



דוח קיימות 2022

הפניקס אחזקות



דוח קיימות 2022

הפניקס אחזקות



תוכן עניינים

6 מבוא

6	מסר מהקבוצה
10	הפניקס במבט

12 אודות הקבוצה

14	מי אנחנו
18	החזון
20	ערכי הליבה של הקבוצה
22	אסטרטגיית הקיימות
24	דיאלוג עם מחזיקי העניין
26	הנושאים המהותיים לקבוצה
28	יעדים לפיתוח בר קיימא

30 הארגון

32	העובדים שלנו
44	ממשל תאגידי בקבוצה
60	אימפקט חברתי כלכלי
70	מחויבים לסביבה

78 מוצרים ושירותים

80	מוצרים ושירותים ברי קיימא
82	חווית לקוח
88	טרנספורמציה דיגיטלית
94	תומכים בשינוי סביבתי
96	השפעה חברתית

100 השקעות

102	השקעות אחראיות
104	שילוב סיכוני ESG בהשקעות
105	מעורבות אקטיבית
106	השקעות אימפקט

112 אינדקס

114	אודות הדוח
116	GRI

מסר מהקבוצה

בשנת 2022 חווינו שנה מורכבת, שהדגישה ביתר שאת כי אנו חיים בעולם דינמי. אירועים גיאופוליטיים, חברתיים וכלכליים מקומיים וגלובליים משליכים בצורה משמעותית על התעשייה שבה פועלת הקבוצה. אין כל ספק כי תנודתיות בשווקים הפיננסיים הגלובליים ובשוק המקומי, עליות ריבית ואינפלציה גוברת, המלחמה בין רוסיה לאוקראינה שהביאה למשבר אנרגיה באירופה, אסונות טבע בעולם ומשברי בריאות - **כל אלה מייצרים אתגרים, אך גם טומנים בחובם הזדמנויות.**

אנו מכירים בחשיבות של מעקב פעיל ותגובה לאירועים בארץ ובעולם. כקבוצת ההשקעות, הפיננסים והביטוח הגדולה בישראל אנו מחויבים לפעול באחריות תוך ניהול הסיכונים הרלוונטיים. צוותי האנליסטים והמומחים המנוסים בקבוצה עוקבים מקרוב אחר מגמות השוק, מעריכים סיכונים ומפתחים אסטרטגיות כדי לנווט באי ודאות. הפניקס רואה באיתנות פיננסית חזקה יתרון תחרותי מובהק להמשך קידום יעדיה האסטרטגים, ייצור תשואה עודפת ומקסום ההזדמנויות העסקיות. ניהול כזה מאפשר לעמוד איתן למול האתגרים ולהמשיך לתת שירות יוצא דופן ללקוחותינו.

בשנים האחרונות, אנו עדים להכרה הולכת וגוברת של התפקיד הקריטי שממלאים עסקים בעיצוב עתיד בר-קיימא ומכיל. בהפניקס, אנו מבינים את ההשפעה העמוקה והמשמעותית שיש להחלטות שלנו, ובהתאם לכך **אנו מחויבים להתאים את האסטרטגיות של הקבוצה עם פרקטיקות אחראיות ואתיות.**

יתר על כן, אנו מאמינים שהמחויבות שלנו לעקרונות הקיימות וה-ESG מחזקת את החוסן של הקבוצה וממצבת אותנו היטב להתמודד עם אירועים אלו. על ידי שילוב שיקולי ESG בהחלטות ההשקעה שלנו, נוכל לזהות הזדמנויות צמיחה בת קיימא ולנהל סיכונים בצורה יעילה.

ההתמקדות שלנו באחריות תאגידית משקפת את מתן העדיפות לצרכים ולאיווטרסטים של מחזיקי העניין שלנו - העובדים, הלקוחות, הסוכנים והחברה הישראלית, ומטפחים קשרים ארוכי טווח הבנויים על אמון.

בשנת 2021 התמקדנו בבניית תשתית ארגונית לניהול ESG ולראשונה פרסמנו דוח קיימות לקבוצה. שנת 2022 הוגדרה בקבוצה כשנה של צמיחה עסקית והבאת ערך למחזיקי העניין באמצעות קיימות. לאורך כל השנה השקענו תשומות רבות ומחשבה באופן השילוב של הקיימות על שלושת הרבדים בהם היא מתבטאת בקבוצה: הארגון, המוצרים והשירותים וההשקעות. אנו מפתחים את אסטרטגיית הקיימות הארגונית לצד המשך ביסוס התשתית של איסוף המידע והנתונים לטובת הגברת השקיפות. דוגמה לפיתוח ממשי תאגידי תומך קיימות היא פורום ה-ESG בראשות יו"ר הקבוצה לצד ועדת ESG שהוקמה על ידי דירקטוריון החברה. כמו כן, שילבנו פעילויות להרחבת הידע בנושאי קיימות ו-ESG של עובדים ממגוון מחלקות, דרגים ותפקידים וחזקנו את תשתיות ה-ESG ועקרונות הקיימות בארגון.

אנו מכירים בכך שההצלחה שלנו שזורה בצמיחת מחזיקי העניין שאנו משרתים. אנו

נותנים עדיפות לרווחתם ולבטיחותם של העובדים ומקדמים גיוון, שוויון והכלה בתוך הארגון, מתוך שאיפה ליצור מקום עבודה שמזהה את הפוטנציאל הגלום בייחודיות של כל עובדת ועובד. השקענו בחיזוק השדרה הניהולית באמצעות העמדת כלים וקידום תרבות של מצוינות וכן עידוד צמיחה בתוך הארגון תוך יצירת תרבות ארגונית של גיוון והכלה.

אנו מחויבים לחברה בישראל באמצעות תוכניות מעורבות קהילתית ויוזמות פילנתרופיות, במטרות המשפיעות לטובה על החברה, כגון חינוך, שירותי בריאות וסיוע למיגור העוני.

המעבר לשיטת האג'יל (Agile) מאפשר את האצת פעולות הדיגיטציה הבאות לידי ביטוי בשיפור מתמיד של מסעות הלקוח, שביעות רצון לקוחות ושיפור בשיעור

הלקוחות הבוחרים לבצע פעולות בערוצים הדיגיטליים של החברה לצד שמירה על הערוצים המסורתיים.

למשבר האקלים אנו מתייחסים כאחד מגורמי הסיכון המורכבים ביותר שאיתם מתמודדת החברה שלנו כיום. השפעתו היא בין-דורית, גלובלית, ומושפעת ממספר גורמים הקשורים זה בזה. מטרתנו היא להבטיח ללקוחותינו עתיד פיננסי ופיזי בר קיימא באמצעות הובלת העלאת המודעות לסיכונים שינויי אקלים בישראל ולספק פתרונות תומכים ללקוחותינו המבוססים וחברות הפורטפוליו. על מנת להוות דוגמא, אנו מודדים את פליטות הפעילות התפעולית שלנו ועושים מאמצים לצמצם אותם ללא הרף, במקביל אנו מבקשים גם מחברות הפורטפוליו לנהוג כך. אנו מאמינים שבכך אנו משפרים את החוסן הארגוני שלנו ואת החוסן של הלקוחות שלנו.



אייל בן סימון,
מנכ"ל הפניקס אחזקות



בנימין גבאי,
יו"ר הפניקס אחזקות

פעלנו ליצירת צמיחה עסקית בת קיימא באמצעות פיתוח מוצרים ושירותים המקדמים קיימות. המשכנו במאמצינו לקדם את מהפכת הרכב החשמלי בישראל עם מוצר ייעודי לביטוח עמדות טעינה והטמענו מחשבון פליטות פחמן במוצר נסיעות לחו"ל המסייע בהעלאת המודעות לזיהום מסיכות. כמו כן פיתחנו מוצרים ושירותים ייחודיים המנגישים שירותים פיננסיים למגוון קהלים לדוגמא מסלולי השריעה, פוליסות חיסכון בניהול BlackRock, משכנתא לגיל השלישי ועוד.

אנו מחויבים לשמור על הסטנדרטים הגבוהים ביותר של שקיפות, אחריות ויחסי. מסגרת הממשל התאגידי של הקבוצה

מטרתנו היא
להבטיח ללקוחותינו
עתיד פיננסי
ופיזי בר קיימא
באמצעות הובלת
העלאת המודעות
לסיכונים שינויי
אקלים בישראל
ולספק פתרונות
תומכים ללקוחותינו
המבוססים וחברות
הפורטפוליו.

מבטיחה שהתנהגות אתית, ניהול סיכונים ועמידה בתקנות מוטמעים בכל ההיבטים של הפעילות. אנו מאמינים שממשל תאגידי חזק משפר את האמון והביטחון החיוניים לבניית קשרים מתמשכים עם מחזיקי העניין שלנו. אנו מעריכים ומשפרים ללא הרף תהליכים כדי להבטיח שאנו עומדים בדרישות הרגולטוריות ומעבר וכך וממלאים את חובות האמון שלנו כלפי בעלי המניות. את שאנו דורשים מעצמנו אנו גם דורשים מהחברות בהן אנו משקיעים על כן, אנו מטמיעים שיקולי ESG בצמתי קבלת ההחלטות טרם השקעה בכל סוגי המכשירים הפיננסיים לצד מחויבות למעורבות אקטיבית בחברות בהן אנו משקיעים בישראל וזאת באמצעות דו שיח ושימוש בזכויות ההצבעה כבעלי עניין בחברות בישראל. השנה אף לקחנו צעד קדימה והתחלנו לפעול באקטיביות גם עם חברות זרות בהן אנו משקיעים.

הפעילויות הנרחבות שלנו זכו להכרה מסוכנויות דירוג מקומיות כמו מעלה ו-Greeneye שהעלו את דירוג החברה. לראשונה אף ביצענו באופן אקטיבי דירוג ESG עם סוכנות הדירוג הבינלאומית S&P.

אנו מאמינים בכוחם של שיתוף פעולה ודיאלוג פתוח, המאפשרים לנו להשתפר ולחדש ללא הרף תוך טיפוח אמון הדדי. **אנו מחויבים לאמץ קיימות, לטפח התקדמות חברתית ולקיים ממשל תאגידי חזק כדי שהפניקס תהיה תמיד הבית הנכון לעתיד שלך - שוויוני, גמיש ומשגשג יותר לכולם.**

אנו מודים על התמיכה והאמון המתמשך בקבוצת הפניקס וצועדים יחד במסע ליצירת שינוי חיובי ובר קיימא.



דבר יו"ר ועדת קיימות

כקבוצה המובילה בתחום הביטוח, ההשקעות והפיננסיים בישראל, הפניקס מנהלת מערכת יחסים הדדית בה צמיחתה ארוכת הטווח משפיעה ומושפעת מהסביבה ומהחברה בהן היא פועלת. חברי ההנהלה ועובדי הפניקס מחויבים זה מכבר ל"חוזה החברתי" של הפניקס עם לקוחות, ספקים, עובדים, גורמי רגולציה, הקהילה המקומית ומחזיקי עניין נוספים. בשנים האחרונות, מגמות השוק, הזדמנויות וסיכונים וכן ושינויים רגולטוריים הובילו לשינויים בציפיות של מחזיקי העניין שלנו. כמענה לכך, דירקטוריון הפניקס הוביל את הקמת ועדת הקיימות בארגון. תפקידה לפקח ולוודא שהצמיחה וההובלה של הפניקס נעשית בצורה בת קיימא.

חברה

החוזה החברתי מתחיל בצוותים ובמחלקות שלנו. תמיד חשבנו על גיוון והכללה והאמנו שזהו ערך חיוני להצלחה העסקית שלנו - המריטוקרטיה כדי להבטיח שאנו מעסיקים, שומרים ומקדמים את הכישרון הטוב ביותר שאנו יכולים. לדוגמה, בנינו סביבה מקצועית ייחודית למנהלות נשים, כאשר נשים מייצגות 43% מהדירקטוריון שלנו (הפניקס אחזקות והפניקס ביטוח יחד), הרבה יותר מהמוצע הישראלי של 26%.



יו"ר ועדת קיימות
רו"ר אברבנאל,

הלקוחות שלנו הם באותה מידה חלק מהותי מהחוזה החברתי שלנו. **אנו מבקשים לאפשר לכל הציבור בישראל נגישות להזדמנויות פיננסיות אטרקטיביות בתיאבון סיכון שמותאם באופן אישי. נגישות לחיסכון פיננסי הוא קריטי לשגשוג ולניידות החברתית של החברה הישראלית.** מוצרי החיסכון, ההשקעה והביטוח שלנו מציעים הצעות ערך אטרקטיביות ושקופות הנותנות מענה לצרכיהם של קבוצות שונות בחברה הישראלית וסדרי העדיפויות שלהם.

ממשל תאגידי

אנו שואפים לפעול על פי מסגרות ממשל תאגידי ותהליכים המבוססים על שיטות עבודה בינלאומיות מומלצות ומקובלות, כמו גם להעסיק מנהלים בכירים עם ניסיון מעמיק במגזר ותפיסה בינלאומית רחבה.

הרף שאנו מצביים לעצמנו מאפשר לנו את הביטחון והאמינות לדרוש ממשל תאגידי ראוי בחברות בהן אנו משקיעים או שאנו מממנים, הן בישראל והן מעבר לים. אנו מעריכים בקפידה את נוהלי הממשל התאגידי בחברות בהן אנו משקיעים ועם מנהלי השקעות בהם אנו שמים את אמונו, ואנחנו רואים בכך פרמטר חשוב לביצועי השקעה ויצירת ערך.

סביבה

הלחץ המשמעותי ביותר על מוסדות פיננסיים וחברות ביטוח הוא משבר האקלים העולמי שהשפעותיו מורגשות בהווה ועתידות להחמיר משמעותית בעתיד. **השאיפה שלנו לטווח הארוך היא להיות מובילים ומעורבים באופן פרו אקטיבי בהצאת המאמץ להפחתת שינויי האקלים והמעבר לכלכלה דלת פחמן באקוסיסטם הישראלי** הכולל, בין היתר, רגולטורים, ארגונים לא ממשלתיים, סטארט-אפים וחברות גדולות.

ההשפעה המרכזית של מדינת ישראל על משבר האקלים נוגעת דווקא לפתרונות הטכנולוגיים שהיא מפתחת. התמודדות ארוכת שנים עם משאבי מים מוגבלים

וחוסר יציבות גיאופוליטי הובילו פיתוחים משמעותיים בתחום האנרגיה והמים. הפניקס גאה להשקיע בתחומים אלו הנמצאים בצמיחה מהירה ולתמוך במעבר לכלכלה דלת פחמן. בחברות בהן אנו משקיעים מהותיים, התחלנו דיון בנושאי ESG, בחינת פעילויות ומסמכי מדיניות בנושא וכן שיתוף ידע לטובת קידום המשק והכלכלה הישראלית לעבר עתיד בר קיימא. לבסוף, אנו פועלים להפחתת פליטת פחמן במכלולים 1 ו 2- מפעילותנו שלנו - אכן מדובר במספרים קטנים, אולם זוהי עדות לנחישותנו לעשות את חלקנו. אנו מתכננים למסד את תוכניות המעבר וההפחתה של פליטות הפחמן שלנו ולספק עדכונים בעתיד.

סיכון שינוי האקלים ישפיע גם על עסקי ביטוח הנכסים שלנו (אלמנטרי). הצוות שלנו עוקב בעקביות אחר ההתפתחויות והשיק תהליך לבחינת הבסיס של הערכות סיכונים אקלים, בדומה לקבוצות פיננסיות גדולות רבות ברחבי העולם. אנו עושים זאת כדי להתכונן לקראת רגולציות עתידיות הנוגעות להון רגולטורי כמו גם לדעת לכמת ולתמחר סיכונים אקלים טוב יותר. זה יאפשר לנו להמשיך לספק את מוצרי החיתום הטובים ביותר ללקוחותינו, פרטיים ועסקים כאחד, ולעזור להם להעריך ולהקטין את ההשפעה של שינויי האקלים.

כשאנחנו מסתכלים קדימה על המשך המאמצים שלנו, אנו נרגשים מהמסע שלנו לקיימות מעמיקה יותר. עם כל צעד שאנו מתקדמים בתחומים אלו, אנו משתכנעים יותר שהמאמצים הללו יועילו גם לחברה בה אנו פועלים ויסייעו להגדיל את היתרון התחרותי שלנו ואת היכולת שלנו ליצור ערך. **קידום קיימות בחברה והסביבה בישראל חיוני לא רק מכיוון שאנחנו רוצים להיות "חברה טובה", אלא מכיוון שזה הכרחי להצלחת העסק שלנו וליצירת ערך עבור הלקוחות, בעלי המניות ולכל מחזיקי העניין שלנו.**



הפניקס במבט

קיימות בשלושה רבדים ע"פ שיקולי ESG:

הארגון



סביבה

20%

ירידה בטיביות הרגל הפחמנית שלנו
בין 2019 ל-2022



חברה

0.5%

שיעור תרומה קבוע מהרווח הנקי



ממשל תאגידי

ועדת ESG

ועדת משנה של הדירקטוריון בהשתתפות היו"ר
המתכנסת אחת לרבעון לקידום ומעקב תוכנית העבודה

100%

מחברי ועדת השקעות עמיתים הם בלתי תלויים

40%

נשים בהנהלה הבכירה -
עלייה של 9% בשיעור הנשים מ-2021

מוצרים ושירותים

1#

בין מבטחי הרכבים החשמליים בישראל
והמבטחת המועדפת של טסלה

5/12

קטגוריות בהן הפניקס במקום הראשון
בדירוג השירות של רשות שוק ההון
ביטוח וחסכון*

מעל 10

מוצרים ושירותים המבטאים את עקרונות
הקיימות ומקדמים נגישות

השקעות

6.5 מיליארד ₪

השקעות ירוקות עם אימפקט סביבתי
וחברתי

מעל 0.5 מיליון

צפיות בקורסים דיגיטליים על מסחר
ושוק ההון.

מדיניות עצמאית

של הצבעה באסיפות הכלליות
המפורסמת וידועה לכל השוק וכוללת גם
היבטים שיבטיחו גיוון של חברי הדירקטוריון

39

הצבעות באסיפות הכלליות שהשפיעו באופן ישיר על
שיפור הממשל התאגידי בחברות בהן אנו משקיעים

100%**

מהכספים מנוהלים ומושקעים על פי עקרונות ESG



תוכנית אסטרטגית
תלת שנתית וארוכת טווח

2023

יעדים אסטרטגיים ארוכי טווח

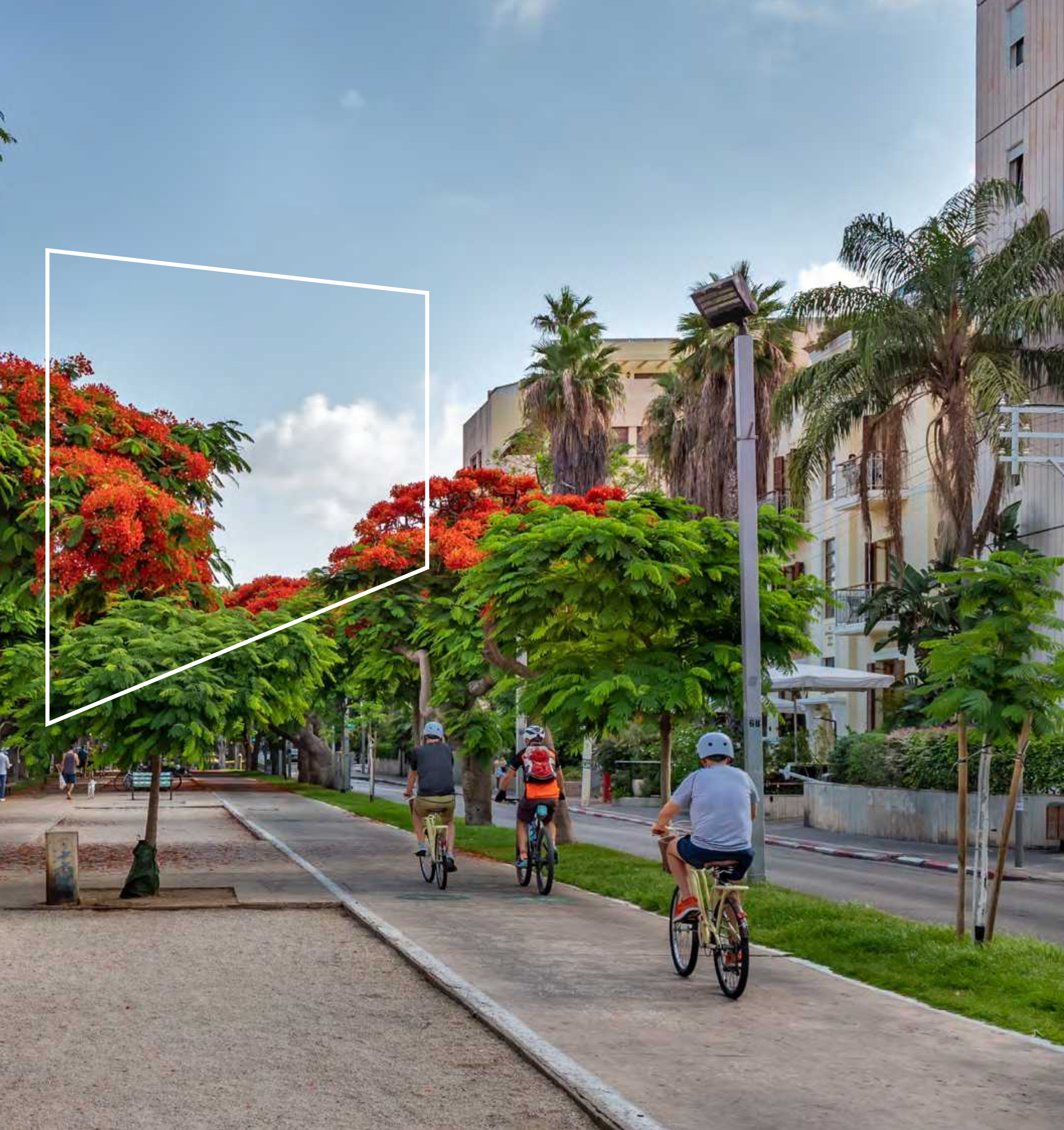
2022

צמיחה עסקית וערך מוסף
באמצעות ESG

2021

בניית תשתיות ארגוניות ל-ESG

* מבין חמשת חברות הביטוח הגדולות
** כספים מנוהלים ע"י מנהלי ההשקעות של הפניקס





מי אנחנו

הפניקס אחזקות (להלן: "הפניקס", "הפניקס אחזקות" או "הקבוצה") היא קבוצת פיננסיים עם פעילויות מגוונות בתחומי הביטוח, ניהול נכסים פיננסיים, הפצה ואשראי. לקבוצה מחויבות עמוקה לספק פתרונות מבודלים, שירות איכותי וחדשנות מתמשכת ללקוחות פרטיים ועסקיים ולערוצי ההפצה השונים.

הפניקס אחזקות בע"מ התאגדה בשנת 1949 כחברה פרטית וב-1978 הונפקה למסחר בבורסה לניירות ערך בתל אביב. מטה החברה ממוקם בנבעתיים, עיקר פעילותה בישראל, והיא משקיעה בארץ וברחבי העולם.

הפניקס שואפת להוביל את השירותים הפיננסיים בישראל ביכולות הפצה וחדשנות, פעילויות הביטוח שלנו רב תחומיות וכוללות ביטוח רכוש ונזקי גוף, ביטוח חיים וחיסכון וביטוח בריאות המופצים הן ישירות והן דרך סוכנים.

פתרונות ניהול הנכסים הפיננסיים של הפניקס מספקים מענה מלא ללקוחות פרטיים ומוסדיים. הם כוללים קרנות פנסיה וקופות גמל, קרנות נאמנות וקרנות סל, פתרונות בתחום ההשקעות האלטרנטיביות, תיקים מנוהלים, שירותי ברוקראז' וניהול אופציות לעובדים.

הפניקס מנהלת נכסים בהיקף של 371 מיליארד ש"ח (נכון ל-31.12.22) ויש לה ניסיון רב בהשקעה במניות ובהשקעות אלטרנטיביות, בחוב, נדל"ן ותשתיות ועוד. הבסיס הרחב והמיוצב של הקבוצה מאפשרים לצוותי ההשקעות לאתר וליצור הזדמנויות ליצירת ערך עבור מחזיקי העניין.



פעילויות הקבוצה:

ביטוח כללי

מגוון מוצרי ביטוח, לרבות ביטוחי רכב, דירה ועסקים, המופצים ישירות דרך הפניקס Smart ודרך סוכנויות הביטוח.

ביטוח בריאות

ביטוח נסיעות לחו"ל, ביטוח בריאות למגזר הפרטי וביטוח בריאות ושיניים למגזר העסקי.

ביטוח חיים

ביטוחי מנהלים, חיים ונכות/אובדן כושר עבודה וכן פוליסות חיסכון.

ניהול נכסים

פתרונות חסכון לטווח ארוך כוללים מגוון אפשרויות חסכון לרבות קרנות פנסיה, קופות גמל וקרנות השתלמות וכן פתרונות השקעה. לצד מוצרים ישירותי חיסכון מגוונים, קרנות נאמנות וקרנות סל, ניהול תיקים, קרנות השקעה אלטרנטיביות, שירותי ברוקראז'

הפצה

פרטיים ומוסדיים וניהול תוכניות אופציות לעובדים. המותגים שלנו כוללים את הפניקס בית השקעות, קסם, ESOP, הפניקס CAPITAL, והפניקס VALUE.

אשראי

פתרונות מימון לעסקים קטנים ובינוניים באמצעות חברת גמא מבית הפניקס הנסחרת בבורסה, לצד פעילות אשראי לתאגידים וללקוחות פרטיים במסגרת פעילות הקבוצה.



הגופים הנכללים בדוח:

- < הפניקס אחזקות בע"מ
- < הפניקס חברה לביטוח בע"מ
- < הפניקס פנסיה וגמל בע"מ
- < הפניקס השקעות ופיננסים בע"מ
- < הפניקס בית השקעות בע"מ (לשעבר אקסלנס)
- < אגם לידרים אחזקות (2001) בע"מ
- < שקל סוכנות לביטוח (2008) בע"מ
- < אורן מזרח סוכנות לביטוח בע"מ



החזון

קבוצת הפניקס שואפת לספק ללקוחותיה ולשותפיה ערך ייחודי. זאת באמצעות מגוון רחב של מוצרים ושירותים פיננסיים, הפצה מגוונת ומותאמת אישית ומחויבות לשירות. אנו שואפים להוביל את תחומי הביטוח, ניהול הנכסים והשירותים הפיננסיים בישראל תוך שיפור מתמיד והטמעת חדשנות, ולהגיע לביצועים כספיים שיבדלו אותנו משאר השוק. בה בעת, אנו מחויבים לערכי האחריות התאגידית וקיימות בכל מכלול הפעילויות.



ערכי הליבה של הקבוצה



הוגנות

אנו מחויבים לפעול באופן הראוי והנכון, לקיים תהליכים והתנהלות שאין בהם משום קיפוח או אפליה, ומתוך כבוד ללקוח, לעובד, לסוכן, למשקיע ולספק.



מקצועיות

אנו מחויבים להיות הטובים ביותר בתחומי העיסוק שבהם אנו פועלים, אם ברמת הידע, ההתמחות או המיומנות. מקצועיות לאורך זמן מושגת דרך תחקור והפקת לקחים, למידה והדרכה מתמדת, ועל כך אנו מקפידים.



יוזמה

אנו מחויבים לחשוב, להציע ולפעול מתוך ראייה רוחבית על מנת לקדם את תוכנית העבודה, המטרות והיעדים שלנו.



חדשנות

אנו מחויבים לקדמה ולחדשנות ולפעולה ליצירת ערך מוסף באמצעות פיתוח כלים, תהליכים, מוצרים ורעיונות מתקדמים המובילים לפתרונות באופן אפקטיבי ויצירתי.



