



כלל **CLAL**

דוח אחריות
תאגידית לשנים
2024-2023

כלל ביטוח ופיננסים



תוכן עניינים

65	שירות ולקוחות החברה	4	דברי פתיחה
73	מעניקים שירות לסוכנים שלנו	6	אודות החברה
77	חדשנות	15	אחריות תאגידית
83	האנשים של כלל	23	מחויבים לפיתוח בר-קיימא
95	גיוון והכללה		פעילות החברה במהלך מלחמת חרבות ברזל
105	כלל למען הכלל	29	השקעות אחראיות
	אבטחת מידע וסייבר ושמירה על הפרטיות	36	אתיקה ארגונית
112		47	ממשל תאגידי
116	אחריות סביבתית	54	ניהול סיכונים בקבוצה
122	אחריות בשרשרת האספקה	61	



דוח האחריות התאגידית (ESG) של כלל ביטוח ופיננסים לשנים 2023-2024 מתפרסם בתקופה שבה המציאות הישראלית מציבה אתגרים לאומיים, חברתיים וכלכליים מורכבים. בתוך מציאות זו, אנו גאים להציג את המשך המחויבות של כלל לניהול אחראי, יציב ושקוף, המחבר בין מצוינות עסקית לבין תרומה ערכית לחברה הישראלית.

הדוח מבטא את עקרונות הליבה שמובילים אותנו: אנושיות, יציבות ורלוונטיות. הוא משקף את פעולות הקבוצה בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי, ואת ההשקעה המתמשכת בבני האדם שמאחורי הדוחות המספריים - לקוחות, עובדים, סוכנים, משקיעים וקהילות.

אחריות תאגידית עבורנו איננה עוד מדד נוסף, אלא בבסיסה עומדים אמפתיה, הקשבה ומעורבות מול מחזיקי העניין שלנו.

כלל ביטוח ופיננסים רואה עצמה חלק בלתי נפרד מהחוסן הלאומי של מדינת ישראל, וממשיכה לפעול מתוך אמונה בכוחה של קהילה חזקה, כלכלה יציבה וערכות הדדיות.

דברי פתיחה

דבר היו"ר

אני מברך על פרסומו של דוח האחריות התאגידית (ESG) השלישי של כלל ביטוח ופיננסים.

הדוח מבטא את מחויבותנו המתמשכת לניהול אחראי, יציב ושקוף והחיבור שבין הישגים עסקיים משמעותיים לבין תרומה ממשית לסביבה, לחברה ולקהילה.

בשנתיים החולפות, נדרשה מדינת ישראל לחוסן יוצא דופן נוכח אתגרי המלחמה. בכל התקופה הזו, וגם כעת, כלל ביטוח ופיננסים מציגה הישגים נאים, ועומדת איתן לצד עובדיה, לקוחותיה והקהילות שבתוכן היא פועלת. החוסן הרגשי, הפיננסי והחברתי של החברה נשען על מסירותם של העובדות והעובדים, הפועלים באחריות ובערבות הדדית – בשגרה ובמיוחד בשעת חירום.

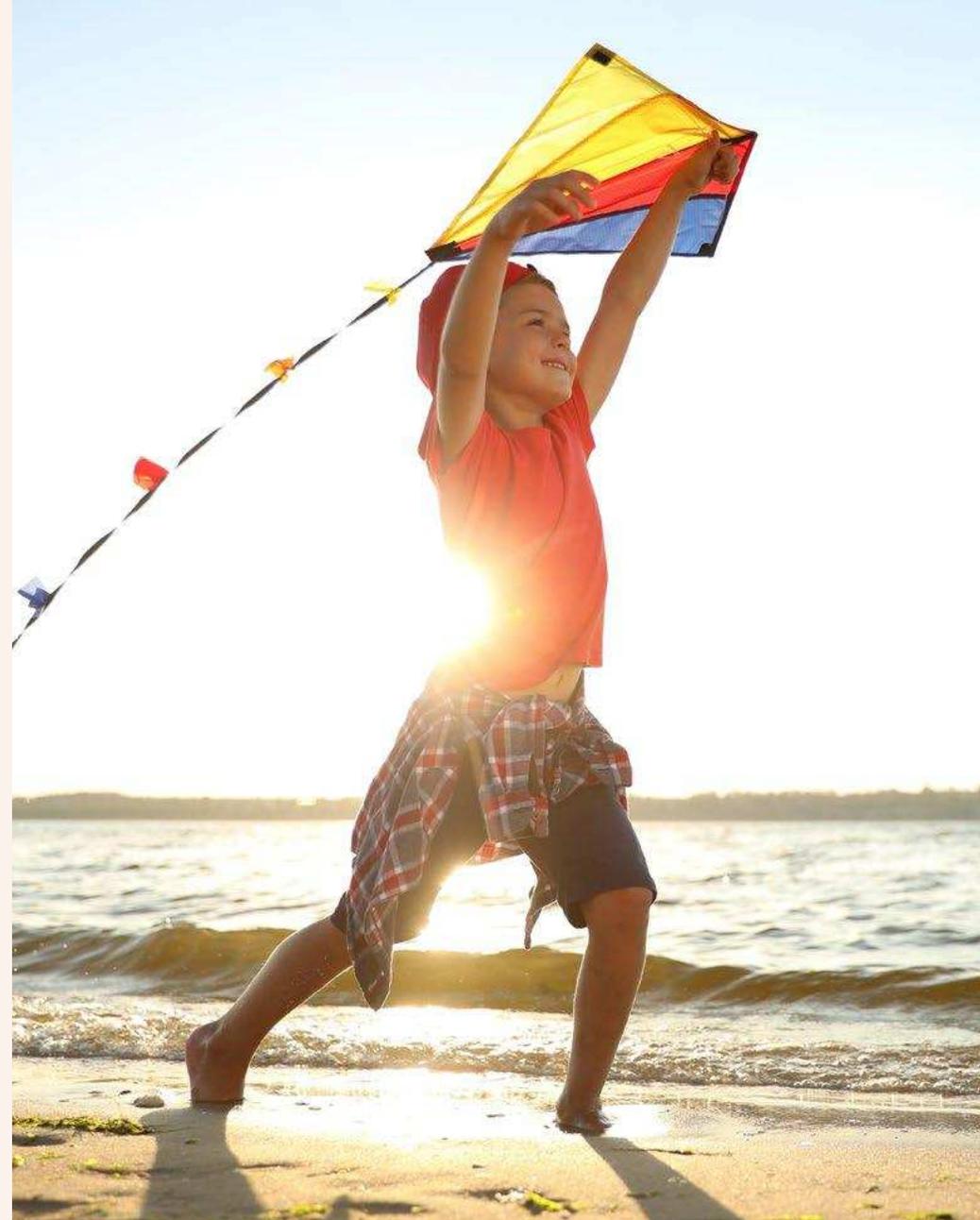
אני מבקש להודות להנהלת החברה, בראשות המנכ"ל יורם נוה, לעובדות ולעובדים, על המקצועיות, המחויבות והמסירות שהם מפגינים מדי יום.

אנו חברי הדירקטוריון, מחויבים להמשיך להבטיח את יציבותה של כלל, להוביל אותה לצמיחה ארוכת טווח, ולהעניק ערך מתמשך לכל מחזיקי העניין שלנו.



חיים סאמט, יו"ר

כלל החזקות עסקי ביטוח בע"מ



דברי פתיחה

דבר המנכ"ל

דוח האחריות התאגידית (ESG) של כלל ביטוח ופיננסים לשנים 2023 - 2024 מבטא את האסטרטגיה שלנו לשלב בין צמיחה עסקית יציבה לבין אחריות חברתית, סביבתית ואתית.

השנים האחרונות התאפיינו בהישגים עסקיים בולטים - הרחבת מקורות ההכנסה, צמיחה בפעילות הביטוח והאשראי, בנכסים מנוהלים, שיפור מתמשך ברווחיות וחיידוש חלוקת הדיבידנדים לבעלי המניות לאחר למעלה מעשור. בנוסף, במאי 2025, הצטרפה כלל למדד ת"א-35. הישגים אלה משקפים יישום מוצלח של האסטרטגיה שלנו לביסוס כלל כחברת החזקות פיננסית מגוונת, יציבה ומובילה.

עם זאת, אנו יודעים כי עוצמתה של חברה נמדדת לא רק בתוצאותיה הפיננסיות, אלא גם במחויבותה לערכי ה-ESG. אנו משקיעים משאבים רבים בהטמעת ניהול אחראי של השקעות, בקידום שירותים דיגיטליים מתקדמים ללקוחות ולסוכנים, בפיתוח ההון האנושי שלנו ובחיזוק המעורבות החברתית.

ערכים של יציבות, רלוונטיות ואנושיות מנחים אותנו בכל החלטה ומהווים את הבסיס לאמון הציבור בכלל ביטוח ופיננסים.

נמשיך למנף את הצמיחה העסקית ולהעמיק את אחיזתנו בתחומי הביטוח, ההשקעות והאשראי, תוך ביסוס הקבוצה כשחקן מוביל בשוק הפיננסי הישראלי. לצד זאת, אנו מחויבים לפעול באחריות לאומית - להבטיח יציבות פיננסית ללקוחותינו, לסוכנינו ולעובדינו, ולהיות שותפים בבניית חסנה של החברה הישראלית.

בשנתיים האחרונות, לנוכח אתגרי המלחמה חסרי התקדים, כלל ביטוח ופיננסים התגייסה לתמיכה רחבה בחברה הישראלית - באמצעות תרומות, התנדבות עובדים וקרן ייעודית בהיקף של 10 מיליון ש"ח לסייע ללקוחות שנפגעו.

אנו מאמינים כי חוסן רגשי, פיננסי ובריאותי הם חלק בלתי נפרד מהאחריות שלנו כלפי מחזיקי העניין - בשגרה וגם בחירום.

תקופת המלחמה המחישה ביתר שאת עד כמה כלל ביטוח ופיננסים היא בבואה של החברה הישראלית כולה. גם בתוכנו, חוויון אובדן כואב של עובדים יקרים, לצד עובדים שאיבדו בני משפחה מהמעגלים הקרובים והרחוקים, ועובדים שנאלצו להתפנות מבתיהם.

אנו מברכים על שובם של כל החטופים החיים, וביניהם גיא גלבע דלאל, בנו של אילן דלאל, עובד החברה. תקופה לא פשוטה זו חיזקה עוד יותר את מחויבותנו לפעול באחריות לאומית, לשמור באדיקות על יציבות פיננסית, ולהמשיך לתמוך בחוסן הרגשי, הבריאותי והחברתי של כלל הציבור.

אני מבקש להודות לעובדינו ולסוכנינו על מסירותם, מקצועיותם ותרומתם להצלחת החברה.

יחד נמשיך לפעול להבטחת יציבותה של כלל ביטוח ופיננסים, לשגשוג כלכלת ישראל ולחיזוק החוסן החברתי והקהילתי.



יורם זיב

מנכ"ל כלל ביטוח ופיננסים



אודות החברה

כלל החזקות עסקי ביטוח היא חברת החזקות הפעילה בתחומי הביטוח, הפנסיה, הגמל והפיננסים, וכן בהחזקת נכסים ועסקים אחרים (כדוגמת החזקת סוכנויות ביטוח).

נכון לתקופת הדיווח, הקבוצה הינה אחת מחמש קבוצות הביטוח והפיננסים הגדולות בישראל והחל מ-2023, הקבוצה הינה גם שחקן מרכזי בתחום כרטיסי האשראי. הקבוצה פועלת במספר תחומים – ביטוח וחיסכון ארוכי טווח מגוונים כגון פנסיה, קרנות גמל והשתלמות; ביטוחים כלליים כגון רכב ודירה; ביטוחי בריאות; ותחום כרטיסי האשראי (חברת MAX). בנוסף, לקבוצה פעילות ייחודית בקרב חברות הביטוח בתחום המשכנתאות וביטוח האשראי.

נכון לסוף שנת 2024 מועסקים בקבוצה כ- 4,400 עובדים בחברת כלל ביטוח ופיננסים ובסוכנויות הביטוח וכ- 1,560 עובדים בחברת MAX.

החברה היא בין המובילות בשוק הביטוח והחיסכון ארוך הטווח בישראל, ופועלת כל העת לחיזוק איתנותה הפיננסית והעלאת הערך לבעלי מניותיה, זאת באמצעות צמיחה והתרחבות עסקית, שיפור מבנה ההוצאות, שימור רמת השירות הגבוהה לסוכנים וללקוחות, חדשנות במוצרים בשירותים, שימור וטיפוח המשאב האנושי, תרומה נרחבת לקהילה וחיזוק קשריה עם כל מחזיקי העניין.

החזון שלנו

להיות הקבוצה המובילה בשוק הביטוח והחיסכון ארוך הטווח בישראל, החותרת להעלאת שווי החברה והצפת ערך מירבי לבעלי המניות, תוך מתן דגש לגידול ברווחיות, שיפור השירות ללקוחות החברה ולסוכניה, חדשנות בשירותים ומוצרים, מובילות טכנולוגית ודיגיטלית, שימור המשאב האנושי האיכותי וחתימה מתמדת למצוינות.



הבטחת המותג של כלל

כלל מבינה שהחיים פשוט קורים. אנו מצליחים לראות את תמונת העל, לצד הפרטים הקטנים. רואים את האנשים בתוך מכלול הסיטואציות, ומלווים אותם לאורך זמן ברגישות ותבונה. הבטחתנו היא ללוות את לקוחותינו וסוכנינו לאורך זמן, הן במפגשי היום-יום והן בתמונת החיים הכוללת, ולהיות שם עבורם, עם מענה מתאים ומגוון, ההולם את צרכיהם.

ההיסטוריה שלנו



בתחום ביטוח סיכוני אשראי, כלל ביטוח רכשה ב-**1998** את החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ.

בשנת **2004**, רכשה החברה את קרן הפנסיה מיטבית ובשנת **2006** מיזגה לתוכה את קרן הפנסיה עתודות.

בשנת **2006**, הקבוצה הרחיבה את הפעילות ורכזה את תחום ביטוח בריאות וסיעוד תחת חברת כלל בריאות. ב-2013, מוזגה כלל בריאות עם כלל ביטוח.

בשנת **2007**, רכשה החברה את קופות הגמל של בנק דיסקונט ובנק הפועלים.

בשנת **2010**, מוזגה פעילות כלל גמל בע"מ עם קרן הפנסיה מיטבית עתודות ושמה שונה לכלל פנסיה וגמל בע"מ.

בשנת **2015**, הושקה מהפיכת החדשנות הדיגיטלית של החברה.

בשנת **2018**, כלל ביטוח החליטה להעמיק את פעילותה בתחום הפיננסים, ובהתאם שונה שמה לכלל ביטוח ופיננסים.

במרץ **2023**, השלימה כלל את רכישת חברת Max מקרן ההשקעות האמריקאית Warburg Pincus ושותפיה.

כלל ביטוח, החלה לפעול בישראל בשנת **1962** כחברת ביטוח ממשלתית, תחת השם יובל חברת הביטוח לישראל בע"מ.

בשנת **1978** נרכשה יובל על ידי כלל (ישראל) בע"מ, ושמה שונה לכלל חברה לביטוח בע"מ. לאורך השנים רכשה ומיזגה לתוכה כלל ביטוח חברות ביטוח וביניהן: אררט חברה לביטוח בע"מ, עילית חברה לביטוח בע"מ, איתן חברה לביטוח בע"מ ואריה חברה ישראלית לביטוח בע"מ, וכן רכשה תיקי ביטוח בישראל.

בשנת **1987**, הוקמה כלל החזקות עסקי ביטוח בע"מ.

בשנת **1992**, רכשה כלל ביטוח חלק מתיק הביטוח של חברת הביטוח "הסנה", ואת תיק הביטוח של חברת הביטוח "צור שמיר". בהמשך, מוזגו לכלל ביטוח חברות ביטוח שנרכשו על ידה, כאמור, וביניהן: אררט, עילית, איתן ואריה. הרכישות והמיזוגים האמורים, תרמו להפיכתה של כלל ביטוח לאחת מקבוצות הביטוח הגדולות בישראל.

מבנה ההחזקות



המבנה הארגוני של חברת כלל ביטוח ופיננסים

4 גופי הביצוע בחברה

- **חטיבת לקוחות והפצה** מרכזת את פעילות המכירות של הקבוצה, לרבות מול סוכני הקבוצה ופעילויות המכירה הישירות;
- **מערך שירות תפעול וגביה** מרכז את פעילות השירות, התפעול והגביה מול הסוכנים והלקוחות;
- **חטיבת השקעות** מרכזת את פעילות ההשקעות ומתן האשראי בקבוצה;
- **מערך תביעות** מרכז את הטיפול בתביעות מבוטחים ועמיתים בכל ענפי הביטוח והפנסיה;

3 החטיבות העסקיות בחברה

- חטיבת חסכון ארוך טווח
- חטיבת ביטוח כללי
- חטיבת ביטוח בריאות

6 גופי המטה בחברה

- **חטיבת משאבים** מרכזת את ניהול משאבי האנוש, השכר והלוגיסטיקה בקבוצה;
- **חטיבה פיננסית** מרכזת את כל פעילויות הכספים והאקטואריה בקבוצה;
- **אגף מערכות מידע**;
- **אגף ייעוץ משפטי ורגולציה**;
- **אגף ניהול סיכונים בקרה ואכיפה**;
- **מערך שיווק אסטרטגיה**;

בבעלות הקבוצה סוכנויות ביטוח בתחומי חיסכון ארוך טווח וביטוח כללי, וכן אגף הביקורת הפנימית, הכפוף ליו"ר הדירקטוריון.

רכישת MAX

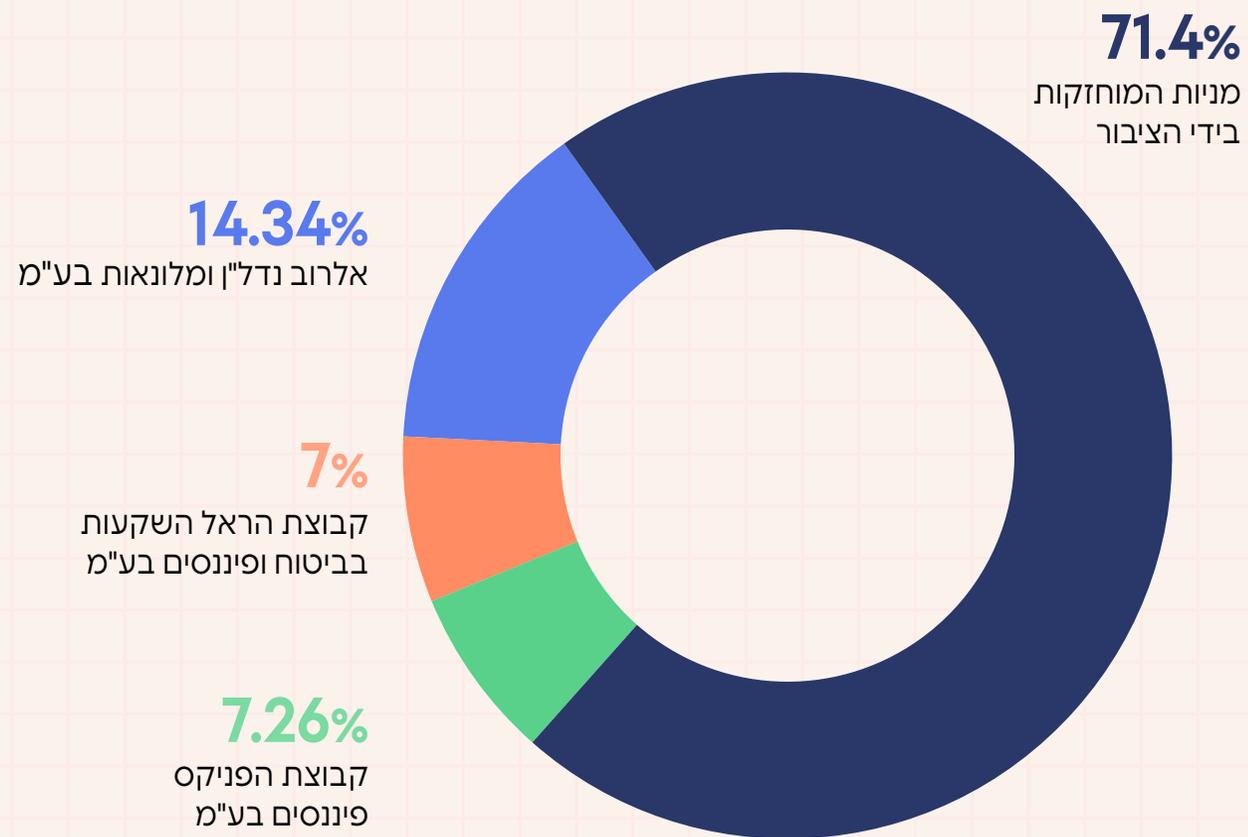
ברבעון הראשון של 2023, הושלמה עסקת הרכישה של MAX. עסקה זו ממצבת את קבוצת כלל כראשונה בענף הפיננסים לפעול לקידום התחרות בתחום האשראי הצרכני, לטובת הציבור בישראל.

פעילות Max מתמקדת בשני תחומים:

- **מגזר הנפקה** עבור מוסדות פיננסיים ולקוחות פרטיים;
- **מגזר סליקה הכולל**: (א) שירותי סליקה; (ב) שירותים נלווים ומוצרים משלימים לשירותי הסליקה; ו-(ג) פתרונות פיננסיים, מוצרים ושירותים המוצעים לבתי עסק כגון: הלוואות, ניכיון שוברים, הקדמת תשלומים וערבויות.



הרכב בעלי המניות





פרוסים בכל הארץ

משרדי החברה פרוסים במספר ערים



באר
שבע



נצרת



חיפה



ירושלים



פתח
תקווה



תל-אביב
יפו

מטה
הקבוצה

נוסף על כך, סוכני הקבוצה פועלים בכל רחבי הארץ

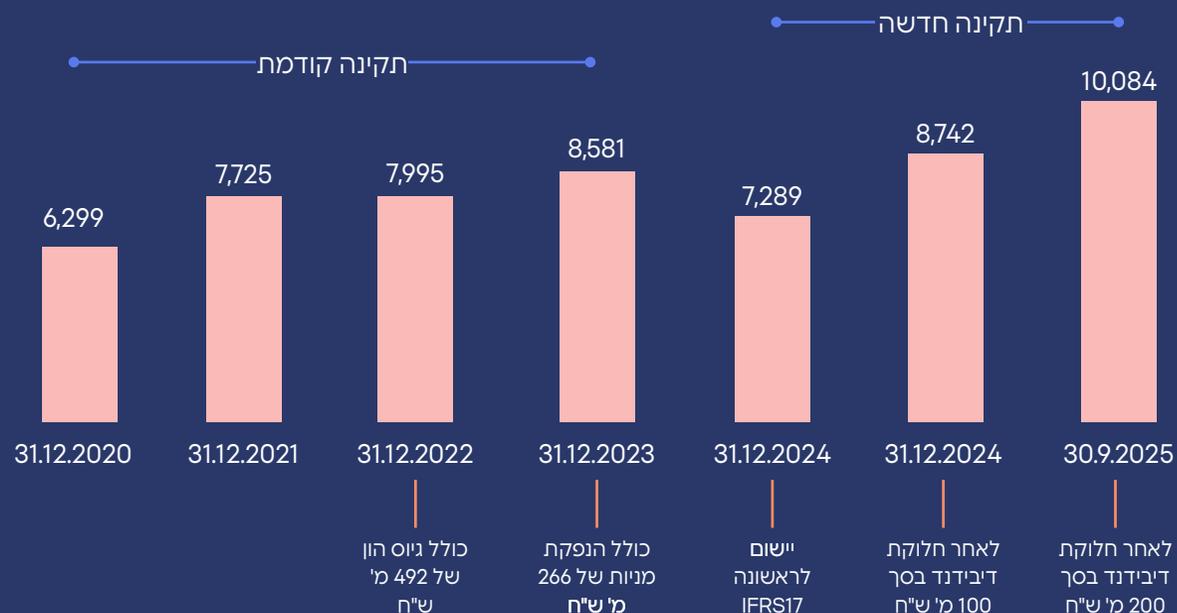
איתנות כלכלית

סך ההון המיוחס לבעלי המניות של החברה בתאריך 31/12/2024 הסתכם בכ-9,450 מיליוני ₪, זאת לעומת כ-8,581 מיליוני ₪ בתאריך 31/12/2023 – גידול של כ-10%.

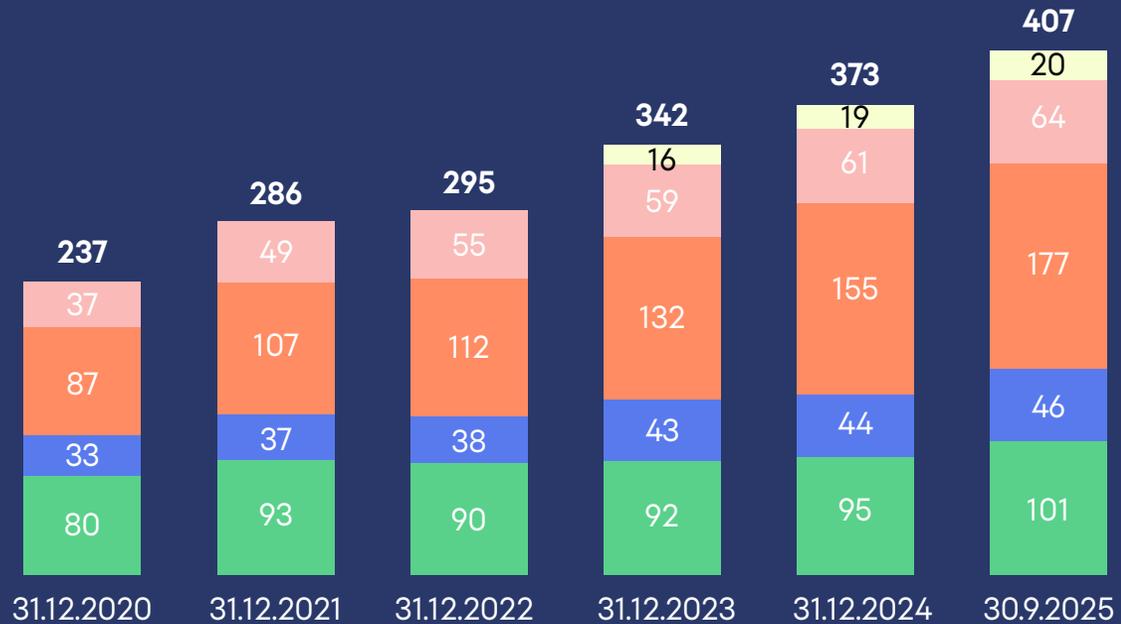
יחס כושר הפירעון של כלל ביטוח, ללא הוראות הפריסה, עלה ועומד על כ-128% נכון ליום 31/12/2024, לעומת 109% בסוף שנת 2023, ובהתחשב בהוראות הפריסה עומד על 158%.

בתחילת שנת 2025 חברות הביטוח עברו לדווח בתקינה חשבונאית חדשה, לכן ההון העצמי השתנה בעת המעבר.

ההון המיוחס לבעלי המניות של החברה (במיליוני ₪)



נכסים מנוהלים
(במיליארדי ₪)



MAX ■ GAML ■ פנסיה ■ נוסטרו ■ חוזי ביטוח והשקעה תלויי תשואה

היקף הנכסים המנוהלים של החברה בסוף הרבעון הרביעי של שנת 2024, הגיע לשיא חדש, ועמד על כ- 369 מיליארדי ₪ נכון לספטמבר 2024 (לעומת 338 מיליארדי ₪ בסוף 2023).



אחריות תאגידית

תחומי הליבה:



סביבת עבודה שוויונית,
מגוונת ומכלילה,
בריאה ובטוחה



פיתוח הון אנושי
מקצועי



השקעות
אחריות



שירות מיטבי, הגון
ושקוף ללקוחות



מרכז החוסן,
מעורבות קהילתית
ותרומה לקהילה



אתיקה וממשל
תאגידי נאות



שמירה על איכות
הסביבה



אחריות תאגידית
ברכש

אסטרטגיית האחריות התאגידית

כחברת ביטוח ופיננסים מובילה בישראל אנו פועלים לשלב היבטים סביבתיים, חברתיים ואתיים בניהול השוטף של החברה, כחלק בלתי נפרד מהפעילות העסקית שלנו. כל זאת, לאורו של הקוד האתי המנחה אותנו בפעילותנו, ותוך ניהול דיאלוג שוטף עם כלל מחזיקי העניין שלנו.

