



2019-2020 | דו"ח אחריות תאגידית | **הראל** ביטוח ופיננסים

דבר יו"ר ומנכ"ל קבוצת הראל

אנו גאים לפרסם את דו"ח האחריות התאגידית החמישי במספר של קבוצת הראל ביטוח ופיננסים, המבטא את המחויבות המתמשכת שלנו כקבוצה לאחריות תאגידית. תפיסה זו נמצאת בליבת העשייה העסקית של הקבוצה, וכלל מחזיקי העניין של הראל שותפים לה ומקדמים אותה. בשנות הדיווח תחום האחריות התאגידית המשיך להתפתח ולגדול הן בשוק ההון הבינלאומי והישראלי והן אצלנו בהראל. ללא ספק, האירוע המשמעותי ביותר בשנת הדיווח - משבר הקורונה השפיע על כולנו הן ברמה הכלכלית ארגונית והן ברמה המשפחתית והאישית.

אנחנו יכולים לציין בגאווה כי עמדנו באתגרים המרובים שהמשבר הציב לפתחנו. לא זו בלבד שהצלחנו לשמור על המשכיות עסקית ועל רמת שירות מיטבית ללקוחותינו ועמיתנו, אלא הצלחנו גם להבטיח יציבות תעסוקתית תוך שמירה על בריאות העובדים ומשפחותיהם. באופן לא מובן מאליו בשנה זו, המשכנו להיענות לצרכי הקהילה, תוך גילוי מעורבות חברתית גמישה ומוכוונת גם לצרכים החברתיים שהתעוררו בעקבות הקורונה. שילוב זה של מצוינות ערכית ועסקית מהווה את הבסיס לתפיסת האחריות התאגידית בהראל ואנו שמחים כי עמדנו במבחן ואף יצאנו מחוזקים ממנו.

משנה לשנה, אנו משקיעים יותר ויותר זמן ומשאבים בקידום פעילויות למען הקהילה, בשמירה על סביבת עבודתנו ועל איכות הסביבה, בהתנהלות אתית, במתן שירות לקוחות מיטבי ובשמירה על שרשרת אספקה הוגנת ולכך נשאף גם בהמשך.

מנהלות ומנהלים, עובדות ועובדים, סוכנות וסוכנים, תרומתכם לעשייה המתרחשת בהראל, היא שמאפשרת לקבוצה להגיע להישגיה העסקיים ולפעול באתיות, בהוגנות ובשקיפות. בהזדמנות זו אנו מבקשים להודות גם ללקוחותינו על האמון שהם רוחשים לנו שנה אחר שנה. אנו מאחלים לכולכם ולבני משפחותיכם שנת עשייה פורייה והרבה בריאות.

בברכה,



מישל סיבוני



יאיר המבורגר

יאיר המבורגר

מישל סיבוני

יו"ר קבוצת הראל ביטוח ופיננסים

מנכ"ל קבוצת הראל ביטוח ופיננסים

קבוצת הראל

הראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסיים בע"מ היא אחת מקבוצות הביטוח והפיננסים הגדולות והמובילות בישראל אשר דואגת לעתידם ולביטחונם הפיננסי של מעל ל-4 מיליון לקוחות.

סיפורה של הראל

הוא סיפור של חלוציות, המתחיל לפני קום המדינה כאשר ארנסט ומרגוט המבורגר (ז"ל), עלו ארצה מגרמניה ב-1935 והחלו לפעול בתחום הביטוח באמצעות "המשמר סוכנות לביטוח". לאורך השנים, העסק המשפחתי פותח והורחב וב-1975 הקימה המשפחה את "הראל חברה לביטוח בע"מ", אשר שמה שונה ל"הראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסיים בע"מ" בשנת 2007.

מאז ועד היום מהווה הראל שחקן משמעותי ודומיננטי בענף הביטוח והפיננסים בישראל ומובילה אותו כל הזמן קדימה. הצלחתה של הראל נובעת משילוב ייחודי של השקעה באסטרטגיה ומנועי צמיחה עסקיים, לצד שמירה על "רוח הראל" הייחודית וערכי החברה.

אנו רותמים לטובת לקוחותינו עשרות שנות ניסיון, ידע מקצועי, סטנדרטים גבוהים של שירות, מעטפת טכנולוגית מתקדמת, ערנות ולמידה שוטפת, פיתוח מוצרים בהתאם לצרכי הלקוחות ולתנאי השוק וביסוס קשרים עסקיים ענפים והדוקים בארץ ובעולם. לצד זאת, אנו מקפידים לשמור על תרבות ארגונית משפחתית וחמה, דאגה לאנשים שלנו ולטפח ערכים של אחריות ונתינה לקהילה בה אנו פועלים.



ארנסט ומרגוט המבורגר ז"ל



רוח הראל - חזון וערכים

חזונה של הראל הוא להוביל את משק הביטוח והפיננסים בישראל, כקבוצה הגונה, איכותית ועוצמתית שדואגת להקנות ללקוחותיה שקט נפשי תוך מתן שירות ויחס אישי באמצעות ההון האנושי הייחודי שלה - סגל עובדיה וסוכניה המעולים" (יאיר המבורגר, יו"ר קבוצת הראל)

רוח הראל מפיחה חיים בא"ש להב"ה - חזון הקבוצה המורכב מראשי התיבות של ערכינו. החזון מסמל עבורנו - בעלי החברה, מנהליה ועובדיה את הדרך העסקית שלאורה אנו צועדים והערכים משמשים כמצפן בהתנהלותנו.



הובלה

קידום מהלכים עסקיים חדשניים ויצירתיים ממקסם את היתרון היחסי שלנו בתנאי השוק המשתנים ומאפשר לנו להמשיך להיות קבוצה מובילה בתחום הביטוח והפיננסים.



בית חם

הראל מהווה עבורנו בית חם ומקום לצמוח ולהתפתח בו.



הון אנושי

העובדים הם המשאב היקר ביותר שלנו ולכן שימורם, קידום והעצמתם נמצאים במקום גבוה בסדר העדיפויות שלנו.



לקוחות

הם הבסיס לקיומנו ואנו עושים מאמץ מתמיד להבין את צרכיהם ולספק להם מענה הולם.



שירות

מתן מענה מהיר ואדיב ללקוח הפנימי והחיצוני, תוך זיהוי מדויק של צרכיו.



אמינות

ויושרה מהוות בסיס לכל התנהלותנו העסקית בהראל.

תחומי והיקפי פעילות

הראל ביטוח ופיננסים היא קבוצת הביטוח הגדולה בישראל. אנו מציעים מגוון רחב של שירותים בתחומי הביטוח והפיננסים הבאים:



קרנות נאמנות, ניהול תיקי השקעות, ניהול קרנות השקעה



המצפן והראל 60+



רכב, דירות, חבויות, וביטוח אשראי



ביטוח חיים, קרנות פנסיה, קופות גמל וקרנות השתלמות



ביטוחי בריאות, סיעוד, שיניים ונסיעות לחו"ל

קבוצת הראל היא קבוצת הביטוח הגדולה בישראל, עם נתח שוק של כ-22.4% נכון לסוף 2020, המשרתת כארבעה מיליון לקוחות. בתחום הבריאות הראל היא הקבוצה הגדולה והמובילה עם נתח שוק של כ-37.7%. בתחום ביטוח כללי הקבוצה הינה קבוצת הביטוח הראשונה בגודלה, עם נתח שוק של כ-14.6%, והשנייה בגודלה בביטוחי חיים עם נתח שוק של כ-20%. עיקר פעילותה של הראל הינו בישראל, וכן מתקיימת פעילות באמצעות חברות בנות ביוון ובטורקיה בתחומי הביטוח הכללי וביטוחי הבריאות.

* כלל הנתונים נכונים ל-31 בדצמבר 2020.



191%

גידול בסך נכסי הקבוצה בעשור האחרון. סך הפרמיות ודמי הגמולים בהראל הוא הגבוה בענף-27.4 מיליארד ₪

291

מיליארד ₪

סך הנכסים המנוהלים על-ידי הקבוצה



תחומי והיקפי הפעילות

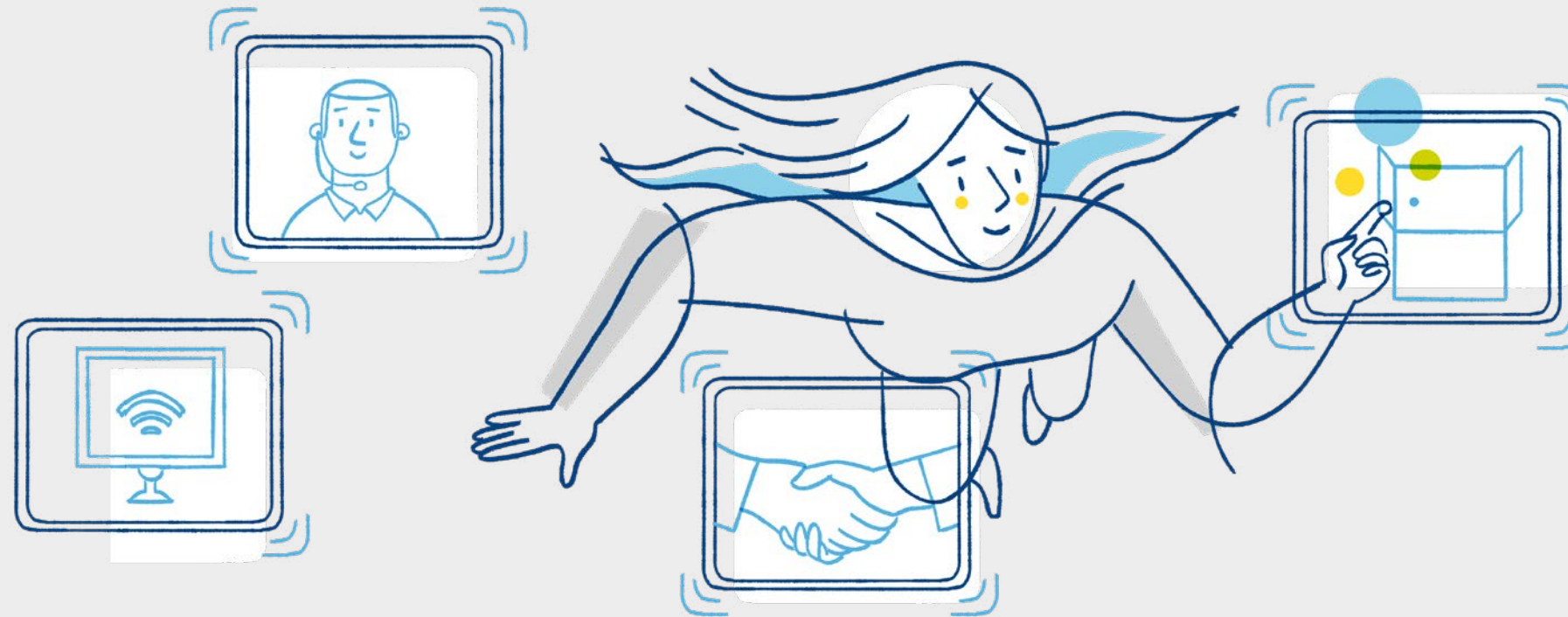
אנו גאים להיות קבוצת הביטוח הגדולה בישראל בסך ענפי הביטוח השונים, עם נתח השוק הגדול ביותר בביטוחי בריאות וביטוח כללי (Non-life) והשניה בגודלה בתחום ביטוחי החיים במונחי פרמיות. אנו עוסקים במגוון רחב של תחומי ביטוח ושירותים פיננסיים, בהם: ביטוחי בריאות (לרבות בריאות, סיעוד, שיניים ונסיעות לחו"ל), ביטוחים כלליים (רכב, דירה, חבויות, משכנתאות ואשראי), ביטוחי חיים וכן קרנות פנסיה, קופות גמל, קרנות השתלמות, קרנות נאמנות, ניהול תיקי השקעות, תעודות סל ושירותים פיננסיים נוספים. את המוצרים והשירותים הפיננסיים אנו מציעים לציבור בישראל באמצעות סוכנינו הפזורים ברחבי הארץ וכן באופן ישיר.

משרדיה הראשיים של הקבוצה ממוקמים ב"בית הראל" וב"בית מ.א.ה", הנמצאים במתחם הבורסה ברמת גן. כמו כן, לקבוצה משרדים ב"בית הראל" בירושלים, בחיפה ובפתח תקווה. החל מדצמבר 2016 יו"ר הקבוצה, יאיר המבורגר, משמש בהתנדבות בתפקיד יו"ר אגוד חברות הביטוח ויו"ר התאחדות חברות ביטוח חיים. הרחבה נוספת אודות הקבוצה ופעילותה ניתן למצוא באתר האינטרנט שלנו [בקישור](#).

נתונים כספיים		במיליוני ש"ח
	2020	2019
הרווח הכולל של הקבוצה	834	978
הרווח הנקי של הקבוצה	725	457
סך הפרמיות שהורווחו, דמי הגמולים ותקבולים בגין חוזי השקעה (במיליארדי ₪)	29.8	30.8
הון העצמי של הקבוצה המיוחס לבעלי המניות	7,735	6,902
היקף המאזן	119,746	114,717
סך הנכסים המנוהלים על ידי הקבוצה (נוסטרו ועמיתים), בביטוח, קרנות פנסיה, קופות גמל, קרנות נאמנות ושירותים פיננסיים (במיליארדי ₪)	291.2	282.8
שכר עבודה ונלוות	1,253	1,282
התחייבות בשל הטבות לעובדים, נטו	265	282
דיבידנדים לבעלי מניות	-	236
סך תרומות בכסף (השקעות בקהילה)	9.5	10
סך תרומות בשווה כסף	0.53	1.45

מידע נוסף אודות הביצועים הכלכליים של הקבוצה תוכלו למצוא בדו"חות התקופתיים המפורסמים באתר שלנו וזמינים לציבור.

מנועי ההצלחה שלנו



שילוב והטמעת כלים
דיגיטליים המשפרים את
חווית השירות ללקוחות
ולסוכנים

סטנדרט גבוה של
שירות ללקוחות
ולסוכנים כאחד

הקפדה על אמינות,
הוגנות ומהימנות
במערכת היחסים מול
הלקוחות

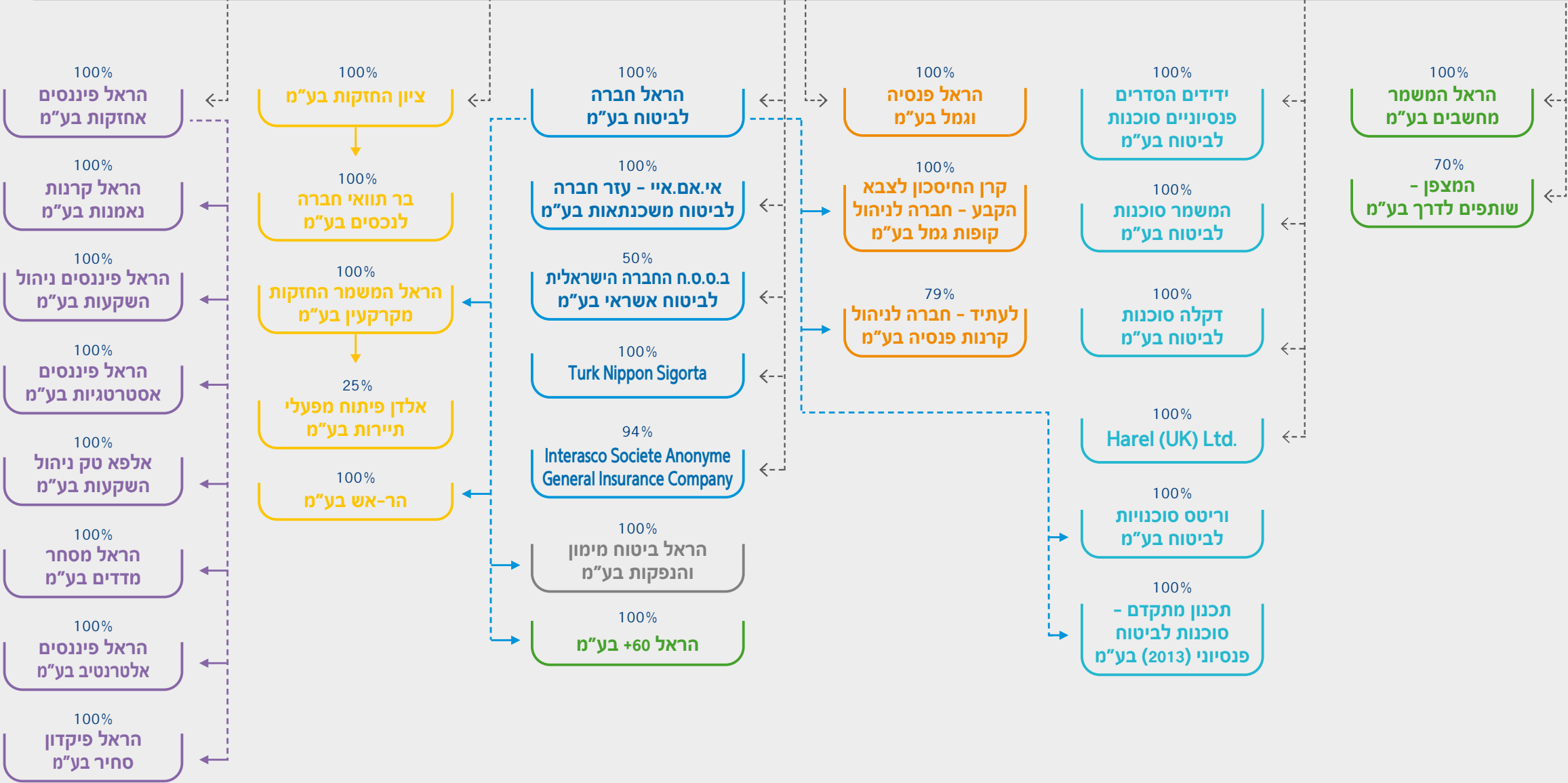
הון אנושי איכותי,
מקצועי ומסור של
4,461 עובדים

פיתוח מוצרים
ושירותים שמספקים
מענה לצרכים
המשתנים של השוק
והלקוחות

ביסוס מערכת
יחסים מקצועית
והוגנת עם
הסוכנים שלנו

שימוש בטכנולוגיות
מתקדמות לטובת
ייעול תהליכים וקבלת
החלטות מושכלות
המבוססות על דאטה

זו א/ הפקעות בביטוח ופסי חולים פתחיים בע"מ



חברות מנהלות של קופות גמל / קרנות פנסיה
סוכנויות ביטוח
אחרים



הראל בראש - אותות ופרסים, דירוגים, פורומים

IT Awards - תחרות מצטייני המחשוב 2020

- בשנת 2020 זכתה קבוצת הראל בפרס תחרות מצטייני המחשוב עבור שני פרויקטים:
- פרויקט הבוט הקולי החדש (IVR), פיתוח ראשון מסוגו בישראל לנתב שיחות חכם המבוסס על דיבור חופשי.
- פרויקט הטמעת Microsoft Teams ויכולות Office 365 מתקדמות בתקופת הקורונה בכל אתרי הקבוצה לצורך עבודה מרחוק.

אות ההוקרה של IBM לנשים מובילות בתחום הבינה המלאכותית

חגית צפרי, מנהלת מטה חטיבת הבריאות בקבוצת הראל, נבחרה לאחת מ-40 הנשים המובילות בעולם בתחומי הבינה המלאכותית על ידי תאגיד הענק IBM. מדובר בזכייה ראשונה של אישה ישראלית והזכייה ניתנה על הובלת פרויקט הבינה המלאכותית "אלה העוזרת הדיגיטלית". אות ההצטיינות נועד לעודד ולקדם נשים העוסקות בתחום הבינה המלאכותית בעולם ולהוות קרקע פורייה עבור עשייה משותפת שלהן בתחום.

פרס Dell על טרנספורמציה דיגיטלית

בשנת 2019, במסגרת כנס Dell-EMC, קיבלה הראל ביטוח הכרה והוקרה בינלאומית על הטרנספורמציה הדיגיטלית שהיא מיישמת בחברה וזכתה בקטגוריית EMEA Digital Transformation.

מדד הסולידריות

בחודש יולי 2020 פרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון את מדד הסולידריות בתחום ביטוחי הרכב אשר בחן פעולות שנקטו 15 חברות ביטוח בתקופת משבר הקורונה בכדי להטיב עם המבוטחים. במסגרת המדד הראל דורגה במקום הראשון. המדד בחן 14 פעולות שנקטו חברות הביטוח כמו: מתן החזר כספי למבוטחים, הנחת בידוד, מתן הרחבות ללא עלות, עידוד מוצרים חדשים וחדשניים עבור המבוטחים וכו'. הרשות גם בחנה את יידוע הציבור על ההטבות המוצעות לו בכל חברת ביטוח בעתות משבר ובקורונה בפרט.

אות הערכה של "אנשים ומחשבים"

במסגרת אירוע Best Digital Awards

בשנת 2019 הוענק להראל המשמר מחשבים, זרוע הטכנולוגיה והמחשבים של הראל, אות ההערכה על הישגים יוצאי דופן בתחום הטרנספורמציה הדיגיטלית בהראל, בין היתר, יישום פתרונות פורצי דרך לטובת השגת יעדים עסקיים ושיפור חוויית לקוח. האות הוענק על ידי מערכת עיתון הטכנולוגיה אנשים ומחשבים בשת"פ עם חברת הייעוץ שטראוס אסטרטגיה, במסגרת אירוע Best digital awards. אות ההערכה מבטא את הוקרתה המקצועית של קהילת החדשנות הדיגיטלית בישראל. בנוסף, אייל אפרת, מנכ"ל החטיבה הטכנולוגית בקבוצת הראל ביטוח ופיננסים, זכה בשנת 2020 באות המנמ"ר של מערכת אנשים ומחשבים.

טקס נבחרי השנה של "עדיף ביטוח"

ועיתונאי הביטוח והפיננסים

- בשנת 2019: זכתה הראל ב-3 קטגוריות: קבוצת הביטוח של השנה, מהלך השנה בענף ביטוחי הבריאות והסיעוד - עבור המוצר "אפגרייד אקסטר" ובית ההשקעות הצומח של השנה עבור הראל פיננסים.
- בשנת 2020: זכתה הראל ב-3 קטגוריות: חברת הביטוח של השנה בענף ביטוחי החיים, חברת השנה בענף הביטוח הכללי וחדשנות בענף ביטוחי הבריאות והסיעוד עבור השירותים המתקדמים לסוכנים.

אגוד חברות הביטוח בישראל

מיום הקמתה חברה הראל באגוד חברות הביטוח בישראל - ארגון וולונטרי בו חברים מרבית המבטחים הפעילים בישראל בענפי הביטוח הכללי והימי. החל מדצמבר 2016 יו"ר הקבוצה, יאיר המבורגר, משמש בהתנדבות בתפקיד יו"ר אגוד חברות הביטוח ויו"ר התאחדות חברות ביטוח חיים.

The Valuable 500

בשנת 2020 הראל החליטה לקחת חלק במיזם The Valuable 500 הכולל 500 חברות מכל העולם המתחייבות לעורר שינוי בתחום הנגישות ולקדם שוויון זכויות ותעסוקה לאנשים עם מוגבלות.

Dun's 100

בשנים 2019-2020 קבוצת הראל דורגה במקום הראשון בקטגוריה של קבוצות ביטוח הכוללת 14 קבוצות ביטוח על פי דירוג החברות המובילות בישראל של Dun's 100. הדירוג בקטגוריה זו מבוצע על-פי שקלול של שלושה פרמטרים: מאזן, פרמיות שהורווחו ברוטו ורווח כולל.

קיימות ואחריות תאגידית בהראל

מעלה מעלה - הראל בדירוג מעלה

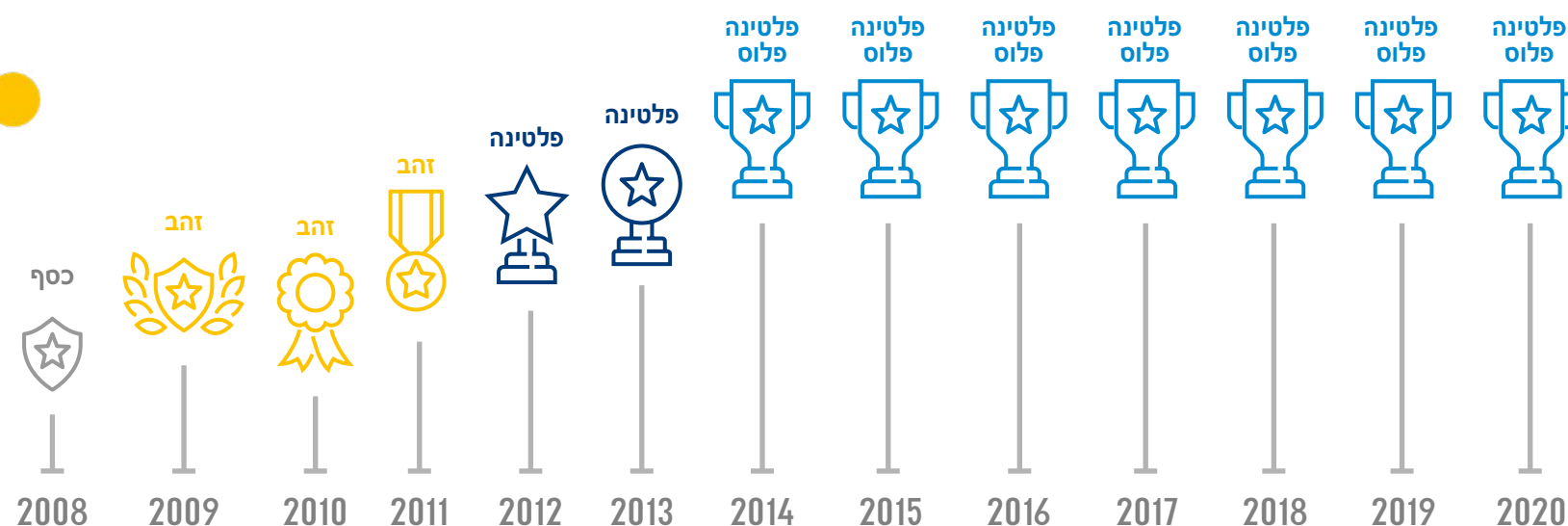
מעלה היא ארגון גג של כ-110 חברות מהמובילות במשק הישראלי, הפועל לקידום נושאים של אחריות תאגידית ולפיתוח הסטנדרטים של ניהול אחראי בישראל. הראל חברה בארגון "מעלה" משנת 2008 ומאז שנת 2015 מחזיקה בדירוג "פלטינה פלוס" שהוא הדירוג הגבוה ביותר המוענק על ידי הארגון.

ענף הביטוח והפיננסים הוא עולם תוכן רגיש, המצריך התנהלות אחראית ממדרגה ראשונה, שכן על כף המאזניים מונחים עתידם ורווחתם של מיליוני מבוטחים ולקוחות. כקבוצה מובילה בענף ובמשק הישראלי בכלל, אנו מייחסים חשיבות עליונה להתנהלות אחראית ולקידום מדיניות של אחריות תאגידית בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

מדיניות האחריות התאגידית של הראל מבוססת על תפישת הניהול וערכי הקבוצה, על יצירת ערך ללקוחותינו תוך מענה מקצועי ואיכותי, ועל מעורבות בקהילה ומחויבות חברתית עמוקה. עבורנו - דירקטוריון החברה, ההנהלה והעובדים - אחריות תאגידית היא בליבת הפעילות העסקית ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה. אנו מייחסים חשיבות רבה להטמעתה בכל רבדי העשייה, משום שברור לנו כי המפתח להצלחה טמון בשילוב בין ערכים, אתיקה ומנהל תקין - למובילות עסקית ויצירת ערך לכלל מחזיקי העניין.

לצורך מיצוב גבוה של הנושא בסדר העדיפויות הארגוני, הקמנו פורום אחריות תאגידית, בו חברים, נכון לסוף שנת 2020, יו"ר הקבוצה מר יאיר המבורגר, חברת דירקטוריון הראל ביטוח - גב' ליאורה קבורס-הדר, מנהל חטיבת חסכון ארוך טווח בהראל ביטוח - מר דורון גינת, סמנכ"לית תקשורת וקשרי חוץ - גב' מרב רטן-בית דגן. הפורום מתכנס אחת לרבעון, מקבל עדכונים שוטפים ומאשר תכניות פעולה עתידיות.

דירקטוריון הקבוצה עוקב אחר ביצועיה בתחום הקיימות והאחריות התאגידית באמצעות חברת הדירקטוריון, גב' ליאורה קבורס-הדר, המלווה את התחום מקרוב ומסייעת בקידומו מזה שנים.



יעדי פיתוח בר-קיימא של האו"ם (SDG's)

ה-SDG's, יעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא (Sustainable Development Goals) הינם סדרה של 17 יעדים גלובאליים שאומצו על-ידי המדינות החברות באו"ם בשנת 2015. היעדים עוסקים באתגרי הקיימות העולמיים ובאמצעות 169 המטרות תחתיהם, מגדירים את סדר היום הגלובאלי לפיתוח החברה, הסביבה והכלכלה עד לשנת 2030.

המגזר העסקי נרתם גם הוא למען קידום היעדים מתוך הכרה ביכולת ההשפעה שלו. בתוך כך, סקטור הפיננסים מהווה מפתח מרכזי להשפעה על פני כמעט כל יעדי הפיתוח, ביחס לסקטורים אחרים, זאת הן באמצעות פעילות ישירה והן באמצעות השקעה וסיוע פיננסי ליוזמות שמהותן לקדם את יעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא.

כחלק מתפישת האחריות התאגידית בהראל, אנו רואים ביעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא מסגרת עבודה המנחה אותנו בפעילותנו העסקית. כחברה בה האחריות היא נר לרגלינו, אנו גאים לעמוד בשורה אחת לצד חברות מתקדמות ברחבי העולם שאימצו את יעדי ה-SDG's.

זיהינו 8 יעדים מרכזיים הרלוונטיים לפעילותנו:

יעד 1: בריאות טובה

הרחבת הכיסוי הרפואי והגנה מפני סיכונים כלכליים, 3.8z גישה לשירותי בריאות חיוניים ואיכותיים, גישה לרפואה איכותית ויעילה

תמיכה במחקר ופיתוח בדגש על חיסונים ותרופות -3.b

שיפור זיהוי ואיתור מוקדמים של סיכונים בריאותיים -3.d על מנת לנהל ולהפחית אותם ככל הניתן

יעד 2: הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

השגת שיעור גבוה של פריון כלכלי באמצעות גיוון ומתן 8.2 דגש למגזרים באמצעות תמריצים בעבודה

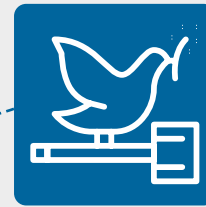
השגת תעסוקה מלאה, הבטחת עבודה הוגנת לכל אחד 8.5 ובכלל זה לאנשים עם מוגבלות, תשלום זהה לעבודה שווה ערך ושכר הוגן ומכבד

הגנה על זכויות העובד וקידום סביבת עבודה בטוחה 8.8 ומוגנת לכל העובדים

יעד 3: אנרגיה נקייה

תמיכה בטכנולוגיות של אנרגיה נקייה, לרבות אנרגיה 7.4 ממקורות מתחדשים וטכנולוגיות מתקדמות שיהיו חלופה לדלקים מאובנים, באמצעות השקעות בטכנולוגיות ובתשתיות ייצור אנרגיה נקייה

הרחבת התשתיות ושדרוג הטכנולוגיות לאספקת שירותי 7.5 אנרגיה מתקדמים ובני-קיימא בין היתר באמצעות השקעה ביעילות אנרגטית ובתשתיות וטכנולוגיה



יעד 4: תעשייה, חדשנות ותשתיות

9.3 הגדלת הגישה של עסקים קטנים לשירותים פיננסיים כגון אשראי בר השגה ושילובם בשוק

9.4 שיפור התשתיות, גידול ביעילות השימוש במשאבים, צמצום העצימות הפחמנית ואימוץ נרחב של טכנולוגיות נקיות וידידותיות לסביבה

9.6 סיוע בפיתוח תשתיות עמידות בין היתר באמצעות תמיכה כלכלית

יעד 5: צמצום אי השוויון

10.2 העצמה וקידום הכוללנות החברתית-כלכלית של כולם ללא קשר לגיל, מין, לקות, גזע, דת וכו'

10.3 הבטחת הזדמנויות שוות וצמצום אי השוויון

יעד 6: צריכה וייצור אחראיים

12.2 ניהול בר קיימא ושימוש יעיל במשאבי טבע (צריכת חומרי גלם)

12.5 הפחתה של ייצור אשפה להטמנה באמצעות מניעה, הפחתה, מחזור ושימוש חוזר

12.6 הבטחת דיווח סביבתי ופרסום דו"חות קיימות

12.7 קידום נהלי רכש בר קיימא

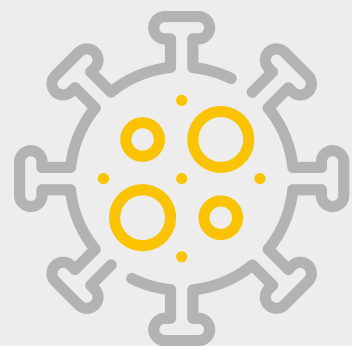
יעד 7: שינויי אקלים

13.5 קידום עקרונות לשיפור היכולות לתכנון וניהול יעילים של שינויי אקלים

יעד 8: שלום, צדק וחוזק המוסדות

16.6 פיתוח מוסדות יעילים, אמינים ושקופים בכל הרמות

16.7 הבטחת קבלת החלטות אחראית



אחריות תאגידית בהראל בתקופת הקורונה

עם העובדים בתקופת הקורונה

אחד המאפיינים העיקריים של תקופת הסגרים היתה העבודה מהבית. במהלך הסגרים אפשרנו לעובדינו לעבוד מהבית, תוך מודעות למורכבות הנושא ולהיבטים השונים של איזון בין הבית לעבודה והגבולות המטשטשים. סייענו לעובדינו גם ביצירת סביבת עבודה מותאמת בביתם והענקנו לכל עובד שרצה מחשב ומסך בעלות סמלית של 200 ₪.

על מנת להעניק תמיכה גם בהיבטים הנפשיים של המשבר, הענקנו שירותים תומכים לעובדים כגון קו טלפוני פתוח וטיפול פסיכולוגי או רפואי שהיו זמינים לכל העובדים. בנוסף, הוקמה קרן סיוע לתמיכה בעובדים שפוטרו מתוך רצון לקחת אחריות ולסייע להם בתקופה המאתגרת. הקבוצה הכירה בהשפעות נגיף הקורונה גם על ספקיה ועל כן הקדימה את התשלום לספקים שביקשו זאת.

גם בעת משבר, כמו בשגרה, הראל רואה בעובדיה נכס יקר ערך והדאגה לרווחתם, על כל מרכיביה, הייתה אחד הנושאים המהותיים בתקופה זו. לאורך התקופה, נקטנו מספר פעולות שמטרתן היתה לענות על צרכים שעולים מהשטח, תוך כדי שמירה על הערכים הבסיסיים של החברה ובראש ובראשונה שמירה על בריאות העובדים.

הקורונה הביאה עמה הרבה חוסר בהירות ולכן היה חשוב לנו לתקשר לעובדים מידע בצורה שוטפת ונגישה באמצעות הפורטל, מסרונים, מיילים וכמובן באמצעות המנהלים, במטרה לתמוך ככל הניתן בעובדים. במסגרת הרצון לבוא לקראת העובדים ולהקל עליהם במהלך תקופה לא פשוטה זו. הראל נתנה ל-15% מהעובדים שהוצאו לחל"ת (לתקופה קצרה) מענק של 5,000 ₪ לקראת חג הפסח. בנוסף, הוחלט להמשיך את הכיסויים הביטוחיים וההפרשות הסוציאליות של העובדים שייצאו לחל"ת.

בתחילת שנת 2020, התפרצה בעולם מגפת הקורונה. בשל היקפו הרחב של האירוע ובשל השפעתו על מגוון רחב של תחומים, החלטנו להתייחס אליו בדו"ח זה, על-אף שהוא חורג מתקופת הדיווח (2019). דיווח מלא בנושא יינתן בדו"ח הבא, שיעסוק בשנת 2020.

תקופת הקורונה הציבה אתגרים רבים למשק כולו ובהתאם גם דרשה מציאת פתרונות לבעיות חדשות, שהתעוררו בעת המשבר. הצרכים של קבוצות מחזיקי העניין השונות התחדדו וסיפקו הזדמנות טובה עבור הראל להראות את יכולותיה כחברה אחראית שנוקטת צעדים יזומים על מנת להטיב עם עובדיה, לקוחותיה והקהילה שסביבה.



עם הקהילה בתקופת הקורונה

הראל ביצעה פעולות רבות לתמיכה בחוסנה הפיזי והמנטלי של הקהילה בתקופת המשבר.

הראל היתה מהראשונות שהתנדבו לממן טיסות חילוץ של אזרחים בעקבות סגירת קווי טיסה. החברה עזרה ברכישת מכונות הנשמה וציוד מיגון לצוות הרפואי ותרמה להם ולחולים חבילות שי, תרמה לעמותה המסייעת במתן מענה רגשי לאזרחים המתמודדים עם חרדה בתקופה מאתגרת זו, וכן סייעה לקרן מיוחדת לחקר נגיף הקורונה. [לפרטים נוספים על המיזם](#)

בנוסף תרמה החברה מלגות מחיה לסטודנטים מהפקולטה לרפואה ומימנה רכישת מחשבים לילדים עם צרכים מיוחדים ומשפחות נזקקות, מכשירים שהפכו הכרחיים בתקופה בה נכפה הריחוק החברתי.

בין התרומות הרבות של הראל לקהילה בתקופה זו היו: תרומה לארגון "איחוד ההצלה" שיועדה להקמת מוקד חירום לאומי הומניטרי לפניות הציבור במסגרת מיזם 1221 מגיעים לכל אחד, תרומת אריזות מזון לגדודי התובלה של צה"ל - אבירי הדרום והצפון אותם היא מאמצת מזה 12 שנים, עזרה בחלוקת חבילות מזון לנזקקים בשת"פ עם ארגון "פתחון לב" ועוד.

הראל מעל ומעבר

דוגמא טובה למחויבותנו כלפי המבוטחים שלנו בתקופת הקורונה יכולה להילקח מהטיפול שקיבלו הזוג עופרים במהלך שהותם ביפן, לאחר שנתגלו חולי קורונה על ספינת התענוגות בה נפשו. הראל דאגה לתת לזוג עופרים ביטחון באשר לכיסוי הביטוחי שלהם, מימנה עבורם משלוחי מזון מבית חב"ד במשך 25 יום, אישרה תשלום הוצאות שוטפות של כ- 7,000 דולר ועוד 20,000 ש"ח עבור כרטיס טיסה במחלקת עסקים כדי להשיב את הזוג בבטחה אל ביתם לאחר שהייה של כחודשיים ביפן, במהלכם גם חלו בעצמם בקורונה.

סוכנת הביטוח ורדה לבקוביץ' מספרת "אני חייבת לציין שכל פנייה שלי לחברת הביטוח אושרה באהבה, למרות שלא היה כיסוי לדרישותיהם".

עם הלקוחות בתקופת הקורונה

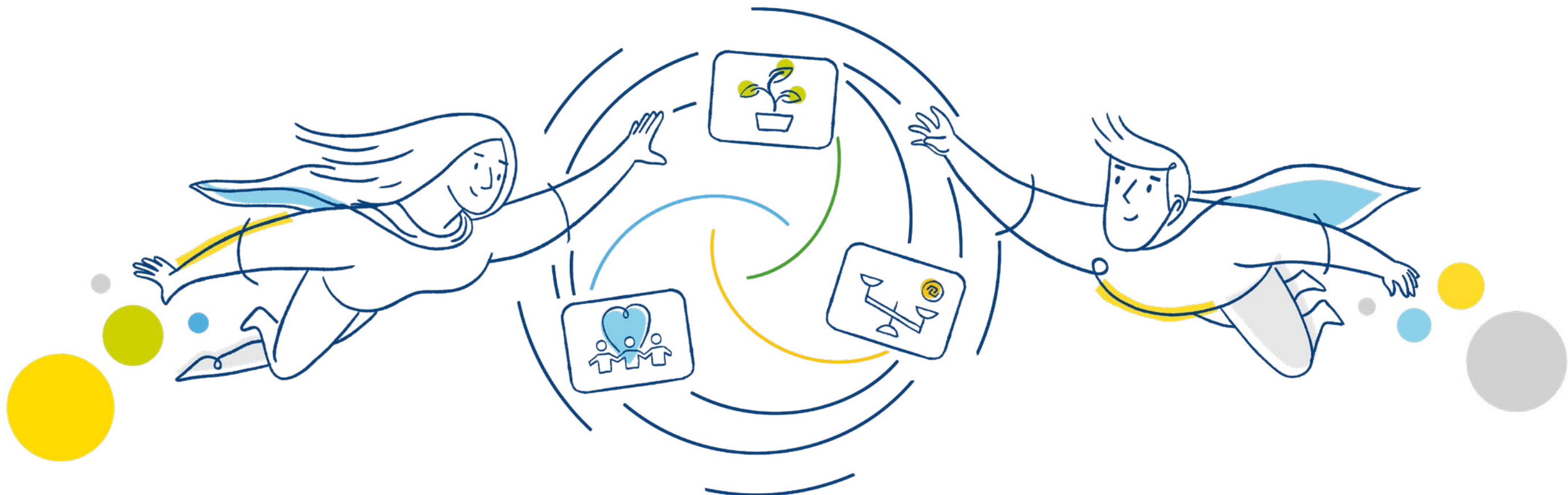
הראל שמרה על חווית לקוח מעולה גם בתקופת הקורונה וסיפקה שירות מלא ללקוחותיה לאורך כל השנה. פלטפורמת הדיגיטל העדכנית שלנו, אפשרה לחטיבת השירות לעמוד ביעדי השירות ולספק שירות מהיר, זמין, נוח ופשוט אשר השתקף בשביעות הרצון הגבוהה של הסוכנים בשטח. שביעות הרצון משירות הלקוחות אף עלתה בתקופת הקורונה בהשוואה לשנה הקודמת (ראה פרק לקוחות ושירות).

לאורך התקופה, בוצעו התאמות בשירותים שהראל מספקת ללקוחותיה כמו לדוגמא האפשרות להקפיא את הביטוח המקיף לרכב למי ששוהה בבידוד וכן שורה של הקלות למבוטחים ולחוסכים.

בנוסף, גדלה ההכרה הציבורית ביתרונותיהם של המוצרים הירוקים של הראל- ביטוח הראל סוויץ' (המפורט בפרק איכות סביבה וקיימות) לדוגמא, שהתבלט בזמן הסגרים ומיעוט היציאה מהבית.

בין ההקלות הנוספות שהציעה הראל למבוטחיה נכללו:

ביטוח מנהלים - שמירה של הכיסויים הביטוחיים למקרה מוות ולמקרה אובדן כושר עבודה, ככל שהיו קיימים בפוליסה, ללא עלות למשך 3 חודשים. בקרן הפנסיה - זכאות לשמירת הזכויות הביטוחיות ללא עלות למשך 5 חודשים, במסגרתה נשמרות הזכויות הביטוחיות במוצרים הפנסיוניים של עובדים אשר הוצאו לחל"ת.



אימפקט

אולי יש לך ביטוח אבל אין לך הראל



תמיד ואנו רותמים לטובתם ניסיון, ידע מקצועי, מעטפת טכנולוגית מתקדמת וקשרים עסקיים ענפים והדוקים בארץ ובעולם. לצד לקוחותינו, כל אלו משרתים גם את המשק ובעלי עניין רבים נוספים. אנו שואפים להרחיב את היקף פעילותנו, בין היתר כדי לחזק את התפקיד החיובי שלנו בחברה הישראלית.

