



חברת כלל ביטוח ופיננסים

דו"ח אחריות תאגידית משנת 2019
וסקירה לשנת 2020

כלל
ביטוח ופיננסים

תוכן עניינים

3	מבוא
14	אתיקה וממשל תאגידי
25	פרק שירות
44	ההון האנושי שלנו
61	כלל ביטוח ופיננסים עם הסביבה
68	כלל ביטוח ופיננסים פועלת למען הקהילה
75	תקופת הקורונה בכלל ביטוח ופיננסים

מבוא

דבר המנכ"ל

אנו גאים לפרסם את דו"ח האחריות התאגידית הראשון של כלל ביטוח ופיננסים, המבטא את מכלול השיקולים החברתיים, הסביבתיים, האתיים והערכיים שאנו נוקטים בפעילותינו העסקית היומיומית. אנו, בכלל ביטוח ופיננסים, מאמינים שתפקידם של ארגונים עסקיים הוא בהשאת ערך אמיתי לכל מחזיקי העניין, בכל תחומי עשייתם ובכל נקודות המגע שלהם.

כחברה מובילה במשק, חשוב לנו ליצור עתיד טוב יותר לעצמנו, למעגל הקרוב של בני משפחתנו ולחברה בה אנו פועלים.

המודעות לנושא האחריות התאגידית והחברתית של חברות עסקיות צוברת תאוצה, ולצד השירותים שאנו מספקים, חשוב לנו שלקוחותינו וסוכנינו ידעו שהחברה שהם בחרו בה היא חברה אחראית, שקופה ובעלת התנהלות תאגידית ראויה, חברתית והוגנת. האחריות התאגידית של חברות הפכה בעלת חשיבות רבה בהתפתחות העסקית, ואני בטוח כי חברות שלא תאמצנה מודלים אלו, תשארנה מאחור.

אין לי ספק שהשנה האחרונה תיזכר כשנה דרמטית בחיינו, עקב מגיפת הקורונה שפקדה מדינות רבות ברחבי הגלובוס.

ייחודו של משבר הקורונה הוא בפגיעתו במשקי בית רבים בעולם. לכן, כארגון המורכב מפרטים ומשרת כ-2.3 מיליון אזרחים, פעלנו מיידית לזהות את הצרכים החשובים של כל מחזיקי העניין שלנו ובראשם - הלקוחות, העובדים, הסוכנים והספקים שלנו, והתאמנו את פעילותינו לצו השעה.

בתוך כך, מעבר למדיניות התרומה שלנו, השמה דגש על בריאות לילדים וצעירים, פעלנו השנה באופן משמעותי, גם בהיבט של סיוע למשקי בית שנפגעו כלכלית מהמשבר ובתמיכה למשפחות קשות יום הזקוקות לביטחון תזונתי. כמו כן, בחרנו לעודד מצוינות, ע"י מתן חסות למשלחת הספורטאים הפראלימפיים לאולימפיאדת טוקיו 2021 - נבחרת אנשים מעוררי השראה, מטובי ספורטאי מדינת ישראל. הערכים המנחים אותנו בשגרה, הם המצפן שלנו, גם במשבר. אני תקווה, כי בשנה הקרובה משבר זה יהיה מאחורינו, ונתאושש ממנו במהרה ואף נצא מחוזקים כפרטים וכחברה. אנו נמשיך לפעול למען הקהילה בה אנו חיים, ולנהל את פעילותנו כחלק ממחויבותנו החברתית, התאגידית והסביבתית, כפי שמתבטא בדוח זה.

יורם נוא,

מנכ"ל כלל ביטוח ופיננסים

מי אנחנו ומה החזון שלנו?



”להיות הקבוצה המובילה בשוק
הביטוח והחיסכון ארוך הטווח
בישראל, החותרת להעלאת
שווי הקבוצה והצפת ערך מירבי
לבעלי מניותיה, תוך מתן דגש
לגידול ברווחיות, שיפור השירות
ללקוחותיה, חדשנות בשירותים
ומוצרים, מובילות טכנולוגית,
שימור המשאב האנושי האיכותי
וחתירה מתמדת למצוינות”

“

כלל ביטוח ופיננסים

כלל ביטוח ופיננסים היא אחת מקבוצות הביטוח והחיסכון ארוך הטווח המובילות בישראל. הקבוצה פועלת במספר תחומים - החל מתחומי ביטוח וחיסכון מגוונים כגון פנסיה, קרנות גמל והשתלמות, ביטוחי רכב ודירה וביטוחי בריאות, וכלה בשירותים המותאמים לצרכי לקוחותיה המשתנים. לחברה פעילות ייחודית בקרב חברות הביטוח בתחום המשכנתאות וביטוח האשראי.

החברה פועלת כל העת לחיזוק איתנותה הפיננסית והעלאת הערך לבעלי מניותיה. זאת, באמצעות צמיחה והתרחבות עסקית, שיפור מבנה ההוצאות, שימור רמת השירות הגבוהה לסוכנים וללקוחות, חדשנות במוצרים ובשירותים, שימור וטיפול המשאב האנושי, תרומה נרחבת לקהילה וחיזוק קשריה עם כל מחזיקי העניין.

איך הכל התחיל?

התפתחות קבוצת כלל ביטוח ופיננסים לאורך השנים



ב-2010 מוזגה פעילות כלל גמל בע"מ עם קרן הפנסיה מיטבית עתודות ושמה שונה לכלל פנסיה וגמל בע"מ.

בשנת 2015, הושקה מהפיכת החדשנות הדיגיטלית של החברה.

תחום מרכזי בו עוסקת קבוצת כלל הינו ניהול פיננסים. כ.ג.פ - כלל ניהול פיננסים בע"מ, היא חברת בת בבעלות מלאה של כלל ביטוח ופיננסים, ומשמשת כזרוע ההשקעות של הקבוצה. החברה מנהלת נכסים הכוללים את כספי העמיתים של כלל ביטוח ופיננסים - קרנות הפנסיה, קופות הגמל ועוד.

כ.ג.פ נמנית עם צמרת החברות הפיננסיות הגדולות והאיתנות במשק הישראלי ומהווה משקיע מוסדי חוץ-בנקאי מהגדולים בישראל.

במסגרת עיסוקיה, פועלת קבוצת כלל ביטוח ופיננסים במגוון רחב של תחומים, אשר עברו תמורות והתפתחויות החל מאמצע המאה ה-20.

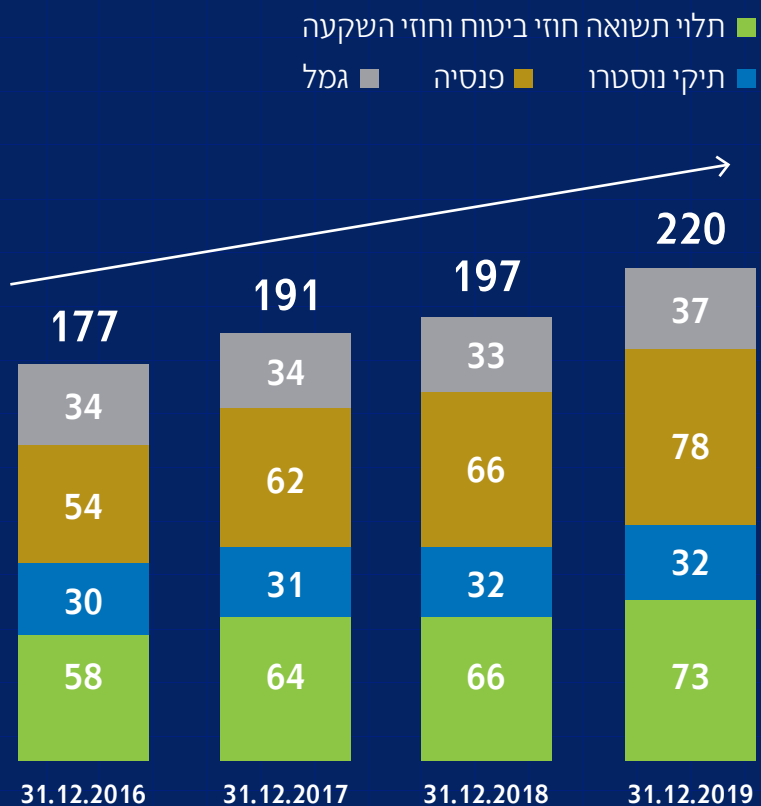
בשנת 1962 הוקמה חברת הביטוח הממשלתית יובל, ששימשה כאבן היסוד לפיתוחה של חברת כלל ביטוח ופיננסים. בהמשך, בשנת 1978, נרכשה חברת הביטוח יובל על ידי כלל (ישראל) בע"מ, ושמה שונה לכלל חברה לביטוח בע"מ (לאורך השנים רכשה ומיזגה לתוכה חברות ביטוח שונות ובהן אררט, עילית, איתן, ואריה) ובשנת 1987 הוקמה כלל החזקות עסקי ביטוח בע"מ.

בתחום ביטוח סיכוני אשראי, כלל ביטוח רכשה ב-1998 את החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ. ב-2006 הקבוצה הרחיבה פעילותה ורכזה את פעילותה בתחום ביטוח בריאות וסיעוד תחת חברת כלל בריאות. ב-2013, מוזגה כלל בריאות עם כלל ביטוח.

בשנת 2004 רכשה החברה את קרן הפנסיה מיטבית ובשנת 2006 מיזגה לתוכה את קרן הפנסיה עתודות. בשנת 2007 רכשה החברה את קופות הגמל של בנק דיסקונט ובנק הפועלים.

נתונים כספיים והשוואה בין שנת 2018 לבין שנת 2019

נכון לתאריך ה-31.12.2019, קבוצת כלל ביטוח ופיננסים מנהלת נכסים
בהיקף של **220 מיליארד ש"ח**, גידול של כ-12% לעומת דצמבר 2018.



הרחבה בנוגע לנתונים הכספיים ניתן למצוא
בדו"חות הכספיים של הקבוצה.

הערות	2019 (במיליוני ₪)	2018 (במיליוני ₪)	חיסכון ארוך
כולל דמי גמולים ותקבולים בגין חוזי השקעה	9,213	18,422	סה"כ הכנסות
סך הוצאות הנהלה וכלליות	1,789	1,740	עלויות תפעול
	1,059	1,025	שכר עבודה ונלוות
	-	-	דיבידנדים ששולמו
נתוני 2019 הם לאחר יישום למפרע בגין חוזר ה-LAT.	63	- 117	מסים על ההכנסה (במינוס: הטבת מס)
נתוני 2018 הם לפני היישום למפרע בגין חוזר ה-LAT	152	-261	סה"כ רווח כולל (לפני מסים)
	89	-144	סה"כ רווח כולל

המבנה הארגוני ועובדי הקבוצה

כלל ביטוח ופיננסים מעסיקה כ-4,600 עובדים ופועלת ביחד עם כ-2,000 סוכני ביטוח. מטה הקבוצה ממוקם ברח' ראול ולנברג 36, תל-אביב יפו. נוסף על כך, סוכני הקבוצה פועלים בפרישה ארצית ברחבי הארץ.



באר שבע

רחוב חיים יחיל 2,
קומה 1



חיפה

שד' פל-ים 2,
בניין ברוש, קומה 2



ירושלים

יפו 97, מרכז כלל,
קומה E

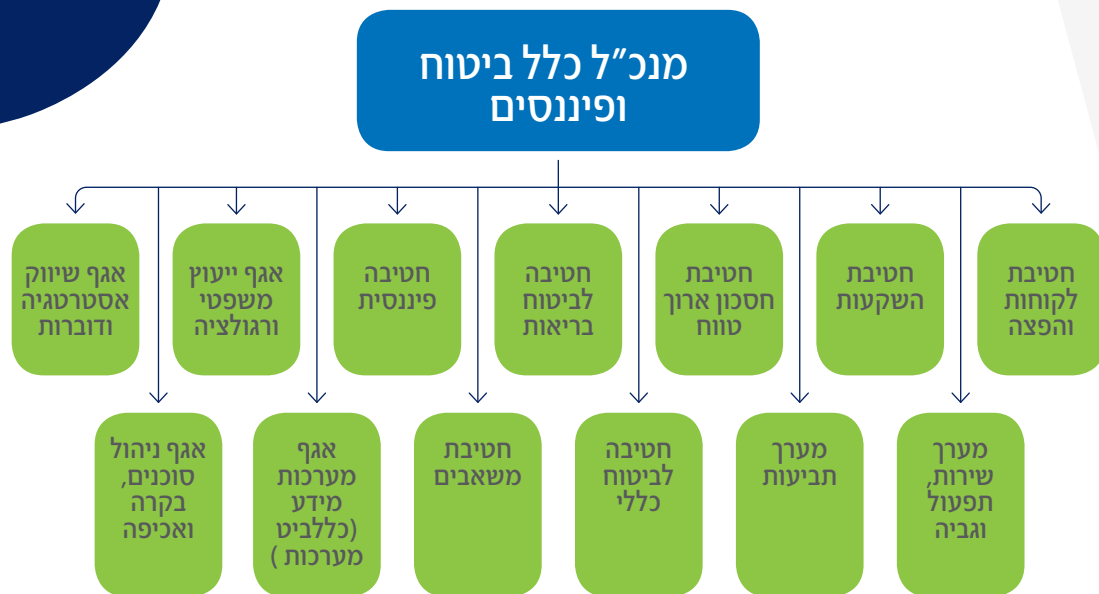


פתח תקווה

גיסין 78,
קומת כניסה

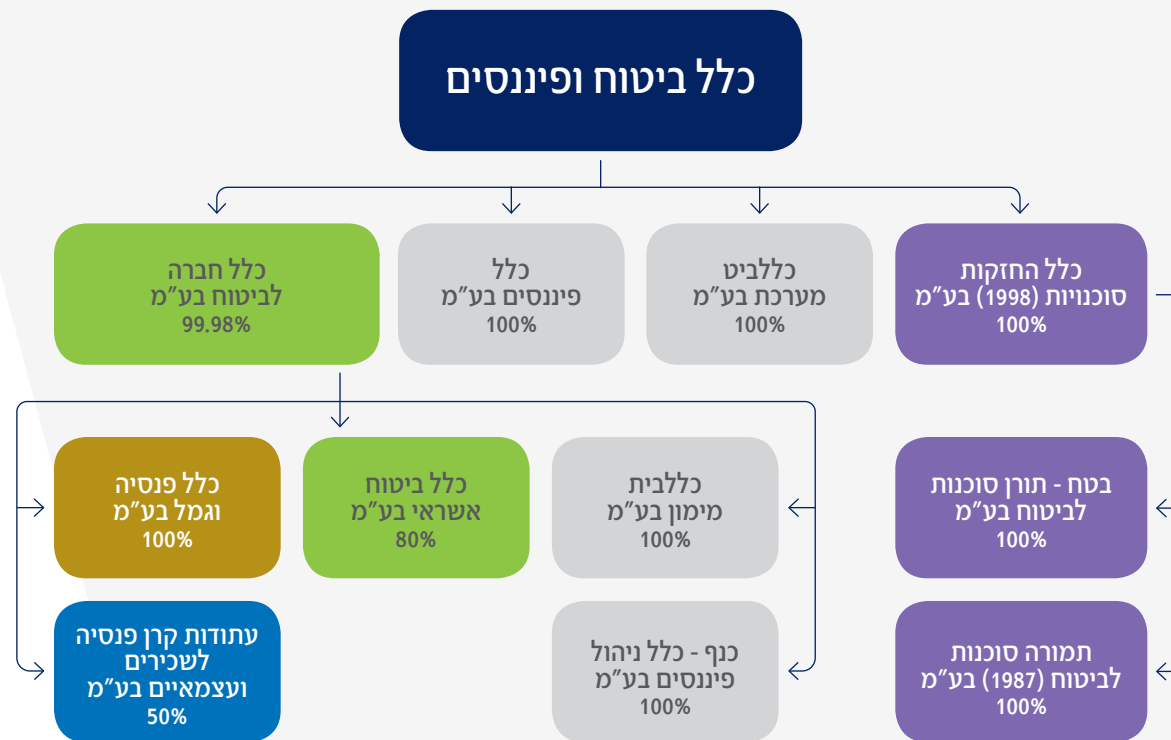


מבנה חברת הבת - חברת כלל ביטוח ופינוסים



המבנה הארגוני של הקבוצה מתבסס על פעילות באמצעות תשעה מערכים/חטיבות, וארבעה אגפים. מנהלי המערכים יחד עם מנהלי אגפי מערכות המידע, ניהול הסיכונים, הייעוץ המשפטי, השיווק, האסטרטגיה והדוברות, מהווים את הנהלת כלל ביטוח.

מבנה הקבוצה



■ סוכנויות ביטוח
 ■ ביטוח
 ■ גמל פנסיה
 ■ פנסיה
 ■ אחר

4 גופי הביצוע בחברה

חטיבת לקוחות והפצה אשר מרכזת את פעילות המכירות של הקבוצה, לרבות מול סוכני הקבוצה ופעילויות המכירה הישירות. מערך שירות תפעול וגביה המרכז את פעילות השירות, התפעול והגביה מול הסוכנים והלקוחות.

חטיבת השקעות המרכזת את פעילות ההשקעות ומתן האשראי בקבוצה.

מערך תביעות המרכז את הטיפול בתביעות מבוטחים ועמיתים בכל ענפי הביטוח והפנסיה.

3 החטיבות העסקיות בחברה

חטיבות מקצועיות המנחות את גופי הביצוע בתחומן: חטיבת חסכון ארוך טווח; חטיבה לביטוח כללי; חטיבה לביטוח בריאות.

6 גופי המטה בחברה

חטיבת משאבים (המרכזת את ניהול משאבי האנוש, השכר והלוגיסטיקה בקבוצה); חטיבה פיננסית (המרכזת את כל פעילויות הכספים והאקטואריה בקבוצה); אגף מערכות מידע; אגף ייעוץ משפטי ורגולציה; אגף ניהול סיכונים בקרה ואכיפה; אגף שיווק אסטרטגיה ודוברות; בבעלות הקבוצה סוכנויות ביטוח בתחום חיסכון ארוך טווח ובתחום ביטוח כללי, וכן אגף הביקורת הפנימית, הכפוף ליו"ר הדירקטוריון.

החל מיום 1 בנובמבר 2020, התבצע שינוי במבנה הארגוני של קבוצת כלל, אשר נועד, בין היתר, לסייע ביעדים האסטרטגיים שלה. במסגרת השינוי הארגוני, צומצם מספר חברי ההנהלה מ-14 ל-12.

אופי בעלות וצורת התארגנות משפטית

מניות כלל החזקות עסקי ביטוח מוחזקות בידי הציבור, ללא בעל שליטה, ונסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב.

תיאור הפעילות והשירותים העיקריים של קבוצת כלל ביטוח ופיננסים

כלל ביטוח ופיננסים פעילה בעיקר בתחומי הביטוח והחיסכון ארוך הטווח, לרבות ביטוח כללי, ביטוחי בריאות, ביטוחי חיים ומוצרי פנסיה וגמל, הן ללקוחות פרטיים והן לחברות ועסקים. כמו כן, הקבוצה מחזיקה בנכסים ועסקים נוספים כדוגמת אחזקת סוכנויות ביטוח. פירוט אודות השירותים שהחברה מספקת ניתן למצוא בהרחבה בפרק שירות.



כ.ג.ף - כלל ניהול פיננסים

אחת מחברות הבת היא כ.ג.ף, אשר חרטה על דגלה את ערכי המקצוענות, המצוינות והחדשנות בכל תחומי פעילותה. בין מטרותיה נמצאות השאת תשואה ארוכת טווח אשר הולמת את כספי העמיתים, וכן מיקסום ההכנסות מהשקעות הנוסטרו, בהתאמה ליחסי סיכוי-סיכון ולמאפייני התיקים. את כ.ג.ף מוביל צוות מנהלי השקעות ותיקים ומנוסים במגוון התמחויות: מניות, איגרות חוב, אשראי, נדל"ן, תשתיות, השקעות אלטרנטיביות, ועוד.

יתרונות לגודל - ניהול של מעל 200 מיליארד ₪ בנכסים

היקף הנכסים הנרחב המנוהל בכ.ג.ף מהווה יתרון משמעותי, הבא לידי ביטוי בנגישות לעסקאות ייחודיות ובשיתופי פעולה אסטרטגיים עם גופי השקעות ומחקר מובילים בישראל ובעולם.

ניסיון ותחרותיות

בכ.ג.ף צוות מקצועי ומנוסה הכולל כ-60 מנהלי השקעות ואנליסטים, המתמחים בהשקעות מתחומים מגוונים. לרשות מנהלי ההשקעות עומדים מחלקות מחקר ואסטרטגיה מתקדמות, יחידות תמיכה ובקרה, מערך ביצוע מקצועי ומגוון מאגרי מידע. כל אלה נועדו להבטיח לזרוע ההשקעות של כלל יתרון תחרותי ולאפשר לכ.ג.ף להתמקד יום-יום במטרות המוגדרות: השגת תשואה ארוכת טווח והולמת לחוסכים ומקסום ההכנסות מהשקעות הנוסטרו.

ועדות ההשקעה עמיתים

פעילות ההשקעה בתיקי העמיתים מפוקחת ומבוקרת על-ידי ועדות השקעה ייעודיות. ועדות ההשקעה מורכבות ממגוון מומחים בעלי ניסיון רב, מהמגזר העסקי והאקדמיה וכוללות נציגים חיצוניים. הוועדות מתכנסות לפחות אחת לשבועיים ובמקרה הצורך בתדירות גבוהה יותר.



צוות מנוסה ויחידות השקעה מתמחות

רשימת מחזיקי עניין

קבוצת כלל ביטוח ופיננסים חותרת למימוש ערכיה
עם כל אחד ממחזיקי העניין עמם היא פועלת.



כ.ג.ף פועלת במסגרת אסטרטגיית השקעות המתכללת את נתוני ותחזיות השווקים לכדי תמונת מאקרו. ועדות ההשקעה והדירקטוריונים קובעים מידי שנה את מדיניות ההשקעות, ומפקחים ומבקרים אחר פעילות ההשקעה המבוצעת בכ.ג.ף.

מפת ההשקעות של כ.ג.ף כוללת כיסוי רחב ומאוזן של אפיקי השקעה ושווקים בארץ ובעולם, להשגת תשואה מיטבית לחוסכים ולעמיתי החברה.

