



# ישראל כרט



דוח שנתי

# תוכן עניינים

3	דבר יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה
4	<b>הקדמה</b>
4	אודות הדוח ומתודולוגיות דיווח
4	הבהרה משפטית
5	<b>מי אנחנו</b>
5	מבנה אחזקות
5	אבני דרך
6-7	<b>ESG ביצועים מרכזיים</b>
8	<b>הערכים שמנחים אותנו</b>
8-10	<b>המחויבות שלנו לעקרונות אחריות תאגידית ו-ESG</b>
9	יעדי ה-ESG
10	אימוץ יעדי ה-SDGs
11-14	<b>הלקוחות שלנו</b>
12	מגזר לקוחות פרטיים
12	מגזר לקוחות עסקיים
13	דוגמאות למוצרים - ישראלכרט עסקים
14	מדיניות הפרטיות
14	מדיניות הנגישות
15-27	<b>העובדים והעובדות שלנו</b>
16	DNA ארגוני
17	הסכם קיבוצי לעובדי ישראלכרט
18	ההנהלה
18	מערך משאבי אנוש
19	קידום גיוון מגדרי
20	קידום גיוון אתני
21	פילוח גילאים, ותק ותחלופה
22	שילוב עובדים עם מוגבלויות
22	הדרכות, הכשרות ופיתוח ארגוני
23	מניעת הטרדה מינית
23	קידום בטיחות ובריאות
24	<b>מעורבות חברתית קהילתית והתנדבות</b>
25	עוגנים בבחירת פעילות קהילתית
25	פעילויות מרכזיות והאימפקט שהן מייצרות
26-27	סיוע ישראלכרט בחרבות ברזל
28-32	<b>עקרונות הממשל התאגידי בישראלכרט</b>
28	הדירקטוריון
29	ועדות הדירקטוריון
30	ניהול סיכונים
31	אבטחת מידע וסייבר
32	ציות
32	אתיקה
33-34	<b>שמירה על איכות הסביבה</b>
34	פליטות גזי חממה
34	צריכת אנרגיה
34	פסולת ומחזור
35-37	<b>מתודולוגיות דיווח ואינדקס GRI</b>
35	מיפוי מחזיקי עניין
37	אינדקס GRI

# דבר יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל החברה



## עבור כלל מחזיקי העניין וקוראי הדוח שלום רב,

תחום ה-ESG בחברתנו מרכז בתוכו את מכלול הנושאים האלו והינו חלק בלתי נפרד מפעילותנו העסקית. זהו הבסיס לפעילותינו וקיומנו ואנו מעריכים, בגאווה רבה, את המעורבות והמחויבות של כלל עובדי ומנהלי החברה לכך. גם בצד הניהולי, דירקטוריון והנהלת ישראלכרט לא "רק" שמבינים אחריות וזכות זו - אלא גם מתייחסים לכך כבסיס לפיו בונה החברה את תוכניותיה לעתיד ועל פיו מעצבת את תפיסת עולמה. בימים קשים אלו, אנו חייבים להתייחס לתקופה הכואבת שאנו עוברים, אשר הינה אחת משעותיה הקשות של מדינת ישראל. זוהי שעת שברון לב, המגיעה אחרי תקופה ארוכה של משברים חברתיים ופוליטיים ואשר מעמידה את החברה הישראלית באחד ממבחניה הגדולים ביותר. תקופה זו חייבת להביא איתה מודעות מחודשת לסביבה בה אנו חיים ולחברה אותה אנו משרתים. בשעה זו, אנו, המנהלים והמובילים של החברות הגדולות והציבוריות נדרשים לפעול בצורה אחראית, תוך שילוב שיקולי חברה וסביבה - לצד החלטות עסקיות. ההיסטוריה היא זו שתבחן ותשפוט אותנו על כך - ותבחן האם עמדנו במשימתנו זו. תקופה זו, קוראת לנו להתעלות מעל לתפיסה המקובלת של עשיית עסקים - ודורשת מאיתנו ראייה אסטרטגית של התמונה הגדולה, תוך מטרה להשיא ערך מוסף אמיתי ומשמעותי לכל לקוחותינו, עובדינו, ספקינו וכלל מחזיקי העניין. לסיום, אנו בישראלכרט מבטיחים להמשיך ולקדם משימה חשובה זו. יחד, נוכל כולנו לקחת חלק בשינוי גדול - אשר ישפיע על הפרדיגמות העסקיות לטובת הקהילה, הסביבה והחברה בכלל. מכאן, נצפה, נעשה ונפעל להמשך העבודה המשותפת שלנו למען הצלחתנו העסקיות והגשמת המטרות הסביבתיות והחברתיות.

אנו מתכבדים להציג את דוח ה-ESG הראשון של חברת ישראלכרט המתמקד בדיווחים הקשורים בנושאי הסביבה (Environment), החברה (Social) והממשל התאגידי (Governance). ישראלכרט הינה חברת כרטיסי האשראי הגדולה בישראל ורואה עצמה כמובילת שוק. ככזאת, החברה שמחה להיות הראשונה מבין חברות כרטיסי האשראי בישראל המפרסמת דוח שכזה. חשוב לציין כי למרות שדוח זה הינו המסמך הסדור הראשון מסוגו בחברתנו, הוא בהחלט אינו תוצר של השנה האחרונה בלבד, אלא של עשייה עמוקה ורבת שנים. דוח זה מהווה עבורנו אבן דרך ראשונה לסדרה ארוכה של דיווחים, אשר יציבו זרקור מיוחד על תרומתה הנרחבת של ישראלכרט לנושאים שהינם, בתפיסתנו, הכרחיים וברי קיימא. בראשית הדרך - ועם קבלת ההחלטה לשלב בפעילותנו את עקרונות ה-ESG הבנו כי הצלחה אמיתית ביישום העקרונות הללו, נשענת בראש ובראשונה על אחריות ועשייה בפועל. דוח זה, הינו תולדה של הבנות אלו והוא מציג את ההשקעות, ההישגים, והאתגרים שעמדו בפנינו בדרך להגשמת המטרות שהצבנו. בדוח, נגענו במגוון רחב של נושאים, משימור הסביבה דרך השקעה בקהילה, קידום ותמיכה בעסקים קטנים ובינוניים ועד ליצירת תמהיל תעסוקה מגוון והוגן. נושאים אלו, הם נושאים משמעותיים עליהם ישראלכרט מתבססת. יתרה מכך, כחברה ציבורית ללא גרעין שליטה, המשרתת ציבור נרחב ומגוון, אנו מבינים כי עיני השוק נישאות לא רק לתוצאותיה הפיננסיות של החברה - אלא גם ליכולת שלה להשקיע בכלל מחזיקי העניין שלה (society) ולסביבה (environment) בה היא מתקיימת.



רון עוז  
מנכ"ל  
ישראלכרט



תמר יסעור  
יו"ר הדירקטוריון



## אודות הדוח ומתודולוגיות 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 במרכיבים אלו חלק אינטגרלי מפעילותה ובהשאת ערך לכלל מחזיקי העניין שלה. בנוסף, חשוב להדגיש כי בהיות החברה "חברה ציבורית" הכפופה לחלק מהנחיות הפיקוח על הבנקים, נושאים אלו מקבלים משנה תוקף בחשיבותם ובמימושם הראוי.

ישראלכרט הינה חברת האשראי הראשונה בישראל המפרסמת דוח ESG במטרה להטמיע את היעדים והערכים בכל רובד של פעילות החברה. לפיכך, הוכן דוח זה רק לאחר תהליך עמוק של גיבוש יעדי ESG ותוך ביסוס יעדים אלו לטווח הבינוני והארוך. בנוסף, דוח זה נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון הדיווח הבינלאומי (GRI) Global Reporting Initiative והוא תואם לסטנדרט השקיפות GRI: SRS In accordance Core. כמו כן, הדוח משקף את פעילותה של ישראלכרט ביחס ליעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם, ה-SDG's.

בדוח זה המובא לפניכם, אנו משקפים 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, יוצגו עיקרי פעילות החברה בשנים 2021-2022 בהיבטי ה-ESG בנוסף להיותו דוח משלים לדוחות התקופתיים שהחברה מגישה על פי דין. הדוח אושר בדירקטוריון החברה.

דוח זה נכתב תוך שיתוף פעולה מלא של הגורמים הרלוונטיים בחברה, לרבות עובדות/ים, ההנהלה הבכירה והדירקטוריון ובסיוע של יועצים חיצוניים מחברת אנטרופי.

---

## הבהרה משפטית



דוח זה אודות ישראלכרט אינו ממצה את מלוא הנתונים ופעילות החברה, או את הצורך בעיון בדיווחיה השונים 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.

# מי אנחנו?



ישראלכרט הינה קבוצת כרטיסי האשראי המובילה והגדולה בישראל. החברה פועלת בשני מגזרים, לקוחות פרטיים ולקוחות עסקיים, בעיקר בתחומי ההנפקה, שירותי תשלום והעמדת אשראי ומימון חוץ בנקאי. ישראלכרט מחזיקה, לאורך זמן, בנתחי שוק גבוהים משמעותית ממתחרותיה בתחומי ההנפקה והסליקה, וצומחת בתחום האשראי הפרטי והמסחרי. לקבוצה כ-4.5 מיליון כרטיסי אשראי פעילים של המותגים: ישראלכרט, Visa, MasterCard ו-American Express (בלעדיות בישראל).

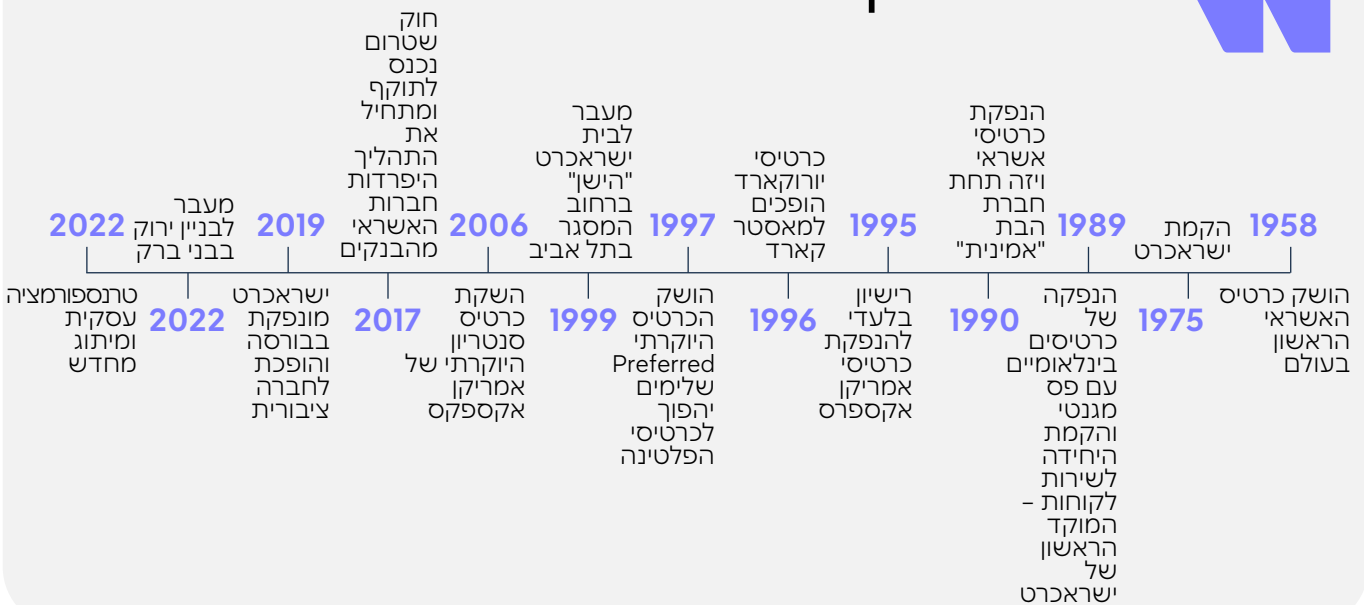
## בתחום הסליקה

ישראלכרט מעניקה שירותי סליקה למרבית בתי העסק הסולקים בישראל.

