Partner 5G

דו"ח אחריות תאגידית - ESG

2022-2023



שיר בויום
רכזת גיוס

אלירן גולדד
מנהל אגף חווייית לקוח

כל המצולמים בדו"ח הינם עובדי פרטנר

תוכן עניינים

1. דבר יו"ר ומנכ"ל 1

2. על החברה: 3
פרטנר - נעים להכיר
- מי אנחנו 3
- חזון ודרך החברה 4

פרטנר במספרים 5
- נתונים כספיים 5
- ביצועי ESG 2023 6
- מה חדש מהדוח האחרון? 9
- תפיסת האחריות התאגידית בפרטנר 9
- התחייבותינו וערכי החברה 11
- נושאים מהותיים 13
- דיאלוג עם מחזיקי עניין 13
- מדדים ודירוגים 14
- חיבור העשייה של פרטנר ליעדי הפיתוח של האו"ם (SDG's) 15

3. פרק מיוחד: 19
תמיכה באזרחים וכוחות הביטחון במלחמת "חרבות ברזל"

4. הלקוחות והשירות שלנו - רואים כל לקוח 23
- מיקודי שנת 2024 24
- שירות: תפיסת השירות | אופן מתן השירותים | איכות השירות | נגישות השירות 25
- שיווק אחראי 26

העובדים שלנו - יוזמים, מתפתחים, משפיעים 27
- שיוויון מגדרי 28
- תנאי העסקה וזכויות עובדים 29
- גיוון והכלה 30
- סביבת העבודה בפרטנר 32
- בטיחות וגהות בעבודה 34
- פיתוח והכשרה 34

6. מחוברים לקהילה - מייצרים אימפקט 37
- מדיניות השקעה בקהילה, תרומות והתנדבות 38
- פעילויות מרכזיות והאימפקט שלהן 39
- עובדים מתנדבים 40

7. הספקים שלנו - שקיפות והוגנות 41
- מדיניות רכש ושרשרת אספקה 42
- תנאי סף לספקים 42
- רכש מגוון 42

8. הסביבה שלנו - מיישמים קיימות 43
- מחוייבות לשמירה על הסביבה 44
- ניהול סביבתי ותהליכים/ביצועים מרכזיים בשנתיים החולפות 45
- ביצועים סביבתיים 45

9. ממשל תאגידי 51
- ממשל תאגידי ועבודת הדירקטוריון 52
- קוד אתי 55
- ניהול תקין: שמירה על זכויות אדם | הגנה על פרטיות וסודיות | מניעת שוחד ושחיתות 56
- ניהול סיכונים 59
- פרטיות, אבטחת מידע וסייבר 61
- הליכים משפטיים משמעותיים 62

10. על הדו"ח 62

11. GRI Index 63

דבר יו״ר ומנכ״ל

אנו גאים להציג בפניכם את דוח ה- ESG של חברת פרטנר לשנים 2022 ו-2023.
במהלך השנתיים האחרונות, הובלנו תהליכי עומק בחברה שכללו בין היתר התעצמות פנימית, שיפור תהליכי עבודה ומערכות, דיוק מיקודים והשבחת בסיס הלקוחות על ידי התמקדות בערך ושירות טוב יותר.
בשנים אלו השקענו סכומים גדולים בתשתיות הסלולר והסיבים ובשדרוג מערכות המידע והדיגיטל על-מנת לשפר ולהשביח את החברה.

עם תחילת מלחמת חרבות ברזל הנחה אותנו עקרון אחד: ״מדינת ישראל לפני פרטנר״. מאז ה- 7 באוקטובר נרתמנו במלוא העוצמה לטובת החברה הישראלית, חיילי וחיילות המילואים, כוחות הבטחון, תושבי העוטף ותושבי הצפון שפונו מבתיהם, הפצועים ומשפחות הנרצחים והחטופים.
גם בימים אלו אנו אומרים, פרטנר לא תחזור לשגרה כל עוד מדינת ישראל לא תחזור לשגרה.

בשנים אלו המשכנו להתמקד במחזיקי העניין של החברה: העובדים שלנו, הלקוחות, הקהילה ובעלי המניות.
עובדי פרטנר הם במרכז העשייה שלנו ואנו פועלים רבות כדי להיות מקום עבודה שוויוני, טוב ומאפשר לכל עובד ועובדת, לצד פעילות רווחה רחבה ומעטפת תנאים מהטובות בשוק.
אנו פועלים להעסיק עובדים מאוכלוסיות מגוונות, לקדם ולהכשיר את העובדים והמנהלים שלנו ולבנות להם אופק מקצועי ואישי. בפרטנר אחוז גבוה של נשים בכל דרגות הניהול, כאשר כמוצג בדוח פערי השכר קיימים הפרשים מינוריים בין העובדים לעובדות, המשקפים את יישום תפיסתנו בנושא.

פרטנר של סוף 2023 טובה משמעותית מזו של תחילת השנה, כאשר אנו משקיעים יותר בטכנולוגיה, חדשנות, תשתיות ושירות עם ערך ללקוחות שלנו. פריסת הסיבים האופטיים שלנו הינה הרחבה במדינה, מצפון לדרום, פריפריה ומרכז, במטרה להגיע לכל בית בישראל. זאת לצד רשת סלולר הדור ה-5 המתקדמת בישראל, אותה השקנו לאחרונה.
פרטנר היא חברה חיונית בשגרה בכלל ובעתות חירום בפרט. אנחנו מבינים היטב את המחויבות שלנו לספק ללקוחות שלנו שירותי אינטרנט, סלולר וטלוויזיה בכל מקום וזמן. המשימה שלנו היא להגיד ״כן״ לכל בקשה וצורך שמגיעים מהלקוחות ולתת פתרון, גם אם זו בקשה יוצאת דופן שלא פגשנו בעבר. מעל הכל, הדבר המרכזי בתפיסה שלנו הוא הוגנות כלפי הלקוחות שלנו, כאשר אנחנו מוכרים להם רק שירותים שהם באמת צריכים. זאת לצד ערכי החברה הנוספים והחזון שלה.

הפעילות הענפה שלנו עבור החברה הישראלית מפורטת בדו״ח, אולם אנחנו מבקשים להתמקד ברוח של עובדי ועובדות פרטנר שהובילה את הפעילות. מתחילת המלחמה, כ-500 עובדים התחברו לקבוצת ״כוח המתנדבים של פרטנר״ ונתנו שירות לכל צורך שעלה מלקוחות ואזרחים, באופן מעורר השראה ויוצא דופן.
פרטנר מאמצת את ״קיבוץ כרם שלום״ ומלווה אותו מתחילת המלחמה עד לשיקום ולצמיחה. זוהי שעתה היפה של פרטנר להחזיר לקהילה. בנוסף, המשכנו את תמיכתנו בשותפים החברתיים שלנו ״לתת״, עמותת ״אור למשפחות״, ״כנפיים של קרמבו״, ״ארגון לב אחד״, עמותת ״עדן״ לקידום נשים ואימוץ גדודי הלוחמים גדוד השריון ״עזוז״ וגדוד ״שחר״ לחילוץ והצלה. זאת בנוסף לפעילויות השוטפות למען הקהילה והסביבה.

כקבוצת תקשורת מובילה יש לנו אחריות ויכולת השפעה על יצירת עתיד טוב יותר ולכן, אנו בוחנים בכל עת את השפעות פעילותינו על שינויי האקלים ונערכים להם דרך מחויבות ליוזמות ולתוכניות להפחתת ההשפעות הסביבתיות. כניסתנו לשוק החשמל מאפשרת לנו הזדמנויות חדשות לשמירה על הסביבה.

גם השנה זכינו בפרס הגבוה ביותר, ״פלטינה +״ בדירוג ׳מעלה׳ ESG לאחריות תאגידית, דירוג המשקף את המחויבות והפעילות שלנו בתחום ומהווה עבורנו, גם פנימה, סמן ימני על איך עלינו לנהוג אחד כלפי השני ובאופן זהה כלפי הלקוחות שלנו.

הדוח המפורסם לציבור מציג בבהירות ובשקיפות את הפעילות וההישגים שלנו בתחום ה- ESG. אנחנו מציבים יעדים ומודדים את העמידה בהם, ומנהלים דיאלוג רציף בנושאים אלו עם מחזיקי העניין של החברה כדי ללמוד ולהשתפר כל הזמן.

אנחנו מאחלים לכולנו בריאות ועשיית טוב. קריאה מהנה.

שלכם,

שלמה רודב,
יו״ר הדירקטוריון

אבי גבאי,
מנכ״ל

פרטנר – נעים להכיר

מי אנחנו?

פרטנר תקשורת בע"מ היא קבוצת תקשורת ישראלית מובילה, המספקת שירותי תקשורת סלולרית וקווית, לרבות אינטרנט, טלפוניה, שיחות בינלאומיות, טלוויזיה, פתרונות לעסקים וכן ציוד נלווה. פעילות החברה מתבצעת תחת המותגים פרטנר 5G, פרטנר פייבר, פרטנר פאוור ו-פרטנר TV.
החברה התאגדה לראשונה בישראל בשנת 1997 ומניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב. בעלת השליטה בחברה (כ-27%) היא אמפיסה אחזקות, המוחזקת בין היתר על ידי מנכ"ל החברה, אבי גבאי ויו"ר החברה, שלמה רודב.

נכון לסוף שנת 2023, פרטנר מספקת שירותי תקשורת סלולרית לכ-2.644 מיליון מנויים, המהווים כ- 24% מכלל מנויי הסלולר בישראל, כאשר לחברה פריסה רחבה של רשת דור 4 ורשת דור 5 בכל רחבי ישראל. בנוסף, לחברה תשתית אינטרנט סיבים אופטיים עצמאית המגיעה לכמעל מיליון משקי בית, כאשר במקביל חתמה החברה על הסכמים עם חברות תשתית אחרות. לשירות הסיבים מנויים מעל ל-400 אלף לקוחות, כך שכיום פרטנר היא החברה עם פוטנציאל היצע הסיבים הרחב ביותר. כמו כן, לחברה כ-207 אלף מנויי טלוויזיה. בתחילת שנת 2024 החלה החברה לפעול גם בתחום האנרגיה כספקית חשמל ללקוחות פרטיים ועסקיים.

סלולר
כ-2,644 אלף מנויים

93%
שיעור מנויי פוסט-פייד מסך מנויי סלולר

אינטרנט
כ-439 אלף מנויים

84%
שיעור מנויי סיבים מסך מנויי אינטרנט

פרטנר TV
כ-207 אלף מנויים

פתרונות עסקיים
ספק שירותים מוביל

ציוד קצה
פתרונות כוללים במגוון ערוצים ובפריסה רחבה

Partner Power
אספקת חשמל ללקוחות פרטיים ועסקיים

חזון החברה

לספק פתרונות ושירותי תקשורת איכותיים וחדשניים באמצעות יוזמה, אחריות והוגנות, לתועלתם של לקוחות החברה, עובדיה ובעלי המניות.

הדרך שלנו

פשטות
פשטות בהתנהלות היום יומית שלנו המאפשרת, בין היתר, מיקוד בפעילויות המבטיחות צמיחה בת קיימא ושיפור בגמישות

מתן גישה בכל מקום וזמן
שדרוג ופיתוח תחום הדור ה- 5 תוך עמידה בחזית הטכנולוגית, מתן נגישות לסיבים באמצעות תשתית עצמאית ותשתית צד שלישי, מינוף יכולות אלו למתן פתרונות מותאמים ללקוחות עסקיים

שירות מצוין
שיפור מתמיד ובלתי מתפשר במתן שירות לצד התאמה מלאה של הפתרונות שלנו לצרכי לקוחות קיימים ופוטנציאלים

אופטימיזציה מתמשכת
מאמץ בלתי פוסק לשיפור המצוינות התפעולית תוך הסתייעות בפיתוחים ופתרונות טכנולוגיים

דוח קיימות ESG פרטנר 2023

נתונים כספיים לשנת 2023

הכנסות
3.347
מיליארד ש"ח

Adjusted EBITDA
1.052
מיליארד ש"ח

רווח נקי
163
מיליון ש"ח

תזרים מזומנים חופשי מתואם
143
מיליון ש"ח

הכנסה חודשית ממוצעת למנויי סלולר
(ARPU) בנטרול דמי קש"ג
42₪

ביצועי ESG 2023

10 שנים
ברציפות פלטינה + באחריות תאגידית

47%
בכלל החברה הן נשים

49%
מצי החברה הם רכבים היברידיים חסכוניים וחשמליים

הרחבת פעילות חברתית עם ערך עם "אור למשפחות", "כנפיים של קרמבו" גדודי הלוחמים של צה"ל, כוחות הבטחון, ארגון "לתת" ועוד

85%
מעובדי החברה עברו הדרכה על הקוד האתי

68%
מכלל העובדים התנדבו בשנת 2023

50%
נשים בהנהלה הבכירה של פרטנר

2.2 מיליון ש"ח
הוקצו לנושאי אחריות תאגידית
x2

100%
מעובדי החברה קיבלו משוב

44%
מנהלות בכלל החברה

3.52%
עובדים עם מוגבלות השתלבו בפרטנר

2822
עובדים בפרטנר
*2650 משרות

ההנהלה שלנו והמבנה הארגוני של החברה



אבי גבאי
מנכ"ל



דגנית קרמר
משנה למנכ"ל



מירי תקוטיאל
סמנכ"ל כספים



אסף אביב
סמנכ"ל שיווק ותוכן



יבגני דולקרט
סמנכ"ל משאבי אנוש ותפעול



אבי דבורה
סמנכ"ל לקוחות עסקיים



יעל גאוני
סמנכ"ל תקשורת ורגולציה



יגאל גלעדי
סמנכ"ל הנדסה



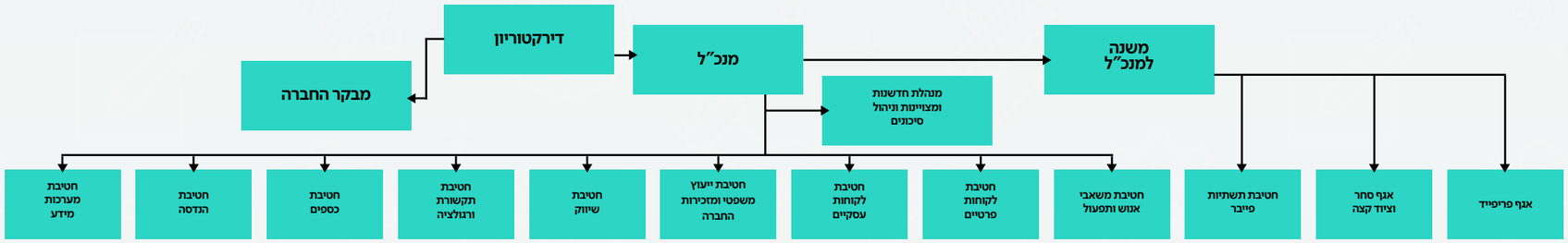
שרית הכט
סמנכ"ל ייעוץ משפטי
ומזכירת החברה



מאיה רדושינסקי
סמנכ"ל שירות לקוחות פרטיים



אלדד פיילס
סמנכ"ל מערכות מידע



מה חדש מהדוח האחרון

1. עדכון נושאי ESG מהותיים. במהלך הרבעון הראשון של שנת 2024 ביצעה פרטנר תהליך של עדכון נושאי ה- ESG המהותיים של החברה. התהליך בוצע על ידי סקירה וניתוח של ציפיות משקיעים, לקוחות, עובדים ורגולציות, וזאת לצד התאמתן כך שיתמכו באסטרטגיה העסקית של החברה.

2. חידוד מוקדי ההשפעה החברתיים של פרטנר וסידור תפיסת האחריות התאגידית של החברה בארבעה צירי השפעה מרכזיים (כמפורט בהמשך).

3. המשך פעילות להפחתת השפעות סביבתיות באמצעות מגוון פעילויות וכניסה לשוק החשמל שמקורו ממאגרי הגז הטבעי הפרוסים בחופי המדינה ומיוצר על ידי תחנות כוח בטכנולוגיה יעילה ומתקדמת.

4. שיפור בביצועי אחריות תאגידית תוך רתימת הארגון כולו למטרות וליעדים.

תפיסת האחריות התאגידית בפרטנר ואופן ניהול התחום

פרטנר היא חברה ישראלית הפועלת בישראל ומתוך כך גיבשה את ערכיה ואת צירי הפעילות שלה, מהם נגזרו פעילויות האחריות התאגידית. כחברה מובילה עם אלפי עובדים ומיליוני לקוחות ברחבי הארץ, לפרטנר מעגלי השפעה נרחבים ולכן היא מחויבת להתנהלות ערכית, הוגנת ושקופה על פי ערכי הקוד האתי, כלפי כל מחזיקי העניין של החברה. ההתגייסות המהירה של פרטנר לסיוע אזרחי נרחב והיכולות שלה להפעיל מיידית את יכולותיה ומשאביה עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" התאפשרו בין היתר בזכות מערך אחריות תאגידית מנוהל ומאורגן שמופעל במשך שנים ליצירת חוסן, פיתוח וצמיחה כלכלית חברתית.

האחריות התאגידית בפרטנר מנוהלת על פי עקרונות ה- ESG מתוך מטרה להשיא ערך ולייצר אימפקט בכל פעילות, ולשלב בין שיקולים עסקיים לבין רווחה חברתית. היעדים שאנו מציבים בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי מחוברים לליבה העסקית שלנו ונמדדים כמו כל יעד עסקי אחר בחברה.



תפיסת האחריות התאגידית של פרטנר חודדה לכדי ארבעה צירי השפעה מרכזיים, דרכם אנחנו בוחנים את השפעתנו והאימפקט של החברה:

ציר לאומי:

רתימת יכולותיה ומשאביה של החברה לסיוע בעיתות חירום לכוחות הביטחון, לחיילי צה"ל ולקהילות הזקוקות לנו (כדוגמת אימוץ 2 גדודי לוחמים במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" ואימוץ קיבוץ "כרם שלום").

ציר כלכלי חברתי:

כחברת תקשורת המספקת מגוון רחב של שירותים והנמצאית בפריסה ארצית רחבה, אנחנו משלבים בין ליבת הפעילות שלנו לבין יעדים חברתיים. פרטנר הייתה הראשונה להשיק תוכנית סלולר חברתית Better future שבאמצעותה תומכת בגופים המסייעים לאנשים עם מוגבלות לצמוח ולהשתלב בחברה בשיוויון ובכבוד – כדוגמת תנועת "כנפיים של קרמבו", בסיוע לחוסן משפחות שכולות עם עמותת "אור למשפחות" ועוד. בנוסף, פרטנר הקימה תוכנית סיבים וטלוויזיה חברתית Partner all in better future שתתמוך בראש ובראשונה בנוער שפונה מביתו ותסייע באמצעות ארגון "לב אחד" להקים מרכזי חוסן שיספקו תמיכה חברתית ונפשית עבורם מתוך ההבנה שהנוער הוא הבסיס לבניית עתיד טוב יותר בישראל.

ציר עסקי כלכלי:

מנועי הצמיחה המרכזיים של החברה הם תשתיות סיבים אופטיים ודור 5. פרטנר היא ספקית הסיבים הגדולה בישראל, לצד רשת הסלולר הרחבה בישראל, הכוללת פריסת אתרי דור 5 נרחבת. ככזאת, אנו לוקחים אחריות להנגיש תשתיות מתקדמות אלו כמנוף לצמצום פערים וצמיחה כלכלית למגוון אוכלוסיות.

