



דו"ח אחריות תאגידית ישראלכרט 2012-2013

קבוצת ישראלכרט



2-9	פתיח	
3	דבר יו"ר/ מנכ"ל	
5	אחריות תאגידית בישראלכרט	
6-9	פרופיל ישראלכרט	
10-33	יצירת ערך ללקוחות	
34-51	פיתוח ההון האנושי וסביבת עבודה	
52-66	ניהול תאגיד אחראי	
67	סוף דבר	
68-71	אינדקס GRI	

החיבור בין עובדים מרוצים לשירות מצוין מביא למצוינות עסקית

פרסומו של דו"ח אחריות תאגידית ראשון של קבוצת ישראלכרט, הסוקר את הפעילות בתחום זה בשנים 2012-2013 הוא אירוע משמעותי המדגיש את פעילות הקבוצה לאורך השנים מתוך התפיסה הערכית וההכרה במחויבות שלנו להמשיך ולהוביל את שוק חברות כרטיסי האשראי בישראל. זאת, למען יצירת ערך עבור מחזיקי העניין שלנו - הלקוחות העסקיים והפרטיים, העובדים, חברת האם שלנו, הרשויות, הציבור הרחב והקהילה בכללותה.



החשיבות ותשומת הלב אותם אנו מעניקים ללקוחותינו העסקיים, מביאים אותנו לספק חדשות לבקרים שירותים וכלים המעניקים ערך מוסף לבתי העסק העובדים איתנו. ולראייה, זכתה קבוצת ישראלכרט בשנים האחרונות בפרסים רבים בתחום השירות ובציונים גבוהים ביותר בסקרי שביעות רצון הלקוחות.

כלפי פנים, אנחנו ממשיכים להשקיע ברווחת העובדים, ועושים הכל, על מנת לשמר את עובדינו. שימור עובדים היא משימה ניהולית מתמשכת ומתפרסת על כל מישור בחייהם של העובדים בארגון, במהלך שעות העבודה והפנאי כאחד. ולראייה, אנו מציגים עלייה משמעותית בשנים האחרונות בדירוג קבוצת ישראלכרט ברשימת 100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן.

אין ספק שהעמידה מציב בפנינו אתגרים חדשים, הן בתחום השירותים המוצעים ללקוחותינו והן לאור הדרישות הגוברות והמשתנות של הרגולציה. קבוצת ישראלכרט תמשיך ותחזק את האחריות התאגידית שלה כציר מרכזי בפעילותה ותפעל להרחיב את הממשקים מול לקוחותיה העסקיים והפרטיים, עובדיה ומחזיקי העניין האחרים.

דב קוטלר

דן קולר

קבוצת ישראלכרט חרתה על דיגלה את ערך המצוינות שמתבטא בין היתר בתפיסת עולם המתמקדת בחתן שירות מצויין לכלל לקוחותינו. תפיסת עולם זו, על פיה השירות הוא ערך אסטרטגי, מהווה בסיס להצלחה העסקית של קבוצת ישראלכרט ומבדלת אותנו מחברות אחרות.

הפעולות והמהלכים שביצעה החברה בשנים האחרונות, אשר חלקם מפורטים בדו"ח זה, התמקדו במימוש ציפיית לקוחותינו העסקיים והפרטיים לקבלת שירות מצויין ולחדשנות טכנולוגית. המענה לצרכים אלו מתקיים באמצעות טיפוח העובדים, הנכס העיקרי של הקבוצה, הקשבה אמיתית ללקוחותינו, חרף האתגרים הרבים - תחרות עזה ושינויים רגולטורים, המשנים את שיווי המשקל בשוק כרטיסי האשראי.

קבוצת ישראלכרט משקיעה מאמצים רבים ביצירת שירותים ומוצרים חדשים וחדשניים עבור לקוחותינו, ומתן נגישות מיטבית אליהם. בין היתר, על ידי קיצור משכי המתנה, העלאת רמת המקצועיות ומתן סמכויות רבות יותר לנציגי השירות שלנו, מתוך הבנה שהגדלת ערוצי התקשורת היא אמצעי להתחבר יותר אל הלקוחות ולהעלות את הערך אותו מספקת להם הקבוצה.



אחריות תאגידית בישראל

אני שמחה להציג את דו"ח האחריות התאגידית הראשון של ישראל, חברת כרטיסי האשראי המובילה בישראל. הדו"ח המוצג להלן מיועד לכלל מחזיקי העניין ומפרט את הפעילות של ישראל בכתובת בתחומי האחריות התאגידית לשנים 2012-2013. הדו"ח נכתב בהתאם לסטנדרט הבינ"ל של ארגון ה-GRI, בהתאם לגרסה 3.1, ברמה B ובהלימה מלאה לדרישות בנק ישראל.

בעוצמתה של הקבוצה. כארגון שהוא משפחה, אנו משקיעים משאבים רבים בחיזוק תחושת השייכות, הגאווה וההתפתחות האישית באמצעות שיתוף ודיאלוג המוטמעים כשגרות עבודה בכל הרמות בארגון. כחלק מהרווחה התעסוקתית והאישית, מתקיימים לאורך השנה אירועים חברתיים, המעצימים את תחושת השייכות ושביעות הרצון של העובדים. במסגרת קידום והעצמת העובדים והמנהלים, מסלולי הכשרה ייחודיים יוצרים פיתוח אישי ומקצועי, אופק ויציבות תעסוקתית.

ניהול תאגיד אחראי

ישראל שואפת לייצר ערך חיובי לקהילה ולחברה מתוך הבנה והכרה של ארגונים הפועלים בסביבה עסקית דינמית יש מגוון השפעות במישורי הפעילות השונים. מימוש תפיסת האחריות של הארגון, נעשה, בין היתר, באמצעות ניהול המחשקים עם מחזיקי העניין השונים. אנו מפרשים את המונח אחריות כפעילות על בסיס ערכים, הקפדה יתרה על שמירת החוק, מעורבות והשקעה בקהילה.

דו"ח זה מציג את פעילות חברת ישראל כרטיס בע"מ ואת פעילות פועלים אקספרס בע"מ, המשקפות את הפעילות העיקרית והמהותית ואת ההשפעות המהותיות על מחזיקי העניין של קבוצת ישראל, בתחום האחריות התאגידית. ככלל, הצגת ישראל לאורך הדו"ח כוללת גם את פועלים אקספרס, להעט המקומות בהם צוינה באופן ייחודי התייחסות פרטנית לפעילות פועלים אקספרס בע"מ (אמריקן אקספרס).

אני מודה למנהלים ולעובדים מכל אגפי החברה וכן ליועצי הקבוצה לאחריות תאגידית מחברת BDO, ששיתפו פעולה וסייעו בהכנת דו"ח זה במהלך השנתיים האחרונות.

מאורה שלגי,

סמנכ"ל משאבי אנוש
mshalgi@isracard.co.il



אחריות תאגידית היא ערך אוניברסלי המנחה את פעילותה של קבוצת ישראל לאורך השנים.

דו"ח זה מציג את משנתנו, השקפותינו והערכים המובילים אותנו. בנוסף הוא מציג את נושאי הפעילות המהותיים של ישראל, תוך התמקדות בשלושה תחומים עיקריים המהווים את ליבת העשייה שלנו:

יצירת ערך ללקוחות

ישראל שמה דגש מיוחד על יצירת ערך ללקוחותיה הפרטיים והעסקיים על ידי מתן מענה למגוון צרכיהם באמצעות מתן שירות מקצועי, יעיל ואיכותי. על מנת לבצע זאת בצורה הטובה ביותר, אנו מקיימים תהליך למידה רציף ורב שנותי, המתמקד בשיפור והשגת מצינות בשירות, תוך העצמת נציגי השירות והקפדה על סטנדרטים גבוהים ביותר, כן, כדי ליצור ערך מוסף בעולם משתנה, אנו משלבים סל כלים הולך ומתרחב המיועד ללקוחותינו העסקיים, המאפשר ניהול שוטף ונוח של בית העסק ושיפור התזרים, בד בבד עם שילוב חדשנות כחלק בלתי נפרד מעשייתה. קבוצת ישראל מעמיקה, מרחיבה ומנגישה את מגוון ערוצי השירות הדיגיטליים ללקוחותיה הפרטיים והעסקיים. לצד אלה, אנו מקפידים על שמירת פרטיות לקוחותינו ועל הגנה על מידע אישי.

פיתוח ההון האנושי

יצירת סביבת עבודה מטפחת

ההון האנושי המגוון שלנו, מורכב מכל חלקי האוכלוסייה, המגזרים והרקעים, ומהווה את אחת מאבני היסוד



מבנה ההחזקות של החברה ליום 31.12.2013

100%	ישראלכרט מימון בע"מ
100%	ישראלכרט נכסים (1994 בע"מ)
100%	יורפיי ישראל בע"מ
100%	צמרת מימונים בע"מ
100%	גלובל פקטורינג בע"מ
20%	קידום מבנה איגוח 1 בע"מ
20%	י.מ.ת החברה המרכזית להפצת כלי רכב בע"מ
15%	לייף סטייל - מועדון נאמנות לקוחות בע"מ
15%	לייף סטייל מימון בע"מ
כ-13%	סטור אליינסקום בע"מ



עסק ולקוחות פרטיים רבים, להם מעניקה החברה מגוון רחב של פתרונות מימון. אוכלוסיית לקוחות מגזר זה בסגמנט העסקי, מונה בתי עסק ממגוון רחב של ענפי משק הסולקים עם החברה ובנוסף לקוחות ללא סליקה, המחזיקים כרטיסי תאגיד על סוגיו (של החברה), אולקוחות המבצעים נכיון חייבים באמצעות חברת הבת צמרת מימונים וגלובל פקטורינג.

חברת ישראלכרט, היא חלק מקבוצת ישראלכרט, המונה את החברות הבאות: יורפיי, (בשנת 2012 יורפיי רכשה 7,699 מניות רגילות מבנק מזרחי שהיוו 1.8% מהון המניות הרגילות המונפקות והנפרעות של יורפיי. לאחר השלמת העסקה מחזיקה החברה ב-100% ממניותיה של יורפיי), פועלים אקספרס בע"מ וחברת ישראלכרט. לחברה חמש חברות מאוחדות: ישראלכרט מימון בע"מ, ישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ, יורפיי (יורוקרד) ישראל בע"מ, צמרת מימונים בע"מ וגלובל פקטורינג בע"מ. ביולי 2013 רכשה ישראלכרט בע"מ מבנק הפועלים את מלוא החזקותיו בחברת אמינית. אמינית עסקה בעיקר בהנפקת כרטיסי אשראי וסליקת עסקאות בכרטיסי אשראי של המותג ויזה בארץ ובחו"ל מכוח הרישיון שניתן לחברה על-ידי ארגון ויזה. ביום 1 באוקטובר 2013 מוזגה אמינית אל ולתוך חברת ישראלכרט.

ישראלכרט הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1975 כחברה פרטית, בבעלותו ושליטתו של בנק הפועלים בע"מ (98.2% בבעלות בנק הפועלים). החברה הינה חברת כרטיסי אשראי הפועלת בשלושה מגזרי פעילות עיקריים המהווים את ליבת פעילותה: הנפקה של כרטיסי אשראי, סליקה של כרטיסי אשראי ופעילות מימון. החברה הינה "תאגיד עזר" כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א 1981. מטה הקבוצה ממוקם ברח' המסגר 40, בת"א. ישראלכרט מנפיקה, סולקת ומתפעלת כרטיסי אשראי מסוג ישראלכרט, מסטרקארד, ויזה ואמריקן אקספרס. ישראלכרט משווקת את כרטיסי האשראי שהיא מנפיקה באמצעות התקשרויות עם בנקים וגם באופן ישיר, ושמה דגש על התקשרויות עם מועדוני לקוחות במגוון רחב.

ישראלכרט מציעה ללקוחותיה מוצרי אשראי ייחודיים בהתאם לאופי פעילות הלקוח. כרטיסי האשראי המונפקים על-ידי החברה, משרתים לקוחות במגזרים שונים ביניהם לקוחות פרטיים, עובדי תאגידים ורכש תאגידי הכולל B2B (Business to Business) - העברת תשלומים בין עסקים. לקוחות ישראלכרט במגזר הסליקה הינם בתי עסק רבים ומגוונים הקשורים עמה בהסכמים, ביניהם גם משרדי ממשלה שונים. לקוחות החברה במגזר המימון כוללים בתי

החברה הינה חברת כרטיסי אשראי הפועלת בשלושה מגזרי פעילות עיקריים המהווים את ליבת פעילותה: הנפקה של כרטיסי אשראי, סליקה של כרטיסי אשראי ופעילות מימון.



פרופיל ישראלכרט 2012-13

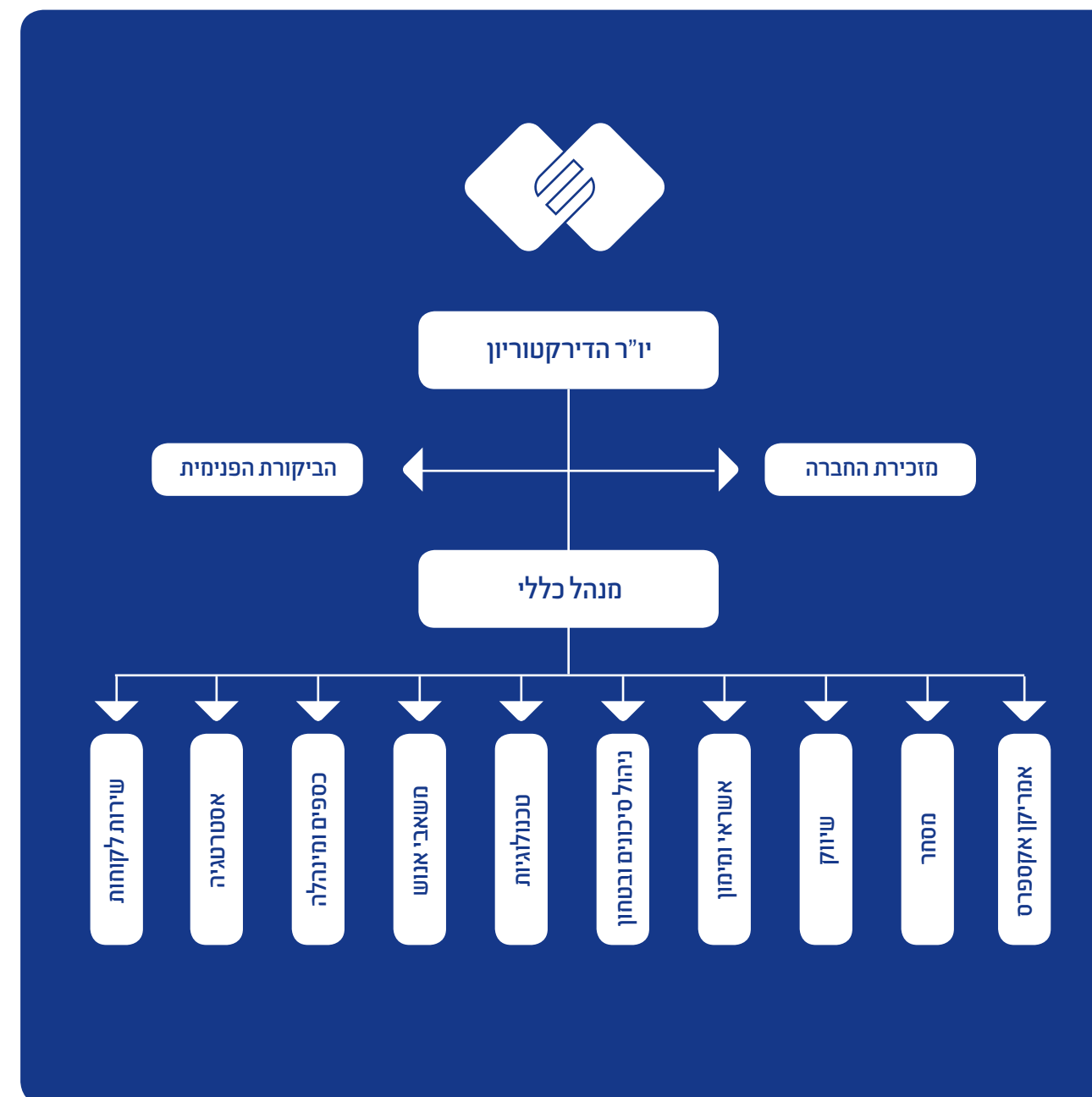
- ✓ ישראלכרט היא הקבוצה הגדולה ביותר בשוק כרטיסי האשראי בישראל (למעלה מ-40%).
- ✓ נכון לסוף שנת 2013 עמד מספר כרטיסי האשראי התקפים של ישראלכרט ושל פועלים אקספרס על כ-3.8 מיליון.
- ✓ ישראלכרט מעניקה שירותים ליותר מ-100,000 בתי עסק בכל הענפים והמגזרים.
- ✓ ישראלכרט מספקת שירותי הנפקה והפצת כרטיסי אשראי ל-9 בנקים.

נתונים כספיים ישראלכרט (במיליוני ₪)									
סך הכנסות	סך הוצאות תפעול	מכירה ושיווק	הוצאות הנהלה וכלליות	תשלומים לבנקים	בגין הפסדי אשראי	הפרשה על למיסים הרווח	תשלום למס הכנסה	הפרש בין הכנסות ישראלכרט מאוחד להוצאות	
1,514	1,134	507	72	335	7	95	121	380	2013
1,518	1,192	478	72	348	37	87	121	326	2012

נתונים כספיים פועלים אקספרס (במיליוני ₪)									
סך הכנסות	סך הוצאות תפעול	מכירה ושיווק	הוצאות הנהלה וכלליות	תשלומים לבנקים	בגין הפסדי אשראי	הפרשה על למיסים הרווח	תשלום למס הכנסה	הפרש בין הכנסות פועלים אקספרס מאוחד להוצאות	
323	266	94	27	82	1	14	15	57	2013
300	249	91	25	73	6	13	17	51	2012

בשנים 2012-13 ישראלכרט לא קיבלה כל תמיכה, מענקים או סיוע ממשלתי.

להסרת ספק מובהר, כי בכל מקרה של סתירה או אי-התאמה בין האמור בדו"ח זה לבין האמור בדוחותיה הכספיים של ישראלכרט יגבר האמור בדוחות הכספיים.





