



אז
איוולון
ביטוח ופינוסים

ESG

דו"ח סביבה, חברה
וממשל תאגידי
2023-2024



ESG

דו"ח סביבה, חברה וממשל תאגידי
2023-2024

תוכן עניינים

56.....	השקעה בקהילה.....	35.....	אתיקה ארגונית.....	ניהול תחום האחריות	דברי פתיחה יו"ר
57.....	יוזמות חברתיות חדשות - מחויבות	36.....	ניהול תקין.....	התאגידית בחברה.....	ומנכ"ל החברה.....
58.....	שצומחת ומתרחבת.....	39.....	השקעות אחראיות ושילוב		
60.....	שותפויות מתמשכות.....	41.....	שיקולי ESG באיילון.....	מצוינות בשירות.....	הסיפור של איילון ביטוח
61.....	התנדבות בקהילה.....	42.....	האנרגיה האנושית של איילון.....	איכות השירות.....	ופינוסים.....
62.....	איילון למען הקהילה בתקופת	44.....	האנרגיה החדשה של איילון:	דיאלוג עם הלקוחות והסוכנים שלנו.....	החזון שלנו.....
63.....	מלחמת "חרבות ברזל".....	45.....	הגדרת הערכים שלנו.....	מפיקוח ליישום - שילוב טכנולוגיה	ערכי החברה.....
64.....		48.....	שמירה על זכויות אדם	לשיפור תהליכים.....	איילון ביטוח ופינוסים במספרים.....
65.....		49.....	ותנאי העסקה הוגנים.....	הנגשת מידע ושירות שוויוני.....	רקע על החברה.....
66.....		50.....	גיוון ושוויון הזדמנויות.....	איילון מקדמת חינוך פינוסי.....	תחומי פעילות עיקריים.....
67.....		51.....	דיאלוג ארגוני ותקשורת עם העובדים.....	חדשנות מוצרית - פתרונות	מבנה האחזקות של החברה.....
68.....		52.....	פיתוח והכשרת עובדים.....	מתקדמים עבור לקוחותינו.....	מבנה הקבוצה.....
69.....		53.....	רווחת עובדים.....	מחויבות לאומית - סיוע ללקוחות	ביצועים כלכליים.....
70.....				ולציבור בזמן מלחמת "חרבות ברזל".....	אנרגיה חדשה בעולם הביטוח -
71.....					אסטרטגיית מיתוג מחדש.....
72.....					מצוינות והישגים.....
73.....					
74.....					
75.....					
76.....					
77.....					
78.....					
79.....					
80.....					
81.....					
82.....					
83.....					
84.....					
85.....					
86.....					
87.....					
88.....					
89.....					
90.....					
91.....					
92.....					
93.....					
94.....					
95.....					
96.....					
97.....					
98.....					
99.....					
100.....					

דברי פתיחה יו"ר ומנכ"ל החברה



יש הלימה בין חברות והנהלות
המיישמות אחריות חברתית
לבין התשואה והביצועים שלהן

- חלק מהפעולות שביצענו ואשר תרמו לצמיחתנו עד לכדי היותנו מחברות הביטוח הצומחות ביותר בענף הביטוח בישראל. האנרגיה החדשה באיילון הוטמעה בכל נדבך בפעילותה ובאה לידי ביטוי גם בהיבטי העשייה החברתית.
- הדו"ח שלפניכם משקף ומפרט את מחויבותה ופעילותה של קבוצת איילון בשנות הדיווח, בין היתר בתחומי איכות הסביבה, ממשל תאגידי, השקעות, יחסי עבודה, גיוון והכלה, תעסוקה ותרומה לקהילה.
- כמו כן, הדו"ח סוקר את מגוון הפעולות והמהלכים של החברה לטובת קידום ערכים חברתיים וסביבתיים בישראל, ביניהם:
- התגייסות למאמץ המלחמתי במהלך מלחמת "חרבות ברזל" באמצעות מגוון יוזמות, תרומות והתנדבות.
- זכייה בדירוג הגבוה ביותר, פלטינה+, במדד "מעלה ESG" בגין שנת 2023 וכן 2024.
- יישום מדיניות ESG בהשקעות.
- המשך פעילות "איילון ירוקה" להטמעת חשיבה סביבתית וייעול תהליכים ארגוניים.
- העמקת יישום ערכי הגיוון וההכלה בחברה:
- שיעור הנשים המכהנות באיילון בתפקידי הנהלה בכירה עלה באופן ניכר.
- הקמת קהילת איילון Women.

קבוצת איילון מחויבת להמשך פיתוח פעילות חברתית תוך הגנה על הסביבה והצבת סטנדרטים גבוהים למען חוסנה של החברה, לצד פעילותה העסקית ויישום עקרונות של השקעה אחראית, תוך מתן תשומת לב מיוחדת לנושאים סביבתיים, חברתיים והיבטי ממשל תאגידי בליבת העשייה שלנו.

אנו מודים לכל בעלי העניין שלנו על הבעת האמון המתמשכת בנו.



שרון רייך

מנכ"ל איילון ביטוח ופיננסים



ד"ר אביגדור קפלן

יו"ר איילון ביטוח ופיננסים

החברתית של איילון באה לידי ביטוי באופן משמעותי בתרומתה לחוסן הלאומי. כבר בימים הראשונים של הלחימה פעלנו להעניק שירות מקיף

**בתקופה זו המחויבות
החברתית של איילון באה
לידי ביטוי באופן משמעותי
בתרומתה לחוסן הלאומי.**

ללקוחותינו, לתמוך בסוכנים העובדים עמנו ולחזק את הקשרים עם שותפיו העסקיים. נוסף על כך, הענקנו שירותי ייעוץ פסיכולוגי וסיוע נפשי ללקוחות, הקמנו קו סיוע לקהל הרחב בנושא מס רכוש, השקנו קו סיוע ייעודי לתמיכה אישית ומקצועית במבוטחי איילון, הפעלנו מגוון יוזמות התנדבות שנועדו להעניק תמיכה וסיוע למי שזקוק לכך, הקמנו מערך עזרה רחב היקף לתמיכה בעובדים שגויסו לשירות המילואים ולבני משפחותיהם, וסיפקנו כלים חיוניים למנהלים ולעובדי הקבוצה כדי לסייע להם בהתמודדות עם האתגרים האישיים והמשפחתיים שניצבו בפניהם.

למרות האתגרים הלאומיים, השנתיים החולפות היו שנים של צמיחה והתחדשות עבור איילון. מיקוד במצוינות בשירות, אסטרטגיית מיתוג עם אנרגיה חדשה והטמעת ערכים ארגוניים חדשים, הם רק

אנו גאים לפרסם בפעם השלישית את דו"ח הסביבה, החברה והממשל התאגידי (ESG) של קבוצת איילון, אחת מקבוצות הביטוח והפיננסים המובילות בישראל. דו"ח זה משקף ומסכם את התהליכים שהתקיימו בקבוצה בשנים 2023-2024, לחיזוק והטמעת עקרונות וערכי ה-ESG.

בעידן של תמורות משמעותיות והתמודדות עם מציאות מורכבת, ברור מאי פעם כי חוסן עסקי אמיתי טמון לא רק בנתונים הפיננסיים, אלא גם ביכולת שלנו לפעול מתוך מחויבות למדינה, לקהילה ולסביבה. כל זאת מתוך הנחה שלגופים עסקיים יש אחריות כלפי עתיד ילדינו, ולא פחות חשוב מכך, אחריות לשילוב ערכים במגוון תחומי הפעילות, לרבות בהיבטי ההשקעות, מתוך הבנה כי יש הלימה בין חברות והנהלות המיישמות אחריות חברתית לבין התשואה והביצועים שלהן.

בשנות הדיווח חווינו במדינת ישראל אתגרים רבים, לרבות מלחמת "חרבות ברזל". קבוצת איילון מייחלת לשובם המהיר של כל החטופים ולשלום הפצועים, חיילי צה"ל וכוחות הביטחון, ומחזקת את ידיהן של משפחות הנפלים. בתקופה זו המחויבות

אנרגיה חדשה בעולם הביטוח: הסיפור של איילון ביטוח ופינוסים



החזון שלנו

להמשיך להיות אחת מקבוצות הביטוח והפינוסים המובילות בישראל, המתנהלת לאור ערכי שקיפות, הגינות ושירות מיטבי לציבור המבוטחים והסוכנים.

החברה מחויבת לקידום חדשנות, בשירותים, במוצרים ובתחום הדיגיטל, לצד התמקדות ברווחיות המבוססת על הון אנושי מקצועי, בהתאם לתפיסה של "אנרגיה אנושית בביטוח".

ערכי החברה

**איילון מחויבת לערכי הליבה שלה.
ערכים אלו לא רק מנחים אותנו – הם הלב הפועם
של כל החלטה שאנחנו מקבלים ושל כל פעילות
שאנחנו מבצעים. אנו פועלים מתוך תפיסה
שמציבה את השירות במרכז, תוך מתן כבוד, יחס
אישי ושירות מקצועי בכל מגע עם מחזיקי העניין,
כגון לקוחותינו, עובדינו, סוכנינו וספקינו.**



מקצועיות



הוגנות



מצוינות בשירות



אנושיות

אנושיות

אנו מציבים את השירות האנושי במרכז תפיסתנו. הקשר האישי בין המבוטח למבטח הוא הבסיס לאמון ולמערכת יחסים ארוכת טווח, במיוחד בעולם הביטוח והפינוסים. מתוך

**הקשר האישי בין
המבוטח למבטח הוא
הבסיס לאמון ולמערכת
יחסים ארוכת טווח,
במיוחד בעולם הביטוח
והפינוסים.**

הכרה בחשיבותו של הקשר האישי, אנו מעניקים שירות מקצועי ואישי, ובמיוחד ברגעי האמת המאתגרים בחיים של לקוחותינו. אסטרטגיית ההפצה שלנו

מבוססת על סוכני ביטוח, מתוך ראיה הוליסטית של צרכי המבוטחים וחשיבות איש המקצוע המלווה אישית את המבוטח במעגל החיים.

מקצועיות

מקצועיות היא הבסיס להצלחתנו וליכולתנו להעניק ללקוחות ולסוכנים שלנו שירות אמין, מדויק ואיכותי. אנו מקפידים על רמה מקצועית גבוהה, באמצעות הכשרה שוטפת לעובדינו, ייעול תהליכי עבודה פנימיים, פיתוח מוצרים חדשניים ושילוב פתרונות טכנולוגיים מתקדמים. מחויבות זו מאפשרת לנו להציע פתרונות מתקדמים, לייעל תהליכים ולהתאים את שירותינו לצרכים המשתנים של לקוחותינו ומגוון מחזיקי העניין.

מצוינות בשירות

השירות באיילון הוא הערך המרכזי שמנחה את כל פעילותנו, ערך המבדל את איילון מיתר חברות הביטוח ומהווה עבורנו בסיס ליחסי האמון עם מבוטחינו וסוכנינו. לאורך השנים השקענו רבות בקידום תפיסת השירות בחברה, מתוך מטרה להבטיח מצוינות בשירות בכל מגע וממשק עם לקוחותינו וסוכנינו. "מצוינות בשירות" אינה רק אמירה – אלא החלטה אסטרטגית מרכזית המיושמת בפעולות יומיומיות באופן רוחבי וחוצה ארגון, עד לכדי הישגי שיא בתחום, כפי שהושגו בשנתיים האחרונות. בפרק השירות נפרט על ההישגים המשמעותיים שלנו, על היוזמות שהובלנו ועל הפרסים בהם זכינו, הממחישים את מחויבותנו לשירות איכותי פורץ דרך.

הוגנות

ההוגנות והשקיפות הן עקרונות יסוד שמלווים אותנו מאז הקמת החברה. אנו מקדמים הוגנות מידע בצורה ברורה ופשוטה, ומספקים ללקוחותינו כלים לקבלת החלטות פינוסיות מושכלות.

הגישה ההוגנת והמחויבות לשקיפות הן המפתח לבניית אמון הדדי עם לקוחותינו ומגוון מחזיקי העניין.

בדו"ח זה נתאר כיצד ערכים אלו מתורגמים למעשים: כיצד אנו שואפים לייצר חוויית שירות ייחודית, להתנהל באחריות ובהוגנות, ולשמור על רמה מקצועית גבוהה בכל תחום שבו אנו עוסקים. ערכים אלו הם המפתח לאמון ולמערכות היחסים שאנו בונים מדי יום.

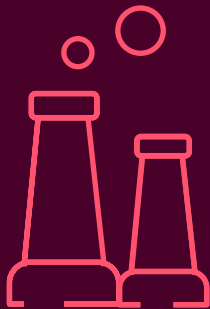
איילון ביטוח ופינוסים במספרים¹ סביבה



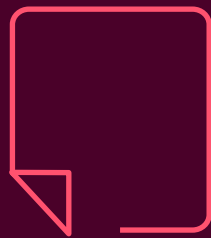
כ-350 מיליון ₪
השקעה ישירה בחברות
אנרגיה מתחדשת



10.4%
ירידה בעצמות
האנרגטית בין השנים
2024 ל-2022



15.6%
ירידה בעצמות
הפחמנית בין השנים
2024 ל-2022



כ-18.4 טון
פסולת נייר
שהועברה למיחזור

1. נכון לתאריך 31.12.2024

איילון ביטוח ופיננסים במספרים² חברה

ממשל



מעל 1 מיליארד ₪

השקעה בפרויקטים התורמים לקידום
יעדי פיתוח בר-קיימא (SDG's)



53%

מהנהלה הבכירה באיילון
(ללא חברות הבנות) הן נשים³

25% מחברי
הדירקטוריון הן נשים⁴

65% מהשדרה הניהולית
באיילון מורכבת מנשים



80%

מעובדי החברה
חתמו על הקוד האתי
ועברו הדרכה מקוונת



מועדון ה-100

הצטרפות ל"מועדון ה-100"
של הבורסה לניירות ערך
בתל אביב בשנת 2024



100%

מספקי החברה הם
ספקים מקומיים



כ-3,300

שעות התנדבות
במצטבר בשנים
2023-2024

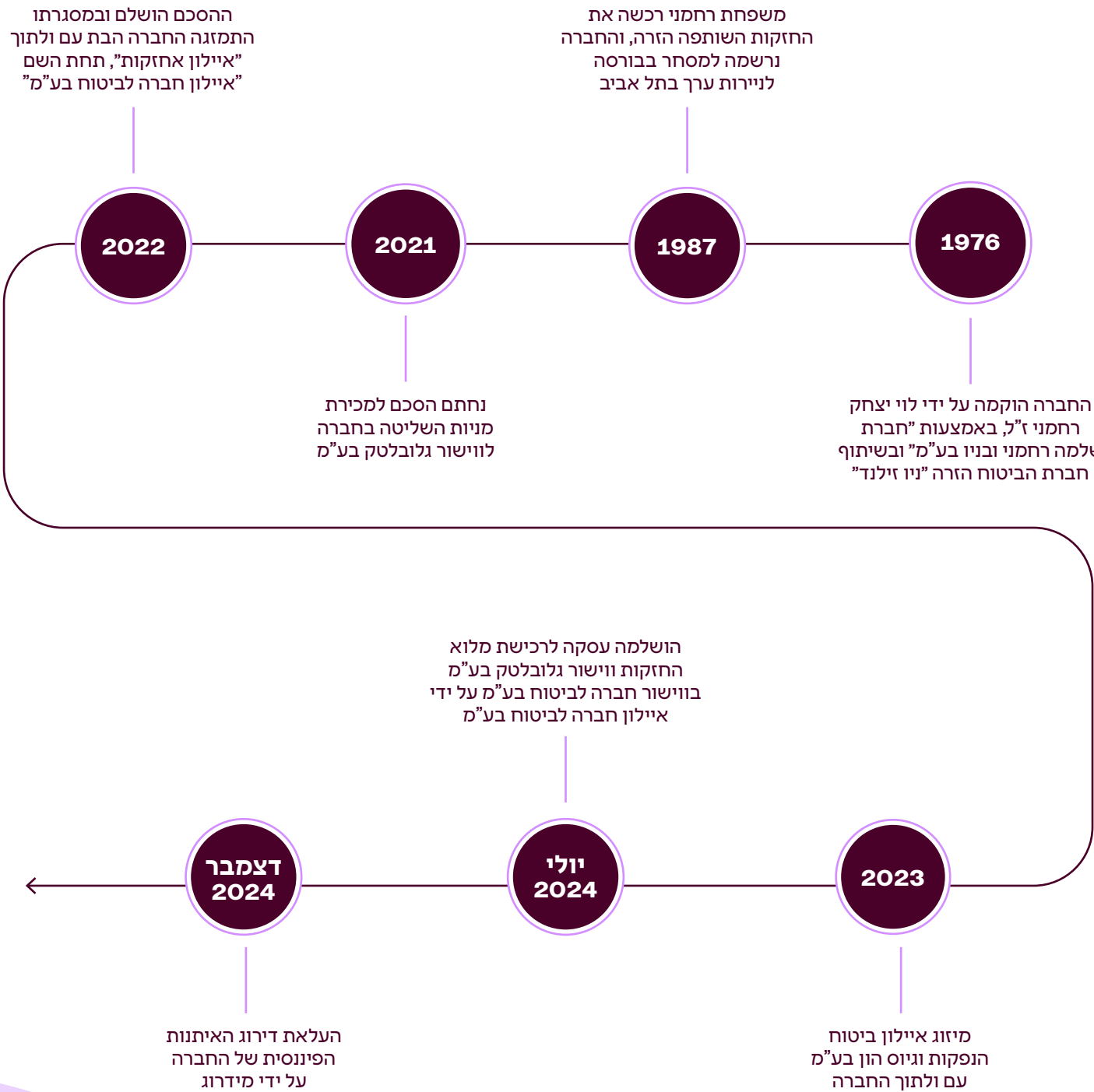


75% נשים

מקרב 1,249
עובדי החברה

2. נכון לתאריך 31.12.2024
3. נכון למועד פרסום הדו"ח
4. נכון לתאריך 12.5.2025

רקע על החברה



החברה מובילה קו ברור של ניהול אנושי ומונחה ערכים, שנועד ליצור ערך ארוך טווח ובר-קיימא לכל מחזיקי העניין. החברה פועלת כל העת לחידוש ולשיפור, וכן להתאמת סל המוצרים והשירותים שהיא מציעה ללקוחותיה.

מרבית שירותי הקבוצה משווקים על ידי סוכני הביטוח, שותפיה העסקיים המרכזיים, מתוך תפיסה הרואה בסוכן הביטוח נקודת קשר מקצועית ואמינה עבור המבוטח לאורך כל הדרך.

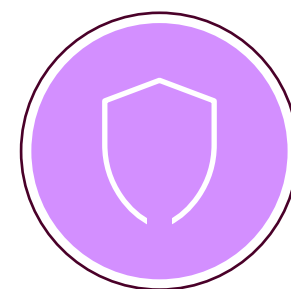
איילון ביטוח ופיננסים⁵ היא אחת משש קבוצות הביטוח והפיננסים הגדולות בישראל⁶. הקבוצה כוללת סוכנויות ביטוח המתמחות במגוון תחומים וחברות בהיקפי החזקה שונים, וכן אחזקות בחברות עסקיות שונות. איילון מספקת שירותים בענפי הביטוח השונים, כגון: ביטוח כללי, ביטוחי בריאות, ביטוחי עסקים, וכן בתחומי השקעה וחסכון ארוך טווח.

5. להלן: "הקבוצה", "החברה", "איילון", "איילון ביטוח ופיננסים", "איילון חברה לביטוח בע"מ"
6. לפי היקף מכירות, נכון לתאריך 31.12.2024

תחומי פעילות עיקריים



**ביטוח הבריאות הייחודי באיילון
מאפשר בחירה חופשית של הרופא המנתח
(שלא מתוך רשימת רופאי ההסדר)**



ביטוח כללי

תחום זה מספק מענה לנזקים הנגרמים לרכוש או לגוף, תוך התאמה לפרט ולעסק. בביטוח הכללי נכללים פתרונות מגוונים, כגון ביטוחי רכב, דירה, נכסים, אחריות חבויות, ביטוח ימי, וביטוחים לעסקים מסוגים שונים.



ביטוח חיים וחסכון ארוך טווח

בתחום זה, איילון מציעה ביטוחי חיים וכיסוי חיסכון מותאמים אישית. ביטוחי החיים כוללים כיסויים לאירועים כמו מוות, נכות ואובדן כושר עבודה. פוליסות החיסכון מאפשרות צבירת כספים והשקעות לטווחי זמן משתנים, כולל תכניות לגמלאות לכל החיים.



ביטוחי בריאות

איילון מציעה כיסויים נרחבים בתחומי הבריאות, לרבות ביטוחים למימון טיפולים רפואיים, ניתוחים, השתלות ותרופות שאינן בסל הבריאות. הפוליסות מספקות פתרונות כגון החזרים כספיים, מענקים חד-פעמיים, ומענה מותאם לצרכים רפואיים מגוונים.

הפוליסה הייחודית המוצעת באיילון כוללת מגוון יתרונות ייחודיים, כגון: בחירה חופשית של הרופא המנתח (שלא מתוך רשימת רופאי ההסדר), שירותי ייעוץ רופא מומחה אונליין תוך 2 ימי עסקים ועוד.



השקעות

תחום זה מהווה מרכיב מרכזי בפעילות איילון, עם ניהול נכסים בהיקף של כ-11 מיליארד ש"ח עבור העמיתים והקבוצה. החברה פועלת בהתאם למדיניות השקעות סדורה, תוך שילוב שיקולי ESG בתהליכי קבלת ההחלטות. איילון הייתה בין הגופים הראשונים שאימצו מדיניות ESG בהשקעות, והיא מיישמת אותה גם על תיק הנוסטרו. בנוסף, החברה משקיעה בתחומי האנרגיה המתחדשת, התפלת מים ותשתיות ירוקות, במקביל לניהול סיכונים אחראי והקפדה על תשואה יציבה לאורך זמן.



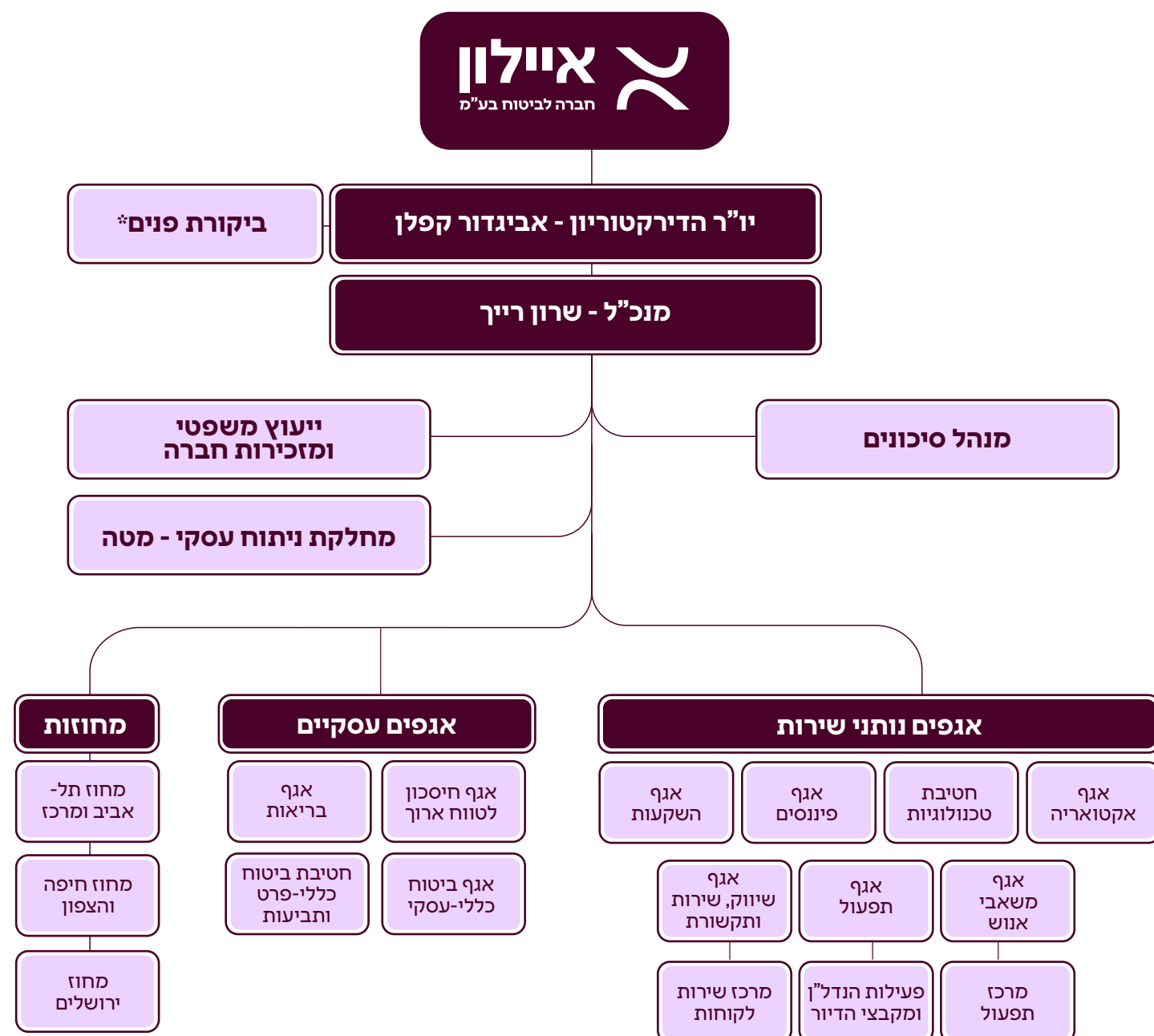
הבהרה: הדו"ח מציג את תחום האחריות התאגידית של איילון חברה לביטוח בע"מ ושל החברות הבנות שלה, למעט ווישור חברה לביטוח בע"מ.

היקף סך נכסי הנדל"ן של החברה עומדים על כ-1.16 מיליארד ש"ח.⁸

בכל מקום בו לא מצוין שיעור אחזקה, האחזקה היא בשיעור 100%.

7. נכון למועד פרסום הדו"ח
8. מתוך הדו"חות הכספיים לשנת 2024, ביאור 6

מבנה הקבוצה⁹



* מיקור חוץ

קבוצת איילון מורכבת מאגפים עסקיים המטפלים בפיתוח ותפעול תחומי הביטוח השונים, מאגפי שירות המספקים שירותי תמיכה לכלל תהליכי העבודה של הקבוצה, הן שירותים פנים ארגוניים והן שירותים לסוכנים וללקוחות, ומחוזות אזוריים המנהלים את המכירות ומקיימים קשר עם סוכני הביטוח ברחבי הארץ. בנוסף, פועלות בקבוצה יחידות מטה בכללן ייעוץ משפטי, אקטואריה, ניהול סיכונים ומשאבי אנוש.

איילון היא חברת הביטוח השלישית בגודלה בביטוחי עסקים בישראל, ושנייה בגודלה בביטוח כללי ובתחום ביטוח חבויות

איילון לעסקים MEGA קטגוריה המיועדת לעסקים בהיקף ביטוח של 50-100 מיליון ₪ למקום. המחלקה מתמקדת במתן פתרונות מותאמים אישית לצרכים המורכבים של סגמנט זה.

איילון לעסקים BEYOND קטגוריה המיועדת לעסקים בהיקף ביטוח של מעל 100 מיליון ₪ למקום, וכוללת גם ביטוחים קבלניים והנדסיים.

המבנה הארגוני החדש הושק בעקבות צמיחה משמעותית שרשמה איילון בתחום ביטוחי העסקים בשנה החולפת, הממקמת אותה כיום כחברת הביטוח השלישית בגודלה בביטוחי עסקים בישראל, ושנייה בגודלה בתחום ביטוחי החבויות.

איילון חברה באיגוד חברות הביטוח ובהתאחדות חברות לביטוח חיים.

בשנת 2024 איילון הציגה מבנה ארגוני חדשני וייעודי לענף הביטוח הכללי-עסקי, שנועד לתת מענה ממוקד ואיכותי לצרכים הייחודיים של לקוחות עסקיים בשלוש קטגוריות מרכזיות:

איילון לעסקים BIG קטגוריה המיועדת לעסקים בהיקף ביטוח של עד 50 מיליון ₪ למקום. עסקים אלו מנהלים ישירות במחוזות החברה, במטרה לאפשר צמיחה ממוקדת ומתן שירות אישי ומקצועי.

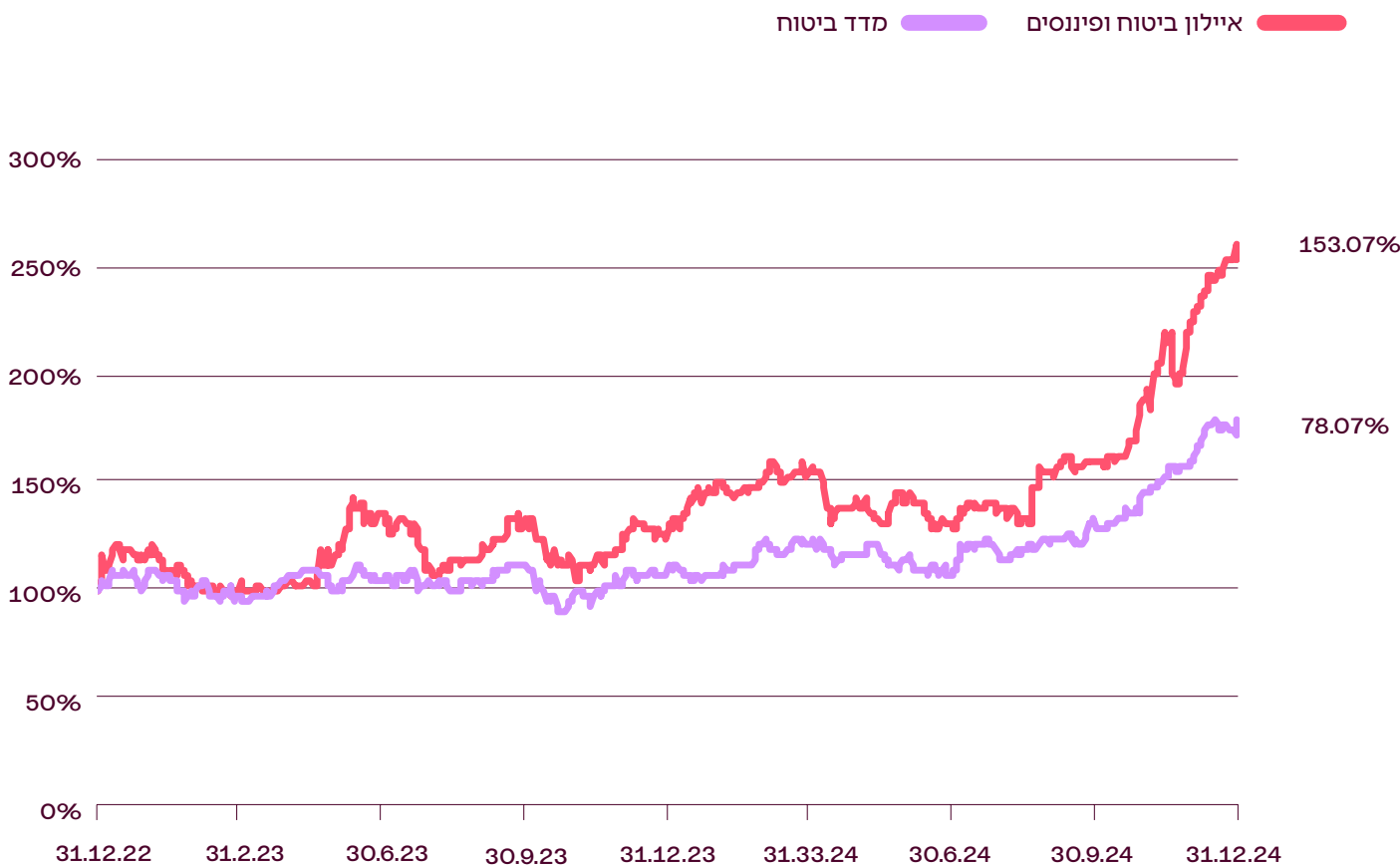
9. נכון למועד פרסום הדו"ח

ביצועים כלכליים

תשואת מניית איילון למול ענף הביטוח

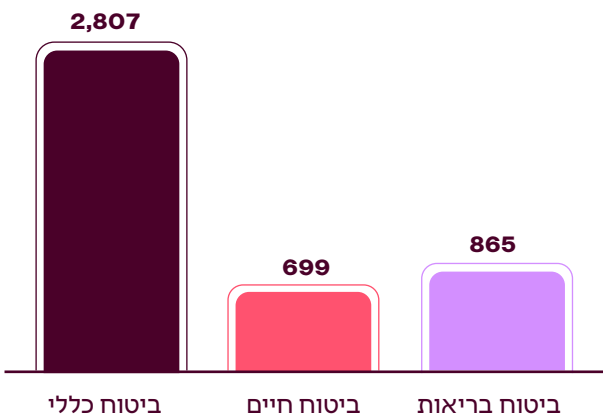
מידע מפורט על אודות הביצועים הכלכליים של החברה זמין לציבור בדו"חות הכספיים המתפרסמים באתר החברה ובאתר הבורסה.

תשואת מניית איילון מול השוק ב-24 החודשים האחרונים (%)



מתוך מאות חברות ציבוריות, רק 35 חברות נבחרו למועדון זה בשנת 2024, ואיילון גאה להימנות על החברות הכלולות בו.

נתוני פרמיות – בכלל מגזרי הפעילות (במיליוני ₪)*



במהלך חודש דצמבר 2024 העלתה חברת דירוג האשראי "מידרוג", את דירוג האיתנות הפיננסית (IFS) של איילון ביטוח ופיננסים מ-A2 ל-A1 חיובי ל-A1 יציב וכן את דירוג כתבי ההתחייבות הנדחים (הון רובד 2) מ-Baa1 ל-A3. העלאת הדירוג נבעה מהמשך יישום אסטרטגיית החברה אשר הובילה לשיפור משמעותי ביחס כושר הפירעון הכלכלי, לצד שיפור מהותי ועקבי ברווחיות, אשר תומכים באיתנותה ובגמישותה הפיננסית של הקבוצה.

כחלק מהמשך צמיחתה והתחזקותה הפיננסית, איילון ביטוח ופיננסים הצטרפה בשנת 2024 ל"מועדון ה-100" של הבורסה לניירות ערך בתל אביב - רשימה יוקרתית הכוללת חברות ציבוריות שהניבו תשואה של מעל 100% למשקיעים, עם שווי שוק העולה על מיליארד ₪. ההישג משקף את הביצועים הפיננסיים האיתנים של החברה, את יישום האסטרטגיה העסקית ואת מחויבותה ליצירת ערך ארוך טווח ללקוחותיה ולמשקיעיה.

