

Partner 5G

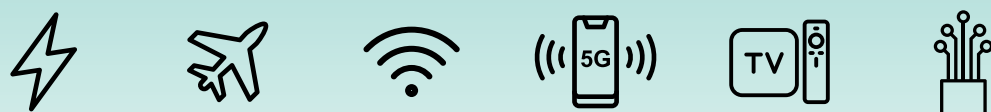
דוח אחריות תאגידית - ESG

2024



אחמד אשקר
מנהל מרכז אום אל פאחם

אליאור קשקש
מנהל חנות Partner store דיזנגוף סנטר



כל המצולמים בדוח הינם עובדי פרטנר

תוכן עניינים

1	1. דבר יו"ר ומנכ"ל
3	2. ישראל לפני הכל – אחריות, חוסן וערכות הדדיות
	3. פרק פתיחה:
5	פרטנר – נעים להכיר
5	● מי אנחנו
5	● חזון ודרך החברה
7	פרטנר במספרים
8	● נתונים כספיים
9	● מבנה החברה
11	● מה חדש מהדוח האחרון?
11	● תפיסת האחריות התאגידית בפרטנר
14	● התחייבותינו וערכי החברה
15	● נושאים מהותיים
15	● דיאלוג עם מחזיקי עניין
16	● מדדים ודירוגים
17	● חיבור העשייה של פרטנר ליעדי הפיתוח של האו"ם (SDG's)
21	פרק מיוחד: חרבות ברזל
25	4. הלקוחות והשירות שלנו - רואים כל לקוח
26	● מיקודי שנת 2024
27	● שירות: תפיסת השירות אופן מתן השירותים איכות השירות נגישות השירות
28	● שיווק אחראי
29	העובדים שלנו - יוזמים, מתפתחים, משפיעים
30	● שוויון מגדרי
31	● תנאי העסקה וזכויות עובדים
32	● גיוון והכלה
33	● סביבת העבודה בפרטנר
37	● בטיחות וגהות בעבודה
37	● פיתוח והכשרה
41	6. מחוברים לקהילה - מייצרים אימפקט
43	● ציר לאומי - חיבור לערכים שלנו כחברה ישראלית
44	● ציר כלכלי חברתי - שילוב והעצמת אוכלוסיות מודרות
40	● ציר עסקי כלכלי - רתימת יכולות הליבה העסקית שלנו
45	● ציר שוויון מגדרי והזדמנויות
47	7. הספקים שלנו - שקיפות והוגנות
48	● מדיניות רכש ושרשרת אספקה
48	● הספקים שלנו
49	8. הסביבה שלנו - מיישמים קיימות
50	● מחויבות לשמירה על הסביבה - מדיניות סביבתית
51	● ניהול סביבתי ותהליכים/ביצועים מרכזיים בשנתיים החולפות
51	● ביצועים סביבתיים
57	9. ממשל תאגידי
58	● ממשל תאגידי ועבודת הדירקטוריון
61	● קוד אתי
61	● ניהול תקין: שמירה על זכויות אדם הגנה על פרטיות וסודיות מניעת שוחד ושחיתות
65	● ניהול סיכונים
67	● פרטיות, אבטחת מידע וסייבר
68	● הליכים משפטיים משמעותיים
69	11. GRI Index

אנו גאים להציג בפניכם את דוח ה-ESG של חברת פרטנר לשנת 2024.

במהלך שלוש השנים האחרונות, בוצעו בחברה תהליכי עומק שכללו התעצמות פנימית, שיפור תהליכי עבודה ומערכות, דיוק מיקודים והשבחת בסיס הלקוחות באמצעות מיקוד בערך ושירות טוב יותר עבור לקוחותינו. בשנים אלו השקענו סכומי כסף גדולים בתשתיות הסלולר והסיבים ובשדרוג מערכות המידע והדיגיטל על-מנת לשפר ולהשביח את החברה.

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

פרטנר ממשיכה לאורך כל הדרך להתמקד במחזיקי העניין של החברה: העובדים שלנו, הלקוחות, הקהילה ובעלי המניות.

עובדי פרטנר הם חלק מרכזי ועיקרי ואנו פועלים רבות כדי להיות מקום עבודה שוויוני, טוב ומאפשר לכל עובד ועובדת, לצד פעילות רווחה רחבה ומעטפת תנאים מהטובות בשוק. אנו פועלים להעסיק עובדים מאוכלוסיות מגוונות, לקדם ולהכשיר את העובדים והמנהלים שלנו ולבנות להם אופק מקצועי ואישי. בפרטנר אחוז גבוה של נשים בכל דרגות הניהול, כאשר בדוח פערי השכר קיימים הפרשים מינוריים בין העובדים לעובדות, המשקפים את יישום תפיסתנו בנושא.

פרטנר של סוף 2024 טובה משמעותית מזו של תחילת השנה, כאשר אנו משקיעים יותר בטכנולוגיה, חדשנות, תשתיות ושירות עם ערך ללקוחות שלנו. פריסת הסיבים האופטיים שאותה אנו מציעים ללקוחותינו הינה הרחבה במדינה, מצפון לדרום, פריפריה ומרכז, במטרה להגיע לכל בית בישראל. זאת לצד רשת סלולר הדור ה-5 המתקדמת בישראל, אותה השקנו לאחרונה, עם מספר אתרי השידור הגבוה בישראל.

פרטנר היא חברה חיונית בשגרה ובעתות חירום בפרט. אנחנו מבינים היטב את המחויבות שלנו לספק ללקוחות שלנו שירותי אינטרנט, סלולר וטלוויזיה בכל מקום וזמן. המשימה שלנו היא להגיד "כן" לכל בקשה וצורך שמגיעים מהלקוחות ולתת פתרון, גם אם זו בקשה יוצאת דופן שלא פגשנו בעבר. מעל הכל, הדבר המרכזי בתפיסה שלנו הוא הוגנות כלפי הלקוחות שלנו, כאשר אנחנו מוכרים להם רק שירותים שהם באמת צריכים. זאת, לצד ערכי החברה והחזון שלה.

הפעילות העניפה שלנו עבור החברה הישראלית מפורטת בדו"ח, אולם אנחנו מבקשים להתמקד ברוח ההתנדבותית של עובדי ועובדות פרטנר שהובילה את הפעילות. מתחילת המלחמה, כ-500 עובדים התחברו לקבוצת "כוח המתנדבים של פרטנר" ונתנו שירות לכל צורך שעלה מלקוחות ואזרחים, באופן מעורר השראה ויוצא דופן.

פרטנר מאמצת את "קיבוץ כרם שלום" ומלווה אותו מתחילת המלחמה עד לשיקום ולצמיחה. זוהי שעתה היפה של פרטנר ועובדיה להחזיר לקהילה. גם בשנת 2024 המשכנו את תמיכתנו בשותפים החברתיים שלנו "לתת", עמותת "אור למשפחות", "כנפיים של קרמבו, ארגון "לב אחד", עמותת "עדן" לקידום נשים ואימוץ גדודי הלוחמים - גדוד השריון "עזוז", גדוד "שחר" לחילוץ והצלה וחטיבת המילואים "נגבה". זאת, בנוסף לפעילויות השוטפות למען הקהילה והסביבה.

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

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

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

שלכם,

שלמה רודב,

יו"ר הדירקטוריון

אבי גבאי,

מנכ"ל

2. ישראל לפני הכל – אחריות, חוסן וערבות הדדית



מאז פרוץ מלחמת חרבות ברזל, החברה הישראלית נדרשת להתמודד עם מציאות ביטחונית מורכבת ובלתי צפויה – רצף עימותים בגזרות שונות, התמודדות ישירה מול איראן, ואתגר מתמשך של חוסר ודאות. כל זאת, בעוד הכאב הלאומי נמשך על רקע העובדה שעדיין ישנם חטופים שטרם שבו לחיק משפחותיהם. בתוך מציאות זו, פרטנר פועלת מתוך תחושת אחריות כלפי המרקם הישראלי כולו, ומחויבת להמשיך לפעול למען חוסן, ערבות הדדית ותמיכה – כל עוד השגרה טרם חזרה.

העובדים שלנו

מאות מעובדי ועובדות פרטנר גויסו למילואים, ורבים נוספים מתמודדים עם השלכות ישירות ועקיפות של המלחמה. החברה פעלה לשמור על רצף תעסוקתי והמשכיות זכויות ולכן מפעילה מערך תמיכה רחב הכולל, בין היתר: ליווי אישי, סיוע נפשי, סדנאות חוסן, אירועי הוקרה, גמישות תעסוקתית, שמירה על קשר עם משרתי המילואים ובני משפחותיהם, ומתן הטבות ייעודיות. כל אלה נועדו לאפשר לעובדים להתמודד עם האתגרים, לשמור על תחושת ביטחון ושייכות, ולהמשיך להיות חלק בלתי נפרד מהחברה גם בתקופות של חוסר ודאות.

הלקוחות שלנו

החל מתחילת המלחמה, פרטנר עשתה ככל שביכולתה כדי להבטיח המשכיות שירות לכל לקוחותיה – תושבי הדרום, הצפון, מפונים, חיילים, עסקים קטנים וגדולים וקהילות ייחודיות. החברה תגברה את מערכי השירות והתמיכה, הרחיבה את נגישות השירות לגיל השלישי ולקהילת החירשים, והעניקה מגוון הטבות והקלות, לרבות תוכן טלוויזיוני פתוח, חבילות תקשורת ייעודיות בארץ ובחו"ל, ציוד חלופי וניידות שירות בשטח. כמו כן, פרטנר האיצה חיבורים לאינטרנט מהיר במקלטים ובאזורים שנפגעו, ופעלה להקלות בתשלום והמשכיות גלישה גם בעת חירום. פרטנר ממשיכה להעניק שירות אמין, זמין ומותאם, תוך הבנה עמוקה של תפקידה כחברת תקשורת מובילה.

הקהילה הישראלית

פרטנר רואה עצמה חלק מהמרקם הישראלי ופועלת לחיזוק החוסן החברתי. במהלך המלחמה, החברה הרחיבה את מעגלי התמיכה והמעורבות: אימוץ קיבוץ כרם שלום ותמיכה בתושביו, ליווי גדודי מילואים, שותפות עם עמותות חברתיות, סיוע לאוכלוסיות מוחלשות, תרומות כספיות ושווה כסף, התנדבות עובדים והקמת מערך מתנדבים פנים-ארגוני. החברה פועלת מתוך הבנה שחוסן חברתי וערבות הדדית הם תנאי הכרחי להתמודדות עם המשבר, וממשיכה ללוות את הקהילה בזמנים מורכבים אלו. המציאות המורכבת שנכפתה על כולנו עדיין נמשכת, ופרטנר נשארת מחויבת לעמוד לצד עובדיה, לקוחותיה והקהילה כולה – כל עוד יידרש. מתוך מחויבות לערכים של חוסן, ערבות הדדית ואחריות קהילתית. פרטנר עוקבת מקרוב אחר ההתפתחויות, וממשיכה לבחון את הצרכים העולים – כדי להעניק תמיכה מדויקת, רלוונטית ומיידית, הן לעובדים, הן ללקוחות והן לקהילה הישראלית.

פרטנר - נעים להכיר

מי אנחנו?

חברת פרטנר תקשורת בע"מ היא קבוצת תקשורת ישראלית מובילה, המספקת שירותי תקשורת סלולרית וקווית, לרבות אינטרנט, טלפוניה, שיחות בינלאומיות, טלוויזיה, פתרונות לעסקים וכן ציוד נלווה. פעילות החברה מתבצעת תחת המותגים פרטנר 5G, פרטנר פייבר, פרטנר TV ופרטנר פאוור.

החברה התאגדה לראשונה בישראל בשנת 1997 ומניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב. בעלת השליטה בחברה (כ-27%) היא אמפיסה אחזקות, המוחזקת בין היתר על ידי מנכ"ל החברה, אבי גבאי ויו"ר החברה, שלמה רודב. נכון לתחילת 2025, פרטנר מספקת שירותי תקשורת סלולרית לכ-2,632 מיליון מנויים, המהווים כ-24% מכלל מנויי הסלולר בישראל, כאשר לחברה פריסה רחבה של רשת דור 4 ורשת דור 5 בכל רחבי ישראל. בנוסף, לחברה תשתית אינטרנט סיבים אופטיים עצמאית המגיעה לכמעל ממיליון משקי בית, כאשר במקביל חתמה החברה על הסכמים עם חברות תשתית אחרות להרחבת פוטנציאל ההיצע ללקוחות. לשירות הסיבים מנויים כ-446 אלף לקוחות. כמו כן, לחברה כ-200 אלף מנויי טלוויזיה. בתחילת שנת 2024 החלה החברה לפעול גם בתחום האנרגיה כספקית חשמל ללקוחות פרטיים ועסקיים.



