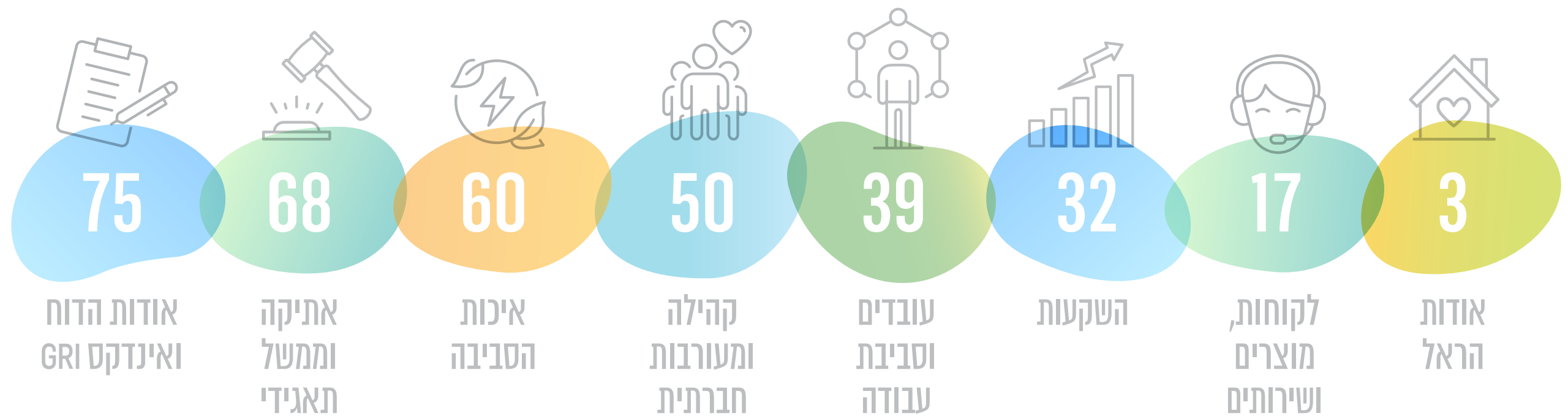


דו"ח אחריות תאגידית | ESG | 2021-2022



תוכן העניינים



דבר יו"ר ומנכ"ל קבוצת הראל

אנחנו גאים לפרסם את דוח האחריות התאגידית השישי במספר של קבוצת הראל ביטוח ופיננסים, המבטא את המחויבות המתמשכת שלנו לאחריות תאגידית ומציג את פעילותינו הענפה בתחום.

קבוצת הראל פועלת באופן קבוע לקידום תחום האחריות התאגידית, שנתפס כהמשך טבעי לתפיסת הניהול של מנהלי החברה, שבמרכזה עומדים ערכי הקבוצה: אמינות, שירות איכותי, טובת הלקוח, הון אנושי, בית חם והובלה.

חרטנו על דגלנו את נושא המחויבות החברתית ואנחנו מעורבים, תורמים ותומכים בעמותות מתחומים שונים וכן מעודדים את עובדינו לכך.



**חרטנו על דגלנו את נושא
המחויבות החברתית ואנחנו
מעורבים, תורמים ותומכים
בעמותות מתחומים שונים וכן
מעודדים את עובדינו לכך**

על אף סביבת השוק המתגרת, אנחנו ממשיכים לצמוח ולשגשג. הצמיחה משקפת את המשך השיפור של הראל בתחומי העשייה השונים, בהשקעות, בשירות, בהטמעת הכלים הדיגיטליים, בשיווק ובמכירות. אנחנו ממשיכים לקדם את יישום המיקוד האסטרטגי שלנו, שכולל את שיפור המצוינות התפעולית בפעילויות השונות וחיזוק הזיקה ללקוחות.

ההתקדמות שלנו נשענת על התרומה של עובדות ועובדי הראל לצד שיתוף הפעולה עם הסוכנים שמאפשר לייצר ערכים מוספים ללקוחות גם בתקופות של חוסר יציבות בשווקים.

אנחנו מודים לכם, מנהלות ומנהלים, עובדות ועובדים, סוכנות וסוכנים, על תרומתכם הרבה לקבוצה ולעשייתה, וכן ללקוחות הנותנים בנו אמן שנה אחר שנה. נמשיך להתחדש, להתעדכן ולהשתפר עבורכם.

יאיר המבורגר

יו"ר קבוצת הראל ביטוח ופיננסים

מישל סיבוני

מנכ"ל קבוצת הראל ביטוח ופיננסים



מי אנחנו?

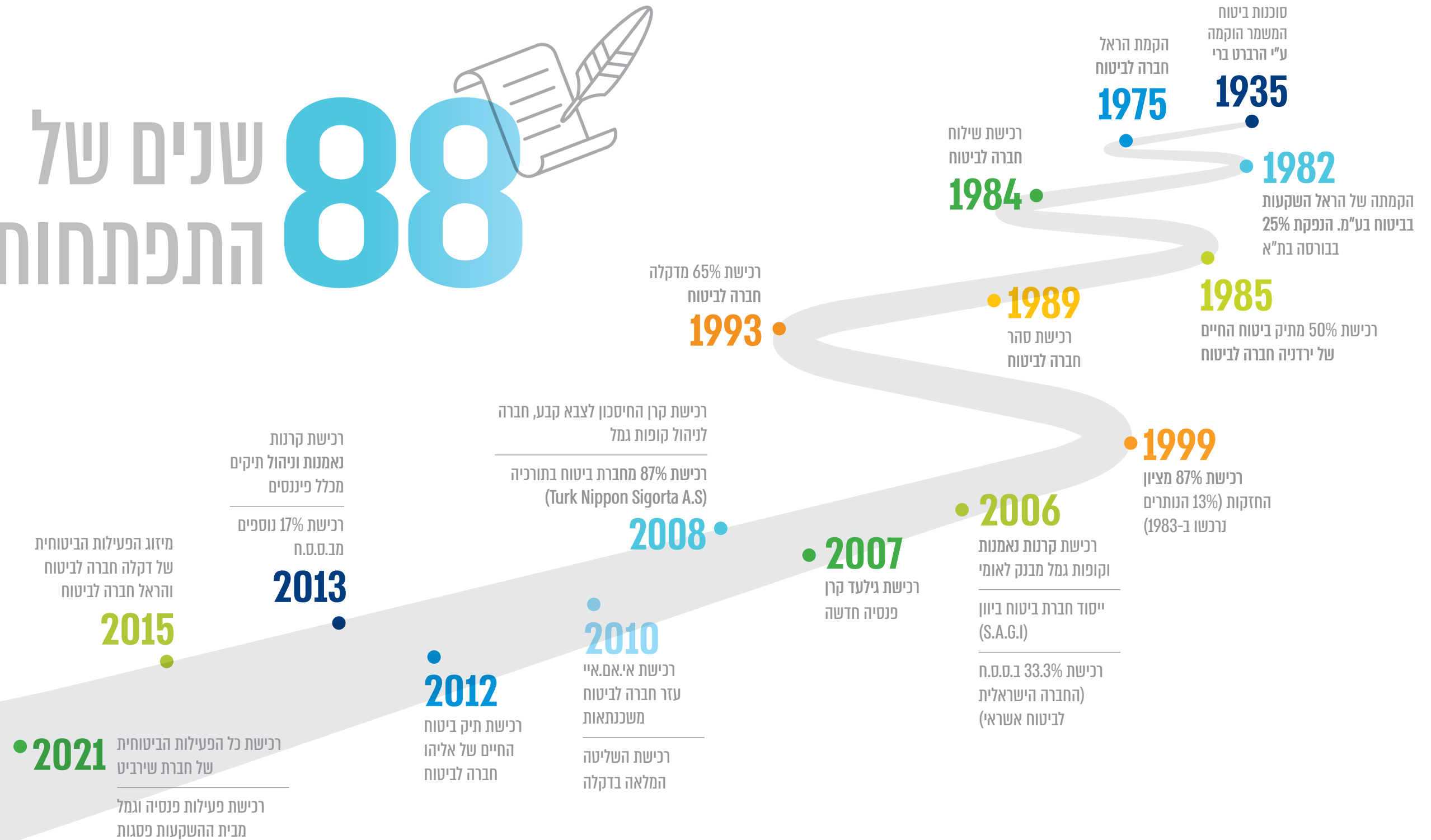
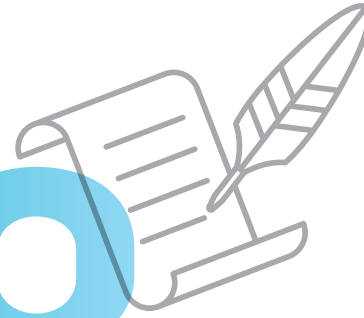
**כאחת מקבוצות הביטוח והפיננסים המובילות בישראל, אנחנו בהראל דואגים
מדי יום לעתידם ולביטחונם הפיננסי של יותר מארבעה מיליון לקוחות.**

אנחנו מאמינים שההצלחה שלנו נובעת משילוב ייחודי של השקעה באסטרטגיה ומנועי צמיחה עסקיים, לצד שמירה על "רוח הראל" הייחודית ועל הערכים שלנו. עשרות שנות הניסיון והידע המקצועי שצברנו עומדים לרשות הלקוחות שלנו, לצד סטנדרטים גבוהים של שירות, מעטפת טכנולוגית מתקדמת, רצון ללמוד ולהתפתח, להכיר וללמוד את תנאי השוק ולחזק את הקשרים העסקיים שלנו בארץ ובעולם.

לצד כל אלה, אנחנו שומרים על התרבות הארגונית המשפחתית והחמה שלנו. דואגים לאנשים, לקהילה שבה אנחנו פועלים ומטפחים ערכים של אחריות ונתינה.

נעה קולודני, מנהלת תוכן

88 שנים של התפתחות





המצפן העסקי שלנו מורכב מראשי התיבות "אש להבה", והוא כולל:

שירות



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

אמינות



יושרה מהוות בסיס לכל התנהלותנו העסקית בהראל

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

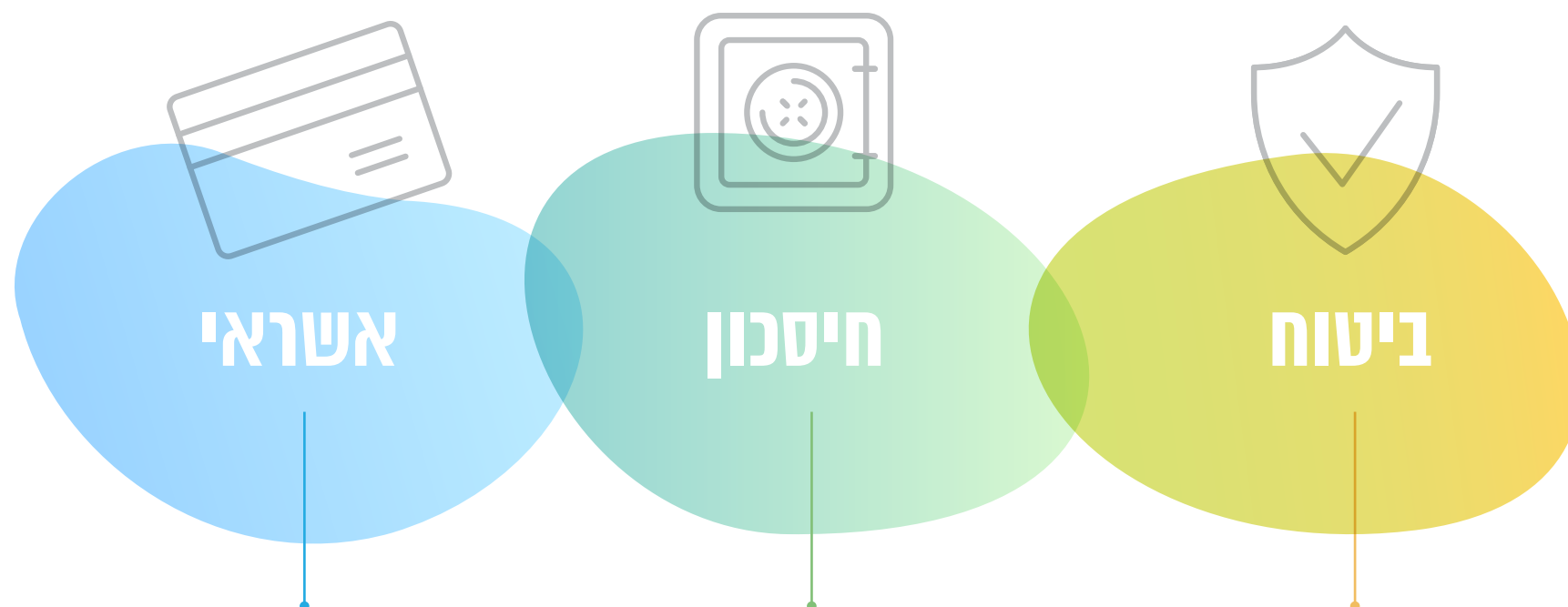


הם הבסיס לקיומנו ואנו עושים מאמץ מתמיד להבין את צרכיהם ולספק להם מענה הולם

עדי באגר צ'ובוטרו, מנהלת מחלקת תקשורת וקשרי חוץ

תחומי והיקפי פעילות

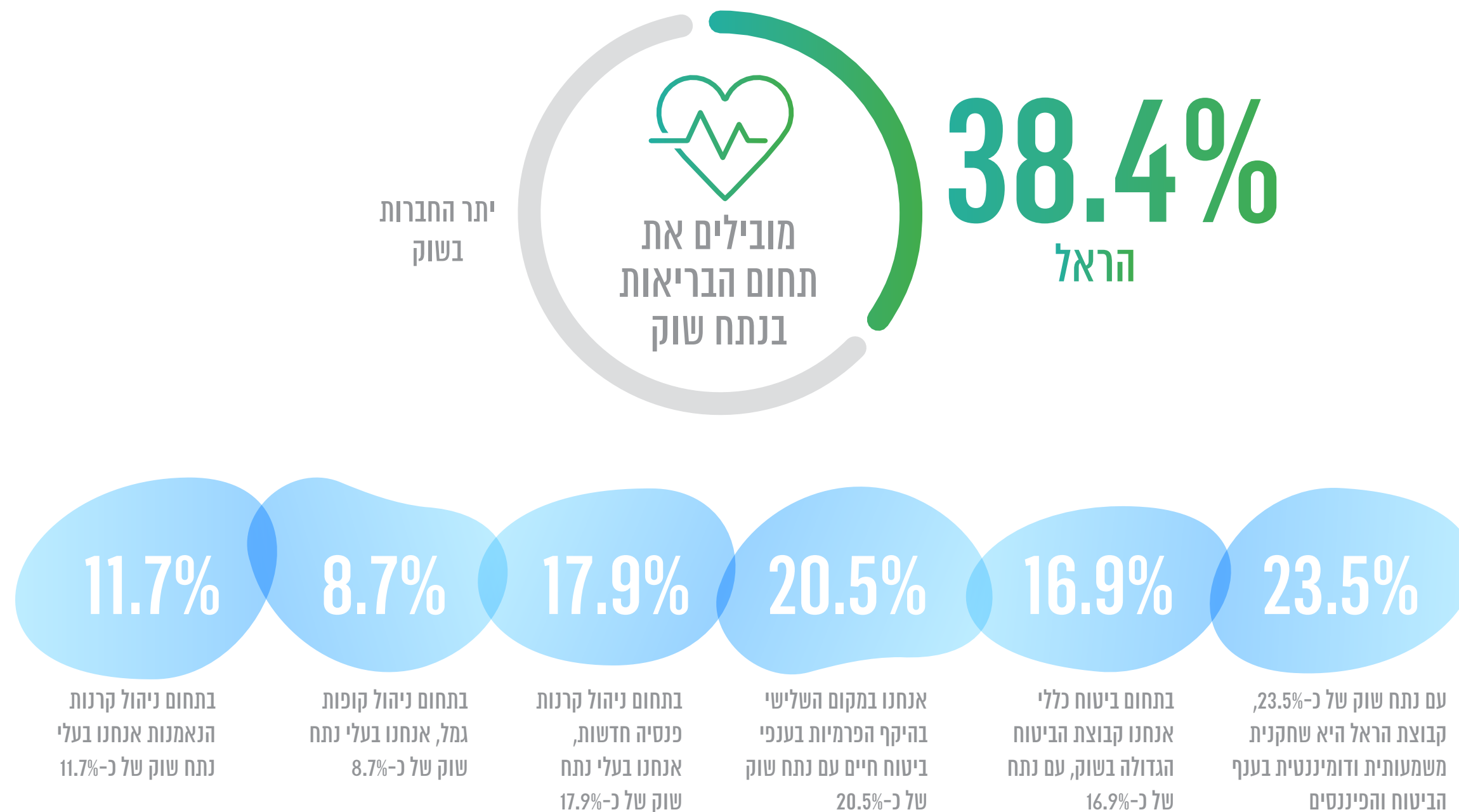
עם כמעט 90 שנות ניסיון
בביטוח ויותר מארבעה מיליון
לקוחות, אנחנו בהראל ביטוח
ופיננסים מהווים את הקבוצה
הגדולה בתחום, ומציעים מגוון
רחב של שירותים בתחומי
הביטוח, החיסכון והאשראי:



- **אשראי לעסקים:**
באמצעות חברת "המצפן", שמייצרת פתרונות מימון חדשניים ליזמים איכותיים בתחום העסקים.
- **משכנתא ו"משכנתא הפוכה":** באמצעות חברת "הראל +60" שמציעה הלוואות מסוג משכנתא, לרבות "משכנתא הפוכה", ללווים בני 60 שנה ומעלה, בשעבוד דירת מגורים.

- **ביטוח חיים וחסכון ארוך טווח:**
כולל ניהול קרנות פנסיה וקופות גמל.
- **שוק ההון והשירותים הפיננסיים:**
בשליטת הראל פיננסים, העוסקת בניהול קרנות נאמנות, תיקי השקעות, קרנות השקעה פרטיות, הנפקת תעודות פיקדון סחירות, ייזום עסקאות ייחודיות וייעוץ במט"ח.

- **ביטוח בריאות:** מחלות, אשפוז ותאונות אישיות.
- **ביטוח כללי:** רכב, חבויות, רכוש ואשראי למגורים.
- **חברות ביטוח בחו"ל:**
Interasco (יוון) ו-Turk Nippon (טורקיה), העוסקות בתחומי הביטוח הכללי וביטוח בריאות.



עיקר הפעילות שלנו מתנהלת בישראל, עם חברות בנות שפועלות ביוון ובטורקיה בתחומי הביטוח הכללי וביטוחי הבריאות. המשרדים הראשיים שלנו ממוקמים ב"בית הראל" וב"בית מ.א.ה", במתחם הבורסה ברמת גן. בנוסף, קיימים משרדים ב"בית הראל" בירושלים, בחיפה ובפתח תקווה. נתוני ביטוחי בריאות, כללי (ללא פעילות חברות ביטוח בחו"ל) וחיים הם במונחי פרמיות שהורווחו ברוטו ונתוני פנסיה, קופות גמל וקרנות נאמנות הם במונחי נכסים מנוהלים. הנתונים נכונים ליום 31 בדצמבר 2022.

הביצועים שלנו

(במיליוני שקלים)

2022	2021	
(77)	1,518	הרווח (הפסד) הכולל של הקבוצה
913	1,212	הרווח הנקי של הקבוצה
37.5	33.0	סך הפרמיות שהורווחו, דמי התגמולים ותקבולים בגין חוזי השקעה
8,335	8,861	ההון העצמי של הקבוצה המיוחס לבעלי המניות
135,271	137,671	היקף המאזן
363.1	362.3	סך הנכסים המנוהלים על ידי הקבוצה (נוסטרו ועמיתים), בביטוח, קרנות פנסיה, קופות גמל, קרנות נאמנות ושירותים פיננסיים (במיליארדי ש"ח)
1,554	1,383	שכר עבודה ונלוות
264	301	התחייבות בשל הטבות לעובדים, נטו
400	357	דיבידנדים לבעלי מניות
11.5	10.7	סך תרומות בכסף (השקעות בקהילה)
0.8	0.4	סך תרומות בשווה כסף

מידע נוסף על אודות הביצועים הכלכליים שלנו ניתן למצוא בדו"חות התקופתיים המפורסמים באתר שלנו וזמינים לציבור.



אלין דמרי, מנהלת סושיאל מדיה

מבנה ההחזקות והמבנה הארגוני שלנו



משפחת המבורגר - 48%

ציבור - 52%

הראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסים בע"מ

ניהול נכסים

הראל פיננסים
אחזקות בע"מ

הראל פנסיה
וגמל בע"מ

ביטוח

הראל חברה
לביטוח בע"מ

אי.אמ.איי עזר חברה לביטוח
משכנתאות בע"מ

Interasco Societe
Anonyme General
Insurance Compa

ב.ס.ס.ח החברה הישראלית
לביטוח אשראי בע"מ

Turk Nippon
Sigorta

אשראי

המצפן - שותפים
לדרך בע"מ

הראל +60 בע"מ

מימון נדל"ן יזמי
וערבויות חוק מכר

אחר

ידידים הסדרים
פנסיונרים סוכנות
לביטוח בע"מ

וריסט סוכניות
לביטוח בע"מ

מדנס סוכנות
לביטוח בע"מ

קרן תשיי

אותות, פרסים ודירוגים

איגוד חברות הביטוח בישראל

מיום הקמתה של הראל, אנחנו חברים באיגוד חברות הביטוח בישראל - ארגון וולונטרי המאגד את מרבית המבטחים הפעילים בישראל, בענפי הביטוח הכללי והימי. החל מדצמבר 2016 יו"ר הקבוצה, יאיר המבורגר, משמש בהתנדבות בתפקיד יו"ר איגוד חברות הביטוח ויו"ר התאחדות חברות ביטוח חיים.

דירוג מעלה

ארגון גג של כ-110 חברות מהמובילות במשק הישראלי, הפועל לקידום נושאים של אחריות תאגידית ולפיתוח הסטנדרטים של ניהול אחראי בישראל. אנחנו חברים ב"מעלה" מאז 2008 ומאז 2015 מחזיקים בקביעות בדירוג "פלטינה פלוס", שהוא הדירוג הגבוה ביותר המוענק על ידי הארגון.

The Valuable 500

החל משנת 2020 אנחנו לוקחים חלק במיזם הכולל 500 חברות מכל העולם, שמתחייבות לעורר שינוי בתחום הנגישות ולקדם שוויון זכויות ותעסוקה לאנשים עם מוגבלות.

Dun's 100

ב-2021 זכינו בפעם השלישית ברציפות במקום הראשון בקטגוריית קבוצות ביטוח, הכוללת 14 חברות. הדירוג בקטגוריה מבוצע על-פי שקלול של שלושה פרמטרים: מאזן, פרמיות שהורווחו ברוטו ורווח כולל.



בר תומר, אחראית מרכז הדרכה

המעסיקים הטובים בישראל - גלובס

דירוג המעסיקים הטובים ביותר בישראל הוא מחקר רחב היקף הנעשה בשיתוף גלובס על ידי חברת המידע הבינלאומית Statista, שמנתח את האטרקטיביות של מעסיקים שונים בישראל על סמך סקר עובדים עצמאי. הדירוג מתבסס על חוות הדעת של המשיבים על 1,800 חברות, המעסיקות יותר מ-200 עובדים בסקטורים שונים במשק. 150 המעסיקים שמקבלים את הציון הגבוה ביותר נכנסים לרשימה המובילה.

בשנת 2021 דורגו במקום השני בתחום השירותים הפיננסיים, פינטק וביטוח ובמקום ה-35 בדירוג הכללי, עם ציון של 7.14 מתוך 10. גם בשנת 2022 דורגו במקום השני בתחום השירותים הפיננסיים, פינטק וביטוח, אבל טיפסנו למקום ה-28 בדירוג הכללי, עם ציון של 7.55 מתוך 10.

50 החברות הכי נחשקות בישראל

רשימת 50 החברות הנחשקות של מאקו ודרושים IL, נבחרה בעזרת סקר שערך מכון המחקר גיורא גולן, עליו השיבו כ-15,500 מועסקים וסטודנטים. במסגרת הסקר, המשיבים התבקשו לבחור את מקומות העבודה הנחשקים בעיניהם, מקרב רשימה סגורה של 101 חברות גדולות, מקומיות ובין-לאומיות הפועלות בישראל.

שנה 9 בריציפות
מחזיקים בקביעות
בדירוג "פלטינה פלוס"



Forbes World's Best Employers

בשנת 2022 נכנסו לראשונה לרשימה היוקרתית של מגזין פורבס העולמי בדירוג 800 המעסיקים הטובים בעולם.



טקס נבחרי השנה של "עדיף ביטוח" ו"עיתונאי הביטוח והפיננסים"

בשנת 2021 זכינו בשתי קטגוריות: מוצר השנה בענף חיסכון ארוך טווח, וחדשנות השנה בענף ביטוחי הבריאות עבור אפליקציית הראל חו"ל - לרכישת ביטוח נסיעות וביצוע מגוון פעולות בנוחות ובמהירות.

IT Awards

תחרות מצטייני המחשוב 2021

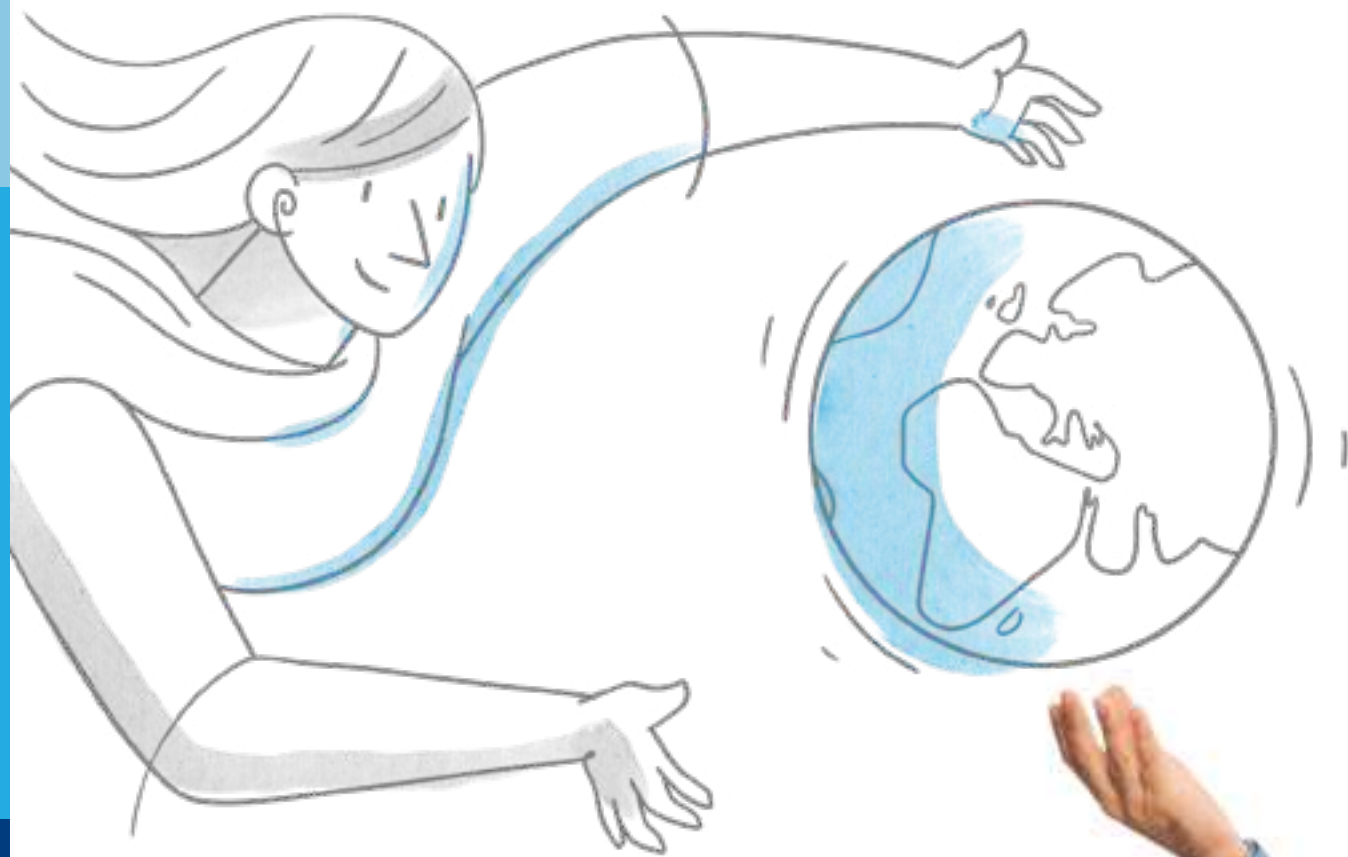
בשנת 2021 זכינו בפרס תחרות מצטייני המחשוב עבור שלושה פרויקטים: אפליקציית הראל לחו"ל, פרויקט OCR ופרויקט שדרוג הדאטה סנטר של הראל.



מדד המותגים של גלובס

מדד המותגים של "גלובס" מדרג את המותגים החזקים של השנה על פי תוצאות סקרים שנערכו עבור גלובס בקרב מדגם מייצג של כלל האוכלוסייה הישראלית, היקף החשיפה של המותג בעיתונות היומית וברשתות החברתיות, וציונים המוענקים על ידי מערכת "גלובס" בהתבסס על נתונים כספיים ונתוני שוק, על חדשנות ועל האחריות התאגידית של הקבוצה.

בשנת 2022 דורגנו במקום הראשון מבין כל חברות הביטוח והפנסיה ובמקום ה-71 בדירוג הכללי.



דואגים לסביבה ולקהילה

כקבוצת הביטוח והפיננסים המובילה בענף ובמשק הישראלי, האחריות שלנו היא לנסות ולספק כמה שיותר ביטחון ללקוחותינו, לחברה ולסביבה של כולנו.

אחריות תאגידית היא חלק מרכזי בתפיסת הניהול וערכי הליבה שלנו: שילוב בין ערכים וניהול תקין ואתי להצלחה ומובילות עסקית, תוך יצירת ערך לכל מחזיקי העניין. אנחנו מקפידים להטמיע את האחריות התאגידית בליבת הפעילות היומיומית ולהשקיע בה רבות.

המדיניות שלנו תואמת לערכי ה-ESG וכוללת פעילויות רבות, מגוונות ומתמשכות למען הסביבה (Environment), הקהילה (Social) והממשל התאגידי (Governance).

כדי לוודא שהנושא נמצא גבוה בסדר העדיפויות הארגוני שלנו, הקמנו פורום אחריות תאגידית, שמתכנס אחת לרבעון, מקבל עדכונים שוטפים ומאשר תכניות פעולה עתידיות.

חברת הדירקטוריון שלנו, **גב' ליאורה קבורס-הדר**, מלווה מקרוב את תחום הקיימות והאחריות התאגידית מזה שנים.

כקבוצת הביטוח והפיננסים המובילה בענף
ובמשק הישראלי, האחריות שלנו היא לנסות
ולספק כמה שיותר ביטחון ללקוחותינו,
לחברה ולסביבה של כולנו



טל אדירי,
מנהל סגמנטים שיווקיים

יעדי פיתוח בר-קיימא של האו"ם (SDG's)

ה-SDG's, יעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא (Sustainable Development Goals) הם סדרה של 17 יעדים גלובליים שאומצו על-ידי המדינות החברות בארגון בשנת 2015, עוסקים באתגרי הקיימות העולמיים ומגדירים את סדר היום הגלובאלי לפיתוח החברה, הסביבה והכלכלה עד לשנת 2030.

