

אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ

דו"ח אחריות תאגידית
2012-2013



מסמך זה הוכן על ידי חברת אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ (להלן: החברה) אך ורק למטרת הצגת תחום האחריות התאגידית בקשר עם פעילותה ופעילות החברות הבנות שלה.

דו"ח זה, הינו דו"ח השני שמפרסמת החברה בנושא אחריות תאגידית, ומטבע הדברים אינו ממצה את כלל הנושאים המטופלים על ידי החברה.

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

דבר המנכ"ל מר דוד מימון



הדגל המתנוסס
על זנב כל מטוס בצי החברה
מגיע עם אחריות גדולה
כלפי מדינת ישראל
והעם היהודי בכלל.

ימיה של חברת אל על ארוכים כימי מדינת ישראל וסיפוריהן שלובים זה בזה. במבט לאחור על אותם ימים, נקל לראות שאחריות תאגידית, אותו תחום שתחתיו מיסדנו את הקשר שלנו עם הקהילות בישראל ובעולם, את השמירה על איכות הסביבה, את מחויבותנו לעובדים (אנשי אל על כפי שאנו קוראים להם) ועוד, היה לנו כטבע שני מאז ומעולם. יחד עם זאת, אין כל ספק שפעילותנו בתחום הולכת ומתרחבת מדי שנה, ובשנים האחרונות במיוחד, כפי שתוכלו להיווכח מעין בדו"ח זה, דו"ח האחריות התאגידית השני של אל על.

המחויבות הראשונה של אל על היא לנוסעים, ואיננו חוסכים כל מאמץ בדאגה לבטיחותם. לפיכך, אין פלא שפעם אחר פעם אל על מדורגת כאחת החברות הבטוחות לטוס איתן ועומדת בתקנות וסטנדרטים בינלאומיים בהצלחה. הדאגה ללקוחות אינה עוצרת שם ומתבטאת גם בנושאים רכים יותר, כגון חווית השירות לה הם זוכים, והקשבה לדרישותיהם ולצרכיהם. לכן, לאחרונה השקנו את UP - שירות "רזה", זול יותר ופשוט יותר לחמישה יעדים באירופה אשר יאפשר לאלפי לקוחות לטוס בבטחה וללא עלויות נוספות. כולי תקווה שבשנים הקרובות פעילות זו תתפוס מקום מרכזי יותר ויותר בחברת אל על ואין ספק שזהו מהאתגרים הגדולים ביותר שלנו לשנים הקרובות.

אנו מודעים להשפעה שיש לענף התעופה על הסביבה, כמו גם לסיכונים שחברות תעופה חשופות להם בעקבות כך. אך היכן שיש סיכון, טמונה גם הזדמנות וברבות השנים, אל על מאמצת טכנולוגיות חדשות וחדשניות המאפשרות לנו להפחית את השפעותינו, ובד בבד להציג גם חיסכון כספי, לא עניין של מה בכך בשנים מאתגרות עסקית אלו.

הדגל המתנוסס על זנב כל מטוס בצי החברה מגיע עם אחריות גדולה כלפי מדינת ישראל והעם היהודי בכלל. אחריות זו מתבטאת, בין היתר, בדאגה לקידום קהילות ואוכלוסיות שלא שפר עליהן מזלן פה בישראל ולחיזוק הקשר של היושבים כאן עם התפוצות, דרך מספר גדול של מיזמים חברתיים, חלקם יזמנו אנחנו, לאחרים אנו שותפים גאים.

אחרונים חביבים - אנשי אל על, ההון האנושי ומקור העוצמה שלנו. להעניק לכם סביבת עבודה הוגנת יותר, מתחשבת יותר, קשובה ונעימה יותר, זוהי זכות וחובה. זו גם ההזדמנות להודות לכם על מסירות אין קץ ועבודה מעולה. זו גם ההזדמנות לשלוח תודה מיוחדת לכל מי שהייתה לו יד בפרסום דו"ח זה, ובראש ובראשונה מר צביקה סגל, מנהל האחריות התאגידית בחברה.

קריאה מהנה


דוד מימון | מנכ"ל

דבר מנהל האחריות התאגידית

מר צביקה סגל



המודעות לתחום האחריות התאגידית וחשיבותו היא כיום חוצת חברה

אני גאה להציג את דו"ח האחריות התאגידית השני שמפרסמת חברת אל על.

בעוד שדו"ח ראשון מציג הצהרת כוונות וחושף לראשונה את עשיית החברה בתחום, הרי שדו"ח שני מעניק למחזיקי העניין מידע רחב יותר על המגמות וההתקדמות שנרשמו בעשייה. אנו רואים בדו"ח האחריות התאגידית השני שלנו כלי המאפשר לנו לבחון עצמנו ביחס לשנה הקודמת, לזהות את המגמות בעשייתנו ולהציב יעדים לשנה הבאה.

כפי שמשקף בדו"ח זה, בשנים 2012-2013 החברה המשיכה בעשייה מבורכת בתחומי האחריות התאגידית השונים והטמיעה את הנושא בקרב המנהלים והעובדים במגוון אמצעים ופעילויות.

המודעות לתחום האחריות התאגידית וחשיבותו היא כיום חוצת חברה, החל בדרגי ההנהלה הבכירים ביותר וכלה בשדרת הניהול וכלל אנשי אל על, לרבות הגמלאים המהווים חלק בלתי נפרד מהעשייה היומיומית שלנו למען הקהילה. מודעות ושותפות זו התפתחה לאין שעור בשנתיים האחרונות ומובאת גם היא לידי ביטוי בדו"ח זה.

כמי שמאמינים בחשיבותה של אחריות חברתית וסביבתית, מנכ"ל אל על דוד מימון וסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל חנן מטסרו תומכים ומובילים את הגישה האסטרטגית לפיה כל תחומי האחריות התאגידית ירוכזו תחת קורת גג אחת. תוצרי גישה זו באים לידי ביטוי בדו"ח המונח לפניכם ומתייחס לשנות הפעילות 2012-2013.

אנו ערים לכך שלא תמה מלאכתנו בתחום ועל כן אנו פועלים מתוך שאיפה לשיפור מתמיד. אין לי ספק כי הגיבוי והתמיכה המלאים של מנכ"ל החברה ושל הסמנכ"ל יסייעו בכך ויחזקו את ההכרה בחשיבות הנושא וקידומו בחברה.

חברת **Good Vision** יועצים לאחריות תאגידית, ממשיכה ללוות אותנו בתחום האחריות התאגידית ואף סייעה באיסוף הנתונים, ניתוחם, עיבודם וכתובתם באופן שיאפשר למחזיקי העניין תמונה כוללת, מאוזנת ומהימנה ועל כך תודתנו.

חברת אל על הינה חברה גלובאלית הפועלת בעשרות מוקדים ברחבי העולם. לאור הפריסה הגיאוגרפית הרחבה הדו"ח יתורגם לאנגלית ויראה אור במהלך השנה.

כולי תקווה כי דו"ח זה משקף את העשייה שלנו בתחום ואת השיפור שאנו חווים משנה לשנה בעשייתנו.

צביקה סגל | מנהל אחריות תאגידית וקשרי קהילה

תוכן העניינים

06	המוביל הלאומי
07	פרופיל כללי וכלכלי
16	עושים אל על ומעבר
17	ממשל תאגידי
22	אתיקה
26	הכי בבית בעולם
27	אנשי אל על
39	הנוסעים
46	בטיחות וביטחון
49	אל על למען הקהילה
57	אל על והסביבה
64	אודות הדו"ח
66	אינדקס GRI



בשנת 2013 פיתחה אל על אפליקציה בפייסבוק להעלאת תמונות ע"י לקוחותיה, הנוסעים, בארץ ובעולם. לאורך הדו"ח הזה בחרנו למקם חלק קטן מאלפי התמונות (מאות המועלות כל חודש), והן נתנות לזיהוי ע"י המסגרת האדומה שלהן.



צילומי העובדים של החברה המשולבים בדו"ח צולמו על ידי סיון פרג', אלא אם כן צוין מפורשות אחרת.

אל על מאמינה בהצבת יעדים - עמידה והשגה שלהם; חברה השואפת להתקדם ולהתפתח - הסימון הזה מופיע בסעיפים, פרמטרים וביעדים שהחברה השיגה, עמדה בהם ו/או שיפרה ביחס לשנים קודמות והדו"ח הקודם.





המוביל הלאומי

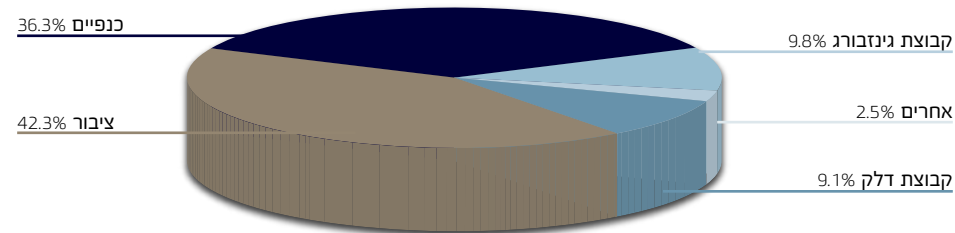
פרופיל כללי וכלכלי

1

אופי בעלות החברה

אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ התאגדה כחברה בע"מ ביום 15 בנובמבר 1948 בשם אל על חברת התעופה לישראל בע"מ, וביום 16 במאי 1951 שינתה שמה לשמה הנוכחי. במשך מרבית שנותיה שימשה אל על כחברת התעופה הלאומית של ישראל והייתה בבעלותה. בשנת 2003 החלו צעדים להפרטת החברה ומניותיה הוצעו לציבור. כיום, מחזיקי המניות העיקריים הם חברת כנפיים אחזקות בע"מ, הציבור, קבוצת גינזבורג, וקבוצת דלק. למיטב ידיעת החברה, מחזיקה המדינה בכ-1.1% מהון המניות המונפק ועל כן החברה עודנה נחשבת "חברה מעורבת". כמו כן, מחזיקה המדינה במניות המדינה המיוחדת.

התפלגות האחזקות במניות החברה ליום 31.12.2013



מבנה החברה

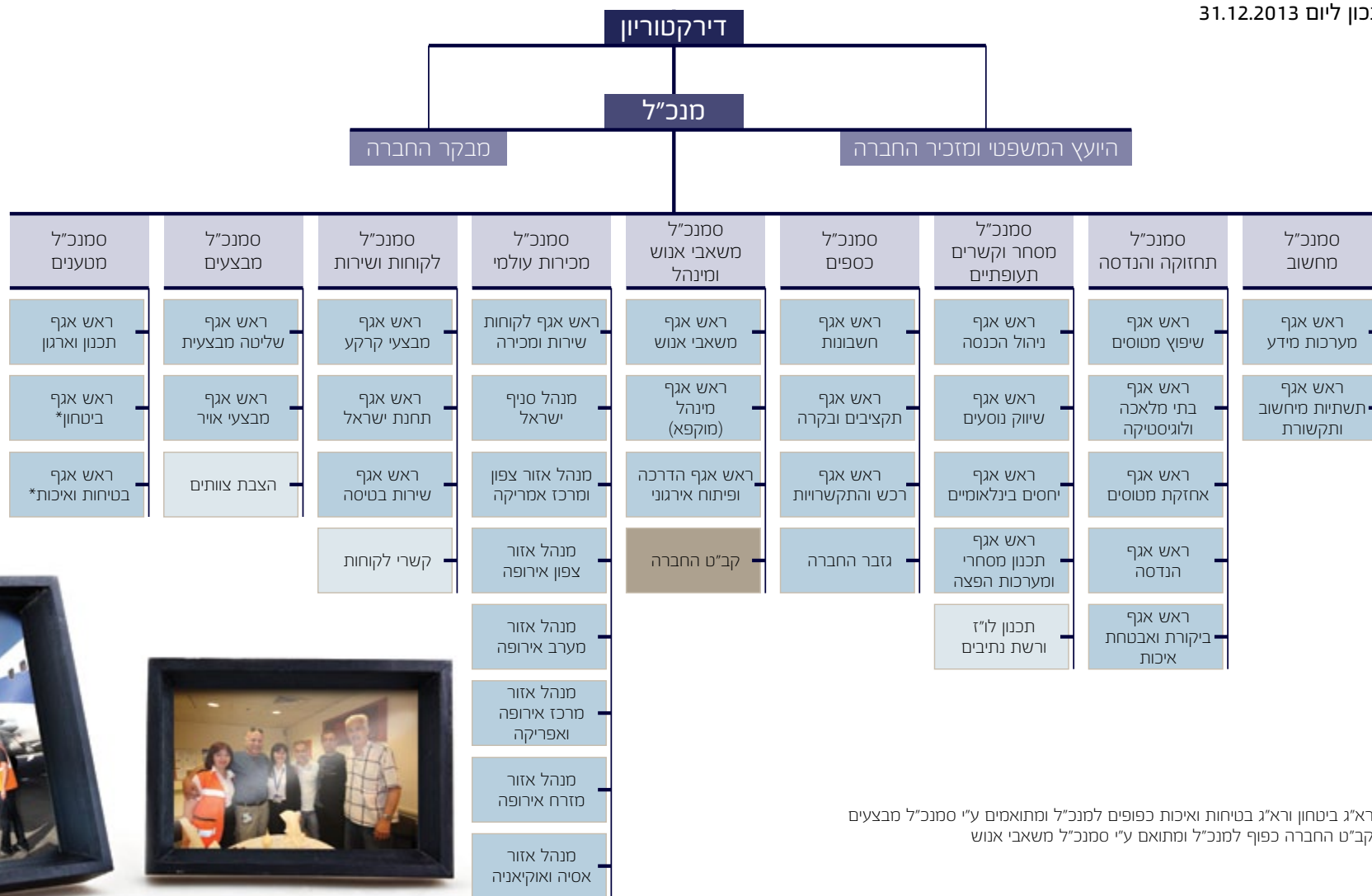
במטה הממוקם בקמפוס אל על בנמל התעופה בן גוריון שבלוד ניתן למצוא את הפונקציות הארגוניות של החברה, לרבות ניהול כספים, משאבי אנוש, רכש, ייעוץ משפטי, מחשוב, בטחון, תחזוקה והנדסה, מכירות, שירות ולקוחות, שיווק ופרסום, מבצעי אויר וקרקע ובינוי.

משרדי סניף ישראל נמצאים בעיר אור יהודה וחנות המכר נמצאת בשדרות רוטשילד בתל אביב.

פרופיל כללי וכלכלי

חברת אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ היא המוביל האווירי הנקוב של מדינת ישראל במרבית הקווים הבינלאומיים מישראל ואליה. כחברת תעופה ישראלית, אנו רואים עצמנו מחויבים לפיתוח הכלכלה המקומית, בין היתר על ידי כך שנמשיך ונגדל ונשיא ערך כלכלי רב יותר, לסיוע לאזרחים והתושבים של מדינת ישראל היכן שניתן ומתאפשר, ולנשיאת הדגל הלאומי בגאווה בכל מקום אליו אנחנו מגיעים.





*רא"ג ביטחון ורא"ג בטיחות ואיכות כפופים למנכ"ל ומתואמים ע"י סמנכ"ל מבצעים
*קב"ט החברה כפוף למנכ"ל ומתואם ע"י סמנכ"ל משאבי אנוש



פעילות החברה

חברת אל על משרתת מגוון של לקוחות, פרטיים ועסקיים, מכל רחבי העולם. עיקר פעילותה מתמקד בהובלת נוסעים והובלת מטען ל-34 יעדים שונים, באמצעות טיסות סדירות וטיסות שכר, כמפורט להלן. כמו כן, החברה מספקת שירותי אבטחה ושירותי תחזוקה שוטפים למטוסים של חברות תעופה אחרות בנמל התעופה בן גוריון, ועוסקת בפעילויות נלוות באמצעות חברות מוחזקות, כגון ייצור ואספקת מזון לטיסותיה וניהול סוכנויות נסיעות בחו"ל.

הובלת נוסעים - חברת אל על מפעילה טיסות ל-33 יעדים, בכ-25 מדינות באירופה, צפון אמריקה, המזרח הרחוק, מרכז אסיה ועוד, וכן טיסות פנים ארציות בקו נתב"ג-אילת, בעזרת צי של 37 מטוסים. כמו כן, החברה מפעילה טיסות **Codeshare** בשיתוף עם חברות תעופה ברחבי העולם, וטיסות שכר המשוקות על ידי חברת "סאן דור". בתחום זה מתחרה החברה בשתי חברות ישראליות (ארקיע וישראיר), ובעוד למעלה מ-100 חברות תעופה זרות.

כרטיסי טיסה, המוצעים ומשווקים לקהלים שונים ברחבי העולם, נמכרים באמצעות סוכני נסיעות ומשווקי חבילות תיור וכן במישרין על ידי החברה. החברה מפעילה מועדון לקוחות "הנוסע המתמיד" אשר חבריו זוכים להצעות משתלמות והטבות נוספות ובמהלך טיסותיה ישנה מכירת מוצרים פטורים ממכס. הכנסות תחום פעילות זה היוו כ-91.3% מכלל הכנסות החברה בשנת 2013.

הובלת מטען - החברה מציעה שירותי הובלת מטען ליעדים רבים באמצעות מטוסי הנוסעים שלה ושיתופי פעולה עם חברות תעופה אחרות וכן שירותי הובלה יבשתית מנמל התעופה. כמו כן, החברה מפעילה טיסות מטען ישירות קבועות אל לייז' וניו יורק. החל מחודש יוני 2011 החברה מפעילה מטוס מטען חכור אחד מדגם 747-400 המשמש למטרה זו בלבד. בתחום זה מתחרה החברה עם חברת תעופה ישראלית (קאל), שבע חברות תעופה זרות המפעילות מטוסי מטען באופן רציף, וכן רוב חברות התעופה המובילות מטען בגחונם של מטוסי הנוסעים.

עיקר המכירות בתחום הובלת המטענים מתבצע באמצעות סוכני מטען אם כי המכירות מבוצעות גם ישירות על ידי החברה.

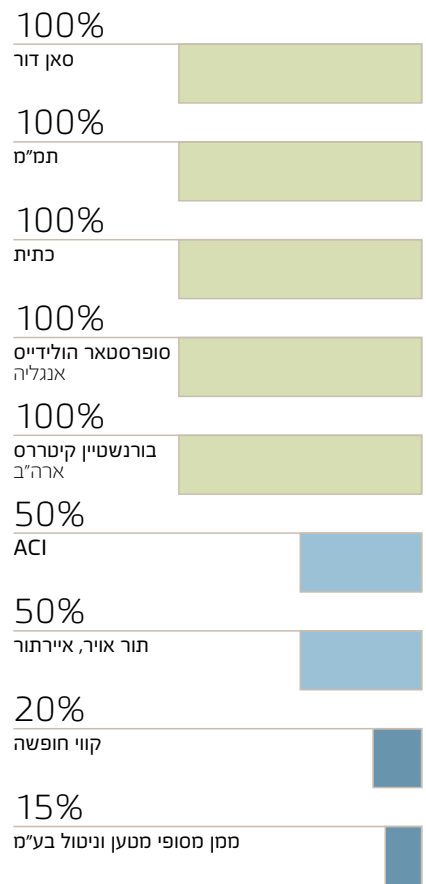
הכנסות תחום הפעילות היוו כ-3.4% מכלל הכנסות החברה בשנת 2013.

ההכנסות הנוספות של אל על, שאינן משיכות לתחומי הפעילות העיקריים, מהוות כ-5.3% מכלל הכנסותיה.

אל על חברה בארגון חברות התעופה הבינלאומי יאט"א (**IATA**) והארגון הבינלאומי לתעופה אזרחית (**ICAO**) ונציגים מטעמה משתתפים בוועדותיהם. גופים אלו הם מהקובעים והמשפיעים בעולם התעופה ועל כן החברה רואה בחברות בהם הכרח עבודה.

אחזקות וחברות בנות

לחברת אל על אחוזי אחזקה משתנים בעוד מספר חברות העוסקות בפעילויות נלוות לפעילות ההובלה האווירית. חברות אלו תומכות בפעילותה של החברה עצמה ובמתן שירותים לחברות תעופה אחרות. בין השירותים הניתנים ייצור ואספקת מזון, תחזוקה שוטפת ותחזוקה כוללת וניהול סוכנויות נסיעות בחו"ל.



מבנה האחזקות בקבוצת אל על אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ

תרשים מבנה האחזקות של החברה נכון לדצמבר 2013



מפת יעדים אליהם טסה אל על ומשכי זמן הטיסות



ניו יורק

11 שעות ו-45 דקות

ניוארק

11 שעות ו-45 דקות

טורונטו

12 שעות ו-40 דקות

לוס אנג'לס

15 שעות ו-30 דקות

ורשה

4 שעות ו-05 דקות

מוסקבה

4 שעות ו-10 דקות

פראג

4 שעות ו-10 דקות

ברלין

4 שעות ו-10 דקות

אילת

1 שעה

אתונה

2 שעות ו-20 דקות

סופיה

2 שעות ו-45 דקות

בוקרשט

2 שעות ו-55 דקות

קייב

3 שעות ו-35 דקות

בודפשט

3 שעות ו-35 דקות

וינה

3 שעות ו-40 דקות

רומא

3 שעות ו-40 דקות

מינכן

4 שעות ו-50 דקות

סנט פטרסבורג

4 שעות ו-30 דקות

פריז

5 שעות

אמסטרדם

5 שעות

מדריד

5 שעות ו-20 דקות

לונדון

5 שעות ו-25 דקות

קהיר

1 שעה ו-30 דקות

מומביי

7 שעות ו-40 דקות

יוהנסבורג

9 שעות

בייג'ין

9 שעות ו-30 דקות

בנקוק

10 שעות ו-35 דקות

הונג קונג

10 שעות ו-45 דקות

מילנו

4 שעות ו-25 דקות

ז'נבה

4 שעות ו-25 דקות

מרסיי

4 שעות ו-35 דקות

ציריך

4 שעות ו-35 דקות

ברצלונה

4 שעות ו-40 דקות

בריסל

4 שעות ו-45 דקות

פרנקפורט

4 שעות ו-45 דקות



החברה מפעילה טיסות מטען ישירות קבועות
לאירופה (לייז') ולצפון אמריקה (ניו יורק)

להלן תיאור של עסקי החברות הבנות העיקריות:

סאן דור נתיבי אויר בינלאומיים בע"מ

חברה הנמצאת בבעלותה המלאה של אל על, מארגנת ומשווקת את פעילות השכר של חברת אל על לסיטונאים וליחידים, תחת המותג "סאן דור". בשנת 2013 חלה ירידה של כ-6% בפעילותה הכוללת. נכון ליום 31 בדצמבר 2013, העסיקה סאן דור 27 עובדים.

ת.מ.מ. - תעשיות מזון מטוסים (נתב"ג) בע"מ

ת.מ.מ. עוסקת בעיקר בייצור ואספקה של ארוחות מוכנות כשרות לחברות תעופה. לאחרונה הרחיבה החברה את פעילותה מחוץ לעולם התעופה והיא מספקת, בין היתר, גם שירותי הסעדה למוסדות. חברת אל על היא הלקוח העיקרי של ת.מ.מ. - בשנת 2013 כ-82.5% מהכנסותיה הגיעו ממכירתיה לחברה.

כתית בע"מ

עוסקת בעיקר בייצור ואספקה של ארוחות לעובדי החברה.

סופרסטאר הולדייט לימיטד (אנגליה)

סיטונאית תיירות המשווקת חבילות לסוכני נסיעות ולנוסעים ומוכרת כרטיסי טיסה במחירים מוזלים על קווי החברה. סופרסטאר הפכה בשנים האחרונות לאחד המארגנים (Tour Operators) הגדולים של תיירות לישראל בבריטניה ובצרפת. נכון ליום 31 בדצמבר 2013, העסיקה 14 עובדים.

בורנשטיין קייטרינג אינק. (ארה"ב)

עיסוקה העיקרי של בורנשטיין, הרשומה בארה"ב ופועלת בנמל התעופה ע"ש קנדי בניו-יורק, הוא ייצור ואספקה של ארוחות מוכנות כשרות לחברות תעופה ולמוסדות אחרים. נכון ליום 31 בדצמבר 2012, העסיקה 89 עובדים.

להלן תיאור של עסקי החברות המוחזקות העיקריות, שאינן חברות בנות:

הקבצת מטענים: אייר קונסולידטורס ישראל בע"מ (אק"י) - ACI¹

עיסוקה העיקרי של אק"י הוא הקבצה של מטעני אויר בנתב"ג כדי לאפשר הוזלת משלוחים בדרך האוויר. הובלת המשלוחים נעשית באמצעות החברה, במחירים מיוחדים, וכן באמצעות חברות זרות. נכון ליום 31 בדצמבר 2013, העסיקה 20 עובדים.

שיווק טיסות: תור אוויר (ישראל) בע"מ ("איירתור" או "תור אוויר")

איירתור עוסקת כיום בעיקר בשיווק טיסותיה ומבצעה המימושים של החברה לכל היעדים אליהם היא טסה. החברה משלמת לאיירתור דמי טיפול ומשתתפת בהוצאות התפעול שלה. נכון ליום 31 בדצמבר 2013, העסיקה איירתור 62 עובדים.

תיור ומלונאות: קווי חופשה בע"מ

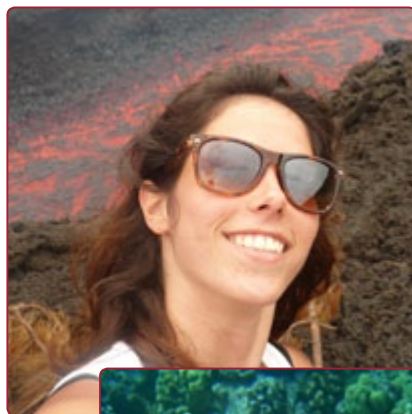
עוסקת בשיווק ומכירה של שירותי תיירות לרבות כסיטונאי וכמארגן של טיסות שכר מישראל ואליה. השקעתה של החברה בקווי חופשה בוצעה מתוך מטרה להגדיל את ערוצי השיווק בתחום טיסות השכר ולהרחיב את אחיזת הקבוצה בשיווק תנועת התיירות. השיווק מתבצע באמצעות סוכני נסיעות וכן ע"י הפצת מושבים וחבילות תיור לצרכן הסופי.

ממן - מסופי מטען וניטול בע"מ

פעילותה העיקרית של ממן היא ניהול ותפעול מסוף מטענים המורשה לטפל בכל מטעני היבוא והיצוא בנמל התעופה הבינלאומי בן גוריון, מטעם רשות שדות התעופה. בנוסף, פועלת ממן גם בתחום השירותים הלוגיסטיים ובהשכרת נכסי נדל"ן מספקת שירותי תעופה. פעילותה של ממן מתבצעת בישראל, בצ'כיה ובהודו. ממן הינה חברה ציבורית אשר מניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב ואשר אל על מחזיקה ב-15% מהן. ברשות החברה גם אופציות ניתנות למימוש בשיעור של 10%. נכון ליום 31 בדצמבר 2013, העסיקה ממן 1,018 עובדים.

¹ אל על מחזיקה בכלל מניותיה מסוג ב', המקנות לחברה את הזכות למנות מחצית ממספר הדירקטורים וכן להשתתף ולהצביע באסיפות הכלליות אך אינן מקנות לחברה זכות לקבלת רווחים בדרך של חלוקת דיבידנד או טובת הנאה אחרת שתעמוד לחלוקה באק"י, למעט רווחים ודיבידנד מרווחים הנבועים מרווחי הון, בדומה לאיירתור.





ביצועי החברה

הנתונים להלן משקפים את הביצועים הכלכליים של החברה בשנים 2012-2013.

באלפי דולרים	2013	2012
מחזור מכירות	2,103,020	2,015,642
הוצאות תפעוליות	(1,754,167)	(1,701,669)
מתוכם שכר עובדים והטבות	(335,502)	(298,620)
רווח גולמי	348,853	313,973
תשלומים לספקי הון ודיוודנדים	-	-
הכנסות נטו	25,442	(17,953)
סך הנכסים	1,567,276	1,508,732
סך התחייבויות	1,387,401	1,372,787
סה"כ הון	179,875	139,945

פילוח ההכנסות לפי יעדים גיאוגרפיים

סה"כ	שאר העולם	מזרח רחוק ומרכז אסיה	אירופה	אמריקה
2,050,490	44,983	339,436	979,051	687,020
52,530				
2,103,020				
1,968,485	46,599	322,307	936,818	662,761
47,157				
2,015,642				

2013

הכנסות מגזריות
הכנסות שאינן מיוחסות למגזרים
סה"כ הכנסות בדוח המאוחד

2012

הכנסות מגזריות
הכנסות שאינן מיוחסות למגזרים
סה"כ הכנסות בדוח המאוחד

סיוע ממשלתי וחיצוני

הסדרי הביטחון הנוקשים של חברת אל על מוכתבים, לה כמו לכל חברת תעופה ישראלית, ע"י המדינה, והיא גם הנושאת ברוב נטל ההוצאה. להלן פירוט ההוצאות הישירות לאבטחת נוסעי החברה, מטוסיה ועובדיה, תוך חלוקה לחלק הממומן על ידי החברה וחלק הממומן על ידי המדינה:

	מימון המדינה (באלפי \$)	מימון החברה (באלפי \$)	סה"כ (באלפי \$)
2013	102,898	15,437	118,335
2012	82,999	33,212	116,211
2011	77,719	40,036	117,755

מלבד כך, החברה לא מקבלת הקלות והטבות מס מיוחדות מהמדינה, אך לחברה הפסדים צבורים לצרכי מס.

לחברה הלוואות בערבות הבנק האמריקאי לייצוא ויבוא EXIM.

שינויים עיקריים בשנות הדיווח

עד לשנת 2013, תאגיד העובדים (אחזקות בנאמנות של עובדי אל על בע"מ) החזיק במניות של החברה מכוח זכות לרכישת מניות שהוענקה על ידי המדינה במסגרת תשקיף 2003. ביום 13 באוקטובר 2013 (על פי הודעה שנמסרה לחברה) מינה בית המשפט כונס נכסים על נכסים שתאגיד העובדים שיעבד לטובת בנק לאומי לישראל בע"מ, לרבות מניות תאגיד העובדים והזכויות והכספים בקשר אליהן. ביום 5 בדצמבר 2013 חדל תאגיד העובדים להיות בעל עניין בחברה. למיטב ידיעת החברה, נכון ליום 31 בדצמבר 2013, תאגיד העובדים אינו מחזיק כלל במניות החברה.