## בתחום האשראי

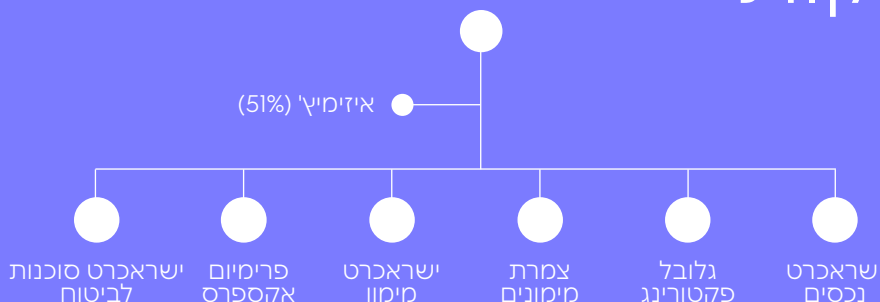
החברה מעניקה אשראי פרטי ומסחרי בהיקף של כ-9 מיליארד ₪, וכן מנהלת את מועדוני הצרכנות הגדולים והמובילים בישראל עם הצעות ערך משמעותיות ללקוחות ולשותפים.

# אבני דרך

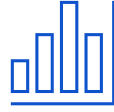


# מבנה אחזקות

## ישראלכרט



# ESG ביצועים מרכזיים



החברה ממוצבת כשחקנית מובילה בשוק האשראי בישראל



החברה הציבורית היחידה מבין חברות כרטיסי אשראי

נתונים כלכליים\*



ישראלכרט דורגה במקום הראשון מבין חברות כרטיסי אשראי באהדת ואמון הציבור

תיק האשראי חוצה את רף ה-9 מיליארד ₪

גידול של כ-25% בהכנסות החברה שהסתכמו לכ-800 מיליון ₪\*



מעל 100 אלף לקוחות עסקיים



+26 מועדני לקוחות



4.4 מיליון כרטיסי אשראי פעילים

גידול חד ברווח הנקי

לכ-66 מיליון ₪\*



# ESG ביצועים מרכזיים



צמצום טביעת כף הרגל הפחמנית בפעילות המשרדית

צמצום נייר בקרב עובדינו ולקוחותינו

צמצום צריכת האנרגיה השנתית

מעבר לבניין משרדים ירוק

1.2%

עובדים מהחברה הערבית

5%

עובדים עם מוגבלויות

61%

מהנהלת ישראלכרט הינן נשים

70%

נשים

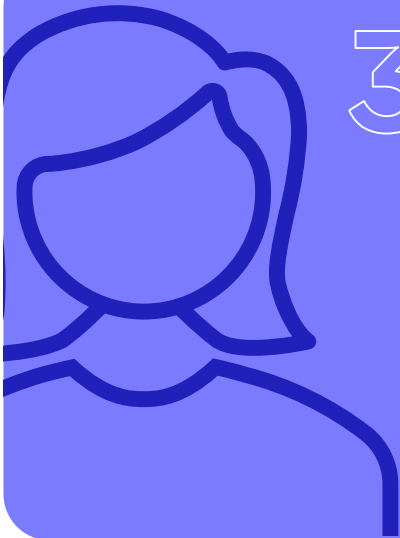
פעילויות למניעת הונאות למאות קשישים

סיוע לאלפי עסקים קטנים ויזמיות בתחילת דרכן

מעל 60 מיליון ₪ בעשור האחרון מפעילות ישראלכרט הועבר לעיגול לטובה

16.5%

עובדים מהחברה החרדית



33%

נשים בדירקטוריון, כולל יו"ר הדירקטוריון

55%

דירקטורים בלתי תלויים

9

חברי דירקטוריון

פורומים ניהוליים, תשתית של מסמכי מדיניות והדרכות

הגדרת יעדי ESG וממונה אחראי על התחום



# 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 אחת ואחד

## הגינות

שקיפות וכנות מלאה

## אחריות

שלוקחים מקצה לקצה

## שותפות

ביחד, תמיד

## חדשנות

חיפוש נקודת מבט חדשה בכל עת

## מציאות 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 - SDG's



מאז ומתמיד החברה ראתה במרכיבים אלו חלק אינטגרלי מפעילותה וחלקים מרכזיים בתהליך השאת הערך לכלל מחזיקי העניין שלה. כחלק מכך, קידמה ההנהלה תהליך לבניית תוכנית עבודה והגדרת יעדי ESG לטווח הקצר לשנת 2023. במסגרת זו, מינתה החברה גורם ייעודי האחראי על תחום ה-ESG המדווח לסמנכ"ל ניהול סיכונים ולמנכ"ל. בנוסף, מונו לצידו נושאי משרה נוספים האמונים על היבטי ESG שונים, בהתאם לתפקידם והקימה ועדת ESG המורכבת מהנהלה הבכירה בישראל.

תוכנית העבודה ויעדי ה- ESG לשנת 2023 אושרו בהנהלה ובדירקטוריון - ולאור השגת התוצאות, ממשיכה החברה לבנות תוכנית עבודה קדימה. כחלק מהיעדים מפרסמת כעת ישראל את דוח ה-ESG הראשון שלה.

ישראל גאה להיות חברת כרטיסי האשראי הראשונה שמקדמת אסטרטגיה ערכית זו, אשר כוללת יעדים כמותיים ומדידים לשיפור סביבתי וחברתי. דוגמא טובה לכך, ניתן למצוא בחיזוק העתודה הניהולית הנשית באמצעות נבחרת המנהלות שלנו, שתכליתה קידום נשים בכל דרגי הניהול של הקבוצה. אנו נמשיך לקדם מגוון אוכלוסיות הנמצאות בתת ייצוג מתוך אמונה כי יש לכך תרומה משמעותית להישגי החברה ולחוסנה.



# יעדי ה-ESG



## ממשל תאגידי



## חברה



## סביבה

### יעדי סביבה:



צמצום השפעות סביבתיות בקרב הלקוחות העסקיים בפתיחה וניהול עסקים מרחוק בנוחות דיגיטלית.

מדידה וניטור צריכת אנרגיה.

חסכון בשימוש בנייר ודיור בקרב לקוחותינו ועובדינו.

פעולות לשיפור המיחזור והעלאת מודעות העובדים.

קידום בריאות העובדים.

### יעדי חברה:



סיוע לעסקים בקשיים באמצעות הדרכות לכלים ניהוליים והתאמת מוצרים.

סיוע פיננסי ללקוחות פרטיים דרך שת"פ - מודל לצאת מחובות, מאפשר ללקוחות להימנע מחובות בצורה פרקטית.

ליווי לעשרות יזמיות בתחילת דרכן בשיתוף עמותות וארגונים חברתיים.

שירותים לעסקים קטנים לצמיחה פיננסית כלכלית.

קידום העסקה שיוויונית ושדרוג הנגישות.

### יעדי ממשל תאגידי:



פרסום דוח ESG ראשון לחברה.

מינוי מוביל תחום ה- ESG והטמעת התחום בקרב העובדים.

הקמת פורום ESG.

עדכון הקוד האתי.

מדיניות רכש מרכזית לרבות הטמעת תשתית לבחינת ספקים בהיבטי ESG.

בנוסף לתוכנית העבודה ויעדי ה-ESG וככלי ניהולי, מדורגת החברה בדירוג מעלה.



חברה: ישראלכרט  
דירוג 2023: פלטינה | BB



# עמידה ביעדי ה-SDGs



ישראל כרט רואה חשיבות רבה בהירתמות להשגת יעדי הקיימות הגלובליים והמקומיים. בהתאם לכך וכחלק מדוח זה, נערך מיפוי מקיף של הפעילות העסקית, החברתית והסביבתית אל מול 17 יעדי בר קיימא ומטרות המשנה של האו"ם.

יעדי פיתוח בר-קיימא מבוססים על עקרונות של קיימות, שותפות, סביבה וחברה ומייצרים מסגרת רב-מגזרית ורב-מדינתית בעלת שפה משותפת אחידה, המגדילה את הסיכוי ליישום אפקטיבי ובר מדידה של היעדים. היעדים ומטרות המשנה שולבו לאורך הדוח בהתאם לפעילויות הרלוונטיות.



פעילות החברה שזורה במהלך חייו של הציבור הישראלי ובשל כך אנו מרגישים את החובה שלנו להתנהלות אחראית, תוך שילוב שיקולי קיימות ו-ESG לצד השיקולים העסקיים בניהול הפעילות של החברה.

בהתאם לכך, ישראל כרט מעודדת ויוזמת פעולות סביבתיות חברתיות פנימיות וחיצוניות עליהן נפרט בהרחבה בדוח זה. זאת, לצד פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים ותוך תמיכה נרחבת בעסקים קטנים ובינוניים.

לדוגמא, ישראל כרט הנפיקה כרטיס אשראי ייעודי לקהילה הגאה - "שווה לקהילה שווה ליו" - אשר מהווה תמיכה בקהילה הגאה ותומך בחברי הקהילה ובמשפחותיהם. כרטיס האשראי מציע מגוון הטבות ומוצרים פיננסיים ייחודיים כמו הלוואות לצורך מימון הליכי פונדקאות ו-"עיגול לטובה" - ובו מיועד הכסף לתרומה לארגונים התומכים בקהילה הגאה ועוד.

בנוסף לכך, כחלק מפעילות מועדני הלקוחות, הקימה ישראל כרט את מועדון "עדיף", המאגד את ציבור ה"אנשים עם מוגבלויות" והנכים בישראל - והופך אותם לכוח צרכני מוביל. כוחם המשותף, מאפשר לכל פרט החבר במועדון חסכון בהוצאות משק הבית, ניצול טוב יותר של ההכנסה הפנויה ושיפור איכות החיים וזאת באמצעות הצעות ערך במחירים מיוחדים והטבות בכלל תחומי החיים. בנוסף, מציע המועדון מגוון הטבות מיוחדות נוספות עבור "אנשים עם מוגבלויות" ותומך בעסקים נגישים.

נציין כי היעדים הוגדרו על ידי העצרת הכללית של האו"ם כבר בשנת 2015 כמתווה גלובלי לפיתוח בר קיימא המבוסס על ועידת האו"ם לפיתוח בר קיימא שהתקיימה בשנת 2012 בריו דה ז'ה נרו, ברזיל. במסגרת זו, מדינות החברות באו"ם, ביניהן ישראל, הצהירו על קידום 17 יעדי פיתוח בר קיימא. היעדים מחולקים ל-169 מטרות, והן כוללות 232 מדדים.

# הלקוחות שלנו



עידוד והרחבה של הגישה  
הבנקאית ושירותים פיננסיים.

גישה אוניברסלית  
לבנקאות, ביטוח  
ושירותים פיננסיים.

**יעד 8**  
עבודה הוגנת  
וצמיחה כלכלית  
(מטרת משנה 8.10)



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

ישראלכרט מחויבת  
להגדלת הגישה של  
עסקים קטנים  
לשירותים פיננסיים.