תחום העיסוק של חברות ביטוח ופיננסים מייצר באופן טבעי ערך חברתי חשוב. הפעילות העסקית של הסקטור מאפשרת לאנשים להגן על עצמם מפני סיכונים ולהתמודד עם מקרי אסון, משברים וקטסטרופות תוך ערבות הדדית. כלומר, בליבת הפעילות שלנו אנו מעניקים חוסן לאנשים ומאפשרים להם להישאר עמידים ובכך אנו גם ממלאים תפקיד חשוב ביציבות המשק, באופן שהופך אותנו למנוע חיוני לפיתוח והתקדמות החברה והכלכלה.

כשחקן משמעותי בענף הביטוח והפיננסים בפרט וכקבוצה דומיננטית במשק הישראלי, אנו מכירים באחריות הרחבה שיש לנו ופועלים באופן מודע ויזום ליצירת אימפקט חיובי. מאז הקמתה, העשייה העסקית בהראל מתנהלת מתוך תפישה של מנהיגות המובילה אותנו לפעול מעבר לנדרש בחוק, תוך הסתכלות רחבה על כלל מחזיקי העניין, כשהחלטות מתקבלות על בסיס שיקולים חברתיים-סביבתיים לצד השיקולים הכלכליים כש"רוח הראל" הייחודית מלווה אותנו תמיד.

בדו"ח זה אנו מעוניינים לשקף לציבור את הערך שאנו מייצרים לחברה ולמשק דרך פעילותנו בהיבטים כלכליים, חברתיים וסביבתיים. המתודולוגיה שאימצנו מבוססת על עקרונות הקיימות בשל ההלימה שלהם לאופי ולתפישה המנחה את הראל. בבסיס עקרונות הקיימות התפישה שישנם שלושה מרכיבים השלובים זה בזה ומחזקים זה את זה: כלכלה, חברה וסביבה.

לפי וועדת האו"ם לפיתוח וסביבה, פיתוח בר-קיימא הינו פיתוח העונה על צרכי ההווה מבלי לפגוע ביכולתם של הדורות הבאים לספק את צורכיהם. כלומר, פיתוח המבטיח שהצמיחה הכלכלית תכלול שיקולים חברתיים וסביבתיים, תוך התייחסות לממד הבין-דורי.

במהלך עשרות שנות פעילותה התבססה הראל כאחת החברות המובילות בישראל, אשר לפעילותה השפעה חיובית על החברה והמשק בכללותו. עתידם וביטחונם הפיננסי של כ-4 מיליון לקוחותינו עומדים לנגד עינינו

כחברת ביטוח ופיננסים, פעילותה של הראל מבוססת על דאגה למבוטחיה - בהווה ובעתיד - ולכן אנו פועלים מתוך חשיבה ארוכת טווח, שקולה ואחראית ושואפים לטפח ולקדם פיתוח בר-קיימא, הדואג לנו ולילדינו.

האימפקט שלנו

- תרומה לכלכלה
- תרומה לתעסוקה
- קידום האקוסיסטם של סטארט-אפים ישראלים
- פיתוח תשתיות



כלכלי

- תשלומי מבוטחים
- דאגה לעובדים
- קידום מערכת הבריאות
- הומניטריות
- מעורבות בקהילה
- מוצרים חדשניים



חברתי

- מוצרים
- השקעות
- הפחתת השפעות סביבתיות בתפעול
- פעילות חברתית עם ערך סביבתי



סביבתי

כחברת ביטוח ופיננסים, פעילותנו מבוססת על דאגה למבטוחנו, בהווה ובעתיד ולכן אנו שואפים לטכח ולקדם פיתוח בר-קיימא הדואג לנו וליקירנו.





יצירת ערך לכלכלה ולמשק



477

מיליון ₪

סך תשלומי מיסים
-1 2019-2020

1,633

מיליון ₪

סך תשלומי פנסיה ותשלומי
גמלאות (ביטוח חיים)
-1 2019-2020



35.2

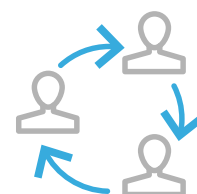
מיליארד ₪

היקף תיקי הלוואות נכון
לסוף 2020

18.6

מיליארד ₪

סך תשלומי תביעות
-1 2019-2020



יצירת ערך
ללקוחות ועמיתים

4

מיליון לקוחות

נכון לשנים 2019
-1 2020

236

מיליון ₪

דיבדנדים חולקו לבעלי
מניות ב-1 2019-2020



יצירת ערך לכלכלה
ולתעסוקה

4,461

עובדים

המועסקים בקבוצת הראל
נכון לסוף 2020

250

מיליון ₪

הושקעו בקרן לפיתוח
עסקים קטנים ב-1 2020

נחברת ביטוח
המנהלת כספי
חיסכון ארוך טווח,
אנו מעורבים
בהשקעות רבות
במשק הישראלי,
שמטרתן לשרת
את עמיתינו
ובעקיפין משרתות
גם את המשק
במימון צמיחתו.

יצירת ערך לכלכלה ולמשק

כלכלי



יצירת ערך לעמיתים

- כ-236 מיליון ש"ח דיבדנדים חולקו לבעלי מניות בשנת 2019-2020
- מעל 2 מיליארד ש"ח דיבדנדים חולקו לבעלי המניות לאורך העשור האחרון
- מדיניות חלוקת דיבדנדים - 30% מהרווח השנתי בהראל השקעות ו-35% מהרווח השנתי בהראל ביטוח
- 291 מיליון ש"ח מנוהלים נכון לסוף 2020

יצירת ערך לכלכלה ולתעסוקה

- 4,461 עובדים מועסקים בחברת הראל
- העסקה עקיפה -
- 377 עובדים חיצוניים המחזיקים במשרות מקצועיות
- כ-2,500 ספקים
- קידום עסקים קטנים-בינוניים
- הראל הקימה בשנת 2019 את חברת "המצפן" העוסקת בפתרונות מימון חדשניים ליזמים ועסקים קטנים-בינוניים הנתקלים בקשיים להשגת מקורות מימון.
- הראל השקיעה בשנת 2020 250 מיליון ש"ח להקמת קרן גיזה של משרד הכלכלה למען פיתוח עסקים קטנים בישראל.
- הראל מושקעת בקרן אימפקט של "Bridges" הבריטית, שמסייעת לעסקים קטנים וחברתיים וכן שמה לעצמה למטרה לקדם כוללנות חברתית, להוציא לפועל השקעות בעלות אימפקט ולקדם מערכת כלכלית בת-קיימא.

* הנתונים מעוגלים ומתייחסים לשנות הדיווח 2019-2020





יצירת ערך לכלכלה ולמשק

כלכלי

קידום הטכנולוגיה במשק והאקו-סיסטם הטכנולוגי בישראל

- השקעה בהיי-טק מקומי - בשנת 2020 השקענו סכום של כ-37 מיליון דולר בחברות היי-טק ישראליות, ובסך הכל, סכום כולל של כ-133 מיליון דולר מתחילת הדרך ועד סוף שנת 2020. כמו כן אישרנו הקצאה של עוד 100 מיליון דולר להשקעות בחברות סטארט-אפ בשנתיים הקרובות. בין החברות: Lemonade, Pango, Tabit Technologies. חלק מחברות אלו פרטיות, חלקן הפכו עם השנים לציבוריות, לאחר השקעתה של הראל.
- סיוע לצמיחה עסקית של חברות סטארט-אפ ישראליות - אנו עובדים עם חברות סטארט-אפ ישראליות רבות בשלבי פיתוח שונים, מעניקים להן ליווי עסקי, מיעצים ומסייעים להן לגדול, תוך מתן אפשרות להתנסות ולפתח את המוצר "על הראל" וקישור לגופי השקעה בינלאומיים.

בשנת 2020 הראל וחברת הביטוח היפנית Tokio Marine שיתפו פעולה באירוע בינלאומי לקידום סטארט-אפים ישראלים. האירוע הוא מיזם ראשון שמטרתו לאתר חברות ישראליות המספקות מענה טכנולוגי לאתגרים העסקיים של ענף הביטוח. שיתוף הפעולה בין שני החברות החל ביולי 2019 במטרה לקדם חדשנות של שתיהן, ובכדי לאפשר לסטארט-אפים ישראלים להיחשף לשוק המקומי והבינלאומי.

- קידום הטכנולוגיה בישראל - אנו חברים בארגונים ופורומים שמטרתם לקדם ולהטמיע חדשנות טכנולוגית במשק, כגון תרגום טכנולוגיות בינה מלאכותית לעברית.
- אנו רואים חשיבות רבה ביכולתנו הטכנולוגית ובשנים 2019-2020 השקענו כ-540 מיליון ₪ בצידוד מחשוב ותוכנה לפעילותנו התפעולית והעסקית.
- חדשנות ודיגיטל - דרך הטמעת החדשנות והדיגיטל בהראל, אנו מקדמים שיתופי פעולה עם חברות טכנולוגיה בינלאומיות ומגדילים את נוכחותן ופעילותן בישראל. כך למשל, הראל מצויה בתהליכי הטמעה מתקדמים של מערכות חברת Salesforce. מדובר בפרויקט ראשון מסוגו בישראל מבחינת היקף ומקצועיות, אשר Salesforce מבצעת בו את ההטמעה. החברה מתייחסת לפרויקט בהראל כאל פרויקט אסטרטגי ומשקיעה משאבים רבים בהצלחתו והפיכתו לפרויקט דגל של Salesforce.

השפעה על פיתוח תשתיות בישראל

- הראל שותפה להקמת קרן תש"י (קרן תשתיות ישראל) המיועדת להשקעה בתשתיות בישראל בעיקר בתחומי מים, אנרגיה, לוגיסטיקה ותחבורה בהיקף של כשני מיליארד דולר אשר משפיעים לטובה על פיתוח הארץ. בין הפרויקטים בהם מעורבת הקרן:
 - תחבורה - כביש 6, כביש 431, הרכבת הקלה בירושלים ועוד
 - אנרגיה - תחנת הכח דליה אנרגיה המייצרת חשמל מגז טבעי
 - מים - מתקן התפלת המים בפלמ"חים המייצר כ-90 מיליון קו"ב מים בשנה
 - תקשורת - מיזם Unlimited לפריסת רשת סיבים אופטיים
- השקעה בנדל"ן התורמת לפיתוח הארץ, אספקת יחידות דיור ומתן מענה למצוקת הדיור בישראל, תוך קידום בנייה ירוקה בפרויקטים חדשים. לצד השקעה בנכסים מניבים וביזמות, הראל היא המממנת המרכזית של פרויקט דיור ציבורי של הסוכנות היהודית ומשרדי ממשלה שונים לאספקת 2,600 יחידות דיור ברחבי הארץ לאוכלוסיות מוחלשות. הראל השקיעה בפרויקט כמעט 600 מיליון ₪.
- השקעה בפרויקטי תשתית וביטוח (מחוץ לפעילות בתש"י) כגון:
 - פרויקט הקמת נתיבים מהירים לתחבורה ציבורית בינעירונית בין נתניה לתל אביב על מנת להנגיש את התחבורה הציבורית
 - ביטוח פרויקטים של תחבורה ציבורית ביניהם הרכבת הקלה בירושלים, חברת דן וחברות הסעות נוספות



יצירת ערך לחברה הישראלית

חברתי



מעורבות בקהילה

19.5 מיליון ₪

תרמנו בתרומות כספיות ועוד כ-2 מיליון ₪ בתרומות בשווה כסף של ציוד ושעות התנדבות בשנים 2019 ו-2020 יחד

12,487

שעות התנדבות

עובדינו השקיעו 12,487 שעות התנדבות למען הקהילה בשנים 2019 ו-2020 יחד



עובדים

163,691

שעות הדרכה לעובדינו

כ-30% מתוכן היו הדרכות לפיתוח כישורים ומיומנויות, העצמה אישית והכנה לעולם העבודה העתידי בשנים 2019 ו-2020 יחד

255

עובדי הראל

קודמו לדרגי ניהול בחברה והם מהווים כ-17% מקרב סך המנהלים בחברה נכון לסוף שנת 2020



קידום שוויון
בתעסוקה

70%

נשים

3,117 נשים עבדו בהראל נכון לסוף שנת 2020

1 מיליון ₪

ביצענו רכש בהיקף של למעלה ממיליון ₪ מעמותות ועסקים חברתיים המעניקים תעסוקה מותאמת לאנשים עם מוגבלות



קידום מערכת הבריאות ותרומה לבריאות הציבור

37.7%

נתח שוק בתחום הבריאות

הראל היא הקבוצה הגדולה והמובילה בארץ נכון לסוף שנת 2020

200 אלף ניתוחים

הראל מממנת מעל 100,000 ניתוחים בשנה ומעל 180,000 התייעצויות עם רופאים אשר מוסטים מהמערכת הציבורית ומורידים את הלחץ התפעולי והתקציבי



יצירת ערך לחברה הישראלית

חברתי

קידום מערכת הבריאות ותרומה לבריאות הציבור

בתחום הבריאות הראל היא הקבוצה הגדולה והמובילה עם נתח שוק של 37.4%. ביטוח הבריאות הפרטי הוא בעל אימפקט משמעותי על מערכת הבריאות בישראל ועל קידום הבריאות של הציבור בכלל ולקוחות החברה בפרט. הביטוח הפרטי מעניק ערך מוסף למבוטח אך במקביל ובאופן עקיף הוא מפחית את הלחץ ומווסת את העומסים במערכת הציבורית ובכך משרת לא רק את המבוטחים, אלא גם מסייע למערכת הציבורית להעניק שירות טוב יותר לכלל האוכלוסייה. בנוסף, הביטוח הפרטי מסיט הוצאות כספיות מהמיומן הציבורי (תקציב המדינה) - בעקבות הליכים פרטיים, חלקו של המיומן הפרטי הינו 34% מסך ההוצאה הלאומית לבריאות. מלבד זאת, הביטוח הפרטי משמש לעתים כמנוע פיתוח וקידום של טכנולוגיות חדשניות ותרופות שאינן כלולות ברפואה הציבורית ובכך מקדם את הבריאות בישראל.

הראל מממנת מעל 100,000 ניתוחים בשנה ומעל 180,000 התייעצויות עם רופאים אשר מוססים מהמערכת הציבורית ומורידים את הלחץ התפעולי והתקציבי.

ברמת הלקוח הבודד, המערכת הפרטית מאפשרת יעילות וגמישות באופן שמשפר את בריאותו. בתוך כך הביטוח מייצר זמינות גבוהה למומחים, בדיקות וניתוחים וכן מאפשר ללקוח לקבל חלופות מגוונות לטיפול במצבו הרפואי ובכך עשוי לקצר את זמן ההחלמה ולהקל על הטיפול בקהילה.

בנוסף, אנו מעניקים למבוטחים שלנו מעטפת של מוצרים ושירותים משלימים שתומכים בתנאי הפוליסה ובכך ממקסמים את המענה ללקוח ומעניקים ערך מוסף.





יצירת ערך לחברה הישראלית



קידום בריאות באמצעות פעילות קהילתית

- מלבד פעילותנו העסקית, אנו מקדמים את הבריאות בישראל דרך הפעילות הקהילתית שלנו:
- תרמנו 3,036,000 ₪ לארגון איחוד הצלה וסייענו לפיתוח הפעילות שלו, גם בתקופת הקורונה
 - עובדי הראל התנדבו 3,808 שעות באיחוד הצלה והשתתפו ב-507 מקרים
 - קיימנו ימי בריאות אליהם הגיעו אלפי אורחים לביצוע בדיקות חיוניות
 - עובדינו אספו 127.4 ק"ג תרופות שהועברו לנזקקים באמצעות "חברים לרפואה"

עובדים

- השקענו 163,691 שעות הדרכה לעובדינו, כ-30% מתוכן היו הדרכות לפיתוח כישורים ומיומנויות, העצמה אישית והכנה לעולם העבודה העתידי
- 255 עובדי הראל קודמו לדרגי ניהול בחברה והם מהווים כיום כ-17% מקרב סך המנהלים בחברה
- 85% מהמשרות הפנויות אוישו על-ידי עובדי החברה
- 85% מהעובדים השתתפו בהערכה דו כיוונית
- 90% מהעובדות והעובדים שיצאו לחופשת לידה נשארו לאחר מכן בהראל

מוצרים משלימים

הראל ביצעה קפיצה דיגיטלית משמעותית המאפשרת מתן שירותים מהירים, חדשניים, פשוטים, נוחים ועדכניים יותר, המצמצמים בירוקרטיה וזמן ללקוחותינו ולסוכנינו. בין הכיסויים שהושפעו לטובה: ייעוץ עם רופאים מומחים באופן מקוון במסגרת כתב השירות של הראל "רפואה אישית online", קבלת תרופות עד הבית והגשה וסילוק תביעות באופן דיגיטלי, רופא מלווה (ליווי רפואי מקצועי בתהליך קבלת הטיפול וההחלמה בשת"פ עם מדיקס), ביטוח מחלות קשות משודרג, פוליסת אבחון מהיר ועוד.

פוליסת אבחון מהיר

בשיתוף פעולה עם אסותא מרכזים רפואיים, אנו מציעים פוליסה ייחודית המבטיחה ללקוחות תור לרופא בכיר תוך 3 ימי עסקים ואחריות לספק אבחנה מקצועית ומלאה תוך 72 שעות לאחר התור וכן הפנייה להמשך טיפול ובדיקות מול גורמים רפואיים רלוונטיים. הפוליסה מעניקה זמינות ונגישות רפואית מצילת חיים באמצעות מתן מענה רפואי מקצועי הכולל אבחון מקיף ומלא וחוסכת ימי אישפוז ופרוצדורות מיותרות.

אפגרייד אקסטרה

מהווה סנונית ראשונה למוצרים נוספים מעבר למוגדר בהוראות הפוליסה האחידה, המשפרים את התאמת המוצר לצורכי המבוטח.



יצירת ערך לחברה הישראלית



הפן ההומניטרי - חברתי

- נגישות בשירות - השקענו 636 שעות הדרכה בנושאי נגישות ופיתחנו ערוצי שירות נוספים המגבירים את הנגישות בראשם פתיחת ערוץ וואטסאפ.
- סיוע מעבר למחויב - אנו מפעילים שיקול דעת ובוחנים מקרים באופן אישי ופרטני, לעיתים שלא על-פי הקריטריונים היבשים ואף מעניקים תשלום וסיוע מלפנים לשורת הדין, כגון במימון תרופות וניתוחים.
- הראל 669 - אנו נקראים ראשונים לדגל במקרים ואירועים הדורשים חילוץ בארץ ומסביב לעולם, הן של מבוטחינו והן של תושבים ישראלים באופן כללי. בכל אירוע שכזה, אנו מחלצים את כל מי שנמצא במקום וכן מעניקים סיוע לתושבים המקומיים.

מעורבות בקהילה

בשנים 2019-2020:

- תרמנו 19.5 מיליון ₪ בתרומות כספיות ועוד כ-2 מיליון ₪ בתרומות בשווה כסף של ציוד ושעות התנדבות
- עובדינו השקיעו 12,487 שעות התנדבות למען הקהילה
- 30,540 משפחות קיבלו ארגזי פירות וירקות טריים בזכות התרומה וההתנדבות שלנו עם ארגון "לקט ישראל"
- 12,000 סלי מזון נארוזו וחולקו על-ידי עובדי הראל למאות משפחות בפריסה ארצית
- 258 תלמידים קיבלו כל בוקר בבית הספר 42,546 כריכים שהוכנו ונתרמו על-ידי הראל
- עובדינו העבירו 235 שעות לימוד לכ-70 תלמידים במסגרת "שיעור אחר"
- כ-300 עובדינו התנדבו באירוע ההתרמה השנתי של ארגון "וראייטי ישראל" וסייעו לגייס תרומות בסך 4.5 מיליון ₪

קידום שוויון בתעסוקה

- גיוון בקרב העובדים: בהראל 3,117 נשים המהוות כ-70% מכוח העבודה, 618 עובדים, המהווים כ-14% הם מעל גיל 50.
- ביצענו רכש בהיקף של למעלה ממיליון ₪ מעמותות ועסקים חברתיים המעניקים תעסוקה מותאמת לאנשים עם מוגבלות כגון אופק לבן, &ג'וי, ציפור הנפש ועוד

חדשנות - יצירת ערך לצרכי המאה ה-21 ושיפור הנגישות

- אנו מקדמים תהליכי דיגיטציה ומטמיעים שימוש בטכנולוגיות מתקדמות לרבות בינה מלאכותית באופן שמשפר את חוויית הלקוח ומגדיל את הערך עבורו:
 - תמחור דינמי ומדויק לכל לקוח בהתאם לצרכיו
 - מתן שירות מותאם בערוצי השירות הנוחים ללקוח
 - פישוט המידע ללקוח והנגשתו בצורה נוחה וזמינה
- אנו מפתחים מוצרים חדשניים המסייעים לנו לשפר את הנגישות של מוצרי ביטוח ופיננסיים לאוכלוסיות שונות, בהתאם לצרכים שלהן. כך למשל משכנתא +60 ו"המרכז לתכנון כלכלי מתקדם" המעניקים לאוכלוסיית הגיל השלישי פתרונות ומוצרים מותאמים תוך ליווי וייעוץ אישי.
- הקמנו קרן נאמנות המאפשרת ללקוחותינו להיחשף לבחירה אקטיבית של מניות המנוהלות בצורה אחראית על-פי קריטריונים מתקדמים ומחמירים בהיבטי סביבה, חברה וממשל תאגידי.

* הנתונים מעוגלים ומתייחסים לשנות הדיווח 2019-2020



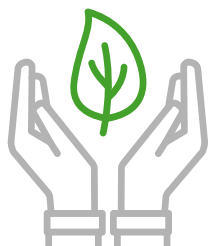
יצירת ערך לסביבה

חברתי

פעילות חברתית עם
ערך סביבתי

19,550
בקבוקים

עובדינו אספו 19,550
בקבוקים שעברו למחזור
וסכום הפיקדון נתרם למען
מלגות לסטודנטים בשנים
2019 ו-2020 יחד



הפחתת השפעות סביבתיות
הנובעות מפעילותנו התפעולית

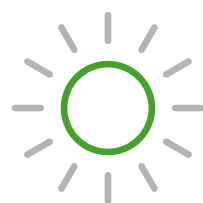
10%

צמצום טביעת כף הרגל הפחמנית

צמצמנו את טביעת כף הרגל הפחמנית שלנו
ב-10% על-ידי הפחתה של 1,180 טון CO₂eq

50.43 טון
צמצום
צריכת הנייר

בין השנים 2018-2020 צמצמנו
את צריכת הנייר ב-50.43 טון,
ומנענו כריתה של כ-1,210 עצים



15%

שיפור העצימות
האנרגטית

בשנת 2020 ביחס לשנת 2019

קידום יעדים סביבתיים
באמצעות השקעות ירוקות*

1.7 מיליארד ₪

הושקעו בחברות ופרויקטים להפקת
אנרגיה נקייה בעשור האחרון



988.3 MW

סך ההשקעה שלנו בפרויקטים לייצור
אנרגיה ירוקה אפשרה ייצור אנרגיה בהיקף
של 988.3 MW בעשור האחרון

אנו נערכים ומתמודדים
עם סוגיות כמו שינויי
אקלים והתחממות
גלובאלית - האתגרים
הסביבתיים המשמעותיים
ביותר של ימינו.

ההשלכות של סוגיות אלו, בהן אירועי
מזג אוויר קיצוניים, התפשטות מחלות,
מחסור במשאבי טבע ועוד, עלולות
להיות בעלות השפעה ממשית על
הפעילות של ענף הביטוח והפיננסים,
הן בהיבט התפעולי (פגיעה ביכולת
הפעילות) והן בהיבט העסקי (עלייה
בהיקף תשלומי תביעות ביטוח, ירידה
בערך השקעות ועוד).

לכן, אנו פועלים באופן יזום להפחית
את ההשפעות הסביבתיות שלנו ולקדם
יעדים סביבתיים בפעילותינו העסקית.

*ההשקעות המצוינות הינן מתוך סך הנכסים המנוהלים על ידי הקבוצה.



יצירת ערך לסביבה

חברתי

- **רכש סביבתי** - הטמעת שיקולים סביבתיים בבל"מים

פעילות חברתית עם ערך סביבתי

- הקדשנו 852 שעות התנדבות למען הסביבה - בניקיון חופים, טיפוח שמורות טבע ועוד
- עובדינו אספו 19,550 בקבוקים שעברו למחזור וסכום הפיקדון נתרם למען מלגות לסטודנטים
- עובדינו אספו 127.4 ק"ג תרופות שהועברו לעשרות אנשים הזקוקים להן

• צריכת אנרגיה -

- צמצמנו את צריכת האנרגיה שלנו ב-12% ושיפרנו את היעילות האנרגטית שלנו ב-9%
- הפחתנו את צריכת החשמל שלנו ב-6%
- התקנו מערכת ניהול אנרגיה חכמה שצפויה לחסוך כ-20% בצריכת החשמל בבית הראל
- סך צריכת החשמל שלנו מייצור של גז טבעי הייתה 17,664,428 קוט"ש, שווה ערך לצריכת החשמל השנתית של למעלה מ-2,000 תושבים בישראל

• פסולת -

- הפחתנו את צריכת הנייר שלנו ב-50 טון ומנענו כריתה של למעלה מ-1,000 עצים
- תרמנו 845 פריטים כגון מוצרי חשמל ואלקטרוניקה לעובדינו ולעמותות ובכך מנענו את הטמנתם ויצרנו ערך חברתי

קידום יעדים סביבתיים באמצעות השקעות ירוקות

- השקענו 1.7 מיליארד ₪ בחברות ופרויקטים להפקת אנרגיה נקייה בעשור האחרון.
- סך ההשקעה שלנו בפרויקטים לייצור אנרגיה ירוקה אפשרה ייצור אנרגיה בהיקף של MW 988.3 בעשור האחרון.
- הקמנו קרן נאמנות "כלכלה ירוקה" המשקיעה בחברות סביבתיות

הפחתת השפעות סביבתיות הנובעות מפעילותנו התפעולית

• פליטות גזי חממה -

- צמצמנו את טביעת כף הרגל הפחמנית שלנו ב-10% על-ידי הפחתה של 1,180 טון CO₂eq
- שיפרנו את העצימות האנרגטית שלנו ב-15%

קידום יעדים סביבתיים באמצעות מוצרינו

- הראל סוויץ' - אנו מעודדים הפחתה בשימוש ברכב וצמצום נסיעות באמצעות פוליסה הפועלת לפי עיקרון "לא נסעת לא שילמת".
- אפגרייד 10,000 - אנו מעניקים הנחה של 20% בביטוח המקיף לרכב לנהגים שנוסעים פחות מ-10,000 ק"מ.
- אדירה ירוקה - אנו תומכים במגמות בינלאומיות ומקלים על לקוחות המעוניינים במתקן לייצור חשמל מאנרגיה סולארית בבתיהם.





לקוחות, מוצרים ושירות

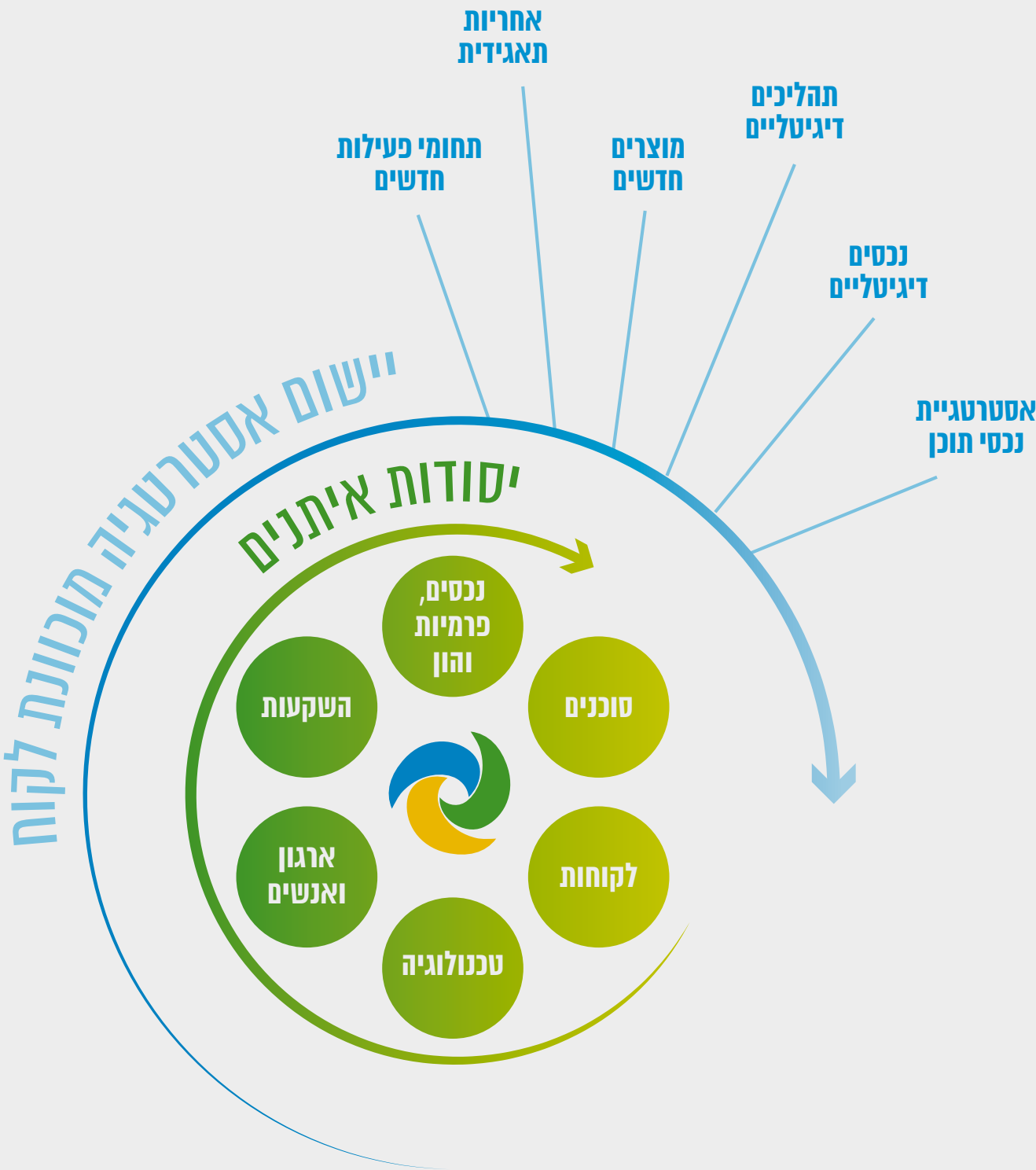
מעניקים שקט נפשי

חזון החברה וליבת הפעילות שלנו היא להעניק ביטחון למיליוני הלקוחות שלנו.

אנחנו מסייעים לאנשים ולעסקים להגן על עצמם מפני סיכונים ובעיות משבר ואירועי אסון או עוזרים להם לשוב ולעמוד על רגליהם. אנו שואפים לבסס את אמון הלקוחות בנו ולהבטיח להם שנהיה שם בשבילם בשעת צרה. אנו עושים זאת באמצעות אסטרטגיה מוכוונת לקוח שפועלת באופן אקטיבי לבניית מערכות יחסים ארוכת טווח המבוססת על אנושיות, נאמנות, מעורבות רגשית, שותפות והדדיות.

כחברת הביטוח הגדולה והמובילה בישראל, עם כ-4 מיליון לקוחות, אנו מחויבים להתאים את הפעילות שלנו ולתת מענה הולם לתמורות חברתיות, כלכליות, טכנולוגיות וסביבתיות שיספק ללקוחותינו ביטחון בעידן החדש. החל מ-2016 הראל פועלת לפי אסטרטגיית "חישוב מסלול מחדש" המכוונה את פעילות החברה ליצירת ערך מוסף, ייחודי ומותאם ללקוחות, באמצעות קידום חדשנות טכנולוגית ויצירתיות מחשבתית ותוך הובלת הענף קדימה.

כחלק מתפישה זו ויישום האסטרטגיה, בשנת 2019 הוקמו שתי חטיבות חדשות בהראל: חטיבת הדיגיטל וחטיבת השירות והלקוחות, אשר התאחדו בהמשך. חטיבת הדיגיטל היא סוכן השינוי של הראל ותפקידה להבטיח מיקוד בחוויית הלקוח, קידום טרנספורמציה דיגיטלית, ניהול מערך הדאטה וליווי החטיבות השונות בתהליכי פיתוח עסקי. לצד זאת, חטיבת השירות הינה הרחבה והעצמה של אגף השירות, והיא מרכזת ומאחדת את כל מערכי הטיפול בלקוח: מוקדי שירות הלקוחות, ערוצי השירות הדיגיטליים ופניות הציבור.



חויית לקוח וטרנספורמציה דיגיטלית כאמצעים ליצירת נאמנות לקוחות

אנו מובילים מהפכה דיגיטלית בעולם הביטוח ושמים דגש על הטמעת כלים טכנולוגיים שמסייעים לנו ליישר קו בפעילותנו אל מול אורח החיים המודרני של הלקוח במאה ה-21. חטיבת הדיגיטל אמונה על ביצוע הטרנספורמציה הדיגיטלית כחלק בלתי נפרד מה-DNA של החברה ולשם כך היא פועלת בצורה רוחבית, יחד עם החטיבות והאגפים השונים ובשיתוף פעולה הדוק ומלא עם הסוכנים. כלל התהליכים והיוזמות הדיגיטליות מתבצעים מתוך ראייה הוליסטית של שינוי תהליכי העבודה מן היסוד ובנייתם מחדש מתוך נקודת מבט חדשנית ושירותית כאחד.

הטרנספורמציה הדיגיטלית הינה תכנית רחבה שכוללת פרויקטים רבים הפועלים בהרמוניה ומשאירים אימפקט חיובי אצל הלקוח.

זיהינו שלושה ערכים מרכזיים לשירות הדיגיטלי:

- 1. פרסונליזציה -** אנו מטמיעים אמצעים טכנולוגיים ומפתחים כלים דיגיטליים מבוססי דאטה ובינה מלאכותית המסייעים לנו להכיר כל לקוח, על מאפייניו וצרכיו באופן ספציפי ולהציע לו פתרונות מותאמים אישית. יכולת זו מאפשרת לנו להציע תמחור דינאמי ומדויק לכל לקוח, בניגוד לתמחור ממוצע של מוצר, וכן להתאים את תהליכי השירות.
- 2. פישוט והנגשת מידע ללקוח -** אנו משקיעים בפיתוח פלטפורמות תוכן המספקות ללקוח את המידע בשפה ברורה ופשוטה, באופן בהיר ומלא, תוך נגישות וזמינות מרביים ושימוש נח, קל ואינטואיטיבי. ערוצי תקשורת אלו אף מסייעים לחזק את הקשר מול הלקוחות.
- 3. יעילות תפעולית -** דיגיטציה של תהליכים ושירותים מאפשרת לנו להעניק ללקוחות ולסוכנים שירות פשוט, זמין ומהיר, לעתים אף מידי. הראל מפתחת שירותים ופעולות "בשירות עצמי" כגון רכישת מוצרים, הגשה ותשלום תביעות וקבלת מידע און ליין.

פיתוח יכולות ניתוח נתונים ושימוש
בתהליכים דיגיטליים מאפשרים להראל
ולסוכניה, לשפר את חויית הלקוח, החל
מהצעת פתרונות מותאמים אישית, דרך
מתן שירות זמין ונגיש ועד לחיזוק הקשר
והעמקת נאמנות הלקוחות.

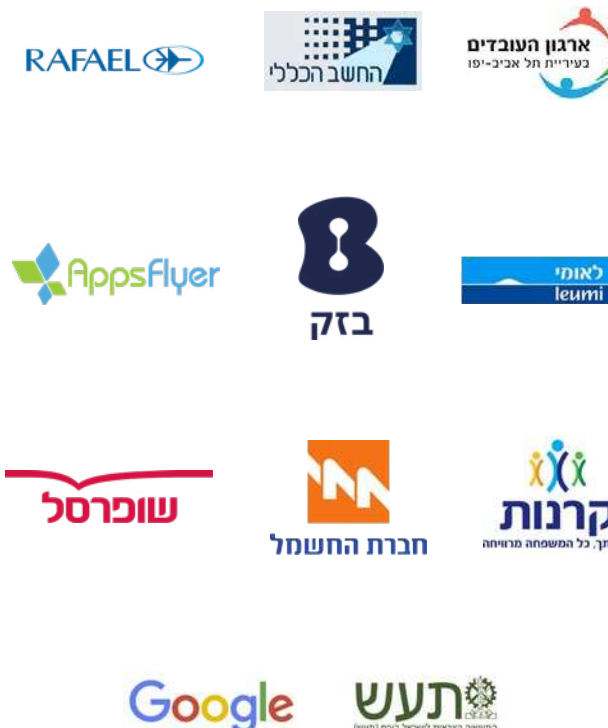


הלקוחות שלנו

מכרזים

אנו שואפים להרחיב את השירות שלנו לכמה שיותר לקוחות ומציעים את שירותינו במכרזים רבים. בשנת 2020 זכתה הראל במכרז ביטוח הבריאות והשיניים של ארגון העובדים של עיריית תל-אביב לביטוח של כ-30,000 העובדים ובני משפחותיהם וכן עובדי המרכז הרפואי איכילוב ובני משפחותיהם. הפוליסה החדשה הינה רחבת היקף וכוללת מגוון רחב של שירותים מתקדמים.

מכרזים נבחרים:



אנו מחויבים לתת שירות מיטבי לכל אחד מהלקוחות שבחרים בנו. אנו מעניקים את השירותים שלנו באמצעות סוכנינו וכן באופן ישיר.

לקוחות הקבוצה לפי תחומי הפעילות

- **בריאות** - הלקוחות העיקריים הינם קולקטיבים, מבטחים פרטיים, תיירים ועובדים זרים
- **חיסכון ארוך טווח** - הלקוחות העיקריים הינם שכירים, עצמאיים ולקוחות הרוכשים כיסויים באופן פרטי (ללא קשר למקום עיסוקם).
- **ביטוח כללי** - מבטחים פרטיים ועסקיים
- **פיננסים** - לקוחות פרטיים ועסקיים

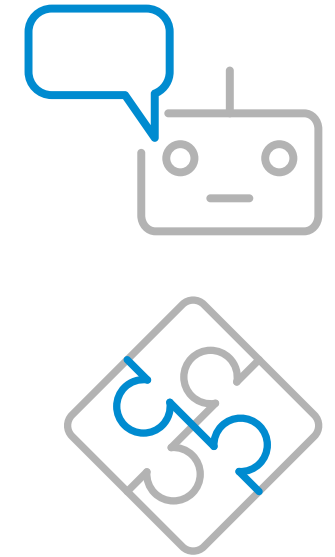


בין השנים 2019-2020
השקענו 636 שעות הדרכה
פרונטליות בנושא נגישות.



הראל נגישה לכולם

קבוצת הראל רואה בנושא הנגישות חשיבות חברתית מהמעלה הראשונה. על כן, גיבשנו תכנית נגישות הכוללת את דרישות הרגולציה ומבטאת את התפישה של הקבוצה הדוגלת בקבלת השונה. התכנית גובשה בסיוע יועצים מקצועיים, בליווי עמותת "נגישות ישראל" ובהתבסס על סקרי נגישות ומיפוי פערים וליקויים. נושא הנגישות מנוהל החל משנת 2017 על-ידי רכזת נגישות ייעודית בקבוצה. הראל פועלת להנגשה פיזית ושירותית כאחד. אתרי הפעילות של הקבוצה, מוקדי השירות וקבלת הקהל הונגשו תוך הצבת מקומות המתנה ומושבים בעבור אנשים עם מוגבלויות, הצבת שילוט הכוונה והתאמת מבני הראל, לרבות חדרי השירותים וחניות נכים ללא עלות. לצד זאת, אתר האינטרנט שלנו מונגש וכלל עובדי הקבוצה עוברים הכשרות ייעודיות בנושא נגישות, באופן פרונטלי או מקוון, בשיתוף עמותת "נגישות ישראל". בין השנים 2019-2020 השקענו 636 שעות הדרכה פרונטליות בנושא נגישות.



מפתחים מוצרים חדשניים

זאת בעלת מיעוט פתרונות פיננסיים זמינים. מתוך זיהוי הצורך והתגייסות מלאה, הראל יזמה בשנת 2020 את רעיון משכנתא +60 הפונה לאוכלוסיית הגיל השלישי ומעניקה להם משכנתה הפוכה המאפשרת למי שבבעלותו דירת מגורים, לשעבד אותה וליטול הלוואת משכנתא המהווה מקור מימון נוסף המגדיל את ההכנסה החודשית. כמעט לכל מי שמגיע לגילאים אלו יש בית בבעלותו המלאה, לאחר סיום תשלום המשכנתא ובכך הראל הפכה את הדירה למקור מימון.

“המרכז לתכנון כלכלי מתקדם” מבית הראל - לכלכל את צעדיך נכון בגיל הפנסיה

המרכז לתכנון כלכלי מתקדם הינה חברת בת של הראל שהוקמה במטרה לסייע ללקוחות הגיל השלישי וכאלו המתקרבים לגיל הפרישה, לתכנן ולנהל בצורה מיטבית את הפעילות הפיננסית בתקופת הפנסיה. המרכז מעניק מעטפת רחבה הכוללת את כלל היבטי ההתנהלות הכלכלית - תכניות פנסיוניות, השקעות, מיצוי זכויות, תכנון הכנסה וכו'. השירות ניתן על-ידי מומחים מהראל פיננסיים וביטוח אשר מלווים את הלקוח באופן אישי ובונים לו תכנית ייעודית המתאימה לצרכיו ונסיבותיו האישיות. הליווי הינו מתמשך - מלפני הפרישה ועד לאחריה, וכולל לצד המענה המקצועי גם מענה רגשי. המרכז לתכנון כלכלי של הראל הינו המתקדם והגדול בישראל כיום ומאחר שמדובר בחברת בת של הראל, הוא פתוח להעניק את שירותיו ללקוחות כלל החברות.

קופת גמל להשקעה - מסלול הלכה

הראל משקיעה בפיתוח מגוון מוצרים לחיסכון והשקעה המותאמים לציבור החרדי בתחומי פנסיה, גמל, השתלמות, ביטוח חיים ופיננסיים. בשנת 2019 הראל פיתחה מסלול ייעודי - “קופת גמל להשקעה - מסלול הלכה” המיועד למשקיע המעוניין במסלול השקעה בפיקוח הלכתי מטעם בד”צ ובכפוף לכללי ההלכה היהודית. על-פי ההלכה, אסורה השקעה בכלים פיננסיים הצמודים למדדי אג”ח הנושאת ריבית וכן בחברות שאינן שומרות על כללי ההלכה. במסגרת המסלול החדש, מיושם בהראל פנסיה וגמל תהליך פיקוח קפדני שבו נבדקות הקרנות המועמדות ותהליך ההשקעה שלהן בנכסים פיננסיים המאופיינים כ”כשרים”, ואף מקבלים היתרי עסקה לכל מוצר.