*התפלגות הפרמיות לפי מגזרים, 31.12.24 ב-12 חודשים האחרונים (LTM).

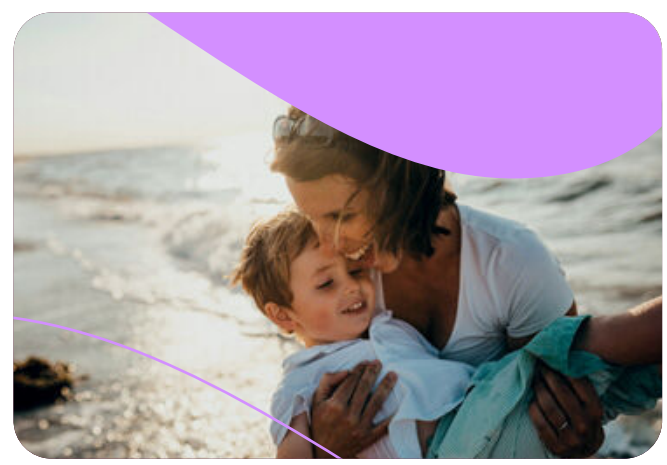
אנרגיה חדשה בעולם הביטוח - אסטרטגיית מיתוג מחדש

"אסטרטגיית המיתוג החדשה משקפת את האנרגיה, החזון והעוצמה של איילון. תהליך המיתוג מבטא את השינוי העמוק שהחברה עברה ואת שאיפותיה להמשך מצוינות וצמיחה".
יעל פאר-סגל, סמנכ"לית ומנהלת אגף שירות, שיווק ותקשורת



**אנרגיה חדשה
בעולם הביטוח**

א
איילון
ביטוח ופינוסים



השפה המותגית החדשה מביאה לידי ביטוי את אותה אנרגיה ייחודית. הצבע הכחול, שהיה חלק מהמראה המוכר של איילון, הוחלף בגוון בורגונדי ייחודי - צבע עשיר של אדום יין עם נגיעות סגלגלות וארגמניות. הבחירה בצבעוניות זו נועדה לבדל את איילון משאר חברות הביטוח, וליצור שפה מותגית המתכתבת עם חברת הבת WeSure.

המיתוג החדש אינו מסתכם רק בשינוי ויזואלי - הוא שזור בכל נקודות מגע של החברה עם לקוחותיה, סוכניה ועובדיה. תהליך העלייה לאוויר כלל עדכון של כל מערכות החברה - אזור אישי חדש למבוטחים, פורטל סוכנים חדש, אתר פנימי לעובדים ועוד. התוצאה היא חוויה אחידה, עדכנית ודינמית, שממחישה את האנרגיה החדשה בכל אינטראקציה עם איילון.

המיתוג החדש הוא תהליך הוליסטי של שיתוף פעולה אמיתי בין כל מחלקות הארגון. האנרגיה החדשה הזו ממשיכה להוביל את איילון קדימה, ולהציב אותה בחזית החדשנות והמצוינות בענף הביטוח.

לאחר שלושה עשורים תחת אותו מיתוג, איילון יצאה למסע מרגש של התחדשות ומיתוג מחדש, המשקף את השינויים המשמעותיים והישגי החברה בשנים האחרונות. ההחלטה למתג מחדש אינה מקרית - היא תולדה של תנופת צמיחה ושל הצלחות רבות, שמיצבו את איילון כאחת החברות היציבות והמשפיעות בענף הביטוח בישראל.

תהליך המיתוג היה מעמיק ואסטרטגי, ונועד לא רק לשקף את השינויים, אלא גם להדגיש את הערכים שהובילו את החברה לאורך השנים. במסגרת התהליך קיימנו מפגשים עם מאות עובדים, סוכנים, לקוחות ובעלי עניין נוספים, מתוך רצון להבין לעומק מה מייחד את איילון ומה מבדל אותה בקטגוריה. מהמפגשים והניתוח עלתה תמונה ברורה: איילון מביאה אנרגיה חדשה לעולם הביטוח. אנרגיה של התחדשות, צמיחה ומצוינות - שממשיכה להציב את השירות האנושי במרכז, מתוך מחויבות לערכי השירות, המקצועיות, ההוגנות והאנושיות.

ההחלטה למתג מחדש אינה מקרית - היא תולדה של תנופת צמיחה ושל הצלחות רבות, שמיצבו את איילון כאחת החברות היציבות והמשפיעות בענף הביטוח בישראל.

מצוינות והישגים



הישגינו הם תוצר של עשייה מתמשכת, חשיבה חדשנית ושאיפה מתמדת להצטיין בכל תחומי הפעילות. כל הצלחה משקפת את הדינמיות והמחויבות שלנו לצמיחה, לפיתוח פתרונות מתקדמים ולהובלה בענף. באמצעות חדשנות, מקצועיות והתמקדות בצרכים המשתנים של מחזיקי העניין שלנו, אנו ממשיכים לקבוע סטנדרטים גבוהים ולהשיג תוצאות משמעותיות.

להלן ההישגים המרכזיים שלנו:

דירוגי חברת Statista בשיתוף "גלובס"
איילון מדורגת כאחת מ-150 החברות הציבוריות
האמינות בישראל, לשנת 2023.

איילון מדורגת כאחד מהמעסיקים הטובים ביותר לשנת 2023,
ובמקום הרביעי בקרב חברות הפיננסים, הפינטק והביטוח בישראל.



דירוג BDI CODE
"100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן"
איילון מדורגת בין 100 החברות שהכי טוב
לעבוד בהן בישראל, לשנת 2024.



אות המצוינות WM PLATINUM
לקידום איזון מגדרי בתפקידי ניהול
איילון היא החברה הראשונה בישראל שזכתה באות המצוינות
WM PLATINUM, על הישגים יוצאי דופן בקידום איזון מגדרי
בדרגי הניהול. האות הוענק לחברה מטעם ארגון Superbrands
הבינלאומי, בזכות ייצוג נשי בולט של 53% נשים בהנהלה הבכירה.

מצוינות והישגים

איילון ביטוח ופיננסים מזנקת במדד שירות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון*:

מענה טלפוני
במקום הראשון במהירות המענה הטלפוני בכל ענפי ביטוח כללי: רכב, רכוש, חובה ודירה.

ביטוח סיכון חיים
במקום הראשון בשירות בביטוח סיכון חיים, שנה שלישית ברציפות

ביטוחי בריאות
במקום הראשון בשירות בביטוח בריאות, שנה רביעית ברציפות, מבין החברות המסורתיות

מהירות תשלום תביעות
במקום הראשון במהירות תשלום תביעות בבריאות, מבין החברות המסורתיות וכן **במקום הראשון** במהירות תשלום תביעות בביטוח סיכון חיים

ביטוח חובה
 איילון מציגה את השיפור הגדול ביותר בשירות בביטוח חובה, ביחס לכל החברות בענף, ומדורגת **במקום השני** מבין החברות הגדולות.

ביטוח דירה
 איילון מציגה את השיפור הגדול ביותר בשירות בביטוח דירה, ביחס לכל החברות בענף ומדורגת **במקום השני**.

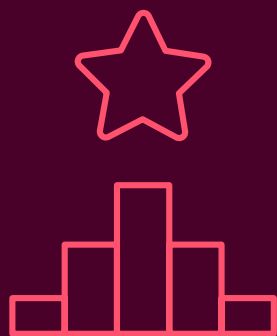


אות מצוינות על מעורבות חברתית
 איילון זכתה שנתיים ברציפות (2024, 2025) באות המצוינות ע"ש פולה מוזס ז"ל כהוקרה על תרומתה הייחודית לחברה הישראלית בתקופת מלחמת "חרבות ברזל".



SuperBrands
 בשנות הדוח, איילון הוכתרה כמותג על בישראל, הישג המעיד על הוקרת הצרכנים הישראלים והכרתם בחוזקו של המותג.

*על פי מדד שירות חברות הביטוח, רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון, שפורסמו בשנים 2021-2024.



**זכיה בפרסים יוקרתיים בועידת "עדיף"
בענף הביטוח והפיננסים:**

חברת הביטוח הצומחת של השנה (2024)



חברת הביטוח של השנה בענף ביטוחי חיים (2024)



**מוצר השנה בענף הבריאות:
ביטוח הבריאות הייחודי של איילון (2024)**



**זכיה בפרס חדשנות השנה בענף חיסכון לטווח ארוך:
מוצר 'איילון' FUTURE (2023)**

מצוינות והישגים

אות מצוינות במשאבי אנוש

איילון זכתה במקום הראשון בתחרות המצוינות של קהילת משאבי אנוש ישראל לשנת 2023, בקטגוריית תהליכי שינוי חוצי ארגון עבור עיצוב תרבות ארגונית.

The Valuable 500

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

נגישות ישראל

איילון גאה להיות החברה הראשונה בישראל שזכתה באות 'ארגון נגיש המשודרג' מטעם עמותת נגישות ישראל.

מדד מעלה ESG

איילון ביטוח ופיננסים זכתה בדירוג הגבוה ביותר – פלטינה+, במדד מעלה ESG, המדרג את החברות במשק לפי פעילות האחריות התאגידית שלהן, בגין שנת הדיווח 2023.

פרס מצטייני המחשוב

איילון זכתה בפרס מצטייני המחשוב לשנת 2024 בקטגוריית טרנספורמציה דיגיטלית.

ניהול תחום האחריות התאגידית בחברה

ESG באיילון



על הפעילות העסקית של החברה. הפורום, המובל על ידי אגף שיווק, שירות ותקשורת, כולל נציגים מאגפי משאבי אנוש, תפעול, השקעות והמחלקה המשפטית. הפורום מתכנס מעת לעת לצורך דיון בנושאים הנוגעים לתחום, תיאום בין האגפים, וקבלת החלטות.

איילון משלבת את תחום ה-ESG בכל היבטי הפעילות העסקית, מתוך מחויבות עמוקה לערכים חברתיים וסביבתיים. כחברה פיונסית השמה דגש על גישה אנושית, איילון שואפת ליצור ערך בר-קיימא לכל מחזיקי העניין, תוך התחשבות בצרכים וביסוס אמון ומערכות יחסים ארוכות טווח.

תחום ה-ESG של החברה מנוהל לפי הערוצים הבאים:

1. תכלול הפעילות

אגף שיווק, שירות ותקשורת אחראי לתכלול פעילות ה-ESG של החברה, תוך הבטחת יישום ותיאום בין האגפים השונים.

2. אחריות האגפים

האגפים המקצועיים והמטה פועלים להטמעת יוזמות בתחום ה-ESG ולקידום, בהתאם לתחומי האחריות המקצועיים שלהם.

3. פורום ESG

פורום ESG ייעודי פועל לקידום יעדים ותכניות עבודה, זיהוי פערים, קידום יוזמות סביבתיות וחברתיות, וכן בחינת ההשפעות של תחום ה-ESG

4. מעורבות הנהלה ודירקטוריון

הדירקטוריון והנהלת החברה מעודכנים באופן שוטף במגוון נושאים הקשורים לתחום ה-ESG, לרבות גיוון, תרומות ונושאים נוספים, במסגרת דיונים שוטפים ותכניות העבודה השנתיות.

5. תקשורים לעובדים

החברה מפיצה באופן שוטף תקשורים בנושאי ESG (כגון איכות הסביבה, גיוון והכלה ועוד), במטרה להעלות את מודעות העובדים ולשלב את התחום כחלק בלתי נפרד מתרבותה הארגונית של החברה.

6. דיווח תקופתי

החברה מפרסמת באופן שוטף דו"חות אחריות תאגידית ESG, בהם מוצגים נתוני ביצועים, יעדים, יוזמות מרכזיות והתקדמות בתחומי האחריות התאגידית. דו"חות אלו נועדו להבטיח שקיפות מול

מחזיקי העניין, להוות כלי למדידה והערכה עצמית, ולחזק את מחויבות החברה לשיפור מתמיד.

בנוסף, משנת 2021, איילון ביטוח ופיונסים משתתפת בדירוג אחריות תאגידית ESG של ארגון "מעלה", המדרג את החברות המובילות במשק הישראלי בנושאים כגון אתיקה ארגונית, גיוון והכלה, איכות הסביבה, אחריות ברכש, ממשל תאגידי, משאבי אנוש ועוד. בדירוג 2024, המתייחס לביצועי החברה בשנת 2023, דורגה החברה ברמה הגבוהה ביותר, פלטינה+, זו השנה

השנייה ברציפות. דירוג זה העניק לחברה ציונים גבוהים במיוחד, בנושאים כמו היבטים אתיים, רווחת עובדים, גיוון, הכלה ושוויון מגזרי, וכן ניהול ודיווח ESG. הדירוג משמש עבור החברה כלי ניהולי חשוב, המאפשר לבחון את ביצועיה, לזהות הזדמנויות לשיפור, ולחזק את מחויבותה לעקרונות ה-ESG.

בדירוג 2024, המתייחס לביצועי החברה בשנת 2023, דורגה החברה ברמה הגבוהה ביותר, פלטינה+, זו השנה השנייה ברציפות.





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

כחלק מאסטרטגיית ה-ESG שלנו, אנו משלבים את יעדי הפיתוח הבר-קיימא של האו"ם¹⁰ (SDG's – Sustainable development goals) בפעילות היומיומית, במוצרים שאנו מציעים ובתהליכי ההשקעה שלנו. הפעילות שלנו מתמקדת בקידום התחומים שבהם אנו יכולים לייצר את ההשפעה המשמעותית ביותר. באמצעות תהליכים אלה, אנו ממשיכים למלא תפקיד משמעותי בקידום הפיתוח הבר-קיימא, תוך יצירת השפעה חיובית עבור החברה והקהילה.



7.2 הגדלת האחוז הגלובלי של אנרגיות מתחדשות



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



3.8 קבלת כיסוי בריאות



13.1 חוסן אקלימי



10.2 עד שנת 2030, העצמה וקידום של הכללה חברתית, כלכלית ופוליטית של הכלל
10.3 הבטחת הזדמנויות שוות והקטנת חוסר השוויון בתוצאות



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

10. בשנת 2015 הגדירה העצרת הכללית של האו"ם את יעדי הפיתוח הבר-קיימא (SDG's), מפת דרכים גלובלית ליצירת שינוי חיובי ומשמעותי עד שנת 2030. היעדים, הכוללים תחומים כמו שוויון חברתי, שימור הסביבה וצמיחה כלכלית מכלילה, נועדו בתחילה לשמש כבסיס לפעילותן של מדינות. עם זאת, ארגונים עסקיים ברחבי העולם אימצו אותם במהרה, במטרה להאיץ את קצב השינוי ולספק פתרונות חדשניים לאתגרים הגלובליים. 17 היעדים של ה-SDG's פורטו למטרות מדידות וברורות, המאפשרות לכל מדינה ולכל גוף לפעול לקידומן באופן מדויק. ישראל, כחברה באו"ם, מחויבת אף היא לקדם יעדים אלה.

מצוינות בשירות



מצוינות בשירות באיילון

באיילון, השירות הוא האנרגיה שמניעה אותנו קדימה. כחברת ביטוח, אנו נמדדים ברגעי האמת, כאשר הלקוחות שלנו זקוקים לנו ביותר, לרבות בעת תקופות של משבר בחיים. מתן שירות מהיר, מקצועי ואדיב הוא המחויבות שלנו ללקוחותינו, והוא עומד בלב האסטרטגיה העסקית של החברה.

מצוינות בשירות עבורנו – היא דרך פעולה. אנו משקיעים בהענקת שירות אישי ואנושי, הן באמצעות סוכני הביטוח, המלווים את הלקוחות לאורך כל הדרך, והן באמצעות שירותים דיגיטליים מתקדמים, המאפשרים לכל לקוח לקבל שירות בהתאם להעדפתו. השירות באיילון מייצר מערכת יחסים המבוססת בראש ובראשונה על אמון. אמון זה נבנה לאורך זמן באמצעות עקביות, שקיפות, מקצועיות והוגנות, והוא המפתח ליצירת חוויית שירות יוצאת דופן.

השירות באיילון מייצר מערכת יחסים המבוססת בראש ובראשונה על אמון והוא המפתח ליצירת חוויית שירות יוצאת דופן.

בשנת 2022 הכריז מנכ"ל החברה, שרון רייך: "במסגרת האסטרטגיה החדשה, איילון מציבה את השירות ללקוחות בראש סדר העדיפויות."

מאז, החברה הובילה מהלך מקיף שמכניס אנרגיה חדשה לעולמות השירות, מתוך חתירה למצוינות בתחום השירות בענף הביטוח, ובמטרה להעניק

ללקוחותיה ולסוכניה חוויית שירות ברמה הגבוהה ביותר. ההצלחה ביישום תפיסת זו באיילון התבססה על שינוי עמוק בתרבות הארגונית והטמעה של סטנדרט שירות חדש, שכלל:

איחוד כל ערוצי השירות תחת ניהול אגף אחד מהלך זה מאפשר קביעת סטנדרט שירות אחיד, המבטיח עקביות ושיפור חוויית השירות ללקוחות ולסוכנים. המבנה החדש מספק ראייה רחבה ומקיפה של כלל פעילות השירות, לצד ייעול, אחידות ומקצועיות בין הצוותים.

תפיסה ארגונית חדשה – "חושבים איך כן" (גישת "Can do") - חשיבה פרואקטיבית ומיקוד בפתרונות. גישה זו מחזקת את היכולת להציע שירות מותאם אישית לכל לקוח, תוך גמישות מחשבתית ושיפור מתמיד של תהליכי השירות.

ניהול השירות כמרכיב מהותי מתכנית העבודה השנתית באגפי החברה השונים.

דיאלוג מבוסס אמון ושקיפות עם לקוחותינו וסוכנינו.

פיתוח ושדרוג כלים דיגיטליים מתקדמים לשירות עצמי המאפשרים לסוכנים וללקוחות לקבל שירות יעיל ומהיר.

בנוסף לכך, אנו ממשיכים לשמר את יעדינו בתחום השירות על מנת להמשיך ולהוביל:

שמירה על עמידה ביעדי השירות ומובילות במדדי השירות - המשך פעילות רוחבית בכל תחומי הפעילות בחברה, תוך שמירה על עמידה במגוון פרמטרים ביעדי השירות, לטובת המשך מתן שירות איכותי ושיפור עקבי של שביעות רצון הלקוחות. זאת, לצד חיזוק המובילות במדד השירות של רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון.

לאורך הפרק נפרט כיצד מטרותינו יושמו, וכיצד האנרגיה החדשה של איילון הובילה את החברה לצמרת תחום השירות בענף הביטוח.

מוקדי שירות הלקוחות

מוקדי השירות פועלים מתוך תפיסה המעמידה את הלקוח במרכז, תוך שילוב של טכנולוגיה מתקדמת עם מענה אנושי וקשוב, המותאם לצרכים המשתנים של הלקוחות והסוכנים. כחלק מהמהלך להבטחת שירות מקצועי ואחיד, איילון איחדה את כלל ערוצי השירות תחת ניהול מרוכז - מהלך ששיפר את התהליכים הפנימיים ואפשר הרחבה של מוקדי השירות.

כל זאת מתוך שאיפה לסטנדרט שירות גבוה, ולמתן פתרונות יעילים ואיכותיים ללקוחות ולסוכנים כאחד.

באיילון, השירות הוא האנרגיה שמניעה אותנו קדימה. מתן שירות מהיר, מקצועי ואדיב הוא המחויבות שלנו ללקוחותינו, והוא עומד בלב האסטרטגיה העסקית של החברה.



איכות השירות

**אנו עורכים בקרה ישירה על השירות
הניתן ללקוחות, באמצעות סקר שירות
דיגיטלי הנשלח לכל לקוח שפונה אלינו.**



מנגנוני הערכה ובקרה חיצוניים

מדד שירות חברות הביטוח של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

המדד מספק תמונה השוואתית בין החברות בענף הביטוח, תוך התמקדות במגוון רחב של פרמטרים והיבטים כגון מהירות ואיכות הטיפול בפניות הלקוחות ותשלום תביעות. המדד מתפרסם מדי שנה, ומטרתו לאפשר ללקוחות לקבל החלטות מושכלות על בסיס נתונים שקופים, תוך עידוד החברות לשיפור מתמיד של רמת השירות.

ביקורות עסקים ב-Google

ביקורות הלקוחות בגוגל, מהוות עבורנו כלי נוסף לקבלת משוב חשוב ובלתי אמצעי ולחיצוק תחושת האמון בקרב הלקוחות. בשנים 2023-2024 דורגנו במקום הראשון מקרב חברות הביטוח הגדולות בישראל בביקורת השירות, עם ציון 4.7 מתוך 5, נתון המעיד על שביעות הרצון הגבוהה של לקוחותינו. דירוג זה משקף את מחויבותנו לשירות איכותי, להקשבה מתמדת ושיפור חוויית הלקוח בכל נקודות הממשק.

הנתונים מנותחים באופן מעמיק כדי לאתר מגמות ולבצע התאמות בזמן אמת.

האזנה לשיחות

לטובת שיפור מתמיד, מתבצעת למידה תוך האזנה לשיחות במוקדי השירות, בהם משתתפים נציגים מהמחלקות המקצועיות לצד חברי הנהלה, במטרה להעניק משוב לנציגי השירות, לבחון את חוויית הלקוח בזמן אמת ולהמשיך בשיפור מתמיד בהתאמה לצורכי הלקוחות והסוכנים.

סקרי שביעות רצון

אנו עורכים בקרה ישירה על השירות הניתן ללקוחות, באמצעות סקר שירות דיגיטלי הנשלח לכל לקוח שפונה אלינו. סקר זה מספק תובנות מידיות על חוויית השירות, ומאפשר לנו להגיב במהירות לשביעות רצון נמוכה או למשוב שאינו מספק. במקרים כאלה, צוות השירות יוצר קשר עם הלקוח על מנת להבין את חווייתו ולבצע תיקון בהתאם.

ניטור ביקורות ברשתות החברתיות

אנו עוקבים אחר ביקורות ברשתות חברתיות ובמנועי חיפוש כמו גוגל, מסייעים ומטפלים במשובים המתקבלים.

- ✓ ציוני סקרי שביעות רצון - קבלת משוב ישיר מהלקוחות ושיפור מתמיד בהתאם.
- ✓ זמני מענה טלפוני במוקדים - מעקב אחר עמידה בסטנדרטים של זמינות ויעילות.

מנגנוני הערכה ובקרה פנימיים

הניהול השוטף של השירות מתבצע ברמה היומיומית, תוך שימוש במערכות מתקדמות לניתוח ביצועים.

פורום שירות

איכות השירות באיילון מנוהלת ומובלת על ידי פורום השירות, בראשות מנכ"ל החברה. הפורום, המורכב מראשי אגפים עסקיים ומנהלים מתחום השירות בכל תחומי פעילות החברה, מתכנס באופן קבוע למעקב אחר מגמות במדדי השירות, ניתוח משובים וזיהוי הזדמנויות לשיפור מתמיד.

באמצעות פעילות הפורום, נושא השירות נשמר בליבת העשייה הארגונית, תוך יישום גישה פרואקטיבית לשיפור חוויית הלקוחות והסוכנים. דיוני הפורום מאפשרים קבלת החלטות מבוססת נתונים, חיזוק ממשקי השירות והשפעה ישירה על אופן פעילות החברה בתחומים שונים.

דו"ח ביצועי שירות

דו"חות מעקב אחר מדדי נבדקים בכל יום, במגוון פרמטרים, לרבות זמני המענה הטלפוני, מהירות תשלום התביעות ושביעות הרצון מהסקרים.

כחלק מאסטרטגיית השירות החדשה של איילון, יישמנו שורה של מהלכים ארגוניים, בדגש על תהליכי בקרה והערכה, שמטרתם לשפר את הממשקים באופן רוחבי בחברה ולהבטיח המשך שיפור עקבי ברמת השירות.

בקרת שירות

כדי להבטיח שירות איכותי ועקבי לכלל הלקוחות, איילון שילבה את

**לטובת שיפור מתמיד,
מתבצעת למידה תוך האזנה
לשיחות במוקדי השירות,
בהם משתתפים נציגים
מהמחלקות המקצועיות
לצד חברי הנהלה**

ניהול השירות כחלק אינטגרלי מתכניות העבודה השנתיות בכל אגפי החברה. מהלך זה מאפשר בקרה מתמשכת על

ביצועי השירות והתאמתם לסטנדרטים הגבוהים שהחברה הציבה לעצמה.

במסגרת זו, נקבעו יעדי שירות ברורים לכל אגף, הנמדדים לצד היעדים העסקיים. גישה זו מבטיחה שהשירות אינו רק מרכיב תפעולי, אלא ערך אסטרטגי מוביל שנמצא במרכז קבלת ההחלטות בארגון.

כחלק מתהליך המדידה החוצה-ארגון, החברה מבצעת מעקב באופן שוטף אחר ביצועי השירות, תוך הסתמכות על מדדים מוגדרים וברורים:

- ✓ מהירות תשלום התביעות - מענה איכותי ומקצועי לפניות בנושא תשלומי ביטוח.

איכות השירות

אמנת השירות - מחויבות באנרגיה חדשה

איילון מחויבת לאמנת שירות ברורה, המהווה בסיס לחוויית שירות איכותית ונעימה. האמנה משקפת את ערכי החברה ומבטיחה שירות מקצועי, הוגן, שקוף ואישי, בכל נקודות הממשק עם הלקוחות, תוך שיפור מתמיד.

כחלק מתפיסת השירות שלנו, אנו רואים בסוכני הביטוח שותפים מרכזיים המחויבים, יחד איתנו, לסטנדרט השירות הגבוה שהגדרנו. מתוך גישה זו, ולראשונה בענף הביטוח בישראל, חתמה איילון על אמנת שירות משותפת עם לשכת סוכני הביטוח בישראל. אמנה זו, שנחתמה בשנת 2022, על ידי מנכ"ל החברה, שרון רייך, ונשיא לשכת סוכני הביטוח בישראל, שלמה אייזק, מעגנת את מחויבותנו לשיתוף פעולה הדוק עם סוכני הביטוח, תוך הגדרת סטנדרטים ברורים של מקצועיות, שקיפות ואחריות כלפי הלקוחות.

אנרגיה של ידע ומקצועיות

שירות איכותי ומקצועי מתחיל באנשים. אנו מאמינים כי האנרגיה האנושית היא המפתח לחוויית שירות יוצאת דופן, ולכן אנו משקיעים בהתפתחותם המקצועית של נציגי השירות, הצוותים וכן של הסוכנים, כל אחד בתחומו. תהליך זה אינו מסתכם רק ברכישת מיומנויות, אלא בהפנמת תרבות שירות המתבססת על מקצועיות, הוגנות ושקיפות.

באמצעות מערך בקרות יסודי ומקיף, איילון מוודאת כי השירות עומד בסטנדרטים הגבוהים ביותר וממשיכה להניע קדימה את האנרגיה האנושית שמובילה את תפיסת המצוינות בשירות בעולם הביטוח.

איכות השירות לסוכנים

איילון רואה בסוכני הביטוח שותפים מרכזיים להצלחתה, ומקדישה משאבים לשיפור מתמיד של הממשק עמם באמצעות כלים מתקדמים ושירות מדויק לצרכיהם. פלטפורמות דיגיטליות שפותחו במיוחד עבורם מאפשרות ניהול יעיל של הפעילות, ייעול תהליכים והעמקת הקשר עם הלקוחות - כך שיוכלו להתמקד ביצירת ערך ולספק שירות מקצועי. מחויבות זו באה לידי ביטוי גם בתוצאות סקרי לשכת סוכני הביטוח בישראל לשנת 2024:

סוכני הביטוח בישראל קבעו, כי איילון במקום הראשון בשירות בסקר לשכת סוכני הביטוח בישראל, בתחום ביטוח חיים ופנסיוני (נובמבר 2024).



סוכני הביטוח בישראל קבעו, כי איילון במקום השני בשירות בסקר שירות לשכת סוכני הביטוח בישראל, בתחום ביטוחי בריאות (יולי 2024)



כדי להבטיח רמת שירות גבוהה, הנציגים שלנו זוכים לליווי צמוד והדרכה שוטפת, בזמן אמת, כולל ייעוץ אישי וסיוע בהתמודדות עם תרחישים מורכבים. הליווי כולל פעילות תמידית במוקדי השירות, ביצוע סימולציות והתאמת תסריטי שיחה למצבי שירות משתנים, לצד מפגשים מקצועיים המאפשרים שיתוף ידע וחשיבה משותפת לשיפור מתמיד.

מעבר לליווי היומיומי, איילון מפעילה מערך הכשרות חוצה-ארגון, הכשרות מקצועיות מותאמות לכל דרג וסדנאות המתמקדות בהעמקת הידע והשירות ללקוחות. כחלק

"שבוע מצוינות בשירות", אירוע שנתי ייחודי המוקדש כולו להרחבת המומחיות, פיתוח אישי ומקצועי, וחיזוק סטנדרטים גבוהים של שירות.

מאסטרטגיית השירות החדשה, בשנת 2024 הושקה יוזמה חדשה - "שבוע מצוינות בשירות", אירוע שנתי ייחודי המוקדש כולו להרחבת המומחיות, פיתוח אישי ומקצועי, וחיזוק סטנדרטים גבוהים של שירות. היוזמה יצאה לפועל בתחילת שנת 2025, וכללה מגוון פעילויות ובהן "טיפ יומי" להעשרת הידע, מפגשי "צוות מול צוות" לטובת למידה הדדית ושיפור תהליכי העבודה

ושיתוף הפעולה בין הצוותים, וכן נערכו האזנות במוקדי השירות, שבמהלכן עובדים ומנהלים האזינו לשיחות במוקדי השירות כדי להבין מקרוב את חוויית הלקוח ולזהות אתגרים. נוסף על כך, השבוע כלל חידון שירות, הרצאות בתחומי השירות השונים, וסדרת פעילויות שנועדו להטמיע סטנדרטים גבוהים של שירות ולחזק את תחושת השותפות של העובדים עם הארגון ולקוחותיו.

השירות של איילון מותאם למציאות הדיגיטלית והדינמית של עולם הביטוח. הנציגים שלנו עוברים הכשרות ייעודיות במתן שירות מותאם לכל ערוץ,



איכות השירות

באמצעות מערך בקורות יסודי ומקיף, איילון מוודאת כי השירות עומד בסטנדרטים הגבוהים ביותר וממשיכה להניע קדימה את האנרגיה האנושית שמובילה את תפיסת המצוינות בשירות בעולם הביטוח.



מקצועיים פרונוטליים, שנועדו להעמיק את הידע ולספק כלים יישומיים לסוכנים.

דוגמאות לכך כוללות הרצאות מגוונות לסוכנים כפי שערכנו בפברואר 2024 לקראת הרפורמה בביטוחי הבריאות. כמו כן, עם העלייה הדרמטית באירועי סייבר, במיוחד בעקבות המלחמה, קיימנו כנס ייעודי לסוכני החברה, שנועד להעניק כלים להתמודדות עם איומי סייבר ולחזק את היערכות הלקוחות העסקיים שלהם. בנוסף, התקיימו מגוון מפגשים לטובת חיזוק ידע מקצועי, מתן כלים לשיווק ומכירות ועוד.

מלקוחות, מקבלים שיחת הוקרה אישית ממנכ"ל החברה, שמביע את הערכתו על תרומתם לשירות המצוין של איילון.

כלים מקצועיים לסוכנים

כחלק מהמחויבות להרחבת הידע המקצועי של סוכני הביטוח ומתן כלים מקצועיים מתקדמים, איילון השיקה את **"איילון Expert"** - סדרת הדרכות דיגיטליות שנועדו להעמיק את הידע המקצועי של הסוכנים ולהעניק להם יתרון תחרותי בענף. התכנית מכסה מגוון תחומים, בהם ביטוח בריאות, משכנתא הפוכה, השקעות, אזורחים ותיקים, ביטוח סייבר לעסקים ועוד. לצד ההדרכות, היא כוללת גם הרצאות העשרה בנושאים כגון מכירות, שיווק ועוד, המועברת על ידי מיטב המרצים והמומחים בתחום. כך, באמצעות תכנים מעשיים ואינטראקטיביים, הסוכנים זוכים לארגז כלים מקצועי שמסייע להם להעניק ללקוחותיהם שירות מדויק, איכותי ומותאם לצרכים המשתנים של שוק הביטוח.

בין ההדרכות המקצועיות שהסוכנים שלנו עוברים, נכללות הדרכות שונות המותאמות לשינויים במשק ולצרכים המשתנים בענף. בנוסף, התקיימו גם כנסים

הערכה למצטייני השירות

באיילון, השאיפה למצוינות היא מנוע הצמיחה האישי והמקצועי של כל אחד ואחת מאיתנו. השקעה בהדרכות המקצועיות, מערך מעמיק של בקורות השירות, והמחויבות לשיפור מתמיד - כל אלו אינם רק אמצעים לשמירה על סטנדרטים גבוהים, אלא גם דרך לעודד כל עובדת ועובד לשאוף קדימה, להתפתח ולהוביל. אנו מאמינים כי מי שחי את האנרגיה של איילון, מספק שירות מצוין ומציב את הלקוחות במרכז - ראוי להערכה ולהוקרה.

לשם כך, גובש מודל תגמול חדש, המעודד מצוינות במתן שירות ומבטיח כי העובדים המתבלטים באיכות השירות שלהם יזכו בהערכה ובהוקרה אישית. מודל זה מתמקד במגוון פרמטרים איכות השירות בפועל, בהתבסס על משוב לקוחות, עמידה ביעדי השירות של החברה ותוצאות הבקורות הפנימיות.