יצירת ערך ללקוחות



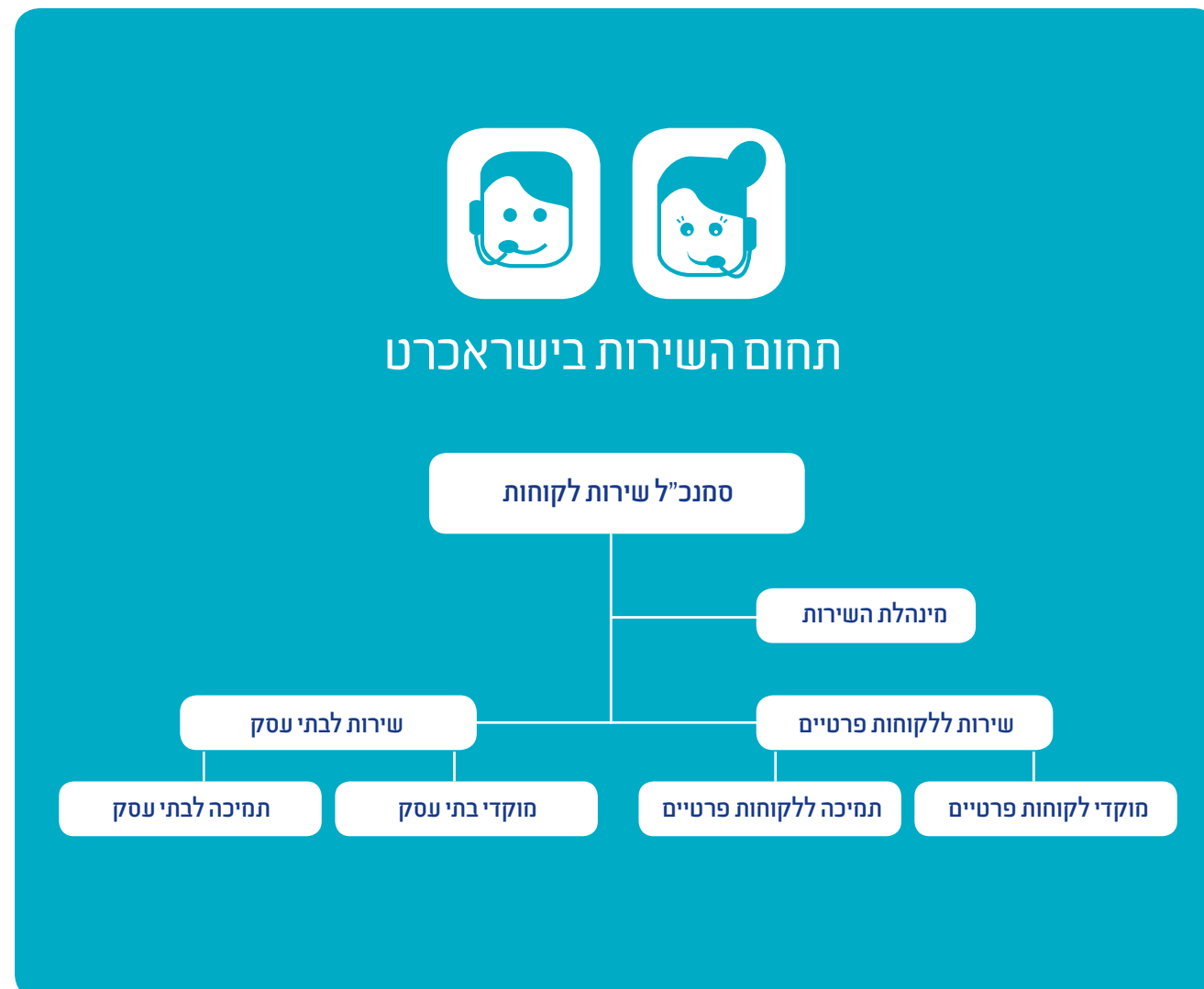
ישראלכרט רואה במתן שירות ללקוחותיה ערך אסטרטגי, שמהווה את הבסיס להצלחתה העסקית. מקצועיות, מחויבות, למידה וחדשנות הם הערכים המנחים את פעילותה של ישראלכרט בתחום השירות. זאת, במטרה ליצור חוויית שירות מעולה, הכוללת זמינות, הקשבה לצרכים, ומענה איכותי ובמגוון רחב של ערוצים - מוכרים ופורצי דרך, דיגיטליים ואנושיים. מתן שירות מצוין מוביל למצוינות עסקית ויוצר ערך משותף לישראלכרט וללקוחותיה, לרבות חיזוק ושמירה על חוסנם הכלכלי של לקוחותיה העסקיים, מתוך התפישה של חיזוק המשק הישראלי בכללותו. זאת תוך קידום הנושאים הבאים:

- ישראלכרט מחויבת למתן שירות מקצועי עבור כלל לקוחותיה, תוך יצירת רף שירות עם סטנדרטים אחידים ושפה שירותית.
- ישראלכרט מקדמת שירות חדשני במגוון הערוצים המביאים לערך מותאם למגוון הלקוחות.
- ישראלכרט שואפת להנגיש את שירותיה ולתת מענה מקצועי ואיכותי למגוון רחב של לקוחות, לרבות לקוחות עם מוגבלות וצרכים מיוחדים.
- ישראלכרט רואה חשיבות בפרסום הוגן וביצירת תקשורת שיווקית מכבדת ולא מפלה בין קבוצות אוכלוסייה שונות.
- ישראלכרט פועלת על פי לשון החוק ומכבדת את החוק בכל הקשור במתן שירותים.
- ישראלכרט מחויבת לשמירה על פרטיות לקוחותיה.
- ישראלכרט רואה חשיבות רבה בשימור ההון האנושי בתחום השירות ויצירת רצף ויציבות תעסוקתית.
- ישראלכרט רואה חשיבות מיוחדת בטיפול בתי עסק קטנים ובהתאם מקדמת ומפתחת פעילויות ומוצרים המותאמים לצרכיהם המיוחדים.
- ישראלכרט רואה חשיבות רבה בחיזוק לקוחותיה באזורי עדיפות, לרבות אלה העסקיים, לאורך השנה ככלל ובתקופות חירום בפרט ומסייעת לעסקים בהתאם לצרכים הנדרשים.



תחום השירות בישראלכרט מנהל על ידי סמנכ"ל שירות לקוחות אשר מוביל את מנהלת השירות, השירות ללקוחות פרטיים וללקוחות עסקיים, באמצעות:

- קידום ושיפור מגוון הערוצים הקיימים על ידי מיסוד העבודה המקצועית ופיתוח חדשנות.
- תכנון והטמעה של מערכות לשיפור השירות, מדידה ובקרה של המענה לצורכי הלקוח.
- ניהול תהליכי בקרת איכות רוחביים לתחום השירות.
- הצבת יעדים לכל הדרגים בתחום השירות, המבוססים על למידה מובנית.
- יצירת מסלולי פיתוח מקצועיים ואישיים לעובדים בשירות הלקוחות.





ישראלכרט הגדירה לעצמה כיעד אסטרטגי, להוביל את המצוינות בשירות. משמעות הטמעת ערך זה בקרב כלל העובדים והמנהלים, כיעד אסטרטגי, מקורה בחיבור ובהבנת חשיבותו להצלחה העסקית של החברה. כערך מוביל, השירות הוא תחום עיסוקו של כל עובד בישראלכרט. בכל מפגש שירות חותרת ישראלכרט למציאת פתרון שישיב את רצון הלקוח, בכפוף לנוהליה. לצורך כך הוקמו מנגנונים סדורים של למידה, שיפור ובקרה, המודדים, בין היתר, את שביעות רצון לקוחות, בקרת איכות וטיפול בתלונות. זאת במטרה לספק את השירות הטוב ביותר עבור הלקוחות, תוך מתן מענה למגוון צרכיהם. ישראלכרט פועלת למצוינות בשירות, בין היתר, באמצעים הבאים:

סקרי שביעות רצון לקוחות

ישראלכרט מבצעת מידי חודש מאות סקרי שביעות רצון בקרב לקוחותיה. תוצאות הסקרים מהוות בסיס לעבודת מנהלי הצוותים בחניכת נציגי השירות, לשיפור המענה ללקוחות. בנוסף, מנותחים הנתונים על ידי צוות בקרת איכות השירות, בתדירות חודשית ורבעונית המציגים מגמות בשביעות הרצון, גורמים שכיחים לחוסר שביעות רצון, השוואה בין תקופות ובין מחלקות שונות ודירוג תוצאות הצוותים. הניתוח מוצג להנהלת השירות במטרה לגבש דרכי פעולה לטיפול בנושאים השכיחים שעולים כגורמי אי שביעות רצון בקרב הלקוחות.

משובים לשיחות שירות

במסגרת תהליך הלמידה ובמטרה לשפר את השירות ללקוחות, מבצעים מנהלי הצוותים באגף השירות מאות האזנות ומשובים לשיחות שירות, הכוללות ניתוח איכותי וציונים ומתועדות במערכת מרכזת. צוות בקרת איכות השירות מבצע בקרה אחר משובים אלה, זאת במטרה ליצור אחידות באמות המידה ובמקצועיות בין הצוותים השונים באגף השירות ומעביר משוב חוזר למנהל הצוות. בנוסף, דוגם הצוות באופן אקראי שיחות שירות ומעביר משוב למנהל הצוות של הנציג.

"תחכים"

ישראלכרט מאמינה בלמידה מתמדת, גם מטעויות. מידי שבוע מופץ תחקיר אירוע של שירות לקוי, להנהלת השירות ולכל הנוגעים בדבר. תחקיר האירוע, המכונה "תחכים", מבוצע במטרה להתחקות אחרי שלבי הטיפול בלקוח ולהסיק מסקנות, על מנת ליישם את הלקחים ולמנוע מקרים דומים בעתיד.



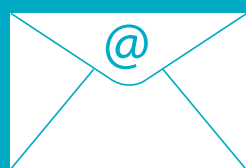
"משוב משתף"

במסגרת תהליך המשוב לנציגי השירות, פיתחו אגף השירות ואגף משאבי אנוש בישראלכרט מודל משוב חדשני שמהווה מקור להעצמה משותפת למנהל הצוות ולנציגי השירות. מידי חודש נפגש כל נציג שירות עם מנהל הצוות שלו לשיחת משוב. הנציג בוחר שתי שיחות שלו עם לקוחות, אחת לשימור ואחת לשיפור ואותן הוא מתחקר יחד עם מנהל הצוות. המשוב כולו נערך בגישה של חקר מוקרי, הנשענת על חזקותיו ויכולותיו של הנציג של נציג השירות-כבסיס לצמיחתו. המשוב בשיטה זו אפקטיבי יותר כמחולל שינוי ומעצים את היכולת ותחושת המחויבות של הנציג. בנוסף, התהליך מפתח את יכולת הניתוח וההערכה של הנציג - יכולות שסייעו לו בעתידו המקצועי.

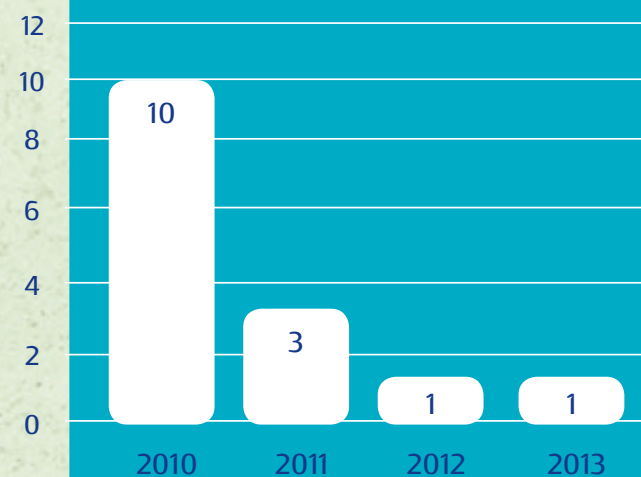




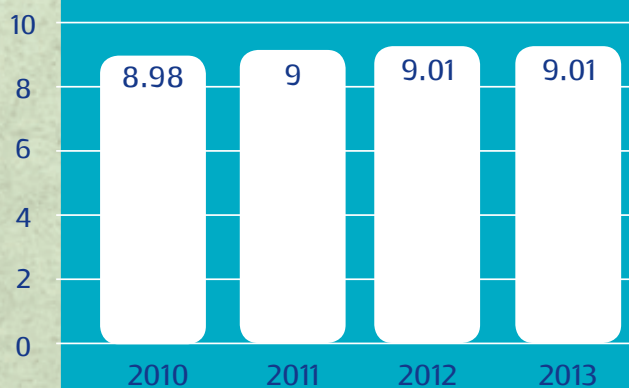
ירידה בכמות השיחות (במליונים)



זמן המענה בתיבת המייל ובפייסבוק (מספר ימים)



סקרי שביעות רצון לקוחות שביעות רצון - מקצועיות הנציג



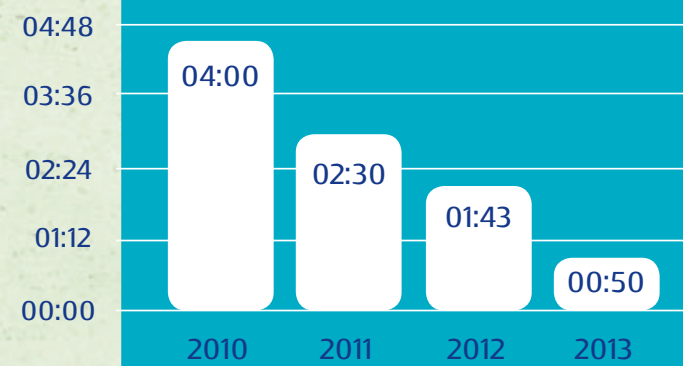
סקרי שביעות רצון לקוחות שביעות רצון - אדיבות הנציג



הסקרים בוצעו ע"י חברת SQ



זמן שהות במענה קולי עד לקבלת נציג (בדקות)



✓ מקום ראשון בשירות - תחרות המרכז הישראלי לניהול.

בתחילת שנת 2013 זכתה ישראל כרת, זו השנה השלישית ברציפות, במקום הראשון בתחרות השירות של המרכז הישראלי לניהול בקטגוריות: "מצוינות בשירות כערך עסקי", "חווית שירות דיגיטלית", "שירות זה בטבע שלנו". כמו כן, זכתה ישראל כרת במקום השני בקטגוריית "העצמת עובדים בשירות".

✓ Superbrands - בשנים 2012-13 זכו מספר מותגים של ישראל כרת בתחרות ה-Superbrands, ביניהן אמריקן אקספרס וישראל כרת שנבחרה כמותג המוביל והאהוב בישראל מבין חברות האשראי, הבנקים והביטוח בקטגוריית הפיננסים.

✓ בשנים 2012-13 לא קיבלה ישראל כרת קנסות או סנקציות בגין אי ציות לחוקים ותקנות לגבי מתן שירות וקבלתו.

✓ 7 תלונות לקוחות בלבד, מתוך 34 שהתקבלו ע"י בנק ישראל בשנת 2012 - הוגדרו כמוצדקות. בשנת 2013 עמד המספר על 9 תלונות מוצדקות בלבד, מתוך 37 שהתקבלו.



התמודדות עם אתגרים - מענה ל"האקר הסעודי"



"בשיתוף פעולה עם אנשי אגף הטכנולוגיות בארגון, יצרה ישראלכרט, במהלך הלילה, תוך כדי האירוע, מערכת ללקוחות המאפשרת בדיקה עצמית של מספר כרטיס האשראי, וכך הייתה ישראלכרט לחברה הראשונה שהעלתה ממשק אינטרנטי לבדיקת חשיפת כרטיס האשראי של לקוחות הקבוצה"

בתחילת ינואר 2012 נחשפו באינטרנט, מאות אלפי כרטיסי אשראי ישראלים על ידי האקר סעודי, כמעשה טרור. עם הפרסום, פנו למוקדי השירות בכל חברות האשראי וביניהן גם ישראלכרט, לקוחות מודאגים, שביקשו לברר שכרטיסם בטוח. החברה הובילה במהלך המשבר, הסברה בכל אמצעי התקשורת בו הבהירה את תחום אחריותה והפתרונות המוצעים על-ידה. החברה יידעה את לקוחותיה שהיא תישא, ע"פ חוק, באחריות לכל נזק שייווצר מזיוף או הונאה בהקשר זה ותפעל לטיפול מהיר ויעיל באירוע חריג זה.

הנהלת ישראלכרט נרתמה והובילה "גיוס למאמץ המשותף". ישראלכרט פעלה אל מול רשימות של עשרות אלפי לקוחות שפרטי כרטיסיהם נחשפו, ובמקביל, יצרה קשר טלפוני יזום ואישי עם כלל לקוחותיה. לפעילות נרתמו כל עובדי אגף השירות - כולל עובדי מטה, קורסים, ומנהלה ורבים מעובדי החברה מאגפים אחרים. במקביל, נבנתה, תוך שעות ספורות, מערכת ממוחשבת המאפשרת ביצוע מעקב אחר רשימת הלקוחות על מנת לוודא יצירת קשר עם כל הלקוחות.

בשיתוף פעולה עם אנשי אגף הטכנולוגיות בארגון, יצרה ישראלכרט, במהלך הלילה, תוך כדי האירוע, מערכת ללקוחות המאפשרת בדיקה עצמית של מספר כרטיס האשראי, וכך הייתה ישראלכרט לחברה הראשונה שהעלתה ממשק אינטרנטי לבדיקת חשיפת כרטיס האשראי ללקוחותיה. הכרטיסים שנחשפו באירוע הוחלפו בכרטיסים חדשים ונחסרו ללקוחות על ידי שליח באופן אישי. בנוסף, שלחה ישראלכרט כרטיסים באמצעות שליחים לכל הלקוחות שכרטיסם זוהה כחשוד בזיוף כתוצאה מהאירוע. ישראלכרט השקיעה משאבים רבים בפעילות החלפת הכרטיסים על מנת לחזק את אמון לקוחותיה ואמון הציבור בשירות.

למרות העומס הכבד במוקדי השירות והעובדה שמדובר במשבר חסר תקדים בענף כרטיסי האשראי בישראל, ישראלכרט התמודדה בהצלחה עם האירוע בזכות הירתמות מלאה של כל עובדי החברה ולמעשה, תוך ארבעה ימים, השלימה ישראלכרט יצירת קשר עם כל הלקוחות שפרטיהם נחשפו ונתנה פתרון כולל.



ישראלכרט מייצרת ערך ללקוחותיה באמצעות מגוון ערוצי שירות ובכך מספקת מענה לצרכים המשתנים של לקוחותיה. הערוצים השונים משלבים מענה אנושי לצד פתרונות דיגיטליים ומאפשרים ללקוחות פעילות בכל זמן ובכל מקום, בהתאם לנוחותו ולבחירתו של הלקוח. בין היתר, ישראלכרט מפעילה את הערוצים הבאים:

ישראלכרט בתקשורת כתובה

במסגרת יצירת מגוון אפשרויות פנייה לשירות, הוקם בישראלכרט צוות תקשורת כתובה המטפל בפניות לקוחות המועברות באמצעות תיבת מייל. הצוות מורכב מנציגי שירות ותיקים, בעלי ידע נרחב וניסיון רב, המטפלים בלקוחות החברה במגוון נושאים. הפניות מקבלות מענה על פי רוב באמצעות המייל, ובמידת הצורך גם בשיחה טלפונית.

"שיחה ברשת" - במציאות בה אנשים מדווחים על חוויות אישיות וחוויות שירות ברשתות החברתיות השונות, משתמש צוות תקשורת כתובה, שקיבל הכשרה ייעודית לכך, במערכת מתקדמת לאיתור תגובות ופוסטים ברשתות השונות, כדי לתת מענה ללקוחות. אלה הם ערוצים נוספים המאפשרים לישראלכרט ללמוד ממה שקורה בשטח, ולהגיב ללקוחות בזמן בצורה מקצועית ומשביעת רצון.

ישראלכרט במוקדי שירות

המוקדים נותנים מענה לכל מגוון הלקוחות של ישראלכרט במגוון רחב של נושאים. ישראלכרט מקפידה להתאים את המבנה הארגוני של יחידות השירות והמכירה לצורכי לקוחותיה כך שישנם מוקדי שירות יעודיים ללקוחות עסקיים ופרטיים. נציגים אלו עוברים הכשרה והתמקצעות בנושאים עליהם הם אמונים והינם בעלי כלים וסמכויות לספק ללקוחות את הפתרון המתאים ביותר לצרכיהם. ישראלכרט משקיעה מאמצים רבים בהעצמת נציגי השירות שלה, על מנת לתת מענה לכל פנייה בקו הראשון. פרופיל העובדים במוקדי השירות מגוון ומורכב מאוכלוסיות שונות: נשים וגברים, חרדים, דתיים, סטודנטים, חיילים משוחררים, אימהות ועוד. כחלק מאסטרטגיית משאבי אנוש, הצוות הניהולי של מוקדי השירות, צומח מתוך הארגון.

ישראלכרט במענה קולי

ישראלכרט משקיעה מאמצים רבים על מנת ליצור ללקוחותיה מערכת דינמית ואפקטיבית המותאמת

וירטואלי; אתר הפעולות - המאפשר צפייה בנתוני העסקאות שבוצעו בכרטיסי האשראי. האתר ללקוחות העסקיים מורכב גם הוא משני עולמות תוכן מרכזיים: האתר השיווקי - אתר המאפשר קבלת מידע כולל לכל דורש על כל השירותים הניתנים ע"י ישראלכרט ללקוחות העסקיים. עולם התוכן השני הינו "ישראלכרט עסקים" - אתר חדש המאפשר ללקוחות העסקיים לנהל את החשבון העסקי בישראלכרט באופן עצמאי בצורה נוחה ומתקדמת. באתר ניתן לצפות בנתוני העסק, לחשל בזיכויים עתידיים וקודמים, כולל פירוט השוברים המלא, סטטוס בירורים, חשבונית חודשית לרבות אפשרות שמירה וכו', ולבצע פעולות כגון אישורי עסקאות online, ביטולים, עדכון פרטי בית העסק וכו'. בנוסף, באתר ישראלכרט עסקים קיים שירות ייחודי: ישראלכרט DATA Direct, המאפשר לבית העסק לנתח את המידע הכספי שלו על פי חודשים, ימים ושעות ולהשוות למידע הקיים בענף בכלל ובענף האזורי בפרט. כמו כן, ניתן לנתח מידע ביחס ללקוחות בית העסק, כמו נתונים דמוגרפיים (מין וגיל), סכום עסקה ממוצעת, נתונים גיאוגרפיים (ערים בולטות) וכו'. בית עסק עם מספר סניפים יוכל לנתח ולהשוות את המצב בין סניפיו השונים.