חזון החברה

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

הדרך שלנו

פשטות

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

מתן גישה בכל מקום וזמן

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

שירות מצוין

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

אופטימיזציה מתמשכת

מאמץ בלתי פוסק לשיפור המצוינות התפעולית תוך הסתייעות בפיתוחים ופתרונות טכנולוגיים

ESG פארטל 2024 סימספריים

נתונים כספיים לשנת 2024

הכנסה חודשית ממוצעת למנויי אינטרנט (ARPU) 90 ₪	הכנסה חודשית ממוצעת למנויי סלולר (ARPU) בנטרול דמי קש"ג 42 ₪	חוב פיננסי נטו 254 מיליון ₪	תזרים מזומנים חופשי מתואם 285 מיליון ₪	רווח נקי 277 מיליון ₪	Adjusted EBITDA 1.187 מיליארד ₪	הכנסות 3.324 מיליארד ₪
---	---	---	--	---	---	--

ביצועי ESG 2024

87% מעובדי החברה עברו הדרכה על הקוד האתי 	הרחבת פעילויות חברתיות בעלות ערך עם עמותת "אור למשפחות", תנועת הנוער "כנפיים של קרמבו", גדודי הלוחמים של צה"ל, חטיבת המילואים "נגבה", כוחות הבטחון, ארגון "לב אחד" ועוד	55% מצי החברה הם רכבים היברידיים חסכוניים וחשמליים	48% בכלל החברה הן נשים	11 שנים ברציפות פלטינה + באחריות תאגידית
89% מעובדי החברה קיבלו משוב	1.445 כ- מיליון ₪ הוקצו לנושאי אחריות תאגידית בנוסף לכ- 500,000 ₪ תרומה בשווי כסף וכ- 640,000 ₪ שהועברו כתקציב לנושאי איכות הסביבה		50% נשים בהנהלה הבכירה של פרטנר	
2565 עובדים בפרטנר		3.4% עובדים עם מוגבלות השתלבו בפרטנר	44% מנהלות בכלל החברה 	ממוצע שעות התנדבות לעובד 6.2 כ- שעות

ההנהלה שלנו והמבנה הארגוני של החברה



אבי גבאי
מנכ"ל



מירי תקוטיאל
סמנכ"ל חטיבת כספים



רוני אראל גינזבורג
סמנכ"ל חטיבה קמעונאית



יעל גאוני
סמנכ"ל תקשורת ורגולציה



אבי דבורה
סמנכ"ל חטיבת לקוחות עסקיים



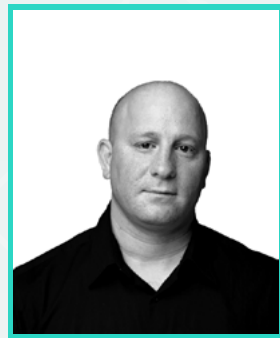
יבגני דולקרט
סמנכ"ל משאבי אנוש ותפעול



עטרה ליטבק שחם
מנהלת חדשנות ומצוינות



יגאל גלעדי
סמנכ"ל חטיבת הנדסה



ניסן אריה
סמנכ"ל חטיבת עסקים גלובליים



אלדד פילס
סמנכ"ל חטיבת מערכות מידע



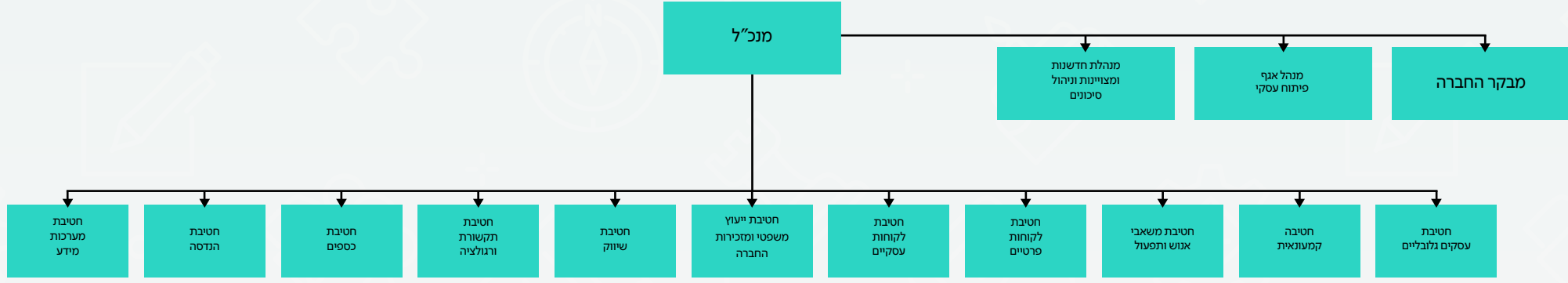
מאיה רדושינסקי
סמנכ"ל חטיבת לקוחות פרטיים



שרית הכט
סמנכ"ל ייעוץ משפטי ומזכירת החברה



אסף אביב
סמנכ"ל חטיבת שיווק ותוכן



1. המשך פריסת הדור ה-5 במקביל לשדרוג כלל הלקוחות לליבת הרשת החדשה 5G SA.

2. המשך פעילות להתייעלות אנרגטית והפחתת השפעות סביבתיות באמצעות מגוון פעילויות, ביניהן, השקת פיילוט ייחודי להעלאת הטמפרטורה בחדרי הסיבים, במטרה להפחית את צריכת החשמל ולצמצם את טביעת הרגל הפחמנית של החברה.

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

תפיסת האחריות התאגידית בפרטנר ואופן ניהול התחום

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

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



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

● ציר לאומי:

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

● ציר כלכלי חברתי:

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

● ציר עסקי כלכלי:

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

● ציר שוויון מגדרי והזדמנויות:

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

תפיסת האחריות התאגידית של פרטנר והיוזמות שהיא מקדמת, נמצאות בהלימה ליעדי הפיתוח בר קיימא (SDG's – Sustainable Development Goals) שהוגדרו על ידי האו"ם כיעדים המרכזיים להתמודדות עם האתגרים הגלובאליים. חיבור זה, בין היעדים הבינלאומיים לאסטרטגיה העסקית ולאחריות התאגידית, מאפשר בחינת ההשפעות על הסביבה והקהילה בה אנו פועלים ומיצוי מלוא ההזדמנויות ליצירת השפעה חיובית ככל הניתן.

את תחום האחריות התאגידית מובילה מנהלת האחריות התאגידית של החברה, בסיוע רפרנטים בחטיבות החברה, בהובלה ופיקוח של מנכ"ל החברה וסמנכ"לית תקשורת ורגולציה.

ערכי החברה

יוזמה

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

הוגנות

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

פשטות

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

אחריות

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

גמישות

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

מבנה ארגוני לניהול האחריות התאגידית - ESG

מנכ"ל

|

סמנכ"לית תקשורת ורגולציה

|

מחלקת אחריות תאגידית
ותקשורת פנים ארגונית

|

רפרנטים בחטיבות החברה

התחייבותנו למחזיקי העניין של החברה

ללקוחותינו

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

לעובדינו

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

לבעלי המניות ולמשקיעים

לתת ערך מוסף והתחייבות לעשות שימוש נכון ומושכל בהון ובמשאבים

לשותפינו בשרשרת הערך

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

אהרון כהן
אחראי בקשות נתק



נושאים מהותיים

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

1. ממשל תאגידי, אתיקה וניהול תקין

2. חדשנות בשירות ובשביעות רצון לקוחות

3. חדשנות ויצירת תשתיות תקשורת מתקדמות (הרחבת כיסוי דור 5, פריסת נרחבת של סיבים, כניסה לתחום החשמל), לרבות השקעה בממשקים דיגיטליים

4. סביבת עבודה והוגנות תעסוקתית

5. בטיחות ובריאות עובדים ולקוחות

6. השקעה בקהילה

7. ניהול סביבתי, פסולת וחומרים

8. סודיות ואבטחת המידע וסייבר

9. ניהול סיכונים מערכתיים

דיאלוג עם מחזיקי עניין

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



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

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

דוגמאות שיישמו בעקבות משובים ודיאלוג

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

שירות לחירשים בשפת הסימנים על ידי אפליקציה פשוטה וזמינה שבאמצעותה ללקוחותינו יכולים לנהל שיחת ווידאו מתומללת בשפת סימנים.

מדדים ודירוגים 2024-2025

● מדד נטפליקס לשנת 2024 קבע שפרטנר היא ספקית האינטרנט המהירה בישראל ומספקת את הביצועים הטובים ביותר בעת צפייה בשירות נטפליקס בשעות העומס. זאת, הודות לחיבור הישיר של הסיבים שלנו לשרתים של ענקיות האינטרנט העולם, כמו נטפליקס, פייסבוק וגוגל

● רשת הדור ה-5 המובילה בישראל – דירוג nPerf הבינלאומי קובע: "המנויים של חברת פרטנר נהנו מהביצועים הטובים ביותר באינטרנט דור 5 בישראל ב-2024". פרטנר הובילה בביצועים הטובים ביותר בכלל הקטגוריות שנמדדו: גלישה, סטרימינג, מהירות הורדה והעלאה ושיהוי. "הצלחתה של פרטנר בהתמקדות בדור ה-5 מדגישה את תפקידה כחלוצה בטכנולוגיות ניידות מתקדמות"

● חברת התקשורת היחידה בדירוג "100 החברות שהכי טוב לעבוד בהם" ע"פ מדד Coface BDI בשיתוף דה-מרקר (כבר 17 שנים)

● פרטנר מובילה בשירות ומציגה שיפור מתמשך, ע"פ דוח פניות הציבור של משרד התקשורת לשנת 2024 *פורסם בשנת 2025

● זכייה בתחרות המי"ל למציאות בשירות וחוויית לקוח 2025 בקטגורית טכנולוגיות בשירות על מהלך Digital First כבחירה ראשונה של הלקוח ושירות מלא בדיגיטל

● פרטנר פייבר – השירות המוביל בשוק – חברת דירוג ביצועי הרשת הצרפתית nPerf קבעה בדוח שלה לשנת 2024 ש"המנויים של פרטנר נהנים מביצועי אינטרנט ה-WiFi הטובים ביותר בישראל" וש"פרטנר הראתה מציאות יוצאת דופן בביצועי גלישה והפגינה יכולות משמעותיות גם בהזרמת וידאו (סטרימינג)"

● אות Superbrands לתרומה לקהילה במלחמת "חרבות ברזל" ע"ש פולה מוזס ז"ל

שוויון מגדרי

5

5.1 לשים קץ לכל צורות האפליה נגד כל הנשים והנערות בכל מקום

תנאי ההעסקה בפרטנר שווים לנשים ולגברים, ללא הבחנה מגדרית. דוח פערי השכר המגדריים לשנת 2024 מצביע על פערים מינוריים בלבד, כאשר בחלק מהקבוצות אף נרשם פער חיובי לטובת נשים. ההסכם הקיבוצי החדש (2025 – 2027) כולל מינוי אחראית גיוון ושוויון, שעת הורות שאינה מגדרית וימי בחירה מגוונים, כחלק מהטמעת מדיניות שוויונית.

5.2 להפחית עד לאפס את ההטרדות המיניות

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

5.4 הכרה בעבודת טיפול לא משולמת וקידום איזון עבודה-חיים

פרטנר תומכת במשרתות ומשרתי המילואים ובבני משפחותיהם, לרבות נשות מילואימניקים (1.5% מהעובדות), ומספקת מעטפת רווחה, ליווי אישי ושעת הורות שאינה מגדרית, כחלק ממדיניות האיזון בין חיי עבודה לחיים אישיים.

5.5 נוכחות נשית סביב שולחן קבלת ההחלטות בכל הדרגים

לנשים בפרטנר ייצוג משמעותי בכלל הדרגים: 29% בדירקטוריון, 50% בהנהלה, ו-41%-48% בדרגות ניהול שונות. בנוסף, 48% מכלל עובדי החברה הן נשים, מה שמבטא מחויבות עמוקה לשוויון מגדרי ולקידום מנהיגות נשית בארגון.



הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

8

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

פרטנר היא קבוצת תקשורת חדשנית ומחדשת המקדמת ומיישמת סביבת עבודה מגוונת, הכלה של עובדים מרקעים שונים והתאמת סביבת העבודה על פי צרכיהם. החברה משקיעה בטכנולוגיות מתקדמות (5G, סיבים, דיגיטל ו-AI) לשיפור פריון וצמיחה.

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

החברה מעניקה לעובדים סביבת עבודה נוחה ונעימה, המקדמת תהליכי חשיבה יצירתיים וחדשנות. כחלק ממדיניות הרכש, מעניקה החברה העדפה לרכש מעסקים קטנים-בינוניים במטרה לעודד צמיחה ופיתוח של עסקים אלו בחברה הישראלית.

8.5 תעסוקה מקיפה ועבודה הוגנת, שכר שווה

פרטנר מעסיקה כ-2,800 עובדים מכל המגזרים ובכל רחבי הארץ, מעניקה שוויון הזדמנויות בתעסוקה לכל, ומבצעת בקרה רציפה על פערי שכר בין נשים וגברים. 92.5% מהעובדים תחת הסכם קיבוצי, וב-2025 נחתם הסכם קיבוצי חדש (2025-2027) הכולל מעטפת תנאים רחבה: שכר גבוה מהמינימום, ימי בחירה מגוונים, שעת הורות שאינה מגדרית, יעוץ פנסיוני ובדיקות רפואיות. בנוסף, 3.4% מהעובדים הם אנשים עם מוגבלות, 5.9% מהחברה החרדית ו-5% מהחברה הערבית (חלקם בתפקידי ניהול).

8.8 הגנה על זכויות העובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה

מרבית עובדי החברה נמצאים תחת הסכם קיבוצי מיטיב שנבנה בהבנה ובהסכמה עם ועד העובדים. החברה מחויבת לבריאות ובטיחות עובדיה החברה ולקוחותיה, באמצעות מתן הטבות שונות לעובדים לקידום בריאותם, ואף פועלת לפי תקן לבטיחות וגהות תעסוקתית ISO 45001:2018. בשנת 2024 נרשמו 16 אירועי בטיחות קלים בלבד, לצד הדרכות בטיחות ל-95% מהעובדים והספקים.

תעשייה חדשנות ותשתיות

9

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

לפרטנר תשתית סיבים אופטיים עצמאית נרחבת, מהירה ומתקדמת ביותר. הודות לתשתית הסיבים ולהסכמים שהחברה חתמה עם בזק ו-IBC, פרטנר החברה היחידה שנותנת כיום שירות בכל מקום בו יש תשתית סיבים. מצבת המנויים עמדה על 446,000 בסוף שנת 2024.

9.4 שדרוג תשתיות והטמעת טכנולוגיות נקיות

בשנת 2024 השיקה פרטנר פיילוט חדשני להעלאת טמפרטורה בחדרי הסיבים, במטרה להפחית את צריכת האנרגיה ולצמצם את טביעת הרגל הפחמנית של החברה.

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

לחברה הסכמי פריסת סיבים אופטיים עם חברת טמרס טלקום שתאפשר חיבור בין המזרח הרחוק לאירופה. ב-2024 שולבו טכנולוגיות AI בתפעול ובשירות הלקוחות לשיפור היעילות והחדשנות.



צמצום אי שוויון

10

10.2 העצמת וקידום של הכללה חברתית, כלכלית ופוליטית של הכלל

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

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

לצד קידום שוויון בתעסוקה, פרטנר יוזמת ותומכת בפרויקטים מגוונים בקהילה המקדמים שוויון באוכלוסייה.



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

יעד

מטרה

צריכה
ויוצור
אחראיים

12

12.2 השגת ניהול בר קיימא ושימוש יעיל של משאבי טבע

פרטנר משקיעה משאבים רבים לניהול סביבתי, וזאת באמצעות ניטור ובקרה אחר הביצועים הסביבתיים של החברה וכן הטמעת יוזמות סביבתיות. ב-2024 הושק פיילוט חדשני להעלאת טמפרטורה בחדרי הסיבים, לטובת הפחתת צריכת האנרגיה וצמצום טביעת הרגל הפחמנית.

