

קבוצת ישראלכרט



דו"ח אחריות תאגידית  
ישראלכרט 2014-2015

3 פתיח

3 דבר יו"ר/ מנכ"ל

5 אחריות תאגידית בישראלכרט

10 פרופיל ישראלכרט



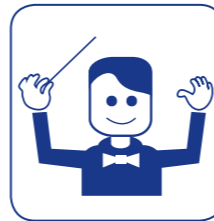
15 יצירת ערך ללקוחות



47 פיתוח ההון האנושי וסביבת עבודה



69 ניהול תאגיד אחראי



91 אינדקס GRI





מענה מלא לבתי העסק הקטנים והבינוניים לאורך שלבים שונים של הקמת עסק מקוון.

אנו רואים בעובדי הקבוצה את הנכס המרכזי שלה ומחשיכים בפעילויות רבות ומגוונות בפיתוח המשאב האנושי ביניהן תכניות הכשרה, תמיכה ופיתוח מקצועי, פעילויות רווחה ועוד. הקבוצה המשיכה לטפח את מערכת יחסי העבודה עם ועדי העובדים המהווים שותפים מלאים בהובלת הקבוצה להישגים שלה.

מעבר למצוינות העסקית, אנו רואים את המעורבות והנתינה לקהילה כערך מרכזי והיא פועלת לטפח ולעודד ערך חשוב זה. במסגרת זו, החלטנו לחגוג את שנת ה-40 לישראל כבאופן שונה, והכרזנו על השנה כשנת "משפחה של מעשים טובים". הרחבנו השנה משמעותית את פעילות המעורבות בקהילה והתנדבות העובדים ובני משפחתם, ובין היתר, העמדנו את מוקד התרומות לרשות אירוע ההתרמה הטלויזיונית לעמותת "גדולים מהחיים". אנו בישראל כמבודדים את העובדים לפעילות התנדבותית, מתוך אמונה שבכך מתעצמת תחושת השייכות ושביעות הרצון של העובדים עם הקבוצה.

בהזדמנות זאת אנו מבקשים להודות ללקוחותינו הממשיכים להביע בנו אמון, להנהלת הקבוצה וכמובן לעובדי הקבוצה על המסירות והעבודה המאתגרת, המאפשרת את המשך הובלתה והתפתחותה.

ד"ר רון וקסלר  
מנכ"ל

רון שטיין  
יו"ר הדירקטוריון

אנו גאים להציג את דו"ח האחריות התאגידית השני של קבוצת ישראל כרטיס. הדו"ח מציג את עיקרי הפעילות שלנו בשנים 2014-2015 בתחומי האחריות התאגידית ומשקף את ההתפתחות וההתפתחות בפעילות קבוצת ישראל כרטיס, תוך דגש על הערך שהקבוצה יוצרת עבור מחזיקי העניין השונים שלה.

קבוצת ישראל כרטיס, המשרתת מגוון רחב של לקוחות, ומקיימת מפגשי שירות עם לקוחות פרטיים ועסקיים בערוצים השונים, ממשיכה להציב את השירות ללקוחותיה כיעד מרכזי תוך מתן מענה מיטבי לצורכי הלקוח. בשנתיים האחרונות, הרחבנו והעמקנו את האפשרויות העומדות בפני לקוחותינו לקבלת שירות וביצוע פעולות למגוון ערוצים דיגיטליים, כל זאת תוך שמירה על מצוינות שירותית, תפעולית ותהליכית.

כחברת כרטיסי האשראי המובילה בישראל המשכנו להוביל את שוק התשלומים תוך התאמת מוצרים ושירותים ללקוחותינו השונים. חלק ממהלכים אלה מפורטים בדו"ח זה. השקענו בגיוס לקוחות חדשים ובהעמקת הקשר עם לקוחותינו הקיימים. פעלנו לפיתוח מנועי צמיחה חדשים, ושמנו דגש על חיזוק התשתיות הטכנולוגיות שלנו לחדשנות וליצירתיות. כחלק מהמטרה להוביל גם בתחום התשלומים והרכישות המקוונות יזמה הקבוצה והשקיעה במיזמים המעודדים רכישות בטוחות ברשת ללקוח הפרטי, ובנוסף הושק לקראת סוף השנה מיזם "החנות האינטרנטית שלי" - פתרון ראשון מסוגו המספק





ליצור ערך חיובי לקהילה ולחברה הסובבים אותה. במסגרת זאת, מתבצעת פעילות להעצמת אוכלוסיות שונות בחברה הישראלית, תוך שאנו משתמשים בעוצמות העסקיות והידע המקצועי לטובת קידום היבטים חברתיים וערכיים. חשובה לנו גם המעורבות של עובדינו בפעילות עם הקהילה ולכן מושקע מאמץ בעידוד עובדים להתנדבות ונתינה.

זאת הזדמנות עבורי להודות למנהלים ולעובדים מכל אגפי החברה וכן ליועצי הקבוצה לאחריות תאגידית מקבוצת הייעוץ של BDO, ששיתפו פעולה וסייעו בהכנת דו"ח זה במהלך השנתיים האחרונות.

מאורה שלגי,  
סמנכ"ל משאבי אנוש  
mshalgi@isracard.co.il



והעסקיים כאחד. המגמה הרב שנתית של התמקדות במצוינות בשירות ללקוחותינו, נמשכה ביתר שאת בשנתיים האחרונות, תוך לימוד, התקדמות מתמדת וכניסה לעולמות שירות חדשים. בדו"ח ניתן ללמוד על קידום משמעותי של התאמת השירות ללקוח, בין אם מדובר ביצירת פלטפורמות ייעודיות וראשונות מסוגן, למתן כלים חדשניים לעסקים קטנים לניהול פעילותם, או על ידי טכנולוגיות חדשניות שמסייעות להנגיש שירותים עבור לקוחות עם מוגבלות. חדשנות היא נדבך מרכזי שמסייע לנו להצעיד את הענף כולו צעד קדימה, תוך שאנו מיישמים מדיניות של מתן ערך ללקוח.

### פיתוח ההון האנושי ויצירת סביבת עבודה מטפחת

היכולת שלנו לקדם את הפעילות הענפה של הקבוצה, נשענת בראש ובראשונה על ההון האנושי, שמהווה את עוצמתה של קבוצת ישראלכרט. אנו משקיעים מאמצים רבים בחיזוק תחושת המחברות של העובדים ויצירת תחושה של ארגון שמקדם אווירת משפחה. בד בבד עם הפעילות הענפה לטובת רווחת העובדים, אנו רואים חשיבות רבה בפיתוח האישי והמקצועי של כל עובד ועובדת וביצירת סביבת עבודה שמאפשרת לעובדים קיום דיאלוג ומתן ביטוי לקולם אם באמצעות דיאלוג שוטף עם ועדי העובדים וניהול מערכת יחסי עבודה שקטה ויציבה עימם ואם בקשר בלתי אמצעי ומדיניות דלת פתוחה. המאמצים המושקעים בהון האנושי, שעל חלקם תוכלו לקרוא בדו"ח, מקבלים גם ביטוי מחוץ לקבוצה, בדירוגים בהם ישראלכרט מוזכרת לאורך השנים האחרונות, בין מקומות העבודה הטובים בישראל.

### ניהול תאגיד אחראי והשקעה בחברה, בקהילה ובסביבה

קבוצת ישראלכרט לא פועלת בחלל ריק. לכן, אנו מיישמים ניהול קפדני ומושכל של הסיכונים השונים בסביבת הפעילות העסקית, תוך מחויבות לחוק ולערכי הקבוצה. בהקשר זה, אנו דואגים לחיזוק הערכים והאתיקה העסקית כחלק מהתרבות הארגונית שלנו באופן מתמיד. ישראלכרט פועלת



### דבר סמנכ"ל משאבי אנוש

אני שמחה להציג לפניכם את דוח האחריות התאגידית השני של קבוצת ישראלכרט. בשנת 2015 חגגה קבוצת ישראלכרט 40 שנים להקמתה ו-20 שנים לפעילות אמריקן אקספרס בישראל. לאורך כל שנות פעילותנו, הקבוצה היא חלק בלתי נפרד מהמרקם של החברה הישראלית, ובתוכה גם מחזיקי העניין שלנו. דו"ח זה, משקף את האחריות של ישראלכרט כלפי מחזיקי העניין שלה ואת נושאי הפעילות המהותיים שלה. בדו"ח ניתן ללמוד על ההתקדמות שלנו בשנתיים האחרונות בתחום האחריות התאגידית, וללמוד על מגמות רב-שנתיות ביחס לביצועי קבוצת ישראלכרט. דו"ח זה הוא נקודת ציון נוספת בדרכה של הקבוצה לקידום הראייה הערכית והחברתית כחלק מהפעילות העסקית.

דו"ח זה מציג את משנתנו, השקפותינו והערכים המובילים אותנו בשלושה תחומי ליבה בעשייה של בארגון:

### יצירת ערך ללקוחות

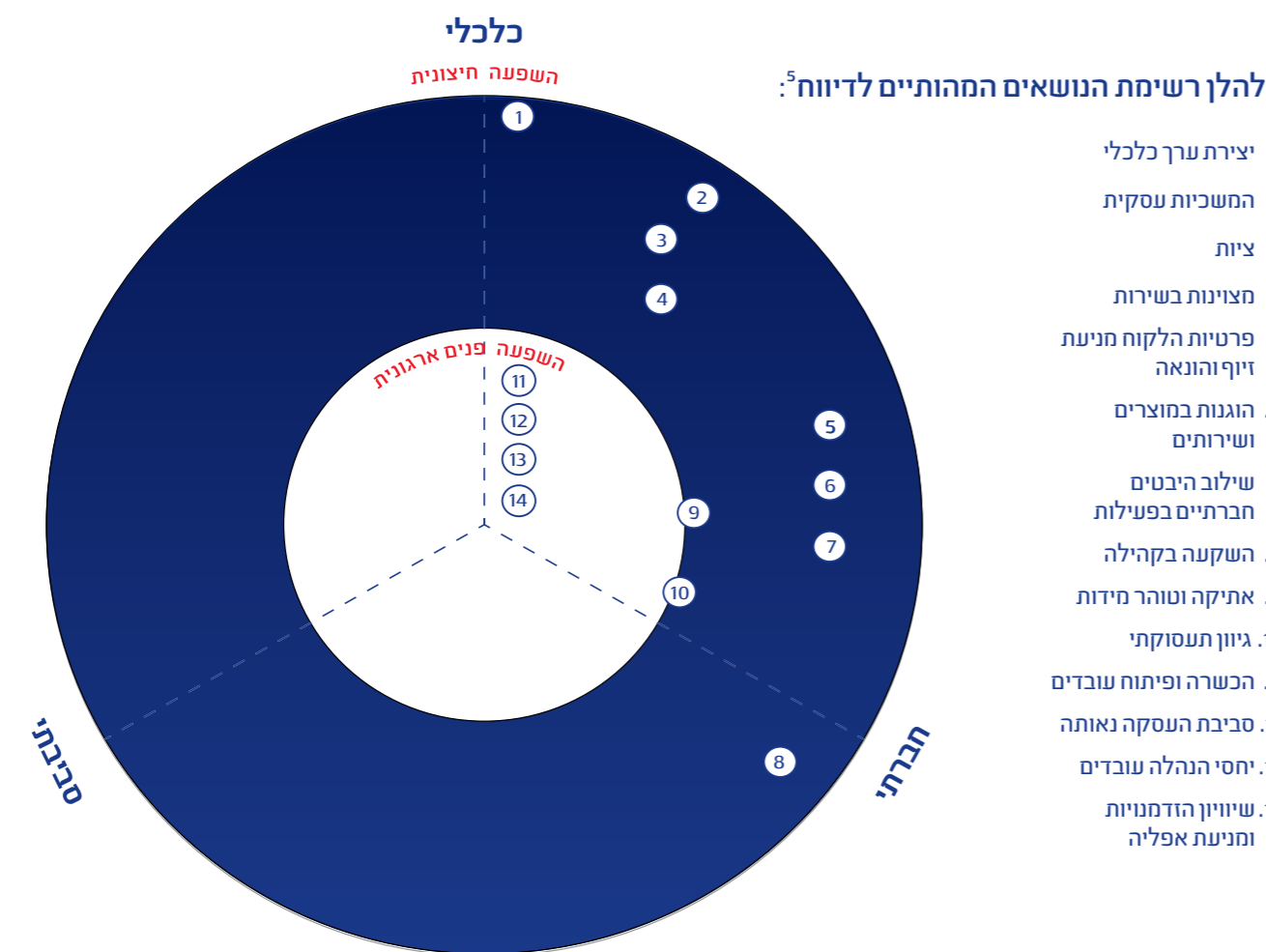
בסיס הפעילות הכלכלית של קבוצת ישראלכרט מושתת על לקוחותיה. כדי לחזק בסיס זה, אנו רואים חשיבות מרבית במתן ערך ללקוחות הפרטיים



החברה. כך, למשל ישנה הצגה רחבה יותר של נושא פרטיות הלקוח. בנוסף, הורחב הדיווח גם בהצגת שילוב של היבטים חברתיים בפעילות הליבה של ישראלכרט (קידום עסקים קטנים, הנגשת מוצרים ושירותים מותאמים ללקוחות ולקהלי יעד שונים, הרחבת ההתייחסות לתהליכי השירות ללקוחות והטיפול בפניות). לצד אלה, נמשך הדיווח על הנושאים שהוצגו גם בדו"ח הקודם והוגדרו גם לצורך דו"ח זה כמהותיים.

שמעניק שירותים ובעל פעילות משרדית בעיקרה עם שטח משרדי מצומצם יחסית ולכן השפעה שלו על הסביבה מוגבלות בהיקפה. זאת לעומת חברות כרטיסי האשראי הגלובליות, שלהן פעילות נרחבת באתרים שונים בעולם. למרות זאת, ישראלכרט מנהלת את התחום מבחינה תפעולית ולוגיסטית ומציגה התייחסות כללית בלבד לתחום זה בדו"ח זה. בנוסף ובהשוואה לדו"ח הקודם, ישראלכרט לא הגדירה את נושא בטיחות העובדים כמהותי לדיווח (בשל אופי הפעילות) ולכן נושא זה אינו מדווח.

בהתאם להגדרת המהותיות, ישנו דיווח נרחב יותר בדו"ח זה על נושאים הרלוונטיים לתחום הפעילות של



**סקירה וניתוח של ציפיות מחזיקי עניין חיצוניים**  
במסגרת בחינת הנושאים לדיווח, נסקרו המקורות הבאים:

• **בנצ'מרק של חברות כרטיסי אשראי בינלאומיות**  
נסקרו הפרסומים של חברות אשראי בינלאומיות, Discover, Mastercard, AMEX (העולמית), Visa בתחום האחריות התאגידית. זאת לרבות דו"חות ופרסומים באתרי אינטרנט ומופו הנושאים המרכזיים בהם פועלות החברות בתחום.

• **בנצ'מרק של חברות כרטיסי האשראי בישראל**  
נסקרו הפרסומים של חברות האשראי הפועלות לצד ישראלכרט בישראל בתחום האחריות התאגידית. ראוי לציון כי ישראלכרט היא חברת כרטיסי האשראי היחידה שפרסמה עד כה דו"ח אחריות תאגידית עצמאי ולכן המידע בהקשר זה מוגבל בהיקפו. במסגרת זאת מופו נושאים רלוונטיים.

• **פעילות הקיימות והאחריות התאגידית של בנק הפועלים** - נסקרה פעילות של הבנק כארגון פיננסי מוביל בתחום זה ובשל היות הבנק חברת האם של קבוצת ישראלכרט. במסגרת זאת מופו נושאים רלוונטיים, בהתייחס לשוני בפעילות הליבה של שני הארגונים.

**הגדרת הנושאים המהותיים לדיווח של קבוצת ישראלכרט<sup>4</sup>**

לאור בחינת ציפיות מחזיקי העניין ובהתאם לאסטרטגיה, לתוכנית העבודה ולפעילות של ישראלכרט, הוחלט בישראלכרט על הנושאים המהותיים לדיווח בדו"ח. כך למשל, בהשוואה ובניגוד לפעילות חברות כרטיסי האשראי הבינלאומיות, הוחלט כי הנושאים של זכויות אדם (בהקשר של תנאי סביבה העבודה ונושאים כמו עבודה כפויה או העסקת ילדים) אינם מהותיים לדיווח בישראל בשל אכיפה רגולטורית נאותה. גם נושא איכות הסביבה הוגדר כלא מהותי לפעילות ישראלכרט, היות והוא ארגון

זהו דו"ח האחריות התאגידית השני של קבוצת ישראלכרט. הדו"ח מוצג לכלל מחזיקי העניין ומפרט את הפעילות המהותית של הקבוצה בתחומי האחריות התאגידית לשנים 2014-15. הדו"ח נכתב על פי הנחיות ארגון ה - GRI (Global Reporting Initiative), ובפעם הראשונה בהתאם לתקן הדיווח GRI-G4<sup>1</sup> - בהתאם לדרגה Core של תקן זה ובהלימה מלאה לדרישות בנק ישראל.

דו"ח זה מציג את פעילות<sup>2</sup> חברת ישראלכרט בע"מ ואת פעילות פועלים אקספרס בע"מ (אמריקן אקספרס), המשקפות את הפעילות העיקרית והמהותית ואת ההשפעות המהותיות על מחזיקי העניין של קבוצת ישראלכרט, בתחום האחריות התאגידית. ככלל, הצגת ישראלכרט לאורך הדו"ח כוללת גם את פועלים אקספרס, למעט המקומות בהם צוינה באופן ייחודי התייחסות פרטנית לפעילות פועלים אקספרס. איסוף המידע לדו"ח נעשה באמצעות גורם חיצוני מקצועי ובסיוע כלל הגורמים הפנימיים בקבוצת ישראלכרט ובהתאם לסטנדרטים הבינ"ל המקצועיים. הדו"ח הקודם של הקבוצה פורסם בשנת 2014 (על הפעילות בשנים 2012-2013).

**הנושאים המהותיים לדיווח**

ישראלכרט מדווחת לראשונה בהתאם להנחיות הדיווח של ה-GRI-G4. על-פי ההנחיות, על הארגון המדווח להציג בדו"ח את הנושאים המהותיים בעולמות התוכן של אחריות תאגידית, תוך הכללה של ציפיות מחזיקי העניין של הארגון (ולא את מכלול הפעילות הקשורה בתחום זה) ולכן הדו"ח מתייחס לנושאים המהותיים בתחום האחריות התאגידית. זאת בהתאם לאופי הפעילות של קבוצת ישראלכרט, ובהתאם לגודלה ולמיקום הגיאוגרפי של פעילותה בישראל. על מנת לקבוע את הנושאים המהותיים לקבוצת ישראלכרט ולמחזיקי העניין שלה בדו"ח זה בוצע תהליך לזיהוי הנושאים ע"י קבוצת הייעוץ לקיימות ואחריות תאגידית של BDO, שכלל את השלבים הבאים<sup>3</sup>:

G4-27<sup>4</sup> G4-20 - G4-21<sup>5</sup>

G4-23<sup>1</sup> G4-17<sup>2</sup> G4-18<sup>3</sup>

באמצעות התקשרויות עם בנקים וגם באופן ישיר באמצעות התקשרויות עם מגוון מועדוני לקוחות. הקבוצה מציעה למגוון לקוחותיה מוצרי אשראי ייחודיים בהתאם לאופי פעילות הלקוח. כרטיסי האשראי המונפקים על-ידי חברות כרטיסי האשראי בקבוצה, משרתים לקוחות במגזרים שונים ביניהם לקוחות פרטיים, עובדי תאגידים ורכש תאגידי, הכולל - העברת תשלומים בין עסקים - (Business) B2B - לקוחות קבוצת ישראלכרט במגזר הסליקה הינם בתי עסק הקשורים עם חברות הקבוצה בהסכמים, ביניהם גם משרדי ממשלה שונים. לקוחות הקבוצה במגזר המימון כוללים בתי עסק ולקוחות פרטיים, להם מעניקה הקבוצה מגוון רחב של פתרונות מימון. אוכלוסיית לקוחות מגזר זה בסגמנט העסקי, מונה בתי עסק ממגוון רחב של ענפי משק הסולקים עם הקבוצה ובנוסף לקוחות שאינם קשורים עם חברות הקבוצה בהסכמי סליקה, או לקוחות המבצעים נכיון חייבים באמצעות חברת הבת צמרת מימונים או פקטורינג באמצעות חברת הבת גלובל פקטורינג.

קבוצת ישראלכרט כוללת, בין היתר, את החברות: ישראלכרט ופועלים אקספרס. ישראלכרט הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1975 כחברה פרטית, בבעלותו ושליטתו של בנק הפועלים בע"מ (98.2% בבעלות בנק הפועלים). פועלים אקספרס הוקמה והתאגדה בישראל בשנת 1995 כחברה פרטית והינה בבעלותו המלאה של בנק הפועלים. לקבוצת ישראלכרט חמש חברות מאוחדות: ישראלכרט מימון בע"מ, ישראלכרט (נכסים) 1994 בע"מ, יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ, צמרת מימונים בע"מ וגלובל פקטורינג בע"מ. הקבוצה כוללת, בין היתר, חברות כרטיסי אשראי הפועלות בשלושה מגזרי פעילות עיקריים, המהווים את ליבת הפעילות: הנפקה של כרטיסי אשראי, סליקה של כרטיסי אשראי ופעילות מימון. ישראלכרט, פועלים אקספרס והחברות המאוחדות הינן "תאגיד עזר" כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א 1981. מטה הקבוצה ממוקם ברח' המסגר 40 בת"א. חברות כרטיסי האשראי בקבוצה מנפיקות, סולקות ומתפעלות כרטיסי אשראי מסוג ישראלכרט, מסטרקארד, ויזה ואמריקן אקספרס. החברות משווקות את כרטיסי האשראי שהן מנפיקות

