

קבוצת איילון ביטוח ופיננסים

דוח אחריות תאגידית 2020

קבוצת איילון
ביטוח ופיננסים

דוח אחריות תאגידית

2020



תוכן העניינים

7 פרופיל החברה

- 7..... על אודות איילון
- 17..... אחריות תאגידית בקבוצת איילון

21 אנשים לשירות אנשים - לשירות החברה הישראלית

- 22..... מגבירים חסינות חברתית
- 33..... משקיעים במשק הישראלי
- 36..... שומרים על איכות הסביבה

41 אנשים לשירות אנשים - השירות שלנו

- 42..... שירות איכותי ואנושי
- 48..... לשירות סוכני הביטוח
- 50..... הוגנות בשירות
- 52..... חדשנות
- 55..... אתיקה וניהול ערכי
- 57..... פרטיות ואבטחת מידע

59 אנשים לשירות אנשים - לשירות העובדות והעובדים

- 60..... ההון האנושי שלנו
- 63..... תרבות של פתיחות ושותפות
- 65..... הכשרה ופיתוח עובדים
- 67..... סביבת עבודה ותנאי העסקה
- 71..... על אודות דוח זה

מחזיקי עניין יקרים,

אנו גאים לפרסם את דוח האחריות התאגידית הראשון של קבוצת איילון, מקבוצות הביטוח המובילות בישראל. הדוח מפרט את מגוון הפעולות והמהלכים של החברה לטובת קידום ערכים חברתיים וסביבתיים בישראל הן במסגרת הפעילות העסקית והן במסגרת הממשל התאגידי והאתיקה המקצועית.

אנו מאמינים שלחברות העסקיות במדינה יש תפקיד רב ערך בהובלת פעילות חברתית, בהגנה על הסביבה ובהצבת סטנדרטים גבוהים למען חוסנה של החברה. בשנים האחרונות אנו פועלים בערוצים שונים כדי להטמיע ערכים אלו בארגון.

המחויבות של קבוצת איילון לערכי האחריות החברתית מתבטאת בשורה ארוכה של יוזמות, כגון עידוד התנדבות של העובדים לתמיכה באנשים עם מוגבלויות ונוער בסיכון; הטמעת תהליכי עבודה ונוהלי עבודה ירוקים לצמצום האימפקט הסביבתי של הקבוצה; והבאת היבטים סביבתיים בחשבון בבחירת יעדי השקעות.

השנה האחרונה עמדה במידה רבה בסימן משבר מגפת הקורונה¹ בישראל וברחבי העולם. אנו באיילון גאים במיוחד בדרך שבה נרתמנו לסייע ללקוחותינו ולסוכנים שלנו, ולא פחות חשוב - לעובדי החברה - על ידי הצגת שורה של הטבות וכלים דיגיטליים מתקדמים, התואמים את הנסיבות המיוחדות. אין

מדובר רק על הפן העסקי. גם בשיא המגפה הקפדנו שלא לזנוח את הפעילות שלנו למען חוסנה של החברה הישראלית; המשכנו לקיים קשר חם עם ניצולי שואה, לתמוך במגוון עמותות וארגונים ואף הובלנו גיוס מיליוני שקלים למען ארגון 'שלוה' ולמען ילדים עם מוגבלויות ביום ההתרמה השנתי של הארגון, שבו נרתמו מאות עובדות ועובדי איילון.

חשוב להדגיש שלצלל הפעולות הנקודתיות שלנו לרווחת החברה בישראל, אנו מקפידים לקדם את ערך האחריות החברתית והתאגידית - ערך יסוד הטבוע בדי-אן-איי של הקבוצה - בכל הפעילויות והצעדים הארגוניים והעסקיים שלנו ובקרב מחזיקי העניין בחברה. אנו מאמינים שבאמצעות גישה הוליסטית זו נוכל ליצור שינוי אמיתי הן ברמת הקבוצה והן ברמת הציבור שאנו משרתים.

על אף שפעלנו רבות עד כה, אין ספק שאנו רק בתחילת הדרך. איילון תמשיך לקדם פעילויות וערכים למען לקוחות החברה, שותפיה, ספקיה, עובדיה והחברה הישראלית כולה - ועל כולנו להירתם ולפעול בנושא גם למען הדורות הבאים.

אריק יוגב, מנכ"ל

איילון חברה לביטוח

שרון רייך, מנכ"ל

איילון אחזקות

ומשנה למנכ"ל, איילון ביטוח

¹ הגדרות מגפת הקורונה ומשבר הקורונה בדוח זה מתייחסות לתקופה שבין פרוץ המגפה ועד סוף שנת 2020.

פרופיל החברה

על אודות איילון²

'איילון אחזקות' היא קבוצת ביטוח וחיסכון מהמובילות בישראל. רוב פעילותה העסקית של הקבוצה מרוכזת בחברה הבת 'איילון חברה לביטוח'. מלבדה חברות בקבוצה סוכנויות ביטוח המתמחות במגוון תחומים וחברות בהיקפי החזקה שונים. איילון חברה לביטוח מספקת שירותים מגוונים בענפי הביטוח השונים, כגון ביטוח כללי, ביטוח בריאות, ביטוחי עסקים, וכן בתחומי השקעה וחיסכון ארוך טווח. החברה מובילה קו ברור של ניהול אנושי ומונחה ערכים שנועד ליצור ערך ארוך טווח ובר-קיימה לכל מחזיקי העניין שלה.

החברה פועלת כל העת לחידוש ולשיפור, וכן להתאמת סל המוצרים והשירותים שהיא מציעה למבוטחיה. מרבית שירותי החברה משווקים על ידי סוכני הביטוח, שותפיה לדרך, 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.

2. הדוח נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך הוא פונה לשני המינים, וכל האמור בלשון זכר משמעו גם בלשון נקבה.



מבנה הקבוצה

לקבוצה החזקות במספר חברות בנות, בהן סוכנות הביטוח 'איילון נאמנים' וסוכנות הביטוח 'נכונים'. הקבוצה שותפה בסוכנות הביטוח 'אלון' אשכנזי וגיל ורדי' (25%), ב'היי טק סוכנות לביטוח' (40%), בבית הרופאים TLV מדיקל סנטר (כ-40%*) ועוד. כמו כן איילון חברה לביטוח מחזיקה בחברה 'איילון חברה לביטוח הנפקות וגיוסי הון בע"מ' אשר הנפיקה שתי סדרות אג"ח לציבור בשווי כולל של כ-215 מיליון ש"ח.

איילון חברה באיגוד חברות הביטוח ובהתאחדות חברות לביטוח חיים. כחברה בארגונים אלו היא זוכה בין השאר לייצוג לפני המפקח על הביטוח, ורשויות המדינה, לרבות משרדי הממשלה, הכנסת, רשויות ציבוריות ומוסדות ציבוריים.

קבוצת איילון אחזקות היא חברה ציבורית שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב. נכון לסוף שנת 2020, 67.26% מהון המניות הוחזק בעיזבוננו של מר לוי יצחק רחמני, מייסד החברה. יתרת המניות הוחזקה בידי הציבור. משרדי הנהלת הקבוצה ממוקמים בבית איילון, ברחוב אבא הלל סילבר 12, רמת גן.



בכל מקום שבו לא מצוין שיעור אחזקה, האחזקה היא בשיעור 100%
* שיעור אחזקה ב-2022

מבנה חברת הבת - איילון חברה לביטוח



איילון חברה לביטוח מורכבת משלושה עשר אגפים, בהם חמישה אגפים עסקיים המטפלים בפיתוח ותפעול תחומי הביטוח השונים, שבעה אגפים העוסקים במתן שירות פנימי וחטיבת המכירה המנהלת את מערך המחוזות של החברה ומקיימת את הקשר עם הסוכנים. לבד מאלו, יש יחידות מטה נוספות.

איילון במספרים

3 תחומי פעילות

ביטוח כללי, ביטוח בריאות,
חיסכון ארוך טווח



1,137 עובדות ועובדים

71.77% מהם הן נשים



4 מחוזות

תל אביב, מרכז, חיפה והצפון,
ירושלים



2,600

סוכני ביטוח הם שותפים לדרך



4 ערכי ליבה מרכזיים

אנושיות, שירותיות,
הוגנות, חדשנות



50% מהנכסים

המנוהלים שלנו מושקעים בשוק
ההון הישראלי



60.3%

מהמנהלים בקבוצה הן נשים



827 מיליון ₪

הושקעו בפרויקטים ובחברות
בעלות ערך חברתי וסביבתי מוסף



66%

מרכבי החברה הם רכבים
היברידיים



אותות וזכיות



לשכת סוכני הביטוח בישראל

על פי סקר לשכת סוכני הביטוח בישראל דורגה איילון בסקר השירות בתחום חיסכון ארוך טווח במקום הראשון שלוש פעמים ברציפות, החל משנת 2019 ואילך.



משאבי אנוש ישראל (ע"ר)

איילון זכתה במקום הראשון בתחרות המצוינות והחדשנות של קהילת משאבי אנוש ישראל לשנת 2020, בקטגוריית תהליכי שינוי מובילים. חוצי ארגון.



SUPERBRANDS

בשנת 2019 ובשנת 2021 הוכתרה איילון חברה לביטוח כמותג-על בישראל. בבחירה יש משום הוקרה של הצרכנים הישראלים והכרה שלהם בחוזק המותג.



דירוג מעלה

איילון הצטרפה בשנת 2021 לדירוג מעלה, המדרג חברות ישראליות בהתאם לביצועיהן בתחום האחריות התאגידית, וזכתה בדירוג זהב (על בסיס ביצועי 2020).



The Valuable 500

איילון הצטרפה בשנת 2020 למיזם The Valuable 500 הכולל 500 חברות מכל העולם המתחייבות לעורר שינוי בתחום הנגישות ולקדם שוויון זכויות ותעסוקה לאנשים עם מוגבלות.



נגישות ישראל

איילון זכתה באות 'ארגון נגיש' מטעם 'נגישות ישראל' בשנת 2018 וכן בשנת 2021.

תחומי הפעילות המובילים של איילון חברה לביטוח הם:



חיסכון ארוך טווח

תחום זה כולל ביטוחי חיים ופוליסות חיסכון. במסגרת ביטוחי חיים 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 (אריכות ימים).



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.



ביטוח כללי

תחום זה כולל פוליסות ביטוח 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.

אבני דרך בהתפתחות איילון



ערכי הליבה של איילון

אנו באיילון, חברת ביטוח מובילה בישראל, 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. ערכינו הם:



כחברה הפועלת באקוסיסטם החדשני והיזמי בישראל אנו מודעים לחשיבות של קידום חדשנות בכל התחומים העסקיים והתפעוליים. לתפיסתנו, החדשנות מגבירה את היעול שלנו ואת האפקטיביות והרלוונטיות שלנו לכלל מחזיקי העניין. אנו מקדמים חדשנות בכל היבטי הפעילות של החברה - החל מערוצי השירות הדיגיטליים, דרך מוצרים חדשניים משולבי טכנולוגיה ועד לייעול תהליכי עבודה פנימיים.



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.



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 המוטמע בחברה ומבדל אותה.



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 קשים בחייהם, אנו משתדלים 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 נשענת על סוכני ביטוח.

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. האחריות התאגידית באיילון מאפשרת לשמר ולפתח מערכות יחסים אלו.

כמוסד פיננסי מוביל בישראל יש לנו ממשקים עם גורמים רבים ומגוונים במשק, ואנו מנהלים איתם מערכות יחסים מקצועיות ארוכות טווח. עם קבוצות מחזיקי העניין המרכזיות שלנו נמנים:

משקיעים

ספקים

עובדים

סוכני
ביטוח

מבוטחים

ארגוני גג

הסביבה

רגולטורים
ורשויות
מדינה

קהילה
וארגוני
חברה
אזרחית

מבטחי
משנה



אחריות תאגידית בקבוצת איילון

האחריות התאגידית שלנו מנוהלת בכמה מוקדים: אגף שיווק ותקשורת באיילון חברה לביטוח הוא המוביל את האחריות התאגידית של הקבוצה; צעדים ותהליכים שונים מנוהלים באגפים המקצועיים ובמטה, בהתאם להיבטים המקצועיים הרלוונטיים; הנהלת החברה והדירקטוריון מפקחים על מגוון נושאים הקשורים באחריות התאגידית.

ניהול האחריות התאגידית שלנו נעשה תוך הסתכלות ארוכת טווח על הצרכים העסקיים של הקבוצה ועל צורכי מחזיקי העניין. בחרנו להציב יעדים דו-שנתיים מתוך הבנה שקידום האחריות התאגידית הוא תהליך רוחבי מורכב הדורש זמן ליישום. פרק הזמן שנקבע מאפשר את הפיתוח של האחריות התאגידית תוך ביצוע תהליך ניהולי מושקע ואפקטיבי לטובת יצירת ערך משותף בר-קיימה לחברה ולמחזיקי העניין שלה. היעדים משולבים כעת וישולבו גם בתוכניות העבודה העתידיות של האגפים העסקיים בחברה מתוך מטרה להמשיך להתפתח וליצור ערך לכל הגורמים.

בשנת 2021 הצטרפה קבוצת איילון לדירוג מעלה, דירוג האחריות התאגידית המוביל בישראל לחברות עסקיות הפועלות ונסחרות בישראל. בדירוג לשנת 2021, המתבצע על בסיס נתוני 2020, זכתה איילון בדירוג הזהב היוקרתי.



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-קיימה לכל מחזיקי העניין ומביאים את צורכיהם בחשבון בעת קבלת החלטות עסקיות. אנו מאמינים שיצירת ערך משותף עם מחזיקי העניין היא 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.

האחריות התאגידית שלנו משרתת את מחזיקי העניין של החברה, ואנו פועלים לייצר אימפקט ולהשפיע על שלושה מעגלים:

- **החברה הישראלית** - זהו המעגל הרחב ביותר. האימפקט שלנו בא לידי ביטוי בליבת פעילותנו העסקית ונוגע במשק הישראלי כולו
- **המבוטחים והסוכנים** - פעילותנו העסקית יוצרת ערך המשפיע ישירות על לקוחותינו ועל שותפינו העסקיים המרכזיים
- **עובדי החברה** - המעגל הפנימי שבו אנו יוצרים ערך ארוך טווח לטובת כלל העובדים





קידום היעדים לפיתוח בר-קיימה של האו"ם

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

ה-SDGs כוללים שבעה עשר יעדים במגוון תחומים, למשל שוויון חברתי, הגנה על הסביבה, 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 מהאחריות התאגידית שלנו אנו פועלים לקידום ה-SDGs הרלוונטיים לפעילותה העסקית של ישראל ומסייעים למדינה לעמוד בהתחייבותה הגלובלית. ה-SDGs שאנו מקדמים בפעילותנו העסקית הם:



מעורבות הדירקטוריונים בתחום האחריות התאגידית

בדירקטוריונים ובוועדות בנושאים הקשורים לסוגיות באחריות תאגידית, ואפשר לקרוא עליהם בהרחבה בהמשך דוח זה. בפורומים אלו נידונו בין היתר: מוצרים ביטוחיים חדשניים בעלי ערך חברתי וסביבתי; נהלים בתחום האתיקה; ניהול ופיתוח איכות שירות לרבות בחינת מדדי שירות; בקרה על פרטיות ואבטחת מידע; מדיניות סייבר ופרטיות; אישור ובחינת נהלים מתחום האתיקה; תוכנית להעסקת אנשים עם מוגבלויות; והקצאת משאבים לתמיכה בארגונים מהמגזר השלישי.

מערך הביקורת הפנימית מקיים ביקורות פנימיות בנושאים הקשורים במישרין ובעקיפין לתחומי האחריות התאגידית. בשנת 2020 בוצעו בין היתר ביקורות בנושאי פרטיות ואבטחת מידע, איכות השירות, הנגשת שירותים ללקוחות מנותקי קשר, נגישות לאנשים עם מוגבלויות וכדומה. דוחות הביקורת נידונים בוועדות הביקורת של הדירקטוריונים.

בהתאם לפרקטיקות המובילות בתחום הממשל התאגידי, יש דירקטוריון נפרד לאיילון אחזקות, החברה הציבורית שבראש הקבוצה, דירקטוריון לאיילון חברה לביטוח, המוחזקת על ידי איילון אחזקות, ודירקטוריון נפרד לאיילון חברה לביטוח הנפקות וגיוסי הון, תאגיד מדווח שאיילון חברה לביטוח מחזיקה. הדירקטוריון הוא גוף הממשל הבכיר בחברה, וכל אחד מהדירקטוריונים מתווה את מדיניות החברה שבראשה הוא עומד ומפקח על יישום המדיניות על ידי הנהלות החברות. פעילות הדירקטוריון מתבצעת באמצעות המליאה ובאמצעות ועדות מתמחות, כגון ועדת ביקורת, ועדת תגמול וועדת מאזן (בחינת דוחות כספיים). להרחבה על אודות מבני הדירקטוריונים והוועדות ראו בדוח השנתי של כל אחת מחברות אלו.

נושאים מהותיים לחברה הנוגעים בתחומי האחריות התאגידית נדונים בדירקטוריונים ובוועדות ומפוקחים על ידם. בשנת 2020 התקיימו דיונים רבים

אנשים לשירות אנשים - לשירות החברה הישראלית



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,³ 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 חברתיים. הפעילות מנוהלת על ידי אגף שיווק ותקשורת בהתאם למדיניות ההשקעה החברתית של הקבוצה, בהתאם לנוהלי מתן התרומות ובתיאום עם מנכ"ל החברה. הגדרנו את תחומי הפעילות המרכזיים שבהם אנו מתמקדים הן מתוך קשר לתחומי פעילותנו העסקיים והן בהתאם לערכי החברה ושאיפתה לראות כל אדם באשר הוא אדם. להלן שישה תחומי הליבה הקהילתיים שלנו:

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

3. המודל העסקי הבסיסי של חברת ביטוח הוא מודל קהילתי - המבטח אוסף תשלומי פרמיה ממבוטחיו ומשתמש בכספים שאסף כדי לשלם למבוטחים שנתקלו באירוע ביטוחי.

מגבירים חסינות חברתית

החברה הישראלית מתמודדת עם אתגרים מגוונים: תאונות דרכים, פערים חברתיים, 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 שערך האנושיות הוא אחד מערכיה המרכזיים ואשר מבטחת במגוון ענפי הביטוח, פעילותנו העסקית מתמקדת בסיוע ביטוחי ללקוחותינו בהתמודדותם עם אירועים מאתגרים ובמניעת תאונות ואירועים עתידיים. אנו משקיעים משאבים רבים בהתכוננות לעתיד ומנצלים את יכולותינו המקצועיות כדי לעודד את המבוטחים שלנו לקיים אורח חיים בטיחותי, למשל באמצעות מתן תמריצים מובנים בפוליסות הביטוח וכלים לקיום אורח חיים בטיחותי. כך אנו מייצרים ערך עסקי וחברתי משותף ובר-קיימה עבור לקוחותינו, עבור החברה הישראלית ועבורנו כארגון.