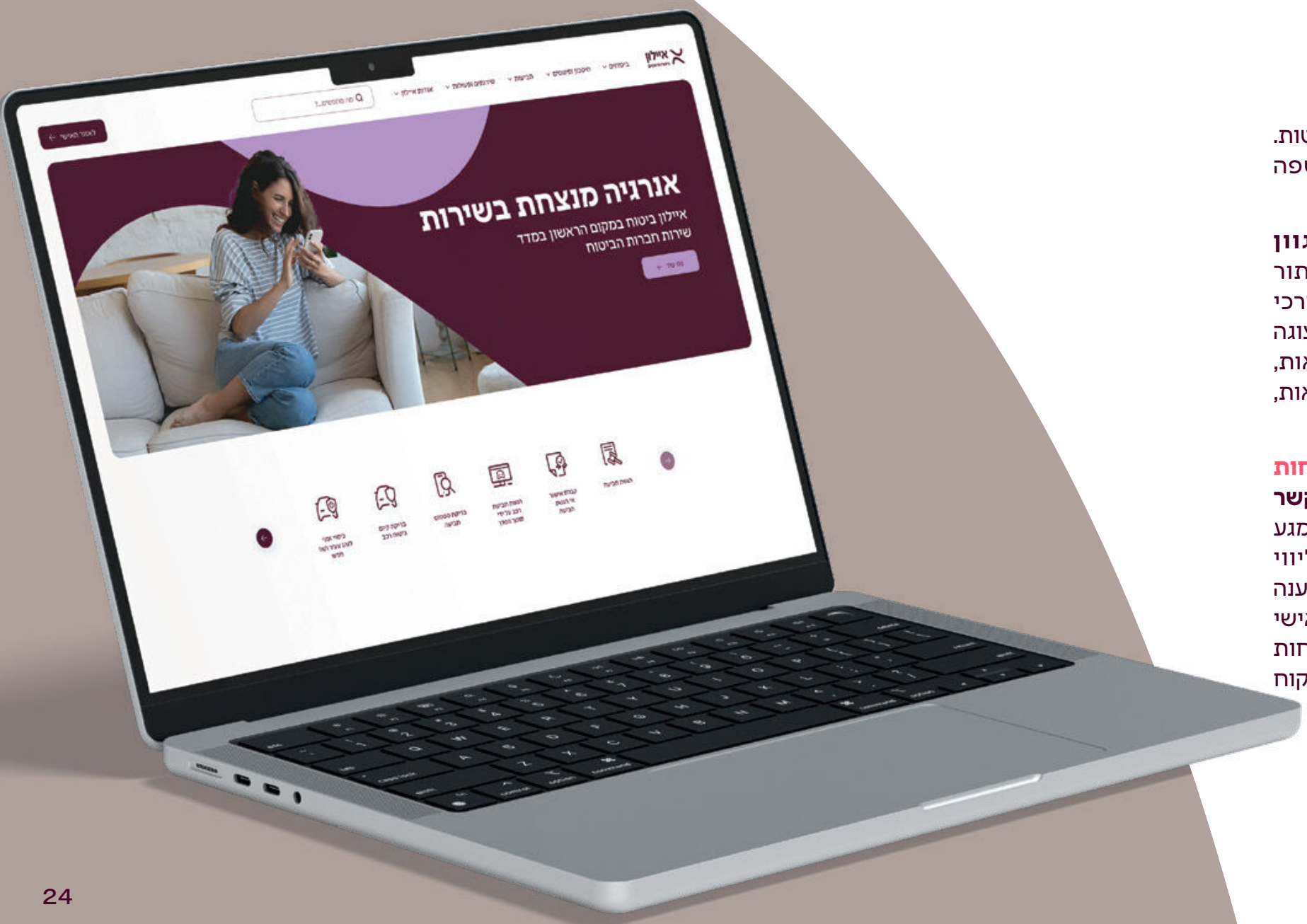
איך זה בא לידי ביטוי? במוקד השירות הוצב קיר מצטיינים, המציג ומוקיר את הנציגים שהצטיינו ברמת השירות, המקצועיות והמחויבות. בנוסף, עובדים שבלטו במיוחד וזכו למשוב חיובי יוצא דופן

במייל או ב-WhatsApp, שמאפשרות לנציגים להציע שירות אישי לכל לקוח, בכל זמן ובכל מקום. בנוסף, כחלק מהמחויבות שלנו ללקוחותינו, החברה שמה דגש על מתן שירות מותאם גם במצבי חירום. צוותי השירות שלנו עברו הכשרות ייעודיות, שכללו הכוונה וסדנאות מיוחדות שנועדו לתת מענה איכותי, רגיש ומדויק לכל לקוח, גם בתנאים מורכבים. במסגרת זו, נערכו סדנאות חוסן לנציגי השירות ולסוכנים שלנו, כדי להכשירם למתן תמיכה ללקוחות באופן מקצועי, קשוב ואמפתי, תוך הקניית כלים לשמירה על חוסנם האישי. הסדנאות סייעו להם להתמודד עם שיחות מורכבות ורגשיות, שהפכו לחלק בלתי נפרד מעבודתם במהלך מלחמת "חרבות ברזל" וממשיכים ללוות אותם גם כיום.

אנו מאמינים כי שירות איכותי מתחיל בהשקעה באנשים שמעניקים אותו - ולכן נמשיך לפתח, להכשיר ולתת לכל עובד ועובדת את הכלים להמשך מתן שירות מצוין.



דיאלוג עם הלקוחות והסוכנים שלנו



כחלק מתפיסת השירות שלנו, אנו מאמינים כי תקשורת פתוחה והקשבה אמיתית הן אבני יסוד במערכת יחסים מבוססת אמון עם לקוחותינו וסוכנינו ואמצעי להענקת שירות מצוין. ערוצי קשר מגוונים וזמינים מאפשרים הבנה עמוקה יותר של הצרכים המשתנים, זיהוי הזדמנויות לשיפור, ומתן מענה איכותי ומדויק יותר. לכן, באיילון לא רק מדברים על שירות מתקדם – אלא יוצרים אותו.

לשם כך, אנו מקדמים ערוצי שירות ישירים – הן מקוונים (דיגיטליים) והן פיזיים, המעניקים מענה ישיר, זמין ונגיש לכל האוכלוסייה. בשנים 2023-2024 הרחבנו משמעותית את השירותים הדיגיטליים, כך שהלקוחות יכולים לבצע פעולות חשובות, מכל מקום ובכל זמן, ללא נציג שירות.

ערוצי הדיאלוג והשירות המרכזיים שלנו, כוללים:

אתר איילון- חווית שירות דיגיטלית מתקדמת
אזור אישי חדשני המציע חווית משתמש מתקדמת, נוחה ויעילה, הנשענת על טכנולוגיה מתקדמת להנגשת שירותים ללקוחות. הממשק עוצב מתוך חשיבה על נוחות המשתמש, תוך מתן אפשרות

ללקוחות לנווט ולבצע פעולות במהירות ובפשטות. לשם כך, שולבו באתר הסברים בהירים ושפה ידידותית.

במסגרת השדרוגים באתר, **הורחבו מגוון השירותים והפעולות העצמיות**, כולל איתור נותני שירות, הפניה ל-WhatsApp ולכל דרכי ההתקשרות, דיווח דיגיטלי על תביעות רכב, תצוגה מהימנה של מעקב תביעת ביטוח רכב ובריאות, הצגת מסמך תשובת תביעת ביטוח רכב ובריאות, וקבלת שירותים נוספים.

מוקד שירות טלפוני - החיבור האנושי ללקוחות
נציגי השירות הטלפוני מהווים גורם מרכזי בקשר של איילון עם לקוחותיה, ומשמשים כנקודת המגע הישירה של החברה עם לקוחותיה. לצד הליווי האישי שמעניקים הסוכנים, הנציגים מעניקים מענה מקצועי וזמין לכל צורך, תוך הקפדה על יחס אישי ופתרונות מותאמים. שילוב זה מאפשר ללקוחות ליהנות מתקשורת רציפה, שירות נגיש וחווית לקוח איכותית בכל ערוצי הקשר.

קבלת קהל בבית איילון
דואר אלקטרוני לפניות לקוחות.

דיאלוג עם הלקוחות והסוכנים שלנו

באיילון, אנו מעודדים את מחזיקי העניין שלנו לפנות אלינו בכל צורך או שאלה, ורואים בכך ערוץ משמעותי לדיאלוג מתמשך ושיפור השירות.



כל פניה נבחנת בכובד ראש ומטופלת באחריות, באמינות ובהוגנות. מעבר למענה פרטני, אנו מפקים לקחים ארוכי טווח כדי למנוע הישנות של סוגיות חוזרות. לצורך כך, מתכנס פורום ייעודי בנושא פניות הציבור בראשות המנכ"ל ומנהלים ממגוון תחומי הפעילות בחברה, בו מוצגות פניות ציבור בעלות השלכה רוחבית, מנותחים מקרים נבחרים ומוגדרות פעולות ליישום ולמניעת הישנות מקרים לטובת שיפור מתמיד.

בנוסף, פעם בשנה מתקיים דיון בדירקטוריון בנושא פניות הציבור, בו מוצגים נתוני הפניות, המגמות המרכזיות והפעולות שנקטו בעקבותיהן.

בנוסף, הפורטל כולל ממשק למכירת ביטוח אחריות מקצועית, המאפשר לסוכנים לרכוש או לחדש פוליסות, להעלות מסמכים דיגיטליים ישירות דרך המערכת ולייעל את תהליך המכירה והחידוש, תוך חיסכון בזמן ובמשאבים.

הפורטל מתעדכן באופן שוטף עם שירותים חדשים במגוון תחומי ביטוח, המותאמים לצרכים העולים מהסוכנים.

פניות ציבור

באיילון, אנו מעודדים את מחזיקי העניין שלנו לפנות אלינו בכל צורך או שאלה, ורואים בכך ערוץ משמעותי לדיאלוג מתמשך ושיפור השירות. פניות הציבור מתקבלות במגוון ערוצים ומטופלות על ידי הממונה על פניות הציבור, תוך הקפדה על מענה מקצועי ושקוף, בהתאם למדיניות השירות של החברה.

סקרי שירות

הן מול המבוטחים והן מול הסוכנים, לטובת שיפור מתמיד ומצוינות בשירות.

פורטל הסוכנים של איילון

הפורטל מהווה ממשק עבודה מרכזי מול הסוכנים, וממשיך להתפתח כחלק מהשירות הדיגיטלי המקיף של החברה, במטרה לשפר זמינות מידע, לייעל תהליכי עבודה ולהציע פתרונות דיגיטליים מתקדמים לטובת מתן שירות מקצועי ללקוחות. הפורטל מבוסס על תשתית טכנולוגית מתקדמת המאפשרת עבודה רציפה, יעילה ונוחה, תוך התאמה לצרכי הסוכנים. במסגרת השדרוגים האחרונים, הושק עמוד בית חדש המאפשר ניווט נגיש, הצגת דו"חות חשובים לסוכנים, פעולות בשירות עצמי ומאגרי טפסים.

אחד המרכיבים המרכזיים בפורטל הוא מערכת תביעות נט, שירות עצמי מתקדם לסוכנים, המאפשר פתיחת תביעות רכב ודירה בצורה יעילה, הפקת אישורי אי-הגשה באופן דיגיטלי וצפייה בסטטוס תביעות בזמן אמת - ללא צורך ביצירת קשר טלפוני. כלים אלו מעניקים לסוכנים עצמאות רבה.

שירותים דיגיטליים

איילון מציעה מגוון שירותים דיגיטליים מתקדמים. הלקוחות יכולים לבצע פעולות שונות באופן עצמאי, כגון:

- **בדיקת סטטוס תביעה - שירות חדש!**
- **הגשת תביעה ישירות דרך ה-WhatsApp - שירות חדש!**
- הזמנת גרר בלחיצת כפתור
- הורדת אישור היעדר תביעות והעתק פוליסה
- צפייה בנתוני תשלומים וגבייה
- איתור ספקי שירות בקלות
- הפקת דו"ח שנתי ואישור מס
- עדכון אמצעי תשלום באופן עצמאי

שולחנות עגולים

החברה מקיימת שולחנות עגולים בתחומים שונים, בהשתתפות המנכ"ל וסוכנים ממחוזות שונים. מפגשים אלה מהווים פלטפורמה לדיון פתוח, סיעור מוחות משותף וזיהוי צרכים מהשטח, תוך שיתוף תובנות והצפת אתגרים באופן ישיר. בנוסף, זה מאפשר לנו לגבש פתרונות מותאמים, לשפר את הממשקים עם הסוכנים והלקוחות ולחזק את הקשר בין כלל הגורמים המעורבים במתן השירות.

מפיקוח ליישום – שילוב טכנולוגיה לשיפור תהליכים

ומחזקת את הידע הארגוני בצורה נגישה ויעילה. כחלק מעידוד מעורבות העובדים והשיח השוטף בארגון, שם המערכת נבחר על ידם, דבר המחזק את תחושת השותפות והמעורבות שלהם בתהליכי השיפור והחדשנות.

• **שדרגנו את מערכת ה-CRM** - המערכת מהווה כלי עבודה מרכזי במוקדי השירות. השדרוג שנעשה מאפשר לנציגים לאתר מידע במהירות, חוסך זמן יקר ומשפר את חוויית השירות. בנוסף השדרוג מקצר את זמני הטיפול ומייעל את עבודת המוקדים, כך שכל פנייה מקבלת מענה איכותי ומהיר יותר.

• **שדרוג נתבי השיחות IVR¹¹** - הן עבור הנציגים והן עבור הלקוחות:

- זיהוי חכם באמצעות OTP - סיסמה חד-פעמית ישירות מה-IVR, המאפשרת ללקוחות לחסוך זמן ולדלג על שלבי זיהוי מיותרים בשיחה.
- כניסה ישירה לפרופיל הלקוח - עם קבלת השיחה, הנציגים מקבלים גישה מיידית למידע הרלוונטי, כך שיוכלו לספק מענה מדויק וללא עיכובים.
- הרחבת השירות העצמי בזמן ההמתנה - הלקוחות יכולים לקבל סטטוס עדכני על תביעות ולשלוח טפסים דיגיטליים, מבלי להמתין לנציג.

באיילון, פיקוח ובקרה מניעים שינוי אמיתי. הבקורות המקיפות, מפגשי השולחנות העגולים, המשוב הישיר מהלקוחות ומהסוכנים - כל אלו אינם רק אמצעי מדידה, אלא כלים להובלת מהלכים בשטח, המאפשרים לנו לשפר, לייעל ולהנגיש שירות טוב יותר בכל רגע.

בזכות תהליך מעמיק של ניתוח נתונים והקשבה לצרכי השטח, פותחו והוטמעו בשירות הלקוחות של איילון תהליכים טכנולוגיים חדשים, אשר שיפרו משמעותית את ההתנהלות הפנימית של הארגון ואת חוויית השירות ללקוחות ולסוכנים.

• **הטמענו מערכת RPA (Robotic Process Automation)** - המאפשרת אוטומציה חכמה של תהליכים תפעוליים, מה שמיעל משמעותית את העבודה ומשפר את חוויית הלקוחות והסוכנים. המערכת מאפשרת:

- שליחת מסמכים ועדכונים אוטומטית ללקוחות ולסוכנים.
- מינוי והקמת יוזרים למערכות במהירות.
- הפצת פוליסות ודו"חות באופן מדי, לחיסכון בזמן ולשיפור השקיפות.

• **הטמענו מערכת ניהול ידע Wizer**, המספקת לנציגי השירות גישה מהירה ונוחה למידע עדכני, המסייע להם להעניק שירות מהימן בזמן אמת. המערכת משפרת את הדיוק במענה ללקוחות, מייעלת את תהליכי העבודה הפנימיים

11. IVR Interactive Voice Response - מערכת מענה קולי אינטראקטיבי, המשמשת לניהול שיחות נכנסות וניתובן באופן אוטומטי.

הנגשת מידע ושירות שוויוני

שירות מיטבי נשען על זמינות למידע אמין ועל התאמה לצרכי הלקוחות. באיילון, אנו מחויבים להנגשת ידע וכלים מקצועיים לכלל מחזיקי העניין שלנו – לקוחות, סוכנים ואנשי מקצוע. מתוך אמונה כי ידע הוא כוח, אנו שואפים לספק מידע ברור ועדכני שיסייע לכל לקוח לקבל החלטות מושכלות בנוגע לעתידו הפיננסי והביטוחי.

אנו מקפידים על שקיפות מלאה, מספקים מידע נגיש וזמין, ומפרסמים את כל שירותינו ומוצרינו בהתאם להוראות הדין. בנוסף, אנו שואפים להעניק שירות מכבד ומותאם לכל האוכלוסייה, תוך ניצול יכולותינו הארגוניות לקידום שירות נגיש ושוויוני עבור כל לקוח, ללא יוצא מן הכלל.

הנגשת שירות לאזרחים ותיקים

בהתאם להוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ולטובת הבטחת שירות איכותי, רגיש וזמין לאזרחים ותיקים, הוקצו משאבים משמעותיים לפיתוח התאמות ייחודיות, הכשרות צוותים ושיפור תהליכי השירות. מטרתנו היא להעניק לכל אזרח ותיק שירות מקצועי, אנושי ומותאם אישית, שיסייע להם בקבלת השירותים והמידע הנחוצים להם.

בין ההתאמות שביצענו:

מינוי גורם מקצועי ייעודי להובלת התחום
מונה תפקיד ייעודי של "ממונה שירות אזרחים ותיקים" – גורם בכיר האמון על הובלת התחום, קביעת מדיניות ובקרת ביצוע. תפקיד זה מהווה ציר מרכזי בהתאמת השירותים, קידום נהלים ותהליכים, והבטחת עמידה מלאה בהוראות הרגולציה בנושא.

הדרכות מקצועיות לנציגי השירות והסוכנים
• החברה השקיעה משאבים משמעותיים בפיתוח תכניות הכשרה ייעודיות, שנועדו להעניק לעובדים ולסוכנים כלים מקצועיים להתמודדות עם צרכים ייחודיים של האוכלוסייה הותיקה.

• הדרכות ייעודיות לנציגי השירות ולסוכנים, בהיקף של 3 שעות לכל מפגש, במטרה להקנות מיומנויות טיפול מותאמות בפניות אזרחים ותיקים.

• לומדות חובה המיועדת לכל עובדי החברה, כאשר כל עובד מיישם את הלומדה אחת לשנה, כחלק מהדרכת חובה ארגונית.

• רענון תקופתי לסוכנים, המתמקד במתן שירות איכותי לאזרחים ותיקים.

• ימי עיון מקצועיים לנציגי השירות, המתקיימים באופן קבוע ומספקים עדכונים והדרכה מתקדמת.

התאמות שירות ייעודיות לאזרחים ותיקים
כחלק מהמאמץ להנגיש ולייעל את השירות, איילון ביצעה התאמות משמעותיות במערכות השירות ובנהלי העבודה:

• הקמת נתב שיחות ייעודי – מאפשר לאזרחים ותיקים גישה ישירה ומהירה לנציג שירות, תוך קיצור זמני ההמתנה והתאמת המענה לצרכיהם.

• זיהוי אזרחים ותיקים במערכות החברה – סימון ייחודי מאפשר מתן שירות מהיר ומותאם, כך שכל פנייה מנותבת מידית לנציג המתמחה בתחום.

• שיפור השירות הדיגיטלי – עם הזדהות הלקוח כ"אזרח ותיק", מוצגת הודעה ייעודית המפנה אותו לנציג שירות מותאם אישית.

• הקמת עמוד ייעודי באתר איילון – מרכז את כל המידע על זכויות ושירותים המותאמים לאזרחים ותיקים, כולל מספר טלפון ייעודי לקבלת שירות.

• אפשרות לצירוף בן משפחה או גורם נוסף לשיחה, במקרים בהם האזרח הוותיק זקוק לסיוע נוסף במענה לשאלות או בהשלמת תהליכים.

ייעול הטיפול בתביעות ושיפור חוויית השירות
• אפשרות להגיש תביעה טלפונית באמצעות נציג שירות – נציג שהוכשר לכך יוזם קשר טלפוני עם

הלקוח, מסייע בהשלמת מסמכים חסרים ומלווה את התהליך עד לסגירת התביעה.

• עדיפות בטיפול בתביעות וקיצור זמני הטיפול, על מנת להבטיח פתרון מהיר ויעיל.

• ליווי אישי בשיחות טלפוניות – מתן הסבר מפורט על התהליך, הגשת מסמכים והשלמות נדרשות.

התאמות בתהליכי ביטוח וחתימה על מסמכים
• סיוע במילוי מסמכים – אפשרות לסיוע טלפוני במילוי מסמכים הרלוונטיים בשיחה מוקלטת וללא צורך בשליחת המסמכים.

• יצירת מנגנוני התראה אוטומטיים – עדכונים יזומים על צמתים מרכזיים בפוליסה, כגון שינוי סכום הביטוח, עדכון פרמיה או ביטול פוליסה, באמצעות שיחה טלפונית יזומה.

• מנגנון לזיהוי חשש לניצול כלכלי – כאשר החברה מזהה מקרים בהם קיים חשש לניצול כספי של אזרחים ותיקים, נציג ייעודי מתריע ומלווה את הלקוח תוך תיאום מול הגורמים הרלוונטיים.

טיפול בפניות הציבור – קיצור זמן המענה לפניות.

הנגשת מידע ושירות שוויוני

הנגשת שירות לאנשים עם מוגבלות

תהליכי ההנגשה שמובילה איילון כוללים גם התאמות ייעודיות עבור אנשים עם מוגבלות. מהלכים אלה כוללים התאמות טכנולוגיות (המפורטות לאורך פרק זה), הכשרות עובדים, הנגשת המבנים, השירותים והמידע בכל ערוצי התקשורת.

לצד מערכות דיגיטליות מתקדמות, גיבשנו נוהל ייעודי להנגשת השירות, המאפשר לנציגים להעניק מענה מותאם אישית ללקוחות עם מוגבלות. הנציגים עוברים הכשרות ייעודיות לזיהוי הצרכים הייחודיים של כל לקוח ולהתאמת אופן התקשורת בהתאם – תוך סובלנות, שימוש בשפה ברורה, התאמת קצב הדיבור, ונכונות להעניק סיוע נוסף.

אנו מקפידים על שירות טלפוני מותאם ונגיש לכל לקוח, באמצעות מענה קולי אוטומטי ברור, אפשרות להתקשרות בערוצים נוספים (בכתב דרך WhatsApp או מייל), וטופס ייעודי ליצירת קשר באתר החברה. כמו כן, לקוחות עם מוגבלות יכולים לקבל מידע בפורמטים נגישים בהתאמה אישית וללא עלות.

בנוסף, אנו דואגים לנגישות מלאה במבנים שבבעלותנו

ובמוקדי השירות. אנו מבצעים התאמות פיזיות הכוללות חניות נכים, כניסות נגישות, מעליות מותאמות ועוד. בסניפים בהם אין קבלת קהל, ניתן לתאם הגעה מראש לקבלת שירות מותאם. אתר האינטרנט שלנו עומד בתקני הנגישות הנדרשים, ומאפשר גלישה נוחה לכל המשתמשים.

הוקרה על השקעת איילון בנגישות

אות "ארגון נגיש" של עמותת נגישות ישראל, בו זכתה איילון בשנים 2018 ו-2021, מהווה הכרה במחויבותה להנגשה. פרס זה ניתן לארגונים שמפגינים מחויבות מעבר לעמידה בדרישות הרגולציה, תוך התאמה של כלל פלטפורמות השירות – הפיזיות והדיגיטליות – לכל סוגי המוגבלויות. כמו כן, משנת 2020 איילון לוקחת חלק במיזם הבינלאומי, "The Valuable 500" במסגרתו ממשיכה החברה לקדם נגישות ושוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

אנו באיילון, מחויבים להמשיך ולהעניק לכל לקוחותינו שירות שוויוני, מכבד ונגיש, תוך יישום חדשנות טכנולוגית והעמקת ההכשרה של צוותי השירות. כחברה המעניקה שירות לכלל אזרחי ישראל, שירות נגיש ושוויוני מהווה חלק משמעותי מתפיסתנו למצוינות בשירות.

איילון מקדמת חינוך פינוסי



פודקאסט "משקיעים בפינוסים" – מגישים ידע פינוסי לכולם

במסגרת השקעתנו בשירות ומתן ערך מוסף ללקוחות ולסוכנים, אנו גאים להשיק את "משקיעים בפינוסים" – פודקאסט מקצועי וייחודי בשיתוף "פוליסה תקשורת", המציע תוכן עדכני, רלוונטי ונגיש על עולם הפינוסים, תוך מטרה לחנך לצרכנות פינוסית נבונה ולהנגיש ידע פינוסי לכולם.

זהו הפודקאסט הראשון מסוגו בענף הביטוח בישראל, המיועד הן לאנשי מקצוע והן לקהל הרחב המעוניין להעמיק את הידע ולקבל העשרה בכל הנוגע לעולמות הפינוסים.

הפודקאסט, במסגרתו אחת לחודש מתפרסם פרק חדש (החל משנת 2025), מארח בכירים ומומחים מאיילון וכן מומחים מחוץ לחברה לשיחות מעמיקות על נושאים מרכזיים בעולם הפינוסים: החל ממוצרי חיסכון והשקעה, דרך פתרונות אשראי, הלוואות ומשכנתאות, ועד להשקעות אלטרנטיביות והרגולציה בשוק המקומי.

בשנים האחרונות, תחום הפינוסים מעורר עניין רב בקרב הציבור, עם ביקוש גובר לידע ולהבנה מעמיקה של התחום, וכן הצורך ביצירת ערך ללקוחות ולסוכנים. לצד מוצרי החיסכון המסורתיים – כגון פוליסות חיסכון, קופות גמל וקרנות השתלמות – מתפתחים תחומים חדשים, המחייבים התמקצעות והבנה מעמיקה. גם תפקידם של סוכני הביטוח משתנה: מעבר לביטוח חיים ופנסיה, חלקם מרחיבים את פעילותם ומשמשים גם כיועצים פינוסיים, המסייעים ללקוחות לבחור את מסלולי ההשקעה המתאימים לצרכיהם האישיים.

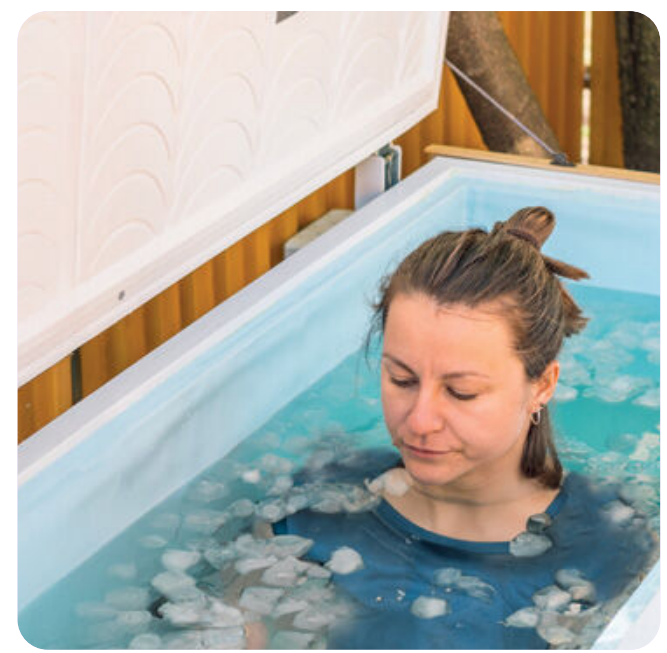
מתוך הבנה כי נגישות לידע היא המפתח לקבל החלטות פינוסיות מושכלות, החלטנו להציב רף חדש בענף, ולהוביל את ההעשרה המקצועית בתחום באמצעות הפודקאסט החדשני. הפודקאסט צפוי להפוך למאגר ידע ומומחיות לכל מי שמתעניין בעולם הפינוסיים – אנשי מקצוע, סוכני ביטוח, ולקוחות פרטיים כאחד.

חדשנות מוצרית - פתרונות מתקדמים עבור לקוחותינו

איילון השיקה ביטוח חדשני למטפלים באמבטיות קרח, תחום טיפול שצובר תאוצה בישראל במהלך שנת 2024.



בימים בהם חשיבות הטיפול הולכת וגוברת, וטרנדים כמו אמבטיות קרח הופכים רלוונטיים, איילון ממשיכה להוביל בחדשנות ולספק פתרונות מתקדמים לצרכים המשתנים של הלקוחות והסוכנים כאחד.



יכולות ניתוח הרווחיות של החברה, מספקת תובנות מדויקות בזמן אמת, ומייעלת את תהליכי העבודה.

איילון לעסקים - צמיחה משמעותית בענף הביטוח העסקי

לאור צמיחה מרשימה בתחום ביטוחי העסקים, איילון הרחיבה את פעילותה והקימה מחלקות ייעודיות לעסקים גדולים, המספקות פתרונות ביטוחיים מותאמים אישית לכל סגמנט עסקי. מהלך זה מחזק את תחום הביטוח העסקי, מספק מענה ייחודי לעסקים בכל הגדלים, ותומך בצמיחתם של עסקים מקומיים ובכך תורם ליציבות התעסוקתית והכלכלית במשק.

ביטוח אחריות מקצועית למטפלים באמבטיות קרח

איילון השיקה ביטוח חדשני למטפלים באמבטיות קרח, תחום טיפול שצבר תאוצה בישראל במהלך שנת 2024. המוצר מספק מענה מקיף למטפלים בתנאים אטרקטיביים, עם פרמיה משתלמת ואפשרות להרחבת הכיסוי גם למקצועות נוספים ללא תוספת תשלום, כך שכל מטפל יוכל ליהנות מהתאמה אישית בהתאם לצרכיו.

מסלולי השקעה כחול-לבן - תמיכה בכלכלה הישראלית

איילון השיקה שלושה מסלולי השקעה חדשים, המתמקדים ב-100% השקעה בשוק ההון הישראלי. מהלך זה מאפשר ללקוחות ליהנות מהשקעה יציבה במשק המקומי, תוך תמיכה בכלכלה הישראלית ועידוד יציבות פיננסית בתקופה של חוסר ודאות.

איילון FUTURE - סדרת מוצרי חיסכון חדשים
במסגרת אסטרטגיית הצמיחה של איילון, השיקה החברה את איילון FUTURE, סדרת מוצרי חיסכון חדשניים ואטרקטיביים. סדרה זו בעלת ערך היות והיא מסייעת למשקי בית וללקוחות פרטיים לנהל חיסכון לטווח ארוך, תוך עידוד יציבות פיננסית וחוסן כלכלי.

בוועידת "עדיף" ה-23 שהתקיימה בתחילת שנת 2024, זכינו בפרס חדשנות השנה בענף חיסכון לטווח ארוך בגין איילון FUTURE!

שדרוג מערך הבינה המלאכותית - הטמעת מערכת אינספוקוס
איילון השלימה את הטמעת מערכת אינספוקוס, פתרון מתקדם לניתוח נתונים וקבלת החלטות מבוססות בינה עסקית (BI). המערכת משדרגת את

באיילון מאמינים שמוצרי המדף הוותיקים בענף הביטוח כבר אינם מתאימים לחלק גדול מהלקוחות. כחלק מאסטרטגיית השיווק והשירות שלה, מתמקדת החברה בפיתוח מוצרים, כלים ושירותים חדשניים, שיספקו מענה רחב וערך ממשי ללקוחות, לסוכנים ולחברה הישראלית. החדשנות, ההקשבה לשטח והחתימה למצוינות מובילים אותנו להמשיך ולספק פתרונות מתקדמים שיתאימו לעולם המשתנה של הביטוח. להלן דוגמאות למוצרים חדשים שפיתחנו בשנים 2023-2024.

ביטוחי רכב בהתאמה אישית - איילון Driving Cost
איילון השיקה מסלול חדש בביטוחי הרכב Low Cost - כחלק מתפיסת השירות ההוגנת שלה. המסלול מאפשר התאמה אישית של הכיסויים ורכישת ביטוח מודולרי בהתאם לצורכי הלקוח, במיוחד בתקופה המאתגרת שלאחר מלחמת "חרבות ברזל".

איילון Driving צד ג'
איילון הרחיבה את מסלולי ה-Low Cost בביטוחי הרכב גם לצד ג', הכולל כיסוי לאחריות בגין נזק לרכוש צד שלישי כתוצאה מפגיעת רכב.

מחויבות לאומית – סיוע ללקוחות ולציבור בזמן מלחמת "חרבות ברזל"

קו סיוע לקהל הרחב בנושאי מס רכוש בתקופת המלחמה

איילון חברה לחמ"ל ההייטק הישראלי ויחד
הקימו קו סיוע, המאפשר לכל אזרח שנפגע כלכלית
מהמלחמה לחשב את זכאותו להחזרי נזק ממס
רכוש. קו הסיוע פותח מתוך הבנה כי נפגעי המלחמה
זקוקים למידע ברור, שקוף ונגיש, והוא מאפשר להם
להעריך את הפיצוי המגיע להם במהירות ובקלות.
בנוסף, איילון הפיצה מדריכים מפורטים לזכויות
לקוחות מול מס רכוש.

תמיכה אישית ומקצועית למבוטחי איילון בזמן חירום

כדי להבטיח מענה מהיר, מקצועי ויעיל בתקופה
זו, איילון השיקה קו סיוע ייעודי לטיפול בנזקי
המלחמה, המאפשר ללקוחות לקבל ליווי אישי
בהגשת תביעות בגין נזקי המלחמה. הקו מנוהל על
ידי מנהלי תביעות מנוסים, המלווים את הלקוחות
משלב הגשת התביעה ועד לקבלת הפיצוי, תוך מתן
מידע, הנחיות וליווי מותאם לכל מקרה.

שירותים אלו הם חלק מהמחויבות של איילון להיות
שם עבור לקוחותיה ועבור הציבור הרחב, לספק
תמיכה אמיתית ולתת ביטוי לערך האנרגיה האנושית,
שמוביל את החברה גם ברגעים המאתגרים ביותר.

במהלך תקופת המלחמה השקנו פתרונות ייחודיים
שנועדו לסייע ללקוחות ולציבור הרחב בהתמודדות
עם נזקי המלחמה ותהליכי הפיצוי.

שירות רציף במוקדי השירות

מוקדי השירות של איילון פעלו כמוקד תמיכה
חיוני כבר מיום 8.10.23, עם פרוץ הלחימה.
חרף האתגרים, המוקדים המשיכו לפעול במלוא
העוצמה, בעזרת ניהול מקצועי וצוותים מסורים
שהעניקו מענה רגיש וקשוב. ההתגייסות יוצאת
הדופן של עובדי המוקד בתקופה זו ממחישה
את ה-DNA השירותי של איילון, אשר מציב את
השירות בראש סדר העדיפויות – הן בשגרה והן
בזמני משבר וחירום.

שירות ייעוץ פסיכולוגי וסיוע נפשי ללקוחות

בעקבות מצב החירום הלאומי שהוגדר במדינה,
העמידה איילון לרשות לקוחותיה בתחומי הבריאות
והחיים, שירות ייעוץ פסיכולוגי וסיוע נפשי ללא
עלות. השירות ניתן על ידי מטפלים מוסמכים,
פסיכולוגים ועובדים סוציאליים קליניים, אשר
יכולים לתת כלים להתמודדות עם סוגיות של חרדה,
מתח, התמודדות עם ילדים החווים חרדה או כל
סוגיה רגשית הדורשת מענה נקודתי.