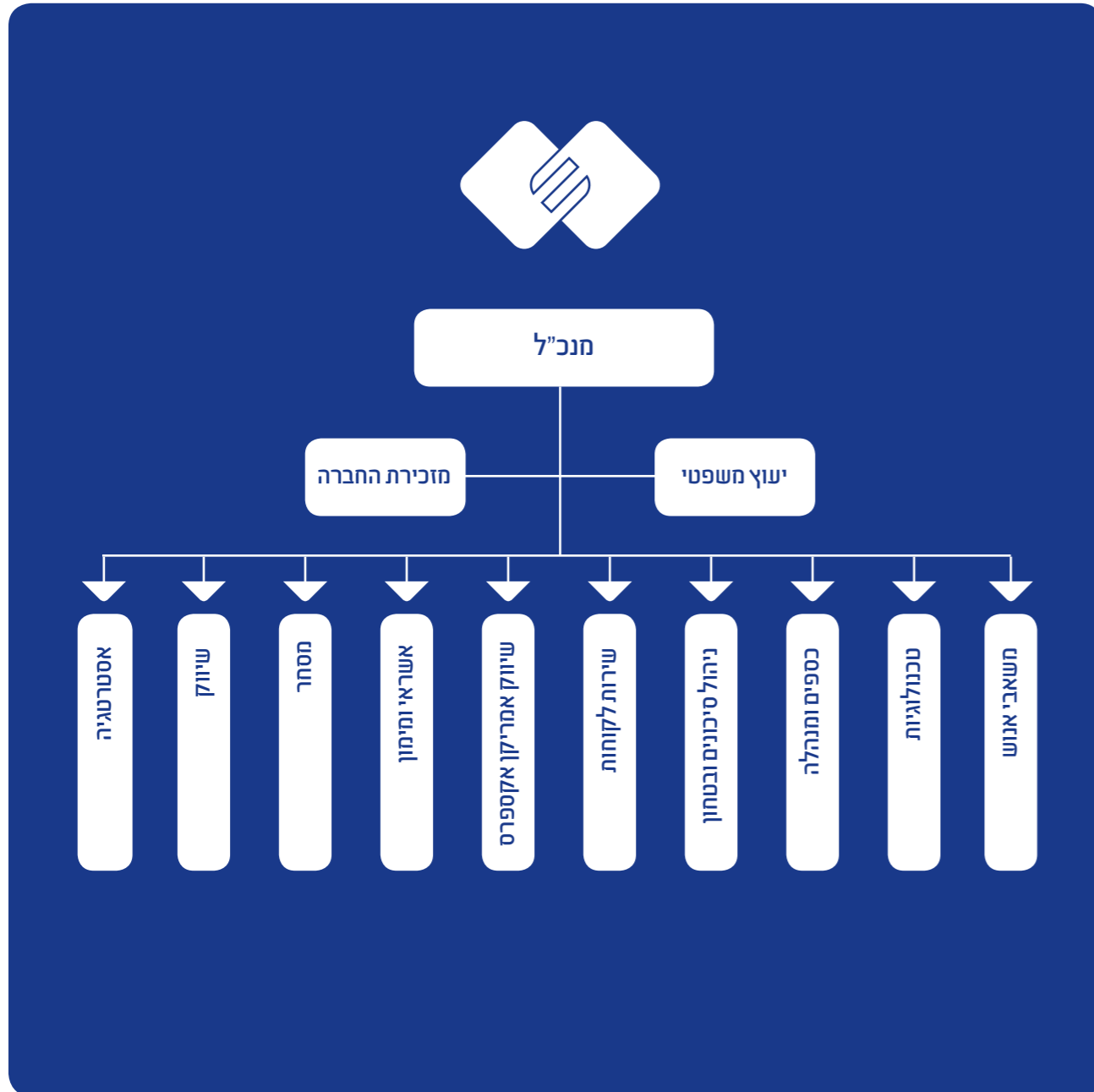
9. גיוון בתעסוקה - העקרונות והפעילות של הקבוצה בתחום תעסוקה מגוונת וקליטה של אוכלוסיות בתת-תעסוקה לישראלכרט.
  10. יחסי הנהלה עובדים - ניהול הממשק בין הנהלת הקבוצה לעובדים, תוך התייחסות לעקרון חופש ההתאגדות ולערוצי הדיאלוג שמתקיימים בקבוצה.
  11. הכשרה ופיתוח עובדים - הכשרה מקצועית של העובדים בקבוצה בהתאם לצרכים העסקיים של הקבוצה ולפיתוח אישי ומקצועי של העובדים.
  12. ציות - ניהול פעילות הציות של הקבוצה בהתאם לחוקים, להוראות ולכללים המחייבים את המערכת הפיננסית בישראל, בהקשר של פעילות ענף כרטיסי האשראי.
  13. אתיקה וטוהר מידות - צמצום הסיכונים בפעילות הקבוצה על בסיס שמירה על טוהר המידות במקביל לקידום מציאות עסקית וערכית, על בסיס הנמעת אתיקה עסקית בפעילות.
  14. המשכיות עסקית - קידום ההיערכות לשמירה על המשכיות עסקית ופעילות בתנאים שונים, לרבות מצבי חירום.
  15. השקעה בקהילה - ההשקעה בקהילה של ישראלכרט, לרבות התנדבות עובדים וקידום מגוון פעילויות חברתיות, על בסיס הנושאים החברתיים המרכזיים שאותם הגדירה הקבוצה.
1. יצירת ערך כלכלי למחזיקי העניין - הארגון יוצר ערך כלכלי למחזיקי עניין שונים (קבוצת בנק הפועלים, עובדים, מדינה, ספקים, קהילה וכו'). בדו"ח מוצגים הנתונים הכספיים המרכזיים של הקבוצה.
  2. מצינות בשירות - הצגת תחום השירות בקבוצה על היבטיו השונים, לרבות מדידה וניטור של מדדי שירות מרכזיים, הצגת ערוצי השירות ללקוחות, תהליכי מרכזיים בתחום, טיפול בפניות/תלונות וקידום חדשנות בשירות ללקוחות.
  3. שילוב היבטים חברתיים בפעילות הליבה - יצירת ערך חברתי לצד הערך הכלכלי והעסקי במסגרת פעילות הליבה העסקית השוטפת של ישראלכרט (כגון: קידום עסקים קטנים, קידום נגישות עבור אנשים עם מוגבלות, התאמת ערוץ השירות ללקוח).
  4. פרטיות הלקוח - ניהול אבטחת המידע ושמירה על סודיות המידע של הלקוחות.
  5. מניעת זיוף והונאה - ניהול הפעילות של הקבוצה להגנה על לקוחותיה מפעילויות הונאה שונות.
  6. הוגנות במוצרים ושירותים - קידום תהליכי שקיפות ובהירות במוצרי ובשירותי הקבוצה וקידום פרסום ושיווק "אחראי", המקפיד על גילוי נאות ללקוחות ולציבור הרחב.
  7. סביבת העסקה נאותה - תיאור סביבת העבודה בקבוצה, בדגש על פרופיל עובדי הקבוצה, פעילות הרווחה, יצירת סביבת עבודה מכבדת ומתן ביטוי לערך המוסף שיוצרת הקבוצה לעובדים כחלק מסביבת העבודה.
  8. שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה - העקרונות והתהליכים שמאפשרים ומקדמים שוויון ומניעת אפליה בסביבת העבודה של הקבוצה.

פרופיל ישראלכרט 2014-15:

- ✓ ישראלכרט היא הקבוצה הגדולה ביותר עם למעלה מ- 40% משוק כרטיסי האשראי בישראל.
- ✓ נכון לסוף שנת 2015 עמד מספר כרטיסי האשראי התקפים של ישראלכרט ושל פועלים אקספרס על כ- 4.7 מיליון.
- ✓ ישראלכרט מעניקה שירותים למעל מ- 100,000 בתי עסק בכל הענפים והמגזרים.
- ✓ ישראלכרט מספקת שירותי הנפקה והפצת כרטיסי אשראי ל- 9 בנקים.



ישראלכרט - מבנה אירגוני



מבנה האחזקות של החברה ליום 31 בדצמבר 2015

100%	ישראלכרט מימון בע"מ
100%	ישראלכרט נכסים (1994 בע"מ)
100%	יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ
100%	צמרת מימונים בע"מ
100%	גלובל פקטורינג בע"מ
20%	קידום מבנה איגוח 1 בע"מ
15%	לייף סטייל - מועדון נאמנות לקוחות בע"מ
15%	לייף סטייל מימון בע"מ
כ-13%	סטור אליינס.קום בע"מ
כ-20%	I.D.D.S servises Ltd





להלן הנתונים הכלכליים המרכזיים של ישראלכרט ושל "פועלים אקספרס":



נתונים כספיים ישראלכרט (במליוני שקלים)				
	2012	2013	2014	2015
סך הכנסות	1,518	1,514	1,563	1,590
סך הוצאות	1,199	1,133	1,155	1,229
הוצאות תפעול	485	506	481	529
מכירה ושיווק	257	213	216	235
הוצאות הנהלה וכלליות	72	72	63	61
תשלומים לבנקים	348	335	376	372
בגין הפסדי אשראי	37	7	19	32
הפרשה למיסים על רווח	85	95	116	108
תשלום למס הכנסה	121	121	111	126
הפרש בין הכנסות ישראלכרט מאוחד להוצאות	319	381	408	361



נתונים כספיים פועלים אקספרס (במליוני שקלים)				
	2012	2013	2014	2015
סך הכנסות	300	323	338	367
סך הוצאות	249	266	277	312
הוצאות תפעול	91	94	97	120
מכירה ושיווק	54	62	69	76
הוצאות הנהלה וכלליות	25	27	28	30
תשלומים לבנקים	73	82	82	80
בגין הפסדי אשראי	6	1	1	6
הפרשה למיסים על רווח	13	14	16	15
תשלום למס הכנסה	17	15	16	16
הפרש בין הכנסות ישראלכרט מאוחד להוצאות	51	57	61	55

כחברת כרטיסי האשראי הגדולה והמובילה בישראל, קבוצת ישראלכרט יוצרת ערך למחזיקי עניין השונים שלה (הקבוצות המרכזיות המשפיעות ומושפעות מפעילותה<sup>7</sup>: הלקוחות, העובדים, הספקים, השותפים העסקיים, הקהילה וארגוני חברה, הרגולטור ובנק הפועלים). כארגון עסקי, היא מחויבת בראש ובראשונה ליצירת רווח עבור בעלי המניות שלה.

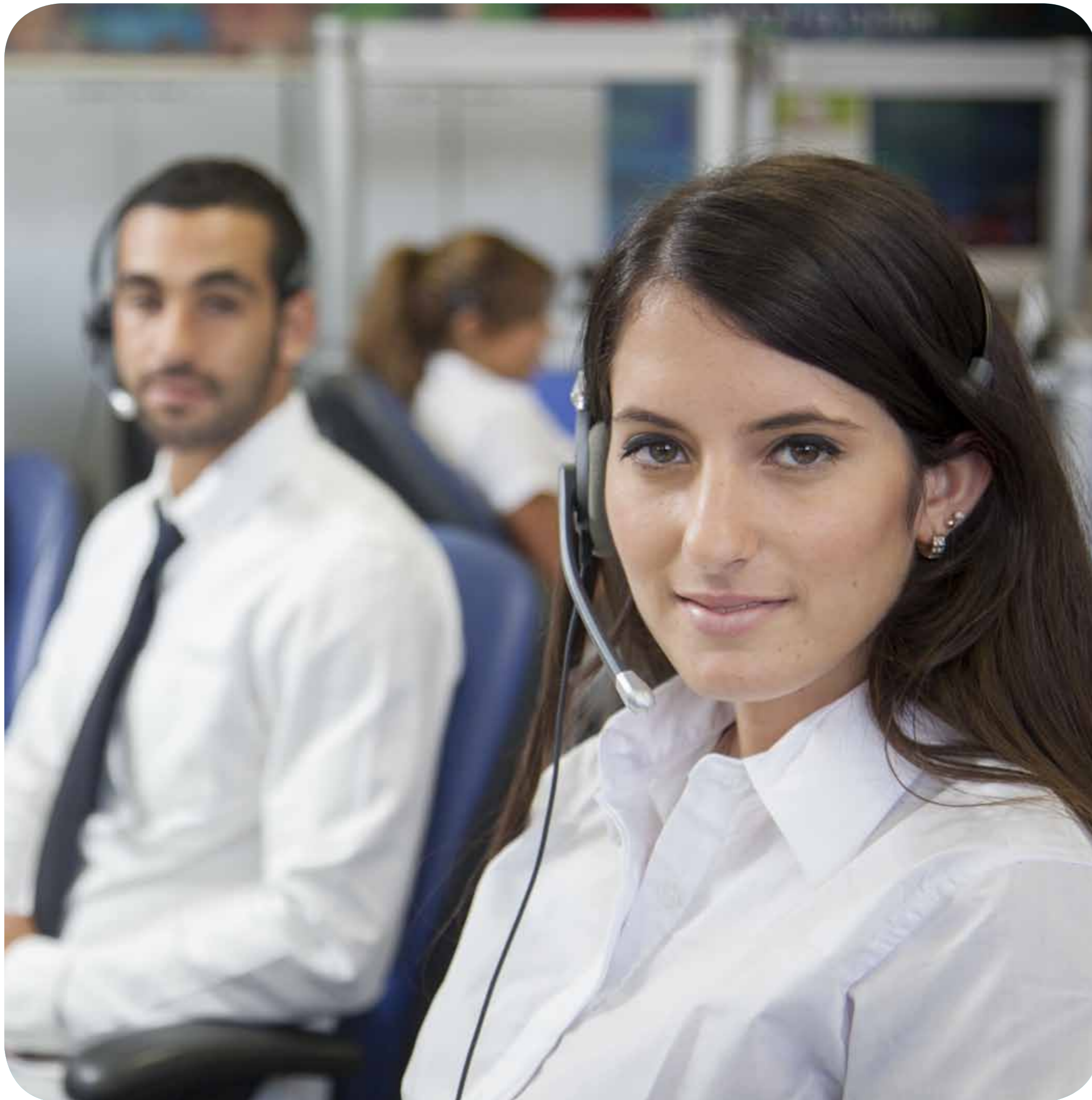
בסיס הפעילות של ישראלכרט נובע מהשירות והמוצרים אותם היא מציעה ללקוחותיה. היא יוצרת ערך לעובדיה באמצעות תשלום שכרם ולספקיה, בעת עבודה משותפת עימם ותשלום בגין עבודה זו. החברה מסייעת באמצעות כך לפעילות המשק הישראלי. ישראלכרט משלחת מיסים למדינה וגם תורמת לקהילה, באמצעות תמיכה בארגונים חברתיים שונים<sup>8</sup>.

בשנים 2012-15 ישראלכרט לא קיבלה כל תמיכה, מענקים או סיוע מממשלת. להסרת ספק מובהק, כי בכל מקרה של סתירה או אי-התאמה בין האמור בדו"ח זה לבין האמור בדוחותיה הכספיים של ישראלכרט יגבר האמור בדוחות הכספיים.

G4-25<sup>(7)</sup> G4-24<sup>(8)</sup>







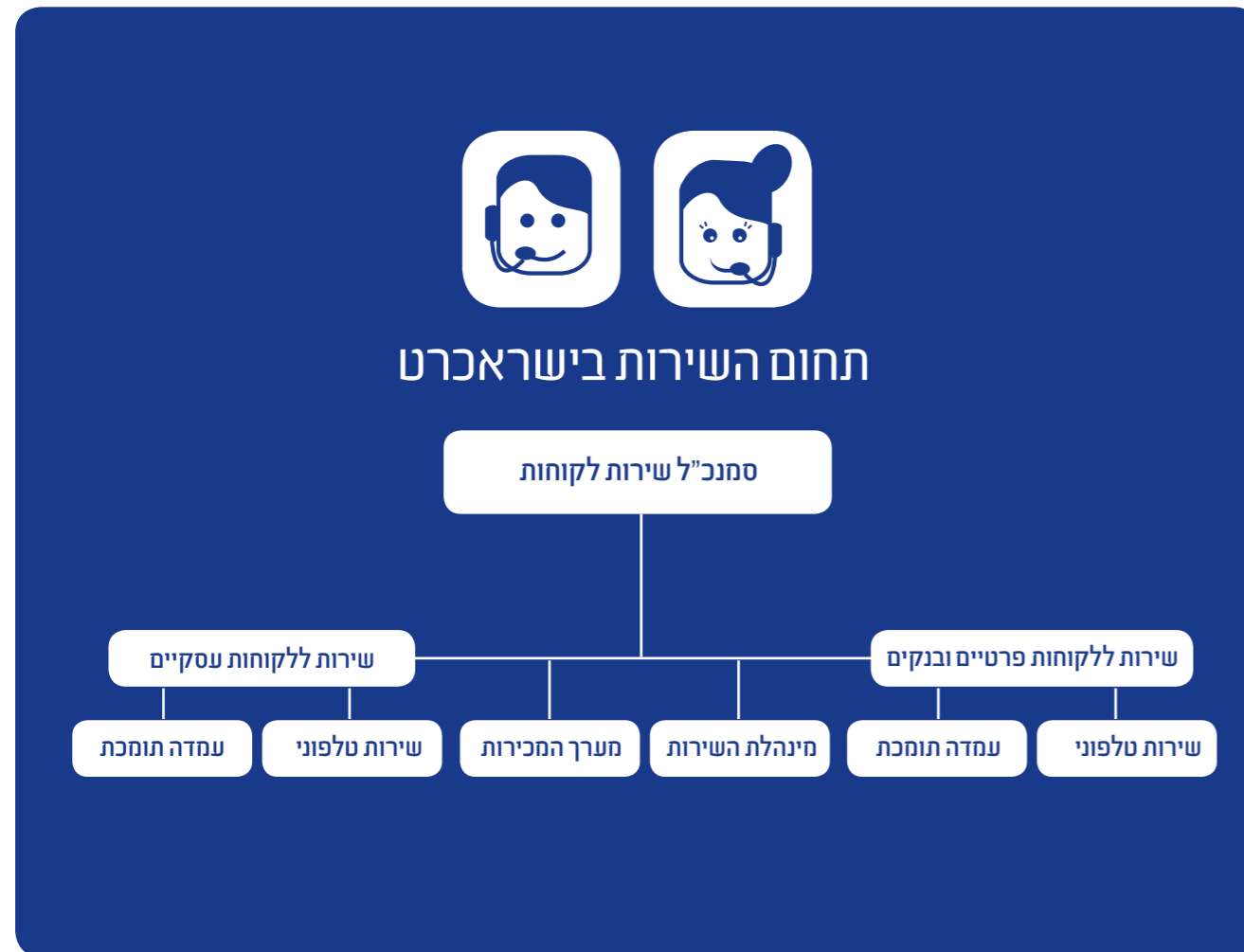
# יצירת ערך ללקוחות



## ניהול תחום השירות

תחום השירות בישראל 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 לצרכי 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.



## יצירת ערך ללקוחות

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

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







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 בקבוצת ישראלכרט, החל מהמנכ"ל ועד לאחרון העובדים. בכל מפגש שירות חותרת ישראלכרט למציאת פתרון שישיב את רצון הלקוח, בכפוף לנהליה. לצורך כך הוקמו מנגנונים סדורים של למידה, שיפור ובקרה, המודדים, בין היתר, את שביעות רצון הלקוחות, 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 ללקוחות<sup>9</sup>

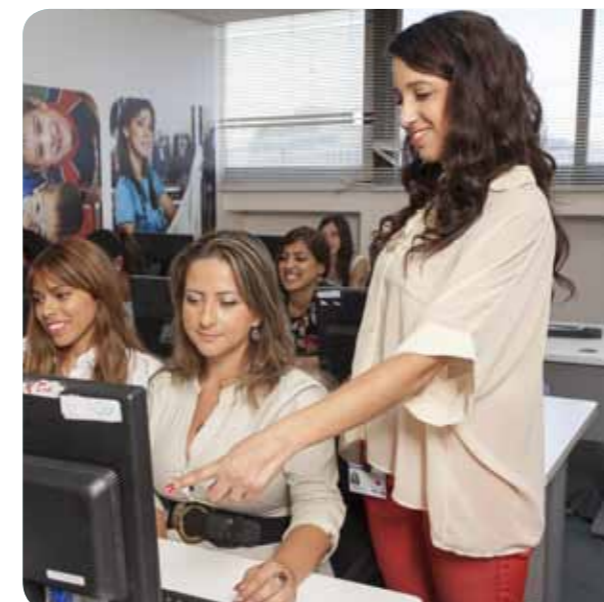
ישראלכרט מבצעת מידי חודש מאות סקרי שביעות רצון בקרב לקוחותיה. תוצאות הסקרים מהוות בסיס לעבודת מנהלי הצוותים בחניכת נציגי השירות, לשיפור המענה ללקוחות. בנוסף, מנותחים הנתונים על ידי צוות בקרת איכות השירות, בתדירות חודשית ורבעונית המציגים מגמות בשביעות הרצון, גורמים שכיחים לחוסר שביעות רצון, השוואה בין 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, מתן ציונים לשיחות ותיעוד 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. תחקירי אירוע מבוצעים ומופצים להנהלת השירות ולכל הנוגעים בדבר. תחקיר האירוע, המכונה "תחכים", מבצע במטרה להתחקות אחר שלבי הטיפול בלקוח ולהסיק מסקנות, על מנת ליישם את הלקחים ולמנוע מקרים דומים בעתיד.



#### משובים

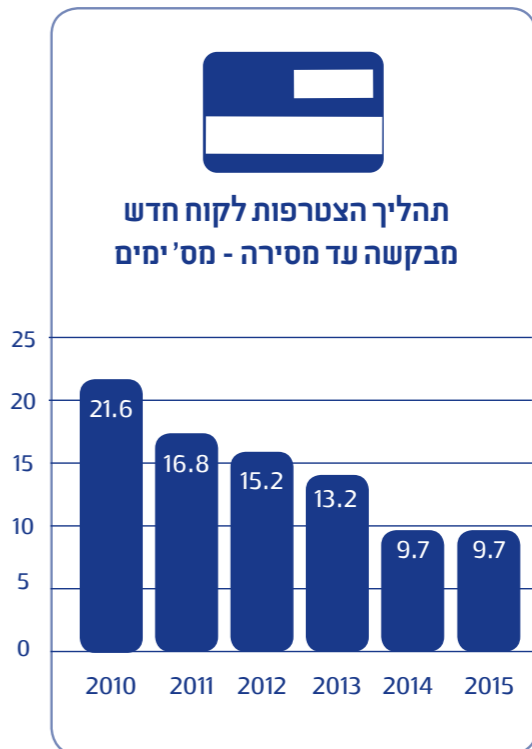
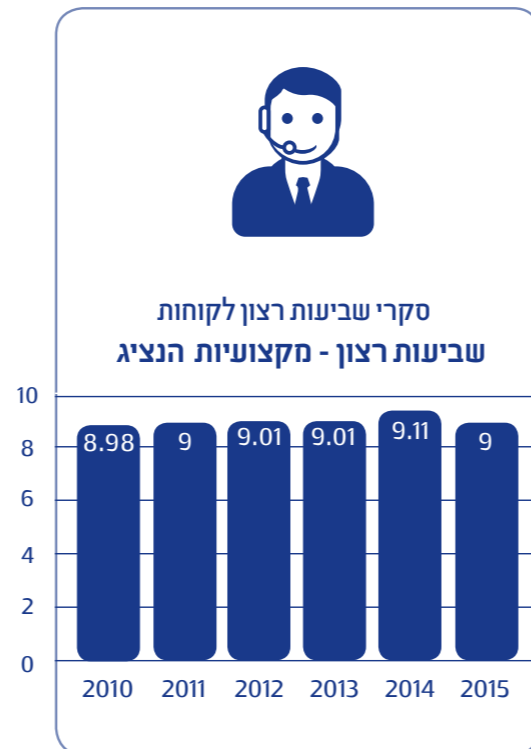
תהליך משוב נציג, איתור ודגימת השיחות, עבר קפיצת מדרגה, והיום המערכת מבצעת שליפת נתונים עבור מנהלי הצוותים באופן רנדומלי ישירות לתיבת המייל. השליפה מבוססת על דגימת טווחי אורך שיחה במדרג שונה ולפי הגדרת רמת מענה של נציג "סקיל" (נציג המתמחה במענה ובמתן שירות בתחום מסוים). משובים אלה מהווים בסיס ללמידה של ראש הצוות והנציג וללמידה כלל אגפית והינה בסיס לשיפור תהליכי שירות.

<sup>(9)</sup> G4-26



### מצוינות בשירות בישראל 2014-15

- ✓ חוקדי השירות של ישראל טיפלו במהלך השנים 2014-2015, מידי חודש, בכ-410,000 שיחות. בהשוואה לנתוני שנת 2013 מחד, נרשמה מגמת ירידה של למעלה מ-9% בכמות השיחות הנכנסות לחוקדי השירות ומאידך, גידול במספר הלקוחות. ההפחתה נובעת מפעילות ענפה של ניתוח, הסקת מסקנות וכתוצאה מכך, שיפורים וקיצור תהליכים בתחום זה. בשנים 2014-2015 נרשמה ירידה של 40,000 שיחות בחודש, בהשוואה לשנת 2013 וזאת למרות עלייה של 10% בכמות הכרטיסים (בכל אחת מהשנים 2014 ו-2015). זאת תודות לאפיקי השירות החדשניים ושיפור תהליכים.
- ✓ בשנים 2014-15 לא קיבלה ישראל קנסות או סנקציות בגין אי ציות לחוקים ותקנות לגבי מתן שירות וקבלתו.





פניות ותלונות המתקבלות בקבוצת ישראל כרטיסי האשראי של הקבוצה, מבתי עסק, מסניפי הבנקים ומרשויות רשמיות, מרוכזות ומטופלות במדור פניות הציבור, שבראשו עומדת נציבת תלונות הציבור.

הטיפול בפניות נעשה בכפוף להוראות חוק כרטיסי חיוב, הוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ואמנת השירות של קבוצת ישראל כרטיס. נציבת תלונות הציבור ועובדיה נותנים מענה מקצועי ואחראי ופועלים בשקיפות, בהוגנות וביעילות, תוך שמירה על פרטיות הלקוח.

כל פנייה נבדקת לעומקה ונענית בהקדם האפשרי באופן מפורט ומנומק. העיקרון המנחה הינו הענקת יחס אמפטי ואדיב. כל מכתב נושא את חוטו החברה, "אני מחוקד לקוח", המשקף את תפישת השירות של החברה. כל פניה הינה מנוף לשיפור השירות והשירותים התפעוליים והתאמתם לצרכי הלקוח ועל בסיס תפישת זו פועלת ישראל כרטיס להגדלת האמון ושביעות הרצון של הלקוח. במקרי הצורך ניתן סעד לפונה. כמו כן מופקים לקחים לחניעת הישנות מקרים דומים. הגורמים הרלוונטיים בישראל כרטיס דואגים לעקוב אחר תהליך הפקת הלקחים ויישומם.

מרבית התלונות מטופלות בתוך מספר ימים אך לא יעלה על 45 ימים בהתאם להוראת בנק ישראל 308A (במקרים חריגים לנציבת תלונות הציבור הסמכות להאריך ב 15 ימים נוספים).

**כל פנייה נבדקת לעומקה ונענית בהקדם האפשרי באופן מפורט ומנומק.**



אופן הטיפול בתלונות

קבלת תלונה בערוצים:  
מייל, פקס, טלפון וקבלת קהל

הודעה ללקוח כי פנייתו התקבלה ונמצאת בבדיקה

בדיקת טענות הלקוח במערכות החברה  
מול גורמים כגון: בית עסק, גורמים בחו"ל, רשויות ועוד

לא נמצא כשל

מתן מענה מנומק עד 45 יום  
כי טענותיו לא התקבלו  
(הוספת הסתייגות בהתאם  
להוראה 308A לתלונה בכתב)

נמצא כשל

מתן מענה לפונה עד 45 יום  
כי תלונתו התקבלה בחלקה או במלואה  
או בחלקה וניתן סעד בהתאם (כספי/  
שאינו כספי או ביצוע בקשת הלקוח)

הפקת לקחים מול הגורם  
הרלבנטי לתיקון הליקוי ומעקב  
שלנו עד ליישום

דווח חודשי מסכם לסמנכ"ל  
שרות ולהנהלה על פניות, תלונות  
והפקות הלקחים.