ציר שיוויון מגדרי והזדמנויות:

לאורך השנים פרטנר מקפידה על מדיניות קידום שוויון בין נשים לגברים ושיוויון הזדמנויות בכל ההיבטים. מעבר לשוויוניות עליה אנו מקפידים בשכר, היחס בין גברים לנשים בפרטנר שווה ועל כך גאוותינו. יתרה מכך, הדרג הניהולי הבכיר של החברה מאויש באופן שווה בין נשים לגברים. פרטנר גאה בתמיכתה בנשים במסגרת פעילות "פרויקט נשי", העלאת מודעות לשיוויון בין חלקים שונים בחברה באמצעות פסטיבל סרטים נשי המשודר בפרטנר TV ובתמיכה בעמותות שפועלות לשיוויון בכל החברה הישראלית. בנוסף, תמיכה בקידום מגזרים באמצעות חלוקת מלגות לנוער, חיבור תשתית לתקשורת מהירה שמקדמת קדמה וחדשנות ופעילות למען אנשים עם מוגבלות באופן רציף ושוטף. פרטנר פועלת לצמצום פערים דיגיטליים לאוכלוסיות מודרות ולכן הקימה "אקדמיה" ללימוד מבוגרים לשימוש באפליקציות וברשתות החברתיות בטלפונים חכמים לקידום חיי היומיום. התוכנית מאפשרת השתלבות טובה יותר בחברה הדיגיטלית הישראלית.

תפיסת האחריות התאגידית של פרטנר והיוזמות שהיא מקדמת, נמצאות בהלימה ליעדי הפיתוח בר קיימא (SDG's – Sustainable Development Goals) שהוגדרו על ידי האו"ם כיעדים המרכזיים להתמודדות עם האתגרים הגלובאליים. חיבור זה, בין היעדים הבינלאומיים לאסטרטגיה העסקית ולאחריות התאגידית, מאפשר בחינת ההשפעות על הסביבה והקהילה בה אנו פועלים ומיצוי מלוא ההזדמנויות ליצירת השפעה חיובית ככל הניתן.
את תחום האחריות התאגידית מובילה מנהלת האחריות התאגידית של החברה, בסיוע רפרנטים בחטיבות החברה, בהובלה ופיקוח של מנכ"ל החברה וסמנכ"לית תקשורת ורגולציה.

מבנה ארגוני לניהול האחריות התאגידית – ESG

מנכ"ל

|

סמנכ"לית תקשורת ורגולציה

|

מחלקת אחריות תאגידית ותקשורת פנים ארגונית

|

רפרנטים בחטיבות החברה

התחייבותנו למחזיקי העניין של החברה

ללקוחותינו

לספק את הטכנולוגיה המתקדמת ביותר שתאפשר חיבוריות בכל מקום ובכל זמן, להעניק שירות איכותי, להקשיב ולקיים דיאלוג שוטף ללמידה ולשיפור מתמיד

לעובדינו

ליצור סביבת עבודה נעימה והוגנת, שיוויונית, מאתגרת, בטוחה ומעצימה

לבעלי המניות ולמשקיעים

לתת ערך מוסף והתחייבות לעשות שימוש נבון ומושכל בהון ובמשאבים

לשותפינו בשרשרת הערך

לנהוג בהם כשותפים לדרך, בהוגנות ובכבוד, להכיר בצרכיהם ולסייע לצמיחתם ולהתפתחותם תוך יצירת ערך משותף

ערכי החברה

יוזמה

נעודד תרבות של לקיחת יוזמה והובלה של רעיונות חדשים, שיביאו לשיפור מתמיד, כי זו הדרך להתקדם

הוגנות

ננהג ביושרה, תמיד נדבר אמת, נשקף את הדברים כפי שהם ונבטיח רק מה שביכולתנו לקיים. עם הלקוחות שלנו ועם עצמנו

פשטות

נפשט את תהליכי העבודה שלנו ונהפוך כל מורכב לקל, כך שיהיה נגיש, קצר ומובן לכל

אחריות

נתמקד ב'מה נכון' ולא ב'מי צודק' ונמצא בעצמנו את הפתרונות הנכונים להשגת המטרות שלנו

גמישות

נהיה פתוחים למציאות המשתנה, נתייחס לשינוי כהזדמנות ולא נחשוש משינוי כיוון



שרון ביאליק
מנהלת מח' Retail משווקים

נושאים מהותיים

ברבעון הראשון בשנת 2024, פרטנר ביצעה תהליך לעדכון נושאי ה- ESG המהותיים של החברה. זאת על מנת לתת ביטוי קוהרנטי וממוקד לעשיה בחברה ומתוך מטרה לייצר השפעה חיובית מיטבית ולהטיב עם מחזיקי העניין שלנו במקומות המשפיעים ביותר. התהליך כלל סקירת עומק של הדגשים וציפיות מחזיקי העניין שלנו, בחינת הצרכים ומוקדי ההשפעה העיקריים של החברה ובהתאם לאסטרטגיה והמיקוד העסקי שלה.

1. **ממשל תאגידי, אתיקה וניהול תקין**
2. **חדשנות בשירות ובשביעות רצון לקוחות**
3. **חדשנות ויצירת תשתיות תקשורת מתקדמות**
   (הרחבת כיסוי דור 5, פריסת נרחבת של סיבים, כניסה לתחום החשמל), לרבות השקעה בממשקים דיגיטליים
4. **סביבת עבודה והוגנות תעסוקתית**
5. **בטיחות ובריאות עובדים ולקוחות**
6. **השקעה בקהילה**
7. **ניהול סביבתי, פסולת וחומרים**
8. **סודיות ואבטחת המידע וסייבר**
9. **ניהול סיכונים מערכתיים**

דיאלוג עם מחזיקי עניין

פרטנר מנהלת ובוחנת באופן מתמיד את הציפיות מהחברה ואת השיח עם מחזיקי העניין שלה. פירוט תהליכי ניהול דיאלוג עם מחזיקי העניין שלנו נותן ביטוי לנושאים המהותיים שהועלו על ידם. אנו מזהים את צרכיהם, לומדים ומשפרים את איכות השירות ואת התנהלותנו העסקית כדי להיות ראויים לאמון.



עובדים	לקוחות	ספקים	רשויות וממשל	משקיעים מוסדיים ואנליסטים	קהילה וארגונים חברתיים / סביבתיים
סקרי עמדות עובדים, קו ישיר להנהלת החברה, שיחות משוב, כנסים, שולחנות עגולים, תקשורים שוטפים, אתר פנים ארגוני, אפליקציה פנים ארגונית בנייד, קבוצת פייסבוק ייעודית לעובדי פרטנר	סקרי שביעות רצון ואיכות השירות של לקוחות (פנים ארגוניים וחיצוניים), בקרות לקוח סמוי ומשובים. זמינות אינטראקטיבית 24/7 בפלטפורמות דיגיטליות ובאמצעות "בוטים" בשירות הווטסאפ	עמוד ייעודי באתר האינטרנט של החברה המיועד לפניות ספקים (באופן גלוי או אנונימי), ופורטל ספקים	דיאלוג שוטף, הקפדה על דיווח שקוף, אמין ומדויק בהתאם לדרישות הרגולטוריות	במהלך השנה עורכת פרטנר מעת לעת באופן יזום, שיחות משוב עם משקיעים מוסדיים ואנליסטים לגבי טיב הקשר בינם לבין פרטנר בנושאים אתיים, זמינות המידע והמענה. ניתן לפנות בכל נושא לאתר קשרי משקיעים באתר החברה. החברה מנהלת שיחות שוטפות ומעדכנת באמצעות דוחות ודיווחי החברה על פי חוק	יצירת שיתופי פעולה רציפים וארוכי טווח עם ארגונים ועמותות. הקשבה פתוחה וגמישה לצרכים העולים מן השטח ולאירועים שהמדינה והחברה חווים. ניהול דיאלוג מתמשך עם השותפים החברתיים והסביבתיים של החברה במפגשים וסיעור מוחות עמם, ופניות יזומות של פרטנר לעמותות וארגונים להרחבת מעגלי ההשפעה.

אנחנו בוחנים באופן רציף מה מצפים מאתנו מחזיקי העניין שלנו ואיך נפעל עבורם באופן המיטבי ביותר. דיאלוג עם מחזיקי העניין שלנו הוא חלק מדרך הניהול שלנו. הדיאלוג עם העובדים מנוהל בחטיבת משאבי אנוש, עם המנהלים הישירים ובפלטפורמות השונות שיש בחברה. הנושאים שעולים נלמדים ומוטמעים בתוכניות העבודה. הדיאלוג עם הלקוחות הוא יומיומי ומנוהל בממשקים עימם. מסקנות המשובים מנותחות ומיושמות בתוכניות העבודה. גם הדיאלוג עם הספקים ושאר מחזיקי העניין מנוהל באופן סיסטמטי ומבוקר. הלמידה מהדיאלוג מאפשרת לנו להיות טובים יותר וגם לנהל את הסיכונים של החברה באופן מושכל. אנחנו מנחילים את הגישה למנהלים בחברה, בודקים ומודדים את היישום והאפקטיביות לטווח ארוך.

דוגמאות שיישמנו בעקבות משובים ודיאלוג

הוספת שירות 24/7 בווטסאפ ללקוחותינו הנמצאים בחו"ל כדי שיוכלו לפנות למוקד שירות הלקוחות בחיבור מכל מקום.

שירות לחרשים בשפת הסימנים על ידי אפליקציה פשוטה וזמינה שאמצעותה לקוחותינו יכולים לנהל שיחת ווידיאו מתומללת בשפת סימנים.

מדדים ודירוגים

2022-2023

- אות Superbransd לתרומה לקהילה במלחמת "חרבות ברזל" ע"ש פולה מוזס ז"ל
- חברת התקשורת היחידה בדירוג "100 החברות שהכי טוב לעבוד בהם" ע"פ מדד Coface BDI בשיתוף דה-מרקר (כבר 17 שנים)

2023

- 10 שנים ברציפות דירוג פלטינה + הגבוה ביותר בדירוג מעלה ESG לאחריות תאגידית
- פרטנר במקום הגבוה ביותר במדד נטפליקס המודד את ביצועי ספקיות האינטרנט בעת צפיה בנטפליקס
- מקום 1 מבין חברות התקשורת בדירוג "150 המעסיקים הטובים בישראל" של סטטיסטה בשיתוף "גלובס"

חיבור העשייה של פרטנר ליעדי הפיתוח של האו"ם (SDG's)

יעד

5 שוויון מגדרי

5.1 לשים קץ לכל צורות האפליה נגד כל הנשים והנערות בכל מקום
פרטנר פועלת ליצירת סביבת עבודה שוויונית, מגוונת, מאפשרת ומעצימה. שכר העבודה בפרטנר נקבע ע"פ סוג העיסוק ולא ע"פ מגדר מי שמכהן בו ובסקר שערכה החברה נמצאו פערי שכר מינוריים הקשורים לאופי התפקיד, ותק ותגמול עבור ביצועים עסקיים.

5.2 להפחית עד לאפס את ההטרדות המיניות
פרטנר מגנה הטרדות או אלימות מכל סוג שהוא, לרבות הטרדה מינית והתעמרות ופועלת למגר אותן. לשם כך, גיבשה מדיניות המפורסמת לכל עובדי החברה, מקיימת הדרכות בנושא ומפיצה תקשורים שוטפים.

5.5 נוכחות נשית סביב שולחן קבלת ההחלטות בכל הדרגים.
פרטנר פועלת לשימור האיזון הקיים בין גברים ונשים בתפקידי ניהול בכל הדרגים על מנת להבטיח השתתפות מלאה ויעילה של נשים ושוויון הזדמנויות למנהיגות בכל רמות קבלת ההחלטות.

8 הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

8.2 גיוון, חדשנות ושדרוג יעילות כלכלית השגת רמות גבוהות יותר של פריון כלכלי
פרטנר היא קבוצת תקשורת חדשנית ומחדשת המקדמת ומיישמת סביבת עבודה מגוונת, הכלה של עובדים מרקעים שונים והתאמת סביבת העבודה על פי צרכיהם.

8.3 לקדם מדיניות לתמיכה ביצירת מקומות עבודה ויוזמות בצמיחה קידום מדיניות מונחית-פיתוח התומכת בפעילות יצרנית
החברה מעניקה לעובדים סביבת עבודה נוחה ונעימה, המקדמת תהליכי חשיבה יצירתיים וחדשנות. כמו כן, כחלק ממדיניות הרכש של פרטנר, מעניקה החברה העדפה לרכש מעסקים קטנים-בינוניים במטרה לעודד צמיחה ופיתוח של עסקים אלו בחברה הישראלית.

8.5 תעסוקה מקיפה ועבודה הוגנת, שכר שווה
פרטנר מעסיקה כ- 2800 עובדים מכל המגזרים ובכל רחבי הארץ. החברה מעניקה שוויון הזדמנויות בתעסוקה לכל, ופועלת לקדם אוכלוסיות מגוונות. כמו כן, מבצעת החברה בקרה לבחינת פערי שכר בין גברים ונשים משפרת ומאזנת באופן רציף.

8.8 הגנה על זכויות העובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה
מרבית עובדי החברה נמצאים תחת הסכם קיבוצי מיטיב שנבנה בהבנה ובהסכמה עם ועד העובדים. החברה מחויבת לבריאות ובטיחות עובדיה החברה ולקוחותיה, באמצעות מתן הטבות שונות לעובדים לקידום בריאותם, ואף פועלת לפי תקן לבטיחות וגהות תעסוקתית ISO 45001:2018.

9 תעשייה חדשנות ותשתיות

9.1 פיתוח תשתיות איכותיות, אמינות, ברות קיימא ועמידות, לרבות תשתיות מקומיות ותשתיות חוצות גבולות
לפרטנר תשתית סיבים אופטיים עצמאית נרחבת, מהירה ומתקדמת ביותר. הודות לתשתית הסיבים ולהסכמים שהחברה חתמה עם בזק ו-IBC, פרטנר החברה היחידה שנותנת כיום שירות בכל מקום בו יש תשתית סיבים. מצבת המנויים עומדת על 369,000 בסוף שנת 2023.

9.5 שיפור המחקר המדעי, שדרוג היכולות הטכנולוגיות של המגזר התעשייתי בכל המדינות, במיוחד במדינות מתפתחות
לחברה הסכמי פריסת סיבים אופטיים עם חברת טמרס טלקום שתאפשר חיבור בין המזרח הרחוק לאירופה.

10 צמצום אי השוויון

10.2 העצמת וקידום של הכללה חברתית, כלכלית ופוליטית של הכלל
פרטנר מקדמת מדיניות של שוויון הזדמנויות, הכלה וגיוון, ומעניקה לעובדי החברה יחס הוגן ושוויוני וללא הפלייה על בסיס גזע, גיל, מגדר, צבע, נטייה מינית, אתניות, מגבלות גופניות, דת שיוך פוליטי או מצב משפחתי. החברה פועלת ליישום מעשי במגוון פעילויות חברתיות.

10.4 אימוץ מדיניות כלכלית, של שכר הוגן, הגנה חברתית והשגת שוויון רב יותר לאורך זמן
לצד קידום שוויון בתעסוקה, פרטנר יוזמת ותומכת בפרויקטים מגוונים בקהילה המקדמים שוויון באוכלוסייה.

12 צריכה וייצור אחראיים

12.2 השגת ניהול בר קיימא ושימוש יעיל של משאבי טבע
פרטנר משקיעה משאבים רבים לניהול סביבתי, וזאת באמצעות ניטור ובקרה אחר הביצועים הסביבתיים של החברה וכן הטמעת יוזמות סביבתיות לקידום הניהול הסביבתי שלה.

12.5 הפחתת פסולת ועידוד מחזור, הפחתה משמעותית של ייצור האשפה באמצעות מניעה, הפחתה, מחזור ושימוש מחדש
החברה מקפידה לנהל את הפסולת הנוצרת מפעילות החברה, זאת באמצעות יוזמות של החברה להפחתת כמויות הפסולת להטמנה והגדלת הפסולת המועברת למחזור ושימוש חוזר ולצמצום המשאבים. כמו כן, פועלת בשיתוף פעולה עם ארגונים סביבתיים שונים המסייעים בניהול תהליכי מחזור של פסולת החברה.

12.6 תרבות דיווח בר קיימא
פרטנר מקפידה על דיווח רציף בתחום האחריות התאגידית ומשנת 2011 מפרסמת לציבור דוחות הכוללים את ביצועיה החברתיים והסביבתיים.

12.8 הגברת מודעות לאורח חיים בר קיימא
החברה פועלת להגברת המודעות של עובדיה בנושא קידום אורח חיים בר קיימא תוך שמירה על איכות הסביבה.

חיבור העשייה של פרטנר ליעדי הפיתוח של האו"ם (SDG's)

יעד

13 שינוי אקלים

13.3 מודעות סביב שינויי האקלים
פרטנר מבינה את החשיבות והאתגרים הקיימים בנושא שינויי אקלים והתחממות כדור הארץ, הנובעים מפליטות גזי חממה. לשם כך, פועלת החברה לקידום יוזמות להתייעלות אנרגטית ומבצעת ניטור ובקרה אחר ביצועיה הסביבתיים.

16 שלום, צדק וחוזק המוסדות

16.5 הפחתה משמעותית של שחיתות ושוחד על כל צורותיהם
בחברה קיים נוהל למניעת שוחד ושחיתות המפרט את דרך ההתנהלות הרצויה של עובדיה בקשר והתקשרות מול לקוחות החברה וספקיה.

16.6 פיתוח מוסדות יעילים, אמינים ושקופים בכל הרמות
פרטנר פועלת ליצירת אקלים ארגוני של הוגנות ושקיפות ומייצרת אמצעי תקשורת ודיווח אישיים ואנונימיים על כל הפרה של נהלי החברה או של נושאי הקוד האתי.

16.7 הבטחת קבלת החלטות אחראית, מכלילה, משתתפת ומייצגת בכל הרמות
תהליכי קבלת ההחלטות נעשים באופן שקול ומאוזן, תוך שיתוף והקשבה למחזיקי העניין הפנים ארגוניים והחיצוניים של החברה.



פרק מיוחד
נרתמים למען אזרחי ישראל וכוחות הבטחון – העשייה שלנו במלחמת "חרבות ברזל"



ה- 7 באוקטובר הפך כל דבר חשוב לפחות חשוב. מתחילת המלחמה הצהרנו בפרטנר על שני דברים בסיסיים. 1. מדינת ישראל היא בראש סדר העדיפויות שלנו ואנחנו מסתכלים קודם מה טוב לעם ולמדינה ורק לאחר מכן על פרטנר. 2. זה עניין של שבועות וחודשים ולא "סבב" ולכן חובתנו לדאוג לאזרחים, ללקוחות המפונים, לכוחות הביטחון וחיילי צה"ל ולעובדי פרטנר ובני משפחותיהם אשר מתגוררים באיזורי העימות והמשרתים במילואים. לצד זאת להמשיך ולהפעיל את החברה ולהתקדם.

במהלך המלחמה עשינו ועודנו עושים פעולות יוצאות דופן עבור לקוחותינו. החברה לא "תחזור לשגרה" כל עוד החיילים עדיין במילואים, מרבית המפונים עדיין לא חזרו לבתיהם והחטופים לא שבו.