ממשל תאגידי, אתיקה וניהול תקין



ממשל תאגידי

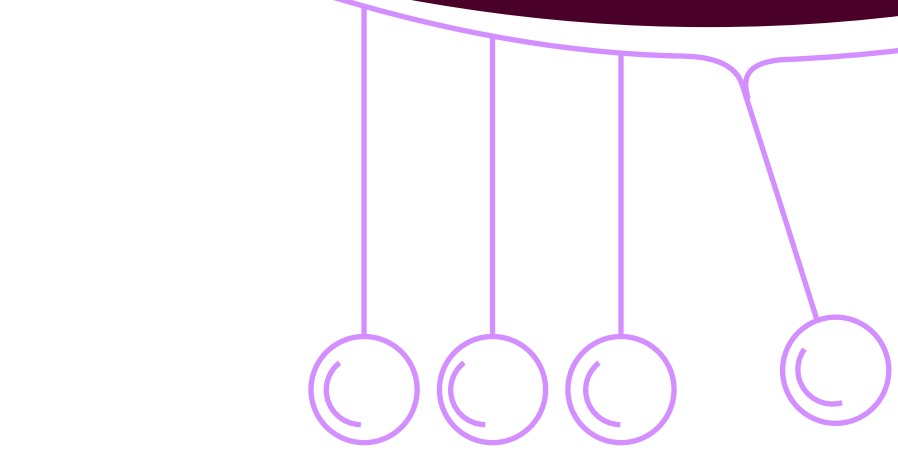
הרכב הדירקטוריון¹²

ד"ר אביגדור קפלן יו"ר דירקטוריון	יו"ר הוועדה למערכות מידע וסייבר, חבר בוועדת סולבנסי וניהול סיכונים
רו"ח אמיל וינשל סגן יו"ר דירקטוריון	חבר בוועדת סולבנסי וניהול סיכונים ובוועדה למערכות מידע וסייבר
מר צבי ברק סגן יו"ר דירקטוריון	
ד"ר שמואל רוזנמן דירקטור חיצוני לפי חוק החברות	יו"ר ועדת תגמול, חבר בוועדת ביקורת ובוועדת ביקורת בתפקידה כוועדה לבחינת דו"חות כספיים
עו"ד אסתר דלל דירקטורית בלתי תלויה לפי חוק החברות	יו"ר ועדת סולבנסי וניהול סיכונים, חברה בוועדת ביקורת, בוועדת ביקורת בתפקידה כוועדה לבחינת דוחות כספיים ובוועדת תגמול
מר רן כץ דירקטור חיצוני לפי חוק החברות	חבר בוועדת ביקורת, ועדת ביקורת בתפקידה כוועדה לבחינת דו"חות כספיים, ועדת תגמול וועדה למערכות מידע וסייבר
רו"ח מיכל מרום בריקמן דירקטורית חיצונית לפי חוק החברות	יו"ר ועדת ביקורת, יו"ר ועדת ביקורת בתפקידה כוועדה לבחינת דו"חות כספיים, חברה בוועדות תגמול, חברה בוועדות סולבנסי וניהול סיכונים
מר בצלאל צוקר דירקטור חיצוני לפי חוק החברות	חבר בוועדת ביקורת, בוועדת ביקורת בתפקידה כוועדה לבחינת דוחות כספיים ובוועדת תגמול

2 מתוך 8 מחברי הדירקטוריון הן נשים (25%).

בשנת 2023 התקיימו 16 ישיבות דירקטוריון ובשנת 2024 התקיימו 23 ישיבות דירקטוריון.

12. נכון לתאריך 12.5.2025



דירקטוריון איילון אחראי להתוויית האסטרטגיה של החברה, לעיצוב המדיניות העסקית שלה, ולפיקוח על יישומה על ידי הנהלת החברה וצוותיה בהתאם לסטנדרטים מקצועיים ברמה גבוהה.

דירקטוריון החברה הינו הגוף האחראי על איכות הממשל התאגידי בחברה, הכולל, בין היתר, הקפדה על תהליכי קבלת החלטות נאותים, תהליכי בקרה ופיקוח שוטפים וכן דיווחים מהימנים לגורמי פנים וחץ שנועדו להבטיח שקיפות, אמינות וביסוס אמון מחזיקי העניין בחברה.



**כחלק מקידום איכות הממשל התאגידי,
החברה עורכת תכנית הכשרה שנתית**

בקרה אחר קיום תכנית העבודה של הדירקטוריון

המבקרת הפנימית והיועצת המשפטית של החברה עוקבות אחר יישום חובות הדירקטוריון בהתאם להוראות הדין ונהלי הדירקטוריון כפי שאושרו על ידו במטרה להבטיח ניהול תקין וממשל תאגידי ראוי.

מניעת ניגודי עניינים

איילון מקפידה על ניהול תקין ושמירה על ממשל תאגידי אחראי, תוך יישום מנגנונים מובנים למניעת ניגודי עניינים ולאישור עסקאות עם בעלי עניין. לצורך ניטור ואישור עסקאות עם צדדים קשורים

כנדרש בדין, עונים נושאי

**איילון מקפידה על
ניהול תקין ושמירה על
ממשל תאגידי אחראי,
תוך יישום מנגנונים
מובנים למניעת ניגודי
עניינים.**

המשרה בחברה על שאלונים ומבוצעות בחברה בקורות על מנת לנטר ולמנוע קיום ניגודי עניינים כאמור. הדירקטורים אינם מכהנים בתפקיד ביצועי בחברה, אינם כפופים למנכ"ל

ואינם משתתפים בדיונים ובהצבעות בנושאים בהם יש להם עניין אישי. איילון מפעילה מנגנונים נוספים למניעת ניגודי עניינים, המפורטים בהמשך הפרק תחת הכותרת "ניהול סיכונים".

הוועדה למערכות מידע וסייבר

במסגרת עיבוי פיקוח הדירקטוריון על יישום הוראות הדין וניהול הסיכונים בתחום אבטחת מידע, סייבר וההגנה על הפרטיות, החליט הדירקטוריון בשנת 2024 להקים ועדת משנה ייעודית של הדירקטוריון למערכות מידע וסייבר שבין תפקידיה לייעץ לדירקטוריון בעניין מדיניות בתחום טכנולוגיות מידע, ניהול סיכוני סייבר והגנת הפרטיות ולאשר את תקציב ההשקעות במערכות מידע. אחד מחברי הוועדה הינו דירקטור בעל מומחיות בתחום.

בשנת 2024 הועדה התכנסה פעם אחת.

הדרכות ומומחיות מקצועית

הדירקטוריון קבע כי לפחות שלושה מחבריו יהיו בעלי מומחיות חשבונאית פיננסית, בהתאם לדרישות סעיף 92(א)(12) לחוק החברות. נכון ליום 31.12.2024, כל חברי הדירקטוריון הנם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית.

כחלק מקידום איכות הממשל התאגידי, החברה עורכת תכנית הכשרה שנתית לדירקטורים מכהנים בתחום עסקי החברה ובתחומי הדין החלים על החברה והדירקטוריון. תכנית זו מתמקדת בנושאים מקצועיים ובתחומים הקשורים לתפקידי הדירקטוריון, לרבות ממשל תאגידי, במטרה להבטיח עדכניות ומומחיות בעבודתם.

ועדות הדירקטוריון

ועדת ביקורת המשמשת גם כוועדה לבחינת דו"חות כספיים

ועדת הביקורת, המשמשת גם כוועדה לבחינת הדו"חות הכספיים, כוללת דירקטורים חיצוניים ובלתי תלויים, והיא נחשבת לגורם מרכזי במעקב אחר ניהול תקין ושקוף של פעילות החברה. תפקידי הוועדה כוללים זיהוי וטיפול בליקויים בניהול העסקי של החברה, דיון ואישור עסקאות עם בעלי עניין בהתאם להוראות החוק, וכן פיקוח על מנגנוני הבקרה הפנימיים ותהליכי הביקורת הפנימית והחיצונית. בנוסף, במסגרת תפקידה כוועדה לבחינת הדו"חות הכספיים, עוסקת בסקירה ובחינה של הדו"חות הכספיים והעברת המלצתה לדירקטוריון בעניין אישור הדו"חות הכספיים, תוך דגש על שקיפות ואמינות הנתונים.

בשנת 2023 קוימו 14 ישיבות של ועדת ביקורת ובשנת 2024 קוימו 15 ישיבות של ועדת ביקורת.

ועדת תגמול

ועדת התגמול, אשר מורכבת מדירקטורים חיצוניים ובלתי תלויים, מופקדת על ייעוץ והמלצה לדירקטוריון בכל הנוגע למדיניות התגמול של החברה וכן על אישור תנאי תגמול ותנאי פרישה של נושאי משרה ועקרונות תגמול של עובדים מרכזיים נוספים תוך התאמתם ליעדי החברה ולדרישות החוק.

בשנת 2023 קוימו 5 ישיבות של ועדת תגמול ובשנת 2024 קוימו 7 ישיבות של ועדת תגמול.

ועדת סולבנסי וניהול סיכונים

ועדת סולבנסי וניהול הסיכונים דנה לעומק וממליצה לדירקטוריון בעניין מדיניות החשיפה של החברה ולקוחותיה לסיכונים שונים, לרבות סיכונים פיננסיים, תפעוליים וסיכוני ביטוח ומפקחת על אופן יישום המדיניות לאורך זמן, הועדה ממליצה לדירקטוריון בעניין תהליך חישוב יחס כושר הפירעון של החברה ומדיניות ניהול ההון, ופיקוח אחר חישובם.

בשנת 2023 ובשנת 2024 קוימו 4 ישיבות של ועדת סולבנסי וניהול סיכונים.

אתיקה ארגונית



היבטי אתיקה מהווים חלק בלתי נפרד מתהליכי הערכה, משוב וקידום מנהלים, והם נכללים גם בהכשרות שוטפות בתחומים מקצועיים שונים.

אתיקה מהווים חלק בלתי נפרד מתהליכי הערכה, משוב וקידום מנהלים, והם נכללים גם בהכשרות שוטפות בתחומים מקצועיים שונים. כך למשל, בתחום שירות הלקוחות, כלל העובדים השתתפו בהדרכות אתיקה במסגרת הכשרתם הראשונית, ונערכו סדנאות נגישות שבהן נדונו סוגיות אתיות. בנוסף, הועברו הדרכות מרוכזות בנושאי מסחר הוגן ואכיפה פנימית, ואבטחת מידע כולל היבטים אתיים רלוונטיים.

מעבר לכך, החברה מקיימת הכשרות ייעודיות לנציגי השירות במוקדים, במטרה להבטיח יישום ערכי

התרבות הארגונית של החברה מושתתת על יסודות אתיים, המחייבים כל עובד ועובדת להתנהל בסטנדרט גבוה של יושרה והוגנות, כחלק ממאמצי החברה להטמעת התנהלות אתית.

להפרות של הקוד האתי, הכוללים פורטל ותיבת דואר אנונימיים תוך התחייבות החברה לשמור על חשאיות ולהגן על המדווחים מפני פגיעה.

זו מאפשרת לעובדים לא רק לתרום לשיפור הארגון, אלא גם להיתרם מהאווירה הפתוחה והמחויבות ההדדית לערכים ולמטרות משותפות.

החברה מטמיעה את הקוד האתי בקרב עובדיה, מנהליה וספקיה באמצעות מגוון כלים והכשרות. אחת הדרכים המרכזיות לכך היא קיום לומדות שנתיות לכלל העובדים, המכסות נושאים כגון מניעת הטרדה מינית, התנהלות עסקית, אבטחת מידע, הלבנת הון ותחרות כלכלית. כל עובד חדש מחויב להשלים את הלומדות עם כניסתו לתפקיד, וכן לעבור אותן לפחות פעם בשנה.

במהלך השנתיים האחרונות, 80% מהעובדים עברו לומדה בנושא הקוד האתי, ובמסגרתה גם חתמו עליו. בקרב דרגי הניהול, שיעור החתימה וההדרכה עמד על 78%, ובקרב הספקים 60%. בנוסף, החברה מקיימת אחת לחודשיים ימי אוריינטציה ייעודיים לעובדים חדשים, הכוללים התייחסות מעמיקה להיבטי אתיקה.

החברה מפעילה פורטל ייעודי למעקב אחר פניות ודיווחים על חריגות מהקוד האתי, ומנגישה לעובדים ולמנהלים כלים לניהול אתי בשגרה. היבטי

הטמעת הקוד האתי

הקוד האתי של איילון עובר בחינה ותיקוף מידי שנתיים, ואושר מחדש לאחרונה בשנת 2023 על ידי הדירקטוריון. כדי להבטיח שהקוד ייושם באופן מלא, מונתה מנהלת אגף משאבי אנוש כממונה על יישום הוראות הקוד האתי, והיא מספקת הכוונה והדרכה לעובדים בסוגיות אתיות שונות.

באיילון ניתן דגש מיוחד לשיתוף העובדים בתהליכים ארגוניים, ובפרט בנושאים הקשורים לערכים האתיים של החברה. מעת לעת, נערכים דיונים בנושא תיקוף הקוד האתי, בהשתתפות נציגים מתחומים שונים בחברה. גישה זו מדגישה את מחויבות החברה לשיתוף ושקיפות, ומהווה ביטוי לאופן שבו ערכי הארגון מתקשרים לעובדים ונמצאים בלב העשייה.

החברה מקדמת באופן מתמשך את ערכי האתיקה והתרבות הארגונית, בין היתר באמצעות תקשורים תדירים, לרבות מהמנכ"ל, הכוללים הדגשה של חשיבות הערכים האתיים, והעלאת הנושא בפורומים ובדו"חות שונים. ערכים אלו אינם בגדר סיסמה בלבד, אלא מוטמעים בכל היבט של הפעילות העסקית – בפגישות, בתהליכי עבודה, ובאופן בו מתקיים דיאלוג שוטף עם כלל מחזיקי העניין. גישה

החברה מקפידה לנהל את פעילותה העסקית בהתאם לערכים ארגוניים המבוססים על התנהלות אתית, הוגנת ומוסרית כלפי כל מחזיקי העניין שלה. שמירה על אמון העובדים והמבוטחים נמצאת בראש סדר העדיפויות של החברה ומהווה בסיס לכלל נהלי העבודה והפעילות העסקית.

התרבות הארגונית של החברה מושתתת על יסודות אתיים, המחייבים כל עובד ועובדת להתנהל בסטנדרט גבוה של יושרה והוגנות. כחלק ממאמצי החברה להטמעת התנהלות אתית, אומץ קוד אתי ארגוני המשמש כמצפן להתנהלות מקצועית ואישית. הקוד מגדיר את העקרונות והנורמות המצופות מכלל עובדי החברה ושותפיה, מתוך הבנה כי האחריות להתנהגות אתית היא משותפת לכולם.

הקוד האתי של החברה כולל ערכים מרכזיים כגון ניהול עסקים ביושר, שמירה על הגינות ואמינות, מתן כבוד לכל אדם, שמירה על פרטיות וחיסיון מידע, יצירת סביבת עבודה בטוחה ונעימה, הימנעות מניגוד עניינים וניהול מקצועי לכלל מחזיקי העניין.

ניהול תקין

תכנית האכיפה הפנימית

איילון רואה בציות ועמידה מלאה בדרישות הרגולציה מרכיב מרכזי בהבטחת יציבותה העסקית. יחידת הציות בחברה מתנהלת בהתאם להוראות קודקס הרגולציה של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון¹³ תוך יישום מתודולוגיות ותהליכי עבודה סדורים. ממונה הציות אחראי על יישום תכנית האכיפה הפנימית, המיועדת להבטיח עמידה בהוראות הדין ולצמצם חשיפות ציות. במסגרת זו, הממונה מעניק ייעוץ שוטף להנהלה בתהליכי קבלת החלטות מהותיות, כגון השקת מוצרים וכניסה לעסקאות חדשות. בנוסף, הוא מספק דיווחים תקופתיים לפורום ציות ואכיפה, ועדת הביקורת של הדירקטוריון, והדירקטוריון עצמו.

יחידת הציות מתנהלת על פי תכנית עבודה רב-שנתית, הכוללת מיפוי הוראות הדין הרלוונטיות לפעילות החברה, ביצוע בדיקות ציות ומתן המלצות להפחתת סיכונים. כל הוראת דין נבדקת אחת לחמש שנים, באופן מחזורי, כאשר בכל שנה נסקרות כ-100 הוראות. תהליך הבדיקה מתבצע באמצעות סקרי ציות, תשאולים ושאלונים, שמטרתם לזהות פערים

בתהליכים פנימיים ולגבש תכנית הפחתה ממוקדת לטיפול בהם.

כחלק ממנגנוני האכיפה הפנימית, יחידת הציות מבצעת בדיקות ציות שוטפות, מוודאת יישום הוראות דין חדשות, ומוסרת דיווחים תקופתיים לאורגנים המוסמכים של החברה. עובדי איילון יכולים לדווח באופן אנונימי על הפרות ציות באמצעות הפורטל הארגוני. ממונת פניות הציבור מחויבת להעביר מידע ליחידת הציות בקשר לבעיות ציות רוחביות המחייבות טיפול ארגוני.

במסגרת הגברת המודעות הארגונית לנושא הציות, החברה מקיימת הדרכות לעובדים חדשים ולהנהלה, לצד הפצת אגרות מידע, מזכרים ועדכונים על הוראות רגולטוריות חדשות. במקרים רלבנטיים, נשלחות הודעות לכלל העובדים, כולל תזכורות לאפשרות לדיווח אנונימי על הפרות ציות.

בקרת האפקטיביות של תכנית האכיפה הפנימית מתבצעת באופן תקופתי על ידי הביקורת הפנימית. במהלך הרבעון האחרון של שנת 2024 נערכה

ביקורת על עבודת יחידת הציות, שבה התקבלה הערכה חיובית ללא פערים מהותיים, דבר המחזק את מחויבות החברה למערכת ציות ואכיפה פנימית אפקטיבית. לצד זאת, החברה מקיימת תהליכים לצורך וידוא יישומן של הוראות דין נוספות כגון בתחום ניירות הערך.

ניהול סיכונים

בפעילותנו העסקית אנו חשופים למגוון סיכונים בתחומים שונים אשר התממשותם מהווה פוטנציאל לפגיעה במישור העסקי, הפיננסי והתדמיתי.

מטרת תהליכי ניהול הסיכונים באיילון הינה תמיכה בפעילות החברה, תוך שקלול מגוון פרמטרים עסקיים ורגולטוריים, לטובת צמצום חשיפה לסיכונים אשר עלולים להוביל לסטייה ממטרותינו העסקיות.

ייעודה של מדיניות ניהול הסיכונים שלנו היא ליצור איזון בין רמות הסיכון המוגדרות, יעדינו העסקיים והתחייבויותינו הפיננסיות. כחלק מהפעילות השוטפת, מתקיים בחברה פורום שומרי סף, בהשתתפות חברי קו ההגנה השני והשלישי. הפורום מתכנס אחת לתקופה וכולל את מנהל הסיכונים הראשי, אבטחת מידע SOX, נציגים ממחלקות תפעול, ממונה ציות,

יחידת הציות מבצעת בדיקות ציות שוטפות, מוודאת יישום הוראות דין חדשות, ומוסרת דיווחים תקופתיים לאורגנים המוסמכים של החברה.

ממונה פניות הציבור והביקורת הפנימית כצופה, במטרה לדון על מתודולוגיות ניהול הסיכונים, נושאים שוטפים, וממצאים בעבודה השוטפת של כל אחד מחברי הפורום.

מערך ניהול הסיכונים באיילון מורכב משלושת קווי ההגנה:

1 קו ההגנה הראשון מיוחס ליחידות העסקיות, הנושאות באחריות לזיהוי ולניהול הסיכונים המובנים במוצרים, בפעילויות, בתהליכים ובמערכות המצויות באחריותם.

2 קו ההגנה השני מיוחס למנהל הסיכונים ושומרי הסף האחראים על הובלת תחום ניהול הסיכונים בחברה, לרבות קידום תהליכים לזיהוי, הערכה וניטור סיכונים פוטנציאליים.

3 קו ההגנה השלישי בנוי על מערך הביקורת הפנימית, המבקר באופן בלתי תלוי תהליכים בחברה, לטובת זיהוי אפקטיביות הבקורות הפנימיות ותיקון ליקויים שעלו בעת הביקורות.

13. מסמך מקיף המאגד את כלל ההוראות, החוקים, התקנות וההנחיות החלים על הגופים המפוקחים על ידי הרשות.

ניהול תקין



בחברה מיושמת מתודולוגיה לביצוע סקר סיכונים תפעולי ברמת תהליך עבודה. מטרת הסקר הינה זיהוי והרכבת מפת סיכונים תפעוליים חיה לכלל החברה.

אבחון סיכונים והערכתם

איילון מנהלת תהליך מובנה לניהול סיכונים, המבוסס על חמישה שלבים מרכזיים, המאפשרים זיהוי, הערכה, ניהול, ניטור ובקרה של סיכונים פיננסיים, תפעוליים וביטוחיים. תהליך זה מבטיח תפקוד עסקי תקין, צמצום חשיפות והגנה על יציבות החברה.

זיהוי - מטרתו הינה לזהות את סוגי הסיכונים בקטגוריות הסיכון העיקריות אליהם חשופה החברה במסגרת פעילותה בתחומים השונים.



מדידה - יישום של כלי מדידה וכלי הערכת סיכונים לטובת ניתוח השפעת הסיכונים המהותיים לחברה.



ניהול - כולל את האסטרטגיה או תכנית הפעולה בה בחרה החברה להפחתת החשיפה לסיכונים שזוהו.



בקרה - פעולות הבקרה שמיישמת החברה על מנת להבטיח כי תכנית הפעולה שנקטה אכן משיגה את מטרתה.



דיווח - הגשת דו"חות לדירקטוריון, להנהלה ולרגולטור המציגים את תמונת המצב לגבי הסיכונים המהותיים שהחברה חשופה אליהם, מדדי החשיפה והסיכון אשר מבטאים את ההשפעה הפוטנציאלית של סיכונים אלה, תכנית הפעולה לטיפול בסיכונים אלה ואת האפקטיביות של אסטרטגיית ניהול הסיכונים אשר נבחנת באמצעות פעולות בקרה ממוקדות.



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

בחברה מיושמת מתודולוגיה לביצוע סקר סיכונים תפעולי ברמת תהליך עבודה. מטרת הסקר הינה זיהוי והרכבת מפת סיכונים תפעוליים חיה לכלל החברה. בשנת 2024 הטמיעה החברה מערכת לניהול סקר הסיכונים התפעוליים. נושאי ESG שלובים בניהול הסיכונים ומקבלים ביטוי בדו"ח הסיכונים השנתי. בקרב עובדי החברה והדרג הניהולי, מתנהלות הדרכות שתכליתן לוודא כי לעובדי איילון ישנה היכרות עם היבטי ניהול הסיכונים, כך שהעובד יוכל לזהות ולהציף סיכונים שעשויים לעלות במהלך העבודה השוטפת.

היערכות לשינויים רגולטוריים

החברה מתעדכנת באופן שוטף בשינויים רגולטוריים ומתאימה פעילותה בהתאם. בעת צורך מוקמות ועדות היגוי לליווי הטמעת הוראות רגולציה

חדשות, תוך מעורבות האגף לייעוץ משפטי המסייע בפרשנות ויישום הוראות הדין.

איילון מקיימת קשרי עבודה שוטפים עם רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. דרישות הרשות המועברות מעת לעת לאיילון מטופלות בליווי יחידת הציות, והחברה מעבירה מידע ודו"חות לרשות לפי הנדרש.

איילון מחויבת לשמירה על סטנדרטים גבוהים של ציות ואכיפה פנימית, תוך הטמעת תרבות ארגונית המקדמת שקיפות, אחריות והוגנות בכל תחומי פעילותה.

בנוסף, ממונה הציות מלווה ביקורות חיצוניות שמבוצעות על ידי הרשות. במהלך השנים 2023-2024 ככל שאותרו מקרים של פערי ציות במהלך ביצוע בדיקות ציות שוטפות, הם תועדו ונקבעה תכנית הפחתה למזעור הסיכון הנשקף מהם. איילון מחויבת לשמירה על סטנדרטים גבוהים של ציות ואכיפה פנימית, תוך הטמעת תרבות ארגונית המקדמת שקיפות, אחריות והוגנות בכל תחומי פעילותה.

ניהול תקין

אבטחת מידע והגנת סייבר

כחברת ביטוח המנהלת מידע רגיש הכולל פרטים אישיים, רפואיים, פיננסיים והיסטוריות ביטוחיות של לקוחות, ספקים ועובדים, איילון מחויבת לשמירה על פרטיות ואבטחת מידע ברמה הגבוהה ביותר. החברה מתנהלת באמצעות טכנולוגיות מתקדמות, נהלים מחמירים ותרבות ארגונית המקדמת מודעות לנושא, תוך עמידה בדרישות רגולטוריות מחמירות והוראות החוק הרלוונטיות.

איילון מוסמכת לתקן אבטחת המידע הבינלאומי ISO 27001 המתעדכן מדי שנה, ומיישמת את מדיניות אבטחת מידע והגנת סייבר שלה על נושאי המשרה, הדירקטוריון וכל הגורמים הנמצאים בהתקשרות עמה. מדיניות זו כוללת מבנה ממשלתי מסודר, נהלי עבודה והנחיות מפורטות לניהול ואבטחת המידע.

ניהול אבטחת מידע והגנה מתמשכת

החברה מפעילה מערכת מתקדמת לניטור שוטף של הרשת באמצעות מוקד SOC הפועל 24/7. המוקד מזהה אירועים חריגים ומספק התרעות מיידיות המאפשרות טיפול מהיר ויעיל. בנוסף, איילון מבצעת סקרי אבטחת מידע ומבדקי חדירה שנתיים, המתקיימים באמצעות גורמים חיצוניים בלתי תלויים, בהתאמה לחוזר הסייבר של רשות שוק ההון. תהליך זה כולל ניתוח מערכות ותהליכים ארגוניים על פי רמות סיכון וחשיפות. כדי לשמור על שלמות מאגרי המידע, איילון מקפידה על ניהול גישה מבוקר ומאפשרת גישה אך ורק לגורמים מוסמכים

בעלי הרשאות מתאימות. כל אירוע של חשש לפגיעה במידע מטופל על ידי ממונה אבטחת המידע, המדווח לגורמים הרלוונטיים. בשנים 2023-2024 לא דווחו אירועים כאלה.

העלאת מודעות והטמעת תרבות ארגונית

החברה משקיעה משאבים רבים בהגברת מודעות העובדים והשותפים העסקיים לנושא אבטחת המידע. כלל העובדים עוברים הדרכות ולומדות תקופתיות בנושא, לפחות אחת לשנה, כולל הדרכות ייעודיות לעובדים בתפקידים רגישים ולעובדים חדשים. ההדרכות מתמקדות במודעות לנוהלי פרטיות ואבטחת מידע, והן מלוות במזכרים מקצועיים, ידיעונים וביקורות, כמו ביקורת "שולחן נקי" (ביקורת במסגרתה מבצעים בדיקה בכל העמדות והמשרדים בחברה ומוודאים שמירה על אבטחת מידע, שמירה על סיסמאות אישיות וכו'). גם השותפים העסקיים של החברה מחויבים לשמירה על סטנדרטים מחמירים בתחום אבטחת המידע. החברה מחתימה ספקים על נספחי אבטחת מידע במסגרת חוזי ההתקשרות, ושולחת להם מזכרים ייעודיים בנושאי פרטיות והגנה על מידע.

באמצעות שילוב של כלים טכנולוגיים, תהליכים סדורים ותרבות ארגונית המחויבת לערכים של אחריות ושקיפות, איילון מתנהלת בכל הנוגע לתחום אבטחת המידע והגנת הסייבר בהקפדה יתרה, וממשיכה לשמור על אמון מחזיקי העניין שלה.

השקעות אחראיות ושילוב שיקולי ESG באיילון

מאז 2022, איילון הייתה בין החברות הראשונות בישראל שאימצו מדיניות ESG בהשקעות



ניהול השקעות באיילון

תחום ההשקעות הוא מרכיב מהותי בפעילות איילון, והוא מתבצע תוך שילוב שיקולי ESG לצד שיקולים פיננסיים מסורתיים. אגף ההשקעות מנהל את כלל ההשקעות של החברה, הן עבור העמיתים והן עבור הקבוצה, בהיקף של כ-11 מיליארד ש. האגף כולל אנשי מקצוע מנוסים, בהם מנהלי השקעות, אנליסטים ומומחי אשראי, המתנהלים לפי תכנית עבודה ומדיניות השקעות המאושרת על ידי דירקטוריון החברה וועדות ההשקעה. במסגרת הפעילות השוטפת מתקיימים כינוסים תקופתיים של ועדות השקעה (נוסטרו ועמיתים), ועדות אשראי, ישיבות מאקרו, פורום מניות, פורום אג"ח, ופורום חו"ל המסייעים בגיבוש אסטרטגיות השקעה והערכת הסיכונים וההזדמנויות בתיק הנכסים, כמו כן מסייעים לניהול השוטף של אגף השקעות.

אסטרטגיית ESG בהשקעות

באיילון, שיקולי ESG (סביבה, חברה וממשל תאגידי) הם חלק בלתי נפרד מתהליך ניהול ההשקעות. אנו רואים בשילוב עקרונות ESG כחלק מניהול

הסיכונים וניצול הזדמנויות בעולם פיננסי משתנה, תוך התייחסות מיוחדת לסיכונים סביבתיים ושינויי אקלים, הנחשבים לאחד האתגרים המהותיים ביותר לכלכלות העולמיות.

מאז 2022, איילון הייתה בין החברות הראשונות בישראל שאימצו מדיניות ESG בהשקעות, תוך יישום מדיניות השקעות אחראיות ובהתאם להנחיות רשות שוק ההון. החברה מתנהלת באופן יזום למיפוי והערכת הסיכונים וההזדמנויות בתחום זה, לצד הטמעת נהלי עבודה מותאמים ושימוש במערכות מידע מתקדמות המסייעות בניהול התחום.

מנגנונים להערכת ESG בהשקעות

לצורך ניתוח ודירוג השקעות, איילון עושה שימוש במערכות שונות, בהן:

- **Greeneye Data ESG** – עבור השקעות סחירות בישראל, המערכת מאפשרת:
- ניתוח ודירוג ESG של חברות בהתאם לעשרות פרמטרים בתחומי סביבה, חברה וממשל תאגידי.
- מעקב שוטף אחר אירועים חריגים והשפעתם על דירוג החברה.

- בחינת היערכות החברה לסיכונים ושינויי אקלים והתאמתה לתקנות רלוונטיות. איתור מעורבות בפעילויות שנחשבות שנויות במחלוקת.
 - מיפוי הזדמנויות עסקיות המותאמות ליעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא (SDG's).
 - בחינת מוכנות החברה להתמודדות עם מתקפות סייבר והתאמתה לאיומים טכנולוגיים מתגברים.
- Bloomberg ESG** – עבור השקעות בחברות בחו"ל, מערכת זו מספקת דירוג והשוואת חברות בהתאם לקריטריונים שונים, ביניהם: איכות אוויר ופליטות פחמן, שינוי אקלים והשפעות סביבתיות על פעילות החברה, גיוון בהעסקה, הגנה על זכויות מחזיקי העניין, עצמאות הדירקטוריון ומידת השקיפות של הממשל התאגידי.

באשר להשקעות בלתי סחירות, כאשר מתקבלת הערכת ESG חלקית או מלאה לגבי השקעות שאינן נסחרות בבורסה, היא נכללת כחלק מהניתוח הכלכלי של החברה.

תהליכי קבלת החלטות מבוססי ESG

- **מיפוי ESG של ההשקעות הקיימות והחדשות** – ניתוח דירוג ESG, רמות חשיפה לדלקים פוסיליים, אירועים חריגים והתאמה ל-SDG's. בנוסף, תהליך קבלת ההחלטות בהשקעות כולל בחינה של סוגי החברות בהן החברה משקיעה. חברות בעלות ציון נמוך במיוחד בתחומים הנוגעים ל-ESG עשויות להיפסל מהשקעה, שכן ממשל תאגידי חלש לדוגמה, עלול להעלות חששות לגבי אמינות הנתונים ודיווחי החברה.
- **פורום ESG ייעודי** – אחת לרבעון מתכנס באגף ההשקעות פורום ESG ייעודי הבוחן השקעות חדשות ו/או אירועים חריגים והשפעתם על תיקי ההשקעות.
- **שילוב ESG בוועדות השקעה** – מסקנות פורום ESG דו"ח הציונים מועברים לדיון בוועדות ההשקעה.
- **הדרכות מקצועיות** – הכשרת מנהלי השקעות ואנליסטים לעבודה עם מערכות המידע ולניתוח מעמיק של סיכונים ESG.

השקעות אחראיות ושילוב שיקולי ESG באיילון

השקעות אחראיות ופרויקטים ברי-קיימא

איילון מקדמת השקעות בתחומים ברי-קיימא, תוך תמיכה בטכנולוגיות ירוקות וחדשנות, כגון:

- **אנרגיה מתחדשת** - מעבר להשקעות בחברות סחירות הנסחרות בבורסה בת"א, איילון משקיעה בקרנות למתקנים סולאריים (PV) ופרויקטים לאגירה שאובה, המיועדים לשיפור יציבות אספקת החשמל ולשימוש יעיל יותר באנרגיה.
- **ניהול משאבי מים** - השקעה בחברת IDE הנדסת התפלה, המתמחה בהתפלת מים, שבה איילון מחזיקה בכ-7% מהון המניות של החברה.
- **תחבורה ירוקה** - השקעה של 10 מיליון ₪ בחברת Vimore Network, שבה איילון מחזיקה 12.5% מהון המניות של החברה. החברה מפתחת מערכת לניהול ואופטימיזציה של צריכת חשמל בעמדות טעינת רכבים חשמליים, במטרה לתמוך בהתרחבות השימוש בתחבורה חשמלית.
- **ניצול אנרגטי במבנים** - התקנת פאנלים סולאריים על מקבצי הדיור שבבעלות החברה, לצמצום צריכת האנרגיה ולקידום ייצור חשמל מאנרגיות מתחדשות.
- **תשתיות ציבוריות** - הובלת קונסורציום מממנים שהעניק מסגרת אשראי של 155 מיליון ₪ לקרן

התשתיות הציבוריות, ג'נריישן קפיטל. הקרן מתמחה בהשקעות בתחום האנרגיה והתשתיות הציבוריות, ומתמקדת בפרויקטים חיוניים למשק ולציבור בישראל.