### טיפול בפניות ובתלונות בישראל 2014-15

בשנת 2014 ענתה ישראל כרטיס ל-16,244 פניות. עד לשנת 2014 וטרם החלת הוראת בנק ישראל 308A במהלך שנת 2015, הדיווח השנתי על תלונות התייחס לקביעת העמדה של בנק ישראל בנוגע לתלונות. במהלך שנת 2014 התקבלו 73 פניות מבנק ישראל ונקבע על ידם כי 8 תלונות מוצדקות (11%).

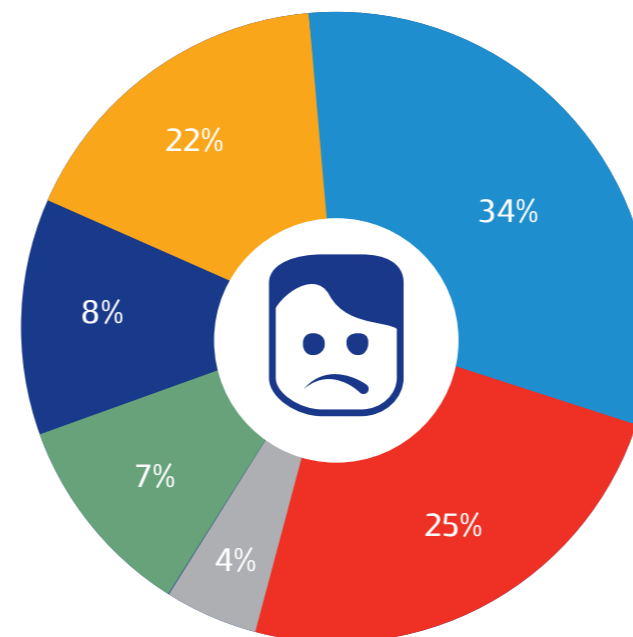
בשנת 2015 ענתה ישראל כרטיס ל-9,167 פניות, מתוכן 4,071 תלונות (44.4%). מתוכן, ע"פ בדיקת ישראל כרטיס 130 תלונות בלבד הוגדרו כמוצדקות (3.2%). בהתאם להוראת בנק ישראל 308A בה נקבע כי על נציב תלונות הציבור לעסוק בעיקר בטיפול בתלונות, מספר נושאים שטופלו בפניות הציבור הועברו לטיפול ביחידות אחרות בישראל כרטיס ומכאן נובעת הירידה המשמעותית במספר הפניות שטופלו ע"י נציב תלונות הציבור בשנת 2015.

#### יעדים:

במהלך שנת 2016, לאור כניסת הוראה 308A ועל מנת לשפר את ביצוע התחכמים וניתוח התלונות, יעבור צוות פניות הציבור הדרכה מקצועית.

במהלך שנת 2016 צפויות פגישות שוטפות עם הנהלת מוקדי השירות, שמטרתן מציאת פתרונות להפחתת טעויות אנוש ע"י נציגי השירות ושיפור הידע המקצועי של הנציגים באמצעות הדרכות.

### פילוח התלונות בשנים 2014-2015



- שירות
- מוצרי אשראי
- נושאים שונים
- שימושים בחו"ל
- הטבות וצבירת זכויות
- עמלות

קבוצת "תלונות בנושאים שונים" כוללת תלונות בנושאים חריגים, כגון: שימוש באינטרנט, הנחות ומבצעים, הוראות קבע, שערי המרה וכו'.



המוצעת, נתונים גיאוגרפיים (ערים בולטות) וכו'. בית עסק עם מספר סניפים יוכל לנתח ולהשוות את המצב בין סניפיו השונים. כאמור, זהו מידע יחודי הנותן כלים לבית העסק, מאפשר לו להבין את השוק בו הוא פועל ברמה כללית וספציפית, לתכנן את האסטרטגיה העסקית שלו ולהגדיל את הכנסותיו.

#### ישראל כרטיס ב-SMS

במסגרת יצירת הערך ללקוחות והסיוע בהגברת הבקרה על ההוצאות, מתקשרת ישראל כרטיס עם הלקוחות באמצעות SMS יזום - הלקוחות נהנים מהאפשרות לקבל מסרונים בנושאים החשובים להם בנוגע לפעילות בכרטיס האשראי שלהם. בשנת 2014 הוטמעו מספר חידושים בשירות זה:

**SMS על כל עסקה** - על מנת לסייע ללקוחות בבקרה על ההוצאות החדשיות, ישראל כרטיס 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 ישראל כרטיס. הצורך לשירות חדש זה עלה מהלקוחות.

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

**SMS למעקב אחר בקשה חדשה** - לקוחות המבקשים בקשה חדשה (מוצר/שירות) מקבלים הודעת SMS בצירוף מספר הבקשה שלהם עם קישור ל"נציג הדיגיטלי" בו ניתן להקיש את פרטי הזיהוי הנדרשים + מס' הבקשה, ולקבל את סטטוס הבקשה הנכון לרגע זמן הבדיקה.

#### ישראל כרטיס בשירות פנים אל פנים

בנוסף למגוון הערוצים הישירים שלה, ישראל כרטיס מעניקה ללקוחותיה שירות פרונטאלי בבית ישראל כרטיס. השירות ניתן שישה ימים בשבוע ומתמחה במגוון רחב של נושאים ובין השאר: מסירת כרטיסים (שירות ללקוח, לרבות הנפקה מהירה של כרטיס (שירות המיועד ללקוח אשר ביקש להנפיק כרטיס באופן

שונים) והיכולת למחש אותם באופן 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 ישראל כרטיס ללקוחות העסקיים. עולם התוכן השני הינו **"ישראל כרטיס עסקים"** - אתר חדש המאפשר ללקוחות העסקיים לנהל את החשבון העסקי בישראל כרטיס באופן עצמאי בצורה נוחה ומתקדמת. באתר ניתן לצפות בנתוני העסק, למשל 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'. אתר ישראל כרטיס עסקים מספק שירות ייחודי: ישראל כרטיס DATA Direct, המאפשר לבית העסק לנתח את המידע הכספי שלו על פי חודשים, ימים ושעות ולהשוות למידע הקיים בענף בכלל ובענף האזורי בפרט. בנוסף, ניתן לנתח מידע ביחס ללקוחות בית העסק, כמו נתונים דמוגרפיים (מין וגיל), סכום עסקה



חברת ישראל כרטיס 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, ישראל כרטיס מפעילה את הערוצים הבאים:

#### ישראל כרטיס במוקדי שירות

המוקדים נותנים מענה לכל סוגי הלקוחות של ישראל כרטיס במגוון רחב של נושאים. ישראל כרטיס מקפידה להתאים את המבנה הארגוני של יחידות השירות והמכירה לצרכי לקוחותיה ובהתאם מפעילה מוקדי שירות ייעודיים ללקוחות עסקיים ופרטיים. נציגים אלו עוברים הכשרה והתמקצעות בנושאים עליהם הם אחראים והינם בעלי כלים וסמכויות לספק ללקוחות את הפתרון המתאים ביותר לצרכיהם. ישראל כרטיס 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.

#### ישראל כרטיס במענה קולי

ישראל כרטיס משקיעה מאמצים רבים על מנת ליצור ללקוחותיה מערכת דינמית ואפקטיבית המותאמת לפרטי הפניות של הלקוחות. המערכת, המווסתת גם באמצעות אחראי המשמרת, עונה באופן פונקציונאלי ללקוחות בהתאם לביקושים של סוג הפנייה. בזכות תכונה זו של המענה הקולי, מושג זמן שהות קצר של הלקוחות במענה הקולי ויכולת להגיב בזמן אמת לנושאים שעולים באופן יומיומי.

בנוסף, במהלך שהות הלקוח במענה הקולי ניתן לו מידע הקשור בכרטיסיו ובכך מאפשר לו לחסוך המתנה לנציג, כמו כן הפעולות לביצוע במענה הקולי הורחבו ומאפשרות היום לאוכלוסיות ייעודיות לקבל שירות ייעודי ורלוונטי אליהם כדוגמת לקוחות הח"ק ולקוחות דיירקט. בזמן השהות במענה הקולי במידה ויש המתנה מתאפשר ללקוח להשאיר הודעה ונציגי השירות שבים אליו תוך 3 שעות.

#### ניבוי פניות במענה הקולי

ישראל כרטיס משקיעה מאמצים בנסיון לנבא באיזה נושא עשוי לקוח לפנות אליה. בהתאם לכך, מתבצע מיקוד יעודי במענה הקולי שבאמצעותו מאפשרים ללקוח לקבל מידית את השירות לשמו פנה. כך מתאפשר לקצר את זמן ההמתנה ללקוח ולתת מענה ממוקד פנייה.

#### ישראל כרטיס בתקשורת כתובה

במסגרת יצירת מגוון אפשרויות פנייה לשירות, הוקם בישראל כרטיס 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 ומנטר תגובות ופוסטים ברשתות השונות, כדי לתת מענה ללקוחות. אלה הם ערוצים נוספים המאפשרים לישראל כרטיס ללמוד ממה שקורה בשטח, ולהגיב ללקוחות בזמן, בצורה מקצועית ומשביעת רצון.

#### ישראל כרטיס באינטרנט

אתר האינטרנט מהווה פלטפורמה דינמית לקבלת מידע כללי וספציפי ללקוחות ישראל כרטיס, הפרטיים והעסקיים. האתר מציג את מגוון השירותים בחלוקה לעולמות התוכן הרלוונטיים ללקוחות השונים.

האתר ללקוחות פרטיים מורכב משני עולמות תוכן מרכזיים: **אתר ההטבות** - אשר מספק מידע זמין על הטבות של בתי עסק - הטבות המותאמות להעדפות השונות של הלקוחות (לפי מסלולים





## חברת ישראלכרט הייצרת ערך ללקוחותיה באמצעות מגוון ערוצי שירות ובכך מספקת מענה לצרכים המשתנים של לקוחותיה

העסק לנהל את המידע מהסלולר כולל זיכויים עתידיים, סטטוס בירורים, ביטולי עסקאות DATA Direct ועוד.

PAYware Sail - ישראלכרט היתה הראשונה אשר הכניסה פתרון סליקה לבתי עסק קטנים ועצמאיים באמצעות הסמארטפון בצורה קלה, נוחה ומאובטחת.

### ישראלכרט בסלולר

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

להלן דוגמאות למגוון הערוצים הקיימים:

**PAYpass** - שירות באמצעותו יכולים הלקוחות הפרטיים לבצע רכישות בבתי עסק בארץ ובעולם. זאת באמצעות שימוש במדבקות או כרטיסי אשראי בעלי יכולת שידור לקופה (NFC), בתהליך מהיר ללא חתימה.

**Mycheck** - תוספת לאפליקציה המאפשרת תשלום באמצעות הטלפון הנייד, בצורה מהירה, ללא הזנת פרטים בכל שימוש וללא שימוש בכרטיס האשראי. אפליקציית "ישראלכרט עסקים" - מאפשרת לבית

## שירות במגוון ערוצים (המשך)

מזרז ומגיע לאסוף אותו מבית ישראלכרט באותו היום(ועוד).

### MasterPass

מסטרקארד וישראלכרט השיקו את MasterPass בישראל, שירות המאפשר למחזיקי כרטיסי האשראי של מסטרקארד לערוך קניות וליהנות מחוויית תשלום מקוונת באופן בטוח, פשוט ומהיר. הארנק הדיגיטלי של MasterPass שומר את פרטי הכרטיס ואת נתוני המשלוח בצורה מאובטחת, ויכול לשמור גם נתונים של כרטיסי מועדוני צרכנים. בעת ביצוע התשלום באתר באמצעות Buy with MasterPass, צרכנים לא נדרשים למלא את הפרטים האישיים שלהם שוב ושוב בכל חנות מקוונת, וכך נהנים מחוויית תשלום נוחה ומהירה יותר ומפחיתים את הסיכון של חשיפת מידע אישי בעת שימוש ברשתות שאינן מאובטחות כראוי. MasterPass מאפשר לצרכנים לשלם בעזרת הארנק הדיגיטלי המועדף עליהם מכל מכשיר, וכך מספק חוויית תשלום חדשנית ופשוטה.



### מגוון ערוצי שירות בישראלכרט 2014-15

- ✓ מהלך שנת 2014-2015 יותר מ- 90% מהשיחות הטלפוניות למוקד השירות של ישראלכרט, נסגרו בקו ראשון לשביעות רצון הלקוח.
- ✓ בשנים 2014-2015 נרשמה עלייה של 28% בכמות הפניות לתיבת המייל, המטופלות עוד באותו היום (זאת במקום השימוש בערוץ המוקד הטלפוני).
- ✓ הנפקת כרטיס מהירה - בשנת 2014 נמסרו בממוצע לחודש 1,700 כרטיסים ובשנת 2015 בממוצע לחודש 2,260 כרטיסים המונפקים ביום בו הכרטיס מוזמן.
- ✓ שירות ברשתות החברתיות - ישראלכרט זמינה גם ברשתות החברתיות (פייסבוק, טוויטר, יוטיוב וכו') ובשנת 2015 בוצעו בממוצע לחודש כ- 500 אינטראקציות.
- ✓ מענה קולי ויזואלי - מענה טלפוני אפליקטיבי, המאפשר ללקוחות ישראלכרט לראות על מסך הטלפון את תפריט האפשרויות ולבחור באפשרות המועדפת להם, נכון לסוף שנת 2015 כ- 165,300 לקוחות רשומים לשירות.





משאבים רבים הושקעו בהנגשת אתר ישראלכרט. ישראלכרט פועלת בנושא זה בהתאמה לדרישות החוק ובהתאם הכשירה רכז ייעודי להטמעת תחום הנגישות.



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

משאבים רבים הושקעו בהנגשת אתר ישראלכרט. התו הישראלי לאתרי אינטרנט נגשים, הינו יוזמה משותפת של איגוד האינטרנט הישראלי ועמותת נגישות ישראל. כמו כן ישראלכרט פועלת בנושא זה בהתאמה לדרישות החוק ובהתאם הכשירה רכז ייעודי להטמעת תחום הנגישות בחברה. ישראלכרט מקיימת שיתוף פעולה עם עמותת "נגישות ישראל" ופועלת בהתמדה לוודא שהשירותים הרלוונטיים ללקוחותיה מונגשים.

### נגישות בישראלכרט 2014-2015

- ✓ ישראלכרט פיתחה לומדה בנושא נגישות השירות אותה עברו כל עובדי החברה.
- ✓ תחום הנגישות נכנס כנושא חובה בקורסי ההכשרה השונים אותם מקיימת החברה. הלומדה נכתבה בשיתוף עם עמותת "נגישות ישראל" ומערך ההדרכה אושר על ידה.
- ✓ באתרי הקבוצה קיים פירוט של השירותים המותאמים לאנשים עם מוגבלות וכן פרטי הקשר לרכז הנגישות של הקבוצה.



## נגישות השירות מנגישים מענה קולי ויזואלי



במסגרת קידום הנגישות של ערוצי השירות של ישראלכרט והחדשנות לטובת לקוחותיה בכלל ולקוחותיה עם מוגבלות, השיקה ישראלכרט בתחילת 2014 את שירות המענה הקולי הויזואלי, בשיתוף עם חברת ההזנק הישראלית CallVU. השירות ניתן לכלל הפונים למוקדים הטלפוניים של ישראלכרט, ומאפשר צפייה בתפריטי המענה הקולי, ניתוב לנציג ושימוש בשירותים העצמיים בצורה ברורה וקריאה על גבי מכשיר הטלפון החכם. מלבד החדשנות הטכנולוגית, הפתרון מנגיש את המענה הקולי לאוכלוסיית כבדי השמיעה, ומאפשר ביצוע של מגוון פעולות בשירות עצמי, בקלות, בנוחות וללא צורך בהמתנה לנציג שירות.

היתרון הגדול של שירות המענה הקולי הויזואלי של קבוצת ישראלכרט וחברת CallVU הוא בהנגשת המענה הקולי לאוכלוסיית כבדי השמיעה, אשר מעתה יכולה להיחשף לערוץ תקשורת חדש עם הארגון, ולמגוון שירותים עצמיים לקבלת מידע ולביצוע פעולות, ללא צורך בהמתנה לנציג. מעבר לכך, הוא מאפשר לכלל האוכלוסייה לקבל באמצעות שירותים בחווייה דיגיטלית חדשנית ונעימה, ולהיחשף להטבות ולמבצעים. קבוצת ישראלכרט תמשיך להעצים את שירות המענה הקולי הויזואלי, מתוך הכרה בתרומתו לאוכלוסיית כבדי השמיעה בישראל, וכחלק מהפעילות שלה לאחריות חברתית. נכון לסוף שנת 2015 כ- 165,300 לקוחות רשומים לשירות.

מוקדי השירות והמכירות הטלפוניים של ישראלכרט מקבלים כ- 1,500,000 שיחות שירות מדי חודש. כ- 55% מהן מסתיימות במענה הקולי, ללא צורך בנציג. פרויקט ה-Visual IVR, שהושק בשיתוף עם חברת CallVU ואגף הטכנולוגיות בישראלכרט, מהווה חדשנות בעולם הטלפוניה המסורתית, מחבר את עולם המוקדים עם יכולות מכשירי הטלפון החכמים ומנגיש את המענה הקולי לאוכלוסיות שונות ומגוונות.

הפתרון הטכנולוגי מאפשר לכל לקוח שהוריד את היישומון (אפליקציה) של קבוצת ישראלכרט, להירשם לשירות, וליהנות מחווייה ויזואלית יוצאת דופן, המאפשרת להגיע לכל נקודה במענה הקולי בקלות ובנוחות, כולל הגעה לנציג שירות. הלקוח נחשף להטבות ולמבצעים אישיים המותאמים עבורו, ויכול לקבל מידע ושירותים אוטומטיים בזמן שהוא ממתין לנציג שירות.

במהלך שנת 2014 הורחב השירות גם לבתי העסק של ישראלכרט, ולחברות הבנות - וכעת מתאפשר בכל אחד מקווי השירות של הקבוצה.

בשנת 2015 הורחב השירות, כך שהוא מוצע גם ללא צורך בהתקנת יישומון על מכשיר הטלפון. לקוחות הפונים לקבלת שירות יכולים לאשר באופן חד פעמי משלוח מסרון לטלפון הנייד שלהם, ולהתחבר לשירות באמצעות הדפדפן של המכשיר. כמו-כן, פותח על גבי האפליקציה המשק למילוי טפסים, החוסך את הצורך בניירת, מקצר תהליכים ומשפר את השירות ללקוחות.

**הפתרון הטכנולוגי מאפשר לכל לקוח שהוריד את היישומון (אפליקציה) של קבוצת ישראלכרט, להירשם לשירות, וליהנות מחווייה ויזואלית יוצאת דופן, המאפשרת להגיע לכל נקודה במענה הקולי בקלות ובנוחות**



## ישראל כמקדמת עסקים קטנים

קבוצת ישראל כמקדמת עסקים קטנים שירותים לכ- 100,000 בתי עסק בישראל ורואה עצמה שותפה להצלחתו הכלכלית של כל אחד. ישראל כמקדמת עסקים קטנים מפעילה מאמצים מיוחדים לקידום בתי העסק הקטנים, המהווים את עמוד השדרה הכלכלי של מדינת ישראל. ישראל כמקדמת מאמינה שחיזוקם ושמירה 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.

ישראל כמקדמת מסייעת בקידום בתי עסק קטנים במספר ערוצים:

### מימון

מגוון פתרונות מימון לעסקים - אפשרות להקדמת זיכוי עבור שוברי לקוחות עתידיים (ניכיון שוברים), הלוואות לצרכים שונים, הבטחת וניכיון שיקים וכרטיס אשראי ייחודי לתאגידים ועוסקים מורשים.

### סליקה

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

פתרונות סליקה לקהלי יעד ייחודיים כדוגמת:

"neighbor" - מערכת לניהול בניינים משותפים המנוהלים על ידי ועד בית, המאפשרת מגוון אפשרויות, הכוללות בין היתר - גביית תשלומים, הודעות לדיירים, הזמנת אנשי מקצוע ועוד.

"Easy2Give" - המספק אפשרות לתשלום מתנות לאירועים.

"תשלומגן" - המספק פתרון לתשלום חודשי לגנים פרטיים, ועוד.

Masterpass - פתרון סליקה דיגיטלי חדש המאפשר ללקוחות בית העסק לרכוש מוצרים באינטרנט ובמובייל במהירות ובנוחות ללא צורך בהקלדת פרטי כרטיס אשראי.

### פעילות עסקית ומידע בערוצי השירות הישירים

אתר ללקוחות עסקיים - אתר האינטרנט מהווה פלטפורמה דינמית לקבלת מידע כללי וספציפי ללקוחות הקבוצה. באתר יכולים הלקוחות העסקיים לגשת לישראל כמקדמת DATA Direct - שירות ייחודי

המאפשר ללקוחות העסקיים של הקבוצה לנהל את המידע העסקי באמצעות ניתוח דוחות עסקיים, כגון: שעות פעילות שיא, פעילות אשראי לעומת מזומן, פילוח גיאוגרפי של הלקוחות. כמו כן, האתר מאפשר ללקוחות העסקיים לנהל את חשבון העסק באופן חובנה ישירות מהאתר.

אפליקציה - ישראל כמקדמת השיקה אפליקציה המספקת מידע אישי ללקוחותיה העסקיים וניתנת להורדה באייפון ובאנדרואיד.

### שיווק

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

### פעילות מול הציבור הרחב

שיתוף פעולה עם "עושים עסק" - במסגרת הפעולות של ישראל כמקדמת עסקים קטנים, בוצע שיתוף פעולה בין ישראל כמקדמת ובין התכנית "עושים עסק". התכנית, אשר שודרה בערוץ 10 ובערוץ "החיים הטובים", מלווה עסקים קטנים הנתקלים בקשיים ומעניקה להם כלים לשם מינוף העסק והצלחתו. במסגרת שיתוף הפעולה עם ישראל כמקדמת, ליווה סמנכ"ל הכספים של קבוצת ישראל כמקדמת, את המשתתפים בתכנית, והעניק להם ולצופים עצות וכלים להתנהלות עסקית נכונה יותר.





## ישראל כמקדמת עסקים קטנים - המשך

**סך האשראי שניתן על ידי ישראל כמקדמת עסקים קטנים במהלך 2014-2015 עומד על יותר מ-450 מיליון ש"ח. סכום זה מורכב מהלוואות לעסקים קטנים, מאשראי מהיר ומקדמות/הקדמות שניתנו לעסקים (עסקים קטנים - בית עסק עד מחזור סליקה של 5 מיליון ש"ח).**

במקביל לאורך שנים 2014-2015, סייעה גם פועלים אקספרס לעסקים קטנים במספר ערוצים:

**יום עסקים קטנים** - פועלים אקספרס לוקחת חלק חשוב בפעילות שהפכה להיות מסורת שנתית, אותה מוביל בנק הפועלים, באמצעות מותג הפרימיום שלה אמריקן אקספרס. כחלק מהפעילות ביום העסקים הקטנים, היא עודדה את הקנייה בעסקים קטנים. במהלך פעילות יום העסקים הקטנים נערכה פעילות דיגיטאלית מקודמת ברשתות החברתיות עם קריאה ללקוחות אמריקן אקספרס לצאת ולרכוש בעסקים קטנים, ללקוחות ניתנה האפשרות להמליץ על בתי העסק האהובים עליהם ולבתי עסק נבחרים העניקה אמריקן אקספרס שובר לקידום העסק ברשת החברתית.

**אמריקן אקספרס** - מספקת מגוון של אפשרויות לשיטוף פעולה עסקי בנושאים שיווקיים, בהתאם לשיקולים עסקיים: 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.

**מועדון פרטנרס לעסקים קטנים** - אמריקן אקספרס פועלת ליצירת קהילה של בתי עסק קטנים וקיום אירועי תרבות כדוגמת הופעות, הקרנות סרטים, אירועים למשפחה בהטבה במחיר. שילוב העסקים במסגרת המועדון גם מאפשר להם להיעזר במגוון פלטפורמות שיווקיות כגון: פרסום בפייסבוק, גוגל ופרסום מודעה ברשת מקומוני שוקן עד.