מובילות

אנו מחויבים להיות מצוינים, דומיננטיים ומשפיעים בכל תחום שבו נעסוק. נפעל באופן מתמיד על מנת להנהיג ולהוביל את הדרך.



אמפתיה

אנו מחויבים לפעול ברגישות ומתוך הבנה לצורכי הלקוח, הסוכן, העובד, המשקיע והספק. נהיה קשובים ופתוחים וניישם זאת בתהליך קבלת ההחלטות.



מחויבות

פעולה נחושה ואחראית ליצירת ערך מיטבי עבור הלקוחות, הסוכנים, העובדים והמשקיעים, כמו גם להגשמת המחויבות החברתית, הארגונית והאישית שלנו. כל זאת באמצעות תוכנית עבודה סדורה ומדידה.



סביבה

אנו מחויבים לבחינה מתמדת של היבטים הנוגעים לנושא איכות הסביבה בכל פעילותינו. במקביל, אנו מזדהים סיכונים הנובעים ממשבר האקלים ומפתחים מוצרים ושירותים המגנים על הסביבה ויוצרים ערך סביבתי. אנו מאתרים ומיישמים פעולות סביבתיות כדי לצמצם את ההשפעה השלילית הישירה של הקבוצה על הסביבה.



חברה

אנו שואפים לנהל סביבת עבודה באופן אחראי ומביאים בחשבון שיקולי גיוון, פיתוח ורווחה. אנו שמים דגש על הלקוחות בכל פעילויות הקבוצה ומאמצים את תהליכי הדיגיטציה לשיפור השירות עבור הלקוחות, הסוכנים והשותפים העסקיים. אנו מחזקים את המעורבות הקהילתית שלנו.



ממשל תאגידי

אנו פועלים מול מחזיקי העניין בשקיפות ובאחריות, לאורם של כללי ממשל תאגידי ברמה הגבוהה ביותר. את הסטנדרטים הקפדניים הללו אנו שואפים להטמיע גם בחברות שאנו משקיעים בהן.



אסטרטגיית הקיימות

שנת 2022 הוגדרה בקבוצה כשנה של צמיחה עסקית והבאת ערך למחזיקי העניין באמצעות קיימות.

בדוח להלן נציג את גישתנו ותרומתנו לנושא הקיימות בכל אחד משלושת הרבדים: הפניקס כארגון; הפניקס כספקית מוצרים ושירותים; והפניקס כמנהלת השקעות. בכל רובד נתייחס לאופן בו הפניקס מתכננת ומטמיעה את האסטרטגיה בחלוקה לשלושת מרכיבי ה-ESG.

לקבוצת הפניקס מגוון רחב של פעילויות בתחומי הביטוח, ניהול הנכסים הפיננסיים, ההפצה והסוכנויות, והאשראי. הקבוצה פועלת בסביבה עסקית דינמית המושפעת מאתגרים כמו גלובליזציה, התקדמות טכנולוגית, שינויי אקלים ומגמות חברתיות ותרבותיות. במסגרת התוכנית האסטרטגית, אנו מעמיקים את גישתנו בנושאי קיימות ו-ESG בכל רמות הארגון והפעילות העסקית באמצעות תוכנית עבודה רב שנתית שתמסד את פעילותנו בראייה אסטרטגית, שיטתית, אחראית, שקופה ומדידה, כמרכיב יסודי בתרבות הארגונית.

”

תחום ה- ESG ויישומו בקבוצה המשיך השנה להתפתח ולהשתכלל ואנו גאים בכך שהנושא הפך להיות נושא מרכזי בקבוצה הן כלפי פנים והן כלפי כלל מחזיקי העניין שלנו

מני נאמן, משנה למנכ"ל, יועץ משפטי ראשי קבוצת הפניקס

“





דיאלוג עם מחזיקי העניין

כחברת שירותים פיננסיים מובילה, הפניקס נמצאת בקשר מתמיד ורציף עם מגוון מחזיקי עניין המושפעים מפעילותה ומשפיעים עליה - משקיעים, ספקים, לקוחות, מבטחי משנה, סוכנויות, עובדים, רגולטורים והקהילה. **אנו מחויבים לדו שיח מתמיד ולהקמת ערוצי תקשורת פתוחים עם מחזיקי העניין שלנו:**

מול המשקיעים במניות הקבוצה

אנו מקיימים דיאלוג שוטף כדי להציג למשקיעים את האסטרטגיה והביצועים, לאפשר להם לקבל החלטות מושכלות ביחס להשקעות, לשמוע דעות מגוונות, ולהבטיח שהאסטרטגיה והפעילות ממוקדות ביצירת ערך. הדיאלוג מתקיים תוך שיח רציף ופתוח בהתחשבות במגבלות מידע פנים. אנו עורכים שיחות ועידה רבעוניות ושנתיות, מפרסמים ניתוחי ביצועי עבר ויעדים עתידיים, מאפשרים פגישות ישירות, ומפעילים אתר קשרי משקיעים ייעודי המתעדכן רבעוני. לטובת המשקיעים הבינלאומיים, אנו מפרסמים מצגות, דוחות ודיווחים לבורסה באנגלית.

מול הלקוחות

אנו פועלים מתוך אסטרטגיה של "הלקוח במרכז". אסטרטגיה זו מכתבה את כלל פעולותינו ומסעות הלקוח החל מתהליכי המכירה, דרך התפעול ובדגש על השירות ללקוח. אנו עושים זאת באמצעות פנייה ללקוחותינו בבקשה למשוב כדי לשפר את המוצרים, השירותים והתהליכים, על מנת שנוכל להציע פתרונות ידיוותיים וגמישים ולבצע שיפורים מתמידים. התקשורת עם הלקוח מורכבת מסקרים, דיאלוגים ושלל ערוצי תמיכה - באתר אונליין, בצ'אט,

טלפונית ועוד. אנו נעזרים בציון נאמנות לקוחות (NPS - Net Promoter Score) למדידת חוויית הלקוח ומעקב בנושא, ועוסקים במחקר ופיתוח יומיומיים לקידום חדשנות במוצרים. אנו מעמידים לרשות הלקוחות מרכז מידע אישי מקוון, כמו גם ערוצים להגשת תלונות. אנו שואפים להשיג בחוויית הלקוח מצוינות תפעולית, זמינות מרבית, מפגש בשלל הערוצים - במקום הנוח ביותר ללקוח, דיוק במסע הלקוח וקיום דיאלוג של שותפות עסקית אמיתית.

מול הסוכנויות

אנו עובדים בשיתוף פעולה צמוד עם הסוכנויות בבעלות בהזרחה ולמידה, לטובת העלאת המודעות למוצרים ולשירותים שלנו וכדי להבין היטב את צורכיהן. אנו בוחנים באופן שוטף את ההתפתחויות במגזר הביטוח והפיננסים ומקפידים לשתף בהן את הסוכנויות על בסיס חודשי. אנו מקפידים לוודא שהסוכנויות מעודכנות ועומדות בכל דרישה ושינוי רגולטורי כך שיוכלו לקיים את הוראות החוק.

מול העובדים

אנו מאמינים שכאשר עובדים מעורבים ומחויבים למשימה, הם מייצרים ערך עסקי בטווח הארוך. אנו מבקשים דרך קבע לשמוע דעות, רעיונות וחששות מצד

העובדים ומגיבים אליהם. אנו מתקשרים עם העובדים באופן שוטף בדיונים וברשתות, בסקרי מעורבות עובדים ובאירועים, לרבות מפגשי שולחן עגול, פגישות מקוונות ופגישות פנים אל פנים. מנכ"ל הקבוצה מקיים אחת לתקופה מפגשי שולחנות עגולים עם עובדים מכל רחבי הארגון. כמו כן, בין העובדים לחברה יש הסכם קיבוצי, ואנו מקיימים דיאלוג שוטף עם נציגי ועד העובדים.

מול הרגולטורים

אנו מנהלים דיאלוג שוטף עם רשויות המדינה והרגולטורים. הפניקס פועלת לפי הוראות הגופים המפקחים הרלוונטיים, לרבות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון והרשות לניירות ערך. במקביל אנו משתפים מהידע הגלובלי שצברנו במהלך השנים במטרה לקדם את התפתחות השוק.

מול הספקים

אנו שואפים להבטיח כי קיימות היא חלק בלתי נפרד מפעילויות המיקור, הרכש וניהול הספקים שלנו. אנו עושים זאת באמצעות מדיניות רכש אחראי הנשענת על עקרונות וערכים כמו יושרה עסקית, אחריות לסביבה ולחברה, שקיפות, שותפות ועוד. מדיניות זו חלה על המוצרים והשירותים שאנו רוכשים, הסכמים ושיתופי פעולה שאנו נכנסים אליהם ושותפים שאנו עובדים עמם.

מול מבטחי המשנה

אנו מקיימים תקשורת רציפה ויציבה עם מבטחי המשנה לטובת תקשור והבנת הציפיות של שני הצדדים. הפניקס ביטוח עובדת באופן רציף עם כ-90 מבטחי משנה, וההתקשרות עמם מאפשרת להבטיח ללקוחותינו יציבות וביטחון גם במצבי קיצון. אנו מארחים את מבטחי המשנה בארץ לפורומים משותפים, שבהם נדונות מגמות גלובליות ומקומיות כחלק מניהול הסיכונים של הקבוצה.

מול הקהילה

אנו מקדמים מערכת יחסים פעילה עם הקהילה מתוך אמונה שמעורבות קהילתית היא חיונית עבור כל ארגון, ובפרט לארגונים בעלי השפעה מהותית על החברה והמשק בישראל. מטרת ההתקשרות היא להבטיח אימפקט חיובי והצלחה בטווח הארוך. שיתופי הפעולה שלנו עם ארגונים חברתיים וקבוצת קהילתיות מחוברים לערכי הקבוצה ונבחרים בהתאם למדיניות התרומות שגיבשה הקבוצה.



הנושאים המהותיים לקבוצה

לקראת דוח הקיימות הקודם, הראשון שפרסמה הפניקס (בשנת 2021), ביצענו ניתוח מהותיות כדי להבין לעומק מהם הנושאים המהותיים לנו כחברה ולמחזיקי העניין שלנו. התייעצנו עם מגוון מחזיקי עניין על מנת להבין את החשיבות עבורם. כמו כן, ערכנו השוואה (Benchmark) ענפית כדי לבחון את הנושאים הרלוונטיים בסקטור. מפת המהותיות מסייעת לנו בחשיבה קדימה, הצבת יעדים, גיבוש אסטרטגיה ותוכניות עבודה, תוך התמקדות מיוחדת בנושאי סביבה, חברה וממשל תאגידי.

חדשנות ודיגיטציה

אנו מאתרים ומאמצים דרכים לתרום למגמות הדיגיטליות ולתמוך בהן עם דור חדש של מוצרים ושירותים המשפרים את רמת השירות, היעילות והנגישות. בתוך כך, אנו נמצאים בעיצומו של מעבר לשיטת עבודה אגילית (Agile) המכוונת ליותר גמישות בפיתוח.

אתיקה וציות

הקוד האתי שלנו הוא אמצעי ראשון במעלה לקידום התנהגות נאותה. אנו מייחסים חשיבות עליונה ליחס הוגן כלפי כל מחזיקי העניין שלנו, לרבות לקוחות, עובדים וספקים. בשנת הדוח ביצענו ריענון לקוד האתי של הקבוצה ופיתחנו לומדה עדכנית העוסקת בדילמות אתיות בתחומי הפעילות של החברה, אשר הועברה לכלל העובדים.

שקיפות

אנו מאמינים בחשיבות השקיפות והתקשורת הפתוחה בקרב כלל היחידות העסקיות והפעילויות שלנו. השקיפות שלנו קריטית מול הלקוחות וכלל מחזיקי העניין. כך השנה, נוסף על שיחת המשקיעים הרבעונית המלווה במצגת, פרסמנו דוחות אקסל הכוללים נתונים כספיים לנוחות שימוש של אנליסטים ומשקיעים.

פיתוח יכולות של ההון האנושי

אנו מאפשרים לעובדינו לפתח את הכישורים המתאימים כדי לענות על צרכי הלקוח. אנו דואגים שהעובדות והעובדים יחוו מוערכים בתפקידם ויזכו לפיתוח קריירה.

השקעות אחראיות

אנו מכירים בחשיבות האחריות בהשקעות ובחיתום ובהשפעתם הכלכלית, החברתית והסביבתית. בהתאם לכך, המשכנו השנה לאתר השקעות בעלות השפעה סביבתית מיטיבה התואמת את מדיניות ההשקעות האחראית שלנו.

שינוי אקלים

אנו מכירים במשבר האקלים כגורם הסיכון המורכב ביותר שעמו מתמודדת החברה בימינו. השפעתו היא בין דורית, בינלאומית ומורכבת מגורמים רבים התלויים זה בזה. אנו נוקטים מהלכים ומאמצים לניהול סיכון האקלים ולשיפור החוסן הארגוני לצד העלאת המודעות לסיכונים והגברת החוסן של לקוחותינו.

יעדים לפיתוח בר קיימא

בספטמבר 2015 אימצה העצרת הכללית של האו"ם סדר יום לשנת 2030 בנושא פיתוח בר קיימא. מתוך 17 מטרות העל שהוגדרו -SDGs (Sustainable Development Goals), אלו הם היעדים הרלוונטיים לפעילות הפניקס, ובצידם דוגמאות מהפעילות הענפה המפורטת בדוח:

מיגור העוני

עוני הוא יותר ממחסור בהכנסה או במשאבים. אנשים החיים בעוני נעדרים שירותים בסיסיים כמו טיפול רפואי, ביטחון וחינוך וחווים רעב, אפליה חברתית והדרה מתהליכי קבלת החלטות. *בישראל בשנת 2022, מעל 2.5 מיליון תושבים חיים בעוני.

< הפניקס מאפשרת באמצעות מוצריה לחיכוך ארוך טווח כגון: פנסיה וביטוח חיים למגור את העוני בגיל השלישי ובאמצעות מוצרי אובדן כושר עבודה מסייעת ללקוחותיה לשמר את איכות החיים במצבי קיצון.

< הפניקס בית השקעות מקדמת הכשרות פיננסיות לציבור ולמשקיעים דרך פלטפורמה פתוחה למידע וכלים פיננסיים. זאת מתוך הבנה שהגברת הידע והחינוך הפיננסי מסייעת למיגור העוני וליציבות כלכלית.

< הפניקס משקיעה בעונן, ארגון פיננסי חברתי ללא מטרת רווח המציע הלוואות ללא ריבית או בריבית חברתית למשפחות ולעסקים.

< הקבוצה תורמת למגוון אוכלוסיות מוחלשות בישראל כחלק ממדיניות התרומות, וכך מבירה את סיכוייהם להצלחה כלכלית בעתיד.



בריאות טובה

יעד זה מכוון להבטחת חיים בריאים ולקידום רווחה לכול ובכל גיל.

< ביטוח הבריאות הפרטי של הפניקס הינו מוצר משלים של שירותי הבריאות הציבורי בישראל. הוא מנגיש שירותים חשובים הנעדרים מהכיסוי הבסיסי.

< RISKWELL - מוצר ביטוחי המעודד ומתגמל בעלי פוליסות השומרים על בריאותם.

< בתחום ההשקעות, הפניקס משקיעה בחברות שונות בתחום כגון: ביוטכנולוגיה, פארמה ומכשור רפואי וכך מסייעת בהשגת פרוצדור דרך בתחומי הרפואה.

< תרופות מצילות חיים הנרכשות על ידי הפניקס בעבור מבטחים ולא נעשה בהן שימוש ממגוון סיבות נתרמות לארגון חברים לרפואה.

< הפניקס מלווה את המיזם החברתי "חלאסרטן" עם תמיכה תלת שנתית בניסוי תרומות ארצי דרך מוקדי השירות של הפניקס.

חינוך איכותי

חינוך הוא המפתח לשגשוג, ביכולתו לפתוח עולם של הזדמנויות המאפשר לכל אחת ואחד לתרום לחברה ולממש את יכולותיו.

< במסגרת מדיניות התרומות, הפניקס מתמקדת בדור הבא וטכנולוגיה, דרך תמיכה במספר עמותות המקדמות מטרות אלו. כך, לדוגמה, הפניקס תורמת ומלווה את מיזם אחריי-טק עם תוכנית ייעודית למצטיינים ותומכת בתוכנית ניצנים. תוכניות אלו נועדו להקנות סל כלים, ערכים וידע, בעיקר טכנולוגי, לנוער מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית, לטובת השתלבות בתפקידים טכנולוגיים בצה"ל ובתעסוקה עתידית.

< קרן Rupplinvest - שיתוף פעולה חדשני של הפניקס בית השקעות ותוכנית ה-MBA של המרכז האקדמי רופין, מאפשרת לסטודנטים להתנסות באופן מעשי בעולם ההשקעות. הקרן מנהלת ללא מטרת רווח, בנישת ההשקעות האחראיות כאשר הרווחים משמשים למטרות חברתיות.

שיוויון מגדרי

יעד זה חותר להשגת שוויון בין המינים ולהעצמת נשים ונערות באשר הן.

< נשים מהוות כ-70% מעובדי הפניקס ו-58% מהמנהלים (ממנהלי הביניים ועד להנהלה הבכירה). בקרב ההנהלה הבכירה עלה שיעור הנשים לכ-40%. בדירקטוריון הפניקס אחזקות והפניקס ביטוח מכהנות 6 נשים מתוך 14 סה"כ.

< הפניקס שואפת לבנות ולתחזק סביבת עבודה שבה כל עובדת ועובד יחושו ביטחון ויוכלו לממש את הפוטנציאל המקצועי.

אנרגיה נקייה ברת השגה

קידום גישה לאנרגיה מתחדשת ובת קיימא תוך שינוי הדרך שבה אנו מייצרים וצורכים אנרגיה.

< הפניקס גאה להוביל את מהפכת הרכב החשמלי בישראל, עם מוצרי ביטוח חדשניים לכיסוי כלי רכב ועמדות טעינה לצד שיתוף פעולה עם טסלה.

< אנו מקדמים את המעבר לכלכלה דלת פחמן באמצעות חבילות ביטוח מותאמות לפרויקטי אנרגיה מתחדשת מקצה לקצה.

< הפניקס משקיעה מיליארדי ש"ח בחברות ובפרויקטים של אנרגיות מתחדשות, לרבות הפקת אנרגיה מפסולת והתקנת מתקנים פוטו-וולטאים בארץ ובעולם.

< הבית החדש של הפניקס, שמוקם במתחם האלף בראשון לציון, הוא קמפוס ירוק הצפוי לקבל תקן LEED SILVER. הפניקס צפויה לעבור למשכנה החדש בשנת 2025.

< 67% מצי הרכב של הקבוצה כיום הם כלי רכב היברידיים וחשמליים.

הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

הגנה על זכויות עבודה ומניעת עבדות מודרנית, במקביל ליצירת מקומות עבודה בצד תמיכה בשירותים פיננסיים, כל אלה יאפשרו העסקה הוגנת וצמיחה כלכלית של הפרט והמשק.

< הפניקס מעסיקה למעלה מ-4,800 עובדים, ויש לה תרומה משמעותית לתל"ג הישראלי. היא מנהלת נכסים בשווי כ-371 מיליארד ש"ח, לרבות ניהול אחראי של כספי הפנסיה.

< הקבוצה שמה דגש על בריאות העובדים ורווחתם, עם שכר בסיס העומד על 10% מעל שכר המינימום בישראל, מתן ביטוח בריאות ושיניים לעובדים, סבסוד מעונות יום וקייטנות לילדים, שילוב של עבודה היברידית לאיזון בית-עבודה וליצירת גמישות עסקית וסל מגוון של הטבות ותנאים.

< למשקיעים ולחוסכים דרך הפניקס מוצעים מסלולים מיוחדים של הלכה ושריעה, המקפידים על עקרונות להתנהלות פיננסית ברוח ההלכה היהודית או המוסלמית.



שינוי אקלים

ההשלכות של שינויי האקלים מציבות בפני האנושות אתגר הולך וגדל - בצורות, שיטפונות, עליית מפלס הים, גלי חום וקור קיצוניים, הפשרת קרחונים ועוד. כיום מחלחלת ההבנה כי האחריות לפעול לצמצום הנזקים מוטלת על כולם - אזרחים, מוסדות ציבוריים וגופים פרטיים.

< הפניקס נמצאת בעיצומו של תהליך למיפוי מקיף של סיכויי האקלים. סיכונים אלו מהווים שיקול בולט בהחלטות על השקעה בחברות.

< פליטות גזי החממה, בדגש על טיסות העובדים, מקוזזות דרך יוזמת האנרגיה הטובה. במסגרת זו מעורבת הפניקס במגוון רחב של פרויקטים, לרבות נטיעת עצים ותמיכה במעבר לחקלאות מחדשת.

< הפניקס שותפה בפרויקט לחשמול רשתות חימום באירופה לטובת צמצום הפליטות.

< הקבוצה מקדמת בנייה ירוקה ואלמנטים המייעילים את האנרגיה של המבנה לרבות תקני LEED בנכסים עם בעלות משמעותית.

< קסם ETF Indxx climate change solutions של הפניקס בית השקעות קרן עוקבת מדד המשקף את ביצועיהן של חברות בשווקים מפותחים ופועלות למתן ולתקן את ההשפעות המזיקות של שינויי האקלים.

< במסגרת שיתוף פעולה עם ארגון רבני צהר, מונגשים לציבור תכנים הקושרים בין יהדות לקיימות ומעודדים מהלכים לצמצום האימפקט הסביבתי השלילי בכל חברה ובית.

< החברה פועלת להגברת המודעות לשינויי האקלים בקרב מחזיקי העניין שלה.

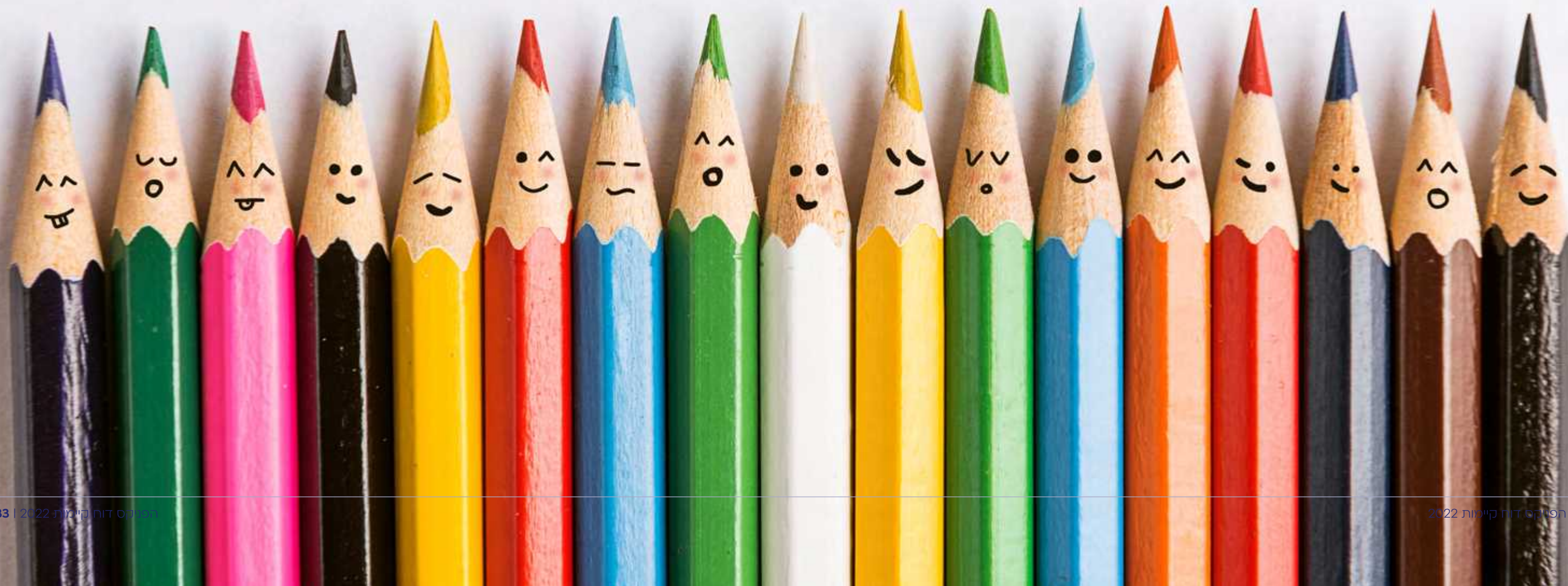
*מקור: דוח העוני האלטרנטיבי 2022 של ארגון "לתת"



העובדים שלנו

אנו בקבוצת הפניקס שמים את האנשים שלנו בראש סדר העדיפויות. כקבוצה, אנו מחויבים לניהול אחראי על פי ערכי החברה. אנו רואים חשיבות בקידום גיוון, בהשקעה ובפיתוח אנשים, ומאמינים כי הפעילויות שלנו משקפות את הערכים הללו. אנו פועלים מתוך מקצועיות ושואפים למצוינות בכל מגע עם לקוחות, עובדים, שותפים עסקיים, ספקים והקהילה הרחבה.

האנשים שלנו הם מנוע הצמיחה העיקרי שלנו. כקבוצה, אנו שואפים ליצור סביבת עבודה תומכת ונעימה המאפשרת לעובדים לשגשג. אנו מייחסים חשיבות מכרעת להתפתחות המקצועית שלהם, לצד בריאותם ורווחתם במסגרת העבודה ומחוץ לה.





תחלופה והעסקת עובדים**

2022		2021		2020		קבוצת גיל	
שיעור תחלופת עובדים	שיעור העסקת עובדים חדשים	שיעור תחלופת עובדים	שיעור העסקת עובדים חדשים	שיעור תחלופת עובדים	שיעור העסקת עובדים חדשים		
4.6%	5.5%	3.6%	2.9%	3.4%	3.0%	מתחת לגיל 30	נשים
7.7%	6.9%	6.9%	3.9%	8.7%	4.2%	גילאים 30-50	
1.4%	0.8%	0.7%	0.4%	2.3%	0.5%	מעל גיל 50	
13.7%	13.2%	11.2%	7.2%	14.4%	7.6%	סך הכל נשים	גברים
1.2%	3.7%	1.1%	1.1%	1.3%	1.2%	מתחת לגיל 30	
4.4%	3.7%	5.0%	3.9%	6.5%	4.1%	גילאים 30-50	
0.6%	0.3%	0.5%	0.3%	0.8%	0.3%	מעל גיל 50	
6.2%	7.8%	6.6%	5.3%	8.6%	5.6%	סך הכל גברים	
5.8%	9.2%	4.7%	2.7%	4.7%	2.9%	מתחת לגיל 30	לפי קבוצת גיל
12.1%	10.6%	11.9%	7.8%	15.2%	8.3%	גילאים 30-50	
2.1%	1.1%	1.2%	0.7%	3.1%	0.8%	מעל גיל 50	
19.9%	21.0%	17.8%	11.3%	23.0%	11.9%	סך הכל כל הגילאים	

**הערה: שיעור התחלופה בארגון לא כולל את עובדי מוקדי השירות

עובדים*

2022			2021			2020			
סכום כולל	גברים	נשים	סך הכל	גברים	נשים	סך הכל	גברים	נשים	
לפי היקף העסקה									
4,659	1,594	3,065	4,581	1,427	3,154	4,337	1,347	2,990	משרה מלאה
176	22	154	88	25	63	82	23	59	משרה חלקית
4,835	1,616	3,219	4,669	1,452	3,217	4,419	1,370	3,049	סך הכל
לפי חוזה העסקה									
4,805	1,602	3,203	4,640	1,437	3,203	4,382	1,359	3,023	קבוע
30	14	16	29	15	14	37	11	26	זמני
4,835	1,616	3,219	4,669	1,452	3,217	4,419	1,370	3,049	סך הכל
264			236			227			



* היקף העובדים נכון ל- 31-12-2022 וכולל עובדים שיצאו לחופשה ללא תשלום, חופשת לידה, שמירת הריון ואובדן כושר עבודה.
* העלייה בהיקף כוח האדם ובשיעור של העסקת עובדים חדשים בשנת 2022 נובעת מצמיחה באמצעות מיזוגים ורכישות.



