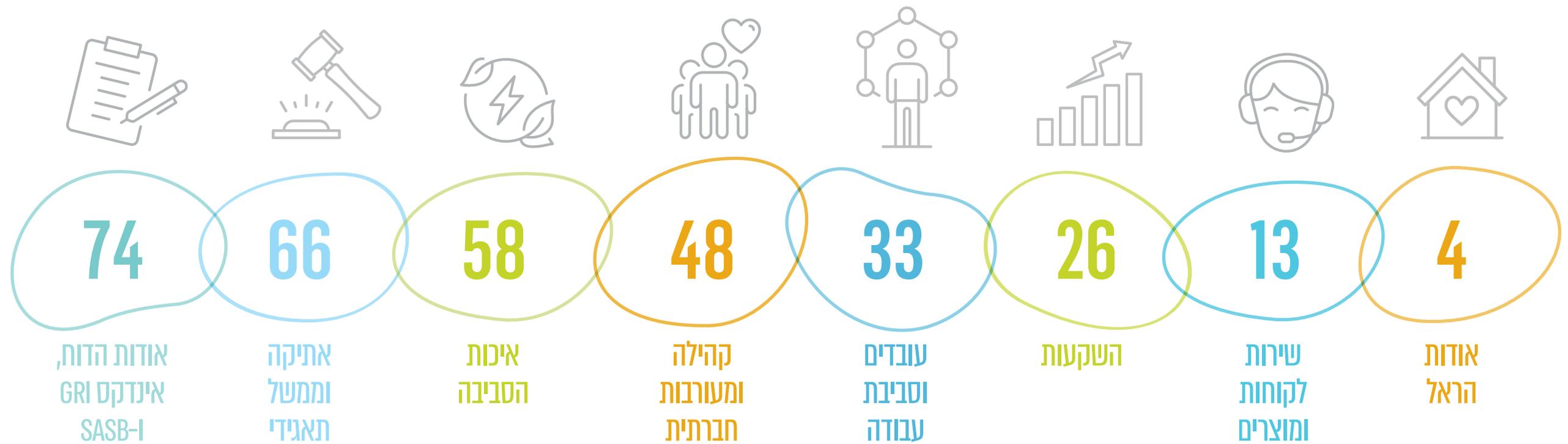




# הרוח הישראלית היא הביטוח של כלנו

2023-2024 | ESG דו"ח

# תוכן העניינים



## דבר יו"ר ומנכ"ל קבוצת הראל

דו"ח האחריות התאגידית השביעי של קבוצת הראל משקף את מחויבותנו לשילוב בין ערכים עסקיים לחברתיים, מתוך הבנה כי הצלחה בת קיימא נבנית על בסיס של שותפות, אמון ותרומה לחברה.

השנים 2023-2024, מהקשות בתולדות מדינת ישראל, אירועי השביעי באוקטובר ומלחמת חרבות ברזל, עיצבו מחדש את גבולות השגרה והחריג. הן כללו בתוכן בין היתר עשייה עסקית מתקדמת לצד אתגרים לאומיים עמוקים, שהציבו את החברה הישראלית - ואת כולנו - במבחן של חוסן, ערבות הדדית ותקווה.

בתוך כך, הרוח הישראלית בלטה שוב ככוח מניע: רוח של יוזמה, אחריות, עמידה איתנה ונכונות לפעול למען הכלל.

בתקופה זו בחרה קבוצת הראל להשקיע בצמיחה, בחדשנות ובשירות,

תוך התאמה למציאות משתנה ולצרכים מגוונים של לקוחותינו. הרחבנו את ההשקעות במשק הישראלי, חיזקנו את התמיכה במגזר העסקי, והובלנו מהלכים משמעותיים לשימור מקומות עבודה.

הובלנו פרויקטים לקידום חדשנות דיגיטלית, שיפרנו את חוויית הלקוח, והעמקנו את ההשקעה בטכנולוגיות מתקדמות ובתשתיות שירות. כל זאת, תוך שמירה על יציבות פיננסית, ניהול אחראי של סיכונים, והמשך מחויבות לערכי הליבה שלנו - שקיפות, אמינות, מקצועיות ואחריות חברתית.

במקביל, פעלנו לחיזוק החברה האזרחית: סייענו לתושבי העוטף ולמפוני העימותים, תמכנו במשפחות החטופים והנפגעים, עמדנו לצד כוחות הביטחון וההצלה, והשקענו ביוזמות חברתיות בתחומי הבריאות, החינוך, החקלאות והתעסוקה - בדגש על אוכלוסיות מוחלשות ופריפריה גיאוגרפית וחברתית. אנו גאים בעובדינו, שותפינו ולקוחותינו, שמאפשרים לנו להמשיך להוביל באחריות, לפעול, לחדש ולהשפיע.

**הרוח הישראלית היא הביטוח של כולנו - והיא תמשיך להנחות אותנו גם בעתיד.**



**ניר כהן**

מנכ"ל קבוצת הראל ביטוח ופיננסים



**יאיר המבורגר**

יו"ר קבוצת הראל ביטוח ופיננסים

**בתוך כך, הרוח הישראלית בלטה  
שוב ככוח מניע: רוח של יוזמה,  
אחריות, עמידה איתנה ונכונות  
לפעול למען הכלל**



הראל היא אחת מקבוצות הביטוח  
והפיננסים המובילות בישראל. למעלה  
מ-4 מיליון לקוחות סומכים עלינו מדי  
יום שנשמור על העתיד והביטחון האישי  
והפיננסי שלהם.



## מי אנחנו?

ההצלחה שלנו לאורך השנים נובעת משילוב של תכנון אסטרטגי וצמיחה עסקית לשמירה על הערכים שמגדירים אותנו, מה שנקרא אצלנו "רוח הראל".

אז מה זו רוח הראל? מדובר על עשרות שנות ניסיון מצטבר, מקצועיות גבוהה ושירות מוקפד שעומדים לרשות הלקוחות שלנו. זאת יחד עם מעטפת טכנולוגית מתקדמת, רצון מתמיד ללמוד ולהתפתח, היכרות מעמיקה עם השוק וחיזוק הקשרים העסקיים שלנו בארץ ובעולם. לצד כל אלה, אנחנו שומרים על תרבות ארגונית חמה ומשפחתית, דואגים לאנשים שסביבנו, פועלים למען הקהילה ומטפחים ערכים של אחריות, מעורבות ונתינה.

**שלומית עובד**, מנהלת תחום אלמנטרי,  
אגף חווית לקוח



המצפן העסקי שלנו מורכב מראשי התיבות **"אש להבה"**, המסכמות את הערכים שמובילים אותנו בכל דבר שאנחנו עושים:



### שירות



תגובות מהירות, גישה אדיבה והבנה מדויקת של צרכי הלקוחות והסוכנים שלנו

### אמינות



הבסיס לכל ההתנהלות העסקית שלנו בהראל

### הובלה



חדשנות ויצירתיות עסקית, למידה מתמדת וגמישות עסקית אלו הכלים שמחזקים את היתרון שלנו ומאפשרים לנו להמשיך להוביל גם בשוק משתנה

### בית חם



הראל היא בית חם ומכיל המשרה בטחון עבור עובדי הקבוצה ולקוחותיה. זה המקום לצמוח בו, להתפתח ולהרגיש שייכות

### הון אנושי



העובדים הם הנכס החשוב ביותר שלנו, ולכן אנחנו משקיעים בהתפתחותם, שמירה על איזון בית עבודה, העצמה, קידום וכמובן שימור שלהם

### לקוחות



הם הסיבה שאנחנו כאן, ואנחנו פועלים כל הזמן כדי להבין אותם טוב יותר ולספק להם פתרונות שמתאימים ותפורים להם במדויק

# אזורי פעילות

עיקר הפעילות שלנו מתנהל בישראל. המשרדים הראשיים ממוקמים ב"בית הראל" וב"בית מ.א.ה", במתחם הבורסה ברמת גן. משרדים נוספים נמצאים בירושלים, בחיפה ובפתח תקווה.

# תחומי והיקפי פעילות

עם 90 שנות ניסיון בביטוח ויותר מארבעה מיליון לקוחות, הראל ביטוח ופיננסים היא הקבוצה מהגדולות והמובילות בענף. אנחנו מציעים כיום מגוון רחב של שירותים בתחומי הביטוח, החיסכון והאשראי

- **בריאות:** כיסוי למקרים של מחלות, אשפוז ותאונות אישיות.
- **חיים:** ריסק למקרי מוות, אובדן כושר עבודה.
- **כללי:** ביטוח רכב (חובה ורכוש), ביטוח דירה, עסקים, רכוש וחביות.

## ביטוח

## אשראי

## ניהול נכסים

- **אשראי לעסקים בינוניים:** פתרונות מימון מתקדמים ליזמים איכותיים בתחום העסקים הבינוניים.
- **משכנתא ו"משכנתא הפוכה":** הלוואות לרכישת דירה ו"משכנתא הפוכה" (ללווי בני 60 שנה ומעלה, בשעבוד דירת מגורים).
- **אשראי מגובה נדל"ן:** ליווי, בנייה והשלמת הון עצמי בפרויקטים יזמיים, ישירות ובאמצעות "גמלא הראל".

- **חיסכון ארוך טווח:** ניהול קרנות פנסיה וקופות גמל והשתלמות.
- **שוק ההון ושירותים פיננסיים:** באמצעות "הראל פיננסים", המתמחה בניהול קרנות גאמנות, תיקי השקעות, קרנות השקעה פרטיות, תעודות פיקדון סחירות, עסקאות ייחודיות וייעוץ במט"ח.

# מבנה ההחזקות שלנו

## הראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסיים בע"מ

### ניהול נכסים

100% הראל פיננסיים  
אחזקות בע"מ  
וחברותיה הבנות

100% הראל פנסיה  
וגמל בע"מ

100% קרן החיסכון לצבא  
הקבע - חברה לניהול  
קופות גמל בע"מ

79% לעתיד - חברה לניהול  
קרנות פנסיה בע"מ

### עסקי ביטוח

הראל חברה  
לביטוח בע"מ

100% אי.א.מ.איי עזר חברה  
לביטוח משכנתאות בע"מ

50% ב.ס.ס.ח החברה  
הישראלית לביטוח  
אשראי בע"מ

### אשראי

100% גמלא הראל נדל"ן  
למגורים בע"מ

70% המצפן - שותפים  
לדרך בע"מ

100% הראל +60 בע"מ

### סוכנויות

100% ידידים הסדרים פנסיוניים  
סוכנות לביטוח בע"מ

100% וריטס סוכנות  
לביטוח בע"מ

70% סה-פיי סוכנות  
לביטוח בע"מ

25% מדנס סוכנות  
לביטוח בע"מ



# אותות, פרסים ודירוגים

## איגוד חברות הביטוח בישראל

מאז הקמתה, הראל היא חברה באיגוד חברות הביטוח בישראל - ארגון וולונטרי שמאגד את מרבית המבטחים הפעילים בענפי הביטוח הכללי והימי. בין השנים 2016-2024 כיהן יו"ר קבוצת הראל, יאיר המבורגר, בהתנדבות כיו"ר איגוד חברות הביטוח ויו"ר התאחדות חברות ביטוח חיים.

## דירוג מעלה

אנחנו חברים מאז 2008 ב"מעלה" - ארגון גג שמקדם ניהול אחראי בקרב כ-110 מהחברות הגדולות בישראל. מאז 2015 אנחנו מדורגים בקביעות בדירוג "פלטינה פלוס", הדרגה הגבוהה ביותר שמעניק הארגון.

מאז 2015 אנחנו מדורגים בקביעות בדירוג

## פלטינה פלוס

הדרגה הגבוהה ביותר שמעניק ארגון "מעלה"



עפר קליין, ראש אגף כלכלה ומחקר

בשנת 2024 דורגה הראל, זו  
השנה השלישית ברציפות, במקום  
הראשון במדד המותגים של  
גלובס, בקטגוריית חברות הביטוח  
והפנסיה. המדד מתבסס על סקרי  
דעת קהל, חשיפה תקשורתית,  
חדשנות ואחריות תאגידית.

#### ב-2024 זכינו בשתי קטגוריות נוספות:

- תרומה לקהילה
- מהלך השנה בביטוחי בריאות: בזכות האפשרות שניתנה למבוטחים לחזור לפוליסת "שקל ראשון" תוך חמש שנים.

#### מדד המותגים של גלובס

בשנת 2024 דורגה הראל, זו השנה השלישית ברציפות, במקום הראשון במדד המותגים של גלובס, בקטגוריית חברות הביטוח והפנסיה. המדד מתבסס על סקרי דעת קהל, חשיפה תקשורתית, חדשנות ואחריות תאגידית.

#### 50 החברות הכי נחשקות בישראל

ברשימה של מאקו ואתר דרושים IL, שמבוססת על סקר של כ-15,500 מועסקים וסטודנטים:

ב-2022 דורגנו במקום ה-48

ב-2023 עלינו למקום ה-41

#### דירוג BDI: החברות שהכי טוב לעבוד בהן

בדירוג של 2024 דורגנו במקום ה-65 מתוך 100. הדירוג מבוסס על סקרים בקרב עובדים, מנהלי משאבי אנוש, ונתונים על ההשקעה בהון האנושי.

#### The Valuable 500

מאז 2020 אנחנו לוקחים חלק ביוזמת The Valuable 500 - מיזם עולמי של 500 חברות שמתחייבות לקדם נגישות, שוויון זכויות ותעסוקה לאנשים עם מוגבלות.

בשנת 2023 דורגנו במקום הרביעי בקטגוריית קבוצות הביטוח (מתוך 14 חברות), וב-2024 עלינו למקום השני. הדירוג מבוסס על פרמטרים של מאזן, פרמיות ברוטו ורווח כולל.

#### Forbes World's Best Employers

ב-2023 נכללה הראל זו השנה השנייה ברציפות ברשימת 800 המעסיקים הטובים בעולם של מגזין פורבס.

#### טקס נבחרי השנה של "עדיף"

ב-2023 זכינו בשלוש קטגוריות:

1. "חדשנות חוצת תחומים": בזכות האב החדשנות של הראל (Guts) שמחבר יזמים לפתרונות טכנולוגיים.
2. "בית ההשקעות של השנה": זכייה של הראל פיננסים, בזכות ההתמודדות עם אתגרי השוק והעבודה עם יועצים מקצועיים.
3. "סוכנות הביטוח של השנה": בענף ביטוח כללי (סוכנות וריטס).

# אחריות תאגידית בהראל

כקבוצת הביטוח והפיננסים המובילה בישראל, אנחנו רואים עצמנו אחראים לספק ביטחון לא רק ללקוחות שלנו - אלא גם לחברה והסביבה שבה כולנו חיים.

אחריות תאגידית היא חלק בלתי נפרד מהאופן שבו אנחנו מנהלים את החברה: שילוב בין ערכים, התנהלות אתית וניהול תקין, לבין שאיפה להצלחה ולהובלה עסקית - עם מחויבות מתמשכת ליצירת ערך לכל מחזיקי העניין שלנו. המדיניות שלנו מתבססת על ערכי ESG - ומביאה לידי ביטוי פעולות מגוונות ומתמשכות בתחומי הסביבה (Environment), הקהילה (Social) והקפדה על הממשל התאגידי (Governance).

חברת דירקטוריון הראל, הגב' ליאורה קבורס-הדר, מלווה מקרוב את תחום הקיימות והאחריות התאגידית לאורך השנים, והיא גם אחראית לעדכן את הדירקטוריון כולו לגבי ההתקדמות והביצועים בו.



מור דרסה, מנהלת סגמנטים שיווקיים, סטנדרד

## יעדי פיתוח בר-קיימא של האו"ם (SDG's)

ה-SDG's (Sustainable Development Goals) הם סדרת יעדים עולמית לפיתוח בר קיימא, שאומצה על ידי מדינות העולם בשנת 2015. הסדרה כוללת 17 יעדים העוסקים באתגרי הקיימות המרכזיים, ומגדירה את סדר היום הבינלאומי בתחום החברה, הסביבה והכלכלה עד לשנת 2030.

עבורנו, היעדים מהווים מסגרת פעולה שמנחה את הפעילות העסקית של הקבוצה. אנחנו גאים להיות חלק מקהילה עולמית של חברות שמחויבות ליעדים אלה ופועלות לקידומם.

### זיהינו 8 יעדים מרכזיים הרלוונטיים לפעילותינו:

#### יעד 1: בריאות טובה

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

b.3 - תמיכה במחקר ופיתוח, בדגש על חיסונים ותרופות.

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

#### יעד 7: אנרגיה נקייה

7.4 - תמיכה בטכנולוגיות של אנרגיה נקייה, לרבות אנרגיה ממקורות מתחדשים וטכנולוגיות מתקדמות, שיהוו חלופה לדלקים מאובנים. זאת באמצעות השקעות בטכנולוגיות ובתשתיות ייצור אנרגיה נקייה.

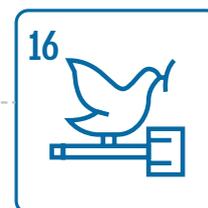
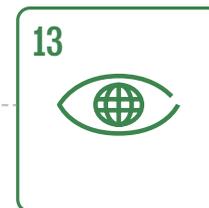
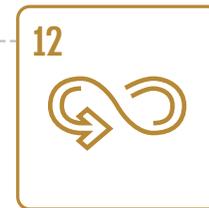
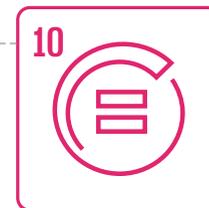
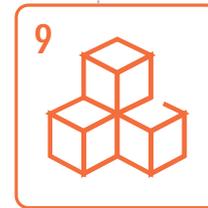
7.5 - הרחבת התשתיות ושדרוג הטכנולוגיות לאספקת שירותי אנרגיה מתקדמים וברי קיימא, בין היתר באמצעות השקעה ביעילות אנרגטית, בתשתיות וטכנולוגיה.

#### יעד 8: הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

8.2 - השגת שיעור גבוה של פרויון כלכלי באמצעות גיוון ומתן דגש למגזרים דרך תמריצים בעבודה.

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

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



#### יעד 9: תעשייה, חדשנות ותשתיות

9.3 - הגדלת הגישה של עסקים קטנים לשירותים פיננסיים כמו אשראי בר השגה ושילובם בשוק.

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

9.6 - סיוע בפיתוח תשתיות עמידות, בין היתר באמצעות תמיכה כלכלית.

#### יעד 10: צמצום אי השוויון

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

10.3 - הבטחת הזדמנויות שוות וצמצום אי השוויון.

#### יעד 12: צריכה וייצור אחראיים

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

12.5 - הפחתה של ייצור אשפה להטמנה באמצעות מניעה, הפחתה, מיחזור ושימוש חוזר.

12.6 - הבטחת דיווח סביבתי ופרסום דו"חות קיימות.

12.7 - קידום נהלי רכש בר קיימא.

#### יעד 13: שינויי אקלים

13.5 - שיפור היכולות לתכנן וניהול יעילים של שינויי אקלים.

#### יעד 16: שלום, צדק וחוזק המוסדות

16.6 - פיתוח מוסדות יעילים, אמינים ושקופים בכל הרמות.

16.7 - הבטחת קבלת החלטות אחראית.

# הרוח הישראלית - הביטוח של כולנו

מאז יום שבת השחורה, 7 באוקטובר 2023,  
אנחנו בהראל נרתמים למען החברה הישראלית

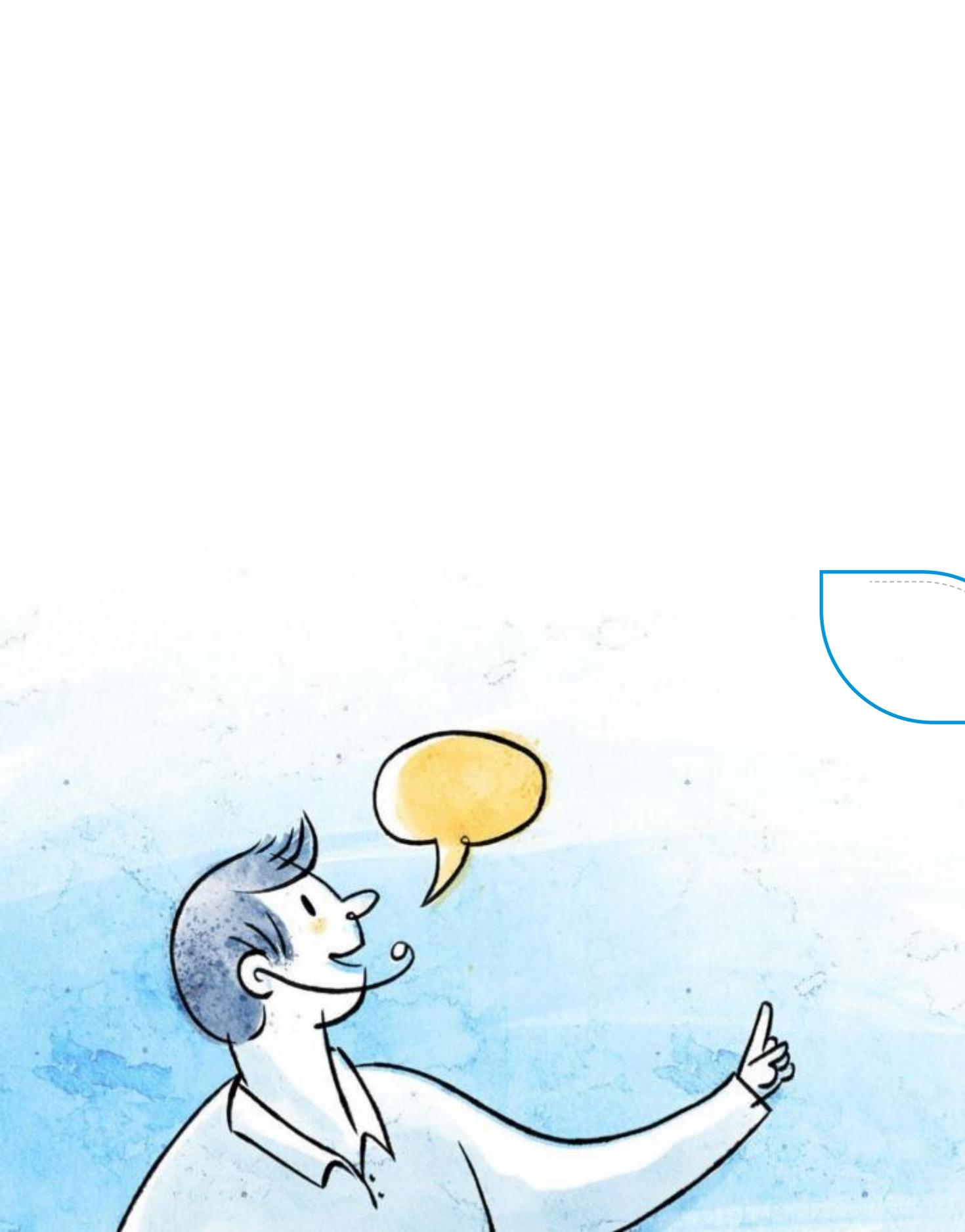
העובדים והסוכנים שלנו הפגינו רוח של נתינה, ערבות הדדית והתגייסות יוצאת דופן - אם ביוזמות פרטיות ואם בסיוע לתושבי העוטף וקו העימות, לחיילים ולחטופים. המחויבות שלנו להמשיך להיות בית של ביטחון עבור כולם נשאר איתנה. הרוח הישראלית היא הביטוח של כולנו.