העשייה שלנו כללה עשייה למען הלקוחות שלנו, למען העובדים שלנו ולמען כוחות הבטחון וחיילי צה"ל

- היינו הראשונים לפתוח את רשת דור 5 לכל לקוחותינו לתקשורת מהירה עם היקירים להם
- פתחנו גלישה ללא הגבלה לכל המנויים
- הקמנו חבילות גלישה ללא עלות ללקוחות ששהו בחו"ל עם תחילת המלחמה
- זיכינו מנויים בחו"ל בגין שיחות יוצאות, נכנסות ומקומיות
- עצרנו חיובים לתושבי העוטף והצפון שפונו מבתיהם
- שלחנו נתבי LTE ללא תשלום ללקוחות שהזדקקו לכך
- פתחנו מגוון ערוצים בשירות הטלוויזיה כולל ספורט והוספנו תכנים לילדים
- סיפקנו חבילות TV למפונים
- הרחבנו את שעות הפעילות עבור קהילת החירשים וכבדי השמיעה

דאגנו לעובדים שלנו

- בנינו תוכנית רווחה ייעודית למילואיניקים שלנו
- חילקנו מאות ערכות לחיילי וחיילות המילואים בצו 8 ולבני המשפחות
- הקמנו חמ"ל ייעודי למענה לכל צורך של העובדים כולל תמיכה פסיכולוגית ללא עלות והיינו שם בשבילם גם כשחזרו



בנינו מערך תמיכה ותכניות סיוע לאוכלוסיה האזרחית וכוחות הביטחון

- הקמנו את "כוח המתנדבים של פרטנר" המונה מאות עובדים - מוקד מתנדבים של העובדים עבור הלקוחות, שנותן מענה שירותי רחב לכל צורך שעולה מהשטח
- תרמנו למעלה מ-20,000 פרטי ציוד לעובדינו שגויסו לשירות מילואים, ללקוחותינו העסקיים מעוטף עזה, לישובים בקו האש, לחיילים ולכוחות הבטחון
- ניידות השירות והתיקונים שלנו הגיעו למאות שטחי כינוס של החיילים בדרום ובצפון בתיאום מלא עם החמ"ל של אכ"א בצה"ל
- שירתנו למעלה מ 5000 לוחמים. השמשנו מכשירים תקולים כדי שהלוחמים יוכלו להיות בקשר עם הבית והמשפחה
- תרמנו מאות קווי טלפון לפצועי צה"ל ולחיילים
- נרתמנו לחלוקת ערכות למשפחות השכולות בשיתוף עמותת "אור למשפחות"
- ביקרנו בבתי חולים ותמכנו בפצועי המלחמה
- פרטנר מאמצת את קיבוץ "כרם שלום" במסגרת פורום החברות העסקיות והחל מתחילת המלחמה אנחנו מלווים אותם באופן צמוד עד לשיקום ולצמיחה
- העברנו לשטחי הלחימה 30,000 גלויות ללוחמים כדי שישלחו דרישת שלום לאהובים שלהם ועובדינו צילמו אותן ושלחו אותן בווטסאפ למשפחות.
- אירחנו יריד חקלאות ותוצרת ישראלית בלובי החברה
- עשרות מעובדינו התנדבו בחקלאות ברחבי הארץ וגם בישובי העוטף
- חילקנו לעובדים וללקוחות בכל סניפי ודוכני פרטנר סרטים צהובים להזדהות עם החטופים
- אנחנו תומכים במטה הנעדרים והחטופים ומספקים להם חבילות גלישה למשלחות היוצאות לחו"ל
- טיפלנו ברגישות בספקים שלנו וסייענו ככל שניתן









הלקוחות והשירות שלנו – רואים כל לקוח

יעד 8
הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

8.3 לקדם מדיניות לתמיכה ביצירת מקומות עבודה ויוזמות בצמיחה קידום מדיניות מונחית-פיתוח התומכת בפעילות יצרנית.

יעד 9
תעשייה, חדשנות ותשתיות

9.1 פיתוח תשתיות איכותיות, אמינות, ברות קיימא ועמידות, לרבות תשתיות מקומיות ותשתיות חוצות גבולות

9.5 שיפור המחקר המדעי, שדרוג היכולות הטכנולוגיות של המגזר התעשייתי בכל המדינות, במיוחד במדינות מתפתחות.

יעד 12
צריכה וייצור אחראיים

12.5 הפחתת פסולת ועידוד מחזור

יעד 16
שלום, צדק וחוזק המוסדות

16.7 הבטחת קבלת החלטות אחראית, מכלילה, משתתפת ומייצגת בכל הרמות



ליטל סודאי גדיס
רכזת משאבי אנוש חטיבת השירות

מיקודי שנת 2024

תחום התקשורת בו פרטנר פועלת הוא תחום תחרותי ודינמי, המושפע באופן תדיר משינויים טכנולוגיים, המצריכים היערכות מתאימה והשקעות גדולות של הון בתשתיות תקשורת. בשנת 2024 נמשיך להתמקד בערך ואלה הדגשים העקריים:

- האצת פריסת הדור ה- 5 לצד השקה של ליבת רשת 5G SA – הדור החמישי צפוי לתמוך בהמשך צמיחת מגזר הסלולר
- מיקוד בחבילות ערך בסלולר לרבות דור 5
- צמיחה במנויי הסיבים – פרטנר היא השחקנית היחידה הנהנית מגישה לשלוש תשתיות הסיבים בישראל
- השלמת פריסת תשתית סיבים לתעבורה בינלאומית –מתקדמים בהתאם לתוכניות בפריסת תשתית מכוונת לשוק התקשורת הבינלאומי
- מיקוד בשיפור התוצאות הפיננסיות בטלוויזיה
- חזרה לפסי צמיחה במכר ציוד הקצה
- המשך צמיחה בשירותי דאטה ואינטגרציה לעסקים
- Partner TV– מיקוד באסטרטגיה של Super Aggregator, שותפות עם Netflix והצעות נוספות, פוטנציאל לצמיחה בהכנסות ממקורות הכנסה נוספים ומיקוד בשיפור תוצאות פיננסיות
- כניסה לשוק אספקת החשמל ללקוחות פרטיים ועסקיים
- טרנספורמציה דיגיטלית

שירות: תפיסת השירות – אסטרטגיה

פרטנר מעניקה שירות למיליוני לקוחות פרטיים ועסקיים 24/7 במגוון פלטפורמות בכל תחומי העשייה: סלולר, טלוויזיה, אינטרנט ביתי, טלפון נייח ושירותי חשמל. תפיסת השירות שלנו מתבססת על הערכים שלנו: הוגנות, פשטות, אחריות, יוזמה, גמישות, והם מהווים את סט הכלים במטרה לייצר חווית שירות יוצאת דופן ללקוח.

גם בשגרה וגם בתקופות חירום, הלקוחות שלנו צריכים פתרונות מהירים ופשוטים בהתאם למציאות המשתנה. במילים פשוטות, שיהיה על מי לסמוך ושיהיה עם מי לדבר. זאת המשימה שלנו, "צו ה- 8" שלנו.

תקופת המלחמה הציבה שוב במרכז את חשיבותה של תקשורת יציבה ואמינה. הלקוחות שלנו נזקקו לשירות ותמיכה מיידיים ומהירים ואנחנו נערכנו לאתגרים החדשים בשירות. אם בתגבור הקליטה, אם באספקת ציוד תומך למקומות רחוקים בהם נהרסה תשתית התקשורת, באספקת מכשירים ניידים, כרטיסי סים ובמגברי קליטה ובמקביל פריסת סיבים למקומות שנזקקנו ושירותים לעסקים שנעקרו מבתיהם. פעלנו בכל ערוץ אפשרי כדי לספק שירות ואף גייסנו מערך אדיר של מאות עובדים שסיפקו שירות אישי עד הבית ללקוחותינו ולמי שנזקק לנו.

אנו פועלים להכיר את הלקוחות לעומק ולהבין את הצרכים שלהם ומתוך כך נתגמש ונתאמץ לבנות פתרונות ומוצרים שיעניקו ערך ללקוח ערך. זה הבסיס ליצירת מערכת יחסים ארוכת טווח, כזאת אשר תגרום לללקוחות לבחור בפרטנר לכלל פתרונות התקשורת.

אנו מנהלים את פניות הלקוחות שלנו בכלל השירותים בראייה הוליסטית, הרואה את פניית הלקוח כחלק מתהליך רב ערוצי שלם בראיה אחודה מקצה לקצה, ללא תלות בערוץ הפנייה. אנו פועלים לסגירת מעגל טיפול ומענה מלא בשיחה אחת, מצמצמים באופן רציף את זמני ההמתנה של הלקוחות ומעלים את רמת שביעות הרצון של הלקוחות. אנו משקיעים מאמצים רבים בפיתוח ערוצי שירות חדשניים בנוסף לנתב השיחות המסורתי. לראשונה השקנו בוט הנותן מענה שירותי דיגיטלי וזאת לצד פיתוחים ושירותים עצמאיים – Smart IVR.

כחלק מתהליכי בקרה לשיפור השירות פיתחנו מגוון כלים להערכת שביעות רצון הלקוחות לאחר חוויית השירות והמכירה. אנחנו מנתחים באופן שוטף את תוצאות הסקרים והשאלונים בכל רמות הניהול בחברה, עורכים בקרות פרואקטיביות לשיפור השרות, סקרי שרות מצולמים, בקרות איכות על חשבוניות הלקוח ועוד. המסקנות והתובנות מהוות כלי ניהולי לייעול ושיפור השירות ולגילוי פערים או מיומנויות חסרות. החברה מגדירה מדדים ומציבה יעדי שירות גבוהים בכל תחומי השירות ובוחנת אותם באופן שוטף. אנחנו דואגים לשפר את מיומנויות השירות של הנציגים שלנו באמצעות הדרכות שוטפות, מבקרים ועורכים משוב חודשי ומציפים נושאים שעלו כדי שנשתפר. כמו כן, בתום שיחה עם לקוח, אנחנו שולחים סיכום עסקה, מעדכנים את הלקוחות בשינוי ובסיום תוכניות. הליך זה כולל גם הקשבה למשוב הלקוחות ניתור נושאי שורש שעולים בשיחות ובהתאם שינוי תוכניות והתקשרויות על פי הצורך. נאמנות הלקוחות והירידה בנטישה מוכיחים שאנחנו בדרך הנכונה.

איכות השירות - אופן מתן השירותים

החברה מיישמת גישה רב-ערוצית על מנת לכוון לפלחי שוק שונים ולהתאים את אסטרטגיית השירות ללקוחות במספר ערוצים: מוקדים טלפוניים, מענה קולי אינטראקטיבי, שירות עצמי באמצעות אתר האינטרנט ואפליקציה ייעודית, שירות בווטסאפ בשעות הפעילות ו- 24/7 לטובת לקוחותינו הנמצאים בחו"ל, שרות בשיחות וידאו בתמיכה קווית, עשרות פעולות עצמאות לקוח באתר פרטנר ובבוט של פרטנר – 0543228822, סרטונים ייעודים לתפעול והתקנה עצמית, פיתחנו אוטומציה של פלטפורמות הדיגיטל שלנו ניתן לפנות אלינו דרך הרשתות החברתיות וקידמנו הקמה של תהליכים ומדריכים שיקלו על הלקוח לקבל שירות פשוט ומהיר.

המענה במוקדים של פרטנר ניתנים במספר שפות. שירותים אלו ניתנים בהתאם לסוג הלקוחות, הן באופן עצמאי על ידי עובדי החברה והן באמצעות מיקור חוץ. לטובת לקוחותינו כבדי השמיעה והחירשים עומד ערוץ שירות נגיש באמצעות שפת סימנים, הזמנת שיחה callback ועוד.

לפרטנר כ 18 מרכזי שירות ומכירה וכ- 20 חנויות ברחבי ישראל

מרכזים אלו מספקים ערוץ קשר פנים-אל-פנים עם הלקוחות ומציעים את מגוון השירותים שהחברה מספקת ללקוחותיה. לפרטנר מערך תמיכה טכנית במסגרתו מאות טכנאים המספקים שירותי התקנה ותיקון של טלוויזיה וסיבים על מנת להבטיח את איכות השירותים ולאתר תחומים הדורשים שיפור.

החברה מציעה פתרונות מתקדמים לעסקים הכוללים, שירותי אינטגרציה, שירותי מחשוב ענן, חוות שרתים, מרכזיות לעסקים ומערכות תקשורת חדשניות. מרכז נתונים משודרג המספק ללקוחות פתרונות עסקיים באתר מאובטח הכולל שירותי אחסון)אחסון ותחזוקה של שרתים פיזיים ווירטואליים, אחסון מידע ואתר שחזור, שירותי תקשורת ניהולית ושירותים משולבים.

מה עשינו בשנת 2023 לשיפור השירות

למדנו להכיר לעומק את הלקוחות שלנו ולהתאים להם במדויק את פתרונות התקשורת שלהם, שמנו דגש על יצירת ערך בכל שירות ומוצר, הקפדנו על סיום מעגל טיפול ללקוחות בשיחה אחת, הוספנו סמכויות טיפול לנציגי השירות שלנו בקו הראשון והעצמנו אותם כך שכל אחד מהם יהיה "מנהל", החלפנו מערכת טלפוניה למערכת חכמה שיכולה לסייע לנתב את הלקוחות שלנו ע"פ צרכים ושירותים ולקצר להם את זמני ההמתנה כך שיגיעו למקום המדויק ואנחנו ממשיכים להקשיב ללמוד ולשפר.

הנתונים משקפים את השינוי:

צמצום של 28%

בכמות התלונות שמתקבלות לנציב תלונות הציבור של החברה ותלונות המתקבלות מגופים ציבוריים בהשוואה ל- 2022

צמצום של 32%

בכמות התביעות הקטנות שהתקבלו כנגד החברה בהשוואה ל- 2022

על-פי דוח פניות הציבור של משרד התקשורת לשנת 2022,

פרטנר מובילה עם ציון 5/5

במדד איכות שירות האינטרנט הקווי. כמו כן, הציגה החברה צמיחה בכל מדדי איכות השירות: סלולר, אינטרנט וטלפוניה, ביחס לנתוני השנה הקודמת.

נגישות השירות

אנחנו פועלים באופן רציף להנגיש את שירותי התקשורת שלנו לכלל לקוחותינו. אנחנו מאמינים ששירות שוויוני ודאגה לכל האוכלוסיות הוא הבסיס לחברה ערכית, הוגנת, אנושית ומכאן אטרקטיבית וטובה יותר עבור עובדיה ולקוחותיה. אנו שמים דגש על מתן הזדמנות שווה ומכבדת לאנשים עם מוגבלויות ומאמצים פתרונות מותאמים במרכזי השירות, במוקדים הטלפוניים ובממשקים הדיגיטליים. ההתאמות בכפוף ובהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התשנ"ח – 1998). בעולם מתקדם ומשתנה טכנולוגית תדיר אנחנו עושים ככל יכולתנו במסגרת הידע וההנחיות הידועות כדי להנגיש את הערוצים הדיגיטליים של החברה באתר האינטרנט, בעמודים הרשמיים ברשתות החברתיות ובאפליקציות השירות והמידע בסלולר. פרטנר מסתייעת בעמותות ובארגונים מומחים בתהליכים אלו. פרטנר מפעילה שירות ייחודי בשפת הסימנים בקלות ובפשטות לכלל השירותים והתמיכה עבור לקוחותיה החירשים. כל לקוח חרש או כבד שמיעה יכול להיכנס לאפליקציה ולהעלות מיידית במסך ווידיאו מתרגם בשפת הסימנים אשר מסייע ביצירת הקשר עם השירות של פרטנר. השיחה מתומללת לטובת אלה שאינם דוברי שפת הסימנים וניתן להיעזר בו גם ברוסית ובערבית. לפרטנר תוכנית הדרכת נגישות שנתית במסגרתה נציגי השירות שלנו עוברים הדרכה קבועה ומבחני נגישות כדי לצמצם פערי ידע. בכל נושא שעולה ומצריך טיפול או תשומת לב מיוחדת נערכת הדרכה ייעודית.

שיווק אחראי

תפיסת האחריות התאגידית שלנו מיושמת גם על הדרך שבו אנחנו פועלים בשיווק השירותים והמוצרים של פרטנר. אנחנו מספקים ללקוחות שלנו את הפתרונות הטובים ביותר עבורם שמתאימים להם ונותנים תשומת לב מיוחדת לאוכלוסיות פגיעות. באמצעי הפרסום שלנו הן הפנימיים והן החיצוניים אנחנו מקפידים על מתן ייצוג לכלל האוכלוסיות. אנחנו מחדדים הנחיות ברורות כדי למנוע מקרים של מכירה עודפת או מכירת שירותים לא נחוצים. ישנן הנחיות על מכירה לחיילים, קביעת תקרת גג לסכום מכירה, הנחיות למכירה למבוגרים ועוד.



פרטנר מובילה באיכות השירות באינטרנט הקווי

עם ציון 5/5

עפ"י דו"ח פניות ציבור טלקום 2022 של משרד התקשורת

Partner 5G

העובדים שלנו - יוזמים, מתפתחים, משפיעים

יעד 5
שוויון מגדרי

5.1 לשים קץ לאפליה על נשים ונערות

5.2 לשים סוף לכל אלימות נגד וניצול של נשים ונערות

5.5 הבטחת השתתפות מלאה למנהיגות ובקבלת החלטות

יעד 8
הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

8.2 גיוון, חדשנות ושדרוג יעילות כלכלית השגת רמות גבוהות יותר של פריון כלכלי.

8.3 לקדם מדיניות לתמיכה ביצירת מקומות עבודה ויוזמות בצמיחה קידום מדיניות מונחית-פיתוח התומכת בפעילות יצרנית.

8.5 תעסוקה מקיפה ועבודה הוגנת, שכר שווה

8.8 הגנה על זכויות העובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה שווה

יעד 10
צמצום אי השיוויון

10.2 עד שנת 2030, העצמת וקידום של הכללה חברתית, כלכלית ופוליטית של הכלל. ללא קשר לגיל, מין, לקויות, גזע, אתניות, מקור, דת או סטאטוס כלכלי או אחר.

10.4 אימוץ מדיניות כלכלית, של שכר הוגן, הגנה חברתית והשגת שוויון רב יותר לאורך זמן.



רגינה רפאל
מנהלת שירות ותפעול פרוייקטים קווי

פרטנר מצטיינת בהון אנושי מהמעלה הראשונה. העובדות והעובדים שלנו מגיעים מכל קצוות החברה הישראלית ומכל רחבי הארץ. אנו משקיעים בפיתוח אישי ומקצועי, בלימוד והעשרה, ביצירת חוויות וברווחה מיטיבה, בסביבת עבודה מותאמת ונעימה, ובתגמול לעובדים.

ההבטחה שלנו לעובדים ולמנהלים ואותה אנחנו מיישמים בדרך ההתנהלות שלנו היא שלכל אחד ואחת יש אפשרות לגדול ולהתפתח מקצועית, ללמוד דרכים חדשות ולבנות מסלול לעתיד.

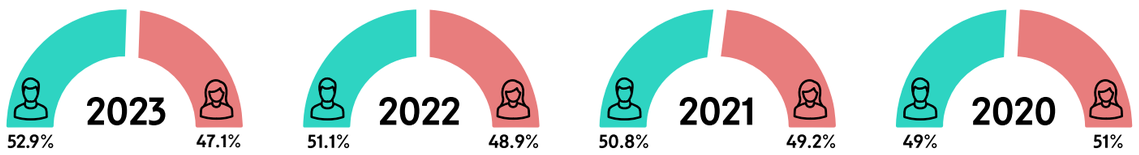
החברה פועלת להטמעת ערכי הוגנות ושקיפות ומחויבת לסביבת עבודה בטוחה ומגוונת כמו כן לכיבוד זכויות העובדים ופרטיותם. אנו שואפים לאפשר איזון בין חיי העבודה והחיים האישיים של העובדים, בהתייחס לאתגרי העולם העסקי .

