



איילון חברה לביטוח בע"מ

ESG

דוח סביבה,
חברה וממשל תאגידי
לשנים 2021-2022



איילון חברה לביטוח בע"מ

ESG

דוח סביבה,
חברה וממשל תאגידי
לשנים 2021-2022



תוכן העניינים

ממשל תאגידי 50

51.....	דירקטוריון החברה
53.....	שמירה על אתיקה ומניעת שחיתות פנימית
55.....	ניהול סיכונים
56.....	פרטיות ואבטחת מידע
58.....	חדשנות
61.....	השקעות
61.....	שילוב היבטי ESG בתהליכי השקעה

סביבה 62

63.....	ניהול היבטי סביבה
69.....	אודות הדוח
70.....	אינדקס GRI

5..... דבר יו"ר הדירקטוריון והמנכ"ל

אודות איילון חברה לביטוח בע"מ 6

7.....	מבנה הקבוצה
9.....	איילון חברה לביטוח בע"מ
11.....	חזון איילון
13.....	אותות וזכויות
15.....	מחזיקי העניין של איילון
16.....	נושאים מהותיים

חברה 22

23.....	איכות השירות
29.....	ניהול ההון האנושי
40.....	השקעה ומעורבות בקהילה
46.....	קידום יוזמות ופעולות עסקיות
49.....	משקיעים במשק הישראלי

דבר יו"ר הדירקטוריון והמנכ"ל

- זכייה בדירוג הגבוה ביותר, 'פלטינה פלוס' במדד 'מעלה ESG' לאחריות תאגידית בגין שנת 2022
- אימוץ מדיניות ESG בהשקעות
- הקמת פורום ESG פנימי שיהווה גוף ניהולי אופרטיבי לקידום הנושא בחברה
- קידום תרומות למגוון ארגונים חברתיים
- תכנית 'איילון ירוקה' - להטמעת חשיבה סביבתית, יעילה ועוד

אנו מאמינים בהובלת פעילויות חברתיות, בהגנה על הסביבה ובהצבת סטנדרטים גבוהים למען חוסנה של החברה. בשנים האחרונות פעלנו ואנו נמשיך לפעול בערוצים שונים כדי להטמיע ערכים אלו בארגון. במסגרת ההתמודדות עם האתגרים החדשים הניצבים בפתחנו, אנו רואים חשיבות עליונה ביישום עקרונות של השקעה אחראית ומתן תשומת לב מיוחדת לנושאים סביבתיים, חברתיים והיבטי ממשל תאגידי, בליבת העשייה שלנו.

אנו מודים לכם על הבעת האמון בנו, ומחויבים להמשיך ולעדכנכם בכל הנוגע להרחבת פעילותנו בתחומי ה-ESG, לרבות המהלכים המשמעותיים של הקבוצה בשנה הקרובה.

אביגדור קפלן,

יו"ר איילון חברה לביטוח

שרון רייך,

מנכ"ל איילון חברה לביטוח

אנו גאים לפרסם בפעם השנייה דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG - Environmental, Social, Governance) של קבוצת איילון, מקבוצות הביטוח והפינסים המובילות בישראל, המשקף ומסכם תהליכים שהתקיימו בקבוצה בין השנים 2021-2022, לחיזוק והטמעת עקרונות וערכי ESG.

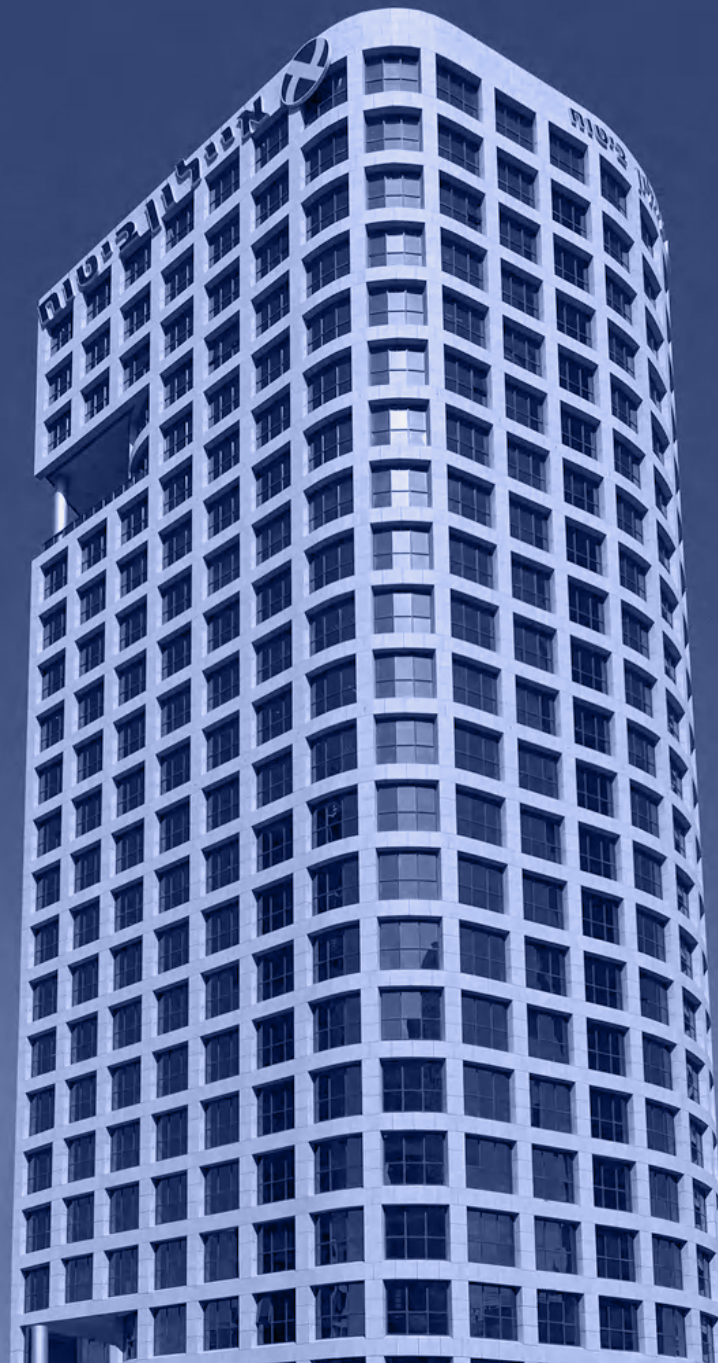
אנו ערים למגמות המאפיינות את השווקים בעת האחרונה, לרבות השינויים בענף הביטוח, ומאמינים באימוץ מדיניות ברורה של אחריות חברתית בהשקעות, חתירה לשמירה על שקיפות, שוויון ואיכות הסביבה. כל זאת מתוך הנחה שלגופים כמונו יש אחריות כלפי עתיד ילדינו ולא פחות חשוב מכך - אחריות לשילוב ערכים במרכיב ההשקעות, מתוך אמונה כי אין סתירה בין חברות והנהלות המיישמות אחריות חברתית אל מול התשואה והביצועים שלהן.

הדוח שלפניכם משקף ומפרט את מחויבותה ופעילותה של קבוצת איילון בשנות הדיווח, בין היתר בתחומי איכות הסביבה, ממשל תאגידי, השקעות, יחסי עבודה, גיוון והכלה, תעסוקה ותרומה לקהילה. כמו כן, סוקר הדוח את מגוון הפעולות והמהלכים של החברה לטובת קידום ערכים חברתיים וסביבתיים בישראל, ביניהן:

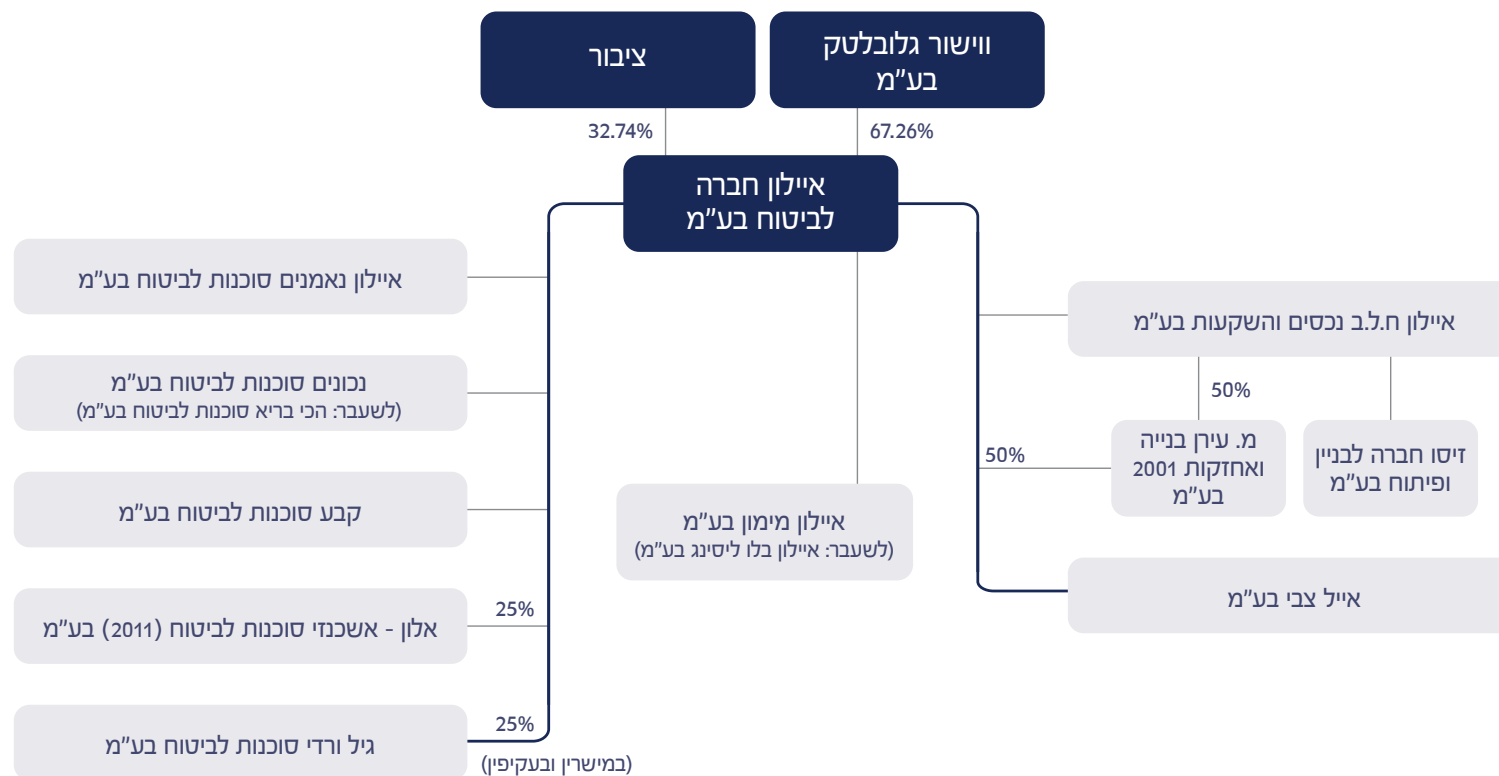
אודות איילון חברה לביטוח בע"מ

"איילון חברה לביטוח בע"מ" (להלן - "הקבוצה", "איילון" או "החברה") הינה קבוצת ביטוח וחיסכון מהמובילות בישראל. במהלך שנת 2022, רכשה חברת ווישור גלובלסק בע"מ 67.26% ממניות איילון, ובכך נהפכה ווישור לבעלת השליטה העיקרית בחברה. בקבוצה חברות סוכנויות ביטוח המתמחות במגוון תחומים וחברות בהיקפי החזקה שונים. איילון חברה לביטוח מספקת שירותים מגוונים בענפי הביטוח השונים, כגון ביטוח כללי, ביטוחי בריאות, ביטוחי עסקים, וכן בתחומי השקעה וחיסכון ארוך טווח.

החברה מובילה קו ברור של ניהול אנושי ומונחה ערכים שנועד ליצור ערך ארוך טווח ובר-קיימא לכל מחזיקי העניין שלה. החברה פועלת כל העת לחידוש ולשיפור, וכן להתאמת סל המוצרים והשירותים שהיא מציעה למבוטחייה. מרבית שירותי הקבוצה משווקים על ידי סוכני הביטוח, שותפיה העסקיים המרכזיים, מתוך תפיסת הערך המוסף של סוכן הביטוח למבוטח - היותו מוכר למבוטח, רואה את טובתו האישית ומסייע לו מקצועית ברגע האמת. יתרה מזו, הקבוצה יוצרת ערך מוסף למחזיקי העניין של הקבוצה באמצעות אחזקותיה בחברות עסקיות מגוונות.



מבנה הקבוצה



חברות עיקריות בקבוצה
בכל מקום שבו לא מצוין שיעור אחזקה, האחזקה היא בשיעור 100%

ריכוז ביצועים למחזיקי עניין

סביבה

מעל 90%
מחזור נייר בשנות הדיווח



59%
מסך רכבי החברה
הינם היברידיים

השקעה ישירה של
כ-100 מיליון ₪
בחברות אנרגיה מתחדשת



חברה



1,154
עובדים

מתוכם כ-74% נשים

35% נשים בהנהלה בכירה

מעל 3,400
שעות התנדבות במצטבר
בשנים 2021-2022



98% משעות ההתנדבות בשנים 2021-2022
הינן על חשבון המעסיק

ממשל

כ-1 מיליארד ₪
השקעה בפרויקטי תשתית לאומיים



שילוב היבטי ESG בכלל תהליכי ההשקעה

איילון חברה לביטוח בע"מ



איילון חברה לביטוח מורכבת מ-13 אגפים, בהם 5 אגפים עסקיים המטפלים בפיתוח ותפעול תחומי הביטוח השונים, 8 אגפים העוסקים במתן שירות פנימי וכן מערך מחוזות המנהל את המכירות המחוזיות ומקיים את הקשר עם הסוכנים. לבד מאלו, קיימות יחידות מטה נוספות.

איילון חברה באיגוד חברות הביטוח ובהתאחדות חברות לביטוח חיים. כחברה בארגונים אלו, היא זוכה בין השאר לייצוג בפני המפקח על הביטוח ורשויות המדינה, לרבות משרדי הממשלה, הכנסת, רשויות ציבוריות ומוסדות ציבוריים. איילון חברה לביטוח בע"מ היא חברה ציבורית שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב. משרדי הנהלת הקבוצה ממוקמים בבית איילון, ברחוב אבא הלל סילבר 12, רמת גן.



תחומי הפעילות המובילים של איילון הם:

	ביטוח כללי	תחום זה כולל את פוליסות הביטוח המכסות נזקים הנגרמים לרכוש או לגוף ברמת הפרט או העסק, לרבות ביטוח נכסים, ביטוחי חבויות, ביטוח ימי ואחריות כלפי צדדים שלישיים. בביטוח הכללי נכללים בין היתר ענפי ביטוח רכב, ביטוחי דירה, ביטוחים עסקיים ועוד.
	ביטוחי בריאות	תחום זה כולל ביטוחי בריאות לזמן ארוך או לפרק זמן מוגדר, פוליסות המספקות כיסוי לאירועים ביטוחיים-רפואיים הנובעים מגורמי סיכון כגון: מחלות, תאונות, ניתוחים, השתלות ותרופות שלא בסל התרופות ואירועים רפואיים אחרים. הפוליסות מאפשרות מימון של הטיפול הרפואי הנדרש במספר אמצעים - החזר, מענק חד-פעמי וכדומה.
	חיסכון ארוך טווח	תחום זה כולל ביטוחי חיים ופוליסות חיסכון. במסגרת ביטוחי החיים, אנו מספקים ללקוחותינו כיסוי לאירועים ביטוחיים בחייהם, לרבות מוות, נכות ואובדן כושר עבודה. במסגרת פוליסות החיסכון, אנו מציעים ללקוחותינו תוכניות ביטוח המאפשרות צבירה כספית המבוססת על חיסכון, וכן השקעה לטווחי זמן ולצרכים שונים, לרבות קבלת גמלאות לכל ימי חייהם.
	ביטוחי עסקים	תחום זה כולל ביטוח מודולרי בהתאם לצרכים ודרישות עסקים מסוגים שונים. במסגרת ביטוחים אלו, נכללים ביטוחים מסוגים שונים כגון: ביטוח מבנים, משרדים ומפעלים, ביטוח אובדן רווחים, ביטוח אחריות מעבידים, ביטוח צד ג' לעסק, ביטוח אחריות מוצר ועוד.
	ביטוח סיכוני סייבר	לאור העלייה הגוברת באירועי סייבר, הן פרטיים והן עסקיים, יצרנו באיילון מוצר ביטוח ייעודי לכיסוי מפני אירועי סייבר שמטרתם ביצוע פשע, ריגול תעשייתי או מתקפת האקרים, אשר עלולים לפגוע במערכות המידע, בחומרה (ציוד) בתוכנה ובמידע האגור בהם. הביטוח כולל כיסויים הן למבוטח (צד ראשון) והן לצד ג' בגין נזק שייגרם אצל המבוטח.

חזון איילון

איילון חברה לביטוח הינה אחת מקבוצות הביטוח והפיננסים הגדולות בישראל, הפועלת לאור ערכי שקיפות, הגינות ושירות מיטבי לציבור המבוטחים והסוכנים, זאת יחד עם קידום חדשנות בשירותים, במוצרים ובדיגיטל. החברה פועלת ללא לאות לשיפור מתמיד בביצועים העסקיים, בהסתמך על הון אנושי מקצועי מתוך תפיסה של "אנשים לשירות אנשים".

ערכי הליבה של איילון

אנו באיילון חרטנו על דגלנו ארבעה ערכי ליבה מרכזיים. ערכים אלו מנחים אותנו בפעילותנו ובהתנהלותנו העסקית, הם המצפן שלנו, ולאורם אנו מקבלים החלטות ומתווים את הדרך האסטרטגית עבור החברה:

שירותיות



רמת שירות גבוהה היא יעד אסטרטגי מבחינתנו, ואנו מכוונים לעמוד ביעד זה ומשקיעים בכך משאבים רבים. בזכות רמת השירות הגבוהה שאנו מעניקים למבוטחינו ולסוכנינו אנו נבחרים פעם אחר פעם כמבטח מוביל. סלוגן החברה - אנשים לשירות אנשים - מבטא את ערך השירותיות המוטמעת בחברה ואשר מהווה מבחינתנו בידול בענף.

אנושיות



אנו מאמינים שביסוד עולם הביטוח צריכים להימצא אנושיות וקשר בין-אישי בין המבוטח ובין המבטח, וסבורים שקשר מסוג זה מבסס אמון ארוך טווח בין הצדדים. בהיותנו גורם הפוגש לא אחת את לקוחותיו ברגעים מורכבים בחייהם, אנו פועלים על מנת להעניק חווית שירות נעימה בהדגישנו את הקשר האישי. יתר על כן, בשל ההכרה בערך הרב של הקשר האישי בין הסוכן והמבוטח, אסטרטגיית ההפצה הראשית שלנו הינה באמצעות סוכני ביטוח.

חדשנות



כחברה הפועלת בישראל, אשר מאופיינת בפעילות חדשנית ויזמית, אנו מודעים לחשיבות של קידום חדשנות בכל התחומים העסקיים והתפעוליים. לתפיסתנו, חדשנות מגבירה את היעול, האפקטיביות והרלוונטיות שלנו לכלל מחזיקי העניין. אנו מקדמים חדשנות בכל היבטי הפעילות של החברה - החל מערוצי השירות הדיגיטליים, דרך מוצרים חדשניים משולבי טכנולוגיה ועד ליעול תהליכי עבודה פנימיים.

הוגנות



תחום הביטוח נתפס לעיתים כתחום מורכב, ואנו מעוניינים לסייע ללקוחותינו לקבל החלטות פיננסיות מושכלות. ההוגנות והשקיפות עומדים כעקרונות יסוד ערכיים של החברה מיום הקמתה, ומשום כך היא מספקת כלים ונתונים תומכים לקבלת החלטות ופועלת להגברת השקיפות והאמון.

אותות וזכיות

מדד מעלה ESG



- מדד מעלה ESG מדרג את החברות במשק לפי פעילות האחריות התאגידית שלהן. בגין שנת הדיווח 2022, איילון ביטוח זכתה בדירוג הגבוה ביותר במדד מעלה ESG - **פלטינה+**.

מדד השירות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון שפורסם בין השנים 2021-2023



- איילון דורגה **במקום הראשון** בשירות בתחום ביטוחי הבריאות על ידי המפקח על הביטוח, מבין החברות המסורתיות, זאת השנה שלישית ברציפות.
- איילון דורגה **במקום הראשון** בשירות בביטוח חיים במדד סיכון חיים, זאת שנה שנייה ברציפות.

דירוגי חברת Statista בשיתוף גלובס



- איילון מדורגת כאחד **מהמעסיקים הטובים ביותר** לשנת 2023 (בגין שנת הפעילות 2022), ובמקום הרביעי בקרב חברות הפיננסים, הפינטק והביטוח בישראל.
- איילון מדורגת כאחת מ-150 **החברות הציבוריות האמינות בישראל**.

SUPERBRANDS



- בשנת 2021 ובשנת 2023 הוכתרה איילון **כמותג על** בישראל. הבחירה מעידה על הוקרה של הצרכנים הישראלים והכרה שלהם בחוזק המותג.