כלל למען הכלל

למען הלקוחות – מעניקים שירות מיטבי, הגון ושקוף ללקוחות, שומרים על אתיקה וממשל תאגידי נאות

למען העובדות והעובדים – מטפחים סביבת עבודה שוויונית, מגוונת ומכלילה, בריאה ובטוחה, ומפתחים את ההון האנושי

למען החברה הישראלית – מקדמים מעורבות קהילתית ותרומות לקהילה, ואת מרכז החוסן של כלל

למען הסביבה – מפחיתים את טביעת הרגל הפחמנית ומבצעים השקעות אחריות



מדיניות סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG)

בתקופת הדיווח, אושרה מדיניות סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG) על ידי דירקטוריון הקבוצה.

המדיניות מייצגת את תפיסתנו לגבי שילוב של היבטי ESG בפעילותנו השוטפת, אשר באים לידי ביטוי, בין היתר, בהערכת סיכונים בביצוע עסקאות, ותפקידה לשמש ככלי תומך בהליך קבלת החלטות, לצד שיקולים נוספים.

המדיניות מפרטת את העקרונות המנחים של החברה בתחומי ה-ESG, ומסדירה את אופן הפעולה בדבר יישומה במסגרת הפעילות הביטוחית והכללית.

ניהול האחריות התאגידית

האחריות התאגידית מנוהלת בתחום הדוברות, התוכן וה-ESG, תחת מערך השיווק והאסטרטגיה. על הנושא אמונה דוברת החברה ומנהלת התחום, הפועלת בליווי של ייעוץ מקצועי, ומדווחת למנהלת מערך השיווק והאסטרטגיה והמשנה למנכ"ל.

תחומי האחריות התאגידית נכללים בתוכנית העבודה השנתית, תוך הצבת יעדים אמפיריים, אותם אנו מודדים ומבקרים באופן שוטף.

זהו דוח ה-ESG השלישי שאנו מפרסמים כחלק ממחויבותנו ארוכת הטווח לערכי הקיימות והשקיפות לכלל מחזיקי העניין של החברה.

להלן רשימת הנושאים המהותיים:



צמצום פליטות
גזי חממה



התנהלות אתית
וממשל תאגידי נאות



מוצרים עם השפעה
סביבתית או חברתית



השקעות
אחריות



איכות השירות
וחווית לקוח



ניהול
סיכונים



אבטחת מידע,
פרטיות, וסייבר



יעילות
אנרגטית



חדשנות



מעורבות קהילתית
ותרומה לקהילה



גיוון והכללה, זכויות
אדם ושוויון הזדמנויות



פיתוח ורווחת
ההון האנושי



אחריות
תאגידית ברכש

נושאים מהותיים

נושאים מהותיים הינם הנושאים המרכזיים בתחומי האחריות התאגידית שיש להם השפעה דו כיוונית על החברה - החברה משפיעה בהם כלפי מחזיקי העניין שלה גם מושפעת מהם.

כחלק מגיבוש דוח האחריות התאגידית, בסוף שנת 2024 ביצענו תהליך פנימי לבחינה ועדכון הנושאים המהותיים בפעילותנו. התהליך כלל סקירה וניתוח דוחות אחריות תאגידית של חברות בענף הפיננסי והביטוחי, להוסיף מישראל ומהעולם, לצד ותקני דיווח בין-לאומיים, המהווים את ה-Best Practice בתחום. במסגרת התהליך, הוחלט לנקוט בגישה מרחיבה ולהכליל נושאים רבים יותר מבעבר, ובכך להנכיח בקרב מחזיקי העניין, הפנימיים והחיצוניים, את מחויבותנו ארוכת הטווח בתחומים אלו.



דיאלוג עם מחזיקי העניין

אנו פועלים ליצירה ושימור של דיאלוג משמעותי עם כלל מחזיקי העניין שלנו וליצירת אמון הדדי וארוך טווח.

עובדים

עובדי החברה הם ליבת הארגון. שביעות רצון גבוהה, מעורבות, והצלחה בתפקידם - מייצגות את הצלחתנו כחברה לטווח הארוך.

אנו משקיעים רבות ביצירת סינרגיה וקידום שיתוף פעולה בין העובדים וההנהלה, הנובעים מאמון הדדי, ותקשורת פתוחה במגוון ערוצים, תוך העברת מידע באופן פשוט ומהיר. העובדים מקבלים מעטפת רחבה של שירותים בתחומי משאבי האנוש, ההדרכה וחוויית העובד. אנו פועלים ליצירת דיאלוג והענקת משוב שוטף לעובדים, תוך שאיפה ליצירת שיפור מתמיד.

סוכנים

אנו משקיעים משאבים ותשומת לב רבה בניהול דיאלוג רציף ופתוח עם סוכנינו, לקבלת משוב ושיפור השירות, להנגשת השירותים באמצעים טכנולוגיים מתקדמים וחדשניים, ולשימור השקיפות מול סוכנינו, ומספקים להם את המידע הדרוש להצלחתם.

לקוחות

אנו שמים את לקוחותינו במרכז ומחוייבים לנהוג עמם בכבוד בכל עת ובכל תנאי, תוך הקשבה והגנה על פרטיות וסודיות המידע הנמסר לנו, בהתאם לערכינו ולהוראות הדין. אנו מקצים משאבים ותשומת לב מיוחדת לקבלת משוב, כדי להשתפר באופן מתמיד. מחויבותנו לתהליך זה היא עקבית ובלתי פוסקת.

ספקים

אנו דואגים לפיתוח מערכת יחסים ארוכת טווח עם ספקינו, מקיימים איתם משא ומתן הוגן, נמנעים מניצול כוח החברה לרעה ומכבדים את ההסכמים עמם. אנו מתייחסים לספקינו ולמבטחי המשנה בכבוד ובהוגנות, תוך שקיפות מירבית.

רשויות ומתחרים

אנו פועלים לדיווח מלא, אמין ושקוף לרשויות ולבעלי העניין עימם אנו מתקשרים, בהתאם לנהלי החברה ולדין החל עליה. אנו שומרים על כללי תחרות הוגנים, ואיננו מכפישים את מתחרינו.

קהילה וארגונים חברתיים

אנו מכירים בחשיבות של מעורבות ותרומה לקהילה, ומעודדים יצירה של שיתופי פעולה ארוכי טווח עם עמותות וארגונים בפרויקטים למען הקהילה, הכוללים תרומות, התנדבות עובדים והרחבת "מרכז החוסן של כלל".

בעלי מניות, מחזיקי חוב/אג"ח ומשקיעים

אנו מונחים לפעול בשקיפות וגילוי נאות כלפי בעלי המניות בכל הנוגע לפעילות העסקית, תוך הקפדה על בהירות, שלמות ודיוק הדיווח, ומקיימים שיחות אנליסטים בסמוך לפרסום דוחות כספיים רבעוניים.

דירוג מעלה

מעלה הוא ארגון גג המאגד כ-120 חברות מובילות במשק הישראלי ופועל לקידום האחריות התאגידית במגזר העסקי ולפיתוח והטמעת סטנדרטים של ניהול אחראי בישראל.

בשנת 2019 הצטרפה חברת כלל ביטוח ופיננסים לארגון עמיתי מעלה והחלה לגשת לדירוג מעלה, הדירוג המוביל בישראל בתחום האחריות התאגידית. בדירוג 2025, זכינו בדירוג הגבוה ביותר – "פלטינה פלוס", זו שנה שישית ברציפות, ובשנתיים האחרונות זכינו גם בדירוג AAA, החברה היחידה בענף הביטוח בישראל ואחת מבין 6 חברות בלבד, מהמובילות במשק.

בנוסף, בשנת 2025 ניגשנו בפעם השלישית לדירוג גיוון והכללה של ארגון מעלה, וזכינו פעם נוספת בציון הגבוה ביותר – חמישה כוכבים.

דירוג הגיוון וההכללה בוחן נתונים בדבר אחוזי גיוון מקרב מועסקי החברות, מדדי תשומות ארגוניות המקדמים גיוון ופעולות ניהוליות לסביבת עבודה מכילה ומעודדת תחושת שייכות.

למידע נוסף על תוצאות דירוג מעלה ודירוג גיוון והכללה, [לחצו כאן](#).



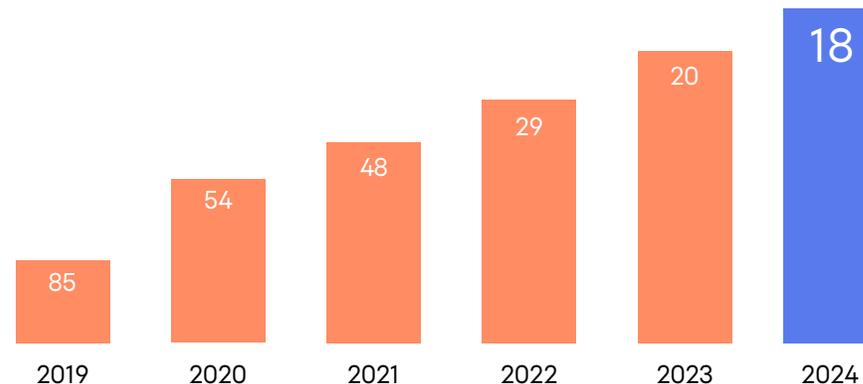


דירוג 134 ברשימת 1,000 החברות הטובות בעולם של מגזין TIME בשיתוף מכון Statista לשנת 2025, ובמקום הראשון מבין כל החברות הישראליות שנבדקו במסגרת הדירוג.

פרסים ואותות

מדד החברות שהכי טוב לעבוד בהן 2019-2024:

דירוג במקום ה-18 והמכובד, ובמקום הראשון מבין חברות הביטוח הגדולות, בדירוג "100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן בישראל" על פי דירוג CofaceBDI לשנת 2024.



מקום ראשון
מבין חברות הביטוח הגדולות



הישגנו בתחומי ה-ESG 2024-2023

סביבה	חברה	אתיקה וממשל תאגידי
עדכון המדיניות הסביבתית	פעילות בעת המלחמה – למען הלקוחות, העובדים והחברה הישראלית בכללותה. הקמנו קרן אקסגרציה בסך 10 מיליון ש"ח, המיועדת לסיוע למבוטחים בגין נזקי מלחמה ביטוחיים	עדכון הקוד האתי
מתחילת הדיווח בין השנים 2019 ל-2024 פליטת גזי החממה ירדה במכילים 1,2 ב-38.05% בין השנים 2023 ל-2024 פליטת גזי החממה ירדה במכילים 1,2 ב-6.87%	21.3% עובדים מאוכלוסיות גיוון בשנת 2024	אישור אמנת זכויות אדם
בין השנים 2023-2024 צריכת החשמל ירדה ב-2.34%	68% ממצבת העובדים ו-64% מדרגי הניהול מאוישים על ידי נשים	מעל 95% מהעובדים עברו הדרכה על הקוד האתי
בין השנים 2023 – 2024 צריכת הדלקים ירדה ב- 6.19% בצריכת בנזין	בשנים 2023 ו-2024 נתרמו סך הכול 9 מיליון ש"ח למען הקהילה	100% מהספקים וקבלני המשנה המרכזיים חתמו על הקוד האתי
בין השנים 2023-2024 רכש הנייר ירד ב-15.79% אנו מפנים 100% מפסולת הנייר למיחזור	אחוז המתנדבים בשנת 2024 עמד על 69% סך שעות ההתנדבות 15,481	אישור מדיניות ממשל תאגידי, סביבה וחברה (ESG)
בשנת 2024 פונו 353 ק"ג של פסולת אלקטרונית, ובשנת 2023 פונו 880 ק"ג	שביעות רצון גבוהה במשובי העובדים: 86% מהעובדים ציינו בחיוב את הנאתם מהעבודה עם חבריהם לצוות. 81% הביעו גאווה בעבודתם בחברת כלל. 75% המליצו על כלל כמקום שטוב לעבוד בו. 85% מהעובדים העריכו כי המנהלים בחברה מתייחסים באופן שוויוני לאנשים מקבוצות אוכלוסייה שונות, נתון המשקף את רמת ההכללה המצוינת בארגון. יתר על כן, הסקר העלה כי רמת המחויבות והמחויבות לארגון גבוהה מאוד ועומדת על 70%, וכי יחס המנהלים לעובדים זכה להערכות גבוהות.	

מחויבים לפיתוח בר-קיימא



יעדים לפיתוח בר-קיימא של האו"ם (UN Sustainable Development Goals)

כחלק מהסכם פריז, הסכם שנחתם בוועידת האקלים השנתית הבין-לאומית ב-2015, התחייבו כל 193 המדינות החברות באו"ם, ישראל ביניהן, למימוש 17 יעדים לפיתוח בין-לאומי בר-קיימא. יעדים אלו גובשו בשיתוף המגזר הפרטי והחברה האזרחית, ומציגים גישה כוללת להתמודדות עם האתגרים המרכזיים של המאה ה-21, בהיבטים חברתיים, כלכליים וסביבתיים.

תרומתנו ליעדים לפיתוח בר-קיימא

כחברה פיננסית מוסדית וציבורית בישראל, אנו מבינים כי ישנו קשר עמוק ומשמעותי בין הליבה העסקית שלנו, לבין יעדים לקידום עתיד בר קיימא – עבורנו ועבור הדורות הבאים, ולכן אנו פועלים לקידום כחלק מפעילותנו העסקית.



היעדים המרכזיים אותם אנו פועלים לקדם הם:

פעילות חברת כלל	מטרה	יעד
<p>החוק בישראל מאפשר לכל תושב מדינת ישראל, לקבל שירותי בריאות ממלכתיים דרך סל הבריאות באמצעות אחת מקופות החולים. אולם, היות וסל התרופות הממלכתי אינו כולל תרופות רבות או טיפולים בחו"ל, רבים בוחרים להצטייד גם בביטוח בריאות פרטי. ביטוחי הבריאות של חברת כלל ביטוח ופיננסים מציעים מגוון רחב של מסלולים וכיסויים.</p> <p>בנוסף לכך, חברת כלל מפעילה את "מרכז החוסן", אשר מעניק מידע וסיוע ברגעי מצוקה, בתחומים: רגשיים, פיננסיים ובריאותיים, במקרים בהם נדרשת עזרה והכוונה מקצועית. זו פלטפורמה ייחודית שפותחה באפליקציית הלחצן של כלל, ובשיתוף עמותות וארגונים מובילים בישראל, אשר מנגישה מידע רחב וגורמי סיוע לכלל הציבור.</p>	<p>3.4 – הפחתת התמותה ממחלות לא-מדבקות וטיפול בריאות הנפש</p> <p>3.8 – הרחבת הכיסוי הרפואי האוניברסלי</p>	
<p>בקבוצת כלל קיימת מדיניות ESG בתחום ההשקעות האחראיות משנת 2022. בין הפרויקטים בהן משקיעה כלל בתחום האנרגיה, קיימים פרויקטים לייצור אנרגיה מגז טבעי וממקורות מתחדשים כמו אנרגיה סולארית, אנרגיית רוח, אנרגיה הידרואלקטרית וטכנולוגיות השבת פסולת לאנרגיה.</p>	<p>7.2 – הגדלת האחוז הגלובלי של אנרגיה מתחדשת</p> <p>7A – קידום גישה למחקר, טכנולוגיה והשקעות באנרגיה ירוקה</p>	

יעד

מטרה

פעילות חברת כלל



8.5 – קידום תעסוקה מקיפה ועבודה הוגנת, שכר שווה
8.8 – הגנה על זכויות העובדים וסביבת עבודה בטוחה

קבוצת כלל מקפידה על שוויון הזדמנויות ויצירת סביבת עבודה מגוונת ומכילה. אמון והוגנות מהווים תשתית לתרבות הארגונית, ולאופן שבו הקבוצה פועלת ומתנהלת. תפיסת העובד כלפי הקבוצה ומידת האמון שלו בה, הינם בעלי השפעה משמעותית ברמת המחוברות והמחויבות של העובד לחברה.

בנוסף, בהתאם לדרישות חוק שכר שווה לעובדת ולעובד שנכנס לתוקף ב-1.6.22, כלל ביטוח ופיננסים מבצעת בכל שנה ניתוח של נתוני השכר בין נשים וגברים, ופועלת לצמצום פערים, כלל שישנם.



9.4 - שיפור התשתיות, צמצום העצימות הפחמנית, הגדלת יעילות השימוש במשאבים, והטמעה נרחבת של טכנולוגיות נקיות וסביבתיות

חברת כלל פועלת לטיפול בנושאי האקלים ולצמצום השפעותיה על הסביבה. פעילותה העיקרית הינה משרדית, ותחומי הניהול הרלוונטיים אליה נוגעים ליעילות אנרגטית, צריכת דלקים וניהול פסולת.

לצמצום צריכת האנרגיה והפחתת העצימות הפחמנית, מבצעת כלל מגוון פעולות, כגון מעבר לרכבים היברידיים, כיבוי מערכות המחשב, המיזוג והתאורה במשרדים, שילוב יום עבודה מהבית ועוד.



10.2 – העצמה וקידום של הכללה חברתית, כלכלית ופוליטית לכולם
10.3 – הבטחת שוויון הזדמנויות וצמצום אי-השוויון

קבוצת כלל ביטוח ופיננסים מקפידה על שוויון הזדמנויות וטיפול סביבת עבודה מגוונת ומכלילה. הקבוצה מעסיקה עובדים מכל קשת האוכלוסייה, ללא אפליה על בסיס דת, מין ומגדר, לאום, מגבלה, נטייה מינית, או כל מאפיין אחר. הקבוצה משקיעה משאבים רבים בקידום אוכלוסיות הנמצאות בתת ייצוג תעסוקה. יתרה מכך, אנו מציבים מדי שנה יעד שנתי להגברת הגיוון התעסוקתי בחברה, ובשנת 2024, גויסה אחראית האמונה על קידום נושאים אלו בארגון.

חברת כלל פועלת לטיפול בנושאי האקלים ולצמצום השפעותיה על הסביבה. פעילותה העיקרית הינה משרדית, ותחומי הניהול הרלוונטיים אליה נוגעים ליעילות אנרגטית, צריכת דלקים וניהול פסולת.

החל מ-2019, חברת כלל מדווחת באופן שנתי למערך הדיווח הוולונטרי של גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה. המנגנון הוולונטרי מהווה את אחד הכלים המרכזיים שמיישמת החברה למדידה וניטור ביצועיה הסביבתיים.

בשנים האחרונות החברה השיקה מספר גדול של שירותים מקוונים, וכך הצליחה לצמצם את צריכת הנייר. כמו כן, הפסולת האלקטרונית של החברה מועברת, על פי חוק, לחברה חיצונית המטפלת בה בשלושה זרמי פסולת עיקריים: מיחזור, שימוש חוזר והשבת אנרגיה מפסולת.

לצד זאת, בחברת כלל, נעשים מאמצים להטמעת תרבות של Wellbeing, ונעשות הדרכות בתחום החוסן הנפשי, הפסיכולוגיה החיובית. בנוסף, החברה מקדמת מספר יוזמות לעידוד אורח חיים בריא, כגון סיוע בהשתתפות בסדנאות להפסקת עישון, לעידוד הרגלי אכילה בריאים ועוד.

כמו כן, החברה קיימה יום תרומות דם ארצי, השיקה את המירוץ החברתי היחיד בישראל 'מירוץ איתן' המעצים אנשים עם מוגבלות, קיימה טורניר כדורסללזכרו של אורן ברזילי ז"ל, עובד החברה, אירחה יום ספורט – ספורטיכלל, ציינה את חודש המודעות לסרטן השד ועוד.

12.2 – ניהול בר-קיימא ושימוש יעיל במשאבי טבע

12.5 – הפחתת פסולת ועידוד מיחזור

12.6 – תרבות דיווח בר-קיימא

12.8 – הגברת מודעות לאורך חיים בריא





13.1 – חוסן אקלימי והתאמה לסיכוני אקלים

13.2 – הטמעת מדדים של שינויי אקלים למדיניות ואסטרטגיה

בחברה קיימת מדיניות סביבתית והיא פועלת בהתאם לקווים המנחים בה, ומיישמת שיקולים סביבתיים בתהליכי קבלת החלטות. כמו כן, לחברה מדיניות ESG בהשקעות. החברה מאמינה כי הטמעה של שיקולי ESG הינה נדבך משלים לאנליזה הקיימת ואינה חלופית לתהליך הערכת הסיכונים שקיים כעת. מטרתנו היא להעניק לעמיתנו את התשואה הטובה ביותר לצד מחשבה על ההשפעות של צעדינו על העתיד.



6.5 – מניעת שוחד ושחיתות
16.6 – קידום מוסדות יעילים, אמינים ו שקופים

בחברה קיימת מדיניות מרכזת וייעודית לנושא מניעת שוחד ושחיתות. החברה, כל אחד מעובדיה, מנהליה ונושאי המשרה בה, מחויבים לקיים בכל עת את הוראות הדין, וכן לעמוד בסטנדרטים גבוהים ומחמירים ביחס לאי מתן או קבלת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים. הנהלת החברה והדירקטוריון מקפידים לייצר תשתיות ממשל תאגידי נאות עבור כלל מחזיקי העניין ובעלי המניות, ודואגים ליצירת ערוצי תקשורת באמצעותם החברה יכולה להביא את התשתיות הללו לידיעתם של מחזיקי העניין הרלוונטיים. זאת, במטרה לייצר שיח גלוי המבסס אמון בין הצדדים. בנוסף, לקבוצה מדיניות ציות ואכיפה פנימית וכן תוכניות אכיפה בנושאי ליבה: ביטוח; ניירות ערך; תחרות; דיני עבודה והגנת הפרטיות.



פעילות
החברה
במהלך
מלחמת
חרבות ברזל



כחברה מוסדית ישראלית, אנו פועלים בכל הממשקים, מול כל מחזיקי העניין שלנו, ונרתמים למאמץ הלאומי לשמירת חוסנה של מדינת ישראל בשורת פעולות נרחבות, לצד חברות עסקיות רבות נוספות במשק הישראלי, תוך שמירה על פעילות עסקית איתנה ושוטפת.

עם תחילת המלחמה פתחנו ערוץ שירות מיוחד למבוטחי החברה ובני המשפחות שנפגעו באופן ישיר מהמלחמה. הערוץ מעניק מידע ומסייע בכל שאלה ובירור בנושאי ביטוח וחסכון, הנוגעים ישירות למלחמה.

כמו כן, בשבועות הראשונים ללחימה, מוקדי המכירות סטו מעבודתם השגרתית, ובמקום לעסוק בנושאי מכירת פוליסות, יצרו קשר טלפוני עם לקוחותיהם על מנת לדרוש לשלומם, ולהציע אפשרויות סיוע מטעם החברה בתחומים רבים, לרבות מתן מידע והפנייה לעמותות למיציא זכויות ותמיכה באמצעות עמותות השותפות ב"מרכז החוסן" של כלל, כגון הפנייה לתמיכה רגשית ונפשית (שניתנת על ידי עמותות ער"ן, נט"ל ומשאבים), העברת בקשות לסיוע כלכלי לארגון "פתחון לב", הפנייה לעמותת "חברים לרפואה" ומתן מידע בקשר לאספקת תרופות ואפשרת משלוח.

בנוסף, פרסמנו בפלטפורמות מדיה שונות את "מרכז החוסן" שהוקם על ידי כלל בתחילת 2023, המעניק מידע לכל הציבור בישראל בהתמודדות עם קשיים רגשיים, פיננסיים ובריאותיים, ובשנת 2025, התחלנו בסדרת הרצאות דיגיטליות לחיזוק החוסן האישי עבור הקהל הרחב.

ימים כואבים ובלתי נתפסים עוברים על המדינה. בשעה קשה זו, אנו רואים את עם ישראל במלוא תפארתו, מלוכד, איתן ומפגין אומץ יוצא דופן, נתינה וערבות הדדית. קבוצת כלל ביטוח ופיננסים נקטה בשורת פעולות נרחבת מול כל מחזיקי העניין שלה ושותפה במאמץ הלאומי לשמירת חוסנה של מדינת ישראל. כי רק יחד ננצח".

”

יורם נוה, מנכ"ל כלל ביטוח ופיננסים



הקלות והטבות נוספות שניתנו בעת המלחמה

תרופות

מבוטחים אשר מקבלים התחייבות מהחברה לתשלום בגין תרופות והזדקקו לכך, קיבלו את התרופה ישירות לביתם.

גבייה

ניתנה ארכה בתהליכי גביית חוב פרמיה בענפי רכש ודירה, ואפשרות להקלות שונות בפריסת התשלומים.

ביטוח בתי עסק

הרחבת הכיסוי לפוליסת חבות מעבידים לתקופה של 30 ימים לעבודה מהבית.

תרופות כרוניות

הענקנו סיוע של עד \$100 לטובת רכישת תרופות כרוניות למבוטחים הזקוקים לכך ושוהים בחו"ל, שלא התאפשר להם לחזור לארץ במועד המקורי.

הארכה אוטומטית של ביטוח הנסיעות לחו"ל

עקב המצב הביטחוני, הארכנו אוטומטית את ביטוח הנסיעות של מבוטחינו בחו"ל לשבוע נוסף, ללא עלות.



"כלל למען הכלל" בחירום

תרומה לקהילה

כבר ביום הראשון למלחמה, הוגדל תקציב התרומות של החברה במיליון ₪ (25%), על מנת לתרום משאבים עבור קהילות מפונים, נפגעים, בתי חולים, שירותי הצלה, עסקים וחקלאים בעורף, וכן עבור לוחמי צה"ל - יחידות סדיה, מילואים ומשטרה בחזית, תוך המשך תמיכה בשותפים החברתיים הקיימים.

כמו כן, הקמנו קרן תמיכה (אקסגרציה) בסך 10 מיליון ₪. הקרן מיועדת לסיוע למבוטחים בגין נזקי מלחמה ביטוחיים.

בנוסף, נרתמנו לבטח דירות פנויות המאכלסות מפונים מהצפון ומהדרום, אשר בבעלות בעלי דירה פרטיים, בביטוח מבנה וצד ג', ללא עלות, לאורך תקופת השכירות. היוזמה מבוצעת בשיתוף פעולה עם משרדי עורכי הדין המובילים שהורוביץ ושות' ונשיץ, ברנדס, אמיר ושות', יחד עם צוותי לשכת עורכי הדין ועו"ד הילה בן אליעזר. החוזה נערך באופן קצר ופשוט והוא מאפשר לשהות בדירה, ללא תמורה, לתקופה של עד שלושה חודשים ושומר על זכויות כל הצדדים.

מעורבות קהילתית

עובדי כלל נרתמו למען העורף הישראלי והחיילים בחזית: משפחות במצוקה ואוכלוסיות המושפעות ממצב המלחמה, בכל רחבי הארץ. מפונים מיישובי עוטף עזה, חיילים בסדיר או מילואים בנקודות הכינוס, משפחות פצועים בבתי החולים, משפחות נזקקות, קשישי וניצולי שואה וסייעו להם במגוון אפיקים, ביניהם:

- ⌚ שיחות טלפוניות עם קשישים וניצולי שואה
- ⌚ מנגנון לעזרה הדדית – סיוע כספי לעובדים
- ⌚ חיבור בין מארחים למתארחים
- ⌚ פעילויות התנדבותיות בקהילה – סיוע בחקלאות, אריזה וחלוקה של סלי מזון, שיחות טלפוניות עם קשישים וניצולי שואה ועוד.

תמיכה בעובדים בעת חירום

עם תחילת הלחימה, הפצנו תקשורים לעובדים עם הנחיות לשמירה על ביטחונם, שינויים בהנחיות החברה והרגולציה, עדכונים ועוד, דרך רשתות התקשורת הארגוניות והפורטל הפנים-ארגוני. כמו כן, צירפנו עובדת סוציאלית הזמינה עבור העובדים במשרדי החברה, פתחנו קבוצת WhatsApp להתמודדות עם חרדה של ילדים באמצעות מכון אדלר, ודאגנו לשמור על קשר ישיר עם עובדים שגויסו למילואים, משפחות של נפגעים מדרגה ראשונה ומפונים.

כמו כן, התחלנו בתוכנית הדרכות לשמירה וחיזוק החוסן האישי והארגוני עבור כלל העובדים, הדרכות ייעודיות למנהלים, קיום שולחנות עגולים עם מנהלים, משלוחים למשפחות עובדים שגויסו למילואים, ופעילויות לילדים להפגת השהות בבית. בנוסף, שמרנו על קשר עם סוכנינו ודאגנו לצרכיהם במהלך המלחמה.

