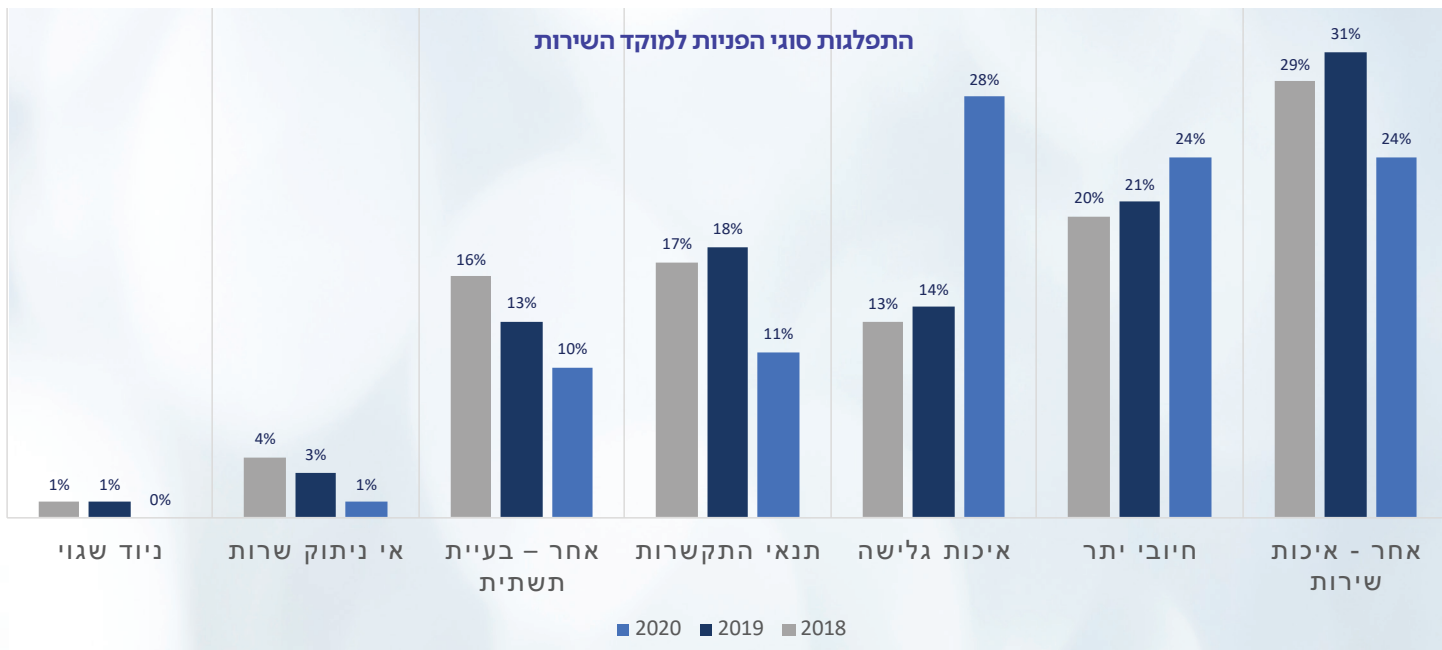
שביעות רצון הלקוחות הפרטיים



כמות פניות במוקד השירות



התפלגות סוגי הפניות למוקד השירות



יעדים לעתיד

בשנת 2021-2022 בזק שואפת לשמור על סטנדרט השירות הגבוה שלה ושואפת להמשיך ולהשתפר גם בשירותים שהיא מציעה לקהל הלקוחות. כך למשל אחת המטרות החדשות לשנת 2021 היא להגדיל את כמות הלקוחות המשתמשים בטכנולוגיית סיבים ובכך לשפר את איכות הגלישה לקהל רחב.



בזק פועלת באופן שוטף לאתר ולמנוע חשיפות אבטחה המאיימות על לקוחותיה. גם בשנת 2020 סיפק מערך אבטחת המידע של החברה הגנה מפני ניסיונות פריצה ושומר על פרטיות הלקוחות.

נהלים

בבזק קיימים נהלים שונים ומסמכי הוראות עבודה המתייחסים לאבטחת המידע בחברה. המסמכים מפרטים את מדיניות החברה בנושא פרטיות לקוחות, אבטחת מידע, שמירה על סיסמאות, טיפול בנתוני אשראי ועוד. חטיבת הטכנולוגיה והרשת אמונה על נהלים אלה ודואגת לעדכונם.



אבטחת מידע ופרטיות לקוחות

גם בשנת 2020 נשמר בבזק סטנדרט גבוה וקפדני של אבטחת המידע מתוך מחויבות ואחריות ללקוחות והכרה בחשיבות הנושא. חטיבת הטכנולוגיה והרשת של בזק עושה מאמצים ניכרים על מנת למנוע אירועי אבטחת מידע ולהבטיח שכל שירותיה ומוצריה של בזק עומדים בתקנים המובילים בתעשיית התקשורת העולמית.

במהלך 2020 ננקטו צעדים אשר מטרתם אבטחת המידע הפנים אירגוני של עובדי בזק. בין היתר ננקטו פעולות ליישום והטמעה של פתרונות הגנה מתקדמים בשירותי הענן לדוא"ל, גלישה ואחסון מידע. עיקר העבודה בתחום אבטחת המידע והסייבר בשנת 2020 הייתה בנושא של הנגשה מאובטחת של מערכות הארגון לעובדים מרחוק.

בנוסף, נעשו פעולות תחזוקה לשמירה על תקן PCI ותקן ISO 27001. העמידה בתקנים אלה מתוקפת על ידי ביקורת חיצונית של מכון התקנים.

אמצעי נוסף בעזרתו שומרת בזק על סטנדרט אבטחת המידע הוא תרגילי אבטחה טכנולוגיים, המדמים מתקפת סייבר ומביאים את החברה לרמת מוכנות גבוהה לאירוע אמת, לשם כך נבנה גם "צוות תגובה". **אחת לשנה עוברים כל עובדי החברה לומדה בנושא אבטחת מידע.**





פרק 4

מצוינות בתפעול

מצוינות בתפעול



בזק שואפת להצטיין בכל התחומים ולספק תמיד ללקוחותיה שירות מיטבי תוך שמירה על סטנדרט גבוה של בטיחות. שנת 2020 הציבה אתגרים חדשים רבים אשר דרשו מחטיבת התפעול של בזק מענה יצירתי וחדשני לצד שמירה על מצוינות.