תחרות המי"ל למצוינות בשירות וחוות הלקוח



- איילון זכתה במדליית ארד בתחרות מצוינות בשירות וחוות הלקוח של המי"ל לשנת 2023. במסגרת תחרות זו ניגשים ארגונים מהמובילים במשק הישראלי אשר ביצעו מהלכים חוצי ארגון לשיפור השירות.

ועידת "עדיף" - עיתונאי הביטוח והפיננסים בישראל



בשנת 2021:

- משכנתא הפוכה באיילון ביטוח - מוצר השנה בפיננסים.

בשנת 2022:

- הוקרה בגין פעילות תרומה לקהילה.
- מהלך השנה בענף ביטוחי הבריאות - שינוי במערך השירות.



נגישות ישראל



- איילון גאה להיות החברה הראשונה בישראל שזוכה באות 'ארגון נגיש המשודרג' מטעם עמותת נגישות ישראל. לאור חשיבותם לחברה, ערכי הנגישות משולבים בפעילותנו העסקית, בנהלי השירות, בתכנים הפנים ארגוניים, וכן בפעילותנו בתחום האחריות החברתית למען שילוב אנשים עם מוגבלויות בחברה.

The Valuable 500



- איילון משתתפת במיזם The Valuable 500, הכולל 500 חברות מכל העולם המתחייבות לעורר שינוי בתחום הנגישות ולקדם שוויון זכויות ותעסוקה לאנשים עם מוגבלות.

משאבי אנוש ישראל



- איילון זכתה במקום השני בתחרות המצוינות של קהילת משאבי אנוש ישראל לשנת 2021, בקטגוריית מודל מנצח למחברות עובדים.

מחזיקי העניין של איילון

מחזיקי העניין הם אלו המשפיעים על החברה ומושפעים מפעילותה העסקית. כארגון עסקי אנו מעוניינים לשמור על מערכות יחסים אפקטיביות וארוכות טווח עם מחזיקי העניין שלנו כדי להשיג את היעדים העסקיים והאסטרטגיים של החברה. כמוסד פיננסי מוביל בישראל, יש לנו ממשקים עם גורמים רבים ומגוונים במשק, ואנו מנהלים איתם מערכות יחסים מקצועיות ארוכות טווח. עם מחזיקי העניין שלנו נמנים:



ניהול ESG באיילון

כנגזרת של ערכינו וחזוננו אנו מחויבים עמוקות לקידום ערכים חברתיים וסביבתיים בכל ממדי הפעילות העסקית והתפעולית שלנו. בהיותנו חברה פיננסית בעלת תפיסה אנושית, אנו רואים במחזיקי העניין שלנו אנשים בעלי צרכים ורצונות מגוונים. בהתאם לכך, אנו מייצרים ערך מהותי ובר-קיימא לכל מחזיקי העניין ומביאים את צורכיהם בחשבון בעת קבלת החלטות עסקיות. אנו מאמינים שיצירת ערך משותף עם מחזיקי העניין מהווה מנוע צמיחה מרכזי בסביבה העסקית של המאה העשרים ואחת. התנהלות מסוג זה מחזקת את האמון ומבססת מערכות יחסים ארוכות טווח, שהן אבני יסוד בתחום הביטוח.

תחום ה-ESG מנוהל במספר מוקדים בחברה. אגף שיווק, שירות ותקשורת הוא המתכלל את פעילות ה-ESG בחברה; צעדים ותהליכים שונים מנוהלים באגפים

המקצועיים ובמטה, בהתאם להיבטים המקצועיים הרלוונטיים; וכן דירקטוריון והנהלת החברה מפקחים על מגוון נושאים הקשורים בתחום, ומעודכנים בפעילות בנושא בהתאם לתכניות העבודה השנתיות. תחום ה-ESG עולה כחלק מעדכון רבעוני של המנכ"ל לחברי הנהלה מורחבת, כחלק מסקירה עסקית רבעונית, לרבות התוצאות פיננסיות, תהליכי קבלת החלטות ועוד. כחלק מהגברת הפעילות בתחום, במהלך 2022 הוקם פורום ESG ייעודי בהובלת אגף שיווק, שירות ותקשורת, בו חברים גורמים מאגפי משאבי אנוש, השקעות, תפעול ועוד. הפורום מתכנס לישיבות עבודה אחת לחודשיים, ובו נידונים נושאים כגון: קידום יעדים ותכניות עבודה, נושאים סביבתיים, גיוון והכללה בכוח העבודה, השקעות ירוקות, נושאים הקשורים להיבטי אתיקה ועוד.

נושאים מהותיים

נושאים מהותיים הם הנושאים בהיבטי ה-ESG שהחברה מקדמת, בהיותם מהותיים לפעילותה. כדי שפעילות החברה תכלול ערך אמיתי למחזיקי העניין, לחברה ולסביבה, גורמי החברה, יחד עם התייחסות ממחזיקי העניין, קובעים ומדרגים את הסוגיות, ועל בסיס תוצאות הדירוג, נבחרים הנושאים המהותיים המהווים את תחומי המיקוד של החברה בשנים הקרובות. ביסוס הדוח על רשימת הנושאים המהותיים לחברה מהווה חלק מדרישות תקן הדיווח של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative).

במסגרת תהליך עריכת הדוח לשנים 2021-2022, בוצע תהליך תיקוף לנושאים המהותיים. מטרת התהליך הייתה לבחון את מהותיות הנושאים שהוגדרו בתהליך המקורי, ולתקפם אל מול פעילות החברה והשינויים בענף במהלך שנות הדיווח. תהליך התיקוף כלל סקירה ענפית של חברות דומות בארץ ובעולם, מסמכים פנימיים ועדכונים בסטנדרטי הדיווח SASB-I GRI, בסיומו בוצע איחוד לנושאים דומים, תחת הנושאים: ניהול השפעות חיצוניות, ניהול ההון האנושי ואיכות השירות, והוספת שני נושאים חדשים: ניהול סיכונים והשקעות.



להלן רשימת הנושאים המהותיים של חברת איילון לשנים 2021-2022:

פרטיות ואבטחת מידע ניהול אבטחת המידע ושמירה על סודיות המידע של הלקוחות במקביל למענה לפניות לקוחות וטיפול בהן.	איכות השירות קידום איכות השירות ושמירה על שביעות רצון הלקוחות באמצעות הדרכה, ניטור, מדידה, למידה ושיפור איכות השירות הלכה למעשה.
חדשנות שילוב היבטי חדשנות בשירותים ובמוצרים, כחלק משיפור מתמיד בתהליכי העבודה ושיפור השירות עבור הלקוחות והסוכנים.	ניהול ההון האנושי ניהול המשאב האנושי באופן מיטבי, תוך דאגה לפרט וסביבת העבודה, מתן הכשרות מקצועיות והעשרה, תוך שימור יחסי אנוש על פי ערכי החברה.
ניהול השפעות חיצוניות שילוב השפעות חיצוניות פוטנציאליות בפעילות העסקית-תפעולית, כחלק ממדידת היקפי ההשפעה של החברה, לטובת זיהוי סיכונים והזדמנויות לאורך שרשרת הערך.	השקעה ומעורבות בקהילה השקעת זמן ומשאבים בקהילה יחד עם מעורבות של העובדים בקהילה, לרבות תרומות בכסף ובשווה כסף, התנדבות עובדים וקידום מטרות חברתיות על ידי החברה.
ניהול היבטי סביבה מזעור טביעת הרגל הסביבתית מפעילות, לרבות אי-שימוש בחומרים מסוכנים, מחזור פסולת, הקטנת טביעת הרגל הפחמנית והבאה בחשבון של היבטים סביבתיים בעת קבלת החלטות ביחס לפעילות התפעולית.	שמירה על אתיקה ומניעת שחיתות פנימית צמצום חשיפה לסוגיות אתיקה באמצעות שמירה על טוהר המידות בפעילות. כמו כן, קידום מצוינות עסקית וערכית באמצעות הטמעת עקרונות אתיקה בפעילות על ידי יישום הקוד האתי וניהול אפקטיבי של עמידה בכל דרישות החוק והרגולציות החלות על החברה.
השקעות הגברת פעילות ההשקעות של החברה למטרת השאת תשואה מרבית לעמיתים, תוך שילוב היבטי ESG בתהליכי השקעה, לטובת שקלול מחזיקי העניין, הסביבה והחברה, להשקעה בעתיד בר-קיימא.	ניהול סיכונים יצירת תשתית ניהול סיכונים איתנה, לטובת זיהוי, אבחון, הפחתה וניטור סיכונים מהותיים, על ידי הטמעת בקורות ומנגנוני בטיחות לצמצום החשיפה לסיכונים שונים בכל תחומי הפעילות.



קידום יעדי הפיתוח הבר-קיימא של האו"ם (SDG's)

בשנת 2015 אימצה העצרת הכללית של האו"ם שורת יעדים גלובליים (SDG's - Sustainable Development Goals), אותם נדרש העולם להשיג כדי לאפשר פיתוח כלכלי בר-קיימא ברחבי העולם עד שנת 2030. היעדים, שנקבעו בתחילה כיעדים עבור מדינות, אומצו במהירות על ידי גופים עסקיים הפועלים לסייע למדינות העולם בהשגתם.

ה-SDG's כוללים 17 יעדים במגוון תחומים, כגון שוויון חברתי, חיים על פני היבשה, צמיחה כלכלית מכלילה, קידום שיתופי פעולה בין-מגזריים ועוד. היעדים נפרטו למטרות ספציפיות ולמדדים כמותיים, שכל מדינה נדרשת לבחון ולדווח על מידת הצלחתה בהשגתם. היעדים אומצו על ידי כל המדינות החברות באו"ם, בהן ישראל, במטרה לאפשר התמודדות אפקטיבית עם האתגרים המרכזיים של האנושות בשנים אלו.

כחלק מניהול ה-ESG שלנו, אנו פועלים לקידום היעדים הרלוונטיים לפעילותה העסקית של ישראל ומסייעים למדינה לעמוד בהתחייבותה הגלובלית. היעדים להם אנו תורמים בפעילותנו העסקית הם:

יעד	תת-יעד	תרומת איילון ליעד
3 בריאות טובה 	3.8 קבלת כיסוי בריאות	אנו באיילון מספקים מגוון פוליסות ביטוחי בריאות פרטית, המשפרות את איכות שירותי הרפואה המתקבלים מקופות החולים על ידי הוספת כיסויים ושירותים, כגון: בחירת רופא מנתח, קבלת תרופות שאינן נמצאות בסל הבריאות, ביצוע טיפולים מיוחדים בחו"ל ועוד.
		זו השנה השלישית ברציפות, שאיילון נבחרה במקום הראשון, במדד השירות בביטוחי בריאות בישראל על פי מדדי שירות חברות הביטוח, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (בין השנים 2021-2023, מבין החברות המסורתיות).



יעד

תת-יעד

תרומת איילון ליעד



5.1 הפסקת אפליית נשים
5.5 הבטחת השתתפות מלאה של נשים בתהליכי קבלת החלטות

אנו באיילון מאמינים בשוויון מגדרי, ומקדמים נשים בכל תחומי הפעילות, לרבות הצבת נשים בעמדות מפתח בתהליכי קבלת החלטות והובלה בחברה.

כוח העבודה באיילון מורכב מכ-74% נשים ובקרב ההנהלה הבכירה, נשים מהוות 35% (בשנת 2023 שיעור הנשים בהנהלה הבכירה עלה ל-40%).

קיום סביבת עבודה בטוחה ונעימה הינה דרישה בסיסית עבור כל עובדת ועובד. אנו באיילון מקדמים סביבת עבודה זו על ידי מניעת כל סוג של אפליה והטרדה, הן על ידי מתן הדרכות חובה שנתיות למניעת הטרדה מינית, והן על ידי קיום מנגנונים אנונימיים הנגישים לכלל העובדים, להגשת תלונה בגין הטרדה או אפליה מכל סוג.



7.2 הגדלת האחוז הגלובלי של אנרגיות מתחדשות

קידום אנרגיה מתחדשת הינו תחום בו אנו מקדמים פעילות כחלק מתהליכי השקעות הלוקחים בחשבון היבטים סביבתיים. בין השנים 2021-2022, השקענו באופן ישיר כ-100 מיליון ₪ בפרויקטי אנרגיה מתחדשת.



9.1 פיתוח תשתיות איכותיות, אמינות, מקיימות ועמידות
9.2 קידום תיעוש מכליל ובר-קיימא

השקעה בתשתיות מהווה תרומה מהותית להתפתחות וקידום הכלכלה המקומית, לטובת אספקת שירותים מיטביים לאזרחי ישראל. איילון משקיעה בפיתוח תשתיות ותעשיות אמינות, מקיימות ועמידות על ידי השקעה של כ-1 מיליארד ₪ בפרויקטי תשתית לאומיים.

יעד

תת-יעד

תרומת איילון ליעד



10.2 עד שנת 2030, העצמה וקידום של הכללה חברתית, כלכלית ופוליטית של הכלל

10.3 הבטחת הזדמנויות שוות והקטנת חוסר השוויון בתוצאות



13.1 חוסן אקלימי

שילוב אנשים מאוכלוסיות מגוונות הינו נדבך חשוב בפעילותנו, וזאת לטובת הגדלת הייצוג של אוכלוסיות אלה בשוק העבודה. בקרב עובדי החברה קיימים עובדים ממגוון אוכלוסיות, כגון: המגזר הערבי, המגזר החרדי, יוצאי אתיופיה ועובדים עם מוגבלויות, לרבות בתפקידי ניהול. כמו כן, הגדרנו יעדים פנימיים להגדלת כמות העובדים מאוכלוסיות מגוונות. אנו מקדמים תעסוקה מכלילה בקרב אזורים ברמות סוציו-אקונומיות שונות, על ידי העסקת עובדים מכל רחבי הארץ.

התמודדות עם השפעות שינוי אקלים מוטמעות בפעילות העסקית והתפעולית שלנו.

בקרב הפעילות העסקית, תחת תחום הביטוח, אנו מכירים ובוחנים תדיר את השפעות שינויי האקלים על פרמיות הביטוח, וכן מבצעים מעקב אחר מגמות רגולטוריות מקומיות ובינלאומיות בדבר התמודדות עם השפעות אלה. תחת תחום ההשקעות, במהלך שנת 2022 גיבשנו מדיניות ESG בהשקעות אשר לוקחת בחשבון, בין היתר, מדדי ביצוע סביבתיים וניתוח היערכות חברות להשפעות שינויי אקלים כחלק משיקולי ההשקעה.

בקרב הפעילות התפעולית, אנו מקדמים מספר יוזמות להפחתת טביעת הרגל הסביבתית שלנו, לרבות: מדידת פליטות גזי חממה מפעילות, ביצוע תהליכי התייעלות אנרגטית, הפחתת השימוש בציוד משרדי, שילוב רכבים היברידיים בצי הרכב בחברה ועוד. כמו כן, ביצענו סקר למיפוי דרכי ההגעה של עובדי החברה לעבודה, שהעלה שכ-59% מעובדי החברה אינם מגיעים ברכב פרטי, ומשתמשים באמצעים תחבורה חלופיים.



איכות השירות

במהלך שנת 2022 בוצע שינוי במבנה הארגוני, במסגרתו הוחלט לאגד את כלל יחידות השירות תחת אגף אחד - אגף שיווק, שירות ותקשורת. השינוי בוצע בראייה אסטרטגית כחלק מתפיסת שירות הוליסטית, הרואה את מקבלי השירות במרכז.

לשירות המבוטחות והמבוטחים

מתן שירות איכותי ואנושי הוא ערך החרוט על דגלנו כמרכיב מרכזי בתפיסת השירות שלנו ובאסטרטגיה העסקית שלנו. סלוגן החברה - **"אנשים לשירות אנשים"** - משקף זאת היטב, ואנו משקיעים מאמצים רבים למימוש ערך זה בהתנהלות היומית. אנו פועלים מתוך מחויבות עמוקה למתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחותינו. אנו שמים כל לקוח במרכז ושואפים לנגישות, שקיפות והוגנות מלאה.

אנו באילון גיבשנו אמנת שירות הכוללת עקרונות יסוד הנגזרים מערכי החברה: **אנושיות, שירותיות, הוגנות וחדשנות**. האמנה, שגובשה בתהליך פנים-ארגוני מקיף בשיתוף עובדות ועובדי החברה, מפורסמת לציבור לצורך שקיפות והגברת המחויבות שלנו ללקוחותינו. במסגרת זו, פרסמנו גם את מדדי השירות הפנימיים שלנו, הקובעים את מהירות התגובה המרבית שלנו לפונים בערוצי השירות. אמנת השירות קובעת שהשירות יינתן בהתאם לארבעת עקרונות היסוד הבאים:

1. כבוד הדדי לכל אדם באשר הוא
2. מקצועיות בלתי מתפשרת של נותני השירות
3. שקיפות, בהירות והגינות
4. רמת שירות גבוהה ויחס אישי המאפשר מתן סיוע בהתאם לצורכי הפונה

שמים כל לקוחה במרכז

תנופת השירות באילון 2022 יוצאת לדרך...!

השנה, נרחיב ונקדם מגוון פעולות לשיפור השירות באופן חוצה חברה:

בשירות הפנים ארגוני בין מחלקות החברה, בשירות שאנו מעניקים לסוכני החברה ובשירות למבוטחינו.

במסגרת הפעולות שנבצע יחד לקידום השירות ושיפור ממשקי העבודה:

- נציע לכל אחת ואחד מכם לקחת חלק פעיל בקידום הנושא.
- אגפי החברה ייקחו חלק בהאזנה לשיחות במוקדי השירות.
- נקים הדרכות וסדנאות שיתוף.

יחד, נפרוץ דרך חדשה ברמת השירות!

בברכה,
אגף שיווק, שירות ותקשורת

אילון
אנשים לשירות אנשים

- **אתר איילון -** הכולל אזור אישי חדשני וקל לשימוש, בין השירותים המוצעים באזור האישי: הגשת תביעה, בדיקת סטטוס תביעה, קבלת העתק פוליסה, חיפוש נותני שירות, עדכון אמצעי תשלום והורדת אישור היעדר תביעות.
- **מוקד שירות טלפוני -** נציגי השירות במוקד הטלפוני מהווים את הממשק האנושי אל מול המבוטחים, זאת לצד השירות האישי שמעניקים הסוכנים למבוטחי החברה. מכאן, אנו באיילון מאמינים ששיפור יכולות הנציגים מאפשר מתן שירות מיטבי ללקוחותינו. להלן מספר פעולות שביצענו לשיפור יכולות הנציגים למתן שירות, לצד מגוון ערוצי השירות הקיימים:
- הטמענו מערכת ניהול לקוחות חדשה הכוללת זיהוי מהיר של הלקוח בסיוע מערכת זיהוי דו-שלבית המאפשרת כניסה ישירה לפרופיל הלקוח ברגע קבלת השיחה, ריכוז פוליסות ופרטי הסוכן המטפל, קבלת התראות ועוד.
- ביצענו שדרוג בתהליכי ניתוב השיחות במרכז שירות הלקוחות ובמוקדי שירות ייעודיים בדמות הרחבת יכולות שירות עצמי במהלך המתנה לנציגים כגון בחינת סטטוס תביעה.
- **צ'אט עם נציג בוואטסאפ -** הרחבת פעולות דיגיטליות עצמאיות דרך וואטסאפ - מגוון שירותים דיגיטליים עצמיים, כגון: הורדת אישור היעדר תביעות, הפקת אישורי מס ודוחות שנתיים, בירור סטטוס הגעת גרר ועוד.
- **דואר אלקטרוני** לפניות לקוחות.
- **פורטל סוכנים חדש -** הכולל בין היתר ממשק למכירת ביטוח אחריות מקצועית המאפשר רכישות, חידוש פוליסות וצילום מסמכים.
- **קבלת קהל** בבית איילון.

הממשק שלנו עם המבוטחים מתקיים ברובו ברגעים קשים בחייהם, שבהם הם זקוקים לתמיכה וסיוע בהתמודדות עם אתגרים אישיים. מתן שירות אנושי, אישי ומקצועי, המפחית קשיים ברגעים אלו הוא בעל חשיבות עליונה עבורנו. כחלק מתפיסה זו, אנו מקפידים על שירות רגיש וזמין במגוון ערוצי השירות, וכן שמים דגש על העברת המידע וזכויות המבוטחים באופן נגיש, שקוף ואמין אשר מסייע להם להתמודד עם האתגרים השונים.

שירות איכותי ואנושי

איכות השירות מובלת על ידי פורום השירות בראשות מנכ"ל איילון חברה לביטוח. הפורום, הכולל ראשי אגפים עסקיים ומנהלים מתחום השירות, נפגש תדיר לצורך מעקב אחר השיפור במדדי השירות ולסיוע בפתרון לבטים מקצועיים. באמצעות פעילות הפורום, נושא השירות הינו מהותי ומשתקף בפעילות החברה.

כחלק מהנגשת השירות למבוטחים ולסוכנים מקבוצות מגוונות באוכלוסייה, ומתוך הבנה שלאנשים ישנם צרכים שונים, אנו פועלים לגוון ולהרחיב את ערוצי השירות שלנו תוך שמירה על שילוב של מענה אנושי ושימוש בכלים דיגיטליים מתקדמים. ערוצי השירות הדיגיטלי שלנו מאפשרים ללקוחות חוויית שירות ישירה, מיידית ורציפה, כאשר חלק מהערוצים פעילים עשרים וארבע שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע. לצד ערוצים דיגיטליים אלו, אנו משמרים ומפתחים גם את ערוצי השירות המסורתיים - קבלת קהל ישירה ומוקדים טלפוניים - לטובת ציבור לקוחותינו שמעוניין לקבל את השירותים הללו.