הרוח הישראלית בנויה ממגוון תכונות שנוצרו מתוך היסטוריה מאתגרת, חוויות משותפות ורב-תרבותיות, שמרכיבות יחד זהות ייחודית:

- **סולידריות חברתית** - תחושת ערבות הדדית וקשר קהילתי חזקים במיוחד בישראל. קהילות רבות מתאחדות בעת משבר או כשיש צורך בתמיכה, והדבר ניכר במיוחד בזמני חירום ואירועים לאומיים.
- **תעוזה ויוזמה** - גם בתנאים לא פשוטים של ביטחון, כלכלה ומדינאות, החברה הישראלית מתאפיינת בנכונות להתנסות, לקחת סיכונים ולהתמודד עם אתגרים.
- **גיוון תרבותי** - החברה בישראל מורכבת מקבוצות שונות, כל אחת עם השפעות התרבותיות שלה, יחד הן מעצבות את חיי היום-יום ואת הזהות המקומית.
- **גמישות ויכולת אלתור** - הישראלים מתאפיינים ביכולת להסתגל במהירות ולמצוא פתרונות במצבים בלתי צפויים.
- **אומץ וחוסן נפשי** - לאורך השנים נדרשה החברה הישראלית לעמוד מול אתגרים מורכבים בתחומים רבים. היכולת להתמודד ולהתאושש הפכה לחלק בלתי נפרד מהרוח הישראלית.
- **אהבת הארץ וחיבור לשורשים** - תחושת גאווה במורשת היהודית והישראלית, לצד חיבור עמוק לטבע, למקום ולתרבות המקומית.

כאחת מקבוצות הביטוח והפיננסים הגדולות בישראל, כולנו  
בהראל גאים במורשת הישראלית שלנו, וברוח שמתבטאת  
ביוזמה, גמישות, מחויבות ללקוחות, ותרומה לחברה. כל אלה  
מובילים אותנו גם בתקופות שגרה וגם בעיתות משבר.

אילן שקד, מפקח רכישה, חטיבת בריאות וחיים



## שירות הלקוחות של הראל: התגלמות הרוח הישראלית

כמו הרוח הישראלית, שמביאה איתה גמישות, יצירתיות וחשיבה מעשית - גם השירות בהראל שם את הלקוח במרכז ופועל כדי לספק פתרונות מהירים ויעילים. בזכות המחויבות שלנו לערכים אלה, כל לקוח יכול להרגיש בטוח ומוגן.

# הלקוחות שלנו



אנג'לה סנקובסקי,  
מחלקת כספים, וטיפול משפטי

בלב החזון של הראל להעניק ביטחון למיליוני לקוחות, עומדת מחויבות להעניק שירות מיטבי בכל תחום פעילות:

## פיננסים

לקוחות פרטיים  
ועסקיים

## אשראי

לקוחות פרטיים  
ועסקיים

## ביטוח כללי

לקוחות פרטיים ועסקיים

## חיסכון ארוך טווח

שכירים, עצמאיים ולקוחות שרוכשים כיסויים  
באופן פרטי, ללא קשר למקום עבודתם

## בריאות

מבוטחים פרטיים  
וקולקטיביים, תיירים  
ועובדים זרים

# שירות לקוחות

אנחנו שואפים להעניק ללקוחות שירות בסטנדרט הגבוה ביותר, תוך שיפור מתמיד והתאמה לשינויים בשוק ולצרכים המשתנים של הלקוחות. את השירותים אנחנו מעניקים דרך הסוכנים שלנו - או ישירות.

כחברת ביטוח, אנחנו פוגשים את הלקוחות ברגעים שמגדירים את החיים: רכישת בית או רכב, יציאה לפנסיה, התמודדות עם מחלה ועוד. המטרה שלנו ברורה - להעניק תחושת ביטחון, לדעת שיש מי שעומד מאחוריהם ברגעים הקשים.

או כמו שאנחנו אומרים:

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



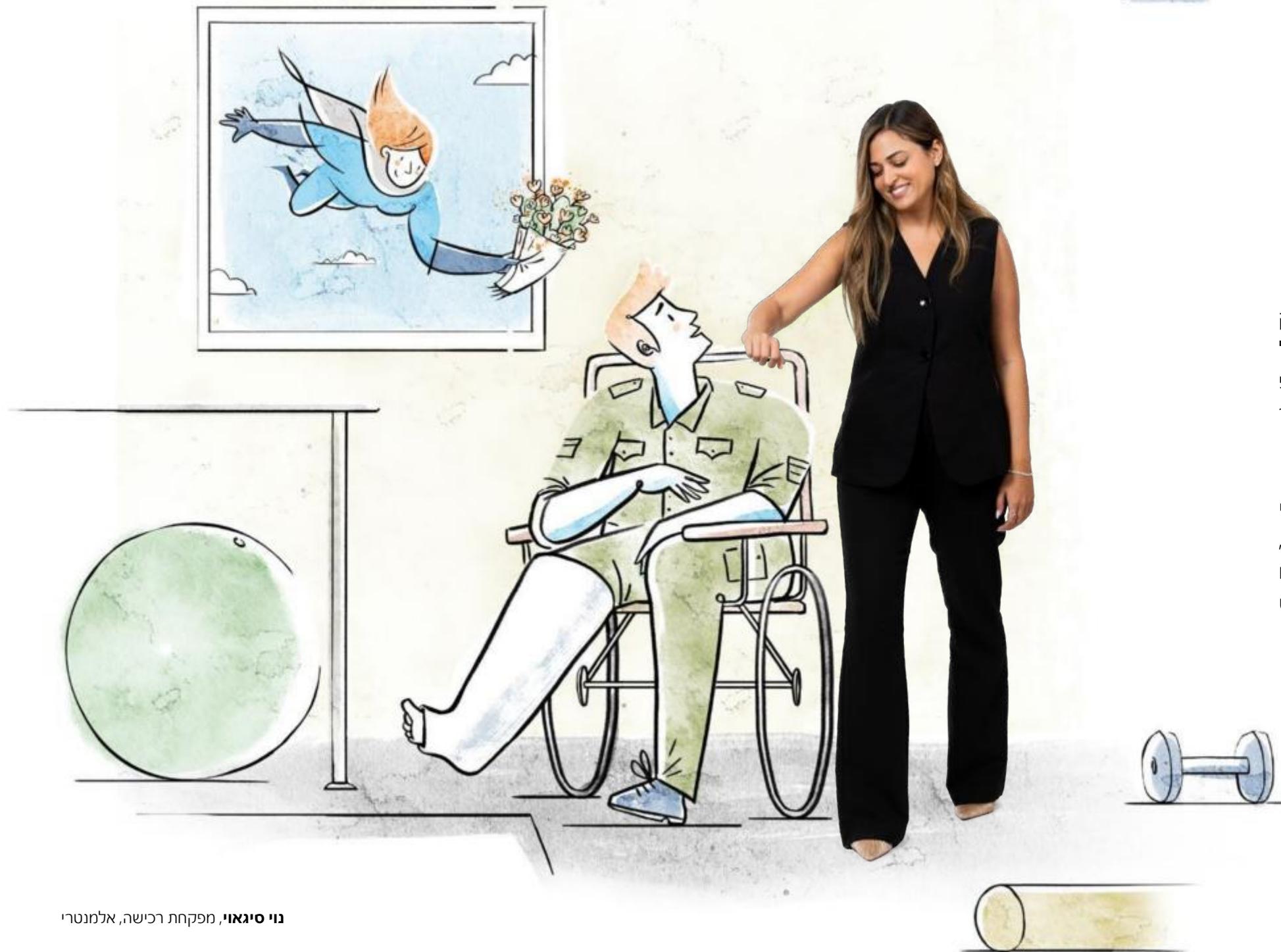
מור דוד, ראש צוות אגף או"ש

**אמנת השירות**  
אמנת השירות של הראל  
מבטאת את המחויבות  
שלנו להעניק שירות  
איכותי, מקצועי ואדיב לכל  
לקוח. היא מתבססת על  
מספר עקרונות מרכזיים  
שמנחים את הדרך שבה  
אנחנו פועלים.

# שירות בזמן מלחמה

עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל, הבנו את הצורך להעניק שירות מותאם למצב החירום ולצרכים הדחופים של הנפגעים. לשם כך פתחנו קו טלפון ומספר וואטסאפ ייעודיים, שאפשרו מענה מהיר וישיר - בלי מעבר דרך נתב וללא שלבים מיותרים.

בנוסף, הוקם חמ"ל פנימי באגף השירות, שכלל מומחי תוכן מכל תחומי הפעילות. הם טיפלו בפניות באופן אישי, מהיר וקרוב - בשיתוף פעולה עם רפרנטים ייעודיים ממחלקות התפעול, כדי להבטיח טיפול מהיר ורגיש במשפחות הנפגעים.



נוי סיגאוי, מפקחת רכישה, אלמנטרי

# חילוץ והצלה - שירות עד קצה העולם

## Rescue One Global

בנוסף לצוות הישראלי של "הראל 669", הראל מפעילה גם רשת חילוץ בינלאומית - Rescue One Global - המאפשרת גישה לאנשי קשר מקומיים ברוב אזורי העולם, ומסייעת במתן מענה מהיר לאירועי חילוץ שונים, לפי הצורך ובהפעלה מיידית.

בספטמבר 2023 הכתה סופת "דניאל" ביוון וגרמה לשיטפונות כבדים ולחסימות דרכים. בתגובה, נשלחה יחידת החילוץ של הראל למרכז יוון ונפתח חדר מצב ייעודי לטיפול במבוטחים ובבני משפחותיהם. היחידה ביצעה שלושה חילוצים מוסקים למשפחות ישראליות שנתרו מנותקות בעקבות חסימות הדרכים. באותו זמן התרחשה רעידת אדמה חזקה באזור מרקש שבמרוקו. לחדר המצב של הראל הגיעו כ-70 פניות של מבוטחים ובני משפחותיהם שזקוקים לסיוע ותמיכה. בתגובה, הוארך ביטוח הנסיעות לחו"ל של כלל המבוטחים השוהים במרוקו ב-72 שעות נוספות, ונשלח צוות חילוץ ישירות לשטח. לאחר שבוע של פעילות אינטנסיבית, חזר הצוות לארץ.



## הראל 669

יחידת החילוץ וההצלה "הראל 669" פועלת ברחבי העולם כבר יותר מ-20 שנה. הצוות מורכב ממחלצים ואנשי מקצוע ישראלים בעלי ניסיון בניהול ותפעול של מאות אירועי חילוץ ברחבי הגלובוס.

היחידה מספקת שירותי איתור, חילוץ והצלה למבוטחי הראל שנקלעים למצבי חירום במהלך שהותם בחו"ל. מוקד החירום פועל 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע, וזמין תמיד למענה מיידית.

צוות היחידה מתמחה בפעולות חילוץ באזורים קשים לגישה - כמו הרים, ג'ונגלים, נהרות ומדבריות. הוא מוכשר להעניק טיפול ראשוני בשטח למטיילים הסובלים ממחלת גבהים, לפנות פצועים, וגם להתערב במצבים של משבר נפשי כתוצאה מטראומה או שימוש בסמים.

מהרגע שהקריאה מתקבלת ועד החזרה ארצה - הצוות מלווה את המטייל עצמו ואת בני משפחתו בארץ.

## פשוט לדבר איתנו

אנחנו משקיעים כל הזמן בשיפור והרחבה של ערוצי התקשורת עם הלקוחות - כדי לחזק את הזמינות ולחסוך זמן יקר. כל אחד יכול לבחור את הדרך שנוחה לו לפנות אלינו, ואנחנו ממשיכים את הקשר באותו ערוץ שבו בחר.

האפשרויות כוללות: מוקדי סיוע טלפוניים (כולל מוקד חירום שפועל 24/7), אתר האינטרנט, מייל, פקס, צ'ט, וואטסאפ, דואר ורשתות חברתיות.

## שירות שמתאים לכולם

אנחנו מייחסים חשיבות גבוהה להנגשת השירות בכל הערוצים שאנחנו מציעים, ורואים בזה חלק בלתי נפרד מהעשייה היומיומית שלנו. הלקוחות שלנו מגיעים ממגוון רחב של אוכלוסיות ומגזרים - והמטרה שלנו היא להעניק לכל אחד שירות נגיש, שוויוני ומותאם לצרכים האישיים שלו.

## שירות נגיש באמת

במסגרת הפעילות של קבוצת הראל בתחום האחריות התאגידית, ובהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התשנ"ח-1998) והתקנות הנלוות לו - אנחנו פועלים באופן מתמשך לקידום הנגישות בכל מגוון השירותים שאנחנו מציעים. רכזת הנגישות פועלת מול כלל החטיבות העסקיות כדי לוודא שכל לקוח עם מוגבלות יקבל את השירות שמתאים לו. במקרים פרטניים, ניתן מענה מותאם בהתאם לרגולציה. בנוסף, 17 רפרנטים במחלקות השונות של הראל הוכשרו במיוחד ונותנים שירות ללקוחות עם מוגבלויות.

בין הצעדים שננקטו להנגשת השירות:

- כל טופס שמתפרסם באתר נגיש, ועובר בקרה שוטפת לוודא תקינות.
- בשנת 2023 ביצענו הנגשה מלאה לכל רכיבי האתר, בשיתוף עמותת "נגישות ישראל" וחברת "נגישות לכל". מתוך רצון מתמיד להשתפר, הקמנו מנגנון לטיפול בתלונות נגישות - וכשמתקבלת תלונה על תקלת נגישות דיגיטלית, אנחנו מתחייבים לטפל בה בהתאם לחוק.
- בתחילת 2025 עלה לאוויר נתב טלפוני ייעודי לאנשים עם מוגבלות, המפחית את מספר השלבים ומעביר את הפונים ישירות לנציגי השירות.
- בוצעו עבודות סימון וצביעה לשיפור חניות נכים, והוצבו שלטים נגשים נוספים ברחבי חניוני הראל.

## בגובה העיניים: רפרנטים לנגישות בתוך הצוותים

במהלך 2024 הקמנו בהראל קהילת רפרנטים לנגישות, המונה 35 עובדים ועובדות ממגוון תחומים. כל חברי הקהילה עברו הכשרה ייעודית ומלווים את הצוותים שלהם בנושאי סיוע, הכוונה והתאמה בתחום הנגישות. הרפרנטים תורמים להטמעת סטנדרטים של שירות נגיש, ולחיזוק המודעות הארגונית לנושא.

במהלך אותה שנה קיימנו ימי עיון שכללו הרצאות מקצועיות (פנים-ארגוניות וחיצוניות), סיורים חווייתיים במוקדי שירות מונגשים, וסדנאות ייחודיות על גיוס עובדים עם מוגבלות.

בנוסף, מתקיימות באופן שוטף הדרכות נגישות לעובדים חדשים בתפקידי שירות.

## המטרה ברורה: להעמיק את המודעות

## לנושא הנגישות, לעודד שילוב תעסוקתי

## של אנשים עם מוגבלות, ולרענן את היכרות

## העובדים עם חוקי הנגישות - דרך מפגשים,

## סדנאות, והדרכות מעשיות.



## שירות מותאם לחירשים וכבדי שמיעה

כחלק מהרחבת השירותים הנגישים שלנו, הפכנו בשנת 2022 לחברת הביטוח הראשונה שהריצה פיילוט עם חברת Sign Now - פלטפורמה שמגשרת בין קהילת החירשים לבין נותני שירות. במסגרת השירות, מתקיימת שיחת וידאו הכוללת את נציג הראל, הלקוח ומתורגמן לשפת הסימנים.

## השירות פועל בשפות עברית, ערבית ורוסית, ומוצע ללקוחות ללא תשלום.

בנוסף, רכזת הנגישות והדיגיטל שלנו עברה קורס בשפת הסימנים, כדי לאפשר תרגום פנים-ארגוני בעת הצורך - עבור לקוחות ועובדים כאחד.

## שירות ייעודי לאזרחים ותיקים

בהראל אנחנו רואים חשיבות רבה בהתאמת השירות לאזרחים ותיקים, ומשקיעים מאמצים רבים כדי לספק להם מענה מקצועי, מכבד ויעיל. מדיניות השירות לאזרחים ותיקים שמה לה למטרה להבטיח חוויית שירות ייחודית, ברמה גבוהה, עם שיפור מתמיד.

הנה עיקרי הצעדים שכבר ננקטו:

- **מונתה ממונה על אזרחים ותיקים** - עובדת בכירה שעברה הכשרה מקצועית על ידי גוף מומחה בתחום.
- נוספה לאתר החברה **אמנת שירות מעודכנת** עם פרק ייעודי המוקדש לשירות מותאם לאזרחים ותיקים.
- עובדים הנותנים שירות, מטפלים בפניות ציבור או עוסקים במכירת מוצרי ביטוח וחיסכון - עוברים **הכשרה ייעודית למתן שירות מותאם**.

- הופעל **נתב שיחות ייעודי**: זיהוי מתבצע לפי תעודת זהות, ולאחריו הלקוח מנותב אוטומטית לנציג, ללא צורך בהקשת קוד סודי. בנוסף, מצוין מיקום בתור, וניתנת האפשרות לצרף אדם נוסף לשיחה.
- כשמזוהה לקוח כאזרח ותיק, מופיעה לנציג התראה, והוא מעניק **שירות מותאם בהתאם להכשרתו**.
- הוגדרו **נהלים לזיהוי מצבים של ניצול כלכלי** - לטובת הגנה על הלקוחות הוותיקים.
- הותאמו **ממשקים דיגיטליים לצרכים של אזרחים ותיקים**: ניווט פשוט, כפתורים ברורים, וסימון בעזרת צבעים וצורות.
- **ניתן להגיש תביעות טלפוניות** בעזרת נציג שהוכשר לכך, ונעשה גם מעקב יזום במקרים מסוימים.
- פניות ציבור מטופלות בפרק זמן קצר יותר - **עד 21 ימים**.
- החל מ-2024 נבחנת אפשרות **להעסקת אזרחים ותיקים גם כנותני שירות**.
- השירותים הקיימים עוברים **בחינה ושיפור שוטפים**.

ירדן חיים, רכזת נגישות

## ערכי השירות הדיגיטלי



### כשה-AI פוגש את הלקוח

בהתאם לאסטרטגיית החדשנות של הראל, אנו בוחנים כלים מתקדמים של בינה מלאכותית לצורך שיפור חוויית הלקוח וייעול תהליכי השירות. בשנת 2023, כחלק מהשותפות ארוכת השנים עם מיקרוסופט ישראל, התחלנו לשלב את שירות Azure OpenAI של מיקרוסופט בתהליכי העבודה.

הטמעת הטכנולוגיה צפויה לאפשר לנציגים להפיק סיכומים מהירים של שיחות, לאתר מידע מקצועי בלחיצת כפתור, ולשלוח ללקוחות עדכונים ומעקבים בצורה מדויקת ויעילה. השימוש ב-AI יתרום לקיצור זמני ההמתנה, לשיפור איכות השירות ולחיזוק המענה האנושי.

המהלך כולו מתבצע תוך הקפדה על עקרונות אתיים, שמירה על פרטיות, אבטחת מידע וניהול סיכונים.

### מערכת CRM שמבינה את הלקוח

כחלק מהמחויבות שלנו לשיפור מתמיד בחוויית השירות, השקנו בשנת 2024 מערכת CRM חדשה בשיתוף חטיבת הדיגיטל והשירות, הראל משמר מחשבים (הזרוע הטכנולוגית של הקבוצה), וסיילספורס ישראל. המערכת כבר פועלת במרבית מוקדי השירות. המערכת החדשה נועדה לאפשר לנציגי השירות להעניק מענה מקצועי, מדויק ואישי - כבר במהלך השיחה עם הלקוח. כך ניתן לקצר את זמני הטיפול ולספק חוויית שירות רציפה ויעילה.

### המערכת כוללת יכולות מתקדמות כמו:

- סרגל אירועים המציג את כלל האינטראקציות של הלקוח עם הראל, כחלק מתמונת לקוח מלאה.
- מידע אונליין מהמערכות התפעוליות, המייתר את הצורך במעבר בין מערכות שונות במהלך שיחה.
- תהליכי עבודה מסודרים עם תסריטי שיחה מותאמים למצבים שונים - צעד אחר צעד.

## מהפכה דיגיטלית

בשנים האחרונות השקענו בפיתוח תהליכים טכנולוגיים המותאמים לצרכים של לקוחותינו, עם דגש על שירותים דיגיטליים מהירים, פשוטים ונגישים - הן ללקוחות והן לסוכנים.

אנחנו מובילים טרנספורמציה דיגיטלית בתחום הביטוח, ומשלבים מגוון כלים טכנולוגיים שמאפשרים ללקוחות לנהל עניינים חשובים בצורה נוחה, בכל זמן ומכל מקום - בהתאם לקצב החיים המודרני.

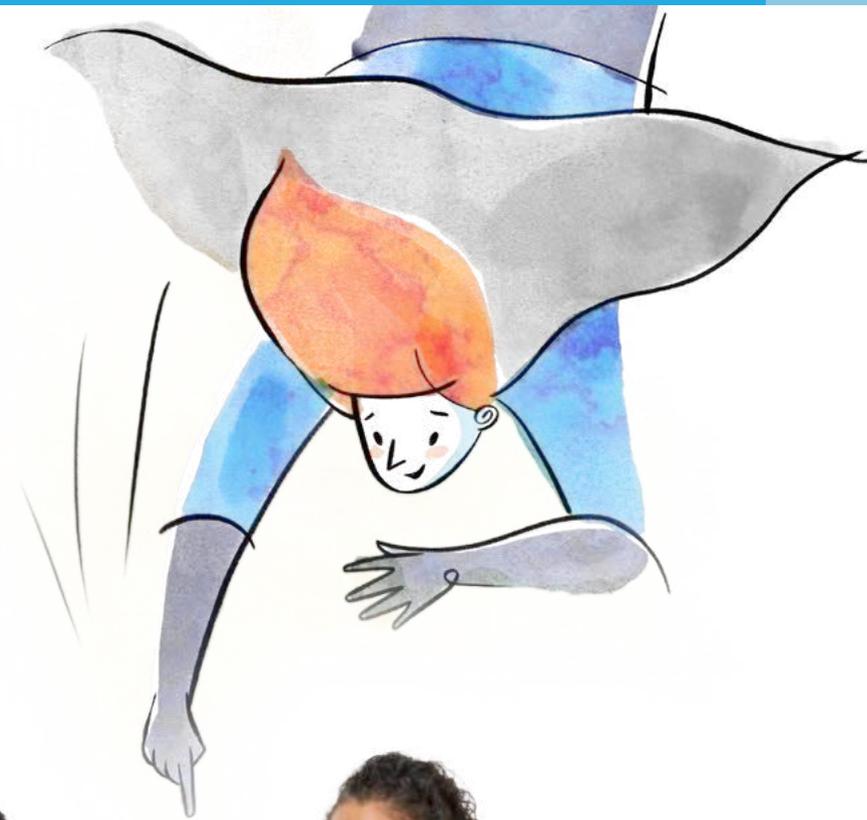
### מתחברים ללקוח: חטיבת הדיגיטל והשירות

חטיבת הדיגיטל והשירות של הראל פועלת מתוך ראייה ממוקדת לקוח ומהווה מרכיב ייחודי במבנה הארגוני שלנו. החטיבה מובילה את הטרנספורמציה הדיגיטלית כחלק מה-DNA של הראל, בשיתוף פעולה רוחבי עם כלל החטיבות, האגפים והסוכנים.

# ניהול השירות וחוויית הלקוח

תחום השירות וחויית הלקוח מנוהל ומבוקר בכל רמות הקבוצה. אנחנו משלבים טכנולוגיות מתקדמות לאיסוף נתונים, הפקת לקחים ויעול תהליכים - מתוך מטרה לשפר את ממשק השירות כולו.

איכות השירות ושביעות רצון הלקוחות נמדדות באופן שוטף, גם על ידי מנגנונים פנימיים וגם לפי מדדי שירות חיצוניים של רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון. אנחנו מאמינים ששילוב בין מדדים "קשיחים" כמו זמני מענה ודיוק, ובין היבטים "רכים" כמו תחושת ביטחון ואכפתיות - הוא הדרך הנכונה למקסם את חויית הלקוח.



מימין: **ענבר בן שימול**,  
רפרנטית תפעול ושירות -  
תעשייה אווירית;  
**הדר ברוכי**, מאשררת  
תביעות פנסיה



## שירות טוב מתחיל מבפנים

השירות שלנו ללקוחות מתחיל בהשקעה בעובדים. אנחנו מקדמים את ההתפתחות המקצועית של נציגי השירות, דואגים לאיזון בין עבודה לבית, מספקים כלים תומכים ומקיימים פעילויות רווחה מגוונות - כדי לחזק את תחושת השייכות, החיבור וגאווה היחידה.