כ.ג.ף משקיעה את הכספים שבניהולה במגוון אפיקים סחירים, כגון מניות, אג"ח ממשלתי, אג"ח קונצרני, מט"ח, ואפיקים לא סחירים - הלוואות, תשתיות, טכנולוגיה, קרנות השקעה, משכנתאות, נדל"ן מניב והשקעות לא סחירות נוספות. כ.ג.ף פועלת לפיזור של ההשקעות במטרה לנצל הזדמנויות השקעה בשווקים ולפיזור סיכונים ההשקעות.

בכ.ג.ף פועלות יחידות מקצועיות בעלות התמחות מעמיקה באפיקי ההשקעה השונים, זאת כדי לאפשר למנהלי ההשקעות לקבל בכל רגע את התמונה המקיפה, העדכנית והבהירה ביותר לגבי השקעות פוטנציאליות ומבנה תיק ההשקעות.

אודות דו"ח האחריות התאגידית

דו"ח האחריות התאגידית של קבוצת כלל ביטוח ופיננסים סוקר את פעילותה של הקבוצה בשנת 2018-2019 והינו דו"ח האחריות התאגידית הראשון שהקבוצה מפרסמת. במסגרתו, נפרסת פעילות הקבוצה במגוון תחומים, במטרה להגביר את השקיפות ולהציג תמונה מעמיקה ומהימנה אודות קבוצת כלל ביטוח ופיננסים בתחומי האחריות התאגידית השונים.

עבור יצירת הדו"ח נאספו נתונים באמצעות ניתוח דו"חות כספיים, ראיונות עם גורמים שונים בחברה, הקוד האתי של החברה, וחומרים נוספים הנוגעים בה. הדו"ח נכתב ברוח תקן ה-SRS של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative)



**בכל שאלה או עניין בנוגע לדו"ח ותוכנו ניתן לפנות אל
יעל יהודה - דוברת החברה, מנהלת מחלקת דוברות ואחריות
תאגידית - yaelyeh@clal-ins.co.il**





אתיקה וממשל תאגידי

אתיקה

ליבת הקוד האתי של הקבוצה

אנו בכלל בביטוח ופיננסים רואים עצמנו מחויבים לנהוג ביושרה והגינות כלפי כלל מחזיקי העניין שלנו, בניהול עסקינו ובשירות שאנו מעניקים ללקוחותינו. אנו רואים חשיבות עליונה בפעולה לפי אמות מידה אתיות גבוהות, תוך מחויבות לשקיפות ציבורית מלאה. מתוך אלה נגזר סולם ערכים המתבטא בקוד האתי של הקבוצה. הקוד מושתת על חזון וערכי הקבוצה, ומגדיר את הכללים ואת נורמות ההתנהגות הראויים, אשר מצופים מעובדינו וממנהלינו.

**כדי להטמיע את הקוד האתי
בפעילותינו, מועברות הכשרות
לעובדים שמטרתן הגברת ההיכרות
עם הקוד האתי ועם הערכים
המנחים את הקבוצה. כך, אנו
הופכים את ערכינו המרכזיים לחלק
בלתי נפרד מפעילותינו השוטפת.**

לקריאת הקוד האתי, ניתן ללחוץ [כאן](#)

ממשל תאגידי

דירקטוריון הקבוצה

חברי הדירקטוריון

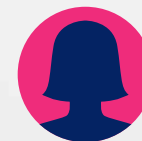
נכון ל-31.12.2019 כיהנו בקבוצה
שישה דירקטורים, אשר שניים מהם
הינם דירקטורים חיצוניים:

באוגוסט 2020 סיים מר דני נוה את
כהונתו כיו"ר הקבוצה וכדירקטור בה,
ובמקומו מונתה חנה מזל (מלי) מרגליות
כיו"ר זמני של דירקטוריון החברה.



דני נוה

יו"ר קבוצת כלל ביטוח ופיננסים,
יו"ר ועדת ניהול סיכונים וטכנולוגיות
מידע וועדת תובענות ייצוגיות.



ורדה אלשיך

חברה בוועדת הביקורת, ועדת
התגמול וועדת התובענות הייצוגיות.



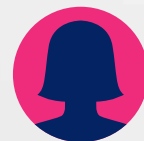
אברהם קנובל

(דירקטור חיצוני) - חבר בוועדת ניהול
סיכונים וטכנולוגיות ומידע, ועדת תובענות
ייצוגיות וועדת השקעות של החברה.



יוסף יגיל

יו"ר ועדת הביקורת, ועדת מאזן,
ועדת תגמול, חבר בוועדת ניהול
סיכונים וטכנולוגיות מידע.



חנה מזל (מלי)
מרגליות

חברה בוועדת מאזן, ועדת ניהול
סיכונים וטכנולוגיות מידע וועדת
השקעות של החברה.



סמי מועלם

(דירקטור חיצוני) - חבר בוועדת
הביקורת, ועדת תגמול, ועדת מאזן
וועדת השקעות של החברה.

במדד הוועדה לקידום מעמד האישה ולשיוויון מגדרי בחברות
ציבוריות שהוצג ב-8 בספטמבר 2020, כלל ביטוח ופיננסים
הייתה המובילה מבחינת ייצוג הולם בחברות הביטוח.
לעיון במדד, ניתן ללחוץ [כאן](#).

הכשרת הדירקטוריון

כחלק מקידום איכות הממשל התאגידי, קבוצת כלל ביטוח ופיננסים
עורכת תכנית הכשרה לדירקטורים מכהנים בתחום עסקי הקבוצה
ובתחומי הדין החל על הקבוצה ועל הדירקטורים. התכנית מותאמת
לתפקידו של הדירקטור.

בנוסף, דאגה הקבוצה לעריכת תכנית המשך להכשרת דירקטורים
מכהנים הכוללת, בין היתר, כנסים, הרצאות העשרה ולומדות
בתחומים האמורים לעיל. כך, שומרת הקבוצה על הרמה הגבוהה
של הדירקטוריון ועל מקצועיותו.

בנוסף מקיימת החברה כנסי אכיפה שנתיים במטרה להטמיע בקרב
הדירקטורים והמנהלים בה את מדיניות הציות ואת תוכניות האכיפה
הפנימיות של החברה.

ניסיון מקצועי ורקע אקדמי של חברי הדירקטוריון

בין עיסוקי הדירקטורים ניתן לזהות ניסיון נרחב בתחום הפיננסים
והכלכלה. הדירקטורים כיהנו כדירקטורים ונושאי משרה בעבר
בחברות נוספות, כמנכ"לים, כשופטים, כסמנכ"לי כספים,
כיו"רים, כמנהלי השקעות בכירים ועוד. מגוון הידע האקדמי
של חברי הדירקטוריון רחב במיוחד, החל מראיית חשבון ומנהל
עסקים, אקטואריה וניהול סיכונים, דרך רקע אקדמי משפטי נרחב
ועד ללימודי סוציולוגיה. בנוסף, כלל חברי הדירקטוריון הינם בעלי
מומחיות חשבונאית ופיננסית.

גיוון מגדרי בדירקטוריון

קבוצת כלל ביטוח ופיננסים רואה חשיבות עליונה בשמירה על גיוון
בקרב עובדיה, הן בדירקטוריון והן בקבוצה בכללותה. כחלק מכך
מושם דגש על שוויון מגדרי. על-כן, נשים מהוות 40% מהדירקטוריון
כיום - שתיים מתוך חמישה. בכך, מקדמת הקבוצה את עומק הדיון
ומאפשרת את קיומן של נקודות מבט שונות.

ועדות הדירקטוריון

בשנת 2019 התקיימו
24 ישיבות דירקטוריון.



ועדת הביקורת

תפקידי הוועדה הינם כהגדרתם בחוק. בין היתר, הוועדה דנה בדוחות ביקורת מהותיים של החברות הבנות. במהלך שנת 2019 התקיימו 8 ישיבות.



ועדת ניהול סיכונים, טכנולוגיות ומידע

הוועדה מנהלת דיונים מעמיקים בנושאים הקשורים לניהול סיכונים ולטכנולוגיות מידע. במהלך שנת 2019 התקיימו 2 ישיבות.



הוועדה לבחינת הדוחות הכספיים

תפקידי הוועדה הינם כהגדרתם בחוק. הוועדה בוחנת את הדוחות הכספיים וממליצה לדירקטוריון על אישורם. במהלך שנת 2019, התקיימו 5 ישיבות.



ועדת תובענות ייצוגיות

ועדה שמטרתה קיום דיונים מעמיקים בטיפול בתביעות ייצוגיות התלויות כנגד החברה. במהלך שנת 2019 התקיימו 2 ישיבות. בכל הוועדות הייתה נוכחות מלאה של חברי הדירקטוריון הרלוונטיים.



ועדת תגמול

תפקידי הוועדה הינם כהגדרתם בחוק. הוועדה אמונה על גיבוש מדיניות תגמול ותנאי העסקה של נושאי משרה. במהלך שנת 2019 התקיימו 5 ישיבות.



ועדת השקעות

הוועדה הוקמה בסוף שנת 2019 לצורך דיון והמלצה לדירקטוריון על אופן השקעת כספי החברה.

מדיניות תגמול

לקבוצת כלל ביטוח ופיננסים מדיניות תגמול מפורטת, אשר נועדה לסייע בהשגת מטרת הקבוצה ולקדם את תכניות העבודה שלה. זאת, בדגש על ראייה ארוכת טווח, ותוך התחשבות בניהול הסיכונים שלה.

בגיבוש מדיניות התגמול נשקלו בין היתר רמות השכר ותנאי ההעסקה הנהוגים בקבוצה ובחברות דומות לה, תוך מתן דגש על הגברת התחרותיות של הקבוצה בגיוס ובשימור כוח אדם איכותי בתפקידי ניהול בכירים בקבוצה. כן, נלקחו בחשבון היבטים כלל ארגוניים, כגון פערי תגמול רצויים בין דרגים שונים.

מסמך המדיניות מגדיר את מדיניות התגמול לנושאי המשרה והדירקטורים בקבוצה, בהתאם להוראות תיקון 20 לחוק החברות ולשאר ההסדרים הרלוונטיים. בנוסף, אימצו החברות הבנות של החברה מדיניות תגמול בהתאם להוראות הממונה על שוק ההון, אשר חלות על נושאי המשרה בחברה.

למדיניות התגמול של החברה, ניתן ללחוץ [כאן](#)

מידע נוסף אודות הדירקטוריון ופעילותו ניתן למצוא כאן -
דין וחשבון תקופתי לשנת 2019.





ניהול תקין, ציות ומנגנונים משפטיים

פעילות הקבוצה בתחומים השונים כפופה להוראות הדין הכללי וכן להוראות דין החלות על כל תחום פעילות רלוונטי. פעילות הביטוח והחיסכון הפנסיוני בישראל, שהינה המרכיב העיקרי בפעילות הקבוצה, כפופה אף לדינים ייחודיים החלים על הענף וביניהם חוק הביטוח וחוק קופות הגמל. לכלל ביטוח ולכלל ביטוח אשראי רישיון מבטח לענפי הפעילות הרלוונטיים לפעילותן. לכלל פנסיה וגמל רישיון חברה מנהלת.

החברות בקבוצה מפוקחות על-ידי רשויות פיקוח שונות. כמו כן, בשנים האחרונות נוספו סמכויות אכיפה/דיווח לרשויות רגולטוריות נוספות, וביניהן רשות התחרות והרשות להגנת הפרטיות. החברות בקבוצה חשופות, מעת לעת, להליכי אכיפה מנהליים ולהטלת קנסות על-ידי רגולטורים שונים, וכן

לתובענות ייצוגיות בעניינים שונים הנובעות מהוראות דין שהגופים המוסדיים כפופים אליהן. לקבוצה מדיניות ציות ואכיפה פנימית וכן תכניות אכיפה בנושאי ליבה - ביטוח; ניירות ערך; תחרות; דיני עבודה והגנת הפרטיות.

כחלק מפעילות יישום המדיניות והטמעת תכניות האכיפה, מבצעת הקבוצה סקרי ציות ופועלת לצמצום פערים במקום שנתגלו כאלו; מעדכנת ומתקפת את נהלי הקבוצה ומסמכי ההסדרה התומכים; מגבשת ומפיצה לומדות ומקיימת סדנאות בנושאים הרלוונטיים; מקיימת פעילויות הדרכה וכנסי אכיפה תקופתיים ועוד.



הליכים משפטיים

תובענות

בנוסף, נכון ל-31.12.2019 ישנם הליכים משפטיים כנגד הקבוצה ובכללם בקשות לאישור תובענות ייצוגיות לפי חוק תובענות ייצוגיות.

בשנים האחרונות, כחלק ממגמה כללית בשווקים בהם פועלת הקבוצה, ניכר גידול משמעותי בהיקף הבקשות לאישור תובענות ייצוגיות המוגשות כנגד הקבוצה שבת-המשפט מכירים בהן כתובענות ייצוגיות. בשנת 2019 הוגשו כנגד חברות בקבוצה 12 בקשות לתביעות ייצוגיות, ואושרו להתנהל כתובענות ייצוגיות שתי תביעות אשר הוגשו בשנת 2014 ו-2015 בנושאים הרלוונטיים.

אירועים לאחר תקופת הדוח

דו"ח דנציגר - על-אף שהדו"ח לא הוגש בתקופת הדיווח, מצאנו לנכון להציגו כאן, כחלק מהשקיפות שמבטא דו"ח זה.

בעקבות פגישות של יו"ר דירקטוריון החברה עם מנכ"ל החברה, בחודש מאי 2020, בעניין סיום כהונת המנכ"ל, וחילופי המכתבים של כל אחד מהם עם דירקטוריון החברה, מינתה ועדת הביקורת של כלל ביטוח, בתיאום עם הממונה על שוק ההון, את שופט בית המשפט העליון (בדימוס), פרופ' יורם דנציגר, כבודק מטעמה לבדיקת מכלול הנסיבות בעניין על כל היבטיו, לרבות בחינת היבטי הממשל התאגידי בהליך. דו"ח הבודק הוגש בחודש יוני 2020.

דירקטוריון החברה קיבל את המלצת ועדת הביקורת לפעול לבחינה וגיבוש של הנחיות ונהלים פנימיים מסוימים, הנוגעים לחברה, בהתאם להמלצות הבודק.

מניעת שחיתות

אנו רואים בפעולות כגון שחיתות ומתן שוחד עבירות חמורות ביותר. לפיכך, אנו נמנעים ממצבים של ניגודי עניינים כדוגמת:

קבלה או נתינת דבר בעל ערך על ידי עובד החברה, או מי שפועל בשמה או מטעמה (לרבות סוכנים ויועצים), מאת או לכל גורם כלשהו (לרבות ספקים), במטרה להשפיע באופן בלתי ראוי על שיקול דעת מקצועי ובלתי תלוי ולגרום לקבלת החלטה ו/או הבטחת יתרון תחרותי או מסחרי, שלא בהתאם לסטנדרטים מקובלים של הגינות ויושרה.

אנו מחויבים ליישום נורמות של מניעת שחיתות, בכל הארגון, לרבות התאמת מנגנונים ותהליכי עבודה תומכים.

אנו פועלים לפי הנחיות ונהלי העבודה להטמעת מדיניות זו, לרבות לעניין איסור קבלת טובות הנאה וכן מתן מתנות ו/או תרומות, השתתפות באירועים והוצאות אירוח, שלא כדי לקדם מטרות לגיטימיות.

אנו מנהיגים גם מדיניות בנושאים - מניעת ניגודי עניינים, ציות ואכיפה פנימית, העסקת קרובי משפחה, השקעות עובדי חברה, מניעת ניגודי עניינים בפעילות השקעות, אישור עסקאות עם בעלי עניין וצדדים קשורים, טיפול בתביעות עובדי חברה, בעלי עניין וצדדים קשורים ועוד.

אנו מקיימים ערוצים ישירים לפנייה לגורמי הביקורת והאכיפה, לצורך דיווח או תלונה בגין אי סדרים וליקויים במגוון היבטים בניהול עסקי החברה, לרבות פניות אנונימיות.



ניהול סיכונים בקבוצה

קבוצת כלל ביטוח ופיננסים פועלת באופן קבוע לניטור, הערכה וניהול סיכונים קצרי וארוכי טווח. בהתאם, בונה החברה סט כלים להתמודדות עם מגוון תרחישים ובהם תרחישי קיצון עתידיים, ומגדירה פתרונות רלוונטיים, שמטרתם כאמור הפחתת, מניעת או ניהול הסיכונים השונים. הדיון בגורמי הסיכון כולל גם מידע צופה פני עתיד, על בסיס אינפורמציה הקיימת בקבוצה במועד הדו"ח, וכולל הערכות של הקבוצה או כוונות שלה להמשיך נכון למועד הדו"ח. ההשפעה המשוערת של גורמי הסיכון מבוססת על ניתוח של משתנים אקסוגניים ואנדוגניים, ובהתבסס על שיקול דעת של הנהלת הקבוצה על בסיס המידע הקיים במועד ההערכה, ומביאה בחשבון את ההסתברות המוערכת להתממשות הסיכון ואת תוצאתו הפוטנציאלית.

בדו"חות הכספיים מופיע גילוי לגבי גורמי סיכון שונים, וביניהם סיכוני מאקרו (כגון האטה כלכלית בישראל, סיכוני שוק וסיכון דמוגרפי), סיכונים ענפיים (כגון שינויי חקיקה ורגולציה, סיכוני קטסטרופה וסיכונים משפטיים) וסיכונים ברמת הקבוצה (כגון סיכונים תפעוליים, סיכוני מערכות מידע וסיכוני סייבר). כן, מופיעות דרכי ההתמודדות עם סיכונים אלה.

ניהול סיכוני סייבר בקבוצה ואבטחת מידע

הקבוצה חשופה לסיכוני סייבר, בעיקר בגין היקף המידע הרגיש שברשותה ובגין היקף הכספים אותם היא מנהלת. סיכונים אלה כוללים בין היתר הפרעה לתהליכי העבודה, פגיעה בזמינות מערכות, שיבוש מידע ופגיעה בסודיות המידע שבידה - כתוצאה משימוש לא מורשה בנכסי המידע שלה ו/או כשלים במערך אבטחת המידע שלה ו/או פעולות של גורמים עוינים כגון קבוצות פשיעה בעולם הסייבר; אלו עלולים להוביל לנזק כספי ופגיעה במוניטין החברה.

הקבוצה פועלת ליישום מדיניות הגנת סייבר שאושרה על-ידי דירקטוריון הקבוצה. הגנת הסייבר המיושמת על-ידי הקבוצה כוללת בדיקות בתהליכי גיוס עובדים והתקשרות עם ספקים, הגברת מודעות עובדים, שמירה על ביטחון פיזי, הגנת רשת, הגנת מערכות ואפליקציות, תהליכי מידור הרשאות והפרדת תפקידים וכלי ניטור ובקרה.

בכל הנוגע לקבלת שירותי מיקור חוץ מהותי, הקבוצה מקיימת תהליך ניהול סיכונים מובנה, תוך התחייבות הספק לעמוד בדרישות אבטחת מידע שנקבעו על-ידה. כמו כן, מבצעת הקבוצה ביקורת אבטחת מידע אצל הספקים האמורים ובדיקות של עמידות מערך האבטחה באופן עצמאי ותוך הסתייעות בגופים המתמחים בנושא.



שירות

תפיסת השירות

קבוצת כלל ביטוח ופיננסים מציעה את שירותיה למגוון רחב של לקוחות, כשהיא מחויבת לפעול לפי אמנת השירות שלה:



שקיפות



מקצועיות



כבוד



הגינות



למידה
ושיפור מתמיד



הקשבה

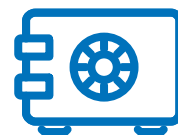


זמינות
ופשטות

השירות בקבוצת כלל ביטוח ופיננסים הינו ערך מרכזי, וככזה, הקבוצה ממשיכה להשקיע בכלים מתקדמים ומשאבים, מתוך רצון לענות על הצרכים של מגוון לקוחותיה, להמשיך בשיפור של שביעות הרצון של הלקוחות וכל מחזיקי העניין ולהוביל את הענף בתחום.

החשיבות שקבוצת כלל ביטוח ופיננסים מעניקה לתחום השירות נובעת מההכרה בעוצמתו כאמצעי ליצירת ערך עבור מחזיקי העניין של הקבוצה ובראשם כ-2.3 מיליון לקוחותיה, באופן שיגלה אחריות מירבית לציבור רחב של חוסכים ומבוטחים, שישמר את מעמדה המוביל בשוק ויצור בידול בסביבה התחרותית, המורכבת והמשתנה של עולם הביטוח. על כן, תחום השירות מהווה נדבך משמעותי באסטרטגיית הצמיחה העסקית של החברה. כלל ביטוח ופיננסים פועלת רבות להכשרת וטיפול ההון האנושי בתחום השירות, להנגשת השירותים באמצעים טכנולוגיים לשיפור חווית הלקוח ולפיתוח מוצרים ושירותים חדשניים העונים על צורכיהם המשתנים של הלקוחות, כדי לעמוד לרשות לקוחותיה ולהעניק להם את השירות הטוב והאיכותי ביותר ברגעי האמת.

לקוחות הקבוצה לפי תחומי ביטוח



חיסכון ארוך טווח

הלקוחות העיקריים בתחום זה הם:
מעסיקים, עמיתים ושכירים, מבוטחים
פרטיים ועצמאים/קולקטיבים



ביטוח בריאות

סוג הלקוחות העיקריים הינם
קולקטיבים ומבוטחים פרטיים



ביטוח כללי

מבוטחים פרטיים ועסקיים

הקבוצה שואפת לבסס מערכת יחסים מתמשכת וארוכת טווח עם לקוחות, סוכנים ועובדים, המושתתת על ערכי השירות, אמון הדדי ומיקוד בצרכים של כל קהלי היעד. בתוך כך, החברה רואה בהגינות וכבוד ערך מחייב ליצירת בסיס יציב לקשר העסקי עם הלקוח. כלל ביטוח ופיננסים פועלת לפישוט תהליכי הביטוח, ככל הניתן, תוך מתן מידע רלוונטי באופן שקוף, מובן ובהיר ללקוח. כמו גם, פועלת רבות להגברת הזמינות ורציפות השירות, במגוון ערוצי התקשורת מול הלקוחות, במטרה להעניק להם מענה מהיר ויעיל לצרכיהם.

חלק בלתי נפרד מתפיסת השירות הינו דיאלוג עם הלקוחות, באמצעות מגוון רחב של ערוצים, שמטרתם ליצור תהליך שוטף של למידה, הפקת לקחים ושיפור. כחלק מתפיסה זו, מבצעת הקבוצה תהליכי מדידה אפקטיביים של תחום השירות באופן פנים ארגוני, זאת לצד תהליכים המתבצעים על ידי גופים חיצוניים.