אנחנו רואים ביעדים אלה מסגרת עבודה המנחה אותנו בפעילותנו העסקית. זו גאווה גדולה לעמוד בשורה אחת לצד חברות מתקדמות ברחבי העולם שאימצו את יעדי ה-SDG's.

זיהינו 8 יעדים מרכזיים הרלוונטיים לפעילותינו:

יעד 1: בריאות טובה

הרחבת הכיסוי הרפואי והגנה מפני סיכונים כלכליים, - 3.8
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 7: 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 וברי קיימא, בין היתר באמצעות השקעה ביעילות אנרגטית, בתשתיות וטכנולוגיה

יעד 8: הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

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

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

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

יעד 9: תעשייה, חדשנות ותשתיות

9.3 - הגדלת הגישה של עסקים קטנים לשירותים פיננסיים כמו 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 10: צמצום אי השוויון

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

10.3 - הבטחת הזדמנויות שוות וצמצום אי השוויון

יעד 12: 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 13: שינויי אקלים

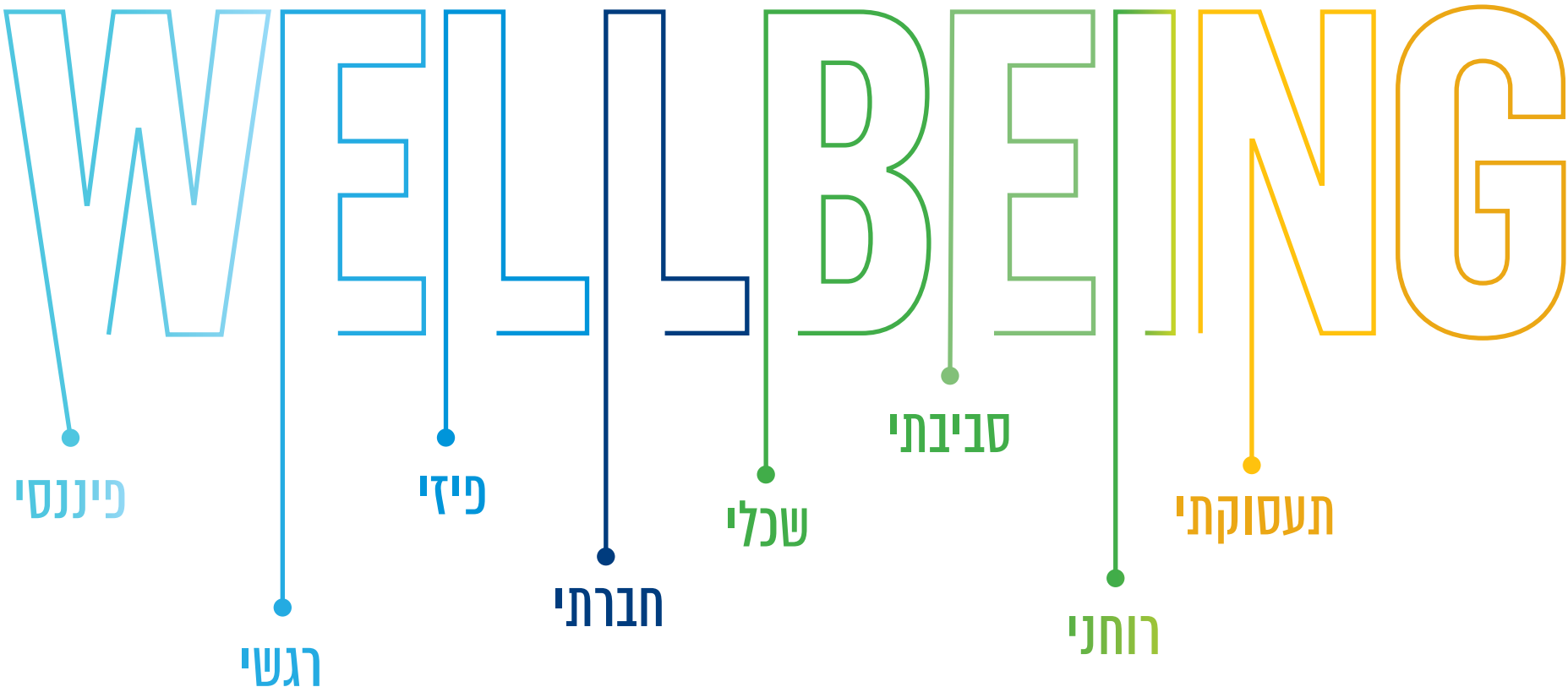
13.5 - קידום עקרונות לשיפור היכולות לתכנן וניהול יעילים של שינויי אקלים.

יעד 16: שלום, צדק וחוזק המוסדות

16.6 - פיתוח מוסדות יעילים, אמינים ושקופים בכל הרמות.

16.7 - הבטחת קבלת החלטות אחראית.





כמי שעוסקים בביטוח ופיננסים, אנחנו דואגים באופן קבוע להוזה ולעתיד של הלקוחות שלנו. לכן, קידום של פיתוח בר-קיימא שדואג לנו ולדורות העתיד, הוא חלק טבעי מהפעילות למען ה-well-being של מחזיקי העניין שלנו.

מצב בר-קיימא המאפשר לאינדיבידואל או לאוכלוסייה להתפתח ולשגשג. well-being של אדם מורכב ומושפע מ-8 ממדים:

- **well-being רגשי** - היכולת להתמודד בהצלחה עם לחצים בחיים ולהסתגל לשינויים ולתקופות קשות.
- **well-being פיזי** - מקיף את כל תחומי הבריאות הקשורים להיבטים הפיזיים של הגוף, לרבות תזונה, פעילות גופנית, ארגונומיה, מניעת מחלות ועוד.
- **well-being תעסוקתי** - מתייחס להיבטים הנוגעים לשביעות רצון אישית בעבודה / בקריירה של האדם.
- **well-being חברתי** - מתייחס להיבטים הנוגעים לקשרים חברתיים, מערכות יחסים וביטוי אישי.
- **well-being רוחני** - מתייחס להיבטים הנוגעים לחיפוש אחר מטרה ומשמעות בחיים.
- **well-being שכלי** - היכולת לפתוח את הראש לרעיונות חדשים ולדרכים שונות להרחבת הידע והכישורים שלנו.
- **well-being סביבתי** - מקיף את כל תחומי הבריאות הקשורים לסביבה ובתוך כך, כיצד הסביבה יכולה להשפיע על בריאות האדם. בריאות סביבתית כוללת קבלת החלטות ידידותיות לסביבה, השתתפות פעילה במחזור, חיסכון בצריכת אנרגיה, דלק ומים, ושימוש במוצרים בני קיימא.
- **well-being פיננסי** - מתייחס להיבטים הנוגעים לכספים כולל ידע ומיומנויות של תכנון פיננסי וניהול הוצאות.

כפי שמוצג בדוח זה, הפעילות שלנו נוגעת במגוון ממדי well-being ומשפיעה עליהם לטובה, בקרב העובדים, הלקוחות, הספקים ושאר מחזיקי העניין שלנו.

נושאים מהותיים

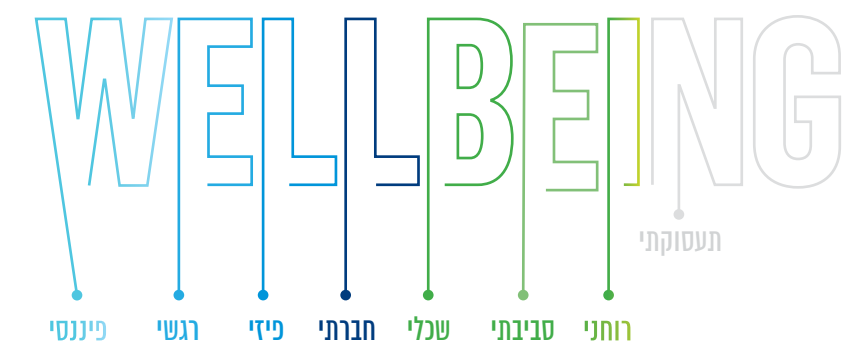
רבים מתחומי האחריות התאגידית עשויים להשפיע על ה-well-being, ולכן הנושאים המהותיים שנבחרו לדיווח בדוח זה משפיעים ומושפעים, כל אחד בדרכו, על ה-well-being של האדם הפרטי, החברה ו/או הציבור בכללותו:



דותן פלג, רכזת תקשורת



לקוחות, מוצרים ושירותים



הלקוחות שלנו

בלב החזון להעניק ביטחון למיליוני הלקוחות שלנו, עומדת מחויבות להעניק להם שירות מיטבי בכל אחת מתחומי פעילותנו:

פיננסים

לקוחות פרטיים
ועסקיים

אשראי

לקוחות פרטיים
ועסקיים

ביטוח כללי

לקוחות פרטיים
ועסקיים

חיסכון ארוך טווח

הלקוחות העיקריים הם
שכירים, עצמאיים ולקוחות
הרוכשים כיסויים באופן פרטי

בריאות

הלקוחות העיקריים
הם מבוטחים פרטיים
וקולקטיביים, תיירים
ועובדים זרים

נדב הררי, מנהל מחלקת דיגיטל

שירות לקוחות

השאיפה המרכזית שלנו היא להעניק ללקוחות שירות בסטנדרט האיכות הגבוה ביותר, תוך שיפור והתייעלות תמידיים, ובהתאם לשינויי השוק וצרכי הלקוחות. השירותים מוענקים באמצעות הסוכנים שלנו או באופן ישיר.

כחברת ביטוח, אנחנו פוגשים אותם ברגעי חיים משמעותיים: קניית בית ורכב, פרישה לפנסיה, התמודדות עם מחלה ועוד. המטרה שלנו היא להעניק להם את הביטחון שיש מי שעומד מאחוריהם תמיד ומגבה אותם בשעת צרה. או במילים שלנו:

**"אולי יש לך ביטוח,
אבל אין לך הורא"**

אמנת השירות

ב-2022 חידשנו והנגשנו את אמנת השירות שלנו, שמפורסמת גם באתר הראל, כדי לייצר בהירות כלפי ההתחייבות שלנו מול הלקוחות:



לקריאת אמנת השירות, [לחץ כאן](#).

חילוץ והצלה - שירות עד קצה העולם

הראל 669

יחידת החילוץ וההצלה "הראל 669" פועלת מסביב לעולם כ-20 שנים. צוות היחידה כולל אנשי מקצוע ומחלצים ישראלים עם ניסיון בניהול ותפעול מאות אירועי חילוץ בעולם. מוקד החירום למבוטחים זמין 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע.

צוות "הראל 669" מתמחה באיתור מבוטחים שרכשו פוליסת ביטוח נסיעת לחו"ל עם הרחבה לחילוץ והצלה, ובחילוץ בתנאי שטח מורכבים, כמו אזורים הרריים, ג'ונגלים, נהרות, מדבריות ועוד - בכל רחבי העולם. הצוות מוכשר להעניק טיפול ראשוני בשטח למטיילים הסובלים ממחלת גבהים, לטפל בפציעות הדורשות פינוי, וכן חילוץ במידת הצורך על רקע של משבר נפשי כתוצאה מטראומה או משימוש בסמים. לכל אורך תהליך החילוץ והאיתור, מרגע קבלת הקריאה ועד החזרה ארצה, הצוות מלווה את המטייל בשטח ואת בני משפחתו בארץ.



מימין לשמאל - ערן אברמוביץ ודניאל קרסו מחלצים מצוות החילוץ של הראל 669

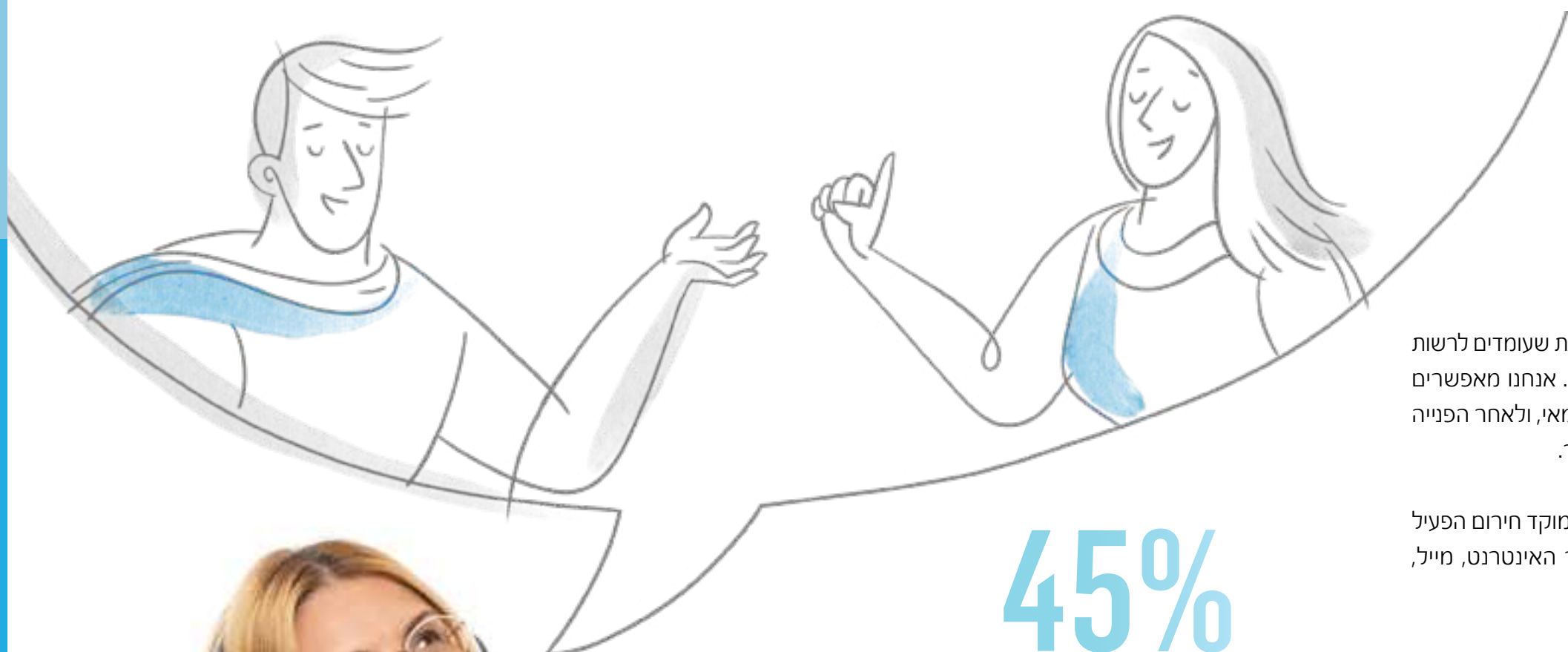
Rescue One Global

בנוסף לצוות הישראלי של "הראל 669", אנחנו מנהלים גם רשת חילוץ עולמית - Rescue One Global, המאפשרת להפעיל אנשי קשר מקומיים ברוב חלקי העולם, ולסייע במתן פתרונות מהירים לכל אירועי החילוץ השונים, לאחר בחינת הצורך בהפעלה מיידית.

צוות החילוץ של "הראל 669", ביצע ב-2022, בין היתר, חילוץ מוסק של ישראלית בשנות ה-30 לחייה, שהחליקה במדרון מושלג בגיאורגיה במהלך טרק, הידרדרה 300 מטרים ונפצעה בראשה. מיד עם קבלת העדכון מהשטח ביצע צוות החילוץ הערכת מצב והחליט על שיגור מסוק לאזור, ועליו מדריך שטח שמכיר היטב את המקום.

לשמחתנו, החילוץ המורכב, שכלל תנאי מזג אוויר קשים, הסתיים בהצלחה והמבוטחת פונתה לבית חולים מקומי במצב טוב. כמו כן, מיד עם פרוץ מלחמת רוסיה-אוקראינה, שלחנו צוות חילוץ קדמי לגבול אוקראינה-פולין שסייע הן למבוטחים והן למי שנזקקו לעזרה הומניטרית.

בפברואר 2023 הכתה בטורקיה רעידת אדמה קטלנית, שגבתה את חייהם של עשרות אלפי בני אדם. בעקבות רעידת האדמה, נפתח חדר מצב לטיפול במבוטחי הראל ובני משפחותיהם הזקוקים לסיוע. במקביל, הטסנו לאזור הרעש את צוות "הראל 669" שמנה שלושה מחלצים, סייע ככל הנדרש למבוטחים, וכן הגיש סיוע לאוכלוסייה המקומית תוך שיתוף פעולה עם משרד החוץ וצוותי סיוע נוספים שפעלו באזור. בנוסף, קראנו לכלל מבוטחינו שהיו פזורים ברחבי טורקיה לפנות אלינו אם הם זקוקים לסיוע הומניטרי או נפשי בהגעה למקום מבטחים.



ערוצי תקשורת

אנחנו משפרים ומרחיבים באופן שוטף את ערוצי התקשורת שעומדים לרשות הלקוחות, כדי לחזק את הזמינות ולחסוך להם זמן יקר. אנחנו מאפשרים לכל אחד לפנות אלינו בדרך הנוחה לו ביותר באופן עצמאי, ולאחר הפנייה ממשיכים את הקשר מולו באותו ערוץ תקשורת שבחר.

ערוצי הפנייה שלנו כוללים: מוקדי סיוע טלפוניים, לרבות מוקד חירום הפעיל 24/7, אגף שירות לקוחות, לשכת פניות הציבור, אתר האינטרנט, מייל, פקס, צ'ט, ואטסאפ, דואר ורשתות חברתיות.

45%

בין 2021 ל-2022 נרשמה עלייה של כ-45% בכמות שיחות הוואטסאפ השנתית:

כמות שיחות ואטסאפ שנחית

155,486



2021

225,951



2022



ב-2022 נראה שיפור משמעותי של כ-37% בזמני המענה ללקוחות לעומת 2021

לאורך 2021-2022 התמקדנו בהרחבת הפעילות השירותית בוואטסאפ, מתוך ההבנה שכך מתאפשר מתן מענה מהיר ומוצלח יותר, בעיקר ללקוחות צעירים.



נטע גנצין ולמר, סמנכ"לית שירות לקוחות



עדי גרוס, עו"ד פניות ציבור

טרנספורמציה דיגיטלית

בשנים האחרונות התמקדנו בהטמעת תהליכים טכנולוגיים מותאמים לצרכינו, ובראשם שירותים דיגיטליים מהירים ויעילים ללקוחות ולסוכנים. ההטמעה התעצמה במיוחד במהלך תקופת הדוח לאור אתגרי מגפת הקורונה. אנחנו גאים להוביל מהפכה דיגיטלית בעולם הביטוח ומשקיעים בשילוב כלים דיגיטליים במערך השירות, שמסייעים להתאים את פעילותנו לאורח החיים המודרני במאה ה-21.

חטיבת הדיגיטל והשירות

החטיבה שהוקמה ב-2019 ומציבה את צרכי הלקוח במרכז היא ייחודית לנו. היא אמונה על ביצוע הטרנספורמציה הדיגיטלית, כחלק בלתי נפרד מה-DNA שלנו, ולשם כך פועלת בצורה רוחבית, יחד עם החטיבות והאגפים השונים ובשיתוף פעולה הדוק ומלא עם הסוכנים. כלל התהליכים והיזמות הדיגיטליות מתבצעים מתוך ראייה הוליסטית של שינוי תהליכי העבודה מן היסוד, ובנייתם מחדש מתוך נקודת מבט חדשנית ושירותית כאחד.

ערכי השירות הדיגיטלי

- פרסונליזציה - אנחנו מטמיעים אמצעים טכנולוגיים ומפתחים כלים דיגיטליים מבוססי דאטה ובינה מלאכותית, המסייעים לנו להכיר כל לקוח על מאפייניו וצרכיו הייחודיים ומאפשרים להציע לו פתרונות מותאמים אישית.
- פישוט והנגשת מידע ללקוח - אנחנו משקיעים בפיתוח פלטפורמות תוכן המספקות ללקוח את המידע בשפה ברורה ופשוטה, באופן בהיר ומלא, תוך נגישות וזמינות מרביים ושימוש נוח, קל ואינטואיטיבי.
- יעילות תפעולית - דיגיטציה של תהליכים ושירותים מאפשרת לנו להעניק ללקוחות ולסוכנים שירות פשוט, זמין ומהיר, לעתים אף מידי. אנחנו מפתחים שירותים ופעולות "בשירות עצמי" כמו רכישת מוצרים, הגשה ותשלום תביעות וקבלת מידע און ליין.

כרויקטים דיגיטליים בתחום השירות

שירותי הענן של AWS

כדי להניע את הטרנספורמציה הדיגיטלית, בחרנו ב-2021 להשתמש בשירותי הענן של חברת Amazon Web Services (AWS), מתוך הבנה שהם יאפשרו לנו לשפר את היעילות התפעולית, ליצור שירותי ביטוח דיגיטלי מותאמים אישית, ולהציע סביבת עבודה בטוחה יותר ובעלת ביצועים גבוהים יותר עבור הסוכנים, העובדים והלקוחות שלנו.

אנחנו חברת הביטוח הראשונה בישראל שמעניקה ללקוחות חוויה דיגיטלית ייחודית ומשופרת. המעבר ל-AWS מספק עבורנו את התשתית לכך, ומאפשר לנו לשפר את חוויית המשתמש, הן עבור הסוכנים והן עבור הלקוחות, במגוון שירותי ביטוח דיגיטלי.

חברת הראל פועלת רבות במעבר לשימוש בטכנולוגיות הענן בכדי לשפר, ליעל ולקצר תהליכי עבודה וזמני תגובה ללקוחות וסוכנים. במסגרת זו העבירה הראל יישומים לענן של AWS.



שי גלילה,

מנכ"ל הראל המשמר מחשבים, הזרוע הטכנולוגית של קבוצת הראל ביטוח ופיננסים

אנחנו מהחברות הראשונות בישראל שהטמיעה את טכנולוגיית Mulesoft, וזוהו הישג נוסף בחזית הטכנולוגית

פלטפורמת MuleSoft

ב-2022, האצנו את תהליך הדיגיטציה במערכות שלנו והטמענו את פלטפורמת MuleSoft מבית Salesforce, המאפשרת לשלב במהירות מערכות חיצוניות עם מערכות הליבה שלנו ולהפוך תהליכים עסקיים לאוטומטיים.

זהו נדבך משמעותי בטרנספורמציה הדיגיטלית, שמהווה פלטפורמה אחידה שתשרת את מערכי שירות הלקוחות, סוכנים, ספקים חיצוניים, שותפים עסקיים וגורמים פנים ארגוניים. Mulesoft מאפשרת, בין היתר, לשפר את היעילות והפרודוקטיביות בתהליכים עסקיים מהותיים, כמו: תהליכי תביעה, קיצור זמני התשלום, תמיכה במתן שירותי אשראי, היכרות טובה יותר עם המבוטחים ואפשרות להציע להם שירותים דיגיטליים חדשניים המותאמים לצרכיהם. המערכת מושתתת על ניהול היברידי של מגוון מערכות ומאפשרת לנו להתקדם לעידן ה-Open Insurance.

אנחנו מהחברות הראשונות בישראל שהטמיעה את טכנולוגיית Mulesoft, וזוהו הישג נוסף בחזית הטכנולוגית.

מיזם GUTS



כחלק מהשאיפה לעמוד בקצב התפתחות הטכנולוגיה, הקמנו האב חדשנות לקידום סטרטאפים ישראלים, שמטרתו שיתוף פעולה וקידום סטרטאפים הפועלים בתחומי האישורטק, פינטק, בינה מלאכותית, דיגיטל, דאטה ועוד. בתחילת 2023 השקנו את GUTS - פלטפורמה עסקית וטכנולוגית מתקדמת בשיתוף AWS ישראל, עמותת בוגרי 8200 ושותפים נוספים בישראל ובעולם.

מומחי AWS ילוו את המיזם וסביבת הענן תהיה של החברה. כמו כן, לתכנית יצטרפו מנטורים מתעשיית ההייטק ומקבוצת הראל ביטוח ופיננסים, וכן מעמותת בוגרי 8200, שיספקו תמיכה ליווי ומענה מקצועי לחברי הנבחרת של GUTS.

ההאב מספק לסטארטאפים מקום לצמוח ולהתפתח בסביבה שיתופית ומעוררת השראה, תוך חונכות וליווי של יזמים מנוסים וגישה למשאבים. בנוסף, לסטארטאפים ישנה אפשרות לקיים POC (אישוש הרעיון) איתנו, בשאיפה להטמיע בסופו של דבר את טכנולוגיות המיזמים במחלקות השונות, ובכך לסייע לנו לספק שירותים ויכולות טכנולוגיות מיטביות עבור הלקוחות, הסוכנים והעובדים.

סטארטאפים עם פתרונות ושירותים מוצלחים יקבלו חשיפה לשווקים הבינלאומיים בעזרת החיבורים והשותפים האסטרטגיים של GUTS. עד כה נפגשנו עם מעל ל-200 סטארטאפים, ישנם 13 שנמצאים בתכנית, ומתוכם התחלנו POC עם 5 סטארטאפים.



הראל נמצאת בקדמת היזמות והטכנולוגיה של עולם הביטוח בישראל, ובכדי להמשיך להוביל ולממש את ההזדמנויות הנלוות להתפתחות המהירה של הטכנולוגיה, אנו מאמינים ששווה לפעול כל הזמן בשיפור היכולות הקיימות. הדרך שבחרנו לעשות זאת היא באמצעות GUTS - פלטפורמה עסקית וטכנולוגית המהווה מכפיל כח יזמי וטכנולוגי להראל. השילוב בין הניסיון רב השנים של הראל בעולם העסקי והפיננסי לניסיון והכישרון הטכנולוגי של היזמים הטכנולוגיים יאפשר להראל להמשיך להוביל, ולהעניק ללקוחותינו וסוכנינו את השירותים והפתרונות המתקדמים ביותר שקיימים בשוק"

אליאור זוראך,

מנהל חטיבת פיתוח עסקי וחדשנות

הלקוחות שלנו מגיעים ממגוון רחב של אוכלוסיות ומגזרים בישראל, ואנחנו שואפים להעניק להם שירות שווה ונגיש, המותאם לצרכיהם הייחודיים

שירות שווה ונגיש

הלקוחות שלנו מגיעים ממגוון רחב של אוכלוסיות ומגזרים בישראל, ואנחנו שואפים להעניק להם שירות שווה ונגיש, המותאם לצרכיהם הייחודיים. כחלק מכך, יצרנו שיתוף פעולה עם חברת Babcom המספקת לנו מוקד טלפוני לדוברי השפה הערבית.



בנוסף, אנחנו גאים להפעיל מוקד שירות באמצעות חברת Call יכול, המעסיק מ-100% אנשים עם מוגבלויות שנותנים שירות ללקוחות.

שירות לאזרחים ותיקים

כחלק מהכבוד הגדול שאנחנו רוכשים לאזרחים ותיקים המבוטחים אצלנו, אנחנו משקיעים משאבים רבים ביצירת דרכי התקשרות שיקלו עליהם בקבלת שירות ומידע נחוץ, תוך עמידה בכללי הרגולציה, ואף מעבר לכך, ושימת דגש על חיזוק הגורם האנושי.

בין הפעולות אותן אנחנו מבצעים:

- הנגשת המידע באופן ברור וקל להבנה
- הכשרה ייעודית בת שלוש שעות לעבודה עם אזרחים ותיקים, המועברת לנותני שירות ומכירה, וריענון אחת לשנה
- אפשרות לשיתוף גורם נוסף, כמו בן משפחה, סוכן או עו"ד, מטעם האזרחים הוותיקים בשיחות שירות ומכירה
- מנגנונים לצמצום הסיכון לניצול כלכלי של מבוטחים שהם אזרחים ותיקים
- אפשרות להגשת תביעות בעל פה על ידי האזרחים הוותיקים בסיוע נותני שירות שהוכשרו לכך במוקד השירות שלנו
- פנייה לאזרחים ותיקים גם באופן טלפוני לצורך מתן מידע מהותי במספר צמתים בחיי המוצר או לאורך הליך תביעה
- מענה לפניות ציבור של אזרחים ותיקים תוך 21 ימים

שירות לבעלי מוגבלויות

כל טופס שעולה לאתר שלנו הוא נגיש, ואף עובר בקרה כדי לוודא זאת. ב-2022 החלטנו להעביר את כל הטפסים להנגשה מלאה (בעבר היה מספיק שהטופס יהיה מונגש ב-80%).

ב-2023 אנחנו שואפים להנגיש כל מאפיין שמופיע באתר, ונעזרים לשם כך בעמותת "נגישות ישראל" וחברת "נגישות לכל", המסייעות לכך שכל השירותים יהיו זמינים ונגישים עבור כל לקוח. מתוך רצון מתמיד להשתפר, יצרנו בקרה לטיפול בתלונות נגישות. כשמתקבלת תלונה על תקלת נגישות באחד מיישומי הדיגיטל שלנו, אנחנו מתחייבים לטפל בה עד 60 ימים מקבלתה, ע"פ המוגדר בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות.

בנוסף, פלור ברנר, רכזת הנגישות עובדת מול כל החטיבות העסקיות שלנו כדי לוודא שכל לקוח עם מוגבלות יקבל את השירות לו הוא זקוק. אם ללקוח ישנה בעיה פרטנית הקשורה למוגבלות שלו, מוענק לו מענה פרטי בהתאם לרגולציה בנושא. 17 רפרנטים לפי המחלקות השונות בהראל, עברו הכשרה ואחראיים לתת שירות ללקוחות עם מוגבלויות.

שירות ללקוחות חירשים וכבדי שמיעה

כחלק מהרחבת השירותים הנגישים שלנו, הפכנו ב-2022 לחברת הביטוח הראשונה שקיימה פיילוט עם חברת Sign Now, היוצרת גשר בין קהילת החירשים לנותני שירות. במסגרת השירות, השיחה עם הלקוח מתבצעת בווידאו יחד עם נציג הראל ומתורגמן לשפת הסימנים. השירות נתמך בשפות עברית, ערבית ורוסית, וניתן ללקוחות ללא עלות.



בהמשך, פלור ברנר, רכזת הנגישות והדיגיטל שלנו צפויה לעבור קורס שפת סימנים, כדי לספק תרגום פנים ארגוני ללקוחות/עובדים במידת הצורך.

כמו כן, זיהינו צורך לשדרג את יצירת הקשר היזום עם לקוחות חירשים בצורה כתובה. לכן, אנחנו עובדים על פיתוח של ערוץ ואטסאפ ייעודי לנגישות, שיביא לייעול התקשורת עם אותם לקוחות וידלג על שלב המענה האוטומטי, כדי לתת מענה ישיר, יעיל ומקצועי ללקוחות שזקוקים לשירות נגיש בכל תחומי השירות שלנו.

שירות טוב מתחיל מבכנים

השקעה בחוויות ובגיבוש עובדי חטיבת שירות לקוחות, מבטיחה שירות טוב יותר ללקוחות שלנו. אנחנו מפתחים ומעצימים את העובדים, שומרים על איזון בית-עבודה, מעניקים כלים מקצועיים, מקיימים מגוון פעילויות גיבוש ורווחה ועוד. כמו כן, אנחנו 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.

