



**אלטסולר שחם**  
בית השקעות  
לחדש • לשנות • להצליח

# דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי לשנת 2020



## תוכן עניינים

### 4. דבר ההנהלה

### 7. אודות

7 רקע

7 חברת הגמל והפנסיה

9 מבנה ארגוני של חברת הגמל והפנסיה

10 מוצרים ושירותים

### 12. אחריות תאגידיה בבית ההשקעות

12 לחדש, לשנות, להצליח

14 ערוצי הדיאלוג עם מחזיקי העניין

16 בית ההשקעות ויעדי פיתוח בר-קיימא (SDG's)

### 18. אודות הדוח

19 זיהוי הנושאים המהותיים

### 21. הלקוחות שלנו

21 תפיסת השירות

21 פרופיל הלקוחות

21 המוצרים והשירותים שלנו

26 מדיניות ניהול ההשקעות

28 ניהול סיכונים

29 אבטחת מידע ושמירה על סודיות הלקוחות

30 מעניקים שירות מיטבי ללקוחות

31 הנגשה והכללה פיננסית

32 שיווק והפצה

33 שיווק והפצה אחראיים

### 34. הון אנושי

35 פיתוח וטיפוח ההון האנושי

37 קידום סביבת עבודה תומכת ומעצימה

37 משקיעים ברווחת העובדים

38 תקשורת פנים ארגונית

39 קידום גיוון תעסוקתי והכלה

40 מניעת כל סוג של הטרדה או התעמרות

40 קידום בטיחות ובריאות

41 שכר ותגמול עובדים

42 העובדים שלנו

### 44. באחריות למען הקהילה

47 פרויקט התנדבות העובדים "AS Factor"

### 50. מנהלים שרשרת אספקה אחראית

50 קידום רכש אחראי

51 שומרים על זכויות עובדי שרשרת האספקה

### 52. מפחיתים השפעות שליליות ופועלים למען הסביבה

### 56. ממשל תאגידי

56 דירקטוריון החברה

61 אתיקה ומניעת שחיתות

63 ניהול והטמעת אתיקה

### 64. אינדקס GRI

## דבר ההנהלה

שלצד ערכן הכלכלי, תורמות גם להפיכת העולם למקום טוב ונקי יותר למען הדורות הבאים. לאורך דוח זה ניתן לקרוא על מגוון המוצרים שאנו מציעים ללקוחותינו, על מהלכים בתחום המשאב האנושי ועל האמצעים החדשניים המוטמעים בזרועות הפעילות השונות, זאת מתוך האמונה שתשתית עסקית חזקה המצוידות בטכנולוגיה מתקדמת, תוך מתן דגש על בטיחות, שמירה על איכות הסביבה ורמה תפעולית גבוהה, מהווה תנאי הכרחי לחברה איתנה ובת-קיימא.

אנו מחויבים לנושאים קהילתיים, חברתיים וסביבתיים. מעורבות חברתית היוותה מאז ומתמיד חלק מהרוח החיה שלנו. אנו משיאים תרומות כספיות ומתנדבים בקהילה, תוך התמקדות בדור העתיד וקידום ערכים העולים בקנה אחד עם ערכי הליבה שלנו בעיקר בתחומים של חינוך, ילדים וספורט.

אנו מאמינים כי לעסק המנוהל בידי בעליו יש DNA ייחודי ואנו מביאים איתנו מדי יום את התשוקה שלנו לעשייה. בשנים הבאות נעשה הכל כדי להמשיך ולהוביל את תחום ההשקעות והחיסכון בישראל. בנוסף, נפעל להתפתח לתחומים ולשוקים עסקיים נוספים, לזהות מגמות עתידיות והזדמנויות השקעה אטרקטיביות, לקדם חדשנות וליצור מיזמים בעלי ערך לבית ההשקעות.

לסיום, ברצוננו להודות לעובדי ועובדות החברה – מקור גאווה. העובדים מהווים שותפים מלאים לעשייה היומיומית ורבים מהם תרמו גם לגיבוש והוצאתו לאור של דוח זה. בזכות נכונותם לקחת אחריות אישית והדדית, גם בימים המאופיינים בחוסר וודאות, הם מאפשרים לבית ההשקעות להצליח לעמוד באתגרים שניצבו בפניו. כמו כן אנו מודים ללקוחותינו של בית ההשקעות ולשותפיו הרבים לעשייה ולדרך, אשר בלעדיהם לא היינו יכולים לקיים הרוח העומדת מאחורי דוח זה.

בכבוד רב,

 <p><b>רון שחם</b> מנכ"ל משותף</p>	 <p><b>גילעד אלטשולר</b> מנכ"ל משותף, מייסד ובעלים משותף</p>	 <p><b>קלמן שחם</b> מייסד ובעלים משותף</p>
 <p><b>חן אלטשולר</b> מנהלת אסטרטגיית החדשנות</p>		 <p><b>יאיר לוינשטיין</b> מנכ"ל ובעלים גמל ופנסיה</p>

אנו גאים להציג את דוח האחריות התאגידי של בית ההשקעות אלטשולר שחם ("בית ההשקעות") לשנת 2020, הסוקר שנה של פעילות כלכלית, סביבתית וחברתית ענפה. זהו הדוח הראשון אותו מפרסם בית ההשקעות והוא מבטא את מחויבותנו אל מול מחזיקי העניין שלנו לפעול בשקיפות, אמינות והוגנות תוך התחשבות בכלל הגורמים המשפיעים ומושפעים מפעילותנו. ברור לנו כי לצד השמירה על מובילות ומצוינות עסקית, חלה עלינו גם אחריות רחבה יותר ועלינו לייצר ערך חברתי וסביבתי לטובת הלקוחות, העובדים, המשקיעים, הספקים, השותפים והציבור הרחב.

שנת 2020 הייתה שנה שלא רק העמידה את כולנו אל מול אתגרים בריאותיים, כלכליים וחברתיים שלא הכרנו כמותם, אלא אף הגדירה מחדש מרבית מתחומי חיינו. כבר בסוף פברואר של אותה השנה התמודדנו עם מצבי שוק שלא חווינו מאז המשבר הפיננסי של 2008. בעקבות הטלטה האדירה בשווקים וחוסר הוודאות שאפף אותנו, נדרשנו לבחון באופן תדיר ויומיומי את האפשרויות העומדות בפנינו ולבצע מהלכים, לעיתים מהירים ויצירתיים, על מנת להתמודד בצורה הטובה ביותר עם המשבר והשלכותיו.

עיקר תשומת הלב הופנתה ללקוחותינו, להם המשכנו לספק מענה ושירות שוטף לצד ניהול השקעות איכותי, אנו מודים להם על האמון הרב שנתנו בנו לאורך השנים אך בפרט על השנה החולפת ומתחייבים להמשיך ולפעול להשאת תשואות מיטביות ללקוחותינו לאורך זמן, תוך הקפדה על שקיפות, אמינות והגינות, המהוות את ערכי היסוד של בית ההשקעות.

בנוסף, ביצענו מעבר מהיר וחלק של מרבית העובדים לעבודה מהבית תוך שמירה על קשר רציף עמם, התאמנו את פעילותנו הקהילתית אל מגבלות הריחוק החברתי וסיפקנו מענה לצרכים הייחודיים שעלו מן הקהילה בשנה בלתי שגרתית זאת. נכון למועד פרסום דוח זה, אחד האתגרים העיקריים הניצבים בפני בית ההשקעות ועובדיו, מדינת ישראל והעולם כולו, הוא עודנו ההתמודדות עם נגיף הקורונה והשלכותיו הנרחבות על הבריאות, החברה והכלכלה ולפיכך אנו מוסיפים להמשיך ולהיערך להתמודדות עמו.

מנהלי ההשקעות והאנליסטים שלנו פועלים לאיתור מגמות והזדמנויות השקעה אטרקטיביות אשר להערכתנו הסיכוי בהן עולה על הסיכון, בהסתכלות ארוכת טווח – זהו אחד מעקרונות היסוד שמנחים אותנו בניהול ההשקעות.

כחלק מניהול הסיכונים שלנו וממחויבותנו העליונה למקסם את התשואות עבור לקוחותינו, המדיניות שהנחתה אותנו בשני העשורים האחרונים היא לא להשקיע בחברות בעלות סיכונים ESG גבוהים, זאת מתוך מחשבה שחברות אלו לא יניבו ערך לאורך זמן. לאור זאת, הכרזנו בתחילת הרבעון השלישי של 2021 (ובמהלך כתיבתו של הדוח) כי לא נבצע השקעות חדשות בחברות שעיקר פעילותן מתבססת על דלקים פוסיליים, הצהרה אשר מהווה צעד משמעותי עבורנו.

בחינת ההתנהלות הסביבתית של עסקים והיכולת שלנו להשפיע עליה אינו חדשה עבורנו ומהלך זה מצטרף ל"קרן הנאמנות הירוקה" שהשקנו כבר ב-2005 שהייתה חלוצה בתחומה ולשאיפה שלנו להשקיע בחברות



## אודות

### רקע

בית ההשקעות הוקם בשנת 1990 על ידי גילעד אלטשולר וקלמן שחם וכיום מהווה את אחד מגופי ההשקעה והחיסכון הגדולים והמובילים במשק הישראלי. אלטשולר שחם בע"מ היא חברה פרטית בבעלות גילעד אלטשולר (44.81% מתוכם 27.16% מוחזקים על-ידי נאמן), קלמן שחם (44.81% מתוכם 27.16% מוחזקים על-ידי נאמן), רוני בר (9.89% מתוכם 26.73% מוחזקים על-ידי נאמן) ואלטשולר שחם נאמנויות בע"מ (0.49%). בית ההשקעות מנוהל על ידי שני מנכ"לים משותפים בעלי ניסיון ומומחיות ארוכת שנים – גילעד אלטשולר ורון שחם, והוא מאגד תחתיו קבוצת חברות בתחומי הפיננסים השונים, ביניהן, אלטשולר שחם גמל ופנסיה בע"מ ("חברת הגמל והפנסיה") אשר פועלת מאז שנת 2002. מנכ"ל חברת הגמל והפנסיה הינו יאיר לוינשטיין.

### חברת הגמל והפנסיה

חברת הגמל והפנסיה היא חברה מנהלת של קרנות פנסיה וקופות גמל בהתאם לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), תשס"ה-2005, והינה חברת בת של חברת אלטשולר שחם בע"מ ("אלטשולר שחם") כחלק מבית ההשקעות. החברה מתמחה בחיסכון ארוך טווח ועוסקת בניהול קרנות השתלמות, קופות גמל וקרנות פנסיה. ב-22 ביולי, 2019, יצאה חברת הגמל והפנסיה להנפקה בבורסה בת"א ובכך הפכה לחברת הגמל והפנסיה הציבורית הראשונה בישראל. החברה מוחזקת ע"י אלטשולר שחם (55.9%), לוינשטיין יאיר אחזקות בע"מ (14.06%) והציבור (30.04%).

בשנים האחרונות חל גידול משמעותי בהיקף הפעילות, בתחומי הפעילות ובנתחי השוק של חברת הגמל והפנסיה. גידול זה נובע, בין היתר, מתשואה עודפת ממוצעת שמשגיגה חברת הגמל והפנסיה לאורך שנים בקופות הגמל ובקרנות השתלמות וכן מהמוניטין החיובי שלה בתחום.

נכון ליום 31 בדצמבר 2020, היקף הנכסים המנוהלים של חברת הגמל והפנסיה עומד על 164.9 מיליארד ₪ עבור כ-1.8 מיליון לקוחות ביניהם עצמאיים, שכירים, מעסיקים ועמיתים שיתופיים (כדוגמת קיבוצים).

## חזון החברה

אלטשולר שחם בית השקעות שואפים למצוינות ולהובלה בשוק ההון.



אנו מחויבים לפעול להשאת תשואות מיטביות ללקוחותינו לאורך זמן, תוך הקפדה על שקיפות, אמינות והגינות, המהוות ערכי יסוד של חברתנו.



אנו שואפים לשפר תדיר את איכות השירות ללקוחותינו ורואים בהם חלק ממשפחת אלטשולר שחם.



אנו מספקים לעובדינו בית חם ומקצועי המעודד מצוינות המשולבת בעבודת צוות ובאנושיות.



אלטשולר שחם ועובדיה מחויבים לטיפוח הקהילה ולשמירה על הסביבה, על מנת ליצור לכולנו הווה טוב יותר ולילדינו – עתיד מצוין





## חברות באיגודים שונים בשנת 2020

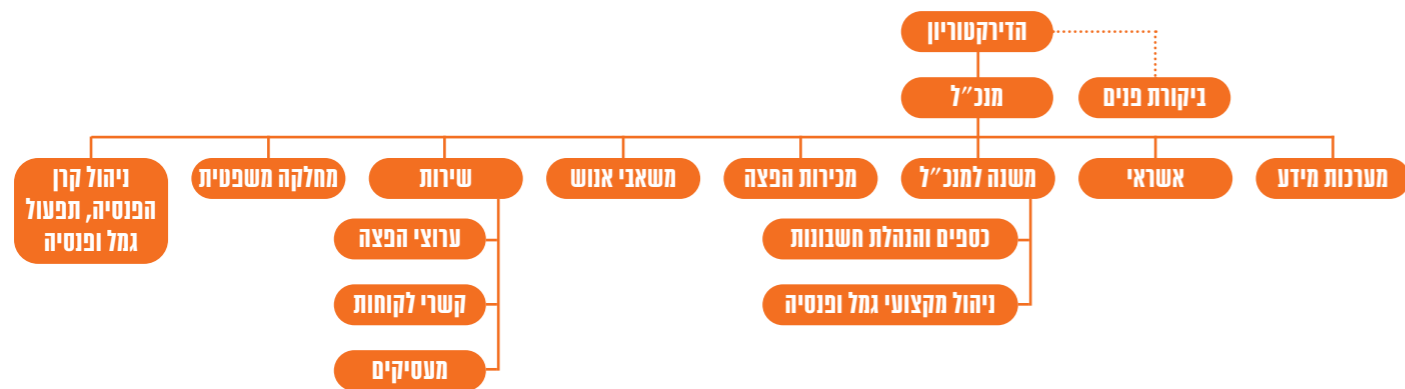
- אלטשולר שחם ניהול קרנות נאמנות בע"מ ("חברת ניהול קרנות נאמנות") - איגוד קרנות הנאמנות
- אלטשולר שחם בע"מ וחברת הגמל והפנסיה - איגוד בתי ההשקעות
- אלטשולר שחם ניהול תיקי השקעות בע"מ ("חברת ניהול תיקי השקעות") - סקציית ניהול תיקים במסגרת איגוד בתי ההשקעות
- אלטשולר שחם ינשוף (FOF) (קיימן), שותפות מוגבלת - איגוד קרנות הגידור
- חברת הגמל והפנסיה - איגוד החברות הציבורית

חברת הגמל והפנסיה מציעה ללקוחותיה מגוון רחב של מוצרים ושירותים שעיקרם:

- ✓ קופות גמל
- ✓ קרנות פנסיה
- ✓ קרנות השתלמות
- ✓ חסכון לכל ילד
- ✓ קופות גמל להשקעה

בנוסף, מעניק בית ההשקעות באמצעות חברות בנות המאגדות תחתיו, מוצרים ושירותים משלימים ללקוחותיו כמו הכוונה לפנסיה, השקעות אלטרנטיביות, שירותי נאמנות וניהול תוכניות תגמול לעובדים, שירותי המרת מטבע וניהול נכסים דיגיטליים.

## מבנה ארגוני של חברת הגמל והפנסיה



### שירותים הניתנים על ידי אלטשולר שחם בע"מ

- ✓ שיווק ואתר אינטרנט
- ✓ תפעול ובקרת השקעות
- ✓ לוגיסטיקה ורכש
- ✓ השקעות ומחקר
- ✓ ניהול סיכונים, אכיפה פנימית ו-Sox

## אותות ופרסים בשנת 2020

### מדד המותגים 2021

מדד המותגים של גלובס לשנת 2021, המתייחס לתקופה של תחילת מרץ 2020 עד סוף מאי 2021, מדרג בכל שנה את 100 המותגים המובילים מבין אלפי המותגים הקיימים בשוק. בחירת המותג נעשית על ידי מדגם מייצג באוכלוסייה, לפי קריטריונים של חוזק המותג ומידת האמון שהצרכנים רוחשים לו. זאת לצד שינויים בנתח השוק וברווחיותו של המותג, וכן אלמנטים איכותניים כמו אחריות חברתית. בית ההשקעות דורג במקום הראשון מבין מותגי הביטוח והפנסיה, ובמקום האחד עשר מבין 100 המותגים המובילים בישראל. מדובר בקפיצה של 15 מקומות בדירוג הכללי לאחר שבשנה שעברה המותג דורג במקום ה-26.

### מדד השירות 2019

מדד שירות חיסכון פנסיוני של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, אשר פורסם בחודש ספטמבר 2020, ומשקף את רמת שירות הלקוחות בקרנות הפנסיה הניתן להם על ידי הגופים המוסדיים בישראל. קרנות הפנסיה של חברת הגמל והפנסיה דורגו במקום הראשון.

### נבחרי השנה של "עדיף" לשנת 2020

על פי דירוג נבחרי השנה של "עדיף" ועיתונאי הביטוח והפיננסים, בית ההשקעות נבחר כ-"בית ההשקעות של השנה" וכ-"קרן הפנסיה בבעלות בית ההשקעות של השנה".



## נתונים כספיים של חברת הגמל והפנסיה (באלפי ₪)

2018	2019	2020	
526,471	699,498	903,380	<b>הכנסות*</b>
456,775	558,710	686,788	<b>הוצאות**</b>
29,018	49,819	78,335	<b>תשלומי מיסים</b>
-	125,999	93,000	<b>חלוקת דיבידנד</b>
40,678	90,969	138,257	<b>רווח נקי</b>

\*הכנסות מדמי ניהול קופות גמל וקרנות פנסיה, נטו רווחים (הפסדים) מהשקעות, הכנסות מימון והכנסות אחרות. \*\*הוצאות כוללות עמלות, הוצאות רכישה, הוצאות שיווק, הוצאות הנהלה וכלליות והוצאות מימון. שכר העובדים עמד בשנת 2020 על 30,761 (אלפי ₪)

## מוצרים ושירותים

לבית ההשקעות מספר מוצרים ושירותים המסופקים באמצעות צוות מיומן, מנוסה ומוסמך של אנליסטים ומנהלי השקעות (להרחבה ראו פרק "הלקוחות שלנו"). מטה בית ההשקעות ממוקם בתל אביב ובשנת 2015 הוקם לרווחת הלקוחות גם סניף בחיפה המעניק שירות ותמיכה ללקוחות, לסוכנים ולמפיצי מוצרי בית ההשקעות. חברת הגמל והפנסיה פועלת באופן נרחב אל מול סוכנים ומפיצים בכל רחבי הארץ. ערוצי ההפצה העיקרי של חברת הגמל והפנסיה הינם סוכנויות וסוכני ביטוח פנסיוני בהם גם סוכנויות ביטוח שהינן חברות הקשורות לחברת הגמל והפנסיה. חברת הגמל והפנסיה פועלת מול כלל הבנקים הפעילים בתחום הייעוץ באמצעות הסכמי התקשרות לטובת הפצת מוצרי חברת הגמל והפנסיה. כמו כן, לחברת הגמל והפנסיה הסכמים וקשרי עבודה עם יועצים עצמאיים רבים הפועלים בשוק.

בהתאמה לגידול בהיקף הביקוש לשירותי חברת הגמל והפנסיה והרחבת מגוון השירותים המוצעים ללקוחות, בוצעו התאמות בתשתיות ונערכו שורה של שינויים בתפיסת השירות ובמערך השירות ללקוחות, על מנת לעמוד בסטנדרטים הגבוהים שקבע חברת הגמל והפנסיה ובדרישות הרגולציה. במסגרת זאת נוסחה גם אמנת שירות? אשר אושרה בדירקטוריון ומפורסמת באתר חברת הגמל והפנסיה כאשר העקרונות שעומדים בבסיס האמנה הם הגינות, פרטיות ויושר.

חברת הגמל והפנסיה משקיעה לאורך השנים משאבים משמעותיים במיכון תהליכי עבודה, יצירת ממשקים ממוכנים, שדרוג מרכזייה, שדרוג אתר האינטרנט ועוד, זאת לצד חיזוק מערך אבטחת המידע לצורך הגנה על נתוני הלקוחות. במקביל גדלו גם התקנים במוקדי השירות (הן הפנימיים והן מוקדים במיקור חוץ) המספקים מענה ללקוחות בנושאי הפנסיה ונבנה מערך השירות מחודש הכולל מטה ומוקדים ייעודיים ללקוחות, לסוכנים ומייעצים ולמעסיקים.

2. האמנה המלאה זמינה לעיון באתר חברת הגמל והפנסיה.