12.5 הפחתת פסולת ועידוד מחזור, הפחתה משמעותית של ייצור האשפה באמצעות מניעה, הפחתה, מחזור ושימוש מחדש

החברה מקפידה לנהל את הפסולת הנוצרת מפעילות החברה, באמצעות יוזמות להפחתת כמויות הפסולת להטמנה והגדלת הפסולת המועברת למחזור ושימוש חוזר ולצמצום המשאבים. כמו כן, פועלת בשיתוף פעולה עם ארגונים סביבתיים שונים המסייעים בניהול תהליכי מחזור של פסולת החברה.

12.6 תרבות דיווח בר קיימא

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

12.8 הגברת מודעות לאורח חיים בר קיימא

החברה פועלת להגברת המודעות של עובדיה בנושא קידום אורח חיים בר קיימא תוך שמירה על איכות הסביבה. ב-2024 בוצעו הדרכות פנים-ארגוניות, שילוט במשרדים ותוכניות ייעודיות להגברת מודעות סביבתית בקרב העובדים.

שינוי
אקלים

13

13.3 מודעות סביב שינויי האקלים

פרטנר מבינה את החשיבות והאתגרים הקיימים בנושא שינויי אקלים והתחממות כדור הארץ, הנובעים מפליטות גזי חממה. לשם כך, פועלת החברה לקידום יוזמות להתייעלות אנרגטית ומבצעת ניטור ובקרה אחר ביצועיה הסביבתיים. בשנת 2024 הושק פיילוט חדשני להעלאת טמפרטורה בחדרי הסיבים להפחתת צריכת אנרגיה, הורחב צי הרכב החשמלי וההיברידי (55% מהצי), והותקנו עמדות טעינה ייעודיות.

שלום, צדק
וחוזק המוסדות

16

16.5 הפחתה משמעותית של שחיתות ושחיד על כל צורותיהם

בחברה קיים נוהל למניעת שחיד ושחיתות המפרט את דרך ההתנהלות הרצויה של עובדיה בקשר והתקשרות מול לקוחות החברה וספקיה.

16.6 פיתוח מוסדות יעילים, אמינים ושקופים בכל הרמות

פרטנר פועלת ליצירת אקלים ארגוני של הוגנות ושקיפות ומייצרת אמצעי תקשורת ודיווח אישיים ואנונימיים על כל הפרה של נהלי החברה או של נושאי הקוד האתי.

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

תהליכי קבלת ההחלטות נעשים באופן שקול ומאוזן, תוך שיתוף והקשבה למחזיקי העניין הפנים ארגוניים והחיצוניים של החברה. בשנת הדוח הודש שיתוף מחזיקי עניין גם בתקופות חירום (מלחמת חרבות ברזל), עם התאמות ייעודיות לעובדים, לקוחות, ספקים וקהילות שנפגעו.



פרק מיוחד

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



ה-7 באוקטובר הפך כל דבר חשוב לפחות חשוב. מתחילת המלחמה הצהרנו בפרטנר על שני דברים בסיסיים.

1. מדינת ישראל היא בראש סדר העדיפויות שלנו ואנחנו מסתכלים קודם מה טוב לעם ולמדינה ורק לאחר מכן על פרטנר.

2. לאחר חודשים רבים, אנחנו למודי ניסיון לכך שהמציאות בשטח עדיין מורכבת ומאתגרת ולכן חובתנו לדאוג לאזרחים, ללקוחות המפונים, לכוחות הביטחון וחיילי צה"ל ולעובדי פרטנר ובני משפחותיהם אשר מתגוררים באזורי העימות והמשרתים במילואים. לצד זאת להמשיך ולהפעיל את החברה ולהתקדם.

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

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

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

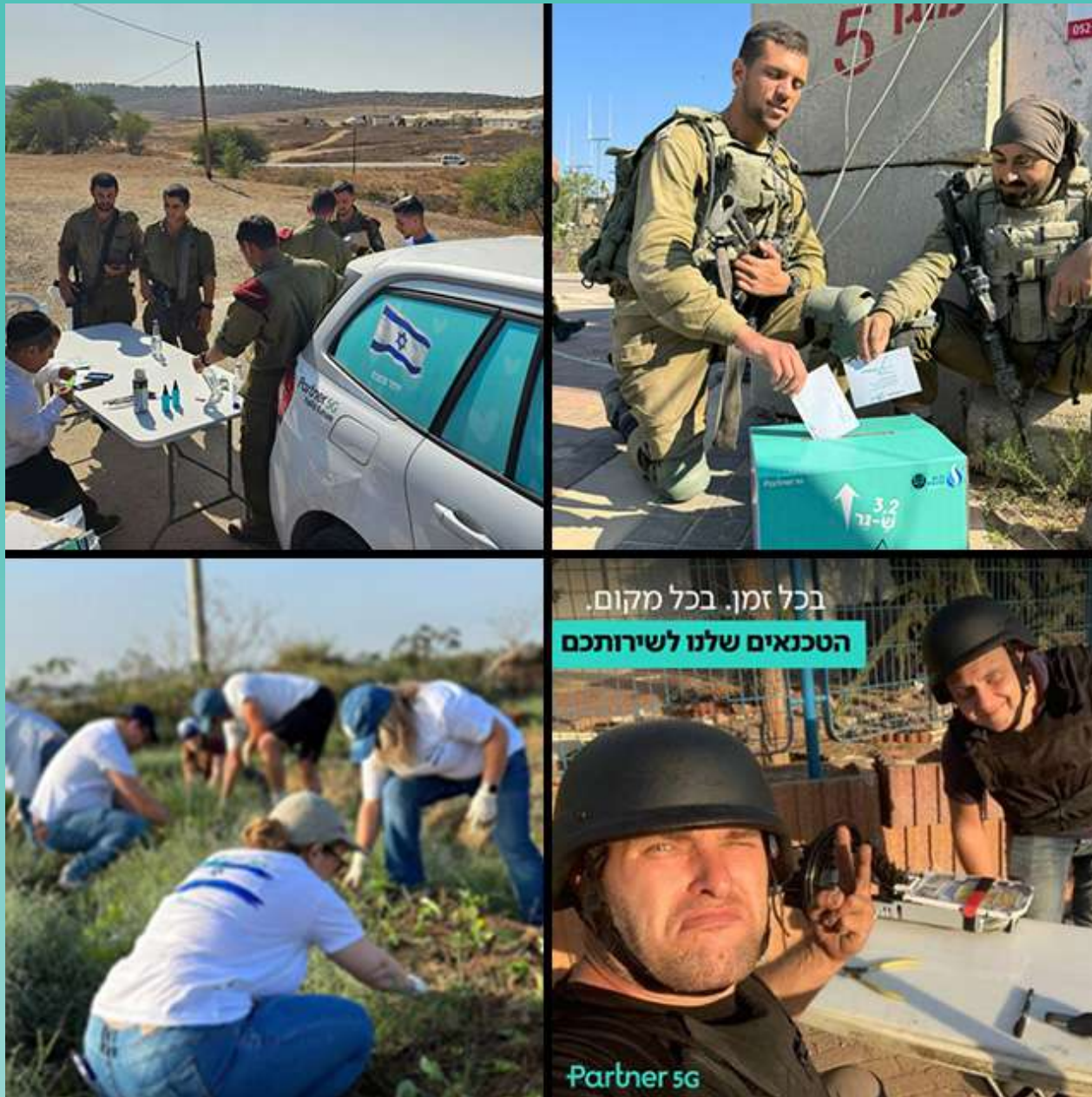
דאגנו לעובדים שלנו

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



בנינו מערך תמיכה ותוכניות סיוע לאוכלוסיה האזרחית וכוחות הביטחון

- הקמנו את "כוח המתנדבים של פרטנר" המונה מאות עובדים - מוקד מתנדבים של העובדים עבור הלקוחות, שנותן מענה שירותי רחב לכל צורך שעולה מהשטח
- תרמנו למעלה מ-20,000 פרטי ציוד לעובדינו שגויסו לשירות מילואים, ללקוחותינו העסקיים מעוטף עזה, לישובים בקו האש, לחיילים ולכוחות הבטחון
- ניידות השירות והתיקונים שלנו הגיעו למאות שטחי כינוס של החיילים בדרום ובצפון בתיאום מלא עם החמ"ל של אכ"א בצה"ל
- שירתנו למעלה מ-5,000 לוחמים. השמשנו מכשירים תקולים כדי שהלוחמים יוכלו להיות בקשר עם הבית והמשפחה
- תרמנו מאות קווי טלפון לפצועי צה"ל ולחיילים
- נרתמנו לחלוקת ערכות למשפחות השכולות בשיתוף עמותת "אור למשפחות"
- ביקרנו בבתי חולים ותמכנו בפצועי המלחמה
- פרטנר מאמצת את קיבוץ "כרם שלום" במסגרת פורום החברות העסקיות והחל מתחילת המלחמה אנחנו מלווים אותם באופן צמוד עד לשיקום ולצמיחה
- העברנו לשטחי הלחימה 30,000 גליות ללוחמים כדי שישלחו דרישת שלום לאהובים שלהם ועובדינו צילמו אותן ושלחו אותן בווטסאפ למשפחות
- אירחנו יריד חקלאות ותוצרת ישראלית בלובי החברה
- עשרות מעובדינו התנדבו בחקלאות ברחבי הארץ וגם בישובי העוטף
- חילקנו לעובדים וללקוחות בכל סניפי ודוכני פרטנר סרטים צהובים להזדהות עם החטופים
- אנחנו תומכים במטה הנעדרים והחטופים ומספקים להם חבילות גלישה למשלחות היוצאות לחו"ל
- טיפלנו ברגישות בספקים שלנו וסייענו ככל שניתן



הלקוחות והשירות שלנו – רואים כל לקוח

מיקודי שנת 2025

בשנת 2024 חיזקנו את הבידול שלנו בקווי הליבה, החזרנו את הסלולר למרכז הבמה והתחלנו לבנות את היסודות קדימה, עם חתימת הסכם לשדרוג שירות הטלויזיה והקמת חטיבה קמעונאית. תחום התקשורת בו פרטנר פועלת הוא תחום תחרותי ודינמי, המושפע באופן תדיר משינויים טכנולוגיים, המצריכים היערכות מתאימה והשקעות גדולות של הון בתשתיות תקשורת. בשנת 2025 נמשיך להתמקד בערך ואלה הדגשים העיקריים:

- פריסת טכנולוגיית הדור ה-5 לצד סיום הקמת ליבת רשת 5G SA – למינוף והרחבת פוטנציאל שירותי הסלולר
- מיקוד בחבילות ערך בסלולר
- נגישות רחבה לתשתיות סיבים, צמיחה במנויי סיבים וב-ARPU אינטרנט
- ביצועי פרויקטי תשתית מבוססי סיבים
- יישום מודל הפעלה חדש בטלויזיה
- שיפור אפקטיביות הפעילות הקמעונאית
- צמיחה ושיפור רווחיות המגזר העסקי והוצאה לפועל של מרכז חשכ"ל סלולר
- המשך שיפור מצוינות תפעולית, לרבות באמצעות טרנספורמציה דיגיטלית
- AI ככלי לשיפור השירות
- חזרה לחלוקת דיבידנדים

שירות: תפיסת השירות – אסטרטגיה

פרטנר מעניקה שירות לכ-3.3 מיליון לקוחות פרטיים ועסקיים 24/7 במגוון פלטפורמות בכל תחומי העשייה: סלולר, טלויזיה, אינטרנט, טלפון נייד ושירותי חשמל. תפיסת השירות שלנו מתבססת על הערכים שלנו: הוגנות, פשטות, אחריות, יוזמה, גמישות, והם מהווים את סט הכלים במטרה לייצר חווית שירות יוצאת דופן ללקוח.

בשוק מוטה תחרות עם הבדלים טכנולוגיים זניחים בין המתחרות, הבידול העיקרי הוא בשירות. אנו שואפים להעניק חוויה מדויקת לכל לקוח, בכל ערוץ, כזו שבסופו של דבר תייצר לנו ערך. בשנים האחרונות, חל שינוי משמעותי בדפוסי הצריכה של הלקוחות. במחקרים שעשינו, למדנו שהלקוחות מעדיפים להיות עצמאיים, לצרוך את השירות מתי שנוח להם, מבלי להתאמץ, ואם אפשר רק בלחיצת כפתור. בדיוק בנקודה הזו זיהינו את הצורך המדויק של הלקוחות – שימוש בדיגיטל כבחירה ראשונה, והימנעות מהצורך לפנות בערוץ נוסף. כלומר, ONE STOP SHOP מלא בדיגיטל! האתגר שלנו, אם כך, לספק ללקוחות פשטות, מהירות ונוחות. וכך, החל מתחילת 2024 טבענו בפרטנר את המושג DIGITAL FIRST. השימוש בדיגיטל הוצב כיעד אסטרטגי בחברה, והוכנס ל-KPI של כל הסמנכל"ים.

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

תקופות המלחמה מציבות שוב במרכז את חשיבותה של תקשורת יציבה ואמינה. הלקוחות שלנו זקוקים לשירות ותמיכה מידיים ומהירים ואנחנו מספקים לכך מענה. אם בתגבור הקליטה, אם באספקת ציוד תומך למקומות רחוקים בהם נהרסה תשתית התקשורת, באספקת מכשירים ניידים, כרטיסי SIM ובמגברי קליטה ובמקביל פריסת סיבים למקומות שנזקנו לכך ושירותים לעסקים שנעקרו מבתיהם. אנחנו פועלים בכל ערוץ אפשרי כדי לספק שירות ואף גייסנו מערך אדיר של מאות עובדים שסיפקו שירות אישי עד הבית ללקוחותינו ולמי שנזקק לנו.

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

אנו מנהלים את פניות הלקוחות שלנו בכלל השירותים בראייה הוליסטית, הרואה את פניית הלקוח כחלק מתהליך רב ערוצי שלם בראיה אחודה מקצה לקצה, ללא תלות בערוץ הפנייה. אנו פועלים לסגירת מעגל טיפול ומענה מלא בשיחה אחת, מצמצמים באופן רציף את זמני ההמתנה של הלקוחות ומעלים את רמת שביעות הרצון של הלקוחות.