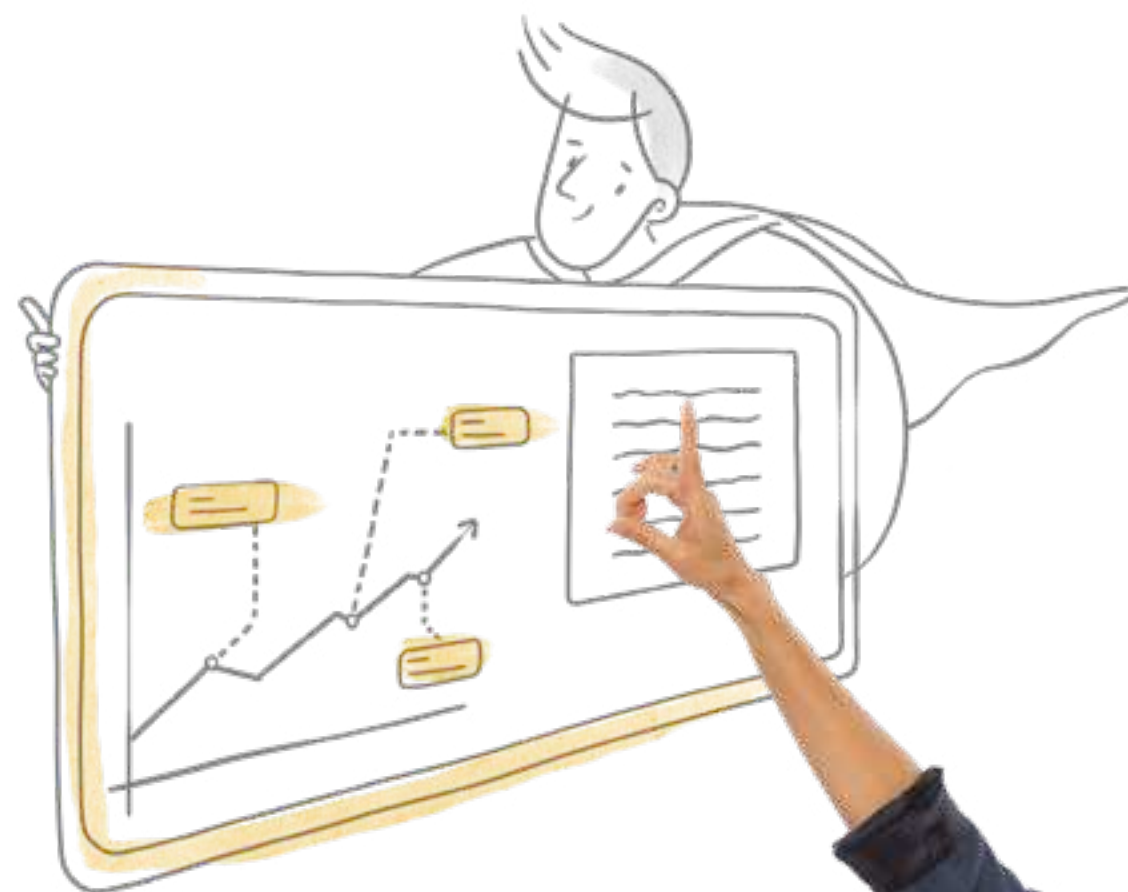
מאמצים רבים מושקעים בשימור העובדים במוקדי השירות, באמצעות הפיכת תפקיד נציג השירות למקצוע. מסלולי פיתוח וקידום פנים ארגוניים מאפשרים לעובדים להמשיך את דרכם המקצועית בקבוצה בתפקידים אחרים.

הדרכות והכשרות

אנחנו משקיעים בתהליכי הכשרה ארוכים ומקיפים לכל נציגי השירות במוקדים, במסגרתם הם מקבלים כלים שירותיים וסדנאות שירות, וכן הדרכות, קורסים, סדנאות וריענונים רבים במהלך השנה.

בין התכניות להטמעת תרבות השירות:

- **סדרה של 4 סדנאות לנציגים חדשים** - פיתוח תפיסת שירות ותרגול טכניקות ומיומנויות לשיחה אפקטיבית. בנוסף, אנחנו מקיימים סדנאות רבעוניות לנציגים קיימים, לריענון וחידוד נורמות השירות, וכן להעלאת המוטיבציה ולמתן שירות מיטיב ללקוחות החברה.
- **קורס חונכים** - פרויקט דגל 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 ופתיחת ערוצי תקשורת כתובה, יזמנו בשנתיים האחרונות סדנא ייעודית למתן שירות באופן כתוב, העברת מסרים כתובים, תרגום שפת שירות מדוברת לכתובה ועוד.
- **סדנאות התמודדות עם לחץ ופיתוח חוסן** - החל מ-2022 ולאורך 2023 כלל עובדי אגף השירות (נציגי השירות בכלל האתרים, דרגים תומכים ומנהלים) עברו סדנאות שמסייעות להם להתמודד טוב יותר במצבי לחץ, במטרה להמשיך להעניק שירות לקוחות מצוין בסביבת העבודה הדינאמית באגף השירות, וכן מתוך דאגה לשלומם האישי.



ניהול השירות וחוויית הלקוח

תחום השירות וחוויית הלקוח מנוהלים, נמדדים ומבוקרים בכל רמות הקבוצה. אנחנו משתמשים בטכנולוגיות מתקדמות לאיסוף נתונים, הפקת לקחים ויעול תהליכי העבודה והממשק מול הלקוחות. במקביל, נמדדים איכות השירות ושביעות רצון הלקוחות באמצעות מנגנונים פנימיים לצד מדדי שירות חיצוניים של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר. אנחנו מאמינים ששילוב בין היבטים קשיחים לרכים יביאו למקסום המאמצים ולאופטימיזציה של חוויית הלקוח.

הילה כוכבי, סמנכ"לית מוצרי פרט ופיתוח עסקי



מערך מקצועי ומיומן של אלפי סוכנים פועל באמצעות המחוזות והסניפים שלנו, ומעניק שירות אישי ברמה הגבוהה ביותר לכל אחד מלקוחותינו

פלור ברינר, רכזת נגישות

הסוכנים שלנו

מערך מקצועי ומיומן של אלפי סוכנים פועל באמצעות המחוזות והסניפים שלנו, ומעניק שירות אישי ברמה הגבוהה ביותר לכל אחד מלקוחותינו.

סוכני הביטוח נמצאים בקשר ישיר עם הלקוחות, ואנחנו רואים בהם שותפים לפעילותינו. לכן, חשוב לנו להשקיע בטיפוח מערכות יחסים ארוכות טווח איתם, לשמר את שביעות רצונם ולספק להם את השירות הטוב ביותר. אנחנו שואפים להעצים את הסוכנים שלנו ולתת להם את כל הכלים הטכניים והמקצועיים הדרושים כדי לצמוח, כמו תכנית הדרכה שבועית מקוונת, קיום סדנאות, אירועי רווחה ושיפור ערוצי השירות.

מתקדמים דיגיטל

תהליכי הדיגיטציה שאנחנו מקדמים מיועדים גם לשיפור השירות לסוכנים. אנחנו מפתחים ומנגישים עבורם כלים טכנולוגיים שמסייעים לפתח יכולות דיגיטליות ולבצע "מכירות חכמות" בפשטות ובמהירות, באמצעות הגברת האוטומציה של תהליכי מכירה והצטרפות. הכלים מאפשרים לסוכנים לחסוך זמן והוצאות, כך שהם יכולים להקדיש זמן איכותי יותר בשירות ובמתן ייעוץ מקצועי ללקוח.

- אפליקציה ייעודית ("המכלול שלי") מאפשרת כניסה מהירה ונוחה לאתר הבית של הסוכנים, מכל מקום ומכל מכשיר, באמצעות קוד כניסה או טביעת אצבע. אנחנו דואגים לשפר ולעדכן את פורטל הסוכנים באופן שוטף בהתאם לצורך.
- שירות הוואטסאפ שפיתחנו זמין גם לסוכנים ובנוסף השקנו צ'ט ייעודי לנסיעות לחו"ל, המאפשר לסוכנים להתכתב עם מוקד נסיעות לחו"ל.
- ב-2021 שדרגנו את שולחן העבודה של הסוכנים באמצעות מערכת מתקדמת למכירה, שימור, תפעול ושירות, עם הנגשה מהירה וחווית משתמש עיצובית ותפעולית. המערכת מאפשרת גלישה משותפת של הסוכן עם הלקוח ביישומים דיגיטליים שונים, ושילוב בין דיגיטל, BIG DATA וקשר אישי של הסוכן עם הלקוח.
- ב-2023 השקנו את "עסק בקליק", ממשק הפקה דיגיטלי לסוכני הביטוח עבור לקוחות בעלי עסקים קטנים ובינוניים. הממשק הידידותי, מאפשר לסוכן להפיק פוליסת ביטוח עסק בקליק, לרבות קביעת פרמיה מותאמת. זאת, לצד מתן הנחות באופן עצמאי כדי להעצים את הסוכנים ולשפר מהותית את חווית הלקוח. להשקת הממשק קדם פיילוט עם סוכני הביטוח, שהיו חלק בלתי נפרד מההליך, החל משלב סיעור המוחות ועד לשלב מתן חוות דעת לממשק.

מדידה והערכה

אנחנו משקיעים בפיתוח מנגנונים פנימיים למדידה והערכת חווית הלקוח, לצד המנגנונים הרגולטוריים, מתוך רצון תמיד להשתפר.

סקרי שביעות רצון

מוקד השירות שלנו מבצע ניטור רציף בזמן אמת של שביעות רצון הלקוחות. לכל לקוח שפונה נשלח סקר משוב ושביעות רצון דרך הודעת SMS. אחוז המענה הוא יחסית גבוה, ועומד על כ-12%. כשמתקבל ציון נמוך מלקוח, הסקר מועבר ישירות לנציג השירות, שמחויב לחזור אל הלקוח וכן אל המנהל שמחויב לתחקר את האירוע. מלבד זאת, כלל הסקרים מנותחים להפקת לקחים ושיפור תהליכים, הן ברמת השירות והן ברמה התפעולית של תהליכי העבודה.

מדד השירות של רשות שוק ההון

אחת לשנה רשות שוק ההון מפרסמת נתונים על אודות השירות שנותנות חברות הביטוח והחיסכון הפנסיוני.

ב-2021 הראל פנסיה הצטיינה עם ציון 82 - הגבוה ביותר מבין החברות במדד שירות קרנות הפנסיה, המורכב מארבעה נדבכים וכולל שביעות רצון והמלצת לקוחות (65% מהציון), תלונות ציבור (20%), זמני מענה טלפוני ושביעות רצון משימוש דיגיטלי (5%) - פרמטר שנכנס לראשונה למדד ב-2021, במטרה לעודד את הגופים המוסדיים להמשיך ולפתח ערוצי שירות דיגיטליים איכותיים לציבור.

ממוצע ציוני סקרי שביעות רצון בשנות הדיווח



סקרי שביעות רצון של לשכת סוכני הביטוח

בודק את שביעות רצון הסוכנים בהיבטים מרכזיים של שירות, ומה החשיבות שהסוכן מייחס לשירות בכל אחד מהמדדים הנבדקים, כגון זמן הטיפול בתביעות, הוגנות סילוק תביעות, שירות לסוכן וייחודיות במוצרי החברה.

דירוגי הראל על פי תוצאות סקר שביעות רצון סוכני הביטוח בתחומים שונים:

2021:
מקום ראשון -
נכונות הסוכנים להמליץ על חברת ביטוח בתחום הבריאות



מקום ראשון -
זמן טיפול בתביעות

- שירות לסוכן - מקום שני
- ייחודיות במוצרי החברה - מקום שני
- ביטוח נסיעות לחו"ל - מקום שלישי

2022:

- ביטוח נסיעות לחו"ל - מקום שני
- שירות לסוכן - מקום שני
- זמן טיפול בתביעות - מקום שני
- ייחודיות במוצרי החברה - מקום שני

מצוינות בשירות וחווית לקוח

בכנס השירות וחווית הלקוח השנתי של ישראל, המתקיים מידי שנה על ידי המרכז הישראלי לניהול, הוכרזו החברות הזוכות בתחרות מצוינות בשירות וחווית לקוח לשנת 2021. התחרות סיפקה הצצה למהלכי שירות מרשימים ויצירתיים שהובילו חברות שונות, במטרה לספק ללקוחותיהן חוויה מיטבית.

קבוצת הראל ביטוח ופיננסים זכתה במקום הראשון בקטגוריית "כשטות בשירות" עם המהלך "מ-30 יום ל-30 שניות", המתמקד בפישוט וקיצור תהליך הגשת התביעה, כך שלקוח מקבל אישור לתביעה תוך 30 שניות, והכסף מועבר אליו באפליקציית ביט.

בשנת 2022 זכה "אבלמה?" בפודקאסט האירגוני מסחרי של השנה בתחרות פודקאסט השנה של Geektime!



עפר קליין, ראש אגף כלכלה ומחקר

דיאלוג עם לקוחות

אנחנו מאמינים בדיאלוג שוטף עם לקוחותינו ועם סוכנויות הביטוח והסוכנים כאמצעי לביסוס מערכות יחסים טובות, חיזוק האמון ההדדי והעמקת ההבנה על אודות צרכיהם. אנחנו קשובים לכל הפניות והסוגיות שעולות בערוצי התקשורת השונים ומנתחים אותן כדי להפיק תובנות ומסקנות יישומיות. אנחנו מאמינים שלקוח שמשקיע בביקורת ומשוב על השירות שקיבל, הוא לקוח מחויב שנרצה לשמור לצידנו.

במקביל, אנחנו משקיעים בפיתוח ערוצי תוכן עבור הלקוחות, הסוכנים והציבור הכללי במטרה לחזק את הקשר מולם.

פודקאסט "אבלמה?"

בשנת 2020 השקנו פודקאסט כלכלי בשם "אבלמה?", בו עפר קליין, ראש אגף כלכלה ומחקר, מספק את כל התשובות לשאלות בנושאים כלכליים ללאה לב, סטנדאפיסטית, שחקנית ושדרנית רדיו.

הפודקאסט עולה אחת לשבוע ועוסק בנושאי מאקרו-כלכלה אקטואליים, מגיש אותם בצורה קלילה ונעימה ומייצר ערך למאזינים ולקהל הלקוחות שלנו. בין אנשי העסקים ומובילי הדעה שהתראיינו לפודקאסט היו רמי לוי, הטינסיאי אנדי רם, ערן ניצן לשעבר סגן הממונה על התקציבים באוצר, הספורטאי אלכס שטילוב, סתיו שפיר, העיתונאי אלעד שמחיוף ורבים אחרים. נכון לסוף שנת 2022, מספר ההאזנות לפודקאסט עמד על קרוב ל-200 אלף האזנות. [ניתן להאזין לפודקאסט כאן.](#)

"בשנתיים האחרונות
קבוצת הראל ביטוח
ופיננסים הגבירה את
נוכחותה במרחב הדיגיטלי,
על ידי הנגשה של עולמות
הביטוח והפיננסים. זאת,
מתוך אמונה שחברות
ביטוח צריכות להתחבר לחיים של אנשים על
ידי תוכן מעשיר, מגוון ורלוונטי. "אבלמה" הוא
חלק מתפיסת עולמנו, ומרשת נכסים דיגיטליים
שאנחנו בונים עבור לקוחותינו."



ליאת סדן,

סמנכ"לית שיווק, אסטרטגיה ופרסום



עוקבים בערוץ הטלגרם החדשני שהושק
ב-2020 ומעדכן את העובדים בזמן אמת
בחדשות שוק ההון, ההתפתחויות בשווקים
הפיננסיים, בכלכלה ובשוק ההון

חדשות שוק ההון

ב-2020 הושק ערוץ טלגרם ייעודי שמעדכן את העובדים בזמן אמת בחדשות שוק ההון, ההתפתחויות בשווקים הפיננסיים, בכלכלה ובשוק ההון. זהו ערוץ תקשורת חדשני מול כלל סוגי הלקוחות - יועצי ההשקעות, סוכנים ולקוחות פרטיים וחברים בו למעלה מ-20,000 עוקבים.

קידום חינוך פיננסי

כקבוצת הביטוח והפיננסים המובילה בישראל, ובפרט כחברת ביטוחי הבריאות הגדולה, אנחנו רואים חשיבות גדולה בקידום החינוך הפיננסי. **מיזם "בריאות פיננסית" שהקמנו נועד להפיח רוח חדשה בעולם החינוך הפיננסי, ולעודד התנהלות כלכלית נבונה.** המושג "בריאות פיננסית" נשען על הקשר ההדוק בין רווחה אישית, יציבות כלכלית ואורח חיים מאוזן, ובהתאם המיזם כולל מהלכים מקיפים, שימוש במגוון פלטפורמות ושורה של שיתופי פעולה. כל אלה ייצרו יחד קשת תכנים שמנגישה את העולמות הפיננסיים לרצף הגילאי בשפה, בהתנהלות ובצרכים.

מחקרים רבים מצביעים על הקשר בין בריאות פיזית ונפשית לאיתנות פיננסית. הראל, חברת ביטוחי הבריאות הגדולה בישראל, שמה לעצמה למטרה לעודד התנהלות פיננסית נבונה בקרב הציבור - מתוך תפיסה שלצד השמירה על בריאות פיזית ונפשית, ישנה חשיבות גם לשמירה על בריאות פיננסית."

אדם פולצ'ק,
מנהל חטיבת הדיגיטל והשירות



שיתוף פעולה עם riseup

אחד המהלכים שקידמנו ב-2022, כחלק ממיזם בריאות פיננסית, הוא שיתוף פעולה ייחודי עם חברת הפינטק riseup לעידוד התנהלות פיננסית נבונה. במסגרת שיתוף הפעולה, הלקוחות נהנים משימוש בשירות של riseup, המאפשר לשלוט בהוצאות היומיומיות, לנהל תזרים חודשי מאוזן ולעודד חיסכון. בנוסף, עומדים לרשותם כלים המאפשרים להתמודד עם החלטות בתחומים כלכליים, לרבות דרכים להגדיל את החיסכון בקלות ובנוחות ובאמצעים דיגיטליים. כל זאת ללא עלות למשך חצי שנה.



למהזה כמהזה?

מיזם "למהזה כמהזה" של הראל בשיתוף גלובס שם לעצמו לעורר מודעות פיננסית בקרב הקהל הצעיר. המיזם כולל מתחם תוכן אליו גויסו יוצרי תוכן ואושיות טיקטוק, שהסבירו מונחים פיננסיים בסיסיים לקהל הצעיר באמצעות סרטונים ברשת החברתית. כמו כן, לכל מונח פיננסי צורף הסבר להורים, כדי שיוכלו לתווך אותו לילדיהם ביחד עם הצעה לפעילות להמחשה. כחלק מפעילות "למהזה כמהזה?", נערכה תחרות שבמסגרתה התבקשו הורים לספר על הדרכים היצירתיות והמקוריות שבהן הם מסבירים לילדיהם על כסף וחסכון. משפחות רבות לקחו חלק בתחרות ומתוך כל הרעיונות נבחרו שלוש משפחות זוכות.

המרוץ לחיסכון

לכבוד חג החנוכה יצא עיתון גלובס בפרויקט מיוחד בחסותנו, שנועד לתת להורים כלים לחינוך פיננסי נכון ומותאם גיל. במסגרת הפרויקט יצאו מספר כתבות בנושא, וכן משחק לוח מהנה ותחרותי לכל המשפחה בשם "המרוץ לחיסכון", המלמד התנהלות כלכלית נכונה. את ערכת המשחק ניתן היה להוריד בחינם מאתר גלובס.

מוצרים ושירותים חדשים וחדשניים

אנחנו כועלים להעניק מענה פיננסי ושירותי לצרכים הביטוחיים של אוכלוסייה רחבה בחברה הישראלית, ולצרכים השונים במשק. קטלוג המוצרים שלנו מתעדכן ומתרחש מדי שנה עם עוד ועוד מוצרים שעונים על המטרות האלה.

מה היה לנו ב-2021 ו-2022?

מסלול ריסק For Life

מוצר המאפשר למבוטח לשמור על ביטוח בתוקף לתקופה ארוכה, ליהנות מכיסוי ביטוחי מוזל גם כשהפרמיות מתייקרות עם הגיל ולהיות זכאי להטבות מיוחדות, ללא עלות לטווח הארוך.

אפגרייד משלים שב"ן המחודש

כיסוי מלא לניתוחים פרטיים בישראל בעלות מופחתת, לאחר מיצוי זכויות בשב"ן (שירותי בריאות נוספים). המוצר כולל מנגנון של תשלום כספי מראש למבוטח בגובה ההשתתפות העצמית בשב"ן, לצד מרכז שירות ייעודי, שמביא לידי ביטוי את ניסיונו הרב בתביעות שכאלה.

אפליקציית נסיעות לחו"ל

פתרון ייחודי ופשוט המאפשר רכישה ביטוח על ידי הלקוחות, הטבה ברכישה חוזרת מתוך האפליקציה, מקדמה ב-BIT לצורך טיפול רפואי, איתור רופאים בחו"ל ועוד. לסוכן תשלום עמלה בכל פעם שהלקוחות ירכשו ביטוח באפליקציה.

הראל סוויץ'

ביטוח מקיף וחובה לרכב לפי קילומטראז' - התשלום החודשי נקבע בהתאם למספר הקילומטרים שנסע הרכב: אם נוסעים מעט, משלמים מעט. האפליקציה החדשנית של הראל סוויץ' מאפשרת לקבל שירותים אישיים ומיידיים במקרה של תאונה, כמו הזמנת גרירה או סיוע, רכב חלופי ואפילו ייעוץ משפטי. באפליקציה אפשר לתעד את התאונה ולשלוח את התיעוד ישירות אלינו, וגם לשמור עליה את כל המסמכים החשובים.



שלומי בירן, מאפיין UX
חני פרלה, מנהלת סטודיו
דקלה אשטמקר, רכזת בקרות, חטיבת ישירים ושת"פים
ענבל סגל, חוות לקוח



מענקית זהב פרימיום

שינוי כללי המשחק בביטוח מחלות קשות:

- הקמנו מרכז מקצועי לסיוע והכוונה למשך תקופת המחלה - הראל לצידיך. המרכז מסייע בהכוונה ובתיאום בדיקות וטיפולים רפואיים, מעניק סיוע פסיכו-סוציאלי ומאפשר ללקוח להשתמש בהסכמי הראל כדי להפחית את עלות הטיפול הרפואי.
- הרחבנו את היקף הכיסוי הביטוחי בביטוח מחלות קשות, ללא תוספת פרמיה.
- הוספנו הטבה מיוחדת לביטול השתתפות עצמית למבוטחים בביטוח מחלות קשות ובביטוח בריאות בחברה.

מסלול ירוק לתרופות

אישור מידי ודיגיטלי לתרופות וקבלת החזר באמצעות אפליקציית BIT.

אבחון מהיר, גם בתחום רפואת עיניים

בנוסף לשירות האבחון המהיר בשיתוף אסותא מרכזים רפואיים, הוספנו אבחון וייעוץ עם רופא מומחה גם בתחום רפואת העיניים. השירות מאפשר אבחון פרטי, כולל הבדיקות הנדרשות בבית חולים אסותא, תוך 72 שעות. אבחון מהיר של בעיה רפואית יכול לשפר את איכות החיים, ולעיתים אף להציל חיים.

רפואה אישית אונליין +

כתב שירות למבוטחים בביטוח הבריאות הפרטי שלנו. במסגרת כתב השירות ניתן להתייעץ עם רופא בשיחת וידיאו באמצעות הטלפון הסלולרי, המחשב או הטאבלט, ולקבל מרשמים לתרופות, המלצות לבדיקות המשך והפנייה למרפאה לרפואה ראשונית של ביקורופא או לחדר מיון, לפי הצורך. ב-2021 שודרג כתב השירות גם לעולמות נוספים - התייעצות מקוונת עם פסיכולוג, פיענוח רדיולוגי, משלוח תרופות עד הבית, ייעוץ תרופתי וייעוץ עם רופאים מומחים בחו"ל.

ביטוח לרכבים חשמליים

כתב שירות ייעודי לנהגים בעלי רכב חשמלי עם כיסויים מותאמים ומענה מקיף לצרכים הייחודיים של רכב חשמלי, כמו שירותי דרך וגרירה מורחבים לרכב חשמלי ועוד.

Marpet

כגוף שמוביל את תחום ביטוחי הבריאות בישראל, אנחנו קשובים לצרכים המשתנים בתחום שירותי הבריאות לכל המשפחה, גם בנוגע לחיות המחמד שלהם. ב-2022 השקנו עבור מבוטחי הבריאות שלנו הטבות בלעדיות בתנאים משתלמים במיוחד, לשירותי בריאות לחיות מחמד בחברת Marpet.

Marpet מעניקה שירותי רפואיים לכלבים וחתולים באמצעות וטרינרים ומרפאות ברחבי הארץ, הפועלים עמה בהסדר.

ביטוח תאונות אישיות יומי - לפעילות ספורט

ביטוח מוטמע (Embedded Insurance) הוא ביטוח לפי דרישה, המאפשר ללקוח לקבל במדויק את מה שהוא צריך, בזמן הנכון ובמקום הרלוונטי.

בשיתוף עם אתר הספורט Shvoong השקנו מוצר ביטוח יומי לתאונה עקב פעילות ספורט חובבני. את הביטוח ניתן להפעיל ליום מסוים (כמו יום תחרות ריצה), כשתהליך ההצטרפות מוטמע בתוך המסע המקורי של הלקוח (למשל, בתהליך ההרשמה לתחרות).



השקעות

WELLBEING

פיננסי רגשי פיזי חברתי שכלי סביבתי רוחני תעסוקתי



חטיבת ההשקעות שלנו

החטיבה מנהלת את
ההשקעות בתחומי
הביטוח והחיסכון ארוך
הטווח, וכן את ניהול
השקעות כספי הנוסטר
של הקבוצה.

ההשקעות שלנו

פעילות ההשקעות הענפה שלנו מבוצעת בנפרד
בחטיבת ההשקעות של הראל ביטוח - שמרכזת
את פעילות ההשקעה של חברות הביטוח, קרנות
הפנסיה וקופות הגמל שלנו - והן באמצעות בית
ההשקעות הראל פיננסיס.



הילה דרמן,
רכזת אחריות
תאגידית

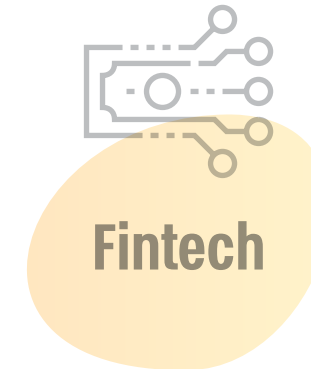
השקעות אלטרנטיביות והשקעות בחברות הזנק

כבר למעלה מ-20 שנה שחטיבת ההשקעות פועלת בתחום ההשקעות האלטרנטיביות בארץ ובעולם, ומנהלת השקעות לא סחירות בהיקף של כ-65 מיליארד ש"ח, הכוללים בעיקר אשראי לא סחיר, השקעות נדל"ן, תשתיות וקרנות השקעה. השקעות אלטרנטיביות, שאינן סחירות בבורסה ואינן פיקדון במזומן, משמשות לגיוון ופיזור בתיק ההשקעות, ולהשקעה בענפים שאינם בהכרח בעלי קורלציה לשוק ההון. מצד אחד הן בעלות תנודתיות נמוכה, ומנגד יכולות לשאת פוטנציאל תשואות עם תזרים קבוע ויציב.

בנוסף, אנחנו מקדמים השקעה בחברות הזנק (סטארט אפ) בתחומים שונים וביניהם:



בריאות
תרופות (ביו-טק), מכשירים
רפואיים, אמצעים
מחשוביים הרלוונטיים
לעולמות הבריאות (ניהול
תורים מהיר ועוד)



Fintech
חברות המתמקדות בחדשנות
בשירותים פיננסיים, כמו
בנקאות חדשה, ביטוח,
תשלומים ועוד



Enterprise B2B
תחומי סייבר,
Dev-Op, תשתית
טכנולוגית,
אפליקציות ועוד

בין הסטארטאפים בהם השקענו: **Eleven Therapeutics** המפתחת תרופות מבוססות RNA באמצעות AI וכימיה קומבינטורית; **Torr**, המייצרים חטיפי אנרגיה ללא תוספת סוכר, באמצעות טכנולוגיה המשלבת לחץ מכני ואנרגיה קולית לטובת חיבור מרכיבי החטיף. בנוסף ליתרון התזונתי, הטכנולוגיה יעילה ב-70% משיטות ייצור החטיפים הקיימות כיום; **Assured Allies** המתמחה בהערכת סיכונים למבוגרים ויודעת לנבא מה הסיכונים שצפויים לנו בזקנה ואילו טיפולים יעזרו לנו.

השקעות אחראיות

כאחת מקבוצות הביטוח והפיננסים הגדולות בישראל, יש לנו השפעה רבה על המשק הישראלי בכלל, ועל הרווחה ארוכת הטווח של פרטים בחברה הישראלית בפרט.

אנחנו ערים לכך ששיקולי ESG הולכים והופכים למשמעותיים יותר בעולם ההשקעות הפיננסיות, ומשפיעים על תיקי ההשקעות בניהול הסיכונים ובניהול ההשקעות. מתוך מחויבות ואחריות כלפי המשק והחברה הישראלית, וכן בהתאם לרגולציה בנושא מצד רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, החליטה חטיבת ההשקעות לאמץ בשנת 2022 מדיניות השקעות אחראיות חדשה, המפרטת את האופן שבו ישולבו שיקולים בנושאי סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG) בניהול השקעותיה. המדיניות אושרה על ידי ועדות ההשקעה של הראל ומפורסמת לציבור באתר האינטרנט שלנו.

לטובת יישום מדיניות ההשקעות ובכדי לאפשר לחטיבת ההשקעות לקבל החלטות מושכלות, יצרנו שיתוף פעולה עם חברת Greeneye ועם חברת Moody's, המספקות מערך מידע ESG מקיף על חברות ישראליות וגלובליות. בנוסף, החלטנו להתמקד במספר סוגיות ESG ספציפיות, שנבחרו בהליך פנימי של הערכת סיכונים (פירוט על הסוגיות הנבחרות ניתן למצוא [במדיניות ההשקעות האחריות של הראל](#)).

ב-2022 פרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון חוזר המאפשר לגופים המעוניינים בכך להציע **מסלול קיימות**. הראל הייתה החברה הראשונה להציע מסלול שכזה, עם חשיפה למניות ואג"ח של חברות שעיקר פעילותן היא בתחומי סביבה וקיימות, ושעומדת בסטנדרט הבינלאומי של עקרונות ה-SDG (Sustainable Development Goals) של האו"ם (יעדי פיתוח בר קיימא).



בין היתר, מימנו פרויקטים
בתחום האנרגיה הסולארית
בהיקף הספק של 270 מגה וואט
באזורים שונים בארץ

את אחת הקרקעות המזהמות בישראל. בנוסף, כשני מיליון קוב מי תהום מתחת לפני הקרקע, מזהמים גם הם וזלגים דרך קבע לים ומזהמים את כל רצועת החוף.

בשיתוף מומחים מהעולם, גובשה תכנית שיקום מפורטת, הכוללת טיפול בקרקע המזהמת באמצעות טכנולוגיות שונות, הקמת מערכת לטיפול במי תהום, הקמת קיר חציצה תת קרקעי לעצירה מיידית של זליגת מי תהום מזהמים לים, והקמת קיר אקוסטי בין המתחם למפעלים הנמצאים בקרבתו. עם סיום העבודות, שהתחילו בשנת 2022 ויימשכו כשנתיים, יוקם מתחם שיכלול אזורי מגורים, תעסוקה, מסחר ולוגיסטיקה, לצד אזור פנאי ונופש לאורך החוף.