בחודש דצמבר של שנת 2013 הודיע מנכ"ל החברה דאז, אליעזר שקדי, על סיום תפקידו ברבעון הראשון של 2014. חבר המנהלים של אל על מינה את סמנכ"ל מסחר וקשרים תעופתיים מר דוד מימון, לרשת את תפקידו.

בנובמבר 2013 הושק רשמית מותג UP במסגרתו יוצעו טיסות מוזלות לחמישה יעדים באירופה: ברלין, קייב, לרנקה, בודפשט ופראג. בכך מיישרת חברת אל על קו עם חברות תעופה רבות אחרות המציעות לצרכן מחיר מינימלי עבור הטיסה עצמה, לצד אפשרות לרכוש מוצרים משלימים בעלות נוספת.

פרסים, אותות ודירוגים

דירוג מעלה - "זהב"

חברת אל על משתתפת בדירוג מעלה, המדרג חברות ישראליות בהתאם לביצועיהן בתחום האחריות התאגידית, מאז שנת 2011, ורואה בו כלי ניהולי לקפיצת מדרגה בפעילות זו. בכל שנות השתתפותה במדרג זכתה החברה בציון "זהב".

דירוג החברות שהכי טוב לעבוד בהן של BDI בשיתוף The marker

שנים 2012 ו-2013 דורגה החברה במקומות ה-27 וה-29 בהתאמה, ובמקום השני במגזר השירותים. בשנת 2011 דורגה אל על במקום ה-31. מתודולוגיית הדירוג מבוססת על תהליך המתמשך על פני תקופה של כשנה, ומורכב משני שלבים: סקר מקדים בקרב מדגם מייצג של למעלה מ-2,000 נסקרים מאוכלוסיית המועסקים, ולאחר מכן איסוף מידע משאלוני מעסיקים וסקרים פנים ארגוניים, וביצוע סקר עמדות בקרב מנהלי משאבי אנוש.

מקום ראשון בתחרות ה-Freddie Awards

בשנת 2012 חברת אל על זכתה במקום הראשון בתחרות הבינלאומית של עולם התיירות, ה-Freddie Awards, על פיתוח שדרוגים בכסף ונקודות במסגרת מועדון הנוסע המתמיד.

"מותג המותגים" בקטגוריית הנופש והפנאי של ארגון Superbrands הבינלאומי

בשנת 2013 בחר ארגון Superbrands הבינלאומי את חברת אל על כ"מותג המותגים" בקטגוריית הנופש והפנאי. בתהליך הבחירה מדורגים המותגים בעזרת צוות מומחים, המורכב מכ-127 מנכ"לים וסמנכ"לי שיווק מובילים, על פי שאלון בינלאומי, שמתייחס לקריטריונים של איכות, אמינות ובידול. בשלב השני, מוצגים בפני צרכנים רק ה"סופרברנדס" שנבחרו בכל קטגוריה, ומתוכם נבחר מותג אחד, שהוא בעצם מותג המותגים והמותג החזק ביותר באותה קטגוריה. כמועמדים לתואר מתקבלים מותגים שפעלו בישראל בשנה האחרונה, מקומיים ובינלאומיים כאחד.

מקום שני ברמת השירות בטיסה בסקר קוראים של מגזין CONDÉ NAST TRAVELER

בסקר קוראים מקיף שנערך ע"י מגזין הטיולים היוקרתי CONDÉ NAST TRAVELER זכתה חברת אל על בציונים מרשימים בשלל קטגוריות ובמקום השני הכולל על רמת השירות בטיסה לשנת 2013.

מקום ראשון בבטיחות בסקר של המגזין Global Traveler

בשנה השביעית ברציפות (!) זכתה אל על בציונים הגבוהים ביותר בקטגוריית ה-"Best Airline Security" של המגזין Global Traveler. זו השנה העשירית שהסקר מתפרסם, בו מתבקשים נוסעים מתמידים למנות את חברות התעופה הטובות ביותר בעיניו בשלל קטגוריות. בשנת 2013 ענו על הסקר 22,000 משתתפים.

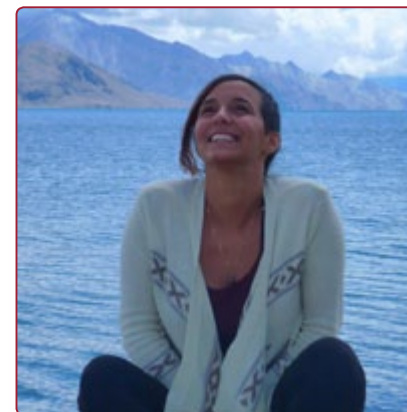
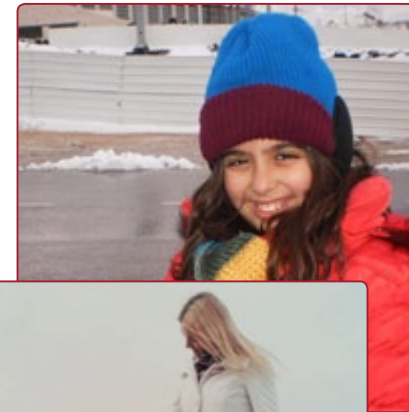
פרס "ההשקה המנצחת" של איגוד השיווק הישראלי

מהלך ההשקה של מותג ה low cost של אל על - UP, נמנה בין הזוכים בפרס ההשקה המנצחת לחודשים אוקטובר-דצמבר של שנת 2013. השופטים נימקו את בחירתם בחשיפה התקשורתית הרחבה לה זכתה ההשקה ובתגובות אוהדות בקרב הציבור: "...עם שפה פרסומית צעירה, המדברת בגובה העיניים, הוכתרה ההשקה כהצלחה, כאשר נרשם גידול של 90% במכירות אל על ליעדים הרלוונטיים, בהשוואה לנתוני מכירות בשנה החולפת."

צבעי הדגל, תחושת הביטחון, טיסות ישירות ליעדים שונים והתדמית של אל על כמוביל לאומי - מסבירים את ההעדפה הגורפת של התיירים הישראלים לאל על. **הישראלים רואים באל על מוביל לאומי מועדף ובלתי מעורער**, ומוביל כמעט בכל הפרמטרים על פני חברות ישראליות מתחרות.

שלל פרסים על היינות הישראלים המוגשים בטיסותינו

בשלוש השנים האחרונות זכתה החברה במספר פרסים מטעם ארגון 'Cellars in the Sky' אשר בחן את היינות המוגשים בטיסותיה. במסגרת התחרות, הנערכת מדי שנה ע"י המגזין Business Traveller's, צוות טועמים מקצועי בוחר את היינות הטובים ביותר המוגשים על טיסותיהן של חברות התעופה ברחבי העולם. בשנת 2013 השתתפו בתחרות 75 חברות תעופה. היות וכל היינות בטיסות אל על מיוצרים ע"י יקבים מישראל ובישראל, מדובר הלכה למעשה בתעודת כבוד ליין הישראלי.





מחזיקי העניין של החברה

פעילותה של חברת אל על משפיעה על אנשים רבים בארץ ובעולם - החברה מעסיקה אלפי עובדים בארץ ובמדינות נוספות, טיסותינו משרתות לקוחות מכל קצוות תבל, וכמובן, יחד עם היותנו החברה הלאומית של מדינת ישראל מגיעה גם אחריות גדולה כלפי אזרחיה והעם היהודי בכלל. לכן, לצד הציות לחוק, התנהלות עסקית נאותה, הדאגה לסביבה ועוד נושאים חשובים אחרים עליהם אני שמים את יהבנו, אל על מייחסת חשיבות עליונה גם לניהול דיאלוג עם הגורמים אותם זיהתה כמחזיקי העניין המושפעים ישירות ויותר מכל מפעילויותיה - עובדיה ולקוחותיה. אנחנו מודעים למערכת היחסים הזו ולכן מקיימים קשר רציף עם שתי קבוצות אלו, כדי להיות קשובים לצרכיהם, דרישותיהם והצעותיהם (עוד רבות על כך בפרק הבא של דו"ח זה). כמו כן, כחברה ציבורית, אנו מחויבים לבעלי המניות ודואגים להעביר מידע ועדכונים ולקיים אספות כנדרש. בנושאים הנוגעים ומשפיעים ישירות על פעילותנו העסקית, אנו מקיימים שיח גם עם רשויות הממשל ונציגויותיהן.

48%

ארבעים ושמונה אחוזים.

בשנת 2012, בסקר של "גלובס" וחברת Blueberries Panel, נמצא כי הרוב המכריע - 48% מהנשאלים - בחר את אל על בתשובה לשאלה "עם איזו חברת תעופה, זרה וישראלית, היית מעדיף לטוס?". בין היתר, 72% מהנשאלים בחרו בחברה כחברת התעופה הישראלית האיכותית ביותר, 65% אמרו שלה לוח הטיסות המגוון ביותר, לדעת 56% הבידוק הביטחוני שלה הוא הטוב ביותר ולמעמם של 44% המזון המוגש בטיסות אל על הוא האיכותי ביותר.



עושים אל על ומעבר

ממשל תאגידי | אתיקה

2

ממשל תאגידי

דירקטוריון החברה מתווה את מדיניותה ומפקח על ביצועי המנכ"ל ופעולותיו. על מנת להבטיח שהחברה עומדת בדרישות החוק החלות עליה, גיבשה החברה מנגנונים ותכניות בקרה אשר מטרתם להבטיח ציות ומילוי של חובותיה על פי דין וכן לוודא שהיא מתנהלת על פי קודים וסטנדרטים אתיים המקובלים בארץ ובעולם.

דירקטוריון החברה

הכללים הנוגעים לתפקידיו וסמכויותיו של הדירקטוריון מפורטים בנוהל עבודת הדירקטוריון, אשר מטרתו לאפשר לחברי הדירקטוריון לבצע את תפקידם בצורה תקינה ויעילה ללא משוא פנים ובהלימה לאינטרס הציבורי וטובת החברה. במסגרת תפקידיו, אמון הדירקטוריון על:

- קביעת תכניות הפעולה של החברה, עקרונות למימון ותיעדופן
 - בדיקת מצבה הכספי של החברה, והגדרת מסגרת האשראי שהחברה רשאית ליטול
 - קביעת המבנה הארגוני ומדיניות השכר
 - החלטה על הנפקה של סדרת איגרות חוב
 - עריכת הדוחות הכספיים ואישורם ודיווח לאסיפה השנתית על מצב ענייני החברה ועל התוצאות העסקיות
 - הקצאת מניות וניירות ערך עד גבול הון המניות הרשום של החברה
 - הגדרת מדיניות החברה בנושא חשיפה לסיכונים שונים (סיכונים אשראי, סיכונים שוק, סיכונים תפעוליים, סיכונים נזילות, סיכונים משפטיים וכדומה)
 - פיקוח על יישומה של תכנית אכיפה פנימית
 - החלטות ודיון בפעולות ובעסקאות הטעונות אישורו לפי תקנון החברה, נהלי החברה והוראות חוק החברות
- נוהל הדירקטוריון קובע גם את תפקידיו וסמכויותיו הייחודיים של היו"ר ואת הרכבו של הדירקטוריון. על פי הנוהל, מספר חברי הדירקטוריון לא יעלה על 15 ולא יפחת מ-5, ובכללם דירקטורים בלתי תלויים ודירקטורים חיצוניים. כמו כן, לפחות שני שלישים מבין חברי הדירקטוריון, יו"ר הדירקטוריון וכל הדירקטורים החיצוניים, יהיו אזרחי ישראל ותושביה הקבועים ובעלי אישור בטחוני מתאים כמפורט בתקנון החברה.

נכון ליום ה-31 בדצמבר 2013 אלו הם חברי הדירקטוריון:

מר עמיקם כהן - יו"ר

גב' תמר מזוס בורוביץ - סגנית יו"ר

עו"ד יהודה לוי - סגן יו"ר

מר יאיר רבינוביץ - דירקטור חיצוני, בעל מיומנות חשבונאית פיננסית

פרופ יהושע (שוקי) שמר - דירקטור חיצוני, בעל מיומנות חשבונאית פיננסית

מר פנחס גינזבורג - בעל מיומנות חשבונאית פיננסית

מר שלמה חנאל

גב' סופיה קימרלינג

גב' רות דהן (פורטנוי) - בלתי תלויה, בעלת מיומנות חשבונאית פיננסית

כפי שניתן לראות, נכון לאותו מועד, חברים בדירקטוריון החברה שלושה דירקטורים בלתי תלויים (נוהל החברה מגדיר כי שליש מסך הדירקטורים לכל הפחות יהיו בלתי תלויים), מתוכם שניים - מר יאיר רבינוביץ ומר יהושע (שוקי) שמר - דירקטורים חיצוניים. בחוק החברות נקבעו הוראות לעניין הגבלת יכולת החברה לפטר דירקטור חיצוני וכן נקבעו הוראות בעניין התגמול. גב' רות דהן (פורטנוי) מכהנת כדירקטורית בלתי תלויה, כלומר מונתה ברוב רגיל אך מתקיימים לגביה תנאי הכשירות למינוי דירקטור חיצוני הקבועים בחוק החברות. נשים מהוות שליש מכלל חברי הדירקטוריון.

תפקידו של דירקטור כרוך באחריות רבה ולצורך מילוי התפקיד כיאות חשוב שלחברי הדירקטוריון יהיה הידע, הניסיון והכישורים המתאימים. חברת כנפיים, בעלת השליטה בחברה, מעבירה המלצותיה למינוי דירקטורים, שאינם דירקטורים חיצוניים, לאחר שבחנה את מידת הניסיון המקצועי, העשייה הציבורית והתאמתם של המועמדים למילוי התפקיד של דירקטור בחברה. בהתאם לתקנון, נדרש כי לפחות שליש ממספר הדירקטורים המכהנים יהיו בעלי מיומנות חשבונאית פיננסית, כאשר אחד/ת או יותר מהם הינם דירקטור חיצוני. נכון למועד זה, שני הדירקטורים החיצוניים והדירקטורית הבלתי תלויה הינם בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית. יש לציין כי מלבד הבדיקה הנעשית ע"י חברת אל על וכנפיים טרם מינוי הדירקטורים כמפורט לעיל, דירקטור נדרש להצהיר כי יש לו את הכישורים והזמן הדרושים למילוי התפקיד כראוי וכן כי הוא בעל כשירות מקצועית או מומחיות חשבונאית ופיננסית, לפי העניין. כן מצהיר הדירקטור, כי הוא מתחייב

לדווח ליו"ר הדירקטוריון או למנכ"ל בדבר כל עניין, סוגיה או אירוע שיש בהם או שעלול להיות בהם כדי לפגוע בכשירותו להמשיך ולכהן כדירקטור בחברה. הדירקטורים משתתפים, מעת לעת, בהדרכות בנושאים מקצועיים ובנושאים רגולטוריים הן על ידי גורמים פנימיים והן על ידי גורמים חיצוניים לחברה.

היועץ המשפטי ומזכיר החברה או מי מטעמו אחראי לעריכת הפרוטוקולים של ישיבות הדירקטוריון וועדותיו. הפרוטוקולים כוללים את שמות הנכחים, תאריך הישיבה, אופן ההתכנסות (או את ההחלטה שלא להתכנס), שמות דירקטורים המנועים מלהשתתף בדיון והסיבות לכך, עיקרי הדיון וההחלטות שהתקבלו בישיבה. טיוטת הפרוטוקול נמסרת לדירקטורים וכל דירקטור הסבור כי הפרוטוקול אינו משקף את שנאמר בישיבה רשאי להעיר הערות לא יאוחר מישיבת הדירקטוריון בה הפרוטוקול מועלה לאישור. יו"ר הדירקטוריון/הוועדה חותם על הפרוטוקול לאחר אישורו. עובדים ומנהלים מזומנים לישיבות הדירקטוריון עפ"י צורך על מנת לדון בנושאים הקשורים לתחום עיסוקם/מומחיותם.

הדירקטוריון קבע במסגרת נוהל הדירקטוריון כללים ופרוצדורות למעקב אחר יישום החלטותיו. בנוהל הדירקטוריון נקבע כי אחת לשישה חודשים יפ"ץ היועץ המשפטי ומזכיר החברה לחברי דירקטוריון החברה "טבלת מעקב אחר החלטות", אשר כוללת את רשימת ההחלטות שהתקבלו בישיבות דירקטוריון החברה שהתקיימו במהלך החציון שחלף, לרבות לוח הזמנים שנקבע ליישום ההחלטה, ככל שנקבע, המועד בו נתקבלה, הגוף או האדם האחראי ליישומה, וכן סטטוס יישום ההחלטה. בשנים 2012-2013 הפיץ היועץ המשפטי ומזכיר החברה לחברי הדירקטוריון את טבלת מעקב אחר החלטות הדירקטוריון תוך שלושים יום מתום כל רבעון.

ועדות הדירקטוריון

במסגרת דירקטוריון החברה פועלות גם מספר ועדות, המשמשות כזרוע הארוכה של הדירקטוריון. הדירקטוריון קובע את תחומי אחריותו וסמכויותיהן של הוועדות, ורשאי להאציל מסמכויותיו לוועדות אלו, למעט בנושאים בהם הוא נדרש לדון ולהחליט, על פי דין, בנוכחות כל חברי הדירקטוריון.

הדירקטוריון ממנה את חברי הוועדות בהתאם לניסיונם וכישוריהם, וכל ועדה ממנה לה יושב ראש מבין חבריה. הרכבי הוועדות הרגולטוריות - ועדות הביקורת, המאזן והתגמול - נקבעים עפ"י חוק החברות. בהתאם לנוהל הדירקטוריון, בוועדה שהדירקטוריון אצל לה מסמכויותיו, לא יכהן מי שאינו חבר דירקטוריון ויהא חבר בה דירקטור חיצוני אחד לפחות; ובוועדה שתפקידה ליעץ לדירקטוריון ולהמליץ בלבד, יכול שיכהנו מי שאינם חברי הדירקטוריון. נכון ליום 31 בדצמבר 2013, כל חברי ועדות הדירקטוריון מכהנים כדירקטורים בדירקטוריון החברה.

לוועדות המנדט לקבוע ולקבל החלטות בנושאים אשר בתחומי אחריותן, למעט בנושאים בהם נקבע בחוק החברות או בתקנון החברה או בנוהל הדירקטוריון כי תפקידן הוא אך ורק לדון ולהמליץ לדירקטוריון. כל ועדה רשאית לקבוע נהלי עבודה ספציפיים. סמכויותיהן ותחומי האחריות של ועדת הביקורת, ועדת המאזן וועדת תגמול הן בהתאם להוראות הדין. באשר ליתר הוועדות:

ועדת ביטחון - הוקמה בהתאם להוראת תקנון החברה ודנה בנושאים הנוגעים לביטחון.

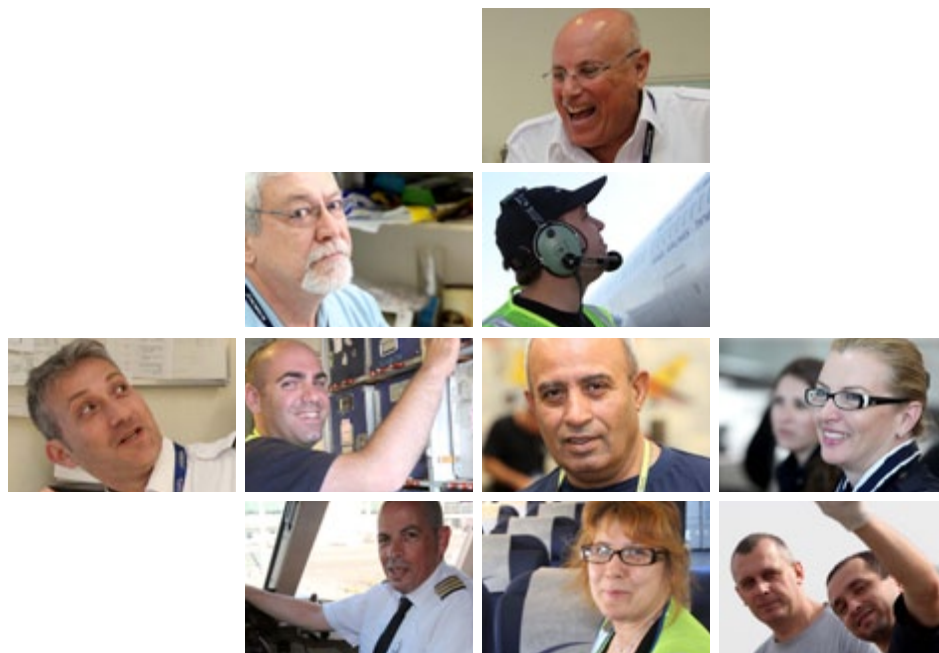
ועדת ממשל תאגידי - הוקמה בהתאם להוראות תכנית האכיפה הפנימית (ראו להלן) של החברה בתחום ניירות ערך ודיני תאגידים. הוועדה הינה הגורם האחראי ברמת הדירקטוריון לפיקוח על יישום התכנית.

ועדת כוח אדם - דנה בכל נושא הקשור לכוח אדם בחברה.

ועדת כספים ותקציב - דנה ומאשרת את תקציב החברה. כמו כן, דנה אד הוק בנושאים בעלי השלכה כלכלית.

ועדת ניהול סיכונים שוק - אחראית על הגדרת מדיניות ניהול הסיכונים של החברה ועדכונה, בקרה על יישום המדיניות ומתן הנחיות/אישורים להנהלת החברה לחרוג מיישום המדיניות בהתאם לצורך.

- **ועדת ביקורת** | יאיר רבינוביץ - יו"ר, פרופ' שמר, רות דהן (פורטנוי)
- **ועדת מאזן** | יאיר רבינוביץ - יו"ר, פרופ' שמר, רות דהן (פורטנוי), פני גינזבורג, שלמה חנאל
- **ועדה לניהול סיכונים שוק** | פני גינזבורג - יו"ר, פרופ' שמר, רות דהן (פורטנוי), שלמה חנאל, יהודה לוי
- **ועדת ביטחון** | עמיקם כהן - יו"ר, יהודה לוי, פרופ' שמר, שלמה חנאל
- **ועדת קשרי ממשל ורגולציה** | עמיקם כהן - יו"ר, יהודה לוי, יאיר רבינוביץ, תמי מוזס בורוביץ, שלמה חנאל
- **ועדת ממשל תאגידי** | עמיקם כהן - יו"ר, יהודה לוי, יאיר רבינוביץ, סופי קמרלינג
- **ועדת כוח-אדם** | עמיקם כהן - יו"ר, יהודה לוי, תמי מוזס בורוביץ
- **ועדת תגמול** | יאיר רבינוביץ - יו"ר, פרופ' שמר, רות דהן (פורטנוי)



מניעת ניגוד עניינים

במסגרת תוכנית האכיפה הפנימית של החברה אושר נוהל ניגודי עניינים לדירקטורים ונושאי משרה בכירה, אשר קובע קווים מנחים למקרים בהם ענייניו של אדם ו/או גורם הקשור אליו עלולים להעמיד אותו בניגוד עניינים אישי בקשר לנושא, להחלטה, פעולה או לעסקה העומדים על סדר יום הדירקטוריון או ועדותיו. בנוהל נקבעו גם הנחיות בנוגע למצבים בהם עשוי להתעורר עניין אישי לדירקטור או ניגוד עניינים. הנוהל מחייב כל דירקטור שיש לו עניין אישי בעסקה קיימת או מוצעת של החברה להודיע על כך ללא דיחוי ולא יאוחר משיבת הדירקטוריון בה נדונה העסקה לראשונה. כמו כן, מוטלת על דירקטור החובה להימנע מכל פעולה שיש או עלול להיות בה ניגוד עניינים בין מילוי תפקידו בחברה לבין מילוי תפקיד אחר שלו או לבין ענייניו האישיים.

נושאי משרה בכירה בחברה מתבקשים במועד מינויים ולפחות אחת לשנה, להשיב על שאלון במסגרתו הם מתבקשים למסור מידע אודות צדדים קשורים אליהם. היועץ המשפטי ומזכיר החברה אחראי על

יו"ר הוועדה אחראי לזימון ישיבותיה, לקביעת סדר היום בישיבות אלה ולניהולן. מידע ונתונים הנחוצים לחברי הוועדה לצורך הדיון בנושאים העומדים על סדר היום ולצורך קבלת החלטות ימסרו לחברי הוועדה זמן סביר לפני מועד הישיבה, ולפחות 48 שעות לפני מועדה, על מנת לאפשר לחברי הוועדה להיערך כראוי. כל חבר ועדה רשאי להעלות נושאים לסדר היום, ובלבד שביקש זאת מיו"ר הוועדה לפחות 48 שעות לפני המועד הקבוע לישיבה. פרוטוקולים של הישיבות, לרבות כל ההמלצות וההחלטות שהתקבלו בהן, מועברים לעיונם ואישורם של חברי הדירקטוריון. החלטות או המלצות של ועדת דירקטוריון הטעונות את אישור הדירקטוריון, יובאו לידיעת הדירקטורים זמן סביר לפני הדיון בדירקטוריון. הודעות בדבר כינוס ישיבות הדירקטוריון וועדותיו נמסרות למבקר הפנימי והוא רשאי להשתתף בהן.

אספות כלליות

אספות כלליות של בעלי המניות משמשות על פי חוק מנגנון המאפשר לכלל בעלי המניות בתאגיד, ביניהם בעלי המניות מהציבור, ליטול חלק בהצבעה על החלטות מסוימות אשר כפופות לאישור בעלי המניות בתאגיד.

החברה מפרסמת הודעה בדבר כינוס אספת בעלי מניות במתכונת ובמועדים בהתאם להוראות הדין בעניין זה. בהתאם להוראות תוכנית האכיפה הפנימית של החברה, נדרשת החברה לכנס אספה שנתית לא יאוחר מיום 30 בנובמבר. מלבד אסיפת בעלי מניות שנתית, מחליט דירקטוריון החברה על כינוס אספות בעלי מניות מיוחדות לאישור החלטות שונות. כמו כן, על הדירקטוריון לכנס אספה מיוחדת היה ואחד הדירקטורים ביקש זאת, או לבקשתו/ם של בעל מניה אחד או יותר שלו לפחות 5% מההון המונפק ואחוז מזכויות ההצבעה, או שלו לפחות 5% מזכויות ההצבעה.

יושב ראש הדירקטוריון או, בהעדרו, סגן יושב ראש הדירקטוריון יושב בראש כל אספה כללית של החברה. בהיעדרו גם של סגן היו"ר, יבחרו בעלי המניות אשר משתתפים בהצבעה יושב ראש לאספה. היועץ המשפטי ומזכיר החברה או מי מטעמו מתעד את האספה ועורך פרוטוקול אשר נחתם על ידי יושב ראש האספה.

בשנת 2012 התקיימה אספת בעלי מניות שנתית וכן אספה מיוחדת אחת. בשנת 2013 התקיימה אספת בעלי מניות שנתית וכן התקיימו שתי אספות מיוחדות.

גיבושה ועדכונה, מעת לעת, של רשימת גופים קשורים לחברה בהתאם למידע שמתקבל מאת נושאי המשרה הבכירה במסגרת השאלון. נושאי המשרה מחויבים לדווח לחברה על כל שינוי שחל במידע שדיווחו לחברה במסגרת שאלון צדדים קשורים. הרשימה האמורה מופצת לגורמים שונים בחברה מיד לאחר עדכונה ומפורסמת באתר האינטראנט של החברה.

ככלל, החברה לא תמסור לדירקטור מידע ביחס לאותו נושא או עסקה בהם יש לו עניין אישי. ביחס להתקשרות אשר סווגה על ידי ועדת הביקורת כ"עסקה חריגה", הדירקטור בעל העניין האישי לא יהיה נוכח בדיון הנוגע לעניינו, לא יימנה לצורך קביעת המניין החוקי הנדרש ולא יצביע בהחלטה בעניין זה. במקרה שקיים ספק באם הנסיבות עולות כדי עניין אישי בעסקה או פעולה של החברה, יפנה הדירקטור ליו"ר הדירקטוריון וימסור לו את כל העובדות הרלוונטיות לעניין. יו"ר הדירקטוריון, לאחר שהתייעץ בעניין זה עם היועץ המשפטי ומזכיר החברה, רשאי לקבוע כי נוכחותו של נושא משרה כאמור בעל עניין אישי נחוצה לשם הצגת הנושא הרלוונטי ובמקרה כאמור יהיה נוכח אותו הדירקטור בדיון אך ורק לצורכי הצגת הנושא ולא יהיה נוכח בשלב ההצבעה.

אכיפה פנימית וציות

בחודש דצמבר 2011, אישר דירקטוריון החברה, לאחר קבלת המלצת ועדת ממשל תאגידי, את עיקרי תכנית האכיפה הפנימית בתחום דיני ניירות ערך ודיני תאגידים (תוכנית האכיפה). תכנית האכיפה מבטאת את הכרת החברה בחשיבות הציות לחוק על ידי עובדי החברה, מנהלים, חברי הדירקטוריון שלה ונותני שירותים רלוונטיים ומרכזת את מדיניות החברה בנושא מניעת הפרות והטיפול בהן, לרבות מדיניות להערכת נזקיהן של הפרות חוק ומניעת הישנותן.

מטרתה של תכנית האכיפה הפנימית הינה להטמיע ולאכוף נורמות של שמירת הדין, כללי אתיקה וכללי התנהגות אחרים בקרב החברה, נושאי המשרה בה ועובדיה, ולפיכך לוודא ציות של החברה ושל יחידים בה להוראות דיני ניירות ערך. תכנית האכיפה כוללת אמצעים לזיהוי פנימי של הפרות וכשלים פוטנציאליים, כגון דליפת מידע פנים מחוץ לחברה, או השפעה אסורה על מסחר במניות החברה. תכנית אכיפה יעילה עשויה להוות כלי בידי המנכ"ל והדירקטוריון במסגרת ביצוע חובת הפיקוח המוטלת עליהם וכן עשויה להיזקק לזכות החברה בקורות הפרה כלשהי בדיני ניירות ערך.

תכנית האכיפה כוללת מתווה לפעולות מערך האכיפה הפנימית בחברה וכן נהלים מרכזיים, כולל כאלו המוזכרים בפרק זה, לרבות: נהל עבודת הדירקטוריון; נהל הגדרת תפקידים וסמכויות ועדת הביקורת; נהל עסקאות עם צדדים קשורים; נהל ניגוד עניינים לדירקטורים; נהל תגמול נושאי משרה; נהל דיווחים

(לא כספיים); נהל מידע פנים; נהל מסירת מידע לתקשורת ולשוק ההון; נהל התחשבות בשיקולי אכיפה בקידום עובדים ומנהלים וכן נהל התחשבות בשיקולי אכיפה בתגמול עובדים ומנהלים. דירקטוריון החברה אישר ואימץ את תכנית האכיפה הפנימית ונהליה המרכזיים וכן, לפי המלצת המנכ"ל, מינה את היועץ המשפטי ומזכיר החברה, עו"ד עומר שלו, כממונה על האכיפה הפנימית בחברה.