# אחריות תאגידית ובית ההשקעות

מתחילת פעילותה של המחלקה ועד לסוף שנת 2020 נערכו ארבעה האקטונים (אירועי יזמות מרתוניים) רבי עוצמה ופורצי דרך בהשתתפות עובדי בית ההשקעות. בכל האקטון הוצג אתגר ייחודי איתו מתמודד בית ההשקעות ועל העובדים היה להתכנס לקבוצות ולהציג רעיון אשר יענה על אותו אתגר בצורה הטובה ביותר. בכל האקטון, שבמשך השנים התגלה כאמצעי האפקטיבי והאהוד ביותר לפתרון אתגרים ארגוניים, הוגשו עשרות רעיונות חדשניים ופורצי דרך, והקבוצות התחרו ביניהן על הזכייה בפתרון המנצח שתאפשר לרעיון שלהם לצאת אל הפועל. נכון לכתיבת שורות אלה, 11 רעיונות או פתרונות טכנולוגיים עליהם עבדו עובדי בית ההשקעות כבר הוטמעו או שמצויים בתהליכי עבודה וגאוותנו הרבה נתונה לכך שהצלחנו לייצר בבית ההשקעות תרבות ארגונית מקדמת חדשנות ועשייה פרואקטיבית.

בנוסף, אנו פועלים לאימוץ חדשנות מבחוץ ולהטמעתה ברחבי הארגון באמצעות שיתופי פעולה עם חברות פינטק מקומיות וסטארטפים ישראלים איתם אנו מקיימים קשר רציף וכן לוקחים חלק פעיל בתוכנית המשותפת לרשות ניירות ערך ולרשות החדשנות אשר נועדה לקדם שוק הון חדשני, תחרותי ואטרקטיבי יותר לצרכן הפיננסי.

## האתגר הירוק

במהלך שנת 2020, הכרזנו על האתגר הירוק ובו קראנו לעובדי בית ההשקעות להעלות רעיונות אשר יהפכו את משרדינו לירוקים וסביבתיים יותר. מגוון של מיזמים בתחומי הפסולת, מחזור, חסכון במשאבים ותחבורה עליהם פעלו צוותים ייעודיים ונוהלו על ידי מובילי החדשנות שלנו כבר יצאו לפועל והינם חלק בלתי נפרד מהווי הארגון (על מיזמים נבחרים במסגרת ה"אתגר הירוק" ניתן לקרוא בהרחבה בפרק "מפחיתים השפעות שליליות ופועלים למען הסביבה").

בבית ההשקעות פועלים על פי הערכים הנובעים מליבת המותג: מקצועיות, מצוינות, אמינות, הגינות ושקיפות. ערכים אלה מהווים את אבני הדרך שלנו והם המבטאים את המחויבות העמוקה של בית ההשקעות לציבור מחזיקי העניין שלו. יחד עם שאיפתנו להישגיות ומצוינות ברמות הגבוהות ביותר, אנו גם מחויבים לאחריות חברתית וסביבתית על מנת ליצור הווה ועתיד טובים יותר. כפי שניתן לקרוא לאורך דוח זה, שנת 2020, על כל אתגריה לא הייתה שונה מבחינה זו ואף הגדירה והרחיבה את תחומי הפעילות של בית ההשקעות בתחומי האחריות התאגידית.

מעורבות חברתית הינה חלק בלתי נפרד מהזהות הארגונית של בית ההשקעות ואנו פועלים באופן קבוע ומתמשך ליצירת אימפקט משמעותי בקהילה. המעורבות והאחריות החברתית בבית ההשקעות מתקיימות בשני רבדים:

**תמיכה כלכלית** בצורת סיוע לארגונים חברתיים, מוסדות ופרויקטים קהילתיים. שלושת קהלי היעד העיקריים הם ילדים ובני נוער, חינוך וספורט.

**פרויקט התנדבות עובדים** "AS Factor" המתקיים זו השנה השביעית ברציפות, במסגרתו ניתנת האפשרות לכלל עובדי בית ההשקעות וחברי ההנהלה לסייע לקבוצות שונות ומגוונות בקהילה.

## לחדש, לשנות, להצליח

המאפיין העיקרי של בית ההשקעות הוא הרצון התמידי של הבעלים והנהלה להוביל, לחדש ולשמש כחוד החנית של שוק ההון, הן עבור הלקוחות והן עבור העובדים בתוך הבית.

בתחילת שנת 2017, הוקמה בבית ההשקעות מחלקת חדשנות בה מתמודדים העובדים עם אתגרים אסטרטגיים חוצי ארגון ורוכשים כלים ומיומנויות לפיתוח מיזמים ורעיונות חדשניים בעלי ערך עבור בית ההשקעות. הפעילות במחלקה, בין היתר, מאפשרת לכל עובד לגלות את היזם שבו. מאחר ואנו מאמינים כי לעובדי בית ההשקעות השפעה רבה על הצלחתו, כ-25 עובדים ממגוון מחלקות נבחרו להיות "מובילי החדשנות" של בית ההשקעות. תפקיד המובילים הינו לקדם וללוות את המיזמים השונים עד לשלב הוצאתם לפועל והטמעתם הסופית בארגון, ולסייע בהטמעת תרבות מתמשכת של חדשנות.



## ערוצי הדיאלוג עם מחזיקי העניין

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג והקשבה נבחרים בשנת 2020
<b>לקוחות והציבור הרחב</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>בית ההשקעות מקיים קשר ישיר עם לקוחותיו באמצעות מגוון ערוצים:</li> <li>מפגשים בלתי אמצעיים עם הלקוחות במוקדי קבלת קהל פיזיים.</li> <li>מוקדים טלפוניים וערוצי שירות לקוחות דיגיטליים לרבות: צ'ט אונליין, וואטסאפ ושירות במסרונים (בשעות פעילות המוקדים).</li> <li>ניהול ערוצי דיאלוג בחמש רשתות חברתיות: פייסבוק, לינקדאין, וואטסאפ, טוויטר, יוטיוב ואינסטגרם.</li> <li>כנסי לקוחות ייעודיים, וובינרים ופודקאסטים מקצועיים.</li> <li>סקרי לקוחות (עבור לקוחות חברת הגמל והפנסיה) לבחינת שביעות רצון מהשירות מתקיימים אחת לחודש.</li> </ul>
<b>עובדים</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>קיום שיחות הערכה, משוב והתפתחות.</li> <li>עידוד מדיניות "דלת פתוחה" וקיום שיח פתוח בין עובדים ומנהלים.</li> <li>עריכת סקר אקלים פנים ארגוני המודד את מידת המחברות ושביעות הרצון של העובדים.</li> <li>לרשות העובדים "קו חם" לפניות אנונימיות או תלונות בנושא הפרה או חשש להפרה של הקוד האתי של בית ההשקעות, התעמרות, אפליה או הטרדה מכל סוג.</li> <li>פורום "שולחנות עגולים", מפגשי "קפה עם המנכ"ל ו"קפה עם שותפים".</li> <li>בעת משבר הקורונה נוספו לערוצי הדיאלוג השוטפים ערוצים דיגיטליים, לרבות: "זום" קבוצות באפליקציית "וואטסאפ" ששימשו לעדכונים שוטפים ועוד.</li> </ul>
<b>ספקים</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ערוץ פנייה ישיר ופתוח למנהל מחלקת תפעול ולוגיסטיקה בכל סוגיה או בעיה בה נתקלים הספקים או העובדים מטעמם.</li> </ul>
<b>מחזיק עניין</b>	<b>ערוצי דיאלוג והקשבה נבחרים בשנת 2020</b>
<b>רגולטור ומשרדי ממשלה</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>שיתוף פעולה וקיום דיאלוג רציף עם הרגולטורים הרלוונטיים</li> <li>קיום פגישות, השתתפות בדיונים וועדות מקצועיות ותובנות עם נציגיהם של משרדי הממשלה, לצד פגישות פרטניות. במסגרת זו מקודמים פרויקטים משותפים לטיפול בנושאים סביבתיים, רגולטוריים וחברתיים.</li> </ul>
<b>קהילה</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>פעילות התנדבותית ענפה וארוכת שנים המתקיימת במגוון ערוצים לרבות מפגשים פרונטליים ומקוונים והשתתפות ב"אירועי שיא". הפעילות בקהילה מתקיימת תוך שימור שותפויות ארוכות טווח עם ארגונים חברתיים ללא כוונת רווח.</li> </ul>
<b>אקדמיה</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>שיתופי פעולה וקיום דיאלוג תדיר עם המוסדות האקדמאים. בכלל זאת, כתיבה משותפת של תכנית הלימודים וליווי הסטודנטים בנושאי השקעות ESG והשקעות מבוססות ביג דאטה.</li> <li>חשיפה של היבטים מהעולם הפיננסי לסטודנטים באוניברסיטאות ובמכללות במסגרת קורסים שנתיים וסמינריונים.</li> </ul>
<b>משקיעים ונציגיהם</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>לבית ההשקעות אתר קשרי משקיעים המרכז את כל המידע המעודכן והרלוונטי למשקיע.</li> <li>קיום מפגשים תקופתיים וכן דיאלוג ישיר, רציף ושקוף עם משקיעים, אנליסטים וגורמים נוספים בשוק ההון המקומי והבינלאומי, בהובלת הנהלת החברה והכל בכפוף להוראות הדין בעניין.</li> </ul>

ניתן לקרוא בהרחבה על ערוצי הדיאלוג לאורך הדוח.





## בית ההשקעות יעדי פיתוח בר-קיימא (SDG's)



### יעד 5 – חתירה לשוויון מגדרי

בבית ההשקעות ייצוג נשי גבוה, בפרט בתפקידי ניהול ובשדרה הניהולית הבכירה. נשים מהוות חלק אינטגרלי מכל תהליכי קבלת ההחלטות בבית ההשקעות ומאיישות תפקידי מפתח, גם במקצועות המאופיינים בתת-ייצוג נשי בסקטור הפיננסי. שכר היסוד והתנאים הנלווים בבית ההשקעות נקבעים על פי תפקיד העובדים, הוותק והדרג שלהם ללא קשר למגדר. כמו כן בית ההשקעות מגלה אפס סובלנות לכל סוג של הטרדה ובפרט הטרדה או התנכלות על רקע מיני ופועל לאפשר סביבת עבודה מכילה ונעימה המאפשרת לנשים לממש את הפוטנציאל האישי והמקצועי שלהן.



### יעד 8 – קידום צמיחה כלכלית מתמשכת ובר-קיימא, והבטחת תעסוקה הולמת

כגוף פיננסי מוביל, בית ההשקעות מנגיש שירותים, ידע וכלים פיננסיים לאוכלוסייה בישראל, המסייעים ללקוחותיו לחסוך ולהגדיל את היקף המשאבים הפיננסיים העומדים לרשותם. לבית ההשקעות מדיניות השקעות אחראית ומחושבת המאופיינת בראיה ארוכת טווח ובפיזור רחב של נכסים, במטרה למקסם את תשואות הלקוחות ולהקטין סיכונים בניהול חסכוניותיהם. בנוסף פועל בית ההשקעות להגברת המודעות הציבורית לנושא החשיבות שבחיסכון ארוך טווח ובניהול מושכל של החיסכון הפנסיוני. בית ההשקעות מעסיק מאות עובדים מכל רחבי הארץ, דואג לסביבת העסקה אחראית ומכילה ולתנאים טובים והוגנים לעובדיו וכן תורם לתעסוקה עקיפה של עובדים במעגלים נרחבים (לרבות ספקים, סוכנים ומפיצים ועוד).



### יעד 13 – נקיטת צעדים למאבק בשינויי האקלים ובהשלכותיו

בית ההשקעות מכיר בחשיבות של ניהול סביבתי בר-קיימא ומחויב לנקוט באמצעים להגנה על הסביבה ולצמצום מפגעים הנובעים כתוצאה ישירה או עקיפה של מהלכיו. לבית ההשקעות מספר יוזמות בתחומי איכות הסביבה, ביניהן צמצום צריכת דלק, חשמל ונייר, וכן שימוש מרבי באור טבעי ומחזור פסולת אלקטרונית, בקבוקים ופחיות. בנוסף, בית ההשקעות מקדם מדיניות רכש אחראי בעת רכישת מוצרים והתקשרות עם ספקים חדשים, ומתעדף ספקים המשתמשים בחומרים ידידותיים לסביבה ו/או ספקים בעלי ערך מוסף חברתי. כמו כן, בית ההשקעות גיבש בחומרים ידידותיים לסביבה ו/או ספקים בעלי ערך מוסף חברתי. כמו כן, בית ההשקעות גיבש מדיניות השקעות שיושמה במהלך שנת 2021, במסגרתה הצהיר על הימנעות מהשקעה בתאגידים שרוב עיסוקם הוא חיפוש, הפקה וייצור של דלקים פוסיליים מזהמים (פחם, נפט וגז טבעי או דלקים אחרים שמקורם בדלקים אלו). מדיניות זו צפויה לחזק ולתרום להגדלת חלקן של חברות העוסקות באנרגיה מתחדשת ובפתרונות אנרגיה ברי-קיימא, בתיק ההשקעות של החברה.

מעל לשלושה עשורים פועלות מדינות העולם, בהובלת האו"ם, לגיבוש וקידום מדיניות לפיתוח בר קיימא במטרה להטמיע שיקולים מתחומי הסביבה, הכלכלה והחברה בתהליכי קבלת ההחלטות שלהן, הן ברמה הגלובאלית והן ברמה הלאומית-מקומית.

בספטמבר 2015 אימצה מדינת ישראל, יחד עם יתר המדינות החברות באו"ם, שורה של מטרות ויעדים לשנים 2015-2030 המכונים יעדי פיתוח בר-קיימא, SDG's – Sustainable Development Goals הכוללים 17 מטרות על 169 יעדי משנה בתחומים שונים המתייחסים, בין היתר, לסוגיות של צמצום אי שוויון, השקעה בחינוך, תשתיות, צמיחה כלכלית, התמודדות עם משבר האקלים ועוד.

בית ההשקעות, בהיותו בית ההשקעות מוביל בישראל, רואה חשיבות רבה בעשייה לקידום ולמימוש יעדי הקיימות, זאת דרך פעילות הליבה של בית ההשקעות ובאמצעות ייזום מהלכים בתחומים שונים וממשקים עם מגוון מחזיקי העניין.

לאורך הדוח ניתן לקרוא בהרחבה על המהלכים והפעילויות הנעשות אשר תורמים ברמה המקומית למימוש היעדים הגלובאליים.

היעדים שנבחרו להתמקדות על ידי בית ההשקעות, נבחרו בהתבסס על יכולת בית ההשקעות להשפיע על השגתם ובהתאם למידת הרלוונטיות שלהם לפעילות הליבה.

## אובעת היעדים שנבחרו



### יעד 4 – הבטחת חינוך איכותי ושוויוני וקידום הזדמנויות לימוד לכלל האוכלוסייה

במסגרת הפעילות הקהילתית שלו, משקיע בית ההשקעות משאבים כספיים משמעותיים לצד תרומות "שוות כסף" ושעות התנדבות של עובדים, במגוון רחב של מיזמים ותוכניות בקהילה שמטרתן לקדם הזדמנויות למידה וחינוך איכותי ושוויוני. כמו כן בית ההשקעות משקיע רבות בטיפוח ובפיתוח ההון האנושי שלו ומציע לעובדיו הכשרות המעצימות ומעשירות את היכולות, הידע וכישורי החיים שלהם ומקדמות את המוכנות שלהם לעתיד.

# אודות הדוח

## זיהוי הנושאים המהותיים

ניתוח המהותיות הינו תהליך המאפשר לבית ההשקעות לזהות ולהעריך את הנושאים החשובים ביותר עבור מחזיקי העניין השונים שלו. כתהליך מקדים לגיבוש הדוח לשנת 2020, ביצע בית ההשקעות בחינה של הנושאים המהותיים שלו, בהתאם לתהליך הנדרש על פי תקן הדיווח GRI:SRS. מעבר לנושאים המהותיים מדווח בית ההשקעות גם על נושאים נוספים הרלוונטיים לפעילותו, לרבות השלכות משבר הקורונה שהשפיעו על פעילות בית ההשקעות, על הביצועים הפיננסיים ועל מחזיקי העניין השונים.

## מתודולוגיית העבודה לזיהוי הנושאים המהותיים

### 1. מיפוי וסקירה ענפית

בשלב זה בוצע מיפוי של תחומי האחריות התאגידית המשמעותיים ביותר לבית ההשקעות ולמחזיקי העניין שלו, בהתבסס על סקירה ענפית של הנושאים המהותיים המדווחים על ידי שש חברות מובילות בסקטור העולמי והמקומי המהוות חברות ייחוס לבית ההשקעות. בנוסף נבחנו ידיעות מהתקשורת ומסמכים פנימיים של בית ההשקעות, לרבות, תקשורים פנים-ארגוניים, ניירות מדיניות, תוכניות עבודה ועוד.

במסגרת סקירת נושאי ESG זוהו 18 נושאים רלוונטיים עבור בית ההשקעות.

### 2. דירוג ותיעודף של הנושאים על פי ציפיות מחזיקי העניין וההנהלה

תיעודף הנושאים שנמצאו על בסיס ניתוח הכולל:

- בחינת ארבעה גופי אנליזות משקיעים הסוקרים חברות בסקטור הפיננסי
- התאמה לתקני דיווח מקובלים (GRI; SASB).
- דירוג פנימי של הנושאים על ידי הנהלת בית ההשקעות.

בסיום התהליך, צמצום הרשימה ל-9 נושאים מהותיים ביותר לדיווח.

דוח זה הוא הדוח הראשון אותו מפרסם בית ההשקעות אלטשולר-שחם, והוא סוקר את פעילות בית ההשקעות בהיבטי ESG (סביבה, חברה וממשל תאגידי) לשנת 2020. פרסום הדוח מבטא את מחויבות בית ההשקעות להתנהלות אחראית, הוגנת ושקופה, תוך קיום דיאלוג רציף וניהול השפעותיו מול מחזיקי העניין השונים. הדוח נכתב בהתבסס על תקן הדיווח GRI:SRS, וכולל גם התייחסות ליעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם (SDG's). הדוח משקף את ביצועי בית ההשקעות בכלל אתריו ואזורי הפעילות שלו, אלא אם כן צוין אחרת. עם זאת, יש לציין כי הנתונים הכמותיים בדוח, בניגוד לנתונים האיכותיים והכלליים, משקפים את פעילות החברה הציבורית – חברת הגמל והפנסיה. הדוח מפרט את התהליכים, הנתונים וההתקדמות של בית ההשקעות בהקשר לביצועי ESG, וכולל גם התייחסות ליעדים לשנת 2021. מטרת הדיווח הינה לשקף את המידע הרלוונטי ביותר אודות מדיניות בית ההשקעות בנושאי סביבה, חברה וממשל תאגידי ולבטא את מחויבותו אל מול מחזיקי העניין שלו. בית ההשקעות מתחייב להמשיך ולדווח על ביצועיו בתחומי ה-ESG ולשמור על שקיפות ודיאלוג עם מחזיקי העניין שלו בסיוע דוחות אלה. נתוני משאבי האנוש, נתוני שרשרת האספקה והנתונים הסביבתיים בדוח מתבססים על מאגר מידע שנאסף ונערך בבית ההשקעות.

## תכנית IMPACT NATION

יזמה לאומית של המשרד לנושאים אסטרטגיים והסברה המעודדת חברות לפרסם דוחות אחריות תאגידית לשיקוף השפעות חברתיות וסביבתיות של חברות במשק הישראלי. במהלך שנת 2020 השתתפה חברת הגמל והפנסיה בתוכנית וזכתה במענק למימון כתיבת הדוח.

הדוח נכתב בליווי היחידה לאחריות תאגידית וקיימות ב-BDO Consulting. היחידה הינה שותפה בלעדית של ארגון GRI בישראל ויועצי הקבוצה עוברים הכשרה לכך.



תודה למאיה בורקוב ואירית ברימן, מהיחידה לאחריות תאגידית וקיימות במשרד BDO Consulting, על עבודתן המסורה בליווי הכנת הדוח.

ליצירת קשר בנושאי הדוח ולקיום דיאלוג בנוגע למידע המוצג, ניתן לפנות אל:

יעל גרשוני | 054-4250852 | yaelg@altshul.co.il

# הלקוחות שלנו

## תפיסת השירות

בית ההשקעות רואה בראש ובראשונה את טובת הלקוחות, והם הנכס העיקרי והחשוב ביותר שלו. אנו שואפים לספק ללקוחותינו ערך ממשי, ופועלים באופן מתמיד לשיפור וייעול תהליכים, הטמעת טכנולוגיות חדשות, גיוון ערוצי הפנייה והרחבת האפשרות לביצוע פעולות בצורה עצמאית, נגישה ונוחה. כל אלה נעשים תוך הקפדה על שירות איכותי, מקצועי, יעיל ואמין, לצד שקיפות מרבית. אמון הלקוחות הוא בעל חשיבות עליונה עבורנו ואנו עובדים על מנת לטפח ולשמר אמון זה מדי יום. בחברת הגמל והפנסיה מערך שירות הלקוחות כולל גם מנגנונים מתקדמים לטיפול בפניות ותלונות של לקוחות.

## פרופיל הלקוחות

בית ההשקעות מציע ללקוחותיו מגוון רחב של מוצרים ושירותים. חברת הגמל והפנסיה מהווה את אחד מגופי ההשקעה והחיסכון הגדולים והמובילים בישראל ומשרתת למעלה ממיליון לקוחות ביניהם עצמאים, שכירים, מעסיקים ועמיתים שיתופיים דוגמת קיבוצים. לקוחותינו מגיעים מכל רחבי הארץ ומכל שכבות האוכלוסייה.