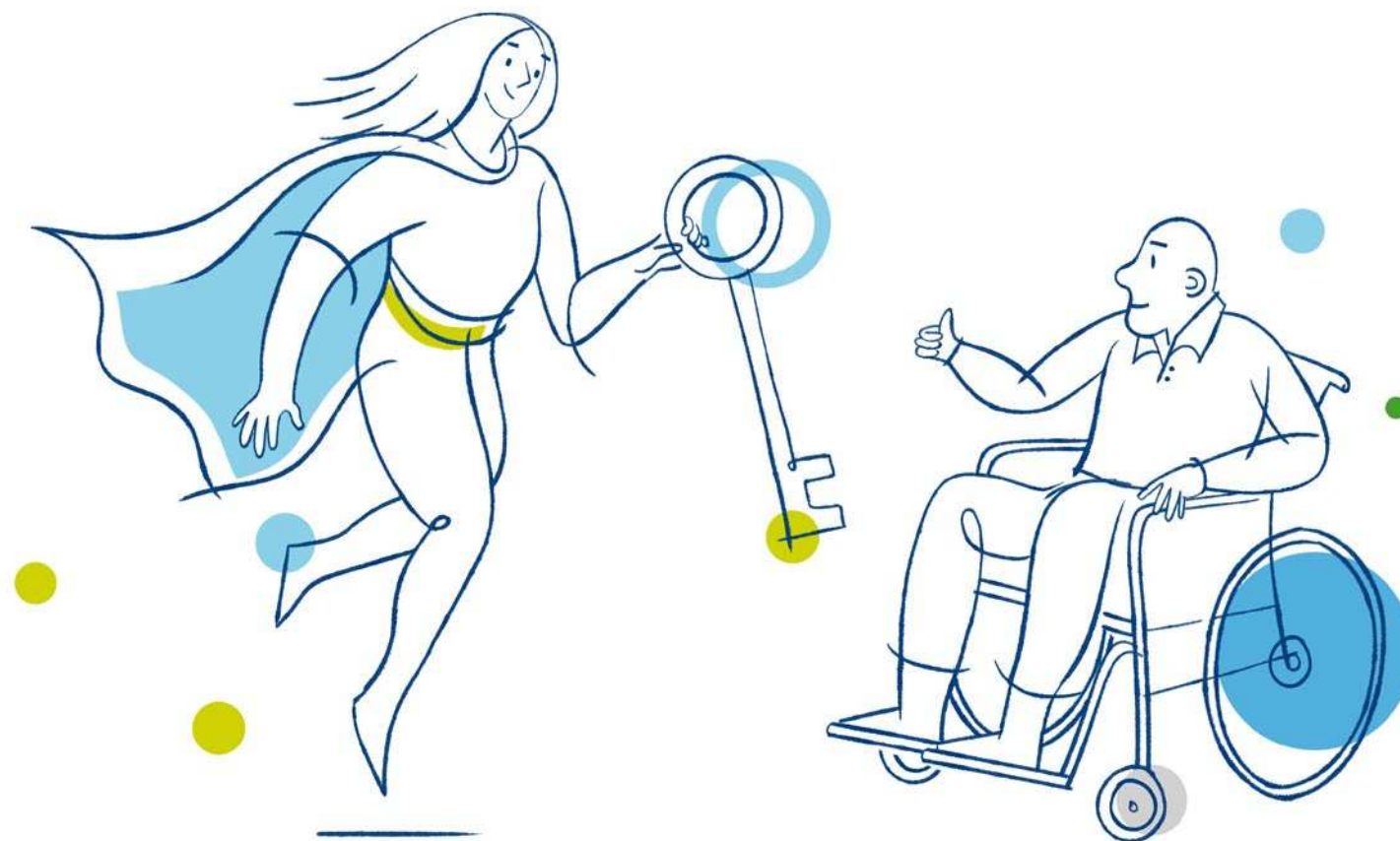
אנו פועלים להקל על חיי היום יום של לקוחותינו ולפשט אותם, לסייע להם לחיות טוב יותר ולהשיג את יעדיהם. במקביל, אנו שואפים להעניק פתרון לכלל קבוצות האוכלוסייה בחברה הישראלית ולצרכים השונים במשק. בסוף שנת 2020 הוקם בהראל אגף חדשנות עסקית, תחת חטיבת הדיגיטל, אשר פועל יחד עם החטיבות המקצועיות במטרה לפתח מוצרים חדשניים תוך זיהוי מדויק של צרכי הלקוחות ומינוף הידע והיכולות הארגוניות. האגף פועל ברמה האסטרטגית של יצירת ממשקים בין מוצרים מעולמות תוכן שונים, איתור שותפים אסטרטגיים, לרבות יזמים וסטארט-אפים מתחום הפינטק ופיתוח מודלים עסקיים חדשניים, תוך ראייה הוליסטית של הלקוח והערך המוסף עבורו.

חדשנות כאמצעי להרחבת הנגישות

משכנתא +60 - להפוך את הבית למקור מימון

בשנת 2020 הראל הקימה את חברת הבת הראל +60 אשר מעניקה פתרון פיננסי ייעודי לאוכלוסיית הגיל השלישי. החיסכון הפנסיוני והשאלה האם הוא יאפשר חיים בכבוד מעסיקה כמעט כל חוסך. שאלה זו הופכת למורכבת יותר לאור הארכת תוחלת החיים. כיום יש יותר ממיליון ישראלים מעל גיל 60 ובעוד כחמש שנים קבוצה זו תהווה 15% מכלל האוכלוסייה. קבוצת הגיל השלישי לעתים חווה קשיי מימון עקב חוסר הכנסות מתעסוקה, לצד





עם לקוחותינו בתקופת הקורונה

WELL" שירות לבדיקת קורונה עד הבית בעלות מוזלת וקבלת תוצאות תוך 48 שעות.

• סיוע לעסקים - פעלנו באופן

יזום למתן מענה כללי ופרטני בנושאים הקשורים לכיסויים הניתנים והמומלצים לתקופת הקורונה, זכויות הלקוחות במצבים של צמצום או הרחבה של היקפי הכיסויים, הגדלה או הקטנה של סכומי הביטוח ועוד. מלבד זאת:

ס הענקנו הקלות והנחות מבלי שהלקוח נשאל לגבי סגירת הפעילות ובלבד שציין כי הבקשה נובעת מהשלכות הקורונה. אפשרנו קבלת החזרים ללקוחות לא רק בשל בידוד של אחד מעובדי העסק.

ס אפשרנו באופן גורף לבטל ולהחזיר כיסויים ללא חיתום נוסף, כלומר, להקפיא או לבטל את הכיסוי לפי בקשת הלקוח, תוך התחייבות מצד הראל להשיבו לתוקף עם בקשת הלקוח. עם קבלת דרישת לחזרה מהקפאה / ביטול הביטול, הוחזר הכיסוי לתוקף וגובה הפרמיה נקבע בהתאם ליתרת התקופה.

תקופת הקורונה טלטלה את כל אורחות החיים שלנו. בתקופה קשה זו, הרגשנו צורך להיות שם עבור לקוחותינו וקידמנו למענם פעולות תומכות שונות, ביניהן:

• **ביטוח מנהלים** - הצענו לכלל לקוחותינו המבוטחים בביטוח מנהלים ואשר יצאו לחל"ת, כיסוי ביטוחי ללא עלות למשך שלושה חודשים.

• **קרן פנסיה** - עבור לקוחות קרנות הפנסיה בהראל, שמרנו באופן אוטומטי את כלל הזכויות הביטוחיות של לקוחות שיצאו לחל"ת למשך 5 חודשים ממועד ההפקדה האחרון, ללא צורך להגיש בקשה.

• **ביטוח רכב** - אפשרנו למי שנמצא בבידוד להקפיא את ביטוח הרכב.

• **ביטוח נסיעות לחו"ל** - היינו בין חברות הביטוח הראשונות שחידשו את הנפקת ביטוחי הנסיעות לחו"ל, בכפוף להשלמת הליך החיסון המלא. כנדרש בהוראות משרד הבריאות. בנוסף לכך, השקנו יחד עם "איכילוב

ביטוחים לנכי צה"ל

פוליסות הביטוח של הראל לחברי ארגון נכי צה"ל ובני משפחותיהם עוצבה במיוחד עבורם. פוליסות אלה ניתנות בתנאים נוחים מתוך ראייה ציונית. בין הפוליסות- **פוליסת ביטוח החיים** אשר נועדה להגן על ביטחונם הכלכלי של בני משפחתם של נכי צה"ל. **פוליסת ביטוח הבריאות** אשר אינה דורשת הצהרת בריאות, והיא כוללת כיסוי לתרופות שמחוץ לסל הבריאות, השתלות איברים בארץ ובחו"ל ועוד.

כ-62% מהתוצר. עם זאת, עסקים קטנים-בינוניים נסמכים באופן כמעט מוחלט על מימון מהמערכת הבנקאית, לעומת עסקים גדולים הנהנים מגיוון במקורות המימון. מתוך רצון לחזק ולקדם את העסקים הקטנים בישראל, ולסייע להם עם אחד החסמים העיקריים - גישה לאשראי, הקמנו בשנת 2019 את חברת המצפן, העוסקת בפתרונות מימון חדשניים ליזמים ועסקים קטנים-בינוניים, לרבות הענקת הלוואות והעמדת אשראי (משלים לזה שמקבלים מהבנקים).

משכנתאות לאנשים עם מוגבלות

הראל מעניקה משכנתאות לאנשים עם מוגבלויות עם הנחות/הטבות.

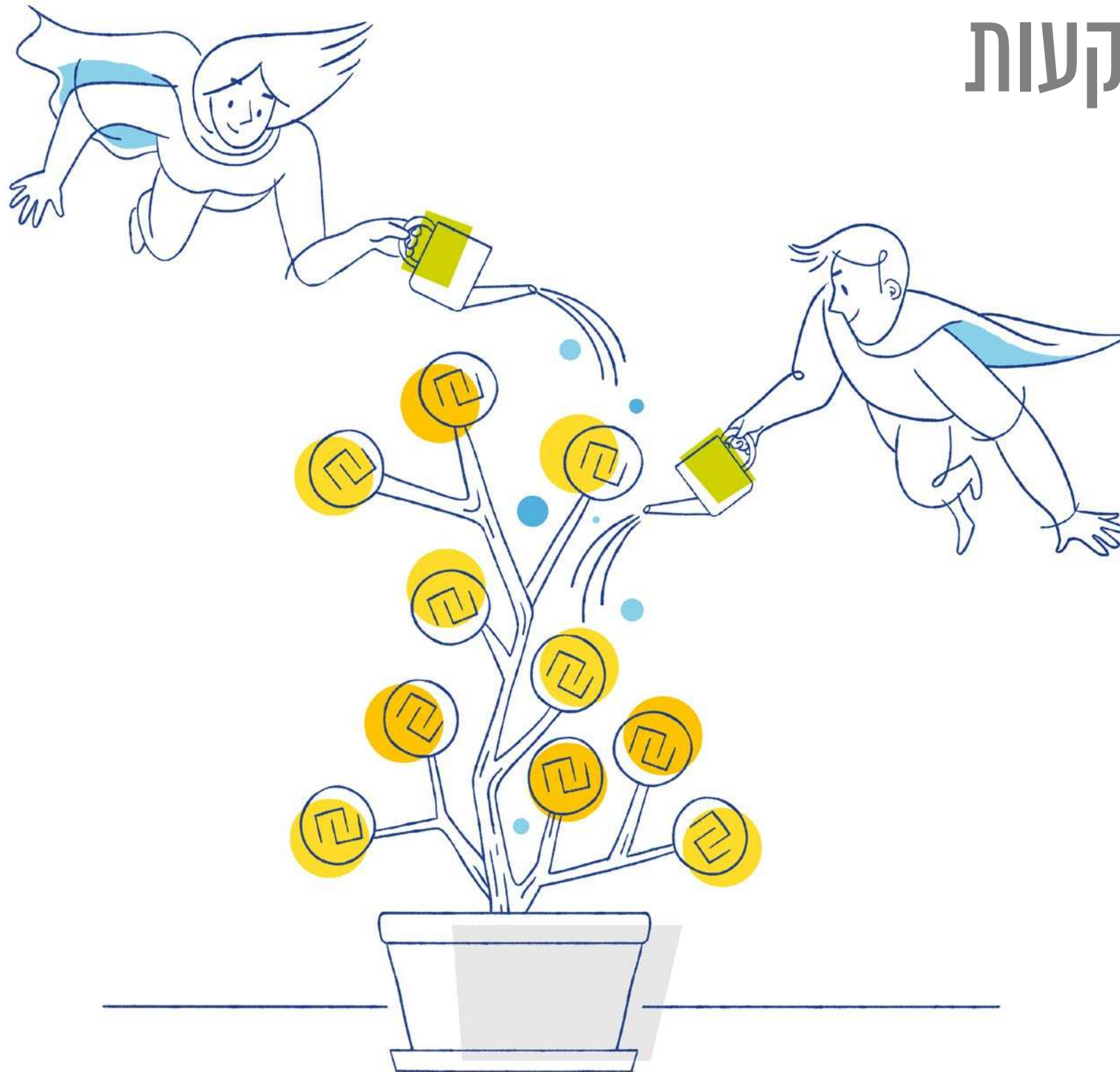
המצפן - עסקים קטנים ובינוניים

הפעילות היזמית ושיעור הקמת עסקים בישראל הינו מהגבוהים בקרב מדינות ה-OECD. בישראל פועלים כיום כ-560 אלף עסקים, רובם ככולם (99.5%) מוגדרים כעסקים קטנים-בינוניים המעסיקים כ-68% מכלל המועסקים במגזר העסקי ומייצרים

Safe Stay Plus - ביטוח בריאות לעובדים זרים

פוליסת ביטוח הבריאות Safe Stay Plus מיועדת לעובדים זרים המועסקים במסגרת שהותם בישראל בענפים כגון, חקלאות, סיעוד, בניין וכדומה ומעניקה להם ביטוח רפואי בישראל, בין היתר, סל שרותי בריאות לעובד הזר בהיקף דומה לסל הבריאות הניתן כיום לכל אזרח במדינת ישראל. הראל מבטחת כ-45% מאוכלוסיית העובדים הזרים בישראל והיא המבטחת הגדולה ביותר של אוכלוסייה זו.

מטמיעים אחריות בהשקעות



להראל פעילות ענפה בתחום ההשקעות המבוצעת בחטיבת ההשקעות של הראל ביטוח, שמרכזת את פעילות ההשקעה של חברות הביטוח, קרנות הפנסיה וקופות הגמל של הקבוצה וכן בבית ההשקעות של הקבוצה - הראל פיננסים. הפעילות בתחום ניהול השקעות מוסדרת בחוק ייעוץ השקעות. כל העובדים המועסקים בניהול השקעות או בשיווק השקעות הינם בעלי רישיון ניהול תיקים או רישיון שיווק השקעות. כמו כן, הפעילות מפוקחת על-ידי דירקטוריון הקבוצה המתווה את המדיניות הכללית. עוד על תפקיד הדירקטוריון בניהול ההשקעות ניתן לקרוא בפרק אתיקה, ממשל תאגידי וניהול סיכונים.

הראל פיננסים -

בית ההשקעות של העידן החדש

הראל פיננסים הפגין בשנים האחרונות צמיחה מרשימה, התפתחות לתחומים חדשים והצלחות בולטות, שהפכו אותו לאחד מבתי ההשקעות הבולטים



בתעשייה. ב-2019 נבחרנו כ"בית ההשקעות הצומח של השנה". כיום אנו מהחברות המובילות במגוון עצום של פתרונות פיננסיים בקרנות נאמנות, ניהול תיקים, מוצרים אלטרנטיביים ומוצרים ייחודיים כמו פיקדונות סחירים ומוצרים המנוהלים על בסיס מודלים ממוחשבים. עבור משקיעים צעירים בעלי הון עצמי נמוך יחסית השקנו "תיק דיגיטלי" - פלטפורמה דיגיטלית חדשה עם ממשק משתמש ידידותי ואינטואיטיבי להשקעה בשוק ההון, בניהול של הראל פיננסים ניהול תיקים, הנמצאת כעת בפילוט.

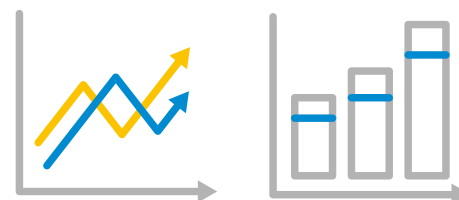
הראל רואה חשיבות רבה
בהנגשה לציבור הרחב
את האפשרות להשקיע
בהתאם לסטנדרטים
המתקדמים בעולם, ולהיות
חלק ממגמה הולכת וגדלה
של השקעות שיוצרות
שורת רווח כפולה, תשואה
פיננסית לצד אימפקט
חברתי-סביבתי

השקעות אחראיות

כיום, קיימת מודעות גבוהה מאוד בקרב כלל עובדי מערך ההשקעות (אנליסטים) והם מחויבים לבחון סוגיות ESG כחלק מתהליך בדיקת החברה והוצאת דו"ח על כדאיות ההשקעה. בשנים 2019-2020 העמקנו את ההתייחסות הניתנת לסוגיות סביבתיות, חברתיות ולמשל תאגידי (ESG) בעת תהליכי קבלת החלטות השקעה. זאת מאחר והבנו את הרציונל העסקי הברור שבהטמעת שיקולי ESG בבחינת השקעות כחלק מתהליכי ניהול סיכונים ההשקעה וקבלת החלטות השקעה מושכלות ונכונות אשר יניבו תשואות גבוהות יותר ללקוחות. בנוסף, אנו מכירים בכך שבאמצעות הפעילות העסקית באפשרותנו ליצור אימפקט מוחשי ומשמעותי בהיבטים סביבתיים וחברתיים וכחברה מובילה במשק הישראלי אנו רואים אחריות להטמיע שיקולים אלו. מדיניות ההשקעות האחראיות של הראל עתידה להתפרסם בשנת 2022.

הראל פיננסים מקדמת השקעות אחראיות בקרב הלקוחות

בשנת 2019 קיבלה הראל פיננסים החלטה לקדם את תחום ה-ESG בפעילותה העסקית. התהליך כלל פגישות וראיונות עם בתי השקעות הגדולים באירופה המקדמים את הנושא ובסיוע חברה חיצונית הוגדרו הקריטריונים לבחינת ההשקעות שיכללו בקרנות נאמנות ייעודיות.



במהלך שנת 2020 הראל פיננסים השיקה לראשונה בישראל קרן נאמנות אקטיבית הפועלת על

פי קריטריונים של ESG המתקדמים והמחמירים ביותר. בנוסף, השיקה החברה קרן כלכלה ירוקה וכן בתחילת 2021 יצאה החברה עם מוצרים פאסיביים הנשענים על מגמת ה-ESG, כולל תחום הקלינטק ותחום הרכב החשמלי, תוך מעקב אחר מדדים של חברת המדדים העולמית S&P.

הראל רואה חשיבות רבה בהנגשה לציבור הרחב את האפשרות להשקיע בהתאם לסטנדרטים המתקדמים בעולם, ולהיות חלק ממגמה הולכת וגדלה של השקעות שיוצרות שורת רווח כפולה, תשואה פיננסית לצד אימפקט חברתי-סביבתי.

קרן ה-ESG מאפשרת לציבור הישראלי להיחשף לבחירה אקטיבית של מניות המנוהלות בצורה אחראית בהיבטים של סביבה, חברה וממשל תאגידי.

החברות בהן משקיעה הקרן נותנות ברובן מענה ליעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם (SDG's) ובכך מקודם גם האימפקט של ההשקעות.

קרן המשקיעה במניות חו"ל בתחום ה-ESG - עם חותמת "כסף נקי"

בקרן זו משקיעים במניות חו"ל אשר עונות על הקריטריונים שנקבעו בתחום הסביבתי, החברתי ובהיבטי ממשל תאגידי. עם השקתה בדצמבר 2020, זו הייתה הקרן הראשונה בישראל שמתחייבת בתשקיף להיות נקייה מהשקעות בגופים מזהמים וממניות בעלות הכנסות מתעשיית הדלקים הפוסיליים. בזכות זאת, היא צפויה להיות קרן הנאמנות הראשונה של חברה גדולה שמקבלת את החותמת "כסף נקי" שהשיק פורום ארגוני סביבה.

קרן המשקיעה בתחום הכלכלה הירוקה

בקרן זו משקיעים בחברות שתחום פעילותן העסקי יסייע לשפר את איכות חיינו כגון חברות העוסקות בתחומי אנרגיה ירוקה, מחזור אשפה ומים, תחבורה בת-קיימא ועוד.



ההשקעה של הראל בפרויקטים לייצור אנרגיה ירוקה איפשרה ייצור של:



הראל ביטוח משקיעה באחריות

E: השקעות ירוקות

הראל משקיעה בחברות ופרויקטים העוסקים באנרגיות ירוקות, תחבורה בת-קיימא, מים ועוד, באופן התומך ומקדם את המאמצים הסביבתיים הלאומיים, זאת באמצעות זרוע ההשקעות שלה. בתוך כך, הראל השקיעה בפרויקט הרכבת הקלה בירושלים, פרויקט סלילת נתיבי תחבורה ציבורית בין ערים ועוד. מלבד זאת, הראל חברה בשותפות "מובילים" - מיזם משותף עם גופים מוסדיים להשקעות בפרויקטים לאנרגיה מתחדשת בשוק המקומי והבינלאומי בהיקף השקעות כולל של 125 מיליון אירו.

השקעה באנרגיה נקייה

בשנים 2019-2020 שיעור ההשקעה של הראל בתחום האנרגיה הירוקה ביחס לכלל סל הנכסים גדל במאות אחוזים והסתכם בעשור האחרון הסתכם לכ-1.7 מיליארד ש"ח. באמצעות השקעתה בתחום זה הראל מסייעת ומקדמת את האג'נדה הלאומית שמוביל משרד האנרגיה להגדיל את נפח צריכת החשמל מאנרגיות ירוקות ל-30% מסך תמהיל צריכת האנרגיה בישראל עד 2030.

הראל משקיעה מיליוני שקלים בחברות אנרגיה ירוקות ישראליות, ביניהן: SolarEdge, Enlight Energy, EnergixGroup ועוד וכן בחברות זרות בחו"ל. נוסף על כך, הראל לוקחת חלק במימון פרויקטים להפקת אנרגיה ירוקה בישראל, בין היתר, פרויקטים לייצור חשמל מאנרגיה סולארית בצאלים ואשלים, מאנרגיית רוח בעמק הבכא והפקת חשמל בתהליך אגירה שאובה בכוכב הירדן. סך ההשקעה של הראל בפרויקטים לייצור אנרגיה ירוקה אפשרה ייצור של 988.3 MW.

שם הפרויקט	סוג הפרויקט	היקף ייצור MW
קטורה	אנרגיה סולארית (PV)	40
אנרג'יקס רמת חובב	אנרגיה סולארית (PV)	37.5
שניאור צאלים	אנרגיה סולארית (PV)	120
אשלים	אנרגיה סולארית (PV)	42
אנלייט עמק הבכא	אנרגיית רוח	108.8
P.S.P אנרגיה שאובה	אגירה שאובה	300
כוכב הירדן	אגירה שאובה	340



הראל השקיעה כמעט 600 מיליון ₪
(כ-50% מעלות הבנייה) בפרויקט
דיור ציבורי, לטובת הקמה של 2,600
יחידות דיור ב-17 אתרים ברחבי הארץ.



S: השקעות עם ערך חברתי

ההשקעות שהראל מבצעת דרך חטיבת ההשקעות משרתות לא רק את העמיתים אלא גם את המשק כולו מאחר שהן מסייעות לצמיחתו.

• **פרויקט דיור ציבורי** - הראל היא המממנת המרכזית של פרויקט דיור ציבורי להשכרה עבור אוכלוסייה מוחלשת הכוללת ניצולי שואה וקשישים, אנשים קשיי יום, עולים וכדומה. הראל השקיעה כמעט 600 מיליון ₪, כ-50% מעלות הבנייה, בפרויקט לטובת הקמה של 2,600 יחידות דיור ב-17 אתרים ברחבי הארץ. המיזם משותף לסוכנות היהודית ולמשרדי ממשלה כגון משרד האוצר ושיכון ובינוי. הפרויקט מסייע למצוקת הדיור הציבורי ומשרת צורך חיוני כאשר מעבר לקורת הגג הפרויקט גם מספק חיי קהילה ומענה לצרכים בסיסיים.

• **קידום עסקים קטנים ובינוניים** - בשנת 2020 זכינו במכרז של משרד הכלכלה להשקעה בקרן גיזה למען פיתוח עסקים קטנים בישראל. הראל הינה אחת משלושה גופים המקימים את הקרן, בהשקעה של 500 מיליון ₪ (250 מתוכם מהראל) והיא אינה מיועדת למשקיעים נוספים.

התפלת מים



אנו משקיעים במתקן ההתפלה בפלמחים המייצר 90 מיליון קו"ב מים מותפלים בשנה. למתקני

ההתפלה בישראל תפקיד חברתי חשוב ביצירת מקור זמין לצריכת מי שתייה. הם מייצרים כמחצית מצריכת מי השתייה במדינה ובכך מאפשרים להתגבר על המחסור במים בישראל שנמצאת במאזן מים שלילי (כלומר משתמשת ביותר מים מכמות הגשם הנאגרת).

G: השקעות

בראי הממשל התאגידי

אנו רואים חשיבות רבה בהשקעת כספי העמיתים והמבוטחים שלנו בתאגידים בהם נהוגים כללי ממשל תאגידי נאותים, מתוך הכרה כי ממשל תאגידי תקין מחזק את מנגנוני הבקרה והפיקוח על חברות ציבוריות. על כן, גיבשנו מדיניות ממשל תאגידי בהשקעות המנחה את הגורמים הרלוונטיים בהראל בהטמעת היבטים של ממשל תאגידי במסגרת תהליכי בחינה וקבלת החלטות השקעה. המדיניות כוללת נושאים כגון עבודת הדירקטוריון ועצמאותו, גורמי בקרה וביקורת בתאגיד, התנהלות התאגיד בשקיפות בעסקאות בעלי ענין ובעלי שליטה וקיום סדיר של אספות כלליות. בנוסף לכך, הראל בוחנת גם את מידת החשיפה של החברה הפוטנציאלית להשקעה לסיכונים חברתיים וסביבתיים.

אנו רואים חשיבות רבה בהשקעת כספי העמיתים והמבוטחים שלנו בתאגידים בהם נהוגים כללי ממשל תאגידי נאותים, מתוך הכרה כי ממשל תאגידי תקין מחזק את מנגנוני הבקרה והפיקוח על חברות ציבוריות

מעניקים שירות ברוח הראל

ערכי השירות:

חדשנות

בהירות

יעילות
וזמינות

הגינות
וכבוד

מקצועיות

יחס
אישי
ואנושי

אנחנו מעוניינים להעניק ללקוחותינו את חווית השירות הטובה ביותר, תוך הצגת הסטנדרטים הגבוהים ביותר בתחום השירות המבוססים על ערכי השירות שלנו. הלקוח ושביעות רצונו הם בראש סדר העדיפויות שלנו ואנו מחויבים לכך שכל אינטראקציה מולו תתבצע על הצד הטוב ביותר, תוך הקפדה על יחס אישי ומתן התחושה שהראל דואגת לו. אנו מאמינים כי סטנדרט השירות הייחודי שלנו בהראל, הוביל אותנו להישגים עסקיים ומיצב את מעמדנו בשוק כאחת הבחירות המועדפות על הלקוח הישראלי בענפי הביטוח והפיננסים.

שקיפות ופרו-אקטיביות

נושא השקיפות הינו מרכיב משמעותי בתפישת השירות שלנו לאחר שזיהינו אותו כמהותי עבור לקוחותינו. אנו מקפידים למסור ללקוחותינו את מלוא המידע הנדרש באינטראקציות השירות השונות באופן ברור ומהימן ותוך טיפול מקיף וסודי. במקרים רבים מסירת המידע והעדכונים נעשית ביוזמת החברה, שכן תפישת השירות שלנו מתבססת על גישה פרואקטיבית ויוזמת במטרה לתת מענה מלא ומוקדם ככל שניתן ללקוח.

שיווק הוגן כעוגן

אנחנו מקפידים על פרסום הוגן וברור בשיווק מוצרי ביטוח ושירותים פיננסיים, ומוודאים כי השיחות השיווקיות שלנו עולות בקנה אחד עם הדין ועם הוראות הקוד האתי שלנו בדבר התנהלות עסקית הוגנת ומקצועיות. אנו מחויבים לכך שכל פרסומינו לגבי פעילות הקבוצה, לרבות פרסום השוואתי לגופים אחרים, יהיו אמינים, מדויקים, הוגנים ובהתאם לחוק. אנו מחויבים באופן מלא להוראות הדין לגבי גילוי נאות בכל הנוגע למידע שיש לספק ללקוחות על המוצר או השירות הביטוחי.

"אולי יש לך ביטוח אבל אין לך הראל"

סטנדרט השירות שלנו מלווה את לקוחותינו לכל אורך הדרך, לרבות סיוע בשעת משבר ובהתרחש מקרה ביטוחי. בהקשר זה, אנו מפשטים תהליכים ומסייעים ללקוחות לממש את זכויותיהם בהתאם לפוליסות הביטוח וכתבי השירות, בשעה בה הם זקוקים לשירות ולליווי שלנו. כמו כן, במצבים מסוימים אנו מפעילים שיקול דעת, בוחנים מקרים באופן אישי ופרטני ולא על-פי הקריטריונים היבשים ומעניקים תשלום וסיוע מחוץ לשורת הדין. נושא זה בא לידי ביטוי בעיקר בתחום הבריאות בהיבטים של מימון תרופות וניתוחים.

אנו מאמינים כי סטנדרט השירות הייחודי שלנו
בהראל, הוביל אותנו להישגים עסקיים ומיצב את
מעמדנו בשוק כאחת הבחירות המועדפות על הלקוח
הישראלי בענפי הביטוח והפיננסים.



מענה אנושי במוקד תשומת הלב - מוקדי השירות

אנו רואים חשיבות רבה בפעילות המוקדים כאמצעי למתן מענה אנושי וחם. נציגי השירות במוקדים מהווים פעמים רבות כתובת ונקודת מפגש ראשונית של הלקוח עם החברה ועל כן אחראיים למתן מענה מיטבי - הן ברמה המקצועית על-ידי העברת מידע מלא, ברור ופשוט והן ברמה השירותית על-ידי מתן יחס נעים ואדיב.

להראל מספר מוקדי שירות, שהמרכזי והגדול בהם ממוקם בפתח תקווה. מוקדי השירות החדשניים שלנו מאוישים בכוח אדם מיומן ומצוידים במיטב הטכנולוגיה. לצד אלו, אנחנו נעזרים גם במוקדי השירות של "Call יכול", "Babcom" (ניתן לקרוא על מוקדים אלו בהרחבה בפרק עובדים) ו"בראשית" המתמחה במגזר החרדי.

מוקדי השירות מתגייסים בתקופת הקורונה

בן לילה מוקדי השירות עברו לעבודה מהבית בהיקף מלא תוך שמירה על רמת השירות בשגרה ומתן מענה לכלל הלקוחות. אנו באגף שירות ולקוחות היינו ערים להתפתחויות בעולם ולאופן ההתנהלות של חברות דומות לנו ונערכנו מראש למעבר מהיר ולכן בזמן אמת הצלחנו לשמור על רציפות תפקודית מלאה למען לקוחותינו. התשתית הטכנולוגית והיכולות הדיגיטליות שהראל פיתחה בשנים האחרונות סייעו לבצע את המעבר באופן חלק, מיטבי ובלתי מורגש. לצד זאת, שמנו יותר דגש בתקופת הקורונה על היחס החם והאנושיות של נציגינו. החשיבות של המענה האנושי גדלה בתקופה זו, שהתאפיינה בחוסר וודאות וחששות רבים ועובדינו נתנו מעצמם על מנת להעניק ללקוחות שירות מעל ומעבר.



נמות מספר נכנסות בממוצע ביום



סה"כ מספר פניות/מגעים עם הלקוח



שירות בסטנדרט המאה ה-21

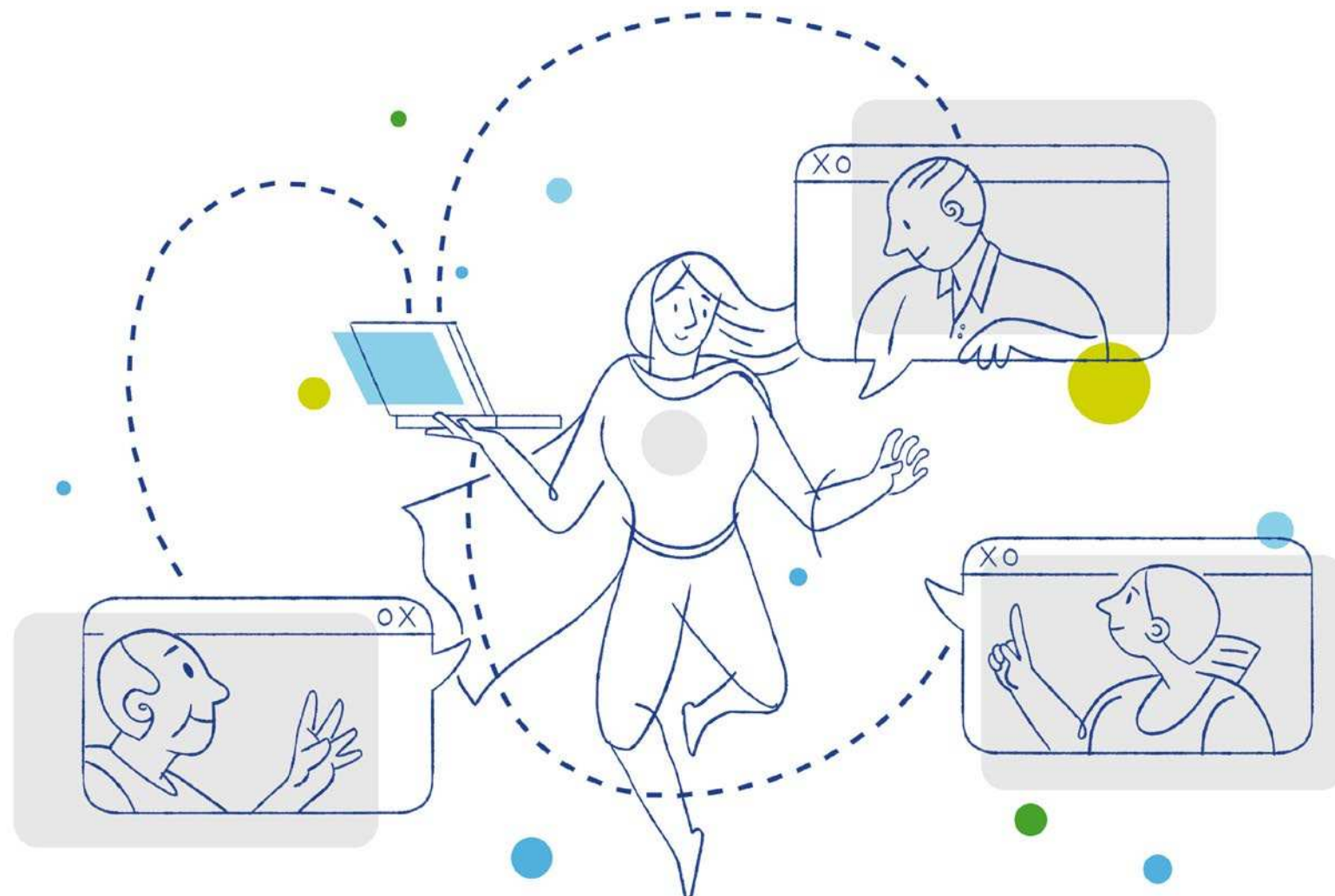
הטכנולוגיה נוכחת בכל תחומי החיים שלנו וכאן בהראל אנחנו רואים אחריות להתאים את חווית השירות להרגלי הצריכה של הלקוחות ולענות על ציפיותיהם. לצד זאת, אנו שואפים לשפר באופן שוטף את השירות לסוכנינו. אנו יודעים כי הענקת חווית שירות חדשנית ללקוחות ולסוכנים הכרחית על מנת שנמשיך לזכות באמון גם בעתיד. על כן, אנו פועלים להטמעת חדשנות בשירות באמצעות פיתוח תשתיות טכנולוגיות להרחבת ערוצי התקשורת עם נציגי הראל, לצד הרחבת הפעולות הניתנות לביצוע בשירות עצמי.

משדרגים את ערוצי התקשורת

אנו פועלים להרחבת ערוצי התקשורת העומדים לרשות הלקוחות במטרה לחזק את הזמינות, לשפר את היעילות ולחסוך ללקוחות זמן יקר. ערך חברתי נוסף הינו נגישות, באמצעות הרחבת ערוצי התקשורת והוספת ערוצים דיגיטליים, אנו מאפשרים לכל אחד לפנות בדרך הנוחה לו באופן עצמאי ולאחר הפנייה אנו ממשיכים את הקשר מולו באותו ערוץ תקשורת שבחר. ערוצי הפנייה שלנו כוללים: מוקדי סיוע טלפוניים, לרבות מוקד חירום הפעיל 24/7, חטיבת שירות ולקוחות, לשכת פניות הציבור, אתר האינטרנט, מייל, פקס, צ'ט, וואטסאפ, דואר ורשתות חברתיות.

מקדמים חדשנות דיגיטלית בהראל

- **אלה העוזרת הדיגיטלית -** עוזרת וירטואלית חכמה, המבוססת על טכנולוגיה חדשנית של בינה מלאכותית מבית ווטסון של חברת IBM, ומסייעת במתן שירות דיגיטלי ללקוחות קבוצת הראל באתר ובוואטסאפ. אלה הבוטית יודעת לתת ללקוחות תשובות מעמיקות ונרחבות ובמידת הצורך מנתבת את הפניות המורכבות היישר לצ'אט ישיר ואישי עם נציגי מוקד שירות הלקוחות של הראל.
- **וואטסאפ -** פתחנו ערוץ תקשורת נוסף בוואטסאפ הפועל דרך מוקדי השירות, אלה הבוטית וכן מול חלק מהיחידות המקצועיות, לרבות מנהלי תיקי ההשקעות בהראל פיננסים. אנו שואפים להרחיב את שירות הוואטסאפ באמצעות הוספת אפשרות להעלאת מסמכים.



- **IVR BOT (interactive voice response) -** בשנת 2020 ולאחר פיתוח של כשנה, שדרגנו את נתב השיחות שלנו כך שניתן יהיה לתפעל אותו באמצעות דיבור חופשי. הבוט הקולי הינו יישום ראשון וייחודי מסוגו בארץ של בוט ניתוב שיחות חדשני, הפועל על מערכת נתב השיחות (IVR) ומבוסס ממשק בינה מלאכותית. הבוט מנתב את השיחה על בסיס שפה חופשית ואינטואיטיבית של הלקוח ומתן התאמה מרבית לרצונו בקולו מבלי לבחור או להקיש. מטרת הטכנולוגיה לצמצם את זמן ההמתנה באמצעות ניתוב חכם וצמצום משמעותי בזמני הטיפול בפניות תועות.
- **מערכת זיהוי פנים ביומטרי -** אנו משתמשים בתהליך זיהוי אוטומטי של לקוח דרך נתב השיחות, המייעל את שלב הזיהוי כך שמלקוחות מטוייבים של הראל נחסך שלב שאלות הזיהוי. הזיהוי מתבצע באמצעות קוד המתקבל לנייד. כיום כ-55% מהלקוחות שלנו משתמשים בדרך זיהוי זו.
- **אפליקציית DialMyApp -** למעלה מ-950 אלף לקוחותינו הורידו את האפליקציה וכעת כאשר הם מתקשרים למוקד דרך הנייד נפתח מסך המציע תפריט שמנגיש עבורם שירותים ופעולות בנושאים שונים במטרה לתת מענה יעיל במקום שיחה טלפונית.



Zohar Sakal - “אף פעם לא חשתי צורך לשתף אישורי העברה בביט. אבל היום,
כשקיבלתי 750 ₪ מהראל ביטוח ופיננסים (!) אחרי שהגשתי תביעה ביום שני בבוקר (!!)
דרך הממשק האינטרנטי שלהם (!!!), מאוד בא לי לשתף את הפלא הזה עם העולם”



הקמת פלטפורמות דיגיטליות לשירותים קיימים

הראל משקיעה משאבים רבים על מנת לאפשר ללקוחות ולסוכנים לבצע פעולות דיגיטליות בקליק בשירות עצמי כגון רכישת מוצרים, הגשת תביעות, תשלום תביעות, קבלת מידע ועוד.

- **תשלומים דרך אפליקציית ביט -** בשנת 2019 התחלנו בשיתוף פעולה עם בנק הפועלים המאפשר ביצוע תשלומי תביעות וקיצוזים (החזרים) ללקוחות הראל באמצעות אפליקציית ביט. זהו שירות ראשון בישראל המאפשר ללקוח פרטי לקבל תשלום מגוף עסקי באמצעות אפליקציית תשלומים. השירות ניתן ללא עלות לכל לקוחות הקבוצה ומאפשר להם לקבל החזרים ישירות לחשבון הבנק בצורה נוחה ופשוטה.
- **דיגיטציה בתביעות -** בשנים 2019-2020 הרחבנו את הפעילות הדיגיטלית בתחום התביעות. כיום ניתן לבצע את התהליך בתחומי הרכב, הבריאות והדירה וכל התהליך נעשה בצורה דיגיטלית ואוטומטית - הגשת תביעה, אישורה ותשלום (דרך הביט). כל תהליכי הדיגיטציה בתביעות מאפשרים ללקוחות להימנע מבירוקרטיה ולבצע הכל בקליק.

אחוז תביעות דיגיטליות - 2020

רכב	דירה	בריאות
85%	50%	58%
% הגשת התביעה		



● **אפליקציית הראל חו"ל -** בשנת 2020 השקנו אפליקציה המלווה את הלקוח בצורה שלמה משלב רכישת הביטוח ועד החזרה לארץ לאחר הנסיעה. תהליך ההצטרפות נעשה דיגיטלי בעזרת הסוכן אשר השולח לינק ייעודי, תשלום מתאפשר באמצעות אפליקציית ביט ובעת השהייה בחו"ל, במקרה הצורך, דרך האפליקציה ניתן לחייג למוקדי חירום מקומיים, לאתר מרפאות ורופאים, לקיים שיחות עם רופאים מישראל ועוד.



● **אפליקציית הראל סוויץ' -** בשנת 2019 השקנו אפליקציה משלימה, כחלק מפוליסת ביטוח הרכב הראל סוויץ' (המפורטת בפרק איכות סביבה וקיימות). האפליקציה מאפשרת ללקוח לעקוב בזמן אמת אחר המרחק שהרכב נסע וגובה התשלום הצפוי בסוף החודש, ולהציב יעד חודשי לתשלום ולמרחק נסיעה. כמו כן, האפליקציה, יחד עם מכשיר שמותקן ברכב, מאפשרים לנו לזהות בזמן אמת מקרים של תאונה, ליצור קשר עם המבוטח וללוותו בשעת חירום. האפליקציה של סוויץ' דורגה במקום הראשון, מבין האפליקציות המקבילות של חברות אחרות.

● **רפואה אישית אונליין -** בשנת 2020 השקנו שירות ייעוץ רפואי עם רופא באופן מקוון, תוך 30 דקות או 24 שעות מרגע הפנייה, תלוי נושא הפנייה. הראל מציעה באופן בלעדי במידת הצורך, המשך טיפול במרפאות לרפואה ראשונית, ללא כל צורך בהליך רישום או בתשלום השתתפות עצמית. כמו כן, באמצעות השירות ניתן לקבל מרשם אונליין ולהעבירו לבית המרקחת.

● **פורטל לקוחות -** מכיל את כל המידע החשוב ללקוח ומאפשר לבצע פעולות שונות דרך האתר והמתחם האישי. בין היתר ניתן להצטרף לפוליסות מתחומים שונים, לערוך בהן שינויים, להפיק דו"חות ולקבל מסמכים נוספים, לשלם ועוד.