במהלך השנים 2012-2013 נקט הממונה בפעולות שונות במסגרת הטמעת תכנית האכיפה בקרב עובדים ומנהלים בחברה ובכלל זה ניתנו הדרכות בנושא אכיפה פנימית על ידי הממונה לעובדים ומנהלים בחברה, בחברות הבנות וכן לגופים המעניקים שירות לחברה; נערכו סקרים בקרב עובדי החברה לבדיקת אפקטיביות תוכנית האכיפה הפנימית; וכן נערכו ביקורות יזומות לבחינת יישום נהלי האכיפה. בנוסף, מפורסמים באתר האינטראנט של החברה קורסים ללמידה מרחוק בעברית ובאנגלית המיועדים לחברי הדירקטוריון, מנהלים ועובדים בחברה ובחברות בנות בארץ ובחו"ל, אשר כוללים תיאור של עקרונות תכנית האכיפה הפנימית של החברה ונהלי אכיפה מרכזיים.

במהלך שנת 2013 נערך סקר לאיתור סיכוני ציות בתחום דיני ניירות ערך ודיני תאגידים על ידי גוף חיצוני ובמסגרתו נבדקו הבקורות אשר ננקטות בפועל על ידי החברה במטרה לוודא עמידה בהוראות הדין הרלוונטיות, לרבות נהלי העבודה שעוגנו והפעולות שבוצעו בחברה לאור תוכנית האכיפה. עורכי הסקר מצאו כי תהליכי העבודה אשר מבוצעים בחברה מספקים מענה הולם למניעת הפרות בתחום דיני ניירות ערך ודיני תאגידים ובנוסף הועברו המלצות להידוק הבקורות אשר יושמו במלואן על ידי החברה.

בהתאם להוראות תוכנית האכיפה, מתכנסת ועדת ממשל תאגידי לפחות פעמיים בשנה ודנה בדו"ח הממונה על האכיפה, אשר כולל, בין היתר תיאור של הפעולות שננקטו במהלך תקופת הדיווח בהיבט של דיני ניירות ערך ודיני תאגידים, סקירה של אירועי אכיפה והאמצעים שננקטו לטיפול באירועים כאמור ולמניעת הישנות מקרים דומים בעתיד וכן קובץ עדכונים לגבי תיקוני חקיקה, הנחיות רשות ניירות ערך והחלטות מהותיות שהתקבלו במסגרת הליכים משפטיים בתחום דיני ניירות ערך ודיני תאגידים.

החברה צירפה לדו"חותיה התקופתיים לשנים 2012 ו-2013 "שאלון ממשל תאגידי", שמטרתו מתן גילוי לציבור אודות היבטים הקשורים לממשל תאגידי. יצוין כי ביחס לשנת הדיווח 2013 החברות לא נדרשו למלא את השאלון וכי החברה עמדה בכל הוראות החובה אשר נכללו בשאלון האמור בשתי שנות הדיווח.

ביקורת פנים

עריכת ביקורת פנימית בחברה ציבורית הינה חובה סטטוטורית מכוח חוק החברות. תפקידה לבדוק את פעולות החברה ושל נושאי משרה וממלאי תפקידים בה משלל היבטים כגון ניהול תקין, יעילות ופוטנציאל לשיפור. כמו כן, תפקידה לעקוב אחר יישום מדיניות שהותוותה ע"י הדירקטוריון וביצוע של החלטות ולסייע בגיבוש פעולות לניהול סיכונים. הביקורת הפנימית בקבוצת אל על מקיפה ונוגעת בכל תחומי הפעילות, מנושאי תחזוקה, ביטחון, בטיחות, ציות לחוק, שירות בטיסה, מכירות, שיווק, כספים, מערכות מידע, טוהר מידות (ראו להלן), משאבי אנוש, הדרכה ועוד. למעשה, כל נושא ותהליך בחברה נתון לביקורת, אשר נעשית בשקיפות ויחד עם הצד המבוקר.

על פי החוק, דירקטוריון החברה מחויב למנות מבקר פנימי, וזאת לפי הצעתה של ועדת הביקורת. מבקר הפנים מהווה חלק מאמצעי הבקרה הקיימים בחברה אך פועל כאמצעי ביקורת נפרד, מעל האמצעים האחרים, וזאת על מנת לוודא כי המערכת בכללותה פועלת כהלכה. למבקר גישה חופשית, מתמדת ובלתי אמצעית לכל מסמך ומידע שברשות החברה או ברשות אחד מעובדיה, וכן לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל מערכות עיבוד נתונים אוטומטי בחברה, לרבות לנתונים כספיים. כמו כן, המבקר נמנה על צוות הניהול הבכיר בחברה ונוכח בכל ישיבות הנהלה.

משימות מערך הביקורת מגוונות וכוללות ביקורות מתוכננות, בדיקות אד הוק, סקרי סיכונים, טיפול בתלונות על חריגות מנהלים וחשדות למעשים לא תקינים, גיבוש והובלת תכנית למניעת מעילות והונאות ועוד. בשנת 2013 הושלמו 34 דו"חות ביקורת ובנוסף בוצעו עוד כ-40 משימות נוספות כמתואר לעיל. בסה"כ הושקעו כ-12,000 שעות ביקורת בפעילות החברה בארץ בלבד.

תוכנית עבודתו של המבקר הפנימי היא שנתית, ונקבעת בין השאר בהתאם לשיקולים הבאים:

- הסיכון הגלום בנושא על פעילויות החברה ורווחיותה
 - קיום בקורות הולמות, ישימות ויעילות בתחום המבוקר
 - הצעות סמנכ"לים וראשי אנפים
 - ממצאי ביקורות קודמות וקצב יישום המלצות שהוגשו
 - השפעת הנושא על רווחיות החברה, השרות לנוסע, בטיחות וביטחון הנוסעים, העובדים וכלי הטיס
- למבקר החברה הוקדש עמוד בתוך אתר האינטראנט של החברה (הפורטל הארגוני) שהינו אחד האמצעים העומדים לרשותו להעברת מידע ועדכונים לכלל אנשי החברה. באתר ניתן כלי לדיווח על חשד לפגיעה בחוק, בטוהר המידות או בניהול עסקי החברה, מבזקים, שינויי חקיקה וחומר מקצועי.

שמירה על טוהר המידות

כל ארגון חשוף למעילות והונאות. התגברות החשיפה בשנים האחרונות, יחד עם החמרה בדרישות הרגולטוריות, הביאו לשינוי לגישה יותר אקטיבית בנושא. במהלך 2012-2013 בוצעו פעולות רבות לצמצום ומניעה של מעילות והונאות, חלקן ישירות וחלקן עקיפות. ביניהן ניתן למנות: גיבוש תכנית מובנית, עריכת סקר סיכונים, מיסוד קו לתלונות עובדים, מיסוד קוד אתי (בהמשך), בניית מנגנון דיווח (מפורט להלן), גיבוש נוהל לטיפול בחשדות למעשים לא נאותים וכלים לפיקוח על תפקידים רגישים, חיזוק אבטחת המידע ועוד. כמו כן, ניסח מבקר החברה תוכנית סדורה המורכבת מפעולות תשתית חד פעמיות ומפעולות שוטפות שיש לבצע. התוכנית מתייחסת לגורם האנושי, מערכת המידע, תהליכי עבודה, מבנה ארגוני וכללי דיווח.

מבקר החברה מונה ע"י ועדת הביקורת, האחראית לנושא עפ"י חוק, לטפל בתלונות של עובדי החברה בקשר לליקויים בניהול עסקיה. על מנת להסדיר ולחזק את הנושא, גובש ומוסד נוהל דיווח סדור, בעזרתו יכולים עובדי החברה להגיש פנייה למבקר החברה ולדווח על חשד לפגיעה בחוק, בטוהר המידות או בניהול עסקי החברה, כגון קבלת/מתן שוחד או טובות הנאה, התקשרות עם ספקים משיקולים זרים, או ניצול גישה למערכות המחשב לביצוע פעולות לא נאותות. בהמשך לקבלת הדיווח יבחן מבקר החברה את הנושא ויקבל החלטה האם לבדוק את הדיווח וכיצד. כל החלטה בעניין הטיפול נתונה להחלטת מבקר החברה. הפנייה למבקר החברה יכולה להיות באמצעות:

- תיבת התלונות הווירטואלית הנמצאת באתר מבקר החברה בפורטל הארגוני
- הגשת מכתב בתיבת התלונות התלויה מחוץ למשרד מבקר החברה
- פניה בעל פה למבקר החברה

מנגנון הדיווח מהווה חלק מנהל "חשד לפגיעה בחוק או בטוהר המידות או בניהול עסקי החברה" הכללי יותר. קיומו תוקשר לכלל העובדים בצירוף הגדרות ודוגמאות והנושא מופיע באתר מבקר החברה ובפורטל הארגוני.

בנושאים הקשורים להפרה של חוק החברות, ניירות ערך, ההגבלים העסקיים ונוהלי החברה בנושא אכיפה מנהלית, על הפנייה להיעשות ליועץ המשפטי ו/או למזכיר החברה.

אתיקה

הקוד אתי

ערכי הקוד האתי של אל על - עשרת הדיברות

1	הכי בבית בעולם
2	מקצועיות
3	מצוינות ויצירתיות
4	הגינות ושקיפות
5	מובילות - המוביל הלאומי
6	בטיחות וביטחון
7	עבודת צוות ושיתוף
8	אנשי אל על
9	אחריות הנהלה ומנהלים
10	אחריות לסביבה ולקהילה

בסוף שנת 2011 השלימה החברה תהליך של גיבוש וכתובת קוד אתי, בשיתוף עובדים ומנהלים, ובסיוע יועץ חיצוני. הקוד כולל ערכים ונורמות התנהגות המיועדים להנחות את פעילות החברה ובעלי התפקידים בה במהלך עבודתם, ולהכתיב אמות מידה אוניברסליות לפעילותם, מעבר לאלו הקבועות בחוק. עם השלמת ניסוח הקוד האתי החלה החברה תהליך של גיבוש תוכנית הטמעה והדרכה במטרה להבטיח היכרות של כל עובדיה בארץ ובעולם עם ערכי הקוד והפנמתם. תכנית ההטמעה כוללת את הרכיבים הבאים:

- 1. הפצת הקוד האתי לעובדי החברה** (באמצעות דוא"ל ובהמשך גם בפורמט מודפס), העלאתו אל הפורטל הארגוני, הצבת פוסטרים במקומות בולטים ברחבי הקמפוס וכן במשרדים ובשלוחות שמחוצה לו.
- 2. תרגום הקוד לאנגלית** לשם הפצתו והצבתו בשלוחות החברה בחו"ל.
- 3. בניית מאגר דילמות אתיות** רלוונטיות לפעילות החברה המתעדכן באופן שוטף, וקיום דיונים בהן במסגרת הכשרות עובדים ופורומים נוספים.
- 4. פיתוח לומדה** המשלבת מידע, סרטונים ופעילות אינטראקטיבית ובוחנת התמודדות עם דילמות אתיות, והפצתה בקרב עובדים ומנהלים. פעמיים בשנה מתקיימת תחרות בין יחידות החברה כשהיחידה

הזוכה היא זו בה המספר הגדול ביותר של עובדים השלים מעבר על הלומדה.

5. החל משנת 2012 משולבות **הרצאות ודיונים** בנושא בכל הקורסים הבסיסיים וקורסי ההכשרה של החברה, וביצוע הלומדה הוגדר כחלק מדרישותיהם. בהמשך מתוכנן שתכנית ההדרכה תמומש באופן בו כל עובד יעבור לפחות את אחד ממרכיביה, אחת לשנתיים לכל הפחות.

ממונה האתיקה בקבוצת אל על הוא האחראי לביצוע תוכנית זו בשיתוף עם אגף ההדרכה. כמו כן, עובדי ומנהלי אל על מוזמנים להפנות תלונות, דילמות ושאלות בנושאי אתיקה ישירות אל הממונה, או דרך מערכת "תפנית" המאפשרת פניה אנונימית.

מספר העובדים אשר עברו הדרכה על הקוד האתי בשנות הדיווח

אוכלוסיה	2012	2013	סה"כ
קוד אתי - כלל חברה	136	10	146
קורסי קליטה - אנשי צוות דיילי אוויר	0	297	297
מוקד - קורס קליטה	11	55	66
תחנת ישראל - קורס קליטה	62	133	195
עובדים חדשים	5	15	20
סה"כ	214	485	699





תביעות והליכים משפטיים

להלן התייחסות לסטטוס תביעות מהותיות אשר הוגשו כנגד החברה עד ליום 31.12.2013, נכון למועד פרסום הדו"ח:

1. בחודש יוני 2006 הוגשה לבית הדין האזורי לעבודה בתל אביב תביעה כנגד החברה וכנגד מדינת ישראל-משרד האוצר על ידי 94 תובעים שהועסקו בחברה ויצאו לפרישה מוקדמת בין השנים 2001 עד 2003. התובעים עותרים לתיקון הסכמי הפרישה באופן שיצוין בהם כי הפורש יקבל את משכורת הפנסיה המוקדמת לרבות תנאים נלווים עד גיל הפרישה החוקי במקום עד גיל 65. לחילופין, עותרים התובעים לביטול הסכמי הפרישה. בית הדין הורה לתובעים לכמת את תביעתם ולשלם אגרה בהתאם. התובעים כימתו את התביעה בסך של כ-20.2 מיליון ש"ח (כ-5.8 מיליון דולר). בחודש ינואר 2009 הורה בית הדין על איחוד תובענה זו יחד עם שתי תובענות נוספות. כמו כן, הוגשו 9 תביעות דומות. הסכום הכולל של התביעות הנוספות הינו כ-3.3 מיליון ש"ח (כ-0.9 מיליון דולר ליום הדו"ח על המצב הכספי). בחודש אוקטובר 2010 ניתן פסק דין חלקי הקובע, כי יש לפרש את הסכמי הפרישה המוקדמת, כך שבמקום גיל 65 יראו אותם כתקפים עד גיל 67. עוד נקבע בפסק הדין החלקי, כי תוך 60 יום ממועד קבלת פסק הדין, יוגשו עקרונות חישוב מוסכמים בסיסיים לחישוב הסכומים. ביום 25 ביוני 2012 ניתן פסק דין סופי לפיו החברה חויבה לשלם לתובעים סך כולל של כ-20 מיליון ש"ח. החברה הגישה ערעור על פסק הדין ובית הדין הארצי עיכב את ביצוע פסק הדין עד למועד החלטה בערעור כאמור. בדו"חות הכספיים ביצעה החברה הפרשה נאותה בגין תביעות אלה.

2. ביום 15 במאי 2011 התקבלה במשרדה הראשי של החברה בקשה לאישור תובענה ייצוגית (להלן: "הבקשה") אשר הוגשה נגד החברה לבית המשפט המחוזי בתל אביב ביום 9 במאי 2011. הבקשה הוגשה על ידי נוסעת של החברה, אשר טיסתה בוטלה ביום 5 במאי 2011 עקב הזיהום שנתגלה בדלק הסילוני. בבקשה הועמד סכום התביעה האישית של התובעת על סך של 5,000 ש"ח והנזק הכללי המוערך על ידי התובעת לכלל הקבוצה הכוללת את כל רוכשי כרטיסי הטיסה מהחברה אשר טיסתם בוטלה בנסיבות אלה (שהוערכה על ידי התובעת כ-2,500 נוסעים) עומד על 12.5 מיליון ש"ח לקבוצה כולה. לדעת הנהלת החברה בהתבסס על חוות דעת יועציה המשפטיים, לא צפוי כי החברה תחויב בגין תביעה זו. התיק הפונה לגישור. בדו"חות הכספיים לא נערכה הפרשה בגין תביעה זו.

3. ביחס לבקשה לאישור תובענה כייצוגית, אשר נדחתה בחודש יוני 2012 על ידי בית המשפט המחוזי בחיפה, הוגשה ביום 9 באוקטובר 2012 הודעת ערעור על פסק דינו של בית המשפט כאמור. עניינה של הבקשה הינה טענת התובע לפיה החברה מבצעת גביית יתר של דמי ביטול עסקת מכר מרחוק בשיעור העולה על השיעור המקסימלי המותר בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, אשר לא צוין בגינה

סכום מדויק אולם היא הוערכה על ידי התובע "לכל הפחות בכעשרות מיליוני ש"ח". ביום 17 באוגוסט 2014 דחה בית המשפט העליון, בשבתו כבית משפט לערעורים אזרחיים, את הערעור אשר הוגש כנגד ההחלטה ובכך קיבל את עמדת החברה. במהלך חודש אוגוסט הוגשה בקשה לדין הוסף בהליך זה.

4. בחודש מרץ 2012, הוגשה בקשה לאישור הגשת תובענה נגזרת למחלקה הכלכלית בבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו על ידי מחזיק במניות של החברה. סכום התובענה עומד על סך של כ-120 מיליון ש"ח. במסגרת הבקשה מתבקש בית המשפט לאשר את התובענה כתביעה נגזרת כנגד מספר נושאי משרה שיהיו בחברה בשנת 2003 ואשר אינם מכהנים עוד בחברה, בטענה כי גרמו לחברה להיות מעורבת בתיאום רכיב מחיר אחד או יותר בתחום שירותי הובלה אווירית של מטענים אל ארצות הברית וממנה בתקופה הרלבנטית. על פי הנטען בבקשה, נגרם לחברה נזק הנאמד בסכום התובענה וזאת על רקע ההסדרים אליהם הגיעה החברה בהליכים משפטיים שנוהלו באר"ב. ביום 8 ביולי 2014 נתקבלה החלטת בית המשפט לפיה נדחתה הבקשה לאישור התביעה הנגזרת והמבקש חויב בהוצאות. בחודש ספטמבר הוגש ערעור בהליך זה.

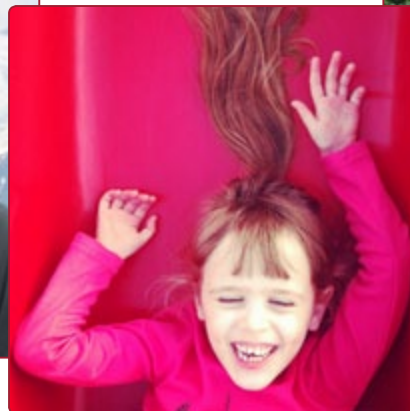
5. בחודש דצמבר 2012 הוגשה בקשה לאישור תובענה כייצוגית כנגד רשות שדות התעופה, החברה, ישראיר תעופה ותיירות בע"מ, ארקיע קווי תעופה ישראלים בע"מ ושירות הביטחון הכללי, לבית המשפט המחוזי בנצרת ואשר נדחתה בחודש דצמבר 2012. בחודש פברואר 2013 הוגש ערעור לבית המשפט העליון. עניינה של הבקשה הינה טענת התובעים לפיה ערביי ישראל, היוצאים ו/או הנכנסים בשערי המדינה, מופלים בשל אופן הבידוק הביטחוני הייחודי לו הם נחשפים. סכום התביעה האישית של כל אחד מהתובעים עמד על סך של 100,000 ש"ח. מספר חברי קבוצת התובעים הפוטנציאליים מוערך על ידי התובעים במיליון אזרחים ערבים. בדו"חות הכספיים לא נערכה הפרשה בגין תביעה זו. לעניין דחיית הערעור שהוגש על ידי התובעים לבית המשפט העליון ראו לעיל. בדיון שהתקיים בבית המשפט העליון ביום 26 בפברואר 2014 החליטו המערערים לקבל את המלצת בית המשפט ולחזור בהם מן הערעור. בהתאם, דחה בית המשפט את ערעורם.

6. ביום 4 בפברואר 2013 נתקבל בחברה כתב תביעה אשר הוגש כנגדה בבית הדין האזורי לעבודה בתל אביב על ידי 130 עובדי ביטחון אשר, על פי הנטען בכתב התביעה, הועסקו/מועסקים על ידי החברה כעוזרי קציני ביטחון הנשלחים מעת לעת ליעדים שונים לפי הצורך, לביצוע משימות אבטחת טיסות. התובעים דורשים מבית הדין ליתן סעד הצהרתי על פיו ייקבע כי הסכם העבודה הקיבוצי המסדיר את זכויות העובדים בחברה חל על התובעים וכן ליתן סעדים כספיים בגין רכיבי שכר שונים. החברה הגישה כתב הגנה.

7. ביום 7 בפברואר 2013 נתקבלה במשרדיה של החברה בקשה לאישור תובענה כייצוגית (להלן: "הבקשה"), אשר הוגשה בבית המשפט המחוזי מרכז, כנגד החברה וכנגד חברות התעופה בריטיש איירווייס, לופטהנזה וסוויס. הבקשה הוגשה על ידי עמותת "הצלחה התנועה הצרכנית לקידום חברה כלכלית הוגנת", בשם לקוחות אשר שילחו מטענים לישראל או ממנה (למעט לארה"ב או ממנה), זאת משלא נמצא תובע אחר, כפי שצוין בבקשה. בבקשה נטען להסדר כובל לתיאום רכיבים שונים של מחירי שילוח מטענים, אשר פורסם על ידי רשויות שונות בעולם בחודש פברואר 2006 ועילת התובענה הינה על פי חוק ההגבלים העסקיים. סך הנזקים המצוין בבקשה עומד על 613 מיליוני ש"ח, כאשר מתוכו מיוחס לחברה סך של 473 מיליוני ש"ח. בקשה לסילוק על הסף שהוגשה על ידי החברה והנתבעות הנוספות נדחתה.

8. ביום 22 במאי 2013 נתקבלה במשרדי החברה בקשה לאישור תובענה כייצוגית, אשר הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו. המבקש טוען בבקשה כי החברה נמנעת מלקיים את הוראות חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012. בבקשה הועמד סכום התביעה האישית על סך של 3,000 ש"ח והנזק הכללי לכלל הקבוצה, כפי שהוערך על ידי המבקש על פי הערכות אישיות שלו שלא נתמכו במסמכים, עמד על כ-98.5 מיליון ש"ח. ביום 8 ביולי 2014, ניתן פסק דין על ידי בית המשפט המחוזי בתל אביב לפיו אושרה בקשת ההסתלקות של התובע מן הבקשה לאישור התובענה, כפי שהוגשה בהסכמת הצדדים בהליך זה.

בשנות הדיווח 2012-2013 לא נתקבלו קנסות מהותיים בחברה. עם זאת, כנגדה עדיין עומדים ותלויים מספר מקרים אשר טרם התקבלה החלטה סופית בעניינם.



תגמול בכירים

בהתאם לתיקון 20 לחוק החברות, פעלה החברה לגיבושה של מדיניות תגמול נושאי משרה (להלן: "מדיניות תגמול") באמצעות ועדת התגמול. הוועדה התכנסה פעמים רבות במהלך השנים 2012 ו-2013, ובפניה הופיעו יו"ר הדירקטוריון, מנכ"ל החברה ונציגי הנהלת החברה שהציגו את עמדתם בנוגע למדיניות המוצעת ועקרונית. ביום 8 בינואר 2014 אישרה אספת בעלי מניות של החברה את מדיניות התגמול.

מדיניות התגמול של החברה מושתתת על עקרונות אשר יאפשרו איזון ראוי והולם בין הרצון לתגמל נושאי משרה בחברה על הישגיהם לבין הצורך להבטיח כי מבנה התגמול עולה בקנה אחד עם טובת החברה.

מדיניות התגמול נועדה לסייע בהשגת מטרות ויעדי החברה, תכניות העבודה שלה ומדיניותה, בראייה ארוכת טווח, בין היתר, באמצעות: יצירת איזון ראוי בין מרכיבי התגמול השונים בשים לב לגודל החברה, האופי העסקי והתפעולי המיוחד של פעילותה והתרבות הארגונית שלה; יצירת מערך תמריצים ראויים לנושאי המשרה בחברה להשגת יעדי החברה בהתחשב, בין היתר, במאפייני החברה, בפעילותה העסקית ותוצאותיה העסקיות, במדיניות ניהול הסיכונים של החברה וביחסי העבודה בחברה; הבטחת יכולתה של החברה לגייס ולשמר נושאי משרה איכותיים, ראויים ומיומנים המחויבים לחברה ולהצלחתה ואשר יוכלו לתרום לחברה ולהשיא את תוצאותיה בראייה ארוכת טווח; והתאמת תמהיל התגמול לו זכאים נושאי המשרה בחברה על-פי תרומתם ומאמציהם לפיתוח עסקי החברה והשגת יעדיה ולהשיגיהם בפועל בהתאם לתפקידם.

חבילת התגמול לנושאי משרה בחברה כוללת שלושה רכיבים עיקריים:

1. רכיבים קבועים (הנחלקים לשכר בסיס/דמי ניהול ותנאים נלווים)
2. הסדרי פרישה וסיום התקשרות
3. מענק שנתי

בעת בחינת תנאי תגמול על פי מדיניות זו נלקחים בחשבון, בין היתר, הפרמטרים הבאים:

- השכלתו, כישוריו ומומחיותו של נושא המשרה
- ניסיונו המקצועי והישגיו של נושא המשרה (בכלל, ובחברה בפרט)
- תפקידו של נושא המשרה ותחומי אחריותו
- הסכמי שכר קודמים של נושא המשרה
- היחס בין הרכיב הקבוע לרכיבים המשתנים בהתאם להגדרות שיקבעו במסגרת מדיניות התגמול כלהלן

- תרומת נושא המשרה לעסקיה של החברה, רוחחיה, חוסנה ויציבותה
 - מידת האחריות המוטלת על נושא המשרה בגין תפקידו בחברה
 - הצורך של החברה לגייס ולשמר נושאי משרה בעלי כישורים, ידע או מומחיות ייחודיים
 - בחינת התאמת מבנה התגמול של נושא המשרה להיבטי ניהול הסיכונים הכרוכים במשרה בה הוא מכהן
- מעבר לכך, בעת דיון בכל רכיב תגמול, נלקחות בחשבון השלכותיו האפשריות לרבות השלכות כלכליות, השלכות חשבונאיות והשלכות עסקיות חיצוניות ופנים אירגוניות; וכן היחס בין עלות ההעסקה של נושא המשרה לבין עלות השכר הממוצעת והחיצונית של יתר עובדי החברה (לרבות עובדי הקבלן המועסקים על ידי החברה); וההשפעה של יחס זה על יחסי העבודה בחברה.
- יצוין כי סבירות מנגנוני התגמול שנקבעו במדיניות התגמול והיקפי הסכומים המשולמים מכוחם הנכללים במדיניות, נבחנו גם ביחס לתנאים המקובלים בשוק לנושאי משרה המכהנים בתפקידים דומים בקבוצת הייחוס.

ניהול תחום האחריות התאגידית

במהלך שנת 2010 התקבלה החלטה אסטרטגית על ידי מנכ"ל אל על היוצא, מר אליעזר שקדי, וסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל באותה תקופה, מר ראובן וירובניק, לרכז את כל תחומי העשייה במסגרת האחריות התאגידית בחברה תחת קורת גג אחת, מתוך הכרה בחשיבות הנושא ותרומתו לארגון. לתפקיד מנהל אחריות תאגידית וקשרי קהילה מונה מר צביקה סגל. בין יתר תפקידיו, אחראי מר סגל גם על הצגת תכנית העבודה בתחום האחריות התאגידית בפני הוועדה לממשל תאגידי בראשות היו"ר עמיקם כהן, אשר מונתה לטפל בתחום ולהכווין מטעם הדירקטוריון.



הכי בבית בעולם

3

אנשי אל על | הנוסעים | בטיחות וביטחון

אנשי אל על

"אל על - הכי בבית בעולם" היא אמנם הסיסמה המלווה את פרסומינו ללקוחות, אך הדבר נכון ואמור גם לעובדי החברה - אנו שואפים שכל אחד ואחת מעובדינו ירגישו כחלק ממשפחת אל על לדורותיה ועושים את כל המאמצים שכך יהא הדבר. לתפישתנו, ההון האנושי של החברה הוא הנדבך החשוב ביותר בהשגת המטרות שאנו מציבים לעצמנו ובהצלחות החברה, ועל כן, מעבר למחויבות האנושית, מדובר גם באסטרטגיה עסקית נכונה. מתוך אותה אמונה, אל על מעניקה לעובדיה הטבות רווחה שונות, אפשרויות להכשרה, פיתוח וקידום, ולא פחות חשוב מכך, דלת פתוחה להיוועץ, לדבר ולהתלונן. כל זאת בסביבת עבודה בטוחה, נאותה ומכבדת המציעה לכולם וכולן הזדמנויות שוות. החלק הארי של עובדי החברה נמצא איתנו כבר למעלה מ-10 שנים וחלקם כבר יותר מ-30. זה, אולי יותר מכל, מוכיח את צדקת דרכנו.

מצבת כוח אדם

נכון ליום 31 בדצמבר 2013 החברה העסיקה 5,569 עובדים - 3,448 מהם קבועים ועוד 2,121 עובדים זמניים - בגבולות מדינת ישראל בלבד. 479 עובדים נוספים הועסקו בנציגויות השונות בעולם, מהם גם אזרחים זרים. סה"כ בארץ ובחו"ל מועסקים 6,048 עובדים, מעל ל-98% מהם בהסכמים קיבוציים.