הקניית מיומנויות וידע

אנו בהפניקס רואים בפיתוח אנשים תהליך בעל חשיבות מכרעת. בתהליכי פיתוח ולמידה אנו רואים דרך חיים, ופועלים על מנת שהעובדים שלנו ימצאו משמעות בעבודתם ויחוו כי ההתנסויות והלמידה במסגרת העבודה תורמות להם בתפקידם הנוכחי והעתיד.

גודל הקבוצה והיקף הפעילות הנרחב שלה מאפשרים לעובדים לרכוש כישורים חדשים, לבנות רשת מקצועית ענפה ולפתח קריירה מגוונת. אנו שואפים לתת לעובדים הזדמנות שווה לפתח את כישוריהם המקצועיים והניהוליים, ומעודדים ניווד וקידום בתוך החברה. **בשנת 2022 ניוודו כ-290 עובדים מתוך החברה ואיישו 23% מהמשרות בארגון.**

מידע על הזדמנויות לניוד פנימי מתפרסם בפתיחות ובשקיפות. אנו דואגים להדרכה ולהתפתחות של כל עובדת ועובד מיד עם

כניסתם לארגון על ידי תוכניות הדרכה נגישות ומותאמות, ליווי וחניכה. לכל אחת ואחד יש יעדים מקצועיים והתפתחותיים הנקבעים בדיאלוג עם המנהלים הישירים. בשנת 2022 קיימנו 17 שעות הדרכה בממוצע לעובדת.

23% מהמשרות בארגון אוישו באמצעות ניווד פנימי 58 מתפקידי הניהול אוישו באמצעות קידום פנימי.

ב-2022 המשכנו לתמוך בעובדים לקראת יציאה לגמלאות וקיימנו קורסי הכנה חכמה לפרישה בשיתוף מרכז הפרישה הישראלי. התוכנית כללה סדנאות ופגישות אישיות ועסקה בנושאים כלכליים ורגשיים.

ממוצע שעות הדרכה לעובד/ת בשנת 2022

דרג ארגוני	נשים	גברים	סך הכל
הנהלה בכירה	16.7	21.7	19.7
מנהלים	15.1	15.9	15.4
עובדים	16.4	18.0	16.9
ממוצע לעובד/ת	16.2	17.9	16.8

פיתוח ההון הניהולי

אנו בהפניקס רואים במנהלים כבעלי תפקיד מכריע בהשגת יעדי הצמיחה וככוח המניע למימוש האסטרטגיה. בשנת 2022 הצגנו תפיסת מנהיגות חדשה המותאמת לקונטקסט שבו אנו פועלים. זו נגזרת מאסטרטגיית הארגון, המבוססת על החזקות הקיימות תוך הסתכלות על היכולות הנדרשות בעתיד. תפיסת המנהיגות מהווה חלק מרכזי בעמוד השדרה הארגוני. היא משמשת כמצפן לדרך שבה אנו מנהלים ומתפתחים, ומייצרת שפה ארגונית אחידה וסטנדרטיזציה במגוון תהליכים חוצי ארגון.

בשנה החולפת ייצרנו תהליכים וכלי פיתוח המבוססים על התפיסה החדשה, ובכלל זה: תמיכה בכניסה לתפקיד ניהולי ראשון ותוכניות פיתוח למנהלים בדרגים השונים. בנוסף, פותחו כלי הערכה דוגמת סקר 360, המבוססים על התפיסה האמורה. ב-2023, כ-45% מאוכלוסיית המנהלים מדרג ראשון ושני צפויים לקחת חלק בתוכניות הללו.

כחלק מהמחויבות שלנו לניהול אחראי, **במהלך השנה פיתחנו כלים אנליטיים לשימוש המנהלים. אלו מסייעים בזיהוי הזדמנויות וסיכונים ובקבלת החלטות הנוגעות לניהול ההון האנושי.** ב-2023 נרחיב את השימוש בהם ככלי מדידה ובחינת אפקטיביות של תהליכים כגון ניווד עובדים ושימורם, הטמעת מודלי ההפעלה האגיליים ועוד.

”

השקעה בהון אנושי כוללת היבטים מגוונים שיחד נועדו לייצר מרחב עבודה מיטבי בו כל אחת ואחד מהעובדים שלנו יכולים להביא את עצמם לידי ביטוי בצורה הטובה ביותר

אורלי פסקל, משנה למנכ"ל מנהלת אגף משאבי אנוש

“



תרבות של מצוינות

בשנת 2022 המשכנו לקדם **תרבות של מצוינות**. זאת, דרך הטמעת שינויים בתהליך הערכת הביצועים וחזקת הקשר בין ביצועי העובדים לתגמול.

תהליך **הערכת הביצועים והתגמול** השנתי הוא אחד העוגנים המרכזיים בארגון המסייעים לעובדים להישאר ממוקדים, לחבר בין היעדים שלהם ליעדי היחידה ואסטרטגיית הארגון, להגדיר מטרות וכיצד ימדדו. התהליך המעודכן מושתת על דיאלוג מתמשך הכולל בתוכו מספר תהליכים שמתרחשים לאורך השנה: הערכות ביצועים, שיפור ביצועים, פגישות משותפות עם העובדים ודיוני תגמול עם כלל העובדים. התהליך השנתי כולל גם מתן כלים למנהלים, שנועדו לסייע להם בהבחנה בין רמות הביצוע ולאפשר להם לקיים שיח משותף ופיתוח משמעותי עם העובדים.

הבחנה בין רמות ההערכה השונות ותגמול העובדים בהתאם מאפשרים להעלות את ביצועי הארגון ולקדם תרבות של מצוינות (High-Performance Culture).



*תהליכי משותף סדורים מתקיימים בהפניקס חברה לביטוח, הפניקס פנסיה וגמל, הפניקס השקעות, אגם לידרים והפניקס בית השקעות

העצמת מחוברות עובדים וחויית העובד

בפורומים שונים על מנת להביא את הנושא בפני העובדים והופצה לומדה מתאימה לכל עובדי החברה. בנוסף, הוכנס נספח מיוחד להסכם הקיבוצי החל על עובדי החברה ובו פירוט והסברים מפורטים, כגון: מהן הטרדה מינית והתנכלות, מדיניות החברה, דרכי הגשת התלונה, הליך הטיפול בתלונה ודרכי הבירור והטיפול ועוד.

לקבוצה מספר מגנטים שדרכם עובדים יכולים לבקש ייעוץ ולהעלות חששות שונים. הגנות ונהלים לטיפול בתלונות סביב הפעילות העסקית יושמו באישור ועדת הביקורת. העובדים יכולים לפנות לנציג משאבי אנוש ייעודי או למנהל מחלקה ולהגיש תלונה בעילום שם לתיבת דוא"ל ייעודית. מחלקת משאבי אנוש אחראית לטיפול בכל עניין ותלונה שהעובדים מעלים.

נקלטים בקליק וסקרי קליטה

כחלק מעיסוק בשיפור חויית העובד/ת, התמקדנו השנה בנקודת הממשק הראשונה עם הארגון וייצרנו חויית קליטה דיגיטלית חדשנית - זהו השלב הראשון בתהליך "נקלטים בקליק". כחלק ממעטפת התמיכה בעובדים החדשים, אנו עורכים סקרי קליטה כשבועיים לאחר תחילת העבודה, כדי לבחון את תהליך הקליטה ואת מוכנות סביבת העבודה, ושוב לאחר כשלושה חודשים, כדי לוודא כי לרשות העובדים עומדים הכלים והתמיכה הנדרשים להם להצלחה בתפקידם (תהליך האונבורדינג).

עובדי קבלן

הקבוצה עובדת עם כ-260 עובדי קבלן מקצועיים, רבים מהם בהעסקה דרך ספקי צד ג'. אנו דורשים מהספקים שלנו לציית לכל הוראות החוק באשר להעסקת עובדי קבלן (ובפרט בנושא השכר), עורכים אצלם ביקורות תקופתיות כדי לפקח על הציות לדיני העבודה ודואגים לשמירה על זכויות העובדים.

תקשורת פתוחה ושקופה עם העובדים מהווה נדבך מרכזי בתרבות המקדמת הכלה וגיוון. אנו עושים שימוש במגוון ערוצים לקידום דיאלוג מתמשך עם העובדים, ובהם: מדיניות דלת פתוחה, קיום שולחנות עגולים, ישיבות ופורומים מחלקתיים וכלל ארגוניים וכן פורטל פנימי ודף פייסבוק ייעודי, המאפשרים תקשורת דו-כיוונית ומקום לעובדים לשתף חוויות ואירועים מחייהם.

למספר חברות בקבוצת הפניקס, לרבות הפניקס חברה לביטוח והפניקס פנסיה וגמל, ישנם הסכמים קיבוציים החלים על 85% מעובדיהן.

אנו מקיימים דיאלוג שוטף עם העובדים שלנו, פועלים בשיטות פעולה עם נציגי איגוד העובדים ומצייתים לכל החוקים בנושא חופש ההתאגדות ומשא ומתן קיבוצי.

בשנת 2022, כחלק ממיקוד בחויית העובד/ת, החלנו בהטמעת מסעות עובדים בתהליכים הקשורים בצמתי חייהם. ב-2023 נמשיך להטמיע ערוצי שיח והקשבה חדשניים על מנת לאפשר לעובדים שלנו להשפיע על החוויה שלהם, לאפשר למנהלים שלנו להוביל בצורה אפקטיבית ולאפשר שיפור מתמיד לנו כארגון.

סביבת עבודה בטוחה

החברה מיחסת חשיבות עליונה למניעת הטרדה והתנכלות על רקע מיני העלולות לפגוע בכבוד האדם, בחירותו, בפרטיותו ובשוויון בין המינים. מפאת חשיבות הנושא החברה נקטה בפעולות מגוונות, כדלקמן: מונו שני ממונים למניעת הטרדה מינית (אישה וגבר) לניהול ופיקוח בכל הקשור והנוגע לנושא, נערכו הרצאות רבות



חופשת לידה

2022			2021			2020			
סך הכל	גברים	נשים	סך הכל	גברים	נשים	סך הכל	גברים	נשים	
444	127	317	499	48	451	580	62	518	סך כל העובדים שהיו זכאים לחופשת לידה בתקופת הדיווח
318	4	314	458	7	451	524	6	518	סך כל העובדים שניצלו את זכותם לחופשת לידה בתקופת הדיווח
254	4	250	316	5	311	357	5	352	סך כל העובדים שחזרו מחופשת לידה בתקופת הדיווח
177	3	174	223	4	219	244	5	239	סך כל העובדים שחזרו מחופשת לידה בשנה הקודמת לתקופת הדיווח, שהעסקתם בחברה נמשכה לפחות 12 חודשים לאחר מכן

בריאות העובדים ורווחתם

סדנאות ופעילויות משפחתיות, הנחה בחדר כושר, אירועי ספורט ועוד. בשנת 2022 אף השקנו את פעילות "הפניקס פאן" - נופש לעובדי החברה ובני זוגם עם אפשרות בחירה בין 14 יעדים ברחבי העולם. 75% מהעובדים הזכאים להטבה בחרו ליהנות ממנה.

כדי לעזור לעובדים לשמור על איזון בין העבודה לפנאי, כהמשך לפיילוט העבודה ההיברידית שהתבצע במהלך הקורונה, הרחבנו את התוכנית ביחידות העסקיות השונות. במסגרת תוכניות הפרט, קיים ערוץ לסיוע בבעיות רגשיות או בריאותיות, לרבות התמודדות עם הורים מזדקנים, תמיכה במצבי אבל ושכול, הכנה לחיים שאחרי הפרישה ונושאים אישיים אחרים. במקביל, אנו מציעים לאימהות ולאבות חופשת לידה בתשלום לפי התקנות והדרישות החלות בארץ.

אנו תומכים באיזון בית - עבודה עם אפשרות לעבודה היברידית ושעות עבודה גמישות

הקבוצה מעניקה לעובדיה הטבות מקיפות, לרבות ביטוחי ריסק (חיים), בריאות ושיניים, חופשות לידה וקרנות השתלמות. עובדים נבחרים מקבלים אופציות בחברה. כמו כן, לעובדים שלנו גישה לקרן הלוואות מיוחדת עם הטבות מיוחדות, והם יכולים לרכוש שירותים ומוצרים בהנחה. בהסכם הקיבוצי האחרון, שנחתם בתחילת שנת 2022, נקבע כי שכר המינימום בקבוצה גבוה ב-10% מזה שמגדיר החוק בישראל.

בנוסף, אנו בקבוצה עושים רבות על מנת להבטיח סביבת עבודה מיטבית תוך דאגה לרווחה ולבריאות הנפש של האנשים שלנו, עם סל רחב של שירותי חברה ורווחה, לרבות סבסוד מעונות יום וקייטנות לילדים. במהלך השנה מתקיימים מגוון אירועי גיבוש וימי העשרה, קבוצות כושר וספורט, מתנות בחגים ובאירועי חיים וכן יום פנאי שנתי לרווחת כלל העובדים, תוך התחשבות בצרכיהם המגוונים (נגישות, דרישות הדת ועוד). כחלק מהקפדה על סביבת עבודה נכונה ובריאה, אנו דואגים לבצע התאמות ארגונומיות לצידוד האישי, לרבות כלי הרכב של העובדים על פי הצורך.

כמו כן, העובדים נהנים ממגוון פעילויות ליחיד ולמשפחה מחוץ למסגרת העבודה בתעריף מוזל - מינויים לתיאטרון, חופשות,





גיוון והכלה

אנו בהפניקס מייחסים חשיבות רבה לקידום גיוון תעסוקתי ותרבות של הכלה, וזאת הן מתוך מחויבות חברתית והן מתוך הכרה בתרומתם להצלחה העסקית, בין היתר על ידי איתור וקידום העובדים בעלי היכולת והפוטנציאל הגבוה ביותר. **אנו מעודדים שוויון הזדמנויות בעבודה ללא אפליה על רקע דת, גזע, מין, מוצא או כל סיבה אחרת.** קידום גיוון והכלה נמצא בבסיס תהליכי הגיוס והמיון בחברה. אנו עובדים בשיתוף פעולה עם משרדי ממשלה וארגוני השמה

התומכים בהעסקה ושילוב של אוכלוסיות הסובלות מתת ייצוג בשוק העבודה, כגון חרדים, ערבים ואנשים עם מוגבלויות. להשגת היעדים גובשו מספר תוכניות ייעודיות. על פעילויות הגיוון וההכלה בארגון, לרבות מתן כלים למנהלים לקליטה ושימור עובדים, אמון אנף משאבי אנוש. קבוצת הפניקס ועובדיה הם תמונת מראה של החברה הישראלית ומשקפים מגוון

תעסוקתי רחב. כ-70% מהעובדים ו-58% משכבת המנהלים וההנהלה הבכירה יחד הן נשים. שיעור הנשים בקרב ההנהלה הבכירה בלבד עומד כיום על 40% - עלייה משמעותית ביחס לשנת 2021, אז עמד על 31%. אנו חותרים לשוויון מגדרי ולקידום נשים ומאמינים כי שוויון בין המינים הוא ערך חשוב, המאפשר לכל עובדת ועובד לממש את הפוטנציאל האישי והמקצועי ולקבוצה לגייס, לקדם, ולשמר את העובדים הטובים ביותר.

שיעור הנשים בקרב ההנהלה הבכירה עומד כיום על 40% - עלייה משמעותית ביחס לשנת 2021, אז עמד על 31%.

בהתאם להוראות חוק שכר שווה לעובדת ולעובד (התשנ"ו-1996), גם השנה ביצענו ניתוח השוואתי של רמות השכר הממוצע בארגון. מהניתוח עולה כי החתירה של הקבוצה לשוויון מגדרי ממשיכה לקבל ביטוי בשטח, עם נתונים דומים לנתוני 2021. ב-86% מקטגוריות העיסוק, לא נמצאו פערי שכר בין גברים לנשים. ב-3% מהקטגוריות אותרו פערים לטובת הנשים, וב-11% לטובת הגברים. פערי השכר המקסימליים עמדו על 9%. חשוב לציין שגם בקבוצות

העיסוק שבהן קיימים פערים, אלו אינם נובעים מסיבות מגדריות אלא מנתונים אובייקטיביים המשפיעים על השכר האישי של כל עובדת, כגון: ותק וניסיון מקצועי, שביעות רצון והערכת מנהל/ת, עמידה ביעדים, שעות נוספות ועוד. כל עובד ועובדת מקבלים אחת לשנה דיווח על השיוך האישי לקטגוריה הרלוונטית ועל פערי השכר הקיימים בה. למידע נוסף על פערי השכר ראו כאן.

גיוון והכלה

2022				2021				2020					
% אוכלוסיות בתת ייצוג**	% נשים	סך הכל עובדים	כמות עובדים בקבוצת גיל	% אוכלוסיות בתת ייצוג	% נשים	סך הכל עובדים	כמות עובדים בקבוצת גיל	% אוכלוסיות בתת ייצוג	% נשים	סך הכל עובדים	כמות עובדים בקבוצת גיל		
2%	40%	146	-	0%	31%	108	-	0%	31%	108	-	מתחת לגיל 30	
			91				62				65	גילאים 30-50	
			55				46				43	מעל גיל 50	
4%	62%	603	40	1%	53%	382	6	1%	54%	375	5	מתחת לגיל 30	
			451				304				306	גילאים 30-50	
			112				72				64	מעל גיל 50	
11%	68%	4,086	1,063	10%	71%	4,179	1,150	11%	72%	3,936	1,059	מתחת לגיל 30	
			2,477				2,504				2,365	גילאים 30-50	
			546				525				512	מעל גיל 50	
10%	67%	4,835	4,835	9%	69%	4,669	4,669	10%	69%	4,419	4,419	סך הכל	

**לא כולל את סוכנות אורן מזרח

*השנה שונה האופן שבו הפניקס מסווגת את הדרגים של עובדיה ביחס לשנים עברו - קטלוג אוכלוסיית המנהלים השתנה ודרג קו ראשון נכלל בקטגוריה.

ממשל תאגידי בקבוצה

דירקטוריון הפניקס אחזקות בע"מ ("הפניקס אחזקות") הוא הפורום עם הסמכות העליונה בקבוצה. הוא מכון ומפקח על פעילויות הקבוצה. לדירקטוריון קיים נוהל למניעת ניגוד עניינים החל על כל חבריו.

בדירקטוריון הפניקס אחזקות והפניקס ביטוח מכהנים סה"כ 14 דירקטורים, 6 מתוכם נשים, ו-7 מתוך ה-14 הם דירקטורים בלתי תלויים.

בדירקטוריון הפניקס אחזקות, 3 מתוך 9 דירקטורים הם בלתי תלויים ומכהנות 2 נשים.

בדירקטוריון הפניקס ביטוח, 4 מתוך 10 דירקטורים הם בלתי תלויים ומכהנות 5 נשים. חלק מנשות הדירקטוריון עומדות בראשות ועדה, למשל: גב' ריבי כהן - יו"ר ועדת ביקורת, וגב' הילה קונפורטי - ראש ועדת ניהול סיכונים.

כ- 43% נשים
50% דירקטורים
בלתי תלויים

לדירקטוריון הפניקס אחזקות מספר ועדות המפקחות על פעילויות עסקיות שונות בקבוצה: ועדת ביקורת, ועדה לבחינת הדוחות הכספיים, ועדת התגמול, ועדת האסטרטגיה ועדת הקיימות. לדירקטוריון הפניקס ביטוח מספר ועדות נוספות: ועדה לניהול סיכונים, ועדה להשקעות נוסטרו, ועדת IT, ועדת איתור (ביחס למינוי דב"ת).

כמו כן, לקבוצה יש ועדת השקעות משותפת בלתי תלויה, האמונה על ניהול כספי

בשנת 2022 הצטרפה הפניקס באופן וולונטרי ליוזמת פורום +35 של הרשות לני"ע לקידום גיוון מגדרי בישראל. במסגרת היוזמה, נציגי הדירקטוריון השתתפו באופן פעיל במפגשי הפורום שהתקיימו במהלך השנה. אנו תומכים ביעדי הפורום ופועלים לקידום באופן אקטיבי, הן בדירקטוריון החברה והן מול החברות שבהן אנו משקיעים.

”

קיימות היא לא בחירה, זו אחריות שאנחנו חייבים לעצמנו ולדורות הבאים, אנחנו לוקחים אחריות זו ברצינות רבה. עם תוכנית עבודה תלת שנתית מדורגת אנו נחושים להמשיך ולהשתפר במסע להטמעת ערכי הקיימות בליבת הפעילות העסקית שלנו לעבר עתיד בר קיימא

אביטל ינובסקי, מנהלת תחום ESG וקיימות בקבוצת הפניקס

“



ניהול הקיימות בארגון

ועדת הקיימות נוסדה על ידי הדירקטוריון

בשנת 2021 מתוך הכרה בחשיבות הנושא. היא מתכנסת אחת לרבעון כדי ליישם ולפקח על הפעילות הרלוונטית בקבוצה כולה. בין היתר, דוח הקיימות מוגש אליה לאישור טרם פרסומו. נושאי ESG וקיימות מוצגים גם לוועדת האסטרטגיה ולדירקטוריון החברה. יו"ר הוועדה, רונר אברבנאל, מביא עמו ניסיון רב כדירקטור במוסדות ביטוח ופיננסים באירופה, שם נושאי הקיימות ו-ESG מודגשים תקופה ארוכה יותר ביחס לישראל.

לצד הוועדה, הוקם פורום ESG בראשות יו"ר הדירקטוריון ובהשתתפות מנהלים ועובדים מקרב החברות הבנות של הפניקס. פורום זה מתכנס אחת לחודש ללמידה

משותפת ולדיון בנושאים ובפרויקטים. הוא עורך בדיקות עומק בסוגיות פרטניות לאחר איסוף מידע מקיף באמצעות סקרים, שאלונים ודיונים פנימיים, המסייעים בגיבוש תוכנית העבודה השנתית של התחום.

ככלל, תחום הקיימות מנוהל בקבוצת הפניקס בשלושה רבדים: הארגון, המוצרים והשירותים וההשקעות. על יישום אסטרטגיית הקיימות אחראים מני נאמן, משנה למנכ"ל ויועץ משפטי ראשי בקבוצת הפניקס, ואביטל ינובסקי, מנהלת תחום ESG וקיימות של הקבוצה.

נוסף על כל אלה, ועדת ניהול הסיכונים וועדת ההשקעות, כחלק מהפיקוח שלהן בקבוצה, אמונות גם על ניהול סיכוני ESG וניהול תהליכי השקעות בראי ESG, בהתאמה. זוהי מעטפת נוספת של פיקוח ובקרה בניטור סיכוני ESG בכלל ובהשקעות בפרט.



מקדמים ידע בנושא קיימות ESG

מעבר לגופים הייעודיים המובילים ומנטרים את נושא ה-ESG והקיימות בקבוצה, אנחנו בהפניקס מאמינים שידע מהווה תשתית ויסודות הכרחיים לפעולה. לכן, בשנה החולפת פעלנו במרץ לטובת הקניית ידע למגוון מחזיקי העניין:



< **דירקטוריון החברה וההנהלה**
עברו השתלמות מעמיקה על מגמות וטרנדים בעולמות ה-ESG, השפעות משבר האקלים בזירה הגלובלית והשלכותיו בהווה ובעתיד בזירה המקומית. את ההשתלמות העבירו יועצים בינלאומיים בתחום הקיימות לצד מרצה מהאקדמיה.



< **חברי פורום ESG ומנהלים נוספים**
יצאו לסיור לימודי בתערוכה בנושא משבר האקלים והשלכותיו במוזיאון הטבע בתל אביב, זאת מעבר ללמידה השוטפת והדיונים במסגרת הפורום.



< **לעובדים ולעובדות קיימנו שלוש**
סדנאות חשיבה לפיתוח מוצרי ביטוח חדשים מכווני קיימות. למגוון מחלקות הועברו הרצאות בנושא ESG, בדגש על מדיניות ההשקעות האחראית. ביום כדור הארץ השקנו תחרויות נושאות פרסים בנושאי מחזור לטובת העלאת מודעות בקרב העובדים. עם השקת דוח הקיימות הראשון שלנו, השקנו תחרות נושאת פרסים לעובדים שהגדילה את חשיפתם לדוח ולפעילות החברה.



< **לסוכנים ולסוכנות** המהווים את זרוע ההפצה העיקרית של קבוצת הפניקס, ביצענו השתלמות דיגיטלית ללא עלות במטרה להעלות את המודעות לצורך העולה בקרב לקוחות והן לתת כלים למענה לשאלות. במסגרת ההשתלמות הדרכנו את הסוכנים והסוכנות על המגמות בתחום הקיימות בארץ ובעולם, פירטנו על סיכוני ה-ESG והרחבנו והדגשנו את הגישה של הפניקס לנושא השקעות אחראיות.



< **עם רגולטורים וארגונים** לקחנו חלק במפגשים, דיונים, כנסים ופאנלים לצד יוזמות שונות בתחומי ה-ESG, במטרה לסייע לקידום המודעות לנושאים הרלוונטיים, בדגש על השקעות אחראיות, ולשיפור הממשל התאגידי והשקיפות של תאגידים בישראל.

ניהול סיכונים

ניהול הסיכונים נעשה בראייה קבוצתית על ידי מנהל הסיכונים הראשי הכפוף למנכ"ל הקבוצה, וכן ברמת כל חברה באופן עצמאי. ניהול הסיכונים בקבוצה שואף לתמוך בחברות הקבוצה ולהגן עליהן מפני הפסדים בלתי צפויים העלולים למנוע את הגשמת המטרות העסקיות, תוך ציות לכלל דרישות הרגולציה. מדיניות ניהול הסיכונים בקבוצה מתבססת על תפיסה כלל תאגידית (Firm-Wide Risk Management), שבמסגרתה התהליכים לגבי כל סוג סיכון מהותי - זיהוי, מדידה והערכה, בקרה והפחתה, ניטור ודיווח - מבוצעים לרוחב הפעילויות בקבוצה. אבני היסוד של תפיסה זו הן ניהול סיכונים מקיף, צופה פני עתיד ודינמי.

לפחות אחת לשנה מזוהים וממופים הסיכונים המהותיים לאיתנות הפיננסית בפני הדירקטוריון וועדת ההשקעות, עם תיאור מפורט של מידת החשיפה, אמצעי הבקרה שיושמו והמלצות לשיפור הבקרות לפי צורך. את ועדת ניהול הסיכונים, המתכנסת באופן תדיר, מינה הדירקטוריון לשם מיקוד שוטף בנושאים אלה.

”

השנה גיבשנו מדיניות לזיהוי סיכונים ESG מתפתחים ובדגש על סיכונים אקלים. אנחנו מייחסים חשיבות גבוהה לסיכונים אלו והתחלנו ביישום מדיניות זו במסגרת ניהול הסיכונים בקבוצה

דוד גלעד, סמנכ"ל, מנהל הון כלכלי, סיכון כולל וביטוחי

“

בשנת 2022 גיבש אנף ניהול סיכונים מדיניות לזיהוי סיכונים מתפתחים מהותיים - ESG, אקלים, סייבר וטכנולוגיה משבשת. ב-2023 פועל האנף להטעמת המדיניות, בדגש על סיכונים האקלים, בשלושה תהליכים עיקריים:

- **זיהוי הסיכון המתפתח** - בין היתר, על בסיס מגמות רגולטוריות, חברתיות-סביבתיות וגיאופוליטיות, צרכניות ועסקיות, וכן מגמות בסיכונים ESG המנוהלים על ידי גופים פיננסיים וחברות מסחריות שונות.
- **הערכת החשיפה** - בחינה והערכה של ההשפעה הפוטנציאלית של הסיכון על הקבוצה.
- **ניהול הסיכון** - בהתאם להערכת החשיפה, שימוש בכלים מגוונים ובאסטרטגיות שונות לניטור ולניהול הסיכונים הרלוונטיים.