בסקר מעמד שיווקי שבוצע בספטמבר 2020 על ידי בית ההשקעות באמצעות קבוצת גיאוקרטוגרפיה במטרה לזהות שינויים ומגמות בתפיסת המותג בעיני הציבור, ציינו כ-60% מהמשתתפים את בית ההשקעות "אלטשולר שחם" כגוף הראשון עליו הם חושבים בהקשר של ניהול כספים. ניתן לראות עלייה עקבית ומהירה בנתון זה לאורך השנים.

## המוצרים והשירותים שלנו

**קופות גמל – מכשירי חיסכון המיועדים לטווח הבינוני או הארוך. מיועדים לשכירים ולעצמאיים כאחד ועשויים לשמש כמקור הכנסה לאחר הפרישה. לכל מוצר פנסיוני מגוון של מסלולי ההשקעה המותאמים לאופיו ולצרכיו של החוסך.**

**קופת גמל לחסכון –** אפיק חסכון לטווח הארוך למבקשים לחסוך כספים עבור גיל הפרישה באמצעות ביצוע הפקדות חודשיות. עם היציאה לגמלאות נהנה החוסך מהכספים שנצברו לאורך השנים. קופות הגמל של בית ההשקעות מנוהלות על פי סטנדרטים גבוהים ותחת פיקוח הדוק של הנהלת הקבוצה.

## רשימת הנושאים המהותיים

להלן רשימת הנושאים שנקבעו כמהותיים ביותר לפעילות בית ההשקעות בהיבטי ESG. מאחר וקבוצות מחזיקי העניין השונות רואות את הנושאים הקרובים והרלוונטיים אליהן כמהותיים ביותר, הוחלט שלא לסווג את הנושאים בסדר היררכי ועל כן הם אינם מסודרים על פי רמת חשיבות.

נושא מהותי בדוח	נושא GRI	גבולות השפעה
ממשל תאגידי, אתיקה עסקית ומניעת שחיתות	GRI 205: Anti-Corruption	בתוך הארגון
איכות השירות, הוגנות ושירות אחראי	GRI 417: Marketing and Labeling	בתוך ומחוץ לארגון
אבטחת מידע והגנת הפרטיות	GRI 418: Customer Privacy	בתוך ומחוץ לארגון
ניהול סיכונים ESG בהשקעות	-	בתוך ומחוץ לארגון
אחריות ומעורבות קהילתית	GRI 413: Local Communities	בתוך ומחוץ לארגון
ביצועים כלכליים והמשכיות עסקית	GRI 201: Economic Performance	בתוך ומחוץ לארגון
סביבת העסקה נאותה, מניעת אפליה וקידום המגוון התעסוקתי	GRI 401: Employment, GRI 405: Diversity and Equal Opportunity, GRI 406: Non-discrimination	בתוך הארגון
פיתוח וטיפול ההון האנושי	404: Training and Education	בתוך הארגון
חדשנות וטכנולוגיה	-	בתוך ומחוץ לארגון



קרן הפנסיה המקיפה של חברת הגמל והפנסיה זכתה בשנת 2018 ושוב בשנת 2021 בהליך תחרותי של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ונבחרה למשך 3 שנים בכל פעם לאחת מ"קרנות פנסיה נבחרות" – המציעות לחוסכים שיצטרפו לקרן הנבחרת דמי ניהול מופחתים לתקופה של 10 שנים לפחות וכן דמי ניהול מופחתים לעמיתים שיהפכו לפנסיונרים בתקופת הזכייה. בנוסף, זכתה חברת הגמל והפנסיה במקום הראשון במדד השירות בפנסיה<sup>3</sup> של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון לשנת 2019 (המדד פורסם בספטמבר 2020).

**"הפנסיה הירוקה"** – במהלך 2019 התגבשה החלטה בבית ההשקעות לנסות ולהקים מסלול חסכון לטווח ארוך אשר פועל על פי עקרונות האחריות התאגידית. בנובמבר 2019 ערך בית ההשקעות סקר שנועד לבחון את הלך הרוח ואת עמדת הציבור בנושא במטרה לבחון כדאיות והיתכנות של מוצר כזה טרם הוצאתו לפועל. על פי תוצאות הסקר, מרבית הציבור מאמין כי חשוב שחברות יפעלו תוך גילוי אחריות חברתית וסביבתית ובהמשך לכך מצפה לראות איזון בין השיקול החברתי ו/או הסביבתי לשיקול הכלכלי בניהול כספי הפנסיה שלו. למעלה מ-50% מהנשאלים הביעו נכונות לעבור לקרן פנסיה המעדיפה חברות שמתנהלות על פי עקרונות אחריות חברתית וסביבתיות. נכון לסוף שנת 2021 המהלך לא קיבל את אישור רשות שוק ההון וחסכון ובשלב זה לא יצא לפועל עקב המגבלה הרגולטורית.

**קרנות נאמנות** – קרן נאמנות היא מכשיר פיננסי שמטרתו השקעה משותפת בניירות ערך. כל קרן נאמנות מנוהלת על ידי מנהל השקעות, אשר תפקידו לנהל את נכסי הקרן בהתאם להוראות הדין ומדיניות ההשקעה של הקרן, כפי שמופיעה בתשקיף הקרן אשר מפורסם לציבור. ישנם סוגים שונים של קרנות נאמנות במגוון של אפיקי השקעה המאפשרות בדרך כלל פיזור רחב ומגוון של נכסים. בנוסף, להשקעה בקרנות רמת נזילות גבוהה מאחר והמשקיע בקרן יכול לרכוש ולמכור את יחידותיו בקרן שלו בכל יום שבו מתקיים מסחר בקרן.

חברת ניהול קרנות נאמנות מציעה לציבור הרחב מגוון של קרנות נאמנות במספר אפיקי השקעה שיכולים להתאים לרמות הסיכון המשתנות של המשקיעים, בהם אג"ח, מט"ח, מניות ועוד, הן בשווקים המקומיים והן בשווקים הגלובליים. כך, אנו מעריכים, יכול כל משקיע למצוא את קרן הנאמנות שעשויה להתאים למאפייניו ולרמת החשיפה בה הוא מעוניין.

3. על פי מדד שירות חיסכון פנסיוני 2019 של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון המשקף את רמת שירות הלקוחות בקרנות הפנסיה הניתן להם על ידי הגופים המוסדיים בישראל.

**קופת גמל להשקעה (חיסכון פלוס)** – מוצר חסכון אותו השיקה רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון במהלך 2016 המאפשר לחוסכים ליהנות מהיתרונות של קופת גמל יחד עם האפשרות למשוך את הכספים שנצברו בקופת הגמל להשקעה בכל עת. המוצר מאפשר כלי חסכון אטרקטיבי גם עבור משקיעים בעלי טווח השקעה קצר או בינוני.

**חיסכון לכל ילד** – בתחילת 2017, החלה לפעול תכנית "חיסכון לכל ילד" של רשות שוק ההון, במסגרתה מפקיד הביטוח הלאומי 50 ₪ (הסכום משתנה מדי שנה בהתאם למדד) בכל חודש לכל ילד במדינת ישראל וזאת בנוסף לתשלום קצבת הילדים שתמשיך להיות משולמת להורים. הכספים מנוהלים בקופת גמל להשקעה במגוון של מסלולי השקעה. עם הגיעו של הילד לגיל 18, יהיה רשאי למשוך את הכספים באישור הוריו או להמשיך ולהפקיד לקופה עד הגיעו לגיל 21.

**תיקון 190** – קצבת הזקנה מהווה את אחד העוגנים המרכזיים לאחר הפרישה, לפיכך החיסכון הפנסיוני הינו בעל חשיבות מרעפת עבור אזרחי המדינה. במהלך 2012 אושר תיקון 190 לפקודת מס הכנסה. התיקון מעניק מגוון של יתרונות השקעה ומעניק הטבות מיסוייות לאוכלוסיית הגמלאים ועבור החוסכים הצפויים לפרוש בשנים הקרובות.

**קרנות השתלמות** – מכשיר חיסכון אטרקטיבי לטווח הבינוני והארוך המיועד לשכירים ולעצמאיים, המאפשר ליהנות מהטבות מס ייחודיות לצד ניהול השקעות מקצועי. הכספים בקרן ההשתלמות מושקעים בשוק ההון במגוון של מסלולי השקעה בעלי רמת סיכון שונה לבחירת החוסך ובהתאם לצרכיו. בתום 6 שנות חיסכון הכספים בקרן ההשתלמות נזילים למשיכה הונית (חד פעמית), והם פטורים מתשלום מס רווח הון עד לתקרת ההפקדה המוטבת, מה שמהווה הטבה משמעותית שעשויה להצטבר לסכומי כסף משמעותיים.

**קרנות פנסיה** – חיסכון ארוך טווח הצפוי לשמש כמקור הכנסה לאחר הפרישה. את סכומי הכסף שהצטברו ניתן לקבל, בבוא העת, באמצעות קצבה חודשית ובמקרים מסוימים – חלקו בסכום חד פעמי, הכל בהתאם לקבוע בהוראות הדין ותקנון הקרן.

חברת הגמל והפנסיה מציעה לציבור השכירים והעצמאיים שתי קרנות פנסיה – קרן פנסיה מקיפה וקרן פנסיה כללית. שתי הקרנות משלבות בתוכן חיסכון וכיסוי ביטוחי למקרה פטירה ולמקרה נכות ובהן מוצעים שמונה מסלולי השקעה.



## למען הלקוחות בעת משבר הקורונה

במרץ 2020 פרץ בעולם משבר חריג בהיקפו, אשר הוביל, בין היתר, לעצירת הפעילות הכלכלית ולכניסה לסגרים ממושכים במרבית ממדינות העולם. גם במדינת ישראל, עקב נתוני תחלואה עולים, הוכרז סגר כללי שבעקבותיו הושבת המשק לסירוגין במהלך השנה.

משבר הקורונה הפך במהרה למשבר משמעותי במשק הישראלי מבחינת עומק המיתון, העלייה המהירה במספר הבלתי מועסקים, ירידה בצריכה הפרטית ועוד. במקביל, התאפיינה התקופה בתחושת חוסר וודאות וחוסר אונים של הציבור.

בתקופה זו, בה היה עלינו למקד ולנווט את לקוחותינו פעלנו במספר צירים מרכזיים:

### 1. קמפיין פרסומי

במסגרת הקמפיין אשר הופק במהלך הסגר הראשון (בליווי אישורים מיוחדים) עמדנו על חשיבות ניהול אסטרטגית ההשקעות לטווח הארוך בו החיים יחזרו למסלולם.

### 2. פעילות יחסי ציבור

קידמנו סדרת מאמרים וכתבות בעיתונות (גלובס, TheMarker, Ynet, פאנדר ועוד) ובערוצי הטלוויזיה 12 ו-13 בהובלת גילעד אלטשולר, מנהל ההשקעות הראשי של בית ההשקעות, אשר שיתף עם הציבור את התפיסה האסטרטגית הרחבה של בית ההשקעות בעתות משבר תוך התייחסות לדרכי פעולה מומלצות.

### 3. תוכן כלכלי עדכני

במטרה לספק ללקוחותינו מידע שוטף ועדכני ככל האפשר, פעלנו במספר אמצעים ביניהם, שליחת סקירה שבועית על מצב השוק והשפעת הקורונה על הכלכלה, התמודדות נכונה עם מכשירי החיסון לטווח הארוך ועוד. בנוסף, פעלנו באופן שוטף ואינטנסיבי עם ציבור המשווקים והמפיצים שלנו בעזרת הדרכות מקוונות, ובינורים מקצועיים, שיחות ועידה וכנסים וירטואליים.

### 4. הפקת תוכן ולווה

לצד התוכן הכלכלי ובמטרה להנעים במעט את זמנו של הציבור הסגור בביתו, נעזרנו בספורטאי החסות שלנו אשר חלקו עצות וטיפים קלים ליישום על מנת לשמור על שגרת אימונים גופניים בתקופת הסגרים.

**אלטשולר שחם (4D) ירוקה גלובלי** – קרן הנאמנות הוקמה בפברואר 2005 והייתה חלוצה בתחומה, הקרן הראשונה בישראל שמתמקדת בחברות המובילות בעולם, בתחומי סביבה וחברה. מדיניות ההשקעות של הקרן מצהירה, בין היתר, כי מידת החשיפה של הקרן למניות של תאגידים שעיקר עיסוקם בפיתוח וייצור מוצרים ו/או שירותים ו/או טכנולוגיות ו/או תהליכים חדשניים התורמים למניעה ו/או הפחתה של זיהום ופסולת ולהקטנה של שימוש במשאבים טבעיים (פחם, נפט, גז, מים, חומרי גלם) ו/או בשיקום ביולוגי, טיהור מים ואדמה ובמניות של תאגידים שלפי המדיניות המוצהרת שלהם הם מקטינים שיטתית את השפעותיהם הסביבתיות ומחויבים למנהיגות סביבתית, לא תפחת, בכל עת, מ-75% מהשווי הנקי של נכסי הקרן. באוגוסט 2006, דורגה הקרן ע"י מגזין בלומברג כאחת מעשר הקרנות הירוקות המובילות בעולם והייתה הקרן הישראלית הראשונה שנכנסת לאחד מדירוגי המגזין\*.

**ניהול תיקי השקעות** – חברת ניהול תיקי השקעות מעניקה שירותי ניהול השקעות מזה כ-30 שנה ומנהלת כספים עבור אלפי לקוחות, ביניהם גופים מוסדיים, חברות פרטיות וציבוריות ומשקיעים פרטים. מנהלי תיקי ההשקעות בוחנים בקפידה את הצרכים הייחודיים ואת נתוני האישיים של כל לקוח, ובהתאם לכך מגבשים עבורו מדיניות השקעה מתאימה ויעודית. בכל תקופה מתבצעת בחינה מחודשת והערכה מחדש של צרכי הלקוח, ובמידת הצורך מתבצעים שינויים בתמהיל ובמבנה התיק.

לבית ההשקעות צוות ותיק של אנליסטים וסוחרים מנוסים, בעלי ותק של שנים רבות, מומחיות וניסיון רב התורמים גם במצבים של תנודתיות ועלייה באי הוודאות.

\*מנהל הקרן הינו - אלטשולר שחם ניהול קרנות נאמנות בע"מ. אין באמור להוות התחייבות לניהול הקרן באופן מסוים ו/או להשקעה בנכסים כלשהם, מנהל הקרן יכול לשנות את אופן השקעתו ו/או את מדיניות ההשקעה ו/או את הרכב הנכסים בקרנות הנאמנות בניהולו בכל עת, וזאת בהתאם להוראות הדין ולמדיניות ההשקעות של הקרן. אין באמור לעיל כדי להוות התחייבות להשגת תוצאה עודפת ו/או תשואה כלשהי לאורך זמן. אין בתשואות ובדירוגי העבר כדי להבטיח תשואה או דירוג דומים בעתיד. אין באמור לעיל כדי להוות תחליף לשיווק השקעות המתחשב בנתונים ובצרכים המיוחדים של המשקיע.





## מערך ההשקעות בחברת הגמל והפנסיה נסמך על המנגנונים הבאים

### 1. מדיניות השקעות שנתית

אחת לשנה דירקטוריון חברת הגמל והפנסיה קובעת ומאשרת את מדיניות ההשקעות הצפויה של הקופות המנוהלות על ידי חברת הגמל והפנסיה במסגרת פעילות חברת הגמל והפנסיה, לאחר שהוצגה בפניו המלצת ועדת ההשקעות. כמו כן, מקבל הדירקטוריון דיווחים שוטפים ממנהל האשראי, מרכז חובות בעייתיים, מנהל ההשקעות ומנהל הסיכונים בחברה.

### 2. מדיניות גידור

חברת הגמל והפנסיה משתמשת בנגזרים ואמצעים פיננסיים נוספים במטרה לגדר את התנודתיות וסיכוני המטבע וכדי להפחית את החשיפה למטבע זר שנוצרת מהשקעה במוצרים וניירות ערך זרים.

### 3. מערך תומך

המערך התומך אחראי על עיבוד, סליקה, העברות והערכות שווי של כלל העסקאות שמבוצעות על ידי מערך ההשקעות. בנוסף, המערך התומך אחראי להבטיח שכלל העסקאות שבוצעו נרשמו ושוערכו במערכת במדויק ובזמן. המערך התומך אחראי גם להבטיח סליקה, התחשבות והתאמות נדרשות לגורמים השונים בהתאם לדרישות הרגולציה והבקורות.

### 4. קבלת החלטות שוטפת בידי ועדת ההשקעות

ועדת ההשקעות פועלת תחת מדיניות ההשקעה שנקבעה על ידי דירקטוריון חברת הגמל והפנסיה, ומנחה את מנהלי ההשקעות לפעול בהתאם. ועדת ההשקעות היא שקובעת את החשיפות לאפיקים העיקריים, בעוד מנהלי ההשקעות בוחרים את ניירות הערך הספציפיים להשקעה במסגרת המדיניות שנקבעה. ועדת ההשקעות מתכנסת לפחות אחת לשבועיים ומקבלת סקירה כלכלית ממנהלי ההשקעות לרבות ביצועי הקופות לתקופה המדוברת, הרכב החזקות הקופות ונושאים נוספים הדורשים דיווח מעת לעת. כספי החוסכים מושקעים במגוון אפיקים לרבות מניות בישראל, מניות בארץ ובחו"ל, אג"ח מדינה, אג"ח קונצרני, הלוואות בישראל ובחו"ל, נדל"ן וקרנות השקעה לסוגיהן.

### 5. בקר השקעות

בקר ההשקעות מהווה מנגנון בקרה האחראי על בדיקה שוטפת של התאמת ביצועי מנהל ההשקעות להחלטות ועדת ההשקעות ולהוראות הרגולטוריות בנושא. בקר ההשקעות מדווח לוועדת ההשקעות ולמנהלי החברה, בהתאם לנדרש.

## מדיניות ניהול ההשקעות

אסטרטגיית ניהול ההשקעות נשענת בעיקר על ראייה ארוכת טווח ופיזור רחב של נכסים, על מנת להקטין את התלות בשוק ספציפי. המוניטין ארוך השנים של בית ההשקעות מבוסס על ביצועים לאורך זמן, על רמת השירות, האמינות וניקיון הכפיים, המהווים את הנכס המרכזי שלנו. בית ההשקעות עושה את מירב המאמצים על מנת לספק ללקוחותיו את התשואות הגבוהות ביותר בהתאם לרמות הסיכון השונות של לקוחותיו ובכפוף למגבלות הרגולציה החלה עליו.

ניהול ההשקעות במוצרים השונים ובכל אפיק נעשה תוך בחינת אינטרס החוסכים בטווח הארוך ובכפוף להוראות רגולטוריות. מדיניות ההשקעות מתבססת על ניתוחי מקרו ומיקרו כלכליים של שווקי ההון בארץ ובעולם והיא נבחנת מעת לעת על ידי ועדת השקעות בדירקטוריון ומתעדכנת ככל הנדרש. ניהול ההשקעות מתבצע על ידי מערך ההשקעות של בית ההשקעות באופן הבא:

**ראייה ארוכת טווח** – מנהלי ההשקעות והאנליסטים בבית ההשקעות פועלים לאיתור מגמות עתידיות והזדמנויות השקעה אטרקטיביות אשר להערכתנו, בהסתכלות ארוכת טווח, הסיכוי בהן עולה על הסיכון. לשם השגת מטרה זו, אנו פועלים בדרך ייחודית המשלבת מקצועיות, מצוינות והתחדשות תמידית, ולעיתים אף מבצעים מהלכים שאינם מתיישבים בהכרח עם המגמה הרווחת בשוק בעת הנוכחית, מתוך אמונה שהם יניבו פירות עבור הלקוחות בטווח הארוך.

**פיזור גיאוגרפי רחב** – חלק משמעותי מתיק הנכסים שלנו מושקע בשווקים בחו"ל, במטרה להשיג חשיפה רחבה לנכסים גלובליים ולצמצם את הסיכון שנובע מהתמקדות בשוק ספציפי. בנוסף, אנו מתמקדים בהשקעה בנכסים בעלי נזילות גבוהה, מה שמאפשר לנו לשנות את הקצאת הנכסים (אלוקציה) בתיק ולהגיב במהירות לאירועים בשווקים, ככל שנדרש. אסטרטגיה זו מרחיבה את מגוון אפשרויות ההשקעה העומדות בפנינו ומסייעת לנו להפיק ערך ממגמות ותהליכים כלל עולמיים.

**צוות מנהלי השקעות יציב וקבוע** – בית ההשקעות פועל לשמר צוות קבוע של מנהלי השקעות ולמעשה הון אנושי מקצועי, איכותי וקבוע, מהווה חלק אינטגרלי מאסטרטגיית ההשקעות ואת אחד המפתחות המרכזיים, להערכתו, להשגת תשואה לאורך זמן.