חזקים ביחד

כלל ביטוח ופיננסים מחזקת את תושבי ישראל וכוחות הביטחון, ומחזקת את משפחות הנפגעים.

מרכז החוסן של כלל

זמין עם מוקד תמיכה, סיוע וייעוץ מקצועי ללא תשלום, לוחות כל החברות בלחיצת כפתור באפליקציית הלוחץ.

תמיכה נפשית | מענה אנושי | אנשי מקצוע

כפשו "הלחצן של כלל" | ביטוח ופיננסים כלל

כלל למעונכם

בעקבות המצב הביטחוני אנו מודיעים על הקמת קרן תמיכה בשווי 10,000,000 ₪

למען סיוע למבוטחי בגין נזקי מלחמה שאין להם מענה

קבוצת כלל ביטוח ופיננסים פועלת בכל הממשקים סול כל סודקי רעיון שלה, ונתנת כרף איתנה במסגרת הלאומי לשמירת חוסנה של מדינת ישראל

ביטוח ופיננסים כלל

אירוע פורים בסימן תמיכה בחיילי צה"ל ובעסקים בצפון ודרום הארץ

כלל ביטוח, בשיתוף הנהלת פארק עתידים בתל אביב, הפיקו אירוע פורים לקהל הרחב אשר התקיים במתחם עתידים, בסימן תמיכה בחיילי צה"ל ובעסקים מצפון ומדרום הארץ. לאירוע הוזמנו חיילים מגדוד 450 שאיבדו ארבעה לוחמים ביחידה, הוצבו דוכני אוכל של שפים בצפון ומדרום הארץ, וגם ה-DJ שניגן באירוע, הוא לוחם שנפצע בעזה, החלים, וזו הפעם הראשונה שחזר לנגן מאז פציעתו.



אירועים והנצחה

← "אחוות לוחמות"

אירוע הנצחה לחללות המלחמה – חיילות צה"ל ונשות כוחות הביטחון, בשיתוף האוניברסיטה העברית, במסגרתו כ-50 משפחות הנופלות העניקו באופן אישי מלגות לסטודנטיות ששרתו בשירות מילואים משמעותי במלחמה. כל משפחה קיבלה באירוע חוברת הנצחה של כל הנופלות עם סיפורן האישי. לחוברת ההנצחה של חללות מלחמת "חרבות ברזל", [לחצו כאן](#).



← ציון השנה לאירועי ה-7 באוקטובר

יזמנו פעילות יחד עם עמותת Israel-Is שיצרה פרויקט ייחודי באמצעות טכנולוגיית VR (מציאות מדומה) המציג חמישה סיפורים אישיים מה-7 באוקטובר. בנוסף, נערך מפגש אישי עם שלי שם טוב, אמו של החטוף עומר שם טוב, ונערך טקס בהשתתפות שני עובדי החברה שבני משפחתם היו חטופים בעזה באותם הימים - אילן דלאל, אביו של גיא גלבווע דלאל וקרן בן עמי, גיסתו של אוהד בן עמי.



← טורניר של כבוד

קבוצת כלל ביטוח בליגה למקומות עבודה, נשים וגברים, השתתפו בטורניר כבוד מול קבוצת הפועל כפר עזה וקבוצת השועלים בכדורגל.



← הכנסת ספר תורה לבית הכנסת בבניין החברה

עד עובדי כלל ביטוח יזם הכנסת ספר תורה שהוקדש להחזרת החטופים, בשיתוף הנהלת פארק עתידים בתל אביב. הספר נכתב והוקדש להחזרת החטופים, וביניהם גיא גלבווע דלאל ואוהד בן עמי, בני משפחתם של שניים מעובדי החברה.



← סיור לזכר הנופלים מהעדה הדרוזית

חברי הנהלת החברה, יחד עם יו"ר הדירקטוריון חיים סאמט ומנכ"ל החברה יורם נוה, קיימו סיור בדאליית אל-כרמל, במהלכו נפגשו עם מכובדי העדה הדרוזית, שטובי בניה נפלו במהלך המלחמה.





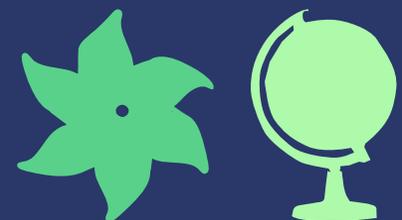
אבטחת מידע וסייבר בחרבות ברזל

אנו רואים מחויבות עמוקה כלפי לקוחותינו, עובדינו, בעלי המניות של החברה והגורמים הרגולטוריים לשמירה על נכסי המידע עליהם אנו מופקדים. במהלך מלחמת חרבות ברזל, נקטנו בצעדים מקיפים להגנה על מערכות החברה מפני התקפות סייבר, לאור העלייה המשמעותית באיומי הסייבר על גופים עסקיים ומוסדיים בישראל.

מבין הצעדים שהחברה נוקטת, בשגרה ובחירום, הגנה על מערכות המידע והתקשורת שלה באמצעות כלים מתקדמים לזיהוי וניטור איומים, העלאת מודעות העובדים והפעלת מערכת דיווח פנימית שמאפשרת לעובדים לזהות ולדווח על אירועים חשודים בזמן אמת כדי לטפל באיומים בצורה מהירה וממוקדת ועוד.



השקעות אחראיות



”

מחקרים רבים מראים כי קיימת הלימה חיונית בין השקעות אחראיות וביצועים פיננסיים. אחד המחקרים המעניינים הינו מתה-אנליזה שנעשה בשיתוף Deutsche Asset Management שבחן כ-2,000 מחקרים שנעשו בין השנים 1970 ל-2015 והראה ש-92% מהמחקרים הוכיחו שקיימת, שיש תשואה זהה או תשואה עודפת בשילוב של ESG בהשקעות..."

מתוך מסמך מדיניות ESG של קבוצת כלל ביטוח בתחום ההשקעות. לקריאה המסמך המלא, [לחצו כאן](#).

בעשור האחרון שווי הנכסים המנוהלים על ידי כלל ביטוח ופיננסים עלה פי 3 - מ-133 מיליארד ₪ ב-2012, ל-407 מיליארד ₪ ברבעון ברבעון השלישי של 2025.

לצד המחויבות הרגולטורית בתחום ה-ESG, אנו רואים עצמנו מחויבים מבחינה ערכית להתנהלות עסקית אחראית. יחד עם הגידול בהיקף הנכסים המנוהלים על ידי הקבוצה, אנו מאמינים כי גדלה גם המחויבות לניהול תקין ואחראי של השקעות העמיתים שלנו. להשקעות בתחומי ה-ESG מספר יתרונות למשקיעים, ביניהם: תשואות פוטנציאליות גבוהות בטווח הארוך. חברות עם פרקטיקות חזק בתחום זה נוטות לניהול סיכונים איכותי יותר ולעמידות גבוהה יותר במצבי משבר ועוד.





כנף - כלל ניהול פיננסים

כלל ניהול פיננסים בע"מ (כנף) היא חברת בת בבעלות מלאה של כלל ביטוח, הנמנית עם צמרת החברות הפיננסיות הגדולות והאיתנות במשק הישראלי ומהווה משקיע מוסדי חוץ-בנקאי מהגדולים בישראל.

כנף אחראית על ניהול נכסים בהיקף של כ-350 מיליארד ₪ (נכון לדצמבר 2024), הכוללים את כספי העמיתים של קרנות הפנסיה, קופות הגמל, ביטוחי המנהלים, וכן את ההון העצמי ועתודות הביטוח של קבוצת כלל. היקף הנכסים הנרחב המנוהל בכנף מהווה יתרון משמעותי, הבא לידי ביטוי בנגישות לעסקאות ייחודיות, ובשיתופי פעולה אסטרטגיים עם גופי השקעות ומחקר מובילים בישראל ובעולם.

כנף חרטה על דגלה את ערכי המקצוענות, המצוינות והחדשנות בכל תחומי פעילותה, ומטרתה להשיא תשואה הולמת ולמקסם את ההכנסות מהשקעות, בהתאמה ליחסי סיכון וסיכון ולמאפייני התיקים.

ניסיון ותחרותיות

בכנף צוות מקצועי ומנוסה של מנהלי השקעות ואנליסטים, המתמחים בהשקעות מתחומים מגוונים. לרשות מנהלי ההשקעות עומדים מחלקות מחקר ואסטרטגיה מתקדמות, יחידות תמיכה ובקרה, מערך ביצוע מקצועי ומגוון מאגרי מידע. כל אלה נועדו להבטיח יתרון תחרותי עבור תחום ההשקעות של כלל ביטוח ופיננסים, ולאפשר לכנף להתמקד יום-יום במטרות המוגדרות: השגת תשואה ארוכת טווח והולמת לחוסכים ומקסום ההכנסות מהשקעות הנוסטרו.

ועדות ההשקעה

פעילות ההשקעה בתיקי העמיתים מפוקחת ומבוקרת על-ידי ועדות השקעה ייעודיות. ועדות ההשקעה מורכבות ממגוון מומחים בעלי ניסיון רב מהמגזר העסקי ומהאקדמיה וכוללות רוב של דירקטורים חיצוניים (דח"צים). הוועדות מתכנסות אחת לשבועיים, ובמידת הצורך בתדירות גבוהה יותר.

בחינת איכות ממשל תאגידי בהשקעות

אנו בוחנים את רמת הממשל התאגידי עבור כל תאגיד ישראלי בו אנו מעוניינים להשקיע על פי הקריטריונים הבאים:

← עצמאות הדירקטוריון

← אחזקות בעלי שליטה, עסקאות בעלי שליטה ותגמול בכירים

← איכות ביקורת ופיקוח על ידי מבקר הפנים ורואה חשבון חיצוני

← אתיקה, שקיפות ופתיחות לציבור

← השקעות אחראיות (אחריות חברתית ואחריות סביבתית)

כחלק מיישום מודל זה, ועדות ההשקעה השונות מנחות את מנהלי ההשקעות לבחון את איכות הממשל התאגידי.

לכל עבודה אנליטית המבוצעת לבחינת השקעה בתאגיד, מצורף דוח דירוג הממשל התאגידי, ומנהל ההשקעות בוחן זאת לפני ביצוע השקעות בחברות הנסחרות בישראל. ככלל, אנו מעדיפים להשקיע בחברות בעלות הערכת ממשל תאגידי גבוהה ובינונית, על פני חברות בעלות הערכת ממשל תאגידי נמוכה.

למען הסר ספק, ציון נמוך של איכות הממשל התאגידי, הן בציון הכולל והן באחד או יותר ממדדי המשנה הנמדדים, אין משמעו בהכרח, כי קבוצת כלל תימנע מהשקעה באותו תאגיד.



”

השקעות אלה מאפשרות לציבור החוסכים, עבורו פועלת קבוצת כלל ביטוח בניהול ההשקעות, להתאים את השקעותיו לערכים בעלי חשיבות לחברה, לכלכלה ולכדור הארץ. מחקרים מראים כי השקעות אחראיות מייצרות רווח באופן שמייצר ערך, ולכן יש כאן אינטרס משותף לרגולטור ולגופים המוסדיים המנהלים את השקעות הציבור לעודד השקעות אחראיות.

מתוך מסמך מדיניות ESG של קבוצת כלל ביטוח בתחום ההשקעות.

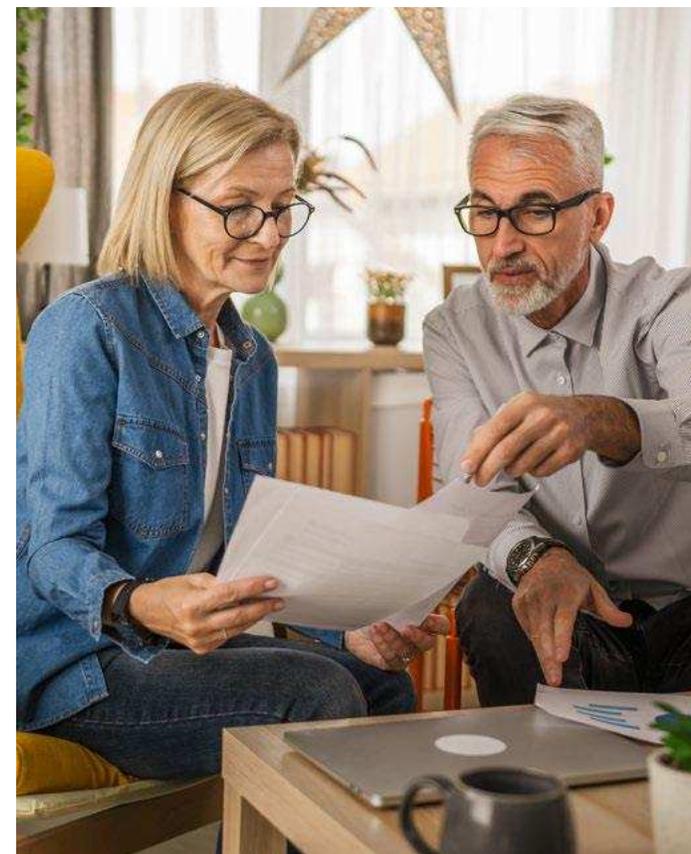
לקריאה המסמך המלא, [לחצו כאן](#).

בחברה קיימת מדיניות ESG בתחום ההשקעות האחראיות. מטרת מדיניות זו היא להטמיע את עקרונות ה-ESG בתהליכי העבודה השונים בחברה ובעיקר בניהול כספי העמיתים שלנו בצורה אחראית. את המדיניות ניסחנו בעזרתה ובליווייה המקצועי של חברת Greeneye בשנת 2022.

ההטמעה של שיקולי סביבה, חברה וממשל תאגידי הינה מגמה אשר צוברת תאוצה בעולם ההשקעות מבחינת ניהול סיכונים ומבחינת ניצול ההזדמנויות הפיננסיות. מדיניות זו נכנסת לעובי הקורה, מרחיבה את הבנת החברה בנושא ומעניקה להשקעות האחראיות את המקום והמעמד הראוי. מדובר במדיניות רחבה, מקיפה ומעמיקה הרבה יותר מהמדיניות שהייתה עד כה לחברה, והיא מבטאת את הכיוון אליו החברה מנווטת את הגה ההשקעות שלה בטווח הקצר ובטווח הארוך.

אנו מאמינים כי הטמעה של שיקולי ESG הינה נדבך משלים לאנליזה הקיימת ואינה חלופית לתהליך הערכת הסיכונים שקיים כעת. מטרתנו היא להעניק לעמיתנו את התשואה הטובה ביותר, לצד מחשבה על ההשפעות של צעדינו על העתיד. מתן יחס להשקעות אחראיות אינו על חשבון ההישגים הכלכליים שאנחנו משיגים לעמיתים שלנו. להיפך, אנחנו מעוניינים להכניס למערך השיקולים שלנו את שיקולי ה-ESG מתוך אמונה כי השקעות אחראיות בעלות אופק כלכלי והשפעה בת-קיימא, יעניקו לעמיתים שלנו תשואות חיוביות לצד דיבידנדים סביבתיים, חברתיים ואתיים.

מדיניות ESG של קבוצת כלל ביטוח בתחום ההשקעות



המדיניות מפרטת את השיקולים הנבחרים בתחומי חברה, ממשל תאגידי וסביבה:



לעניין השיקולים החברתיים
נמדדים ביצועים בנושאי גיוון, שוויון תעסוקתי, רווחת עובדים
ותרומה לכלכלה.



לעניין שיקולי הממשל התאגידי
נמדדות סוגיות כגון ניהול אחריות תאגידית, גיוון בהנהלה, עצמאות
הדירקטוריון ומניעת שחיתות.



לעניין השיקולים הסביבתיים
נעשית הבחנה בין פעילויות שנויות במחלוקת (כגון כריית דלקים
מאובנים, ניסויים בבע"ח ועוד) לבין פעילויות עם השפעה חיובית,
אשר מתייחסת לחברות שהכנסותיהן עומדות ביעדי ה-SDGs
של האו"ם.

סיכוני אקלים הם הסיכונים המהותיים ביותר להשקעות מכלל
סוגי הנכסים, הן מבחינת סיכונים רגולטוריים, נזילותיים ומשפטיים
הנגזרים מהם, והן מבחינת סיכונים עבור מקורות חומרי הגלם
אשר עלולים להביא לידי הגבלה או פגיעה בפעילות החברה.

המדיניות כוללת את הגדרת כלי ההערכה, נהלי הטיפול והמעקב
אחר השקעות ואנליזת ESG.

לקריאת המדיניות המלאה, [לחצו כאן](#).





ההשקעות האחראיות שלנו

לצד ההשקעות הכספיות, אנו מנהלים גם נכסים (השקעות) לא סחירים כמו פרויקטים של נדל"ן ותשתיות. כחלק מהשקעות אלו, בשנים האחרונות השקענו מיליארדי שקלים בהשקעות אחראיות מבחינות חברתיות וסביבתיות.

בין הפרויקטים בהם אנו משקיעים בתחום האנרגיה, קיימים פרויקטים לייצור אנרגיה מגז טבעי וממקורות מתחדשים כמו אנרגיה סולארית, אנרגיית רוח, אנרגיה הידרואלקטרית וטכנולוגיות השבת פסולת לאנרגיה.

להלן הפרויקטים המרכזיים בהם השקיעה החברה בתחומי ה-ESG:

השקעות באנרגיה מגז טבעי

ההשקעה בגז טבעי מהווה את אחד מצעדי המעבר של העולם מדלקים מאובנים לדלקים דלי פליטות. שימוש בגז טבעי, שהינו דלק מאובן בעל נצילות ויעילות אנרגטית גבוהות יותר, כוללת פליטות גזי חממה נמוכות יותר לעומת דלקים מאובנים אחרים.

בארץ

- ← **דליה אנרגיות:** הלוואה לפרויקט תחנת הכוח הפרטית באתר צפית שבשפלת יהודה. תחנת הכוח מסוג מחזור משולב מייצרת חשמל בהיקף של 900MW ופועלת על גז טבעי.
- ← **OPC:** מימון הקמה ותפעול של תחנת כוח המופעלת בגז טבעי ומייצרת חשמל בעיקר בשעות ביקוש שיא. היקף היצור 400MW.
- ← **דוראד:** השתתפות משמעותית בסינדיקציה למימון הקמת תחנת כוח דרומית לאשקלון המופעלת בגז טבעי, בטכנולוגיית מחזור משולב, בהיקף של 800MW.
- ← **מבטח שמיר:** השקעה בחברה המחזיקה שלישי מ-MRC - תחנת כוח המופעלת בגז טבעי באלון תבור.

בחו"ל

- ← **Astoria Energy:** השקעה במניות שתי תחנות הכוח החדשות והיעילות בעיר ניו יורק אשר מהוות ספק מהותי למשק החשמל בעיר. התחנות פועלות על גז טבעי עם הספק כולל של 1,230MW. השקעה ייחודית בשיתוף פעולה עם גופים מוסדיים בין-לאומיים מובילים בעולם.
- ← **CPV:** רכישת חברת אנרגיה אמריקאית המחזיקה בנכסים מניבים בתחום החשמל בארה"ב. בנוסף, CPV מקימה ומפתחת פרויקטי אנרגיה מתחדשת (רוח וסולארי).
- ← **Southfield:** השתתפות במימון הקמת תחנת כוח הפועלת על גז טבעי במדינת אוהיו, ארה"ב בהספק של כ-1,200MW, בטכנולוגיית מחזור משולב. התחנה פעילה ומייצרת חשמל מ-2021. כלל הינה המלווה הישראלית היחידה.

השקעות באנרגיה סולארית

אנרגיה סולארית הינה אנרגיה המופקת מהחום והאור הטבעיים של השמש. זהו אחד ממקורות האנרגיה המתחדשים והזמינים ביותר בכדור הארץ.

- ← **אשלים תרמו-סולר:** השתתפות משמעותית בסינדיקציה למימון פרויקט תרמו-סולארי בטכנולוגיית שוקת פרבולית בהיקף 121MW.
- ← **אשלים PV:** הלוואה פרטית למימון הקמה של מתקן פוטו-וולטאי בהיקף של כ-35MW בסמוך לאשלים.
- ← **אנלייט PV:** ארגון הלוואה פרטית להקמת מספר מתקנים פוטו-וולטאיים של חברת אנלייט.
- ← **צבר סולאר:** השקעה בחברת אנרגיה מתחדשת המקימה שדות ומאגרים סולאריים.
- ← **חברת אשטרם אנרגיה מתחדשת (US):** השקעה בהקמת שדה PV בטקסס.
- ← **אלומיי תלמי יוסף:** החברה עוסקת בענף החשמל והאנרגיה, כאשר כלל משתתפת במימון של שדרוג פאנלים סולארים באמצעות החלפתם, לטובת הגדלת ההספק מ-9MW ל-12.3MW.





השקעות באנרגיית רוח

טכנולוגיית הפקת אנרגיה
מרוח רותמת את האנרגיה
הקינטית של הרוח כדי
להפיק חשמל.

סירין וגלבע - הלוואה פרטית למימון
הקמת שתי חוות הרוח הראשונות בישראל
בסירין ובמעלה גלבע, בהספק מותקן
כולל של כ-MW21.



השקעות באנרגיות ממקורות נוספים

אנרגיה הידרו-אלקטרית

תחנת כוח הידרו-אלקטרית הינה תחנה המפיקה חשמל מתנועת מים.

כלל לקחה חלק משמעותי בסינדיקציה למימון של הקמת תחנת כוח הידרו-אלקטרית הפועלת בטכנולוגיה של אנרגיה שאובה. תחנת כוח זו אשר הוקמה בגלבו, מנצלת את הפרשי הגבהים שבין המאגרים לשם ייצור חשמל באופן יעיל ומבצעת זאת בהספק של MW300.

השבת פסולת לאנרגיה

כלל ביצעה השקעה ב-Helios Bio Capital, חברה אשר רוכשת מתקנים לייצור חשמל וגז משאריות של אשפה, דוגמת פסולת עץ או פסולת ביתית מעובדת. מתקנים אלה אשר ממוקמים ברחבי אנגליה, מאפשרים ייצור חשמל עבור עשרות אלפי בתים ובעלי יתרון מובהק בתרומה לסביבה ובייצור של חשמל נקי, על ידי שימוש בעיכול אנאירובי של הפסולת הנעשה באמצעות חיידקים ייעודיים.

התפלת מים

בין הפרויקטים והמיזמים בהם השקיעה כלל ביטוח ופיננסים, ישנם פרויקטים בתחומי הטכנולוגיה והחדשנות. רבים מהפרויקטים בהם החברה השקיעה הם פרויקטים ישראליים "כחול לבן".

קבוצת משקיעים בהובלת כלל רכשה 100% מחברת IDE הישראלית. חברת IDE הינה היזמת והמתפעלת של רוב מתקני ההתפלה בישראל, לרבות מתקני התפלה ברחבי העולם.

מתקני התפלה בישראל

מימון הקמת שני מתקני התפלה בחדרה ובפלמחים בהיקף כולל של מעל 200 מיליון קו"ב.



אתיקה ארגונית



תפיסת האתיקה

כחברה ציבורית, אנו בכלל ביטוח ופיננסים רואים חשיבות רבה בשמירה על עקרונות ונהלים מחמירים בכל הקשור בניהול הדיווחים שלנו, כמו גם בהתנהלות לפי אמות מידה אתיות גבוהות, תוך מחויבות לשקיפות ציבורית מלאה ונאותה ותקשורת פתוחה עם מחזיקי העניין שלנו.

אנו רואים עצמנו מחויבים לנהוג ביושרה והגנות כלפי כלל מחזיקי העניין שלנו, בניהול עסקינו ובשירות שאנו מעניקים ללקוחותינו. בנוסף, אנו מייחסים חשיבות רבה בטיפול סביבת עבודה ששמה דגש על ההון האנושי, ופועלים למען שוויון הזדמנויות וגיוון תעסוקתי.

אנו מקפידים להעסיק עובדים ללא אפליה על בסיס מגדר, מוצא, נטייה מינית או דת וליצור גיוון והכללה של כוח האדם. אנו שואפים לשמירה על איכות הסביבה ופועלים לצמצום השפעותיה השליליות של החברה על הסביבה.

אנו פועלים לקיומו של ממשל תאגידי נאות בכל הקשור לעבודת הדירקטוריון. אנו מתייחסים לספקינו ולמבטחי המשנה שלנו בכבוד ובהוגנות, בשקיפות מרבית ומקיימים עמם משא ומתן הוגן, תוך כיבוד מלא של ההסכמים בינינו.

ערכי הליבה של כלל

אנושיות

כחברה שעוסקת במערכות יחסים, במפגשים ובחיבורים אנושיים, אנו מודעים לכך שמתוקף תפקידינו אנו מעורבים בחייהם של לקוחותינו וסוכנינו, ומבינים שבמפגש הזה מתקיימת קשת רחבה של רגשות וציפיות. הדרך שלנו היא לעשות את הדברים מתוך גישה אנושית ומחויבות גדולה לכל מחזיקי העניין שלנו.

יציבות

אנו ותיקים ומנוסים, ותמיד כאן, כדי לשמש משענת יציבה ואיתנה, עבור לקוחותינו וסוכנינו. כחברה מוסדית מובילה במשק, אנו מחוברים מתוך שייכות אמיתית, למקום בו אנו פועלים ומשמשים עוגן של יציבות בתחום הביטוח והפיננסים בישראל.

רלוונטיות

לצד היותנו ותיקים, אנו גם חדשניים וגמישים, מתאימים עצמנו לקדמה ולטכנולוגיה המשתנה, ומתפתחים עבור לקוחותינו וסוכנינו.

אנו מלווים את לקוחותינו וסוכנינו לאורך מסע חייהם ומספקים מוצרי ביטוח, חיסכון ופיננסים שיהיו רלוונטיים לרגעים הקטנים והגדולים, השמחים כמו גם המורכבים של החיים.

לאור ערכים אלו, אנו מעניקים שירות אשר שם דגש על ערבות הדדית, הוגנות ואכפתיות למוצרים, ובכך מהווים רשת ביטחון וקרקע יציבה ללקוחותינו ועמוד תווך לציבור הישראלי כולו.

הבטחת המותג של כלל

כלל מבינה שהחיים פשוט קורים. אנו מצליחים לראות את תמונת העל, לצד הפרטים הקטנים.

רואים את האנשים בתוך מכלול הסיטואציות, ומלווים אותם לאורך זמן ברגישות ותבונה.

הבטחתנו היא ללוות את לקוחותינו וסוכנינו לאורך זמן, הן במפגשי היומיום והן בתמונת החיים הכוללת, ולהיות שם עבורם, עם מענה מתאים ומגוון, ההולם את צרכיהם.



הקוד האתי

הקוד האתי שלנו מושגת על חזון הקבוצה וערכיה, והוא משקף את התרבות הארגונית, העקרונות והסטנדרטים האתיים המיושמים בתחומי הפעילות של הקבוצה ובמסגרת מערכת יחסי הגומלין בינה לבין כל מחזיקי העניין שלה.

הקוד, שעודכן בתחילת שנת 2025, מתייחס לערכי היסוד של החברה הישראלית ומותאם לסקטור העסקי שלנו ולמאפייני הפעילות הייחודיים לנו, כך שהוא פונה למגוון מחזיקי העניין של החברה, ובעל התייחסות ייחודית לסוכנים. כמו כן בעדכון הקוד ניתן דגש לנושאי אחריות תאגידית ולשמירה על זכויות אדם.

בין היתר, הקוד האתי מגדיר את כללי ונורמות ההתנהגות הראויים והמצופים מעובדי הקבוצה ומנהליה, במטרה לחזק את מיצובה של כלל כחברת הביטוח המובילה בישראל. כלל מחויבת להתנהלות בהתאם לעקרונות האתיקה המקובלים, ועל כן, היבטים אתיים נכללים בעת מתן הערכה, משוב וקידום עובדים ומנהלים.

בנוסף, הקוד האתי מתייחס באופן פרטני להיבטים אתיים במערכת הגומלין מול החברות הבנות בקבוצה במסגרת הקשרים העסקיים. מכאן, הקוד האתי חל על החברות הבנות, וככל שהוא עובר עדכונים מעת לעת, אלו עולים לדיון בדירקטוריון הקבוצה. הקוד האתי מפורסם לציבור באתר האינטרנט של החברה ומונגש למגוון מחזיקי העניין שלנו.



לעיון בקוד האתי של החברה, לחצו כאן



אמנת זכויות אדם

כחברה הפועלת למען הציבור בישראל, אנו מייחסים חשיבות רבה לשמירה על זכויות אדם, ולכן גיבשנו אמנת זכויות אדם המפרטת את העקרונות המובילים אותנו בפעילותינו לשמירת זכויות האדם של מחזיקי העניין המגוונים שלנו: לקוחות, ספקים, עובדי ועובדות קבלן ועוד.