שיוויון מגדרי

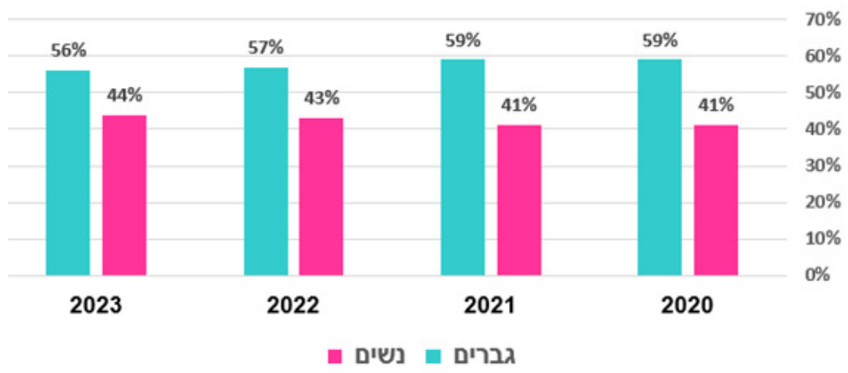
לאורך השנים פרטנר מקפידה על מדיניות קידום שוויון בין נשים לגברים, גם בשכר. מדוח פערי השכר המגדריים האחרון שפורסם עלה כי תוצאותיה של הבדיקה המעמיקה שנעשתה עולות בקנה אחד עם מדיניות החברה. תנאי ההעסקה של העובדים והעובדות בפרטנר אינם מושפעים ממגדר זה או אחר, וכל התנאים הינם זהים ונקבעים על פי אופי התפקיד, הותק המקצועי וביצועיו בפועל של כל עובד ועובדת.

במסגרת הדו"ח שחילק את עובדי פרטנר על פי תחומי עיסוק, נמצא כי בחלק מהקבוצות ישנו פער חיובי בשכר לטובת נשים, כאשר הגבוה ביותר עומד על 10%. הפער הגבוה ביותר בשכר לטובת גברים עומד על 9%. הבדלים בשכר נובעים ברוב רובם של המקרים מוותק, שעות נוספות ושעות לילה, כמות משמרות, ותגמול עבור ביצועים עסקיים.

גיוון מגדרי - נשים וגברים בפרטנר



גיוון מגדרי בקרב שדירת הניהול



שי יעקב
רפרנט פתרונות תקשורת לעסקים

חברות דירקטוריון	28%
נשים בהנהלת החברה	50%
מנהלות אגפים	42.1%
מנהלות מחלקות	41.1%
מנהלות צוותים	47.4%
מנהלות תחומים	41.4%
עובדות	47.1%

הפעילות שלנו למען שוויון נשים בתעסוקה מתרחבת גם לפעילויות שאנחנו עושים בקהילה.
כפי שניתן לראות בפרק הקהילה

תנאי העסקה וזכויות עובדים:

הסכם קיבוצי

92.5% מעובדי פרטנר נמצאים תחת הסכם קיבוצי, שאר העובדים נמצאים בתפקידים המוגדרים כמוחרגים אולם זוכים לאותם התנאים וההטבות כמו אלה שבהסכם הקיבוצי. בנוסף על מעטפת התנאים עובדי פרטנר זכאים לרשימת ימי בחירה מגוונת ביניהם יום בחודש הגאווה וחופש בימים מיוחדים. במסגרת ההסכם הקיבוצי מינוי אחראי.ת גיוון ושיוויון ושעת הורות שאינה מגדרית. ככלל עובדי החברה משתכרים בשכר שהוא גבוה בכ-10% משכר המינימום.

בחודש ינואר 2024 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד נוסף על ההסכמים הקיימים בין החברה לבין נציגי העובדים וההסתדרות, המסדיר את השימוש ברכבי חברה המונעים בחשמל וכן את אופן עדכון הנוכחות ותשלום השכר לעובדים במוקדי הטלפוניים של החברה.

ההסכם מבוסס על ההבנה שעובדים מרוצים יוצרים לקוחות מרוצים ומשקף את מערכת היחסים יוצאת הדופן שמונהגת בחברה ומבטא את ההערכה הרבה ליכולת לראות את טובת החברה וטובת העובדים.

גיוון והכלה

אנחנו שואפים לשקף בפרטנר את הפסיפס האנושי הקיים בחברה הישראלית וליצור סביבת עבודה מגוונת המכלילה עובדים מרקעים שונים. אנו מקדמים העסקה של עובדים ללא כל הבחנה ומחויבים להעניק יחס הוגן ושוויוני וללא הפלייה על בסיס גזע, גיל, מגדר, צבע, נטייה מינית, אתניות, מגבלות גופניות וקוגניטיביות, דת, שיוך פוליטי או מצב משפחתי.

פרטנר פועלת לגיוס אוכלוסיות מגוונות לשילוב בחברה בכל הערוצים יחד עם גופים ממשלתיים, עמותות וארגונים שעוסקים בגיוון. בנוסף, בכל ערוצי התקשורת של החברה (פנים ארגוניים וחיצוניים), הן עם עובדינו והן עם לקוחותינו, אנו דואגים לתקשר מסרים בנושא גיוון, הכלה חברתית ושוויון, תוך הדגשת מחויבותנו לנושא.

במהלך 2022-2023 היינו בקשר עם עשרות גופים שמקדמים גיוון כדוגמת ארגון נכי צהל, בית הגלגלים, שכולו טוב, סיכוי שווה, שווים בתעסוקה, גופים הפועלים להעסקה בחברה הערבית והחרדית כדוגמת מרכז ריאן, פורטלנד ומרכזי הייטק שמכשירים נשים חרדיות, ארגון והדרת לאוכלוסיה המבוגרת, גופים שמקדמים נוער בסיכון למתן הזדמנות לעבודה בחברה ועוד.

גיוון לפי אוכלוסיות

אנשים עם מוגבלויות

פרטנר מקדמת העסקה שוויונית ומכבדת, ופועלת להמשיך ולשמור על יעד גבוה מזה המוגדר בצו ההרחבה לחוק להעסקת אנשים עם מוגבלות (העומד על 3.0% מכלל עובדי החברה).

בשנת 2023 עמדנו על 3.52% עובדים עם מוגבלות מכלל עובדי פרטנר המועסקים בחברה בכלל התפקידים. נתוני הגיוס ושימור העובדים עם מוגבלות נמדדים ומדווחים להנהלה ולדירקטוריון. התחום מנוהל על ידי מנהלת משאבי אנוש . להרחבה נוספת בנושא נגישות השירות של קבוצת פרטנר – ראו פרק שירות.



גרשון הר-טוב
תכניתן

עובדים עם מוגבלות במגוון תפקידים בחברה



קידום עובדים מהחברה החרדית והערבית

אנחנו מאמינים ששילוב עובדים מקבוצות שונות באוכלוסייה יוצר לא רק הזדמנויות תעסוקה וצמצום פערים בחברה הישראלית, אלא מסייע ללמידה הדדית שמעשירה את כלל הארגון. אנחנו דואגים להתאמות היומיום שלנו כך שיכבדו אורח החיים ייחודי במסגרת העבודה, בארוחות החברה, בנופש, בימי חופש ובמעטפת הרווחה.

5.5% עובדים מהחברה החרדית 6.1% בתפקידי ניהול (מכלל המנהלים)

3.9% עובדים מהחברה הערבית 4.5% בתפקידי ניהול (מכלל המנהלים)

* הנתונים שסופקו מהווים הערכה זהירה (בקירוב גבוה). החברה לא אוספת נתונים על זהות אתנית/מגזרית. איסוף הנתונים בחברה מתבצעת באמצעות מנהלים ומדדים נוספים

סביבת עבודה והוגנות תעסוקתית

אנו מגנים הטרדה או אלימות מכל סוג שהוא, לרבות הטרדה מינית או התעמרות ופועלים למגר אותם.

אנו מתקשרים במגוון ערוצים בארגון את הדרכים להגשת פניות ויצירת קשר עם האחראית למניעת הטרדה מינית בחברה ודואגים להנגיש את הנושא בשפות שונות.

מנהלי משאבי אנוש נמצאים בקשר רציף עם העובדים, קשובים ורגישים לנעשה בתוך החברה. יחד עם רכזות משאבי האנוש בחטיבות הם מנהלים את יחסי העבודה בחברה, מנטרים פניות שעולות מהעובדים, מנתחים ופועלים לשיפור. במהלך השנה העובדים עוברים הדרכות בנושא באמצעות לומדה ייעודית. הפנייה לאחראית על ההטרדה המינית וההתעמרות אפשרית במגוון דרכים- באמצעות פנייה אנונימית, דרך תיבת פניות, בטלפון ובמייל. לפרטנר קו פניות אנונימי וגלוי לכל פניות העובדים הישירים ואלו עובדים בהעסקה לא ישירה.

מספר התלונות בנושא הטרדות מיניות או התעמרות שנבדקו וטופלו מבין כלל עובדי החברה כולל עובדי הקבלן הוא 16, מתוכן 7 מוצדקות שטופלו.

ערוצי הפנייה של מבקר החברה מפורסמים לעובדים וקוראים להם לפנות בכל נושא באמצעות פנייה אנונימית, דרך תיבת פניות, בטלפון ובמייל.

בשנת 2023 ישנה מגמת ירידה במספר התלונות למבקר. סה"כ התקבלו 7 תלונות, 6 מתוכן אנונימיות. 2 פניות הצריכו טיפול משמעותי יותר (בנושא סביבת עבודה ובנושא מקצועי נוסף, 4 פניות מוצדקות).

פילוח הפניות לפי נושאים:

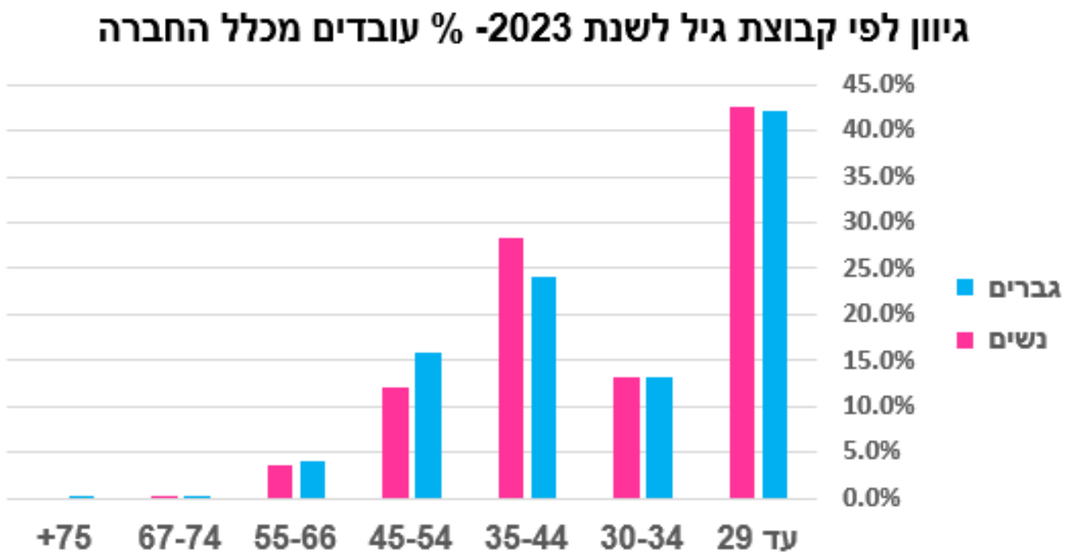
סביבת עבודה **5 פניות**

התנהלות מקצועית שאינה תקינה **2 פניות**

פנייה שבעקבותיה נעשה שינוי –
הורחבו הבדיקות ע"י בודק חיצוני למדידת קרינה אלקטרומגנטית ברחבי החברה.

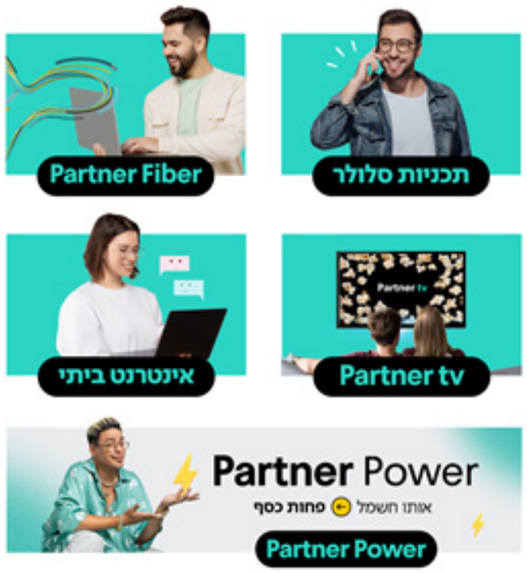
סביבת העבודה בפרטנר

פרטנר היא חברה צעירה והעובדים מפוזרים ברחבי הארץ- במטה החברה, במוקדים הטלפוניים, בחנויות ובדוכנים. המענה שאנחנו נותנים לסביבת העבודה מגוון כך שכל עובד ועובדת יהנו ממה שמתאים להם. החל מריהוט המותאם לאופי העבודה, בחירת אתרים נגישים הכוללים אפשרות הגעה בתחבורה ציבורית, חניות ועוד.



פרטנר בנתה "מסע חווית העובד" עבור העובדים החל מתהליך המיון והגיוס ולאורך כל שנות העבודה בדגש על תהליכים מהירים, פשוטים, היברידיים וחדשניים שיאפשרו לעובדים להפיק את המיטב.

העובדים שלנו נהנים ממגוון רחב של הטבות





וגם...

- קרן השתלמות
- מלגות ללימודים אקדמאיים
- ארוחות מסובסדות
- נופש חברה בחו"ל
- חופשה ע"ח החברה ב- 5 ערבי חג
- דמי הבראה מוגדלים
- השתתפות בתשלום עבור גני ילדים וקייטנות
- דמי ביגוד
- מכשירים ואביזרים במחירים אטרקטיביים
- אירועי רווחה ואטרקציות לעובדים ובני משפחותיהם
- ביטוח בריאות מיטיב "עתיד בריא"
- ימי בחירה
- יומיים חופש ע"ח המעסיק בסוכות ובפסח
- מתנות באירוע בחיי העובד (יום הולדת, לידה, גיוס)
- חדר כושר

קצת במספרים:

226
ילדי עובדים קיבלו מתנה לכניסה לכיתה א׳

144
ילדי עובדים קיבלו מתנת בר/בת מצווה

590
עובדים נהנו מנופש חברה

1,624
עובדים הגיעו למסיבת פורים (עם בני זוג 3135)

420
עובדינו שהתגייסו למילואים קיבלו משלוחים עד הבית

250
מתאמנים בחדר כושר והחוגים

60
משתתפים בנבחרות הספורט

כל העובדים שלנו
נהנו ממתנת יום הולדת

172
תינוקות חדשים נולדו בפרטנר וקיבלנו מתנת לידה

בטיחות וגהות בעבודה

פרטנר מחויבת לבריאותם ולבטיחותם של העובדים והמבקרים. לחברה מדיניות בטיחות כוללת המנוהלת ע"פ תקן לבטיחות וגהות תעסוקתית :ISO 45001 2018. ניהול התחום ובקרתו מתבצע על ידי ממונה בטיחות בפרטנר, אשר אחראי לטיפול, בקרה ובדיקת כל אירועי הבטיחות והגהות התעסוקתיות.

בפרטנר תוכנית אכיפה פנימית לנושא והדרכות קבועות כדי לשפר ולבנות סטנדרטים גבוהים של בטיחות.

הדרכות הבטיחות מועברות ל- 95% מעובדינו ו- 85% מספקי וקבלני המשנה של החברה. החברה בוחנת את העשייה שלה בתחום ועל פי התוצאות לומדת ומשפרת.

בשנת 2023 היו 17 אירועי בטיחות, סה"כ 13 נפגעים מהם 2 לקוחות בחומרת פגיעה נמוכה.

פיתוח והכשרה

לפרטנר תרבות ארגונית של ארגון לומד. אנחנו רואים את פרטנר כבית ספר לקריירה וככזה מעניק את מלוא הכלים והפלטפורמות לביצוע התפקיד, להתפתח, ללמוד ולהתקדם בכל תחום עיסוק. החברה מאמינה בפוטנציאל של העובדים ולכן ההעדפה היא לקדם את העובדים שלנו. רבים ממנהלי החברה צמחו מלמטה לאחר שקיבלו הזדמנות. העקרונות שמנחים אותנו בהכשרה ובפיתוח: תכנון ויוזמה, ניהול השינוי, המנהל כמאמן, עצמאות, תקשורת ושקיפות ואחריות.



אחוז משרות שאוישו על-ידי מועמדים מתוך פרטנר — **64%**

עובדים שהתקדמו בדרג - מעובד למנהל — **45 עובדים מתוכם 22 נשים המהוות 49%**

כל הניודים כולל שינוי תפקיד — **337 עובדים מתוכם 160 נשים המהוות 47%**

במהלך 2024 נטמיע את תפיסת "כישורים וכשירויות" שבוחנת את מגוון היכולות של כל עובד מיד עם גיוסו ומכאן נבנה עבורו מסלול קריירה עם אופק מקצועי ואישי. כל עובד הוא עולם ומשם נגזרות סמכויות דיפרנציאליות גם לעובדים בתפקידים דומים.

אנחנו מיישמים יותר פיתוח, יותר קורסים מקצועיים ויותר חונכות מנהלים. ערוצי הלמידה בפרטנר הם היברידיים. חלקם פיזיים וחלקם בפלטפורמות ללימוד עצמי. החברה רוכשת רשיונות לכלי למידה שאינם חינמיים ומנגישה אותם ללמידת העובדים. לעובדים עומדים מגוון קורסים חלקם להתפתחות בתפקיד ולמיומנויות רלוונטיות וחלקם להעשרה.

בשנת 2023 - שעות הדרכה לנציג בממוצע 100 שעות

תוכנית ייעודית לבניית מסלולי קריירה מקרב דרגי הניהול 15%

כל עובד חדש בחטיבות הקו הוכשר בקורס ייעודי או בלימודים עם חונך תוך כדי עבודה בממוצע של 90 שעות לקורס הכשרה ול- 22 שעות להכשרה עם חונך



תוכניות פיתוח מנהלים Top-Down בכל החטיבות כדי להשביח מיומנויות וניהול מקצועי וכדי לבנות עתודה ניהולית ואת דור העתיד של המנהלים.

סקר שביעות רצון עובדים

החברה מודדת מידי שנה את שביעות רצון עובדיה באמצעות סקר עמדות המועבר לכל עובדי החברה. ממצאי הסקר ומסקנותיו מהווים בסיס ללמידה ולשיפור תהליכי משאבי אנוש ולניהול המשך הקריירה והאופק המקצועי של העובדים.

בשנת 2023 83% מהעובדים לקחו חלק בסקר.

בנוסף כ-100% מעובדי החברה השתתפו בתהליך משוב שנתי.

בן הרמן נגבקאר
יועץ פתרונות תקשורת לעסקים

עדי חזן
רכזת משאבי אנוש

נופר כלף
מנהלת שירות פרימיום 2

אסיה סביאזוב
מומחית תוכן בחירה



מחוברים לקהילה – מייצרים אימפקט

יעד 5
שוויון מגדרי

5.1 לשים קץ לאפליה על נשים ונערות.

5.5 הבטחת השתתפות מלאה למנהיגות ובקבלת החלטות.

יעד 8
הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

8.2 גיוון, חדשנות ושדרוג יעילות כלכלית השגת רמות גבוהות יותר של פריון כלכלי.

יעד 10
צמצום אי השיוויון

10.2 עד שנת 2030, העצמת וקידום של הכללה חברתית, כלכלית ופוליטית של הכלל. ללא קשר לגיל, מין, לקויות, גזע, אתניות, מקור, דת או סטאטוס כלכלי או אחר.

10.4 אימוץ מדיניות כלכלית, של שכר הוגן, הגנה חברתית והשגת שוויון רב יותר לאורך זמן.

יעד 12
צריכה וייצור אחראיים

12.5 הפחתת פסולת ועידוד מחזור - עד לשנת 2030, הפחתה משמעותית של ייצור האשפה באמצעות מניעה, הפחתה, מחזור ושימוש מחדש.