## אבטחת מידע ושמירה על סודיות הלקוחות

כבית השקעות המנהל כמות גדולה של תיקי לקוחות, היבט אבטחת המידע וסודיות הלקוח הינו מהותי עבורנו. אנו משקיעים משאבים רבים, טכנולוגיים ואנושיים, כדי לשמור על פרטיות הלקוח וסודיות המידע תוך שימוש בשיטות הגנת סייבר ומוצרי אבטחת מידע מתקדמים. במסגרת זאת אנו מקפידים על שליחה מוצפנת של דוחות, על מתן הרשאות לגורמים רלוונטיים ועל אמצעי זיהוי מתקדמים עבור הלקוחות בערוצי השירות השונים שלנו. מערכות המחשב של בית ההשקעות מוגנות על ידי מידורים לוגיים, הגבלת גישה, סיסמאות ועוד, כאשר גיבוי המערכות ובסיסי הנתונים נעשה על בסיס יומי, הן במשרדי בית ההשקעות והן בחוות שרתים חיצוניות. כמו כן אנו מטמיעים אמצעים טכנולוגיים ותהליכיים אשר נועדו לשפר את יכולות הניטור, המניעה והבקרה של סיכונים סייבר בנוסף לביצוע סקרי אבטחה סדירים ובחינות חדירה פנימיות וחיצוניות. רמת אבטחת מידע של מערכות בית ההשקעות נדגמת באופן שוטף, גם באמצעות גורמים חיצוניים ואנו מבצעים הדרכות ופעולות להעלאת מודעות העובדים בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר תוך עדכון תוכניות ההדרכה לאור המציאות המשתנה. לעובדי בית ההשקעות נשלח מדי חודש "מגזין הסייבר" באמצעי התקשורת הפנים-ארגונית, במטרה להעלות את המודעות שלהם לנושא. במגזין, סיפורי מקרה של תקיפות סייבר מהעולם לצד תובנות שניתן ללמוד מהמקרים, טיפים לשימוש מאובטח באמצעים טכנולוגיים שונים ועוד.

תחומי אבטחת המידע והסייבר נידונים במסגרת ועדות היגוי ייעודיות, סקרי סיכונים ובדיקות חדירה של מחלקת ביקורת פנים וכן באמצעות הוועדה לניהול סיכונים בדירקטוריון, המפקחת על הטמעה וניהול התחום בחברה וכן מקיימת בקרה על העמידה בתוכנית העבודה השנתית. מדיניות אבטחת המידע והגנת הסייבר של בית ההשקעות מוכלת באופן מלא על כלל החברות בקבוצה. בבית ההשקעות נהלים ברורים להוצאת מידע על לקוחות וכן קיימים מעקבים ממוחשבים וחסומות במטרה למנוע דליף מידע.

סוכנים העובדים עמנו נחשפים אך ורק למידע של הלקוחות אותם הם גייסו, בכפוף לייפוי כוח מהלקוח. בנוסף ספקים רלוונטיים חותמים על התחייבות בנושא שמירה על אבטחת מידע. בבית ההשקעות קיימים מנגנונים לברורים ותלונות בנושא אבטחת מידע.

בשנת 2020 לא היו מקרים של תלונות מוצדקות או תובענות מהותיות בנושא אבטחת מידע.

עם התפרצות נגיף הקורונה בשנת 2020 נוכחנו בהתגברות התקפות הסייבר ברחבי העולם אשר עלו גם ברמת התחכום שלהן. לאור מציאות מורכבת זו, מערך הגנת הסייבר בבית ההשקעות התגייס לספק במהירות פתרונות בטוחים ככל הניתן, על מנת לאפשר את המשכיות הפעילות העסקית. כמו כן במהלך השנה הושקעו משאבים ניכרים לצורך חיזוק מערך אבטחת המידע והגנה על נתוני לקוחות מפני התקפות סייבר.

הלוואות ואשראי חוץ בנקאי בהיקף של כ-  
**1.9 מיליארד ₪**  
לפרויקטים המקדמים ערך סביבתי<sup>5</sup>

היקף ההשקעות בפרויקטים המקדמים  
ערך סביבתי<sup>4</sup> עמד בשנת 2020 על כ-  
**420.5 מיליון ₪**

### מסתכלים קדימה ל-2022-2021:

במהלך כתיבת דוח זה (יולי 2021) הצהירו חברת הגמל והפנסיה וחברת ניהול קרנות נאמנות כי לא ישקיעו במסגרת השקעות חדשות של קופות הגמל וקרנות הפנסיה שבניהולן, בתאגידים שרוב עיסוקם כולל חיפוש, הפקה וייצור של דלקים פוסיליים (מאובנים). לפרטים נוספים אודות המדיניות, ניתן לצפות באתר חברת גמל ופנסיה.

## ניהול סיכונים<sup>6</sup>

מערך ניהול הסיכונים שלנו מהווה חלק מובנה מהפעילות השוטפת של בית ההשקעות. במסגרת מערך ניהול הסיכונים אנו שואפים לזהות, למדוד ולנתח את הסיכונים העומדים בפני בית ההשקעות, לקבוע מגבלות ובקורות הולמות לסיכונים ולבצע פיקוח תקופתי על העמידה בהן. השיטות לניהול הסיכונים נסקרות באופן שוטף בכדי לשקף שינויים בתנאי השוק ובפעילות בית ההשקעות. כמו כן עובדים רלוונטיים משתתפים בהדרכות בנושא ניהול סיכונים, ציות, מניעת מעילות, דיווחים ובקורות פנימיות. מערך ניהול הסיכונים כולל מנהלי סיכונים תפעוליים, קציני ציות ומנהל סיכונים פיננסיים, הפועלים כגורם אובייקטיבי ובלתי תלוי לשם זיהוי ומדידה של סוגי הסיכונים הרלוונטיים, למעקב שוטף אחריהם, לקבלת החלטות ולקביעת מדיניות המבוססת עליהם. מנהל הסיכונים הפיננסיים מבצע מדידות ובקורות שוטפות המדווחות לוועדות הדירקטוריון.

בחברת הגמל והפנסיה קיימת ועדת ניהול סיכונים, בעוד שבשאר חברות הבנות, ניהול הסיכונים נעשה במסגרת הדירקטוריון עצמו. כלל יחידות בית ההשקעות נתונות לביקורת פנימית על ידי מערך מבקר הפנים בבית ההשקעות, כאשר בכל שנה נבדקת יחידה אחרת. עם סיום תהליך הביקורת מופקים דוחות סיכום לעיון וועדת הביקורת של הדירקטוריון. כמו כן, קיימת ביקורת חיצונית של רואי חשבון על הדוחות הכספיים של בית ההשקעות ואחת לחמש שנים מתנהלת ביקורת של גורם חיצוני על פעילות ביקורת הפנים של בית ההשקעות.

4. מתוכם כ-407 מיליון ₪ הושקעו בחברות העוסקות באנרגיה ירוקה לרבות אנרגיה מתחדשת, וכ-13 מיליון ₪ הושקעו בפרויקטים של הסעות המונים. 5. מתוכם כ-964 מיליון ₪ עבור אנרגיה ירוקה, ו-880 מיליון ₪ לפרויקטים בתחום התחבורה והסעת המונים. 6. להרחבה בנוגע לניהול סיכונים הנזילות ראו בדוח השנתי של החברה לשנת 2020, עמ' 67.



## מעניקים שירות מיטבי ללקוחות

אנו חותרים להעניק ללקוחותינו חווית שירות טובה, מותאמת אישית ואיכותית תוך הקשבה לצרכים העולים "מן השטח" וקיום דיאלוג שוטף בערוצים השונים. אנו פועלים באופן מתמיד בכדי לאפשר ללקוחותינו לצרוך שירותים דיגיטליים בכל התחומים, החל מקבלת מידע מורחב על מוצרינו ועד ביצוע מגוון רחב של פעולות בשירות עצמי. כמו כן אנו מאפשרים ללקוחות לפנות אלינו דרך מגוון אמצעים, לרבות, באמצעות נציגי שירות, ברשתות החברתיות ובאמצעים דיגיטליים פשוטים לשימוש. תוכניות העבודה בנושא מתן שירות ללקוחות מתעדכנות בהתאם לצרכים שעולים מן השטח ולשינויים בסביבה העסקית.

משבר הקורונה האיץ את תהליכי הדיגיטציה והגדיל את מספר הלקוחות אשר מעוניינים לקבל שירותים באמצעים דיגיטליים, אוטומטיים ומהירים. על כן ה"אזור האישי" המוצע לכלל הלקוחות באתר בית ההשקעות שודרג במהלך 2020 והותאם לטלפונים הניידים. ה"אזור האישי" מאפשר גישה נוחה יותר לנתונים וכן ניתן לצפות במידע ובדוחות אודות ניהול תיק ההשקעות, קרנות ההשתלמות, קרנות הפנסיה וקופות הגמל, ואף לבצע פעולות כמו מעבר בין מסלולים, משיכה ודיווח על הפקדה לקופת הגמל להשקעה. מטרת המהלכים היא לשפר ולשדרג את האזור האישי באופן שוטף, בין היתר על ידי הוספת הסברים, נתונים, פעולות, מידע ועוד. מרבית הטפסים ניתנים למילוי גם באופן דיגיטלי, כך שהצורך בהדפסת הטופס, מילוי ושליחה חוזרת הולך ופוחת.

בשנת 2020 פיתחנו יישומון הניתן לשמירה בנייד או על שולחן העבודה, המרכז את כל המידע והפעולות הנפוצות עבור לקוחותינו.

תהליכי ההצטרפות למוצרי הגמל והפנסיה הינם דיגיטליים ומהירים, כך, שניתן בין היתר להצטרף לפנסיה הנבחרת ב-3 צעדים פשוטים, תוך מספר דקות על ידי מילוי פרטים, הסכמה לתנאים וחתימה על הצהרות.

גם עבור סוכנים ומעסיקים העובדים עם בית ההשקעות, קיים "אזור אישי" אשר עובר שדרוגים מעת לעת על מנת לספק מענה מקיף ככל שניתן לגורמים המעניקים שירות ללקוחותינו. בשנת 2020 נוספו לאתר הסוכנים אפשרויות להפקת דוחות, סימולטור לחישוב קצבת מקדם הזקנה, אפשרות למילוי טופס דיגיטלי עם בקשה לקצבת זקנה, ועוד.

### צפייה אולטיין בנתוני תיק ההשקעות

אנו מאפשרים ללקוחותינו לצפות בתיק ההשקעות המנוהל שלהם באזור אישי ומאובטח באתר האינטרנט של בית ההשקעות. השירות מאפשר לקבל תמונה מלאה על הנעשה בתיק, לצפות בפעולות שהתבצעו על פי פלחי זמן שונים ולקבל דיווח רבעוני אודות פעולות וביצועים של תיק ההשקעות.

### פעילות ברשתות החברתיות

אנו פועלים במגוון רשתות חברתיות, לרבות: פייסבוק, אינסטגרם, לינקדאין, טוויטר ויוטיוב. אנו חותרים ליצור תוכן איכותי המותאם לפלטפורמה, לצד שירות ללקוחות הפונים אלינו באמצעות המדיה הדיגיטלית, זאת על ידי צוות ייעודי אשר תפקידו לתת מענה מהיר לפניית ותגובות המתקבלות באמצעות הרשתות החברתיות. ברשתות החברתיות מתפרסמות כתבות תוכן, עדכונים שונים, סרטוני הסבר, איחולים, שיתופים מתוך הנעשה בארגון ומודעות דרושים בנוגע למשרות פתוחות. בנוסף, הרשתות החברתיות מאפשרות לנו להקשיב וללמוד על הנושאים המעניינים את לקוחותינו, להסיק מסקנות ולבצע התאמות בפעילותנו. דף הפייסבוק שלנו מונה כ-47 אלף עוקבים, ואנו נותנים מענה אישי למאות פניות מהרשתות בכל יום.

### טיפול בפניות הציבור

כחלק ממחויבותו של בית ההשקעות לטיפול ושימור הקשר עם לקוחותיו, מפעיל בית ההשקעות מנגנון לטיפול בתלונות. הציבור ולקוחות החברה יכולים לפנות אלינו באמצעים שונים, והפניות והתלונות נמצאות במעקב הן של בית ההשקעות והן של רשות שוק ההון. במקרה של ריבוי תלונות בנושא מסוים, מבצע בית ההשקעות, באמצעות יחידת הביקורת, בחינה מעמיקה ומקדמת שינוי במידת הנדרש.

על מנת לשפר באופן מתמיד את איכות השירות, מדי חודש מתבצעת האזנה מדגמית לשיחות שהתקיימו בערוצי שירות הלקוחות השונים ובעקבות תהליך ההקשבה מתבצעת הפקת מסקנות ושיפור תהליכים.

## הנגשה והכללה פיננסית

התוכן והמידע הקשורים לליבת הפעילות שלנו דורשים הבנה מעמיקה, ואנו פועלים לפשט ולהנגיש אותם ככל שניתן לציבור החוסכים ולכלל הלקוחות. לשם הגברת הידע והמעורבות, אנו יוצרים באופן שוטף תכנים המפורסמים במגזין המקוון החודשי שלנו אשר כולל כתבות, תוכן וסרטוני וידאו בהפקתנו, המספקים הסברים בנושאים פיננסיים ופנסיוניים שונים. בנוסף, אנו מקיימים הרצאות והדרכות ייעודיות לאזרחים ותיקים בשיתוף אתר "מוטק'ה", המהווה רשת חברתית לבני חמישים ומעלה. נושאי ההרצאות כוללים הכנה ותכנון פרישה, הטבות במוצרי חיסכון והשקעה, מקסום הטבות מס ועוד.



בשנת 2018, נבחרה קרן הפנסיה המקיפה של חברת הגמל והפנסיה במסגרת הליך תחרותי של רשות שוק ההון כקרן פנסיה נבחרת (קרן ברירת מחדל). עם בחירתה, הוקמה בה פעילות שיווק ומכירה מול מעסיקים, וזאת בעיקר לטובת הנגשת קרן הפנסיה של למעסיקים.

מעבר לערוצי ההפצה המוזכרים לעיל, אנו מאפשרים לחוסכים להצטרף למוצרי בית ההשקעות באמצעות כלים דיגיטליים ו/או באמצעות משווקים פנסיונים ו/או סוכני ביטוח פנסיוניים הקשורים בקבוצה. אנו פועלים באופן מתמיד לשיפור תהליכי ההצטרפות הדיגיטליים כך שיהיו נגישים ופשוטים ויאפשרו הצטרפות ישירה ומהירה למוצרי בית ההשקעות.

## שיווק והפצה אחראיים

אנו מפרסמים את מוצרינו במגוון ערוצים לרבות פרסום במדיות השונות, באמצעי התקשורת המשודרת והכתובה וברשתות החברתיות. במסגרת קמפיינים ייעודיים, אנו פונים לקבוצות אוכלוסייה ספציפיות, תוך מתן דגש על ייצוג הולם, איזון מגדרי ושפה הולמת שאינה פוגענית. בנוסף, אנו מקפידים לשמור על שפה ברורה אשר לא כוללת מסרים חבויים. ערכי ההוגנות, יושרה וכבוד האדם מנחים אותנו בפעילותנו העסקית והשיווקית.

לאור זאת ולהערכתנו, המוניטין שצברנו וחוזק המותג "אלטשולר שחם", אשר נבנה באופן הדרגתי לאורך השנים, איכות השירות והתשואות הגבוהות, אותן אנו עושים מאמץ לשאת לאורך השנים ביחס לחברות המתחרות, הם הסיבות העיקריות להפניית/פניית הלקוחות אלינו ושיקול מרכזי מבין השיקולים של המבקשים להצטרף למוצרי בית ההשקעות.

במקביל לשיווק מוצרינו אנו חותרים להעניק ערך לציבור בנושאים בהם אנו מתמחים – תכנון והתנהלות פיננסית מושכלת. השקנו קמפיין פרסומי נרחב תחת המסר המוביל "תתעוררו על הפנסיה שלכם" במטרה להעלות את מודעות הציבור בכל הקשור לניהול החיסכון הפנסיוני אשר מהווה תיק השקעות בעל השפעה מהותית על איכות החיים בגיל הפרישה. את הקמפיין השיווקי ליוונו בפעילות הסברה רחבה שכללה כתבות תוכן מעמיקות, כנסים, הדרכות וראיונות עם מנהלים מקצועיים ומנהלי ידע בארגון.

### נגישות אתרי האינטרנט

כלל אתרי החברה עוברים בדיקות נגישות תקופתיות לצורך התאמתם לתקנות הנגישות. כמו כן אנו פועלים להנגיש רכיבים חדשים שעולים לאתר, מסמכים, טפסים דיגיטליים חדשים וכיו"ב. אתר בית ההשקעות המורחב זמין בשפה העברית וקיים גם תרגום לחלק מעמודי האתר בשפות אנגלית, רוסית, ערבית ואמהרית.

### מוצרים המותאמים למגזרי אוכלוסייה

עבור לקוחות מהמגזר הדתי והחרדי, בית ההשקעות מציע "מסלול הלכה" המותאם לדרישות ארגון "תשואה כהלכה" – המהווה את ועדת הכשרות לחיסכון ופנסיה. נכסי המסלול והתשואות המושגות בו מנוהלים בכפוף לכללי ההלכה היהודית בלבד.

## שיווק והפצה

אנו פועלים לשיווק מוצרינו בהתבסס על מספר ערוצי הפצה בהתאם לחוק ולתנאי הרגולציה. ערוצי הפצה שלנו הינם סוכנויות וסוכני ביטוח פיננסים ופנסיוניים. לאורך השנים נרקמו שיתופי פעולה עם סוכנים וסוכנויות מובילות, וזאת ללא יצירת תלות בסוכן או סוכנות כזו או אחרת. בהתאם לחוק, אנו מקפידים על נהלים ברורים בקשר עם מפיצים וסוכנים, כגון תקרת התמריצים, סכומי מתנות, תשלום על ארוחות וכדומה, המעוגנים גם בקוד האתי שלנו. על הסוכנים והמפיצים להציג תמונה מאוזנת ואובייקטיבית ככל הניתן של האפשרויות העומדות בפני הלקוחות והם מחויבים לפעול על פי ה-Best Advice ולהתאים את המוצר לצרכיהם של הלקוחות.

בנוסף, יש לנו הסכמי התקשרות עם כלל הבנקים הפעילים בתחום הייעוץ לטובת הפצת מוצרינו וכן הסכמים וקשרי עבודה עם יועצים עצמאיים רבים הפועלים בשוק.



# הון אנושי

בתקופת הקורונה, מתוך מדיניות ברורה של הנהלת בית ההשקעות, העובדים לא הוצאו לחל"ת וכן לא נפגעו תנאי ההעסקה או היקף המשרה של העובדים. בנוסף הטבות שניתנו לעובדים בימי שגרה נמשכו למרות המעבר לעבודה מהבית ואף חולקו בונוסים כמתוכנן עבור ביצועי שנת 2019.

עבור עובדים שעברו לעבוד מהבית הוקצה תקציב מיוחד לרכישת ציוד לשדרוג עמדת העבודה הביתית, וכן הוצעו לעובדים ולבני משפחותיהם תכנים של העשרה ופנאי מעבר לשעות העבודה.

## פיתוח וטיפוח ההון האנושי

אנו מטפחים תרבות של למידה והכשרה, זאת כאמצעי להתפתחות אישית, לשיפור המיומנויות, המקצועיות, המחברות ושביעות הרצון של העובדים. תכנית ההדרכה מותאמת לצרכי הלמידה של היחידות השונות כפי שהם מוגדרים על ידי המנהלים, ומגובשת יחד עם. תוכניות ההתפתחות וההדרכה מיועדות לכלל העובדים בבית ההשקעות. ההדרכות וההכשרות מתקיימות הן באופן שוטף והן באבני דרך מרכזיות לאורך החיים המקצועיים של העובדים שלנו:

### הנשרות לעובדים חדשים

כחלק מתהליך הקליטה לבית ההשקעות, כל עובד חדש מקבל חוברת מידע ומשתתף בכנס היכרות ואוריינטציה לעובדים חדשים. בנוסף מוצמד לו "מנטור" – עובד ותיק שאחראי ללוות את קליטתו המוצלחת בחברה. לאחר שלושה חודשי עבודה, אנו מבקשים מעובדים חדשים לספק משוב על הליך הקליטה לצורך שיפור התהליך עבור העובדים הבאים.

### הדרכות רגולטוריות

- כלל עובדי בית ההשקעות משתתפים במגוון הדרכות בהן אנו מחויבים מתוקף הציות לרגולציה. בשנת 2020 התקיימו ההדרכות הבאות:
- הדרכה בנושא מניעת שחיתות ושחוד;
- עובדים חדשים השלימו לומדת הדרכה בנושא אבטחת מידע ועובדים וותיקים השתתפו בהדרכת ריענון בנושא;
- כלל העובדים נדרשו להשלים לומדת הדרכה בנושא איסור שימוש במידע פנים והגנת הפרטיות;
- הדרכת ריענון בנושא תוכנית האכיפה הפנימית.