ורידים

חברה העוסקת בתחומי איכות הסביבה, התפלת מים ואנרגיה, וכן באיסוף מחזור וייצור מוצרי נייר וקרטון על-ידי חברת אינפיניה (לשעבר נייר חדרה). בשנים האחרונות השקענו והעמדנו עבור ורידיס אשראי בהיקף של כ-400 מיליון ₪.

פעילות הליבה של ורידיס היא בענף הפסולת, והיא כוללת איסוף פסולת מכ-60 רשויות מקומיות, ארגונים ותעשייה, הקמה והפעלת מתקני מיון ומטמנות, טיפול תרמי בפסולת מסוכנת, הטמנה וביו גז, ייצור קומפוסט מפסולת ביתית, וייצור אנרגיה מפסולת במתקן ה-RDF בחירייה, שתוצריו משמשים כדלק חלופי במתקני ייצור אנרגיה. **המתקן חוסך פליטות של 165,000 טון פחמן דו-חמצני מדי שנה, היקף המקביל לפליטה השנתית של כ-33,000 כלי רכב!**

השקעות עם ערך סביבתי

אנחנו מקדמים מטרות סביבתיות גם באמצעות השקעה בחברות ופרויקטים העוסקים, בין היתר, באנרגיות ירוקות, תחבורה בת-קיימא ומים, שתומכים ומקדמים את המאמצים הסביבתיים הלאומיים.

אנחנו חברים ב"מובילים" - מיזם משותף עם גופים מוסדיים להשקעות בפרויקטים לאנרגיה מתחדשת בשוק המקומי והבינלאומי, בהיקף השקעות כולל של 125 מיליון אירו. בין ההשקעות המשמעותיות:

השקעה באנרגיה נקייה

אנחנו משקיעים בחברות אנרגיה ירוקה בישראל ובחו"ל במתכונת מימון פרויקטלי. בין היתר, מימנו פרויקטים בתחום האנרגיה הסולארית בהיקף הספק של **270 מגה וואט** באזורים שונים בארץ, השייכים לחברת EDF Renewables Israel - חברה-בת של EDF Renouvelables, חברת החשמל הלאומית של צרפת, שהיא מהמובילות בעולם בתחום האנרגיות המתחדשות.

פרויקט טיהור הקרקעות בעכו

במסגרת תאגיד משותף עם חברת היזמות והבנייה "תדהר", רכשנו ב-2021 את מתחם "תעשיות אלקטרוכימיות" בעכו. במתחם, בן 430 דונם בצמוד למפרץ עכו, פעל בעבר מפעל פרוטרומ, שייצר PVC תוך שימוש בכמויות אדירות של כספית וחומרים אורגנים נוספים, והאזור שבו פעל מהווה כיום

השקעות עם ערך חברתי

ההשקעות של חטיבת ההשקעות משרתות לא רק את מבוטחי ועמיתי הראל אלא את המשק כולו, מאחר שהן מביאות לתרומה כוללת ומסייעות לצמיחתו. בין ההשקעות בעלות ערך חברתי:

מיזם הדיור הציבורי של הסוכנות היהודית

מיזם משותף של הסוכנות היהודית, קבוצת הראל, והמדינה, באמצעות משרדי הממשלה (אוצר ובינוי ושיכון), העוסק בהקמה ו/או בשדרוג והרחבה של דיור ציבורי לאוכלוסייה מבוגרת ולעולים חדשים. השקענו בפרויקט כ-600 מיליון ש"ח, המהווים כ-50% מעלות הבנייה, לטובת הקמה של כ-2,600 יחידות דיור בכ-17 אתרים ברחבי הארץ, בהם נתניה, אשדוד, אשקלון, תל אביב, באר שבע, רחובות ועוד.

זהו מיזם חברתי מן המעלה הראשונה, המשרת צורך חיוני לדיור, בין היתר, לאוכלוסייה מוחלשת ולניצולי שואה, ומספק להם לא רק קורת גג, אלא גם חיי קהילה וחברה ומענה לכל צרכיהם הבסיסיים.

קידום עסקים קטנים ובינוניים

ב-2020 זכינו ביחד עם חברת הפניקס במכרז של משרד הכלכלה להשקעה בקרן GSE אשראי לעסקים, למען פיתוח עסקים קטנים ובינוניים בישראל. הקרן מציעה סיוע במגוון מסלולים שעוצבו במיוחד לצרכיהם הייחודיים של העסקים הקטנים והבינוניים, בין אם מדובר בבעל עסק ותיק המעוניין במימון לרכישת מכונה או ביצוע השקעה נוספת בעסק, ביזם המעוניין לקבל סיוע בהקמת עסק חדש, ובין אם מדובר במענה לצורכי מימון שוטפים לצורך גישור על פערי תזרים מזומנים. במסגרת הקרן מוצעים גם מסלולים בתנאים מותאמים למגזרים בעלי צרכי מימון ייחודיים, כמו יצואנים, חקלאים או תעשיינים ישראלים.

סיווג השקעות אימפקט

השקעות אימפקט הן השקעות בחברות ובמיזמים שלצד תשואתם הכלכלית, מניבות גם תשואה חברתית או סביבתית מדידה.

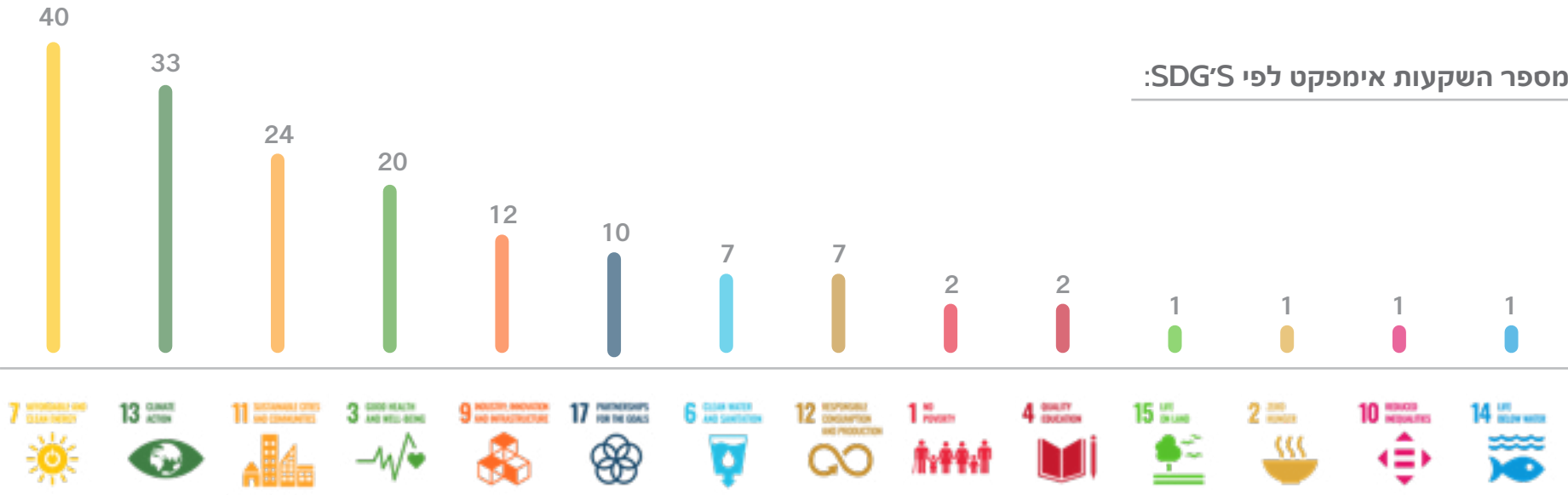
בסוף 2022 התחילה חטיבת ההשקעות בפרויקט לסיווג כלל השקעותיה (ללא הראל פיננסים) לתחומי אימפקט, בהתאם ליעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא (SDGs). הסיווג נעשה על פי [מסגרת הסיווג של Toniic](#), קהילה גלובלית למשקיעי אימפקט, ובהתאם לשיקולנו.

תוצאות הסיווג הראו כי סך השקעות האימפקט שלנו מתוך סך הנכסים המנוהלים, עומד על כ-17 מיליארד ש"ח. בנוסף, בסיווג ל-SDGs, נמצא כי עיקר ההשקעות הן בארבעה תחומים עיקריים: אנרגיה נקייה (SDG 7), שינויי אקלים (SDG 13), ערים וקהילות מקיימות (SDG 11) ובריאות (SDG 3).

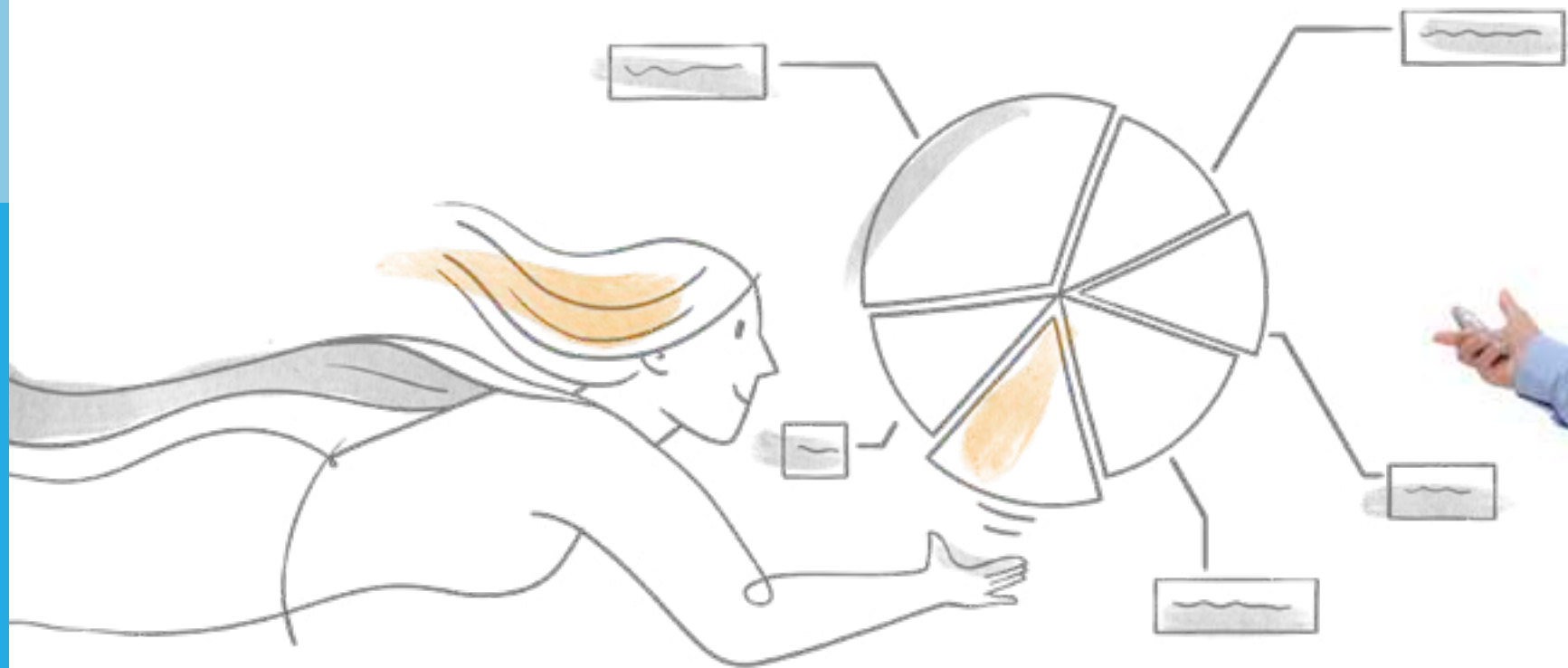
השקעות אימפקט מתוך סך הנכסים המנוהלים בקבוצה (ללא הראל פיננסים)



מספר השקעות אימפקט לפי SDG'S:



* הנתונים מעודכנים ליום 31.12.22



הראל לוי,
מנהל גבייה בחטיבת
השקעות והנדל"ן

הראל פיננסים

פעילות הראל פיננסים

ניהול השקעות לקרנות מסוימות של הראל קרנות נאמנות, באמצעות מודלים ממוחשבים
באמצעות אלפא טק

ניהול תיקי השקעות
באמצעות הראל ניהול השקעות

ניהול קרנות נאמנות
באמצעות הראל קרנות נאמנות והראל מסחר מדדים כעושה השוק של קרנות הנאמנות מסוג קרנות סל

ייעוץ במט"ח ללקוחות כשירים
באמצעות הראל פיננסים אחזקות

ייעוץ עסקאות ייחודיות לחשבון עצמי
באמצעות הראל אסטרטגיות וחברות בנות נוספות

הנפקת תעודות פיקדון סחירות
באמצעות הראל פיקדון סחיר

ניהול קרנות השקעה פרטיות
באמצעות הראל פיננסים אלטרנטיב

בית השקעות מוביל, המהווה את הזרוע הפיננסית שלנו. בשנים האחרונות, שמנו דגש מרכזי על חדשנות מוצרית תוך ייצור אלטרנטיבות השקעה מגוונות, שקופות וחדשניות, לטווחי זמן שונים וברמות סיכון שונות.

את השינוי הובילה הנהלת הראל פיננסים שחרתה על דגלה עבודה כנבחרת אחת ששואפת לשדרג ולחדש את מערך ההשקעות - כשמצוינות וחדשנות הם שם המשחק.

החל מסוף שנת 2022 עומדת בראש הראל פיננסים גב' חגית ציטיאט-לוי, שנכון להיום היא האישה היחידה שמשמשת כמנכ"לית בתעשיית בתי ההשקעות המובילים!

חדשנות במוצרים

ב-2015 ייסדנו את חברת אלפא טק; חברת ניהול השקעות טכנולוגית חדשנית שעושה שימוש במודלים ממוחשבים כמותיים.

עקרונות המודלים הכמותיים:

- המודלים פותחו לצורך אופטימיזציה של השקעה בנכסים ויצירת תשואה עודפת (אלפא), מותאמת סיכון ביחס למדדי הייחוס
- המודלים מבוססים על נתונים חשבונאיים כלכליים ו/או נתוני מסחר היסטוריים
- התוצר של המודל הוא רשימת ניירות ערך מומלצים להשקעות

יתרונות ניהול השקעות באמצעות מודלים כמותיים:

- מודל ממוחשב המתעלם מהשפעות פסיכולוגיות
- יכולת עיבוד נתונים גדולה ומהירה
- ניתוח ותיקוף המודלים במצבי שוק שונים

לדוגמה, בהסתכלות על קרן מכוונת ESG, המודל שואב את המידע מנתונים ממוחשבים שמכילים את ציוני ה-ESG של החברות, מתוך מערכות כגון MSCI. כך, כשהמודל מחליט איזה מניות להכניס לקרן, הוא מביא בחשבון את דירוגי ה-ESG של אותן חברות.

מקדמים השקעות אחראיות בקרב הלקוחות

אנחנו רואים חשיבות רבה בהנגשה של סטנדרטים עולמיים מתקדמים לציבור הרחב, כחלק מתפיסה של השקעות שיוצרות שורת רווח כפולה: תשואה פיננסית לצד אימפקט חברתי-סביבתי. הראל פיננסים הייתה הראשונה להשיק בישראל שתי קרנות נאמנות הפועלות על פי קריטריונים של ESG המתקדמים והמחמירים ביותר:

- **קרן כלכלה ירוקה -** מניות שנכללות במדדי מניות כלכלה ירוקה, הנערכים על ידי עורכי מדד בינלאומיים (כגון S&P Global Clean Energy Index, Cleantech Index ועוד), או מניות הנכללות בסקטורים, שלהערכת מנהל הקרן מוגדרים כסקטורים שמטרתם לייצר סביבת ייצור ופיתוח תעשייתי שמפחיתים את הפגיעה באיכות הסביבה.
- **קרן ESG -** מניות חו"ל שהונפקו על ידי חברות שלהערכת מנהל הקרן מתנהלות באופן אחראי בתחומי שמירה על איכות הסביבה, זכויות העובדים ועל הליך ממשל תאגידי תקין. זוהי קרן הנאמנות הראשונה בישראל שמחויבת להימנע מביצוע השקעות בחברות שפעילותן קשורה לתעשיית הדלקים הפוסיליים.

מקדמים השקעות אחראיות בקרב הלקוחות

בשנת 2021 ובשנת 2022, ניצחנו בהראל פיננסים בתשואות ה-TOP5: פרויקט הדירוג השנתי של מגזין הייעוץ וניהול ההשקעות של FUNDER בתשואות בקרנות הנאמנות המנוהלות. בשנת 2021 שלחנו 28 קרנות מסורתיות לרשימת ה-TOP5, ו-30 קרנות בשנת 2022. בשני המקרים זאת כמות הקרנות הגדולה ביותר מבין הגופים הגדולים.

"הצמיחה של הראל פיננסים בשנים הקרובות תגיע משילוב של המשך צמיחה במוצרים מסורתיים כמו קרנות נאמנות וניהול תיקים לצד מוצרים חדשניים אלטרנטיביים."

חגית ציטיאט-לויין,
מנכ"לית הראל פיננסים



בהסתכלות על קרנות
הממוקמות במיקומים
1-3 בקטגוריות שונות על
פי תשואה, סיימנו את
שנת 2022 עם 32 קרנות
מובילות!

יעדים לעתיד

לטובת חיזוק הקשר עם לקוחותינו
והמשך שיפור מערך השירות, אנחנו
עובדים כיום על הקמת מערך ניהול
לקוחות שמטרתו המרכזית היא מיקוד
בלקוח הסופי ומכלול הצרכים שלו, והצעה
של פתרונות חדשניים ונכונים עבורו.

בססח

בססח - החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ, הנה חברת ביטוח האשראי המובילה בישראל. בעלי החברה הינם בחלוקה שווה **Allianz Trade** (מבטח האשראי הגדול בעולם) וקבוצת הראל. החברה מבטחת אשראי ומעמידה ערבויות לחברות בגיבוי מבטחי המשנה החזקים בעולם. בססח מבטחת למעלה מ-500 לקוחות הפעילים בענפי המשק השונים ועם לקוחותיה נמנות החברות המובילות במשק הישראלי. בססח מדורגת בדירוגים בינלאומיים של A על ידי חברת הדירוג A2i P&S על ידי חברת הדירוג Moody's ובדירוג מקומי Aa1 על ידי מידרוג. בססח היא גוף משמעותי בקידום הפעילות העסקית בישראל, במסגרת פעילותינו אנחנו מאפשרים לעסקים גדולים, קטנים ובינוניים ליהנות מגמישות גדולה יותר בפעילותם ומביטחון גבוה בהרחבת העסק ובמתן אשראי ללקוחותיהם.

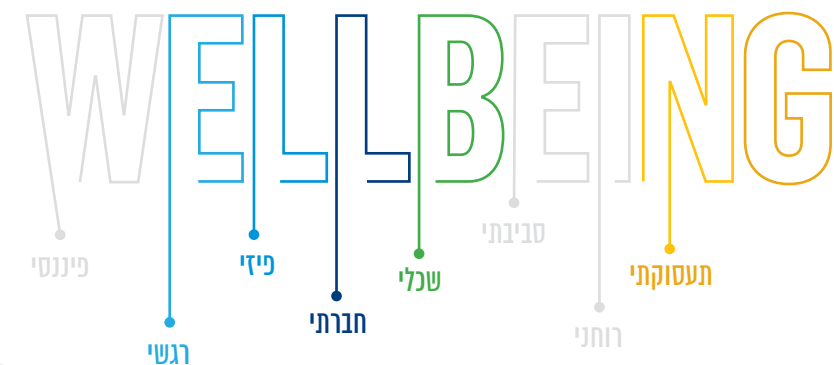
“כחלק מערכי החברה בססח שמה לה למטרה לקדם אחריות תאגידית ותרומה חברתית הן כארגון במסגרת הרחבת הפעילות העסקית בביטוח וערבויות לעסקים קטנים ובינוניים והן בקרב עובדיה כפרטים הנותנים משקל משמעותי לתרומה ישירה ועקיפה של הפעילות שלנו לרווחה חברתית, שוויון והעצמה.”

עדי נוב,
מנכ"לית בססח

דקלה בניסטי,
מנהלת מחלקת ניהול
פלטפורמת לקוח



עובדים וסביבת עבודה



האנשים של הוראל

העובדים שלנו מגיעים מכל שכבות וקבוצות האוכלוסייה הישראלית, וחולקים מחויבות גדולה לעבודה אכפתית ומקצועית לטובת הצלחת כולנו. מתוך אמונה גדולה בחשיבות הגורם האנושי, אנחנו משקיעים בפיתוח אישי ומקצועי שלהם, מציעים להם הזדמנויות קידום רבות ומגוונות, מציבים לרשותם מערכי הדרכה והכשרה מקיפים, ונוקטים במדיניות פרט ורווחה עשירה, תוך שמירה על אווירה משפחתית וחמה.

חשוב לנו שהעובדים שלנו יגיעו מדי בוקר למקום עבודה נעים, אכפתי, מגוון, מכיל ומאפשר, כדי שיוכלו לצמוח ולהתפתח.

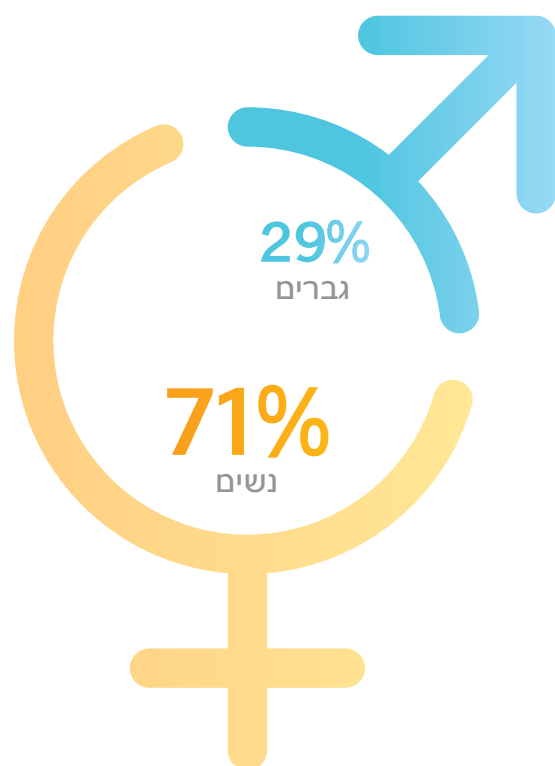
ב-2021 ו-2022 מספר העובדים בהוראל עמד על 4,762 ו-4,794* עובדים ועובדות, בהתאמה, מכל רחבי הארץ, מכלל הגילאים ומכל המגזרים.

4,794
עובדים בשנת 2022

מימין לשמאל -
ליאת בכור, מנהלת קשרי סוכנים
אושרית יחזקאל, מנהלת מחלקת שרות מעסיקים
הוראל לוי, מנהל גבייה בחטיבת השקעות והנדל"ן

*לא כולל עובדות ועובדים ביוון ובטורקיה.

פילוח עובדים לפי מגדר
2021-2022



62%

אחוז הנשים בדרגי
ניהול עמד על 62%
נכון ל-2022

גיוון מגדרי

מהדוח של 2022 עולה כי בחלק מהקבוצות יש פערי שכר לטובת הגברים ובחלק לטובת הנשים, כשהפער הגדול ביותר לטובת גברים עומד על 5.7% ולטובת נשים על 7.1%. הפערים נובעים בעיקר ממדדים אובייקטיביים כמו: ביצוע, תפוקות, איכות העבודה, עמידה ביעדים, חדשנות ושותפות בצוות. את הדוח המלא ניתן למצוא [באתר החברה](#).

למעלה מ-70% מהעובדות שלנו הן נשים, ואנחנו מאמינים בכוחן לנהל ולהוביל. אנחנו לא מסתפקים במספרים, ורואים חשיבות גדולה לשלב אותן בתפקידי מפתח ובדרגי ניהול. נכון ל-2022, אחוז הנשים בדרגי ניהול עמד על 62%!

פערי שכר בין גברים ונשים

בהתאם להוראות סעיף 6ב(ד) לחוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו-1996, אנחנו מפרסמים החל מ-2022 דוח פומבי שנתי עם ממצאי המיפוי שביצענו לפערי שכר מגדריים, לפי חלוקת העובדים לקבוצות.



שובל עמר, רכזת סטודיו

שוויון זכויות, ביטחון, הכלה בסביבת
העבודה ובסביבה העסקית הם חלק
מהערכים הבסיסיים שלנו, ואנחנו חותרים
לשמור עליהם מדי יום.

העסקת עובדות ועובדים מכל גווי החברה הישראלית משרתת את הביצועים העסקיים שלנו, מחזקת את החדשנות והיצירתיות ומאפשרת גיוון דעות, כישורים ויכולות. לא פחות חשוב מכך, היא תורמת למשק הישראלי ומקדמת שוויון הזדמנויות וצדק חברתי.

גיוון, הכללה
ושוויון
הזדמנויות

גיוון גילאי

גיל העובד לא מהווה שיקול במדיניות הגיוס שלנו, ולראייה עובדים בני 45 ומעלה מגויסים באופן קבוע. אנחנו מאמינים מאוד במפגש בני עובדים מדורות וגילים שונים, שמוביל לנקודות מבט שונות, ולדרכי חשיבה יצירתיות וחדשניות - שתורמות לכולנו.

שילוב אנשים עם מוגבלויות

אנחנו פועלים להגדיל את שילובם של עובדים עם מוגבלות, בין היתר בעזרת הנגשה של המתקנים והאתרים שלנו, וכן אירועי חברה וכנסים מקצועיים, קיום הדרכות ייעודיות וקידום שיתופי פעולה עם ארגונים העוסקים בנושא.

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



במוקד שירות הלקוחות
משולבים כ-45 עובדים
עם מוגבלויות שונות



כמו כן, בשמונה השנים האחרונות אנחנו 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.

מחלקת הגיוס יחד עם רכזת הנגישות של הקבוצה משקיעות מאמצים ומשאבים כדי להתאים את תהליכי הגיוס למועמדים עם מוגבלויות. בצוות סורסינג, אחת מהרכזות נמצאת בקשר ישיר עם עמותות העוסקות בשילוב אנשים עם מוגבלויות בשוק התעסוקה.

יום הגיוון התעסוקתי

ב-2021 השתתפנו יחד עם עסקים וחברות נוספות בקמפיין הסברה של עיריית רמת גן לרגל יום הגיוון התעסוקתי שחל ב-21 במאי. המשתתפים בקמפיין הופיעו על שלטי חוצות ברחבי העיר לטובת העלאת המודעות לנושא ולעידוד העסקת עובדים מאוכלוסיות שונות ואנשים עם מוגבלות.

יום הזכויות הבינלאומי לאנשים עם מוגבלויות

כחלק מהפעילות להעלאת מודעות לשילוב אנשים עם מוגבלות בקהילה ובמסגרת יום הזכויות הבינלאומי לאנשים עם מוגבלויות ב-2022, הואר בניין בית המ.א.ה. של קבוצת הראל ברמת גן באור סגול - בתקווה שיבוא יום וכולם בכל העולם יהיו שווים בעיני עצמם ובעיני כולם.

לטובת העלאת המודעות לנושא בקרב העובדים, קיימנו באותו יום חידון בנושא נגישות לכל חטיבת השירות והדיגיטל, וכ-30 זוכים השתתפו בסדנה של שפת הסימנים במרכז "נא לגעת".

יעדים לעתיד

- מיכוי מצב העסקת אנשים עם מוגבלות בהראל
- דיוק והגברת גיוס והעסקה של אנשים עם מוגבלות
- קיום הדרכות נגישות בשירות ולומדת ריענון נגישות
- שילוב הדרכות נגישות בימי אוריינטציה לעובדים חדשים

שילוב אוכלוסיות

אנחנו פועלים לקידום ושילוב עובדים מאוכלוסיות שונות ומגוונות, ועובדים מול עמותות שונות המתמחות בנושא.

לוחמים להיטק

ב-2022 הצטרפנו לתוכנית, המיועדת ללוחמים לקראת שחרור או משוחררים עד חמש שנים מיום השחרור, שמעניקה להם הכשרות במגוון מקצועות בהיטק, ובשיתוף פעולה מלא עם תעשיית ההיטק בישראל. עד כה, ארבעה בוגרי התכנית נקלטו כעובדי הראל ועובדים כמפתחים במחלקת הפיתוח שלנו, ואנחנו נמצאים בתהליך קליטה של עובדים נוספים.

קהילת הלהט"ב

לרגל חודש הגאווה 2021 שידרנו ב-LIVE פאנל גיוון והכלה בהשתתפות עובדים ועובדות מקהילת הלהט"ב. העובדים והעובדות שיתפו בפאנל על היציאה מהארון, העבודה בהראל כחברה מכילה ומעודדת גיוון תעסוקתי, סטריאוטיפים ודעות קדומות, עבודה לצד קולגות מקהילות ומגזרים שונים ועוד.

מצוין שאתם כאן - גיוס ושימור עובדים

הקבלה לעבודה בהראל מתבססת על עמידה בתנאים ובדרישות המוגדרים לכל משרה, תוך מתן שוויון הזדמנויות וללא אפליה על רקע שיוך לאומי, דתי או אתני, מין, מגדר, נטייה מינית, גיל או כל מאפיין אחר שאינו ענייני. מחלקת הגיוס עושה שימוש בכלי טכנולוגי ("RedMatch") המאפשר ניהול מאגרי מועמדים, באופן מותאם לצרכי הארגון ותומך בתהליך הגיוס כולו.

תהליך הקליטה

עובדים חדשים מוזמנים ליום אוריינטציה, בו הם מתוודעים לתחומי הפעילות של החברה, לומדים להכיר את המבנה הארגוני, נהלי העבודה וערכי החברה, וגם נהנים מצ'ופרים שונים. במקביל, אנחנו מזמינים אותם להתנסות בלומדות שונות, שזמינות עבורם בפורטל הארגוני.

ב-2022 יצאנו עם תהליך Onboarding חדש ודיגיטלי לעובדים חדשים, שנמשך עד שנה.

קידום מתחיל מבכנים

אנחנו מאמינים בעובדים שלנו, רואים בהם הון אנושי יקר ערך ושואפים להעצים ולקדם אותם למשרות ניהוליות. מכרזים פנימיים למשרות מפורסמים ומוצעים לעובדים בעלי ותק של מעל שנתיים בחברה.

שימור עובדים

שיעור תחלופה נמוך ועובדים שנשארים במשך שנים, מעידים יותר מכל על תחושת השייכות ושיעור הרצון הגבוהה של עובדינו. שימור העובדים שלנו הוא תולדה של יחס הוגן, סביבת עבודה נעימה, דאגה לרווחתם ומענה לצרכיהם, פיתוח והעצמה. אנחנו משקיעים מאמצים רבים בשימור כוח האדם במוקדי השירות, מאחר ותחלופה גבוהה אופיינית לתחום זה, ועבור כך התחלנו בתהליך בניית מסלול קריירה למוקדנים ב-2023.

סיום עבודה בהראל

החל מ-2019, כל עובד שמסיים עבודה בהראל מקבל מעטפת מקצועית שתלווה אותו בחזרה לשוק העבודה. קיימות שלוש רמות שונות של המעטפת, על פי ותק העובד שעוזב:

1. **עובדים עם ותק של פחות משנה** - ערכה דיגיטלית, הכוללת בנייה נכונה של קורות חיים, הכנה לראיונות עבודה ומבחן נטיות תעסוקתיות של חברת "אדם מילוא".

2. **עובדים עם ותק של 1-15 שנים** - חבילה של שלוש פגישות עם יועץ תעסוקתי, יום אבחון, הכנה פרונטלית לראיון עבודה, הסבר על רשת linkedin, וסיוע בדרך לחיפוש עבודה.