חטיבה	קבועים	זמניים	סה"כ
אנשי צוות אויר	515		515
אנשי צוות דיילי אויר	384	860	1,244
מינהל ושירותים	937	1,072	2,009
בתי מלאכה	380	68	448
תחזוקה	580	80	660
ניהול	506	36	542
מהנדסים	53	5	58
ניהול טכני	58		58
ניהול בכיר	35		35
סה"כ בארץ	3,448	2,121	5,569
מוצבים בחו"ל	25		25
מקומיים בחו"ל	312	142	454
סה"כ בחו"ל	337	142	479
סה"כ בחברה	3,785	2,263	6,048



5,569
עובדים בארץ



91
בעלי תואר ראשון
במדעי הרוח



2,857
בעלי ותק של
מעל 10 שנים



63%
מהעובדים החדשים
ב-2013 - נשים



להלן התפלגות עובדי הקרקע הקבועים של חברת אל על בישראל לפי מין ודרג:

רמה היררכית	נשים	גברים	אחוז נשים
עובדים לא מנהלים	176	240	42.3%
הנהלה זוטרה	636	1,462	30.5%
הנהלה בכירה	4	31	11.4%
סה"כ	816	1,733	32.0%

להלן התפלגות הגיל של העובדים החדשים שהצטרפו בשנת 2012:

עד 30	30-50	מעל 50	סה"כ
356	94	19	469

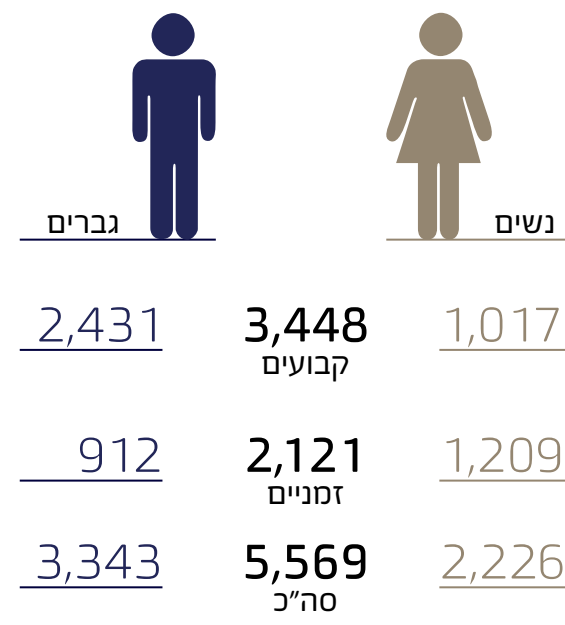
בשנת 2012 הצטרפו לחברה 469 עובדים חדשים. מבין המצטרפים 284 היו נשים ו-185 גברים יחס של 61% נשים ו-39% גברים, בקירוב. באותה שנה 628 עובדים עזבו את אל על מסיבות שונות (פיטורים, התפטרות, פרישה ופטירה), מתוכם 395 נשים ו-233 גברים, 63% ו-37% בהתאמה.

להלן התפלגות הגיל של העובדים החדשים שהצטרפו בשנת 2013:

עד 30	30-50	מעל 50	סה"כ
657	172	36	865

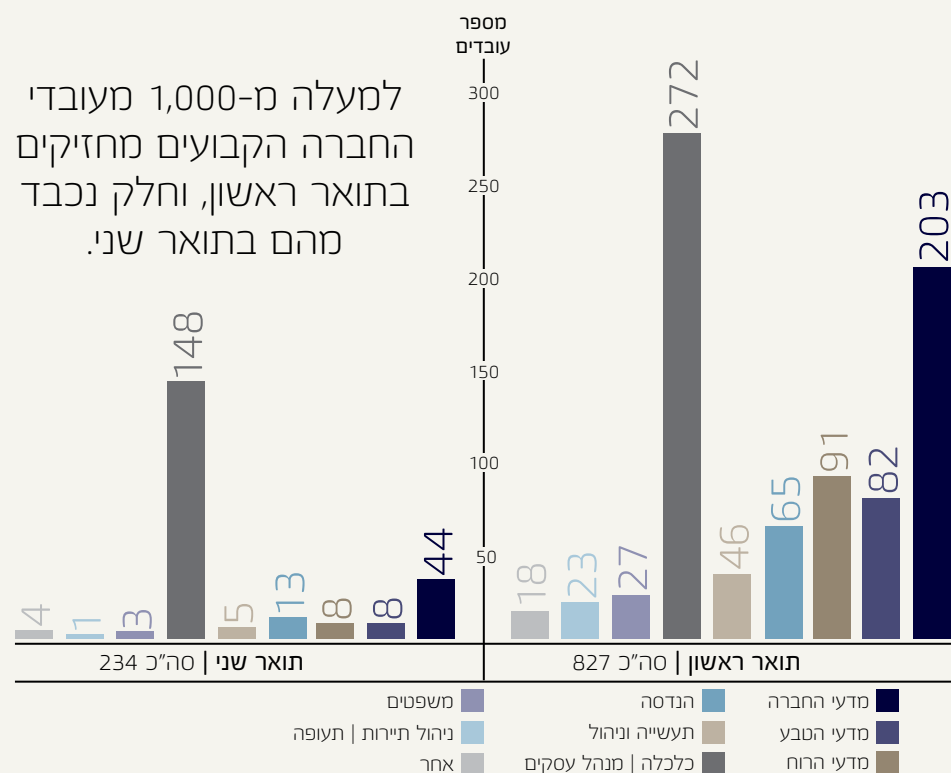
בשנת 2013 הצטרפו אלינו 865 עובדים, בעוד 888 עזבו את החברה מסיבות שונות (פיטורים, התפטרות, פרישה ופטירה), שיעור תחלופה של כ-15%. מבין המצטרפים, 549 היו נשים, כמעט רבע ממספרן הכולל בחברה, ו-316 גברים - יחס של 63% נשים ו-37% גברים, בקירוב. מבין העוזבים 578 נשים ו-310 גברים, 65% ו-35% בהתאמה.

מבין עובדינו בישראל, נשים מהוות כ-40%. בקרב עובדי החברה הקבועים, קרוב ל-30% הן נשים, בעוד אחוז הנשים בקרב העובדים הזמניים עומד על 57%. בניכוי עובדי התחזוקה והטייסים אחוז הנשים בחברה עומד על 59%.





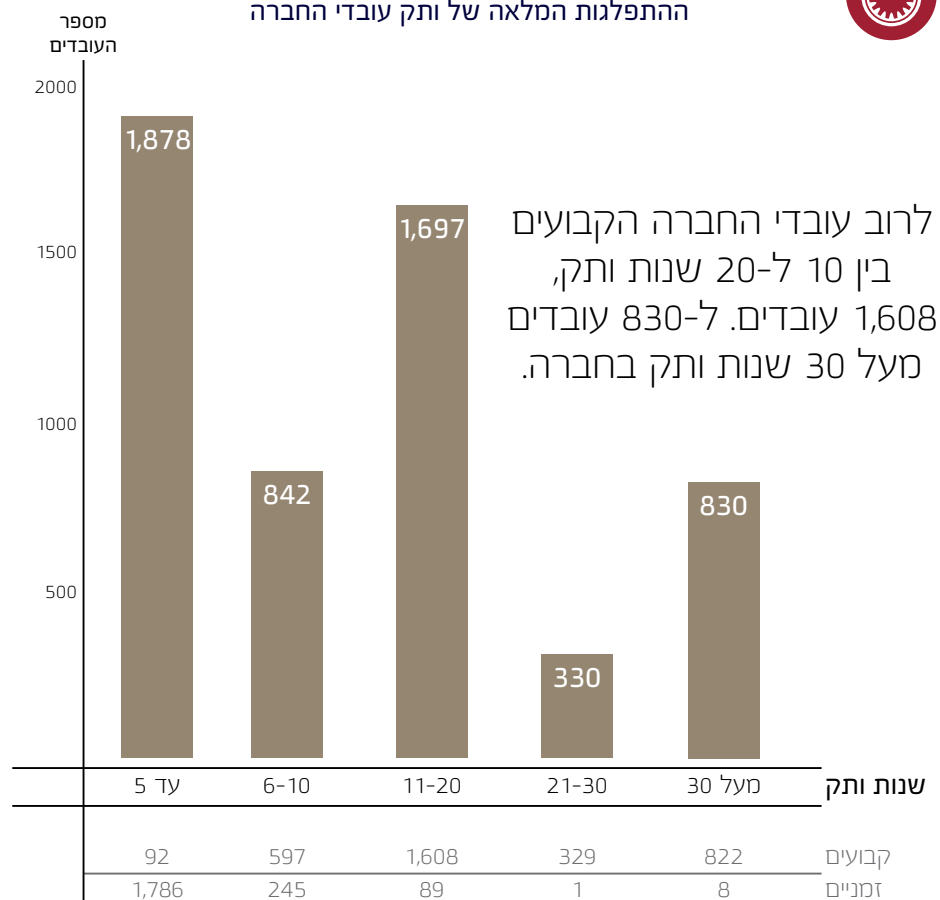
התפלגות ההשכלה האקדמאית של העובדים הקבועים בישראל לפי תחומי לימוד עיקריים

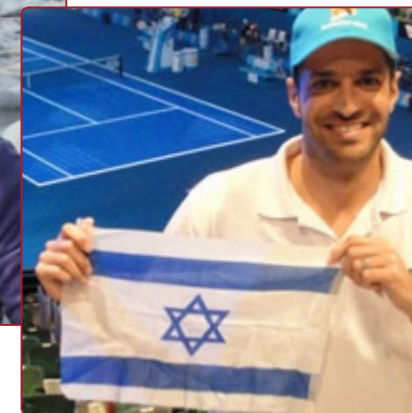
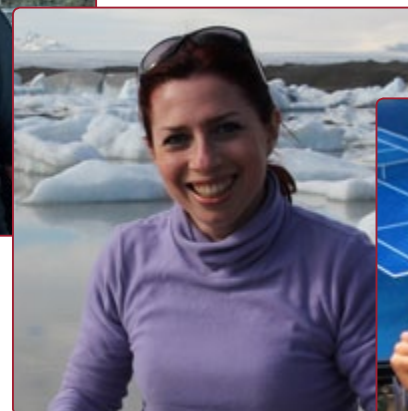
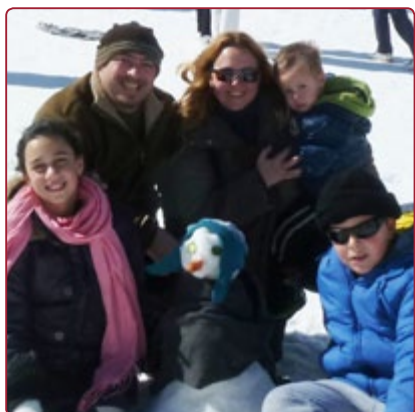


הערות: ללא מוצבים ודיילים | הנתונים מבוססים על סמך העדכון שביצע העובד במערכת משאבי אנוש



ההתפלגות המלאה של ותק עובדי החברה





בחברת ת.מ.מ. הועסקו 381 עובדים בתקופת הדיווח, מתוכם כמחצית זמניים ו-95% בהסכמים קיבוציים. בחודשי העונה מועסקים עוד כ-100 עובדי קבלן בשל עומס העבודה. כמו כן, הארגון העסיק 37 עובדי קבלן לצרכי ניקיון.

מין	גברים	נשים	סה"כ
קבועים	92	100	192
זמניים	93	99	192
סה"כ	185	199	384

רמה היררכית	גברים	נשים	סה"כ
עובדים לא מנהלים	153	189	342
הנהלה זוטרה	26	10	36
הנהלה בכירה	3	-	3
סה"כ	182	199	381

בחברת כתית 104 עובדים נכון לסוף תקופת הדיווח, מתוכם 86 נשים, וכולם מועסקים ע"י החברה במשרה מלאה.

מין	גברים	נשים	סה"כ
קבועים	4	16	20
זמניים	14	70	84
סה"כ	18	86	104

רמה היררכית	גברים	נשים	סה"כ
עובדים לא מנהלים	16	81	97
הנהלה זוטרה	1	5	6
הנהלה בכירה	1	-	1
סה"כ	18	86	104

גיוון תעסוקתי ושיוון הזדמנויות

אל על רואה בהגדלת המגוון בין עובדיה ערך חשוב שביכולתה ומחובתה לקדם, ולכן פועלת למען גיוון שילוב של מגזרים נוספים בשורותיה, ובכלל זאת גם אוכלוסיות מוחלשות. לתפישת החברה, שילוב אנשים ממגוון מגזרים ותרבויות, לא רק משפר ומוסיף לכלכלה הישראלית, אלא גם תורם לקירוב לבבות בחברה הישראלית. לפיכך, **אנחנו שמחים לציין שלא נתגלו כל מקרי אפליה במהלך שנות הדיווח.**

כחלק מתפיסת האחריות התאגידית שלה גיבשה החברה בשנת 2011 את מדיניותה המכוונת לקדם שוויון הזדמנויות בתעסוקה ומניעת אפליה, ובשנת 2012 החלה החברה ביישום מדיניות זו.

מדיניות אל על לקידום שוויון הזדמנויות בתעסוקה

- אל על מכבדת את עקרון שוויון ההזדמנויות בתעסוקה ורואה עצמה מחויבת לאפשר שוויון כאמור לכל המועמדים/ות והעובדים/ות שלה.
- אל על מקפידה לקבל החלטות לגבי מינוי, גיוס, קליטה וקידום בחברה על בסיס ענייני ובהתאם לצרכי החברה בלבד, ללא אפליה - על רקע מין, דת, גזע, מוצא, לאום, מוגבלות פיזית או גיל.
- אל על מכירה ביתרונות הטמונים במתן שוויון הזדמנויות במקום העבודה, הן בהיבט העסקי - תוך מתן אפשרות לעובדים עמה למצות את מלוא הפוטנציאל האישי והכישורים שלהם - והן מבחינה ערכית וחברתית.
- הנהלת אל על מחויבת לקידומה והטמעתה של מדיניות זו בכל הדרגים ותחומי הפעילות, תוך מעקב אחר ביצועה.
- על מנת לקדם הטמעת מדיניות זו, אל על תנקוט בצעדים הבאים:
- ניתוח ומיפוי הליכי גיוס מינוי, קליטה וקידום עובדים.
- שיתוף פעולה עם גורמים המיומנים בתעסוקה רב תרבותית כגון ארגונים חברתיים.

לאחר תכנון קפדני, בשנת 2014 נצא לדרך עם שני פרויקטים שמטרתם שילוב אוכלוסיות מגוונות בשורות החברה. הראשון שבהם יתמקד בגיוס נשים מקרב המגזר החרדי והשני בבעלי צרכים מיוחדים.

גיוס נשים מן המגזר החרדי למוקד ההזמנות הטלפוני של החברה

כמענה לפערים במוקד ההזמנות הטלפוניות שמפעילה החברה הגתה החברה תכנית שתאפשר לה לגייס כוח אדם איכותי ומתאים לדרישות המשרה, כמו גם קליטת תרבות חדשה אל תוך הארגון. מנגד, הנשים אשר יועסקו בחברה במסגרת התכנית יזכו לעבודה מסודרת בסביבה המתאימה לצרכיהן. ההתמקדות במגזר החרדי במקרה הזה נובעת מהקרבה הגאוגרפית של המוקד לערים בעלות אופי חרדי. חברת אל על מקווה להמשיך ביוזמה לאורך זמן ובמחזורים רבים ומאמינה שיש כאן הזדמנות לשותפות מוצלחת ומועילה לכל הצדדים.

יש לציין שלא רק סביבת העבודה עצמה תותאם לעובדות החדשות, אלא גם תהליך המיון והגיוס, כמו גם הקורס עצמו, וזאת על מנת לאפשר לכמה שיותר נשים לצלוח את התהליך בהצלחה. לשם כך, יתמקד תהליך הגיוס בנושאים המהותיים ביותר עבור עובדות המיועדות תוך לקיחה בחשבון של מגבלות מסוימות, כגון שליטה בשפה האנגלית, שעות עבודה, הורות וכדומה. בנוסף, לרשות העובדות יעמדו סידורי תחבורה מיוחדים על מנת להקל עליהן את ההגעה למתקני ההדרכה ואת החזרה הביתה. את התהליך ילווה צוות מתוך החברה והמנכ"ל עצמו, בשיתוף עם ארגון ג'וינט ישראל - תבת, אשר עוזר לנו גם בתכנונו תוך מתן ההדגשים וההנחיות לצורך הצלחתו.

שילוב עובדים בעלי צרכים מיוחדים

אוכלוסיית בעלי המוגבלויות בישראל מונה כ-640,000 אך רק פחות ממחציתם מחזיקים בעבודה. בשל כך, החליטה חברת אל על לפתוח תכנית שתאפשר את שילובם בצוות הושבת נוסעי מחלקות היוקרה, אשר עד כה בוצעה ע"י דיילי הקרקע. העובדים יקלטו בהליך מיון זהה להליך המיון הרגיל על סמך דרישות התפקיד, הכוללות כישורים בין-אישיים (כגון יכולת ניהול שיחה, תודעת שירות גבוהה, עברית רהוטה, סבלנות, הקשבה, עבודת צוות ועוד), יכולות קוגניטיביות (יוזמה, הפעלת שיקול דעת וקבלת החלטות, ניהול מספר משימות בו-זמנית, יסודיות וכדומה) ויכולות מוטוריות תקינות. עם זאת, הקורס הינו קורס ייעודי אשר יעוצב ויוותאם במיוחד למשתתפיו, ובהתאם לכך יהיה גם קצר יותר (20 יום לעומת 34). כמו כן, החברה התחייבה לדאוג לכל ההתאמות אשר יידרשו בסביבת העבודה, הפיזיות (ובכלל זה הרחבת מעברים, הנגשת דרכים, התאמת תאי שירותים ועמדות עבודה ועוד) והלא-פיזיות (התאמת דרישות התפקיד, שעות העבודה, מבדקי הקבלה, וכו'). הפרויקט יצא לפועל בסיוע ותמיכה של משרד הכלכלה ושיספק תמיכה מקצועית וכלכלית. לצד הסיוע לבעלי המוגבלויות והמסר החשוב שתשלח התכנית, אנו

הדיאלוג עם העובדים

הנהלת החברה מייחסת חשיבות רבה לדיאלוג עם עובדיה ומעמידה לצורך כך שורה של הזדמנויות לשיג ושיח, פורמליות פחות ויותר, המשמשות לנו אבן בוחן ומסייעות לנו להכנסת כמו גם להכנסת שינויים ושיפורים. ביניהן:

- **סקר שירותים פנימיים**
המתקיים מדי רבעון בקרב העובדים, לקבלת משוב על פעילותם ויעילותם של המנגנונים הפנימיים המשמשים את העובדים.
- **כנסי עובדים**
פעמיים בשנה במהלכם מציגה ההנהלה את ההתפתחויות הארגוניות והעסקיות המרכזיות.
- **מפגשי מנכ"ל עם נציגי היחידות**
הנערכים באופן שוטף, אליהם הם מוזמנים כדי להשמיע את דעתם ועמדתם בנושאים ארגוניים שונים.
- **מערכת "תפנית"**
מערכת ממוחשבת המאפשרת לעובדים לפנות באופן אנונימי ולדווח או לשאול שאלות באשר לכל נושא ארגוני.
- **פורטל פנים ארגוני**
מכיל מידע עדכני במגוון רחב מאד של נושאים ארגוניים, ומשמש לעדכון שוטף של העובדים. אחת לתקופה מפורסם בפורטל זה גם "מבזק מנכ"ל".
- **מסכי מידע**
מוצבים ברחבי החברה באזורים המשמשים לריכוז עובדים (חדרי אוכל, חדרי מנוחה, מבואות) עליהם מוצג מידע מתחלף בנושאים מקצועיים, נושאי רווחה, הטבות לאנשי החברה והוו. במהלך 2014 יוצבו מסכים אלו גם בנציגויות אל על בניו יורק, לונדון ופריז.
- **איגרת מנכ"ל**
נשלחת בהתאם לצורכי השעה לעדכן את אנשי החברה על המתרחש, השקות מיוחדות ודו"חות כספיים. האיגרת מתורגמת לאנגלית ונשלחת לאנשי החברה ברחבי העולם.
- **ניוזלטר חדשותי**
נשלח אחת לחודש לכלל אנשי החברה, בארץ ובעולם, בעברית ובאנגלית, הכולל דבר המנכ"ל ופעילויות שונות שהתרחשו במהלך אותו חודש בחטיבות.

מאמינים שאנו נזכה בכוח אדם יציב, אחראי ומחויב לשירות איכותי ומקצועי, בעל בגרות וניסיון חיים, תוך חסכון בעלויות הכשרה ומיצוי מיטבי של המאגר המקצועי הקיים במרכז ההושבה.



יש לציין שבחברת ת.מ.מ. מועסקים כבר היום מספר לא מבוטל של אנשים על הספקטרום האוטיסטי והחברה ממשיכה בניסיון לאתר אוכלוסיות נוספות עם צרכים מיוחדים שיוכלו להשתלב במצבת עובדיה. כמו כן, לחברת כתית אמנם אין מדיניות סדורה או נהלים למתן העדפה לתושבים מקומיים, אך בפועל מרבית המועסקים הם בני האזור, ומגיעים ממגוון רקעים ותרבויות, ובכלל זה שכבות בתת תעסוקה.

משוב והערכה

רמת המחויבות והאחריות של העובד, מידת שיתוף הפעולה שלו ועבודתו בצוות, כמו גם נושאים כגון יצירתיות, יוזמה אישית ופוטנציאל. החל משנת 2012, על רקע תהליך גיבוש והטמעת הקוד האתי בחברת אל על, נכללו במשוב זה גם סעיפים המתייחסים לערכים נוספים הכלולים בקוד האתי, כגון יושרה ואמינות.

מדי שנה מתקיים משוב הערכה לעובדי אל על, מתוך הבנת החשיבות הרבה שיש לכך עבור ההתפתחות המקצועית של העובד. המשוב מתייחס בין השאר לעמידת העובד ביעדים שנקבעו לו, תפקודו המקצועי,

	הערכה ישירה			הערכה עקיפה			סיכום שיחה			בחל"ד
	פוטנציאל	מלא	אחוז מילוי	פוטנציאל	מלא	אחוז מילוי	פוטנציאל	מלא	אחוז מילוי	
אל על	4,146	4,002	96.53%	3,487	3,402	97.56%	4,247	3,831	90.20%	
חטיבת מחשוב	155	155	100%	152	152	100%	159	159	100%	
חטיבת משאבי אנוש ולמינהל	271	271	100%	207	207	100%	272	272	100%	
חטיבת לקוחות ושירות	979	979	100%	948	948	100%	981	974	99.29%	13
חטיבת מטענים	76	76	100%	65	65	100%	76	74	97.37%	2
חטיבת מכירות	411	408	99.27%	437	435	99.54%	442	417	94.34%	11
חטיבת כספים	215	212	98.60%	203	196	96.55%	217	200	92.17%	1
חטיבת תחזוקה והנדסה	1,233	1,223	99.19%	1,069	1,061	99.25%	1,272	1,155	90.80%	2
חטיבת מסחר וקשרים תעופתיים	147	142	96.60%	121	120	99.17%	154	138	89.61%	2
מנהל כללי	30	30	100%	17	17	100%	30	28	93.33%	
חטיבת מבצעים	98	98	100%	105	93	88.57%	111	87	78.38%	
מטה ביטחון ישראל	69	49	71.01%	47	39	82.98%	69	46	66.67%	
נציגי חברה בחו"ל	462	359	77.71%	116	69	59.48%	464	281	60.56%	

בחברת ת.מ.מ. מתקיים דיאלוג שוטף עם העובדים, וימי שני אף מיועדים לשיחות חתר תקופתיות עם המנכ"ל וכל עובד המעוניין בכך מוזמן לעשות זאת. בנוסף מתקיימות שיחות חתר תקופתיות עם עובדים ועם מנהלים בכל הרמות, כולל עובדים זמניים המקבלים משוב על עבודתם מדי שנה במשך שש שנים, עד קבלת הקביעות.

בחברת כתית נערכים מפגשים בחגים, באירועים מיוחדים ועל פי צורך בלבד. עם זאת, קיימת מדיניות דלת פתוחה והעובדים מרגישים בנוח לפנות להנהלה בכל עניין. בשנים האחרונות חזרה ועלתה בקשה ליצירת אפשרות לקבלת קביעות, ובעקבות כך החברה נכנסה למשא ומתן עם הסתדרות העובדים וההסכם הקיבוצי שופר. בחברת כתית אין כיום משוברים תקופתיים, אולם בימים אלו עמלים על גיבוש תהליך שימלא צורך זה.

בדו"ח האחריות התאגידית לשנת 2011 דווח על הקמתה של קרן המנחם אל למצוינות ואנשים בהוראת מר אליעזר שקדי, אשר באה לתמרץ עובדים מצטיינים של החברה ולעודד יצירתיות, הישגיות ומוטיבציה אישית בקרב אנשי אל על. בקרן הושקעו 7.7 מיליון ש"ח (5.7 מיליון ש"ח, שהינם 50% מהמענק שקיבל מר שקדי, ועוד 2 מיליון ש"ח אשר לבקשת המנכ"ל הופקדו בקרן עם תחילת כהונתו בחברה), המחולקים כפרסים כספיים לעובדים וצוותים אשר הצליחו לשפר את הרווחיות של אל על, להביא לקוחות חדשים, לחסוך בהוצאות, או לשפר תהליכים.

מדי שנה מאז, העניק המנכ"ל עשרה פרסים לעשרת המיזמים הנבחרים בתהליך קפדני ומעמיק, בשווי כולל של 425,000 ש"ח. כתוצאה מהצעות היעול שהגישו עובדים, **חסכה החברה מאז ועד היום 20.6 מיליון דולר, המייצגים תשואה של 836% על ההשקעה המקורית.** בין ההצעות שהוגשו והוצאו לפועל במהלך שנות הדיווח היו הליך לטיפול במטוס שעבר נחיתת חירום, אותו הציע העובד **מקס שיין** בשנת 2011, המקצר את זמן העבודה והתקופה בה המטוס מושבת. בעקבות ההצעה ויישומה, הגיעו לביקור בכירים בחברת בואינג על מנת להתרשם מן התהליך. באותה שנה זכו במקום הרביעי **אילנה גבריאילוב ואדי ממון**, האחראים על ניקוי המטוסים בתל אביב, אשר יחד הובילו מהלך לרכש שקיות אשפה קטנות יותר, והניבו לחברה לחיסכון של כ-100 אלף שקל מדי שנה. ב-2013 זכה קצין ראשון **ענר אפרתי** במקום הראשון על הצעתו להקטנת כמות הדלק המינימלית להמראה בטיסות קצרות, הצעה שהביאה לחיסכון המוערך ב-55 אלף דולר בשנה, וכן אפשרה להגדיל את כמות מושבים במטוסים.

בנוסף לנ"ל, בשלוש שנות פעילותה סייעה הקרן בהענקת:

- הענקת 112 פרסי עובד מצטיין בכום 10,000 ש"ח כל אחד
- הענקת חמישה פרסי תחנות ביטחון מצטיינות בכל שנה - סה"כ 293 אלף ש"ח לכ-900 עובדי בטחון
- פרסי סביבה תומכת ל-19 אגפים/מחלקות בארגון עד כה
- מימון כנס לחטיבת התחזוקה על זכייתם כחטיבה מצטיינת בהגשת הצעות לפרס 2012
- תגמול מיוחד למשמרת כחולה (אחת ממשמרות התחזוקה) על עמידה בדיוק מבצעי בשנת 2013
- חלוקת שוברים להצגות לכל המתמודדים על הפרס ובני זוגם
- תמרוץ כפול ל-18 אנשי אל על על עמידה ביעדים בסך 178.5 אלף ש"ח

"היופי של פעילות הקרן ופרס המנחם אל הוא שמדובר בפעילות שבאה לטפל בצדדים השליליים של ותק וקביעות (כניסה לשגרה, חוסר חדשנות וחוסר עידוד מצוינות), כשהיא מנצלת את הצדדים החיוביים של ותק וקביעות (עובדים שלפעמים מבינים את המטוס יותר טוב ממי שייצר אותו)... בדרך כלל שינוי תרבות ארגונית בחברה ותיקה ולפעמים מיושנת הוא הליך טראומטי וכואב, שכולל קיצוץ במספר העובדים ובתנאים.... יפה לראות שהחברה הצליחה להניע תהליך באמצעות תמריץ חיובי ולא שלילי. **כאשר החברה חוסכת כסף באמצעות הקשבה וניצול הידע של העובדים שלה,** נראה כי יש מקום לקרנות כאלה בהרבה ארגונים אחרים."

גיל קיליאן, כלכליסט, נובמבר 2013

- מימון תכנים ומרצים לקורס עתודה ניהולית
- הענקת פרסי מצטיינים בחברות בנות:
- **ת.מ.מ. - 9 מצטיינים וסה"כ 80 אלף ש"ח**
- **כתית - פרס מנחם אל למצוינות בסך 10,000 ש"ח ועוד חמישה פרסי הצטיינות**
- **סאן דור - ארבעה עובדים (סה"כ 14 אלף ש"ח)**

הקרן נועדה גם לחזק את זיקת עובדי החברה לערכי היהדות, השורשים וההיסטוריה, ולכן חלק מתקציבה יועד לפעילויות חינוך, כגון סיורים בירושלים, ב"ד ושם", בעיר דוד ובכותל המערבי. עד כה יצאו לסיורים כ-2,300 אנשי אל על ואנו שואפים שבשנים הקרובות כל עובד ועובדת בחברה יזכו לכך.

לבסוף, הקרן מאפשרת לנו לעודד מנהלים באל על להמשיך להתפתח ולהצטיין, על ידי מימון לימודי תואר שני בתחומם המקצועי. המימון הינו בהיקף של 85% מעלות הלימודים במוסד אוניברסיטאי מוכר, כאשר היקף ההשתתפות יושלם עד ל-100% על סיום התואר בהצטיינות. נכון ל-2013, כ-320,000 ש"ח מכספי הקרן שימשו למימון לימודי תואר שני לעשרה מנהלי דרג ביניים באל על. בהקשר זה, יש לציין כי חברת אל על שואפת לעזור לעובדיה לרכוש השכלה גבוהה, ולכן נותנת להם את האפשרות לצאת ללימודים בסבסוד חלקי או מלא של החברה. עובדים המעוניינים לקבל סיוע מגישים את מועמדותם לוועדת הלימודים, שם דנים בעניינם ומחליטים באם לאפשר את יציאתם ללימודים ואת גובה הסבסוד. הקריטריונים על פיהם מתקבלת ההחלטה הינם אחידים לכל העובדים ושקופים לכל, וכוללים את ותק העובד, שנות הניסיון שלו וכיו"ב. חברת ת.מ.מ. גם היא מעניקה סיוע לעובדיה בלימודים לתואר אקדמאי (באישור מנכ"ל), בגובה של 75% ברוטו לפי עלות שנת לימוד באוניברסיטה.



לצד הפרסים המחולקים במסגרת קרן המנכ"ל, המשכנו לחלק גם את פרסי העובד המצטיין המסורתיים מידי שנה. בהתאם למסורת, עובדי החברה מציעים את חבריהם כמועמדים לקבלת הפרס, והצעותיהם נבחנות על ידי ועדה מיוחדת הבוחרת מתוכן עשרה עובדים מצטיינים במיוחד. בשנת 2013, על מנת לתת במה גדולה יותר לעובדינו המעולים, טקס העובד המצטיין הועבר בשידור חי לטלפונים הניידים, כך שגם חברים ובני משפחה אשר נבצר מהם להגיע יוכלו לצפות ולשמוח עם יקיריהם המקבלים את הפרס, והזוכים קיבלו גם פסלון לצד התעודה.



הגברת אורנה קדמה מקבלת את פרס העובד המצטיין 2012 מידי מנכ"ל החברה (היום), מר דוד מימון.