## קידום מסחר אלקטרוני ועסקים קטנים "החנות האינטרנטית שלי"

**לפני ההקמה** - מציע המיזם מרכז ידע, הכולל גם הדרכות פרונטליות, המספק מאמרים בנושאים רלוונטיים ומידע לשאלות הרבות המתעוררות בשלב זה, כגון: כיצד מקימים חנות אינטרנטית, מה העלויות שלה, כיצד מגדילים את מאגר הלקוחות ועוד.

**בשלב ההקמה** - מציע המיזם שירות ותמיכה טכנית 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע, לעסקים קטנים המקימים חנות באמצעות שירות זה.

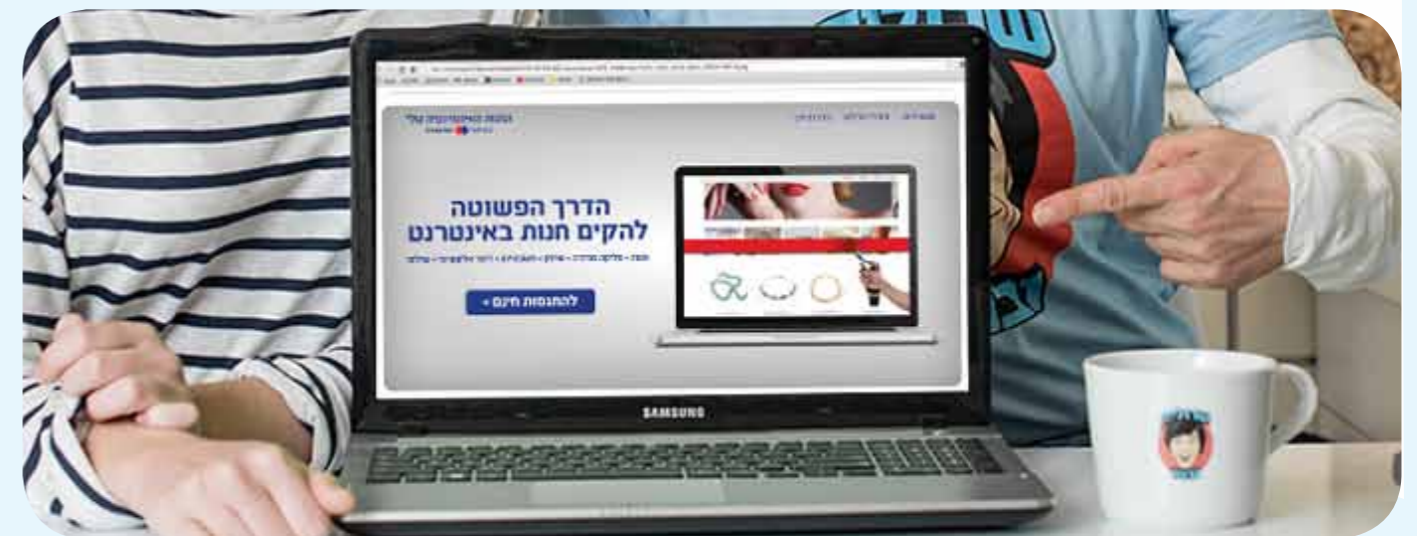
**לאחר הקמת החנות** - מציע המיזם פלטפורמה לניהול העסק בפעילותו השוטפת. הפלטפורמה משלבת מידע מילולי וגרפי מכל עולמות התוכן. המידע כולל, בין היתר נתונים אודות מכירות, שילוחים ואשראי. כל המידע המוצג בפלטפורמה זו מעודכן בזמן אמת. מעבר לכך, היא משמשת כ"מנהל הביצועים האישי" וממליצה על מהלכים שיביאו להגדלת המכירות ושדרוג העסק.

במסגרת קמפיין השקת השירות, הציעה ישראל כמקדמת לעובדיה ולציבור הרחב לרכוש מוצרים ממותגים עם דמותו של יובל סמו המהווה את "הפנים" של הקמפיין. כל ההכנסות ממכירות מוצרים אלו נתרמו לעמותת "לתת עתיד", אשר פועלת לסיוע לבעלי יוזמה עסקית החיים בגבולות קו העוני להגיע לעצמאות כלכלית באמצעות פיתוח יזמות זעירה.

כחלק מהיוזמות שנוקטת ישראל כמקדמת עסקים קטנים, ולאור החשיבות שהיא מייחסת לקידום מסחר אלקטרוני (E-commerce), הושק במהלך שנת 2015 מיזם המציע שירות להקמה ותפעול של חנות אינטרנטית, שמאפשר לבעל העסק לצמצם את העלויות הכרוכות בתחזוקת חנות פיזית, וחושף את שירותיו ומוצריו של בעל העסק לקהל גדול של לקוחות. זאת לצד האפשרות של הלקוחות לקנות בכל זמן ומכל מקום ללא תלות פיזית במיקום החנות.

הקמת חנות אינטרנטית הינה מורכבת, ומצריכה ידע מוקדם והתקשרות עם גורמים רבים, ובהם שירותי לוגיסטיקה ומשלוחים, סליקה, שיווק, פרסום, עיצוב אתרים, אבטחת מידע, וכמובן - שירותי הקמת אתר אינטרנט ותפעולו באופן שוטף. מיזם "החנות האינטרנטית שלי" מקל על התהליך, ומאפשר לעסקים קטנים רבים להקים לעצמם חנות. המיזם מהווה פתרון "One stop shop", ונותן מענה לכל עולמות התוכן הרלוונטיים עבור עסק המקים חנות אינטרנטית. בין השירותים המוצעים במסגרתה, "החנות האינטרנטית שלי" מרכזת ספקים בתחומים הנדרשים להקמת חנות אינטרנטית. חלק מספקים אלו, המציעים, בין היתר, שירותי צילום מוצרים ועיצוב, הם עסקים קטנים בעצמם ובכך נוצר רווח כפול.

שירות "החנות האינטרנטית שלי" מציע פתרון לשלושת השלבים של התהליך - לפני ההקמה, בזמן ההקמה ולתפעול השוטף שאחריה:





אחת ובהיקפים הנדרשים על כל סוגי העסקאות. מטרתו היא להגן על הלקוחות ובתי העסק, למזער הפסדים כספיים, להגן על מוניטין החברה, לציית להנחיות הרגולטור ולשפר את חוויית הלקוח. הניטור והמניעה מתבצעים במימדים שונים (כגון זמן, גיאוגרפיה, ענפים) ומכילים באופן שוטף ומתמיד 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.

### מניעת זיוף והונאה

ישראלכרט מקיימת פעילות על מנת 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.

על מנת ליישם פתרונות של ניטור ומניעת הונאות, ישראלכרט מפעילה מערך ניטור ובקרה הפועל בזמן

אבטחת מידע וסייבר פועלת ע"פי הנחייה 357 ו-361 של בנק ישראל, הנחיות של החברות הבינלאומיות ותקן SOX.

מחלקת אבטחת מידע וסייבר מנהלת מעקב שוטף אחר התפתחויות הטכנולוגיות ומתאימה את רמת האבטחה ובקרת הגישה למערכות על פי השינויים ברמת הסיכונים, הנגזרים מהשינויים הטכנולוגיים. מחלקת אבטחת מידע וסייבר דואגת לעדכן ולהעלות את רמת המודעות של עובדי החברה באמצעות תקשורים, לומדות והכשרות מקצועיות לבעלי תפקיד בהתאם לצורך.

ישראלכרט מגנה על המידע אודות לקוחותיה מפני סיכונים. הגנה זו עולה בקנה אחד גם עם דרישות הדין וגם עם ההכרה בחשיבות פרטיותם של לקוחות החברה. מחלקת אבטחת מידע וסייבר בקבוצה פועלת בכפוף למדיניות אבטחת מידע ומטפלת במכלול הפעולות, האמצעים והבקורות הננקטים והמיושמים במערכות מידע, על מנת להגן עליהן מפני פגיעה בזמינות ובשרידות, מפני חשיפה לא רצויה, מפני שינוי במזיד או בשוגג של המידע ומפני פגיעה בשלמות המידע ובאמינותו. המטרה הכללית של אבטחת מידע בישראלכרט היא שמירה על חיסיון, שלמות, זמינות ואמינות המידע של ישראלכרט, מפני פגיעה במתכוון או שלא במתכוון ע"י עובד החברה בעבר ו/או בהווה או ע"י גורמים חיצוניים. מחלקת

### יעדים של פרטיות לקוח ואבטחת מידע ב-2016

- במהלך שנת 2016 תנקוט מחלקת אבטחת מידע וסייבר בין היתר בפעולות הבאות:
- הרחבת פעולות הניטור והבקרה.
- עיבוי הפעילות בנושא מודיעין סייבר.
- בחינת מוצרי הגנה מתקדמים.
- המשך הטמעת מערכת ניהול זהויות.



### פרטיות לקוח ואבטחת מידע בישראלכרט 2014-2015

בשנים הללו נקטה מחלקת אבטחת מידע וסייבר בין היתר בפעולות הבאות:

- ✓ הפעלת כוח אדם ייעודי לנושא הסייבר, כולל מול בתי עסק שעובדים עם ישראלכרט.
- ✓ הפעלת מערכת בקרה של אבטחת מידע (SIEM).
- ✓ סקירות אבטחת מידע במערכות הקבוצה ובאתרי האינטרנט.
- ✓ הגברת מודעות לעובדים בנושא אבטחת מידע בדגש על אכיפת כל הקשור למניעת דלף מידע.
- ✓ הפקת לקחים יזומה ופעילות, בעקבות התקפות הסייבר (לא על ישראלכרט) שבהם נחשפו מספרי כרטיסי לקוחות.
- ✓ הטמעת מערכת לניהול זהויות אשר משמשת לניהול המשתמשים וההרשאות לעובדי החברה.
- ✓ סקירות אבטחת מידע לשותפים עסקיים והחתמה על נספח אבטחת מידע ושמירת סודיות.
- ✓ קיום פורום חוצה ארגון בנושא מניעת דלף מידע ובנושא סייבר.
- ✓ הטמעת מדיניות סייבר על בסיס הוראה 361 של בנק ישראל.
- ✓ בשנים 2014-2015 התקבלו בישראלכרט 2 תלונות בנושא הפרת פרטיות/אובדן מידע של לקוח, שתי התלונות הוגדרו כלא מוצדקות. עם זאת, דאגו בישראלכרט להפיק לקחים ממקרים אלו.

### מניעת זיוף והונאה בישראלכרט בשנים 2014-2015:

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





### שיווק ופרסום אחראי בישראל 2014-2015

✓ בשנת 2014-15 לא היו מקרים של אי ציות לתקנות בנושא תקשורת שיווקית, לרבות פרסום, קידום מכירות ומתן חסויות.

## הוגנות ושקיפות בשיווק ופרסום

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

- כל התסריטים מאושרים וכל שינוי נבחן מול המחלקה המשפטית.
- האזנה לשיחות נציגים ע"י מנהלים במוקד מתבצעת בצורה שוטפת, תוך כדי מתן משוב לנציגים.
- קצין ציות מבצע שיחות לקוח סמוי על מנת לבדוק עבודה על פי הנהלים.
- סקרי שביעות רצון לקוח מבוצעים ע"י חברה חיצונית ללקוחות שטופלו במוקד המכירות.

### תהליכי שקיפות ובהירות

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

- הקפדה על החוקים, הכללים והתקנות לנושא פרטיות הלקוח.
- 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, תעריפים ועמלות והפנייה של הלקוח לקבלת מידע נוסף, אם יחפוץ.

### פרסום ושירות אחראי

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

במקביל, במוקד המכירות מתבצעים תהליכים, המבטיחים את אחידות והצגת המסר ללקוח:

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



**במהלך השנים 2014-2015 הושקו מספר רב של מוצרים ושירותים, כאשר בכל אחד מהם שותפים ומעורבים עובדים מיחידות שונות בארגון שמציעים באופן שוטף רעיונות לשיפור וכיווני מחשבה שונים**

**תשלומן**

הפתרון פותח בשנת 2015 בשילוב עם חברת טכנולוגיה חיצונית ונועד לספק פתרון תשלום מתקדם בעולם גני הילדים והחוגים. עד לפיתוח הפתרון, כמעט ולא היו קיימות אפשרויות לתשלומים באשראי בענף זה. כחלק מפיתוח הפתרון, ניתן מענה לחסמים שמנעו יישום שלו עד כה, כגון אי תפיסת מסגרת האשראי של ההורה המשלם, קבלת קבלה במייל ועוד.

**Easy 2 give**

מתנות לחתונות ואירועים באמצעות כרטיס האשראי. חברת Easy2Give בשיתוף עם ישראל כרטיס השיקו פלטפורמה חדשנית להענקת מתנה באירועים באמצעות כרטיסי אשראי עם אפשרות לפריסת תשלומים. המחשב מחליף את המנהג המקובל של הענקת צ'ק במעטפה או מזומן עבור בעלי השמחה. עם הפלטפורמה החדשה, התשלום נעשה בעת האירוע באמצעות עמדות מתקדמות, המתנה מועברת ישירות אל חשבון הבנק של בעלי השמחה - שמעתה לא יצטרכו להגיע פיזית אל הבנק למחרת האירוע או לשאת עימם כמות גדולה של מזומנים וללא פחד מגניבות או אי נעימויות מטלפונים לאורחים על בעיה ברישום הצ'ק. עבור האורחים באירוע המחשב מאפשר נוחות ונגישות להענקת מתנה מהבית, מחו"ל או בעמדה באירוע עצמו, מבלי להכביד על תזרים מזומנים, הנפקת צ'קים או משיכת מזומן בעונת האירועים. עמדות Easy2Give הממוקמות באולמות האירועים פותחו במיוחד לשירות הענקת המתנות, מעוצבות למשעי, עם מחשב פשוט וידידותי למשתמש.



ישראל כרטיס רואה בחדשנות ערך אסטרטגי המאפשר לה להעניק ללקוחותיה שירות מצוין, ייחודי, ומותאם לצרכיהם. בהתאם לכך, פועלת ישראל כרטיס על בסיס התפיסה לפיה חדשנות מסייעת לארגון להצליח ביצירת בידול למוצרי החברה ושירותיה, להובלת השוק, להגיע לקהל לקוחות רחב יותר ולספק להם את הפתרונות המתקדמים ביותר וחווית לקוח טובה ככל האפשר.

החדשנות מיושמת הן על תחומי הפעילות המסורתיים של ישראל כרטיס והן על תחומי פעילות חדשים. במהלך השנים 2014-2015 הושקו מספר רב של מוצרים ושירותים, כאשר בכל אחד מהם שותפים ומעורבים עובדים מיחידות שונות בארגון שמציעים באופן שוטף רעיונות לשיפור וכיווני מחשבה שונים. במסגרת קידום החדשנות ויצירת הערך ללקוחות, קודמו בשנים אלה, המוצרים והשירותים הבאים:

**חדשנות בדיגיטל**

**בעולם הסחר האלקטרוני ותשלומים אונליין:**

**MasterPass**

מסטרקארד וישראל כרטיס השיקו השנה את MasterPass בישראל, שירות המאפשר למחזיקי כרטיסי אשראי של קבוצת ישראל כרטיס לערוך קניות וליהנות מחוויית תשלום מקוונת באופן בטוח, פשוט ומהיר. הארנק הדיגיטלי של MasterPass שומר את פרטי הכרטיס ואת נתוני המשלוח בצורה מאובטחת, ויכול לשמור גם נתונים של כרטיסי מועדוני צרכנים. בעת ביצוע התשלום באתר באמצעות Buy with MasterPass, צרכנים לא נדרשים למלא את הפרטים האישיים שלהם שוב ושוב בכל חנות מקוונת, וכך נהנים מחוויית תשלום נוחה ומהירה יותר וכן מפחיתים את הסיכון של חשיפת מידע אישי בעת שימוש ברשתות שאינן מאובטחות כראוי. MasterPass מאפשר לצרכנים לשלם בעזרת הארנק הדיגיטלי מכל מכשיר, וכך מספק חוויית תשלום חדשנית ופשוטה.

**החנות האינטרנטית שלי**

הדרך הפשוטה והמהירה להקמת חנות באינטרנט. לראשונה בישראל, ישראל כרטיס מנגישה פתרון חדשני וכולל מסוג one stop shop לעסקים קטנים ובינוניים המרכז במקום אחד את כל שנדרש על מנת להקים חנות אינטרנטית מצליחה. הפתרון מאפשר להקים את אתר הסחר בצורה קלה, פשוטה ובמקום אחד. המיזם כולל ליווי מקצועי ותמיכה טכנית 24/7 החל

מרמת המידע הנחוץ כולל הקמת החנות באופן עצמאי ועד פתרונות שילוח, שיווק, תפעול שוטף של החנות וחייבור לאחזעי תשלום. כמו כן, המיזם מעניק תקופת ניסיון של 30 יום ללא תשלום כשלאחר מכן חלה עלות חודשית נמוכה שמועברת כתשלום לספקי השירותים השונים, כל זאת, ללא כל דמי הקמה וללא התחייבות לתקופת מינימום, ובמודל "לא סלקת לא שילמת" בדמי הסליקה.

**רכבת ישראל**

קונים כרטיס נסיעה באינטרנט, חוסכים זמן ופשוט נהנים מהדרך. לראשונה בישראל, נוסעי רכבת ישראל יכולים לטעון את כרטיסי "רב קו" באמצעות האינטרנט או המובייל, להגיע לרכבת ממש בסמוך למועד נסיעה ורק להצמיד את כרטיס הרב קו אל קורא הכרטיסים בשעה. השירות חוסך זמן רב ברכישת כרטיסים בתחנת הרכבת. השירות ניתן ללקוחות כל חברות כרטיסי האשראי והינו פרי שיתוף פעולה שבין ישראל כרטיס לרכבת ישראל.

**Neighbor**

אפליקציה לניהול בניין המאפשרת, תשלום באשראי בצורה קלה ונוחה לזוהר הבית ולדיירים, מעקב שוטף אחר הוצאות הכספים ושקיפות מלאה מול הדיירים. האפליקציה גם מאפשרת דיווח על תקלות בבניין ומעקב אחר תיקונן, וכן יכולת לקבל החלטות משותפות באמצעות מערכת הצבעות. השירות ניתן ללקוחות כל חברות כרטיסי האשראי והינו פרי שיתוף פעולה בין ישראל כרטיס לחברת DoorBill.





חדשנות בשירות הלקוחות:

**קבוצת ישראלכרט משקיעה מאמצים בפיתוח תקשורת עם לקוחותיה באמצעים דיגיטליים שונים כדוגמאת:**

**התכתבות ב-SMS עם נציגי שירות**

תמיכה טכנית באתר / אפליקציה באמצעות התכתבות עם נציגי שירות אנושי. שירות זה מאפשר ללקוחות ישראלכרט להתייעץ ולהיעזר בנציגי אנושי בתהליך ההרשמה, ההזדהות ותהליך שחזור הסיסמא.

**שירות ברשתות החברתיות**

ישראלכרט זמינה גם ברשתות החברתיות (פייסבוק, טוויטר, יוטיוב וכו') ובשנת 2015 בוצעו במחוצע לחודש כ-500 אינטראקציות.

**האתר והאפליקציה החדשים ללקוחות העסקיים של הקבוצה**

מאפשרים הצגת מידע עדכני המתייחס לחשבון העסק ולהתנהלות הכספית, וביצוע פעולות שונות כמו אישור וביטול עסקאות, קבלת מקדמה, online

צילום והעברת שובר דרך האפליקציה, צפייה והדפסת חשבונית חתומה דיגיטלית ועוד. בנוסף, קיים באתר שירות ה-Data Direct - שירות ייחודי אשר מאפשר לבית העסק להכיר טוב יותר את לקוחותיו (נתונים גיאוגרפיים, דמוגרפיים) ולהשוות את עצמו למתחרים בענף (דפוסי מכירה). המידע מאפשר ללקוחות העסקיים לבצע מהלכים עסקיים בהתאם לתובנות שעולות מהניתוח.

**CallVU**

מענה טלפוני אפליקטיבי, המאפשר ללקוחות ישראלכרט לראות את תפריט המענה הקולי בצורה ויזואלית על גבי מסך הטלפון הנייד ולבחור באפשרות המועדפת להם. כל לקוח ישראלכרט שהוריד את אפליקציית ישראלכרט, בה מוטמע רכיב ה-CallVU, אשר 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.

**שירות קבלת הודעות חיוב במייל**

קבלת הודעת החיוב החדשית 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 בתיקה במחשב האישי וכן חוסך בנייר ובכך מסייע בשמירה על איכות הסביבה.

**שירות הודעות SMS**

עדכונים בזמן אמת עסקאות שבוצעו בכרטיס האשראי. הודעה על אישור עסקה מעל סכום הנקבע על ידי הלקוח: 0, 500, 1,000, 1,500 או 2,000 ש"ח, הודעה על אישור עסקה, הודעה במועד חיוב הכרטיס על הסכום לחיוב.

**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, 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 במוצרים ושירותים.

**תשלומים והטבות:**

**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 ושלב רדיו. אלו מאפשרים את העברת פרטי התשלום באופן אלחוטי ובמהירות גבוהה לקורא הנמצא בקופה. הקורא מאמת את העסקה ומאפשר תשלום חיידי.

**Mycheck**

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

**PAYware Sail**

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

**Web ישראלכרט**

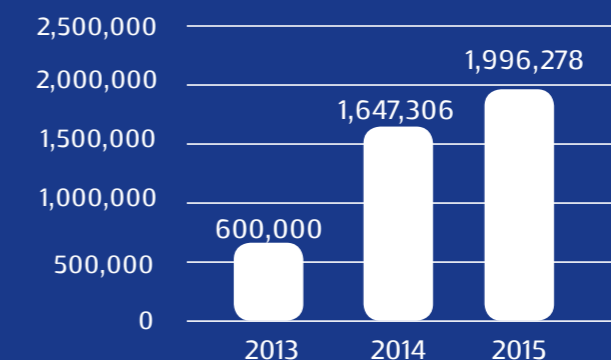
כרטיס וירטואלי אנונימי המאפשר ביצוע רכישות באינטרנט ללא חשיפת פרטי הקנייה ופרטים אישיים. טעינת הכרטיס מתבצעת באתר המאובטח של ישראלכרט ובתשלום באמצעות כרטיס האשראי של הלקוח.

**אפליקציית הטבות מתקדמת למכשירי אייפון ואנדרואיד**

שירות המאפשר תשלום בזמן אמת באמצעות אפליקציית ישראלכרט במגוון בתי עסק. משלמים באמצעות האפליקציה ונהנים מהטבות בלעדיות. בזכות השיפורים באתר ההטבות של ישראלכרט, עלתה כמות ההורדות של האפליקציה פי שניים וכמות ההטבות שחומשו עלתה ב-30%.



**מספר פניות לנציג הדיגיטלי**



מהגרף ניתן לראות עלייה של 274% בפניות לנציג הדיגיטלי בין השנים 2013-2014. בנוסף, ניתן לראות עלייה של 121% בפניות לנציג הדיגיטלי בין השנים 2014-2015. במהלך שלוש השנים שלעיל יותר מ-90% מהפניות נסגרו לשביעות רצון הלקוח על ידי הנציג הדיגיטלי - ללא מעבר לשירות במוקד הטלפוני.



## ”קואופרטיב שלנו”



וקופות גמל ופנסיה. הקואופרטיב קם במודל של “עסק חברתי” המשלב מודל עסקי עם ערכים חברתיים (סולידריות, צרכנות נבונה, שוויון, שקיפות ועוד).

גם לכרטיס האשראי יש אלמנטים חברתיים. כצעד נלווה לכרטיס, יוצרים חברי הקואופרטיב קשר עם עסקים חברתיים למתן הטבות והנחות למחזיקי הכרטיס, ולמעשה, ייצרו רשת של עסקים חברתיים שיוכלו לתקשר ולפעול ביחד, לקידום מטרות חברתיות. העסקים המצטרפים חייבים לענות לקריטריון של עסקים חברתיים/או קואופרטיביים.

באמצעות הטבות אלו מעודד הקואופרטיב את חבריו לרכוש בעסקים חברתיים/או קואופרטיביים, ובכך מחזק את אותם עסקים ואת היכולת של חברי הקואופרטיב לקדם שינוי בתרבות העסקית בישראל.