3. **עובדים עם ותק של מעל 15 שנים** - תהליך ליווי נרחב הכולל בחירת ספק על-ידי העובד ועזרה אקטיבית בחיפוש עבודה.

אנחנו שומרים על קשר רציף עם מסיימי העבודה ומחברים אותם למשרות ותפקידים מתאימים בארגונים ומעסיקים פוטנציאליים. מספר לא מבוטל של מסיימי עבודה בהראל שקיבלו את תהליך הליווי, מצאו את מקומם התעסוקתי מחדש. כמו כן, אנחנו מספקים סדנת פרישה לעובדים גמלאים.

מעוך ההדרכה של הראל

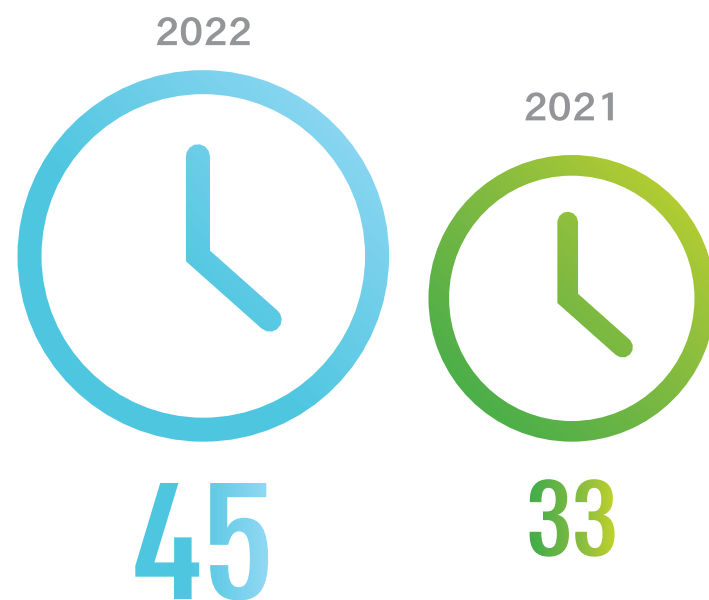
החברות בקבוצת הראל נהנות מתוכניות הדרכה חוצות ארגון, לצד פתרונות למידה מותאמים לצרכי היחידות העסקיות.

תוכנית ההדרכה השנתית נגזרת מתוכניות העבודה והיעדים העסקיים שהתוותה ההנהלה. התוכנית כוללת פעילויות למידה לפיתוח העובדים בתחומים שונים, כמו: 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'. במקביל, מתקיימות פעילויות רחב להעשרה ולפיתוח אישי. חברות שוק ההון שלנו מקיימות לעובדים שלהן הדרכות שוטפות לגבי הנהלים המקצועיים, וכן לגבי הרגולציות הרלוונטיות.



יואב אפיק,
מנהל פרויקטים

שעות הדרכה בממוצע לעובד



פיתוח עובדים

אנחנו עושים עסקים מתוך שאיפה לעשות טוב, והמפתח לכך הוא צמיחה אישית ומקצועית של עובדינו. אנחנו מייצרים עבורם מרחב בטוח ושותפות לאורך כל הדרך, וגאים בכך שטאלנטים שלנו גדלים ומאיישים חלק ניכר מהשדרה הניהולית.

לאורך שנות הקריירה, אנחנו דואגים לפתח ולהתאים לעובדים מיומנויות וכישורים הנדרשים לעולם העבודה המשתנה, ולכן מטמיעים Life Long Learning.

ב-2022 החלו העובדים ללמוד בקורסים שונים של אוניברסיטת רייכמן לפי בחירתם, ובעלי תפקידים שונים עברו הכשרות עומק במטרה להתמקצע בעולמות חדשים של דיגיטציה ו-AI. בנוסף, קיימנו סדרת הרצאות וסדנאות לבחירת העובדים כדי להקנות ידע ומיומנויות סביב אתגרי עולם העבודה העתידי, כמו: חדשנות, עולם העבודה הדיגיטלי, אוריינות דיגיטלית, חשיבה יצירתית ועוד.

קידום התפיסה הזו והצעת הערך לעובדים שומרת עליהם עדכניים, וכפועל יוצא מושכת טאלנטים שמחפשים מקום עבודה שהוא בית דינמי ויציב לצמוח בו.



קמפוס הראל

יותר מ-2,000 עובדים ועובדות נרשמו לקמפוס הראל, בשיתוף היחידה ללימודי חוץ של אוניברסיטת רייכמן.

העובדים הוזמנו לימי רישום וייעוץ, שבסופם בחרו באחד מבין 20 הקורסים שהוצעו להם - בין היתר נכללו ברשימה נושאים כמו השקעות אלטרנטיביות, תדמית ומיתוג אישי, נושאים נבחרים בשוק ההון, תיק השקעות עם אופציות בארה"ב, פסיכולוגיה חיובית ועוד.

הקורסים נפרשים על פני שנה שלמה ומועברים על ידי טובי המרצים מאוניברסיטת רייכמן.

חמש יבשות

תוכנית המתבצעת בשיתוף חברת EQL, שפיתחה את מודל חמש היבשות, המסייע לעובדים ומנהלים להכין את עצמם להמשך הצלחה בעולם העבודה החדש.

המודל מבוסס על מחקרים פורצי דרך על הפלסטיות של המוח, עולם העבודה החדש, מנהיגות בעולם מורכב ומשתנה תדיר, מיומנויות אישיות, למידה והתפתחות, ושינוי ארגוני.

התוכנית כוללת חמישה מפגשים, אבחון באמצעות שאלון ומפגש אישי, במטרה לעזור למשתתפים לפתח צורת חשיבה והרגלים התנהגותיים הדרושים להתנהלות טובה יותר בעולם מורכב מאוד ומשתנה תמידית.

נושאי התוכנית כוללים נושאים כמו: אינטליגנציה רגשית וניהול רגשי, חוסן, למידה לאורך החיים, יכולת להתמודד עם כישלונות וללמוד מהם, חשיבה המשלבת אנליזה ויצירתיות וניהול קריירה בעולם משתנה.

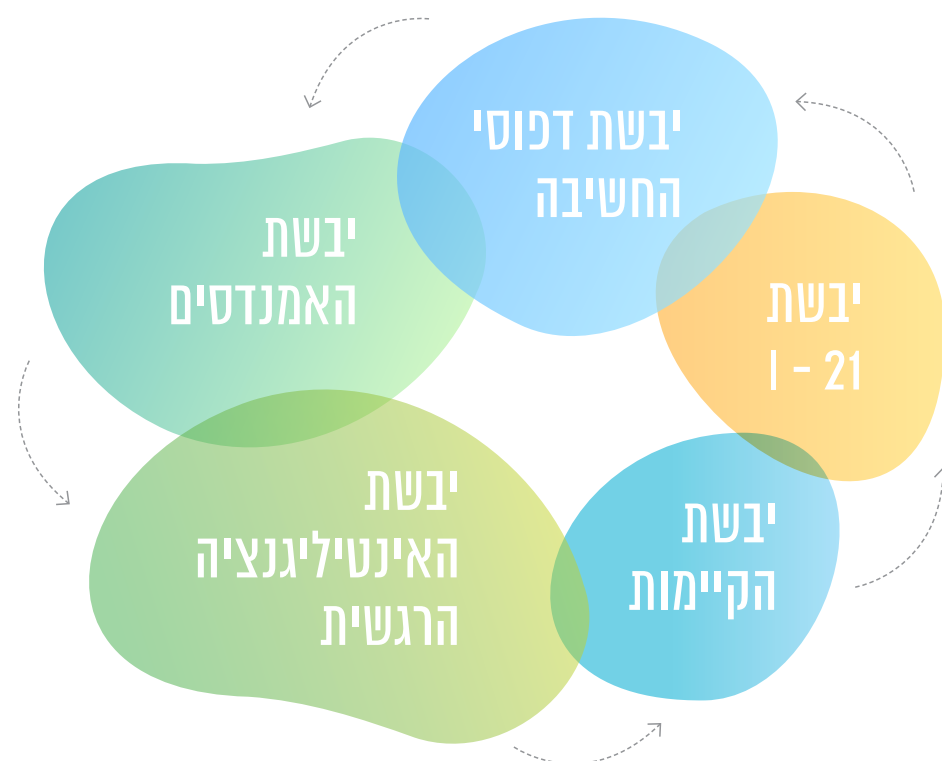
בתחילת התוכנית המשתתפים עונים על שאלון אישי, שעוזר להם לזהות את נקודות העוצמה ואזורי ההתפתחות שלהם, ולאחריו הם מקבלים משוב אישי על דוח השאלון ממנחה הסדנה.

במפגש הראשון המשתתפים נחשפים למיומנויות הנלמדות, ולאור האבחון מזהים מיומנות אחת שאותה הם רוצים לפתח בתוכנית. העבודה מתבצעת בכיתה אך גם באופן עצמאי בעזרת תרגילים פרקטיים.

עד כה עברו את התוכנית יותר מ-100 מנהלים בדרגים שונים. מעבר לדגשים על התנהלותם האישית, המפגשים מסייעים למנהלים לשלב את היכולות הנלמדות בניהול הצוותים שלהם.

בסיום התוכנית, חלק מהמנהלים בחרו להעביר נושאים נבחרים לעובדים שלהם, באמצעות ערכות מוכנות מראש תוך ליווי של המנחים.

מודל חמש היבשות



תכנית INSight

ב-2022 השקנו את המחזור הראשון של תכנית INSight לפיתוח וקידום מקצועי של האנליסטים והאנליסטיות שלנו.

22 משתתפים עברו הכשרות בכלי ניתוח נתונים מתקדמים: SQL, כלי BI באקסל וטאבלו.

התכנית מאפשרת להם לשדרג את היכולות המקצועיות, ובכך פותחת צוהר לאפשרויות קריירה נוספות בחברה. בסיום ההכשרה, המשתתפים מקבלים תעודת סיום מטעם מכללת NAYA, המתמחה במקצועות הנתונים והמידע. בהמשך, מתוכננות הכשרות המשך והקמת קהילה מקצועית של אנליסטים.

דיאלוג וערוצי תקשורת

מערכת טאצ'

ב-2020 השקנו את מערכת טאצ', המשמשת כערוץ תקשורת פנים ארגונית ופורטל מקצועי, הכולל את מרבית צרכי העובדים שמרוכזים במקום אחד ומונגשים בשפה נעימה ויומיומית, כמו: זכויות עובדים, רווחה, פתרון תקלות וכד'. הפלטפורמה משמשת גם לעדכונים עסקיים שוטפים של הראל כגון חדשות, מילוי סקרים וכן השקות של מוצרים ואירועים מגוונים.

משוב והערכת עובדים

מרכיב משמעותי בפיתוח ובהעצמת העובדים שלנו ובשימורם בחברה. אחת לשנה, אנחנו מקיימים שגרה מסודרת של שיחת משוב והערכה אישית בין המנהלים לעובדיהם. המשוב הוא דו-כיווני, כך שגם המנהלים יקשיבו לעובדיהם ויפיקו לקחים שיטמעו בתהליכי העבודה שלנו.

מדברים כ(י)תוח

ב-2022 קיימנו את תהליך ההערכה "מדברים פתוח", שנועד ליצור דיאלוג פתוח בין העובד למנהל שלו, לסכם את השנה החולפת ולהביט יחד קדימה לעבר יעדי פיתוח אישי. המהלך כלל שאלון שהופץ לעובדים כהכנה לשיחת סיכום, במסגרתו נשאלו העובדים על הצלחות, אתגרים וקשיים בהם נתקלו בשנה החולפת, וכן באילו תחומים היו רוצים להתפתח ומה היו רוצים ללמוד. לאחר מכן התקיימה שיחת הסיכום, המשלבת פסיכולוגיה חיובית (מתן דגש על הצלחות והישגים) עם גישה התפתחותית.

בהמשך למענה על השאלון ובהתאם לתחומי הלמידה שבחרו העובדים, הוצעו להם הקורסים של קמפוס הראל בשיתוף אוניברסיטת רייכמן.

השיח שלנו עם העובדים מבוסס על שקיפות, כבוד הדדי ותקשורת פתוחה. לאורך השנים הבנו שתרבות ארגונית פתוחה ומשפחתית מחזקת את תחושות השייכות, ההזדהות הארגונית, השותפות והאכפתיות של העובדים. ההנהלה שלנו מקפידה על מדיניות של "דלת פתוחה", ונכונה תמיד לשמוע הערות או הצעות לשיפור מכל עובד.

את הדיאלוג איתם אנחנו מקיימים באמצעות שאלונים, שיחות אישיות עם מנהלים בכל הדרגים, סקרי שביעות רצון פנימיים, קבוצות מיקוד ושולחנות עגולים. הפורטל הארגוני הוא פלטפורמה ארגונית נוספת לדיאלוג ושיח פורה.

שאלון Wellbeing

כחלק מפיילוט ראשון בשנת 2022 עובדי חטיבת השירות והדיגיטל התבקשו לענות על שאלון שבדק איך הם מרגישים בתחומי Wellbeing שונים. השאלון הורכב ממשפטים קצרים שיש לדרג על פי מידת נכונות המשפט עבור העובד, כמו "אני מגיע רוב הזמן שמח לעבודה", "אני לומד דברים מעניינים ומתפתח", ו"אני מקבל מענה טוב ותמיכה לבעיות שמתעוררות ברמה היומיומית".

ממצאי השאלון הראו שעובדי חטיבת הדיגיטל והשירות מביעים מידת הזדהות גבוהה מאוד עם החטיבה (ממוצע של 4.37 מתוך 5), עם נכונות מאוד גבוהה להמליץ לחבר לעבוד בהראל (4.14). כמו כן, נמצאה שונות משמעותית בין האגפים: אגף פניות הציבור נמצא במקום הגבוה ביותר, ואילו אגף מדיה וחווית לקוח יצטרך לעשות את הדרך הארוכה ביותר. כמו כן הוחלט להרחיב את הפיילוט לכלל עובדי הקבוצה.



חויית העובד

דואגים ל-Well-being של עובדי הראל

פעילות הרווחה שאנחנו

יוזמים ממחישה לעובדים

שרוחתם ורווחת בני

משפחותיהם חשובה לנו. סל

הרווחה וההטבות מתעדכן

משנה לשנה, מתוך רצון

לתת מענה מותאם אישית

לאוכלוסיות השונות המרכיבות

את העובדים והעובדות שלנו.

סל ההטבות כולל, בין היתר, ביטוח בריאות קבוצתי לעובדים ובני משפחותיהם, הפרשות לקרן השתלמות, ייעוץ חינוך בנושא ביטוח פנסיוני, ייעוץ בנושא תכנון פינוסי של הפרישה, רכב חברה וטלפון נייד בעת שירות מילואים וחופשת לידה, מתנות לרגל חגים ואירועים, הוקרה ותגמול לעובדים ותיקים, חברות במועדון צרכנות ועוד.

נופש עובדים

פיתוח הארץ הוא חלק מה-DNA שלנו, ולכן הנופשים לעובדים ולמשפחותיהם יתקיימו תמיד בישראל, ללא יוצא מהכלל, במטרה להשקיע בפיתוח מקומי. כתוצאה, האווירה בנופשים מיוחדת ובעיקר מהנה. כך לדוגמה, יצאו עובדי החברה ב-2021 לסוף שבוע באילת, במסגרתו נהנו מהופעה של פבלו רוזנברג ומהפתעות נוספות.

מתמודדים עם יוקר המחיה

בניסיון לצמצם את הקשיים היומיומיים שמביא עמו יוקר המחיה, ולהקל במעט על העובדים, הוספנו הטבות לסל, ובהן שיפור תנאי כרטיס התן-ביס, חלוקת תלושים לרשתות מזון, ואפשרות להשתמש בחלק מההטבות של מועדון הצרכנות הייטקזון.

כמו כן, לאור התוצאות המצוינות שלנו ב-2021, החליטה ההנהלה להעניק לכל עובד עם וותק של יותר משישה חודשים, מענק מיוחד בסך של 10,000 ש"ח. סך המענק המיוחד הסתכם לכ-50 מיליון שקלים, בנוסף למענקים ששילמנו לעובדים.

עידן טמיר,
מנהל פיתוח עסקי ושיווק, אגף חדשנות





ורד בנגיב, מנהלת צוות מיכון הסכמים ודמי ניהול במטה לחסכון ארוך טווח

איזון בית-עבודה

שילוב נכון בין חיי משפחה ודרישות העבודה הוא קריטי למניעת שחיקה, קיום אורח חיים בריא ותחושות ההזדהות והחיבור למקום העבודה.

בתקופת הקורונה גילינו שהעובדים יכולים להמשיך ולעבוד מהבית בצורה חלקה, להעניק שירות מלא ללקוחותינו, ולנהל את מערך הגשת התביעות, השירות והמכירות, שהוגשו לסוכנינו וללקוחותינו. אסטרטגיית החדשנות הדיגיטלית שהטמענו, איפשרה שימוש ביכולות הדיגיטליות מרחוק, תוך שמירה על אבטחת מידע מיטבית וסנכרון מלא של מערכות התזמון, הניהול והבקרה.

על כן, ב-2021 יצאנו בפיילוט, במסגרתו העובדים עבדו מהבית יום אחד בשבוע באופן קבוע. הפיילוט נעשה כחלק מהטמעת הפרקטיקות של עולם העבודה המתקדם, תוך רצון לאפשר לעובדים את הגמישות התעסוקתית שתורמת לרווחתם. עקב הצלחת הפיילוט, המהלך המשיך והוטמע בחברה.

הטבות נוספות לעובדים לקידום איזון בית-עבודה כוללות 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 שעבדו מעל 50 שעות בשבוע, מדידה ועידוד לניצול ימי חופשה ועוד.

עובדים מצטיינים

ב-2022 התחלנו בתהליך להערכת עובדים מצטיינים, רבעוניים ושנתיים. העובדים המצטיינים נבחרים בחטיבות על-פי קריטריונים שונים ובהתאם למדיניות שלנו. זוכה רבעוני מקבל סופ"ש בארץ וזוכה שנתי מקבל סופ"ש בחו"ל.

יעדים לעתיד

כדי להמשיך ולשפר את חוויית העובדים, אנחנו פועלים לקיום תכניות נוספות:

- הרחבת מגוון מועדוני הצרכנות בהם יהיו חברים עובדי הראל.
- פיילוט הסעת עובדים - שאטלים ייעודיים לעובדים שיחסכו זמן בפקקים ושימוש בדלק.

סביבת עבודה



בטיחות ובריאות העובדים

אנחנו מקפידים על עמידה בהוראות דיני העבודה ומוודאים שכל זכויות עובדינו על פי חוק נשמרות, באמצעות פיקוח, בקרה ובדיקות מדגמיות.

במטרה לדאוג לבריאות העובדים לאורח חיים בריא, אנחנו מקיימים בדיקות סקר רפואי למנהלים ומארגנים הדרכות, סדנאות ופעילויות בנושאי בריאות ואורח חיים בריא, כמו: 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.

אנחנו מקפידים לתת מענה לצרכים שעולים מהעובדים, באופן שימנע פגיעה בבריאותם - למשל, פתרונות ארגוניים בסביבת העבודה.

בטיחות בעבודה

בכל אתר משרדי שלנו, נעשות פעולות לצמצום ולמניעה של מפגעי בטיחות, מתבצעות ביקורות והדרכות ומתן מענה מידי לאירועי חירום. מחלקת הביטחון והבטיחות שלנו אחראית על טיפול בכלל מצבי החירום, הן על רקע ביטחוני והן על רקע בטיחותי. מערך הבטיחות 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, ושומרת 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 העובדים 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.

נהגים בטוח

שלומם וביטחונם של העובדים שלנו ומשפחותיהם בדרכים, חשוב לנו מאוד. על כן, ב-2022 קיימנו שבוע נהיגה חכמה בשיתוף עמותת אור ירוק.

במסגרת השבוע, העובדים קיבלו ערכות ינשוף אישיות לבדיקת רמת האלכוהול בדם, בנוסף לפעילות חווייתית הכוללת הדמיית VR המדגימה את הקושי בקבלת החלטות בזמן נהיגה בשכרות, הסחות דעת ועוד. בנוסף, התקיימו הדרכות בנושא "קבלת החלטות בנהיגה" לכ-850 מחזיקי רכב חברה.

מניעת הטרדות

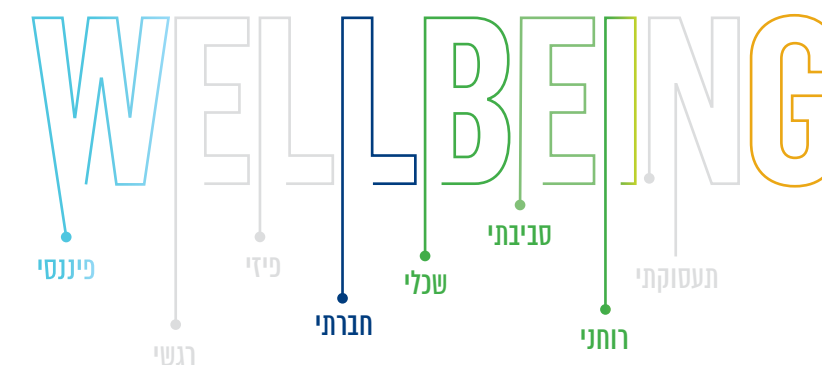
הטרדות והתנכלות על רקע מיני הם נושא חמור, פסול ובלתי חוקי, וכדי להתמודד איתו אנחנו מרעננים אחת לשנה את הטיפול בתלונות על הטרדה מינית. עובדים חדשים עוברים הדרכה בנושא במסגרת כנס האוריינטציה ומקבלים את התקנון למניעת הטרדה מינית.

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

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.



קהילה ומעורבות חברתית



השקעה בקהילה

השקעה ומעורבות בקהילה היא חלק בלתי נפרד מה-DNA, התרבות הארגונית והערכים שלנו. אנחנו מחויבים להגדיל את הערך והעשייה החברתית שלנו לכמה שיותר מוטבים, לצד שילוב ופיתוח התחום בסיוע העובדים ויצירת תחושת משמעות עבורם.

הראל יוצרת אימפקט חברתי

כחלק מגישה פרו-אקטיבית ליצירת שיתופי פעולה חברתיים משמעותיים, עמוקים וארוכי טווח שמעניקים ערך חיובי לקהילה שבה אנחנו פועלים, חשוב לנו גם לעודד את המעורבות האישית של עובדינו בעשייה החברתית, לקיים דיאלוג שוטף עם השותפים החברתיים ולסייע בהתאם לצורך העולה מהם. הגדרנו את **"מודל הרווח המשולש"**, שמסייע לנו למקסם את האימפקט החברתי שלנו, ומאפשר לתרום לקהילה ולתרבות ארגונית המעודדת עשייה חברתית בארגון.

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

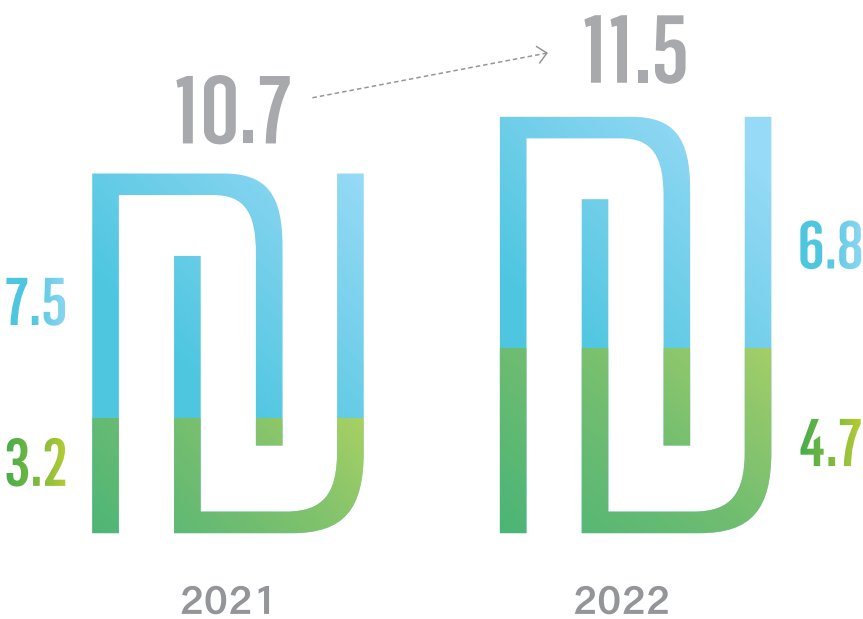


בשנות הדיווח התקיימו במסגרת המודל שיתופי פעולה שונים, עליהם מפורט בהמשך.

תרומות

אנחנו דוגלים במתן סיוע למספר רב של עמותות במגוון תחומים. במהלך השנים תרמנו ליותר מ-300 עמותות וארגונים שונים מכל רחבי הארץ, העוסקים בהשכלה גבוהה, חינוך מיוחד, תרבות ואומנות, עזרה רפואית לנזקקים, תמיכה לאנשים עם מוגבלויות וצרכים מיוחדים ועוד. מרבית התרומות הכספיות שניתנו בשנים 2021 ו-2022 היו בתחומי הבריאות והצלת חיים, חינוך, אוכלוסיות מוחלשות, ילדים עם צרכים מיוחדים, ילדים בסיכון ועוד. בשנת 2021, סך התרומות נאמד בכ-10.7 מיליון ש"ח, ובשנת 2022, סך התרומות נאמד בכ-11.5 מיליון ש"ח, מתוכם 7.5 מיליון ש"ח ו-6.8 מיליון ש"ח נתרמו ב-2021 וב-2022, בהתאמה, באמצעות "קרן מ.א.ה." (על שם מקימי הראל, מרגוט וארנסט המבורגר ז"ל), חברה לתועלת הציבור שחבריה הם בעלי עניין בהראל.

תרומות כספיות (מיליוני ש"ח)



תרומות באמצעות "קרן מ.א.ה." תרומות הראל

נותנים חסות

כחלק מפעילותנו החברתית, אנחנו נותנים חסויות לנושאים הקרובים אל ליבנו. בין החסויות שניתנו במהלך שנות הדיווח:

ליגת העל לנשים בכדורסל

לקראת חודש האשה הבינלאומי 2021, חתמנו על הסכם מתן חסות לליגת העל לנשים בכדורסל עד סוף עונת המשחקים 2021/2022, כדי לעודד ולקדם נשים בענפי הספורט השונים ובענף הכדורסל בפרט, הענף הפופולרי ביותר בספורט הנשים בישראל.

לאורך השנים פעלנו למען העצמת וקידום נשים בחברה, ואנחנו רואים חשיבות עליונה בתמיכה בספורט הנשים בישראל.

מבצע התרמה של נט"ל

בשנים האחרונות נרשמה עלייה משמעותית במספר הפניות לקו הסיוע של עמותת נט"ל (נפגעי טראומה על רקע לאומי). על רקע העלייה, הענקנו חסות בשנת 2021 ו-2022 למבצע התרמה ייחודי של העמותה, שנועד להמשיך ולסייע למאות הלוחמים המשוחררים הזקוקים לסיוע נפשי ולצורך מימון טיפולים.

אנחנו פועלים למען שיקום פצועי צה"ל ופגועי הנפש בישראל, כחלק מהמחויבות והתרומה לקהילה שהם חלק בלתי נפרד מה-DNA שלנו.

עמותה במרכז -

פרויקט לוחות השנה

אנחנו ממשיכים במסורת ארוכת השנים של הפקת לוח שנה המציג בכל פעם את פעילותה של עמותה אחרת. הלוחות מופצים לעשרות אלפי מחזיקי עניין - עובדים, סוכנים ואלפי משקי בית, ובכך מרחיבים את מעגלי ההשפעה ומעלים מודעות לנושאים שכל עמותה מקדמת. ב-2021 בחרנו בעמותת "גדולים מהחיים" שנוסדה על ידי הורים שילדיהם חלו בסרטן, כדי לזהות את הצרכים הייחודיים שמתעוררים בזמן התמודדות עם המחלה והשיקום ממנה, ולשפר את איכות חייהם ורווחתם של ילדים חולי סרטן ומשפחותיהם בכל הארץ. ב-2022 בחרנו ב-"כנפיים של קרמבו", תנועת נוער מובילת שינוי חברתי, הראשונה והיחידה מסוגה בעולם, לילדים ונוער עם ובלי צרכים מיוחדים. התנועה מקיימת פעילות חברתית-חינוכית בלתי פורמאלית שתורמת להגברת המודעות לאוכלוסיות מיוחדות ולנגישות חברתית, תוך מתן מענה לצרכיהם הרגשיים והחברתיים והשתלבותם בחברה של אנשים עם צרכים מיוחדים.

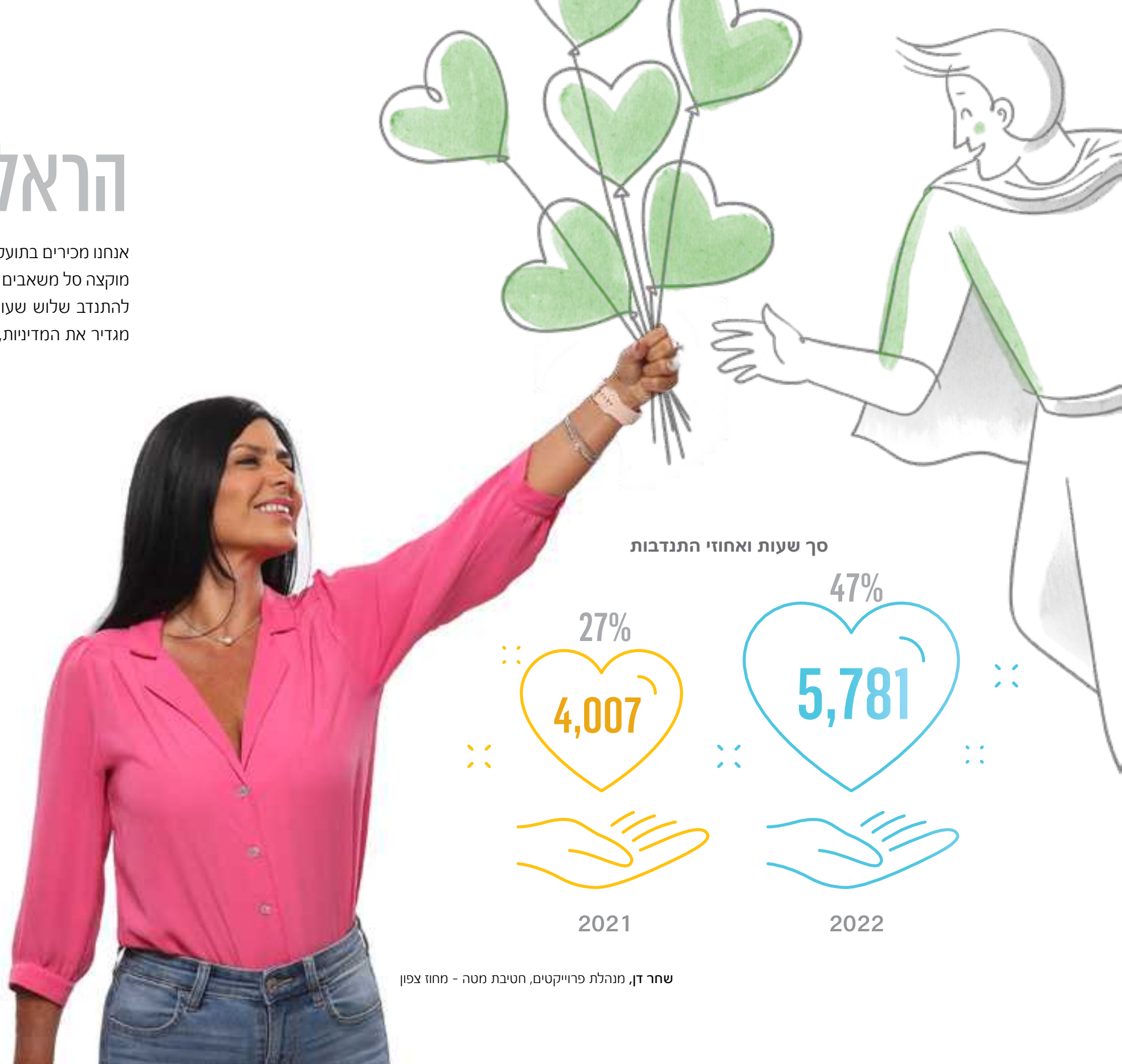
אנחנו מכירים בתועלות הרבות שמייצרת מעורבות קהילתית פעילה. לתוכנית ההתנדבות שלנו מוקצה סל משאבים ייעודי והיא מנוהלת במחלקת אחריות התאגידית שלנו, כשכל עובד רשאי להתנדב שלוש שעות בחודש על חשבון זמן העבודה. הדרג הניהולי הבכיר ביותר בחברה מגדיר את המדיניות, מציב יעדים ועוקב אחר הביצוע בפועל.