ישראלכרט בסלולר

ישראלכרט רואה בסלולר ערוץ טכנולוגי המשלב חדשנות, זמינות ומענה מתאים לצורך של הלקוחות לבצע פעולות בכל זמן ומכל מקום. לכן היא פועלת לאפשר ללקוחותיה לבצע פעולות ולקבל את כל המידע הניתן באתר האינטרנט, גם בערוץ זה. ישראלכרט נחשבת למובילה בחדשנות של פתרונות שהיא מעניקה ללקוחותיה בערוץ הסלולר.

הלקוחות הפרטיים יכולים לשלם באמצעות PAYpass, המאפשר לבצע רכישות בבתי עסק בארץ ובעולם. זאת באמצעות שימוש במדבקות או כרטיסי אשראי בעלי יכולת שידור לקופה (NFC), בתהליך מהיר ללא חתימה. אמצעי חדשני נוסף הוא Mycheck - תוספת לאפליקציה המאפשרת תשלום באמצעות הטלפון הנייד, בצורה מהירה, ללא הזנת פרטים בכל שימוש וללא שימוש בכרטיס האשראי. Taxi Pay מאפשר ללקוח להזמין מונית באמצעות האפליקציה וביצוע תשלום באמצעות הארנק הסלולר. שירות ההטבות (Kitlocate) מאפשר ללקוח לחפש באמצעות אפליקציה זו, הטבות הנמצאות בקרבת מיקומו הפיזי.

אפליקציית "ישראלכרט עסקים" מאפשרת לבית העסק לנהל את המידע מהסלולר כולל זיכויים עתידיים, סטטוס בירורים, ביטולי עסקאות, DATA Direct ועוד. הלקוחות העסקיים גם יכולים לעשות שימוש ב-PAYware Sail, פתרון המאפשר לעסקים קטנים ועצמאיים קבלת תשלום בכרטיס אשראי באמצעות הסמארטפון בצורה קלה, נוחה ומאובטחת.

ישראלכרט ב-SMS

במסגרת יצירת הערך ללקוחות והסיוע בהגברת הבקרה על ההוצאות, מתקשרת ישראלכרט עם הלקוחות באמצעות SMS יזום - הלקוחות נהנים מהאפשרות לקבל מסרונים בנושאים החשובים להם בנוגע לפעילות בכרטיס האשראי שלהם. במהלך 2013 הוטמעו מספר חידושים בשירות זה:

SMS על כל עיסקה - על מנת לסייע ללקוחות בבקרה על ההוצאות החודשיות, ישראלכרט מפעילה שירות המעדכן את הלקוחות שרוצים בכך, על כל עסקה שבוצעה בכרטיס, באמצעות משלוח של מסרון לטלפון הנייד של אותו לקוח. זהו שירות בלעדי ללקוחות ישראלכרט. השירות החדש נולד בעקבות צורך שעלה מהלקוחות.





ישראלכרט רואה בחדשנות ערך אסטרטגי המאפשר לה להעניק ללקוח שירות מצוין, ייחודי, ומותאם לצרכיו. בהתאם לכך פועלת ישראלכרט על בסיס התפישה שחדשנות מסייעת לארגון להצליח ביצירת בידול למוצרי החברה ובהובלת השוק, להגיע לקהל לקוחות רחב יותר ולשמור על מיצובה בשוק.

3. Mycheck - תוספת לאפליקציה הסלולרית המאפשרת תשלום מהיר ללא הזנת פרטים כל פעם מחדש וללא שימוש בכרטיס האשראי.

4. השקת אפליקציית הטבות מתקדמת למכשירי אייפון ואנדרואיד - שירות המאפשר תשלום בזמן אחת באמצעות אפליקציית ישראלכרט במגוון בתי עסק. משלמים באמצעות האפליקציה ונהנים מהטבות בלעדיות.

5. Taxipay - אפליקציה המאפשרת ללקוחות ישראלכרט הזמנת מונית ותשלום בכרטיס האשראי שלהם.

6. Kitlocate - אפליקציה המאפשרת ללקוחות ישראלכרט ליהנות מהטבות הקרובות למיקומם הפיזי.

7. Callvu - מענה טלפוני אפליקטיבי, המאפשר ללקוחות ישראלכרט לראות על מסך הטלפון את תפריט האפשרויות ולבחור באפשרות המועדפת להם. כל לקוח ישראלכרט שהוריד את אפליקציית callvu פונה למוקד השירות באמצעות טלפון חכם, יכול להתבונן במסך הטלפון שלו ולראות בצורה נוחה ופשוטה את תפריט האפשרויות שמושמע במערכת המענה הקולי וכך לנתב עצמו בין האפשרויות באמצעות לחיצה על המסך.

8. אפליקציית ישראלכרט לעסקים (ראו הרחבה בתת הפרק ישראלכרט באינטרנט ובסלולר עמ' 20-21).

ישראלכרט מקדמת חדשנות הלכה למעשה, באמצעות אגף השיווק, אשר ייעודו, בין השאר, לפתח חדשנות במגוון תחומי הפעילות המסורתיים של ישראלכרט וגם כיווני חשיבה נוספים ביחס לשירותים או מוצרים שישפרו את חווית הלקוח. כמו כן, פעם בשבועיים מתכנס פורום חדשנות בדגש על עולם הדיגיטל בהובלת מנכ"ל ישראלכרט, סמנכ"ל השיווק, סמנכ"ל המסחר, סמנכ"ל טכנולוגיות ומנהל האסטרטגיה. בפורום מתבצע סיעור מוחות ביחס לשירותים או מוצרים חדשים והתאמות ושינויים לשירותים הקיימים.

במהלך השנים 13-2012 הושקו מספר רב של מוצרים, כאשר בכל אחד מהם שותפים עובדים מהאגפים השונים בארגון, ובראשם אגף שירות הלקוחות - אשר מציעים באופן שוטף רעיונות לשיפור וכיווני מחשבה שונים. במסגרת קידום החדשנות ויצירת הערך ללקוחות, קודמו בשנים אלה, התהליכים הבאים:

בתחום הסלולר

הושקו מספר מוצרים חדשניים ביניהם:

1. Pay Pass - שיטת תשלום חדשנית ומתקדמת, המאפשרת לבצע רכישות בבתי עסק בארץ ובעולם באמצעות שימוש במדבקות או כרטיסי אשראי בעלי יכולת שידור לקופה ובתהליך מהיר ללא חתימה. התשלום מתבצע באמצעות מדבקה המוצמדת לטלפון הסלולרי. המדבקה מכילה אנטנה זעירה ושבר רדיו. אלו מאפשרים את העברת פרטי התשלום באופן אלחוטי ובמהירות גבוהה לקורא הנמצא בקופה. הקורא מאמת את העסקה ומאפשר תשלום מידי.

2. PAYware Sail - פתרון המאפשר לעסקים קטנים ועצמאיים קבלת תשלום בכרטיס אשראי באמצעות הסמארטפון. התשלום מתבצע ע"י התקן קומפקטי המתחבר לסמארטפון ואפליקציה ייעודית.

לערוצים אלה, החליטו בישראלכרט לצאת לשטח ולפגוש את הלקוחות פנים אל פנים. הלקוחות שנבחרו, הם אלה שנתנו את ציוני שביעות הרצון הנמוכים ביותר. הנהלת השירות בישראלכרט, בשיתוף גורמים נוספים (נציגי אגף השיווק, המסחר ועוד) נפגשו מידי יום חמישי, במקום הנקבע בהתאם לבחירת הלקוח (ואף בביתו). הלקוחות הציפו את הבעיה, הצוות הניהולי הציג את הפתרונות, והתוצאה - הפיכת לקוח שאינו שבע רצון לשגריר. הערך המוסף של הארגון הינו העצמה ולמידה של נותני השירות.

SMS לאחר ביצוע המרה - לקוחות ישראלכרט המשתייכים למסלול חברות התעופה בתכנית ההטבות ומבקשים להמיר את הזכויות שנצברו להם במסלול לאחת מחברות התעופה, מקבלים הודעה כאשר ההמרה מבוצעת.

ישראלכרט בשירות פנים אל פנים

בנוסף למגוון הערוצים הישירים ישראלכרט מעניקה ללקוחותיה שירות פרונטאלי בבית ישראלכרט. השירות ניתן שישה ימים בשבוע לטובת פניות של לקוחות לגבי מידע כללי, מידע בנושא גבייה או הטבות ומתמחה במגוון רחב של נושאים: מסירת כרטיסים ללקוח, לרבות הנפקה מהירה של כרטיס (שירות המיועד ללקוח אשר ביקש להנפיק כרטיס באופן מזורז ומגיע לאסוף אותו מבית ישראלכרט באותו היום).

פגש עם לקוחות

רוב מפגשי השירות בישראלכרט מתקיימים בטלפון באמצעות נציגי השירות הטלפוניים שלה. השירות מתבצע גם באמצעות סקרים טלפוניים, מסרונים ומיילים. בנוסף

מגוון ערוצי שירות בישראלכרט 2012-13

- ✓ מוקדי השירות של ישראלכרט טיפלו במהלך שנת 2012, מידי חודש, בכ-450,000 שיחות. בהשוואה לנתוני שנת 2011 נרשמה מגמת ירידה של למעלה מ-20% בכמות השיחות הנכנסות למוקדי השירות ומאידך, גידול משמעותי במספר הלקוחות. ההפחתה נובעת מפעילות ענפה של ניתוח, הסקת מסקנות וכתוצאה מכך, שיפורים וקיצור תהליכים בתחום זה. בשנת 2013 נרשמה ירידה של 130,000 שיחות בחודש, בהשוואה לשנת 2012 וזאת למרות עלייה של 6% בכמות הכרטיסים. זאת תודות לאפיקי השירות החדשניים ושיפור תהליכים.
- ✓ במהלך שנת 2013 יותר מ-90% מהשיחות הטלפוניות למוקד השירות של ישראלכרט, נסגרו בקו ראשון לשביעות רצון הלקוח.
- ✓ בשנת 2013 נרשמה עלייה של 31% בכמות הפניות לתיבת המייל, המטופלות עוד באותו היום (זאת במקום השימוש בערוץ המוקד הטלפוני).
- ✓ הנפקת כרטיס מהירה - מידי חודש נמסרים ללקוחות כ-1,600 כרטיסים המונפקים ביום בו הכרטיס מוזמן.
- ✓ ישראלכרט זכתה בשנת 2012 ב-Mobi Awards, שניתן ע"י ארגון "אנשים ומחשבים", עבור אפליקציית ההטבות והתשלומים של ישראלכרט, זו השנה השנייה ברציפות.



השקת תוכנית מסלולים

תכנית חדשה המאפשרת ללקוחות הפרטיים לבחור מסלולי הטבות על פי סגנון החיים ותחומי העניין האישיים. לאחר בחירת המסלול, הלקוחות מקבלים הטבות של בתי עסק על פי תחומי עניין ספציפיים.

שדרוג אתר ההטבות של ישראלכרט

על מנת לאפשר ללקוחות ליהנות ממספר רב יותר של הטבות, בקלות ופשטות, מכל מקום ובכל עת, שונה מבנה אתר ההטבות בהתאם למשוב שהתקבל מהלקוחות: פושט הליך הרישום ותהליך בחירת מסלול; נפתחה אפשרות רישום לעד שלושה מסלולים לכרטיס; נוספו פונקציות חדשניות דוגמת הטבות בקרבת מיקומו הפיזי של הלקוח.

האתר ללקוחות העסקיים

אתר חדשני המיועד ללקוחות העסקיים של הקבוצה. האתר מציג מידע עדכני המתייחס לחשבון העסק ונועד להנגיש מידע עסקי מיידי ללקוחות העסקיים במטרה לשפר את הניהול העסקי. המידע שניתן באתר כולל, בין היתר, ניתוח של פעילות שיא ושפל במחזורי זמן שונים (יומי, שבועי וכו'), פילוח מחזור

הפעילות העסקית לפי אשראי לעומת מזומן, פילוח גיאוגרפי של קבוצות הלקוחות שרכשו בבית עסק, פילוח סוגי כרטיסי אשראי שביצעו רכישות בבית עסק וכו'. מידע זה נועד לאפשר ללקוחות העסקיים למקד את מאמצייהם השיווקיים בחוברים ובאוכלוסיות הלקוחות השונים, בהתאם לממצאי הניתוח. כמו כן, דרך אתר זה, יכולים הלקוחות העסקיים לתקשר הטבות ישירות למשתמשי אתר ההטבות ותוכנית המסלולים.

נציג דיגיטלי

ערוץ שירות חדשני באינטרנט ובסלולר, המבוסס על בינה מלאכותית ומאפשר קבלת מידע, ביצוע פעולות, קבלת התראות ומתן מענה לצרכים של לקוחות בתחומי השירות, ללא צורך בהמתנה וכמובן מכל מקום ובכל שעה. לקוח שלא קיבל מענה מספק מהנציג הדיגיטלי, מוזמן לתאם שיחה עם נציג שירות בזמן ובמועד שנוח לו.

בנוסף, מפעילה ישראלכרט ערוצים נוספים של חדשנות:

ישראלכרט Web

כרטיס וירטואלי אנונימי המאפשר ביצוע רכישות באינטרנט ללא חשיפת פרטי הקנייה ופרטים אישיים. טעינת הכרטיס מתבצעת באתר המאובטח של ישראלכרט ובתשלום באמצעות כרטיס האשראי של הלקוח.

שירות קבלת הודעות חיוב במייל

קבלת הודעת החיוב החודשית בדואר האלקטרוני במקום בדואר הרגיל. מאפשר לצפות בחיובים בכל עת ומכיל את כל המידע: פירוט עסקאות של החודש האחרון, שוברי הנחה אישיים, הודעות אישיות, חוברת מבצעים והטבות. השירות מאפשר לשמור את החיובים בתיקיה במחשב האישי וכן חוסך בנייר ובכך מסייע בשמירה על איכות הסביבה.

ישראלכרט מקדמת חדשנות הלכה למעשה, באמצעות אגף השיווק, אשר ייעודו, בין השאר, לפתח חדשנות במגוון תחומי הפעילות המסורתיות של ישראלכרט וגם כיווני חשיבה נוספים ביחס לשירותים או מוצרים שישפרו את חווית הלקוח.

The advertisement features the Israel Card logo at the top. Below it, there are four speech bubbles with icons of people, each containing a testimonial in Hebrew. The first bubble says: 'שלום, תודה שפנית אלינו. אנא בחר את סיבת פנייתך.' The second: 'מעוניין לראות עסקאות שביצעתי בכרטיס האשראי בבית העסק.' The third: 'להלן העסקאות האחרונות שביצעתי בכרטיס החודש בבית העסק: 09/12 - 04/12 - 66.10 - 128.92 - 09/12.' The fourth: 'האם אני יכול לעזור במשהו נוסף?' Below the bubbles, a man's face is shown with the text 'לא, תודה על העזרה.' At the bottom, the headline reads 'תכירו את הנציג הדיגיטלי שלנו' followed by 'ישראלכרט ממשיכה להוביל בחדשנות ובשירות ומציגה את: ישראלכרט בקליק!'. Below this, it says 'לראשונה בישראל, שירות צ'ט חדשני באינטרנט ובאפליקציית הסלולר, עם נציג דיגיטלי חכם שמאפשר לך לשאול שאלות ולקבל מידע מלא על עסקאות שביצעת.' At the very bottom, there are bullet points: '• זמן 24 שעות בכל מקום • מידע על בית עסק חסוים • הצגת היסטוריית רכישות בבתי עסק • מידע על הרגלי צריכה' and the website 'www.isracard.co.il'.

חדשנות בישראלכרט 2012-13

- ✓ במהלך שנת 2013 הגיעו לשירות הנציג הדיגיטלי כ- 600,000 פניות. יותר מ- 90% מהפניות נסגרו לשביעות רצון הלקוח על ידי הנציג הדיגיטלי - ללא מעבר לשירות במוקד הטלפוני.
- ✓ בזכות השיפורים באתר ההטבות של ישראלכרט, עלתה כמות ההורדות של האפליקציה פי שניים וכמות ההטבות שמומשו עלתה ב- 20%.



ישראל כרטיס ופועלים אקספרס משקיעות מאמצים מיוחדים לקידום בתי העסק הקטנים, המהווים את עמוד השדרה הכלכלי של מדינת ישראל ומאמינות שחיזוקם ושחירה על חוסנם הכלכלי של העסקים הקטנים, מחזקים את המשק הישראלי כולו ומגדילים את רווחת הציבור בישראל. בתי העסק מהווים את הלב העסקי והרווחי של החברה ומאחורי כל בית עסק, עומדים עשרות אלפי לקוחות מרוצים.

אפליקציה שיווקית

במהלך שנת 2013 שופרה האפליקציה והיא כוללת מידע אישי ללקוחות וניתנת להורדה באייפון ובאנדרואיד.

כלים שיווקיים לעסקים קטנים

ישראל כרטיס משקיעה מאמצים רבים בשיתופי פעולה שיווקיים עם עסקים קטנים, במסגרתם ניתנים כלים שיווקיים ופרסומיים לבתי העסק במטרה להפוך אותם לנגישים יותר ללקוחות.

במקביל, במהלך תקופה זו סייעה גם פועלים אקספרס לעסקים קטנים:

יום עסקים קטנים

אמריקן אקספרס לקחה חלק חשוב בפעילות, אותה הוביל בנק הפועלים, באמצעות חותג הפרימיום שלה אמריקן אקספרס. כחלק מהפעילות ביום העסקים הקטנים, עודדה אמריקן אקספרס את הקנייה בעסקים קטנים. זאת, באמצעות פנייה אל 500,000 מחזיקי כרטיס אמריקן אקספרס. למשתמשים במהלך ימי המבצע הוענק כפל נקודות בבתי עסק שנרשמו לפעילות באתר אינטרנט ייעודי שנבנה לצורך כך.

The young professionals

לכבוד השקת כרטיס ה-BLUE של אמריקן אקספרס באוגוסט 2012, הקימה הקבוצה חממה עסקית תחת השם "The young professionals", אשר מטרתה לטפח יזמים וכישרונות עסקיים צעירים, ממגוון תחומים (מסעדנות, תרבות ומחול, עיצוב ועוד).

קבוצת ישראל כרטיס מספקת שירותים לכ-100,000 בתי עסק בישראל ורואה עצמה שותפה להצלחת הכלכלית של כל אחד. ישראל כרטיס ופועלים אקספרס משקיעות מאמצים מיוחדים לקידום בתי העסק הקטנים, המהווים את עמוד השדרה הכלכלי של מדינת ישראל. ישראל כרטיס מאמינה שחיזוקם ושחירה על חוסנם הכלכלי של העסקים הקטנים, מחזקת את המשק הישראלי כולו ומגדילה את רווחת הציבור בישראל. בתי העסק מהווים את הלב העסקי והרווחי של החברה ומאחורי כל בית עסק, עומדים עשרות ואף מאות אלפי לקוחות מרוצים.

במהלך השנים 13-2012 סייעה ישראל כרטיס בקידום בתי עסק קטנים במספר ערוצים:

השקת אתר מחודש ללקוחות עסקיים

אתר האינטרנט מהווה פלטפורמה דינמית לקבלת מידע כללי וספציפי ללקוחות הקבוצה. באתר יכולים הלקוחות העסקיים לגשת לישראל כרטיס DATA Direct - שירות ייחודי המאפשר ללקוחות העסקיים של הקבוצה לנהל את המידע העסקי באמצעות ניתוח דוחות עסקיים, כגון: שעות פעילות, פועלים אשראי לעומת מזומן, פילוח גיאוגרפי של הלקוחות. כמו כן, האתר מאפשר ללקוחות העסקיים לנהל את חשבון העסק באופן מובנה ישירות מהאתר.