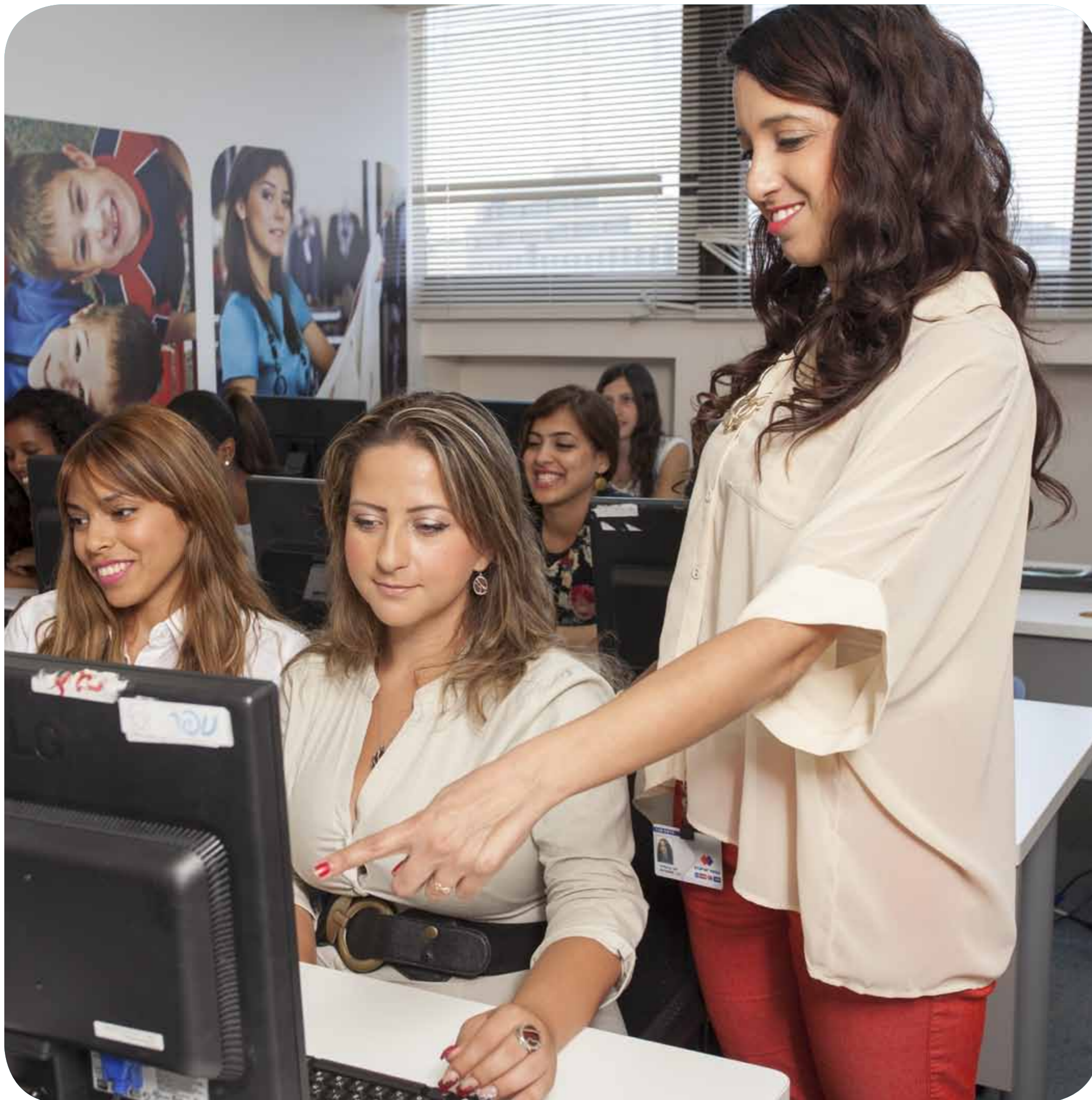
במסגרת שיתופי פעולה שונים שמנהלת ישראלכרט עם מחזיקי עניין, היא מקדמת יוזמות שונות בעלות היבטים חברתיים. במהלך שנת 2015 פעלה ישראלכרט עם “קואופרטיב שלנו”, להפקת כרטיס אשראי חברתי שמיטיב עם הקונים בעסקים חברתיים.

הכרטיס, שהושק בסוף שנת 2015, הוא כרטיס האשראי החברתי הראשון בישראל, שמיועד לחזק ולסייע לרשת של עסקים חברתיים - הוא המוצר הפיננסי הראשון של הקואופרטיב, “איגוד אשראי שלנו” בשיתוף ישראלכרט, שמטרתו להציע מוצרים פיננסיים בתנאים הוגנים וללא עלויות מיותרות לחבריו. הקואופרטיב מטבעו, מבוסס על טובת החברים ולא דווקא על מקסום רווחים, ומשלב מגוון ערכים חברתיים בתוך העסקים.

”קואופרטיב שלנו” הוקם במטרה לייצר עסקים שיקדמו מציאות עסקית חדשה וחברתית יותר בשלושה תחומים מרכזיים: קמעונאות מזון, בנקאות







קבוצת ישראל כרטיס



# קידום סביבת עבודה תומכת ופיתוח ההון האנושי





• עידוד מעורבות העובדים בפעילויות התנדבות למען הקהילה.

**העובדים של ישראלכרט**

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 וקידום נעשה באופן מקצועי ובהתאם ליכולות ולכישורים. העובדים הם חלק בלתי נפרד מתהליך הלמידה והייעול המתמידים של ישראלכרט, תוך שימת דגש על מקצועיות בפעילות ובתרומה לחתן הפתרון המתאים ביותר עבור הלקוחות. הצלחת העובדים היא ההצלחה של ישראלכרט והעצמת העובדים היא עוצמת הארגון.

• 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 ישראלכרט.

• 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 ושביעות רצון גבוהים.

**קידום סביבת העסקה וזכויות אדם**

ישראלכרט רואה חשיבות מרכזית בטיפוח ההון האנושי ושימור העובדים. לכן היא פועלת ליצירת יציבות תעסוקתית. ישראלכרט 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". ישראלכרט 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 בפעילותה.
- פיתוח והכשרה מקצועית ואישית של עובדי ישראלכרט.
- 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 ישראלכרט.

**ניהול משאבי אנוש**

תחום משאבי האנוש בישראלכרט מנוהל על ידי סמנכ"ל משאבי אנוש. סביבת ההעסקה של ישראלכרט 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 ישראלכרט.
- פיתוח סביבת למידה מתוקשבת וייעול ההכשרה.
- פיתוח והטמעה של ערוצי תקשורת פנים ארגוניים לקידום דיאלוג ולהעברת מסרים.



**עובדי ישראלכרט 2014-2015**




- ✓ קיים שוויון הזדמנויות ותנאים בין נשים לגברים בכל הדרגים בחברה. אין הבדל בין שכר הבסיס לנשים ולגברים.
- ✓ 72.1% מכלל העובדים בישראלכרט הם נשים, 55% מהמנהלים בישראלכרט הן נשים.
- ✓ בשנים 2014-15 לא היו מקרי אפליה בישראלכרט.
- ✓ בישראלכרט לא מתקיימת העסקת ילדים, למעט בחופשת הקיץ בהן מועסקים ילדי עובדים, בגילאי 15-18, בהתאם לחוק.
- ✓ ככלל, כל העובדות והעובדים בחברה שיוצאים לחופשת לידה, חוזרים לאותה משרה אותה הם עזבו. 105 עובדות ועובד אחד חזרו במהלך שנת 2014 מחופשת לידה ו-92 עובדות במהלך 2015.
- ✓ התאגדות עובדים: בישראלכרט מתקיימת מערכת יחסי עבודה שקטה ויציבה המתבססת על דיאלוג שוטף עם שני ועדי עובדים. שיעור העובדים המאוגדים מתוך כלל העובדים המועסקים ישירות על ידי ישראלכרט הוא 97.3%.








## קידום סביבת עבודה תומכת וקידום ההון האנושי

עובדי קבוצת ישראלכרט\*

				
2015	113	454	567	עד 30
	215	481	696	31-50
	78	116	194	50+
	<b>406</b>	<b>1,051</b>	<b>1,457</b>	סה"כ
2014	95	458	553	עד 30
	216	504	720	31-50
	81	118	199	50+
	<b>392</b>	<b>1,080</b>	<b>1,472</b>	סה"כ
2013	122	510	632	עד 30
	211	479	690	31-50
	70	116	186	50+
	<b>403</b>	<b>1,105</b>	<b>1,508</b>	סה"כ
2012	149	574	723	עד 30
	215	446	661	31-50
	68	112	180	50+
	<b>432</b>	<b>1,132</b>	<b>1,564</b>	סה"כ

\*נתוני העובדים המוצגים בדו"ח כוללים עובדי כוח אדם ומיקור חוץ וללא עובדי קבלן.

### השוואת נשים - גברים - פילוח לפי דרג

	סה"כ	עובדים	דרג ניהולי	חברי הנהלה
	1,457	1,317	129	10
	407	344	55	7
	1,050	973	74	3

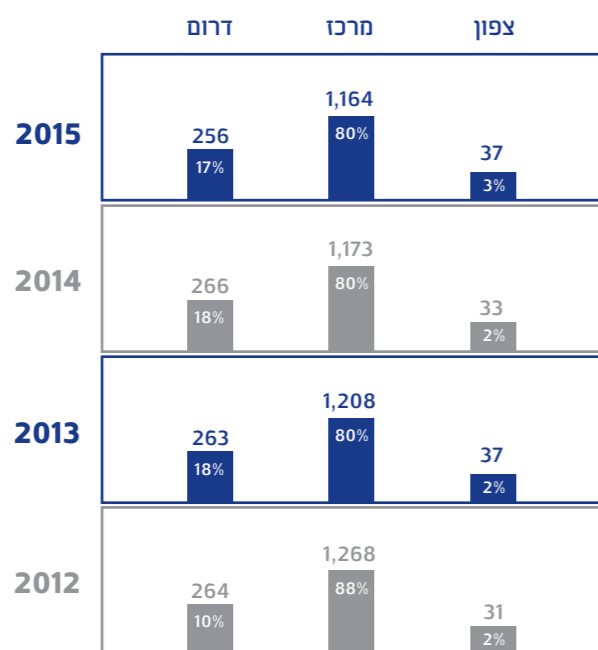




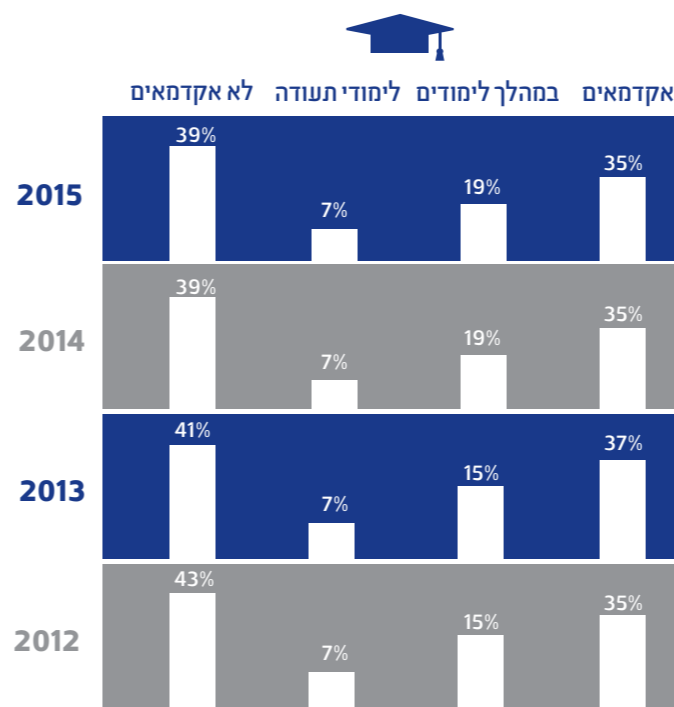
ישראלכרט מטפחת סביבת עבודה ערכית ואתית המבוססת על תרבות ארגונית משתפת ועל פתיחות לשיח פנים ארגוני. החברה פועלת לטיפוח תחושת השייכות של העובד לחברה, בדגש על אמון, כבוד הדדי ומתן תחושה ש"כולנו משפחה אחת".



עובדי ישראלכרט - לפי אזור מגורים גאוגרפי

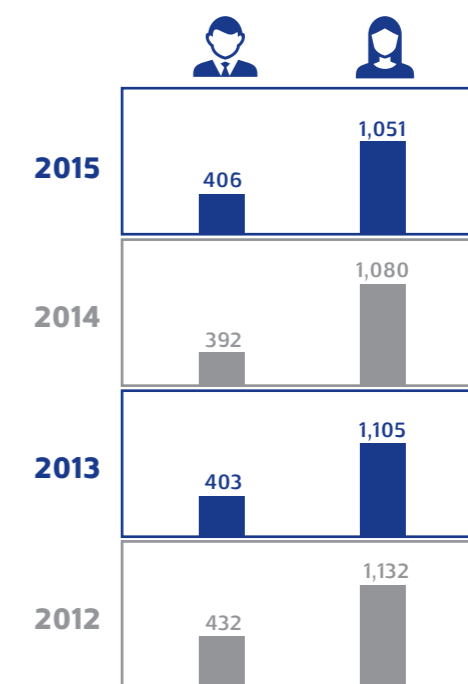


עובדי ישראלכרט - פילוח לפי השכלה



'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 ישראלכרט - פילוח מגדרי





### גיוון בתעסוקה בישראל 2014-2015

✓ במסגרת צו ההרחבה לעידוד והגברת התעסוקה של אנשים עם מוגבלות, מינתה החברה רפרנטית לנושא, המרכזת את כל הפעילות בתחום. לאחר בחינת הצו, נמצא כי ישראל כראשונה עומדת בדרישות החוק בנושא זה. נכון לסוף שנת 2015 3% מסך העובדים הינם עובדים עם מוגבלות.



ישראל כראשונה רואה מחויבות מוסרית בקידום הגיוון והשוויון של העובדים והתמקדות בתמיכה ובמתן הזדמנות שווה לאוכלוסיות מגוונות. במסגרת זאת, דואגת ישראל לייצור 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 לאחריה. בין היתר, משקפת אסטרטגיית משאבי אנוש את הראייה ולפיה קיים יתרון בשונוות המרכיבה את ההון האנושי של החברה, המקנה לכל אחד ואחת מהמנהלים והעובדים ייחודיות ויכולת תרומה.

במסגרת פעילותה בתחום זה, ישראל כראשונה הייתה הראשונה לקלוט עובדות מהמגזר החרדי למוקדי השירות. על מנת ליצור סביבה תומכת לעובדים מהמגזר החרדי, מתקיים נופש המותאם לאוכלוסייה זו, נבנה בית כנסת ומתקיימות פעילויות המותאמות למגזר במועדים השונים.

בנוסף, מאפשרת ישראל לביצע מבחני קליטה בשפות רבות, ביניהן רוסית, ערבית, אנגלית, ספרדית ועוד. ישראל כראשונה ממשיכה לקלוט גם עובדים בעלי מגבלה פיזית, כגון עובדות עם לקוי ראייה שעבורן אף נרכש ציוד מותאם וייעודי, עובדת עם שיתוק מוחין ועוד.



תקשורת פנים ארגונית

ישראלכרט רואה בתקשורת הפנים ארגונית כלי ניהולי המיועד לחיבור העובדים להשגת היעדים העסקיים של הארגון. כל זאת באמצעות הזרמת מידע, שיתוף במסרים ארגוניים, הקשבה ודיאלוג מתמיד.

חזון תקשורת פנים-ארגונית

- לקדם את הפתיחות והשקיפות כחלק מהתרבות הארגונית והניהולית בחברה.
  - לפתח ולמסד ערוצי תקשורת המאפשרים העברת מסרים דו כיווניים מהנהלה לעובדים, ומהעובדים להנהלה.
  - להגביר את תחושת מחוברות העובדים לקבוצת ישראלכרט, תוך חיזוק ההזדהות עם האסטרטגיה והמהלכים המרכזיים.
  - להגביר את הסנכרון בין התקשורת הפנימית לחיצונית.
  - לתמוך בהטמעה של תהליכי שינוי פנים ארגוניים.
  - להגביר את המודעות בקרב המנהלים לחשיבות התקשורת ככלי ניהולי מקצועי ולהעצים את קבוצת המנהלים כמובילי מסר.
- 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:

תקשורת פנים מול פנים

שולחן עגול עם המנכ"ל

בשנת 2015 התקיימו שישה מפגשי "שולחן עגול" עם מנכ"ל החברה. המפגשים היוו הזדמנות להכרות הדדית ולשיח בלתי אמצעי של המנכ"ל עם עובדים ממגוון יחידות ותפקידים בחברה, סביב נושאים אישיים ומקצועיים. במהלך המפגשים הוזמנו העובדים להציע הצעות במגוון נושאים עסקיים וארגוניים, שהועברו לטיפול היחידות הרלבנטיות.

המנכ"ל וחברי הנהלה מבקרים בשטח

המנכ"ל מקיים מפגשים עם צוותי המכירות באזורים השונים, ומתלווה אל הצוותים בביקורים אצל

הלקוחות העסקיים. בעקבות הסיורים מוציא המנכ"ל מסמך עבודה עם מסקנות ומשימות לאגפים השונים במטרה לתמוך בפעילות העסקית של החברה. חברי הנהלה מבקרים במוקדי השירות ומאזינים לשיחות נציגים עם לקוחות. הביקורים מתקיימים מספר פעמים בשנה ומייצרים דיאלוג בלתי אמצעי בין הנהלת החברה ונציגי השירות.

"כולנו משפחה אחת"

אגף משאבי אנוש מקדם ומיישם תפישת עולם ניהולית - רגשית לפיה כל עובדי ישראלכרט הם "משפחה אחת". על פי תפישה זו, עובדי החברה מהווים את הנכס החשוב 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.

תקשורת דיגיטלית

הפורטל הארגוני

הפורטל הארגוני מהווה את מקור הידע העיקרי והמרכזי לכלל הפעילות בישראלכרט. הפורטל מנוהל באגף משאבי אנוש, אך כלל היחידות בחברה יכולות לפרסם בו כל מידע הרלוונטי לעובדי החברה. בפורטל מתפרסמים באופן שוטף עדכונים מהנעשה בישראלכרט, הטבות והצעות לעובדים, מגוון פעילויות רווחה ותרומה לקהילה, כגון: פעילויות מיוחדות להורים וילדים, פעילויות התנדבותיות, סיורים, הצגות ואירועי תרבות, פעילויות ארגוניות לקראת החגים, ציון ימי זיכרון, מסיבות, אירועים ועוד. הפורטל כולל מידע מקצועי וארגוני רב, וכן ספר טלפונים, המאפשר למשתמשים בו לאתר את פרטי הקשר של כל עובד בחברה.

כל עובד בחברה יכול לצפות במידע אישי במערכת "מחברים" של משאבי אנוש, אליה ניתן להגיע דרך הפורטל הארגוני. במערכת ניתן בין השאר לראות את תלוש השכר, להירשם להכשרות שונות ולבצע את הערכת הביצועים השנתית. המסרים הארגוניים מתוקשרים לכלל עובדי הארגון באמצעות המייל האישי, הפורטל הארגוני ובאמצעים נוספים.

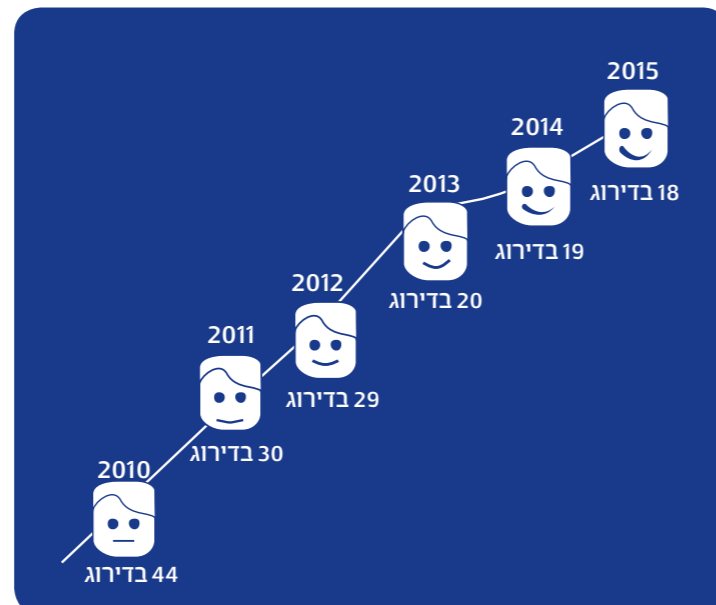
ניהול ידע

במהלך שנת 2015 הוכנסו לשימוש תבניות ידע חכמות הכוללות את מגוון הנושאים אותם נדרש נציג שירות להכיר במהלך מפגשי השירות עם הלקוחות הפרטיים והעסקיים. התבניות מכילות תהליכי עבודה סדירים, פתרון לתרחישי שיחה שונים וכן מערכת חיפוש חכמה.

סקרי שביעות רצון עובדים

ישראלכרט משתתפת כבר מספר שנים בדירוג BDI המציג את 100 החברות שהכי כדאי לעבוד בהן בישראל. בחמש השנים האחרונות ישראלכרט עלתה בצורה משמעותית מהמקום ה-44 אל בין 20 החברות המובילות את הדירוג. כחלק מתהליך הדירוג, ממלאים העובדים סקר שביעות רצון, שתוצאותיו משמשות גם לצורך קביעת הדירוג וגם לצורך למידה פנימית בחברה.

ישראלכרט דירוג BDI רב שנתי



<sup>10</sup>G4-26

בשנת 2015 נבנתה במערכת הערכת הביצועים סביבה ייעודית למנהלים, בה ניתן לצפות בנתוני ההערכות של העובדים תחתיהם: ציוני ההערכות, התפלגויות וממוצעים בחתכים שונים.

### סקר שירות פנים ארגוני

בשנת 2015 התקיים לראשונה סקר שירות פנים ארגוני, מתוך תפישה שקיים קשר הדוק בין איכות השירות ללקוח הפנימי ובין איכות השירות ללקוח החיצוני, וכי לחוויית העובד משירות הפנים השפעה מהותית על הפרודוקטיביות, תחושת הסיפוק ועל מחויבות העובדים לתפקידם ולארגון. בהתאם לתוצאות הסקר מבוצעת עבודה לשיפור ממשי העבודה, זרימת המידע וקשרי הגומלין בין היחידות.

הוא תהליך מעצים עבור העובדים ומספק הזדמנות למנהל להאיר לעובד כיצד יוכל לשפר את ביצועיו. בתהליך שלושה שלבים:

- בשלב הראשון מתבקש העובד למלא משוב עצמי בו הוא מסכם את השנה הנוכחית מנקודת מבטו ומהן ציפיותיו לשנה הקרובה.
- בשלב השני בוחן המנהל הישיר את העמידה ביעדי השנה הקודמת, ממלא הערכה עבור ביצועי העובד בשנה הנוכחית ומציב יעדים לביצוע לשנה הבאה.
- בשלב השלישי מקיים המנהל שיחת משוב עם העובד, שבסופה הוא יכול לרשום את העובד לקורסים לשיפור המיומנויות והיכולות שלו בתחומים מקצועיים, או כחלק מפיתוח אישי או ניהולי.

מאז שנת 2014 מוצגים למנהלים נתונים מנותחים והתפלגויות ציוני ההערכות של עובדיהם. בשנת

את יעדי החברה, איתור מיזמים חדשים שיהפכו לשירותים/מוצרים שיתרמו להגדלת הכנסות, הקטנת הוצאות, תרומה תדמיתית לחברה - בתחום החדשנות, מעורבות עובדים בתהליכים עסקיים וחיבורם ליעדי החברה, ופיתוח עובדים אשר תחום עיסוקם אינו בהכרח חדשנות, והעצמתם ע"י מתן הזדמנות לפיתוח ויישום רעיונות אישיים תוך הדרכה, מתן כלים מקצועיים ועסקיים ואפשרות להוציא לאור רעיון שיישם בפועל.

### תהליכי משוב

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.

### הערכת ביצועים

תהליך הערכת ביצועים הינו תהליך שנתי, המאפשר דיאלוג בין המנהלים והעובדים על ביצועי השנה שחלפה ומיקוד ביעדים לשנה הקרובה. הנושא מנוהל מתוך תפישה שתהליך הערכת הביצועים

### תקשורת כתובה

#### משקפים הצלחות

בכל חודש מוציא סמנכ"ל שירות איגרת חודשית בה מפורטים הדגשים של פעילות כל מדור ומדור, הישגים, חידושים, קידומים והוקרות אישיות. האיגרת נשלחת לכלל עובדי האגף ומופיעה בפורטל. גורמים רבים בישראלכרט קוראים את האיגרת בעניין רב ולומדים רבות על האגף, אתגריו והישגיו.

#### חדשנות

הטמעת חדשנות והצעות ייעול של עובדי ישראלכרט במסגרת קידום תרבות ארגונית של חדשנות, ישראלכרט רואה משמעות רבה בקיום פרויקטים חוצי ארגון המשתפים את כלל העובדים בחברה. תכנית 'המיזם' הינה פרויקט שהתקיים בקרב כלל עובדי החברה בחיפוש אחר רעיון חדשני, פרי מחו של עובד אשר ילווה אותו משלב הרעיון ועד ליישומו בליווי מנטור מתוך החברה.