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

איילון למען ניצולי שואה

עמותת עמך

עמותת עמך מעניקה טיפול נפשי וחברתי לניצולי שואה ובני הדור השני ומסייעת להם במגוון פעילויות ייחודיות בהתמודדותם עם קשיים נפשיים וחברתיים. זה שנים שאנו מאמצים את חברי עמותת עמך תל אביב, ולאורך השנים התנדבו עובדי איילון במגוון פעילויות משותפות עם העמותה, כגון אירועי ארוחות חג (ראש השנה, פסח וחנוכה), אירועי הוקרה ועוד. במסגרת הפעילות נוצרו קשרים אישיים מרגשים בין עובדי איילון וניצולי השואה. בשנת 2020, בעת משבר הקורונה, התרבתה הפעילות ביתר שאת על שום העמקתה של תחושת הבדידות בקרב ניצולי השואה. עובדי איילון השתתפו בפרויקט 'חבר טלפוני', שבמסגרתו כל מתנדב יצר קשר אישי עם ניצול שואה והיה עבורו אוזן קשבת. הקשר ההדוק שנרקם בין העובדים לניצולי השואה המשיך מתוך בחירה של העובדים גם לאחר סיום הפרויקט. יתרה מזו, גם השנה המשכנו לציין את החגים באמצעות משלוח שי אישי לכל ניצול שואה עד לפתח ביתו.

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 ארגונים חברתיים נבחרים הפועלים בכל אחד מתחומי הליבה החברתיים שלנו.

שיתופי פעולה מרכזיים ותוכניות חברתיות מובילות

איילון למען קידום נהיגה זהירה בישראל

עמותת אור ירוק

עמותת אור ירוק שמה לה למטרה להיאבק בתאונות דרכים ולמזער ככל האפשר את מספר הנפגעים בתאונות. זאת באמצעות העלאת המודעות בקרב הציבור לסכנות הטמונות בכביש, שיפור תרבות הנהיגה והעלאת הנושא לסדר היום הציבורי והלאומי. העמותה היא שותף אסטרטגי שלנו בפעילות החברתית לקידום הבטיחות בדרכים. במסגרת שיתוף הפעולה התנדבו עובדי איילון בפעילויות הסברתיות למניעת נהיגה תחת השפעת אלכוהול. גם בשנת 2020, בעת משבר הקורונה, וכן בשנת 2021, יצאו עובדי החברה למתחמי בילוי בשעות הערב לטובת פעילות הסברתית בקרב המבלים בנושא חשיבות נהיגה זהירה ובטוחה ללא אלכוהול. 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 מבוטחי החברה ועובדיה.



איילון למען ילדים ואנשים עם מוגבלויות

ארגון שלווה

ארגון שלווה פועל לקידום ושילוב חברתי של אנשים עם מוגבלויות ובני משפחותיהם לאורך החיים באמצעות שלל תוכניות. פרויקט הדגל החברתי שלנו בשנת 2020 היה יום התרמה ארצי לילדי שלווה. לצורך הפקת האירוע רתמנו את יכולותינו המקצועיות והטכנולוגיות לטובת משדר ההתרמה, שבמהלכו נתרמו מעל חמישה מיליון ש"ח. 40% מעובדי איילון בחרו להתנדב ליום ההתרמה. התרומות שנאספו סייעו במתן טיפולים, בתמיכה ובסיוע לילדים ואנשים עם מוגבלויות ובני משפחותיהם. גם בשנת 2021 קיימנו פרויקט משמעותי זה ובמסגרת יום ההתרמה הארצי למען ילדי שלווה נתרמו מעל חמישה מיליון ש"ח.

איילון למען ילדים ונוער מהפריפריה חברתית-כלכלית

• **עמותת עלם** - נותנת מענה לבני נוער וצעירים בסיכון השרויים במצבי מצוקה, מסייעת למתמודדים עם משברים אישיים ומשלבת את הזקוקים לכך מחדש בחברה. במסגרת שיתוף הפעולה עם העמותה ובמסגרת פעילותנו לקידום בני נוער בסיכון אנו תורמים לעמותה הן תרומה כספית והן בהתנדבות עובדי החברה. בשנה זו התנדבו עובדינו בפעילויות עם בני הנוער במרכזי 'הפוך על הפוך' של העמותה, המספקים שירותי תמיכה, ייעוץ והכוונה לבני הנוער.

• **הקרן למצוינות אולימפית (IFOE)** - הקרן פועלת לתת הזדמנות שווה למצוינות אולימפית לכל שכבות החברה הישראלית, ובכך מקדמת תרבות של שוויון ומצוינות. במסגרת פעילותנו לצמצום פערים חברתיים בקהילה אנו פועלים יחד עם הקרן, ואף קיימנו פעילות ספורטיבית משותפת לעובדי החברה וילדי הקרן.



הפועלת לשיפור איכות החיים של ילדים חולי סרטן ובני משפחותיהם. בשנת 2020 השתתפו עובדינו במיזם שהתקיים לכבוד חג פורים, שבו נסעו ילדי העמותה ובני משפחותיהם ברכבת חווייתית וייחודית.

לוח השנה החברתי של איילון

בשנת 2021 הוצאנו לאור זו השנה השלישית 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. עם העמותות והארגונים שהופיעו על לוח השנה בשנים האחרונות נמנים: **גדולים מהחיים, ויצו, עמך, אקים, ארגון בקול, עלם, נגישות ישראל ואור ירוק.**

- **הגל שלי** - העמותה פועלת למתן הזדמנות לשיפור חיים של נערות ונערים במצבי סיכון באמצעות גלישת גלים. איילון אימצה את מרכז הגלישה החינוכי לנוער בסיכון ואת קבוצות הנוער של העמותה, וכן השתתפה בטקסי הסיום של בני הנוער.
- **דרך ארץ** - עמותה המקדמת מכינות צבאיות לבני נוער מהפריפריה החברתית-כלכלית.
- **מיזם תיק לכל תלמיד** - המיזם נועד להשיג שוויון בין התלמידים ולאפשר לכל ילדה וילד בישראל לפתוח את שנת הלימודים כתלמידים מהשורה. בשנת 2020 וכן בשנת 2021, נרתמו עובדי איילון לטובת הפרויקט ותרמו ילקוטים עבור משפחות שידם אינם משגת לקנות ילקוט.
- **מיזם גורג'ס** - מיזם לאיסוף תרומות של מוצרי איפור וטיפוח לנשים ונערות בסיכון. עובדינו תרמו אלף מארזי איפור וטיפוח אישיים, ואלו נשלחו לשלושים מקלטים לנשים נפגעות אלימות.

איילון למען הבריאות

- **האגודה למלחמה בסרטן** - האגודה פועלת לקידום המודעות למחלת הסרטן, למניעת תחלואה ותמותה מהמחלה ולשיפור רווחתם של חולי סרטן. אנו תורמים לקידום חקר מחלת הסרטן, מסייעים לילדים חולים הנעדרים מהלימודים בשל מחלתם ומעורבים בפרויקטים נוספים של העמותה.
- **עזר מציון** - היא העמותה הגדולה בישראל בתחום תמיכה רפואית. עזר מציון הקימה את המאגר הלאומי לתורמי מח עצם - המאגר היהודי הגדול בעולם. איילון נרתמה לממן 555 דגימות של מצטרפים חדשים למאגר הלאומי בעמותה.
- **גדולים מהחיים** - 'רכבת החיוכים' היא מיזם של עמותת גדולים מהחיים,





בשנת 2020 השקיעו 427 עובדי איילון

2,597 שעות התנדבות
כחלק מתוכניות ההתנדבות של
החברה.

ניהול התרומה לקהילה

תרומת כספים לארגונים ולתוכניות חברתיות היא חלק מהותי מהמעורבות הקהילתית שלנו, והיא מותאמת למדיניות ההשקעה החברתית של הקבוצה. אישור התרומות מבוצע - בכפוף לגובה התרומה - על ידי מנהלת אגף שיווק ותקשורת, מנכ"ל החברה או ועדת התרומות הקבוצתית, המורכבת מחברי הנהלה ודירקטוריון, ובראשה עומד מנכ"ל החברה.

בשנת 2020 עמד תקציב התרומות של קבוצת איילון על 390,616 ש"ח. הגרף להלן מציג את חלוקת התרומות לפי מיקוד חברתי:



מתנדבים מובלים בחלקם על ידי גופים שאנו תורמים להם. בשנת 2020 השקיעו 427 עובדי איילון 2,597 שעות התנדבות כחלק מתוכניות ההתנדבות של החברה.

מעורבות בקהילה במשבר הקורונה

משבר הקורונה פגע קשות ביכולת של ארגונים חברתיים רבים לתת מענה למגוון אוכלוסיות עקב קשיים פיננסיים ותפעוליים שהארגונים החברתיים נקלעו אליהם. הנחיות הריחוק החברתי מנעו במקרים רבים את היכולת להמשיך ולהתנדב בתחומים שונים, וכן פגעו בתזרים התרומות עקב המשבר הכלכלי. אנו באיילון הקפדנו לשמור על הקשרים האסטרטגיים שלנו עם גופים שונים במגזר החברתי והמשכנו לסייע להם ככל יכולתנו. לשם כך פעלנו בשני ערוצים: ניהול יצירתי של ההתנדבות, שנועד להמשיך לספק את צורכי האוכלוסיות השונות, והוספת פעילות מחוץ לתוכניות העבודה לסיוע באתגרים בולטים של הארגונים. לדוגמה, כדי להמשיך לסייע לניצולי השואה, שדרישות הריחוק החברתי פגעו באיכות חייהם באופן ניכר, אימצו עובדי איילון ניצולי שואה בפרויקט 'חבר טלפוני' והיו עבורם אוזן קשבת. כמו כן בחרנו לחזק את החיבור מרחוק באמצעות מתנות ששלחנו לפתח ביתם של ניצולי השואה עם גלויה אישית מהעובדים. לבד מסיוע לניצולי שואה עמלנו על קיום אירוע ההתרמה הארצי לילדי שלווה. בשל מגבלות הקורונה לא יכלה עמותת שלווה לקיים את האירוע כמתוכנן, ואיילון עשתה רבות להוציא את האירוע לפועל ולקיימו כמשדר התרמה מרחוק באופרציה מורכבת ובהתאם להנחיות משרד הבריאות.

סך תרומות שנתי של איילון בשנים 2018-2020

בשנת 2018 נתרמו 509,107 ש"ח, בשנת 2019 נתרמו 428,740 ש"ח ובשנת 2020 סך של 390,616 ש"ח. כדי להבטיח שהתרומה תנוצל באופן האפקטיבי ביותר, איילון בודקת מראש באופן מקיף ומעמיק את העמותה מבחינת איכות תוכניותיה החברתיות והתנהלותה הכלכלית. כמו כן קב"ט איילון בודק את העמותה בפן האתי, בפן של עמידה בדרישות החוק, בפן של תקינות ניהולית ועוד - בדומה לבדיקות שספקים עוברים. לאחר מתן התרומה איילון בוחנת את הצלחת התוכניות החברתיות שלשמן נתרם הכסף ומוודאת שהתרומה אכן סייעה למטרה.

איילון נחשבת לתורמת מובילה בישראל ביחס לגודלה היחסי בשוק, ואחוזי התרומה שלה מרווחיה גבוהים באופן יחסי. בשנים האחרונות עומדת התרומה החציונית של חברות ציבוריות בישראל על 0.4%-0.35% מהרווח (לפני מס), ואילו איילון תרמה ב-2019 1.7% מהרווח (לפני מס), וב-2018 0.8%⁴ בסך הכול, בשנים 2018-2020 תרמה קבוצת איילון לקהילה למעלה מ-1.3 מיליון ש"ח.

ניהול התנדבויות

עובדי החברה הם 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

4. שנת 2020 הסתיימה בהפסד, ולכן לא ניתן לחשב יחס זה עבור 2020.

איילון משקיעה מאמצים ביצירת פתרונות ביטוחיים ובפיתוח כלים טכנולוגיים המקדמים בטיחות ומשפיעים על אופן התנהגות המבוטחים בכביש. אנו מעניקים הנחות למבוטחים המתקינים ברכבם מערכות טכנולוגיות המסייעות לשמירה על נהיגה בטוחה יותר, כגון מערכת ESP לבקרת יציבות, מערכת LDW להתראה על סטייה מהנתיב ומערכת FCW להתראה על אי-שמירת מרחק. נוסף על כך אנו מפתחים מוצרי ביטוח ייחודיים המשלבים כלים לעידוד נהיגה בטוחה. בשנת 2020 פיתחנו את המוצר החדשני Ayalon Young, והוא הושק בראשית 2021.



קידום נהיגה בטוחה בישראל

כחברה בעלת פעילות ענפה בתחום הביטוח האלמנטרי אנו שואפים ליצור תרבות נהיגה בטוחה בקרב משתמשי הדרך ולצמצם התנהגויות סיכון בכביש. שמירת הבטיחות בדרכים והקפדה על תרבות הנהיגה בישראל היא אתגר חברתי מהמעלה הראשונה, שכן מאות אנשים נהרגים בכבישי ישראל מדי שנה, ועשרות אלפים נוספים נפצעים באלפי תאונות 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.

Ayalon Young היא תוכנית ביטוח ייחודית וראשונה מסוגה בארץ לנהגים צעירים, ומציעה להם יתרונות ייחודיים: נהיגה ללא הגבלת קילומטראז', הגבלה המקובלת בפוליסות אחרות בתחום; הביטוח תמיד בתוקף - נהיגה ללא צורך בהפעלת הביטוח בתחילת כל נסיעה, הגבלה הנדרשת בחלק מהפוליסות האחרות, ואי-קיומה מסכן את הנהג הצעיר בנהיגה ללא כיסוי ביטוחי; הטבות המעודדות את הנהג הצעיר לנהיגה בטוחה; וכן אפשרות נהיגה על רכבי המשפחה הגרעינית המבוטחים באיילון (עד שלושה כלי רכב ברכישת הכיסוי). תוכנית הביטוח כוללת אפליקציה וחיישן המודבק בשמשת הרכב. בעזרת החיישן החכם האפליקציה מנטרת את הרגלי הנהיגה של הנהגים ושולחת להם טיפים ועצות לנהיגה בטוחה ואחראית. המערכת מנתחת את נתוני הנהיגה ומתגמלת על נהיגה בטוחה באמצעות 'ארנק דיגיטלי', נקודות שאפשר להמיר להטבות.

קידום הבריאות

סוגיה חברתית חשובה ביותר המצויה בליבת הפעילות העסקית שלנו היא שמירה על בריאות הציבור. ככלל, הבריאות נשמרת הן על ידי פתרון בעיות בריאות והן על ידי קידום אורח חיים בריא למניעת תחלואה. גם אנו באיילון פועלים לקידום הבריאות, ולשם כך אנו משתמשים בידע המקצועי הנרחב שברשותנו. אנו מקפידים לראות את האדם שמאחורי המחלה ומנהלים את הפעילות מתוך שאיפה לתת למבוטח 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 ניתנים במערכת הבריאות הציבורית. ביטוחי הבריאות שלנו מספקים למבוטחינו מענה רפואי וכלכלי שהוא בבחינת רשת הגנה מפני אירועים בלתי צפויים בחיים. באמצעות ביטוחי הבריאות אנו מקנים למבוטחינו גישה לטיפולים רפואיים חדשניים, ניתוחים מורכבים בחו"ל ותרופות 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, בשנת 2020 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.

כדי להעמיק את הערך המוסף שאנו מעניקים למבוטחי איילון בתחום הבריאות רכשנו כ-40% מבית הרופאים TLV מדיקל סנטר, מרכז כירורגי רב-תחומי פרטי

זאת ועוד, בשנת 2020 השקנו 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.

יתרה מזו, כדי לקדם תרבות נהיגה אחראית וזהירה אנו מנהלים שיתוף פעולה אסטרטגי עם עמותת 'אור ירוק' ומקיימים עימם פעילויות שונות להעלאת מודעות של בטיחות בדרכים. לדוגמה, עובדינו התנדבו יחד עם נציגי העמותה לפעילות 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. זאת ועוד, בשנת 2020 קידמנו קמפיין רדיו משותף בנושא היסח דעת בנהיגה.

לבד מפעילות משותפת עם עמותת אור ירוק, 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 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 פועלים לקידום רווחה אישית של מבטחינו באמצעות 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 שחסכו 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 לצרכי העמית אנו מספקים לסוכנים ידע מקצועי מקיף המאפשר להם לסייע לעמיתים בקבלת ההחלטות הנכונות ביותר למטרותיהם ולצורכיהם.

סך תיק ההשקעות שאילון מנהלת עבור עמיתיה עומד על 4.8 מיליארד ש"ח בקירוב. בשנת 2020 הייתה תשואת תיק ההשקעות הגדול המנוהל באילון (קרן י') בשיעור של כ-5.2%. הפוליסות שלנו נגישות ומותאמות לצרכים השונים של אזרחי ישראל, ועשרות אלפי גברים ונשים מכל קצווי הארץ רוכשים את הפוליסות שלנו למטרת חיסכון.

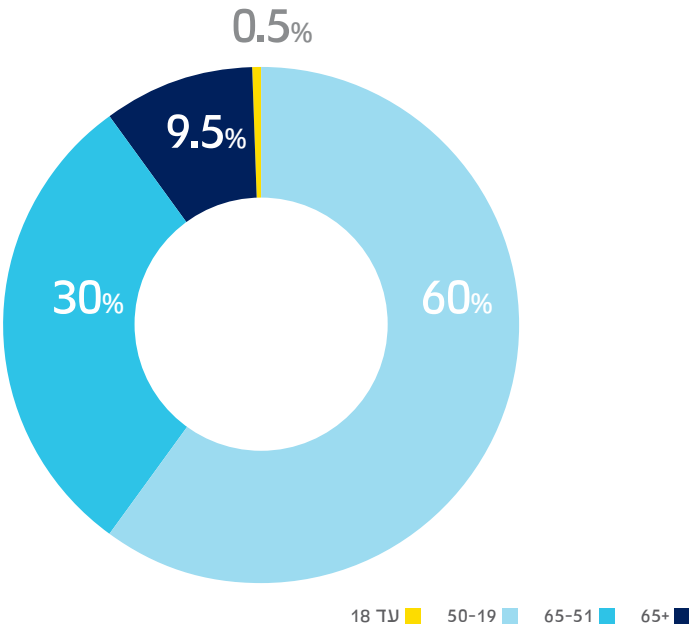
מתקדם ומוביל. השותפות בין איילון לבית הרופאים מקנה יתרון נוסף למבטחי החברה, שכן באפשרותם ליהנות מטיפולים איכותיים (בהתאם לטיפולים המוצעים במקום ולכיסויי הביטוחיים שרכשו) - במכון רפואי בעל זמינות ורמת שירות גבוהות, בהתאם לערכי איילון.