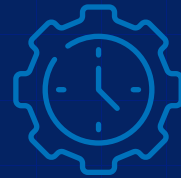
המדידה מתייחסת
לעולמות התוכן
וההיבטים הרלוונטיים
מנקודת מבטו
של הלקוח ומניעה
אחריה פעולות של
יחידות השירות,
כשהקריטריונים הם:



היקף
פעילות



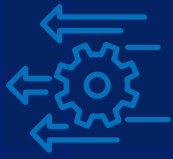
איכות
הטיפול



זמינות
מענה



יעילות



מהירות
הטיפול

החברה מאמינה כי יצירת אמפתיה בקרב עובדי החברה ולקוחותיה
הינה דרך להגברת האמון בחברה. לפיכך, זיהתה 5 מטרות מרכזיות
לחיזוק תחום השירות, כבסיס לשיפור חווית הלקוח:

1

יצירת חווית עובד
אמפתית, מתחשבת
וקשובה כבסיס
לחויית הלקוח;

2

חיזוק האמון
של עובדי
החברה כבסיס
ליצירת אמון מול
לקוחות החברה;

3

יצירת אנרגיה
חיובית בקרב
עובדים הנותנים
שירותים;

4

רתימת כל עובדי
החברה למתן
שירות ויצירת חווית
לקוח יוצאת דופן;

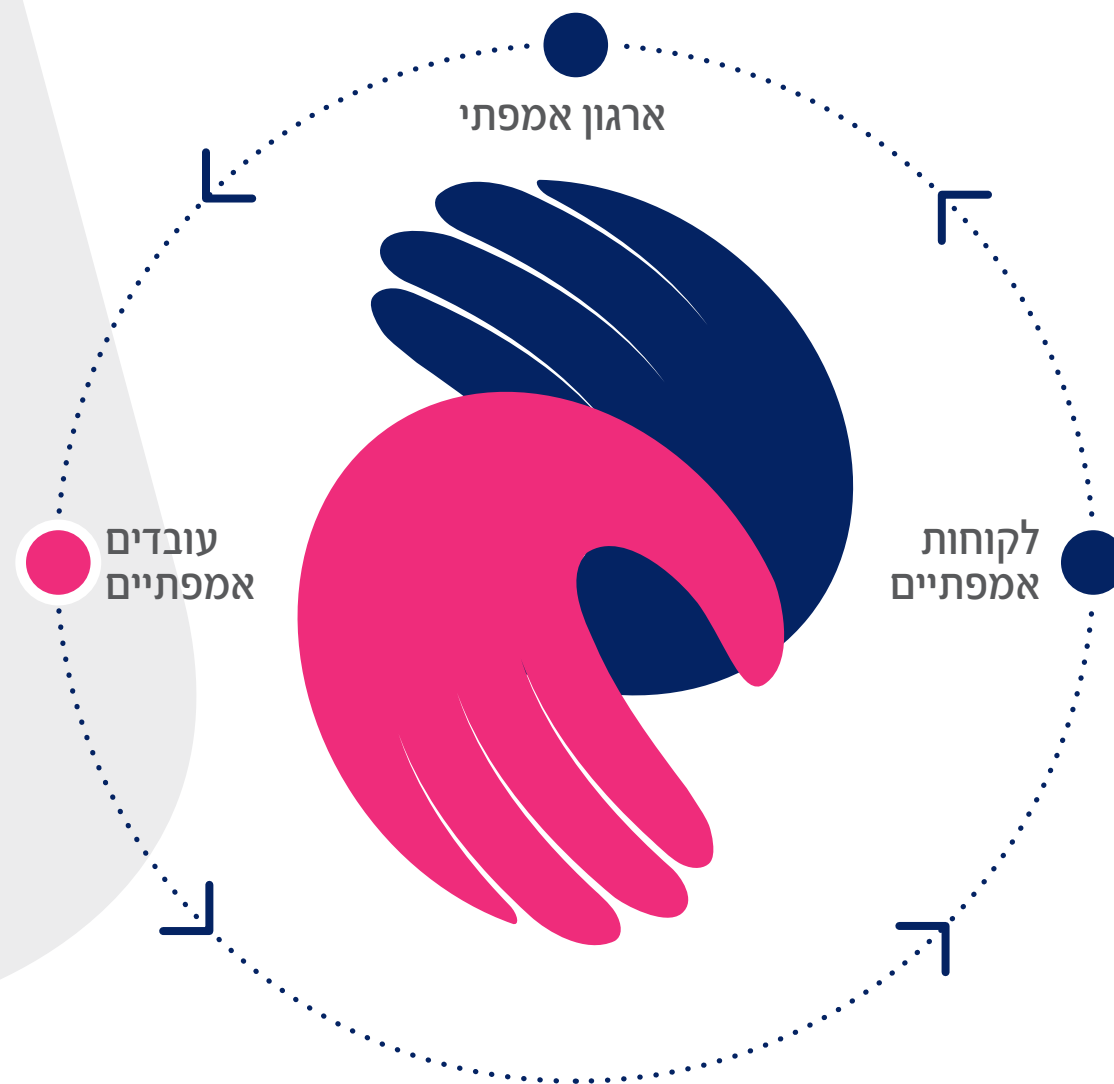
5

העצמה של
העובדים
בקו הראשון;

מעגל האמפתיה הארגוני מתודולוגית המדידה

- ✓ הצפת פערים תמידית ומעקב אחר החלטות ושיפור ביצועים;
- ✓ פורום מדדי שירות חודשי ומודל תגמול להנהלה בכירה;
- ✓ מערך סקרים למדידת שביעות רצון הלקוחות ו-NPS (מערך מרכזי לבדיקת שביעות רצון לקוחות);
- ✓ אימוץ מדדי שירות - רשות שוק ההון;

לפירוט נוסף אודות תהליך שיפור השירות הפנים ארגוני של החברה - [לחץ כאן](#).



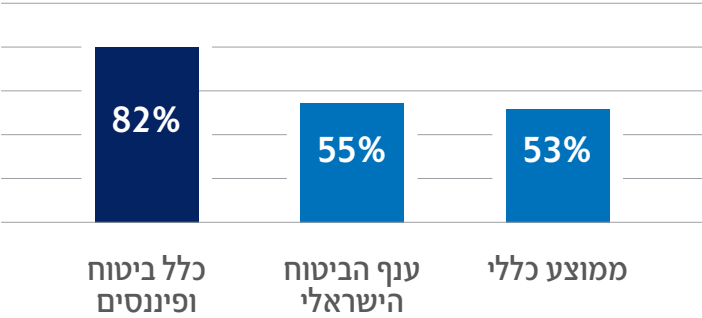


שמים את הלקוח במרכז

פניות הציבור לפיקוח

בשנת 2018 חלה ירידה של 25% במספר פניות הציבור לפיקוח ביחס לשנת 2017. ירידה משמעותית נוספת (30%) צפויה גם בין השנים 2018 ל-2019. בשנת 2019 הטמיעה החברה מדד חדש וייחודי - מדד האמפתיה.

מדד האמפתיה הארגוני - כלל ביטוח ופיננסים ביחס לענף הביטוח



תוצאות המדד שהתקבלו היו יוצאות דופן ביחס לבנצ'מארק בישראל בכלל ענפי המשק. חברת כלל ביטוח ופיננסים השיגה תוצאה גבוהה של 82% במדד האמפתיה.

כמו כן, בשנת 2020 חל גידול משמעותי של כ-140% בנכונות להמלצה מצד לקוחות על החברה.

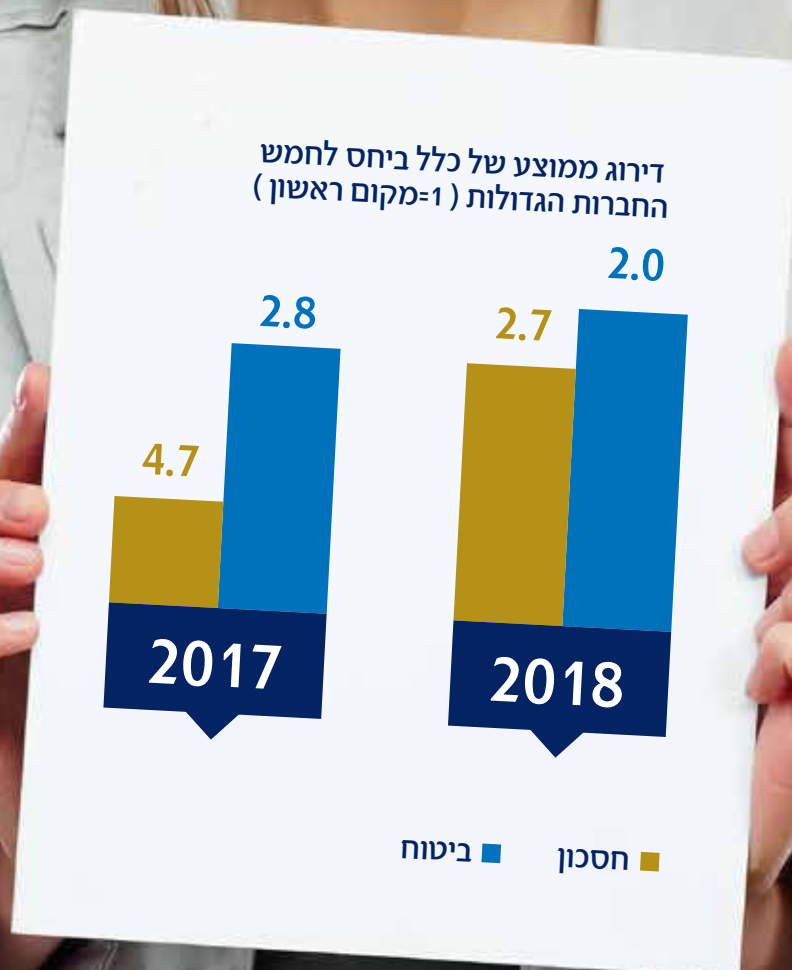
מדד השירות של חברות הביטוח לשנת 2018

מאמציה הרבים של חברת כלל ביטוח ופיננסים בתחום השירות מקבלים תוקף במבחן מדדי שירות חברות הביטוח לשנת 2018 ו-2019, שערכה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. המדדים בוחנים ומדרגים את חברות הביטוח בישראל בהתאם לרמת השירות שכל חברה מעניקה ללקוחותיה על פני כל מוצר.

בתוך כך, נבחנים מוצרי הביטוחים הבאים: רכב חובה, רכב רכוש (עצמי וצד ג'), דירות, הוצאות רפואיות, נזקים רפואיים, נסיעות לחו"ל, סיעוד, אובדן כושר עבודה וסיכון חיים.

בכל שירות של מוצר נבדקים כמות התביעות ותלונות הציבור, מידת שביעות רצון הלקוחות, זמן מענה טלפוני והאפשרות לשימוש באמצעים דיגיטליים. מדד השירות הפך לגורם בעל השפעה על הציבור אשר משתמש בתוצאותיו בעת קבלת החלטות ביטוחיות.

בשנת 2018 כלל ביטוח ופיננסים זכתה לשיפור משמעותי במדדי שירות הלקוחות בכל הענפים ודורגה במקום הראשון, בקרב חברות הביטוח המסורתיות, במדדים מוצר פנסיה, שילוב כלים דיגיטליים וזמני המענה הטלפוני. בשנת 2019 כלל ביטוח ופיננסים דורגה במקום הראשון בביטוחי רכב ובתחום הפנסיה, בקרב חברות הביטוח המסורתיות.



מעניקים שירות לסוכנים

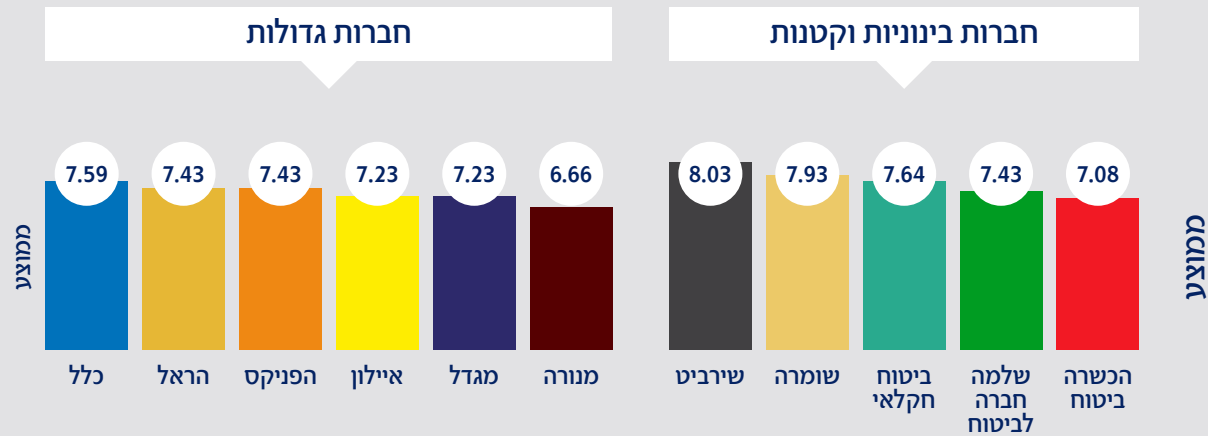
מלבד הפעילות והקשר הישיר מול הלקוחות, כלל ביטוח ופיננסים פועלת יחד עם סוכני ביטוח אותם היא רואה כשותפיה העסקיים להצלחתה ולהשגת יעדיה. סוכני הביטוח מהווים את חוד החנית של הקבוצה, ולכן היא דואגת לטפח ולחזק את מערכת היחסים עמם באופן שוטף, מתוך מחויבות, הוגנות ואמון הדדי. התפיסה בקבוצה היא ששירות מקצועי ואיכות הוא שיוביל לצמיחתה העסקית של החברה. בתוך כך, איכות השירות לסוכנים ומהירות התגובה לפניותיהם היא קריטית, ולכן כלל ביטוח ופיננסים פועלת לשיפור מתמיד בממשקי העבודה מולם. כלל ביטוח ופיננסים מרחיבה כל העת את פעילותה מול הסוכנים, במטרה ולצמוח בממשק העבודה עימם באופן שישפר את השירות עבורם, וכמובן עבור מבוטחיהם.

בסקר שפורסם בשנת 2019, בכנס השנתי של לשכת סוכני הביטוח, אשר בחן את שביעות רצונם מאיכות שירות חברות הביטוח בתחום הביטוח האלמנטרי, דורגה כלל ביטוח ופיננסים במקום הראשון, מבין כל חברות הביטוח הגדולות בענף, זו השנה השנייה ברציפות.

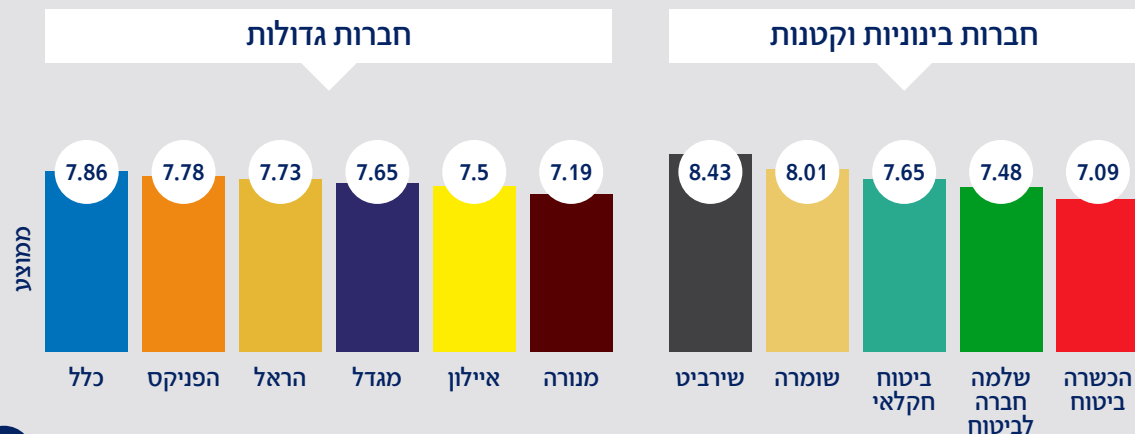
איסוף השאלות נערך באופן מקוון ונבדקו מדדי שביעות רצון הנוגעים לשירות שמעניקות חברות הביטוח בתחומים שונים כגון טיפול בתביעות, מקצועיות העובדים, זמינותם, גמישות החיתום, קבלת החלטות הנוגעות לתשלום התביעות, שקיפות בחישוב העמלות ועוד. כמו כן, נבחנה הנכונות של סוכני הביטוח להמליץ על חברת הביטוח בפני קולגה, ועל רצון להימנע מלעבוד מול אותה חברה. תוצאות הסקר משקפות את העבודה המקצועית והמאומצת שעושה החברה, מתוך רצון להעניק לסוכניה את השירות הטוב ביותר בענף, שיאפשר להם להתפתח ולפעול באותן אמות מידה גם עבור לקוחותיהם.

המדדים בהם כלל ביטוח ופיננסים קבלה את הציונים הגבוהים ביותר: שביעות רצון כללית מאיכות השירות, הוגנות, שקיפות, רמת המקצועיות והזמינות של העובדים, נוחות העבודה בפורטל החברה ואופן הטיפול בתביעות.

שביעות רצון כללית מאיכות השירות



רמת המקצועיות של העובדים



ציון ממוצע כולל לחברה לשנת 2019

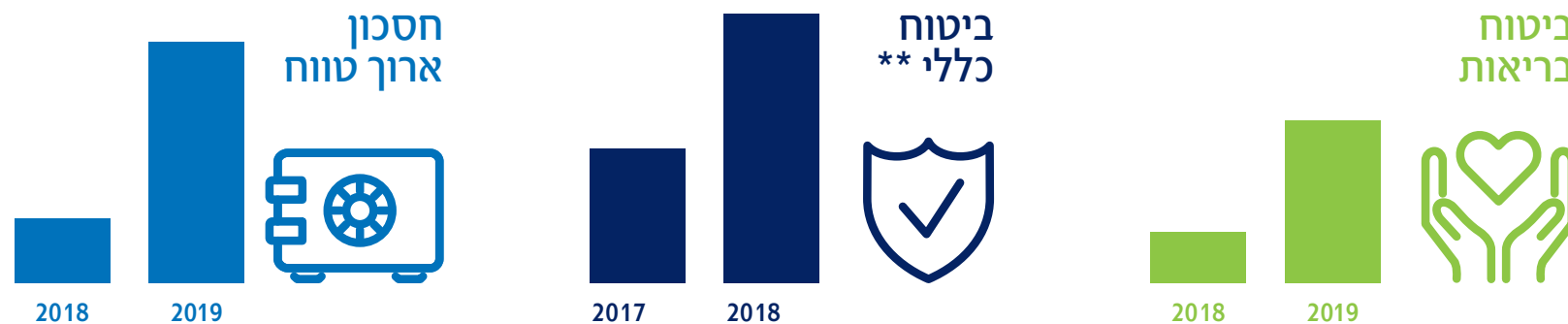


הסקר מלמד כי שביעות הרצון הגבוהה ביותר בקרב סוכני הביטוח היא בעבודה עם חברת כלל ביטוח ופיננסים בהשוואה ל-6 חברות הביטוח הגדולות בישראל, עם ציון ממוצע של 7.23.

במדד שביעות הרצון הכללית מאיכות השירות שמעניקות חברות הביטוח הגיעה חברת כלל ביטוח ופיננסים למקום הראשון, בקרב 6 חברות הביטוח הגדולות עם ציון של 7.59.

שיפור במדדי השירות לסוכנים

דירוג ביחס לחמש החברות הגדולות (1=מקום ראשון)*



* מקור: סקר לשכת סוכני הביטוח

** סקר ביטוח כללי האחרון פורסם בנובמבר 2018, הסקר לשנת 2019 עדיין לא פורסם

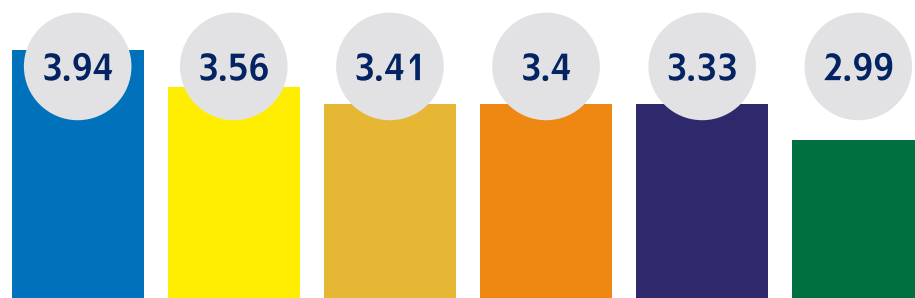
מקום ראשון בשביעות רצון הסוכנים
כלל ביטוח ופיננסים דורגה במקום הראשון ב-7 תחומי שירות בסקר שביעות רצון הסוכנים
מחברות הביטוח ובתי ההשקעות בתחום



שביעות רצון נבדקה ב-7 תחומי שירות

- ✓ קבלת כספים והפקדתם למוצר הרצוי
- ✓ קבלת הלוואת
- ✓ ביצוע פדיונות
- ✓ יעילות מענה לפניות
- ✓ שקיפות התגמול
- ✓ סקירות כלכליות שוטפות המועברות ע"י החברה
- ✓ חוות דעת משפטית על שינויי רגולציה

תוצאות סקר סוכנים - כנס פיננסים 2019. ממוצע כולל.