עובדי בית ההשקעות מהווים את הנכס העיקרי שלו ואת המקור להצלחתו. העובדים הם אלה המלווים את הלקוחות, אחראים על השאת ערך עבורם ומחויבים למתן שירות מצוין ושימור המוניטין שבית ההשקעות צבר לאורך השנים. אנו פועלים לייצר עבור עובדינו סביבת עבודה נאותה ואחראית, נטולת כל סוג של אפליה, הטרדה או התעמרות, תוך עמידה מלאה בהוראות החוק ואף מעבר לכך. כמו כן אנו מקיימים מגוון מהלכים שמטרתם פיתוח וטיפוח ההון האנושי, דאגה לבריאות ורווחת העובדים ובני משפחותיהם ועידוד גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות.

מאחר ובשנים האחרונות בית ההשקעות מצוי במגמת גדילה והתרחבות של מצבת העובדים שלו, אתגר משמעותי עבורנו הוא יצירת סביבת עבודה משפחתית ומקרבת אשר תוביל לאווירה נעימה ולמחברות גבוהה של העובדים לארגון.

## מדיניות המשאב האנושי של בית ההשקעות נשענת על העקרונות הבאים

אמון וכבוד הדדי מהווים אבן יסוד במערכת היחסים שבין הנהלת בית ההשקעות ועובדי, אנו רואים בעובדי בית ההשקעות שותפים למגוון תהליכים המתרחשים בארגון;



דוגמא אישית ומעורבות של המנהלים. כמו כן עידוד מדיניות "דלת פתוחה" וקיום שיח פתוח בין עובדים ומנהלים;



הקפדה על יחס הוגן ושוויוני לכלל העובדים תוך שמירה בלתי מתפשרת על זכויותיהם;



קידום סביבת עבודה מכילה ומגוונת תוך מניעת כל סוג של הטרדה או התעמרות;



עידוד מצוינות ומקצועיות, השקעה בפיתוח וטיפוח ההון האנושי לרבות הכשרות מקצועיות, ניהוליות והכשרות שתומכות בהעשרת בעובדים ובכישוריהם הכללים;



השקעה בסל חוויית עובד מגוון ועשיר ומתן תמיכה סוציאלית לעובדים המצויים במשבר אישי או משפחתי.





## הדרכות התומכות בכישורים כללים

מעבר להדרכות התומכות במיומנויות המקצועיות ההכרחיות לעובדים לצורך מילוי תפקידם, אנו פועלים לספק לעובדינו מיומנויות וכישורים כללים הנדרשים בעולם העבודה הנוכחי והעתיד ומסייעים בפיתוחם האישי. במסגרת זאת אנו מציעים הדרכות בנושא מיומנויות אקסל, פיתוח אישי, מתן שירות, ניהול משא ומתן ועוד. בבית ההשקעות קיימת תוכנית "משקיעים בקריירה" במסגרתה מוצעות מלגות לימודים לעובדים בנושאי שוק ההון, אשראי וניירות ערך. בשנת 2020, הענקנו 30 מלגות לעובדים במערך השירות ותפעול קופות הגמל, למימון לימודים מקצועיים ואקדמיים, ביניהם: תואר ראשון ותואר שני בכלכלה, ניהול ומנהל עסקים, ניתוח דאטה ומימון לימודים להסמכה ביעוץ פנסיוני וניהול תיקים. כמו כן, 11 מלגות לימודים נוספות הוענקו לעובדים לשם התמקצעות במגוון תחומים.

## הדרכות למנהלים

אנו רואים חשיבות אסטרטגית בפיתוח ושימור השדרה הניהולית בבית ההשקעות, זאת בין השאר באמצעות פעילות הדרכה והעשרה. בשנת 2020, חברי הנהלת הביניים השתתפו בסדנאות בנושא חיזוק חוסן אישי ו-storytelling. סדנאות אלו העניקו למנהלים ארגז כלים לפיתוח אישי ומקצועי, העצימו יכולות להתמודדות עם אתגרים אישיים, סיפקו כלים לפיתוח העובדים שתחתיהם ועוד. בנוסף נרכשו טכניקות לניהול שיח מקצועי עם ממשקים פנים וחוץ ארגונים ושכלול יכולות העמידה בפני קהל לרבות שיטות להעברת מסרים וליצירת קשב, עניין ושיתוף של קהל המאזינים. לאור משבר הקורונה והמעבר של עובדים רבים לעבודה מהבית, הוצעה למנהלים גם סדנא בנושא "ניהול עובדים מרחוק" המתמקדת בשימוש בעזרים טכנולוגיים וניהול פגישות בפלטפורמות מקוונות.

## גיוס ומיון עובדים

תהליכי הגיוס והמיון של עובדים חדשים לבית ההשקעות, נעשית מתוך ההכרה שחווית העובד מתחילה כבר משלב זה. על מנת להגדיל את מאגר העובדים הפוטנציאליים שלנו, השקנו קמפיין פנים ארגוני - "חבר מביא חבר" ולצד זאת פרסמנו סרטונים לגבי משרות פתוחות ברשתות החברתיות, באופן המאפשר לשקף את חוויית העובדים בבית ההשקעות ולהגיע לקהל רחב ומגוון. בתקופת הקורונה, במטרה להקל על המועמדים ולעמוד בדרישות הריחוק החברתי נערכו ראיונות באמצעות פלטפורמה מקוונת. 42% מהמשרות בחברת הגמל והפנסיה אוישו דרך מבצע "חבר מביא חבר".

## קידום וניוד פנים ארגוני

אנו מטפחים תרבות ארגונית המעודדת מעבר בין תפקידים ויחידות בתוך בית ההשקעות ורואים בכך הזדמנות להתפתחות אישית ומקצועית, לפתיחת אופק תעסוקתי נוסף ולשימור עובדים. לאור זאת, כל משרה חדשה שנפתחת בבית ההשקעות מפורסמת תחילה בתוך הארגון טרם להפנייתה למגייס חיצוני ומובאת למודעות העובדים בערוצי התקשורת הפנימיים ובאמצעות קמפיילים ייעודיים. כלל העובדים רשאים להגיש מועמדות למשרה בכפוף לעמידתם בתנאים, כאשר התהליך מתנהל באופן שקוף הן עבור העובדים והן עבור המנהלים. 23% מהמשרות בחברת הגמל והפנסיה אוישו באמצעות מכרזים פנימיים.

## קידום סביבת עבודה תומכת ומעצימה

### משקיעים ברווחת העובדים

אנו שואפים להעניק לעובדינו מקום עבודה נעים ומכיל המהווה עבורם מקור גאווה, בין השאר באמצעות יצירת חווית עובד מעצימה ואיכותית. עובדי בית ההשקעות נהנים מסל רווחה רחב ועשיר המספק מענה לתרבות הפנאי שלהם, מקדם אורח חיים בריא ועונה על צרכים חברתיים ומשפחתיים.

- בתהליך שיתופי עם העובדים אנו עורכים מיפוי של אירועים משמעותיים לאורך חייהם המקצועיים והאישיים בבית ההשקעות, מציינים יחד ומעניקים שי לרגל ימי הולדת וחגים, לידות, חתונות, נישואי ילדי עובדים ועוד. בנוסף אנו מקיימים עבור ילדי העובדים אירוע עליה לכיתות א' ומעניקים להם תיקי גב, אירוע בני מצווה ומסיימי י"ב, בהשתתפות משאבי אנוש ומנהלי בית ההשקעות.
- לאחר שלושה חודשי עבודה בבית ההשקעות, כל עובד זכאי להטבת ביטוח בריאות קולקטיבי, ללא קשר להיקף המשרה או לתפקיד.
- עבור עובדים שפוטרו או פרשו מבית ההשקעות, אנו פועלים לספק ייעוץ והכוונה מקצועית על פי הצורך. בנוסף בית ההשקעות מעסיק משווקת פנסיונית פנים ארגונית המסייעת לעובדינו לתכנן את עתידם הפנסיוני באמצעות סוכן הסדר של החברה.
- אירועים לציון הוותק עבור עובדים ועובדות הנמצאים בבית ההשקעות מעל עשר שנים.
- לרשות העובדים עובדת סוציאלית המלווה אותם בצמתים שונים ומספקת מענה במידת הצורך, לרבות בתקופות של אבל אישי ומשפחתי.





- **"קפה עם שותפים" – החל משנת 2019, היחידות השונות בארגון מארחות זו את זו ומקיימות מפגש משותף. מטרת הפעילות היא לחזק את השותפות הפנים ארגונית, להכיר את חברי הצוות השונים, את תחומי הפעילות שלהם ולחזק את הקשרים הבין-אישיים ובכך לייצר סביבת עבודה קרובה ונעימה.**
- **שיחות הערכה ומשוב –** אחת לשנה, מתקיימות שיחות משוב בין המנהל האישי לבין העובדים הכפופים לו. שיחות משוב אלו מאפשרות לייצר דיאלוג פתוח בין המנהל לעובד ותורמות לתהליך של פיתוח מקצועי ואישי. בשנת 2020, 93% מהעובדים בחברת הגמל והפנסיה קיבלו משוב במסגרת זו.
- **שמירה על קשר רציף עם עובדים שעברו למתכונת עבודה מהבית תוך הקשבה ובחינת האתגרים והמשמעויות של העבודה בעידן הקורונה. הדיאלוג התקיים באמצעות שיחות, כנסים ומפגשים במתכונת מקוונת ביחידות השונות.**

מדי שנתיים נערך בבית ההשקעות סקר אקלים פנים-ארגוני, אשר תוצאותיו מפורסמות למנהלי בית ההשקעות ומהוות תשתית לבניית תוכניות עבודה. תובנות מרכזיות מתוך הסקר וכן מהלכים המתוכננים בעקבותיו, מפורסמים לכלל העובדים. הסקר העובדים הבא מתוכנן להתקיים בחודש יולי 2021.

## קידום גיוון תעסוקתי והכלה

בבית ההשקעות ייצוג נשי ניכר בכל התחומים והדרגים, לרבות בתפקידים המהווים את פעילות הליבה. בחברת הגמל והפנסיה נשים מהוות 58% מסך העובדים, 59% מהדרג הניהולי ו-67% מחברי ההנהלה הבכירה. סביבת העבודה המשפחתית מעודדת מהלכים לאיזון בין צרכי הבית והעבודה וכן התנאים המאפשרים שמספקת חברת הגמל והפנסיה, מובילים לכך שכ-95% מהיוצאות לחופשת לידה חוזרות לאותו תפקיד, במידה והן מעוניינות בכך. בחברת הגמל והפנסיה לא קיימים פערי שכר בין גברים לנשים המועסקים באותו תפקיד.

בנוסף אנו פועלים לגיוון ההון האנושי שלנו ולהעסקת אנשים המגיעים מרקע של תת תעסוקה, לרבות אנשים מקבוצות מיעוט, בני המגזר החרדי ואנשים עם מוגבלויות. לצורך כך נקבעו תקנים ייעודיים לאיוש על ידי קבוצות אלה ואנו מצויים בקשר שוטף עם עמותות המתמחות בהשמה מגוונת.

**בכל האירועים החווייתיים של בית ההשקעות, ביניהם אירועי חברה והרצאות בפלטפורמות שונות, אנו דואגים להנגיש את התוכן לעובדים עם מוגבלות באמצעות מתורגמנים לשפת הסימנים.**

- מעבר לימי החופש שאנו מחויבים להם על פי חוק, אנו מספקים שני ימי בחירה וימי חופשה נוספים על חשבון בית ההשקעות באירועים מיוחדים בחייו של העובד ובתקופת מבחנים עבור סטודנטים.
- בית ההשקעות מאפשר הארכה של חופשות לידה על פי בקשה, מציע חדרי הנקה לעובדות והפרשות סוציאליות אף מעבר לנדרש בחוק. עובדים ועובדות שיצאו לחופשת לידה ממשיכים להיות זכאים במהלך חופשת הלידה לקבלת ביטוח בריאות עד שנה מיום הלידה.
- לעובדים מוצעים מגוון שיעורי כושר גופני והרצאות בנושאי תזונה נכונה. בנוסף, אנו מעודדים השתתפות בליגות למקומות עבודה לרבות ליגת קט-רגל, ליגת כדורשת נשים, ליגת כדורסל ועוד.
- מנהלים מעל גיל 40 זכאים להיבדק בבדיקות סקר שנתיות לשם גילוי מוקדם ומניעת מחלות.

## פעילות למען העובדים בתקופת הקורונה

בשנת 2020, תוך זמן קצר מאוד מפרוץ מגפת הקורונה, הושלם המעבר של מרבית העובדים לעבודה מהבית. מיד עם המעבר סיפקנו לעובדים ציוד מחשבים מלא, תמיכה טכנית במקרה הצורך, טלפונים ניידים וניידים לעובדי שירות הלקוחות ועוד. בנוסף, הקפדנו לשלוח לבתי העובדים מתנות לציון חגים ולשיפור מצב הרוח וקיימנו הרמות כוסית לציון מועדים מיוחדים בפלטפורמת ה"זום". כמו כן שמרנו על קשר רציף עם עובדים שנדרשו לבידוד ביתי ושלחנו מארזי גלידה מפנקים לכל עובד שחלה בקורונה. מעבר לכך, קיימנו באופן שוטף פעילויות מהנות עבור כלל עובדי בית ההשקעות ובני משפחותיהם, ביניהן הופעות בהשתתפות אומנים מוכרים אשר צולמו על גג משרדי הקבוצה ושודרו לעובדים באמצעים מקוונים, הרצאות העשרה לעובדים ולילדיהם במגוון נושאים לרבות חיי משפחה, הורות וזוגיות, אלימות נגד נשים, ארגונומיה ועוד. הפעילויות החווייתיות עבור העובדים ובני משפחותיהם הותאמו לתקופה, כך שאף פעילות לא בוטלה.

## תקשורת פנים ארגונית

• **פורום שולחנות עגולים –** מעת לעת אנו מקיימים פורום "שולחנות עגולים" בהשתתפות המנכ"ל וחברי ההנהלה הבכירה. במהלך המפגש העובדים מציפים בעיות ואתגרים בעבודה השוטפת ומתקיימת חשיבה משותפת כיצד לשפר את סביבת העבודה.

• **קפה עם המנכ"ל –** מעת לעת מזמין המנהל הכללי כ-5 עובדים למשרדו לדיון פתוח על עשייתם בבית ההשקעות, במטרה לפתח דיאלוג ולשמע את חוות דעתם על הפעילות והתהליכים המתרחשים בבית ההשקעות.





## מניעת כל סוג של הטרדה או התעמרות

אנו פועלים לספק לעובדינו סביבת עבודה בטוחה ונעימה ונוקטים במדיניות של "אפס סובלנות" כלפי כל סוג של הטרדה, אפליה על כל רקע או התעמרות. סמנכ"לית משאבי אנוש הינה הגורם הממונה בארגון על מניעת הטרדה מינית, והיא מרכזת את הטיפול בנושא ואת יישום הנחיות הרגולציה. הנוהל והתקנון בדבר מניעת הטרדה מינית מפורסמים באופן גלוי וברור ברחבי המשרדים, וכן הנושא מועבר כחלק מהליך הקליטה של עובדים חדשים בבית ההשקעות בכנס לעובדים חדשים ובאמצעות לומדה ייעודית. כחלק מהמאמצים ליצירת סביבת עבודה נעימה ובטוחה לכל עובד ועובדת, פועל לרשותם "קו חם" לפניות אנונימיות במקרה של התעמרות או אפליה, המאויש על ידי גורמים במחלקת משאבי אנוש. נוסף לכך, בעמדת המחשב של כלל העובדים מותקן כפתור המאפשר שליחת פניה אנונימית לאחד משלושת הגורמים בחברה: מנכ"ל, הממונה על מניעת הטרדה מינית או קצין ציות. כל אחד מגורמים אלה מחויב לבדוק את הפניות המגיעות אליו ולטפל בנושא תוך שמירה על פרטיות, מקצועיות והגינות.

**בשנת הדיווח לא התקבלו בחברת הגמל והפנסיה פניות שהתבררו כמוצדקות בנושא הטרדה מינית, אפליה או התעמרות.**

## קידום בטיחות ובריאות

במטרה לשמור על סביבת עבודה בטוחה לעובדים ולכל גורם אחר המבקר במשרדינו, אנו עורכים סקרי בטיחות שנתיים, מקיפים ומעמיקים באמצעות מהנדס בטיחות מוסמך. הדוח הסופי וממצאיו מועברים למנכ"ל ולהנהלה הבכירה הנדרשים לטיפול בפערים, בהפקת לקחים וריענון נהלים חוצי ארגון, במקרה הצורך. בנוסף, כחלק מהליך הקליטה של עובדים חדשים בבית ההשקעות הם נדרשים להשלים לומדת בטיחות המתייחסת בין היתר להיבטי בטיחות ונגישות במשרדי החברה, בטיחות אש וחשמל והתמודדות במצבי חרום.

במהלך שנת 2020 הועברו ארבע הרצאות לעובדי מערך התפעול והשירות של בית ההשקעות בתחום הארגונומיה וסביבת עבודה בטוחה. כמו כן, שבעה עובדים היו מעורבים בתאונות דרכים בעת ביצוע נסיעות עבודה.

## שכר ותגמול עובדים

חברת הגמל והפנסיה משלמת לעובדיה שכר הוגן כחוק וממלאת את כל הוראות הדין באשר לתגמול ולתנאי ההעסקה של העובדים. תנאי התגמול של בעלי התפקידים המרכזיים בחברת הגמל והפנסיה כפופים להוראות מדיניות תגמול בהתאם להוראות הדין החלות על חברת הגמל והפנסיה. תגמול נושאי המשרה בחברת הגמל והפנסיה כפופים למדיניות התגמול של חברת הגמל והפנסיה כפי שנקבעו ע"י הדירקטוריון. מעבר לכך אנו מתמרצים את העובדים באמצעות חלוקת בונוסים שנתיים, זאת בכפוף לעמידה ביעדי חברת הגמל והפנסיה וביעדים אישיים. כחלק ממכלול התגמול של חברת הגמל והפנסיה לעובדים, עם הנפקת חברת הגמל והפנסיה חולקו אופציות לעובדים בעלי ותק של שנתיים ומעלה. בשנת 2020 השכר המינימלי בחברת הגמל והפנסיה עמד על 6,000 ₪. תשלום זה גבוה משכר המינימום במשק.

היחס בין השכר השנתי הגבוה ביותר בארגון לבין השכר החציוני של כלל העובדים עמד בכל אחת מהשנים 2019 ו-2020 על 7.8.

החברה עומדת בתנאים ובהוראות הקבועים בדין בכל הנוגע לסיום העסקתו של עובד ומקיימת את ההליכים הנדרשים בקשר לכך. תנאי סיום העסקה של עובדי בית ההשקעות מפורטים בחוזה האישי, הכולל התייחסות לכל היבטי הרווחה כמו גם הפרישה של העובדים. העובדים היוצאים לפנסיה זכאים לליווי אישי של עובדת סוציאלית ולסדנת פרישה ייעודית.

### מסתכלים קדימה ל-2022-2021:

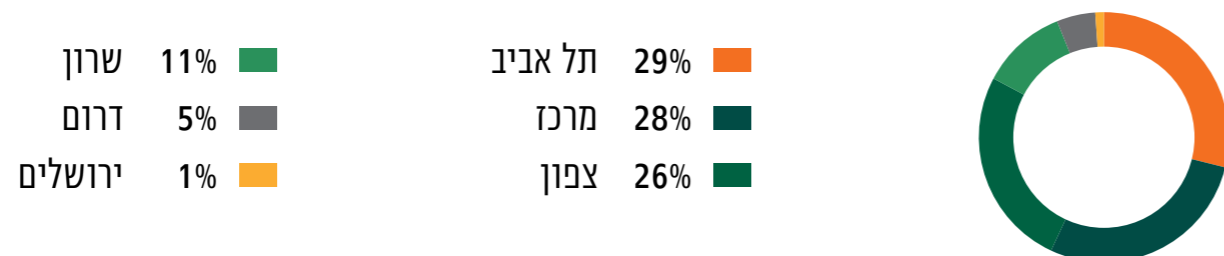
- השקת פלטפורמת "חיים בריא" המאפשרת הרשמה למגוון סדנאות, חוגים והרצאות במטרה לקדם בקרב העובדים אורח חיים בריא, מודע ומאוזן.
- במשרדי בית ההשקעות בתל אביב יפתח חדר כושר המיועד לעובדים.
- הטמעת מערכת למידה ארגונית חדשה ומשופרת - "פוקוס" שתאפשר למנהלים ולעובדים גישה נוחה ומהירה לתכנים מקצועיים, להכשרות, לחיזוק מיומנויות מקצועיות ולתכני העשרה. במערכת תהיה גם "סביבת עובד חדש" שתכיל את מרבית המידע הנדרש לעובדים חדשים לרבות סרטוני "אבן דרך" בחיי החברה, סרטוני מונחי יסוד בשוק ההון, ניוזלטרס דיגיטליים לסיכום רבעוני, מוצרים, הטבות ותנאים סוציאליים המגיעים לעובדים ועוד. הטמעת המערכת צפויה להימשך גם בשנת 2022, לצד הטמעת מערכות ניהול משאבי אנוש ופורטל פנים ארגוני.
- מעבר ליום עבודה אחד בשבוע מהבית, למעט בתפקידים מסוימים הדורשים נוכחות מלאה במשרד.