בטיחות בעבודה

בזק רואה בנושא הבטיחות חשיבות עליונה ופועלת ככל יכולתה לשמירה על בטיחותם של עובדיה, לקוחותיה, ספקיה וכלל הציבור. פעולות למניעת מפגעי בטיחות מבוצעות באופן שוטף כאשר השאיפה המתמדת הינה לצמצם את אירועי הבטיחות למינימום.

נהלי בטיחות

בבזק פועלים על פי נהלי בטיחות מחמירים העוסקים בתחומים רבים כגון **בטיחות באש, הפעלת מכונות, שפך סולר, עבודה בדרכים ובצידי הדרכים, ציוד מגן אישי, בטיחות בעבודה בגובה ועוד.**

הדרכת בטיחות

המידע המפורט בנהלי הבטיחות ומידע נוסף מועבר לעובדים במסגרת הדרכות בטיחות במהלך השנה. בשנת 2020 עברו 2,157 עובדי בזק הדרכות בטיחות. נתון זה נמוך יותר בהשוואה לשנים קודמות בשל ביטול הדרכות פרונטליות ומעבר להדרכות מרחוק, עקב תקנות הקורונה. הדרכות במסגרת הסמכה לעבודה בגובה התנהלו כרגיל.

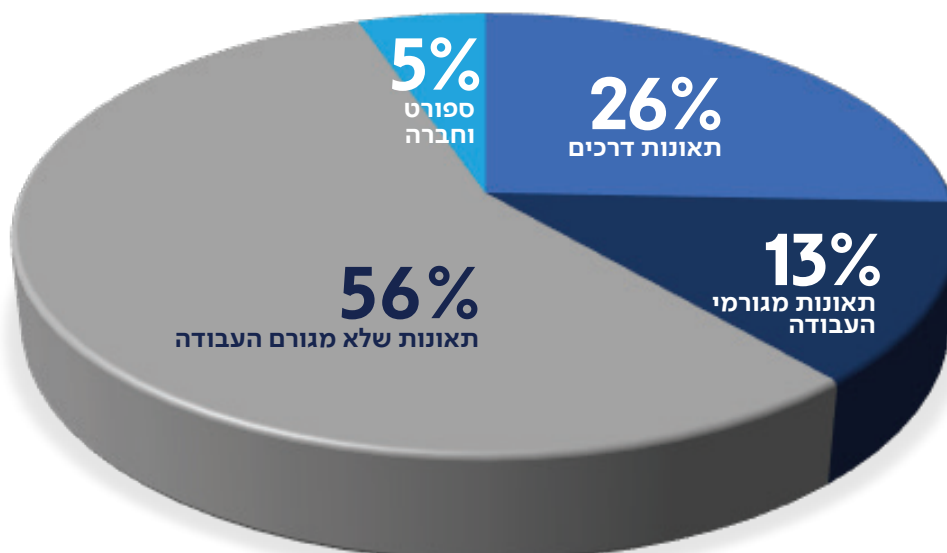
אירועי בטיחות

בשנת 2020 דווחו סה"כ 191 אירועי בטיחות בחברה. מספר ימי ההיעדרות בעקבות אירועי בטיחות עמד על 5,043 ימים (26 ימי היעדרות לאירוע בטיחות במוצא).

אירועי בטיחות כוללים תאונות דרכים, תאונות מגורמים הקשורים בעבודה ומגורמים שאינם קשורים בעבודה, תאונות מאירועי ספורט או חברה ומחלות מקצוע.

בהתפלגות סוגי המפגעים בשנת 2020 ניתן לראות עליה בכמות האירועים שאינם מגורם עבודה כיוון שמקרים אלה כוללים גם מקרים בהם עובדי בזק שחלו בקורונה.

סוג אירועי הבטיחות בבזק לשנת 2020



בטיחות בקורונה

במהלך 2020 הפעילה מחלקת הבטיחות חמ"ל³ קורונה שעיקר תפקידו היה איסוף מידע ותקשור בין החטיבות השונות, תוך שימת דגש על אכיפת תקנות הקורונה. החמ"ל שמר על קשר מול גורמי חוץ (משרד הבריאות, פיקוד העורף, משטרה, בתי חולים), ביישום תקנות שעת חירום כולל כללי פעילות במשרדים, מוקדי השירות, בבית הלקוח ובעבודה מול קהל.

תקופת הקורונה התאפיינה בשינויים תכופים ונהלים משתנים אותם תקשרה מחלקת הבטיחות לכל עובדי החברה. בנוסף, ביצעה מחלקת הבטיחות ביקורות לאכיפת התקנות במתקני בזק וסיפקה אמצעי חיסוי ומיגון לעובדי המשרד ועובדי השטח עבהתאם לצורך.

יעדים לעתיד

- יצירת לוח מכוונים לשימוש מנהלים למעקב אחר תאונות וביקורות בטיחות.
- מניעה של תאונות תוך התמקדות בהדרכות ופעולות מנע לתאונות הקשורות לעבודה בגובה.
- דיגיטציה של הדרכות הבטיחות באמצעות שימוש בסרטונים אשר יקצרו את משכן וינגישו אותן לעובדים בצורה אינטראקטיבית ומושכת.
- הסמכה והטמעת פעילות של צוותים לטיפול במפגעי חשמל.

שרשרת האספקה ורכש

כחברה אחראית, מקפידה בזק שגם ההתקשרויות שלה עם גורמים חיצוניים, כגון ספקים, תתנהלנה בצורה הוגנת.

רכש

אגף הרכש של בזק סיים בשנת 2020 תהליך יישום והרחבה של פרויקט מיכון אשר מטרתו להקל ולייעל את אישורי ההתקשרות וקיום ההתקשרות אל מול הספקים. בנוסף, משיקולים של התנהלות אתית באגף הרכש הוחלט כי נושאי הטיפול העיקריים של האגף יעברו ברוטציה בין מנהלי המחלקות באגף.

ספקים

בשנת 2020 עבדה בזק עם כ- 2,500 ספקים מתחומים שונים. מתוך רצון לתרום ולעודד את הכלכלה המקומית, בזק מעניקה עדיפות לעבודה עם ספקים מקומיים ככל שהדבר מתאפשר ואכן רוב ספקיה הם ספקים מקומיים. עם זאת, רבים מהם מספקים ציוד ומוצרי תוכנה אשר מיוצרים מחוץ לישראל.