הכשרת עובדים

אל על מפעילה מרכז הדרכה המכשיר ומדריך עובדים לחלק גדול מהמקצועות הדרושים בקבוצה, ובכלל זה קורסי טיסה אזרחיים והסבות, מכונאות ואחזקת מטוסים, ודיילות אוויר וקרקע, המהווים את עיקר נפח ההדרכות בחברה. כמו כן, אנו מכשירים את עובדינו במכירות, מינהל, בטיחות (ראו גם בפרק העוסק בנושא הבטיחות), ונושאים כלליים נוספים. יש לציין גם שכל עובד חדש הנקלט בחברה עובר הדרכה על הקוד האתי של חברת אל על ועל מניעת הטרדה מינית. בשנת 2013 הושקעו 363,218 שעות הדרכה בעובדים, ממוצע של 63.2 שעות לעובד.

תחומי הדרכה	סה"כ שעות חניך
מבצעי אוויר	12,904
מבצעים (בטיחות ומרכז שליטה)	1,512
מטענים	10,042
שירות בטיסה - אנשי צוות דיילי אוויר	193,607
שירות קרקע	46,438
מכירות - מוקד וסניף ישראל	27,307
תחזוקה	60,652
מינהל (בינוי, תחבורה וכיבוי-אש)	2,234
כללי	8,522
סה"כ	363,218

החברות הבנות ת.מ.מ. וכתית גם כן מקיימות תוכנית הדרכה עבור עובדיהן, כאשר הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד חדש בת.מ.מ. הוא ארבע ולעובד ותיק שתיים. מלבד זאת, מפעם לפעם, עובדי ת.מ.מ. יוצאים להכשרות וקורסים מקצועיים כאשר ת.מ.מ. מממנת 90% מעלותם.

רווחה ובריאות העובד

מלבד התנאים הסוציאליים להם זכאים עובדי החברה על פי חוק, אל על משתדלת להציע לעובדיה הטבות נוספות שנועדו להנעים את הזמן אותו הם מבילים בעבודה, ולאפשר להם לשלב ולאזן בין עבודתם לחיי המשפחה והפנאי. הטבות אלו באות לידי ביטוי בנהלים ובהסכמים קיבוציים. הנה כמה דוגמאות:

חופשות מרוכזות במקביל לחופשות בית הספר (בחודש אוגוסט לדוגמה) על מנת להקל על עובדים שלהם ילדים בגיל בית הספר.

שעות עבודה מקוצרות לאימהות (מעבר לנדרש על פי החוק) כאשר העלות של כך מתחלקת בין החברה לעובדת.

הסדרת חופשות שנתיות מראש, במידת האפשר, בהתאם לצרכי העובדים.

אפשרות לקבל עד שנת חופשה ללא תשלום, כפוף לאישור הממונים.

הסדרי הסעה לעבודה ובכלל זה הסעה מיוחדת לאימהות, המתחשבת בשעות העבודה הגמישות.

תוספת פריין עבודה.

סדנת הכנה לפרישה בת חמישה ימים לעובדים הפורשים ובני/בנות זוגם.

מגוון אירועים מדי שנה למשפחות העובדים כגון כנס ילדים מתגייסים לצה"ל ואירועים שנתיים לילדי העובדים העולים לכיתה א'.

סבסוד קייטנות לילדי עובדים.

יש להדגיש גם את הפעולות הייעודיות שהחברה עושה על מנת להבטיח את בריאות העובדים. כך לדוגמה, כל עובד מעל גיל 35 זכאי לסקירה רפואית על חשבון החברה אחת לשנה, במטרה החברה חדר כושר העומד לרשות עובדי החברה בזמנם החופשי, ובחברה פועלת קבוצת שומרי משקל בליווי מדריכה מקצועית.

קבוצות הספורט של אל על מתחרות במגוון ענפי ספורט במסגרת הליגה למקומות עבודה, בעידוד ובתמיכה של חברת אל על. בעונת המשחקים 2012-2013 של הליגה למקומות עבודה, הגיעו קבוצות הספורט שלנו להישגים הבאים:

באולינג - בית תחתון אל על ב' | מקום ראשון.

באולינג - בית עליון אל על א' | מקום שני.

כדורסל נשים - ליגת אל על בית ג' | גמר עליון - מקום שני.

ירי אקדח - קליבר גדול גברים בית ג' | מקום שני.

ביליארד סנוקר | מקום שלישי דרג א'.

ביליארד פול | מקום רביעי.

טניס שולחן - ליגה לאומית | מקום ראשון.



(מימין) קבוצת כדורסל
(מלמעלה) קבוצת כדורסל | צילומים ירון דיליאן



שמירה על זכויות אדם ושרשרת אספקה אחראית

כפי שתואר במהלך פרק זה, אל על לא חוסכת כל מאמץ בהקניית סביבת עבודה נאותה ומתגמלת לעובדיה ואינה מראה כל סובלנות כלפי אפליה או פגיעה בזכויותיהם. יש לציין גם שבחברת אל על קיים חופש התאגדות מוחלט והתארגנות העובדים פועלת כבר מימיה הראשונים של החברה. כמו כן, אל על אינה מעסיקה עובדים מתחת לגיל 18 (על אף שקיים היתר חוקי לכך בהתאם למגבלות מסוימות), למעט במסגרת פרויקט העסקת נוער בסיכון, וזאת במטרה להקנות להם הכשרה מקצועית (ראו פירוט בפרק "אל על והקהילה").

אל על הינה חברה השואפת ומחוייבת לפעול באחריות גם מול ספקיה ונותני השירות מולם היא עובדת. כחלק מפרקטיקה זו, אנו בוחנים נתוני שכר, נגשים עם עובדי הקבלן שלנו בצורה אקראית על מנת ללמוד מהם על תנאיהם ומקיימים בדיקות חתך מדגמיות אחת לתקופה. מקרים של הפרה של זכויות עובד ו/או אי עמידה בסטנדרטים ראויים מטופלים ואף גורמים לסיים - ההתקשרות עם הספק/חברת הקבלן.

איתור חריגות מתנאי ההקשרות נמצא באחריות מנהלי החוזים, באופן המבטיח עמידה בהתחייבויות לספקים. אגף הרכש וההתקשרויות של אל על שומרת על קשר עם הספקים במגוון אמצעים כגון: תהליך סדור של הגשת וברור תלונות על ידי הספקים, אפשרות לקיום בירורים לגבי מכרזים, פיתוח הדדי של מוצרים/ שירותים, והעברת ידע ומשאבים.



הטבות הקבוצה לאחר סיום העסקה כוללות פנסיה, מענקי הסתגלות, פדיון ימי מחלה והטבות מסוימות לגמלאי החברה. כמו כן, אנו עורכים סדנת הכנה לפרישה בת חמישה ימים עבור עובדים ובני/בנות זוגם בטרם האירוע המכונן.

הטבות החברה לאחר סיום העסקה הינן בחלקן תוכניות להפקדה מוגדרת ובחלקן תוכניות להטבה מוגדרת. הוצאות בגין התחייבות החברה להפקדת כספים במסגרת תכנית להפקדה מוגדרת (**Defined Contribution Plan**) נזקפות לדו"ח רווח והפסד במועד אספקת שירותי העבודה, בגינם מחויבת החברה לביצוע ההפקדה. הוצאות בגין תכנית להטבה מוגדרת (**Defined Benefit Plan**) נזקפות לדו"ח רווח והפסד בהתאם לשיטת יחידת הזכאות החזויה (**Projected Unit Credit Method**), תוך שימוש בהערכות אקטואריות המתבצעות בתום כל תקופת דיווח. הערך הנוכחי של מחויבות החברה בגין תכנית להטבה מוגדרת נקבע באמצעות היוון תזרימי המזומנים העתידיים הצפויים בגין התכנית בתשואות שוק של אגרות חוב ממשלתיות, הנקובות במטבע בו ישולמו ההטבות בגין התכנית, ובעלות תקופות פדיון זהות בקירוב למועדי הסילוק החזויים של התכנית. בהתאם למדיניות החשבונאית של הקבוצה, עלות הריבית נטו נכללת בדו"ח על הרווח או הפסד (במסגרת הוצאות השכר) ורווח כולל אחר.

הערך הנוכחי של התחייבות בגין הנ"ל, מתבסס על מספר רב של נתונים, אשר נקבעים על בסיס הערכה אקטוארית, תוך שימוש במספר רב של הנחות, לרבות שיעור היוון, אותו החברה אומדת אחת לשנה. הנחות מפתח אחרות נקבעות בהתבסס על התנאים השוררים בשוק, ועל בסיס הניסיון שנצבר בחברה. מידע מדויק על סכומי ההתחייבות ניתן למצוא בביאור 19 לדו"ח הכספי לשנת 2013.



מניעת הטרדה מינית

הנהלת החברה רואה חשיבות רבה בהבטחת סביבת עבודה בטוחה ומגינה לעובדיה, וההגנה עליהם מפני כל התנכלות והטרדה, ובכלל זאת הטרדות מיניות. לשם כך, בחברה קיים נוהל מניעת הטרדה מינית אשר מופץ לכל העובדים. מנהלת יחסי העבודה בארגון ממונה על פי חוק על נושא זה, ובנוסף אליה מונן גם מנהל הרווחה ומנהלת השירות בטיסה כרפרנטים לנושא, אליהם יכולים עובדים ועובדות לפנות בדיווחים, שאלות או תלונות.

כמו כן, פותחה לומדה להטמעת הוראות הנוהל ואחת לתקופה מתקיימות בחברה תחרויות המעודדות את העובדים לבצע אותן. במהלך השנים 2012-2013 קרוב ל-1,400 עובדים השלימו את המעבר על התוכנה, 416 ב-2012 ו-981 ב-2013. בשתי השנים, 2012 ו-2013, לא התקבלו תלונות על הטרדה מינית.

הנוסעים



השירות האיכותי לנוסעים היה ונשאר מנכסיה המרכזיים של החברה. על מנת להמשיך ולעמוד בסטנדרטים הגבוהים ביותר, להתאים את עצמנו לדרישות שוק משתנות ולהשתפר היכן שניתן, אנו משתדלים להיות קשובים לרחשי הציבור ולקיים דיאלוג פתוח עם לקוחותינו. בשנים האחרונות אנו מסתכלים הרבה מעבר לחווית הטיסה עצמה והתחלנו לשים דגש על מתן סיוע, מידע ושירותים נוספים ללקוח בטרם הטיסה ובמהלך השהייה. בין כל החידושים והשינויים, ההגינות והשקיפות היו ונתרו ערכים ראשונים במעלה ואיננו חוסכים עליהם כל מאמץ.

הדיאלוג עם הנוסעים ושיפור השירות

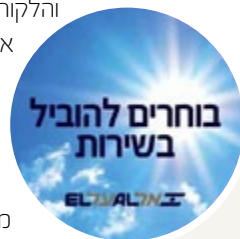
הלקוחות הם מחזיקי העניין הראשונים של כל חברה, על אחת כמה וכמה כאשר מדובר בחברת תעופה לאומית, אשר זוכה לאחוזי נאמנות גבוהים ובמידה רבה הלקוחות מרגישים שהחברה מייצגת אותם בעולם. לכן, מעבר למתן מלוא המידע ללקוחותינו, חשוב לנו לשמור איתם על קשר רציף ולשמוע את שיש להם לומר.

אנו עוקבים באופן שוטף אחר שביעות רצון הלקוחות שלנו באמצעות סקר שנשלח לנוסעים במייל מיד עם סיום הטיסה. את הסקרים אנחנו מנתחים אחת לחודש, כולל דיון ותחקור, יחד עם סמנכ"ל השירות והלקוחות וראשי האגפים הרלוונטיים. תוצאות ומסקנות עיקריות מוצגות למנכ"ל אחת לחודש. ומשמשות אותנו לצורך שיפור השירות ופיתוח מוצרים חדשים. מעת לעת, בעקבות תגובות שהתקבלו מהסקרים, אנחנו מרשים לעצמנו גם לפנות ללקוחות באופן אישי על מנת ללמוד ולהבין את הבעיה לאשורה. בממוצע, נערכים כ-10,000 סקרים בחודש. אנו עורכים גם סקרי אד הוק נוספים לפי צורך. חשוב לציין שכיום, אם כי לא תמיד, עומדת לנו האפשרות לתקן באופן מיידי (בטיסות החזור לדוגמה) אירועים חריגים או כשלים באמצעות מערכת התראות שמודיעה על מקרים שלקוחות העניקו ציונים נמוכים על חווית הטיסה שלהם או העירו הערות שליליות.

לקוחות החברה מוזמנים גם לפנות אלינו מיוזמתם ובדיוק עבור טיפול במקרים מסוג זה קיימת מחלקת קשרי לקוחות. קרה לא פעם שגם פניות של לקוחות הובילו לשינויים ארגוניים של תהליכים, מוצרים ושירותים של החברה. **להלן נתונים על פניות שטופלו ע"י המחלקה בשנתיים האחרונות:**

שנה	שאלות	דו"ח מש"ב	סקרים	בקשות/הצעות	תלונות	שבחים	סה"כ
2012	1,500	3,607	3,080	5,907	13,865	15,183	41,642
2013	3,000	3,164	1,597	9,012	12,145	11,018	39,936

כפי שניתן לראות, אנו מקבלים גם לא מעט שבחים ובפחות משליש מהמקרים מדובר בתלונות. יש לציין גם שב-2013 נתקבלו 2,500 תלונות בגין שביתת ההסתדרות - שהתרחשה באותה שנה ואף על פי כן, ישנה ירידה בסה"כ התלונות שהתקבלו.



אמנת השירות של אל על

כחברת התעופה הלאומית של מדינת ישראל, מחוייבת אל על להעניק לך חווית שירות איכותית וביתית ברמת בינלאומית.

אנו מבטיחים לעשות ככל שניתן: לפעול ללא לאות וללא פשרות, למען ביטחונך ובריאותך. **להקשיב לך, לאמוד את שביעות רצונך** באופן רציף, תוך למידה וחתירה לשיפור מתמיד. **לשמור על כבודך** ופרטיותך ולשרת אותך באמינות והוגנות. **לטעת בך את תחושת הביטחון**, כי אנו פועלים מתוך נכונות, תושיה ויוזמה בכל פגישה איתך. להעמיד לרשותך **מענה רחב לצרכים** שונים ולהעדפות מגוונות. **להעניק לך חווית שירות מתחדשת** תוך שימוש בתשתיות מתאימות. **לטפח את האנשים שלנו**, כל שיהיה בידם להעניק לך שירות מעל ומעבר, כי זה בליבנו. לפעול מתוך **אחריות ומחויבות** לקהילה ולסביבה. בכל מקום ובכל זמן, תמיד תרגישו **"הכי בבית בעולם"**



פנים מטוס הבואינג 737-900ER

עלות העסקה עומדת על 320 מיליון דולר אך בסה"כ צפויה אל על להשקיע כ-430 מיליון דולר לטובת המהלך, בין היתר עבור מושבים נוחים יותר וארגונומיים במחלקות התיירים והעסקים, ומערכת בידור מתקדמת וחדשנית - **BoardConnect** - אשר תאפשר לנוסעים לצפות בתכני הבידור בטיסה על גבי מכשירים אישיים (מחשבים ניידים, טלפונים חכמים או מחשבי לוח) ללא צורך בכבלים וחיבורים. בכך תהיה אל על אחת מחברות התעופה הראשונות בעולם להציע שירות זה. המטוסים החדשים, המצוידים בתאורת אווירה משתנה במהלך הטיסה, תאי אחסון מרווחים לצורך אחסון כבודת היד, שקעי חשמל למחשבים נישאים וחיבור **USB** בסביבת המושב ועוד שלל חידושים, ישרגו משמעותית את חווית הטיסה, הן לעבודה והן לפנאי. ההשקעה הרבה עולה בקנה אחד עם היעד שהצבנו לעצמנו - לספק את המוצר הטוב ביותר ואת השירות המתקדם ביותר לנוסעים ולשמור על מעמדנו כחברת התעופה המועדפת לטיסות אל ישראל וממנה.

"הגעתם הצפויה של מטוסי הבואינג 737-900ER החדשים של אל על תהווה את **שיאה של תנופת ההצטיידות וחידוש צי המטוסים בחברה.** הרכישה צפויה ליצור קפיצת מדרגה משמעותית בשירות לנוסעים ובחווית הטיסה".

מנכ"ל אל על היוצא, אליעזר שקדי

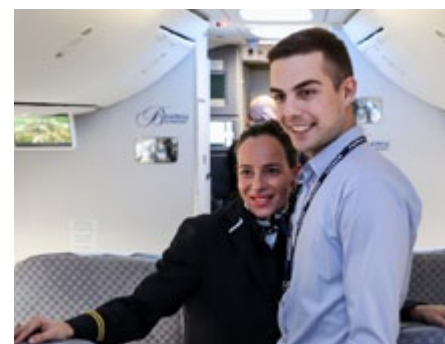
ממשיכים לחדש

שדרוג צי המטוסים

במהלך 2013 הצטרפו באופן רשמי לצי החברה מטוסי הבואינג 737-900ER, המטוסים המתקדמים, היעילים והחסכוניים מסוגם. המטוס הראשון מבין השמונה המריא לטיסתו הראשונה כבר ב-2013, בעוד המטוס השני נמסר בתחילת חודש דצמבר של אותה שנה. עד תחילת 2016 יכלול הצי שמונה מטוסים, אשר יעמוד לשירות החברה ליעדים הקצרים והבינוניים, ומתוכם ארבעה ייקלטו עד קיץ 2014.



מטוס הבואינג 737-900ER בנמל התעופה בן גוריון | ליאור פז



ממריאים UP

השקתו של מותג הטיסות המוזלות **UP**, תוצר תוכנית אסטרטגית, עליה שקדנו רבות, כחלק מההתמודדות עם התחרות הגוברת בעולם התעופה, הוא אבן דרך נוספת בתולדות חברת אל על. הקמת המותג מסמלת לדעתנו את "צו השעה" ולרצון הלקוחות לשלם מחירים הוגנים עבור שירות ללא פשרות, כמו גם להעדפות השונות של כל לקוח ולקוח. דרך כך, המהלך מהווה פוטנציאל לחיזוק חוסנה של אל על לאורך זמן. המקצועיות, המסירות והרוח אפשרו לנו לעמוד באתגר לא פשוט זה, בשילוב כלל החטיבות בחברה ועיסוק מעמיק בפרטים גדולים וקטנים כאחד.

הרעיון המרכזי של המוצר החדש הינו אפשרות הבחירה בכל הנוגע לשירותים שמהם ייהנה הלקוח בטיסה. כך לדוגמה, באפשרות "**UP Basic**" - ניתן לרכוש כרטיס בסיסי במחיר נמוך ולהוסיף שירותים מסוימים בתשלום, ואילו באפשרות "**UP Smart**" מקבלים מגוון שירותים כלולים ותנאים גמישים יותר. בתור התחלה, אל על תפעיל 51 טיסות שבועיות לחמישה יעדים באירופה - ברלין, בודפשט, קייב, פראג ולרנקה - החל ממרץ 2014. בהמשך, אנחנו מקווים להגדיל את מספר היעדים. את הטיסות יפעילו חמישה מטוסים מדגם 737-800 שהוסבו מחדש לצרכי החברה, כולל שינוי תצורת המטוס ועיצובו ברוח המותג החדש.



צולם בשדה"ת שונפלד, ברלין, גרמניה | Sebastian Jansil





(מימין) דף הבית החדש של "אל על" (מלמעלה) האתר הייעודי של UP

לשכור רכב, לרכוש ביטוח נסיעות, ולהזמין מקומות לינה וכרטיסים לשלל אטרקציות, בלחיצה אחת. דף הבית של מועדון "הנוסע המתמיד" גם הוא לא נשכח וחבריו יכולים לבדוק פרטים חשובים על חשבונם, ולקבל חדשות, עדכונים והיצע של מבצעים המותאמים במיוחד להם.

בשלהי 2013 עלה לאוויר האתר הייעודי של UP בו הלקוחות יכולים "לתפור" לעצמם טיסה במיוחד לדרושתיים ולחסוך על שירותים שאינם מעוניינים בהם, כגון הטסת כבודה. הנוסעים מזמנים גם לבחור היכן יישבו, לבצע "צ'ק אין" מוקדם, להדפיס את כרטיס העלייה למטוס, ועוד, בנוחיות ובקלות, מבלי לצאת מהבית. ברוח ערכי המותג עוצב האתר בצורה נגישה ופשוטה המקלה על תהליך הרכישה המודולרית של השירות, מתוך הבנה שמדובר בחוויה חדשה ולא מוכרת עבור חלק מהלקוחות. לפיכך, דאגנו לשקיפות ובהירות מרבית בכל שלב, נעשה שימוש נרחב בגרפיקה ואייקונים, ודף ה"שאלות ותשובות" מלא ומקיף ומתעדכן כל העת בעקבות תגובות גולשים ושאלות נוספות שאנו נשאלים.



ממראים גם בדיגיטל

אנו מאמינים ששירות טוב אינו מתחיל מרגע שהנוסע מגיע למטוס ואינו נגמר ברגע שדלתות המטוס נפתחות. לפיכך, אנו שואפים ללוות את הנוסע לאורך כל המסע: החל מתכנון הנסיעה ועד החזרה הביתה, ואפילו מעט מעבר לכך. תפקידה של האסטרטגיה הדיגיטלית שלנו הוא לעשות את זאת בדיוק באמצעות מגוון כלים, ולהיות שם עבור הנוסע כמעט בכל עניין. לתפישתנו, אסטרטגיה זו מציעה הלימה מוחלטת בין הצרכים של קהל לקוחותינו לבין צרכינו כחברה מסחרית.

אתר החברה

אתר האינטרנט של החברה, שעבר מהפכה בשנת 2011 כדי לייעל ולהקל את חווית המשתמש, עבר מאז עוד מקצה שיפורים, והיד עוד נטויה. כיום, לצד האפשרות לבצע הזמנה ולנהלה, בין אם מדובר בבחירת המושב או הזמנה של ארוחות המתאימות לתזונות שונות ומגוונות, אתר אל על מאפשר ללקוחותינו גם לקבל שפע של מידע וטיפים מועילים על היעד הנבחר, לבחון הצעות לחבילות נופש,



עמוד הפייסבוק

עמוד החברה בפייסבוק מאפשר לנו תקשורת רציפה וישירה עם קהל לקוחותינו, בהמשך לנאמר לעיל. למעשה, העמוד מהווה היום מוקד נוסף לפניות ציבור ושני המערכים - הרשתות החברתיות וקשרי הלקוחות - עובדים בתאום ביניהם, זאת בכדי לענות על כל פניה במהירות האפשרית. מלבד טיפול ובתלונות, לא פעם גם יצאנו לעזרת נוסעים בבעיות בהן נתקלו ובמקרה אחד אף הפעלנו טיסות מיוחדות כדי לסייע לנוסעים תקועים, לאחר שנודע לנו על כך דרך הפייסבוק. הנוסעים יכולים להיעזר ברשת החברתית גם עבור מידע על יעד, כאשר תגובות ושיח של גולשים, בתמיכה וליווי צמוד שלנו, מבטיחים שמידע זה הוא עדכני ונכון. מדי פעם אנו מעלים קישורים מועילים ומקיימים "תחרויות טיפים" נושאות פרסים בין גולשים. לדוגמה, ביום העצמאות 2013, מספר גולשים המתגוררים בחו"ל זכו בכרטיס הלוך ושוב לארץ ולחגוג כאן עם יקיריהם. אנו קוראים ומזמינים את הגולשים להעלות תמונות מן הטיול לעמוד ולספר על חוויותיהם. במהלך שלוש השנים האחרונות העמוד חווה גדילה של מאות אחוזים במספר העוקבים והמגיבים, מ-20,000 ב-2011 ללמעלה מ-300,000 כיום. בד בבד אנו מתפעלים גם עמוד בשפה האנגלית לנוחיותם של לקוחותינו שאינם דוברים עברית בארץ ובעולם.



האפליקציה

אפליקציית המובייל של אל על, אשר הושקה בשנת 2013, משלימה את האסטרטגיה ומביאה את השירות היישר לכף היד בממשק פשוט וידידותי. כבר כיום, 20% מנוסעיו גולשים לאתר, מבררים ובודקים פרטים על החופשה הקרובה שלהם דרך המכשירים החכמים שברשותם. בעת השהות בחו"ל, יתר על כן, המכשירים הסלולריים תופסים נתח גדול עוד יותר בתקשורת ובגלישה של הנוסע. לכן, היה זה רק טבעי להשיק אפליקציה נוחה וקלה לתפעול. בדומה לאתר, האפליקציה מאפשרת ללקוחות אל על בארץ ובעולם להזמין כרטיס טיסה בתהליך קצר וידידותי, כמו גם לבצע בידוק מוקדם, לבחור מושב, לקבל כרטיס עלייה אלקטרוני ללא צורך בהדפסה (זמין ב-11 יעדי אל על בעולם), לבדוק את פרטי ההזמנה, להתחבר לחשבון הנוסע המתמיד, לקבל מידע בזמן אמת על המראות ונחיתות, טלפונים של מוקד אל על ומשרדי אל על בארץ ובכל העולם, קישור לרשתות החברתיות של אל על ועוד. בעתיד הקרוב, נוסף גם הדרכות קוליות למסלולים נבחרים, הזמנת מלונות, רכב ומוצרים משלימים ועוד. כמו כן, תציע האפליקציה טיפים של צוות האוויר (בשל היכרותם הטובה עם יעדינו ברחבי העולם), ובכלל של החברה ושל נוסעים אחרים, וזאת בכדי לתת ללקוחותינו גישה נוחה למידע שלא יראו במדריכים הרגילים, מידע שעושה את הטיול קצת אחר, חוסך זמן וכסף, וחושף אותם לאטרקציות מיוחדות, למסעדות ייחודיות, ולפנינות חמד נחבאות. נוסעים יוכלו לצפות בטיפים, על פי יעד ונושא, כמו גם להעלות את שלהם, בצירוף תמונה, לינק או סרטון.





מועדוני לקוחות

חברת אל על מפעילה את "מועדון הנוסע המתמיד" המציע הטבות מיוחדות לנוסעים החברים בו. חברי המועדון צוברים זיכוי בנקודות על טיסותיהם בכל הטיסות הבין לאומיות המבוצעות על ידי החברה, המקנות להם הטבות שונות וכלל זה כרטיסי טיסה בהנחה או בחינם (למעט תשלום בגין מיסי נמל ותוספות שונות, לרבות תוספת דלק), שדרוגים למחלקות בדרגות גבוהות יותר וכניסה לטרקלינים המשמשים את החברה ברחבי העולם.

בשנים האחרונות התקשרה הקבוצה בהסכמים המאפשרים צבירה ומימוש של נקודות מועדון בחברות תעופה אחרות, ו/או המרת נקודות/כוכבים מכרטיסי אשראי ומבתי עסק אחרים למועדון הנוסע המתמיד, וכן בהסכמי שיתוף פעולה המאפשרים צבירת נקודות מועדון ו/או קבלת הטבות אחרות עקב רכישה בבתי עסק שונים.

מועדון הנוסע המתמיד מונה מאות אלפי חברים ובו מספר דרגות, על פי רמת הפעילות של החברים: "רגיל-מתמיד", "כסף", "זהב", "פלטינה" וכן "טופ-פלטינה".

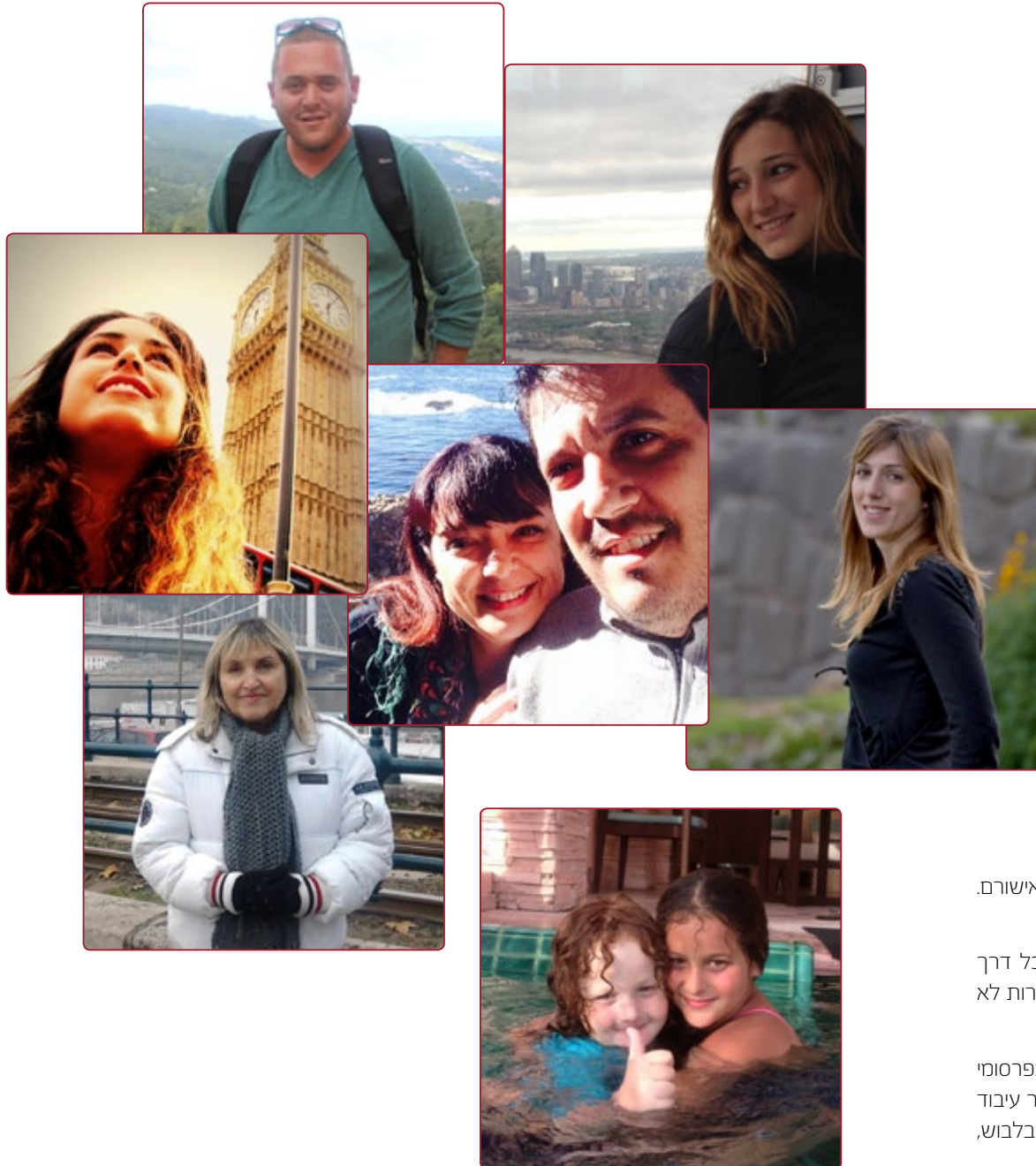
אל על מאפשרת לחברי מועדוני הלקוחות להתגייס למעורבות לטובת הקהילה, באמצעות תרומת הנקודות שצברו במועדון הנוסע המתמיד במהלך טיסות לחו"ל, לעמותות המסייעות לילדים חולים ולחיילים.