ציות ואכיפה

ניהול סיכון הציות (Compliance) בגופים המוסדיים בקבוצה נעשה באמצעות שלושה "קווי הגנה": (1) מנהלי התחומים ו"נאמני הציות" ביחידות השונות בחברה; (2) הממונה על הציות והאכיפה; (3) הביקורת הפנימית והדירקטוריון וועדותיו.

ממונה הציות והאכיפה פועל באמצעות שלוש תוכניות אכיפה פנימיות שאותן אימצה החברה: (1) תוכנית אכיפה בדיני ביטוח, פנסיה וגמל; (2) תוכנית אכיפה בדיני ניירות ערך; (3) תוכנית אכיפה בדיני תחרות. במסגרת יישום התוכניות מבצע הממונה, בין היתר: בדיקות ציות מסוגים שונים ובראשם סקרי ציות; מעקב שוטף אחר הטעמת רגולציה חדשה; מעקב אחר הטיפול בביקורות מטעם הרגולטור; בקורות על יישום נהלים ועוד. לפחות אחת לשנה הוא מדווח לדירקטוריון על הפעילות שבוצעה בהתאם לכל אחת מתוכניות האכיפה. בנוסף, מקיים ממונה הציות והאכיפה פעילויות הדרכה ברחבי הקבוצה.



התנהלות אתית

הקוד האתי

קבוצת הפניקס מחויבת להתנהלות עסקית אחראית. הקוד האתי שלה משקף את ערכיה ומנחה אותה בקשרים העסקיים ובפעילויות מול העובדים, השותפים וכל מחזיקי העניין. הקוד עוסק בנושאים כמו שקיפות, שחיתות, דילמות אתיות וניגודי עניינים. הוא דן בנושאי אחריות סביבתית

וחברתית של הקבוצה וספקיה, בסביבת עבודה הוגנת, בחשיבות התחרות ועוד. הקוד האתי מוטמע בכל פעילויות הקבוצה ומעודד הוגנות ושקיפות בתהליכים העסקיים, לרבות ניהול עובדים, הליכי שכר, התקשרויות, הטבות ועוד.

כלל העובדים והמנהלים בקבוצה אחראים ליישום הקוד האתי במלואו. אנשי הקשר לבירור או דיווח על דילמות אתיות או חששות הקשורים בקוד - מפורטים בו,

לרבות ערוצים אנונימיים. הפניקס מנהלת מעקב פנימי אחר כלל הנושאים.

העובדים עוברים הדרכה ייעודית סביב הקוד מיד עם הצטרפותם לקבוצה ולפחות אחת לשנה. בשנת 2022 פיתחנו לומדה להטמעת הקוד האתי. הלומדה נוגעת בסוגיות ובמצבים שבהם עשויים העובדים להיתקל בעבודתם השוטפת. **נכון למועד עריכת הדוח, כ-85% מהעובדים עברו על הלומדה וחתמו על הקוד האתי.**

יישום הקוד האתי

כמו כן, אחת לשנה נשלח לכלל העובדים מסר בדבר מניעת מעילות, מעשי הונאה ושוחד ושמירה על טוהר המידות במסגרת הפעילות העסקית. אנו מפצירים בעובדים לדווח על חשדות להונאה או מעילה במסגרת החברה ועל כל פגם שנפל בדוחות הכספיים, במערכות הבקרה הפנימיות או בציות להוראות החוק. ערוצי התקשורת הרלוונטיים מפורטים בהודעה, לרבות ערוצים אנונימיים.

הקבוצה קבעה ומיישמת "תקופות האפלה" לפני פרסום דוחות כספיים, אשר במהלכן נאסר על העובדים לסחור במניות הקבוצה

ובמניות חברות הקבוצה. הפניקס עורכת ביקורות פנימיות מקיפות כדי לאתר כל כשל, חולשה או פגיעות בניהול התהליכים והפעילויות לפי החוק והתקנות.

ב-2022 לא נרשמו תביעות, החלטות או פסקי דין הנוגעים להתנהגות הפוגעת בתחרות או לשחיתות מצד הקבוצה.

על יישום הקוד האתי ועל ההדרכות בנושא מפקחת מחלקת משאבי אנוש. למידע נוסף, ראו: הקוד האתי של הפניקס.

אתיקה בבינה מלאכותית (AI)

בשנים האחרונות התרחב השימוש בטכנולוגיות של בינה מלאכותית בכלל ובמגזר הפיננסי בפרט.

השימוש בבינה מלאכותית מגלם תועלות רבות ומקדם את האנושות, אך מנגד, הוא מציב אתגרים לא מבוטלים כגון התמודדות עם חששות הנוגעים לפרטיות, אבטחת מידע, הטיות בקבלת החלטות, פגיעה בתחרות ועוד.

שימוש בטכנולוגיות של בינה מלאכותית יכול להשיא ערך רב לקבוצה, ובהתאם הקבוצה פועלת לשילוב כלים אלה בפעילותה, תוך מודעות לסיכונים ולחששות שהשימוש במערכות AI טומן בחובו. על כן, החברה בימים אלה נמצאת בתהליך של אימוץ נזהל בינה מלאכותית שהקבוצה תפעל לפיו בפיתוח ובהטמעה של מערכות AI בקבוצה, וכן הקמת ועדת היגוי לנושא.





מקדישים לנושא את תשומת הלב המרבית. האחריות השוטפת לאבטחה ולפרטיות מסורה בידי צוותים ומנהלים כגון צוות הגנת הסייבר של הפניקס, החטיבה המשפטית, מנהלי הסיכון ועוד. בנוסף, ייסדנו צוות תגובה לאירועי סייבר.

הנהלת החברה מקיימת תהליכי בקרה שוטפים להבטחת העמידות באיומים השונים. ההתקדמות בתוכנית העבודה של יחידת הסייבר מבוקרת בוועדות היגוי עתיות ובוועדות פרוטקוליות. יו"ר הוועדה הינו בעל רקע וניסיון בתחום אבטחת המידע וההגנה בסייבר. על בסיס הדיווחים ומרכיבים נוספים נמסר דיווח שוטף לדירקטוריון, והאחרון מתווה קווים מנחים כשלישונות יועץ מומחה לעולמות ההגנה בסייבר. היועץ מאתגר את פעילויות מנהל הגנת הסייבר ואת היערכות החברה להתמודדות עם הסיכונים. הוא מבצע בקרה שוטפת על הנושאים המוצגים לדירקטוריון ומבאר את הסיכונים והמענים. בנוסף, מבקרת הפנים של החברה מקיימת שגרת ביקורת בתחומי אבטחת המידע והגנת הסייבר בעזרת מומחים חיצוניים.

הפניקס חברה לביטוח והפניקס פנסיה וגמל כפופות לתקנות מחמירות בנושא אבטחת מידע, והן קיבלו אישור לפי תקני ה-PCI. **שלוש סוכנויות של הקבוצה עומדות בתקן ISO 27001.** הקבוצה עובדת באופן הדוק עם הרגולטורים והרשויות בנושאים הרלוונטיים.

אבטחת מידע והגנת סייבר

עם פיתוחן של טכנולוגיות חדשניות, ולאור המידע הרגיש האצור בהן, גוברת החשיבות של הגנה מפני תקיפות סייבר. קבוצת הפניקס מבצעת מערכות שוטפות של האיומים הנשקפים למערכות התקשורת וה-IT כדי להבטיח את זמינותן, סודיות המידע ואמינות הנתונים. כדי למזער את פוטנציאל הפגיעה, אנו מטמיעים ומיישמים כלים מתקדמים לניטור 24/7, איתור וטיפול באיומי סייבר או פרצות. זאת על פי עקרונות סדורים לאירועי פגיעה בזמינות (Availability), באמינות ושלמות הדיוק (Integrity) או בסודיות (Confidentiality).

הקבוצה הגדירה הנחיות, חלוקת אחריות ותחולה וכן דרכים להנחלת הנושא עד אחרון העובדים, בפעילות העסקית ובתפעול השוטף. כמו כן, הוגדרה תשתית ניהולית למכלול הפעילויות הנדרשות באבטחת המידע. מעת לעת נערכים בקבוצה תרגילים המדמים אירועי אבטחה מסוגים שונים.

סיכוני הסייבר מנוהלים על ידי סמנכ"ל מערך טכנולוגיות וסייבר הכפוף למנהל חטיבת טכנולוגיות, מערכות מידע וחדשנות. באחריותו לוודא כי המנהלים הבכירים בכלל היחידות העסקיות ובחברות הבנות





הגנת הפרטיות

קבוצת הפניקס רואה בשמירה על הפרטיות ובהגנת המידע המצוי במערכותיה ערך עליון, ועושה כל שביכולתה כדי להבטיח בפעילותה השוטפת ובמצבי חירום. הקבוצה כפופה לרגולציה הדוקה, בין היתר מצד הממונה על רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, ולהוראות הרשות להגנת הפרטיות. משכך, יש לה מעגלים רבים ורחבים לשמירת הוראות הדין והרגולציה הנוגעות להבטחת פרטיותם של לקוחותיה ועובדיה. בין היתר, לקבוצה יש ממונה אבטחת מידע במשרה מלאה עם תוכנית עבודה שנתית מול מערך אבטחת המידע, מנהל הגנת סייבר, קצין ציות ואכיפה, מבקרת הפנים ועוד.

בשנה החולפת, מתוך החשיבות הרבה שהיא מייחסת לנושא, שקדה הקבוצה באופן וולונטרי על אימוץ תוכנית אכיפה פנימית. זו כוללת פירוט של הצעדים הננקטים על ידה לצורך שמירה על פרטיות הלקוחות והעובדים. התוכנית מהווה אינדיקציה למהלכים המתבצעים בפועל לצמצום הסיכון ולבקורות ברמת הציות, והיא מאפשרת שיתוף פעולה מיטבי בין הגורמים העוסקים בתחום הפרטיות והגנת המידע לבין היחידות העסקיות. אימוץ תוכנית האכיפה עולה בקנה אחד עם האינטרס

הפנימי של הקבוצה: הגנה על מידע אישי ורגיש של לקוחותיה ועובדיה, שקיפות ביחס לנושאי המידע והבטחת יכולתם של הלקוחות להביע אמון בקבוצה, בצד היתרונות הכלכליים.

יתרה מזאת: לאור האסטרטגיה של הקבוצה לצמוח בתחום השימוש בדאטה ובדיגיטל, לצד ההכרה כי הפרת רגולציה בתחום הפרטיות והגנת המידע עלולה להוביל לסיכונים שונים - בשנה החולפת הקימה הקבוצה "ועדת היגוי פרטיות". זו מתכנסת אחת לרבעון ומורכבת מבעלי תפקיד בכירים בקבוצה. מטרתה לדון ולקבל החלטות באופן רוחבי בסוגיות מעולמות הפרטיות.

השמירה על הפרטיות והגנת המידע מיושמת בקבוצה דרך מערך של מערכות אבטחה, אשר נועד להגן על המידע של החברה ועל הפרטיות של לקוחותיה מפני ניסיונות חדירה למערכות המידע או ניסיונות שיבוש של מידע, נהלי עבודה ותהליכי עבודה סדורים. לקבוצה מערך ניהול הרשאות נרחב, המוודא כי הרשאות כניסה וגישה למערכות המידע ניתנות רק על בסיס "הצורך לדעת" ובכפוף לתפקידו של כל עובד. בתדירות גבוהה נערכות ביקורות על הרשאות המשתמשים ואופי השימוש במידע הממוחשב. הקבוצה מפעילה כלים

לפיקוח וניטור סביב הפעולות המתבצעות במערכות, זאת לשם איתור אירועים חריגים כגון דלף מידע ושיתלת תוכנות זדוניות, הגנה על המידע ופרטיותו, מניעת גישה בלתי מורשית ומניעת מעילות, הונאות וכל שימוש לא תקין.

הפניקס דואגת לפעול בשקיפות מלאה מול לקוחותיה ולעדכנם ביחס לאיסוף המידע אודותיהם, המטרות שבנין הוא נאסף, השימושים שנעשים בו ועוד. לחברה נוסחי הסכמות בטופסי ההצטרפות למוצרים, העולים בקנה אחד עם הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981; מדיניות פרטיות, המתפרסמת באתר החברה; מדיניות פרטיות לעובדי החברה ועוד.

היחידות העסקיות והתפעוליות בקבוצה מלוות ומקבלות ייעוץ בתחום הפרטיות והגנת המידע במהלך העבודה השוטפת, ובפרט בפרויקטים המעלים סוגיות שיש לבחון לאור הרגולציה והנחיות הרשות להגנת הפרטיות, מראשית הפרויקט ועד סופו.

בשנה האחרונה לא התקיימו אירועי אבטחה המחייבים דיווח לרגולטורים. כמו כן, לא הוגשו תביעות משמעותיות ולא התקבלו תלונות או טענות משמעותיות בנושא, למעט תביעה ייצוגית אחת בנושא פרטיות (שהוגשה נגד חברות רבות במשק).



במטרה ללמוד, להשתפר ולשפר את השקיפות מול מחזיקי העניין, הפניקס מייצרת באופן אקטיבי דיאלוג עם גופי דירוג ה-ESG. הדבר מסייע במיקוד תוכניות העבודה ביחס לפערים קיימים. ב-2022 ייצרנו לראשונה דיאלוג אקטיבי עם חברת הדירוג הבינלאומית S&P ועם חברת הדירוג הישראלית Greeneye.

ב-2022 ייצרנו לראשונה דיאלוג אקטיבי עם חברת הדירוג הבינלאומית S&P ועם חברת הדירוג הישראלית Greeneye.

לצד זאת, אנו פועלים באופן אקטיבי לקבלת דירוג מארגון "מעלה". ב-2022 דורגה הפניקס בדירוג "פלטינה" במדד מעלה ESG - שיפור ביחס לדירוג הקודם ("זהב"), המעיד על עומק המחויבות והעשייה הענפה של הקבוצה.

בשנים 2020-2022 לא נרשמו אירועי אי ציות לתקנות או לקודים הוולונטריים שאימצנו באשר למידע ותקשור המוצרים והשירותים.

חברויות ודירוגים

הפניקס חברה בארגונים ובפורומים שונים במגזרי הביטוח והפיננסים. החברות מבית הפניקס חברות באיגודים שונים ובהם: איגוד חברות הביטוח בישראל, איגוד בתי ההשקעות בישראל (IHAI), איגוד החברות הציבוריות, ארגון היועצים המשפטיים הפנימיים בישראל (ACC) וארגון "מעלה" - עמותה המקדמת את נושאי האחריות החברתית והסביבתית בקרב תאגידים בישראל.

החברות באיגודים היא מבחירה, והאיגודים פועלים לתמיכה במגזרים הרלוונטיים ולקידום התפתחותם. איגוד חברות הביטוח בישראל, לדוגמה, מייצג חברות ביטוח מול גופי ממשלה רלוונטיים. הפניקס לוקחת חלק פעיל בדיונים באיגוד, המתווים אסטרטגיות להתמודדות עם רפורמות ועדכוני חקיקה. בחלק מהמקרים, הפניקס מובילה יוזמות רגולטוריות חדשות לקידום שינויים במגזרי הביטוח השונים, כמענה לבעיות העולות מהשטח או במטרה להגדיר את האסטרטגיות הרגולטוריות לטווח הארוך.

שקיפות

אנו מקפידים לפעול בשקיפות, בכנות ובפתיחות מלאה מול עובדים, סוכנים, שותפים עסקיים, ספקים וכל מחזיקי העניין. אנו מחויבים להציג את המוצרים, השירותים והפעילות העסקית שלנו באופן נהיר ומקיף, וכפופים לרגולציות השונות מבחינת המידע שאנו משתפים.

כחברה ציבורית, אנו מציינים לתקנות הנוגעות לפרסום ואימות הפעילות העסקית והפיננסית שלנו ומעבירים מידע עדכני בהתאם להוראות הרגולציה.

כמו כן, אנו כפופים לרגולציות החלות על תחומי הביטוח וההשקעות בישראל, לרבות: סוגי מידע שחובה לפרט בפוליסות הביטוח עבור לקוחות חדשים, גילוי כללי ודיווחים, ממשקים מקוונים עם הלקוחות, אחזור מידע אישי, כלל המידע המופיע באתר החברה ופרסום התשואות וההחזרים השנתיים בגין ההשקעות והכספים שלנו. כללים ותקנות אלו נתונים לפיקוחן של רשויות ממשלתיות ועצמאיות שונות.

בפברואר 2021 אישר הדירקטוריון מדיניות דיווח וולונטרית באנגלית. נכון לסוף 2022, הפניקס היא חברת הביטוח היחידה בישראל המדווחת גם באנגלית, לטובת בעלי המניות המשקיעים בחברה מרחבי העולם.

אימפקט חברתי כלכלי

הפעילות העסקית שלנו משפיעה גם על עובדים וספקים ותורמת להגדלת התוצר הלאומי. אנו יוצרים משרות יציבות עם אופק לצמיחה מקצועית ופיתוח קריירה, עם למעלה מ-4,800 עובדים בהעסקה ישירה ולצידם מאות עובדי קבלן. בשנת 2022 שילמנו משכורות והטבות לעובדים בגובה של כ-1.4 מיליארד ש"ח.

יובהר כי קבוצת הפניקס איננה תורמת לפוליטיקאים או לגופים שונים במערכת הפוליטית. בשנת 2022 לא קיבלנו מענקים כלשהם מהממשלה.

בשנת 2022 רכשנו מוצרים ושירותים בשווי של יותר ממיליארד ש"ח מלמעלה מ-3,000 ספקים



רכש אחראי

בשנה החולפת ניבשה קבוצת הפניקס מדיניות רכש אחראי עם שותפים פנים ארגוניים. זאת בהתאם לערכי הקבוצה ובהלימה למדיניות הקיימות ו- ESG בקבוצה.

בסיס מדיניות הרכש האחראי נשען על עקרונות וערכים כגון: יושרה עסקית, תמורה נאותה ובזמן, אחריות לסביבה ולחברה, שקיפות ושותפות עם גורמי הארגון, מתן הזדמנות שווה והוגנת לספקים, יוזמה וחדשנות, מניעת שחיתות ופעולות לא נאותות וכן איכות התוצרים. אנף סחר ורכש של הפניקס פועל ליצירת מנגנוני בקרה שונים, אשר תכליתם לוודא כי מדיניות הרכש האחראי מיושמת בפעילות הפנימית, מול הלקוחות וביחס לספקים ולשותפים החיצוניים. בין הקווים המנחים שהוגדרו:

בספקים ובנותני השירותים ללקוחות החברה אנו רואים שותפים לדרך, לעשייה ולהצלחה, ועל כן חשוב לנו להיות קשובים אליהם ולעשות ככל שביכולתנו על מנת לסייע ולהקל עליהם בעת הצורך.

הפניקס מחויבת לשקיפות, הניגות והוגנות עסקית מול ספקיה, ומצפה מהם להתנהל באופן דומה ובהתאם לקוד האתי של הקבוצה.

כל התקשרות מול ספק תיעשה בהתבסס על שיקולים עניינים, מקצועיים ומסחריים וללא שיקולים זרים.

התקשרות ודיאלוג עם ספקים ייעשו בהתאם למדיניות הרכש של הקבוצה, גם בהתחשב באחריותם החברתית והסביבתית של הספקים.

על מנת שלקוחות הקבוצה יקבלו את השירות הטוב והמקצועי ביותר מנותני השירות, הפניקס פועלת באופן מתמיד להעלאת איכות ויעילות השירות על ידי הקשבה ללקוחותיה, הפקת לקחים, הטמעת טכנולוגיות ושיפור ההתנהלות.

ככלל, אנו תומכים בעסקים קטנים ובינוניים ומקפידים במידת האפשר לרכוש מוצרים תוצרת ישראל. בשנת 2022 רכשנו מוצרים ושירותים בשווי של יותר ממיליארד ש"ח מלמעלה מ-3,000 ספקים.

למידע נוסף ראו: מדיניות רכש אחראי.

שיווק אחראי

שיווק אחראי משמעותו לקיחת אחריות על המסרים שאנו מקדמים ועל האופן שבו אנו מקדמים אותם. אנו מאמינים שכחלק מניהול הקשר עם הלקוחות שלנו, כאשר אנו נוקטים שיווק אחראי, אנחנו יוצרים שיח מבוסס אמון המקדם קשר ארוך טווח.

הגישה השיווקית שלנו עומדת על ארבעה נדבכים: אחריות, אכפתיות, שקיפות והוגנות. אנו מחויבים שלא לשווק, לפרסם או להציג מוצרים באופן שנתפס כמזיק או מדיר סגמנטים שונים באוכלוסייה. לא נשתמש באמירות מכלילות, נצלניות או פוגעניות. בכל מהלך תקשורת שלנו נציג מגוון חברתי רחב ומאוזן ככל האפשר. נימנע משימוש בצילומים, תיאורים או דימויים שעלולים לפגוע ברגשותיו של סגמנט זה או אחר. אנו מחויבים להיות שקופים, ברורים והוגנים בכל מסר או הבטחה שיווקית שלנו.

מדיניות המס

כחברה מובילה בסקטור הפיננסים בישראל, הפניקס מצייתת לכל דרישות ותקנות המס בתחומי השיפוט שבהם היא פועלת. היא עושה זאת בשקיפות ובאחריות מלאות.

במגזר הביטוח בישראל ישנם הסכמים בין איגוד חברות הביטוח ורשויות המס, המסדירים את דרישות המס המיוחדות של המגזר וחלים על כולו. הסכמי המס מתעדכנים ומתחדשים מעת לעת, והפניקס חברה לביטוח מצייתת להם במלואם. מחלקת המס שלה מטפלת בתחום עבור

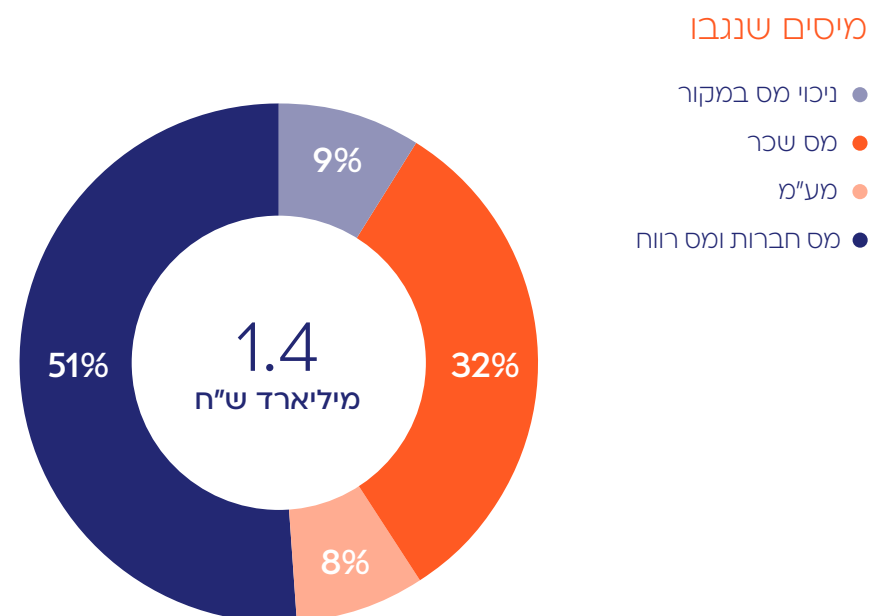
הקבוצה כולה, לרבות עבודה שוטפת מול המחלקות הפנימיות ורשות המיסים. צוות המחלקה מנתח את כל תהליכי השינוי הארגוני ומוודא שהם תואמים את הנוהגים העסקיים המומלצים עבור הקבוצה.

חברי ההנהלה הבכירים, לרבות המנכ"ל וסמנכ"ל הכספים, מנהלים את הממשל התאגידי בנושאי המס בכפוף לאישור הדירקטוריון. כל חברות הקבוצה מנהלות את ענייניהן בשקיפות מרבית מול רשויות המס. הפניקס עורכת שומות וביקורות שנתיות עבור רשות המיסים, בעזרת צוות המיסים של הפניקס. צד שלישי מבקר את הצהרות המס של הקבוצה, ועד כה, חברות

הקבוצה עברו בהצלחה את כלל הביקורות של רשויות המס ללא יוצא מן הכלל.

קבוצת הפניקס משקיעה בתחומים ובמגזרים שונים במשק עבור לקוחותיה ועמיתיה כל העת, תוך עמידה בדרישות הרגולציה ואף בדיני התאגידים במדינות רבות ושונות. במגעים עם רשויות המס בחו"ל, מנחות ומלוות את הקבוצה פירמות ייעוץ המס מהמובילות בישראל בעולם.

בשנת 2022 שילמה הקבוצה יותר מ-1.4 מיליארד ש"ח לרשויות המס בישראל, לרבות מס חברות, מס מעסיקים, מס שכר, ביטוח לאומי, ניכויים ומע"מ.



מעורבות קהילתית חברתית

הפניקס מייחסת חשיבות רבה לערכי התרומה והמחויבות לקהילה ופועלת לאורך השנים למימושם במגוון דרכים – משיתופי פעולה עם עמותות וארגונים חברתיים, דרך תרומות כספיות למאות גופים ועד שעות התנדבות רבות של עובדים. הרצון להעניק חזרה לקהילה שבה אנו חיים עובר כחוט השני בכל שדרות הניהול והביצוע. עובדים ומנהלים נרתמים כתף אל כתף

מעל 6000 שעות של התנדבות עובדים

הגדלנו ב- 35% את היקף התרומות



”

למגוון פעילויות התנדבותיות וחשים סיפוק וגאווה מהזכות לסייע לאנשים הזקוקים לכך. הפניקס, כחברה מובילה במשק הישראלי מוקירה ומעריכה השקעה בקהילה ורואה לעצמה כחובה שהיא גם זכות להיות מעורבת בפעילות חברתית משמעותית. הגדלת תקציב התרומות שלנו ל-0.5% מהרווח מעידה על המחויבות והנכונות שלנו לקדם עשייה חברתית נרחבת, מעמיקה ומשמעותית לקידום החברה בישראל בכלל ובנוער בפריפריה בפרט.

אריה אריאלי, סמנכ"ל בכיר, משנה ליועץ המשפטי הראשי ויו"ר ועדת תרומות

“



אסטרטגיית מעורבות בקהילה

בשנת 2021, בעקבות בדיקה מקיפה ומעמיקה של מדיניות המעורבות הקהילתית שלנו, הכרזנו על אסטרטגיה חדשה המשקפת את מעמד הפניקס כחברה מובילה בישראל ומחזקת את קשרי הקהילה שלה. במסגרת זו, חוזק מרכיב התנדבות העובדים והושם דגש על הערך המשולב שהפעילות שלנו יוצרת במעגלי השפעה רחבים מקרב החברה בישראל.

התפלגות תרומות 2022



על הסכומים ויעדי התרומות מתקבלות בוועדת תרומות פנימית, שבה חברים עובדים בדרגים שונים בחברה. לתרומות זכאיות רק עמותות רשומות.

כדי להפוך את החזון למציאות, אנו מתמקדים בדור הבא ובטכנולוגיה.

התוכנית, זוכת פרס הרמטכ"ל לשנת 2022, מחוללת מהפכה של ממש בחינוך ובהכשרה הטכנולוגית ברחבי הגליל והנגב. הפניקס היא תומכת מובילה בתוכנית.

יישובים בנגב ובגליל, ובשנים הקרובות צפוי המספר לגדול ל-4,400. בשנת 2022 השתלבו 50% מבוגרי התוכנית במסלולי מפתח ביחידות הטכנולוגיות המתקדמות של צה"ל. לצידם, 68% מבוגרות תוכנית ההמשך לנשים - Women Tech - השתלבו במקצועות המתקדמים ביותר באשכול המחשוב בצה"ל. יעד תוכנית ניצנים הוא הנגשת תחום המחשוב לנוער ושילוב של 80% מהבוגרות והבוגרים בתעשיית ההייטק הישראלית.