**יעד 9**  
תעשייה, תשתיות  
וחדשנות  
(מטרת משנה 9.3)



כחלק משינוי אסטרטגי בחברה, היא פועלת להפוך  
מחברה הממוקדת בסליקה והנפקה - לחברה  
ממוקדת ללקוחות, המספקת פתרונות מימון  
ושירותים מבוססי טכנולוגיה ודאטה ללקוחות  
עסקיים ופרטיים. ישראלכרט מספקת ללקוחותיה  
שירותים דיגיטליים מתקדמים באמצעות אתר  
אינטרנט ואפליקציה מתקדמים ונגישים. בעזרתם,  
מקבלים הלקוחות את כל המידע הדרוש להם לשם  
מעקב אחר מערך התשלומים שלהם ואחר  
העסקאות שביצעו בכרטיסי האשראי של החברה.

לקוחות ישראלכרט הינם הכוח המניע  
של פעילות החברה - כשהחברה נוגעת  
בכ- 65% מהאוכלוסייה הישראלית בכל  
שלב בחיים. בהתאם לכך, פיתחה  
ישראלכרט אקו סיסטם מיוחד עבור  
לקוחותיה, במסגרתו היא נותנת שירות  
איכותי ומוצרים איכותיים, תוך חתירה  
להתחדשות וייעול השירותים בכל עת.

כחלק מערכי הליבה בשירות, מקדמת ישראלכרט חווית לקוח איכותית, מקצועית ובעלת ערך  
תוך כדי יישום ערכים של אדיבות, הגינות, זמינות, מתן מענה מהיר, יצירתי ואפקטיבי - ותוך  
טיפוח ערכים של לקיחת אחריות, הקשבה, סבלנות ורגישות כעוגן לשיח מול הלקוחות.  
בנוסף, לישראלכרט אמנת שירות לקוחות זמינה ללקוחותיה באתר.



# מגזר לקוחות פרטיים



במגזר האשראי ללקוחות פרטיים שמנו לנגד עינינו מתן שירות כולל והוליסטי בכל שלבי ההנפקה ותפעול הנפקה של כרטיסי חיוב ובכל שלבי העמדת אשראי. אלה, כוללים אשראי מהיר ופתרונות חיוב גמיש, הלוואות לכל מטרה ללא בטחונות (הלוואות הניתנות על-פי דירוג סיכון הלקוח, בהתאם לנוהלי העבודה, חוקה עסקית ומדרג סמכויות האשראי המקובלים) וכן הלוואות ייעודיות והלוואות למימון רכישת רכבים, מוצרי מניעת הונאות מתקדמים ומגוונים ופתרונות נוספים לניהול פיננסי מיטבי.

בנוסף, ישראלכרט מקדמת את תחום מועדוני הלקוחות בישראל ומספקת שירותי אשראי ופיננסיים עבור המועדונים הגדולים במדינה - כולל 28 מועדוני לקוחות, בהם "חבר", Lifestyle, הוט, אשמורת, רמי לוי ועוד חברות מובילות במשק. המועדונים מעניקים הטבות ייחודיות אשר מותאמות לקהל היעד, לצד כרטיסי אשראי ייעודיים ושירותים מתקדמים.

לישראלכרט כ-4 מיליון כרטיסי חיוב פעילים וכ-160,000 נקודות מכירה המכבדות את המותגים המובילים המשווקים ע"י ישראלכרט. ישראלכרט מובילה ביוזמה ובחדשנות הבולטת בעולמות התשלום הדיגיטלי, והופכת בכך את חוויית השימוש בכרטיס לנוחה ומהנה.

# מגזר לקוחות עסקיים



הסביבה העסקית של עולם התשלומים עוברת היום מהפכה שמבוססת על ארנקים דיגיטליים, קופות בשירות עצמי, זיהויים ביומטריים על כל סוגיהם וכן על הצורך ביכולת מכירה בכל פלטפורמה, בכל זמן ומכל מקום. בנוסף, אחד היעדים של עסקים קטנים ובינוניים הינו לבצע את המכירה כמו רשת קמעונאית, אך ללא העלויות של רשת קמעונאית.

החזון שלנו בישראלכרט הוא להתמודד עם מהפכה זו ולאפשר לכל בית עסק, קטן או בינוני, לצמוח בשוק התחרותי והגלובלי של היום.

הייעוד ששמנו לנגד עינינו לצורך מתן פתרונות מותאמים לאתגרים הקיימים של עסקים הקטנים, הוא לאפשר לכל נותן שרות או מוכר מוצר יכולת להביא את ריצפת המכירה מכל מקום, מכל נקודה ובכל זמן - כמו העסקים הגדולים - וזאת ע"י מתן מוצרים ושירותים מותאמים לו ולבית העסק שלו, לא משנה מאיזה תחום פעילות.

בהתאם, ישראלכרט מנגישה בצורה פשוטה ונוחה את המוצרים והשירותים שמותאמים לכל סוג של בית עסק כדי לאפשר לו צמיחה של העסק, יצירת רווחים, שקט תפעולי, ידע מקצועי, דאטה, כלי פרסום, מימון, ניהול תזרים, ניכיון, קמפיינים שיווקיים מבוססי דאטה, פרסום ממוקד, שיתופי פעולה ומעטפת מלאה לניהול בית העסק.

ישראלכרט היום היא חברת התשלומים המתקדמת בישראל, אשר יודעת לתת לבתי העסק את המעטפת המלאה: מוצרים, אשראי, שרות, שיווק וכל כלי אחר שבית עסק צריך בשביל להצליח.

חשוב להדגיש, כי במסגרת תוכנית אסטרטגית שגיבשה החברה בשנת 2022 הוגדרו עסקים קטנים ובינוניים כאחד ממנועי הצמיחה המרכזיים.

# דוגמאות למוצרים ישראלכרט עסקים



הלוואה דיגיטלית  
לעסקים

ערבות  
ישראלכרט

מימון יזמות נדל"ן

ישראלכרט לעסקים  
PAY-ware

ישראלכרט לעסקים  
360  
כל פתרונות הסליקה  
במקום אחד

כרטיסי רכש עסקיים

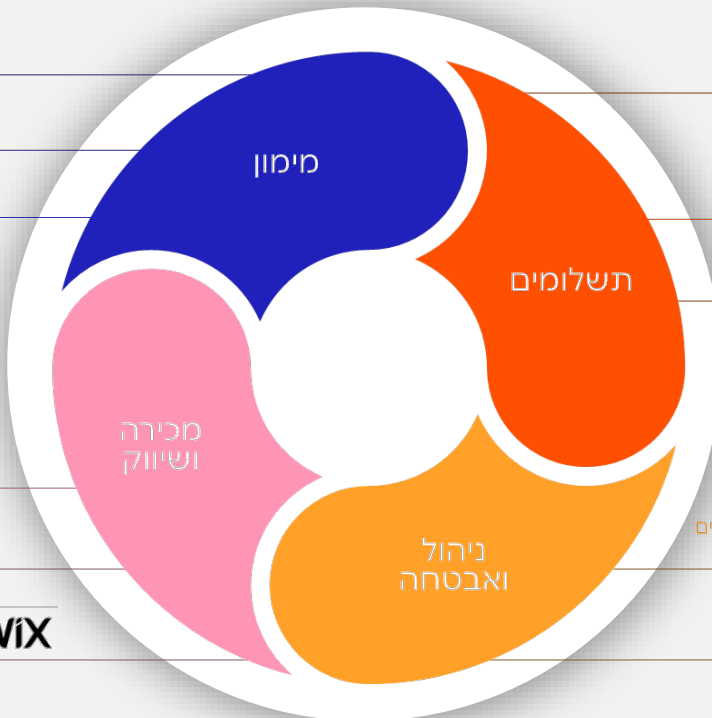
ישראלכרט לעסקים  
TARGET  
קמפיינים פרסומיים  
מבוססי דאטה

ישראלכרט לעסקים  
תשלום רשת

ישראלכרט לעסקים | Wix

ישראלכרט לעסקים | €2 MATCH

ישראלכרט לעסקים  
3DS



## תשלום רשת WIX

תשלום רשת ו-WIX פתרון פשוט ומהיר לחיבור סליקה אינטרנטית באתרים השונים

פתרון ONE STOP SHOP לתוספי סליקה במקום להתרוצץ בין חברת אשראי לספק השירות

ליווי אישי, אנושי ומקצועי לאורך כל התהליך מתאים לכל פלטפורמות האיקומרס הבינלאומית ול-WIX

## PAY WARE

פתרון מוביל לחיוב כרטיסי אשראי לעסקי SOHO קטנים וניידים

פתרון סליקת אשראי בשיתוף חברת VERIFONE המאפשר לעסקים לקבל תשלום בכרטיסי אשראי באמצעות מכשיר סמארטפון, כל מכשיר אנדרואיד הופך להיות מכשיר סליקה.

אפליקציה פשוטה ונוחה לתפעול המאפשרת מינימום התעסקות וצורך בידע טכנולוגי.

פתרון לעסקים ניידים ולעסקאות CP תומך תקן EMV

## ישראלכרט 360

פלטפורמת תשלומים עבור לקוחות SOHO ו-SMB

פלטפורמת ONE STOP SHOP אין צורך בהתקשרות עם גורמים נוספים התחלת סליקה מהירה הכוללת פתרון תשלומים מקיף: מנייים, קרדיט, תפיסות מסגרת.

המערכת נותנת מענה למגוון ערוצים ומפיצים המאפשר למשתמשי הקצה שלהם לכבד כרטיסי אשראי

פלטפורמת סליקה מתקדמת לעסקים אשר רוצים לקבל מלקוחותיהם תשלום בכרטיסי אשראי ע"י שליחת דרישת תשלום בכל מקום, בכל זמן ובכל פלטפורמה דיגיטלית - מייל SMS, WHATSAPP וטויד

## TARGET

קמפיינים פרסומיים מבוססי DATA

פלטפורמת שיווק חדשני מבוססת DATA המאפשרת לבתי עסק ליצור קמפיינים דיגיטליים חכמים

עבור בתי עסק גדולים: ליווי אישי של צוותי אנליזה, DATA ופיתוח עסקי תוך בניית אסטרטגיה שיווקית

עבור בתי עסק: SMB חבילות פרסום מפולחות לפי דרישת בתי העסק

פרסומים בכל הפלטפורמות האפשריות בשוק

## MONEY TRASFER

תשלומים מידיים

פתרון המאפשר קבלת ושליחת תשלום בצורה מיידית מהירה ושקופה מכרטיסי אשראי לכרטיסי אשראי

# מדיניות הפרטיות



מדיניות הפרטיות בישראלכרט מפרטת את אופן האיסוף והשימוש במידע המתייחס ללקוחותיה. המדיניות חלה על כל המידע שנעשה בו שימוש בכלל ערוצי התקשורת של הלקוח 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. המידע שנאסף נשמר במאגרי המידע של ישראלכרט.

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



"נבחרת הכדורסל של ישראלכרט בטורניר פדורסל ג'ניש כחלק מאירוע 'להרגיש נגישות' של עמותת נגישות ישראל ועידית תל אביב."

# מדיניות הנגישות



ישראלכרט רואה את מתן השירות לכלל לקוחותיה כערך אסטרטגי המהווה את הבסיס להצלחתה העסקית וכחלק מערכי החברה המנחים את פעילותה בתחום מתן השירות 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. ערוצים אלו מאפשרים ללקוחותינו לקבל מידע ולבצע פעולות בכל זמן ובכל מקום, בהתאם לנוחיותם, בחירותיהם וצרכיהם.