12.8 הגברת מודעות לאורח חיים בר קיימא – עד לשנת 2030, להבטיח כי אנשים בכל מקום בעולם יהיו בעלי המידע הנדרש והמודעות להתפתחות ואורח חיים ברי קיימא תוך הרמוניה עם הטבע.

יעד 16
שלום, צדק וחוזק המוסדות

16.7 הבטחת קבלת החלטות אחראית, מכלילה, משתתפת ומייצגת בכל הרמות.

ההשקעה החברתית של פרטנר באה לידי ביטוי במגוון רחב של פעילויות ויוזמות הנמצאות בהלימה לליבה העסקית שלה, לתרבות הארגונית של החברה, להיותנו חברה ישראלית וליעדי הקיימות של האו"ם, וכוללת בין היתר:

פעילות למען שיוויון מגדרי, שילוב והעצמת אוכלוסיות מודרות ממגזרים שונים, רתימת יכולות הליבה העסקית שלנו לטובת צמצום פערים ובעולם הסביבתי, הקטנת טביעת הרגל הפחמנית.

אנחנו מקדמים את המיזמים שלנו באמצעות

- עשייה חדשנית המחוברת לליבה העסקית של החברה, לחזונה ולערכיה
- פעילות ארוכת טווח בשותפות גופים חברתיים
- מעורבות אקטיבית של עובדינו
- שילוב בין תרומה בכסף לבין משאבים אחרים בחברה

אנחנו מודדים את האימפקט שיש לכל פעילות שאנחנו בוחרים לעשות, לומדים ומשפרים וזאת, כדי להגיע לתוצאות הטובות ביותר.

בשנת 2023 הוקצו כ- 2.2 מיליון ש"ח לפעילות האחריות התאגידית שלנו.
* לא כולל תקציב יעודי עבור מלחמת "חרבות ברזל"

פעילות למען שיוויון מגדרי

אנחנו מאמינים בשיוויון מגדרי ובהזדמנות שווה בהעסקה, בשכר ובקידום ופועלים למימוש עקרונות אלה בתוך החברה ובפעילות חברתית תומכת.

נשים בתמונה

תמיכה בקולנוע ישראלי נשי בשיתוף פעולה עם עמותת "נשים בתמונה" במטרה לחגוג ולחשוף יצירה נשית מקורית מתוך אמונה שייצוג שיוויוני יוביל לעולם שיוויוני. פרטנר תומכת זו השנה ה- 2 בפסטיבל בינלאומי לסרטי נשים בירושלים ומשדרת בערוץ ייעודי בפרטנר TV את הסרטים של יוצרות קולנוע ישראליות בבכורה טלוויזיונית.

עדן EDEN

תמיכה בעמותת עדן הפועלת לקידום שיוויון מגדרי באמצעות יזום ופיתוח פרויקטים ותכניות חינוכיות – טיפוליות, המעודדות תהליכי שינוי והרחבת אפשרויות הבחירה של א.נשים.

שילוב והעצמת אוכלוסיות מודרות ממגזרים שונים

אנחנו חיים בעולם המורכב ממגזרים שונים, לרבות בני מיעוטים, עולים חדשים, אנשים עם מוגבלויות ואלו שיש להם צרכים מיוחדים. בקוד האתי שלנו אנו מדגישים את המחויבות שלנו לראות כל לקוח שלנו קודם כל כאדם ולהעניק יחס הוגן ושוויוני וללא הפלייה על בסיס גזע, גיל, מגדר, צבע, נטייה מינית, אתניות, מוגבלויות, דת, שיוך פוליטי או מצב משפחתי. בפעילות החברתית שלנו אנו נוקטים בצעדים משמעותיים למען אוכלוסיות מודרות למתן הזדמנות שווה לכל אחת ואחד תוך כדי רגישות לצרכים השונים.

פרטנר מפעילה את תוכנית הסלולר החברתית הראשונה בישראל. התכנית מחברת בין הפעילות העסקית של פרטנר להשקעה בקהילה ו- 10% מהמחיר החודשי מיועד לתרומה. במהלך השנים נתרמו מאות אלפי שקלים לתנועת "כנפיים של קרמבו" ועמותת "אור למשפחות". אנו בודקים את האימפקט של התוכניות שלנו - התרומה של פרטנר ל"כנפיים של קרמבו" מימנה השתתפות של 227 פעילים ביומיים פעילות של מחנה הקיץ, ו- 4,255 ימי פעילות לילדי התנועה.

מחוברים לגיל הזהב" הוא פרויקט הדגל החברתי שלנו במסגרתו לומדים מאות מבוגרים בגיל הזהב מיומנויות בסיסיות לשימוש בסמארטפון, באינטרנט, ברשתות החברתיות ובאפליקציות. התוכנית מאפשרת הכרות עם פלטפורמות דיגיטליות לביטוי עצמי ולשמירה על קשר עם המשפחה והחברים.

פרטנר הקימה במטה החברה אקדמיה המכשירה בקורסים יעודיים מדריכים מבוגרים כדי שידריכו את קבוצות המבוגרים.

ב-2023 עברו את התוכנית כ — 800 מבוגרים בעשרות יישובים ברחבי הארץ, גברים ונשים בטווח הגילאים 91-70 שנים, בהדרכת 80 מדריכים קיימים, ו-120 מדריכים חדשים. הקורסים מוצעים בעברית וברוסית ובהכשרה מיוחדת גם בערבית.

רתימת יכולות הליבה העסקית שלנו לטובת צמצום פערים ופעילות בקהילה

פרטנר רותמת את מנועי הצמיחה שלה לטובת אוכלוסיות מודרות ומחברת באמצעות פריסת הסיבים אוכלוסיות "שקופות" ומרוחקות פיזית.

פרטנר השיקה תכנית תקשורת חברתית ותתרום 10 שקלים בחודש לעמותת "לב אחד" על כל מנוי שיצטרף לתכנית, המציעה חבילת סיבים וטלוויזיה עם תכולה מקסימאלית. התרומה תשמש להקמת מרכזים קהילתיים עבור אלפי בני נוער, אשר התגוררו באזור העימות בצפון ובדרום ופונו מבתיהם. המרכזים יאפשרו מגוון פעילויות טיפוליות וחינוכיות, תוך יצירת תחושת הקהילה והשייכות החסרה בתקופה זו. יעד — 10 מתחמים ב 3 שנים ברחבי הארץ.



חיבור לערכים הבסיסיים שלנו כחברה ישראלית הפועלת בישראל

לפרטנר וארגון "אמץ לוחם" 18 שנים של שותפות. הקשר הרציף שלנו עם חיילי צה"ל החל עם ייסודו של פרוייקט "אמץ לוחם" של האגודה למען החייל. במסגרת פרוייקט זה אנו מאמצים שני גדודים: החל משנת 2005 אנו מלווים את גדוד השריון "עזוז", והחל משנת 2008 את גדוד "שחר" לחילוץ והצלה. האימוץ כולל פעילויות משותפות של החיילים ועובדי החברה, תמיכה בחיילים בודדים, ליווי חיילים משתחררים בדרכם לאזרחות ומימון פעילויות הווי של הגדוד.

אנחנו גאים במפקדים ובחיילי הגדודים המאומצים שלנו. מג"ד "שחר" היא סא"ל ירדן שוקרון שעשתה היסטוריה במלחמת "חרבות ברזל" והובילה גדוד של לוחמות ולוחמים במבצעים נועזים בעזה. הגדוד מקיים הלכה למעשה גם את האג'נדה של פרטנר לקדם שילוב נשים גם במקומות לא צפויים.

אנו מרכינים ראש לזכרו של רס"ן דביר פימה סמג"ד עזוז גדוד 198 של השיריון שנפל במלחמת "חרבות ברזל".

פרטנר מקיימת מידי שנה כבר 19 שנים את משדר ההתרמה המרכזי עבור ארגון "לתת". למעלה מ- 600 עובדים שנטלו חלק בפעילות גייסו כ — 18,000,000₪ בשנת 2023, לארוחות חג למשפחות נזקקות.

השותפות של פרטנר עם עמותת "אור למשפחות" מתקיימת זו השנה ה- 2 במסגרתה עובדי החברה מגיעים אישית לקראת יום הזיכרון לכ- 2000 משפחות ששכלו את היקר להם ובחרו בחיים.

החל מתחילת מלחמת "חרבות ברזל" פרטנר מאמצת את קיבוץ "כרם שלום" ומלווה אותם באופן צמוד עד לשיקום וצמיחה.

עובדים מתנדבים

למעורבות של עובדי החברה בפעילות חברתית חלק משמעותי ביותר בתרבות הארגונית. עובדי פרטנר נרתמים במהלך כל השנה לפעילויות שונות שנעשות במסגרת העבודה, על חשבון שעות העבודה ובתשלום מלא. בנוסף על הפעילויות המוצעות בחברה, כל צוות בחברה יכול לבחור לעצמו את הפעילויות המועדפות ולהתנדב בהן. בנוסף, ישנה התנדבות מרוכזת פעמיים בשנה במסגרת פעילות לגיוס ארוחות חג בשיתוף ארגון "לתת" וחלוקת ערכות זיכרון למשפחות שכולות יחד עם עמותת "אור למשפחות".

כ- 68% מעובדי החברה לקחו חלק בפעילות התנדבות למען הקהילה.

14% מהם בהתנדבות קבועה בתקופת מלחמת חרבות ברזל במסגרת "כוח המתנדבים של פרטנר". יוזמה שעלתה מהעובדים ליצירת מערך מתנדבים שכולל מאות עובדים שנתנו מענה לכל צורך.

עובדי פרטנר התנדבו 8,506 שעות במהלך שנת 2023.

הספקים שלנו - שקיפות והוגנות

יעד 5
שוויון מגדרי

5.1 לשים קץ לאפליה על נשים ונערות.

יעד 8
הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

8.2 גיוון, חדשנות ושדרוג יעילות כלכלית השגת רמות גבוהות יותר של פריון כלכלי.

8.3 לקדם מדיניות לתמיכה ביצירת מקומות עבודה ויוזמות בצמיחה קידום מדיניות מונחית-פיתוח התומכת בפעילות יצרנית.

יעד 10
צמצום אי השיוויון

10.2 עד שנת 2030, העצמת וקידום של הכלה חברתית, כלכלית ופוליטית של הכלל. ללא קשר לגיל, מין, לקויות, גזע, אתניות, מקור, דת או סטאטוס כלכלי או אחר.

10.5 אימוץ מדיניות כלכלית, של שכר הוגן, הגנה חברתית והשגת שוויון רב יותר לאורך זמן.

יעד 12
צריכה וייצור אחראיים

12.5 הפחתת פסולת ועידוד מחזור - עד לשנת 2030, הפחתה משמעותית של ייצור האשפה באמצעות מניעה, הפחתה, מחזור ושימוש מחדש.

12.8 הגברת מודעות לאורח חיים בר קיימא – עד לשנת 2030, להבטיח כי אנשים בכל מקום בעולם יהיו בעלי המידע הנדרש והמודעות להתפתחות ואורח חיים ברי קיימא תוך הרמוניה עם הטבע.

יעד 13
שינוי אקלים

13.3 מודעות סביב שינויי האקלים.

יעד 16
שלום, צדק וחוזק המוסדות

16.5 הפחתה משמעותית של שחיתות ושוחד על כל צורותיהם.

16.6 פיתוח מוסדות יעילים, אמינים ושקופים בכל הרמות.

16.7 הבטחת קבלת החלטות אחראית, מכלילה, משתתפת ומייצגת בכל הרמות.

מדיניות רכש ושרשרת אספקה

הספקים שלנו שותפים לדרך ולהצלחה, ולכן אנחנו מקפידים לבחור אותם על פי שיקולים מקצועיים ועניניים. אנו עושים מאמצים כדי להבטיח שהתקשרויות עם החברה יתבצעו עם ספקים שהם מעסיקים הוגנים ואשר פועלים בהתאם להוראות החוק. במסגרת זו, ספקינו מחויבים לחתום על מסמך התחייבות לעמידה בכללי האתיקה תוך ציות מלא לחוקי העבודה. כחלק ממדיניות האחריות התאגידית של החברה, אנו מתייחסים בבחירת הספקים גם להיבטים סביבתיים וחברתיים ולנושא זכויות האדם ומבקרים אותם.

הספקים שיש לנו איתם הסכמים ארוכי טווח, חתומים על קוד אתי. בכל שנה אנחנו עורכים סקר ספקים לספקים שהגדרנו כ"נוגעים" בלקוח, גדולים ואסטרטגים. אנחנו מפיצים שאלון ללקוח הפנימי בחברה, לאנשי הרכש ולספק ומבצעים שקלול של כלל הציונים. התהליך מוגדר ומסודר ואנו עורכים ניתוח של הנתונים.

הספקים שלנו:

10%

מהפריפרייה הגאוגרפית



20%

עסקים קטנים ובינוניים



49%

מהרכש בפרטנר הוא ירוק



הסביבה שלנו – מיישמים קיימות

יעד 8
הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

8.2 גיוון, חדשנות ושדרוג יעילות כלכלית השגת רמות גבוהות יותר של פריון כלכלי.

יעד 12
צריכה וייצור אחראיים

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

12.8 הגברת מודעות לאורח חיים בר קיימא – עד לשנת 2030, להבטיח כי אנשים בכל מקום בעולם יהיו בעלי המידע הנדרש והמודעות להתפתחות ואורח חיים ברי קיימא תוך הרמוניה עם הטבע.

יעד 13
שינוי אקלים

13.3 מודעות סביב שינויי האקלים



מאיה חני שטיין
מנהלת צוות Vegas

מחויבות לשמירה על הסביבה – מדיניות סביבתית

אנחנו מכירים בחשיבות ההשפעות הסביבתיות שלנו, ומטמיעים עקרונות של קיימות בנהלי העבודה ובמערכות הארגוניות שלנו. אנחנו מודדים את טביעת הרגל הפחמנית של החברה ונוקטים במכלול של פעולות שבאות לשמור על הסביבה ומשאביה. אנו מנהלים את הפעילות העסקית שלנו תוך צריכה מושכלת של משאבים, פעילות מעבר לרף הציות לחוק ורתימת עובדי החברה. מהלכים אלו מנוהלים גם בהתאמה לדרישות המחמירות של התקן לניהול סביבתי ISO14001, מערכת לניהול איכות ISO9001 ודרישות תחיקתיות רלוונטיות. הנהלת החברה מחויבת להקצות את המשאבים הנדרשים לקיום מערכת אפקטיבית לניהול איכות והטמעתה, יישום וניהול שוטף, לבחינה מתמדת ולפעול לשיפור מתמיד.

לחברה נוהל מפורט לניהול התחום. הוגדרו בעלי תפקידים ואחריות לתחומים השונים. מידי שנה מקבלת הנהלת החברה דיווח על נושאי איכות הסביבה ודרישות דין סביבתיות ונערכות בקרות ביצוע. פרטנר פועלת להפחית משמעותית את טביעת הרגל הפחמנית בסביבה, ואת החברה מלווה יועצת סביבתית.

מדיניות החברה בניהול סיכון סביבתי

האחריות הסביבתית שלנו מתבססת על עקרון ה-3R: Recycle Reduce Reuse ואנו פועלים ב-4 צירים מרכזיים - לספק סביבת עבודה בריאה לעובדים שלנו, לפעול לחסכון במשאבים, למחזור ולשימוש חוזר. הפעילות שלנו לצמצום ההשפעות הסביבתיות נעשית תוך חלוקת תחומי אחריות, הקצאת משאבים, הגדרת יעדים, הדרכות, ניטור ובקרה

באפיקי הפעילות הבאים:

- **התייעלות סביבתית:** הפחתת צריכת משאבים (חשמל, דלק, פסולת וכד׳), הפחתת צריכת חומרי גלם (נייר וכד׳) שימוש חוזר ומיחזור ציוד קצה, מימוש העקרון של כלכלה מעגלית בציוד הקצה שלנו וצמצום פליטות וגזי חממה.
- **רגולציה ותקינה:** אנו עומדים בכל החוקים והתקנים הסביבתיים המחייבים והוולנטריים בישראל ובזירה הבינ״ל הרלוונטיים לפעילותינו.
- **שקיפות:** אנו רואים חשיבות גבוהה בהעמדת מידע סביבתי מלא ללקוחותינו, עובדינו והציבור הרחב.
- **רתימת עובדים:** הגברת המודעות של עובדינו לסוגיות סביבתיות באמצעות מגוון של פעולות פנים-ארגוניות.
- **שרשרת אספקה:** אנו מצפים מהספקים וקבלני המשנה שלנו לעמוד בכל מרכיבי המדיניות הסביבתית שלנו בכל פעילות שלהם עבור החברה או מטעמנו כמו כן במסגרת הקוד האתי לציבור ולספקי החברה מפורסמות הדרישות והציפיות שלנו בנושאי סביבה.

ניהול סביבתי ותהליכים/ביצועים מרכזיים בשנתיים החולפות

אנו עוקבים אחרי ההשפעה הסביבתית של המוצרים שלנו ביניהם הסיבים האופטיים. בתחום זה אנו עובדים בין היתר עם חברות שחרטו על דגלן את נושא הקיימות. אורך חיים של כל מוצר שונה זה מזה, ורוב המוצרים שאנו רוכשים מתוכננים לעבודה של שנים רבות (מעל 10), אם כי קצב התקדמות הטכנולוגיה מחייב לעיתים לרענן ציוד בפחות שנים. בסוף תהליך השימוש לספקי הציוד יש שירותי מחזור המאפשרים מחזור של 100% מרכיבי המוצרים.

פרטנר נכנסה לשוק החשמל וחתמה הסכם עם OPC אנרגיה יצרנית מובילה בתחום. החשמל שנמכר על ידנו מקורו ממאגרי הגז הטבעי הפרוסים בחופי המדינה ומיוצר על ידי תחנות כוח בטכנולוגיה יעילה ומתקדמת.

בכך אנו מובילים את לקוחותינו למהפכת האנרגיה ע"י צמצום משמעותי של חתימת הפחמן, תוך שילוב טכנולוגיות נקיות.

התחום בפרטנר הוא רק בתחילתו והא מתקיים במקביל למעבר של החברה לצי רכב חשמלי. אנו פועלים לקידום אגירה ולרכישת חשמל ירוק. ולניהול טעינת המכוניות החשמליות בשעות ה"זולות".

ביצועים סביבתיים

טביעת רגל פחמנית

ההתחממות הגלובלית היא אחת הסוגיות המרכזיות המעסיקות את האנושות בזמן הנוכחי. מתוך הבנה כי פליטת גזי חממה גורמת להתחממות כדור הארץ ולשינויי אקלים ומשנה את המאזן האקולוגי, אנו פועלים להקטנת טביעת הרגל הפחמנית שלנו במגוון ערוצים.