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 ולא להיכנס לסחרור כלכלי בניסיון להשיג מימון עבור הטיפול הרפואי.

יתרה מזו, אנו פועלים לקדם אורח חיים בריא ולעודד את מבטחינו לנהוג באופן המונע תחלואה מראש. לדוגמה, אנו מספקים למבטחינו מידע מקצועי על פעילות לקידום אורח חיים בריא באמצעות פרסומים והמלצות 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.

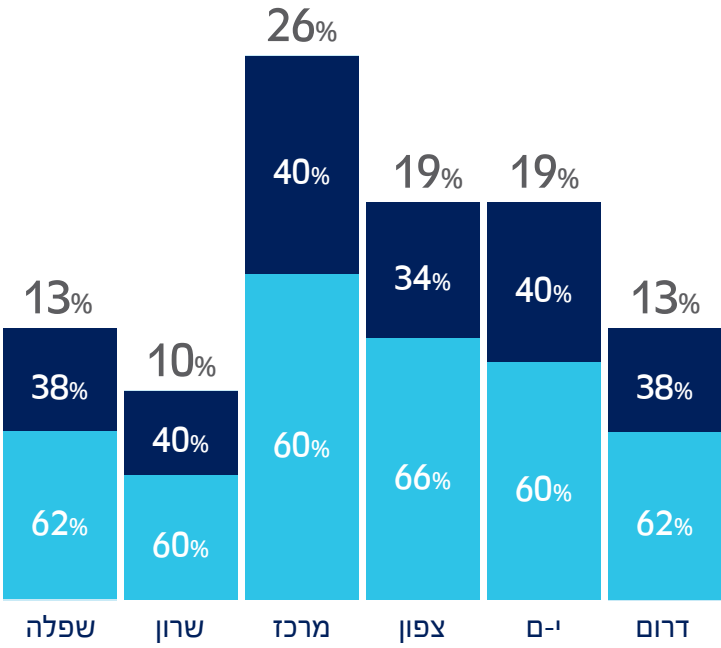
בשנת 2020 השקנו פיילוט של פוליסת בריאות ובה תמריץ כלכלי לשמירה על אורח חיים בריא. במסגרת זו, ניתנת למבטח הנחה על הפוליסה. הנחה זאת תקפה לשלוש שנים בעת חידוש הביטוח, אם המבטח שומר על מדדי בריאות מסוימים.

פילוח חוסכים לפי גיל



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 המיועד למקבלי קצבאות ומנוהל ברמת הסיכון המתאימה לאוכלוסייה זו. יש לציין שרמות הסיכון המגוונות שהמסלולים מציעים מאפשרות התאמה של המוצרים לגילים שונים.

התפלגות החוסכים לפי מחוז



פיזור מקבצי הדיור שלנו



השקעה בדיור לעולים מחבר העמים

בשיקולי השקעות הנדל"ן שלנו נכנס בין היתר הערך החברתי, ובחלק מנכסי הנדל"ן שלנו אנו מנהלים מקבצי דיור בר השגה לבני הגיל השלישי מקרב אוכלוסיית העולים החדשים. 939 הדירות במקבצי דיור אלו משמשות פתרון דיור איכותי וקבוע ל-1,303 דיירים 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 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 מחבר המדינות, 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.

בתקופת משבר הקורונה השקענו משאבים ומאמצים למניעת התפרצות המגיפה בקרב הדיירים, כולם מאוכלוסיות בסיכון גבוה. ביצענו פעולות חינוך וניקיון נרחבות וקפדניות של הבניינים, ביצענו פעולות הסברה לעידוד הדיירים להתחסן, ואנשי מקצוע ביצעו מטעמנו בדיקות קורונה שבועיות לכל הדיירים. נוסף על כך איילון סייעה לדיירים במהלך התקופה המתגרת על ידי חלוקת חבילות מזון. כתוצאה מצעדי המנע שנקטנו הייתה כמות הנדבקים במקבצי הדיור שלנו בנגיף מזערית.

משקיעים במשק הישראלי

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. ללקוחותינו העסקיים מבטחים בהיקף כיסוי כולל של למעלה מ-180 מיליארד ש"ח עבור אובדן הכנסות.

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 על אודות צעדים פשוטים שמגבירים את חסינות העסק למתקפות סייבר וכלים מקצועיים בנושא.

הביטוחים העסקיים שלנו מותאמים באופן אישי לצרכים ולסיכונים של כל עסק. עם הסיכונים נמנים נזקים לרכוש, גניבות, נזקי גוף לעובדים וללקוחות, מתקפות סייבר, אובדן הכנסות, סיכוני ייבוא והובלה, נזקי מבנה ועוד. שירותי הביטוח שלנו מעודדים יזמות מקומית בכל רחבי הארץ, כפי שמשתקף בטבלה ובגרף להלן:

צפון	15%	מתוכם, אחוז עסקים זעירים וקטנים	מתוכם, אחוז עסקים בינוניים וגדולים
חיפה ומפרץ	5%	76%	24%
מרכז	30%	74%	26%
תל אביב	28%	74%	26%
ירושלים	16%	71%	29%
דרום	6%	59%	41%

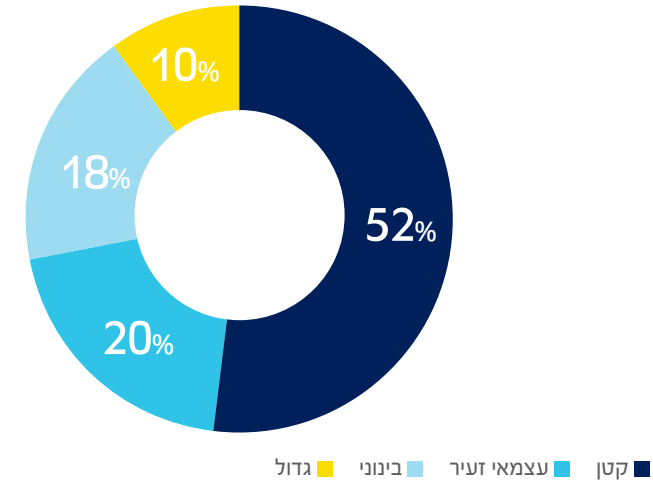
כדי להבטיח שבעלי העסק אכן יישמו את ההמלצות, איילון מציעה תמריצים שונים מובנים בפוליסות שיעודדו זאת. בין השאר:

- התחייבות חוזית במסגרת הפוליסה
- דרישה לבדיקות חיצוניות והצגת אישורים של עמידה בדרישות
- הנחות על הפרמיה
- ביקורות יזומות לווידוא יישום ההמלצות
- במקרים מסוימים הימנעות מביצוע הביטוח עד ליישום הצעדים הנדרשים

סיוע לעסקים בתקופת הקורונה

משבר הקורונה פגע קשות ברבים מהעסקים הקטנים והבינוניים בישראל. דרישות הריחוק החברתי בשילוב המשבר הכלכלי הקשו על עסקים רבים לפעול והפחיתו את הכנסותיהם באופן דרמטי. אנו באיילון התגייסנו להקל על לקוחותינו בכמה דרכים בהתמודדות עם קשיי התקופה: הענקנו הנחות על הפרמיות עקב ההאטה בשוק; נתנו חודש ביטוח נוסף ללא עלות; במקרים רבים סייענו באופן נקודתי ללקוחות שהתקשו לשלם את סכומי ההשתתפות העצמית בתביעות; הענקנו הנחות על סכום ההשתתפות העצמית; ופרסנו את התשלומים לפי צורכי המבוטחים ולנוחיותם.

פילוח לפי גודל העסק



מעודדים אחריות תאגידית בקרב לקוחות עסקיים

חלק מובנה מתהליך מכירת הביטוח הוא עידוד לקוחותינו העסקיים לקדם צעדים של אחריות תאגידית 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 העסק והמלצות פרקטיות במגוון תחומים, כגון בטיחות עובדים, בטיחות לקוחות, מניעת שריפות ומניעת נזקי רכוש לבעל העסק ולשכנים.

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. לכן קשר אנושי, שקוף והוגן עם ספקינו הוא אבן יסוד בניהול תהליכי הרכש, ואנו סבורים שבאמצעות קשר מסוג זה אנו יכולים ליצור ערך נרחב למשק ולכלכלה הישראלית.

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

ההוגנות הגבוהה 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. בשנת 2020 שולמו 90% מהחשבוניות בפרק זמן הנמוך מחמישה עשר יום.

מעודדים את הרשויות לשמור על התשתיות שבשטחן

במסגרת פעילות הביטוח המקיפה שלנו אנו מבטחים גם רשויות מקומיות בישראל. הביטוחים שלנו מאפשרים לרשויות בין היתר להתמודד עם נזקי מזג אוויר ואירועי טבע מגוונים ולשמור על רמת תחזוקה גבוהה של התשתיות הלאומיות והמקומיות שבשטחן. אנו מבטחים עיריות ורשויות גדולות המספקות שירותים ותשתיות למאות אלפי אזרחים בכל רחבי הארץ ומכל המגזרים החברתיים, בהן תל אביב-יפו, קריית ים, גבעתיים, גבעת שמואל, כפר-סבא, קלנסווה, אלעד, מועצה אזורית שדות נגב, באר שבע, אילת, חיפה, סחנין, צפת, שפרעם ועוד. לבד מהמימון שאנו מעניקים לרשויות המקומיות בעת התרחשות אירוע ביטוחי, אנו מעניקים להן תמריצים מובנים להיערך לאירועים כאלו מבעוד מועד ולהפחית את הסיכונים בשטחן. כבר בתהליכי החיתום אנו מצביעים על ליקויים בטיחותיים או אחרים ברמת התחזוקה של תשתיות מסוימות. באמצעות הענקת תמריצים כלכליים מובנים בפוליסות, כגון הקטנה של עלות ההשתתפות העצמית, הרשויות מדורבנות לשמור על התשתיות ולהגביר את רמת התחזוקה שלהן.

בשנים האחרונות אנו עדים לעלייה ניכרת ברמת ההשקעה בתשתיות בחלק מהרשויות שאנו מבטחים, בין היתר עקב הצלחתם של התמריצים המובנים בפוליסות שלנו. לתקינותן של התשתיות יש השפעה חברתית וכלכלית רבה הן מבחינה בטיחותית והן מבחינה תחבורתית.

שומרים על איכות הסביבה

תחום הביטוח הוא אחד המגזרים העסקיים החשובים ביותר לפגיעות הסביבתיות ולמשבר האקלים. השינויים התכופים במזג האוויר והעלייה באירועי קיצון אקלימיים מעלים באופן ניכר את הסיכונים הסביבתיים בתחום הביטוח ומובילים לריבוי של אירועים ביטוחיים חריפים יותר. מתוך הבנה זו אנו רואים חשיבות רבה בשמירה על הסביבה ומשקיעים משאבים בצמצום ההשפעות הסביבתיות שלנו ושל מחזיקי העניין שלנו.

היות שחרטנו על דגלנו את ערך הדאגה לפרט, נרתמנו למאבק העולמי במשבר האקלים, ואנו מגלים אחריות סביבתית ומצמצמים את ההשפעות הסביבתיות הישירות והעקיפות שלנו ככל האפשר. אי לכך אנו מצמצמים את ההשפעות הנגרמות מהפעילות התפעולית היומיומית ומעודדים את מחזיקי העניין שלנו לפעול ברוח דומה.

צמצום טביעת הרגל הסביבתית

ההשפעות הסביבתיות של הפעילות התפעולית שלנו מתחלקות לשני תחומים: צריכת אנרגיה ופליטות גזי חממה (GHG), וצריכת חומרים וניהול פסולת. אנו פועלים לצמצום ההשפעה הסביבתית שלנו בשני התחומים הללו במטרה להבטיח התנהלות סביבתית בת-קיימה. ניהול ההשפעה הסביבתית נעשה תוך נקיטת צעדים להעלאת המודעות הסביבתית בקרב העובדים. בשנת 2021 השקנו את תוכנית הדגל הסביבתית שלנו 'איילון ירוקה', המקדמת ניהול הוליסטי של ההשפעות הסביבתיות הישירות שלנו.

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. בשנת 2020 רכשנו מ-1,270 ספקים.

רכש חברתי

אנו פועלים להגביר את הערך החברתי בתהליכי הרכש שלנו באמצעות שילובם של עמותות ועסקים חברתיים בשרשרת האספקה. זאת בהתאם לתפיסה שלנו, הדוגלת בכלכלה הפתוחה לכל אדם. להגדלת השוויונות רכשנו שירותים ומתנות לעובדים, לסוכנים ולקהילה גם מארגונים וגופים חברתיים המקדמים שילוב העסקת עובדים עם מוגבלות וצרכים מיוחדים, למשל עמותת **נגישות ישראל**, בית לוינשטיין, מהלב, אסמים חבילות שי בע"מ ועוד.



צריכת אנרגיה ופליטות גזי חממה

מקור עיקרי של פליטת גזי החממה של החברה הוא אנרגיה הנצרכת לפעילותה 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. אלו הצעדים שבוצעו עד כה לצמצום צריכת החשמל: הטמעת מערכות בקרה לצמצום צריכת החשמל - בפרט מחוץ לשעות העבודה; החלפת כל גופי התאורה בתאורת LED חסכונית; המרת מערכות מיזוג במערכות חסכוניות יותר ועוד. כמו כן אנו שולחים לעובדים מזכרים להעלאת המודעות לצריכת חשמל נכונה, בטיחותית ויעילה.

אנו רוכשים חשמל מחברת החשמל, ובה בעת בוחנים תדירות דרכים נוספות לצמצום ההשפעה הסביבתית. כך למשל אנו בוחנים אפשרות להתקין פאנלים סולאריים בחלק מנכסי הנדל"ן שלנו לצריכה עצמית של אנרגיה מתחדשת.

זאת ועוד, אנו פועלים להפחית זיהום אוויר ופליטות גזי חממה מרכבי החברה ולהתייעל בצריכת הדלק. על כן אנו מקדמים שילוב רכבים היברידיים בצי הרכב, ונכון לסוף שנת 2020, שמונים ושניים רכבים מתוך 124 רכבי החברה - שיעור של כ-66% - הם רכבים היברידיים. לצד הדירוג הבטיחותי של כלי הרכב, הדירוג הסביבתי הוא מרכיב מהותי בשיקולים שלנו בעת הכנסת דגמי רכבים נוספים לצי. נוסף על כך החברה מעודדת את העובדים לחסוך בצריכת דלק ומבצעת מעקב שוטף אחר נתוני הצריכה לדיהוי חריגות וטיפול בהן.

2019

2020

1,160,685

1,127,592

קוט"ש נצרך

100%

100%

אחוז שנצרך מחברת החשמל

19,000

19,000

מ"ר בנוי

61.09

59.35

עצימות אנרגטית

כך, בשנת 2020 הצלחנו להפחית את העצימות האנרגטית של הקבוצה בשיעור של 2.85%.

2020

124

מספר רכבים בצי

66%

אחוז רכבים חסכוניים בדלק

198,313 ליטר

סך צריכת הבנזין

6,612 ליטר

סך צריכת הסולר

טביעת רגל פחמנית

טביעת רגל פחמנית היא מדד המעריך את מידת ההשפעה של צריכת אנרגיה להתחממות הגלובלית באמצעות מדידת כמויות גזי חממה הנפלטים לאוויר. טביעת הרגל הפחמנית נמדדת באמצעות כלי חישוב שפיתח המשרד להגנת הסביבה. יחידת המידה היא טון שווה ערך פחמן דו-חמצני (CO₂eq). המדריך הפחמני של איילון מורכב משני רכיבים:

- מכלול 1 - סך הפליטות הישירות, אשר באיילון מקורן בצריכת דלק
- מכלול 2 - סך הפליטות העקיפות הנובעות מצריכת אנרגיה

מכלול 3, המודד את הפליטות העקיפות שמקורן בפעילות שרשרת האספקה ושרשרת הערך של הארגון, לא נמדד שכן הוא אינו מהותי לפעילות הקבוצה.

2020	
פליטות מכלול 1 (אחוז מסך טביעת הרגל הפחמנית)	469.59 טון CO ₂ eq (44% מטביעת הרגל הפחמנית)
פליטות מכלול 2 (אחוז מסך טביעת הרגל הפחמנית)	614.48 טון CO ₂ eq (56% מטביעת הרגל הפחמנית)
טביעת הרגל הפחמנית הכוללת	
1,084.07 טון CO ₂ eq	
עצימות פליטות	0.057 טון CO ₂ eq למ"ר

צריכת חומרים וניהול פסולת

כחברה שעיקר פעילותה התפעולית היא משרדית, 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.

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 יעיל.

2020	2019	
11,095	15,495	נייר צילום A4 לבן (יח')
2,536,500	3,609,500	נייר בדיד לוגו איילון (יח')
60,500	74,500	מעטפות 11/23 (יח')

חומרים נוספים בשימושנו הם חומרי ניקוי כימיים במשרדים ובנכסי הנדל"ן. אנו מקפידים על שימוש בחומרים ידידותיים לסביבה בנכסים שאנו מנהלים באופן ישיר ואצל חברות הניקיון שאנו עובדים איתן. 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 וס. כלומר, במקום מחשב פיזי לכל עובד, העובדים מתחברים מרחוק למכונות וירטואליות המצויות על שרתים אחדים.

צמצום השפעות סביבתיות עקיפות

לפעילותנו העסקית יש השפעה על ההתנהגות הסביבתית של כמה גורמים בסביבה העסקית שלנו - מבטחים, יעדי השקעה ועוד. על כן בעת תכנון וניהול הפעילות העסקית - כגון עיצוב פוליסות ביטוח ובחירת יעדים להשקעה - אנו מביאים בחשבון גם שיקולים סביבתיים. אנו מעודדים באמצעות התנהגותנו העסקית 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 מוזלת 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.

גם בפעילות ניהול ההשקעות ובחירת יעדי ההשקעה אנו משלבים ככל האפשר שיקולים סביבתיים לצד השיקולים הפיננסיים. בהשקעותינו בחו"ל אנו בוחנים את מדדי ה-ESG של יעדי ההשקעה הפוטנציאליים כחלק מתהליכי קבלת ההחלטות שלנו. בהשקעות מוטות ESG יש ערך סביבתי רב, ובצידו ערך עסקי רב עבורנו כמשקיע, שכן החברות בעלות דירוגי ESG הגבוהים יותר מנהלות את הסיכונים הסביבתיים שלהן בצורה טובה יותר ובעלות סיכוי להשיא תשואה גבוהה יותר.