ניצנים תוכנית זו, שהוקמה על ידי עמותת "בנתיבי אודי" ומתנהלת בשיתוף אגף התקשוב וההגנה בסייבר בצה"ל ויחידות טכנולוגיות בצבא, במשרדי הממשלה ובתעשייה, חותרת לשלב בני נוער מהפריפריה הגיאוגרפית והחברתית בישראל בעולם ההייטק הישראלי. היא יוצרת רצף הכשרה אפקטיבי מחטיבת ביניים ועד להכשרות מתקדמות (גיל 21 ומעלה). **כיום משתתפים בתוכנית כ-1,900 בני נוער וצעירים מעשרות**



הגיוס המשמעותי, העמותה תמשיך להעניק טיפול ותמיכה ליותר צעירים לאורך כל זמן המחלה וההחלמה ותפעיל את המרחב הדיגיטלי 24/7 לתמיכה, ייעוץ וסיוע. כן יתאפשר להקים עוד מרפאות לצעירים במכונים האונקולוגיים בבתי החולים, ויקודמו מחקרים לחולים ולמחלימים מסרטן בקרב צעירים.

לצד המעורבות הקהילתית השוטפת, **אנו מגיבים למצבי חירום ומשברים הומניטריים** ככל שהם עולים. כך, בתחילת המלחמה באוקראינה פעלה הפניקס במהירות ובמספר ערוצים על מנת לסייע ככל שניתן:

< שיתפנו פעולה עם ארגון יהודי בינלאומי וסייענו להעביר ילדים מבית יתומים שהיה באזור תחת אש למקום מבטחים.

< תרמנו כספים למוסד אקדמי וסייענו להבאתם ארצה של שמונה בני נוער מצטיינים במתמטיקה בעלי יכולות אקדמיות יוצאות דופן. תמכנו בשילובם בלימודים באוניברסיטת בר אילן.

< סוכנות אגם לידרים מהקבוצה אימצה משפחה אוקראינית בת שש נפשות וסייעה לה בתהליך ההגעה והקליטה בארץ. עוד סייעה הסוכנות בהעברת המשפחה ממגורים ארעיים לדירה שכורה שאותה מימנה עבורה במשך שנה וסייעה ברכישת מוצרים וכלכלת הבית.

מעורבות בשגרה ובחירום

אנו מעודדים ומקדמים תרבות של נתינה בקבוצה כולה ומעדכנים באופן שוטף את העובדים באשר לאפשרויות התרומה וההתנדבות, בדגש על פעילויות מבוססות כישורים. כדי לחזק את מעורבות העובדים ולהעמיק את ההשפעה שלנו, **במהלך שנת 2022 התווספה קטגוריה במסגרת העובדים המצטיינים, המקנה הוקרה והערכה לעובדים שהתנדבו באופן משמעותי.** בנוסף, אנו עורכים סקר שנתי לקבלת משוב מהעובדים על הפעילויות ואפשרויות ההתנדבות. כדי למדוד את ההשפעה בדיוק רב יותר, אנו מבצעים התאמות במערכת הפנימית לדיווח על שעות התנדבות ומשתמשים בכלים וערוצים נוספים לניהול מערכות יחסים ושיתופי פעולה עם מארגני קהילה.

הפניקס התחייבה ללוות בשלוש השנים הקרובות את **"חלאסרטון"** - מיזם חברתי ובליבו פועמת קהילה, המחברת צעירים חולים ומחלימים מסרטן. ב-2022 היינו חלק מרכזי באירוע התרמה טלוויזיוני שבו הוזרמו שיחות למוקד התרומות הארצי שהקימה הפניקס. המוקד אויש על ידי 200 מעובדי הקבוצה, שסייעו בגיוס תרומות של כ-7 מיליון ש"ח לעמותה. הפניקס תרמה לעמותה גם באופן ישיר סכום מהותי. בזכות

הפניקס חברה למיזם בתוכנית מצוינות משותפת - The 8200 Phoenix Elite Club - שנועדה להקנות למשתתפים, על בסיס קבלה ללא מיון או סינון, ידע טכנולוגי פרקטי תוך התנסות יזמית. התוכנית מיועדת להימשך שלוש שנים ולהשפיע על כ-300 נערות ונערים. מדד ההצלחה נקבע על השתלבות של 75% מבוגרי התוכנית בתפקידים טכנולוגיים בצה"ל ובפרט ביחידה 8200. לצד ההשתתפות במימון, **מנהלים בכירים מהקבוצה ממחלקת מערכות מידע מתנדבים ותורמים מזמנם במנטורינג לחניכי המיזם לקראת אירוע האקתון ומשמשים גם כשופטים באירוע.**





לקהילת האומנים המקומית, ואומנים צעירים מקבלים הזדמנות להציג את יצירותיהם לצד גלריות ואומנים מובילים. מוצגים ביריד גם פרויקטים קהילתיים המיועדים לעורר בציבור עניין בנושאים עכשוויים דרך אומנות. בזמן היריד הוצגה בבית "הפניקס ארט" תערוכת חשיפה של חממת האומנים העצמאיים.

הפניקס גאה לתמוך בקהילת האומנים והמעצבים המקומית ובאומנים ישראלים צעירים ומבטיחים.

כחלק מאותה שאיפה לתרום ולפתח את זירת האומנות המקומית בישראל, הפניקס חנכה את בית "הפניקס ארט" בבני ברק. הבניין משלב אומנות עם פונקציונאליות וכולל קומות משרדים ומסחר. במקום יוצגו עבודות אומנות מהאוסף של הפניקס. המבנה הוקם על פי עקרונות הבנייה הירוקה עם קירות מסך מתקדמים ושילוב מערכות חיישנים ובקרה לחיסכון אנרגטי מרבי.

בנוסף, הפניקס תומכת זו השנה השנייה ברציפות ביריד "צבע טרי" - אירוע האומנות הגדול בישראל. ביריד זוכה הציבור להיחשף



תומכים באומנות

לקבוצת הפניקס אוסף מגוון של האומנות הישראלית לדורותיה. לאוסף נודעת חשיבות גדולה בזירת האומנות המקומית, והוא תורם לה בתחומים כגון טיפוח אומנים צעירים וסיוע בהפקת ספרים על אומנות ישראלית. האוסף, שחלקו הוצג בעבר במוזיאונים מובילים, נחשב כיום לאחד המקיפים והמשובחים מסוגו בארץ ובעולם, ואף לאוסף האומנות הישראלית הגדול והחשוב ביותר מחוץ למוזיאונים.



בין יהדות לקיימות

ארגון רבני צהר שם לו למטרה להנגיש את שירותי הדת לכלל החברה היהודית בישראל, ליצור הידברות ולחפש מרכיבי זהות משותפים בין דתיים לחילונים. בפעילות משותפת תלת שנתית של הארגון עם קבוצת

הפניקס, החל צהר לפרסם מאמרים בנושאי סביבה ויהדות. **המטרה המרכזית בפרויקט היא להדגיש את הקשר בין ערכי היהדות לבין אקולוגיה וערכי הקיימות.** בין הנושאים העולים לדיון במסגרתו: חשיבות התחבורה הציבורית, דרכים לצמצום הזיהום הביתי (הפרדת פסולת, מחזור ושימוש בכלים

רב פעמיים), הקפדה על תזונה בריאה (צריכת בשר, זיהום מים, חלקיקי פלסטיק מזהמים), קבורה רוויה וצרכנות יד שנייה. דרך מימון הפרויקט מסייעת הפניקס בשיפור החינוך הסביבתי בישראל ומייצרת פלטפורמה לשיח משותף סביב בעיה גלובלית.

”

יש לנו מורשת של השקעה באומנות ואנחנו מאמינים שתמיכה באמנים צעירים ובקהילה המקומית משתלבת היטב עם הפעילויות שלנו למען הקהילה

תמר סולל ציק, מנהלת התקשורת השיווקית, הפניקס

“

מחויבים לסביבה

שעת החירום האקלימית מחייבת פעולות דרסטיות. קבוצת הפניקס מחויבת למזעור האימפקט הנובע מפעולותיה על האקלים והסביבה, על החי, הצומח ומשאבי הטבע. לשם כך אנו פועלים באופן רציף - מעל ומעבר לנדרש בחוק - לצמצום הסיכונים הנובעים מפעילותנו ולשימור הסביבה למען הדורות הבאים. אבל גם בכך אין די: הפניקס מחויבת להשקעות בפתרונות חדשניים שיסייעו במעבר לכלכלה דלת פחמן לרבות אנרגיה מתחדשת, מחזור, מים ועוד.

למידע נוסף, ראו: המדיניות הסביבתית של הפניקס.

אנו פועלים לפיתוח מוצרים ושירותים ברי קיימא במקביל לשילוב הערכת סיכוני ESG לחברות גדולות עם פעילויות חיוניות, בדגש על חברות אנרגיה וחברות שיושפנו ברמה ניכרת משינויי האקלים, ובמקביל, לחברות החשופות באופן מיוחד לסיכוני המעבר לכלכלה דלת פחמן. זאת הן כצעד של ניהול סיכונים והן לצורך העלאת המודעות בקרב לקוחותינו לסיכון. למידע

נוסף ראו בהמשך הדוח, בפרק מוצרים ושירותים.

האימפקט הסביבתי העיקרי שלנו הוא **ברובד השלישי, דרך תיק ההשקעות** של הפניקס חברה לביטוח (נוסטרו) ותיקי העמיתים. למידע נוסף על הפעילות להשקעה אחראית בהיבטי הסביבה ראו בהמשך הדוח, בפרק ההשקעות.

ניהול ההשפעה הסביבתית שלנו

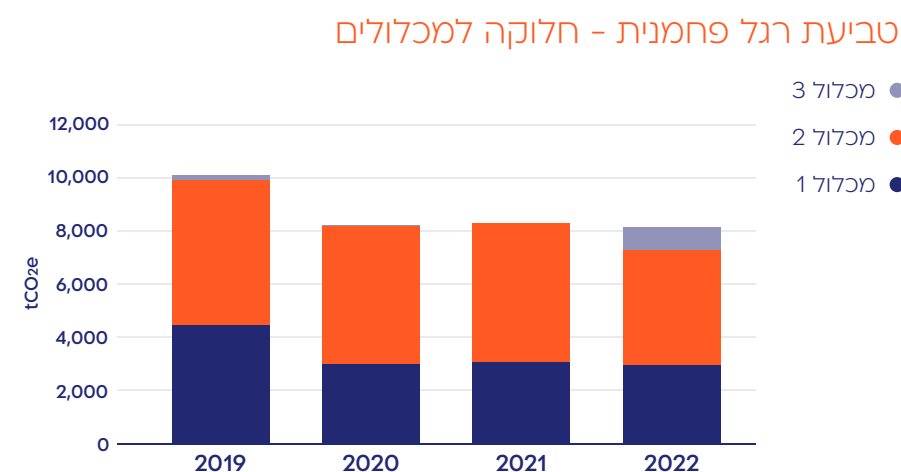
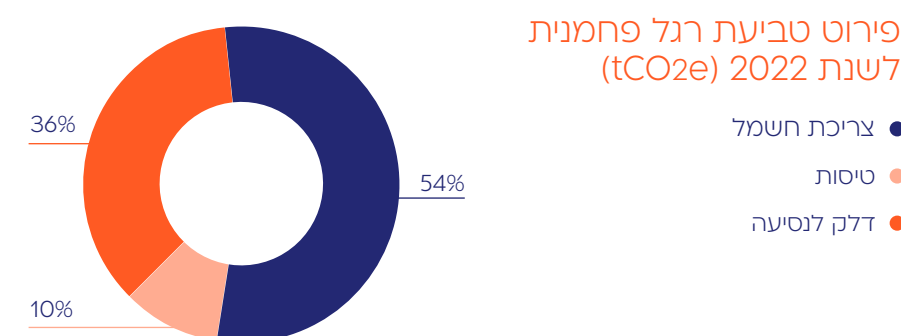
הגורם האמון על ניהול ההשפעה הסביבתית של הפניקס הינו תחום ESG וקיימות בקבוצה. כמו בכל פעילות עסקית, אנו מייחסים חשיבות עליונה למדידת הביצועים הסביבתיים ולשיפורם. התחום אוסף מידע ונתונים בסיוע הגורמים השונים בקבוצה ובוחן מדי רבעון את המגמות, הציות והעמידה ביעדים הפנימיים.

ההשפעה הסביבתית של הפניקס מנוהלת בשלושה רבדים:

רובד הארגון - אנו מחויבים להתייעלות אנרגטית ולצמצום ומחזור הפסולת שאנו מייצרים בפעילויות השוטפות. בשנת 2021, באישור המנכ"ל ומנהלים בכירים ביחידות העסקיות של הקבוצה, הכרזנו על מדיניות סביבתית כוללת. זו מתייחסת למחויבות של הפניקס להשקיע משאבים למניעת

2022	2021	2020	2019	עצימות פליטות
1.69	1.79	1.88	2.35	tCO ₂ e לעובד

2022	2021	2020	2019	tCO ₂ e
2,959	3,072	3,013	4,472	מכלול 1
4,398	5,272	5,256	5,523	מכלול 2
831	36	19	181	מכלול 3
8,187	8,380	8,288	10,176	סה"כ



פליטות גזי חממה

פליטות גזי חממה ומזהמים אחרים התורמים להתחממות הגלובלית משפיעה במישרין על פעילויות הביטוח שלנו. שינוי האקלים מביא עמו אסונות טבע ואירועי מזג אוויר קיצוניים המונעים מהמבטחים שלנו לעשות עסקים באופן תקין וללא הפרעה. אנו מחויבים לפעול להעלאת המודעות ולצמצום הסיכון משינוי האקלים המשפיע על לקוחותינו ולפצותם בגין נזקים. על כן, ככל שהסיכון לשינוי אקלים עולה, ההשפעה שלו על העסק שלנו גבוהה יותר.

כיום הפניקס מנטרת ומחשבת את פליטות גזי החממה שלה בשני מכלולים: מכלול 1 - פליטות ישירות של גזי חממה מצריכת

דלקים לנסיעה וגזי קירור למזגנים, ומכלול 2 - פליטות עקיפות כתוצאה מצריכת אנרגיה. את הפליטות במכלול 3 אנו מנטרים ומנהלים כיום עבור טיסות עובדים, ובכוונתנו להרחיב את ניטור מכלול זה בדוחות הבאים.

במהלך 2022 השגנו ירידה של 2% בסך הפליטות ביחס ל-2021. במכלול 1 נרשמה ירידה שנתית של 4%, עם צמצום ניכר בצריכת הסולר לנסיעה. במכלול 2 חלה ירידה של 17% כתוצאה מהפחתת צריכת החשמל ומשיפור במקדם הפליטה. במכלול 3, בהיקף שאותו אנו מנטרים כיום, 85% מהפליטות מקורם ב"הפניקס פאן" - טיסות נופש לעובדים וטיסות עבודה.

ירידה של 20%
בטביעת הרגל
הפחמנית של הארגון
בין השנים 2019-2022

בשנים 2021-2022
הפחתנו את צריכת
החשמל והאנרגיה
בארגון ב-4%.



צריכת חשמל

חוב צריכת החשמל שלנו נובעת מהפעילות היומיומית בבנייני המשרדים. אנו פועלים באופן תדיר לצמצום הצריכה, בין היתר דרך התקנת מערכות כיבוי אוטומטיות לתאורה ולמיזוג, חיישני תנועה לתאורה והחלפת גופי תאורה בנורות יעילות. אנו מודדים ומנטרים את הצריכה מדי חודש ובזדקנים ומנתחים את הנתונים ואת יעדי ההפחתה מדי רבעון. אנו משקיעים רבות באיתור וקידום יוזמות להתייעלות אנרגטית בתשתיות הקיימות, ומתכננים תשתיות חדשות עם יעילות מקסימלית. בסוף 2022 ערכנו סקר אנרגיה מקיף שמטרתו לסייע לנו לייעל ולצמצם את צריכת האנרגיה שלנו. ממצאי הסקר ייושמו במהלך 2023 במשרדי החברה. כלי חשוב נוסף הוא מודעות העובדים לחיסכון.

67% צי ירוק

2022	2021	2020	2019	
9,377	9,772	9,743	10,237	צריכת חשמל (MWh)
75,165	78,592	79,369	102,695	צריכת אנרגיה בג'ג
15.55	16.83	17.96	23.73	צריכת אנרגיה בג'ג לעובד

ניהול אנרגיה

יוזמות לצמצום צריכת הדלק

כדי לצמצם את צריכת הדלק בקבוצה, לעובדים הזכאים לרכב מוצעים כלי רכב היברידיים וחשמליים. אלו מהווים, נכון לסוף 2022, 67% מצי הרכב שלנו. במגרש החניה של בניין הפניקס הותקנו עמדות טעינה חשמלית לטובת הרכבים הללו.

מערך היסעים לעידוד שימוש בתחבורה ציבורית

הפניקס מעודדת שימוש בתחבורה ציבורית לשם הגעה למקום העבודה וחזרה ממנה. לשם כך היא מפעילה שירות הסעות ללא עלות לטובת עובדיה הנוסעים ברכבת, מתחנת עזריאלי לבניין הפניקס ובחזרה (בתדירות של אחת לחצי שעה בשעות הבוקר ובתום יום העבודה).

בונים את העתיד

בשנת 2021 הנחנו את אבן הפינה למתחם המשרדים החדש בראשון לציון. המתחם - 50 אלף מ"ר של שטחי משרד בנויים בשני בניינים מחוברים - עתיד להיפתח בשנת 2025 ולהוות מרכיב חשוב באסטרטגיה של הפניקס ליצירת ערך מתוך סינרגיה ולתמיכה בפעילות העסקית מאתר יחיד. הוא מיועד ליצור חווית עבודה ייחודית עם אזורים משותפים מרווחים, חלל עבודה חדשני ומתקדם ושטחים ירוקים. המתחם יאפשר לקבוצה לשמר את הדינמיות שלה ולהסתגל לשינויים, תוך הדגשת המעמד

יוזמת האנרגיה הטובה: קיזוז פחמן

הפניקס רכשה אשראי פחמני מיוזמת "האנרגיה הטובה" - עמותה חברתית-סביבתית המפתחת פרויקטים ייחודיים וחדשניים ליישום טכנולוגיות וביצועים סביבתיים תוך השגת רווח חברתי. הפרויקטים, שרבים מהם מבוססים על המנגנון העולמי לקיזוז וולונטרי של פליטת גזי חממה, משלבים אקולוגיה מעשית עם חינוך והסברה. הם צומחים ומתנהלים במוסדות חינוך, בקהילות עירוניות וכפריות מהפריפריה הגיאוגרפית והחברתית בישראל, בארגונים ללא כוונת רווח, במפעלים ובעסקים.

הפניקס רכשה אשראי פחמני לטובת קיזוז של כ-700 tCO_{2e} מטיסות של עובדי החברה לחו"ל במסגרת נופשי חברה. הכספים שימשו למספר פרויקטים ואף כללו שילוב של התנדבות עובדים. הפרויקטים המרכזיים שבהם תמכה הפניקס בשנים 2022-2023:

< **יער האקלים** - מעל 300 עצים ניטעו ביישוב שוהם ובמושב אלישמע.

< **שירת העשבים** - לעידוד המעבר לחקלאות מחדשת באמצעות מנגנון לתמיכה כלכלית בחקלאים ובקרקע שהם מעבדים. הושג הסכם עם "קבוצת יבנה" לשילוב מרכיבי חקלאות מחדשת בגידול כותנה ותירס.

< **חראם על הזבל** - בהשתתפות 38 בתי ספר ביישובים בדואיים בדרום הארץ, להפרדת עודפי המזון של כ-40 אלף תלמידים. פרויקט זה חוסך שינוע והטמנה של כ-2.5 טונות פסולת אורגנית ביום (הפסולת שאוסף התלמיד התורן משמשת כמזון לבעלי חיים).

< **מכת שמש** - ליווי ועדי בתים משותפים בקידום והסרת חסמים לקראת התקנת מערכות סולאריות. נחתם הסכם, להתקנת מספר מערכות בקיבולת של 100 קו"ט על גגות בנייני מגורים משותפים בבאר שבע, כרכור, כפר סבא ואשדוד.



and Environmental Design) בדרגת "כסף", עם היתכנות אף להסמכת זהב. הסמכת LEED היא הנפוצה ביותר לדירוג בניינים ירוקים, בריאים וחסכוניים ומוכרת ברחבי העולם כסטנדרט של הישגים ומנהיגות בתחומי הקיימות.



עיבוד ארכיטקטוני מתחם הפניקס

ניהול פסולת

במסגרת הפעילות השוטפת שלנו, עיקר ההשפעה בתחום הפסולת נובע מהשימוש בנייר. יש לזכור כי הפעילות כפופה לרגולציה קפדנית, המחייבת עמידה בדרישות תיעוד בין מחלקות פנימיות, ספקים, שותפים עסקיים ולקוחות. הפעילות שלנו יוצרת גם פסולת אלקטרונית, סוללות וחומרי אריזה בקנה מידה קטן יותר.

אנו ממחזרים פסולת אלקטרונית לפי התקנות ופועלים להעלאת המודעות למחזור פסולת חומרי אריזה בקרב העובדים. אנו מסלקים פסולת לפי הוראות החוק בישראל. כיוון שמשרדי הפניקס מצויים בבניינים מסחריים בצד דירים אחרים, נכון להיום, אין לנו יכולת למדוד ולנטר את היקפי הפסולת שאנו מייצרים. עם זאת, התקשרנו עם ספקי צד שלישי כדי לסלק פסולת אלקטרונית וסוללות, ולהעביר פסולת נייר ופסולת חומרי אריזה למחזור. אנו מקבלים מהספקים דוחות למעקב אחר סילוק הפסולת והמחזור בצד אישורי מחזור, לפי חוק.

ב-2022 צמצמנו את היקף צריכת הנייר בקבוצה ב-13% המהווים כ-9 טונות נייר. במקביל, הגדלנו את היקף מחזור הנייר ב-6% ביחס לשנה הקודמת. כמו כן, מוחזרו כ-13 טונות פסולת אלקטרונית.

יוזמות לצמצום פסולת, מחזור ומים

כתום זה הירוק החדש

בסוף 2021 ערכנו פיילוט להצבת פחים כתומים בבניין הפניקס. פחים אלו, המיועדים לאיסוף אריזות פלסטיק, קרטוני משקה וקופסאות מתכת למחזור, הוצבו בשלוש קומות בבניין. לצידם הוצבו שלטי הכוונה המפרטים את אופן ההפרדה הרצוי.

העובדים עברו הדרכות על אופן המחזור וסוגי הפסולת המתאימים לפח הכתום. צוותי הניקיון הודרכו אף הם על אופן הפינוי וההקפדה הנדרשת סביב הפרדת הפחים. הפסולת מהפחים הכתומים רוכזה במכלים נפרדים במתחם הפסולת המרכזי של הבניין. לצורך פינוי שכרנו את שירותיו של הקבלן "ירוק חברתי", אשר נבחר, בין היתר, בשל העסקת אנשים עם מוגבלויות על ידו.

בתום חודש הפיילוט נשלח סקר שביעות רצון לעובדים שהשתתפו בו, והתוצאות נבחנו לאור היעדים. הפיילוט הוכתר בהצלחה, והוחלט להרחיב את היוזמה לכלל הארגון במקביל לקמפיין סביבתי, שהחל ב"יום כדור הארץ" בשנת 2022. במסגרת זו התקיימו הדרכות בכלל קומות הבניין וברחבי הארגון, וחולקו לעובדים שקיות כתומות לקחת לבתיהם. כחלק מקמפיין המודעות אף נערכה תחרות ליצירת לוגו של החברה מחומרים ממוחזרים.

בשנת 2022 מחזרנו כ-10 אלף ק"ג של פסולת אריזות.



דואר ירוק

בשנת 2017 השקנו את "המייל הירוק", תוכנית שבמסגרתה מוצע ללקוחות לקבל דוא"ל במקום דואר רגיל, במטרה לצמצם את פסולת הנייר ולשפר את תהליכי העבודה. זהו חלק מהאסטרטגיה הכוללת שלנו להגדיל את הדיגיטציה ולשפר תהליכים בנהלים פנימיים ובנהלי העבודה מול הלקוחות. כשמתאפשר, אנו מנטרים את הירידה בשימוש בנייר הודות לפרויקט הדיגיטציה והאוטומציה הללו.

95% ממבטחי הפניקס נעזרים בערוצים הדיגיטליים (דוא"ל או מובייל).

דואנים לסביבה 365 ימים בשנה

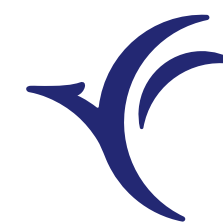
כחלק מהמדיניות הסביבתית של הפניקס והמחויבות שלנו לשמירה על הסביבה, בשנת 2022 צמצמנו את הדפסת לוחות השנה ב-70%, באמצעות יוזמה להדפסת לוחות על פי דרישה ולא באופן גורף. לעובדים שבכל זאת הזמינו הדפסה ניתנה, בניגוד לעבר, אפשרות ללוח שנה אחד בלבד לעובד. בנוסף הלוח עצמו הציג עובדות מעניינות על סביבה, קהילה ותרומת הפניקס בהיבטי ESG לנושאים אלו.

ניהול מים

סוגיית המים ומי השופכין אינה מהותית לפעילות העסקית של קבוצת הפניקס, כיוון שצריכת המים שלנו אופיינית למשרדים. עם זאת, מתוך הכרה בחשיבות שימור המים, ובמיוחד באקלים המקומי, התקנו בבניין המשרדים הראשי מערכת ניטור העוקבת אחר צריכת המים ומתריעה על נזילות בכל קומה ובמערכות הקירור המרכזיות. בשנת 2022, במסגרת פיילוט לבחינת המעבר מכוסות חד פעמיות לרב פעמיות, התקנו במספר מטבחונים מדיחי כלים עם צריכת מים יעילה.

כמו כן, במסגרת ההשפעה העקיפה, אנו משקיעים בחברות העוזרות לפתור את אתגרי המחסור במים, לרבות בתחומי ההתפלה והטהור.





מוצרים ושירותים



מוצרים ושירותים ברי קיימא

כנגד הסיכונים, אנו מציידים את הלקוחות במגוון מוצרי ביטוח. אנו דואגים לביטחון הכלכלי של הלקוחות ובני משפחותיהם באמצעות סל פתרונות אפקטיבי לחסכון ארוך טווח

הפעילות. השקנו מגוון רחב של מוצרי ביטוח חדשניים המתמקדים בטכנולוגיות ובשירותים חדשים, בצד שיפור הבריאות ואיכות החיים של הלקוחות במקביל לשמירה על הסביבה.

החדשנות היא גם כלי ראשון במעלה ביעול ושיפור חוויית הלקוח, ואנו שמים על כך דגש מיוחד. בין היתר, חדשנות מאפשרת לנו לשפר את התקשורת ואת קבלת המישוב בקבוצה, ובכך את היכולת להתאים את עצמנו לצרכי הלקוחות.

במוצרי השירות הפיננסי שלנו אנו מתמקדים בהשגת תשואה בת קיימא באמצעות צוותי השקעות מקצוענים ודינמיים התרים ללא הרף אחר הזדמנויות חדשות, כמו גם שותפויות בינלאומיות, תהליכים יעילים ותשתית מתקדמת לניהול השקעות וסיכונים. הגישה שנקטנו הניבה הצלחה רבה עבור הלקוחות והמשקיעים.

במוצרים ובשירותים אנו מחויבים לערכי הקדמה והחדשנות. לשם כך, אנו עוסקים במחקר ופיתוח מתמידים של מוצרים חדשים, כך שנוכל למלא את צרכי הלקוחות ולהוביל גם בעתיד את השוק בכל תחומי

ומוסדיים שירותי ניהול נכסים ושירותים פיננסיים תחת קורת גג אחת (ניהול נכסים וקרנות סל, ברוקראז', שירותי השקעות ותוכניות אופציות לעובדים).