## העובדים שלנו

### שנת 2020 במספרים:

- בבית ההשקעות מועסקים **1,095** עובדים. בחברת הגמל והפנסיה מועסקים **704** עובדים באופן ישיר וכ-**250** עובדים במיקור חוץ או בחברות הקשורות לבית ההשקעות, שעיקר עיסוקן הוא אספקת שירותים לבית ההשקעות.
- מזה מספר שנים מצויה חברת הגמל והפנסיה במגמת גדילה המשתקפת גם במצבת העובדים; בשנת 2020 קלטה חברת הגמל והפנסיה לשורותיה **195** עובדים חדשים (**62%** מתוכם נשים) ו-**127** עובדים עזבו את חברת הגמל והפנסיה.
- כ-**80%** מסך מצבת העובדים מועסקת פחות מ-**5** שנים. בין העובדים המאיישים את תפקידי הליבה בחברת הגמל והפנסיה לרבות מנהלי השקעות, עובדי חדר עסקאות ועוד, ישנם מנהלים בעלי ותק וניסיון רב הנמצאים בחברה שנים ארוכות.
- 93%** מהעובדים השתתפו בתהליך משוב והערכת ביצועים המתקיים מדי שנה. הדגש בתהליך המשוב הוא על שיח פתוח ודיאלוג בין העובד למנהל תוך התייחסות למטרות ויעדים, לפיתוח האישי והמקצועי של העובד ואפשרויות קידום עתיד.
- עקב משבר הקורונה בשנת 2020, חלה ירידה בשעות ובימי ההדרכה ומרבית פעילות הלמידה עברה לאמצעים מקוונים. לאורך השנה הועברו **32** ימי הדרכה ו-**274** שעות הדרכה סה"כ לעובדים בדורגים השונים. בכל שעות הדרכה השתתפו בממוצע כ-**20** עובדים ומנהלים (**5,480** שעות הדרכה ארגוניות סה"כ).
- 95%** מהעובדים מועסקים במשרה מלאה ו-**5%** בלבד במשרה חלקית.
- 42%** מהמשרות אוישו דרך מבצע "חבר מביא חבר" בשנת 2020.
- 43** עובדות יצאו לחופשת לידה ו-**20** עובדות חזרו לעבודה סדירה. **2** עובדות בחרו שלא להמשיך בתפקידן בחברה לאחר חופשת הלידה.
- מרבית העובדים גרים באזור תל אביב והמרכז (**57%**) ויתר העובדים מגיעים משאר חלקי הארץ, כאשר **26%** מהעובדים גרים באזור הצפון.
- בבית ההשקעות שומרים על זכות ההתאגדות של עובדינו, עם זאת אין בו ועד עובדים וכלל העובדים מועסקים בחוזים אישיים.

## מיקום מגורים של עובדי חברת הגמל והפנסיה



## פילוח עובדים על פי מגדר ודרג

דרג	נשים	גברים	גיל מחוצע
הנהלה/ מנהלים בכירים	6	3	45
ניהול דרג ביניים	19	18	40
ניהול דרג ראשון	36	21	34
עובדים	349	252	33
סה"כ	410	294	704

## ותק עובדים

טווח הוותק של עובדים	אחוז עובדים
עד 5 שנים (כולל)	82%
6-10 שנים (כולל)	13%
11-20 שנים (כולל)	5%

גיל העובדים הממוצע עומד על **33**

**67%** נשים בהנהלה הבכירה

**58%** מעובדי אלטשולר שחם גמל ופנסיה בע"מ הן נשים

# באחריות למען הקהילה

מניעתית ולהוות מרכז לקידום הידע והמודעות בכל הקשור לטראומה על רקע לאומי בחברה הישראלית. בית ההשקעות תומך בעמותת נט"ל ומסייע לקידום פעילותה כבר למעלה מעשור. בשנת 2013 יצאה העמותה ביוזמה הייחודית "רצים בצבע" - מרוץ שמטרתו להעלות את המודעות לנפגעי פוסט טראומה ומלחמה. במהלך הריצה נצבעים הרצים באבקת צבע כסמל לצביעת הפציעה השקופה, במטרה להגביר את המודעות אליה. בית ההשקעות הינו נותן חסות ראשי במרוץ, בו לוקחים חלק בעלי הבית וכן עובדים בארגון מדי שנה

• **וראיטי ישראל** - ארגון וראיטי מסייע לילדים עם צרכים מיוחדים ולבני משפחותיהם. פעילות הארגון מסייעת לילדים אלה לשפר את תפקודם, לפתח עצמאות ובסופו של דבר להשתלב בחברה הישראלית בצורה טובה יותר. בית ההשקעות תומך בפעילות העמותה משנת 2018, באמצעות מתן חסות ראשית לטורניר הפוקר השנתי, בו משתתפים שחקנים מישראל ומהעולם. הטורניר מתקיים לאורך מספר שעות ומטרתו לגייס כספים לטובת המשך פעילות העמותה.

## תמיכה בפעילות ספורט בדגש על תוכניות בעלות אימפקט חברתי משמעותי

תמיכתנו בתחום הספורט הינה ארוכת שנים ומתקיימת במגוון אמצעים המותאמים לצרכים של שותפינו בקהילה. בבחירת הארגון לו אנו מעניקים חסות, אנו שואפים להעניק ליוזי ותמיכה לגופים ומיזמים קטנים המצויים בתחילת דרכם ובכך לסייע להם לצמוח, להתרחב ולהתפתח מקצועית. לאורך השנים הארוכות בהן אנו מלווים קבוצות ויחידים בתחומי הספורט השונים, אנו חוזים בשיפור משמעותי ובהתקדמות בהישגים של יחידים ושל קבוצות.

בית ההשקעות תומך כיום ב-28 חסויות ספורט פעילות (9 ספורטאים יחידניים ו-18 קבוצות, ובנוסף מעניק חסות לנבחרת ישראל בכדורגל).

• **קבוצת "גמאני רצה"** - מיזם ארצי של קבוצות ריצה המיועדות לנשים המתמודדות עם שלבים שונים של מחלת סרטן השד. את הקבוצות מובילים בהתנדבות מאמנות ומאמני ריצה וכושר מהשורה הראשונה של אנשי המקצוע בישראל. בשנים האחרונות המיזם צבר תאוצה והתרחב ללמעלה מ-45 קבוצות ריצה וכושר ברחבי הארץ, מנהריה עד באר שבע. במסגרת תמיכתנו במיזם אנו מלווים את הפעילות, תומכים במדיה החברתית ובפעילות התקשורתית, מסייעים ברכישת ביגוד מותאם ועוד.

• **תמיכה בספורט פראלימפי** - בשנים האחרונות בית ההשקעות מלווה ותומך גם בספורטאים פראלימפיים לרבות מורן סמואל ופסקל ברקוביץ בחתירה ועמי דדאון בשחייה. בנוסף, אנו מלווים את "זאבונים" - מועדון הספורט עבור כבדי שמיעה.

בית ההשקעות מחויב לקידום החברה והקהילה בישראל מאז הקמתו בשנת 1990. נושא זה מהווה חלק בלתי נפרד מהזהות הארגונית, מה-DNA ומערכי היסוד של בית ההשקעות ושל מייסדיו.

לצד פעילותנו העסקית אנו מעניקים תרומות כספיות וחסויות ומתנדבים במגוון עמותות במטרה להוביל לצמצום פערים חברתיים ולסייע בצרכים העולים מן השטח. פעילותינו בקהילה מתקיימת תוך הקשבה, אכפתיות, גילוי אחריות וחתימה לשותפות משמעותית וארוכות טווח עם הארגונים החברתיים.

## מעורבותנו החברתית מתקיימת בשני רבדים:

### 1. תמיכה כלכלית

במסגרת זאת אנו מסייעים לארגונים חברתיים העוסקים במגוון מטרות, בדגש על תחום החינוך (ילדים ונוער) והספורט. התמיכה באה לידי ביטוי באמצעות תרומה כספית, איסוף ותרומת ציוד (תרומה ב-"שוות כסף") ומתן חסויות. חברת הגמל והפנסיה תרמה בשנת 2020 סכום של 5.4 מיליון ש"ח לעמותות ומטרות חברתיות שונות. כלל התרומות הן לעמותות וארגונים חברתיים שאינם קשורים באופן ישיר לחברת הגמל והפנסיה, לבעליה ולנושאי משרה בה.<sup>7</sup>

## בית ההשקעות מתמקד בסיוע לעמותות העוסקות בילדים ונוער, חינוך וספורט, דוגמת:

• **יוניסטרים** - עמותה העוסקת בצמצום פערים חברתיים באמצעות הכשרת בני נוער וצעירים מהפריפריה למנהיגות ויזמות עסקית וחברתית. במסגרת החסות שמעניק בית ההשקעות, בעמותה פרויקט המתמקד בפיתוח מיזמים בתחומי הפינטק ושוק ההון. בנוסף, קלמן שחם מדריך ומלווה את בני הנוער במסגרת היותו מנטור מרכזי בעמותה.

• **יד לילד** - פנימייה המיועדת לילדים בסיכון, חלקם נפגעי תקיפות מיניות ונפגעי אלימות במשפחה, הממוקמת בקריית מלאכי. מאז 2013 תורם בית ההשקעות לפעילות השוטפת של העמותה.

• **נט"ל** - עמותת נט"ל פועלת כבר 23 שנה, במטרה להעניק סיוע נפשי לנפגעי טראומה על רקע טרור ומלחמה ולעזור להם להתמודד עם "הפציעה השקופה" אותה הם נושאים. העמותה שואפת להיות הגוף המוביל בישראל שמעניק מענה וטיפול לנפגעי טראומה על רקע לאומי, לשמש מסגרת להדרכה ולהתערבות

7. לפרטים נוספים אודות התרומות של חברת הגמל והפנסיה, אנא ראו עמ' 12-11 בדוח הדירקטוריון לשנת 2020.

## 2. פרויקט התנדבות העובדים "AS Factor"

פרויקט ההתנדבות פועל בבית ההשקעות מזה שמונה שנים, ומטרתו לסייע במגוון צרכים חברתיים ולצד זאת להעמיק את החיבור של עובדינו לקהילה. אנו מעודדים את עובדינו להתנדב ומאפשרים להם ארבע שעות התנדבות בחודש, על חשבון שעות העבודה. בשנים האחרונות חלה מגמת עליה מתמדת הן במספר העובדים המתנדבים והן במספר שעות ההתנדבות לעובד, אך בשנת 2020, לאור התפרצות הקורונה, מרבית פעילות ההתנדבות נקטעה.

### השותפים שלנו בקהילה:

- **"משאלת לב"** – במסגרת הפעילות עובדינו המתנדבים מסייעים להגשים משאלות עבור ילדים המתמודדים עם מחלות מסכנות חיים. העובדים מעורבים בהגשמת המשאלה משלב הרעיון דרך גיוס מתנדבים נוספים לפי הצורך ועד להפקה בפועל של משאלות הלב.
- **"טעם של ילדות"** – מיזם שמטרתו לחבר בין צעירים לבין בני הגיל השלישי באמצעות מפגשי ביטול משותף של מנות ילדות והצפת זיכרונות נעימים. במסגרת הפעילות מגיעים מתנדבי החברה לבשל בבתי הקשישים, מתעדים את התהליך המשותף ואת התוצר הסופי ונחשפים לסיפורי חיים מרתקים. מעבר לחיבור הבין דורי, המיזם מספק פעילות מהנה ומקורית למתנדבים ולקשישים ותורם להפגת בדידות.
- **מועדוניות "לילך ואנפת"** – המועדונית מספקת עוטפת ובית חם לילדים בגילאי 3 עד 12 המגיעים ממשפחות במצב סוציו-אקונומי נמוך. העובדים המתנדבים מגיעים למועדונית באופן קבוע אחת לשבועיים, מסייעים לילדים בהכנת שיעורי בית, משתתפים עמם במשחק ובפעילות חברתית.
- **"גשר אל הנוער"** – עמותת "גשר אל הנוער" פועלת להעניק סל כלים וכישורי חיים לבני נוער המוגדרים בקבוצת "נוער בסיכון" ומצויים על סף נשירה ממסגרת החינוך הפורמלית, במטרה לשלבם בעתיד כאזרחים תורמים ויצרניים בחברה הישראלית. במסגרת הפעילות מתנדבי בית ההשקעות נפגשים עם בני נוער בחטיבת הביניים ומסייעים בחניכה אישית ובתגבור לימודי שלהם במקצועות הברורות השונים.
- **עמותת "אתגרים"** – העמותה פועלת לקידום ושילוב חברתי של ילדים, בני נוער ובוגרים עם מוגבלות בן היתר באמצעות פעילות ספורט אתגרי. במסגרת הפעילות יוצאים המתנדבים אחת לשבועיים לפעילות רכיבה משותפת באופניים, שיט ומסלולי חבלים מאתגרים. הפעילות הספורטיבית המשותפת תורמת להתפתחות מערכת יחסים ושותפות בין המתנדבים למוטבי העמותה ופותרת עבור עובדינו צוהר לחיים ולאתגרים הניצבים בפני אנשים עם מוגבלות.

• **נבחרת ישראל לקטועי גפיים** – קבוצת הכדורגל לשחקנים קטועי גפיים נוסדה באוגוסט 2019, וכיום משחקים בקבוצה כ-25 שחקנים בגילאים שונים, בהם נכי צה"ל, נפגעי תאונות דרכים ומשתקמים על רקע נסיבות שונות. הנבחרת פועלת לגיוס שחקנים ושחקניות קטועי גפיים ושילובם בקבוצות השונות, הקמת תוכניות אימונים מיוחדות עבור ילדים קטועים גפיים וכן השתתפות בטורנירים ובמשחקים רשמיים בינלאומיים בארץ ובחו"ל. במסגרת התמיכה בנבחרת אנו מלווים את הפעילות השוטפת, תומכים בנסיעות למשחקים רשמיים, מלווים את הפעילות התקשורתית, מסייעים ברכישת ביגוד רשמי של הנבחרת, ציוד מותאם ועוד.

• **הפועל ירושלים (קטמון לשעבר) בכדורגל** – המועדון, המהווה את מועדון הכדורגל הראשון בישראל שנמצא בבעלות אוהדיו, זוכה לתמיכת בית ההשקעות מזה למעלה מעשור. במסגרת המועדון פועלות קבוצות גברים, נשים ונוער וכן "ליגת השכונות" – מיזם חברתי המקדם שילוב אנשים עם מוגבלויות ואוכלוסיות שונות מרחבי ירושלים במשחקים ופעילויות ספורט.

• **הפועל אלטשולר שחם נאר שבע נכדורסל** – מועדון הכדורסל הוקם בשנת 1965 וחרט על דגלו צביון קהילתי וחברתי. כיום מועדון הכדורסל בבאר שבע הינו מוביל באזור הדרום כולו ומשתתפים בו למעלה מ-700 ילדים, נוער, נשים וגברים. בית ההשקעות תומך בפעילות החל משנת 2014.

• **מאמנט** – ליגת האימהות הינה מיזם ספורט חברתי של אימהות המשחקות יחד כדורשת. למאמנט מעל ל-70 ליגות בישראל ובעולם, ולמעלה מ-18,000 שחקניות רשומות. מודל מאמנט אשר קיבל הכרה מארגונים ממשלתיים, מהאו"ם, מארגוני ספורט בינלאומיים ועוד, מהווה גאווה ישראלית. הפעילות הינה חוצה מגזרים ומשתתפות בה שחקניות מהמגזר החילוני, החרדי, הערבי, הדרוזי, הבדואי וכן שחקניות בעלות מוגבלות ונשים בנות הגיל השלישי. פעילות הליגה מקדמת ספורט כדרך חיים ולצד זה שותפות ודו-קיום, מצוינות, כבוד הדדי ודוגמא אישית, ערכים המתכתבים במידה רבה עם ערכי בית ההשקעות. השאיפה היא שהנשים השחקניות ישמשו כשגרירות וינחילו ערכים אלה גם לילדיהן ולסביבתן הקרובה. במסגרת תמיכתנו במיזם אנו מלווים את הפעילות, תומכים בנסיעות למשחקים רשמיים בארץ ובחו"ל, מלווים את הפעילות במדינות החברתיות, מייצעים ומכוונים בנושא ייצוג ראוי בראיונות בתקשורת, מסייעים ברכישת ביגוד ועוד.

• **נבחרת ישראל בכדורגל** – בית ההשקעות מלווה את נבחרות ישראל בכדורגל מאז שנת 2014. לצד התמיכה במגוון ספורטאים – בודדים או קבוצות – אנו רואים חשיבות רבה בליווי הנבחרת שמייצגת את המדינה. הנבחרת חרטה על דגלה שלל ערכים, ביניהם הישגיות, תחרותיות, מקצוענות וחדשנות. ערכים אלה באים לידי ביטוי באופן שוטף גם בעולמות המקצועיים שלנו. בחודש נובמבר 2020, קראו שחקני נבחרת ישראל לציבור הישראלי להירתם לטובת סיוע כלכלי עבור משפחות שחוו פגיעה כלכלית על רקע משבר הקורונה. קמפיין זה הושק בשיתוף עמותת "לתת", תחת הסלוגן "מחויבים לכם". בית ההשקעות נרתם לסיוע ותרום סלי מזון רבים למשפחות נזקקות.



## פעילות נוספת בקהילה בתקופת הקורונה

במהלך תקופת הקורונה פעלנו לתמוך ככל האפשר באוכלוסיות שנפגעו במיוחד מהמשבר, בדגש על עובדי עולם התרבות אשר שותק לחלוטין למשך חודשים ארוכים, עסקים קטנים הפגיעים יותר לטלטלות במשק ואנשים המגיעים מאוכלוסיות מוחלשות. **במסגרת זאת קיימנו את המהלכים הבאים:**

- לאורך שנת 2020, אירחנו אומנים על גג משרדי החברה בחיפה ובתל-אביב להופעות בלייב בתשלום כספי.
- בערב ראש השנה תשפ"א חילקנו, בשיתוף מחלקות הרווחה ברשויות השונות, תלושי מזון למעל אלף משפחות נזקקות. בנוסף, 550 משפחות של עובדים מתחום התרבות, לרבות עובדי במה, תאורנים, טכנאי סאונד, שחקני תיאטרון וזמרים קיבלו תווי שי בסכום דומה.
- תרמנו סכום כספי למגן דויד אדום, על מנת לתמוך בפעילותם האינטנסיבית ומצילת החיים בזמן מגפת הקורונה.
- מאחר ומגפת הקורונה העצימה את מצוקתם של נפגעי הטרור ועוררה תגובות פוסט טראומתיות עד כדי קריסת המרכזיות הטלפוניות, הגדלנו את תמיכתנו השוטפת בארגון "נט"ל" המסייע לנפגעי טראומה בני כל הגילאים.

## מסתכלים קדימה ל-2021-2022:

- בחינת הגדלת תקציב התרומה לקהילה.
- הרחבת מבחר העמותות לשיתוף פעולה והתנדבות העובדים.

• **"הקרן לרווחת ניצולי השואה"** - במסגרת הפעילות ההתנדבותית, עובדינו מגיעים לביקור אצל ניצולי שואה ברמת השרון ותל אביב, מארחים להם חברה ומסייעים בהפגת בדידותם.

עם תחילת הטלת המגבלות שהוטלו בשל משבר הקורונה בחודשים פברואר-מרץ 2020 והעלייה המשמעותית בתחלואה, נאלצנו לבצע שינויים רבים והתאמות בפעילות ההתנדבותית, לאור העובדה שחלק מאוכלוסיות היעד שלנו והמוטבים בקהילה הן אוכלוסיות בסיכון. עם זאת, עשינו ככל הניתן על מנת להמשיך בפעילות ההתנדבות לשם שמירה רציפה על קשר ותמיכה בארגונים ובעמותות, וזאת לצד שמירה בלתי מתפשרת על ההנחיות ושמירה על בריאות כלל המשתתפים.

לדוגמא, במסגרת שיתוף הפעולה עם עמותת "אתגרים", הוצאנו לפועל אירועים באמצעים דיגיטליים או במרחבים פתוחים והענקנו מתנות לחניכי העמותה באמצעות שליחים. במסגרת פעילות "טעם של ילדות" צמצמנו את מספר המפגשים והמשתתפים ועברנו לקשר טלפוני, וכן קיימנו מפגש שיא אשר כלל ביטול משותף של המתנדבים והקשישים. במסגרת פעילותנו בעמותת "משאלת לב", הצלחנו לקדם את הפקת המשאלות עם מספר מצומצם של מתנדבים בהתאם להנחיות. פעילות "גשר אל הנוער" התקיימה בצורה מקוונת ממועד התפרצות המגיפה בישראל ולאורך השנה כולה. פעילות עמותת "הקרן לרווחת ניצולי השואה" עברה להתקיים במתכונת של שיחות טלפון בין המתנדבים לניצולי השואה.