כלכל
ביטוח ופיננסים

איילון
אגודת ביטוחים

הראל
ביטוח ופיננסים

הפניקס

מגדל

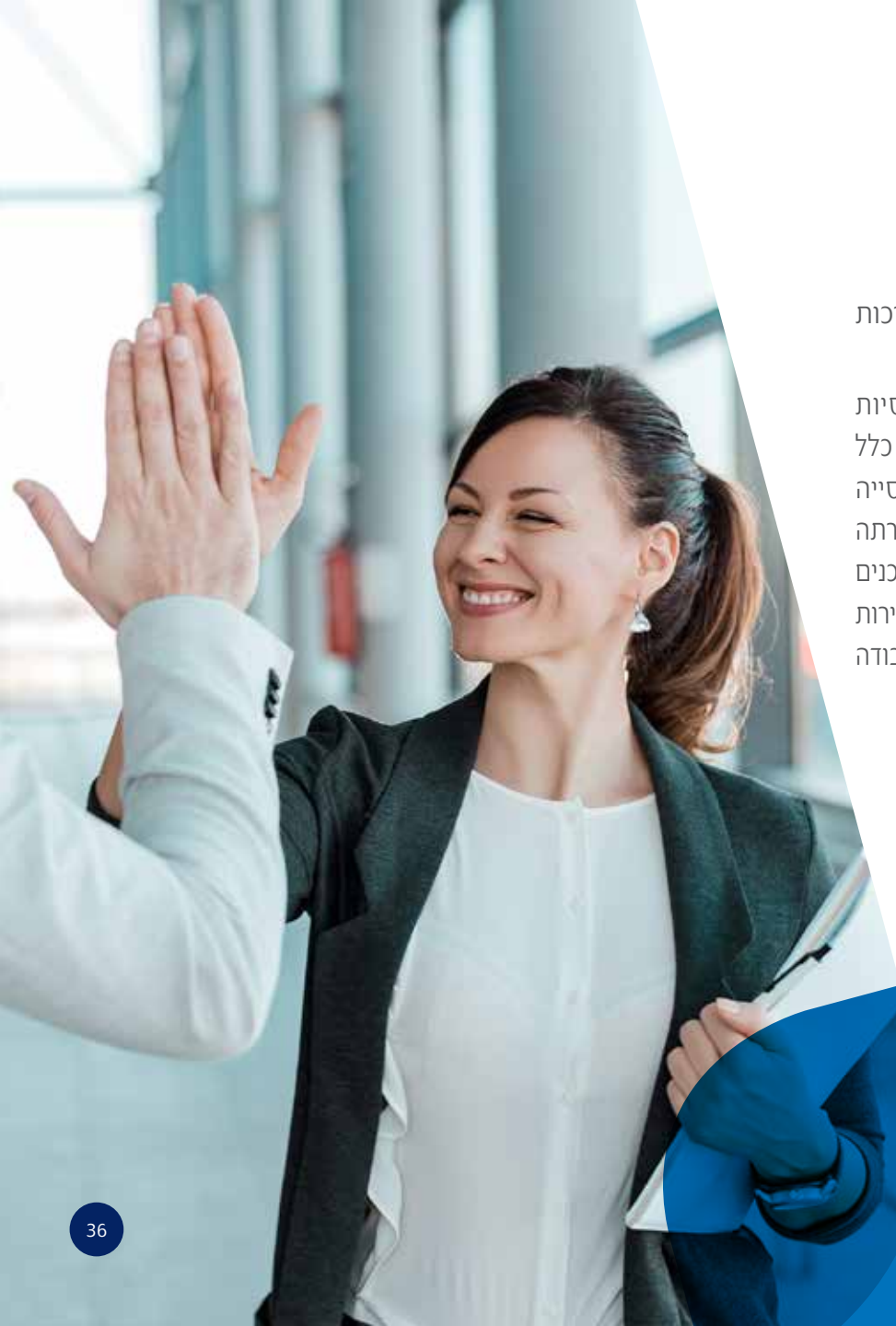
אלטשולר שחם



כלל ביטוח ופיננסים, דורגה במקום הראשון, זו השנה השנייה ברציפות, מבין כל חברות הביטוח בענף בסקר של לשכת סוכני הביטוח בנושא שביעות רצון הסוכנים מאיכות השירות של חברות הביטוח בתחום הביטוח האלמנטרי.

חברת כלל דורגה במקום ראשון בכל הקטגוריות!

* מקור: לשכת סוכני הביטוח, הסקר נערך בקרב 405 חברי הלשכה באוגוסט 2019.



מעצימים את הסוכנים של כלל ביטוח ופינוסים

עצמאי של ממשקי העבודה עם החברה ותפעול המערכות השוטפות במסגרת הטיפול היומיומי בתיקי הלקוחות. כלל college מקיימת הכשרות בוטיק מותאמות לאוכלוסיות ייעודיות - מסלול הכשרה ייחודי לדור ההמשך של סוכני ביטוח, כלל GROW - תכנית המורכבת מ-14 מפגשים ומיועדת לאוכלוסייה נבחרת של סוכנים צעירים המקימים עסק עצמאי חדש במסגרתה ניתנים כלים מעשיים וידע עשיר לניהול העסק, הכשרות לסוכנים צעירים, קורס למנהלות משרד, הסבת משרדי סוכנים למכירות 360 ועוד. רמת המקצועיות והזמינות של העובדים, נוחות העבודה בפורטל החברה ואופן הטיפול בתביעות.

קבוצת כלל ביטוח ופינוסים השיקה עבור סוכניה את **כלל college**, מרכז ההדרכות לסוכנים מבית כלל ביטוח ופינוסים להכשרה מקצועית. מטרת התוכנית היא להעניק לסוכנים כלים מקצועיים וחדשניים לניהול תחומי הביטוח השונים, והעמקת הפעילות מול לקוחותיהם.

המרכז מעניק תמיכה מקצועית נרחבת לסוכנים ומנהלות המשרד שלהם בכל עולמות הביטוח - אלמנטרי, חיים, פנסיה, פינוסים ומוצרי חיסכון ועוד. מידי שנה, כ-2,500 סוכנים ומנהלות משרד נהנים מאלפי הדרכות בעולמות המקצועיים, ההתנהגותיים והתפעוליים.

בתחום המקצועי - מתקיימות הכשרות העוסקות בתחום הרגולטורי, בהכרת מוצרי החברה והדרכות חיזוק במגוון תחומי ידע מקצועיים נוספים.

בתחום ההתנהגותי - מועברות הדרכות בנושאי שיווק העסק ומינוף מכירות, כלים לניהול עצמאי של העסק ומתן מיומנויות מהותיות בכל עולמות הביטוח.

בתחום התפעולי נערכות הכשרות בנושא ניהול.

בנוסף, קבוצת כלל ביטוח ופיננסים השיקה תכנית מיוחדת במסגרת כלל College עבור סוכנים המתמחים בפיננסים, במטרה להעניק לסוכנים כלים מקצועיים וחדשניים לניהול נכון של תחום הפיננסים של לקוחותיהם.

התכנית נמשכת כ-4 חודשים ובנויה משני חלקים - חמישה מפגשים עיוניים ושלושה מפגשים מעשיים. במסגרת זו, כלל ביטוח ופיננסים מציעה לסוכנים ידע בתכנון נכון של תיקים פיננסיים ופנסיוניים, הקניית ידע בניתוחם, היכרות עם מוצרי החברה ועם מסלולי השקעה הקיימים בשוק, התאמת רמת סיכון ללקוחות ועוד. בשלב המעשי, מיישמים סוכני הביטוח את הידע והכלים במפגשים עם הלקוחות, תוך ליווי מקצועי צמוד של מומחים בחברה.



כלים דיגיטליים חדשניים

אתר ייעודי לסוכנים

כלל ביטוח ופיננסים הקימה עבור סוכניה את האתר "כללנט לסוכן", פורטל מתקדם וחדשני המאפשר לסוכני החברה לקבל ולצפות במידע אודות לקוחותיהם ומעסיקיהם באמצעות מנוע חיפוש מהיר, עם גישה ישירה לכלים ומערכות התפעול בתחומי הביטוח השונים. באתר זה, הסוכנים יכולים לראות את סטטוס הטיפול של הקבוצה בנוגע לתביעות תחת אחריותם ובקשות פידיון, פוליסות קיימות ללקוחותיהם ותביעות קודמות, וכל זאת באופן קל ונוח שיחסוך להם זמן רב ויאפשר להם לבנות הצעה מותאמת לצרכי הלקוח עם המוצרים המתאימים ביותר עבורו.

"הזדמנויות מכירה"

הקבוצה השיקה לסוכניה את הממשק "הזדמנויות מכירה" בכללנט. מדובר בכלי מתקדם וחדשני המעניק לסוכני החברה ערך אמיתי בקבלת תמונה מלאה ומפורטת של פוליסות הביטוח והחיסכון של הלקוחות, ובניתוח ובפילוח הנתונים על פי תחומים - בריאות, רכב, דירה ועוד, באופן מדויק ומותאם לצרכיהם. כלי דיגיטלי זה פותח מדרישה שעלתה בשטח, כחלק מתהליך דיאלוג מתמשך של החברה עם סוכניה.

פלטפורמה דיגיטלית לניהול תביעות

הקבוצה השיקה פלטפורמה דיגיטלית בתחום התביעות, באתר כללנט לסוכן, המאפשרת פתיחת תביעה חדשה, העלאת מסמכים רלוונטיים ובדיקת סטטוס תביעה קיימת, במגוון תחומי הביטוח. מטרתה, לייעל ולשפר את תהליכי העבודה היומיים בין הסוכנים לחברה, ולהנגיש להם היכולת לפתוח תביעה חדשה ולקבל מידע על סטטוס התביעות הקיימות באופן פשוט וזמין.

כלים דיגיטליים חדשניים

תמונת גבייה

ממשק המציג לסוכני החברה נתוני גבייה מעודכנים Online ברמת מעסיק וברמת מבוטח. הממשק מרכז את סכומי הגבייה בתחום פעילות ביטוח חיים ופנסיה, מציג באופן מודולרי את פירוט גבית הכספים במסלולים השונים ומעניק לסוכנים בקרה שוטפת אודות הכספים שהתקבלו ואופן הפיזור שלהם.

תמונת עמלות

ממשק ידיוותי למשתמש המרכז עבור הסוכנים במקום אחד את סכומי העמלות, לפי תחומי פעילות: ביטוח חיים, בריאות, פנסיה וגמל ומאפשר הפקת דוחות תקופתיים, בלחיצת כפתור.

שירות לסוכנים באמצעות יישומון ה-WhatsApp

הקבוצה הרחיבה את מתן השירות שהשיקה ללקוחותיה באמצעות יישומון WhatsApp, וכעת היא מעניקה שירות מלא, מהיר ונוח בממשק זה גם לסוכנים. הרחבת השירות נעשה לאור הצלחתו של השירות הדומה שניתן ללקוחות. הקבוצה הינה מהחברות הראשונות בישראל שהטמיעה את טכנולוגיית Commbbox במערכות הארגונית, והטמעתה גם בשירות החדש מאפשרת לסוכנים חיבור למערכות ה-CRM של החברה. שירות זה מהווה ערוץ דיאלוג נוסף בין כלל לסוכנים, באמצעות יוכלו להמשיך ולקבל שירות מהיר ואיכותי, ללא צורך בהמתנה והתקשרות עם המוקד.

הוקרה והערכה

בשנת 2019 כלל ביטוח ופיננסים ערכה אירוע הוקרה שנתי לסוכני החברה בהשתתפות כ-1,500 סוכנים וחברי הנהלת החברה. אירוע זה נערך מידי שנה, מסכם שנת פעילות ענפה ומוקיר את פעילותם של סוכני החברה במגוון התחומים בענף הביטוח.

שמים את הלקוח במרכז

שירות חדשני וטכנולוגי ללקוחות

כלל ביטוח ופיננסים מובילה את החדשנות הטכנולוגית בענף הביטוח בישראל בכל תחומי העשייה שלה, אך בתחום השירות במיוחד. שירות איכותי ומקצועי היוצר ערך למחזיקי העניין, כפי שכלל ביטוח שואפת לייצר, הולך יד ביד עם חדשנות עסקית ושימוש בטכנולוגיה כאמצעי ליעול התהליכים הקיימים, לשיפור המוצרים והשירותים. שירות חדשני ומתקדם מהווה לרוב כמנוע צמיחה לפיתוח שירותים ומוצרים חדשים המותאמים אישית לצורכי הלקוחות. כל הפיתוחים הטכנולוגיים של החברה מונעים מהחשיבה שבבסיס עומד הלקוח - פשוט מורכבותו של עולם הביטוח והתאמת התהליכים והמוצרים לצרכיו המשתנים. המימד הדיגיטלי מסייע לכלל ביטוח ופיננסים ליישם את ערכי השירות שלה ולשפר את חוויית השירות של הלקוחות.

באופן זה, פיתוח מגוון ממשקי התקשרות דיגיטליים כגון אתר האינטרנט, מייל, SMS, צ'אט, רשתות חברתיות, WhatsApp ועוד, משפרים את הנגישות של הלקוח לשירותים ולחברה, כשהלקוח יכול לבחור איזה ערוץ תקשורת הוא מעדיף. תפיסת השירות החדשה שהשיקה החברה, כלל ביטוח online, מאפשרת ללקוח לבצע שלל פעולות כגון הצטרפות לביטוח, בקשת הלוואה, פתיחת תביעה ומעקב אחר סטטוס הטיפול בה ועוד באמצעות כל מכשיר נייד, בכל מקום ובכל עת, בממשק ידידותי ונגיש. כמו כן, ב-2019 כלל החלה להעניק ללקוחותיה ולמעסיקה שירות מלא בכל התחומים דרך אפליקציית WhatsApp, והיא החברה הראשונה בענף לעשות זאת. ערך נוסף שמקדמת כלל ביטוח ופיננסים באמצעות המימד הדיגיטלי הוא העמקת השקיפות אל מול הלקוח. כלל ביטוח ופיננסים השיקה שירות עצמי (self service) באזור האישי באתר, שבו כל המידע האישי של הלקוח עומד לרשותו לצפייה online.



אפליקציית "הלחצן של כלל"

"הלחצן של כלל" הוא לחצן חירום המזמן עזרה דחופה מנותני השירות הרלוונטיים בתחום תביעות רכב, דירה ונסיעות לחו"ל, ללא המתנה מיותרת על הקו ובתהליכים פשוטים וקצרים.

האפליקציה, הראשונה מסוגה בישראל, מאפשרת למבוטחים ליצור קשר ישיר עם מוקד כלל ביטוח ופיננסים בכל זמן, ולהזמין מגוון שירותי חירום וחילוץ - עבור מקרים של תאונה ברכב, הצפה בבית, איחור כבודה בחו"ל או אירוע רפואי בחו"ל. האפליקציה מציעה שיחות ישירות למוקד, שיחות וידאו ממקום התאונה, שיחות וואטסאפ והגשת תביעה בהליך מהיר. בכך מעניקה החברה ביטחון למבוטחים, לא משנה היכן הם נמצאים, בארץ או בחו"ל.

כמו כן, בעקבות התפשטות נגיף הקורונה והלחץ הגובר בציבור להתייעץ עם רופא משפחה ישירות מהבית, אפשרה כלל ביטוח ופיננסים ללקוחותיה להתייעץ עם רופא משפחה פרטי Online, ללא עלות. במסגרת השירות יכולים לקוחות להתייעץ עם רופא משפחה בשיחה טלפונית או וידאו צ'ט, ולקבל המלצה להמשך טיפול לפי הצורך, מרשמים דיגיטליים לתרופות, ובהתאם למקרה גם מתן הפנייה למיון או למוקד רפואה דחופה.

כלל VAR

ביטוח רכב יוצא דופן במסגרתו מותקנת ללקוח מצלמת רכב חכמה המלווה באפליקציה ייעודית בנייד שניתנים חינם. במקרה של תאונה האפליקציה שולחת פנייה ישירה לנציג של כלל ביטוח ופיננסים, אשר מלווה את המבוטח באופן אישי ובחינם לאורך כל **התהליך**: במידת הצורך יפעיל את כוחות ההצלה, שירותי גרר, מונית עד הבית ורכב חלופי. כמו כן, כלל תדאג לתיקון הרכב במוסך ללא צורך במעורבות הלקוח או תשלום השתתפות עצמית.

כלל ביטוח ופיננסים זכתה במוצר השנה בתחום החדשנות עבור VAR, בקטגוריית הביטוח לשנת 2019.



כלל מטרז'אז'

תוכנית ביטוח חדשה המיועדת ללקוחות המחזיקים ברכב, אך משתמשים בו מעט. התוכנית מציעה ביטוח מותאם ללקוח הנעשה בדרך פשוטה, ללא אפליקציות והתקנות חיישנים ברכב. בדיקת ההתאמה ללקוח נעשית על ידי התממשקות לטכנולוגיה חכמה המאפשרת להעביר את נתוני הקילומטראז' של הרכב המבוטח, בהתאם לכך קבלת הנחה נוספת בתשלום הביטוח.

A promotional graphic for "כלל מטרז'אז'" insurance. It features a green box at the top with the text "המסלול הירוק של כלל" and "כלל מטרז'אז' נוסעים מעט חוסכים הרבה". Below this, it states "כלל מטרז'אז' הנה תוכנית ביטוח חדשה, המבוססת על טכנולוגיה חדשנית, לנהיגים שנוסעים מעט ורוצים לחסוך הרבה ובמסגרתה יוכלו ליהנות מהנחה נוספת של עד 12.5% בנוסף להנחות הקיימות". It then lists three categories of drivers with their respective discounts and annual mileage limits: "הנחה 5% עד 12,000 ק"מ בשנה", "הנחה 10% עד 7,200 ק"מ בשנה", and "הנחה 12.5% עד 4,800 ק"מ בשנה". At the bottom, it provides contact information: "למרבית נוסעים יש למנות לצוות מסלול ירוק: masolyarok@clal-ins.co.il | 07-710-0000" and the "כלכל" logo.

כלל EXPRESS

שירות ישיר ומהיר המתבצע דרך הטלפון הנייד לרוכשים ביטוח נסיעות לחו"ל. השירות מאפשר למבוטח לקבל כיסויים בהתאמה אישית, תשלום מידי בעת איחור כבודה, הנחה ברכישת מטבע חוץ שניתן לאיסוף ישירות בשדה התעופה וייעוץ רפואי **online** בעברית, באמצעות שיחת וידאו, מכל מקום בעולם ובכל עת (24/7).

"כלל Express" זכה בדירוג נבחרי השנה של עיתון "עדיף" לשנת 2019, בקטגוריית מוצר השנה בתחום הבריאות.

מדיכלל לילד

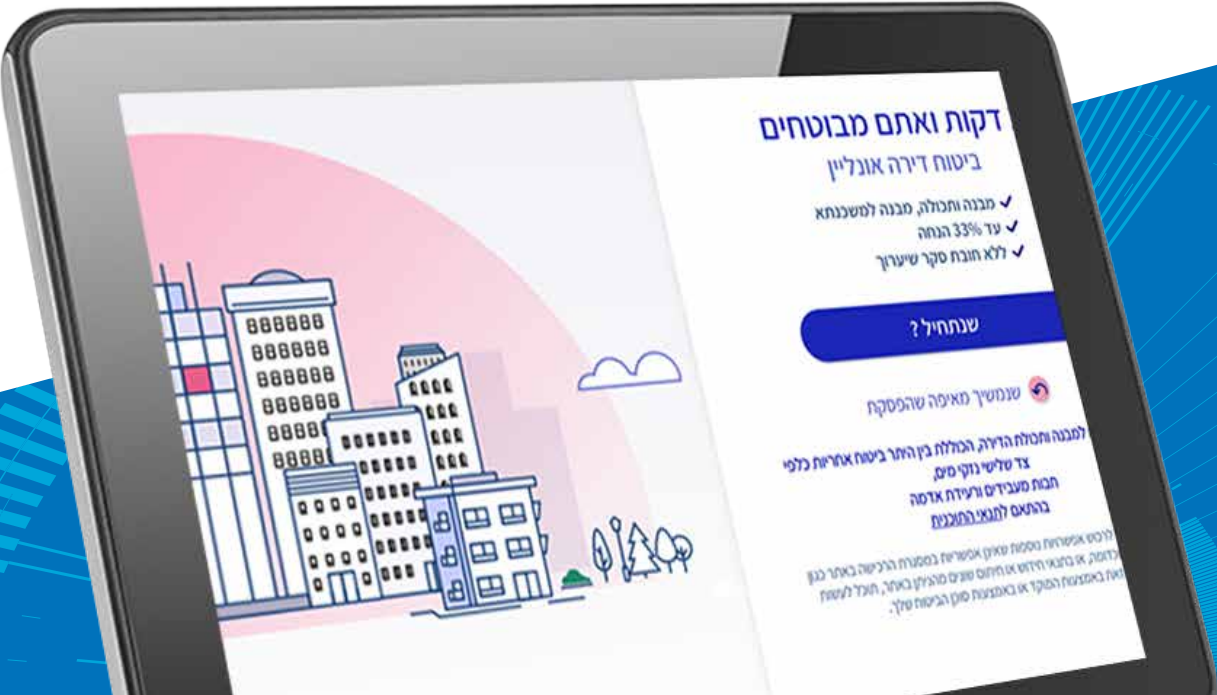
מסלול ביטוח בריאות מורחב לילדים אשר כולל כיסוי לשירותים שהצורך בהם גובר בשנים האחרונות, אך טרם קיבלו מענה מספק מקופות החולים, כגון אבחון וייעוץ בהפרעות קשב וריכוז, אבחון וייעוץ דידקטי ופסיכודידקטי, שחייה טיפולית, פגישות עם קלינאי תקשורת, רכיבה טיפולית וטיפול באמצעות בעלי חיים ועוד. בנוסף, מעניק הנספח שירותים ייחודיים לכלל ביטוח - כיסוי למרפאות חירום, הדרכת הורים, וייעוץ לתזונה נכונה עם דיאטנית.

ביטוח דירה Online

פלטפורמה דיגיטלית מתקדמת לרכישת ביטוח תוך 2 דקות. השירות מאפשר לקבל הצעת מחיר ב-4 שלבים בלבד, ללא צורך בסקרי שערור, בהתאם למיגון הקיים בדירה ובתעריפים אטרקטיביים.

Online Protect

ביטוח למקרי שיימינג ובריונות רשת, שחזור מידע דיגיטלי ופשעי כופר, גניבת זהות, פשינה, גניבת כספים **online** ועוד. השירות מספק הגנה מקיפה לפעילות הרשת ללקוחות פרטיים, אשר חשופים לתקיפות ואיומי סייבר, אלימות וסחטנות רשת. פוליסת הביטוח מספקת למבוטחים החזר הוצאות עבור ייעוץ משפטי ופסיכולוגי, סיוע וייעוץ של מומחה סייבר לשחזור מידע שנפגע כתוצאה מתוכנות זדוניות, מתקפת סייבר ודרישת כופר, והחזר כספי כנגד גניבת כספים באמצעים דיגיטליים.



פרופיל מאוחד

פרופיל לקוח שמרכז עבורו ועבור סוכנו את כלל הכספים בחסכונות הפנסיוניים שעומדים לרשות המבוטח, ועל ידי כך מקל על ניהולם וחוסך בעלויות. בנוסף, דמי הניהול של המוצר החדש פוחתים בהתאם לצבירה של המבוטח, כך שהלקוח נהנה לאורך זמן מהפחתה בדמי הניהול. פיתוח המוצר נבע מהרצון להקל על לקוחות ולפשט עבורם את הטיפול בחיסכון הפנסיוני ומימוש כספים וזכויות במקומות שונים.

