

ישראכרט



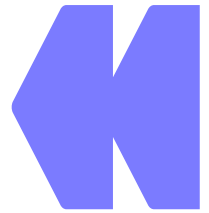
דו"ח עדכון ESG לשנת 2024



תוכן העניינים

3	דבר יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה
4	הקדמה
5	מי אנחנו?
6	נתונים מרכזיים (2024)
7	הערכים שמנחים אותנו
10	הלקוחות שלנו
13	העובדות והעובדים שלנו
22	מעורבות חברתית קהילתית והתנדבות
26	עקרונות הממשל התאגידי בישראל
28	ניהול סיכונים
29	אבטחת מידע וסייבר
29	ציות
29	הקוד האתי של ישראל - מצפן ערכי לפעילות אחראית
30	איכות הסביבה
36	מתודולגיות דיווח ואינדקס

דבר יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה



אנו מתכבדים לפרסם דוח עדכון ESG זה, הסוקר את ההתפתחויות, ההישגים והיעדים המרכזיים, אשר הצגנו בדוח ESG הראשון של ישראלכרט, בתחומי הסביבה, החברה והממשל (Environmental, Social & Governance) בשנים 2023 ו-2024.

אנו בעיצומה של תקופה רוויית אתגרים למדינת ישראל, אך גם כזו שהבליטה את החוסן הלאומי והמחויבות של החברה הישראלית. גם במציאות מורכבת, ישראלכרט הציגה ביצועים חזקים המייצגים את יכולתנו להתאים את פעילותנו לתנאים משתנים, תוך גמישות תפעולית ומחויבות עמוקה לערכים.

כחברת כרטיסי האשראי הגדולה והמובילה בישראל, המציינת השנה 50, אנו רואים את הצלחתנו העסקית שזורה בדרך שבה אנו פועלים; מתוך ערכים, רגישות חברתית ואחריות כלפי כלל מחזיקי העניין, לקוחותינו העסקיים והפרטיים, העובדים, הספקים, הקהילה, ובעלי המניות.

המשכנו להרחיב את פעילותנו במגזרי העסקים והלקוחות הפרטיים, תוך ניהול סיכונים אחראי והתמקדות בצמיחה בת קיימא. במהלך השנתיים האחרונות בשל האתגרים הרבים, יזמנו פתרונות מיוחדים לתושבי הצפון והדרום, למשרתי מילואים ולעסקים קטנים, והרחבנו את השימוש בפתרונות דיגיטליים. כחלק מהצעות הערך שלנו בתקופה זו, הלוואות דיגיטליות מסובסבות, מוצרים, כרטיסים וכלים פיננסיים ייחודיים ללקוחות. עם פרוץ המלחמה עם אירן ביוני 2025, פרסמנו הטבות והקלות מגוונות והקמנו מרכז מומחים לטובת בעלי עסקים מרחבי הארץ, ובחודש יולי 2025 השקנו, לראשונה בישראל, חשבון עסקי חוץ-בנקאי, כחלק ממיקוד בצמיחתם והצלחתם של מאות אלפי העסקים הקטנים והעצמאיים בישראל.

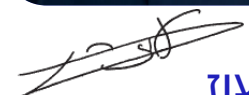
הדוח מציג עשייה רחבת היקף בתחומים רבים ובהם: תמיכה בעסקים קטנים ובינוניים, המשך קידום תמהיל תעסוקה מגוון, אנרגיה ירוקה, תכנון המעבר לצי רכב ידידותי לסביבה, ההתמקדות בצמצום צריכת משאבים, והרחבת הפעילות הקהילתית. אנו גאים במיוחד במאות מעובדי ישראלכרט שהתנדבו באלפי שעות בפרויקטים חברתיים ברחבי הארץ.

כל אלו מביאים את ערכינו והחזון שלנו המשלבים חדשנות, שירות הוגן, גיוון תעסוקתי ומעורבות קהילתית. אנו מאמינים שעסק מצליח הוא עסק שתורם לסביבתו. בהתאם, אנו מציגים בדוח זה גם יעדים חדשים ומעודכנים, המבטאים את הקשר בין הצלחה עסקית לאחריות סביבתית וחברתית.

לסיכום, אנו מבקשים להודות לעובדות ולעובדי ישראלכרט ולכל מחזיקי העניין השותפים לדרך. אנו רואים חובה, ולא רק זכות, להמשיך לפעול ולהוביל מתוך ראייה רחבה ומערכתית, באחריות, בשקיפות ובחדשנות.

אנו ממשיכים לייחל לחזרתם של כל החטופים וחזרתם בשלום ובבטחה של כלל כוחות הביטחון.




רן עוז
מנכ"ל




תמר יסעור
יו"ר הדירקטוריון



אודות הדוח ומתודולוגיית דיווח



חברת ישראלכרט בע"מ (להלן: "החברה" ו/או "ישראלכרט") הינה קבוצת כרטיסי האשראי המובילה והגדולה בישראל, אשר פועלת מזה שנים להתאים את פעילותה גם לכללי האחריות התאגידית - בהקשרי קיימות, סביבה, חברה וממשל תאגידי. מאז ומתמיד ראתה החברה, שהינה חברה ציבורית מאז 2019, במרכיבים אלו חלק אינטגרלי מפעילותה ובהשאת ערך לכלל מחזיקי העניין שלה.

ישראלכרט היתה חברת האשראי הראשונה בישראל שפרסמה דוח ESG במטרה להטמיע את היעדים והערכים בכל רובד של פעילות החברה. לפיכך, הדוח הראשון פורסם לאחר תהליך עמוק של גיבוש יעדי ESG ותוך ביסוס יעדים אלו לטווח הבינוני והארוך. בהתאם, ישראלכרט מפרסמת דוח עדכון לשנת 2024.

בעדכון לדוח זה המובא לפניכם, אנו ממשיכים לשקף את מחויבות החברה בהיבטים האתיים, החברתיים והסביבתיים, אשר נבחנו לצד מחשבה ובחינה של פעילות החברה, האסטרטגיה והחזון שלה ושילובם עם ערכיה ומחויבויותיה לשנים הבאות. בדוח זה, מוצגים עיקרי פעילות החברה בשנים 2023-2024 בהיבטי ה-ESG.

עדכון זה נכתב תוך שיתוף פעולה מלא של הגורמים הרלוונטיים בחברה, לרבות עובדות/ים, באישור הנהלה בכירה ובליווי Daphna Golden | IR Strategy & Execution וחברת אנטרופי.

הבהרה משפטית

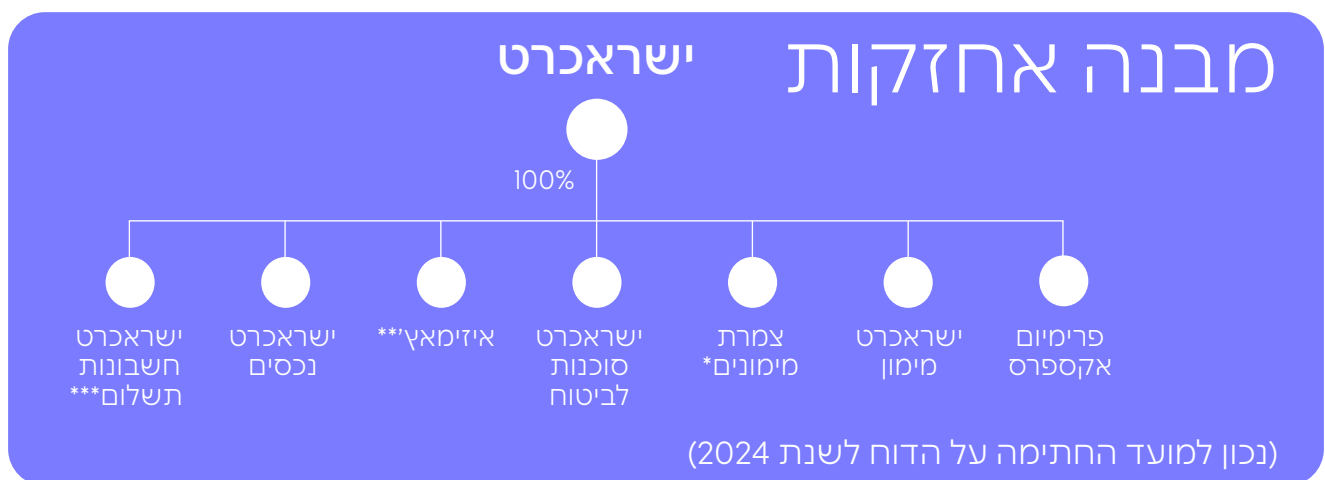


דוח זה אודות ישראלכרט אינו ממצה את מלוא הנתונים ופעילות החברה, או את הצורך בעיון בדוחותיה הכספיים של החברה. הדוח אינו מהווה הצעה או הזמנה לרכישה של ניירות ערך של החברה, והאמור בו אינו מהווה המלצה, חוות דעת או תחליף לשיקול דעת של המשקיע. עוד יש לציין כי דוח ESG זה כולל תוכניות, מטרות, הערכות, אומדנים ומידע אחר שמתייחס לאירועים קודמים ועתידיים המבוססים על כלל המידע שהתקבל לרבות מצדדים אחרים. החברה אינה מתחייבת לעדכן או לשנות כל הערכה או מידע כאמור על מנת שישקפו אירועים או נסיבות שיחולו לאחר מועד עריכת דוח ESG זה.



ישראלכרט הינה קבוצת כרטיסי האשראי המובילה והגדולה בישראל, הפועלת בעיקר בתחומי ההנפקה הסליקה, שירותי תשלום והעמדת אשראי ומימון חוץ בנקאי, עבור לקוחות במגזר הפרטי ובמגזר העסקי.

ישראלכרט מחזיקה בנתחי שוק גבוהים משמעותית ממתחרותיה לאורך זמן בתחומי ההנפקה והסליקה וצומחת בתחום האשראי הפרטי והעסקי. לקבוצה למעלה מ-4.6 מיליון כרטיסי אשראי פעילים של המותגים: American Express - i MasterCard, Visa (לישראלכרט בלעדיות בישראל). הקבוצה מעניקה שירותי סליקה למרבית בתי העסק הסולקים בישראל והעניקה אשראי עסקי ופרטי בהיקף כולל של למעלה מ-10 מיליארד ש"ח נכון לסוף הרבעון הראשון 2025. בנוסף, ישראלכרט מנהלת את מועדוני הצרכנות הגדולים והמובילים בישראל המביאים הצעות ערך משמעותיות ללקוחות ולשותפים.



טביעת רגל חזקה בכלכלה הישראלית



* לעניין השלמת מיזוגה של גלובל פקטורינג עם ולתוך צמרת מימונים ביום 31.12.2023 ראו סעיף 2.5.3 לדוח הדירקטוריון לנת 2024
 ** בחודש דצמבר 2024 רכשה החברה 49% נוספים מהון המניות של איזימאך כך שמאותו מועד מחזיקה החברה במלוא (100%) הונה המונפק והנפרע של איזימאך. למידע נוסף ראו ביאור 14 לדוחות הכספיים 2024.
 *** הוקמה במהלך שנת 2024. נכון למועד החתימה פעילותה של החברה אינה מהותית.