שנה	2018	2019	2020
<b>סך שעות ההתנדבות</b>	4,332	6,312	1,143
<b>מספר העובדים המתנדבים</b>	103	148	160



# מנהלים שרשרת אספקה אחראית

## דוגמאות נבחרות לרכש בעל ערך סביבתי

- בעת רכישת מכונת כביסה ומייבש לחדר הרחצה בניין, נפסלו אפשרויות שלא עמדו בתו תקן הסביבתי המחמיר ביותר (A).
- אנו רוכשים שטיחים בעלי תקן ISO סביבתי, ללא מעכבי בעירה וברום.
- חומרי הניקיון לניקוי המשרדים מסופקים על ידי חברה חיצונית המחויבת להשתמש במוצרים אקולוגיים בלבד.
- בחדרי השירותים במשרדים מוצרי נייר טואלט שמקורם בנייר ממוחזר.

## שומרים על זכויות עובדי שרשרת האספקה

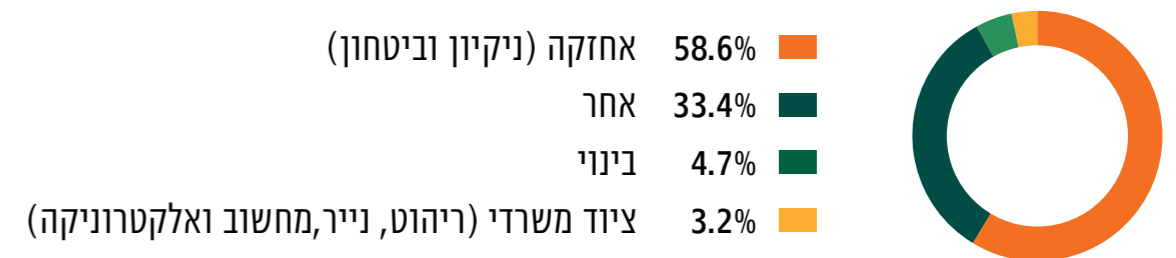
אנו חותרים להעניק לעובדי הקבלן המספקים שירותים במשרדי בית ההשקעות (בתחומים ניקיון, ביטחון ובינוי) תחושה נעימה ומשפחתית, ומתייחסים אליהם כעובדים לכל דבר. עובדים אלה זכאים למגוון הטבות ייעודיות לרבות מתנות בחגים, השתתפות באירועי בית ההשקעות והטבות נוספות שלהן זכאי כל עובד מן המניין. על מנת לוודא כי הם זוכים ליחס הוגן ולתנאי העסקה על פי חוק, אנו מבצעים בקורות תדירות על ידי גורם חיצוני שמקבל לידי את תלושי השכר של העובדים, בוחן אותם ומוודא שכל זכויותיהם נשמרות במלואן. כמו כן, אנו מבקשים מהמעסיקים הישירים לקבל דוחות העסקה אחת לרבעון. במקרה הצורך, באפשרותם של עובדי הקבלן לפנות ישירות למנהל מחלקת תפעול ולוגיסטיקה בכל סוגיה או בעיה בה הם נתקלים. לדוגמה, עובדות ניקיון פנו אל מנהל התפעול והלוגיסטיקה בבקשה לשפר את תנאי העסקה שלהן, ספק קפה שנקלע לקשיים פנה אל בית ההשקעות בבקשה לסיוע, ועוד.

### מסתכלים קדימה ל-2022-2021:

העברת תרומה של מחשבים וציוד מחשוב שאינו בשימוש, כתחליף להעברתו לגריטה, במסגרת המיזם הלאומי "מתמחשבים" בחסות נשיא המדינה. המיזם, שמטרתו לסייע לתלמידים שאין בבעלותם מחשב, הפך לחיוני במיוחד בעת משבר הקורונה בשל הכרח הלמידה מרחוק.

קבוצה עסקית מובילה במשק הישראלי, אנו רואים חובה לפעול מול ספקינו בכבוד, בהגינות ובאמינות תוך עמידה מלאה בהתחייבויותינו כלפיהם. שימור וטיפוח הקשר עם הספקים מאפשר לנו לספק שירות איכותי, אמין וזמין ללקוחותינו ועל כן הגברת שיתוף הפעולה ויצירת יחסי אמון עמם משפרת את התוצאות העסקיות של החברה. במקביל, ציפיתנו מהספקים לפעול מולנו על פי סטנדרטים אתיים גבוהים העולים בקנה אחד והולמים את ערכי החברה. הפעילות התפעולית של בית ההשקעות מתבססת על שרשרת אספקה המורכבת ממאגר ספקי טובין ושירותים בגדלים שונים. כלל פעילות הרכש מתנהלת תחת מחלקת התפעול והלוגיסטיקה.

## פילוח ספקים על פי תחום הרכש



## שנת 2020 במספרים<sup>8</sup>

- במאגר הספקים של בית ההשקעות 40 ספקים פעילים.
- היקף הרכש עמד בשנת 2020 על כ-11 מיליון ₪, 74% מהיקף הרכש הכולל היה מספקים קטנים ובינוניים.
- 1,700,000 ₪ היקף הרכש ה"חברתי" מעמותות ומעסקים המעסיקים אנשים עם מוגבלויות.

## קידום רכש אחראי

כחלק מתפיסה כוללת של אחריות תאגידית, אנו שואפים להטמיע את עקרונות הקיימות גם בפעילות הרכש של החברה. על כן, בעת רכישת מוצרים והתקשרות עם ספקים חדשים, ישנה העדפה לספקים המשתמשים בחומרים ידידותיים לסביבה ו/או לספקים בעלי ערך מוסף חברתי (לדוגמה ספקים המעסיקים אנשים עם מוגבלויות), כל עוד המוצר ואיכותו עונים על דרישותינו.

8. נתוני הרכש מתייחסים לבית ההשקעות אלטשולר שחם



# מפחיתים השפעות שליליות ופועלים למען הסביבה

## צמצום בצריכת החשמל

אנרגיית החשמל מהווה משאב מרכזי המצוי בשימוש בית ההשקעות. אנו מאמינים כי יש לנהל את המשאב בהתאם לשעות היום ועונות השנה ולפעול לחיסכון ולהתייעלות ככל הניתן. בית ההשקעות רוכש חשמל מחברת החשמל והצריכה אינה כוללת באופן ישיר מקורות של אנרגיה מתחדשת.<sup>9</sup>

### מהלכים נבחרים לצמצום בצריכת החשמל:

- במשרדי בית ההשקעות בתל אביב נעשה מעבר מלא לתאורת לד החסכונית בחשמל וידידותית לסביבה, זאת בהשוואה לתאורת פלואורסנט.
- בבית ההשקעות "תורני ערב" המסיירים במשרדים בסוף כל יום ומוודאים כיבוי מלא של התאורה והמיזוג. בנוסף הותקן מתג ראשי המבצע כיבוי אוטומטי מרכזי של החשמל.
- במהלך שיפוץ המשרדים, ישנה הקפדה על חשיפת קירות מסך לשם קבלת תאורה טבעית וניצול אור היום, מה שמביא לחיסכון נוסף באנרגיה.

## צמצום בצריכת הנייר

מתוקף אופי הפעילות העסקית של בית ההשקעות, נייר מהווה את אחד מחומרי הגלם המרכזיים המצויים בשימוש. משאב זה מנוהל מתוך תפיסה של צמצום הצריכה לצד הגדלת המחזור. בשנים האחרונות מתנהלים מספר מהלכים אשר תרמו לחיסכון משמעותי של עשרות אחוזים בצריכת הנייר, לרבות:

- הוצאת המדפסות האישיות/צוותיות מהמשרדים והקמת מרכזי הדפסה במקומן. המהלך הוביל לירידה בכמות ההדפסות ולהדפסת מסמכים חיוניים בלבד על ידי העובדים.
- ככל שמתאפשר במסגרת דרישות הרגולציה, בית ההשקעות מקדם לדיגיטציה מלאה של פעולות ומסמכים ולצד זה מקיים מעבר מדיוור ישיר ללקוחות לדיוור באמצעות הדואר האלקטרוני. לדוגמא, פתיחת תיק מנוהל ללקוח שהיה כרוך בעבר בהדפסת עשרות דפים, עבר להיות בטופס דיגיטלי מלא.

9. מלבד אנרגיה מתחדשת המצויה בתמהיל הייצור של חברת החשמל.

בית ההשקעות מכיר בחשיבות של ניהול סביבתי בר-קיימא ומחויב לנקוט באמצעים להגנה על הסביבה ולצמצום מפגעים הנובעים כתוצאה ישירה או עקיפה של מהלכיו. בית ההשקעות פועל בראייה מקיימת, ארוכת טווח וצופה פני עתיד וחותר למזער ככל הניתן השלכות סביבתיות שליליות. היחס למשאבים המשמשים לפעילות השוטפת לרבות חשמל, דלקים לנסיעה, נייר, ציוד משרדי ועוד, הינו כאל משאבים אותם יש לצרוך ולנהל באופן אחראי, תוך חתירה להתייעלות וחיסכון. גישה זו מסייעת לייצר "ערך משותף" – ערך סביבתי לצד חסכון כספי וערך כלכלי, אשר מושג בין השאר באמצעות רתימת העובדים למהלך והעלאת המודעות שלהם לחשיבות השמירה על הסביבה.

בבית ההשקעות מתקיים מזה מספר שנים ה"אתגר הירוק" – מהלך לעידוד ותמרוץ העובדים להציע יוזמות והצעות ערך חדשניות בתחום הסביבה, זאת על בסיס ניסיונם וחיי היום-יום שלהם.

בית ההשקעות מקיים באופן מלא אחר תקנות וחוקים רלוונטיים בכל הנוגע לשמירה על הסביבה. בשנת הדיווח לא התקבלו קנסות בנושאים סביבתיים ובית ההשקעות לא היווה צד להליך משפטי מהותי בהקשר של איכות הסביבה.

### להלן מספר יוזמות נבחרות למען הסביבה:

## צמצום פליטות שמקורן בתחבורה

אנו פועלים לצמצום צריכת הדלק הנובעת מצי הרכב, מרכבי הליסינג של העובדים, מנסועה למשרדים ולפגישות המתקיימות מחוץ למשרד, באמצעים הבאים:

- מתוך חמישה דגמי הליסינג המוצעים לבחירת העובדים, ארבעה דגמים הם רכבים היברידיים או רכבי "פלאג אין", התורמים להפחתה משמעותית בצריכת הדלק וכתוצאה מכך מפחיתים את הפליטות לאוויר.
- עובדים המתניידים ברכב חשמלי, זכאים להתקנה של עמדת טעינה בחניוני בית ההשקעות.
- אנו מעודדים את העובדים להגיע לעבודה באופניים או בקורקינטים חשמליים. בחניון בית ההשקעות הוקם מתקן לחניית אופניים המצויד בעמדות טעינה, עמדות כלי עבודה לתחזוקה ותיקונים ולוקרים לאחסון ציוד של הרוכבים. עבור עובדים המעוניינים להתרענן לאחר הרכיבה, אנו מציעים חדר רחצה נעים ומאובזר היטב. יוזמה זו גובשה במסגרת ה"אתגר הירוק".

צי הרכבים של בית ההשקעות מונה 153 רכבים, מתוכם 89 רכבים היברידיים או רכבי "פלאג אין".



## יוזמות סביבתיות נוספות

- במשרדי בית ההשקעות בתל אביב הוקמו מעל ל-15 עמדות מחזור עבור נייר (פחים ייעודים לנייר ממוקמים ליד אזורי העבודה), סוללות ובקבוקי פלסטיק וזכוכית. במטרה לעודד את העובדים לשתף פעולה ולהעלות מודעות לחשיבות המחזור, נערכה בשנת 2020 תחרות איסוף בקבוקים בין המחלקות. המחלקה שאספה את המספר הרב ביותר של בקבוקים זכתה לבחור ארגון חברתי שאליו יופנו כספי הפיקדון שהתקבלו, ובחרה בעמותה שפועלת למניעת אלימות במשפחה.
- בשנים 2019-2020 התקיים פיילוט של מעבר לכלים רב פעמיים (כוסות לשתיה חמה וקרה, צלחות וסכו"ם) בכל מטבחוני החברה וכן הותקנו מדיחי כלים. נכון למועד פרסום דוח זה המהלך הושהה בשל מגפת הקורונה והעדפת העובדים להשתמש בציוד חד פעמי. יוזמה זו גובשה במסגרת ה"אתגר הירוק".
- בכל חדרי השירותים ובמטבחונים מותקנים חסכמים על הברזים התורמים לצמצום השימוש במים.

### מסתכלים קדימה ל-2021-2022:

- מעבר מלא לכרטיסי ביקור דיגיטליים במקום כרטיסי הביקור ה"מסורתיים".
- עבור כל עובד בעל רכב חשמלי, יספק בית ההשקעות ויממן באופן מלא מטען "פלאג אין".

# ממשל תאגידי<sup>10</sup>

## עצמאות הדירקטוריון

הרכב הדירקטוריון, תפקידי, סמכויותיו, אופן התנהלותו וכן עצמאות הדירקטוריון כפופים להוראות חוזר דירקטוריון גוף מוסדי אשר נכנס לתוקפו בחודש אפריל 2019. בהתאם לסעיף 7 לחוזר גופים מוסדיים - 2018-31 "דירקטוריון גוף מוסדי" ("חוזר דירקטוריון גוף מוסדי"), ולאור העובדה שבעלי שליטה בחברת הגמל והפנסיה מכהנים כבעלי תפקיד מרכזי בחברת הגמל והפנסיה, מחצית מחברי הדירקטוריון הינם דירקטורים בלתי תלויים. יו"ר הדירקטוריון, רן שחם, מכהן גם כמנכ"ל משותף בחברות אלטשולר שחם בע"מ ובחברת ניהול תיקי השקעות.

## מינעת ניגוד עניינים

חברת הגמל והפנסיה פועלת בהתאם להוראות הרגולטוריות בדבר ניגוד עניינים, ובכלל זה הוראות חוק החברות וחוזר דירקטוריון גוף מוסדי. בהתאם להוראות חוק החברות, דירקטור חיצוני יימנע מכל פעולה שיש בה ניגוד עניינים אם בעסקיו או בעיסוקיו השוטפים בינו לבין התאגיד. נהלי הארגון קובעים מנגנונים להימנעות ממצבים של ניגודי עניינים, גם כשאינם ניגודי עניינים דרך קבע.

הדירקטורים החיצוניים מתבקשים להצהיר בעת המינוי על היעדר זיקה, קירבה ושליטה לחברת הגמל והפנסיה ולמי מטעמה, ולחדש הצהרה זו אחת לשלוש שנים בעת חידוש המינוי.

חברת הגמל והפנסיה ועובדיה ערים לכך שפעילותם מתקיימת בתחום עתיר ניגודי עניינים. על כן הם נמנעים, ככל שניתן ובהתאם לכל דין, מכל פעילות העלולה לעמוד בסתירה למחויבות החברה ללקוחותיה ו/או להעמיד את החברה ו/או את העובדים במצב של ניגוד עניינים ונמנעים מניצול תפקידם להשגת רווחים אישיים. בכל מצב בו עלול להתעורר מצב של ניגוד עניינים יש לספק גילוי נאות מלא ושקוף ויעשו כמיטב יכולתם על מנת לפתור את ניגודי העניין. במידה וישנו פוטנציאל לניגוד עניינים בקרב אחד מחברי הדירקטוריון, החבר/ה המדובר/ה יפסלו את עצמם וימנעו מלהשפיע בכל צורה על החלטות הדירקטוריון כך שיפעלו לטובת חברת הגמל והפנסיה ולקוחותיה בלבד.

כמו כן, בהתאם לסעיף 254 בחוק החברות, דירקטורים ונושאי משרה בחברת הגמל והפנסיה חבים חובת אמונים לחברת הגמל והפנסיה ופועלים בהתאם לנוהל תיחום פעילות והקצאת הזדמנויות עסקיות.

חברת הגמל והפנסיה פועלת בסביבה רגולטורית רחבת היקף, הכוללת חקיקה ראשית, תקינה ורגולציה שחברת הגמל והפנסיה מחויבת בציות להן, לרבות: חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), חוק החברות, חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), חוק ניירות ערך, חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), חוק השקעות משותפות בנאמנות, חוק איסור הלבנת הון, תיקון 190 לפקודת מס הכנסה, תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (דמי ניהול), תשע"ב-2012, תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (כיסויים ביטוחיים בקופות גמל), תשע"ג-2013, תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (תשלומים לקופות גמל), תשע"ד-2014 ועוד. אלו מסדירים את פעילות חברת הגמל והפנסיה במישורים השונים, את דרכי ניהולה, את אופן ביצוע הביקורת החיצונית והפנימית ואת התחומים השונים בהם היא רשאית לפעול.

## דירקטוריון החברה<sup>11</sup>

דירקטוריון חברת הגמל והפנסיה פועל בהתאם להנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק, ומתווה את האסטרטגיה, הערכים והחזון של החברה. הדירקטוריון אמון על קביעת המדיניות הכללית וההתנהלות הפיננסית הנגזרת מכך. תהליך בחירת דירקטורים בחברת הגמל והפנסיה נקבע בהתאם לאמור בחוק החברות. בשנת 2020 לא מונו דירקטורים חדשים בחברת הגמל והפנסיה.

- 10 דירקטורים
- 100% מחברי הדירקטוריון הם בעלי מומחיות חשבונאית פיננסית
- 50% מהדירקטורים הם חיצוניים
- בדירקטוריון מכהנים 8 גברים ו-2 נשים
- 2 דירקטורים בני פחות מ-50; 8 דירקטורים בני 50-70

10. מידע אודות מדיניות ההצבעה של קופות הגמל וקרנות הפנסיה שבניהול החברה ניתן למצוא באתר חברת הגמל והפנסיה. 11. הפרק אודות דירקטוריון חברת הגמל והפנסיה לרבות הנתונים הכמותיים, מתייחס לחברת הגמל והפנסיה בלבד.



### ועדת תגמול

בוועדה זו מכהנים דירקטורים חיצוניים בלבד. הוועדה עוסקת בגיבוש מדיניות תגמול ובתנאי ההעסקה של בעלי שליטה ונושאי משרה. בוועדה מכהנים חמישה דירקטורים חיצוניים.

### ועדת ניהול סיכונים

הוועדה מהווה כלי של הדירקטוריון המאפשר לו ליעל את עבודתו במסגרת מצומצמת יותר של דירקטורים בעלי מומחיות לנושא. בוועדה מכהנים שני דירקטורים חיצוניים.

## תגמול נושאי משרה

מדיניות התגמול של חברת הגמל והפנסיה כפופה, בין היתר, להוראות חוק החברות, הוראות החוזר המאוחד שכותרתו "תגמול" ("חוזר התגמול") ולחוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים, ונועדה להגדיר את מדיניות חברת הגמל והפנסיה בנוגע לתגמול נושאי המשרה ולהגביר את השקיפות מול בעלי המניות. בחודש אוקטובר 2019, בהתאם להמלצות ועדת התגמול ואישור הדירקטוריון, אישרה האסיפה הכללית של חברת הגמל והפנסיה את מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי המשרה בחברה (להלן: "מדיניות התגמול"), כאשר כ-96.7% מהקולות, הצביעו בעד. מדיניות התגמול גובשה בסיוע יועצים חיצוניים, והיא מתעדכנת מעת לעת בהתאם לתדירות הנדרשת על פי דין.

חברת הגמל והפנסיה נוהגת לתגמל את נושאי המשרה באמצעות שני רכיבים עיקריים: רכיב קבוע שהינו התגמול העיקרי לנושאי המשרה, המתייחס למשכורת החודשית בסכום קבוע, זכויות סוציאליות, ותנאים קבועים הנלווים למשכורת. הרכיב המשתנה מתייחס לתגמול נושא המשרה עבור עמידה ביעדי החברה (KPI's) וככל שהדבר נדרש על פי הוראות ההסדר התחיקתי ומוגדר באופן המעודד חתירה לעמידה ביעדים עסקיים, מקצועיים ואישיים מחד והערכת ביצועים אישית, המתבססת על הליך מובנה של הערכת נושאי משרה.

כמו כן, עלות רכיב השכר הקבוע של חברת הגמל והפנסיה למנכ"ל החברה לא תעלה על 2.5 מיליון ש"ח ולנושאי משרה, שאינם דירקטורים או מנכ"ל, לא תעלה על 2 מיליון ש"ח. שיעורו של הרכיב המשתנה השנתי לא יעלה על 100% מהרכיב הקבוע השנתי. למעט כמפורט בחוזר התגמול. שיעורו של הרכיב המשתנה השנתי לנושא משרה בתחום הבקרה לא יעלה על 90% מהרכיב הקבוע השנתי. במקרה בו ועדת התגמול והדירקטוריון קובעות כי קיימים תנאים חריגים הנוגעים לאירוע עסקי חד פעמי, ושאינם חלים על קבוצה רחבה של נושאי משרה, ועדת התגמול והדירקטוריון מוסמכים לקבוע כי שיעורו של הרכיב המשתנה השנתי של נושא משרה

## כשירות ומומחיות חברי הדירקטוריון

חברי הדירקטוריון עוברים הכשרות מקצועיות על בסיס תכנית הכשרה שנתית המותאמת לאסטרטגיית בית ההשקעות, ומתייחסת לנושאים מקצועיים ונושאים הקשורים לתפקידי הדירקטוריון והממשל התאגידי. כך, בשנת 2020 התקיימו הכשרות והדרכות לחברי הדירקטוריון בנושאים שונים, ביניהם הכשרות בנושאי ממשל תאגידי תקין, אחריות דירקטורים ונושאי משרה, טכנולוגיה, חדשנות ועוד.