פנסיה מבטיחה

מוצר פורץ דרך המשנה את כללי המשחק.
בין יתרונותיו:

- ✓ שיעור דמי ניהול פחותים - ככל שהיתרה הצבורה גדלה.
- ✓ מודל דמי ניהול בקרן פנסיה ידוע וקבוע מראש עד למועד הפרישה.
- ✓ התמדה בקרן - לקוח המתמיד בהפקדות לתכנית ייהנה משיעור דמי ניהול פוחתים ומיתרה צבורה גבוהה יותר בגיל פרישה.
- ✓ הטבה בנייד - עמית המנייד יתרה צבורה לקרן, ייהנה משיעור דמי ניהול נמוך יותר.

"פנסיה מבטיחה" זכתה בדירוג נבחרי השנה של עיתון "עדיף" לשנת 2019, בקטגוריית מוצר השנה בתחום חיסכון ארוך טווח.



כלל ביטוח ופינסים
משנה את כללי המשחק ומשיקה את:
פנסיה מבטיחה

• שיעור דמי ניהול פוחתים ככל שהיתרה הצבורה בקרן גדלה.
• מודל דמי ניהול בקרן פנסיה שהיא ידוע וקבוע מראש עד למועד הפרישה.
לפרטים נוספים פנה למנכ"ל במרחב שלך.

החברות מיועדות למצטרפים חדשים ולעמיתים קיימים המעבירים הפקדות שוטפות לקרן הפנסיה "כלל פנסיה".
ובחנאי שבהשגתם לא מונה יועץ פנסיוני. בהתאם למודל, דמי הניהול יעלו או יורדו בהתאם לשיעורים שחוללו ביתרה
הצבורה בקרן. האסטרטגיה לעיל מהווה תיאור כללי בלבד של המודל והיא כפוף לתנאי ההצטרפות ל"פנסיה מבטיחה".

ההון האנושי שלנו



ההסתגלות לשינויים בסביבה העסקית ולתהליכים הפנים ארגוניים של קבוצת כלל ביטוח ופיננסים מושפעים במידה רבה מתפקיד הקבוצה כמעסיק - הקבוצה תלויה בעובדים איכותיים ומקצועיים, ואמונה על שמירת המוטיבציה והמחויבות שלהם לקידום מטרות ויעדי הקבוצה. בקבוצת כלל ביטוח ופיננסים מטפחים סביבת עבודה שבה מעניקים חשיבות לאנשים, כמו גם לביצועים. הקבוצה נוקטת עמדה ברורה בנושא שוויון הזדמנויות וגיוון תעסוקתי, ודואגת לבריאות ובטיחות העובדים בכל אתרי הפעילות של הקבוצה.

כל היבטי משאבי האנוש של הקבוצה מנוהלים דרך אגף משאבי אנוש. האגף מגדיר מידי שנה את האתגרים העתידיים והיעדים לשנים הבאות, תוך התייחסות לתחומים שונים, ובהם: מגוון בתעסוקה ושוויון הזדמנויות, יעילות בתהליכי הגיוס, שימור עובדים, פיתוח עובדים ומנהלים, מחבורות ומחויבות ארגונית, תקשורת פנים ארגונית, הטמעת חדשנות בתהליכי העבודה ועוד.

דואגים לעובדים לצד הטמעת שינויים במשאבי אנוש

הקבוצה, בהובלת אגף משאבי אנוש, פועלת במטרה להבטיח שיפור מתמיד, תוך הקשבה ודאגה לצרכים המשתנים של הקבוצה ועבדיה. הקבוצה משקיעה בפיתוח תהליכים בתחום משאבי אנוש, תוך נקיטת תפיסה הוליסטית המתייחסת לתהליכים, לטכנולוגיה, לאנשים ולארגון. כחלק מכך, פועל האגף למיכון ושיפור תהליכי ליבה במשאבי אנוש, בין היתר באמצעות קליטת עובדים דיגיטלית, הטמעת טפסים דיגיטליים במשאבי אנוש וחיבורם למערכות הליבה, בניית מנגנוני התראה בעקבות תוצאות סקרים לוגיסטיים לטיפול בפערי קליטת עובדים ועוד.





מצבת עובדים¹

מס' עובדים	יחידות	
757	מטה וגופי שירות מרכזיים ²	
61	חטיבת הבריאות	
196	חטיבת חסכון ארוך טווח	
130	חטיבת ביטוח כללי	
377	מערך התביעות	
1,195	מערך שירות, תפעול וגביה	
901	חטיבת לקוחות והפצה	
167	חטיבת השקעות	
295	חטיבה פיננסית	
4,079 ⁴	סך הכל ³	

מתוך מצבת העובדים הנזכרת לעיל, ההנהלה הבכירה של הקבוצה (בעיקר מנהלי החטיבות, המערכים ויחידות המטה) מונה 14 מנהלים, ובנוסף את מנכ"ל החברה (המכהן גם כמנכ"ל כלל ביטוח) והמבקר הפנימי של הקבוצה.

נושאי המשרה בחברה הינם מנכ"ל החברה, היועצת המשפטית, מנהל החטיבה הפיננסית, מנהל חטיבת משאבים, מנהל חטיבת השקעות ומנהלת אגף ניהול סיכונים, שהינם בדרגת משנה למנכ"ל. כל נושאי המשרה בחברה מכהנים גם כנושאי משרה בכלל ביטוח. בנוסף, בכלל ביטוח, המהווה זרוע עסקית מרכזית של הקבוצה, מכהנים כנושאי משרה גם מנהל חטיבת חיסכון ארוך טווח, מנהלת חטיבת ביטוח כללי, מנהל חטיבת ביטוח בריאות, מנהל חטיבת לקוחות והפצה, מנהלת מערך שירות תפעול וגביה, מנהל מערך התביעות, מנהל אגף מערכות מידע ומנהלת אגף שיווק, אסטרטגיה ודוברות.

1. נכון ליום 31.12.19

2. בעיקרם עובדי חטיבת משאבים, אגף מערכות מידע (כללביט), אגף ייעוץ משפטי ורגולציה, אגף ניהול סיכונים ואכיפה, אגף שיווק, אסטרטגיה ודוברות ואגף ביקורת פנים

3. מתוכם 130 עובדי ספק

4. הדוח מתייחס לקבוצת כלל ביטוח ופיננסים ללא הסוכנויות

סוגי העסקה

ביום 4 ביולי 2017 נחתם הסכם קיבוצי חדש בין כלל ביטוח, כלל פנסיה וגמל, כלל ביטוח אשראי, כללביט מערכות, כלל מימון וכנף לבין הסתדרות וועד העובדים בקבוצה, אשר האריך את ההסכם הקיבוצי הראשון שנחתם בשנת 2014 לתקופה של 4 שנים, בכפוף לשינויים שבוצעו.

נכון ליום 31 בדצמבר 2019 קיימים בקבוצה כ-677 עובדים, שההסכם הקיבוצי החדש אינו חל עליהם, לרבות ההנהלה הבכירה, והם מועסקים על פי הסכמי עבודה אישיים, המגדירים את תנאי העסקתם, לרבות משכורת בסיס, תנאים סוציאליים ותנאים נלווים.

5. לא כולל עובדי ספק.



גברים

1,185

317

1,465

37



נשים

2,694

235

2,741

188

עובדים קבועים

עובדים זמניים

עובדים במשרה מלאה

עובדים במשרה חלקית

הנתונים בטבלה נכונים לתאריך ה- 10/9/2020



גיוון בתעסוקה

קבוצת כלל ביטוח ופיננסיים מקפידה על שוויון הזדמנויות ויצירת סביבת עבודה מגוונת ומכילה.

הקבוצה מעסיקה עובדים ללא אפליה על בסיס דת, מין ומגדר, לאום, מגבלה, נטייה מינית, או כל מאפיין אחר. התפיסה המובילה את הקבוצה הינה שקידום נושא הגיוון במקום העבודה באמצעות העסקת תמהיל עובדים המשקף את האוכלוסייה על כל גווניה, יעניק לה יתרון עסקי מובהק. סביבת עבודה מגוונת מגדילה היבטים של חדשנות, יצירתיות ויעילות, משקפת את קהל הלקוחות של החברה (פונה לפלח רחב יותר של האוכלוסייה) ומאפשרת לחברה לפתח מוצרים ושירותים חדשים.

לצורך הטמעת תהליכים המקדמים גיוון והכלה, מקיימת הקבוצה קשרי עבודה עם ארגונים עסקיים המתמחים בגיוס והשמה של עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה. כמו כן, נערכות התאמות בתהליכי המיון והקליטה, לרבות התייחסות לחגים ומועדים של בני דתות שונות בלוח החגים והחופשות של הקבוצה.

גיוון מגדרי

בקבוצת כלל ביטוח ופיננסים קיים רוב מובהק של נשים המועסקות בחברה. נשים מהוות 69% מכלל המועסקים בקבוצה, כאשר אחוז הנשים בקרב דרגי הניהול עומד על כ-60%, בקרב דרגי ניהול בכירים (נושאי משרה) הנתון עומד על כ-30%, אחוז הגבוה משמעותית מהממוצע במשק.

לאור כך, לא זוהה צורך ממשי לגיבוש מדיניות סדורה להגברת הגיוון המגדרי בחברה וגיבוש תכניות ייעודיות⁶.

אחוז הנשים המועסקות בחברה מבין 10% העליונים של המועסקים בעלי השכר הגבוה ביותר בקבוצה עומד על 43%. יחד עם זאת, כדי להבטיח שמירה על שוויון מגדרי בקבוצה, מבוצעות בקרות מדגמיות הבוחנות פערים בתגמול בין גברים ונשים.

ההבדלים בתגמול נבחנו באופן מדגמי בקרב קבוצה משמעותית וגדולה של מאות ראשי צוותים. במסגרת בקרה זו, לא נמצאו כלל פערים ברמות התגמול בין גברים ונשים.

6. יש לציין כי תקנים בקבוצה נבחנו על בסיס התאמה מקצועית ולא לפי מגדר, ואין הקבוצה מגדירה מראש תקנים ייעודיים לנשים או גברים.



שיתוף פעולה עם ארגונים/עמותות לקידום גיוון בתעסוקה

שותפות עם ארגון "Call יכול" - מעל 4 שנים של שותפות עם העמותה. "Call יכול" הינה חברה ראשונה מסוגה בעולם המספקת שירותים מקצועיים ברמה גבוהה ומרבית עובדיה מתמודדים עם מוגבלות.

כחלק מרצונה של קבוצת כלל ביטוח ופיננסים להגביר את שילובם של אנשים המתמודדים עם מוגבלויות יזמה הקבוצה שיתוף פעולה הדוק עם "חברת Call יכול". במסגרת השותפות, 22 עובדים המועסקים בעמותה, מעניקים שירות לכלל ביטוח ופיננסים. יש לציין, שלמרות שעובדים אלו אינם מועסקים ישירות על ידי קבוצת כלל ביטוח ופיננסים, הם לוקחים חלק באירועים השונים שמקיימת הקבוצה.

הקבוצה שואפת להרחיב בכל שנה את היקף הפעילות עם חברת "Call יכול".

גיוון אוכלוסיות⁷

כלל ביטוח ופיננסים מאמינה בשיווין הזדמנויות, ופועלת לקידום אוכלוסיות הנמצאות בתת ייצוג תעסוקה.

ערבים	חרדים	אנשים עם מוגבלויות	יוצאי אתיופיה	
2.9%	9.5%	3%	0.5%	אחוז העובדים מקבוצה זו מכלל העובדים בחברה
117	374	120	21	מספר העובדים מקבוצה זו בחברה
-	1%	0.1%	-	אחוז העובדים שנקלטו מקבוצה זו בשנת 2019 ⁸
-	35	5	-	מספר העובדים מקבוצה זו אשר נקלט בחברה בשנת 2019

⁷. הנתונים המדווחים הינם הערכה בלבד.

⁸. מבין כלל העובדים שנקלטו בשנת 2019 בקבוצת כלל ביטוח ופיננסים.

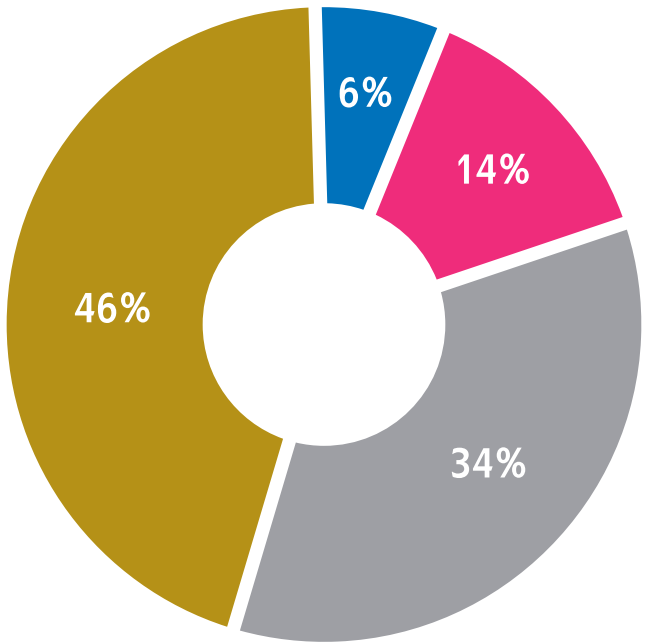
השקעה בהדרכות ופיתוח ארגוני

חזון הקבוצה הוא לפתח את עובדי החברה ומנהליה, ולספק להם את הכלים הדרושים, לרבות כלי הדרכה מתקדמים, כדי לצעוד קדימה, להוביל ולהגיע לתוצאות הדרושות בהתאם לאסטרטגיה ולמיקודים העסקיים.

כחלק מאסטרטגיה כוללת לפיתוח ההון האנושי כנכס מרכזי בקבוצה, הקבוצה השקיעה בשנת 2019 משאבים רבים בפעילויות למידה והדרכה מקצועיות, באכיפה וציות, ובפיתוח מיומנויות מנהלים בארגון. גם בשנה זו התמקדה הקבוצה בשיפור איכות השירות ומיומנויות השירות ללקוחות החברה ולסוכניה, בשיפור מקצועיות וידע ביטוחי בכל תחומי הביטוח, במיסוד ויישום תהליכי הטמעה למערכות המידע אשר תומכות בליבה העסקית ובשיפור מיומנויות ניהול דרג הביניים.

הדרכות אלו נועדו, בין היתר, להתאים את תפקוד עובדי ומנהלי הקבוצה לשינויים ולהתפתחות במשק, לסטנדרט שירות מתקדם ולדרישות הרגולציה.

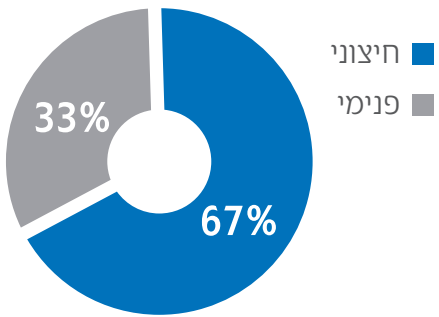
בשנת 2019 מרבית שעות ההדרכה בוצעו על ידי כוח הדרכה פנימי. הדרכות חיצוניות מבוצעות על ידי מומחי ידע חיצוניים.



חלוקת תקציב - לפי סוגי הדרכות

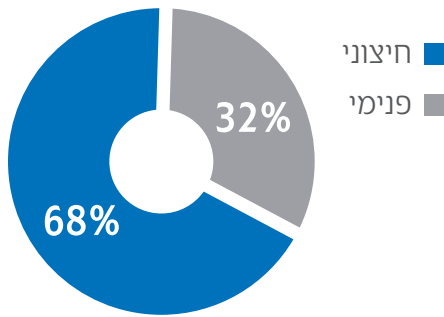
- חוצה ארגון
- פיתוח מנהלים
- חטיבות
- הדרכה כללי

אחוז תקציב מושקע - פנימי מול חיצוני



- חיצוני
- פנימי

אחוז שעות מושקעות - פנימי מול חיצוני



- חיצוני
- פנימי

להלן דוגמאות להשקעות המרכזיות של החברה בשנת 2019:

✓ ליווי עובדים חדשים

הקמת 3 מחזורים בני שבועיים בקורס מקל"ים (מנהל/ת קשרי לקוחות).

✓ העברת הדרכות מתוקשבות

כל עובדי הארגון עברו תהליכי למידה באמצעות תוכן מתוקשר, מבוקר ונגיש.

✓ הקמת פרויקט חונכות

במערך שירות תפעול וגבייה בו השתתפו 20 חונכים. פרויקט זה הוקם במטרה להעניק לעובדים חדשים תהליך קליטה נעים, המחזק את מקצועיותו ותחושת המחברות לארגון (לרבות של העובד החונך את העובד החדש). זאת, באמצעות ליווי אישי ומתן ערכות מקצועיות, מתן כלים והכשרה לעובדים מקצועיים שישמשו כחונכים.

✓ תוכנית "אופק" בחטיבת שירות תפעול וגבייה

התוכנית נועדה להקנות כלים לעובדים מצטיינים והעצמתם במגוון נושאים (שאינם בהכרח ניהוליים), כדרך לטיפוחם ופיתוחם האישי והמקצועי.

✓ ביצוע הכשרות בנושא הפיננסים למפקחים ולמקל"ים

✓ תמיכה במנהלים סביב תהליכי המעגל הניהולי

הערכה ומשוב שנתי וחצי שנתי, שיפור ביצועים, סקר מחוברות.

✓ הכשרת מנהלים בכניסתם לתפקיד

דרג ראשון וביניים - מנהלי צוותים ומנהלי מחלקות.

✓ שימור ופיתוח עתודות ניהוליות

פיתוח עובדים למנהלים במערך שירות תפעול וגבייה ובמערך התביעות.

✓ השקת קורס אימפקט למנהלים בכירים

בשנת 2019 השתתפו בקורס 12 מנהלים (מתוכם 10 נשים). קורס אימפקט מתמקד במודל למנהיגות תודעתית הבוחן את אופי המנהיגות/ניהול ומידת האפקטיביות שלה על פי מצבי התודעה. הסדנה נערכת במשך חמישה ימים מחוץ לחברה, לרבות לילה אחד של לינה וכן שני מפגשים נוספים לאחר הקורס. חלק מהמנהלים המשתתפים בקורס, ממשיכים לקבל ליווי וייעוץ גם לאחר סיום הסדנה, במהלך עבודתם השוטפת.

תכניות לפיתוח מנהלים - התכניות מתמקדות בליווי והכשרת מנהלים בשלבים שונים לאורך תפקידם הניהולי:

✓ תמיכה בתהליכי המעגל הניהולי

ליווי מנהלים בתהליכי הערכה ומשוב, שיפור ביצועים ובניתוח ויישום ממצאי סקר מחוברות.

✓ מועדון המאה

מפגשי העשרה רבעוניים/חצי שנתיים הכוללים, בין היתר, חשיפה לארגונים פיננסיים מקבילים ומפגשי העשרה (הרצאות מנכ"לים/סמנכ"לים וביקורים הדדיים), ODT (סדנאות חוץ לחיזוק ההכרות וממשקי עבודה והשתתפות בתכנית אימפקט.

✓ הכשרה של מנהלים חדשים בכניסתם לתפקיד

✓ "האקדמיה לניהול"

בשנת 2019, גיבשה הקבוצה תוכנית לפיתוח מנהלים ושיפור מיומנויות הניהול של כל דרג בפני עצמו (התייחסות ל-3 דרגי ניהול: מנהלי צוותים, מנהלי מחלקות ופורום בכיר). התוכנית מיועדת בעיקר למנהלים עם ותק ניהולי של מעל שנתיים, כדי לאפשר לשפר את מיומנויות הניהול שלהם, כמו גם חיזוק המחברות הארגונית שלהם ויצירת "נטוורקינג" ארגוני. התוכנית כוללת בחירת מסלול מבין שלושה מסלולים, העוסקים בנושאי הליבה/ערכים/מיקודים אסטרטגיים. כל מסלול כולל 3 סדנאות המתקיימות אחת לחודש, בשיטת "למידת עמיתים". יישום התכנית יתבצע בשנת 2020.

✓ ליווי בחטיבות על פי צרכים ייחודיים

פיתוח צוותי הנהלה באמצעות ייעוץ אישי לבכירים בכניסה לתפקיד, ליווי מנהלי חטיבות ואגפים בהטמעת שינויים ארגוניים והובלת חדשנות, מתן כלים לבניית תוכניות עבודה שנתיות ועוד.

✓ השקת למידה עצמאית בדיגיטל למנהלים "Managers GPS"

היקף שעות הדרכה לשנת 2019

מדד

32,272

היקף עובדים שעברו הדרכות (פרונטליות + מתוקשבות)

90,720

היקף שעות הדרכה (פרונטליות + מתוקשבות)

10,229

היקף עובדים שעברו הדרכה פרונטלית

85,648

היקף שעות הדרכות פרונטלי

5,072

היקף שעות הדרכות מתוקשבות

22,043

היקף עובדים שעברו הדרכות מתוקשבות



מחברות ארגונית ותקשורת פנים ארגונית

אמון והוגנות מהווים תשתית לתרבות הארגונית ולאופן שבו הקבוצה פועלת ומתנהלת. עובדי החברה משקפים החוצה את החשוף להם, ברמת השירות, בגישה וביחס של נותני השירות. תפיסת העובד כלפי הקבוצה ומידת האמון שלו בה, הינם בעלי השפעה משמעותית ברמת המחברות והמחויבות של העובד לחברה.

הבסיס לאמון זה נבנה על אמפתיה - היכולת של הקבוצה לזהות ולראות את העובד מנקודת מבטו. כחלק מתפיסה זו, הקבוצה פועלת ליצירת חווית עובד אמפתית, מתחשבת וקשובה כבסיס לחויית הלקוח.

לצורך כך, ביצעה הקבוצה תהליך ניתוח של "מסע העובד" באותם כלים בהם מנתחים מסע לקוח. התהליך המחקרי לווה על ידי מומחה מקצועי עולמי, אשר בחן את התפיסות של העובדים - נקודות לשיפור לשימור בפעילות הקבוצה.

כמו כן, מתוך רצון להטמיע את נושא האמפתיה כתפיסת עולם בקבוצה, מודדת הקבוצה את רמת האמפתיה בארגון באמצעות סקרים פנימיים שונים (סקרי שביעות רצון פנים ארגוניים ומדד האנרגיה הארגונית).

באיזה מידה אתה נהנה מעבודתיך?