נתונים מרכזיים (2024)



5%

עובדים עם
מוגבלויות

45%

מנהלות בכירות

66%

מהנהלת
ישראל כרט הינן
נשים

67%

נשים

מעל 100 מיליון ש"ח

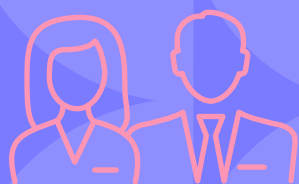
בעשור האחרון מפעילות ישראל כרט
הועבר ל"עיגול לטובה"

כ-16%

עובדים מהחברה
החרדית

1.5%

עובדים מהחברה
הערבית



40%

נשים
בדירקטוריון
כולל יו"ר
הדירקטוריון

60%

דירקטורים בלתי
תלויים



10

חברי דירקטוריון

נכון למועד פרסום הדוח התקופתי לשנת 2024

הערכים שמנחים אותנו



בכל פעילותנו במגזרים אלו, בין אם במגזר העסקי או במגזר הפרטי, אנו פועלים לפי עשרת הערכים שמנחים אותנו:

אכפתיות לדעת לראות את כולם	יוזמה בכל חשיבה ומהלך	כבוד הדדי בין כל אחד ואחת	הגינות שקיפות וכנות מלאה	אחריות שלוקחים מקצה לקצה
שותפות ביחד, תמיד	חדשנות נקודת מבט חדשה בכל עת	מצינונות מקצועית בפרטים הגדולים והקטנים עד לפתרון הבעיה - ולקיחת אחריות	דיוק לכל לקוח ולקוח	שירותיות מיקוד בלקוח, שיפור מתמיד

המחויבות שלנו לעקרונות אחריות תאגידית ו-ESG מקומיים ובינלאומיים – UN SDGs



עקרונות האחריות התאגידית וה-ESG מהווים לאורך זמן חלק אינטגרלי מפעילותה של ישראלכרט ומהשאת הערך לכלל מחזיקי העניין של החברה. בשנים האחרונות הובילה הנהלת החברה תהליך לגיבוש תוכנית עבודה והגדרת יעדי ESG מדידים לטווח הקצר.

במסגרת זו, מונה גורם ייעודי לניהול תחום ה-ESG, אשר כפוף למנכ"ל וסמנכ"ל כספים. כמו כן, מונה נושאי משרה האמונים על היבטי ESG שונים, והוקמה ועדה המורכבת מחברות וחברי ההנהלה הבכירה בישראלכרט.

בדוח ה-ESG לשנת 2023 הצגנו לראשונה את עקרונות התוכנית והיעדים אשר אושרו ע"י ההנהלה והדירקטוריון. כעת אנו מפרסמים עדכון לדוח ה-ESG זה לצד עדכון יעדינו לשנת 2025.

ישראלכרט גאה על היותה חברת כרטיסי האשראי הראשונה המקדמת אסטרטגיית ESG ערכית, הכוללת יעדים כמותיים. אחת הדוגמאות ליעד חברתי היא נבחרת המנהלות, יוזמה לחיזוק העתודה הניהולית הנשית של ישראלכרט בכל דרגי הניהול.

אנו ממשיכים לפעול לקידום הגיוון וההכלה של אוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג מתוך תפיסה שזו תורמת משמעותית לחוסנה והצלחתה של החברה.

ESG ביצועים מרכזיים בשנת 2024



ממשל תאגידי



מדיניות רכש מרכזי: הגדרנו
מדיניות רכש מרכזי ברורה,
שקופה ואחראית

ספקים קטנים מקומיים:
רכישת מתנות לעובדים
מספקים קטנים מקומיים



חברה: ישראלכרט
דירוג 2024: פלטינה+ A

חברה



עסקים קטנים: שירותים
פיננסיים מותאמים לעסקים
קטנים. סיוע בצמיחה
והתמודדות עם תקופות חירום
עיגול לטובה: שילוב הפרויקט
הרב-שנתי בתרומה לקהילה
מניעת הונאות בקרב קשישים:
תכנית ופעולות להגברת
המודעות ושיפור תהליכי
המניעה

מרכז אקדמי רופין: גיוס עשרות
סטודנטים ותושבי האזור
לתפקידי שטח ושירות, עם
אפשרויות קידום, הכשרות
מקצועיות, ומלגות

סביבה



**מעבר לקוחות לסטייטמנט
במייל ובדיגיטל:** הרחבת
מעגל המשתמשים, לצמצום
בצריכת נייר ופליטת פחמן
מדיניות סביבתית: גיבשנו
מדיניות הממוקדת בחיסכון
במשאבים, ייעול תהליכים,
והיערכות לצי רכב ירוק

יעדי ESG מרכזיים לשנת 2025



ממשל תאגידי



מדיניות רכש אחראי
:BEYOND COMPLIANCE
המשך שדרוג הנכסים
הדיגיטליים ללקוחות העסקיים
והפרטיים (שקיפות)

חברה



עיגול לטובה: המשך
הרחבת הפעילות
מניעת הונאות הדור הבא
AI: לימוד אחראי ככלי עבודה
לעובדים

סביבה



**נוהל לעידוד מעבר לרכבים
חשמליים והיברידיים**
המשך צמצום שימוש בנייר:
מול העובדים והלקוחות

עמידה ביעדי ה- UN SDGs



למידע נוסף ראו עמוד 10 בדוח ESG הראשון של ישראלכרט



עידוד והרחבה של הגישה
הבנקאית ושירותים פיננסיים.

גישה אוניברסלית
לבנקאות, ביטוח
ושירותים פיננסיים.

יעד 8
עבודה הוגנת
וצמיחה כלכלית
(מטרת משנה 8.10)



ישראל כמרכז רואה במתן אשראי וחיבור
עסקים קטנים ובינוניים לפתרונות
תשלום אחד ממנועי הצמיחה שלה
ומחברת מידי שנה מאות עסקים.

ישראל כמרכז מחויבת
להגדלת הגישה של
עסקים קטנים
לשירותים פיננסיים.

יעד 9
תעשייה, תשתיות
וחדשנות
(מטרת משנה 9.3)



**שני מנועי הצמיחה העיקריים, אשר הגדרנו בתכנית האסטרטגית הרב-שנתית שלנו
הינם צרכנים ולקוחות פרטיים, ולקוחות עסקיים ופתרונות לעסקים.**

בשנת 2024 שמה החברה דגש רב על שילוב בניית תשתיות כחלק מהתוכנית האסטרטגית שלה
ובפברואר 2025 הכריזה על שינוי ארגוני, המתמקד בחוויית הלקוחות הפרטיים. החברה ממשיכה כל
העת בהרחבת סל הפתרונות והשירותים, הרחבת ערוצי התקשורת ושדרוג האפליקציה.

הקבוצה ממצבת את עצמה כבית לעסקים, וכחברת תשלומים ואשראי מובילה, המספקת פתרון
כולל למגוון סוגי עסקים ובפרט לעסקים קטנים ובינוניים. ביולי 2025 הכרזנו על השקת החשבון
החץ-בנקאי הראשון בישראל, לעסקים קטנים הכולל מעטפת שירותי ניהול פיננסי. זהו שינוי תפישתי
המהווה מהפכה בבנקאות לעסקים בישראל.

כחלק מערכי הליבה בשירות, מקדמת ישראל כחווית לקוח איכותית, מקצועית ובעלת ערך תוך
יישום ערכים של אדיבות, הגינות, זמינות, מתן מענה מהיר, יצירתי ואפקטיבי - ותוך טיפוח ערכים של
לקיחת אחריות, הקשבה, סבלנות ורגישות כעוגן לשיח מול הלקוחות.

אמנת שירות הלקוחות של ישראל כמיינה ללקוחותיה באתר



צרכנים ולקוחות פרטיים



במגזר הלקוחות הפרטיים, אחד ממנועי הצמיחה העיקריים שלנו, שמנו לנו למטרה לספק שירות כולל והוליסטי, החל מפיתוח וניהול הפתרונות המוצעים ע"י החברה, תהליך המכירה, חווית הלקוח, עבור דרך קשר אפקטיבי עם שותפיה העסקיים.

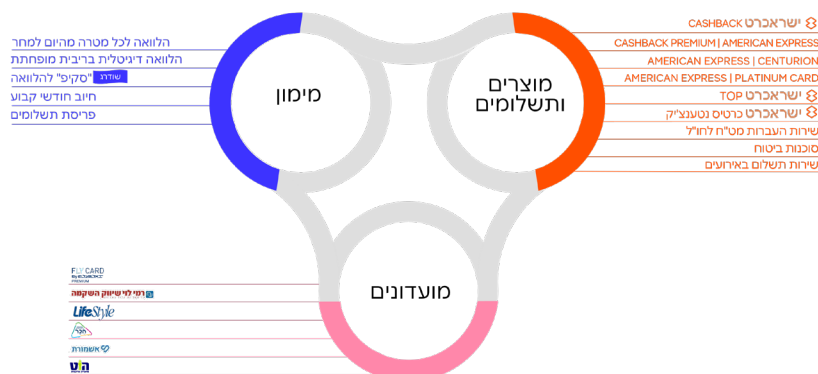
ישראל כרטיס מספקת מעטפת פתרונות בהתאם לצרכי הלקוחות, שירותים ומוצרים פיננסיים וכן שירותים ומוצרים משלימים ונלווים בהתאם לשינויים הקיימים והצפויים בשוק בו אנו פועלים, ובהתאם לתכנית האסטרטגית של ישראל כרטיס.

סוגי האשראי המוצעים על-ידינו כוללים אשראי מהיר ופתרונות חיוב גמיש, הלוואות לכל מטרה ללא בטחונות (על-פי דירוג סיכון הלקוח בהתאם לנוהלי העבודה, חוקה עסקית ומדרג סמכויות האשראי המקובלים), הלוואות ייעודיות והלוואות למימון רכישת רכבים, מוצרי מניעת הונאות מתקדמים ומגוונים ופתרונות נוספים לניהול פיננסי מיטבי.

בנוסף ישראל כרטיס מקדמת את תחום מועדוני הלקוחות בישראל ומספקת שירותי אשראי ופיננסים עבור המועדונים הגדולים במדינה, כולל עשרות מועדוני לקוחות ובהם "חבר", Lifestyle, אשמורת, הוט, רמי לוי, FLYCARD ועוד, המעניקים הטבות ייחודיות המותאמות לקהל היעד, לצד כרטיסי אשראי ייעודיים ושירותים מתקדמים.

נכון לסוף הרבעון הראשון 2025, היו לישראל כרטיס למעלה מ-4.6 מיליון כרטיסי חיוב פעילים ויותר מ-160,000 נקודות מכירה המכבדות את המותגים המובילים המשווקים ע"י ישראל כרטיס. ישראל כרטיס מובילה ביוזמה ובחדשנות הבולטת בעולמות התשלום הדיגיטלי, והופכת בכך את חוויית השימוש בכרטיס לנוחה ומהנה.