השקת ה-PAYware

אמצעי סליקה נייד ייעודי לבעלי עסקים קטנים, ניידים ועצמאים, המאפשר קבלת תשלומים בצורה קלה, נוחה ומאובטחת באמצעות הסמארטפון.



חודש לעסקים קטנים

אמריקן אקספרס פועלת ליצירת קהילה של בתי עסק קטנים באמצעות קיום אירועי תרבות כדוגמת הופעות, הקרנות סרטים וכדומה, בהם בעלי העסקים יכולים להיחשף לעסקים אחרים ולקדם שיח עסקי ו-networking תחת מסגרת של בילוי תרבותי והנאה.

במהלך פעילות החממה, צוותו הצעירים הנבחרים לתומחים עסקיים בהתאם לתחומים השונים, אשר סיפקו להם טיפים מניסיונם רב השנים המצטבר.

אמריקן אקספרס

מספקת מגוון של אפשרויות לשיתוף פעולה עסקי בנושאים שיווקיים, כגון: פרסום הטבות ללקוחות פרטיים באתר האינטרנט של אמריקן אקספרס, בניוזלטר, וב-SMS (להטבות נבחרות), פרסום הטבות בשוברים המתפרסמים בחשבונות החיוב החודשיות על פי פילוח לקוחות מבוקש, מבצעי פרסום בהתאמה אישית לצורכי בית העסק ועוד.



שיווק ופרסום אחראי בישראל 2012-13

בשנת 2012-13 לא היו מקרים של אי ציות לתקנות בנושא תקשורת שיווקית, לרבות פרסום, קידום מכירות ומתן חסויות. ✓

נגישות

ישראל רואה חשיבות עליונה בהנגשת שירותיה לאנשים עם מוגבלות. במסגרת זאת, מונגשים אתרי האינטרנט שלה לאנשים עם מוגבלויות, ובכך מתאפשר למרבית האוכלוסייה לגלוש בקלות ובנוחות באתרים השונים, בהתאם לתקנות הנגישות המוגדרות בת"י 5568 המגדיר את הקווים המנחים לנגישות תכנים באינטרנט.

עם עמותת "נגישות ישראל". במסגרת הפעילות בשנת 2013, ביצעה ישראל כרטיס בשיתוף עם העמותה סקר נגישות לתחום המתו"ס (מבנה, תשתיות וסביבה) וכן התבצעה עבודה מטה לקראת התאמת השירותים הניתנים בחברה לתקנות השירות החדשות בתחום הנגישות.

משאבים רבים הושקעו בהנגשת אתר ישראל. התו הישראלי לאתרי אינטרנט נגישים, הינו יוזמה משותפת של איגוד האינטרנט הישראלי ועמותת נגישות ישראל. כמו כן פועלת ישראל כרטיס בנושא זה בהתאמה לדרישות החוק והכשירה רכז ייעודי להטמעת תחום הנגישות. ישראל כרטיס פועלת להתאמה של הנגשת השירותים הרלוונטיים ללקוחותיה בשיתוף



ישראל כרטיס קשובה ללקוחותיה ומתאימה את מוצריה ושירותיה לצרכיהם המשתנים באמצעות מספר ערוצי שירות. כך, ישראל כרטיס מקדמת את השירותים שהיא מעניקה בצורה הוגנת ושקופה ושואפת ככל האפשר להימנע מפגיעה בלקוחותיה. לשם כך פועלת ישראל כרטיס במספר אופנים:

תהליכי שקיפות ובהירות

במסגרת כלל השירותים שמעניקה ישראל כרטיס היא מעבירה את כלל המידע הרלוונטי והמלא באמצעות הקפדה על אבני הדרך הבאות:

הגורמים המקצועיים באגף השיווק של ישראל כרטיס: האחראי על הפרסום בשיווק, מנהלת מחלקת תקשורת שיווקית, סמנכ"ל השיווק ולעיתים אף לאישור המנכ"ל. זאת, בנוסף להתייעצויות עם גורמים מקצועיים בעולם הפרסום והשיווק.

במקביל, במוקד המכירות מתבצעים מספר תהליכים, המבטיחים את אחידות ואופן הצגת המסר ללקוח:

• תסריטי שיחה אחידים - השאלות והמידע שנמסר ללקוחות מובנים במערכות.

• כל התסריטים מאושרים וכל שינוי נבחן על-ידי הייעוץ המשפטי.

• האזנה לשיחות נציגים ע"י מנהלים במוקד מתבצעת בצורה שוטפת, תוך כדי מתן משוב לנציגים.

• קצין ציות מבצע שיחות לקוח סמוי כפעמיים בחודש על מנת לבדוק עבודה על פי הנהלים.

• סקרי שביעות רצון לקוח מבוצעים ע"י חברה חיצונית ללקוחות שטופלו במוקדי השירות והמכירות.

• הקפדה על כל החוקים, הכללים והתקנות לנושא פרטיות הצרכן.

• הקפדה על מסירת מידע מלא, נכון ואחראי על המוצר, לרבות תעריפים ועמלות, אם קיימים.

• הקפדה על הצגת התניות (באם קיימות) באופן ברור וגלוי.

• רגישות למסרים פוגעניים / לא חוקיים / בלתי מוסריים / בלתי אחראיים.

• מסירת גילוי נאות על המוצר בכל אחד ממסלולי המכירה (טלפון, אינטרנט, שטח), הכולל מתן הסבר על תהליך קבלת המוצר, מסמכים נדרשים בהמשך לקבלתו, דמי כרטיס והפנייה של הלקוח לקבלת מידע נוסף, באם יחפוץ.

• עם הזמנת או קבלת כרטיס האשראי, ובעת חתימה על הסכם סליקה חול לקוח עסקי, מקבל הלקוח העתק של הפרטים שמסר בעת מילוי טופס ההצטרפות, וכן את ההסכם המשפטי.

פרסום ושירות אחראי

חברה מובילה במשק הישראלי בכלל ובתחומה בפרט, ישראל כרטיס יוזמת סוגים שונים של מסרים לציבור הרחב ולמגזרים שונים בצורה ייעודית ומותאמת. על מנת ליצור מסר מקדם, נוקטת ישראל כרטיס באמצעי הבקרה הבאים: ראשית, כלל המסרים הפרסומיים עוברים לאישור וחוות דעת של הייעוץ המשפטי בחברה. כהמשך לכך, כלל המסרים הפרסומיים עוברים אישורים של מדרג סמכויות של



על חנת ליישם פתרונות של ניטור ומניעת הונאות, ישראלכרט פועלת ליישום מערך ניטור ובקרה הפועל בזמן אמת ובהיקפים הנדרשים על כל סוגי העסקאות.



ישראלכרט מקיימת פעילות על חנת להגן על לקוחותיה העסקיים והפרטיים מפעילות הונאה הן בצד ההנפקה והן בצד הסליקה. זאת, בד בבד עם המאמץ למזער את ההשפעה השלילית על חוויית הלקוח ויכולתו לבצע עסקאות בכרטיסי אשראי. ישראלכרט מנהלת תוכנית אפקטיבית להגן על כלל מחזיקי כרטיסי האשראי ובתי העסק הסולקים בכל הערוצים, במטרה לנטר ולמזער את ביצוע ההונאות, ככל שניתן.

בהתאם לפרופילי הפעילות של מבצעי המרמה. זאת על בסיס למידה של פעילותם. ישראלכרט מיישמת טכנולוגיות מתקדמות ומשקיעה מאמצים רבים במטרה להישאר בקדמת הטכנולוגיה ולקיים מערך ניטור ומניעה בהלימה עם המקובל בארץ ובעולם. לישראלכרט סדרת נוהלי עבודה בתחום זה.

על חנת ליישם פתרונות של ניטור ומניעת הונאות, ישראלכרט פועלת ליישום מערך ניטור ובקרה הפועל בזמן אמת ובהיקפים הנדרשים על כל סוגי העסקאות. מטרתו היא להגן על הלקוחות ובתי העסק, למזער הפסדים כספיים, להגן על חוויית הלקוח, לציית להנחיות הרגולטור ולשפר את חוויית הלקוח. הניטור והמניעה מתבצעים במימדים שונים (כגון זמן, גיאוגרפיה, ענפים) ומכילים באופן שוטף ומתמיד

חניעת זיוף והונאה בישראלכרט 2012-13

ישראלכרט נקטה בשנים 2012-2013, בין היתר, בפעולות הבאות:

- ✓ הפעלת חדר ON LINE שמנטר פעילות חשודה בכרטיסים 24 שעות ביממה, 365 יום בשנה.
- ✓ הפעלת צוות יעודי לניטור פעילות בתי עסק.
- ✓ הפעלת צוות חוקרים יעודי לביצוע חקירות ספציפיות בתחום.
- ✓ שיתוף פעולה עם הארגונים הבינ"ל (AMEX, MC, VISA) במטרה למנוע אירועי הונאה.
- ✓ הפעלת אמצעים טכנולוגיים מתקדמים לניטור ומניעת הונאות.



המשכיות עסקית בישראל 2012-13

- ✓ אושרו בהנהלה ובדירקטוריון שינויים במסמכי מדיניות המשכיות העסקית ובוצע עדכון למסמך תרחישי ייחוס. כן הוצג מסמך (BIA Business Impact Analysis) - פירוט תהליכים, מערכות תומכות ורמות שרידות ורשימת אנשי המפתח ומחליפיהם.
- ✓ עודכנו נוהלי החירום ופנקסי החירום של האגפים.
- ✓ מונו נאמני המשכיות עסקית באגפים וקוימו סדנאות המשכיות עסקית עם כלל אגפי החברה (בשיתוף עם חברה חיצונית).
- ✓ התקיימו מפגשי המשכיות עסקית רבעוניים עם חברי ההנהלה, נאמני המשכיות העסקית וצוות הניהול של התחום.
- ✓ ישראלכרט לקחה חלק בתרגילי החירום הלאומיים - "נקודת מפנה 6" (תרחיש רעידת אדמה) לרבות תרגיל פינני ובדיקת נוכחות מחוץ לבניין, ישיבת הנהלה בחדר המצב ודיון בהיבטים העסקיים והתפעוליים של אירוע רעידת אדמה ובתרגיל "עורף איתן 1" (תרחיש מלחמה) לרבות כניסה למרחבים מוגנים.
- ✓ בוצעה הערכה מחדש של הסיכונים, בקורות אירוע אסון ומעבר לאתרי הגיבוי, לרבות חיזוק מעגלי הבקרה. זאת בשיתוף אגף ניהול סיכונים וביטחון.
- ✓ במטה החברה ובאתרי הגיבוי בוצעו מספר רב של תהליכים לקידום המשכיות של ישראלכרט.
- ✓ בוצעו תרגילי גיבוי שונים לבדיקת מוכנות מערכות החברה לעבודה באתרי הגיבוי.

ישראלכרט פועלת בסביבה תחרותית ועסקית משתנה. במסגרת זאת ובהתאם להוראות הרגולציה, מנוהלת ההתמודדות עם אירועי אסון בעלי השלכות על רציפות הפעילויות העסקיות. ניהול התחום מייצר מענה לאירועי חירום שונים, נועד להגברת השרידות העסקית של ישראלכרט ולמתן מענה ללקוחות גם בשעת חירום. זאת בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 355 של בנק ישראל. לדירקטוריון הקבוצה אחריות עליונה על קיום החברה ופעילותה בתרחישים שונים ואחריות ההנהלה היא בניהול ההתמודדות עם מצבי החירום בפועל.



במסגרת ניהול התחום בישראלכרט, קיים תהליך ארגוני חובנה ומתמשך של ניהול המשכיות עסקית אשר מבטיח את היערכות החברה לתרחישים שונים עסקית ותפעולית. ההיערכות כוללת בנייה, תחזוקה ועדכון של אתרי החירום והתשתית הארגונית המאפשרים התמודדות עם מצבי חירום. לישראלכרט תכנית פעולה במקרה של התממשות תרחיש חירום אשר מכילה נוהלי חירום, פנקסי חירום ליחידות השונות, הגדרת צוותי חירום, אנשי מפתח ומחליפים ומערכות תשתית, שנותנים מענה כולל להתמודדות עם תרחישי ייחוס שונים בחירום.

אסטרטגיית החברה לבניית היכולת להתמודדות עם מצבי חירום שונים, מבוססת על תפישת "אסטרטגיית סירת הצלה" - כלומר, קיום אתרי חירום המתחזקים באופן שוטף, ומופעלים כאתרי ייצור רק בהתממשות אירוע אסון. החברה מתחזקת שני אתרי גיבוי לתפעול התהליכים העסקיים, התשתיתיים והמנהליים:

- אתר גיבוי עמדות עבודה לפעילות עובדי החברה בחירום בבית ברל.
- אתר גיבוי המחשב המרכזי והשרתים בנתניה.

היערכות המשכיות עסקית דורשת תרגולים תקופתיים. זאת על מנת לוודא רציפות פעילותן של הפונקציות העסקיות הקריטיות בזמן אסון. בהתאם לכך, עורכת ישראלכרט תרגילים טכניים, מקומיים וכן תרגילים מקיפים באתרי הגיבוי. התרגילים נועדו להבטחת כשירות מערכות החברה, עובדי החברה ומנהליה, להתמודדות עם מצב אסון.



קידום סביבת עבודה תומכת ופיתוח ההון האנושי



קידום סביבת העסקה וזכויות אדם

ישראל כרמט רואה חשיבות מרכזית בטיפוח ההון האנושי ושימור העובדים ולכן היא פועלת ליצירת יציבות תעסוקתית. ישראל כרמט מטפחת סביבת עבודה ערכית ואתית המבוססת על תרבות ארגונית משתפת ועל פתיחות לשיח פנים ארגוני. החברה פועלת לטיפוח תחושת השייכות של העובד לחברה, בדגש על אמון, כבוד הדדי ומתן תחושה ש"כולנו משפחה אחת". ישראל כרמט מעודדת את עובדיה לפיתוח חדשנות, מצוינות, מקצועיות והצלחה, ומקדמת את סביבת העבודה ואת זכויות האדם באמצעות:

- מתן שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה תוך דגש על גיוון תעסוקתי.
- יצירת שיח של מנהלים ושל עובדים ובניית תהליכי דיאלוג ליצירת ערך משותף בפעילות.
- פיתוח והכשרה מקצועית ואישית של עובדי ישראל כרמט.
- קידום והעצמת העובדים באמצעות דאגה לרווחתם, גם מעבר לשעות העבודה.
- שמירה על תנאי בטיחות, גהות ובריאות של העובדים.
- שמירה על זכויות אדם לרבות הימנעות מכל צורה של העסקה כפויה, העסקה שלא כחוק והקפדה על שמירת זכויות עובדי הקבלן המועסקים במסגרת פעילותה של ישראל כרמט.



ניהול משאבי אנוש

תחום משאבי אנוש בישראל כרמט מנוהל על ידי סמנכ"ל משאבי אנוש. סביבת העסקה של ישראל כרמט מנוהלת באמצעים הבאים:

- קביעת תכניות עבודה שנתיות ומסד של נהלים סדורים.
 - הובלה של תהליכים חוצי ארגון דינמיים ותמיכה באסטרטגיה של החברה.
 - פיתוח שותפות אסטרטגית עם האגפים השונים במטרה לתמוך ביעדיה של ישראל כרמט.
 - פיתוח סביבת למידה מתוקשבת ויעול ההכשרה.
 - פיתוח והטמעה של ערוצי תקשורת פנים ארגוניים לקידום דיאלוג ולהעברת מסרים.
 - הטמעת תרבות סקרים פנים ארגוניים לצורך למידה, צמיחה ושיפור ביצועים.
 - טיפוח רוח החדשנות בארגון במטרה להוביל לשינויים בתהליכים וכן לעודד יוזמות חדשות.
 - הטמעת תרבות ארגונית המעודדת התנהגות המתבססת על הקוד האתי של ישראל כרמט.
 - הובלת תהליך התאמת פעילות החברה לתקנות הנגישות בתחום המבנה, תשתיות וסביבה וכן בתחום השירות.
- תהליך מוסדר של מיון, גיוס והכשרה של עובדים חדשים בחברה.
 - פיתוח והכשרת הצוות הניהולי בחברה במטרה ליצור מצוינות ניהולית.
 - הובלת תכנית עבודה שנתית של פעילויות בקרב העובדים שמטרתן עידוד מעורבות העובדים ביעדים העסקיים של החברה.
 - הובלת תכנית עבודה שנתית של פעילויות רענון וכיף שמטרתן לשמור על מורל ושבועות רצון גבוהים.
 - עידוד מעורבות העובדים בפעילויות התנדבות למען הקהילה.

"הקבוצה פועלת ליצירת יציבות תעסוקתית ומטפחת סביבת עבודה ערכית ואתית המבוססת על תרבות ארגונית משתפת ועל פתיחות לשיח פנים ארגוני"





עובדי ישראלכרט מרכיבים יחד את ההון האנושי עליו מבוססת עוצמת הארגון. העובדים מייצגים את כלל החברה הישראלית ומהווים יחד פסיפס אנושי מגוון. הנשים והגברים שעובדים בישראלכרט מקבלים הזדמנויות שוות וקידומם נעשה באופן מקצועי ובהתאם ליכולות ולכישורים. העובדים הם חלק בלתי נפרד מתהליך הלמידה והייעול המתמידים של ישראלכרט, תוך שימת דגש על מקצועיות בפעילות ובתרומה למתן הפתרון המתאים ביותר עבור הלקוחות. הצלחת העובדים היא ההצלחה של ישראלכרט והעצמת העובדים היא עוצמת הארגון.

עובדי ישראלכרט בשנים 2012-13

- ✓ קיים שוויון הזדמנויות ותנאים בין נשים לגברים בכל הדרגים בחברה. אין הבדל בין שכר הבסיס לנשים ולגברים.
- ✓ 73.2% מהעובדים בישראלכרט הם נשים, 64.9% מהמנהלים בישראלכרט הם נשים.
- ✓ בשנים 2012-13 לא היו מקרי אפליה בישראלכרט. בשנת 2012 נתקבלה תלונה אחת שנבדקה ונמצאה כשגויה.
- ✓ בישראלכרט לא מתקיימת העסקת ילדים, למעט בחופשות הקיץ בהן מועסקים ילדי עובדים, בגילאי 15-18, בהתאם לחוק.
- ✓ ככלל, כל העובדות והעובדים בחברה שיוצאים לחופשת לידה, חוזרים לאותה משרה אותה הם עזבו. 89 עובדות ועובדים חזרו במהלך שנת 2012 מחופשת לידה ו-68 במהלך 2013.
- ✓ התאגדות עובדים: בישראלכרט מתקיימת מערכת יחסי עבודה שקטה ויציבה המתבססת על עבודה עם שני ועדי עובדים. שיעור העובדים המאוגדים מתוך כלל העובדים המועסקים ישירות על ידי ישראלכרט הוא 98%.

עובדי ישראלכרט			
סה"כ	נשים	גברים	גיל
632	510	122	עד 30
690	479	211	31-50
186	116	70	50+
1,508	1,105	403	סה"כ
723	574	149	עד 30
661	446	215	31-50
180	112	68	50+
1,564	1,132	432	סה"כ





עובדי הקבוצה מייצגים את כלל החברה הישראלית ומהווים יחד פסיפס אנושי מגוון. הנשים והגברים שעובדים בישראל כרטיס מקבלים הזדמנויות שוות וקידומם נעשה באופן מקצועי ובהתאם ליכולות.



עובדי ישראל כרטיס - חלוקה על פי השכלה*					
שנה	לא אקדמאי	במהלך לימודים	לימודי תעודה	אקדמאי	סה"כ
2013	625	225	101	557	1,508
	41%	15%	7%	37%	100%
2012	669	230	115	550	1,564
	43%	15%	7%	35%	100%

* כמחצית מעובדי החברה הינם עובדי אגף שירות הלקוחות. בשל אופי התפקיד וכמקובל בשוק התעסוקה, רבים מהעובדים בתפקידים אלו הינם צעירים לפני או במהלך לימודים אקדמאיים.