סביבת עבודה נעימה ומסלולי קידום פנימיים תורמים לשימור עובדים לאורך זמן, והופכים את תפקיד נציגי השירות למקצוע מתפתח ומשמעותי בקבוצה.

### הדרכות והכשרות

אנחנו משקיעים בתהליכי הכשרה מעמיקים ומקיפים לכל נציגי השירות במוקדים. ההכשרות כוללות כלים מעשיים, סדנאות שירות, הדרכות, קורסים וריענונים מקצועיים הניתנים לאורך כל השנה.

בין התוכניות המרכזיות להטמעת תרבות השירות:

- **סדרה של 4 סדנאות לנציגים חדשים:** לפיתוח תפיסת שירות, תרגול טכניקות שיחה, והטמעת מיומנויות תקשורת אפקטיבית. לנציגים ותיקים מתקיימות סדנאות רבעוניות לריענון נורמות שירות, שיפור המוטיבציה וחיזוק איכות המענה.
- **קורס חונכים:** פרויקט דגל שבו עובדים ותיקים חונכים עובדים חדשים, תומכים בתהליך הקליטה ומחזקים את תחושת השליחות והמקצועיות. החונכים משתתפים בקורס ייעודי, המעצים גם את מעורבותם האישית וגם את תרומתם לצוות.
- **סדנאות תקשורת כתובה:** מתוך מיקוד בעולמות הדיגיטל, יזמנו סדנא ייעודית לשיפור השירות הכתוב: ניסוח מדויק, העברת מסרים ברוח שירותית, ותרגום שפה מדוברת לכתובה.
- **סדנאות להתמודדות עם לחץ ופיתוח חוסן:** לאורך 2023 עברו כלל עובדי אגף השירות סדנאות לחיזוק ההתמודדות עם מצבי עומס ולחץ. הסדנאות נועדו לתמוך בעובדים בסביבת העבודה הדינאמית ולסייע בשמירה על רווחתם האישית.

## הסוכנים שלנו - שותפים לדרך

היזומה נועדה לעודד את הדור הצעיר להצטרף לענף, ולטפח דור חדש של אנשי מקצוע מיומנים ומחויבים. בכך, אנו משקיעים בעתיד הענף, מחזקים את הקשר הבין-דורי ותורמים לשימור הידע והערכים של עולם הביטוח.

### כלים דיגיטליים לשירות הסוכנים

תהליכי הדיגיטציה שאנחנו מקדמים נועדו גם לשיפור השירות לסוכנים. אנחנו מפתחים ומנגישים עבורם כלים טכנולוגיים שמסייעים לחזק את היכולות הדיגיטליות, ולבצע מכירות חכמות בפשטות ובמהירות - באמצעות אוטומציה של תהליכי מכירה והצטרפות. הכלים חוסכים זמן והוצאות, ומאפשרים לסוכנים להקדיש יותר זמן למתן שירות אישי וייעוץ מקצועי ללקוחות.

- אפליקציית **"המכלול שלי"** מאפשרת לסוכנים גישה מהירה ונוחה לאתר הבית, מכל מקום ומכשיר. פורטל הסוכנים מעודכן ומשופר באופן שוטף לפי צורך.
- **שירות הוואטסאפ** שפיתחנו זמין גם לסוכנים, ובנוסף הושק צ'אט ייעודי לנסיעות לחו"ל, המאפשר התכתבות ישירה עם מוקד הנסיעות.
- בשנת 2023 השקנו את **"עסק בקליק"** - ממשק דיגיטלי ידידותי לסוכנים, עבור לקוחות בעלי עסקים קטנים ובינוניים. ההשקה לוותה בפייילוט משותף עם סוכנים, שלקחו חלק פעיל כבר משלב סיעור המוחות ועד מתן משוב על הממשק.
- בשנת 2024 השקנו את **"אופטי ווב"** - מערכת לחיתום דיגיטלי בתחום בריאות וחיים. הכלי מאפשר לסוכן לקבל תשובה מיידית אונליין בנוגע לתנאי הקבלה לביטוח, הפרמיה האישית ותוספות רפואיות, מיד בסיום הליך המכירה והצהרת הבריאות.

להראל רשת מקצועית ומיומנת של אלפי סוכני ביטוח, הפועלים בפריסה ארצית באמצעות המחוזות והסניפים שלנו. הסוכנים מעניקים ללקוחות שירות אישי, איכותי ומדויק.

הסוכנים נמצאים בממשק שוטף עם הלקוחות, ואנחנו רואים בהם **שותפים מלאים לדרך**. לכן, אנחנו משקיעים בטיפול מערכת יחסים ארוכת טווח, שימור שביעות רצונם והענקת מעטפת שירות ברמה הגבוהה ביותר.

כחלק מהמחויבות שלנו להצלחתם, אנו פועלים להעצמת הסוכנים ומתן כלים מתקדמים להתפתחות מקצועית: תכנית הדרכות שבועית אונליין, סדנאות מקצועיות, פעילויות רווחה והרחבת ערוצי השירות.

### מטפחים את דור העתיד של סוכני הביטוח

כחלק מהמחויבות שלנו לקידום ענף הביטוח, הענקנו במהלך שנות הדיווח מלגות לימודים לתואר ראשון ושני בתחום, לבני משפחותיהם של סוכני ביטוח פעילים. המהלך התבצע בשיתוף לשכת סוכני הביטוח וקרן המלגות של משפחת המבורגר.



חגית צפריה,

תהליך החיתום הדיגיטלי האוטומטי הופך את שלב החיתום לפשוט ויעיל, גם כשמדובר בתנאים מורכבים או ייחודיים ללקוח. אנחנו גאים לעמוד בחזית הטכנולוגיה והחדשנות, ולהעניק לסוכנינו כלים שמפשטים את תהליכי המכירה ומאפשרים להם להתמקד בעבודה המקצועית. פתרון זה מצטרף למגוון הכלים, השירותים והמוצרים שהראל מציעה לסוכניה."

סמנכ"לית בכירה ומנהלת אגף המטה והחיתום של חטיבת בריאות וחיים בהראל

## מודדים, לומדים, משתפרים

אנחנו משקיעים בפיתוח מנגנוני מדידה והערכה פנימיים לחוויית הלקוח, לצד המנגנונים הרגולטוריים, מתוך רצון תמידי להשתפר.

### סקרי שביעות רצון

מוקדי השירות מבצעים ניטור רציף בזמן אמת של שביעות רצון הלקוחות. לכל לקוח שפונה נשלח סקר דיגיטלי קצר. בממוצע, מתקבלות כ-3,000 תגובות מדי חודש. במקרה של ציון נמוך, הסקר מועבר מיד לנציג שטיפול בפנייה, אשר מחויב ליצור קשר עם הלקוח. בנוסף, המנהל הישיר מקבל עדכון ונדרש לבצע תחקור של האירוע. מעבר לכך, כלל הסקרים מנותחים לצורך הפקת לקחים, שיפור השירות, וייעול תהליכי העבודה.

### במרץ 2023 עודכן הסקר כך שיכלול שלושה מדדים:

CSAT - שביעות רצון הלקוח | NPS - מדד משמיץ ממליץ | CES - מדד מאמץ לקוח

# קטלוג המוצרים מתעדכן מדי שנה

אנחנו פועלים לספק מענה פיננסי ושירותי לצרכים הביטוחיים של מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית ולדרישות המשתנות של המשק. קטלוג המוצרים שלנו מתעדכן מדי שנה, עם מוצרים חדשים שמפותחים כדי לתת מענה ממוקד ומעודכן לאותם צרכים.

## ביטוח אשראי לעסקים - בססח

בססח, החברה הישראלית לביטוח אשראי, היא חברת ביטוח האשראי המובילה בישראל ונמצאת בבעלות קבוצת הראל ו-Allianz Trade.

החברה מבטחת עסקאות אשראי ומעמידה ערבויות לעסקים, בגיבוי מבטחי משנה בינלאומיים מהחזקים בעולם. בססח מלווה למעלה מ-500 חברות מובילות במשק, הפועלות במגוון תחומים, ומעניקה להן כלים לניהול סיכונים אשראי בארץ ובעולם. בזכות איתנותה הפיננסית וניהול מקצועי של סיכונים, החברה מדורגת A על ידי חברת הדירוג הבינלאומית S&P, ו-AAA על ידי חברת הדירוג המקומית מעלות, ובדירוג חוסן פיננסי Aa2 של מידרוג, הנמצאת בבעלות חלקית של Moody's - אחת משלוש חברות הדירוג הגדולות בעולם. באמצעות פעילותה, תורמת בססח לחיזוק הוודאות הפיננסית של עסקים קטנים, בינוניים וגדולים, ומאפשרת להם לפעול בגמישות ולהרחיב את פעילותם בביטחון.

## דיאלוג עם לקוחות

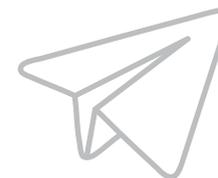
אנחנו מאמינים בדיאלוג שוטף עם לקוחותינו, עם סוכנויות הביטוח ועם הסוכנים, מתוך רצון לבסס מערכות יחסים ארוכות טווח, לחזק את האמון ההדדי ולהעמיק את ההבנה לצרכיהם.

אנחנו קשובים לכל פנייה שמתקבלת בערוצי התקשורת השונים, מנתחים את הסוגיות שעולות, ומפיקים מהן תובנות ומסקנות מעשיות לשיפור מתמיד. מבחינתנו, לקוח שמשקיע בהעברת משוב וביקורת על השירות שקיבל - הוא לקוח מעורב וחשוב, שנרצה לשמר לצידנו.

במקביל, אנחנו ממשיכים לפתח ערוצי תוכן עבור לקוחותינו, עבור סוכני הביטוח ועבור הציבור הרחב - במטרה לחזק את הקשר, להרחיב את המידע הזמין ולהגביר את תחושת השותפות.

## והרי החדשות משוק ההון

יש לנו ערוץ טלגרם ייעודי, שמעדכן בזמן אמת בהתפתחויות בשוק ההון, במצב הכלכלה ובשוקים הפיננסיים. מדובר בערוץ תקשורת חדשני שמיועד לכלל לקוחותינו - יועצי השקעות, סוכני ביטוח ולקוחות פרטיים.



# מה היה לנו ב-2023 ו-2024?

## הראל Fidelity

בשנת 2024 השקנו שיתוף פעולה אסטרטגי וייחודי עם Fidelity International, אחת מחברות ניהול ההשקעות הוותיקות בעולם, בעלת ניסיון של למעלה מ-50 שנה ויותר מ-500 מנהלי השקעות גלובליים.

שילוב הכוחות בין הראל ל-Fidelity הוא שיתוף פעולה ראשון מסוגו, המחבר בין הידע המקומי והאיתנות של הראל לבין הניסיון והפריסה הגלובלית של Fidelity. שותפות זו מאפשרת ללקוחותינו ליהנות מגישה למגוון רחב של אפשרויות השקעה מתקדמות.

**שותפות זו מאפשרת ללקוחותינו ליהנות מגישה למגוון רחב של אפשרויות השקעה מתקדמות.**

## שיתוף פעולה עם Beazley

בשנת 2024 חתמנו על שיתוף פעולה נוסף, הפעם עם חברת הביטוח האנגלית Beazley, אחת המובילות בשוק הביטוח העולמי, עם פעילות ענפה באירופה, צפון אמריקה ואסיה.



ההסכם עם Beazley מהווה נדבך נוסף באסטרטגיה של קבוצת הראל לחזק ולהרחיב את שיתופי הפעולה עם קבוצות הביטוח המובילות בעולם. הסכם זה יחזק את מעמדה של הראל כקבוצה מובילה בתחום הביטוחים העסקיים הגלובליים,

גם עבור חברות ישראליות הפעילות במספר מדינות. כיום הראל היא קבוצת הביטוח היחידה בישראל שיש לה שותפויות גלובליות עם 21 חברות ביטוח בינלאומיות בפריסה גיאוגרפית רחבה.

**גדעון המבורגר,**  
נשיא קבוצת הראל ביטוח ופיננסים

## משלים שב"ן

במסגרת מחויבותנו לרווחת לקוחותינו, הרחבנו לתקופה של חמש שנים את האפשרות עבור מבוטחים שהועברו אוטומטית לכיסוי ניתוחים משלים שב"ן בעקבות הרפורמה בביטוחי הבריאות, לשוב למסלול של ניתוחים מהשקל הראשון. המעבר חזרה לכיסוי של שקל ראשון יתאפשר בתוך 5 שנים (במקום שנה אחת בלבד שנקבעה במסגרת הרפורמה) - וזאת ללא תקופת אכשרה, ללא הצהרת בריאות חדשה, ללא חיוב דמי ביטוח רטרואקטיבי (למעט מקרים מסוימים בשנה הראשונה), וכל עוד לא אובחן צורך בניתוח.

בנוסף, השקנו מנגנון טכנולוגי חדשני לניהול ועדכון אוטומטי של תביעות ניתוחים בפוליסות פרט במסגרת המשלים שב"ן. המערכת מספקת עדכונים שוטפים בזמן אמת על סטטוס הטיפול מול השב"ן, כולל הנפקה דיגיטלית של טופסי התחייבות. כמו כן, פיתחנו מנגנון לתשלום מקדמות על ההשתתפות העצמית, מראש. מהלכים אלה מבטאים את המחויבות שלנו לשירות מתקדם, נגיש ודיגיטלי - ומאפשרים תהליך ניהול תביעות פשוט, מהיר ושקוף יותר.

## ניסוי ייחודי לחיות מחמד

במהלך 2023 הרחבנו את סל השירותים ללקוחותינו והשקנו ניסוי ייחודי לחיות מחמד, כחלק מביטוח הרכב המקיף. מדובר בשירות חדשני שפותח בטכנולוגיות מתקדמות, כולל שימוש בבינה מלאכותית, ומעניק כיסוי לטיפולים רפואיים, בדיקות, ניתוחים ותרופות במקרה של פגיעה גופנית בחיית מחמד שהייתה ברכב ונפגעה בתאונת דרכים. בנוסף, הפוליסה כוללת גם פיצוי כספי במקרה של פטירת החיה.

## דרכון FIRST CLASS

פוליסת ביטוח הנסיעות החדשה לחו"ל מציעה כיסוי רחב ומותאם אישית. הלקוחות יכולים להתאים את הפוליסה למצבם הבריאותי ולאופי הנסיעה, וכך ליהנות מביטחון מירבי ושקט נפשי לאורך כל הדרך.

## GUTS - חדשנות מבית הראל

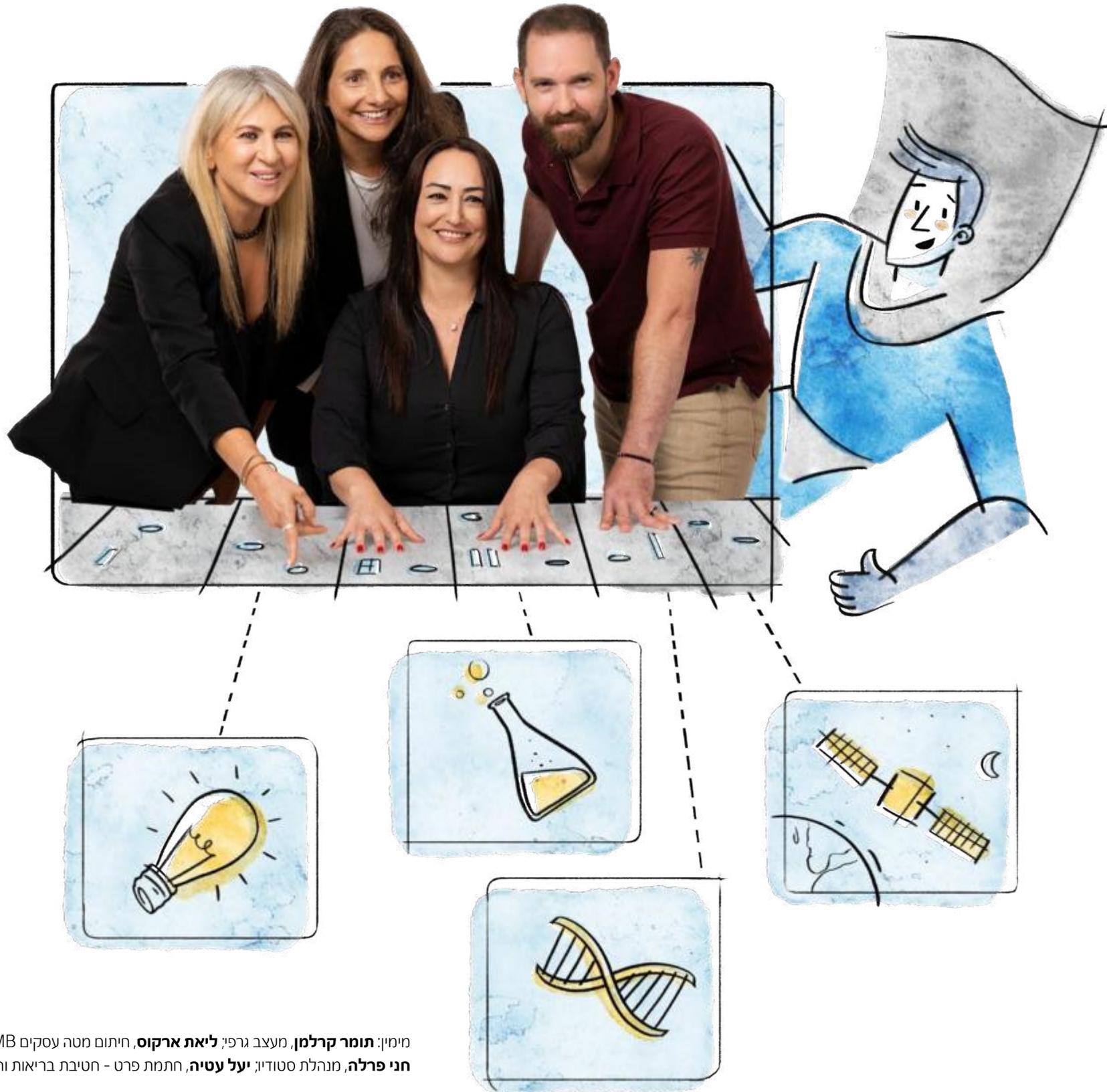
כחלק מהמאמץ לעמוד בקצב ההתפתחות הטכנולוגית, הקמנו את GUTS - האב חדשנות לקידום סטרטאפים ישראליים. מטרת המיזם היא לקדם שיתופי פעולה עם סטרטאפים הפועלים בתחומי האינשורטק, הפינטק, הבינה המלאכותית, הדיגיטל, הדאטה ועוד.

GUTS מהווה פלטפורמה עסקית וטכנולוגית מתקדמת, שפועלת בשיתוף עם גופים כמו AWS, עמותת בוגרי 8200, FinTLV, ועם חברות הביטוח הבינלאומיות Zurich Insurance ו-Tokio Marine. שיתופי פעולה אלה מאפשרים לסטרטאפים ישראליים לפרוץ לשווקים גלובליים.

היזמים שפועלים במסגרת GUTS מוזמנים לעבוד מתוך קומת החדשנות של המיזם, וליהנות גם מהאפשרות להקליט פודקאסטים באולפן ההקלטות החדש של הראל.

במהלך שנות הדיווח נפגש צוות החדשנות של GUTS עם יותר מ-350 סטרטאפים ישראליים ובינלאומיים בתחומים הרלוונטיים, כשחלקם נמצאים כיום בשלב POC ו-Design Partner עם חטיבות עסקיות שונות בהראל.

**המיזם זכה בפרס "חדשנות השנה" במסגרת נבחרי השנה 2023 של "עדיף". בנימוקי הזכייה צוין כי "המיזם מביא עמו בשורה צרכנית וענפית. לקוחות וסוכני הראל ייהנו ממוצרים חדשים, מחוויית לקוח משודרגת, ובעתיד - משירות מהיר ויעיל יותר. ענף הפיננסים כולו מרוויח, שכן שיתוף הפעולה מקדם פתרונות טכנולוגיים חדשים בתחומי הביטוח והפיננסים".**



מימין: **תומר קרלמן**, מעצב גרפי; **ליאת ארקוס**, חיתום מטה עסקים SMB; **חני פרלה**, מנהלת סטודיו; **יעל עטיה**, חתמת פרט - חטיבת בריאות וחיים



## השקעות בהראל: משקיעים באחריות

כאחת מקבוצות הביטוח והפיננסים הגדולות בישראל, הראל מיישמת מדיניות השקעות אחראיות, ולוקחת בחשבון במסגרת השקעותיה, גם שיקולים של חברה, סביבה וממשל תאגידי (ESG).

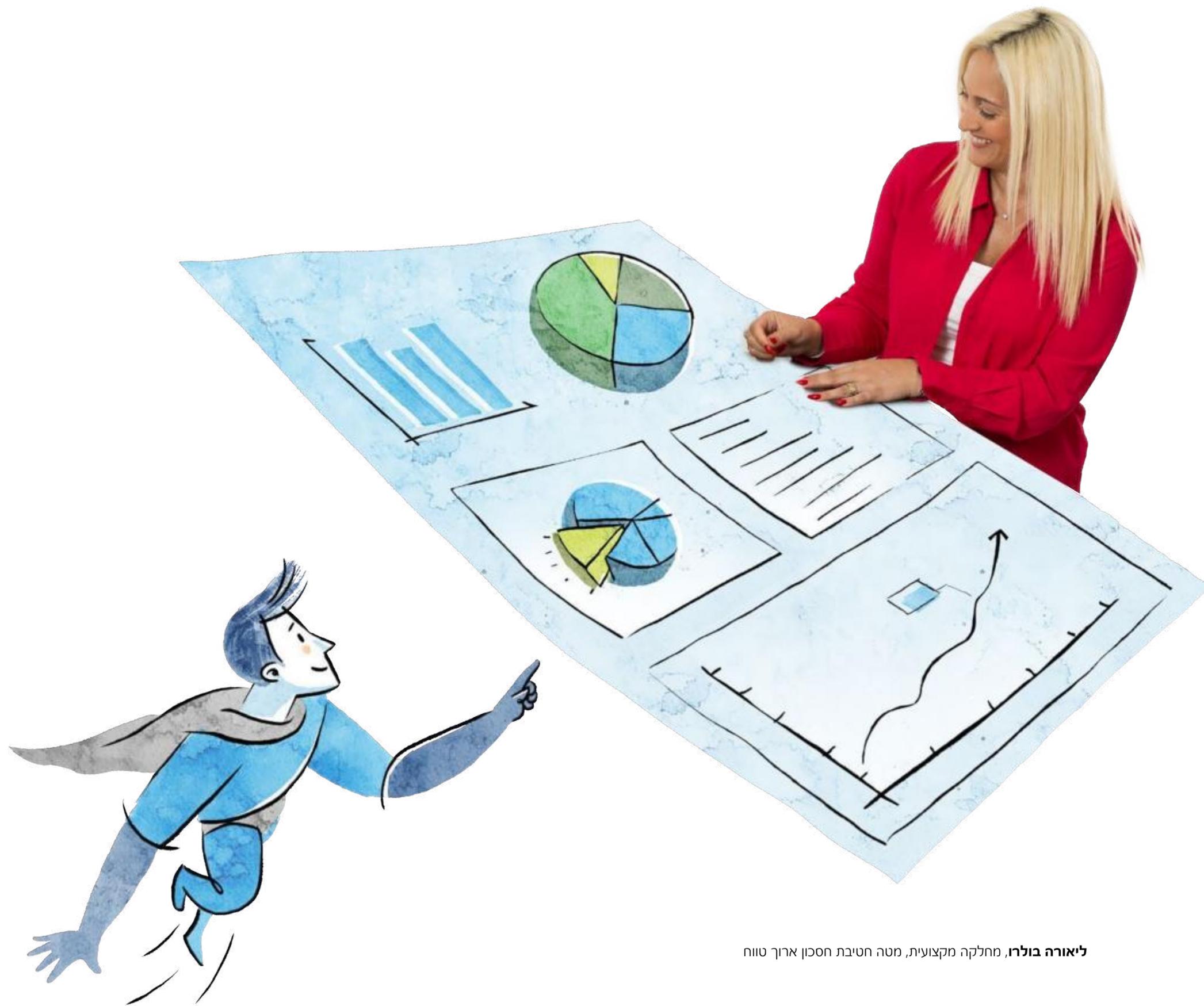
# ההשקעות שלנו

אנחנו מבצעים את פעילות ההשקעות הענפה שלנו באמצעות חטיבת ההשקעות של הראל ביטוח, שמרכזת את פעילות ההשקעה של חברות הביטוח, קרנות הפנסיה וקופות הגמל של הקבוצה, וכן באמצעות בית ההשקעות הראל פיננסים.