בהיבט נגישות השירות נציין כי מדיניות הנגישות כוללת התייחסות פנימית להעסקת עובדים בעלי מוגבלויות, ניתן לראות גם במחלקת שירות הלקוחות כי מעסיקה עובדים מכלל גווי האוכלוסייה הישראלית. החברה מבצעת סקרי נגישות למתקני ונכסי החברה, פועלת להנגשת מתקניה ונכסיה בהתאם ללוחות הזמנים בחקיקת הנגישות ומבצעת הדרכות עובדים לשירות ג'ניש תוך הנגשת המרכזיות והמוקדים הטלפונים, המכשירים האוטומטים והטכנולוגיות. הסדרי הנגישות של נכסיה ושירותיה שקופים למחזיקי העניין, ראו בהמשך הרחבה על נושא הנגישות.

להרחבה אודות הצהרות הנגישות ראו [באתר החברה](#).

# העובדות והעובדים שלנו

עובדי ישראלכרט הם מקור ההצלחה, הידע, המקצועיות, האחריות והעשייה. ישראלכרט מאמינה כי ההצלחה מתחילה ומסתיימת ביכולת שלה להעניק לכל אחד ואחת את ההזדמנות להצלחה האישית שלו ובהתאם מקפידה לראות כל אחד ואחת.

## "שואפת יחד - הכי גבוה שאפשר"

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)



כחברה הנותנת שירותים המיועדים לכלל האוכלוסייה, ללא הבדלי מגדר, ישראלכרט שואפת לייצוג מגדרי גם בתמהיל העובדים.

יו"ר דירקטוריון  
ו- **33%** מדיקטוריון  
הינן נשים  
אימצנו מדיניות גיוון  
מגדרי

**61%**  
מההנהלה הבכירה  
בחברה הינן נשים

**70%**  
מכלל  
העובדים  
נשים

ישראלכרט זכתה במקום הראשון בתחרות המצוינות של ארגון משאבי אנוש ישראל לשנת 2022. הפרס הוא על התוכנית החלוצית לקידום המנהיגות הנשית בישראלכרט בקרב הנשים בארגון.



תעסוקה שווה ותנאי עבודה שיוונים 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.



# DNA ארגוני

ישראלכרט מעודדת תרבות ארגונית של לקיחת אחריות, מצוינות, צמיחה, שיתוף בידע, תקשורת פתוחה דיאלוג והקשבה. ישראלכרט מטפחת סביבת עבודה המעודדת גיוון והכלה לחיזוק תחושת השייכות, תוך שיפור איכות החיים של כולנו. כחלק מכך החברה שומרת על סביבה ארגונית מכבדת, נעימה ורגישה תוך שמירת פרטיות, צנעת הפרט ואבטחת המידע האישי.

ישראלכרט מקדמת מנהיגות הגונה, מקפידה על יושרה ואמינות כארגון הפועל בזירה פיננסית רגישה ומורכבת, מעודדת מעורבות חברתית ועשייה ערכית, תוך למידה מטעויות, תחקור ושאיפה מתמדת לשיפור.





# הסכם קיבוצי לעובדי ישראל



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 בחודש ינואר 2018 לתקופה של שש שנים (קרי עד לסוף 2023). ההסכם הקיבוצי של החברה, מעדכן את התנאים הסוציאליים והשכר של עובדי ישראל, לרבות עדכון מכסת ימי ההבראה, תעריף דמי ההבראה, ימי חופשה מיוחדים, סך השתתפות החברה בתקציב וועד העובדים, שכר נוסף לעובדים מסוימים, תוספות שכר לכלל עובדי החברה במהלך תקופת ההסכם, אופן קידום בשכר ועדכון שיעור ההפרשות לפנסיה.

בהתאם לחוק, פרסמה החברה דוח שכר שווה, לאחר ביצוע עבודת מיפוי בה חולקו כלל העובדים שעבדו במהלך 2022 ל-12 קבוצות בעלות מאפיינים דומים. הנתונים העולים מהפילוח שבוצע בשנה זו, משקפים שגם כאשר יש פערים מסוימים, אלה נובעים בעיקר מתפקידים גמישים מבוססי עמלות ורכיבי שכר משתנים, לרבות שעות נוספות. 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.

ישראל כחובית למתן  
שכר הוגן ובטיחות עובדיה.

**יעד 10**  
צמצום אי השוויון  
(מטרת משנה 10.4)



"אירוע יום הורים של  
עובדי החברה"

# ההנהלה



רון עוז  
מנכ"ל



תמר יסעור  
יו"ר דירקטוריון



עופר לוינגר  
סמנכ"ל טכנולוגיות



רונית זלמן מלאך  
סמנכ"ל כספים



גילי הור  
סמנכ"ל אסטרטגיה  
ופיתוח עסקי



יפית גריאני  
משנה למנכ"ל,  
לקוחות עסקיים



מוני אברהם  
מבקר פנים



עמית שניא  
סמנכ"ל דאטה,  
דיגיטל ושיווק



לימור שאקו מנה  
סמנכ"ל משאבי אנוש



יונתן רנב  
סמנכ"ל ניהול סיכונים  
ומנהל סיכונים ראשי



נועה נוח  
סמנכ"ל, יועצת  
משפטית ראשית



אפרת לייזר  
סמנכ"ל לקוחות  
פרטיים



גילה להר  
סמנכ"ל אשראי

# מערך משאבי אנוש

**בשנת 2022 הועסקו בחברה כ-2,025 משרות בהתאם לתנאי העסקה שונים.** מצבת העובדים, אשר תנאי העסקתם הינם על פי הסכמים קיבוציים, מונה כ-1,076 משרות. מצבת העובדים, אשר תנאי העסקתם הינם על פי הסכמים אישיים, ביניהם המנכ"ל, חברי הנהלה, ומרבית מנהלי מחלקות, מונה כ-129 משרות. יתר המשרות, הינן בהתקשרויות עם מבצעי עבודה אחרים שאינם נמנים על עובדיה, אך נמנים במצבת העובדים, כגון עובדי חברות כוח אדם ומיקור חוץ, עובדי חברות שירותים ומוקדי שירות חיצוניים ומספרם עומד על כ-820 משרות.

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, בין השאר על-ידי ארגונומיה מותאמת לעובדים, מערכות מתקדמות, סביבה עבודה בטוחה מהטרדות מיניות, התעמרות ועוד.



# קידום גיוון מגדרי



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

**יעד 5**

**שוויון מגדרי**

(מטרות משנה 5.5 - B5)



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



כחברה הנותנת שירותים המיועדים לכלל האוכלוסייה, ללא הבדלי מגדר, ישראלכרט שואפת לייצוג מגדרי בתמהיל המשאב האנושי. לאורך השנים ישראלכרט היא מהמובילות בישראל בשילובן של נשים בכל דרגי העבודה והניהול.

יו"ר דירקטוריון החברה היא אישה - אחת מחמש נשים בלבד המכהנות כיו"ר חברה ציבורית, מבין 125 החברות הגדולות הנסחרות בבורסה של תל אביב.

**70%**

נשים

מההנהלה הבכירה בחברה הינן נשים

פרויקט משמעותי בישראלכרט הינו "המשפיעות של ישראלכרט". מתוך רצון לשמר את השוויון בדרגי ניהול הביניים ולעודד את השוויון המספרי בין המינים, גם בעמדות הניהול הבכיר. במסגרת הפרויקט פיתחנו וישמנו תוכנית חדשנית לעובדות החברה בשם "המשפיעות של ישראלכרט". בתוכנית זו הענקנו בשנת 2022 ל-26 נשים צעירות בעלות פוטנציאל קידום שנבחרו בקפידה, כלים לפיתוח עצמי, מנהיגות והעצמה. מדובר בהשקעה לטווח ארוך בשדרה הניהולית העתידית של ישראלכרט.

התוכנית פורצת הדרך אשר קיבלה רוח גבית מיו"ר ישראלכרט, תמר יסעור, הובלה ע"י סמנכ"ל משאבי האנוש, לימור שאקו בנוסף לליווי של חברות ההנהלה וקמה כחלק מהשינוי המקיף שעוברת החברה - מתוך מטרה לחזק את שדרת מנהלות העתיד בישראלכרט ולהבטיח את כינונה של המנהיגות הנשית העתידית של הארגון. התוכנית הותאמה לעולם העבודה החדש בעזרת כלים מעשיים, מחקרניים ומבוססי מודלים. מדובר במהלך ראשון ומשמעותי ששם את כובד המשקל על קידום נשים לתפקידי הובלה, זאת באמצעות פיתוח ומיקוד "טאלנטיות" מבטיחות מקרב הנשים בארגון.



בכירות ישראלכרט במפגש של קורס "המשפיעות".

אנו גאים לציין כי ישראלכרט אף זכתה במקום הראשון בתחרות המצוינות של ארגון משאבי אנוש ישראל לשנת 2022, פרס זה הוענק לה עבור הקמתה של התוכנית החלוצית לקידום המנהיגות הנשית בישראלכרט.

מנחת התוכנית הייחודית הזו, היא ורד רמון ריבלין, עיתונאית כלכלית ועורכת "ליידי גלובס" במשך למעלה מעשור, מייסדת פורום המנהיגות הנשית של ישראל ובעלת רקע עשיר בפסיכולוגיה ומנהל עסקים.



מדובר במהלך ראשון במשק שבו חברה מובילה שמה את מלוא כובד משקלה על קידום נשים לתפקידי הובלה במטרה שיובילו את השינוי בחברה, זאת באמצעות תהליכי עומק מובנים ששמים את הזרקור על כל אחת באופן אישי ובמקביל על הקבוצה. לא יכול להיות שוויון אמיתי אם נשים לא נמצאות בשולחן מקבלי ההחלטות. שולחן שממנו הן הוזרו שנים, ואת זה התוכנית באה לשנות. הגב' ורד רמון ריבלין.



"התכנית נולדה במטרה לתת למשתתפות כלים אמיתיים להתמודדות יום יומית מבוססת חזון אישי. אנו גאים בזכייה כחברה בעלת ייצוג נשי מרשים בתפקידי מפתח, ומקווים שרוח התוכנית תגיע לחברות נוספות במשק על מנת לפתח פעילויות שמקדמות הובלה נשית" הגב' לימור שאקו, סמנ"כלית משאבי אנוש.

בנוסף זכתה ישראלכרט במקום הראשון בקטגורית "טרנספורמציה ארגונית" על ידי מהלכים חוצי ארגון, במעבר מארגון ותיק עם זרוע טכנולוגית לארגון פינטק עכשווי מוביל תוך שימת התרבות הארגונית במרכז.

## קידום גיוון אתני

ישראלכרט פועלת מאז ומתמיד לגיוון עובדי החברה במטרה לייצג את כלל האוכלוסיות המרכיבות את הפסיפס הישראלי. בהתאם לכך, ישראלכרט מגייסת, מעסיקה ומקדמת עובדים על פי כישורים, ביצועים והתאמה לצרכים. ניתן לראות כי בין עובדי ישראלכרט קיימות נציגויות מגוונות ובמנעד המשתנה לרוב בהתאם לאחוזים באוכלוסייה בישראל.

מעבר לכך, אנו לא מסתפקים בקיים ופועלים בהתמדה ליצור לעובדינו הזדמנויות להתקדם ולצמוח לתפקידים חדשים - וגם זאת תוך הקפדה על שוויון הזדמנויות, ללא כל אפליה על רקע מין, גיל, מגדר, מגזר, דת או נטייה מינית. זאת, לצד גילוי של סובלנות ורגישות לצרכים של עובדים מאוכלוסיות מגוונות. גם מבחני הקליטה לחברה מתורגמים למספר שפות כגון רוסית, ערבית, אנגלית וספרדית, על מנת להבטיח גיוון ושיוויון.