ישראל כרטיס ב-MONEY TIME עבור הלקוחות הפרטיים



לקוחות פרטיים

**מרחיבים את
סל הפתרונות
בהתאמה אישית
ומתקדמים
בחוויית הלקוח**

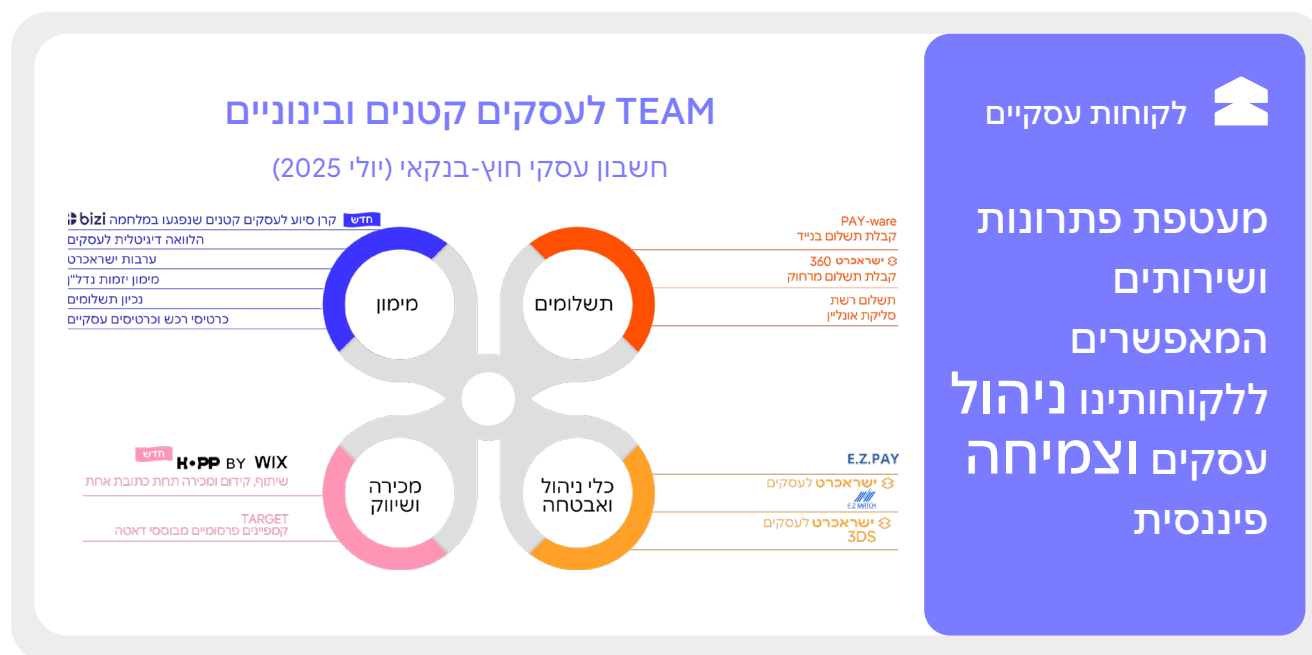


לקוחות עסקיים ופתרונות לעסקים

החזון שלנו בישראל הוא לאפשר לכל בית עסק, קטן או בינוני, לצמוח. נמשיך למנף את הקשר הישיר וההיכרות רבת-השנים עם בתי העסק כדי לאפשר להם צמיחה משמעותית בשוק התחרותי והגלובלי של היום.

תמורות עיקריות: הסביבה העסקית ואמצעי תשלומים והעברת כספים בישראל ובעולם ממשיכים להתפתח בקצב מואץ בתחום "הארנקים הדיגיטליים", אפליקציות תשלום, ועוד, והתשלומים האלקטרוניים תופסים את מקומן של עסקאות באמצעים מבוססי נייר כמו מזומן וצ'קים. זאת ועוד, יותר ויותר צרכנים עוברים לשימוש באמצעי תשלום המאפשרים להם לשלם מרחוק באמצעות טלפונים, שעונים וצמידים חכמים, ואף טבעות תשלום (wearable devices) במקום/בנוסף לכרטיסי חיוב פיזיים.

במקביל ישנה עליה בשימוש בקופות בשירות עצמי, אמצעי זהויו ביומטרי ובצורך של עסקים לאפשר מכירה בכל פלטפורמה, בכל זמן ומכל מקום.



מיקוד בצמיחתם והצלחתם של העסקים הקטנים בישראל

ביולי 2025 הודיעה ישראל כרטיס על השקת חשבון עסקי חוץ-בנקאי המיועד לקהל העסקים הקטנים והעצמאים בישראל.

החשבון העסקי כולל מעטפת רחבה של שירותים ובכלל זה קבלת והעברת תשלומים, שרותי קופה לעסק, חשבוניות דיגיטליות, ניהול תזרים מזומנים, התאמת הכנסות והוצאות, מסגרת אשראי, הלוואות וערבויות ועוד. מעטפת שירותים ייחודית זו, המוצעת לראשונה ע"י חברת אשראי, באפליקציה מרכזית אחת, מבקשת לתת מענה לאתגרים המשמעותיים עימם מתמודדים למעלה מ-650,000 עצמאים ובעלי עסקים בישראל, המהווים חלק משמעותי מהכלכלה הישראלית.



העובדות והעובדים שלנו



עובדי ישראלכרט הם מקור ההצלחה, הידע, המקצועיות, האחריות והעשייה שלנו. ישראלכרט מאמינה כי ההצלחה מתחילה ומסתיימת ביכולת שלה להעניק לכל אחת ואחד את ההזדמנות להצלחה האישית שלו - ובהתאם מקפידה לראות כל אחת ואחד. ישראלכרט מקדמת תרבות ארגונית של עבודה משותפת באווירה מכבדת, חמה ופתוחה, תוך התייחסות ומחויבות לצרכיו של העובד כאדם.

ישראלכרט פועלת בשוויון כתפיסת עולם, ומדיניות החברה מיושמת ללא הבדל מגדרי.

יעד 9
שוויון מגדרי
(מטרות משנה 5.5 ו- B5)



תעסוקה שווה ותנאי עבודה שיוויוניים וראויים לכל הנשים והגברים, בעבור אנשים צעירים, אנשים עם מגבלה.

יעד 8
עבודה הוגנת וצמיחה כלכלית
(מטרת משנה 8.10)



כחלק ממדיניות וערכיה, מקדמת ישראלכרט שיוון בסביבת העבודה שלה וקידום מקצועי בתוך החברה.



יום התנדבות למנהלי ומנהלות החברה בכפר נהר הירדן ומרכז פוריה בצפון

בגין שנת 2024 זכינו מטעם ארגון משאבי אנוש
ישראל בהכרה בגין שני פרויקטים פורצי דרך
אשר הובילו לשינוי משמעותי



תוכנית טרנספורמציה בתרבות הארגונית

שילוב חדשני בין משאבי אנוש לחטיבת טכנולוגיות ואסטרטגיה, המאפשר הטמעת מתודולוגיית ניהול פרויקטים מתקדמת כחלק בלתי נפרד מה-DNA הארגוני.



פרויקט תקומה

תוכנית חוצת ארגון שנולדה מתוך המציאות המורכבת, שמה דגש על התנדבות חברתית, הדרכות לחוסן אישי וארגוני, ניהול בחירום, ומעטפת תמיכה מקיפה לעובדים, למנהלים ולמשרתי המילואים.

כחלק מתכנית "תקומה" להתאמת האירועים של החברה לחיזוק החוסן הארגוני, החברתי והקהילתי ישראלית מאפשרת לעובדים לקדם מיזמים חברתיים תוך שהחברה מספקת מעטפת מימון ולוגיסטיקה לפעילות.

אחת היוזמות היתה חנות זמנית שהקמנו במשרדי ישראלכרט, למכירת בגדי נשים יד שנייה שנאספו מהעובדות. ההכנסות מאירוע זה עברו כתרומה לפורום נשות המילואים וליוצ"ן.





כארגון מוביל בזירה הפיננסית ישראלכרט מעודדת תרבות ארגונית של לקיחת אחריות, מצוינות, צמיחה, שיתוף בידע, תקשורת פתוחה, דיאלוג והקשבה. אנו מטפחים סביבת עבודה המעודדת גיוון והכללה לחיזוק תחושת השייכות, ולמען שיפור איכות החיים של כולנו.

בהתאם, החברה שומרת על סביבה ארגונית מכבדת, נעימה ורגישה תוך שמירת פרטיות, צנעת הפרט ואבטחת המידע האישי. ישראלכרט מקדמת מנהיגות הגונה, מקפידה על יושרה ואמינות, מעודדת מעורבות חברתית ועשייה ערכית, תוך למידה מטעויות, תחקור ושאפה מתמדת לשיפור. כחלק מהתרבות הארגונית, מקדמת ישראלכרט תמהיל מגוון של עובדים, מגדרי ואתני, כמו גם תמהיל מגוון מבחינת גיל העובדים. ישראלכרט פועלת בשיוויון כתפיסת עולם, ומדיניות השכר של החברה מיושמת ללא הבדל מגדרי.

אנו גאים בנתוני שימור העובדים המשקפים את המשאבים המושקעים בעובדי החברה, את האקלים הארגוני המותאם ואת חווית העובד והשייכות הארגונית.

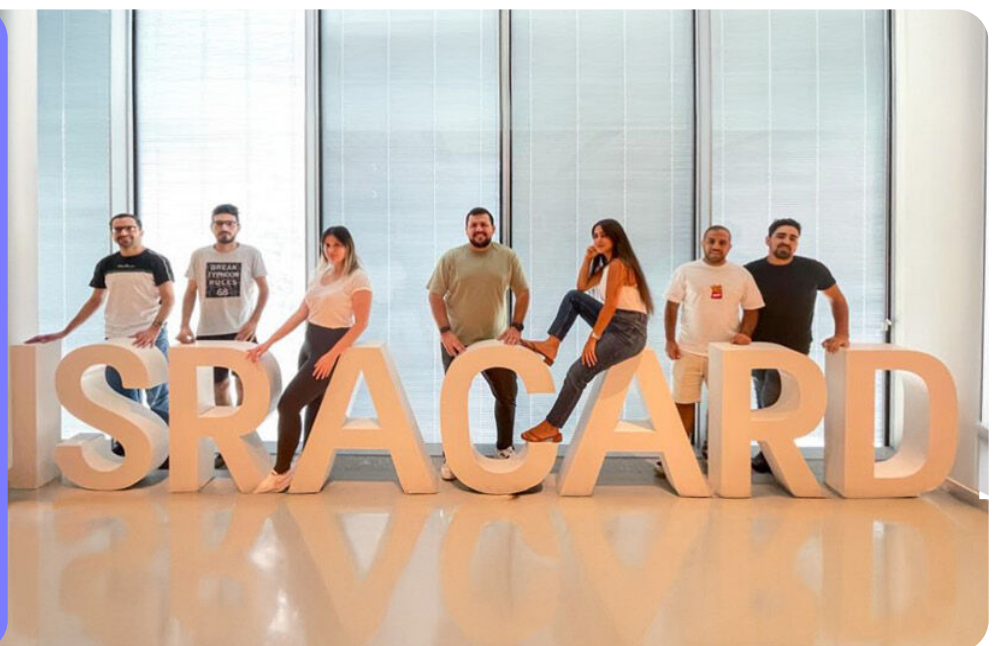
ישראלכרט משקיעה משאבים בזיהוי מגמות בזמן אמת ובוחנת את שביעות רצון עובדיה, בין השאר על ידי קיום דיונים, ניתוח נתוני תחלופת העובדים וניתוח סיבות סיום תפקידים של העובדים. כמו כן, ישראלכרט דואגת לתת את המענה הנקודתי ואת סל הכלים הנדרש לשימור העובדים.



2024

56%

מהתפקידים אוישו
על-ידי ניוד פנימי



הסכם קיבוצי לעובדי ישראלכרט



חלק מעובדי החברה מאוגדים תחת הסכם קיבוצי, המגדיר את השכר ותנאי ההעסקה לכל תפקיד ללא הבדל מגדרי, ושומר על שכר ותנאי העובדים. ההסכם הקיבוצי המעודכן נחתם ב-31 בדצמבר 2024, ונכנס לתוקף ב-1 בינואר 2025, למשך 4 שנים. ההסכם דומה במהותו להסכם הקודם מינואר 2018, תוך התאמות למציאות הנוכחית ולהתפתחויות כלכליות ואחרות.

ההסכם החל על כל העובדים המאוגדים, נועד לעגן את ההטבות והשיפור בתנאי העסקתם לאורך תקופת ההסכם. כך, החברה תסייע לעובדים בעלי הכנסה נמוכה, כאשר השכר המינימלי החודשי עלה ל-6,500 ש"ח, גבוה ביותר מ-10% משכר המינימום הנהוג במשק בעת החתימה על ההסכם. לעובדים בעלי וותק של חמש שנים ויותר בישראלכרט, הוסכם כי השכר המינימלי החודשי יהיה גבוה יותר בהתאם לוותק.