העדפת ספקים

בזק מעדיפה ספקים אשר שותפים לערכיה ומתנהלים בצורה אחראית. על כן, בדרך כלל התקשרות עם ספק כוללת החתמה על הצהרת ניגוד עניינים והצהרה בדבר הקוד האתי של בזק. בנוסף, ישנו סעיף בו הספק מתחייב כי לא קיבל או נתן כל הטבה או יתרון בלתי חוקי אחר וכי אינו פועל בכל דרך העשויה להיחשב כשחוד או כהונאה. על מנת לוודא שספקיה של בזק בתחום האבטחה, הניקיון וההסעדה אכן עומדים בתקנים ונותנים לעובדיהם את הזכויות והתנאים הנדרשים מבצעת החברה ביקורות תקופתיות באמצעות רואי חשבון חיצוניים אשר בודקים, בין היתר, את שכרם של העובדים מטעם הספק.

התאמות בזמן הקורונה

בזק עשתה מאמץ לבוא לקראת ספקיה גם בתקופות הקשות של שנת 2020 וסייעה להם מתוך רצון לשמור על תהליכי הייצור והאספקה כסדרם גם בעתות המשבר.

מבין הפעולות שנקטה בזק למען ספקיה: הקדמת תנאי תשלום בשווי מיליוני שקלים לספקים שנקלצו לקשיים תזרימיים עקב המצב, ואת דרכי הטיפול המתאימות.



פרק 5

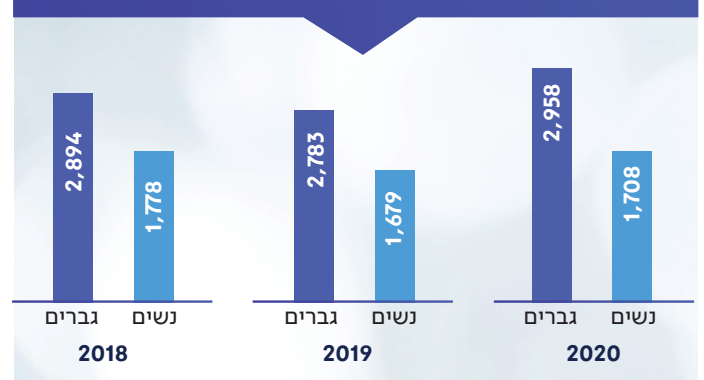
עובדים וסביבת עבודה

עובדים וסביבת עבודה

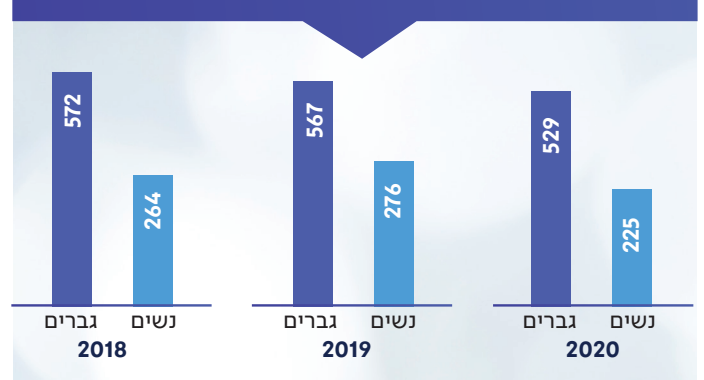
מספרים ומגדרים

בבזק 5,420 עובדים ומנהלים, מתוכם 36% נשים ו-64% גברים. בזק רואה חשיבות גדולה בשילובן של נשים בעמדות מפתח בחברה ובדרגי הניהול, ופועלת לשוויון בין נשים וגברים.

הרכב מגדרי של עובדי החברה



הרכב מגדרי של מנהלי החברה

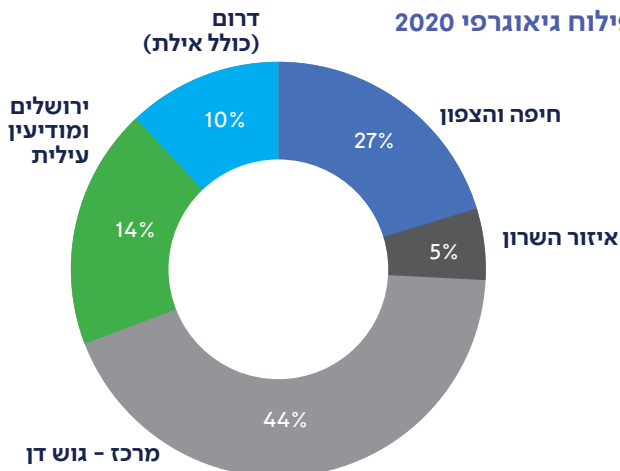


* נתוני כוח אדם נכונים לסוף שנת 2020.

בזק על המפה

עובדי בזק מגיעים מכל רחבי הארץ ובכך מייצגים אוכלוסיות שונות ומגוונות. פילוח מקום המגורים של עובדי בזק נשאר דומה לשנת הדיווח הקודמת. החברה מאמינה שגיוון תעסוקתי וריבוי דעות ותרבויות תורם לעסקים. כשליש מעובדי החברה גרים בפריפריה.

פילוח גיאוגרפי 2020



גיוון מגזרי

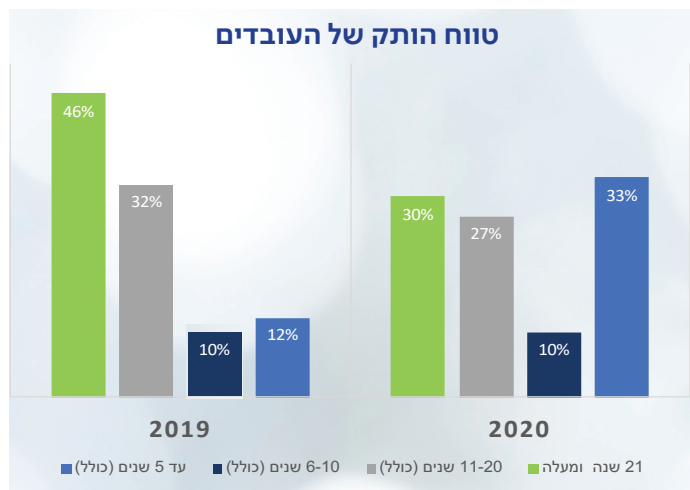
בזק פועלת בדרכים שונות לקידום המגוון התעסוקתי בין עובדיה ונוקטת פעולות בתחום הגיוס, השימור וקידום העובדים. פעולות אלה נועדו לקדם העסקת עובדים מאוכלוסיות מוחלשות המתקשות להשתלב במעגל העבודה. אחוז המועסקים מהמגזר הלא יהודי (דרוזי, מוסלמי, נוצרי) בבזק עמד בשנת 2020 על 7.7%. מעבר לקליטה השוטפת של עובדים מאוכלוסיות מיעוט, קידמה החברה פרויקט מיוחד שמטרתו הייתה העסקת נציגות שירות מהישוב חורה בנגב (ולאחדו עם מוקד השירות בבאר שבע בשלב מאוחר יותר).