לפרטים נוספים אודות השכלתם וניסיונם המקצועי של הדירקטורים המכהנים ב בחברת הגמל והפנסיה, אנא ראו עמ' ב-14 בדוח הכספי לשנת 2020.

## פעילות הדירקטוריון וועדותיו

דירקטוריון חברת הגמל והפנסיה מתווה את גיבוש האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים של פעילות חברת הגמל והפנסיה, תוך פיקוח על פעולות ההנהלה ווידוא כי חברת הגמל והפנסיה מתנהלת תוך ציות לחוק ולרגולציה. כמו כן הדירקטוריון מאשר את הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים, כולל מדיניות ניהול הסיכונים של חברת הגמל והפנסיה. בעבודתו, מתייחס הדירקטוריון להיבטי סביבה, חברה וממשל תאגידי, וכן לסיכונים וההזדמנויות העולים מהיבטים אלו, במסגרת העבודה השוטפת והיעדים השנתיים של חברת הגמל והפנסיה.

**דירקטוריון חברת הגמל והפנסיה פועלות חמש ועדות שונות המטפלות כל אחת באספקטים ניהוליים שונים של חברת הגמל והפנסיה:**

### ועדת ביקורת

בוועדה זו מכהנים דירקטורים חיצוניים בלבד. ועדת ביקורת עוקבת אחר יישום תוכנית העבודה השנתית של הביקורת הפנימית באמצעות דיווחים רבעוניים שנמסרים לה. ככל שנדרשים שינויים או עדכונים בתוכניות העבודה, הם מתבצעים בתיאום עם ועדת הביקורת.

### ועדת השקעות

ועדת ההשקעות קובעת את מדיניות ההשקעות וכמו כן מתייחסת להתאמת מדיניות ההשקעות לזו שתווה הדירקטוריון. בוועדה מכהנים שני דירקטורים חיצוניים.



## ציזת

חברת הגמל והפנסיה כפופה למערכת רחבה של חוקים, חוזרים והנחיות, לרבות הנחיות רשות שוק ההון. רגולציה זו מסדירה שורה ארוכה של נושאים, הכוללים, בין היתר, הוראות באשר למבנה החברה המנהלת, לרבות כללי ממשל תאגידי, דרישות רישוי ודרישות בקשר עם השליטה וההחזקה בה, וכן הוראות בהקשר פעילותה והתנהלותה השוטפת בניהול קופות גמל וקרנות פנסיה, לרבות מגבלות על ביצוע השקעות, ניהול זכויות העמיתים, איסור הלבנת הון, הוראות ומגבלות בדבר גביית עמלות ודמי ניהול מעמיתים, הוראות לניהול המשכיות עסקית במצבי חירום ועוד. כמו כן, חברת הגמל והפנסיה חשופה לסיכונים רגולטוריים ולהטלת עיצומים כספיים בגין אי קיום הוראות הדין ועל כן בנתה מערך אכיפה, נהלי עבודה ותהליכי בקרה ודיווח על מנת להתמודד עם סיכונים אלה (לקריאה נוספת ראו דוח כספי לשנת 2020, סעיף 3.26.2 עמ' א-67). כל הפרה נבחנת בחומרה ונוקטת כנגדה ענישה בהתאם למקרה.

בשנת 2020 לא היו מקרים של אי ציות לתקנות ורגולציה הנוגעים לסימון ופרסום מידע אודות מוצרים ושירותים או בנושא מתן שירות ללקוחות.

## אתיקה ומניעת שחיתות

חברת הגמל והפנסיה שואפת לפעול באופן הוגן ואחראי אל מול כלל מחזיקי העניין שלה, לאור ערכי הליבה הכלולים בקוד האתי הארגוני. הקוד, אשר מאושר בכל שנה בדירקטוריון החברה, משמש עבורנו כמצפן ומבטא את עקרונות האחריות התאגידית שלנו. המנכ"ל פועל בשיתוף עם הנהלת החברה להטמעת ויישום הקוד האתי וכללי ההתנהלות הנגזרים ממנו, ומהווה כתובת לשאלות ופניות הנוגעות לאתיקה.

הקוד האתי מורכב מאחד עשר ערכים<sup>13</sup>, המבטאים את ההתנהגות המצופה ממנהלי ועובדי בית השקעות בהתנהלותם אל מול מחזיקי העניין השונים. מעבר לכך, מטרתו של הקוד האתי הוא לייצר תפיסה סדורה של ההתנהגות הרצויה והראויה בחברת הגמל והפנסיה.

13. הקוד האתי המלא זמין לעיון באתר חברת הגמל והפנסיה.

(למעט המנכ"ל ויו"ר הדירקטוריון) יעלה על השיעורים האמורים מהרכיב הקבוע השנתי ובלבד שלא יעלה על 200% מהרכיב הקבוע השנתי.

מדיניות התגמול לבעלי תפקיד מאפשרת, בכפוף לאישור ועדת התגמול והדירקטוריון של חברת הגמל והפנסיה, להציע לעובדיה להשתתף בתוכנית להקצאת מניות מוגבלות של החברה ו/או אופציות שניתנות למימוש למניות ו/או מכשיר מבוסס מניות אחר. הענקת תגמול הוני לנושאי המשרה מהווה תמריץ חיובי להמשך מתן שירותים לחברה ומייצרת שותפות לתהליך ארוך טווח.

הגמול לדירקטורים חיצוניים, לדירקטורים בלתי תלויים ולנציגים חיצוניים בוועדת השקעות הינו בהתאם לחוק החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדירקטור חיצוני), תש"ס - 2000 ולחוזר התגמול. הגמול לדירקטורים שאינם דירקטורים חיצוניים, הינו גמול שנתי ו/או גמול לפי ישיבה, כך שלא יעלה על הגמול המשולם לדח"צים בהתאם לתקנות הגמול לדח"צים. הגמול ליו"ר הדירקטוריון יהיה גמול שנתי ו/או גמול לפי ישיבה, ולא יעלה על 2.5 מיליון ₪ בשנה.

למידע נוסף אודות מדיניות התגמול של חברת הגמל והפנסיה, לרבות תגמול משתנה, תגמול נדחה ומנגנונים להשבת תגמול (Clawback) עבור מענק שניתן, ראו מדיניות תגמול לנושאי משרה בחברת הגמל והפנסיה כפי שאושרה בשנת 2019, באתר האינטרנט של החברה.<sup>12</sup>

## פערי שכר ותגמול לחברי הדירקטוריון

תגמול לחברי הדירקטוריון לרבות החזרי הוצאות, ניתנים בהתאם לתקנות החברות הממשלתיות (גמול והוצאות לדירקטור מקרב הציבור בחברות הממשלתיות תשנ"ד-1994). בשנת 2020, עמד גמול חברי הדירקטוריון של חברת הגמל והפנסיה על סכום כולל של 1,659 אלפי ₪, מתוכם 1,532 אלפי ₪ שולם לדירקטורים חיצוניים (למידע נוסף ראו דוח כספי תקופתי לשנת 2020, סעיף 3.4 בעמוד ד-5).

12. מידע אודות מדיניות התגמול בחברת הגמל והפנסיה ניתן למצוא באתר החברה.





## ניהול והטמעת אתיקה

בשנת 2020, התקיימה פעילות חווייתית להטמעת הקוד האתי של חברת הגמל והפנסיה. מעבר להשתתפות בהדרכה, 97% מהעובדים חתמו על הקוד האתי של החברה.

## מינעת שוחד ושחיתות

אנו רואים בשחיתות ומתן שוחד פעילויות הרסניות המעוותות את תנאי התחרות ושוללים אותן בכל תוקף. נושא זה נכלל בקוד האתי, ומתפקידנו לוודא כי העובדים, הלקוחות והשותפים העסקיים שלנו, פועלים בהתאם לעקרונות האוסרים על מתן שוחד ושחיתות. מנהלי ועובדי חברת הגמל והפנסיה אינם רשאים לקבלת כל טובת הנאה, ומתקיימים תהליכי ניטור ובקרה למניעת אירועי שוחד, שחיתות, דלף מידע והלבנת הון. במקרה של חשד לפעילות חריגה, עומד לרשות העובדים "קו חם" וכתובת דואר אלקטרוני, המאפשרים פניה בעילום שם לקצין הציות או מנכ"ל חברת הגמל והפנסיה. בשנת 2020, לא התנהלו משפטים ו/או התקבלו תביעות בנושא שוחד ושחיתות בחברת הגמל והפנסיה.

תחרות הוגנת



האמת כערך



אחריות ארגונית



אחריות חברתית



אחריות סביבתית



שמירה על החוק



מקצועיות ומצוינות



צנעת הפרט ואיסור שימוש במידע אישי של לקוחות החברה



הימנעות מניגוד עניינים וגילוי נאות



אי קבלה ונתינה של טובות הנאה



שמירה על הוגנות, יושר וכבוד האדם





# אינדקס GRI

SASB	עמודים / תשובה	תיאור	מדד	שם התקן	
<b>GRI 101: Foundation 2016</b>					
<b>Ethics and integrity</b>					
	61-63	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	102-16	<b>GRI 102: General disclosure 2016</b>	
FN-AC-510a.2	63	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות ביחס לנושאים של התנהגות חוקית ואתית	102-17		
<b>Governance</b>					
FN-AC-410a.3	56-59	מבנה ממשל תאגידי	102-18		
	12-13	האצלת סמכויות	102-19		
	18	אחראי בכיר לניהול אחריות תאגידית	102-20		
	14-15, 18-20	התייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	102-21		
	56	הרכב הדירקטוריון	102-22		
	57	יו"ר הדירקטוריון	102-23		
	56-57	קביעת הרכב הדירקטוריון	102-24		
	57	מניעת ניגוד עניינים	102-25		
	58-59	תפקיד הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים, ואסטרטגיה	102-26		

<sup>14</sup> SASB	עמודים / תשובה	תיאור	מדד	שם התקן	
<b>GRI 101: Foundation 2016</b>					
	1, 18	שם הארגון	102-1	<b>GRI 102: General disclosure 2016</b>	
	8-10	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון	102-2		
	10	מיקום מטה הארגון	102-3		
	10	מיקום פעילות הארגון	102-4		
	7	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	102-5		
	10	השווקים אותם משרתת החברה	102-6		
FN-AC-000.A	7, 11, 42	גודל החברה	102-7		
	42-43	דיווח על מצבת העובדים	102-8		
	50-51	שרשרת אספקה	102-9		
	10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	102-10		
	28	עקרון הזהירות המונעת	102-11		
	16-18	יוזמות חיצונית	102-12		
	9	חברויות בארגונים	102-13		
<b>Strategy</b>					
	4-5	הצהרה של מקבל החלטות הבכיר בארגון	102-14		
	23-24, 52-54	השפעות, הזדמנויות וסיכונים מרכזיים	102-15		

14. האינדקס מוגדרים FN-AC-410a.3, FN-AC-550a.1, FN-AC-550a.2, FN-AC-550a.4, FN-AC-000.B מוגדרים N/A נכון למועד דיווח זה.



SASB	עמודים / תשובה	תיאור	מדד	שם התקן	
<b>GRI 101: Foundation 2016</b>					
<b>Stakeholder Engagement</b>					
	14-15	זיהוי ובחירה של מחזיקי העניין	102-42	<b>GRI 102: General disclosure 2016</b>	
	14-16, 18-19	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	102-43		
	14-15	רשימת הנושאים המרכזיים שעלו בדיאלוג ותגובת הארגון	102-44		
<b>Reporting Practice</b>					
	7-8, 18	ישויות שנכללות בדוח הכספי	102-45		
	19	הגדרת תוכן הדוח וגבולות הדיווח	102-46		
	20	רשימת הנושאים המהותיים	102-47		
	לא רלוונטי- דיווח ראשון	הצגה מחודשת של מידע	102-48		
	לא רלוונטי- דיווח ראשון	שינוי בדיווח	102-49		
	18	תקופת הדיווח	102-50		
	18	תאריך פרסום הדוח הקודם	102-51		
	שנתי	מחזור הדיווח	102-52		
	18	איש קשר ביחס לדוח	102-53		
	-Comprehensive הדוח נכתב ברמת הדיווח המקיפה	התאמה לתקן הדיווח של ה-SRS-GRI	102-54		
	64-72	אינדקס GRI	102-55		
	73-74	בקרה חיצונית	102-56		

SASB	עמודים / תשובה	תיאור	מדד	שם התקן	
<b>GRI 101: Foundation 2016</b>					
<b>Governance</b>					
	58	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	102-27	<b>GRI 102: General disclosure 2016</b>	
	58-59	הערכת ביצועי הדירקטוריון	102-28		
	58-59	זיהוי וניהול נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים	102-29		
	28	אפקטיביות תהליך ניהול סיכונים	102-30		
	4-5, 58-59	ביקורת על ניהול תחומי אחריות תאגידית	102-31		
	58-59	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	102-32		
	58-59	תקשור נושאים קריטיים	102-33		
	58-59	מספר הנושאים הקריטיים שתוקשרו ואופיים	102-34		
	59-60	מדיניות תגמול	102-35		
	59-60	תהליך הגדרת התגמול	102-36		
	59-60	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	102-37		
	41	יחס השכר השנתי	102-38		
	41	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	102-39		
<b>Stakeholder Engagement</b>					
	14-15	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	102-40		
	42	הסכמי עבודה קיבוציים	102-41		



SASB	עמודים / תשובה	תיאור	מדד	שם התקן	
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
	34	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1	<b>GRI 401: Employment 2016</b>	
	34-35	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2		
	37-40	התקדמות הגישה הניהולית	103-3		
<b>GRI 401: Employment 2016</b>					
	42	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	401-1		
	51	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	401-2		
	39, 42	חופשת לידה	401-3		
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
	35-37	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1		<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>
	35-37	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2		
	35-37	התקדמות הגישה הניהולית	103-3		
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>					
	42	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	404-1		
	37-38	תוכניות לשיפור כישורי העובד ותוכניות לסיוע בתקופות מעבר	404-2		
	39	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	404-3		

SASB	עמודים / תשובה	תיאור	מדד	שם התקן	
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
	4-5	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1	<b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>	
	4-5, 28	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2		
	4-5, 11, 28, 35	התקדמות הגישה הניהולית	103-3		
<b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>					
	11	ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון וחולק	201-1		
	28	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	201-2		
	41	התחייבות החברה בגין תוכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה	201-3		
	18	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	201-4		
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
	63	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1		<b>GRI 205: Anti-corruption 2016</b>
	63	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2		
	35, 63	התקדמות הגישה הניהולית	103-3		
<b>GRI 205: Anti-corruption 2016</b>					
	לא מופיע	יחידות הארגון בהן נערכה בדיקה לאיתור סיכונים הנוגעים לשחיתות והסיכונים המשמעותיים שזוהו בבדיקה	205-1		
	35	תקשור, הדרכה והכשרה בנושא מניעת שחיתות	205-2		
FN-AC-510a.1	63	אירועי שחיתות בתקופה המדווחת ופעולות שננקטו	205-3		



SASB	עמודים / תשובה	תיאור	מדד	שם התקן
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>				
	5, 44	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1	GRI 413: Local Communities 2016
	44	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2	
	12, 44-49	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
<b>GRI 413: Local Communities 2016</b>				
	44-49	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תוכניות	413-1	GRI 417: Marketing and Labeling 2016
	לא רלוונטי	פעולות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	413-2	
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>				
	21, 33	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1	GRI 417: Marketing and Labeling 2016
	30-31, 33	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2	
	30-31, 36, 61	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
<b>GRI 417: Marketing and Labeling 2016</b>				
FN-AC-270a.3	32-33	מחויבות החברה לפרסום מידע הוגן ומלא על כלל המוצרים והשירותים של החברה	417-1	GRI 417: Marketing and Labeling 2016
FN-AC-270a.2	61	מספר המקרים של אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי "סימון" שירותים/מוצרים, על פי קטגוריות של תוצאות המקרים הללו	417-2	
	61	מקרי אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית	417-3	

SASB	עמודים / תשובה	תיאור	מדד	שם התקן
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>				
	34	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016
	34-35	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2	
	39, 42-43	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>				
FN-AC-330a.1	39, 43, 56	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים (מגדר, גיל, מיעוטים, השכלה)	405-1	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016
	39	תהליכים להבטחת שוויון מגדרי ומניעת אפליה מגדרית בלבד (לרבות שכר גברים מול נשים) - יחס בין שכר נשים לגברים בכל קטגוריית עיסוק	405-2	
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>				
	34	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1	GRI 406: Non- discrimination 2016
	34-35, 40	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2	
	40	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
<b>GRI 406: Non-discrimination 2016</b>				
	40	מקרי אפליה והפעולות שנקטו	406-1	GRI 406: Non- discrimination 2016





## הצהרת הבטחת איכות

אלטשולר שחם, דוח אחריות תאגידיית לשנת 2020

### הקדמה

שבלת ESG הינה פרקטיקת יעוץ הפועלת במסגרת 'שבלת שירותי יעוץ בע"מ' שהיא חברת בת של פירמת עו"ד שבלת ושות'. בחודש אוקטובר 2021 פנתה אלטשולר-שחם אל החברה בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח האחריות התאגידיית לשנת 2020. מוצהר כי החברה מקבלת על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא החברה ולא ד"ר ליעד אורתור (שביצע את העבודה), העומד בראש החברה, מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם אלטשולר-שחם ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיוטת הדוח, הוערו הערות ונוסחה הצהרת הבטחת האיכות הנ"ל.

### גישת העבודה

תהליך הבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידיית הינו תהליך שמטרתו, בראש ובראשונה, לשפר את איכות התוצר הדיווחי באמצעות מתן משוב מקצועי. בתהליך נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

#### 1. כוללניות Inclusion

התייחסות מלאה לנושאי מתהליך הדיווח עצמו והם המדווחים והכללה של מגוון רחב של מחזיקי עניין בדיווח.

#### 2. מהותיות Materiality

התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.

#### 3. תגובתיות Responsiveness

דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.

SASB	עמודים / תשובה	תיאור	מדד	שם התקן
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>				
	29	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1	GRI 418: Customer Privacy 2016
	29	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2	
	29, 35	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>				
FN-AC-270a.1	29	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	418-1	
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>				
FN-AC-410a.2	4-5	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1	ניהול סיכונים ESG בהשקעות
FN-AC-410a.1	4-5, 23, 52	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2	
	23-24, 28	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>				
	4-5, 12-13	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1	חדשנות וטכנולוגיה
	12-13	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2	
	12-13, 29	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	



## הממצאים

דוח זה של אלטשולר-שחם הוא הראשון שפרסמה החברה ואחד הראשונים שפורסמו ע"י הגופים המוסדיים בישראל. הדוח מהווה הוכחה לכך שמגמת אימוץ עקרונות ה-ESG בקרב המגזר הפיננסי בישראל הולכת ומתרחבת. הדוח עושה שימוש בהנחיות הדיווח העדכניות של ה-GRI, ה-SRS וגם כולל התייחסות אל יעדי הקיימות של האו"ם (ה-SDGs).

הריני מצהיר בזאת כי אלטשולר-שחם אכן עומדת בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו ומציגה עמידה בשלוש העקרונות שצוינו לעיל. ברכות וכה לחי לעוסקים במלאכה, כל פרסום של דוח ראשון הוא מהלך ארגוני משמעותי ביותר ולאחריו ניתן רק להשתפר.

## הערות לדוח

### יעדי הקיימות

ברכות על שילוב ההתייחסות ליעדי הקיימות של האו"ם בדוח! להמשך, מצופה כי ההתייחסות תהיה יותר ממוקדת ותייחס באופן פרטני למטרות המשנה ומדדי הביצוע.

### ניהול הסיכונים ESG בהשקעות

אין ספק כי סוגיית הליבה עבור כל מוסד פיננסי היא הדרך בה הוא מנהל את ההשפעות והסיכונים הניהוליים, החברתיים והסביבתיים של פעילויות ההשקעה שלו. אני מצפה לראות כיצד אלמנטים אלו יוצגו בדוחות הבאים לאחר שהמדיניות המתאימה תיבנה ותוטמע במערכת.

### מדוך פחמני, התייחסות לכל המכלולים

מדוך פחמני הינו הדרך המקובלת של תאגידים להבין את מידת ההשפעה שלהם על נושא שינוי האקלים. מרכיב זה חסר בדוח ובהמשך, כאשר הנושא ייכלל, מומלץ כבר לעשות את קפיצת המדרגה המתבקשת והיא חישוב המכלול השלישי עבור כל האחזקות הפיננסיות. מכלול זה כולל את היקפי הפליטה בשרשרות ההספקה של תאגיד, ועבור גוף מוסדי הכוונה היא לשווי האחזקות וההשקעות בהיבטים פחמניים. כמובן שגם התייחסות לסוגיית הסטת השקעות מתבקשת בהקשר זה.

ושוב ברכות לעושים במלאכה,

ד"ר ליעד אורתור  
מנהל שבלת ESG