ישראלכרט הייתה הראשונה לקלוט עובדות מהמגזר החרדי למוקדי השירות, ומעמידה לרשותן את התנאים הנדרשים לקיום אורח חיים דתי לצד עבודה.

**כיום מעוסקות במוקד טלפוני ייעודי כ-150 נשים חרדיות. נכון לשנת 2022 הועסקו בישראלכרט כ-16.5% עובדים מהמגזר החרדי.**

**בנוסף, מקדמת ישראלכרט העסקה של עובדים מהמגזר הערבי. נכון לשנת 2022 הועסקו בישראלכרט כ-1.2% מהמגזר הערבי.**

# פילוח גילאים, ותק ותחלופה



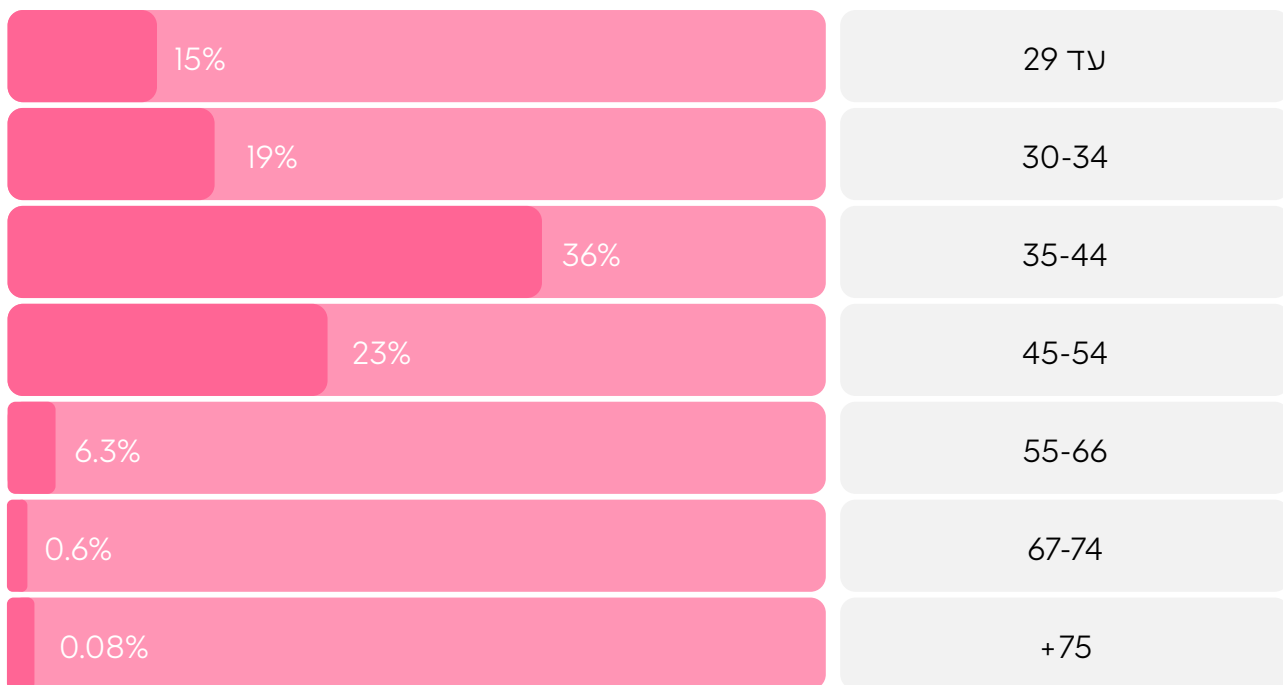
כחלק מהתרבות הארגונית, מקדמת ישראלכרט תמהיל מגוון של עובדים, כך שמעבר לגיוון מגדרי ואתני, קיים בחברה תמהיל גילאי של העובדים.

שראכרט פועלת לצמצם את נתוני התחלופה שלה לרבות דרך ניוודים וקידומים פנימיים. הדבר משקף את המשאבים המושקעים בעובדי החברה, את האקלים הארגוני המותאם ואת חווית העובד והשייכות הארגונית. על מנת להישאר תמיד עם יד על הדופק, ישראלכרט משקיעה משאבים בזיהוי מגמות בזמן אמת ובוחנת את תחושת 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.



## אחוז עובדים מכלל החברה

## קבוצת גיל



חשוב לציין כי ישראלכרט משקיעה משאבים גם בעובדים לקראת פרישה - ולאחריה. בהתאם לכך מממנת החברה קורסים של הכנה לפרישה, מעודדת קשר בין גמלאים לעובדים וממשיכה את זכאותם של הפורשים להטבות רווחה גם לאחר הפרישה.



# שילוב עובדים בעלי מוגבלויות



ישראל אכזר 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 ישראל הם עובדים עם מוגבלויות.

עוד חשוב להדגיש, כי החברה מקיימת שיתופי פעולה עם מספר עמותות על מנת לקדם שילוב תעסוקתי של "אנשים עם מוגבלויות".

## הדרכות, הכשרות ופיתוח ארגוני



החברה פועלת לתהלים לכל עובד באשר הוא ועל פי תפקידו הכשרה מקצועית מתאימה. בנוסף החברה מקיימת הדרכות פיתוח לעובדים בהיקף של כ- 17.5 שעות הדרכה שנתיות לעובדים ומנהלים. החברה רואה בעובדים שותפים לדרך ודואגת להכשרתם בהתאם לדרישות התפקידים השונים והתפתחות

התפתחות עובדי החברה והעשרתם מהווים חלק משמעותי מהצלחת החברה. לשם כך, מחלקת "הדרכה ופיתוח ארגוני" מייצרת תוכניות עבודה ותהליכי הטמעה של הדרכות והכשרות לעובדים ברמה הגבוהה ביותר.

### בין היתר העובדים עוברים הדרכות בנושאים הבאים:

הדרכות העשרה ופיתוח מגוונות.

הדרכות מקצועיות בהתאמה על פי תפקיד.

הדרכות רגולטוריות בנושאי בטיחות, אתיקה, מניעת הטרדות מיניות, אבטחת מידע וסייבר.

### ההדרכות מיועדות לעובדים, למנהלים ולחברי דירקטוריון כאחד, על פי הצורך.



# מניעת הטרדה מינית



כחלק מתרבות ארגונית מתקדמת פועלת ישראלכרט לייצר סביבת עבודה בטוחה. 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 אנו 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 הריצינות 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 לחציין נשלח מייל ריענון המזמין את עובדי החברה לצפות ולהתעדכן בנוהל מניעת הטרדות של החברה.

# 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 ישראלכרט להעלאת 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 כגון ימי ספורט, קבוצות ספורט והדרכות קבוצתיות בנושא.

בנוסף וכחלק מהמעבר לבניין משרדים חדש, פעלה החברה ליישום "הנדסת ארגונומיה" בתחנות עבודה כגון: התאמה ארגונומית של תחנות העבודה לעובד לפי צרכיו, הצעת חלופות לאנשים עם צרכים ספציפיים וכו'. 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 רואה בהתנדבות ותרומה לקהילה כחלק מערכי הליבה שלה. אחת ממטרותיה המרכזיות של החברה הינה שילוב של הפעילות העסקית עם תרומה והתנדבות. העשייה הקהילתית בישראלכרט ממוקדת בליבה העסקית שלה - ונעשית בהתאם למדיניות סדורה המגדירה את השילוב ביניהן.

ישראלכרט הקימה ועדת תרומות וקהילה פנימית האמונה על הרחבת מעגל הנתניה בה חברים מנכ"ל, סמנכ"ל משא"ב, סמנכ"ל ניהול סיכונים, מזכיר חברה, מנהל תקשורת פנים ארגונית ודוברת. הועדה נפגשת פעמיים ברבעון ובהתאם לצורך. בנוסף, הוועדה עובדת בהתאם לנהלי החברה ולמודל שפותח בישראלכרט לבחירת עמותות ושת"פ הכולל ארבע 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 - פרסום לרתימה וחיבור העובדים אשר יתבצע באמצעות כלי התקשורת הארגוניים הפנימיים וחיצוניים.





# עוגנים בבחירת פעילות קהילה



יכולת מדידה - חברת ישראלכרט רואה חשיבות רבה בהתנדבות שהיא בעלת יכולת מדידה, לדוגמא - יום שידור לעמותת "גדולים מהחיים" שם ניתן למדוד את התשומות שהושקעו.

קשר לפעילות העסקית ולערכים שלנו - השאיפה של החברה למצוא מקומות התנדבות המתחברים עם הפעילות העסקית של החברה ומשלבים בתוכה את ערכי החברה.

ידע מקצועי - החברה בוחרת את מקומות ההתנדבות בהתאם לידע המקצועי של החברה על מנת לוודא שיש באפשרותה לבצע את הפעילות על הצד הטוב ביותר.

איתור מובילים ארגוניים בדרגה ניהולית - ישראלכרט מאמינה בדוגמא אישית ולכן כשהחברה מגייסת את אחד ממנהלי/ות החברה להוביל את הפעילות, הם מצליחים לרתום את העובדים בצורה טובה יותר.

שיתוף עובדים וחטיבות - אחד מערכי החברה הוא התנדבות בקהילה והחברה משלבת את עובדיה בפעילויות השונות.

פרויקטים ארוכי טווח - מטרת החברה להשקיע ולראות את תוצאות ההשקעה ולכן ישראלכרט בוחרת פרויקטים שניתן לבצע אותם למשך טווח ארוך.

בישראלכרט קיימים מספר רבדים לפרויקטים קהילתיים. בין היתר, ישנם פרויקטי דגל במסגרתם חטיבות החברה מאמצות פעילות/פרויקט התנדבותי או קהילתי לטווח ארוך (3-5 שנים) מתוך ראייה הוליסטית הכוללת: תמיכה באוכלוסיות חלשות, תמיכה בפעילויות שבליבת העסקים, תמיכה בחדשנות טכנולוגית ומצוינות ותקשור כלל הפעילויות פנימה והחוצה. בנוסף, קיימים פרויקטים קצרי טווח, פרויקטים של תמיכה כספית חד פעמית או יצירת שיתוף פעולה שנתי, לצד שילוב של ימי שיא מתוקשרים בהשתתפות עובדים לרבות פרויקטים קהילתיים רבי משתתפים בשת"פ עם חברות וארגונים חברתיים.

ישראלכרט פועלת ותורמת לקידום והעמקת חינוך פיננסי איכותי למגוון אוכלוסיות. בשנת 2022 כ-30% מסך התרומות הושקע בחינוך, ישראלכרט מקדמת שיתופי פעולה רבים בתחומי החינוך.

**יעד 4**  
חינוך איכותי  
(מטרת משנה B4-A4)



## פעילויות מרכזיות והאימפקט שהן מייצרות



### אימפקט:

תמיכה ב"גדולים במדים" - אשר פועלת כיום למען למעלה מ-700 נערים/ות בעלי צרכים מיוחדים שמתגייסים לצה"ל לשירות משמעותי מעצים ותורם על אף הקשיים והאתגרים שעמם הם מתמודדים.



### אימפקט:

בעשור האחרון לקוחות ישראלכרט עיגלו מעל 60 מיליון ₪ - 65% מתקציב העמותה.



### אימפקט:

מאות קשישים קיבלו טיפול במניעת הונאות ע"י הסברה לצוותי העמותה ולווי הקשישים ובני משפחותיהם. ישראלכרט פועלת לשכפול התוכנית ביחד עם ארגונים חברתיים.