להלן ערוצי השירות העיקריים שלנו, תוך דגש על פעולות שביצענו לשיפורם במהלך שנות הדיווח:

מענה לפניות הציבור

אנו באיילון מעודדים את מחזיקי העניין שלנו לפנות אלינו בעת הצורך. פניות הציבור, המתקבלות במגוון ערוצים, מועברות לטיפול הממונה על פניות הציבור. אנו משקיעים מאמצים בטיפול מדויק בפנייה תוך עמידה בטווח זמן שהוגדר עבורה. כל פנייה המתקבלת, נבדקת בכבוד ראש ומטופלת באמינות, הגינות, שקיפות ועילות תוך שמירת סודיות המידע ופרטיות הלקוחות. כדי להבטיח טיפול אפקטיבי בפניות, הפקת לקחים ארוכת טווח ומניעה של הישנות פניות, מתכנס פורום שירות בראשות המנכ"ל וחברי הנהלה אחת לחודש. במהלך הפורומים מוצגות ונידונות פניות ציבור שטופלו ולהן השלכה רוחבית, נבחנים נתוני הפניות החודשיים וכן ניתוח המקרים לטובת המשך שיפור. בנוסף, אחת לשנה מתקיים בנושא דיון בדיקטוריון, במסגרתו מוצגים הנתונים, הפעולות שבוצעו וכו'.

שירות לאזרחים ותיקים

ביולי 2022, עדכנה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ארבעה חוזרים המתייחסים למתן שירות גופים מוסדיים עבור אזרחים ותיקים, כחלק מהתאמת השירות עבור אוכלוסייה זו באופן מכבד, יעיל ומהיר.

ארבעת החוזרים שעודכנו הינם בנושאי:

1. בירור ויישוב תביעות
2. צירוף לביטוח
3. שירות ללקוחות גופים מוסדיים
4. בירור תלונות הציבור

אנו באיילון מאמינים ששירות איכותי ואנושי ללקוחות, חייב להיות מגובה בהערכה לנציגי השירות המצטיינים שלנו. לכן, מקפיד מנכ"ל הקבוצה ליצור קשר ישיר עם נותני השירות אשר פעלו בהצטיינות לטובת מתן הערכה על פועלם ושירותם האדיב והמקצועי ללקוחות.

שמים כל לקוחה במרכז

אפריל 2022

כל הכבוד לעדן מזרחי, נציגת שירות במרכז שירות הלקוחות בחולון, שקיבלה הערכה יוצאת דופן על מתן שירות מצוין ללקוח.

שרון רייך, מנכ"ל איילון צלצל לעדן באופן אישי, לאחר שהאזין לשיחה עם הלקוח והודה לה על השירות האיכותי, שמבטא את ערכיה של איילון לשירותיות ומצוינות.

חברה רכיזת ב"ס
אנוניס לשירות אנוניס

לפתרונות ביטוחיים שונים, אנו מקפידים לבחון את הנושא במטרה לתת להם מענה מיטבי. כך, מצורך שעלה מהשטח פיתחנו פתרונות ביטוחיים ופוליסות ייחודיות, כגון: ביטוח אחריות מקצועית למטפלים אלטרנטיביים, פוליסת רכב ייעודית למורי נהיגה ופוליסת ביטוח עם כיסויים מותאמים לבתי כנסת.

במסגרת עדכון זה, הודגש כי יש לבצע הכשרות ייעודיות עבור מתן שירות מותאם לאזרחים ותיקים. כחלק מדרישותיו, מונתה ממונת שירות בנושא אזרחים ותיקים, וכן ממונים ייעודיים במספר אגפים וחיבות, כגון: חיסכון ארוך טווח, בריאות, ביטוח כללי פרט, ביטוח כללי עסקי ותשלומי תביעות ביטוח. עיקרי החוזרים מתייחסים לנושאים, כגון: התאמת שירותים דיגיטליים לאזרחים ותיקים, היבטי שילוב גורמים נוספים בשיחות עם אזרחים ותיקים, ביצוע הדרכות ייעודיות עבור מתן שירות לאזרחים ותיקים ועוד. אנו באילון מיישמים את כלל הוראות החוזרים לעניין זה, כחלק ממתן שירות איכותי, מקצועי ואישי למבוטחים ממגוון האוכלוסיות.

שירות לסוכנים

אנו באילון רואים בסוכני הביטוח - המשמשים זרוע הפצה עיקרית שלנו - גורם מקצועי מרכזי, שותפים אסטרטגיים וחלק בלתי נפרד מהחברה. בהתאם, יש לנו קשר הדוק עימם, ושמן לנו למטרה להעניק להם שירות איכותי ומתקדם ולפתח פלטפורמות דיגיטליות וכלים המעצימים אותם, מייעלים את עבודתם ומגדילים את הערך המוסף שלהם ללקוחות.

אנו משקיעים רבות בפיתוח והרחבת ערוצי השירות והידע לסוכני החברה, בהם: פורטל סוכנים מתקדם הכולל מגוון כלים ושירותים דיגיטליים; עדכונים שוטפים באמצעות דואר אלקטרוני ומסרונים; כנסים והדרכות מקצועיות. בה בעת אנו מפתחים את הקשר האישי עם הסוכנים באמצעות מערך המחוזות וחושפים לפנייהם את היתרונות היחסיים של מוצרינו ושל השירותים שלנו.

המשובים שאנו מקבלים מהסוכנים באופן קבוע מסייעים לנו להשתפר, לפתח מוצרים, וכן לשמור על רמת שירות גבוהה. כאשר סוכנינו מעלים צרכים

חדש!



איילון EXPERT

סוכנות וסוכנים יקרים,

**שמחים להשיק את איילון EXPERT,
סדרת הדרכות, העשרות
ותכנים מקצועיים לסוכני איילון.**

שנת העסקים 2023 יוצאת לדרך, במהלכה נפגש להדרכת מקצועיות דיגיטליות, במגוון תחומי הפעילות המקצועיים, לחיזוק הידע בתחומי הביטוח השונים, לרבות בתחום ביטוחי בריאות, עסקים, חיסכון לטווח ארוך, עולמות הפיננסים ועוד.

כמו כן, נציע מגוון רחב של תכנים מעשירים בתחומי השיווק הדיגיטלי, המכירות, הניהול ועוד, בהשתתפות טובי המרצים.

**מתרגשים ומצפים להשתתפותכם,
איילון ביטוח**



החברה רשומה ב-151000000
אגף רישום לשירות אגפים

פרטים בקרוב...

בסוף שנת 2022 השקנו את איילון EXPERT - תוכנית העשרה ייחודית וייעודית לסוכני איילון. התוכנית כוללת כנסים, הדרכות, הכשרות ותכנים מקצועיים בתחומי ביטוח שונים, תכנים לשיווק דיגיטלי, מכירות, ניהול ועוד. השקעה זו בשיפור וטיוב מיומנויות, מעידה על חשיבות הסוכנים עבורנו, ואנו רואים בהם כזרוע ארוכה המייצגת את ערכינו ופועלינו.

הוגנות בשירות

אנו באיילון מקפידים לפעול בהוגנות ובשקיפות עם כלל מחזיקי העניין שלנו, ובפרט עם לקוחותינו וסוכנינו. ערכים אלה עומדים בבסיס פעילותה העסקית של החברה, והם קווי יסוד של התנהלות העובדים בקבוצה כולה.

אנו מסייעים ללקוחותינו בקבלת החלטות בצורה מושכלת ומותאמת לצורכיהם תוך שמירה מלאה על זכויותיהם. כמו כן אנו מקפידים על גילוי מלא של מידע ועל הנגשתו למבקשים ומפרסמים את כל שירותינו ומוצרינו בהתאם להוראות הדין. גילוי מידע הוגן - המשקף התנהגות ערכית המצופה מאיתנו כחברת ביטוח ומסייע לשמר את האמון של הסוכנים והמבוטחים בנו - הוא עקרון יסודי עבורנו.

כדי להבטיח שההוגנות תיושם במלואה, מדיניות ההוגנות שלנו היא חלק ממדיניות הציות של הקבוצה. באיילון קיימת תוכנית ציות ואכיפה הבוחנת בראייה רב-שנתית את היישום בפועל של הוראות הדין הרלוונטיות שתכליתה, בין היתר, הבטחת עמידה בהוראות הדין וכפועל יוצא מכך גם בכללי ההוגנות כלפי מקבלי השירות. לאור החשיבות הרבה שאנו מייחסים להתנהגות אתית, אחראית והוגנת, אנו נוקטים מגוון אמצעי בקרה ביחס לעמידה בנהלים, למשל באמצעות שיחות משוב עם מוקדנים; ניתוח תלונות של לקוחות; ואספקת תסריטי שיחה מקצועיים לצורך מתן הנחיות ברורות לניהול שיחה אופטימלית

במהלך שנות הדיווח ביצענו פרויקט נרחב של פיתוח והשקת פורטל סוכנים חדש לסוכני איילון, במסגרתו שדרגנו את חוויית המשתמש באתר, את התשתית הטכנולוגית ופיתחנו מגוון כלים ושירותים דיגיטליים נוספים. בין השירותים החדשים: הורדת אישור העברות בנקאיות והפקת אישורי מס.

אנו פועלים להעניק לסוכנים מסגרות עבודה שיבטיחו עמידה בסטנדרט שירות איכותי. בחוזה ההתקשרות של הסוכנים עם איילון מוגדרות בין השאר נורמות ההתנהגות המצופות מהסוכנים כשלוחי החברה. הסטנדרט הקבוע בחוזה מתייחס בין היתר לרמת השירות, ההוגנות והאתיקה של איילון, שסוכן המעוניין לעבוד איתנו נדרש לעמוד בהן. להבטחת שירות עתידי ראוי אנו מבצעים בדיקת נאותות מקיפה על כל סוכן בטרם החתימה על ההסכם. כמו כן, אנו מקיימים בקרות קבועות בנושא על מנת להבטיח עמידה בסטנדרטים הרצויים בעת מתן שירות למבוטחים. אנו באיילון רואים חשיבות רבה ליחסינו עם לשכת סוכני הביטוח. לכן יזמנו אמנת שירות המדגישה את כל ערכי השירות של החברה אל מול סוכני הביטוח. איילון הינה חברת הביטוח הראשונה והיחידה אשר חתמה על אמנה מסוג זה.

הדרכות הסוכנים והנגשת תוכן מקצועי נעשים באמצעות הדרכות מקצועיות, כנסים, מזכרים וניוזלטרים דיגיטליים. התוכן המועבר כולל את היתרונות היחסיים של מוצרי החברה ומעניק להם ערך מוסף וכלים מקצועיים מגוונים. במהלך שנת 2021 נערכו כ-17 הדרכות, הכשרות מקצועיות וכנסים לסוכנים ובשנת 2022 נערכו כ-14 הדרכות. ההדרכות וההכשרות עסקו בשלל נושאים: חדשנות ברפואה, מוצרי החברה במגוון תחומי הפעילות, כלים להצלחה במכירות, סדנאות בשיווק דיגיטלי ועוד. כמו כן הועבר מידע מקצועי מגוון בתחומים שונים, לרבות עדכונים בנושא הנחיות רגולטוריות חדשות, עדכונים וחיידושים במוצרי הביטוח, הטבות ללקוחות החברה ועוד.

שירות נגיש ומכליל

אנו באיילון רואים חשיבות בקידום נגישות ומתן שירות שוויוני ומכבד, ורותמים את יכולותינו הארגוניות לקידום שירות שוויוני לאנשים עם מוגבלויות הן באמצעות כלים טכנולוגיים להנגשת ערוצי שירות שונים והן באמצעות הנגשה פיזית של מבני הקבוצה. לשם פיקוח על פעולות ההנגשה מונה רכז נגישות, והוא אחראי לקדם ולשמר את רמת הנגישות הגבוהה שלנו.

אתר האינטרנט שלנו, מאפשר לאנשים עם מוגבלות ולאנשים המתקשים בשימוש בערוצים דיגיטליים לעשות שימוש יעיל באתר, ככל הלקוחות. תהליך הנגשת האתר נעשה בשיתוף עם עמותת נגישות ישראל, והאתר עומד בדרישות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. כדי להבטיח חווית שירות איכותית ושוויונית לכל המבוססים, עובדי איילון עוברים הדרכות שעניין מתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלויות.

הסדרי הנגישות בערוצי השירות ובמבני החברה מפורסמים לציבור באתר החברה. בשנת 2021, הוענק לאיילון אות ארגון נגיש של עמותת נגישות ישראל, על פעילותנו לקידום נגישות לאנשים עם מוגבלויות. אנו מסייעים לעמותת נגישות ישראל בפעילויות העמותה, הן באמצעות תרומות והן באמצעות הפעלת מתנדבים בפעילויות למען אנשים עם מוגבלויות.

פרט להנגשה לאנשים עם מוגבלויות, הנגשנו את ערוצי השירות המגוונים לאנשים מרקעים אישיים שונים באמצעות מגוון שפות נפוצות. אנו מתחייבים לתת שירות בלשון שבה הלקוח מעוניין לקבל שירות, ואם ברגע פנייתו של הלקוח לא נמצא איש שירות הדובר את השפה הרצויה, אנו מתחייבים לחזור אליו במהלך עשרים וארבע שעות מרגע הפנייה בשפה המבוקשת.

עם הלקוחות. הבקרות על תחום זה נעשות בהתאם לפרקטיקות המתקדמות של ניהול סיכון ההתנהלות (conduct risk). אנו מפרסמים ומשווקים מוצרים ושירותים תוך הקפדה על מידע מדויק כדי לוודא שהמסרים אינם מטעים את לקוחותינו. אנו פועלים לפרסם את מוצרינו בצורה ראויה ומכבדת.

בהתאם לעקרון ההוגנות שאנו מחויבים לו, אנו מספקים שירות הוגן ושוויוני לכל המבקשים, ללא הבדל דת, גזע, מגדר, מגזר, נטייה מינית או כל מאפיין שיוכי אחר.



ניהול ההון האנושי

נתוני עובדים באיילון

נכון לסוף שנת 2022
1,154

עובדים מועסקים בקבוצת איילון

43 שנים
הגיל הממוצע
של עובדי איילון

97%
שיעור העובדים
המועסקים במשרה מלאה

83%
מעובדי החברה מועסקים
בחוזה עבודה קיבוצי

6.8 שנים
הוותק הממוצע
של עובדי איילון

35% -
נשים בהנהלה בכירה

74% -
מעובדי הקבוצה
הן נשים



אנו באיילון מייחסים חשיבות רבה לרווחתם של אנשינו ומשקיעים בפיתוח ושימור ההון האנושי של החברה. העובדים שלנו הם גורם מרכזי בהצלחת החברה, ואנו משקיעים משאבים רבים בגיוס הון אנושי איכותי ובשימורו לאורך זמן. אנו רואים בכל אחד מהעובדים אדם ייחודי בעל צרכים ושאיפות אישיות, מספקים לו כלים שיאפשרו לו לצמוח ולהתפתח בחברה ולפתח את כישוריו ברמה המקצועית והאישית. אנו מנהלים סביבת עבודה מכבדת, נעימה ומכילה, המאפשרת לעובדינו למצות את יכולותיהם.

אסטרטגיית משאבי האנוש שלנו והתרבות הארגונית המעודדת סביבת עבודה מכילה המקדמת שוויון הזדמנויות וגיוון תעסוקתי הם גורם מרכזי בהצלחת החברה. על תחום משאבי האנוש בחברה אמונה סמנכ"לית ייעודית, אשר עובדת בשיתוף פעולה מלא עם המנהלים המקצועיים בכל היחידות והאגפים.

קליטת ועזיבת עובדים בקבוצת איילון

2022		קליטה		עזיבה		
נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	
68	24	92	117	34	151	עד גיל 30
88	41	129	99	41	140	בין 30-50
19	13	32	22	14	36	גיל 50 ומעלה
175	78	253	238	89	327	סה"כ

2021		קליטה		עזיבה		
נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	
68	11	79	104	33	137	עד גיל 30
83	26	109	95	43	138	בין 30-50
17	9	26	21	17	38	גיל 50 ומעלה
168	46	214	220	93	313	סה"כ

2020		קליטה		עזיבה		
נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	
74	28	102	32	4	36	עד גיל 30
57	24	81	19	7	26	בין 30-50
10	8	18	3	7	10	גיל 50 ומעלה
141	60	201	54	18	72	סה"כ



שיח בין הנהלה ועובדים

תקשורת פתוחה בין ההנהלה על דרגיה השונים ובין העובדים היא המסד לתרבות של דיאלוג. הנהלת איילון מקפידה על קיום שולחנות עגולים עם העובדים בהשתתפות מנכ"ל החברה ומנהלי אגפים למטרת זיהוי אתגרים או נושאים המטרידים את העובדים כמו גם כדי לבחון הזדמנויות מקצועיות ואישיות למיניהן. מפגשים אלו הם שעת כושר של ממש עבור העובדים להציג למקבלי החלטות מרכזיים בארגון הצעות לשיפור ונושאים לשימור וחיזוק, וכך להשפיע על תהליכים ועל הלך הרוח בחברה.

ההקפדה על קיום מפגשים אלו משקפת באופן ישיר את מידת מחויבותנו ליצירת סביבת עבודה שיתופית, מקצועית ואיכותית. במהלך שנות הדיווח, נערכו שמונה מפגשי שולחן עגול של מנהלי אגפים יחד עם עובדים. כמו כן, התקיים שולחן עגול במעמד המנכ"ל עם העובדים, וכן התקיימו שיחות חתך של המנכ"ל עם העובדים.

שיתוף הידע מרחיב את הידע המקצועי והארגוני של העובדים ומגביר את ההיכרות שלהם עם התהליכים המתחוללים בקבוצה. לפיכך, מלבד המפגשים הבלתי אמצעיים אנו משתמשים בערוצים מובנים להעברת מסרים מהנהלה או מיחידות המטה השונות לכלל העובדים, כגון: שולחים מזכרים בנושאים שונים ועושים שימוש בפורטל הארגוני - ערוץ התקשורת המרכזי של החברה. הפורטל מאפשר נגישות למסמכים מקצועיים המאפשרים עבודה יעילה יותר. הפורטל משמש גם ככלי המייצר שפה ארגונית משותפת, מעודד שקיפות ותקשורת ותורם לתחושת המחוברות הארגונית.



פתיחות ושותפות

כחברה הרואה בעובדים שותפים מלאים לעשייה ולהצלחת החברה, אנו פועלים לקידום תרבות ארגונית המעודדת שותפות, דיאלוג, פתיחות, הערכה ומשוב הדדי. תקשורת פנים-ארגונית פתוחה ורב כיוונית בכלל, ובין הנהלה לעובדים בפרט, מקדמת סביבת עבודה בריאה ותרבות של יצירתיות וחדשנות - שני רכיבים קריטיים ביכולת להצליח לאורך זמן. אנו מאמינים שתקשורת איכותית כזו מגבירה את העשייה של העובדים בליבת הפעילות העסקית, מחזקת את מעורבותם בתהליכים ניהוליים ומעצימה את תחושת השותפות והמחוברות שלהם לחברה. כך יוצאים גם החברה וגם בעלי העניין נשכרים מערך מוסף משותף.

אנו מקיימים ערוצי תקשורת מגוונים, פורמליים ובלתי פורמליים. עם מנגנוני התקשורת הפנימית המובילים נמנים: מפגשי שולחנות עגולים, תהליכי הערכת ביצועים, הפורטל הארגוני, אפליקציה סלולרית לתקשורת פנים-ארגונית, קשר אישי של העובדים עם מנהלי ועובדי אגף משאבי אנוש, סקרים ארגוניים ועוד.



ועד העובדים

יחסי העבודה באיילון ומערכת היחסים בין הנהלת החברה וועד העובדים מאופיינים בשותפות, שקיפות ותקשורת פתוחה. ועד העובדים של איילון חברה לביטוח הוקם לראשונה בשנת 2016 במסגרת ההסתדרות הלאומית. בשנת 2023 נחתם ההסכם הקיבוצי השני, שתוקפו חל עד סוף שנת 2026. ההסכם הקיבוצי חל גם על החברות הבנות וסוכנויות הביטוח 'נאמנים' ו'נכונים'. ההסכם עוסק בתנאי ההעסקה ובתנאים הסוציאליים לעובדים, שעות עבודה, זכויות העובדים ועוד.

הכשרה ופיתוח עובדים

כחברה המאמינה שההון האנושי בארגון הוא המפתח להצלחת החברה ולשגשוגה, אנו בוחרים להעצים את עובדינו, לטפח ולפתח את המשאב האנושי. לכן אנו משקיעים בפיתוח העובדים הן ברמת הידע המקצועי והן בכישורים אישיים רכים (soft skills), הנדרשים להצלחה בעולם העבודה המודרני. אנו עושים זאת באמצעות הטמעת תרבות של למידה מתמדת ומספקים לעובדים ולמנהלים כלים ופלטפורמות לצורך התפתחות וצמיחה. אנו מציעים לעובדים מסלולי לימוד פנימיים ייעודיים והכשרות דיגיטליות מסוגים שונים. תוכניות ההדרכה וההכשרה הארגוניות מעצימות את העובדים ומקנות להם את ארגז הכלים המקצועי הנדרש להם לביצוע תפקידם באופן מיטבי.