בתחילת 2023 יצאנו בכרויקט חדש בשם "הראל מתנדבות", במסגרתו יכולים העובדים לבחור את הדרך שלהם להתנדב, במטרה להגיע ל-100% מתנדבים בארגון.

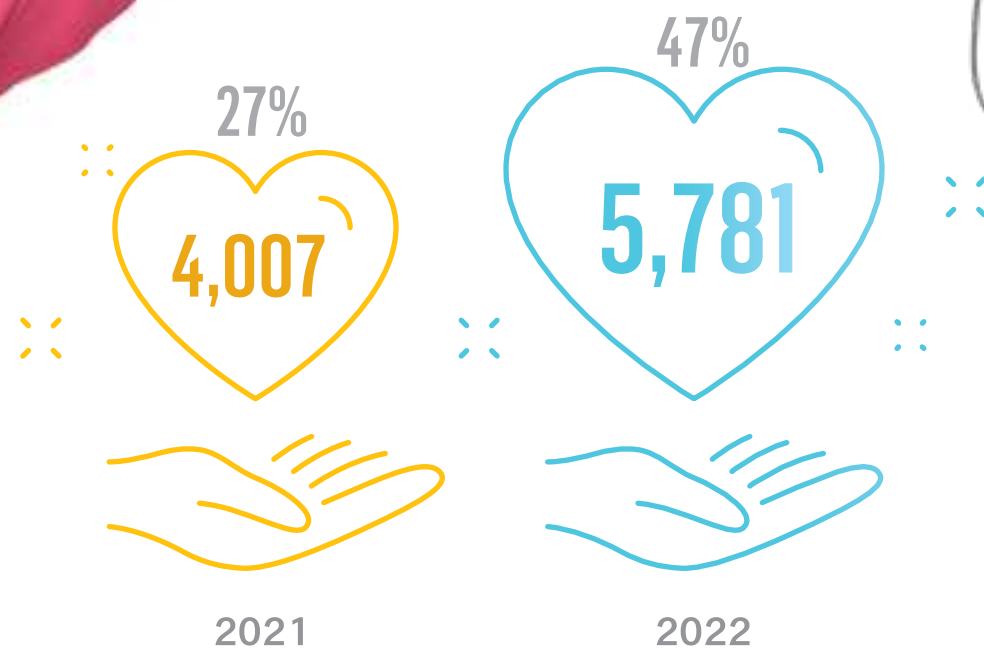
כדי לבחון לעומק מה הם תחומי הפעילות וצורות ההתנדבות שמעניינים את העובדים שלנו, ערכנו סקר מתנדבים בין כלל העובדים. לאחר מכן, החל תהליך פרסונליזציה להתאמת פעילות ההתנדבות לכל עובד ועובדת, ויצירת שותפות עם עמותת אלון ואלה, שמספקת פלטפורמה חיצונית ומערך התנדבותי תומך לסוגי התנדבות שונים. בנוסף, אנחנו מחברים את העובדים לתחום בעזרת תקשורים שוטפים וכן בעזרת mini-site שיצרנו כדי להנגיש עבורם את התחום.

לאחר כל פעילות התנדבותית נשלחים לעובדים סקרי משוב באופן פרטני, כדי להעריך את אופן ההתנדבות והערך שהעובד קיבל בתהליך. כמו כן, אנחנו מקיימים טקסי הוקרת מתנדבים שנתיים וכן מעניקים הוקרה פרטנית במסגרת פעילויות שונות.

הדיאלוג שלנו עם ארגונים חברתיים נעשה באמצעות קיום פגישות תקופתיות וקשר שוטף בלתי אמצעי. אנחנו מקבלים מהארגונים דוחות מדידת אימפקט כדי להעריך את השפעתנו ולהציב יעדים להמשך.



סך שעות ואחוזי התנדבות



שחר דן, מנהלת פרויקטים, חטיבת מטה - מחוז צפון

איחוד הצלה



כחלק מהמעורבות החברתית והתרומה לקהילה, מתקיימת מאז 2011 שותפות אסטרטגית, המבוססת על תרומה כספית ומעורבות עובדים עם ארגון איחוד הצלה. חלק מהעובדים מתנדבים בארגון המתנדבים הלאומי של איחוד הצלה, בעוד אחרים מתנדבים בפרויקט "תן כבוד" של הארגון, ומסייעים לשמור על בריאותם של קשישים וניצולי שואה. אנחנו תומכים בתרומה כספית גדולה בפעילות איחוד הצלה. אחת לשנה מתקיים יום בריאות משותף למרגלות מגדל הראל, במסגרתו מוקם אוהל בריאות לבדיקת מדדים קצרה לאזרחים שעוברים במקום. מטרת הבדיקות היא לזהות יתר לחץ דם, רמת סוכר גבוהה בדם וסימנים נוספים שיכולים להעיד על מחלות כרוניות. כ-5,000 איש נבדקים בכל שנה במסגרת יום הבריאות.

1,084

שעות התנדבות
ב-2021-2022



בשנים 2021 ו-2022 התנדבו 120
עובדים בהיקף של 684 שעות, ו-101
עובדים בהיקף של 400 שעות באיחוד
הצלה, בהתאמה

מקימים גינות טיפוליות

וְנִטְעָת

עמותת "ונטעת" פועלת לפתח ולטפח יערות אקולוגיים בעיר ובכפר, במטרה לתרום לאיזון מערכות האקלים המקומיות וחיזוק הפריפריה החברתית והגיאוגרפית, לקרב בין קהילות, לקדם צמיחה כלכלית מקיימת ולעודד תרבות נטיעה ושמירה על עצים, ככלי חינוכי לשינוי תודעה בין אדם לאדמה ובין אדם לאדם. בשיתוף העמותה, הקמנו גינות קהילתיות וטיפוליות במקומות בהם יש צורך בכך.

איתנים

בחודש אוגוסט 2021 התרחשה שריפת יער נרחבת ביותר בהרי ירושלים, שהביאה לפינוי כאלפיים מתושבי המושבים הסמוכים, וכן מבית החולים "איתנים", המשמש מוסד שיקומי לפגועי נפש.

מספר חודשים לאחר השריפה, הגיעו עובדי חטיבת ההשקעות שלנו לקחת חלק בפרויקט אקולוגי-חברתי, והצמיחו חיים חדשים על ידי הקמת גינה טיפולית בבית החולים "איתנים".

נווה הדר

בחודש אוקטובר 2022, נהרגה הלוחמת סמל נועה לזר ז"ל בפיגוע במחסום שועפט. אמה של נועה, קארין, היא עובדת הראל בחטיבה הטכנולוגית. בתחילת שנת 2023 הגיעו עובדי החטיבה הטכנולוגית להתנדבות בנווה הדר, פנימייה טיפולית פוסט אשפוזית לילדים ונערים בחבצלת השרון. במסגרת ההתנדבות, העובדים הקימו גינה קהילתית טיפולית, נטעו עצים, בנו בריכת דגים ושתלו פרחים לזכרה של נועה.

מרכז עלמה

עובדי חטיבת ביקורת פנים השתתפו ב-2022 בהקמת גינה טיפולית למען נפגעות עבירות מין ושורדות זנות. הגינה הוקמה במרכז עלמה של עמותת עלם בפ"ת, בתקווה שתסייע לנשים בהחלמתן.

בית חולים מרחבים

עובדי החטיבה הטכנולוגית הקימו גם הם גינה טיפולית, שתסייע למטופלים בשיקום בבית החולים מרחבים, מרכז רפואי לטיפול במוח ובנפש.





אירית גרוספלד, חתמת פרט- בטוח כללי ציון

למען האזרחים הוותיקים

מאירים את מרכז עמך

בחנוכה 2022 יצאו עובדי EMI מבית הראל לפעילות התנדבותית במרכז עמך בירושלים - שמטרתו לתמוך נפשית וחברתית בניצולי שואה ובדור השני. במסגרת ההתנדבות העובדים שיחקו עם ניצולי השואה בינגו, חילקו מתנות, שרו שירי חנוכה ועוד.

בית האבות נוף המושבה

ב-2022 הגיעו עובדי חטיבת בריאות וחיים לבית האבות "נוף המושבה" בפתח תקווה ליום התנדבות בהפגת בדידות לקשישים. העובדים השתתפו במשחקים, ריקודים ושירים, כדי להנעים את זמנם של הדיירים וחילקו להם מתנות.

אורזים ומחלקים מזון

פתחון לב



הארגון ההומניטארי הגדול במדינת ישראל שפועל באופן ישיר מול נזקקים ומעניק להם סיוע בצרכי קיום בסיסיים. שיתוף הפעולה שלנו נמשך למעלה מעשור ומדי שנה אנחנו מסייעים לעמותה באריזה, איסוף וחלוקה של סלי מזון למשפחות ולתינוקות, חלוקת פריטי ביגוד והנעלה, צעצועים ומשחקים ועוד.

1,345

סלי מזון

ב-2022 התנדבו 64 עובדים והשקיעו 182 שעות התנדבות שבהן נארזו, שונעו וחולקו 1,345 סלי מזון לבתיהם של מקבלי הסיוע

3,305

סלי מזון

ב-2021 התנדבו 55 עובדים והשקיעו 175 שעות התנדבות שבהן נארזו, שונעו וחולקו 3,305 סלי מזון לבתיהם של מקבלי הסיוע

12,370

ק"ג בגדים

עובדי הראל תרמו בגדים בהיקף של 12,370 ק"ג בשנים 2021-2022

909

משפחות

909 משפחות קיבלו
ארגזי פירות וירקות טריים
במהלך 2021-2022 בזכות
התנדבות העובדים שלנו

1,194

משפחות

1,194 משפחות נזקקות קיבלו
ארגזי ירקות ופירות טריים
במהלך 2021-2022 בזכות
התרומה הכספית שלנו



נבט – סנדוויץ' לכל ילד

מאות אלפי ילדים ובני נוער בישראל הולכים מדי יום לבית הספר כשאין באפשרותם להביא לעצמם אוכל ליום הלימודים. מזה עשור אנחנו משתפים פעולה עם ארגון נבט בפרויקט הכנת כריכים לתלמידים אלו. במסגרת הפרויקט, בשנת הלימודים תשפ"ב התנדבו 454 עובדים בחלוקת כ-11,000 כריכים לילדים וילדות מבי"ס רמז וקוממיות בבני ברק.

הפרויקט יוצר חוויה משמעותית יומיומית לעובדים המתנדבים, וכן מייצר אימפקט משמעותי לתלמידים מפריפריה חברתית מוחלשת, שמקבלים הזדמנות הוגנת להתרכז בלימודים ולהעלות את הישגיהם בהתאם.

העמותה לקידום החינוך

העמותה לקידום החינוך בתל אביב-יפו מספקת קשת רחבה של שירותים חברתיים, כדי ליצור מציאות חדשה לאלפי ילדים המגיעים ממשפחות שאינן מסוגלות לספק את צרכיהם הגופניים, הרגשיים והלימודיים.

אנחנו נותני החסות הראשיים של העמותה ומאמצים אותה משנת 2017. ב-2022 הגיעו עובדי חטיבת ביטוח כללי למרכז חלוקת המזון של העמותה, וארזו מאות חבילות מזון למשפחות נזקקות וקשישים בדרום תל אביב.

לקט ישראל

אחד משיתופי הפעולה ארוכי הטווח שלנו הוא עם ארגון הצלת המזון הגדול בישראל, שמהווה בנק מזון לאומי, מסייע בהצלת עודפי המזון הראויים למאכל והעברתם לאוכלוסיות חסרות ביטחון תזונתי.

מנכ"ל הראל ביטוח, ניר כהן, חברי ההנהלה והעובדים המשיכו להתנדב בשנים 2021-2022 באריזת תוצרת חקלאית למען נזקקים במרכז הלוגיסטי של לקט ישראל ובימי קטיפת ייעודיים.





לירון לוגסי,
נציגת בק אופיס - שירביט

מרגישים נגישות

ב-2022 קיימה עמותת נגישות ישראל בפעם השמינית את אירוע "להרגיש נגישות", בשיתוף הוועד הפראלימפי, ההתאחדות לספורט נכים, משרד התרבות והספורט, עיריית תל אביב-יפו ונמל תל אביב, במטרה להעלות את המודעות לנגישות, ספורט נכים, אנשים עם מוגבלות והפוטנציאל הגלום בהם.

המשתתפים באירוע נחשפו לחוויה היומיומית של כ-1.6 מיליון ישראלים באמצעות התנסות חווייתית במוגבלויות שונות במבחר תחנות, כמו דוכן לטעימת גלידות עיוורת, ריקודי עם בכיסאות גלגלים, ציור גרפיטי עם מוגבלות בידיים ועוד. אנחנו גאים לקחת חלק באירוע בעזרת המתנדבים שלנו שסייעו בהקמתו.

משפצים למען האחר

פנימיית עמותת עדן

במסגרת יום התנדבות מלא ב-2022, הגיעו עובדי חטיבת ביטוח כללי לפנימיית עדן בקיבוץ כרמיה, בה מתגוררות נערות צעירות שחוו פוסט טראומה. הם צבעו, טיפחו ועזרו לשפר את נראות הפנימייה.

עמותת SOS לחיות

במסגרת אותו יום התנדבות, עובדי חטיבת ביטוח כללי שיפצו וצבעו את מרכז האימוץ של עמותת SOS, כדי להכין אותו לימי האימוץ לכלבים וחתולים.

בית הקשת

בקיץ 2022 עובדי חטיבת הדיגיטל והשירות הגיעו להוסטל "בית הקשת" בראשל"צ, המהווה בית חם לנערות במצבי סיכון ומצוקה. במהלך היום המרגש, העובדים שיפצו את חדרי ההוסטל, צבעו את שבילי החצר, השתתפו בסדנת הגנה עצמית ועוד.

מנקים את הטבע

ב-2022, עובדי חטיבת חיסכון ארוך טווח, בשיתוף רשות הטבע והגנים, לקחו חלק ביום ניקיון בשמורת הטבע בקיבוץ פלמחים. העובדים הכשירו את השמורה לקראת הגעתם של מבקרים רבים הצפויים לטייל בה בתקופת החגים.

312

שעות התנדבות

2021-2022: 104 עובדים,
312 שעות התנדבות ופעילות
יחד עם עשרות תלמידים

חינוך ילדים ונוער

אנחנו מאמינים שהשקעה בחינוך היא אחת הדרכים המשמעותיות להביא ערך לעתיד החברה הישראלית ולקדם שוויון הזדמנויות. חשוב לנו לסייע במאמצים לצמצום הפערים החברתיים בהווה ובעתיד, ולאפשר לעובדים לבסס קשר אישי ועמוק עם ילדים ובני נוער, לספק להם מודל לחיקוי, להעצים את תחושת המסוגלות העצמית וליצור אימפקט משמעותי באופן בלתי אמצעי.

אנחנו מעורבים במספר רב של פעילויות התנדבות ביניהן:

אימוץ בתי ספר ובני ברק

כבר למעלה מעשור אנחנו מאמצים את בית הספר היסודי "קוממיות" ובית הספר התיכון "רמז" בבני ברק, ומקיימים פעילויות מגוונות עם התלמידים בשנת 2021-2022. 10 קיימנו הפינוג בבתי הספר במספר חגים ומועדים, סייענו בצביעת הכיתות לקראת פתיחת שנת הלימודים ותרמנו ציוד.

שיעור אחר

מזה מספר שנים אנחנו משתפים פעולה עם עמותת "שיעור אחר" (שהתאחדה ב-2022 עם עמותת "ניצוצות"), במסגרתה העובדים מעבירים לתלמידים בכיתות ט'-י' שיעורי העשרה מעולם התוכן של הראל, בנושאים כמו פיננסים, שוק ההון, התנהלות כלכלית נכונה ועוד.

ב-2021 וב-2022 עובדי הראל פיננסים השתתפו בפריקט שיעור אחר, בו העבירו שיעורים בנושא חינוך פיננסי לתלמידי בי"ס רמז בבני ברק, אותו מאמצת הראל.

בסיום הפריקט התלמידים הוזמנו לסיור במשרדי החברה, נחשפו לעשייה של הראל פיננסים וקיבלו תעודות גמר קורס.

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 אמיתי 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 כדי לשמור על דיאלוג רציף, להבין את הצרכים השונים שעולים ולסייע במתן מענה מתאים.

חינוך לפסגות

העמותה 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, הוא חבר פעיל בוועד המנהל של העמותה. בחג החנוכה 2022 הזמנו כ-200 חניכים של חינוך לפסגות לפעילות חגיגית ומיוחדת בשני מפגשים מרגשים.

אלה היו מפגשים מיוחדים עבור הילדים וגם עבור המתנדבים.

"לפני שנים הרציתי לחניכי העמותה בנווה עופר, והיום ההזדמנות שהעמידה לי 'הראל', להיפגש שוב עם הילדים, היא סגירת מעגל מספקת ומהנה, המאפשרת לי להעניק מעצמי עבור דור העתיד שלנו".
סמדר, עובדת חטיבת חסא"ט

"מאשרים על שיתוף הפעולה הארוך בינינו ל'הראל', שלא מפסיק לרגש אותנו, ועל כך שאתם חלק מהמסע שלנו להדליק אורות בכל כך הרבה בתים בישראל!"
עמותת חינוך לפסגות

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

149

שעות התנדבות

2021-2022: 63 עובדים, 149
שעות התנדבות עבור ילדי
המשפחתון

40

שעות לימוד

2021-2022:
20 עובדים העבירו 40 שעות
לימוד לכ-40 תלמידים

מתגייסים למען הקהילה



אמץ לוחם

מאז 2008 אנחנו מאמצים שני גדודי תובלה במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" של האגודה למען החייל: גדוד "אבירי הדרום", המאומץ על ידי מחוז ירושלים, וגדוד "אבירי הצפון", המאומץ על ידי מחוז הצפון. מדי שנה העובדים אורזים חבילות מזון ומחלקים אותן לחיילים בגדודים בחגי ראש השנה ופסח. בנוסף, העובדים והחיילים מקיימים פעילויות התנדבות משותפות. במהלך מבצע "שומר החומות" במאי 2022, הגיעו העובדים לפגוש את הלוחמים בגדוד רם ותבור, שתגברו את השמירה על קו התפר, עם ארטיקים, פינוקים מתוקים וחיבוק חם ואוהב מהעורף.

גדולים במדים - יחידת הראל

ב-2022 שיתפנו פעולה עם עמותת יד לילד המיוחד, למען ילדים עם צרכים מיוחדים. לקחנו חלק בתכנית "גדולים במדים", במסגרתה משולבים בצה"ל ילדים ונוער המאובחנים על הרצף האוטיסטי ונערים עם מוגבלות. המסגרת הצבאית מהווה עבורם בית מוגן בו מקבלים אותם כפי שהם. השילוב נותן ערך גם לשאר החיילים בבסיס, בין השאר באמצעות הסרת חסמים ולמידה על קבלת השונה.

במסגרת תוכנית גדולים במדים, אימצנו את "יחידת הראל", המיועדת לצעירים עם צרכים מיוחדים מבית הספר לטם ברחובות. אנחנו מעניקים ליחידה תרומה מתמשכת ומשתפים עמם פעולה באירועים שונים כגון חגים או פעילויות התנדבותיות.

וראייטי ישראל

אנחנו מקיימים שותפות של כ-20 שנה עם ארגון וראייטי ישראל, המסייע לילדים עם צרכים מיוחדים שמגיעים מרקע סוציו-אקונומי נמוך. העובדים לוקחים חלק פעיל מדי שנה באירוע ההתרמה השנתי של הארגון. במסגרת ערב ההתרמה השנתי ב-2022, התנדבו מאות נציגי שירות הלקוחות שלנו לסייע בגיוס התרומות למען ילדי וראייטי באמצעות תפעול המוקד הטלפוני. לצד ההתנדבות, הענקנו גם חסות לאירוע.

4,430,900

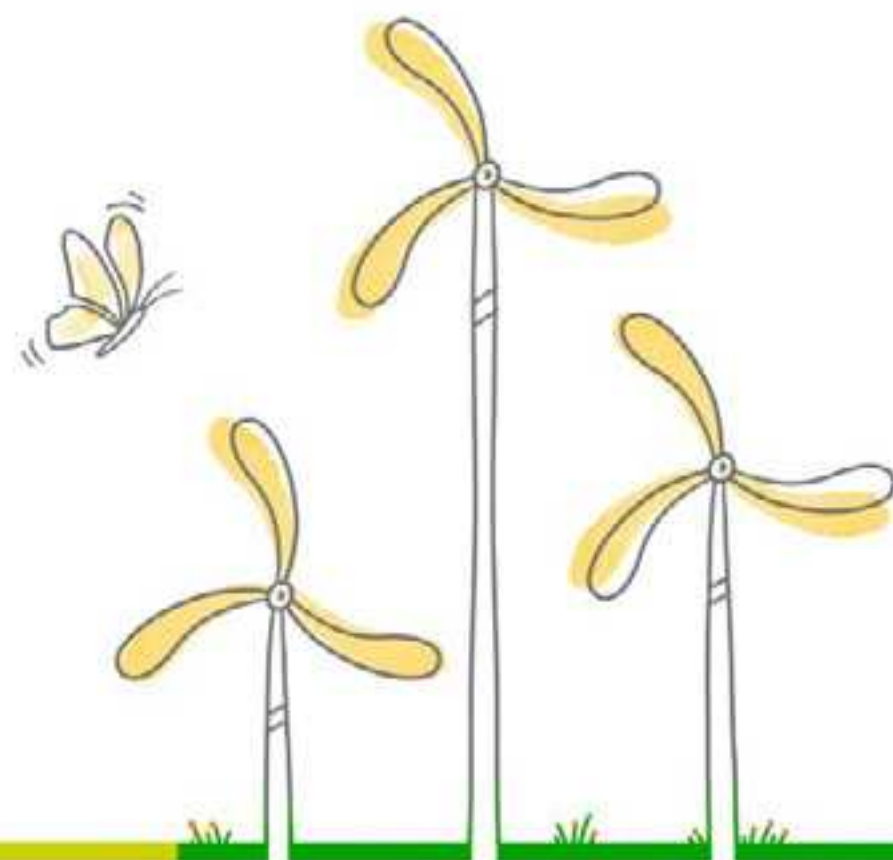
בערב זה גויסו 4,430,900 ₪ שיאפשרו לילדי וראייטי להשתלב בקהילה ובחברה הישראלית בצורה הטובה ביותר

זהו אירוע בעל חשיבות רבה עבורנו, כי הוא מאפשר לנו להרחיב את מעגל ההשפעה שלנו וליצור אפקט רחב יותר בקהילה. באמצעות שילוב עובדינו אנחנו מייצרים עבורם ערך ומחזקים את גאוות היחידה שלהם.

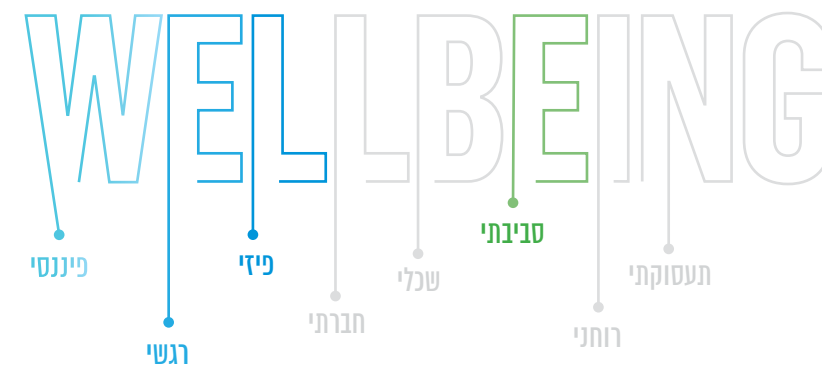
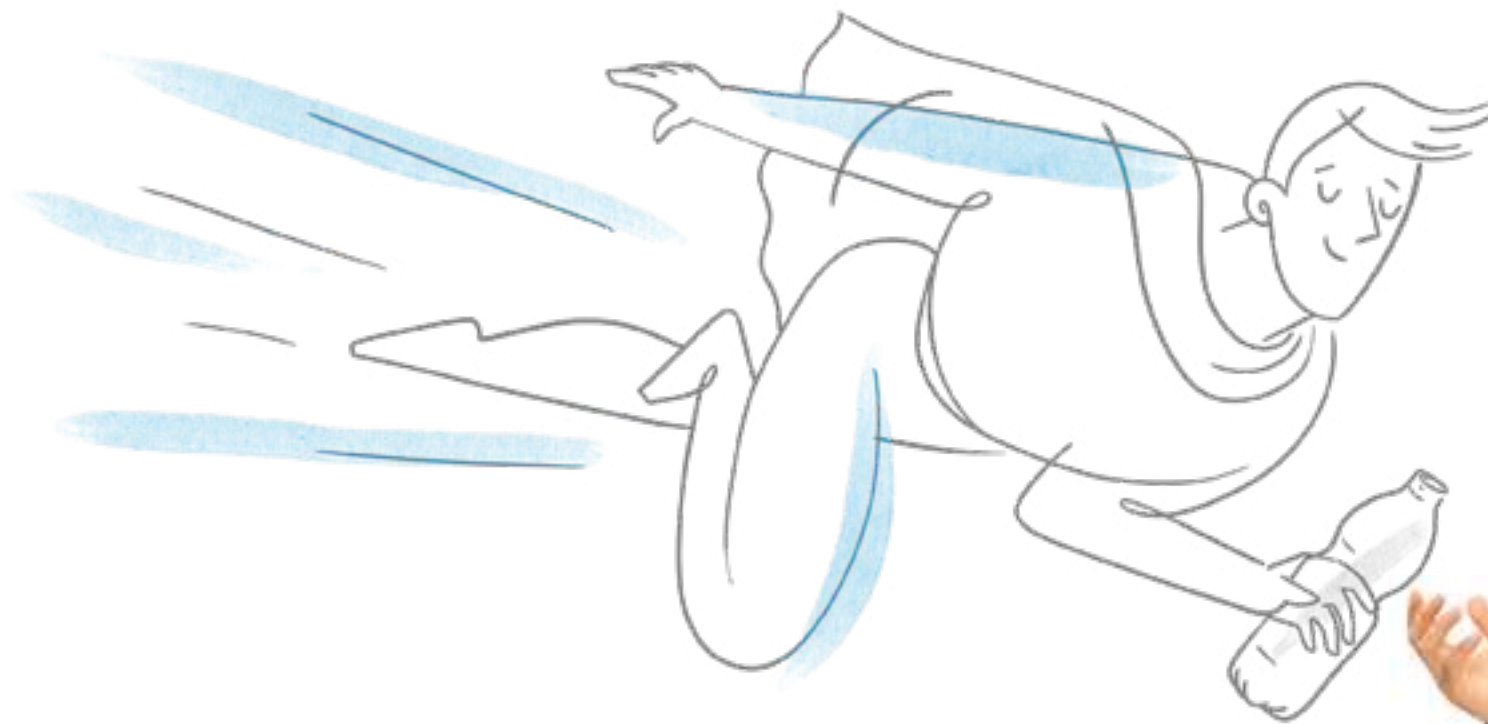
אימפקט 8200

בשנת 2020 התחלנו בשיתוף פעולה 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. אנחנו מתכוונים להמשיך לשותף פעולה עם הארגון בשנים הקרובות ואף להעמיק את השותפות, מתוך אמונה ביכולתו של הארגון ליצור אימפקט משמעותי.





איכות הסביבה



אנחנו משקיעים מחשבה על הערך הסביבתי של מוצרי ביטוח ופיננסים חדשים, מקדמים השקעות ירוקות וכוללים היבטים סביבתיים בתהליכי ניהול הסיכונים השנתיים שלנו

איך אנחנו שומרים על הסביבה?

רתימת העובדים והרחבת מעגלי ההשפעה שלנו. אנחנו משקיעים מחשבה על הערך הסביבתי של מוצרי ביטוח ופיננסים חדשים, מקדמים השקעות ירוקות וכוללים היבטים סביבתיים בתהליכי ניהול הסיכונים השנתיים שלנו.

בנוסף, אנחנו מודדים ומדווחים מדי שנה בשקיפות מלאה על הביצועים שלנו, לכלל מחזיקי העניין ולציבור הרחב, באמצעות דירוג "מעלה", דוח האחריות התאגידית הדו-שנתי שלנו, והמנגנון הוולונטרי לדיווח ולהפחתת גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה.

בשנים האחרונות יותר ויותר קהלים בעולם ובישראל מתחילים להתייחס ברצינות לסכנה הממשית של שינוי האקלים. העלייה בפליטות גזי חממה כתוצאה מפעילות אנושית, מהווה אתגר משמעותי לאנושות, וגם אנחנו רואים חשיבות עליונה לנקוט צעדים שיצמצמו את טביעת הרגל הפחמנית שלנו. אנחנו עושים זאת באמצעות קידום התייעלות אנרגטית, הפחתת פליטות גזי חממה וצמצום פסולת להטמנה.

מחלקת האחריות התאגידית שלנו, בשיתוף עם אגף הלוגיסטיקה, מובילים את המאמצים בהטמעת העקרונות הסביבתיים בחברה,



טוני ח'ורי,
סגן ראש צוות מסיימי עבודה,
חטיבת חסכון ארוך טווח

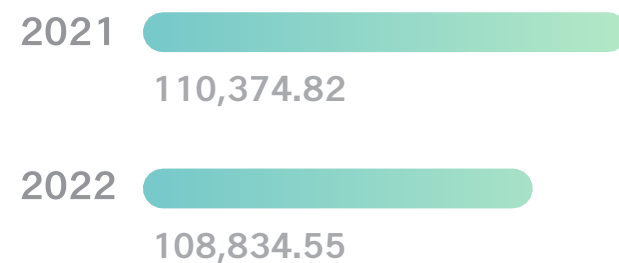
התייעלות אנרגטית

תחום האנרגיה שלנו מנוהל על ידי ממונה אנרגיה באגף הלוגיסטיקה שאחראי על מדידה, מעקב ונקיטת פעולות להתייעלות אנרגטית.