נהנה מאוד



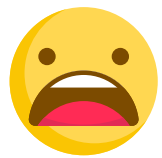
נהנה רוב הזמן



סבבה



סביר

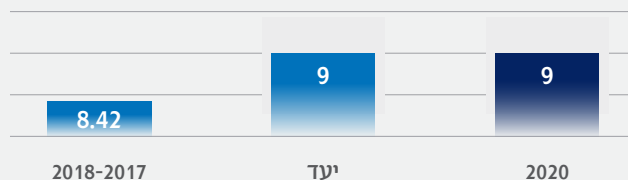


שורד

תוצאות מדד האמפתיה בקבוצה (דירוג לפי סולם 1-10):

עליה במדד הגאווה במקום העבודה

מדד הגאווה במקום העבודה



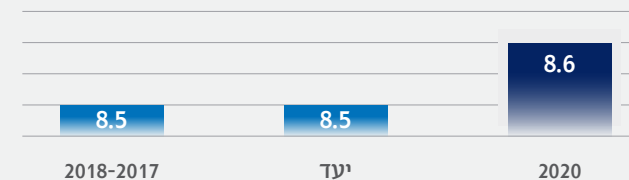
שיפור במדד האנרגיה

מדד האנרגיה



שיפור בשביעות רצון עובדים בין השנים 2017-2018 שנת 2020

שביעות רצון עובדים



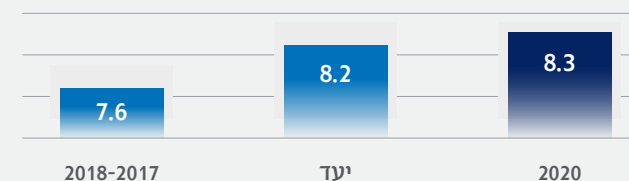
עליה במדד האמון של העובדים בקבוצה

מדד האמון של העובדים בקבוצה



שיפור משמעותי בנכונות של העובדים להמליץ על כלל ביטוח ופיננסים כחברה שטוב לעבוד בה

המלצה על כלל ביטוח ופיננסים כחברה שטוב לעבוד בה





דואגים לשימור עובדים

מהלכים משמעותיים להגברת התקשורת הפנים ארגונית, לצד המשך השקעת הקבוצה בעובד בתחום הפרט והרווחה ופיתוחו האישי והמקצועי, משתקפים בנתוני שימור עובדים והעליה המתמשכת של הוותק הממוצע של העובדים בקבוצה.

פעולות נוספת שבוצעו בחברה לשיפור מדדי שימור העובדים:

● מיקוד בחויית הקליטה של עובדים חדשים

שיפור חויית מועמד באמצעות משלוח טפסים מקוונים למועמדים, קיצור זמני המתנה בין שלבי תהליך הגיוס, שילוב תצפיות כחלק מתהליך הגיוס ועוד.

✓ תחקור מקרים של עזיבת עובדים בוותק נמוך והסקת מסקנות להמשך

✓ הגדלת שיעור העובדים המגויסים דרך "חבר מביא חבר"

390 עובדים גויסו בדרך זו בשנת 2019 (47% מכלל הגיוסים בקבוצה).

ותק ממוצע של עובדים בקו ראשון (בחודשים)



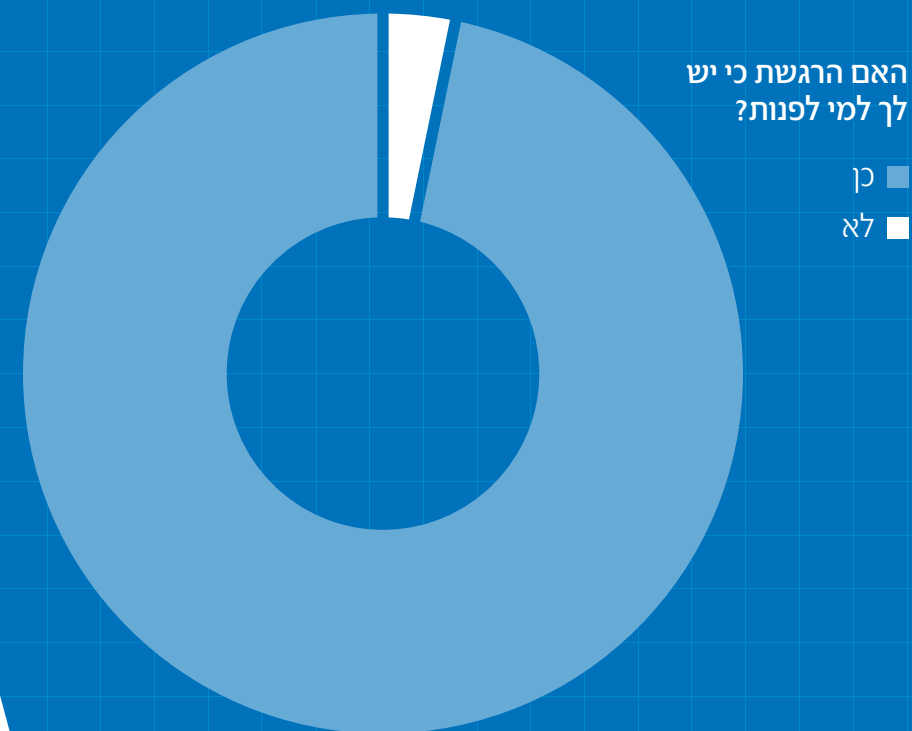
בשנת 2019 חלה עליה בשביעות רצון עובדים בתהליך הקליטה - ממוצע בסקר קליטה לעובדים לאחר שלושה חודשים - 4.28 לעומת 4.15 בשנת 2018 (לפי דירוג 1-5), כאשר אחוז העובדים בוותק של עד 3 חודשים מתוך הנקלטים, עמד על 8% (למעט עובדי מוקדים ועובדי מערך שירות, תפעול וגבייה).

בנוסף, **בשנת 2019 חל גידול בוותק הממוצע בארגון - 7.9 שנים בשנת 2019 לעומת 7.3 בשנת 2018** (ללא נציגי מוקדים). כמו כן, הקבוצה מאפשרת ומבצעת ניווד של עובדים בין תפקידים בתוך החברה, כדרך נוספת לשימור עובדים. הקבוצה רואה באפשרות של ניווד לתפקיד פנימי - יתרון משמעותי. מצד אחד, יתרון לעובד על ידי העשרתו והתמקצעותו בתחומים אחרים, ומצד שני יתרון לקבוצה בכך שהמשרות נתפסות על ידי עובדים המכירים את הארגון ובקיימים בפעילותו, ולכן יכולים לתרום לתפקידים החדש כבר מהיום הראשון.

בשנת 2019, כ-217 עובדים ניוודו/קודמו בחברה.

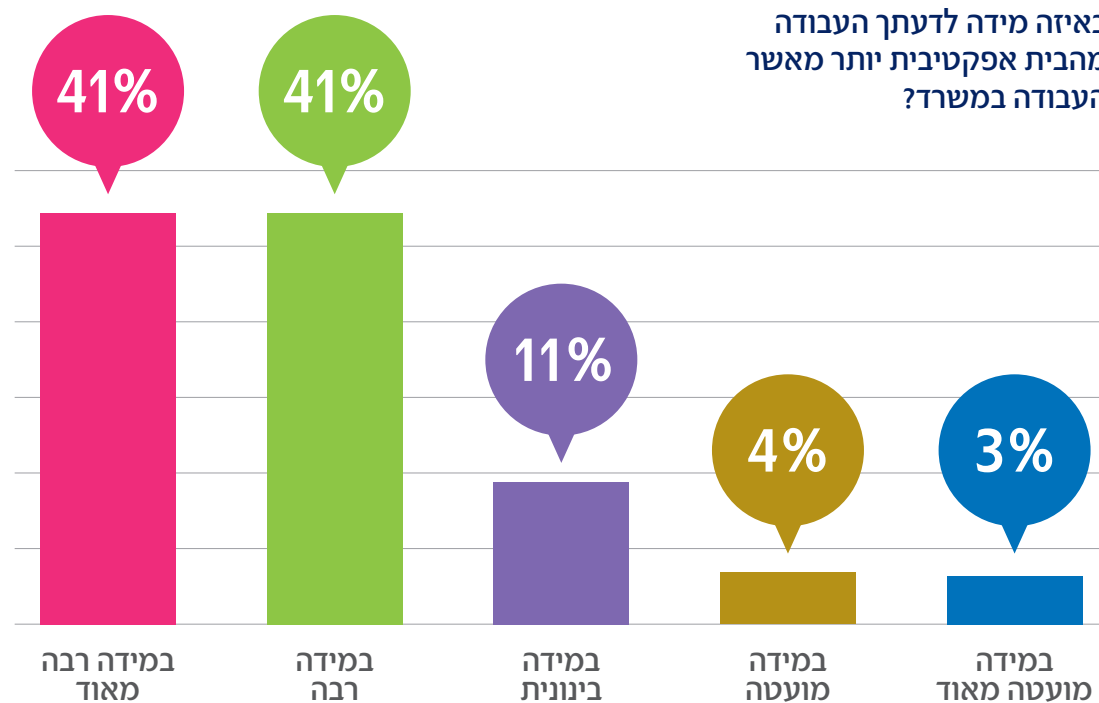
זרקור - השקעה במשאב האנושי בתקופת משבר הקורונה

בתקופת משבר הקורונה המשיכה הקבוצה לבחון את רמות שביעות הרצון של העובדים מהשירותים המוענקים להם על ידיה.



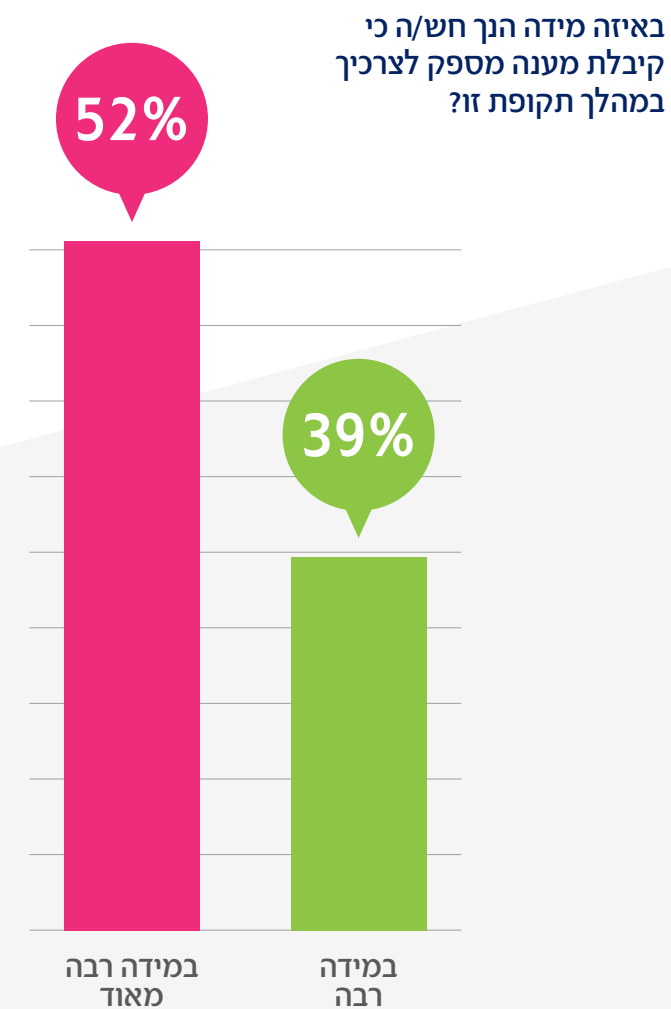
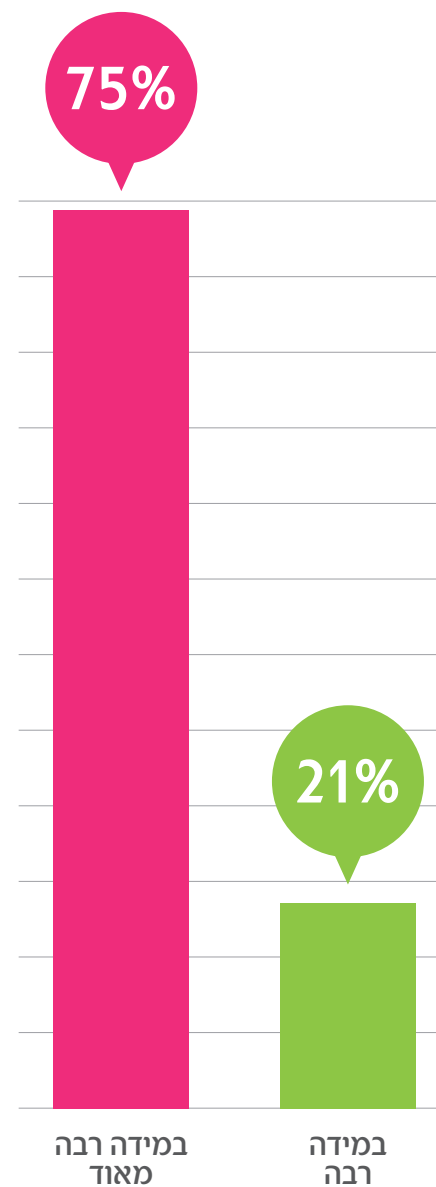
עבור 82% מהעובדים, העבודה מהבית נתפסת כיעילה יותר מאשר במשרד, לעומת 7% שתופסים את העבודה כפחות יעילה (ציון 4.13). עובדים עם ילדים צעירים מרגישים אף יותר יעילים - ציון 4.21, בהשוואה לעובדים עם ילדים לא צעירים - ציון 4.06.

באיזה מידה לדעתך העבודה מהבית אפקטיבית יותר מאשר העבודה במשרד?





מחוברות ארגונית



פרט ורווחה

כמו כן מעניקה הקבוצה את ההטבות הבאות*:

קבוצת כלל ביטוח ופיננסים משקיעה משאבים רבים בתכניות פרט ורווחה ומעטפת שירותים לטובת העובדים, מתוך מחויבות ודאגה בראש ובראשונה לרווחתם הכלכלית והאישית. החברות בקבוצה נוהגות להעניק מעת לעת הסדרים לרכישת מוצרי ביטוח ושירותים לעובדיהן, הכוללים, בין היתר, ביטוח כללי, מוצרים פיננסים וביטוח בריאות וחיים.

בחברה קיימת פוליסת ביטוח בריאות קבוצתית, לעובדים אשר בחרו להצטרף בתשלום לביטוח זה.

הקבוצה מאפשרת לעובדים לקבל הלוואות על פי נהלים פנימיים מוגדרים ובהתאם להוראות הדין, בהתחשב, בין היתר, בותק של העובד ובגובה משכורתו.



תמיכה באירועי חיים של עובדים



שכר מינימום מוגדל



מתן הלוואות בתנאים נוחים



סבסוד קייטנות לילדי עובדים



מתן קרן השתלמות



מתן תלושי חג



ייעוץ להתנהלות פיננסית אישית ומשפחתית



הנגשת שירותים סוציאליים ופסיכולוגיים



סבסוד קורס להורות נכונה - מפגש עם מרכז אדלר



קידום אורח חיים בריא באמצעות תכנית Well Being בחודש הבריאות, אשר כלל הרצאות והטבות לעובדים לעידוד פעילות גופנית ושמירה על הבריאות



מתן בונוסים ומענקים



סבסוד נופש

*ההטבות מוענקות לעובדים על פי קריטריונים מוגדרים מראש

יעדים ומטרות לשנת 2020



גיוון תעסוקתי

הגברת אחוז המועסקים בקבוצה מאוכלוסיות הנמצאות בתת ייצוג בתעסוקה, כגון: החברה הערבית, יוצאי הקהילה האתיופית, אנשים עם מוגבלות והמגזר החרדי. החברה נמצאת בתחילת רישום ועידוד להעסקת אוכלוסיות מקבוצות אלו. השאיפה היא שיעדי החברה להעסקת אוכלוסיות אלו, יהוו רף מינימלי לאחוז העובדים המועסקים מאוכלוסיות אלו בקבוצה.

✓ יעד רב שנתי להגברת הגיוון: 3% החברה הערבית, 6% המגזר החרדי, 1% יוצאי הקהילה האתיופית ו-3% אנשים עם מוגבלות (עמידה בצו ההרחבה להעסקת אנשים עם מוגבלות).



הדרכה ופיתוח ארגוני

✓ בניית תכנית לפיתוח מנהלים וחיזוק השדרה הניהולית.

✓ הטמעת טכנולוגיות חדשות בתהליך ההדרכה וההכשרה.

✓ יצירת מדידה ליעילות מערך ההדרכה - העלאת אחוז מענה לסקר שביעות רצון בתחום ההדרכה, שילוב מדדים כמותיים ואיכותיים, בחינת הידע ושביעות רצון גם לאחר חודש מסיום ההדרכה וכדומה.



כלל ביטוח ופינוסים עם הסביבה



כחברה העוסקת במתן שירותי ביטוח ופיננסים, עיקר פעילות החברה מאופיינת כפעילות משרדית. התחומים הסביבתיים המהותיים שזוהו, הרלוונטיים לפעילות החברה ולמחזיקי העניין שלה, הם: צריכת אנרגיה, פליטות גזי חממה ופסולת. בכל אחד מהתחומים הללו, מבצעת החברה בקרה ומדידה אחר ביצועיה, כמו גם יוזמת פעולות ומהלכים לשמירה על איכות הסביבה והגברת המודעות בקרב מחזיקי העניין שלה.

✓ אחריות סביבתית לאורך שרשרת האספקה

רתימת שותפים עסקיים לאימוץ המדיניות הסביבתית של החברה.

✓ שקיפות ודיווח

מדידה ובקרה של הביצועים הסביבתיים, תוך מחויבות לדיווח אמין, מדויק ושקוף לגורמים הרלוונטיים (בהתאם לצורך ולשיקולים עסקיים).

✓ עמידה בדרישות החוק והתקנות

בנושא איכות הסביבה.

✓ חיזוק המודעות בקרב עובדי החברה ומנהליה

באמצעות הדרכות, תקשור והסברה שוטפים לצורך קידום המודעות והאחריות האישית של כל אחד ואחת מעובדיה לשמירה על הסביבה.

חברת כלל ביטוח ופיננסים מחויבת לשמירה על איכות הסביבה ופועלת לצמצום השפעותיה הסביבתיות.

תפיסה זו מוצגת במדיניות הסביבתית של החברה, שגובשה בשנת 2019, הכוללת התייחסות להטמעת עקרונות הקיימות בתחומי הפעילות של החברה.

להלן המרכיבים המרכזיים בהם עוסקת המדיניות הסביבתית:

✓ זיהוי תחומי ההשפעה הסביבתית

זיהוי תחומים סביבתיים מהותיים הרלוונטיים לפעילות החברה ולמחזיקי העניין שלה.

✓ ניהול סביבתי

יישום המדיניות והטמעת שיקולים סביבתיים בתהליכי קבלת ההחלטות ובתוכניות העבודה.

אנרגיה ושינוי אקלים

צריכת האנרגיה המרכזית של החברה נובעת מצריכת חשמל במשרדים וצריכת דלק ברכבים הפרטיים.

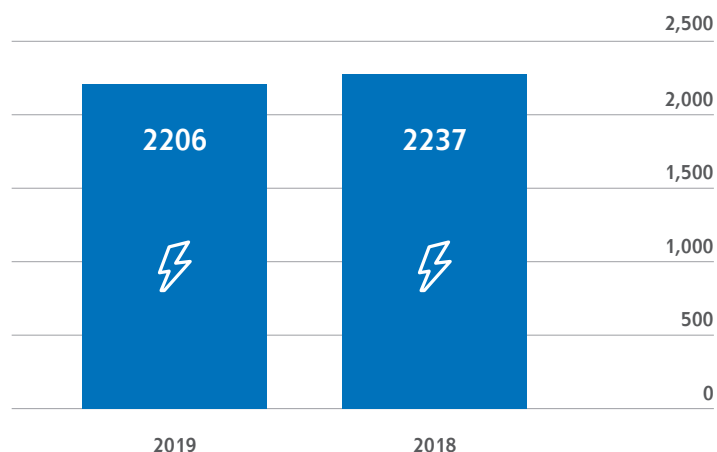
אנרגיה

מהלכים מרכזיים לצמצום צריכת האנרגיה והתייעלות אנרגטית:

- ✓ מעבר לרכבים היברידיים.
- ✓ עידוד עובדי החברה לשימוש בהסעות (shuttle) לעבודה וחזרה הביתה.
- ✓ ניהול מערך קארפול (נסיעות שיתופיות) בשיתוף עם חברת Waze, לעידוד עובדים להפחתת השימוש ברכביהם הפרטיים.
- ✓ כיבוי יזום של מערכות המיזוג והתאורה.
- ✓ הטמעת "יום עבודה מהבית" שבו החברה מאפשרת לחלק מעובדי החברה, יום אחד בשבוע לעבוד מהבית. המהלך תורם לצמצום צריכת החשמל במשרדי החברה, וכן מפחית את השימוש ברכבי החברה ורכבים פרטיים, וכפועל יוצא לצמצום צריכת הדלק הכוללת.

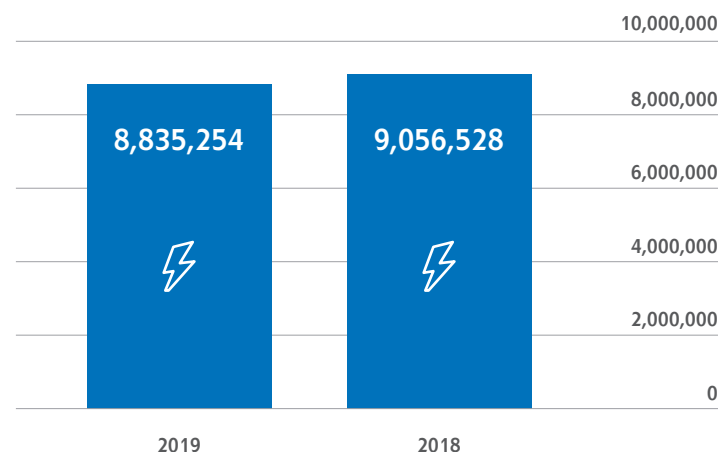
כיעד להתייעלות בוחנת החברה הכנסת מערכת קירור שתווסת את הקירור בלילה, כך שבשעות היום החמות חדרי המשרדים יהיו בטמפרטורה נעימה ולא יידרש שימוש במיזוג האוויר.