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

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

יעד 8
הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

9.1 פיתוח תשתיות איכותיות, אמינות, ברות קיימא ועמידות, לרבות תשתיות מקומיות ותשתיות חוצות גבולות
9.5 שיפור המחקר המדעי, שדרוג היכולות הטכנולוגיות של המגזר התעשייתי בכל המדינות, במיוחד במדינות מתפתחות

יעד 9
תעשייה, חדשנות ותשתיות

12.5 הפחתת פסולת ועידוד מחזור

יעד 12
צריכה וייצור אחראיים

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

יעד 16
שלום, צדק וחוזק המוסדות



טניה קאידלוב
אחראי חוזה שכירות נכסים

איכות השירות - אופן מתן השירותים

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

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

לפרטנר כ-40 מרכזי ודוכני שירות ומכירה ברחבי ישראל

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

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

מה עשינו בשנת 2024 לשיפור השירות

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

מתוך הבנת הצרכים השונים של הלקוחות שלנו הקמנו מהלך של שירות ייעודי רגיש ואמפתי עם צוות שהוכשר במיוחד ללקוחותינו בגיל השלישי. לקוחות חדשים שלנו מקבלים מענה welcome מתוך מטרה לתת שירות ייעודי ועוטף למצטרפים החדשים לשירות הסלולאר של פרטנר, אנחנו מעדכנים את הלקוחות בהודעות ב-IVR במקרה של תקלה אזורית או בבניין באינטרנט ומתן צפי לסיום התקלה, הגדלנו משמעותית את סל התהליכים בשירותים העצמיים באתר החברה ובבוט, כדי למנוע המתנות, אפשרנו ללקוחות פרטנר לקבל שלט, ממיר ו-EASY MESH בשליחות או במרכזי השירות ללא צורך בהמתנה לטכנאי, כמו כן את היכולת להחליף מוצר קווי תקול באחד ממרכזי השירות, חידשנו את מערכת התורים במרכזי השירות למערכת חדישה הכוללת יכולת לזמן תור באתר פרטנר. אנחנו יודעים שכולנו נעזרים בשירות ווטסאפ ופחות בהודעות sms, ולכן העברנו חלק ממסעות הלקוח לוואטסאפ כדי להסב את תשומת ליבם של הלקוחות להודעות הללו ועוד. בשנה זו נשיק מחדש את אמנת השירות של פרטנר כך שתתאים למשויבים מהלקוחות, לצרכים שלהם, להשאת ערך ולערכים של החברה.

הנתונים משקפים את השינוי:

צמצום של 32%

בכמות התביעות הקטנות שהתקבלו כנגד החברה
בהשוואה ל-2022

צמצום של 28%

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

נגישות השירות

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

שיווק אחראי

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



העובדים שלנו - יוזמים, מתפתחים, משפיעים

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

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

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

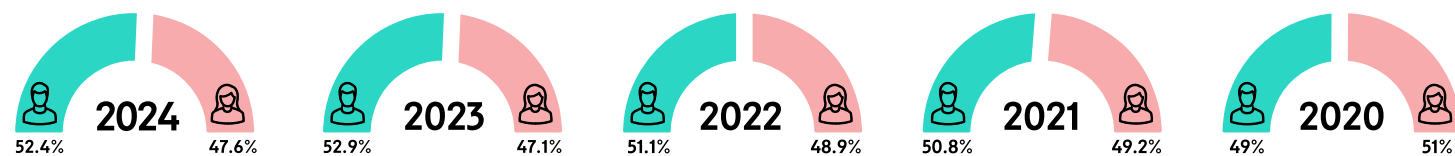
שוויון מגדרי

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

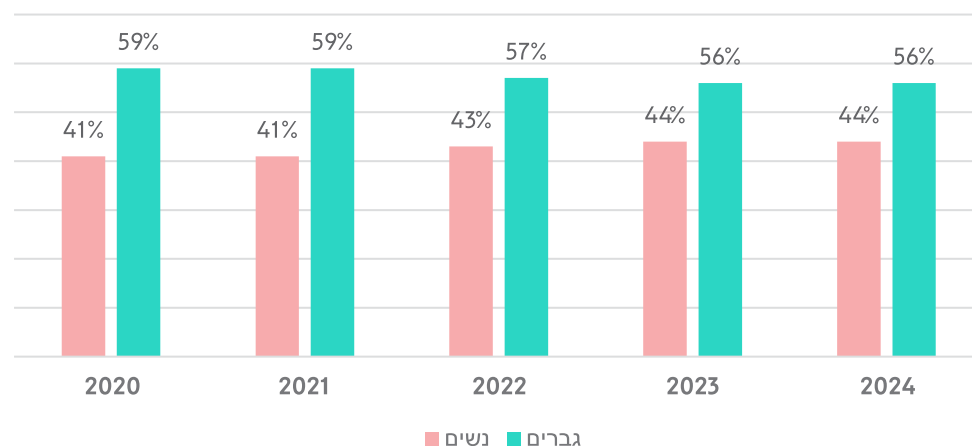
במסגרת הדוח שחילק את עובדי פרטנר על פי תחומי עיסוק, נמצא כי בחלק מהקבוצות ישנו פער חיובי בשכר לטובת נשים, כאשר הגבוה ביותר עומד על 14%. הפער הגבוה ביותר בשכר לטובת גברים עומד על 9%. הבדלים בשכר נובעים ברוב רובם של המקרים מוותק, שעות נוספות ושעות לילה, כמות משמרות, ותגמול עבור ביצועים עסקיים.

[מידע נוסף ניתן למצוא בדוח חוק שכר שווה לעובדת ולעובד לשנת 2024](#)

גיוון מגדרי - נשים וגברים בפרטנר



גיוון מגדרי בקרב שדרת הניהול



שיעקב
פרנט פתרונות תקשורת לעסקים

5.1 לשים קץ לאפליה על נשים ונערות
5.2 לשים סוף לכל אלימות נגד וניצול של נשים ונערות
5.5 הבטחת השתתפות מלאה למנהיגות ובקבלת החלטות

יעד 5
שוויון מגדרי

8.2 גיוון, חדשנות ושדרוג יעילות כלכלית השגת רמות גבוהות יותר של פריון כלכלי
8.3 לקדם מדיניות לתמיכה ביצירת מקומות עבודה ויוזמות בצמיחה קידום מדיניות מונחית-פיתוח התומכת בפעילות יצרנית
8.5 תעסוקה מקיפה ועבודה הוגנת, שכר שווה
8.8 הגנה על זכויות העובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה שווה

יעד 8
הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

10.2 עד שנת 2030, העצמת וקידום של הכללה חברתית, כלכלית ופוליטית של הכלל ללא קשר לגיל, מין, לקויות, גזע, אתניות, מקור, דת או סטאטוס כלכלי או אחר
10.4 אימוץ מדיניות כלכלית, של שכר הוגן, הגנה חברתית והשגת שוויון רב יותר לאורך זמן

יעד 10
צמצום אי השוויון



רגינה רפאל
מנהלת שירות ותפעול פרוייקטים קווי

גיוון והכלה

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

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

במהלך 2022-2024 היינו בקשר עם עשרות גופים שמקדמים גיוון כדוגמת "ארגון נכי צה"ל", "בית הגלגלים", "שכולו טוב", "סיכוי שווה", "שווים בתעסוקה", גופים הפועלים להעסקה בחברה הערבית והחרדית כדוגמת "מרכז ריאן", "קרן פורטלנד" ומרכזי הייטק שמכשירים נשים חרדיות, ארגון "והדרת" לאוכלוסיה המבוגרת, גופים שמקדמים נוער בסיכון למתן הזדמנות לעבודה בחברה ועוד.

גיוון לפי אוכלוסיות

אנשים עם מוגבלות

פרטנר מקדמת העסקה שוויונית ומכבדת, ופועלת להמשיך ולשמור על יעד גבוה מזה המוגדר בצו ההרחבה לחוק להעסקת אנשים עם מוגבלות (העומד על 3% מכלל עובדי החברה).

בשנת 2024 עמדנו על 3.4% עובדים עם מוגבלות מכלל עובדי פרטנר המועסקים בחברה בכלל התפקידים. נתוני הגיוס ושימור העובדים עם מוגבלות נמדדים ומדווחים להנהלה ולדירקטוריון. התחום מנוהל על-ידי מנהלת משאבי אנוש. להרחבה נוספת בנושא נגישות השירות של קבוצת פרטנר – ראו [פרק שירות](#).

עובדים עם מוגבלות במגוון תפקידים בחברה



גרשון הר-טוב
תכניתן

חברות דירקטוריון 29%



נשים בהנהלת החברה 50%



מנהלות אגפים 41%



מנהלות מחלקות 45%



מנהלות צוותים 47%



מנהלות תחומים 44%



עובדות 48%



הפעילות שלנו למען שוויון נשים בתעסוקה מתרחבת גם לפעילויות שאנחנו עושים בקהילה. כפי שניתן לראות [בפרק הקהילה](#)

תנאי העסקה וזכויות עובדים:

הסכם קיבוצי

92.5% מעובדי פרטנר נמצאים תחת הסכם קיבוצי, שאר העובדים נמצאים בתפקידים המוגדרים כמוחזרים, אולם זוכים לאותם התנאים וההטבות כמו אלה שבהסכם הקיבוצי. ביולי 2025 נחתם הסכם קיבוצי חדש לשנים 2025-2027 שמשמר ומוסיף למעטפת התנאים הקיימת שהיא הטובה ביותר בשוק התקשורת. בנוסף למעטפת התנאים עובדי פרטנר זכאים לרשימת ימי בחירה מגוונת ביניהם יום בחודש הגאווה, ביום הזיכרון לאסון ה-7.10 וימים למגזרים מגוונים בחברה, זכאות ליעוץ פנסיוני מקצועי לעובדים הפורשים לגמלאות, בדיקות רופא לגילוי סרטן השד ועוד. במסגרת ההסכם הקיבוצי מינוי אחראי. תגיוון ושוויון ושעת הורות שאינה מגדרית. ככלל עובדי החברה משתכרים בשכר שהוא גבוה בכ-10% משכר המינימום.

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

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

5.9% עובדים מהחברה החרדית 6% בתפקידי ניהול (מכלל המנהלים)

5% עובדים מהחברה הערבית 3.6% בתפקידי ניהול (מכלל המנהלים)

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

סביבת עבודה והוגנות תעסוקתית

אנו מגנים הטרדה או אלימות מכל סוג שהוא, לרבות הטרדה מינית או התעמרות ופועלים למגר אותם. אנו מתקשרים במגוון ערוצים בארגון את הדרכים להגשת פניות ויצירת קשר עם האחראית למניעת הטרדה מינית בחברה ודואגים להנגיש את הנושא בשפות שונות.

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

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

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

בשנת 2024 נרשמה מגמת ירידה במספר התלונות למבקר. סה"כ התקבלו 7 תלונות, 6 מתוכן אנונימיות. 2 פניות הצריכו טיפול משמעותי יותר (בנושא סביבת עבודה ובנושא מקצועי נוסף, 4 פניות מוצדקות).

פילוח הפניות לפי נושאים:

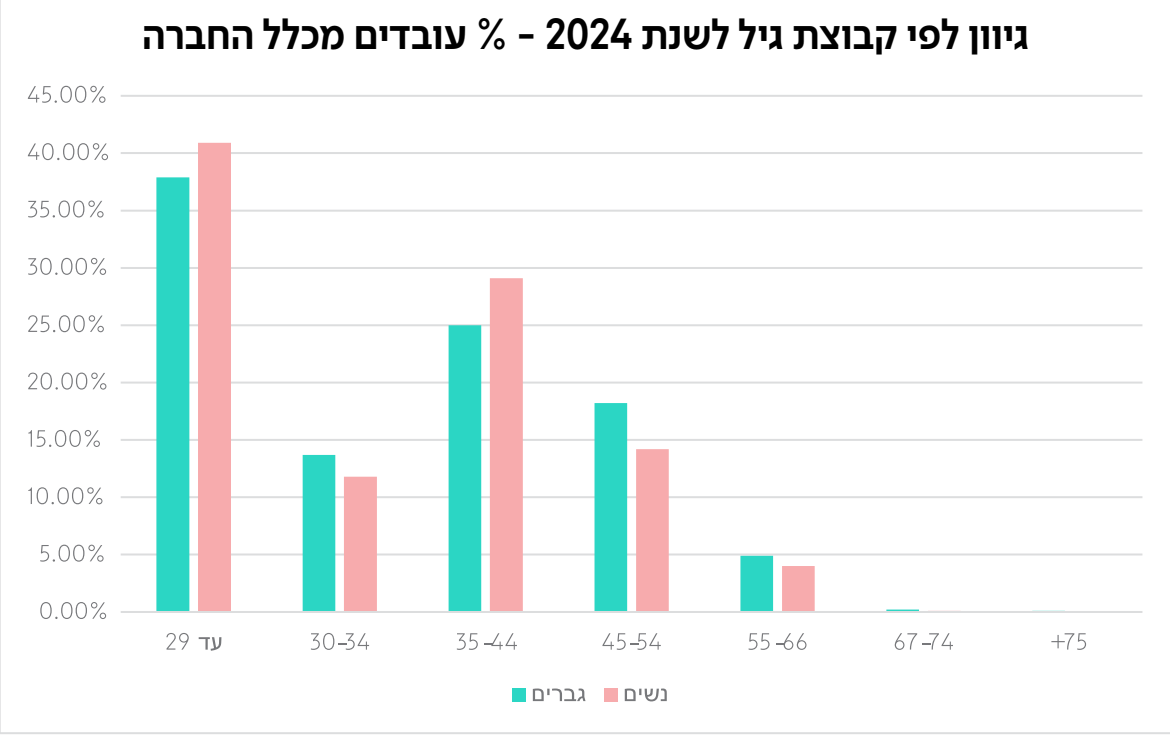
סביבת עבודה **2 פניות**

התנהלות מקצועית שאינה תקינה **2 פניות**

התנהלות מנהלים שאינה ראויה **3 פניות**

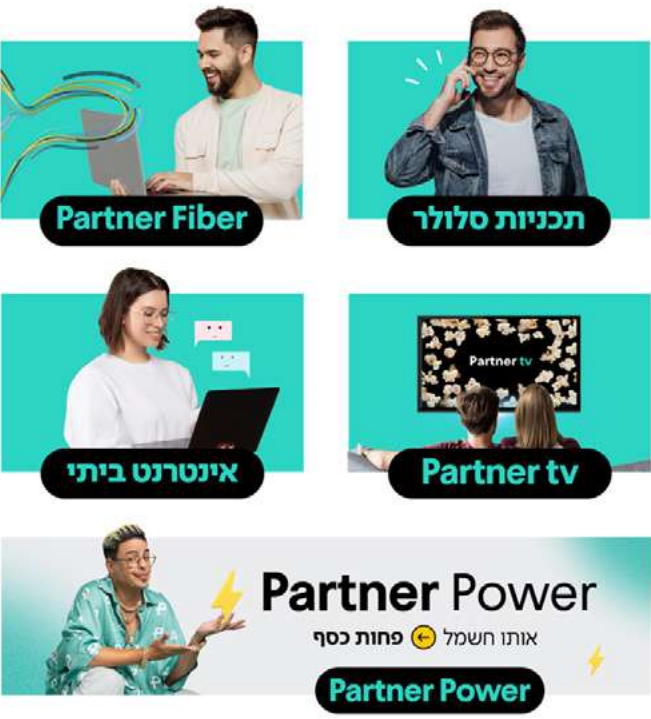
סביבת העבודה בפרטנר

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



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

העובדים שלנו נהנים ממגוון רחב של הטבות



המילואימניקים שלנו

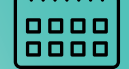
מאז אסון ה-7.10 מאות מעובדי ועובדות פרטנר נקראו לשירות מילואים. במהלך שנת 2024 כ-15% מעובדי החברה שירתו במילואים ותרמו יחד 35,493 ימים. בנוסף, 1.5% מעובדות החברה הן נשות מילואימניקים. פרטנר רואה בתמיכה במשרתי המילואים ובני משפחותיהם ערך מרכזי, ופועלת באופן יזום, מתמשך ורב מערכתי להבטחת רווחתם, חוסנם והשתלבותם המיטבית בארגון.