אנו מבינים היטב את המורכבות הפיננסית שמולה ניצבים לקוחותינו. על כן, אנו עוסקים ומלווים אותם ביעוץ והדרכה בשלל ערוצי הפצה, לרבות סוכנים, יועצים, שירות לקוחות ומכירות. עובדי הפניקס ומנהליה, הסוכנים והיועצים עומדים לרשות הלקוחות ומציעים פתרונות ומוצרים מתקדמים ומותאמים לצרכים המשתנים.

שלבי החיים. כנגד הסיכונים, אנו מציידים את הלקוחות במגוון מוצרי ביטוח (חיים, רכוש, בריאות ועוד). אנו דואגים לביטחון הכלכלי של הלקוחות ובני משפחותיהם באמצעות סל פתרונות אפקטיבי לחסכון ארוך טווח (פנסיות ופוליסות חיסכון). לצד זאת, אנו מייצרים ומספקים שלל הזדמנויות ואפשרויות להשקעה, חיסכון והגדלת הון (קופות גמל, ביטוחי מנהלים, קרנות השתלמות ועוד). כמו כן, אנו מציעים הלוואות בתקופות של משבר או צמיחה. באמצעות החברה-הבת הפניקס בית השקעות, מוענקים ללקוחות פרטיים

עם כשלושה מיליון לקוחות - כמחצית האוכלוסייה הבוגרת בישראל - אנו מחויבים לספק היצע רחב של מוצרים ושירותים שיענו על צורכי הלקוחות באופן נגיש ושקוף. המוצרים שלנו נוגעים בהיבטים הרגשיים ביותר בחיים. משום כך, האמון בקבוצה, בשירותיה ובנציגיה חייב לבוא לפני הכול. לצד זאת, הפניקס קיבלה על עצמה מחויבות להוביל את השוק ולספק חוויית לקוח ברמה הגבוהה ביותר.

חבילת השירותים והמוצרים הרחבה נועדה להבטיח ללקוחות פתרונות אופטימליים לסיכונים לצד יכולת לנצל הזדמנויות בכל



חוויית לקוח

”

אנו מממשים את הערך המוסף ללקוח בכך שאנו מייעלים את תהליך התביעות, מקצרים מאוד את הזמן לקבלת תשלום ומשפרים את שביעות הרצון של הלקוחות

קרן גרניט, משנה למנכ"ל, מנהלת מערך תביעות, תפעול ושירות

“

בעלי הממשק הישיר אליהם, אלא גם על הסוכנויות והעובדים כמי שפוגשים את מקבלי השירות.

המטרה היא לחבר באופן הדוק יותר את אסטרטגיית חוויית הלקוח של הפניקס עם האסטרטגיה הכללית של הקבוצה, שבעצמה כוללת ערכים כמו מובילות, מצוינות ושותפות. החזון הוא להשיג דרך חוויית הלקוח שלנו מצוינות תפעולית, זמינות מרבית, מפגש בשלל הערוצים – במקום הנוח ביותר ללקוח, דיוק במסע הלקוח וקיום דיאלוג של שותפות עסקית איתו.

כיום, יש לנו נקודות מגע רבות עם לקוחות קיימים ופוטנציאליים, אשר מספקות ומנגישות מידע ושירותים באופן מיידי ורציף. אלו כוללות:

- < אתרי אינטרנט של החברות בקבוצה
- < מוקד שירות טלפוני 24/7
- < אזור אישי - פלטפורמה דיגיטלית לשירות עצמי
- < צ'אט מקוון
- < מכתבים ומסרים
- < אפליקציית סמארטפון ייעודית למבוטחי רכב ולמבוטחי נסיעות לחו"ל
- < דף פייסבוק ייעודי

קבוצת הפניקס מחויבת לספק ללקוחותיה לא רק את סל המוצרים הביטוחיים והפיננסיים הטוב, המקיף והמשתלם ביותר, אלא גם את השירות היעיל, האדיב והנגיש ביותר.

בשנים האחרונות השקענו רבות בשיפור השירות. התוצאות ניכרות במקומות הגבוהים – לא פעם הראשונים – בדירוגים של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, כמו גם בסקרי שביעות הרצון ובמשווא הלקוחות (על כל אלה ראו בהמשך).

השיפור הושג לא מעט בזכות הדיגיטציה, המערכות האוטומטיות והפעולות העצמיות, אך גם לאור העובדה שלא זנחנו ואף הגברנו את זמינות ואיכות המענה האנושי, המשולב בתוך האמצעים הטכנולוגיים. את זאת עשינו, בין היתר, בהדרכות אינטנסיביות לייעול ושיפור היכולות והביצועים של מערך שירות הלקוחות.

בימים אלה שוקדת הפניקס על אסטרטגיה חדשה בתחום חוויית הלקוח, אשר שמה דגש על נושאים כמו **אמון ושקיפות, חדשנות ופשטות השירות** – מבחינת גיוון הערוצים, הפרסונליזציה וטיפוח היחסים עם הלקוחות, הנתפסים כיחסים מניבי ערך ושותפות עסקית. ההסתכלות היא לא על לקוחות הקצה בלבד, או על נותני השירות

מסעות לקוח

מסע לקוח הוא למעשה האינטראקציה בין הלקוח לחברה. מבחינת הקבוצה, מדובר במהלך אסטרטגי של מיפוי נרחב של צרכי הלקוחות בשלבים השונים בחייהם, במטרה לשפר את חוויית הלקוח בכל אחת מנקודות המגע.

פלטפורמת מסעות הלקוח שלנו מאפשרת לנו לחזק את השיח עם הלקוחות בצורה

המותאמת אישית לכל אחת ואחד, להעלות את רמת השירות, לשפר את המכירות ולתת ערך משמעותי לקשר שלנו עם הלקוחות השונים.

את שנת 2022 אנו מסכמים עם **40 מסעות לקוח חדשים**, שיצרו קפיצת מדרגה משמעותית בשירות הלקוחות שלנו ושיפור בתהליכים הפנימיים בחברה. דוגמה למסע לקוח מסוג חדש נוגע לקרן הפנסיה של מבוטחות הפניקס לקראת גיל פרישה.

במסגרתו, אנו יוזמים אליהן פנייה כדי להציע הסדר לתיק הפנסיוני מבעוד מועד, בדרך של חשיבה רחבה והוליסטית, בהתאם לצרכיה של הלקוחה הספציפית.

גם ב-2023 נמשיך להעמיק את הקשר עם הלקוחות באמצעות מסעות הלקוח, נרחיב את הפעילות לעולמות חדשים ונאיץ את הטרגספורמציה הדיגיטלית של הקבוצה (על כך בהמשך).





בשנת 2022, למעלה מ-330 אלף לקוחות הסתייעו בשירות 24/7, כולל אלפים שנכנסו אליו בשעות הלילה. נתון זה משקף עלייה של כ-74% ביחס לשנה הקודמת.

נגישות ופישוט תהליכים

לאור השיפורים ברפואה ובאורח החיים בעשורים האחרונים, אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בישראל צומחת בקצב מהיר. זאת בצד העלייה בהיקף הטכנולוגיה והדיגיטציה, המייצרת לאוכלוסייה זו קושי בקבלת שירות. הפניקס רואה חשיבות רבה במתן שירות יעיל, איכותי, מכבד ומותאם לצרכים הייחודיים של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, וחרתה על דגלה להקל עליהם בבואם לקבל שירות ולמצות את זכויותיהם.

לאור זאת, שכרנו את שירותי הייעוץ של מומחה גרונטולוגיה המתמחה בהיבטים הפיננסיים של תהליך ההזדקנות והפרישה, ונקטנו שורה של פעולות ליצירת שירות נבדל ומקצועי. בין היתר: הדרכות ממוקדות לעובדים ולשותפים, הקמת נתב שיחות ייעוץ, התאמת תהליכים (דיגיטליים ושאינם דיגיטליים) ככל שניתן, פילוח, בדיקה והגדרה של הצרכים הייחודיים לאוכלוסייה זו ובחינה של עידוד העסקת אזרחים ותיקים ביחידות החברה. במקרים המורכבים יותר, ככל שעולה הצורך, מתמנה נציג אישי המסייע ללקוח ספציפי.

במקביל, יישמנו נהלים וגיבשנו מנגנונים המתריעים מפני חשש לניצול כלכלי של

אזרחים ותיקים בתהליכים רגישים כגון מינוי מוטבים, פדיון לצד ג' ללא קרבה מזדגה ראשונה, תשלומי תביעות ועוד. מנגנונים אלה הוטמעו גם במרכז קבלת הקהל.

נוסף על כך, הפניקס מקדמת נגישות בתקשורת פנים-מול-פנים ובתקשורת מקוונת, ומשתפת פעולה עם ארגון נגישות ישראל. כדי להבטיח שירות מכל ונגיש לכול, מנהלים ועובדים עוברים הדרכות תדירות בנושאי הנגישות לשירותים לאנשים עם מוגבלויות. אנו מנגישים את המידע לכלל הציבור, לרבות כבדי ראייה ושמיעה, ודואגים שהשירות יהיה נגיש ונוח לכלל האוכלוסיות.

שירות 24/7

כדי לספק חוויית שירות מלאה, השקנו את שירות 24/7 המאפשר ללקוחות לפנות לשירות גם לאחר שעות העבודה הרגילות לקבלת עזרה ומידע. את הפתרון אנו מספקים באמצעות מערכת אוטומטית למענה על שאלות ובקשות נפוצות. בדרך זו ניתן להתעדכן במצב התביעות, לעדכן פרטים אישיים או אמצעי תשלום ולקבל מסמכים שונים בכל עת, לרבות בסופי שבוע.

אזור אישי חדש

בחודש אוגוסט 2022 השקנו אזור אישי חדש המיישם עקרונות של פרסונליזציה, פשטות, מיקוד וזיהוי מדויק יותר של צרכי הלקוח. האזור האישי החכם מבוסס על

רכיבים טכנולוגיים המעצימים את יכולות הפרסונליזציה מקצה לקצה. האזור החדש מאפשר, בין היתר:

- < זיהוי של צרכי הלקוח והסיבה שבגינה נכנס לאתר, לצורך מתן מענה פונקציונלי, פשוט ומיידי
- < הצגת המידע הרלוונטי ללקוח, תוך פישוט ה"שפה הביטוחית" לנוחיותו
- < יצירת סביבה אפקטיבית ותומכת
- < הטמעת מתודולוגיה מוכוונת דאטה, המאפשרת לנו לנתח את המידע והפעולות של הלקוחות ולייצר תובנות עסקיות, על מנת להמשיך ולשפר את החוויה הדיגיטלית.

מכתבים ומסרים

מהלך נוסף שהובלנו הוא **טרנספורמציה בחומרים הכתובים** - כך שתהיה בהם הקפדה על שפה נהירה, מבנה טקסט קריא וקל להבנה, כולל הנגשה אפקטיבית של המסר המרכזי בכל מסמך שנשלח ללקוח. במסגרת המהלך, ששילב את ראשי התחומים, אנשי השיווק, הייעוץ המשפטי והפיתוח וכלל את הנציגים ואנשי השירות בקבוצה, גובש "ארגז כלים" לשדרוג המכתבים, לרבות: מבנה מוביל, Storytelling, ניסוח ועיצוב, שורות תחתונות ועוד.



הביטוח הגדולות בישראל ב-5 מתוך 12 קטגוריות:

1. ביטוח רכב חובה
2. ביטוח דירה
3. ביטוח חיים (למקרה מוות)
4. ביטוח בריאות - הוצאות רפואיות
5. ביטוח נסיעות לחו"ל

אנו ממשיכים בשיפור השירות במטרה לשמר את המקום הגבוה בדירוגים הרשמיים ואף לשפר עוד. במסגרת התוכנית האסטרטגית, נמשיך לשפר את נקודות השירות הקיימות ואת מדדי המהירות והפשטות. כמו כן, נציע תמיכה פעילה בהתאמה אישית ונספק חווית לקוח מקיפה.

כדי ללמוד ולשפר את היכולת שלנו לקבל משוב מהלקוחות ולהיענות לצרכים ולבקשות, הושק השנה פורום פנימי ייעודי של "קול הלקוח". פורום זה מרכז את כלל התלונות מכלל תהליכי הבקרה, מציף כשלים בתהליך השירות ודואג לשיתוף פתרונות ולהפריה הדדית בין מנהלי השירות.

מדי שנה, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מדרגת את חברות הביטוח והפנסיה על פי השירות שהן מספקות. הרשות מפרסמת דירוג שנתי המיועד לחזק את השקיפות בקרב הציבור ולעודד תחרותיות בשוק. הדירוגים מבוססים על תשלום תביעות, שביעות רצון הלקוחות, פניות הציבור, זמני תגובה והכלים הדיגיטליים הקיימים. בדירוג לשנת 2022 (שפורסם ביוני 2023) הופיעה הפניקס במקום הראשון בין חמש חברות

מובילים בשירות

אנו עוקבים באופן שוטף אחר פניות הלקוחות ומוודדים אותן ואת הטיפול בהן. על פי הממצאים, בשנים 2022-2021 נמשכה המגמה של צמצום הפניות למוקדים לקבלת שירות, בצד הגברת השימוש בשירותים עצמיים:

- < גידול של 74% במספר הפניות שהסתיימו בשירות עצמי (נתב + בוטים)
- < ירידה של 11% בשיעור הפניות ביחס לגודל התיק
- < המשך מיקוד בחווית לקוח ברמה הארגונית; עמידה בטווח מצוינות במדד NPS ובמדד הפשטות



משקיעים בסוכנים

אנו שואפים להגשים מידע פיננסי ברור עבור הלקוחות והסוכנים כאחד. ההדרכה והלימוד של העולם הפיננסי לסוכנים עומדים בראש סדר העדיפויות מבחינתנו. אנו מציעים מגוון חומרי הכשרה וקורסים לסוכנים, למשל בהצגת מוצרים פיננסיים באופן פשוט ונגיש.

בשנת 2022 קיימנו למעלה מ-40 הדרכות מקוונות במגוון נושאים בהשתתפותם של יותר מ-6,000 סוכנים.

טרנספורמציה דיגיטלית

זריזים ושיטותי פעולה חוצי ארגון, שינתה קבוצת הפניקס את תפיסת ההפעלה ואימצה את העבודה בשיטת האגיל (Agile) המקובלת כיום בעולמות פיתוח המוצר (Product). זו כוללת תהליכים קצרים יותר הממוקדים במוצר ומתנהלים במשותף ובמקביל, ולא באופן היררכי-ליניארי.

במהלך 2022 הוחלט על אזורי המיקוד ובנו התשתיות הארגוניות. בין היתר, הוכשרו וקובצו צוותי עבודה משולבים, הכוללים הן את הפנ העסקי והן את הטכנולוגי (צוות מולטי-דיסציפלינרי). המומחים משני עולמות התוכן יושבים יחד במתחם משותף וחולקים יעדי ביצוע ואחריות למדדים העסקיים.

אנו משוכנעים כי אימוץ תפיסת האגיל, באופן חלוצי בענף, הוא מהלך אסטרטגי חיוני. הוא משתלב בטרנספורמציה הדיגיטלית ביצירת חוויה מהירה, חלקה, נגישה, שקופה ומותאמת אישית ללקוחות. כל זאת מתוך ראיית החדשנות כאחד ממחוללי הערך המשמעותיים בקבוצה.

אנו עדים לעלייה מתמדת בבקשות לקבלת שירות דרך הערוצים הדיגיטליים ופועלים לשלב פורמטים נגישים וידידותיים בכל היחידות העסקיות ולכל סוג משתמש.

הטרנספורמציה הדיגיטלית שעברה קבוצת הפניקס בשנים האחרונות עומדת בבסיס היכולת שלנו להציע מוצרים ושירותים חדשים וחדשניים. חיזקנו במסגרתה את יכולות השירות העצמי, בפרט בתחום התביעות והתשלומים. פישטנו תהליכים, צמצמנו את השימוש בטפסים ובמסמכים מודפסים ויצרנו גישה ידידותית יותר למשתמש, בשפה פשוטה ויומיומית.

אנו נוקטים גישה שיטתית ואסטרטגית לשיפור יכולות הדיגיטציה בכל הקבוצה באופן התואם את הערכים שלנו: בנקיטת יוזמה, ביצירת ערך באמצעות חדשנות ובהובלת תחומי הפעילות השונים בקבוצה - הביטוח, הפיננסיים, ההפצה והאשראי. בכך משמשים אותנו נתונים וכלים אנליטיים מתקדמים, כדי שנוכל לקבל החלטות ולערוך שינויים מבוססי נתונים.

השינוי הדיגיטלי מחייב אותנו לבחון את כלל התהליכים החיצוניים והפנימיים ולבדוק כיצד ניתן לשנות ממשקים ותהליכים כדי ליצור חוויה מהירה, יעילה וטובה יותר עבור הלקוחות, הסוכנים והעובדים. על מנת להאיץ תהליכים אלו, וכדי ליעל את התפעול בקבוצה ולאפשר תהליכי עבודה גמישים



נוהגים עם המבט קדימה

בשנה החולפת השקנו **יישומון ביטוח רכב מתקדם**, המאפשר למבוטחי הפניקס לבצע מגוון פעולות בלחיצת כפתור. בכללן: לצפות בכל הכיסויים, להוסיף נהג זמני, לשנות את פרטי התשלום, לפתוח תביעה, לצפות בכל נותני השירותים (גרירה, פנסים ומראות, שמשות), לאתר מספרי טלפון חשובים בעקבות תאונה או לצורך קבלת שירות כללי, לצפות בהנחיות חשובות במקרה של תאונה וכן לשמור ולשלוף מסמכים דוגמת העתק תעודת ביטוח החובה של הרכב, רישיון רכב ורישיון נהיגה. היישומון מהווה קפיצת מדרגה משמעותית בנוחות, בפשטות ובהנגשת מידע חשוב ללקוחותינו, והוא מסייע בצמצום היקף הפניות למוקדי השירות.

לטוס חכם

דרך יישומון **smart Travel**, בתמיכת חברת Air Doctor, מבוטחי הנסיעות לחו"ל נהנים מגישה לרופאים מסביב לעולם הפנויים לטיפול בתיירים בעת הצורך.

השירות מאפשר **נגישות ליותר מ-20 אלף רופאים ב-75 מדינות** ובהן היעדים האהובים והמבוקשים ביותר על התייר הישראלי. דרך השירות עצמו ניתן לבחור רופא מתוך הרשימה ולקבוע תור במרפאה, או לבקש שהרופא יגיע למלון המבוטח. כל זאת, כאשר אין צורך בתשלום ולא נדרש הליך תביעה. ניתן גם להגיש תביעות בגין עיכוב בהגעת מזוודה ולבחור את אמצעי התשלום (העברה בנקאית, זיכוי לכרטיס אשראי או ביט). נוסף על האפשרות לרכוש ביטוח בהליך דיגיטלי מלא, קל מאוד להאריך את הפוליסה ביישומון smart Travel כאשר הלקוח בחו"ל, מה שהופך את התהליך לפעולה פשוטה ונוחה. מאז הושק המוצר, מאות אלפי תיירים ישראלים טסו עם smart Travel, ואלפים נעזרו בשירות לקבלת טיפול רפואי בחו"ל.

הפניקס smart ביטוח חכם בלי לשלם סתם

הפניקס smart הוא ערוץ מכירה ישיר המאפשר ללקוח לרכוש ביטוח בצורה פשוטה ומהירה ובאופן עצמאי, טלפונית או אונליין. דרך הפניקס smart יכולים לקוחותינו לרכוש או לחדש פוליסות ביטוח בתחומים כמו רכב, דירה, נסיעות לחו"ל וחיות מחמד.

כמו כן, לקוחותינו יכולים לקבל מגוון רחב של שירותים עצמיים באתר ובוואטסאפ ולבצע מעל 35 פעולות שירות כגון: הורדת תעודת ביטוח רכב חובה, עדכון פרטי אשראי והוספת כיסויים שונים לפוליסה על פי צורך. ב-2022 אנו עדים לעלייה בהיקף הפעולות המבוצעות בהפניקס smart:

20% מפעולות חידוש ביטוח הדירה בוצעו באופן דיגיטלי.

13% מהלקוחות חידשו את ביטוח הרכב בתהליך דיגיטלי מקצה לקצה.

90% מהלקוחות רכשו ביטוח נסיעות לחו"ל באתר בתהליך דיגיטלי מקצה לקצה.



שירותי בריאות בלחיצת כפתור

בתחום הבריאות, ניתן להגיש את כלל התביעות באופן דיגיטלי, ואנו פועלים כל העת לפישוט התהליך ולהנגשתו לנוחיות הלקוחות. כדי להתאים את עצמנו להרגלי היומיום שלהם, השקנו דרך נוספת לקבלת החזר על תשלומים כנגד תביעות על שירותים רפואיים **באמצעות תשלום בביט.**

כחלק משיפור השירות, הקמנו **מערך המסייע למבוטחים בתיאום ובקביעת תורים לבדיקות MRI ו-CT** במכונים ובתי חולים. לאחר התיאום, אנו דואגים להתחייבות כלפי התשלום של עלויות הבדיקה מול המכון/ בית החולים. המבוטח נדרש עם הגעתו לשלם רק את חלק ההשתתפות העצמית, והיתרה תשולם על ידי הפניקס ישירות. התייעלות זו משמעותה **שהלקוח לא נדרש לפתוח תביעה או לחכות להחזרים**. הוא **נהנה מחיסכון כספי, מהירות טיפול ונוחות.**

כמו כן, דרך מערכת **"בריאות בקליק"** יכולים סוכנים להגיע ללקוחות בקלות ובמהירות ולהציע להם מוצרי בריאות מיוחדים התואמים את צורכיהם האישיים.



מקרה מבחן: חדר התביעות האישיות

כללי

תחום התביעות האישיות יכול להיות מורכב, ארוך ועתיר ביורוקרטיה. נדרש למלא במסגרתו טפסים רבים ולהשקיע זמן ומשאבים - מהגשת התביעה והמעקב אחר ההתקדמות ועד קבלת התשלום. שינוי תהליך הגשת התביעות לתהליך דיגיטלי שיפר מאוד את חוויית הלקוח. כעת, התהליך יעיל ופשוט יותר לכול - ללקוח התובע ולמנהל התביעה כאחד.

הגישה שלנו

כדי להפוך את תהליך התביעה לידידותי יותר ללקוח השקנו "חדר תביעות אישי". זהו חדר דיגיטלי המאפשר לתובע לנהל את כלל המידע הנוגע לתביעה ולעקוב

אחריו במקום נוח ומרכזי אחד (הנגיש גם דרך הסמארטפון). לקוחות יכולים להעלות ולהציג מסמכים, לבדוק את מצב התביעה, ליצור קשר עם הגורם המטפל בתביעה ולקבל מידע על תשלומים, והכול בפשטות ובנוחות.

המטרה היא להפוך את הליך הגשת התביעה לוודאי, צפוי, ברור ופשוט יותר. אנו שואפים למזער את מניין שיחות הטלפון למוקד השירות, ולפיכך, התובע יכול גם לקבל הודעות, עדכונים ובקשות להשלמת מידע בנוחות דרך הרשת או על גבי המכשיר הנייד.

בתביעות פשוטות, ניתן לקבל תשלום תוך שלושה ימים מהגשת התביעה. במקרים מורכבים יותר ניתן לעקוב בקלות אחר התהליך בחדר התביעות האישי, עד לסגירת התביעה. כדי להעלות מודעות לשירות, פרסמנו ברשת סרטוני אנימציה מקוריים הממחישים כמה פשוט להיכנס ולהשתמש בחדר התביעות האישי. נכון להיום, השירות זמין בתביעות ביטוח בריאות, חיים ופנסיה.

כ- 224,000
כניסות לחדר
התביעות האישי

למרות עלייה של
כ-16% במספר
תביעות הבריאות
ביחס לשנת
2020, ניכרת
ירידה במניין
השיחות לבדיקת
סטטוס התביעה,
העומד על כ-7%.



זמין במחשב
ובנייד



יצירת קשר וצ'אט
עם המטפל בתביעה



העלאת והצגת
מסמכים



הצגת פרטי תביעה



מעקב אחרי מצב תביעה



פרטי תשלום

תומכים בשינוי סביבתי

קבוצת הפניקס מציעה מגוון מוצרי ביטוח התומכים בעסקים ובפרויקטים ידידותיים לסביבה. דוגמה טובה היא כיסוי ביטוחי לעסקים המתקנים מערכות פוטו-וולטאיות על גגות בתים משותפים, מחסנים ושטחים חקלאיים. כך גם ביטוח לחברות העוסקות בתחום האנרגיה המתחדשת, מספקות פתרונות אנרגיה ירוקה ומאיצות את מהפכת האנרגיה במרוץ הגלובלי לניטרליות פחמנית (Net zero).

הצורך בביטוח עבור קבלנים המתקנים את המערכות עלה מצד לקוחותינו, שביקשו להבטיח כיסוי מלא לתהליך ההתקנה כולו. בהתקנות מורכבות אנו מציעים חבילות ביטוח משולבות: מביטוח ימי לכיסוי שינוע הפאנלים הסולאריים, דרך ביטוח לאחסון הציוד ועד ביטוח קבוע לאחר ההתקנה, ובכלל זה ביטוח רכוש וחבות, לשם כיסוי התפעול היומיומי של המערכת הסולארית.

חבילות ביטוח משולבות ניתנות גם להתקנת מתקני אנרגיית רוח הנחשבת מורכבת במיוחד. אף אלו כוללות ביטוח ימי לשינוע

הטורבינות, כיסוי ביטוחי של האחסון וההתקנה וביטוח קבוע (רכוש וחבות) לתפעול המתקנים.

המוצרים הללו מיועדים להקל על הקמתם של מתקני אנרגיה מתחדשת ועל ניהולם השוטף, למזער את הסיכון ולקדם פיתוח ידידותי לסביבה. לצידם, אנו מציעים ביטוח לאירועי מזג אוויר קיצוני המגן על בעלי הפוליסות מפני שריפות, שיטפונות ואסונות טבע אחרים הנובעים משינויי האקלים.

מקזזים פליטות מטיסות

בביטוח הנסיעות לחו"ל smart Travel יצרנו שיתוף פעולה ייחודי עם "יוזמת האנרגיה הטובה" - עמותת חברתית-סביבתית המפתחת פרויקטים ייחודיים וחדשניים ליישום טכנולוגיות וביצועים סביבתיים (על שיתוף הפעולה הנרחב עם העמותה ראו בפרק ההשפעה שלנו: הגנה על הסביבה).

במסגרת התוכנית החדשה, פחמן הנפלט מטיסה מתקזז עם השקעה בשיקום יערות (הסופחים CO2) או בפרויקטים של אנרגיה ירוקה. מבטחי הפניקס יכולים לחשב, בעזרת מחשבון המוטמע ביישומון הנסיעות לחו"ל שלנו, את היקף פליטות הפחמן מהטיסה הספציפית שלהם - ולבחור סכום לתרומה עבור פרויקט סביבתי. **על כל שקל שהמבוטח תורם לקיזוז הפליטות, הפניקס תורמת שקל נוסף, ובכך מכפילה את ההשפעה החיובית על הסביבה.**

שיתוף הפעולה הייחודי הזה הושק באפריל 2022, ומאז נחשפו אליו עשרות אלפי לקוחות. חלק לא מבוטל מהם בחרו לתרום לפרויקטים סביבתיים, ובזכותם קוזזו כ-23 טונות פחמן. ב-2023 אנו שואפים להרחיב את העשייה, שאף תורמת להעלאת המודעות הציבורית להשלכות הסביבתיות של אורח החיים המודרני בכלל ושל התעופה בפרט.