צריכת חשמל יחסית (קוט"ש/עובד)
2019-2018



צריכת החשמל השנתית עבור כל עובד לא השתנתה באופן משמעותי בין השנים 2019-2018, למרות ירידה בכמות צריכת החשמל הכוללת של החברה, זאת כיוון שהייתה ירידה גם בכמות העובדים בחברה בשנת 2019.

סה"כ צריכת חשמל (קוט"ש)
2019-2018



מהלכים לעידוד צמצום נסועה בקרב לקוחות החברה

בשנת 2019 השיקה החברה שירות ביטוחי חדש, "כלל מטרז", ביטוח רכב שנועד לעודד את לקוחות החברה לצמצם את הנסועה שלהם. תכנית הביטוח החדשה מעניקה ללקוחות שנוסעים מעט הנחה נוספת של עד 12.5% (בנוסף להנחות הקיימות).

בנוסף, השיקה החברה בשנים 2019-2018 מוצרים דיגיטליים עבור לקוחותיה, המאפשרים זמינות ונגישות של החברה באופן מיטבי, ומייתרים את הצורך בנסיעה למוקדי השירות של כלל ביטוח ופיננסים. מטרת היוזמות הללו, לקדם ולעודד התנהלות סביבתית מיטבית בקרב לקוחות החברה.



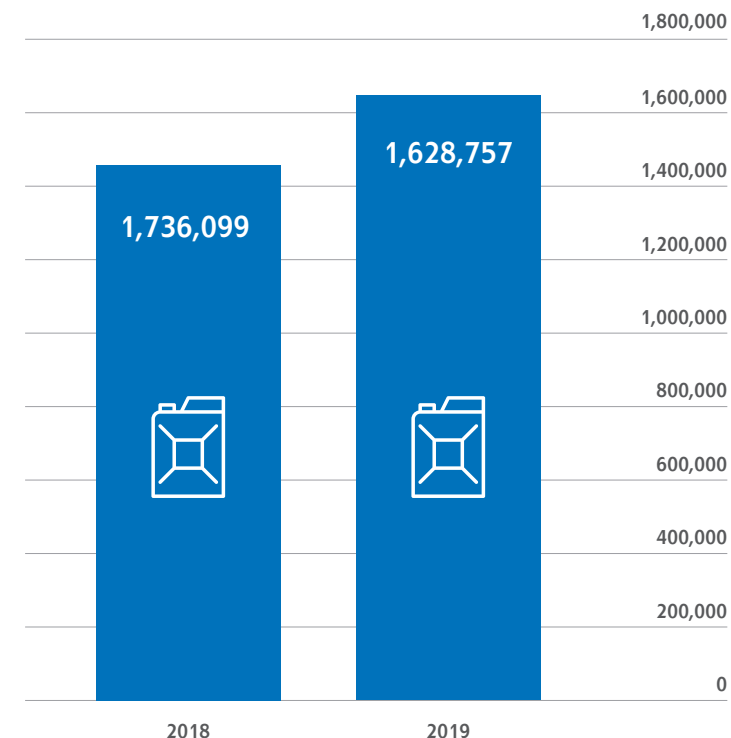
במהלך השנים 2019-2018 יזמה החברה תהליך של החלפת רכבי החברה לרכבים היברידיים ידועתיים לסביבה ובעלי תצרוכת דלק פחותה. בתחילת שנת 2018, מספר הרכבים ההיברידיים עמד על 56 רכבים בלבד (מתוך 748 רכבים), ואילו בתחילת שנת 2020 מספר זה גדל פי 8, כאשר צי הרכב של החברה כולל 463 רכבים היברידיים. מספר הרכבים ההיברידיים בחברה מהווה כ-60% מכלל צי הרכב של החברה (מתוך 775 רכבים).

יש להדגיש כי החברה שואפת להגדיל את היקף הרכבים ההיברידיים, כאשר בשנת 2020 אחוז הרכבים ההיברידיים צפוי להגיע ל-65% מכלל צי הרכב של החברה.

לפיכך, הציבה החברה יעד להפחתה בנסועה הכוללת של החברה ב-1% לשנת 2020.

צריכת דלק

צריכת דלק (ליטר בנזין)
2019-2018



החברה עושה מאמצים לצמצם את השפעותיה על הסביבה והדבר מתבטא גם בירידה של 2% בצריכת הדלק של החברה בין שנת 2018 לשנת 2019.



פליטות גזי חממה

מידת סך פליטות גזי החממה של החברה, הנובעות מהפעילות העסקית של החברה (צריכת חשמל באתרי החברה וצריכת דלק מרכבים פרטיים), מתבצע לפי עקרונות ה-Greenhouse Gas Protocol. מדידה זו נעשית בטון שווה ערך פחמן דו-חמצני (CO₂eq).

המדידה מתייחסת ל-2 סוגי פליטות מרכזיים:

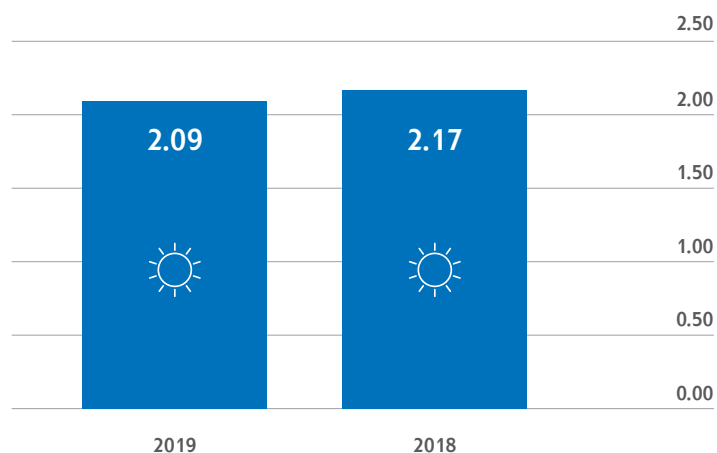
1. פליטות ישירות (מכלול 1) - פליטות באחריות ישירה של החברה הנובעות כתוצאה מצריכת דלק באמצעות צי הרכב של החברה.

2. פליטות עקיפות (מכלול 2) - פליטות באחריות עקיפה של החברה הנובעות מצריכת חשמל (החברה צורכת חשמל מחברת החשמל בלבד).

בנוסף, בשנת 2019 החברה הצטרפה ליוזמה של המשרד להגנת הסביבה לדיווח וולונטרי של פליטות גזי חממה. אימוץ יוזמה זו מהווה דרך נוספת עבור החברה להפגנת המחויבות והמודעות הסביבתית שלה.

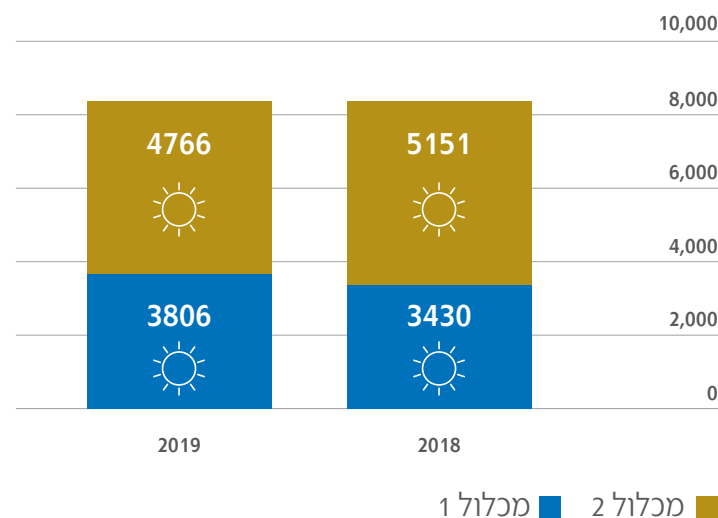
הדיווח הוולונטרי למנגנון של המשרד להגנת הסביבה הינו רב שנתי, כאשר מחזור הדיווח הוא אחת לשנה.

סה"כ פליטות גזי חממה יחסיות (CO₂eq/עובד)
2019-2018



סה"כ פליטות גזי החממה היחסיות עבור כל עובד לא השתנתה באופן משמעותי בין השנים 2019-2018.

סה"כ פליטות גזי חממה (CO₂eq)
2019-2018



מכלול 1 - מתייחס לכל הפליטות הישירות (מצריכות דלק/גזי מזגנים וכו')

מכלול 2 - מתייחס לפליטות עקיפות (מצריכת חשמל)

פסולת וצריכת נייר

פסולת החברה מאופיינת בעיקר בפסולת מוצקה מסוג: אלקטרונית, נייר ומשרדית רגילה.

צריכת נייר ומחזור

כלל ביטוח ופיננסים משווקת את מוצריה בעיקר באמצעות סוכני ביטוח, ומעניקה שירותים הן לסוכני הביטוח של החברה והן ללקוחותיהם באופן ישיר ועקיף.

ההתקדמות וההתפתחות של הכלים הטכנולוגיים הובילו את החברה לשדרוג מערכות המידע והכלים הדיגיטליים שלה, ובכך להטמעת מהלכים משמעותיים לצמצום צריכת הפסולת, בעיקר הנייר של החברה.

מהלכים דיגיטליים שהובילו לצמצום משמעותי בצריכת הנייר:

בריאנט אקספרס ✓

לסוכנים העובדים עם החברה בתחום הבריאות הושק שירות המאפשר להם להפיק ללקוחותיהם פוליסת בריאות online, ללא צורך במשלוח מסמכים והמתנה לאישור.

שירותים online ✓

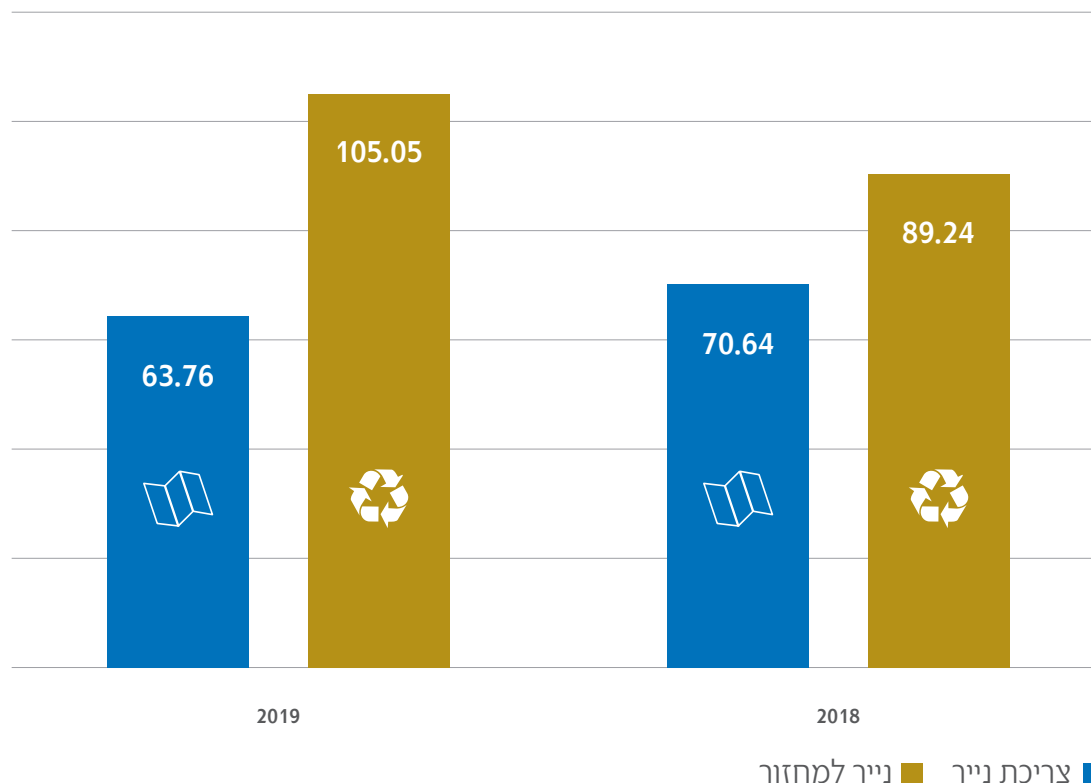
שירותים המאפשרים לכל הלקוחות להגיש תביעה online ולעקוב אחר סטטוס תביעה קיימת, לרבות עדכון מסמכים וקבלת חייווי מלא גם בטלפון הנייד.

הגשת תביעות חדשות למבוטחים באופן דיגיטלי ✓

והעלאת מסמכים ישירות למערכת כלל ביטוח ופיננסים.

בנוסף, מבין הפעולות שביצעה החברה במהלך שנת 2018, מעבר להדפסות מרכזיות בכל האתרים. כמו כן, קבעה החברה יעד מרכזי לצמצום הדיוור הפיזי באופן משמעותי. במהלך שנת 2018 כ-49% מהדיוור ללקוחות וסוכנים בוצע דיגיטלית. במהלך שנת 2019 עלה אחוז הדיוור הדיגיטלי ל-56%.

סה"כ צריכת ומחזור נייר (טון)
2019-2018



צריכת הנייר ירדה בין 2018 ל-2019 ועם זאת כמות הנייר שהועברה למחזור עלתה באופן משמעותי.

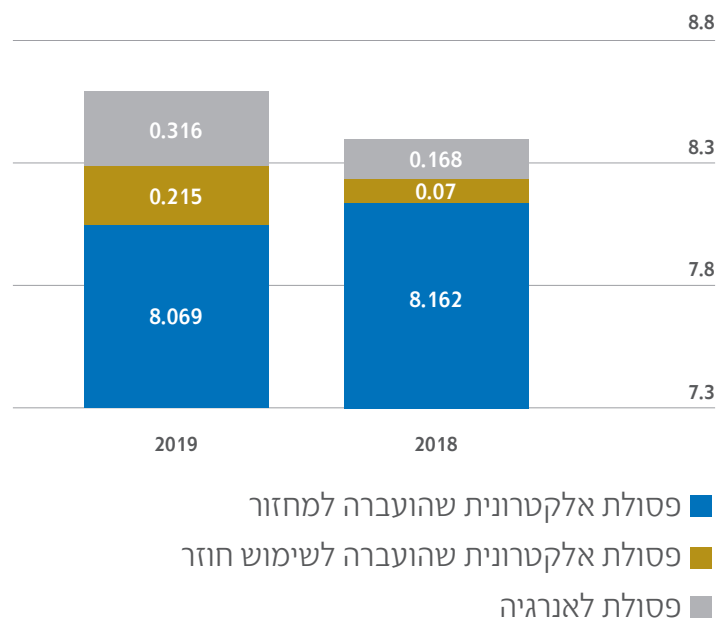
פעולות נוספות בשנת 2020

✓ כיבוי יזום של מחשבי החברה.

✓ התקנת עמדות הטענה לאופניים חשמליים, במטרה לעודד הגעה למקום העבודה, בתחבורה ירוקה, והקטנת השימוש במכונית (בשיתוף עם הנהלת עתידים).

✓ פיילוט לצמצום מצבי דליפת מים - ע"י הטמעת גלאים לזיהוי נזילות.

סה"כ פסולת אלקטרונית (טון)
2019-2018



החברה העבירה בשנת 2019 יותר פסולת אלקטרונית לשימוש חוזר ולאנרגיה. כמות הפסולת האלקטרונית שהועברה למחזור כמעט ולא השתנתה (ביחס לשנת 2018).

פסולת אלקטרונית

הפסולת האלקטרונית של החברה מועברת לחברה חיצונית המטפלת בה ב-3 אופנים מרכזיים:

1 פסולת אלקטרונית למחזור

כ-95% מהפסולת האלקטרונית של החברה מועברת למחזור.

2 פסולת לשימוש חוזר

כ-2% מהפסולת האלקטרונית של החברה מועברת לשימוש חוזר.

3 פסולת לאנרגיה

3% מהפסולת האלקטרונית של החברה מועברת ליצירת אנרגיה.

כלל למען הקהילה



אנו בכלל ביטוח ופיננסים רוצים ליצור עתיד טוב יותר לעצמנו, למעגל הקרוב של בני משפחתנו ולחברה בה אנו פועלים.

מדיניות החברה

אנו מתמקדים בתמיכה בגופים ועמותות הפועלים למען צמצום הפערים בחברה, בדגש על טיפוח אוכלוסיות עם צרכים מיוחדים, לרבות אוכלוסיות חולות, בריאות וקידום אורח חיים בריא, אוכלוסיות מעוטות יכולת ובדגש על טיפוח ילדים ואוכלוסיות של צעירים ונוער בסיכון, וזאת גם בהיבטים של עידוד השכלה.

היקף התרומות בחברת כלל ביטוח ופיננסים

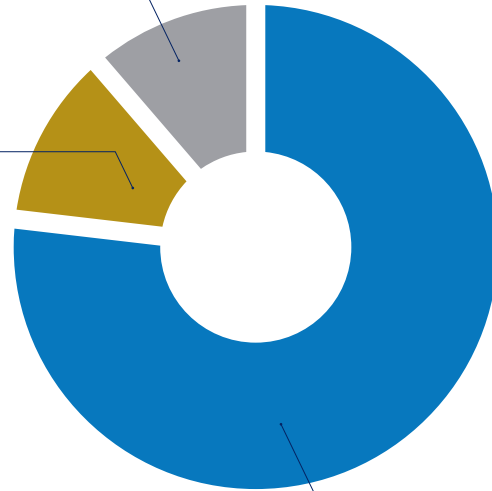
במסגרת הפעילות החברתית בשנת 2019, תרמה הקבוצה סך של **3-3 מיליוני שקלים**. בנוסף, תרמה החברה בשוה כסף - **450,000 ₪** וזמן בשוה כסף (שעות התנדבות עובדים) בסך **448,365 ש.**



תרומות כלל ביטוח ופיננסים

שוה כסף שווי שעות התנדבות 11%

תרומות בשוה כסף 12%



תרומות 77%



מנגנון לעידוד תרומה לעובדים

קיימת אפשרות לבצע עיגול לטובה או תרומת ימי חופש לעובדים הזקוקים לכך בחברה.

דיאלוג

החברה יוצרת קשר ארוך טווח עם מרבית מקומות ההתנדבות והארגונים השותפים. הדיאלוג עם העמותות מתבסס גם על קשר רציף ארוך טווח וגם על פניות שוטפות המתקבלות לחברה ונידונות בוועדת תרומות המתקיימת אחת לרבעון. למיטב ידיעת החברה, אין קשרים בין העמותות להן תרמה הקבוצה 50,000 ₪, או יותר בשנת הדוח ובין החברה, דירקטור בחברה, מנכ"ל החברה וכל מי שהיה נחשב לבעל שליטה בחברה או קרובו.

אנו מעודדים את העובדים שלנו להתנדב

אחוז המתנדבים בכלל ביטוח ופיננסים עומד על 30% - כלומר,

1175

עובדים מתנדבים.

סך שעות ההתנדבות של עובדי כלל עומד על 3450 שעות. כמו כן, עומדת לרשות העובדים ובני משפחותיהם המעוניינים להתנדב מעבר לשעות העבודה, פלטפורמה להתנדבות כחלק משת"פ עם עמותת Helpi המציעה מגוון של אפשרויות התנדבות, ללא צורך בהתחייבות ארוכת טווח.



השפעת ההתנדבות על החברה

השפעת התרומה החברתית ניכרת בתרבות הארגונית של החברה, בעיקר ברוח ההתנדבות שהעובדים מפגינים. ישנה ציפייה אמיתית והיענות גבוהה לימי התנדבות. עובדי החברה חשים גאווה במקום העבודה שלהם שמאפשר להם לתרום בזמן העבודה, למטרות חשובות ובעלות ערך חברתי והדבר ניכר בשיעורי שיתוף הפעולה וההתגייסות המקסימליים, קרי, ישנה היענות מלאה לכל פעילות התנדבותית בקהילה.

”

יורם נוה, מנכ"ל החברה:

”אני גאה שיחד אנו, עובדי החברה, נרתמים מתוך ערבות הדדית בין אדם לאדם, אכפתיות לזולת ואחריות אישית לעשיית טוב לאחרים. נמשיך ונפעל למען הקהילה בה אנו פועלים, במגוון פעילויות ויוזמות, לאורך השנה כולה. עובדי ומנהלי כלל ביטוח ופיננסים הם ההוכחה לכך שערכים כמו נתינה, אחריות וכבוד הם חלק מאתנו ורלוונטיים מתמיד.”

(מתוך מכתב לעובדי החברה)

“



בין פעילויות החברה למען הקהילה

✓ עמותת "נהר הירדן"

העמותה מנהלת כפר נופש ייחודי לילדים המתמודדים עם מחלות כרוניות, גנטיות או מחלות מסכנות חיים. החברה שמה דגש על מעורבות עובדים בפעילות למען הקהילה ותרמה **למעלה מ-1000 שעות התנדבות** בעמותה.

✓ ארגון פתחון לב

ניהול יום ההתרמה של ארגון פתחון לב הפועל לשבירת מעגל העוני הבין-דורי בישראל ומסייע מדי שנה לכחצי מיליון אנשים בישראל, כמו כן מסייע באמצעות "תוכנית 7" לבני נוער מהפריפריה הגאוגרפית והחברתית ומלווה אותם במשך 7 שנים, משנות התיכון ועד להשתלבותם בלימודים גבוהים ועבודה לאחר הצבא. חברת כלל ביטוח ופיננסים ששמה דגש על טיפוח ילדים ואוכלוסיות של צעירים ונוער בסיכון, תרמה במשך שלוש שנים לתכנית שבע (2018-2020).

במסגרת שיתוף הפעולה, החברה לקחה חלק באירוע התרמה ענק ששודר בערוץ 13 - רשת והתקיים בחג החנוכה בתאריך 6.12.2018. מוקדי שירות הלקוחות בחברת כלל ביטוח הפכו למוקד התרמה ארצי שפעל לגיוס תרומות עבור הארגון. **כ-500 עובדים** מכל היחידות הארגוניות, לקחו חלק, ענו לטלפונים של הצופים במשדר וקיבלו מהם את תרומתם. התקבלו במוקדי שירות הלקוחות בפתח תקווה ובבאר שבע **כ-7,500 שיחות** של תורמים עבור ארגון פתחון לב.

✓ ארגון "כל יכול"

החברה תרמה סך של כ-150 אלף ₪ לארגון "כל יכול" המקדם העסקת אנשים עם מוגבלות, באמצעות קרן IVN, רשת הון סיכוי לישראל, ארגון עסקי-חברתי העוסק במימון ידע לבניית יכולות, הענקת כלים וליווי לעסקים חברתיים בישראל. החברה משתפת פעולה עם ארגון "כל יכול" עמם התקשרה במסגרת הסכם להעסקת בעלי מוגבלות.