# חטיבת ההשקעות שלנו

החטיבה מנהלת את ההשקעות בתחומי הביטוח והחיסכון לטווח ארוך, לצד ניהול השקעות כספי הנוסטרו של קבוצת הראל.

ליאורה בולרו, מחלקה מקצועית, מטה חטיבת חסכון ארוך טווח



## השקעות אלטרנטיביות

השקעות אלטרנטיביות מהוות חלופה להשקעות המסורתיות, כמו מניות, אג"ח ומזומן.

השקעות אלו כוללות קרנות נדל"ן, אשראי, חברות ביוטכנולוגיה ופארמה, פרייבט אקוויטי ועוד. הן נועדו לאפשר גיוון ופיזור בתיק ההשקעות ולהשקיע בענפים שאינם תלויים ישירות בשוק ההון, אך עשויים לשאת פוטנציאל לתשואות עם תזרים יציב וקבוע.

חטיבת ההשקעות שלנו פעילה בתחום זה כבר למעלה מ-20 שנה, וממשיכה להרחיב את סל המוצרים הלא-סחירים בארץ ובעולם.

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

1. **Enterprise B2B** - סייבר, Dev-Ops, תשתיות טכנולוגיות ו-AI, אפליקציות ועוד.
2. **Fintech** - חדשנות פיננסית בתחומי בנקאות, ביטוח, תשלומים ושירותים נלווים.
3. **בריאות** - תרופות (ביוטק), מכשור רפואי, בריאות דיגיטלית (למשל תיעודף תורים וכלים תומכי החלטה לרופאים).

## השקעות אחראיות

בהתאם להכרה הגוברת בארץ ובעולם בחשיבותן של השקעות אחראיות, שילבנו במדיניות ניהול ההשקעות שלנו גם שיקולים סביבתיים, חברתיים וממשליים (ESG).

לצד זאת, קבענו רף מהותיות להשקעות שייחשבו כהשקעות בסיכון ESG גבוה, בארץ ובעולם. השקעות אלו מחייבות בחינה נוספת בטרם ביצוען.

כדי ליישם את המדיניות באופן מיטבי ולקבל החלטות מושכלות, יצרנו שיתוף פעולה עם חברת Greeneye ועם Moody's, המספקות מידע מקיף בנושאי ESG על חברות ישראליות וגלובליות.

בנוסף, בחרנו להתמקד במספר סוגיות ESG שנבחרו בהליך פנימי של הערכת סיכונים (מידע נוסף על הסוגיות הללו מופיע [במדיניות ההשקעות האחראיות של הראל](#)).

## השקעות עם ערך חברתי

ההשקעות של חטיבת ההשקעות מביאות לתרומה כוללת ומסייעות לצמיחת המשק. בין ההשקעות בעלות ערך חברתי:

### פרויקט קריית המודיעין

קמפוס קריית המודיעין - פרויקט לאומי רחב היקף - נבנה בימים אלו עבור יחידות המודיעין של צה"ל באזור הנגב. המהלך הוא חלק מתוכנית ממשלתית להעברת בסיסי צה"ל לדרום, במטרה לחזק את הפריפריה וליצור מנועי צמיחה כלכליים באזור.

יחד עם בנק דיסקונט, אנחנו מובילים את קבוצת גופי המימון שחתמו על הסכם מימון עם קבוצת שיכון ובינוי, אשר מקימה את הפרויקט. ההשקעה בפרויקט מהווה מהלך אסטרטגי שמחזק את המחויבות שלנו להשקעות אחראיות ובנות קיימא.

הפרויקט משתלב במדיניות שלנו למעורבות ביוזמות לאומיות משמעותיות, המשלבות חדשנות, ביטחון ותשתיות מתקדמות. בנוסף, אנחנו רואים בו מנוף לחיזוק הכלכלה בדרום, להרחבת אפשרויות התעסוקה ולהגברת המעבר של אוכלוסייה צעירה ומשכילה לאזור.

## השקעות עם ערך סביבתי

# אנחנו מקדמים מטרות סביבתיות גם דרך השקעות בחברות ופרויקטים שפועלים בתחומים כמו אנרגיה ירוקה, תחבורה בת קיימא ומים - תשתיות שתומכות במאמצים הסביבתיים של מדינת ישראל.

בין ההשקעות הבולטות:

### השקעה באנרגיה ירוקה

אנחנו משקיעים בחברות אנרגיה ירוקה בישראל ובחו"ל במתכונת מימון פרויקטלי. בין היתר, בשנת 2023 מימנו שבעה פרויקטים בהיקף של כמיליארד שקל בתחום האנרגיה הסולארית השייכים לחברת EDF Renewables Israel - חברה-בת של EDF Renouvelables, חברת החשמל הלאומית של צרפת, שהיא מהמובילות בעולם בתחום האנרגיות המתחדשות.

שבעת הפרויקטים נחשבים מהגדולים בישראל בתחום האנרגיה הסולארית, ומציעים תפוקה כוללת של 189 מגה-וואט. הם פותחו, מומנו בהון עצמי והוקמו על ידי EDF Renewables ישראל.

במסגרת שיתוף הפעולה בין הצדדים, מימנה קבוצת הראל גם את פרויקט אשלים 2 PV בהיקף של 40 מגה וואט, בו זכתה EDF Renewables Israel במכרז החשב הכללי.

בנוסף, בתחילת שנת 2025 רכשנו, יחד עם "עמיתים", 44% משותפות עם אנלייט אנרגיה, המחזיקה בצבר הכולל פרויקטים סולאריים ותשתיות אגירה בהספק מצטבר של כ-69 מגה-וואט סולארי ו-448 מגה-וואט שעה אגירה.



"הראל ממשיכה להשקיע במימון פרויקטים ברי קיימא בכלל, ובתחום האנרגיות המתחדשות בפרט - פרויקטים שתורמים לאיכות הסביבה. בין השקעות הקבוצה אפשר למצוא לא רק פרויקטים בתחום האנרגיה הסולארית, אלא גם אנרגיית רוח, אגירה שאובה, טיפול במים וטיהור שפכים. מימון מסוג זה מספק תשואה ריאלית יציבה לעמיתים שלנו. קבוצת הראל גאה להמשיך את שיתוף הפעולה עם חברות מובילות בתחומן כמו EDF Renewables ואנלייט, כחלק ממדיניות השקעה מגוונת ובעלת השפעה סביבתית חיובית."

### איציק טוויל,

מנהל אגף האשראי והנדל"ן בחטיבת ההשקעות בקבוצת הראל

### פרויקט טיהור הקרקעות בעכו

בשנת 2022 רכשה קבוצת הראל, יחד עם חברת היזמות והבנייה תדהר, את מתחם "תעשיות אלקטרוכימיות" בעכו - שטח של 430 דונם הסמוך למפרץ עכו. בעבר פעל במתחם מפעל פרוטרם, שייצר PVC תוך שימוש בכמויות גדולות של כספית וחומרים אורגניים, והותיר את הקרקע כאחת המזוהמות ביותר בישראל. כ-2 מיליון קוב של מי תהום מתחת למתחם מזוהמים גם הם, זורמים לים ומזהמים את רצועת החוף כולה.

המפעל, שכונה במשך שנים "מפעל המוות", עמד נטוש וסבל מהזנחה חמורה. בשנת 2022 נחתם הסכם עם רשות מקרקעי ישראל, במסגרתו סוכם על טיהור מלא של הקרקע ופיתוחה לצורכי מגורים, תעסוקה, לוגיסטיקה, פנאי ונופש.

תכנית השיקום גובשה בשיתוף מומחים מהארץ ומהעולם, וכוללת: טיפול בקרקע באמצעות טכנולוגיות מתקדמות, הקמת מערכת ייעודית לטיפול במי התהום, הקמת קיר חציצה תת-קרקעי לעצירת הזיהום לים, וכן קיר אקוסטי שיבודד את המתחם מהמפעלים הסמוכים. העבודות החלו בסוף 2022 וצפויות להסתיים בשנת 2025.

## השקעות עם רוח ישראלית

### העמקת השותפות עם קבוצת תדהר

ביולי 2024 הרחיבה קבוצת הראל ביטוח ופיננסים את שותפותה עם קבוצת תדהר, בעסקה המשקפת לתדהר שווי של יותר מ-4.2 מיליארד ש"ח. במסגרת העסקה רכשה הראל כ-5% נוספים מתדהר בתמורה לכ-235 מיליון ש"ח, וזאת בהמשך לרכישה של כ-10% מהחברה שבוצעה באוגוסט 2023.

### קרן יוזמה 2.0

בשנת 2024 נבחרה הראל כאחד מתוך 18 גופים מוסדיים שישתתפו במיזם "קרן יוזמה 2.0" של רשות החדשנות ומשרד האוצר, שמטרתו לעודד השקעות בהייטק הישראלי. במסגרת המיזם יעמידו הגופים המוסדיים מימון של כ-155 מיליון דולר להשקעה בקרנות הון סיכון מקומיות, במטרה לצמצם את פערי ההשקעות שנוצרו בעקבות ההאטה הכלכלית והמצב הגאופוליטי בישראל.

הקרן שואפת להעמיק את שיתוף הפעולה בין גופים מוסדיים לקרנות הון סיכון, לחזק את יציבות השוק המקומי ולהציע מנגנון הטבות ייחודי שיתרום להגדלת התשואה על ההשקעות. המדינה תשתתף ברווחים או בהפסדים בהתאם לחלקה היחסי בהשקעה, תוך שמירה על עצמאותם של הגופים המוסדיים בקבלת ההחלטות.



"הגדלת השקעתנו בקבוצת תדהר משקפת את הערכתנו לניהול המקצועי, לאיכות הפרויקטים של תדהר ולפוטנציאל להצפת ערך עתידי בתיק ההשקעות הפיננסיות של הראל השקעות. אנו מאמינים כי שיתוף הפעולה המתהדק בין שתי הקבוצות יאפשר לנו להשתתף בפרויקטים מובילים בתחום. ההשקעה הזו בחברה ישראלית בעת הזו היא הוכחה נוספת לאמון העצום שיש לקבוצת הראל במדינת ישראל ובחוסנה".

**בן המבורגר,**

סגן יו"ר קבוצת הראל ביטוח ופיננסים



לימור אפרים, ראש צוות מערכות מידע, הראל המשמר מחשבים

# מקדמים השקעות אחראיות בקרב הלקוחות

אנחנו רואים חשיבות רבה בהנגשת סטנדרטים עולמיים מתקדמים לציבור הרחב, כחלק מתפיסה של השקעות המובילות לשורת רווח כפולה: תשואה פיננסית לצד אימפקט חברתי-סביבתי.

בתחום ניהול תיקי ההשקעות, מאפשרת החברה למוסדות ולתאגידים המעוניינים בכך לנהל את תיק ההשקעות כולו, או חלק ממנו, לפי קריטריונים מעולמות ה-ESG.

בית ההשקעות אימץ מדיניות ESG שלפיה בכל אנליזה של מחלקת המחקר ישנה התייחסות לנושאי ESG - כדי שמנהלי ההשקעות של קרנות הנאמנות ותיקי ההשקעות ישקלו שיקולים אלה כחלק מהחלטות ההשקעה.

## קרנות נאמנות

הראל פיננסים מציעה שלוש קרנות נאמנות מסדרת "אלפא טק", המתמקדות בהשקעות לפי עקרונות ESG, תוך שימוש במודלים כמותיים מתקדמים לניהול השקעות:

- **אלפא טק מניות ESG ישראל** - הקרן משקיעה לפחות 75% מנכסיה במניות של חברות ישראליות העומדות בקריטריוני ESG, תוך הימנעות מהשקעה בחברות שאינן עומדות בערכים אלו.
- **אלפא טק אירופה ESG** - הקרן מתמקדת בהשקעה במניות של חברות אירופיות בעלות דירוג ESG גבוה.
- **אלפא טק מניות חו"ל ESG** - קרן זו משקיעה במניות של חברות בינלאומיות העומדות בקריטריוני ESG.

בנוסף, בתחום ניהול תיקי ההשקעות מאפשרת החברה למוסדות ולתאגידים המעוניינים בכך לנהל את תיק ההשקעות כולו, או חלק ממנו, לפי קריטריונים מעולמות ה-ESG.

# הראל פיננסים

הראל פיננסים, הוא בית השקעות מוביל המשמש כזרוע הפיננסית של הקבוצה.

בשנים האחרונות שמנו דגש מרכזי על חדשנות מוצרית, תוך יצירת אלטרנטיבות השקעה מגוונות, שקופות וחדשניות - לטווחי זמן שונים וברמות סיכון שונות - כדי שכל משקיע יוכל למצוא את ההשקעה המתאימה לו.

הנהלת הראל פיננסים פועלת כצוות מגובש החותר לשדרוג מתמיד של מערך ההשקעות, כשמצינות וחדשנות הן ערכים מובילים.

## פעילות הראל פיננסים

הפעילות במסגרת הראל פיננסים מתבצעת בעיקר באמצעות החברות הבאות:

<b>הראל קרנות נאמנות</b>	חברה המחזיקה באישור לניהול קרנות נאמנות המנהלת קרנות נאמנות פתוחות וקרנות סל
<b>הראל ניהול השקעות</b>	חברה בעלת רישיון ניהול תיקים המבצעת פעילות ניהול תיקי ההשקעות עבור לקוחותיה
<b>הראל פיננסים אלטרנטיב</b>	חברה הפועלת כשותף כללי בשותפויות מוגבלות שהן קרנות השקעה פרטיות הרשומות מחוץ לישראל
<b>הראל אסטרטגיות</b>	חברה המבצעת עסקאות לחשבונה העצמי (נוסטרו)
<b>הראל מסחר מדדים</b>	חברה הפועלת כעושה שוק סטטוטורי לקרנות הסל המנוהלות בהראל קרנות נאמנות
<b>הראל פיקדון סחיר</b>	חברה המנפיקה תעודות פיקדון סחירות והינה תאגיד מדווח
<b>הראל שירותי תפעול</b>	חברה המעמידה משאבי ניהול ושירותי תפעול לחברות השונות בזרוע הפיננסים ומבצעת פעילות ייעוץ במט"ח ללקוחות כשירים

בשנים האחרונות שמנו דגש מרכזי על חדשנות מוצרית, תוך יצירת אלטרנטיבות השקעה מגוונות, שקופות וחדשניות - לטווחי זמן שונים וברמות סיכון שונות - כדי שכל משקיע יוכל למצוא את ההשקעה המתאימה לו.



אורטל ירמיהו, חתמת פרט, מחוז המשמר

## משקיעים עם הראל ובונים יחד את ישראל

בתחילת שנת 2024 השיקה הראל אלטרנטיב קרן השקעות חדשה בשם "מגן ישראל", שתשקיע, לצד הראל ביטוח, במימון פרויקטים לבנייה בשיטת הליווי הסגור בסקטור הנדל"ן בישראל. כך יוכלו משקיעי הראל אלטרנטיב ליהנות לראשונה מהיתרונות של העמדת אשראי לפרויקטי נדל"ן גם בשוק המקומי ולא רק בשוק הבינלאומי.

### יתרונות ההשקעה בקרן:

- המשק הישראלי זקוק להשקעות גדולות בנדל"ן על רקע המלחמה והפגיעה בעורף.
- היצע נמוך של דירות שהחריף עקב הקיפאון בענף במהלך המלחמה.
- צמיחה באוכלוסייה בשנים האחרונות, לצד מגמות דמוגרפיות התומכות בהמשך גידול בביקוש, וכן צפי לעלייה נוספת בביקושים בעקבות גלי אנטישמיות בעולם.
- ירידה צפויה בריבית במשק, התורמת לענף בזכות ירידת עלויות המימון לחברות והקלה במימון רכישת דירות לצרכנים.

## יעדים לעתיד

- המשך בחינת השקעות לא-סחירות בישראל, בעיקר בתחומי האנרגיה המתחדשת ובתחומים בעלי ערך חברתי.
- העמקת הגיוון בתיקי ההשקעות, תוך התייחסות למגמות רגולטוריות, סביבתיות, טכנולוגיות וחברתיות.
- שילוב עקבי של שיקולי ESG בתהליך קבלת ההחלטות להשקעה.

## עובדי הראל: הלב הפועם של הרוח הישראלית

עובדי הראל הם הביטוי החי לרוח הישראלית – שילוב של מחויבות, חדשנות וערבות הדדית. אנחנו פועלים ליצירת סביבת עבודה מגוונת, שוויונית ומכילה, שמאפשרת לכל אחת ואחד לממש את הפוטנציאל האישי והמקצועי שלהם. כמו הרוח הישראלית, שגם בזמנים מאתגרים יודעת להישען על ערכי משפחתיות וחוסן, כך גם הראל מציבה את העובדים במרכז, מתוך אמונה כי הם הבסיס להצלחתה.



# האנשים של הראל

העובדות והעובדים שלנו מגיעים מכל שכבות  
וקבוצות האוכלוסייה הישראלית, וכולם חולקים  
מחויבות גדולה לעשייה אכפתית ומקצועית  
שמובילה את כולנו קדימה.

מתוך אמונה עמוקה בחשיבות הגורם האנושי,  
אנחנו משקיעים בפיתוח האישי והמקצועי  
של כל אחת ואחד, מציעים הזדמנויות קידום  
מגוונות, מערכי הדרכה והכשרה מקיפים,  
ומובילים מדיניות רווחה עשירה - תוך שמירה  
על אווירה משפחתית, חמה ומכילה.

אנחנו מאמינים שמקום עבודה טוב הוא כזה  
שאנשים קמים אליו בבוקר בשמחה: נעים,  
מגוון, מאפשר וצומח יחד איתם.

בשנים 2023 ו-2024 מספר העובדות והעובדים  
בהראל עמד על 4,966 ו-4,637<sup>1</sup> בהתאמה -  
נשות ואנשי מקצוע מכל רחבי הארץ, מכלל  
הגילאים והמגזרים.



אנחנו מאמינים שמקום  
עבודה טוב הוא כזה  
שאנשים קמים אליו בבוקר  
בשמחה: נעים, מגוון,  
מאפשר וצומח יחד איתם.

4,637  
עובדים בשנת 2024

מימין: ריקי עובד, חתמת פרט - מחוז משמר; נוי סיגאוי, מפקחת  
רכישה אלמנטר; רגינה כהן גדיב, מיישבת תביעות אמבולטוריות;  
אורטל ירמיהו, חתמת פרט, מחוז משמר; יושבים: צחי אקו,  
מוביל טכנולוגי - הה"מ; פנינה אליעזר, נציגת חיתום והפקה

1. לא כולל עובדות ועובדים ביוון ובטורקיה.

# גיוון, הכללה ושוויון הזדמנויות

שוויון זכויות, תחושת ביטחון והכלה – הן בסביבת העבודה והן בממשקים העסקיים – הם מערכי היסוד שלנו, ואנחנו שואפים לקיים ולשמר אותם הלכה למעשה, בכל יום מחדש.

## ביחד ננצח: קהילות העובדים שלנו

בשנים האחרונות צמחו בהראל קהילות עובדים חוצות-ארגון, שמחזקות חיבורים מקצועיים ואישיים, מטפחות תרבות של למידה, שיתוף והשפעה, ומזמינות את העובדים לקחת חלק פעיל בעיצוב התרבות הארגונית, בהפצת ידע ובהעמקת תחושת השייכות.

### קהילת ה-Champions

הוקמה בשנת 2020, ומאז היא מתפתחת בהתמדה בהתאם לצרכים העולים מהשטח. בתחילתה שימשה הקהילה פלטפורמה ליצירת תוכן ברשתות החברתיות, וכיום היא רשת שגרירים פנים-ארגונית שפועלת ליצירת השפעה חיובית – בתוך הארגון ומחוצה לו.

חברי הקהילה משמשים סנסורים ארגוניים, משקפים מגמות, רעיונות ותחושות מהשטח בזמן אמת, ומובילים דיאלוג משמעותי שמחזק את תחושת החיבור והמעורבות בהראל.

### קהילת מובילה למידה

קהילת עמיתים שמובילה שיתוף ידע, מעודדת למידה ומפיצה הצלחות מקצועיות בתוך הראל. הקהילה מחברת בין עובדים ליחידות העסקיות ומקדמת התאמת תכני הלמידה לצרכים הארגוניים – בסיס לצמיחה אישית וארגונית.

חברי הקהילה – כ-25 עובדים ועובדות – מגיעים מחטיבות החיים והבריאות, החיסכון לטווח ארוך, האלמנטרי, החטיבה הישירה, חטיבת השיתופים ויחידות המטה. הם עוסקים בתחומי למידה, הדרכה וניהול ידע, לעיתים כחלק בלתי נפרד מהתפקיד ולעיתים מתוך עניין אישי, ופועלים לטפח תרבות ארגונית של למידה מתמשכת, חדשנות ושותפות.

## קהילת הורים (בייבי STEPS)

בינואר 2024 השקנו בהראל את בייבי STEPS – מסע הריון ולידה לעובדות ולעובדים שהפכו להורים, כחלק מהמחויבות שלנו לחוויית עובד, לחיזוק תחושת המחברות ולהקמת קהילת הורים בתוך הארגון.

המסע מלווה את ההורים בשלושה שלבים: הריון, חופשת לידה וחזרה לעבודה. הוא כולל אתר ייעודי בפורטל הארגוני, מערכת פנימית חכמה ופרסונלית, קבוצת וואטסאפ פעילה, כנסים ייחודיים וסדנאות תוכן.

המהלך שם דגש גם על שיתוף עובדים ומנהלים בתכנון, חיזוק הקשר האישי עם המנהלת בתקופת ההיעדרות והצעת ליווי רגשי או מקצועי בהתאם לצורך. נכון לאפריל 2024, השתתפו במסע כ-220 עובדות בשלבי ההריון השונים.

## גילדת דאטה

גילדת דאטה היא קהילה מקצועית של אנליסטים בהראל, שנפגשת באופן קבוע למפגשי העשרה, למידה משותפת, סיעור מוחות והאקתונים.

במפגשים אלה נחשפים החברים למגמות חדשות בתחום, משתפים שיטות עבודה מיטביות ומקדמים חשיבה חדשנית סביב אתגרי דאטה.

הגילדה מחזקת את שיתופי הפעולה בין צוותים, תורמת להתמקצעות הדדית ומהווה מנוע לשדרוג תחום הדאטה בארגון כולו.