הסוכנים שלנו, הפנים שלנו - שיפור השירות לסוכנים

של תהליכי מכירה והצטרפות. יכולת זו באה לידי ביטוי במיוחד בתקופת הקורונה שבה הוגבלו המפגשים הפיזיים. שביעות הרצון של הסוכנים התגלתה כגבוהה מאוד בתקופת הקורונה ואלו ציינו את הנוחות והקלות בעבודה מול הראל.

בנוסף, בשנת 2020 השקנו פורטל סוכנים חדש המרכז את הפעילויות העיקריות של הסוכן בצורה נוחה ופשטה יותר. כמו כן, שירות הוואטסאפ שפיתחנו זמין גם לסוכנים וכן השקנו צ'ט ייעודי לנסיעות לחו"ל המאפשר לסוכנים להתכתב עם מוקד נסיעות לחו"ל. לצד זאת, המשכנו להפעיל את מוקד סוכנים ומעסיקים שלנו שמספק מענה לכ-1,600 שיחות בממוצע ביום.

סוכני הביטוח נמצאים בקשר ישיר עם לקוחותינו ולמעשה הם ה"פנים של הראל". אנו מאמינים כי סוכנים מרוצים מובילים ללקוחות מרוצים ולכן נמשיך לעשות הכל על מנת לשמר את שביעות הרצון של הסוכנים ולספק להם את השירות הטוב ביותר. אנו שואפים להעצים את הסוכנים שלנו בין היתר באמצעות הדרכות מקצועיות מדי שנה, פיתוח יכולות ושיפור ערוצי השירות.

בתוך כך, תהליכי הדיגיטציה שאנו מקדמים בקבוצה מיועדים גם לשיפור השירות לסוכנים. אנו מנגישים להם כלים דיגיטליים שמסייעים להם לפתח יכולות דיגיטליות ולבצע "מכירות חכמות" באמצעות הגברת האוטומציה

"עם היד על הדופק" - ניהול השירות וחוויית הלקוח

אנו בהראל מקפידים לשמור את "היד על הדופק" ולכן תחום השירות וחוויית הלקוח מנוהלים, נמדדים ומבוקרים בכל רמות הקבוצה. לשם כך, אנו משתמשים בטכנולוגיות מתקדמות לאיסוף נתונים, הפקת לקחים ויעול תהליכי העבודה והממשק מול הלקוחות. במקביל, אנו מודדים את איכות השירות ושיעור רצון הלקוחות באמצעות מנגנונים פנימיים לצד מדדי שירות חיצוניים של אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר. אנו מאמינים ששילוב בין היבטים קשיחים לרכים יביאו למקסום המאמצים ולאופטימיזציה של חוויית הלקוח.

משקיעים בניהול הקשר עם לקוחותינו

חטיבת השירות ואגף חוויית לקוח בחטיבת הדיגיטל פועלים יחד להטמעת טכנולוגיות מתקדמות, ביג דאטה ובינה מלאכותית על מנת לאפשר להעניק שירות מותאם אישית לכל לקוח. בשנת 2020 הראל החלה תהליך הטמעה של מערכת salesforce לניהול לקוחות המתקדמת בעולם. הראל היא החברה הראשונה בישראל שמטמיעה את המערכת בתצורתה המלאה ועל כן הפרויקט בוצע במעורבות רבה של חברת salesforce הבינלאומית. המערכת נותנת מענה הוליסטי לתחומי השיווק, המכירה והשירות ומסייעת להשתמש בדאטה של החברה על מנת ללמוד על צרכי הלקוחות ולפעול בצורה המיטבית מול כל לקוח. לצד זאת, התחלנו להפעיל מערכת CRM חדשה ומשופרת לניהול הקשר מול הלקוחות שאוספת את המידע הנצבר בממשקים הדיגיטליים מול הלקוחות על מנת לנתח אותו ולהבין טוב יותר את צרכי הלקוחות. כמו כן, אנו מבצעים ניתוח של מסעות לקוח על מנת להשתפר באופן שוטף.

כל שיפור מתחיל במדידה והערכה

מדידה היא שלב מקדים והכרחי בכל תהליך שיפור ולכן אנו משקיעים בפיתוח מנגנונים פנימיים למדידה והערכת חוויית הלקוח, לצד המנגנונים הרגולטוריים.

ממוצע שביעות רצון



מספר סקרי לקוחות



- סקרי שביעות רצון -** אנו שולחים באופן יזום משוב וסקר שביעות רצון דרך הודעת SMS לכל לקוח שפנה אלינו. בשנת 2020 הסקר שודרגו - הרחבת המדרג, הוספת מקום להערות כלליות, שינוי ניסוחים ועוד, על מנת לקבל מידע שימושי יותר מהלקוחות באופן שיסייע לנו להבין מה מטריד אותם. סקר בציון נמוך מועבר ישירות לנציגי השירות שמחויב לחזור אל הלקוח וכן אל המנהל שמחויב לתחקר את האירוע. מלבד זאת, כלל הסקרים מנותחים ואנו למדים מהם באופן שוטף ומבצעים תהליכים לשיפור הן ברמת השירות והן ברמה התפעולית של תהליכי העבודה. כך למשל, בימים אלו מבוצע שינוי בנושא אופן לקיחת הלוואות כתוצאה מפידבקים שהגיעו בסקרים. בשנת 2019 התחלנו לשלוח סקרי שביעות רצון גם לסוכנים.
- סקר אמון הציבור -** בשנת 2019 יזמנו סקר שנערך באמצעות חברה חיצונית העוסקת בתפישת המותג והקבוצה. הסקר אשר כלל לקוחות ממגוון חברות ביטוח, הראה כי התפיסה התדמיתית של הראל בקרב הציבור היא הגבוהה ביותר, בפער. בין הקריטריונים שנמדדו: מתן תחושת ביטחון, בעלת יתרונות ייחודיים, מתקדמת דיגיטלית, מעניקה שירות איכותי, עונה מהר לתביעות, מקצועית ומומחית ועוד. **על-פי ממצאי הסקר הציבור רואה בהראל חברה אמינה, אחראית, בטוחה והוגנת.**
- מדד השירות של משרד האוצר -** מדרג את חברות הביטוח אחת לשנה לפי רמת השירות שהן מעניקות בכל מוצר, בין הפרמטרים הנבדקים: אחוז התביעות שאושרו ושולמו ומהירות הטיפול בהן, שביעות הרצון והמלצת לקוחות, מספר תלונות שהוגשו אודות החברה שלגביהן נמצא כי לא פעלה כנדרש ומהירות מענה טלפוני אנושי. בשנים 2019-2020 מוקמה הראל במקום השלישי בדירוג.
- מדד הסולידריות של רשות שוק ההון -** בשנת 2020 יזמה רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון מדד לבחינת רמת הסולידריות של חברות הביטוח, בתחום ענף ביטוח הרכב המונה כ-9.2 מיליון רכבים מבוטחים. במסגרת המדד נבחנה ההתנהלות של חברות הביטוח כלפי הלקוחות בשלוש קטגוריות: הטבות כלכליות כלליות (חצי מציון המדד), הטבות בעסקאות חדשות (רבע מהציון) והטבות בתנאי הביטוח (רבע מהציון). הראל נמצאה כחברה הסולידרית ביותר וזכתה לציון של 6.25 במדד, הציון הגבוה ביותר מבין חברות הביטוח.
- סקרי שביעות רצון של לשכת סוכני הביטוח -** בשנת 2020 לשכת סוכני הביטוח ערכה סקר לדירוג שביעות רצון הסוכנים מהעבודה מול חברות ביטוח ומאיכות השירות. הראל הגיעה למקום השני כשבין הקריטריונים שנבדקו קבלת כספים והפקדתם, קבלת הלוואות, ביצוע פדיונות, יעילות מענה לפניות ושקיפות התגמול.

בין השנים
2019-2020 אחוזי
התחלופה במוקדים
ירדו ב-13%

13%

שירות טוב מתחיל מבפנים

אנו מאמינים ששירות טוב מתחיל מבפנים ולכן אנו משקיעים בחוויית העובד של עובדי חטיבת שירות ולקוחות. בתוך כך, אנו משקיעים בפיתוח והעצמה של עובדים, שמירה על איזון בית-עבודה, מתן כלים מקצועיים, קיום מגוון פעילויות גיבוש ורווחה ועוד. כמו כן, אנו שמים דגש על יצירת סביבת עבודה נעימה בעזרת עמדות מרווחות ונוחות וחללים משותפים. כל אלו מסייעים לנו לשפר את חוויית העובדים ולייצר תחושת חיבור, שייכות וגאווה יחידה.

אנו משקיעים מאמצים רבים בשימור העובדים במוקדי השירות באמצעות הפיכת תפקיד נציג השירות למקצוע. אנו בונים לעובדים מסלולי פיתוח וקידום פנים ארגוניים בו הם ממשיכים את דרכם המקצועית בקבוצה בתפקידים אחרים. בנוסף, בשנת 2020 השקענו בחיזוק איזון בית-עבודה של עובדינו מתוך הבנה שהעבודה במוקד שוחקת לעיתים. המהלך כלל החלטה לסגור את המוקדים בשעה 16:00 ולהשאיר מוקד חירום אחד הפועל 24/7 לצד השקת השירותים הדיגיטליים הנותנים מענה מלא ללקוחות. לצד זאת, העברנו הדרכות להעצמת הורים ומתן כלים לניהול הזמן בתקופת הקורונה בין הבית לעבודה. כתוצאה מההשקעה הניכרת בשימור, 50% מהנציגים במוקדי הראל הם בוגרים יותר וכבר הורים לילדים, הרבה יותר ביחס לחברות אחרות ואחוזי התחלופה שלנו יורדים משנה לשנה. בין השנים 2019-2020 אחוזי התחלופה במוקדים ירדו ב-13%.

מאמינים בדיאלוג - העמקת הקשר והאמון

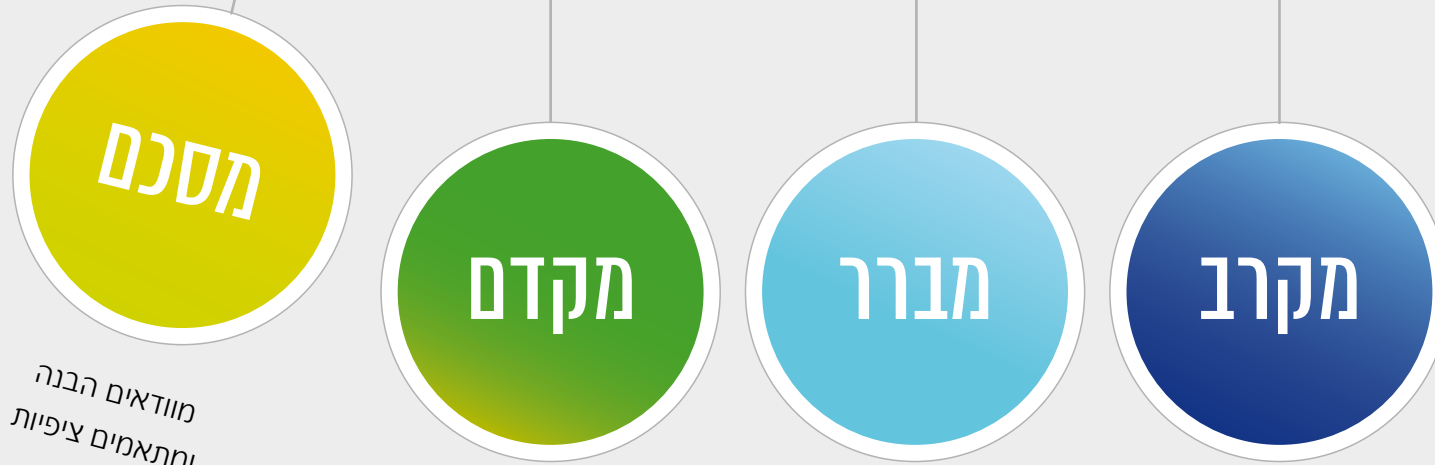
אנו מאמינים בדיאלוג שוטף עם לקוחותינו ועם סוכנויות הביטוח והסוכנים כאמצעי לביסוס מערכות יחסים טובות, חיזוק האמון ההדדי והעמקת ההבנה אודות צרכיהם. על כן אנו קשובים לכל הפניות והסוגיות שעולות בערוצי התקשורת השונים ומנתיחים אותן על מנת להפיק תובנות ומסקנות יישומיות. אנו מאמינים כי לקוח שפונה אלינו במטרה להעניק ביקורת ומשוב על השירות שקיבל, הוא לקוח מחויב שנרצה לשמור לצידנו. במקביל, אנו משקיעים בפיתוח ערוצי תוכן עבור הלקוחות, הסוכנים והציבור הכללי במטרה לחזק את הקשר מולם.



ס בשנת 2020 השקנו פודקאסט כלכלי בשם "אבלמה?" אותו מעבירים ראש אגף כלכלה ומחקר בקבוצה יחד עם רד אורבך סולן להקת רדבנד. הפודקאסט עולה אחת לשבוע ועוסק בנושאי מאקרו-כלכלה אקטואליים מתוך מטרה להעביר אותם בצורה קלילה ונעימה, תוך הענקת ערך מוסף למאזינים ולקהל הלקוחות של הקבוצה.

ס בשנת 2020 השיקה הראל ביטוח ופיננסים ערוץ טלגרם ייעודי שדרכו העובדים מעדכנים בזמן אמת בכל ההתפתחויות בשווקים הפיננסיים, בכלכלה ובשוק ההון. הטלגרם מאפשר ערוץ תקשורת חדשני מול כלל סוגי הלקוחות - יועצי ההשקעות, סוכנים ולקוחות פרטיים וחברים בו למעלה מ-7,000 עוקבים.

ארבעת המ"מים לאינטראקציה מול לקוח:

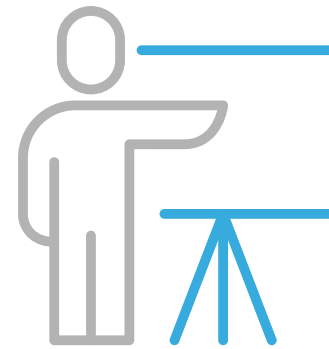
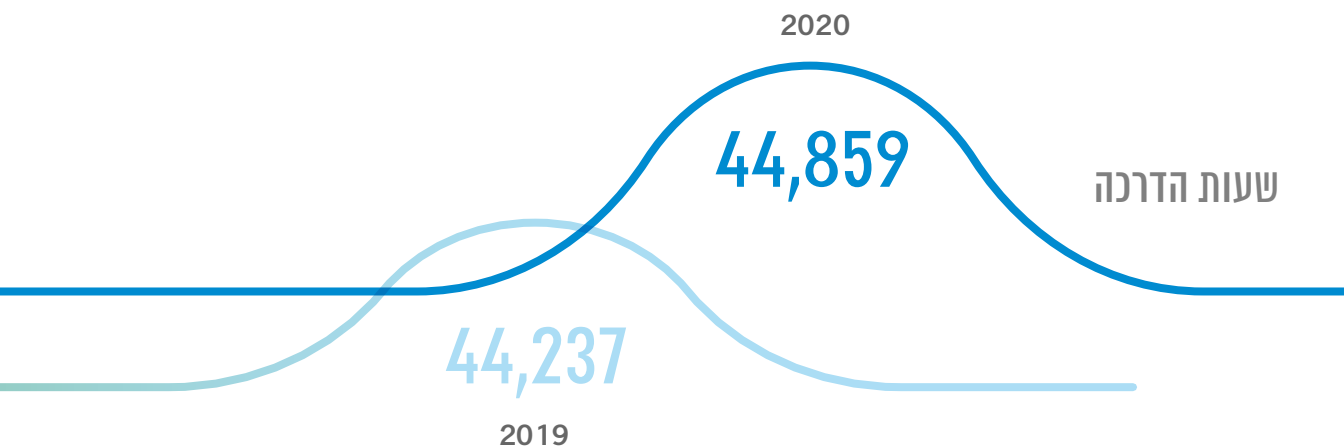


מוודאים הבנה
ומתאמים ציפיות

סוגרים מעגל טיפול
ומובילים לפתרונות
אפשריים

בודקים לעומק את הצורך וסיבת
הפניה תוך תיעוד, היכרות עם
היסטורית הלקוח ושיקוף המידע
באופן ברור ללקוח

מייצרים קרבה
באמצעות טון דיבור,
אנרגיות חיוביות
והצגה עצמית



הדרכות והכשרות

אנו משקיעים בתהליכי הכשרה ארוכים ומקיפים לנציגי השירות במוקדים וכן בהדרכות, סדנאות ורענונים רבים במהלך השנה. בשנת 2019 הראל גיבשה תפקיד חדש - מנחה מיומנויות ושירות - אשר אמון על הטמעה ושמירה על כשירות השירות בקרב הנציגים.

בשנה זו השקנו את 4 המ"מים של שפת השירות אשר נועדו ליישר קו וליצור אחידות בין כלל המוקדים. לשם כך, קיימנו קמפיין שכלל מוצרים ממותגים, קיטים וסדנאות. שפת השירות הוטמעה בכלל פעילויות השירות - הן בשיחות של הנציגים והן במשובים והטפסים.

בין התכניות להטמעת תרבות השירות:

- **סדרה של 4 סדנאות לנציגים חדשים** - בהן אנחנו מפתחים תפיסת שירות ומתרגלים טכניקות ומיומנויות לשיחה אפקטיבית. בנוסף, אנו מקיימים סדנאות רבעוניות לנציגים קיימים לריענון וחיזוק נורמות השירות וכן להעלאת העלאת המוטיבציה של הנציגים למתן שירות מיטיב ללקוחות החברה.
- **קורס חונכים** - פרויקט הדגל שלנו הוא פרויקט החניכה שבו עובדים ותיקים חונכים ומספקים תמיכה מקצועית לעובדים חדשים. החונכים שהתקבלו לתפקיד עוברים קורס ייעודי המאפשר לשפר את תהליכי הקליטה של עובדים חדשים ובמקביל להעלות את המוטיבציה והמקצועיות של עובדים קיימים.
- **סדנאות תקשורת כתובה** - כחלק מקידום הדיגיטל בקבוצה ופתיחת ערוצי תקשורת כתובה יזמנו בשנתיים האחרונות סדנא ייעודית למתן שירות באופן כתוב, העברת מסרים כתובים, תרגום שפת שירות מדוברת לכתובה ועוד.
- **חדר כושר למנהלים** - בשנת 2019 השקנו את התכנית המיועדת לכל חברי ההנהלה, מרמת אחמ"ש. אחת לשבועיים נפגשים המנהלים ל"אימון" של מיומנויות ניהול ושירות.
- **אימונים אישיים** - בתחילת הקורונה כאשר הוקפאו הגיוסים החדשים, ניצלנו את הזמן לקיים אימונים אישיים לנציגים הקיימים.



עובדים



משפחת הראל

סוד ההצלחה טמון באנשים שלנו

עובדי קבוצת הראל שונים ומגוונים, אך לכולם מכנה משותף אחד - כולם "שחקני נשמה": אכפתיים, מקצועיים ועושים כל שביכולתם למען הצלחת החברה. העובדים שלנו הם הנכס האסטרטגי המרכזי שלנו והמשאב החשוב ביותר לעוצמה ולהצלחה שלנו. על כן, אנו מציבים את העובד במרכז ומשקיעים רבות בפיתוח המקצועי והאישי של כל עובד, בסל רווחה עוטף ומגוון, בהקשבה לעובדים ובהעצמתם.

חשוב לנו שלעובדינו יהיה נעים לבוא לעבודה מדי בוקר, לכן אנו מקפידים ליצור סביבת עבודה נעימה, אכפתית, מגוונת, מכילה ומאפשרת. האווירה המשפחתית הנוצרת בהראל מאפשרת לעובדים לצמוח ולהתפתח.

פרק זה יסקור את העשייה של הראל למען העובדים וסביבת העבודה ויצג נתונים הקשורים בכך. חשוב לציין כי בחלק מהנושאים אנו מתייחסים לחברה מסוימת בקבוצה, בהתאם לרלוונטיות הנושא עבורה. במקרים אלו שם החברה יצוין במפורש.

בשנת 2020 מספר העובדים בהראל עמד על 4,461 עובדים מכל רחבי הארץ, מכלל הגילאים והמגזרים, כולל עובדים עם מוגבלות.

זמן קורונה

מגפת הקורונה שהתפרצה ברחבי העולם בסוף שנת 2019 הביאה עימה לא מעט אתגרים, הן בתחום האישי והן בעסקי. חברת הראל עשתה כל שביכולתה על מנת לתמוך בעובדי החברה בתקופה זו, בד בבד עם הגנה על עסקי החברה. היה לנו חשוב לשתף את עובדינו בפעולות בהן נקטנו כדי להתמודד עם המצב וכן לענות על צרכי העובדים שעולים מהשטח, תוך כדי שמירה על ערכינו הבסיסיים ובעיקר על בריאות העובדים.

- כ-15% מעובדי החברה הוצאו לחל"ת קצר בליווי מענק של 5,000 ש"ח, על מנת להקל על העובדים לעבור את התקופה ואת חג הפסח שנחוג באותה תקופה בפרט.
- הוחלט להמשיך את הכיסויים הביטוחיים וההפרשות הסוציאליות של העובדים שיצאו לחל"ת, ולקחנו על עצמנו לרכז את הטיפול למימוש הזכאות לדמי אבטלה של עובדים אלו.
- כחלק מההתמודדות עם הפגיעה העסקית הוחלט להפחית משכר הבכירים בחברה.
- עובדי החברה קיבלו יום חופש אחד על חשבון החברה, וכמעט כל עבודתם נעשתה מהבית.
- בוצע תהליך פיטורים של כ-200 עובדים באופן מוקפד ועל-פי כל כללי החוק, וההליך היה ראוי, מכבד והגון מבחינת תנאי פרישה.
- הופסקה עבודתם של עובדים זמניים שהיקף עיסוקם נפגע, ותכולת עבודתם עברה לידי עובדי החברה אשר היקף עיסוקם נפגע.
- על מנת לסייע לעובדינו בפן האישי והרגשי, הפצנו ערכות כלים והמלצות לשיפור החוסן האישי והצוותי והוקם אזור ייעודי לזמן קורונה בטאצ' - סביבת תוכן ייעודית למידע, טיפים, סרטונים, ופנאי.



גיוון, הכלה ושוויון הזדמנויות

המגדר החזק שלנו - נשים בהראל

נשים מהוות כ-70% מכלל עובדי קבוצת הראל ומנהליה. אנו לא מסתפקים ביתרון המספרי, אלא רואים חשיבות גדולה בשילובן של נשים בעמדות מפתח בחברה ובדרגי הניהול, מחויבים לשוויון בין נשים וגברים ומקדמים אותו. בשנים האחרונות ניתן לראות בהראל מגמה ברורה אל עבר איזון מגדרי שרק תמשיך ותעמיק, משום שאנו משקיעים בעתודה ניהולית של נשים (כיום יש נציגות מאוד מכובדת של נשים בדרג הניהולי הזוטרי/בינוני ובשנים הבאות הן אלה שיהפכו לדרג הניהולי הבכיר). אנו שמחים כי מאמצינו בנושא נושאים פרי ואנו גאים בחלק המשמעותי שתופסות נשים בחברות קבוצת הראל. לראיה, **בשנים 2019 ו-2020, מעל 60% מסך המנהלות בחברה היו נשים!**

מפגש דורות, מפגש מוחות - גיוון גילאי בהראל

בקבוצת הראל גיל אינו מהווה שיקול בגיוס עובדים חדשים, ואנו מגייסים עובדים בגילאי 45 ומעלה באופן קבוע. העבודה בקבוצה מפגישה עובדות ועובדים בני דורות וגילים שונים והחברה יוצאת נשכרת ממפגש זה, שמאפשר לזוויות מבט שונות, ניסיון וידע שונים, לחבור לצורך חשיבה משותפת המובילה ליצירתיות וחדשנות. **ממוצע הגיל בקרב עובדי הקבוצה עומד על 37.92 שנים.**

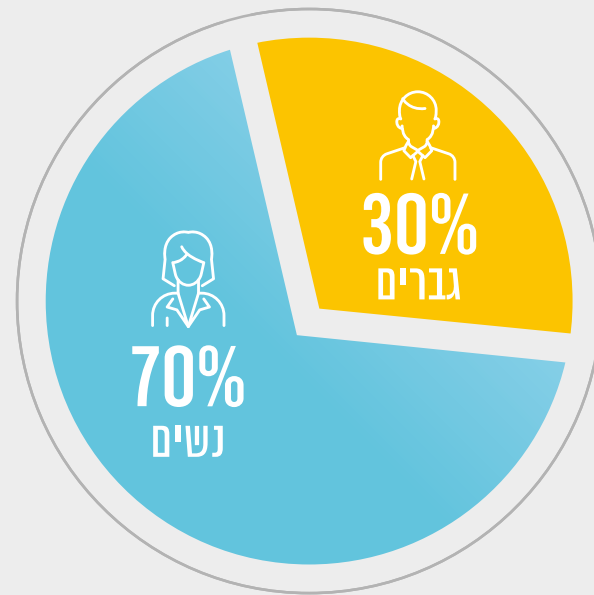
החברה הישראלית היא חברה מגוונת ואנו בהראל רואים בכך יתרון עסקי. העסקת עובדות ועובדים מכל גווי החברה הישראלית משרתת את ביצועינו העסקיים, מאפשרת לנו לחזק את החדשנות והיצירתיות וליהנות ממגוון דעות, כישורים ויכולות. לא פחות חשוב מכך, תעסוקה מגוונת תורמת למשק הישראלי ומקדמת שוויון הזדמנויות וצדק חברתי.

בנוסף לעובדי הקבוצה, בשנת 2019 העסקנו 299 עובדים חיצוניים שמחזיקים במשרות מקצועיות, ובשנת 2020 - 377 עובדים חיצוניים שמחזיקים במשרות מקצועיות.

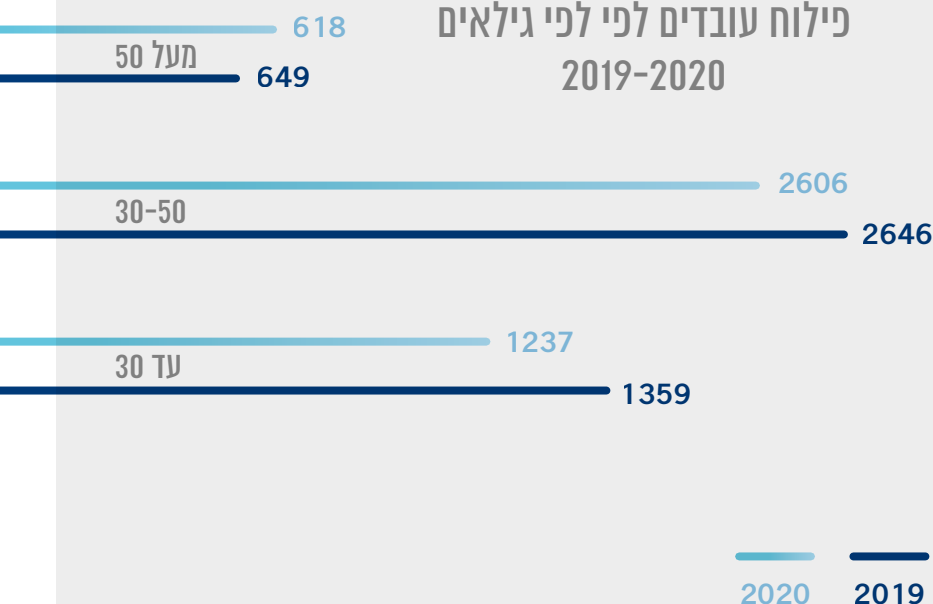
בשנת 2019 נקלטו לקבוצה 35 עובדים חיצוניים שהפכו לעובדים מן המניין, ובשנת 2020 חל גידול במספר זה ו-59 עובדים חיצוניים נקלטו כעובדי החברה.



פילוח עובדים לפי מגדר 2020



פילוח עובדים לפי גילאים 2019-2020





הראל נגישה לכולם - שילוב אנשים עם מוגבלויות

אנו פועלים על מנת להעצים את שילובם של אנשים עם מוגבלות בקבוצה. זאת, בין היתר באמצעות הנגשה של המתקנים ואתרי החברה, הנגשת אירועי חברה וכנסים מקצועיים, קיום הדרכות ייעודיות וקידום שיתופי פעולה עם ארגונים העוסקים בנושא.

בשנת 2020, הצטרפה הראל לפרויקט The Valuable 500 - אמנה בינלאומית עליה חתומים 500 מהמנכ"לים המובילים בעולם העסקי, במסגרתה מתחייבים לקדם ערכים של שילוב והעסקת עובדים עם מוגבלות ושימת דגש על הנגשת העסקים ללקוחות עם מוגבלויות.



נכון לשנת 2020, מספר העובדים עם מוגבלות בחברת הראל עמד על 140 עובדים, המהווים כ-3% מסך העובדים בחברה.

היום הבינלאומי לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות

ב-3.12.2020 בחרנו לציין יחד עם עובדינו את היום הבינלאומי לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות. במהלך יום העבודה, הועברו לכלל העובדים סדנאות ייחודיות בהן ניתן היה להתנסות במעט מן התחושות אותן חווים אנשים עם מוגבלויות שונות. לדוגמה, סדנאות ללימודי שפת הסימנים אותן העבירה עמותת נגישות ישראל. ביום זה נשלחו לעובדים אגרות המקדמות מסרים לשוויון וקבלת האחר, לרבות קידום ראיונות של עובדים המתמודדים עם מגבלה תוך הצגת הסיפור האישי שלהם. בנוסף, לאורך כל חודש דצמבר, הועברו לעובדים הדרכות נגישות חווייתיות בשיתוף עמותת נגישות ישראל על מנת לאפשר לעובדי הקבוצה לתת שירות טוב יותר ללקוחות ולסוכני החברה וכן לחזק את הקשרים החברתיים של העובדים.

כל יכולים - אנשים עם מוגבלות במוקד העשייה
מזה כשבע שנים שאנו מקיימים שיתוף פעולה פורה עם חברת "CALL יכול"-
המאפשרת שילוב תעסוקתי של אנשים עם מוגבלות. במוקד שירות הלקוחות
משולבים כ- 45 עובדים עם מוגבלויות שונות.

(פירוט נוסף על שיתוף הפעולה עם "CALL יכול" ניתן לקרוא בדוח האחריות התאגידית של הראל לשנת 2017-2018)

אנו נמצאים בקשר קבוע עם עמותות שמסייעות בגיוס אנשים עם מוגבלויות. בשנת 2020 גייסנו 3 עובדים חדשים שנמצאים על הרצף האוטיסטי. בנוסף לתנאים הרגילים שמקבלים העובדים, הראל מעניקה להם ליווי ומממנת עובד סוציאלי צמוד שנותן להם מענה ועזרה גם בנושאים הקשורים לחייהם האישיים, כמו התנהלות מול ביטוח לאומי.

הראל כמקום עבודה לכווולם - שילוב אוכלוסיות בתת-תעסוקה

אנו פועלים לקידום ושילוב אוכלוסיות המאופיינות בתת-תעסוקה, כגון ערבים וחרדים. אגף משאבי אנוש בהראל, מקיים קשר הדוק עם חברת **"מנפאור בראשית"** המתמחה באיתור והשמה של עובדים חרדים ועם עמותות לקידום אקדמאים ערבים, הנהגות מקומיות וגופים נוספים על מנת להרחיב את מקורות הגיוס שלנו. אנו מאמינים כי בשנים הקרובות נקצור את הפירות ונצליח לשלב יותר ויותר עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה בהראל. חברת **"Babcom"** מספקת לנו מוקד שירות טלפוני ללקוחות דוברי השפה הערבית. בשנת 2018 העמקנו את שיתוף הפעולה עם החברה, במסגרתו הורחב מוקד השירות במגדל העמק ונפתחו משרדים בירוחם, שם עובדים כתף לכתף בדואים ויהודים. **בשנת 2020 אחוז העובדים החרדים מסך כל העובדים היה 7.8%, לעומת 3.2% בשנת 2019.**

עובדים מכל גווני הקשת

אנו שמחים לתת מקום במלוא מובן המילה, לכל אחת וכל אחד. בכל מחלקות החברה ניתן לראות בליל צבעוני ומגוון של עובדים מכל הקצוות, הסוגים והאמונות, ביניהם גם עובדים ועובדות מקהילת הלהט"ב. לרגל חודש הגאווה שחל בחודש יוני בשנת 2020, יצאנו במיזם "גאווה ומשפחה" להכרת חלק מעובדי החברה המשתייכים לקהילה הלהט"בית.



"אני מרגיש שבהראל רואים קודם כל את האדם ואת היכולות והכישורים המקצועיים שלו. הראל חברה מאוד מכילה וכוללת אוכלוסייה מגוונת שמייצגת את מרבית האוכלוסייה במדינה."

מתי קלמן,

מנהל בקרה וציות באגף תביעות סיעוד חיים ותאונות אישיות של חטיבת דקלה, 12 שנים בהראל

"אני נמצאת בהראל קרוב לעשרים שנה, בתקופה בה לא הייתה כל כך פתיחות לנושא, או ידעו כיצד להתמודד איתו אפילו ברמה הלוגיסטית. למשל, בטופס הרישום ומילוי הפרטים, לאחר שהתקבלתי לעבודה, היה מקום להכניס רק שם של בעל או אישה, אבל לא של בת-זוג של אישה או בן-זוג של גבר. זה היה קצת מורכב לוגיסטית, אבל בהראל יצאו מגדרם כדי לעזור לי, והיום כבר יש רובריקה ייעודית לזוגות חד-מיניים."

שרית קריסטל-אלבוג,

מנהלת מחלקת דימות, חטיבת כספים ומשאבים, 19 שנים בהראל

הכל בזכותם - זכויות עובדים בהראל

אנו מקפידים על עמידה בהוראות דיני העבודה ומוודאים כי כל זכויות עובדינו על פי חוק נשמרות וזאת באמצעות פיקוח, בקרה ובדיקות מדגמיות שאנחנו עורכים.

בשנים 2019-2020
לא דווחו מקרים של
אפליה בחברה



גיוס ושימור עובדים

אחוז המשרות הפנויות
אשר אוישו מקרב
עובדי החברה עומד על
כ-85% בשנת 2019 ועל
90% בשנת 2020.

מגייסים לשרותינו את הטובים ביותר

לעבודה בהראל מתקבלים מועמדים אשר עומדים בתנאים ובדרישות המוגדרים לכל משרה, ללא העדפה או אפליה פסולה על רקע שיוך לאומי, דתי או אתני, מין, מגדר, נטייה מינית, גיל או כל מאפיין אחר שאינו ענייני. מחלקת הגיוס שלנו הטמיעה כלי טכנולוגי ("RedMatch") המאפשר ניהול מאגרי מועמדים, באופן מותאם לצרכי הארגון ותומך בתהליך הגיוס כולו. בשנת 2020, עקב אילוצי הקורונה, רוב תהליכי הגיוס הפכו לדיגיטליים. מהלך זה שיפר משמעותית את חוויית המועמד, מכיוון שניתנה לו האפשרות לבחור האם להגיע פיזית לראיון העבודה, או לחילופין לבצע את הריאיון מרחוק. בנוסף, המבדקים שנערכו בעבר במסגרת יום שלם של ראיונות ומבחנים, הועברו גם הם בצורה דיגיטלית, באופן גמיש ונוח יותר למועמדים. מתוך רצון מתמיד להשתפר, בנינו שאלון המיועד למועמדים המחליטים להסיר את מועמדותם. השאלון מאפשר לנו ללמוד האם יש משהו בחוויית המועמד שגרם לו להסיר את מועמדותו. בזכות שאלונים אלו הוספנו לדוגמה שובר של קפה ומאפה למועמדים, עברנו לשאלון דיגיטלי וקיצרנו את המבדקים. לנוחיות המועמד השאלון מופץ בווטסאפ ומי שמשיב עליו מקבל תמריץ.

קליטה - ברוכים הבאים להראל

בהראל מונהג נוהל חניכה לפיו לכל עובד חדש שנקלט בארגון מוצמד חונך אישי, אשר מסייע בהכשרה מקצועית, מעניק תמיכה חברתית ומתווך את התרבות הארגונית. עובדים חדשים שנקלטים בהראל ביטוח מוזמנים ליום אוריינטציה, בו הם מתוודעים לתחומי הפעילות של החברה ולומדים להכיר את המבנה הארגוני ונהלי העבודה. במקביל, אנו מזמינים עובדים חדשים להתנסות בלומדת אוריינטציה, אשר זמינה בפורטל הארגוני.

שכר התחלתי

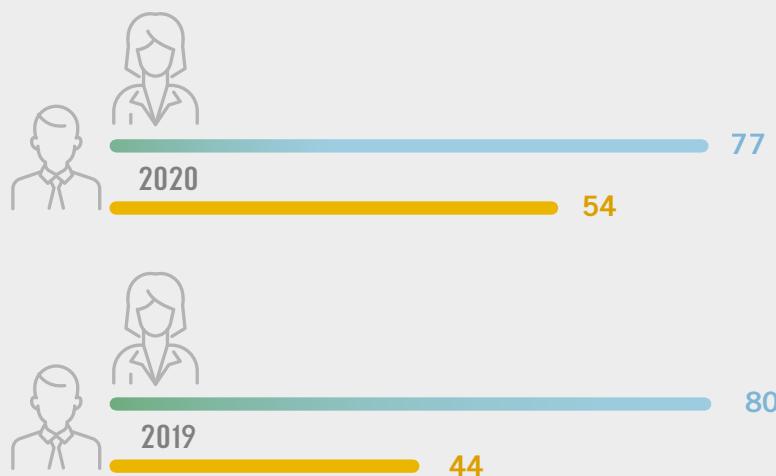
החשיבות הרבה שהראל מייחסת לעובדים באה לידי ביטוי גם במדיניות השכר והתגמול. נכון לדצמבר 2019, השכר ההתחלתי המינימלי בקבוצה גבוה בכ-10.4% משכר המינימום במשק.

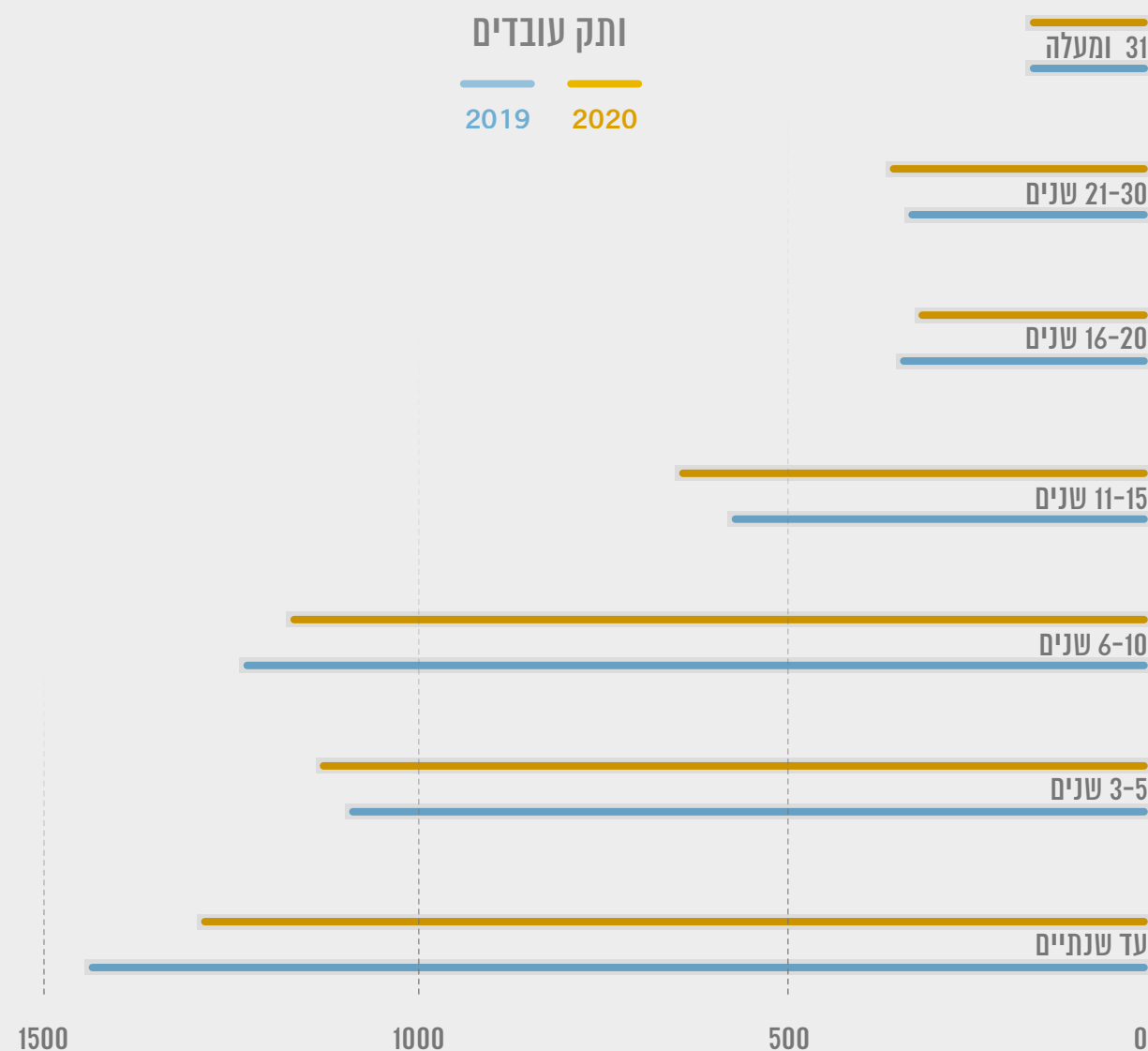
קידום מתחיל מבכנים

אנו מאמינים בעובדינו, רואים בהם הון אנושי יקר ערך ושואפים להעצים ולקדם אותם למשרות ניהוליות. מכרזים פנימיים למשרות מפורסמים ומוצעים לעובדים בעלי וותק של מעל שנתיים בחברה. לפירוט נוסף בנושא ניתן לקרוא בפרק פיתוח והדרכה. אחוז המשרות הפנויות אשר אוישו מקרב עובדי החברה עומד על כ-85% בשנת 2019 ועל 90% בשנת 2020.



מספר המנהלים שקודמו מקרב עובדי החברה





יחד כל הדרך - שימור עובדים

שיעור תחלופה נמוך ועובדים שנשארים חלק ממשפחת הראל במשך שנים, מעידים יותר מכל על תחושת השייכות ועל שביעות הרצון הגבוהה של עובדינו. אנו מאמינים בשימור עובדים שהוא תולדה של יחס הוגן, סביבת עבודה נעימה, דאגה לרווחת העובדים ומענה לצרכיהם, פיתוח והעצמה. לשמחתנו, **שיעור תחלופת העובדים בהראל נמוך יחסית ועמד על כ-19% בשנת 2019 ונשאר ללא שינוי בשנת 2020**, נכון לחודש אוקטובר, להוציא תחלופה במוקדי השירות, האופיינית לתחום זה. אנו משקיעים מאמצים רבים בשימור כוח האדם במוקדי השירות, כאשר חלק ממסלולי הפיתוח בהראל מתחילים באגף השירות ובכל שנה מניידים כ-25 עובדים ממוקדי השירות לרחבי הקבוצה.