עובדי ישראל כרטיס - חלוקה ע"פ איזור מגורים				
שנה	צפון	מרכז	דרום	סה"כ
2013	37	1,208	263	1,508
	2.5%	80%	17.5%	100%
2012	31	1,268	264	1,564
	2%	88%	10%	100%

השוואת נשים - גברים			
דרג	נשים	גברים	סה"כ
מנכ"ל	-	1	1
סמנכ"ל	1	8	9
מנהל מחלקה	11	14	25
ס. מנהל מחלקה	16	18	34
מנהל מדור	51	19	70
מנהל צוות	76	25	101
כל השאר	949	319	1,268
סה"כ	1,104	404	1,508



בבסיס תפישת האחריות של ישראלכרט כלפי עובדיה וכחלק בלתי נפרד מניהול ההון האנושי של החברה, מתנהל בישראלכרט שיח פתוח בין כלל הדרגים, באמצעות מספר ערוצים:

Management by walking

מנכ"ל ישראלכרט תומך בגישת הדיאלוג. כחלק מניהול השוטף הוא פוגש באופן יומיומי את עובדי ישראלכרט בכלל ובמוקדי השירות בפרט, המהווים ערך עיקרי בפעילותה, אוכל עם העובדים בחדר האוכל ומנהל באופן תדיר "שיחות מסדרון" עם מגוון רחב של עובדים מכל רחבי החברה.

המנכ"ל מבקר בשטח

מפגשים עם צוותי המכירות באזורים השונים. המנכ"ל מתלווה אל הצוותים בביקורים אצל הלקוחות העסקיים. בעקבות הסיוע מוציא המנכ"ל מסמך עבודה עם מסקנות ומשיחות לאגפים השונים במטרה לתמוך בפעילות העסקית של החברה.

כולנו משפחה אחת

אגף משאבי אנוש מקדם ומיישם תפיסת עולם ניהולית-רגשית לפיה כל עובדי ישראלכרט הם "משפחה אחת". על פי תפיסה זו, עובדי החברה מהווים את הנכס היקר ביותר הקיים בארגון ולכן על הארגון לקדם ולהעצים את היוזמות והפעילויות המוצעות על ידם. סמנכ"ל משאבי אנוש מיישמת מדיניות דלת פתוחה, מכירה ושומרת על קשר הדוק עם כל עובד הפונה אליה ומקדמת פעילויות רבות לאורך השנה לחיזוק הקשר בין העובדים לארגון.

הנהלה בשטח

ביקור כל חברי הנהלה במוקדי השירות והאזנה לשיחות נציגים עם לקוחות. הביקור מתקיים מספר פעמים בשנה ומייצר דיאלוג בלתי אמצעי בין הנהלת החברה ונציגי השירות.

הטמעת חדשנות והצעות ייעול של עובדי ישראלכרט

במסגרת קידום תרבות ארגונית של חדשנות בישראלכרט, נערך כנס חדשנות למנהלים ובעקבותיו החל תהליך אשר במסגרתו הוקמו ברחבי החברה, תוך זמן קצר, עשרות צוותי חדשנות שפועלים לחשיבה חדשנית בתחומים שונים. הצוותים מפתחים

הלקוחות ו/או עובדים למוטג ו/או לחברה. תהליך קבלת פידבק מהעובדים מגביר את הדיאלוג, המעורבות והתחושה של יכולת השפעתם על המציאות הארגונית. כאשר עובדים מרגישים כי קולם נשמע, הם מגלים מחויבות רבה יותר ונאמנותם לארגון גוברת. הסקר הורכב משאלה בודדת הבודקת בסולם של 1-10 באיזו מידה עובדי החברה היו ממליצים לחבריהם לבוא לעבוד בישראלכרט. תוצאות הסקר מלמדות על עלייה של 12 נקודות בממד הממליצים בין השנים 2011-2013.

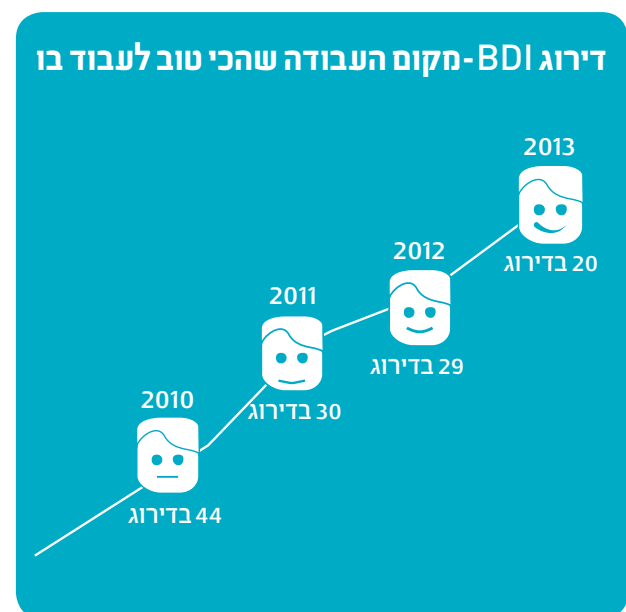
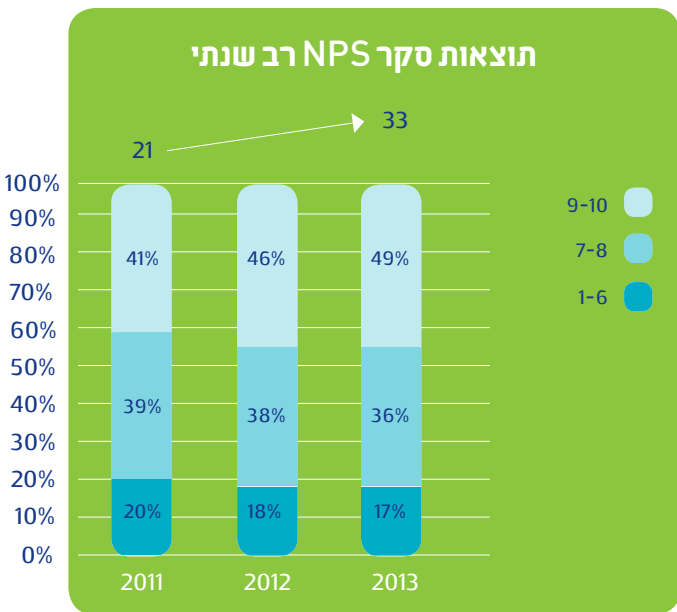
תקשורת פנים ארגונית באמצעות הפורטל

הפורטל הארגוני מהווה את מקור הידע העיקרי והמרכזי לכלל הפעילות בישראלכרט. ניהול הפורטל מתבצע באגף משאבי אנוש, אך כלל הגורמים הפנימיים המעוניינים לפרסם מידע רלוונטי יכולים לעשות זאת. כמו כן, בפורטל מתפרסמים באופן שוטף, חדשות ישראלכרט, חדשות הרווחה, לרבות הטבות והצעות לעובדים ומידע מקצועי ורלוונטי באתרים האגפיים השונים. ספר טלפונים ויזואלי, המאפשר למשתמשים בו לאתר את פרטי הקשר של כל עובד

בחברה וכן לראות תמונה של העובד; עמוד יהדות ובו מדורים רבים כגון פרשת השבוע, הרצאות לשמיעה או לצפייה. כל פעילויות הרווחה והתרומה לקהילה, כגון: פעילויות מיוחדות להורים וילדים, סורים, הצגות והקרנת סרטים, פעילויות ארגוניות לקראת החגים, ציון ימי זיכרון, מסיבות, אירועים ועוד.

אגף משאבי אנוש הקים את מערכת "מחברים" - הנגישה לכל עובד דרך הפורטל הארגוני והמאפשרת לו לצפות במידע האישי לגביו, בתלוש השכר וכן מתאפשר לו לבצע הרשמה להכשרות שונות ולבצע את הערכת הביצועים השנתית; המסרים הארגוניים מתוקשרים לכלל עובדי הארגון באמצעות המייל האישי ובאמצעות מסרים המופצים באמצעות תקשורת שונים בתוך הארגון.

בפורטל הארגוני קיים גם עמוד ייעודי לוועד העובדים, בו קיימים מבצעים מיוחדים לעובדים, הופעות במחירים מסובסדים, מידע על פעילות הועד, ואפשרות ליצירת קשר.



הדיאלוג עם העובדים כולל תהליך משוב שנתי, מסודר ומוגדר של הערכת ביצועים. זאת כחלק מתהליכי עבודה המקדמים יעילות עסקית לצד העצמה ופיתוח של העובדים והמנהלים. במהלך שנת 2012 התבצע, בנוסף לתהליך הערכת העובדים, גם משוב "הפוך": משוב מנהלים. להלן הרחבה על שני תהליכי המשוב:

הערכת ביצועים

תהליך הערכת ביצועים הינו תהליך שנתי, המאפשר דיאלוג בין המנהלים והעובדים על ביצועי השנה שחלפה ומיקוד ביעדים לשנה הקרובה. במסגרת התהליך - המנהל מעריך את ביצועי העובד לשנה הנוכחית וקובע לעובד יעדים לשנה הבאה. התהליך מתבצע בשני שלבים:

- בשלב הראשון מתבקש העובד למלא משוב עצמי בו הוא מסכם את השנה הנוכחית מנקודת מבטו ומתן ציפיותיו לשנה הקרובה.
- בשלב השני בוחר המנהל הישיר את העמידה ביעדי השנה הקודמת, ממלא הערכה עבור ביצועי העובד בשנה הנוכחית ומציב יעדים לביצוע לשנה הבאה ולאחר מכן מקיים שיחת משוב עם העובד.

זאת מתוך תפישה שתהליך הערכת הביצועים הוא תהליך מעצים עבור העובדים ומספק הזדמנות למנהל להאיר לעובד כיצד יוכל לשפר את ביצועיו. במסגרת תהליך זה, התווסף כלי ניהולי, אשר מאפשר למנהל לרשום את העובד לקורסים אשר ישפרו את המיומנויות הנדרשות. זאת בנוסף לקורסים שהמנהל יכול להמליץ לעובד לצאת במסגרת הפיתוח האישי, המקצועי ו/או הניהולי שלו.

משוב מנהלים

בשנת 2012 נערך משוב מנהלים בישראל כחלק מהערכת "הפוכה". במסגרת התהליך העריכו כלל העובדים בחברה את מנהליהם הישירים והעקיפים מדרגת מנהל צוות ועד סמנכ"ל. מטרת התהליך הינה פיתוח מנהלים, באמצעות:

- שיקוף הסגנון הניהולי - האישי, הארגוני והאגפי.
- מיקוד תכנית עבודה, הדרכה ופיתוח למנהלים.
- הגדרת יעדי פיתוח אישיים למנהלים וכנגזרת שיפור ביצועים.

מידת היענות גבוהה של העובדים לחילוי המשוב למנהל, השפיעה על יכולת המנהל לקבל משוב אשר ישקף בצורה הטובה ביותר את אופי הניהול ומטרותו לסייע בשיפור ביצועים, בהשגת יעדים ובבניית תכנית פיתוח אשר תביא למצוינות. תוצאות המשוב הועברו לכל מנהל במסגרת שיחת משוב אישית שבוצעה ע"י יועצת ארגונית. תכנית ההדרכה השנתית הותאמה לדגשים שעלו בסקר משוב מנהלים.

תהליכי משוב בישראל 2012-13

בשנת 2012 94% מהעובדים קיבלו משוב מהמנהל הישיר ו-85% מהעובדים חילאו משוב עצמי. ✓

בשנת 2013 99% מהעובדים קיבלו משוב מהמנהל ו-87% חילאו משוב עצמי. ✓

ישראל כרט מקדמת את רווחת עובדיה הן בהיבטים הקשורים בצורה ישירה לפעילותם השוטפת והיומיומית והן בהיבטים שונים, הרלוונטיים לעובדים ולבני משפחותיהם, מעבר לשעות העבודה. זאת תוך מיקוד בציוני דרך משמעותיים בחייהם ובאירועים משפחתיים.

קידום איזון בין שעות העבודה לשעות הפנאי בא לידי ביטוי באמצעות, בין היתר, הקצאת משמרות מיוחדות לסטודנטים, אפשרות לשעות עבודה גמישות לאמהות (לרבות שעות הנקה וחדר הנקה ייעודי), ולהורים לילדים עד גיל 10 ימי עבודה מקוצרים במועדים שונים בשנה ומתן ימי חופשה מעבר למופיע בחוק: גם בהקשרים של ותק, של אירועים משפחתיים ושל תמיכה בבן משפחה חולה. עובדים היוצאים למילואים מקבלים מהחברה הטבות שונות וכלל העובדים זכאים להצטרף לביטוח הבריאות והשיניים בפרק זמן של 60 יום מתום השנה הראשונה להעסקתם. בנוסף, עובדים שהינם הורים זכאים למכסת ימי מחלה בגין ילדים גבוהה מהמכסה הנקובה בחוק.

עובדי ישראל כרט מקבלים הטבות מגוונות בהקשר של נקודות ציון מיוחדות בחייהם: בימי הולדת, בעת שמחות משפחתיות כמו נישואין, הולדת ילד, בר/בת מצווה או בעת גיוס לצה"ל של ילדיהם וגם בעיתות אבל. עובדי ישראל כרט מגיל 40 ומעלה, זכאים להשתתפות החברה במימון בדיקות בריאות. ישראל כרט מעניקה מלגות לסטודנטים העובדים כנציגים במוקד שירות הלקוחות בגין פעילות

התנדבותית בקהילה. בנוסף, זוכים עובדי ישראל כרט ובני משפחותיהם להטבות שונות כמו השתתפות במימון מרכזי ספורט, בחוגים, מגוון הנחות ומבצעים בעת רכישה בבתי עסק שונים, ועוד.

ישראל כרט משלמת לכלל עובדיה שכר מעל המינימום במשק. זאת בנוסף לזכויות סוציאליות נוספות מעבר לקבוע בחוק ולנהוג במשק (דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות).





מבצע "עמוד ענן" - ישראלכרט משפחה אחת



בישראלכרט יצרו קשר אישי עם כלל העובדים הגרים בדרום הארץ ועם כלל חיילי המילואים שהם עובדי הקבוצה. החל מיומו הראשון של המבצע, תוקשרו מסרים שונים באמצעות מגוון ערוצים כדי להישאר בקשר רציף עם העובדים ולעדכןם בהודעות רלוונטיות.

פורום לטובת אירוח תושבי הדרום על ידי עובדים הגרים במרכז הארץ ונוצר קשר שוטף של סמנכ"ל משאבי אנוש ומדור הרווחה עם עובדים אשר רכושם נפגע במהלך התקיפות. העובדים מהדרום גם זכו להטבות שונות ולחלוקת שי לבני משפחותיהם.

בישראלכרט פעלו גם לטובת חיילי צה"ל ודאגו למשלוח מוצרים ולחבילות שי והטבות שונות אחרות עבור חיילי המילואים שהם עובדי ישראלכרט והן עבור היחידה הצבאית אותה מאמצת ישראלכרט דרך קבע. זאת, גם בזכות עובדי החברה שתרומו במשך מספר ימים מוצרים שונים ומגוונים. גם עובדי החברה שאינם גרים בדרום זכו לפעילויות שונות בשעות העבודה, על מנת להעלות את מצב רוחם.

כולנו משפחה אחת

במסגרת מחויבות ישראלכרט לעובדיה בפרט ותפישת האחריות החברתית שלה בכלל, פעלה ישראלכרט בצורה מערכתית ובמספר מישורים, בתקופת מבצע "עמוד ענן". זאת, כדי לענות על צרכים שונים של עובדיה. הפעילות בוצעה בדגש על עובדיה הגרים בדרום ועל עובדים המשרתים במילואים. אגף משאבי אנוש בישראלכרט, הוביל את הפעילות.

החל מיומו הראשון של המבצע, תוקשרו מסרים שונים באמצעות מגוון ערוצים (הפורטל הארגוני, טלפונים, SMS, פורומים ייעודיים ועוד) כדי להישאר בקשר רציף עם העובדים ולעדכןם בהודעות רלוונטיות, ביניהם: מסרים אישיים של סמנכ"ל הקבוצה וטלפונים לעובדים המתגוררים בדרום הארץ; יצירת קשר של מנהלים עם עובדיהם ואגרת שנשלחה מהנהלה ומועד העובדים; הועברו מסרים חיוניים על התנהלות בחירום; פורסם "קו חם" לעובדים המרגישים מצוקה; ניתנו טיפים מקצועיים להורים לילדים קטנים בהתמודדות עם חרדה וקריאה לעובדים ליצור קשר עם אגף משאבי אנוש על מנת לפתור בעיות רלוונטיות.

בישראלכרט יצרו קשר אישי עם כלל העובדים הגרים בדרום הארץ ועם כלל חיילי המילואים שהם עובדי ישראלכרט. החל מיומו הראשון של המבצע נפתחה מועדונית לרווחת עובדי הדרום וילדיהם, שכללה פעילות הפגה בכל יום מתחילת המבצע, ארוחות צהריים בחדר האוכל של ישראלכרט, פינות מחשב ואינטרנט, משחקים, מוזיקה והפעלות. בנוסף, נפתח



ישראל כרט רואה חשיבות רבה בהדרכת ובהכשרת עובדיה. תהליכי העבודה בנושא נועדו מחד, לתמוך ביעדים ובביצועים של ישראל כרט ולכן בכל הדרכה מוגדרים המטרה, היעדים והשינוי ההתנהגותי אותם ישראל כרט רוצה להשיג, תוך בחינה שלהם לאורך זמן. בד בבד, פעילויות ההדרכה מאפשרות להביא לקידום מקצועי ואישי של כל עובדת ועובד. תהליכי ההכשרה העיקריים מתמקדים במוקדי השירות של החברה ובעולמות התוכן של מכירת אשראי ומוצרים שיווקיים. ישראל כרט גם מקיימת, כחלק מתחום ההכשרות, הדרכות בטיחות על פי הנדרש בחוק ועל פי הנהלים הפנימיים. מעת לעת מתקיימות הכשרות העוסקות בנושאי בריאות, במטרה להגדיל את מודעות העובדים לאימוץ הרגלים בריאים ולמניעה והפחתה של מחלות שונות.

הכשרת עובדים חדשים

ישראל כרט דוגלת בהכשרה הוליסטית המשלבת חשיפה מקצועית, ערכית וחברתית, כבר ביחיו הראשונים של העובד בחברה. ההכשרה עוסקת בחיזוק מיומנויות רכות והקניית כלים להתמחה ויישום החומר הנלמד. הצלחת תהליך הלמידה טמונה בהדרגתיות המאפשרת הכלה ותרגול החומר בשטח, תוך כדי למידה. שלבי ההדרכה כוללים:

- לימוד נושאי ליבה וחיבור לחזון וערכי החברה - באמצעות הרצאות, לומדות מתוקשבות, תרגול וסימולציה בתנאי מעבדה.
- תרגול בשטח - באמצעות חשיפה לשטח בשלבים מוקדמים, לצורך הטמעת החומר וחיבור רגשי למקום העבודה.
- הקניית מיומנויות - באמצעות סדנאות שירות ומכירה.
- **On the Job Training** - באמצעות שילוב למידה ועבודה בשטח, עד להשלמת ההכשרה המקצועית.

פיתוח והכשרת נציגי שירות

ישראל כרט מודעת לחשיבות הרבה של איכות ומקצועיות נציגי השירות שלה ולהתאמה של חגון הנושאים המקצועיים בהם הנציגים נדרשים לשלוט. כדי ליצור סטנדרטים מובילים של שירות, פועלת ישראל כרט להכשרה ולטיפוח של נציגי השירות באמצעות חמישה עקרונות:

אימון להצלחה

במסגרת תפישה אסטרטגית להתמחת שירות, בכל הטמעה של כלי, מיומנות או שירות חדש, לומדים נציגי השירות את הנושא באופן שיטתי. זאת, בשל

בתהליך זה של הטמעה, כל נציג מקבל את כל הידע הנדרש לו בנושא החדש ומתנסה ביישום הידע באופן חווייתי ומהנה, וכך חווה הצלחות על בסיס אישי, תוך תמיכה של הצוות והמוקד. התמיכה והתחרות יוצרות תחושת מסוגלות, מעורבות ומוטיבציה בקרב הנציגים, ובשילוב העצמת ההצלחות ברמת כלל האגף על ידי הצוות הניהולי, נוצרת הטמעה ברמה גבוהה.