כחלק מהבקרה על הצלחת פעולותינו, אנו מודדים את טביעת הרגל הפחמנית של החברה, בעזרת המדד העולמי "Carbon Footprint", המגדיר מתווה לכימות של פליטת פחמן הדו חמצני של ארגונים. המדד עוזר לתרגם את ההשפעות הסביבתיות של הארגון, על ידי המרתן לנתון מספרי אחד: טון שווה ערך פחמן דו חמצני (Ton CO2eq)

מדידה עפ"י שלושה מכלולים

מכלול ראשון

מודד פליטות וצריכת אנרגיה ישירה של החברה (כגון: שריפת דלקים)

מכלול שני

מודד פליטות עקיפות בגין צריכת אנרגיה עקיפה של החברה (כגון: ייצור החשמל של חברת החשמל עבור פרטנר)

מכלול שלישי

מודד פליטות עקיפות וצריכת אנרגיה של גורם שלישי בגין פעילות החברה (כגון: ספק מורשה המפנה את פסולת של פרטנר)

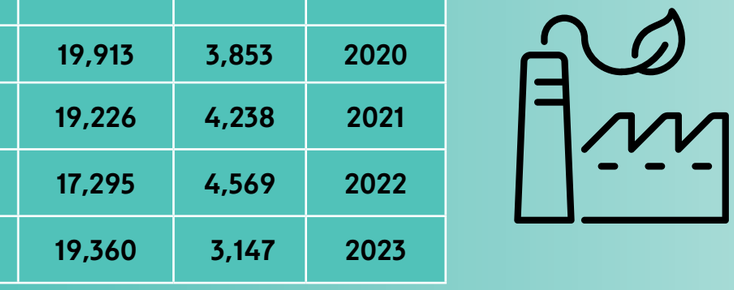
פליטות גזי החממה של פרטנר 2020-2023

פליטות גזי חממה (טון CO2eq)

שנה	מכלול 1	מכלול 2	סה"כ
2020	3,853	19,913	23,766
2021	4,238	19,226	23,464
2022	4,569	17,295	21,864
2023	3,147	19,360	22,507

בשנה החולפת הייתה עליה מינורית בסך הפליטות. הרחבנו את מתקני ליבת הרשת של החברה, התחלנו מעבר לצי רכב חשמלי והתקנו מאות עמדות טעינה, זאת לצד ירידה משמעותית בצריכת הדלק והבנזין.

פליטות גזי חממה ביחס למספר עובדים



צריכת אנרגיה, דלק ונסועה

כחלק מהשאיפה שלנו להקטין את ההשפעה השלילית של החברה על הסביבה, פרטנר מובילה אסטרטגיה ברורה של התייעלות באנרגיה- ניהול צריכת האנרגיה ופעולות להפחתת הצריכה הכוללת יעדים סביבתיים להפחתה המתורגמים לתכנית עבודה.

אנו עושים זאת בעזרת יוזמות שונות ומגוונות להתייעלות אנרגטית ובאמצעות הגברת מודעות העובדים. עם המעבר לצי רכב חשמלי ניתן לראות ירידה משמעותית בכמות ליטר הדלק.

לצורך התמודדות עם האתגר הסביבתי, פרטנר מובילה מספר מהלכים:

צריכת חשמל גז טבעי

60% מהחשמל שצורכת החברה מקורו בגז טבעי

התקנת מונים חכמים

המאפשרים ניטור וניהול צריכת האנרגיה בצורה יותר מיטבית ובאופן רציף ועקבי

החלפת צ׳ילרים

במטה החברה לחיסכון משמעותי באנרגיה

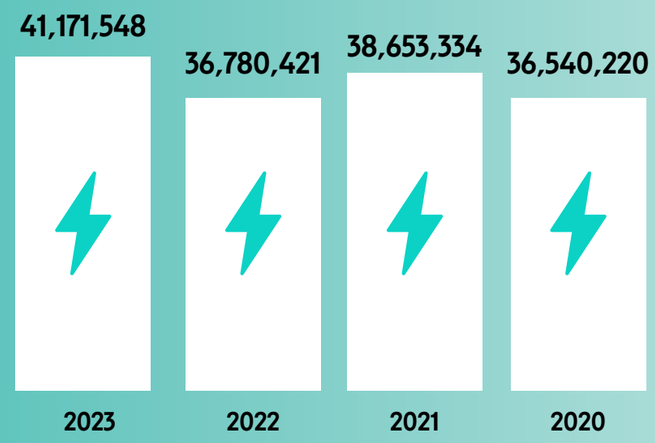
וזאת בנוסף לפעילויות קבועות לצמצום צריכת החשמל כגון:

- הרחבת מערך גלאי בקרה השולטים על כיבוי האור והמזגנים במשרדי החברה ברחבי הארץ והחלפת גופי תאורה בתאורת לדים חסכונית
- הפסקת חימום המבנים בשטחים הציבוריים
- הפסקת המיזוג בחדרים, מספר פעמים ביום
- בנייה והטמעה של מערכת בקרה השולטת בכיבוי מחשבי החברה מרחוק בשעות הערב ובסופי שבוע
- הצבת שילוט ברחבי החברה המזכיר לעובדים לכבות את התאורה והמזגן

צריכת חשמל

בשנת 2023 צריכת החשמל עלתה ב- 12% עקב הרחבת פעילות דור 5 במתקני הליבה של החברה, הקמת חדרי תקשורת לפרויקט טמרס, ותחילת המעבר לרכבים חשמליים (הקמה של 50 עמדות הטענה).

צריכת חשמל (קוט״ש)



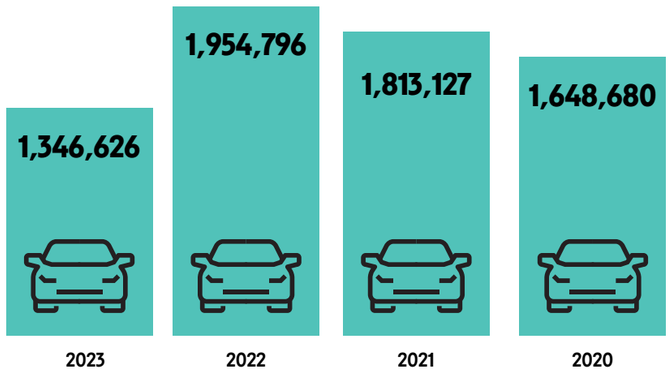
צריכת חשמל ביחס למספר עובדים

שנה	ביצוע
2020	12,894
2021	15,017
2022	13,033
2023	14,589

נסועה

כ-49% מצי רכבי החברה הוא היברידי וחשמלי והתוכנית היא להגיע לאחוזים גבוהים יותר בשנת 2024. בנתוני 2023 כבר ניתן לראות את החסכון בדלק בעקבות מהלכים אלה. החברה מבצעת בקרה באמצעות מערכת לניהול ציי רכב והסעות שבודקת את צריכת הדלק וטיוב ומיזוג מקסימלי של הסעות העובדים בחברה. בנוסף, אנו מציעים לעובדים להפקיד את רכבי החברה בימי חגים וחופשים ולקבל החזר כספי על התקופה בה לא עשו ברכב שימוש.

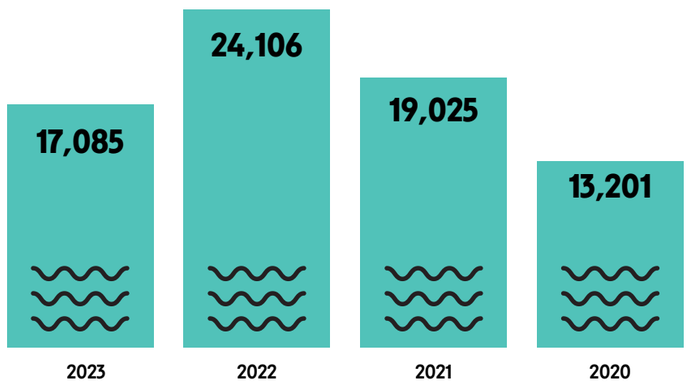
צריכת דלק (ליטר בנזין)



צריכת מים

כחלק מהמאמץ שלנו לצמצם את צריכת המים התקנו חסכמים בברזי החברה, מתקני הדחה דו כמותיים בשירותי החברה ומערכת השקיה מבוקרת. בעקבות מלחמת ״חרבות ברזל״ והעבודה ״מרחוק״ פחתה צריכת המים בחברה בשנת 2023.

צריכת מים (מ״ק)



הפחתת פסולת, פסולת אלקטרונית ושימוש בנייר

פרטנר עוברת למערכות דיגיטליות בכל תחומי הפעילות שלה ומפתחת יכולות אלה לחסכון במשאבי נייר, משלוח דואר נסיעות והובלות ועוד.

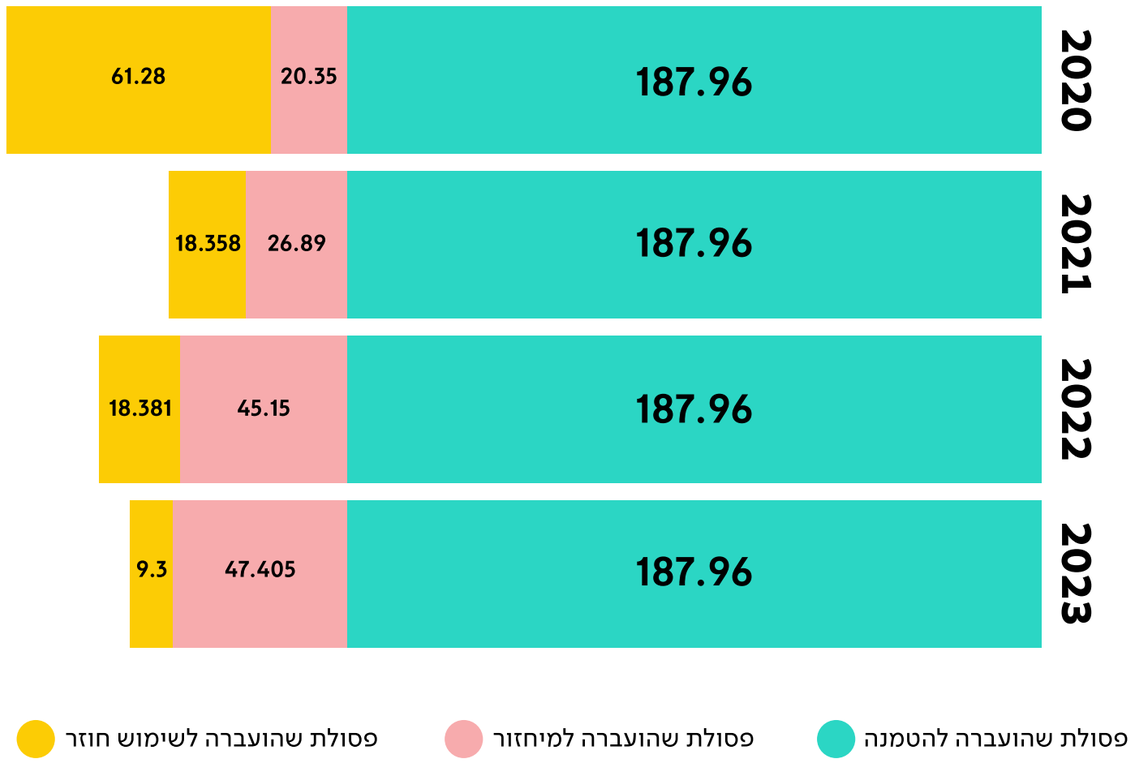
נייר – הפחתה וצמצום באמצעות הדפסה דו-צדדית במדפסות החברה, שימוש בנייר הדפסה "ירוק", ובקרת הדפסה באמצעות כרטיס "חכם"

מיחזור ציוד הקצה – מכירת ציוד הקצה לשימוש חוזר במדינות שונות וכן, תרומת ציוד קצה לארגון "אקולוגיה לקהילה מוגנת" המפרק וממחזר פסולת אלקטרונית, ומעסיק אנשים עם צרכים מיוחדים

מחזור שוטף – מבוצע מחזור מסודר ושיטתי של נייר, קרטונים, טונרים ונורות.

בחברה מרכזי מחזור לבקבוקים, פחיות וסוללות ואנו מעסיקים נאמן סביבתי באמצעות עמותה חברתית.

סה"כ פסולת (בטון פסולת)



טיפול וניהול קרינה סלולארית

קרינה ממכשירים סלולריים

אנו מתייחסים ברצינות רבה לחששות הציבור מפני הקרינה הסלולרית. באתר זה תוכל לקבל מידע חיוני אודות הקרינה הסלולרית מהמכשיר הנייד וכן מידע בדבר המלצות משרד הבריאות בנוגע לשימוש זהיר במכשיר הנייד.

עוצמת השידור ורמת הקרינה של המכשירים

שירותי התקשורת הניידת מסופקים באמצעות טלפון נייד הפולט קרינה בלתי מיוננת. בהתאם להוראות תקנות הגנת הצרכן (מידע בדבר קרינה בלתי מיוננת מטלפון נייד), התשס"ב-2004, מצרפת פרטנר עלון לכל ערכה של טלפון נייד שמשווק על ידה ואשר בו מידע אודות רמת הקרינה המרבית המותרת ורמת הקרינה הנפלטת מהמכשיר וכן מיידעת את לקוחותיה המוסרים מכשירים לתיקון כי תיקון המכשיר עלול לשנות את רמת הקרינה של המכשיר. בנוסף, כל המכשירים שפרטנר משווקת אושרו לשיווק על ידי משרד התקשורת.

מידע בנוגע לקרינה הנפלטת מטלפונים סלולריים

טלפון סלולארי הוא מכשיר המאפשר תקשורת אלחוטית באמצעות גלי רדיו. לצורך כך מכיל הטלפון הסלולארי מקלט ומשדר, באמצעותם מתקיים הקשר בינו לבין התחנה הקבועה הנמצאת בסביבה. בתחנה הקבועה מצויות אנטנות לקליטה ושידור.

בשימוש במכשיר נייד ראשו של המשתמש נתון לחשיפה מקומית גבוהה יחסית לגלי רדיו. רמת החשיפה לקרינה מטלפונית סלולאריים ניידים מבוססת על יחידת מדידה הידועה כ- SAR שפירושו קצב ספיגה סגולי (Specific Absorption Rate), המתאר את כמות האנרגיה הנספגת ליחידת מסה של חומר ביולוגי (לדוגמא: גוף האדם). היחידות שבהן נמדד ה SAR הן ואט לק"ג או מילי ואט לגרם.

בדיקת SAR נערכת על ידי היצרן ובמסגרתה נבדק דגם מכשיר שלם ותקין בתנאי מעבדה. רמת ה- SAR בפועל של הטלפון הסלולרי משתנה. באופן כללי, עם הקירבה לאנטנת תחנת הבסיס, רמת ה- SAR שלו תהיה נמוכה יותר מאשר במקרה בו המכשיר מרוחק מאנטנת הבסיס או במקרה בו איכות הקליטה טובה פחות.

תהליך מדידת רמת SAR הינו מורכב מאוד, וקיימות בעולם מעבדות ספורות המיומנות לבצע מדידות SAR. יצרנים של טלפונים ניידים, חייבים לבצע מדידות של רמות SAR למכשירים בתנאים מחמירים (בהספק שידור מקסימלי) בהתייחס לתקנון האמריקאי או האירופי ולציין את רמת ה SAR הגבוהה ביותר שנמדדה.

בשל מורכבות הבדיקה, לא מבוצעות בדיקות SAR תקופתיות במכשיר. במהלך תקופת אחזקת הטלפון הסלולרי, לרבות במקרה בו טלפון סלולרי עבר חבלה, תיקון או שינוי בתצורתו המקורית עלול לחול שינוי ברמת ה- SAR לעומת רמת ה- SAR שלו במועד הבדיקה.

עמדת משרד הבריאות הינה כי עדיין לא ברור האם השימוש בטכנולוגיה הסלולארית קשור בעליה בסיכון לפיתוח גידולים ממאירים ושפירים. יחד עם זאת, בהתחשב בממצאי המחקרים העדכניים, משרד הבריאות קבע כי יש להמשיך לנקוט בעיקרון הזהירות המונעת.

| ממשל תאגידי –

יעד 5
שוויון מגדרי

5.5 הבטחת השתתפות מלאה למנהיגות ובקבלת החלטות

יעד 8
הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

8.3 לקדם מדיניות לתמיכה ביצירת מקומות עבודה ויוזמות בצמיחה קידום מדיניות מונחית-פיתוח התומכת בפעילות יצרנית.

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

יעד 10
צמצום אי השיוויון

10.2 עד שנת 2030, העצמת וקידום של הכללה חברתית, כלכלית ופוליטית של הכלל. ללא קשר לגיל, מין, לקויות, גזע, אתניות, מקור, דת או סטאטוס כלכלי או אחר.

10.4 אימוץ מדיניות כלכלית, של שכר הוגן, הגנה חברתית והשגת שוויון רב יותר לאורך זמן.

יעד 16
שלום, צדק וחוזק המוסדות

16.5 הפחתה משמעותית של שחיתות ושוחד על כל צורותיהם.

16.6 פיתוח מוסדות יעילים, אמינים ושקופים בכל הרמות.

16.7 הבטחת קבלת החלטות אחראית, מכלילה, משתתפת ומייצגת בכל הרמות.

ממשל תאגידי ועבודת הדירקטוריון

הממשל התאגידי בפרטנר מנוהל על פי סטנדרטים גבוהים, הקפדה על התנהלות אתית בכל התהליכים בכל הדרגים ובשקיפות מלאה. אנחנו מנהלים את התחום באמצעות תהליכים מובנים, עקרונות וכללים המבוקרים ומפוקחים וזאת כדי ליצור ערך לכל מחזיקי העניין של החברה. יחסי עבודה טובים ושביעות הרצון של העובדים שלנו כמו גם הכללה וגיוון ופעילות חברתית מצמיחה נמצאים אף הם על סדר יומו של דירקטוריון החברה.

הרכב הדירקטוריון

Shlomo Rodav	Anat Cohen-Specht	Gideon Kadusi	Roly Klinger	Jonathan Kolodny	Doron Steiger	Shlomo Zohar

הדירקטוריון מתווה את מדיניות החברה ומוודא שנשמרים האינטרסים כלפי כל מחזיקי העניין של החברה. * הנתונים נכונים למועד פרסום הדוח

7 **חברים וחברות:** שלמה רודב, יו"ר הדירקטוריון, ד"ר יונתן קולודני, גב' רולי קלינגר, מר שלמה זוהר, מר גדעון קדוסי, גב' ענת כהן- שפכט ומר דורון שטיגר.

2 **דח"צים** (שהם גם דב"תים): גב' רולי קלינגר, וד"ר יונתן קולודני.

3 **דירקטורים בלתי תלויים:** מר שלמה זוהר, גב' ענת כהן שפכט, גדעון קדוסי

5 **דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית**

2 **בעלי כשירות מקצועית:** רולי קלינגר וגדעון קדוסי

28% **נשים בהרכב הדירקטוריון**

אף אחד מחברי הדירקטוריון אינו ממלא תפקיד בחברה או עוסק בתפקיד ניהולי בה

התנהלות הדירקטוריון

במהלך השנה מתקיימות הדרכות לדירקטורים במסגרת הישיבה. בשנת 2023 נערכו, בין היתר, הדרכה בנושא ניירות ערך, סייבר ועוד. במטרה לבחון ולשפר את האפקטיביות של עבודת הדירקטוריון מתקיים דיון שנתי בדבר אפקטיביות עבודת הדירקטוריון, וכן מוצג מענה לשאלון ממשל תאגידי מומלץ. במהלך השנה, הדירקטוריון מקיים דיונים עיתיים ביחס למדיניות הסיכונים וניהול הסיכונים של החברה.

ועדות הדירקטוריון

בדירקטוריון מכהנות ועדות סטטוטוריות:

ועדת ביקורת, ועדה לבחינת דוחות כספיים, וכן ועדת תגמול. בנוסף פועלות ועדת ביטחון, אשר מתחייבת מהוראות הרישיון.

מעת לעת הדירקטוריון מקים ועדות משנה אד הוק לעניין מסוים, דוגמת ועדת סיבים.

מספר התכנסויות של ועדות הדירקטוריון בשנת 2023:

ועדה לבחינת דוחות כספיים	6
ועדת ביקורת	6
ועדת תגמול	5
ועדת ביטחון	1

הוועדה לבחינת הדוחות הכספיים

מפקחת על תהליך הדיווח של הדוחות הכספיים והבקרה על דוחות אלה. ממליצה לדירקטוריון לעניין אישור הדוחות הכספיים ומדווחת לו על כל ליקוי או בעיה שהתגלו במהלך הבחינה.