צריכת אנרגיה (GJ)	2021	2022
סך צריכת אנרגיה	110,374.82	108,834.55
עצימות אנרגטית (יחס GJ/עובד)	22.34	22.07



צריכת אנרגיה (GJ)



מוצרי הביטוח הירוקים שלנו

ביטוח רכב לרכבים חשמליים

בשנת 2021 השקנו פוליסת ביטוח רכב לבעלי רכבים חשמליים, שתעניק כיסוי ביטוחי לצרכים הייחודיים של רכב חשמלי, בנוסף לכל כיסויי הביטוח המקיפים. למשל, חבילת שירותי דרך מורחבת, הכוללת שירותי טעינה חשמלית והחלפת גלגל, כיסוי לעמדת טעינה ולאביזרי הטעינה.

הביטוח החדש מצטרף למוצרים בעלי ערך סביבתי שקיימים אצלנו כבר שנים:

- **הראל סוויץ' - פוליסה לביטוח רכב שבה התשלום החודשי הוא בהתאם למספר הקילומטרים החודשי, על פי עיקרון "לא נסעת לא שילמת".**
- **אפגרייד 10,000 - פוליסת ביטוח רכב גמישה שמזכה נהגים שנוסעים פחות מ-10,000 ק"מ בשנה ב-20% הנחה בביטוח המקיף. הפוליסה מבוססת על עיקרון "נוסעים פחות, משלמים פחות".**
- **אדירה הירוקה - ביטוח ייחודי למתקנים ביתיים לייצור חשמל מאנרגיה סולארית.**

בנוסף, פיתחנו מוצרי השקעה בעלי קריטריונים ידידותיים לסביבה, עליהם ניתן לקרוא בפרק ההשקעות בדוח זה.

ליאור שיינין, סמנכ"ל בכיר ומנהל אגף פרט בחטיבת הביטוח הכללי: "המגמות העולמיות מראות בבירור שאנחנו צועדים לעולם של

רכבים חשמליים ואנחנו בהראל לומדים כל הזמן את צרכי השוק, השינויים והמגמות בחייהם של לקוחותינו. כמו בכל תחום אליו החברה נכנסת, גם בתחום הביטוח לרכבים



חשמליים אנחנו משיקים מוצר חדשני, המשלב דיגיטציה ופרסונליזציה שתתאים לכל לקוח ותענה על צרכיו המשתנים".

איך אנחנו מצמצמים את ההשפעות הסביבתיות שלנו?

רוב הפעילות שלנו היא בעלת אופי משרדי, ומתבטאת בעיקר בפליטות גזי חממה ומזהמים אחרים כתוצאה מצריכת חשמל, צריכת דלק ושימוש בגזי קירור למערכות מיזוג האוויר, וכן מייצור פסולת כמו נייר, פלסטיק, קרטון ופסולת אלקטרונית.

יוזמות להתייעלות אנרגטית

אנחנו בוחנים בקביעות יוזמות להתייעלות אנרגטית, ומציבים יעדים שיעזרו לנו להמשיך ולשפר את ביצועינו בתחום. בין היוזמות הבולטות שקידמנו בשנים 2021-2022:

- **התקנת מערכות לניהול אנרגיה** - בשנת 2021 הושלם בבית הראל ברמת גן תהליך הטמעת מערכת ניהול אנרגיה חכמה, מבוקרת חיישנים, שנועדה לשלוט, לנהל ולהפחית את צריכת האנרגיה מהמיזוג. צפי החיסכון השנתי מהמהלך הוא כ-20% בצריכת החשמל בבית הראל. בשל חדשנותו, משרד האנרגיה תמך במהלך ואף השתתף במימון חלקי. בכל יום, מערכות התאורה והמזגנים נכבות בשעה 16:00 ולאחר מכן גם בשעות הערב.
- **מעבר לתאורת לד** - אנחנו נמצאים בתהליך החלפת כלל התאורה במשרדים שלנו לתאורת לד, החסכונית יותר בחשמל מתאורה רגילה.
- **החלפת צילרים** - בשנת 2021 התחלנו בפרויקט ארוך טווח להחלפת כלל מערכות המיזוג הקיימות בחברה למערכות צילרים מתקדמות המבוססות על מים. מערכות הצילרים החדשות יעילות אנרגטית, בדירוג A, ומבוססות על גז חדש, ידידותי יותר לסביבה. בכך הן מאפשרות לצמצם את צריכת החשמל ולהפחית את פליטת גזי החממה לאוויר. אנחנו צופים שהמהלך יוביל לחיסכון שנתי של כ-10% בצריכת החשמל של הצילרים. כמו כן, על מנת לייעל עוד יותר את ניצול החשמל בצילרים, הטמענו מערכת שיודעת לאזן את פעילותם בצורה שחוסכת צריכת חשמל מיותרת.
- **הטמעת מערכת Urecsys** - טכנולוגיה שיודעת לשלוט על פתחי אוורור ולזהות זיהום אוויר. כשזיהום אוויר מתגלה בפתחי האוורור, הפתחים נסגרים, חוסכים באנרגיה ושומרים על הבריאות. בימים אלה נערך פיילוט הטמעה של המערכת בבית הראל, ואם תושג ירידה בצריכת החשמל בסופו - היא תוטמע גם בבניין המאה ובסניף פתח תקווה.

-8%

בין השנים 2019-2021 פחתה צריכת החשמל שלנו בכ-8%!

בשנת 2022 צריכת החשמל הייתה נמוכה בכ-2% בהשוואה לשנת 2021.

צריכת חשמל (קוט"ש)	2021	2022
צריכת חשמל מחברת החשמל	6,719,922	5,667,188
צריכת חשמל מיצרן פרטי	8,850,557	9,601,655
צריכת חשמל - רכבים חשמליים	-	3,543
סך צריכת החשמל	15,570,479	15,272,386
צריכת חשמל לעובד	3,151.92	3,095.87





בשנת 2022 צמצמנו
את כמות פליטות גזי
החממה שלנו בכ-3.5%
לעומת שנת 2021

פליטות גזי חממה

אנחנו גאים להיות חברת הביטוח הראשונה בישראל שהחלה למדוד את טביעת כף הרגל הפחמנית שלה מפעילותה התפעולית. כבר יותר מעשור שאנחנו מדווחים למנגנון הדיווח והרישום הוולונטרי של המשרד להגנת הסביבה. אנחנו מנטרים ועוקבים אחרי מצאי הפליטות הישירות והעקיפות כדי להמשיך לשפר את ניהול ההתייעלות האנרגטית שלנו ולהפחית השפעות סביבתיות.

המדידה והחישוב מתבצעים בהתאם לעקרונות ה-Green House Gas Protocol ומתייחסים לשני סוגי פליטות מרכזיים:

1. פליטות ישירות (מכלול 1) - פליטות באחריות ישירה של החברה כתוצאה מצריכת דלק של צי הרכבים ומשימוש בגזי קירור במערכות המיזוג.
2. פליטות עקיפות (מכלול 2) - פליטות באחריות עקיפה של החברה כתוצאה מצריכת חשמל דרך חברת החשמל ודרך יצרן אנרגיה פרטי.

משנת 2021, אנחנו רוכשים חשמל מיצרן פרטי, OPC, שמפיק חשמל מגז טבעי - מקור אנרגיה נקי יותר שתורם לצמצום היקף פליטות גזי החממה שלנו. בשנת 2022, חתמנו על הסכם עם יצרן גז טבעי נוסף, דליה אנרגיות, ובכך הרחבנו עוד יותר את היקף החשמל שאנחנו צורכים ממקורות פחות מזהמים.

פליטות גזי חממה (tCO ₂ eq)	2021	2022
פליטות ישירות (מכלול 1)	4,299	4,260
פליטות עקיפות (מכלול 2)	6,394	6,063
סה"כ פליטות - טביעת כף רגל פחמנית	10,693	10,323
עצימות פליטות גזי החממה (יחס פליטות/עובד)	2.16	2.09

מאיצים תחבורה בת-קיימא

מטרה נוספת שהצבנו לעצמנו היא צמצום צריכת הדלק בצי הרכב שלנו, באמצעות שילוב רכבים היברידיים וחשמליים. נכון לסוף שנת 2022, מצבת הרכבים שלנו עמדה על: 262 רכבים היברידיים, 110 רכבי פלאג-אין ורכב חשמלי אחד. בנוסף, אנחנו מעודדים את העובדים להגיע עם אופניים לעבודה, באמצעות התקנת חניות אופניים בחניון והקמת מקלחות לשימוש העובדים.

בשנת 2022 עמדנו ביעד שהצבנו לעצמנו לצמצום צריכת הדלק ב-1%. אנחנו ממשיכים להציב יעד שנתי בצמצום צריכת הדלק ב-1% ויותר.

בנוסף, אנחנו בוחנים איך להגדיל בהקדם את כמות הרכבים החשמליים בצי, תוך מתן פתרונות טעינה לעובדים.



צריכת דלק (ליטר)	2021	2022
סך צריכת דלק	1,584,259	1,568,478
צריכת דלק ביחס למספר רכבים	1,946	1,931

מעבר לשימוש בכלים רב פעמיים

החל מ-2022 עברנו לשימוש בכוסות רב-פעמיות בכל המטבחונים במשרדים, ושילבנו גם מדיח כלים כדי להקל על העובדים במעבר. התוצאה: צמצום של כ-70% מהכוסות החד פעמיות שהיו בשימוש. המטרה שלנו היא להגיע לצמצום שימוש ב-80% מהכוסות החד פעמיות.

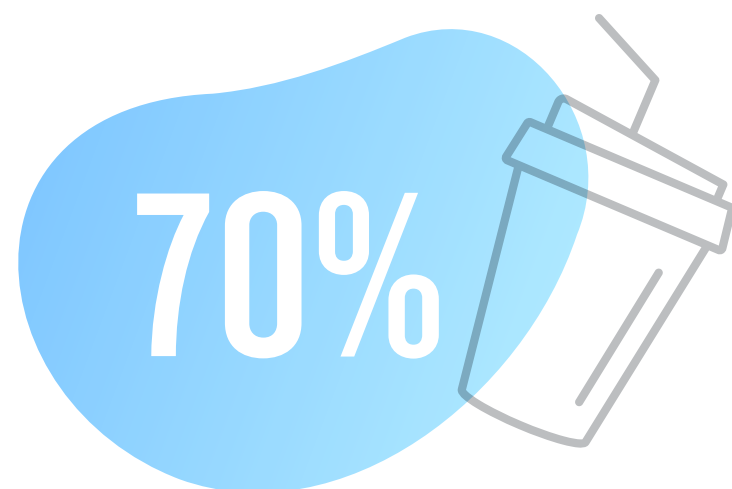
בעקבות המעבר לכוסות רב פעמיות, אנחנו נאלצים לצרוך יותר מים במדיחי הכלים. בנוסף, בשנת 2022 חזרנו לפעילות מלאה אחרי תקופת הקורונה. לכן נרשמה עלייה בצריכת המים משנת 2021 ל-2022.



צריכת מים (מ"ק)



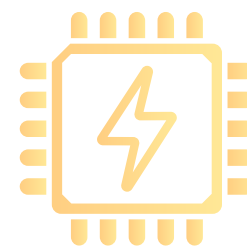
צמצום של כ-70% מהכוסות החד פעמיות שהיו בשימוש



ניהול פסולת אחראי

אגף הלוגיסטיקה פועל רבות ומטמיע מהלכים לצמצום הפסולת שלנו, בין היתר באמצעות מעבר לשימוש בכלים רב פעמיים, העלאת היקפי מחזור ושימוש חוזר. כלל פסולת הנייר, הקרטונים והפסולת האלקטרונית מועברת למחזור:

נתוני מחזור	2021	2022
מחזור בקבוקים (כמות ביח')	10,500	9,250
מחזור נייר* (טון)	90	124
מחזור קרטון (טון)	0	15
מחזור פסולת אלקטרונית* (טון)	0.83	1.3



מחזור פסולת אלקטרונית (טון)



מחזור נייר (טון)



*גידול עקב פינוי מכולות ארכיב של שירביט



95%

נכון לשנת 2022,
95% מהדיוורים
נשלחים דרך
מערכת הפצה

91%

נכון לשנת 2022,
91% מהחשבוניות
שאנחנו מפיקים הן
דיגיטליות

55%

בין 2021 ל-2022
צמצמנו את כמות
ההדפסות שלנו
בכ-55%

צמצום צריכת נייר ומעבר לשירותים דיגיטליים

כחברת ביטוח שעומדת בדרישות הרגולציה, אנחנו מחויבים לעשות שימוש רב בנייר לצורך דיווחים שונים. אנחנו מנסים לצמצם את הצריכה בעזרת קידום תהליכי דיגיטציה במחלקות השונות. למשל, בשנים האחרונות הגדלנו משמעותית את הדיוורים האלקטרוניים של מסמכים ודו"חות ללקוחות, במקום הדפסת מכתבים. נכון לשנת 2022, 95% מהדיוורים נשלחים דרך מערכת הפצה.

בנוסף, פיתחנו שירותים שמאפשרים ללקוחות שלנו לבצע פעולות בצורה דיגיטלית (self service) באופן שחוסך כמויות אדירות של נייר. למשל, חתימה דיגיטלית המשפרת את השירות ללקוחות, חוסכת להם זמן ומשאבים ומהווה חיסכון אדיר גם בצריכת הנייר. המבטחים והסוכנים יכולים לבצע הגשה של תביעות בריאות ורכב, פדיון פנסיה, גמל והשתלמות, שינוי מסלול בכל מוצרי החיסכון, עדכון פרטים אישיים ואמצעי גבייה ועוד, בצורה נגישה, נוחה ודיגיטלית.

תהליך הדיגיטציה מוטמע גם בממשק מול ספקים במערכת דיגיטלית מקוונת, שחוסכת צורך בנייר לחשבוניות, קבלות וכדומה.

עוברים לניקיון בריא וירוק יותר

לקראת סוף שנת 2022 השקנו פיילוט ניקיון באמצעות מי אוזון, שצפוי לצמצם את השימוש בחומרי ניקוי המזהמים את הסביבה. אוזון (O3) ידוע כחומר הניקוי והחיתוי החזק של הטבע. הוא נוצר ממעבר של חמצן דרך מטען חשמלי המפרק את מולקולת החמצן O2 ויוצר מולקולה חדשה ולא יציבה - O3. חוסר היציבות גורם לאוזון לפרק כל חומר אורגני באופן חזק ויעיל, ובצורתו הנוזלית הוא גם בטוח לשימוש וידידותי לאדם ולסביבה.

מי אוזון משמידים כל מזהם ברמת יעילות גבוהה של 99.99% ללא גרימת נזק. לאחר השימוש במי אוזון הם חוזרים לצורתם המקורית-מים (ללא שאריות).

את הפיילוט ניהלנו בחמש קומות בבית הראל ברמת גן, ולאחר ההצלחה שלו הוא הורחב לבית הראל כולו. בהתאם לתוצאות העתידיות, נבחן את הרחבת הפרויקט לאתרים נוספים.

השימוש במי אוזון בבית הראל נועד לצורך החלפה של כלל חומרי הניקיון, למעט אקונומיקה אחת לשבוע לצורך הלבנה בלבד. החלפת חומרי הניקוי במי אוזון היא ידידותית לסביבה, חסכונית במים ובחומרי ניקוי, ואינה פוגעת בבריאות המשתמש או הסובבים אותו.

קונים ירוק

כדי להבטיח שרשרת אספקה אחראית, גיבשנו מדיניות "רכש ירוק" והטמענו במרכזי הרכש שלנו סעיפי בקשות לקבלת מידע מספקים הנוגע להתנהלותם הסביבתית. את המידע הזה אנחנו ממירים לניקוד שעוזר בבחירת הספקים. בשנת 2022 אף העלנו את הניקוד הניתן לסעיפים אלו, כך שהנושא הסביבתי תופס מקום גדול יותר בשיקולי בחירת ספקי הרכש שלנו.

העלאת המודעות בקרב העובדים

אנחנו מקיימים פעילויות רבות כדי לרתום את העובדים שלנו לאחריות סביבתית, ומעודדים אותם להעלות יוזמות סביבתיות, לשנות דפוסי התנהגות ולאמץ נהגים סביבתיים גם בחייהם הפרטיים. בין הפעולות שלנו:

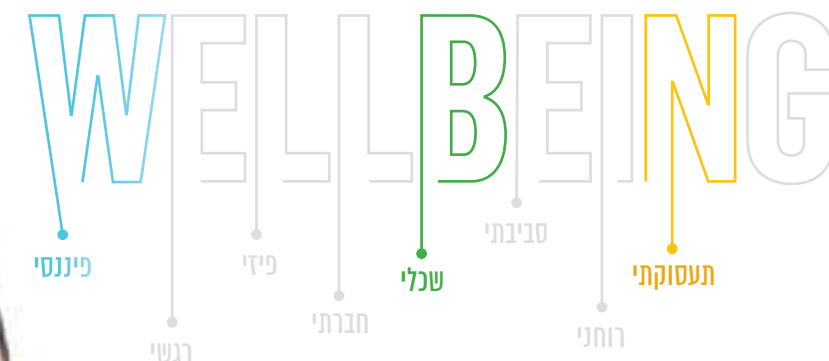
- **תקשור והעלאת מודעות** - תקשור שוטף באמצעות הפורטל הארגוני של העובדים ופורטל הסוכנים, ובימי שיא מרכזיים כמו יום כדה"א ויום המחזור, ובנוסף סוגיות סביבתיות תוך שיתוף סיפורים וטיפים מהשטח.
- **התנדבות** - ראו הרחבה בפרק מעורבות בקהילה.
- **מחזור ושימוש חוזר** - אנחנו מעודדים את העובדים שלנו להביא לעמדות האיסוף ברחבי החברה בקבוקים, תרופות שאינן בשימוש, סוללות ובגדים ישנים. אנחנו מעבירים אותם למחזור או לשימוש חוזר ובכך מייצרים ערך סביבתי לצד ערך חברתי. כחלק מהפעילות, תרמנו את סכום הפיקדון המגיע ממחזור בקבוקי השתייה למען מלגות לסטודנטים, דרך שיתוף פעולה עם עמותת 'מלי' - מרכז לאזרחים יוזמים.



תימור ידידי, רכזת שיווק ופרסום



אתיקה וממשל תאגידי



רן חיון, אנליסט - תהליכי שירות ואנליזה



אתיקה

**כאחת מקבוצות הביטוח והפיננסים
הציבוריות הגדולות בישראל, אנחנו
בהראל מחויבים להתנהלות עסקית
נאותה, בהתאם לכללי האתיקה
ולקוד האתי, כדי לשמור על המצוינות
והמובילות העסקית, ועל יחסי אמון
מלאים עם מחזיקי העניין שלנו.**

הקוד האתי

המצפן הערכי שמוביל אותנו בקבלת החלטות ובחירת דרכי פעולה, ומבטא את כללי ההתנהגות המחייבים לכלל העובדים. הקוד מסייע בחיזוק הקשר עם מחזיקי העניין שלנו תוך ביסוס יחסי אמון, אמינות ויושרה. הוא גם מספק את המענה המיטבי לעובדינו ומנהלינו בהתמודדות עם דילמות אתיות.

הקוד נכתב ברוח אופי הפעילות שלנו, מאושר על ידי ועדת הביקורת והדירקטוריון, ועובר עדכון מעת לעת, בהתאם לסוגיות שונות העולות ממחזיקי העניין השונים. בשנים 2021-2022 לא התקבלו דיווחים מעובדים על חשש להפרת הקוד האתי.

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

מענה לפניות

יישום ואכיפת הקוד האתי בכל חברות הקבוצה נמצא באחריותה של הסמנכ"לית אפרת אולברג הממונה על פניות הציבור. אנחנו מעודדים את העובדים לפנות לאחראית האתיקה או לממונה הישיר בכל דילמה או חשש להפרת הוראות הדין או הקוד האתי. הפנייה יכולה להתבצע באופן ישיר במגוון ערוצים, כמו טלפון, מייל וכדומה, וגם באופן עקיף דרך גורמים אחרים בחברה, לרבות מנהלים ביחידות השונות או אגף משאבי אנוש.

כל פנייה שמתקבלת מטופלת בכובד ראש, באופן מקיף ומהיר ככל הניתן, ותוך הגנה על פרטיות העובד המדווח ותמיכה בו לאורך כל תהליך הבירור, ובעת הצורך גם לאחריו. תהליך הבירור כולל, בין היתר, שיחות עם הגורמים הרלוונטיים, איסוף ממצאים כתובים וויזואליים וגיבוש דוח סיכום הכולל את תמצית הממצאים וההחלטה המתקבלת.

הטמעת תרבות האתיקה

כדי להבטיח את יישום הקוד האתי בעבודה היומיומית בחברה, הוא מצורף להסכם העבודה של כל עובד חדש, שנדרש לחתום כי קרא אותו והוא מתחייב לפעול לפיו. בנוסף, עובדים חדשים נחשפים למנגנוני התייעצות ודיווח בתחום, ומקבלים תקשורים שוטפים בנושאים כמו מניעת הטרדה מינית ונוהל מניעת מעילות והונאות.

בשנים 2021 ו-2022 ההטמעה בקרב כלל העובדים נעשתה באמצעות סרטונים שהופצו במייל ובהודעות WhatsApp. בנוסף, אנחנו מקיימים לעיתים מפגשי עובדים עם ההנהלה, בהם הם מוזמנים להעלות סוגיות ודילמות אתיות וכן לדון בהן באופן פתוח.

ממשל תאגידי

קיום ממשל תאגידי תקין ואחראי הוא מחויבות עליונה עבורנו. הדירקטוריון שלנו אחראי על התווית אסטרטגיה, התנהלות עסקית והבטחת האיתנות הפיננסית שתשמור על היציבות וההצלחה שלנו כנגד סיכונים, הזדמנויות, מגמות בענף ואתגרים.

נוהל עבודת דירקטוריון מתעדכן מעת לעת בהתאם לשינויים רגולטוריים ושיקולים עסקיים. הדירקטוריון פועל על פיו לשם שמירה על תמהיל ראוי, כשירותו ומקצועיותו.

הרכב הדירקטוריון

תמהיל הדירקטוריון שלנו מגוון וכולל גיוון מגדרי, גיוון גילאי וייצוג של מגזרים שונים. חברי הדירקטוריון הם בעלי רקע בתחומים שונים הקשורים לתחומי הפעילות של החברה, כמו כספים, משפטים, אסטרטגיה, בנקאות, ביטוח ועוד. כלל חברי הדירקטוריון אינם מחזיקים בתפקידים ביצועיים בארגון.

	2021	2022
גברים	8	8
נשים	2	3
30-50	1	1
מעל 50	9	10
דירקטורים חיצוניים	3	4
דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית	7	7
דירקטורים בעלי ניסיון או ידע בניהול סיכונים	3	3

* הנתונים המוצגים מתייחסים לדירקטוריון הראל השקעות.

מספר ישיבות דירקטוריון

בשנים 2021-2022 נערכו 17 ישיבות דירקטוריון בכל שנה עם שיעור נוכחות ממוצע של 98%. בכל שנה, אחת מהישיבות התמקדה בנושא אחריות תאגידית ונכחו בה 100% מחברי הדירקטוריון.

ועדות הדירקטוריון

1. ועדת תגמול - עוסקת בגיבוש מדיניות תגמול ובתנאי ההעסקה של נושאי משרה. נכון למועד כתיבת הדוח, בוועדה זו חברים ארבעה הדח"צים המכנים בחברה. בשנת 2021 נערכו שבע ישיבות ועדה בנוכחות מלאה. בשנת 2022 נערכו חמש ישיבות ועדה בנוכחות מלאה.

2. ועדת ביקורת - עוסקת, בין היתר, בבניית תכניות לביקורת פנים של הקבוצה והחברות הבנות, ודנה בדוחות הביקורת של מבקרי הפנים בחברות הבנות. בנוסף, היא משמשת כוועדה לבחינת נאותות הדוחות הכספיים (ועדת מאזן). נכון למועד כתיבת הדוח, בוועדה חברים שישה דירקטורים, שחמישה מהם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. בשנת 2021 נערכו שמונה ישיבות ועדה בנוכחות מלאה. בשנת 2022 נערכו תשע ישיבות ועדה בנוכחות מלאה.

3. ועדת ניהול סיכונים - הוקמה בסוף 2012 ודנה בנושאים הקשורים למגוון הסיכונים להם חשופה חברת הביטוח ולמצב ההון שלה, כולל גיבוש המלצות לדירקטוריון. נכון למועד כתיבת הדוח, בוועדה חברים חמישה דירקטורים.

בשנת 2021 נערכו שש ישיבות ועדה בנוכחות 100% מחברי הוועדה בממוצע. בשנת 2022 נערכו שבע ישיבות ועדה בנוכחות 100% מחברי הוועדה בממוצע.

4. ועדת השקעות נוסטרו - בוחנת את פעילות ההשקעה המבוצעת בחברות הבנות ומגישה לדירקטוריון מסקנות והמלצות לגבי מדיניות ניהול ההשקעות של החברה ושל החברות הבנות. נכון למועד כתיבת הדוח, בוועדה שלושה חברים. ב-2021 נערכו 33 ישיבות ועדה בנוכחות 85% מחברי הוועדה בממוצע. ב-2022 נערכו 29 ישיבות ועדה בנוכחות 100% מחברי הוועדה בממוצע.

5. ועדת אסטרטגיה - הוקמה ב-2022. באותה שנה נערכו שש ישיבות ועדה בנוכחות 100% מחברי הוועדה בממוצע.

דיונים בנושאי אחריות תאגידית מתקיימים הן בוועדת השקעות והן בישיבות הדירקטוריון. פירוט נוסף על הרכב הדירקטוריון וועדותיו ניתן למצוא [באתר הקבוצה ובדוחות הכספיים](#) של הראל לשנים 2021-2022.

דירקטוריון נוכח ופעיל

הדירקטוריון שלנו מעודכן באופן שוטף על כל אירוע מהותי בחברה, ובמהלך הישיבות מתקיימות הדרכות המועברות על-ידי הגורמים המקצועיים בחברה. בשנים 2021-2022 חברי הדירקטוריון עברו הדרכות בנושאי מניעת שחיתות, אתיקה והקוד האתי, ניהול סיכונים, אחריות תאגידית ועוד. מתבצע מעקב מלא אחר נוכחות חברי הדירקטוריון, ששמרו על 100% נוכחות בהדרכות הנ"ל. אחת לשנה מתקיים יום השתלמות לפיתוח המקצועי של חברי הדירקטוריון. כמו כן, קיימת בחברה תכנית קליטת דירקטור, שבמסגרתה דירקטור חדש נפגש עם בעלי תפקיד ונושאי משרה בחברה שמציגים לו את תחום אחריותם בהרחבה.

כשירות חברי הדירקטוריון נבחנת מספר פעמים בשנה. כל שינוי פרסונלי בחברי הדירקטוריון נבחן באופן רוחבי כדי להבין כיצד הוא משפיע על ההרכב הכולל.

תפקיד הדירקטוריון בניהול ההשקעות

חברי הדירקטוריון וועדת ההשקעות שלו מפקחים על פעילות ההשקעות בהראל, מתווים את תפיסת ניהול ההשקעות ומגבשים מדיניות כללית לביצוע השקעות, המתעדכנת אחת לשנה. בנוסף, הדירקטוריון של החברות הבנות הרלוונטיות מתווים את מדיניות ההשקעה הספציפית לכל חברה בתחומי פעילותה. ועדת ההשקעות מפקחת באופן רבעוני על עמידה במדיניות ההשקעה ומקבלת דיווחים שוטפים מהחברות הבנות. מדיניות ההשקעה של כלל חברות הבנות מפורסמת באתר שלנו.

ניהול תקין

אנחנו מקיימים ועוברים ביקורות חיצוניות ופנימיות, מחויבים לשמור על כל הוראות החוק ולציית להנחיות הרגולטורים והרשויות הממשלתיות. בנוסף, מגובשים מנגנונים ונהלים פנימיים כדי לשמר את ההתנהלות התקינה של הקבוצה.

מונעים ניגוד עניינים

נושאי המשרה בקבוצה מחויבים בזהירות, אמון, שמירה על ממשל תאגידי וחובות נוספות החלות עליהם על פי הדין והוראות הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון. בנוסף, הדירקטורים אינם מכהנים בתפקיד ביצועי בחברה ואינם כפופים למנכ"ל. הם לא משתתפים בדיונים ובהצבעות בנושאים בהם יש להם עניין אישי.

פועלים על-פי נוהל הפרדות מבניות

כחברה ציבורית שניירות הערך שלה נסחרים בבורסה לניירות ערך בתל אביב בע"מ, חלים על מסחר בניירות הערך שלנו, וכן על המסחר בניירות ערך של חברות בת בקבוצה, האיסורים הקבועים בחוק, לרבות לעניין שימוש במידע פנים. האיסור על שימוש במידע פנים נוגע למסחר וכן לגילוי לצד ג' של מידע מהותי, שאליו חשופה החברה או חברות הקבוצה, לגבי ניירות ערך של תאגידים אחרים שאינם קשורים לחברות הקבוצה, אם המידע כאמור אינו פומבי.

לאור זאת, אנחנו פועלים באמצעות נוהל "איסור שימוש במידע פנים" שכולל התייחסות להפרדות מבניות ("חומות סיניות"), והכל כדי להבטיח כי עובדים שעלולים להיחשף למידע פנים במסגרת תפקידם, לא יבצעו במקביל תפקיד נוסף הכרוך בביצוע עסקאות בניירות ערך, או במתן חוות דעת או עצות הנוגעות לניירות ערך, עבור הקבוצה או עבור אחרים.

תכניות ציות ואכיפה פנימית

תכניות שמתייחסות לדיני ניירות ערך, הוראות הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון, הגבלים עסקיים ודיני עבודה. התכניות מתעדכנות בהתאם לצורך ולדין על ידי ממונה האכיפה ובאישור הדירקטוריון והדירקטוריונים של החברות בקבוצה.

אנחנו מקפידים להתעדכן בפרסום חוזרים והוראות דין חדשות, וליישם אותם על היחידות הרלוונטיות, תוך כתיבת נהלי עבודה, הטמעתם בקרב העובדים ועדכוןם בהתאם לשינויים הרגולטוריים. הבקרה מתבצעת על ידי מערך הציות והאכיפה, מחלקת הבקרה של הראל פיננסים והמבקר הפנימי שלנו, בהתאם לתכניות הציות והאכיפה הפנימית.

לצורך סיוע בגיבוש ויישום אפקטיבי של תכניות ציות ואכיפה פנימית, הוגדרו רפרנטים ביחידות העסקיות השונות ומתקיים ליווי של יועצים משפטיים ושל מערך הייעוץ והבקרה, המבצע תיעוד לאופן יישום ההוראות. אחת לתקופה מתבצעת בחינה להטמעת הרגולציות, וככל שנדרש, מתקיים מעקב אחר שיפור תהליכי עבודה.



אנחנו מקפידים להתעדכן בפרסום חוזרים והוראות דין חדשות, וליישם אותם על היחידות הרלוונטיות, תוך כתיבת נהלי עבודה, הטמעתם בקרב העובדים ועדכוןם בהתאם לשינויים הרגולטוריים

מונעים מעילות והונאות

אופי הפעילות, המבנה הארגוני ומדרג הסמכויות הייחודיים שלנו, וכן היקף הכספים המנוהל על ידינו, חושפים אותנו גם לאפשרות של הונאות ומעילות מצד גורמים בתוך ומחוץ לחברה. אנחנו פועלים בהתאם להוראות הרגולציה בעניין הונאות ומעילות, ובהתאם למדיניות למניעת מעילות והונאות, שאושרה על-ידי הדירקטוריון.