השקעות ירוקות והשקעות חברתיות

לבד מניהול ההיבטים והסיכונים הסביבתיים בפעילות ההשקעות אנו מקדמים השקעה בחברות ובפרויקטים בעלי ערך סביבתי וחברתי מוסף. זאת הן מתוך המודעות הסביבתית והחברתית שבבסיס ערכי החברה והן מתוך הבנת הערך העסקי הרב של פעילות זו עבורנו ועבור לקוחותינו.

בשנת 2020 השקיעה איילון בחברות ובפרויקטים בעלי ערך חברתי וסביבתי בהיקף כולל של 827 מיליון ש"ח:

בהשקעות סביבתיות	בהשקעות חברתיות
אנרגיה מתחדשת 42 מיליון ש"ח	פיתוח תשתיות לאומיות (לרבות כביש 6 וכביש 431) 40 מיליון ש"ח
התפלת מים 65 מיליון ש"ח	דיוור בר השגה (לרבות דיוור מוגן ודיוור לסטודנטים) 650 מיליון ש"ח
טיפול בפסולת וכלכלה מעגלית 16 מיליון ש"ח	אחר 4 מיליון ש"ח
בנייה ירוקה 5 מיליון ש"ח	
אחר 5 מיליון ש"ח	

אנשים לשירות אנשים - השירות שלנו



שירות איכותי ואנושי

מתן שירות איכותי ואנושי הוא עקרון החרוט על דגלנו מיום הקמת קבוצת איילון הן כערך והן כמרכיב מרכזי באסטרטגיה העסקית שלנו.

סלוגן החברה, אנשים לשירות אנשים, משקף זאת היטב, ואנו משקיעים מאמצים רבים למימוש תפיסה זו בהתנהלות היומית.

המגע 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 ראשונה במעלה עבורנו. כחלק מתפיסה זו, אנו מקפידים על רגישות אנושית ועל זמינות במגוון ערוצי השירות, וכן שמים דגש על שירות הוגן ואמין, המעניק למבוטחים את זכויותיהם ומסייע להם להתמודד עם האתגרים השונים.

ערכי החברה - אנושיות, שירותיות, הוגנות וחדשנות - מהותיים בהתוויית אופי השירות שאנו מספקים. מתוכם גזרנו את אמנת השירות של איילון, הקובעת את עקרונות היסוד של השירות שלנו. האמנה, שגובשה בתהליך פנים-ארגוני מקיף בשיתוף עובדי החברה, פורסמה לציבור בשנת 2020 מתוך גישה של שקיפות ומתוך הגברת המחויבות שלנו לעמוד בסטנדרטים שהצבנו לעצמנו. במסגרת זו פרסמנו גם את מדדי השירות הפנימיים שלנו, הקובעים את מהירות התגובה המרבית שלנו לפונים בערוצי השירות.

אמנת השירות קובעת שהשירות יינתן לפי ארבעת עקרונות יסוד אלו:

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 מדויק בהתאם לצורכי הפונה

איכות השירות מובלת על ידי פורום השירות בראשות מנכ"ל איילון חברה לביטוח. הפורום, הכולל ראשי אגפים עסקיים ומנהלים מתחום השירות, נפגש תדירות לצורך מעקב אחר השיפור במדדי השירות ולסיוע בפתרון לבטים מקצועיים. באמצעות פעילות הפורום נושא השירות מקבל תשומת לב רבה במיוחד מההנהלה הבכירה של החברה, ולראיה - הנתונים מעידים על שיפור בולט ברמת השירות ובשביעות הרצון של מחזיקי העניין.

כחלק מהנגשת השירות למבוטחים ולסוכנים מקבוצות מגוונות באוכלוסייה, ומתוך הבנה שלאנשים שונים יש צרכים שונים, אנו פועלים לגוון ולהרחיב את ערוצי השירות שלנו תוך הקפדה על מענה אנושי בשילוב כלים דיגיטליים מתקדמים. ערוצי השירות הדיגיטלי שלנו מאפשרים ללקוחות חוויית שירות

המסורתיים - קבלת קהל ישירה ומוקדים טלפוניים - לטובת ציבור לקוחותינו שאינו מעוניין לקבל שירות דיגיטלי.

אלו ערוצי השירות שלנו:

ישירה, מיידית ורציפה - חלק מהערוצים פעילים עשרים וארבע שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע. בהתאם לערכים המובילים אותנו, אנו שואפים לספק חוויית שירות דיגיטלית הקרובה ככל האפשר לחוויית התקשורת האנושית. לצד ערוצים חדשניים אלו, אנו מקפידים לשמר ולפתח גם את ערוצי השירות



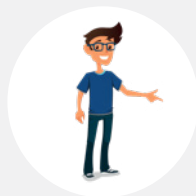
קבלת קהל
בבית איילון



פורטל מתקדם
לשירות סוכני
החברה



דואר אלקטרוני



צ'אט בוט
עם אלון, הבוט
האנושי שלנו



צ'אט
עם נציג
בוואטסאפ או
בלייב צ'אט



שירות טלפוני
במרכז שירות
הלקוחות
ובמוקדי שירות
ייעודיים



אתר איילון
הכולל אזור
אישי חדשני

חתימה לשיפור מתמיד

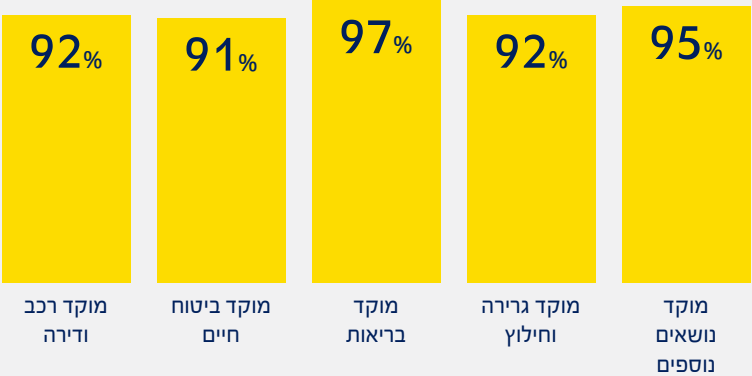
אנו מעריכים שאחת הסיבות לציון הנמוך שקיבל מוקד הגרירה והחילוץ יחסית לשאר המוקדים היא ששירות זה דורש שיתוף פעולה מורכב עם גורמים חיצוניים. בהתאם, ביצענו סדרת צעדים לשיפור העבודה ומהירות המענה עם הגורמים הקשורים לשירות.

פרט לסקרי שביעות רצון, מדדנו באופן הדוק את העמידה של מוקדי השירות ביעדים של זמני המענה לפי דרישות SLA. לאחר שהשקענו משאבים רבים בנושא, כעת כל המוקדים מצליחים לתת מענה ליותר מ-90% מהשיחות המתקבלות בתוך פחות משלוש דקות. אנו ממשיכים לשפר את זמני המענה במטרה להגיע למצב שבו כל המוקדים נותנים מענה מהיר שכזה ל-95% מהשיחות.

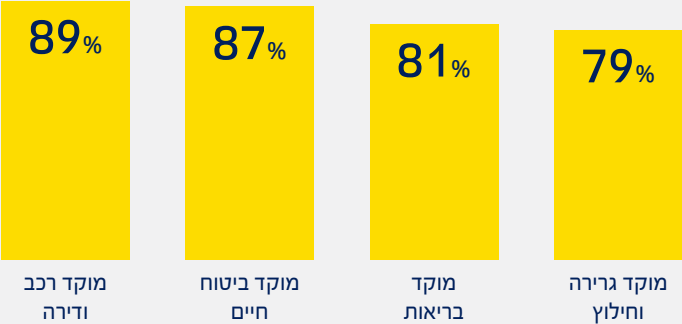
כחלק מחתימה מתמדת לרמת שירות גבוהה, ליעול ולשיפור איכות השירות שאנו מעניקים, אנו מקפידים על מדידה רציפה של חוויית השירות של מבוטחינו. המדידה מתבצעת באופן שוטף לאורך כל השנה הן על ידי מדדי שירות פנימיים המפורסמים לציבור באמנת השירות (יעדי SLA) והן באמצעות סקרי שירות שתוצאותיהם מנותחות בקפידה לצורך הסקת מסקנות, הפקת לקחים והצעות ייעול.

לאורך שנת 2020 ביצענו סקרי שביעות רצון לקוחות מהשירות בכל אחד ממוקדי השירות שלנו. כל המוקדים קיבלו ציון שנתי ממוצע גבוה מ-79%, ומחצית מהמוקדים הצליחו לעמוד בציון שקבענו כיעד - 85%. מוקד גרירה וחילוץ קיבל את הציון הנמוך ביותר (79%), ומוקד הביטוח האלמנטרי (רכב ודירה) קיבל את הציון השנתי הממוצע הגבוה ביותר (89%).

אחוז שיחות שנענו בתוך 3 דקות או פחות



שביעות רצון מהשירות בשנת 2020



לבד מסקרים פנימיים הבודקים את רמת השירות שלנו, השירות נמדד גם בסקרים חיצוניים שעורכים משרד האוצר ולשכת סוכני הביטוח בישראל. בשנים האחרונות ביצענו קפיצת מדרגה בולטת באיכות השירות, כפי שניכר בסקרים אלו. לדוגמה, זכינו לדירוגים גבוהים בסקרי שביעות רצון של לשכת סוכני הביטוח בישראל שנערכו בשנים האחרונות.

איילון דורגה במקום הראשון מבין חברות הביטוח 
הן בדירוג הכולל שלוש פעמים ברציפות **והן** ב-85% ממדדי השירות שנבדקו בענף ביטוח החיים והפנסיה.

איילון דורגה במקום הראשון או השני מבין חברות הביטוח 
ב-90% מהפרמטרים, ובמקום הראשון בדירוג הכולל בסקר שירות ושביעות רצון מחברות הביטוח בתחום ביטוחי בריאות וסיעוד (2019).

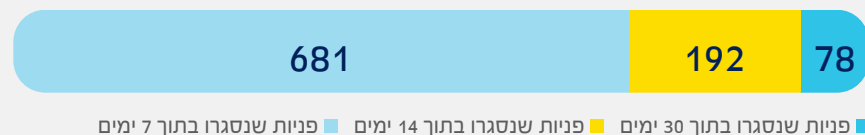
איילון דורגה במקום השלישי מבין חברות הביטוח הגדולות 
בסקר עמדות סוכנים כלפי חברות בתחום הביטוח האלמנטרי (2020).

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 בכובד ראש ומטופלת באמינות, הגינות, שקיפות ויעילות תוך שמירת סודיות המידע ופרטיות הלקוחות. כדי להבטיח טיפול אפקטיבי בפניות, הפקת לקחים ארוכת טווח ומניעה של הישנות פניות, מתכנס פורום פניות הציבור בראשות המנכ"ל וחברי הנהלה אחת לרבעון, ובמהלך הכינוס מוצגות ונידונות פניות ציבור שטופלו ולהן השלכה רוחבית.

בשנת 2020 טיפלנו ב-951 פניות, שיעור התלונות המוצדקות מתוכן עמד על 29.44%. גם בטיפול בתלונות אנו מקפידים על תגובה מהירה. כל הפניות טופלו תוך שלושים יום או פחות, ולמעלה מ-70% מהפניות קיבלו מענה ונסגרו בתוך פחות משבעה ימים.

פילוח זמן המענה לפניות



זאת ועוד, במדד השירות של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון לשנת 2019, שפורסם בשנת 2020, הצלחנו לשפר את דירוגנו היחסי בהשוואה לשנה הקודמת ב-50% מענפי הביטוח שנבחנו. יתרה מזו, דירוג שביעות הרצון מהשירות שלנו היה גבוה מהממוצע ב-88% מענפי הביטוח שנבחנו.

השיפור בסקרי שביעות הרצון הפנימיים והחיצוניים בשנים האחרונות הוא תוצאה של השקעה רחבת היקף בשיפור איכות השירות שלנו באמצעות הרחבה של מגוון ערוצי השירות והקפדה על תהליכי השירות. יצרנו תהליכי בקרה פנימיים קפדניים הבודקים את רמת השירות של הנציגים. נוסף על כך אנו מקפידים להמשיך ולפתח את יכולות העובדים בכל הקשור לתחום השירות והתקשורת עם הלקוחות על ידי הדרכות, מזכרים וליווי מקצועי. כמו כן בשנת 2020 המשיכה הטמעתה של מערכת פנימית לניהול ידע בתחום השירות. המערכת נפרסה גם במוקדי המכירות במטרה לשפר את מקצועיות נותני השירות ואת נגישותם למידע.

שירות בתקופת הקורונה

עם פרוץ משבר הקורונה דאגנו לבצע את כל ההתאמות הנדרשות כדי לקיים רציפות עסקית ולאפשר ללקוחותינו להמשיך לקבל מענה זמין ומקצועי. לשם כך וכדי לשמור על מהירות המענה בוואטסאפ, בצ'אט בוט ובמוקדי השירות, תגברנו את המענה האנושי בערוצי השירות המרוחקים. בזמן יצרנו תשתית טכנולוגית שאפשרה לנציגי השירות לעבוד מהבית ולהמשיך להעניק מענה מקצועי ומהיר ללקוחות, והרחבנו את האפשרויות לקבלת שירותים עצמיים באופן דיגיטלי.

להלן רשימה חלקית של הצעדים שבוצעו במהלך 2020 ונועדו לייעל ולשפר את השירות בתקופת הקורונה:



שיפור נתיבי השיחות
במוקדים לקבלת
סטטוס תביעה



בדיקת קיום כיסוי
ביטוחי לרכב ב-IVR



הוצאת אישור עבר-
ביטוחי באמצעות
הבוט

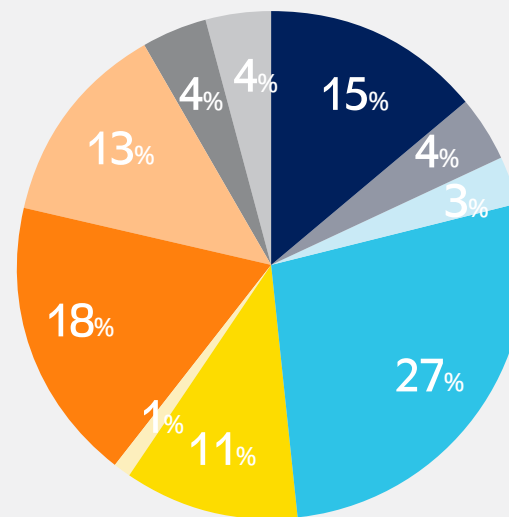


הרחבת השירות
בוואטסאפ ובצ'אט
בוט לקבלת טפסים
ואישורים



קבלת טפסים
ואישורים ללא המתנה
לנציג

התפלגות התלונות שטופלו במהלך שנת 2020



אי ביטול פוליסה
בקשה לפי חוזר לצירוף לביטוח
כשל התנהלות עם סוכן
מחלוקת ביחס לדחיית תביעה
מחלוקת ביחס לתשלום תביעה
משך טיפול בפדיון
משך טיפול בתביעה
שירות לא הולם
נזקי צנרת
אחר

יודגש שבהתאם לחשיבות שאנו מייחסים לנושא הגנת הפרטיות ואבטחת המידע, לא התקבלו במהלך שנת 2020 פניות או תלונות בנושא זה.

לשירות סוכני הביטוח

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

אי לזאת 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 דרך מערך המחוזות וחושפים לפניהם את היתרונות היחסיים של מוצרינו ושל השירותים שלנו.

המשובים שאנו מקבלים מהסוכנים באופן קבוע מסייעים לנו לשפר ולפתח מוצרים, וכן לשמור על רמת שירות גבוהה. כאשר סוכנינו מעלים צרכים לפתרונות ביטוחיים שונים, אנו מקפידים 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.

עולם הביטוח עבר טרנספורמציה דיגיטלית במהלך השנים האחרונות. כחברת ביטוח הרואה בסוכניה שותפים לדרך אנו מייחסים חשיבות רבה לסיוע לסוכנים להסתגל לשינויים אלו ולהתמודד בהצלחה עם האתגרים בעולם הביטוח החדש.

במהלך שנת 2020 יוזמו וקודמו פרויקטים טכנולוגיים שנועדו לשרת את הסוכנים, וכך יוצאים נשכרים גם המבוטחים; ביצענו פרויקט נרחב בפורטל סוכני איילון במטרה לשדרג את חוויית השירות באתר ואת היכולות הטכנולוגיות,



שירות לסוכני הביטוח במשבר הקורונה

משבר הקורונה העצים בקרב המבוטחים את חשיבותו של סוכן הביטוח ואת הידיעה שהסוכן יהיה לצידם ברגע האמת ויסייע להם לקבל החלטות ביטוחיות ופיננסיות מושכלות. גם אנו עמדנו לצד סוכנינו בתקופה זו וסייענו להם לצלוח את המשבר ולמצות את ההזדמנויות שהיו גלומות בו: חיזוק הקשר עם המבוטחים, הגברת הערך שלהם עבור הלקוחות והתייעלות באופן מתן השירות.

פעלנו להקל על הסוכנים להמשיך בפעילות עסקית רציפה ומשותפת גם בעת עבודה מהבית. לצורך כך ביצענו התאמות באופן מתן השירות כך שיעניקו גמישות מרבית ויסייעו במתן שירות מיטבי ללקוחות בתקופה זו. יתרה מזו, מתוך התחשבות באתגרים הכלכליים שנוצרו בעת הזו, הקדמנו את תשלומי העמלות לסוכנים לקראת חג הפסח.

במשבר הקורונה סיפקנו לסוכנים שירות דיגיטלי ואנושי באמצעות ערוצים מרוחקים תוך הקפדה על שמירת הקשר האישי. בהתאם לצרכים המשתנים בתקופת הקורונה, הצענו הטבות ייחודיות לסוכנים במחירי ביטוחים במסלולים הרלוונטיים, כגון ביטוח סייבר, שחשיבותו עלתה לנוכח המעבר לעבודה מהבית; בדחיית תשלומים; ובביטוחים מותאמים למצב. כמו כן הצענו שורה של כלים דיגיטליים חדשים שיסייעו לסוכנים וללקוחותיהם לקבל שירות מהיר מרחוק במהלך התקופה. לדוגמה, קבלת אישור היעדר תביעות באמצעות הבוט; חידוש פוליסות על ידי שליחת מסרון למבוטח עם קישור לחידוש הפוליסה באופן עצמאי; הוספת כיסוי זמני לנהג צעיר ונהג חדש בערוצים הדיגיטליים באופן עצמאי. כמו כן הוצעו פתרונות הארכת כיסוי לסוכנים בביטוחי עסקים, רכב ודירה.