הדרכות עובדים

תוכניות ההדרכה נבנות בשיתוף בין מחלקת ההדרכה והמנהלים המקצועיים וכוללות קורסים פנימיים קבועים, קורסים וימי עיון חיצוניים, וכן הכשרות פרטניות הניתנות על ידי אנשי המקצוע המובילים של איילון בדיסציפלינות השונות. בכל מחלקה נבנית תוכנית הדרכות מקצועית שנתית, המותאמת לצורכי המחלקות כפי שאלו נחשפים בתוצאות המיפוי של המחלקה.

מעבר להדרכות המנדטוריות השנתיות המועברות לכלל העובדים בנושאי הקוד האתי, אבטחת מידע וסייבר, התנהגות עסקית, נגישות, בטיחות בעבודה והטרדה מינית, אנו מקצים כ-50% מתקציב ההדרכה השנתי במימון הדרכות מקצועיות חיצוניות לעובדים במגוון נושאים, החל מקורסים טכנולוגיים, ועד לימי עיון מקצועיים בתחום הביטוח. בשנת 2022 השתתפו 163 עובדים בקורסים וימי עיון חיצוניים.

פרויקט הדגל שלנו בתחום ההדרכה הוא איילון College. פלטפורמה ייחודית המספקת כלים והדרכות לעובדים, במסגרתה העובדים נחשפים למגוון קורסים בתחומים מקצועיים, קורסים המתמקדים בכישורים אישיים וקורסי העשרה, בדמות: חשיבה חיובית, תהליכי משא ומתן, סודות שפת הגוף, מיתוג אישי, התמודדות עם שחיקה ופיתוח חוסן אישי, חיסכון לטווח ארוך והדרכה מקצועית בנושא ביטוח חיים. בנוסף, החברה ערכה סדרה של שלושה מפגשים בנושאים שונים להורים לילדים עם מוגבלויות.

אנו מקפידים לבחון את האפקטיביות של תכניות ההדרכה והקורסים השונים באמצעות סקרים ושיחות משוב עם העובדים והמנהלים. תהליכי הלמידה הפנימיים הללו מאפשרים לנו להשתפר ולהגביר את הערך שהעובדים מפיקים מהתוכנית. במהלך 2022, השתתפו בהדרכות פורמליות 512 עובדים.



פיתוח מנהלים

פיתוח השדרה הניהולית הארגונית הינו חלק מאסטרטגיית הארגון. אנו משקיעים משאבים בפיתוח וטיפוח המנהלים. יסודות ניהול איתנים, המחוזקים באמצעות כלים אפקטיביים להתמודדות עם אתגרים ניהוליים, הם תנאי הכרחי להצלחה ארוכת הטווח של החברה ולשביעות הרצון המתמשכת של אנשינו.

תכנית ההדרכות למנהלים הינה עשירה ומגוונת. פרט להדרכות ייעודיות לפיתוח מנהיגות, אנו מעמידים לרשות המנהלים שלל כלים לעידוד צמיחה אישית וניהולית וסיוע בהתמודדות עם אתגרים למיניהם. עם הכלים נמנים: תהליכי חניכה על ידי גורמים מקצועיים חיצוניים ופנימיים להתמודדות עם סוגיות נקודתיות, ערוצים מובנים ללמידת עמיתים ועוד. בשנים 2021-2022 השתתפו מעל 80 מנהלים בחברה בקורסים ייחודיים לפיתוח והכשרת מנהלים במגוון נושאים. להלן כמה מהקורסים שהועברו בתוכנית זו: פיתוח ראשי צוותים, פיתוח מנהלי מחלקות וקבוצת עמיתים למנהלי צוותים.



הערכת ביצועים

כחלק מקידום תרבות המטפחת מצוינות ומקצועיות אנו מקיימים תהליך הערכות ביצועים חצי שנתיים ושנתיים לעובדי החברה, ובמסגרתו מקבלים העובדים משוב אודות ביצועיהם ותפקודם בשנה החולפת. תהליך זה מאפשר לעובדים ולמנהלים לזהות נקודות לשימור ולשיפור - הן באמצעות התבוננות עצמית של העובד והן באמצעות קבלת היזון חוזר מהמנהל. התהליך הוא חלק מהותי במודל הלמידה הארגוני, והוא בנוי כך שיש באפשרותו לפתח ולהעצים את יכולות העובדים. זאת ועוד, שיחות ההערכה הן הזדמנות מובנית לדיאלוג פתוח של המנהל עם עובדיו, המאפשר דיון בסוגיות שונות בנוגע לסביבת העבודה ברמה המקצועית והאישית.

תהליך הערכת הביצועים בגין שנת 2022, הכולל מספר שלבים של עבודה עצמית ומשותפת של העובד והמנהל, הסתיים באפריל 2023.



סביבת עבודה ותנאי העסקה

מערכות היחסים שלנו עם עובדינו, מחזיקי העניין המרכזיים של החברה, מושתתות על כבוד הדדי, מחויבות ואכפתיות. על כן אנו משקיעים משאבים רבים בהגברת המחויבות הארגונית של העובדים באמצעות סביבת עבודה תומכת, וכן בשמירה על איזון בית-עבודה המאפשר קיום שגרת עבודה בריאה לאורך זמן. יתרה מזו, אנו מתנהלים באופן הוגן עם העובדים ושומרים על זכויותיהם.

אנו משקיעים בהון האנושי בהיבטים רבים: מקדמים סביבת עבודה תומכת, מותאמת ומכילה, מקדמים אורח חיים בריא, מעניקים הטבות וקרנות לעובדים, יוצרים איזון בית-עבודה, פועלים למניעת הטרדה מינית ואפליה. שאיפתנו המתמדת היא ליצור ערך משותף עם העובדים, שיביא לכך שהם ירגישו ערך מחוויית העבודה שלהם בחברה, כשם שהחברה מקבלת ערך רב מעבודתם.

תנאי העבודה באיילון מורכבים ממספר רכיבים: שכר ותנאים סוציאליים נלווים, שגרת עבודה ותנאים פיזיים במשרדי החברה. השכר לעובדים נקבע בהתאם להסכם העבודה הקיבוצי או להסכמים אישיים. איילון מעניקה הטבות ייחודיות לעובדים, הממנפים את היתרון היחסי שלה כחברת ביטוח. עם ההטבות המגיעות לעובדים נמנים קולקטיב בריאות לעובדים, וכן ביטוחים ופוליסות חיסכון בתעריפים מוזלים, כאשר חלק מההטבות ניתנות גם למשפחות העובדים. במקרים רבים, יש לעובדים הזדמנות להתנסות ראשונים במוצרי הביטוח החדשניים של איילון, טרם צאת המוצרים לשוק. זאת ועוד, אנו משקיעים משאבים רבים בקידום רווחת העובדים ובני משפחותיהם: אנו מקיימים אירועי רווחה שונים לעובדים ולבני משפחותיהם, כגון אירוע לילדי כיתה א', קייטנה לילדי העובדים, אירוע הוקרה לעובדים ותיקים, עובדים

מצטיינים וימי גיבוש. כמו כן, אנו מציינים את כל החגים בשי לעובדים ואירועים כגון בחג פורים או יריד בשבועות, ופעם בשנה אנו מקיימים נופש חברה חגיגי אליו מצטרפים כלל העובדים. כדי להקל על העובדים לאזן בין שעות העבודה ושעות הפנאי והזמן המשפחתי והאישי שלהם, מונהגת גמישות בניהול שעות וזמני העבודה. בה בעת אנו מאפשרים לעובדים יום שבועי קבוע, של עבודה מהבית.

מתוך מודעות להשפעה הבריאותית של אורח החיים המודרני ואופן התעסוקה, המאופיינת בישיבה מרובה, אנו מעודדים את עובדינו לנהל אורח חיים בריא ולהצטרף לתוכניות פעילות גופנית, כגון פילאטיס או אימונים פונקציונליים. כדי להדגיש את החשיבות שאנו מייחסים לנושא, אנו מעניקים חסויות למרוצים שונים ומשתתפים בחלקם מעת לעת, למשל מרוצי 'חבר' ומרוץ האגודה למלחמה בסרטן. כמו כן, כחלק מקידום פעילות גופנית באיילון, מבוצע מפגש בהובלת המנכ"ל יחד עם עובדי החברה הכולל עלייה במדרגות "בית איילון", מקומת הלובי ועד הגעה לקומה 17. במפגשים אלה, מתקיים קשר ישיר בין המנכ"ל ועובדי החברה, בו מבצעים יחד פעילות ספורטיבית ומקדמים מודעות לאורח חיים בריא.

אנו מלווים את העובדים בצמתים החשובים בחייהם. אנו מעניקים מתנות לציון אירועים, כגון מעבר דירה, לידה, גיוס, נישואים, לידת נכד או נכדה ואנו מסייעים במימון לימודים אקדמאיים. אירוע משמעותי בחיי העובדים הינו יציאה לגמלאות. מתוך הכרה במשקל העצום של צעד זה בחייהם, אנו מסייעים לעובדים להתמודד עם האתגרים הפסיכולוגיים, הכלכליים והחברתיים שהוא מעורר ואף נותנים אפשרות להמשיך לעבוד לאחר גיל הפרישה. אנו מציעים לעובדים סיוע בכל הקשור להיבטים הפיננסיים הכרוכים בפרישה תוך שימוש בידע המקצועי הקיים בחברה בכל הקשור לניהול החיסכון הפנסיוני.

כחלק מקידום פעילות גופנית באיילון, מבוצע מפגש בהובלת המנכ"ל יחד עם עובדי החברה הכולל עלייה במדרגות "בית איילון", מקומת הלובי ועד הגעה לקומה 17. **במפגשים אלה, מתקיים קשר ישיר בין המנכ"ל ועובדי החברה, בו מבצעים יחד פעילות ספורטיבית ומקדמים מודעות לאורח חיים בריא.**

משקיעים ב-WELLNESS ומגיעים רחוק!
עולים במדרגות ושומרים על הבריאות ואיכות החיים



נפגשים היום בלובי הבניין
ועולים יחד עם המנכ"ל לקומה 17 ברגל

איילון
חברה רב-גויה
אנשים ושירות אנשים

איילון ירוקה

אנו משתמשים בידע הייחודי שלנו כחברת ביטוח כדי לסייע לכל עובדינו בהתנהלותם הפיננסית. עובדי איילון זכאים לייעוץ ותכנון פיננסי ללא עלות, ובו הם מקבלים מידע על אודות מגוון נושאים: ההפרשות השוטפות, ביטוחים שונים כגון בריאות, סיעוד וחיים, מניעת כפל ביטוחים, תכנון מס במרכיבי החיסכון הפנסיוני ועוד. להתנהלות פיננסית מושכלת, בפרט בעולמות הביטוח והחיסכון המורכבים, ערך חברתי ואישי אדיר לעובדים ולבני משפחותיהם.

סביבת עבודה נגישה

כארגון המחזיק באות הנגישות של עמותת נגישות ישראל, אנו רואים ערך מרכזי בהנגשת סביבת העבודה לאנשים עם מוגבלות, כדי שכל אדם יוכל להיות חלק מהחברה ולקבל הזדמנות שווה לעבוד אצלנו. אנו שואפים להתאים את סביבת העבודה הספציפית - כולל הציווד המשרדי ותנאי העבודה - לעובד עם מוגבלות לפי צרכיו, במטרה לאפשר לו לבצע את תפקידו בצורה מיטבית. כך לדוגמה, הותקנה מערכת להגדלת מסך ראייה לעובד עם לקות ראייה. נוסף על כך, אנו מקפידים על הימצאותם של מכשירי נגישות תקינים בכל קומה במבני החברה. כל הסדרי הנגישות מפורסמים בשקיפות מלאה באתר האינטרנט של החברה.



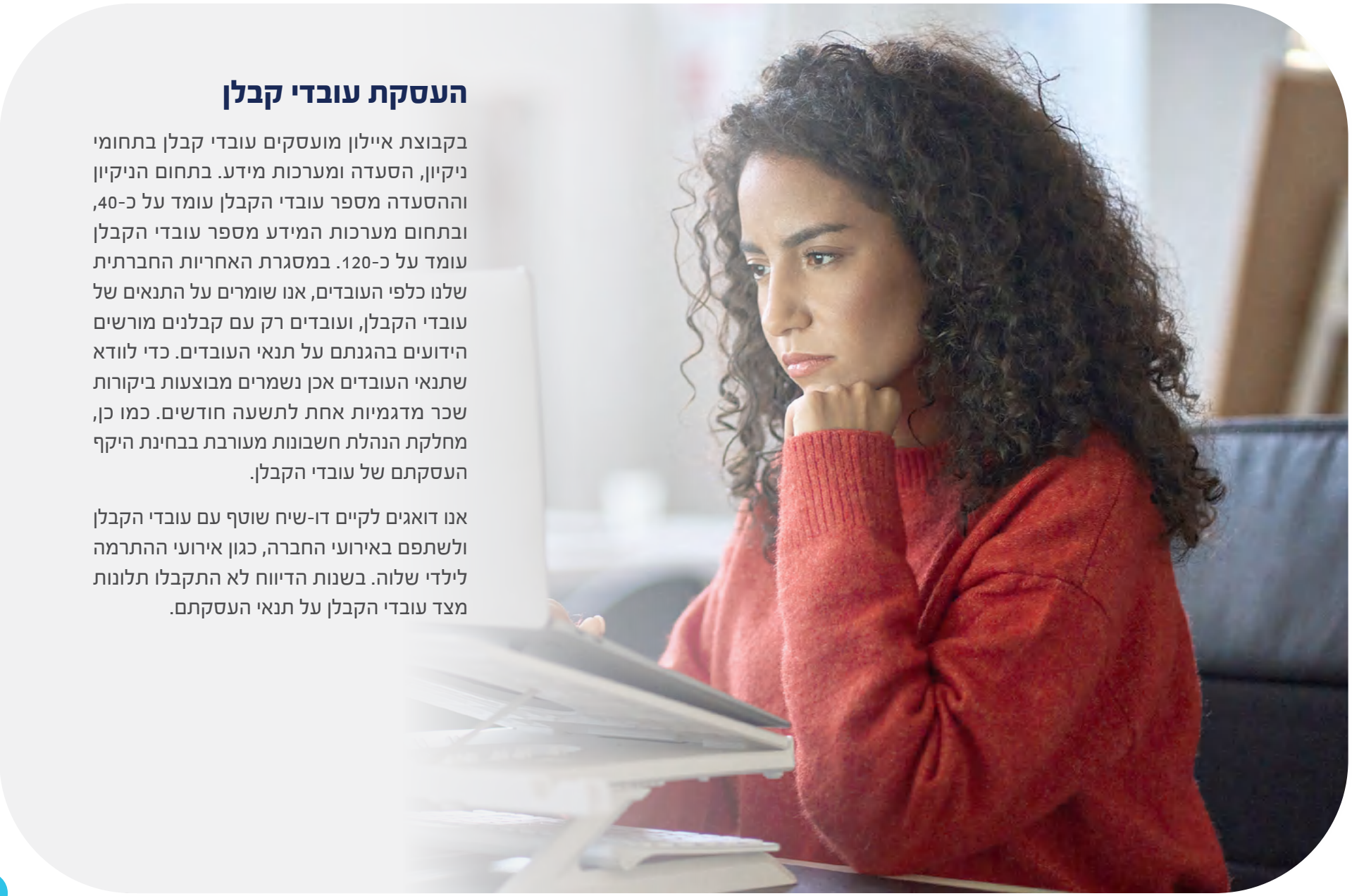


סביבת עבודה בטוחה

משאבי אנוש היא האחראית לטפל במניעת הטרדה מינית ובתלונות ועושה זאת לפי הוראות הדין ונהלי החברה. אנו פועלים להטמיע בקרב העובדים את המודעות לחשיבות הנושא ולתאם ציפיות בנוגע להתנהגויות מקובלות ואסורות בסביבת עבודה מקצועית. במסגרת זו, כל העובדים מחויבים לעבור הדרכה שנתית באמצעות לומדה בנושא מניעת הטרדה מינית. כמו כן, קיימים מנגנוני תלונה אנונימיים בעזרתם עובדים יכולים לפנות בנוגע לתלונות מסוגים שונים, ביניהן תלונות בנושא הטרדה מינית, דרך הפורטל הארגוני, אשר מגיעות לטיפול מערך הביקורת הפנימית. לא התקבלו תלונות בנושא הטרדה מינית בחברה בשנות הדיווח.

הבטיחות האישית והכבוד ההדדי, ללא תלות במאפיין שיוכי כלשהו, הם נקודת המוקד בתפיסה הארגונית שלנו. אנו שואפים ליצור סביבת עבודה והעסקה שוויונית, המותאמת לכל העובדים מכל קבוצות האוכלוסייה, וללא אפליה על בסיס דת, גזע, מגדר, מגזר, נטייה מינית, מוגבלות, לאום או מאפיין שיוכי אחר. בהתאם, בשנים 2021-2022 לא התקבלה אף תלונה על מקרה אפליה מכל סוג באיילון.

בכל הנוגע לתחושת הבטיחות האישית, אנו משקיעים משאבים רבים בהבטחת סביבת עבודה נקייה מהטרדות מיניות והתנהגויות פוגעניות. מנהלת אגף

A woman with dark, curly hair is sitting at a desk, looking at a laptop. She is wearing a red sweater and has her hand resting on her chin, appearing thoughtful or focused. The background is slightly blurred, showing a modern interior with a lamp and some furniture.

העסקת עובדי קבלן

בקבוצת איילון מועסקים עובדי קבלן בתחומי ניקיון, הסעדה ומערכות מידע. בתחום הניקיון וההסעדה מספר עובדי הקבלן עומד על כ-40, ובתחום מערכות המידע מספר עובדי הקבלן עומד על כ-120. במסגרת האחריות החברתית שלנו כלפי העובדים, אנו שומרים על התנאים של עובדי הקבלן, ועובדים רק עם קבלנים מורשים הידועים בהגנתם על תנאי העובדים. כדי לוודא שתנאי העובדים אכן נשמרים מבוצעות ביקורות שחר מדגמיות אחת לתשעה חודשים. כמו כן, מחלקת הנהלת חשבונות מעורבת בבחינת היקף העסקתם של עובדי הקבלן.

אנו דואגים לקיים דו-שיח שוטף עם עובדי הקבלן ולשתפם באירועי החברה, כגון אירועי ההתרמה לילדי שלווה. בשנות הדיווח לא התקבלו תלונות מצד עובדי הקבלן על תנאי העסקתם.

השקעה ומעורבות בקהילה

מגבירים חסינות חברתית

החברה הישראלית מתמודדת עם אתגרים מגוונים: פערים חברתיים, תאונות דרכים, תחלואה, פשיעה ועוד. היכולת שלנו לצמוח כחברה וכפרטים תלויה בין השאר ביכולת שלנו להתמודד עם אירועים אלו ולהקטין את שכיחותם. אנו באילון פועלים מתוך ראייה אנושית של המבוטחים ומנסים ככל יכולתנו לסייע ללקוחותינו להתמודד עם השלכות אתגרים אלו.

כחברה אשר מבטחת במגוון ענפי הביטוח, פעילותנו העסקית מתמקדת בסיוע ביטוחי ללקוחותינו בהתמודדותם עם אירועים מאתגרים ובמניעת תאונות ואירועים עתידיים. אנו משקיעים משאבים רבים בהיערכות לעתיד ומנצלים את יכולותינו המקצועיות כדי לעודד את המבוטחים שלנו לקיים אורח חיים בטיחותי. כך אנו מייצרים ערך עסקי וחברתי משותף ובר-קיימא עבור לקוחותינו, עבור החברה הישראלית ועבורנו.

פעילותנו ליצירת ערך חברתי נוגעת בהיבטים רבים של הפעילות העסקית והתפעולית בקבוצה, כגון שירות ברמה גבוהה, מאמצים לצמצום טביעת הרגל הפחמנית, מימוש של מדיניות התרומות שלנו ועוד. אנו משקיעים בתרומה לקהילה משאבים ותורמים במספר תחומים: עידוד תרבות של נהיגה בטוחה, קידום הבריאות בחברה הישראלית וסיוע לפיתוח כלכלי וסביבתי.

תרומה לקהילה

תרומה לקהילה היא חלק מהותי באחריות החברתית שלנו ובערך שאנו יוצרים עבור החברה הישראלית. כחברה עסקית הפועלת עם הקהילה בישראל ואשר ליבת פעילותה העסקית נוגעת בחיבור בין קהילות, יש לנו אחריות לחיזוק החברה הישראלית, ואנו רואים ערך רב בהגברת שיתופי הפעולה בין קהילות וארגונים חברתיים.

הפעילות הקהילתית באילון מתנהלת בשני אפיקים - מעורבות חברתית של עובדים ותרומות כספיות לארגונים ועמותות חברתיות. הפעילות מנוהלת על ידי אגף שיווק, שירות ותקשורת בהתאם למדיניות ההשקעה החברתית של הקבוצה, בהתאם לנוהלי מתן התרומות ובתיאום עם מנכ"ל החברה.