### אימפקט:

קידום יזמות נשים (יזמות עתיד ועלם) - תמיכה, ליווי ומנטורינג לנשים יזמיות ולפיתוח עסקים קטנים על ידי הרצאות לצד סיוע וליווי מקרב נציגי השטח של חטיבת לקוחות עסקיים.





# סיוע ישראלכרט בחרבות ברזל

מיד עם תחילת המלחמה הנוכחית הקימה ישראלכרט מערך סיוע חברתי ועסקי בחירום, והחל מה-10.10.23 ניידות שירות של החברה פוקדות את מרכזי המפונים מהעוטף ומעניקות להם שירות מידי ומענה מלא. החברה גם מפעילה מוקדי שירות ייעודיים בכל הפלטפורמות. כמו כן, נכון למועד פרסום דוח זה, תרמה החברה כמיליון ₪ לעמותות וארגונים וזאת בנוסף לתרומות בשוה כסף של ימי התנדבות של עובדים ותמיכה נוספת בימים הקשים והמאתגרים.

## עבור מגזר הלקוחות הפרטיים, ישראלכרט קידמה מוצרים ושירותים כגון:

ניידות שירות  
בשטח במוקדי  
מפונים

הקמת מוקד ייעודי  
לטיפול מידי במפוני  
הדרום והצפון

דחיית הלוואות ללא ריבית (להלוואות עם יתרה של עד 100 אש"ח) ל-3 חודשים לאזרחים מהעוטף, למפונים מבתיהם, למגויסי מילואים וצו 8 ולמשפחות קרבה ראשונה לנפגעי מלחמה על פי קריטריונים מוגדרים. בנוסף, לשאר האוכלוסייה - דחיית תשלומי הלוואות 3ל חודשים בעלות הריבית ההסכמית

מגוון פתרונות לגמישות  
החייב החודשי ללא ריבית  
3ל חודשים ראשונים

אפשרות להגדלת מסגרות  
בכרטיסים נטענים ורב פעמיים  
בשיתוף עמותת "אשל"

הלוואה עד 5  
אש"ח ללא  
ריבית

פריסת חייב  
עד 12  
חודשים



## עבור מגזר לקוחות עסקיים, ישראלכרט קידמה מוצרים ושירותים כגון:

3 חודשים ללא עלות  
לשירות מכירה  
מרחוק מכל מכשיר  
מכל מקום (360);

הלוואות דיגיטליות  
בתנאים נוחים;

דחיית תשלומי הקרן  
בהלוואות קיימות ב-  
3 חודשים ללא  
ריבית;

מוקד ייעודי לטיפול  
מידי במפונים  
מהצפון ומהדרום  
ובתושבי העוטף;

לאוכלוסיות של בעלי עסקים מהעוטף,  
מפונים מהדרום ומהצפון, מגויסי מילואים וצו  
8, וכן קרבה ראשונה לנפגעים על פי הגדרת  
המדינה - הוצעו הלוואות ללא ריבית  
(להלוואות עם יתרה של עד 300 אש"ח) ל-3  
חודשים ופטור מעמלות ספציפיות.

הקמת קהילת  
עסקים דיגיטלית  
שתציע ייעוץ מקצועי  
וטיפים שימושיים;

פרסום וקידום  
עסקים בפלטפורמות  
הדיגיטליות של  
החברה ללא עלות;

עבור מגזר העסקים הקטנים, הובילה החברה מהלכים רבים, ביניהם פתרונות פרסום ממוקד, "קהילת עסקים דיגיטלית" המעניקה ייעוץ מומחים וזאת לצד הלוואות בתנאים נוחים ושירותים דיגיטליים ללא עלות.

## אומדן סך ההטבות שישראלכרט מעמידה ללקוחותיה עשוי להגיע לכדי 22-27 מיליון ₪\*.

בנוסף החברה מספקת סיוע ותמיכה באמצעות העמותות והארגונים החברתיים איתן היא עובדת בשגרה כגון רכישה ושינוי של חבילות למשפחות הנרצחים והפצועים בגדס"ר החל כחלק מפרויקט "אמץ לוחם", ליווי טלפוני של מאות קשישים על ידי עובדי החברה לזמן המלחמה כחלק משת"פ עם עמותות, הקמת חמ"ל עצמי לאיסוף ואריזות ציוד לחיילים ולמפונים, פעילות הסברתית ברוסית ובעברית במניעת הונאות ברשתות.

**בנוסף, החברה אפשרה לעובדים להתנדב במהלך שעות העבודה בשלל יוזמות - לרבות הקמה וייזום של מסגרות סיוע אזרחי בעלות אימפקט משמעותי וכן קידמה עבור עובדיה אפשרויות רבות כגון:**

התאמת העבודה לצרכים של העובדים (למשל גמישות בעבודה, אי-הגעה לעבודה, עבודה מהבית או מהמשרד לרבות גיבוי להורים עם ילדים קטנים);

רכישת ציוד עבור יחידות בהן שירתו עובדים מגויסים למילואים ובצו 8;

מימון פסיכולוגי לעובדים ולבני משפחה;

מימון התנדבויות עובדים על חשבון המעסיק (אחת לחודש לכל עובד במימון מלא).

הרצאות וסדנאות ליצירת חוסן וכלים להתנהלות אישית ומקצועית בזמן משבר;

הקמת אתר דיגיטלי עם פעילויות לילדים בכל הגילים;



# 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 ומחזיקי העניין. מחויבות זו הינה מהותית להתנהלות היומיומית של הדירקטוריון והנהלת החברה ומהווה חלק בלתי נפרד מהצלחתה.

ישראל כמחויבת בכל מעגלי ההשפעה לציות ועמידה בחוקים, תקנות ונהלים, שהינם חיוניים להמשך פעילותה והצלחתה. החברה פועלת בשקיפות ובהגנות כלפי כלל מחזיקי העניין שלה, בין היתר באמצעות שמירה על קשר עם משקיעיה ובאמצעות דיווח גלוי, מפורט ותדיר לשוק ההון. ישראל כמחויבת מאמינה ששמירה על קשר הדוק עם שוק ההון, מאפשרת למחזיקי העניין שלה, לרבות הלקוחות, הספקים והציבור הרחב, ללמוד על החברה ועל פעילותה השוטפת באופן תדיר ובכך שומרת ומחזקת את האמון והביטחון בחברה.

## הדירקטוריון

הדירקטוריון אחראי לפקח על פעילות ההנהלה ולוודא כי היא נעשית בהלימה לאינטרסים של בעלי המניות ומחזיקי 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%**

מהדירקטורים בעלי ניסיון ניהולי

**33%**

נשים בדירקטוריון, כולל יו"ר הדירקטוריון

ישראל כמחויבת גיבשה מדיניות ייצוג הולם לשני המינים בדירקטוריון

**55%**

דירקטורים בלתי תלויים

**9**

חברי דירקטוריון

**22%**

מהדירקטורים בעלי מומחיות טכנולוגית

**22%**

מהדירקטורים בעלי מומחיות בתחום פעילות החברה

**89%**

מהדירקטורים מכהנים כדירקטורים בחברות ציבוריות נוספות

**78%**

מהדירקטורים בעלי מומחיות פיננסית

שם הדירקטור	תפקיד	תאריך מינוי
גב' תמר יסעור	יו"ר הדירקטוריון	01/12/2020
מר' אילן כהן	דירקטור	01/12/2020
מר' אמנון דיק	דירקטור	02/12/2020
מר בן שיף	דירקטור	01/12/2020
מר אהוד שניאורסון	דירקטור בלתי תלוי	18/12/2022
מר אברהם הוכמן	דירקטור חיצוני	07/10/2019
גב דליה נרקיס	דירקטורית חיצונית	16/01/2019
גב נעמה גת	דירקטורית חיצונית	02/12/2020
מר צפירי הולצבלט	דירקטור חיצוני	02/12/2020

**63.4**

גיל ממוצע של הדירקטורים

במהלך שנת 2022 התקיימו 31 ישיבות של מליאת הדירקטוריון של ישראל כמחויבת ו- 49 ישיבות של ועדות הדירקטוריון של ישראל כמחויבת.

### ועדת הביקורת

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.



### ועדת התגמול

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



### ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית

בין היתר, עוסקת הוועדה בנושאים הבאים: מדיניות והאסטרטגיה של החברה בנושאי טכנולוגיית המידע וחדשנות טכנולוגית, היערכות החברה לביקורת העתיד ולהתמודדות עסקית עם אתגרי חדשנות טכנולוגית וחדשנות משבשת Disruptive (innovation) מסגרת לניהול סיכונים טכנולוגיים, לרבות סיכונים אבטחת מידע וסייבר וסיכונים חדשנות Risk (Innovation) 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.



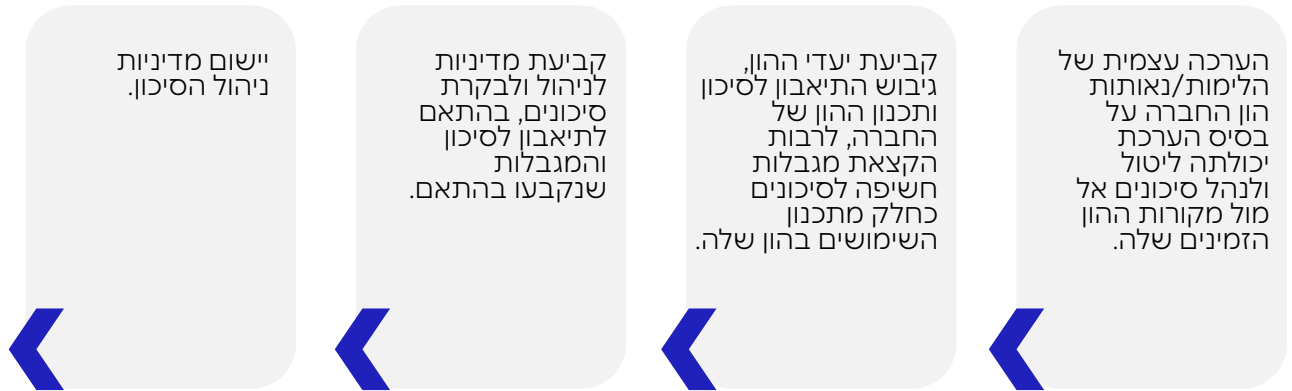
### ועדה לניהול סיכונים

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 בישראל כמכתיבה יישום תהליכי ליבה של ניהול סיכונים שמהווים שרשרת מחזורית של פעולות בתחום ניהול הסיכונים, אשר לה שותפים הדירקטוריון, ההנהלה, היחידות העסקיות והיחידות שאינן עסקיות. תהליכי הליבה מהווים בסיס למכלול משימות ניהול הסיכונים בחברה, כמפורט להלן:



שרשרת תהליכי הליבה מסתיימת ומתחילה בתהליך הערכת הנאותות ההונית אשר נועד לבחון את יכולת החברה לשאת בסיכונים אליהם היא חשופה ותוצאותיה מהוות היזון חוזר ליעדי ההון שקבע הדירקטוריון. זיהוי עודפי הון בתהליך הערכת הנאותות ההונית (סיבולת לסיכון עודפת על התיאבון לסיכון) מאפשר הגדלה של ההון המוקצה לפעילות העסקית, הרחבה של התוכניות העסקיות ומגבלות החשיפה הרלוונטיות, ולהיפך, היעדר נאותות הונית, המתבטאת בזיהוי של חוסרים בהיקפן של כריות ההון (חריגה מהתיאבון לסיכון ויעדי ההון) מחייב צמצום של התוכניות העסקיות והידוקן של מגבלות החשיפה, מהלך שיגרום להפחתת נכסי הסיכון ביחס לבסיס ההון, או לחילופין גיוס הון נוסף.