החברה מקיימת קשר רציף עם העובדים במהלך שירות המילואים, ומעניקה להם ולבני משפחותיהם ליווי אישי ומענה מותאם לצרכים העולים בתקופת השירות ולאחריה. בין הצעדים שננקטו: קיום אירועי הוקרה למשרתי המילואים ובני משפחותיהם, משלוח חבילות מזון ומוצרים קמעונאים למשפחות המגויסות, מתן אפשרות למשרתי המילואים ולבני משפחותיהם להמשיך ולהשתמש ברכב החברה, והענקת שירותי תמיכה פסיכולוגית למשרתי מילואים ובני משפחותיהם.

בנוסף, פרטנר מקדמת השתתפות בסדנאות חוסן לעובדים בתום השירות, ומיישמת מתווה חזרה מדורגת לשגרת עבודה, הכוללת תמיכה במנהלים ובצוותי המחלקות כדי לאפשר קליטה מיטבית של העובד החוזר. החברה מסייעת במיצוי זכויות למשרתי המילואים, לרבות ליווי וסיוע מול אגף השיקום במשרד הביטחון (במקרה של פגיעה במהלך השירות של עובד/ת או בן/בת משפחה).

הנהלת פרטנר רואה חשיבות רבה בהוקרת תרומתם של משרתי המילואים, ופועלת להטמעת תרבות ארגונית תומכת, המאפשרת לעובדים לשרת במילואים בראש שקט, מתוך ידיעה כי החברה עומדת מאחוריהם ומעניקה מעטפת תמיכה רחבה הן לעובדים והן למשפחותיהם. בכך, פרטנר מבטאת מחויבות עמוקה לערכי הערבות ההדדית, החברה הישראלית וחוסנה הלאומי.

וגם...

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

קצת במספרים:

373
עובדינו שהתגייסו למילואים
קיבלו משלוחים עד הבית

141
ילדי עובדים קיבלו מתנת
בר/בת מצווה

199
ילדי עובדים קיבלו מתנה
לכניסה לכיתה א'

121
תינוקות חדשים נולדו
בפרטנר וקיבלו מתנת לידה

54
משתתפים בנבחרות
הספורט

214
מתאמנים בחדר כושר
והחוגים

כל העובדים שלנו
נהנו ממתנת יום הולדת



בטיחות וגהות בעבודה

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

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

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

בשנת 2024 נרשמו 16 אירועי בטיחות קלים, בהם נפגעו 14 עובדים בפגיעות מינוריות.

בשנת הדוח הקמנו מספר תוכניות פיתוח שבכללן:

Partner pro תוכנית שמאפשרת לכלל עובדי החברה לקחת חלק, מטרותיה הן: הטמעת תרבות למידה בארגון, מתן ידע בתחומי עניין מגוונים, התורמים לעשייה המקצועית וליעדים העסקיים, ובהתאם לערכי החברה, יצירת תהליכי צמיחה והתפתחות לעובדים ולמנהלים ושיפור שביעות רצון העובדים.

תוכנית עתודה ניהולית שמטרתה איתור מועמדים והכשרתם מבעוד מועד לתפקידי ניהול, יצירת מסלולי קידום לאופק התפתחות עבור עובדים בחטיבות הקו, פיתוח תפיסת ניהול והיכרות עם האסטרטגיות הארגוניות, הערכים והיעדים העסקיים.

תוכנית פיתוח מנהלים שמטרתה: הטמעת תפיסת הניהול של פרטנר בקרוב מנהלים, מתן כלים לניהול יחידה עצמאית עסקית, היכרות וחיזוק עבודת הממשקים בין היחידות השונות ועוד.



פיתוח והכשרה

לפרטנר תרבות ארגונית של ארגון לומד. אנחנו רואים את פרטנר כבית ספר לקריירה ועל כן פועלים להעניק את מלוא הכלים והפלטפורמות לביצוע התפקיד, להתפתחות אישית ומקצועית, וכן ללמידה ולהתקדמות בכל תחום עיסוק. החברה מאמינה בפוטנציאל של העובדים ולכן ההעדפה היא לקדם את עובדינו מבפנים. רבים ממנהלי החברה צמחו מלמטה לאחר שקיבלו הזדמנות. העקרונות שמנחים אותנו בהכשרה ובפיתוח: תכנון ויוזמה, ניהול השינוי, המנהל כמאמן, עצמאות, תקשורת ושקיפות ואחריות.

החל משנת 2024 אנו מיישמים את תפיסת "כישורים וכשירויות" שבוחרת את מגוון היכולות של כל עובד מיד עם גיוסו ובונה עבורו מסלול קריירה עם אופק מקצועי ואישי. זאת מתוך ההבנה שכל עובד הוא עולם ומשם נגזרות סמכויות דיפרנציאליות גם לעובדים בתפקידים דומים.

כמו כן, התחלנו להטמיע את השימוש בבינה מלאכותית גם בעולמות ההכשרות, אנו נעזרים בהשקעה בטכנולוגיות למידה וכלים חיצוניים (כמו תהליכי משחוק דיגיטליים). אנחנו משלבים בכל הכשרה תהליכי למידה משולבים (Blended Learning) ומשלבים יותר כלים ללמידה עצמית (יש מנויים ל-Udemy למגוון אוכלוסיות שמשמשים ללמידה עצמית של תכנים מקצועיים), במסגרת תוכניות הפיתוח שלנו אנחנו מעודדים פיתוח מנהיגות ובניית תרבות למידה ויוצרים סביבה יציבה וגמישה יותר. וכן הכנסנו כתוכן רלוונטי עקרונות ניהול שמתמקדים בהשפעה ורתימה לצד ההבנה שניהול שמגיע מסמכות הופך להיות פחות ופחות רלוונטי.



ניהול השינוי

עצמאות

המנהל כמאמן

תכנון ויוזמה

אחריות

תקשורת ושקיפות



סקר שביעות רצון עובדים

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

בשנת 2024 89% מהעובדים לקחו חלק בסקר.

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

בתהליך המשוב השנתי אנו יוצרים שיח פנימי פתוח בין העובדים שלנו, המשקף את הערכת העובדים והמנהלים בחברה לגבי מגוון נושאים. אנו בוחנים באמצעותנו את החיבור ליעדי הארגון והחתימה למצוינות. המשוב מהווה הזדמנות הן למנהלים והן לעובדים לעצור, לסכם תקופה, לבחון את אופן התפקוד בה ולהסתכל קדימה להמשך. מסקנותיו של המשוב הן בסיס ללמידה ולשיפור תהליכי משאבי אנוש ולניהול המשך הקריירה והאופק המקצועי של העובדים.

לאחר בחינה התחלנו בתהליך משוב חצי שנתי. יתרונו של תהליך משוב פעמיים בשנה הוא בשיפור סטטוס העמידה ביעדים. בנוסף, מסקנותיו מהוות כלי נוסף ביצירת תוכנית עבודה להמשך השנה.

בן הרמן נגבקאר
יועץ פתרונות תקשורת לעסקים

עדי חזן
רכזת משאבי אנוש

נופר כלף
מנהלת שירות פרימיום 2



אחוז משרות שאוישו על-ידי מועמדים מתוך פרטנר - 65%

אחוז ניודים מתוך המנהלים - 26%

עובדים שהתקדמו בדרג מעובד למנהל - 60 עובדים המהווים כ-3%

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

תוכנית ייעודית לבניית
מסלולי קריירה 23% מקרב
המנהלים

בשנת 2024 - שעות הדרכה
לנציג בממוצע 100 שעות

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



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

מחברים לקהילה - מייצרים אימפקט

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

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

מתחילת מלחמת "חרבות ברזל" הצהרנו בפרטנר על שני דברים בסיסיים:

1. מדינת ישראל היא בראש סדר העדיפויות שלנו - "ישראל לפני פרטנר", אנחנו מסתכלים קודם מה טוב לעם ולמדינה ורק לאחר מכן על פרטנר.

2. כל עוד המלחמה נמשכת והמצב הביטחוני נשאר מתוח, חובתנו לדאוג לאזרחים, ללקוחות המפונים, לכוחות הביטחון וחיילי צה"ל ואנשי המילואים, ולעובדי פרטנר ובני משפחותיהם אשר מתגוררים באיזורי העימות. לצד זאת להמשיך ולהפעיל את החברה ולהתקדם.

החברה לא "תחזור לשגרה" כל עוד החיילים עדיין במילואים, מרבית המפונים עדיין לא חזרו לבתיהם וכל החטופים לא שבו. ניתן ללמוד על ההתגייסות החברתית – לאומית של פרטנר במלחמת חרבות ברזל ועד עכשיו [באתר האחריות התאגידית של החברה](#).



אנחנו מקדמים את המיזמים שלנו באמצעות

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

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

בשנת 2024 הוקצו כ- 1.445 מיליון ש"ח לפעילות האחריות התאגידית שלנו

* לא כולל תרומה בשווי כסף של כ- 500,000 ש"ח, ולא כולל תקציב לנושאי איכות הסביבה של כ- 640,000 ש"ח

5.1 לשים קץ לאפליה על נשים ונערות
5.5 הבטחת השתתפות מלאה למנהיגות ובקבלת החלטות

יעד 5
שוויון מגדרי



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

יעד 8
הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית



10.2 עד שנת 2030, העצמת וקידום של הכלכלה חברתית, כלכלית ופוליטית של הכלל ללא קשר לגיל, מין, לקויות, גזע, אתניות, מקור, דת או סטאטוס כלכלי או אחר
10.4 אימוץ מדיניות כלכלית, של שכר הוגן, הגנה חברתית והשגת שוויון רב יותר לאורך זמן

יעד 10
צמצום אי השוויון



12.5 הפחתת פסולת ועידוד מחזור - עד לשנת 2030, הפחתה משמעותית של ייצור האשפה באמצעות מניעה, הפחתה, מחזור ושימוש מחדש
12.8 הגברת מודעות לאורח חיים בר קיימא - עד לשנת 2030, להבטיח כי אנשים בכל מקום בעולם יהיו בעלי המידע הנדרש והמודעות להתפתחות ואורח חיים בר קיימא תוך הרמוניה עם הטבע

יעד 12
צריכה וייצור אחראיים



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

יעד 16
שלום, צדק וחוזק המוסדות



ציר כלכלי חברתי - שילוב והעצמת אוכלוסיות מודרות

אנחנו חיים בעולם המורכב ממגזרים שונים, לרבות בני מיעוטים, עולים חדשים, אנשים עם מוגבלות ואלו שיש להם צרכים מיוחדים. בקוד האתי שלנו אנו מדגישים את המחויבות שלנו לראות כל לקוח שלנו קודם כל כאדם ולהעניק יחס הוגן ושוויוני, ללא אפליה על בסיס גזע, גיל, מגדר, צבע, נטייה מינית, אתניות, מוגבלויות, דת, שיוך פוליטי או מצב משפחתי. בפעילות החברתית שלנו אנו נוקטים בצעדים משמעותיים למען אוכלוסיות מודרות, כדי להעניק הזדמנות שווה לכל אחת ואחד תוך כדי רגישות לצרכים השונים. פרטנר מפעילה את תוכנית הסלולר החברתית הראשונה בישראל. התוכנית מחברת בין הפעילות העסקית של פרטנר להשקעה בקהילה ו-10% מהמחיר החודשי מיועד לתרומה. במהלך השנים נתרמו מאות אלפי שקלים לתנועת "כנפיים של קרמבו", עמותת "אור למשפחות", קיבוץ "כרם שלום" וכוחות הביטחון. אנו בודקים את האימפקט של התוכניות שלנו ומודדים את ההצלחות וההשפעות שלנו.

בשנת 2020 פרטנר יזמה מהלך חברתי הוליסטי אשר שם דגש על אסטרטגיית ESG ליצירת אימפקט רחב. בחרנו לקחת את הרבולוציה של התקשורת רשת ה-5G המתקדמת שלנו ולחבר אותה לשאיפה של כולנו לעתיד טוב יותר. כנפיים של קרמבו הייתה התנועה הראשונה שאימצנו במסגרת התוכנית ואנחנו מלווים אותה באופן רציף להנגשתה לאוכלוסיות נרחבות ברחבי הארץ.



השותפות של פרטנר עם עמותת "אור למשפחות" מתקיימת זו השנה ה-3 במסגרתה עובדי החברה מגיעים אישית לקראת יום הזיכרון ל-2,000 משפחות ששכלו את היקר להם ובחרו בחיים.