פיתוח אישי

פיתוח מתמיד של יכולות וכישורי הנציגים לשם העלאת רמת המחויבות והאפקטיביות שלהם לאורך זמן ולטובת העצמת הנציג. כל נציג מתפתח באופן אישי ובהתאמה למסלולי ההתפתחות הקיימים בקבוצה (ניהולי, מקצועי, מטה) תוך היכרות עמוקה עם יכולותיו, רצונותיו וצרכיו של הנציג. כבר בשלב הגיוס, היחידות הרלוונטיות מבצעות ניתוח של יכולות הלמידה והסגנון התקשורתי של כל נציג ונציג, על מנת להתאים את מאפייניו הייחודיים ואת צרכיו המקצועיים והרגשיים, לצורך שיבוצו בפעילות הנוכחית והעתידית ולהעצמתו.

תגמול ותמרוץ

ישראל כרט מוקירה את מאמציהם של עובדיה ואת חלקם המרכזי בהצלחתה. הדבר בא לידי ביטוי גם בתמריץ כספי חודשי לנציגי השירות ונציגי שטח לגיוס ושימור לקוחות עסקיים. התמריץ משוקלל על פי ביצועי העובדים בתחומים שונים, כמו עמידה ביעדים ופרמטרים של מקצועיות, שירותיות, יעילות ועמידה ביעדי מכירה. אופן חישוב התמריץ מתנהל מול כלל העובדים בשקיפות מלאה. נציגי השירות זוכים לשיחה אישית, לפחות אחת לחודש, עם מנהל הצוות בנושא.

לנציגי השטח מתלווים לעיתים מנהלי יחידת המסחר על מנת לספק משוב וכלים מכירה נוספים.

עידוד וטיפוח מצוינות

ישראל כרט משקיעה משאבים רבים בפרגון והבעת הערכה לעובדיה ככלל ולנציגי השירות בפרט. בין היתר, באמצעות הענקת פרסי הצטיינות במהלך השנה, בחירת נציגים מצטיינים יומיים וחודשיים, פרסום מכתבי תודה של לקוחות ועוד.

מעטפת ארגונית

המשקפת את החשיבות הרבה שרואה ישראל כרט בתחושת השייכות וגאווה היחידה של העובדים. הדבר מתבטא בהשקעה ברווחה, בתרבות הפנאי של העובדים ובעידוד התרומה לקהילה. (ראו הרחבה ב"תמיכה ודאגה לעובדים" וב"השקעה בקהילה").

פיתוח מנהלים

ישראל כרט רואה במנהליה כמובילים את החברה להישגים ולכן משקיעה משאבים רבים לספק למנהלים בחברה מגוון של פרספקטיבות ניהוליות ואת הכלים הנדרשים לבצע את תפקידם בצורה הטובה ביותר. קורסי פיתוח המנהלים בישראל כרט מותאמים לצרכים השונים של המנהלים במדרגי הסמכויות השונים: מקורס ייעודי למנהלי צוותים חדשים ועד לקורס המיועד לאוכלוסיית מנהלי המחלקות הבכירים. הקורסים השונים מספקים כלים באמצעות דיונים קבוצתיים ושילוב של למידה חווייתית ותיאורטית, עבודה אישית בצוותים על ידי חקירה וניתוח של מקרים מה"שטח" ופרויקטים מסכמים המוצגים להנהלה הבכירה של החברה.



נתוני הדרכה - ישראל כרט		
	2013	2012
ימי הדרכה כוללים	1,808	1,536
ימי הדרכה למנהלים	379	304
שעות הדרכה כוללות	14,467	12,288
שעות הדרכה למנהלים	3,032	2,432
שעות הדרכה - ממוצע לעובד	8.3	7.8



ישראלכרט רואה מחויבות מוסרית בקידום הגיוון והשוונות של העובדים והתמקדות בתמיכה ובמתן הזדמנות שווה לאוכלוסיות מגוונות. במסגרת זאת, דואגת ישראלכרט ליצירת סביבת עבודה מכילה, פתוחה, המקבלת את השונה, מסייעת לו להתערות חברתית ולהגיע לידי מיצוי מקצועי ואישי, בד בבד עם יצירה של קהילת עובדים סובלנית יותר. זאת, תוך מתן כבוד והערכה לאחרי בין היתר, משקפת אסטרטגיית משאבי אנוש את הראייה ולפיה קיים יתרון בשוונות המרכיבה את ההון האנושי של החברה, המקנה לכל אחת ואחד מהמנהלים והעובדים ייחודיות ויכולת תרומה.

במסגרת פעילותה בתחום זה, ישראלכרט הייתה החברה הראשונה שפתחה את דלתה וקלטה עובדות מהמגזר החרדי למוקדי השירות. על מנת ליצור סביבה תומכת לעובדים מהמגזר החרדי, מתקיים נופש המותאם לאוכלוסייה זו, חדר המיועד לתפילה ועוד. כמו כן, ישראלכרט קולטת עובדים בעלי מגבלה

פיזית, כגון עובדות בעלות לקוי ראייה שעבורן אף נרכש ציוד מותאם וייעודי. בנוסף, מאפשרת ישראלכרט לבצע מבחני קליטה בשפות רבות, ביניהן רוסית, ערבית, אנגלית, ספרדית ועוד. הפעילות המוזכרת לעיל, נמשכה גם בשנים 2012-2013.



ישראלכרט מייחסת חשיבות רבה לבטיחות, למהות התעסוקתית והביטחון של עובדיה ושל כלל הבאים בשעריה.

ישראלכרט מנהלת תחומים אלה בכפוף להוראות החוק, תוך הקפדה יתרה. ממונה הבטיחות בארגון (כהגדרתו בחוק) הוא יועץ חיצוני המוסמך על פי דין לתפקיד. קצין הביטחון והבטיחות של ישראלכרט אחראי על ניהול הבטיחות לרבות, יישום המדיניות הארגונית והנהלים; זיהוי דרישות החוק; הכנת תכניות עבודה בטיחותיות ותכנית הדרכות; בקרה על התפקוד הבטיחותי של העובדים; ביצוע ניטורים תעסוקתיים לבדיקת עמידה בתנאי החוק; תיעוד רשומות וביצוע מבדקים; מימוש המשאבים הנדרשים לביצוע פעילות אחזקה בבטיחות ובגרות בכלל ובתחומי תשתית בפרט. בנוסף, מתבצעת הדרכה והסמכה בתחומים אלה בתוך מסגרת תכנית רציפה ומתמשכת. עובדי הקבלן שעובדים בחצרות ישראלכרט מקבלים את כלל

ההכשרות ואת הנחיות הבטיחות הרלוונטיות על פי דין. כלל המאבטחים הפעילים בישראלכרט עוברים הכשרה מסודרת על פי דרישות הדין ובכלל זה, הכשרות בנושאי זכויות אדם, כולל הרצאת עו"ד בנושא. כמו כן, אחראי הקב"ט להכין ולבצע בקרה לתוכנית הבטיחות הארגונית, לוודא ביצוע ביקורת בטיחות וביטחון ותחקירים מקצועיים לאירועי הבטיחות. במסגרת זאת, כל תאונה מתוחקרת מיידית ומופקים הלקחים. בנוסף, אחראי הקב"ט לבצע תרגילי מילוט פרטניים וכלל חברתיים במהלך השנה.

ביטחון ובטיחות בישראלכרט 2012-13

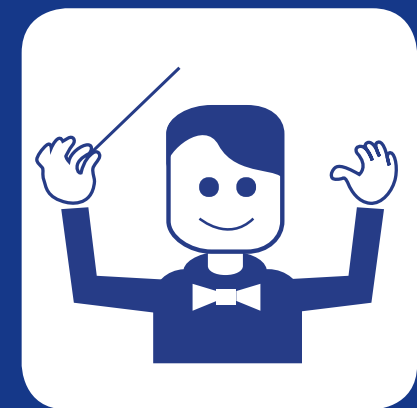
- ✓ במהלך השנים 2012-13 פעלה ישראלכרט לקידום כלל נושאי הבטיחות הרלוונטית, בדגש על התאמה לדרישות הרגולציה, לרבות ביצוע תרגילי מילוט.
- ✓ בשנים 2012-13 לא היו אירועי בטיחות הקשורים באי-עמידה בחוקים ותקנות ביחס למוצרים/שירותים שנתנה ישראלכרט.
- ✓ התקיימו הדרכות לגבי עבודה בגובה, מילוט עובדים, הדרכות ייעודיות לאחזקה וללוגיסטיקה והדרכות עזרה ראשונה.
- ✓ בשנת 2012 היו בסה"כ 2 מקרים של תאונות עובדים ו-4 מקרים של תאונות אישיות. בהתחשב במספר עובדי ישראלכרט, לקוחותיה וכלל המבקרים במשרדי השונים של החברה מדובר במספר מועט ביותר. בכל המקרים לא מדובר בפציעות חמורות. בשנת 2013 לא נתקבל דיווח על תאונות עובדים או לקוחות.



קבוצת ישראל



ניהול תאגיד אחראי



דירקטוריון ישראלכרט פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בדין, לרבות הוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל וה-SOX. כמו כן, ישראלכרט מיישמת את ההוראות הנקובות בחקיקה, בתקינה וברגולציה בדבר מניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון, כחלק מהפרדת התפקידים הנדרשת בין ניהול בפועל לבין התוויית מדיניות ופיקוח.

ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו 8 דירקטורים ובוועדת הביקורת.3.

בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של המפקח על הבנקים מספר הדירקטורים החיצוניים בדירקטוריון החברה הינו 5. מספר הנשים בדירקטוריון הינו 3.

פועלים אקספרס בע"מ

בדירקטוריון החברה מכהנים 8 דירקטורים. מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו 5 דירקטורים. מספר הדירקטורים החיצוניים בדירקטוריון החברה הינו 4. מספר הנשים בדירקטוריון הינו 2.

לפירוט נוסף על מבנה הדירקטוריון, ניתן לקרוא בדוחות הכספיים של חברות הקבוצה.

פעילות הדירקטוריון 2012-13

במהלך השנים 2012-13 המשיך דירקטוריון החברה את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותה של החברה. במסגרת זו קבע הדירקטוריון מסגרות חשיפה לסיכונים השונים והתווה את המדיניות לפעילותן של חברות הבת. הדירקטוריון עסק באישור הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים בהמשך לדין בנושא בוועדת הביקורת והמלצותיה, במבנה הארגוני של החברה, בקביעת מדיניות כוח אדם, שכר, ומערכת תגמולים לעובדים ולמנהלים בכירים, ובקיום פיקוח ובקרה על הפעילות העסקית השוטפת שמבצעת ההנהלה ועקביותה עם מדיניות החברה. המליאה, ועדותיה - ועדת ביקורת, ועדת אשראי, ועדת שכר ותגמולים, הוועדה לניהול סיכונים, וועדת מחשוב, קיימו דיונים מפורטים בהיבטים השונים של פעילות החברה. במהלך שנת 2012 התקיימו 19 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-45 ישיבות של ועדות הדירקטוריון. במהלך שנת 2013 התקיימו 18 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-45 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

חובות הדירקטורים על פי הדין הן אחידות לכל סוגי הדירקטורים. החובה הבסיסית היא לפעול לטובת החברה. חובות אלה כוללות, בין השאר את: חובות הזהירות, חובות האמון, חובות קיום ממשל תאגידי, וחובות נספחות החלות על הדירקטורים על פי הדין והוראות בנק ישראל. מליאת הדירקטוריון מקבלת דיווחים שוטפים על אודות תכניות וביצועים על כלל תחומי הפעילות בישראלכרט ודנה בהם. הדיווחים כוללים דיווחי סטאטוס על התקדמות ישראלכרט בעולמות התוכן המדווחים בדוח זה.

בעלי המניות רשאים לבקש מהדירקטוריון לכלול נושא בסדר היום של אסיפה כללית שתתכנס והכל בהתאם לחוק החברות. מבלי לגרוע מהוראות הדין, עובד ישראלכרט רשאי לפנות לחבר ההנהלה הממונה עליו ו/או למנכ"ל החברה, על מנת להביא נושא לדין בפני הנהלת החברה ו/או מנכ"ל החברה וככל שהנושא ימצא מתאים יובא הנושא לדין בפני דירקטוריון החברה.

תכנית התגמול של הבכירים בישראלכרט יוצרת הלימה בין התוצאות העסקיות שלה לאורך זמן, לבין התגמול. התכנית קובעת גם מענק שלילי על אי עמידה ביעדים וכן מנגנון של פריסת התשלום לטווח ארוך, על מנת שלא לעודד לקיחת סיכונים מעבר לתיאבון הסיכון של הקבוצה.

מנגנון זה מייצר הלימה לטווח הארוך בין תגמול המנהלים לבין האינטרסים של מחזיקי העניין האחרים, וכן אינו מעודד לקיחת סיכונים עודפים.

מבנה הדירקטוריון

בדירקטוריון ישראלכרט בע"מ, נכון ל-31.12.13 כיהנו 12 דירקטורים. יו"ר הדירקטוריון הגב' אירית איזקסון, שסיימה את תפקידה ב-31.12.2013, כיהנה בתפקיד זה ובתפקיד יו"ר ועדת אשראי. פרט לתפקידים אלו לא היו לה תפקידים אחרים בישראלכרט בשנים 2012-13. בהתאם להוראות המפקח על הבנקים בהוראות הדיווח לציבור, יש לציין כי במועד הדיווח מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית



כחברה העוסקת בהנפקה ובסליקה של כרטיסי חיוב, בתפעול מערך כרטיסי חיוב ובמתן אשראי, חלים על החברה דינים והוראות בקשר לפעילותה בתחומים אלה. דינים אלה מטילים חובות ומגבלות על פעילותן של חברות כרטיסי האשראי, לרבות על ישראלכרט, בתחומי ההנפקה והסליקה של כרטיסי חיוב. כמו כן, על ישראלכרט חלות הוראות שונות שהוציא המפקח על הבנקים החלות על חברות כרטיסי אשראי, כגון נוהל בנקאי תקין 470 (כרטיסי חיוב) המסדיר את פעילותן של חברות כרטיסי אשראי שהינן תאגיד עזר בנקאי ושל תאגידי בנקאיים לעניין תפעול מערך כרטיסי החיוב. בנוסף, חלות על חברות כרטיסי אשראי, הוראות ניהול בנקאי תקין נוספות מתוך קובץ הוראות ניהול בנקאי תקין.

החברה הינה "תאגיד עזר בנקאי" על-פי חוק הבנקאות (רישוי). כחברת כרטיסי אשראי וכתאגיד עזר חלה על החברה מערכת נוספת של חוקים, צווים ותקנות, ביניהם: חוק הבנקאות (רישוי); חוק בנק ישראל, התשי"ד-1954 פקודת הבנקאות; חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א - 1981 וחוקיקת המחשבה מכוחו; הצו לאיסור הלבנת הון וחוק איסור הלבנת הון, חוק איסור מימון טרוך, וכן מערך של הוראות, הנחיות, והבעות עמדה של הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל. הדינים וההוראות האמורים משפיעים במידה רבה על אופן ניהול עסקיה של החברה (בדומה לחברות כרטיסי אשראי אחרות), ובכלל זה על השירותים אותם היא מספקת, התקשרויותיה, אופן התנהלותה וניהול משאביה הכספיים. נוסף לדינים הרלוונטיים לפעילות החברה כתאגיד עזר וכחברת כרטיסי אשראי, חלים על החברה דברי חקיקה שונים המסדירים את פעילותה השוטפת, ביניהם, חוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988 ("חוק ההגבלים העסקיים"); חוק הריבית, תשי"ז-1957; חוק השליחות, תשכ"ה - 1965; חוק הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים, התשי"ח - 1957, חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, התשנ"ז-1996 וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות על-פיו.

תחומי אחריותו של קצין הציות והאחראי על איסור הלבנת הון ומימון טרוך בישראלכרט, נגזרים מכוח הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308, חוק איסור הלבנת הון ומימון טרוך והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411. יחידת קצין הציות פועלת בתוך ישראלכרט (אגפים וחברות בנות) ומחוצה לה (לקוחות וספקים). בנושאי ציות צרכני, איסור הלבנת הון ומימון טרוך פעילות יחידת קצין ציות מפוקחת באמצעות הגורמים הבאים:

- דירקטוריון ישראלכרט.
- המנכ"ל וסמנכ"ל ניהול סיכונים.

• דיווחים רבעוניים ושנתיים לדירקטוריון הבנק, למנכ"ל ולקצין ציות ראשי בנק הפועלים. כמו גם דיווחים לבנק ישראל ולרשות לאיסור הלבנת הון. הדיווחים כוללים עדכונים בדבר השיפוט עיקריות ומוקדי סיכון בישראלכרט, התקדמות בתוכנית העבודה, פעילויות שבוצעו ובכללן: בקרות, מיפויי פערי ידע, למידה ארגונית, פרויקטים טכנולוגיים ואחרים בתחום.

עם הקמת יחידת קצין הציות, הועברה האחריות לאיסור הלבנת הון ומימון טרוך אל קצין הציות, אושרה מדיניות ציות קבוצתית חדשה לקבוצה וכן הוגשה ואושרה תכנית הציות לדירקטוריון. המדיניות החדשה קובעת כללים לגבי מכלול הנושאים המרכיבים את איסור הלבנת הון וציות להוראות צרכניות. המדיניות שמה דגש על השליטה התאגידית ושמירה על הוראות החוק/הרגולטור, תוך התבססות על הוראות ניהול בנקאי תקין מספר 308, חוק איסור הלבנת הון, חוק איסור מימון טרוך והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411. מדיניות זו, שנכנסה לתוקפה בפברואר 2012, מתעדכנת ומובאת לאישור מחדש מידי שנה. לצורך העמידה בהוראות החוק ובמדיניות הציות הקבוצתית, מנהלת יחידת קצין הציות מגוון פעילויות שוטפות: איתור השיפוט ומוקדי סיכון עיקריים; בקרות תהליכיות, איכותיות וכמותיות אחר קיום ההוראות המסדירות את יחסי בנק ולקוח ואיסור הלבנת הון ומימון טרוך; פיתוח מערכי הדרכה וניהול ידע בפורטל הארגוני; סקרי תשתיות; ניתוח מוצרים ושירותים חדשים; פיתוח מערכות לתחום הציות ואיסור הלבנת הון ועוד פעולות רבות אחרות.

לצד פעילות זו מתקיימת בישראלכרט גם פעילות לניהול הסיכון התפעולי. בישראלכרט קיימת מדיניות סיכונים תפעוליים סדורה שאושרה בהנהלה ובדירקטוריון ונהלים מתאימים לתפעול שוטף. כל מנהל אגף אחראי על ניהול הסיכונים בתחומו כאשר מנהל הסיכונים הראשי מהווה מעגל בקרה שני. הפעילות כוללת בין

השאר ניטור ודיווח אחר אירועי נזק תפעולי, מערך בקרות לצמצום ומניעת סיכונים תפעוליים וסקר סיכונים תפעוליים מלא לרבות הונאות ומעילות כולל מיפוי התהליכים, הסיכונים, הבקורות ובחינה של רמת הסיכון. הסקר מבוצע בכפוף ובהתאם להוראות בנק ישראל.