להלן שישה תחומי הליבה הקהילתיים שלנו:

1. שוויון הזדמנויות חינוכי לבני נוער מהפריפריה החברתית-כלכלית
2. קידום הבטיחות בדרכים
3. פעילות למען אנשים עם מוגבלות
4. תמיכה בניצולי שואה
5. קידום הבריאות בישראל
6. קידום נשים בחברה הישראלית והגברת המודעות למניעת אלימות בכלל ונגד נשים בפרט

שיתופי פעולה מרכזיים ותוכניות חברתיות מובילות:

- קיימנו פעילות חברתית לקידום הבטיחות בדרכים עם עמותת **אור ירוק**, במסגרתה התנדבו עובדות ועובדי איילון בפעילויות הסברתיות למניעת נהיגה תחת השפעת אלכוהול. בשנת 2021, יצאו עובדי החברה למתחמי בילוי בשעות הערב לטובת פעילות הסברתית בקרב המבלים בנושא חשיבות נהיגה זהירה ובטוחה ללא אלכוהול - קמפיין "אם שותים, לא נוהגים". נוסף על כך קידמנו ברדיו יחד עם העמותה קמפיין פרסומי להעלאת המודעות לנושא היסח דעת בנהיגה והפצנו מאמרי תוכן מקצועיים בדבר נהיגה בטוחה וזהירה בקרב מבטחי החברה ועובדיה.
- אנו מאמצים את ניצולי השואה, חברי עמותת **עמך** תל אביב, מזה כ- 5 שנים. לאורך השנים התנדבו עובדות ועובדי איילון במגוון פעילויות משותפות עם העמותה, כגון אירועי ארוחות חג (ראש השנה, פסח וחנוכה), אירועי הוקרה ועוד. גם במהלך שנות הדיווח המשכנו לציין את החגים יחד עם ניצולי השואה וליזום פעילויות משותפות.
- פרויקט הדגל החברתי שלנו בשלוש השנים האחרונות, היה קיום ימי התרמה ארציים לילדי **שלוחה**, ילדים ואנשים עם מוגבלויות. לצורך הפקת משדרי ההתרמה, שהתקיימו ממוקד שירות הלקוחות שלנו, רתמנו את יכולותינו המקצועיות והטכנולוגיות וכן מאות מעובדות ועובדי החברה אשר בחרו להתנדב ולקחת חלק לטובת גיוס התרומות. בין השנים 2020-2023 התקיימו 3 ימי התרמה למען מטרה זו ונאסף סך תרומות כולל בהיקף של כ- 14.7 מיליון ₪. התרומות שנאספו סייעו במתן טיפולים, בתמיכה ובסיוע לילדים ואנשים עם מוגבלויות ובני משפחותיהם.
- במסגרת שיתוף הפעולה עם עמותת **עלם** הפועלת למען בני נוער צעירים בסיכון, קיימנו מגוון פעילויות משותפות לרבות פעילויות עם בני הנוער במרכזי 'הפוך על הפוך' של העמותה, המספקים שירותי תמיכה, ייעוץ והכוונה לבני הנוער.



במסגרת ניהול הפעילות הקהילתית אנו בונים תוכנית חברתית שנתית המבוססת על תחומי ליבה אלו. התוכנית השנתית כוללת תקציב תרומות, התנדבות עובדים ואירועי שיא חברתיים למיניהם. זאת ועוד, אנו מנהלים קשרים הדוקים ושיתופי פעולה ארוכי טווח עם עמותות חברתיות וארגונים נבחרים הפועלים בכל אחד מתחומי הליבה החברתיים שלנו. במהלך שנות הדיווח, תרמנו שולחנות, ארונות ופריטי ריהוט נוספים לשימוש חוזר בשווי עשרות אלפי שקלים, וכן תרמנו משלוחי מנות לפורים למקלט נשים, שמלות כלה לעמותת 'רוח נשית', ילקוטים לתלמידים ומוצרי קוסמטיקה לנשים במסגרת עמותת 'גורג'ס'.



• במסגרת פעילותנו למען בני נוער בסיכון, אימצנו את מרכז הגלישה החינוכי לנוער בסיכון וקבוצות נוער מעמותת **הגל שלי**, המקדמת נוער למצוינות באמצעות גלישה. כמו כן, השתתפנו ולקחנו חלק בטקסי הסיום המרגשים של קבוצות נוער אלו.

בשנת 2022, במסגרת הפעילות החברתית של איילון - למען קידום ילדים ונוער מהפריפריה החברתית-כלכלית וכחלק מצמצום פערים חברתיים - איילון תרמה לקרן תמיכה בתנועת הצופים, זו השנה השנייה ברציפות, במטרה לאפשר לילדים שידם אינה משגת לקחת חלק בפעילות התנועה.

במהלך שנות הדיווח, הוצאנו לאור זו השנה החמישית ברציפות את 'לוח השנה החברתי של איילון'. לוח השנה שלנו, שאנו מחלקים בין היתר לעובדינו, לקוחותינו ושותפינו, מציג פעילות של עמותות שונות וחושף את המטרות החברתיות שהן מקדמות לטובת הציבור הרחב. בשנת 2022 הוקדש לוח השנה לפעילות עמותת **שלוה**.

ניהול התרומה לקהילה

תרומת כספים לארגונים ולתוכניות חברתיות היא חלק מהמעורבות הקהילתית שלנו, והיא מותאמת למדיניות ההשקעה החברתית של הקבוצה. אישור התרומות מבוצע - בכפוף לגובה התרומה - על ידי מנהלת אגף שיווק, שירות ותקשורת, מנכ"ל החברה או ועדת התרומות הקבוצתית, המורכבת מחברי הנהלה ודירקטוריון, ובראשה עומד מנכ"ל החברה. במהלך השנים 2021-2022, תרמנו באיילון כ- 1.3 מיליון ₪.

כדי להבטיח שהתרומה תנוצל באופן האפקטיבי ביותר, אנו בודקים מראש באופן מקיף ומעמיק את העמותה מבחינת איכות תוכניותיה החברתיות



והתנהלותה הכלכלית. כמו כן קצין הביטחון שלנו בודק את העמותה בפן האתי, עמידה בדרישות החוק, תקינות ניהולית ועוד - בדומה לבדיקות ספקים. לאחר מתן התרומה, איילון בוחנת את הצלחת התוכניות החברתיות שלשמן נתרם הכסף ומוודאת שהתרומה אכן סייעה למטרה.

ניהול התנדבויות

עובדי החברה הינם שותפים מלאים לשאיפה לחולל השפעה חיובית בחברה הישראלית. אנו רואים בתוכנית ההתנדבות של עובדי הקבוצה תרומה רבת חשיבות לקהילה וכלי לחיבור העובדים לחברה ולערכיה, ובהתאם, אנו משקיעים משאבים רבים בתוכנית החברתית השנתית שלנו.

אנו שואפים לחבר בין פעילות ההתנדבות של העובדים ובין מתן התרומות. על כן, הפרויקטים שבהם עובדינו מתנדבים מובלים בחלקם על ידי גופים שאנו תורמים להם. בקרב העובדים המתנדבים נערכו סקרים במטרה לשמוע את דעתם להתנדבויות הבאות, שביעות רצונם מההתנדבות וכיצד משפיעה עליהם בעבודה השוטפת והמוטיבציה.

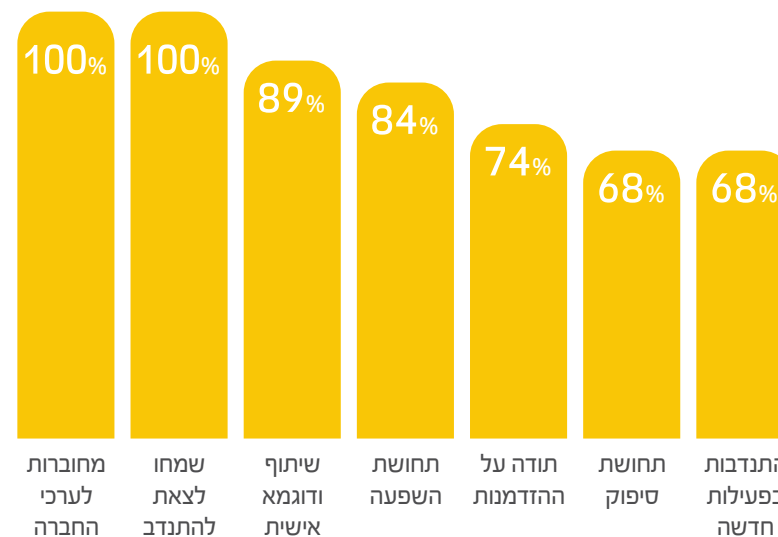
אנו באיילון מעוניינים להוקיר את העובדים אשר לוקחים את נושא הפעילות החברתית לליבם, ומשקיעים מזמנם ומרצם בקידומו. לכן, לראשונה במהלך השנתיים האחרונות, במסגרת ציונם לשבח של מצטייני החברה בתחומים השונים, הוכרז גם מצטיין החברה בפעילות חברתית. יתר על כן, החברה מעוניינת לעודד עובדים להמשיך בפעילות החברתית, ולאחר כל פעילות התנדבות מקבלים העובדים תעודות הוקרה והערכה.





שעות התנדבות	2020	2021	2022
סך שעות התנדבות בשנה	2,597	1,800	1,618
שעות על חשבון המעסיק	2,573	1,737	1,612
אחוז השתתפות מעסיק מסך שעות התנדבות	99%	97%	99%

סקר שביעות רצון עובדים מפעילויות ההתנדבות:



קידום יוזמות ופעולות עסקיות

קידום נהיגה בטוחה

כחברה בעלת פעילות ענפה בתחום הביטוח הכללי אנו שואפים ליצור תרבות נהיגה בטוחה בקרב משתמשי הדרך ולצמצם התנהגויות סיכון בכביש. שמירת הבטיחות בדרכים והקפדה על תרבות הנהיגה בישראל היא אתגר חברתי, שכן ישנם מאות נהרגים בכבישי ישראל מדי שנה, ועשרות אלפים נוספים נפצעים בתאונות דרכים. אנו מאמינים ביכולתנו לעודד התנהגות אחראית בכביש ולשפר את הבטיחות בדרכים.

היות שתחום הבטיחות בדרכים נוגע ישירות באחד מתחומי הליבה העסקיים שלנו, יש לנו ידע רב בו, ואנו מנצלים אותו כדי לקדם מטרה חברתית חשובה זו. אנו פועלים בשני ערוצים לקידום נהיגה בטוחה: שילוב תמריצים לנהיגה בטוחה בפוליסות הביטוח שלנו ופעילות רוחבית להעלאת המודעות להתנהגות זהירה בכביש, לרבות מתן כלים מתאימים.

לקידום נהיגה זהירה, אנו מציעים את איילון Driving, פוליסת ביטוח רכב בהתאמה אישית, ובה מסלול מוזל וייחודי לנהגים זהירים. נהיגה זהירה ובטוחה מצמצמת את הסיכוי לתאונות דרכים ומאפשרת הפחתה בעלויות הפוליסות בתחום הרכב. במקרים שבהם הנהיגה בטוחה אנו מציעים את הפוליסה במחיר מוזל ואטרקטיבי, שמטרתו לעודד המשך נהיגה בטוחה ולהפחית את תאונות הדרכים. אנו מיידעים באופן קבוע את מבוטחינו על התמריצים לנהיגה בטוחה

המובנים בפוליסות הן באופן ישיר והן באמצעות שותפינו לדרך - סוכני הביטוח. כדי לקדם תרבות נהיגה אחראית וזהירה, קיימנו מספר פעילויות שונות להעלאת מודעות של בטיחות בדרכים. לדוגמה, עובדינו התנדבו יחד עם עמותת אור ירוק בפעילות הסברה להעלאת המודעות לסכנות הטמונות בנהיגה תחת השפעת אלכוהול. הפעילות התקיימה עם נהגים צעירים מחוץ למתחמי בילוי מרכזיים בשעות הלילה במטרה לצמצם תאונות דרכים בכלל ותאונות הנגרמות משימוש באלכוהול בפרט.

אנו עושים רבות להעלאת מודעות לסיכונים בנהיגה ונותנים למבוטחינו כלים לנהיגה בטוחה, שלחנו מזכרים והעלינו לאתר החברה מידע מקצועי בתחום הזהירות בדרכים. המזכרים התייחסו בין היתר לדרכים שבהן אפשר לעזור לנהגים חדשים וצעירים להימנע מטעויות מסכנות חיים בנהיגה, מידע חשוב לנהגים חדשים וצעירים לנהיגה בשעות הלילה, מידע עבור מלווים לנהגים חדשים, מדריך לנהיגה בטוחה בחורף, ומדריך לנהיגה וחיסכון בהוצאות הרכב בקיץ.

קידום בריאות

הבריאות נשמרת הן על ידי פתרון בעיות בריאות והן על ידי קידום אורח חיים בריא למניעת תחלואה. אנו באיילון פועלים לקידום הבריאות, ולשם כך אנו משתמשים בידע המקצועי הנרחב שברשותנו. אנו מקפידים לראות את האדם שמאחורי המקרה הרפואי ומנהלים את הפעילות מתוך שאיפה לתת למבטוח את המענה הנרחב, האנושי והמקיף ביותר ברגע האמת. פוליסות הביטוח שלנו מקיפות ומאפשרות למבוטחינו לקבל - בעת הצורך ובהתאם להיקף הכיסויים שבחרו לרכוש - פתרונות ושירותי רפואה שאינם

קידום רווחה אישית וכלכלית

אנו סבורים שליווי אנשים בתכנון עתידם מבחינה כלכלית וסיוע להם בתהליכי קבלת החלטות מורכבים הם ערכים בעלי חשיבות עליונה. חיסכון כספי ותכנון פיננסי לעתיד מהותיים להקניית ביטחון ויציבות אישית וכלכלית של לקוחותינו ובני משפחותיהם וליכולתם להתמודד עם משברים כלכליים ואישיים.

אנו באילון מציעים למבטחינו מוצרי חיסכון למגוון מטרות ולטווחי זמן שונים, החל מחסכונות קצרי טווח לטובת מטרות ספציפיות, כגון רכישת מכונית או מימון שכר לימוד, ועד לחסכונות פנסיוניים ארוכי טווח שמטרתם לאפשר לעמיתים שקט נפשי מרבי בעת יציאתם לגמלאות. אגף ההשקעות, המתנהל במקצועיות ובאחריות, מציע מוצרי חיסכון שמאפשרים לעמיתים להשקיע את הכספים שחשכו באפיקים שיכולים להניב להם תשואות גבוהות ביחס לרמת הסיכון. מעבר לכך, פוליסות החיסכון שלנו מאפשרות לחוסכים להיחשף למוצרים שונים, לדוגמה עסקאות אשראי פרטיות, קרנות השקעה ונדל"ן ישיר. כדי להבטיח שהחיסכון הנבחר מותאם לצורכי העמית אנו מספקים לסוכנים ידע מקצועי מקיף המאפשר להם לסייע לעמיתים בקבלת ההחלטות הנכונות ביותר למטרותיהם וצורכיהם.

כדי להנגיש את שירות החיסכון לכל הקבוצות בחברה הישראלית בהתאם לצורכיהם, אנו מציעים מסלולי השקעה ייחודיים. לדוגמה, מסלול חיסכון הלכתי מיועד לחוסכים המעוניינים שכספיהם יושקעו לפי כללי ההלכה היהודית; מסלול השקעה ייחודי מיועד למקבלי קצבאות ומנוהל ברמת הסיכון המתאימה לאוכלוסייה זו. יש לציין שרמות הסיכון המגוונות שהמסלולים מציעים מאפשרות התאמה של המוצרים לגילים שונים.

ניתנים במערכת הבריאות הציבורית. ביטוחי הבריאות שלנו מספקים למבטחינו מענה רפואי וכלכלי שהוא בבחינת רשת הגנה מפני אירועים בלתי צפויים בחיים. באמצעות ביטוחי הבריאות אנו מקנים למבטחינו גישה לטיפולים רפואיים חדשניים, לניתוחים מורכבים בחו"ל ולתרופות שמחירן גבוה, וכן יכולת לממן שירותי רפואה פרטיים. כדי להבטיח שהפוליסות שאנו מספקים אכן מקיפות, אנו עוקבים באופן קבוע אחר ההתפתחויות הטכנולוגיות והמדעיות בעולם הרפואי ומקפידים לשלב בדיקות, שירותי רפואה מתקדמים ותרופות עדכניות. לדוגמה, הוספנו כיסוי לקבלת שירותי רפואה מקוונים. שירות זה מאפשר קבלת ייעוץ רפואי מרופאים מומחים בערוצים דיגיטליים. נוסף על כך אנו מקפידים על מתן מענה כולל בפוליסה, המתייחס לצרכים הבריאותיים של מגוון קבוצות האוכלוסייה בישראל.

מעבר להיבט הבריאותי, אנו רואים חשיבות רבה בהענקת רשת ביטחון פיננסית למבטחים במקרים שבהם המבטח או בן משפחתו אובחנו חלילה במחלה קשה. ביטוח המחלות הקשות - הכולל גם כיסוי ופיצוי בעת גילוי מחלות נפוצות שאינן מכוסות לרוב בביטוח מסוג זה - מאפשר למבטח ולמשפחתו להתרכז בהחלמה, ולמנוע עיסוק בהיבטים כלכליים למימון הטיפולים.

אנו פועלים לקדם אורח חיים בריא ולעודד את מבטחינו לנהוג באופן המונע תחלואה מראש. אנו מספקים למבטחינו מידע מקצועי על פעילות לקידום אורח חיים בריא באמצעות ניוזלטרים דיגיטליים ומאמרים המשלבים המלצות להתנהלות בריאה, מידע על תזונה נכונה וכלים להורים לעידוד תזונה בריאה בבית ובקרב ילדיהם. נוסף על כך אנו מאפשרים לרכוש כיסוי לרפואה משלימה וכן כיסויים הכוללים יוזמות למניעת תחלואה, כגון אימוני כושר, פגישות עם תזונאית ובדיקות לזיהוי מוקדם של מחלות.

פיזור מקבצי הדיור שלנו



השקעה בדיור לעולים חדשים

בשיקולי השקעות הנדל"ן שלנו נכנס בין היתר הערך חברתי, ובחלק מנכסי הנדל"ן שלנו אנו מנהלים מקבצי דיור ברי השגה לבני הגיל השלישי מקרב אוכלוסיית העולים החדשים. הדירות במקבצי דיור אלו משמשות פתרון דיור איכותי וקבוע לדיירים הזכאים לדיור על פי הגדרת משרד העלייה והקליטה. הדיירים פטורים מהוצאות תחזוקה וניהול ומשלמים שכר דירה מסובסד, וכך אנו מספקים לדיירים סביבת מגורים מוגנת ותומכת והזדמנות לפתח חיי קהילה.

איילון אחראית לניהול מרבית מקבצי הדיור שבבעלותה, ואילו החברה הממשלתית המשכנת והרשות המקומית אחראיות לדיירים. אנו משקיעים משאבים רבים בניהול שקול ומדוד של מקבצי הדיור ומספקים שירותי תחזוקה וניהול מקיפים, בדגש על ניקיון השטחים הציבוריים. האנושיות, אחד מערכי הליבה שלנו, באה לידי ביטוי גם בדיור לעולים חדשים, ואנו משקיעים משאבים רבים במתן מענה לצרכים החורגים מהמחויבות החוזית שלנו, ביצירת ערך לדיירים ובשמירה על סביבת חיים נעימה ומכבדת. אנו פועלים באופן קבוע לשמור על רמת שביעות רצון גבוהה של הדיירים ועומדים בביקורות של החברה המשכנת ומשרד העלייה והקליטה.

חלק ממאמצינו ביצירת ערך לדיירים מתרכז בייזום פעילויות תרבות, כגון חוגים, קונצרטים, חגיגות לכבוד אירועים, אזכור ימי זיכרון ופעילויות תרבות אחרות בסיוע עמותות מגוונות. במידת הצורך אנו יוצרים קשר בין העמותות המפיקות את פעולות התרבות ובין עמותות רווחה המסייעות באספקת מזון ועמותות אחרות. כמו כן אנו דואגים לתמוך בדיירים בכל הקשור להתנהלות עם מוסדות המדינה, ביטוח לאומי, קופות חולים ורשויות מקומיות ובקבלת כרטיסי מזון מהמדינה.

משקיעים במשק הישראלי

הביטוחים העסקיים שלנו מותאמים באופן אישי לצרכים ולסיכונים של כל עסק. עם הסיכונים נמנים נזקים לרכוש, פריצות, נזקי גוף לעובדים וללקוחות, לצדדים שלישיים, מתקפות סייבר, אובדן הכנסות, רעידת אדמה, נזקי טבע ועוד.