החברה תמשיך לוודא שהשכר בחברה שוויוני לנשים וגברים כאחד ולפעול לטובת קידום נשים על בסיס מצוינות באמצעות יצירת כלים להתפתחות מקצועית ואישית בכל תחומי הפעילות.

מדובר בהסכם המשלב בין הרצון של ישראלכרט לתמוך, לחזק ולשמר עובדים איכותיים לצד שמירה על חדשנות וגמישות תפעולית, לאפשר את המשך הטרנספורמציה הארגונית, תוך הטמעת חדשנות, דיגיטציה ופיתוח מקצועי של העובדות והעובדים ברוח ערכי החברה, כך שתוכל להמשיך ולהיערך לאתגרי העתיד באופן מיטבי.



2024

חתימה על הסכם
קיבוצי מעודכן
המגדיר את השכר
ותנאי ההעסקה
לכל תפקיד, ללא
הבדל מגדרי

ישראלכרט מחויבת למתן
שכר הוגן ובטיחות עובדיה.

יעד 10
צמצום אי השוויון
(מטרת משנה 10.4)



יו"ר הדירקטוריון והנהלת החברה



				
רן עוז מנכ"ל	תמר יסעור יו"ר דירקטוריון			
				
נועה נוח סמנכ"ל, יועצת משפטית ראשית	עופר לוינגר סמנכ"ל טכנולוגיות	גילה להר סמנכ"ל אשראי	גילי הור סמנכ"ל פיתוח עסקי ואסטרטגיה	מוני אברהם סמנכ"ל ניהול סיכונים
				
עמית שגיא סמנכ"ל דיגיטל, דאטה ושיווק	לימור שאקו סמנכ"ל משאבי אנוש	רוית רוזבלום מבקרת החברה	יוני רגב סמנכ"ל כספים	ליאור רביב משנה למנכ"ל לקוחות פרטיים

נכון למועד פרסום דו"ח עדכון זה

מערך משאבי אנוש



החברה פועלת להגן על זכויות העובדים ולקדם סביבת עבודה בטוחה.

יעד 8
עבודה הוגנת
וצמיחה כלכלית
(מטרת משנה 8.10)



כחלק ממדיניות וערכיה, פועלת החברה להגן על זכויות העבודה ולקדם סביבת עבודה בטוחה לכל העובדים. החברה פועלת לצד יועצים מקצועיים על מנת ליצור סביבת עבודה מותאמת לעובדים, מערכות מתקדמות, סביבת עבודה בטוחה מהטרדות מיניות, התעמרות ועוד.

למידע נוסף ראו עמוד 18 בדוח ESG הראשון של החברה

קידום גיוון מגדרי



ישראל כרט מחויבת להיות חלק מפתרון הפערים המגדריים ופועלת לקדם ולשפר את השוויון המגדרי בתוך הארגון ובחברה הישראלית

יעד 5
שוויון מגדרי
(מטרות משנה 5.5 ו-B5)



ישראל כרט פועלת בשוויון כתפיסת עולם ומדיניות החברה מיושמת ללא הבדל מגדרי



כחברה הנותנת שירותים המיועדים לכלל האוכלוסייה, ללא הבדלי מגדר, ישראל כרט שואפת לייצוג מגדרי בתמהיל המשאב האנושי. לאורך השנים ישראל כרט היא מהמובילות בישראל בשילובן של נשים בכל דרגי העבודה והניהול. כמו כן, ישראל כרט פועלת בשוויון כתפיסת עולם, ומדיניות השכר של החברה מיושמת ללא הבדל מגדרי.



נמשיך לוודא שהשכר בחברה שוויוני לנשים וגברים כאחד ולפעול לטובת קידום נשים על בסיס מצוינות באמצעות יצירת כלים להתפתחות מקצועית ואישית בכל תחומי הפעילות

קידום גיוון אתני

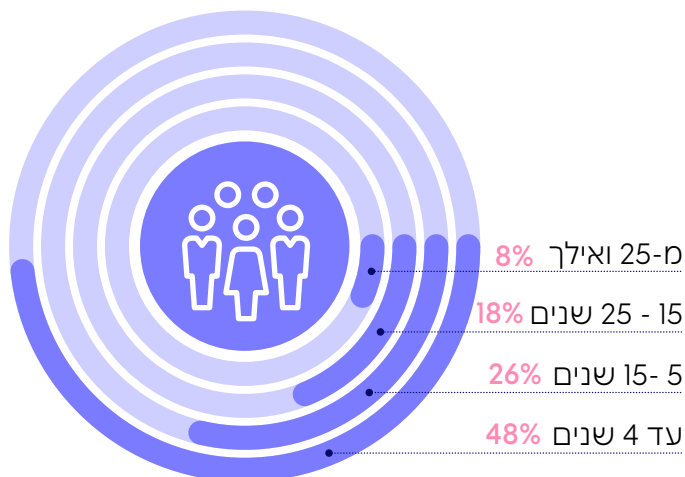


למידע נוסף ראו עמוד 20 בדוח ESG הראשון של החברה

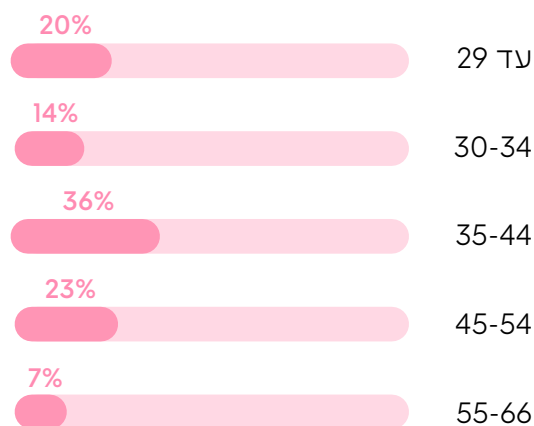
פילוח גילאים, ותק ותחלופה



2024 - וותק עובדי החברה



2024 - עובדים לפי קבוצת גיל



למידע נוסף ראו עמוד 21 בדוח ESG הראשון של החברה

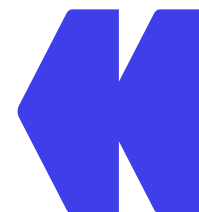
שילוב עובדים בעלי מוגבלויות



ישראלכרט שואפת לקדם אוכלוסיות עם מוגבלות. החברה רואה בזאת את חובתה ומאמינה שלכל אדם מגיעה הזדמנות שווה להתפתחות ומימוש תעסוקתי. מתוך תפיסה זאת, כ-5% מעובדי ישראלכרט הם עובדים עם מוגבלויות. כחלק בלתי נפרד מפעילותה בתחום, החברה מקיימת שיתופי פעולה עם מספר עמותות על מנת לקדם שילוב תעסוקתי של "אנשים עם מוגבלויות".



הדרכות, הכשרות ופיתוח ארגוני



התפתחות והעשרתם של עובדות ועובדי החברה, ההנהלה והדירקטוריון מהווים חלק משמעותי מהצלחת החברה. לשם כך, מחלקת הדרכה ופיתוח ארגוני מייצרת תכניות עבודה ותהליכי הטעמה של הדרכות והכשרות ברמה הגבוהה ביותר ובהתאם לתפקיד ולהכשרה המקצועית. בשנת 2024 ההיקף הממוצע של הדרכות לפיתוח עובדים ומנהלים עמד על 17.4 שעות.

לימוד אחראי של AI ככלי עבודה לעובדים

בישראל אנחנו מקדמים שימוש אחראי בבינה מלאכותית באמצעות הכשרות מותאמות לעובדים בכל הגילאים ותחומי העשייה – מפעילות מסורתית ועד חדשנית. ההכשרות מעניקות כלים ליישום AI בעבודה, תוך שמירה על אתיקה, פרטיות ואבטחת מידע, ומתוך חשיבה על הצלחתם האישית והמקצועית של העובדים



אפס סובלנות להטרדות



כחלק מתרבות ארגונית מתקדמת פועלת ישראלכרט לייצר סביבת עבודה בטוחה. מרכיב מרכזי ביצירת סביבת עבודה כזו, הינו נקיטת מדיניות של "אפס סובלנות" להטרדות מכל סוג. ישראלכרט פועלת למניעת הטרדות על כל רקע שהוא ומקפידה על מימוש ערכים של כבוד, סבלנות ושוויון.

בישראלכרט אנחנו מתייחסים בחומרה לכל מקרה של הטרדה. החברה אינה סובלת אף גילוי של אלימות פיזית, מילולית, מינית או נפשית מכל סיבה שהיא - לרבות הטרדה מינית והתנהלות שאינה ראויה בקרב עובדים ומנהלים בארגון, לרבות ביחס ללקוחות, ספקים ועובדי קבלן.

ישראלכרט דורשת מעובדיה ומנהליה לעשות כל שביכולתם כדי למנוע מעמיתיהם לעבודה ומהכפופים להם לבצע מעשים מסוג אלה. יודגש כי האיסור חל בכל מקום בו מתקיימת פעילות מטעם העבודה וגם ביחס לעובדי קבלן, עובדים זמניים, לקוחות וספקים. כל עובד זכאי להגיש תלונה על הטרדה או התנכלות אצל האחראית למניעת הטרדה מינית. התלונה תתברר תוך שמירה על כבודם ופרטיותם של כל הנוגעים בדבר.

כמו כן, ישראלכרט פועלת להעלאת המודעות ומבצעת הכשרות בנושא לצד טיפול במלוא הרצינות הנדרשת בכל תלונה המוגשת, בהתאם לנהלים ותוך תחקור והפקת לקחים. כל העובדים, המנהלים והדירקטורים מחויבים לקחת חלק בהדרכות הנעשות מטעם ישראלכרט בדבר מניעת הטרדה מינית. כחלק מתהליך קליטת עובדים חדשים מעבירה החברה הדרכה בנושא, כולל לומדת ריענון אחת לשנתיים לכל העובדים. בנוסף, אחת לחציון נשלח מייל ריענון המזמין את עובדי החברה לצפות ולהתעדכן בנוהל מניעת הטרדות של החברה.

לפי הנוהל הקיים בחברה, ממונה על התחום סמנכ"ל משאבי אנוש, האחראית לטיפול בתלונות ולקבלת החלטה משותפת עם המנכ"ל לטיפול בתלונה ולנקיטת צעדים. קיימת כתובת מייל אנונימית וישנם מגוון ערוצי פנייה נוספים, המאפשרים לעובדים ועובדות לפנות בביטחון ולקבל מענה ענייני ורגיש.

קידום בטיחות ובריאות



ישראלכרט רואה בבטיחות ובריאות העובדים ערך חשוב ומשקיעה משאבים ארגוניים רבים בתחום זה.

ישראלכרט מחויבת לדאוג לבטיחות, בריאות ורווחת העובדים.

יעד 5
בריאות טובה
ורוחה אנושית



ישראלכרט פועלת לקדם את בטיחות ובריאות העובדים באמצעות ביטוח בריאות, ביטוחי שיניים, תכנון ישיבה ותאורה נכונה לעובדים, חוגים וחדר כושר במשרד, הטבות לחדרי כושר ועוד.

בהתאם פועלת להעלאת ישראלכרט המודעות לנושא של בריאות ובטיחות במקום העבודה, תוך עידוד פעילות גופנית באמצעות קיום חוגים והפעלת חדר כושר במשרד, הסדרים (סיוע במימון) למועדוני ספורט מחוץ למקום העבודה ועידוד פעילות גופנית קבוצת ספורט והדרכות קבוצתיות בנושא.