אחוז עובדי בזק מהמגזר הלא יהודי



בזק הכי טוב בבית

עקב הגידול בכמות הפניות שנכנסו למוקדי השירות נעשה גיוס רחב היקף של עובדים בבזק. כתוצאה מכך, בשנת 2020 נקלטו בבזק 1080 עובדות ועובדים חדשים, כ- 20% יותר מאשר בשנה הקודמת.



בזק - מקצועיות במשרה מלאה

בדומה לשנים הקודמות, בשנת 2020 92% מהעובדות והעובדים בבזק הועסקו במסגרת הסכמים קיבוציים ו- 89% מהם מועסקים במשרה מלאה כשהיתר במשרות חלקיות.



בבזק מועסקים גם עובדים ועובדות חרדים במגוון רחב של תפקידים. בקרית ספר, ישוב בעל אופי חרדי, נערך פרויקט ייחודי להעסקת נשים מהמגזר החרדי לתפקידי נציגות שירות ומכירה.

אחוז העובדים עם מוגבלויות המועסקים בבזק עומד על 4.75%

בנוסף, בזק הצטרפה למיזם The Valuable 500 אשר מרכז 500 חברות מובילות ברחבי העולם המתחייבות לקידום הנגישות והעסקת עובדים עם מוגבלות.

הפריה בין דורית - גיוון בגילאים

בזק מעסיקה עובדים מטווח גילאים רחב ונהנית מהיתרונות של הגיוון הגילאי, בהם שילוב בין ניסיון מקצועי של שנים לבין חדשנות והתאמה של המוצר והשירות לסביבת החיים המודרנית.

החברה מעסיקה גם עובדים אשר עברו את גיל הפרישה, בתנאי שכישורי העבודה הנדרשים עדין קיימים ובהתאם לצרכי החברה.



ספורט, בריאות ורווחת העובדים

בעקבות אילוצי התקופה הרבה מפעילויות החוץ והרווחה שירותים אלה עברו התאמות בתקופת הקורונה. בין היתר, נעשו הסכמים עם ספקים למימוש פעילויות (כגון הזמנות נופש, מינויי ספורט, מינויי תרבות) במעדים מאוחרים יותר. בנוסף, נרכשה אפליקציית חדרי כושר עם מאות שיעורי ספורט וירטואליים מסוגים שונים – לטובת כלל עובדי בזק.

במקום האירוע השנתי לילדי העובדים, העולים לכיתה א' ובני המצווה, אשר לא היה ניתן לקיים בעקבות הגבלות הקורונה, נרכשו לילדים אלה טאבלטים. בנוסף, נעשה הסדר עם פלטפורמת המובייל Class.Me, המאפשרת תקשורת לימודית – חברתית, למתן תגבור וירטואלי במקצועות אנגלית ומתמטיקה במחירים סמליים לילדי העובדים בכיתות ד' – יב', וכמו כן לחיילים משוחררים המעוניינים להשלים בגרויות.



בשל הביקוש הגובר לתווי קניה בתקופה זו הוגדלה המסגרת החודשית מ-3,000 ל-4,000 ש"ח, והוחלט לאפשר שימוש בסל הרווחה (שנותר ללא מימוש בשל עצירת פעילויות הפנאי) לרכישת תווי קניה. תקציב נוסף שלא מומש הומר לרכישת שי שבועות (תו קנייה לרכישת מוצרי חלב ברשתות מזון). רכישת התווים הועברה ברובה לטכנולוגיית "ארנק חכם" כך שניתן היה לבצע הטענת תווים ישירות למכשירי הסלולארי והוסדרה רכישת on-line ממספר רשתות.

על מנת לתחזק את הקשר עם גמלאי בזק, הושק **פרויקט "קשר חם"**, אשר מטרתו הייתה יצירת קשר עם גמלאים ובדיקת מצבם הכללי, כולל בדיקת צרכים והפניה לעו"ס גמלאים במקרה הצורך. בנוסף, לאור סגירת מועדוני הגמלאים, בוצעה חלוקת שי פסח לכל גמלאי החברה באמצעות טכנאי בזק.

גמישות בשעות העבודה

הקורונה הגבירה את ההבנה והחשיבות של איזון בין עבודה ובית ובבזק החליטו לעגן את הנושא. ניתנת האפשרות לעובדי בזק, בהתאם לתפקידם וצרכי החברה, לעבוד בכל שבוע יום אחד מהבית.

תקופת הקורונה

בעקבות אילוצי התקופה הרבה מפעילויות החוץ והרווחה לעובדים הוקפאו או בוטלו. אולם בזק עשתה כמיטב יכולתה על מנת לעודד את עובדיה לשמור על שגרת חיים בריאה גם בתקופת הסגר ולהקשיב לצרכיהם המשתנים. בעקבות המעבר לעבודה מהבית הגבול שבין עבודה לפנאי היטשטש וחשיבותה של מציאת האיזון התחדדה.

הקורונה הציבה אתגרים לא פשוטים ודרשה פיתוח של כלים חדשים ויצירתיות. לדוגמא, הוקם מערך הפצת מידע פנים ארגוני בנושא נגיף הקורונה דרכו התעדכנו העובדים בהנחיות שהתחדשו מעת לעת.

היקף העבודה מהבית גדל מאוד, למעלה מ-70% מעובדי המטה ונציגי השירות והמכירות עברו לעבוד מהבית בתקופת הסגרים באופן חלקי או מלא. בעת ההגעה למשרדים ולמתקני החברה ההנחיות נשמרו בקפידה ולעובדים סופקו אמצעי מגן ראויים.