מטרת הפרוייקט הינה הנעת עובדי החברה לחשיבה ויישום של מיזמים/רעיונות חדשניים, התואמים



### תהליכי משוב בישראלכרט 2014-2015

- ✓ בשנת 2014: 97% מהעובדים קיבלו משוב מהמנהל הישיר ו- 91% מהעובדים מילאו משוב עצמי.
  - ✓ בשנת 2015: 98% מהעובדים קיבלו משוב מהמנהל ו- 85% מילאו משוב עצמי.
- \* הערה: מרבית העובדים שלא קיבלו שיחות משוב נעדרו מהעבודה (בעיקר מסיבת חופשת לידה)

### יעדים:

- 🚩 הגברת הדיאלוג בין המנהלים לעובדים, והעובדים והמנהלים (TOP DOWN-BOTTOM UP) באמצעות הזרמת מידע, מתן כלים ופלטפורמות נוספות.
- 🚩 יצירת מעורבות עובדים בתהליכים עסקיים וחיבורם ליעדי החברה.





ישראלכרט רואה חשיבות רבה בהדרכה והכשרת עובדיה. תהליכי העבודה בנושא נועדו מחד, לתמוך ביעדים ובביצועים של ישראלכרט ולכן בכל הדרכה מוגדרים המטרה, היעדים והשינוי ההתנהגותי אותם ישראלכרט רוצה להשיג, תוך בחינה שלהם לאורך זמן. בד בבד, פעילויות ההדרכה מאפשרות להביא לקידום מקצועי ואישי של כל עובדת ועובד.

הנושאים המקצועיים בהם הנציגים נדרשים לשלוט. כדי ליצור סטנדרטים מובילים של שירות, פועלת ישראלכרט להכשרה ולטיפוח של נציגי השירות באמצעות חמישה עקרונות:

• **אימון להצלחה** - במסגרת תפישה אסטרטגית להטמעת שירות, בכל הטמעה של כלי, מיומנות או שירות חדש, לומדים נציגי השירות את הנושא באופן שיטתי. זאת, בשל המגוון הרחב של הנושאים המקצועיים בהם נדרשים הנציגים להפגין ידע, בד בבד עם כניסת נושאים ומוצרים חדשים ועדכונים שוטפים. אלה עלולים ליצור עומס על הנציג, ולגרום בסופו של דבר לחוסר מקצועיות ואף תסכול בקרב הנציגים. שיטת האימון להצלחה מתבססת על ההנחה שהתנסויות מוצלחות מגדילות את תחושת המסוגלות וההעצמה האישית ומאפשרת לנציגי השירות לחוות הצלחות ובד בבד להרגיש שותפות ומעורבות בפעילויות החברה. אסטרטגיית אימון להצלחה כוללת מספר שלבים:

1. למידה של נציגי השירות את הנושא באופן מרוכז.
2. תחרות - לאחר הלמידה. במסגרתה מתבקשים הנציגים לעמוד ביעד מרכזי בנושא המוטמע.
3. במהלך התחרות ועם סיומה מתקיימים אירועי הטמעה תוך יצירה של פעילויות שיא.
4. לאחר הפעילות - הנושא החדש הופך לחלק מהיעדים האישיים של כל נציג. מרגע שהנציג מרגיש שהצליח במשימה, ניתן לעבור לשיא הבא.

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

תהליכי ההכשרה העיקריים מתמקדים במוקדי השירות של החברה ובעולמות התוכן של מכירת אשראי ומוצרים שיווקיים. ישראלכרט מקיימת תהליכי פיתוח עובדים, השמים דגש על פיתוח כישורים ומיומנויות, העצמה אישית, חשיפה לעולמות ידע חדשים ופיתוח מנהלים. כמו כן מתקיימות 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

ישראלכרט דוגלת בהכשרה הוליסטית המשלבת חשיפה מקצועית, ערכית וחברתית, כבר בימיו הראשונים של העובד בחברה. ההכשרה עוסקת בחיזוק מיומנויות רכות והקניית כלים להטמעה 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

ישראלכרט מודעת לחשיבות הרבה של איכות ומקצועיות נציגי השירות שלה ולהתאמה של מגוון

ישראלכרט 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 בצינוני דרך משמעותיים בחייהם ובאירועים משפחתיים.

להשתתפות החברה במימון בדיקות בריאות. עובדי החברה זכאים להשתתפות בשכר הלימוד. בנוסף, זוכים עובדי ישראלכרט ובני משפחותיהם להטבות שונות כמו השתתפות במימון מרכזי ספורט, בחוגים, מגוון הנחות ומבצעים בעת רכישה בבתי עסק שונים, ועוד.

מרבית עובדי החברה משתכרים שכר מעל המינימום. זאת בנוסף לזכויות סוציאליות נוספות מעבר לקבוע בחוק ולנהוג במשק (דמי הבראה, הפרשות פנסיוניות).

חברת ישראלכרט מתנהלת בסביבה דינאמית המחייבת התבוננות ובחינה פנימה כל העת. בין השאר, מתבצעים שינויים ארגוניים כדי להתאים את החברה למצבים המשתנים.

המהלכים נעשים בשיתוף פעולה עם האגפים הרלוונטיים ובסיוע והובלת אגף משאבי אנוש. השינויים מתואמים עם מחזיקי העניין השונים. באשר לתקופת הזמן המינימלית להודעה בכל הנוגע לפיטורין, החברה נוהגת בכפוף להוראות החוק ולהסכם הקיבוצי.

קידום איזון בין שעות העבודה לשעות הפנאי בא לידי ביטוי בין היתר, באמצעות הקצאת משמרות מיוחדות לסטודנטים, אפשרות לשעות עבודה גמישות לאמהות ולהורים לילדים עד גיל 10 (לרבות שעות הנקה וחדר הנקה ייעודי), ימי עבודה מקוצרים במועדים שונים בשנה, החזר בגין השתתפות במימון קייטנות בחודשי הקיץ, 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 והשינויים בפרק זמן של 60 יום מתום השנה הראשונה להעסקתם. בנוסף, עובדים קבועים שהינם הורים ל-2 ילדים ויותר, זכאים למכסת ימי מחלה בגין ילדים גבוהה מהמכסה הנקובה בחוק.

עובדי ישראלכרט מקבלים הטבות מגוונות בהקשר של נקודות ציון מיוחדות בחייהם: בימי הולדת, בעת שמחות משפחתיות כמו נישואין, הולדת ילד/ה, בר/בת מצווה או בעת גיוס לצה"ל של ילדיהם וגם בעיתות אבל. עובדי ישראלכרט מגיל 40 ומעלה, זכאים



**פיתוח מנהלים**

ישראלכרט 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 בישראלכרט 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" וכן פרויקטים מסכמים המוצגים להנהלה הבכירה של החברה.

כן, החברה משקיעה רבות ברווחה, בתרבות הפנאי של העובדים ובעידוד התרומה לקהילה. (ראו הרחבה ב"תמיכה ודאגה לעובדים" וב"השקעה בקהילה").

**פיתוח עובדים**

ישראלכרט רואה בהעצמת ההון האנושי כמפתח להצלחתה העסקית ועל כן משקיעה רבות בפיתוח העובדים בערוצים השונים:

- פיתוח מקצועי של עובדים ובניית קורסים ייעודיים בהתאם לפעילות האגף וליעדים העסקיים של החברה.
- שיפור מיומנויות בתפקיד בהתאם לצורך של העובד ו/או המלצת מנהל.
- חשיפה לעולמות תוכן חדשים בפלטפורמות חדשניות (הרצאות קצרות וממוקדות, סרטוני הדרכה וכו')
- חיבור העובדים לדרישות רגולטוריות ומתן כלים לעמידה בהן באופן חווייתי ומהנה. שיפור זה הביא לחשיפה מרבית של העובדים להוראות והתנהגות על פיהן.

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 בישראלכרט (ניהולי, מקצועי, מטה) תוך היכרות עמוקה עם יכולותיו, רצונותיו וצרכיו של הנציג. כבר בשלב הגיוס, היחידות הרלוונטיות מבצעות ניתוח של יכולות הלמידה והסגנון התקשורת של כל נציג ונציג, על מנת להתאים את מאפייניו הייחודיים ואת צרכיו המקצועיים והרגשיים, לצורך שיבוצו בפעילות הנוכחית והעתידית ולהעצמתו.

- **תגמול ותמרוץ** - ישראלכרט מוקירה את מאמציה של עובדיה ואת חלקם המרכזי בהצלחתה. הדבר בא לידי ביטוי גם בתמרוץ כספי חודשי לנציגי השירות. התמרוץ משוקלל על פי ביצועי העובדים בתחומים שונים, כמו עמידה ביעדים ופרמטרים של מקצועיות, שירותיות, יעילות ועמידה ביעדי מכירה. אופן חישוב התמרוץ מתנהל מול כלל העובדים בשקיפות מלאה. נציגי השירות זוכים לשיחה אישית, אחת לחודש, עם מנהל הצוות בנושא.
- **עידוד וטיפוח מצוינות** - ישראלכרט 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 ישראלכרט בתחושת השייכות וגאווה היחידה של העובדים. הדבר מתבטא בפעילויות "שגירים" לאורך השנה, בהן העובדים נחשפים למוצרים, לשירותים ולפעילויות השונות אותן מקדמת החברה ולוקחים חלק פעיל בקידומן. כמו

**יעדים:**

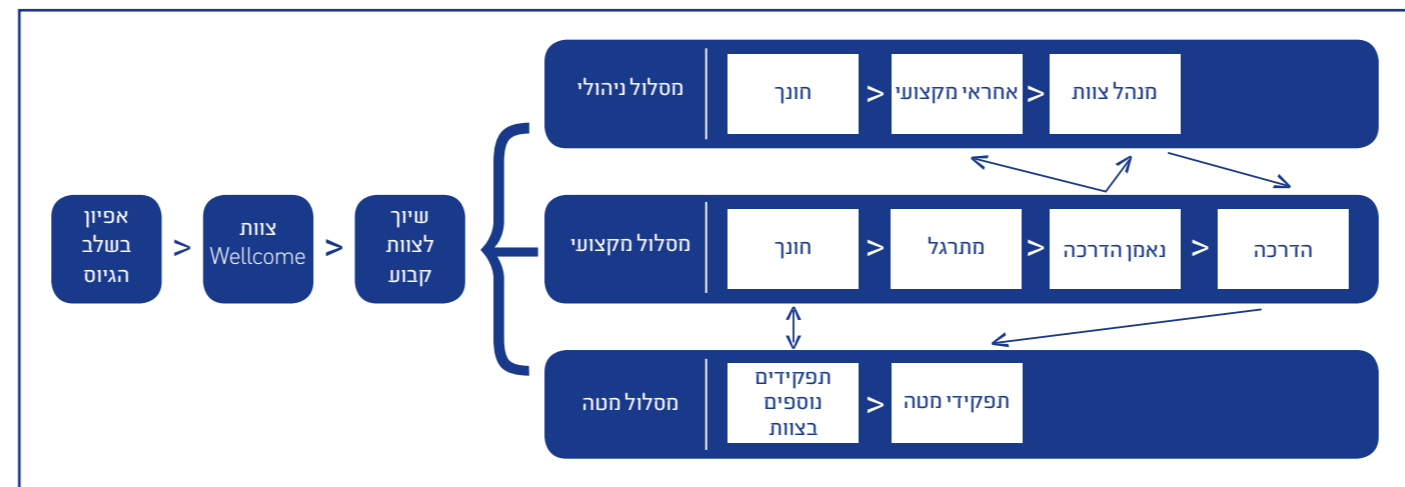
בניית שפה אחידה "אני ממוקד לקוח", שמטרתה ראיית הלקוח ב-360 מעלות ומתן מענה הנותן ביטוי לכל צרכי הלקוח ותרגום לפרקטיקה לכל היחידות העסקיות.

**נתוני הדרכה שנתיים - ישראלכרט**

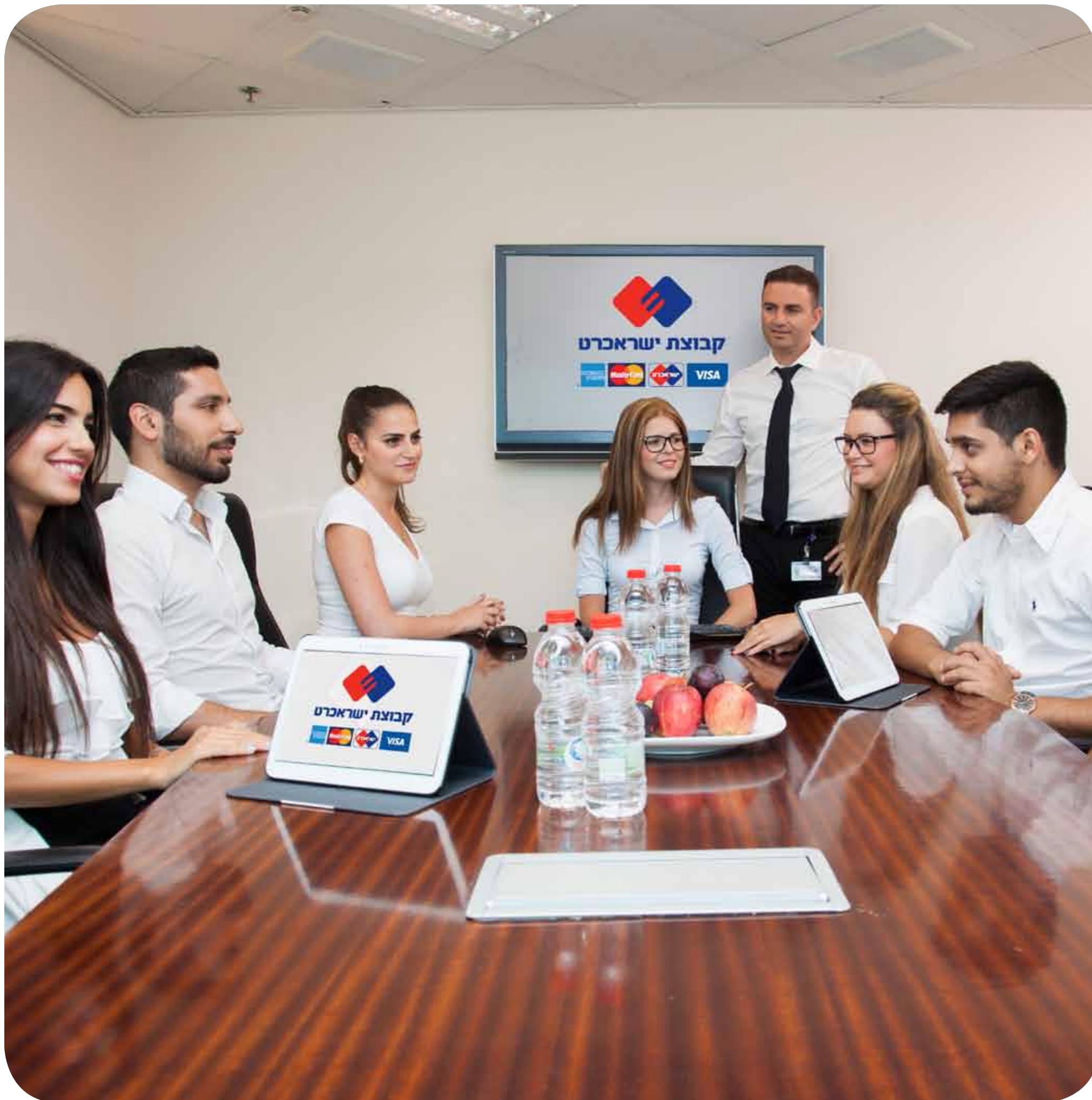
	ימי לימוד	שעות הדרכה ממוצע לעובד
2015	9,887	54.9
2014	7,289	39.6
2013	7,263	38.5
2012	7,847	40.1

\*נתוני שעות ההדרכה לשנים 2012-2013 ושעות ההדרכה הממוצעות לעובד (כנגזרת) מוצגים מחדש בהשוואה לדו"ח הקודם שפרסמה ישראלכרט. זאת בשל הוספת נתוני שעות ההדרכה בקורסי ההכשרה לעובדים חדשים לנתון שעות ההדרכה הכולל, נתון אשר לא הוצג בדו"ח הקודם."

**מסלולי פיתוח אישי בישראלכרט**







# ניהול תאגיד אחראי





דירקטוריון ישראלכרט פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בדיון, 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.

בתפקיד יו"ר הדירקטוריון את מר דן קולר). בהתאם להוראות המפקח על הבנקים בהוראות הדיווח לציבור, יש לציין כי במועד הדיווח מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו 9 דירקטורים ובעדת הביקורת.2.

בהתאם להוראה 301 להוראות הניהול הבנקאי התקין של המפקח על הבנקים מספר הדירקטורים החיצוניים בדירקטוריון החברה הינו 4. מספר הנשים בדירקטוריון הינו 2.

#### פועלים אקספרס בע"מ

בדירקטוריון החברה כיהנו נכון ליום 31.12.2015 7 דירקטורים. מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, הינו 6 דירקטורים. מספר הדירקטורים החיצוניים בדירקטוריון החברה הינו 4. מספר בעלי המומחיות החשבונאית והפיננסית בעדת הביקורת הוא 2. מספר הנשים בדירקטוריון הינו 2.

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

#### פעילות הדירקטוריון 2014-2015

במהלך השנים 2014-15 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 לדיון בנושא בעדת הביקורת והמלצותיה, במבנה הארגוני של החברה, קביעת מדיניות כוח אדם, שכר, תנאי פרישה ומערכת תגמולים לעובדים ולמנהלים בכירים, ובקיום פיקוח ובקרה על הפעילות העסקית השוטפת שמבצעת

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 נוספות 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 תוכן המוצגים בדוח זה. בעלי המניות רשאים לבקש מהדירקטוריון לכלול נושא בסדר היום של אסיפה כללית שתתכנס והכול בהתאם לחוק החברות. מבלי לגרוע מהוראות הדין, עובד ישראלכרט רשאי לפנות לחבר ההנהלה הממונה עליו ו/או למנכ"ל החברה, על מנת להביא נושא לדיון בפני הנהלת החברה ו/או מנכ"ל החברה וככל שהנושא יימצא מתאים יובא הנושא לדיון 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 ישראלכרט. 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- 31.12.15 כיהנו 11 דירקטורים. יו"ר הדירקטוריון מר דן קולר מכהן בתפקיד זה החל מ- 10 באוגוסט 2014. (נכון למועד הכנת הדוח והחל מיום 15 במאי 2016 מכהן כיו"ר הדירקטוריון מר רונן שטיין שכהן מפרברואר 2015 עד סוף ינואר 2016 כמנכ"ל ישראלכרט והוא החליף

## מליאת הדירקטוריון מקבלת דיווחים שוטפים על אודות תכניות וביצועים על כלל תחומי הפעילות בישראלכרט ודנה בהם.

ההנהלה ועקביותה עם מדיניות החברה. ועדות הדירקטוריון הן: ועדת ביקורת, ועדת אשראי, ועדת תגמול, וועדה לניהול סיכונים, וועדת מחשוב. בפועלים אקספרס, יש בנוסף ועדת ביקורת וועדת אשראי. במהלך שנת 2015 התקיימו 18 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו- 39 ישיבות של ועדות הדירקטוריון ובמהלך שנת 2014 התקיימו 22 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו- 46 ישיבות של הוועדות. בפועלים אקספרס התקיימו בשנת 2015 15 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו- 11 ישיבות של הוועדות ובשנת 2014 17 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו- 13 ישיבות של הוועדות.



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.

ואיסור הלבנת הון ועוד פעולות רבות אחרות. לצד פעילות זו מתקיימת בישראל כרטג גם פעילות לניהול הסיכון התפעולי. בישראל כרטג 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.

כחברה העוסקת בהנפקה וסליקה של כרטיסי חיוב, בתפעול מערך כרטיסי חיוב ובמתן אשראי, חלים על חברה דינים והוראות בקשר לפעילותה בתחומים אלה. דינים אלה מטילים חובות ומגבלות על פעילותן של חברות כרטיסי האשראי, לרבות על ישראל כרטג, בתחומי ההנפקה והסליקה של כרטיסי חיוב. כמו כן, על ישראל כרטג 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 תאגידים בנקאיים לעניין תפעול מערך כרטיסי החיוב. בנוסף, חלות על חברות כרטיסי אשראי, הוראות ניהול בנקאי תקין נוספות מתוך קובץ הוראות ניהול בנקאי תקין.

באמצעות הגורמים הבאים:

- דירקטוריון ישראל כרטג.
- המנכ"ל וסמנכ"ל ניהול סיכונים.
- דיווחים רבעוניים ושנתיים לדירקטוריון הבנק, למנכ"ל ולקצין הציות של בנק הפועלים. כמו גם דיווחים לבנק ישראל ולרשות לאיסור הלבנת הון. הדיווחים כוללים עדכונים בדבר השיפוט עיקריות ומוקדי סיכון בישראל כרטג, התקדמות בתוכנית העבודה, פעילויות שבוצעו ובכללן: בקורות, מיפויי פערי ידע, למידה ארגונית, פרויקטים טכנולוגיים ואחרים בתחום.

עם הקמת יחידת קצין הציות, הועברה האחריות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור 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 טרור 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; בקורות תהליכיות, איכותיות וכמותיות אחר קיום ההוראות המסדירות את יחסי בנק ולקוח ואיסור הלבנת הון ומימון טרור; פיתוח מערכי הדרכה וניהול ידע בפורטל הארגוני; סקרי תשתיות; ניתוח מוצרים ושירותים חדשים; פיתוח מערכות לתחום הציות

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 וחקיקת המשנה מכוחו; הצו לאיסור הלבנת הון וחוק איסור הלבנת הון, חוק איסור מימון טרור, 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, התקשורתיותה, 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"ו - 1996 וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 והתקנות על-פיו.

תחומי אחריותו של קצין הציות והאחראי על איסור הלבנת הון ומימון טרור בישראל כרטג, נגזרים מכוח הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308, חוק איסור הלבנת הון ומימון טרור והוראת ניהול בנקאי תקין מספר 411. יחידת קצין הציות פועלת בתוך ישראל כרטג (אגפים וחברות בנות) ומחוצה לה (לקוחות וספקים). בנושאי ציות לחוק בכלל ולציות צרכני בפרט, איסור הלבנת הון ומימון טרור. פעילות יחידת קצין ציות מפוקחת

### ציות בישראל כרטג 2014-2015:

להלן תמצית הפעילויות המרכזיות של יחידת קצין הציות בשנים 2014-15:

- ✓ קיום החובות המוטלות על התאגיד הבנקאי ופיקוח על מיליון.
- ✓ אפיון, פיתוח והקמה של מערכות מיכניות 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.
- ✓ בוצעו הדרכות בנושאים שבזיקה להוראות צרכניות, ציות ומניעת הלבנת הון ופעילות טרור.
- ✓ 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 טרור.
- ✓ בשנת 2014 ו-2015 לא הוטלו על ישראל כרטג קנסות מהותיים ולא ננקטו מול החברה סנקציות לא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות בתחום מוצרים ושירותים (הוראות צרכניות).
- ✓ בשנת 2014 ו-2015 לא הוטלו על אמריקן אקספרס קנסות מהותיים ולא ננקטו מול החברה סנקציות לא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות בתחום מוצרים ושירותים (הוראות צרכניות).
- ✓ בשנים 2014-15 לא התגלו בישראל כרטג אירועי שחיתות.



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

בקוד והן בנוהל רלוונטי, המדווח בתום לב על דילמה אתית, הפרה או חשש להפרה של הקוד האתי, כי לא ייפגע ע"י החברה בענייני עבודתו בשל הדיווח.

### הקוד האתי של ישראלכרט הוא תוצר של דיאלוג משתף והוא מבוסס בראש ובראשונה על התורה הערכית של ישראלכרט מאז הקמתה

הקוד האתי של ישראלכרט, 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 ישראלכרט הוא תוצר של דיאלוג משתף והוא מבוסס בראש ובראשונה על התורה הערכית של ישראלכרט, התורה שבעל פה, מאז הקמתה. עשרות עובדים ומנהלים מכל חלקי ישראלכרט, ובתחומי עיסוק מגוונים, היו שותפים פעילים בגיבוש הקוד, במסגרת שיח פתוח שהתקיים בקבוצות עבודה ומפגשים ייעודיים עם בעלי תפקידים. ישראלכרט מחויבת להמשיך לעמוד בסטנדרטים האתיים הגבוהים ביותר ובטוחה כי הם אבני היסוד להצלחתה לאורך זמן.

משנת 2010, אז גם נכתב הקוד האתי של ישראלכרט, פועלת ועדת אתיקה עליונה אשר מורכבת מהממונה על האתיקה בישראלכרט - סמנכ"ל משאבי אנוש, חברי הנהלה בכירים, היועמ"ש והאחראי על האתיקה בפועל. הועדה מבקרת את פעילות האתיקה השוטפת, דנה, באם מתעורר צורך, במקרים חריגים ובהפרות של תכני האתיקה וממליצה על טיפול באירועי משמעת במסגרת ההנחיות.