הבניין הינו נגיש ובו פועלות 3 מסעדות שונות מותאמות לכלל סוגי האוכלוסייה והרגישויות השונות. בנושא בטיחות העובדים קיימת מדיניות בטיחות בחברה וכן "ממונה בטיחות בעבודה". במסגרת תוכנית עבודה מסודרת, מעבירה ישראלכרט הדרכות שנתיות לעובדיה בנושא בטיחות ובטיחות בדרכים, מקיימת מבדקי בטיחות פנימיים בהתאם לצורך ומודדת ופועלת לצמצם תאונות בטיחות.

מעורבות חברתית קהילתית והתנדבות



ישראלכרט הינה קבוצת כרטיסי האשראי המובילה והגדולה בישראל, הפועלת בעיקר בתחומי ההנפקה הסליקה, שירותי תשלום והעמדת אשראי ומימון חוץ בנקאי, עבור לקוחות במגזר הפרטי ובמגזר העסקי.

ישראלכרט הקימה ועדת תרומות וקהילה פנימית האמונה על הרחבת מעגל הנתינה בה חברים המנכ"ל, סמנכ"ל משאבי אנוש, סמנכ"ל כספים, סמנכ"ל ניהול סיכונים, מזכיר החברה, מנהלת קשורת פנים ארגונית והדוברת. הועדה נפגשת לפחות פעמיים ברבעון. בנוסף, הוועדה עובדת בהתאם לנהלי החברה ולמודל שפותח בישראלכרט לבחירת עמותות ושת"פ הכולל ארבעה שלבים: מיפוי - מיפוי העמותות לפי מיקודי המדיניות החדשה (חזון, ערכים ונושאים בליבת הפעילות העסקית), בחירה - בחירת העמותות לפעילות קצרת וארוכת טווח, שיטה - הגדרת השיטה המתאימה; תמיכה כספית/ידע מקצועי/ידיים עובדות/ תשתיות פיזיות ותקשור בקרב העובדים כדי לרתום אותם, וכן תקשור חיצוני המאפשר הגדלת מעגל התמיכה הרלוונטי.

עוגנים בבחירת פעילות קהילה



למידע נוסף ראו עמוד 25 בדוח ESG הראשון של החברה

ישראלכרט פועלת ותורמת לקידום והעמקת חינוך פיננסי איכותי למגוון אוכלוסיות. בשנת 2024 כ-36% מסך התרומות הושקע בפיתוח כלכלי וקהילתי.

יעד 4
חינוך איכותי
(מטרת משנה B4-A4)



פעילויות מרכזיות והאימפקט שהן מייצרות



בינואר 2025 זכינו באות "השותף החברתי" מטעם העמותה לקידום החינוך בתל-אביב יפו, הפועלת ביותר מ-40 תכניות חינוכיות וחברתיות למאות ילדים ותמיכה חומרית ונפשית למאות קשישים וניצולי שואה.

במשך שני עשורים אנו שותפים לפעילות ההתנדבותית של העמותה, ובמיוחד בתוכנית "מזדקנים בכבוד", שמטרתה להעלות מודעות ולמנוע הונאות בקרב האוכלוסייה המבוגרת. אנו רואים בהכרה זו עדות לחשיבותה של עשייה חברתית מתמשכת, המקדמת ערכים של כבוד, הגנה ואחריות כלפי הקהילה כולה.

ישראלכרט זכתה באות ההוקרה על מחויבותה רבת-השנים לערכי הנתינה, המעורבות החברתית והאחריות התאגידית.



ליווי עסקים קטנים - העצמה, ידע ונוכחות בשטח



העסקים הקטנים והבינוניים הם עוגן מרכזי בכלכלה הישראלית. כחלק מהאסטרטגיה שלה, פועלת ישראלכרט לחיזוקם באמצעות יוזמות מגוונות, ובהן תמיכה בעסקים שנפגעו בתקופת המלחמה, הכוללת תמיכה בפלטפורמות הדיגיטליות, קהילת ידע מקצועית, ותכנים לחיזוק החוסן העסקי.

מדי רבעון מקיימת החברה מפגשים לבעלי ובעלות עסקים מכל רחבי הארץ, עם תכנים מותאמים לאתגרים המרכזיים של ניהול העסק; תזרים מזומנים, אשראי חכם, מכירות אונליין, טכנולוגיה ועוד. בשנת 2024 הושם דגש מיוחד על קהלים מגוונים: נשים בעלות עסקים בשיתוף עמותת "יוזמות עתיד", עסקים מהמגזר הערבי, דוברי רוסית ועסקים בבעלות מילואימניקים.

חלק מרכזי ביוזמות הסיוע לבעלי עסקים שנפגעו במלחמה הוא השת"פ עם bizi, שהקימה קרן ייחודית לעסקים קטנים בשיתוף עם ה-JFNA ומעניקה הלוואות לעסקים מקווי העימות ולעסקים בבעלות מילואימניקים. עד מחצית 2025 נתנה ביזי הלוואות ליותר מ-1,000 עסקים.



מניעת הונאות קשישים - אחריות פיננסית עם פנים אנושיות



בין השנים 2022-2024 ישראלכרט פעלה בשיתוף פעולה ייחודי עם העמותה לקידום החינוך תל-אביב- יפו, בפרויקט חברתי חשוב שמטרתו צמצום הונאות בקרב אוכלוסיית הקשישים בישראל. הפרויקט נולד מתוך הבנה עמוקה של אחד האיומים המרכזיים על ביטחונם הכלכלי והאישי של מבוגרים - ריבוי ניסיונות ההונאה והתחזות, שמכוונים לעיתים קרובות לאוכלוסיות פגיעות, בעיקר בגיל השלישי.

במסגרת התוכנית, פותחו תכנים וכלים מעשיים להגנה על ציבור הקשישים מפני ניסיונות הונאה, כולל הרצאות פרונטליות בעברית ורוסית, חומרי הסברה מותאמים, והנגשה של כללי זהירות בעולם הפיננסי. עובדי ישראלכרט, לקחו חלק פעיל בהרצאות ובמפגשים עם הקהילה, מתוך מחויבות אמיתית לחיזוק תחושת הביטחון והאמון של הקשישים כלפי המערכת הפיננסית.

התוכנית סייעה ליותר מ-400 קשישים באופן ישיר ותורמת לא רק לצמצום בפועל של ההונאה, אלא גם לחיזוק הקשר בין ישראלכרט לבין לקהילה. הפרויקט מדגים כיצד חברה פיננסית יכולה לרתום את המשאבים, הידע והאנשים שלה לטובת פעולה ערכית המגינה, מחנכת ותורמת לחוסן החברתי של אוכלוסיות מוחלשות.

"הדור הבא למניעת הונאות" – חינוך פיננסי כקו הגנה ראשון



בשנת 2025 השיקה ישראל כרטיס פרויקט חדשני וראשון מסוגו בישראל: "הדור הבא למניעת הונאות" שמטרתו להקנות לילדים ובני נוער כלים בסיסיים להבנה פיננסית, חשיבה ביקורתית וזהירות בשימוש בדיגיטל – במיוחד בעידן שבו ההונאות ברשתות החברתיות ובמרחב האונליין הולכות ונהיות מתוחכמות יותר ויותר.

הפרויקט החל כפילוט בבית ספר יסודי בבת ים, מתוך תפיסה חינוכית שלפיה מניעת הונאות אינה מסתכמת במניעת נזקים – אלא ביצירת עוגנים של ידע, מודעות, ועמידה מול סיכונים עתידיים כבר בגיל צעיר. מעגלי ההשפעה בתוכנית נרחבים: הילדים, צוותי ההוראה, ההורים, ואף הסביבה והסבתות. כולם לוקחים חלק פעיל במערכת ההדרכה ובפעילויות יישומיות.

התוכנית כוללת סדנאות חווייתיות, משחקי סימולציה, תרגולים לזיהוי הונאה, ושיח פתוח על ערכים של אחריות, שמירה על פרטיות וזהות דיגיטלית. מטרת העל: להנחיל כבר מגיל צעיר את היכולת לזהות, לשאול, ולהיות חשדן כלפי פיתויים דיגיטליים ואיומים סמויים.

פרויקט זה מבטא את מחויבותה של ישראל כרטיס לחדשנות חברתית ולחינוך פיננסי בר קיימא מתוך תפיסה שהגנה על המשתמשים של המערכת הפיננסית מתחילה בהשקעה ערכית בבני הדור הצעיר.

פרויקט דגל – המשפיעות של ישראל כרטיס



במסגרת מחויבותה של ישראל כרטיס לשוויון הזדמנויות, גיוון והכלה, בשנת 2022 הושקה תוכנית "המשפיעות" – תוכנית ייחודית לפיתוח וקידום נשים מנהלות בארגון. מטרת התוכנית היא להעניק כלים פרקטיים, מרחב לחשיבה אסטרטגית, וחיזוק אישי ומקצועי, במטרה להכשיר את הדור הבא של מנהיגות החברה.

המשתתפות בתוכנית נבחרות בקפידה מקרב שדרת הניהול בדרגים הבינוניים והבכירים, ונהנות ממעטפת מקצועית הכוללת סדנאות פיתוח קריירה, העצמה אישית, ניהול שינוי, השפעה ונוכחות ארגונית. בנוסף, התוכנית כוללת ליווי של מנטוריות מההנהלה הבכירה של ישראל כרטיס, במודל המאפשר שיח פתוח וחיבור אישי לעולמות הניהול, קבלת החלטות ועיצוב מדיניות.

תוכנית "המשפיעות" הפכה במהרה לאבן יסוד בתרבות הארגונית של ישראל כרטיס, לא רק כאמצעי לפיתוח נשים, אלא כביטוי למחויבות אסטרטגית לצמצום פערים מגדריים, טיפוח כישרונות מגוונים, וחיזוק מובילות נשית בעולמות הפיננסים והטכנולוגיה. זוהי עוד דרך שבה ישראל כרטיס בוחרת להשפיע מבפנים – ולעצב סביבה עסקית שמקדשת שוויון, מצוינות ונוכחות מגוונת בשולחן קבלת ההחלטות.



התוכנית זכתה במקום הראשון
בתחרות המצוינות של ארגון
משאבי אנוש בשנת 2023



"עִיגוֹל לטובה" – תרומה יומיומית, השפעה מתמשכת



"עִיגוֹל לטובה" הוא אחד מפרויקטי הדגל החברתיים של ישראלכרט, המשקף את מחויבות החברה ליצירת שינוי חברתי אמיתי ומשמעותי, באמצעות מעורבות אזרחית נגישה, פשוטה ויומיומית. הפרויקט החל בשנת 2010 בשיתוף עם עמותת "עִיגוֹל לטובה". באמצעות מנגנון אוטומטי פשוט, בכל עסקה בכרטיס אשראי מעגלים למעלה לשקל הקרוב, והאגורות נאספות ונתרמות. מדובר במהלך שנראה קטן בממדיו אך עצום בהשפעתו – מאות אלפי ישראלים תורמים בכל חודש עשרות אגורות בלבד, המצטברות לסך כולל של מיליוני שקלים בשנה הנתרמים לעמותות ויוזמות חברתיות. נכון לסוף שנת 2024 נתרם סך כולל שחצה את רף ה-100 מיליון ש"ח מכרטיסי האשראי של ישראלכרט.

ישראלכרט גאה להוביל ולתמוך בפרויקט זה, המפגיש בין טכנולוגיה, אחריות תאגידית וערכות הדדית, ומוכיח כיצד מהלך פשוט – שמתרחש "מאחורי הקלעים" של שגרת הצרכנות – יכול להניע שינוי של ממש בחייהם של רבים כל כך. לקוחות ישראלכרט יכולים לבחור את העמותות אליהן תנותב התרומה שלהם, מתוך מגוון רחב של תחומים: חינוך, בריאות, רווחה, סביבה, זכויות אדם ועוד.