# גיוון מגדרי: אצלנו זה כבר מציאות

מהעובדות והעובדים בהראל  
הן נשים, ואנחנו מאמינים  
בכוחן לנהל ולהוביל



**אנחנו לא מסתפקים בנתונים, אלא  
רואים חשיבות רבה בשילוב נשים  
בתפקידי מפתח ובדרגי ניהול.**

מימין: **טלי לב**, מנהלת פרויקטים, חטיבת ה"מ";  
**הדר מור**, מנהלת פרויקטים, חטיבת ה"מ"

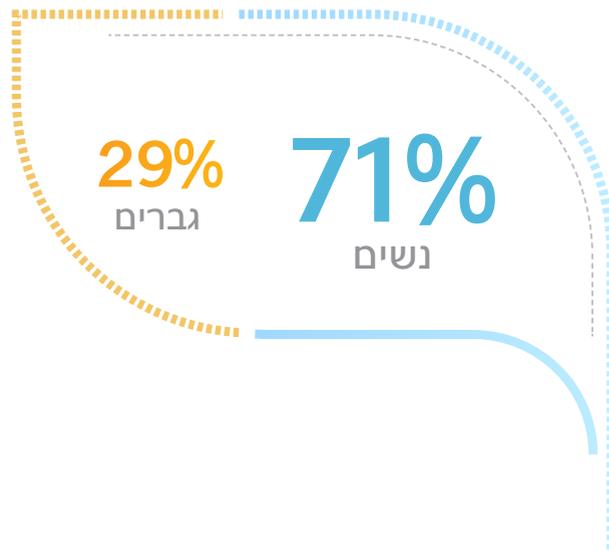


## פערי שכר בין גברים ונשים

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

מהדוח של שנת 2023, שמטרתו העיקרית היא לבדוק ולהציף האם קיימת הטיה מגדרית מובנית בהראל, עולה כי בחלק מהקבוצות קיימים פערי שכר לטובת גברים ובחלק - לטובת נשים. הפער הגדול ביותר לטובת גברים הוא 6.4%, והפער הגדול ביותר לטובת נשים הוא 9.1%.

פילוח עובדים לפי מגדר  
2023-2024



הפערים נובעים בעיקר ממדדים אובייקטיביים כמו: ביצוע, תפוקות, איכות העבודה, עמידה ביעדים, חדשנות ושותפות בצוות. את הדוח המלא ניתן למצוא [באתר החברה](#).

## נשים למען נשים

בשנת 2024 יצאה לדרך יוזמה ייחודית לתוכנית מנטורינג Woman2Woman, במסגרת שיתוף פעולה בין הראל לבין עמותת בוגרי ו-Alumni Association.

במסגרת התוכנית, שנמשכה כחצי שנה, שימשו מנהלות בכירות בהראל כמנטוריות למנהלות צוותים השואפות להתפתח ולהתקדם בתוך החברה. מדובר בהזדמנות ייחודית ליצירת שיח פתוח ואותנטי על דילמות ניהוליות, צמתים בקריירה והשראה ממנהלות מובילות שעשו את הדרך.

אירוע הפתיחה החגיגי של התוכנית התקיים במרכז החדשנות של הראל, Harel - GUTS Innovation Hub, במעמד מנכ"ל החברה, ניר כהן.

בתחילת שנת 2025 התקיים מפגש הסיום, ונאספו סקרים מהמנטוריות, המנטיות ומהמנהלים הישירים שלהן. הסקרים הצביעו על שביעות רצון של 100% מכלל המשתתפות, תוך הדגשת השפעה חיובית על מוטיבציה, תחושת מסוגלות והרחבת הכלים להתפתחות ניהולית ואישית.

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

## יש מקום לכולם: שילוב אוכלוסיות מגוונות

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

אנחנו מעסיקים, באמצעות מיקור חוץ, עובדים ממגוון אוכלוסיות במוקדי שירות שונים:

- מוקד "Call יכול" המעסיק אנשים עם מוגבלויות
- מוקד "בראשית" המעסיק עובדים מהמגזר החרדי
- מוקד "בבאקום" במגדל העמק, המעסיק עובדים מרקעים חברתיים, תרבותיים וגיאוגרפיים שונים

### בשנים 2023-2024 קיימנו מגוון מהלכים לחיזוק התחום:

בשנת 2023 הפקנו סרטון בהשתתפות עובדות ועובדים המייצגים קבוצות שונות בחברה: עובדת חרדית, עובדת לקויית שמיעה, עובד מהקהילה הגאה ועובד מהמגזר הערבי, תחת המסר "חיבורים", המדגיש כי בהראל יש מקום לכולן ולכולם. בנוסף, קיימנו שני שולחנות עגולים שעסקו בנושאים מעולמות הגיוון וההכללה, ופרסמנו כתבות בנושא בפלטפורמת "טאצ".

בשנת 2024 המשכנו את המהלך עם סרטון נוסף תחת המסר "התקווה שלי היא...", בהשתתפות עובדות ועובדים שאמרו מהי התקווה שלהם.

בנוסף, פורסמה כתבה בפורטל הארגוני על מחלקת הנגישות בהראל, התקיים מפגש שולחן עגול נוסף, וכן הועברה הרצאה ייעודית למנהלים בהנחיית ד"ר גיל וינש, מנכ"ל "Call יכול", בנושא שילוב אנשים עם מוגבלויות בעבודה.

### Call יכול

אחד משיתופי הפעולה המשמעותיים שלנו בתחום הנגישות הוא עם Call יכול, עסק חברתי המפעיל מוקדי שירות המאוישים על ידי אנשים עם מוגבלות.

כבר מספר שנים שהצוות המסור של Call יכול מעניק שירות מקצועי ללקוחות הראל, ומדגיש את היתרונות הרבים של שילוב עובדים עם מוגבלויות.

בשנת 2024 ביקרה קהילת רכזי הנגישות של הראל במוקדי Call יכול כדי ללמוד על סיפור הקמת החברה וכדי לשמוע מהמוקדנים על חוויותיהם.



בימים בהם אנחנו, כחברה ישראלית, מדברים על אחדות וקבלת כל אדם וכל דעה, אני גאה ב-Call יכול על כך שהערך העליון של החברה הוא כבוד לאדם באשר הוא - וקבלה של כולם כפי שהם.

לשמחתי הרבה, קבוצת הראל ביטוח, שחרטה על דגלה מצינות עסקית לצד גיוון בתעסוקה, היא שותפה מובילה לעשייה שלנו. אני גאה במיוחד להפעיל עבור הראל מוקדים טלפוניים המאוישים בעובדים מסורים ומצוינים עם מוגבלות, והסיפוק רב עוד יותר כאשר פעילות המוקדים מניבה תוצאות גבוהות מהמצופה ומוכיחה - שכל אחד יכול!

**פנינה אנשל,**  
משנה למנכ"ל "Call יכול"

# מצוין שאתם כאן: גיוס ושימור עובדים



הקבלה לעבודה בהראל מתבצעת על בסיס עמידה בתנאים ובדרישות שנקבעו לכל משרה, תוך הקפדה על שוויון הזדמנויות וללא אפליה מכל סוג - לרבות רקע לאומי, דתי או אתני, מין, מגדר, נטייה מינית, גיל או כל מאפיין אחר שאינו רלוונטי.

כחלק מהמחויבות שלנו לקידום גיוון והכללה, אנחנו פועלים בשיתוף פעולה עם מגוון עמותות ותכניות, הפועלות לשילוב אוכלוסיות מגוונות בשוק העבודה - ביניהן עמותות הפועלות לשילוב אנשים עם מוגבלויות, יוצאי צבא, חרדים ואוכלוסיות נוספות שנדחקו לשולי התעסוקה.

## תהליך הקליטה

עובדים חדשים מוזמנים ליום אוריינטציה שבו הם לומדים על תחומי הפעילות של החברה, מכירים את המבנה הארגוני, נהלי העבודה וערכי הראל, וגם נהנים מצ'ופרים. במקביל, עומדות לרשותם לומדות שונות בפורטל הארגוני, המאפשרות היכרות עצמאית עם התכנים הרלוונטיים.

בשנת 2022 השיקה הראל תהליך Onboarding דיגיטלי חדש לעובדים חדשים, תהליך מתמשך הנמשך עד שנה מיום ההצטרפות.

## קידום מתחיל מבפנים

אנחנו מאמינים בעובדים שלנו, רואים בהם הון אנושי יקר ערך, ופועלים להעצים ולקדם אותם לתפקידי ניהול. משרות ניהוליות נפתחות תחילה למכרזים פנימיים, ומוצעות לעובדים בעלי ותק של שנתיים ומעלה בהראל.

## העובדים נשארים איתנו לאורך זמן

שיעור התחלופה הנמוך שלנו ועובדים שנשארים לאורך שנים מעידים יותר מכל על תחושת שייכות ושביעות רצון גבוהה. שימור העובדים הוא תוצאה של יחס הוגן, סביבת עבודה נעימה, דאגה לרווחה האישית והמקצועית, ופיתוח מתמיד.

התחלופה היחסית גבוהה במוקדי השירות - תופעה מוכרת בתחום - מובילה אותנו להשקיע מאמצים ייחודיים גם שם. בשנת 2023 התחלנו בבניית מסלול קריירה ייעודי למוקדנים, במטרה לחזק את תחושת השייכות ולתת אופק מקצועי משמעותי.

מימין: אדווה לסט, מנהלת קשרי יועצים - מערך שיווק בנקים;  
עומרי שור, סמנכ"ל שיווק ומכירות הראל קרנות נאמנות



# צומחים יחד: פיתוח עובדים ומנהלים

## HAcampus: לומדים, מתקדמים, גדלים

קמפוס הראל הוא פלטפורמת הלמידה הארגונית שלנו, שנועדה לאפשר לכל עובדת ועובד להרחיב ידע, לפתח כישורים ולהתפתח מקצועית ואישית לכל אורך הדרך.

הקמפוס מציע מגוון קורסים פרונטליים ודיגיטליים, בהנחיית מרצים פנימיים וחיצוניים, ומונגש לכלל העובדים מתוך אמונה שידע הוא מנוע מרכזי לצמיחה ארגונית.

תהליך הלמידה מלווה בטכנולוגיה מתקדמת ומותאם לצרכים האישיים של כל אחד - בזמן, במקום ובקצב שלו.

המודל של HAcampus זכה להכרה מקצועית בכנס מצוינות בלמידה ופיתוח משאבי אנוש לשנת 2024.

אנחנו עושים עסקים מתוך רצון לעשות טוב, והמפתח לכך הוא צמיחה אישית ומקצועית של העובדים שלנו. אנחנו יוצרים עבורם מרחב בטוח ושותפות אמיתית לאורך הדרך, וגאים לראות איך טאלנטים שלנו מתפתחים ומאיישים תפקידי מפתח בשדרה הניהולית.

לאורך כל שלבי הקריירה, אנחנו מספקים כלים ומיומנויות שמתאימים לעולם העבודה המשתנה, ומטמיעים תפיסת למידה מתמשכת (Life Long Learning) כחלק בלתי נפרד מהתרבות הארגונית.

הגישה הזו לא רק שומרת על העובדים שלנו מעודכנים - אלא גם מושכת אלינו טאלנטים שמחפשים בית דינמי, מקצועי ויציב לגדול בו.

## מערך ההדרכה שלנו

החברות בקבוצת הראל נהנות ממערך הדרכה מקיף, הכולל תוכניות חוצות ארגון לצד פתרונות למידה מותאמים אישית לצרכים של כל יחידה עסקית.

תוכנית ההדרכה השנתית נגזרת מיעדי ההנהלה ותוכניות העבודה, וכוללת מגוון רחב של פעילויות למידה לפיתוח עובדים בתחומים מגוונים: היכרות עם מוצרים חדשים, התאמה לדרישות גולציה, התמצאות בתהליכי עבודה חדשים, שימוש במערכות ליבה, סדנאות שיפור מיומנויות מקצועיות, פיתוח מנהלים ועוד.

בנוסף, מתקיימות פעילויות רוחב להעשרה אישית וללמידה כללית, כחלק מתפיסת עולם התומכת בהתפתחות מתמשכת.



## LEADUP – ניהול בגובה העיניים

### בשנת 2024 השקנו בהראל את מערך התוכניות הניהוליות LEADUP, שנבנה מתוך ממצאי הסקר הארגוני והערכת המנהלים, במטרה לקדם מצוינות ניהולית שתתמוך בהתמודדות עם האתגרים העסקיים של החברה.

התוכניות מותאמות לאוכלוסיות ולצרכים שונים, כאשר ב-2024 המיקוד היה בדרג סמנכ"לים ומנהלי מחלקות, וב-2025 יועבר הדגש למנהלי צוותים. מטרת העל של המהלך: לחזק את שדרת הניהול בהראל - על ידי שיפור מיומנויות ניהול ורכישת כלים מעשיים להתמודדות עם אתגרים ניהוליים ועסקיים, תוך התייחסות ממוקדת לפערים ולחוזקות ברמת המנהל והיחידה העסקית.

#### בין התוכניות המובילות:

**תוכנית הקפסולות** - הכשרה מתקדמת למנהלי צוותים בעלי ותק של שנה, המותאמת ליעדי ההתפתחות שנקבעו בשיחות המשוב.

**UPclub** - פורום ניהולי חצי-שנתי לדרג מנהלי מחלקות ומעלה, שבו משתתפים 420 מנהלים בדיאלוג פתוח, שיתוף ידע וחיזוק המסרים הארגוניים.

#### כשמונהלים משתפים בכישלונות

אנחנו מאמינים שלמידה מכישלונות היא חלק בלתי נפרד מהתרבות הארגונית שלנו ומפיתוח המנהיגות בהראל. כחלק מהתפיסה הזו, פורום המנהלות והמנהלים UPclub נפגש בשנת 2024 לאירוע ייחודי, שהוקדש כולו לבחינת התרומה של כישלונות להצלחות הארגוניות שלנו.

הכנס עסק באותנטיות, שקיפות ולמידה - מתוך ההבנה שטעויות וכישלונות הם חלק מהדרך לצמיחה ולחדשנות.

#### תובנות מרכזיות שעלו מהכנס:

- חשיבותה של תרבות ארגונית המעודדת למידה מכישלונות.
- ההבנה שהניסיון והעשייה חשובים לא פחות מהתוצאה הסופית.
- ההכרה שגם מנהלות ומנהלים טועים - ושלושה מהם אף שיתפו בסיפור כישלון אישי.
- עידוד ליזמות, יצירתיות וחשיבה פורצת דרך מתוך תהליך של הפקת לקחים.

האירוע נחתם בהרצאה ייחודית של הקומיקאי והשחקן אבי אטינגר בנושא "כיצד להיכשל ביזמות", שנערכה בשיתוף עם עמותת Fuckup Nights - תנועה בינלאומית שמטרתה לנרמל ולחגוג כישלונות כאמצעי ללמידה וצמיחה.

הפעילות הזו מדגישה את המחויבות שלנו בהראל לטיפול מנהיגות שמקדמת חדשנות, שקיפות ולמידה מתמשכת - כחלק מהחזון הארגוני שלנו.

#### מערך הדרכות לחיזוק החוסן באמצעות מערך

במהלך מלחמת חרבות ברזל פעלנו לחיזוק החוסן הארגוני באמצעות מערך הדרכות מקיף לעובדים ולמנהלים. כבר ביום השני ללחימה התקיים מפגש כלל-ארגוני עם ד"ר איריס רייצס, שנועד לספק מענה וכלים להתמודדות עם המציאות החדשה. בהמשך התקיימו סדנאות והרצאות בנושאים כמו מיינדפולנס, תזונה בזמן סטרס, התמודדות עם פייק ניוז, זוגיות בשעת משבר, כלכלת משפחה ועוד.

לילדי העובדים הוצעו סדנאות ייעודיות כמו מופעים מדעיים, סדנאות ציור, פעילות ניג'ה ותכנים מותאמים לגיל. במקביל, פיתחנו תוכנית ייעודית למנהלים בשם "מנהלים בכל מצב", שנועדה לספק כלים לניהול בשעת חירום, לתמיכה בצוותים ולחיזוק תחושת השייכות והיציבות. בתוכנית השתתפו כ-600 מנהלות ומנהלים מכלל הדרגים, שדיווחו על שביעות רצון גבוהה ותחושת מסוגלות מוגברת להובלת הצוותים בתקופה מאתגרת זו.

#### יעד חדש: פורום שנתי למנהלי הצוותים

קיום פורום ניהולי שנתי ייעודי למנהלי צוותים, כחלק מהפוקוס על חיזוק אוכלוסייה זו, במטרה לקדם דיאלוג עם ההנהלה, לבסס תחושת שייכות והוקרה, לחזק שיתופי פעולה בין יחידות, ולאפשר חשיפה לאסטרטגיה הארגונית ולהשראה ניהולית בנושאים מגוונים.

# ערוצי תקשורת

## דלת פתוחה: דיאלוג מתמיד עם העובדים

התקשורת בין עובדים ומנהלים מבוססת על שקיפות, כבוד הדדי ודיאלוג רציף. עם השנים הבנו שתרבות ארגונית פתוחה ומשפחתית מחזקת את תחושת השייכות, ההזדהות והמחויבות של העובדים. ההנהלה פועלת במדיניות של "דלת פתוחה", ומעודדת כל עובד לשתף, להעלות רעיונות ולהציע שיפורים.

אנחנו מקיימים את הדיאלוג הזה בדרכים מגוונות: שאלונים ייעודיים, שיחות עם מנהלים בכל הדרגים, סקרי שביעות רצון, קבוצות מיקוד, שולחנות עגולים, וכמובן - הפורטל הארגוני, שמספק במה לדיאלוג רציף, פתוח ומחובר.

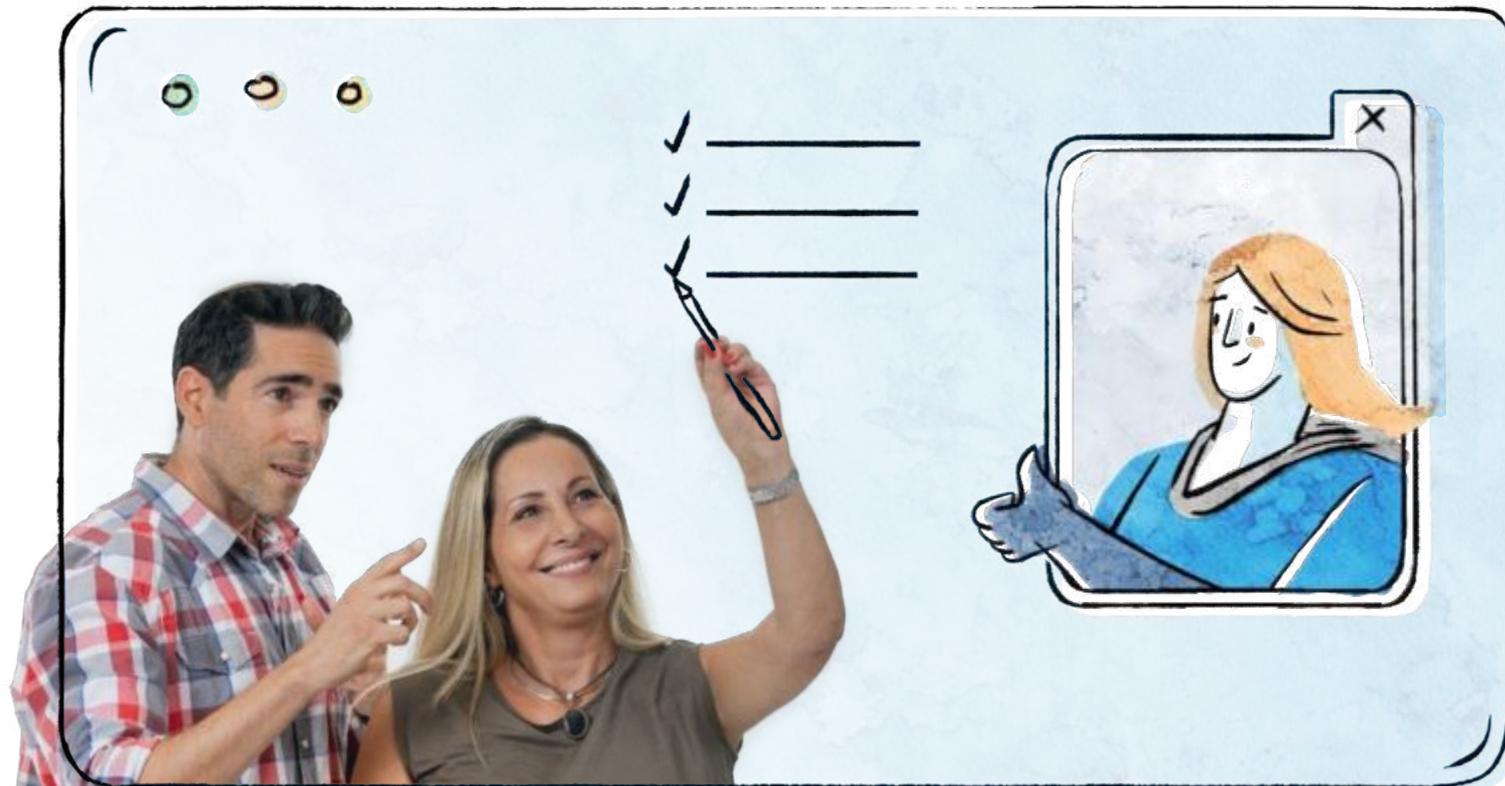
## סקר מחוברות ארגונית

אנחנו מקיימים מדי שנה סקרים למדידת מחוברות העובדים והתחושות שלהם כלפי מקום העבודה. בשנת 2023 ערכנו סקר מקיף שכלל 30 שאלות והופץ לכלל העובדים והמנהלים. הסקר בחן את תחושת השייכות לארגון, את התפיסות כלפי היחס מהמנהלים, עבודת הצוות והזדמנויות ההתפתחות האישית.

87% מהעובדים לקחו חלק בסקר - שיעור גבוה במיוחד - והתוצאות שהתקבלו היו גבוהות באופן מובהק בהשוואה לממוצע המשקי ולנתונים של ארגונים פיננסיים אחרים. בשנת 2024 ערכנו גרסה מקוצרת של הסקר, בה שיעור ההיענות עלה ל-90%, וגם הפעם התקבלו תוצאות גבוהות במיוחד ביחס לבנצ'מרק.

## משוב והערכת עובדים ומנהלים

המשוב הוא מרכיב מרכזי בפיתוח, בהעצמה ובשימור של העובדים שלנו. אחת לשנה מתקיימת שגרת שיח מסודרת בין המנהלים לעובדיהם - שיחת משוב והערכה אישית. השיח מתבצע בגישה דו-כיוונית: לא רק העובדים מקבלים פידבק, אלא גם המנהלים מקשיבים, לומדים ומיישמים תובנות כחלק משיפור מתמיד של תהליכי העבודה.



מימין: אפרת גליקה, מזכירה - מחלקת סיעוד;  
עידו נתני, מפתח - מחלקת אקטואריה ה"מ"

## תהליך הערכה ומשוב למנהלים: "מצוין לנהל. הראל."

בשנת 2023 הטמענו תהליך הערכה ייחודי, שמטרתו לקיים דיאלוג פתוח בין כל מנהל לממונה עליו בנושאים ניהוליים. הדיאלוג כולל הגדרת ציפיות משותפות, זיהוי חוזקות ונקודות לשיפור, ובנייה משותפת של יעדי פיתוח אישיים וניהוליים.

התהליך מבוסס על מודל כישורים ניהולי, המסייע להגדיר מטרות מותאמות אישית ולעקוב בצורה מדויקת אחר ההתקדמות. בנוסף, הוא משולב עם ממצאי הסקר הארגוני, המעניקים למנהל תמונת מצב רחבה ואובייקטיבית על הצוות שלו.

תכניות הפיתוח מותאמות לכל מנהל באופן אישי, מתוך מטרה לספק כלים מעשיים לחיזוק המיומנויות הניהוליות ולהשגת היעדים שנקבעו.

# חויית העובד

## גם ברגעים הקשים:

## משאבי אנוש בזמן מלחמה

ב־7 באוקטובר 2023, מדינת ישראל ספגה מכה קשה שהלכה והתבהרה לכדי פצע מדמם.

יום לאחר מכן, ב־8 באוקטובר, חטיבת משאבי האנוש בהראל נענתה לצו 8 פנימי - מתוך שליחות ברורה: לעמוד לצד העובדות והעובדים שניצבו מול מציאות חדשה של פחד, חוסר ודאות ואתגרים משפחתיים ואישיים.

מיד עם פרוץ הלחימה, החטיבה פעלה בצורה מחבקת ותומכת, פיתחה והטמיעה מערך תוכניות ייעודיות עבור כלל העובדים - בעורף, במילואים ובמשפחותיהם - תוך שאיפה לחזק את תחושת השייכות והמשמעות, ולשמר את רוח ה"יחד" גם ברגעים המורכבים ביותר.