מעודדים היבטי סביבה, חברה וממשל תאגידי בקרב לקוחות עסקיים

חלק מובנה מתהליך מכירת הביטוח הוא עידוד לקוחותינו העסקיים לקדם היבטי סביבה, חברה וממשל בתחומים מגוונים. בשלב החיתום, שבו נקבעים תנאי הפוליסה, מגיע לעסק סוקר מטעם איילון ובודק באיזה אופן מסכן העסק מחזיקי עניין שונים. במהלך הדו-שיח בין הסוקר ובעל העסק מתגברת באופן טבעי מודעותו של בעל העסק לחשיבות סוגיות אלו, והסוקר מספק לו כלים לקדם אותן בניהול סיכונים העסק והמלצות פרקטיות במגוון תחומים, כגון: בטיחות עובדים, בטיחות לקוחות, מניעת שריפות ומניעת נזקי רכוש לבעל העסק ולשכנים. כדי להבטיח שבעל העסק אכן יישמו את ההמלצות, איילון מציעה תמריצים שונים מובנים בפוליסות שיעודדו זאת. בין השאר:

- דרישה לבדיקות חיצוניות והצגת אישורים של עמידה בדרישות
- הנחות על הפרמיה, בהתאם לשיקולים מסחריים וחיתומיים
- ביקורות יזומות לוודא יישום ההמלצות, לפי עניין
- במקרים מסוימים, הימנעות מביצוע הביטוח עד ליישום הצעדים הנדרשים

מקדמים יזמות עסקית בישראל

עסקים קטנים ובינוניים הם עמוד השדרה של המשק הישראלי, והם מתמודדים עם אתגרים רבים על בסיס יומי. במקרים רבים פתיחת עסק קטן כרוכה בקשיים רבים, וכן הרחבתו ואף תפעולו. חלק מהקשיים נובעים מסיכונים שבעל העסק חשוף אליהם מעצם אחריותו לעובדיו, ללקוחותיו, לציבור ולשאר מחזיקי העניין שלו. אנו פועלים באופן קבוע לסייע ללקוחותינו העסקיים להתמודד עם אתגרים אלו.

כחברת ביטוח תפקידנו לצמצם את אי-הוודאות של בעלי העסקים ולשמש להם רשת ביטחון שתאפשר להם צמיחה וקידום פעילות עסקית ותמזער את החששות הנלווים לצעדים אלו. הביטוחים שאנו מספקים ללקוחותינו העסקיים, מקנים להם ביטחון בזמן קבלת החלטות עסקיות מתוקף הידיעה שיש להם כיסוי ביטוחי והגנה - הכלולה בפוליסה שרכשו - מפני סיכון שעשוי להתממש על לא עוול בכפם. רשת הביטחון מאפשרת להם לשרוד בזמני משבר ואף לצאת מהם מחוזקים. נוסף על כך אנו מפרסמים באופן קבוע מידע מקצועי ללקוחותינו ולציבור כולו שיש בו כדי לסייע ליזמים להגן על העסק שלהם ולהטמיע בפעילותם עקרונות בטיחות לטובת כלל מחזיקי העניין. בין הפרסומים מידע אודות צעדים פשוטים שמגבירים את חסינות העסק למתקפות סייבר וכלים מקצועיים בנושא.

ממשל תאגידי



דירקטוריון החברה

דירקטוריון איילון חברה לביטוח בע"מ הינו האורגן הבכיר הקובע את יעדי החברה והאסטרטגיה העסקית שלה ומפקח על הדרך לעמידה ביעדים אלה והגשמתם. הדירקטוריון אחראי על הגדרת מדיניות החברה, יישום המדיניות על ידי הנהלת החברה ועובדיה, תוך הקפדה על רמה מקצועית גבוהה, שמירה על נאותות התהליכים ויישום תהליכי בקרה ופיקוח מהימנים עבור גורמי פנים וחוץ.

לסוף שנת 2022, מנה דירקטוריון החברה שמונה חברים שהינם בעלי מומחיות בתחומי הליבה בהם איילון עוסקת:

שם	תפקיד	חברות בוועדות דירקטוריון
מר אביגדור קפלן	יו"ר הדירקטוריון	ועדת ניהול סיכונים וסולבנסי, ועדת השקעות נוסטרו, ועדת איתור
מר אמיל וינשל	סגן יו"ר הדירקטוריון	ועדת ניהול סיכונים וסולבנסי
מר שמואל רוזמן	דירקטור חיצוני	יו"ר ועדת תגמול, ועדת ביקורת, ועדת איתור
גב' רונית קורן	דירקטורית חיצונית	יו"ר ועדת בקורת, יו"ר ועדת איתור, ועדת תגמול
גב' אסתר דלל	דירקטורית בלתי תלויה	יו"ר ועדת ניהול סיכונים, ועדת ביקורת, ועדת תגמול
מר אברהם יהב	דירקטור בלתי תלוי	ועדת ניהול סיכונים
מר איתן לוי	דירקטור בלתי תלוי	ועדת ביקורת
מר אורי ארדה	דירקטור	ועדת השקעות נוסטרו



פעילות הדירקטוריון וועדותיו

הדירקטוריון דן בנושאים שונים הנוגעים ליישום היבטי ESG על ידי חברה, כגון אישור הקוד האתי של החברה, מדיניות בתחום הגנת הפרטיות, עסקאות בעלי עניין, היבטי שירות לרבות כאלו הנוגעים למגזר השלישי ועוד.

הדירקטוריון מונה וועדות קבועות העוסקות בנושאים הבאים:

ועדת ביקורת מהווה גם ועדה לבחינת דוחות כספיים - בועדת הביקורת חברים דירקטורים חיצוניים ובלתי תלויים. בין תפקידי הוועדה לעמוד על ליקויים בניהול העסקי של החברה לדון בעסקאות בעלי עניין ועוד.

ועדת תגמול - בועדת התגמול חברים דירקטורים חיצוניים ובלתי תלויים. תפקידה להמליץ לדירקטוריון על מדיניות התגמול, לאשר תנאי העסקת נושאי המשרה בחברה ועקרונות תנאי התגמול ותנאי פרישה, של בעלי תפקיד מרכזי ועקרונות תנאי התגמול של עובדים אחרים.

ועדת ניהול סיכונים - בועדה זאת משתתף לפחות דירקטור אחד בעל מומחיות בהשקעות או ניהול סיכונים. תפקיד הוועדה להמליץ לדירקטוריון בעניין מדיניות החשיפות של החברה ולקוחותיה לסיכונים שונים תוך מעקב ובקרה אחר אופן יישום מדיניות זאת.

ועדת השקעות - הדירקטוריון מינה ועדת השקעות עמיתים, ועדה לניהול ההשקעות והתחייבויות נוסטרו. ועדת השקעות נוסטרו ממליצה לדירקטוריון בנוגע לקביעת מדיניות ההשקעות של החברה במסגרת המדיניות העסקית הכוללת של החברה ומאשרת עסקאות מסוימות ושיעורי אחזקה בניירות ערך מסוגים שונים.

כשירות ומומחיות חברי הדירקטוריון

כלל חברי הדירקטוריון בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית, או בעלי כשירות מקצועית הקשורה לפעילות החברה. חברי הדירקטוריון עוברים הכשרות מקצועיות במסגרת תכנית הכשרה שנתית המותאמת לאסטרטגיית החברה, ומתייחסת לנושאים מקצועיים ונושאים הקשורים לתפקידי הדירקטוריון והממשל התאגידי.

שמירה על אתיקה ומניעת שחיתות פנימית

אתיקה וניהול ערכי

אנו באיילון מנהלים את פעילותנו העסקית בהתאם לערכי החברה - התנהלות אתית, הוגנת ומוסרית כלפי מחזיקי העניין שלנו - ופועלים להבטיח סטנדרט גבוה ובלתי מתפשר במישור האתי. שמירה על אמון המבוטחים היא ערך ראשון במעלה עבורנו, ועל פי ערך זה נבנו נהלי העבודה המנחים את עבודתנו.

התרבות הארגונית שלנו מושתתת על יסודות אתיים. כחלק ממאמצינו לוודא שכל העובדים מודעים לסטנדרט המצופה מהם, אימצנו קוד אתי ארגוני. קוד זה הוא המצפן הארגוני שלנו, הקובע את כללי ההתנהגות של החברה ושל כלל עובדיה בהתנהלות השוטפת ומול מחזיקי העניין. הקוד האתי מגדיר את נורמות ההתנהגות המצופות מעובדי איילון ומשותפיה, ואנו פועלים להטמיע אותו בקרב כלל העובדים, מתוך תפיסה כי האחריות להתנהלות אתית היא באחריות כלל עובדי איילון.

ערכי הקוד האתי כוללים את העקרונות הבאים: ניהול עסקים ביושר, הגינות ואמינות; מתן כבוד לכל אדם, מסחר הוגן ותחרות חופשית, שמירה על הוראות הדין, מקצועיות ומצוינות למען החברה, לקוחותיה וסוכניה, אובייקטיביות ומניעת ניגוד עניינים, הימנעות מניצול מעמד לרעה, יצירת סביבת עבודה בריאה, בטוחה ונעימה, פרטיות וחיסיון מידע.

הטמעת הקוד האתי

בשנת 2022 אושר הקוד האתי על ידי הדירקטוריון, והוא חל על כל אחד מנושאי המשרה בחברה, מנהליה ועובדיה. לקוד השפעה על התרבות והאופי הארגוני, ואנו רואים חשיבות רבה ביישומו בפעילותנו העסקית. בהתאם, אנו פועלים על מנת להבטיח שכל עובד ידע שמצופה ממנו לעמוד בעקרונות הקוד.

כחלק ממאמצי ההטמעה של הקוד האתי מינה הדירקטוריון את מנהלת אגף משאבי אנוש לממונה על יישום הוראות הקוד האתי בחברה. הממונה עומד לרשות עובדי החברה בהכוונה ובהדרכה בכל הנוגע להתנהגות נאותה על פי כללי הקוד האתי. החברה פועלת להטמעת ויישום הערכים והעקרונות בקוד האתי בקרב עובדיה. הקוד האתי נגיש לכל עובדי החברה ומפורסם באתר האינטרנט של החברה. כמו כן, לצורך הטמעת הקוד האתי בקרב העובדים, משתמשת החברה בלומדה המבוצעת על ידי עובדיה בתדירות תקופתית. האחראי על ביקורת יישום הוראות הקוד האתי בחברה הינו מבקר הפנים.

החברה מאפשרת לעובדים לקיים שיח פתוח, בכלל, ובין היתר, מעמידה לרשותם מנגנוני דיווח והתייעצות בנושאים הקשורים לדילמות אתיות שהעובדים נתקלים בהן במסגרת תפקידם. במידה ומתעורר חשש בדבר קיום הליך לא תקין, עבירה על החוק או תקנות הפיקוח, חשש להטרדה מינית, הפרת הקוד האתי וכיו"ב, עומדת לרשות העובדים אפשרות לפנות באופן אנונימי לקבלת ייעוץ או דיווח בפורטל הארגוני.

לצד הקוד האתי, באיילון קיימים נהלים שתכליתם להבטיח ממשל תאגידי תקין וקיום תהליכים נאותים בתחומים שונים, כגון: נוהל איתור ואישור עסקאות עם בעלי עניין, נוהל התמודדות עם מעילות והונאות, נוהל התנהגות עסקית, נוהל מניעת תרמית ומניפולציה, ונוהל מתנות באגף השקעות.

ציות להוראות הדין

אחד מנושאי היסוד בעולמות האתיקה והשמירה על טוהר המידות בהתנהלות העסקית הוא הקפדה על ציות להוראות הדין. על מנת לקיים תרבות של ציות ולהבטיח ציות להוראות הדין, מאשר הדיקטוריון על בסיס תקופתי תכניות עבודה בתחום הציות לצורך יישומן על ידי החברה.

הממונה על הציות והאכיפה הפנימית מלווה את הפעילות העסקית בהיבטי הציות והרגולציה. במסגרת זאת, הממונה אחראי על קבלת עדכוני רגולציה, העברתם לגורמים הרלוונטיים, וידוא הטמעתם בתהליכי העבודה ולבסוף בקרה על עמידה בהם. כצעד משלים, מתנהלות בחברה בקרות שוטפות ותקופתיות בגין העמידה ברגולציות ובדרישות חוק.

אכיפה פנימית באיילון

במסגרת בנייתה והטמעתה של תרבות ציות בחברה, עוברים עובדי החברה הדרכות בנושא ציות להוראות הדין, בין היתר באמצעות לומדות. מלבד ההדרכות, בשנת 2022 התקיים קמפיין ציות שנועד להעלות את המודעות לחשיבות הציות ולהטמיע את תרבות הציות בקרב העובדים. הקמפיין כלל מזכרים הקשורים בנושא, עזרים ממותגים ועוד.



אנו מחויבים לטפל בדיווחים על הפרות של הוראות הקוד האתי בחשאיות מרבית תוך הגנה על העובד המדווח מכל התנכלות או פגיעה. אנו מצפים מכל עובדי החברה לדווח על כל פעולה חריגה שאינה עולה בקנה אחד עם כללי ההתנהגות של החברה, וציפייה זו מועברת לעובדים.

כלי מרכזי בהטמעת הקוד האתי בקרב העובדים הוא שורת לומדות ייעודיות. הלומדות עוסקות בנושאי הקוד האתי, במניעת הטרדה מינית, התנהלות עסקית, אבטחת מידע, ביטחון ובטיחות. כל עובד חדש נדרש לבצע את הלומדות, וכל העובדים מחויבים להשלים את הלומדה לפחות אחת לשנה. נוסף ללומדות אלו יש לומדות בנושאי הלבנת הון ותחרות כלכלית, שהן בגדר חובה לעובדים שהנושא רלוונטי לתפקידם.

ניהול סיכונים

בפעילותנו העסקית אנו חשופים למגוון סיכונים בתחומים שונים אשר התממשותם מהווה פוטנציאל לפגיעה במישור העסקי, הפיננסי והתדמיתי. מטרת תהליכי ניהול הסיכונים באיילון הינם תמיכה בפעילות החברה, תוך שקלול מגוון פרמטרים עסקיים ורגולטוריים, לטובת צמצום חשיפה לסיכונים אשר עלולים להוביל לסטייה ממטרותינו העסקיות. יעודה של מדיניות ניהול הסיכונים שלנו היא ליצור איזון בין רמות הסיכון המוגדרות, יעדינו העסקיים והתחייבויותינו הפיננסיות. כחלק מהפעילות השוטפת, מתכנס אחת לתקופה פורום המורכב ממנהל הסיכונים הראשי, נציגים ממחלקות SOX, אבטחת מידע, תפעול, ממונה ציות וממונה פניות הציבור, במטרה לדון על מתודולוגיות ניהול הסיכונים, נושאים שוטפים, וממצאים בעבודה השוטפת של כל אחד מחברי הפורום.

מערך ניהול הסיכונים באיילון מורכב משלושת קווי ההגנה:

1. **קו ההגנה הראשון** מיוחס ליחידות העסקיות, הנושאות באחריות לזיהוי ולניהול הסיכונים המובנים במוצרים, בפעילויות, בתהליכים ובמערכות המצויות באחריותם.
2. **קו ההגנה השני** מיוחס למנהל הסיכונים ושומרי הסף האחראים על הובלת תחום ניהול הסיכונים בחברה, לרבות קידום תהליכים לזיהוי, הערכה וניטור סיכונים פוטנציאליים.
3. **קו ההגנה השלישי** בנוי על מערך הביקורת הפנימית, המבקר באופן בלתי תלוי תהליכים בחברה, לטובת זיהוי אפקטיביות הבקורות הפנימיות ותיקון ליקויים שעלו בעת הביקורות.

תהליך ניהול הסיכונים מוגדר באמצעות חמישה שלבים:

1. **זיהוי** - מטרתו הינה לזהות את סוגי הסיכונים בקטגוריות הסיכון העיקריות אליהם חשופה החברה במסגרת פעילותה בתחומים השונים.
2. **מדידה** - יישום של כלי מדידה וכלי הערכת סיכונים לטובת ניתוח השפעת הסיכונים המהותיים לחברה.
3. **ניהול** - כולל את האסטרטגיה או תכנית הפעולה בה בחרה החברה להפחתת החשיפה לסיכונים שזוהו.
4. **בקרה** - פעולות הבקרה שמיישמת החברה על מנת להבטיח כי תכנית הפעולה שננקטה אכן משיגה את מטרתה.
5. **דיווח** - הגשת דוחות לדירקטוריון, להנהלה ולרגולטור המציגים את תמונת המצב לגבי הסיכונים המהותיים שהחברה חשופה אליהם, מדדי החשיפה והסיכון אשר מבטאים את ההשפעה הפוטנציאלית של סיכונים אלה, תכנית הפעולה לטיפול בסיכונים אלה ואת האפקטיביות של אסטרטגיית ניהול הסיכונים אשר נבחנת באמצעות פעולות בקרה ממוקדות.

דירקטוריון החברה מתעדכן על תחומי ניהול הסיכונים על-ידי דיווחים קבועים שנמסרים למליאת הדירקטוריון, ובין היתר באמצעות דיווחים קבועים לוועדת ההשקעות וועדת ניהול סיכונים בנושאי סיכונים פיננסיים וסיכונים תפעוליים וביטוחיים.

בשנת 2022 אימצה החברה מתודולוגיה חדשה לביצוע סקר סיכונים תפעולי ברמת תהליך עבודה. מטרת הסקר הייתה זיהוי והרכבת מפת סיכונים תפעוליים חיה לכלל החברה. בקרב עובדי החברה והדרג הניהולי, מתנהלות הדרכות שתכליתן לוודא כי לעובדי איילון ישנה היכרות עם היבטי ניהול הסיכונים, כך שהעובד יוכל להכיר ולזהות סיכונים שעשויים לעלות במהלך העבודה השוטפת.



פרטיות ואבטחת מידע

כחברת הממשיכה לענף הביטוח, אנו מנהלים מידע רגיש של לקוחותינו. בין אם מדובר במידע אישי, רפואי, פיננסי או היסטוריה ביטוחית - אנו מתייחסים בכובד ראש לאחריות שיש בהחזקת המידע ולשמירה על ביטחוננו. לשם כך, אנו מטמיעים טכנולוגיות חדשניות של אבטחת מידע ומיישמים תרבות ארגונית של ביטחון מידע ושמירה על פרטיות בהתאם למתודולוגיות העבודה המתקדמות בתחום. אנו מוסמכים לתקן אבטחת מידע הגלובלי ISO-27001.

מדיניות הפרטיות שלנו מתייחסת בין היתר לדרישות החוק ולתקנות הרלוונטיות בתחום ומאפשרת נגישות למידע לגורמים המוסמכים לכך. המדיניות קובעת את מבנה הממשל הפנימי ואת תהליכי העבודה הסדורים לניהול התחום. מדיניות הפרטיות שלנו חלה על כל נושאי המשרה בקבוצה לרבות ההנהלה, הדירקטוריון וכל ישות הפועלת בהתקשרות עם הקבוצה. כחלק מהטמעת תרבות פרטיות ויישום פעולות לקידום הנושא, הוקמה ועדת היגוי ייעודית, האחראית ליישום תקין של מדיניות הפרטיות בחברה. הוועדה מתכנסת אחת לרבעון לדון באבטחת המידע והגנה על הפרטיות על היבטיהם המגוונים. תפקידי הוועדה כוללים, בין היתר: הקמת מבנה ארגוני הולם וראוי להגנה על הפרטיות, מינוי בעלי תפקידים והגדרת תחומי אחריותם, אישור תוכניות עבודה שנתיות בתחום הגנת הפרטיות, טיפול באירועי הפרה של הנחיות אבטחת המידע בחברה, אישור ועדכון נוהלי הגנת פרטיות במסמך המדיניות ועוד.

כדי לנהל את התחום באופן שוטף, מונה ממונה אבטחת מידע, שתפקידו כולל הכנת נהלים רלוונטיים, תוכניות בקרה ומעקב אחר יישומם, תכנון וביצוע סקרי



אבטחת מידע, וניהול ההגנה על מערכות המידע והתקשורת. ממונה אבטחת המידע אחראי להיבט הטכנולוגי של ההגנה על מאגרי המידע וניהולם.

אנו משקיעים משאבים רבים לניהול מבוקר ואחראי של מאגרי המידע, כך שהגישה למידע תתאפשר רק לגורמים מוסמכים ובעלי הרשאות מתאימות. בכל מקרה שבו קיים חשש לפגיעה במידע או שימוש ללא הרשאה, הממונה על אבטחת המידע מטפל באירוע ומדווח עליו לגורמים המתאימים.

אנו פועלים להגברת מודעות עובדים ושותפים עסקיים בנושא אבטחת מידע, בין היתר באמצעות הדרכות, ביקורות ומזכרים. אנו מקיימים הדרכה בנושא הגנת הפרטיות, באופן פיזי וכן באמצעות לומדות לעובדים חדשים, ולצורך ריענון בנושא נוהלי אבטחת מידע לעובדים ותיקים. נוסף להדרכות, מחלקת אבטחת מידע שולחת מזכרים מקצועיים לצורך העלאת המודעות בנושא לכלל העובדים, וכן עורכת ביקורות 'שולחן נקי' ומפיצה ידיעונים בנושא אבטחת מידע.

אנו פועלים להטמיע את נושא אבטחת המידע גם בקרב שותפינו העסקיים ולאורך שרשרת האספקה כולה בין באמצעות החתמתם על נספח אבטחת מידע במסגרת חוזה ההתקשרות ובין בדרך של משלוח מזכרים ייעודיים בנושא.

הגנת סייבר

כחלק מבניית תכנית עבודה שנתית של כלל החברה, נכתבה תכנית עבודה בנושא הגנת הסייבר עם יעדים שנתיים, תוך כדי ההתייחסות למכלול איומי הסייבר הקיימים כיום והעתידים לבוא ולפיתוח יכולות מתאימות להתמודדות עמם. במסגרת תכנית העבודה הוצגו צעדים לחיזוק יכולות הגנה על נכסי

הליבה המרכזיים ופיתוחים וחידושים בכלל הפעילות העסקית והפרויקטים בחברה. כמו כן, כחלק מתכנית העבודה, אנו מנהלים תכנית סקרים שנתית העומדת בדרישות חוזר סייבר לניהול גופיים פיננסיים, על ידי ביצוע מבדקי חדירה המכסים את המערכות והתהליכים הארגוניים על פי דרגות הסיכון והחשיפות השונות. אנו משתמשים בשירותיהם של גורמים חיצוניים בלתי תלויים לביצוע הסקרים.