מדיניות ניהול סיכונים מעילות והונאות כוללת מסגרת עבודה שיטתית למניעה, איתור, דיווח ותגובה מצמצמת נזקים לאירועי מעילות והונאות. עיקרי המדיניות כלולים בנהלי העבודה, בתהליכי העבודה בפועל ובקוד האתי, שמטרתו להנחות את העובדים בנושאי התנהגות, משמעת ואתיקה בעבודה. בנוסף, ניתן לדווח על חשד למעילות או הונאות שבוצעו על-ידי עובדים, מנהלים, סוכנים, ספקים, מבוטחים, לקוחות או גורמים אחרים למנהלת הסיכונים האחראית על התחום, או באמצעות תיבת פניות אנונימית.

אחת לארבע שנים נערך סקר סיכונים מעילות והונאות בהתאם להנחיות הממונה. במסגרת הסקר מתועדים התהליכים העסקיים העיקריים, הבקורות הקיימות, הערכת סבירות וחומרת הסיכונים ואיכות הבקורות.

מיישמים מדיניות תגמול

גיבשנו [מדיניות תגמול](#) מפורטת להנעת והכוונת המנהלים הבכירים בהתאם ליעדים והתכנית האסטרטגית שלנו, וכדי לשמר את התחרותיות בגיוס ובשימור כוח אדם איכותי בתפקידי ניהול בכירים, ובכך ליצור ערך כלכלי ארוך טווח לחברה. מדיניות התגמול נבחנת על ידי ועדת התגמול של הדירקטוריון באופן שוטף ומתעדכנת לפחות אחת לשלוש שנים. המדיניות מבוססת, בין היתר, על הוראות חוק החברות, חוק תגמול נושאי משרה במסדות פיננסים והוראות החוזר המאוחד (חוזר התגמול) שפורסם על-ידי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון ב-2019.

מפעילים ביקורת פנימית

מבקרת הפנים שלנו, אסנת מנור זיסמן, מונתה על ידי הדירקטוריון ומכהנת כראש מערך הביקורת הפנימית של הקבוצה, הכולל גם מבקרי פנים נוספים בחלק מן החברות הבנות. מערך הביקורת פועל על-פי תכנית רב שנתית המתעדכנת כל ארבע שנים, לצד תכנית עבודה שנתית ייעודית. התכנית הרב שנתית נועדה להבטיח בקרה על כל הנושאים הרלוונטיים במהלך ארבע השנים.

תכנית העבודה הרב שנתית מתבססת על סקרי סיכונים פנימיים ומתעדכנות בהתאם לצורך.

בכל שנה מוגשים לוועדות הביקורת של הדירקטוריונים בקבוצה דוחות בהתאם לתכנית העבודה השנתית, והן מקיימות דיון בממצאים בשיתוף עם המבוקרים. דיווח על תוצאות הביקורות בחברות הקבוצה מועבר לוועדת הביקורת של החברה.

הביקורת הפנימית מתייחסת, בין היתר, לנושאי ממשל תאגידי, תרומות ועוד.

ניהול סיכונים

הפעילות שלנו חושפת אותנו למגוון סיכונים ובהם: סיכונים ביטוחיים, סיכונים שוק וסיכונים אשראי. לסיכונים נלווים סיכונים נזילות, סיכונים תפעוליים, סיכונים משפטיים, סיכונים מוניטין, סיכונים עסקיים ועוד. על כן, המדיניות שגובשה בתחום ניהול הסיכונים מבטיחה את קיומם של תהליכים לזיהוי, הערכה, מדידה, ניהול וניטור של הסיכונים באופן יזום ומתוכנן מבעוד מועד, כדי להבטיח חשיפה מבוקרת לסיכונים, תוך עמידה בדרישות הרגולטוריות ושמירה על יעדינו העסקיים, על המוניטין שלנו ועל האיתנות הפיננסית.

מנהלת הסיכונים שלנו, אדווה ענבר, אחראית על ניהול הסיכונים של הראל ביטוח והגופים המוסדיים שבשליטתה, ועל ניהול הסיכונים בהראל פיננסים. היא פועלת באופן עצמאי מהיחידות העסקיות, תוך ראייה אובייקטיבית של הסיכונים ובשיתוף פעולה עם יחידות אחרות. היא אחראית לוודא כי מתקיימים תהליכי עבודה לזיהוי, הערכה, מדידה ודיווח של סיכונים, וכן אחראית להתייחס לסיכונים הגלומים בתחומי פעילות ומוצרים חדשים ובעסקאות משמעותיות.

תהליכי ניהול סיכונים ופעולות עסקיות הכרוכות בנטילת סיכונים, מפוקחים על ידי הדירקטוריון והדירקטוריונים של החברות הבנות, שמקבלים דיווחים בנושא ומגדירים מדיניות ואסטרטגיות בתחום, קביעת נהלים ומגבלות חשיפה לסיכונים והגדרת אופן הציות להם. בהתאם להנחיות רגולטוריות, מנהלת הסיכונים מדווחת בכל רבעון לוועדות ניהול הסיכונים בגופים המוסדיים הגדולים, הראל ביטוח והראל פנסיה וגמל.



פעולות רבות נעשות לשיפור תהליכי העבודה, הטכנולוגיה, הנהלים, כלי הניהול והבקרה בתחום ויישום מלא של מדיניות ניהול הסיכונים, כדי להמשיך לעמוד בהוראות הרגולציה ולצמצם את החשיפות הכרוכות בפעילות שלנו.

פירוט נוסף על מדיניות ניהול הסיכונים ניתן למצוא [בדוחות הכספיים השנתיים](#).

ניהול ההון

המדיניות שלנו היא להחזיק בסיס הון איתן להבטחת כושר הפירעון והיכולת שלנו לעמוד בהתחייבויות למבוטחים, ולשמר את המשך הפעילות העסקית כדי להניב תשואה לבעלי המניות.

במסגרת יישום משטר כושר פירעון מבוסס סולבנסי 2 דירקטוריון החברה קבע כללי סף לחלוקת דיבידנד במסגרת התכנית לניהול ההון. כללי הסף נועדו לאפשר לחברה להתמודד עם משברים מבלי לפגוע מהותית בפעילותה ובעמידתה בדרישות ההון החלות עליה והם נבחנים מעת לעת. בינואר 2023, במסגרת יישום הנדבך השני של רגולצית סולבנסי 2, הגשנו לממונה דוח בנושא הערכה עצמית של סיכונים וכושר פירעון של חברת ביטוח (להלן ה- ORSA) עיקרון מרכזי בבסיס ההערכה העצמית של הסיכונים וכושר הפירעון הוא יצירת קשר בין אסטרטגיה עסקית, סיכונים וניהול ההון. חברת ביטוח המנהלת את סיכונה לפי עיקרון זה, תיצור הבנה והבהרה של יכולתה לשאת לאורך זמן את הסיכונים להם היא נחשפת כתוצאה ממימוש האסטרטגיה העסקית שלה.

ה-ORSA צריכה להיות מתועדת ומדווחת פנימית ולממונה ולהתבצע לפחות אחת לשנה, או עם שינוי מהותי בפרופיל הסיכונים של החברה או בתיאבון הסיכון שלה.

ניהול סיכוני ESG

סיכוני ESG הם גורמי סיכון הקשורים לסביבה (E-Environment), חברה (S-Social) וממשל תאגידי (G-Governance), שאם הם מתרחשים יש להם או עלולות להיות להם השפעות שליליות משמעותיות על הנכסים, ההתחייבויות, המצב הפיננסי והרווחים או על המוניטין של החברה.

בשנים האחרונות, גופים פיקוחיים ורשויות תקינה חשבונאית כוללים נושאי קיימות במסגרות שלהם ומחייבים חברות להביא בחשבון בפעילותם גורמי סיכון ESG על מנת להפחית השפעה ולמנוע מסיכונים אלה להתממש.

גורמי ESG בכלל, וסיכוני אקלים בפרט, מהווים סיכון מתפתח לחברות הביטוח, עקב הצפי ההולך וגובר לשינויים מהותיים בהעדפותיהם וציפיותיהם של מחזיקי עניין שונים, בהם לקוחות, משקיעים ורשויות פיקוחיות.

אנחנו שואפים לנהל סיכוני ESG באופן שיבטיח ניהול ראוי של השפעות שליליות אפשריות עבורנו ועבור לקוחותינו. על כן, אנחנו עוקבים אחר השינויים בעולם ומתאימים את עצמנו לסביבה המשתנה, ולוקחים בחשבון דרישות המתקבלות מלקוחות, משקיעים ורשויות פיקוחיות.

ב-2019 ביצענו באופן וולונטרי ניתוח חשיפה לסיכוני ESG, תוך התמקדות בעולמות שינוי האקלים וזיהומי קרקע, שתוצאותיו הוצגו בפני ועדת ניהול הסיכונים של הדירקטוריון. אנחנו עוקבים גם אחר הרגולציה הצוברת תאוצה בדרישה לשילוב שיקולי ESG בתחום ההשקעות והביטוח, ולכן, בהתאם להוראות שפרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון ב-2021 בנוגע לשיקולי השקעות הנוגעים להיבטי ESG, גיבשנו מדיניות השקעות מאחראיות, עליה ניתן לקרוא בפירוט בפרק ההשקעות. כחלק מתהליך הערכה עצמית של סיכונים וכושר פירעון (ORSA) הרגולטורי, ובהתאם לדרישת רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון שפורסמה בינואר 2022, ניתנה התייחסות לסיכונים מתפתחים מהותיים, ובפרט לסיכוני ESG.

ההתייחסויות נדונו בוועדת הדירקטוריון לניהול סיכונים. בשל החשיבות הרבה לניהול מיטבי של סיכוני ESG מעבר לדרישות הרגולטוריות, בוצעה בשנת 2023 עבודה מקיפה לבחינת סיכוני ESG בפעילות הביטוחית. תוצאות העבודה הוצגו ונדונו בוועדת ניהול סיכונים ובדירקטוריון חברת הביטוח.

יעדים לעתיד

- הגדרת מסמך מדיניות ESG בפעילות הביטוחית, בדומה לזה הקיים עבור ההשקעות.
- לשלב שיקולי ESG בתהליכים ובמוצרים ככל שרלוונטי.



המדיניות שלנו היא להחזיק בסיס הון איתן להבטחת כושר הפירעון והיכולת שלנו לעמוד בהתחייבויות למבוטחים, ולשמר את המשך הפעילות העסקית כדי להניב תשואה לבעלי המניות.

* סולבנסי 2 היא דירקטיבה של האיחוד האירופאי שנועדה ליצור משטר אירופי אחיד לפיקוח על חברות ביטוח. משטר זה נועד להבטיח את יציבות חברות הביטוח, לשפר את ניהול הסיכונים ולייעל את הפיקוח הרגולטורי.

המשכיות עסקית - בשגרה ובחירום הראל תמיד כאן עבורכם

אנחנו 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

מתבצעים תרגולים להתנהלות בעת אירוע חירום חריג, משבית (קטסטרופלי), ובמהלכם נבחרים תהליכים לוגיסטיים ומופעלות תוכנות ומערכות מרכזיות מהאתר החלופי. אנחנו פועלים בהתאם לנוהל מסודר בנושא ההמשכיות העסקית בעת חירום ובהתאם להוראות משרד האוצר בנושא. מטרת הנוהל היא תכנון ההיערכות לשעת חירום, והוא מבוסס על פעולות שנועדו לצמצם את ממדי הנזק העלול להיגרם לנו, ללקוחות, לספקים ולעובדים. מעת לעת, אנחנו דואגים לרענן את הנוהל, בהתאם לשינויים שהתרחשו בקבוצה. כמו כן, מתבצעות הדרכות ריענון והדרכות לרפרנטים מהיחידות, מההנהלה ומהדירקטוריון.



עינבר אלי, חתמת משכנותאות

אנחנו פועלים על-פי חוזר גופים מוסדיים בנושא "ניהול סיכונים סייבר בגופים מוסדיים", וכן בהתאם למדיניות שגובשה על-ידי הדירקטוריונים של הקבוצה ומפורסמת בשקיפות באתר האינטרנט. מדיניות ניהול סיכונים סייבר כוללת התייחסות למידע האישי אותו אנחנו אוספים, לאבטחת מידע והצפנה, להונאה מקוונת ("פשינג") ועוד.

במקביל, מתבצעים סקרים שוטפים ומבדקי חדירה להערכת ההשפעה הפוטנציאלית של סיכונים טכנולוגיות המידע על תהליכי הליבה ועל מערכות המידע, לרבות התייחסות לאירועים בעלי פוטנציאל לגרימת נזק.

ועדת היגוי סייבר מתכנסת לפחות אחת לרבעון ותפקידה כוללים ביצוע מעקב אחרי יישום תכנית העבודה בתחום ניהול סיכונים סייבר, דיון בתוצאות הערכת סיכונים ובתכנית להפחתתם, תחקור והפקת לקחים לגבי כל אירוע סייבר משמעותי ועוד.

הדירקטוריון מפקח על הוועדה ומקבל ממנה עדכונים, לכל הפחות אחת לשנה, על פעילותה, מסקנותיה והמלצותיה בנושאים שהוסמכה לעסוק בהם.

אבטחת מידע ופרטיות לקוחות

אנחנו מחויבים להתנהל באחריות במידע שמגיע אלינו ולשמור על פרטיות לקוחותינו. לכן, הגדרנו רמת שקיפות גבוהה מול הלקוחות בנוגע למידע שנאסף עליהם לאחר הסכמתם לכך. אנחנו אחראים לשמור על המידע הנאסף באופן קפדני, כחלק מהחזון לאפשר ללקוחותינו שקט נפשי. נעשות פעולות להטמעת הפיתוחים הטכנולוגיים העדכניים ביותר לצורך אבטחת מידע על אודות לקוחותינו והגנה על זכויותיהם.

ניהול סיכונים סייבר ואבטחת מידע

תפיסת ההגנה שלנו בניהול סיכונים סייבר ואבטחת מידע בנויה על שלוש שכבות: שכבת הגנה טכנולוגית, שכבת מודיעין וטיפול באירועים ושכבת רגולציה, ארגון ושיטות. בנוסף להיערכות התפעולית, רכשנו כיסוי ביטוחי כנגד פשעי מיחשוב, לרבות אירועי סייבר.

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

אודות הדוח

אנחנו גאים להציג בפניכם את דוח האחריות התאגידית השישי של קבוצת הראל, הסוקר את הפעילות העיקרית שלנו בישראל במהלך השנים 2021-2022.

דוחות האחריות התאגידית מבטאים את המחויבות שלנו לקידום אחריות התאגידית, כחלק בלתי נפרד מהעשייה העסקית שלנו. בדוח זה אנחנו מתייחסים לפעילות בכלל תחומי האחריות התאגידית, וביניהם יצירת ערך ללקוחותינו, איכות השירות, עשייה למען הקהילה, טיפוח המשאב האנושי, התנהלות אתית, ממשל תאגידי, אחריות לסביבה ועוד.

פרסום הדוח מהווה עבורנו אמצעי נוסף לפעול בשקיפות כלפי מחזיקי העניין שלנו, ולהציג באופן מהימן ובראיה רחבה את הפעילות שלנו בנושאים שזוהו כמהותיים. פרטים נוספים על הקבוצה ופעילותה ניתן למצוא בדוחות השנתיים לשנים 2021 ו-2022 המפורסמים באתר האינטרנט שלנו.

הדוח נכתב בסיוע חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton, שהיא מחזיקת עניין רשמית בארגון ה-GRI.

בכל שאלה או עניין בנוגע לדוח ניתן לפנות לאחד מהגורמים הבאים:

מהראל קבוצת ביטוח ופיננסים:

- **עדי באגר צ'ובוטרו**, מנהלת מחלקת תקשורת וקשרי חוץ: adicho@harel-ins.co.il

חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית:

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

בהזדמנות זו אנחנו מבקשים להודות לכל אלה שהשקיעו מזמנם וסייעו באיסוף המידע לדוח, בניתוח ובכתיבתו: **מאי בלכמן**, יועצת אחריות תאגידית מטעם חברת Good Vision, **סטודיו מרחב** על עיצוב הדוח, **איל טואג** על צילומי עובדים, **שחר קובר** על האיורים ו**ירון פרוסט ואילן קפרוב** על הקופירייטינג.



נושאים מהותיים

רשימת הנושאים המהותיים המוצגת בדוח גובשה על בסיס הנושאים המהותיים שהוצגו בדוח האחריות התאגידית הקודם שלנו (לשנים 2019-2020), שזוהו בתהליך נרחב בן שלושה שלבים: דיאלוג פנימי עם מחזיקי העניין, סקירת מאגרי מידע חיצוניים, ולבסוף מיפוי הנושאים המהותיים. רשימת הנושאים עודכנה בהתאם למגמות העולמיות בתחום הביטוח, תוך סקירת חברות בינלאומיות מובילות מתחום הביטוח והפיננסים, וכן בהתאם לתחומים שקיבלו דגש רב יותר בהראל בין תקופות הדיווח.

2019-2020	2021-2022
מוצרים בעלי ערך סביבתי/חברתי	הופרד לשני נושאים:
	• מוצרים בעלי ערך סביבתי
	• מוצרים בעלי ערך חברתי
ניהול אחראי של פסולת	נכנס תחת ניהול משאבים
שינויי אקלים	שינויי אקלים - סיכונים והזדמנויות
-	איזון בית-עבודה
-	בריאות ורווחה נפשית
-	חוסן כלכלי



דיאלוג מחזיקי עניין

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

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

כרובד נוסף להעמקת הדיאלוג עם מחזיקי העניין, אנחנו משתפים פעולה עם קבוצת "אנטרופי", העוסקת ביעוץ למשקיעים ומנפיקים בנושאי ממשל ואחריות תאגידית, וליווי חברות ותאגידים ליישום מערכי בקרה כוללים ושיפור היבטי ממשל תאגידי. שיתוף הפעולה משפר ומחזק את תחום הממשל התאגידי וממזער סיכונים, תוך ייעול ומיקוד המשאבים ויצירת שיח עם המשקיעים וגורמי הרגולציה השונים.

מלבד זאת, אנחנו משקיעים בפיתוח ערוצי תקשורת רבים ומגוונים לכל מחזיק עניין, שמסייעים לנו לקדם דיאלוג שוטף, נגיש ויעיל מולם, להיות קשובים לצרכיהם וראויים לאמון שלהם. לאורך הדוח ניתן לקרוא על ערוצי הדיאלוג המרכזיים והנושאים המהותיים לדיאלוג מול כל מחזיק עניין, בין היתר: לקוחות, עובדים, סוכנים, רגולטורים וגופים ממשלתיים, קהילה וסביבה.

טבלאות נתוני עובדים

2022			2021			נתוני כוח אדם	
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים		
949	370	579	922	356	566	מנהלים	
3,845	1,056	2,789	3,840	1,039	2,801	עובדים	
4,612	1,392	3,220	4,620	1,369	3,251	העסקה קבועה	
182	34	148	142	26	116	העסקה זמנית	
4,794	1,426	3,368	4,762	1,395	3,367	סה"כ	
2022			2021			קבוצות גיל	נתוני הנהלה (במספרים)
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים		
0	0	0	0	0	0	עד 30	חברי הנהלה (סמנכ"ל ומעלה)
103	57	46	99	60	39	31-50 (כולל)	
73	44	29	69	45	24	51 ומעלה	
176	101	75	168	105	63	סה"כ	
0	0	0	0	0	0	עד 30	מנהלי אגף / תחום / מחוז
34	15	19	36	18	18	31-50 (כולל)	
31	18	13	31	19	12	51 ומעלה	
65	33	32	67	37	30	סה"כ	
3	2	1	3	1	2	עד 30	מנהלי מחלקה בכירה / מנהלי מחלקה
296	134	162	297	124	173	31-50 (כולל)	
117	44	73	110	47	63	51 ומעלה	
416	180	236	410	172	238	סה"כ	
55	13	42	38	6	32	עד 30	מנהלי תחום (ראשי צוות)
309	97	212	314	99	215	31-50 (כולל)	
84	28	56	72	22	50	51 ומעלה	
448	138	310	424	127	297	סה"כ	
1,244	293	951	1,254	273	981	עד 30	עובדים שאינם בתפקידי ניהול
2,069	616	1,453	2,097	636	1,461	31-50 (כולל)	
532	147	385	489	130	359	51 ומעלה	
3,845	1,056	2,789	3,840	1,039	2,801	סה"כ	
58	15	43	41	7	34	עד 30	סך המנהלים בקבוצה
648	255	393	659	252	407	31-50 (כולל)	
243	100	143	222	97	125	51 ומעלה	
949	370	579	922	356	566	סה"כ	

תחלופת עובדים	קבוצת גיל	2021			2022		
		עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה	עובדים ומנהלים שהעסקתם הסתיימה	שיעור תחלופה (עובדים ומנהלים)	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה	עובדים ומנהלים שהעסקתם הסתיימה	שיעור תחלופה (עובדים ומנהלים)
גברים	עד 30 (כולל)	297	297	35.8%	300	297	35.1%
	31-50 (כולל)	144	187		132	187	
	מעל 51	3	16		11	16	
	סה"כ גברים	444	500		443	500	
נשים	עד 30 (כולל)	784	658	30.4%	844	658	30.4%
	31-50 (כולל)	269	315		257	315	
	מעל 51	17	51		32	51	
	סה"כ נשים	1070	1024		1133	1024	
סה"כ	סה"כ עד 30 (כולל)	1081	955		1144	955	
	סה"כ 31-50 (כולל)	413	502		389	502	
	סה"כ 51 ומעלה	20	67		43	67	
	סה"כ	1514	1524	32.0%	1576	1524	31.8%

2022		2021		פילוח גיאוגרפי
מספר העובדים	אחוז מסך העובדים בחברה	מספר העובדים	אחוז מסך העובדים בחברה	
203	4.2%	205	4.3%	הדרום
2,280	47.6%	2,237	47.0%	המרכז
203	4.2%	200	4.2%	הצפון
340	7.1%	345	7.2%	חיפה
120	2.5%	121	2.5%	יהודה והשומרון
115	2.4%	118	2.5%	ירושלים
1,533	32.0%	1,536	32.3%	תל אביב וגוש דן
4,794	100.0%	4,762	100.0%	סה"כ מועסקים

2022		2021		חופשות הורות / לידה
גברים	נשים	גברים	נשים	
334	6	300	5	יצאו לחופשת הורות / לידה
136	4	146	5	חזרו מחופשת הורות / לידה

2022	2021	הדרכות
201,024.0	120,656.5	סה"כ שעות הדרכה
41.9	25.3	ממוצע שעות הדרכה לעובד
72%	56%	אחוז ההדרכות המקצועיות הנדרשות להכשרה המקצועית של העובדים ו/או בהתאם לדרישות רגולטוריות (מתוך כלל ההדרכות)?
28%	44%	אחוז ההדרכות הכלליות לפיתוח כישורים אישיים של העובדים (מתוך כלל ההדרכות)

2022	2020-2021	משוב והערכה
62%	61%	מנהלים
68%	63%	עובדים
67%	63%	אחוז כללי

אחוז עובדים שקיבלו משוב במהלך השנה

2022				2021				טווח הוותק של עובדים
נשים	גברים	סה"כ	ותק ממוצע	נשים	גברים	סה"כ	ותק ממוצע	
1878	830	2,708	7.4	1844	801	2,645	7.3	עד 5 שנים (כולל)
601	269	870		654	283	937		6-10 שנים (כולל)
581	247	828		589	236	825		11-20 שנים (כולל)
308	80	388		280	75	355		21 שנה ומעלה
3,368	1,426	4,794		3,367	1,395	4,762		סה"כ

2022			2021			אופי העסקה
נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	
135	245	380	134	245	379	מספר עובדים חיצוניים (שמחזיקים במשרות מקצועיות)
43	35	78	32	31	63	מספר עובדים חיצוניים שנקלטו כעובדי החברה
3,175	1,387	4,562	3,160	1,346	4,506	מספר העובדים במשרה מלאה
193	39	232	207	49	256	מספר העובדים במשרה חלקית
3,368	1,426	4,794	3,367	1,395	4,762	סה"כ

2022				2021				גילאי עובדים ומנהלים
נשים	גברים	סה"כ	גיל ממוצע	נשים	גברים	סה"כ	גיל ממוצע	
994	308	1,302	39.0	1,015	280	1,295	38.8	עד 30 (כולל)
1,846	871	2,717		1,868	888	2,756		31-50 (כולל)
528	247	775		484	227	711		51 ומעלה
3,368	1,426	4,794		3,367	1,395	4,762		סה"כ

אינדקס תוכן GRI

הצהרת שימוש	הראל דיווחה בהתאם לתקני ה-GRI לתקופה שבין 1 בינואר 2021 ל-31 בדצמבר 2022
GRI בשימוש	1 GRI: בסיס 2021

GRI תקן	מדד	עמ' /תשובה ישירה	השמטה
הדרישה/דרישות שהושמטו			
סיבה			
הסבר			
מדדים כלליים			
2 GRI: מדדים כלליים 2021	2-1 פרטי הארגון	10,8	
	2-2 גופים הכלולים בדוח האחריות התאגידית של הארגון	כל גופי הקבוצה בישראל	
	2-3 תקופת הדיווח, תדירות ויצירת קשר	76	
	2-4 ניסוח מחדש של מידע	77	
	2-5 הבטחת איכות חיצונית	77,72	
	2-6 פעילויות, שרשרת ערך וקשרים עסקיים	8,7,5	
	2-7 עובדים	78-79	
	2-8 עובדים שאינם מועסקים	79	
	2-9 מבנה והרכב הממשל התאגידי	17, הדו"חות הכספיים של החברה	
	2-10 מינוי ובחירה של הדירקטוריון	71	
	2-11 יו"ר הדירקטוריון	הדו"חות הכספיים של הקבוצה	
	2-12 תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על ניהול השפעות	74,71	
	2-13 האצלת אחריות לניהול ההשפעות	71-74	
	2-14 תפקיד הדירקטוריון בדיווח תחום הקיימות	13	
	2-15 ניגודי עניינים	72	
	2-16 תקשור חששות קריטיים	73-74	
	2-17 ידע קולקטיבי של הדירקטוריון	71, 13	
	2-18 הערכת ביצועי הדירקטוריון	71	
	2-19 מדיניות תגמול	73	
	2-20 תהליך לקביעת התגמול	73	
	2-21 יחס תגמול כולל שנתי	37, הדו"חות הכספיים של הקבוצה	
	2-22 הצהרה על אסטרטגיית פיתוח בר קיימא	3	
	2-23 התחייבויות מדיניות	70	
	2-24 הטמעת התחייבויות מדיניות	70	
	2-25 תהליכים לתיקון השפעות שליליות	70	
	2-26 מנגנונים לבקשת ייעוץ והעלאת חששות	70	
	2-27 עמידה בחוקים ובתקנות	לא היו מקרים של אי-עמידה בחוקים ותקנות בתקופת הדיווח	
	2-28 חברות בארגונים	11	
	2-29 גישה למעורבות מחזיקי עניין	77	
	2-30 הסכמים קיבוציים	אין עובדים הנמצאים תחת הסכמים קיבוציים	

2 GRI: מדדים כלליים 2021

תקן GRI	מדד	עמ'/תשובה ישירה	השמטה		
			הדרישה/דרישות שהושמטו	סיבה	הסבר
נושאים מהותיים					
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-1 תהליך לקביעת נושאים מהותיים	77			
	3-2 רשימת נושאים מהותיים	16			
ביצועים כלכליים (שינויי אקלים- סיכונים והזדמנויות)					
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	74 ,62			
	201-GRI: ביצועים כלכליים 2016	201-2 השלכות פיננסיות וסיכונים והזדמנויות אחרים עקב שינויי אקלים	74		
אנרגיה					
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	63 ,62			
	302-1 צריכת אנרגיה בתוך הארגון	62			
GRI 302: אנרגיה 2016	302-2 צריכת אנרגיה מחוץ לארגון		302-2	מידע לא זמין / חלקי	לא נעשה איסוף מידע של צריכת אנרגיה מחוץ לארגון
	302-3 עצימות אנרגטית	63			
	302-4 צמצום צריכת האנרגיה	63			
	302-5 הפחתה בדרישות האנרגיה של מוצרים ושירותים	63-64			
	פליטות				
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	65 ,62			
	305-1 פליטת גזי חממה ישירות (מכלול 1)	65			
GRI 305: פליטות 2016	305-2 פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	65			
	305-3 פליטות עקיפות אחרות (מכלול 3) של גזי חממה		305-3	מידע לא זמין / חלקי	לא נעשה איסוף מיד לטובת חישוב מכלול 3
	305-4 עצימות פליטת גזי חממה	65			
	305-5 צמצום פליטת גזי חממה	65			
	305-6 פליטות של חומרים מדלדלי אוזון (ODS)		305-6	לא ישים	הראל לא מייצרת פליטות של חומרים אלו
	305-7 תחמוצות חנקן (NOx), תחמוצות גופרית (SOx) ופליטות משמעותיות אחרות באוויר		305-7	לא ישים	הראל לא מייצרת פליטות של חומרים אלו
	פסולת				
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	66 ,62			
	306-1 ייצור פסולת והשפעות משמעותיות הקשורות לפסולת	66			
GRI 306: פסולת 2020	306-2 ניהול השפעות משמעותיות הקשורות לפסולת	66			
	306-3 פסולת שנוצרה	66			
	306-4 פסולת שהופנתה מסילוק	66			
	306-5 פסולת מופנית לסילוק	66			

GRI תקן	מדד	עמ'/תשובה ישירה	השמטה	הדרישה/דרישות שהושמטו	סיבה	הסבר
העסקה						
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	44, 41				
GRI 401: העסקה 2016	401-1 גיוס עובדים חדשים ותחלופת עובדים	78, 44				
	401-2 הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים זמניים או חלקיים	48-49				
	401-3 חופשת הורות	79				
הכשרה וחינוך						
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	45				
GRI 404: הכשרה וחינוך 2016	404-1 שעות הדרכה ממוצעות בשנה לעובד	45				
	404-2 תכניות לשדרוג מיומנויות עובדים ותוכניות סיוע במעבר	46				
	404-3 אחוז העובדים המקבלים ביקורות ביצועים והתפתחות קריירה קבועות	47				
גיוון ושיוויון הזדמנויות						
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	42				
GRI 405: גיוון ושיוויון הזדמנויות 2016	405-1 גיוון של גופי ממשל ועובדים	78-79, 71, 42-43				
	405-2 יחס שכר יסוד ותגמול נשים לגברים	42				
קהילות מקומיות						
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	52				
GRI 413: קהילות מקומיות 2016	413-1 פעולות עם מעורבות קהילתית מקומית, הערכות השפעה ותוכניות פיתוח	53-60				
	413-2 פעולות עם השפעות שליליות משמעותיות (בפועל ופוטנציאליות) על קהילות מקומיות	אין				
פרטיות לקוחות						
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	75				
GRI 418: פרטיות לקוחות 2016	418-1 תלונות מבוססות הנוגעות להפרות של פרטיות הלקוח ואובדן נתוני הלקוח	לא התקבלו תלונות בנושא בתקופת הדיווח				
חדשנות ודיגיטציה						
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	22				
אתיקה וממשל תאגידי						
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	70-71				

תקן GRI	מדד	עמ'/תשובה ישירה	השמטה		
			הדרישה/דרישות שהושמטו	סיבה	הסבר
איכות השירות וחווית הלקוח					
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	25			
דיאלוג ומעורבות עובדים					
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	47			
איזון בית-עבודה					
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	49			
חוסן כלכלי					
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	72-73			
השקעות אחראיות					
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	34			
מוצרים בעלי ערך חברתי					
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	36			
מוצרים בעלי ערך סביבתי					
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	63 ,35			
בריאות ורווחה נפשית					
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	50			