כחלק מהתפיסה הניהולית של איילון, מדיניות ה-ESG מיושמת באופן וולונטרי על תיק הנוסטרו, מתוך מחויבות לסטנדרטים אחראיים לקידום ניהול השקעות ברי-קיימא.

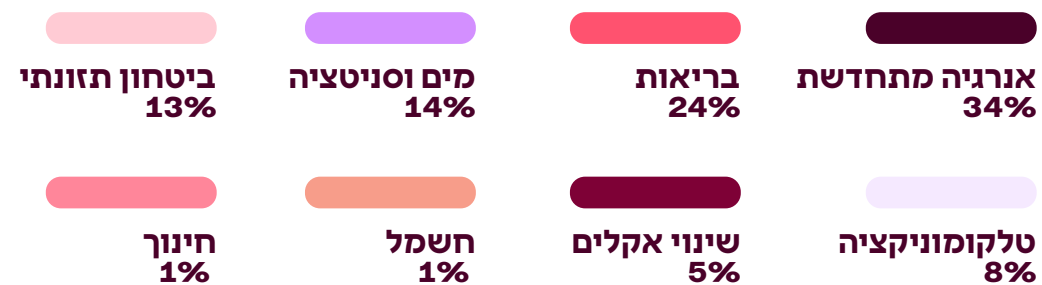
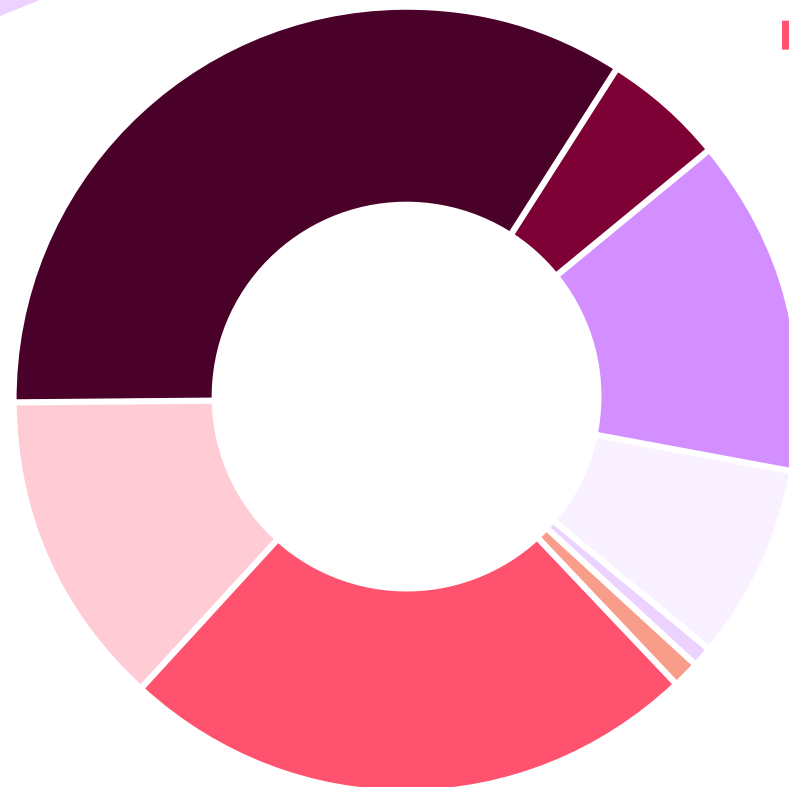
בנוסף, בהתאם למתודולוגיית Greeneye, איילון מבצעת מיפוי של הנכסים הסחירים בישראל (מניות ואג"ח קונצרני) על פי התאמתם ליעדי פיתוח

בשנת 2024, סך הנכסים הנסחרים בישראל הקשורים ל-SDG עמד על כ-1.06 מיליארד ₪

בר-קיימא של האו"ם. בשנת 2024, סך הנכסים הנסחרים בישראל הקשורים ל-SDG עמד על כ-1.06 מיליארד ₪, מתוך סך נכסים סחירים בהיקף של כ-3.3 מיליארד ₪ (32%). פילוח זה

המוצג בתרשים בהמשך, מאפשר להמחיש את חלוקת ההשקעות לפי תחומי SDG שונים, תוך התמקדות בהשקעות בתחומים סביבתיים, חברתיים וכלכליים ברי-קיימא.

פילוח השקעות SDG נכסים סחירים



האנרגיה האנושית של איילון



האנרגיה האנושית של איילון

האנרגיה החדשה של איילון: הגדרת הערכים שלנו

בשנת 2023 זכינו בתחרות המצוינות במשאבי אנוש במקום הראשון בקטגוריית תהליכי שינוי חוצי ארגון עבור עיצוב תרבות ארגונית - עדכון ה-DNA באיילון



במסגרת האנרגיה החדשה של איילון, הובלנו שינוי מקיף המשלב היבטים מבניים ותרבותיים. אנו מאמינים כי תרבות ארגונית חזקה מניעה ממשל תאגידי אחראי, אחריות תאגידית וסביבת עבודה מכילה. כחלק מהמהלך, הוגדרה אסטרטגיה ארגונית חדשה, המשלבת ערכים ארגוניים, חיזוק האתיקה, שיפור חוויית העובדים וקידום חדשנות עסקית. השינוי אינו רק מבני, אלא מהותי, הוא חלק מה-DNA החדש של איילון והוא נתמך במעורבות פעילה של כלל המנהלים, מתוך תפיסה כי תרבות ארגונית נוצרת מהשטח ומעוגנת בעשייה יומיומית משותפת. אגף משאבי אנוש הוביל את מתודולוגיית השינוי והנגיש למנהלים כלים ותמיכה, כאשר האחריות להטמעה וליישום השינוי חולקה בין כלל מנהלי החברה.

ההון האנושי הוא הנכס המרכזי שלנו והחברה משקיעה רבות ברווחת עובדיה, בפיתוחם ובשימורם וביצירת סביבת עבודה המאפשרת לכל עובדת ועובד לממש את יכולותיו ולצמוח בארגון, הן מבחינה מקצועית והן ברמה האישית.

פעילותנו בהיבט משאבי האנוש מבוססת על תרבות ארגונית מגוונת ושוויונית, המעודדת הכלה, שוויון הזדמנויות ופיתוח אישי. החברה מקדמת סביבת עבודה מכבדת, הוגנת ומותאמת לצרכים המשתנים של עובדיה, מתוך הבנה כי עובדים החשים סיפוק

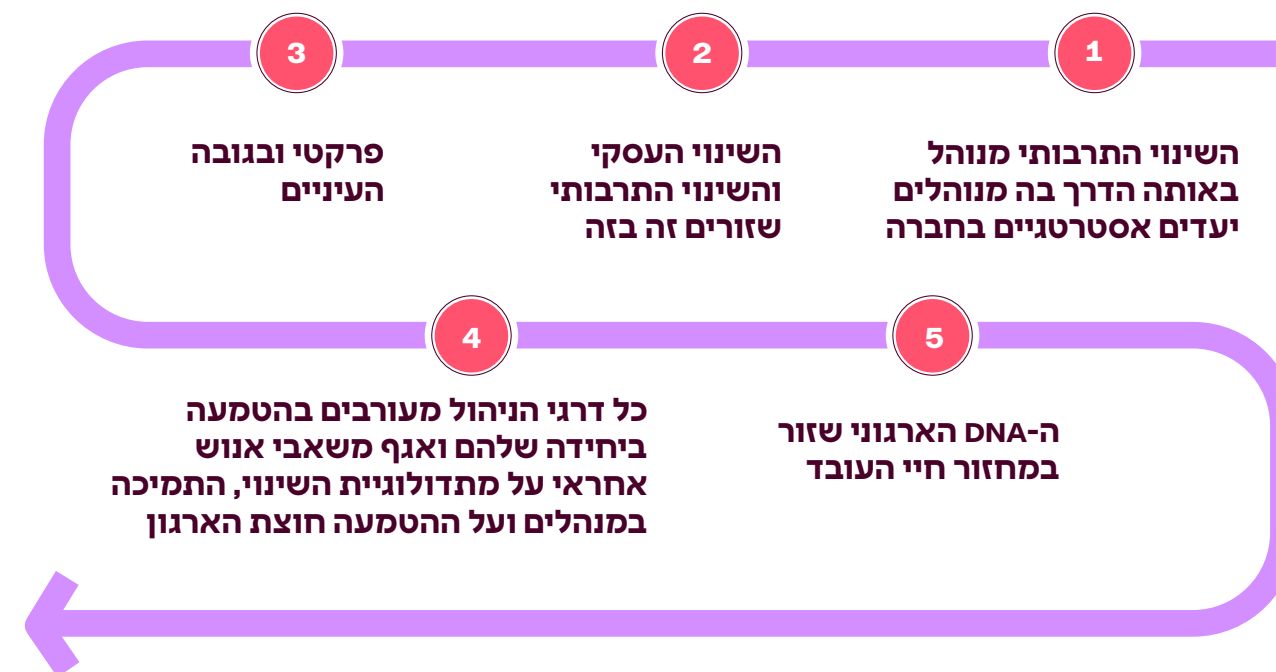
והערכה הם המפתח להצלחת הארגון. תחום משאבי האנוש בחברה מנוהל על ידי אגף משאבי אנוש בראשות סמנכ"לית מש"א, ופועל בשיתוף פעולה הדוק עם מנהלים מכלל היחידות והאגפים, כדי להבטיח ניהול מקצועי, ערכי ומתקדם של ההון האנושי בארגון.

נכון לתאריך 31.12.2024 מועסקים באיילון ובסוכנויות בבעלותה 1,249 עובדים - כולם עובדים קבועים. 1,198 במשרה מלאה ו-51 במשרה חלקית.

עובדי חברה חלוקה על פי מגדר	2023			2024		
	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ
עובדים קבועים	876	307	1,183	935	314	1,249
סך העובדים	876	307	1,183	935	314	1,249
עובדים במשרה מלאה	836	306	1,142	885	313	1,198
עובדים במשרה חלקית	40	1	41	50	1	51
סך העובדים	876	307	1,183	935	314	1,249

האנרגיה החדשה של איילון: הגדרת הערכים שלנו

תיאור תהליך השינוי - המודל
המארגן והעקרונות המרכזיים שהנחו
אותנו בתכנון וביישום התהליך:



שמירה על זכויות אדם ותנאי העסקה הוגנים

גיוון מגדרי

איילון רואה בקידום נשים ובהעצמה מקצועית וארגונית חלק בלתי נפרד מתפיסת הגיוון שלה, ופועלת ליצירת הזדמנויות לנשים לצמוח, להתפתח ולהוביל. נכון לתאריך 31.12.2024, נשים באיילון מהוות 75% מכל עובדי החברה ו-65% מהשדרה הניהולית בחברה.

ייצוג הנשים בהנהלה הבכירה באיילון ביטוח (ללא חברות הבנות) עלה מ-40% בשנת 2023 ל-44% בשנת 2024, ובתחילת 2025 הגיע ל-53%!

בזכות הישג זה והמשך ההשקעה בהובלת נשים לעמדות ניהול והשפעה, זכתה איילון ביטוח ופיננסים באות ההצטיינות WM PLATINUM לשנת 2024 – הכרה בינלאומית מטעם ארגון Superbrands, המוענקת לחברות המובילות בקידום איזון מגדרי משמעותי בתפקידי ניהול. בנוסף, 70% מתוך הגיוסים החדשים בשנת 2024 (248 מתוך 351) היו של נשים, נתון שנשמר כמעט זהה גם בשנת 2023, אז עמד על 69%.

כחלק ממחויבותנו לנושא, ביצענו התאמות בתהליכי המיון, הקליטה והשילוב של עובדים, תוך התחשבות בצרכים הייחודיים של קבוצות גיוון שונות. בנוסף,

אנו מטמיעים תרבות ארגונית רב-תרבותית באמצעות שילוב מסרים המעודדים סביבת עבודה מכילה, בטוחה ומקבלת בפרסומים הפנים ארגוניים, לצד הצגת מחויבותנו לנושא גם בפרסומים החיצוניים. כדוגמה לכך,

אנו מפרסמים תקשורים פנימיים מותאמים לחגים ולאירועים משמעותיים של אוכלוסיות מגוונות, ומקיימים ימי מודעות מיוחדים להעלאת רגישות תרבותית וגיוון בקרב העובדים.

איילון מחויבת לקידום גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות, מתוך הבנה כי מקום עבודה מגוון ומכיל מחזק את הארגון, משפר את חוויית העובדים ותורם להצלחתו העסקית

בשנת 2023 נחתם הסכם קיבוצי שני, התקף עד סוף שנת 2026. ההסכם חל גם על החברות והסוכנויות הבנות ומסדיר נושאים כגון תנאי העסקה, זכויות סוציאליות, שעות עבודה וזכויות עובדים נוספות, במטרה להבטיח סביבת עבודה הוגנת ומיטיבה לכלל עובדי הקבוצה. אנו רואים בשותפות עם ועד העובדים מנוף לשיפור מתמיד, ויצירת סביבה שבה לעובדים יש קול משמעותי בקבלת ההחלטות הנוגעות לרווחתם ולתנאי העסקתם.

גיוון ושוויון הזדמנויות

איילון מחויבת לקידום גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות, מתוך הבנה כי מקום עבודה מגוון ומכיל מחזק את הארגון, משפר את חוויית העובדים ותורם להצלחתו העסקית. גיוון תעסוקתי מביא עימו נקודות מבט שונות, מעודד חשיבה חדשנית ותורם להגברת היצירתיות הארגונית, דבר המאפשר מציאת פתרונות מגוונים וחדשניים לאתגרים עסקיים. החברה מעסיקה עובדים מרקעים מגוונים, תוך התמקדות באוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג בתעסוקה, כגון מהמגזר הערבי, החברה החרדית, יוצאי אתיופיה, אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות.

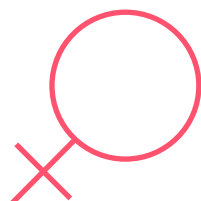
איילון מחויבת לקידום זכויות אדם כחלק בלתי נפרד מהפעילות העסקית שלה, מתוך אמונה שכל אדם זכאי לכבוד, שוויון וצדק, ללא קשר לרקע אישי, מגדר, לאום או כל מאפיין אחר. החברה מיישמת עקרונות של שוויון הזדמנויות, שקיפות, אחריות והגינות הן כלפי לקוחותיה והן כלפי עובדיה ושותפיה העסקיים. מחויבות זו מעוגנת במסמך עקרונות זכויות האדם של החברה, הקובע את עקרונות הפעולה והסטנדרטים שאיילון מציבה לעצמה בתחום זה. איילון מבטיחה תנאי עבודה הוגנים ושמירה על זכויות העובדים בהתאם לחוקי המגן הנכללים בדיני העבודה, מעסיקה באופן הוגן, עורכת תהליכי גיוס והערכה שקופים, מעניקה תנאי שכר הוגנים ומגנה על פרטיות עובדיה בהתאם לחוקי הגנת הפרטיות.

ועד העובדים באיילון

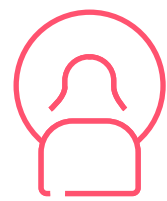
יחסי העבודה באיילון מבוססים על שותפות, שקיפות ותקשורת פתוחה בין הנהלת החברה לוועד העובדים. ועד העובדים של איילון ביטוח ופיננסים הוקם בשנת 2016 במסגרת ההסתדרות הלאומית, ומאז פועל לקידום רווחת העובדים ושיפור תנאי העסקתם.



70% מהגיוסים החדשים היו של נשים



53% נשים בהנהלה הבכירה באיילון ביטוח ופיננסים



75% נשים בחברה ו-65% נשים מהשדרה הניהולית

גיוון ושוויון הזדמנויות

"איילון רואה חשיבות רבה בנושא גיוון, בדגש על גיוון מגדרי. כחברה ש-53% מהנהלתה הבכירה הן נשים, נמשיך ונעניק את כל הכלים והתמיכה לעובדות איילון, על מנת לאפשר המשך התפתחותן המקצועית, צמיחתן והתקדמותן לתפקידי ניהול בחברה".
שרון רייך, מנכ"ל איילון ביטוח ופינוסים

מעבר לפעילויות המקצועיות, השקת הקהילה מהווה צעד משמעותי לחיזוק מעמדן של נשים בענף הביטוח ולקידום ערכים של שוויון והכלה בעולם העבודה.

דו"ח פערי תגמול

בהיבט של תגמול שוויוני, איילון מחויבת להבטיח פערי שכר מצומצמים בין גברים לנשים. החברה מבצעת בדיקות תקופתיות של רמות השכר ומפרסמת דו"ח תגמול שנתי, בהתאם להנחיות חוק שכר שווה לעובדות ולעובדים, תשנ"ו-1996 (לפי הוראות סעיף 6א להוראות החוק). מהנתונים עולה כי ברוב הקבוצות המקצועיות פערי השכר בין נשים וגברים מצומצמים, ובחלק מהמקרים אף קיים יתרון בשכרן של נשים.

באמצעות יוזמות אלו, איילון מחזקת את מחויבותה ליצירת סביבת עבודה מגוונת, מכילה ושוויונית, שבה לכל עובד ועובדת יש הזדמנות שווה למצות את הפוטנציאל שלהם, להתקדם ולתרום להצלחת הארגון.

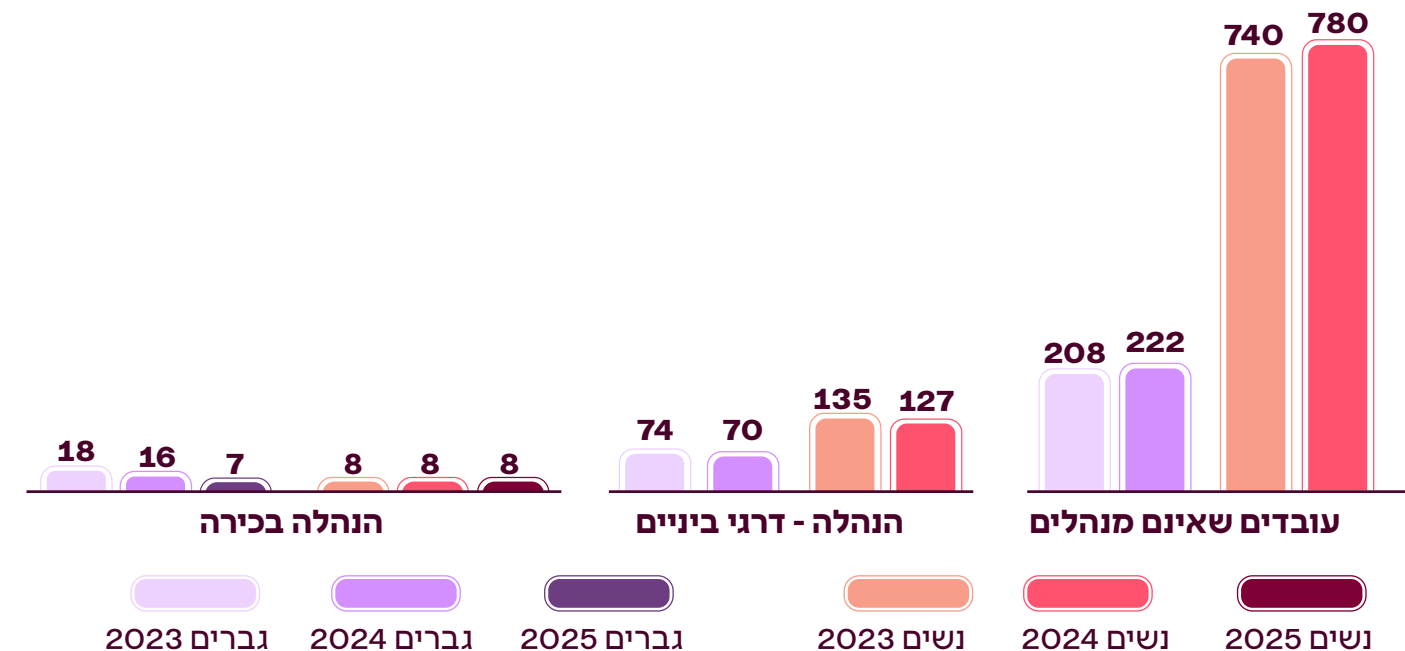
איילון Women - קהילת נשים פורצת דרך
במסגרת מחויבות זו, השיקה החברה את קהילת איילון Women, הקהילה הנשית הראשונה מסוגה בענף הביטוח בישראל. מטרת הקהילה היא לספק לנשות המקצוע בענף הביטוח בישראל התפתחות אישית ומקצועית, באמצעות כנסים, מפגשים מקצועיים, הרצאות והזדמנויות לרשת מקצועית תומכת.

לרגל יום האישה הבינלאומי לשנת 2024, קיימה החברה כנס ארצי להשקת הקהילה, שבו השתתפו מאות נשות מקצוע מסוכנויות הביטוח השונות ברחבי הארץ. כמו כן, קיימנו כנס דומה גם עם פתיחתה של שנת 2025, במטרה להרחיב את מעגלי ההשפעה ואת הנוכחות הנשית והמקצועית בענף הביטוח בישראל.

יעל פאר סגל, סמנכ"לית ומנהלת אגף שיווק, שירות ותקשורת, התייחסה ליוזמה של החברה:

"אנחנו מתרגשים להשיק לראשונה בענף קהילה ייחודית לנשים העוסקות בביטוח. קהילת איילון Women תעניק מגוון כלים מקצועיים ופרקטיים, לצד העשרה, לחתמות המקצועיות במשרדי הסוכנים המובילים באיילון".

גיוון מגדרי בחלוקה לפי תפקידים



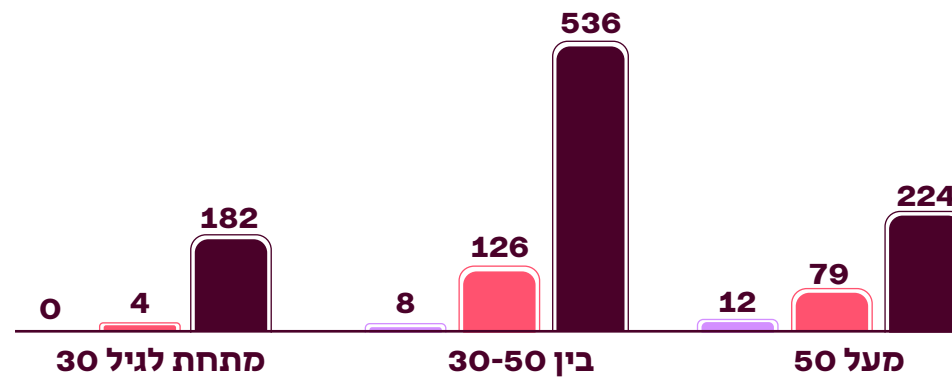
גיוון ושוויון הזדמנויות

גיוון גילאי

באיילון, אנו משלבים עובדים ממגוון גילאים, מתוך הכרה בערך המוסף של הפרייה הדדית ולמידה בין-דורית. החברה מקדמת תהליכים המאפשרים השתלבות מיטבית של עובדים צעירים לצד עובדים ותיקים, תוך התאמות בתהליכי הגיוס, הפיתוח המקצועי והקידום. בדרך זו אנו שמים דגש מיוחד על שימור הידע הארגוני באמצעות חניכה והעברת ידע מעובדים מנוסים, לצד יצירת הזדמנויות לעובדים צעירים. כחלק מכך, איילון ממליצה על גיוס עובדים ותיקים, ובוחנת באופן תקופתי את צורכי הגיוס והאפשרויות להרחבת שילובם במערך החברה. בנוסף, עובדים המגיעים לגיל פרישה - נשים וגברים כאחד - יכולים להמשיך לעבוד בהתאם ליכולותיהם ולרצונם, ולא רק על בסיס גילם. לעובדים מוצעות אפשרויות העסקה גמישות לאחר גיל הפרישה, כולל המשך עבודה בדפוס העסקה שונה, פרישה הדרגתית והארכת משך העבודה לתקופה מוגדרת. יש לציין, שכל החלטה בנושא נבחנת לגופה, תוך התחשבות באילוצים ובצרכי החברה והעובד או העובדת.

באיילון, אנו משלבים עובדים ממגוון גילאים, מתוך הכרה בערך המוסף של הפרייה הדדית ולמידה בין-דורית. החברה מקדמת תהליכים המאפשרים השתלבות מיטבית של עובדים צעירים לצד עובדים ותיקים, תוך התאמות בתהליכי הגיוס, הפיתוח המקצועי והקידום. בדרך זו אנו שמים דגש מיוחד על שימור הידע הארגוני באמצעות חניכה והעברת ידע מעובדים מנוסים, לצד יצירת הזדמנויות לעובדים צעירים. כחלק מכך, איילון ממליצה על גיוס עובדים ותיקים, ובוחנת באופן תקופתי את צורכי הגיוס והאפשרויות להרחבת שילובם במערך החברה. בנוסף, עובדים המגיעים לגיל פרישה - נשים וגברים כאחד - יכולים להמשיך לעבוד בהתאם ליכולותיהם ולרצונם, ולא רק על בסיס גילם. לעובדים מוצעות אפשרויות העסקה גמישות לאחר גיל הפרישה, כולל המשך עבודה בדפוס העסקה שונה, פרישה הדרגתית והארכת משך העבודה לתקופה מוגדרת. יש לציין, שכל החלטה בנושא נבחנת לגופה, תוך התחשבות באילוצים ובצרכי החברה והעובד או העובדת.

גיוון גילאי בחלוקה לפי תפקידים 2023

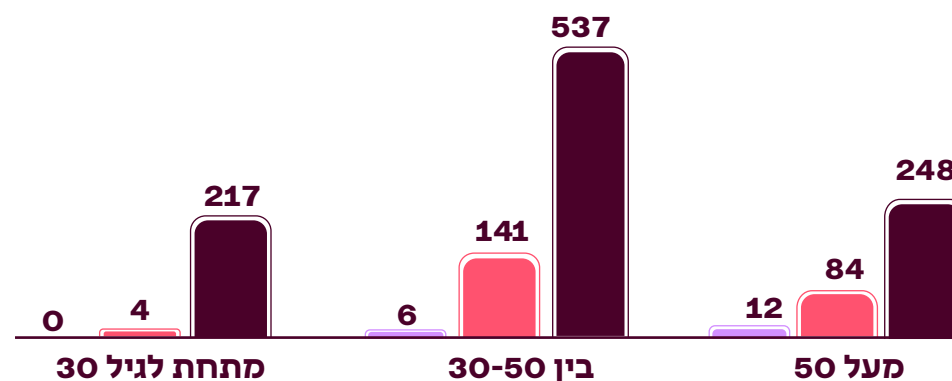


עובדים שאינם מנהלים

הנהלה - דרגי ביניים

הנהלה בכירה

גיוון גילאי בחלוקה לפי תפקידים 2024



גיוון ושוויון הזדמנויות

שילוב אנשים עם מוגבלות

איילון משתפת פעולה עם ארגון "תעסוקה שווה", הפועל לשילוב אנשים עם מוגבלויות בשוק העבודה ומסייע בגיוס מועמדים מתאימים לתפקידים שונים. כחלק מכך, החברה מינתה ממונים ייעודיים לנושא, האחראים להובלת תהליכים פנימיים להנגשת סביבת העבודה, התאמת תהליכי הגיוס וקידום רווחתם של עובדים עם מוגבלויות.

במסגרת מחויבותנו להנגשה, אנו מבצעים התאמות פרטניות בסביבת העבודה, בציוד המשרדי ובתנאי העבודה, בהתאם לצורכי העובדים, על מנת לאפשר להם לבצע את תפקידם בצורה מיטבית. לדוגמה, הותקנה מערכת להגדלת מסך עבור עובד עם לקות ראייה, לצד התאמות נוספות המייעלות את נגישות העבודה. בנוסף, החברה מקפידה על זמינותם ותקינותם של אמצעי נגישות בכל קומה במבני החברה. כל הסדרי הנגישות מפורסמים בשקיפות מלאה באתר האינטרנט של החברה, כחלק מהמחויבות להכלה ולשוויון הזדמנויות.

בנוסף, ביום הבינלאומי לזכויות אנשים עם מוגבלויות, אנו מקיימים הרצאות ייעודיות ומפגשים פנימיים, שמטרתם להעמיק את ההבנה והמחויבות של כלל העובדים להכלה ולשוויון. כך, בשנת 2024 אירחנו במשרדינו מרצים בנושאי התמודדות עם אתגרים, שבירת תקרות זכוכית ופריצת גבולות, במטרה להעביר מסר משמעותי על נחישות, הכלה והגשמה עצמית, וכן לעודד חשיבה מכילה ושוויונית בארגון.

איזון בית-עבודה וגמישות תעסוקתית

איילון מקדמת איזון בריא בין עבודה לחיים האישיים, מתוך הכרה בכך שגמישות תעסוקתית ושימור רווחת העובדים תורמים לא רק לעובדים עצמם, אלא גם לארגון כולו. בהתאם לכך, החברה מקדמת עבודה היברידית ומודלים גמישים, המאפשרים לעובדים לשלב בצורה מיטבית בין מחויבויות מקצועיות ואישיות.

כבר מימי מגפת הקורונה, איילון הקימה תשתיות מלאות לעבודה מרחוק, כך שגם במצבי חירום או נסיבות מיוחדות, כלל העובדים, כולל נציגי השירות-יוכלו לעבוד מהבית באופן מיידי וללא הפרעה לפעילות השוטפת של החברה. מודל זה הוכיח את עצמו גם בתחילת מלחמת "חרבות ברזל", כאשר עובדים נזקקו למעבר מיידי לעבודה מהבית, והחברה סיפקה מענה טכנולוגי ותפעולי מלא כבר מהיום הראשון.

"בימים האחרונים אנו פועלים במגוון רחב של פעילויות לסייע לעובדות ועובדי איילון בשעה קשה זו. איילון רואה בעובדיה את ליבה הפועם של החברה וכן את המנוע העיקרי להצלחתה. אנו מחזקים את ידם וממשיכים לעמוד לצידם ולשירותם בכל עת".

איריס טנצר, סמנכ"לית ומנהלת אגף משאבי אנוש כדי לתמוך בעבודה מרחוק, איילון משקיעה בתשתיות מתקדמות, לרבות תמיכה בתשתית אינטרנט, אספקת ציוד IT מותאם וסיוע בהקמת



איילון מקדמת איזון בריא בין עבודה לחיים האישיים, מתוך הכרה בכך שאיזון זה תורם לא רק לעובדים עצמם, אלא גם לארגון כולו.

משרד ביתי נוח ויעיל. כמו כן, החברה הרחיבה את מגוון התפקידים בהם ניתן לעבוד מהבית, במטרה לאפשר גמישות תעסוקתית רחבה יותר לכלל העובדים.

באיילון קיימים מודלים שונים של עבודה מהבית. כמו כן, החברה מקדמת מדיניות של גמישות תעסוקתית, הכוללת מגוון התאמות שנועדו לסייע לעובדים בניהול זמן יעיל ושמירה על איזון בין חיי העבודה לחיים האישיים. צעדים מרכזיים שננקטו במסגרת זו כוללים, בין היתר:

יום עבודה מקוצר - המלצה על יום עבודה מקוצר אחת לשבוע.

שעות עבודה גמישות - התאמת שעות העבודה בהתאם לצורכי העובדים ולאופי התפקיד, תוך מתן אפשרות להתחיל ולסיים את יום העבודה במועדים גמישים.

חזרה הדרגתית מחופשת לידה - מודל השתלבות הדרגתי לאחר לידה, המאפשר להורים לחזור לעבודה בהיקף מדורג, בהתחשב בצורכי המשפחה.

הכשרות למנהלים ולעובדים - הדרכות בנושאי תמיכה במשפחות, כולל כלים להתנהלות מותאמת להורים ולעובדים עם מחויבויות משפחתיות שונות.

התאמות להורים לילדים צעירים - הגדרת "משרת הורה", המאפשרת הקלות והתאמות מיוחדות להורים לילדים בגיל הרך.

מעקב אחר איזון עומסי העבודה - בדיקה תקופתית של שעות העבודה, כדי לוודא שאין עומסי עבודה חריגים, תוך מעקב אחר עובדים שעובדים מעל 50 שעות שבועיות.

ניהול חופשות מאוזן - מדידה מוסדרת של ניצול ימי החופשה, לצד עידוד העובדים לקחת חופשות באופן מאוזן, כדי למנוע שחיקה ולשפר את רווחת העובדים.

באמצעות שילוב של תשתיות מתקדמות, מדיניות גמישה ותרבות ארגונית תומכת, איילון מחזקת את האיזון בין חיי העבודה לחיים האישיים של עובדיה, תוך הבטחת סביבת עבודה יציבה, חדשנית ומותאמת לצורכי העובדים בעידן המודרני.

דיאלוג ארגוני ותקשורת עם העובדים



המשוב הארגוני מהווה מרכיב מרכזי בתהליך הטמעת ה-DNA הארגוני, ומנהלים בפורומים שונים מעלים הערות לגבי תחומים בהם יש צורך בהאצת תהליכים או שיפור היישום בפועל.

תהליך הערכת ביצועים ומשוב

איילון מבצעת תהליך הערכת ביצועים שנתי לכלל עובדי החברה. תהליך זה מאפשר לכל עובד ועובדת לקבל משוב אישי, לזהות חוזקות ואתגרים, ולקבל כלים להתפתחות אישית ומקצועית. בשנת 2023, כל עובדי החברה ומנהליה, כולל חברי הנהלה, השתתפו בשיחת הערכה וקיבלו יעדי שיפור ופיתוח המבוססים על ה-DNA הארגוני.