#### מנגנון ערוצי דיווח והתייעצות בנושאים אתיים

המנגנון מנוהל על ידי המחנה על האתיקה בארגון, מתקשר לעובדים באמצעות הפורטל הארגוני ומעוגן בנוהל (נוהל פניות אנונימיות) שגם תוכנו מוצג בפורטל. יידוע העובדים לגבי המנגנון, מופיע גם כפרק בחוברת הקוד האתי של החברה ומפורסם גם באתר השיווקי של ישראלכרט (ראה ערך קוד אתי של ישראלכרט). ערוצי הדיווח לפניות אנונימיות (ניתן כחובן לפנות גם באופן מזהה) זמינים בכל העת, בפורטל הארגוני של החברה בערוצים השונים טלפון, דוא"ל או בכתב ומובטח לעובד כי הן תישמרנה בסודיות ובהתאם לאמור בחוק. מובטח לכל עובד,







**עדכון הקוד האתי**

במהלך שנת 2014 ובמסגרת ניהול תחום האתיקה בישראל אכרט בוצע תהליך לעדכון הקוד האתי. הקוד נבחן, עודכן תוקף ואושרר במטרה להתאים את הקוד לשינויים החברתיים, הסביבתיים והטכנולוגיים שהתרחשו בשנים האחרונות.

התהליך כלל כתיבה, השקעה והטמעה של הקוד:

**כתיבה:** כונסו מרחבים פתוחים שכללו שיח פתוח, בו לקחו חלק עשרות עובדים ומנהלים מכלל הקבוצה, במטרה להתאים את הקוד לתרבות הארגונית ולצורך שעולה מהשטח. כחלק מהתהליך, עודכנו נושאים שונים ומגוונים והותאמו לקוד כגון: מניעת הטרדה מינית, בטיחות וגהות, ייצוגיות מול הרשתות החברתיות. בנוסף, נכתבו בקוד היגדים שונים, המבטאים את מדיניות החברה בנושא מניעת שוחד ושחיתות, להלן: "מניעת שוחד ושחיתות - אנו מתנגדים לתופעת שחיתות ואוסרים על קבלה ומתן של שוחד. אנו מתנהלים בעבודה ועושים עסקים בישר והגינות, שומרים על טוהר מידות ונמנעים

ממצבים של ניגוד עניינים או ממראית עין של ניגוד עניינים. אנו שוללים כל צורה של שחיתות וקבלת שוחד ונמנעים ממצבים של ניגוד עניינים או ממראית עין של ניגוד עניינים עם הקבוצה בפעילות מול הלקוחות".

התכנים המעודכנים אושרו ע"י ועדת האתיקה. בנוסף שונה ועוצב מבנה הקוד, לצורך הפיכתו למדריך נגיש למשתמש.

**השקעה:** התקיימה השקעה חגיגית של הקוד שכללה חלוקת מסרים ודילמות אתיים לעובדים ופתרונם.

**הטמעה:** התקיימו הדרכות אגפיות שהציגו את הקוד האתי המחודש, בדגש על החידושים והתוספות, במטרה לשמר את הקוד כמורה דרך בעשייה היומיומית ובקבלת החלטות.

**אתיקה בישראל אכרט 2014-2015:**

- ✓ נערכו מפגשים חציוניים של נאמני האתיקה בהם נערך סיעור מוחות בנוגע לעידוד השיח האתי בישראל אכרט.
- ✓ נאמני האתיקה כינסו מפגשים אגפיים ואישיים במטרה להעלות את המודעות לנושא האתיקה בישראל אכרט. 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 לישראל אכרט לומדים את נושא האתיקה, כפי שהוא נתפש בישראל אכרט, באמצעות לומדת הקוד האתי. בנוסף, משתתפים העובדים בהרצאה בנושא האתיקה וחשיבותה בחיי היום יום הארגוניים כעובדים בישראל אכרט.
- ✓ פרסומים שונים בפורטל הארגוני במהלך השנה המגיעים לכלל העובדים.
- ✓ במהלך 2015 הופצה לומדה חדשנית וחוייטית, כלומדת חובה, במטרה לרענן את נושא האתיקה בקרב כלל העובדים. הלומדה העלתה שוב למודעות נושאים חשובים כגון: החשיבות בגילוי נאות ללקוח, שמירה על סודיות מול בית העסק, ייצוגיות ממוקדת קוד לבוש, זכאות להטבות עובד, בטיחות וגהות.
- ✓ 100% מהעובדים עברו את הלומדה וקיבלו כלים להתמודדות עם דילמות אתיות בחיי היום יום הארגוני.
- ✓ ההדרכות האגפיות שנערכו לאחר השקת הקוד והדגישו את חשיבות הקוד ואת הנושאים החדשים, בוצעו במעמד מנהלים בכירים (סמנכ"ל/מנהל מחלקה אשר לקחו חלק בהנחיית ההדרכות).
- ✓ מעורבות הדירקטוריון בקוד האתי - חלק מהתוספות/שינויים שבוצעו בקוד האתי, נעשו בהמלצת הדירקטוריון. הקוד שהושק בשנת 2014, אושר ע"י הדירקטוריון טרם השקתו בארגון.
- ✓ במהלך 2015 נערך יום אתיקה שבו הופק משחק חוייטי בלובי שבו שחקנים שיחקו משחק טריוויה בנושא אתיקה בהם אנו נפגשים בחיי היום יום הארגוניים שלנו בחברה. הועלו דילמות אתיות בנושאי: יושרה, רווחת העובד, טוהר המידות במכירות, אמינות ומהימנות, בטיחות וגהות ייצוגיות. התקיימה חלוקת מזכרות בפן אתי עם סלוגן תואם "אתיקה מראה לך את הדרך".

**יעדים:**

- במהלך שנת 2016 תמשך ההטמעה הסדורה של הקוד האתי, באמצעות מספר היבטים:
  - 🚩 לכלל עובדים: בשנת 2016 תעמוד האתיקה בסימן המצפן האישי - המסע האישי של כל עובד בדרך האתיקה, החל מהמוסר והערכים שקיבלו העובדים בבית וכיצד זה מתחבר בחיי העבודה.
  - 🚩 תכנית רבעונית לכלל העובדים: אחת לרבעון יועלה בפורטל הארגוני נושא אשר יציג נושא מסוים מתוך הקוד האתי. הנושא יהיה תלוי אירוע או תלוי מועד. לדוגמה, הקשר בין אתיקה וחג הפסח.
  - 🚩 הדרכות למנהלים: במסגרת קורסי הכשרה לפיתוח מנהלים תתווסף סדנה בנושא "אתיקה למנהלים" אשר תצייד את המנהלים בכלים להעברת מסרים וכללי התנהגות לעובדים במסגרת ישיבות צוות/הדרכות אגפיות/ משובים וכו'.



**המשכיות בישראל בשנים 2014-2015:**

- ✓ אושרו בהנהלה ובדירקטוריון שינויים במסמכי מדיניות המשכיות העסקית ובוצע עדכון לחסמך תרחישי ייחוס. בבסיס הפעילות - מערכת BIA (Business Impact Analysis) הכוללת פירוט תהליכים עסקיים בחברה, מערכות מחשב תומכות ומשאבים נדרשים לקיומן, תוך הגדרת רמות שרידות. בנושא זה נרכשה בסוף 2015 מערכת מחשב התומכת בניהול הנושא, כתחליף לקובצי אקסל.
- ✓ עודכנו נוהלי החירום, פנקס חדר מצב ופנקסי החירום של האגפים ורשימת אנשי המפתח החיוניים לקיום התהליכים המרכזיים.
- ✓ התקיימו מפגשי המשכיות עסקית רבעוניים עם חברי ההנהלה, נאמני המשכיות העסקית וצוות הניהול של התחום.
- ✓ בוצע מעקב וחודדו התחייבויות ספקים קריטיים של החברה למוכנותם לחירום.
- ✓ ישראל כקחה חלק בתרגילי החירום הלאומיים - "נקודת מפנה 8" בשנת 2014 (תקשורת בין גופי החירום) ו"נקודת מפנה 15" בשנת 2015 (תרחיש מלחמה כוללת) - וכן תרגילה פיניו עובדים לחדרים מוגנים (במקרה של מלחמה) ופיניו מחוץ לבניין (במקרה של רעידת אדמה).
- ✓ במחצית 2014 התרחש ברצועת עזה מבצע "צוק איתן" שהיווה הזדמנות לתרגול ולבחינת אופן הערכות החברה בחירום.
- ✓ בוצעה הערכה מחדש של הסיכונים, בקורות אירוע אסון ומעבר לאתרי הגיבוי, לרבות חיזוק מעגלי הבקרה. זאת בשיתוף אגף ניהול סיכונים וביטחון.
- ✓ במהלך השנתיים האחרונות נערכו מספר ביקורות (הן של בנק ישראל והן של מחלקת הביקורת של בנה"פ) בתחום המשכיות עסקית, תוצאות הביקורות הראו על מצב משיבי רצון בנושא.
- ✓ במחצית שנת 2015 בוצע תרגיל מקיף של הערכות החברה בחירום, במהלכו הופעל אתר הגיבוי של החברה בבית ברל. בתרגיל נטלו חלק כל האגפים העסקיים של החברה והוא לווה בבקרה של גורמי פיקוח והנהלת החברה. לראשונה תורגלה הפעלת האתר בפעילות ייצור מול מערכות החברה. התרגיל עבר בהצלחה, תוך ביצוע תהליך הפקת לקחים בשיתוף כלל אגפי החברה.

ישראל כקחה חלק בתרגילי החירום הלאומיים - "נקודת מפנה 8" בשנת 2014 (תקשורת בין גופי החירום) ו"נקודת מפנה 15" בשנת 2015 (תרחיש מלחמה כוללת) - וכן תרגילה פיניו עובדים לחדרים מוגנים (במקרה של מלחמה) ופיניו מחוץ לבניין (במקרה של רעידת אדמה).

במסגרת ניהול התחום בישראל, קיים תהליך ארגוני מובנה 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. לישראל כקחה חלק בתרגילי החירום הלאומיים - "נקודת מפנה 8" בשנת 2014 (תקשורת בין גופי החירום) ו"נקודת מפנה 15" בשנת 2015 (תרחיש מלחמה כוללת) - וכן תרגילה פיניו עובדים לחדרים מוגנים (במקרה של מלחמה) ופיניו מחוץ לבניין (במקרה של רעידת אדמה).

המתחזקים באופן שוטף, והמופעלים כאתרי ייצור רק בהתממשות אירוע אסון. החברה מתחזקת שני אתרים לתפעול התהליכים העסקיים, התשתיתיים והמנהליים:

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

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

במסגרת ניהול התחום בישראל, קיים תהליך ארגוני מובנה 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. לישראל כקחה חלק בתרגילי החירום הלאומיים - "נקודת מפנה 8" בשנת 2014 (תקשורת בין גופי החירום) ו"נקודת מפנה 15" בשנת 2015 (תרחיש מלחמה כוללת) - וכן תרגילה פיניו עובדים לחדרים מוגנים (במקרה של מלחמה) ופיניו מחוץ לבניין (במקרה של רעידת אדמה).

אסטרטגיית החברה לבניית היכולת להתמודדות עם מצבי חירום שונים, מבוססת על תפישת "אסטרטגיית סירת הצלה" - כלומר, קיום אתרי חירום



**יעדים**

- ✚ אחד מהמהלכים המרכזיים של מוכנות החברה לחירום במהלך 2016 ו-2017 הוא העברת מחשב החברה לאתר המרוחק "רותם" של בנק הפועלים, בעמק חפר. פרויקט המעבר שקיבל את אשר בנק ישראל, נועד לשפר את יכולות המחשוב ומתן מענה לצרכים הגדלים של החברה.
- ✚ בסוף 2015 נרכשה מערכת מחשב שתתמוך במערך BIA וניהול המשכיות העסקית. הדגש ב-2016 יהיה על הטמעת השימוש במערכת.
- ✚ צפוי המשך התרגול השוטף של מוכנות אגפי החברה לאירועי חירום.
- ✚ עדכון שוטף של מסמכי מדיניות, תרחישי ייחוס, נהלי עבודה, פנקסי החירום ורשימות אנשי המפתח.





## העסקת עובדי קבלן

ישראלכרט רוכשת שירותים מחברות כוח אדם בתחומי ההסעדה, הניקיון, האבטחה והטכנולוגיה. ישראלכרט 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, ואי קיום יחסי עובד מעביד. במסגרת ההכנות וההתאמות לכניסת תקנות הגברת דיני האכיפה ביוני 2012, ביחס להתקשרות עם חברות קבלן בתחומי השמירה, האבטחה, הניקיון וההסעדה עודכנו חוזי ההתקשרות עם החברות והם כוללים התחייבות של החברות לשמירה על חוקי ההעסקה של חברות ועובדי קבלן ומתן הזכות לחברת ישראלכרט לעקוב ולראות תלושי שכר של עובדי הקבלן בכל עת. ישראלכרט מבצעת בדיקות תקופתיות ע"י בודק חיצוני אצל המעסיקים לרבות עיון במסמכים.

בנוסף, מונתה אחראית מטעם ישראלכרט 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 האחראית. ישראלכרט גם פרסמה את תקנת "חוק שכר מינימום" במקומות נגישים לעובדי הקבלן (חדר האוכל, חדר בקרה וכיו"ב) בשפות עברית, טיגרית ורוסית.

## שרשרת אספקה

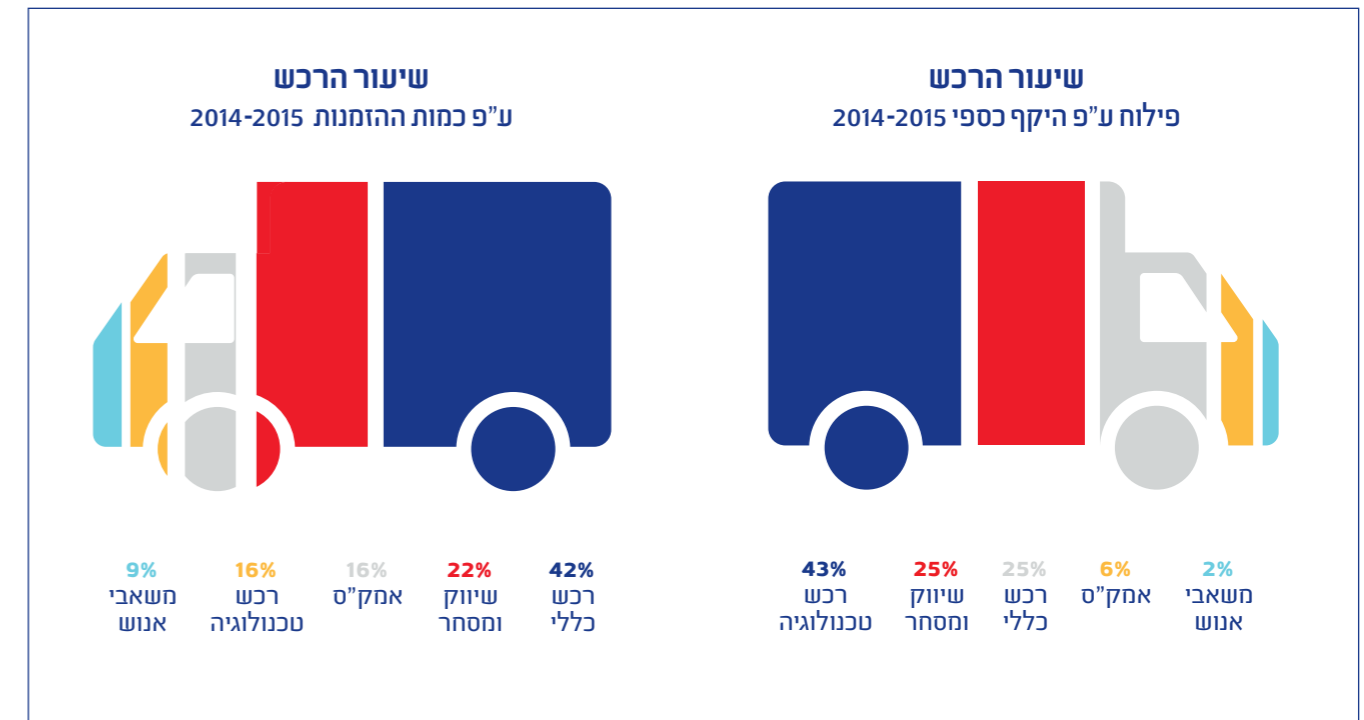
אנשים עם מוגבלות. בעתות חירום, ישראלכרט נרתמת לבצע רכש באזורים שנפגעו כלכלית כתוצאה מהאירוע.

קבוצת ישראלכרט התקשרה בשנים 2014-2015 עם למעלה מ- 500 ספקים בכל שנה. להלן קבוצות הרכש העיקריות על פי תחומים:

ישראלכרט שמה דגש על ניהול סיכונים בתהליך הרכש, הוגנות ושקיפות מול ספקים, ובוחרת את הספקים על בסיס ניסיון קודם, איתור ספקים חדשים בעת התעורר צורך וכן עושה שימוש הולך ומתרחב בבל"ח אלקטרוני. את הספקים הקטנים יותר פוגשים בתערוכות ובכנסים. ישראלכרט, כעקרון אינה פוסלת אף ספק מראש ונפגשת עם כל אחד שמבקש להיפגש על פי הרלוונטיות.

חלוקת העבודה מול הספקים הינה לפי תחומי עיסוקם. ישראלכרט משלמת לספקים במועד ולפי תנאי תשלום מפורטים בהזמנות ובהסכמים, בכפוף לדיאלוג עם הספקים השונים ולאפיון הצרכים של כל ספק וספק.

יחידת הרכש של ישראלכרט רואה ברכש מספקים מקומיים חשיבות רבה, ורובם המוחלט, כ-99% מהספקים הינם "כחול לבן" ולא מחו"ל (פרט לכרטיסי אשראי, שם ישראלכרט מחויבת לספק בלעדי מחו"ל). כמו כן, קיימת העדפה לרכש מוצרים שיוצרו על ידי



## מעורבות בקהילה

כחברה מובילה בתחומה בישראל, רואה עצמה ישראלכרט מחויבת לנתינה לקהילה ומקדישה תשומת לב מיוחדת לקידום דור העתיד, העצמת נשים, פריפריות כלכליות וגאוגרפיות וחיזוק אוכלוסיות מוחלשות, נזקקות ומגוונות בחברה הישראלית. בנוסף וכחלק מבחינת ועדכון של ההשקעה החברתית, התגבשה בשנת 2015 גם בישראלכרט ההחלטה על השקעה גם בתחום קידום החינוך והידע הפיננסי.



תחום הקהילה בישראלכרט מנוהל על ידי סמנכ"ל משאבי אנוש, בכפיפות לסמנכ"ל, 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 - ישראלכרט לא תורמת לפוליטיקאים, גופים או מוסדות פוליטיים.
- דיאלוג עם הקהילה<sup>12</sup> - במסגרת הפעילות של ישראלכרט למען הקהילה והחברה בישראל, היא מנהלת דיאלוג ושיתופי פעולה שונים עם גופים חברתיים ועמותות שונות. בחלק מהמקרים שיתוף הפעולה הוא רב שנתי ומתמשך ולעיתים, ישראלכרט יוזמת או נענית לפרויקטים מזדמנים. ישראלכרט יוצרת עם הארגונים שית, במטרה להבין את הצרכים ולתת את המענה הטוב ביותר, בהתאם ליכולות, להחלטות ולאגודים המשאבים שלה.

## קידום ספקים בפריפריה

במהלך שנת 2015 הוחלט על הקמת מוקד מיקור חוץ המספק מענה לפניות לקוחות פרטיים של ישראלכרט. כחלק מהשיקולים לבחירת הספק, לקחה ישראלכרט בחשבון את המיקום בו ייפתח המוקד והאוכלוסייה באזור בו ייפתח הפעילות יצאה לדרך בספטמבר 2015 במוקד הנמצא במגדל העמק ומהווה מקור הכנסה ומספק מקור תעסוקתי לאוכלוסייה המגוונת המתגוררת באיזור.

### שרשרת אספקה בישראלכרט 2014-2015:

- ✓ 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. במהלך השנים 2014-2015 המערכת הוטמעה באופן מלא וכעת כלל הרכש בחברה עובד באמצעות מערכת זו בלבד. המערכת מייצרת שקיפות למשתמשים ואפשרות לתת מענה לספקים בנושא קליטת השבונות שנשלחו ותשלומים עתידיים שיועברו אליהם.
- ✓ במהלך השנים 2014-2015, בוצעה בקרה בפועל להבטחת זכויות עובדי הקבלן בכל אחת מהחברות המספקות לישראלכרט שירותי כוח אדם. במסגרת זאת, ישראלכרט פעלה עם חברת כח אדם אחת בכל אחד מתחומי אבטחה, ניקיון והסעדה, המעסיקות במסגרת הפעילות בישראלכרט כ-95 עובדים ועם לא מעט חברות בתחום הטכנולוגיה.
- ✓ במהלך השנים 2014-2015, התקבלו אצל הממונה 15 פניות, אשר עסקו בבירורי זכויות, ניכויים שונים ותנאי העסקה. מתוכן, רק פנייה אחת יצאה כמוצדקת, וטופלה. כמו כן, לא הופסקו התקשרויות עם חברות קבלן בשל הפרת זכויות עובדים.

### יעדים

בשנים 2016-2017 צפויה ישראלכרט להרחיב את פעילות מערכת הספר הראשי לדוחות BI אשר יספקו ראייה רחבה יותר של הנתונים ויכולת לרדת לרזולוציות עד לפעולה הבודדת.





במהלך 2014-2015 תמכה ישראלכרט בפרויקטים שונים, ובין השאר בפרויקטים הבאים:

#### חינוך וקידום דור העתיד

**עמותת "גוונים"** - שותפות ב"תכנית עצמאות" בשדרות - תכנית ייחודית לילדי האוכלוסייה האתיופית אשר תומכת במשפחות. מטרת התכנית היא לתת מענה כוללני לבני הנוער להשלמת הפערים בשלושה מימדים בו זמנית: לימודי, רגשי וחברתי. בתכנית משתתפים 35 נערים ונערות. בשנת 2015 קיימה ישראלכרט את שנת הפעילות השישית. במהלך השנים חל שיפור ניכר בציוני התלמידים.

**עמותת צימאון** - עמותה שמטרתה לספק כלים חינוכיים למימון הפוטנציאל החבוי בכל אחד. שיתוף הפעולה עם העמותה מתמקד בפרויקט מנהיגות במכינת אור יהודה.

**יוניסטרים** - העמותה עוסקת בפיתוח הנהגה עסקית- חברתית בקרב בני נוער ב-12 מרכזי פעילות בפריפריה. בשנה האחרונה תרמה החברה לעמותה עבור קידום פעילות המרכז של יוניסטרים באור יהודה המקדם פעילות יזמית - עסקית של בני נוער מהאזור.

**צ.ב.ע. (צעירים בונים עתיד)** - שיתוף פעולה עם עמותת צ.ב.ע. לקידום ילדים בכיתות ה' ו' במגזר הערבי בעיר שפרעם. בפרויקט משתתפים 23 ילדים וכ-17 מתנדבים המגיעים לפעילות פעמיים בשבוע למשך שעתיים וחצי. בנוסף, משתפת הקבוצה פעולה עם העמותה לקידום ילדים בכיתות ה' ו' בת"א על ידי בניית תכנית לימודים אישית לכל ילד המשלבת עבודה משותפת ופרטנית במהלך שנת הלימודים ומספקת מענה ייחודי לצרכיו. בפרויקט משתתפים 23 ילדים וכ-22 מתנדבים המגיעים לפעילות פעמיים בשבוע למשך שעתיים וחצי במבנה ביה"ס.

**עתיד בטוח** - תמיכה במיזם טיפוח מנהיגות צעירה, להעצמה ולמניעת אלימות בני נוער ברשתות החברתיות בביה"ס "שבח חופת" בת"א.

**פרויקט דרור** בתי חינוך בביה"ס דב הוז בת"א - הקבוצה סייעה בהקמת מגמת מולטימדיה בביה"ס המיועדת לתלמידי י"א-י"ב שנשרו ממערכת החינוך הנורמטיבית.

**חינוך לפסגות** - תמיכה בתכנית לימודית באקדמית עירוני ז' ביפו, הכוללת תגבור במקצועות הליבה: מתמטיקה, אנגלית וכישורי שפה, הכוונה וליווי בהכנת שיעורי הבית, הכנה למבחנים וחיזוק מיומנויות הלמידה והחשיבה.

**מיזם "סיסמה לכל תלמיד"** באופקים - הקבוצה תורמת למיזם החינוכי אשר פורס תשתית תקשורת נגישה לכל תלמיד, מורה ומוסד חינוכי, ומספק סביבת הוראה למידה מתקדמת. המיזם מטמיע בבתי ספר טכנולוגיה המאפשרת שימוש בשיטות לימוד חדשניות, התואמות לתכניות הלימודים.