ארגון לב אחד הוא ארגון המתנדבים הגדול בישראל הרוותם עשרות אלפי מתנדבים בכל מצבי החירום שמתרחשים במדינה כדוגמת שיקום הדרום והצפון ופרויקטים לאומיים רחבי היקף. ההתגייסות העצומה ניכרה גם בסיוע במהלך מלחמת ישראל איראן וגם לאחריה.



פרטנר תומכת בילדי וראייתי כי לכל ילד יש את הזכות למצות את מלוא הפוטנציאל שלו ללא כל קשר ליכולת או רקע.



ציר לאומי - חיבור לערכים הבסיסיים שלנו כחברה ישראלית

לפרטנר וארגון "אמץ לוחם" 20 שנים של שותפות. הקשר הרציף שלנו עם חיילי צה"ל החל עם ייסודו של פרויקט "אמץ לוחם" של האגודה למען החייל. במסגרת פרויקט זה אנו מאמצים שני גדודים: החל משנת 2005 אנו מלווים את גדוד השריון "עזז", והחל משנת 2008 את גדוד "שחר" לחילוץ והצלה. האימוץ כולל פעילויות משותפות של החיילים ועובדי החברה, תמיכה בחיילים בודדים, ליווי חיילים משתחררים בדרכם לאזרחות ומימון פעילויות הווי של הגדוד.

אנחנו גאים במפקדים ובחיילי הגדודים המאמצים שלנו וזוכרים את רס"ן דביר פימה סמג"ד עזז גדוד 198 של השיריון שנהרג במלחמת "חרבות ברזל".



פרטנר מקיימת מידי שנה כבר 20 שנים את משדר ההתרמה המרכזי עבור ארגון "לתת". בשנת 2024 קיימנו את משדר ההתרמה במתכונת מצומצמת עם מענה מהבית בשל מתקפת טילים ובמשדר גויסו למעלה מ-18,000,000 ש"ח לארוחות חג למשפחות נזקקות.



פרטנר אימצה את חטיבת המילואים "נגבה" של אוגדה 96

בשנות המלחמה ראינו את ההתגייסות יוצאת הדופן של כוחות המילואים שעזבו את הבית, המשפחה והעבודה, כדי להגן על המדינה ואת העוצמה שלהם תוך מחויבות עמוקה לחברה הישראלית. מתוך הכרה בהקרבה האדירה שלהם, אנחנו כחברה רואים בכך מחויבות מוסרית וערכית לעמוד לצידם ולתמוך בהם.



פרטנר מאמצת את קיבוץ כרם שלום

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



עובדים מתנדבים

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

כ- **33%** מעובדי החברה לקחו חלק בפעילות התנדבות למען הקהילה.

15% מהם בהתנדבות קבועה בתקופת מלחמת חרבות ברזל במסגרת "כוח המתנדבים של פרטנר", יוזמה שעלתה מהעובדים ליצירת מערך מתנדבים שכולל מאות עובדים שנתנו מענה לכל צורך.

עובדי פרטנר התנדבו 5,300 שעות במהלך שנת 2024.



ציר עסקי כלכלי - רתימת יכולות הליבה העסקית שלנו לטובת צמצום פערים ופעילות בקהילה

פרטנר רותמת את מנועי הצמיחה שלה לטובת אוכלוסיות מודרות ומחברת באמצעות פריסת הסיבים רשת הדור 5 לאוכלוסיות "שקופות" ומרוחקות פיזית.

בשנה זו חיברנו את ארגון "שלווה" לרשת המתקדמת של פרטנר 5G, המשכנו לחבר נערים ונערות המאושפזים בבי"ח גהה – המרכז לבריאות הנפש ואת משפחות חולי סרטן התומכות ביקיריהן, בעמותת "רחשי לב" לתשתית הסיבים שלנו ולאפשר להם קשר מהיר ויציב עם העולם.



ציר שוויון מגדרי והזדמנויות

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

תמיכה בין היתר בעמותות עדן הפועלת לקידום שוויון מגדרי באמצעות ייזום ופיתוח פרויקטים ותוכניות חינוכיות – טיפוליות, המעודדות תהליכי שינוי והרחבת אפשרויות הבחירה של נשים וגברים.



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



פרטנר הקימה במטה החברה אקדמיה המכשירה בקורסים יעודיים מדריכים מבוגרים כדי שידריכו את קבוצות המבוגרים. התוכנית בשיתוף "באים לטוב" מערך לאומי להתנדבות ותיקים.



קרן המלגות ע"ש סא"ל סלמאן חבקה הענקת מלגות לנערים מהחברה הדרוזית כדי לקדם הזדמנות שווה לכל נערה ונער.



הספקים שלנו - שקיפות והוגנות

5.1 לשים קץ לאפליה על נשים ונערות



יעד 5
שוויון מגדרי

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

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



יעד 8
הוגנות תעסוקתית
וצמיחה כלכלית

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

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



יעד 10
צמצום אי השוויון

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

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



יעד 12
צריכה וייצור
אחראיים

13.3 מודעות סביב שינויי האקלים



יעד 15
שינוי אקלים

16.5 הפחתה משמעותית של שחיתות ושחיתות
על כל צורותיהם

16.6 פיתוח מוסדות יעילים, אמינים ושקופים
בכל הרמות

16.7 הבטחת קבלת החלטות אחראיות,
מכלילה, משתפת ומייצגת בכל הרמות



יעד 16
שלום, צדק וחוזק
המוסדות

מדיניות רכש ושרשרת אספקה

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

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

אנו מבחינים בצרכים השונים הקיימים בין ספקינו ומשתדלים להתאים את התנהלותנו עימם. כך למשל, לחברה מדיניות דיפרנציאלית המותאמת לספקים קטנים נהנים מתנאי תשלום מקלים התואמים את יכולותיהם וצרכיהם.

אנו מבצעים רכש ירוק של מוצרים בעלי צריכת אנרגיה פחותה, כגון רכבים חסכוניים בדלק ורכבים היברידיים ועוד. בשנת 2023 הייתה פרטנר החברה הראשונה שהתחילה בהחלפת צי הרכבים שלה לרכבים חשמליים.

פרטנר מעדיפה לרכוש את המתנות שהיא מעניקה לעובדים וללקוחות מספקים חברתיים, אשר לפחות מחצית מעובדיהם הם אנשים עם מוגבלות או משתייכים לאוכלוסיות בסיכון. באמצעות שיתופי פעולה אלה, אנו תורמים למתן אפשרות לעובדים אלו להתפרנס בכבוד, להשתלב בחברה, להיות יצרנים, וליהנות משכר הוגן לפי החוק.

מאז פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" אנו שמים דגש על רכישה מספקים שהם אנשי מילואים ומעסקים קטנים שזקוקים לסיוע כדי לחזור ולשקם את חייהם העסקיים. פרטנר חברה לפרויקט של חנוך דאום ונעזרת באינדקס המילואימניקים המפורסם באתר.

בהתאם למדיניות שגיבשנו בשנים האחרונות, אנו מקפידים לבחור ספקים המחויבים לעמידה בסטנדרטים גבוהים של איכות, כמות ולוחות זמנים. בכך אנו מבטיחים ערך רב הן למקבלי המתנות והן לעובדי הארגונים שעמלים על ייצורן, תוך חיזוק העקרונות החברתיים והערכים שאנו דוגלים בהם.

הספקים שלנו:

55%

מהרכש בפרטנר הוא ירוק

20%

עסקים קטנים ובינוניים

10%

מהפריפריה הגאוגרפית

הסביבה שלנו - מיישמים קיימות

יעד 8
הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית



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

יעד 12
צריכה וייצור אחראיים



12.2 עד לשנת 2030, השגת ניהול בר קיימא ושימוש יעיל של משאבי טבע

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

12.6 תרבות דיווח בר קיימא

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

יעד 13
שינוי אקלים



13.3 מודעות סביב שינויי האקלים



נטע יצחק
עוזרת סמנכ"ל

מחויבות לשמירה על הסביבה - מדיניות סביבתית

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

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

בשנת 2024, פרטנר השיקה פיילוט חדשני שמטרתו ליעל את צריכת האנרגיה באמצעות העלאת הטמפרטורה בחדרי הסיבים, אשר מתאפיינים בדרישות טמפרטורה נמוכה שמובילות לצריכת חשמל גבוהה. ייעול זה צפוי להוביל לחיסכון שנתי של כ- 1,314,000 קוט"ש בשנה הראשונה לפיילוט, עם שאיפה להרחיב את הפרויקט לכלל אתרי החברה המתאימים. מהלך זה מהווה חלק אינטגרלי ממחויבותנו לשמירה על הסביבה ולצמצום ההשפעות הסביבתיות של פעילותנו.

מדיניות החברה בניהול סיכון סביבתי

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

באפיקי הפעילות הבאים:

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

ניהול סביבתי ותהליכים/ביצועים מרכזיים בשנתיים החולפות

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

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

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

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

ביצועים סביבתיים טביעת רגל פחמנית

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

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

מכלול ראשון

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

מכלול שני

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

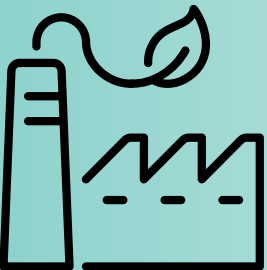
מכלול שלישי

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

פליטות גזי החממה של פרטנר 2020-2024

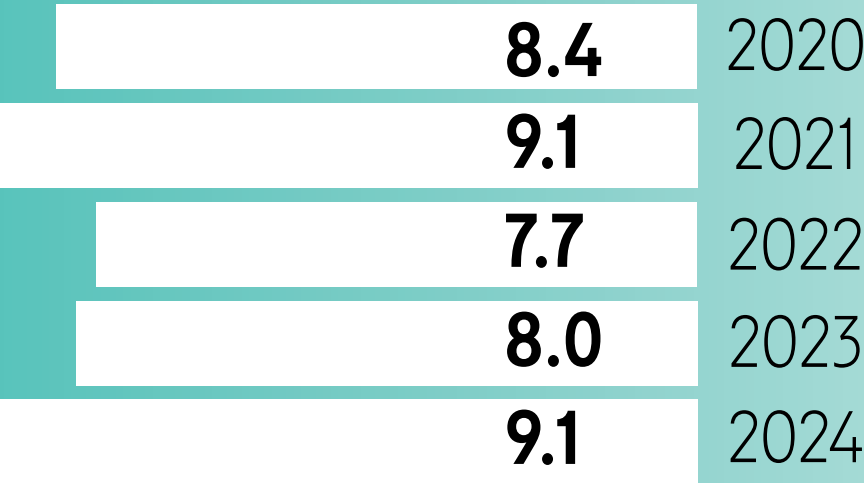
פליטות גזי חממה (טון CO2eq)

שנה	מכלול 1	מכלול 2	סה"כ
2020	3,853	19,913	23,766
2021	4,238	19,226	23,464
2022	4,569	17,295	21,864
2023	3,147	19,360	22,507
2024	3,667	19,556	23,223



בשנה החולפת חלה עלייה מתונה בפליטות גזי החממה, על רקע גידול בצריכת האנרגיה הכוללת של החברה. העלייה נובעת בעיקר מהטמעת טכנולוגיית הדור החמישי (5G), הרחבת פריסת הסיבים האופטיים והעברת לקוחות מתשתיות ישנות לסיבים מתקדמים – תהליכים שהובילו לעלייה בתעבורת הרשת ולצריכת חשמל גבוהה יותר. בנוסף, שודרגו מערכות הנדסה ומחשוב, שולבו טכנולוגיות AI בפעילות התפעולית ובשירות הלקוחות, והורחב צי הרכב החשמלי, כולל התקנת מאות עמדות טעינה ייעודיות. המהלכים הללו משקפים את ההתאמות הנדרשות לצמיחה טכנולוגית בסביבה משתנה, תוך שמירה על איזון בין פיתוח עסקי לאחריות סביבתית.

פליטות גזי חממה ביחס למספר עובדים



צריכת אנרגיה, דלק ונסועה

כחלק מהשאיפה שלנו להקטין את ההשפעה הסביבתית השלילית של החברה, פרטנר מובילה אסטרטגיה ברורה של התייעלות באנרגיה – דרך ניהול מוקדם של צריכת האנרגיה לצד פעולות ממוקדות להפחתת הצריכה הכוללת, זאת גם לנוכח העלייה בצריכת אנרגיה שנובעת מהתקדמות טכנולוגית משמעותית ושדרוג מתמיד של תשתיות ושירותים. כחברה המאמצת חדשנות טכנולוגית, אנו מחויבים להוביל שינויים משמעותיים בתחומי התקשורת, תוך שילוב יכולות מתקדמות כגון דור 5 (5G), פריסת סיבים אופטיים ושימוש בטכנולוגיות AI.

על אף הפעילות המתקדמת, אנו פועלים בהתמדה לצמצום ההשפעה הסביבתית באמצעות יוזמות שונות ומגוונות להתייעלות אנרגטית ובאמצעות הגברת מודעות העובדים. כחלק מיוזמות אלו, פרטנר החלה בשנת 2024 מהלך ייחודי בחדרי הסיבים שלה, המתאפיינים בדרישות טמפרטורה נמוכה המובילות לצריכת חשמל משמעותית. במסגרת הפיילוט, אנו בוחנים העלאת הטמפרטורה בחדרים אלה בצורה מבוקרת, מתוך מטרה להפחית את צריכת האנרגיה תוך שמירה על רמת ביצועים מיטבית של התשתיות הטכנולוגיות. הפיילוט צפוי להניב חיסכון משמעותי באנרגיה, לצד שאיפה להטמעתו בכל אתרי החברה הרלוונטים בעתיד.