ועדת הביקורת

בהתאם לחוק החברות, על דירקטוריון של חברה ציבורית, לרבות פרטנר, למנות מבין חבריו ועדת ביקורת, שמספר חבריה לא יפחת משלושה, כאשר כל הדירקטורים החיצוניים יהיו חברים בה, רוב חברי הועדה יהיו דירקטורים בלתי תלויים ויו"ר הועדה יהיה דירקטור חיצוני. חברי ועדת הביקורת הינם: יו"ר ועדת הביקורת, מר יונתן קולודני (דח"צ), גב' רולי קלינגר (דח"צית) ומר גדעון קדוסי (דב"ת).

בהתאם לחוק החברות, תחומי אחריותה של ועדת הביקורת כוללים, בין היתר, זיהוי ליקויים בניהול העסקי של החברה, אישור עסקאות עם בעלי עניין וקביעה האם פעולות ועסקאות מסוימות עם בעלי עניין הן "מהותיות" או "חריגות" בקשר להליכי אישורם, בחינת היקף עבודתו ושכרו של רואה החשבון המבקר של החברה, בחינת מערך הביקורת הפנימית של החברה ותפקודו של מבקר הפנים וכן קביעת הסדרים לגבי אופן הטיפול בתלונות עובדים בקשר לליקויים בניהול עסקי החברה ובנוגע להגנה הניתנת לעובדים שהתלוננו.

בהתאם לנוהל עבודת הדירקטוריון וועדותיו שאומץ על ידי דירקטוריון החברה, ועדת הביקורת אחראית, בין היתר, על בחינת עצמאותם של מבקר הפנים ורואה החשבון המבקר של החברה ואיכות עבודתם. ועדת הביקורת גם אחראית באופן ישיר על מינוי רואה החשבון המבקר של החברה, הפיקוח עליו וכן על קביעת שכרו.

ועדת התגמול

בהתאם לחוק החברות על דירקטוריון של חברה ציבורית, לרבות פרטנר, למנות ועדת תגמול, שמספר חבריה לא יפחת משלושה, כל הדירקטורים החיצוניים יהיו חברים בה ויהיו רוב חבריה ויו"ר הועדה דירקטורים חיצוניים. חברי ועדת התגמול הינם: יו"ר ועדת התגמול, מר יונתן קולודני (דח"צ), גב' רולי קלינגר (דח"צית) וגב' ענת כהן שפכט (דב"תית). בהתאם לחוק החברות, תחומי אחריותה של ועדת התגמול כוללים, בין היתר, המלצה לדירקטוריון החברה על מדיניות התגמול לנושאי משרה שתאושר על ידי בעלי המניות של החברה, וכן המלצה לדירקטוריון החברה, אחת לשלוש שנים, בעניין המשך תוקפה של מדיניות תגמול; המלצה לדירקטוריון החברה על עדכונה, מעת לעת, של מדיניות התגמול ובחינת יישומה; החלטה אם לאשר ולהמליץ לדירקטוריון החברה לאשר עסקאות באשר לתנאי כהונה והעסקה של נושאי משרה הטעונות אישור של ועדת התגמול בהתאם לחוק החברות; והחלטה אם לאשר ולהמליץ לדירקטוריון החברה לאשר מתן פטור לעסקה מאישור האסיפה הכללית.

ועדת ביטחון

בהתאם לרישיון הרט"ן של החברה, על דירקטוריון החברה למנות ועדת ביטחון אשר תדון בענייני ביטחון הנובעים מפעילות החברה. על ועדת הביטחון למנות לכל הפחות שלושה חברים ולפחות דירקטור חיצוני אחד. כיום מכהנים בועדת הביטחון מר שלמה רודב, מר יונתן קולודני (דח"צ) וענת כהן שפכט (דב"תית). ועדת הביטחון מוסמכת לדון בעניינים ביטחוניים והחלטותיה יחייבו את החברה.

אכיפה מנהלית והגבלית

דירקטוריון החברה אישר תכנית אכיפה פנימית בתחום ניירות הערך ותכנית אכיפה בתחום ההגבלים העסקיים. תכניות האכיפה הפנימית וההגבלית כוללות נהלים מקיפים ומפורטים מערכי הדרכה ובקרות שוטפות שמטרתן הבטחת עמידת החברה בהוראות הדין בתחום ניירות הערך ודיני חברות ובתחום ההגבלים העסקיים להבטחת תחרות הוגנת בין חברות. בשנת 2019 החברה אימצה תוכנית מורחבת למניעת שוחד ושחיתות לאנשי ציבור ובמסגרתה נוהל חדש שאושר על ידי הדירקטוריון. מטרת התוכנית היא להוביל את החברה לפעול לשמירה על טוהר המידות ועל מנת להתאים את ההוראות בנוגע למניעת שוחד ושחיתות לצרכי החברה. העובדים נדרשים להכיר את הכללים והנהלים ולישם את הוראותיהם באמצעות הדרכות ולומדות יחודיות. הנהלים מופיעים באתר הפנים ארגוני של החברה. החברה מינתה את היועצת המשפטית שלה לממונה על האכיפה. לרשות העובדים עומד מייל ישיר, וניתן לפנות באופן אנונימי באמצעות תיבות דואר ברחבי החברה.

מניעת ניגוד עניינים

בהתאם לחוק החברות, מיישמת החברה את הנהלים החלים על נושאי המשרה וחברי הדירקטוריון למניעת ניגוד עניינים. בשנת 2024 החברה תיקפה את הנוהל לאישור עסקאות עם בעלי עניין ומקפידה לתקף את רשימת הצדדים הקשורים שעסקאות מולם עלולים לעלות לכדי עסקאות עם בעלי עניין. עסקאות אלו מובאות לאישור בפני האורגנים המוסמכים של החברה בהתאם לנדרש בחוק החברות.

- בתפקיד יו"ר הדירקטוריון ובתפקיד המנכ"ל מכהנים יחידים שונים שאינם קרובי משפחה (כהגדרת המונח "קרוב" בחוק החברות).
- כל חברי הדירקטוריון עומדים בדרישה לפיה הם אינם כפופים למנכ"ל החברה.
- יו"ר הדירקטוריון עומד, בדרישה לפיה הוא אינו ממלא תפקיד אחר בפרטנר או בתאגיד בשליטת פרטנר ו/או עוסק בתפקידי ניהול בהם, לרבות השתתפות כחברה בישיבות הנהלה.

הקוד האתי כולל תהליך ההטמעה, הניהול והתלונות

הקוד האתי של פרטנר מכבד את חוקי היסוד של מדינת ישראל: כבוד האדם וחירותו וחופש העיסוק. הקוד משקף את ייעוד החברה וחזונה, ערכיה, נהלים והוראות הדין ומגדיר לכל עובדי החברה, הדירקטורים והספקים את דרך ההתנהלות הרצויה והמחייבת בכל אחד מממשקי החברה כל זאת כדי להמשיך ולהוביל את החברה בשוק התקשורת לתועלתם של עובדיה, לקוחותיה ובעלי מניותיה.

פרטנר מתחייבת להביא לידיעת מבקר הפנים של החברה או לידי וועדת הביקורת, ללא דיחוי, כל מידע לגבי כל הפרה של הקוד האתי כולל כל ניגוד עניינים בפועל או לכאורה, בגין יחסים פרטיים ומקצועיים ומעורבותם של גורמי הנהלה או עובדים אחרים בעלי תפקידים משמעותיים בדווח הכספי, גילוי או בקרות פנימיות של החברה.

בשנת 2023 עדכנו את הקוד האתי לאחר תהליך פנימי רוחבי כך שיתן מענה לסוגיות כדוגמת שירות ושיווק אחראי, הנגשת השירות והמידע, תחרות הוגנת, נהלי ציות, התנהלות ברשתות החברתיות, נושאי הסביבה והקהילה וכמובן לסוגיות הנוגעות ליחסים בין החברה לעובדיה.

מתוך אחריות ומחויבות לשרשרת הערך שלנו, פרטנר מצרפת את עיקרי הקוד להסכמים שהיא חותמת עם הספקים שאיתם יש לה התקשרויות ארוכות טווח.

כל עובד חדש בחברה לומד את הקוד האתי ומתבקש לחתום עליו. בשנת 2023 85% מעובדי החברה עברו הדרכה על הקוד האתי ואישרו אותו. בנוסף ללומדת ההדרכה בה מופיעות שאלות העוסקות בכל הנושאים והדילמות האתיות, במהלך השנה אנחנו עורכים תדריכים לעובדים בסוגיות אתית שונות שעולות מן השטח.

לטובת עובדי החברה עומדים מגוון ערוצי פנייה גלויים ואנונימיים לדיווח על כל חשד להפרת הקוד האתי, תוך הקפדה על טיפול בכבוד ובהוגנות בכל עובד המדווח ללא חשש מנקיטת פעולה כנגדם בגין הדיווח.

ניהול תקין

בקרת איכות - מערכות הניהול של החברה מאושרות ומנוטרות על ידי IQC, המכון לבקרת איכות, גוף הסמכה/התעדה המוסמך בינלאומית על ידי RVA ופועל לפי סטנדרטים בינלאומיים מתאימים.

ISO 9001:**2015**	המתמקד בתמורה ללקוחות ודרישות משפטיות
ISO 14001:**2015**	המתאם את מחויבות החברה לאזורי מחיה ולסביבה
ISO 45001:**2018**	המכוון את מאמצי החברה לספק סביבת עבודה בטוחה ובריאה
ISO 27001:**2013**	המתמקד בניהול אבטחת מידע
ISO 27032:**2012**	המתמקד בניהול הגנת הסייבר

שמירה על זכויות אדם

פרק זה מבטא את האופן שבו אנו מיישמים ערכים אתיים, ומשמש הצהרת מחוייבות ליישומם והוא תקף לכלל המנהלים והעובדים בחברה, שותפינו העסקיים, הספקים שלנו וכל מי שאיתו אנו באים במגע.

במי נוגעת מדיניות זכויות האדם?

עובדים	**עובדי הספקים בשרשרת האספקה והשותפים העסקיים**	**לקוחות**	**חברי הקהילות בהן נמצאים המרכזים**

שיוויון וגיוון

פרטנר רואה עצמה מחויבת לשמירה על זכויות האדם של עובדיה. מקרים של הפרת זכויות מטופלים בצורה חמורה על ידי הנהלת החברה.

אנו שואפים לשקף בפרטנר את הפסיפס האנושי הקיים בחברה הישראלית וליצור סביבת עבודה מגוונת והכללה של עובדים מרקעים שונים. אנו מקדמים העסקה של עובדים ללא כל הבחנה ומחויבים להעניק יחס הוגן ושוויוני וללא הפלייה על בסיס גזע, גיל, מגדר, צבע, נטייה מינית, אתניות, מגבלות גופניות וקוגניטיביות, דת, שיוך פוליטי או מצב משפחתי.

פרטנר מקיימת קשר הדוק עם עמותות וארגונים שעוסקים בגיוון אוכלוסיות בתת תעסוקה לשילוב עובדים בחברה. בנוסף, בכל ערוצי התקשורת של החברה (פנים ארגוניים וחיצוניים), הן עם עובדינו והן עם לקוחותינו, אנו דואגים לתקשר מסרים בנושא גיוון, הכלה חברתית ושוויון, תוך הדגשת מחויבותנו לנושא.

פרטנר מחויבת לשילוב אנשים עם מוגבלות, לאפשר העסקת שוויונית ומכבדת. בחברה קיים צוות ייעודי לניתוח ולמיפוי רציף ומונתה אחראית מטעם משאבי אנוש.

כבוד הדדי

שמירה על זכויות האדם מתבססת על כבוד כלפי כל האנשים. פרטנר שואפת ליצור תרבות של כבוד על בסיס ערכים, אחריות ואמון. מתן כבוד לבני האדם פירושו השאיפה להבין אותם ולהתנהג בדרכים המעודדות אמון ויושרה.

זכויות עבודה

אנו מקיימים ומקדמים זכויות עבודה יסודיות ואוניברסליות

- **עבודת ילדים:** אנו תומכים בזכותם של ילדים לחוות ילדות ללא האחריות הכרוכה בעבודה. ואיננו מעסיקים ילדים.
- **איסור על עבודת כפייה:** אנו תומכים בזכותם של בני האדם לבחור את מקום עבודתם בחופשיות. איננו מעורבים בעבודת כפייה או בעבודה תמורת חוב מכל סוג. איננו סובלים כל צורה של סחר או של ניצול בלתי חוקי של בני אדם.
- **כיבוד חופש ההתאגדות:** אנו מכבדים את זכותם של עובדים להצטרף לארגוני עובדים (חופש ההתאגדות) ולקיים משא ומתן קיבוצי. אנו עורכים דיאלוג פורה עם נציגי העובדים, שנבחרו באופן חופשי, ומקיימים עימם משא ומתן תוך אמון הדדי.

העסקה הוגנת

אנו פועלים בהוגנות ובכבוד כלפי עובדינו ומכבדים את זכויותיהם ופרטיותם. אנו שואפים לאפשר איזון בין חיי העבודה והחיים האישיים של העובדים, בהתייחס לאתגרי העולם העסקי ופועלים לאפשר לעובדים אופק מקצועי ואישי.

מדיניות בטיחות וגהות תעסוקתית

מחויבותנו לבריאותם ובטיחותם של עובדינו והמבקרים באתרנו היתה ועודנה מרכיב מרכזי בתפיסת הניהול שלנו. לפיכך אנו מקפידים לעמוד בתקן לבטיחות וגהות תעסוקתית ISO 45001:2018.
אנו מנהלים מערכת לבטיחות וגהות תעסוקתית, המזהה ומבקרת גורמי סיכון ומפגעים ופועלת למזעור או מניעה של השפעותיהם.

שיקולי בטיחות מהווים חלק מרכזי מהליכי התכנון וביצוע תהליכים שונים בחברה. אנו פועלים לשיפור מתמיד ולהגברת המודעות לנושאים אלו בקרב עובדינו ושותפינו ומכשירים בעלי תפקידים בתחום זה.

אתיקה בשרשרת אספקה

הספקים שלנו שותפים לדרך ולהצלחה, ולכן אנחנו מקפידים לבחור אותם על פי שיקולים מקצועיים ועניינים. אנו עושים מאמצים כדי להבטיח שהתקשרויות החברה יתבצעו עם ספקים שהם מעסיקים הוגנים ואשר פועלים בהתאם להוראות החוק. במסגרת זו, ספקינו מחויבים לחתום על מסמך התחייבות לעמוד בכללי האתיקה תוך ציות מלא לחוקי העבודה. כחלק ממדיניות האחריות התאגידית של החברה, אנו מתייחסים להיבטים סביבתיים וחברתיים . הספקים שיש לנו איתם הסכמים ארוכי טווח, חתומים על קוד אתי לספקים. בכל שנה אנחנו עורכים הסמכת ספקים, עבור ספקים גדולים ואסטרטגיים.

ציות

- אנו מקפידים לפעול תוך שמירה על הוראות החוק וציות להנחיות הרגולטורים והרשויות הממשלתיות.
- אנו מתחייבים כי בכל פניה למנהלי החברה, למבקר הפנימי של החברה, לוועדת הביקורת או לכל גוף אחר שיקבע על ידי החברה, אנו פועלים בכנות ובשקיפות, נמנעים מהצגת מצג שווא או מגילוי חסר של עובדות מהותיות

הגנה על פרטיות וסודיות

כקבוצת תקשורת שמספקת פתרונות תקשורת נרחבים, אנחנו מבינים ששמירה על פרטיות לקוחותינו היא אחת המשימות המרכזיות והחשובות ביותר בארגון. נוכח התפתחויות טכנולוגיות, כגון יכולות ניטור- מיקום במכשירים סלולריים, יכולות צבירת מידע (ביג דאטה), חיבור מכשירים רבים לרשת (אינטרנט של הדברים), הנושא הופך לרגיש ולמהותי יותר ויותר — הן לחברה והן ללקוחותיה ולכן אנחנו מציעים ללקוחות מגוון מוצרים שיסיעו לתחושת בטחון ברשת.

אנו אוספים מידע אישי כדי שנוכל לספק ללקוחות שלנו שירות, כדי לשפר אותו, לפתח שירותים חדשים, וכדי שנוכל לנהל את הפעילות שלנו ולפתח אותה. אנו אוספים מידע שהחוק דורש מאתנו לאסוף, כדי שנוכל לשווק מוצרים ושירותים שלנו ושל חברות שעמן אנו משתפים פעולה, וכדי שנוכל להשתתף במחקרים ובפעילות מסחרית אחרת המבוססת על ניתוח מידע.

במסגרת פעילות תחום אבטחת המידע בפרטנר, קיימת הקפדה על יישום ואכיפת דרישות אבטחת המידע השמור בבסיסי הנתונים של החברה, ווידוא נקיטת הצעדים הדרושים לשם קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק"), ולשאר ההוראות החוקיות והרגולטוריות אשר חלות עלינו, כולל הרישיונות שקיבלנו ממשרד התקשורת.

אנו עומדים בסטנדרטים הקפדניים ביותר בנושא אבטחת מידע, ביטחון פיזי ומהימנות עובדים, ומקצים לנושא זה עובדים ומשאבים רבים באופן שוטף. פרטנר מוסמכת לתקן לניהול אבטחת מידע ISO27001 במסגרת הפעולות אותן נוקטת החברה בתחום זה ניתן למנות מבדקי מהימנות בהתאם לתפקיד המועמד במהלך גיוסו לחברה, הדרכות אבטחת מידע לעובדים חדשים וקיימים, נהלי מידור מחמירים, ניהול הרשאות מרוכז בכלל מערכות המידע של החברה, ומערך בקרות אבטחת מידע ברמה הפיסית והלוגית.

אגף הביטחון בפרטנר מקפיד על אכיפת שימוש חוקי וראוי במידע של לקוחות החברה ומתעד באופן קפדני כל פעילות הקשורה למידע על לקוחות. כל חשד לחריגה של בעלי גישה למערכות החברה נחקר ומטופל במלוא החומרה.

אנו פועלים להבטיח את קיום הנהלים על ידי העובדים ועורכים הסברה נרחבת בנושא, במסגרתה מוצגים הסיכונים בכל הקשור לנושא המידע, המגבלות הקיימות והכלים ליישום הנחיות אבטחת מידע ובטחון. עובדי החברה מחויבים להשתתף בהדרכות בהתאם לתפקידם בחברה והמידע לו הם חשופים מתוקף תפקידם. בנוסף להדרכות תקופתיות, כל עובד חדש בפרטנר עובר הדרכה בנושא במסגרת ההכשרה הראשונית בחברה. 94% מעובדי החברה עברו הדרכה בנושא הגנת הפרטיות

בשנת 2023 לא התקבלו תלונות של לקוחות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ואובדן של נתוני לקוחות.

למידע נוסף לגבי מדיניות הגנת הפרטיות של פרטנר היכנסו לאתר החברה **www.partner.co.il**

מניעת שוחד ושחיתות

לפרטנר נוהל למניעת שוחד ושחיתות המפרט את דרך ההתנהלות הרצויה והמחייבת של עובדי החברה כלפי לקוחותיה וספקיה השונים בהתקשרויות שונות (לרבות התקשרות במכרזים). הצלחת הטמעת הנוהל תלויה בראש ובראשונה ביצירתה של תרבות ארגונית ערכית ואתית, המייחסת חשיבות לא רק לתוצאות העסקיות אלא במידה שווה לדרך שבה תוצאות אלה מושגות.

החברה מנהלת תהליך זיהוי סיכונים כדי להבין מהן הפעולות ו/או בקרות הקיימות בכל גזרה בסיכונים מסוג מתן שוחד ושחיתות (איסור מתן/הצעת שוחד, עמלה, תשלומים שמקורם בשחיתות, תשלומי זירוז או מתנות לא ראויות לפקידי ממשל במישרין או בעקיפין).