מעבר לשימוש בטכנולוגיות אבטחה מתקדמות שהטמענו, מתבצע ניטור שוטף של הרשת על ידי מוקד SOC עשרים וארבע שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע. זאת במטרה להבטיח כי מערכות ההגנה פועלות כנדרש ובמידה שמזוהה אירוע חריג במערכות ישנה התרעה על כך.

חדשנות

פוליסה, דוחות שנתיים, אישור העדר תביעות ואישורי מס, תביעות: הגשת תביעה וצפייה בסטטוס תביעה קיימת, עדכון פרטים: עדכון אמצעי תשלום ועדכון פרטים אישיים, איתור נותני שירות: מוסכים, רופאים, שרברבים ועוד.

כמו כן, פיתחנו והשקנו פורטל סוכנים חדש שכולל תשתית חדשנית ומהירה, תוך שיפור חווית המשתמש באמצעות שדרוג העיצוב והאפיון של כל עמודי הפורטל, זאת תוך שיתוף סוכני החברה בתהליך והתאמה לצרכיהם. השירותים החדשים כוללים בין היתר: לוח נתוני פעילות הסוכן במגוון תחומים, תמונת לקוח מלאה, מערכת תביעות, נתוני גבייה, פרטי לקוחות פוטנציאלים לסוכנים להגדלת מכירות, שקיפות בעמלות ועוד. כמו כן הפורטל החדש מציג לכל סוכן נתונים ודוחות ייעודיים, ובכך מאפשר לו להיחשף להזדמנויות מכירה חדשות. בנוסף, הפורטל מאפשר לבצע פעולות, לרבות צפייה בנתוני מכירות, הפקת אישור היעדר תביעות, עדכון אמצעי תשלום, אפשרות לפתיחת תביעה והפקת אישורי אי הגשה, רישום לכנסים והדרכות מקצועיות, מיידעים וכלי הדרכה, אפשרות להפקת ניוזלטר ממותג בלוגו הסוכנות, טיפים ומאמרים מקצועיים.

דוגמה נוספת לשילוב מחזיקי העניין בקידום חדשנות היא האקאטון שקיימנו באגף מערכות מידע בשנת 2021. בהאקאטון העלו העובדים רעיונות למיזמים המקדמים חדשנות בשירות. עם המיזמים שקודמו נמנים: מערכת לבחינת זכאות להגשת תביעה ללא צורך בהמתנה לנציג, שילוב ביטוחי הרכב עם שירותי רכב נוספים, חיתום אוטומטי להצהרות בריאות, אפליקציית תקשורת ומידע לסוכנים ועוד.

בשנת 2022 יזמנו והשקנו את פרויקט "חלומות מתגשמים", המתמקד בשיפור תהליכי עבודה, אפקטיביות עסקית וחדשנות. הרעיון המוביל מאחורי היציאה לדרך היה לאתר באמצעות עובדות ועובדי החברה, נושאים שעולים מהשטח,

חדשנות היא מרכיב באסטרטגיה העסקית שלנו, ולכן אנו משקיעים משאבים בפיתוח מוצרים חדשניים ובשילוב טכנולוגיות במוצרים, בפיתוח כלים טכנולוגיים לשיפור תהליכי השירות וחווית השירות ללקוח ובתהליכי העבודה. ניהול החדשנות מתייחס למגוון היבטי עבודה בחברה, לטובת כלל מחזיקי העניין, לרבות עובדים, מבוסחים וסוכנים.

שירותים דיגיטליים

אנו עוסקים בהטמעת טכנולוגיות מתקדמות בפעילות העסקית והתפעולית, בתהליכי העבודה ובשירותים הקיימים. כדי להבטיח שהחדשנות שאנו מקדמים תייצר את הערך המרבי, אנו משלבים את מחזיקי העניין שלנו, בפרט עובדים וסוכנים, בתהליך הפיתוח והתכנון, ומקיימים שולחנות עגולים עם סוכנים למיפוי צורכיהם בכל הקשור לערוצים הדיגיטליים.

במהלך שנות הדיווח פיתחנו והשקנו אזור אישי חדש למבוסחים באתר החברה. האזור האישי החדש פותח לאחר מחקר וניתוח מעמיק של צרכי המבוסחים, תוך מתן דגש מיוחד לחוויית המשתמש בהנגשת המידעים השונים. האזור האישי כולל שורה של יכולות חדשות לשדרוג חווית השירות הדיגיטלית, מגוון רחב של שירותים ופעולות אונליין, כגון: הצגת פרטי פוליסה, צפייה בכיסויים הכלולים בפוליסה ובתשלומי פרמיה בפוליסה, הצגת מסמכים, קבלת העתק

אוקטובר 2021

ההאקתון הטכנולוגי של אגף מערכות מידע יוצא לדרך...

לראשונה באיילון!

אנחנו מחפשים את הרעיון הבא ויכול להיות שהוא יגיע מכם!

עובדות ועובדים יקרים,
אנו מזמינים אתכם לקחת חלק בתהליך אשר ייתן לכם הזדמנות להציע, להשפיע ולהיות שותפים למהלכים חדשים ושישירים אסטרטגיים חוצי חברה, ואף לזכות בפרסים שווים.

להלן מספר הצעות לחגגא עבור נושאים בהם ניתן להגיש את התעיונות:

- אילו מוצרים חדשים מכל להציע ללקוחותינו?
- כיצד מכל להנגיש ביטוח ללקוחותינו כשירות עליו משלמים לפי שימוש?
- כיצד משר את הממשקים שלנו מול הסוכנים והלקוחות להתנהלות נוחה יותר עבורם ויעילה יותר עבורנו?
- כיצד ניתן ליעל תהליכי עבודה קיימים?
- כל רעיון אחר, בכל תחום שהוא, שיכול להועיל לחברה.

הרעיונות שיתקבלו יעברו סינון ראשוני ולאחר מכן, בשיאו של ההאקתון, יציגו הצוותים המשתתפים את רעיונותיהם הנבחרים בפני וועדת שיפוט, שתרכב מהנהלת האגף. מומשי הרעיונות הטובים ביותר, ייבחרו לקחת חלק בתהליך יזמות בו יקבלו ליווי אישי לפיתוח רעיונותיהם.

הגשת הרעיונות תתבצע עד לתאריך 19.10.2021

אנו מזמינים אתכם להציע ולהשפיע!

להגשת רעיון לחצו כאן >>

בהצלחה!

איילון
חברת רכישות
אנשים ושירותים

הבוערים ביותר בעבודתם היומיומית, אשר הטיפול בהם ישפר את מהירות ואיכות העבודה. במסגרת הפרויקט הקמנו צוותי שיפור במחוזות החברה ובחטיבת תביעות ובראש כל צוות מונה רפרנט מרכז מוביל מקצועי. הצוותים התכנסו לפגישות חשיבה וסיעור מוחות במהלכן התבצע ניתוח מעמיק לרעיונות שהתקבלו, תוך התייחסות לתהליך העבודה הקיים ומערכות המידע התומכות. לבסוף, התבצעה בדיקת התכנות של הנושאים וכן תיעדופים לטיפול. מתוך 150 נושאים שנבחנו, שובצו 47 נושאים לטיפול. הנושאים הנבחרים הוצגו למנכ"ל במסגרת פורום הנהלה על ידי מובילי הצוותים ונקבע מסלול מיוחד לטיפול בהם, הן מבחינת סדר עדיפות של האגף העסקי והן מבחינת שיבוץ לתכניות העבודה של חטיבת הטכנולוגיות.

החדשנות שלנו באה לידי ביטוי בהטמעת טכנולוגיות חדשניות לאורך כל תהליכי העבודה. לדוגמה, אנו מטמיעים טכנולוגיית למידת מכונה כדי לטפל בתביעות באופן מהיר ויעיל - בהתאם לפרופיל הלקוח והתביעה, ועל בסיס נתונים וניסיון העבר. הטמעת השנה תוכנה לניהול הממשקים הפנימיים והחיצוניים של מערכות החברה, הקמנו תשתית טכנולוגית לקיצור זמני פיתוח, בדיקות ואינטגרציה, וכן שדרגנו את מערכות הליבה והתשתיות שלנו.



חדשנות מוצרית

חדשנות מוצרית היא חלק מליבת העשייה שלנו באיילון, ומטרתה להמשיך ולפתח מוצרים מובילים ומבדלים שיעניקו ערך מוסף ללקוחות החברה ולסוכניה. כל יחידה עסקית באיילון נדרשת לשלב בתוכנית העבודה השנתית שלה רעיונות לנושא חדשנות מוצרית הרלוונטיים לעבודתה.

להלן מגוון מוצרים חדשניים, חלקם פותחו והושקו במהלך השנים 2021-2022:

- **הטמעת כיסויים חדשנים בתוך ביטוח הבריאות** - לדוגמא כיסוי של שירותים טכנולוגיים הכוללים בין היתר בדיקות חדשניות ושירות מחקר אישי וממוקד והטבה שמאפשרת ללקוחות לקבל ייעוץ מרופא מומחה תוך 48 שעות.
- **Ayalon Living** - ביטוח דירה פרסונלי בהתאמה אישית, הראשון מסוגו שהושק בענף ביטוחי הדירות בארץ, המאפשר למבוטח לרכוש ביטוח דירה עם כיסויים הרלוונטיים לצרכיו, ובכך משקף גם ערכי הגינות.
- **פוליסות סייבר לעסק** - מתוך הכרה בכך שאירועי סייבר הפכו לאיום ממשי, פיתחנו את הפוליסה במטרה להעניק הגנה לעסקים בשל אירועי סייבר העלולים לפגוע במערכות המידע, בחומרה, בתוכנה ובמידע.
- **פוליסות סייבר בביטוח הדירה** - כיסוי דיגיטלי הכולל אפליקציה ייעודית המנטרת את המכשירים החשמליים בבית ומתריעה על סיכוני סייבר.
- **"משכנתה הפוכה"** - מוצר השנה בענף הפיננסים לשנת 2021, הינו הלוואה לכל מטרה לבעלי דירה בני 55 ומעלה.
- **איילון FUTURE** - מבחר מוצרים חדשניים בתחום החיסכון לטווח ארוך ומגוון מסלולי השקעה מותאמים אישית.

השקעות

תחום ההשקעות מהווה חלק מהותי בפעילותנו. אגף ההשקעות מורכב משישה תחומים: תחום נוסטרו, תחום עמיתים, תחום המחקר, תחום אשראי עסקי, תחום הלוואות פרט ותחום חו"ל. לכל אחד מתחומי הפעילות באגף השקעות קיימת תוכנית עבודה שנתית. תוכניות העבודה ומדיניות ההשקעות מאושרות על ידי שתי ועדות השקעה ובדירקטוריון החברה.

במסגרת הפעילות השוטפת מתקיימים כינוסים תקופתיים של: ועדות השקעה (עמיתים ונוסטרו), ועדת אשראי, ישיבת מאקרו, פורום מניות ועוד.

איילון מנהלת כ-10 מיליארד ₪¹, בחלוקה של כ-4.6 מיליארד ₪ בפוליסות עמיתים וכ-5.5 מיליארד ₪ כספי נוסטרו. תחומי ההשקעה מפוזרים במגוון תחומים, ענפים וגאוגרפיות, זאת בהתאם למדיניות ההשקעות הכוללת שנקבעת על ידי דירקטוריון החברה וועדותיו. אנו משקיעים באמצעות מכשירי הון וחוב, סחירים ולא סחירים, בחברות ציבוריות ופרטיות. לאיילון ישנן אחזקות משמעותיות בקבוצת חברות העוסקות בתשתיות להתפלת מים, תחנות כוח, תקשורת, כבישים ועוד.

שילוב היבטי ESG בתהליכי השקעה

השקעות ESG הן השקעות המשלבות התייחסות לניהול נושאי סביבה, חברה וממשל תאגידי, כחלק מתהליכי החלטות השקעה. אנו באיילון משלבים שיקולי ESG לצד השיקולים הפיננסיים בפעילות ניהול ההשקעות ובחירת יעדי ההשקעה, כאשר עבור השקעות סחירות אנו מסתייעים בגופי מחקר המתמחים בזיהוי מאפייני ESG, ועבור השקעות בלתי סחירות, אנו נעזרים בשאלונים ייעודיים הנשלחים לחברות.

במהלך שנת 2022 אימצה החברה מדיניות ESG בהשקעות. החברה משלבת שיקולים אלה בהשקעותיה ומביאה זאת לידי ביטוי במסגרת מדיניות ההשקעות הכוללת של החברה ובנהליה. במהלך שנת 2022, הוקם באגף השקעות פורום ESG, הכולל את מחלקת המחקר, מנהלי ההשקעות ואחראית תחום ESG. הפורום המתכנס אחת לרבעון, סוקר את ההתפתחויות והמגמות הרלוונטיות בתחום בעלות פוטנציאל להשפעה מהותית על תהליך ההשקעה, ומגיש את מסקנותיו לוועדות ההשקעה השונות.

בנוסף לשילוב שיקולי ESG בהשקעות, אנו מקדמים השקעה בחברות ובפרויקטים בעלי ערך סביבתי וחברתי מוסף, כאשר לסוף שנת 2022, היקף ההשקעות עומד על כ-1.4 מיליארד ש"ח. כמו כן, במהלך שנת 2023, אנו פועלים יחד עם שותפה מתחום האנרגיה המתחדשת, לפיתוח חמישה מתקנים סולאריים שימוקמו על גגות של מקבצי דיור שבבעלותנו.

סביבה

ניהול היבטי סביבה

שימוש במדפסות וחיסכון בנייר, צמצום הפצת דואר באמצעות הסבה לפתרונות דיגיטליים, החלפת ציי הרכב לרכבים היברידיים, שימוש בתאורה יעילה אנרגטית במשרדי החברה, העמדת מקלחות לרשות העובדים לעידוד הגעה באמצעות כלים לא ממונעים למקום העבודה, הקפדה יתרה על מחזור פסולת ועוד.

במהלך השנים 2021-2022, השקענו מאמצים להעלאת מודעות העובדים לנושאי סביבה וקיימות, על ידי הפצת מזכרים במייל שהכילו מידע והמלצות לאורח חיים סביבתי, ביצענו פעילויות התנדבות בקהילה במהלכן השתתפו בניקיון חופים, ורכשנו עבור כל העובדים כוסות זכוכית לצמצום השימוש בכלים חד פעמיים במשרדי החברה.

צריכת אנרגיה ופליטות גזי חממה

מקור עיקרי של פליטת גזי החממה שלנו הוא אנרגיה הנצרכת לפעילות התפעולית, קרי הפעלת המשרדים ונכסי הנדל"ן ושימוש בדלק לצי הרכב של החברה. אנו משקיעים משאבים רבים בהתייעלות אנרגטית לצמצום צריכת החשמל בנכסי הנדל"ן. במהלך השנים האחרונות, ביצענו מספר פעולות לצמצום צריכת החשמל: הטמענו מערכות בקרה לצמצום צריכת החשמל - בפרט מחוץ לשעות העבודה, החלפנו את כל גופי התאורה בתאורת LED חסכונית, המרנו מערכות מיזוג במערכות חסכוניות יותר ועוד.

אנו רוכשים חשמל מחברת החשמל, ובה בעת בוחנים תדיר אפשרויות נוספות ליעול צריכת האנרגיה שלנו. כחלק מניהול הנכסים שלנו, העברנו את צריכת החשמל בבית איילון לחברת דליה, המספקת חשמל מגז טבעי. זאת ועוד, אנו פועלים להפחית זיהום אוויר ופליטות גזי חממה מרכבי החברה ולהתייעל

ניהול היבטי סביבה הינו נושא מרכזי בפעילותנו, הן עסקית והן תפעולית. ברמה העסקית, ענף הביטוח חשוף באופן אינהרנטי לאירועי סביבה ואקלים המשפיעים על המודל העסקי והתכנון האסטרטגי. ברמה התפעולית, למרות שתחום הביטוח אינו ענף בעל השפעה סביבתית מהותית לאור אופי פעילותו, המאופיינת בפעילות משרד, אנו בוחנים כל אפשרות לצמצום השפעות סביבתיות, כחלק מראייה רחבה של שמירה על הסביבה וניצול משאבים יעיל. בכך, אנו מקווים להוות דוגמה לשילוב פעולות המתחשבות בסביבה כחלק מהפעילות השוטפת, ולעודד את מחזיקי העניין שלנו לפעול באופן דומה.

צמצום טביעת הרגל הסביבתית

ההשפעות הסביבתיות מפעילותנו התפעולית מתחלקות לשני תחומים:

1. צריכת אנרגיה ופליטות גזי חממה
2. צריכת חומרים וניהול פסולת

אנו פועלים לצמצום ההשפעה הסביבתית שלנו בשני התחומים הללו במטרה להבטיח התנהלות סביבתית ברת-קיימא. ניהול ההשפעה הסביבתית מבוצע תוך נקיטת צעדים להעלאת המודעות הסביבתית בקרב העובדים. בשנת 2021, השקנו את תוכנית הדגל 'איילון ירוקה', המקדמת ניהול הוליסטי של ההשפעות הסביבתיות הישירות שלנו. במסגרת התוכנית אנו מטמיעים תהליכים ונהלי עבודה לשיפור התייעלות תפעולית וצמצום השפעה סביבתית על ידי הפחתת

יחידות	2022	2021	2020 ²		
צריכת אנרגיה					
צריכת דלקים לתחבורה	GJ	7,805	7,392	6,808	
צריכת חשמל	GJ	4,449	4,346	4,059	
סך צריכת אנרגיה	GJ	12,254	11,738	10,867	
עצימות אנרגטית - מכלול 1	GJ / m ²	0.477	0.452	0.358	
עצימות אנרגטית - מכלול 2	GJ / m ²	0.272	0.266	0.214	
סך עצימות אנרגטית (מכלול 1-2)	GJ / m ²	0.749	0.717	0.572	
פליטות גזי חממה					
מכלול 1 - דלקים לתחבורה	tCO ₂ e	552	523	454	
מכלול 2 - חשמל	tCO ₂ e	581	568	530	
סך פליטות (מכלול 1-2)	tCO ₂ e	1,133	1,091	984	
עצימות פחמנית - מכלול 1	tCO ₂ e / m ²	0.034	0.032	0.024	
עצימות פחמנית - מכלול 2	tCO ₂ e / m ²	0.035	0.035	0.028	
סך עצימות פחמנית (מכלול 1-2)	tCO ₂ e / m ²	0.069	0.067	0.052	
סך שטח בנוי (משרדי החברה)	m ²	16,365	16,365	19,000	

2 בוצע טיוב בתהליך החישוב עבור נתוני צריכת אנרגיה ופליטות גזי חממה לשנת 2020.

בצריכת הדלק. על כן אנו מקדמים שילוב רכבים היברידיים בצי הרכב, ונכון לסוף שנת 2022, 77 רכבים מתוך 130 רכבי החברה - שיעור של כ-59% הינם רכבים היברידיים. לצד הדירוג הבטיחותי של כלי הרכב, הדירוג הסביבתי הוא מרכיב מהותי בשיקולים שלנו בעת הכנסת דגמי רכבים נוספים לצי. נוסף על כך אנו מעודדים את העובדים לחסוך בצריכת דלק ומבצעים מעקב שוטף אחר נתוני הצריכה לזיהוי חריגות וטיפול בהן. כמו כן, אנו מעודדים עובדים זכאים לרכב להחזיר את רכבם לחברה ולהגיע למשרד בדרכים חלופיות, כגון: אופניים, אוטובוסים, רכבת, רגלית וקורקינטים חשמליים.

טביעת רגל פחמנית

טביעת רגל פחמנית היא מדד המעריך את מידת ההשפעה של צריכת אנרגיה להתחממות הגלובלית באמצעות מדידת כמות גזי חממה הנפלטים לאוויר, בהתאם למקור האנרגיה. יחידת המידה היא טון שווה ערך פחמן דו-חמצני (tCO₂e). המדריך הפחמני של איילון מורכב משני רכיבים:

• מכלול 1 - סך הפליטות הישירות, אשר באיילון מקורן בצריכת דלק לתחבורה

מכלול 2 - סך הפליטות העקיפות הנובעות מצריכת אנרגיה

מכלול 3, המודד את הפליטות העקיפות שמקורן בפעילות שרשרת הערך של הארגון, לא נכלל בחישוב. אנו נבחן חישוב מכלול זה עבור פעילותנו בעתיד.

מתוקף מחויבותנו לשימוש מושכל בנייר, אנו פועלים לצמצום צריכת נייר באמצעות צמצום הדפסות וצמצום דיוור פיזי ללקוחות. התייעלות זו מתאפשרת בין היתר באמצעות הטrenספורמציה הדיגיטלית בערוצי השירות ובתהליכי התפעול הפנימיים, וכן על ידי ניהול עבודה יעילה. בשנת 2022 צמצמנו בכ- 20% את כמות המדפסות האישיות במשרדי החברה. כמו כן, אנו מקפידים למחזר את הפסולת שאנו מייצרים. ערוץ המחזור המרכזי שלנו הוא הנייר, וכ- 90% מפסולת הנייר שלנו הופרדה, נגרסה והועברה למחזור. אנו מקפידים לטפל באופן נאות גם בשאר סוגי הפסולת, וכן למחזר או להעביר לשימוש חוזר מכשירים אלקטרוניים ורהיטים שיצאו משימוש במשרדים. יצוין שבשנים האחרונות חלה ירידה ניכרת בפסולת האלקטרונית המיוצרת בארגון עקב מעבר לעבודה מבוססת (Virtualization Desktop Infrastructure) VDI. כלומר, במקום מחשב פיזי לכל עובד, העובדים מתחברים מרחוק למכונות וירטואליות המצויות על שרתים אחדים.