לצורך התמודדות עם האתגר הסביבתי, פרטנר מובילה מספר מהלכים:

- צריכת חשמל גז טבעי**
61% מהחשמל שצורכת החברה מקורו בגז טבעי
- התקנת מונים חכמים**
המאפשרים ניטור וניהול צריכת האנרגיה בצורה יותר מיטבית ובאופן רציף ועקבי
- החלפת צ'ילרים**
במטה החברה לחיסכון משמעותי באנרגיה
- מעבר לצי רכב חשמלי**

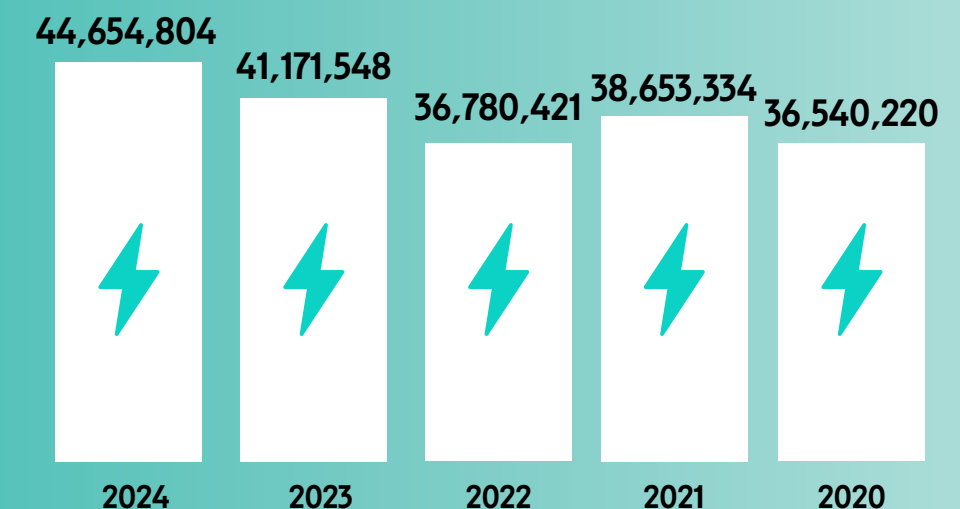
וזאת בנוסף לפעילויות קבועות לצמצום צריכת החשמל כגון:

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

צריכת חשמל

בשנתיים האחרונות חלה עליה בצריכת החשמל עקב הרחבת פעילות דור 5 במתקני הליבה של החברה, הקמת חדרי תקשורת לפרויקט טמרס, ותחילת המעבר לרכבים חשמליים (הקמה של 50 עמדות הטענה).

צריכת חשמל (קוט"ש)



צריכת חשמל ביחס למספר עובדים

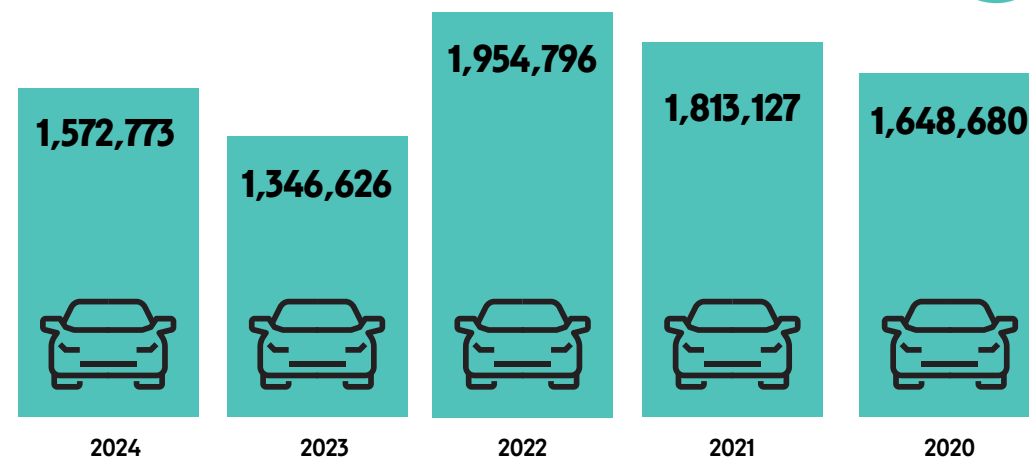
שנה	ביצוע
2020	12,894
2021	15,017
2022	13,033
2023	14,589
2024	17,409

נסועה

כ-55% מצי רכבי החברה הם רכבים היברידיים וחשמליים, והתוכנית היא להגיע לאחוזים גבוהים יותר בשנת 2025. נתוני צריכת הדלק בשנים האחרונות מצביעים על מגמת חיסכון מתמשכת, בהסתכלות רב שנתית, כתוצאה ממהלכים אלו.

החברה מבצעת בקרה באמצעות מערכת לניהול ציי רכב והסעות שבדקת טיוב ומיזוג מקסימלי של הסעות העובדים בחברה. בנוסף, אנו מציעים לעובדים להפקיד את רכבי החברה בימי חגים, חופשים או סגר, ובכך לצמצם את צריכת הדלק ולקבל החזר כספי על התקופה בה לא נעשה שימוש ברכב.

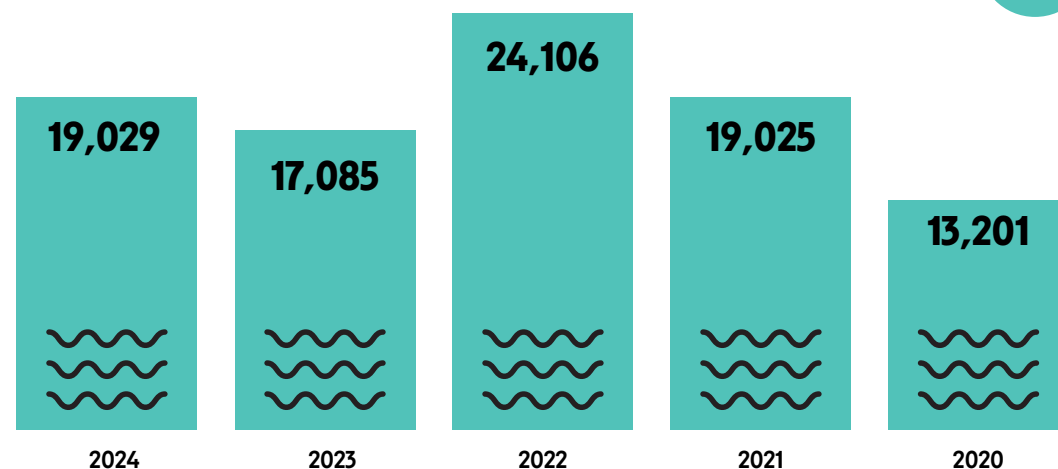
צריכת דלק (ליטר בנזין)



צריכת מים

כחלק מהמאמץ שלנו לצמצום השימוש במשאבים מתכלים, פרטנר פועלת כדי לצמצם את צריכת המים הכוללת באמצעות מגוון פעולות, כגון התקנת חסכמים בברזי החברה, מתקני הדחה דו-כמותיים בשירותי חברה ומערכות השקיה מבוקרות. יש לציין כי בשנת 2023, בעקבות מלחמת "חרבות ברזל" והמעבר לעבודה "מרחוק", נרשמה ירידה בצריכת המים בחברה, אך נתון זה אינו משקף שנת פעילות רגילה. עם זאת, בהסתכלות רב שנתית, ניתן לזהות ירידה עקבית בצריכת המים, אשר מהווה תוצאה ישירה של מאמצי ההתייעלות של פרטנר בתחום זה.

צריכת מים (מ"ק)



טיפול וניהול קרינה סלולרית

קרינה ממכשירים סלולריים

אנו מתייחסים ברצינות רבה לחששות הציבור מפני הקרינה הסלולרית. [באתר האינטרנט של פרטנר](#) תוכל לקבל מידע חיוני אודות הקרינה הסלולרית מהמכשיר הנייד וכן מידע בדבר המלצות משרד הבריאות בנוגע לשימוש זהיר במכשיר הנייד.

עוצמת השידור ורמת הקרינה של המכשירים

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

מידע בנוגע לקרינה הנפלטת מטלפונים סלולריים

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

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

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

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

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

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

הפחתת פסולת, פסולת אלקטרונית ושימוש בנייר

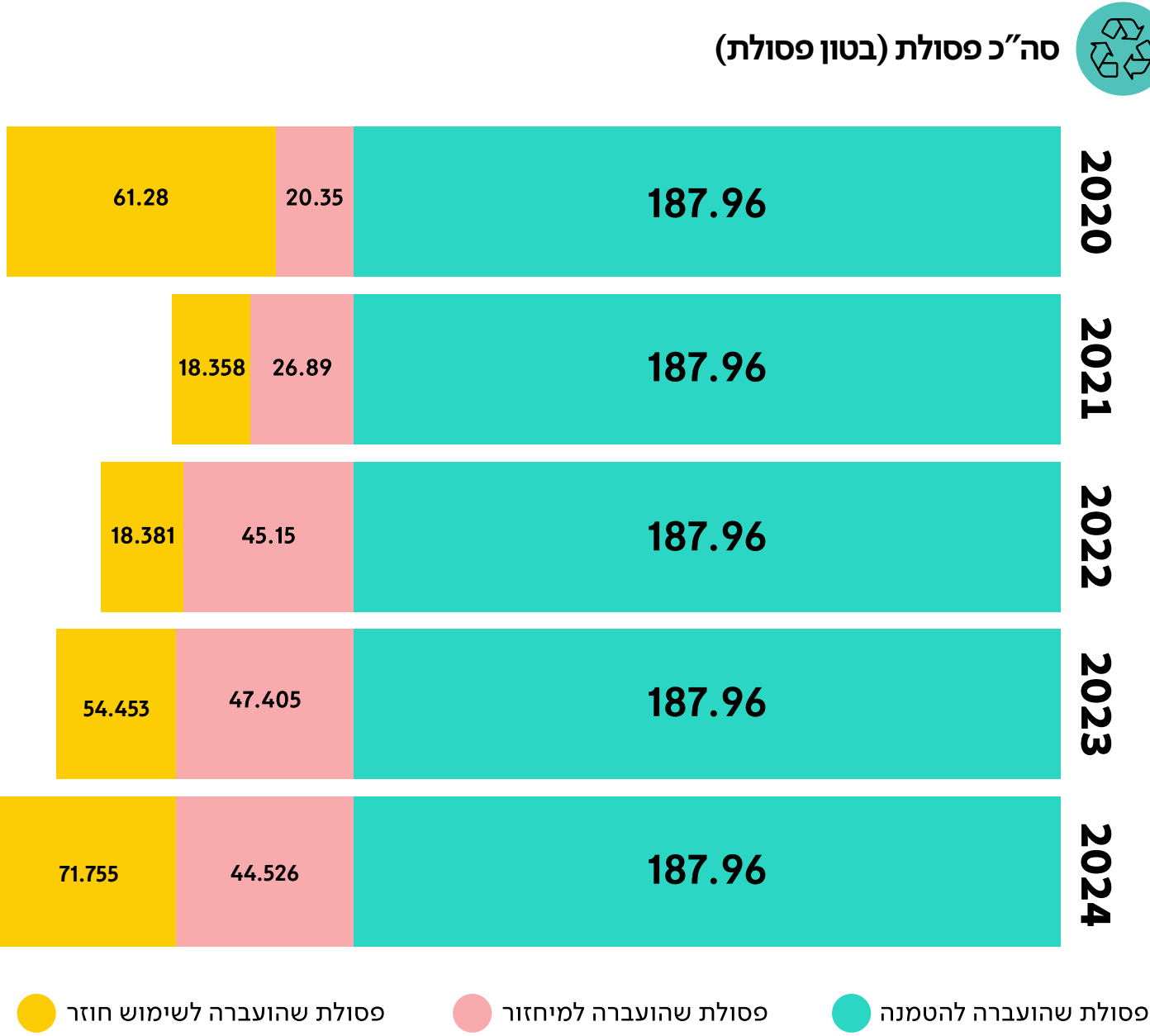
פרטנר עוברת למערכות דיגיטליות בכל תחומי הפעילות שלה ומפתחת יכולות אלה לחסכון במשאבי נייר, משלוח דואר נסיעות והובלות ועוד.

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

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

מיחזור שוטף - מבוצע מיחזור מסודר ושיטתי של נייר, קרטונים, טונרים ונורות.

בחברה מרכזי מיחזור לבקבוקים, פחיות וסוללות ואנו מעסיקים נאמן סביבתי באמצעות עמותה חברתית. בשנת 2024 פרטנר עשתה פינוי מחסנים יסודי וניקתה פסולת שהצטברה במחסנים אלו. חלק נכבד ממנה הועבר למיחזור ושימוש חוזר ולכן ניתן לזהות עלייה בכמות הפסולת שהועברה לשימוש חוזר.



ממשל תאגידי -

ממשל תאגידי ועבודת הדירקטוריון

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

הרכב הדירקטוריון

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

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

6	חברים וחברות: שלמה רודב, יו"ר הדירקטוריון, ד"ר יונתן קולודני, גב' רולי קלינגר, מר גדעון קדוסי, גב' ענת כהן-שפכט ומר דורון שטיגר.	2	דח"צים (שהם גם דב"תים): גב' רולי קלינגר, וד"ר יונתן קולודני.
2	דירקטורים בלתי תלויים: גב' ענת כהן שפכט, גדעון קדוסי	4	דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית
2	בעלי כשירות מקצועית: רולי קלינגר וגדעון קדוסי	33%	נשים בהרכב הדירקטוריון

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

התנהלות הדירקטוריון

במהלך השנה מתקיימות הדרכות לדירקטורים במסגרת הישיבה. בשנת 2024 נערכו, בין היתר, הדרכה בנושא ניירות ערך, סייבר ועוד. במטרה לבחון ולשפר את האפקטיביות של עבודת הדירקטוריון מתקיים דיון שנתי בדבר אפקטיביות עבודת הדירקטוריון, וכן מוצג מענה לשאלון ממשל תאגידי מומלץ. במהלך השנה, הדירקטוריון מקיים דיונים עיתיים ביחס למדיניות הסיכונים וניהול הסיכונים של החברה.



יעד 5
שוויון מגדרי

5.5 הבטחת השתתפות מלאה למנהיגות ובקבלת החלטות



יעד 8
הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

8.3 לקדם מדיניות לתמיכה ביצירת מקומות עבודה ויוזמות בצמיחה קידום מדיניות מונחית-פיתוח התומכת בפעילות יצרנית
8.5 תעסוקה מקיפה ועבודה הוגנת, שך שווה עד שנת 2030, להשיג תעסוקה שווה ותנאי עבודה שווים וראויים לכל הנשים והגברים, בעבור אנשים צעירים, אנשים עם מגבלה. כאשר יש לשלם שך שווה עבור מלאכה בעלת ערך זהה
8.8 הגנה על זכויות העובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה



יעד 10
צמצום אי-השוויון

10.2 עד שנת 2030, העצמת וקידום של הכללה חברתית, כלכלית ופוליטית של הכלל. ללא קשר לגיל, מין, לקויות, גזע, אתניות, מקור, דת או סטאטוס כלכלי או אחר
10.4 אימוץ מדיניות כלכלית, של שך הוגן, הגנה חברתית והשגת שוויון רב יותר לאורך זמן



יעד 16
שלום, צדק וחוזק המוסדות

16.5 הפחתה משמעותית של שחיתות ושחוד על כל צורותיהם
16.6 פיתוח מוסדות יעילים, אמינים ושקופים בכל הרמות
16.7 הבטחת קבלת החלטות אחראית, מכלילה, משתפת ומייצגת בכל הרמות

ועדות הדירקטוריון

בדירקטוריון מכהנות ועדות סטטוטוריות:

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

מעט לעת הדירקטוריון מקים ועדות משנה אך הוק לעניין מסוים, דוגמת ועדת סיבים.