ליווי בהמשך הדרך - פרידה מעובדים

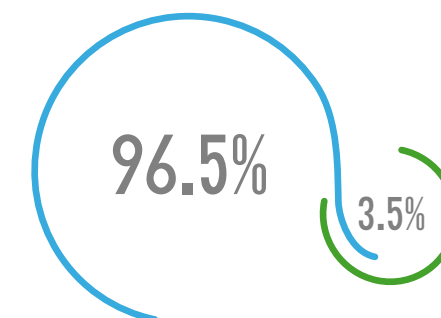
החל משנת 2019, התחלנו בתהליך בו כל עובד שמסיים עבודה בהראל מקבל מעטפת מקצועית שתלווה אותו בחזרה לשוק העבודה. קיימות 3 רמות שונות של המעטפת, על פי ותק העובד שעוזב:

- עובדים עם ותק של פחות משנה** - מקבלים ערכה דיגיטלית הכוללת בנייה נכונה של קורות חיים, הכנה לראיונות עבודה ומבחן נטיות תעסוקתיות של חברת "אדם מילוא".
- עובדים עם ותק של 1-15 שנים** - מקבלים חבילה של 3 פגישות עם יועץ תעסוקתי, יום אבחון, הכנה פרונטלית לראיון עבודה, הסבר על רשת linkedin, וסיוע בדרך לחיפוש עבודה.
- עובדים עם ותק של מעל 15 שנים** - מקבלים תהליך ליווי נרחב הכולל בחירת ספק על-ידי העובד ועזרה אקטיבית בחיפוש עבודה.

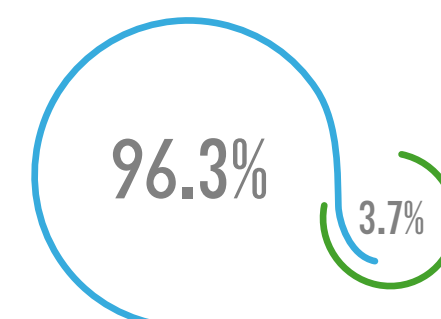
הראל מנהלת קשר רציף עם מסיימי העבודה ומחברת אותם למשרות ותפקידים מתאימים בארגונים ומעסיקים פוטנציאליים. מספר לא מבוטל של מסיימי עבודה בהראל שקיבלו את תהליך הליווי, מצאו את מקומם התעסוקתי מחדש.

אופי ההעסקה

2020



2019



עובדים
זמניים

עובדים
קבועים

פיתוח והדרכה

לא מפסיקים ללמוד - מערך ההדרכה של הראל

הראל ביטוח מפעילה עבור החברות בקבוצה מערך הדרכה המוציא לפועל תכניות הדרכה חוצות ארגון לצד פתרונות למידה מותאמים לצרכי היחידות העסקיות.

מדי שנה נקבעת על-ידי הראל ביטוח תכנית הדרכה שנתית, הנגזרת מתכניות העבודה ומן היעדים העסקיים שהתווה הנהלת החברה. תוכנית זו כוללת פעילויות למידה לפיתוח העובדים בתחומים, כגון: היכרות עם מוצרים חדשים, הוראות רגולטוריות בתחומים השונים, התמצאות בתהליכי עבודה חדשים/משתנים, הדרכות לשימוש במערכות ליבה, סדנאות לשיפור מיומנויות הנדרשות לביצוע התפקיד, סדנאות לפיתוח מנהלים וכד'. בנוסף, מבוצע פיתוח כלים להכשרה ולחניכת עובדים חדשים, הכוללים לומדות וקורסים להכרות עם הארגון. במקביל, מקיימת החברה פעילויות רוחב להעשרה ולפיתוח אישי. כמו כן, הראל ביטוח מקיימת שיתופי פעולה עם מכללות ועם מוסדות אקדמיים לצורך הכשרת עובדים במסגרת קורסים והשתלמויות בתחום הביטוח וכן לימודי BA בביטוח. בדומה למתואר לעיל, החברות בתחום שוק ההון בקבוצה עורכות לעובדיהן הדרכות באופן שוטף לגבי הנהלים המקצועיים של החברות, וכן לגבי הרגולציות הרלוונטיות.

אנו רואים לנגד עינינו את התפתחות העובד לאורך שנות הקריירה והתאמת המיומנויות והכישורים הנדרשים לעולם העבודה המשתנה ולכן מטמיעים Life Long Learning.

לאור סביבת העבודה המשתנה שנעה לעבר צריכת מידע ולמידה בדיגיטל, החלטנו להטמיע ב-2019 תפישת לימודים מותאמת ועדכנית, הכוללת דגש על למידה דיגיטלית, פיתוח אישי, בחירה חופשית ולמידה רציפה ובתוך כך משולבות מתודולוגיות הדרכה חדשניות. תפישה זו טומנת בחובה הזדמנויות עסקיות רבות, ביניהן האפשרות להגיב מהר למציאות העסקית הדינמית, חסכון במשאבים, תמיכה למנהלים בפיתוח ושימור ועובדים ועוד.

בשנת 2019 התבצעו 97,921 שעות הדרכה והכשרה ובשנת 2020, לאור התפרצות נגיף הקורונה, בוצעו 65,770 שעות הדרכה והכשרה - כ-15 בממוצע שעות הדרכה לעובד/ת.

הכשרות עובדים ומנהלים - צמיחה אישית ומקצועית

על מנת לפתח ולהעצים את היכולות האישיות של עובדינו ומנהלינו, אנו מציעים תכנית פיתוח שנתית, במסגרתה ניתן מגוון של הרצאות העשרה, בתחומי הפרט, המשפחה ועולם העבודה. בתוכנית סדנאות והרצאות בנושאים כמו תקשורת בינאישית, אינטליגנציה רגשית, שפת גוף ועוד. אנו מקיימים סדנאות וקורסים לפיתוח היכולות המקצועיות של העובדים המעניקים להם כלים שישמשו אותם הן במסגרת תפקידם בארגון והן בתפקידים עתידיים ובחיייהם. בנוסף לכך, אנו מציעים תהליכי מנטורינג פנימי, אימון וחניכה ("קואוצ'ינג") למנהלים בתפקיד ראשון ולמנהלים להם אנו מבקשים לסייע בהתמודדות עם אתגרים נקודתיים.

הכשרות בזמן קורונה

בעקבות התפרצות מגפת הקורונה העולמית, רבות מההדרכות והפעילויות עברו לאונליין או למודל היברידי, בו חלק מהפעילות התקיים פיזית וחלק בוצע במרחב הווירטואלי. כדי לבצע את המעבר בצורה המיטבית, ביצענו הכשרות מתאימות לנציגי השירות והתאמות אחרות כגון הקמת כיתות לשידור הדרכות מרחוק, המרת קורסי הכשרה פרונטליים ללמידה און ליין, פיתוח והתאמת תוצרי למידה ממצגות לסרטונים, פיתוח לומדות ועזרים מותאמי הדרכה מרחוק בשילוב למידה עצמית, הכשרה של קהילת רפרנטי הדרכה בהדרכה מרחוק, והטמעת מערכת TEAMS, באמצעות הדרכות, תקשורים וליווי היישום.



ובשנת 2020, לאור התפרצות נגיף הקורונה כל עובד/ת עבר/ה בממוצע כ-15 שעות הדרכה ובוצעו 65,770 שעות הדרכה והכשרה בסה"כ.





בשנת 2019 התמקדנו בפיתוח מנהלי מחלקות. התפישה הייתה חשיפה של מנהלים לגישות ניהוליות שונות ומגמות מהעולם תוך דגש על התנהלות בעולם מורכב.

הכשרות ניהוליות - במסגרת פיתוח מיומנויות ניהול בקרב הדרגים הניהוליים בהראל ביטוח, מתקיימת שגרה של הכשרות ניהוליות לדרג ראשי הצוותים ומנהלי המחלקות. מטרת ההכשרה הינן לגבש תפיסת תפקיד ניהולית, לתמוך בשיפור מיומנויות ניהוליות רלוונטיות ולספק כלים להתמודדות עם האתגרים הארגוניים, העסקיים והרגולטורים. ההכשרות הניהוליות משלבות לימודים אקדמיים, המוכרים לצורך קבלת נקודות לתואר.

משקיעים במנהלים - פיתוח מנהלים בהראל

כחלק מפיתוח המנהלים בחברה, אנו מספקים למנהלים ייעוץ, ליווי, הכשרות (הערכת עובדים, סקרי פולס לבדיקת עמדות) וניוד עובדים. אחרי כל פעילות נשלח משוב למנהלים ואנו שואפים לציון של מינימום 4 מתוך 5 בשביעות הרצון של המנהלים.

בשנת 2019 התמקדנו בפיתוח מנהלי מחלקות. התפישה הייתה חשיפה של מנהלים לגישות ניהוליות שונות ומגמות מהעולם תוך דגש על התנהלות בעולם מורכב. התוכנית כללה סדרה של מרצים מבחוץ ופעילות ODT (Outdoor training). התכנית הושקה בתחילת 2019, אך לא הושלמה בשל הקורונה. עקב כך, עבר הדגש להכשרת מנהלים לניהול מרחוק ו"עזרה ראשונה", והושקה מערכת למידה חדשה המאפשרת לנהל, לתעד ולהפיץ תוצרים דיגיטליים.

נעים להכיר, סמארט

מערכת סמארט היא המערכת לניהול הלמידה הארגונית בהראל. סמארט מאפשרת לנהל את כלל הלמידה במקום אחד מובנה, שיתופי וזמין, בכל זמן ובכל מקום, בהתאם לבחירת העובד והמנהל. דרך המערכת ניתן להירשם לפעילויות הדרכה ולקורסים ולעקוב אחר השלמת הפעילות.

אנו מקפידים לבצע הדרכות הנותנות מענה לדרישות ספציפיות בעקבות פניות של מנהלים מהשטח, בנושאים כמו מוצר חדש, תהליך עבודה, רגולציה ועוד. אנו מתאימים את הפתרון לצורך ומלווים את היחידה לאורך כל הדרך. לבסוף, מועברים סקרי שביעות רצון על מנת למדוד את איכות הלמידה ולראות כיצד ניתן להשתפר בעתיד. לפרויקטים גדולים במיוחד אף מתבצעות דגימות בשטח כדי לראות כיצד הלמידה השפיעה על הפן העסקי.

הכשרות לעובדים - תכניות ההדרכה היחידתיות לעובדים, מתמקדות במגוון היבטים, בהם: הדרכות מקצועיות בתחום העיסוק, מענה ליעדים עסקיים, מענה לרגולציות חדשות, תכנית האכיפה הפנימית, חיזוק ממשקים בין יחידות והדרכות נוספות (כלי מחשוב, שירות, מיומנויות ניהול לדרגי ביניים ועוד). בין היתר, קיימת הכשרה ייחודית לבעלי רישיון פנסיוני המיועדת לקידום עובדים שמעוניינים להפוך למשווקים או משמרים, הכשרת אקדמאים ללא ניסיון לתפקיד חתם עסקי, והכשרות של דאטה ונתונים - קורסים חיצוניים להעשרת עובדים בתחום. בנוסף, מתקיימות פעילויות רבות של למידה וולונטרית שמוצעות על ידי העובדים עצמם.

כל שנה מתקיימות הרצאות העשרה המחולקות לכמה קטגוריות: כישורים לעולם העבודה הנוכחי, כישורים חמים לעולם העבודה העתידי והגברת המוכנות והשימוש בכלים דיגיטליים.

בשנת 2019 התקיימו מגוון הדרכות, הכשרות וסדנאות לפיתוח כישורי החיים של עובדינו, ביניהן סדנת פיתוח חשיבה יצירתית, ניהול עצמי אפקטיבי, סגנונות תקשורת, גישור אקספרס, סטוריטלינג ועמידה מול קהל, פיתוח מצגת אפקטיבית, העברת מסרים בצורה יעילה, מיומנויות ריאיון, קורסי אופיס ועוד. בשנת 2020 שמנו דגש על המיומנויות והכישורים החמים הנדרשים בעולם העבודה וקיימנו מגוון הרצאות אונליין, כגון מיומנויות NLP, צילום בסמארטפון, נטוורקינג למיתוג עצמי, חשיבה יצירתית, חוסן נפשי במציאות משתנה, פיתוח אישי בעולם העבודה החדש ועוד. כמו כן, סיפקנו לעובדינו קורסים מקוונים בנושאי פסיכולוגיה חיובית, כתיבה אפקטיבית, ניהול משא ומתן, סגנונות תקשורת, ניהול זמן, פיתוח מצגת אפקטיבית ומאסטר ידע - טעימות מעולם הביטוח.

למעלה מ-100 עובדים קיבלו ליווי **THE JERUSALEM POST Lite Talk** דרך The Jerusalem Post Lite Talk, המספקים תרגולים טלפוניים לשיחות באנגלית. בנוסף, הצענו לעובדים המעוניינים בכך לשפר את האנגלית שלהם.



לוקחים הלאה את מה שלמדנו בקורונה

המעבר שהקורונה אילצה אותנו לעשות מהדרכות פרונטליות למרחב הווירטואלי התגלה כבעל יתרונות רבים ולווה בגמישות ויעילות ההדרכות תוך צמצום זמני הגעה. על כן, החלטנו לשמר את המודל. אחד מהיתרונות שהדגשנו בפני המנהלים, היא היכולת *to walk the talk* - לתת דוגמה אישית לעובדים על ידי איזון בין מילים למעשים. למשל, במקום הרצאה על חדשנות, קיימנו סדנא וירטואלית המקנה להם יכולת רבה יותר להבין את הנושא באופן מעשי.

הראל עולה מדרגה בלינקדאין

בשנת 2020 התחלנו בתהליך שדרוג עמוד הלינקדאין **LinkedIn** הרשמי של הראל, מתוך מטרה למצב את עצמנו כחברה חדשנית הפועלת בסביבה טכנולוגית, לייצר תוכן משמעותי, מקורי ומעניין תוך הרחבת החשיפה וחיזוק התדמית הדיגיטלית, וכן בניית תשתית המבוססת על אנשי הארגון. תהליך זה תורם בנוסף לחיזוק הנאמנות לארגון, מיתוג מעסיק, גיוס ושימור עובדים והגדלת מאגר המועמדים לגיוס. עמוד הלינקדאין המשודרג הושק בשנת 2021. השדרוג בוצע בשני מישורים - הראשון קידום נבחרת שגרירי לינקדאין מכל החטיבות המונה כ-50 עובדים, האמונים על הפצת תוכן משמעותי בכדי להגדיל את החשיפה של הראל למחפשי עבודה. המישור השני כולל קידום מיומנויות העובדים במדיה, תוך השתתפות בסדנאות לינקדאין לשדרוג העמוד האישי.

הצ'מפיונס של הראל

קהילת הצ'מפיונס של הראל הוקמה בסוף שנת 2019 במטרה להצעיד את הראל קדימה. בקהילה חברים עובדות ועובדים, חדשים וותיקים, ממגוון אגפים וחטיבות, אשר נבחרו על ידי מנהלי האגפים כמתאימים לתפקיד. חברי הקהילה מהווים את שגרירי התקשורת הפנים ארגונית והטכנולוגיה של הראל. חברי הקהילה קיבלו הכשרה מקיפה וממשיכים לקבל הכשרה שוטפת, עם מגוון הרצאות וסדנאות ממיטב המומחים בארץ בנושאי טרנספורמציה דיגיטלית, חשיבה חדשנית, שימוש בצילום לרשתות, מיתוג עצמי, כתיבה ברשתות ועוד. כל אחד ואחת מחברי הקהילה משמש כמוביל דעה ובכך הם מסייעים להפוך את הראל לחברה טכנולוגית, מתקדמת ומשפיעה יותר. נכון למועד כתיבת דו"ח זה, הקהילה מונה 35 חברים ואנו נמצאים בתהליך של הרחבת הקהילה והמשך הפעילות השנתית שלה.

דיאלוג וערוצי תקשורת



השתתפו בתהליך
משוב והערכה שנתי
שהחברה מקיימת

בואו נדבר על זה - דיאלוג עם העובדים

בהראל מאמינים בשקיפות, כבוד הדדי, תקשורת פתוחה ודיאלוג שוטף עם כל אחד, בטח ובטח עם העובדים שלנו. עם השנים נוכחנו, כי התרבות הארגונית הפתוחה והמשפחתית שלנו מחזקת את תחושת השייכות, את ההזדהות הארגונית ואת השותפות והאכפתיות שחשים העובדים. הנהלת הראל מקפידה על מדיניות של "דלת פתוחה" ונכונה תמיד לשמוע הערות או הצעות לשיפור מכל עובד.

הדיאלוג עם העובדים מתקיים באמצעות משובים שוטפים, שיחות אישיות בין עובדים למנהלים בכל הדרגים, סקרי שביעות רצון פנימיים וכן באמצעות תיבת תלונות באחריות הממונה על האתיקה בקבוצה. הפורטל הארגוני מהווה אף הוא פלטפורמה ארגונית לדיאלוג ושיח פורה.

יש לנו טאץ' לתקשורת - מערכת טאץ'

השקנו את המערכת בשנת 2020 כדי שתשמש ערוץ תקשורת ארגונית דו צדדית, ופורטל מקצועי עבור עובדי החברה. באמצעותה, מרבית צרכי העובדים מרוכזים במקום אחד והמידע מוגש ונוח. טאץ' מרכזת את כל המידע בנושאי זכויות עובדים, רווחה, פתרון תקלות וכד' בצורה נגישה ובשפה נעימה ויומיומית. הפלטפורמה משמשת גם לעדכונים עסקיים שוטפים של הראל כגון חדשות, מילוי סקרים וכן השקות של מוצרים ואירועים מגוונים. מערכת הטאץ' מאפשרת דיאלוג פתוח בארגון ומשמשת ככלי לחיזוק מחוברות העובדים ושיפור חווית העובד.

במהלך תקופת הקורונה, העשרנו את אמצעי הדיוור והקשר עם העובדים, באמצעות הודעת SMS ומיילים פרטיים, וכן נפתח מוקד פניות עובדים. המוקד השיב על מאות פניות ביום ושימש אמצעי קשר מרכזי של העובדים לחברה.

לעובדים בהערכה - משוב והערכת עובדים

תהליכי משוב והערכה הם מרכיב משמעותי בפיתוח ובהעצמת העובדים שלנו ובשימורם בחברה. אחת לשנה, מתקיימת בהראל שגרה מסודרת של שיחת משוב והערכה אישית בין המנהלים לעובדיהם. אנו מקפידים על כך שהמשוב יהיה דו-כיווני, כך שגם המנהלים יקשיבו לעובדיהם ויפיקו לקחים שיוטמעו בתהליכי העבודה שלנו.

בשנת 2019 התקיים תהליך הערכה שגרתי בו המנהלים העריכו את העובדים על ביצועיהם, הציבו יעדים והעובדים קיבלו משוב.

מדברים פתוח

בשנת 2020, בעקבות משבר הקורונה והאתגרים הביצועיים והרגשיים שנבעו ממנו, הוחלט בהראל לשנות את תהליך ההערכה ושמו שונה ל"מדברים פתוח". מיקוד התהליך היה בשיחה המשלבת פסיכולוגיה חיובית (מתן דגש על הצלחות והישגים) עם גישה התפתחותית, שראתה בהתמודדות עם אתגרי הקורונה כר ללמידה על יכולות ואתגרים בעולם העבודה המשתנה. שביעות הרצון של העובדים והמנהלים משינוי התהליך נמצאה גבוהה.

הערכה אישית או משוב ניתנו לכ-90% מהעובדים בהראל ביטוח בשנים 2019 ו-2020.

מנהלים בשטח

מנהלים בקבוצה מכל הדרגים, מגיעים לשטח על מנת להיפגש עם העובדים ולשמוע את רחשי ליבם. המנכ"לים של חברות הבת בקבוצה כמו גם מנכ"ל הקבוצה, מבקרים במחוזות וביחידות, מקיימים מפגשים שוטפים עם העובדים, וכן נפגשים עם המשתתפים בהכשרות מתקדמות בתכניות למנהלים.

רווחה בהראל WELL BEING

בהראל נושמים רווחה

פעילות הרווחה שאנו יוזמים בהראל היא הדרך שלנו להעביר לעובדינו את המסר שרווחתם ורווחת בני משפחותיהם חשובה לנו. משנה לשנה אנו מעדכנים את סל הרווחה ואת ההטבות שאנו מעניקים לעובדינו.

בין היתר, הודות לפעילותינו בתחום הרווחה נבחרנו בסקר של BDI Coface בשיתוף TheMarker לאחת ממאה החברות שהכי כדאי לעבוד בהן בשנת 2019, וכן לאחת מהחברות שהכי טוב לעבוד בהן בתחום הפיננסים בשנת 2020.

סל ההטבות של עובדי הראל כולל בין היתר: ביטוח בריאות, הפרשות לקרן השתלמות, ייעוץ חינוך בנושא ביטוח פנסיוני, ייעוץ בנושא תכנון פיננסי של הפרישה, רכב חברה וטלפון נייד גם בעת שירות מילואים וחופשת לידה, מתנות לרגל חגים ואירועים, הוקרה ותגמול לעובדים ותיקים, חברות במועדון צרכנות ועוד. (פירוט נוסף ניתן לקרוא בדו"ח הקודם).

רווחה בתקופת הקורונה

בתקופת הקורונה ביצענו מעבר לפעילויות מותאמות לתקופה. העובדים קיבלו הרצאות ומפגשי העשרה בנושאים שונים, כגון איך לשלב עבודה מהבית עם ילדים ואיך להתמודד עם המצב, וכן קיבלו הטבות כלכליות והלוואות במידת הצורך. כמו כן, ניתנה לעובדים אפשרות לפניות וקבלת מענה ישיר במגוון תחומים:

- **מוקד תמיכה רגשית / נפשית** לעובדי ועובדות החברה באמצעות שירות תמיכה טיפולי של חברה מתמחה, בזמינות 24/7.
- **סרטוני "מדברים פתוח" לעובדים ולמנהלים** - דיאלוגים בהשתתפות יורם אברהם וד"ר איריס רייצ'ס עם המלצות, טיפים ועצות לעבודה מרחוק ולניהול היברידי.
- **פרופסור ארדון רובינשטיין** - מענה על שאלות הקשורות להנחיות משרד הבריאות במצב הנוכחי.
- **ד"ר איריס רייצ'ס** - מענה על שאלות הקשורות לחוסן הנפשי במציאות הנוכחית.

הטבות מיוחדות בתקופת הקורונה

כדי לשמור על מורל העובדים גם בתקופה זו, השתדלנו לתת להם הטבות שונות שיעזרו להעלאת מצב הרוח שלהם ושל בני משפחותיהם. למשל, בראש השנה קיימנו הרמת כוסית וירטואלית שכללה ברכות והופעה; ביציאה מהסגר והחזרה לעבודה, קיבלנו את פני העובדים ב"רגע מתוק" שכלל זכאות לגלידה/ עוגה משפחתית, ועוד.

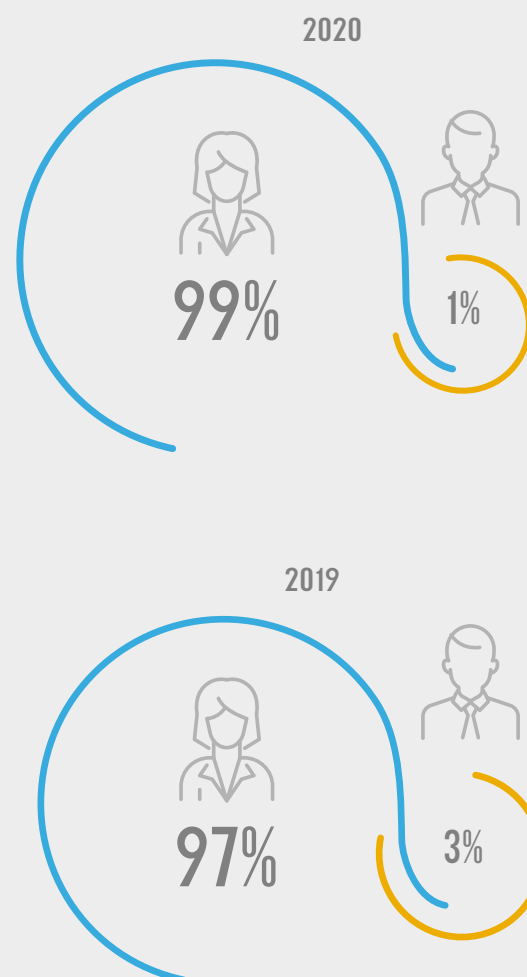
מגבשים את משפחת הראל

חשוב לנו שהעובדים יחושו "בבית" במקום העבודה, יכירו זה את זה היטב ויעבדו מתוך שיתוף פעולה. לכן, אנו מקיימים מגוון אירועי גיבוש ופעילויות רווחה לצוותים ויחידות. בנוסף, אנו מקיימים פעילויות רווחה ופנאי גם בהשתתפות משפחות העובדים.



בשנת 2020 התחלנו בפיילוט
במסגרתו הראל מאפשרת לכלל
העובדים לבקש להפחית את
היקף משרתם ב-20% ולעבוד
4 ימים בשבוע, תוך שמירה
על מלוא הזכויות הפנסיוניות
שלהם ושל משפחתם.

עובדים שחזרו מחופשת לידה



מאזנים בין עבודה לפנאי ומשפחה

מציאת איזון נכון בין עבודה לחיי משפחה ופנאי היא קריטית למניעת שחיקה, לקידום אורח חיים בריא ולתחושת הזדהות וחיבור למקום העבודה. אנו שואפים לספק סביבת עבודה נוחה לעובדינו, המאפשרת שילוב בין חיי המשפחה ובין דרישות העבודה.

ב-2019 העמקנו את הפעילות למען רווחת העובדים. במסגרת זו הושקו שתי תכניות חדשות שהתחלנו ביישומן בינואר 2020: הראשונה, הענקת קורס הכנה לפרישה לכלל העובדים היוצאים לגמלאות ובני זוגם. בנוסף, כחלק ממחויבות החברה לקידום איזון ראוי בין עבודה למשפחה ופנאי (work-life balance), התחלנו בפיילוט במסגרתו הראל מאפשרת לכלל העובדים לבקש להפחית את היקף משרתם ב-20% ולעבוד 4 ימים בשבוע, תוך שמירה על מלוא הזכויות הפנסיוניות שלהם ושל משפחתם.

הטבות נוספות הניתנות לעובדים לקידום איזון בית-עבודה כוללות בין היתר אפשרות לשעות עבודה גמישות, הכרה חלקית ומתואמת של הסדר עבודה מהבית (על-פי קריטריונים ובאישור הגורם המוסמך), אפשרות לחזרה מדורגת מחופשת הורות, מתן אפשרות לעבודה לפי בנק שעות (שבועי, חודשי או שנתי), הגדרת משרת הורה, מתן אפשרות ליציאה לחופשה מיוחדת (בתשלום/ללא תשלום במועדי חופשות בי"ס, גנים ו/או בחינות אוניברסיטה), בדיקה תקופתית של אחוז העובדים אשר עבדו מעל 50 שעות בשבוע, מדידה ועידוד לניצול ימי חופשה ועוד.

חופשת לידה - מסתגלים בהדרגה

אנו מסייעים לעובדות החוזרות מחופשת לידה להסתגל בהדרגה לשגרה. לשם כך אנו מנהיגים גישה מתחשבת בצרכי העובדות ומגלים גמישות בשעות העבודה, כך שהחזרה לעבודה תהיה הדרגתית ורגישה כלפי העובדת ומשפחתה. לשמחתנו, גישה זו מוכיחה את עצמה וכ-90% מהעובדות נשארות בהראל גם בתום שנה מחזרתן לאחר חופשת לידה.

סביבת עבודה

בטיחות ובריאות העובדים

חיים בריא, עובדים בריא

אנו מעודדים את עובדינו לדאוג לבריאותם ולשמור על אורח חיים בריא. במסגרת זו אנו מקיימים בדיקות סקר רפואי למנהלים ומארגנים הדרכות, סדנאות ופעילויות בנושאי בריאות ואורח חיים בריא, כגון: בדיקות/עזרה במימון בדיקות סיקור, פעילות להעלאת מודעות בנושא חיסונים ו/או מתן חיסונים במקום העבודה, עידוד פעילות גופנית, עידוד גמילה מעישון, עידוד תזונה בריאה, מתן כלים ועזרה בהתמודדות עם מצבים נפשיים אישיים ועוד (מידע נוסף ניתן לקרוא בדו"ח הקודם).

מכיוון שאופי העבודה בקבוצה משרדי בעיקרו, לא התרחשו בשנות הדיווח מחלות עובדים הנובעות באופן ישיר מתחום העיסוק. אנו מקפידים לתת מענה לצרכים שעולים מהעובדים, באופן שימנע פגיעה בבריאותם - כך למשל, אנו מספקים פתרונות ארגונומיים בסביבת העבודה. אנו מקפידים לשלם לעובדים בחופשת מחלה החל מהיום הראשון למחלה.

נתוני 2019-2020 מצביעים על ממוצע של כ-0.8 ימי מחלה לעובד בחודש.

בהראל עובדים על בטוח - בטיחות בעבודה

בכל אתר בו מצויים משרדי הראל, אנו פועלים לצמצום ולמניעה של מפגעי בטיחות, מבצעים ביקורות והדרכות ונותנים מענה מידי לאירועי חירום. מחלקת הביטחון והבטיחות של הראל אחראית על טיפול בכלל מצבי החירום, הן על רקע ביטחוני והן על רקע בטיחותי. מערך הבטיחות בחברה כולל קצין בטיחות, האחראי על כל התחום בשגרה ובחירום, רכז ביטחון ובטיחות האחראי בין היתר על חדר הבקרה של הביטחון, וממונה בטיחות האחראי על הדרכות, ביצוע סקרי בטיחות, בדיקות תקופתיות ועוד, ובנוסף גם על הבטיחות של הקבלנים ועובדיהם הפועלים במשרדי החברה. במצבי שגרה, המחלקה דואגת לשמור על מתקני הארגון ועל אבטחת

העובדים, מספקת הנחיות, ייעוץ ומענה פנים ארגוני בכל תחום רלוונטי, מכינה תכניות ומבצעת תרגולים לקראת מצבי חירום שונים, וכן שומרת על קשר שוטף עם כוחות הביטחון.

במקרה של מצב חירום מקומי, מחלקת הביטחון והבטיחות מצמצמת את הנזק ככל הניתן ובמידת הצורך מספקת מענה מציל חיים. במצב חירום ארצי או לאומי, תפקיד המחלקה הוא לאפשר את המשך העבודה בצורה הבטוחה ביותר, תוך מתן מענה להנחיות גורמי הביטחון.

מחלקת הביטחון והבטיחות שמה לעצמה כמטרה לשפר את רמת המודעות והידע של עובדי הראל בתחום הבטיחות באמצעות פעולות כגון לומדות, תרגילים ועוד, להוריד את כמות המפגעים השנתית, לשפר את המענה למצב של שריפה, ולשפר את הפיקוח בהיבט הבטיחות על קבלנים חיצוניים.

מניעת הטרדה מינית

אנו מתייחסים לנושא ההטרדות המיניות ולהתנכלות על רקע מיני בחומרה ובכובד ראש. על מנת למנוע תופעה פסולה ובלתי חוקית זו, אחת לשנה אנו מרעננים את נוהל הטיפול בתלונות העוסקות בהטרדה מינית. עובדים חדשים המגיעים לחברה עוברים הדרכה בנושא במסגרת כנס האוריינטציה ומקבלים את התקנון למניעת הטרדה מינית.

על-פי החוק למניעת הטרדה מינית, התקנון תלוי במיקומים מרכזיים במשרדי החברה ברחבי הארץ ואף מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

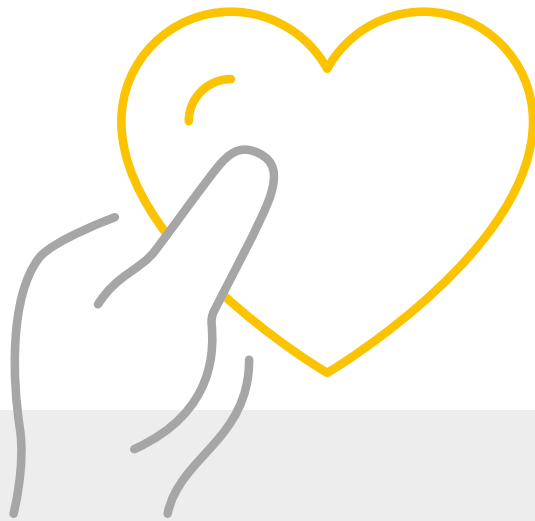
נושא מניעת הטרדה מינית מרוכז על ידי הממונה לעניין זה בקבוצה, שעברה את ההכשרות הדרושות והופקדה על הטיפול בפניות בנושא. ככל שמתקבלות תלונות בנושא הטרדה מינית, הן נבדקות באופן יסודי וענייני (ובעת הצורך גם באמצעות עו"ד חיצוני) וההמלצות נמסרות למנכ"ל החברה לקבלת החלטה ונקיטת אמצעים בהתאם.



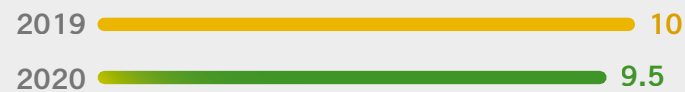


חברה וקהילה

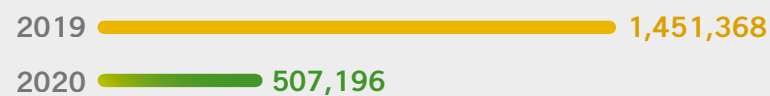
השקעה אסטרטגית בקהילה



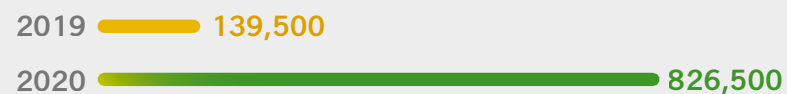
תרומות כספיות (מיליוני ₪)



תרומות בשווה כסף



רכש חברתי



המבורגר ז"ל). מדיניות הנהלת קרן מ.א.ה הינה לתרום בעיקר לארגונים ועמותות התומכים בילדים עם צרכים מיוחדים, לפעול בתחום בריאות והצלחת חיים, לתמוך באומנות ובתרבות, במוסדות להשכלה גבוהה ובפעולות לרכישת הידע בביטוח בישראל. נוסף לתרומות הכספיות, הראל תורמת באמצעות התנדבות עובדיה על חשבון שעות עבודה ובתרומת משאבים כגון חדרי הדרכה ומסירת ציוד לעמותות.

3. רכש חברתי - אנו שואפים לייצר ערך חברתי חיובי גם באמצעות תהליכי הרכש ומקפידים לשלב עמותות המספקות תעסוקה מותאמת לאנשים עם מוגבלות באירועי חברה וברכש. בין העמותות - אופק לבן, &ג'וי, ציפור הנפש ועוד. בשנת 2020, בצל המשבר החברתי שליווה את מגפת הקורונה, הראל שמה דגש גדול יותר על קידום רכש חברתי.

4. התגייסות למען סוגיות חברתיות - אנו ערים לשיח הציבורי וחשים אחריות לנקוט עמדה ולהירתם למען סוגיות חברתיות שעולות לכתרת בהתאם לערכי החברה. במהלך השנים 2019-2020 התגייסנו למען המאבק נגד האלימות כלפי נשים, שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, חודש הגאווה ועוד. בתוך כך, הבענו את עמדתנו בפומבי, השתתפנו בקמפיינים תקשורתיים וקיימנו פעילות להעלאת המודעות בקרב העובדים.

הראל גאה להיות חלק משמעותי מהפסיפס העסקי בישראל וכחברת ביטוח מובילה במשק, רואה עצמה מחויבת לחברה ולקהילה בה היא פועלת. על כן, מעורבות בקהילה הוא חלק בלתי נפרד מהתרבות הארגונית ומהערכים שאנו מקדמים בפעילותינו. אסטרטגיית המעורבות בקהילה מנוהלת סביב 4 צירים מרכזיים:

1. שותפויות אסטרטגיות ארוכות טווח - אנו יוצרים שיתופי פעולה משמעותיים עם עמותות וארגונים למען קידום מטרות חברתיות, ביניהן: בריאות, חינוך, העצמת ילדים ונוער בסיכון, סיוע לאוכלוסיות מוחלשות וקידום ביטחון תזונתי. שיתופי הפעולה מבוססים על קשר קרוב ועמוק לטווח ארוך וכוללים מעורבות עובדים ותרומות כספיות.

2. תרומות - אנו תורמים מדי שנה למגוון עמותות וארגונים חברתיים. בשנת 2019 התרומות הכספיות גדלו ב-24% ביחס לשנת 2018 ונאמדו בכ-10 מיליון ₪. בשנת 2020, בצל משבר הקורונה, הראל שמרה על היקף תרומה כמעט זהה עם תרומות כספיות בסך 9.5 מיליון ₪. מתוך כך, כ-7 מיליון ₪ בכל שנה נתרמו באמצעות "קרן מ.א.ה" * (על שם מרגוט וארנסט

* "קרן מ.א.ה" הינה חברה לתועלת הציבור שקיבלה את אישור רשויות המס לקבל תרומות מגופים שונים ולחלקן בין גופים חברתיים.



עמותות וארגונים חברתיים שלמענם הִרָאֵל תורמת/מתנדבת:

איחוד הצלה | המרכז לבריאות הנפש געה | חברים לרפואה | לקט ישראל | נבט | לשובע |
פתחון לב | העמותה לקידום החינוך | שיעור אחר | בית ספר קוממיות | בית ספר רמז | אור שלום | אמץ לוחם |
הקרן לשמירת הטבע והמורשת | אימפקט 8200 | וראיטי ישראל | בית נועם | מכון ויצמן | חינוך לפסגות |
נובל למצוינות | אתגרים | כל ישראל חברים | חץ ומטרה | הבית של רונית | והדרת |
אגודת ידידי אוניברסיטת תל אביב | תיאטרון אורנה פורת לילדים ונוער | חן הנגב | גדולים מהחיים |
בית הגלגלים | יד לוי אשכול | דור העתיד קרית אוננו בע"מ | תיכון הנדסאים מונציפאלי | עמותת תיאטרון גשור |
חוג ידידי מרכז רפואי שיבא תל השומר | קרית חינוך- מגדל אור | הרוח הישראלית- מגבית ישראל |
העמותה לתסמונת טורט

הראל למען הקהילה בתקופת משבר הקורונה

משבר הקורונה שפרץ לחיינו בתחילת שנת 2020 הוביל להתאמת הפעילות החברתית של החברה לצרכים ולנסיבות השעה. הקפדנו להיות קשובים בכל העת לקהילה ולצרכיה המשתנים ופעלנו ביתר שאת על מנת לתת מענה למציאות החדשה שנוצרה. בתוך כך, ועדת התרומות שלנו התכנסה באופן תכוף בכדי לסייע לבקשות וצרכים שעלו מהשטח. כך למשל, הראל הייתה מהחברות הראשונות שנרתמה למימון טיסות החילוץ לישראלים מדרום אמריקה. בנוסף, חיזקנו את הקשר עם שותפינו החברתיים וקיימנו דיאלוג שוטף במטרה להבין לעומק את צרכיהם הייחודיים בתקופה זו ולמצוא את הדרכים בהן הראל יכולה לסייע. בתוך כך, ביצענו חשיבה מחודשת על פעילות ההתנדבות שלנו בהתאם לתקופה תוך שמירה על בריאות עובדינו. הצענו לעובדים אפשרויות התנדבות מרחוק וקיימנו פעילויות התנדבות בהתאם למגבלות.



הראל יוצרת אימפקט חברתי

אנו מכנים תפישה זו מודל הרווח המשולש:

מקסום האימפקט החברתי באמצעות
מעורבות עובדים, בניית חיבור אישי
ועמוק בין העובדים לבין הקהילה
תוך יצירת מודעות לסוגיות
חברתיות אקטואליות

מימוש ערכי הראל, חיזוק
הקשר מול העובדים
ושיפור שביעות רצונם
באמצעות מתן מענה
לציפיות עובדים, בדגש
על עובדי דור ה-Y

קהילה

ארגון

עובדים

שבירת שגרה וגיבוש עובדים,
העלאת המורל והמוטיבציה, מתן
תחושת סיפוק ומשמעות, הקניית
כישורים בינאישיים

אנו מאמינים בגישה פרו-אקטיבית
ליצירת שיתופי פעולה חברתיים
משמעותיים ועמוקים, במטרה
ליצור אימפקט חברתי בעל ערך.
על כן, אנו פועלים לבניית שיתופי
פעולה הדוקים הכוללים מעורבות
אישית של עובדים, דיאלוג שוטף עם
השותפים החברתיים, סיוע בתרומות
כספיות ומינוף משאבי החברה. זאת,
מתוך אמונה שמעורבות פעילה
בקהילה היא הדרך ליצירת השפעה
ממשית על הקהילה ובמקביל גם
על העובדים ועל הארגון.



שותף עסקי - שותף חברתי

כחלק מהשאיפה ליצור אימפקט חברתי משמעותי ומתוך תפישת הרווח
המשולש, גיבשנו את מודל "שותף עסקי - שותף חברתי" המהווה בין
יחידה עסקית בהראל לעמותה נבחרת.
מודל זה מסייע לבנות שותפות עמוקה בין הצדדים המבוססת על תמיכה
ארוכת טווח ומעורבות קרובה ואישית של עובדי היחידה, קיום דיאלוג
שוטף לחיזוק הקשר ולהתאמת המענה לצרכים בשטח. אנו רואים במודל
אמצעי להעצמת השפעתנו באופן עמוק ומשמעותי.

מוזמנים לצפות [כאן](#) כיצד אנו משפיעים על הקהילה.

התנדבות - אצלנו זו תרבות

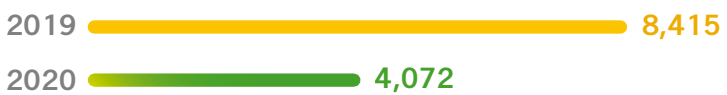
התנדבות טבועה ב-DNA של הרצל. אנו מכירים בתועלות הרבות שמעורבות קהילתית פעילה מייצרת. עוצמתה של ההתנדבות בהרצל נובעת מכך שהיא זוכה לדגש ולהכרה בחשיבותה הן מלמעלה על-ידי מדיניות ההנהלה והן מלמטה על-ידי היישום של העובדים בשטח. הדרג הניהולי הבכיר ביותר בחברה מגדיר את המדיניות, מציב יעדים ועוקב אחר הביצוע בפועל. פעילות ההתנדבות מנוהלת בצורה מובנית ומסודרת על-ידי רכזת אחריות התאגידית ובאמצעות תוכנית עבודה שנתית והקצאת משאבים ארגוניים. במקביל, ישנו שיתוף רחב של העובדים ואנו מקפידים לשלוח סקר התנדבות לאחר כל פעילות על מנת למדוד את שביעות רצונם, לשפר את ניהול ההתנדבות, להבין את ההשפעות והתוצאות של ההתנדבות ולהטמיע את הממצאים והמסקנות בתוכנית העבודה ההמשכית.

אנו גאים על השגת יעד ההתנדבות שלנו ב-2019 כש-51% מעובדי הקבוצה השתתפו בפעילות התנדבותית. בשנת 2020, בצל משבר הקורונה אשר לווה בחוסר וודאות כוללת ובהטלת מגבלות תנועה, ומתוך ניסיונו להתאים את שגרת הפעילות למצב ולשמור על בריאות עובדינו, נתוני ההתנדבות ירדו. עם זאת, נערכנו עם תוכנית עבודה מעודכנת ל-2021 תוך התאמה לנסיבות התקופה ואנו שואפים להעלות את אחוז המתנדבים בשנה זו.