העשייה הזו זכתה להכרה: בספטמבר 2024, הראל קטפה את המקום הראשון בתחרות המצוינות השנתית של עמותת 'משאבי אנוש ישראל', בקטגוריית "תפקוד משאבי אנוש בזמן מלחמה", מתוך 33 ארגונים מתחרים.

קבוצת הראל תמשיך לפעול ולעשות רבות למען רווחת העובדות והעובדים ומשפחותיהם. זהו חלק בלתי נפרד מה-DNA שלנו, במיוחד בזמנים מורכבים כל כך בחברה הישראלית. אנחנו מודים על הזכייה וההוקרה - ונמשיך לעשות הכל כדי לספק לעובדות ולעובדים תחושת ביטחון ויציבות, ככל האפשר."



ארי אור,

מנהל חטיבת משאבי אנוש בהראל ביטוח ופיננסים

## דואגים ל-Well-being של עובדי הראל

הפעילויות וההטבות שאנחנו מציעים נועדו להמחיש לעובדים ולעובדות שלנו עד כמה הרווחה האישית והמשפחתית שלהם חשובה לנו. סל הרווחה וההטבות מתעדכן בכל שנה, מתוך רצון אמיתי להתאים את התמיכה לצרכים המגוונים של כלל אוכלוסיית העובדים.

בין ההטבות הניתנות: ביטוח בריאות קבוצתי לעובדים ולבני משפחותיהם, הפרשות לקרן השתלמות, ייעוץ חינוך בביטוח פנסיוני ותכנון פרישה, רכב חברה וטלפון נייד בשירות מילואים או חופשת לידה, מתנות לחגים ולאירועים אישיים, הוקרה ותגמול לעובדים ותיקים, חברות במועדון צרכנות ועוד.

### חוויות לכל המשפחה

בזכות ההשקעה של צוות חוויית עובד, שנת 2024 הייתה גדושה באירועים מהנים ומרגשים לעובדי הראל ולבני משפחותיהם. בין הפעילויות הבולטות:

- שני אירועי משפחות מרהיבים בשפיים
- יום כיף משפחתי מלא הפתעות בסופרלנד
- אירוע ייחודי לדור הצעיר, שכלל הופעות חיות של עברי לידר ותומר מייזנר

למעלה מ-10,000 משתתפים בכל הגילאים לקחו חלק באירועי הקיץ - וההתרגשות הייתה בשיאה. היה מרגש לראות את ההשקעה יוצאת לדרך, כשהילדים מחייכים, הצעירים נהנים, וההורים גאים במקום שבו הם עובדים.

למעלה מ-

10,000

משתתפים בכל הגילאים לקחו חלק באירועי הקיץ



## שומרים על איזון בית-עבודה

שילוב בריא בין חיי משפחה לעבודה הוא תנאי הכרחי למניעת שחיקה, לשמירה על אורח חיים מאוזן ולחיזוק תחושת החיבור וההזדהות של העובדים עם מקום עבודתם. בהראל, אנחנו מציעים לעובדים שלנו מגוון הטבות שנועדו לקדם איזון בין בית לעבודה, ובהן:

- אפשרות לשעות עבודה גמישות
- הסדר עבודה מהבית בהתאמה אישית (בהתאם לקריטריונים ואישור מוסמך)
- חזרה מדורגת מחופשת הורות
- עבודה על בסיס בנק שעות שבועי, חודשי או שנתי
- הגדרת משרת הורה
- אפשרות לחופשה מיוחדת (בתשלום או ללא תשלום) בתקופות חופשות הלימודים או הבחינות
- בדיקה תקופתית של אחוז העובדים שעובדים מעל 50 שעות בשבוע
- מדידה פעילה ועידוד לניצול ימי חופשה

המאמץ ליצירת גמישות תעסוקתית תורם לרווחת העובדים, לבריאותם הנפשית והפיזית, ולשביעות הרצון הכללית ממקום העבודה.

## לא לבד ברגעים הקשים: ליווי ותמיכה נפשית

עובדי הראל ובני משפחותיהם מדרגה ראשונה זכאים לליווי ותמיכה נפשית דיסקרטית, הניתנת ללא תשלום על ידי צוות מקצועי מטעם חברת "אשחר". השירות כולל שלוש פגישות ראשונות על חשבון החברה, עם אפשרות להמשיך במקרים מיוחדים - בהתאם לצורך.

מטרת הליווי היא להעניק מענה מקצועי במגוון תחומים אישיים ורגשיים, תוך שמירה מלאה על פרטיות הפונים ובאופן שמכבד את רגישות הסיטואציה.



מימין: **טופז משולם**, מיישבת תביעות סיעוד; **שגיב זייטלר פז**, מיישבת תביעות בריאות; **אסתי עמיאל**, בודקת תוכנה;

41,900

ימי שירות מילואים  
במהלך השנה

של הגיוס - כל אלו היו חלק ממעטפת התמיכה. נוסף לכך, הוענקו שירותי תמיכה רגשית ופסיכולוגית.

הראל גם יזמה איתור של עובדים שבני זוגם גויסו לשירות ממושך, והעניקה להם תמיכה מותאמת, לרבות סיוע רגשי ומתנות אישיות, כהבעת הערכה על ההתמודדות.

לצורך חזרה רכה ומכילה לשגרה, הוקם מתווה Re-boarding ייעודי, שכלל שיחות אישיות, מידע תומך, מעגלי שיח עם פסיכולוגים, מפגשי מנהלים, ערכות ניהוליות וכלים שמסייעים לעובדים, למנהלים ולצוותים לקלוט בחזרה בצורה הטובה ביותר את מי ששבו מהשירות.

## קהילה חזקה גם בזמן משבר

לצד התמיכה האישית, פעלנו לחיזוק תחושת הקהילתיות והסולידריות בתוך הארגון. יצרנו מיני-סייט בשם "הרוח הישראלית", שבו הוצגו תרומות החברה והעובדים, לצד אפשרויות התנדבות מגוונות.

במהלך השנה התקיים יריד מכירה לעסקים קטנים בבעלות אנשי מילואים - לקוחות ועובדים כאחד. בנוסף, תרמנו ציוד לפלוגות מגויסות וארגנו מבצע אפיית עוגות עבור עובדים שכן או בת זוגם משרתים בצה"ל.

היוזמות האלו לא נועדו רק לתמיכה אישית, אלא לחיזוק תחושת ההזדהות, השותפות והערבות ההדדית - ערכים שמלווים אותנו ביום-יום ובעתות חירום.

## תמיכה במשפחות

בני ובנות משפחותיהם של העובדים זכו גם הם למעטפת תמיכה בתקופת המלחמה, דרך פעילויות ייעודיות שנועדו להקל על ההתמודדות המשפחתית ולחזק את תחושת השייכות. בין הפעילויות: חידונים נושאי פרסים, מפגשים משותפים ומשלוחי מתנות שהגיעו עד הבית - כי גם בני המשפחה הם חלק מהקהילה שלנו.

## תמיכה במנהלים

בתקופת המלחמה, הנהלת הראל יזמה שורת מפגשים עם מנהלים בדרגים שונים, כדי לאתר צרכים בשטח ולספק כלים מותאמים למציאות המשתנה. נערכו מפגשים פרונטליים עם הנהלה המורחבת ומנכ"ל החברה, "צ'ק-אפ ניהולי" עם מנהלי אגפים וצוות חטיבת משאבי האנוש, ומפגשי מנהלים בקבוצות - בהם השתתפו כ-600 מנהלים ומנהלים - שהתמקדו סביב התמודדות עם אתגרי ניהול תחת לחץ.

בנוסף, התקיימו מפגשי סמנכ"לים תחת הכותרת "מנהיגות בכל מצב", לצד מפגשי War Life Balance שעסקו בדילמות ניהוליות שצפו בתקופה זו. עזרי ניהול דיגיטליים הופצו כדי לשמש כערכת כלים פרקטית לשגרת הניהול בימים לא שגרתיים.

## תמיכה במשרתי מילואים

כ-6% מעובדי הראל שירתו במילואים במהלך השנה, ובסך הכול נצברו כ-41,900 ימי שירות. הראל הפעילה מערך תמיכה מקיף למשרתי המילואים ולבני משפחותיהם, מתוך הכרה בחשיבות הליווי האישי ובצורך לחזק את החוסן הארגוני בתקופה מורכבת זו.

שמירה על קשר רציף עם העובדים בזמן השירות, שליחת חבילות ליחידות, שימוש ברכב החברה, ערכות וגיפט-קארד בשלבים השונים

## איזון בית-עבודה-מלחמה

מעבר לפעילויות הרווחה השוטפות, לאורך תקופת מלחמת חרבות ברזל פעלנו בהיקף רחב כדי לתמוך בעובדים שגויסו למילואים ובבני ובנות זוגם.

הענקנו מענה אישי ומותאם, במטרה לחזק את תחושת השייכות והביטחון, לסייע בחזרה רכה לשגרה ולשמר חוסן אישי וארגוני גם בתקופה מורכבת כל כך.

## תמיכה בעובדים

במהלך תקופת המלחמה, פעלנו לחיזוק החוסן האישי והארגוני של עובדינו באמצעות מערך תמיכה רציף ומותאם. הקמנו מרכז פניות טלפוני ודיגיטלי למענה מיידי, קיימנו דיאלוג שוטף עם העובדים בליווי מסרים מהנהלה הבכירה, והתאמנו את מדיניות העבודה כך שתאפשר גמישות מרבית - מהבית או מהמשרד, לפי הצורך.

בנוסף, גיבשנו מדיניות שכר מיטיבה לחודש אוקטובר 2023, מתוך הבנה עמוקה לרגישויות ולמורכבויות של התקופה.



## אומרים תודה למצטיינים שלנו

בשנת 2022 השקנו תהליך חדש להערכת עובדים מצטיינים - רבעוניים ושנתיים - במטרה להוקיר הישגים יוצאי דופן ולחזק את תרבות המצוינות בהראל. העובדים הנבחרים נבחרים על ידי החטיבות השונות, בהתאם לקריטריונים מגוונים ובכפוף למדיניות הארגון.

הפרס? חופשה זוגית בארץ לעובדים מצטיינים רבעוניים, וחופשה זוגית בחו"ל לזוכים בפרס השנתי.

## יעדים לעתיד:

### מועדוני צרכנות ושאתלים

- כדי להמשיך ולשפר את חוויית העובדים, אנחנו פועלים לקיום תוכניות נוספות:
- הרחבת מגוון מועדוני הצרכנות בהם יהיו חברים עובדי הראל.
  - פיילוט הסעת עובדים: שאטלים ייעודיים לעובדים שיחסכו זמן בפקקים ושימוש בדלק.

# סביבת עבודה

## דואגים לבטיחות, מקדמים בריאות

בהראל, בטיחות ובריאות העובדים הן ערך עליון. אנחנו מקפידים על עמידה מלאה בהוראות דיני העבודה ומוודאים שכל זכויות העובדים נשמרות, באמצעות פיקוח שוטף, בקרה ובדיקות מדגמיות.

לצד זאת, אנחנו משקיעים ביוזמות לקידום אורח חיים בריא: בדיקות סקר רפואי למנהלים, סדנאות והרצאות בנושאי בריאות, מימון בדיקות סקר, קמפיינים לעידוד חיסונים, תמיכה בגמילה מעישון, עידוד לפעילות גופנית ותזונה בריאה, ומתן כלים להתמודדות עם מצבים נפשיים.

אנחנו מקשיבים לצרכים שעולים מהשטח, ופועלים לספק פתרונות מותאמים - למשל, התאמות ארגונומיות בסביבת העבודה - כדי להבטיח סביבת עבודה בריאה ומוגנת לכל אחת ואחד.

**בהראל, בטיחות ובריאות העובדים הן ערך עליון.  
אנחנו מקפידים על עמידה מלאה בהוראות דיני העבודה  
ומוודאים שכל זכויות העובדים נשמרות, באמצעות  
פיקוח שוטף, בקרה ובדיקות מדגמיות.**

רביד פרחי, סמנכ"ל הראל +60 בע"מ



# בכל אחד מאתרי המשרדים שלנו, אנחנו פועלים באופן שוטף לצמצום ומניעת מפגעי בטיחות. אנחנו מקיימים ביקורות שוטפות, הדרכות לעובדים ונותנים מענה מידי במקרה של אירועי חירום.

## שומרים על בטיחות – בכל זמן ובכל מצב

בכל אחד מאתרי המשרדים שלנו, אנחנו פועלים באופן שוטף לצמצום ומניעת מפגעי בטיחות. אנחנו מקיימים ביקורות שוטפות, הדרכות לעובדים ונותנים מענה מידי במקרה של אירועי חירום.

מחלקת הביטחון והבטיחות של הראל אחראית לטיפול בכלל מצבי החירום - גם כאלה שמקורם ביטחוני וגם כאלה שנובעים מסכנות בטיחותיות.

### מערך הבטיחות כולל:

- קצין בטיחות: אחראי על תחום הבטיחות בשגרה ובחירום.
- רכז ביטחון ובטיחות: אחראי בין היתר על חדר הבקרה של הביטחון.
- ממונה בטיחות: אחראי על ביצוע הדרכות, סקרי בטיחות, בדיקות תקופתיות, וכן על פיקוח בטיחותי בעבודות קבלניות.

בשגרה, המחלקה דואגת לשמירה על מתקני הארגון, אבטחת העובדים, מתן הנחיות וייעוץ פנים-ארגוני, הכנת תכניות חירום, תרגולים תקופתיים ושמירה על קשר עם גורמי הביטחון.

במצבי חירום מקומיים, המחלקה פועלת לצמצום נזקים ולמתן סיוע מציל חיים. במצבי חירום ארציים או לאומיים, תפקידה הוא לאפשר המשך עבודה בטוחה ככל האפשר, תוך עמידה בכל ההנחיות הרלוונטיות.

כחלק ממדיניות שיפור מתמדת, המחלקה פועלת להעלאת מודעות העובדים לנושאי בטיחות - באמצעות לומדות, תרגולים ויוזמות נוספות - להפחתת מספר המפגעים, לשיפור היערכות במקרי שריפה ולחיזוק הפיקוח הבטיחותי בעבודות של קבלנים חיצוניים.

## סביבת עבודה בטוחה לכולן ולכולם

הטרדה מינית או התנכלות על רקע מיני הן תופעות פסולות, חמורות ובלתי חוקיות. בהראל אנחנו רואים חשיבות עליונה בטיפול מידי, מקצועי וענייני בכל מקרה - ומתחייבים ליצירת סביבת עבודה בטוחה ומכבדת.

כחלק מהמאמץ המתמשך למניעה, אנחנו מרעננים מדי שנה את הנהלים והטיפול בתלונות בנושא.

כל עובד ועובדת חדשים מקבלים את התקנון למניעת הטרדה מינית כחלק מתהליך הקליטה (Onboarding), ונחשפים לחשיבות הנושא כבר בשלב הראשון של הצטרפותם לארגון.

על פי החוק, התקנון למניעת הטרדה מינית תלוי במיקומים מרכזיים בכלל אתרי החברה, והוא גם זמין לצפייה באתר האינטרנט שלנו.

בכל נושא הקשור להטרדה מינית, אפשר לפנות לממונה ייעודית שמונתה לטיפול בנושא - עובדת שעברה הכשרות מקצועיות מתאימות ומופקדת על טיפול רגיש, יסודי ודיסקרטי בכל פנייה.

במקרה של תלונה, נערכת בדיקה מעמיקה, ובמידת הצורך גם בסיוע עו"ד חיצוני. ההמלצות מועברות למנכ"ל לקבלת החלטות ולקביעת צעדים מתאימים.

## הראל למען הקהילה: יחד, ברוח הישראלית

פעילות הקהילה של הראל מבטאת את הרוח הישראלית – ערבות הדדית, סולידריות ואכפתיות. הראל יוזמת ותומכת במגוון רחב של פרויקטים קהילתיים, משתפת פעולה עם מאות עמותות וארגונים, ומעודדת את עובדיה להתנדב ברמה השנתית והשוטפת. אנו בהראל מאמינים כי קהילה חזקה היא הבסיס לחברה איתנה, לכן אנו פועלים לחיזוק הקהילות בישראל על מנת לחולל שינוי ממשי ולחזק את החוסן החברתי במדינת ישראל.



## מודל הרווח המשולש:



מימוש ערכי הראל, חיזוק הקשר עם העובדים והגברת שביעות הרצון באמצעות היענות לציפיותיהם, בדגש על דור ה-Y ודור ה-Z.

מקסום ההשפעה החברתית באמצעות חיבור אישי ומשמעותי בין העובדים לקהילה, תוך עידוד מעורבות פעילה והגברת המודעות לסוגיות חברתיות עכשוויות.

שבירת שגרה, חיזוק תחושת הגיבוש והמחויבות, העלאת המורל והמוטיבציה, טיפוח תחושת משמעות וסיפוק, והקניית מיומנויות בין-אישיות.

# מעורבות חברתית שמתחילה מבפנים

ההשקעה בקהילה והמעורבות החברתית הן חלק בלתי נפרד מה-DNA של הראל, מהתרבות הארגונית ומהערכים שמנחים אותנו. אנחנו מחויבים לשמור על הרמה הגבוהה ביותר של תרומתנו לקהילה, לפעול מול מגוון רחב של עמותות ותחומים, ולחזק את מעורבות העובדים בקבוצה בעשייה החברתית.

## הראל יוצרת אימפקט חברתי

במסגרת גישה פרואקטיבית ליצירת שותפויות חברתיות משמעותיות, עמוקות וארוכות טווח, שמייצרות ערך חיובי לקהילה שבה אנו פועלים - אנחנו שואפים גם לעודד את המעורבות האישית של עובדינו בעשייה החברתית, לקיים דיאלוג שוטף עם שותפינו, ולסייע בהתאם לצרכים שעולים מן השטח. לשם כך יצרנו את **"מודל הרווח המשולש"**, שנועד למקסם את ההשפעה החברתית שלנו ולבסס תרבות ארגונית המעודדת עשייה חברתית בתוך הארגון.

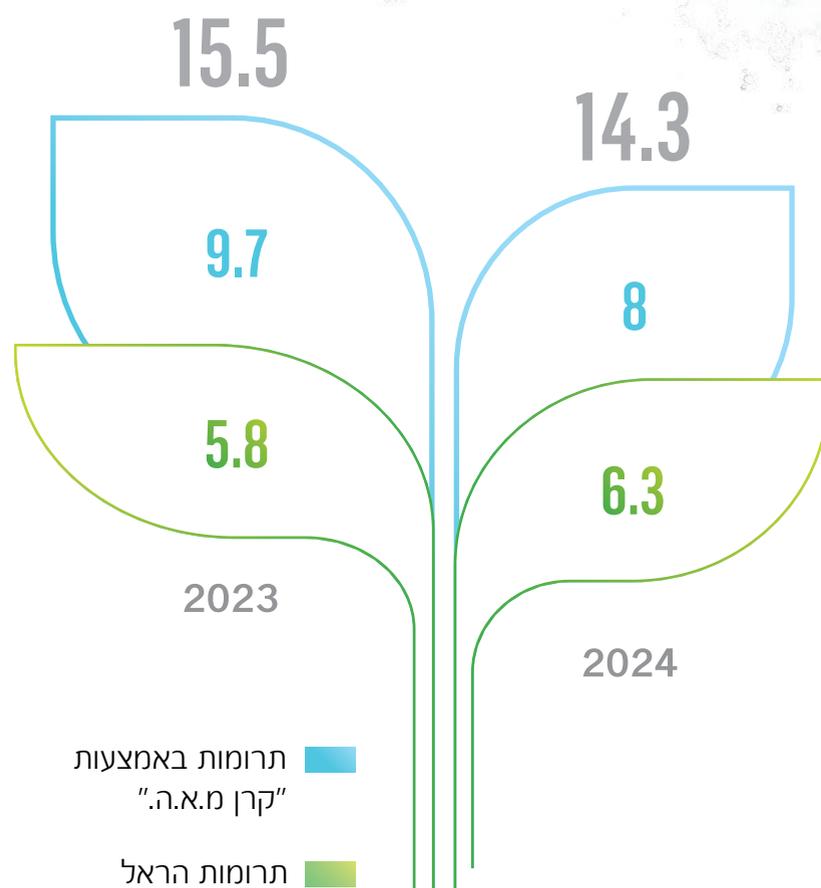
## תרומות: מהלב לקהילה

קבוצת הראל רואה בתרומה לקהילה חלק מרכזי במחויבותה החברתית, ומשקיעה לאורך השנים בתחומים מגוונים שהם חלק מליבת פעילותה החברתית. התרומות מתמקדות, בין היתר, בתחומי הבריאות והצלת החיים - מתוך מטרה לתמוך במערכות רפואיות ובאוכלוסיות הזקוקות להן; קידום תרבות ואמנות - כהשקעה בפיתוח החברה והקהילה; חינוך והשכלה גבוהה - ליצירת שוויון הזדמנויות ולתמיכה בפיתוח דור העתיד; וכן סיוע לאוכלוסיות מוחלשות ולילדים בסיכון - במטרה לקדם שוויון חברתי ולשפר את איכות חייהם.

**במהלך השנים תרמנו ליותר מ־700 עמותות וארגונים שונים מכל רחבי הארץ בתחומים אלו.**

בשנת 2023, חוותה החברה הישראלית את אחד האירועים הקשים בתולדותיה אם לא הקשה שבהם. קבוצת הראל לא נשארה אדישה והחליטה מיד להגדיל את היקף התרומות שלה בשנה זו. סך התרומות נאמד בכ־15.5 מיליון ש"ח, ומהווה גידול משמעותי למול שנים עברו. בשנת 2024, היקף התרומות הכספיות נאמד בכ־14.3 מיליון ש"ח. מתוכם, כ־9.7 מיליון ש"ח בשנת 2023 וכ־8 מיליון ש"ח בשנת 2024 נתרמו באמצעות "קרן מ.א.ה." - על שם מקימי הראל, מרגוט וארנסט המבורגר ז"ל - שהיא חברה לתועלת הציבור.

תרומות כספיות (מיליוני ש"ח)



יצחק אלטיף, נציג מוקד תביעות רכב

## יד ביד עם איחוד הצלה



החל משנת 2011 מתקיימת שותפות אסטרטגית בין הראל לארגון איחוד הצלה, המבוססת על תרומה כספית נרחבת לצד מעורבות פעילה של עובדים. חלק מעובדי הראל מתנדבים בארגון המתנדבים הלאומי של איחוד הצלה, ואחרים לוקחים חלק בפרויקט "תן כבוד", שמטרתו לשמור על בריאותם של קשישים וניצולי שואה. שותפות זו מהווה ביטוי למחויבות

ארוכת השנים של הראל למעורבות חברתית ולחיזוק החוסן הקהילתי.

מאז מתקפת ה-7 באוקטובר, איחוד הצלה פעלו בחזית האירועים בדרום וביישובי העוטף, תחת אש, לחילוץ וטיפול בפצועים אזרחים וחיילים. הארגון הסב במהירות את פעילותו להקמת מוקדי חירום רפואיים בשטח, סיפק הנחיות מצילות חיים מרחוק, והעניק סיוע רפואי ומענה נפשי לעשרות אלפי נפגעים. בנוסף, תגבר את צי הרכבים והציוד, הרחיב את מערך ההכשרות, ושמר על נוכחות רציפה ביישובים שנפגעו, כחלק ממחויבותו לשיקום הקהילות ולחיזוק החוסן הלאומי.

## ביטוח עם שליחות:

### שת"פ עם עמותת "אפריכאן"

קבוצת הראל ביטחה באופן וולונטרי את משלחת עמותת "אפריכאן", שיצאה באוגוסט 2023 לצפון טנזניה כדי לשפץ בית ספר מקומי ולהקים תשתיות מים ראויות לשתייה. הביטוח כלל כיסוי מקיף לנסיעות לחו"ל, סיוע רפואי, שירותי חילוץ והצלה, וליווי מקצועי של צוות "הראל 669" - צוות ייעודי המתמחה בחילוץ והצלה בתנאי שטח מאתגרים ברחבי העולם.