לקריאת אמנת זכויות האדם המלאה, [לחצו כאן](#)

דיווח וטיפול בסוגיות אתיות

אנו מעודדים את עובדינו להתייעץ עם הממונים הישירים, עם היועצים המשפטיים של החברה, ועם בעלי התפקידים הרלוונטיים במצבים בהם נתקלים בדילמות אתיות ומצבים בהם מתעורר חשד או חשש להתנהגות העומדת בניגוד לנהלי החברה ועקרונות הקוד האתי.

החברה מחויבת לטפל בדיווחים על הפרות אתיות, בהוגנות, אחריות, מקצועיות וחשאיות מרבית, תוך הקפדה על מתן מענה הולם והגנה לפונים המדווחים מכל התנכלות או פגיעה.

להלן ערוצי הפנייה העומדים לרשות עובדי החברה:

ממונה ישיר או עקיף ←

בעלי תפקידים שהנושאים בתחום אחריותם, כגון הממונה על האכיפה, מנהלת מחלקת SOX, מנהל ענף סיכונים תפעוליים ובקרה ועוד ←

דיווח אנונימי באמצעות "הקו החם" שמפעילה החברה, בהתאם לפרטים המפורסמים באתר החברה. הפניות מועברות למבקר הפנים ולממונה על האכיפה הפנימית. ←

היועץ המשפטי של החברה ←

מבקר הפנים ←

בשנת 2024 בוצעו 10 פניות לערוצי פנייה אלו. לא היו פניות אשר דרשו פעולה משמעותית.

תהליך הטמעת האתיקה בתרבות הארגונית

תכנית ההדרכה לעובדי הקבוצה כוללת לומדת אתיקה אשר מופצת בקרב העובדים. כחלק מתוכנית ההטמעה השוטפת, כל עובד בקבוצה נדרש לסיים בהצלחה את הלומדה אחת לשנה, אשר מעודכנת מעת לעת ובהתאם לצורך.

כחלק מהתקשור הפנימי, ישנה התייחסות לדילמות וסוגיות אתיות בפרסומים לעובדים, במפגשי עובדים עם ההנהלה ומתקיימות הרצאות העשרה בנושא ואף משולבים היבטי אתיקה בימי הקליטה לעובדים החדשים.

בנוסף, כחלק מהטמעת תכנית האתיקה בקבוצה, אנחנו מבצעים מעקב שוטף אחר אחוז העובדים שעוברים הדרכת אתיקה והספקים וקבלני המשנה שחתמו על הקוד האתי.

אחוז עובדי הקבוצה אשר עברו הדרכה על הקוד האתי:

95.6%

2024

96.6%

2023

כמו כן, 100% מהספקים וקבלני המשנה המרכזיים של הקבוצה חתמו על הקוד האתי, בשנים הללו.





מניעת שוחד, שחיתות, מעילות וניגודי עניינים

אנו רואים בפעולות של שחיתות, מעילה, ניגודי עניינים ומתן שוחד עבירות חמורות ביותר. לפיכך, אנו מחויבים להימנע ממצבים של ניגודי עניינים, כגון: קבלה או נתינת דבר בעל ערך על ידי עובד החברה, או מי שפועל בשמה או מטעמה (לרבות סוכנים ויועצים), מאת או לכל גורם כלשהו (לרבות ספקים), במטרה להשפיע באופן בלתי ראוי על שיקול דעת מקצועי, ובלתי תלוי ולגרום לקבלת החלטה ו/או הבטחת יתרון תחרותי או מסחרי, שלא בהתאם לסטנדרטים מקובלים של הגינות ויושרה.

אנו מחויבים ליישום נורמות של מניעת שחיתות, בכל הארגון, לרבות התאמת מנגנונים ותהליכי עבודה תומכים.

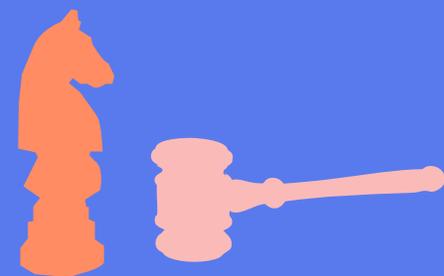
לאור חשיבות הנושא, בסוף 2023 אישר דירקטוריון החברה מדיניות מרכזת וייעודית לנושא מניעת שוחד ושחיתות.

החברה, כל אחד מעובדיה, מנהליה ונושאי המשרה בה, מחויבים לקיים בכל עת את הוראות הדין, וכן לעמוד בסטנדרטים גבוהים ומחמירים ביחס לאי מתן או קבלת שוחד, שחיתות וניגוד עניינים.

בנוסף, אנו פועלים לפי הנחיות ונהלי העבודה להטמעת מדיניות זו, מדיניות הציות והאכיפה, מדיניות מניעת מעילות והונאות והקוד האתי של החברה, לרבות איסור קבלת טובות הנאה ומניעת ניגודי עניינים, וכן מתן מתנות ו/או תרומות, השתתפות באירועים והוצאות אירוח, שלא על מנת לקדם מטרות לגיטימיות.

אנו מקיימים ערוצים ישירים לפנייה לגורמי הביקורת והאכיפה, לצורך דיווח או תלונה בגין אי סדרים וליקויים, לרבות פניות אנונימיות.

ממשל תאגידי



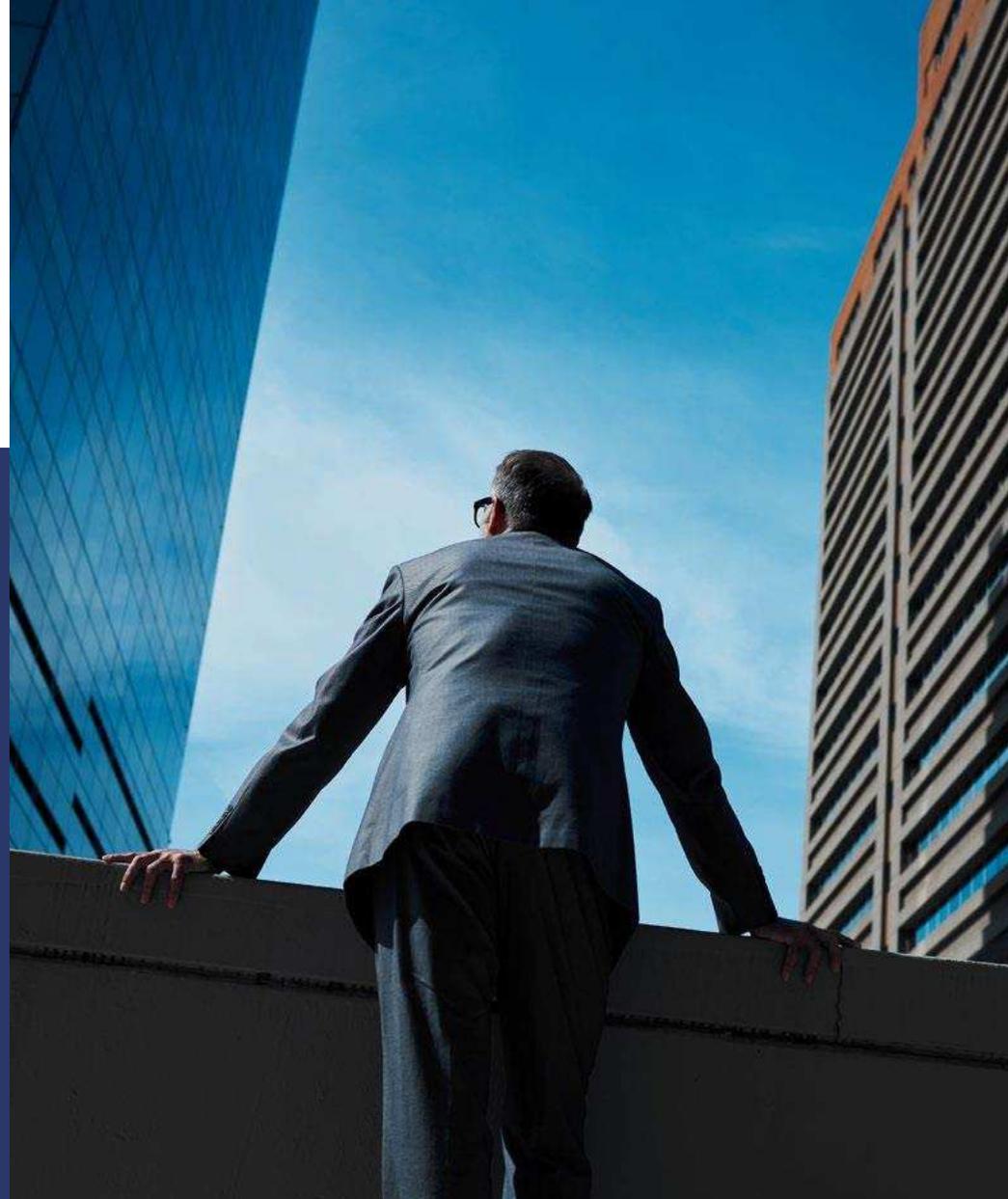
כלל ביטוח ופיננסים הינה חברה ללא גרעין שליטה משנת 2020, וככזו, שמה דגש רב על נושא הממשל התאגידי והניהול התקין. הנהלת החברה והדירקטוריון מקפידים לייצר תשתיות ממשל תאגידי נאות עבור כלל מחזיקי העניין ובעלי המניות, ודואגים ליצירת ערוצי תקשורת, באמצעותם החברה יכולה להביא את התשתיות הללו לידיעתם של מחזיקי העניין הרלוונטיים, במטרה לייצר שיח גלוי המבסס אמון בין הצדדים.

מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון

מינוי דירקטורים בכלל ביטוח ובכלל החזקות נעשה בהתאם להוראות הממונה על שוק ההון והוראות חוק החברות, כאשר רוב החברים בדירקטוריון כלל ביטוח הם מומלצי ועדת איתור חיצונית, בראשות שופט בדימוס. מינוי הדירקטורים בכלל החזקות מתבצע באמצעות אסיפת בעלי המניות, בכפוף להוראות החקיקה. מר חיים סאמט מכהן כיו"ר כלל ביטוח וכלל החזקות (מ-2021).

חברי הדירקטוריון נבחרים מידי שנה על פי הוראות תקנון ההתאגדות של החברה.

במסגרת אסיפה כללית שהתכנסה בינואר 2023 מונו 6 דירקטורים (4 דירקטורים שכיהנו בחברה קודם לאסיפה ושני דירקטורים שהוצעו על ידי בעלי מניות). במסגרת אסיפת שהתקיימו בדצמבר 2023, דצמבר 2024 ונובמבר 2025 מונו מחדש כל הדירקטורים המכהנים.



חברי הדירקטוריון כלל ביטוח



שורץ שמואל



בר טוב יאיר



סאמט חיים, יו"ר



אברמוביץ משה
(מוקד)



שמש אלי



פוגל אהרון



וקנין דניאל (דב"ת)



ארבל גד (דב"ת)



פרופ' שדה בן עמי
אורלי (דב"ת)



ד"ר אדטו רחל
(דב"ת)



השופטת (בדימוס)
אלשיך ורדה

חברי הדירקטוריון כלל החזקות



בר טוב יאיר
(דח"צ)



סאמט חיים, יו"ר



גרנות דוד



פוגל אהרון



ליקוורניק מיה
(דב"ת)



מרגליות חנה מזל
(מלי)



שורץ שמואל
(דח"צ)



אברמוביץ משה
(מוקד) (דב"ת)



הכשרת הדירקטוריון

כחלק מקידום איכות הממשל התאגידי, קבוצת כלל ביטוח ופיננסים עורכת תוכנית הכשרה לדירקטורים מכהנים בתחום עסקי הקבוצה ובתחומי הדין החלים על הקבוצה והדירקטוריון. התוכנית בנויה באופן פרטני ומותאמת לתפקידו של הדירקטור. ההכשרה כוללת כנסים, הרצאות העשרה, לומדות במגוון תחומים רלוונטיים ומתעדכנים ועוד. כך, שומרת הקבוצה על הידע הנדרש לצורך שימור הרמה הגבוהה של הדירקטוריון ומקצועיותו.

לצד זאת, מקיימת החברה כנסי אכיפה שנתיים במטרה להטמיע בקרב הדירקטורים והמנהלים בה את מדיניות הציות ואת תוכניות האכיפה הפנימיות של החברה.

ניסיון מקצועי ורקע אקדמי של חברי הדירקטוריון

כל חברי הדירקטוריון הם בעלי מומחיות פיננסית. הדירקטורים כיהנו וחלקם עדיין מכהנים כדירקטורים ו/או נושאי משרה בחברות נוספות, כמנכ"לים, כסמנכ"לי כספים, כיו"רים ועוד. לחברי הדירקטוריון ידע אקדמי מגוון, החל מראיית חשבון ומנהל עסקים, אקטואריה וניהול סיכונים ורקע אקדמי משפטי נרחב.

אפקטיביות הדירקטוריון

כחלק מהצעדים הננקטים למדידת אפקטיביות עבודת הדירקטוריון, ישנו מעקב אחר אחוז הנוכחות של חברי הדירקטוריון ועל אכיפת הנוכחות הנדרשת של החברים בישיבותיו.

ניהול האחריות התאגידית בדירקטוריון

דירקטוריון הקבוצה לוקח חלק באישור החלטות ומסמכי מדיניות בתחומי האחריות התאגידית. מעורבותו הישירה של הדירקטוריון נובעת מהחשיבות הניתנת לנושאי ESG ופיתוח בר-קיימא באסטרטגיה הכללית של הקבוצה, וראייתם כחלק משמעותי בליבה העסקית.

בתקופת הדיווח, הדירקטוריון היה מעורב באישור מדיניות ה-ESG של החברה. כמו כן, באישור עדכון הקוד האתי, אמנת זכויות האדם ועדכון המדיניות הסביבתית ומדיניות למניעת שוחד ושחיתות.

ועדות דירקטוריון כלל החזקות

ועדת ביקורת

ועדת מאזן

ועדת השקעות נוסטרו

ועדת תגמול

ועדת טכנולוגיות מידע

ועדת תובענות ייצוגיות



תובענות

בעשור האחרון, כחלק ממגמה כללית בשווקים בהם פועלת הקבוצה, ניכר גידול משמעותי בהיקף הבקשות לאישור תובענות ייצוגיות המוגשות כנגד הקבוצה שבתי-המשפט מכירים בהן כתובענות ייצוגיות. עם זאת, בשנים האחרונות החברה פועלת פרואקטיבית ליישוב תביעות, כאמור, וניכרת הפחתה בכמות התביעות ובחומרתן.

בשנת 2023 הוגשו כנגד חברות בקבוצה 12 בקשות לתביעות ייצוגיות; בשנת 2024 הוגשו כנגד חברות בקבוצה 7 בקשות לתביעות ייצוגיות.

ניהול תקין, ציות ומנגנונים משפטיים

פעילות הקבוצה בתחומים השונים כפופה להוראות הדין הכללי, וכן להוראות דין החלות על כל תחום פעילות רלוונטי. פעילות הביטוח והחיסכון הפנסיוני בישראל, שהינה המרכיב העיקרי בפעילות הקבוצה, כפופה אף לדינים ייחודיים החלים על הענף, וביניהם חוק הביטוח וחוק קופות הגמל. לכלל ביטוח ולכלל ביטוח אשראי רישיון מבטח לענפי הפעילות הרלוונטיים לפעילותן. לכלל פנסיה וגמל רישיון חברה מנהלת.

החברות בקבוצה מפוקחות על-ידי רשויות פיקוח שונות. כמו כן, בשנים האחרונות נוספו סמכויות אכיפה ודיווח לרשויות רגולטוריות נוספות, וביניהן רשות התחרות והרשות להגנת הפרטיות. החברות בקבוצה חשופות, מעת לעת, להליכי אכיפה מנהליים ולהטלת קנסות על-ידי רגולטורים שונים, וכן לתובענות ייצוגיות בעניינים שונים הנובעות מהוראות דין שהגופים המוסדיים כפופים אליהן.

לקבוצה מדיניות ציות ואכיפה פנימית וכן תוכניות אכיפה בנושאי ליבה: ביטוח; נירות ערך; תחרות; דיני עבודה והגנת הפרטיות.

כחלק מפעילות יישום המדיניות והטמעת תוכניות האכיפה, מבצעת הקבוצה סקרי ציות ופועלת לצמצום פערים במקום שנתגלו כאלו; מעדכנת ומתקפת את נהלי הקבוצה ומסמכי ההסדרה התומכים; מגבשת ומפיצה לומדות ומקיימת סדנאות בנושאים הרלוונטיים; מקיימת פעילויות הדרכה וכנסי אכיפה תקופתיים ועוד.



הליכים משפטיים

בשנים 2023-2024 לא התקיימו הליכים משפטיים, פליליים או מנהליים נגד החברה או נושאי משרה בה, ולא הוטלו קנסות על החברה על ידי רשות רגולטורית בישראל.

מדיניות תגמול

בחודש ינואר 2023 אישרה אסיפת בעלי המניות מדיניות תגמול לשנים 2023-2025. בחודש נובמבר 2025 אישרה אסיפת בעלי המניות מדיניות תגמול לשנים 2026-2028. המדיניות נועדה לסייע בהשגת מטרת הקבוצה ולקדם את תוכניות העבודה שלה, זאת, בדגש על ראייה ארוכת טווח, ותוך התחשבות בניהול הסיכונים שלה. עיקר חברות הקבוצה כפופות להוראות חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים-אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצרכי מס בשל תגמול חריג (התשע"ו 2016). לצד זאת, קבוצת כלל, הכוללת גם את חברת MAX, אשר רכישתה הושלמה בשנת 2023, כפופה להוראות של בנק ישראל ורשות שוק ההון בנושאי תגמול.

בגיבוש מדיניות התגמול נשקלו, בין היתר, רמות השכר ותנאי ההעסקה הנהוגים בקבוצה ובחברות דומות לה, תוך מתן דגש על הגברת התחרותיות של הקבוצה בגיוס ובשימור כוח אדם איכותי בתפקידי ניהול בכירים בקבוצה. כמו כן, נלקחו בחשבון היבטים כלל ארגוניים, כגון פערי תגמול רצויים בין דרגים שונים.

מסמך המדיניות מגדיר את מדיניות התגמול לנושאי המשרה והדירקטורים בקבוצה, בהתאם להוראות תיקון 20 לחוק החברות ולשאר ההסדרים הרלוונטיים. בנוסף, אימצו החברות הבנות של החברה מדיניות תגמול בהתאם להוראות הממונה על שוק ההון, אשר חלות על נושאי המשרה בחברה ומקס אישרה מדיניות תגמול בהתאם להוראות בנק ישראל.

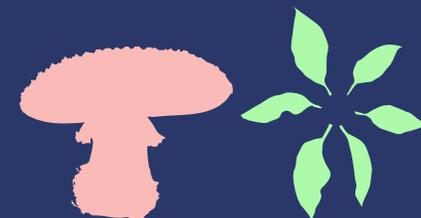
למדיניות התגמול של החברה ו-MAX, לחצו כאן. מידע נוסף אודות הדירקטוריון ופעילותו ניתן למצוא כאן.



דוחות כספיים והודעות לעיתונות



ניהול סיכונים בקבוצה



אנו פועלים באופן קבוע לניטור, הערכה וניהול סיכונים קצרי וארוכי טווח, על פי מתודת שלושת קווי ההגנה.

הדירקטוריונים של החברות בקבוצה הגדירו את מסגרת תיאבון הסיכון ומגבלות הסיכון הנגזרות למוקדי הסיכון השונים וקבעו מדיניות בדבר החשיפה לסיכונים, דרכי המדידה שלהם, המגבלות לסיכונים השונים ודרכי הבקרה והדיווח על סיכונים אלו. הדירקטוריונים עוקבים אחר העמידה במגבלות שנקבעו באמצעות הדיווחים המוגשים להם. דירקטוריון כלל ביטוח מינה ועדת ניהול סיכונים להעמקת הפיקוח על נושאים אלה. הבקרה והפיקוח השוטפים אחר ניהול ההשקעות נעשים על ידי ועדות השקעה נפרדות לכספי נוסטרו, לכספים המנוהלים בקרנות הפנסיה וקופות הגמל ולפוליסות תלויות תשואה.

בהתאם למדיניות, החברה בונה סט כלים להתמודדות עם מגוון תרחישים ובהם תרחישי קיצון עתידיים, ומגדירה פתרונות רלוונטיים, שמטרתם הפחתה, מניעה וניהול הסיכונים השונים. הדיון בגורמי הסיכון כולל גם מידע צופה פני עתיד, וכולל הערכות של הקבוצה או כוונות שלה להמשיך. ההשפעה המשוערת של גורמי הסיכון מבוססת על ניתוח של משתנים פנימיים וחוץ ארגוניים, ובהתבסס על שיקול הדעת של הנהלת הקבוצה על בסיס המידע הקיים במועד ההערכה. בנוסף, מביאה הקבוצה בחשבון את ההסתברות המוערכת להתממשות הסיכון, את הפעולות להפחתת הסיכונים השונים (מיטיגציה) ואת תוצאתם הפוטנציאלית.

בדוחות הכספיים מופיע גילוי לגבי גורמי סיכון שונים, וביניהם סיכונים מאקרו (כגון האטה כלכלית בישראל, סיכונים שוק וסיכון דמוגרפי), סיכונים ענפיים (כגון: שינויי חקיקה ורגולציה, סיכונים קטסטרופה וסיכונים משפטיים) וסיכונים ברמת הקבוצה (כגון: סיכונים תפעוליים, סיכונים מערכות מידע, סיכונים סייבר וגם סיכונים אקלים). כמו כן, מופיעות דרכי ההתמודדות עם סיכונים אלה.

אנו מנטרים, מעריכים ומנהלים באופן דומה גם את סיכונים ה-ESG של הקבוצה, ביניהם סיכונים איכות סביבה ואקלים, זכויות אדם וסיכונים בטיחות.



ניהול סיכוני סייבר בקבוצה ואבטחת מידע



החברה חשופה לסיכוני סייבר, בעיקר בגין היקף המידע הרגיש שברשותה ובגין היקף הכספים אותם היא מנהלת. סיכונים אלה כוללים, בין היתר, הפרעה לתהליכי העבודה, פגיעה בזמינות מערכות, שיבוש מידע ופגיעה בסודיות המידע שבידי החברה – כתוצאה משימוש לא מורשה בנכסי המידע שלה ו/או כשלים במערך אבטחת המידע שלה ו/או פעולות של גורמים עוינים, כגון קבוצות פשיעה בעולם הסייבר.

אנו פועלים ליישום מדיניות הגנת סייבר שאושרה על-ידי דירקטוריון הקבוצה, בין היתר בביצוע בדיקות בתהליכי גיוס עובדים והתקשרות עם ספקים, הגברת מודעות עובדים, שמירה על ביטחון פיזי, הגנת רשת, הגנת מערכות ואפליקציות, תהליכי מידור הרשאות והפרדת תפקידים, כלי ניטור ובקרה ועוד.

בכל הנוגע לקבלת שירותי מיקור חוץ מהותיים, אנו מקיימים ניהול סיכונים מובנה, תוך ווידוא התחייבות הספק לעמידה בדרישות אבטחת מידע שנקבעו על-ידנו. כמו כן, אנו מבצעים ביקורת אבטחת מידע אצל הספקים האמורים ובדיקות של עמידות מערך האבטחה באופן עצמאי, ותוך הסתייעות בגופים המתמחים בנושא.

ביקורת פנים



הביקורת הפנימית פועלת על פי תוכנית עבודה רב-שנתית, הנפרשת לתקופה בת ארבע שנים, ועל פי תוכנית עבודה שנתית הנגזרת ממנה. קביעת נושאי הביקורת מבוססים על סקר סיכונים המבוצע על ידי הביקורת הפנימית, ובמסגרתו ניתן דגש, בין היתר, על ההיקף הכספי של הפעילות שמוצע לבצע לגביה ביקורת ועל החשיפה לסיכונים תפעוליים, רגולטוריים ואחרים הגלומים בכל פעילות.



ניהול סיכוני אקלים וסביבה



ופעילויות כלכליות ופיננסיות. סיכונים סביבתיים אלו כוללים זיהום אוויר, מים וקרקעות, פגיעה במגוון הביולוגי, השפעות שינויי האקלים ועוד.

אלו, עלולים לגרום נזק לרכוש פרטי וציבורי, ואף להביא לידי פגיעה בנפש. מחקרים מצביעים כי ענף הביטוח, בטווח הארוך, צפוי להתמודד עם עלייה בהיקף התביעות המוגשות בגין נזק לרכוש ותמותה, ועל כן, עליו להתכונן לכך ולהתאים את עצמו לבאות.

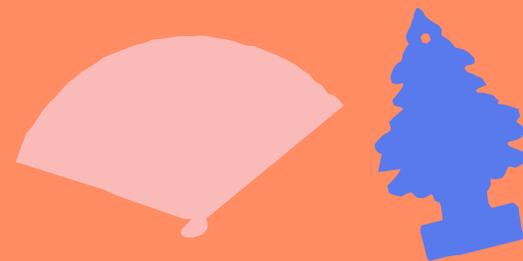
לאור חשיבות הנושא, עודכנה המדיניות הסביבתית של כלל ביטוח בתחילת שנת 2025, ואנו פועלים להגברת המודעות הסביבתית בקרב העובדים, ומשקיעים את המשאבים הנדרשים להתייעלות אנרגטית ולצמצום השפעותינו על הסביבה. בנוסף, אנו עוקבים אחר התפתחות הרגולציה והדרישות הרלוונטיות ופועלים בהתאם ליישום ההנחיות.

שינויי האקלים נחשבים כסיכון גלובלי אשר צפוי להביא לידי גידול בתדירות ובעוצמה של אסונות טבע בכל העולם, ובכך להשפיע על המערכות החברתיות והכלכליות העולמיות. כתוצאה מכך, ההשפעות הפוטנציאליות של שינויי האקלים נפרשות על פני המשק כולו, כולל ענף הביטוח. לאור זאת, ועל מנת לצמצם את הפוטנציאל השלילי של סיכוני האקלים, אנו מנהלים תחום סיכון זה באופן יסודי וכחלק בלתי נפרד ממערך ניהול הסיכונים הסביבתיים שלנו. זאת, מתוך תפיסה כי ביטוח הוא כלי כלכלי שמיועד להפחית ולמתן סיכונים, ומאפשר יכולת התאוששות משופרת והגדלת חוסן.

הסיכון הסביבתי הינו הסיכון להפסד כתוצאה מהוראות הנוגעות לאיכות הסביבה ואכיפתן. בשנים האחרונות, התרחבה ההגדרה של הסיכון הסביבתי, וכיום נהוג לראותו כסיכון גלובלי, הנובע מפוטנציאל ההשפעות המזיקות של שינויים סביבתיים, בכללותם, על אנשים, מערכות אקולוגיות



שירות ולקוחות החברה



תפיסת השירות

השירות שלנו מהווה ערך ליבה מרכזי, והוא החולייה המקשרת עם כ-3 מיליון לקוחות. תחום השירות הינו חלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה העסקית של הקבוצה, אשר מכירה בחוויית הלקוח כמרכיב מרכזי להצלחתה.

כל מחלקות הקבוצה מחויבות לעבודה המבוססת על חווית שירות יעילה ומצטיינת. נציגי השירות של כלל הינם בעלי ותק של למעלה מ-3 שנים, מהגבוהים בענף. החברה משקיעה משאבים רבים בהדרכות ותנאי העסקה של נציגי השירות, כדי לשמר את ההון האנושי בתחום, מתוך תפיסה הרואה בידע ובניסיון כבעלי ערך משמעותי לחווית הלקוח.

בנוסף, אנו מקפידים להכשיר ולהשקיע בפיתוח המקצועי של עובדינו בתחום השירות. כמו כן, אנו פועלים להנגשת השירותים באמצעים טכנולוגיים ולפיתוח מוצרים ושירותים חדשניים המותאמים לצרכים המשתנים של הלקוחות.

אנו משקיעים בפיתוח אמצעי מענה מתקדמים, וזאת מתוך הכרה ומיפוי צרכי הלקוחות. בתקופת הדיווח, שילבנו מערכות AI בתחום זה, אשר משפרות את הטיפול בלקוח ומקצרות את זמני הטיפול.

אנו נמשיך לפעול בתחום השירות, לשימור ושיפור שביעות רצון הלקוחות וכל מחזיקי העניין.