בזק מוגדרת כמפעל חיוני על כן נעשה מיפוי של העובדים בתפקידים מהותיים אשר המשיכו את עבודתם גם במהלך הסגרים. גם חלק מהספקים והקבלנים איתם עובדת בזק הוגדרו כחיוניים והמשיכו את עבודתם לאורך כל השנה.

במהלך שנת 2020 הוצאו 194 עובדים לחל"ת אך **אף עובד לא פוטר משיקולי קיצוצים או חיסכון בכוח אדם בתקופת הקורונה, וכל העובדים שהוצאו לחל"ת חזרו לעבודה.**

ההקפדה על ההנחיות ביחד עם יתר הפעולות שננקטו הביאו לכך ששיעור חולי הקורונה מקרב עובדי החברה היה נמוך, 31 מקרים של חולים מאומתים, אשר נעדרו בסה"כ 521 ימים (16.8 ימים בממוצע לחולה).

בזק שמה דגש על שמירת קשר רציף עם העובדים ונעשו פעולות שמטרתן הייתה לגרום לעובדים להרגיש שהם עדין חלק ממשפחת בזק.

יוזמה מרגשת לערבות הדדית בין העובדים הולידה הקמה של קרן ייעודית לתרומה מרצון של ימי חופשה. עובדים שעבדו ברצף לאורך כל תקופת הקורונה, תרמו ימי חופש לעובדים שנאלצו לממש ימי חופשה רבים בתקופה זו. התייחסות מיוחדת ניתנה לעובדים ממשפחות חד-הוריות, ולהורים לילדים עם צרכים מיוחדים.

אנשים זה כל הסיפור

מצינות ופיתוח הדרכה

בכדי לשמור על רמה מקצועית גבוהה של העובדים ומתוך רצון להעשיר ולפתח אותם, פועלת החברה לייצר סביבת עבודה מפרה ואיכותית הכוללת תכנית הכשרה ושעות הדרכה לכלל העובדות והעובדים.

גם ב- 2020, על אף המגבלות והריחוק החברתי, **הועברו בבזק סה"כ 25,071 שעות הדרכה**, בדומה לשנת 2019, כאשר כל עובד/ת עבר/ה בממוצע 3.6 שעות הדרכה והדרג הניהולי עבר 2.5 שעות הדרכה בממוצע. ההדרכות עוסקות בנושאים מגוונים כגון תודעת שירות, אבטחת מידע ומניעת הטרדות מיניות. במהלכן מתוקשרים לעובדים והנהלת החברה נהלי החברה כגון אתיקה ארגונית ומניעת שחיתות.

מעבר להדרכות המקצועיות הקשורות לתהליך הכשרתם, עוברים העובדים של בזק גם סדנאות לפיתוח כישורים אישיים ומתעמקים בנושאים כגון ניהול פרויקטים, מיומנויות פרזנטציה, מיומנויות מכירה ומו"מ ועוד. הכשרות אלו מהוות 25% מכלל ההדרכות שמקבלים העובדים.

*הנתונים לא כוללים התייחסות להדרכות בטיחות - הרחבה ניתן לקרוא בפרק מצינות בתפעול.

שביעות רצון העובדים והעובדות

בבזק מאמינים כי באמצעות קבלת הערכה ומשוב על ביצועים ותפקוד ניתן ללמוד ולהשתפר ועל כן אימצה גישה ניהולית אשר מקפידה לקבל ביקורת מעובדי החברה. אחת לשנה מבצעים בבזק סקרי שביעות רצון- סקר מד דופק, לכל העובדים והעובדות ותוצאות הסקרים משמשות לקביעת יעדים לעתיד.

בשנת 2020 ענו על הסקר מרבית מעובדי החברה והציון הממוצע של כל שאלות הדרוג מכל השאלונים עמד על 8.1, עלייה בשביעות הרצון לעומת שנת 2019. ממוצע הציונים של שאלות סקר מצביע על כך שבסה"כ העובדים שבעי רצון מהיבטים שונים הנוגעים לעבודתם.

לסקר הוספו שאלות אשר מטרתן הייתה לבדוק את חווית העובד בתקופת הקורונה. לדוגמא, העובדים נשאלו לגבי היבטים בעבודתם, שהשתנו בעקבות המגבלות, אשר לדעתם עובדים טוב וכאלה הדרושים שיפור.

44% מהעובדים דיווחו כי לדעתם התאמת התשתית הארגונית לעבודה מרחוק נעשתה בצורה טובה, על כן נראה כי העובדים מעריכים את התארגנות החברה לעבודה מרחוק הן בהיבט הטכנולוגי והן בהיבט הניהולי.

בנוסף, 54% מהעובדים הצביעו על הצורך לשפר ולחזק את שיתוף הפעולה ועבודת הממשקים בין היחידות שכן זהו אתגר משמעותי בארגון גדול כדוגמת בזק ותקופת הקורונה בהחלט הוסיפה על הקושי.

ממוצע ציוני שביעות רצון מסקר מד דופק



סה"כ שעות הדרכה בשנת הדיווח



הדרכות עובדי ומנהלי בזק בשנת 2020



ועד העובדים בבזק

כ-92% מעובדי בזק מאוגדים בוועד העובדים של בזק. ארגון עובדי בזק, הסתדרות העובדים הכללית החדשה והנהלת בזק חתומים על הסכם קיבוצי. הסכם זה מייצר ודאות בקרב העובדים ושיפור בתנאי שכרם והעסקתם.

בשנת 2015 נחתם תיקון להסכם, התקף עד לסוף שנת 2021, המשפר את תנאי ההעסקה של כלל העובדים בבזק: העובדים הקבועים, העובדים המועסקים על בסיס חודשי ושעתי. ההסכם גם משפר את תנאי הפרישה בחברה, ומגדיל את תקציב הבונוס לעובדים. יש לציין כי ההסכם שם דגש ייחודי על בעלי השכר הנמוך בחברה, מתוך הבנה שיש לקדמו ולהבטיח לו שכר הולם וביטחון כלכלי.

הנהלת בזק, וראשי ארגון העובדים של החברה חתמו על הסכם העבודה ותנאי ההעסקה אלה, כחלק מההשקעה המתמדת והמחויבות הבלתי מתפשרת לעובדי החברה. הסכם זה ימשיך ויבטיח לעובדי בזק את תנאי ההעסקה והפרישה מהטובים שיש במשק, ויגביר את ביטחונם התעסוקתי. לא היו בבזק שביתות עובדים בשנים 2019-2020.