ישראלכרט

**לקוחות ישראלכרט
מעגלים לטובה**



סיוע ישראלכרט בחרבות ברזל



למידע נוסף ראו עמודים 23 ו-24 בדוח ESG הראשון של החברה

מאז פרוץ המלחמה, הקבוצה העניקה הטבות והקלות שונות ללקוחותיה, חלקן בהתאם למתווה בנק ישראל וחוק דחיית מועדים וחלקן ביוזמת הקבוצה. במהלך 2024 המשכנו בפעילות גם בצד התרומה לקהילה, גם בתמיכה בבנות/ובני הזוג של עובדים ועובדות אשר גויסו. החברה ממשיכה לעשות ככל יכולתה כדי לתמוך במפונים, בנפגעים וכמובן בלוחמים.

בנוסף, עם פרוץ המלחמה עם איראן, הקמנו את חמ"ל המומחים, לטובת מאות אלפי עסקים קטנים ועצמאיים שנפגעו בעקבות המלחמה. המוקד מעניק ייעוץ במגוון תחומים, והוקם בשיתוף עם פירמת רואי החשבון KPMG ומשרד עורכי הדין גולדפרב, גרוס, זליגמן.

בשנים 2023 ו-2024 לקוחות החברה ניצלו הטבות בסך מצטבר של כ-18 מיליון ש"ח מתוך סל הטבות נרחב שהחברה העמידה לרשותם בהתאם למתווה בנק ישראל וכן באופן יזום.

עקרונות הממשל התאגידי בישראל



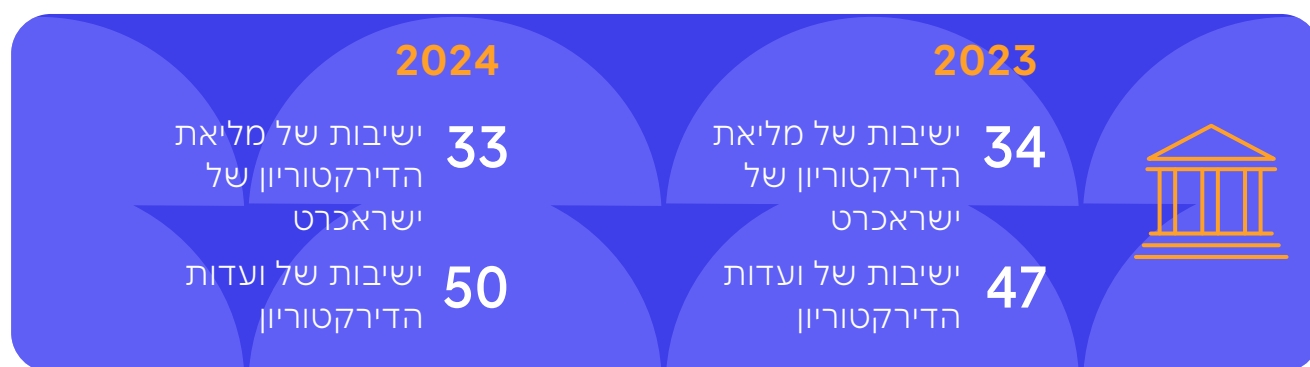
הדירקטוריון והנהלת החברה הציבו לעצמם כמטרה ליצור תרבות ארגונית שקופה, יוזמת וחדשנית לצד המחויבות לשמירה על ממשל תאגידי תקין כלפי השותפים, המשקיעים, הציבור הרחב וכלל מחזיקי העניין. מחויבות זו מהווה חלק בלתי נפרד מהתנהלות הדירקטוריון והנהלת החברה והצלחתה של ישראל.

ישראל מחויבת לציות ועמידה בחוקים, תקנות ונהלים, שהינם חיוניים להמשך פעילותה והצלחתה. החברה פועלת בשקיפות ובהגנות כלפי כלל מחזיקי העניין שלה, ומאמינה ששמירה על קשר הדוק עם שוק ההון, מאפשרת לכלל מחזיקי העניין שלה, לרבות הלקוחות, הספקים והציבור הרחב, ללמוד על החברה ועל פעילותה השוטפת ובכך שומרת ומחזקת את האמון והביטחון בחברה.

הדירקטוריון



הדירקטוריון אחראי לפקח על פעילות ההנהלה ולוודא כי היא נעשית בהלימה לאינטרסים של בעלי המניות וכלל מחזיקי העניין של החברה. דירקטוריון החברה פועל הן באמצעות מליאת הדירקטוריון והן באמצעות ועדות ייעודיות - ועדת ביקורת, ועדת תגמול, ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית וועדה לניהול סיכונים. במהלך שנת 2023 הוקמה בחברה ועדה לבחינת הצעות רכישה אשר הוסמכה לפעול כוועדה ממליצה לדירקטוריון.



100%

דירקטורים בעלי נסיון ניהולי

60%

דירקטורים בלתי תלויים

40%

נשים בדירקטוריון יו"ר הדירקטוריון - אשה

10

דירקטורים

56.2

גיל ממוצע של הדירקטורים

70%

מכהנים כדירקטורים בחברות ציבוריות נוספות

90%

דירקטורים בעלי מומחיות פיננסית

שם הדירקטור	תפקיד	תאריך מינוי
גבי תמר יסעור	יו"ר הדירקטוריון	01/12/2020
מר אילן כהן	דירקטור	01/12/2020
מר אמנון דיק	דירקטור	02/12/2020
מר בן שיזף	דירקטור	01/12/2020
מר אהוד שניאורסון	דירקטור בלתי תלוי	18/12/2022
מר אברהם הוכמן	דירקטור חיצוני	07/10/2019
גבי דליה נרקיס	דירקטורית חיצונית	16/01/2019
גבי נעמה גת	דירקטורית חיצונית	02/12/2020
מר צפירי הולצלבלט	דירקטור חיצוני	02/12/2020
גבי נעמי שפירר בלפר	דירקטורית בלתי תלוי	10/04/2024

נכון למועד פרסום הדו"ח התקופתי לשנת 2024

ועדות הדירקטוריון



ועדת ביקורת



בין היתר, עוסקת הוועדה בנושאים הבאים: הדוחות הכספיים המדווחים לציבור ובין היתר במסגרת זו תשמש כוועדה לבחינת הדוחות הכספיים, בהתאם להוראות תקנות החברות (הוראות ותנאים לעניין הליך אישור הדוחות הכספיים), תש"ע-2010, פעילות רואה החשבון המבקר וקביעת מתווי פעולה לקידום איכות הביקורת על הדוחות הכספיים, ליקויים בניהול העסקי, מבקר הפנימי ופונקציית הביקורת הפנימית בחברה, בדוחות ביקורת פנימיים ורגולטוריים, טיפול בתלונות עובדים, אתיקה ומעילות והונאות, עסקאות "בעלי עניין" ו"אנשים קשורים" לחברה.

טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית



בין היתר, עוסקת הוועדה בנושאים הבאים: מדיניות והאסטרטגיה של החברה בנושאי טכנולוגיית המידע וחדשנות טכנולוגית, היערכות החברה לבנקאות העתיד ולהתמודדות עסקית עם אתגרי חדשנות טכנולוגית וחדשנות משבשת (Disruptive innovation) מסגרת לניהול סיכונים טכנולוגיים, לרבות סיכונים אבטחת מידע וסייבר וסיכונים חדשנות (Innovation Risk) תכנית התאוששות מאסון ומידת התאמתה לעקרונות מסגרת העבודה לניהול ההמשכיות העסקית, יעדים ותוכנית עבודה שנתית, הקצאת משאבים נאותה למימוש הפעילות המתוכננת של החברה בתחום טכנולוגיית המידע, ניהול המידע והחדשנות.



בין היתר, עוסקת הוועדה בנושאים הבאים: תכנון מדיניות התגמול של החברה, קריטריונים להערכת הביצועים ולמדידתם, אפקטיביות מדיניות התגמול ומנגנוני התגמול והעמידה בדרישות הפיקוחיות, תנאי ההתקשרות של החברה עם נושאי המשרה הבכירה בה לעניין תגמולם.

ועדת ניהול סיכונים

בין היתר, עוסקת הוועדה בסיכונים אליהם חשופה החברה (סיכון פיננסי, אשראי, ואחרים שאינם פיננסיים, תפעולי, רגולטורי ועוד) ובנושאים הבאים: תהליכי זיהוי סיכונים, הערכת סיכונים ומדידת חשיפות אליהם, ניטור חשיפות לסיכון וקביעת צורכי ההון המתאימים באופן שוטף, ניטור והערכה של החלטות לגבי נטילת סיכון, קביעת אמצעי הפחתת סיכון ודיווח להנהלה הבכירה והדירקטוריון ובכלל תהליך ניהול הסיכונים המותאם לצרכים המשתנים של החברה, הוראות רגולציה, פרקטיקה מקובלת בארץ ובעולם ותנאי הסביבה הכלכלית.

ניהול סיכונים

תפיסת ניהול הסיכונים בישראלכרט מכתביבה יישום תהליכי ליבה של ניהול סיכונים המהווים שרשרת מחזורית של פעולות בתחום ניהול הסיכונים, אשר לה שותפים הדירקטוריון, ההנהלה, היחידות העסקיות והיחידות שאינן עסקיות.

החברה מיישמת את העקרונות לניהול סיכונים בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 "ניהול סיכונים". הפיקוח על הבנקים קבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הנחיות הקשורות בנושא ניהול הסיכונים. ההוראות מפרטות את הסיכונים השונים וקובעות עקרונות יסוד לניהול הסיכונים ולבקרתם. מערך ניהול הסיכונים בישראלכרט נועד ליצור איזון בין מעגלים נפרדים הקשורים בניהול הסיכונים. הגורמים המעורבים בניהול הסיכונים כוללים את הדירקטוריון, ההנהלה וכן את שלושת המעגלים הקשורים בניהול הסיכונים: נוטלי הסיכונים, הגורמים האחראים לניהול סיכונים בלתי תלוי והביקורת הפנימית הכפופה לדירקטוריון.

הדירקטוריון מפקח אחר עבודת ההנהלה בתחום ניהול הסיכונים ונעזר בדיווחי ההנהלה הבכירה, במנהל הסיכונים הראשי ובמחלקה לניהול סיכונים, בהמלצות הוועדה לניהול סיכונים, בוועדת הביקורת, בוועדת ההנהלה לניהול סיכונים ותפעוליים ובגורמי הבקרה והביקורת הפועלים בישראלכרט לרבות: היועצת המשפטית, קצינת הציות והביקורת הפנימית.

תרבות ניהול הסיכונים - מנהל הסיכונים הראשי אחראי על הטמעת תרבות ניהול הסיכונים, לרבות: הנחלת שפה אחידה והגדרות זהות בנושאי סיכון; קביעת כללים וקווים מנחים להתייחסות לסיכון ווידוא קיום שיתוף פעולה בין מחלקת ניהול סיכונים לבין כלל נוטלי הסיכונים בחברה, לטובת ווידוא ניהול ובקרה אפקטיביים של הסיכון.

אבטחת מידע וסייבר

למידע נוסף ראו עמוד 31 בדוח ESG הראשון של החברה



ציות



ישראלכרט מחויבת לציות מלא להוראות חוק, הנחיות, מדיניות, נהלים וכל הוראה צייתית אחרת לרבות הקוד האתי של הקבוצה.