במסגרת שיתוף פעולה זה הענקנו לעמותה מעטפת תמיכה מלאה, שכללה בניית תיק משימה, הכנת תוכנית חירום ומיפוי שטח, לצד חיבורים עם מרכזים רפואיים גלובליים ומוקד חירום פעיל 24/7.

עמותת "אפריכאן", שהוקמה בשנת 2021 על ידי קצינים משוחררים, פועלת לשיפור חיי התושבים בכפרים בטנזניה באמצעות פרויקטים בתחומי החינוך ותשתיות המים.

## גיבורי העל של הראל

פרויקט Harel HEROES, שהושק בשנת 2023, נועד לתמוך ולקדם ישראלים יוצאי דופן שמובילים בתחומים כמו ספורט, אמנות, תרבות ומחקר. מטרת הפרויקט היא לעודד מצוינות באמצעות העצמת סיפורים מעוררי השראה, ולספק למשתתפים תמיכה מקצועית, כלכלית וביטוחית שתאפשר להם להתמקד בהגשמת חלומותיהם ובפריצת גבולות בזירה המקומית והבינלאומית.

הפרויקט מדגיש את המחויבות שלנו לערכים של התמדה, נחישות והישגיות, ומשלב קידום אישי של הספורטאים והאמנים עם תרומה לחברה ועידוד מצוינות ישראלית בעולם.

בין המשתתפים הבולטים: רן קראוס, מטפס הרים שכבש את פסגת האוורסט לאחר הכנות שכללו שבירת שיא ישראלי בטיפוס מדרגות בבניין הראל; גאשו איילה, מרתוניסט ישראלי בדרכו לאולימפיאדת פריז 2024; נועה קלגסבד, אמנית רב-תחומית שהציגה את פרויקט האמנות GOAL באולימפיאדת התרבות בפריז; ויעל קדשאי, מתחרה בראלי דקאר, שזוכה לליווי וחסות לקראת השתתפותה בתחרויות בינלאומיות.

## אמנות, קהילה והשראה ביריד "צבע טרי"

יריד "צבע טרי" הוא אירוע האמנות והעיצוב הגדול בישראל, המתקיים מדי שנה בשיתוף עיריית תל אביב-יפו, ומציג תערוכות ויצירות של אמנים ומעצבים ישראלים. בשנת 2024 שימשו כנותני החסות הראשיים ליריד, לצד חברת הביטוח ציריך.

האירוע נפתח באירוע השקה חגיגי שאירחנו במתחם החדשנות שלנו, GUTS, שבבנין מ.א.ה בתל אביב - מתחם המוקדש לקידום טכנולוגיות חדשניות בתחומי האינשורטק, הפינטק והבינה המלאכותית.

אנחנו רואים בתמיכה באמנות ובתרבות חלק משמעותי מהמחויבות שלנו לחברה. הבחירה ביריד "צבע טרי" נבעה מהרצון לעודד יצירה מקומית ולתרום לקידום האמנות הישראלית. אנו מאמינים שלאמנות יש תפקיד חשוב ביצירת חיבור בין אנשים, בהענקת השראה ובחיזוק הרוח הקהילתית.

## הראל למען הקהילה - מלחמת חרבות ברזל

מלחמת חרבות ברזל, שפרצה ב-7 באוקטובר  
2023, הציבה בפני החברה הישראלית  
אתגרים חסרי תקדים וחשפה את עוצמת  
הסולידריות והערבות ההדדית. בתקופה זו  
התאימה הראל את פעילותה החברתית,  
במטרה לספק מענה לצרכים הדחופים שעלו  
מהשטח - מתוך מחויבות עמוקה לחיזוק  
הקהילות שנפגעו.

ועדת התרומות של הראל פעלה בתדירות גבוהה מאז פרוץ  
הלחימה, תוך התמקדות בסיוע חירום לתושבי הדרום, לחיילי  
צה"ל ולמשפחותיהם. בהמשך הורחב הסיוע גם לתמיכה בקהילות  
הצפון שנפגעו מהשלכות המלחמה.

### תמיכה בתושבי קווי העימות

כחלק ממחויבותנו לחיזוק הקהילות בישראל, השקענו משאבים  
רבים במתן מענה לצרכים הדחופים של תושבי קווי העימות  
בדרום ובצפון, שהתמודדו עם מציאות ביטחונית קשה ומאתגרת.  
התמיכה כללה מענה רגשי וסיוע נפשי לאוכלוסיות שפוגו מבתי  
או שנפגעו מהאירועים הביטחוניים, לצד קידום פעילויות חינוכיות  
וחווייתיות לילדים ולמשפחות.

המטרה הייתה להקל על ההתמודדות עם המצב, לספק כלים  
לחזרה לשגרה ולחזק את תחושת הביטחון האישי והקהילתי.  
הפעילות בוצעה בשיתוף עמותות מובילות ובמסגרת מגוון פרויקטים  
מותאמים לצרכים המקומיים, ובהם:

- מימון שהייה למשפחות עם ילדים שמתמודדים עם מחלות  
כרוניות ומוגבלויות מורכבות מאזורי עוטף עזה.
- תרומה לעמותות המתמקדות בשיקום ילדים ונוער מפונים,  
כולל תוכניות רכיבה טיפולית ושיקום באמצעות טבע.
- תרומה לסיוע נפשי בשיתוף פעולה עם נט"ל, זק"א, פורום  
העסקים, ועמותת לתת.
- תרומה לפעילויות הפגה וחינוך במרכזי פינוי לילדי העוטף, כולל  
תמיכה בפעילות עמותת אלון ואלה.
- רכישת מחשבים וטאבלטים לילדים מפונים ללמידה מרחוק.
- הענקת מלגות לסטודנטים שפוגו מבתיים בעוטף ולכאלה שגויסו  
למילואים עקב המלחמה.

### עומדים מאחורי לוחמי צה"ל

במסגרת התמיכה בכוחות הביטחון, פעלנו לחיזוק הרווחה והלוגיסטיקה של  
הלוחמים בשטח ושל משפחותיהם. הפעילות כללה אספקת ציוד ייעודי לחיילים,  
סיוע בשיקום פצועים והרחבת מערך התמיכה הנפשית עבור חיילים שחוו  
חוויות קשות במהלך הלחימה.

בנוסף, אנו שותפים ביוזמות רווחה שמטרתן להעניק ללוחמים הפוגה והתאווררות  
מהשגרה המורכבת. היוזמות הללו מבוססות על שיתופי פעולה עם עמותות  
שונות, ומאפשרות מתן מענה מדויק לצרכים שעלו מהשטח בזמן אמת:

- מתפרה ניידת המספקת שירותי תיקון וציוד לחיילים בשטחי כינוס.
- מימון מנות חמות לחיילים המוכנות על ידי מתנדבים (1,000-500 מנות ביום).
- תרומה למסעות שיקום רגשיים, בשיתוף קרן נכי צה"ל ועמותות נוספות  
התומכות בהלומי קרב ופצועי - למשל, מסע העצמה ללוחמי מגלן.
- מימון ימי התרעננות לחיילים ולכוחות הביטחון.

500-1,000  
מנות ביום

מימון מנות חמות לחיילים  
המוכנות על ידי מתנדבים

נופר דהן,  
רכזת תקשורת



## תמיכה במרכזים רפואיים

תמיכה במערכת הבריאות הפכה לאחד התחומים המרכזיים בפעילותנו החברתית, במיוחד בתקופות של משבר ביטחוני. במסגרת זו השקענו משאבים ברכישת ציוד רפואי מתקדם ובהרחבת תשתיות רפואיות בבתי חולים הסמוכים לאזורי עימות.

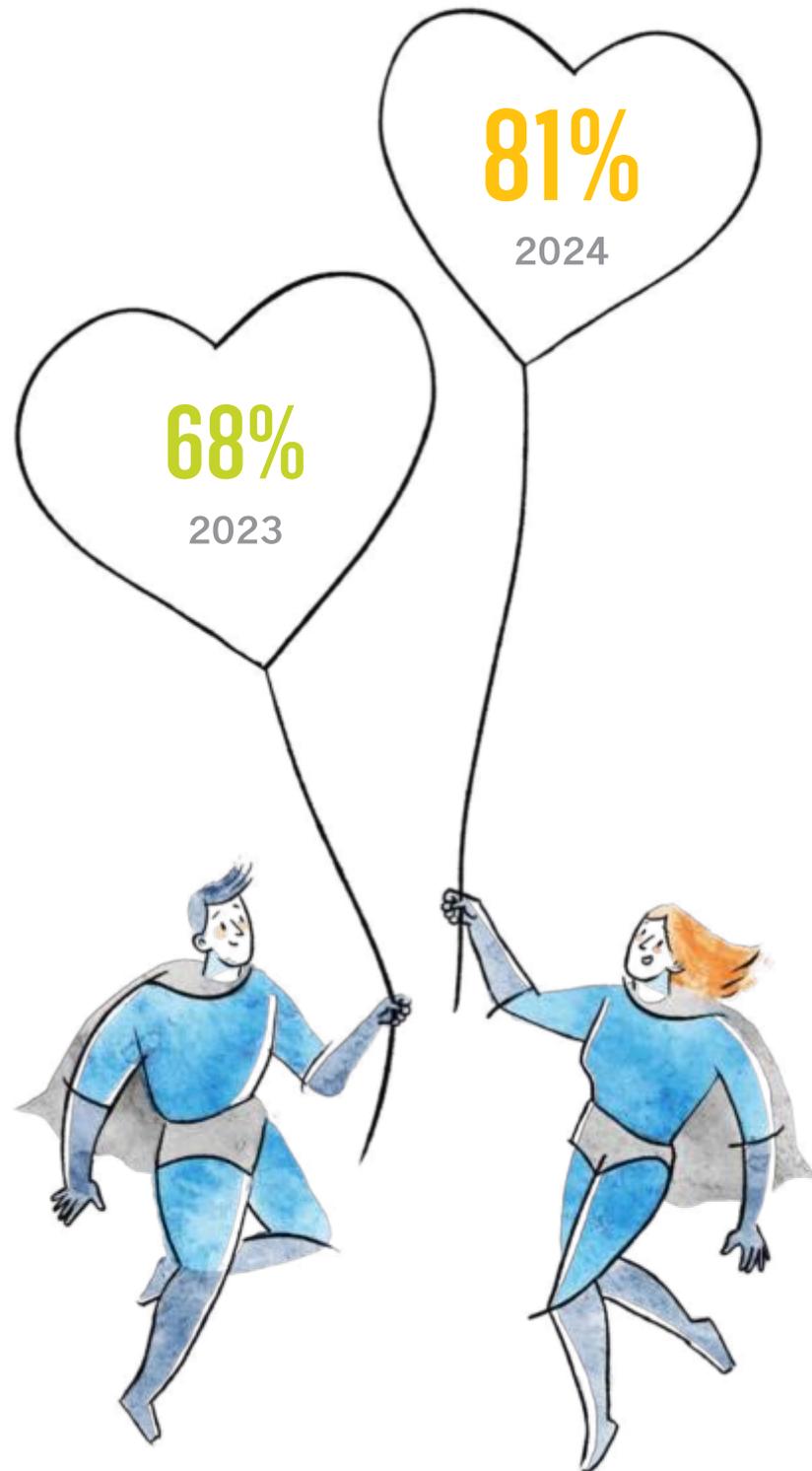
פעלנו לסייע לצוותים הרפואיים בטיפול בנפגעי המלחמה, בהקמת מחלקות חדשות ובתגבור מערכי טיפול נמרץ ושירותי חירום. מעבר לכך, תרמנו לפיתוח תשתיות ייעודיות למתן טיפול מהיר ומציל חיים, במטרה לשפר את השירותים הרפואיים גם בטווח הארוך.

### בין הפעילויות הבולטות:

- מימון פתיחת מחלקות שיקום נוספות בבתי החולים סורוקה וברזילי.
- תרומה לרכישת ציוד לחדרי ניתוח וטראומה.
- סיוע בהקמת בית חולים ממוגן לרפואה דחופה.
- תמיכה ברכישת מכשור רפואי מתקדם לאבחון והצלת חיים.

## עומדים לצד כפר עזה

לאחר אירועי ה-7 באוקטובר 2023, התגייסה הראל לשיקום קיבוץ כפר עזה מתוך מחויבות עמוקה לחיזוק הקהילה ולתמיכה בתושביה בשעתם הקשה. כבר ב-10 באוקטובר הענקנו תרומה ישירה לקיבוץ, ומיד לאחר מכן הסבנו את מוקד המכירות של הראל למוקד לגיוס וריכוז תרומות עבור הקיבוץ, תוך שהנציגים פועלים מבוקר עד לילה לסיוע במענה לצרכים הדחופים של התושבים. במקביל, הסבנו את תקציבי הפרסום של החברה לפרסום ייעודי לעידוד תרומות מהציבור הרחב, והראל אף התחייבה לממן את כלל הטיפול המשלים לכל ילדי הקיבוץ בגילי 18-2 לתקופה של שלוש שנים. אנו שומרים על קשר רציף עם הקיבוץ, מספקים מענה לבקשות מיוחדות העולות מן השטח, ופועלים ליצירת יוזמות המחזקות את תחושת השייכות והמורל הקהילתי, בהן הפקת לוח שנה עם ציורי ילדי הקיבוץ. בנוסף, בשיתוף עם נבחרת ישראל בכדורסל, אשר הראל הינה נותנת החסות הראשית שלה, נערך עבור ילדי כפר עזה אימון חווייתי במרכז הספורט הלאומי בתל אביב, שכלל פעילות משותפת עם שחקני הנבחרת, שיח אישי ורגעים מרגשים. האירוע והפעילויות הנלוות לו מבטאים את ערכי הסולידריות, האחדות והתקווה, ומשתלבים במערך סיוע רחב היקף שמובילה הראל לחיזוק קהילות שנפגעו במלחמה ולתמיכה בהן לאורך זמן.



במסגרת מלחמת חרבות ברזל, התגייסנו בהראל לפעול למען החברה הישראלית באמצעות שורת פעילויות התנדבות משמעותיות, שנועדו לתמוך במפונים, חיילים וחקלאים, ולחזק את הקהילות שנפגעו.

במענה לבקשות רבות מצד עובדינו, חברנו לעמותת **אלון ואלה**, שמלווה את פעילויות ההתנדבות של החברה. העמותה, הפועלת בשיתוף משרד הביטחון ובחיבור עמוק לקהילה הישראלית, סייעה לנו להעניק לעובדים ולבני משפחותיהם מגוון אפשרויות להתנדבות משמעותית.

במסגרת שיתוף הפעולה, התמקדה הפעילות בסיוע למפונים, לחיילים ולזקקים, מתוך מחויבות משותפת להעניק תמיכה לאוכלוסיות הזקוקות לכך ביותר, לרבות אוכלוסיות בסיכון.

בשנת 2024 זכתה העמותה באות הנשיא למתנדב, באירוע שהוקדש ליחידים וארגונים שגילו יוזמה ועשייה יוצאת דופן בשבועות הראשונים של מלחמת חרבות ברזל.



## הראל מתנדבת

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



## התנדבות במסגרת מלחמת חרבות ברזל

מהשבת השחורה - 7.10.2023 - התגייסנו בהראל לפעול למען החברה הישראלית שהתמודדה עם משבר חסר תקדים. מאז תחילת המלחמה, פעלנו במאמץ מרוכז לתמיכה באזרחים ובחיילים - להלן חלק מהיוזמות שיזמנו וביצענו בימים הראשונים ללחימה:

### מארזים מהלב לחזית ולעורף

במסגרת השותפות עם עמותת אלון ואלה, עובדי הראל התגייסו לאריזת מארזים מתוקים ומארזים ישראלים לחיילים בסדיר ובמילואים, לצד חבילות מזון למשפחות מפונים. הפעילות כללה רכישת מוצרי מזון, אריזה מוקפדת של המשלוחים ושליחתם לאזורים בהם נדרשה עזרה מיידית. המטרה הייתה לספק מענה מהיר לצרכים הבסיסיים של המשפחות והחיילים, תוך חיזוק תחושת הסולידריות בימים המורכבים שלאחר פרוץ המלחמה.

### תיקי בית ספר וברכות מהלב לילדי העוטף

עובדי חטיבת ההשקעות לקחו חלק ביוזמה מיוחדת שנועדה לסייע לילדי העוטף לשמור על תחושת שגרה. העובדים רכשו, ריכזו, אספו וארזו תיקי בית ספר ומארזי ציוד לימודי עבור ילדים שפוננו מבתיהם. בנוסף לציוד הלימודי, הוסיפו העובדים משחקים, ציורים שציירו ילדיהם וברכות אישיות שכתבו - הכול במטרה להעניק לילדים ולמשפחות חוויה מעודדת ומחזקת. המשלוחים נשלחו למוקד בנתניה, שם שהו המשפחות המפונות, ותרמו באופן משמעותי לתחושת התמיכה והחום האנושי שקיבלו.

### קטיף, חממות ו"צו 8 לחקלאות"

במסגרת מאמץ משותף לשמירה על החקלאות הישראלית בתקופת המשבר, עובדי הראל ממחלקות רבות התגייסו למגוון משימות חקלאיות. פעילויות ההתנדבות התקיימו במושבים שונים ברחבי הארץ, וכללו קטיף עגבניות ומלפפונים, סיוע בחממות וקטיף פירות הדר. ההתנדבויות נערכו כחלק ממיזם "צו 8 לחקלאות", אשר חיבר בין מתנדבים לבין חקלאים שנוקדו לידיים עובדות.

### תרמנו דם להצלת חיים

במבצע התרמת דם שהתקיים בשיתוף מד"א, כ-180 מעובדי קבוצת הראל וחיילי מילואים תרמו מנות דם חיוניות להצלת חיים. המבצע נערך במשרדי החברה וזכה להיענות מרשימה ומרגשת מצד העובדים.



## אורזים ומחלקים

### סנדוויץ' לכל ילד

מאות אלפי ילדים ובני נוער בישראל מגיעים מדי יום לבית הספר בלי אפשרות להביא איתם אוכל. כבר עשור שהראל שותפה לפרויקט "סנדוויץ' לכל ילד" של ארגון נבט, במסגרתו מתנדבים עובדי החברה בהכנת כריכים לתלמידים הזקוקים לכך. בשנות הלימודים תשפ"ג ותשפ"ד, התנדבו מדי בוקר כ-400 עובדות ועובדים של הראל, שחילקו יותר מ-20,000 כריכים לילדים וילדות מבתי הספר רמז וקוממיות בבני ברק.

הפרויקט מעניק לעובדים חוויית התנדבות משמעותית ויומיומית, ולתלמידים - אפשרות שווה להתרכז בלימודים ולשפר את הישגיהם, גם כשהם מגיעים מרקע של פריפריה חברתית.

### משלוחי מנות לפורים עם ערך מוסף

לכבוד חג הפורים 2024, ובשיתוף עמותת "אלון ואלה", התגייסו עובדי חטיבת הדיגיטל והשירות וחיבת ישירים ושת"פ לאריזת 550 משלוחי מנות, שנועדו לשמח ולתמוך באוכלוסיות מוחלשות.

במהלך האירוע התארח מנכ"ל ומייסד העמותה, אלון בריקמן, שהרצה על חשיבות המעורבות החברתית והעצמת קהילות פגיעות, תוך התמקדות בתמיכה בניצולי שואה ובילדים ונוער בסיכון.

הפעילות חיזקה את ערכי הנתינה, החברות והערבות ההדדית בקרב עובדי הראל.

## ילדים למען ילדים

בשנת 2023 השקנו את יוזמת "ילדים למען ילדים" - פעילות התנדבות ייחודית בשיתוף עמותת "אלון ואלה", שנועדה לחזק את ערכי הנתינה והמעורבות הקהילתית בקרב ילדי עובדי הקבוצה. במהלך חודשי אוגוסט 2023 ו-2024, לקראת פתיחת שנת הלימודים, הגיעו מאות עובדים עם ילדיהם למשרדי החברה וארזו יחד כ-1600 ערכות חזרה לבית הספר עבור משפחות מעוטות יכולת.

היוזמה כללה גם הרצאה של מייסד העמותה, אלון בריקמן, לצד פעילות חינוכית עם האלוף האולימפי אורי ששון, ששיתף את הילדים בסיפורו האישי ובהתמודדות שעבר. בסיום היום קיבלו הילדים תעודת הוקרה על השתתפותם.



### עצמאות עם נשמה כחול-לבן

לרגל יום העצמאות ה־76 של מדינת ישראל, ובסימן של אחדות ישראלית על רקע מלחמת חרבות ברזל, קיימנו פעילות מיוחדת שבה ארזו עובדות ועובדי חטיבות בריאות וחיים, חיסכון ארוך טווח, והראל המשמר מחשבים, כ־400 מארזים ישראלים עבור לוחמות ולוחמי צה"ל.

כל פריט במארז נרכש מתוצרת כחול-לבן של עסקים מקומיים, ולכל חבילה צורפה ברכה אישית שנכתבה על ידי המשתתפים - כמחווה של חום, הוקרה וחיזוק.

### אור גדול: מארזי חנוכה ללוחמים ולוחמות

לקראת חג החנוכה בשנים 2023-2024, יזמנו, בשיתוף עמותת "אלון ואלה", פעילות אשר במסגרתה ארזו עובדי הקבוצה 500 מארזים מתוקים הכוללים ברכות אישיות, שנמסרו ללוחמות וללוחמי צה"ל כהוקרה על פועלם.



## חיבוק בקופסה

בשנים 2023-2024 קיימו עובדי הראל במחוז צפון ובמחוז ירושלים פעילות התנדבות בשיתוף עמותת "ביקורים", שכללה אריזת מארזים וחלוקתם לחולים בבתי חולים. הפעילות נועדה להרחיב את מעגל התמיכה ולעודד קשר חם עם הקהילה דווקא בתקופה מאתגרת זו.

עמותת "ביקורים" פועלת לחיזוק תחושת השייכות והרווחה של מאושפזים בבתי חולים ברחבי הארץ, באמצעות ביקורים אישיים, חלוקת מארזים ותמיכה רגשית - תוך מעורבות קהילתית רחבה ומתן תחושת קרבה ואכפתיות ברגעים המורכבים ביותר.

במסגרת הפעילות אירחו עובדי המחוז את נציגי העמותה במשרדי החברה, נחשפו לעשייה המרגשת של העמותה, ולקחו חלק באריזת מארזים אישיים ומפנקים עבור החולים.

## ניקוי חוף פלמחים

בשנת 2024 לקחו כ- 300 מעובדי הראל בימי התנדבות סביבתיים, בגן הלאומי חוף פלמחים, בשיתוף רשות הטבע והגנים. הפעילות התמקדה בניקוי החוף כחלק מהמחויבות של הקבוצה לשמירה על הסביבה החופית והימית בישראל.

ימי ההתנדבות נפתחים בהרצאה שהעבירו מתנדבי הגן הלאומי, בנושא ההשפעות של פסולת וזיהום על בריאות הציבור ועל המערכת האקולוגית. לאחר תדרוך קצר, יצאו העובדים לפעולה וניקו את החוף במשך כשעתיים וחצי.

רעות דותן, מנהלת צוות תפעול בריאות

## איכות הסביבה בהראל: שומרים על עתיד ישראל

המחויבות של הראל לאיכות הסביבה נובעת מהסתכלות קדימה, אכפתיות, ורצון לפעול למען הדורות הבאים. אנחנו פועלים לצמצם את ההשפעה הסביבתית של פעילותנו, על ידי שילוב שיקולים סביבתיים בתהליכי קבלת ההחלטות, קידום יוזמות ירוקות והפחתת פליטות הפחמן של החברה. בעזרת שותפויות ואחריות משותפת, אנחנו שואפים ליצור סביבה נקייה ובריאה יותר - כי איכות הסביבה היא הביטוח של העתיד שלנו.