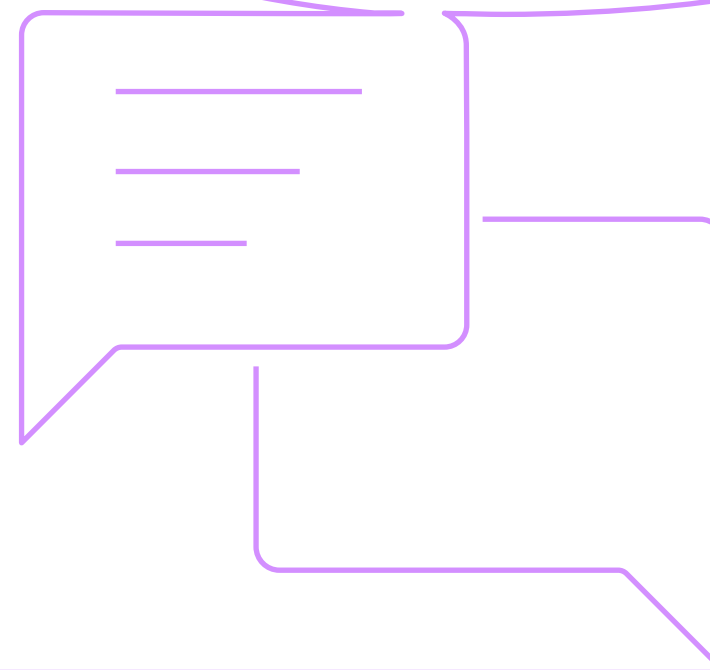
כחלק מחיזוק הדיאלוג בין העובדים להנהלה, החברה מבצעת סקר עובדים תקופתי, המסייע למדידת שביעות רצון העובדים ולשיפור ההתנהלות הארגונית. **בשנות הדיווח, 80% מעובדים השתתפו בסקר, נתון המעיד על מעורבות גבוהה ומחויבות הדדית בין החברה לעובדיה.**

תהליך עדכון ה-DNA הארגוני כלל אף הוא תהליכי דיאלוג שמיושמים באופן שוטף. מנהלי אגפים ומחלקות יוזמים מפגשים לשיפור השותפויות הפנימיות של היחידות שלהם מול יחידות אחרות שנבחרו כחלק מתכניות העבודה האגפיות להטמעת ה-DNA הארגוני. המשוב הארגוני מהווה מרכיב מרכזי בתהליך הטמעת ה-DNA הארגוני, ומנהלים בפורומים שונים מעלים הערות לגבי תחומים בהם יש צורך בהאצת תהליכים או שיפור היישום בפועל.

דיאלוג ישיר ויעיל הוא מפתח לשיפור סביבת העבודה, חיזוק המעורבות הארגונית ושיפור מתמיד של השירות והביצועים.

משוב זה נתפס כהצלחה בפני עצמו, שכן הוא משקף מחוברות ארגונית וחשיבות גבוהה שמנהלים מייחסים להטמעת ה-DNA.

בנוסף, כלל עובדי החברה נחשפו לערכי החברה החדשים, השתתפו בשיח ראשוני לגביהם, וממשיכים להיות מחוברים לתהליך באמצעות מנגנון ישיבות צוות שוטפות בהן נדונה הטמעת הערכים בעבודה היומיומית.



איילון מקיימת תקשורת פתוחה ורציפה עם עובדיה, מתוך הבנה כי דיאלוג ישיר ויעיל הוא מפתח לשיפור סביבת העבודה, חיזוק המעורבות הארגונית ושיפור מתמיד של השירות והביצועים. לאורך השנים, החברה קיימה מפגשי שולחנות עגולים, וכיום המנכ"ל והמנהלים מקיימים מפגשים דומים ביוזמתם, בהתאם לצורך ולבקשת העובדים. בנוסף, מתקיימים פורומים קבועים בנושאים שונים, בהם ניתן מקום לקול העובדים. כך למשל, פורום השירות מתקיים אחת לחודש בהשתתפות המנכ"ל, והוא מהווה זירה פתוחה לדיון, שיתוף ברעיונות ושיפור מתמיד של חוויית הלקוחות והעובדים.

פיתוח והכשרת עובדים

אנו רואים בהכשרת עובדינו ובהתפתחותם המקצועית נדבך מרכזי בהצלחת החברה, ומשקיעים ביצירת סביבת למידה מתמשכת המאפשרת לעובדינו לרכוש ידע, לשפר מיומנויות ולצמוח בתוך הארגון. כחלק מכך, אנו מעודדים מובילים פנים-ארגוניים, ומקפידים לפתוח כמעט כל משרה תחילה לעובדים, מתוך הערכה להיכרותם עם הארגון והתאמתם אליו. רבים ממנהלינו צמחו מתוך החברה, ואנו שואפים לזהות ולמנף את יכולות העובדים מעבר לתפקידם הנוכחי להתנסות במסלולי קריירה מגוונים. גישה זו מבוססת על תפיסה לפיה התאמה מקצועית היא דינמית, ואנו מחפשים דרכים לאפשר לכל עובד ועובדת למצוא את מקומם ולהצליח.

תהליך ההדרכה והפיתוח באיילון מתבצע באופן שיטתי ומותאם לצורכי העובדים והארגון. אחת לשנה מתקיים סבב שיחות עם מנהלים, במהלכו מאתרים צרכים מקצועיים והתנהגותיים של העובדים, ועל בסיסם מגובשת תוכנית הדרכה מותאמת.

ההדרכות הפנים-ארגוניות, המתקיימות בחברה, נחלקות למספר קטגוריות מרכזיות:

- **הכשרות מקצועיות** – קורסים מקצועיים ממוקדים בהתאמה לכל מחלקה ולתחום עיסוק. יוזמות אלו נובעות הן מהנהלת החברה והן מהמנהלים עצמם, אשר מזהים צרכים ייחודיים במחלקותיהם ופועלים להבאת מומחים חיצוניים להעשרה וללמידה מתקדמת או באמצעות מדריכים פנימיים מהארגון.



רבים ממנהלינו צמחו מתוך החברה, ואנו שואפים לזהות ולמנף את יכולות העובדים מעבר לתפקידם הנוכחי

- **הכשרות "רכות"** הכוללות נושאים כגון שירות, מכירות או קורסי ניהול אשר נועדו לחזק את היכולות הניהוליות וליצור דור עתידי של מובילי החברה.
- העשרת עובדים באיילון באמצעות תכנית **"איילון College"** – תכנית של הרצאות העשרה לטיפול העובדים בנושאים שונים. בכל שנה יש "פוקוס" אחר לתכנית כגון הרצאות המחברות ומדברות בשפת ערכי הארגון או תכנית בנושא שפת המותג החדשה – "אנרגיה". בכל שנה התכנית משתנה.

בנוסף, החברה מקיימת הדרכות חוץ-ארגוניות, שבהן עובדים ומנהלים יוצאים לקורסים וימי עיון מחוץ לכותלי החברה.

איילון מייחסת חשיבות רבה ליצירת הזדמנויות שוות להכשרה לכלל עובדיה, במטרה לאפשר לכל עובד למצוא את יכולותיו ולהתקדם מקצועית.

"איילון עוזרים לי לממש את הפוטנציאל שלי לאורך כל הקריירה. התחלתי את תפקידי כ-QA, אחר כך עברתי לראש צוות QA עד לכדי ניהול 13 עובדים. שלחו אותי לקורס ניהול, והטוו לי את הדרך כדי שאני אוכל להתפתח גם מקצועית. גם היום אחרי 8 שנים, אני יודעת שיש לי אופק בחברה ואופק ניהולי – לאן להתקדם ולהתפתח."

דנה שדה, מפתחת CRM בחטיבת הטכנולוגיות

לומדים מהשטח

הכשרה זו היא דוגמה למחויבות לשיפור מתמיד, להעמקת הידע ולפיתוח מקצועי איכותי עבור עובדי החברה.

בשנות הדיווח, היקף ההדרכות הממוצע עמד על כארבעה ימי הכשרה מלאים לכל עובד. באמצעות השקעה מתמשכת בפיתוח הון אנושי, איילון מבטיחה כי עובדיה יהיו מיומנים, מעודכנים ומצוינים בתחומם, דבר אשר תורם לחוסנה של החברה ולרמת השירות הגבוהה שהיא מספקת ללקוחותיה.

כחלק מתוכנית ההכשרה וההתמקצעות, יצאו חתמי העסקים של איילון לסיור מקצועי במפעל הייצור של רשת "ארקפה". הסיור העניק למשתתפים היכרות מעשית עם הסיכונים הכרוכים בהפעלת עסק גדול, תוך למידה על תהליכי ייצור, אמצעי מיגון ומערכות בטיחות. בהמשך התקיימו הרצאות מקצועיות בהובלת מנהל מחלקת מבטחי משנה באיילון, ועו"ד בכיר בתחום, שסיפקו כלים יישומיים להתמודדות עם מקרי חיתום מורכבים.

רווחת עובדים

מגוון יוזמות לרווחת עובדינו:



הרמות כוסית ושי
בחגים ומועדים



ציון אירועים מיוחדים
המוקדשים לעובדים



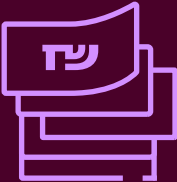
פעילויות לילדי
העובדים - קייטנות
קיץ, אירוע כיתה א'



קרן השתלמות



בסוד נופש



בנוסים ומענקים



Happy Hour לעובדים
והקרנת סרטים במסגרת
"מועדון הסרט הטוב"



פעילויות ספורט ואורח
חיים בריא - קבוצות
פילאטיס, ריצה ו-HIIT



תמיכה באירועי חיים
(חתונות,
ימי הולדת ועוד)



רווחת העובדים היא ערך מרכזי בתרבות הארגונית, והיא משתקפת במגוון יוזמות, פעילויות ותמיכה אישית. כחלק מהאגרגיה החדשה, החברה יוצרת מרחב עבודה תומך, מכיל ומלא באגרגיה אנושית וחיובית - כזה שבו העובדים מקבלים מענה לצרכים האישיים והמשפחתיים שלהם, לצד חוויות מעשירות שמחברות בין אנשים.

רווחת עובדים

איילון דואגת לחיבור בין העובדים גם בשגרה, באמצעות אירועי Happy Hour חודשיים, הקרנות סרטים במסגרת "מועדון הסרט הטוב" ופעילויות ספורטיביות



לעובדינו המגיעים לגיל פרישה אנו מעניקים ליווי מלא, מתוך הכרה בתרומתם רבת השנים ובחשיבותם להצלחת הארגון. החברה מציעה ייעוץ וליווי פרטני למיצוי זכויות בביטוח לאומי, פנסיה והיבטי מיסוי, לצד הכוונה והפניה לארגוני התנדבות, מסגרות לימוד ופעילויות פנאי. בנוסף, ניתן מענה להיבטים פסיכולוגיים ודרכי התמודדות עם המעבר לפרישה, וכן מתקיימות פעילויות פנאי ייחודיות לגמלאים, כולל אפשרות להמשיך ולהשתתף בפעילויות הרווחה של הארגון גם לאחר הפרישה.

שימור ותחלופת עובדים

פעילויות הרווחה המגוונות שלנו מהוות חלק ממערך כולל שנועד לא רק לשפר את חוויית העובדים, אלא גם לתמוך בשימורם לאורך זמן. לצד תנאי העסקה הוגנים וסביבת עבודה מטפחת, החברה מנהלת תהליכי גיוס ממוקדים, במטרה לאתר מועמדים המתאימים לערכי הארגון ולתרבותו. כל הפעולות שמבצעת החברה, בין אם מדובר בתהליכי פיתוח אישי ומקצועי, בניית תוכניות הכשרה מתקדמות, מסלולי קידום, שימת דגש על איזון בית-עבודה ועוד, נועדו להבטיח את שימור עובדינו. גישה זו מסייעת בצמצום תחלופת עובדים ובהבטחת רציפות ויציבות ארגונית, תוך שמירה על הון אנושי איכותי ומחויב. בנוסף, החברה מקיימת אירוע הוקרה חודשי לעובדים הוותיקים בהשתתפות המנכ"ל, הכולל חלוקת תעודות והוקרה אישית לכל עובד ותיק, כהבעת תודה על תרומתו המתמשכת.

- קידום איזון בין עבודה לחיים האישיים, באמצעות גמישות מיוחדת לעובדים המטפלים בבני משפחה חולים (כולל הורים מבוגרים, בני זוג וילדים).
- תמיכה מיוחדת להורים לילדים עם צרכים מיוחדים הכוללת סיוע במיצוי זכויות וגמישות תעסוקתית
- הענקת ייעוץ פיננסי אישי המסייע לעובדים לנהל את ענייניהם הכלכליים בחוכמה.
- מימון/סבסוד ביטוח בריאות.
- שחר מינומם מוגדל.



השתתפנו יחד במרוץ "חבר" השנתי, כחלק מהיות החברה המבטחת הרשמית של משרתי הקבע בישראל.

בנוסף, אנו מוקירים ומעריכים את עובדינו משרתי המילואים על תרומתם והקרבתם במהלך מלחמת "חרבות ברזל", ומביעים את תודתנו באמצעות הוקרה מיוחדת. בשנת 2025 התקיים אירוע הוקרה מיוחד, בהשתתפות יו"ר החברה והמנכ"ל, אשר כלל ארוחת בוקר חגיגית וחלוקת מגני הערכה.

אנחנו פה בשביל העובדים שלנו

איילון ממשיכה לעמוד לצד עובדיה גם במצבי משבר. במהלך תקופות קשות, החברה שמרה על שגרות העבודה, תוך התאמות ייחודיות שיאפשרו לעובדים להתמודד עם האתגרים האישיים שלהם. התמיכה אינה מסתכמת רק בהיבטים המקצועיים, אלא מהווה חלק ממעטפת רחבה המספקת לעובדים מגוון פתרונות ותמיכה אישית. להלן חלק מהיוזמות שאנו מקדמים עבור עובדינו:

- הפעלת קרן סיוע למצבי משבר, המסייעת לעובדים במצבים רפואיים, משפחתיים או פיננסיים.

החברה מקיימת אירועי רווחה רבים במהלך השנה, כאשר כל חג וכל אירוע משמעותי מקבל התייחסות ייחודית וערכית. כדוגמה לכך אנו מציינים אירועים מיוחדים המוקדשים לעובדים, כמו יום המזכירות הבינלאומי שבו החברה מציינת את תרומתן של עוזרות מנהליות ומנהלות המשרד, תוך הפקת אירועים חווייתיים המשלבים תכנים מקצועיים עם רגעי הוקרה והעצמה.

לילדי העובדים יש מקום מיוחד בלוח האירועים של החברה. כך למשל, מדי קיץ, מתקיימת "הקייטנה המטיילת", שבה ילדי העובדים יוצאים לחמישה ימים של חוויות בלתי נשכחות. בשנת 2024, הקייטנה כללה סיורים לימודיים, פעילויות בטבע, ביקורים במוזיאונים וסדנאות יצירה. בנוסף, החברה מציינת את המעבר לכיתה א' של ילדי העובדים באירוע מרגש.

איילון דואגת לחיבור בין העובדים גם בשגרה, באמצעות אירועי Happy Hour חודשיים, הקרנות סרטים במסגרת "מועדון הסרט הטוב", ופעילויות ספורטיביות כמו קבוצות פילאטיס ו-HIT, המאפשרות לעובדים ליהנות מאורח חיים בריא וחוויתי יחד עם עמיתיהם לעבודה. כך למשל,

רווחת עובדים

החברה מקיימת אירוע הוקרה חודשי לעובדים הוותיקים בהשתתפות המנכ"ל, הכולל חלוקת תעודות והוקרה אישית לכל עובד ותיק, כהבעת תודה על תרומתו המתמשכת.



נתונים אלו מעידים על תחושת השייכות העמוקה של העובדים, על החיבור ההדדי בינם לבין הארגון, ועל ההערכה והמחויבות של איילון להמשך יצירת סביבת עבודה מיטבית.

הפרסים וההכרה החיצונית הם עדות להשקעה בעובדים, אך יותר מכל, הם באים לידי ביטוי במסירותם ובבחירתם של העובדים להישאר באיילון לאורך שנים.



תואמים את המגמות הכלליות בענף, לפיהן עובדים צעירים נוטים להחליף מקומות עבודה בתדירות גבוהה יותר, בעוד עובדים מבוגרים מפגינים יציבות תעסוקתית גבוהה יותר.

מעסיק מוביל - חוויית עבודה שמדברת בעד עצמה

ההשקעה המתמשכת בעובדים אינה רק הבטחה, היא מציאות שמורגשת מדי יום ומקבלת הכרה רשמית.

דורגנו כאחד המעסיקים הטובים ביותר בישראל, ובמקום הרביעי בקרב חברות הפיננסים, הפינטק והביטוח, על פי סקר Statista בשיתוף "גלובס" לשנת 2023.

בספטמבר 2024, איילון נכללה בין 100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן בישראל, על פי דירוג BDI.

בשנת 2024, 86 עובדים ותיקים ציינו ותק עגול של למעלה מ-10 שנים, כאשר העובד הוותיק ביותר חגג 40 שנה באיילון. בשנת 2023, 82 עובדים ציינו ותק דומה!

בשנת 2024 עמד שיעור תחלופת העובדים באיילון על 28%, מתוכם 20% נשים ו-8% גברים, בעוד ששיעור גיוס העובדים החדשים עמד על 21%. לשם השוואה, בשנת 2023 נרשמה תחלופת עובדים של 26% (18% נשים ו-8% גברים), לצד שיעור גיוס עובדים זהה של 21%.

שיעור התחלופה כולל גם את מוקדי השירות, בהם נהוגה תחלופה גבוהה בענף הביטוח. עם זאת, באיילון הוותק במוקדים גבוה מהממוצע, נתון המעיד על הצלחה בשימור ההון האנושי בתחום זה.

ניתוח התחלופה לפי קבוצות גיל מעלה כי שיעור התחלופה הגבוה ביותר נרשם בקרב עובדים מתחת לגיל 30, אשר בשנת 2024 עמד על 15%, בהשוואה ל-10% בקרב עובדים בני 30-50 ו-3% בלבד בקרב עובדים מעל גיל 50. מגמה זו הייתה יציבה גם בשנת 2023, עם שיעורי תחלופה כמעט זהים, בפער של כאחוז אחד נמוך יותר בכל קבוצות הגיל. נתונים אלו

האנרגיה שלנו יוצרת אימפקט חברתי



כחברה, אנו רואים חובה לפעול מעבר לגבולות העסקיים ולהיות חלק מהקהילה, לחזק את החברה הישראלית וליצור תשתית אנושית חזקה.



החברה הישראלית חוותה בשנים האחרונות אתגרים, שהעמיקו את הצורך בסולידריות, חוסן חברתי וערכות הדדיות. מלחמת "חרבות ברזל" והשלכותיה השפיעו על חייהם של רבים, והדגישו עד כמה חיבור אמיתי לקהילה וסולידריות הם כוח שמניע אותנו קדימה. באיילון, החוסן החברתי הוא ערך מוביל בפעילותנו העסקית והחברתית. כחברה שמעניקה ביטחון ללקוחותיה ברגעי האמת, אנו רואים חובה לפעול מעבר לגבולות העסקיים ולהיות חלק מהקהילה, לחזק את החברה הישראלית וליצור תשתית אנושית חזקה.

האנרגיה של איילון היא אנרגיה של חיבור אנושי, נתינה ועשייה עם משמעות, והיא מורגשת היטב גם בפעילות החברתית שלנו. אנו משלבים את יכולותינו המקצועיות, המשאבים הארגוניים והרוח האנושית של עובדינו כדי לתרום, לסייע ולתמוך באוכלוסיות שונות, תוך התמקדות בחיזוק החוסן הכלכלי, החברתי והבריאותי של הקהילה.

מדיניות ההשקעה החברתית שלנו

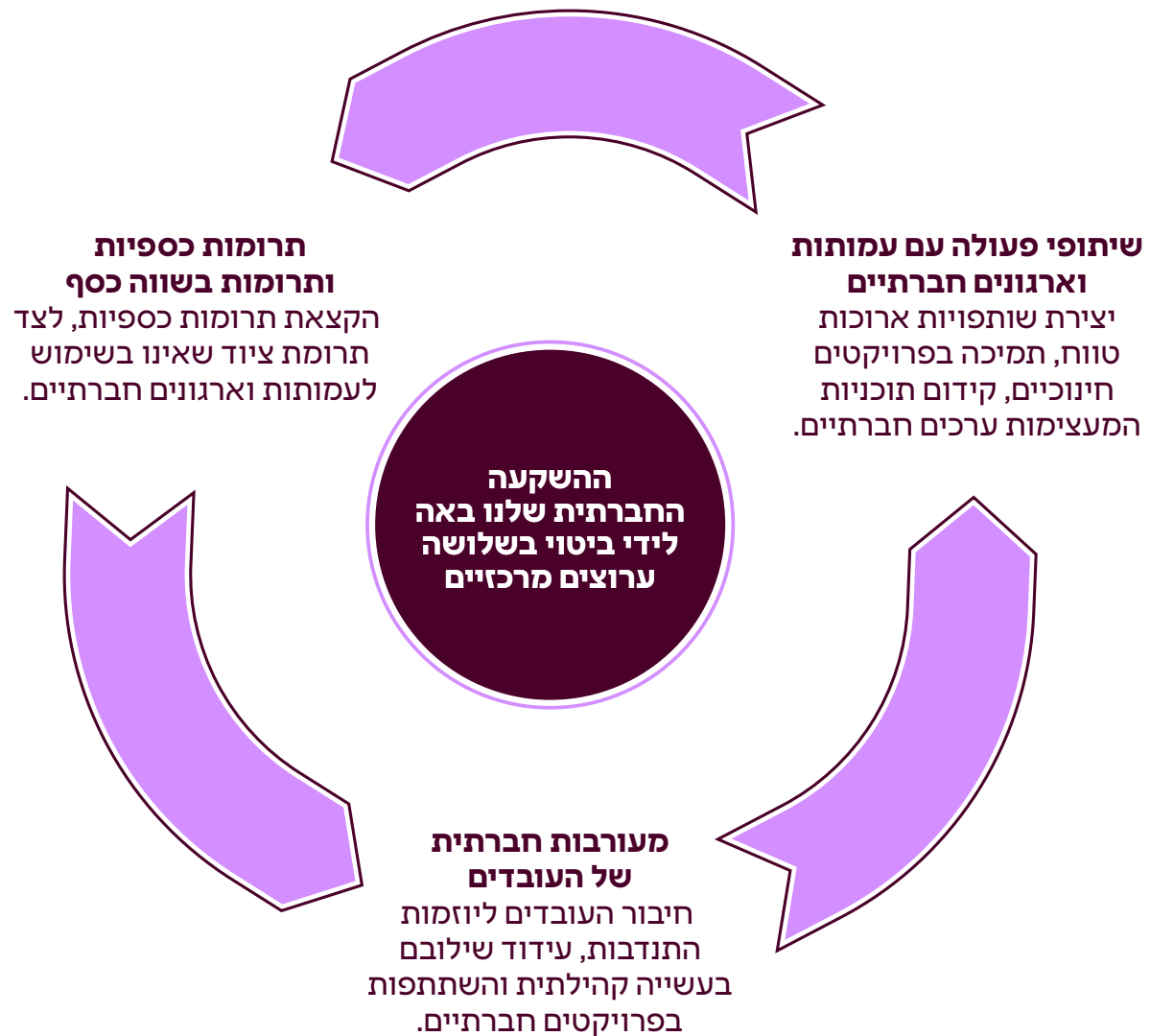
האחריות שלנו לצמיחה כלכלית ולרווחת לקוחותינו משתלבת עם מחויבותנו לצמיחה חברתית וליצירת סביבה הוגנת ומקיימת יותר. אנו באיילון מאמינים כי החוסן הארגוני שלנו טמון בחוסן החברתי שאנו שותפים לבנייתו.

אחריות זו מבוססת על יצירת ערך חברתי וסביבתי, תוך ניהול מושכל של ההשפעות החברתיות והסביבתיות של פעילות החברה, למען כל מחזיקי העניין - לקוחות, בעלי מניות, עובדים, שותפים עסקיים, ספקים, הציבור הרחב והקהילה.

כחלק מאחריות זו, אנו מאמצים גישה של מעורבות חברתית יזומה, מתוך אמונה כי ניהול עסקי תוך מחויבות לאחריות חברתית מוביל לשינוי חברתי משמעותי, אשר בטווח הארוך גם מחזק את החברה בכללותה. בהתאם לכך, החברה פועלת לפי מדיניות ההשקעה החברתית, שנועדה להבטיח תרומה אפקטיבית, שקופה ובעלת השפעה מתמשכת.

ההשקעה החברתית של החברה מנוהלת על ידי אגף שיווק, שירות ותקשורת, בהתאם למדיניות בתחום, לנוהלי מתן התרומות ובתיאום עם מנכ"ל החברה. כחלק מכך, אחראי האגף על:

- בקרה על מדיניות ההשקעה החברתית של החברה
- ניהול מקצועי של תקציב התרומות והפעילות הקהילתית
- יצירת שיתופי פעולה עם ארגונים והשקעה בפרויקטים חברתיים על פי קריטריונים מוגדרים מראש
- מעקב והערכת האפקטיביות של הפעילות החברתית
- דיווח שוטף



השקעה ממוקדת בתחומים בעלי השפעה רחבה

התחומים החברתיים בהם אנו מתמקדים מבטאים מאמצים ארוכי טווח וברי קיימא שנוגעים בפעילות העסקית ומשקפים את מערכות היחסים עם מחזיקי העניין:

- השפעה כלכלית על החברה בישראל – קידום אוכלוסיות מוחלשות באמצעות פרויקטים כלכליים-חברתיים.
- שוויון מגדרי והכלה – קידום נשים בשוק העבודה, תמיכה בעמותות המקדמות שוויון הזדמנויות ומגוון תעסוקתי.
- קידום נוער מהפריפריה החברתית והכלכלית – תמיכה בעמותות המקדמות שילוב חינוכי ותעסוקתי של בני נוער, פיתוח מיומנויות עתידיות ומתן הזדמנויות שוות.
- כחלק מכך, אנו מקדמים שותפויות בקהילה, תוך יצירת חיבורים משמעותיים בין עסקים, עמותות ויוזמות חברתיות. בין שותפינו החברתיים:

קידום נוער בסיכון



חברה וקהילה



קידום נשים



אחריות תאגידית



קידום הבריאות בישראל

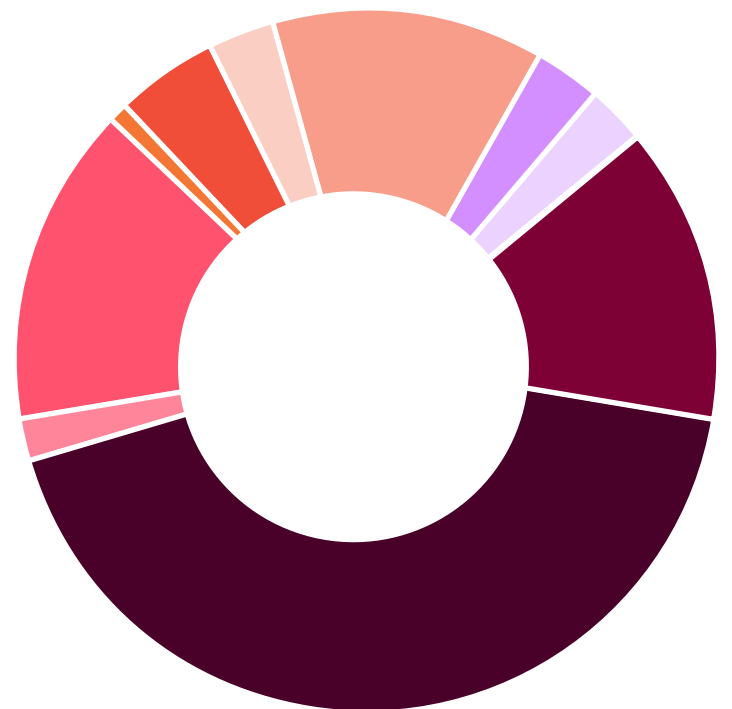


קידום אנשים עם מוגבלויות בחברה



השקעה בקהילה

פילוח תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות



בשנת 2023 השתתפו 532 עובדים בפעילויות התנדבות והשקיעו יחד 1,897 שעות



התנדבויות

איילון רואה בתרומה לקהילה ובהתנדבות חלק בלתי נפרד מה-DNA שלה, מתוך תפיסה כי גופים עסקיים יכולים לסייע ולקדם עשייה חברתית משמעותית. בשנים האחרונות, ובמיוחד על רקע האירועים הביטחוניים והאתגרים החברתיים, איילון חיזקה את מחויבותה לקהילה, הרחיבה את מעגלי ההשפעה שלה, והעמיקה את הפעילות ההתנדבותית של עובדיה.

בשנת 2023 השתתפו 532 עובדים בפעילויות התנדבות והשקיעו יחד 1,897 שעות, עם ממוצע של 3.6 שעות התנדבות לכל עובד. ההתנדבויות כללו 26 פעילויות מגוונות ב-18 ארגונים ופרויקטים שונים. בשנת 2024, חלה ירידה בהיקף שעות ההתנדבות ובמספר המתנדבים, בעקבות אתגרי התקופה שנבעו ממלחמת "חרבות ברזל".

איילון רואה בתרומה לקהילה ובהתנדבות חלק בלתי נפרד מה-DNA שלה, מתוך תפיסה כי גופים עסקיים יכולים לסייע ולקדם עשייה חברתית משמעותית.

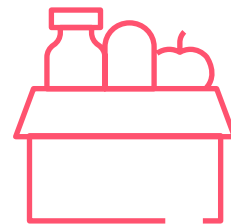
כתוצאה מכך, 377 עובדים השתתפו בפעילויות התנדבות, עם סך כולל של 1,438 שעות התנדבות (ממוצע של 4 שעות התנדבות לכל עובד). בשנה זו התקיימו 21 פעילויות התנדבות ב-11 ארגונים ופרויקטים שונים.

בשנת 2023 הסתכמו התרומות הכספיות של איילון ב-391,748 ש"ח, בעוד ששווי שעות ההתנדבות של עובדי החברה עמד על 279,150 ש"ח. בשנת 2024 נרשמה עלייה בתרומה הכספית, שהגיעה ל-582,784 ש"ח, לצד שווי שעות התנדבות של 215,700 ש"ח.

בשנת 2023, תרמו גם בשווה כסף בסכום כולל של 22,500 ש"ח, שכלל ארונות, מארזי מזון, לוחות שנה, ציוד מחשוב ופריטים נוספים, במטרה לסייע ולתמוך במשפחות ובקהילות הזקוקות לכך. בשנת 2024 המשכנו לתרום ולתמוך בקהילה, תוך התמקדות ביוזמות חברתיות ובהתנדבות עובדים.

יוזמות חברתיות חדשות – מחויבות שצומחת ומתרחבת

אגפים שלמים התגייסו לפעילויות התנדבות שונות, החל מאריזת מזון לנזקקים ועד תמיכה בילדים עם צרכים מיוחדים.



תכנית מנטורינג ייחודית בשיתוף פעולה עם עמותות המתמחות בליווי חיילים משוחררים. במסגרת התוכנית, מנהלים בכירים ועובדים מנוסים בחברה משמשים כמנטורים לקצינים ולמפקדים שסיימו את שירותם הצבאי, ומסייעים להם בגיבוש מסלול קריירה אזרחי. התוכנית מתמקדת בפיתוח כישורים מקצועיים, הכוונה לקריירה, שיפור יכולות ניהוליות והתמודדות עם המעבר לאזרחות. זוהי יוזמה שמטרתה ללוות את הלוחמים ביום שאחרי השירות, להעניק להם תמיכה מקצועית ולקדם השתלבות איכותית בעולם העבודה.

חודש ההתנדבות הגדול
אחת היוזמות החדשות באיילון היא "חודש ההתנדבות הגדול", שנערך לראשונה בשנת 2023 תחת השם "קיץ ההתנדבות הגדול". מדובר בפעילות פנימית בקרב אגפי החברה, שנועדה לעודד ולחזק את המעורבות החברתית של העובדים בקהילה. היוזמה התקבלה בהתלהבות גדולה, כאשר אגפים שלמים התגייסו לפעילויות התנדבות שונות, החל מאריזת מזון לנזקקים ועד תמיכה בילדים עם צרכים מיוחדים.

כך, בסיכום חודש ההתנדבות בקיץ 2023 יצאו כ-200 מתנדבים ומתנדבות ל-6 פעילויות התנדבות שונות המסתכמות בכ-800 שעות התנדבות! במהלך החודש התקיימו פעילויות שונות, בין היתר עם עמותת "לקט ישראל" וארגון "לתת", ויחד בפעילות זו סייעו המתנדבים לכ-1,600 משפחות למלא את שולחן החג!

תכנית המנטורינג הייחודית לקצינים ולמפקדים משוחררים

מתוך מחויבותה של איילון לחברה הישראלית וללוחמים שסיימו את שירותם הצבאי, השקנו



שותפויות מתמשכות

“איילון ביטוח ופינוסים היא שותפה מרכזית בפעילותנו למען בני ובנות נוער, צעירים וצעירות, הנמצאים במצבי סיכון ומצוקה. המחויבות האיתנה של החברה, המתבטאת בתמיכה כספית ושיווקית, מאפשרת לנו להרחיב את פעילותנו ולהגיע ליותר מ-31,000 מתוכם מדי שנה. אנו גאים לשתף פעולה עם חברה שמעמידה את האחריות החברתית בלב העשייה שלה.”
טלי ארז, מנכ"לית עמותת עלם

מיוחדת בשם "ליפול ולקום", המציגה צילומים המתעדים את מסעם של בני הנוער דרך האתגרים וההצלחות שלהם בגלים ובחיים. לתערוכה הזמנו את עובדינו כדי לחוות מקרוב את ההשפעה המשמעותית של הפרויקט.

עמותת תכלית - עוסקת בצמצום עוני ובתמיכה במשפחות מעוטות יכולת, ילדים במצבי סיכון, חולים ושורדי שואה. אנו שותפים בפעילויות העמותה ולוקחים חלק בהתנדבויות משותפות.

באפריל 2024, עובדינו ממחוז ירושלים יצאו לפעילות התנדבותית עם העמותה וארזו מאות חבילות מזון שיועדו למשפחות נזקקות. במסגרת הפעילות חולקו סלי מזון, מערכי הסעות לבתי חולים ואף חבילות ציוד ותרופות לילדים חולים.

פעילות ההתנדבות התקיימה גם בחגי ישראל, כאשר לקראת חג הפסח, עובדינו תרמו מזמנם וארזו מעל

במשק הישראלי. השתתפותנו מאפשרת לנו לתמוך ביצירת מסלולי צמיחה לנשים, לקדם ייצוג הולם בעמדות השפעה, ולסייע בצמצום פערים מגדריים, תוך מתן דוגמה אישית בתוך הארגון ומחוצה לו.

עמותת הגל שלי - זו השנה השישית שבה אנו משתפים פעולה עם עמותת "הגל שלי", במטרה להעניק הזדמנות לנערות ולנערים במצבי סיכון "לעלות על הגל" ולהצליח, דרך חוויית גלישת גלים. הפעילות בעמותה מבוססת על התפיסה כי ההתמודדות עם איתני הטבע והגלים מחזקת את תחושת המסוגלות האישית של המשתתפים, מפתחת חוסן מנטלי ומקנה להם כלים להצלחה בחיים.