שירותי חברת כלל ביטוח ופיננסים הינם בתחומי הביטוח והחיסכון ארוך הטווח, לרבות ביטוח כללי, ביטוחי בריאות, ביטוחי חיים ומוצרי פנסיה וגמל, הן ללקוחות פרטיים והן לחברות ועסקים. כמו כן, הקבוצה מחזיקה בנכסים ועסקים נוספים, כדוגמת אחזקת סוכנויות ביטוח.



ערכי השירות

אנו ממשיכים לפעול כדי לשמר את מעמדנו כחברה מובילה, חדשנית ואכפתית. בשנים האחרונות, גיבשנו אסטרטגיית שירות חדשה, אשר בבסיסה עומד האמון כערך מרכזי להצלחת החברה: לייצר קשר יציב, חזק ואמיתי עם הלקוחות שלנו - סוכנים ומבוטחים, להיות זמינים עבורם ברגעי האמת ובשגרה, ולהעניק להם ביטחון ושקט נפשי. כל זאת, מתוך שאיפה ליצור ולשמר מערכות יחסים מבוססות על שקיפות ומחויבות אמיתית.

אסטרטגיית השירות שלנו באה לידי ביטוי באמנת השירות, המפורסמת לעיון הציבור באתר החברה, והיא כוללת את הערכים המובילים אותנו:



שקיפות ופשטות



מקצועיות



כבוד



הגינות



למידה ושיפור מתמיד



הקשבה



זמינות

בנוסף, היא כוללת את דרכי הפניה אלינו ואת זמני המענה לטיפול בפניות הלקוחות, אליהם אנו מחויבים כדי לספק שירות איכותי ומהיר.



סוגי לקוחות

חיסכון ארוך טווח

עמותים שכירים ועצמאיים, מעסיקים, מבוטחים פרטיים ועסקיים/קולקטיביים



ביטוח כללי

מבוטחים פרטיים ועסקיים וצדדים שלישיים



ביטוח בריאות

הלקוחות העיקריים הם מבוטחים פרטיים ועסקיים



שיפור חווית הלקוח – Magic Moments

במטרה לשנות את תפיסת מערכות היחסים המסורתיות שבין חברת ביטוח ללקוחות, המתמקדות לרוב בחידושי פוליסה או בעת אירוע ביטוחי, יזמנו מהלך חדשני ופורץ דרך: תוכנית "Magic Moments". תוכנית חווית לקוח ייחודית זו, המבוססת על ניתוח מעמיק של נתוני הלקוחות, נועדה לחזק את הקשר הרגשי והחיובי עם ברגעים המשמעותיים בחייהם.

אנו שואפים ליצור רגעים בלתי נשכחים באמצעות חוויות מרגשות ואישיות המותאמות בדיוק לצרכיהם ולנסיבות חייהם של לקוחותינו לאורך כל מחזור חייהם – החל מלידת ילד, דרך ימי הולדת ואירועי מעבר משמעותיים כמו עלייה לכיתה א' וגיוס לצבא, ועד רכישת בית, פרישה ועוד. לדוגמה, לקוחות החברה שילדיהם עלו לכיתה א', הוזמנו יחד עם הוריהם לאירוע בסינמה סיטי, לקוחות שעברו דירה קיבלו לינק לעיצוב שלט אישי לדלת במתנה, אלה שהחליפו רכב קיבלו שובר לקפה ומאפה ופעילויות רבות נוספות. גם בחגים ובמועדים פופולאריים בלוח השנה יזמנו פעילויות, בפסח - קיבלו הלקוחות אלבום תמונות מעוצב אישי, בראש השנה - מצטייני מסלול ביטוח הרכב כלל behave קיבלו שיחת טלפון מפתיעה מאיל קיצים ושטיפת רכב במתנה.

לצד אירועים אלו, אנו מסתכלים גם על אירועים שקורים לאורך תקופת הביטוח, למשל תגמול על הצטיינות, תגמול לנהג צעיר על נהיגה בטוחה, ותק לקוח בחברה, אירוע תאונה או פרוצדורה רפואית כדוגמת ניתוח, בעקבותיו כלל שולחת ללקוחות ערכת החלמה מהירה ועוד.

במהלך מלחמת חרבות ברזל, יזמנו שיחות תמיכה אישיות ללקוחותינו והצענו סיוע בתחומים רבים, קיימנו וובינר בהנחיית ד"ר יעל דרון, בנושא חוסן בזמן משבר וחיברנו אותם למרכז החוסן של כלל.

כל אלה מעידים על מחויבותנו העמוקה ליצירת חוויית לקוח יוצאת דופן ולבניית מערכת יחסים ארוכת טווח המבוססת על אמון, אכפתיות וערך אמיתי.

אנו שואפים להעניק שירות מצוין ואיכותי ברגע האמת ללקוחותינו ולסוכנינו. בהתאם לכך, אנו מקפידים להשיק כלים דיגיטליים, שירותים חדשניים ומוצרים ייחודיים המותאמים לצרכיהם המשתנים של הלקוחות ומאפשרים לקבל שירות ולנהל את מוצרי הביטוח והחיסכון מכל מקום ובכל זמן.

אנו מקדמים דיאלוג מול הלקוחות, באמצעות מגוון רחב של ערוצים, שמטרתם ליצור תהליך שוטף של למידה, הפקת לקחים ושיפור חווית הלקוח. כחלק מתפיסה זו, מפתחת החברה באופן מתמיד כלי מעקב, בקרה ומדידה אפקטיביים לתחום השירות.





מדידת הערך הרגשי של הלקוח - מודל EVI

אנו מבינים שבשירות הלקוחות ישנה חשיבות לרגש שחשים הלקוחות לאורך מערכת היחסים איתנו. מתוך שאיפה מתמדת למצוינות בשירות, הטמענו לאחרונה מודל חדשני – EVI – Emotional Value Index. מדד ייחודי זה מאפשר לנו לכמת ולהבין לעומק את הרגשות הנלווים לאינטראקציות של לקוחותינו עמנו.

ההתמקדות במימד הרגשי מהווה נדבך משמעותי ומרכזי בשיפור השירות שאנו מעניקים. אנו רואים כי תשומת לב מיוחדת לרגשות הלקוחות תורמת באופן ישיר ליצירת חוויית לקוח הוליסטית, איכותית ובעיקר – חיובית ומשמעותית יותר.



שירות לאזרחים ותיקים

אנו פועלים כל העת לשיפור השירות שאנו מעניקים לאזרחים ותיקים, במקביל ליישום הוראות רשות שוק ההון בנושא, כך שיתאימו לצרכי אוכלוסייה זו. האמון על תחום זה הוא סמנכ"ל השירות של החברה.

החברה ביצעה התאמה מקיפה ומפורטת בכל הנוגע לשירות לאזרחים הוותיקים, לרבות במסגרת הפניות לשירות הלקוחות, בתהליכי צירוף לביטוח, יישוב תביעות ועוד.

לשם כך, אושרה מדיניות למתן שירות לאזרחים ותיקים, והוגדרו נהלים ותוכנית עבודה ליישומה. כחלק מכך, בוצעו הכשרות ייעודיות והוקצה נתב ייעודי עם הפניה אוטומטית לנציג שירות, קוצרו זמני המענה בשירות הלקוחות, ביישוב תביעות ובפניות הציבור, ומבוצעות פניות יזומות לטובת מתן הסבר ומידע מהותי בצמתים מרכזיים בחיי המבוטחים.

הנגשת השירות

כחברה מוסדית מובילה בישראל, אנו מייחסים חשיבות רבה במתן שירות שוויוני ונגיש לאנשים עם מוגבלות, תוך שמירה על כבודם ופרטיותם.

בחברה פועלות רכזות נגישות בתחומי תשתיות ומבנים ובתחומי מתן שירות, ואנו עורכים הדרכות וריעונים לנהלי הנגישות, ודוגלים בשילוב עובדים עם מוגבלות בחברה.

כל אתרי החברה נגישים, וכל העובדים מחויבים בביצוע לומדת נגישות אחת לשנה.

נותני השירות מוכשרים במתן שירות ללקוחות עם מוגבלות, המוקד הטלפוני מעניק שירות באמצעות WhatsApp, מייל ו-SMS. כמו כן, אתר האינטרנט של החברה הותאם ומאפשר קבלת מידע באופן נגיש.



מדדים וזכיות

נבחר השנה של "עדיף"

בשנת 2024, זכינו בוועידת עדיף בשני פרסים בגין שני מהלכים חדשניים, בקטגוריות המהלך השיווקי של השנה ומוצר השנה בענף הביטוח הכללי.

ב-2024, השקנו שפה תקשורתית חדשה ולוגו חדשני המבטאים את האבולוציה של כלל ממותג ותיק בעל מוניטין בתחום הביטוח והחסכון, למותג עדכני וחדשני, המבדל את כלל בעולם הביטוח והפיננסים מיתר החברות בענף.

בנוסף, זכינו בקטגוריית מוצר השנה בביטוח הכללי עם ממשק אוטומטי וחדשני שפיתחנו באמצעות מערכת GIS - מערכת לניהול נתונים גיאוגרפיים המשולבת במודל דירות ייחודי, המעשיר ומדייק את המידע באופן אוטומטי במערכות ההפקה, באמצעותו ייעלנו ופיטחנו מהותית את תהליך המכירה והצלחנו להעניק ערך מוסף משמעותי לסוכנים וללקוחות שלנו.

בוועידת עדיף לשנת 2023 זכינו בפרס "קבוצת הביטוח והפיננסים של השנה", הודות לתנופה העסקית שהשגנו בשנים האחרונות, בכל תחומי ליבת העסקים.

בנוסף, החברה זכתה באותה שנה בקטגוריית "מהלך השנה" על רכישת השליטה בחברת כרטיסי האשראי MAX. מהלך פורץ דרך בתחום האשראי הצרכני, עבור הקבוצה ועבור המשק הישראלי כולו. העסקה מחזקת את הקבוצה בנדבך כלכלי חשוב נוסף, לצד פעילות הביטוח, ומהווה מנוע צמיחה חשוב לקבוצת כלל.

שביעות רצון לקוחות

אנו מודדים את נאמנות ושביעות רצון הלקוחות, בין השאר במדד Net Promoter score - מה הסבירות שתמליץ על השירות שלנו לחבר?

53%

הציון במדד לשנת 2023

43%

הציון במדד לשנת 2024

מדד זה, בנוסף למדדים נוספים מסייע לנו בהערכת תחום השירות, ואנו פועלים לשיפור מתמיד בנושא.





מדד הפנדינג

כלל ביטוח ופיננסים דורגה במקום הראשון בתחום הביטוח ומובילה במקומות הראשונים בתחומי הפנסיה, הגמל וקרנות ההשתלמות, ב"מדד הפנדינג" שפרסמה רשות שוק ההון, המשקף את איכות קליטת כספי המבוטחים בשנת 2024 בקרב הגופים המוסדיים השונים.

בתחום הביטוח קיבלנו את הציון הגבוה ביותר
94.5 ודורגנו במקום הראשון



בתחום הפנסיה קיבלנו את הציון
95.8 ודורגנו במקום השני המכובד



בתחומי הגמל וקרנות ההשתלמות, דורגנו
במקומות הראשונים עם הציונים 93.2 ו-95.2 בהתאמה



דוח פניות הציבור של רשות שוק ההון

בדוח פניות הציבור של רשות שוק ההון לשנת 2022 (שהתפרסם בשנת 2024), נקבע שכלל פנסיה וגמל היא החברה המצטיינת בענף הפנסיה, עם שיעור הפניות הנמוך ביותר, ביחס לנתח השוק שלה.

במסגרת הדוח, נמדדים הטיפול, המידע וטיב השירות שניתן לציבור בישראל בעת פנייתם לגופים המוסדיים. הדוח מהווה כלי לבחינת הוגנות ומקצועיות הגופים, שיפור תהליכי השירות והעבודה והגברת האמון בקרב הציבור.

גם בתחומי הביטוח, הציגה כלל שיפור משמעותי במרבית התחומים – ירידה של כ-50% בכמות התלונות על פני השנים האחרונות ובשיעור התלונות המוצדקות, זאת בשונה ממגמת הגידול הכללית בענף.

הנתונים משקפים את רמת השירות הגבוהה שאנו מעניקים ללקוחותינו, את התוצאות החיוביות של שדרוג היכולות הטכנולוגיות שהטמענו בשנים האחרונות במערכות החברה, ואת הפעילות המשמעותית שלנו בתחום פניות הציבור.



מעניקים שירות לסוכנים שלנו



סקר לשכת סוכני הביטוח

בכל שנה, מבצעת לשכת סוכני הביטוח סקר הבוחן את עמדות הסוכנים מחברות הביטוח ובתי ההשקעות בענף הביטוח והפנסיה, בקרב חברי לשכת סוכני הביטוח.

הסקר בודק את שביעות הרצון במגוון מדדי שירות שמעניקות חברות הביטוח, כגון: טיפול בתביעות, מקצועיות העובדים, זמינות, גמישות, קבלת החלטות הנוגעות לתשלום התביעות ושקיפות בחישוב העמלות.

כמו כן, נבחנת הנכונות של סוכני הביטוח להמליץ על חברת הביטוח בפני קולגה, ועל הרצון להימנע מלעבוד מול אותה חברה.

סוכני הביטוח מהווים את חוד החנית של החברה, כשותפים עסקיים להצלחתנו. לכן, אנו דואגים לטפח ולחזק את מערכת היחסים עמם באופן שוטף, מתוך מחויבות, הוגנות ואמון הדדי.

איכות השירות לסוכנים ומהירות התגובה לפניותיהם היא קריטית כדי לספק שירות איכותי, מקצועי ומהיר. לכן, אנו פועלים לשיפור מתמיד בממשקי העבודה ומרחיבים כל העת את פעילותינו מולם, במטרה לצמוח בממשק העבודה, באופן שישפר את השירות עבורם.





בסקר שביעות רצון הסוכנים מאיכות השירות של חברות הביטוח שנערך בשנת 2024

זכינו במקום הראשון במדד השירות בענף הפיננסים

וקיבלנו את הציונים הגבוהים ביותר בקטגוריות המובילות הבאות: זמן מענה טלפוני, זמן מענה במיילים ושביעות רצון בתחומים הבאים: הפקות, שינויים, קליטה ושיור, פדיון כספים, מקצועיות ורמת הפיקוח.

זכינו במקום הראשון בתחום ביטוחי הבריאות והסיעוד

וקיבלנו את הציונים הגבוהים ביותר ב-6 קטגוריות מובילות: שירות לסוכנים, זמן הטיפול בתביעות, הוגנות סילוק תביעות, זמינות עובדי ומנהלי החברה, מערך החיתום ותוכנית ההדרכות.

גם בקטגוריית נכונות הסוכנים להמליץ על החברה בתחום הבריאות, דורגנו במקום הראשון.

מעצימים את הסוכנים

כלל College

כלל College הוא מרכז שהקמנו להדרכות והכשרה מקצועית לסוכנים. מטרתו היא להעניק לסוכנים כלים מקצועיים וחדשניים לניהול תחומי הביטוח השונים, והעמקת הפעילות מול לקוחותיהם.

המרכז מעניק תמיכה מקצועית נרחבת לסוכנים ועובדיהם בכלל עולמות הביטוח - אלמנטרי, חיים, פנסיה, פיננסים ומוצרי חיסכון ועוד. מידי שנה, כ- 2,000 סוכנים ומנהלי משרד נהנים מאלפי הדרכות בעולמות המקצועיים, ההתנהגותיים והתפעוליים.

בתחום המקצועי - הכשרות העוסקות בתחום הרגולטורי, בהכרת מוצרי החברה והדרכות חיזוק במגוון תחומי ידע מקצועיים נוספים.

בתחום הארגוני - הדרכות בנושאי שיווק העסקי, כלים לניהול עצמאי של העסק ומתן מיומנויות מהותיות בכל עולמות הביטוח.

בתחום התפעולי - הכשרות בנושא ניהול עצמאי של ממשקי העבודה עם החברה ותפעול המערכות השוטפות, במסגרת הטיפול היומיומי בתיקי הלקוחות.

כלל Grow

תכנית המורכבת מ-14 מפגשים ומיועדת לאוכלוסייה נבחרת של סוכנים צעירים המקימים עסק עצמאי חדש, במסגרתה ניתנים כלים מעשיים וידע עשיר לניהול העסק, הכשרות לסוכנים צעירים, קורס למנהלות משרד, הסבת משרדי סוכנים למכירות 360 ועוד.

אירועים לסוכנים

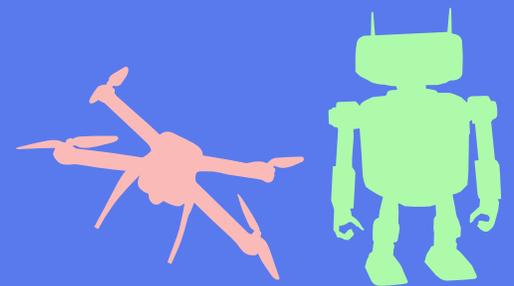
אנו מקיימים אירועים וכנסים לסוכנים שלנו, במספר מועדים במהלך השנה, בהם, כנסי פתיחת שנה, יום המורשת, יום האישה, "פסטיבל", כנס חצי שנתי ואירוע הוקרה לסוכנים.

בנוסף, אנו מציעים תכנית מיוחדת במסגרת כלל College עבור סוכנים המתמחים בפיננסים, במטרה להעניק להם כלים מקצועיים וחדשניים, לניהול נכון של תחום הפיננסים של לקוחותיהם. התוכנית נמשכת כארבעה חודשים ובנויה ממפגשים עיוניים ומעשיים. במסגרת זו, כלל ביטוח ופיננסים מציעה לסוכנים ידע בתכנון נכון של תיקים פיננסיים ופנסיוניים, הקניית ידע בניתוחם, היכרות עם מוצרי החברה ועם מסלולי השקעה הקיימים בשוק, התאמת רמת סיכון ללקוחות ועוד. בשלב המעשי, מיישמים סוכני הביטוח את הידע והכלים במפגשים עם הלקוחות, תוך ליווי מקצועי צמוד של מומחים בחברה.





חדשנות





תחום החדשנות מהווה עבורנו מנוע צמיחה אסטרטגי משמעותי, המאפשר לנו לשפר תהליכים באופן מתמיד, ולפתח פתרונות ביטוח מתקדמים המותאמים לצרכים המשתנים של לקוחותינו ולמגמות השוק.

אנו מטמיעים טכנולוגיות פורצות דרך המבטיחות את מעמדנו כמובילים בתחום הביטוח, תוך יצירת ערך מוסף למחזיקי העניין ולחברה, במגוון תחומי פעילות:

חדשנות בניהול עובדים בשילוב כלים חדשניים בתחומי משאבי אנוש



חדשנות בהשקעות בתיק השקעות בטכנולוגיה עם פרטי סקטור ובשלב ההשקעה



בתחום האחריות התאגידית ESG במרכז החוסן של כלל, ובפרויקטים חברתיים רבים נוספים



לאור הישגנו בתחום זה, בשנת 2024 זכינו באות החדשנות הארגוני, מטעם המכון הישראלי להערכת חדשנות (INSA).

ערוצי שירות ומכירה מתקדמים לסוכנים בקמפיינים בקליק ובבוט לידיה



תפעול והתייעלות בחיתום אוטומטי



שילוב רובוטיקה במגוון תהליכים תפעוליים



חדשנות בשירות באפליקציית הלחצן של כלל ובשדרוג ממשקי השירות ללקוחות



פיתוח מוצרים ושירותים חדשניים



הטמעת טכנולוגיות מתקדמות בתהליכי העבודה בשילוב טכנולוגיית AI בעולם הביטוח



GenAI בכלל

המאפשרות ללקוחות לקבל תשלום מקדמה באופן מיידי במקרה של אירוע רפואי בחו"ל, תוך ניתוח מהיר ואוטומטי של מסמכי התביעה. תהליך זה זכה בפרס יוקרתי בתחרות הבינלאומית Global Insurance Innovation Awards 2025, כיוזמת הביטוח הדיגיטלי הטובה ביותר בתחום הבינה המלאכותית.

בתחום התפעול הטמיעה החברה מנוע חיתום ייחודי המשלב יכולות AI. מנוע זה זכה בפרס יוקרתי בתחרות הבינלאומית Global Insurance Innovation Awards 2025, כשירות הייעוץ הממוחשב הטוב ביותר בתחום התפעול והשירות. כלל ביטוח ופיננסים פועלת כל העת לפיתוח שירותים מתקדמים, ובראש ובראשונה בראי סוכני הביטוח שלה, לטובת ייעול עבודתם היומיומית, וזאת באמצעות ממשקים דיגיטליים חדשניים וכלי שיווק חכמים. בין היתר, מוטמעים כלי AI מתקדמים לניתוח מסמכים- תהליכים המאפשרים ניהול יעיל של תביעות הלקוחות והסוכנים והפקת פוליסות באופן מהיר ומדויק.

בתחומי התשתיות ואבטחת הסייבר, כלל ממנפת את יכולות ה-AI כחלק מתהליכי העבודה השוטפים. החל מניתוחי לוגים וקיצור זמנים לטובת ניתוח ופתרון תקלות, ועד הובלת בניית ארכיטקטורת פתרונות תשתיתיים והעצמת מערך הגנת הסייבר על ידי ניתוח של גורמי סיכון וכתובת חוקי threat hunt מתאימים.

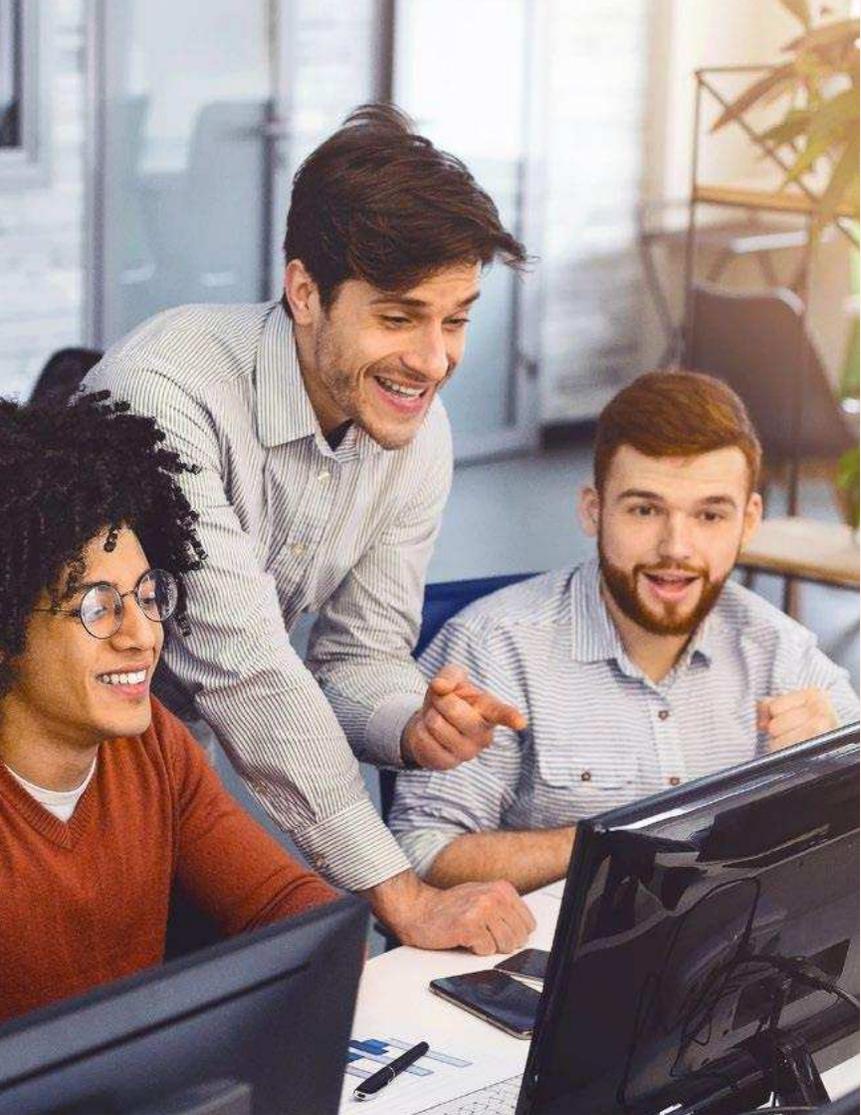
אנו מובילים מזה מספר שנים אסטרטגיית Data-Driven Insurance & finance מתקדמת, במסגרתה הטמענו פתרונות חדשניים רבים המבוססים על טכנולוגיות בינה מלאכותית (AI). כך, אנו מייעלים את תהליכי העבודה העסקיים ומשפרים משמעותית את חוויית הלקוחות, ואת פעילותם של סוכני הביטוח של החברה.

בנוסף, פיתחנו מערכת **"תמונת לקוח 360"**: מערכת חדשנית לניתוח מעמיק של כלל האינטראקציות עם הלקוחות, אשר מספקת המלצות מותאמות אישית בזמן אמת ותורמת לשיפור המכירות והשירות. בנוסף, כלל השיקה מערכי צ'אטבוטים רב-ערוציים מתקדמים, המספקים שירות אישי ומיידי ללקוחות בפלטפורמות מובילות כגון: WhatsApp, אתר הלקוחות ואפליקציית הלחצן של כלל. פלטפורמה זו משלבת טכנולוגיות מתקדמות של עיבוד שפה טבעית (NLP), זיהוי כוונות וניתוח נתוני לקוחות למתן מענה יעיל ומדויק.

בתחום ביטוחי הרכב, כלל מקדמת ביטוחי רכב מבוססי התנהגות נהיגה באמצעות מסלול Clai Behave, המתגמל עבור נהיגה בטוחה באמצעות ניתוח דפוסי נהיגה מבוסס נתוני טלמטיקה, תחום הצמוד לעולם ה-AI.

בביטוח נסיעות לחו"ל, מציעה החברה את שירות Clai Quick Pay, תהליך ייחודי בו משולבות יכולות AI מתקדמות





הקמת פורום בינה מלאכותית ארגוני

לצורך הטמעת כלי AI בחברה וייזום פתרונות, הוקם פורום בינה מלאכותית אותו מובילים נציגים עסקיים וטכנולוגים בכירים בהנהלת החברה. פורום זה בוחן יוזמות המיועדות לשיפור תהליכים, ייעול עבודה וקידום חדשנות חוצת-חברה, באמצעות טכנולוגיית GenAI.

היוזמות השונות נבחנות בהיבטי ישימות ו-ROI ומאושרות לביצוע POC (proof of concept) אשר בהתאם למידת הצלחתו משובץ בתוכניות העבודה למימוש.

Azure OpenAI בפתרונות מתקדמים ללקוחות

כלל משלבת את שירות Azure OpenAI של Microsoft במגוון תהליכי תפעול, שירות ותביעות ללקוחות החברה.

כניסתה של כלל לעולם הענן של Microsoft מתבססת על אסטרטגיית Zero trust - מסגרת אבטחה מקיפה הממנפת טכנולוגיות מתקדמות בתחום הזהויות ותחנות העבודה להגנה על מידע ארגוני בכל מקום.

כלל UP – האקתון בשיתוף Microsoft

זו השנה השלישית בה מקיימת כלל האקתון חדשנות עסקית ייחודי, בשיתוף חברת Microsoft, לפיתוח ושילוב כלים בתחום הבינה המלאכותית (Open AI). במסגרת זו מוזמנים עובדינו ליזום, ליצור, להמציא ולמצוא נקודות בהן החברה יכולה לפעול ביעילות גבוהה יותר, באמצעות כלים טכנולוגיים חדשניים ביותר, כשהמטרה היא להעניק ללקוחות הקצה רבדים נוספים בחוויית שירות מהירה, מקצועית, דיגיטלית וחכמה.

מידי שנה נבחרות עד 10 יוזמות שעולות לשלב הגמר שבו במהלך יומיים הקבוצות עוסקות ביצירה ופיתוח יחד, בליווי מומחים טכנולוגים ושילוב כלים של בינה מלאכותית על מנת לייצר POC. כל רעיון מלווה בהצגת מטרות, עקרונות מימוש והחזר השקעה פוטנציאלי (ROI).

פאנל השופטים בשלב הגמר כולל את הנהלת כלל, נציגי הדירקטוריון ונציגי הנהלת Microsoft.



חידוש השפה המיתוגית

בסוף 2024 השקנו שפה תקשורתית ולוגו חדשים, תחת המסר:

"החיים קורים
ואנחנו אתכם,
אז תשמחו
שאתם בכלל!"