למען גיל הזהב: לא שוכחים את הוותיקים

בשנת 2013 אל על השיקה מחווה חדשה עבור לקוחותיה וחברי מועדון בני 67 ומעלה, המחזיקים מעמד זהב, פלטינה או טופ פלטינה במשך עשר שנים ברציפות, ומעתה יהיו זכאים למעמד הזהב היוקרתי של מועדון הנוסע המתמיד באופן קבוע.

ההטבה החדשה תאפשר ללקוחות היוקרה של המועדון להמשיך ליהנות משורה של הטבות ייחודיות הכוללות בין היתר: חברות חינם במועדון המלך דוד, כניסה לטרקליני אל על בישראל ובעולם, 25% תוספות נקודות מתנה בגין טיסות אל על, שדרוגים מוזלים 48 שעות לפני טיסות בשדות תעופה שונים בכפוף לתקנון, הטבות כבודה וכלה בשירות לקוחות אישי במועדון לקוחות היוקרה של החברה.



המטוס חוזר לקחת את ענבר הקטנה

חודשים חלפו ענבר (11) החלה על מנתה הקיץ באמריקה • כשכבר יסבה במטוס אבר דרכונה, והיא נאלצה לרדת ברצועת • אלא ששינוי לפני והמראה נמצאה והאבידה, הטייס קיבל אישור מיוחד – וחזר לקחת אותה



מתוך "ידיעות אחרונות" | פורסם בתאריך 12.8.2013



שיווק ופרסום

כל פרסומי והחומרים השיווקיים אותם אנו מוציאים, נבדקים שהם עומדים בדרישות החוק טרם אישורם. מעבר לכך, אנחנו מקפידים לשמור על שני כללים עיקריים במסגרת הפרסומים של החברה:

תקשור נאמן למציאות - דהיינו, לא להבטיח הבטחות שווא, בין אם במילים, בתמונות או בכל דרך אחרת, גם אם ברמיזה בלבד. בהתאם לכך, אנו נמנעים משימוש במילות תואר מוגזמות או הגדרות לא מחויבות המציאות.

אמת "מוצרית" - מוצרים או שירותים המוצעים במטוס, נראים ו"מתנהגים" בדיוק אותו הדבר גם בפרסומי החברה. כך לדוגמה, לעולם לא תופיע בהם ארוחה שאינה באמת מוצעת, פנים המטוס לא יעבור עיבוד ואנו אף משתדלים שצוות האוויר המופיע בפרסומות יהיה מקרב עובדי אל על (ואלו תמיד יופיעו בלבוש, תסרוקות ואיפור לפי כללי החברה ובדיוק כפי שהם נראים בטיסות שלנו).



המערכת לניהול בטיחות (SMS) (Safety Management System), כמתחייב על ידי מנהל התעופה של מדינת ישראל והארגון הבינלאומי לתעופה אזרחית (ICAO) (International Civil Aviation Organization).

החל משנת 2006, חברת אל על שותפה במערך ביקורת הבטיחות של ארגון חברות התעופה הבינלאומי יאט"א (IOSA) (IATA Operational Safety Audit), כחלק מחברותה בארגון; ובימים אלו האגף עובד על התאמת פעילות החברה לשינויים שהתקיימו בשתי הוראות חוק רגולטוריות- חוק הטייס החדש (משרד התחבורה) ותקנות ניהול הבטיחות (משרד הכלכלה).

עובדים בתפקידים בעלי פוטנציאל לחשיפה לנזקים וסכנות, נשלחים לבדיקות ייעודיות, על מנת למנען. בד בבד, אנחנו ממשיכים לצמצם את השימוש בחומרים מסוכנים למינימום האפשרי על מנת לא לחשוף את העובדים לסיכונים מיותרים. עם זאת, במקרים בהם אין תחליפים זמינים עבור מוצרים

בטיחות וביטחון

"בטיחות ובטחון הם ערכים מרכזיים בחברה. אנו פועלים ליישם בכל תחומי העשייה שלנו, כדי להעניק בטיחות ובטחון מרבי לכל לקוחותינו, אנשינו וספקינו."

מתוך הקוד האתי של חברת אל על

אל על מייחסת חשיבות עליונה לסוגיית הבטיחות בכל פעילויותיה, בין אם בטיסה, בפעולות התחזוקה השוטפות או במשרד, זאת למען עובדיה ונוסעיה. אמנת הבטיחות של אל על נוסחה בהתאם ומצהירה בריש גלי את מחויבותם של כל עובדי אל על לבטיחותם שלהם ושל הנוסעים. יש לציין גם שבכל הקשור לבטיחות בטיסה עצמה, אנו פועלים מעבר לנדרש עפ"י חוק ותקנות התעופה. כך לדוגמה, המזון אותו אנו מגישים עובר בדיקות בטיחות מחמירות, ומטוסינו מצוידים בעזרי בטיחות נוספים אשר לא נדרשים בתקן.

מדי שנה נקבעים יעדים בתחום הבטיחות. עבור כל תהליך עבודה באל על קיימות הנחיות בטיחותיות, בין אם בהוראות הבטיחות של החברה (ספר הבטיחות) או בספרות המקצועית. ההקפדה והשמירה על בטיחות העובדים בפועל נעשית באמצעות מבדקי בטיחות שוטפים, סיורי בטיחות, תסקירים, מיפוי פערם, דיווחים וביקורות חיצוניות, ע"י מספר גופים האחראים לכך:

- ראש אגף בטיחות ואיכות, אשר אחראי לריכוז התחום וכפוף ישירות למנכ"ל
- מנהלי בטיחות טיסה וקרקע
- רע"נ ביקורת בטיחות
- ועדת בטיחות עליונה המתכנסת מידי חודש
- ועדת בטיחות מפעלית שמחצית חבריה הם חברי ועד העובדים או עובדים שמונו על ידו
- וועדות בטיחות חטיבתיות
- נאמני בטיחות ביחידות השונות

בשנת 2012 הטמענו בחברה את מערכת ה-AQD (Aviation Quality Database), מערכת משולבת לניהול הבטיחות והסיכונים, המשמשת אותנו לדיווח, הערכת הסיכון, ניתוח התקלה ומעקב אחר פעולות התיקון שננקטו. כמו כן, המערכת משמשת אותנו לריכוז נתונים, לזיהוי מגמות, ולהעביר מידע שמתקבל לגורמים האחראים, זאת כדי למנוע את הישנותם במידת האפשר. מערכת נוספת אותה הטמענו היא



הכרחיים בתחום אנו מספקים לעובדים את הציוד המגן הטוב ביותר ובאותו זמן, מחפשים פתרונות הנדסיים חלופיים.

ניתן לזהות קשר ישיר בין מעורבות עובדים בבטיחות לבין תרבות הבטיחות בחברה ועבודה עפ"י נהלים והוראות. מדי שנה מתקיים יום בטיחות בחברה, מסורת רבת שנים, בו מתקיימות פרזנטציות בנושא ואירועים חווייתיים אשר נועדו להדגיש את חשיבותו. בסוף היום מתקיים טקס מצטייני הבטיחות.

על אף שאל על אינה חוסכת כל מאמץ במניעתן, תאונות מתרחשות מפעם לפעם. להלן סיכום של מספר תאונות העבודה בשנות הדיווח:

מגזר אויר (דיילים בלבד)		מגזר קרקע		
2013	2012	2013	2012	שנה
19	25	121	110	סה"כ מס. תאונות עבודה
200	486	2182	1976	סה"כ אובדן ימי עבודה





הלב ממריא אל על

אל על למען הקהילה | אל על והסביבה

4

אל על למען הקהילה

כחברת התעופה הלאומית של ישראל, אנו מייחסים חשיבות רבה לפעילות למען הקהילה והמדינה ולמען הקהילות היהודיות בתפוצה.

מחויבותנו זו, כפי שהוגדרה במסמך המדיניות הקהילתית של החברה, באה לידי ביטוי במספר מוקדים ומיזמים, בהם אנו שואפים למצות את יכולותינו ויתרונותינו היחסיים. אנו באל על מאמינים בביסוס קשר ארוך טווח עם העמותות והארגונים ושואפים ליצור שיתוף פעולה המועיל לשני הצדדים. מסיבה זו, את עיקר מרצינו אנו משקיעים בעידוד אנשי אל על להתנדב ע"י איתור מסגרות מתאימות ויצירת חיבור ראשוני. כל רעיון, הצעה או פנייה (שאת חלקן מעלים בפנינו העובדים עצמם) נבחנים לגופם, ובכלל זה הצרכים אותם הם ממלאים ומידת הלימתם עם המטרות שהצבנו בפנינו. כמו כן, אל על תומכת באותם ארגונים בהם היא מתנדבת ועוד רבים אחרים גם בצורה כספית או שוות כסף - כרטיסי טיסה, מתן חשיפה לפעילותם בטיסותינו ועוד.

Globally

כחלק ממאמצי החברה לחזק את הקשר עם הקהילות היהודיות בעולם, השיקה החברה בספטמבר 2011 את תוכנית Globally EL AL לחברי מועדון הנוסע המתמיד המתגוררים ברחבי העולם.

במסגרת התוכנית, תורמת חברת אל על תרומה בגובה 5% מסך הנקודות שצוברים החברים בחשבון הנוסע המתמיד שלהם (עד למקסימום של 500,000 נקודות בשנה) למטרות הבאות:

- הטסת צעירים יהודים מחו"ל לישראל לשם הכרות ראשונית עם ישראל בשיתוף ארגון "תגלית".
 - הטסת חיילים בודדים לבקר את משפחותיהם בחו"ל בשיתוף האגודה למען החייל.
 - הגשמת משאלותיהם של ילדים החולים במחלות מסכנות חיים בשיתוף עמותת משאלת לב.
- תרומת הנקודות נעשית מדי רבעון. בשנת 2013 בלבד נתרמו 372,731 נקודות לכל אחד מהארגונים הנ"ל, מתוכם 150,630 לאגודה למען החייל.



פרויקטים קהילתיים

במהלך השנים 2012-2013 חל גידול של כ-10% במספר אנשי החברה המתנדבים במסגרת הפרויקטים השונים בהם מעורבת חברת אל על וכיום, אחוז העובדים המתנדבים באופן קבוע נושק לחמישה אחוז, המהווים מעל ל-200 עובדים. בשנת 2013 עובדים אלו תרמו 6,143 שעות מזמנם החופשי, בדומה לשנה שקדמה לה. מדי שנה, בטקס העובד המצטיין, מביעים הוקרה גם למתנדבים המצטיינים של החברה.





מתוך אתר "משאלת לב" - ביקור הילדים ביורודיסני

"שגרירי אל על"

החל מחודש ספטמבר 2011, טייסים ודיילי אוויר של אל על נוטלים חלק פעיל בייצוג, הסברה, שיווק ושיפור תדמיתה של ישראל בעולם, במסגרת פרויקט המתקיים בשיתוף עם הסוכנות היהודית, משרד החוץ וארגון ההסברה **Stand With Us**. ה"שגרירים" מגיעים להרצאות ולדבר על ישראל בפני קהל באוניברסיטאות, קהילות יהודיות וארגונים שונים.

לפרויקט נבחרו דיילים וטייסים בעלי כישורי שפה ורטוריקה המבקשים להציג את פניה היפות והחיוביות של מדינת ישראל. משתתפיו עברו תכנית הכשרה אינטנסיבית, על-ידי הארגונים השותפים למיזם. כל הפעילות במסגרת זו נעשית בהתנדבות מלאה על ידי הטייסים והדיילים ועל חשבון זמנם החופשי.

בשנת 2013 עלה מספר השגרירים ל-110. בשנת 2012 היו 62 משימות הסברה, ובשנת 2013 94 משימות.



אחמד וחסן נולדו שניהם עם מחלת כליות כרונית, ובמהלך חייהם הקצרים עברו טיפולים ואשפוזים רבים. אחמד וחסן מטופלים בבית החולים רמב"ם, שם הכירו זה את זה. נראה שכאן תם הדמיון, אך לפני כשנה וחצי שני הילדים עברו ניתוח להשתלת کلیה באותו יום ומאותו תורם - נער יהודי בן 15 שנהרג בתאונת דרכים. לאחר ההשתלה שני הילדים התקרבו אף יותר והפכו חברים טובים. כשמתנדבי **עמותת משאלת-לב** הגיעו לבקר את הילדים, התברר ששניהם חולמים לטוס ליורו-דיסני שבפריז. **בעקבות הקשר האמיץ בין השניים, הוחלט להגשים את משאלתם המשותפת ולהטיסם יחד.** אחמד, חסן ומשפחותיהם, בילו ביורו-דיסני, השתוללו, נהנו ופגשו את כל הדמויות האהובות עליהם. כשחזרו, סיפרו שזו הייתה **"חווייה שלא ישכחו אף פעם"**.

202 אימוץ גדוד

פרויקט "אמץ לוחם" של "האגודה למען החייל" קושר בין חברות עסקיות לגדודי לוחמים, על ידי אימוץ ערכי, תומך ומסייע, במטרה לעזור למערך הלוחם הסדיר של צה"ל. בשנת 2011 אימצה חברת אל על את גדוד 202 של הצנחנים - גדוד צפע. אנחנו מאמינים שחברת התעופה הלאומית וגדוד צפע, האמון על הגנת מדינת ישראל, הולכים יחד בדרך ערכית חשובה ומשותפת ורואים בלוחמים אלו מחלקה נוספת באל על.

מלבד תרומה כספית, אימוץ הגדוד כולל:

- ימי עיון באל על
- סדנאות הכנה לפני שחרור - במהלך 2012-2013 התקיימו שלוש סדנאות מדי שנה
- הזמנת משפחות הנגדים והקצינים לאירועי חברה בהם משתתפות משפחות העובדים

- בשנת 2013 הועסקו באל על באופן זמני כ-50 חיילים הנמצאים בקשיים כלכליים
 - אירועים משותפים לעובדי ומנהלי החברה ולחיילי וקציני הגדוד - אירוח הדדי, ארוחות משותפות וכיוצ"ב
 - ארוחות מיוחדות בשטח לחיילי הגדוד בעת אימונים ופעילות של הגדוד ביחד עם עובדי החברה - הזדמנות לארוחה מזינה ומילה טובה
 - בטקסי הענקת פרסי "עובד מצטיין" של החברה, מצוינים גם חיילים מצטיינים של הגדוד ופולגותיו, על ידי מנכ"ל החברה
- במהלך התקופה שעברה מאז החל האימוץ הועמק שיתוף הפעולה עם הגדוד. אנשי אל על, מנהלים ועובדים וצוות חברי וועדת ההיגוי של דיילי האוויר דרוכים לצרכיהם של לוחמי גדוד צפע ונמצאים שם בשבילם בכל בקשה.

ביקור חיילי הגדוד בקמפוס אל על ובנמל התעופה | תאריך 30.6.2013



כסף קטן גדול

במסגרת מבצע גיוס תרומות זה, בשיתוף עם בנק הפועלים, מקבלים נוסעי אל על מעטפה בה הם מתבקשים לתרום "כסף קטן", ישראלי או זר. הכסף מומר לשקלים ומועבר לשתי עמותות: על"ה ואלו"ט. בנוסף, בתהליך מיון הכסף הקטן מועסקים אוטיסטים אשר זוכים למסגרת תעסוקתית ולהכנסה כספית.

על"ה הינה רשת של מעונות לילדים בעלי מוגבלויות פיזיות וקוגניטיביות מורכבות, המסייעת לכ- 650 ילדים מכל רחבי הארץ, לעודד אלפי ילדים הסובלים מלקויות שונות ומתגוררים בבתייהם. התרומות הנאספות מאפשרות לעל"ה להציע חוגים שונים ופעילויות העשרה, מעניקות לילדי על"ה תחושת סיפוק והנאה, כמו גם מענה אופטימאלי לצרכיהם המיוחדים.

פרויקט "יזמים צעירים" Junior Achievement

"יזמים צעירים" ישראל הינו ארגון ללא מטרות רווח המעודד בני נוער לחשיבה עצמאית ולעשייה כלכלית במטרה לטפח יזמות עסקית בקרבם מדי שנה משתתפות כ-185 קבוצות מבתי-ספר תיכוניים, חטיבות ביניים ומתנ"סים מכל המגזרים ושכבות האוכלוסייה ובכל רחבי הארץ בתכנית הדגל של הארגון - "עושים עסקים". בתכנית זו, קבוצות יזמים מכל רחבי הארץ מגישות תכנית עסקית למוצר שהגו. עשר קבוצות נבחרות מעפילות לשלב הגמר המתקיים במשרדי אל על וכולל דוכני תצוגה ססגוניים, הצגת המוצר בפני השופטים ופאנל של שאלות. בין לבין, עובדי אל על מבקרים בדוכנים ובוחרים בקבוצה המועדפת עליהם. בשנת 2013 זכתה במקום הראשון קבוצת היזמים מבי"ס זינמן דימונה שפיתחה את צלחת ההפתיאמי-צלחת אוכל שבתחתיתה ניתן לשים הפתעה לילדים.

הארגון חבר בארגון הגג הבינלאומי JAW (Junior Achievement worldwide), שבתכניתו לבני נוער משתתפים כ-6 מיליון תלמידים בשנה. JAW חרט על דגלו ללמד בני נוער כיצד יוכלו להטביע את חותמם



אפשר לבקש משאלות, אפשר גם להגשים אותן.

הכסף הקטן (מטבעות ושוטרות) שנשאר לכם מההצעה לאחר, יכול לעשות שינוי גדול בחיים של אלפי ילדים מוגבלים. במרחב, נוכל לסייע לעמותות אלו"ט ועל"ה להקים גנים ומרכזי טיפול מתקדמים ולהעניק תקווה לילדים המקסימים האלו. מעטפת התרומה תיאסף במהלך הטיסה ע"י צוות אל על. אז אנא אל תשכחו אותם. תודה.

ילדי אלו"ט ועל"ה מאחלים לך טיסה נעימה ושמיאלו כל משאלותיך יטובו.



אלו"ט הוקמה ע"י הורים לילדים, מתבגרים ובוגרים המאובחנים כלוקים באוטיזם או ב-PDD, ופועלת לקידום זכויותיהם של האוטיסטים בישראל ולשיפור השירותים הניתנים להם ולמשפחותיהם. העמותה מטפלת בכ-4,000 משפחות. בסיוע כספי תרומות הנוסעים הוקם ב-2013 "אלוטף" חדש בעיר נתניה שבו מטופלים 18 פעוטות אוטיסטים שזה עתה אובחנו, הוקמה במרכז לאוטיזם של אלו"ט מרפאה להפרעות אכילה (בעיה נפוצה בקרב פעוטות אוטיסטים) והורחב מעגל הילדים שזוכים בכל קיץ להשתתף בקייטנות של אלו"ט ברחבי הארץ.

על העולם הסובב אותם כיחידים, כעובדים וכצרכנים ולהכשירם להתמודד בעתיד בעולם העבודה, הכלכלה והעסקים תוך הדגשת מחויבות קהילת העסקים לשיתוף פעולה עם מערכת החינוך.

שיתוף הפעולה בין חברת אל על לארגון "יזמים צעירים" ישראל החל בשנת 2006, ובמרוצת השנים הפך מסורת עבור שני הארגונים. במסגרתו, מעבר לאמור לעיל, נציגים מעשרות קבוצות של יזמים צעירים מבקרים במשרדי אל על, בבתי המלאכה, במרכזי ההכשרה לדיילים ובמרכז השליטה, ומקבלים מידע אודות פעילות של החברה.

לתפישת שני הארגונים, שיתוף הפעולה מאפשר ליזמים הצעירים לבחון מקרוב כיצד מתנהלת חברה עסקית גדולה במשק הישראלי, כיצד מזהים הזדמנות עסקית, מהי אחריות, מהו שירות טוב וגם את חשיבות התרומה לקהילה. המשובים המתקבלים מתלמידים, ממנחים ומצוות יזמים צעירים, מעידים על חוויה משמעותית מהנה ותורמת, וכולם מביעים הערכה למסירות ויצאת הדופן של אנשי אל על.



אירוח והפעלה של ילדי הדרום ע"י מתנדבים, דיילי אל על | צילום ירון דיליאן

נוספת, שנחשפה לפעילות העמותה במסגרת התנדבותה שם, מרכזת כיום את המתנדבים של אור שלום באוניברסיטת תל אביב.

בנוסף, מדי חג פורים, מתנדבי אל על עוזרים לעמותה במכירת משלוחי מנות, שכל הכנסותיה מיועדות לטובת המסגרות והפעילויות של הילדים. המתנדבים דואגים לעמדות מכירה בקמפוס אל על ואף עוברים בין המשרדים ומציעים "את מרכולתם" לעובדים. עשרות אלפי שקלים נאספו בזכות כך ותרמו רבות להצלחת הפרויקט ולהמשכיותו.

לקראת סוף שנת 2013 החל לקרום עור וגידים פרויקט התנדבות חדש, הפועל בימים אלו, למול הבנות המתבגרות המתגוררות במעון בית גולדשמידט של אור שלום. צוות דיילים חדש בראשותה של רעות לוי מוביל את הפרויקט במעורבות ואכפתיות יוצאת דופן.



עמותת "גדולים מהחיים"

עמותת "גדולים מהחיים" הוקמה בשנת 2000 על ידי הורים לילדים חולי סרטן כארגון ללא כוונת רווח. הארגון שם לו למטרה לחולל שינוי משמעותי בחיי הילדים ומשפחותיהם, בפן הנפשי, הסוציאלי והבריאותי, באמצעות יצירת חוויות משמחות לצד שיפור מתמיד באיכות הטיפול והתנאים הרפואיים.

תרומת חברת אל על לעמותה, בשבע השנים האחרונות, מתבטאת בכרטיסי טיסה לארה"ב אשר **אפשרה לעשרות ילדים לצאת לחופשת חלומותיהם**, ולשכוח למספר ימים מהמחלה, מהכאבים ומהקשיים, ובמקומם להעניק להם רגעים שלא ישכחו לעולם. העזרה מתבטאת גם בתהליך הבידוק ומסירת המטען המזוזז אותו עוברות הקבוצות עם הגיעם לנמל התעופה, אישור למשקל עודף ואירוח אישי, מוקפד ורגיש בטיסות עצמן.

כמו כן, חברת אל על מסייעת בתפעול פרויקט רכבת החיוכים בפורים, הפנינג פורימי המיועד לכל משפחות וילדי העמותה.



עמותת אור שלום

ארגון אור שלום מפתח ומפעיל מענה טיפולי לילדים בסיכון מכל גווי הקשת החברתית הישראלית על פי תורה טיפולית סדורה וארוכת שנים. באמצעות מגוון שירותים, תכניות ומסגרות הארגון מסייע בידי הילדים והוריהם להתגבר על המצוקות הרגשיות, הלימודיות והחברתיות, לגדול, להתפתח ולהשתלב בקהילה כאזרחים מן השורה.

בשנת 2010 נרקם קשר אמיץ בין קבוצת דיילי אל על לבין המעון המשפחתי "נהריה", אלו נהגו הדיילים להגיע אחת לשבוע, לקיים פעילויות העשרה, בילוי, משחק והנאה לילדים. כיום, בהחלט ניתן לומר שהקשר הפך לנכס אמיתי עבור הורי הבית, הצוות והילדים כמובן, להם המתנדבים מהווים דמויות לחיקוי.

מקרה זכור במיוחד התרחש כאשר שניים מהמתנדבים העבירו את הלילה שלפני בדיקה מיוחדת וחשובה עם אחד מילדי העמותה, וביום הבדיקה התלוו אליו וחזקו את ידו וידי המשפחה. כמו כן, אנו גאים לספר שאחד מאותם עובדים הפך לעובד מן המניין של העמותה ולמדריך באותו הבית. עובדת

העסקת תלמידי "נחלים"

למעלה משני עשורים שחברת אל על מעסיקה בכל שנה כ-20 תלמידים הלומדים במרכז התורני-טכנולוגי "נחלים", אשר שם לו למטרה לבנות עתיד טוב יותר עבור נוער בסיכון דרך הענקת הכשרה מקצועית. תלמידים מן המרכז משולבים בעבודה בשכר במשך יומיים בשבוע במוסך התחבורה וציד הקרקע של אל על, ולרוב גם בחופש הגדול ואף אחרי סיום הלימודים, עד לגיוסם. במהלך השנים 2012-2013 הועסקו באל על במסגרת פרויקט זה 21 חניכים מדי שנה.

"יחד מורים"

חזון פרויקט יחד מורים הוא חיזוק מעמד המורים במערכת החינוך ובחברה. במסגרת הפרויקט "תומכי הוראה" הפועלים בהתנדבות, מסייעים למורים בעבודתם ובהצגתם כדמות המובילה בכיתה, לצד תרומה של ניסיון וכלים שהם מביאים עמם. במקביל, נחשפים המתנדבים להוראה ולחינוך מזווית המורה וזוכים להכרות עם מורכבות התפקיד, הופכים למעין שגרירים מטעמם, ואף מסייעים בהפחתת המתח הקיים לעיתים בין ציבור ההורים למורים. במהלך השנתיים האחרונות חל גידול במספר המתנדבים במיזם.

בית החולים שניידר

תת אגף מזון וצידה קיים שתי פעילויות התנדבות קהילתית במהלך 2013. הראשונה, "ילדים מבשלים לילדים", התקיימה בחודש יוני ובמסגרתה גייסו תלמידי המגמה לקולנייה בבית הספר המקצועי אורט צריפין לטובת הכנת ארוחה חגיגת לילדי ומשפחות הילדים המאושפזים בבית חולים שניידר, תחת הנחייה מקצועית של השף שגב משה. לטובת הפעילות נבנה תפריט מיוחד יחד עם הדיאטנית של בית החולים, וחברות מזון נרתמו גם הן.

במהלך חודש ספטמבר חזרו עובדי אל על לבית החולים שניידר והפעם, לכבוד החגים, הקימו מזון מתוקים בשיתוף השף. הפעילות כללה הגשה ממוזגנים כמו גם עגלה עם שלל דברי מתיקה שהסתובבה בין מיטות הילדים שבגן מצבם אינם מורשים לרדת ולהתהלך בינתיים.

בית הספר לקולנוע "מעלה"



במהלך השנה האחרונה, שילבנו את סרטי הגמר של בית הספר "מעלה" במערך הבידור של טיסותינו. שיתוף הפעולה החל לאחר שבית הספר פנה אלינו בהצעה להקרין את סרטי הגמר המוצלחים ביותר. ההצעה התקבלה בהתלהבות והוחלט לפתוח בפעילות של ערוץ מיוחד בו ישודרו סרטי הסטודנטים. מה שהתחיל כפעילות הפך לערוץ קבוע בטיסות אל על, המתרענן בסרטים חדשים מדי תקופה, והיוצרים הצעירים זוכים כמובן לחשיפה רחבה. מעבר לכך, אחד מנוסעיו אשר בא לביקור בישראל, החליט בעקבות הצפייה בסרטים, כך סיפר, להירשם ללימודים בבית הספר.

חברים לרפואה

בשנים 2012 ו-2013 אל על אירחה קבוצה של כ-60 ילדים עם צרכים מיוחדים המטופלים על ידי העמותה. הילדים לוו ע"י מתנדבים מהצוות האווירי של החברה לסיוע בחברת אל על אשר כלל ביקור בהאנגר שיפוץ מטוסים ובינוי מנועים, ביקור במטוס, ארוחת צהרים בחדר האוכל והדלקת נר חנוכה והפעלה בהשתתפות המנכ"ל, הנהלה בכירה ואנשי אל על. מלבד זאת, חברת אל על ממשיכה לאסוף תרופות שאינן בשימוש, אותן עמותת "חברים לרפואה" מעבירה לחולים הזקוקים להם אך ידם אינה משגת.





התנדבות גמלאי אל על

אל על רואה חשיבות רבה בשמירת הקשר עם אנשיה שיצאו לגמלאות, כמי ששרתו אותה נאמנה במשך שנים וצברו ידע מקצועי עשיר ועמוק.

אחת מן הדרכים לשמור על קשר עמם היא יצירת מסגרות להתנדבות עבורם, בשיתוף עם החברה. כך לדוגמה, גמלאי אל על מתנדבים **ברשת בתי הנוער קדימה** שמפעילה עמותת לשובע עבור נערים ונערות במעגלי מצוקה. בתיים אלו מאפשרים לילדים ליהנות מארוחת צהריים חמה, פעילות חברתית, וחוגי העשרה לאחר שעות הלימודים. בסוף היום, לאחר ארוחת ערב קלה, הילדים חוזרים לבתיהם. הפעילות נועדה לסייע לבני הנוער לגדול ולהיות אזרחים פעילים ותורמים במדינת ישראל. גמלאי אל על משחקים עם הילדים, מספרים להם סיפורים, עוזרים בהכנת שיעורי הבית, משתתפים בפעילות חברתית ובאופן כללי שומרים על קשר חם עמם. כל מתנדב תורם מניסיונו, מכישוריו ולפי יכולתו.

מסגרות אחרות בהן נוטלים חלק גמלאי אל על כוללות את "אסיף העיר", פרויקט נוסף של עמותת לשובע, והעמותות יד שרה ומילבת, אשר מסייע לשיפור איכות החיים ושילובם בחברה של ילדים, מבוגרים וקשישים עם מגבלה ברמת תפקודם באמצעות סביבה טכנולוגית מותאמת.



עתיד - תיכון למדעים - לוד

בשנת 2013 נרתמו אנשי חטיבת תחזוקה והנדסה, ובראשם **עקיבא זטלמן, ברוך גרינברג, חיים בכר ויהודה בריקמן**, לסייע לקבוצת הרובוטיקה של התיכון למדעים בלוד בבניית הדגם שייצג אותם בתחרות הטכנולוגיה של ארגון פירסט בארץ, ובתקווה שגם בזירה הבינלאומית, אם יעפילו לשלבים הגבוהים.