העמותה פועלת בפורמט של תוכניות מובנות לבני ובנות נוער מכל קצוות החברה הישראלית: יהודים, ערבים, דרוזים, עולים, דתיים, ותיקים וצעירים.

בתקופת הדו"ח, קידמנו יחד עם העמותה **תערוכה**

עם העמותה, במטרה לסייע לצעירים וליצור עבורם מרחב בטוח ותומך.

איילון זכתה באות מצוינות מהעמותה, בגין הפעילות למען רווחתם ועתידם של בני הנוער.

עמותת "שוות" - במסגרת "שבוע הנערה הישראלית" של העמותה, עובדות איילון לקחו חלק בפעילות הייחודית שמטרתה לעודד נערות למימוש הפוטנציאל שלהן, לפתח ביטחון עצמי ולשאוף להצלחה במגוון תחומי החיים.

בשנת 2023, כ-20 נשים מעוררות השראה מאיילון הגיעו לתיכון "קריית חינוך בן גוריון" והתנדבו להרצות בפני תלמידות ולשתף אותן בסיפורים אישיים על מסלול הקריירה שלהן, ההתמודדויות שעברו בדרך וההישגים שלהן. הפעילות נועדה להמחיש לנערות כי כל אחת יכולה להגיע רחוק, וכי יש להן מקום להוביל ולהנהיג בתחומים שונים.

כך גם בשנת 2024, לקחו חלק בפעילות דומה כ-8 נשים אשר נסעו ל"בית חינוך ירקון" לטובת השראה לבני הנוער.

עמותת "שוות" עוסקת בחיזוק השוויון המגדרי ובהגברת נוכחותן של נשים בעמדות הנהגה והשפעה, מטרה התואמת את ערכיה ומחויבותה של איילון לקידום גיוון והכללה. המעורבות שלנו במיזם זה מבטאת את המחויבות שלנו לקידום הזדמנויות שוות לנשים ולחיזוק המנהיגות הנשית

עמותת "לתת" - החברה משתפת פעולה עם הארגון לאורך כל השנה, ומתנדבינו מסייעים במיון ואריזת מזון וביגוד חורף למשפחות נזקקות. בנובמבר 2024 יצאה משלחת של עובדינו, כולל המנכ"ל שרון רייך, למחסן הלוגיסטי של "לתת", שם ארזנו 765 מארזי מזון וכמעט 700 חבילות בגדים חורפיים, שיועדו למשפחות נזקקות.

עמותת "עמך" - מזה שבע שנים, איילון מקיימת קשר מיוחד עם שורדי שואה דרך עמותת "עמך". העובדים פוגשים את שורדי השואה מספר פעמים בשנה, מקיימים פעילויות חברתיות, מחלקים מתנות בחגים ואף מלווים אותם באירועים מיוחדים.

עמותת "יוניסטרים" - כחלק מחזונה של איילון לפעול למען קידום בני נוער, חברנו לעמותת "יוניסטרים" הפועלת לעידוד יזמות וחדשנות בקרב הדור הצעיר. במסגרת זו, אימצה ומארכת איילון קבוצות תלמידים לתוכניות העשרה ומספקת להם כלים לפיתוח יזמות עסקית. בנוסף, העובדים לקחו חלק ב"אליפות החדשנות", תחרות היזמות לבני הנוער, וסייעו לבני הנוער בהכנת הפרויקטים.

עמותת "עלם" - במסגרת שיתוף הפעולה עם עמותת עלם, הפועלת למען בני נוער צעירים בסיכון, קיימנו מגוון פעילויות לאורך השנים, לרבות מפגשים עם בני נוער במרכזי "הפוך על הפוך" של העמותה, המספקים שירותי תמיכה, ייעוץ והכוונה. בנוסף, עובדינו ממחוז חיפה יצאו להתנדבות משמעותית

שותפויות מתמשכות

איילון מקיימת קשר מיוחד עם שורדי שואה דרך עמותת "עמך". באמצעות מפגשים עם שורדי השואה, קיום פעילויות חברתיות, חלוקת מתנות בחגים ולווי אותם באירועים מיוחדים.



700 מארזי מזון לנזקקים יחד עם העמותה, על מנת להבטיח שכל משפחה תחגוג את החג בכבוד.

עמותת "גורג'ס" - לרגל חודש האישה, השקנו פרויקט התנדבותי בשיתוף עמותת "גורג'ס", המקדישה את פעילותה לשיפור איכות החיים של נשים וצעירות במצבי סיכון. במסגרת הפרויקט, אספנו ותרמנו מוצרי איפור, טיפוח וקוסמטיקה, מתוך רצון לסייע להן לחזק את תחושת הביטחון האישית שלהן. נקודות איסוף הוצבו במשרדי החברה, וההירתמות של העובדים הייתה רחבה ומרגשת.

יוזמה זו היא חלק מהמאמצים של איילון לקדם נשים ולחזק את תחושת הסולידריות והרגישות החברתית, תוך הכרה בחשיבות הסיוע לנשים הנמצאות בצומת דרכים מאתגר בחייהן.

עמותת "רוח נשית" - במסגרת יום המאבק הבינלאומי באלימות נגד נשים וכן בפועל יוצא מכך שתקופת החירום העלתה בצורה משמעותית את המצוקה, מקרי האלימות ורמות הסיכון, איילון יצאה בקמפיין בשיתוף עמותת "רוח נשית" במטרה לקדם את המאבק באלימות במשפחה ולמען קידום עצמאות הכלכלית של נשים נפגעות אלימות. במסגרת שותפות זו, קודם קמפיין פרסומי, תחת הסלוגן "לפני שעושים ביטוח לבית מוודאים שהבית בטוח", להעלאת המודעות לאלימות במשפחה ולעידוד נשים הזקוקות לסיוע, לפנות למוקדי התמיכה והסיוע של העמותה, המהווה גב ומעטפת תומכת למען נפגעות ונפגעי אלימות.

בנוסף לכך, הועברה הרצאה לעובדי ועובדות החברה, במסגרתה הוענקו כלים לזיהוי, מניעה ומענה, במטרה להגדיל את מעגלי ההשפעה ולסייע להפוך לשגרירי שינוי במשפחה ובקהילה.

"השותפות המרגשת בין חברת איילון ביטוח ופינוסים ויוניסטרים מהווה אבן יסוד להצלחתה של תוכנית יוניסטרים, ובעלת השפעה רחבה על בני הנוער והקהילות הסובבות אותם, המוזמנות גם הן להתפתח ולצמוח. לאורך השנים, איילון תומכת בליווי קבוצות נוער בפריפריה, ובמסגרת השותפות מתקיימים ימי שיא, הנותנים ערך לא רק לחניכים עצמם, אלא גם להורים, לסגלי ההוראה ולקהילות המקומיות, המקבלות כלים, ידע והשראה."

יפעת בכור, מנכ"לית יוניסטרים

עמותת יוניסטרים



עמותת צבריות



עמותת עמך



עמותת לקט ישראל



התנדבות בקהילה



כחלק מיום המעשים הטובים - עובדי החברה הרכיבו אדניות עם פרחים והקדשות אישיות, שנמסרו למפונים מיישובי עוטף עזה.

"התרומה לקהילה נמצאת בבסיס הערכים שלנו באיילון ואנחנו מקפידים לקיים מגוון פעילויות בקהילה לאורך כל השנה. אני נרגש מהמסירות ומהמוטיבציה הגבוהה שבה עובדות ועובדי איילון נרתמים לפעילויות ההתנדבות וגאה בכל אחת ואחד מהם על הערכיות והתרומה".
שרון רייך, מנכ"ל איילון ביטוח ופיננסים

אריזות מזון לחג הפסח בעמותת לתת



- **לרגל יום איכות הסביבה העולמי**, יצאו עובדי החברה להתנדבות במחסן של "לקט ישראל", שם עסקו במיון ואריזת תוצרת חקלאית עודפת, שנמסרה למשפחות מעוטות יכולת. החיבור עם לקט ישראל יוצר ערך כפול - חברתי וסביבתי: חברתי - הפחתת אי ביטחון תזונתי ומתן מענה למשפחות נזקקות; סביבתי - מניעת בזבז מזון והפחתת פליטת גזי חממה כתוצאה מהשלכת תוצרת חקלאית עודפת.

הפעילויות הללו הן רק חלק קטן מהעשייה ההתנדבותית השוטפת שלנו באיילון. אנו גאים בעובדינו, באנרגיה החיובית שמאפיינת את החברה, ובמחויבות המתמשכת לתרומה לקהילה.

ההתנדבויות לא רק מסייעות לחיזוק הקשרים עם הקהילה, אלא גם יוצרות חיבורים אישיים ומשמעותיים, מעניקות תחושת סיפוק לעובדים, ומעמיקות את מעורבותם הארגונית. אנו נמשיך לפעול למען הקהילה ולפתח יוזמות חדשות, מתוך אמונה כי העשייה החברתית היא נדבך מרכזי בהצלחתה ובמיצובה כחברה עסקית עם ערך חברתי אמיתי.

לצד השותפויות הקבועות שלנו, אנו מקדמים פעילות התנדבותיות יזומות לאורך השנה, עם דגש מיוחד על חגים וציון ימים חשובים, כגון פסח, ראש השנה, יום הזיכרון לשואה ולגבורה, יום המעשים הטובים ועוד, במסגרתם העובדים משתתפים ביוזמות קהילתיות שונות:

- **יום המעשים הטובים** - עובדי החברה הרכיבו אדניות עם פרחים והקדשות אישיות, שנמסרו למפונים מיישובי עוטף עזה. בנוסף, התנדבו בקטיף של תוצרת חקלאית המיועדת לחלוקה למשפחות מעוטות יכולת, בשיתוף פעולה עם עמותת "לקט ישראל".
- **במסגרת חודש המעשים הטובים**, עובדות ועובדי החברה לקחו חלק פעיל בחלוקת משלוחי מנות לילדים עם צרכים מיוחדים, אריזת מזון לחג עבור משפחות נזקקות ופעילות משותפת עם שורדי שואה.
- **מפגשים עם שורדי שואה** - ביום השואה, קיימנו הרצאה מרגשת עם שורדת השואה מרים וינר, ששיתפה את סיפורה האישי עם עובדי החברה ולאחר מכן ערכנו הרמת כוסית חגיגית כהוקרה על מפעל חייהם של שורדי השואה.

איילון למען הקהילה בתקופת מלחמת "חרבות ברזל"

במהלך מלחמת "חרבות ברזל", איילון הפגינה מחויבות חברתית יוצאת דופן, כשהיא נרתמה לסיוע רחב היקף ללקוחותיה, לחיילים ולתושבי ישראל שנפגעו מהמצב הביטחוני. החברה יזמה מגוון פעילויות, מתוך הבנה שהתקופה דורשת לא רק פתרונות ביטוחיים אלא גם תמיכה חברתית ואנושית אמיתית.

בין היוזמות המרכזיות שנערכו בתקופה זו:

תמיכה בחיילי צה"ל - תרמנו מזון וביגוד לחיילי צה"ל, כאות הוקרה על מסירותם והגנתם על תושבי המדינה. בנוסף, עובדינו הגיעו לבתי חולים וחילקו מארזי מתנות ללוחמים המאושפזים, מתוך רצון להעניק להם רגעים של שמחה והוקרה על פועלם.

סיוע לחקלאים בעוטף עזה - מתוך דאגתנו למטעים בעוטף, המיוזמים מעובדים עקב המצב, עובדינו התנדבו בימי קטיף, במטרה לסייע לחקלאים ולהבטיח את המשך פעילותם.

דאגה לרווחת המפונים מאזורי סיכון בדרום ובצפון - במסגרת פעילות למען ילדים שנאלצו להתפנות מבתיהם, רכשנו חבילות משחקים לילדי שדרות, במטרה להקל עליהם את ההתמודדות ולשמח אותם בתקופה הקשה. בנוסף, בספטמבר 2024, החברה קיימה יום גיבוש מרגש בירושלים, אשר כלל אירוח של תושבים מפונים מהצפון. האירוע היווה לא רק הפוגה עבור עובדינו, אלא גם הזדמנות לחזק את הכלכלה הישראלית ואת עיר

הבירה וכן לתת לתושבים המפונים תחושת שייכות וחום אנושי.

תרומת דם - יזמנו שני אירועי התרמת דם במשרדי החברה, בעקבות הצורך הדחוף שהתעורר במדינה בתקופת המלחמה.

תמיכה בעסקים שנפגעו - רכשנו לעובדות ולעובדי החברה אלבומים בעיצוב אישי שהודפסו בבית הדפוס בארי, כחלק מתמיכה בעסק ובקיבוץ שנפגע לאור האירועים וכן ערכנו יריד כחול-לבן למכירת מוצרים מעסקים בדרום ובצפון.

סיוע למשפחות החטופים - ערכנו פעילויות מגוונות, ובהן יצירת קמפיינים של סולידריות



"בשנה כה מאתגרת לחברה הישראלית, אנו גאים מאוד שנבחרנו למעמד זה, המכיר לא רק בפעילות החברתית של איילון כגוף עסקי, אלא גם בהירתמות האישית של כל אחת ואחד מעובדי החברה למען מטרות ועלות. הסולידריות שהעם הישראלי מפגין משיכה להוות השראה עבור כולנו"
שרון רייך, מנכ"ל איילון ביטוח ופיננסים

אחרונות", כהוקרה על תרומתה הייחודית לחברה הישראלית בתקופה מאתגרת זו. מדובר בהכרה משמעותית, שכן איילון היא חברת הביטוח היחידה שזכתה בתואר זה בשנת 2023.

לאור זכייתה היוקרתית, איילון המשיכה לפעול במסירות ובהשפעה רחבה, וקיבלה פעם נוספת - זו השנייה ברציפות - את אות המצוינות הבינלאומי בגין פעילותה לשנת 2024. הוקרה זו אינה רק עדות לפעילותנו במהלך המלחמה, אלא משקפת את המחויבות העמוקה שלנו לחוסנה של החברה הישראלית כולה.

באיילון אנו מאמינים כי תרומה לקהילה היא הרבה מעבר לסיוע החומרי - היא יצירת חוסן, תמיכה הדדית והעצמת הרוח הישראלית, הן בתקופות מאתגרות והן בשגרה.

והעלאת המודעות, תוך שילוב מסרי תמיכה באתר האינטרנט של החברה, בשלטי פרסום, בתקשורים הפנימיים עוד.

לאור פעילותה הענפה במהלך המלחמה, איילון ביטוח זכתה באות המצוינות הבינלאומי ע"ש פולה מוזס ז"ל, מטעם ארגון SuperBrands ו"דיעות



מחויבות סביבתית ושרשרת אספקה אחראית



אחריות סביבתית



באיילון, אנו רואים בשמירה על איכות הסביבה חלק בלתי נפרד מאחריותנו התאגידית. שינויי האקלים מהווים גורם משמעותי בעל השלכות כלכליות רחבות, ולכן אנו מנהלים את ההיבטים הסביבתיים שלנו בצורה מקצועית, אחראית ושקופה. גישה זו מתבססת על הבנת הסיכונים הסביבתיים וההזדמנויות העסקיות, תוך שילוב עקרונות קיימות בכל תחומי הפעילות שלנו – מתפעול משרדי ועד קבלת החלטות השקעה.

"איילון ירוקה", תכנית הדגל הסביבתית שלנו שהושקה ב-2021, כוללת שילוב ערכי קיימות בארגון, בתהליכים התפעוליים השוטפים ובנהלי עבודה, במטרה לשפר את ההתייעלות האנרגטית ולצמצם את ההשפעה הסביבתית של החברה – הן הישירה והן העקיפה. במסגרת התכנית, אנו מיישמים צעדים להפחתת טביעת הרגל הסביבתית, ובהם חיסכון באנרגיה, צמצום צריכת נייר, עידוד תחבורה ירוקה ושיפור תהליכי מיחזור וניהול פסולת.



באיילון, אנו רואים בשמירה על איכות הסביבה חלק בלתי נפרד מאחריותנו התאגידית.

הניהול הסביבתי באיילון מתבסס על שלושה עקרונות מרכזיים:

1. צמצום ההשפעה הסביבתית הישירה: התייעלות אנרגטית, ניהול פסולת אחראי, הפחתת פליטות גזי חממה וניהול סיכוני אקלים.

2. שילוב שיקולי ESG בניהול השקעות: בחינת השקעות בחברות ובפרויקטים בעלי ערך סביבתי מוסף.

3. קידום אחריות סביבתית בקרב מחזיקי עניין: עידוד עובדים, לקוחות וספקים, לאמץ עקרונות של קיימות ואחריות סביבתית, באמצעות מוצרים סביבתיים, תהליכים פנים ארגוניים ועוד.

בהתאם לשלושת עקרונות הניהול הסביבתי שלנו, אנו משקיעים מאמצים מתמשכים בקידום אחריות סביבתית בקרב מחזיקי העניין, תוך דגש על העלאת מודעות העובדים לנושאי סביבה וקיימות, זאת באמצעות תקשורים שוטפים בנושאים מגוונים, הכוללים טיפים להתנהלות סביבתית אחראית, עידוד מיחזור, מניעת בזבז מזון והפחתת השימוש בכלים חד פעמיים. מעבר לכך, אנו מעודדים את העובדים להשתתפות ביוזמות מעשיות שמקדמות ערכים סביבתיים. גישה זו נועדה לשלב עקרונות של קיימות גם בתרבות הארגונית, לחזק את תחושת המחויבות האישית של העובדים ולהשפיע באופן חיובי על הסביבה – הן בתוך החברה והן מחוצה לה.



כדוגמה למאמצינו להגברת המודעות לנושאי הסביבה, קיימנו את תחרות "הלוגו הירוק של איילון", שבה הוזמנו עובדי החברה ובני משפחותיהם ליצור את לוגו איילון מחומרים ממוחזרים. התחרות יצרה חוויה ערכית מגבשת, שהמחישה באופן יצירתי ומעשי את החשיבות שבשימוש חוזר בחומרים ושמירה על הסביבה.

אחריות סביבתית



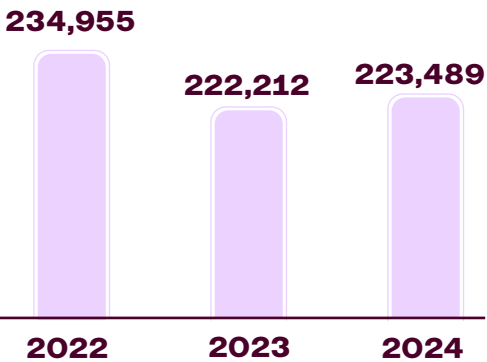
בשנים 2023-2024 רשמה איילון ירידה עקבית בצריכת החשמל במשרדיה, הודות למאמצים ממוקדים בתחום ההתייעלות האנרגטית.

צריכת דלק

בשנים 2023-2024 מגמת תנודתיות צריכת הדלק הייתה יציבה, עם ירידה של כ-5.4% בשנת 2023 ולאחריה עליה קלה בלבד של כ-0.6% בשנת 2024. (ירידה של כ-4.9% בצריכת הדלק בהשוואה בין שנת 2024 לשנת 2022).

כאמור, כחלק מהיוזמות שלנו להפחתת צריכת הדלק ופליטות גזי החממה של החברה, אנו מקדמים שילוב של רכבים היברידיים וחשמליים בצי הרכב. ב-2025 צפוי להיכנס הרכב החשמלי הראשון לצי הרכבים של החברה.

סך צריכת דלק (ליטר סולר ובנזין)



ביצענו ביקורת מקיפה למערכות החשמל, במסגרתה נחשפו ליקויים תפעוליים שטופלו בהצלחה, והובילו לשיפור היעילות האנרגטית ולהפחתת צריכת החשמל הכוללת. שילוב של שינויים ארגוניים עם צעדי התייעלות טכנולוגיים תרם להשגת תוצאות משמעותיות אלו.

במקביל לרכישת חשמל מחברת החשמל, כחלק מניהול הנכסים שלנו, העברנו את אספקת החשמל בשטחים הציבוריים בבית איילון - הכוללים לובי הכניסה, חדרי מדרגות, מעליות, מערכות מיזוג ועוד - לחברת "דליה", המספקת חשמל המיוצר באמצעות גז טבעי.

במהלך 2024 התחלנו בתהליך מעבר לאספקת חשמל מיצרנים פרטיים עבור אתרי החברה. תהליך זה, שנועד להפחית את צריכת החשמל ולשפר את היעילות האנרגטית, נמצא כעת בשלבים מתקדמים של סיום חתימת הסכמי האספקה, כאשר המעבר בפועל צפוי להתחיל בשנת 2025. מהלך זה מהווה חלק מיעדי ההתייעלות לשנים הקרובות.

בנוסף, בנדל"ן המניב שבבעלותנו אנו מקדמים את התקנת לוחות סולאריים, כחלק ממדיניות כוללת להגדלת השימוש באנרגיה מתחדשת. צעדים אלו משתלבים במהלכים רוחביים נוספים שביצענו שצוינו לעיל, התומכים במעבר לאסטרטגיית אנרגיה בת-קיימא וצמצום ההשפעה הסביבתית של פעילותנו.

צריכת אנרגיה ושינויי אקלים

צריכת האנרגיה העיקרית של איילון משמשת לפעילותנו השוטפת, קרי הפעלת המשרדים ונכסי הנדל"ן (צריכת חשמל) ושימוש בדלק לצי הרכב של החברה.

בשנים האחרונות השקענו משאבים רבים וביצענו מהלכים רוחביים רבים לשיפור יעילות צריכת האנרגיה, כגון החלפת גופי התאורה בתאורת LED חסכונית, שיפור מערכת בקרת מבנה, מעבר לרכבים היברידיים ועוד. יוזמות אלו מהוות חלק ממדיניות כוללת להתייעלות אנרגטית ושימוש מושכל במשאבים והשפעתם ניכרת בצמצום ממשי של צריכת החשמל בפועל, כפי שמשתקף מהנתונים הסביבתיים המוצגים בתרשימים בהמשך.

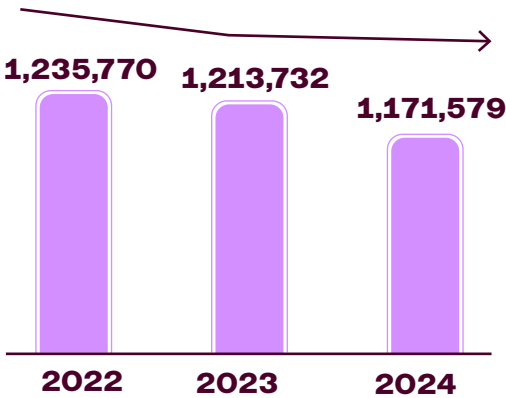
צריכת חשמל

בשנים 2023-2024 רשמה איילון ירידה עקבית בצריכת החשמל במשרדיה, הודות למאמצים ממוקדים בתחום ההתייעלות האנרגטית. מדובר בירידה מצטברת של כ-5.2% בין השנים 2022 ל-2024, המשקפת את הצלחת מהלכי ההתייעלות

שבוצעו ושיפור מתמיד בניהול צריכת האנרגיה. הירידה בצריכת החשמל נובעת ממספר גורמים מרכזיים. בעקבות המלחמה, חלק מהעובדים עברו לעבודה מהבית, מה שהוביל להפחתת השימוש בחשמל במשרדים.

בנוסף, חל שינוי כללי בדפוסי העבודה, עם אימוץ נרחב של מודל עבודה היברידי, אשר תרם לצמצום נוסף בצריכה במתחמי החברה. לצד שינויים אלה,

סך צריכת חשמל (קוט"ש)



אחריות סביבתית

פליטות גזי חממה

אנו מודדים באופן שנתי את היקף פליטות גזי החממה הנובעים מפעילותנו העסקית בהתאם לעקרונות ה-Greenhouse Gas Protocol. מדידה זו מתבצעת באמצעות יחידות מדידה של טון שווה ערך פחמני דו-חמצני (CO₂eq) המאפשרת השוואה בין סוגי פליטות שונים.

מכלול 1 (פליטות ישירות): פליטות הנובעות מצריכת דלק, כתוצאה משימוש ברכבי החברה.

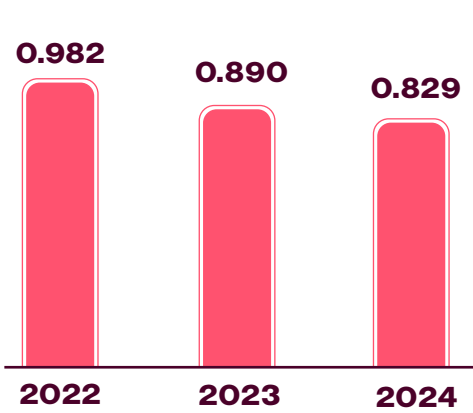
מכלול 2 (פליטות עקיפות): פליטות הקשורות לצריכת חשמל, הנגרמות מתהליך ייצור החשמל שאותו צורכת החברה.

העצימות האנרגטית ירדה, עם הפחתה של 4.5% בין 2022 ל-2023 וירידה נוספת של 6.2% בין 2023 ל-2024. כלומר, סה"כ ירידה של 10.4% בין השנים 2022 ל-2024.

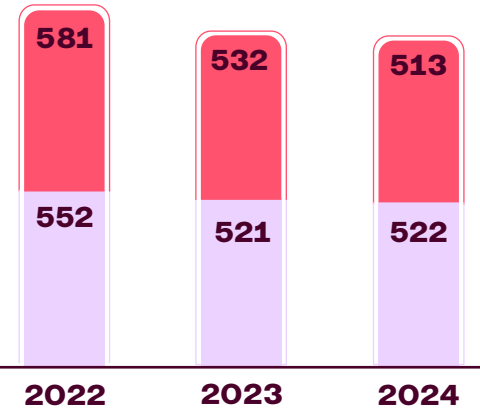
צריכת אנרגיה כוללת¹⁴

צריכת חשמל (GJ) ממקורות שאינם מתחדשים
צריכת דלק (GJ) סולר ובנזין ממקורות שאינם מתחדשים

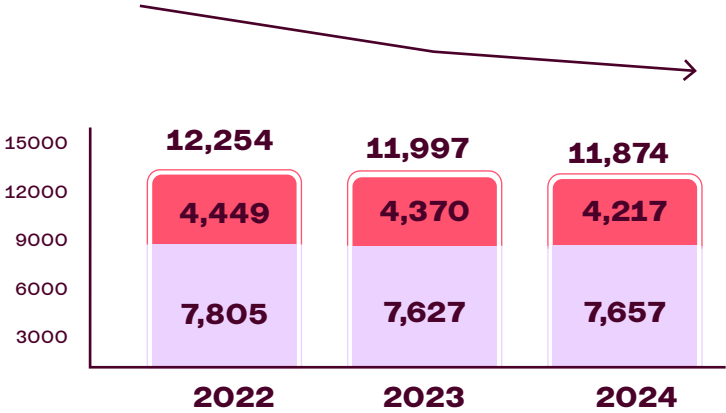
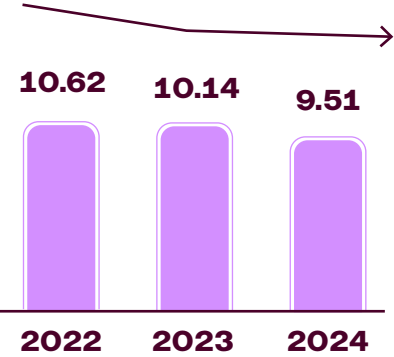
עצימות פחמנית (CO₂eq/עובדים)



פליטות גזי חממה (CO₂eq)



עצימות אנרגטית (מספר עובדים/GJ)



14. נתוני החשמל מתייחסים רק לפעילות במשרדי החברה ולא היקפי הצריכה של השטחים הציבוריים במבנה שבבעלות איילון

אחריות סביבתית

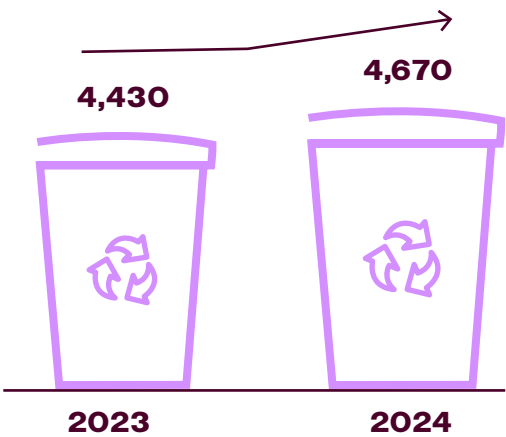
נכון לשנים 2023-2024, לא נוצרה כלל פסולת אלקטרונית במסגרת פעילותנו, הודות למעבר מוצלח למודל עבודה מבוסס VDI



מצמצם את הצורך ברכישת והחלפת ציוד קצה, תורם להארכת חיי החומרה הקיימת, ומפחית באופן משמעותי את יצירת הפסולת האלקטרונית.

בנוסף לפעולות אלה, אנו מקיימים מבצעי תרומת מוצרים למיחזור ולשימוש חוזר. בשנים 2023-2024 יזמנו מבצעי איסוף מגוונים, ביניהם תרומת מוצרי קוסמטיקה לידי מיזם גורג'ס, הפועל לשיפור איכות חייהן של נשים ונערות בסיכון ברחבי ישראל. בנוסף, קיימנו מבצע תרומת מעילים לטובת אוכלוסיות נזקקות. יוזמות אלה משלבות ערכים של קיימות עם תמיכה בקהילה, ומאפשרת לנו להעניק תרומה כפולה – גם הפחתת פסולת וגם חיזוק הסולידריות החברתית.

פסולת אריזות שהועברו למחזור - פח כתום (טון)



בשנת 2024 נרשמה עלייה משמעותית בהיקפי פסולת הנייר שהועברה למיחזור, שהגיעו ל-18.4 טון, לעומת ממוצע שנתי של 12 טון בשנים הקודמות (2022-2023) – עלייה של כ-53.3% בהשוואה לשנת 2023. עלייה זו נבעה בעיקר מפרויקט החלפת המיתוג של החברה, אשר כלל פינוי כמויות גדולות של נייר ממותג ישן, כגון ניירות מכתבים, מעטפות, חומרי פרסום ועוד. כתוצאה מכך, נוצר גידול זמני בכמות הנייר שהועבר למיחזור.

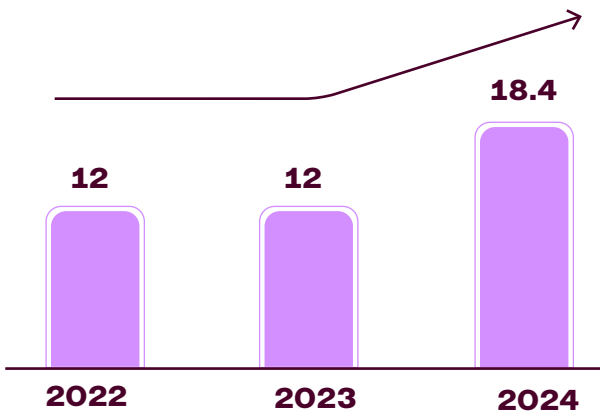
נוסף לכך, למעלה מ-3 שנים שאנו מקיימים שיתוף פעולה עם "ירוק חברתי", ארגון חברתי-כלכלי המתמחה במתן פתרונות בתחום המיחזור לארגונים בתי עסק. שיתוף פעולה זה תורם לא רק להעמקת היבטי הקיימות באיילון, אלא גם לקידום ערכים חברתיים, שכן הארגון משלב אנשים עם מוגבלויות וצרכים מיוחדים בשוק העבודה. במסגרת שיתוף הפעולה, אנו מבצעים הפרדה במקור וממחזרים אריזות המיועדות לפח הכתום וכן סוללות. לשם כך, הוצבו פחים ייעודיים בכל מטבחון, הנאספים על ידי צוותי "ירוק חברתי" במועדים קבועים.

נכון לשנים 2023-2024, לא נוצרה כלל פסולת אלקטרונית במסגרת פעילותנו, הודות למעבר מוצלח למודל עבודה מבוסס VDI (Virtualization Desktop Infrastructure). שינוי זה ביטל את הצורך בשימוש נרחב במחשבים פיזיים לכל עובד, כאשר החיבור מתבצע מרחוק למכונות וירטואליות המופעלות על מספר שרתים מרכזיים. מודל זה

- **שירותים דיגיטליים עצמאיים** הכוללים הורדת אישור העדר תביעות, קבלת העתקי פוליסה, הפקת דו"חות ועוד, באופן מקוון.
- פירוט נוסף אודות מהלכים אלה, ניתן לקרוא בפרק "מצוינות בשירות"

פסולת נייר שהועבר למיחזור (טון)

כל פסולת הנייר מועברת למיחזור.



צריכת משאבים וניהול פסולת

ענף הביטוח מתאפיין בעבודת משרד המובילה לצריכת ציוד משרדי, בעיקר נייר וטונר, לצרכי עבודה פנימיים ודיוור ללקוחות. אנו עושים שימוש בשלושה סוגי מוצרי נייר עיקריים: נייר צילום רגיל, נייר ממותג בלוגו של איילון, ומעטפות דואר רגילות.

מתוקף מחויבותנו לשימוש מושכל ואחראי במשאבים, אנו מצמצמים את צריכת הנייר במגוון דרכים. צעדים אלו כוללים הקטנת היקף ההדפסות, צמצום השימוש בדיווח פיזי ללקוחות, והעדפת תקשורת דיגיטלית. תהליך זה מתאפשר, בין היתר, בזכות תהליכים דיגיטליים מתקדמים בערוצי השירות ובתהליכי התפעול הפנימיים, לצד אימוץ שיטות עבודה יעילות המקדמות ניהול חכם וחסכוני יותר.

במסגרת מהלכים אלו, אנו מציעים שירותים דיגיטליים התורמים להפחתת צריכת הנייר, כגון:

- **הגשת תביעות מקוונת** ללקוחות איילון ולסוכנים, המחליפה את הצורך בהדפסת מסמכים ושליחתם הפיזית.

אחריות סביבתית



אנו מציעים תוכנית ביטוח המיועדת לנהגים שכמות הקילומטרים השנתית שלהם נמוכה מ- 8,000 ק"מ

שרשרת אספקה אחראית

ניהול שרשרת האספקה באיילון מבוסס על ערכי החברה, המשקפים את מחויבותנו להוגנות, שקיפות ואחריות כלפי כל מחזיקי העניין. אנו מאמינים כי הערכים שלנו נבחנים לא רק במערכות היחסים עם לקוחותינו, אלא גם בשיתופי הפעולה עם ספקים ונותני שירות, המהווים חלק בלתי נפרד ממארג הפעילות העסקית שלנו. קשרים אנושיים, שקופים והוגנים עם ספקינו הם אבן יסוד בתהליכי הרכש, ואנו שואפים לייצר באמצעותם ערך נרחב ובר קיימא לכלל מחזיקי העניין.