חברות וחברי דירקטוריון והנהלת החברה, מאמינים כי ניהול רציף ואפקטיבי של סיכוני הציות הינו הדבר הנכון עבור לקוחות החברה, ועבור היציבות העסקית והתפעולית של הקבוצה. מחויבות זו היא מאבני היסוד של מדיניות הציות של קבוצת ישראלכרט ובהתאם, תרבות הציות מתחילה בדירקטוריון ובהנהלה הבכירה ובפרט בדוגמה האישית של הדרג הבכיר, ולכן כדי להבטיח ציות הולם ואפקטיבי, על הגורמים הבכירים בקבוצה ליצור סביבה ותרבות ארגונית, אשר שמה דגש על סטנדרטים גבוהים של יושר והגינות, בניהול העסקים, ועליהם בכל עת למלא אחר לשון ורוח הוראות הציות.

ישראלכרט אימצה תוכניות אכיפה פנימיות, אשר קובעת את הכללים שעל פיהם עובדיה יעמדו בהוראות ובדרישת החוק ותקנות רשות ניירות ערך ורשות התחרות. בהתאם לתוכניות האכיפה הפנימיות שאושרו בדירקטוריון החברה, קצינת הציות היא הגורם הממונה על אכיפת התוכניות הפנימיות.

הקוד האתי של ישראלכרט – מצפן ערכי לפעילות אחראית



הקוד האתי של ישראלכרט מהווה את הבסיס הערכי והנורמטיבי לפעילותה של החברה, ומשמש כמצפן ארגוני לכלל עובדיה ומנהליה.

הקוד מגדיר את עקרונות היסוד שעליהם נשענת תרבות העבודה בישראלכרט – ובהם יושרה, שקיפות, הגינות, כיבוד זכויות אדם, שמירה על סודיות, ואחריות כלפי לקוחות, שותפים עסקיים והקהילה. הוא חל על כלל בעלי התפקידים בחברה, וכולל התייחסות מפורטת לנושאים כמו מניעת ניגודי עניינים, התנהלות הוגנת בשוק, שמירה על מידע רגיש וציות לרגולציה.

הקוד האתי מהווה חלק בלתי נפרד ממדיניות הממשל התאגידי של החברה וממנגנוני הבקרה הפנימיים שלה, והוא מונגש לעובדים כחלק מתהליך ההכשרה והקליטה, מלווה בתכני הסברה, הדרכות והטמעה שוטפת. מעבר להיותו מסמך פורמלי, הקוד האתי נתפס ככלי לחיזוק האמון מול הציבור, לגיבוש תרבות ארגונית אחראית, ולביסוס סביבה עבודה המושתתת על ערכים של כבוד, אחריות ושיתוף.

להרחבה אודות הקוד האתי ראו באתר החברה

איכות הסביבה



לחברת ישראלכרט השפעות סביבתיות ישירות מצומצמות הנובעות מצריכת האנרגיה התפעולית משרדית של החברה (חשמל, בנזין וסולר).

ישראלכרט פועלת לייעל ולהפחית את שימוש החברה בחשמל.

יעד 7
אנרגיה נקייה



קידום מודעות סביב שינוי האקלים ותכנון והטמעת מדדים של שינוי אקלים.

יעד 13
שינוי אקלים
(מטרת משנה B4-A4)



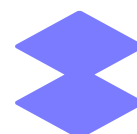


המדיניות הסביבתית של ישראלכרט

כחברה מובילה בתחום הפיננסי בישראל, ישראלכרט מכירה באחריותה להשפיע לטובה על הסביבה. החברה רואה את שמירת הסביבה ופועלת לפי עקרונות הקיימות כחלק בלתי נפרד מתפיסת עולמה העסקית, ומתוך הבנה כי שמירה על הסביבה היא תנאי להבטחת איכות חיים, צמיחה כלכלית יציבה ורווחת הדורות הבאים.

המדיניות הסביבתית של ישראלכרט מבוססת על חמישה עקרונות מרכזיים:

התייעלות סביבתית ומעבר לתשתיות ירוקות



ישראלכרט נוקטת צעדים להפחתת השפעתה הסביבתית דרך שדרוג תשתיות ומעבר לפעולה במבנה משרדים התואם סטנדרטים סביבתיים. במסגרת זו נבנו מערכות חכמות לניהול צריכת אנרגיה. בנוסף, התקשרה החברה עם ספק אנרגיה המספק גז טבעי, כחלק ממאמציה להפחתת פליטות גזי חממה ולהגברת השימוש במקורות אנרגיה מתחדשים ונקיים. מהלכים אלה צפויים לתרום לשיפור היעילות האנרגטית, להפחתת התלות בדלקים מזהמים, ולהפחתת טביעת הרגל הפחמנית של החברה.

במסגרת מחויבותה להובלה סביבתית ולהפחתת פליטות פחמן, החלה חברת ישראלכרט במהלך אסטרטגי לעידוד מעבר מדורג לצי רכב ירוק, תוך מתן עדיפות לרכבים היברידיים וחשמליים. מהלך זה מהווה צעד חשוב בהתמודדות עם אתגרי שינוי האקלים.

במקביל, מקיימת החברה מדידה ובקרה שוטפת של צריכת האנרגיה הכוללת ניתוח דפוסי שימוש, הטמעת אמצעים לחיסכון וייעול, והצבת יעדים מדידים לשיפור. ניהול אנרגיה אפקטיבי זה מסייע בזיהוי מוקדים עתירי צריכה ובהפחתת השפעות סביבתיות של פעילות החברה.

ישראלכרט רואה בחדשנות טכנולוגית, בדיגיטציה ובתחבורה חכמה מנועי צמיחה סביבתיים, ופועלת לחולל שינוי תרבותי בקרב עובדיה – המעודד מעבר מדורג לתחבורה נקיה, צמצום טביעת הרגל הפחמנית, ואימוץ פתרונות ירוקים כחלק מהתנהלות היומיומית.

שימוש אחראי במשאבים וניהול פסולת



ישראלכרט פועלת להפחתת פליטות מזהמים וצריכת משאבים תוך עידוד התנהלות סביבתית אחראית בקרב עובדיה. החברה מבצעת הפרדת פסולת במקור ומקדמת מהלכים לצמצום פסולת בכלל אתרי הפעילות שלה. בנוסף, היא משתפת פעולה עם גורמים מקצועיים מורשים בתחומי המיחזור, פינוי הפסולת וטיפול אחראי באריזות. מעבר לכך, החברה פועלת לקיום פגישות וירטואליות ושימוש בתחבורה ציבורית או מעבר לרכבים ירוקים, כמענה כולל לנושא ניידות בת קיימא. יצוין כי משרדי החברה אליהם עברה ב-2022, מצויים בקרבת עורקי תחבורה ציבוריים מרכזיים, ובכללם רכבת קלה.

ישראלכרט החלה במהלך אסטרטגי לניהול, מדידה וצמצום של פסולת בבניין המשרדים שלה מתוך שאיפה להקטין את ההשפעות הסביבתיות הישירות והעקיפות של פעילותה. מהלך זה כולל מנגנוני בקרה, מדידת כמויות פסולת, ניתוח נתונים והטמעת שיטות לצמצום במקור.

במרכז פעילות זו עומד מודל ההסעדה של החברה. במתחם משרדי ישראלכרט פועלות שלוש מסעדות המספקות מדי יום ארוחות צהריים לעובדי החברה. במסגרת זו, החלה החברה מהלך לצמצום פסולת מזון הכולל עבודה עם ספקים המחויבים לקיימות. מהלך זה צפוי לתרום להפחתת כמויות פסולת המועברות להטמנה, משפר את ניהול המשאבים ומעודד תרבות צריכה אחראית בקרב העובדים.

בשנת 2024 ישראלכרט החלה בשיתוף פעולה עם "ירוק חברתי"

מיזם מחזור ייחודי המשלב מענה ופתרון הוליסטי למיחזור ירוק בשילוב והעסקה של אנשים מוגבלויות. פוזרו פחי מחזור כתומים (אריזות פלסטיק) ופחי מחזור כחולים (אריזות נייר) והפסולת המופרדת מועברת אל מפעלי המיחזור השונים. המהלך הינו חלק מערכי ה-ESG שאנו בישראלכרט פועלים על פיהם בדגש על עשייה לטובת הקהילה והסביבה.



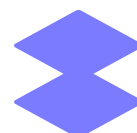
מעבר לדיגיטציה והפחתת שימוש בנייר



ישראלכרט מובילה פעולות רוחביות גם בתחום צמצום השימוש בנייר. החברה פועלת להחלפת תהליכים פיזיים במסמכים דיגיטליים, מבצעת בקרה שוטפת על צריכת נייר, ומעודדת את לקוחותיה לעבור לחשבוניות מקוונות ולשירותים דיגיטליים. החברה מציבה יעדים מדידים בתחום זה ודוגלת בשקיפות בנוגע לעמידה בהם.

בהתאם לחזונה הטכנולוגי, ישראלכרט מקדמת תהליכים פנים-ארגוניים ודיגיטליים שמטרתם להביא להפחתת ניכרת בשימוש בנייר, ובהם: מערכות דיגיטליות להנפקת דוחות, חוזים ותקשורת עם לקוחות, המחליפות תהליכים מסורתיים, תוך צמצום משמעותי בצריכת נייר ומוצרי דפוס. החברה מגדירה יעדים מדידים בנושא זה ומבצעת בקרה שוטפת כדי לשפר את הביצועים הסביבתיים בתחום.

ציות לרגולציה ושאפיפה להובלה סביבתית במגזר הפיננסי



ישראלכרט עומדת בדרישות הסביבתיות של החקיקה בישראל, לרבות חוק האריזות, חוק הפיקדון וחוק אוויר נקי, ופועלת בהתאם לעקרונות מקובלים בדיווח ESG. מעבר לעמידה ברגולציה, החברה שואפת להוביל מדיניות סביבתית פרואקטיבית. לשם כך היא בוחנת באופן שוטף את הסיכונים הסביבתיים הקשורים לפעילותה ומעדכנת את מדיניותה בהתאם להתפתחויות הגלובליות.

מעורבות עובדים, חינוך סביבתי ושיתוף בעלי עניין

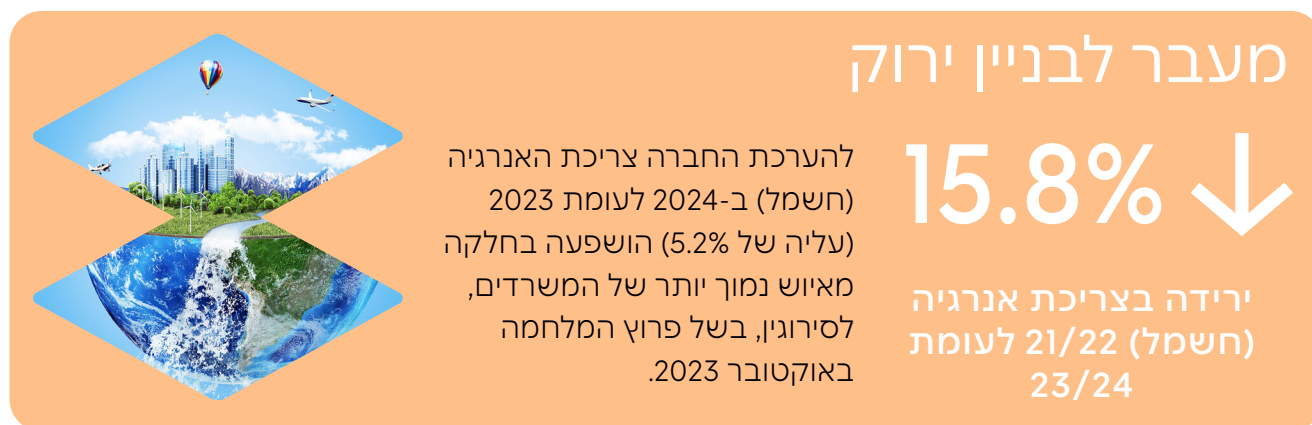


החברה רואה בעובדיה שותפים ליישום המדיניות הסביבתית, ופועלת להעלאת מודעותם לנושאי קיימות באמצעות סדנאות, הדרכות, ימי סביבה וקמפיינים ארגוניים. כמו כן, ישראל כרט משתפת את לקוחותיה, שותפיה העסקיים וספקיה בעקרונות האחריות הסביבתית, תוך קידום מדיניות רכש ירוק ותעדוף לספקים הפועלים בהתאם לערכים אלו. החברה מעודדת דיאלוג פתוח עם מחזיקי עניין ומפרסמת נתונים סביבתיים כחלק ממחויבותה לשקיפות.