הילדים עסקו בהכנות ובלימודים כשנה מראש, ובניית הרובוט עצמה ארכה כשישה שבועות, בהם ליוו אותם המנטורים מהחברה ופתחו בפניהם את סדנת העבודה שלהם.

תרומות

תרומת אל על לקהילה מוסדרת באמצעות נוהל אשר לביצועו אחראי סמנכ"ל משאבי אנוש ומנהל. בשנת 2013 לדוגמא, רכשה אל על כרטיסי טיסה בשווי כולל של כ-40,000 ש"ח לילדי עמותת וראייטי, השקיעה 45,000 ש"ח בפרויקט יזמים צעירים, העניקה מעל 100,000 ש"ח לגדוד המאומץ (מעבר לעלות מזון, אירוח בחברה ושאר הפעילויות המשותפות) וכן תרמה 18,500 ש"ח לעוד מגוון עמותות כגון מרכז הסיוע לנפגעי תקיפה מינית, 'יד ביד', 'משען למרפא', 'בטרם', העמותה למאבק במחלת ה-A-T, ועוד.

בהקשר זה נציין גם שבמסגרת המכירות פטורות ממכס בטיסות אל על אנו מציעים שני מוצרים שהכנסותיהם הולכות לאגודה למלחמה בסרטן - ספר תהילים ומחזיק מפתחות בעיצוב מיכל נגרין. בשנת 2012 נאספו 24,500\$ הודות לפעילות זו ובשנת 2013 62,000\$.

כמו כן, במסגרת פרויקט כסף קטן גדול, אל על אספה בטיסותיה השונות בשנת 2013 1,800,000 ש"ח.

סה"כ תרמה החברה בשנת 2013 301,977 ש"ח ועוד כ-1,500,000 ש"ח תרומות שווה כסף. בשנת 2012 תרמה החברה כ-317 אלף ש"ח ו-2,471,884 ש"ח בשווה כסף.

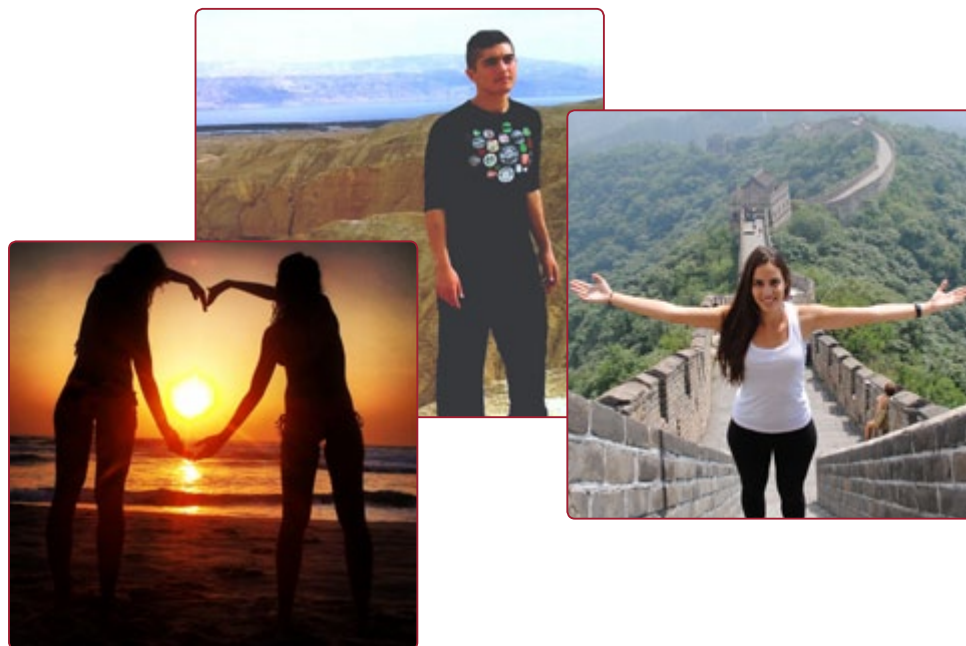
ועדת הנחות

ועדת הנחות מוסמכת לאשר הנחות על כרטיסי טיסה מטעמים רפואיים והומניטריים. בשנת 2012 אושרו על ידי הועדה הנחות בגובה 14,928\$ ובשנת 2013 אושרו הנחות בגובה 14,268\$.



פעילות חברות הבנות ת.מ.מ. וכתיב

- תמיכה בארגון קשר, הבית למשפחות מיוחדות (ילדים עם צרכים מיוחדים)
- תמיכה בעמותת אנוש, עמותת ישראלית לבריאות הנפש
- תמיכה בעמותת יוזמ"ה לקיום ארוחת בר/בת מיצווה לילדים עם פיגור שכלי
- הפקת סרט תדמית עם ביה"ס מסכים - ילדים עם קשיי הסתגלות שנפלטו מהמערכת החינוכית
- תמיכה בעריכת ליל סדר לניצולי שואה וחוסים במעונות אלו"ט ואלו"טף
- עריכת חג הסיגד לבני הקהילה האתיופית
- עריכת מימונה לבני העדה המרוקאית
- פעילות עם עמותת שקל שירותי הסעדה וסיוע בחגים
- הסעדת צוות ונתמכי עמותות אלו"ט ואלו"טף
- תמיכה באל על באימוץ גדוד 202
- שיתוף פעולה עם עמותת "עולים ביחד" למען שילוב אקדמאיים מהקהילה האתיופית במעגל התעסוקה



צמצום טביעת הרגל הפחמנית

לעיקר פליטות גזי החממה של חברת אל על אחראיות טיסותיה (הפעילות האווירית). מקורן של שאר הפליטות הוא הפעילות הקרקעית, ובכלל זה צריכה של דלק לרכבים וכדומה, וצריכת חשמל. הטבלה להלן מפרטת את סך הפליטות של החברה. הגרף העוקב מראה את החלוקה באחוזים של המקור לפליטות, כאשר הפעילות האווירית מחולקת לטיסות לאירופה ולשאר העולם, וזאת בשל הדיווח למנגנון ה-EU-ETS כפי שיוסבר בהמשך.

טביעת רגל פחמנית: פעילות אווירית וקרקעית 2012-2013

מכלול (Scope)	2012 (טון CO ₂ e)	2013 (טון CO ₂ e)
מכלול 1: פליטות ישירות כתוצאה מצריכת דלק סילוני	2,120,085	2,150,873
מכלול 1: צריכת דלקים לתחבורה ולחימום בפעילות קרקעית	6,182	5,785
מכלול 2: צריכת חשמל	16,095	15,281
סה"כ טביעת רגל פחמנית	2,142,362	2,171,939

הערה: למרות שינויים קלים בגורמי הפליטה בין השנים 2012 ל-2013, היחס ביניהם נשאר זהה



אל על והסביבה

החברה האנושית ניצבת מול שורה של אתגרים סביבתיים: שינוי האקלים, זיהום מקורות מים ודלדול משאבים טבעיים, אם למנות רק חלק מהם המשפיעים על כולנו. **לשינוי האקלים השפעה ישירה על פעילותן של חברות התעופה.** אירועי מזג אויר קיצוניים שככל הנראה נגזרים משינוי האקלים, יכולים להביא לשיבושי לוחות זמנים, לנחיתה בשדה תעופה שאיננו היעד המקורי, ולשהות ממושכת יותר באוויר או על הקרקע מהמתוכנן, ולכל אלו השלכות כספיות רחבות היקף. מצד שני, **חשוב לזכור את מקומנו ותרומתנו להיווצרותם של שינויים אלו.** לאור זאת, אין זה פלא שבשנים האחרונות הפך ניטור ההשפעה על הסביבה צו השעה. בתוך כך, לחברות תעופה ולחברת אל על ביניהן, אחריות ראשונה במעלה לפעול למען הפחתת השפעותיהן הישירות והעקיפות על הסביבה, במיוחד לאור הביקוש ההולך וגובר לטיסות. לכן, כשם שהכרזנו במדיניות הקיימות של החברה, **"אנו פועלים בשיתוף פעולה עם גופים נוספים על מנת להבטיח תעופה מקיימת בישראל, מתוך הבנה כי המשאבים הטבעיים בכדור הארץ הינם נחלת הכלל ויש לשמרם עבור הדורות הבאים."**



יש לציין גם שנחתם מכתב הבנה עם חברת **Wheeltug** המציעה התקנת מנוע חשמלי לגלגל הקדמי (חרטום) של המטוסים שיאפשר את הסעת המטוס מעמדת החניה לעמדת ההמראה ללא פעילות של מנועי המטוס ובאותה המידה גם את הפסקת פעילות מנועי המטוס מסיום הנחיתה לעמדת החניה. המוצר עצמו עדיין נמצא בפיתוח ובניסויים.



צילום מתוך אתר החברה
<http://www.wheeltug.com>

הפחתת השימוש בדלק סילוני

בטבלה לעיל ניתן לזהות עליה קלה בפליטות כתוצאה משימוש בדלק סילוני בטיסות אל על וזאת בשל **עליה בהיקף הטיסות בשנת 2013 לעומת שנת 2012**. עם זאת, במהלך השנים האחרונות ננקטו מספר פעולות לחסכון בצריכת דלק סילוני כדלקמן, ונכון יהיה לשער שלולא ננקטו, צריכת הדלק הייתה גבוהה יותר וכפועל יוצא, גם סך הפליטות. לצורך מציאת פתרונות לצמצום צריכת הדלק הסילוני, פועל צוות חסכון בדלק המורכב מנציגי האגפים והמחלקות הרלוונטיים: מבצעי אויר, שירות בטיסה, ניקוי מטוס, תחזוקה, מרכז שליטה ובקרי טיסה (האחרונים רלוונטיים לכל מה שקשור במשקל ואיזון המטוסים). הצוות נפגש פעם בחודש ודן בפתרונות אפשריים בתחום זה, ופעמיים בשנה נבדקים מקרים של טיסות בהן נצרך יותר דלק מהרגיל והסיבות להן. המהלכים העיקריים הם:

- הורדת ערכות ה-**Flight mechanic folder** ושמן המנוע מהמטוסים הביאה לירידה של כ-46 קילו במשקל כל מטוס. בנוסף, הוצאת ערכת חלקי חילוף (**Fly Away Kit**) מהמטוסים במשקל של 400 ק"ג כל אחת. חלופה לערכה נמצאה בדמות הסכמים לשיתוף (**Poll Agreements**) בערכות המצויות בנמלי היעד.
- לצורך הפחתת משקל נוסף מהמטוסים, הורדה ספרות מקצועית מהקופיט והוחלפה במחשבי לוח.
- לכל טיסת אל על מיועד שדה תעופה אלטרנטיבי בו ניתן לנחות במידה ומתעוררת בעיה בשדה התעופה המקורי. הגדרת רשימה של שדות תעופה אלטרנטיביים מאפשרת להתכונן לכך טוב יותר ולצמצום של צריכת הדלק.
- מטוסי ה-737-900 מצוידים בכנפונים המפחיתים את צריכת הדלק. עם הכנסתם לשימוש של שני מטוסים כאלו עד כה, עולה מספר המטוסים המצוידים בכנפונים מסוג זה ל-14.
- הוחלט על צמצום השימוש במנועי העזר הבזבזניים המיועדים להזנת אורור דחוס למטוסים בזמן החניה, בזמן שמנועי המטוס עצמו אינם עובדים. במקום זאת, אספקת החשמל נעשית משער המטוס, מרכבים המספקים אורור וגנרטורים.
- נרכשו 30 מכולות (להעמסת מטען) העשויות מחומרים פלסטיים קלים יותר, לעומת האלומיניום הנפוץ יותר. כל מכולה שנפגמת ויוצאת משימוש מוחלפת על-ידי מכולה מפלסטיק.
- מנועי המטוסים נשטפים באופן שגרתי, מה שיכול להביא להקטנה של 1.5%-2.5% בצריכת הדלק. בנוסף, כדי להוריד את רמת הגרר וצריכת הדלק, גם המטוסים נשטפים באופן סדיר.
- להבי מנועי צי מטוסי ה-777 מוחלפים בלהבים משופרים בעלי מבנה אווירודינמי, שינוי שאמור להקטין את תצרוכת הדלק בשיעור של 0.6% לערך עבור כל מנוע. הפרויקט יתפרס על פני 4 שנים ואמור להסתיים עד תום 2017.
- נבחנת הקטנת כמות העיתונים בטיסה.

מנגנון ה- EU-ETS

"Stop the Clock", השהיית המנגנון המקורי המודד את סה"כ הפליטות של חברות התעופה הטסות אל ומאירופה ומדידה רק של הפליטות הנוצרות כתוצאה מטיסות אירופאיות פנימיות (הממריאות ונוחתות בנמלי תעופה אירופאיים), שכן טיסות אלו נמצאות בסמכות ברורה של האיחוד האירופי ואינן נתונות במחלוקת.

בשנת 2013 החליטה אל על למסור למנגנון ה-EU-ETS שני דיווחים: דיווח אחד מקוצר המתייחס אך ורק לטיסות פנימיות של מטוסי החברה בין נמלי תעופה אירופאיים; ודיווח נוסף מלא על כל הטיסות של אל על מנתב"ג לאירופה ומאירופה לנתב"ג. ההחלטה לפי איזה סוג דיווח ימדוד מנגנון ה-EU-ETS את אל על ואת שאר חברות התעופה אמורה להיקבע במהלך שנת 2014 על-ידי פרלמנט האיחוד האירופי. אפשרות נוספת שהוצעה על-ידי האירופאים היא שמדידת פליטות גזי החממה של המטוסים, ימדדו מרגע כניסתם למרחב האווירי של המדינות החברות באיחוד האירופי ועד רגע יציאת ממרחב זה. היות וההחלטה בנוגע לשיטת המדידה והחיוב ועל חריגות מהמכסות טרם התקבלה, אל על מכינה את עצמה לכל האפשרויות.

כחלק מהמאבק העולמי בשינוי האקלים שאל על רואה עצמה חלק ממנו, הצטרפה החברה למנגנון ה-European Union Emissions Trading System, ה-EU-ETS, כבר בשנת הפיילוט 2010. מנגנון זה של האיחוד האירופאי, נוסד עבור שיפוי כלכלי בכל הקשור לחריגה או צמצום של פליטות גזי חממה מפעילות אווירית. במסגרתו, אל על וכל חברות התעופה הטסות אל ומאירופה מקבלות מכסת פליטות המכסה חלק מסה"כ טיסותיהם, בה ניתן לסחור. במידה והפליטות בפועל של חברת תעופה תהינה נמוכות מהמכסה שקיבלה, היא תוכל למכור את העודף שנוצר לה בבורסת הפליטות או לשמור על העודף לטובת פליטות עתידיות; אם חברת התעופה צופה שפליטותיה יחרגו מהקצבה, היא תוכל לנקוט בצעדים להפחתת הפליטות או לקנות בבורסת הפליטות האירופאית מכסות פליטות נוספות- מה שיותר זול ונכון עבורה.

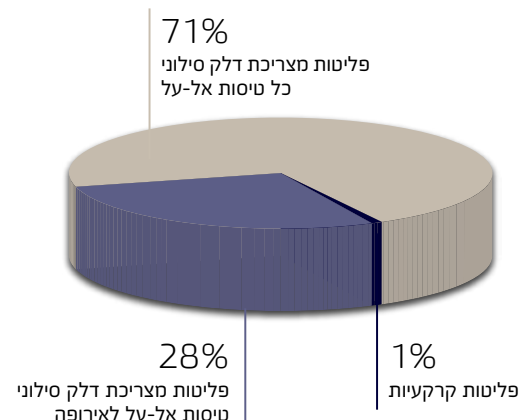
בשנת 2012 החליט איגוד התעופה האזרחית הבינ"ל ICAO על בניית תכנית גלובלית של צמצום וניטור פליטות גזי חממה של מגזר התעופה האזרחית. ההחלטה קבעה שכל חברי הארגון יגישו הצעות בנושא עד שנת 2016, ואלו ייושמו עד שנת 2020. בעקבות החלטה זו, רשויות ה-EU-ETS נקטו בגישה של

טבלת פליטות גזי חממה מטיסות לאירופה 2011-2013
שדווחו ל-EU-ETS

שנה	פליטות גזי חממה CO ₂ e המדווחות ל-EU-ETS	פעולות במסגרת ה-EU-ETS
2011	848,410.56 טון	שנת התנסות המחייבת דיווח (לא נדרש תשלום)
2012	831,053.68 טון	חישוב ותשלום על חריגה עבור טיסות פנים אירופאיות בלבד
2013	838,074.55 טון	שיטת חישוב תשלום עדיין לא ידועה*

* עקב המתנה לחלטה של הפרלמנט האירופי

חלוקת סה"כ פליטות גזי חממה (2012-2013)



המסחר בפליטות במסגרת מנגנון ה-ETS מתבסס על הקצאת זכויות פליטה למפעלים שהחורג מהם צריך לשלם קנסות כבדים. ניתן לסחור בזכויות הפליטה. למשל, מפעל שהפחית את פליטות גזי החממה שלו, רשאי לשמור את הזכויות שהוקצו לו לעתיד או למכור אותם למפעל אחר שאינו עומד בהקצאה שקיבל. עם השנים גודל ההקצאות יורד, כך שבשנת 2020, היקף הזכויות יצטמצם ב-21% לעומת הזכויות שניתנו ב-2005.



סה"כ צריכת חשמל (קוט"ש) קמפוס אל על 2012-2013



חסכון בשימוש בדלקים

מעיון בטבלת סיכום טביעת הרגל הפחמנית (כתוצאה מפעילות אווירית וקרקעית) ניתן לזהות גם ירידה בסך הפליטות מצריכת דלקים לחימום ולתחבורה, זאת כתוצאה מצעדי התייעלות שבוצעו. גם בבחינה של כמות הדלק שנצרך ישירות, ניתן להבחין בירידה בצריכת המזוט, המיועד להפעלת מערכות החימום והקירור בקמפוס אל על, בין השנים 2012 ל-2013.

ככל הנראה הסיבות העיקריות לצמצום בצריכת דלקים בין שתי השנים היו השבתת מתקן התהליכים במבנה ההידראוליקה לכמה חודשים בשל פעולות שדרוג ושיפוץ והעובדה שחודשים ינואר-פברואר 2013 היו חמים מהממוצע, ולכן לא הצריכו חימום כמו בתקופה המקבילה ב-2012. אף על פי כן, יש מקום להניח שהצריכה בשנת 2014 עדיין תהיה נמוכה יותר מביצועי 2012 בשל מהלכי חסכון שבוצעו.

נתוני צריכת דלקים לחימום בקמפוס אל על (ליטר)

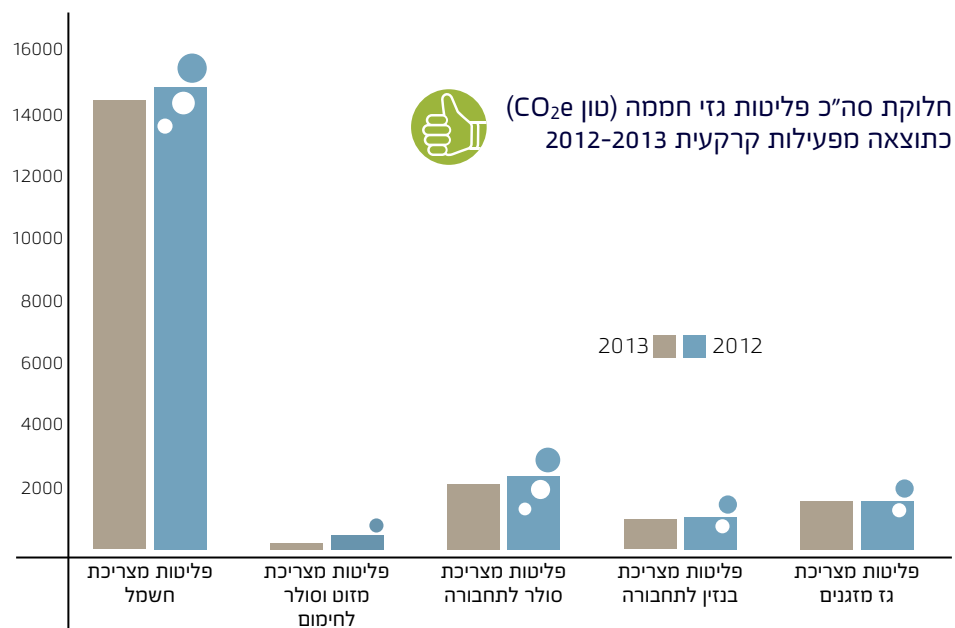
שנה	מזוט קל	סולר
2012	245,007	7,600
2013	173,667	600



בחלוקה של הסיבות לפליטה מהפעילות הקרקעית, ניתן לראות שהמקור העיקרי לכך הוא צריכת החשמל.

בקיץ 2013, בשל שיקולים בטיחותיים, רשות הכבאות אסרה על טיפול במקביל בשני מטוסים בהאנגר הטיפוליים העיקרי, האנגר 3. החלטה הזו הביאה להגברת השימוש בהאנגר 2, ומכאן לגידול בצריכת חשמל בתחום זה (עבודה בשני האנגרים במקום באחד). במקביל, התבצעו שני מהלכים שהביאו בסופו של דבר לצמצום בצריכת החשמל ב-2013 לעומת שנת 2012. הפרויקט הראשון התמקד ביעול התאורה ע"י חלוקת האחריות לגבי צמצום השימוש בתאורה, שדרוג של גופי התאורה והתאמתם לאופי העבודה העדכני. הפרויקט השני לעומת זאת התמקד במערכות המיזוג וכלל השבתת מצנן (צ'ילר) שהרבה להתקלקל לצד עדכון מועדי סגירת מערכות מיזוג לשעות של העדר פעילות עובדים, בעזרת מערכת בקרה מתאימה.

צעדים נוספים שבוצעו במהלך שנות הדיווח לצורך צמצום צריכת החשמל כוללים החלפת מזגנים לחדשים ויעילים יותר (בעלי דירוג אנרגטי ברמה A), שדרוג גופי התאורה ומעבר למדיחים חסכוניים בחברת הבת ת.מ.מ. כפי שניתן לראות בגרף להלן, ניכרת התייעלות רבה וחיסכון משמעותי בין השנים 2013 ל-2012.



תחבורה

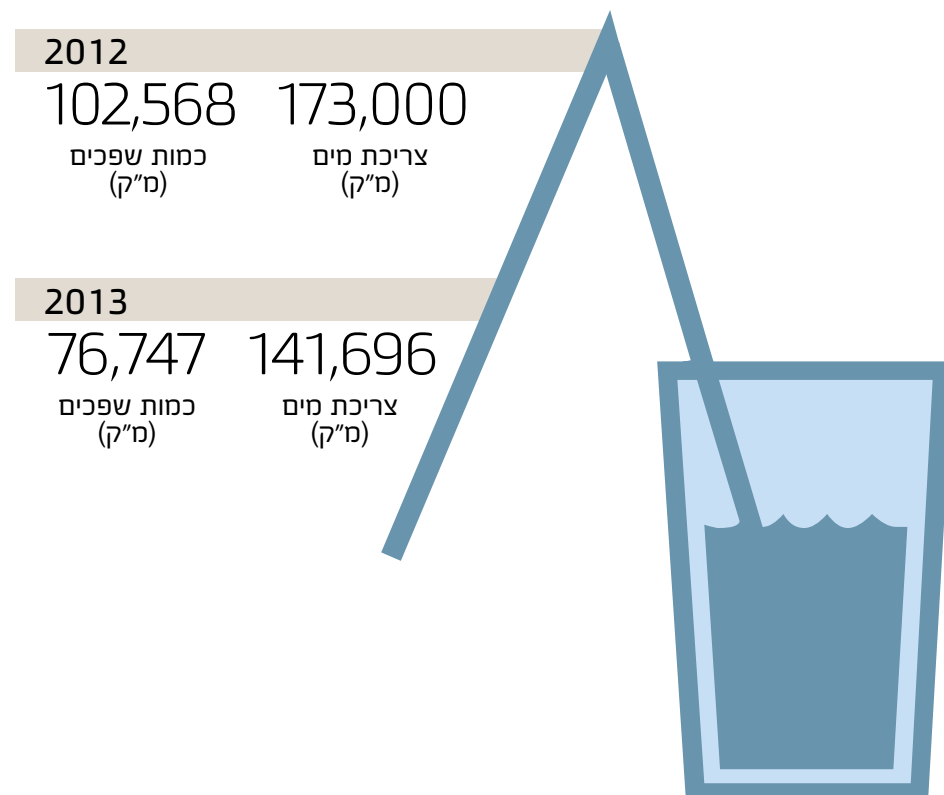
על מנת להביא לצמצום בצריכת הדלק ברכבים הצמודים, הורד דירוג הרכב המוצע למנהלים ולעובדים (בעיקר בתחום המכירות) הזכאים לכך, כך שהרכבים המוצעים יהיו יעילים יותר בצריכת הדלק. כמו כן, נוספו שני רכבים היברידיים לצי הרכב. בצי הרכב התפעולי, אנו מקווים לעבור לרכבים תפעוליים חשמליים כבר בשנים הקרובות ובד בבד בוחנים הצעות נוספות כדוגמת כיבוי מנועי רכבי השירות בעת שהייתם ליד המטוסים החונים. כפי שניתן לראות, מזה מספר שנים חלה ירידה בכמות הדלק הנצרכת ע"י רכבי החברה ואנו מברכים על כך.

מים ושפכים

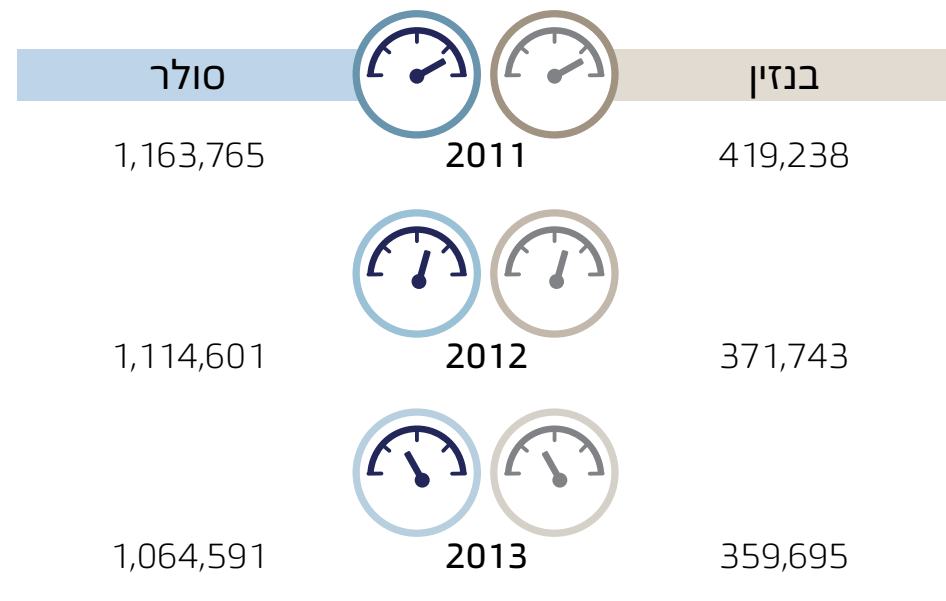
כפי שניתן לראות, חלה ירידה בשני המדדים בין שנת 2012 ל-2013. השפכים הסניטריים של קמפוס אל על מופנים למתקן הטיפול בשפכים (מט"ש) המרכזי בנמל-התעופה בן-גוריון של רשות שדות התעופה בנתב"ג. השפכים התעשייתיים מופנים לאתר הליפודן במתחם השפד"ן.



נתוני מים ושפכים (מ"ק) 2012-2013



נתוני צריכת דלקים (ליטרים) בצי הרכב הצמוד והתפעולי 2012-2013





פוסטר במסגרת קמפיין להעלאת המודעות ורתימת עובדי אל על לנושא שמירת הסביבה



פסולת מוצקה למיחזור 2013-2012

2013	2012	סוג הפסולת
1,440 קוב	1,440 קוב	גזם*
79.5 טון	71 טון	נייר
20.5 טון	11 טון	נייר עיתון
50.4 טון	51.2 טון	קרטון
3.6 טון	3 טון	קנקלי פלסטיק

*מבוסס על פי הערכה.

בטבלה להלן, ניתן להבחין שהשתפרנו גם ברוב מהלכי הפרדת פסולת למיחזור בין שתי השנים.



פסולת

בשנים האחרונות הצבנו פחים כתומים עבור פחיות שמן וסמרטוטים מלוכלכים בשמן בכל חניות המטוסים, ואת מוצרי הלואי מבתי המלאכה השונים (נחושת, ברזל ואלומיניום) התחלנו לשלוח למחזור. ביוזמת חברת הבת של אל על, ת.מ.מ הוכנסו לשימוש כלים רב פעמיים בטיסות אל על גם במחלקת תיירים, למען צמצום היקף הפסולת בטיסות.

פסולת מסוכנת 2013-2012

סוג	יחידת מדידה	2012	2013
אמולסיה	קוב	305,300	140,000
מסנני שמן	ק"ג	2,460	2,160
אריזות מזוהמות	ק"ג	55,681	91,090
מי שטיפה לציאניד	ליטר	0	800
סוללות (נאספות בחביות)	ליטר	1,000	802
צבע	ליטר	14,960	10,200
חומרים אורגניים	ליטר	1,850	4,050
חומצות	ליטר	29,300	13,540
מצברים משומשים	יחידות	2,000	1,000
בוצת צבע	ליטר	לא נמדד	4,920
חומצה נוזל	ליטר	לא נמדד	8,200
תרופות להשמדה	ליטר	90	400
אמולסיה (מים+שמן)	ליטר	לא נמדד	12,700
פלאורוסנטים (נורות)	ליטר	לא נמדד	3,900
סמרטוטים מזוהמים בצבע	ליטר	לא נמדד	1,400
מחוללי חמצן	ליטר	לא נמדד	2

ניתן להבחין שברוב הקטגוריות חלה ירידה בכמות הפסולת המסוכנת שנוצרה בשנת 2013 לעומת 2012. בחלק מן המקרים, הגידול נובע מגידול בפעילות העסקית (כמו אריזות מזוהמות) ובחלק אחר, משיפור באיסוף (כמו במקרה של תרופות).