וכן לקדם שירותים דיגיטליים ואת נגישות המידע לסוכנים. יתרה מזו, הרחבנו את האפשרויות לקבל שירותים ישירות בפורטל, כגון הורדת אישור העברות בנקאיות ואישורי מס. בו בזמן הרחבנו את השירותים הדיגיטליים למבוטחי החברה באתר איילון כערוץ שירות נוסף.

אנו פועלים להעניק לסוכנים מסגרות עבודה שיבטיחו עמידה בסטנדרט שירות איכותי. בחוזה ההתקשרות של הסוכנים עם איילון מוגדרות בין השאר נורמות ההתנהגות המצופות מהסוכנים כשליחי 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 על הסוכנים כדי להבטיח עמידה בסטנדרטים הרצויים בעת מתן שירות למבוטחים.

אנו משקיעים רבות בהדרכות סוכנים ולימוד מקצועי מגוון באמצעות הדרכות מקצועיות, כנסים, מזכרים וניוזלטרים דיגיטליים. הידע שנמסר חושף לפני הסוכנים את היתרונות היחסיים של מוצרי החברה ומעניק להם ערך מוסף וכלים מקצועיים מגוונים. במהלך שנת 2020 נערכו לסוכנים שמונה עשרה הכשרות מקצועיות בהשתתפות 2,435 סוכנים. ההכשרות עסקו בשלל נושאים: 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 וחידושים במוצרי הביטוח, הטבות ללקוחות החברה ועוד.

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.

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 כלל הוראות הדין הרלוונטיות. מטרת התוכנית היא ליצור מנגנונים שיבטיחו עמידה בעקרונות ההוגנות כלפי מקבלי השירותים. לאור החשיבות הרבה שאנו מייחסים להתנהגות אתית, אחראית והוגנת, אנו נוקטים מגוון אמצעי בקרה ביחס לעמידה בנהלים, למשל באמצעות ניטור ובקרה של שיחות במוקדי השירות; שיחות משוב עם מוקדנים; ניתוח תלונות של לקוחות; ואספקת תסריטי שיחה מקצועיים לצורך מתן הנחיות ברורות לניהול שיחה אופטימלית עם הלקוחות. הבקרות על תחום זה נעשות בהתאם לפרקטיקות המתקדמות של ניהול סיכון ההתנהלות (conduct risk).

שמירה על זכויותיהם המלאות של המבוטחים כחלק מהתנהלות הוגנת כלפיהם, היא ערך ראשון במעלה עבורנו, ואנו משקיעים משאבים רבים לקיומו. הנושא מבוקר בין השאר על ידי אגף בקרה ורגולציה ועל ידי המבקר הפנימי.

בכל הנוגע להוגנות בפרסום 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 מתוך התחשבות ברגשות הציבור. בהתאם לעקרון ההוגנות שאנו מחויבים לו אנו מספקים שירות הוגן ושוויוני לכל המבקשים, ללא הבדל דת, גזע, מגדר, נטייה מינית או כל מאפיין שיוכי אחר. בשנת 2020 לא התקבלו תלונות על אפליה במתן שירותים.

אנו מעמידים את צורכי הלקוחות בראש סדר העדיפויות ומסייעים להם בקבלת החלטות בצורה מושכלת ומותאמת לצורכיהם תוך שמירה מלאה על זכויותיהם. כמו כן אנו מקפידים על גילוי מלא של מידע ועל הנגשתו למבקשים, וכמובן - מפרסמים 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 יסוד עבורנו.

שירות נגיש ומכליל

קידום נגישות ומתן שירות שוויוני ומכבד לכל אדם הוא ערך מהותי ומרכזי שלנו. אי לזאת אנו רותמים 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 ממונה רכז נגישות, והוא אחראי לקדם ולשמר את רמת הנגישות הגבוהה שלנו.

דוגמה לערוץ שירות נגיש הוא אתר האינטרנט שלנו, המונגש באופן מלא ומאפשר 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 כבר משנת 2018. כדי להבטיח חוויית שירות איכותית ושוויונית לכל המבוססים, עובדי איילון עוברים הדרכות שעניינן מתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלויות. כלל הסדרי הנגישות בערוצי השירות ובמבני החברה מפורסמים לציבור באתר החברה. על פעילותנו לקידום נגישות לאנשים עם מוגבלויות הוענק לאיילון כבר בשנת 2018, וכן בשנת 2021, אות ארגון נגיש של עמותת נגישות ישראל, מהעמותות המובילות בתחום.

פרט להנגשה לאנשים עם מוגבלויות, הנגשנו את ערוצי השירות המגוונים לאנשים מרקעים אישיים שונים באמצעות ריבוי שפות. 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.

חדשנות

דוגמה לשילוב מחזיקי העניין בקידום חדשנות היא האקאתון לעובדים שנערך בשנת 2020 תחת הכותרת 'ממשבר להזדמנות'. בהאקאתון 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; אפליקציה להפעלת כיסויים בזמן אמת ועוד. יתרה מזו, הקמנו חממה לחברות הזנק בתחום הביטוח (Insure-tech). בכך אנו מממשים את הפוטנציאל האדיר הטמון בקרבה שלנו לזירת החדשנות הישראלית, ובה בעת מסייעים לסטרטאפים ישראלים מבטיחים לצמוח ולצבור ניסיון בלתי מבוטל בשוק.

החדשנות שלנו באה לידי ביטוי בהטמעת טכנולוגיות חדשניות לאורך כל תהליכי העבודה. לדוגמה, אנו מטמיעים טכנולוגיית למידת מכונה כדי לבצע תהליכי סילוק תביעות יעילים ומהירים - בהתאם לפרופיל הלקוח והתביעה, ועל בסיס נתונים וניסיון העבר. נוסף על כך הטמענו מערכות למידה וניהול ארגוניות המסייעות לעובדים לבצע את תפקידם ביתר יעילות.

חדשנות היא מרכיב יסוד באסטרטגיה העסקית שלנו, ולכן אנו משקיעים משאבים רבים בפיתוח מוצרים חדשניים ובשילוב טכנולוגיות ייחודיות במוצרים, בתהליכי השירות ובתהליכי העבודה. ניהול החדשנות מתייחס לכל היבטי העבודה בחברה, ואנו מקפידים על פיתוח והטמעת טכנולוגיות לטובת כלל מחזיקי העניין, לרבות עובדים, מבוסחים וסוכנים.

לטובת יעול השירות ללקוח ופיתוח שירותים חדשים צוות החדשנות שלנו עוסק בהטמעת טכנולוגיות מתקדמות בפעילות העסקית והתפעולית, בפרט בקידום טרנספורמציה דיגיטלית בתהליכי העבודה ובשירותים הקיימים.

כדי להבטיח שהחדשנות שאנו מקדמים מייצרת את הערך המרבי לכל מחזיקי העניין, אנו משלבים את מחזיקי העניין שלנו, בפרט עובדים וסוכנים, בתהליך פיתוח ותכנון החדשנות, ומקיימים שולחנות עגולים עם סוכנים למיפוי צורכיהם בכל הקשור לערוצים הדיגיטליים. נוסף על כך אנו מקשיבים לצרכים העולים ממחזיקי עניין אחרים ופועלים לספק עבורם פתרונות ביטוחיים, יצירתיים וטכנולוגיים.

חדשנות מוצרית

חדשנות מוצרית היא חלק מליבת העשייה שלנו באיילון, ומטרתה להמשיך ולפתח מוצרים מובילים ומבדלים שיעניקו ערך מוסף ללקוחות החברה ולסוכניה. מומחי החברה מכירים היטב את הצרכים המרכזיים של מחזיקי העניין, ולכן כדי שהפיתוחים החדשניים יענו על צורכי מחזיקי העניין, וכחלק ממדיניות מעורבות העובדים, כל יחידה עסקית באיילון נדרשת לשלב בתוכנית העבודה השנתית שלה רעיונות לנושא חדשנות מוצרית הרלוונטיים לעבודתה.

להלן כמה מהמוצרים החדשניים שפותחו במהלך 2020, חלקם הושקו בשנת 2021:

- **Ayalon Young** - ביטוח רכב דיגיטלי לנהגים צעירים שנבנה לפי עקרונות הערך המשותף. המוצר פותח כחלק מהשאיפה שלנו לעודד נהיגה בטיחותית ולצמצם תאונות דרכים בישראל. הביטוח מתמרץ נהגים צעירים לנהוג בצורה בטוחה באמצעות אפליקציה ייעודית וחדשנית, המעניקה הטבות על התנהגות זהירה בכביש.
- **Ayalon Living** - ביטוח דירה פרסונלי בהתאמה אישית, הראשון מסוגו 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.

אנו משלבים טכנולוגיות בשירותים הדיגיטליים והמסורתיים תוך ייעול השירות שניתן במטרה ליצור ערך בעל משקל למחזיקי העניין. כחלק מהתפיסה שטרנספורמציה דיגיטלית היא כלי התומך בשיפור השירות, אנו משקיעים מאמצים בהעברת שירותים קיימים לערוצים דיגיטליים מגוונים. אנו מאפשרים ללקוחות לקבל מידע ולבצע פעולות באופן עצמאי בערוצים הדיגיטליים, כגון הגשת תביעות, פדיון פוליסה, ביטול פוליסה, מילוי טפסים, שליחת מסמכים, קבלת הצעת מחיר, עדכון בסטטוס תביעה, רכישת ביטוחים ועוד. בו בזמן אנו פועלים להרחיב את השירותים שאפשר לקבל באמצעות אלון, הצ'אט בוט האנושי שלנו, הכוללים בין היתר הזמנת גרר, עדכון אמצעי תשלום, הוספת כיסוי לנהג צעיר מזדמן, ביטול פוליסה, בדיקת סטטוס תביעה, איתור שמאי ועוד. יתרה מזו, אנו מרחיבים את אפשרויות השירות הדיגיטליות במגוון תחומים, למשל תשלומים באפליקציות והזמנת גרר באמצעות אפליקציה. אנו מקיימים סקרי שירות לבדיקת נוחות השימוש בערוצים הדיגיטליים. את הסקרים אנו שולחים מייד עם סיום הפעילות למבוטח לקבלת מדד הנוגע לאיכות השירות.

בהתאם לערכינו, אנו מקפידים לשמור על אנושיות גם בהטמעת הטכנולוגיות בחברה, למשל הקפדנו על כך שאלון הבוט יספק עבור מקבלי השירות חוויה קרובה ככל האפשר למענה אנושי.

זאת ועוד, אנו מוודאים שהחדשנות תומכת בעובדים ומאפשרת להם למצות את כישוריהם. כך, ביצוע טרנספורמציה דיגיטלית לתהליכי עבודה שונים, מאפשר לעובדינו להשתמש בכישוריהם ובמקצועיותם ולהשקיע את מרצם בפתרונות לבעיות מורכבות לטובת כלל מחזיקי העניין, ולצמצם את הזמן המושקע בפעולות חוזרות.

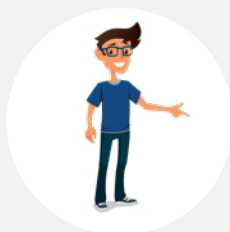
השפעת משבר הקורונה על השימוש בערוצים הדיגיטליים

השירות תוך תגובה מהירה ביותר לצרכים המשתנים בתקופה הדינמית והמאתגרת. בתקופת הקורונה הרחבנו את אפשרויות השימוש בערוצים הדיגיטליים ויצרנו פלטפורמות תקשורת חדשות. נמצא שהיקפי השימוש בהם עלו בצורה בולטת. דוגמאות לפעולות ולמגמות שחלו במשבר הקורונה:

מגפת הקורונה השפיעה על ההתנהלות היום-יומית בהיבטים שונים בחיינו, בין היתר על צריכת השירותים בערוצים הדיגיטליים. לקוחות וסוכנים רבים הפיקו ערך רב מהזמינות, היעילות וקלות השימוש בהם. ההשקעה שלנו בטכנולוגיה ובדיגיטל בשנים האחרונות הובילה לכך שרמת המוכנות שלנו למשבר הייתה גבוהה ביותר. היא אפשרה לנו לשמור על המשכיות עסקית ורציפות באיכות



צמיחה בעשרות אחוזים ברכישה אונליין של כיסוי זמני לנהג צעיר באתר איילון



עלייה בשיעור של **28%** בקירוב בכמות המשתמשים בשירותי הבוט באתר איילון



צמיחה של מעל **30%** בשימוש באזור האישי באתר איילון



למעלה מ-**43%** מפניות השירות של לקוחות החברה טופלו בערוצי השירות הדיגיטליים

אתיקה וניהול ערכי

אנו באילון מנהלים את פעילותנו העסקית בהתאם לערכי החברה - התנהלות אתית, הוגנת ומוסרית כלפי כל מחזיקי העניין - ופועלים להבטיח סטנדרט גבוה ובלתי מתפשר במישור האתי. שמירה על אמון המבוטחים היא ערך ראשון במעלה עבורנו, והיא מבטיחה שהמבוטחים ידעו שברגע האמת נעמוד לצידם.

התרבות הארגונית שלנו מושתתת על יסודות אתיים. כחלק ממאמצינו לוודא שכל העובדים מודעים לסטנדרט המצופה מהם, אימצנו קוד אתי ארגוני. קוד זה הוא המצפון והמצפן הארגוני שלנו, הקובע את כללי ההתנהלות של החברה ושל כלל עובדיה בהתנהלות השוטפת ועם מחזיקי העניין. הקוד האתי מגדיר את נורמות ההתנהלות המצופות מעובדי אילון ומשותפיה, ואנו פועלים להטמיע אותו בחברה ובקרב העובדים. הקוד פורסם לציבור באתר האינטרנט שלנו כדי שגם מחזיקי העניין יוכלו לדעת מה עליהם לצפות מהגורמים המספקים להם שירות מטעם החברה ועומדים עימם בקשר.

עם עקרונות ההתנהלות שהקוד האתי שלנו מגדיר מפורשות נמנים: ניהול עסקים ביושר; הגינות ואמינות; מתן כבוד לכל אדם; מסחר הוגן ותחרות חופשית; שמירה על הוראות הדין; מקצועיות ומצוינות; אובייקטיביות ומניעת ניגוד עניינים; הימנעות מניצול מעמד לרעה; יצירת סביבת עבודה בריאה, בטוחה ונעימה ושימורה; ופרטיות וחיסיון מידע. כאשר עולים חשדות להפרות אתיות, החברה בודקת אותם לעומק, ומתבצע תהליך להפקת לקחים למניעה של הישנות המקרה.

הטמעת הקוד האתי

הקוד האתי אומץ על ידי הדירקטוריון, והוא חל על כל אחד מנושאי המשרה בחברה - מנהליה ועובדיה. לקוד השפעה על התרבות והאופי הארגוני, ואנו רואים חשיבות רבה ביישומו בפעילות העסקית של החברה. בהתאם, אנו משקיעים משאבים רבים בניסיון להבטיח שכל עובד ידע שמצופה ממנו לעמוד בעקרונות הקוד. לבד מתפקידו כמצפן, הקוד האתי משמש אמצעי לפתרון דילמות אתיות שבהן נתקלים העובדים בעבודתם השוטפת.

כחלק ממאמצי ההטמעה של הקוד האתי מינה הדירקטוריון את מנהלת אגף מטה, חדשנות ומשאבי אנוש לממונה על יישום הוראות הקוד האתי בחברה. באחריותה לקיים הדרכות תקופתיות בנושאי אתיקה, לנהל פניות עובדים בנושא אתיקה, להטמיע את הקוד האתי בקרב העובדים ולסייע בפתרון לבטים בכל הכרוך בהתנהלות לא נאותה על פי כללי האתיקה. בחינת העמידה בקוד האתי כלולה בתוכנית העבודה הרב-שנתית של המבקר הפנימי. דוחות הביקורת האחרונים בנושא נידונו בדירקטוריון בסוף 2018 ונערכו על ידי גורם חיצוני.

אנו מעודדים את העובדים לקיים שיח פתוח, להתייעץ עימנו ולהתריע במידת הצורך, בפרט בנושאי אתיקה. אי לזאת העמדנו מנגנוני דיווח והתייעצות פנימיים להתמודדות עם דילמות אתיות שהעובדים נתקלים בהן במסגרת תפקידם. אם מתעורר חשד להפרות אתיקה חריפות בקרב העובדים או ההנהלה, יכול העובד לדווח על כך לסמנכ"ל משאבי אנוש, מנכ"ל החברה או היועץ המשפטי של החברה לפי נוחיותו. יתרה מזו, העובד יכול לפנות באופן אנונימי לקבלת ייעוץ או דיווח גם בפורטל הארגוני.

אנו מחויבים לטפל בדיווחים על הפרות של הוראות הקוד האתי בחשאיות

אמצעי נוסף לשמירה על טוהר המידות בחברה הוא עיגון היבטים שונים מדרישות הקוד האתי בנוהלי עבודה ברורים. עם הנהלים המפרטים את הכתוב בקוד האתי ומשלימים אותו נמנים: נוהל לדיווח על חשד למעילות ולהונאות ואי-עמידה בהוראות הדין; נוהל התקשרות עם צדדים קשורים; נוהל התמודדות עם מעילות והונאות; נוהל ציות ואכיפה פנימית; נוהל התנהגות עסקית; נוהל רכש טובין ושירותים ועוד.

היבטים מסוימים של הקוד האתי, כגון נהלים הנוגעים לסביבת העבודה וניגודי עניינים, נכללים בהסכם העבודה הקיבוצי. זאת ועוד, כחלק מניהול סיכוני מעילות והונאות בארגון יש נהלים ייחודיים הנוגעים למחלקות מסוימות או לתפקידים מסוימים, בהתאם לאזורי הפעילות המזוהים כמועדים למעילות. לדוגמה, נוהל מתנות באגף ההשקעות נועד להבטיח שניהול ההשקעות נעשה תוך ראיית טובת העמיתים בלבד.