יעדים לעתיד

בזק שואפת להמשיך ולהרחיב את השירותים הניתנים לעובדים ולמנהלים במסגרת הפורטל הפנימי ובכלל.

תכנית ההדרכות וההכשרות העתידית תכלול מיומנויות מכירה שונות, העמקת הידע הטכני של נציגי השירות והמכירה, שדרוג המיומנות של הטכנאים, הכשרה של ציוד חדש בעולם הסיבים ועוד. במסגרת ההדרכות למנהלים יורחבו התכנים בנושא מיומנויות התחרות ושיפור הביצועים, טכניקות לשימור עובדים ופיתוח חוויית well-being, כלים לאימון העובדים בדגש על ניהול מכירות ועוד.

הערכת עובדים

מתוך שאיפה לקדם ולפתח את היכולות והביצועים האישיים של עובדי בזק, מקפידה החברה לבצע תהליכי הערכה סדורים לכל העובדים.

בשנת 2020 עברו כ-94% מהעובדים והמנהלים בחברה תהליכי משוב והערכה.

יש לי הברקה! "הבזקה"

קמפיין "דרוש רעיון" אותו השיקה בזק בשנת 2020 הזמין את עובדי החברה להציע וליזום רעיונות חדשניים. הקמפיין תורם רבות לתחושת המעורבות והעצמה של העובדים וכן מקדם חשיבה חדשנית ויזמית בחברה. הוגשו 155 "הבזקות", שהוצעו על ידי העובדים, 10 הועברו ליישום מהיר, כ-31 "הבזקות" התקדמו לדיון בוועדת "הבזקה" ו-14 יוזמות יוצגו לוועדה בראשות מנכ"ל החברה. היוזמות שהוצעו על ידי העובדים היו מגוונות מאוד. הקמפיין תורם רבות לתחושת המעורבות והעצמה של העובדים וכן מקדם חשיבה חדשנית ויזמית בחברה.

נהלים

כחברה המעסיקה כמות גדולה של עובדים ומתוך שאיפה לייצר לכל העובדים סביבת עבודה נעימה והוגנת, בזק ביססה נהלים והוראות עבודה אשר מייצרים שפה משותפת ושוויונית. הנהלים מכסים תחומים רבים מעבודתה של חטיבת משאבי האנוש מתהליכי הגיוס, הקליטה והרווחה של העובדים, דרך התנהלות בשוטף ובחירום ועד לנוהל למניעת הטרדה מינית בחברה.





פרק 6

אחריות סביבתית

אחריות סביבתית

בזק מכירה בהשפעה שיש לה על הסביבה ופועלת על מנת לנהל השפעה זו ולצמצמה על ידי הצבת יעדים. גם בשנת 2020 פעלה בזק לצמצם את השפעותיה על הסביבה ולעסוק בפיתוח של שירותים שיאפשרו גם ללקוחות החברה לצמצם את השפעותיהם השליליות ולהתייעל אנרגטית.

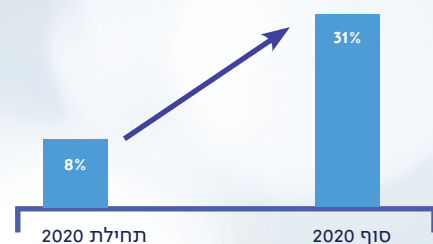
צי הרכב וצריכת דלק

במטרה לצמצם את פליטת גזי החממה ושימוש בדלקים, הוחלט בבזק לעשות מעבר הדרגתי לשימוש ברכבים היברידיים או חשמליים בצי הרכב של החברה.

במהלך שנת 2020 אחוז הרכבים ההיברידיים מתוך סך הרכבים בבזק עלה מ-8% לכ-31% ויש בכוונתה של החברה להמשיך ולהגדיל את אחוז הרכבים ההיברידיים והחשמליים על חשבון רכבי דלק רגיל בשנים בקרובות.

צריכת הדלק ברכבי החברה בשנת 2020 ירדה משמעותית, אך יש לקחת בחשבון את השפעת הסגרים אשר הורידה משמעותית את השימוש ברכבים.

אחוז הרכבים ההיברידיים מתוך סך רכבי החברה (%)



צריכת בנזין (Liter)



צריכת חשמל

בזק ממשיכה לבחון ולאפיין את צריכת החשמל שלה במשרדים ובחדרי השרתים ומקפידה לחפש דרכי פעולה להתייעלות אנרגטית. ניתן לראות את מגמת הירידה בצריכת החשמל אשר נבעה הן ממהלכים אקטיביים כגון מעבר לבניין יעיל אנרגטית והן מהשפעות פאסיביות כגון הגבלות הקורונה בישראל.

צריכת חשמל (KWh)



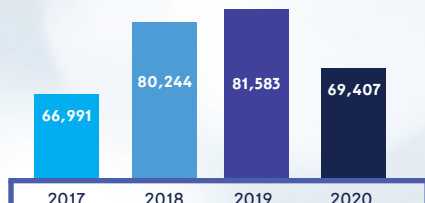
צריכת אנרגיה כוללת (GJ)



צריכת מים

המעקב אחר צריכת המים במתקני בזק נמשך ובסוף שנת 2020 נצפתה מגמת ירידה. ככל הנראה, צמצום צריכת המים נובע בין היתר מהמעבר לבניין בתקן בניה ירוקה המכיל טכנולוגיות מתקדמות לצמצום צריכת המים ומהשימוש המועט שהיה במשרדים במהלך הסגרים.

צריכת מים בקו"ב



פליטת גזי חממה

בזק גאה להצטרף לחברות ולתאגידים המובילים ולקחת אחריות על טביעת הרגל הפחמנית שלה ובכך לקדם חזון התנהלות ארגונית בת קיימא.

חישוב פליטת גזי החממה של בזק נעשה על פי מתודולוגיית GHG Protocol ובהתאמה לקריטריונים המבוססים על המנגנון הוולנטרי לחישוב פליטות גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה.

על מנת לערוך השוואה ומעקב אחר השינוי משנה לשנה נעשה נירמול של הפליטות המדווחות לשטחים שבבעלות החברה.