הפעילות התפעולית של איילון נשענת על שרשרת אספקה מגוונת, הכוללת ספקים מתחומים שונים, כגון לוגיסטיקה, בינוי ואחזקת מבנים ונכסים, תחבורה, ציוד משרדי, כוח אדם, שירותים מקצועיים ותשתיות תקשורת.

באופן רציף אחר מגמות רגולטוריות בתחום, לרבות חקיקות בינלאומיות ומקומיות שעשויות להשפיע על תחומי הביטוח וההשקעות שלנו.

הזדמנויות עסקיות לנוכח שינויי אקלים

לצד הסיכונים, שינויי האקלים טומנים בחובם גם הזדמנויות עסקיות משמעותיות. עבור פעילות הביטוח קיימת אפשרות להרחיב מוצרים ושירותים באמצעות התאמת פוליסות קיימות או פיתוח פוליסות חדשות, המתמקדות בניהול סיכונים הנובעים מאירועי קיצון אקלימיים או בתמיכה בעסקים המעודדים מעבר לכלכלה דלת פחמן (למשל, טכנולוגיות לקיבוע פחמן).

אנו מציעים תוכנית ביטוח **Driving 8000**, פוליסת ביטוח משתלמת לרכב, המיועדת לנהגים שכמות הקילומטרים השנתית שלהם נמוכה מ- 8,000 ק"מ. זכאות לפוליסה זו מותנית בעמידה בתנאי השימוש המוגדרים.

לכל אחד מהסיכונים הללו קיימת השפעה אפשרית על נושאים שונים, כגון פריון העבודה, בריאות הציבור והון פיזי מסוגים שונים (רכוש, נדל"ן ותשתיות).

2. סיכוני מעבר - סיכונים אלו נובעים מהשינויים הכלכליים, הטכנולוגיים והרגולטוריים הנלווים למעבר לכלכלה דלת פחמן. עבור ענף הביטוח, סיכונים אלה עשויים לכלול:

- ירידת ערך והשפעות על תזרים המזומנים של חברות פורטפוליו, עקב תגובה מאוחרת לשינויים הנדרשים.
- תנודתיות מחירים בשווקים, הנובעת מהשפעות שינויי האקלים על מגזרים שונים.
- סיכוני חיתום, כתוצאה מעלייה אפשרית בתדירות ובעוצמת אירועים ביטוחיים הקשורים להשפעות שינויי אקלים.

דרכי התמודדות עם סיכוני אקלים

כדי להתמודד בצורה מיטבית עם סיכוני האקלים, אנו מבצעים בחינה שוטפת של השפעותיהם על פרמיות הביטוח והיקפי הכיסוי. בנוסף, אנו עוקבים

ניהול סיכוני אקלים

ענף הביטוח מאופיין בחשיפה מוגברת להשפעות שינויי האקלים. השינויים התכופים באירועי מזג האוויר והעלייה בשכיחות ובעוצמת אירועי קיצון אקלימיים מובילים לגידול במספר האירועים הביטוחיים המקושרים להשפעות אלו. המשך קיומה של פעילות עסקית יציבה בתחום הביטוח מחייב ניהול מיטבי של סיכונים אלה, כחלק מהפתרונות שאנו מציעים ללקוחותינו, תוך שמירה על המשכיות עסקית וצפיית סיכונים פוטנציאליים לפעילותה.

סיווג סיכוני אקלים

1. סיכונים פיזיים - סיכונים אלו מתארים את הפגיעה האפשרית בהון הפיזי בעקבות השפעות שינויי אקלים, ומתחלקים לשתי תתי קטגוריות:

- **סיכונים אקוטיים:** אירועי קיצון עוצמתיים ובלתי צפויים כגון שריפות, הצפות, גלי חום קיצוניים, סופות עזות וירידת ממטרים כבדה.
- **סיכונים כרוניים:** שינויים הדרגתיים וארוכי טווח בדפוסי מזג האוויר, כגון עלייה ממוצעת בטמפרטורה, שינויים בדפוסי משקעים, ועלייה בתדירות ובעוצמת אירועי קיצון.

שרשרת אספקה אחראית

עקרונות ניהול שרשרת האספקה

אנו מנהלים את שרשרת האספקה מתוך מחויבות ליחס הוגן ושוויוני לספקים ונותני שירות, במטרה לטפח מערכות יחסים ארוכות טווח המבוססות על אמון הדדי ושיתוף פעולה. כחלק ממדיניות זו, אנו מצפים מספקינו לפעול בהתאם לסטנדרטים אתיים ומקצועיים התואמים את ערכי החברה. עמידה בדרישות אלו נבחנת במסגרת תהליכי הרכש, לרבות באמצעות בקרת איכות וסקירת תהליכים המתבצעת על ידי מנהל הביטחון של החברה.

שותפות עם ספקים אסטרטגיים

הקשרים שלנו עם ספקים אסטרטגיים מבוססים על שותפות הדדית המתמקדת ביצירת ערך משותף. אנו מקדמים דיאלוג פתוח בנוגע לאתגרים, פיתוח פתרונות חדשניים וזיהוי הזדמנויות לצמיחה הדדית. שיתוף ידע, ניסיון מקצועי ומומחיות הדדית מסייעים לנו לשפר את איכות השירותים שלנו והפתרונות הניתנים ללקוחותינו.

הוגנות ושקיפות בתהליכי הרכש עם הספקים

מחויבותנו להוגנות באה לידי ביטוי בכל שלבי תהליך הרכש. אנו מקיימים מכרזים, במידת הצורך, במטרה להבטיח תחרות הוגנת והזדמנות שווה לכל הספקים, תוך הקפדה על כללים ברורים ושקופים. בנוסף, אנו מעניקים חשיבות רבה למדיניות תשלומים הוגנת, מתוך הבנה כי רבים מספקינו הם עסקים קטנים, התלויים בתזרים מזומנים יציב. ולפיכך, אנו מקפידים על תשלומים מהירים, לרוב בפרק זמן הקצר מ-30 יום ממועד קבלת בקשת התשלום. גישה זו מחזקת את היציבות הכלכלית של ספקינו, תורמת לפיתוח מערכות יחסים ארוכות טווח ומקדמת סביבה עסקית אתית ואחראית, התורמת לצמיחה הדדית ולהצלחה משותפת.

מחויבות להוגנות גם בתקופות משבר וחירום

במהלך המלחמה המשכנו לנהוג בהוגנות וברגישות כלפי ספקינו, מתוך הבנה לקשיים שנבעו מהמצב. לא הטלנו סנקציות על ספקים שהתמודדו עם עיכובים באספקה, ואפשרנו גמישות בלוחות

הזמנים. דוגמה לכך היא שיתוף הפעולה עם חברת הניקיון וספקי חדר האוכל בבית איילון – גם לנוכח מחסור בעובדים, המשכנו להתקשרות, סייענו בהמשך הפעלת העסק ואף הענקנו תמיכה כלכלית נוספת. גישה זו משקפת את מדיניותנו ארוכת הטווח לקידום יחסים עסקיים אחראיים ומתחשבים, גם מעבר לתקופת המשבר.

מדיניות רכש אחראי

מדיניות הרכש של החברה כוללת התייחסות להיבטים חברתיים וסביבתיים בתהליכי קבלת ההחלטות, כגון:

- העדפת ספקים המקדמים ערכים חברתיים, לרבות עידוד העסקת עובדים עם מוגבלויות.
- שילוב שיקולים סביבתיים, כחלק ממדיניות הרכש האחראי שלנו.
- ייעול תהליכי הרכש, במטרה לאפשר לספקי החברה ליהנות מתהליכי קליטה מהירים, שגרות עבודה מותאמות ותהליכי תשלום משופרים.

רכש סביבתי

אנו עושים שימוש בחומרי ניקוי אקולוגיים במשרדי החברה ובנכסי הנדל"ן שבבעלותנו. אנו מייחסים חשיבות רבה לבחירה בחומרים ידידותיים לסביבה, גם כאשר מדובר בהשקעה כספית גבוהה יותר בהשוואה לחלופות רגילות.

רכש חברתי

רכש מקומי "כחול לבן" - אנו מקפידים על ביצוע רכש מקומי בהיקף גבוה ככל האפשר, מתוך תפיסה המקדמת תמיכה בכלכלה המקומית וחיזוק הקשרים עם עסקים ישראליים.

100% מספקי החברה הם ספקים מקומיים, דבר שתורם לחיזוק הכלכלה המקומית ולקידום עסקים הפועלים בישראל.

בנוסף לכך, כחלק מהמאמצים לחיזוק הכלכלה המקומית בתקופת המלחמה, קיימנו ירידי עסקים בבית איילון, בהשתתפות ספקים מהדרום והצפון. במסגרת ירידים אלו נמכרה תוצרת חקלאית מעוטף עזה והסביבה וכן מוצרים מהצפון, במטרה לתמוך בעסקים שנפגעו מהמצב הביטחוני ולעודד צריכת תוצרת "כחול-לבן". יוזמה זו נועדה לסייע בחיזוק החוסן הכלכלי והקהילתי של היצרנים המקומיים בתקופה מאתגרת זו.

העסקת אוכלוסיות בתת תעסוקה - אנו מגבירים את הערך החברתי בתהליכי הרכש שלנו באמצעות שילוב עמותות ועסקים חברתיים בשרשרת האספקה, כחלק ממדיניות המקדמת כלכלה פתוחה, מכלילה ומאפשרת, אשר יוצרת הזדמנויות שוות לכלל האוכלוסייה. בהתאם לגישה זו, אנו מעניקים עדיפות בתהליכי ההתקשרות לעמותות ועסקים חברתיים המקדמים שילוב של אנשים עם מוגבלויות וצרכים מיוחדים בשוק העבודה. כדוגמה לכך, אנו רוכשים שירותים ומתנות לעובדים, לסוכנים ולקהילה גם מארגונים וגופים חברתיים המקדמים שילוב אנשים עם מוגבלויות וצרכים מיוחדים בשוק העבודה, כגון חברת "אסמים".

בשנת 2024 הרחבנו את שיתוף הפעולה עם ספקים קטנים-בינוניים, תוך הגדלת חלקם בשרשרת האספקה שלנו. בעוד שבשנת 2023 הם היוו 1% מכלל ספקי החברה, בשנת 2024 **שיעורם עלה ל-6%**, נתון המשקף את התחזקות מחויבותנו לתמיכה בעסקים קטנים-בינוניים כחלק ממדיניות הרכש האחראי שלנו.

אודות הדו"ח



אודות הדו"ח

דו"ח אחריות תאגידית ESG זה (להלן: "הדו"ח", "דו"ח אחריות תאגידית", "דו"ח ESG") הוא השלישי שמפרסמת איילון ביטוח ופינוסים, והוא סוקר את פעילות החברה בשנים 2023-2024. הדו"ח מתמקד בהיבטי סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG), תוך הצגת ההשפעות של הפעילות העסקית על מחזיקי העניין¹⁵ של החברה.

פרסום הדו"ח משקף את מחויבותה המתמשכת של איילון לשילוב עקרונות ESG כחלק מהותי מהעשייה העסקית ולניהול אחראי ושקוף מול מחזיקי העניין. החברה רואה בדיאלוג עם מחזיקי העניין - בהם לקוחות, עובדים ומנהלים, סוכני ביטוח, מבטחי משנה, ספקים, משקיעים, רגולטורים וקהילה - נדבך מרכזי בפעילותה. הבנת צורכיהם וציפיותיהם תורמת לתהליך קבלת החלטות של החברה.

הדו"ח נכתב ברוח עקרונות הדיווח של הארגון הבינלאומי ה-GRI (Global Reporting Initiative), לפי תקן Universal Standards - with reference

וכן מתייחס לתקן הדיווח של ארגון SASB (Sustainability Accounting Standards Board), בהתאם לרלוונטיות הנושאים לפעילות החברה וליכולתה לספק את המידע הנדרש.

הדו"ח נכתב בסיוע חברת Good Vision יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת Grant Thornton פאהן קנה, חברת קהילה ב-GRI.

יצירת קשר בנוגע לדו"ח:

לשאלות או הבהרות בנוגע לדו"ח ותוכנו ניתן לפנות אל:

אגף שיווק, שירות ותקשורת,
בכתובת הדואר האלקטרוני:
Marketing@ayalon-ins.co.il

חברת Good Vision בכתובת הדואר האלקטרוני:
office@goodvision.co.il

נושאים מהותיים

תהליך איסוף הנתונים

הנתונים המוצגים בדו"ח נאספו באמצעות ראיונות עם מחזיקי העניין השונים, בהם עובדים ומנהלים, וכן על בסיס ניתוח דו"חות ומסמכים נוספים של החברה. מחזיקי עניין אלה תורמים להבנת התחומים הקריטיים ביותר לפעילות החברה, ומאפשרים גיבוש דיווח מבוסס נתונים ושקוף.

תהליך זיהוי וניתוח הנושאים המהותיים

הנושאים המהותיים בדו"ח משקפים את תחומי הליבה שבהם איילון מתמקדת במסגרת אחריותה התאגידית. הם נקבעים בתהליך מובנה הכולל שיתוף הנהלת החברה, מחקרי שוק, וניתוח תובנות ממחזיקי העניין.

במסגרת פרסום דו"ח האחריות התאגידית הקודם (2021-2022), איילון ביצעה סקר מקיף בקרב מחזיקי עניין מרכזיים וניתוח מגמות ענפיות בארץ ובעולם. תהליך זה כלל בחינה של הנושאים המהותיים, סקירת מסמכים פנימיים, ועדכון לסטנדרטים בינלאומיים, כמו GRI.

לקראת כתיבת הדו"ח הנוכחי (2023-2024), החברה בחנה מחדש את רלוונטיות הנושאים המהותיים. נמצא כי התחומים שהוגדרו בדו"ח הקודם נותרו רלוונטיים, מה שמעיד על עקביות והתמקדות בתחומים המרכזיים ביותר עבור מחזיקי העניין.

רשימת הנושאים המהותיים

רשימת הנושאים המהותיים של איילון לשנים 2023-2024

נושא	תיאור	מיקום בדו"ח
איכות השירות	מצוינות בשירות היא ערך מוביל, המתבטא בשיפור מתמיד של חוויית הלקוח, מדידה שוטפת של שביעות רצון, מערך הדרכות מקצועי וניהול תהליכים מבוססי נתונים.	פרק מצוינות בשירות
ניהול ההון האנושי	טיפול ופיתוח העובדים, יצירת סביבת עבודה מכבדת, קידום רווחתם ומתן הזדמנויות להכשרה מקצועית והעשרה, תוך שימור ערכי החברה.	פרק האנרגיה האנושית של איילון
השקעה ומעורבות בקהילה	קידום מעורבות חברתית באמצעות השקעת משאבים, תרומות, התנדבות עובדים ושיתופי פעולה עם עמותות וארגונים חברתיים.	פרק קהילה
שמירה על אתיקה ומניעת שחיתות	יישום אפקטיבי של עקרונות הקוד האתי, שמירה על טוהר המידות, ועמידה בהוראות החוק והרגולציה.	פרק ממשל תאגידי, אתיקה וניהול תקין
ניהול סיכונים	יצירת תשתית איתנה לניהול סיכונים, הכוללת זיהוי, ניטור והפחתת סיכונים תוך שימוש במנגנוני בקרה ובטיחות מתקדמים.	פרק ממשל תאגידי, אתיקה וניהול תקין

נושא	תיאור	מיקום בדו"ח
פרטיות ואבטחת מידע	מחויבות לניהול קפדני של אבטחת מידע, הגנה על פרטיות העובדים והלקוחות, לצד מענה מקצועי לפניותיהם.	פרק ממשל תאגידי, אתיקה וניהול תקין
חדשנות	שילוב פתרונות חדשניים, לשיפור תהליכי העבודה, השירות והמוצרים המוצעים ללקוחות ולסוכנים.	פרק מצוינות בשירות
ניהול השפעות חיצוניות	שילוב שיקולים סביבתיים וחברתיים בקבלת החלטות עסקיות, מתוך שאיפה לזהות סיכונים והזדמנויות לאורך שרשרת הערך.	פרק מחויבות סביבתית ושרשרת אספקה אחראית פרק האנרגיה שלנו יוצרת אימפקט חברתי
ניהול היבטי סביבה	הפחתת טביעת הרגל הסביבתית של החברה באמצעות קידום יוזמות למחזור, צמצום פליטות פחמן ושילוב שיקולים סביבתיים בהחלטות התפעוליות ובמוצרי ביטוח.	פרק מחויבות סביבתית ושרשרת אספקה אחראית
השקעות	שילוב שיקולי ESG בתהליך קבלת ההחלטות בהשקעות, במטרה להשיג תשואות מרביות, תוך שמירה על אחריות סביבתית וחברתית.	פרק ממשל תאגידי, אתיקה וניהול תקין

דיאלוג עם מחזיקי עניין

אחד מעקרונות הליבה של ניהול אחראי הוא קיום דיאלוג מתמשך ומשמעותי עם מחזיקי העניין, תוך יצירת ערוץ תקשורת פתוח, נגיש ומובנה. איילון מחויבת לשקיפות, לשיתוף פעולה ולהקשבה, מתוך הבנה כי מעורבותם הפעילה של מחזיקי העניין חיונית להתנהלות עסקית אחראית ומקיימת. דיאלוג זה מאפשר להבין לעומק את הצרכים, הציפיות והאתגרים של מחזיקי העניין, לזהות הזדמנויות לשיפור ולשלב תובנות אלה בתהליכי קבלת ההחלטות. בכך, החברה מחזקת את האמון מול מחזיקי העניין, מקדמת יחסי גומלין ארוכי טווח, ומבטיחה ניהול אחראי, איכותי וערכי, המתבסס על סטנדרטים מקצועיים גבוהים.

באיילון, מתקיימים מגוון מנגנוני דיאלוג, המותאמים לכל מחזיק עניין. להלן דוגמאות מרכזיות:

לקוחות - סקרי שביעות רצון שוטפים, מוקדי שירות, אתר אונליין מתקדם, שירותי דואר אלקטרוני ו-WhatsApp ואזור קבלת קהל בבית איילון.

עובדים ומנהלים - סביבת עבודה המעודדת

תקשורת פתוחה, באמצעות הדרכות תקופתיות, פורומים מקצועיים, מפגשי שולחנות עגולים עם המנכ"ל ותהליכי הערכת ביצועים.

סוכני ביטוח - כנסים, פורטל ייעודי לסוכנים, מפגשי שולחנות עגולים ופגישות עבודה שוטפות והכשרות מקצועיות, תוך חיזוק שיתוף הפעולה ושיפור השירות ללקוחות הקצה.

משקיעים - דיווחי ESG ודיווחים עסקיים, לצד אסיפות כלליות המאפשרות למשקיעים לקבל מידע מדויק, אמין ושקוף.

רגולטורים ורשויות מדינה - דיווחים תקופתיים, עמידה בדרישות הרגולציה וניהול פגישות עבודה סדירות, בהתאם לצורך.

קהילה וארגונים חברתיים - תמיכה במגוון פרויקטים חברתיים ושיתופי פעולה עם עמותות וארגונים חברתיים, מתוך מחויבות להשפעה קהילתית רחבה וחיובית.

ספקים - תקשורת שוטפת בהתאם לעקרונות ה-ESG, תוך ניהול אחראי של שרשרת האספקה.

הבהרה בנוגע לדו"ח

מסמך זה הוכן על ידי איילון חברה לביטוח בע"מ (להלן: "הקבוצה", "החברה", "איילון ביטוח ופיננסים") לצורך הצגת תחום האחריות התאגידית בהקשר לפעילותה ולפעילות החברות הבנות שלה (מלבד ווישור חברה לביטוח בע"מ). דו"ח זה הוא השלישי שמפרסמת החברה בנושא אחריות תאגידית, ומטבע הדברים אינו ממצה את כלל הנושאים שבהם החברה עוסקת.

בדו"ח נכללו נושאים שנבחרו להדגשה, אך אין בהכללתם או בהשמטת פרטים אחרים כדי להעיד על מידת מהותיותם. כמו כן, אין בפרסום המידע כדי לשמש מצג כלשהו מצד החברה ביחס לפעילותה הכוללת.

הדו"ח מבוסס על נתונים עסקיים רלוונטיים, אך אינו מהווה תחליף לנתונים שמפורסמים בדו"חות הכספיים של החברה ו/או החברות הבנות שלה. במקרה של סתירה בין המידע בדו"ח זה לבין הדו"חות כספיים הרשמיים, המידע בדו"חות הכספיים הוא המחייב.

מסמך זה אינו מהווה מצג או התחייבות, מפורשת או משתמעת, ואין להתבסס עליו כנתון מדויק, שלם או מחייב. החברה, עובדיה או נציגיה אינם נושאים באחריות (בין אם בשל רשלנות או מסיבה אחרת) לכל הפסד או נזק שעלול להיגרם כתוצאה מהסתמכות על המידע המוצג בו.

תוצאות הפעילות העתידית של החברה כפופות לסיכונים ולאי-ודאות, ולכן הן עשויות להשתנות מהותית ביחס לציפיות הנוכחיות. לפיכך, אין לראות בדו"ח זה אמצעי לחיזוי או התחייבות לגבי פעילות החברה בעתיד.

אִינְדֵקס ESG

הצהרת שימוש

איילון חברה לביטוח בע"מ מדווחת ברוח עקרונות תקן ה-GRI לתקופה שבין 1 לינואר 2023 ל-31 לדצמבר 2024.

שימוש במדד - GRI 1: Foundation 2021
תקני GRI סקטוריאליים: אין



תקן GRI	תיאור התקן	עמוד	הערות
GRI 2: מדדים כלליים 2021	גילוי כללי		
	הארגון ופרקטיקות הדיווח		
	2-1 פרטי הארגון	10, 8	מטה החברה ממוקם בבית איילון, רחוב אבא הלל סילבר 12, רמת גן.
	2-2 גופים הכלולים בדו"ח האחריות התאגידית של הארגון	72, 10	
	2-3 תקופת הדיווח, תדירות ויצירת קשר	73, 70	
	2-4 ניסוח מחדש של מידע	-	
	2-5 הבטחת איכות חיצונית		ללא אשרור חיצוני
	הפעילות והעובדים		
	2-6 פעילויות, שרשרת ערך וקשרים עסקיים	67-68, 8-11	
	2-7 עובדים	42, 7	
	2-8 עובדים שאינם מועסקים	-	

תקן GRI	תיאור התקן	עמוד	הערות
GRI 2: מדדים כלליים 2021	ממשל תאגידי		
	2-9 מבנה והרכב הממשל התאגידי	33-34	
	2-10 מינוי ובחירה של הדירקטוריון	-	
	2-11 יו"ר הדירקטוריון	33-34	
	2-12 תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על ניהול השפעות	33-34	
	2-13 האצלת אחריות לניהול ההשפעות	34, 17	
	2-14 תפקיד הדירקטוריון בדיווח תחום הקיימות	17	
	2-15 ניגודי עניינים	34	
	2-16 תקשור חששות קריטיים	36-37	
	2-17 ידע קולקטיבי של הדירקטוריון	34	
	2-18 הערכת ביצועי הדירקטוריון	34	
	2-19 מדיניות תגמול		דוח תקופתי לשנת 2023 ו-2024
	2-20 תהליך לקביעת התגמול		דוח תקופתי לשנת 2023 ו-2024
	2-21 יחס תגמול כולל שנתי		דוח תקופתי לשנת 2023 ו-2024
	אסטרטגיה, מדיניות ויישום		
	2-22 הצהרה על אסטרטגיית פיתוח בר קיימא	17-18, 2	
	2-23 התחייבויות מדיניות	35, 27-28, 21, 4-5, 47, 44, 54-55, 67-68	
	2-24 הטמעת התחייבויות מדיניות	27-28, 21, 4-5, 47, 44, 35, 67-68, 54-55	
	2-25 תהליכים לתיקון השפעות שליליות	38, 35-36, 25	

תקן GRI	תיאור התקן	עמוד	הערות
:GRI 203 השפעות כלכליות עקיפות 2016	203-1 פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור	56 ,39-40 ,31	
	203-2 השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון	,39-40 ,31 61 ,59 ,56	
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	מניעת שחיתות		
	3-3 ניהול נושאים מהותיים	68 ,35-37	
:GRI 205 מניעת שחיתות 2016	205-1 פעולות שנעשו להערכת סיכונים הקשורים לשחיתות	35-37	
	205-2 תקשור והכשרה בנושא מדיניות ונהלים למניעת שחיתות	37 ,35	
	205-3 מקרי שחיתות בתקופה המדווחת ופעולות שננקטו	לא התקיימו בשנים 2023-2024	
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	חומרים		
	3-3 ניהול נושאים מהותיים	66 ,63	
:GRI 301 אנרגיה 2016	301-1 משקל או נפח החומרים בהם הארגון משתמש	66	
	301-2 החומרים הממוחזרים בהם נעשה שימוש כחומרי גלם	-	
	301-3 מוצרים ואריזות שהוחזרו לצרכי שימוש חוזר, מיחזור וכד'	66	
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	אנרגיה		
	3-3 ניהול נושאים מהותיים	63-65	
:GRI 302 אנרגיה 2016	302-1 צריכת אנרגיה בתוך הארגון	64-65	
	302-2 סך צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	לא נעשה איסוף מידע של צריכת אנרגיה מחוץ לארגון	
	302-3 עצימות אנרגטית	64-65	
	302-4 צמצום צריכת אנרגיה	64-65	
	302-5 צמצום הדרישות האנרגטיות של המוצרים והשירותים שהארגון מספק	לא נעשה איסוף מידע של צריכת אנרגיה מחוץ לארגון	

תקן GRI	תיאור התקן	עמוד	הערות
GRI 2: מדדים כלליים 2021	2-26 מנגנונים לבקשת ייעוץ והעלאת חששות	38 ,35-36 ,25	
	2-27 עמידה בחוקים ובתקנות	-	
	2-28 חברות בארגונים	11	
	גישה למחזיקי עניין	,37 ,35 ,24-25 ,21 ,54-55 ,48 ,44 ,63 ,58-59 72 ,67-68	
	2-29 גישה למעורבות מחזיקי עניין		
	2-30 הסכמים קיבוציים	44	
נושאים ספציפיים ונושאים מהותיים			
נושאים מהותיים			
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-1 תהליך לקביעת נושאים מהותיים	70	
	3-2 רשימת נושאים מהותיים	71	
	ביצועים כלכליים		
	3-3 ניהול נושאים מהותיים	67 ,56 ,39-40 ,12	
	201-1 ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון	12	דוח תקופתי לשנת 2023 ו-2024
	201-2 ההשלכות הפיננסיות והזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות הארגון כתוצאה משינוי האקלים	67 ,39-40	
:GRI 201 ביצועים כלכליים 2016	201-3 התחייבויות הארגון בגין תכניות פרישה או תגמול לעובדים ופנסיה	דוח תקופתי לשנת 2023 ו-2024	
	השפעות כלכליות עקיפות		
:GRI 3 נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	54-55 ,39-40 ,31	

תקן GRI	תיאור התקן	עמוד	הערות
:GRI 401 העסקה 2016	401-1 גיוס עובדים חדשים ותחלופת עובדים	51-52	
	401-2 הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים זמניים או חלקיים	49-51	
	401-3 חופשת הורות		החברה אינה מרכזת המידע לצורך דיווח בדו"ח זה, אך קיים מעקב ובקרה בנושא
:GRI 3 מהותיים 2021	הכשרה ופיתוח		
:GRI 404 הכשרה וחינוך 2016	3-3 ניהול נושאים מהותיים	49	
	404-1 שעות הדרכה ממוצעות בשנה לעובד	49	
	404-2 תכניות לשדרוג מיומנויות עובדים ותוכניות סיוע במעבר	49	
	404-3 אחוז העובדים המקבלים ביקורות ביצועים והתפתחות קריירה קבועות	48	
	גיוון ושוויון הזדמנויות		
:GRI 3 מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	44-47	
:GRI 405 גיוון ושוויון הזדמנויות 2016	405-1 גיוון של גופי ממשל ועובדים	44-47, 33	
	405-2 יחס שכר יסוד ותגמול נשים לגברים	45	
:GRI 3 מהותיים 2021	קהילות מקומיות		
:GRI 413 קהילות מקומיות 2016	3-3 ניהול נושאים מהותיים	54-55	
	413-1 פעולות עם מעורבות קהילתית מקומית, הערכות השפעה ותוכניות פיתוח	57-61	
	413-2 פעולות עם השפעות שליליות משמעותיות (בפועל ופוטנציאליות) על קהילות מקומיות	-	
:GRI 3 מהותיים 2021	פרטיות לקוחות		
:GRI 418 פרטיות לקוחות 2016	3-3 ניהול נושאים מהותיים	38	
	418-1 תלונות מבוססות הנוגעות להפרות של פרטיות הלקוח ואובדן נתוני הלקוח	38	

תקן GRI	תיאור התקן	עמוד	הערות
:GRI 3 מהותיים 2021	פליטות		
	3-3 ניהול נושאים מהותיים	65, 63	
:GRI 305 פליטות 2016	305-1 פליטת גזי חממה ישירות (מכלול 1)	65	
	305-2 פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	65	
	305-3 פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה		לא נעשה איסוף מידע של פליטות עקיפות אחרות
	305-4 עצימות פליטת גזי חממה על ידי הארגון	65	
	305-5 צמצום פליטות גזי חממה	65	
	305-6 פליטה של ODS		הנושא אינו רלוונטי לפעילות החברה
	305-7 SOx NOx ופליטות משמעותיות אחרות לאוויר		הנושא אינו רלוונטי לפעילות החברה
:GRI 3 מהותיים 2021	פסולת		
	3-3 ניהול נושאים מהותיים	66, 63	
:GRI 306 פסולת 2020	306-1 מקורות ופעילויות שגורמות לייצור פסולת והשפעות משמעותיות הקשורות לפסולת	66	
	306-2 ניהול השפעות משמעותיות הקשורות לפסולת	66	
	306-3 ייצור פסולת		הנושא אינו רלוונטי לפעילות החברה
	306-4 פירוט על פסולת שהועברה למחזור/ שימוש חוזר ועוד	66	
	306-5 פירוט על פסולת שהועברה להטמנה/ שריפה ועוד		החברה אינה מרכזת המידע לצורך דיווח
:GRI 3 מהותיים 2021	GRI 400 סדרת תקנים חברתיים		
	העסקה		
	3-3 ניהול נושאים מהותיים	51-52, 49, 44, 42	

נושא	מדד	קוד	יחידת מדידה	קטגוריה	עמוד
מידע שקוף וייעוץ הוגן ללקוחות	סך ההפסדים הכספיים כתוצאה מהליכים משפטיים הקשורים לשיווק ותקשורת של מידע על מוצרי ביטוח ללקוחות חדשים וקיימים	FN-IN-270a.1	מטבע הצגה	כמותי	דוח תקופתי 2023-2024-1
	יחס תלונות לתביעות	FN-IN-270a.2	שיעור	כמותי	N/A
	שיעור שימור לקוחות	FN-IN-270a.3	שיעור	כמותי	N/A
	תיאור הגישה למתן מידע ללקוחות על מוצרים	FN-IN-270a.4	N/A	דיון וניתוח	20, 24-25, 27-31
שילוב גורמים סביבתיים, חברתיים וממשלתיים (ESG) בניהול השקעות	תיאור הגישה לשילוב גורמי ESG בתהליכי ניהול ההשקעות והאסטרטגיות	FN-IN-410a.2	N/A	דיון וניתוח	9, 39-40
מדיניות המעודדת התנהגות אחראית	סך הפרמיות הכתובות הקשורות ליעילות אנרגטית ולטכנולוגיות דלות פחמן	FN-IN-410b.1	מטבע הצגה	כמותי	N/A
	דיון על מוצרים או מאפייני מוצרים המעודדים בריאות, בטיחות או פעולות והתנהגויות סביבתיות אחראיות	FN-IN-410b.2	N/A	דיון וניתוח	67
פליטות ממומנות	סך הפליטות הממומנות (אבסולוטיות), מופרדות לפי (1) פליטות מכלול 1, (2) פליטות מכלול 2, ו-(3) פליטות מכלול 3	FN-IN-410c.1	CO ₂ -e (t)	כמותי	N/A
	חשיפה כוללת לכל תעשייה לפי סוג נכס	FN-IN-410c.2	מטבע הצגה	כמותי	N/A
	אחוז החשיפה הכוללת שנוכללה בחישוב הפליטות הממומנות	FN-IN-410c.3	אחוז %	כמותי	N/A
	תיאור המתודולוגיה ששימשה לחישוב הפליטות הממומנות	FN-IN-410c.4	N/A	דיון וניתוח	N/A

נושא	מדד	קוד	יחידת מדידה	קטגוריה	עמוד
ניהול סיכונים פיזיים	ההפסד המרבי האפשרי (PML) של מוצרים מבוטחים כתוצאה מאסונות טבע הקשורים למזג האוויר	FN-IN-450a.1	מטבע הצגה	כמותי	N/A
	סך כל ההפסדים הכספיים הנובעים מתשלומי ביטוח עבור (1) אסונות טבע מבוססי מודלים ו-(2) אסונות טבע שאינם מבוססי מודלים, לפי סוג אירוע ומיקום גיאוגרפי (נטו וברוטו של ביטוח משנה)	FN-IN-450a.2	מטבע הצגה	כמותי	N/A
	תיאור הגישה לשילוב סיכונים סביבתיים ב-(1) תהליך החיתום של חוזים בודדים וב-(2) ניהול סיכונים ברמת הארגון והערכת ההון	FN-IN-450a.3	N/A	דיון וניתוח	67
ניהול סיכונים מערכתיים	חשיפה לכלים נגזרים לפי קטגוריה: (1) סך כל החשיפה לנגזרים שאינם מוסלקים דרך גוף ריכוזי, (2) הערך ההוגן הכולל של ביטחונות מקובלים שהופקדו בבית סליקה מרכזי, ו-(3) סך כל החשיפה לנגזרים שמסולקים דרך גוף ריכוזי	FN-IN-550a.1	מטבע הצגה	כמותי	N/A
	הערך ההוגן הכולל של ביטחונות ניירות ערך מושאלים	FN-IN-550a.2	מטבע הצגה	כמותי	N/A
	תיאור הגישה לניהול סיכונים הקשורים להון ולנזילות הנובעים מפעילויות מערכתיות שאינן ביטוחיות	FN-IN-550a.3	N/A	דיון וניתוח	67 דוח תקופתי 2023-2024-1

אז
איוולון
ביטוח ופיננסים