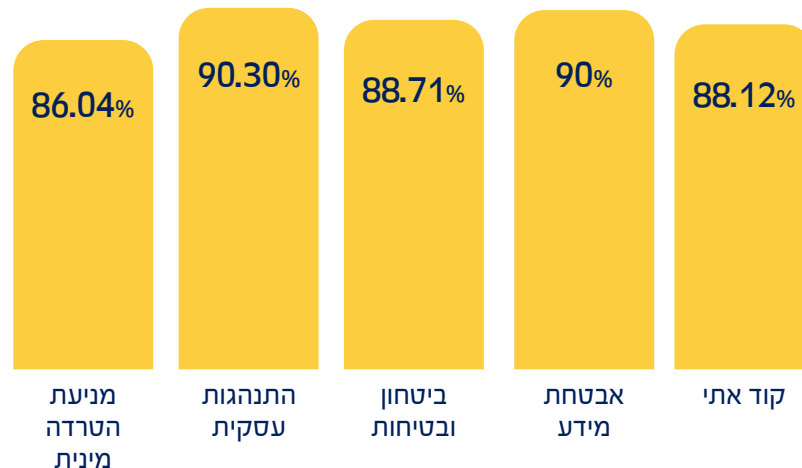
ציות להוראות הדין

אחד מנושאי היסוד בעולמות האתיקה והשמירה על טוהר המידות בהתנהלות העסקית הוא הקפדה על ציות מלא להוראות הדין. כחלק מתפיסת ניהול סיכוני ציות ורגולציה, אנו רואים חשיבות עליונה בהתנהלות תקינה ובעמידה בחוקים ובתקנות הרלוונטיים. אי לכך אנו מקפידים על יישום הוראות הדין - אלו מכוונות את פעולותינו ואת התחומים שבהם אנו רשאים לפעול. מלבד זאת אנו ערים לכך שליישום הוראות הדין השפעה רבה גם על היכולת שלנו לשמור על אמון לקוחותינו ומחזיקי העניין האחרים. אנו נוקטים אמצעים מגוונים ליצירת מנגנונים מערכתיים במטרה להבטיח ציות להוראות הדין תוך פיתוח תרבות של ציות רגולטורי. במהלך 2020 לא התקבלו קנסות ולא הוטלו סנקציות אחרות עקב אי-ציות רגולטורי.

מרבית תוך הגנה על העובד המדווח מכל התנכלות או פגיעה. אנו מצפים מכל עובדי החברה לדווח על כל פעולה חריגה ומרחיקת לכת שאינה עולה בקנה אחד עם כללי ההתנהגות של החברה, וציפייה זו מועברת לעובדים באופן שוטף. במהלך 2020 לא התקבלו בערוצי הדיווח פניות בנושא הפרות אתיקה.

כלי מרכזי בהטמעת הקוד האתי בקרב העובדים הוא שורת לומדות ייעודית. הלומדות עוסקות בנושאי הקוד האתי, במניעת הטרדה מינית, בהתנהלות עסקית, באבטחת מידע, בביטחון ובבטיחות. כל עובד חדש נדרש ללמוד את הלומדות, וכל העובדים מחויבים ללמוד אותן אחת לשנה. נוסף ללומדות אלו יש לומדות בנושאי הלבנת הון ותחרות כלכלית, שהן בגדר חובה לעובדים שהנושא רלוונטי לתפקידם.

אחוז העובדים שהשלימו את למידת הלומדה בשנת 2020



פרטיות ואבטחת מידע

כחברת ביטוח אנו מנהלים מידע אישי ורגיש של לקוחותינו. בין אם מדובר במידע אישי, רפואי, פיננסי או היסטוריה ביטוחית - המידע רגיש וסודי ביותר, ואנו מתייחסים בכובד ראש לאחריות שיש בהחזקת המידע. לכן לשמירה על פרטיות המידע וביטחונו חשיבות עליונה עבורנו, ואנו משקיעים משאבים רבים כדי לוודא שהמידע הנמצא ברשותנו מוגן באופן מיטבי. לשם כך אנו מטמיעים טכנולוגיות חדשניות של אבטחת מידע ותרבות 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. היא קובעת את מבנה הממשל הפנימי בתחום הפרטיות ואבטחת המידע ואת תהליכי העבודה הסדורים לניהול התחום. מדיניות הפרטיות שלנו חלה על כל נושאי המשרה בקבוצה לרבות ההנהלה, הדירקטוריון וכל ישות הפועלת בהתקשרות עם הקבוצה. כדי לשמור על הסטנדרט הגבוה בתחום הוקמה ועדת היגוי ייעודית - שהיא חלק מוועדת סייבר ו-IT - 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 בקבוצה; אישור ועדכון נוהלי הגנת פרטיות במסמך המדיניות ועוד.

הממונה על הציות והאכיפה הפנימית שלנו מלווה את הפעילות העסקית על כל היבטיה הרגולטוריים ואחראי על תהליכי הניטור, הבקרה והדיווח לגורמים הרלוונטיים בתוך הקבוצה ומחוצה לה. הוא אחראי גם על קבלת הוראות רגולציה חדשות, העברתם לגורמים הרלוונטיים, וידוא הטמעתם בתהליכי העבודה ולבסוף - עמידה בהם. כצעד משלים מתנהלות בחברה בקורות שוטפות ותקופתיות על העמידה ברגולציות ובדרישות החוק. הבקורות והטמעת תרבות הציות במחלקות העסקיות מובלות על ידי מערך של חמישה עשר אחראי בקרה הפרוסים בכל היחידות העסקיות בחברה. פעילותנו בתחום הציות נעשית בהתאם למדיניות הציות הארגונית שאושרה על ידי הדירקטוריון.

כחלק מתהליך בנייתה והטמעתה של תרבות ציות בחברה עוברים כל עובדי החברה הדרכות בנושא ציות להוראות הדין. כמו כן כל עובד חדש עובר הכשרה בנושא על ידי הממונה על הציות במסגרת תהליך הקליטה. מלבד ההדרכות, בשנת 2020 התקיים בכל הקבוצה קמפיין ציות שנועד להעלות את המודעות לחשיבות הציות ולהטמיע את תרבות הציות בקרב העובדים. הקמפיין כלל מזכרים הקשורים בנושא, עזרים ממותגים ועוד. לרשות העובדים עומד ערוץ אנונימי לדיווח על הפרות רגולטוריות. בשנת 2020 לא התקבלו בו כל פניות.



בקרה ורגולציה שולח לצורך העלאת המודעות מזכרים מקצועיים בנושא לכלל העובדים אחת לשבוע, עורך ביקורות 'שולחן נקי' לעובדים ומפיץ ידיעות בנושא פרטיות ואבטחת מידע.

אנו פועלים להטמיע את חשיבות אבטחת המידע גם לשותפינו העסקיים ולאורך שרשרת האספקה כולה. כל ספק שלנו חותם על נספח אבטחת מידע במסגרת חוזה ההתקשרות. יתרה מזו, אנו מצויים כעת בתהליך בחינה של רמת אבטחת המידע בקרב הספקים. כמו כן אנו פועלים להעלאת רמת המודעות לנושא גם בקרב הספקים הן באמצעות הסכם ההתנהלות שהם חתומים עליו והן באמצעות מזכרים ייעודיים.

ההשקעה הרבה בתחום משתלמת. בשנת 2020 לא התקבלו תלונות בנוגע להפרת פרטיות או אובדן מידע של לקוח. זאת ועוד, לא אותרו אירועי אבטחת מידע במהלך השנה.

כדי לנהל את התחום באופן שוטף, מונו ממונה לאבטחת מידע וממונה להגנת הפרטיות. תפקידם כולל בין השאר הכנת נהלים רלוונטיים; תוכניות בקרה ומעקב אחר יישומה; תכנון וביצוע סקרי אבטחת מידע; וניהול ההגנה על מערכות המידע והתקשורת. ממונה אבטחת המידע אחראי להיבט הטכנולוגי של ההגנה על מאגרי המידע וניהולם, והוא חלק מאגף הבקרה בחברה. הממונה על הגנת הפרטיות - נושא התפקיד הוא חלק ממחלקת הייעוץ המשפטי ומזכירות החברה - אחראי לכך שהשימוש במידע נעשה באופן ראוי.

איילון משקיעה משאבים רבים לוודא ניהול 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.

מעבר לשימוש בטכנולוגיות אבטחה מתקדמות שהטמענו, אנו מבצעים בקרות לניטור שוטף של הרשת על ידי גורמים מוסמכים עשרים וארבע שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע. זאת במטרה להבטיח שהרשת אכן חסינה לניסיונות חדירה מגוונים, וכי המידע השמור בה מוגן היטב.

אנו פועלים ללא הרף להגברת מודעות עובדים ושותפים עסקיים בנושא אבטחת מידע בין היתר באמצעות הדרכות, ביקורות ומזכרים. אנו מודעים לכך שהתנהגות נכונה ומושכלת של העובדים בעלי הגישה למערכות יכולה למנוע סיכוני אבטחה רבים, ומשום כך משקיעים רבות בהעלאת מודעותם לנושא. אנו מקיימים הדרכה בנושא הגנת הפרטיות באמצעות לומדה כחלק ממהלך קליטת עובדים חדשים, ומעבירים לעובדים ותיקים אחת לשנה לומדת ריענון בנושא נוהלי אבטחת מידע. במהלך שנת 2020 השלימו 909 עובדים, שהם 90% מכלל העובדים, לומדה בנושא אבטחת מידע. לבד מהדרכות, אגף

אנשים לשירות אנשים - לשירות העובדות והעובדים



ההון האנושי שלנו

כחברה שאנושיות הוא אחד מערכיה המרכזיים, 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 בחברה לאורך זמן. אנו רואים בכל אחד מהעובדים אדם ייחודי בעל צרכים ושאיפות אישיים ומספקים לו כלים שיאפשרו לו לצמוח ולהתפתח בארגון. משום כך אנו מנהלים סביבת עבודה מכבדת, נעימה ומכילה, המאפשרת לעובדינו למצות את יכולותיהם. יתרה מזו, אנו משקיעים בטיפוח ופיתוח מתמיד של כישורי העובדים ברמה המקצועית והאישית.

אסטרטגיית משאבי האנוש שלנו והתרבות הארגונית האנושית והמשפחתית הם גורם מרכזי בהצלחת החברה. ניהול סביבת העבודה מובל בארגון על ידי אגף מטה, חדשנות ומשאבי אנוש, בשיתוף פעולה מלא עם המנהלים המקצועיים בכל היחידות והאגפים בארגון. שיתופי פעולה אלו הם מפתח מרכזי בהצלחתנו לשמר ולפתח את הסטנדרט הגבוה של סביבת העבודה בארגון, ואנו ממשיכים ומקדמים אותם.

כמו ביחסים עם שאר מחזיקי העניין, אנו מקפידים על הוגנות מלאה כלפי העובדים ונוהגים עימם בשקיפות. תנאי ההעסקה בארגון הוגנים וראויים אף מעבר לדרישות החוק, ושומרים על זכויות העובדים. מנגנוני התקשורת הפנים-ארגונית שלנו מאפשרים לעובדים לקחת חלק פעיל בקידום הארגון וליצור שיח ארגוני אפקטיבי ומפרה לטובת העובדים ולטובת הארגון.

1,137 עובדים
מועסקים בקבוצת
איילון, 1,010 מהם
עובדים באיילון חברה
לביטוח

97.2% שיעור העובדים
המועסקים במשרה
מלאה

42 שנים
הגיל הממוצע של עובדי
איילון

6.6 שנים
הוותק הממוצע של
עובדי איילון

938 עובדים
המועסקים בחוזה
עבודה קיבוצי - והם
מהווים 82.5% מכלל
עובדי הקבוצה

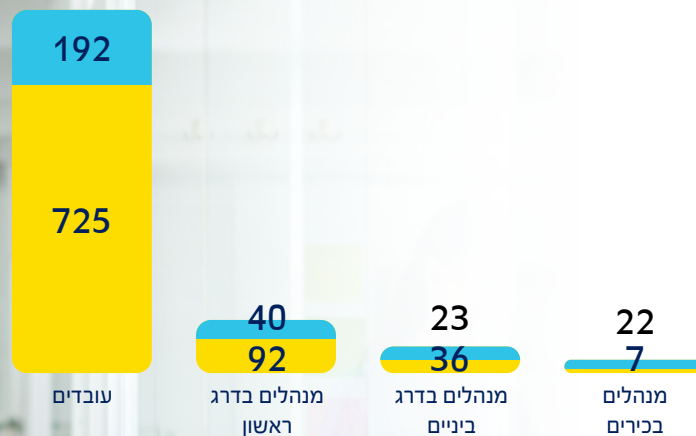
71.77%
מעובדי הקבוצה הן
נשים

60.3%
מהמנהלים
בקבוצה הן נשים

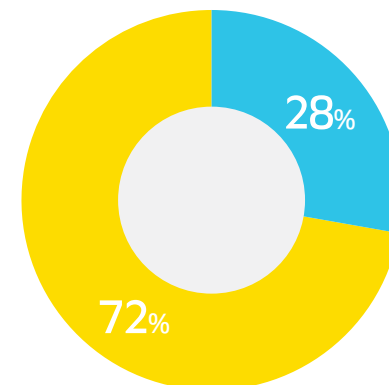
129 משרות
נוספות שיצרנו במהלך
שנת 2020. זוהי צמיחה
של מעל 12% במספר
המועסקים בקבוצה

50 עובדות
יצאו לחופשת לידה
במהלך שנת 2020,
מהן 43 עובדות חזרו
מחופשת לידה לתפקידן
הקודם במהלך השנה

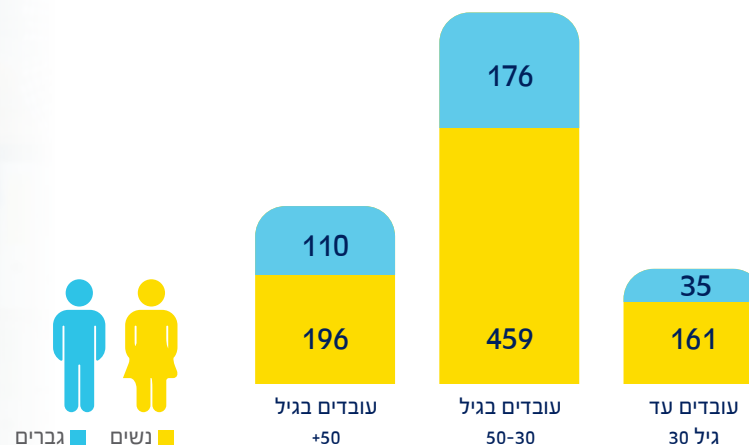
עובדי איילון לפי דרג ניהולי - 2020



עובדי איילון לפי מגדר - 2020



עובדי איילון לפי גיל - 2020



קליטת ועזיבת עובדים בקבוצת איילון בשנת 2020

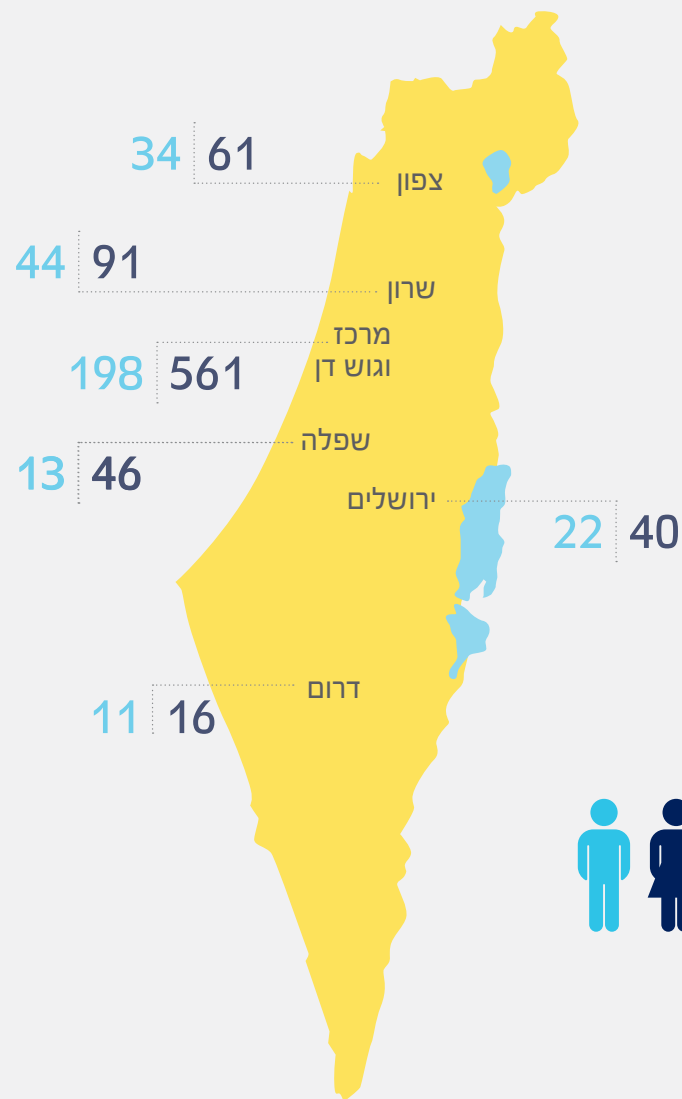
קליטה

סה"כ	גברים	נשים	
102	28	74	עד גיל 30
81	24	57	50-30
18	8	10	גיל 50 ומעלה
201	60	141	סה"כ

עזיבה

36	4	32	עד גיל 30
26	7	19	50-30
10	7	3	גיל 50 ומעלה
72	18	54	סה"כ

חלוקה של עובדי איילון לפי מקום מגורים



תרבות של פתיחות ושותפות

כחברה הרואה בעובדים שותפים מלאים לעשייה ולהצלחת החברה, אנו פועלים לקידום תרבות ארגונית של שותפות, דיאלוג, פתיחות, הערכה ומשוב הדדי. תקשורת פנים-ארגונית פתוחה ורב כיוונית בכלל, ובין ההנהלה 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 והמחויבות שלהם לחברה. כך יוצאים גם החברה וגם בעלי העניין נשכרים מערך מוסף משותף.

לפיכך, וכדי ליצור שיח פתוח וחופשי המבוסס על אמון אנו מקיימים ערוצי תקשורת מגוונים, פורמליים ובלתי פורמליים. עם מנגנוני התקשורת הפנימית המובילים נמנים: אירועי 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.

שיח בין הנהלה ועובדים

תקשורת פתוחה בין ההנהלה על דרגיה השונים ובין העובדים היא המסד לתרבות שקופה של דיאלוג. על כן אנו מקפידים לשמור על ערוצי תקשורת מגוונים פתוחים בין ההנהלה והעובדים. הנהלת איילון מקפידה על קיום שולחנות עגולים עם העובדים בהשתתפות מנכ"ל החברה ומנהלי אגפים כדי לחוש את הלך הרוח, לזהות אתגרים או נושאים המטרידים את העובדים כמו



לאפשר למטה ולהנהלה למידה אפקטיבית מהסקרים, אנו עורכים סקרים מרובים על אודות נושאים נקודתיים לאורך השנה ולא סקר שנתי כללי, שנתוניו מקשים להסיק ממנו מסקנות קונקרטיות.