הבטחת המותג של כלל

כלל מבינה שהחיים פשוט קורים. אנו מצליחים לראות את תמונת העל, לצד הפרטים הקטנים. רואים את האנשים בתוך מכלול הסיטואציות, ומלווים אותם לאורך זמן ברגישות ותבונה.

הבטחתנו היא ללוות את לקוחותינו וסוכנינו לאורך זמן, הן במפגשי היומיום והן בתמונת החיים הכוללת, ולהיות שם עבורם, עם מענה מתאים ומגוון, ההולם את צרכיהם.

השפה החדשה משקפת את יתרונותיה הייחודיים של קבוצת כלל ביטוח ופיננסים כוותיקה ובעלת מוניטין, לצד היותה דינאמית וחדשנית, לאור רכישת MAX בשנת 2023, חברת כרטיסי האשראי מהמובילות בישראל.

ערכי הליבה של השפה החדשה

רלוונטיות

לצד היותנו ותיקים, אנו גם חדשניים וגמישים, מתאימים עצמנו לקדמה ולטכנולוגיה המשתנה, ומתפתחים עבור לקוחותינו וסוכנינו.

אנו מלווים את לקוחותינו וסוכנינו לאורך מסע חייהם ומספקים מוצרי ביטוח, חיסכון ופיננסים שיהיו רלוונטיים לרגעים הקטנים והגדולים, השמחים כמו גם המורכבים של החיים.

אנו מעניקים שירות ששם דגש על ערבות הדדית, הוגנות ואכפתיות, ערכים המתורגמים למוצרים ושירותים, המהווים רשת ביטחון וקרקע יציבה עבור לקוחותינו, סוכנינו והציבור בישראל כולו.

אנושיות

כחברה שעוסקת במערכות יחסים, במפגשים ובחיבורים אנושיים, אנו מודעים לכך שמתוקף תפקידינו אנו מעורבים בחייהם של לקוחותינו וסוכנינו, ומבינים שבמפגש הזה מתקיימת קשת רחבה של רגשות וציפיות. הדרך שלנו היא לעשות את הדברים מתוך גישה אנושית ומחויבות גדולה לכל מחזיקי העניין שלנו.

יציבות

אנו ותיקים ומנוסים, ותמיד כאן, כדי לשמש משענת יציבה ואיתנה, עבור לקוחותינו וסוכנינו. כחברה מוסדית מובילה במשק, אנו מחוברים מתוך שייכות אמיתית, למקום בו אנו פועלים ומשמשים עוגן של יציבות בתחום הביטוח והפיננסים בישראל.





האנשים של כלל



האנשים של כלל הם הלב הפועם של החברה. הם המניעים את פעילותה קדימה ומביאים להצלחה לאורך כל שנות פעילותה, תוך הקפדה על מקצועיות, מצוינות והענקת שירות איכותי ללקוחות.

גם אצל העובדים, אנו יודעים שהחיים מלאי התפתחויות ושינויים. לכן, אנו מלווים את העובדים לאורך כל שלביהם בעבודה בארגון, ודואגים למעטפת רחבה במגוון היבטים, שנועדה לשמר תחושת שייכות גבוהה של העובדים לארגון, לפתח את כישוריהם המקצועיים ולדאוג לבטיחותם, בריאותם ורווחתם, על מנת שיצליחו בתפקידם לטווח ארוך.

לסביבת העבודה ותרבות העבודה חשיבות רבה להצלחת העובדים והחברה כולה. אנו מקפידים לשמר תרבות עבודה המבוססת על אמון, הוגנות, שוויוניות, גיוון והכללה.

כל היבטי משאבי האנוש של הקבוצה מנוהלים באמצעות אגף משאבי אנוש, אשר מטרתו כוללת העלאת מוטיבציה ומחויבות ארגונית, חיזוק מיתוג מעסיק והטמעת תרבות של Wellbeing.





מצבת העובדים

2024	2023	2022	יחידות
2,453	2,432	2,533	עובדים קבועים
885	933	1,000	עובדים זמניים
227	227	226	עובדים בחוזים אישיים
88	91	90	עובדי ספק
3,428	3,479	3,644	עובדים במשרה מלאה
225	204	205	עובדים במשרה חלקית
3,653	3,683	3,849	סה"כ

הנתונים כוללים את מצבת עובדי כלל חברה לביטוח בע"מ בלבד, ללא עובדי סוכנויות וחברות Hype ו-MAX.



חויית העובדים Wellbeing-I

- 86% מהעובדים ציינו בחיוב את הנאתם מהעבודה עם חבריהם לצוות
- 81% הביעו גאווה בעבודתם בחברת כלל
- 75% המליצו על כלל כמקום שטוב לעבוד בו
- 85% מהעובדים העריכו כי המנהלים בחברה מתייחסים באופן שוויוני לאנשים מקבוצות אוכלוסייה שונות, נתון המשקף את רמת ההכללה המצוינת בארגון.

יתר על כן, הסקר העלה כי רמת המחברות והמחויבות לארגון גבוהה מאוד ועומדת על 70%, וכי יחס המנהלים לעובדים זכה להערכות גבוהות.

נתונים אלו מדגישים את מחויבותנו ליצירת סביבת עבודה מיטבית, המעודדת שיתוף פעולה, גאווה ארגונית ומחברות גבוהה.

על בסיס ממצאי הסקר, פותחה תוכנית עבודה מקיפה, הכוללת הנגשה של נתוני הסקר לעובדי החברה, הצבת יעדים אישיים למנהלים, תקשור הנושאים השונים ומתן בנק כלים למנהלים לטיפול בהיבטים שעלו בסקר. צעדים אלו נועדו לקדם שיפור מתמיד בחויית העובד ולהעצים את ההון האנושי של החברה.

המחברות וחויית העובדים מהוות נדבך מרכזי בתפיסת ההון האנושי שלנו. אנו רואים בעובדים את הנכס החשוב ביותר שלנו, ומאמינים כי סביבת עבודה חיובית, מכלילה ומעצימה היא תנאי הכרחי להצלחת החברה ולשגשוגה ארוך הטווח. חויית עובד חיובית מגבירה את מחברות העובד לארגון, ומובילה לעובדים מעורבים יותר, פרודוקטיביים ונאמנים יותר. עובדים מחוברים הם בעלי מוטיבציה גבוהה יותר לתרום להשגת יעדי החברה, הם מספקים שירות לקוחות מעולה, ומגלים חדשנות ויצירתיות רבה יותר. מתוך הבנה זו, אנו משקיעים משאבים רבים במדידה ובשיפור של חויית העובד, כפי שמודגם בסקר העובדים שנערך על ידינו, אחת לשנתיים.

הסקר נועד לאסוף משוב ישיר מהעובדים על מגוון היבטים הנוגעים בחווייתם בארגון, בהם תרבות ארגונית, איזון בית-עבודה, הזדמנויות פיתוח מקצועי ושביעות רצון מההנהלה. אנו גאים לציין כי ב-2024 שיעור ההשתתפות בסקר עמד על 74%, נתון גבוה במיוחד המעיד על רמת המעורבות הגבוהה של העובדים ועל נכונותם לתרום לשיפור מתמיד. תוצאות הסקר מצביעות על חוויה חיובית מאוד ביחס לשוק הישראלי, כאשר העובדים הביעו שביעות רצון גבוהה במיוחד מההיבטים הבאים:

דוגמאות מרכזיות

אקדמיה לניהול

תוכנית לפיתוח מנהלים עם מספר מסלולי למידה:

- 1 סדנאות במגוון נושאים ניהוליים בהתאמה לכל דרג ניהולי (תקשורת והקשבה, ניהול עצמי, ניהול זמן, לחץ ושחיקה, ניהול שיחות מורכבות, אומץ ניהולי, ניהול שותפויות, קבלת החלטות ועוד).
- 2 קבוצות למידת עמיתים: מנהלים בדרג מנהל צוות/מחלקה המשתפים בדילמות ניהוליות.
- 3 מאמנת הבית: מנהלים בדרג מנהל צוות ומחלקה מקבלים ליווי אישי למספר מפגשים עם יועצת ארגונית לטובת פיתוח מיומנויות וחשיבה משותפת.
- 4 תוכניות כניסה לתפקיד מנהל צוות ומנהל מחלקה חדש.

בשנת 2024, 59% מכלל המנהלים לקחו חלק בהדרכה אחת לפחות.
23% ממנהלי הצוותים השתתפו בתוכנית.

פיתוח והכשרת עובדים

אנו פועלים רבות כדי לפתח את עובדינו ומנהלינו, ולספק להם את הכלים הדרושים, לרבות כלי הדרכה מתקדמים, כדי לצעוד קדימה, להוביל ולהגיע להישגים בהתאם לאסטרטגיה ולמיקודים העסקיים של החברה.

כחלק מאסטרטגיה כוללת לפיתוח ההון האנושי כנכס מרכזי בקבוצה, החברה משקיעה משאבים רבים בפעילויות למידה והדרכה מקצועיות, באכיפה ובציות, ובפיתוח מיומנויות מנהלים בארגון. הקבוצה מתמקדת בשיפור איכות השירות ומיומנויות השירות ללקוחות החברה ולסוכניה, בשיפור מקצועיות וידע ביטוחי בכל תחומי הביטוח, במיסוד ויישום תהליכי הטמעה למערכות המידע, אשר תומכים בליבה העסקית ובשיפור מיומנויות ניהול דרג הביניים.





מסע לפולין

בשנים האחרונות כלל שולחת בכל שנה משלחת עובדים לפולין, וזאת לאור היותה חברה ישראלית וציונית גאה, אשר רואה חשיבות עמוקה בחיבור בין העבר וההווה של העם היהודי, כחלק בלתי נפרד מההיסטוריה שלנו.

בשנת 2023, מעל ארבעים עובדים ביקרו בגטאות ובמחנות השמדה בפולין, סיירו ביערות, בבתי קברות ובבתי כנסת, שמעו את סיפורי הזוועה, ראו את תמונות הילדים, השתתפו בטקסים ושמעו עדות מפי ניצול שואה.

המשלחת למסע לפולין מהווה עבורנו מסורת שאין שנייה לה – מסע של זיכרון, של עדות ושל מחויבות.

אנו נוסעים לשאת את קולם של אלה שאינם עוד, לעמוד על אדמת הזוועות שנעשו בידי הנאצים ועוזריהם, ולהביט בעיניים פקוחות על האפלה האנושית.

אך בתוך כל אלה, אנו גם עדים לכוחה של הרוח האנושית – היכולת לקום מן ההריסות, לצמוח, לפרוח, ולבנות חיים חדשים, גם כאשר התקווה נראית קלושה.

כלל אקדמי פלוס

תוכנית re-skilling לפיתוח אישי ומקצועי במגוון תפקידים בארגון. המשתתפים בתוכנית רוכשים מקצוע נוסף, המהווה נדבך נוסף לניהול פיתוח קריירה בחברה. הקורסים הפתוחים לעובדים כוללים: ניתוח מערכות, חיתום, דאטה אנליסט ובדיקות תוכנה. בשנת 2024 השתתפו בתוכנית אקדמי פלוס 53 משתתפים.

כלל Academy

תכנית מלגות ללימודים אקדמאיים או לקורסים מקצועיים.

תוכנית אופק

מתן כלים לעובדים מצטיינים במגוון נושאים, כגון: דפוסי חשיבה, ניהול אנרגיה, ניהול חוזקות, ניהול רגש, ניהול תקשורת ועוד. המטרה שימור עובדים וטיפוחם כדי שיוכלו לשמש בעתיד גם כעתודה ניהולית.

בתוכנית ניתנו הדרכות במגוון תחומים:

- ← הדרכות רגולציה בעולמות הביטוח
- ← הדרכות טכנולוגיות: SQL, BO, Excel ועוד
- ← פיתוח לומדות מתקדמות
- ← הדרכות בנושאי Wellbeing ארגוני, חוסן ופסיכולוגיה חיובית
- ← הקניית מיומנויות רכות בסדנאות חדשניות במגוון נושאים, לרבות פיתוח מצגות, סטוריטלינג, ניהול מו"מ ועוד

גיוס ושימור עובדים

כדי לשמר את ההון האנושי שלנו אנו מבצעים מספר פעולות, העיקריות שבהן כוללות הגדלת שיעור העובדים המגויסים דרך "חבר מביא חבר". בנוסף, אנחנו פועלים לתחקור מקרים של עזיבת עובדים בוותק נמוך והסקת מסקנות.

כמו כן, החברה מאפשרת ומבצעת ניווד של עובדים בין תפקידים כדרך נוספת לשימורם. החברה רואה באפשרות זו הזדמנות ויתרון משמעותי; מצד אחד, אפשרות זו מעניקה יתרון לעובד על ידי העשרתו והתמקצעות בתחומים נוספים, ומצד שני מעניקה יתרון לחברה בכך שהמשרות מאוישות על ידי עובדים המכירים את הארגון ובקיימים בפעילותו, ולכן יכולים לתרום לתפקידם החדש כבר מהיום הראשון.

כ-262 עובדים בשנת 2023, וכ-244 עובדים בשנת 2024 ניוודו או קודמו לתפקידים אחרים.

מהלכים משמעותיים אלו ליצירת מחוברות של העובד לחברה, לצד המשך השקעה בעובד בתחום הפרט והרווחה ופיתוח האישי והמקצועי, משתקפים בנתוני שימור העובדים הנותרים יציבים לאורך השנים.



ותק ותחלופת עובדים

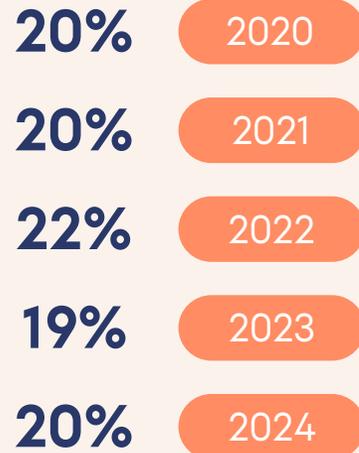
אנו רואים חשיבות רבה בטיפול בעובדים לקראת ולאחר פרישה, ועל כן אנו מעניקים להם קורסי הכנה לקראת פרישה, מקשרים אותם לארגונים חברתיים להתנדבות ומעודדים אותם להשתתף באירועים ופעילויות. 100% מהגמלאים שלנו ממשיכים להיות זכאים להטבות רווחה של הארגון לאחר הפרישה.

לצד זאת, אנו מאפשרים לעובדים המשך תעסוקה לאחר גיל פרישה, במטרה לסייע להם להתכונן לפרק זה בחייהם. בנוסף, כלל עובדי החברה זכאים לתכנון אישי לקראת פרישה ובניית תכנית המשך העסקה. כמו כן, ניתנת האפשרות לפרישה הדרגתית, תוך הארכת משך העבודה לתקופה מוגדרת לאחר גיל הפרישה ואפשרות להמשך עבודה לאחר גיל הפרישה, בדפוס העסקה שונה כגון: משרות חלקיות, פרילנסרים, יועצים ומשמרות מפוצלות.

כדי לקדם המשך תעסוקה ולעודד המשך עבודה בחברה, קידמנו תכנית בשיתוף חברת תמורה (חברת בת של כלל) לביצוע סימולציות שכר לנשים, כדי לבחון את הכדאיות עבורן להמשך תעסוקה בהשוואה לפרישה לגמלאות. בנוסף, על פי הצורך, ניתנת האפשרות לנשים לעבוד בחלקיות משרה. הטבה זו, מאפשרת התאמה מיטבית של מסגרת העבודה לצרכיהן של נשים בשוק העבודה.

אחוז תחלופת העובדים 2022-2024

דרגים שאינם ניהוליים
(או מי שאינו מוגדר כדרג ניהולי)



קידום בריאות העובדים

אנו מקדמים את בריאות העובדים ומעודדים אותם לשמור על אורח חיים בריא, במגוון אפיקים:



הטבות לעידוד פעילות גופנית



שיעורי יוגה אחת לשבוע



ביטוח בריאות מטעם החברה



זכאות להשתתפות בסדנת גמילה מעישון



שירותי עובדת סוציאלית



קבוצות ספורט במספר ענפים שונים במסגרת הליגה למקומות עבודה



זכאות לבדיקות סקר אחת לשנתיים, לעובדים בני 40+ בעלי ותק של 5 שנים לפחות



שירותי תזונאית במחיר מסובסד

ועד העובדים

אנו מכירים בזכות עובדינו להתאגדות, ובחברתנו פועל ועד עובדים יציב ומוערך, המהווה שותף משמעותי בקידום רווחת עובדינו. בשנת 2025 נחתם הסכם חדש בין הנהלת החברה וועד העובדים עבור השנים 2025 - 2028, המשקף את המחויבות ההדדית בין הנהלת החברה לעובדיה ומדגיש את הקשר בין הצלחת החברה לתגמול העובדים. במסגרת ההסכם, העובדים ייהנו מהעלאת שכר, הגדלת הבונוסים, אפשרות להקצאת מוגדלת של אופציות, הרחבת השתתפות החברה בהוצאות, תכנית חיסכון ייחודית ועוד.

אנו רואים בשיתוף הפעולה הפורה עם ועד העובדים נדבך יסודי בבניית חברה חזקה ומשגשגת, המעמידה את עובדיה במרכז.





ספורטיכלל

בשנת 2024, כחלק מתוכנית "כלל לחיות בריא", הושק יום ספורט ארגוני ראשון מסוגו, בו כולם יכולים לשחק ולהתחרות בתחרויות כיחידים או כקבוצה באחד הענפים: קט-רגל, שחייה, כדורשת, טניס ועוד.

איזון בין עבודה לפנאי ומשפחה

אנו שואפים לייצר את האיזון הראוי עבור העובדים בין צורכי החברה וצורכי המשפחה. כחלק מיישום מדיניות הקבוצה בנושא, החברה קידמה בשנים האחרונות את הצעדים הבאים:

← הגדרת משרת הורה

← מתן אפשרות לשעות עבודה גמישות והכרה בהסדרי עבודה חלקית מהבית

← מדידה ועידוד מוסדר לניצול ימי החופשה

← מתן אפשרות לחזרה מדורגת מחופשת הורות, לעובדים המעוניינים בכך

← מתן אפשרות לעובדים לצאת לחופשה בתשלום / לא בתשלום, בתקופת חופשות של מערכת החינוך או בתקופת בחינות באוניברסיטה

מודל עבודה מהבית

החברה מאפשרת לעובדיה עבודה חלקית מרחוק בהתאם לתפקידים ולצורכי החברה. עבודה מהבית מאפשרת, בין היתר, התאמה לדרישות של משק העבודה והצגת העבודה בקבוצה כאטרקטיבית לגיוס עובדים חדשים; קידום ערכים של שילוב חיי משפחה ועבודה; עלייה בשביעות הרצון של העובד, ואף תיתכן תרומה אפשרית לשימור העובדים.

עבודה מהבית חוסכת לעובדים שעות מבוזבזות בעומסי התנועה והפחתת השימוש ברכב, וכתוצאה מכך הפחתת זיהום האוויר מתחבורה וצמצום צריכת אנרגיה.

מודל העבודה מהבית מלווה ביעדים ובקורות מתאימות המבטיחים פיריון גבוה ושמירה על אבטחת מידע. החברה מאמינה, כי עבודה חלקית מהבית הינה אופטימלית, ולצד זאת רואה חשיבות רבה גם בנוכחות במשרד לשם עבודת צוות, הפריה הדדית, ניהול אפקטיבי והגברת המחוברות לארגון.



פרט ורווחה

כחלק מפעילותנו לחיזוק המחברות הארגונית, תחושת הגאווה והשייכות, אנו משקיעים משאבים רבים בתוכניות פרט ורווחה ומעטפת שירותים לטובת העובדים, מתוך מחויבות ודאגה, בראש ובראשונה, לרווחתם הכלכלית והאישית.

החברות בקבוצה נוהגות להעניק, מעת לעת, הסדרים לרכישת מוצרי ביטוח ושירותים לעובדיהן, הכוללים, בין היתר, ביטוח כללי, מוצרים פיננסים וביטוח בריאות וחיים. בחברה קיימת פוליסת ביטוח בריאות קבוצתית, לעובדים אשר בחרו להצטרף בתשלום לביטוח זה.

החברה מאפשרת לעובדים לקבל הלוואות על פי נהלים פנימיים מוגדרים ובהתאם להוראות הדין, בהתחשב, בין היתר, בוותק העובדים ובגובה משכורתם.

מחבקים את המשפחות

דווקא בשנה זו, שמנו את המשפחה במרכז תוכנית העבודה שלנו וקיימנו פעילויות ואירועים שונים הנוגעים בעובד ובמשפחתו: פתחנו **קיץ משפחתי** בפארקי מים שונים לעובדים ובני משפחותיהם:

הקרנו את **גמר היורו** לעובדים יחד עם קרוביהם ←

התרגשנו עם העובדים וילדיהם העולים **לכיתה א'** בספארי רמת גן ←

לראשונה! יום פעילות אתגרי ומרגש **להורים ומתגייסים** ←

אירוע **Over Night לבני ובנות מצווה** במצדה ←

הפקת תמונות של **רגעים משפחתיים** ליום המשפחה ←

החברה מעניקה לעובדיה את ההטבות הבאות:



קרן סיוע למצבי משבר
(משפחתיים, רפואיים וכו')



תמיכה באירועי
חיים של עובדים



שכר מינימום
מוגדל



מתן הלוואות
בתנאים נוחים



מימון/ סבסוד
ביטוח בריאות



סבסוד קייטנות
לילדי עובדים



סבסוד נופש



הקצאת מניות/
אופציות



מתן קרן
השתלמות



מתן תלושי חג



ייעוץ להתנהלות פיננסית
אישית ומשפחתית



הנגשת שירותים
סוציאליים ופסיכולוגיים



תמיכה כספית
בתהליך פונדקאות



פעולות תמיכה בעובדים אשר
הינם הורים לילדים עם צרכים
מיוחדים (כגון: הנגשת מידע,
סיוע במיצוי זכויות, גמישות
בשעות העבודה, הגדלת ימי
מחלה וכו')



הגברת מודעות כלל
העובדים לנושא
החיסכון הפנסיוני
וייעוץ לתכנון פנסיוני



סבסוד קורס להורות
נכונה – מפגש עם
מרכז אדלר



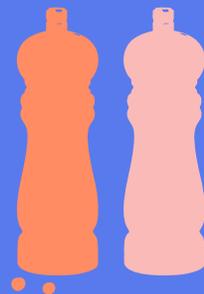
תכנית תעסוקה
לילדי עובדים
בחודשי הקיץ



מתן בונוסים
ומענקים



גיוון והכללה





דירוג גיוון והכללה של ארגון מעלה

דירוג הגיוון וההכללה של ארגון "מעלה" בוחן נתונים בדבר אחוזי הגיוון מקרב מועסקי החברות, מדדי תשומות ארגוניות המקדמות גיוון, ופעולות ניהוליות לסביבת עבודה מכילה ומעודדת תחושת שייכות.

בשנת 2025 ניגשה כלל לדירוג בפעם השלישית, וזכתה בציון הגבוה ביותר – חמישה כוכבים, שנה שלישית ברציפות.

אנו מאמינים כי סביבת עבודה מגוונת מגבירה היבטים של חדשנות, יצירתיות ויעילות בפעילות העסקית, משקפת את קהל הלקוחות של החברה באמצעות פנייה לפלח רחב יותר באוכלוסייה, ומאפשרת לחברה לפתח מוצרים ושירותים חדשים ולקדם חדשנות.

לכן, הקבוצה משקיעה משאבים רבים בקידום, גיוס, והעסקה של אוכלוסיות הנמצאות בתת ייצוג תעסוקתי. יתרה מכך, אנו מציבים מדי שנה יעד להגברת הגיוון התעסוקתי בחברה.

דירוג מעלה
דירוג גיוון והכללה

העסקה וגיוס קהילות גיוון

אחוז העובדים מקבוצות הגיוון מכלל העובדים
בחברה 2024-2022

יוצאי אתיופיה	אנשים עם מוגבלות	אוכלוסייה חרדית	אוכלוסייה ערבית	
1%	4%	11%	3%	2022
1%	4.7%	12%	3%	2023
1.5%	3.5%	13.3%	3%	2024

הקהילות שלנו

השלם גדול מסך חלקיו

אנו מאמינים כי כוחה של קהילה הפועלת יחד למען מטרה משותפת, הוא עוצמתי יותר מכוחם של יחידים מבודלים. לכן, אנו תומכים בהקמה ובפעולה של הקהילות השונות בתוך החברה, שיחזקו את החיבור והשייכות, יעודדו שיתוף של מידע וידע, וכמובן יתמכו בגיוון ושונות בארגון.

כלל Lady

כחברה המעסיקה 68% נשים, אנו דואגים להביא לקדמת הבמה את הסיפורים של כל אחת, ולאפשר למידה, העשרה ופיתוח.

כלל Baby

בשנת 2024 השקנו את קהילת היולדות של כלל - קהילה בה עובדות ועובדי החברה יוכלו לשמור על קשר גם בתקופת החל"ד, ולאפשר לאלו שבחופשת לידה להתייעץ, לספר ולהקשיב אחת לשנייה.

כלל במילואים

קהילה למילואימניקים ומילואימניקיות. בייחוד בשנים אלו, עקב מלחמת חרבות ברזל, אנו מעניקים חשיבות רבה לתמיכה במשרתי המילואים ובני משפחותיהם.

כלל מהדרין

קהילת עובדים ועובדות מהציבור הדתי והחרדי.

מתקשרים מהלב

קהילת הורים לילדים על הרצף האוטוטיסטי.

כלל גאה

קהילת עובדים ועובדות מקהילת הלהט"ב.

יוזמות ושיתופי פעולה לקידום אוכלוסיות גיוון

מתקשרים מהלב

קהילת הורים-פנים ארגונית המונה עשרות עובדים, הורים לילדים עם צרכים מיוחדים. מטרת הקהילה היא לתת להורים תמיכה, ידע, כלים ומשאבים, להתאים אירועים ופעילויות ולאפשר מפגשים בעלי ערך.

Co-Impact

שיתוף פעולה שנתי עם ארגון Co-Impact, הפועל למען תעסוקה הולמת ושוויונית של עובדים מהחברה הערבית במגזר העסקי בישראל.

ביצענו עם הארגון סדנאות הכרות עם התרבות הערבית לצוות משאבי אנוש; הטמעת לוח שנה מגוון - ברכות בחגים ומועדים ברשתות החברתית; וקורס לימוד השפה הערבית, ואנו עובדים עמם לקידום גיוס עובדים מהחברה הערבית לתפקידים שונים בארגון.

התא הגאה בכלל

התא הגאה של החברה אחראי לייצג את העובדים הלהט"בים בארגון. התא הגאה משתתף הינו חלק ממיזם LGBTech לייצוג עובדים להט"בים במשק הישראלי. בכל שנה, כלל מציינת את חודש הגאווה, ומקיימת אירועים לקהילה במהלך השנה.

ותיקים בעבודה

תכנית של המשרד לשוויון חברתי, הפועלת לשינוי התפיסה החברתית בשוק התעסוקה כלפי אזרחים ותיקים. בעזרת התוכנית, אנו מייצרים עבור האזרחים הוותיקים הזדמנויות שוות להשתלבות בשוק העבודה.

תוכנית מגדלור

תכנית הממוקדת בפיתוח ומתן שירותים מקצועיים, עדכניים וחדשניים, ובהפצת ידע בתחומי השיקום התפקודי והתעסוקה, לטובת אנשים עם לקויות ראייה או עיוורון והאנשים המעורבים בחייהם.

דואליס

דואליס מחברת בין צעירים וצעירות לבין מעסיקים לתכניות הכשרה בעבודה (OJT), ומלווה את שתי הקבוצות בליווי סוציאלי לשם השתלבות אידיאלית ויצירת סביבת עבודה המעודדת התמדה לאורך זמן. בכלל, קיימנו מפגשים עם מקדמי תעסוקה לנוער בסיכון במוקדי השירות המכירות.





שוויון מגדרי

מלחמת חרבות ברזל ניפצה פרדיגמות רבות בכל הקשור לגיוס נשים לצבא ושיקפה ביתר שאת את חשיבותן של נשים בעמדות מפתח ושל ייצוג נשי הולם וריבוי תפיסות ודעות, בעיצוב עתיד טוב יותר עבור כולנו.