✓ ארגון "לתת"

חברת כלל ביטוח ופיננסים פועלת בשיתוף פעולה עם ארגון לתת ששם לו למטרה לצמצם את העוני, לטובת חברה צודקת וטובה יותר, על ידי סיוע לאוכלוסיות במצוקה, על בסיס אוניברסאלי. החברה תורמת לארגון סלי מזון תוך שיתוף ומעורבות של עובדי החברה בארזתם. המארגנים נארגים באתרי כלל ביטוח ופיננסים. **כ-1000 עובדים** השתתפו בפעילות בשנת 2019.



✓ כלל ביטוח ופיננסים - בגישה נגישה

כלל ביטוח ופיננסים רואה במתן שירות באופן שוויוני ללקוחותיה, לעובדיה ולכל מחזיקי העניין שלה, אבן יסוד מהותית בהתנהלותה היומיומית של החברה. בהתאם לתפיסה זו, אנו פועלים רבות במטרה להנגיש את הארגון בסטנדרטים הגבוהים ביותר, כדי להעניק חוויה מיטבית לכל הקהלים באוכלוסייה. אנו משקיעים כל העת מאמצים ומשאבים רבים, כדי שבכל מפגש עם החברה כולם יוכלו ליהנות משירות איכותי: נכסינו הונגשו, עובדי קבלת הקהל והמוקדים הטלפוניים הוכשרו למתן שירות ללקוחות עם מוגבלות, המוקד הטלפוני מאפשר שירות באמצעות צ'אט, מייל, מסרון, כמו גם אתר החברה הותאם ומאפשר קבלת מידע באופן נגיש.

כל זאת ועוד נעשו במטרה לאפשר הזדמנות שווה והוגנת לאנשים עם מוגבלות לקבל שירות נוח זמין ויעיל, באופן עצמאי ושוויוני.

הטמעת נושא הנגישות כחלק בלתי נפרד מהתרבות הארגונית שלנו מקיימת הלכה למעשה את ערכי הקבוצה ובהם המצוינות, השירותיות וההוגנות

כחלק מהמחויבות שלנו להנגשת השירותים של החברה ולהעלאת המודעות לנושא, בשנת 2018 ציינו בבניין החברה בעתידים ובמוקדי החברה ברחבי הארץ, את שבוע הנגישות לאנשים עם מוגבלות. תכנית שבוע הנגישות הייתה גדושה בפעילויות מעניינות ומלמדות, הכוללות הרצאות וסדנאות מגוונות שאפשרו קבלת מושג להבנת עולמם של אנשים עם מוגבלות.



במבט קדימה - שנת 2020-2021



ספורט פראלימפי

כלל ביטוח ופיננסים נותנת חסות ראשית לסגל הזהב למשחקים הפראלימפיים טוקיו 2021.

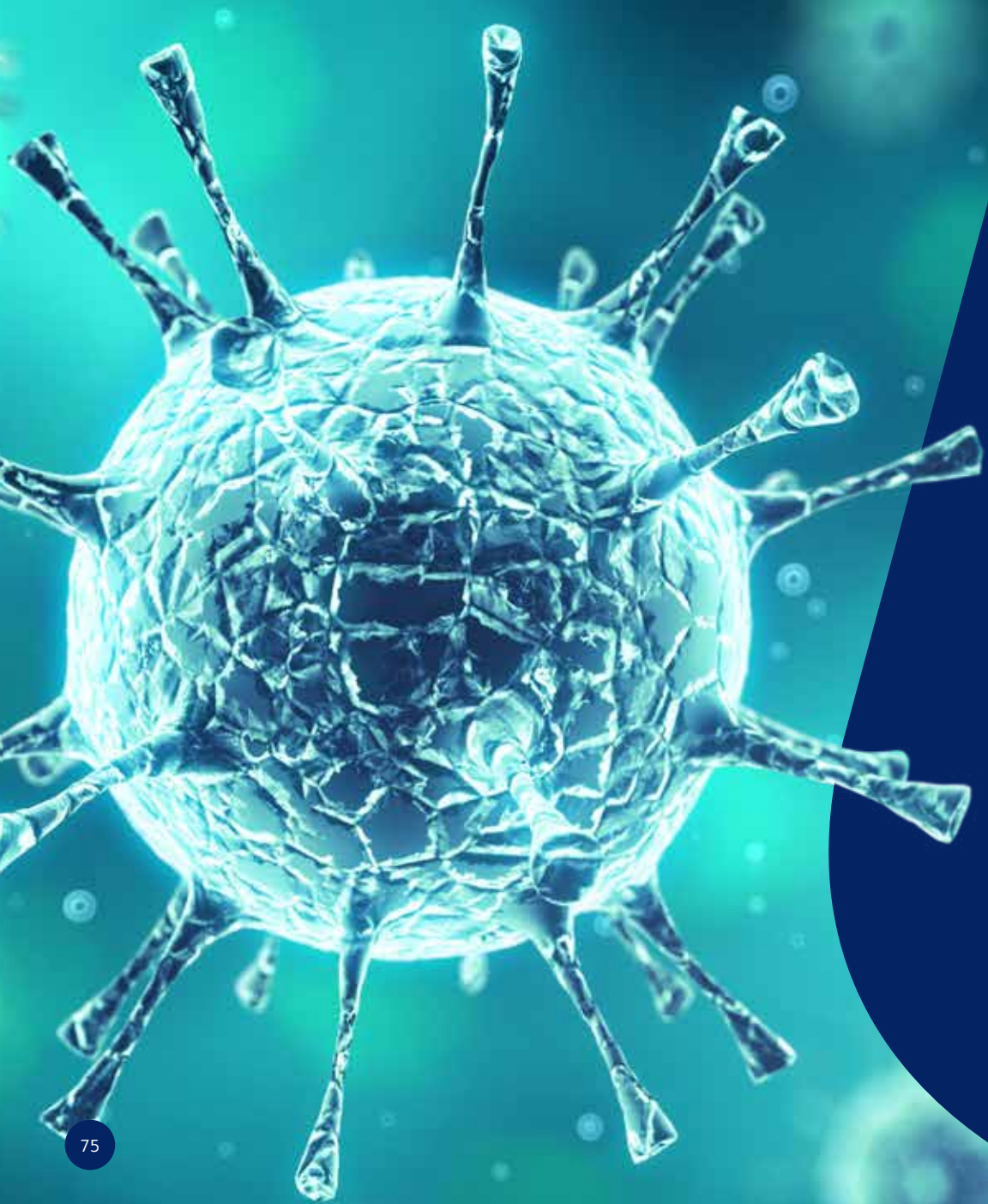
כלל ביטוח ופיננסים הצטרפה לוועד הפראלימפי הישראלי ולהתאחדות לספורט נכים, ומעניקה חסות ראשית לספורטאי סגל הזהב בהכנתם לתחרויות באולימפיאדת טוקיו 2021.

התמיכה בספורט הפראלימפי היא המשך למדיניות הקבוצה ותרומתה למען הקהילה ומתוך נכונות, לקדם ערכים של שוויון, מצוינות, הישגיות והתמודדות עם אתגרים, בייחוד בימים אלה של התמודדות עם משבר הקורונה שהשפיע רבות על משאבי הספורט הפראלימפי והיכולת של הספורטאים להמשיך במסלול האימונים שלהם, במקצים השונים.

תכנית רדיו עם פתחון לב

בספטמבר 2020, כלל ביטוח ופיננסים נתנה חסות ראשית למשדר ההתרמה של פתחון לב לאיסוף תרומות לסלי מזון, לקראת החג ברדיו 102FM ובתחנות נוספות.

ארגון פתחון לב וכלל ביטוח ופיננסים צועדים יחד בשלוש השנים האחרונות, ובמסגרת זו החברה תומכת בפרויקטים של העמותה לאורך כל השנה.



תקופת הקורונה בכלל ביטוח ופינוסים



כלל ביטוח ופיננסים בעת התפרצות נגיף הקורונה

התמודדות מיטבית עם אתגרי השעה

בתחילת שנת 2020, התפרצה מגפת הקורונה. בשל היקפו הרחב של האירוע ובשל השפעתו על שלל תחומים הוחלט להתייחס אליו בדו"ח זה, על-אף שהוא חורג מתקופת הדיווח (2019).

עם התפרצות נגיף הקורונה, כלל ביטוח ופיננסים זיהתה את הצרכים הרלוונטיים והתאימה את פעילותה מידית לצו השעה. החברה מעניקה מגוון רחב של הטבות והקלות כדי לסייע להתמודד עם המשבר ככל שניתן, כשהערכים המנחים את החברה בשגרה, הם שהיוו את המצפן עבורה, גם בתקופת המשבר. ללקוחות ולסוכנים, מעניקה כלל ביטוח ופיננסים שירות מלא במגוון פלטפורמות. הדרישה לשירותי דיגיטל בקרב הציבור הפכה למוחשית מתמיד, והתשתית המתקדמת שפיתחה החברה לפני מספר שנים, אפשרה לחברה לנתב במהירות את מירב הפעילות לאתר ולאפליקציה "הלחצן של כלל", וכך לתת מענה במצב החדש, מבלי לפגוע באיכות השירות.

בתוך כך, החברה פעלה ופועלת ברגישות ובתבונה אל מול עובדיה שהתמודדו אף הם עם המציאות החדשה שפגשה אותם, גם במקום עבודה וגם בבית, ובמקביל ממשיכה לנהל קשר הדוק עם צורכי הקהילה.



עובדים

עובדי חברה כלל ביטוח ופיננסים הם ללא ספק הנכס היקר ביותר של החברה - ועל אף הצורך לתת שירות איכותי, מלא ויעיל בימים אלה היה ברור כי נדרשת התחשבות ניכרת בעובדים, כדי שהם ובני משפחותיהם יוכלו להסתגל טוב יותר למצב החדש והלא מוכר.

כלל ביטוח ופיננסים אפשרה לעובדיה לשהות במחיצת בני המשפחות - החברה הייתה ערוכה לתרחיש כזה מבעוד מועד, ומרבית מעובדי החברה החלו לעבוד באופן מידי מבתיהם. לעובדים שיצאו לחל"ת, החברה העניקה מענק כספי כדי להקל על המצב, ובתוך כך, פעלה ברגישות ובגמישות כדי לתת מענה לצרכים ייחודיים נוספים שנדרשו, ואף סייעה למשקי בית שנפגעו כלכלית.



לקוחות

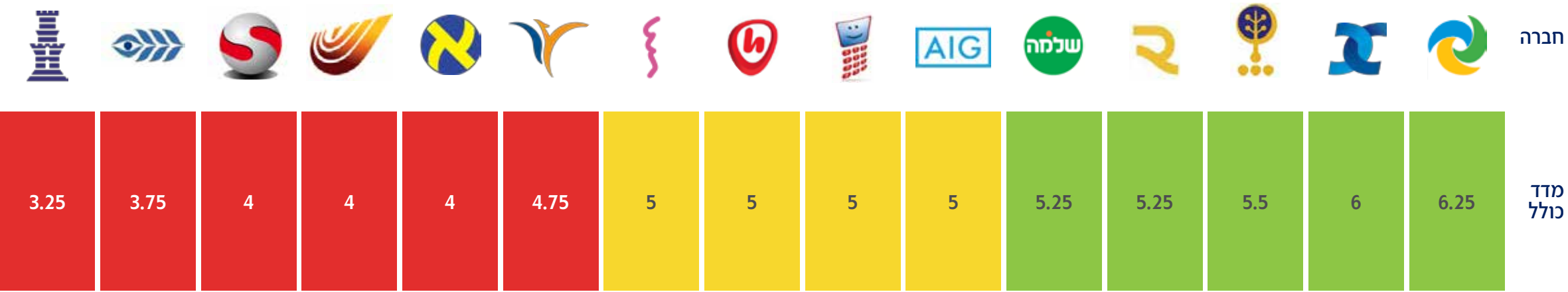
החברה הציעה הקלות בתשלומים שוטפים של פוליסות ונתנה אורכות לתשלומים, הוארכו תקופות של הלוואות והוקדמו תשלומי קצבאות. בתחום ההשקעות - כלל יצרה מסלולים חדשים, הנותנים מענה טוב יותר לתקופה, וכן הצעות מותאמות לדפוסי השימוש החדשים - ירידה בהיקף הנסיעות, מענה ייחודי לסכנות ברשת האינטרנט הביתית ועוד.





מדד הסולידריות של רשות שוק ההון

במהלך תקופת המשבר, בחנה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון את רמת הסולידריות של חברות הביטוח, בתחום ענף ביטוח הרכב המונה כ-2.9 מיליון רכבים מבוטחים, נוכח המצב. כלל ביטוח ופיננסים דורגה עם החברות המובילות ביותר, שזכו ברמת הסולידריות הגבוהה ביותר בתקופת הקורונה. במסגרת המדד, בחנה הרשות פעולות מיטיבות שהובילו חברות הביטוח עבור ציבור המבוטחים בשלוש קטגוריות שונות: הטבות כלכליות למבוטחים, הטבות כלכליות בעסקאות חדשות והטבות בתנאי הביטוח, כאשר בסיום ההליך ניתן לכל חברה ציון מדד בין 0 ל-8. כלל ביטוח ופיננסים דורגה במקום השני עם הציון המכובד 6. תוצאות המדד משקפות את ההשקעה והמאמץ של כלל ביטוח ופיננסים להעניק פתרונות גמישים ושירות מיטבי ללקוחותיה ולסוכניה, מותאמים לצורכי השעה, עם התפרצות נגיף הקורונה.



סוכנים

בתחום חסכון ארוך טווח, המשיכו עובדי החברה לספק שירות מידי ואיכותי ולתת עדיפות לפעולות כמו:

קליטת כספים, שינוי מסלולי השקעה, בקשות משיכה, תשלום קצבאות ותשלום תביעות.

בתחום ביטוח כללי, החברה אפשרה להגדיל את מספר תשלומי דמי הביטוח כדי להקל על מבוטחיה, ובדירות או בעסקים בהם לא ניתן היה לבצע סקרים, הסתמכה החברה על הצהרות המבוטחים או על סקר קודם שבוצע בדירה. בתחום הבריאות, החברה אפשרה להצטרף לשירות רופא Online, לחודשיים ראשונים ללא תשלום.

בנוסף, העניקה כלל לסוכנים מגוון כלים מקצועיים, מותאמים לתקופת הקורונה, ביניהם:

Monday College

פלטפורמה חדשה שהשיקה כלל ביטוח ופינוסים להעברת הרצאות מקצועיות והעשרה לסוכני החברה באמצעות אפליקציית ZOOM, בימי שני בשעה 10:00. ההרצאות מועברות על ידי מיטב המרצים, במגוון נושאים: החשיבות בביטוח בריאות בתקופת הקורונה, התנהלות כלכלית נכונה בזמן משבר, איחוד קופות, תיקון 190 ועוד.

הדרכות תפעוליות מרוכזות המועברות מידי שבוע מרחוק, באמצעות אפליקציית ZOOM על מערכות החברה, בנוסף להטמעות פרטניות שהחברה עורכת בתיאום מראש ולקבוצות קטנות.

מקדמה בקליק

תהליך דיגיטלי מתקדם המאפשר לסוכנים לקבל מקדמה, בלחיצת כפתור, בהתאם לזכאות ולנתוני האישיים של הסוכן. סכום המקדמה המקסימלי מוצג לסוכן באתר כללנט, והוא יכול לבחור את הסכום הרצוי לו ומספר התשלומים. עם שליחת הבקשה, הפניה מועברת לטיפול, באופן מידי. החברה החליטה להשיק את השירות בתקופה רגישה זו, כשחלק גדול מהציבור בישראל נתקל בקושי תזרימי, כדי לסייע לסוכני החברה לחזור לשגרת פעילות מיטבית, ככל שניתן.

קהילה

משבר הקורונה הוביל למשבר כלכלי גלובלי, ולמשבר כלכלי לאומי עמוק שפגע במאות אלפי ישראלים והותיר אחריו נפגעים רבים. כתוצאה ממשבר הקורונה, רבים מלקוחות החברה הפכו לראשונה מאזרחים שמתפרנסים בכבוד, לאוכלוסייה המבקשת סיוע. בתקופה זו, מעגל הנזקקים התרחב והדרישה לסלי מזון, ציוד בסיסי ויצירת קשר בן אישי גדלה. עקב המצב, העמיקה כלל ביטוח ופיננסים את קשריה עם העמותות "ארגון לתת" ו"פתחון לב" עמן היא פועלת בשיתוף פעולה ותורמת להן לאורך כל השנה - ונרתמה לסייע להן בסכומי תרומה נוספים כדי להקל על המצוקה המוחשית בשטח, שהלכה וגברה בקרב האוכלוסייה המוחלשת.

כמוגם, בפרויקט מיוחד להפגת הבדידות בקרב בני הגיל השלישי, עובדי החברה קיימו שיחות על בסיס קבוע עם, במטרה לסייע בהפגת הבדידות ולהוות עבורם אוזן קשבת.

חברת כלל ביטוח ופיננסים חברה, בנוסף, למיזם "הקרן הישראלית לערבות הדדית" בה שותפות חברות עסקיות מובילות במשק. הקרן, בעזרתה של עמותת "מתן", מתעתדת לתרום סכום כספי בין 5000-10000 ₪ למשפחה שנקלעה למצוקה בתקופת הקורונה. התרומה ניתנת על בסיס רשימות אותן מקבלת הקרן מארגונים שביכולתם לאתר את הנפגעים החדשים והיא ניתנת בדיסקרטיות מלאה.

כלל ביטוח ופיננסים תורמת לפעילות הקרן והזמינה גם את עובדיה להצטרף ליוזמה המבורכת ולתרום למען נפגעי הקורונה.



GRI:SRS אינדקס

מדדים ספציפיים

פרק	הנושא המהותי	מדד	תיאור המדד	עמוד בדו"ח
מדדים חברתיים (400)	העסקה	401-1	שיעור גיוס עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדי הארגון	עמ' 56
		401-2	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	עמ' 59
	הכשרה ופיתוח	404-1	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד	עמ' 51
		404-2	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	עמ' 53-51
	גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות	405-1	הגיוון במוסדות ההנהלה של הארגון ובקרב העובדים (מגדר, גיל והיבטי גיוון אחרים)	עמ' 17, עמ' 49
		405-2	היחס בין שכר הבסיס של נשים וגברים בכל דרג באתרי פעילות משמעותיים	עמ' 49
	קהילות מקומיות	413-1	אחוז הפעילויות בהן הארגון מערב את הקהילה המקומית, בהן הוערכה ההשפעה על הקהילה המקומית ו/או פעילויות המיישמות תכניות פיתוח קהילתיות	עמ' 71

אינדקס GRI:SRS

מדדים כלליים

פרק	נושא	Core/Comp	מדד	תיאור המדד	עמוד בדו"ח
102	אסטרטגיה	Core	102-14	הצהרה מטעם מקבל ההחלטות הבכיר בארגון (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו	עמ' 3
	אתיקה ויושרה	Core	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	עמ' 15
	ממשל תאגידי	Core	102-18	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, לרבות ועדות הדירקטוריון; התייחסות לוועדות האחראיות על קבלת החלטות בנושאי האחריות התאגידית	עמ' 16 עמ' 18
		Comp	102-22	תיאור הרכב הדירקטוריון וועדותיו	עמ' 16, עמ' 18
		Comp	102-23	האם יו"ר הדירקטוריון מכהן גם בתפקיד ביצועי בארגון	עמ' 16
		Comp	102-35	תיאור מדיניות התגמול של הדירקטוריון וההנהלה הבכירה	עמ' 19
		Comp	102-36	תיאור תהליך קביעת התגמול	עמ' 19
	דיאלוג עם מחזיקי עניין	Core	102-40	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	עמ' 12
		Core	102-41	אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	עמ' 47
		Core	102-42	תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עמם נערך דיאלוג	עמ' 12
		Core	102-43	תיאור גישת הארגון ביחס לדיאלוג עם מחזיקי העניין שלו, לרבות תדירות הדיאלוג עם כל סוג קבוצת מחזיקי עניין, וכן האם נערך דיאלוג ספציפי במסגרת הכנת הדו"ח	לקוחות - עמ' 27 סוכנים - עמ' 32 עובדים - עמ' 54 קהילה - עמ' 69
		Core	102-44	הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין, אופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו ומיהן קבוצות מחזיקי העניין שהעלו כל נושא	לקוחות - עמ' 29-30 סוכנים - עמ' 32-35, 38 עובדים - עמ' 55

GRI:SRS אינדקס

מדדים כלליים

פרק	נושא	Core/Comp	מדד	תיאור המדד	עמוד בדו"ח
102	פרקטיקת הדיווח	Core	102-45	פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון והאם הדו"ח מכסה את כולן	עמ' 7
		Core	102-46	תהליך הגדרת תכולת הדו"ח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	עמ' 62 סביבתי בלבד
		Core	102-47	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדו"ח	עמ' 62 סביבתי בלבד
		Core	102-48	השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים	דו"ח ראשון
		Core	102-49	שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות	דו"ח ראשון
		Core	102-50	התקופה המדווחת	עמ' 13
		Core	102-51	מועד פרסום הדוח האחרון	דו"ח ראשון
		Core	102-52	תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)	עמ' 13
		Core	102-53	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכניו	עמ' 13
		Core	102-54	הצהרת הארגון על דיווח בהתאם ל- GRI Standards	עמ' 13
		Core	102-55	אינדקס - GRI Content index	עמ' 81-85
		Core	102-56	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין הארגון לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות	

אִינְדֵקס GRI:SRS

מדדים ספציפיים

פרק	הנושא המהותי	מדד	תיאור המדד	עמוד בדו"ח
מדדים כלכליים (200)	201 ביצועים כלכליים	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון	עמ' 7
	203 השפעות כלכליות עקיפות	203-1	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בונו (בשירותים)	עמ' 72
		203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון	עמ' 68
מדדים סביבתיים (300)	301 חומרים	301-1	משקל או נפח החומרים בהם הארגון משתמש	עמ' 65
		301-3	מוצרים ואריזות שהוחזרו לצרכי שימוש חוזר, מיחזור וכד'	עמ' 65
	302 אנרגיה	302-1	סך צריכת האנרגיה בתוך הארגון	עמ' 62-63
		302-4	הצמצום בצריכת האנרגיה של הארגון	עמ' 62-63
	305 פליטות	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה	עמ' 64
		305-2	פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה	עמ' 64
		306-2	סך הפסולת לפי סוג ואופן סילוק	עמ' 66



תודה

אכלל
ביטוח ופיננסים