הנהלת החברה רואה בחומרה רבה מעשים של שוחד ושחיתות, בין אם פעולות אלו מבוצעות במישרין על ידי העובדים ובין אם הן מבוצעות על ידי מי מטעמם ומבצעת חקירות מקיפות ללא קשר לתפקיד או למעמד.

כדי להעלות את המודעות למניעת סיכוני שוחד ושחיתות ולעדכן את העובדים בפרטי הנוהל, מופצת אחת לשנה לומדת הדרכה שעל העובדים לקרוא ולחתום שקראו. בשנת 2023 86% מהעובדים עברו הדרכה בנושא מניעת שוחד ושחיתות.

מבקר החברה פונה אחת לרבעון לעובדי החברה לדיווח על מקרים כגון אלה ומציין את כל אפשרויות הפנייה לדיווח.

בשנת הדיווח לא התקיימו אירועי שוחד או שחיתות.

ניהול סיכונים

פרטנר מיישמת את מתודולוגיית ניהול הסיכונים Management Risk Enterprise על בסיס תפיסת המודל של ERM COSO המאפשר כיסוי של כל תחומי הסיכון של החברה. תקן ניהול הסיכונים של COSO מורכב מ- 5 קטגוריות שמחולקות למעל 20 עקרונות ראשיים של ניהול הסיכונים והם משמשים כקווים המנחים בגישת ניהול הסיכונים של פרטנר. כחלק מגישת ניהול סיכונים זו, מבוצעת בחינה של כלל הארגון לאורך זמן ותוך בדיקה מתמדת של סיכונים אשר עלולים לסכן את היעדים והאסטרטגיה של הארגון בשיטת Top-Down

ניהול הסיכונים נועד לנסות ולהבטיח את השגת היעדים, לזהות נקודות תורפה ברחבי הארגון, לאפשר תגובה גמישה ומהירה יותר בעת אירועי משבר, להוות כלי יעיל יותר לקבלת החלטות וכמו כן כלי לניטור ובקרה של הארגון.

פרטנר משקיעה מאמצים רבים בניהול הסיכונים והטמעת תרבות ארגונית מוכוונת סיכונים.

החברה ממשיכה בתהליך עדכון דרגות רמת הסיכון של הארגון, מפת הסיכונים ו"התיאבון לסיכון" כחלק מהליך הטמעת ושיפור תהליכי ניהול הסיכונים הארגוני. במסגרת נבחנים גם תהליכי ניהול ההזדמנויות שמתלוות לסיכונים וכן ההשפעה הגדלה של סיכוני ESG כחלק מהמגמה העולמית. וזאת כדי שהבחינה הארגונית תהיה רוחבית וחוצת ארגון, תוך מתן דגש לשילוב בין היבטי תפעול לתהליכים עסקיים ולתכנית אסטרטגיות. בחינת הסיכונים המעודכנת בודקת גם את ההשפעות בין החטיבות השונות הן בהיבט ההשפעה של הסיכון והן בהיבט תוכניות ההפחתה והטיפול בסיכון לאחר התממשות.

עם קביעת יעדי החברה, יחידת ניהול הסיכונים ביחד עם מנהלי הסיכונים החטיבתיים מבצעים בחינת סיכונים פנימית הבודק האם בעקבות תוכניות העבודה והיעדים החטיבתיים החדשים נוצרו סיכונים חדשים או האם קיימת השפעה על הסיכונים הקיימים.

בנוסף, מבוצעים סקרי סיכונים נקודתיים בעת הצורך כמתן מענה לתחומי פעילות חדשים או לאירועים אשר מתרחשים ויכולים להשפיע על הפעילות העסקית של פרטנר.

פעולות שוטפות נוספות המבוצעות במסגרת ניהול הסיכונים הארגוני

- מעקב שוטף על סטטוס הסיכונים עם מנהלי הסיכונים החטיבתיים בשגרה ובחירום
- התכנסות פורום ניהול הסיכונים בחברה בשיתוף מנהלי הסיכונים החטיבתיים המיועד לעדכון, העברת הנחיות מההנהלה, למידה משותפת אחד מהשני והעשרה בתחום
- דיווח להנהלה ולדירקטוריון (וקבלת הנחיות או דגשים)
- בחינת מהלכים שהחברה מבקשת לבדוק בהיבט של ניהול הסיכונים טרם קבלת החלטה

פרטנר תמשיך להשקיע בניהול הסיכונים הארגוני על מנת להבטיח את השגת היעדים האסטרטגיים של החברה, את הגמישות שלה ויכולת ההתאוששות שלה אל מול האתגרים הפנימיים והחיצוניים העלולים להשפיע על פעילותה והמשכיותה העסקית.

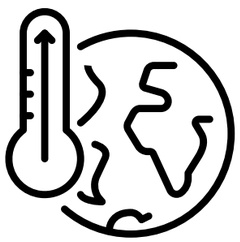
סיכונים סביבתיים ודרכי ניהולם

החברה פועלת לשמירה על הסביבה ולצמצום השפעותיה השליליות. החברה מקדישה כוח אדם, כסף וטכנולוגיות להפחתת טביעת רגלה האקולוגית, בין היתר, באמצעות פריסה יעילה של תשתיות, מחזור רכיבים אלקטרוניים, הפחתת השימוש בנייר באמצעות הדפסה יעילה, הפחתת פליטות מזהמים, איסוף סוללות משומשות, מתן חשבונית חודשית והתכתבויות אחרות עם לקוחות באמצעים דיגיטליים, שימוש בחומרי גלם ידידותיים לסביבה, הפרדה בין סוגים שונים של פסולת ורכישת חשמל המיוצר על ידי תחנת כוח פרטית מבוססת גז טבעי.

החברה פועלת על פי חוק הקרינה הבלתי מיוננת ובהתאם להיתרי בטיחות מהמשרד להגנת הסביבה הניתנים לכלל אתרי השידור המופעלים במסגרת רשת התקשורת שלה. בהתאם להנחיות המשרד להגנת הסביבה, מבצעת החברה בדיקות מעשיות שנתיות לאתרי התקשורת על מנת לוודא שהאתרים עומדים בתנאי היתרי הבטיחות שהונפקו להם.

בכל שנה מוצגים בפני פורום ניהול הסיכונים הארגוני, ממצאי דו"ח הסיכונים הגלובליים של הפורום הכלכלי העולמי בדאבוס, שם עולים בין היתר גם סיכוני הסביבה וסיכוני האקלים כחלק מעשרת הסיכונים הגבוהים בעשור הקרוב.

הפורום מקיים דיון במשמעויות של הסיכונים האלו בחברה, מידת הרלוונטיות של ההשפעה בהתממשות סיכון כזה או אחר, והאם יש פעולות שניתן לבצע כדי לצמצם את ההשפעה על הארגון.



| אבטחת מידע וסייבר

בשנים האחרונות חלה עלייה בתדירות, בהיקף ובפוטנציאל הנזק של התקפות הסייבר כנגד חברות, לרבות החברה. כחברת תקשורת משמעותית, המספקת שירותי תקשורת מגוונים בתחומים שונים, עשויה החברה להוות מטרה לתקיפות סייבר. פגיעה במידע או תקיפות סייבר יכולות להופיע במגוון תצורות כגון חדירת נוזקות או ניצול פגיעות במערכת, דלף מידע (אישי או עסקי) על ידי גורם חוץ או גורם פנימי בזדון או בשוגג וכן אפשרות של גורם חוץ להשתלט ולנהל מרכיבי רשת או לנצל לרעה מידע על תשתיות ורשתות החברה בדרך כלשהי. תקיפות סייבר עלולות להוביל לפגיעה ישירה או עקיפה; פגיעה או השבתה של הפעילות העסקית וזמינות שירותי הליבה או שירותים אחרים אותם מספקת החברה, פגיעה כספית (בעקבות הוצאות משמעותיות שידרשו אף מעבר לכיסוי הביטוחי של החברה, אובדן נתח שוק למפעילים אחרים, חשיפה לתביעות והליכים משפטיים), פגיעה תדמיתית (ופגיעה במעמדה התחרותי של החברה), אי עמידה ברגולציה ואף חריגה מהוראות הדין ביחס להגנת הפרטיות.

פרטנר מתאימה את מדיניות אבטחת המידע והסייבר שלה בהתאם לשינויים במרחב הסייבר העולמי ודרישות הרגולציות המשתנות בתחום וכן ממשיכה לנהל את פעילותה בתחום בהתאם הבינלאומי ISO 27001 לניהול אבטחת המידע עליו היא מוסמכת. ניהול התחום מכוסה בתקנים טכנולוגיים נוספים אלה. החברה צפויה אף להרחיב את תהליכי הניהול בתחום באמצעות עמידה בתקני ISO נוספים בתחום הסייבר. בנוסף, לחברה תוכניות הפחתה ובקרות לכל אחד מהמקרים לעיל, שתכליתן לצמצם את הפגיעה האפשרית בחברה ובלקוחותיה ולהתמודדות עם סיכוני הסייבר, בין היתר, בהתאם לדרישת רישיונותיה של החברה. על אף השקעות החברה באמצעים לצמצום הסיכונים כאמור, אין ביכולתה של החברה לערוב לכך שאמצעים אלו יצליחו למנוע פגיעה ו/או הפרעה שעלולה להיות משמעותית במערכות ובמידע הקשור אליהן.



| הליכים משפטיים משמעותיים

פרטנר פירסמה את פירוט ההליכים המשפטיים לדוח ברנע בסעיפים 24.1,24.2,24.3

| על הדו"ח

דוח ESG אחריות תאגידית זה לשנת 2022-2023 הינו הדוח העשירי שפרטנר מפרסמת. הדוח נכתב על בסיס ה- GRI - With reference to the GRI Standards. המידע והנתונים המדווחים בדוח זה נאספו במסגרת תהליכי דיאלוג עם גורמים מתוך החברה, וכן מניתוח מקורות מידע ומסמכים פנימיים (דוחות כספיים, מסמכי מדיניות, תכניות עבודה וחומרים נוספים של החברה).

הדוח הוכן על ידי פרטנר למטרת הצגת תחום האחריות התאגידית בקשר עם פעילותה, ופעילות החברות הבנות שלה. דוח זה, אינו ממצה את כלל הנושאים המטופלים על ידי החברה. בדוח נכללו מספר נושאים שהחברה בחרה להדגישם, אולם אין בהכללת פרט מסוים בדוח או אי הכללת פרטים אחרים כדי להצביע על היותם של פרטים מהותיים או לא מהותיים ואין בכך כדי ליצור מצג כלשהו מצד החברה באשר למכלול פעילותה. יודגש, כי הדוח מבוסס על נתונים עסקיים הרלבנטיים לפעילות החברה ואין בנתונים שבו כדי להוות תחליף לנתונים שמפורסמים בדוחות הכספיים של החברה ו/או החברות הבנות שלה. בהתאם לכך, בכל הנוגע לנתונים כספיים או נתונים אודות היקפי פעילות, רווחיות, תחזיות וכיוצ"ב רק הנתונים שמפורטים בדוחות הכספיים מחייבים את החברה ובכל מקרה של סתירה קובעים הנתונים שמפורטים בדוחות הכספיים. אין במסמך זה מצג או התחייבות מפורשת או משתמעת ואין להתבסס על דיוק, שלמות או נכונות של המידע או הדעות הכלולות בו. החברה ואף אחד מעובדיה או נציגיה לא יישאו באחריות כלשהי (בין אם בשל רשלנות או מסיבה אחרת) להפסד אשר ינבע בדרך כלשהי מהשימוש במסמך זה או תוכנו או בכל דרך אחרת בקשר למסמך זה. דוחות הפעילות העתידית של החברה ותוצאות הפעילות של הכפופים לסיכון ואי ודאות אשר עשויים להוביל לשינוי מהותי בתוצאות בפועל לעומת התוצאות הצפויות. לפיכך, אין להסתמך על האמור בדוח זה כדי לצפות את אשר ייעשה בעתיד.

הדוח הדיגיטלי מופיע באתר החברה, ומהווה ערוץ נוסף עבורנו לניהול תהליכים ולהמשך פעילות עסקית באופן שקוף, שקול, הוגן ואמין.

הדוח נכתב בסיוע יאיר כהן ESG-Smart: yair@esg-smart.co

אנו מזמינים אתכם לקרוא, להתרשם, להגיב ולפנות אל מנהלת האחריות התאגידית של קבוצת פרטנר:

טיליה תורן, Tillia.Toren@partner.co.il

GRI Index

GRI Index

GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	Annual Report: 10-13	ערך כלכלי ישיר שנוצר ומופץ
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	Annual Report:47-49	התחייבויות לתוכנית תגמול מוגדרת ותוכניות פרישה אחרות
	203-2 Significant indirect economic impacts	41-42	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	42	שיעור ההוצאה על ספקים מקומיים
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	58-60	פעולות מוערכות עבור סיכונים הקשורים לשחיתות
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	58-61	תקשורת והדרכה לגבי מדיניות ונהלים נגד שחיתות
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	58-62	מקרים מאושרים של שחיתות ופעולות שננקטו
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Annual Report: 32-38	הצעדים המשפטיים שננקטו כנגד הארגון בגין התנהגות לא תחרותית והפרת דיני הגבלים עסקיים
	301-2 Recycled input materials used	49	חומרי קלט ממוחזרים בשימוש
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	47-48	צריכת אנרגיה בארגון
	302-2 Energy consumption outside of the organization	47-49	צריכת אנרגיה מחוץ לארגון
	302-3 Energy intensity	47-50	עצימות אנרגטית
	302-4 Reduction of energy consumption	47-51	צמצום צריכת האנרגיה
	303-2 Management of water discharge-related impacts	48	ניהול השפעות הקשורות להזרמת מים
	303-3 Water withdrawal	48	שימוש במים
	303-4 Water discharge	48	הזרמת מים
	303-5 Water consumption	48	צריכת מים
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	45-46	פליטת גזי חממה ישירות (מכלול 1)
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	45-46	פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)
	305-4 GHG emissions intensity	45-46	עצימות פליטת גזי חממה
	305-5 Reduction of GHG emissions	45-46	צמצום פליטת גזי חממה
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	49	ייצור פסולת והשפעות משמעותיות
	306-2 Management of significant waste-related impacts	49	ניהול השפעות משמעותיות הקשורות לפסולת
	306-3 Waste generated	49	פסולת שנוצרה
	306-4 Waste diverted from disposal	49	פסולת שהופנתה מסילוק
	306-5 Waste directed to disposal	49	פסולת מופנית לסילוק
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	27-35	גיוס עובדים חדשים ותחלופת עובדים
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	29	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שאינן

GRI Index

GRI Index

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION ON THIS REPORT	שם האינדיקטור
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	3-7	פרטי הארגון
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	62	הישויות המופיעות בדיווחי הקיימות של הארגון
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	1, 62	תקופת ותדירות הדוח, איש קשר בחברה
	2-4 Restatements of information	3,5-6	ניסוח מחדש של מידע
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	3-10	פעילות ומוצרים בחברה, שרשרת הערך ומערכות יחסים עסקיות אחרות
	2-7 Employees	27-36	מצבת עובדים
	2-8 Workers who are not employees	Annual Report: 15.2, 15.3, 15.4	עובדים שאינם מועסקים
	2-9 Governance structure and composition	52-54	מבנה והרכב הממשל התאגידי
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	52-54 + Annual Report: 1.2, 1.3	מינוי ובחירה של הדירקטוריון
	2-11 Chair of the highest governance body	52	יו"ר הדירקטוריון
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	52-54	תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על ניהול 50 השפעות
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	52-54	האצלת אחריות לניהול ההשפעות
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	11	תפקיד הדירקטוריון בדיווח תחום הקיימות
	2-15 Conflicts of interest	54	ניגודי עניינים
	2-16 Communication of critical concerns	Annual Report: Chapter D	תקשור חששות קריטיים
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	Annual Report: Chapter D	ידע קולקטיבי של הדירקטוריון
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	Annual Report: Chapter D	הערכת ביצועי הדירקטוריון
	2-19 Remuneration policies	Annual Report:15.4	מדיניות תגמול
	2-20 Process to determine remuneration	Annual Report:15.5	תהליך לקביעת התגמול
	2-21 Annual total compensation ratio	1,15,28	יחס תגמול כולל שנתי
	2-22 Statement on sustainable development strategy	1,9-10	הצהרה על אסטרטגיית פיתוח בר־קיימא
	2-23 Policy commitments	55-57	התחייבויות במדיניות הארגון
	2-24 Embedding policy commitments	55-57	הטמעת התחייבויות מדיניות
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	55	מנגנונים לבקשת ייעוץ והעלאת חששות
	2-27 Compliance with laws and regulations	58-60	ציות ועמידה בחוקים ובתקנות
	2-28 Membership associations	14, 38-40	חברות בארגונים
	2-29 Approach to stakeholder engagement	14	גישה למעורבות מחזיקי עניין
	2-30 Collective bargaining agreements	29	הסכמים קיבוציים
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	13	תהליך קביעת נושאים מהותיים
	3-2 List of material topics	13	רשימת נושאים מהותיים
	3-3 Management of material topics	13-14	ניהול נושאים מהותיים

GRI Index

			ניתנות לעובדים זמניים או חלקיים
	401-3 Parental leave	33	חופשת לידה
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	27-35	תקופות הודעה מינימליות לגבי שינויים תפעוליים
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	34	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	34	זיהוי מפגעים, הערכת סיכונים וחקירת אירוע
	403-3 Occupational health services	34	שירותי בריאות תעסוקתית
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	34	השתתפות עובדים, ייעוץ ותקשורת בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית
	403-5 Worker training on occupational health and safety	34	הכשרת עובדים בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית
	403-6 Promotion of worker health	34	קידום בריאות העובד
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	34	מניעה והפחתה של השפעות בריאות ובטיחות תעסוקתיות הקשורות באופן ישיר ליחסים עסקיים
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	34	עובדים המכוסים על ידי מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית
	403-9 Work-related injuries	34	פציעות הקשורות לעבודה
	403-10 Work-related ill health	34	מחלות הקשורות לעבודה
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	34-35	שעות הדרכה ממוצעות בשנה לעובד
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	34-35	תוכניות לשדרוג מיומנויות עובדים ותוכניות סיוע במעבר
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	34-35	שיעור העובדים המקבלים ביקורות ביצועים והתפתחות קריירה קבועות
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	30-32	גיוון של גופי ממשל ועובדים
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Equal Pay Law Partner 2023	יחס שכר בסיס ותגמול נשים לגברים
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	56-57	מקרי אפליה והפעולות שננקטו
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	57	פעילויות וספקים לגביהם הזכות לחופש ההתארגנות ומשא ומתן קיבוצי עשויה להיות בסיכון
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	57	פעילויות וספקים בסיכון משמעותי למקרים של העסקת ילדים
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	57	פעילויות וספקים בסיכון משמעותי למקרים של העסקה כפויה

GRI Index

GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	37-40	פעולות עם מעורבות קהילתית מקומית, הערכות השפעה ותוכניות פיתוח
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	42	ספקים חדשים שנבדקו לפי קריטריונים חברתיים
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	50	הערכה של השפעות הבריאות והבטיחות של קטגוריות מוצרים ושירותים
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Annual Report: 82-85	מקרים של אי ציות הנוגעים להשפעות הבריאות והבטיחות של מוצרים ושירותים
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	26	דרישות למידע ותיוג של מוצרים ושירותים
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	Annual Report: 82-85	מקרים של אי ציות הנוגעים למידע ותיוג מוצרים ושירותים
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	Annual Report: 82-85	מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Annual Report: 82-85	תלונות מבוססות הנוגעות להפרות של פרטיות הלקוח ואובדן נתוני הלקוח