מקרה מבחן: הרכב החשמלי

כללי

על רקע המאבק בהתחממות הגלובלית והמאמץ להפסיק בעשור הקרוב את מכירת מכוניות הבנזין, שוק הרכב בישראל מצוי בעיצומה של מהפכה: בשנת 2022, לפי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, עלו על כבישי הארץ יותר מ-45 אלף כלי רכב חשמליים - 178% ביחס לשנה הקודמת. בשנים הקרובות, עם כניסתם של מותגים נוספים, צפויה המגמה להתעצם. השינוי מחייב תשתית ושירותים חדשים, שישפיעו רבות על ענף ביטוחי הרכב. זאת, כיוון שלרכב החשמלי ישנן דרישות מיוחדות המחייבות מוצר ביטוחי מותאם. יתרה מכך: **סוגיית הביטוח של עמדות הטעינה החשמליות מהווה גורם מעכב למהפכה, עם מאבקים בין רוכשי מכוניות ליועדי בתים משותפים שלא אחת נרתעים מהתקנת העמדות בחניון.**

הגישה שלנו

הפניקס גאה להיות שותפה במהפכת הרכב החשמלי בישראל. היא מחזיקה בנתח השוק הגדול ביותר בביטוחי הרכב החשמלי ומציעה כיסויים נרחבים המותאמים למאפייניו הייחודיים. לא בכדי היא הוכרזה

כמבטחת המועדפת של טסלה ויצרניות נוספות ועומדת בסטנדרטים הקפדניים שלהן. הפניקס הייתה בין חברות הביטוח הראשונות שזיהו את הצרכים הגוברים בשוק ביטוחי הרכב החשמליים וביצעו התאמות במוצרים. גם את הפער סביב ביטוח עמדות הטעינה זיהתה בשלב מוקדם. **כדי לגשר עליו השיקה פוליסה ייעודית, הראשונה והמקיפה מסוגה בישראל, של עמדות טעינה חשמליות.**

הצעת הערך שלנו

על מנת לספק הגנה נרחבת, השקנו בשנה החולפת ביטוח חדש לעמדת טעינה חשמלית המעניק מעטפת ביטוחית מלאה: לצד כיסוי הנזקים לעמדה עצמה במקרה של שריפה, פריצה או גניבה, הפוליסה כוללת חבות רחבה כלפי נזק לצד ג' בגובה של עד 10 מיליון ש"ח. היקף הכיסוי מספק שקט נפשי ליועד הבית ולכל הדיירים, בידיעה שהם מכוסים גם במקרה של נזק כבד. חשוב לדעת שביטוחי הדירה והרכב לא בהכרח מכסים מקרי התלקחות של עמדת טעינה, וממילא תקרת הכיסוי בהם נמוכה יותר.

ביטוחי הרכב החשמלי שלנו מציעים כיסוי למקרי אובדן או גניבה, שירותי גרר לרבות אספקת חשמל או גרירה לתחנת טעינה, כיסוי עבור הציוד לעמדת הטעינה, פטור מהשתתפות עצמית במוסכים נבחרים ועוד. שירותים אלו הותאמו במיוחד לצורכיהם הייחודיים של כלי הרכב החשמליים והנהגים.



בשנת 2021 הכתיר מגזין הביטוח "עדיף" את ביטוח הרכב החשמלי של הפניקס כמוצר החדשני של השנה.



רכבים חשמליים, עם מערכת ההנעה, העיצוב האירודינמי ומערכות הציוד והבטיחות שלהם, מייצגים את הקדמה והטכנולוגיה בשוק הרכב. וכך, הביטוח שאנו מציעים לבעלי רכב חשמלי מייצג את הקדמה בשוק מוצרי הביטוח

מוטי מור, מנהל תחום ביטוח כללי

”

“



השפעה חברתית

בריאות ויציבות פיננסית הן נדבך חשוב עבור יחידים ומשפחות כדי שיוכלו לצמוח, לשגשג ולתכנן את עתידם. השירותים ומוצרי הביטוח, הפיננסים והאשראי של הפניקס **מאפשרים** ללקוחותינו להשיג ולהגדיל את ההון, ומנגישים להם כלים ומידע **בשקיפות** כדי שיידעו **לבחור את ההזדמנויות** שיבטיחו את בריאותם ואת שגשוגם הכלכלי במהלך חייהם.

הנגשת מוצרי חיסכון

BlackRock כללי", "הפניקס BlackRock אג"ח" ו"הפניקס BlackRock מניות חו"ל". דרך מסלולים ייחודיים אלה, משקיעים פרטיים בישראל נהנים מגישה לקרן גלובלית מתוחכמת עם חשיפה מפקחת - הזדמנות שרק משקיעים כשירים בעלי הון רב נהנו ממנה בעבר. המסלול זמין בפוליסות חיסכון (לא בקופות גמל) ומנוהל בשותפות עם הפניקס, כך שהתהליך פשוט ונגיש עבור משקיעים בארץ. מגזין הביטוח "עדיף" בחר בתוכנית למוצר השנה 2022 בענף הפיננסים.

ההיצע הפיננסי שלנו מספק ללקוחות מגוון מוצרים חדשניים. בשנת 2022 השקנו את המוצר הפיננסי הראשון בישראל המאפשר ללקוחות לנהל השקעות דרך חברת ניהול הנכסים הבינלאומית המובילה בלקרוק (BlackRock). למוצר זה השקנו שלושה מסלולי השקעה גלובליים: "הפניקס



מנגישים שירותים פיננסיים לקהל מגוון

מוצרים ושירותים פיננסיים לשומרי מסורת

במוצרי הפנסיה וקופות הגמל מציעה הפניקס **מסלולי הלכה** השומרים על כללי הכשרות היהודית בהשקעות.

בנוסף, ובאופן ייחודי בישראל, אנו מציעים גם **מסלולי שריעה** המקפידים על דרישות ואיסורים ברוח ההלכה האיסלאמית (למשל: המרת ריביות בחלופות קבילות, אי השקעה בנכסים שענינם אלכוהול, הימורים וטבק ועוד). המסלולים הללו נועדו להנגיש את מוצרי החיסכון לטווח ארוך לכלל האוכלוסיות, בהתאם לצרכים הייחודיים לכל אחת.

הפניקס היא
החברה היחידה
המנגישה למגזר
הערבי-מוסלמי
מסלולי שריעה
במוצרי הפנסיה,
הגמל וההשתלמות.

הלוואת זהב לגיל השלישי

מוצר ייחודי אחר שלנו פונה לגיל השלישי - פלח אוכלוסייה הצומח במהירות בישראל. יוקר המחיה בארץ מאלץ מבוגרים רבים להתמודד עם אתגרים חדשים, בעודם מנסים לאזן בין עזרה כלכלית למשפחותיהם לבין שמירה על רמת החיים שהורגלו אליה. **הלוואת הזהב** היא הלוואה לכל מטרה לבעלי נכסים בני 60 ומעלה החושבים על עתיד המשפחה. ניתן לסייע באמצעותה לילדים בקניית דירה או במימון השכלה גבוהה, או לשפץ את הבית כך שיהיה מותאם יותר למגורים בגיל השלישי. יחידה עסקית ייעודית בפניקס מנהלת את התוכנית ומסייעת ללקוחות.

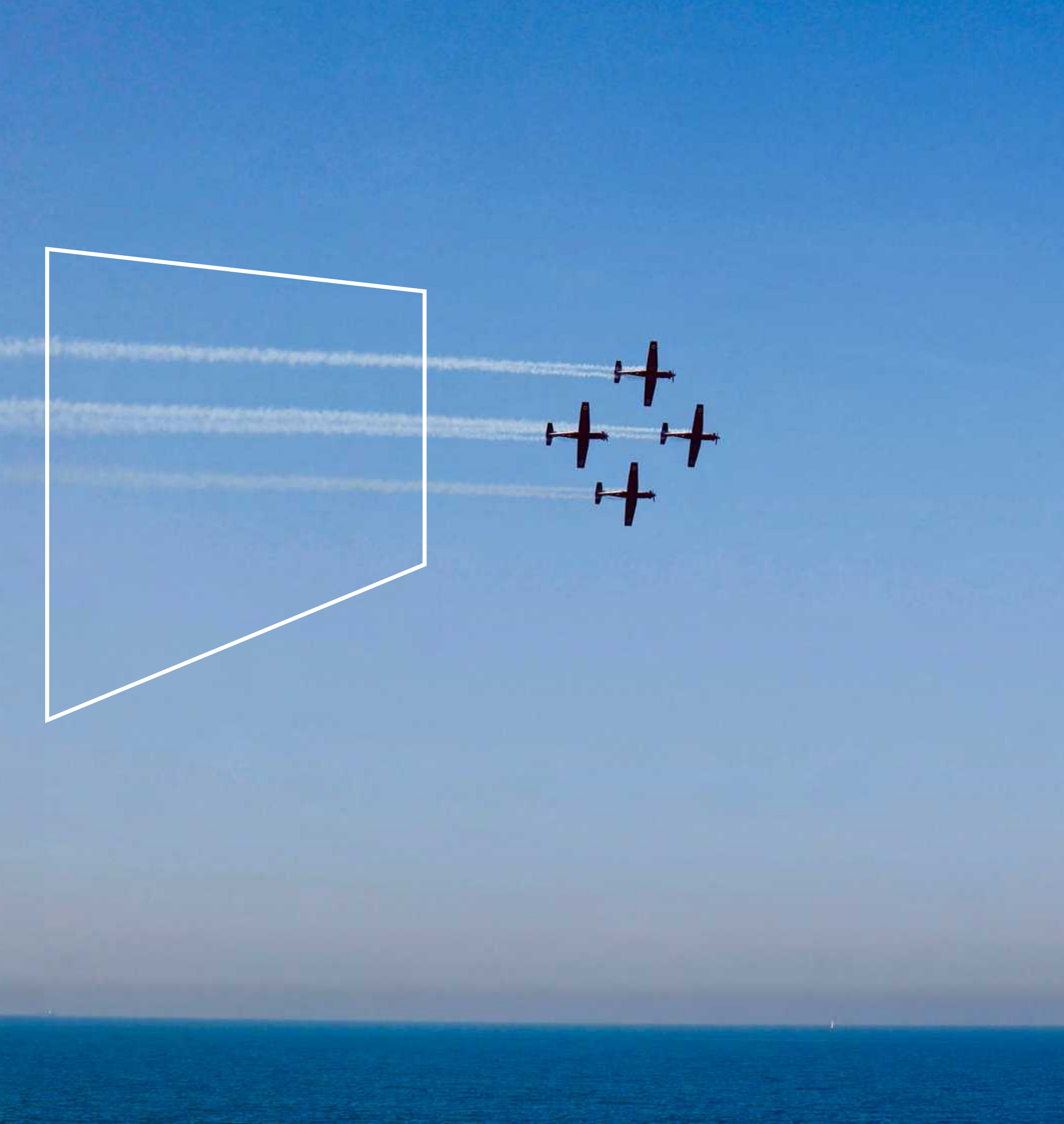
מקדמים בטיחות ובריאות

הפניקס מנגישה למבוטחיה **ביטוח לרכב נכה דרך סוכני קבוצת שקל**, המעניק לנהגים המוגבלים בתנועתם שירותים ייחודיים בפוליסה, לרבות: הנחה משמעותית בפרמיה, סיוע ומיצוי זכויות מול גורמי ממשלה ומוסדות כגון ביטוח לאומי ומשרד הביטחון, וכן גמישות באפשרויות בפוליסה (למשל: בחירה בין רכב חלופי למונית במקרה של תאונה). יותר מ-150 פוליסות כאלו מונפקות דרך סוכנים מקבוצת שקל מדי שנה.

הפניקס צעיר הוא ביטוח רכב לפי דרישה עבור נהגים צעירים. הוא מבוסס על בנק קילומטרים אישי המופעל רק כאשר הנהג הצעיר נוהג ברכב. זאת באמצעות יישומון

ייעודי בטכנולוגיה חדשנית, המעודד נסיעה בטוחה ומאפשר להורים לדעת כיצד נוהגים ילדיהם. פוליסת הנהג הצעיר מופרדת מפוליסת הרכב של ההורים, כך שבמקרה של תאונה, היסטוריית התביעות בפוליסת ההורים נותרת נקייה.

Riskwell הושק בשנת 2019 כמוצר ביטוח סיכון ("ריסק") ייחודי **המתגמל את בעלי הפוליסה השומרים על בריאותם**. מי שמוכיח כי בריאותו איתנה מקבל עד 35% הנחה בשלוש השנים הראשונות; מי שבחר להמשיך לקבל את ההטבה ומוכיח שבריאותו עדיין טובה, מקבל הנחה של 35% לשלוש שנים נוספות. כיום ישנן כ-26 אלף פוליסות פעילות המעודדות ומתגמלות לקוחות על שמירת אורח חיים בריא.





השקעות אחראיות

הפניקס היא קבוצת השקעות ביטוח ופיננסים המנהלת נכסים בהיקף של כ- 371 מיליארד ש"ח (נכון ל-31 בדצמבר 2022).

בשנה החולפת הרחיבה הפניקס את מדיניות ההשקעות האחריות הקיימת, באופן שבצד שיקולי ההשקעה, נלקחים בחשבון גם היבטי ESG וכן סיכונים הנובעים מהשפעות סביבתיות, משינויי אקלים, סיכונים טכנולוגיים וסיכונים סייבר. שיקולים אלה הם רחבים ומגוונים והם נשקלים כחלק ממכלול שיקולי ההשקעה, ומשקלם עשוי להשתנות מהשקעה להשקעה בהתאם לאופייה לרבות התשואה הנגזרת ממנה. שיקולים אלה מקבלים ביטוי לצד, כמובן, חובת הנאמנות בה אנו חבים כלפי העמיתים והמבוטחים וביצוע השקעות במטרה להשיג את התשואות המיטביות ביותר עבור העמיתים והמבוטחים. לתפיסתנו, השקעה המתחשבת בשיקולי ESG כאמור עשויה בטווח הבינוני לקדם תהליכים חיוביים תוך ניהול סיכונים מוצלח וניצול הזדמנויות שיביאו ערך ללקוחות הקבוצה.

ניכר כי פיתוח, גיבוש ויישום תהליכי השקעות הכוללים סיכוני ESG מטבע הדברים אורך זמן. לעיתים קרובות, התהליך תלוי גם בצדדים שלישיים ובכללם החברות שאנו משקיעים בהן - הנבדלות זו מזו במידת השקיפות. על מנת לתת מענה להיעדר השקיפות, בתהליך בדיקת החברות אנו מסתייעים בדירוגי ה-ESG החיצוניים שלהן - זהו כלי חשוב המסייע לזהות "דגלים אדומים", המאפשר לנו להעמיק את השיח עם החברות בנושאים הללו. אנו מייחסים חשיבות רבה לבדיקת הנתונים ולמידע הנאסף, כמו גם לדו"ח שיח עם חברות היעד להשקעה. דרך קיום דיאלוג והצבעות באספות הכלליות של החברות שבהן אנו משקיעים, יש לנו הזדמנות לעצב את הממשל התאגידי בהן, להעלות את המודעות בקרבן לנושאים סביבתיים וחברתיים ולשפר את האימפקט וההיערכות למהלכים כגון המעבר ולכלכלה דלת פחמן.

ככלל, הפניקס משקיעה באחריות במטרה לשמור על היציבות הכלכלית והארגונית של ישראל. אנו מאמינים כי איסוף המידע והדיאלוג בנושא יגבירו את המודעות בקרב החברות, יתנו תהליכים לשיפור השקיפות והניהול של היבטי ה-ESG ויתמכו במעבר הדרגתי לכלכלה דלת פחמן.

למידע נוסף אודות מדיניות ההשקעה האחריות ראו כאן.



שילוב סיכוני ESG בהשקעות

ולוויזוא העמידה בתקינות ה-ESG. המידע מצטרף לחומר הרקע הנאסף עבור הוועדות הפנימיות האמונות על בדיקת העסקאות ואישורן, ובכלל זה ועדת ההשקעות ותת ועדת האשראי. במקרה של הערכת סיכון ESG גבוה, בדומה לסיכונים אחרים, הסוגיות נדונות בוועדות השונות.

של הדירקטוריון, שיעור הנשים בהנהלה בכירה, איחוד והפרדת תפקידים ותחומי אחריות, טיפול בניגודי עניינים, אסטרטגיה, פיקוח וקביעת מדיניות, ועדת ביקורת, תגמול, גילוי ושקיפות, פעילויות לשמירה על הסביבה ועוד. בצד סיכוני ה-ESG המקובלים, אנו בודקים סוגיות נוספות, כמו למשל: מעורבות בפעילויות שנויות במחלוקת, מוכנות לשינויי אקלים ופיתוח מוצרים ושירותים בני קיימא המקדמים עמידה ביעדי ה-SDG של האו"ם.

בהשקעות בחברות ציבוריות (סחירות), חטיבת המחקר של קבוצת הפניקס ומנהלי ההשקעות מחויבים להביא בחשבון את שיקולי ה-ESG, לצד שיקולים כלכליים, עסקיים, מיסויים ואחרים. לשם כך אנו עובדים עם חברת ייעוץ מקצועית בעלת ניסיון עשיר בניתוח חברות לפי מתודולוגיית ESG סדורה. החברות עוברות תהליך הערכה על בסיס בדיקת מסמכי המדיניות, שיטות הניהול והדיווחים בעשרות פרמטרים, במטרה לקבל תמונה מלאה של סיכוני ה-ESG ואופן הטיפול בהם.

את הממצאים אנו משקללים בהתאם לסקטור החברה בה אנו משקיעים. במידת הצורך, אנו מסתייעים בחוות דעת חיצונית של יועצים מומחים לקביעת רמת הסיכון

להשלמת התמונה התקשרה הפניקס גם עם חברת ייעוץ המתמחה בנושאי ממשל תאגידי בישראל. ההערכות נעשות על פי מודל המבוסס על בדיקה סטטיסטית של 450 חברות לאורך שלוש שנים. הוא כולל פרמטרים שונים ובהם מבנה הדירקטוריון, איכות ביקורת הפנים, שקיפות כלפי המשקיעים, מדיניות התגמול ועוד.

במקביל, אחת לרבעון נבחן תיק ההשקעות הסחירות מחו"ל מול ענקית ניהול הנכסים הבריטית שרודרס, הבודקת את סיכוני ה-ESG בתיק ומציפה השקעות בסיכון גבוה.

בתחום ההשקעות הפרטיות (הלא סחירות), החברות נדרשות למלא שאלון בדיקת נאותות המיועד לבחון היבטי ESG שונים, בדומה לאלו הנלקחים בחשבון ביחס להשקעות ציבוריות. השאלון, שנכתב בקבוצת הפניקס ומתעדכן על ידה, מכסה נושאים רבים כגון מידת העצמאות והכישורים

” כחלק מהמחויבות שלנו לעמיתים אנו ממשיכים ליישם את המדיניות האקטיבית של הקבוצה בניהול ההשקעות הן באמצעות דו שיח פורה מול החברות והן באמצעות הצבעות כבעלי מניות

עודד ורד, מנהל מחלקת מחקר הפניקס השקעות



מעורבות אקטיבית

בארה"ב (כתובעת מובילה, כחברת קבוצה או בניהול תביעה אישית נפרדת) בשל הפרות רגולטוריות אשר גרמו נזק לבעלי המניות. בכך, **הפניקס פועלת לצמצום נזקי ירידת ערך המניות, לקידום מדיניות ESG ברמה הגלובאלית ולשכלול הממשל התאגידי הבינלאומי.** נכון למועד הדוח, **הפניקס משמשת כתובעת מובילה ב-6 תביעות ייצוגיות בארה"ב.**

לפירוט נוסף על מדיניות ההצבעה שלנו באספות בעלי המניות ניתן לעיין **כאן**.

בצד ההצבעות באספות, כאמור, יש לנו יכולת רבה להשפיע דרך השיח השוטף עם החברות, וזאת בטרם ההשקעה ובמהלכה. בשנת 2022 בחרנו מספר חברות הנסחרות בבורסת תל אביב, ובכוונתנו לייצר איתן בשנה הקרובה מעורבות ושיח פורה, לרבות בנושאי ESG ובפרט בשיפור וקידום המוכנות למעבר לכלכלה דלת פחמן.

מהלך חשוב נוסף הוא פיילוט שהשקנו בסוף 2022 - וגם זאת **באופן תקדימי** בקרב המשקיעים המוסדיים בארץ - **להצבעה בחברות זרות שבהן להפניקס יש אחזקה משמעותית** (אחזקה של יותר מאחוז; השקעה של לפחות 50 מיליון דולר).

נוסף על האמור, כחלק מחובת הנאמנות של הפניקס כלפי עמיתה ומבוטחיה, כבעלת מניות של חברות גלובאליות, היא לוקחת חלק בתובענות ייצוגיות המוגשות

כמשקיע מוסדי יש לנו יכולת השפעה בעיצוב וטיוב את הממשל התאגידי בחברות הפורטפוליו המהותיות וזאת בין היתר באמצעות הצבעות באספות הכלליות. הפניקס היא החברה הראשונה בישראל שאימצה מדיניות ההצבעות עצמאית וייחודית באספות בחברות שבהן היא משקיעה. אנו משתתפים במאות הצבעות בשנה - רובן בעניינים טכניים, אך חלק לא מבוטל מהן תורם במישורן לשיפור הממשל התאגידי. בשנת 2022 השפענו ב-**39 הצבעות** בקידום הממשל והאחריות התאגידית בקרב חברות בישראל בנושאים השונים:

נושאי תגמול ושכר	27
מבנה הדירקטוריון	7
ממשל תאגידי	2
עסקאות בעלי עניין	1
אחר	2

בשנת 2022 השקנו פיילוט תקדימי להצבעה בחברות זרות בהן יש לנו אחזקה משמעותית

השקעות סביבתיות בנדל"ן

כחלק מתיק ההשקעות, קבוצת הפניקס מחזיקה בבעלות במספר פרויקטים לפיתוח נדל"ן בארץ ובעולם. בנכסים קיימים, שבהם אנו בעלי השליטה או בעלי אחזקה משמעותית עם יכולת השפעה, יישמנו יוזמות בתחום השמירה על הסביבה, כגון: התקנה של פאנלים סולאריים, עמדות טעינה לרכב חשמלי, הוספה של מערכות לטיהור אוויר ושיפור צריכת האנרגיה, החלפת צילרים, מערכות תאורה ועוד.

כך, לדוגמה, בקמפוס משרדים בפאתי ז'נבה שבשווייץ, חוקי המחוז אוסרים על התקנה והפעלה של מזגנים בשטחי משרדים, למעט חריגים, לטובת צמצום צריכת אנרגיה. כדי לייעל את קירור שטחי המשרדים, הוזמנו עבודות של יועצים שונים והוחלט על הרחבת המרפסות הפונות מערבה ודרומה, לשם הגדלת השטחים המוצלים והורדת הטמפרטורות באופן טבעי. במסגרת השיפוץ אף ייבנו שטחי משרדים נוספים על הגג, ואלו יגבירו את הבידוד במבנה.



בפרויקטי בנייה חדשים אנו מתקשרים עם יועצים בתחום איכות הסביבה כדי להטמיע תכנון ויוזמות פיתוח בני קיימא. מתחם הפניקס החדש בראשון לציון עתיד לקבל אישור LEED silver, בניין הפניקס ART בבני ברק הוא בעל תקן LEED silver. **למחצית מהנכסים בחו"ל** בהם אנו בעלי אחזקה משמעותית, **אישורי בנייה ירוקה** (LEED/Breeam). במקביל ברובם בוצעו פעולות לצמצום צריכת האנרגיה והן הותקנו מערכות לצמצום ההשפעות הסביבתיות הנוספות של הנכס כגון: מערכות למיחזור מים, מערך הפרדת פסולת, תשתיות לתחבורה מקיימת ועוד.

השקעות אימפקט

אימפקט סביבתי

לקבוצת הפניקס היסטוריה ארוכה של השקעות בפרויקטים ובחברות עם השפעה סביבתית מיטיבה. נכון לסוף 2022, השקענו כ-6.5 מיליארד ש"ח בהשקעות ירוקות. השקעות אלו תורמות, בין היתר, למעבר לכלכלה דלת פחמן, לשינוי עולמי בתחום האנרגיה ולפיתוח כלכלה ירוקה מקומית.

נכון לסוף 2022,
השקענו כ-6.5
מיליארד ש"ח
בהשקעות ירוקות

44% מסך האשראי
שניתן לסקטור
האנרגיה הושקעו
באנרגיות מתחדשות.

הפרויקטים כוללים:

< **אנרגיה סולארית:** השקעה של כ-640 מיליון ש"ח.

לרבות התקנת מתקנים פוטו-וולטאים בישראל ובחו"ל.

< **הקמת רשתות חימום מבוססות חשמל באירופה:** השקעה של כ-180 מיליון ש"ח

לרבות פרויקטים בתחום האנרגיה לצרכי אספקת חום למבנים (District Heating Network - DHN) כחלק מהמגמה להפחתת פליטות הפחמן שכן מרבית הפליטות במבנים מתרחשות משימושים לחימום חללי מגורים, מסחר ומשרדים וכן לחימום מים.



קיבוץ ברור חיל



קטורה



מצפה רמון

< **אגירת חשמל וניהול טעינת סוללות לכלי רכב חשמליים -**

ביוני 2022, בשיתוף פעולה בין קבוצת הפניקס לאמפא ודוראל, הוקמה חברת EMPOWER שמטרתה ליזום, לפתח, להקים ולהפעיל מתקנים לאגירת חשמל ולניהול טעינת סוללות לכלי רכב חשמליים.

< **אנרגיית רוח:** השקעה של כ-1,126 מיליון ש"ח

הפניקס משקיעה בשלבי הפיתוח והייזום של פרויקטים בתחום בארצות סקנדינביה, באירלנד, בבריטניה, בארה"ב ועוד. בנוסף יחד עם אנלייט אנרגיה מתחדשת, השקענו בפרויקטי אנרגיית רוח בספרד, בקוסובו, בקרואטיה ובסרביה.

< **ניהול פסולת, התפלה ותחומים נוספים:**

השקעה של כ-1.5 מיליארד ש"ח בין היתר: פרויקטים להפקת אנרגיה מפסולת באירופה, מתקני התפלה ועוד.



אימפקט חברתי

בצד הערך הסביבתי, ההשקעות שלנו יכולות להניע שינוי חברתי. אנו תומכים בפיתוח הקהילה המקומית, והשקענו בפרויקטים לתמיכה בפריפריה ובחברה הערבית. כך, לדוגמה, השקענו בקינג סטור, רשת סופרמרקטים עם סניפים בערים ערביות ברחבי הארץ. זוהי השקעה באחד העסקים הגדולים במגזר הערבי, שיכולה לקדם צמיחה משמעותית ולחזק את החוסן הכלכלי.

גם בהשקעות בנדל"ן, בפרויקטים שבהם אנו בעלי אחזקה משמעותית, יישמנו יוזמות בפיתוח הקהילה ובעידוד מעורבות חברתית – למשל, פעילויות קהילתיות במרכזי קניות שונים, בשיתוף רשויות מקומיות ועמותות.

פרויקט ייחודי, שאנו גאים בו במיוחד, הוא המרחב החברתי של Social Space המקודם בשטח נכס הפניקס ברמת החייל בתל אביב. המרחב החברתי – מלכ"ר שמטרתו להסב חללים ריקים ומבנים נטושים למרכזים שוקקים של פעילות חברתית וקהילתית. הפניקס תרמה 350 מ"ר מהנכס לעמותת בוגרי יחידה מובחרת, המסייעת ללוחמי היחידה עם שחרורם מצה"ל להתחיל את חייהם האזרחיים ברגל ימין. זאת דרך מלגות, מנטורינג וייעוץ לקריירה ומתן תמיכה כלכלית ורגשית למשפחות שכולות ולחיילים בודדים.

בתוך כך, **בעקבות אירועי בטיחות שפקדו אתרי בנייה בשנים האחרונות, הוספנו למודל דירוג האשראי, אשר כל חברה (יזם/קבלן) נדרשת למלא טרם קבלת המימון, שאלה העוסקת בבטיחות בעבודה.** הדבר נועד להעלות את המודעות לחשיבות הנושא ולהבהיר כי בטיחות לקויה משפיעה על דירוג האשראי של הלווה. עפ"י המודל הדירוג, חברה שלא נרשמו בה אירועי בטיחות או תאונות עבודה מהותיות בשלוש השנים שקדמו לבקשה, ואשר לוקחת חלק בתוכנית "כוכבי הבטיחות" של התאחדות בוני הארץ, והיא מקפידה על נהלים ותמריצים להגברת רמת הבטיחות – תקבל ציון גבוה יותר.