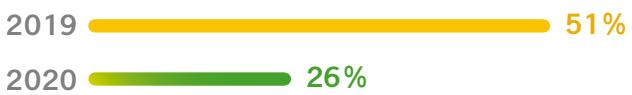
אחד מעובדי הרצל המתנדבים:

”מדובר בהתנדבות שחושפת אותך למקומות שאתה לא נחשף אליהם ביום יום, וזה נותן לך פרופורציות לגבי עצמך ולסביבה שלך.”

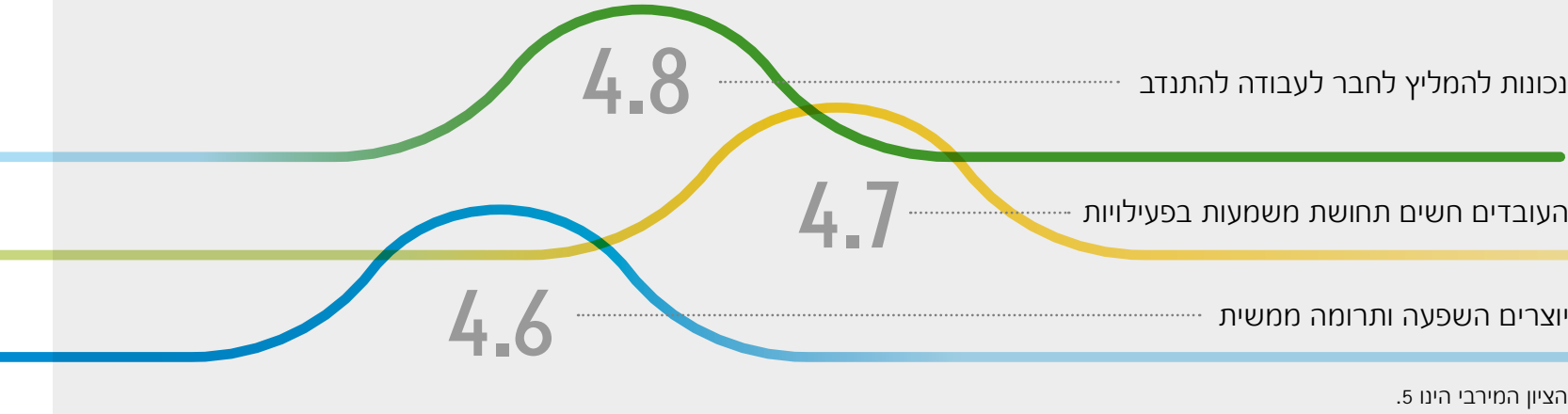
מספר שעות התנדבות



% עובדים מתנדבים



ומה חושבים המתנדבים שלנו?



באופן כללי, שביעות הרצון מההתנדבויות בשנים 2019-2020 הייתה גבוהה. נראה כי בשנת 2020, בימים של ריחוק חברתי, הפעילות ההתנדבותית הייתה כלי חשוב לשמירה על הקשר החברתי בין העובדים ולגיבוש. כמו כן, נראתה עלייה בתחושות הסיפוק והחשיבות של ההתנדבות.

הראל למען הבריאות

507

מספר האירועים הרפואיים
שבהם השתתפו עובדי הראל,
כחלק מהתנדבותם בארגון
איחוד הצלה, 2019-2020



3,808

מספר שעות ההתנדבות של
עובדי הראל באיחוד הצלה -
2019-2020

הראל היא חברת הביטוח המובילה בתחום ביטוחי הבריאות. לכן, בחרנו לקדם את תחום הבריאות גם במסגרת פעילותנו הקהילתית, על מנת למקסם את השפעתנו על בריאות ואיכות החיים של הציבור הישראלי. מגפת הקורונה אשר הובילה ללחץ ועומס אדירים על מערכת הבריאות הציבורית, הדגישה את חשיבות הפעילויות בתחום הבריאות מחוץ למערכת המוסדית ואת המשמעות וההשפעה של פעילות הראל בתחום זה.

איחוד הצלה - עשור של שותפות לדרך

ארגון איחוד הצלה הינו אחד מהשותפים המרכזיים של הראל ושיתוף הפעולה בין הצדדים, אשר החל ב-2011, נועד לקדם את הבריאות בישראל באמצעות הצלת חיים והעלאת מודעות. במסגרת שיתוף פעולה זה, עובדי הראל מתנדבים בקביעות בפעילות הארגון, עוברים הכשרות מקצועיות ייעודיות ומשמשים ככוננים וכבודקים, התנדבות שנמשכה גם בשנת 2020. בנוסף, הראל תורמת מדי שנה משאבים כספיים ולוגיסטיים בכדי לסייע ולהעצים את פעילות הארגון. אנו נמצאים בקשר שוטף ובדיאלוג עם העמותה על מנת להכיר את הצרכים שעולים מהשטח ולבחון אפשרויות פעולה נוספות במטרה להרחיב ולהעמיק את שיתוף הפעולה.

"1221, מגיעים לכל אחד"

הראל התגייסה למען המאמץ של "איחוד הצלה" להקים מוקד חירום הומניטרי לפניות הציבור במסגרת המיזם הלאומי "1221, מגיעים לכל אחד". מוקד החירום סיפק מענה לכלל הציבור בכל ימות השבוע, תוך הפעלת רשת של 30,000 מתנדבים שהגיעו לבית האזרחים לאחר הפנייה למוקד והעניקו להם את הסיוע הנדרש, בין היתר - עזרה ראשונה, סיוע לוגיסטי, תמיכה רגשית וכדומה.

איחוד הצלה הינו ארגון מתנדבים ארצי להצלת חיים המאפשר על ידי משרד הבריאות כגוף מסייע רשמי בשעת חירום. בתקופת הקורונה, תמיכתה של הראל הצליחה להחזיק את הארגון מעל המים ואיפשרה להקים מספר פרויקטים משמעותיים: סיוע במאות אלפי בדיקות קורונה, רכישת אלפי בלוני חמצן לסיוע לחולי קורונה, עשרות אלפי העברות של חולי קורונה למלונות, עשרות אלפי חיסונים בכל יום על-ידי מאות מחסנים, עשרות העברות מדי יום של קשישים וניצולי שואה כדי שיוכלו להתחסן.

ימי בריאות - המסורת הבריאה של הראל ואיחוד הצלה

הראל ואיחוד הצלה יזמו יחד את פרויקט "יום בריאות" ארצי שנתי, אשר הפך עם השנים למסורת. במסגרת יום זה מוקמות עמדות

בריאות במתחמי החברה המאובזרות במיטב הציוד הרפואי המתקדם ומופעלות על-ידי צוות איחוד הצלה יחד עם עובדי הראל (שהוכשרו על-ידי העמותה כפרמדיקים וכמגישי עזרה ראשונה). המתנדבים עורכים בדיקות שגרתיות כגון לחץ דם ורמות סוכר לכל מי שמעוניין בכך.

ימי הבריאות נוחלים הצלחה רבה, הם מעלים את המודעות בקרב הציבור לרפואה מונעת, מגיעים לאלפי נבדקים מדי שנה ומסייעים לאתר מקרים רפואיים המצריכים טיפול באופן שעשוי להציל חיים.

פרויקט "תן כבוד" למען האוכלוסייה המבוגרת

במהלך 2019-2020 המשיכו עובדינו לקחת חלק בפרויקט "תן כבוד" במסגרתו, עובדים שהוכשרו מבקרים קשישים וניצולי שואה בבתייהם ומבצעים בדיקות רפואיות שגרתיות (לחץ דם, דופק, סוכר בדם ועוד). בדיקות אלה תורמות רבות לצמצום את התחלואה בקרב קשישים בשל הזנחה, לזהות ולבחן מוקדם תסמינים שונים, לעקוב ולשמור אחר בריאותם של הקשישים ולמנוע הידרדרות רפואית. לצד הליווי הרפואי, הפרויקט מייצר מערכת תמיכה חברתית לקשישים וביקור המתנדבים מסייע להפיג מעט את בידודותם ולשפר את הבריאות הנפשית של הקשיש, דבר שקיבל משמעות רבה אף יותר בצל הבידוד החברתי שיצר משבר הקורונה.



איסוף תרופות - חברים לרפואה

בשנים 2019-2020 המשכנו בפרויקט איסוף תרופות יחד עם ארגון "חברים לרפואה", במטרה לסייע ולהנגיש לחולים שידם אינם משגת תרופות חיוניות ללא עלות, לרבות העברת תרופות לאנשים שנמצאים בבידוד או בקבוצת סיכון בתקופת הקורונה. בשנים 2019-2020 עובדינו אספו 127.4 ק"ג תרופות שהועברו לנזקקים בהתאם לתהליך המיון של הארגון.



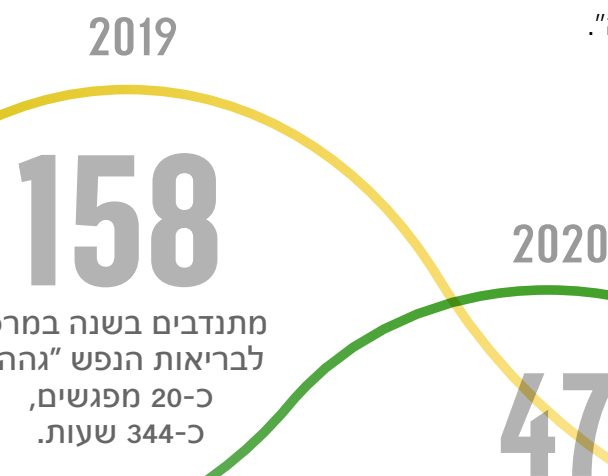
גני המרכז לבריאות הנפש "גהה" - שותפות מוגשת

במסגרת מודל שותף עסקי - שותף חברתי, מאמצת חברת הבת שלנו "סטנדרט ביטוחים בע"מ" מאז שנת 2015, את שני גני הילדים הפועלים בתוך המרכז לבריאות הנפש "גהה". עובדי החברה מגיעים לגנים אחת לשבועיים ומקיימים עם הילדים פעילויות חווייתיות,



הפעלות לחגים ועוד. בשנת 2020, בשל רגישות המצב, הותרה הכניסה למרכז לצוות המטפל בלבד ולכן הפעילות הופסקה. שיתוף הפעולה עם גהה הוא בעל חשיבות רגשית רבה הן לילדים והן למתנדבי הראל והוא מאפשר העצמה אישית לאלה ולאלה. אנו רואים בשותפות זו חשיבות רבה ומחכים לחזור לפעילות משותפת.

נתוני התנדבות של חברת הראל במרכז לבריאות הנפש "גהה":



מתנדבים בשנה במרכז לבריאות הנפש "גהה".
כ-20 מפגשים, כ-344 שעות.

מתנדבים בשנה במרכז לבריאות הנפש "גהה".
כ-5 מפגשים, כ-94 שעות התנדבות

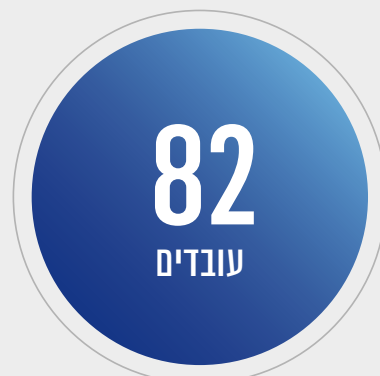
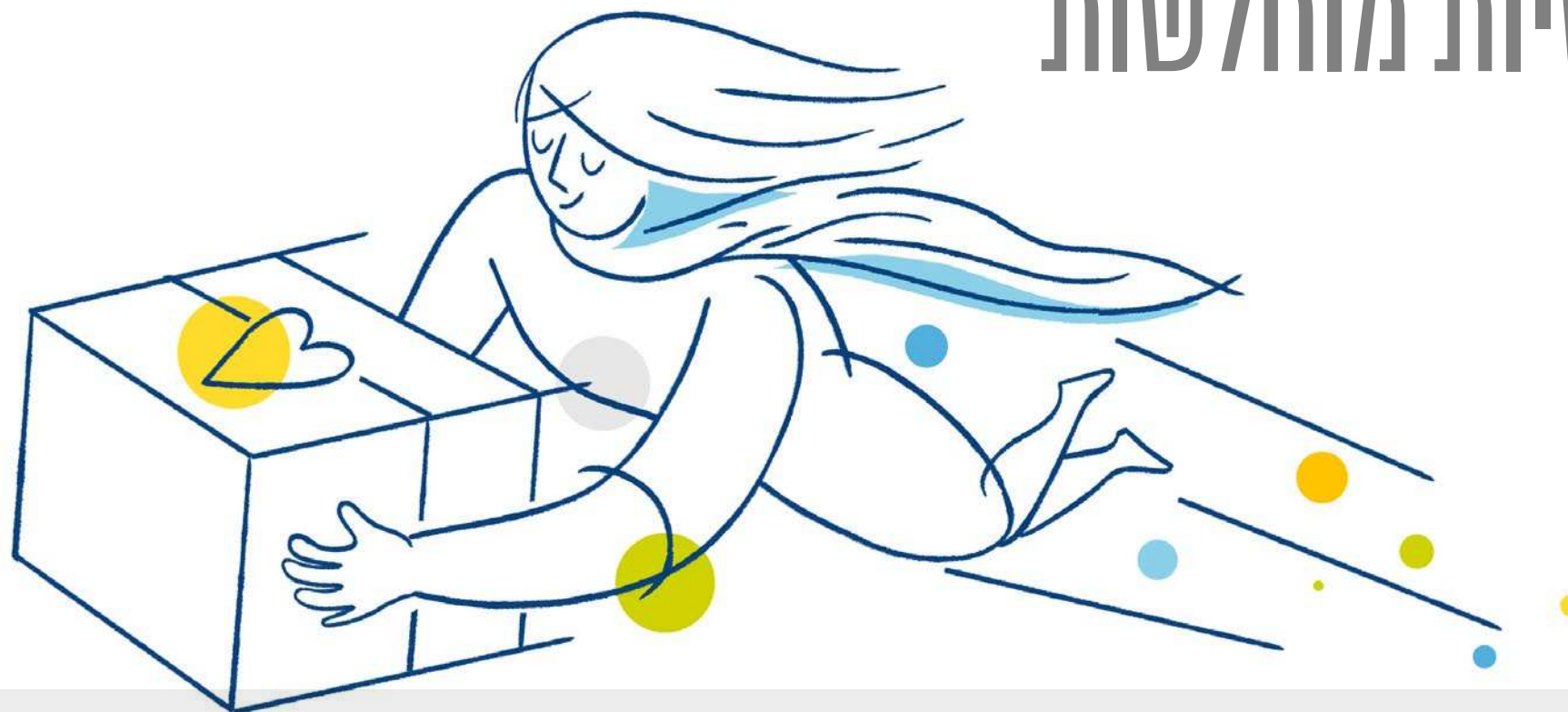
הראל למען אוכלוסיות מוחלשות

אנו מחויבים לתרום למען שגשוג החברה הישראלית ולכן משקיעים משאבים ממוקדים לחיזוק חוסן של אוכלוסיות מוחלשות על-ידי סיוע במילוי צרכיהן הבסיסיים, בדגש על אספקת מזון.



מצילים מזון עם לקט ישראל

לקט ישראל הינו ארגון הצלת המזון הגדול בישראל ומהווה בנק מזון לאומי המסייע בהצלת עודפי המזון הראויים למאכל והעברתם לאוכלוסיות חסרות ביטחון תזונתי. עובדי הראל המשיכו להתנדב בשנים 2019-2020 באריזת תוצרת חקלאית למען נזקקים במרכז הלוגיסטי של לקט ישראל ובימי קטיף ייעודיים.



בשנת 2020 התנדבו 82 מתנדבים במרל"ג במיון ואריזת יבול בהיקף של 82 מיכלי דולב*.



התנדבו בשנת 2019 במרל"ג במיון ואריזה ובשטח החקלאי בקטיפת יבול בהיקף של 694.5 מיכלי דולב*.



בזכות התנדבותם של עובדי הראל, 30,540 משפחות קיבלו ארגזי פירות וירקות טריים (במהלך 2019-2020).



בזכות התרומה הכספית של חברת הראל 4,000 משפחות נזקקות קיבלו ארגזי ירקות ופירות טריים (במהלך 2019-2020).

מכינים כריכים לתלמידים עם נבט

בישראל מאות אלפי ילדים ובני נוער שהולכים מדי יום לבית הספר רעבים. מזה עשור, אנו משתפים פעולה עם ארגון נבט בפרויקט הכנת כריכים לתלמידים, במטרה לתת מענה לצורך הבסיסי ביותר - תחושת שובע, שבלעדיה אי אפשר להתחיל לדבר על למידה. במסגרת הפרויקט עובדי הראל מכינים כ-150 כריכים ביום, לכל אורך שנת הלימודים, עבור ילדי בתי הספר "קוממיות" ו"רמז" בפרדס כץ.

מנתוני מחקר של ארגון נבט אודות
ההשפעה של הפרויקט

94%

עליה בריכוז של התלמידים
בזמן הלימודים

79%

עלייה בהישגים הלימודיים

40%

ירידה במספר התלמידים
הנעדרים מבית הספר

21,072

כריכים

בשנת הלימודים תש"פ (2020)
הועברו 21,072 כריכים עבור
תלמידים (חלקם נתרמו וחלקם
הוכנו על ידי עובדי הראל) עבור
120 תלמידים

24,474

כריכים

בשנת הלימודים תשע"ט
(2019) הוכנו 24,474 כריכים
על-ידי עובדי הראל עבור
138 תלמידים

בעזרה קטנה ופשוטה לכאורה, כריך מזין לארוחת הבוקר, אנו מייצרים שינוי גדול בעל אימפקט משמעותי על עתיד הדור הצעיר. מחקרים רבים שנעשו בעולם מוכיחים את הקשר שבין ארוחת בוקר מזינה לבין שיפור יכולות הריכוז, הזיכרון והלימוד של התלמידים, הפחתת הפרעות, היעדרויות ונשירה מהלימודים וכן שיפור בהישגים הלימודיים.

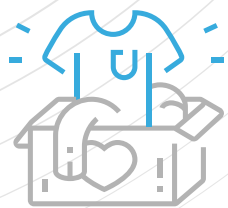


פותחים את הלב עם פתחון לב

פתחון לב הינו הארגון ההומניטארי הגדול במדינת ישראל הפועל באופן ישיר מול נזקקים ומעניק להם סיוע בצרכי קיום בסיסיים. למעלה מעשור אנו משתפים פעולה עם הארגון ומדי שנה מסייעים לעמותה באריזה, אסוף וחלוקה של סלי מזון למשפחות ולתינוקות, חלוקת פריטי ביגוד והנעלה, צעצועים ומשחקים ועוד.

בתקופת הקורונה, ראינו את התמיכה בארגון פתחון לב ופועלו כמחויבות עמוקה ואף לקחנו על עצמנו להעמיק את שיתוף הפעולה נוכח צרכי השעה והאתגרים שחווה הארגון - עלייה של מאות אחוזים בכמות מבקשי הסיוע (1,800%) לצד ירידה חדה של 40% בכמות המתנדבים. במהלך שנה זו התנדבו 345 עובדי הראל בימי התנדבות של פתחון לב במהלכם נארזו וחולקו 6,000 סלי מזון עבור **למאות משפחות בפריסה ארצית**.

בנוסף, במהלך חג החנוכה שהתקיים בתקופת הקורונה, אגף תביעות, בריאות וח"ל יזם יחד עם עובדיו מהלך של תרומה כפולה, במסגרתו הסיט האגף תקציב אשר משמש בשנים רגילות למסיבה או לטיול גיבוש שלא ניתן היה לקיים בשנה זו, לטובת רכישת מארזי סופגניות מ"פתחון לב". עובדי האגף הוזמנו לחלק את הסופגניות למי שהם רואים לנכון.



עובדי הראל תרמו בגדים בהיקף של 13,640 ק"ג בשנים 2019-2020 וכן התנדבו בחנויות יד שנייה של הארגון ("באזר יד 2 מכל הלב")

13,640
ק"ג בגדים



מספר סלי מזון שחולקו

2019 6,000
2020 6,000



מספר שעות התנדבות

2019 1,023
2020 785



מספר מתנדבים

2019 301
2020 345

מסייעים לעמותה לקידום החינוך בתל אביב יפו

החל משנת 2017 עובדי אגף קולקטיביים בריאות ושיניים מאמצים את העמותה לקידום החינוך בתל אביב יפו, במסגרת מודל "שותף עסקי-שותף חברתי" ומתנדבים בימי אריזות מזון לנזקקים וקיום פעילויות תרבות ופנאי לקשישים וניצולי שואה. בשנת 2020 עובדי האגף נשארו בקשר רציף עם העמותה ועם שחרור המגבלות חזרה באופן מיידי גם הפעילות ההתנדבותית של העובדים.

הראל פיננסים פותחת את הלב ביום התנדבות מיוחד

בשנת 2020 קיימה הראל פיננסים יום התנדבות מיוחד שבו לקחו חלק 120 עובדי החברה אשר ארזו וחילקו כ-400 חבילות מזון במשלוח עד בתיהם של משפחות נזקקות, ניצולי שואה, קשישים ומבקשי סיוע נוספים. מרבית סלי המזון נתרמו על-ידי קבוצת הראל וכללו מגוון רחב של מוצרים. יום ההתנדבות יצר חוויה מרגשת ומעצימה לעובדים, לעמותה ולמוטבים כאחד, בעיקר לנוכח משבר הקורונה.

אלי כהן, מנכ"ל ארגון "פתחון לב":

"אנו מודים להראל פיננסים על הגיוס הנרחב וההירתמות למען החלשים בחברה. מרגש לראות כי גם בימים קשים אלו, כאשר העתיד הכלכלי לא נודע, חברות גדולות מפנות מזמנן ופועלן על מנת להגיש יד מלטפת ולסייע לאחר. זוהי ערבות הדדית במיטבה ואנו שמחים ונרגשים על שיתוף הפעולה. אני מבקש לציין את הראשוניות שבהחלטת הראל פיננסים לחזור ולהתנדב באופן קבוצתי בתקופת הקורונה. בזכות עבודתם נוכל להגיע ולסייע לכל דורש".

טל קדם, מנכ"ל הראל פיננסים:

"אנו בקבוצת הראל גאים להירתם למען הקהילה בייחוד בתקופה מאתגרת זו. הראל פיננסים מעודדת את עובדיה ליצירת אחריות חברתית והתנדבות בקהילה לאורך כל ימות השנה וגאה להיות חלק מקבוצה שמציבה את העשייה למען הקהילה כערך עליון".

הראל למען חינוך ילדים ונוער בסיכון

בתי הספר שלנו - אימוץ בתי ספר בפרדס כץ

מזה למעלה מעשור שהראל מאמצת את בית הספר היסודי "קוממיות" ובית הספר התיכון "רמז" בפרדס כץ ומקיימת פעילויות מגוונות יחד עם התלמידים לאורך השנה. בין היתר, פרויקט הכריכים ופרויקט שיעור אחר שתוארו קודם לכן מתקיימים בבתי ספר אלו. בשנים 2019-2020 קיימנו הפנינג בבתי הספר במספר חגים ומועדים, סייענו בצביעת הכיתות לקראת פתיחת שנת הלימודים ותרמנו ציוד.

שיעור אחר בהתנהלות פיננסית

עובדינו מחטיבת ההשקעות ומאגף תביעות רכוש וחבויות מאמצים מזה מספר שנים את עמותת שיעור אחר ומעבירים לתלמידים בכיתות ט'-י' שיעורים בנושאים פיננסים, שוק ההון, התנהלות כלכלית נכונה ועוד. הקשר הישיר של המתנדבים עם תלמידי בית הספר מעצים את תחושת הנתינה והסיפוק, ומאפשר לתלמידות ותלמידים לפתח חלומות ומחשבות על קריירה לעתיד בתחום זה.

אור לילדים, אור למתנדבים - התנדבות במשפחתון אור שלום

"אור שלום" הוא ארגון ללא מטרות רווח המטפל בילדים ונוער בסיכון שהוצאו מבתייהם על ידי רשויות הרווחה ומעניק להם מעטפת חברתית רחבה המאפשרת התפתחות תקינה וסיכוי אמתי להווה ולעתיד טובים יותר. הלשכה לפניות הציבור בהראל מאמצת משפחתון של "אור שלום" המטפל בכ-10 ילדים ומקיימת פעילות שנתית הכוללת הפעלות חווייתיות, משלוחי מזון וצעצועים, שיפוץ המשפחתון ועוד. היחידה נמצאת בקשר קרוב ושוטף עם המשפחתון על מנת לשמור על דיאלוג רציף, להבין את הצרכים השונים שעולים ולסייע במתן מענה מתאים, לרבות בתקופת הקורונה.

כחברת ביטוח ופיננסים, פעילותינו העסקית מבוססת על דאגה לעתיד לקוחותינו. אנו מאמינים שעתיד בטוח מתחיל כבר בהווה וכי השקעה בחינוך היא אחת הדרכים המשמעותיות להביא לידי ביטוי חשיבה ארוכת טווח ואחראית. בתוך עולם החינוך, אנו רואים חשיבות רבה בפעילות למען ילדים ונוער בסיכון במטרה לקדם שוויון הזדמנויות ולסייע לצמצום הפערים החברתיים בהווה ובעתיד. השותפויות שלנו בתחום זה מאפשרות לעובדינו לבסס קשר אישי ועמוק עם הילדים ובני הנוער, לספק להם מודל לחיקוי, להעצים את תחושת המסוגלות העצמית וליצור אימפקט משמעותי באופן בלתי אמצעי. ביו פעילותינו למען חינוך וסיוע לילדים ונוער בסיכון, עובדינו מאמצים את המועדוניות של העמותה לקידום החינוך בתל אביב ופז ומתנדבים בבית הנוער של עמותת לשובע. מלבד זאת אנו מעורבים במספר רב של פעילויות התנדבות נוספות, ביניהן:



2019-2020: 482 עובדים,
1,332 שעות התנדבות ופעילות
יחד עם 459 תלמידים



2019-2020: 72 עובדים
העבירו 235 שעות לימוד
לכ-70 תלמידים



2019-2020: 209 עובדים,
827 שעות התנדבות
עבור ילדי המשפחתון

הראל מתגייסת למען חיזוק החברה הישראלית



לב אל לב עם וראייטי ישראל

לדברי גדעון המבורגר, נשיא קבוצת הראל ביטוח ופיננסים,
חבר הנהלת וראייטי ויו"ר כבוד של וראייטי ישראל:

**"הראל חרטה על דגלה את המחויבות החברתית
והאחריות התאגידית והינה מעורבת, תומכת בעמותות
מתחומים שונים ותורמת להן וכן מעודדת את עובדיה
למעורבות חברתית ולתרומה פעילה לקהילה. אנו גאים
בתרומה המשמעותית של הראל לאירוע ההתרמה של
וראייטי שמסתכמת ב-400 אלף שקל ובהירתמותם של
כ-300 עובדי הראל, אשר סייעו לגיוס תרומות מהציבור
למען ילדי וראייטי ישראל".**

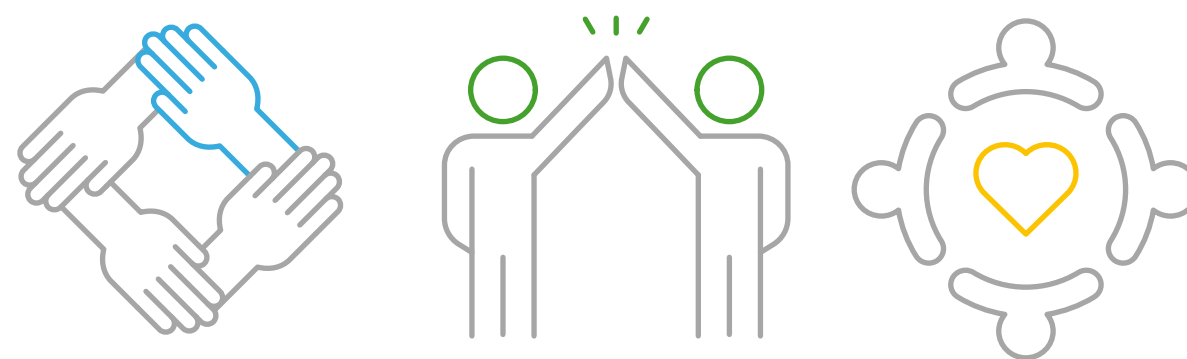
אנו גאים בשותפות ארוכת השנים שלנו עם ארגון
וראייטי ישראל, המסייע לילדים עם צרכים מיוחדים
שמגיעים מרקע סוציו-אקונומי נמוך. מדי שנה עובדי
הראל לוקחים חלק פעיל באירוע ההתרמה השנתי
של הארגון. בשנת 2020 כ-300 עובדי החברה
התנדבו לסייע בגיוס התרומות ביום ההתרמה
השנתי באמצעות תפעול המוקד הטלפוני. ביום
זה סכום ההתרמה עמד על כ-4.5 מיליון ₪. **אנו
מייחסים לאירוע זה משמעות רבה, מאחר
והוא מאפשר לנו להרחיב את מעגל ההשפעה
שלנו ובאמצעות התנדבות של עובדינו ליצור
אפקט רחב יותר לטובת הארגון.**

לצד ההתנדבות, הראל הייתה מבין נותנות החסות
הראשיות של האירוע והעמידה בעצמה תרומה
של 400 אלף ₪.



לדברי חן שמילו ראש תוכנית אימפקט 8200:

"בזכות השותפות עם הרצל, הצלחנו לקיים את המחזור השלישי של התוכנית שלנו אשר כללה 10 מיזמים טכנולוגיים המייצרים אימפקט חברתי. השותפות עם הרצל, אשר כללה מעורבות של מומחים טכנולוגיים מהחברה, העשירה את התכנים שהועברו בתכנית ושיפרה את תהליך הבחירה של המיזמים בראיונות האישיים שהתקיימו."



מצדיעים ל"אבירים" שלנו - אמן לוחם

מאז שנת 2008 מאמצת קבוצת הרצל שני גדודי תובלה: גדוד "אבירי הדרום", המאומץ על ידי מחוז ירושלים וגדוד "אבירי הצפון", המאומץ על ידי מחוז הצפון. מדי שנה עובדי הרצל אורזים ומחלקים חבילות מזון לחיילים הנזקקים בגדודים בחגי ראש השנה ופסח. בנוסף, העובדים והחיילים מקיימים פעילויות התנדבות משותפות.

התנדבויות ירוקות בשיתוף רשות הטבע והגנים

הרצל רואה חשיבות רבה בהעלאת מודעות עובדיה לתחום איכות הסביבה ולשמירה על הסביבה בה אנו חיים. לכן גיבשו שיתוף פעולה עם רשות הטבע והגנים ובמהלך השנים 2019-2020, לקחו עובדינו חלק בפעילויות חשובות כמו ניקוי חופים, טיפוח שמורות טבע ועוד.

אימפקט 8200 - מיטב המוחות מתגייסים לקידום מטרות חברתיות

בשנת 2020 התחלנו בשיתוף פעולה חדש עם ארגון אימפקט 8200 שמטרתו לרתום את ההון האנושי של בוגרי יחידת 8200 לטובת הקמת סטארט-אפים טכנולוגיים, המסייעים לקדם מטרות חברתיות ולספק מענה לצרכים חברתיים. הרצל מתכוונת להמשיך לשותף פעולה עם הארגון בשנים הקרובות ואף להעמיק את השותפות, מתוך אמונה ביכולתו של הארגון ליצור אימפקט משמעותי.

אחריי להתנדבות - הנהלת הראל משמשת דוגמא אישית בתרומה לקהילה

מחזירים את המדענים הביתה

הראל תומכת בפרויקט "מחזירים את המדענים הביתה" של מכון ויצמן, שמטרתו להשיב מדענים ישראלים אשר יצאו לתוכניות פוסט דוקטורט בחו"ל להמשך עבודת המחקר במכון. אנו מאמינים כי תכנית זו חיונית למיצוב המדינה בחזית המדע והטכנולוגיה בעולם ותורמת לחוסן הלאומי. **גדעון המבורגר** - נשיא קבוצת הראל, משמש מזה כ-30 שנה בהתנדבות כחבר מועצת המנהלים הבינלאומית של המכון וחבר בהנהלת אגודת ידידי מכון ויצמן למדע בישראל.

חינוך לפסגות

עמותת חינוך לפסגות מעניקה לילדים מהפריפריה הגיאוגרפית והחברתית של מדינת ישראל אפשרות לממש את הפוטנציאל הטמון בהם ולמצות את יכולותיהם בדרכם להצלחה אקדמית, אישית וחברתית. **יאיר המבורגר** - יו"ר קבוצת הראל חבר פעיל בוועד המנהל של העמותה.

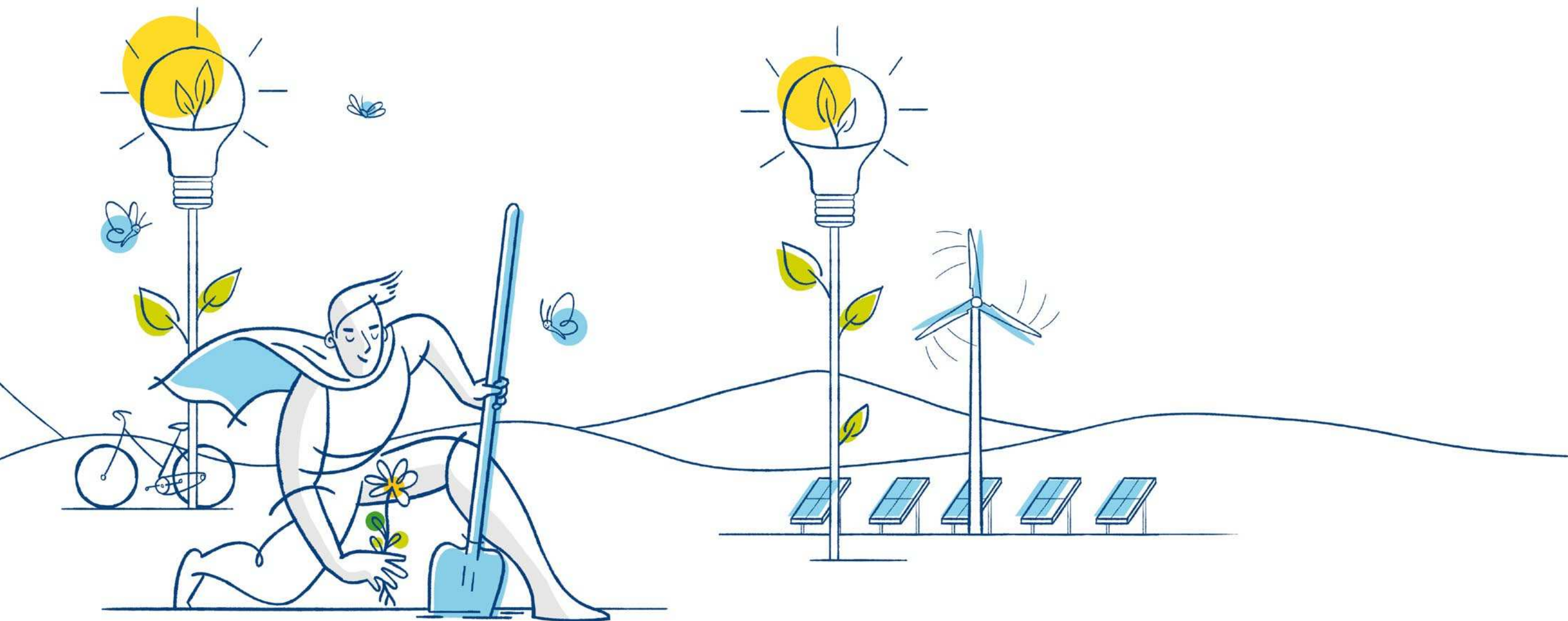
נובל למצוינות במדע

עמותת "נובל" נוסדה על-ידי מדענים בכירים חתני פרס נובל, והיא פועלת לעידוד בני נוער ישראלים ללימודי מדעים. **מישל סיבוני** - מנכ"ל קבוצת הראל, מכהן כחבר בהתנדבות בוועד המנהל של העמותה.

בכל שנה, עמותה אחרת במרכז הבמה - פרויקט לוחות השנה

מזה למעלה מעשור שאנו מתחזקים מסורת של הפקת לוחות שנה המציגים בכל פעם את פעילותה של עמותה אחרת. לוחות השנה מופצים לעשרות אלפי מחזיקי עניין - עובדים, סוכנים ואלפי משקי בית ובכך אנו מסייעים ביצירת מעגלי השפעה רחבים והעלאת מודעות לנושאים החברתיים שהעמותה מקדמת. בשנת 2019 בחרנו בעמותת **"אתגרים"** שנוסדה על-ידי נכי צה"ל ואנשי שיקום במטרה להעצים ולשלב חברתית אנשים עם מוגבלות באמצעות ספורט אתגרי בטבע. בשנת 2020 בחרנו בעמותת **"לשובע"** המסייעת לאוכלוסיות מוחלשות ונזקקים בהבטחת צרכיהם הבסיסיים.





איכות הסביבה

אחריות סביבתית בהראל

סוגיות ההתחממות הגלובאלית ושינויי האקלים הם האתגרים הסביבתיים המשמעותיים ביותר עמם מתמודדת האנושות במאה ה-21. אנו רואים חשיבות רבה בשמירה על איכות הסביבה ופועלים להפחתת ההשפעות הסביבתיות הנובעות באופן ישיר מפעילותנו וכן לקידום מטרות סביבתיות באמצעות פעילותנו העסקית, מתוך הבנה כי כך ניתן ליצור אימפקט משמעותי.

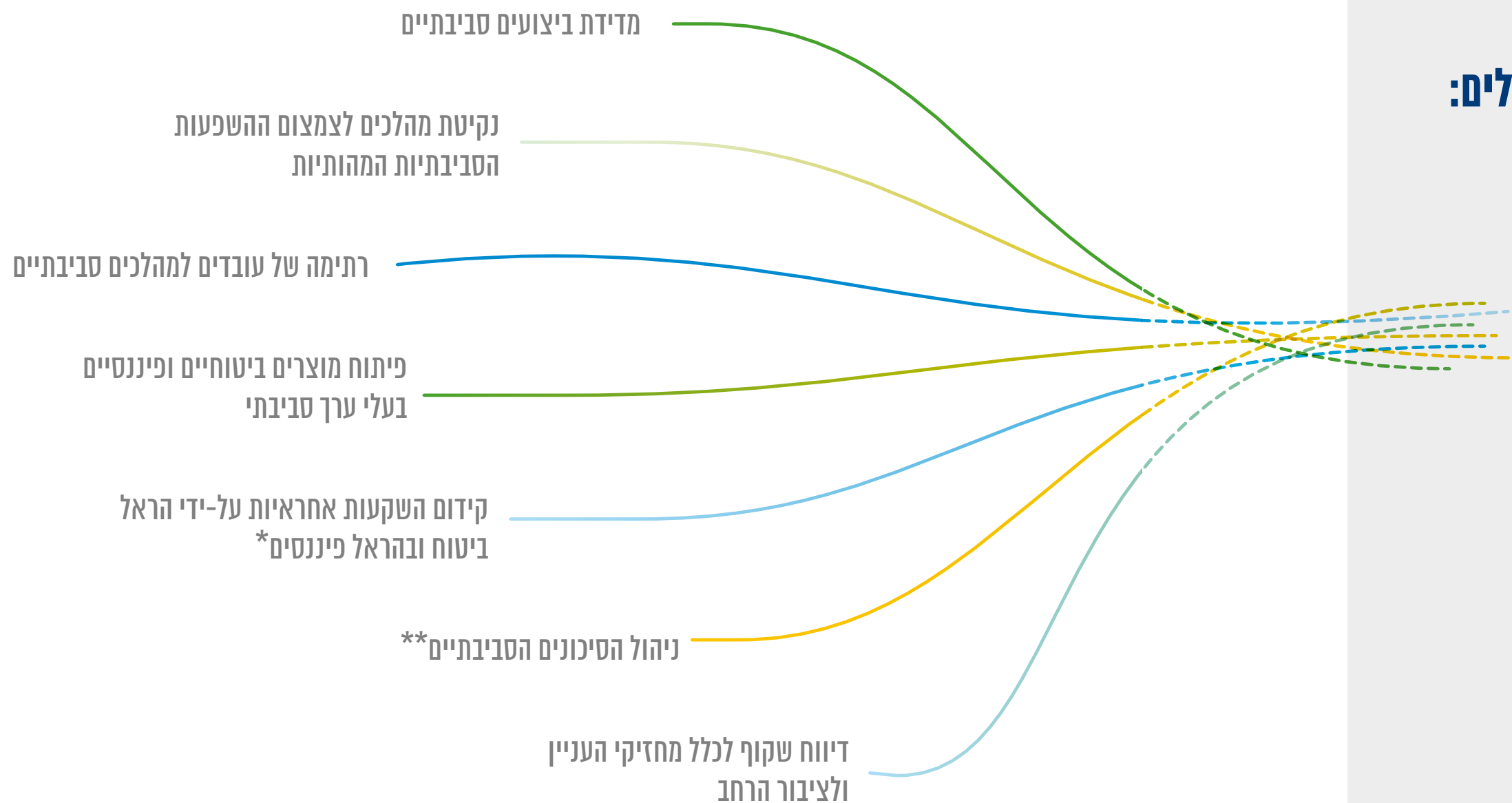
אנו חותרים באופן יזום לצמצום ההשפעות הסביבתיות המהותיות הנובעות מתפעול החברה, לרבות צמצום צריכת אנרגיה והתייעלות אנרגטית, הפחתת פליטות גזי חממה וצמצום טביעת הרגל הפחמנית וכן צמצום כמויות פסולת המועברות להטמנה. קידום מהלכים לשיפור הביצועים הסביבתיים של הקבוצה הינו באחריות מחלקת אחריות תאגידית, בשיתוף עם אגף הלוגיסטיקה.

מעבר לכך, אנו פועלים להטמיע את העקרונות הסביבתיים גם בפעילות העסקית שלנו על מנת להרחיב את מעגלי ההשפעה ולהעמיק את האחריות הסביבתית שלנו. בתוך כך, אנו מפתחים מוצרים ביטוחיים בעלי ערך סביבתי, מקדמים השקעות ירוקות וכוללים היבטים סביבתיים בתהליכי ניהול הסיכונים השנתיים שלנו.

פעילותנו בתחום הסביבתי מאושרת על-ידי ההנהלה ומפוקחת בידי פורום האחריות התאגידית של הקבוצה וכן מדווחת למחזיקי העניין בשקיפות, באמצעות דו"חות האחריות התאגידית שמפרסמת החברה, דירוג "מעלה" והמנגנון הוולונטרי לדיווח ולהפחתת גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה.



עקרונות המדיניות הסביבתית שלנו כוללים:



* מפורט בהרחבה בפרק יוצרים ערך ללקוחות | ** מפורט בהרחבה בפרק אתיקה וממשל תאגידי



מוצרי ביטוח שאוהבים את הסביבה

הראל משקיעה בפיתוח מוצרים ביטוחים ופיננסים בעלי ערך סביבתי עבור קהל לקוחותיה.

הראל סוויץ' לא נסעת לא שילמת

הראל סוויץ' היא פוליסה ייחודית לביטוח רכב, מקיף וחובה, שבה התשלום החודשי הינו דינאמי ונקבע בהתאם למספר הקילומטרים שנסע הרכב באותו החודש, לפי עיקרון "לא נסעת לא שילמת". בכך, הפוליסה מעודדת הפחתה בשימוש ברכב וצמצום נסיעות מיותרות ובמקביל, מסייעת ללקוח לחסוך בהוצאות הביטוח. כך למשל, המנגנון הייחודי של הפוליסה העלה את ערכה עבור הלקוחות בתקופת הקורונה.