דיווח פליטות גזי חממה לשנת 2019-2020

קיימים שני מקורות פליטה של גזי חממה מפעילותה של בזק העונים להגדרה של מכלול 1 (פליטה ישירה): גזים שנפלטו ממיתקני שריפה ניידים (רכבים) וגזים המשתחררים בעת שימוש בתערוכות גזים ממערכות המיזוג.

הפליטות המדווחות כחלק ממכלול 2 הן הפליטות שנגרמות כתוצאה מצריכת החשמל במיתקני החברה.

בשנת 2020 נעשה צמצום אבסולוטי של 6.5% בכמות הפליטות של בזק ביחס לשנת 2019, כאשר רוב הצמצום נעשה במכלול 1 שם הייתה ירידה של 11.76% בכמות הפליטות המנומלת ואילו במכלול 2 הייתה ירידה של 0.3% בסה"כ.

פליטת גזי החממה של בזק במגמת ירידה

ננקטו מספר צעדים שמטרתם הייתה צמצום כמות גזי החממה הנפלטת כתוצאה מפעילות החברה. צעדים אלה כללו, בין היתר, ריכוז משרדי בזק למבנה מרכזי, ירוק וחסכוני, תוך צמצום שטחי משרדים, רכישת רכבים היברידיים, תהליכי התייעלות אנרגטית בחדרי השרתים, ביצוע בדיקות יעילות אנרגטיות, החלפת ציילרים, סגירת מעברים קרים בין ארונות שרתים, החלפת גופי התאורה לתאורת LED, החלפה וצמצום מערכות אל-פסק שהן ללא שינוי ביכולת ההספק ועוד. בחברה קיים עובד בתפקיד ממונה אנרגיה האחראי על תחום צמצום צריכת האנרגיה ויעילותה.

פליטות (טון ש"ע פד"ח)		מקור	
2019	2020		
19,184	16,296	מתקני שריפה ניידים	מכלול 1
1,929	1,595	גזים מיוחדים	
21,114	17,891	סה"כ פליטות – מכלול 1	
80,121	76,714	צריכת חשמל	מכלול 2
80,121	76,714	סה"כ פליטות – מכלול 2	
101,234	94,605	סה"כ פליטות גזי חממה	

ניהול חיי המוצר בבזק

בעיית הפסולת בישראל מחמירה מיום ליום ובזק עושה מאמץ לניהול אחראי של הפסולת המיוצרת מפעילות החברה.

ניהול פסולת אלקטרונית

באופן טבעי סוג הפסולת העיקרי שמייצרת החברה הוא הפסולת האלקטרונית שמועברת למחזור באמצעות התקשרות עם חברת אקומיונטי שהינה גוף יישום מוכר לטיפול בפסולת אלקטרונית.

מגמת העלייה בכמות הפסולת המועברת למחזור נמשכה גם בשנת 2020.

כיום, בזק אוספת נייר וקרטון למחזור דרך חברת "אמניר תעשיות מיחזור בע"מ".



יעדים לעתיד

בזק החלה בפיילוט במסגרתו היא אוספת את נתוני הפסולת האורגנית ופסולת פחיות ומכלי המשקה המיוצרת במתקני החברה, לטובת שליחתם למחזור בעתיד.



שימוש חוזר

בזק מפעילה את "בזק-טק", יחידה אשר מטרתה היא לבצע מיחדוש למכשירים אלקטרוניים המאפשר שימוש חוזר בהם. הפרויקט כולל תיקון והשמה מחדש של מוצרים כגון: נתבים ביתיים ועסקיים, ערכות Bspot, סוגי שפופרות, תחנות חכמות ועוד.

בשנת 2020 תוקנו במעבדות בזק-טק כ- 210,000 מוצרים וחזרו לשימוש, שהם כ- 70 אלף יותר מוצרים מאשר בשנת 2019. מכשירים אלו חזרו לשימוש במקום להפוך לפסולת ובכך תורמת בזק לצמצום נפח הפסולת האלקטרונית.



פניות וחריגות

בשנת 2020 התקבלה פניה אחת של דיירים בבניין מגורים בנושאי קרינה. הפניה נבדקה ונמצא כי המצב תקין. כמו כן, התקבלה פניה על ידי המשרד להגנת הסביבה לגבי חריגה מצרפית באתר בו פועלים בין היתר ספקי תקשורת נוספים. הפניה נבדקה וטופלה מיידית על ידי בזק וכלל הספקים, תוך תיאום עם המשרד להגנת הסביבה.

קרינה

החברה ממשיכה לפעול על פי כלל החוקים והתקנות בנושאי קרינה.

בבזק קיימים שלושה סוגים של מתקנים קורנים המוגדרים ע"פ חוק: נכון לסוף שנת 2020, קיימים 558 מתקני ציוד הפטורים מבדיקות, 1670 מתקני ציוד הדורשים אישור "סוג" כהגדרתו בחוק, ו-36 מתקני ציוד הדורשים היתר הקמה והפעלה.

בזק מבצעת בכל שנה בדיקות קרינה ל-100% מהמתקנים הדורשים היתר הקמה והפעלה ול-10% מהמתקנים באישור "סוג" ע"פ החוק והתקנות. כל הבדיקות שבוצעו נמצאו תקינות.



LEED GOLD בנין

שימוש במכלי הדחה דו כמותיים באסלות וברזים אלקטרוניים בהם מותקנים חסכמים. כמו כן, אמצעי נוסף שעוזר בחיסכון במים הוא התקנה של מערכת לניטור נזילות אשר מבצעת ניטור על צריכת המים השוטפת ומתריעה במקרה של נזילה.



במסגרת מאמצייה של בזק לצמצם את השפעתה על הסביבה הוחלט לשים דגש על נושא הבניה הירוקה. באוקטובר 2020 הושלם סופית מעבר לבניין חדש של הנהלת בזק אשר מדורג על פי תקן LEED האמריקאי וזכה לדירוג LEED Gold.

שיטת הדירוג LEED היא הנפוצה ביותר לדירוג סביבתי של בניינים; היא לוקחת בחשבון את כל האלמנטים של בניה ירוקה ומציבה סטנדרט גבוה בתחומים של תפעול אתר הבניה, ניהול מים, איכות אוויר וחומרים, ניהול פסולת, התייעלות אנרגטית ועוד.

הבניין החדש אליו עבר מטה בזק ויחידות נוספות ממוקם בחולון. במשרדים החדשים נעשו מספר פעולות אשר מהוות מערכת תומכת לתקן הבניה הירוקה ומעלות את היעילות האנרגטית וחיסכון השימוש במשאבים בבניין.