מוקד פעילות נוסף בתחום הנדל"ן הוא האשראי שנותנת הפניקס לפרויקטים בכלל ולפרויקטי התחדשות עירונית בפרט. כיום מלווה הקבוצה כמאה פרויקטים, מחציתם מתחום ההתחדשות העירונית לסוגיה (פינוי-בינוי, תמ"א 38, תמ"א 38/2). המדינה רואה חשיבות גבוהה בחיזוק וחיזוי מבנים, וזאת הן לצורך הוספת ממ"דים והן לשיפור תשתיות של בניינים ושכונות ישנות. פרויקטי התחדשות עירונית אף מסייעים בהקלת מצוקת הדיור ובהגדלת היצע הדירות בישראל.

במישור העסקי במשק הישראלי, לאחרונה השקענו באג"ח של עוגן – קרן להלוואות חברתיות, הפועלת כגוף אשראי ללא מטרת רווח במטרה לאפשר נגישות לאשראי לאוכלוסיות מוחלשות בישראל ולאוכלוסיות המתקשות בקבלת אשראי. הפניקס היא הגוף המוסדי הגדול ביותר

שהשקיע באיגרת החוב, שתונפק כנגד תיק הלוואות של עוגן ותאפשר לאחרונה לגוון את מקורות המימון שלה. ההשקעה תאפשר מתן הלוואות בתנאים אטרקטיביים, יחד עם ייעוץ וליווי להתנהלות נכונה, לעסקים קטנים ובעיקר למי שסורבו לקבלת אשראי מגוף בנקאי. השקעה באג"ח חברתית מוגדרת כהשקעת ESG בעלת הניקוד הגבוה ביותר ("ירוק כהה") בתקינה האירופית (Article 9 SFDR).

במוצרי ההשקעה והחיסכון (פנסיה, גמל, השתלמות), קבוצת הפניקס מציעה מסלולי הלכה השומרים על כללי כשרות מסוימים. בנוסף, ובאופן ייחודי בישראל, היא מציעה גם **מסלולי שריעה** המקפידים על דרישות ואיסורים ברוח ההלכה האיסלאמית (למשל: המרת ריביות בחלופות קבילות, אי השקעה בנכסים שעניינם אלכוהול, הימורים, טבק ועוד). מסלולים אלו נועדו להנגיש את מוצרי הפניקס לכלל האוכלוסיות, לספק להן פתרון מותאם דתי לצרכים הייחודיים לכל אחת וכן להגביר את מודעותן ליתרונות של מוצרי חסכון ופנסיה.

הפניקס היא המשקיע הגדול ביותר באג"ח של עוגן – קרן להלוואות חברתיות, במטרה לאפשר נגישות לאשראי



חינוך פיננסי - הכשרת משקיעים אחראים

בעשורים האחרונים, המסחר בשווקים הפיננסיים הפך מבוקש וגניש, וגם טווח גיל הסוחרים הולך ומתרחב. כיום ניתן לראות צעירים בני 18 סוחרים בשוק ההון, לצד אנשים מעל גיל 70. כך, "פרופיל המשקיע" הפוטנציאלי, בדגש על מסחר עצמאי, הופך למעשה לכל אדם. **הפניקס דואגת להנגיש ידע פיננסי לציבור הרחב. היא רואה ערך חברתי רב בהבנה והפנמה של מושגי יסוד, בידע בניהול כספים ובעידוד חיסכון ארוך טווח.**

בעזרת מערכי לימוד, וובינרים במספר רמות, חומרי רקע וסרטונים מועילים, פלטפורמת אקסלנס טרייד של הפניקס בית השקעות מנחילה לציבור מכלול נרחב של מידע וידע, המשתרע ממושגי

בסיס ועד לפעולות מתקדמות, ניתוח טכני ותפעול. דוגמה לפעילות במסגרת זו היא סדרת סרטוני וידאו הזמינה לכול באתר הפניקס בית השקעות, והמבארת מושגי יסוד בכלכלה ובעולם ההשקעות (אינפלציה, ריבית, דיווידנד, שורט, ספליט) באופן נהיר ובגובה העיניים.

לצד זאת, בשנה החולפת השיקה הפניקס בית השקעות, בשיתוף המכללה האקדמית רופין, את **התוכנית RuppInvest. זו כוללת קרן ייעודית המאפשרת לסטודנטים לתואר שני במנהל עסקים להתנסות ב"כסף אמיתי" - ובאופן מעשי, בהשקעה אחראית חברתית, תוך שימוש במגוון מכשירים**

למעלה מ-40 סרטוני אקדמיה / הדרכה שהופצו במדיות השונות ונמצאים במרכז הידע באתר החברה עם למעלה מחצי מיליון צפיות.

למעלה מ-8,000 לקוחות מימושו את זכותם והשתתפו לפחות בקורס אחד של מסחר עצמאי (בסיסי ו/או מתקדם)

פיננסיים בארץ ובעולם באמצעות מערכות המסחר של אקסלנס טרייד. הקרן ממומנת על ידי הפניקס בית השקעות ורופין (הון ראשוני: 800 אלף ש"ח), ומנהלים אותה אנשי הסגל של הפנקולטה לכלכלה ומנהל עסקים במכללה.

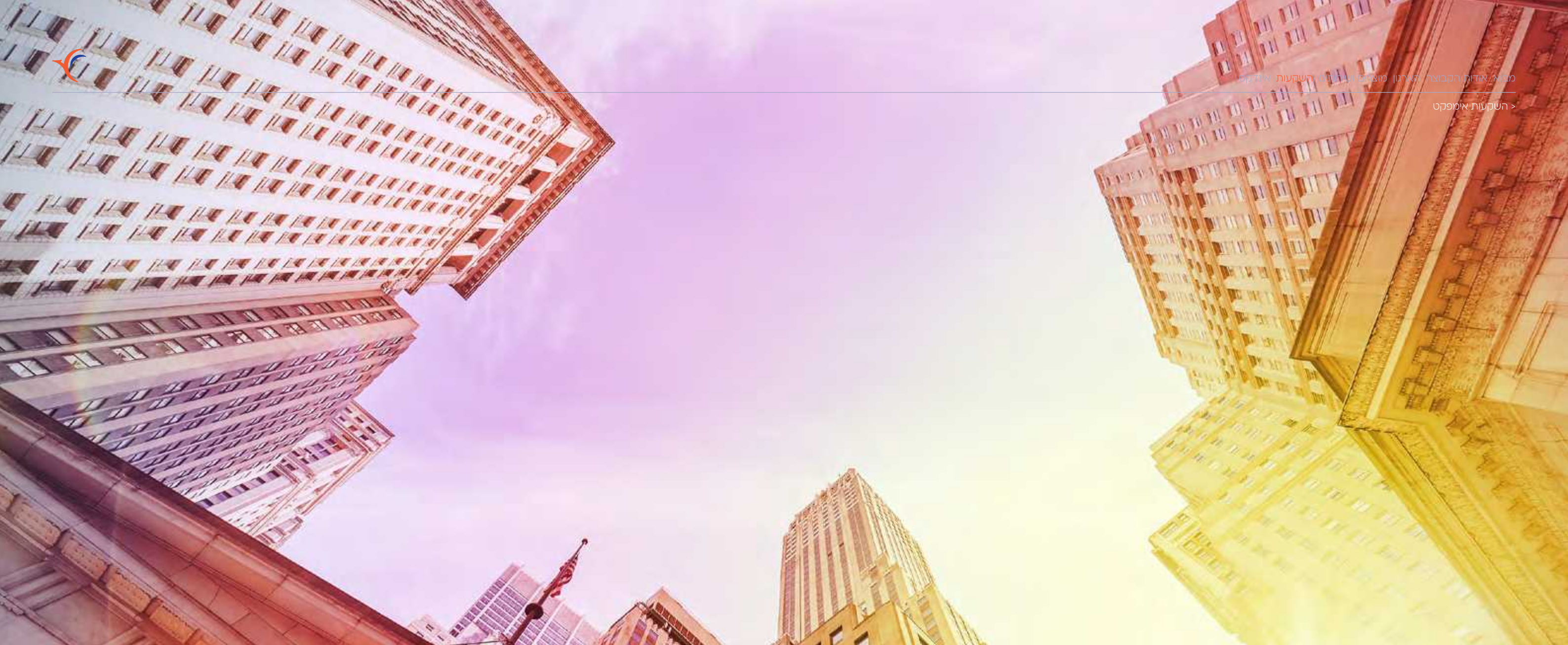
הקרן היא גמישה ופועלת ללא מטרת רווח. ועדת השקעות משותפת, בסיוע יועצי השקעות מקצועיים של הפניקס בית השקעות, מחליטה באילו חברות להשקיע. לפי **מדיניות ההשקעה של הקרן, נבחרות רק חברות בעלות השפעה חברתית או כאלו הדוגלות בערכי האחריות החברתית. הכנסות הקרן משמשות למתן מלגות, ושאר הרווחים מושקעים חזרה בקרן.**

”

אנו פועלים מתוך מחויבות לקדם חינוך והכשרות בנושא ניהול השקעות; הכשרות והדרכות לטובת התמקצעות עובדי החברה, הנגשת ידע פיננסי לקהל הרחב וקידום הידע באקדמיה לטובת דור העתיד

תמיר פרדר, סמנכ"ל ניהול תיקים, הפניקס בית השקעות

“



קסם קרנות ETF - מנשיים השקעות אחראיות

קסם קרנות ETF, החברה בקבוצת הפניקס, היא חברת קרנות נאמנות מהמובילות בישראל. מאז הקמתה, שאפה קסם להגיש את תהליך ההשקעה בשוק ההון בישראל ולהפכו לפשוט וסקוף יותר. במסגרת החזון, **וכדי להפוך את ההשקעות בחברות אחראיות מבחינה חברתית לנגישות, פשוטות ושקופות יותר, קסם מציעה מבחר קרנות בעלות היבטי ESG:**

קרנות בעלות היבטי ESG לדוגמה*:

קסם אקטיב (B4) מניות ישראל ESG - קרן המשקיעה בניירות ערך הנסחרים בישראל באמצעות מודל ייעודי הבוחן, בין היתר, מתאם גבוה בין תבחינים הקשורים בהיבטי ESG שמאפיינים את החברה הנבחנת, לבין תשואת ההשקעה הצפויה לניירות

הערך שהונפקו על ידה. זאת, תוך ברירת ניירות הערך המשקפים סיכוני ESG נמוכים מהממוצע ופוטנציאל ESG גבוה מהממוצע מסך ניירות הערך שנבחנו במודל.

קסם KTF4 (A) ת"א מעלה - קרן העוקבת אחר מדד ת"א-מעלה. המדד כולל מניות של חברות ציבוריות המדורגות בדירוג "מעלה" לאחריות תאגידית, אשר בוחן קריטריונים בתחומי חברה, סביבה וכן אתיקה וממשל, הכלולות במאגר המניות.

קסם CleanTech(D) ETF 4 - קרן העוקבת אחר מדד CleanTech Index הכולל חברות שעיסוקיהן קשורים לתעשיית הקלינטק ("טכנולוגיה נקייה").

קסם ISE Clean Edge Water (4D) ETF - קרן העוקבת אחר מדד ISE Clean Edge Water Index הכולל את החברות בעלות שווי השוק הגבוה ביותר בתעשיית

המים, הנסחרות בין היתר בבורסות NYSE או NASDAQ.

קסם Tech מנוטרלת מט"ח - KTF (4A) Indxx US Clean Energy - קרן העוקבת אחר מדד Indxx US Clean Energy Tech. מדד זה עוקב אחר ביצועי חברות הרשומות למסחר בארה"ב, אשר מספקות מוצרים או שירותים בתחום האנרגיה הנקייה ומציעות טכנולוגיות אנרגיה נקייה בארה"ב.

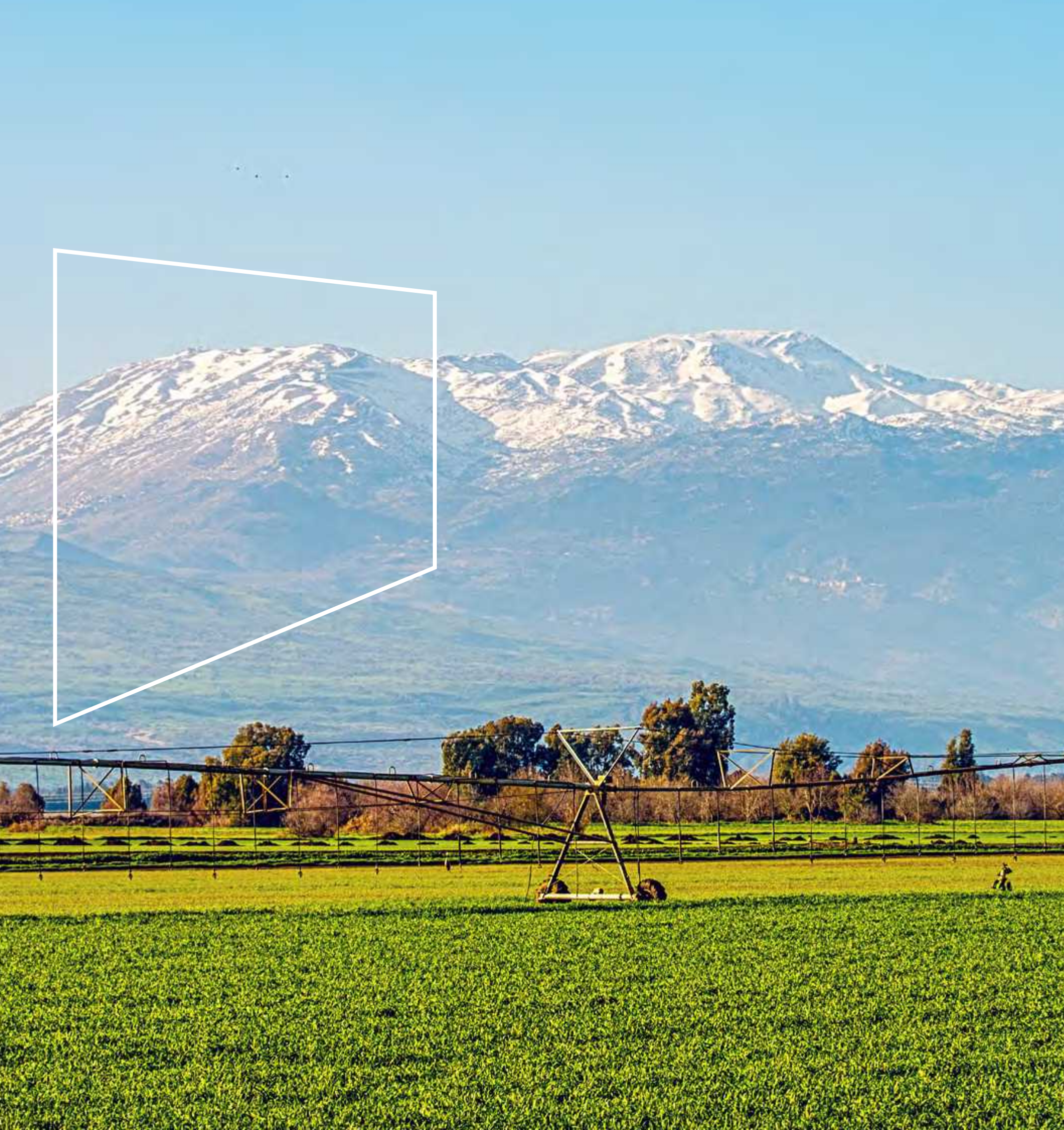
קסם Indxx Climate Change Solutions KTF (4D)

קסם Indxx Climate Change Solutions ETF (4D)

קרנות העוקבות אחר מדד Indxx Climate Change Solutions. המדד נועד לשקף את ביצועיהן של חברות הרשומות למסחר בשווקים מפותחים ופועלות למתן ולתקן את ההשפעות המזיקות של שינויי האקלים.

* תיאור תמציתי, הכול בהתאם להוראות הדין ותנאי הקרן, להרחבה ראו תשקיף הקרן במועד הרכישה והדיווחים המיידיים שבתוקף. מנהל הקרן הינו קסם קרנות נאמנות בע"מ (להלן: "מנהל הקרן").

המדדים לעיל על פי רישיון מעורכי המדדים. הקרנות אינן ממומנות, מאושרות, נמכרות או מקודמות על ידי עורכי המדדים והם אינם אחראיים כלל בכל הקשור בקרנות, ניהולן או שווין. המדדים הינם קניינים הרוחני של עורכי המדדים, לרבות סימני המסחר הרשומים. אין לראות באמור לעיל התחייבות של מנהל הקרן להשגת תשואה כלשהי, לרבות תשואה עודפת. אין באמור כדי להוות תחליף לייעוץ או שיווק השקעות בידי בעל רישיון עפ"י דין המתחשב בנתונים ובצרכים המיוחדים של כל אדם, ואין באמור משום הבטחת תשואה או רווח. אין באמור לעיל כדי להוות הצעה לרכישת יחידות השתתפות בקרן. רכישת היחידות בקרן היא רק בהסתמך על תשקיף במועד הרכישה והדיווחים המיידיים שבתוקף בלבד. (A4) עד 120% חשיפה למניות; עד 10% חשיפה למט"ח. (B4) עד 120% חשיפה למניות; עד 30% חשיפה למט"ח. (D4) עד 120% חשיפה למניות; עד 120% חשיפה למט"ח.



אודות הדוח

לפיכך דוח הקיימות ESG השני של קבוצת הפניקס. דוח זה מדגיש את המחויבות שלנו לשקיפות כלפי מחזיקי העניין שלנו ולדיווח על האסטרטגיה העסקית בת הקיימא לצד ההשפעה שלנו בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי.

דוח זה עבר תהליך מקיף של אימות פנימי, אבל הוא לא עבר בקרה חיצונית. בעתיד, אנו מתכננים לפרסם דוחות קיימות באופן שוטף בתדירות שתקבע.

למידע נוסף והערות, אנא פנו ל:

מני נאמן, משנה למנכ"ל ויועץ משפטי,
הפניקס אחזקות

Menin@fnx.co.il

אביטל ינובסקי, מנהלת ESG,
הפניקס אחזקות

Avitaly1@fnx.co.il

דוח זה מכסה את הפעילויות של קבוצת הפניקס בישראל ובחו"ל. נתוני הביצועים מופיעים עבור שנת 2022 ועבור שנים קודמות, במידה שהיו זמינים. שימו לב: בחלק מטבלאות הנתונים, המספרים עשויים שלא להגיע ל-100% או לסכומים מדויקים, בשל מספרים שעוגלו למעלה או למטה. דוח זה נערך לפי תקני ה-Global Reporting Initiative (ה-GRI), ברמת דיווח

לפניכם דוח הקיימות ESG השני של קבוצת הפניקס. דוח זה מדגיש את המחויבות שלנו לשקיפות כלפי מחזיקי העניין שלנו ולדיווח על האסטרטגיה העסקית בת הקיימא לצד ההשפעה שלנו בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי.

הצהרה משפטית

והחברות הקבוצה, כמפורט בדוח הקבוצה, לרבות שינויים במצב הכלכלי, שווקי ההון בישראל ובעולם, שינויים ברגולציה, שינויים בהעדפות והרגלי הצריכה, שינויים בהנחות העבודה או במודלים הכלכליים ובהנחות הכלכליות, ושינויים במימוש או ביישום, שאותם לא ניתן להעריך מראש ואשר עשויים להיות מחוץ לשליטת החברה. לכן, אין כל ודאות שמדדי הביצוע וההישגים של החברה בפועל בנוגע למטרות וליוזמות ה-ESG שלה, יהיו תואמים את למפורט בדוח זה, והם יכולים להיות שונים, ואף שונים באופן מהותי, מהנתונים המוצגים בדוח. החברה אינה מתחייבת לעדכן או לתקן כל הצהרה צופה פני עתיד או מידע צופה פני עתיד בין אם לאור מידע חדש, אירועים בעתיד, או בכלל.

החברה פרסמה דוח זה לנוחיותכם, מרצונה. דוח זה מיועד להציג מידע בלבד, במסגרת הסברי החברה לגבי היוזמות שלה בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי ("ESG"), לרבות היעדים והמטרות המפורטים בדוח.

במסגרת זו מוצג מידע על תוכנית ה-ESG של החברה לשנים הקרובות, וכן הצהרות צופות פני עתיד ומידע צופה פני עתיד, כהגדרתם בסעיף 32 לחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968.

התממשות ואם אי התממשות ההצהרות והמידע הצופים פני עתיד לפי הדוח לגבי היכולת של החברה לעמוד ביעדים ובמטרות ה-ESG שלה ובמדדי הביצוע המדויקים המפורטים בדוח, מושפעים מגורמי הסיכון האופייניים ליוזמות ה-ESG של החברה





מס' האינדיקטור		שם האינדיקטור		מקור	מיקום
Anti-Corruption					
205-1	תיאור האמצעים לאיתור סיכונים בתחום השחיתות כולל אחוז ומספר היחידות בהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות	דוח ESG	52-53		
205-2	אחוז העובדים שקיבלו הכשרה בתחום מניעת השחיתות	דוח ESG	52		
205-3	תיאור האמצעים לטיפול במקרי שחיתות שהתגלו	דוח ESG	52-53		
TAX					
207-1	נישה לנושא המס	דוח ESG	63		
207-2	ממשל תאגידי בנושא מס, בקרת מס, וניהול סיכון המס	דוח ESG	63		
207-4	דיווח לפי מדינות	דו"ח תקופתי לשנת 2022	חלק 3, באור 23 – מסים על ההכנסה		
Energy					
302-1	צריכת האנרגיה בתוך ארגון	דוח ESG	75		
302-3	עצימות האנרגיה הנצרכת בארגון	דוח ESG	75		
302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	דוח ESG	75		
Water and Effluent					
303-1	ניהול מים כמשאב משותף	דוח ESG	77		
Emissions					
305-1	פליטות גזי חממה ישירות (מכלול 1)	דוח ESG	72-74		
305-2	פליטות גזי חממה עקיפות (מכלול 2)	דוח ESG	72-74		
305-3	פליטות גזי חממה עקיפות אחרות (מכלול 3)	דוח ESG	72-74		
305-4	עצימות פליטות גזי החממה של הארגון	דוח ESG	72-74		
305-5	תיאור היוזמות להפחתת פליטות של גזי חממה והתוצאות שהושגו	דוח ESG	72-74		
Waste					
306-1	ייצור פסולת והשפעות של פסולת	דוח ESG	76-77		
306-2	ניהול ההשפעות המשמעותיות הקשורות לפסולת	דוח ESG	76-77		
Employment					
401-1	עובדים חדשים ותחלופת עובדים	דוח ESG	34-35		
401-2	הטבות בלעדיות לעובדים במשרה מלאה	דוח ESG	40		
401-3	חופשת לידה	דוח ESG	41		
Occupational Health & Safety					
403-6	קידום בריאות העובדים	דוח ESG	40		
Training & Education					
404-1	שעות ההדרכה ביחס למספר העובדים	דוח ESG	36		
404-2	תוכניות לניהול מיומנויות וסיוע קריירה	דוח ESG	36		
404-3	אחוז עובדים המקבלים משוּב מקצועי לעובדים וכלים לפיתוח ארגוני	דוח ESG	38		
Diversity and Equal Opportunity					
405-1	גיוון גופי ההנהלה והעובדים	דוח ESG	34-35		
405-2	היחס בין משכורת הבסיס והתגמול המשולם לנשים לעומת גברים	דוח ESG	43		
Non-Discrimination					
406-1	מקרי אפליה והצעדים המתקנים שננקטו	דוח ESG	42		
FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING					
407-1	תיאור הצעדים שננקטו להבטחת חופש ההתאגדות של העובדים	דוח ESG	33		
Local Communities					
413-1	פעילות ליצירת דיאלוג עם הקהילה המקומית, הערכות בדבר השפעות ותוכניות פיתוח	דוח ESG	63-69		
Public Policy					
415-1	תיאור הסוגיות המהותיות אשר בבסיס השתתפות הארגון בפיתוח מדיניות ציבורית ולובינג	דוח ESG	60		
CUSTOMER PRIVACY					
418-1	תלונות מאומתות בנושא פגיעות בפרטיות הלקוחות ואובדן נתוני לקוחות	דוח ESG	54-55		

מס' האינדיקטור		שם האינדיקטור		מקור		מיקום	
The Organization and Its Reporting Practices							
2-1	פרטי הארגון	דוח ESG	14-20				
2-2	הישויות המופיעות בדיווחי הקיימות של הארגון	דוח ESG	16				
2-3	תקופת ותדירות הדוח, איש קשר בחברה	דוח ESG	119				
2-6	פעילות ומוצרים בחברה, שרשרת הערך ומערכות יחסים עסקיות אחרות	דוח ESG	16				
2-7	מצבת עובדים	דוח ESG	34				
2-8	עובדים שאינם בהעסקה ישירה	דוח ESG	34				
Governance & Ethics							
2-9	מבנה והרכב הממשל התאגידי	דוח ESG	44-46				
2-10	קביעת הרכב הדירקטוריון	דו"ח תקופתי לשנת 2022	חלק 4, תקנה 26 - הדירקטורים של התאגיד				
2-11	תפקיד יו"ר הדירקטוריון	דוח ESG	6-7				
2-12	תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על ניהול השפעות ESG	דוח ESG	46				
2-13	האצלת סמכויות לניהול השפעות ESG	דוח ESG	44-47				
2-14	תפקיד הדירקטוריון בדיווח על נושאי קיימות	דוח ESG	44-47				
2-15	תהליכים למניעת ניגוד עניינים בקרב חברי הדירקטוריון	דוח ESG	44				
2-16	תיאור התהליך של תקשור נושאים חשובים בתחומים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים לדירקטוריון וכמות הפניות בפועל	דוח ESG	39				
2-17	קידום הידע של הדירקטוריון בנושאי ESG	דוח ESG	48				
2-19	מדיניות התגמול בחברה	אתר החברה	מדיניות תגמול נושאי משרה ועובדים לשנים 2021-2023				
2-20	תהליך הגדרת התגמול בחברה	אתר החברה	מדיניות תגמול נושאי משרה ועובדים לשנים 2021-2023				
Strategy, Policies and Practices							
2-22	הצהרה בנושא אסטרטגית פיתוח בת-קיימא	דוח ESG	22-23, 6-8				
2-23	הצהרה בנושא התנהלות עסקית אחראית	דוח ESG	52				
2-24	דרכי יישום ההצהרה בנושא התנהלות עסקית אחראית	דוח ESG	53				
2-26	מנגנונים לקבלת ייעוץ והעלאת חששות בנושאי אתיקה	דוח ESG	48				
2-27	ציות לחוקים ולתקנות	דוח ESG	51				
2-28	השתתפות החברה בארגונים והתאחדויות בתעשייה ומחוצה לה	דוח ESG	59				
Stakeholder Engagement							
2-29	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	דוח ESG	24-25				
Employment & OHS							
2-30	הסכמי עבודה קיבוציים	דוח ESG	39				
Materiel Topics							
3-1	תהליך הגדרת הנושאים המהותיים	דוח ESG	26-27				
3-2	רשימת הנושאים המהותיים	דוח ESG	26-27				
Economic Performances							
201-1	ערך כלכלי ישיר שנוצר וחולק	דו"ח תקופתי לשנת 2022	חלק 3, עמוד 11-3				
201-3	התחייבות החברה בגין תוכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה	דו"ח תקופתי לשנת 2022	חלק 3, באור 24				
201-4	סיוע מכספי ממשלה	דוח ESG	60				
Indirect Economic Impacts							
202-1	יחס השכר המקובל למשרות ללא ניסיון לפי מגדר, לעומת שכר המינימום החל בארגון	דוח ESG	40				
Indirect Economic Impacts							
203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	דוח ESG	60				
Procurement Practices							
204-1	מדיניות, נהלים ואחוז בפועל לגבי רכש מקומי	דוח ESG	61				



הפניקס דוח קיימות 2022