ציות בישראלכרט 2012-13

להלן תמצית הפעילויות המרכזיות של יחידת קצין הציות בשנים 2012-13:

- ✓ קיום החובות המוטלות על התאגיד הבנקאי ופיקוח על מיליון.
- ✓ איפיון פיתוח והקמה של מערכות מיכוניות תומכות לניהול וניטור פעילות הציות לעניין ציות ואיסור הלבנת הון.
- ✓ שמירה על אי חשיפה של התאגיד לתביעות משפטיות ושמירה על המוניטין של התאגיד. במהלך השנה נסקרו תהליכי העבודה ביחידות שונות, נערכו פגישות עבודה עם היחידות המקצועיות התומכות בביצוע מדיניות הציות החדשה, התקיימו ביקורים עם הנציגים בשטח.
- ✓ בשנים 2012-13 בוצעו הדרכות בנושאים שבזיקה להוראות צרכניות, ציות ומניעת הלבנת הון ופעילות טרוך.
- ✓ בוצעו הדרכות בנושאים שבזיקה להוראות צרכניות, ציות ומניעת הלבנת הון ופעילות טרוך.
- ✓ במהלך השנה הועברו דיווחים שוטפים לרשות לאיסור הלבנת הון, הפרות ודיווח על אירועים חריגים.
- ✓ נבחנו היבטי ציות בתהליכים האגפיים.
- ✓ במסגרת מהלך למידה שנתי של הלומדות בנושא איסור הלבנת הון, בהתאם לתיקונים שנדרשו בחקיקה, סיימו את הלמידה והמבדק 100% מהעובדים.
- ✓ הפורטל הארגוני פותח ועודכן בהרחבה לגבי נושאי ציות ואיסור הלבנת הון ומימון טרוך.
- ✓ בשנים 2012-13 לא הוטלו על ישראלכרט קנסות ולא ננקטו נגדה סנקציות לא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות.
- ✓ בשנים 2012-13 לא קיבלה ישראלכרט קנסות או סנקציות לא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות ובגין התנהגות לא תחרותית והפרת כללי הגבלים עסקיים.
- ✓ בשנים 2012-13 לא התגלו בישראלכרט אירועי שחיתות.



אתיקה בישראל 2012-13

- ✓ מפגשים רבעוניים של נאמני האתיקה בהם נערך סיעור מוחות בנוגע לעידוד השיח האתי בישראל.
- ✓ נאמני האתיקה כינסו מפגשים אגפיים ואישיים במטרה להעלות את המודעות לנושא האתיקה בישראל. בנוסף הוכשרו ובהמשך כינסו הנאמנים מפגשי "אתיקפה", במהלכם עלו דילמות אתיות מחיי היום יום הארגוניים של העובדים והמנהל המייצג את האגף נתן להן מענה.
- ✓ עובדים חדשים שנקלטים בישראל לומדים את נושא האתיקה, כפי שהוא נתפש בישראל, באמצעות לומדת הקוד האתי. בנוסף, משתתפים העובדים בהרצאה בנושא האתיקה וחשיבותה בחיי היום יום הארגוניים כעובדים בישראל.
- ✓ בשנת 2013 הופצה לומדה מחודשת, כלומדת חובה, והיא תתעדכן בתדירות של אחת לשנתיים לפחות במטרה לרענן את נושא האתיקה בקרב כלל העובדים. כל העובדים בישראל ביצעו לומדה זו.
- ✓ פרסומים שונים בפורטל הארגוני במהלך השנה המגיעים לכלל העובדים.

כקבוצה המובילה בתחום כרטיסי האשראי בישראל, לישראל כרטיס אחריות להנהיג בסביבתה תרבות עסקית המבוססת על אמינות וכבוד. בישראל כרטיס מאמינים כי עסקים עושים ביושר ובמידתיות, תוך שאיפה לפיתוח עסקי בהתמדה, על פי אמות מידה ערכיות. בישראל כרטיס מקפידים לשמור על טוהר מידות בקשריה עם כל מחזיקי העניין שלה: העובדים, הלקוחות, בתי העסק, בעלי המניות וכל גורמי הסביבה והקהילה.

בישראל כרטיס פועלת ועדת אתיקה עליונה אשר מורכבת מהממונה על האתיקה בישראל - סמנכ"ל משאבי אנוש, חברי הנהלה בכירים, היועמ"ש והאחראי על האתיקה בפועל. הועדה מבקרת את פעילות האתיקה השוטפת בישראל, דנה, באם מתעורר צורך, במקרים חריגים ובהפרות של תכני האתיקה וממליצה על טיפול באירועי משמעת במסגרת ההנחיות.

הקוד האתי של ישראל כרטיס, משקף את הערכים המרכזיים שלה, ומורה לה את הדרך הראויה בעשייה היומיומית. זאת, לצד חוקים והוראות מחייבים הנוגעים לעסקיה, והקפדה על קיומם. הקוד האתי של ישראל כרטיס הוא תוצר של דיאלוג משתף והוא מבוסס בראש ובראשונה על התורה הערכית של ישראל כרטיס, התורה שבעל פה, מאז הקמתה. עשרות עובדים ומנהלים מכל חלקי הקבוצה, בתחומי עיסוק מגוונים, היו שותפים פעילים בגיבוש הקוד, במסגרת שיח פתוח שהתקיים בקבוצות עבודה ומפגשים ייעודיים עם בעלי תפקידים. ישראל כרטיס מחויבת להמשיך לעמוד בסטנדרטים האתיים הגבוהים ביותר ובטוחה כי הם אבני היסוד להצלחתה לאורך זמן.

במרץ 2010 הושק הקוד האתי של ישראל כרטיס לאחר תהליך מקיף ומשתף שבו נטלו חלק עובדים ומנהלים רבים. פעילות כתיבת הקוד האתי כללה גיבוש ערכי הליבה של ישראל כרטיס ומתוכם נוסח הקוד האתי. הטמעת הקוד התבצעה במספר מישורים:

- הקמת צוות נאמני אתיקה אגפיים שתפקידם הובלה, שותפות ומעורבות בהטמעת הקוד האתי בארגון. נאמני האתיקה מהווים כתובת לפניית העובדים בנושא.
- הפצת הקוד האתי בקרב כלל עובדי ישראל כרטיס.
- העלאת לומדה בנושא הקוד האתי לפורטל הארגוני ומעקב ביצוע בקרב כלל העובדים.
- קיום מפגשים יחידתיים בהנחיית מנהלי היחידות, להכרות עם הקוד האתי.
- השתתפות העובדים במפגשי "אתיקפה" יחידתיים בהנחיית הנאמנים, בהם הועלו דילמות מחיי הארגון ונמצאו עבורם פתרונות על פי הקוד האתי.



הרכש בישראל כרכש מבוצע בהתאם לנוהלי רכש סדורים. נהלים אלו מגדירים את שלבי העבודה, חובת התמחור ומנגנון האישור לביצוע רכש. הרכש מתבצע על ידי מחלקה וגורמים ייעודיים לרכש שזהו עיקר עיסוקם או אף עיסוקם הבלעדי.

חלוקת העבודה מול הספקים הינה לפי תחומי עיסוקם וישראל כרכש משלמת לספקים במועד ולפי תנאי תשלום מפורטים בהזמנות ובהסכמים, בכפוף לדיאלוג עם הספקים השונים ולאפיון הצרכים של כל ספק/ספק. ישראל כרכש נפגשת עם הספקים, מבצעת ביקורים בשטח וביקורות מעת לעת לפי הנדרש.

ההתקשרות עם הספקים הינה בכפיפות להתמחות המקצועית ובהתאמה לצרכים. בעת ההתקשרות הספק חותם על נספחים שונים כגון, סודיות, אישורי ביטוח, כתב התחייבות להגנת פרטיות, הלבנת הון. במהלך שנת 2013 בוצע פרויקט להחלפת מערכת ספר ראשי. המערכת החלה לפעול בראשית שנת 2014. במסגרת הפרויקט בוצע אפיון והטמעת תהליך רכש אחיד במערכת ובחברה. במסגרת ההכנות וההתאמות לכניסת תקנות הגברת דיני האכיפה ביוני 2012, ביחס להתקשרות עם חברות קבלן בתחומי השמירה, האבטחה, הניקיון וההסעדה בוצעו בישראל כרכש הפעולות הבאות:

- עודכנו חוזי ההתקשרות עם החברות כולל התחייבות של החברות לשמירה על חוקי העסקה של חברות ועובדי קבלן ומתן הזכות לחברת ישראל כרכש לעקוב ולראות תלושי שכר של עובדי הקבלן בכל עת. ישראל כרכש מבצעת בדיקות תקופתיות ע"י בודק חיצוני אצל המעסיקים לרבות עיון במסמכים.
- חונתה אחראית מטעם ישראל כרכש על טיפול בעובדי קבלן. עובדי הקבלן יכולים לפנות אליה בכל שאלה ו/או בעיה הקשורה בהעסקתם דרך החברות השונות. על מנת לפרסם זאת, נשלחו מכתבים לכל עובדי הקבלן הכוללים את המידע הנ"ל ופרטי ההתקשרות של האחריות.
- פרסום תקנת "חוק שכר מינימום" במקומות נגישים לעובדי הקבלן (חדר האוכל, חדר בקרה וכיו"ב) בשפות עברית, טיגרית ורוסית.



כמובילה בתחומה בישראל, ישראל כרכש מכירה בכך שהיא פועלת בתוך מרקם חברתי וכלכלי מקומי, ולכן מנהלת את המשקיה עם מחזיקי העניין במשק הישראלי מתוך אחריות וקידום הערך המשותף. זאת, באמצעות כיבוד ועמידה בחוקי המדינה והקפדה על תשלום המסים כנדרש ובמועד; שילוב שיקולים חברתיים בפעילות הרכש; מניעת העסקה פוגענית של עובדי הקבלן; העדפה של תוצרת מקומית - ספקים קטנים וספקים מהפריפריה ונתינה והשקעה בקהילה המקומית.

ההשקעה בקהילה של ישראל כרכש מתמקדת **בחיזוק אוכלוסיות חלשות בחברה הישראלית, קידום וחינוך דור העתיד והעצמת נשים**. זאת, מתוך תפישה המקדמת שוויון ומתן הזדמנויות שוות לחלקים השונים בחברה.

השקעה בקהילה ונתינה באות לידי ביטוי במגוון רחב של פעילויות מעורבות חברתית, תרומות בכסף ושווה ערך ובפעילות התנדבותית של עובדי החברה.

ישראל כרכש פועלת להעלאת המודעות של עובדיה לנושא המעורבות החברתית ומעודדת פעילות התנדבותית. זאת, מתוך ההבנה כי מעורבות אישית תורמת לתחושת גאווה ולחיזוק ההזדהות עם פעילות החברה.



תחום הקהילה בישראל מנוהל על ידי סמנכ"ל משאבי אנוש, בכפיפות ליו"ר דירקטוריון ישראלכרט*, אשר רואה בנושא, באופן אישי, חשיבות רבה. השפעותיה של ישראלכרט על הקהילה מנוהלות באמצעים הבאים:

- תכנון פרויקטים של מעורבות בקהילה כנגזרת מהאסטרטגיה של ישראלכרט.
- ניהול התנדבות העובדים במהלך השנה.
- תרומות של החברה בהתאמה למדיניות התרומה ובכפוף לנהלים קיימים.

דיאלוג עם הקהילה

במסגרת הפעילות של ישראלכרט למען הקהילה והחברה בישראל, היא מנהלת דיאלוג ושיתופי פעולה שונים עם גופים חברתיים ועמותות שונות, בהתאם למדיניות ההשקעה בקהילה. בחלק מהמקרים שיתוף הפעולה הוא רב שנתי ומתמשך ולעיתים, ישראלכרט יוזמת או נענית לפרויקטים מזדמנים. ישראלכרט יוצרת עם הארגונים שיתוף פעולה במטרה להבין את הצרכים ולתת את המענה הטוב ביותר, בהתאם ליכולות, להחלטות ולאיוגם המשאבים שלה.

השקעה בקהילה

במסגרת הפעילות הקהילתית, בשנים 2012-13, קידמה ישראלכרט את התחומים והפרויקטים הבאים:

העצמת נשים

ישראלכרט תומכת ומסייעת לעמותות שונות העוסקות בהעצמת נשים ורואה עצמה מחויבת לקידום הנשים במדינה. קהלי היעד של העמותות מגוונים והקבוצה מכוונת את תרומתה לגיוון רב ככל האפשר. העמותות מפעילות בין היתר, תכניות המעודדות נשים ליזמות עסקית ולפתיחת עסקים קטנים, בהתאם ליכולות ולעוצמות של כל אישה.

חינוך וקידום דור העתיד

השקעה בפעילויות המקדמות צעירים במקומות שונים ברחבי המדינה וברוחותם, בעיקר בפריפריה הגיאוגרפית והחברתית. תמיכה בתוכנית להטמעת טכנולוגיה המאפשרת שימוש בשיטות לימוד חדשניות לבניית סביבת הוראה ולמידה מתקדמת ומיטבית הנגישה לכל תלמיד ומורה במספר בתי ספר בפריפריה. תמיכה בתוכניות לחינוך הדור הצעיר וקידומו, סיוע בהכנת תלמידים לבחינות הבגרות והעשרת הדור הצעיר בתחום המחשבים והדרכה שנערכת במרכז ההדרכה בחברה.

עידוד חרדים להשתלבות במעגל התעסוקה תמיכה בתוכניות העוסקות בהנגשת השכלה גבוהה לגברים ונשים חרדים, במטרה לסייע להם להיכנס לשוק העבודה.

אמץ לוחם

בשנת 2013, המשיכה הקבוצה, זו השנה התשיעית, לאמץ את גדוד הסיור של הנח"ל במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" והעניקה לחייליו תמיכה שוטפת לרווחת הגדוד. בנוסף, ישראלכרט תומכת ב"בית קובי" - במימון אחזקת דירה לחיילים בודדים.

לזכור ולא לשכוח

בשנת 2012 מימנה ישראלכרט מסע ל"גדעונים" צעירים הטסים לפולין במטרה לשפץ ולחדש בתי קברות יהודיים. ישראלכרט תורמת מזה מספר שנים ל"תיאטרון עדות" - פרויקט חינוכי - טיפולי, המפגיש מבוגרים וצעירים ובמסגרתו ניצולי שואה מספרים לצעירים את סיפור הישרדותם ותקומתם כמו כן, תורמת ישראלכרט לעמותת "עמך", המפעילה מועדונים תפעוליים שיקומיים לניצולי שואה ולעמותת "לתת", למימון סלי מזון לניצולי שואה. עובדי ישראלכרט נחשפים ולוקחים חלק בפעילויות התנדבות לסיוע לניצולי שואה. ישראלכרט מימנה בשנת 2012, משלחת חמישית של עובדים ומנהלים שיצאה למסע בפולין.



*בתחילת שנת 2014, בהתאם לשינוי במבנה הארגוני, החליף הסמנכ"ל את היו"ר בתפקיד זה.



ישראלכרט תורמת לקהילה ולחברה בישראל באמצעות מתן תרומה בכסף, חסויות, תרומת מוצרים ובאמצעות התנדבות עובדיה. התרומה וההתנדבות בשנים 2012-13, באה לידי ביטוי באמצעים הבאים:

התנדבות עובדים

עובדי ישראלכרט מתנדבים לאורך השנה במגוון פעילויות בשיתוף פעולה עם עמותות שונות בקהילה. בין היתר, העובדים לקחו חלק בפעילות ההתנדבות ב"יום המעשים הטובים" של עמותת "רוח טובה", ארזו חבילות מזון לנוקקים, התנדבו בפעילות של עמותת "גדולים מהחיים", עמותת העוסקת בשיפור איכות החיים של ילדים ונוער חולי סרטן והשתתפו בתרומת דם למח עצם ותרומת דם לבנק הדם.

מזה עשור, מתקיימת בישראלכרט, אחת לשבוע, כיתת מחשבים לילדים המגיעים מהעמותה לקידום החינוך ביפו ועובדי החברה מעבירים בשנים האחרונות שיעורים פרטיים בתחומים שונים לתלמידים מבית הספר שבה מופת המעוניינים לשפר את ציוניהם לקראת הבגרויות.

תרומה שנתית של העובדים ושל הנהלת החברה

לטובת פעילויות בקהילה. התרומה מועברת לגורמים הקהילתיים באמצעות "מתן" - ארגון ללא כוונת רווח המחבר בין עסקים וקהילה.

תרומת עובדים

במהלך השנים 2012-13 נערכו ימי התרומה ובמסגרתם הביאו העובדים חפצים חבתיים (ספרים, ילקוטים, נעליים, משחקים, בגדים, תחפושות לפורים) בהתאם לצורכי עמותות שונות.

תרומה וסיוע לילדים נזקקים

דאגה לילדים נזקקים ממשפחות מעוטות יכולת ע"י סיוע במוצרי מזון, הכנת כריכים לילדים, אריזת סלי מזון ועוד. במסגרת הפרויקט "כריך לכל תלמיד", אשר החל בשנת 2005 עקב חשיפה תקשורתית של ילדים המגיעים ללא כריך או ארוחת ביניים לבית הספר, החלה ישראלכרט לספק כריכים לבית ספר אחד ועם הזמן התרחב הפרויקט ל-5 בתי ספר. בשנים 2012-13 סיפקה ישראלכרט בכל יום כריכים ל-120 ילדים מחמישה בתי ספר שונים. הכריכים נארזים ע"י העובדים. בראש השנה ובפסח, ישראלכרט מכינה ומפיצה ערכות לחג למשפחות הילדים ובהם מצרכים בסיסיים לטובת סעודת חג משפחתית.

תרומת כרטיסים להצגות

בחג החנוכה מוזמנים ילדים ממספר עמותות שידם אינה משגת, להצגה הנערכת לילדי העובדים.

תרומת משלוחי מנות ואריזות מזון

בחגים שונים כמו ראש השנה, חנוכה, פורים ופסח עובדי ישראלכרט אורזים מזון או משלוחי מנות לעמותות שונות ולחיילים.

ישראלכרט מכירה באחריותה על איכות הסביבה מתוך הבנת החשיבות, ההשפעות והממשקים שהיא מקיימת בנושאים הסביבתיים. תחום איכות הסביבה בישראלכרט מנוהל על ידי הנהלת הקבוצה.

יישום מדיניות איכות סביבה של ישראלכרט נעשה לאור ההקפדה על עקרונות הבאים:

- ישראלכרט מודעת לחובות החוקיות המוטלות עליה לשמירה על איכות הסביבה ופועלת בהתאם תוך הקפדה על מילוי אחר תקנות וחוקים סביבתיים.
 - ישראלכרט מקפידה למנוע השפעות שליליות בפעילותה בדגש על חסכון בצריכת המשאבים החומריים של הארגון.
 - ישראלכרט נותנת משקל להיבטים של איכות הסביבה היכן שיש לה השפעה משמעותית בפעילותה.
 - מעת לעת מקיימת ישראלכרט פעילויות להעלאת המודעות לאיכות הסביבה.
- בשנים 2012-13 לא הוטלו על ישראלכרט קנסות בגין הפרת תקנות או חוקים סביבתיים.

הגברת מודעות עובדים

במסגרת קידום מודעות העובדים לתחום איכות הסביבה והשמירה על הסביבה ולנושאים בריאותיים מועברים מסרים דרך הדף "חושבים ירוק" בפורטל הארגוני: איזור קבוע המתעדכן אחת לתקופה ובו מופיע, בין היתר, מידע ביחס למיקום פחי המחזור בחברה, הזמנה לעובדים להביא מהבית ציוד שאין בו שימוש לפינוי אחראי, טיפים לפעילויות ירוקות שניתן לבצע בבית ובמשרד, רעיונות לפעילויות ירוקות עם הילדים ועוד.

צריכת אנרגיה

ישראלכרט מנהלת את צריכת האנרגיה שלה ובמסגרת הפעילות מודדת צריכה ומבצעת פעולות במספר מישורים, כדי להביא לחסכון תפעולי ולהתייעל כארגון. בין הפעולות שמבצעות ניתן למנות את הפעלת משטר לתאורה ולמיזוג בבנייני ישראלכרט - המערכת מבצעת שני כיבויים אוטומטיים במהלך היממה ובכך נוצר חסכון. במקביל, בוצעה החלפה של נורות לחסכוניות יותר (נורות מסוג T5) בכל משרדי

ישראלכרט. בנוסף, כיבוי מסכי המחשבים של החברה מתבצע בצורה אוטומטית. כלל צריכת החשמל של קבוצה מסופקת ע"י חברת החשמל והיא אינה אנרגיה מתחדשת.

במהלך שנת 2012 בוצעו בחברה מספר פעולות להתייעלות ולחסכון בצריכת האנרגיה: המשך החלפת התאורה לחסכונית, החלפת צילר חדר מחשב בצילר חסכוני, החלפת צילר באחד הגגות בצילר חסכוני ופעולות התייעלות בחדר המחשב של ישראלכרט.