#### העצמת נשים

**פרויקט ידיד "מדברות עבודה"** - עמותה שהוקמה על בסיס החזון לצמצום פערים חברתיים וקידום יכולות כלכליות של אוכלוסיות מוחלשות. נוסף על הפעילות הפרטנית, העמותה מקיימת פעילות קהילתית הן לילדים והן למבוגרים וקשישים, כגון כיתות אולפן, קורסים לתכנון תקציב משפחתי, תכניות למניעת נשירה מבית הספר, פיתוח מנהיגות מקומית, העצמת נשים וכד'. במסגרת הפרויקט, הקבוצה תורמת לעמותה לקידום השתלבות 25 נשים מרהט וסביבתה במעגל העבודה על ידי מציאת מקום עבודה, פתיחת עסק או התחלת לימודים לצורך שדרוג תעסוקתי.

**עידוד נשים חרדיות להשתלבות במעגל התעסוקה** - במהלך 2014 תמכה החברה בתוכניות העוסקות בהנגשת השכלה גבוהה לנשים חרדיות, במטרה לסייע להן להיכנס לשוק העבודה.

**העמותה להעצמה כלכלית לנשים** - העמותה מסייעת לשינוי כלכלי במעמד האישה בישראל בעזרת קידום יזמות עסקית זעירה. העמותה מקנה כלים להעצמה אישית, הכשרה עסקית, נגישות להלוואות ועוד. תכנית "עסק משלך" - מקנה למשתתפות ידע וכלים לפתיחת עסק. המשתתפות לומדות להכין תכנית עסקית ומקבלות ייעוץ וליווי להקמת העסק וצמיחתו.

**יסמין פרויקט "כולנו"** - נותן מענה ומעודד הקמת עסק ביתי לקהל נשים יהודיות וערביות שמצבן הכלכלי קשה והן מתקשות למצוא עבודה. עסק ביתי הוא פתרון התעסוקה המתאים ביותר לאוכלוסייה זו בשל היתרונות הגלומים בו. הפרויקט משלב הקניית ידע לפתיחת עסק, ייעוץ וליווי יחד עם הלוואות קטנות.

#### חיזוק אוכלוסיות מוחלשות

**נט"ל - חוסן אישי** - זו השנה הרביעית שישראלכרט תומכת בתכנית מערכתית לחיזוק וקידום החוסן האישי והקהילתי של תושבי העיר אופקים. מטרתה המרכזית של התכנית הינה פיתוח וחיזוק היכולת של תושבי העיר אופקים ברמת הפרט, משפחה וקהילה להתמודד בצורה אפקטיבית ומכוונת עם מצבי לחץ ומשבר הנובעים מאירועים בטחונים, כלכליים או חברתיים על ידי חיזוק משאבי החוסן והתמודדות של הפרט בקהילה.

**עלם** - העמותה לנוער במצבי סיכון - זו השנה הרביעית שישראלכרט תומכת בפרויקט ניידת אופקים. ניידות "כתובת רחוב" פותחו בעקבות הצורך הברור שעלה מתוך עבודת הרחוב של עמותת עלם ברחבי הארץ. מטרת הניידת היא איתור של בני נוער בתהליך נשירה, ניתוק ומשבר, יצירת קשר עימם ובניית יחסי אמון על ידי שיחה בגובה העיניים וקבלה ללא תנאי. זאת, במטרה להנגיש את השירותים וגורמי הטיפול המתאימים כדי שיוכלו להתחיל בתהליך שיקומי ולחזור למסלול חיים במסגרות נורמטיביות, תומכות ומותאמות.

**בית השנטי** - הקבוצה תורמת לבית השנטי המטפל בבני נוער שנמצאים בסכנה מיידית של אלימות, עבריינות וכדומה.

**בית קובי** - הקבוצה תורמת לבית קובי, עמותה המלווה ומסייעת לחיילים בודדים, סכום שמהווה שנת אחזקה דירה ל-3 חיילים בודדים.

**העמותה לקידום החינוך ת"א יפו** - ישראלכרט תומכת בפרויקט בית חם לנערות אשר במסגרתו מגיעות 15 נערות בגילאי תיכון אשר עברו תקיפה מינית ואין ביכולת משפחתן להעניק להן תמיכה



**כחברה מובילה בתחומה בישראל,  
רואה עצמה ישראל כמחויבת  
לנתינה לקהילה ומקדישה  
תשומת לב מיוחדת לקידום דור  
העתיד, העצמת נשים וחיזוק  
אוכלוסיות מוחלשות**

צעירים הטסים לפולין לחידוש בתי קברות יהודיים; ל"תיאטרון עדות" - פרויקט חינוכי-טיפולי, המפגיש מבוגרים ותלמידי חטיבות ותיכונים, במסגרתו ניצולי שואה מספרים לצעירים את סיפור הישרדותם ותקומתם; ובשנתיים האחרונות מקיימת הקבוצה ארוחות חג לניצולי שואה בראש השנה ובפסח בבית ישראל, במהלכם מארחים עובדי ומנהלי הקבוצה עשרות ניצולים ומקיימים עימם ערבים יוצאי דופן.

וטיפול מקצועי. הבנות מקבלות תמיכה מעובדים סוציאליים, וכן עזרה וליווי בלימודים בכדי שיוכלו להצליח לעמוד בדרישות מבחני הבגרות.

"לתת" - תרומת מצרכים באמצעות ארגון "לתת" לארוחות חג לניצולי שואה הנארזות בסיוע עובדי החברה.

**קידום ידע וחינוך פיננסי**

ישראל כמחויבת תומכת בפרויקטים המקדמים ידע וחינוך פיננסי בקהילה יעד שאליהם מופנה תמיכתה בקהילה (אוכלוסיות מוחלשות והעצמת נשים), לרבות:

המכללה לצמיחה כלכלית ("חסדי לב") - המכללה הוקמה במטרה ליצור שינוי עבור משפחות מהעמד הביניים בישראל, המעוניינות לקחת על עצמן אחריות ולהוביל שינוי. מדובר בחברה לתועלת הציבור. כל ההכנסות מפעילות המכללה מיועדות לשיקום משפחות הנמצאות בעוני כלכלי בגליל. החברה פועלת באמצעות הכשרת יועצים פיננסיים להפצת הידע, סדנאות וקורסים למשפחות במגוון נושאים כלכליים, שיתופי פעולה עם רשויות מקומיות לצמצום עוני בקהילה והעצמת משפחות, תכניות לחינוך פיננסי לילדים המטפחות שיקול דעת ואחריות פיננסית ועוד. בשנה האחרונה העבירה המכללה סדנאות לילדי עובדים לקראת תחילת פעילותם עם עמותות כחלק מפרויקט העסקת ילדי עובדים.

בנוסף, מעורבת ישראל גם בפרויקטים הבאים:

"אמץ לוחם" - מזה למעלה מעשור מאמצת הקבוצה, את גדוד הסיוע של הנח"ל במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" ומעניקה לחייליו תמיכה שוטפת לרווחת הגדוד. פעילות זו נמשכה גם במהלך השנים 2014-2015. במהלך מבצע "צוק איתן" שהתקיים בחודשי הקיץ ב-2014, הגבירה ישראל את תמיכתה בגדוד והעמידה לרשותו תקציב נוסף לליווי הגדוד ופצועיו במבצע ולאחריו.

לזכור ולא לשכוח - ישראל כמחויבת פועלת להנצחת זיכרון השואה במספר ערוצים: מימון מסע ל"גדעונים"

עיגול לטובה על 18,666,550 ש"ח, אשר הועברו על ידי 146,210 לקוחות. 8,010,477 ש"ח נתרמו בשנת 2015 לבדה.

כבר בשנת 2010 הצטרפה ישראל ל"עיגול לטובה", והיא מאפשרת ללקוחותיה לתרום לעמותות המשתתפות בעיגול לטובה. ישראל מעמידה מדי שנה את מוקדי השירות והמכירות שלה, ומציעה באמצעותם ללקוחותיה להצטרף ל"עיגול לטובה". מאז התחלת שיתוף הפעולה עם עיגול לטובה, נתרמו באמצעות לקוחות ישראל מהווים 71% מסך המעגלים. מאז התחלת שיתוף הפעולה עם עיגול לטובה, נתרמו באמצעות לקוחות ישראל 12,741,390 ש"ח.

**עיגול לטובה**

עיגול לטובה היא עמותה ללא כוונת רווח הפועלת לשיפור החברה הישראלית. העמותה מציעה מנגנון בו לקוחות העושים שימוש בכרטיס אשראי מבקשים לעגל עסקאות בכרטיס האשראי לשקל הקרוב, והאגורות שבהפרש נתרמות לעמותות ולארגונים על פי בחירת הלקוח התורם. בין העמותות המשתתפות ניתן למצוא את "גדולים מהחיים", "אלו"ט", "תנו לחיות לחיות", "עלם", "איל"ן", "חיבוק ראשון" ועוד.

מאז הקמתה ב-2009, עומד סך התרומות באמצעות



**התנדבות עובדים**

מעבר למדיניות התרומות, ישראלכרט פועלת בהתמדה להגברת המודעות של עובדיה לנושא המעורבות החברתית ומעודדת פעילות התנדבותית. הנחת היסוד העומדת בבסיס התפישה של ישראלכרט היא שכל התורם - נתרם. זאת, מתוך ההבנה כי מעורבות אישית תורמת לתחושת גאווה, למוטיבציה ולחיזוק ההזדהות עם פעילות החברה. במסגרת זאת, עובדי ישראלכרט מתנדבים לאורך השנה במגוון פעילויות בשיתוף פעולה עם עמותות שונות בקהילה.

העובדים מתנדבים ותורמים גם בפעילויות ובערוצים הבאים:

**ימי התרמה** - במסגרתם הביאו העובדים חפצים מבתיהם (ספרים, ילקוטים, נעליים, משחקים, בגדים, תחפושות לפורים) בהתאם לצורכי עמותות שונות.

**"כריך לכל תלמיד"** - בשנים 2014-2015 סיפקה ישראלכרט בכל יום כריכים ל-145 ילדים משישה בתי ספר שונים. הכריכים נאזרים ע"י עובדי ישראלכרט. בראש השנה ובפסח, ישראלכרט מכינה ושולחת ערכות לחג למשפחות הילדים ובהן מצרכים בסיסיים לטובת סעודת חג משפחתית.

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

**קמפיין "מתן"** - הקבוצה מקיימת מזה 13 שנים פעילות התרמה ארגונית, המספקת לעובדים הזדמנות לעזור ולסייע באמצעות תרומתם לעמותות הפועלות בתחומים הקרובים לליבם. על כל תרומה של עובד, מתבצעת תרומה של ישראלכרט בהתאמה.

**הוקרת עובדים מתנדבים**

במהלך שנת 2015 פעלה ישראלכרט להוקיר את עובדיה המתנדבים באמצעות שבוע הוקרה עבור מתנדבים בזמן חילול כלל המתנדבים להראותו המעשירה של חילי טרופה, איש חינוך ויזם חברתי, אשר ניהל במשך 5 שנים תיכון לנוער בסיכון וכיהן כסמנכ"ל עמותת "אחרי". בנוסף, במהלך השנה התקיימה פעילות של בחירת מצטיינת/ת אגפי בתחום תרומה לקהילה. בתחילת שנת 2016 התקיים טקס בנוכחות הנהלת החברה ובו צוינו לשבח 18 מצטייני תרומה לקהילה שנבחרו ע"י חבריהם והמחוננים עליהם.

**התנדבות עובדים בישראלכרט 2014-2015:**

✓ במסגרת הפעילות בקהילה של ישראלכרט, במגוון הפעילויות השונות, בשנת 2014 התנדבו 435 עובדים ובשנת 2015 התנדבו 891 עובדים, זאת בעקבות החשיבות שייחסה החברה לנושא התרומה לקהילה. זוהי עלייה של 181% במספר המתנדבים לעומת שנת 2013, אז התנדבו 317 מעובדי החברה.

**יעדים**

החברה תפעל לשמור על כמות גבוהה של מתנדבים גם בשנים הבאות.

**משפחה של מעשים טובים**

בשנת 2015 הורחבה פעילות התרומה לקהילה בחגיגות שנת ה-40 לישראלכרט ו-20 שנה לפעילות אמריקן אקספרס בישראל. במסגרת זאת, שמה ישראלכרט דגש על חיזוק חשיבות הנתינה לקהילה בקרב העובדים ולהטמיע את המסר "כולנו משפחה אחת". זאת באמצעות מגוון האפשרויות להתנדבות בקהילה, בהן העובדים ובני משפחתם תרמו יחד וחזקו את הקשר המשפחתי באמצעות עשיית "מעשים טובים". בין הפעילויות שהתקיימו במסגרת זו:

**מלאכי יום הולדת** - עריכת ימי הולדת לילדים אשר אין אף גורם אחר שחוגג עבורם. קבוצות רבות של עובדים ובני משפחתם יצאו ו/או ממתנים לצאת בעתיד לחגוג לילדים אלו.

**גדולים מהחיים** - יום התרמה לילדי עמותת גדולים מהחיים הועבר בשידור חי ממוקדי השירות בבית ישראלכרט. עובדי ישראלכרט ובני משפחותיהם

התנדבו לענות לשיחות ההתרמה.

**ירידי עמותות** - לקראת החגים מזמינה הקבוצה עמותות אשר מציעות למכירה מוצרים המתאימים לחג שכל הכנסותיהם תרומה לעמותה. בכל יריד משתתפות 5-7 עמותות. בין העמותות שהשתתפו: מפתנים, קוקיות, ילדודס, גרין אנדס, אנוש, ועוד.

ישראלכרט שמה דגש על חיזוק חשיבות הנתינה לקהילה בקרב העובדים ולהטמיע את המסר "כולנו משפחה אחת"





## סוף דבר

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

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

## איכות הסביבה

ישראלכרט היא חברה המספקת שירותים, פועלת בשטח משרדי מצומצם יחסית ומכאן שההשפעה הסביבתית שלה קטנה והיא איננה נושא מהותי בפעילות. עם זאת, ישראלכרט מכירה באחריותה על איכות הסביבה מתוך הבנת חשיבות התחום בהווה, אך בראיית הדורות הבאים.

יישום תחום איכות הסביבה של ישראלכרט מנוהל לאור הקפדה על העקרונות 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.
- במהלך שנות הדיווח, בוצעו בישראלכרט יוזמות שונות בנושא איכות הסביבה, כגון:
  - מחזור בקבוקי שתייה מול תאגיד אל"ה.
  - מחזור כלל הנורות במשרדיה.
  - מחזור נייר וקרטונים, והעברתם לטיפול נאות בתמ"ן.
  - שדרוג מערכת בקרת האנרגיה בבניין ישראלכרט, הכוללת כיבוי אוטומטי של התאורה ומיזוג האוויר בשעות הלילה, ועל ידי כך הגברת החסכון והקטנת ההשפעה הסביבתית של החברה.



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



ממד ב-3.1	ממד	תיאור	עמוד בדוח
<b>מדדי פרופיל הדוח</b>			
3.4	G4-31	פרטי קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו	5-6
3.12	G4-32	תכולת הדוח בהתאם לתקן GRI-G4	טבלה זו
3.13	G4-33	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית (בקרת נאותות) על הדוח	לדו"ח לא בוצעה הבטחת איכות חיצונית
4.1	G4-34	מבנה הממשל התאגידי של החברה כולל ועדות דירקטוריון	69-70
-	G4-35	תיאור תהליך האצלת הסמכויות של ההנהלה בנושאי אחריות תאגידית למנהלים ועובדים בארגון	69-70
4.4	G4-37	תיאור תהליכי התייעצות בין הדירקטוריון לבין מחזיקי העניין של הארגון	69
4.3	G4-38	הרכב הדירקטוריון	69
4.6	G4-41	תהליכים למניעת ניגוד עניינים בקרב חברי הדירקטוריון	69
-	G4-42	תפקיד הדירקטוריון והנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון ערכים, אסטרטגיה, מדיניות הארגון ומטרות בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית	69-70
4.9	G4-45	תפקיד הדירקטוריון לפיקוח על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, חברתיים וסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים	69-70
-	G4-46	ביקורת הדירקטוריון על תהליך ניהול (הערכת) הסיכונים של הארגון (לרבות בנושאי אחריות תאגידית)	69-70
4.9	G4-47	תדירות ביקורת הדירקטוריון על זיהוי וניהול הביצועים בנושאי אחריות תאגידית	70
4.5	G4-51	פירוט הקשר בין תגמול הדירקטורים, ההנהלה הבכירה והמנהלים (כולל הסדרי פרישה) לבין ביצועי החברה	69
-	G4-56	תארת ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	73
-	G4-57	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות ביחס לנושאים של התנהגות חוקית או אתית	74
-	G4-58	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון לפניית בנושאים של התנהגות לא חוקית או לא אתית	74
<b>מדדי ביצוע</b>			
		G4-DMA ביצועים כלכליים	13-14, ראו גם דוח כספי לשנת 2015 עמ' 20-11
EC1	G4-EC1	ערך כלכלי ישיר שיצרה החברה	13-14
EC3	G4-EC3	התחייבויות החברה בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה	63
EC4	G4-EC4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	13-14
		G4-DMA סביבת העסקה	51
LA3	G4-LA2	הטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה, אשר להן לא זכאים עובדים במשרה חלקית או עובדים זמניים	63
LA15	G4-LA3	חזרה לעבודה לאחר חזרה מחופשת לידה	51
		G4-DMA יחסי הנהלה עובדים	59-63
LA5	G4-LA4	תקופות ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים, והאם הן מצוינות בהסכם הקיבוצי	63
		G4-DMA הכשרה	64-66
LA10	G4-LA9	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד	66
LA11	G4-LA10	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	64-66
LA12	G4-LA11	אחוז עובדים המקבלים משוב סדר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	61

ממד ב-3.1	ממד	תיאור	עמוד בדוח
<b>מדדי פרופיל הדוח</b>			
1.1	G4-1	הצהרה ברמת יו"ר הדירקטוריון/מנכ"ל לגבי הרלוונטיות של אחריות חברתית לחברה ולאסטרטגיה שלה.	3
1.2	G4-2	ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים, בהתייחס לשני היבטים: השפעות החברה על קיימות ועל מחזיקי העניין והשפעות מגמות, הזדמנויות וסיכונים בנושא קיימות על החברה.	7-8
2.1	G4-3	שם הארגון ותיאור הפרופיל הארגוני	10
2.2	G4-4	תיאור המוצרים / שירותים עיקריים.	10
2.4	G4-5	המיקום הגיאוגרפי של מטה החברה.	10
2.5	G4-6	מספר המדינות בהן פועלת החברה, ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים שבהם דן הדוח החברתי	פעילות קבוצת ישראל בבישראל
2.6	G4-7	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	12
2.7	G4-8	השווקים אותם משרתת החברה.	10
2.8	G4-9	גודל ומידע על החברה.	13-14
LA1	G4-10	מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר.	53,55-59
LA4	G4-11	אחוז עובדים בהסכמים קיבוציים.	51
-	G4-12	תיאור שרשרת האספקה של הארגון.	79
2.9	G4-13	שינויים משמעותיים בארגון לרבות גודל, מבנה, בעלות ושרשרת האספקה.	לא היו שינויים משמעותיים
4.11	G4-14	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי עקרונות ריו.	לא רלוונטי לפעילות ישראל בבישראל
4.12	G4-15	פירוט עקרונות או יוזמות חיצוניות אחרות שאותן אמצ' הארגון.	ישראל בבישראל לא יוזמות רלוונטיות
4.13	G4-16	חברות באיגודים/ארגונים ו/או ארגוני סניגור לאומיים או בינ"ל.	ישראל בבישראל לא יוזמות רלוונטיות
2.3	G4-17	פירוט רשימת היישויות/חברות על פי המופיע בדוחות הכספיים המאוחדים של החברה. האם דוח הקיימות מכסה את כולן?	7
3.5	G4-18	תהליך הגדרת תכולת הדוח ותיאור ההשפעות של הארגון בנושאים המהותיים.	7
-	G4-19	רשימה של הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח	9
3.6	G4-20	הגדרת נושאים מהותיים בתוך הארגון וגבולות ההשפעה של הנושאים	8
3.7, 3.8	G4-21	הגדרת נושאים מהותיים בתוך הארגון וגבולות ההשפעה של הנושאים	8
3.10	G4-22	הסבר על ניסוח מחדש של היגידים / נתונים מדוחות קודמים	66
3.11	G4-23	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה וכו' ביחס לתקופות דיווח קודמות	7
4.14	G4-24	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	13
4.15	G4-25	פירוט תהליך ההגדרה והבחירה של מחזיקי העניין של הארגון	13
4.16	G4-26	תיאור גישת הארגון לתהליך הדיאלוג ובתהליך הגדרת הנושאים לדוח	19,59,82
4.17	G4-27	רשימת נושאים מרכזיים שהועלו בדיאלוג ותגובת הארגון	8
3.1	G4-28	התקופה המדווחת	השנים 2014-15
3.2	G4-29	מועד פרסום הדוח האחרון	2014
3.3	G4-30	תדירות הדיווח (שנתי או דו שנתי)	דו שנתי



נושאים מהותיים בדוח ושיוכם לאספקטים בתקן ה-GRI-G4  
(הנושאים מופיעים לפי סדר הופעתם בדוח)

שם האספקט בתקן ה-GRI-G4	נושא בדוח
Economic Performance	יצירת ערך כלכלי
Product and Service Labeling	מצינות בשירות
Product Portfolio	שילוב היבטים חברתיים בפעילות
Customer Privacy	פרטיות הלקוח
Anti-corruption	מניעת זיוף והונאה
Product and Service Labeling	הוגנות במוצרים ובשירותים
Employment	סביבת העסקה נאותה
Equal Remuneration for Women and Men, Diversity and Equal Opportunity	שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה
Diversity and Equal Opportunity	גיוון בתעסוקה
Labor/Management Relations	יחסי הנהלה- עובדים
Training and Education	הכשרה ופיתוח עובדים
Governance (General Standard Disclosures)	ממשל תאגידי (אינו מוגדר כאספקט, אלא כחלק מהמידע הכללי שהארגון נדרש לדווח עליו)
Compliance	צייתנות
Anti-corruption, Ethics and Integrity (General Standard Disclosures)	אתיקה וטוהר מידות (אתיקה אינו מוגדר כאספקט, אלא כחלק מהמידע הכללי שהארגון נדרש לדווח עליו)
אינו חשוך לאספקט מסוים	המשכיות עסקית
Local Communities	השקעה בקהילה

ממד ב-G3.1	ממד	תיאור	עמוד בדוח
מדדי ביצוע			
	G4-DMA	גיוון ושיוויון הזדמנויות	57
LA13	G4-LA12	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים (מין, גיל, מיעוטים, השכלה)	53,69 ראו גם דוח כספי לשנת 2015 עמ' 159-166
	G4-DMA	שיוויון מגדרי	51
LA14	G4-LA13	שכר הבסיס של נשים מול גברים בכל דרג	51
	G4-DMA	מניעת אפליה	51
HR4	G4-HR3	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שנקטו	51
	G4-DMA	קהילה מקומית	82
S01	G4-S01	אחוז הפעילויות בהן ישנה השפעה בקהילה מקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה תוכנית פיתוח קהילתית	82-88
	G4-DMA	מניעת שחיתות	71,75
S03	G4-S04	תקשור והכשרה בנושא שחיתות בארגון	72,76
S04	G4-S05	אירועי שחיתות בתקופה המדווחת	72
	G4-DMA	צייתנות	71
S08	G4-S08	הסך הכספי של הקנסות המשמעוניים ופירוט הסנקציות הלא כספיות בגין אי צייתנות לחוקים ותקנות	72
PRMA FS15-16	G4-DMA	סימון/מיתוג מוצרים ושירותים	43
PR3	G4-PR3	סוג המידע שנדרש לספק על פי נוהלי החברה. אחוז המוצרים/שירותים הכפופים לדרישות אלה	43
PR4	G4-PR4	מספר המקרים של אי צייתנות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי "סימון" שירותים/מוצרים	72
PR5	G4-PR5	התנהלות בנושא שביעות רצון לקוחות, לרבות תדירות מדידת שביעות רצון הלקוחות, תוצאות והסקת מסקנות	19,21-22
	G4-DMA	פרטיות הלקוח	39
PR8	G4-PR8	מספר התלונות בנושא פרטיות לקוחות ואופן מידע של לקוחות	39
	G4-DMA	צייתנות	71-72
PR9	G4-PR9	הערך הכספי של קנסות משמעוניים בגין אי צייתנות לחוקים ותקנות לגבי מתן שירות וקבלתו	21
	G4-DMA	פרופיל המוצר/שירות	27-30 36-38
FS7	G4-FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	36-86