## מנהל הסיכונים הראשי אחראי על הטמעת תרבות ניהול הסיכונים, לרבות:

הבטחת קיומו של שיתוף פעולה בין מחלקת ניהול סיכונים לבין כלל נוטלי הסיכונים בחברה, לטובת ויודוא ניהול ובקרה אפקטיביים של הסיכון.

ניהול הסיכונים על-פי עקרונות מובנים ומתודולוגיים השאובים מתפיסת ניהול הסיכונים.

הנחלת שפה אחידה והגדרות זהות בנושאי סיכון, בין היתר באמצעות הדרכות כלליות לעובדי החברה והכשרות ייעודיות לגורמים המעורבים בתהליכי ניהול הסיכונים.

מערך ניהול הסיכונים בישראל כמכתיבה יישום תהליכי ליבה של ניהול סיכונים שמהווים שרשרת מחזורית של פעולות בתחום ניהול הסיכונים, אשר לה שותפים הדירקטוריון, ההנהלה, היחידות העסקיות והיחידות שאינן עסקיות. תהליכי הליבה מהווים בסיס למכלול משימות ניהול הסיכונים בחברה, כמפורט להלן:

הערכה עצמית של הלימות/נאותות הון החברה על בסיס הערכת יכולתה ליטול ולנהל סיכונים אל מול מקורות ההון הזמינים שלה.

הדירקטוריון מפקח אחר עבודת ההנהלה בתחום ניהול הסיכונים ונעזר בדיווחי ההנהלה הבכירה, במנהל הסיכונים הראשי ובמחלקת לניהול סיכונים, בהמלצות הועדה לניהול הסיכונים, בוועדת הביקורת, בוועדת ההנהלה לניהול הסיכונים ותפעוליים ובגורמי הבקרה והביקורת הפועלים בישראל כמפורט להלן: היועצת המשפטית, קציני הציות והביקורת הפנימית.

# אבטחת מידע וסייבר

ישראלכרט 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 מנהלת מידע אודות לקוחותיה, מידע שמהווה נכס עיקרי שעליו מתבססים עסקי החברה. החברה פועלת להגן על המידע מפני סיכונים - הגנה שעולה בקנה אחד גם עם דרישות הדין וההכרה בפרטיותם של לקוחות החברה.

אבטחת המידע בחברה מתעדכנת באופן שוטף לאור ההתפתחויות הטכנולוגיות ומתאימה את רמת האבטחה ובקרת הגישה למערכות, על-פי השינויים ברמת הסיכונים הנגזרים מהשינויים הטכנולוגיים.

בשנים האחרונות משקיעה החברה משאבים ניכרים בתחום זה. עם פרסום ההוראות בנושא, 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 ISO27001.

## אחת לרבעון מוצגת לדירקטוריון, תמונת המצב בחברה בהיבטי הגנת הסייבר ואבטחת המידע. מדדי הסיכון כוללים הפרות/אירועים שונים בתחום הסייבר ואבטחת המידע. הדירקטוריון ו-ועדותיו מקיימים דיונים תקופתיים אחת לשנה לקביעת מדיניות הסייבר ואבטחת מידע ועדכונה בנושאים הבאים:

דיווח וסקירה על אירועי סייבר ואבטחת מידע משמעותיים.	קביעת אופן המעקב והפיקוח לגבי יישום ניהול סיכוני הסייבר.	אישור מסגרת לניהול סיכוני הסייבר ומדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע.	התווית אסטרטגית הגנת סייבר ואבטחת מידע - ואישורה.
-----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

מדיניות הגנת הסייבר ואבטחת מידע אושרה בדירקטוריון החברה בחודש דצמבר 2022. 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.

בין היתר וכחלק ממדיניות החברה בנושא, מנוהלים שלושה קווי הגנה לתחום הגנת הסייבר ואבטחת מידע.

קו הגנה שלישי  
חטיבת הביקורת  
הפנימית

קו הגנה שני חטיבת  
ניהול סיכונים.

קו ההגנה ראשון הינו  
מחלקה ייעודית  
לנושא הגנת סייבר  
ואבטחת מידע.

מערך זה מאויש במומחים בתחום וכן מבוצע שימוש ביועצים חיצוניים, במטרה להרחיב את המענה לאיומים ולאתגרים המתגברים.

ציזת להוראות הרגולציה והחוק הוא אבן יסוד של התרבות הארגונית של הקבוצה, חל על כל גורם בישראלכרט ומהווה חלק בלתי נפרד מהפעילויות העסקיות היומיומיות שלה. הנהלת ישראלכרט מחויבת להטמיע את הוראות הציזת ומניעת שוחד ושחיתות לאורך ולרוחב הארגון, על מנת למנוע חשיפה לסיכוני ציזת העשויים לגרום נזקים פיננסיים ומוניטין לישראלכרט - ו/או נזקים ללקוחותיה ולכלל בעלי העניין. חשיבות הציזת וההשלכות של ההפרות מובאים לידיעת כלל עובדי ישראלכרט במסגרת הליכי הדרכה והטמעה של מדיניות הציזת והקוד האתי.

ישראלכרט אימצה תכניות אכיפה פנימיות, אשר קובעת את הכללים שעל פיהם עובדיה יעמדו בהוראות ובדרישת החוק ותקנות רשות ניירות ערך ורשות התחרות. בהתאם לתכניות האכיפה הפנימיות שאושרו בדירקטוריון החברה, קצינת הציזת היא הגורם הממונה על אכיפת התכניות הפנימיות. ישראלכרט נוקטת במדיניות של ציזת מלא לכל הוראות החוק והרגולציה.

## ישראלכרט פועלת במספר כלים להפחתת סיכוני הציזת, על מנת להפחית את החשיפה לסיכון משתמשת ישראלכרט בכלים הבאים:



הקוד האתי של ישראלכרט אומץ ואושר ע"י הנהלה והדירקטוריון ומהווה את תעודת הזהות הערכית של החברה. הקוד האתי משקף את הערכים הייחודיים ואת כללי ההתנהגות שהחברה רואה עצמה מחויבת אליהם.

במסגרת הקוד, מפרטת ישראלכרט את האפשרות להתריע בפני גורמי הבקרה על כשלים וליקויים בניהול העסקי של החברה לרבות על כשלים בענייני מעילות והונאות, על ליקויים בעניינים כספיים או על כל ליקוי בנושא אחר באמצעות מערכת דיווח אנונימית. בנוסף, כל העובדים, ההנהלה והדירקטוריון עוברים הכשרה בנושאי אתיקה.



# שמירה על איכות הסביבה



לישראל אחריות לסביבה שבה היא פועלת. בהתאם לזאת ממקדת החברה את מאמציה בניהול, מדידה וניטור, לצד חיסכון והתייעלות בתחומים אלה. ישראל כרט שואפת לצמצם את השפעותיה על הסביבה באמצעות ניהול סיכונים סביבה ואקלים בפעילותה העסקית.

ישראל כרט פועלת לייעול ולהפחית את שימוש החברה בחשמל.

**יעד 7**  
אנרגיה נקייה



בשנת 2021 החברה עברה לבניין ירוק על מנת להגדיל את השימוש באנרגיה נקייה ולהפחית שימוש באנרגיה מזהמת. בנוסף החברה בתהליך מעבר לשימוש ברכבים חשמליים/היברידיים.



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

**יעד 13**  
שינוי אקלים  
(מטרת משנה B4-A4)



צמצום אבסולוטי במכלולים 1-2 (744 טון אקוויולנטי CO2) בשל צמצום משמעותי במכלול 2.



צמצום מדדי עצימות ב- 14.9% בפליטות גזי חממה בין שנת 2021 לשנת 2022.

השפעותיה הסביבתיות הישירות של החברה נובעות מצריכת אנרגיה (חשמל ודלק לרכבי החברה) וכן מצריכת חומרים משרדיים דוגמת נייר וכרטיסי אשראי ללקוחותיה. בשנת 2021 החברה עברה לבניין משרדים חדש וירוק, בבניין קיימת מערכת ניהול מבנה המאפשרת לבצע ניטור שוטף של הניצולת האנרגטית ובאמצעותה צמצום שימוש בחשמל וצריכת מים.

## להלן השינויים העיקריים בין שנת 2021 לשנת 2022 בנתוני איכות הסביבה:

7% צמצום בנסועה שנתית (בנזין וסולר) בשל גידול במצבת כוח העבודה ומעבר לרכבים היברידיים.

12% צמצום בצריכת האנרגיה במשרדי ישראל כרט בשל התייעלות ומעבר לבניין ירוק.

5% צמצום בפליטות גזי החממה התפעוליות הישירות והעקיפות (מכלול 1-2).



# פליטות גזי חממה

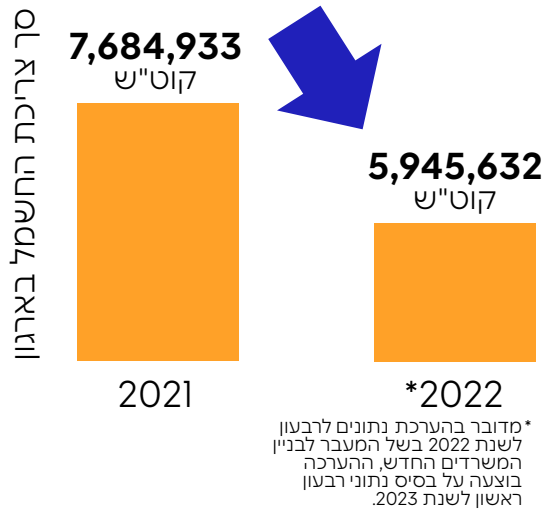


טביעת הרגל הפחמנית מתייחסת לסך פליטות גזי החממה הנובעות באופן ישיר או עקיף מפעילות החברה והתורמות להתחממות הגלובלית. טביעת הרגל הפחמנית שלנו נמדדת ומחושבת באמצעות מקדמי הפליטות אותם מספק המשרד להגנת הסביבה כחלק מהניתוח הפנימי שנעשה לגבי ההשפעה הסביבתית הכוללת של החברה. המדרך הפחמני של החברה מתבסס על פליטות במכלול 1 ו-2.

## פליטות גזי חממה

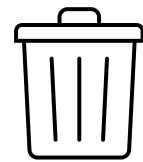


# צריכת אנרגיה



לחברת ישראלכרט השפעות סביבתיות ישירות מצמצמות ונובעות מצריכת האנרגיה (חשמל, בנזין וסולר) התפעולית משרדית של החברה. אך גם צמצום במקומות אלו מהווה השפעה ישירה או עקיפה ולפיכך ישראלכרט החלה בתהליך התייעלות בתחומים אלו במטרה לצמצם את השפעותיה על הסביבה למינימום האפשרי. כחלק מתהליך זה, החברה עברה למשרדים ירוקים יותר שבהם צריכת האנרגיה מנוהלת במערכת הבקרה המתקדמת של הבניין ומאפשרת: מדידה, ניטור ושליטה על הצריכה, כיבוי אוטומטי - וזאת לצד מערכות חדשות יותר הצורכות פחות אנרגיה, צ'ילרים חדשים, נורות לד בכל הבניין ועוד.