כחברה שדוגלת בשוויוניות בגיוון והכללה לאורך השנה, אנו פועלים במספר מישורים, במטרה להמשיך ולצמצם את פערי השכר ולהעניק הזדמנות שווה, ככל הניתן, לכולם:

ביצענו שיח מעמיק, בהנחיית מנהלות משאבי אנוש בכל החטיבות בחברה, אודות העלאת המודעות בקרב המנהלות והמנהלים אודות חשיבות **צמצום פערי השכר ומתן הזדמנות שווה**.

הגדרנו **תהליכי גיוס באוריינטציה שוויונית**, ובכל כניסה לתפקיד חדש, יתקיים שוויון בשכר לאשה, לגבר ולכל מגזר.

עודדנו ושילבנו נשים במסלולי **פיתוח קריירה והכשרות מקצועיות** מגוונות, לפתיחת הזדמנויות קידום וניוד.

בעדכוני השכר למנהלות ולמנהלים, הוספנו קטגוריה של מגדר העובד או העובדת, במטרה להעניק זרקור נוסף על מצב השכר של נשים בחברה, ולסייע בצמצום הפערים, אם ישנם.

בקבוצת כלל ביטוח ופיננסים קיים רוב מובהק של נשים המועסקות בחברה.

מהוות נשים מכלל המועסקים בקבוצה, כאשר אחוז הנשים בקרב דרגי הניהול עומד על כ-64%.

68%



אחוז הנשים
בהנהלה הבכירה

40%



אחוז הנשים המועסקות בחברה מבין 10% המועסקים בעלי השכר הגבוה ביותר בקבוצה

47%



בחברה ישנו יעד לשימור אחוז הנשים הגבוה בדרגי ניהול – בדומה למצבה הקיימת כיום בחברה.

דוח ניתוח פערי שכר לשנת 2024

בהתאם לנדרש בחוק, ביצענו ניתוח של נתוני השכר, כדי לבחון את פערי השכר בין העובדות והעובדים המועסקים אצלנו.

ביצענו חלוקה של העובדים בכלל ביטוח ובכלל פנסיה וגמל ל-25 קבוצות, כך שהתהליך יתבסס על נתונים קרובים, ככל הניתן, בהגדרות התפקיד ו/או המדרג אליו משויכים העובדים בכל קבוצה.

מהניתוח עולה, כי פער השכר הממוצע עומד על כ-1% לטובת הגברים בחברה, פער זה נמוך משמעותית מהפער הממוצע בענפים השונים במגזר הפרטי בישראל.

חשוב לציין, כי השונות בשכר נובעת, בין היתר, בשל המורכבות הרבה לייצר קבוצות הומוגניות הן מבחינת מגוון התפקידים הכלול בהן, והן מבחינת הנתונים האישיים של העובדים (כגון ותק, ניסיון וכו').

כחברה שחרטה על דגלה ערכים של שוויון, גיוון והכללה, המשמשים חלק מהמצפן הערכי ומהקוד האתי שלנו, אנו נמשיך לפעול להעלאת המודעות לחשיבות לצמצום פערי שכר, לפיתוח מסלולים מקצועיים ומסלולי קידום לכל המגזרים, כדי לייצר הזדמנויות שוות לכל העובדות והעובדים שלנו.

לצפייה בדוח הפומבי לשנת 2024, לחצו כאן.

בית ספר למנכ"ליות

ב-2023, כלל השיקה עם "Supersonas" את התוכנית הראשונה של "בית הספר למנכ"ליות העתיד" לקידום נשים לתפקידי ניהול בכירים. התוכנית הושקה על רקע הדירוג הנמוך של ישראל בנושא שוויון בין גברים ונשים בין מדינות ה-OECD, לצד הנתון לפיו בחברות הנסחרות במדד ת"א 125 ישנן מעט מאוד נשים המכהנות כמנכ"ליות. נתונים אלו ונוספים, הביאו להבנה שהתערבות של המגזר העסקי נדרשת על מנת לשנות את המצב.

בכלל ביטוח קיים ייצוג נשים גבוה בהנהלת החברה, ובכל זאת, אין אנו נחים על זרי הדפנה, ומבינים כי כדי להמשיך ולשמר את השדרה הניהולית הנשית בחברה, נדרשות פעולות ענפות ומשמעותיות.

במסגרת התוכנית, השתתפו 25 נשים המכהנות בתפקידי ניהול בדרגות שונות, השואפות להתפתח לתפקידי מנכ"ליות ודירקטוריות, כשהמטרה היא לייצר מציאות בה יותר נשים מכהנות בעמדות מפתח במשק, תוך צמצום הפערים המגדריים בשוק התעסוקה בישראל.



יום האישה הבינלאומי 2024

ערכנו פאנל יחד עם נשים מובילות, בסימן הצדעה למילואימניקיות, נשות המילואימניקים ואנשי הקבע, העובדות החברה.

איסור אפליה

אנו מקפידים להעסיק עובדים ללא אפליה על בסיס מגדר, נטייה מינית, מוצא, דת ולאום או כל מאפיין אחר, ופועלים להעניק שוויון הזדמנויות וליצור גיוון והכללה של כלל העובדים בחברה.



מניעת הטרדה מינית והתעמרות

לקבוצת כלל ביטוח ופיננסים מדיניות של אפס סובלנות כלפי גילויי אלימות, התעמרות או הטרדה מכל סוג שהם.

בין הצעדים שאנו מקדמים לשם מניעת הטרדות מיניות והתעמרות:

- ← לקבוצה ישנה אחראיות למניעת הטרדות מיניות ותקנון בתחום זה, כנדרש בחוק.
- ← לקבוצה תקנון למניעת התעמרות וממונה האמון על נושא זה.
- ← כל העובדים לוקחים חלק במהלך השנה בפעולות הדרכה בדבר איסור הטרדה מינית והתעמרות ומניעתם. במסגרת ההדרכות, ניתנים דגשים למנהלים בנוגע לאחריותם בלקיחת חלק פעיל ומוביל במניעת הטרדה מינית והתעמרות.
- ← שילוב הנושא בימי קליטה והדרכות לעובדים חדשים.
- ← תקשור שוטף לעובדים ולמנהלים.
- ← קיום דיון הנהלה שנתי בנושא הטרדות מיניות.
- ← "קו חם" להגשת תלונות.
- ← פרסום נהלי הליך בירור תלונה.
- ← קיום מנגנון להגשת תלונות לעובדים שאינם עובדי הקבוצה כגון: עובדי מיקור חוץ וספקי שירותים, המועסקים במשרדי הקבוצה.



המחויבות לבטיחות מתחילה בדרג הניהול הבכיר ומחלחלת לכלל הארגון:



מעורבות עובדים – נאמני הבטיחות: בכל אתר ואתר בחברה מונו נאמני בטיחות אשר מהווים את חוד החנית של תרבות הבטיחות בשטח. הנאמנים מתכנסים אחת לשנה לפורום בטיחות, אירוע ממוקד ומשמעותי המעניק להם תוכן מקצועי עדכני, הרצאות ועדכונים, ומחזק את תפקידם כסוכני השינוי והאכיפה בארגון.



ועדת בטיחות בראשות המנכ"ל: ועדת הבטיחות הארגונית, הפועלת בראשות מנכ"ל החברה, מדגימה את חשיבות הנושא ברמה האסטרטגית. במסגרת דיוני הוועדה, נסקר באופן שוטף מצב הבטיחות, מוצגים מדדי ביצוע מרכזיים, ומתקבלות החלטות מחייבות לשיפור מתמיד של תוכנית ומדיניות הבטיחות השנתית.

בטיחות

ניהול תחום הבטיחות

כארגון המציב את המשאב האנושי, עובדיו וספקיו, בראש סדר העדיפויות, אנו מחוייבים ליצירת סביבת עבודה בטוחה, בריאה ומוגנת, תוך עמידה בדרישות החקיקה והרגולציה המחמירות ביותר, ואף מעבר להן. אנו מאמינים כי תרבות בטיחות חזקה היא נדבך הכרחי לחוסן הארגוני ולתפוקה העסקית.

על ניהול התחום אמון מנהל מחלקת ביטחון ובטיחות. ניהול תחום הבטיחות והגהות מתבצע באופן סדור, היררכי ושיטתי. הניהול מבוסס על שלושה עקרונות מרכזיים: מדיניות ברורה, ניהול סיכונים מתקדם ופיקוח קפדני. כל אלו על מנת לשפר את בטיחות העובדים.

תוכניות ופעולות מרכזיות

הבטיחות מנוהלת באופן היקפי ורב-שכבתי:

מדיניות ונהלים מקיפים

החברה מחזיקה במדיניות בטיחות וגהות מקיפה, הנתמכת על ידי נהלים מפורטים לכל סוג סיכון מזהה. נהלים אלו, המותאמים לסביבה משרדית ופעילות שירות הלקוחות של חברת ביטוח (לדוגמה: בטיחות ארגונומית, אש, חירום, נהיגה), מופצים לכלל העובדים אחת לשנה ומהווים בסיס להכשרות.

הגברת המודעות

בכדי להבטיח מודעות מרבית, מופץ תקשור חובה שנתי על הסיכונים המרכזיים בעבודה לכלל העובדים הדורש חתימה. צעד זה מבטיח כי כל עובד מכיר ומבין את אחריותו האישית לשמירה על סביבת עבודה בטוחה.

זיהוי וסקרי סיכונים

סיכוני הבטיחות המהותיים זהו ונסקרו על ידי חברה חיצונית מקצועית. בנוסף, מתבצע סקר בטיחות תקופתי המתמקד בנושא ספציפי ומהותי, המאפשר העמקה מתמדת ולימוד מערכתי.

ניהול טכנולוגי ומדידת ביצועים

אנו מנהלים את הבטיחות באמצעות מערכת טכנולוגית מתקדמת המאפשרת מעקב בזמן אמת. המערכת מציגה חריגות ומאפשרת טיפול פרואקטיבי לפני היווצרות כשל או פגיעה.

המחויבות לבטיחות משתרעת מעבר לגבולות הארגון הפנימיים:

בטיחות ספקים וקבלנים

אנו דורשים מהספקים שלנו לעמוד בסטנדרטים המחמירים שלנו. הספקים נבדקים, וכל בעלי מקצוע הנדרשים לכך (כגון עובדים בגובה או בעבודות מסוכנות אחרות) עוברים הדרכות בטיחות ייעודיות רלוונטיות לתחום עיסוקם. בנוסף, הספקים חותמים על מסמך בטיחות מחייב בטרם תחילת עבודתם.

בקורות מקצועיות חיצוניות

להבטחת עמידה בתקנים הגבוהים ביותר, מתבצעות בקורות מקצועיות חיצוניות לתקינות הציוד והמתקנים באופן שוטף. מנגנון זה, יחד עם ביקורות פנימיות וביקורת מבקר פנים מקיפה המתבצעת אחת לכ-3 שנים, מבטיח שכל המתקנים והציוד עומדים בכשירות מלאה ואין בהם סיכוני בטיחות חבויים.





נתוני הבטיחות

כמעט ונפגע

תאונות עבודה

3

15

2020

4

14

2021

13

18

2022

2

9

2023

3

10

2024

יעדי בטיחות

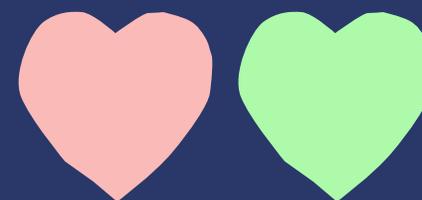
אפס תאונות עבודה



תקינות מלאה של הציוד ומתקני החברה



כלל למען הכלל



מדיניות התרומות

לאורך שנים, אנו תורמים לעשרות עמותות שליבת הפעילות שלהן נוגעת בבריאות ושיפור איכות החיים של ילדים וצעירים, המתקשרת ישירות לליבה העסקית שלנו, כחברת ביטוח. זאת, לצד תרומה לגופים נוספים, המסייעים לשיפור איכות חיי הציבור.

עם פרוץ המלחמה ב-7 באוקטובר, הגדלנו במיליון ₪ את תקציב התרומות, מ-4 ל-5 מיליון ₪ לאותה השנה, כדי לענות על צורכי השעה המידיים, לצד המשך תמיכה בארגונים השותפים שלנו בימי שגרה.

בשנת 2024, התרומה הכספית עמדה על 4 מיליון ₪.

התרומה ניתנת לכ-100 עמותות בשנה. בנוסף, הקמנו קרן תמיכה (אקסגרציה) בסך 10 מיליון ₪. הקרן מיועדת לסיוע למבוטחים בגין נזקי מלחמה ביטוחיים שאין להם מענה.





4,000 כ- שעות התנדבות בוצעו בשנת 2024

התנדבויות ארגוניות רחבות

במסגרת פעילות כלל ארגונית, התקיימו מספר יוזמות משמעותיות, ביניהן:

- ← אריזת סלי מזון לניצולי שואה ומשפחות מעוטות יכולת, בשיתוף עמותת "לתת"
- ← ערב שידור מיוחד לגיוס תרומות בשיתוף עמותת "פתחון לב"
- ← השתתפות בפרויקט "שיעור אחר" – הדרכה והעשרה לתלמידים בבתי ספר
- ← פעילות ספורטיבית משותפת עם קבוצת נוער המשלבת חניכים עם מוגבלויות

התנדבות ומעורבות עובדים בקהילה

מלבד שיתופי פעולה ומעורבות בפרויקטים, אנו מכירים בחשיבות של מעורבות עובדים בתרומה לקהילה. אנו מאמינים כי החיבור בין צרכי הקהילה, העובדים והחברה מהווה נוסחה מנצחת המניעה לשינוי אפקטיבי. עובדי החברה מתרגשים להירתם יחד למען הקהילה, חשים תחושת משמעות וגאווה ומקבלים ערך מוסף ממקום העבודה שלהם, שמאפשר להם לעשות משהו טוב למען אלו שבאמת זקוקים לכך.

במהלך השנים 2023-2024 קיימנו מגוון רחב של פעילויות התנדבות. הפעילויות התקיימו הן ברמת החטיבות והן במסגרת ארגונית כוללת, והן מבטאות את רוח הנתינה והאכפתיות של עובדי כלל, מכלל החטיבות והיחידות, שלקחו חלק פעיל ומשמעותי בעשרות יוזמות חברתיות, מתוך תחושת שליחות ורצון אמיתי להשפיע.

התנדבויות חטיבתיות

עובדי החטיבות לקחו חלק פעיל ביוזמות מגוונות, ביניהן:



סיוע לחקלאים בקיבוצים
וביישובים שנפגעו
במלחמה



חגיגות יום הולדת לשוהים
בבתי אבות – מתוך רצון
לשמח ולחבר



קטיף תוצרת
חקלאית לתמיכה
בחקלאים מקומיים



ניקיון חופים כחלק
מהמאבק לשמירה
על איכות הסביבה



מיון ואריזת סלי מזון
למשפחות נזקקות,
ניצולי שואה וחיילים



ביקור במחלקת
הילדים בבית
החולים סורוקה



אריזת סלי מזון עבור
קשישים ומשפחות
קשות יום



ליווי ילדים על הרצף
האוטיסטי במסגרת
פרויקט "גדולים במדים"



סידור וניקיון בתים
בקיבוץ רעים לקראת
חזרת המשפחות
למגורים בקיבוץ



אריזת שי לראש
השנה במטה
החטופים



עזרה למפונים
ופעילויות להרמת
המורל לחיילים
פצועים



משחק "אחריות תאגידית"

בסוף שנת 2023, החברה השיקה פעילות מיוחדת המאפשרת ללקוחותיה להישקף לפעילות הענפה של כלל בקהילה, ולהשפיע על התרומה לעמותות השותפות במרכז החוסן בשנת 2024.

הפעילות כללה משחק אינטראקטיבי, אשר הופץ בערוצי השיווק השונים של החברה ועל ידי העמותות והארגונים השותפים במרכז החוסן של כלל.

3,371 לקוחות השתתפו במשחק.

אריזת סלי מזון עם ארגון "לתת"

בכל שנה, מאז 2018 אנו מקיימים פעילות לאריזת סלי מזון בשיתוף ארגון "לתת". סלי המזון נתרמים לניצולי שואה ומשפחות מעוטות יכולת, כך שגם להם יהיה חג שמח, מלא בכל טוב ובארוחת חג מכובדת.

בשנת 2023, השתתפו כ-300 עובדי ועובדות מכלל החטיבות ונארזו 9,970 סלי מזון, ובשנת 2024, השתתפו מספר דומה של מתנדבים, ונארזו 5,400 סלי מזון.

משדר פתחון לב

מאות עובדים ומנהלים בחברה השתתפו באירוע וקיבלו את שיחות התורמים במוקדי השירות, עבור ארגון פתחון לב, הפועל לשבירת מעגל העוני הבין דורי בישראל.

בזכותם, אפשרנו לאלפי תורמים לסייע למשפחות שידן אינה משגת, לחגוג את חג הפסח בכבוד. בשנים 2023 ו-2024, תרמה כלל לארגון פתחון לב 300 אלף ₪ לכל שנה.

בסיום ערב ההתרמה של שנת 2023, נתרמו 55,612 ארוחות חג, שהן שווי תרומה של 6,673,440 ₪. בסיום ערב ההתרמה של שנת 2024, נתרמו 53,772 ארוחות חג, שהן שווי תרומה של 6,452,695 ₪.





חסות לסגל הזהב של הספורט הפראלימפי

כחלק מפעילותנו הענפה של החברה למען הקהילה, אנו רואים חיבור טבעי בשיתוף פעולה עם הוועד הפראלימפי, המייצג את טובי ספורטאי מדינת ישראל.

כחלק משותפות זו, כלל תומכת בקלעית הפאראולימפית יוליה צ'רנוי, זו השנה השנייה, ובאלוף העולם בטאקוונדו אסף יסעור, זו השנה החמישית, שהשתתפו באולימפיאדת פריז 2024. אסף יסעור זכה במדליית זהב באולימפיאדה זו!

כחלק משותפות זו, כלל יצרה דוקו אינסטגרם, ובו תיעדה את הסיפורים מעוררי ההשראה, הרגעים המרגשים, האתגרים, הניצחונות והחלומות של אסף ויוליה, לקראת התחרות הגדולה והחשובה בעולם.

לצפייה בפרקים, לחצו כאן.

אסף יסעור באולימפיאדת פריז 2024, צילום - לילך וייס רוזנברג

"מרכז החוסן" של כלל - פרויקט דגל חברתי

כלל השקיעה בהשקת מרכז החוסן בינואר 2023, אשר כללה קמפיין שילוט פרסומי על גבי אוטובוסים, קמפיין טלוויזיה ודיגיטל ומודעות פרסום בעיתונות לאורך השנה. לצד אלו, ההשקה לוותה ביחסי ציבור במדיה הארצית. עד למועד פרסום הדוח, נכנסו למרכז החוסן כ-150,000 משתמשים.

מרכז החוסן פתוח ונגיש לכל הציבור, ללא תשלום, באפליקציית הלחצן של כלל ובאתר החברה

[לכניסה למרכז החוסן, לחצו כאן](#)

העמותות והארגונים השותפים במרכז החוסן של כלל: ער"ן, עלם, נעמת, פעמונים, פורום מיכל סלה, האגודה למלחמה בסרטן, חלאסרטן, למענכם, נט"ל, משאבים, עזר מציון, פתחון לב, הפרפר, כנפיים של קרמבו, חברים לרפואה, מתנת חיים, הלם קלאב, סה"ר.

מרכז החוסן של כלל הוא פרויקט חברתי מוביל בעל חשיבות עליונה במציאות היומיומית שלנו, המעניק מידע וסיוע ברגעי מצוקה, בתחומים: רגשיים, פיננסיים ובריאותיים, במקרים בהם נדרשת עזרה והכוונה מקצועית. מדובר בפלטפורמה מקצועית שפותחה באפליקציית "הלחצן של כלל" ובאתר החברה, אשר פתוחה ונגישה לכל הציבור בישראל, ללא כל עלות. הפרויקט נערך בשיתוף עם עמותות וארגונים מהמובילים בישראל המעניקים מידע ושירותים בתחומי החוסן השונים:

← חוסן רגשי

מענה במצבי לחץ וחרדה, מצוקות משפחתיות, דיכאון, פגיעות מיניות ועוד.

← חוסן פיננסי

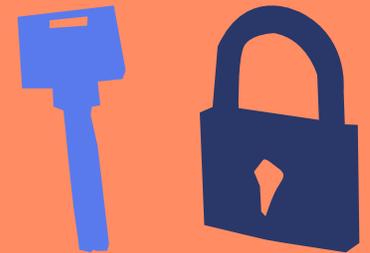
תכנון, ייעוץ וסיוע בתחום הפיננסי עקב שינויים כלכליים פתאומיים, כלים להתמודדות עם הסיטואציה, פתרונות פיננסיים, ניהול תקציב ועוד.

← חוסן בריאותי

ייעוץ, סיוע והכוונה בנושא סיעוד ומחלות קשות.



אבטחת מידע וסייבר ושמירה על הפרטיות



תחום זה מנוהל באופן הוליסטי ביחידת אבטחת המידע בחברה. כחלק ממדיניותנו, אנו פועלים סביב השעון כדי לזהות איומים בזמן אמת, וכן נוקטים במגוון פעולות להיערך לאיומים חדשים מבעוד מועד, בשיפור תהליכי העבודה ולהוספת טכנולוגיות חדשניות, שיפור יכולות המודיעין, הניטור והתגובה לתרחישים רבים.

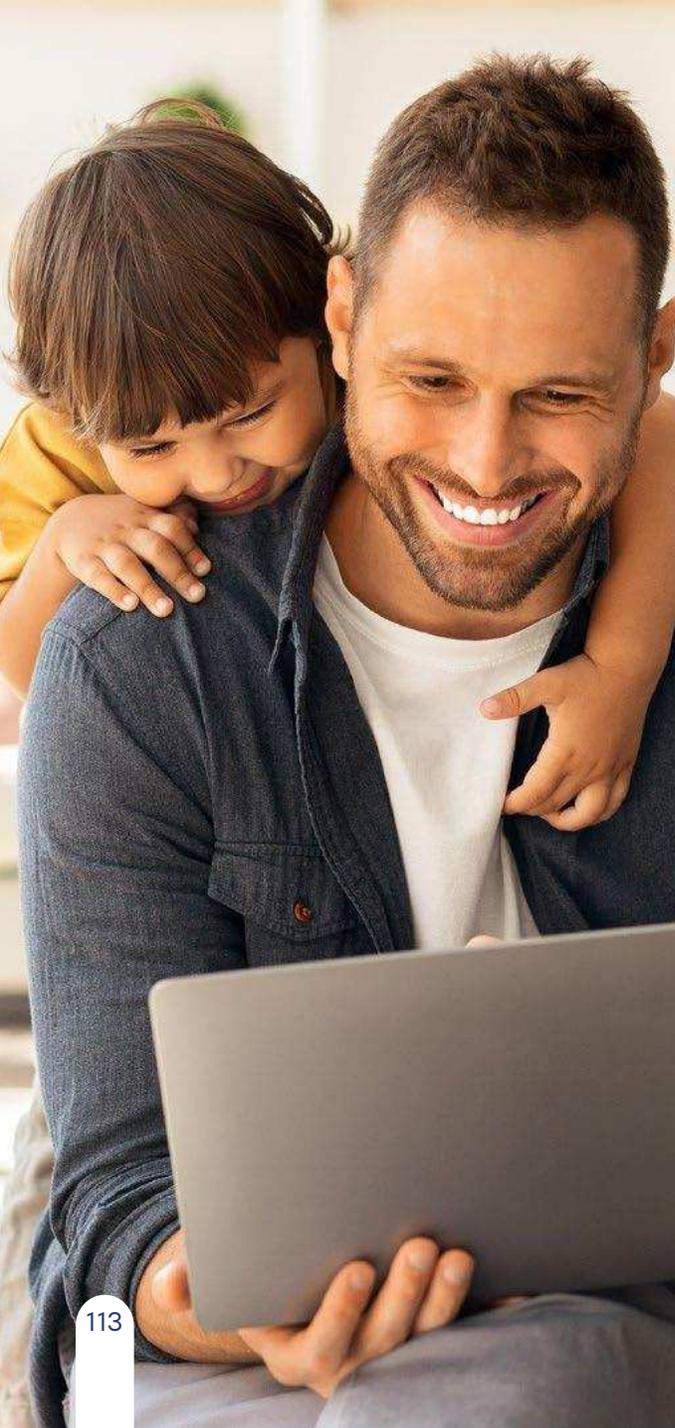
אנו ממפים את הסיכונים ודרכי ההתמודדות עמם תוך בחינת כלל ההיבטים: מניעה, הערכות, שיפור וייעול תהליכים, תגובה לאירועים, תחקור והסקת מסקנות, העלאת מודעות העובדים, אבטחת מידע לאורך שרשרת האספקה, המשכיות עסקית ועוד.

הגנת הסייבר של הקבוצה כוללת בדיקות בתהליכי גיוס עובדים והתקשרות עם ספקים, הגברת מודעות עובדים, שמירה על ביטחון פיזי, הגנת רשת, הגנת מערכות ואפליקציות, תהליכי מידור הרשאות והפרדת תפקידים, כלי ניטור ובקרה ועוד.

בכל הנוגע לקבלת שירותי מיקור חוץ מהותי, הקבוצה מקיימת תהליך ניהול סיכונים מובנה, תוך התחייבות הספק לעמוד בדרישות אבטחת מידע שנקבעו על-ידה. כמו כן, מבצעת הקבוצה ביקורת אבטחת מידע אצל הספקים האמורים ובדיקות של עמידות מערך האבטחה באופן עצמאי, ותוך הסתייעות בגופים המתמחים בנושא.

אבטחת מידע וסייבר הם נושא משמעותי במיוחד לחברות במגזר הפיננסי, מכיוון שהן מנהלות כמויות עצומות של מידע אישי ורגיש על לקוחותיהן, כולל נתונים פיננסיים ובריאותיים. שמירה על אמון הציבור היא קריטית לחברה הפועלת בסקטור זה, ואיומים על אבטחת מידע יכולים לפגוע לא רק בפעילות השוטפת, אלא גם במוניטין החברה וביציבותה.





ניהול סיכוני סייבר



ארגונים בישראל ובעולם מתמודדים עם סיכוני סייבר שמקורם, בין היתר, במדינות, ארגוני טרור, ארגוני פשע מאורגן, גורמי פשיעה, אקטיביסטים, האקרים בודדים ועוד. גורמים אלו עלולים לגרום לעלייה בהיקף הונאות, מעילות, הלבנת הון, חשיפת מידע רגיש של הארגון ועובדיו, השבתה של פעילות ועוד.

תרגול



אנו מבצעים מעת לעת תרגילים המדמים אירועי אמת. בסוף 2024, ביצענו תרגיל חברה בהפתעה. תרגיל זה דימה דלף מידע ממערכות הממוקמות בענן, והשתתפו בו דירקטוריון והנהלת החברה, חטיבת מערכות המידע ומערך ההמשכיות העסקית.

לאחר כל תרגיל או אירוע נערך תחקור מעמיק והפקת לקחים, מרמת דירקטוריון החברה ומטה. כמו כן, מופק דוח סיכום אירוע, ואחת לרבעון האירועים מדווחים לוועדת היגוי בראשות מנכ"ל החברה. כמו כן, ישנה ועדת דירקטוריון לטכנולוגיות אשר גם לה נמסרים הדיווחים. בנוסף, אנו מחויבים בדיווח האירועים לרשויות הרגולטוריות – הרשות להגנת הפרטיות ואגף רגולציה בשוק ההון.

על פי תפיסתנו, כל אירוע מהווה פלטפורמה ללמידה, חיזוק המערכות ותהליכי העבודה ושיפור מתמיד.

שמירה על הפרטיות



בחודש אוגוסט 2024 פורסם תיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות, המהווה את העדכון המקיף ביותר לחוק מאז חקיקתו. התיקון נועד להתאים את חקיקת הגנת הפרטיות הישראלית לזו המודרנית והמקובלת בעולם כיום. יישמנו את דבר החוק החל מתחילת תוקפו, באוגוסט 2025.

הטמעה פנים ארגונית



עובדי הארגון מהווים נדבך חשוב בהגנת הסייבר הארגונית. ביכולתם לזהות ולהתריע על אירועים חשודים מיד עם התרחשותם. כמו כן, מוטמעים מנגנונים דיגיטליים לעידוד ערנות העובדים לנושאי אבטחת מידע, כגון תקשורים במייל, שילוט במרחבי העבודה, תרגולים, תוכנית הדרכה, אירוע מודעות לנושא אחת לשנה ועוד.

בפורטל הפנים ארגוני, ישנו מידע מקיף אודות נהלים, פעולות, אזהרות והנחיות הנוגעים לאבטחת מידע וסייבר. המידע נגיש לכל עובדי החברה.