צריכת מים

ישראלכרט מודדת את צריכת המים השנתית שלה. במסגרת החיסכון במים, הותקנו "חסכמים" וכל הברזים נסגרים בצורה אלקטרונית לטובת צימצום השימוש במים. גם האסלות המוצבות במשרדיה הן אסלות חסכוניות. בנוסף, ישראלכרט ביצעה פיילוט להתקנת מייבשי ידיים, כדי להקטין את צריכת הנייה כלל צריכת המים של ישראלכרט מסופקת ע"י רשת המים של מקורות.

התנדבות ותרומה בישראלכרט 2012-13

✓ במסגרת הפעילות בקהילה של ישראלכרט, התנדבו 235 עובדים מישראלכרט בשנת 2012. בשנת 2013 התנדבו 317 עובדים.

✓ ישראלכרט לא תורמת לפוליטיקאים גופים או מוסדות פוליטיים.



את תפישת האחריות של ישראלכרט ובסופו של יום, וגם ליצור ארגון מיטבי. זוהי הזדמנות בשבילנו לקבל משוב ולקדם דיאלוג ודו שיח עם גורמים שונים בסביבת עבודה דינמית ומשתנה.

כדי לאפשר לנו להיות ארגון אחראי וטוב יותר, נשמח לשמוע על הפעילות המוצגת בדוח, לקבל משוב אודות פעילותנו, ללמוד ולהפיק ערך מוסף.

על מנת להישאר חובילים, אנחנו לומדים ומשתפרים כל הזמן. את התוצאות אנחנו מבקשים ליישם בעשייה. אנו נמשיך ונשתפר עבור מחזיקי העניין שלנו ונבנה תכנית עבודה שהוצאתה לפועל תגרום לכל עובד בקבוצה להרגיש שייכות ותרומה לקהילה שבה אנו חיים ופועלים.

הדוח הזה הוא שלב נוסף עבורנו בו אנו מציגים בפני מחזיקי העניין שלנו את עיקרי הפעילות המהותית,



מחזור וטיפול בפסולת

ישראלכרט אינה רואה בפסולת שהיא מייצרת מקשה אחת, אלא דואגת להפרדה, לאיסוף ומחזור ולפינוי מוסדרים של הפסולת באמצעות קבלנים מורשים. במשרדיה מוצבות עמדות מחזור ומחוזרים נייר וקרטון, מיכלי שתייה ופחיות משקה, פסולת אלקטרונית, מתכות, מכשירים חשמליים. פינוי הפסולת להטמנה, נעשה על ידי הרשות המקומית ובנוסף מתבצע פינוי מוסדר של נורות ושל סוללות.

מחשוב ירוק

במשרדי ישראלכרט בוצע תהליך של מעבר משימוש במדפסות אישיות למרכזי הדפסה אזוריים וכברירת מחדל כלל הצילומים וההדפסות מוגדרים כדו-צדדי.



ממד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד בדו"ח
אסטרטגיה, פרופיל הארגון, תחולת ותכולת הדוח			
1.1	הצהרה ברמת יו"ר הדירקטוריון/מנכ"ל לגבי הרלוונטיות של אחריות חברתית לחברה ולאסטרטגיה שלה.	מלא	3
1.2	מהן ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים, בהתייחס לשני היבטים: השפעות החברה על קיימות ועל מחזיקי העניין והשפעות מגמות, הזדמנויות וסיכונים בנושא קיימות על החברה.	מלא	3,5 ראו גם דוח כספי לשנת 2013, עמ' 10, 38,42
2.1	שם הארגון ותיאור הפרופיל הארגוני	מלא	6
2.2	תיאור המוצרים / שירותים עיקריים.	מלא	6
2.3	מבנה תפעולי של החברה, לרבות חטיבות, חברות מחזיקות / מוחזקות, ויזמות משותפות.	מלא	6-8
2.4	המיקום הגיאוגרפי של חטיבת החברה.	מלא	6
2.5	מספר המדינות בהן פועלת החברה, ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים שבהם דן הדוח החברתי	מלא	פעילות החברה בישראל
2.6	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	מלא	6-7
2.7	השווקים אותם משרתת החברה (לרבות פילוח גיאוגרפי, סקטורים, סוגי לקוחות ומוטבים).	מלא	6
2.8	גודל ומידע על החברה.	מלא	9,39
2.9	שינויים מהותיים שחלו בתקופה המדווחת במבנה החברה, גודלה או פעילותה, לרבות: מיקום או אופי הפעילות, מבנה ההון.	מלא	6
2.10	פרסים שהתקבלו בתקופה המדווחת.	מלא	16,22
3.1	התקופה המדווחת.	מלא	3
3.2	ציון העובדה כי זהו הדוח הראשון או מתי פורסם הדוח האחרון	מלא	3
3.3	תדירות הדיווח (שנתי או דו-שנתי).	מלא	3
3.4	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו.	מלא	5
3.5	תהליך הגדרת תכולת הדוח.	מלא	5
3.6	גבולות הדו"ח (מדינות, חטיבות, חברות בנות וכד').	מלא	5
3.7	ציון מגבלות ספציפיות על תחולת או תכולת הדוח.	מלא	5
3.8	בסיס הדיווח על חברות בנות, מוחזקות, פעילויות במיקור חוץ ושירותים אחרות שהכללתן/השמטתן עלולה להשפיע על השוואתיות מתקופה לתקופה או בין החברה לבין גופים אחרים.	מלא	הדוח מציג את פעילות ישראל ואת פעילות פועלים אקספרס בע"מ
3.9	טכניקות המדידה ובסיס לחישובים, לרבות אופן הביצוע של הערכות ואומדנים שיושמו לצורך הנתונים שבדוח.	מלא	המדידה בדוח זה בוצעה על בסיס סטנדרטים מקובלים, באמצעות הגורמים המקצועיים בישראל
3.10	הסבר על הסיבה והשלכות ניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים	מלא	זהו הדוח הראשון של ישראל
3.11	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה וכו' ביחס לתקופות דיווח קודמות	מלא	ישראל
3.12	טבלה המציגת את המיקום בדוח של הפריטים המדווחים.	מלא	טבלה זו
3.13	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדוח, ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין החברה לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות	מלא	לדוח לא בוצעה בקרה חיצונית ע"י גורם שלישי
אסטרטגיה, פרופיל הארגון, תחולת ותכולת הדוח			
4.1	מהו מבנה הממשל התאגידי של החברה, כולל ועדות דירקטוריון האחראיות לנושאים ספציפיים כגון קביעת אסטרטגיה, פיקוח וביצועים בתחום האחריות התאגידית.	מלא	54
4.2	האם ליו"ר הדירקטוריון תפקיד בהנהלת הארגון	מלא	54
4.3	מספר ומגדרם של הדירקטורים החיצוניים. אופן ההגדרה של דירקטור חיצוני	מלא	54
4.4	כיצד בעלי מניות ועובדים יכולים לספק המלצות או הכוונות לדירקטוריון.	מלא	54
4.5	פירוט הקשר בין תגמול הדירקטורים, ההנהלה הבכירה והמנהלים (כולל הסדרי פרישה) לבין ביצועי החברה (לרבות ביצועים חברתיים-סביבתיים)?	מלא	54
4.6	תהליכים למניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון	מלא	54
4.7	מהם התהליכים לקביעת הרכב, הכישורים והנסיון הנדרשים מהדירקטורים וועדותיו לצורך הכוונת האסטרטגיה של החברה בנושאים חברתיים כלכליים וסביבתיים? כולל התייחסות למגדר וגיוון.	מלא	54
4.8	פירוט המסמכים שפיתחה החברה הרלוונטיים לנושא ביצועים חברתיים כלכליים וסביבתיים	מלא	הקוד האתי ודו"ח זה
4.9	פירוט נהלי הדירקטוריון לפיקוח על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, חברתיים וסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים, ועמידה בסטנדרטים, עקרונות וקודים בינלאומיים.	מלא	54
4.10	פירוט התהליכים להערכה עצמית לביצועי הדירקטוריון, בתחומי אחריות תאגידית: הכלכליים, הסביבתיים והחברתיים.	מלא	54
4.11	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי עקרונות ריו	מלא	לא רלוונטי לפעילות ישראל
4.12	פירוט עקרונות או יוזמות חיצוניות אחרות שאותן אמצא הארגון.	מלא	ישראל אימצה יוזמות בעולמות תוכן אלה
4.13	האם הארגון חבר באיגודים/ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות (Advocacy) לאומיים או בינלאומיים.	מלא	ישראל אימצה יוזמות בעולמות תוכן אלה
4.14	רשימת קבוצות מחזיקי עניין שהארגון מקיים עימם דיאלוג.	מלא	14,42,60,62
4.15	מהו הבסיס לזיהוי ובחירה של מחזיקי עניין שעמם מבוצע דיאלוג	מלא	
4.16	מהן הגישות לשיתוף מחזיקי עניין? מהי תדירות הדיאלוג, לרבות תדירות השיחות על פי סוג ועל פי קבוצת מחזיקי העניין.	מלא	
4.17	מהם הנושאים העיקריים שעלו בדיאלוג עם מחזיקי העניין וכיצד הגיב הארגון אליהם, כולל במסגרת הדיווח?	מלא	

ממד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד בדו"ח
אסטרטגיה, פרופיל הארגון, תחולת ותכולת הדוח			
1.1	הצהרה ברמת יו"ר הדירקטוריון/מנכ"ל לגבי הרלוונטיות של אחריות חברתית לחברה ולאסטרטגיה שלה.	מלא	3
1.2	מהן ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים, בהתייחס לשני היבטים: השפעות החברה על קיימות ועל מחזיקי העניין והשפעות מגמות, הזדמנויות וסיכונים בנושא קיימות על החברה.	מלא	3,5 ראו גם דוח כספי לשנת 2013, עמ' 10, 38,42
2.1	שם הארגון ותיאור הפרופיל הארגוני	מלא	6
2.2	תיאור המוצרים / שירותים עיקריים.	מלא	6
2.3	מבנה תפעולי של החברה, לרבות חטיבות, חברות מחזיקות / מוחזקות, ויזמות משותפות.	מלא	6-8
2.4	המיקום הגיאוגרפי של חטיבת החברה.	מלא	6
2.5	מספר המדינות בהן פועלת החברה, ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים שבהם דן הדוח החברתי	מלא	פעילות החברה בישראל
2.6	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	מלא	6-7
2.7	השווקים אותם משרתת החברה (לרבות פילוח גיאוגרפי, סקטורים, סוגי לקוחות ומוטבים).	מלא	6
2.8	גודל ומידע על החברה.	מלא	9,39
2.9	שינויים מהותיים שחלו בתקופה המדווחת במבנה החברה, גודלה או פעילותה, לרבות: מיקום או אופי הפעילות, מבנה ההון.	מלא	6
2.10	פרסים שהתקבלו בתקופה המדווחת.	מלא	16,22
3.1	התקופה המדווחת.	מלא	3
3.2	ציון העובדה כי זהו הדוח הראשון או מתי פורסם הדוח האחרון	מלא	3
3.3	תדירות הדיווח (שנתי או דו-שנתי).	מלא	3
3.4	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו.	מלא	5
3.5	תהליך הגדרת תכולת הדוח.	מלא	5
3.6	גבולות הדו"ח (מדינות, חטיבות, חברות בנות וכד').	מלא	5
3.7	ציון מגבלות ספציפיות על תחולת או תכולת הדוח.	מלא	5
3.8	בסיס הדיווח על חברות בנות, מוחזקות, פעילויות במיקור חוץ ושירותים אחרות שהכללתן/השמטתן עלולה להשפיע על השוואתיות מתקופה לתקופה או בין החברה לבין גופים אחרים.	מלא	הדוח מציג את פעילות ישראל ואת פעילות פועלים אקספרס בע"מ
3.9	טכניקות המדידה ובסיס לחישובים, לרבות אופן הביצוע של הערכות ואומדנים שיושמו לצורך הנתונים שבדוח.	מלא	המדידה בדוח זה בוצעה על בסיס סטנדרטים מקובלים, באמצעות הגורמים המקצועיים בישראל



מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד בדו"ח
מדדי ביצוע כלכליים			
ECMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	6. ראו גם דוח כספי לשנת 2013, עמ' 19-26
EC1	הערך הכלכלי הישיר שיצרה החברה	מלא	9
EC3	פירוט כיסוי התחייבויות החברה בגין תכניות פרישה / תגמול עובדים	חלקי	45
EC4	מחיר התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת?	מלא	9
EC5	הטווח של רמת השכר ההתחלית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות	מלא	45
EC8	תארת הפיתוח וההשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור	מלא	62-64
מדדי ביצוע מוצר ושירות			
PRMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	12-13
PR1	מהם השלבים במחזור החיים בהם מוערכת בטיחות המוצרים, ואחוז המוצרים העוברים תהליך זה?	מלא	לא רלוונטי לפעילות ישראל
PR2	כמות אירועי הבטיחות הקשורים באי עמידה בחוקים ותקנות בנוגע למוצרים	מלא	51
PR3	סוג המידע שנדרש לספק על פי נוהלי החברה ביחס לשירותים/מוצרים ושיעור המוצרים הכפופים לדרישות אלו	מלא	28
PR4	מספר המקרים של אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי "סימון" מוצרים, על פי קטגוריות של תוצאות המקרים הללו	מלא	לא היו מקרים בתקופה המדווחת
PR5	ההתנהלות בנושא שביעות רצון לקוחות, לרבות תדירות מדידת שביעות רצון הלקוחות, תוצאות והסקת מסקנות	מלא	14
PR6	תוכניות לציות לחוק קיימות בארגון, לרבות סטנדרטים וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית, כולל פרסום, קידום מכירות וחסינות	מלא	28
PR7	מספר מקרי אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית, כולל פרסום, קידום מכירות וחסינות, מסוגים על פי תוצאותיהם	מלא	29
PR8	מספר התלונות המבוססות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ובדבר אובדן של נתונים של הלקוח	מלא	16
PR9	ערך כספי של קנסות משמעותיים בגין אי ציות לחוקים ותקנות לגבי מתן שירות וקבלתו	מלא	16
מדדי ביצוע סביבת עבודה			
LAMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	36-37
LA1	מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר	חלקי	39-40
LA3	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה	מלא	45
LA4	מהו אחוז עובדים בהסכמים קיבוציים	מלא	38
LA7	מהו שיעור הפצעות, המחלות תעסוקתיות, ימי ההיעדרות, מקרי אסון לפי אזור ומגדר	חלקי	51
LA10	מהו הממוצע השנתי לשעות הדרכה פר עובד ולפי קטגוריות של עובדים ומגדר	מלא	48
LA11	האם קיימות תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים.	מלא	48-49
LA12	מהו אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה שלהם בחלוקה לפי מגדר.	מלא	44
LA13	הרכב הדירקטוריון (פילוח גיל, מין וכו') ופילוח העובדים לפי דרגיהם השונים, לפי מין, קבוצות גיל, מינוטים (עולים חדשים), השכלה	חלקי	39-40,54
LA14	פירוט שכר הבסיס של נשים מול גברים בכל דרג בארגון	מלא	38
LA15	כמות העובדים שחזרו לאותה פוזיציה בעבודתם לאחר חופשת לידה (עפ"י מגדר)	מלא	38
מדדי ביצוע זכויות אדם			
HRMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	36-37
HR2	אחוז הספקים, הקבלנים ושותפים עסקיים נוספים - משמעותיים שעברו סינון בהקשר של זכויות אדם והפעולות שננקטו	חלקי	60
HR3	סך שעות הכשרת העובדים בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם רלוונטיים (קניינים)	חלקי	59
HR4	מקרי האפליה בארגון והפעולות שננקטו	מלא	38
HR6	העסקת ילדים	מלא	38
HR7	עבודה כפויה	מלא	36
HR8	שיעור המאבטחים שעברו הדרכות בנושא זכויות אדם ונוהלי הארגון הרלוונטיים להם	מלא	51
HR9	מספר התקריות של הפרות שערבו אוכלוסיות ילדות והפעולות שננקטו.	מלא	לא רלוונטי לפעילות
HR10	מהו אחוז ומספר הפעילויות שנעשו לביצוע רענון ו/או בחינת ההשפעה בנושא של זכויות אדם	חלקי	59-60
HR11	מספר מקרי אפליה בנושא זכויות אדם	חלקי	38
מדדי ביצוע קהילה			
SOMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	61-62
SO3	אחוז העובדים שהוכשרו בנושא שחיתות	מלא	59
SO4	האם התגלו אירועי שחיתות משמעותיים בתקופה המדווחת ואילו פעולות ננקטו בתגובה לגילוי אירועי שחיתות.	מלא	57
SO6	מהו סך התרומות (כסף/שווה כסף) למפלגות, פוליטיקאים ומוסדותיהם - לפי מדינות?	מלא	64
SO7	הצעדים המשפטיים שננקטו נגד החברה בגין התנהגות לא תחרותית והפרת כללי הגבלים עסקיים ותוצאותיהם.	מלא	57
SO8	מהו הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים? מהן הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות?	מלא	57
מדדי ביצוע סביבה			
ENMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	65
EN7	יוזמות לצמצום צריכת האנרגיה העקיפה (מישורים לאנרגיה עקיפה - שימוש בחומרים שייצורם עתיר אנרגיה, נסיעות עסקים ותחבורה של עובדים) ומהו הצמצום שהושג.	חלקי	65
EN28	מהו השווי הכספי של קנסות וסנקציות על רקע סביבתי	מלא	65

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד בדו"ח
מדדי ביצוע כלכליים			
ECMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	6. ראו גם דוח כספי לשנת 2013, עמ' 19-26
EC1	הערך הכלכלי הישיר שיצרה החברה	מלא	9
EC3	פירוט כיסוי התחייבויות החברה בגין תכניות פרישה / תגמול עובדים	חלקי	45
EC4	מחיר התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת?	מלא	9
EC5	הטווח של רמת השכר ההתחלית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות	מלא	45
EC8	תארת הפיתוח וההשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור	מלא	62-64
מדדי ביצוע מוצר ושירות			
PRMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	12-13
PR1	מהם השלבים במחזור החיים בהם מוערכת בטיחות המוצרים, ואחוז המוצרים העוברים תהליך זה?	מלא	לא רלוונטי לפעילות ישראל
PR2	כמות אירועי הבטיחות הקשורים באי עמידה בחוקים ותקנות בנוגע למוצרים	מלא	51
PR3	סוג המידע שנדרש לספק על פי נוהלי החברה ביחס לשירותים/מוצרים ושיעור המוצרים הכפופים לדרישות אלו	מלא	28
PR4	מספר המקרים של אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי "סימון" מוצרים, על פי קטגוריות של תוצאות המקרים הללו	מלא	לא היו מקרים בתקופה המדווחת
PR5	ההתנהלות בנושא שביעות רצון לקוחות, לרבות תדירות מדידת שביעות רצון הלקוחות, תוצאות והסקת מסקנות	מלא	14
PR6	תוכניות לציות לחוק קיימות בארגון, לרבות סטנדרטים וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית, כולל פרסום, קידום מכירות וחסינות	מלא	28
PR7	מספר מקרי אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית, כולל פרסום, קידום מכירות וחסינות, מסוגים על פי תוצאותיהם	מלא	29
PR8	מספר התלונות המבוססות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ובדבר אובדן של נתונים של הלקוח	מלא	16
PR9	ערך כספי של קנסות משמעותיים בגין אי ציות לחוקים ותקנות לגבי מתן שירות וקבלתו	מלא	16
מדדי ביצוע סביבת עבודה			
LAMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	36-37
LA1	מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר	חלקי	39-40
LA3	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה	מלא	45
LA4	מהו אחוז עובדים בהסכמים קיבוציים	מלא	38
LA7	מהו שיעור הפצעות, המחלות תעסוקתיות, ימי ההיעדרות, מקרי אסון לפי אזור ומגדר	חלקי	51
LA10	מהו הממוצע השנתי לשעות הדרכה פר עובד ולפי קטגוריות של עובדים ומגדר	מלא	48