מרכיב	יחידות	2022	2021	2020
נייר צילום A4 לבן	חבילות	6,745	9,621	11,095
נייר בדיד לוגו איילון	דף	800,000	1,000,000	2,536,500
מעטפות 11/23	מעטפות	40,000	50,000	60,500

חומרים נוספים בהם אנו עושים שימוש הם חומרי ניקוי אקולוגיים במשרדים ובבנקסי הנדל"ן. אנו שמים דגש על שימוש בחומרים אלה, אשר מצריכים השקעה כספית גבוהה בהשוואה לחלופה, לאור חשיבות נושא צמצום ההשפעה הסביבתית מפעילותנו.



הגידול בנתוני צריכת האנרגיה ופליטות גזי החממה בשנים 2021-2022 בהשוואה לשנת 2020, נובע מאופי פעילות החברה במהלך תקופת הקורונה, שכללה הפחתה בשימושי שרד ורכבי ליסינג לפעילות.

צריכת חומרים וניהול פסולת

ענף הביטוח, בו אנו פועלים, מאופיין בעבודת משרד. מכאן, החומרים המרכזיים הנצרכים הם נייר וטונר למשרדים ולדיוורים. אנו משתמשים בשלושה סוגי מוצרי נייר מרכזיים: נייר צילום רגיל, נייר לוגו של איילון ומעטפות דואר רגילות.

ניהול השפעות חיצוניות

שינויי אקלים והשפעתם על פעילות החברה

ענף הביטוח מאופיין בחשיפה מוגברת להשפעות שינויי אקלים. השינויים התכופים באירועי מזג האוויר והעלייה באירועי קיצון אקלימיים מובילים לגידול במספר האירועים הביטוחיים המקושרים להשפעות שינויי אקלים. יכולתנו להמשיך לקיים פעילות עסקית בתחום הביטוח מחייבת ניהול מיטבי של השפעות אלה כחלק ממטת הפתרונות אותם אנו מציעים ללקוחותינו, תוך שמירה על המשכיות עסקית וצפיית סיכונים פוטנציאליים לפעילותנו.

סיכוני אקלים ניתן לחלק לשתי משפחות סיכון עיקריות:

1. סיכונים פיזיים:

סיכונים המתארים את הפגיעה האפשרית בהון הפיזי בעקבות השפעות שינויי אקלים. הסיכונים הפיזיים מחולקים לשתי תתי-קטגוריות עיקריות, כאשר אחת מתייחסת לסיכונים אקוטיים והשנייה לסיכונים כרוניים:

- **סיכונים אקוטיים** מאופיינים באירועי קיצון במזג האוויר ארעיים ועוצמתיים, המביאים לשיבושים ונזקים פתאומיים לאדם ורכוש, כגון שריפות, הצפות, ירידת ממטרים עוצמתית, גלי חום ועוד.
- **סיכונים כרוניים** מאופיינים בשינויים ארוכי טווח בדפוסי מזג האוויר, ומתבטאים, בין היתר, בעליית טמפרטורה הדרגתית ממוצעת ועלייה בתדירות ועוצמת אירועי מזג אויר.

לכל אחד מאלה קיימת השפעה אפשרית על נושאים שונים, כגון: יעילות פריון העבודה והון פיזי מסוגים שונים, כגון: רכוש, נדל"ן ותשתיות.

2. סיכוני מעבר:

סיכוני מעבר מקושרים לשינויים הטכנולוגיים והתגובות החברתיות-כלכליות למעבר לכלכלה דלת פחמן. עבור ענף הביטוח, סיכוני מעבר עלולים לכלול, בין היתר, ירידות ערך וסיכוני תזרים בקרב חברות פורטפוליו בדמות תגובה מאוחרת לשינויים הנדרשים לצורך פעילות דלת פחמן, הגברת תנודתיות מחירים בשווקים לאור השפעות שינויי אקלים על חברות מענפים שונים, וכן סיכוני חיתום בגין עלייה אפשרית באירועים ביטוחיים בעקבות השפעות שינויי אקלים.

בכדי להתמודד בצורה מיטבית עם השפעות סיכוני אקלים על פעילותינו, אנו בוחנים באופן שוטף את המשמעות של אירועים אלה על פרמיות הביטוח, וכן עוקבים באופן תדיר אחר מגמות רגולטוריות בדבר התמודדות עם השפעות שינויי אקלים, כגון חקיקות בינלאומיות ומקומיות אשר עלולות להשפיע על פעילויות הביטוח וההשקעות שלנו.

בנוסף לסיכונים בדבר השפעות שינויי אקלים - קיימות גם הזדמנויות. עבור פעילות הביטוח, השפעות שינויי אקלים בעלות פוטנציאל להרחבת מוצרים ושירותים בדמות פוליסות קיימות ו/או יצירת פוליסות חדשות מותאמות, הן עבור סיכונים פוטנציאליים (לאור פוטנציאל העלייה בחומרה ותדירות אירועי מזג אויר קיצוניים) והן עבור פעילויות עסקיות חדשות התומכות במעבר לכלכלה דלת פחמן (לדוגמת טכנולוגיות לקיבוע פחמן). אנו בוחנים תדיר אפשרויות לפיתוח שירותים ומוצרים חדשים בהתאם לצרכי השוק, ומכירים בשינויי אקלים כמנוע עסקי בעל פוטנציאל לכיווני צמיחה חדשים.



סקר הגעה למקום העבודה

עובדות ועובדים יקרים,

במסגרת פעילותנו בתחום אחריות חברתית וכן בפעילותנו לטובת קידום ערכים ירוקים סביבתיים חברתיים, אנו מעודדים הגעה "ירוקה" לעבודה.

זיהום האוויר הוא גורם הסיכון הסביבתי הגדול ביותר לבריאות הציבור והתרומה של כלי רכב לזיהום ידועה עשרות שנים. בשנים האחרונות התגבר המודעות לנושא של זיהום אוויר מרכבים הן בעולם והן בישראל.

הנסיעה ברכב היא נוחה. המכונית נמצאת מתחת לבית, המזגן בדיוק בעוצמה שרצית, היסא בדיוק בשיפוע הנכון ואפשר לסגור את החלונות ולשיר בלי שאף אחד ינעץ מבטים. אבל נסיעה ברכב יכולה להיות מתסכלת, לגרום לך לעמוד בפקקים ארוכים בשעות העומס ולמנוע ממך להפעיל את הגוף ולשמור על כושר. אם בחרת להשאיר את הרכב בחניה ולרכוב על אופניים או ללכת ברגל, זכות פעמיים - שמרת על הסביבה ושמרת על עצמך.

להזכירכם, קיים חדר ייעודי לטובת חניית אופניים בבית איילון בקומה 4 - וכן מקלחות. כמו כן, קיים חדר לחניית אופניים חשמליים בקומה 1 -.

נשמח שתשיבו על סקר קצר לטובת מיפוי דרכי ההגעה לבית איילון.

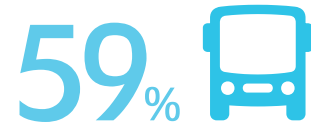
[לכניסה לסקר לחץ כאן >>](#)



צמצום השפעות סביבתיות עקיפות

לטובת צמצום השפעתנו הסביבתית העקיפה, במהלך שנות הדיווח הוצאנו סקר פנימי בנושא דרכי הגעת העובדים למקום העבודה. מטרתנו הייתה לזהות מהם אמצעי התחבורה הנפוצים בקרב עובדי החברה, לטובת בחינת אספקת חלופות אפשריות לאמצעי תחבורה מזהמים. ממצאי הסקר מראים שכ-59% מעובדי החברה מגיעים לעבודה באמצעות תחבורה שאינה רכב פרטי, כגון: אופניים, אוטובוסים, רכבת, רגלית וקורקינטים חשמליים.

תוצאות סקר הגעה למקום העבודה



הגעה בתחבורה שאינה רכב פרטי



הגעה ברכב פרטי / רכב חברה

בעת תכנון וניהול הפעילות העסקית - כגון עיצוב פוליסות ביטוח ובחירת יעדים להשקעה - אנו מביאים בחשבון גם שיקולים סביבתיים. אנו מעודדים את מחזיקי העניין שלנו לצמצם את ההשפעה שלהם על הסביבה. לדוגמה, אנו מציעים תוכנית ביטוח המעודדת נהגים להפחית את השימוש ברכב הפרטי. תוכנית Driving 8000 היא פוליסת ביטוח משתלמת המיועדת לנהגים שכמות הקילומטרים השנתית שלהם קטנה מ-8,000 ק"מ. כדי להיות זכאים לפוליסה זו, על הנהגים להקפיד להשתמש ברכבם לפי תנאי הפוליסה ולבחור במידת האפשר בחלופות תחבורה מזהמות פחות.

שרשרת אספקה אחראית

ניהול שרשרת האספקה באיילון מבוסס על ערכי החברה. אנו מאמינים שהערכים שלנו כחברה נמדדים לא רק בקרב לקוחותינו, אלא בקרב כל מחזיקי העניין שלנו, לרבות הספקים שמהם אנו צורכים מוצרים ושירותים. קשר אנושי, שקוף והוגן עם ספקינו הוא אבן יסוד בניהול תהליכי הרכש, ואנו סבורים שבאמצעות קשר מסוג זה אנו יכולים לייצר ערך נרחב לכלל מחזיקי העניין.

אנו מנהלים את שרשרת האספקה באופן שמעניק לספקים ונותני השירות יחס הוגן ונאות ומתוך ציפייה לשמור עימם על מערכות יחסים הדדיות וארוכות שנים, מתוך ציפייה מהספקים לפעול על פי סטנדרטים אתיים העולים בקנה אחד עם ערכינו. בהתאם, הסטנדרטים האתיים של הספקים נבחנים על ידי מנהל הביטחון של החברה בעת תהליכי הרכש.

ההוגנות שלנו כלפי הספקים באה לידי ביטוי בין היתר במדיניות התשלומים שלנו. אנו ערים לכך שספקינו - רבים מהם עסקים קטנים - נדרשים לעמוד בתשלומים לצורך ניהול התזרים השוטף, ולפיכך אנו משלמים לספקים במהירות, לרוב בפרק זמן הנמוך משלושים יום ממועד קבלת בקשת התשלום.

במהלך שנות הדיווח, בוצע טיוב למדיניות ונהלי הרכש בחברה. כחלק מהתהליך התייחסנו להעדפת ספקים המקדמים היבטים חברתיים במהלך בחינת הצעות מחיר, עידוד העסקת עובדים עם מוגבלויות, שילוב היבטים סביבתיים ברכש ועוד. כפועל יוצא של הטיוב שבוצע, יצרנו תהליכי רכש המאפשרים עבודה יעילה ומקצועית יותר אשר תאפשר לספקי החברה ליהנות מתהליכי קליטה מהירים, תהליכי שגרה מותאמים וביצוע תשלומים משופר. לצד שינויים אלו, בוצע שיפור בתהליכי ניהול הספקים הפנימיים.

הספקים שלנו

הפעילות התפעולית שלנו נשענת על שרשרת אספקה המורכבת מספקים הפועלים בשלל תחומים, כגון: לוגיסטיקה, בינוי ואחזקת מבנים ונכסים, תחבורה, ציוד משרדי, כוח אדם, שירותים מקצועיים ותשתיות תקשורת. אנו מקפידים על ביצוע רכש מקומי בהיקף גבוה ככל האפשר, והרוב המוחלט של ספקינו ישראלים.

רכש חברתי

אנו פועלים להגביר את הערך החברתי בתהליכי הרכש שלנו באמצעות שילוב עמותות ועסקים חברתיים בשרשרת האספקה - זאת בהתאם לתפיסה שלנו, הדוגלת בכלכלה פתוחה, מכלילה ומאפשרת לכלל האוכלוסייה. כחלק מקידום כלכלה מכלילה, במהלך שנות הדיווח רכשנו שירותים ומתנות לעובדים, לסוכנים ולקהילה גם מארגונים וגופים חברתיים המקדמים שילוב העסקת עובדים עם מוגבלות וצרכים מיוחדים, למשל: עמותת **נגישות ישראל, בית לוינסטיין, מהלב, אסמים חבילות שי בע"מ** ועוד. כמו כן בהתאם למדיניות הרכש של החברה, קיימת העדפה לעסקים ועמותות חברתיים בעת תהליכי התקשרות עבור אספקת שירותים ומתנות לעובדים.

אודות הדוח

המופיעים בדוח זה בעלי התאמה לנתוני הדוחות התקופתיים של איילון חברה לביטוח בע"מ לשנות הדיווח. יחד עם נתוני הדוח התקופתי, מציג דוח זה את פעילות החברה בישראל.

דוח זה אינו מהווה חלק מהדוחות הכספיים, הדוחות המידיים, או הדוחות התקופתיים של איילון חברה לביטוח בע"מ. במקרה של אי-התאמה או סתירה בין האמור בדוח זה לבין דוחות הקבוצה המוזכרים לעיל, הנוסח בדוחות לעיל הוא המחייב.

להרחבה אודות תהליך המיזוג ומבנה חברת איילון חברה לביטוח בע"מ, ראו דוח תקופתי לשנת 2022 באתר החברה.

שינויים מהותיים במידע

לא בוצעו שינויים מהותיים במידע.

הבטחת מהימנות הדיווח

לא בוצעה הבטחת מהימנות חיצונית עבור דוח זה. איילון חברה לביטוח בע"מ מבצעת בקרה פנימית על כלל הדוחות והפרסומים החיצוניים, על מנת להבטיח את מהימנותם של הדיווחים, לשפר את תהליך איסוף המידע והנתונים הנדרשים ולשמור ולחזק את השקיפות של פעילויותיו פנימית. תוכן הדוח מתוקף על ידי הנהלת החברה.

אנו מזמינים אתכם לפנות אלינו בכל עניין, הצעה או שאלה בנוגע לדוח הנוכחי, ולפעילותנו בתחום האחריות התאגידית בכלל. אנא פנו לאגף שיווק, שירות ותקשורת בכתובת הדואר האלקטרוני: Marketing@dayalon-ins.co.il

דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG) זה הוא השני שמפורסם על ידי איילון חברה לביטוח בע"מ וסוקר את הפעילות העיקרית לשנים 2021-2022 בהיבטי סביבה, חברה וממשל תאגידי, וכן את כלל השפעות הפעילות העסקית של החברה על מחזיקי העניין שלה. פרסום הדוח מבטא את מחויבותה המתמשכת של איילון לקידום נושאי סביבה, חברה וממשל תאגידי כחלק בלתי נפרד מהעשייה העסקית שלה.

תקופת הדיווח ומחזוריותו

דוח זה מייצג את פעילות איילון חברה לביטוח בע"מ בנושאי סביבה, חברה וממשל תאגידי, נכון לתאריכים: 1 בינואר 2021 - 31 בדצמבר 2022. במהלך שנים אלו, לא בוצע שינוי מהותי בפעילות החברה. פרסום הדיווח האחרון היה בחודש דצמבר 2021. הדוח נכתב בהתאם לתקני יוזמת הדיווח העולמית (GRI) Initiative Reporting Global. המידע המוצג בדוח נאסף באמצעות מערכות המידע של החברה, מקורות ארגוניים שונים ובליווי יועצים חיצוניים.

היקף הדיווח

איילון חברה לביטוח בע"מ פועלת ממדינת ישראל וזהו אזור פעילותה העיקרי. במהלך שנת 2022, בוצע תהליך מיזוג בין איילון אחזקות לבין איילון חברה לביטוח לפיו התמזגה איילון חברה לביטוח לתוך איילון אחזקות. היקף הדיווח מתייחס לנתוני החברה, ולפעילות החברות הבנות. נתונים כספיים רלוונטיים

Universal Standards (In accordance)

GRI 1: Foundation 2021

מדד	מענה
הצהרת שימוש	איילון חברת ביטוח בע"מ מדווחת בהתאם לתקני ה-GRI לתקופה שבין 1/1/2021 - 31/12/2022
שימוש במדד 1 GRI	GRI 1: Foundation 2021
תקני GRI סקטוריאליים	כרגע לא זמין

GRI 2: General Disclosures 2021

סימול מדד	מדד	עמוד	הערות
2-1	שם הפרטים	7	
2-2	ישויות הנמצאות בארגון אשר מדווחות על סביבה, חברה וממשל תאגידי	8	
2-3	תקופת דיווח, תדירות ויצירת נקודת קשר	70	
2-4	חידושים של מידע	70	
2-5	הבטחת מהמנות חיצונית	70	
2-6	פעילויות, שרשרת ערכים וקשרים עסקיים אחרים	7	
2-7	עובדים	30	
2-8	עובדים שאינם שכירים	40	
2-9	מבנה והרכב דירקטוריון והנהלת החברה	53, 10	
2-10	מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון	52	
2-11	יו"ר הדירקטוריון	52	
2-12	תפקידו של הדירקטוריון בפיקוח על ניהול ההשפעות	52	

סימול מדד	מדד	עמוד	הערות
2-13	האצלת אחריות לניהול ההשפעות	16	
2-14	תפקידו של הדירקטוריון בדיווח בנושאי סביבה, חברה וממשל תאגידי	16	
2-15	ניגוד עניינים	54	
2-16	תקשורת של חששות קריטיים	56	
2-17	ידע קולקטיבי של חברי הדירקטוריון	53	
2-18	הערכת ביצועי חברי הדירקטוריון	53	
2-19	מדיניות תגמול	-	מדיניות תגמול איילון ביטוח בע"מ
2-20	תהליך לקביעת שכר	-	מדיניות תגמול איילון ביטוח בע"מ
2-21	יחס הפיצוי הכולל השנתי	-	איילון חברה לביטוח בע"מ - דוח תקופתי לשנת 2022, תקנה 21
2-22	הצהרה על פיתוח בר קיימא ואסטרטגיה	6	
2-23	מדיניות התחייבות	54	
2-24	הטמעת מדיניות התחייבויות	54	
2-25	תהליכים לתיקון השפעות שליליות	54	
2-26	מנגנונים שונים לבקשת ייעוץ והעלאת חששות	54	
2-27	עמידה בחוקים ובתקנות	55	
2-28	חברות בארגונים ועמותות	42	
2-29	גישה למעורבות מחזיקי עניין	16	
2-30	הסכמים קיבוציים	33	

GRI 3: Material Topics 2021

סימול מדד	מדד	עמוד	הערות
3-1	תהליכים לקביעת מדיניות נושאים מהותיים	17	
3-2	רשימת הנושאים המהותיים	17	
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	18	

Topic standards

סימול מדד	מדד	עמוד	הערות
GRI 201: Economic Performance 2016			
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	67,30	
201-2	השלכות פיננסיות, סיכונים והזדמנויות אחרות עקב שינויי אקלים	67	
201-3	התחייבויות לתוכנית הטבה מוגדרת ותוכניות פרישה אחרות	36	
GRI 203 :Indirect Economic Impacts 2016			
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	62	
203-1	השקעות בתשתיות ושירותים נתמכים	62	
203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	67	
GRI 205 :Anti-corruption 2016			
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	54	
205-2	תקשורת והדרכה בנושא מדיניות ונהלים נגד שחיתות	54	
205-3	מקרים מאושרים של שחיתות ופעולות שננקטו	54	
GRI 302: Energy 2016			
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	64	
302-1	צריכת אנרגיה בתוך הארגון	65	
302-2	צריכת אנרגיה מחוץ לארגון	65	
302-3	עצימות אנרגטית	65	
GRI 305: Emissions 2016			
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	64	
305-1	פליטת גזי חממה ישירה (מכלול 1)	65	
305-2	פליטות גזי חממה עקיפות (מכלול 2)	65	

סימול מדד	מדד	עמוד	הערות
305-4	עצימות פליטת גזי חממה	65	
GRI 401: Employment 2016			
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	30	
401-1	גיוס עובדים חדשים ותחלופת עובדים	30	
401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים זמניים או חלקיים	36	
GRI 402: Labor/Management Relations 2016			
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	30	
402-1	מינימום תקופות הודעה מוקדמת לגבי שינויים תפעוליים	33	
GRI 404: Training and Education 2016			
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	34 ,33	
404-2	תוכניות לשדרוג מיומנויות עובדים ותוכניות סיוע במעבר	33	
404-3	אחוז העובדים המקבלים סקירות ביצועים ופיתוח קריירה שוטפות	35	
GRI 406: Non-discrimination 2016			
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	39	
406-1	מקרי אפליה ופעולות תיקון שננקטו	39	
GRI 413: Local Communities 2016			
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	41	
413-1	פעולות עם מעורבות קהילתית מקומית, הערכות השפעה ותוכניות פיתוח	42	
GRI 418: Customer Privacy 2016			
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	57	
418-1	תלונות מבוססות על הפרות של פרטיות הלקוח ואובדן נתוני לקוחות	58	



איילון
חברה לביטוח בע"מ
אנשים לשירות אנשים