מניעת רעש

באל על קיימים נהלי טיסה כלליים שנותרים מענה לכל הדרישות בנושא רעש בשדות התעופה בעולם בהם החברה פועלת. בנוסף לאלו, קיימים גם נהלי רעש ספציפיים שנועדו לתת מענה למגבלות רעש בשדות בהם הנהלים הכלליים לא מספקים. הנהלים כוללים הנחיות ברורות לביצוע הפרופיל האופקי והאנכי של הטיסה, כמו גם לגובה המעבר מכוח המראה לכוח טיפוס ואופן קיפול הגרר. בנוסף, בגישה לנחיתה מנחה אל על את טייסה להוריד גרר (גלגלים ומדפים) מאוחר ככל שניתן כדי להקל על מפגע הרעש לתושבים שחיים באזור נתיב הגישה, ולהפעיל את מנוע העזר (APU) לפני טיסה מאוחר ככל שניתן.

ניהול סביבתי

לקראת סוף שנת 2013 הוחלט והחל ביצוע של סקר פערים סביבתי הבוחן את עמידת אל על בדרישות הסביבתיות בתחומים הבאים:

- פליטות (חלקיקים ומיסים)
- שפכים (תהליכים)
- פסולת מוצקה (מייצור ומטיפול בשפכים)
- חומרים מסוכנים
- רעש
- נגר עילי ממשטחי התפעול וזיהום קרקע (גשם שהתערבב עם חומרים מסוכנים)

סקר הפערים יעשה מול דרישות רישיון עסק, היתר רעלים, וחוקים ותקנות בנושאים סביבתיים, ויבחן פעילויות בעלות השלכות סביבתיות, יבצע ניתוח של מקורות פליטה (אוויר, שפכים, נגר, חומרים מסוכנים, רעש, פסולת וכו'), יעזור להשלים את בסיס הנתונים על פי הצורך, ויכלול גם דיגומים ואנליזות. מהסקר ייגזרו פעולות לביצוע כמו גם תכניות פעולה וסדר עדיפויות בהתאם לפרמטרים שונים כגון דרישות הרשויות, היתכנות טכנו-כלכלית ועלות ההסדרה, כולל לוח זמנים וחלופות אפשרויות לסגירת הפערים. יש לציין שכבר בשנת 2012 ביצעה אל על סקר קרקע היסטורי בעלות של 50,000 ש"ח.

היבטים סביבתיים נוספים

מתקן התהליכים המשמש לשטיפת חלקים תעופתיים (על-ידי טבילה בחומרים מיוחדים) עבר שדרוג בעלות של 350,000 ש"ח במהלך שנת 2012 וכיום הוא ידידותי יותר לסביבה. הודות לשדרוג, חומרי השטיפה מועברים בגמר השימוש למרצף אטום המונע חלחול של חומרים מזהמים לקרקע.

בחדר הצביעה בהאנגר הותקנו מדפי ייבוש ואחסון בצמוד למע' הסינון, כך שבגמר הצביעה החלקים נשארים בחדר סגור סמוך למנדף המסלק את האדים המזיקים. יש לציין שהשינוי הנו פרי רעיון של עובד המצבעה.



מדפי ייבוש בחדר הצביעה בהאנגר

לבסוף, במהלך 2012 ו-2013 בוצעו הפעולות הבאות:

- מיגון אקוסטי של חדרים המשמשים להרצת מתקנים תעופתיים
- הוצבו מערכות לשאיבת פליטות
- במערכת ניהול הבטיחות, עובד יכול לדווח גם על מפגעים סביבתיים, כולל חומרתו, מיקומו ופרטים נוספים. בעזרת מערכת הדיווח, ניתן להוציא גם סטטיסטיקה של אירועים סביבתיים
- נערכה בדיקת אקלים בקמפוס אל על. הבדיקה בחנה את רמות הפחמן הדו-חמצני, הטמפרטורה, לחות יחסית, זרימת אויר וריכוזי אבק



אודות
הדו"ח

5

סעיפי הדיווח של דו"ח אחריות תאגידית לפי עקרונות ה-GRI Global Reporting Initiative

בעמודים הבאים מוצגת רשימת האינדיקטורים G3 לדיווח של ארגון ה-Global Reporting Initiative (GRI) אשר לאורם נכתב דו"ח זה ברמת דיווח B.

טבלת רמות הדיווח לפי ה-GRI

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures	Report on: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of: Economic, Environmental, Society, Labor, Human rights, Product Responsibility	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of: Economic, Environmental, Society, Labor, Human rights, Product Responsibility	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission
	G3 Management Approach Disclosures	Not Required	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	Report on a minimum of 10 Performance Indicators including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of: Economic, Environmental, Society, Labor, Human rights, Product Responsibility	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of: Economic, Environmental, Society, Labor, Human rights, Product Responsibility	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of: Economic, Environmental, Society, Labor, Human rights, Product Responsibility	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of: Economic, Environmental, Society, Labor, Human rights, Product Responsibility	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of: Economic, Environmental, Society, Labor, Human rights, Product Responsibility

בכל שאלה או עניין בנוגע לדו"ח ותוכנו, ניתן לפנות ל:

מר צביקה סגל, מנהל אחריות תאגידית וקשרי קהילה בחברת אל על, zwise@elal.co.il

מר עברי ורביץ, מנכ"ל חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית, ivri@goodvision.co.il

בדו"ח הראשון של החברה, אשר התפרסם במחצית השנייה של 2012 והתייחס לשנת 2011, הצהרנו על כוונתנו להמשיך ולדווח מדי שנתיים. עם פרסום דו"ח זה, דו"ח האחריות התאגידית השני של החברה המתייחס לשנים 2012 ו-2013, אנו שמחים לבשר שעמדנו בהצהרתנו וזו עומדת בעינה. כמו כן, אנו מאמינים שנקל להיווכח שדו"ח זה הינו מקיף ומעמיק יותר מקודמו.

הדו"ח נכתב עפ"י הנחיות ה-GRI3.1 (Global Reporting Initiative) בהתאם לרמת דיווח B, ללא אשרור חיצוני. מטרתו לחשוף באופן שקוף וסדור את פעולות החברה בתחומים המפורטים בו, והוא מכוון בעיקר לעובדי החברה, לקוחות, שותפים העסקיים והקהילתיים ובעלי המניות אותם. בכתיבת הדו"ח, עשינו את מרב המאמצים לפרט על הנושאים אותם אנו מזהים כמהותיים ביותר לפעילותה של חברת תעופה בינלאומית שהיא בבעלות הציבור, ובהתאם לנהוג בדיווחים אחרים מעולם זה. בעמודים הבאים מוצגת רשימת האינדיקטורים G3.1 לדיווח של ארגון ה-GRI, אילו דווחו ובאיזו רמת פירוט.

בדומה לדו"ח הקודם, הדו"ח מתייחס לכלל פעילות החברה בישראל למעט במקומות שצוין אחרת. במספר מקרים ראינו לנכון להתייחס לפעילות חברות הבנות שבבעלותנו המלאה (ת.מ.מ., כתיב וסאנדור) ובמקרים אלה ציינו זאת במפורש. אנו שואפים להרחיב את תחולת הדיווח גם לפעילותנו הבינלאומית, וכן לגעת בנושאים נוספים שנבצר מאיתנו לדווח עליהם, בדו"ח 2015-2014.

הנתונים המוצגים בדו"ח נאספו בראיונות עם עובדים ומנהלים בחברה, וכן מניתוח דו"חות ומסמכים של החברה. נושאי מדיניות ונוהלי עבודה אשר לא היה בהם שינוי, הוצגו מחדש. כמו כן, במקרים מסוימים הוצגו מחדש נתונים מספריים מ-2011 וזאת כדי להוות בסיס להשוואה. נקודת הייחוס לנתונים המוצגים עבור כל שנה היא ה-31 בדצמבר.

דיווח על ההשפעות והביצועים הסביבתיים ומהלכי ההשתפרות בתחום זה, מכסה בנוסף לפעילות האווירית גם את הסוגיות הסביבתיות העיקריות הנובעות מהפעילות הקרקעית בקמפוס אל על. מתחם קמפוס אל על בנתב"ג כולל בתוכו שטח בנוי של כ-81,111 מ"ר על קרקע של כ-291 דונם. בנוסף יש לאל על שטחי אחסון ותפעול נוספים בנתב"ג שאינם כלולים בדו"ח זה.

חישוב פליטות גזי החממה כתוצאה מהשימוש בדלק סילוני נעשה על בסיס כמויות הדלק שמטוסי אל על מתדלקים (Uplift). באופן טבעי כל מטוס יוצא לטיסה עם כמות דלק עודפת למקרה של שהות ארוכה מהמתוכנן. בפועל, תצרוכת הדלק יותר נמוכה.

פליטות גזי החממה כתוצאה מהפעילות הקרקעית חושבו לפי המתודולוגיה המובילה בתחום זה ה-GHG Protocol. מתודולוגיה זו מחייבת דיווח ב-2 מכלולים (מכלול 1 - פליטות באחריות ישירה של החברה המדווחת ומכלול 2 - פליטות באחריות עקיפה של החברה המדווחת כתוצאה משימוש בחשמל). הדיווח במכלול 3 (פליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה) נחשב כאופציונאלי ולא נכלל בדו"ח זה.

פרופיל ואסטרטגיה				
ממד	תיאור	היקף דיווח	עמוד/סיבת השמטה	הערות
1.1	דבר האיש הבכיר ביותר בארגון לגביו הרלוונטיות של אחריות תאגידית וקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו.	מלא	דבר המנכ"ל	
1.2	תיאור ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים בהתייחס לשני היבטים: השפעות הארגון על קיימות ועל מחזיקי העניין; השפעות של מגמות, הזדמנויות וסיכונים בנושא קיימות על הארגון.	מלא	דבר המנכ"ל, דבר מנהל אחריות תאגידית, 15, 25, 27, 39, 46, 49, 57	
פרופיל הארגון				
ממד	תיאור	היקף דיווח	עמוד/סיבת השמטה	הערות
2.1	שם הארגון	מלא	כריכה, 7	
2.2	תיאור השירותים העיקריים	מלא	9-11	
2.3	מבנה תפעולי וארגוני של החברה, לרבות חטיבות, חברות מוחזקות וכו'.	מלא	7-8	
2.4	המיקום הגאוגרפי של מטה החברה	מלא	7	
2.5	מספר המדינות שבהן פועלת החברה ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים שבהם דן הדו"ח החברתי.	מלא	9	
2.6	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	מלא	7	
2.7	השווקים שהחברה משרתת (לרבות פילוח גאוגרפי, סקטורים, סוגי לקוחות).	מלא	9	
2.8	גודל החברה המדווחת, כולל מספר עובדים, מספר פעילויות, מחזור, הון עצמי מחולק להון וחוב, ואפשר לציין גם סך נכסים, בעלי מניות, פילוח גאוגרפי של המחזור, של העלויות ושל העובדים.	מלא	12, 27	
2.9	שינויים מהותיים שחלו בתקופה המדווחת במבנה החברה, גודלה או פעילותה, לרבות מיקום או אופי הפעילויות ומבנה ההון.	מלא	13	
2.10	פרסים שהתקבלו בתקופה המדווחת.		13-14	
פרופיל הדו"ח				
ממד	תיאור	היקף דיווח	עמוד/סיבת השמטה	הערות
3.1	התקופה המדווחת.	מלא	65	

פרופיל הדו"ח (המשך)				
מדר	תיאור	היקף דיווח	עמוד/סיבת השמטה	הערות
3.4	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכניו	מלא	65	
3.5	תהליך הגדרת תכולת הדו"ח	מלא	65	
3.6	תחולת הדו"ח וגבולות הדיווח (מדינות, חטיבות, חברות בנות וכו').	מלא	65	
3.7	ציון מגבלות ספציפיות על תחולת הדו"ח או על תכולתו	מלא	65	
3.8	בסיס הדיווח על חברות בנות, מוחזקות, פעילויות במיקור חוץ וישויות אחרות שהכללתן או השמטתן עלולה להשפיע על ההשוואתיות מתקופה לתקופה או בין החברה לבין גופים אחרים.	מלא	65	
3.9	אופני מדידה ובסיס לחישובים, לרבות אופן הביצוע של הערכות ואומדנים שיושמו לצורך הנתונים שבדו"ח.	מלא	65	
3.10	הסבר על הסיבה להצגה מחדש של נתונים מדו"חות קודמים.	מלא	65	
3.11	שינויים מהותיים באופן הדיווח ביחס לתקופות דיווח קודמות.	מלא	65	
3.12	אינדקס GRI - טבלה המציגת את המיקום בדו"ח של הפריטים המדווחים.	מלא	66-74	
3.13	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח, ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין החברה לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות.	מלא	65	על הדו"ח לא התבצע תהליך אישור חיצוני
ממשל תאגידי, מחויבויות ופעילויות				
מדר	תיאור	היקף דיווח	עמוד/סיבת השמטה	הערות
4.1	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, כולל ועדות דירקטוריון האחראיות לנושאים ספציפיים כגון קביעת אסטרטגיה או פיקוח.	מלא	17-18	
4.2	לציין אם יו"ר הדירקטוריון מכהן גם כמנהל החברה.	מלא		נכון למועד זה ולכל תקופת הדיווח, בעלי תפקידים בחברה לא מכהנים כדירקטורים בדירקטוריון החברה
4.3	מספר הדירקטורים החיצוניים ואופן ההגדרה של דירקטור חיצוני.	מלא	17	
4.4	תיאור מנגנונים שבעלי מניות ועובדים יכולים לספק באמצעותם המלצות או הכוונה לדירקטוריון (לרבות תהליכים בדבר שמיעה של דעות המיעוט, יידוע והיוועצות בעובדים לגבי אופן הפעולה מול ועד העובדים). יש לציין נושאים חברתיים, כלכליים וסביבתיים שהועלו באמצעות מנגנונים אלה בתקופת הדיווח.	מלא	18-19	

ממשל תאגידי, מחויבויות ופעילויות (המשך)				
מסד	תיאור	היקף דיווח	עמוד/סיבת השמטה	הערות
4.5	קשר בין תגמול הדירקטורים, ההנהלה הבכירה והמנהלים (כולל הסדרי פרישה) לבין ביצועי החברה (כולל ביצועים חברתיים-סביבתיים).	מלא	25	
4.6	תהליכים למניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון.	מלא	19	
4.7	תהליכים לקביעת הכישורים והניסיון הנדרשים מדירקטורים לצורך הכוונת האסטרטגיה של הבנק בנושאים חברתיים, כלכליים וסביבתיים.	מלא	18-19	
4.8	מסמכים שפיתח הארגון - מסמך מדיניות סביבתית, הקוד האתי, מסמך ערכים וכו', הרלוונטיים לנושא ביצועים חברתיים, כלכליים וסביבתיים, והתקדמות של יישומם.	מלא	20, 22, 25, 31, 39, 46, 49, 57	
4.9	נהלים של הדירקטוריון לפיקוח על זיהוי וניהול של הביצועים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים, ועמידה בסטנדרטים, בעקרונות ובקודים בין-לאומיים.	מלא	18	
4.10	תהליכים להערכת ביצועי הדירקטוריון עצמו, במיוחד ביצועי החברתיים, הכלכליים והסביבתיים.	מלא		לא מתקיימים תהליכים להערכת ביצועי הדירקטוריון
4.11	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי "עקרונות ריו".	לא רלוונטי		
4.12	האם הארגון אימץ אמנות, עקרונות או יזמות חיצוניות אחרות. יש להבחין בין אלה שהחברה מחויבת לציית להן לבין אלה שאימצה באופן וולונטרי.	מלא	13, 46, 59-60	
4.13	חברות באיגודים, בארגונים או בארגוני סנגור (advocacy) לאומיים או בין-לאומיים ונציגות בגופים המנהלים. האם החברה משתתפת במיזמים או בוועדות, מספקת מימון מעבר לדמי החבר המתחייבים או רואה את החברות בהם כאסטרטגית?	מלא	9	
4.14	רשימת קבוצות מחזיקי עניין שהארגון מקיים גֶמם דיאלוג (קהילות, החברה האזרחית, לקוחות, בעלי מניות וספקי מימון, ספקים וכן עובדים, מועסקים וועדיהם).	מלא	15	
4.15	הבסיס לזיהוי ובחירה של מחזיקי עניין שעמם מבוצע דיאלוג (תהליך הגדרת הקבוצות, קביעה עם מי מבוצע דיאלוג).	מלא	15	
4.16	הגישות לשיתוף מחזיקי עניין ותדירותו, לרבות תדירות השיתוף על פי סוג ועל פי קבוצת מחזיקי העניין (סקרים, קבוצות מיקוד, פאנלים של קהילה, ועדות מיעצות, תקשורת כתובה וכו').	מלא	15, 19, 32, 38-39	
4.17	הנושאים העיקריים שעלו בדיאלוג. כיצד הגיב הארגון אליהם.	מלא	15, 32, 39	

מדדי ביצועים: כלכלי				
מדד	תיאור	היקף דיווח	עמוד/סיבת השמטה	הערות
ECMA	גישה ניהולית ומדיניות בתחום הכלכלה	מלא	7	
ביצועים כלכליים				
EC1	ערך כלכלי ישיר שיצרה החברה, כולל מחזור, עלויות תפעול, שכר עובדים, תרומות והשקעה קהילתית אחרת, רווחים צבורים, דיבידנדים לבעלי מניות, ריבית לבעלי חוב/אג"ח, תשלומים למדינה.	חלקי	12	
EC2	מהן ההשלכות הפיננסיות וההזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות החברה עקב שינוי האקלים?	מלא	דבר המנכ"ל, 57-61	לא נעשתה הערכה של ההשלכות הכספיות של שינוי האקלים למעט מנגנון ה- EU-ETS
EC3	יכולת החברה לעמוד בהתחייבויות בגין תכניות תגמול ופרישה של העובדים.	מלא	38	
EC4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת.	מלא	13	
נוכחות בשוק				
EC5	מהו הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות?	לא מדווח		
EC6	פירוט המדיניות, הנהלים ואחוז ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי הפעילות המרכזיים.	לא מדווח		
EC7	נהלים לקבלת עובדים מקהילות מקומיות ושיעור המנהלים הבכירים מקהילות מקומיות.	לא מדווח		
השפעות כלכליות עקיפות				
EC8	הפיתוח וההשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו (בשירותים).	מלא	49-56	
EC9	ההשפעות הכלכליות העקיפות של החברה והיקפן.	לא מדווח		
מדדי ביצועים: סביבתי				
מדד	תיאור	היקף דיווח	עמוד/סיבת השמטה	הערות
ENMA	גישה ניהולית ומדיניות בתחום הסביבה	מלא	57	
חומרים				
EN1	מהם החומרים בהם החברה משתמשת (לפי משקל ונפח).	לא מדווח		
EN2	אחוז החומרים הממוחזרים ממכלול החומרים שבהם נעשה שימוש.	לא מדווח		

אנרגיה			
EN3	צריכת האנרגיה הישירה לפי מקורות אנרגיה (מתכלים, מתחדשים).	מלא	60
EN4	צריכת האנרגיה העקיפה לפי מקורות אנרגיה.	מלא	60
EN5	החיסכון באנרגיה שהושג הודות לשימור אנרגיה ולהתייעלות.	חלקי (רשות)	58, 60
EN6	יזמות לאספקת מוצרים ושירותים יעילים אנרגטית או מבוססי אנרגיה מתחדשת. האם נרשם או יירשם צמצום בביקוש לאנרגיה כתוצאה מכך?	מלא	58
EN7	יזמות לצמצום צריכת האנרגיה העקיפה (מישורים לאנרגיה עקיפה - שימוש בחומרים שייצורם עתיר אנרגיה, נסיעות עסקים ותחבורה של עובדים, ומהו הצמצום שהושג.	לא מדווח (רשות)	
מים			
EN8	מהו סך צריכת המים, לפי מקור?	מלא	61
EN9	אילו מקורות מים הושפעו מצריכת המים של החברה?	לא רלוונטי	
EN10	מהו אחוז וכמות המים וכמותם שנעשה בהם שימוש חוזר.	לא מדווח (רשות)	
מגוון ביולוגי			
EN11	מיקום ושטח של קרקע עשירה במגוון ביולוגי בשליטת החברה.	לא רלוונטי	
EN12	השלכות פעילות החברה על המגוון הביולוגי.	לא רלוונטי	
EN13	קיומם של בתי גידול שעליהם הגנה החברה או שאותם שיקמה.	לא רלוונטי	
EN14	האסטרטגיות, הפעולות הנוכחיות והתכניות העתידיות לניהול ההשפעות על המגוון הביולוגי.	לא רלוונטי	
EN15	כמות המינים הנכללים ברשימה האדומה של האו"ם למינים בסכנת הכחדה המצויים בשטחים המושפעים מפעילות החברה.	לא רלוונטי	
פליטות, שפכים ופסולת			
EN16	סך משקל פליטות ישירות ועקיפות של גזי חממה.	מלא	57, 59-60
EN17	מהו סך משקל פליטות עקיפות אחרות (גורמים שלישיים וכד') של גזי חממה?	לא מדווח	
EN18	יזמות לצמצום פליטות גזי חממה, במידה וכן מהו הצמצום שהושג.	מלא	58, 60-61
EN19	סך משקל פליטות החומרים הפוגעים באוזון.	מלא	60
EN20	NO, SO ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג.	לא מדווח	
EN21	סך שפכים לפי איכות ויעד.	מלא	61

פליטות, שפכים ופסולת (המשך)				
EN22	סך משקל הפסולת לפי איכות ויעד.	מלא	62	
EN23	אירועי שפך מרכזיים שאירעו בתקופה המדווחת, מספר ונפח.	לא מדווח		
EN24	משקל הפסולת המשונעת, מיובאת ומיוצאת לפי אמנת באזל ומהי כמות הפסולת הגולמית הנשלחת אל מחוץ למדינה.	מלא	62	
EN25	בתי גידול, אוכלוסיות וגורמים שונים המושפעים מהשפכים.	לא רלוונטי		
שירותים ומוצרים				
EN26	יזמות קיימות לפיצוי על ההשפעות הסביבתיות של המוצרים והשירותים.	מלא	58	
EN27	אחוז המוצרים שנמכרו, אשר חומרי האריזה שלהם נדרשים בחזרה, לפי קטגוריות.	לא רלוונטי		
ציות				
EN28	השווי הכספי של קנסות וסנקציות על רקע סביבתי.	מלא		בתקופת הדיווח לא התקבלו קנסות וסנקציות על רקע סביבתי
תחבורה				
EN29	ההשפעות הסביבתיות המשמעותיות של שינוע סחורות ושל הסעת עובדים.	מלא	61	
מבט כללי				
EN30	עלויות השמירה על הסביבה והשקעות סביבתיות, לפי סוג.	מלא	61	
מדדי ביצועים - חברתי: העסקה ועבודה הוגנת				
מדד	תיאור	היקף דיווח	עמוד/סיבת השמטה	הערות
LAMA	גישה ניהולית ומדיניות בתחום ההעסקה	מלא	27	
העסקה				
LA1	מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, סוג חוזה, מיקום ומגדר.	מלא	27-30	
LA2	תחלופה והעסקה של עובדים - מספר ואחוזים (לפי גיל, מגדר ומיקום).	חלקי	28	
LA3	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית, לפי תחומי פעולה משמעותיים.	חלקי	37-38	
LA15	שיעור חזרה לעבודה ויחס שימור לאחר חזרה מחופשת לידה.	לא מדווח		

יחסי עובדים/הנהלה				
LA4	אחוז עובדים בהסכמים קיבוציים.	מלא	27-28	
LA5	תקופות ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים, והאם הן מצוינות בהסכם הקיבוצי.	לא מדווח		
בריאות ובטיחות תעסוקתית				
LA6	אחוז העובדים המיוצגים בוועדות בטיחות וגהות משותפות להנהלה ולעובדים.	מלא	46	
LA7	שיעור הפציעות, המחלות התעסוקתיות וימי ההיעדרות, לפי אזור ומגדר.	חלקי	46	
LA8	האם קיימות תכניות הכשרה לעובדים, למשפחותיהם או לקהילה לגבי מניעת מחלות קשות?	מלא	37, 46	
LA9	נושאי בטיחות וגהות נכללים בהסכמים עם ועד העובדים.	לא מדווח		
הכשרה וחינוך				
LA10	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד ולפי קטגוריות של עובדים ומגדר.	חלקי	36	
LA11	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים.	מלא	36	
LA12	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה שלהם, בחלוקה לפי מגדר.	חלקי	33	
גיוון ושוויון הזדמנויות				
LA13	מהו הרכב הדירקטוריון (פילוח גיל, מין וכו') ומהו פילוח העובדים לפי דרגיהם השונים, לפי מין, קבוצות גיל, מיעוטים (עולים חדשים/חרדים), השכלה?	חלקי	17, 28	
גמול שווה בין נשים לגברים				
LA14	פירוט שכר הבסיס של נשים מול גברים בכל דרג.	לא מדווח		
מדדי ביצועים - חברתי: זכויות אדם				
מדד	תיאור	היקף דיווח	עמוד/סיבת השמטה	הערות
HRMA	גישה ניהולית ומדיניות בתחום זכויות האדם	מלא	22, 27, 38	
הליכי השקעה ורכש				
HR1	אחוז ומספר כולל של הסכמי השקעה משמעותיים וחוזים שכוללים סעיפים לגבי זכויות אדם או שעברו תהליך סינון בנושא.	לא מדווח		
HR2	מהו אחוז הספקים, הקבלנים ושותפים עסקיים נוספים - משמעותיים שעברו סינון והפעולות שננקטו?	לא מדווח		
HR3	סך שעות הכשרת העובדים בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם רלוונטיים.	חלקי	22, 38	

אי-אפליה			
HR4	מקרי האפליה בתקופה המדווחת והפעולות שננקטו.	מלא	31
חופש ההתאגדות והמו"מ הקבוצתי			
HR5	הפעילויות שבהן קיים סיכון לפגיעה בזכות התאגדות ומו"מ קיבוצי ופעולות שננקטו להגנה על זכויות אלו.	מלא	38
תעסוקת ילדים			
HR6	הפעילויות שבהן קיים סיכון להעסקת ילדים ופעולות שננקטו להגנה על זכויות אלו.	מלא	38
מניעת עבודה כפויה			
HR7	הפעילויות שבהן קיים סיכון להעסקה כפויה ופעולות שננקטו להגנה על זכויות אלו.	מלא	38
נוהלי ביטחון			
HR8	שיעור המאבטחים שעברו הדרכות בנושא זכויות אדם ונוהלי הארגון הרלוונטיים להם.	לא מדווח	
זכויות ילדים			
HR9	מספר התקריות של הפרות שערבו אוכלוסיות ילדות והפעולות שננקטו.	לא רלוונטי	
הערכה			
HR10	מספר והאחוז של הפעילויות (operations) בארגון שערבו רענן או בחינת ההשפעה בנושא של זכויות אדם.	לא מדווח	
תיקון ליקויים			
HR11	מספר מקרי אפליה בנושא זכויות אדם שטופלו באופן מוסדר במנגנון ייעודי לנושא.	חלקי	23, 28
מדדי ביצועים - חברתי: הקהילה			
קהילות מקומיות			
מדד	תיאור	היקף דיווח	עמוד/סיבת השמטה
SOMA	גישה ניהולית ומדיניות בתחום הקהילה והציבור	מלא	15, 20-22, 49
SO1	מהו אחוז הפעילויות המיישמות עירוב קהילה מקומית, המעריכות את ההשפעה על הקהילה וכוללות תכניות פיתוח קהילתיות?	מלא	49-56
SO9	אילו פעילויות בעלות פוטנציאל משמעותי להשפעה שלילית על הקהילה המקומית?	מלא	63
SO10	אילו אמצעים ייושמו לשם מניעה, הפחתה או הקלה בהשפעה השלילית על הקהילה המקומית?	מלא	63

שחיתות				
502	האחוז והמספר של היחידות שבהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות.	חלקי	21	
503	אחוז העובדים שהוכשרו בנושא שחיתות.	מלא	22	
504	האם התגלו אירועי שחיתות משמעותיים בתקופה המדווחת ואילו פעולות ננקטו בתגובה לגילוי אירועי שחיתות?	לא מדווח		
מדיניות ציבורית				
505	תמיכה בעמדות ציבוריות והשתתפות בפיתוח מדיניות ציבורית ושדולה	לא מדווח		
506	מהו סך התרומות (כסף/שווה כסף) לפוליטיקאים, למפלגות ולגופים הקשורים לאלה?	מלא		אל על לא תורמת כסף לפוליטיקאים, מפלגות וכד'
התנהגות לא תחרותית				
507	הצעדים המשפטיים שננקטו נגד החברה בגין התנהגות לא תחרותית והפרת כללי הגבלים עסקיים ותוצאותיהם.	מלא	23	
ציות				
508	הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים ופירוט הסנקציות הלא כספיות בגין אי־ציות לחוקים ותקנות.	מלא	23	
מדדי ביצועים - חברתי: אחריות למוצר				
מדד	תיאור	היקף דיווח	עמוד/סיבת השמטה	הערות
PRMA	גישה ניהולית ומדיניות בתחום האחריות למוצר	מלא	39	
בטיחות ובריאות הלקוחות				
PR1	בדיקה ושיפור השפעות המוצרים והשירותים בשלבי חייהם השונים, על בטיחות ובריאות הלקוחות, וכן אחוז המוצרים והשירותים העיקריים הנתונים לבדיקה שכזו.	מלא	46	
PR2	מספר המקרים של אי־עמידה בתקנות או בקודים וולונטריים העוסקים בהשפעות הבריאותיות והבטיחותיות של מוצרים ושירותים במהלך מחזור החיים שלהם, מסווגים על פי תוצאותיהם.	לא מדווח		
סימון המוצרים והשירותים				
PR3	סוג המידע שנדרש לספק על פי נוהלי החברה ושיעור המוצרים והשירותים הכפופים לדרישות אלו.	לא מדווח		
PR4	מספר המקרים של אי־ציות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי «סימון» מוצרים, על פי קטגוריות של תוצאות המקרים הללו.	לא מדווח		
PR5	ההתנהלות בנושא שביעות רצון לקוחות, לרבות תדירות מדידת שביעות רצון הלקוחות, תוצאות והסקת מסקנות.	מלא	39, 43	

תקשורת שיווקית				
PR6	תכניות לציות לחוק קיימות בארגון, לרבות סטנדרטים וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית, כולל פרסום, קידום מכירות וחסויות?	מלא	45	
PR7	מספר מקרי אי-ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית, כולל פרסום, קידום מכירות וחסויות, מסווגים על פי תוצאותיהם.	לא מדווח		
פרטיות הלקוחות				
PR8	מספר התלונות המבוססות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ובדבר אובדן של נתונים של הלקוח.	לא מדווח		
ציות				
PR9	הערך כספי של קנסות משמעותיים בגין אי-ציות לחוקים ותקנות לגבי מתן שירות וקבלתו.	מלא	23	

אלעל
הכי בבית בעולם