פליטות גזי חממה, צריכת אנרגיה, פסולת ומחזור

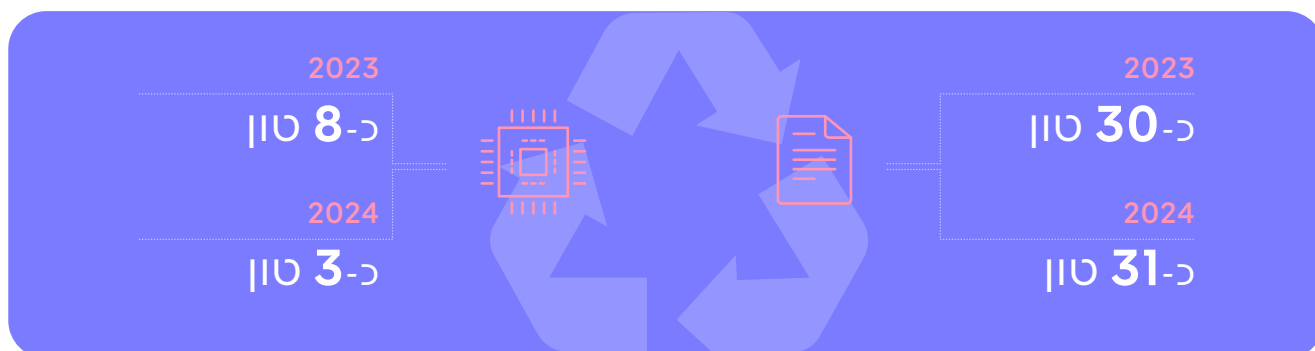


למידע נוסף ראו עמוד 34 בדוח ESG הראשון של החברה



2024	2023	2022	יחידות	נתונים סביבתיים
5,911,164	5,620,658	6,013,347 ³	קוט"ש	צריכת אנרגיה (חשמל)
495,937	481,563	525,633	ליטרים דלק	נסועה שנתית
3,542	3,267	4,016	טון אקוויולנטי CO2	טביעת רגל פחמנית
1,128	1,123	1,231	טון אקוויולנטי CO2	טביעת רגל פחמנית Scope 1
2,414	2,144	2,785	טון אקוויולנטי CO2	טביעת רגל פחמנית Scope 2

כחלק ממדיניות ה-ESG, החברה מעבירה למיחזור ו/או לשימוש חוזר את הפסולת המדווחת.



מדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע



ישראל כרט משקיעה משאבים רבים ותשומות שיאפשרו ניהול אפקטיבי של הגנת מידע ותשתיות מחשוב מפני איומי סייבר, כחלק ממערך ניהול הסיכונים ומסגרת העבודה להמשכיות עסקית בחברה, וזאת על מנת להתמודד עם התפתחות האיומים ומתוך הכרה בחשיבות ההגנה על פרטיות לקוחות החברה וכמתחייב מדרישות הדין והוראות ניהול בנקאי תקין.

אבטחת מידע מוגדרת כמכלול הפעולות, האמצעים והבקורות הננקטים והמיושמים במערכות מידע, על מנת להגן עליהן מפני פגיעה בזמינות ובשרידות, מפני חשיפה לא רצויה, מפני שינוי במזיד או בשוגג של המידע ומפני פגיעה בשלמות המידע ובאמינותו. המטרה הכללית של אבטחת מידע בחברה היא שמירה על חיסיון, שלמות, זמינות ואמינות המידע, מפני פגיעה במתכוון או שלא במתכוון על-ידי עובד החברה בעבר ו/או בהווה או על-ידי גורמים חיצוניים.

החברה פועלת להגן על המידע אותו היא מנהלת אודות לקוחותיה מפני סיכונים. הגנה זו עולה בקנה אחד גם עם דרישות הדין וההכרה בפרטיותם של לקוחות החברה.

אבטחת המידע בחברה מתעדכנת באופן שוטף לאור ההתפתחויות הטכנולוגיות ורמת האבטחה ובקרת הגישה למערכות מתעדכנות על-פי השינויים ברמת הסיכונים הנגזרים מהשינויים הטכנולוגיים, ובשנים האחרונות משקיעה ישראל כרט משאבים ניכרים בתחום זה.

עם פרסום ההוראות ע"י בנק ישראל, החברה נערכה עם תכנית פעולה שאושרה בהנהלה, לשילוב הדרישות בהוראות החדשות בחברה בנוסף להוראות אחרות החלות עליה בנושא זה, כגון: המשכיות עסקית, ניהול סיכונים וכל זאת בהתאם להבהרות שניתנו על-ידי בנק ישראל בנוגע לאופן ומועדי היישום. כמו כן, החברה מוסמכת לתקן אבטחת מידע ISO.27001

פרטים לגבי פוליסות הביטוח הרלוונטיות, ניתן למצוא בדוח השנתי לשנה שהסתיימה ב-31 בדצמבר 2024.

מדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע אושרה בדירקטוריון החברה בחודש דצמבר 2024. סקר סיכונים תלת שנתי מבוצע כחלק ממערך ניהול הסיכונים בחברה, כולל תהליכי סייבר ואבטחת מידע. בנוסף, אחת לשנה מתקיים סקר ייעודי לסיכוני סייבר ואבטחת מידע הכולל ניתוח של מפת האיומים העדכנית ומשמעויות מתרחישי מתקפות הסייבר, הערכת רמת הסיכון, בקורות ועוד.

² חישוב פליטות גזי החממה בוצע בהתאם למחשבון המשרד להגנת הסביבה. נתוני 2023 ו-2024 כוללים צריכת חשמל, גז טבעי, בנזין וסולר.

³ כפי שדיווחה החברה בדוח הראשון, החברה עברה בשנת 2022 לבניין חדש אשר אוכלס במלואו ברבעון האחרון של השנה, ונתוני הצריכה התבססו בחלקם על הערכה ע"ב נתוני הרבעון הראשון 2023. בדוח עדכון זה, מוצגים נתוני הצריכה בפועל לשנה כולה.

מדיניות הפרטיות



מדיניות הפרטיות בישראלכרט מפרטת את אופן האיסוף והשימוש במידע המתייחס ללקוחותיה.

מדיניות זו חולשת על המידע שנעשה בו שימוש בכלל ערוצי התקשורת של הלקוחות עם ישראלכרט, לדוגמה באינטרנט, בטלפון, בדואר רגיל ואלקטרוני, במסרונים ובשיחות פנים אל פנים. חשוב לציין, כי מדיניות זו חלה גם על כל המידע שנעשה בו שימוש במסגרת שירותיה של ישראלכרט ושיתופי הפעולה שלה.

ישראלכרט משתמשת במידע כדי לספק ללקוחותיה שירותים ומוצרים, לפתח שירותים חדשים, לשתף פעולה באספקת שירותים (לדוגמה עם מועדוני לקוחות), להגן על החברה ולקוחותיה לצורכי ניהול ובקרה שוטפים.

ישראלכרט מאפשרת לקבוע את ההעדפות בנוגע לשימוש במידע אודות לקוחותיה, והמידע שנאסף נשמר במאגרי המידע של ישראלכרט.

[להרחבה אודות הצהרות הפרטיות ראו באתר החברה](#)

מדיניות הנגישות



ישראלכרט רואה את מתן השירות ללקוחותיה כערך אסטרטגי המהווה את הבסיס להצלחתה העסקית וכחלק מערכי החברה המנחים את פעילותה תוך שימת דגש על מקצועיות, מחויבות, למידה וחדשנות. מטרתנו ליצור חווית שירות מעולה, הכוללת זמינות לכלל השירותים המוצעים ללקוחותינו, באופן עצמאי ככל שניתן, ולרבות תמיכה עבור לקוחות המבקשים הסדרי נגישות מותאמים.

ישראלכרט מקפידה על הקשבה לצרכים המשתנים של כלל לקוחותיה ומספקת מגוון ערוצי שירות המשלבים מענה אנושי לצד פתרונות דיגיטליים המאפשרים ללקוחות לקבל מידע ולבצע פעולות בכל זמן ובכל מקום, בהתאם לנוחיותם, בחירותיהם וצרכיהם.

מחלקת שירות הלקוחות של החברה מעסיקה עובדים מכלל גווי האוכלוסייה הישראלית.

בהיבט נגישות השירות נציין כי ישראלכרט פועלת בהתאם לתוכנית עבודה ובפיקוח של רכזת נגישות, תוך השקעת משאבים לקידום היבטי הנגישות. בהתאם לכך החברה מבצעת סקרי נגישות למתקני ונכסי החברה, פועלת להנגשת מתקניה ונכסיה בהתאם ללוחות הזמנים בחקיקת הנגישות ו-מבצעת הדרכות עובדים ל-"שירות נגיש" תוך הנגשת המרכזיות והמוקדים הטלפונים, המכשירים האוטומטים והטכנולוגיות. הסדרי הנגישות של נכסיה ושירותיה שקופים למחזיקי העניין.

החברה החלה בשנת 2024 לפעול לעדכן את מדיניות הנגישות והנהלים יחד עם עמותת נגישות ישראל. בנוסף החלה לפעול ועדת נגישות בחברה, במסגרתה מתכננים בעלי תפקידים שונים בארגון לדון בסוגיות שונות הקשורות לנושאי הנגישות.

[להרחבה אודות הצהרות הפרטיות ראו באתר החברה](#)

מתודולגיות דיווח ואינדקס GRI



דוח זה הינו דוח עדכון לדוח הראשון של החברה אשר פורסם בתחילת שנת 2024 (נתוני 2021-2022). בדוח עדכון זה מוצגת בו פעילות החברה בשנים 2023-2024. זאת, בנוסף לדוחות התקופתיים שהחברה מגישה על פי דין. הדוח אושר בדירקטוריון החברה ונכתב בשיתוף פעולה מלא עם החברה.

הדוח מהווה עדכון לדוח הראשון אשר נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון הדיווח הבינלאומי – Reporting Initiative Global והוא תואם לסטנדרט השקיפות GRI:SRS In accordance ומשקף בנוסף את פעילותה של ישראלכרט ביחס ליעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם, ה-SDGs.

דוח זה נכתב תוך שיתוף פעולה מלא של הגורמים הרלוונטיים בחברה, לרבות עובדות/ים, ההנהלה הבכירה והדירקטוריון ובליווי Daphna Golden | IR Strategy & Execution וחברת אנטרופי.

אינדקס GRI



למידע נוסף ראו עמודים 37-39 בדוח ESG הראשון של החברה. דוח זה מהווה כאמור דוח עדכון ועל כן אינו כולל טבלה מפורטת

מיפוי מחזיקי עניין



למידע נוסף ראו עמוד 35 בדוח ESG הראשון של החברה

דוגמאות לדיאלוג מול מחזיקי עניין



למידע נוסף ראו עמוד 36 בדוח ESG הראשון של החברה