במהלך שנת 2020 נערכו מגוון סקרים בנושאים שונים, לרבות תוכניות ניהול, מחוברות ארגונית, חדר האוכל והשירות הפנים-ארגוני. בעקבות הסקרים הפקנו לקחים ויישמו צעדים להגשמת ציפיות העובדים כפי שהשתקפו מהתוצאות. לדוגמה, במהלך 2020 השקנו אפליקציה פנים-ארגונית, שיפרנו את התפריט בחדר האוכל וכן הלאה.

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. נכון לשנת 2020, בוועד חברים 651 עובדים, שהם 65.5% מעובדי איילון חברה לביטוח.

בשנת 2018 נחתם לראשונה הסכם העסקה קיבוצי בין איילון חברה לביטוח, ההסתדרות הלאומית וועד העובדים. ההסכם הקיבוצי חל גם על החברות הבנות וסוכנויות הביטוח 'נאמנים' ו'נכונים'. לאחר משא ומתן מוצלח, שהתנהל בשיתוף פעולה מלא בין הצדדים, נחתם ההסכם. הסכם זה תקף לארבע שנים, לרבות לזמן כתיבת הדוח. ההסכם עוסק בתנאי ההעסקה ובתנאים הסוציאליים לעובדים, שעות עבודה, זכויות העובדים ועוד. 938 מעובדי איילון חברה לביטוח והחברות הבנות מועסקים במסגרת הסכם עבודה קיבוצי. קבוצת עובדים זו היא 92.9% מעובדי איילון חברה לביטוח, ו-82.5% מעובדי קבוצת איילון כולה.

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 הרוחות בחברה.

ההקפדה על קיום אירועים אלו משקפת באופן ישיר את מידת מחויבותנו ליצירת סביבת עבודה שיתופית, מקצועית ואיכותית. במהלך שנת 2020 נערכו שנים עשר מפגשי שולחן עגול של מנהלי אגפים עם עובדי האגף שלהם. הנושאים המרכזיים שעלו במפגשים אלו נסבו סביב השפעות משבר הקורונה והעבודה מרחוק, שהייתה פועל יוצא של המשבר ואפיינה את התקופה. גם מנכ"ל איילון חברה לביטוח קיים מפגשי שולחן עגול, וכן התקיימו שיחות חתרן של המנכ"ל עם עובדים.

לשיתוף ידע מקצועי בתוך החברה חשיבות עליונה עבורנו, שכן השיתוף מרחיב את הידע המקצועי והארגוני של העובדים ומגביר את ההיכרות שלהם עם תהליכים המתחוללים בקבוצה. לפיכך, מלבד המפגשים הבלתי אמצעיים אנו משתמשים בערוצים מובנים להעברת מסרים מהנהלה או מיחידות המטה השונות לכלל העובדים, למשל שולחים מזכרים בנושאים שונים ועושים שימוש בפורטל הארגוני - ערוץ התקשורת המרכזי של החברה. הפורטל מאפשר נגישות למסמכים מקצועיים, וכך, באמצעות הצגת מידע נגיש ועדכני, מתייעלים תהליכי עבודה. הפורטל משמש גם כלי המייצר שפה ארגונית משותפת, מעודד שקיפות ותקשורת ותורם לתחושת המחוברות הארגונית.

כלי אפקטיבי נוסף לשיפור והתייעלות הפעילות הארגונית וללמידת הלך הרוח בקרב העובדים הוא הסקרים הארגוניים. באמצעות הסקרים נבדקים האקלים הארגוני ומידת שביעות רצון העובדים מהיבטים שונים בסביבת העבודה. כדי

הכשרה ופיתוח עובדים

כחברה המאמינה שההון האנושי בארגון הוא המפתח להצלחת החברה ולשגשוגה, אנו בוחרים להעצים את עובדינו, לטפח ולפתח את המשאב האנושי. אי לזאת 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. תוכניות ההדרכה וההכשרה הארגוניות מעצימות את העובדים ומקנות להם את ארגז הכלים המקצועי הנדרש להם לביצוע תפקידם באופן מיטבי.

הדרכות עובדים

אחד הכלים שלנו ליצור ערך עבור העובדים הוא פיתוח הכישורים המקצועיים שלהם באופן המעודד צמיחה אישית ושיפור בביצועים. ההכשרות המקצועיות ניתנות במספר מסגרות, בהתאם לצרכים של העובדים והמחלקות. בכל מחלקה נבנית תוכנית הדרכות מקצועית שנתית, המותאמת לצורכי המחלקות כפי שאלו נחשפים בתוצאות המיפוי של המחלקה. 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. בין השאר אנו מקיימים הדרכות בנושאי חדשנות ודיגיטל, וכן מעודדים פיתוח של העובדים בעולמות אלו באמצעות כלים לא שגרתיים כגון ההאקאטון שלנו.

שיעור של 50% בקירוב מתקציב ההדרכה השנתי מושקע במימון הדרכות מקצועיות חיצוניות לעובדים במגוון נושאים, החל מקורסים טכנולוגיים, ועד

לימי עיון מקצועיים בתחום הביטוח. בשנת 2020 השתתפו תשעים ואחד עובדים בקורסים וימי עיון חיצוניים בהיקף כולל של 8,862 שעות.

אנו מקפידים לבחון את האפקטיביות של תוכניות ההדרכה והקורסים השונים באמצעות סקרים ושיחות משוב עם העובדים והמנהלים. תהליכי הלמידה הפנימיים הללו מאפשרים לנו להשתפר ולהגביר את הערך שהעובדים מפקים מהתוכנית.

פרויקט הדגל שלנו בתחום ההדרכה הוא איילון College, פלטפורמה ייחודית המספקת כלים והדרכות לעובדים, שבה העובדים נחשפים למגוון קורסים בתחומים מקצועיים, קורסים המתמקדים בכישורים אישיים וקורסי העשרה. עם נושאי הקורסים נמנים: ביטוח כללי, ביטוחי בריאות, חיסכון ארוך טווח, יישומי מחשב, ניהול עצמי וארגונומיה. בסך הכול השתתפו בהדרכות פורמליות 512 עובדים במהלך השנה בהיקף כולל של 12,246 שעות. מדובר במוצא של 10.7 שעות הדרכה לעובד בקבוצה. נתון זה אינו כולל הכשרות חובה שנתיות בתחומי אתיקה ורגולציה. בקורסים הבולטים היו קורס חתמי עסקים, סדנה להתמודדות עם לחץ, קורסי אקסל ופאוור פוינט, כלים לניהול עצמי ועוד.

פיתוח מנהלים

עבורנו באיילון יש חשיבות אסטרטגית לפיתוח השדרה הניהולית הארגונית. כדי לפתח סביבת עבודה מכבדת, מחברת ואפקטיבית עבור כל העובדים אנו משקיעים משאבים בפיתוח וטיפוח המנהלים. יסודות ניהול איתנים, המחזקים באמצעות כלים אפקטיביים להתמודדות עם אתגרים ניהוליים, הם תנאי הכרחי להצלחה ארוכת הטווח של החברה ולשביעות הרצון המתמשכת של אנשינו.

הערכת ביצועים

כחלק משאיפתנו לקדם תרבות המטפחת מצוינות ומקצועיות אנו מקיימים תהליך הערכות ביצועים תקופתיים לעובדי החברה, ובמסגרתו מקבלים העובדים משוב על אודות ביצועיהם ותפקודם בשנה החולפת. תהליך זה מאפשר לעובדים ולמנהלים לזהות נקודות חוזקה ונקודות לשיפור - 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 ביחס לשנת 2020, הכולל מספר שלבים של עבודה עצמית ומשותפת של העובד והמנהל, הסתיים באפריל 2021. שיעור העובדים שקיבלו משוב פרונטלי היה 90% בקירוב.

על כן גיבשנו תוכנית הדרכות לפיתוח מנהלים בדרגים שונים. פרט להדרכות ייעודיות לפיתוח מנהיגות, אנו מעמידים לרשות המנהלים שלל כלים לעידוד צמיחה אישית וניהולית וסיוע בהתמודדות עם אתגרים למיניהם. עם הכלים נמנים: תהליכי מנטורינג על ידי גורמים מקצועיים חיצוניים ופנימיים להתמודדות עם סוגיות נקודתיות; ערוצים מובנים ללמידת עמיתים ועוד. בשנת 2020 השתתפו כשבעים ושישה מנהלים - 34.7% מהמנהלים בקבוצה - בקורסים ייחודיים לפיתוח והכשרת מנהלים במגוון נושאים בהיקף כולל של 1,604 שעות. להלן כמה מהקורסים שהועברו בתוכנית זו: פיתוח ראשי צוותים, פיתוח מנהלי מחלקות וסדנת ראיונות. בסך הכול ניתנו בממוצע 7.3 שעות הדרכה ופיתוח ניהולי שנתיים לכל מנהל בקבוצה.

למידה בתקופת הקורונה

משבר הקורונה האיץ שינוי בתפיסת הלמידה הארגונית ודרש מאיתנו התאמות בתהליכי ההכשרות למציאות של ריחוק חברתי. משום כך העברנו את מערך ההדרכות לפלטפורמה דיגיטלית, המאפשרת למידה רציפה מרחוק. בהדרכות מסוימות שהועברו פרונטלית בתקופה זו חולקו העובדים לקבוצות קטנות, וההדרכות נעשו בהתאם להנחיות משרד הבריאות תוך הקפדה על סביבת עבודה בטוחה לשמירה על בריאות העובדים. יש לציין שהלמידה בקבוצות קטנות השיגה עלייה באפקטיביות ההדרכה.

תוכני ההדרכות הותאמו לצרכים המשתנים של העובדים והמנהלים לנוכח משבר הקורונה. הנושאים החדשים שעלו היו ניהול ועבודה מרחוק בצורה אפקטיבית, ניהול עצמי, התמודדות עם לחץ, ניהול זמן ועוד. ההתאמות בוצעו גם בתוכני הקורסים המסורתיים, בהתאם לצרכים המשתנים בתקופה זו.

סביבת עבודה ותנאי העסקה

היות שהעובדים הם מנוע הצמיחה המרכזי שלנו, אנו משקיעים משאבים רבים בביסוס סביבת עבודה נעימה ומכילה, המאפשרת להם למצות את הפוטנציאל המקצועי והאישי שלהם. יש לנו אחריות כלפי עובדינו לקיים עבורם סביבת עבודה ערכית, בטוחה ומכלילה. אנו מאמינים שלתנאים הפיזיים והמנטליים שבהם מצופה מהעובדים לבצע את תפקידם השפעה מהותית על תפקודם ביום יום ועל רווחתם האישית, ואנו פועלים לשפר את סביבת העבודה בהתייחס למרכיבים אלו.

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 ברוחב לב ובהיבטים רבים: מקדמים סביבת עבודה תומכת, מותאמת ומכילה; מקדמים אורח חיים בריא; מעניקים הטבות וקרנות לעובדים; מקדמים 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 עבודה והעסקה

תנאי העבודה באיילון מורכבים מכמה 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 הנחות דמי ניהול בקופות הגמל וההשתלמות, וכן ביטוחים ופוליסות חיסכון בתעריפים מוזלים או ללא עלות. חלק מההטבות ניתנות גם למשפחות העובדים. יתרה מזו, במקרים רבים יש לעובדים הזדמנות להתנסות במוצרי הביטוח החדשניים של איילון ראשונים, טרם צאת המוצרים לשוק.

זאת ועוד, אנו משקיעים משאבים רבים בקידום רווחת העובדים ובני משפחותיהם מתוך כוונה לשפר את האקלים הארגוני ואת תחושת השייכות והמחויבות של העובדים לחברה. מסיבה זו אנו מקיימים אירועי רווחה שונים לעובדים ולבני משפחותיהם, כגון אירוע לילדי כיתה א', אירוע לעובדים ותיקים ואירוע הוקרה לעובדים מצטיינים. כדי להקל על העובדים לאזן בין שעות העבודה ושעות הפנאי והזמן המשפחתי והאישי שלהם מונהגת גמישות בניהול שעות זמני העבודה. בה בעת, וללא קשר לדרישות הריחוק החברתי בתקופת הקורונה, אנו מאפשרים לעובדים יום שבועי של עבודה מהבית לבחירת העובד.

כמו כן מתוך מודעות להשפעה הבריאותית של אורח החיים המודרני ואופן התעסוקה, המאופיינת בישיבה מרובה, אנו מעודדים את עובדינו לנהל אורח חיים בריא ולהצטרף לתוכניות לפעילות גופנית, כגון קבוצות שומרי משקל וקבוצת ריצה של החברה. כדי להדגיש את החשיבות שאנו מייחסים לנושא, אנו נותנים חסויות למרוצים שונים ומשתתפים בחלקם, למשל מרוצי 'חבר'

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

אנו באיילון מתייחסים ברצינות רבה לאחריותנו לספק לעובדים ולמנהלים סביבת עבודה בטוחה המגינה עליהם ומכבדת את צורכיהם האישיים. 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, בשנת 2020 לא התקבלה אף תלונה על מקרה אפליה באיילון.

בכל הנוגע לתחושת הבטיחות האישית, אנו משקיעים משאבים רבים בהבטחת סביבת עבודה נקייה מהטרדות מיניות והתנהגויות פוגעניות. מנהלת מחלקת משאבי אנוש היא האחראית לטפל במניעת הטרדה מינית ובתלונות, והיא עושה זאת לפי הוראות הדין ונוהלי 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. בשנת 2020 כ-86% מעובדי איילון חברה לביטוח השלימו את לימודי הלומדה. לא התקבלו תלונות בנושא הטרדה מינית בחברה בשנה זו.

ומרוץ האגודה למלחמה בסרטן. כמו כן אנו מעודדים את עובדינו להגיע לעבודה ברכיבה על אופניים. לשם כך הקמנו מקלחות לעובדים בבניין מטה איילון.

כחלק מתפיסתנו האנושית, הרואה כל עובד כאדם ייחודי, אנו מלווים את העובדים בצמתים החשובים בחייהם. אנו מעניקים מתנות לציון אירועים, כגון מעבר דירה, לידה, נישואים ולידת נכד או נכדה. יציאה לגמלאות הוא צומת מרכזי שבו אנו משקיעים משאבים רבים לטובת רווחת העובדים. מתוך הכרה במשקל העצום של צעד זה בחייהם אנו מסייעים להם להתמודד עם האתגרים הפסיכולוגיים, הכלכליים והחברתיים שהוא מעורר. אנו מציעים לעובדינו תוכנית פרישה מדורגת, המאפשרת מעבר הדרגתי בין תקופת העבודה לבין הפרישה עצמה. יתרה מזו, אנו מציעים לעובדים סיוע בכל הקשור להיבטים הפיננסיים הכרוכים בפרישה תוך ניצול הידע המקצועי הקיים בחברה בכל הקשור לניהול קרנות פנסיה.

יתרה מזו, 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 הציוד המשרדי ותנאי העבודה - לעובד עם מוגבלות



העסקת עובדי קבלן

בקבוצת איילון מועסקים עובדי קבלן בתחומי ניקיון, הסעדה (בחדר האוכל של העובדים) ומערכות מידע. בתחום הניקיון וההסעדה מספר עובדי הקבלן עומד על ארבעים, ובתחום מערכות המידע מספר עובדי הקבלן עומד על מאה ועשרים. במסגרת האחריות החברתית שלנו כלפי העובדים, אנו שומרים על התנאים של עובדי הקבלן, ועובדים רק עם קבלנים מורשים הידועים בהגנתם על תנאי העובדים. לכן בניקיון והסעדה - תחומים פרוצים בהקשר זה - אנו נעזרים בשירותי ספק יחיד. כדי לוודא שתנאי העובדים אכן נשמרים מבוצעות ביקורות שחר מדגמיות. כמו כן מחלקת הנהלת חשבונות מעורבת בבחינת היקף העסקתם של עובדי הקבלן.

אנו מייחסים חשיבות רבה למחבורות של עובדי הקבלן - בדומה לזו של עובדי החברה - ופועלים לקדמה במטרה ליצור סביבת עבודה נעימה ומכבדת. אנו דואגים לקיים דו-שיח שוטף עם עובדי הקבלן, להעניק לעובדים מצטיינים מקרבם מענקים שנתיים ולשתפם באירועי החברה, כגון אירוע ההתרמה לילדי שלווה. בשנת 2020 לא התקבלו תלונות מצד עובדי הקבלן על תנאי העסקתם.

במהלך משבר הקורונה ראינו חשיבות רבה ביצירת רשת ביטחון כלכלית לעובדי הקבלן, על אף הירידה הניכרת בשימוש במתקני החברה. על כן נקטנו בפתרונות יצירתיים כדי לשמור על עבודתם של רבים מהעובדים. למשל, עקב סגירת חדר האוכל בתקופת הקורונה ביצעו עובדי הקבלן משלוחי אוכל למשרדים עבור העובדים שהגיעו לעבודה. כך שמרו שלושים וחמישה מעובדי הקבלן בתחום הניקיון וההסעדה על עבודתם בחברה במהלך תקופה זו.

שומרים על סביבת העבודה והעובדים בתקופת הקורונה

שגרת החיים של כולנו השתנתה באופן ניכר במשבר הקורונה. בתקופה זו נאלצנו להתאים את עצמנו לדרישות הריחוק החברתי ולהתמודדות עם ההשלכות של המשבר על המצב הכלכלי והרווחה האישית. שמרנו על קשר קבוע עם העובדים בין היתר כדי ליצור רצף תפקודי והמשכיות עסקית וכדי לצלוח את התקופה. מעבר לכך, העלינו את ההגנה על בריאותם של העובדים ואת רווחתם האישית לראש סדר העדיפויות הארגוני.

בהתאם, בנינו תשתית טכנולוגית שאפשרה חיבור מהבית ועבודה מהבית תוך שמירה על הרמה הגבוהה של אבטחת מידע שאנו נדרשים לה. שלחנו מזכרים בפורטל הארגוני, ובהם טיפים וכלים לשיפור יכולות העבודה מרחוק וניהול מרחוק.

יתרה מזו, הקפדנו להעניק תמיכה לעובדים ולשמור על רמת מחוברות גבוהה שלהם לארגון באמצעות תקשורת שוטפת, הרצאות מקוונות בנושאים מגוונים ומתן כלים למנהלים לניהול עובדים מרחוק. כמו כן הקפדנו על קיום פעילויות למען רווחתם של העובדים, כגון סדנת בישול, תחרויות שונות, אימוני כושר ועוד. זאת ועוד, שלחנו מתנות לבתי העובדים והפקנו אירוע פתיחת שנה מרחוק, שצולם על ידי צלמים מאולפן מקצועי.

עם פרוץ משבר הקורונה ניסינו לשמור על רציפות תעסוקתית של מרבית עובדי החברה מתוך הכרה בחשיבות של יציבות מסגרתית וכלכלית בתקופה זו. מתוך כלל עובדי קבוצת איילון, רק 157 עובדים (14%) יצאו לחל"ת. 117 מתוכם שבו לעבודה.