אפגרייד 10,000 מי שנוסע פחות חוסך

ביטוח רכב המבוסס על עיקרון "נוסעים פחות, משלמים פחות", במסגרתו נהגים הנוסעים פחות מ-10,000 ק"מ בשנה זוכים ל-20% הנחה בביטוח המקיף. ההנחה הניתנת במסגרת ביטוח רכב "אפגרייד 10,000", מתווספת לכל ההטבות להן זכאים המבוטחים ובנוסף לשירות אישי של סוכן הראל.

אדירה ירוקה ביטוח עם אנרגיות מיוחדות

יוזמה מקורית של הראל בתחום האנרגיה המעניקה ביטוח למתקנים ביתיים לייצור חשמל מאנרגיה סולארית. מדובר בנספח המצורף לביטוח מבנה הדירה או הבית ומעניק כיסוי ביטוחי למתקן "פוטו וולטאי" ביתי לייצור חשמל (מתקן P.V). הביטוח כולל נזקי טבע, אובדן, גניבה ושבר וכן כיסוי לאובדן הכנסות עקב השבתת אספקת החשמל מהמתקן לחברת החשמל.

הביצועים הסביבתיים של הרצל

התייעלות אנרגטית בצריכת החשמל

אנו בוחנים באופן שוטף יוזמות להתייעלות אנרגטית ומציבים לעצמינו יעדים בנושא, בין היוזמות הבולטות שקידמנו בשנים 2019-2020:

התקנת מערכות לניהול אנרגיה

במהלך 2019 הותקנה בבית הרצל ברמת גן מערכת ניהול אנרגיה חכמה, מבוקרת חיישנים, שנועדה לשלוט, לנהל ולהפחית את צריכת האנרגיה מהמיזוג. בשנת 2021 הושלם תהליך ההטמעה של המערכת וצפי החיסכון השנתי ממהלך זה הינו כ-20% בצריכת החשמל בבית הרצל. בכך צפוי הפרויקט להחזיר את ההשקעה תוך שנה וחצי. בשל חדשנותו, משרד האנרגיה תמך במהלך ואף השתתף במימון חלקי.

מעבר לתאורת לד

בשנים 2019-2020 בוצע תהליך להחלפת התאורה במשרדי הרצל לתאורת לד. המהלך יושלם במהלך 2021.

החלפת צי'לרים

בסוף שנת 2020 התחלנו בפרויקט ארוך טווח להחלפת כלל מערכות המיזוג הקיימות בחברה למערכות צי'לרים מתקדמות המבוססות על מים. מערכות הצי'לרים החדשות הן גם יעילות אנרגטית, בדירוג A, ומאפשרות לצמצם את צריכת החשמל וגם מבוססות על גז חדש, ידידותי יותר לסביבה ובכך מאפשרות להפחית את פליטת גזי החממה לאוויר. תהליך ההחלפה החל בשנת 2021 ואנו צופים שמהלך זה יוביל לחיסכון שנתי של 10% בצריכת החשמל של הצי'לרים.

אנו מזהים שלוש השפעות סביבתיות מהותיות הנובעות מפעילותנו, שנושאת ברובה אופי משרדי:

- פליטות מזהמי אוויר - כתוצאה מצריכת חשמל ומנסיעה ברכבים
- פליטות גזי חממה - פליטות ישירות ועקיפות הנובעות מצריכת חשמל, שימוש בגז קירור למערכות המיזוג וצריכת דלק לצי הרכב הארגוני
- היווצרות פסולת - בעיקר פסולת משרדית מוצקה, נייר, פלסטיק ופסולת אלקטרונית

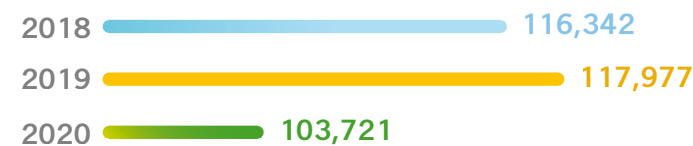
אנוגיה - לצורך פחות זה הצורך שלנו

הרצל מנהלת את תחום האנוגיה באמצעות ממונה אנרגיה באגף הלוגיסטיקה אשר אחראי על מדידה, מעקב ונקיטת פעולות להתייעלות אנרגטית. עיקר השפעתה הסביבתית של הרצל בתחום האנוגיה נובעת מצריכת חשמל בבנייני המשרדים בהם היא פועלת באופן קבוע. צרכן החשמל המרכזי הינו מערכת מיזוג האוויר, הצורכת 50% מסך צריכת החשמל. שאר הצרכנים הינם תאורה, מעליות, מחשבים ומקררים.



צמצום צריכת האנוגיה
בין השנים 2019-2020

סך צריכת האנוגיה (GJ)



עצימות אנרגטית (GJ/עובד)

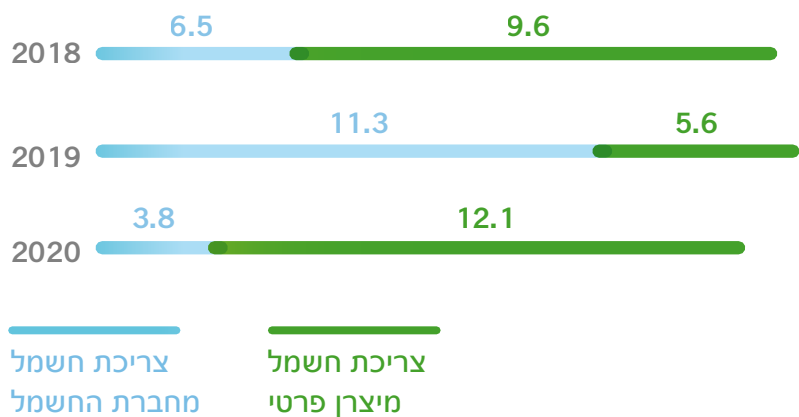


מעבר לתשתיות ענן

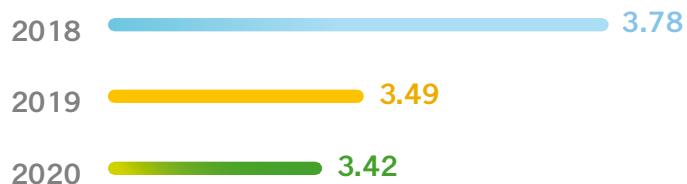
בשנת 2019 התחלנו בתהליך מעבר לתשתיות ענן ואנו מובילים בתהליך בין חברות הביטוח. כמו כן, חדרי השרתים שנותרו בחברה קטנים מאוד ויעילים אנרגטית. בנוסף, השקנו מהלך להחלפת מחשבי PC רגילים לתשתית VDI, תשתית וירטואלית לשולחן עבודה (virtual desktop infrastructure). מדובר בפתרון טכנולוגי המספק פלטפורמה ריכוזית לניהול מערך המחשוב ומאפשר לעובדים גישה לאזורי העבודה מכל מחשב ומכל מקום. מהלך זה מסייע לחסוך בכמות המחשבים בחברה וכן לחסוך בצריכת החשמל הנובעת ממערכות המחשוב, שכן צריכת החשמל של מחשבי VDI נמוכה משמעותית ממחשב PC רגיל. כיום, 70% ממחשבי הקבוצה (3,500 במספר) הינם מחשבי VDI. לצד התועלות הסביבתיות, המעבר לתשתית VDI מספק מענה יעיל להמשכיות עסקית וכן משפר את יכולות הגנת הסייבר מאחר שהמידע לא נשמר בתחנות פיזיות.



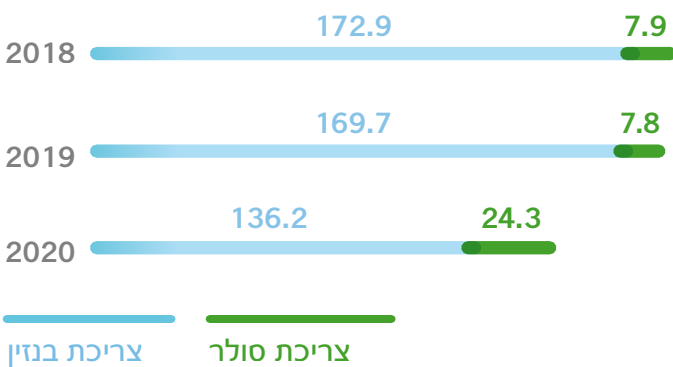
צריכת חשמל (מיליון קוט"ש)



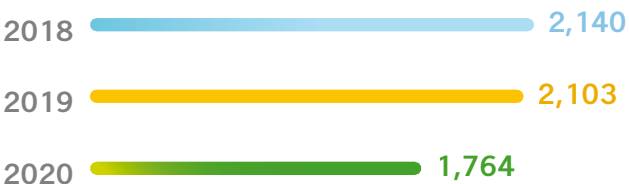
צריכת חשמל ממוצעת לעובד (אלפי קוט"ש)



צריכת דלק (מיליון ליטר)



צריכת דלק ביחס למספר רכבים (ליטר/רכב)



* בשנת 2020 הוכנסו יותר רכבים שסוג הדלק שלהם סולר כתוצאה מבחירה של עובדים ולכן חל גידול במרכיב הסולר, אך גם לאחר העלייה בסולר סך הדלק הכללי ירד



השקעתנו בהתייעלות
אנרגטית הובילה להפחתת
צריכת החשמל ב-6% בין
השנים 2019-2020.

על אף מאמצינו והשקעותינו בהתייעלות אנרגטית, בשנת 2019 לא עמדנו ביעד שהצבנו לעצמנו לצמצום צריכת החשמל ב-1% בשל שיפוץ שבוצע באחד מבנייני הקבוצה אשר לא נלקח בחשבון לפני. עם זאת, הצבנו יעד שאפתני יותר לשנת 2020 לצמצום צריכת החשמל ב-4% ועמדנו ביעד זה. לשנת 2021 הצבנו יעד להפחית את צריכת החשמל ב-4% ביחס להיקף הצריכה בשנת 2019, מאחר ששנת 2020 אינה משקפת מהימנה את היקף השימוש במשרדי החברה וצריכת החשמל.

מאיצים תחבורה בת-קיימא

מקור אנרגיה נוסף בו אנו עושים שימוש הינו צריכת דלק הנובעת מצי הרכבים של החברה. על מנת לצמצם את צריכת הדלק אנו פועלים לשילוב רכבים היברידיים בצי הרכב. נכון לסוף שנת 2020 כ-30% מהצי היו רכבים היברידיים. מלבד זאת, החברה מעודדת עובדים להגיע עם אופניים לעבודה באמצעות התקנת חניות אופניים בחניון והקמת מקלחות.

בשנת 2019 עמדנו ביעד שהצבנו לעצמו לצמצום
צריכת הדלק ב-1% ואף עברנו אותו. צמצמנו את
צריכת הדלק ב-32,405 ליטר, כ-2%. אנו ממשיכים
להציב יעד שנתי בצמצום צריכת הדלק ב-1%.



על אף הרחבת הדיווח,
השגנו שיפור של 15%
בעצמות האנרגטית בין
השנים 2018-2020

פליטות גזי חממה מודדים, מדווחים, מצמצמים

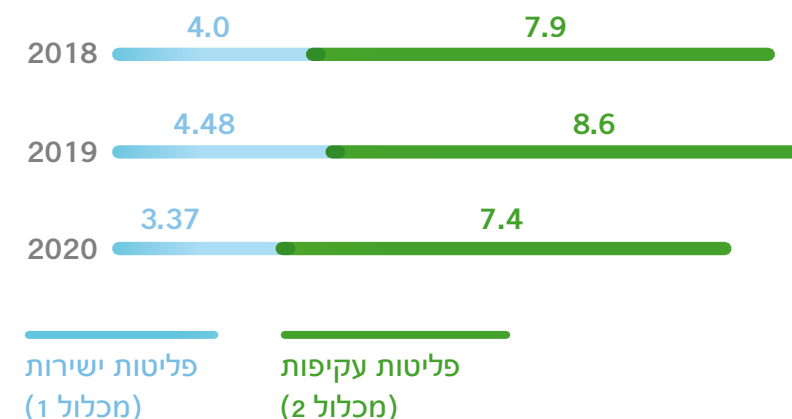
הראל הייתה חברת הביטוח הראשונה בישראל שהחלה למדוד את טביעת כף הרגל הפחמנית שלה הנובעת מפעילותה התפעולית ומדווחת מזה למעלה מעשור למנגנון הדיווח והרישום הוולונטרי של המשרד להגנת הסביבה. אנו רואים בניטור ומעקב אחר ממצאי הפליטות הישירות והעקיפות שלנו, אמצעי לניהול והערכה של ההתייעלות האנרגטית והפחתת ההשפעות הסביבתיות. המדידה והחישוב מתבצעות בהתאם לעקרונות ה-Green House Gas Protocol. מדידה זו נעשית בטון שווה ערך פחמן דו-חמצני (tCO_2eq) ומתייחסת לשני סוגי פליטות מרכזיים:

פליטות ישירות (מכלול 1) - פליטות באחריות ישירה של החברה הנובעות מצריכת דלק של צי הרכבים ומשימוש בגזי קירור במערכות המיזוג. פליטות עקיפות (מכלול 2) - פליטות באחריות עקיפה של החברה הנובעות מצריכת חשמל דרך חברת החשמל ודרך יצרן אנרגיה פרטי. בדו"ח זה דייקנו את המדידה באמצעות הרחבת תחומי הדיווח והכללת גזי הקירור בחישוב. על אף הרחבת הדיווח, השגנו שיפור של 15% בעצמות האנרגטית בין השנים 2018-2020. כמו כן, צמצמנו את טביעת כף הרגל הפחמנית שלנו ב-1,180 tCO_2eq , שווה ערך לפעילות פוטוסינתזה של כ-60 עצים בשנה, אשר קולטים פחמן ומשחררים חמצן לאוויר.

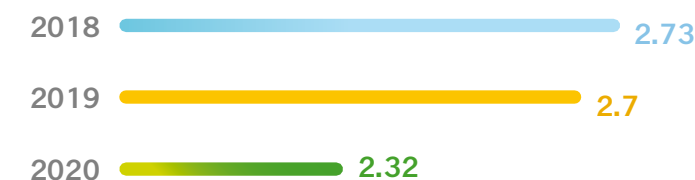
החל משנה 2017 אנו רוכשים חשמל מיצרן פרטי, דוראד, המפיק חשמל מגז טבעי שהינו מקור אנרגיה נקי יותר ובכך מצמצם את היקף פליטות גזי החממה. בשנת 2020 הרחבנו את ההתקשרות עם דוראד, הן מבחינת היקף המשרדים והן מבחינת היקף החודשים. בנוסף, חתמנו הסכם עם יצרן אנרגיה נוסף, OPC, המייצר גם הוא חשמל מגז טבעי ורכישת החשמל ממנו תחל בשנת 2021 ותרחיב עוד יותר את היקף החשמל שאנו צורכים ממקורות פחות מזהמים. מלבד זאת, בשנת 2020 אגף לוגיסטיקה החל לבחון את ההיתכנות להתקנת פאנלים סולאריים על גג בניין המשרדים בפתח-תקווה באופן שיאפשר ייצור חשמל בצורה עצמאית וידידותית לסביבה.



פליטות גזי חממה (אלפי tCO_2eq)



עצמות פליטות גזי החממה (tCO_2eq /לעובד)



פסולת - לנהל במקום לזרוק

כתוצאה מפעילותינו נוצרת פסולת מוצקה רגילה, פסולת נייר ופסולת אלקטרונית. אגף הלוגיסטיקה מנהל את כל זרמי הפסולת תוך נקיטת מהלכים לצמצום כמויות הפסולת הנוצרות, צמצום השימוש בחומרים, לרבות צריכת נייר והעלאת היקפי המחזור והשימוש החוזר.

כלל פסולת הנייר והפסולת האלקטרונית מועברת למחזור:

- נייר וקרטון - הראל משתמשת בנייר ממוחזר וכן מעבירה נייר וקרטון למחזור ע"י חברת אמיר.
- פסולת אלקטרונית-כגון מחשבים, ציוד תקשורת, סוללות ועוד מועברת למחזור ע"י חברת שורו.

פסולת אלקטרונית (טון)

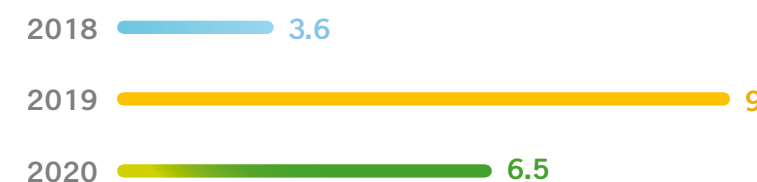


יעד צמצום צריכת נייר - הראל דיגיטלית

כחברת ביטוח המחויבת בדיווחים שונים בהתאם לדרישת הרגולציה, אנו עושים שימוש רב בנייר. על כן, אנו נוקטים במדיניות של צמצום צריכת הנייר בעיקר באמצעות קידום תהליכי דיגיטציה. מזה מספר שנים אנו שולחים דיוורים אלקטרוניים של מסמכים ודו"חות ללקוחות, בהתאם לדרישות הרגולציה, במקום הדפסתם. בשנים 2019-2020 פותחו שירותים דיגיטליים רבים המאפשרים ללקוחותינו לבצע פעולות באופן עצמאי ובצורה מקוונת ודיגיטלית (self service) באופן שחוסך כמויות אדירות של נייר. כך למשל, כיום לקוח יכול לבצע בצורה נגישה, נוחה ודיגיטלית הגשה של תביעות בריאות ורכב, פדיון פנסיה, גמל והשתלמות, שינוי מסלול בכל מוצרי החיסכון, עדכון פרטים אישיים ואמצעי גבייה ועוד. מעבר לחיסכון האדיר בכמויות הנייר, תהליכי הדיגיטציה מאפשרים לנו לשפר את השירות ללקוח. כחלק מהטמעת אמצעים טכנולוגיים, התחלנו להשתמש גם בממשק מול ספקים במערכת דיגיטלית מקוונת, החוסכת צורך בנייר לחשבוניות, קבלות וכדומה.



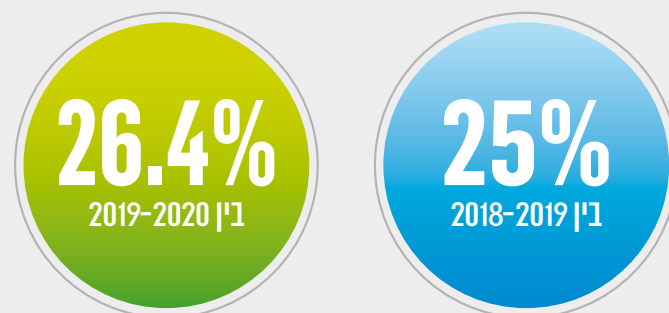
מספר דיוורים אלקטרוניים (במיליונים)



נתוני צריכת נייר (טון)



ירידה בצריכת הנייר:



50.43 טון
צמצום צריכת הנייר

בין השנים 2018-2020 צמצמנו את צריכת הנייר ב-50.43 טון, ומנענו כריתה של כ-1,210 עצים.

שימוש חוזר - מעבירים את זה הלאה



150

פריטים נאספו
לעמותות

בשנים 2019-2020 נאספו 150 פריטים
בסך 150,000 ₪ לעמותות

695

פריטים הועברו
לעובדים

בשנים 2019-2020 הועברו 695 פריטים
בסך 74,300 ₪ לעובדים

מזה מספר שנים, ציוד משרדי שיוצא משימוש בהראל מוצע לעובדים או לעמותות וארגונים חברתיים. פרויקט זה משלב היבט חברתי והיבט סביבתי בר-קיימא, שכן אנו מעודדים שימוש חוזר בציוד תקין שאין בו עוד צורך בהראל. אנו פועלים בשיתוף פעולה בין היתר עם עמותת "שינוע חברתי", והציוד מועבר גם לפנימיות, בתי ספר וחילים. בין היתר הקמנו לשם כך מערכת ייעודית בפורטל העובדים, אשר מתעדכנת על בסיס קבוע ובה מוצג ציוד תקין שיצא משימוש בחברה. העובדים יכולים להזמין את הציוד ולאסוף אותו ממחסני החברה, עבורם או עבור עמותות שונות. בין הציוד המוצע: ריהוט משרדי, מוצרי חשמל ועוד. בשנת 2019 הורחב הפרויקט גם לטלפונים סלולאריים במחיר מסובסד. שלאחר מכן מוצעים לספק חיצוני.

יורקים גם ברכש

על מנת לקדם שרשרת אספקה אחראית, החלטנו להרחיב את פעילותנו הסביבתית גם לממשק מול הספקים. לצורך כך גובשה במחלקות הבינוי והרכש באגף הלוגיסטיקה של הקבוצה מדיניות "רכש ירוק" והוטמעו דרישות סביבתיות וולונטריות בבקשות לקבלת מידע מספקים. כך למשל, במכרזי הרכש של החברה (בל"מים) ניתן ניקוד להיבטים סביבתיים מהותיים לתחום הרכש.

מרחיבים את מעגלי ההשפעה



כחלק מאחריותנו הסביבתית, אנו פועלים להעלאת המודעות לתחום הסביבתי בקרב מחזיקי העניין שלנו, לרבות עובדינו. לשם כך, אנו מקיימים מגוון פעילויות יחד עם העובדים ומעודדים אותם להעלות יוזמות סביבתיות, לשנות דפוסי התנהגות ולאמץ נהגים סביבתיים גם בחייהם הפרטיים. בין הפעולות שאנו מבצעים לשם כך:

- **תקשור והעלאת מודעות** - באמצעות הפורטל הארגוני של העובדים ופורטל הסוכנים, אנו מתקשרים באופן שוטף ובימי שיא מרכזיים כגון יום כדה"א ויום המחזור, סוגיות סביבתיות תוך שיתוף סיפורים וטיפים מהשטח.
- **התנדבות** - אנו מקדמים את הנושא באמצעות התנדבות עובדים אשר מסייעת להעלות את מודעות העובדים ולשמור על הסביבה. ראו הרחבה בפרק מעורבות בקהילה.
- **מחזור ושימוש חוזר** - אנחנו מעודדים את עובדינו להביא לעמדות האיסוף ברחבי החברה בקבוקים, תרופות שאינן בשימוש, סוללות ובגדים ישנים. החברה מעבירה למחזור או לשימוש חוזר את המוצרים הללו ובכך מייצרת ערך סביבתי לצד ערך חברתי. כחלק מפעילות זו, תרמנו את סכום הפיקדון המגיע ממחזור בקבוקי השתייה למען מלגות לסטודנטים, דרך שיתוף פעולה עם עמותת 'מלי' - מרכז לאזרחים יוזמים.

שבוע קיימות 2019 בהראל פיננסים

כחלק מהחלטתה של הראל פיננסים להטמיע עקרונות ESG בפעילותה העסקית, יזמה החברה שבוע קיימות שסימל את השקת הפעילות הסביבתית גם בממד הפנים ארגוני. במסגרת שבוע זה התקיימו הרצאות והדרכות בתחום, בין היתר סיפרה מיקי חיימוביץ' על יוזמת "Meatless Monday", התקיים שוק "תן וקח" שבו העובדים מסרו זה לזה ספרים, בגדים וצעצועים, אורגן הפנינג שנתן במה לפתרונות חדשניים וסביבתיים ועוד. כמו כן, שבוע זה היווה את נקודת הפתיחה לשתי תכניות פיילוט בתחום התחבורה - פרויקט Car-Pool לעבודה בשיתוף וכן פרויקט להפסקת השימוש בפלסטיק WAZE וכן פעמי במשרדים. במסגרת זו, כל עובד קיבל ערכה ייחודית שכללה כלים רב-פעמיים השימושיים למשרד - כוס לשתייה חמה, בקבוק לשתייה קרה, צלחת וסכו"ם. פרויקטים אלו היו אמורים לשמש כפיילוט להרחבתם בכל החברה אך בשל משבר הקורונה שפרץ בשנת 2020 הם הופסקו. בכוונתנו להחזיר את הפרויקטים לפעילות ולבחון אפשרות להרחבתם לכלל החברה.

מחזור	2020	2019
בקבוקים	5,850 בקבוקים (ניתנו מלגות ע"ס 2,805 ₪)	13,700 בקבוקים, (ניתנו מלגות ע"ס 5,000 ₪)
בגדים	42 ק"ג	85.4 ק"ג
תרופות	42 ק"ג	85.4 ק"ג
אלקטרוני*	1,195 ק"ג	842 ק"ג

* נתון הפסולת האלקטרונית מתייחס לכלל הפסולת האלקטרונית שנאספה והועברה למחזור בהראל ולא רק לפסולת האלקטרונית שנאספה על-ידי העובדים



אתיקה וממשל תאגידי

אתיקה בהראל

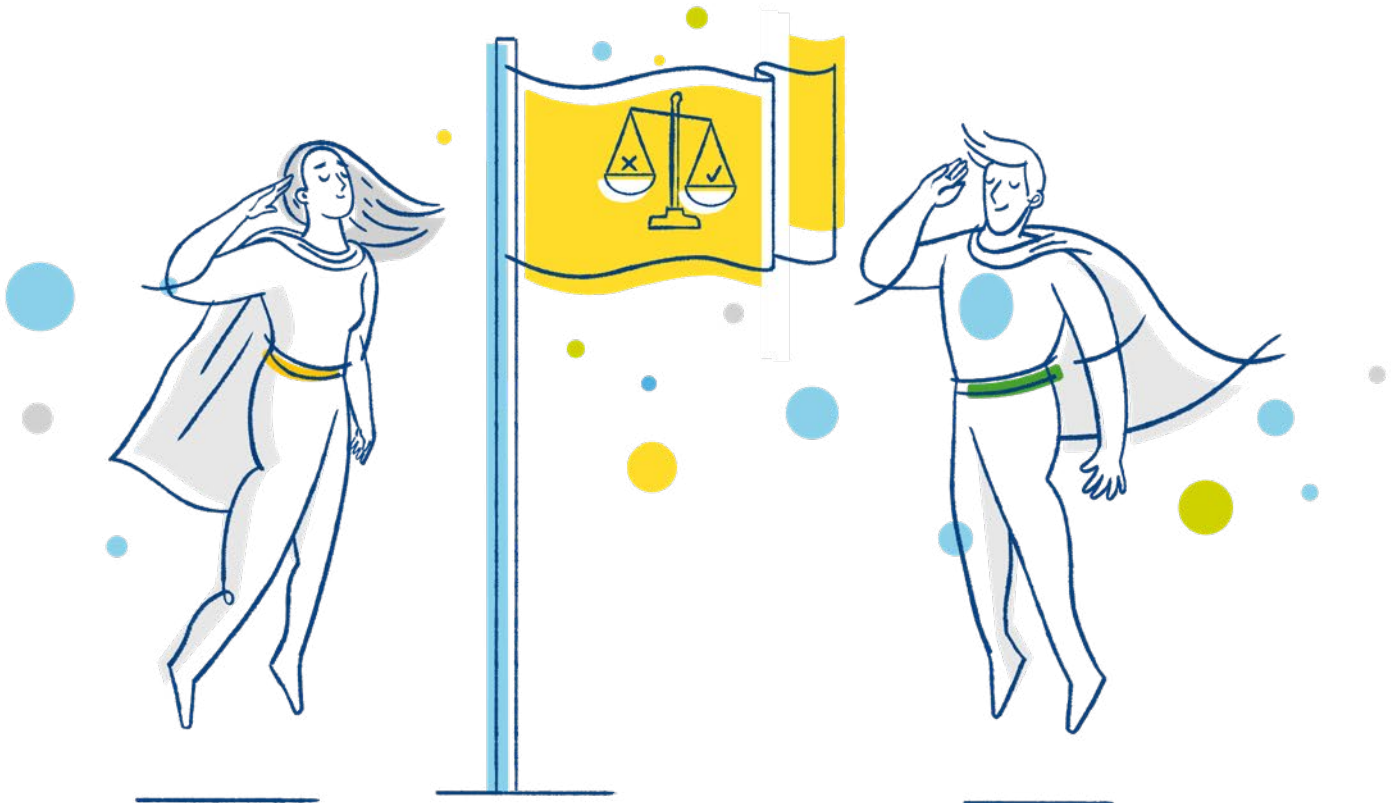
הראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסים בע"מ היא אחת מקבוצות הביטוח והפיננסים הציבוריות הגדולות בישראל וככזו מחויבת לתרבות עסקית נאותה, המבוססת על כללי האתיקה. אנו מאמינים כי התנהלות בהתאם לערכים ולקוד האתי הינם התנאי הבסיסי והחשוב ביותר כדי לאפשר את המצוינות והמובילות העסקית שלנו.

הקוד האתי - המצפן של הראל

הקוד האתי מהווה את תעודת הזהות הערכית שלנו וכולל את ששת ערכי היסוד שגיבשנו, אשר מהווים חלק בלתי נפרד מהתרבות העסקית שלנו ומשמשים כמצפן המכוון אותנו בהתנהלותנו. הקוד האתי מביא לידי ביטוי את כללי ההתנהגות המצופים מכל עובד בקבוצה וכארגון בכלל ותפקידו לשמש ככלי לקבלת החלטות המסייע בבחירת דרך הפעולה הראויה. הקוד האתי מותאם לאופי הפעילות של הראל ומעצב את מערכת היחסים עם מחזיקי העניין שלנו, במטרה לחזק את השקיפות ולהעמיק את יחסי האמון והיושרה מולם.

הקוד האתי שלנו הינו מסמך "חי" ודינאמי המתעדכן מפעם לפעם בהתאם לשינויים החלים במציאות העסקית והארגונית וזאת כדי לספק את המענה המיטבי לעובדינו ומנהליו כאשר הם מתמודדים עם דילמות אתיות. תהליכי עדכון הקוד כוללים גם התייחסות לסוגיות העולות מסקרים ודיאלוג עם מחזיקי עניין ביניהם עובדים, מנהלים, סוכנים, נציגי משקיעים ועוד. בשנת 2020 לאחר תהליך עדכון הקוד, הוא נשלח לסוכנים ולספקים המרכזיים שלנו בהודעת SMS וכן הועלה לפורטל הסוכנים.

ניתן לעיין בקוד האתי [באתר קבוצת הראל](#).



טיפול בפניות

על תחום האתיקה בחברה אחראית הסמנכ"לית הממונה על פניות הציבור. הראל מעודדת את עובדיה לפנות לממונה על הקוד האתי להתייעצות ולדיווח בכל מקרה בו קיים חשש להפרת הוראות הדין או הקוד האתי. פניות יכולות להתקבל במגוון ערוצים, באופן ישיר לממונה באמצעות טלפון, מייל וכדומה וכן באופן עקיף דרך גורמים אחרים בחברה, לרבות מנהלים ביחידות השונות או אגף משאבי אנוש.

אנו דואגים לטפל בכל פנייה במלוא הרצינות ותוך חשאיות מרבית, הגנה על העובד המדווח ותמיכה בו לפעמים גם לאחר הליך הבירור. כל פנייה שמתקבלת עוברת תהליך בירור מקיף על-ידי הממונה תוך ימים בודדים, אשר כולל בין היתר שיחות עם הנילוים ועם גורמים רלוונטיים נוספים, איסוף ממצאים כגון מסמכים כתובים, תכתובות, תמונות ועוד. הממונה מגבשת דו"ח סיכום הכולל את ההחלטה המתקבלת ומוסרת את תמצית הממצאים לצדדים המעורבים. במהלך הסגרים בשנת 2020 בעת משבר הקורונה, חלק מן הבירורים נערכו באמצעים דיגיטליים, אולם בעת הצורך גם נקבעו פגישות פנים אל פנים עם הפונים.

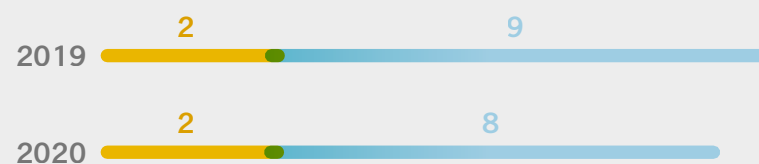
הטמעת תרבות אתיקה

אנו פועלים להטמיע את הקוד האתי בתרבות הארגונית שלנו, על מנת להבטיח שהקוד ייושם בהתנהלות היומיומית של כל אחד מעובדי החברה. תכנית ההטמעה השנתית כוללת:

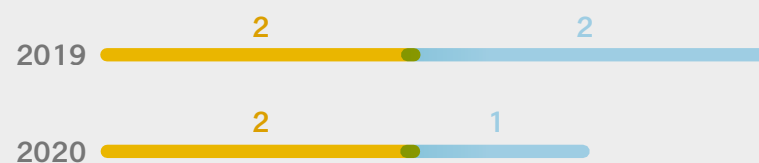
- לומדת אתיקה שנתית המופצת לכלל העובדים ודורשת חתימה בסיומה
- ניוזלטר שנתי העוסק בקוד האתי מופץ לצורך ריענון
- כל עובד חדש מקבל את הקוד האתי בעת קבלת הסכם העבודה ונדרש לחתום כי קרא אותו ומתחייב לפעול על פיו
- עובדים חדשים נחשפים למנגנוני התייעצות ודיווח בתחום ושומעים הרצאות בנושאים קשורים כגון מניעת הטרדה מינית ונוהל מניעת מעילות והונאות
- העלאה ודיון בדילמות אתיות במפגשי עובדים עם ההנהלה



מספר חברי דירקטוריון



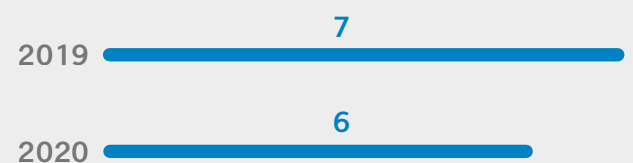
דירקטורים חיצוניים



נבחרת הדירקטוריון של הראל

תמהיל הדירקטוריון שלנו מגוון וכולל ייצוג של נשים, ייצוג של החברה הערבית וכן גיוון גילאי.

דירקטורים בעלי ניסיון וידע בניהול סיכונים



*הנתונים המוצגים מתייחסים לדירקטוריון הראל השקעות.

ממשל תאגידי

הראל מחויבת לקיומו של ממשל תאגידי תקין ואחראי כתנאי חיוני ליציבות החברה והצלחתה במתן שקט נפשי ללקוחות. דירקטוריון הראל אחראי לנווט את הקבוצה, להתוות את דרכה האסטרטגית והעסקית ולהבטיח את איתנותה הפיננסית. הדירקטוריון מעצב את האסטרטגיה העסקית כשהוא לוקח בחשבון מגמות בענף, אתגרים, הזדמנויות חדשות וכמובן סיכונים.

דירקטוריון הראל פועל על-פי נהל עבודת הדירקטוריון שהקבוצה גיבשה לעצמה ודואגת לעדכן מדי שנה וכן בהתאם לרגולציה של רשות שוק הון, ביטוח וחסכון בדבר הוראות החוזר המאוחד-דירקטוריון גוף מוסדי, אשר מנחים ומתווים את, התמהיל הראוי, כשירות ומקצועיות חברי הדירקטוריון ועוד.

בעלי מומחיות
חשבונאית
ופיננסית



2020

19

2019

13

מספר ישיבות דירקטוריון:

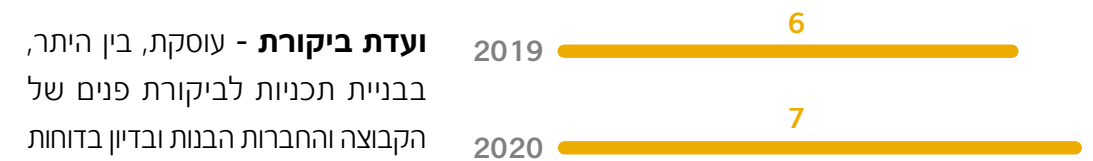
ועדות הדירקטוריון

ועדת תגמול - מספר ישיבות



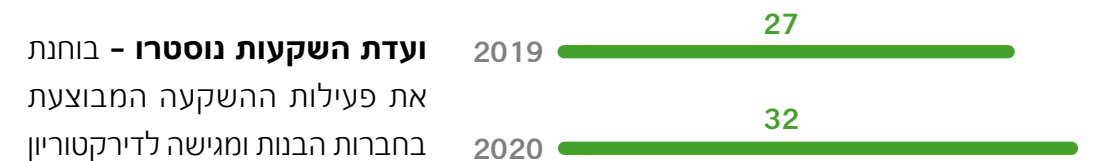
ועדת תגמול - עוסקת בגיבוש מדיניות תגמול ובתנאי ההעסקה של בעלי שליטה ונושאי משרה.

ועדת ביקורת - מספר ישיבות



ועדת ביקורת - עוסקת, בין היתר, בבניית תכניות לביקורת פנים של הקבוצה והחברות הבנות ובדיון בדוחות הביקורת של מבקרי הפנים בחברות הבנות. בנוסף, משמשת כוועדה לבחינת נאותות הדו"חות הכספיים.

ועדת השקעות נוסטרו - מספר ישיבות



ועדת השקעות נוסטרו - בוחנת את פעילות ההשקעה המבוצעת בחברות הבנות ומגישה לדירקטוריון מסקנות והמלצות לגבי מדיניות ניהול ההשקעות של הקבוצה ושל החברות הבנות.

דירקטוריון נוכח ופעיל

הראל מקפידה על פעילות אפקטיביות של הדירקטוריון ושואפת ליצור חיבור אמיתי בינו לבין החברה תוך היכרות קרובה עם המתרחש בשטח. כך למשל בתקופת הקורונה הדירקטוריון התכנס בתדירות גבוהה יותר ונערכו פגישות טלפוניות ודרך פלטפורמת ה-teams.

כמו כן, הדירקטורים מקבלים דיווחים שוטפים על כל הדברים המהותיים שקורים בחברה ובמסגרת ישיבות הדירקטוריון מתקיימות הדרכות המועברות על-ידי הגורמים המקצועיים בחברה, כל ישיבה מוקדשת לנושא מהותי אחר, בין היתר עולים נושאים בתחום האחריות התאגידית. אנו שומרים על שיעור נוכחות גבוה בישיבות, קרוב ל-100% ועוקבים אחר נוכחות חברי הדירקטוריון. בנוסף, אחת לשנה מתקיים יום השתלמות על מנת לתרום לפיתוח המקצועי של חברי הדירקטוריון. כמו כן, קיימת בחברה תכנית קליטת דירקטור, שבמסגרתה דירקטור חדש נפגש עם בעלי תפקיד ונושאי משרה בחברה אשר מציגים לו את תחום אחריותם בהרחבה.

תפקיד הדירקטוריון בניהול ההשקעות

דירקטוריון הקבוצה יחד עם ועדת ההשקעות של הדירקטוריון, מפקחים על פעילות ההשקעות בקבוצה, מתווים את תפיסת ניהול ההשקעות ומגבשים את המדיניות הכללית לביצוע השקעות, תוך עדכונה אחת לשנה. בנוסף, הדירקטוריונים של החברות הבנות הרלוונטיות מתווים את מדיניות ההשקעה הספציפית לחברה בתחומי פעילותה. ועדת ההשקעות של דירקטוריון הקבוצה מפקחת באופן רבעוני על עמידה במדיניות ההשקעה ומקבלת דיווחים שוטפים מהחברות הבנות. אנו מפרסמים את מדיניות ההשקעה של כלל חברות הבנות באתר הקבוצה.

אנו ערים למגמות בעולם ההשקעות הפיננסיות בהן שיקולי ESG הולכים והופכים למשמעותיים יותר ויותר עקב השפעתם על תיקי ההשקעות, הן בהיבט ניהול הסיכונים והן בהיבט ביצועי ההשקעות. בתחילת שנת 2021 התקשרנו עם חברת ייעוץ חיצונית לליווי תהליך גיבוש מדיניות ESG לבחינת השקעות, בהתאם לטיוטת החוזר המאוחד של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. מדיניות זו של הראל תנחה את ההתייחסות לשיקולים סביבתיים, חברתיים והיבטי ממשל תאגידי הרלוונטיים לביצועי תיק ההשקעות ומדיניות לעניין זיהוי סיכונים מתפתחים מהותיים הנוגעים לשיקולי ESG, אשר עשויים להשפיע על ביצועי תיק ההשקעות (כגון סיכונים טכנולוגיים, סיכונים סייבר וסיכונים מתפתחים אחרים). בנוסף, ועדת השקעות תגבש כללים ונהלים לפיתוח מומחיותו של המשקיע המוסדי בבחינת ההיבטים, השיקולים והסיכונים כאמור.

לאחר תקופת הדיווח, בתאריך 1.7.2021 ניר כהן מונה למנכ"ל הראל ביטוח. פירוט נוסף על הרכב הדירקטוריון וועדותיו וכן הרכב ההנהלה ניתן למצוא באתר הקבוצה ובדו"חות הכספיים של הראל.

ניהול תקין

קבוצת הראל פועלת בסביבה רגולטורית ענפה ומורכבת הכוללת חקיקה ראשית, תקינה ורגולציה. סביבה זו מסדירה את פעולותיה של הקבוצה, את דרכי ניהולה, את האופן בו מבוצעת ביקורת חיצונית ופנימית ואת התחומים בהם היא רשאית לפעול. אנו מחויבים לשמור על כל הוראות החוק ולציית להנחיות הרגולטורים והרשויות הממשלתיות. לצד זאת, אנו מגבשים מנגנונים ונהלים פנימיים שנועדו להבטיח את ההתנהלות התקינה של הקבוצה.

תכנית ציות ואכיפה פנימית

קבוצת הראל אימצה תכנית ציות ואכיפה פנימית* המתייחסת לדיני ניירות ערך, הוראות הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון, הגבלים עסקיים ודיני עבודה. דירקטוריון הקבוצה והדירקטוריונים של החברות בקבוצה מעדכנים תכניות אלו מעת לעת, בהתאם לצורך ולדין.

הממונה על הציות והאכיפה הפנימית, סמנכ"לית הרגולציה ומנהל מערך ציות, אכיפה, SOX ונהלים, אחראים למעקב אחר פרסומם של חוזרים והוראות דין חדשות וליישומם על-ידי הגורמים הרלוונטיים. היחידות אשר עליהן חלות הוראות הרגולציה החדשות, אחראיות לכתיבת נהלי עבודה ולהטמעתם בקרב העובדים וכן לעדכון הנהלים בהתאם לשינויים הרגולטוריים. הבקרה בנושא מתבצעת על ידי מערך הציות והאכיפה, מחלקת הבקרה של הראל פיננסים ועל-ידי המבקר הפנימי של הקבוצה, בהתאם לתכנית הציות והאכיפה הפנימית.

כדי לוודא יישום אפקטיבי והטמעה של תכנית הציות והאכיפה הפנימית בקרב עובדי הקבוצה ובעלי תפקידי מפתח, אנו מקיימים ימי עיון והדרכות שוטפות, עושים שימוש בלומדה ייחודית ומנגישים ערוצים לדיווח באנונימיות. כמו כן, תכנית האכיפה זמינה לכלל העובדים בפורטל הארגוני. על מנת לסייע בגיבוש וביישום תכנית ציות ואכיפה פנימית, הוקמו ועדות היגוי ייעודיות בתחום השירותים הפיננסיים, ניירות ערך והגבלים עסקיים.

* תכנית הציות נועדה ליישם את חוק יעול הליכי האכיפה ברשות ניירות ערך (תיקוני חקיקה) התשע"א 2011, הנחיות חוק הגברת האכיפה בשוק ההון (תיקוני חקיקה) התשע"א 2011, חוזר גופים מוסדיים 2013-9-20 "ניהול סיכונים ציות בגופים מוסדיים" של הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר, עמדת הממונה, הוראות דיני ההגבלים העסקיים והחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה.