# פסולת ומחזור



ישראלכרט פועלת לייעול ולצמצום את הפסולת המשרדית. בהתאם לכך, פעלה החברה להגדיל את הפסולת האלקטרונית המועברת למחזור בין שנת 2021 לשנת 2022 (מ-1.07 טון ל-2.67 טון (כאשר 1.32 הועבר להשמדה בשנת 2022)). בנוסף, מבצעת החברה תהליך של מעבר למתכונת Paperless, מהלך שהשפיע רבות על התנהלות החברה והלקוחות - ותרם לחיסכון של מאות אלפי הדפסות בשנה. חשוב לציין כי הסקטור הפיננסי מאופיין בשימוש רב בנייר.

**כחלק מיעדי ה-ESG התקשרה ישראלכרט עם ספק חיצוני על מנת לייעל את תהליכי הפסולת והמחזור, לייצר תהליכי מחזור יעילים יותר ולהגדיל את המודעות בקרב העובדות והעובדים החברה.**

מכלול 1: הפליטות הישירות של ישראלכרט נובעות בעיקרן משריפת דלקים על ידי צי הרכב של הארגון ודליפת גזים לאטמוספירה.  
מכלול 2: הפליטות העקיפות של החברה הנובעות מצריכת החשמל במשרדי החברה ממקור חיצוני.

נציין כי בחודשים ינואר עד מרץ 2022 התבצע המעבר בפועל, כך שהחל מרבעון שני בנין המשרדים היה מאוכלס לצורך מדידה שנתית בוצעה הערכה של צריכה אנרגיה בפעילות מלאה (100%) למדידה קלאנדית של אנרגיה לשנת 2022, ישראלכרט תמשיך למדוד את נתוני הצריכה לשנת 2023 ותבחן את צריכת האנרגיה השנתית.

# מתודולוגיות דיווח ואינדקס GRI



דוח זה הינו דוח ה- ESG הראשון של ישראלכרט ומוצגת בו פעילות החברה בשנים 2021-2022. זאת, בנוסף לדוחות התקופתיים שהחברה מגישה על פי דין. הדוח אושר בדירקטוריון החברה ונכתב בשיתוף פעולה מלא עם החברה. ישראלכרט הינה חברת האשראי הראשונה בישראל שמפרסמת דוח ESG במטרה להטמיע את הערכים העולים ממנו בכל רובד מפעילות החברה.

דוח זה נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון הדיווח הבינלאומי - Global Reporting Initiative והוא תואם לסטנדרט השקיפות GRI: SRS In accordance Core. כמו כן הדוח משקף את פעילותה של ישראלכרט בייחס ליעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם, ה-SDG's.

דוח זה נכתב תוך שיתוף פעולה מלא של הגורמים הרלוונטיים בחברה, לרבות עובדות/ים, ההנהלה הבכירה והדירקטוריון ובסיוע של יועצים חיצוניים מחברת "אנטרופי".

# מיפוי מחזיקי עניין



מחזיקי העניין של החברה הם הגורם שמאפשר את פעילותה העסקית, למחזיקי העניין שונים ציפיות ודרישות שונות מהחברה בהתאם לאופי הייחודי וצורכיהם. יחד עם זאת על מנת לחזק את הקשר ואת אמון הציבור, ישראלכרט רואה חשיבות רבה בהקשבה לציפיות ולדרישות מחזיקי העניין ועושה ככל שביכולתה להתמודד עם האתגרים שהם מציבים בפניה.



# דוגמא לדיאלוג מול מחזיקי עניין



## ערוץ דיאלוג רלוונטי

## מחזיק עניין

סקרים תקופתיים | שירות נגיש SMS | מערך פניות הציבור | ניהול קשר ישיר הרשתות חברתיות | מוקד שירות לקוחות | סקרי שירות שוטפים

  
לקוחות ציבור רחב

גיבוש בפרויקטים קהילתיים | כנסים והדרכות לעובדי החברה | פורטל ארגוני | סקרי שביעות רצון בקרב העובדים | שיחות הערכה ומשוב לכל עובדי החברה

  
עובדים

מדיניות רכש ודיאלוג של מחלקת הרכש מול ספקיה

פגישות שוטפות עם ספקי החברה

  
ספקים

חברות בארגון והשתתפות במפגשים

קיום דיאלוג שוטף ושיתופי פעולה עם עמותות וארגונים חברתיים

  
ארגוני חברה וסביבה

קיום דיאלוג שוטף מול בעלי המניות בדוחות התקופתיים, בדיווחים, במצגות בתוכנית עבודה סדורה לקשרי משקיעים

  
בעלי מניות



תקן GRI	תיאור המדד	עמוד בדוח/הפניה
GRI 2: גילויים כלליים 2021	2-1 פרטים ארגוניים	ישראלכרט בע"מ
	2-2 גופים הכלולים בדיווח הקיימות של הארגון	פעילות קבוצת ישראלכרט, בדוח ניתן לראות את מבנה האחזקות של הקבוצה
	2-3 תקופת דיווח, תדירות ואיש קשר	2021-2022 ואירועים מהותיים לשנת 2023 ניתן לפנות לגבי אלה קונקסי, דוברת הקבוצה וממונת תחום ESG במייל: ellak@isracard.co.il
	2-4 הצגה מחדש של מידע	דוח ESG ראשון שמפרסמת החברה
	2-5 בקרה חיצונית	לא בוצע תהליך בקרה חיצוני לדוח ESG
	2-6 אופי הפעילויות, שרשרת הערך וקשרים עסקיים	עמוד 5
	2-7 עובדים	עמודים 15-27
	2-8 עובדים שאינם מועסקים ע"י הארגון (לדוגמא -עובדי קבלן)	עמוד 18
	2-9 הרכב ומבנה הדירקטוריון	עמודים 28-29 וראו דוח כספי שנתי לשנת 2022 ודוחות סיכונים שמפרסמת החברה רבעונים ושנתיים
	2-10 מינוי ובחירה של הדירקטוריון	
	2-11 יו"ר הדירקטוריון	
	2-12 תפקידו של הדירקטוריון במעקב אחר ביצועים והשפעה	
	2-13 האצלת סמכויות	
	2-14 תפקיד הדירקטוריון בדיווח אחריות תאגידית	
	2-15 ניגודי עניינים	
	2-16 דיונים בדירקטוריון אודות נושאים מהותיים	עמודים 3, 4, 30, 29
	2-17 תמהיל הידע של הדירקטוריון בעולות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	עמוד 28
	2-18 הערכת ביצועי הדירקטוריון	-
	2-19 מדיניות תגמול	ראו דוח כספי שנתי לשנת 2022
	2-20 תהליך לקביעת תגמול ומעורבות מחזיקי העניין בקביעת התגמול	
	2-21 יחס שכר שנתי	עמוד 17 וראו דוח שכר שווה
	2-22 הצהרה של מקבל החלטות הבכיר בארגון	עמודים 3-4
	2-23 מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחראית	עמודים 8, 10-11, 14-15, 24, 28 ו-30-32
	2-24 הטמעת התחייבויות מדיניות	
	2-25 תהליכים לתיקון השפעות שליליות	
	2-26 מנגנונים פניה בהיבטים אתיים	עמוד 32
	2-27 ציות לחוקים ולתקנות	-
	2-28 חברויות בארגונים	-
	2-29 גישת הארגון לדיאלוג מחזיקי עניין	עמודים 35-36
	2-30 אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	עמוד 17

תקן GRI	תיאור המדד	עמוד בדוח/הפניה
<b>נושאים מהותיים</b>		
GRI 3: נושאים חומריים	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-1 תהליך לקביעת נושאים מהותיים</li> <li>3-2 רשימת נושאים מהותיים</li> <li>3-3 ניהול הנושאים המהותיים</li> </ul>	עמודים 8-10
<b>ביצועים כלכליים</b>		
GRI 201: ביצועים כלכליים	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-3 ניהול הנושאים המהותיים</li> <li>201-1 ערך כללי שנוצר</li> <li>201-3 התחייבויות בגין הטבות עובדים ותוכניות פרישה אחרות</li> </ul>	עמוד 6, 21 וראו דוח כספי שנתי לשנת 2022
<b>מניעת שחיתות</b>		
GRI 205: מאבק בשחיתות	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-3 ניהול הנושאים המהותיים</li> <li>205-1 פעולות שננקטות לזיהוי סיכונים הקשורים לשחיתות</li> <li>205-2 הכשרות והדרכות בנושא מדיניות ונהלים למניעת שחיתות</li> </ul>	עמוד 32
<b>צריכת אנרגיה</b>		
GRI 302: אנרגיה	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-3 ניהול הנושאים המהותיים</li> <li>302-1 צריכת אנרגיה בארגון</li> <li>302-2 צריכת אנרגיה מחוץ לארגון</li> <li>302-3 עצימות צריכת האנרגיה בארגון</li> <li>302-4 צמצום צריכת האנרגיה</li> <li>302-5 צמצום צריכת האנרגיה של מוצרים ושירותים</li> </ul>	עמודים 33-34
<b>פליטות גזי חממה</b>		
GRI 305: פליטות גזי חממה	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-3 ניהול הנושאים המהותיים</li> <li>305-1 פליטות ישירות (Scope 1) גזי חממה</li> <li>305-2 אנרגיה עקיפה (Scope 2) פליטות גזי חממה</li> <li>305-4 עוצמת פליטת גזי חממה של הארגון</li> <li>305-5 צמצום פליטות גזי חממה</li> </ul>	עמודים 33-34
<b>ניהול פסולת</b>		
GRI 306: פסולת	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-3 ניהול הנושאים המהותיים</li> <li>306-1 ייצור פסולת והשפעות משמעותיות הקשורות לפסולת</li> <li>306-2 ניהול השפעות הקשורות לפסולת</li> <li>306-3 כמות פסולת שנוצרת</li> <li>306-4 פסולת שהופנתה לסילוק</li> </ul>	עמודים 33-34

תקן GRI	תיאור המדד	עמוד בדוח/הפניה
---------	------------	-----------------

### המשאב האנושי

GRI 401: תעסוקה	3-3 ניהול הנושאים המהותיים 1-401 גיוס עובדים חדשים ותחלופת עובדים	עמודים 9 ו-15-27 עמוד 21
-----------------	-------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

### בטיחות וגהות בעבודה

GRI 403: בריאות ובטיחות תעסוקתית	3-3 ניהול הנושאים המהותיים 2-403 זיהוי סיכונים, הערכת סיכונים וחקירת אירועים 3-403 שירותי בריאות תעסוקתית 4-403 השתתפות, ייעוץ והדרכת עובדים בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית 5-403 הכשרת עובדים בנושא בטיחות וגהות תעסוקתית 6-403 קידום בריאות העובדים	עמוד 23
----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

### הכשרה ופיתוח

GRI 404: הדרכה וחינוך	3-3 ניהול הנושאים המהותיים 1-404 ממוצע שעות הדרכה בשנה לעובד 2-404 תוכניות לשדרוג מיומנויות עובדים ותוכניות סיוע במעבר	עמוד 22
-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

### גיוון ושוויון הזדמנויות

GRI 405: גיוון ושוויון הזדמנויות	3-3 ניהול הנושאים המהותיים 1-405 גיוון הנהלה ועובדים 2-405 יחס שכר הבסיס והתנאים בין נשים לגברים	עמודים 9, 15, 19 ו-20-22
----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

### קהילות מקומיות

GRI 413: קהילות מקומיות	3-3 ניהול הנושאים המהותיים 1-413 פעולות עם מעורבות קהילתית מקומית, הערכות השפעה ותוכניות פיתוח	עמודים 24-27
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

### בטיחות הלקוחות

GRI 416: בריאות ובטיחות הלקוח	3-3 ניהול הנושאים המהותיים 1-416 הערכת ההשפעות הבטיחותיות של קטגוריות מוצרים ושירותים	עמודים 11-14
-------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------