חל"ת בקבוצת איילון

יציאה לחל"ת

סה"כ	גברים	נשים	
46	5	41	עד גיל 30
86	13	73	50-30
25	4	21	גיל 50 ומעלה
157	22	135	סה"כ

חזרה מחל"ת

סה"כ	גברים	נשים	
32	2	30	עד גיל 30
69	11	58	50-30
16	2	14	גיל 50 ומעלה
117	15	102	סה"כ

על אודות דוח זה

הדוח הנוכחי הוא דוח האחריות התאגידית הראשון שאנו מפרסמים. לאחר שנים של פעילות בולטת בתחום האחריות התאגידית וגילוי מידע בנושא בערוצים מגוונים, בחרנו להגדיל את השקיפות למחזיקי העניין שלנו ולרכז את המידע על הפעילות בהתאם לתקנים הבין-לאומיים המובילים.

הדוח מתאר את העשייה של החברה, את גישתה הניהולית ואת פעילותה בהיבטים השונים של האחריות התאגידית שלנו בשנת 2020. הדוח נכתב בהתאם לתקן הדיווח של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative), תקן הדיווח המוביל בעולם לדיווחים לא פיננסיים, ברמת דיווח Core. נוסף על כך הדוח מתייחס למסגרת העבודה של יעדי הפיתוח של האו"ם (SDGs), ראו הרחבה בהמשך). הוא מציג באופן שקוף, מהימן וכולל את הפעילות כדי לתת למחזיקי העניין תמונת מצב הוליסטית על האחריות התאגידית שלנו. עיקר הפעילות המתוארת מתייחסת לאיילון חברה לביטוח, אלא אם צוין אחרת, בשל מרכזיותה בקבוצה.

הנתונים הכמותיים בדוח מבוססים על מדדים מקובלים ומוצגים בהתאם לנדרש בסטנדרטים של ארגון ה-GRI. המידע והנתונים נאספו בחברה, ויש בהם התייחסות למסמכים ולמידע ארגוני שהועבר בדרכים שונות לצורך גיבוש הדוח. אם יש פער בין הנתונים המדווחים במסמך זה לבין הדוחות הכספיים של החברה, הדוח הכספי הוא הקובע.

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

סוגיות מהותיות

סוגיות מהותיות הן נושאים הקשורים באחריות התאגידית שהחברה מקדמת, בהיותם בעלי חשיבות ורלוונטיות לפעילותה. כדי שפעילות החברה תהיה בעלת ערך אמיתי לתאגיד, למחזיקי העניין, לחברה ולסביבה, בעלי העניין מדרגים וקובעים את הסוגיות, והחברה מבססת את פעילותה על תוצאות ניתוח המהותיות העולה מהדירוג. בהתאם, הסוגיות המהותיות שנבחרו מוצגות בדוח אחריות תאגידית זה. ביסוס הדוח על רשימת סוגיות מהותיות לחברה הוא חלק מדרישות תקן הדיווח של ה-GRI.

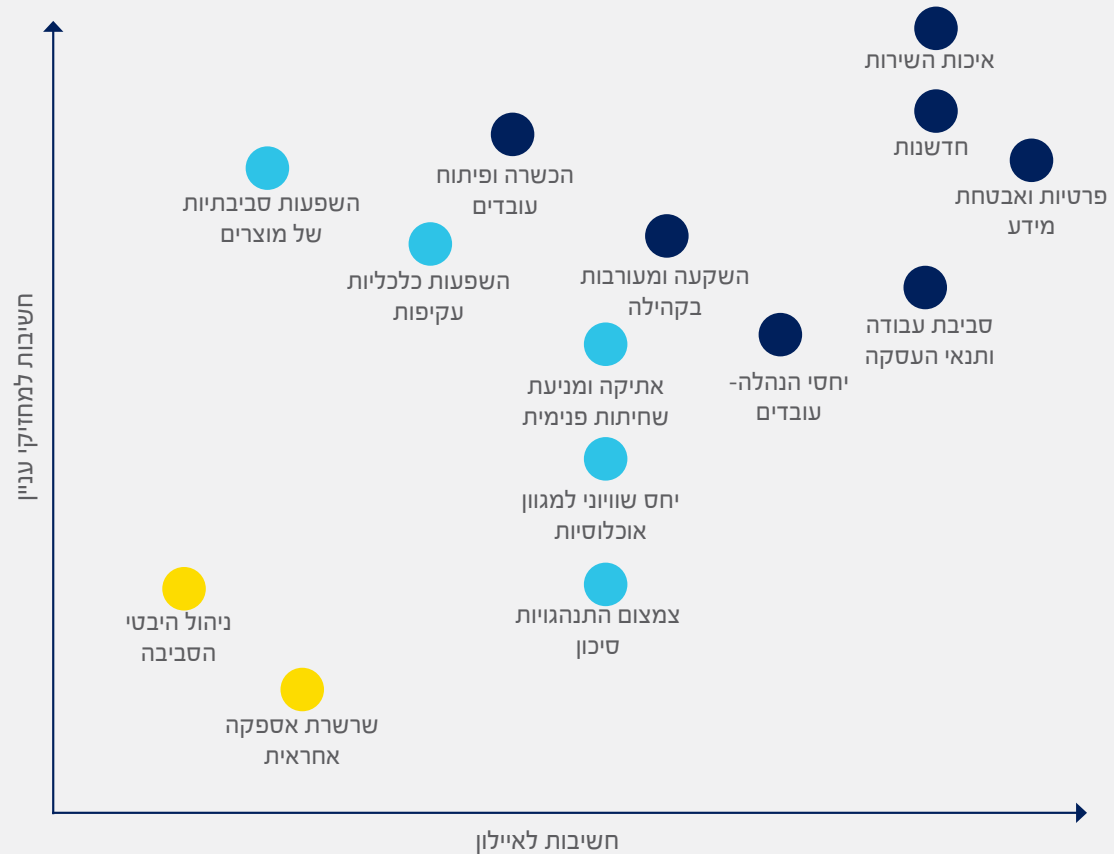
במסגרת תהליך הכתיבה של הדוח הנוכחי בנינו מטריצת מהותיות עבור החברה. המטריצה מתארת את רמת המהותיות של הסוגיות באחריות התאגידית עבור החברה ועבור מחזיקי העניין. לבניית המטריצה התייעצנו ממושכות במספר ערוצי שיח עם מחזיקי עניין מרכזיים של החברה מקבוצות שונות כגון עובדים, מבטחים וסוכנים. כמו כן, הבאנו בחשבון את הציפיות של משקיעים ומבטחי משנה, כפי שאלו השתקפו בסקירות חיצוניות ובמידע גלוי. מחזיקי העניין איתם התייעצנו הביעו את דעתם על הסוגיות המהותיות ודרגו אותן בהתאם להעדפות קבוצות מחזיקי העניין שייצגו בתהליך. את רמת המהותיות של הסוגיות לחברה קבעו נציגי הנהלות איילון חברה לביטוח ואיילון אחזקות.

רמת המהותיות המשוקללת של כל סוגיה מוצגת בגרף להלן. ככל שסוגיה מופיעה גבוה יותר, כך היא משקפת מהותיות רבה למחזיקי העניין (בתעדוף משוקלל של כל מחזיקי העניין). ככל שסוגיה מופיעה בצד ימין של הגרף, כך היא משקפת מהותיות רבה לחברה.

הסוגיות המהותיות לקבוצת איילון

1. **איכות השירות** - קידום איכות השירות ושמירה על שביעות רצון הלקוחות באמצעות הדרכה, ניטור ומדידה, למידה בנושא השירות ושיפור איכות השירות הלכה למעשה.
2. **חדשנות** - קידום חדשנות בשירותים ובמוצרים שהקבוצה מציעה ללקוחותיה, בדגש על דיגיטליזציה של ערוצי התקשורת עם הלקוחות ומחזיקי עניין אחרים.
3. **פרטיות ואבטחת מידע** - ניהול אבטחת המידע ושמירה על סודיות המידע של הלקוחות במקביל למענה לפניות לקוחות וטיפול בהן.
4. **סביבת עבודה ותנאי העסקה** - שמירה על תנאי העסקה וסביבת עבודה ראויים, מתגמלים, הוגנים ונעימים לכל עובדי הקבוצה באופן המגביר את האפקטיביות העסקית של המשאב האנושי בחברה.
5. **השקעה ומעורבות בקהילה** - השקעת זמן ומשאבים של הקבוצה בקהילה ומעורבות של העובדים בקהילה, לרבות תרומות

מטריצת המהותיות



בכסף ובשווה כסף, התנדבות עובדים וקידום מטרות חברתיות על ידי הקבוצה.

6. הכשרה ופיתוח עובדים - הכשרה
מקצועית של העובדים בקבוצה בהתאם לצרכים העסקיים של הקבוצה ולצורך פיתוח אישי ומקצועי של העובדים, לרבות הגדלת מגוון היכולות האישי שלהם, ותוך ראיית הצרכים המקצועיים העתידיים של הקבוצה.

7. יחסי הנהלה-עובדים - הטמעת ממשקים אפקטיביים בין העובדים להנהלה המאפשרים יחסי עבודה תקינים והמגבירים את שביעות הרצון ההדדית מתנאי העבודה, אגב שמירה על כלל זכויות העובדים.

8. שמירה על אתיקה ומניעת שחיתות פנימית - צמצום הסיכונים בפעילות הקבוצה באמצעות שמירה על טוהר המידות של אנשיה. כמו כן קידום מצוינות עסקית וערכית באמצעות הטמעת עקרונות האתיקה העסקית בפעילות ועל ידי ניהול אפקטיבי של עמידה בכל דרישות

החוק והרגולציות החלות על החברה.

9. השפעות כלכליות עקיפות - סך
ההשפעות הכלכליות של החברה על המשק - תרומתה לחיזוק התוצר של המשק הישראלי, לפיתוח הפריפריה ועוד - החל מתרומה לתעסוקה ועד לסיוע בפעילות עסקית.

10. השפעות סביבתיות של מוצרים - עיצוב מוצרים ושירותים מסוימים כך שישפיעו לטובה על הרגלי ההתנהגות הסביבתית של הלקוחות והציבור, למשל ביטוח רכב המבוסס על היקפי הנסיעה, קופת גמל הכוללת השקעות ירוקות בלבד, ביטוח מתקני אנרגיה ירוקה ועוד.

11. יחס שוויוני למגוון אוכלוסיות - הענקת שירותים למגוון לקוחות, אוכלוסיות ומגזרים בחברה הישראלית תוך התאמת השירותים לצרכים הייחודיים של האוכלוסיות, ובאופן המסייע לפיתוח כלכלי בכלל המגזרים בחברה.

12. צמצום התנהגויות סיכון - צמצום

סיכונים חברתיים הנובעים מתרבות נהיגה שלילית, בריאות לקויה, פשיעה והונאות עסקיות. זאת בהתאם למודל העסקי שלנו, המתייחס גם להתנהגויות מסוכנות של הציבור ושל קהל לקוחותינו.

13. שרשרת אספקה אחראית - שילוב עקרונות אחריות תאגידית - כולל עקרונות סביבתיים וחברתיים - בניהול התקשרויות של הקבוצה עם ספקים, בתהליך בחירת ספקים ובאופן ניהול קשר שוטף הוגן ושקוף עימם.

14. ניהול היבטי סביבה - מזעור האימפקט הסביבתי של הקבוצה, לרבות אי-שימוש בחומרים מסוכנים, מחזור פסולת, הקטנת טביעת הרגל הפחמנית והבאה בחשבון של היבטים סביבתיים בעת קבלת החלטות ביחס לפעילות התפעולית.

נספחים

נספח 1. אינדקס תוכן GRI

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 102: General disclosures 2016	102-43	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	71-73, 16-17
	102-44	רשימת הנושאים המרכזיים שעלו בדיאלוג ותגובת הארגון	71-73
	102-45	ישויות שנכללות בדו"ח הכספי	8
	102-46	הגדרת תוכן הדו"ח וגבולות הדיווח	78
	102-47	רשימת הנושאים המהותיים	71-73
	102-48	הצגה מחודשת של מידע	זהו הדוח הראשון של הקבוצה
	102-49	שינויי בדיווח	זהו הדוח הראשון של הקבוצה
	102-50	תקופת הדיווח	71
	102-51	תאריך פרסום הדו"ח הקודם	זהו הדוח הראשון של הקבוצה
	102-52	מחזור הדיווח	71
	102-53	איש קשר ביחס לדו"ח	71
	102-54	התאמה לתקן הדיווח של ה-SRS-GRI	71
	102-55	אינדקס GRI	74-77
	102-56	בקרה חיצונית	לא בוצעה בקרה חיצונית לדוח זה

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 102: General disclosures 2016	102-1	שם הארגון	7
	102-2	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון	13, 7
	102-3	מיקום מטה הארגון	8
	102-4	מיקום פעילות הארגון	7
	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	8
	102-6	השווקים אותם משרתת החברה	13, 7
	102-7	גודל החברה	10-11
	102-8	דיווח על מצבת העובדים	60-62, 10-11
	102-9	שרשרת אספקה	36
	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	לא היו
	102-11	עקרון הזהירות המונעת	55-58, 17
	102-12	יוזמות חיצונית	12
	102-13	חברויות בארגונים	8
	102-14	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	6
	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	15
	102-18	מבנה ממשל תאגידי	20, 9
	102-40	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	16
	102-41	הסכמי עבודה קיבוציים	64-67
	102-42	זיהוי ובחירה של מחזיקי העניין	71

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 103: Management Approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	35
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	35
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	35
	GRI 204: Procurement Practices 2016		
	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	35-36
GRI 103: Management Approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	55
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	55
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	55
	GRI 205: Anti-corruption 2016		
	205-1	הפעילות שננקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	55-57
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות	55-57
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שננקטו בגינם	57
	GRI 103: Management Approach 2016		
GRI 301: Materials 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	37-39
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	37-39
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	37-39

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 103: Management Approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	67-68, 37-40
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	67-68, 37-40
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	67-68, 37-40
	GRI 201: Economic Performance 2016		
	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצרה החברה וחולק	ראו בדו"חות הכספיים של החברה
GRI 201: Economic Performance 2016	201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	37-40
	201-3	התחייבות החברה בגין תכניות פרישה/ תגמול עובדים ופנסיה	67-68
	201-4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות החברה
	GRI 103: Management Approach 2016		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	22
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	22
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	22
	GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016		
	203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותים	40, 35, 32
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	40, 30-36

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 305: Emissions 2016	GRI 103: Management Approach 2016		
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	37-39
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	37-39
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	37-39
	GRI 305: Emissions 2016		
	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	39
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	39
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	הגילוי אינו מהותי לפעילות החברה
	305-4	עצימות פליטת גזי החממה שלן הארגון	39
	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	38
GRI 401: Employment 2016	305-6	פליטת חומרים הפוגעים באוזון	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות החברה
	305-7	פליטות אוויר משמעותיות נוספות	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות החברה
	GRI 103: Management Approach 2016		
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	60
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	60
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	60

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 301: Materials 2016	GRI 301: Materials 2016		
	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח	39
	301-2	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	39
	301-3	מוצרים מושבים וחומרי האריזה שלהם	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות החברה
GRI 302: Energy 2016	GRI 103: Management Approach 2016		
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	37-38
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	37-38
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	37-38
	GRI 302: Energy 2016		
	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	38
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות החברה
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	38
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	38
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	38

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 406: Non-discrimination 2016	GRI 103: Management Approach 2016		
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	67-68, 51
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	67-68, 51
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	67-68, 51
	GRI 406: Non-discrimination 2016		
	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	67-68, 51
GRI 413: Local Communities 2016	GRI 103: Management Approach 2016		
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	30-31, 22-27
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	30-31, 22-27
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	30-31, 22-27
	GRI 413: Local Communities 2016		
	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תכניות	30-31, 22-27
GRI 418: Customer Privacy 2016	GRI 103: Management Approach 2016		
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	57-58
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	57-58
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	57-58
	GRI 418: Customer Privacy 2016		
	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	58

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 401: Employment 2016	GRI 401: Employment 2016		
	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	63
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	67-68
	401-3	חופשת לידה	60
:GRI 402 /Labor Management Relations 2016	GRI 103: Management Approach 2016		
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	63-64
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	63-64
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	63-64
	GRI 402: Labor / Management Relations 2016		
	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	63-64
GRI 404: Training and Education 2016	GRI 103: Management Approach 2016		
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	65-66
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	65-66
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	65-66
	GRI 404: Training and Education 2016		
	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	65
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	65-66
	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	66

נספח 2. גבולות הדיווח והסוגיות המהותיות

נושא לדיווח	גבולות הדיווח	פרקים רלוונטיים בדוח
איכות השירות	בתוך הארגון	שירות איכותי ואנושי חדשנות לשירות הסוכנים
חדשנות	בתוך הארגון	חדשנות שירות איכותי ואנושי
פרטיות ואבטחת מידע	בתוך הארגון	פרטיות ואבטחת מידע
סביבת עבודה ותנאי העסקה	בתוך הארגון	סביבת עבודה ותנאי העסקה
יחסי הנהלה-עובדים	בתוך הארגון	תרבות של פתיחות ושותפות
השקעה ומעורבות בקהילה	בתוך הארגון	מגבירים חסינות חברתית
הכשרה ופיתוח עובדים	בתוך הארגון	הכשרה ופיתוח עובדים
אתיקה ומניעת שחיתות	בתוך הארגון	הוגנות בשירות אתיקה וניהול ערכי
השפעות כלכליות עקיפות	בתוך הארגון ומחוצה לו	מגבירים חסינות חברתית משקיעים במשק הישראלי
השפעות סביבתיות של מוצרים	בתוך הארגון ומחוצה לו	שומרים על איכות הסביבה משקיעים במשק הישראלי
יחס שוויוני למגוון אוכלוסיות	בתוך הארגון ומחוץ לו	חדשנות שירות איכותי ואנושי הוגנות בשירות סביבת עבודה ותנאי העסקה אתיקה וניהול ערכי מגבירים חסינות חברתית

נושא לדיווח	גבולות הדיווח	פרקים רלוונטיים בדוח
צמצום התנהגויות סיכון	בתוך הארגון ומחוצה לו	מגבירים חסינות חברתית משקיעים במשק הישראלי
ציות רגולטורי	בתוך הארגון	אתיקה וניהול ערכי
שרשרת אספקה אחראית	בתוך הארגון	שרשרת אספקה אחראית סביבת עבודה ותנאי העסקה
ניהול היבטי סביבה	בתוך הארגון	שומרים על איכות הסביבה



איילון
חברה לביטוח בע"מ
אנשים לשירות אנשים