בתחום התאורה הושם דגש על ניצול מרבי של אור השמש ושימוש בהצללה נכונה, שימוש בנורות חסכוניות, התקנת גלאי נוכחות לכיבוי אוטומטי בחדרי ישיבות ואזורי המתנה ועוד.

לבניין מערכת מיזוג אויר מתקדמת המשתמשת באוויר צח ומבטיחה את איכות האוויר בתוך הבניין. בנוסף, חל איסור על שימוש בגז מסוג CFC במערכות הקירור או החימום בבניין וישנן הוראות לבחירת גזים חלופיים ידידותיים לסביבה וללא פוטנציאל לדילול שכבת האוזון (ODP=0).

כלל הציילרים בבניין ברמת נצילות A או B לפחות. בכדי להביא את החיסכון במים לרמה המקסימלית נעשה



PROJECTS
LEED GOLD
CERTIFIED



פרק 7

אחריות חברתית

אחריות חברתית

הזו חברת בזק העבירה לעמותות תפוח בשנת 2020 תרומה בסך 1,546,213 ₪ (בכסף ושווה כסף).

בזק מברכת על השותפות עם עמותות תפוח אשר שותפה לסט הערכים אותו שואפת בזק לקדם וביחד הן מצליחות לגעת בקהילות רבות ברחבי הארץ.

התנדבויות עובדים

בעקבות משבר הקורונה לא הצליחה בזק להגיע ליעדי ההתנדבות שהציבה לעצמה בשנת 2020. אף על פי כן, עובדי בזק התנדבו במסגרת מספר עמותות כגון: עמותת עזרא מכל הלב, עמותת עלם, עמותת אור ועוד וסייעו לקהילות מוחלשות, ביניהן ניצולי שואה, נוער בסיכון ומשפחות שכולות. העובדים יצאו להתנדבויות אלה גם בזמן העבודה מהבית.

הפעילות החברתית של בזק בתקופת הקורונה

תקופת הקורונה העלתה צרכים חדשים בחברה הישראלית ובזק נרתמה על מנת לסייע.

בתחילת משבר הקורונה הושקה תכנית לתרומת אינטרנט לילדים ממשפחות נזקקות, על ידי כך אפשרה בזק לאותם ילדים להתחבר ללמידה מרחוק ולצמצם פערים לימודיים וחברתיים מול בני גילם. התכנית פעלה בירושלים, אשדוד ופתח תקווה והמשפחות נבחרו להשתתף בתוכנית ע"י מחלקת הרווחה העירונית. העיריות תרמו למשפחות אלו מחשבים ובזק השלימה את התרומה עם שירות האינטרנט ללא תשלום למשך שנה, ומחיר מסובסד קבוע החל מהשנה השנייה. יש כוונה להמשיך ולהרחיב את התכנית גם בשנת 2021.

בזק למען קידום הרפואה

שת"פ עם מגן דוד אדום:

מד"א בחרו בבזק כשותף בשגרה ובחירום. האתגר של מד"א גבר בתקופת המשבר כאשר הם היו צריכים לתת מענה למעל 60,000 שיחות ביום ובשיא המשבר למעל 1,500 שיחות בו זמנית! בזק פיתחה עבור מד"א מערך טלפוני שלם וליווי רציף לאורך כל התקופה.

בזק שידרגה תשתיות במחלקות הקורונה ב-6 בתי חולים, ביותר מ-500 מרפאות ובעשרות בתי רופאים ונציגי תמיכה טלפונית של גופי בריאות ברחבי הארץ. כל הפעולות האלה איפשרו את הקשר הרציף בין המטופלים למשפחותיהם ולצוות הרפואי.

כחברת התקשורת המובילה בישראל, בזק משרתת את כל אזרחיה ורואה עצמה כחלק בלתי נפרד ממנה. על כן, רואה החברה חשיבות רבה במעורבות חברתית עמוקה, על פי אסטרטגיה ומדיניות מפורטות, ומקדמת פעילות ערכית למען הקהילה בקרב עובדיה.

תרומות

גם בשנת 2020 המשיכה בזק לקדם את מטרותיה החברתיות והקהילתיות באמצעות תרומות לעמותות שונות. בנוסף, בזק פועלת להעברת תרומה בשווי כסף באמצעות סבסוד של עלויות תשתית התקשורת והאינטרנט עבור עמותות. בזק ממשיכה לבחור את העמותות איתם היא מתקשרת על פי קריטריונים שהגדירה מראש ואינה מבצעת תרומות פוליטיות.

תקציב התרומות הכספיות ושוות כסף שהעבירה בזק בשנת 2020 היה כ-5.3 מיליון ₪. **תקציב התרומות שוות כסף גדל והגיע לגובה של כ-2 מיליון ₪ אשר חולק בין 145 עמותות.**



חלק מתקציב התרומות שוות הכסף מיועד לליווי פעילות התנדבות של עובדי בזק. לכן, הירידה בהיקף התנדבות העובדים (בשל מגבלות הקורונה) הובילה לכך שתקציב התרומות לשנת 2020 לא מומש במלואו.

בזק ממשיכה לתרום מחשבים וציוד אלקטרוני שיצאו משימוש בחברה כמו בשנים עברו.

פרויקטים חברתיים - עמותות תפוח



כבר יותר מ-20 שנה שבזק פועלת בשותפות עם עמותות

תפוח אשר מקדמת שוויון טכנולוגי במטרה לצמצם את הפער הדיגיטלי על ידי פיתוח ויישום של תכניות בתחומי הטכנולוגיה, התעסוקה והחינוך. במסגרת השותפות העמוקה



סקירה זו מהווה השלמה למידע שנמסר בהרחבה בדוח המלא של בזק לשנת 2019. **לדוח המלא של בזק >** הסקירה נכתבה ברוח התקנים (SRS), GRI ו-SASB בליווי חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton Israel. החברה בוחרת לפרסם דוחות ESG מלאים אחת לשנתיים. בין הדוחות המלאים יפורסמו סקירות אחריות תאגידית בדומה לחוברת זו. בכל מקרה של סתירה בין המידע המצוין בסקירה זו לבין המידע הכלול בדוחותיה התקופתיים של החברה, האמור בדוחות התקופתיים של החברה גובר.