זכייה במקום הראשון בתחרות מצטייני המיחשוב לשנת 2023 של מגזין אנשים ומחשבים

זכייה במקום הראשון בתחרות מצטייני המיחשוב לשנת 2023 של מגזין אנשים ומחשבים, עם ארבעה פרויקטים מובילים בתחום ה-IT.

כנס ספקים טכנולוגיים

ב-2024 התקיים כנס ספקים טכנולוגיים – HR ראשון מסוגו בחברה. חטיבת כלל IT מגייסת לאורך השנה עובדי מיקור חוץ ודואגת למעטפת מלאה של העובדים. במסגרת הכנס נחשפו המשתתפים לאתגרים הטכנולוגיים, אופן הגיוס וחוויית העובד בחברה.

עמידה ברגולציה

החברה מצייתת לכל החוקים והתקנות הנוגעים לפרטיות ואבטחת מידע. אנו עומדים בתקנים המובילים של אבטחת מידע, סייבר ופרטיות:

ISO 22301 מערכת ניהול המשכיות עסקית ←

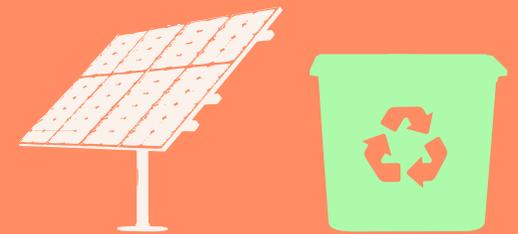
ISO 27001 מערכת ניהול אבטחת מידע ←

ISO 27799 מערכת ניהול אבטחת מידע רפואי ←

כמו כן, אנו עומדים בדרישות הרגולציה המחמירות של אגף הרגולציה של שוק ההון והרשות להגנת הפרטיות, ונמצאים בקשר הדוק עם מערך הסייבר ומשרד האוצר הממשלתיים.

החברה מתחייבת לשמור על כללי אבטחת מידע מחמירים ולפעול לשמירה על פרטיות המידע של לקוחותיה, ועובדת בשיתוף פעולה הדוק עם רגולטורים מקומיים כדי להבטיח ציות מלא לתקנות סייבר ואבטחת מידע בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

אחריות סביבתית



אנו מייחסים חשיבות רבה לשמירה על הסביבה

למען הדור הנוכחי ולמען הדורות הבאים,
ופועלים לצמצום השפעותינו הסביבתיות.
בחברה קיימת מדיניות סביבתית ואנו
פועלים בהתאם לקווים המנחים בה,
ומיישמים שיקולים סביבתיים בתהליכי
קבלת החלטות.



הפחתת פליטות גזי חממה

כדי למפות מקורות פליטת גזי חממה, ישירים או עקיפים, אנו פועלים בהתאם למתודולוגיה המקובלת והבינלאומית – GHG protocol. על פי מתודולוגיה זו אנו מחלקים את מקורות הפליטה שלנו למכלולים למטרת הדיווח (Scopes):

מכלול 1 – פליטות ישירות מצריכת דלק בקבוצה.

מכלול 2 – פליטות עקיפות מצריכת אנרגיה.

מתחילת המדידה, בין השנים 2019 ל-2024 הפחתנו את פליטת גזי החממה בשני מכלולים אלו ב-36.38%.

בין השנים 2023 ל-2024 הפחתנו את פליטת גזי החממה בשני מכלולים אלו ב-4.36%.



מדיניות סביבתית

המדיניות סביבתית מפורסמת בשקיפות באתר החברה. מדיניות זו מפרטת את המרכיבים המרכזיים בתפיסה הסביבתית שלנו ומתייחסת לעקרונות המוטמעים בתחומי הפעילות של החברה.

עקרונות המדיניות:

→ זיהוי תחומי ההשפעה הסביבתית הרלוונטיים לפעילות החברה ומחזיקי העניין שלה

→ יישום והטמעת שיקולים סביבתיים בתהליכי קבלת החלטות ותוכניות העבודה

→ רתימת השותפים העסקיים למדיניות הסביבתית

→ מדידה, בקרה וניהול שוטפים של הביצועים הסביבתיים, תוך מחויבות לדיווח אמין, מדויק ושקוף לגורמים הרלוונטיים

→ עמידה בכל דרישות החוק והרגולציה הסביבתיים בישראל

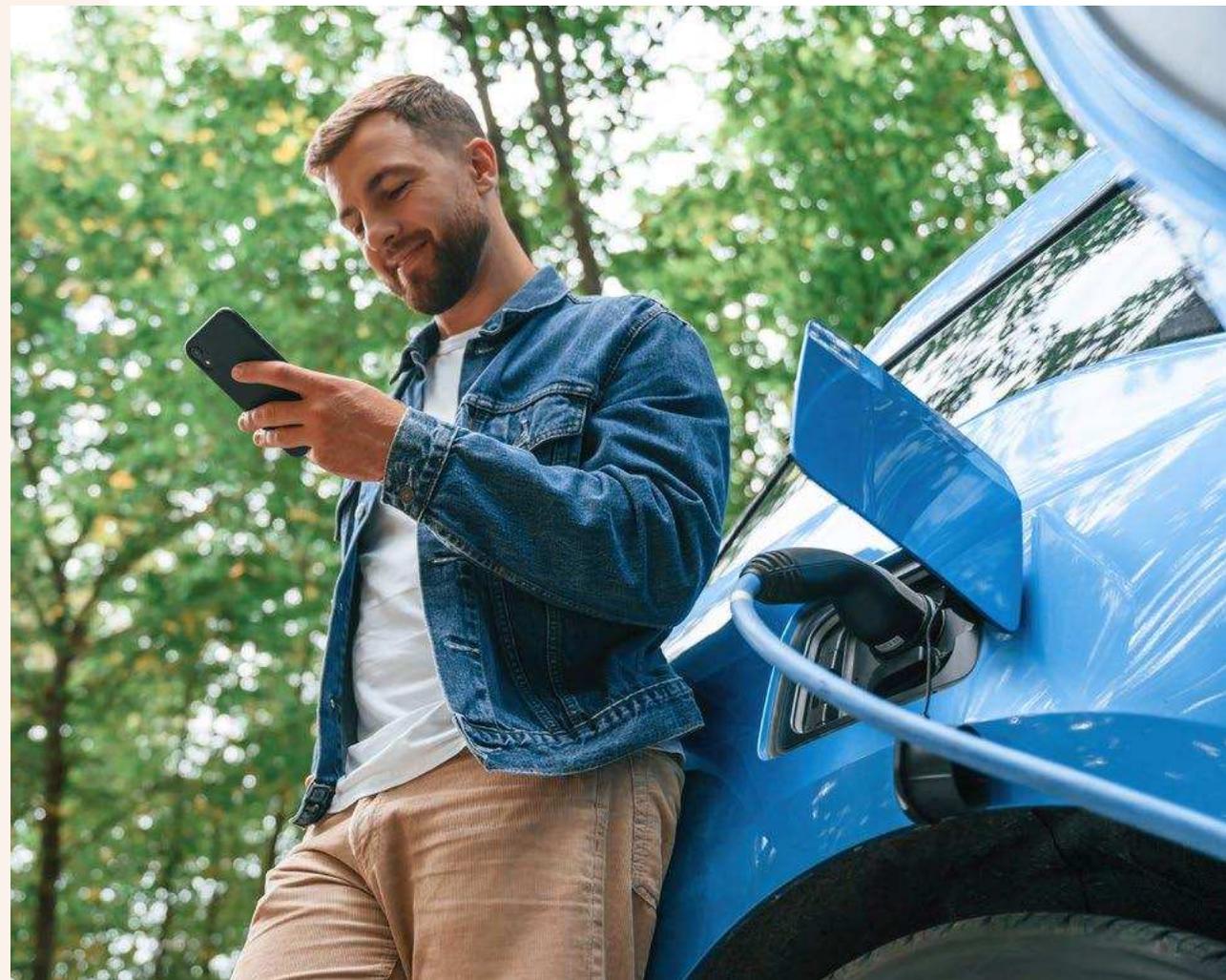
→ תקשור וחיזוק המודעות הסביבתית של עובדי החברה ומנהליה

מנגנון הדיווח הוולונטרי של המשרד להגנת הסביבה

בשנת 2019, הצטרפנו ליוזמה של המשרד להגנת הסביבה לדיווח וולונטרי של פליטות גזי חממה. אימוץ יוזמה זו, מהווה דרך נוספת עבורנו למימוש מחויבותנו לדיווח שקוף אודות ביצועינו הסביבתיים, ולמודעות סביבתית. הדיווח הוולונטרי למנגנון של המשרד להגנת הסביבה הינו רב שנתי, כאשר מחזור הדיווח הוא אחת לשנה.

ניהול משאבים והתייעלות אנרגטית

עיקר צריכת האנרגיה של החברה נובעת מצריכת חשמל במשרדי החברה וצריכת דלק של רכבי החברה. כדי לקדם צעדי צמצום והתייעלות אנרגטית, מבצעת החברה מהלכים רבים, בצמצום השימוש ברכבים של עובדי החברה, מעבר לשימוש ברכבים היברידיים, כיבוי יזום של מערכות המחשוב, המיזוג והתאורה במשרדים ושילוב יום עבודה מרחוק.

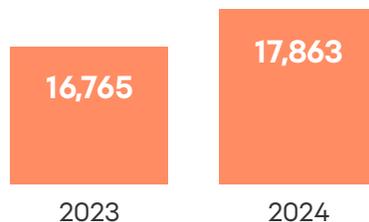


צריכת מים

בין השנים 2023-2024 הייתה עליה בצריכת המים ב-6.5%.

עם זאת אנו מבצעים מאמצים רבים לחיסכון במים ובמשרדי החברה מותקנות מערכות WINT המתריעות ומונעות דליפות. על פי נתוני המערכות בשנת 2024, נחסכו 4,388 קוב מים, שעלותם 61 אלף ₪, והם מהווים חיסכון של כ-66 טון גזי חממה.

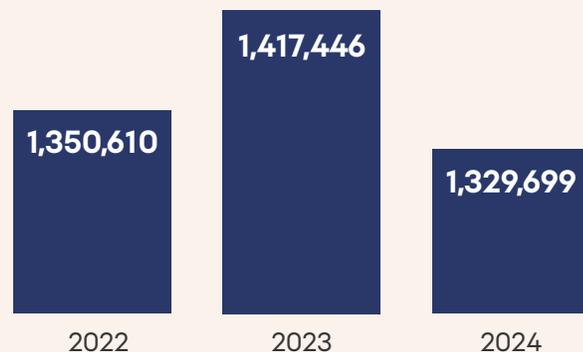
צריכת מים (קוב)



צריכת דלק

בין השנים 2023 – 2024 הייתה ירידה של 6.19% בצריכת דלקים.

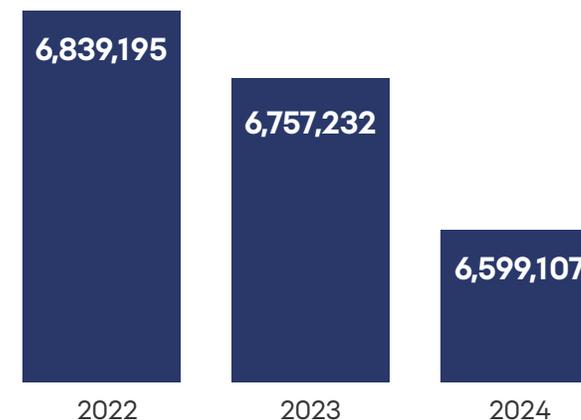
צריכת דלק (ליטר)



צריכת חשמל

בין השנים 2023-2024 ירדה צריכת החשמל ב-2.34%.

צריכת חשמל (קוט"ש)





טיפול בפסולת אלקטרונית

הפסולת האלקטרונית של החברה מועברת על פי חוק לחברת אקולוגיה – חברה למחזור פסולת המעסיקה אנשים עם מוגבלות. החברה מחלקת את הפסולת לשלושה זרמי טיפול מרכזיים:

1 מחזור

2 שימוש חוזר

3 השבת אנרגיה מפסולת

בשנת 2024 פונו 353 ק"ג של פסולת אלקטרונית, ו-880 ק"ג בשנת 2023.

אנו מפנים את כלל הנייר המשמש למיחזור. רכש הנייר בין 2023 ל-2024 ירד ב-15.79%

ניהול ומיחזור פסולת

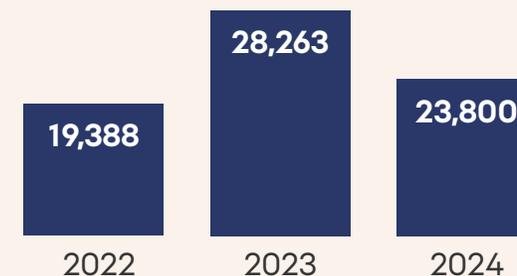
צריכת נייר ומחזור

את מוצרינו אנו משווקים בעיקר בעזרת סוכני ביטוח, ומעניקים את שירותינו הן לסוכני הביטוח של החברה והן באופן ישיר ללקוחותינו. בעזרת ההתקדמות וההתפתחות של האמצעים הטכנולוגיים בתחום הביטוח, החברה הובילה לשדרוג מערכות המידע והכלים הביטוחיים הדיגיטליים שלה.

כך, הוטמעו מהלכים משמעותיים ורחבי היקף לדיגיטציה של מסמכים ולצמצום צריכת הנייר של החברה. בין היתר, בשנים האחרונות, החברה השיקה מספר גדול של שירותים מקוונים המאפשרים לסוכני החברה להפיק פוליסות באופן מקוון ואף שירותים דיגיטליים נוספים המאפשרים ללקוחות החברה להגיש תביעות ישירות באתר, ולהעלות את המסמכים באופן ישיר למערכת הדיגיטלית של החברה.

רכש נייר בק"ג

אנו מפנים את כלל הנייר המשמש למיחזור. רכש הנייר בין 2023 ל-2024 ירד ב-15.79%



אחריות בשרשרת האספקה



מדיניות הרכש

אנו נוהגים בהתאם לנוהלי ומדיניות הרכש הייעודית, ופועלים להטמעה והדרכה של נהלים אלו בקרב המנהלים והעובדים. נהלי הרכש שלנו מגדירים לספקים תנאי סף, בהם, עמידה בתקנות וחוקי ההעסקה בישראל, היעדר הליכים פליליים, מניעת ניגוד עניינים, הקפדה על בטיחות וכו'.

בנוסף, במדיניות הרכש ישנה התייחסות להיבטים חברתיים, כגון: עסקים בבעלות או עסקים המעניקים העדפה להעסקת אוכלוסיות בתת ייצוג. לצד בחינת קיומם של תנאי הסף, אנו מתעדים ורושמים את תהליכי הבדיקה לקראת התקשרויות וכוללים בדיקות נוספות לפי סכום ההתקשרות, אורכה והיקף חשיבותה.

אנו מבצעים בדיקות ודגימות של התנהלות ספקינו, בין היתר, באמצעות בדיקות אקראיות ומדגמיות על פי הרגולציה. לצד זאת, אנו פועלים למניעת סיכונים העלולים לנבוע מהתקשרויות עם צד שלישי, ועל כן נוקטים בתהליכים יזומים ואקטיביים כדי למנוע מהלכים פסולים ושוחד בהסכמים.

כמו כן, כל הספקים, טרם ההתקשרות עמם, עוברים בדיקה של אבטחת מידע ואבטחת סייבר.

**נהלי הרכש של כלל ביטוח
ופיננסים שואפים לקדם
שותפויות עסקיות הוגנות
ואפקטיביות עם ספקים
החולקים את הערכים
החברתיים והאתיים של
החברה, וזאת לצד בחינת
קיומם של תנאי הסף, ובדיקות
נוספות לפי סכום ההתקשרות,
אורכה והיקפה.**

דיאלוג עם הספקים

כלל ביטוח ופיננסים מאשרת לספקים שלה להכשיר ולהעשיר את עובדיהם בקורסים הנבנים על ידה, ללא עלות, ומוודאת כי הספקים מאפשרים לעובדיהם להשתתף. כלל היא שמעניקה ונותנת את האפשרות להכשרות לעובדי הספקים שלה. בין ההכשרות ניתן למנות הכשרות המוגדרות כהכשרות העשרה והרצאות לשיפור מיומנויות וכלי ניהול.

בשנת 2024 ערכנו כנס לחברות השמה – כנס גיוס בו השתתפו כל חברות ההשמה המובילות במשק. החברות נחשפו לחווית העובד בכלל, פעילויות אגף קשרי לקוחות, התפקידים באגף ותהליכי ליווי העובד בחברה.



שאלון ESG לספקים

במסגרת נספח מדיניות הרכש, וכחלק ממימוש מדיניות ה-ESG החדשה של החברה, החלה החברה לאסוף נתוני ESG מספקיה בשלב ההתקשרות, לטובת ניטור ביצועי החברה בתחום ה-ESG בשרשרת האספקה.

אנו מחוייבים לשמור על פרטיות ספקינו בהתאם לנהלי אבטחת מידע וסודיות של החברה.

נספח מדיניות רכש אחראי

בשנת 2024 אישרה הנהלת החברה את נספח מדיניות הרכש האחראי של מדיניות הרכש הכללית.

מסמך המדיניות החדש מתאר את ציפיות כלל מספקיה, הכוללים עמידה בדרישות הדין והעדפת קריטריונים הנוגעים ל-ESG בהתקשרויות, בעיקר ספקים מגוונים וסביבתיים.

אודות הדוח

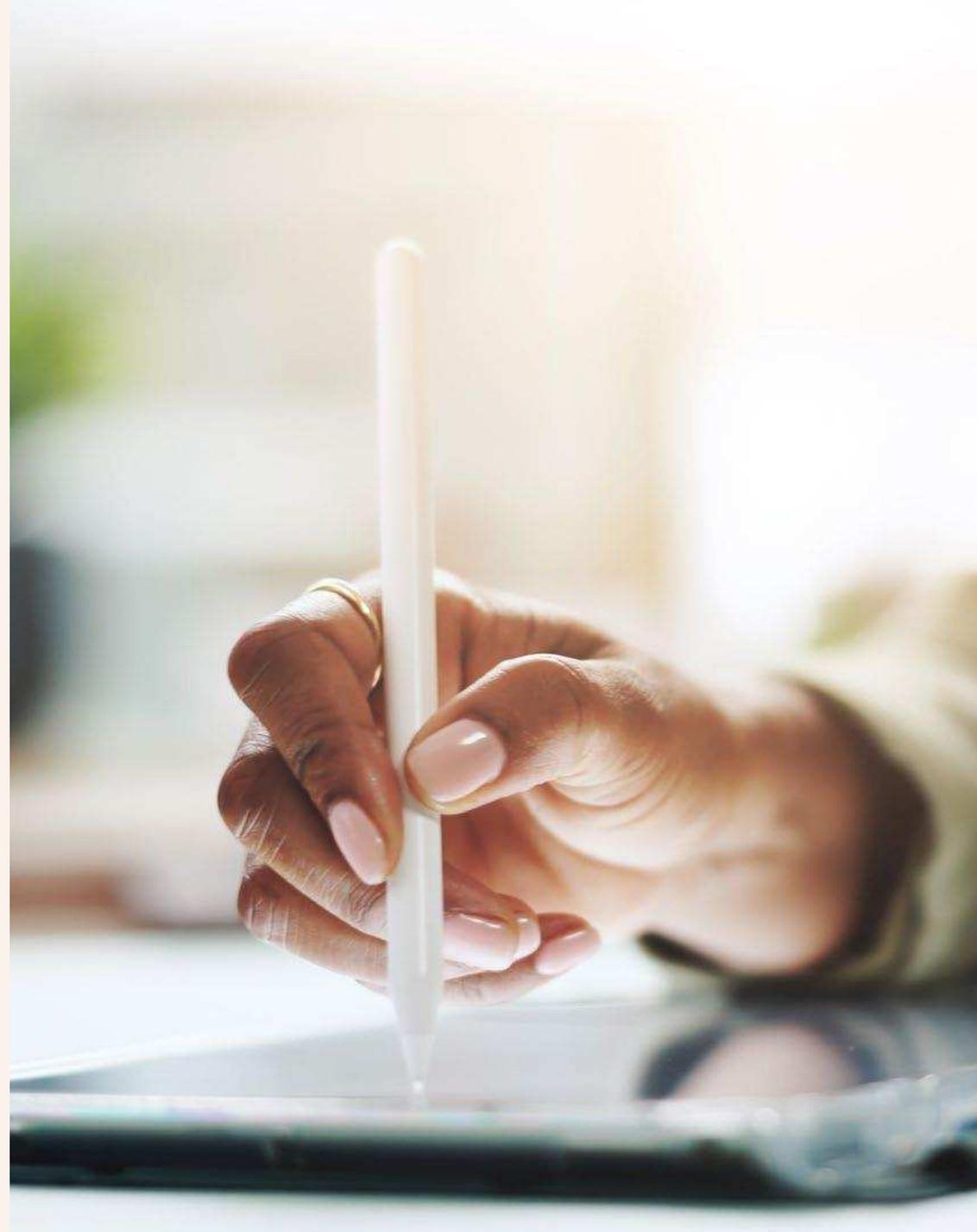
דוח זה לשנים 2023 – 2024 הוא דוח האחריות התאגידית השלישי שמפרסמת קבוצת כלל ביטוח ופיננסים.

הדוח כולל את פעילות כלל ביטוח ופיננסים, ללא פעילות חברת MAX.

בדוח זה, הנכתב ברוח התקן GRI Universal Standards 2021, נפרסת פעילות הקבוצה במגוון תחומי האחריות התאגידית, במטרה להגביר את השקיפות ולהנגיש את המידע לציבור מחזיקי העניין של הקבוצה, ובראשם עובדיה, מנהליה ולקוחותיה.

המידע והנתונים המוצגים בדוח נאספו מתוך ראיונות עם בעלי תפקידים בקבוצה (עובדים ומנהלים), מניתוח הדוחות הפיננסיים, הקוד האתי של הקבוצה ומסמכים פנימיים וציבוריים נוספים.

**בכל שאלה או עניין בנוגע לדוח ותוכנו, ניתן לפנות אל
יעל יהודה – דוברת החברה, מנהלת תחום תוכן ESG
yaelyeh@clal-ins.co.il**



מדד	תיאור המדד	עמוד בדו"ח
2-1	פרטי הארגון	16-14
2-2	גופים הכלולים בדוח האחריות התאגידית של הארגון	124
2-3	תקופת הדיווח, תדירות ויצירת קשר	124
2-4	ניסוח מחדש של מידע	לא בוצע ניסוח מחדש של מידע משנים קודמות
2-5	הבטחת איכות חיצונית	לא בוצעה הבטחת איכות חיצונית לדוח
2-6	פעילויות, שרשרת ערך וקשרים עסקיים	6
2-7	עובדים	103-83
2-9	מבנה והרכב הממשל התאגידי	58, 56
2-10	מינוי ובחירה של הדירקטוריון	55
2-11	יו"ר הדירקטוריון	56
2-12	תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על ניהול השפעות	58
2-14	תפקיד הדירקטוריון בדיווח תחום הקיימות	58
2-15	ניגודי עניינים	53
2-17	ידע קולקטיבי של הדירקטוריון	57
2-18	הערכת ביצועי הדירקטוריון	58
2-19	מדיניות תגמול	60
2-20	תהליך לקביעת התגמול	60
2-22	הצהרה על אסטרטגיית פיתוח בר קיימא	28-24, 17, 16

ממד	תיאור הממד	עמוד בדו"ח	
2-23	התחייבויות מדיניות	17,16	GRI 2: מדדים כלליים 2021
2-24	הטמעת התחייבויות מדיניות	17,16	
2-27	עמידה בחוקים ובתקנות	59	
2-28	חברות בארגונים	20	
2-29	גישה למעורבות מחזיקי עניין	19	
2-30	הסכמים קיבוציים	90	

נושאים מהותיים

ממד	תיאור הממד	עמוד בדו"ח	
3-1	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	18	GRI 3: נושאים מהותיים 2021
3-2	רשימת נושאים מהותיים	18	

ביצועים כלכליים

ממד	תיאור הממד	עמוד בדו"ח	
201-1	ערך כלכלי ישיר שנוצר ומופץ	14,13	GRI 201: ביצועים כלכליים 2016
201-2	השלכות פיננסיות וסיכונים והזדמנויות אחרים עקב שינויי אקלים	120 - 116,46 - 36	

מניעת שחיתות

ממד	תיאור הממד	עמוד בדו"ח	
205-1	פעולות מוערכות עבור סיכונים הקשורים לשחיתות	53	GRI 205: מניעת שחיתות 2016
205-2	תקשורת והדרכה לגבי מדיניות ונהלים נגד שחיתות	53	
205-3	מקרים מאושרים של שחיתות ופעולות שננקטו	51	

חומרים

עמוד בדו"ח	תיאור המדד	מדד	
119,120	חומרים בשימוש לפי משקל או נפח	301-1	GRI 301: חומרים 2016

אנרגיה

עמוד בדו"ח	תיאור המדד	מדד	
119	צריכת אנרגיה בתוך הארגון	302-1	GRI 302: אנרגיה 2016
119	צריכת אנרגיה מחוץ לארגון	302-2	
119	צמצום צריכת האנרגיה	302-4	

מים

עמוד בדו"ח	תיאור המדד	מדד	
119	צריכת מים	303-5	GRI 303: מים 2016

פליטות

עמוד בדו"ח	תיאור המדד	מדד	
117	פליטת גזי חממה ישירות (מכלול 1)	305-1	GRI 305: פליטות 2016
117	פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	305-2	
117	צמצום פליטת גזי חממה	305-5	

פסולת

ממד	תיאור הממד	עמוד בדו"ח	
306-1	ייצור פסולת והשפעות משמעותיות הקשורות לפסולת	120	GRI 305: פליטות 2016
306-2	ניהול השפעות משמעותיות הקשורות לפסולת	120	
306-3	פסולת שנוצרה	120	
306-4	פסולת שהופנתה מסילוק	120	
306-5	פסולת מופנית לסילוק	120	

העסקה

ממד	תיאור הממד	עמוד בדו"ח	
401-1	גיוס עובדים חדשים ותחלופת עובדים	89	GRI 401: העסקה 2016
401-3	חופשת הורות	91	

בטיחות ובריאות תעסוקתית

ממד	תיאור הממד	עמוד בדו"ח	
403-1	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	90	GRI 403: בטיחות ובריאות תעסוקתית 2018
403-2	זיהוי מפגעים, הערכת סיכונים וחקירת אירוע	103-101	
403-3	שירותי בריאות תעסוקתית	90	
403-4	השתתפות עובדים, ייעוץ ותקשורת בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	103-101	
403-5	הכשרת עובדים בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	103-101	
403-6	קידום בריאות העובד	90	
403-9	פציעות הקשורות לעבודה	103	
403-10	בריאות לקויה הקשורה לעבודה	103	

הכשרה וחינוך

ממד	תיאור הממד	עמוד בדו"ח
404-1	שעות הדרכה ממוצעות בשנה לעובד	87
404-2	תכניות לשדרוג מיומנויות עובדים ותוכניות סיוע במעבר	87
404-3	אחוז העובדים המקבלים ביקורות ביצועים והתפתחות קריירה קבועות	86

GRI 404: הכשרה וחינוך 2016

גיוון ושיוויון הזדמנויות

ממד	תיאור הממד	עמוד בדו"ח
405-1	גיוון של גופי ממשל ועובדים	95-97
405-2	יחס שכר יסוד ותגמול נשים לגברים	98-100

GRI 405: גיוון ושיוויון הזדמנויות 2016

אי-אפליה

ממד	תיאור הממד	עמוד בדו"ח
406-1	מקרי אפליה והפעולות שננקטו	100

406-1 מקרי אפליה והפעולות שננקטו

העסקת ילדים

עמוד בדו"ח	תיאור המדד	מדד	
51	פעילויות וספקים בסיכון משמעותי למקרים של העסקת ילדים	408-1	GRI 408: העסקת ילדים 2016

העסקת כפוייה

עמוד בדו"ח	תיאור המדד	מדד	
51	פעילויות וספקים בסיכון משמעותי למקרים של העסקת כפוייה	409-1	GRI 409: העסקת כפוייה 2016

קהילות מקומיות

עמוד בדו"ח	תיאור המדד	מדד	
106	פעולות עם מעורבות קהילתית מקומית, הערכות השפעה ותוכניות פיתוח	413-1	GRI 413: קהילות מקומיות 2016



כלל  CLAL

תודה