מונעים ניגוד עניינים

אנו מקפידים לפעול על פי הדין החל עלינו וליישם את כל ההוראות הרלוונטיות ואת הקוד האתי שגיבשנו. על הדירקטורים מוטלת חובת הזהירות, חובת האמון, חובה לשמירה על ממשל תאגידי וחובות נוספות החלות עליהם על פי הדין והוראות הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון. כמו כן, על מנת לשמור על הפרדה בין הניהול בפועל להתוויית מדיניות ופיקוח, בתפקידים יו"ר הדירקטוריון של קבוצת הראל ומנכ"ל הקבוצה, מכהנים גורמים שונים. בנוסף, כלל חברי הדירקטוריון אינם כפופים למנכ"ל ודירקטורים בעלי עניין אישי באשר לאישור עסקאות שעל סדר היום לא נוכחים בדיונים ולא משתתפים בהצבעות.

פועלים על-פי נוהל הפרדות מבניות

כדי למנוע שחיתות ושימוש במידע פנימי של הקבוצה, אימצה חברת הבת הראל השקעות [נוהל הפרדות מבניות](#) ("חומות סיניות") בינה ולבין הגופים המוסדיים שבשליטתה והחברות הבנות. נוהל זה קובע כי עובדים, אשר במסגרת תפקידם עלולים להיות חשופים למידע פנים, לא יבצעו במקביל תפקיד נוסף הכרוך בביצוע עסקאות בניירות ערך, או במתן חוות דעת או עצות הנוגעות לניירות ערך, עבור הקבוצה או עבור אחרים. הנהלים אושרו על-ידי החברות הבנות וכן גובש נוהל נפרד עבור פעילות הראל פיננסים.

מונעים מעילות והונאות

כגוף פיננסי, מוטלת עלינו אחריות עליונה למנוע שחיתות, מעילות והונאות, אשר עלולות להיות להן השפעות משמעותיות על ציבור העמיתים והמבוטחים שלנו ועל האמון שהם רוחשים לנו. אופי הפעילות, המבנה הארגוני ומדרג הסמכויות המייחדים את החברה וכן היקף הכספים המנוהלים על ידה, חושפים אותה לאפשרות של הונאות ומעילות, הן מצד גורמים בתוך החברה כמו נושאי משרה ועובדים, והן מצד גורמים חיצוניים כמו יועצים פנסיוניים, סוכנים וספקים.

כדי להתמודד עם איומים אלה, הגדרנו בהראל מדיניות הכוללת מסגרת עבודה שיטתית למניעה, איתור, דיווח ותגובה מצמצמת נזקים לאירועי מעילות והונאות. מדיניות זו באה לידי ביטוי בנהלי העבודה של החברה, בתהליכי העבודה ובקוד האתי שמנחה את עובדי החברה בנושאי התנהגות, משמעת ואתיקה בעבודה. על מנת להטמיע את הנהלים, כל עובד חדש בקבוצה נדרש לעבור לומדה בנושא מניעת מעילות והונאות, וכלל העובדים מקבלים אחת לשנה ריענון בנושא זה באמצעות המייל. כמו כן, הראל מאפשרת לדווח על חשד למעילות או הונאות שבוצעו על-ידי עובדים, מנהלים, סוכנים, ספקים, מבוטחים, לקוחות או גורמים אחרים למנהלת הסיכונים, ליועצת המשפטית או באופן אנונימי לתיבת פניות, בהתאם לתכניות הציות והאכיפה הפנימית.

שעות הדרכה - מנהלים

2019 1,358

2020 2,712

שעות הדרכה - עובדים

2019 6,389

2020 8,471

מיישמים מדיניות תגמול

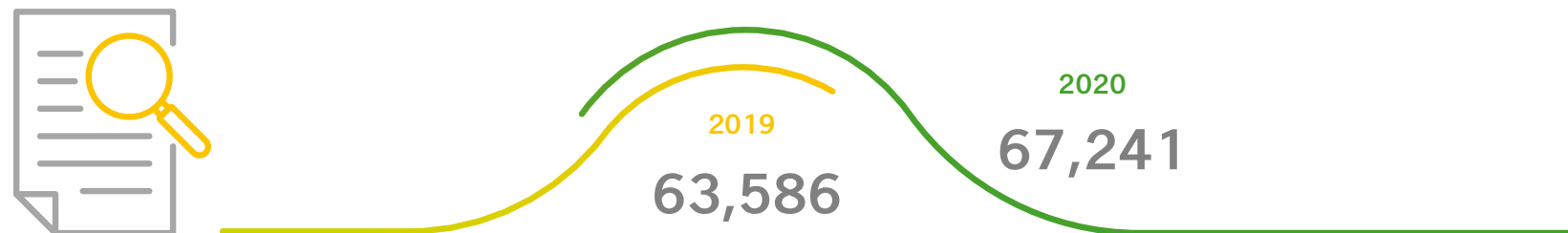
קבוצת הראל גיבשה [מדיניות תגמול](#) מפורטת שמטרתה להניע ולהכווין את המנהלים הבכירים בהתאם ליעדים ואסטרטגית החברה וכן לשמר הון אנושי איכותי בתפקידים הבכירים. מדיניות התגמול מבוססת בין היתר על הוראות חוק החברות, חוק תגמול נושאי משרה במוסדות פיננסים והוראות החוזר המאוחד (חוזר התגמול) שפורסם על-ידי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון בשנת 2019. מדיניות התגמול נקבעה גם בהתאם למטרות ואסטרטגית החברה, מדיניות ניהול הסיכונים, תנאי ההעסקה, רמות השכר ותגמול המקובלות בחברות דומות במשק וכן על בסיס שיקולים ארגוניים נוספים. ועדת התגמול של הדירקטוריון מקיימת מעקב שוטף אחר עקרונות המדיניות ובוחנת אותה לפחות אחת לשלוש שנים.

מפעילים ביקורת פנימית

בראש מערך הביקורת הפנימית של הקבוצה עומדת מבקרת החברה אשר מונתה על-ידי הדירקטוריון. בחלק מן החברות הבנות מכהנים מבקרי פנים נוספים. מערך הביקורת פועל על-פי תכנית רב שנתית המתעדכנת כל ארבע שנים, לצד תכנית עבודה שנתית ייעודית. מטרת התכנית הרב שנתית היא להבטיח שבמהלך ארבע השנים כל הנושאים המהותיים והרלוונטיים לפעילות החברה יהיו מבוקרים. בכל שנה מוגשים לוועדת הביקורת של הדירקטוריון ארבעה דו"חות ובעבור כל אחד מהם מתקיימת ישיבה של ועדת הביקורת יחד עם המבוקרים לדיון בממצאים. תכנית העבודה הרב שנתית מתבססת על סקרי סיכונים פנימיים המבוצעים באופן תקופתי, תוצאות ביקורת קודמות, שינויים ואירועים ארגוניים ורגולטוריים ועוד.



שעות ביקורת



ניהול סיכונים

זיהוי, הערכה, מדידה, ניהול וניטור סיכונים

אנו פועלים על פי **מדיניות ניהול סיכונים** שגיבשנו, אשר מנחה ומבטיחה את קיומם של תהליכים לזיהוי, הערכה, מדידה, ניהול וניטור הסיכונים באופן יזום ומתוכנן מראש. זאת, על מנת להבטיח חשיפה מבוקרת לסיכונים, תוך עמידה בדרישות הרגולטוריות ושמירה על יעדיה העסקיים של הקבוצה, על המוניטין שלה ועל איתנותה הפיננסית. השיטות ונהלי העבודה בתחום ניהול הסיכונים נבחנים ומתעדכנים באופן שוטף, תוך התחשבות במדיניות ניהול הסיכונים בקבוצה, בשינויים החלים בסביבה העסקית בארץ ובעולם ובהנחיות ודרישות הרגולציה.

אנו משקיעים באופן שוטף באמצעים לשיפור כלי הניהול והבקרה בתחומי הסיכון השונים, בהכשרת כוח אדם מתאים, בטכנולוגיה, בתהליכי עבודה ובנהלים מפורטים שיאפשרו לנו לעמוד בהוראות הרגולציה, ליישם באופן מלא את מדיניות ניהול הסיכונים ולצמצם את החשיפות הכרוכות בפעילות הקבוצה.

בתוך כך, בשנת 2019 הראל העלתה מערכת לחישובי אקטואריה, מערכת WTW של חברת ניהול הסיכונים וויל טאואר ווטסון, לענן של מיקרוסופט, Azure. העברת המערכת מהשרתים של החברה לענן מעניקה לאקטואריים של הראל גמישות מרבית ומאפשרת להם לבצע חישובים טובים ומדויקים יותר, בזמן אמת, תוך התמודדות עם מודלי סיכון ותרחישים מורכבים שסייעו לעמוד בתנאי הרגולציה ההולכים ומחמירים. מדובר בתהליך מורכב וארוך בו השקענו מאות אלפי שקלים ואנו גאים להיות חברת הביטוח הראשונה שמעלה יישומים ברמת חשיבות וקריטיות כה גבוהה לענן.

ליבת הפעילות המקצועית של ענף הביטוח והפיננסים הינו נושא ניהול הסיכונים - הבנה, חיזוי ונטילת סיכון. פעילויות הקבוצה חושפות אותה למגוון סיכונים, בהם: סיכונים ביטוחיים, סיכוני שוק וסיכוני אשראי, לצד סיכונים תפעוליים, סיכונים משפטיים, סיכוני מוניטין, סיכוני נזילות וסיכונים עסקיים. על כן, אנו מקפידים על התנהלות זהירה ואחראית בניהול סיכוינו בין היתר באמצעות מדיניות מקיפה, תהליכי עבודה מפורטים לזיהוי הסיכונים מדידתם וניהולם, קיום בקרות באופן שוטף ודיווח. **כשמדובר בניהול סיכונים בענף הביטוח והפיננסים, אנו מאמינים כי לעולם אי אפשר להיות זהיר מדי.**

ניהול הסיכונים בהראל מנוהל בראייה קבוצתית על-ידי **מנהלת הסיכונים**, אשר מהווה ציר מרכזי בפעילות הקבוצה ואחראית על ניהול הסיכונים של הראל ביטוח והגופים המוסדיים שבשליטתה ועל ניהול הסיכונים בהראל פיננסים. מנהלת הסיכונים פועלת באופן עצמאי ונפרד מהיחידות העסקיות, תוך ראייה אובייקטיבית של הסיכונים ובשיתוף פעולה עם יחידות נוספות כגון אקטואריה, יחידת הבקרה בחטיבת ההשקעות, מחלקת ביטוח והחשבות.

דירקטוריון הקבוצה והדירקטוריונים של החברות הבנות מפקחים על פעולות עסקיות הכרוכות בנטילת סיכונים ועל תהליכי ניהול הסיכונים, באמצעות הגדרת מדיניות ואסטרטגיות בתחום. פיקוח זה כולל, בין היתר, קביעת נהלים בנושא ניהול סיכונים ומגבלות חשיפה לסיכונים והגדרת אופן הציות להם. הדירקטוריון מקבל דיווחים ובוחן באופן תקופתי מידע ביחס לניהול הסיכונים בתחומים השונים. החל מ-2019, בהתאם להנחיות רגולטוריות, פועלות ועדות ניהול סיכונים בגופים המוסדיים הגדולים, הראל ביטוח והראל פנסיה וגמל, אשר מדווחות כל רבעון למנהלת הסיכונים, להנהלה ולדירקטוריונים.

ניהול סיכוני העידן המודרני

אנו ערים לשינויים החלים בנוף הסיכונים עקב תמורות חברתיות, כלכליות, טכנולוגיות וסביבתיות ונערכים אליהם בהתאם. כקבוצה העוסקת בחיסכון ארוך טווח, בבריאות, בביטוח ובהקניית בטחון פיננסי, אנו עוקבים בדאגה אחר תופעת שינוי האקלים ומודעים לכך שהיא עלולה להוות סיכון לאינטרסים הבסיסיים של מחזיקי העניין שלנו ובראשם ציבור לקוחותינו. לכן, החל משנת 2018 הראל, בדומה לחברות המובילות בעולם, מנהלת את הסיכונים הסביבתיים שלה. בתוך כך, נבחנה החשיפה לסיכונים אלו אשר תוצאותיה הוצגו בפני וועדת ניהול הסיכונים של הדירקטוריון. מאז סיכונים סביבתיים נבדקים תקופתית כחלק מפעילות מנהלת הסיכונים של הקבוצה. בשנת 2021 מנהלת הסיכונים תבצע הערכה של החשיפה לסיכון שינויי אקלים אשר מדורגת גבוה במפות סיכונים עולמיות ומקבלת מיקוד רגולטורי משמעותי בעת האחרונה. בנוסף, נבחנת החשיפה לסיכונים הנובעים מחוסר יציבות חברתית באוכלוסייה ומתקיימת היערכות לבחינת סיכוני סייבר כפי שמפורט בהמשך.

* ניתן לקרוא בהרחבה בדוחות הכספיים של הראל - באור 36 עמוד 314

ניהול סיכוני סייבר ואבטחת מידע

תפישת ההגנה של החברה בניהול סיכוני סייבר ואבטחת מידע בנויה על שלוש שכבות: שכבת הגנה טכנולוגית, שכבת מודיעין וטיפול באירועים ושכבת רגולציה, ארגון ושיטות. בנוסף להיערכות התפעולית, רכשנו כישורי ביטוחי כנגד פשעי מיחשוב, לרבות אירועי סייבר.

עולם הסייבר משתנה ומתעדכן במהירות רבה ואנו קשובים מאוד לכל שינוי והתפתחות ודואגים להיערך בהתאם ולהכשיר את אנשינו לכל איום חדש.

אנו פועלים על-פי חוזר גופים מוסדיים מ-2016 בנושא "ניהול סיכוני סייבר בגופים מוסדיים" וכן בהתאם למדיניות בנושא אשר גובשה על-ידי הדירקטוריונים של הקבוצה ומפורסמת בשקיפות באתר האינטרנט. מדיניות ניהול סיכוני סייבר כוללת התייחסות למידע האישי אותו אנו אוספים, לאבטחת מידע והצפנה, להונאה מקוננת ("פשינג") ועוד.

במקביל, אנו מבצעים באופן שוטף סקרים ומבדקי חדירה להערכת ההשפעה הפוטנציאלית של סיכוני טכנולוגיות המידע על תהליכי הליבה ועל מערכות המידע בקבוצה, לרבות התייחסות לאירועים בעלי פוטנציאל לגרימת נזק.

התמודדות עם סיכוני סייבר בתקופת הקורונה

משבר הקורונה ב-2020 הביא לעבודה מהבית בהיקפים משמעותיים, שינוי בתרבות הארגונית שלנו שיצר אתגרים חדשים בתחום אבטחת המידע. העבודה מהבית בוצעה באמצעות מערכת מאובטחת שחייבה הפעלת מנגנוני בקרה בהיקף רחב. במקביל, בתקופה זו חלה עלייה בהיקפי מתקפות הסייבר שחייבה התמודדות בזמן אמת עם איומים וסיכונים, זאת תוך במציאות מורכבת מבחינת זמינות כח אדם. כחלק מההיערכות הכוללת של החברה, ננקטו צעדים משמעותיים למיגון החברה הן בהיבטי תשתית והן בהיבט איומי הסייבר הרבים שאפיינו את התקופה.

לאורך כל התקופה, החברה קיבלה עדכונים שוטפים ממקורות מודיעיניים ופעלה בצמוד לרשות הסייבר, קיימה בדיקות מקיפות של חוסן הסייבר הארגוני וביצעה פעולות אקטיביות לחיזוק תשתיות ההגנה של החברה. כמו כן, החברה תגברה את צוותי מערך הסייבר לטובת מתן מענה מהיר לפניית של עובדים, ספקים ולקוחות. בנוסף, תוגבר מערך הבקרה והתחקור לטובת איתור ניסיונות חשודים לביצוע חיבור מרחוק לרשת החברה וניסיונות לדלף מידע. במקביל המשיכה החברה בהגברת מודעות העובדים והסוכנים לאיומי הסייבר הרלוונטיים לתקופת משבר הקורונה.



המשכיות עסקית - בשגרה ובחירום הראל תמיד כאן עבורכם

אנו מחויבים להמשכיות עסקית בכל מצב ופועלים לשימור ולשיפור מתמיד של היערכות הקבוצה לשעת חירום (DRP). ההמשכיות העסקית שלנו מתבצעת בשני מישורים:

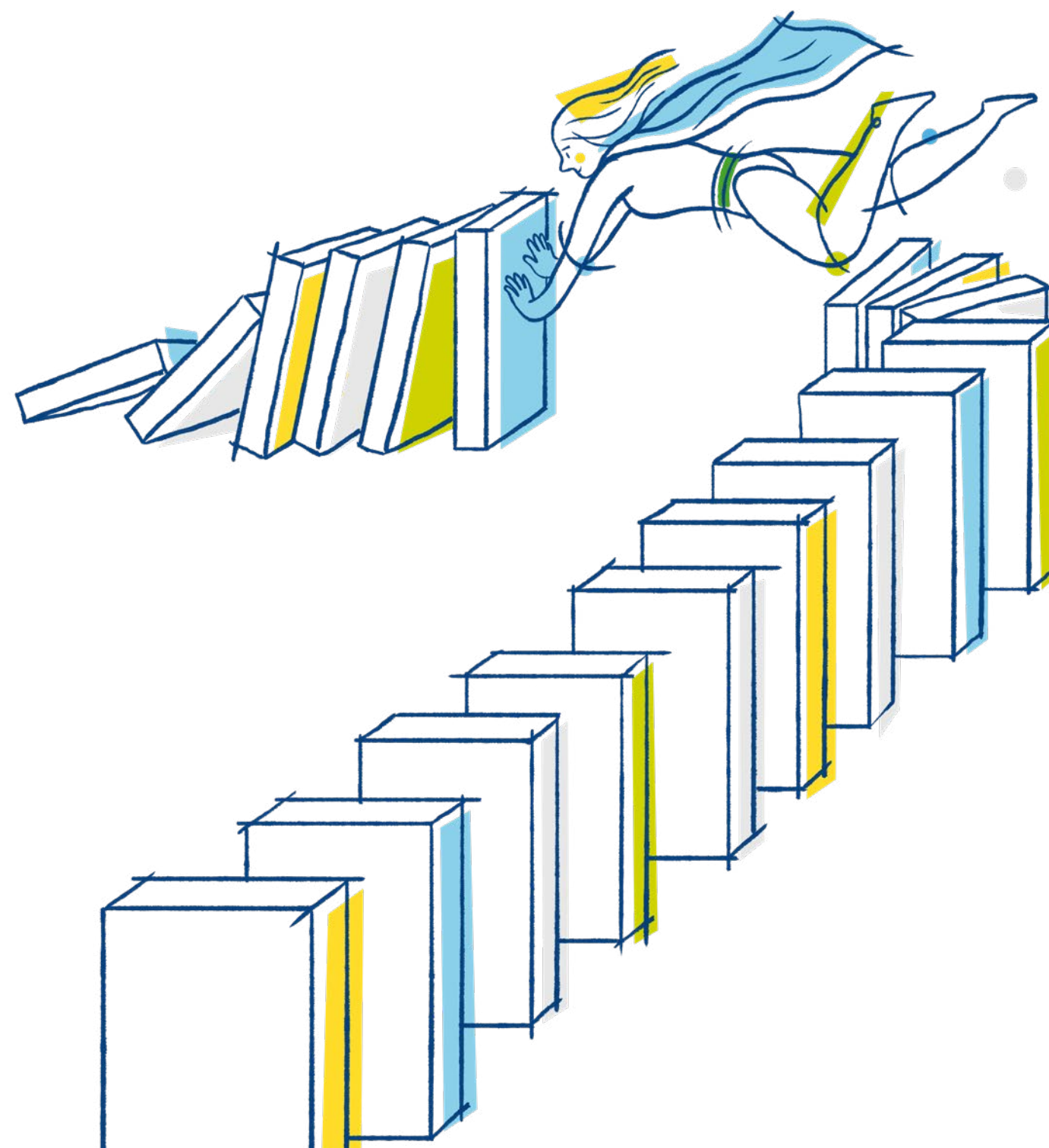
1. היערכות לנפילת מערכות - המשך פעילות בעת משבר מיחשוב ומערכות מידע
2. היערכות לאירוע חירום חריג במשרדים הראשיים ובמטה הקבוצה שיוביל לחוסר זמינות עובדים

אנו מבצעים תרגולים להתנהלות בעת אירוע חירום חריג, משבית (קטסטרופלי) במהלכו מתורגלים תהליכים לוגיסטיים נבחרים ומופעלות תוכנות ומערכות מרכזיות מהאתר החלופי. אנו פועלים בהתאם לנוהל מסודר בנושא ההמשכיות העסקית בעת חירום ובהתאם להוראות משרד האוצר בנושא. מטרת הנוהל הינה תכנון היערכות לשעת חירום, והוא מבוסס על עקרונות פעולה שנועדו לצמצם את ממדי הנזק העלול להיגרם לקבוצה, ללקוחותיה, לספקיה ולעובדיה. מעת לעת, אנו דואגים לרענן את הנוהל, בהתאם לשינויים שהתרחשו בקבוצה. כמו כן, מתבצעות הדרכות ריענון והדרכות לרפרנטים מהיחידות, מההנהלה ומהדירקטוריון.

במשבר הקורונה החברה נערכה מבחינה מיכונית ותפעולית לאפשר המשכיות עסקית ועבודה מהבית בהיקף נרחב במצב של מגפה. בתוך יום, החטיבה הטכנולוגית אפשרה את המעבר של כלל החברה לעבודה מהבית מצורה מיטבית ואחראית, דבר שממחיש את היציבות העסקית של הראל באירועי משבר.

אבטחת המידע ופרטיות הלקוחות של הראל

הציבור רואה בהראל חברה אמינה, אחראית, בטוחה ואיסוף הדאטה מתבצע בהתאם, בצורה שקולה ואחראית. אנו מחויבים לנהוג באחריות במידע המתקבל אצלנו ומחויבים לשמור על פרטיות לקוחותינו. בהתאם לכך אנחנו מחויבים לשקיפות גבוהה אל מול לקוחותינו בנוגע למידע שנאסף בחברה ואודותיהם, כמובן לאחר קבלת הסכמתם לכך. כמו כן, אנו אחראים לשמור על המידע הנאסף באופן קפדני, כחלק מהחזון לאפשר ללקוחותינו שקט נפשי. החברה פועלת בתחום באמצעות אנשי מקצוע רלוונטיים בארץ ובח"ל. אנו פועלים להטמיע תהליכי עבודה ופיתוחים טכנולוגיים עדכניים לצורך אבטחת מידע אודות לקוחותינו והגנה על זכויותיהם. היערכות לשעת חירום מתבצעת באופן שוטף כחלק מהאחריות העסקית כלפי מבוטחינו.



אודות הדו"ח

אודות דו"ח האחריות התאגידית של קבוצת הראל

הדו"ח נכתב בסיוע חברת Good Vision יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת Grant Thornton פאהן קנה, מחזיקת עניין ארגונית ב-GRI וחברה בתכנית היועצים של ארגון SASB.



בכל שאלה או עניין בנוגע לדו"ח ותוכנו ניתן לפנות לאחד מהגורמים הבאים:

מהראל קבוצת ביטוח ופיננסים

מרב רטן-בית דגן, מנהלת תקשורת, קשרי חוץ ואחריות תאגידית: meravra@harel-ins.co.il

מחברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית

מר עברי ורבין, מנכ"ל: lvri.Verbin@goodvision.co.il

בהזדמנות זו אנו מבקשים להודות לכל אלה שהשקיעו מזמנם וסייעו באיסוף המידע לדו"ח, בניתוח ובכתיבתו. ובכללם **בר זנסקו** (לשעבר רכזת האחריות התאגידית בהראל), **נויה אילני וליעד קלנג** (לשעבר יועצות אחריות תאגידית מטעם חברת Good Vision), **סטודיו מרחב** על העיצוב הדו"ח, **שחר קובר** על האיורים ו**יעל צ'רני** על הקופירייטינג.

אנו גאים להציג בפניכם, לקוחותינו, עובדינו, וכלל מחזיקי העניין שלנו, את דו"ח האחריות התאגידית החמישי שמפרסמת קבוצת הראל, הסוקר את הפעילות העיקרית של הקבוצה בישראל במהלך השנים 2019-2020.

הראל הייתה חברת הביטוח הראשונה שפרסמה לציבור דו"ח אחריות תאגידית בשנת 2011 ומאז ממשיכה לדווח ברציפות. פרסום הדו"ח מהווה עבורנו אמצעי נוסף לפעול בשקיפות כלפי מחזיקי העניין שלנו ולהציג באופן מהימן ובראייה רחבה את פעילות קבוצת הראל בנושאים שזוהו כמהותיים. פרטים נוספים על הקבוצה ופעילותה ניתן למצוא בדו"חות השנתיים לשנים 2019 ו-2020 המפורסמים באתר האינטרנט שלנו.

דו"חות האחריות התאגידית שמפרסמת קבוצת הראל מבטאים את מחויבותה המתמשכת של הנהלת הקבוצה לקידום נושא האחריות התאגידית כחלק בלתי נפרד מהעשייה העסקית. בדו"ח אנו מתייחסים לפעילות בכלל תחומי האחריות התאגידית, וביניהם יצירת ערך ללקוחות, איכות השירות, עשייה למען הקהילה, טיפוח המשאב האנושי, התנהלות אתית, ממשל תאגידי, אחריות לסביבה ועוד.

הדו"ח נכתב על-פי דרישות הדיווח של ארגון ה-GRI הבינלאומי (Global Reporting Initiative) לפי תקן דיווח SRS ברמת דיווח 'Core', ללא תהליך אשרור חיצוני.

בנוסף הדו"ח נכתב באופן חלקי ברוח תקן SASB (Sustainability Accounting Standards Board) וכולל התייחסות לנושאים הבאים: שיטות מכירה ומוצרים, השפעות שינוי אקלים, מעורבות עובדים, גיוון והכלה וניהול סיכונים.

נושאים מהותיים וגבולות הדיווח

טבלת הנושאים המהותיים של הראל

סביבתי Environment	חברתי Social	ממשל Governance
השקעות אחריות	איכות השירות וחוויית לקוח	ניהול סיכונים
מוצרים בעלי ערך סביבתי/ חברתי	העסקה וזכויות עובדים	אתיקה וממשל תאגידי
שינויי אקלים	הכשרה ופיתוח עובדים	מניעת שוחד
פליטות גזי חממה	מעורבות בקהילה והתנדבות עובדים	אבטחת מידע, סייבר ופרטיות לקוח
ניהול אחראי של פסולת	גיוון והכלה	שיטות מכירה, שיווק וסימון מוצרים ושירותים
ניהול משאבים	דיאלוג ומעורבות עובדים	חדשנות ודיגיטציה

סדר הצגת הנושאים בטבלה אינו מעיד על רמת חשיבותם לחברת הראל.

תהליך זיהוי הנושאים המהותיים כלל שלושה שלבים מרכזיים:

1. ריכוז נושאים מהותיים באמצעות תהליכים פנים ארגוניים - ניהול דיאלוג ושיח שוטף עם מחזיקי העניין של החברה, באמצעות: סקרים פנימיים, משובים וסקרי לקוחות, ראיונות עם גורמים שונים בחברה ומחוצה לה, ניתוח פניות ציבור של החברה, דירוג מעלה ועוד.
2. ריכוז נושאים מהותיים מתוך מאגרי מידע חיצוניים -
 - סקירת דו"ח של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative), העוסק בזיהוי נושאים מהותיים למחזיקי עניין בחלוקה על פי סקטורים.
 - סקירת נושאים מהותיים שזוהו על ידי ארגון The SASB (Sustainable Accounting Standards Board)
 - בנצ'מרק וניתוח דו"חות אחריות תאגידית של חברות בינלאומיות מובילות מתחום הביטוח והפיננסים
 - סקירת יעדי הפיתוח של האו"ם (SDG- Sustainability Development Goals)
 - דו"חות הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון לשנים 2019-2020
3. מיפוי הנושאים המהותיים - גיבוש טבלת נושאים מהותיים המרכזת את הנושאים החשובים לקבוצת הראל, הכוללים היבטים חברתיים, סביבתיים וכלכליים וכן הגדרת גבולות ההשפעה של כל נושא בתוך הארגון ומחוץ לו.

גבולות הנושאים

המהותיים המדווחים

הדיווח מתייחס לקבוצת הראל, כפי שהיא מוצגת בפרק "אודות הראל". למעט במקומות בהם נאמר אחרת, הנתונים בדו"ח זה מתארים את פעילות הקבוצה בחברות ובבנייני המשרדים אשר הינם בבעלות מלאה של הקבוצה ומשמשים אותה בפעילותה השוטפת.

נושא לדיווח	גבולות הדיווח	פרק בדו"ח
איכות השירות וחוויית לקוח	בתוך הארגון ומחוץ לו	הצעת ערך ללקוחות
חדשנות	בתוך הארגון ומחוץ לו	הצעת ערך ללקוחות
שיטות מכירה, שיווק וסימון מוצרים ושירותים	בתוך הארגון ומחוץ לו	הצעת ערך ללקוחות
מוצרים והשקעות בעלי ערך חברתי-סביבתי	בתוך הארגון ומחוץ לו	הצעת ערך ללקוחות
העסקה וזכויות עובדים	בתוך הארגון	עובדים
הכשרה ופיתוח	בתוך הארגון	עובדים
גיוון והכלה	בתוך הארגון	עובדים
דיאלוג ומעורבות עובדים	בתוך הארגון	עובדים
מעורבות בקהילה	בתוך הארגון ומחוץ לו	מעורבות בקהילה
שינויי אקלים ופליטות גזי חממה	בתוך הארגון ומחוץ לו	איכות סביבה וקיימות
ניהול אחראי של פסולת ומשאבי סביבה	בתוך הארגון	איכות סביבה וקיימות
ניהול סיכונים	בתוך הארגון ומחוץ לו	אתיקה, ממשל תאגידי וניהול סיכונים
אתיקה וממשל תאגידי	בתוך הארגון	אתיקה, ממשל תאגידי וניהול סיכונים
אבטחת מידע, סייבר ופרטיות לקוח	בתוך הארגון ומחוץ לו	אתיקה, ממשל תאגידי וניהול סיכונים

דיאלוג מחזיקי עניין

אנו מאמינים בשיח מתמיד ובשקיפות ביחסינו עם מחזיקי העניין שלנו בכלל, ועם משקיעים בפרט. לכן, אנו מקפידים לעדכן את ציבור המשקיעים ומחזיקי המניות באופן שקוף ומלא אודות המתרחש בקבוצה ולקיים עמם דיאלוג שוטף. במסגרת זו:

- אנו מקפידים לתחזק את החלק המוקדש לקשרי משקיעים באתר הקבוצה כדי לאפשר גישה למידע עדכני ומהימן
- אנו מקיימים אספות שנתיות ומיוחדות לעדכון בעלי המניות
- אחת לרבעון, לאחר פרסום התוצאות הכספיות, אנו מפרסמים מצגת למשקיעים באמצעות אתרי הדיווחים הרשמיים של רשות ניירות ערך והבורסה בת"א ("מגנא" ו"מאיה")
- לאורך השנה וספציפית לאחר פרסום הדו"חות הכספיים, אנו מקיימים שיחות שוטפות עם אנליסטים ומנהלי השקעות, כדי להבהיר למשקיעים נושאים הנוגעים לתוצאות הכספיות
- במהלך השנה אנו מקיימים מפגשים עם בתי השקעות ומשקיעים מוסדיים, כדי לתת סקירה כללית של ההנהלה לצוותי ההשקעות של הגופים השונים. מפגשים אלה מאפשרים העברת מידע שעל בסיסו מתקבלות החלטות השקעה במניה ובאג"ח של הראל
- אנו מעסיקים יועצים לקשרי משקיעים, התומכים ומייעצים לנו במסגרת העבודה השוטפת מול שוק ההון וקהילת המשקיעים

כרובד נוסף להעמקת הדיאלוג עם מחזיקי העניין, קבוצת הראל משתפת פעולה עם קבוצת "אנטרופי", העוסקת ביעוץ למשקיעים ומנפיקים בנושאי ממשל ואחריות תאגידית וליווי חברות ותאגידים ליישום מערכי בקרה כוללים ושיפור היבטי ממשל תאגידי. שיתוף פעולה זה נועד לשפר ולחזק את תחום הממשל התאגידי ולמזער סיכונים, תוך ייעול ומיקוד המשאבים ויצירת שיח עם המשקיעים וגורמי הרגולציה השונים.

מלבד זאת, אנו משקיעים בפיתוח ערוצי תקשורת רבים ומגוונים לכל מחזיק עניין אשר מסייעים לנו לקדם דיאלוג שוטף, נגיש ויעיל מולם באופן המסייע לנו להיות קשובים לצרכיהם ולהיות ראויים לאמון שלהם. לאורך הדו"ח ניתן לקרוא על ערוצי הדיאלוג המרכזיים והנושאים המהותיים לדיאלוג מול כל מחזיק עניין, בין היתר: לקוחות, עובדים, סוכנים, רגולטורים וגופים ממשלתיים, קהילה וסביבה.

אינדקס GRI : טבלאות נתונים

נתוני עובדים								
GRI	2020				2019			
	סה"כ באחוזים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ באחוזים	סה"כ	נשים	גברים
102-8	100%	4,461	3,117	1,344	100%	4,654	3,224	1,430
	93.8%	4,185	2,892	1,293	94.7%	4,409	3,017	1,392
	6.2%	276	225	51	5.3%	245	207	38
	96.5%	4,307	2,985	1,322	96.3%	4,481	3,068	1,413
	3.5%	154	132	22	3.7%	173	156	17
	8.5%	377	145	232	6.4%	299	129	170
	7.5%	59	38	21	4.4%	35	27	8
102-41	0	0	0	0	0	0	0	0

GRI	2020		2019		התפלגות עובדים לפי אזורי מגורים
	אחוז עובדים	מספר עובדים	אחוז עובדים	מספר עובדים	
102-8	10.4%	462	9.9%	463	צפון
405-1	84.6%	3,775	84.9%	3,952	מרכז
	5%	224	5.1%	239	דרום

גיוון גילאי										
GRI	2020					2019				
	גיל ממוצע	אחוז מכלל העובדים	סה"כ	נשים	גברים	גיל ממוצע	אחוז מכלל העובדים	סה"כ	נשים	גברים
405-1	37.92	27.7%	1,237	929	308	37.7	29.2%	1,359	1,015	344
		58.4%	2,606	1,756	850		56.9%	2,646	1,766	880
		13.9%	618	432	186		13.9%	649	443	206
		100%	4,461	3,117	1,344		100%	4,654	3,224	1,430

GRI	2020				2019				גיוון גילאי בקרב דרגי הניהול
	אחוז מקרב המנהלים	סה"כ	נשים	גברים	אחוז מקרב המנהלים	סה"כ	נשים	גברים	
405-1	6%	47	34	13	5.7%	43	35	8	עד 30
	72.5%	558	344	214	73.5%	554	345	209	31-50
	21.5%	166	93	73	20.8%	157	83	74	מעל 50
	100%	771	471	300	100%	754	463	291	סה"כ

גיוון מגדרי

GRI	2020				2019				גיוון מגדרי
	נשים באחוז	נשים במספר	גברים באחוז	גברים במספר	נשים באחוז	נשים במספר	גברים באחוז	גברים במספר	
102-7	71.7%	2,646	28.3%	1,044	70.8%	2,761	29.2%	1,139	סה"כ עובדים
102-8	61.1%	471	38.9%	300	61.4%	463	38.6%	291	סה"כ מנהלים
405-1	35%	41	65%	76	35%	38	65%	72	דרג ניהול בכיר

וوتק ותחלופת עובדים

GRI	2020				2019				וּתֵק עֹבָדִים - טווח הוּתֵק (בשנים)
	וּתֵק ממוצע	סה"כ	נשים	גברים	וּתֵק ממוצע	סה"כ	נשים	גברים	
405-1	7.6	1,185	812	373	7.3	1,393	953	440	עד שנתיים
		978	638	340		967	621	346	3-5 שנים
		1,034	733	301		1,065	759	306	6-10 שנים
		611	423	188		564	387	177	11-15 שנים
		275	212	63		301	232	69	16-20 שנים
		296	236	60		274	206	68	21-30 שנים
		82	63	19		90	66	24	31 ומעלה

GRI	2020			2019			תחלופת עובדים ומנהלים
	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	
401-1	30%	28%	34%	32%	33%	30%	כלל עובדי ומנהלי הקבוצה
	19%	18%	22%	19%	22%	15%	ללא מוקדי שירות ומכירה
	57%	53%	68%	70%	66%	82%	מוקדי שירות ומכירה בלבד

GRI	2020			2019			חופשת לידה והורות
	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	
401-3	369	369	0	370	361	9	יצאו לחופשת לידה
	271	268	3	259	251	8	חזרו מחל"ד
	116	116	0	147	144	3	עדיין בחופשות לידה/הורות

הדרכה

GRI	2020	2019	שעות הדרכה	
			סה"כ	סה"כ שעות הדרכה
404-1	65,770	97,921	סה"כ	סה"כ שעות הדרכה
	14.5 שעות (שנת קורונה)	21 שעות	ממוצע שעות כללי	ממוצע שעות הדרכה
404-2	72%	70%	אחוז ההדרכות המקצועיות בהתאם לרגולציה	
	28%	30%	אחוז ההדרכות הכלליות לפיתוח כישורים אישיים	

(Core) GRI: SRS

נושא	אינדיקטור	תיאור הנושא	פירוט / מיקום בדו"ח
פרופיל הארגון	102-1	שם הארגון	הראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסים בע"מ
	102-2	תיאור הפעילות, המותגים, המוצרים והשירותים העיקריים	מבוא
	102-3	המיקום של מטה הארגון	מבוא
	102-4	אתרי הפעילות של הארגון - המדינות בהן פועל הארגון ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות הארגון או שהינן רלוונטיות מבחינת הנושאים שבהם דן הדו"ח	ישראל
	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	מבוא
	102-6	השווקים אותם משרת הארגון (איזור גאוגרפי בו מוצעים המוצרים/שירותים; סקטורים; סוגי לקוחות)	מבוא + לקוחות
	102-7	גודל ומידע על הארגון	מבוא + עובדים
	102-8	מידע אודות עובדי הארגון - מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, מגדר, סוג חוזה ואזור	עובדים
	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	לא היו שינויים משמעותיים
	102-11	יישום עקרונות ההגדרה המונעת על ידי הארגון	איכות סביבה וקיימות + אתיקה, ממשל תאגידי וניהול סיכונים
	102-12	יוזמות חיצוניות, אמנות או עקרונות בתחום האחריות התאגידית שאותם אימץ הארגון	מבוא
אסטרטגיה	102-13	חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	מבוא
	102-14	הצהרה מטעם מקבל ההחלטות הבכיר בארגון (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו	תחילת הדו"ח
אתיקה ויושרה	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	מבוא + אתיקה וממשל תאגידי
	102-18	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, לרבות ועדות הדירקטוריון	אתיקה וממשל תאגידי
ממשל תאגידי	102-20	גורם בכיר האחראי על נושא האחריות התאגידית, והאם מדובר ישירות להנהלה הבכירה ביותר	מבוא
	102-25	מניעת ניגוד עניינים	אתיקה וממשל תאגידי
	102-26	תפקיד הדירקטוריון והנהלת הארגון בקביעת המטרות, הערכים והאסטרטגיה הארגונית	אתיקה וממשל תאגידי

נושא	אינדיקטור	תיאור הנושא	פירוט / מיקום בדו"ח
דיאלוג מחזיקי עניין	102-40	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	מבוא + אודות הדו"ח
	102-41	אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	אין
	102-42	תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עמם נערך דיאלוג	מבוא + אודות הדו"ח
	102-43	תיאור גישת הארגון ביחס לדיאלוג עם מחזיקי העניין שלו, לרבות תדירות הדיאלוג עם כל סוג וקבוצת מחזיקי עניין, וכן האם נערך דיאלוג ספציפי במסגרת הכנת הדו"ח	אודות הדו"ח
	102-44	הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין, אופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו ומיהן קבוצות מחזיקי העניין שהעלו כל נושא	לאורך כל הדו"ח
פרקטיקת הדיווח	102-45	פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון והאם הדו"ח מכסה את כולן	פרק מבוא + אודות הדו"ח
	102-46	תהליך הגדרת תכולת הדו"ח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	אודות הדו"ח
	102-47	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדו"ח	אודות הדו"ח
	102-48	השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים	הרחבת הדיווח - פרק איכות סביבה חישוב פליטות
	102-49	שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות	N/A
	102-50	התקופה המדווחת	2019-2020
	102-51	מועד פרסום הדו"ח האחרון	2019
	102-52	תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)	דו-שנתי
	102-53	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכניו	אודות הדו"ח
	102-54	GRI Standards -הצהרת הארגון על דיווח בהתאם ל	אודות הדו"ח
	102-55	GRI Content index - אינדקס	אודות הדו"ח
	102-56	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין הארגון לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות	לא בוצע אשרור חיצוני

מדדים ספציפיים

נושא	אינדיקטור	תיאור הנושא	מיקום בדו"ח
מדדים כלכליים (200)			
ביצועים כלכליים	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון	מבוא + פרק אימפקט
	201-2	ההשלכות הפיננסיות, הסיכונים וההזדמנויות לפעילויות הארגון כתוצאה משינויי אקלים	אימפקט + לקוחות ומוצרים + איכות סביבה + אתיקה וממשל תאגידי
נוכחות בשוק	202-1	הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות	עובדים + אודות הדו"ח
השפעות כלכליות עקיפות	203-1	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה ב"עין" (מוצרים) או פרובונו (בשירותים)	פרק אימפקט
מניעת שחיתות	205-2	תקשור, הדרכה והכשרה בנושא מדיניות הארגון ונוהלים למניעת שחיתות	אתיקה וממשל תאגידי
מדדים סביבתיים (300)			
חומרים	301-1	משקל או נפח החומרים בהם הארגון משתמש	איכות סביבה וקיימות
אנרגיה	302-1	סך צריכת האנרגיה בתוך הארגון	איכות סביבה וקיימות
	302-3	אינטנסיביות צריכת האנרגיה	
פליטות	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה	איכות סביבה וקיימות
	305-2	פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה	
	305-4	עצימות פליטת גזי חממה על ידי הארגון	
פסולת	306-2	סך הפסולת לפי סוג ואופן סילוק	איכות סביבה וקיימות

נושא	אינדיקטור	תיאור הנושא	מיקום בדו"ח
מדדים חברתיים (400)			
העסקה	401-1	שיעור גיוס עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדי הארגון	עובדים + אודות הדו"ח
	401-2	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	עובדים
	401-3	שיעור חזרה לעבודה ושימור עובדים לאחר חזרה מחופשת לידה	אודות הדו"ח
הכשרה ופיתוח	404-1	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד	עובדים + אודות הדו"ח
	404-2	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	עובדים
	404-3	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	עובדים + אודות הדו"ח
גיוון ושיווין הזדמנויות	405-1	הגיוון במוסדות ההנהלה של הארגון ובקרב העובדים (מגדר, גיל והיבטי גיוון אחרים)	עובדים + אודות הדו"ח
הערכה בתחום זכויות אדם	412-2	סך שעות ההדרכה שהוקדשו למדיניות/נהלים של הארגון בנושא זכויות אדם ואחוז העובדים שעברו הדרכות אלו	עובדים + אודות הדו"ח
איסור אפליה	406-1	מקרי אפליה והפעולות שננקטו	עובדים
שייוק וסימון מוצרים	417-1	סוג המידע שנדרש לספק בהתאם לנוהלי הארגון בנוגע למוצרים ושירותים שהארגון מספק, ואחוז קטגוריות משמעותיות של מוצרים ושירותים הכפופים לדרישות אלה	לקוחות