מספר התכנסויות של ועדות הדירקטוריון בשנת 2024:

	ועדה לבחינת דוחות כספיים	4
	ועדת ביקורת	6
	ועדת תגמול	4
	ועדת ביטחון	1

הוועדה לבחינת הדוחות הכספיים

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

ועדת הביקורת

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

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

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

ועדת התגמול

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

ועדת ביטחון

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

אכיפה מנהלית והגבלית

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

מניעת ניגוד עניינים

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

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

הקוד האתי כולל תהליך ההטמעה, הניהול והתלונות

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

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

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

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

כל עובד חדש בחברה לומד את הקוד האתי ומתבקש לחתום עליו. בשנת 2024 87% מעובדי החברה עברו הדרכה על הקוד האתי ואישרו אותו. בנוסף ללומדת ההדרכה בה מופיעות שאלות העוסקות בכל הנושאים והדילמות האתיות, במהלך השנה אנחנו עורכים תדריכים לעובדים בסוגיות אתיות שונות שעולות מן השטח.

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

ניהול תקין

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

החברה מסתייעת בייעוץ חיצוני בנושאי סביבה בהתאם לתקן ISO14001 במסגרתו נערך סקר סיכונים סביבתי אחת לשנה ואחת לשלוש שנים במקרה של התעדה לתקן.

ISO 9001:2015 המתמקד בתמורה ללקוחות ודרישות משפטיות

ISO 14001:2015 המתאם את מחויבות החברה לאזורי מחיה ולסביבה

ISO 45001:2018 המכוון את מאמצי החברה לספק סביבת עבודה בטוחה ובריאה

ISO 27001:2013 המתמקד בניהול אבטחת מידע

ISO 27032:2012 המתמקד בניהול הגנת הסייבר

שמירה על זכויות אדם

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

במי נוגעת מדיניות זכויות האדם?

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

שוויון וגיוון

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

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

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

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

כבוד הדדי

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

אנו מקיימים ומקדמים זכויות עבודה יסודיות ואוניברסליות

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

העסקה הוגנת

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

מדיניות בטיחות וגהות תעסוקתית

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

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

אתיקה בשרשרת אספקה

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

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

הגנה על פרטיות וסודיות

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

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

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

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

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

אנו פועלים להבטיח את קיום הנהלים על ידי העובדים ועורכים הסברה נרחבת בנושא, במסגרתה מוצגים הסיכונים בכל הקשור לנושא המידע, המגבלות הקיימות והכלים ליישום הנחיות אבטחת מידע וביטחון. עובדי החברה מחויבים להשתתף בהדרכות בהתאם לתפקידם בחברה והמידע לו הם חשופים מתוקף תפקידם. בנוסף להדרכות תקופתיות, כל עובד חדש בפרטנר עובר הדרכה בנושא במסגרת ההכשרה הראשונית בחברה. 87% מעובדי החברה עברו הדרכה בנושא הגנת הפרטיות.

בשנת 2024 לא התקבלו תלונות של לקוחות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ואובדן של נתוני לקוחות.

למידע נוסף לגבי מדיניות הגנת הפרטיות של פרטנר [היכנסו לאתר החברה](http://www.partner.co.il/היכנסו לאתר החברה) www.partner.co.il

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

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

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

כדי להעלות את המודעות למניעת סיכונים שוחד ושחיתות ולעדכן את העובדים בפרטי הנוהל, מופצת אחת לשנה לומדת הדרכה שעל העובדים לקרוא ולחתום שקראו. בשנת 2024 52% מהעובדים עברו הדרכה בנושא מניעת שוחד ושחיתות.

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

בשנת הדיווח לא התקיימו אירועי שוחד או שחיתות.

ניהול סיכונים

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

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

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

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

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

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

פעולות שוטפות נוספות המבוצעות במסגרת ניהול הסיכונים הארגוני

- מעקב שוטף על סטטוס הסיכונים עם מנהלי הסיכונים החטיבתיים בשגרה ובחירום
 - התכנסות פורום ניהול הסיכונים בחברה בשיתוף מנהלי הסיכונים החטיבתיים המיועד לעדכון, העברת הנחיות מההנהלה, למידה משותפת אחד מהשני והעשרה בתחום
 - דיווח להנהלה ולדירקטוריון (וקבלת הנחיות או דגשים)
 - בחינת מהלכים שהחברה מבקשת לבדוק בהיבט של ניהול הסיכונים טרם קבלת החלטה
- פרטנר תמשיך להשקיע בניהול הסיכונים הארגוני על מנת להבטיח את השגת היעדים האסטרטגיים של החברה, את הגמישות שלה ויכולת ההתאוששות שלה אל מול האתגרים הפנימיים והחיצוניים העלולים להשפיע על פעילותה והמשכיותה העסקית.

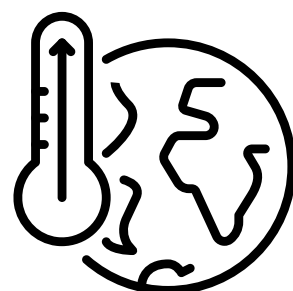
סיכונים סביבתיים ודרכי ניהולם

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

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

בכל שנה מוצגים בפני פורום ניהול הסיכונים הארגוני, ממצאי דוח הסיכונים הגלובליים של הפורום הכלכלי העולמי בדאבוס, שם עולים בין היתר גם סיכונים הסביבה וסיכונים האקלים כחלק מעשרת הסיכונים הגבוהים בעשור הקרוב.

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



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

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



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

על הדוח

דוח אחריות תאגידית זה לשנת 2024 הינו הדוח האחד עשר שפרטנר מפרסמת. הדוח נכתב על בסיס ה-GRI With reference to the GRI Standards. המידע והנתונים המדווחים בדוח זה נאספו במסגרת תהליכי דיאלוג עם גורמים מתוך החברה, וכן מניתוח מקורות מידע ומסמכים פנימיים (דוחות כספיים, מסמכי מדיניות, תוכניות עבודה וחומרים נוספים של החברה).

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

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

הדוח נכתב בסיוע שבלת ESG:
ya.cohen@shibolet-esg.com

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

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

GRI Index

GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	Annual Report - P.11-13	ערך כלכלי ישיר שנוצר וחולק
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	Annual Report - P.179-180	התחייבויות לתוכנית תגמול מוגדרת ותוכניות פרישה אחרות
GRI 203: Indirect Economic Impacts	203-2 Significant indirect economic impacts	41-46	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	48	שיעור ההוצאה על ספקים מקומיים
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	65-66	הפעילויות שננקטות לצורך זיהוי סיכונים הקשורים לשחיתות
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	64-66	תקשורת והדרכה לגבי מדיניות ונהלים נגד שחיתות
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	65	מקרים מאושרים של שחיתות ופעולות שננקטו
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Annual Report - P.82-89	הצעדים המשפטיים שננקטו כנגד הארגון בגין התנהגות לא תחרותית והפרת דיני הגבלים עסקיים
GRI 301: Materials 2016	301-2 Recycled input materials used	51	שיעור החומרים הממוחזרים מתוך סך החומרים בהם עושה החברה שימוש
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	53	צריכת אנרגיה בארגון
	302-2 Energy consumption outside of the organization	51-54	צריכת אנרגיה מחוץ לארגון
	302-3 Energy intensity	52-53	עצימות אנרגטית
	302-4 Reduction of energy consumption	53-54	צמצום צריכת האנרגיה
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-2 Management of water discharge-related impacts	54	ניהול השפעות הקשורות להזרמת מים
	303-3 Water withdrawal	54	שימוש במים
	303-4 Water discharge	54	הזרמת מים
	303-5 Water consumption	54	צריכת מים
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	51-54	פליטות גזי חממה ישירות - מכלול 1
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	51-54	פליטות גזי חממה עקיפות - מכלול 2
	305-4 GHG emissions intensity	52	עצימות פליטות גזי חממה
	305-5 Reduction of GHG emissions	51-54	צמצום פליטות גזי חממה
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	55	ייצור פסולת והשפעות משמעותיות
	306-2 Management of significant waste-related impacts	55	ניהול השפעות משמעותיות הקשורות לפסולת
	306-3 Waste generated	55	פסולת שנוצרה
	306-4 Waste diverted from disposal	55	פסולת שהופנתה מסילוק
	306-5 Waste directed to disposal	55	פסולת מופנית לסילוק
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	30-40	גיוס עובדים חדשים ותחלופת עובדים
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	31,35	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים זמניים או חלקיים
	401-3 Parental leave	31	חופשת לידה
GRI 402: Labor/Management Relations	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	31,33	זמן הודעה מינימלי לגבי שינויים ארגוניים

GRI Index

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION ON THIS REPORT	תיאור המדד
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	3-8	פרטי הארגון
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	68	ישויות המופיעות בדוח הקיימות ובדוח הכספי של הארגון
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	68	תקופת ותדירות הדוח, איש קשר בחברה
	2-4 Restatements of information	7-8,11	הצגה מחודשת של מידע
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	5-6	פעילויות ומוצרים בחברה, שרשרת הערך ומערכות יחסים עסקיות
	2-7 Employees	29-36	מצבת עובדים
	2-8 Workers who are not employees	31 Annual Report - P. 48-52	עובדים שאינם מועסקים ישירות על ידי הארגון
	2-9 Governance structure and composition	57-60	מבנה והרכב דירקטוריון
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	Annual Report - P.8-9, 240-250	מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון
	2-11 Chair of the highest governance body	58	יו"ר הדירקטוריון
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	58-60	תפקיד הגורם הבכיר בדירקטוריון בפקיח על ביצועים והשפעה
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	11, 13	האצלת אחריות לניהול השפעות
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	11, 13, 58	תפקיד הדירקטוריון בפקיח על תחום הקיימות
	2-15 Conflicts of interest	60	מניעת ניגודי עניינים
	2-16 Communication of critical concerns	Annual Report - P.90, 98, 145-146	תקשור חששות מהותיים לדירקטוריון
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	58 Annual Report - P.230-234	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	Annual Report - P.260	הערכת ביצועי הדירקטוריון
	2-19 Remuneration policies	59-60 Annual Report - P.51-52	מדיניות תגמול
	2-20 Process to determine remuneration	Annual Report - P.223	תהליך לקביעת התגמול ומעורבות מחזיקי העניין בקביעת התגמול
	2-21 Annual total compensation ratio	30-31	יחס השכר השנתי
	2-22 Statement on sustainable development strategy	1-2, 11	הצהרה על אסטרטגיית פיתוח בר-קיימא
	2-23 Policy commitments	61-65	מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחראית
	2-24 Embedding policy commitments	61-64	הטמעת מדיניות מחייבת
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	33, 59 , 65	מנגנונים לבקשת ייעוץ והעלאת חששות בהיבטים איתם
	2-27 Compliance with laws and regulations	57-58, 62	ציות ועמידה בחוקים ובתקנות
	2-28 Membership associations	16, 43-46	חברות בארגונים
	2-29 Approach to stakeholder engagement	13-16	גישה למעורבות מחזיקי עניין
	2-30 Collective bargaining agreements	31	הסכמים קיבוציים
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	15	תהליך קביעת נושאים מהותיים
	3-2 List of material topics	15	רשימת נושאים מהותיים

GRI Index

Health and Safety 2016	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Annual Report - P.86-89	מקרים של אי ציות הנוגעים להשפעות הבריאות והבטיחות של מוצרים ושירותים
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	28	דרישות למידע ותיוג של מוצרים ושירותים
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	Annual Report - P.86-89	מקרים של אי ציות הנוגעים למידע ותיוג מוצרים ושירותים
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	Annual Report - P.86-89	מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Annual Report - P.86-89	תלונות מבוססות הנוגעות להפקות של פרטיות הלקוח ואובדן נתוני הלקוח

GRI Index

GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	37	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	37	זיהוי מפגעים, הערכת סיכונים וחקירת אירועי בטיחות
	403-3 Occupational health services	37	שירותי בריאות תעסוקתית
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	37	השתתפות, ייעוץ ותקשור לעובדים בנושא בטיחות ובריאות תעסוקתית
	403-5 Worker training on occupational health and safety	37	הכשרת עובדים בנושא בטיחות ובריאות תעסוקתית
	403-6 Promotion of worker health	37	קידום בריאות העובד
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	37	מניעה והפחתה של השפעות שליליות בנושא בטיחות ובריאות תעסוקת הקשורות באופן ישיר לקשרים עסקיים
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	37	עובדים המכוסים על ידי מערכות ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית
	403-9 Work-related injuries	37	פציעות הקשורות לעבודה
	403-10 Work-related ill health	37	מחלות הקשורות לעבודה
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	37-39	ממוצע שעות הדרכה בשנה לעובד
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	37-39	תוכניות לשדרוג מיומנויות עובדים ותוכניות סיוע בתקופות מעבר
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	39	שיעור העובדים המקבלים משוב על ביצועים ופיתוח קריירה באופן קבוע
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	30-33	גיוון של עובדים ועובדי הנהלה
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	30	יחס שכר בסיס ותגמול בין נשים לגברים
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	33	מקרי אפליה ופעולות שננקטו בנידון
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	31, 48	פעילויות וספקים לגביהם הזכות לחופש ההתארגנות ומשא ומתן קיבוצי עשויה להיות בסיכון
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	63,48	פעילויות וספקים בסיכון משמעותי למקרים של העסקת ילדים
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	63,48	פעילויות וספקים בסיכון משמעותי למקרים של העסקה כפויה
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	41-46	פעולות עם מעורבות קהילתית מקומית, הערכות השפעה ותוכניות פיתוח
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	48	ספקים חדשים שנבדקו לפי קריטריונים חברתיים
GRI 416: Customer	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	56	הערכה של השפעות הבריאות והבטיחות של קטגוריות מוצרים ושירותים