# כך אנחנו מצמצמים את ההשפעה הסביבתית שלנו

אנחנו בהראל מחויבים להיות חלק מהמאמץ המשותף לצמצום השפעותיו השליליות של משבר האקלים. לצד תפקידנו כחברת ביטוח, פנסיה ופיננסים, הפועלת לקידום בריאות, ביטחון כלכלי ורווחה, אנחנו רואים אחריות ישירה גם במזעור ההשפעה הסביבתית של פעילותנו. במסגרת זו, אנחנו פועלים לשיפור מתמיד של היעילות האנרגטית במתקני החברה, להפחתת פליטות גזי חממה ולצמצום כמויות הפסולת.

הובלת העשייה נמצאת בידי מחלקת האחריות התאגידית, בשיתוף אגף הלוגיסטיקה ושותפים פנימיים נוספים, במטרה להטמיע חשיבה סביבתית בכלל תחומי הפעילות ולרתום את עובדי הקבוצה למאמץ. אנחנו פועלים גם לשילוב שיקולים סביבתיים בהיבטי הליבה של פעילותנו - בהליכי ניהול סיכונים, בפיתוח מוצרים חדשים ובבחינת ההשפעות הסביבתיות הרחבות של השירותים שאנחנו מציעים.

בהתאם למחויבותנו לשקיפות, אנחנו מודדים ומדווחים באופן שוטף על ביצועינו הסביבתיים במסגרת דירוג מעלה, הדיווח הוולונטרי למשרד להגנת הסביבה, ודוח האחריות התאגידית.

אדווה זיתוני,  
מיישבת תביעות סיעוד

# מקדמים תחבורה ירוקה

במסגרת השילוב של שיקולים סביבתיים בפעילות הליבה שלנו, אנחנו מפתחים ומציעים מוצרי ביטוח המעודדים תחבורה מקיימת, ביניהם:

- **ביטוח לרכבים חשמליים:** פוליסה המעניקה כיסוי ביטוחי לצרכים הייחודיים של רכב חשמלי, בנוסף לכל כיסויי הביטוח המקיפים. לדוגמה: חבילת שירותי דרך מורחבת, הכוללת שירותי טעינה חשמלית והחלפת גלגל, כיסוי לעמדת טעינה ולאביזרי הטעינה.
- **הראל סוויץ':** פוליסה לביטוח רכב, שבה התשלום החודשי מתבצע בהתאם למספר הקילומטרים החודשי, על פי עיקרון "לא נסעת - לא שילמת".

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



# איך כולנו חלק מזה?

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

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

2024	2023	צריכת אנרגיה (GJ)
109,266	109,310	סך צריכת אנרגיה
22.52	22.01	עצימות אנרגטית (יחס GJ/עובד)

2024	2023	צריכת חשמל (קוט"ש)
788,146	1,236,960	צריכת חשמל מחברת החשמל
15,266,173	14,798,302	צריכת חשמל מיצרן פרטי
<b>16,054,319</b>	<b>16,035,262</b>	<b>סך צריכת החשמל</b>

מימין: שרית בן עזרא, מנהלת תפעול וקשרי ממשקים ארגוניים;  
גילה יצחק, רפרנטית ביטוח משכנתא





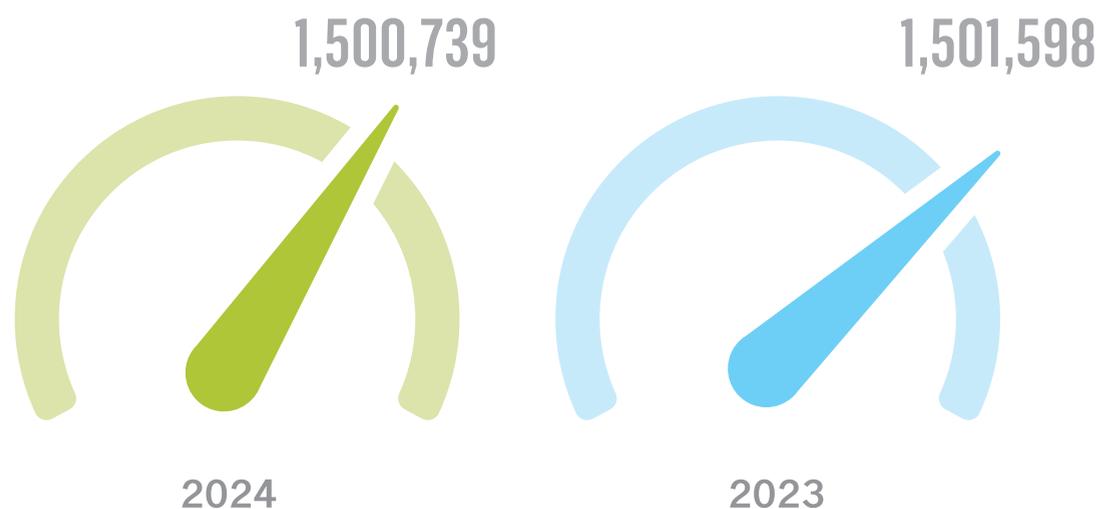
## העתיד החשמלי של צי הרכב

במסגרת המחויבות שלנו לצמצום פליטות גזי חממה ולקידום תחבורה בת-קיימא, שמנו דגש על הרחבת השימוש ברכבים חשמליים בצי הרכב של החברה. כחלק מהמאמץ לשלב פתרונות תחבורה ידידותיים לסביבה, אנחנו פועלים להטמעת תשתיות טעינה מתקדמות במתקני החברה, כדי להקל על העובדים במעבר לשימוש ברכב חשמלי.

בנוסף, אנחנו מעודדים את העובדים להגיע לעבודה באופניים - דרך התקנת חניות ייעודיות בחניונים והקמת מקלחות לרווחת הרוכבים.

בשנה האחרונה נרשמה עלייה של כ-4.5% בכמות הרכבים החשמליים בצי החברה, ואנחנו שואפים להגדיל את מספרם בכ-70 רכבים נוספים בשלוש השנים הקרובות.

צריכת דלק (ליטר)



## פליטות גזי חממה

אנחנו גאים להיות חברת הביטוח הראשונה בישראל שהחלה למדוד את טביעת הרגל הפחמנית מפעילותה התפעולית. כבר למעלה מעשור שאנחנו מדווחים למנגנון הדיווח והרישום הוולונטרי של המשרד להגנת הסביבה, תוך ניטור שוטף של פליטות ישירות ובלתי ישירות - במטרה לשפר את ההתייעלות האנרגטית שלנו ולהפחית את ההשפעה הסביבתית.

המדידה מתבצעת לפי עקרונות ה-Green House Gas Protocol, ומתייחסת לשני סוגי פליטות עיקריים:

1. פליטות ישירות (מכלול 1): הנובעות מצריכת דלק של צי הרכב ומהשימוש בגזי קירור במערכות המיזוג.
2. פליטות עקיפות (מכלול 2): הנובעות מצריכת חשמל שמסופק על ידי חברת החשמל ויצרני אנרגיה פרטיים.

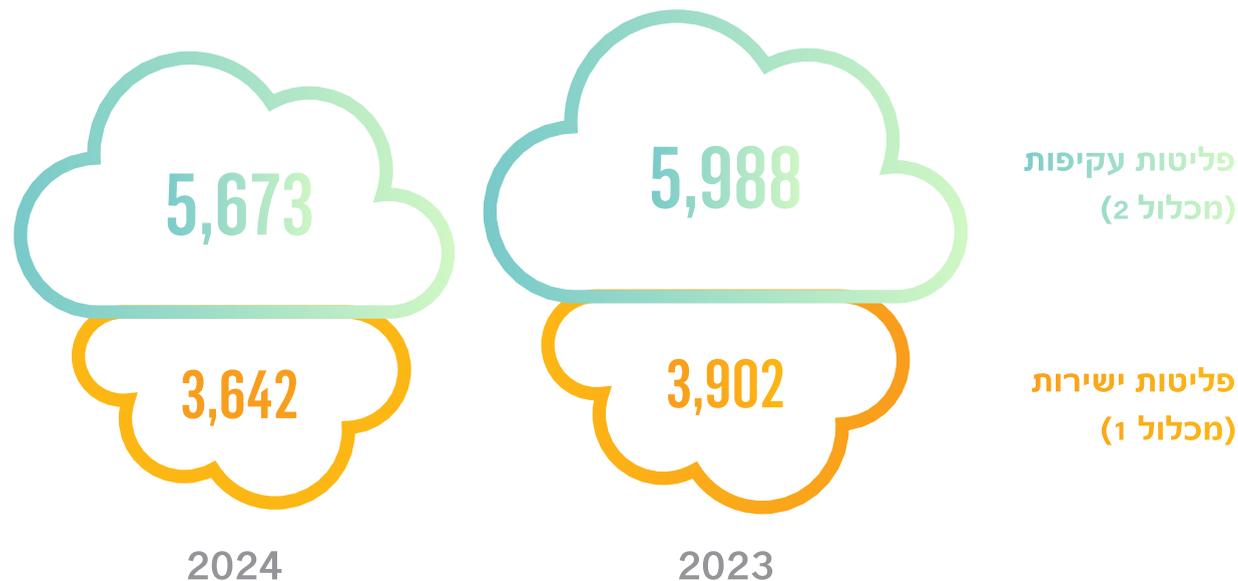
מאז 2021 אנחנו רוכשים חשמל מ-OPC, שמפיק חשמל מגז טבעי - מקור נקי יותר שמפחית את סך הפליטות. ב-2022, חתמנו על הסכם נוסף עם דליה אנרגיות, שמאפשר לנו להרחיב את צריכת החשמל ממקורות פחות מזהמים.

בשנת 2024 צמצמנו את פליטות גזי החממה בכ-5.8% לעומת 2023.

צמצום פליטות גזי החממה  
בשנת 2024 לעומת 2023

-5.8%

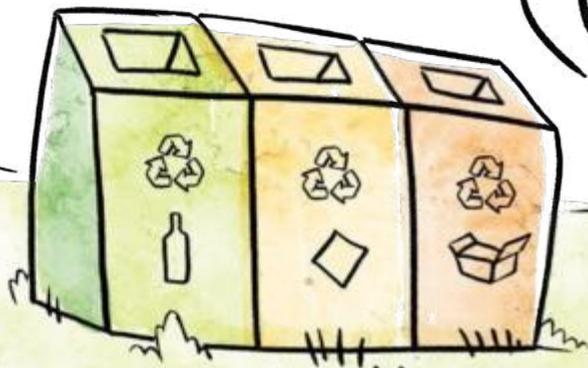
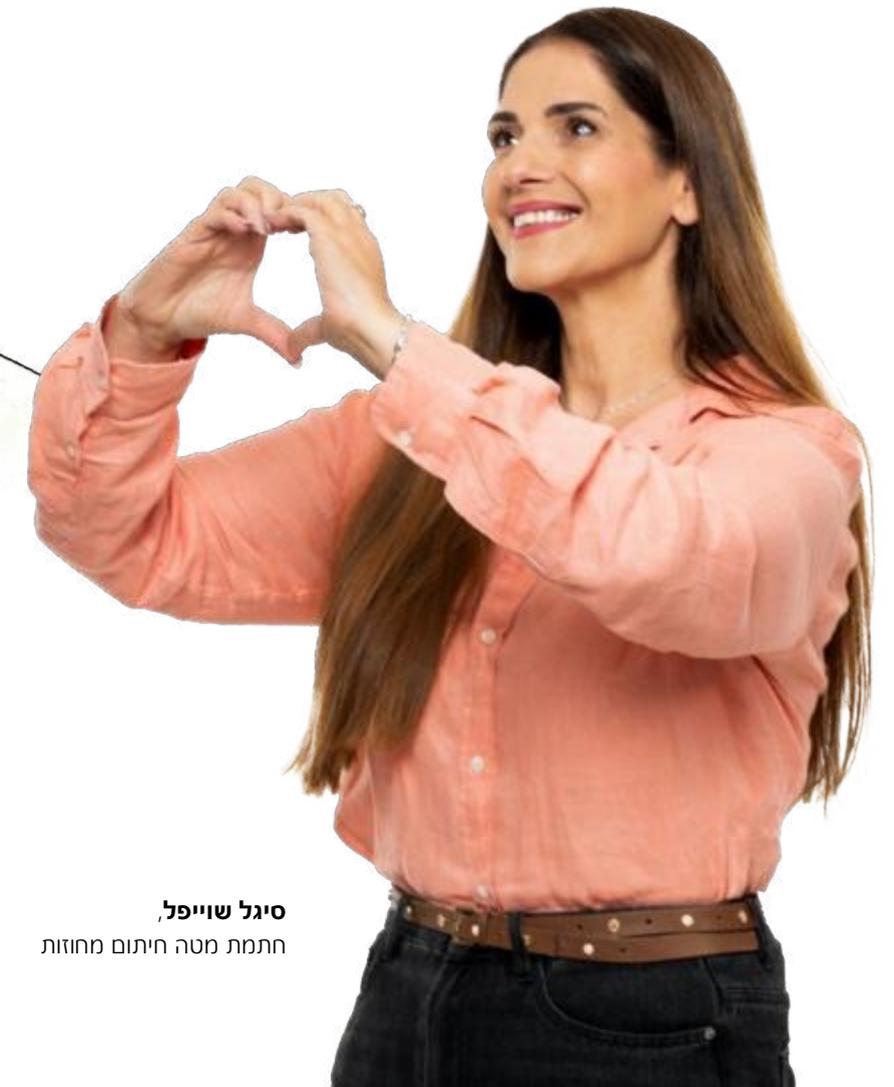
פליטות גזי חממה (ליטר) tCO<sub>2</sub>eq



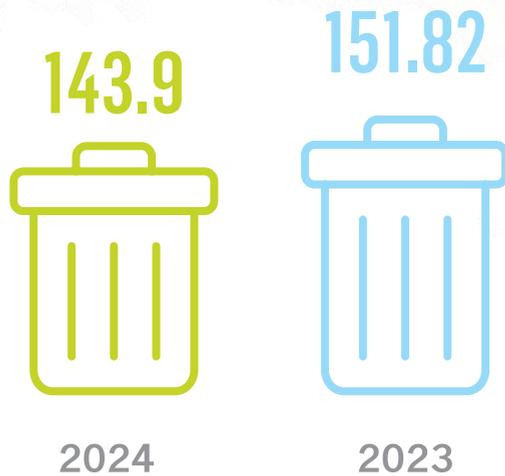
פליטות גזי חממה (tCO <sub>2</sub> eq)	2024	2023
פליטות ישירות (מכלול 1)	3,642	3,902
פליטות עקיפות (מכלול 2)	5,673	5,988
<b>סה"כ פליטות</b>	<b>9,315</b>	<b>9,890</b>
עצימות פליטות גזי החממה (tCO <sub>2</sub> eq/עובד)	1.92	1.99

## מנהלים פסולת באחריות

אגף הלוגיסטיקה מוביל שורה של מהלכים לצמצום כמות הפסולת, ביניהם מעבר לשימוש בכלים רב-פעמיים, הגדלת היקפי המחזור והטמעת פתרונות לשימוש חוזר.



פסולת שנשלחה להטמנה



כל פסולת הנייר, הקרטון והפסולת האלקטרונית מועברת למחזור:

2024	2023	נתוני מחזור (טון)
46	65	נייר
16	13	קרטון
3.7	2.4	פסולת אלקטרונית

## חוסכים עצים: צמצום צריכת נייר ומעבר לשירותים דיגיטליים

כחברת ביטוח הפועלת בהתאם לדרישות הרגולציה, אנחנו נדרשים לעשות שימוש נרחב בנייר לצורכי דיווח שונים. מתוך אחריות סביבתית, עברנו לשימוש בדפי צילום מנייר ממוחזר. במקביל, אנחנו פועלים לצמצום השימוש בנייר במקור, באמצעות קידום תהליכי דיגיטציה במחלקות החברה. בשנים האחרונות, למשל, הגדלנו משמעותית את השימוש בדיוור אלקטרוני של מסמכים ודו"חות ללקוחות - במקום הדפסת מכתבים.

בנוסף, פיתחנו שירותים שמאפשרים ללקוחות לבצע פעולות בשירות עצמי דיגיטלי (Self-Service) באופן שחוסך כמויות גדולות של נייר. כך למשל, החתימה הדיגיטלית משפרת את חוויית השירות, חוסכת זמן ומשאבים, ומפחיתה את צריכת הנייר. המבוטחים והסוכנים יכולים לבצע הגשת תביעות בריאות ורכב, פדיון קופות גמל, קרנות השתלמות ופנסיה, שינוי מסלול בכל מוצרי החיסכון, עדכון פרטים אישיים ואמצעי גבייה - והכול באופן דיגיטלי, נוח ונגיש.

תהליך הדיגיטציה מיושם גם בממשק שלנו מול ספקים, באמצעות מערכת מקוונת שחוסכת שימוש בנייר עבור חשבוניות, קבלות ועוד.

סיגל שוייפל,  
חתמת מטרייה חיתום מחוזות

# העלאת מודעות סביבתית בקרב העובדים

אנחנו פועלים בדרכים מגוונות כדי לרתום את עובדי הראל לאחריות סביבתית, ולעודד יוזמות, שינוי הרגלים ואימוץ דפוסים מקיימים גם בבית. בין הפעולות שביצענו:

- **תקשור והסברה:** העברת תכנים ועדכונים בפורטל הארגוני ובפורטל הסוכנים, במיוחד סביב מועדים כמו יום כדור הארץ ויום המחזור, תוך שיתוף סיפורים מהשטח וטיפים ליישום אישי.

- **מחזור ושימוש חוזר:** הצבת עמדות איסוף לבקבוקים, סוללות, תרופות שאינן בשימוש ובגדים ישנים, והעברתם למחזור או לשימוש חוזר. כך אנחנו מייצרים ערך סביבתי ותרומה חברתית גם יחד.



## רכש אחראי: בחירת ספקים עם מצפון סביבתי

לאורך שנות הדיווח המשכנו לחזק את מחויבותנו לאחריות תאגידית גם בתחום הרכש, תוך שילוב שיקולים סביבתיים וחברתיים בתהליכי קבלת ההחלטות.

אנחנו פועלים בהתאם למדיניות "רכש ירוק", במסגרתה אנחנו משלבים במכרזי הרכש סעיפים המבקשים מידע מהספקים על ההתנהלות הסביבתית שלהם. את המידע הזה אנחנו מתרגמים לניקוד המשפיע על דירוג הספקים בתהליך הבחירה. בשנת 2022 אף העלינו את משקל הסעיפים הסביבתיים בניקוד, כך שהיבטים אלו מקבלים כיום חשיבות רבה יותר בשיקולי הבחירה.



בתיה חולי,  
מסלקת תביעות רכב ורכוש

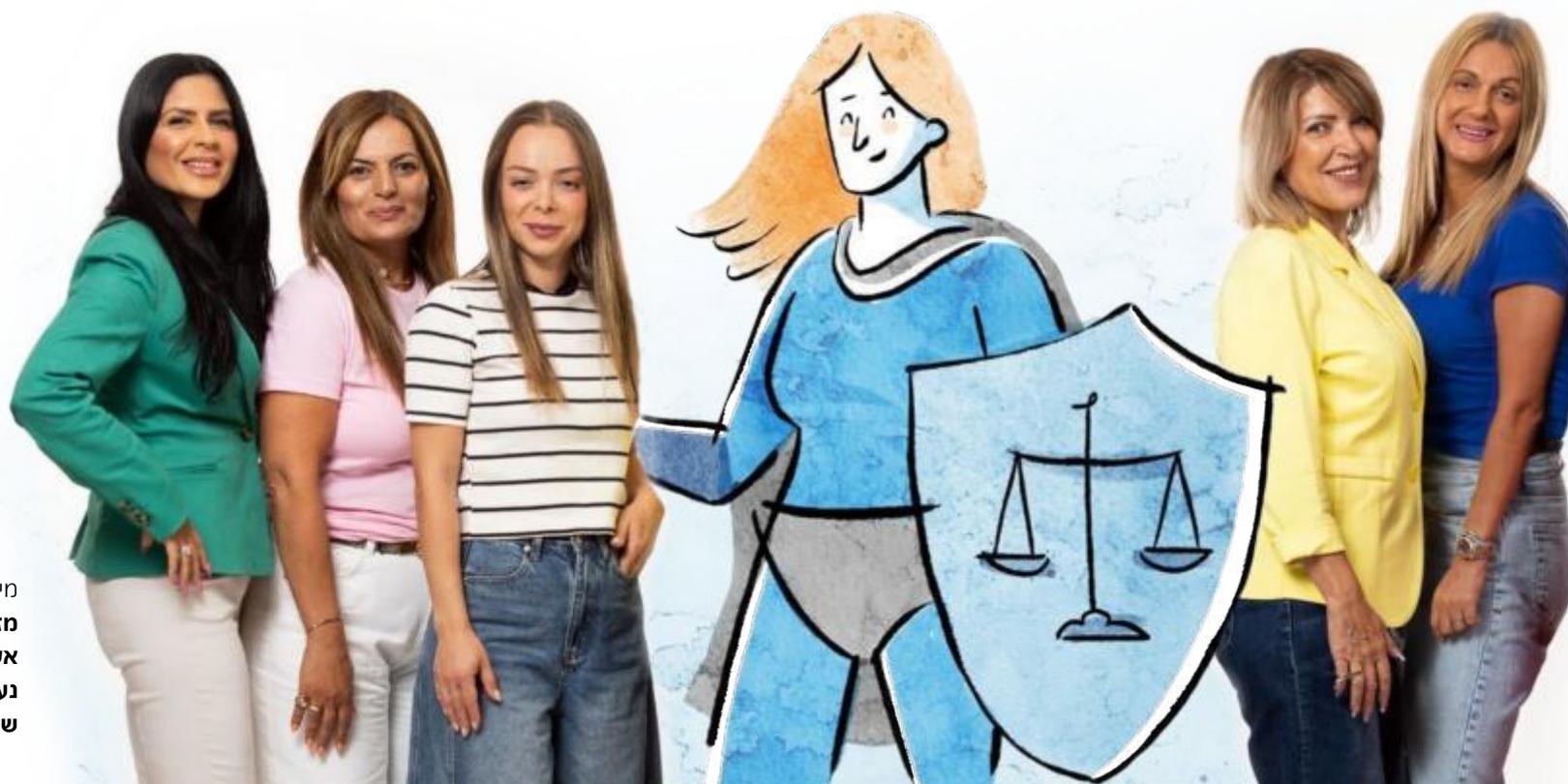
## אתיקה וממשל תאגידי בהראל: המצפן הערכי שמוביל את כולנו

הראל מקדמת מדיניות שקופה ומכבדת בכל דרגי הארגון ובממשקיה עם כלל מחזיקי העניין - לקוחות, סוכנים, עובדים, ספקים, משקיעים והקהילה בה אנו פועלים. באמצעות עמידה בסטנדרטים בינלאומיים וטיפוח תרבות ארגונית של אתיקה ויושרה, אנו שואפים להבטיח שהערכים שלנו ימשיכו לשמש מצפן לפעילותנו.



# מחויבים לאתיקה ולערכים

אנחנו בקבוצת הראל  
רואים בתרבות עסקית  
תקינה, שמבוססת על  
כללי אתיקה, תנאי  
הכרחי למצוינות ערכית  
ולמובילות עסקית. לכן,  
אנחנו מקפידים על  
התנהלות הוגנת ובלתי  
מתפשרת מול כל מחזיקי  
העניין שלנו.



מימין: מירי טפירו, רפרנטית פרט;  
מזל סבן, פקידת גביה;  
אלכסה קינן, אקטוארית;  
נעמי נאור, פקידת ביטוח חיים;  
שחר דן, מנהלת צוות SMB

## הקוד האתי של הראל

הקוד האתי שלנו הוא תעודת הזהות הערכית של קבוצת הראל, והוא מבוסס על ששת ערכי היסוד שגיבשנו. ערכים אלו מגדירים את התרבות הארגונית שלנו ומשמשים כמצפן להתנהלות היומיומית של חברתנו. הקוד מגדיר את כללי ההתנהגות המצופים מכל אחד מאיתנו, ומהווה כלי לקבלת החלטות עסקיות וערכיות.

הקוד נכתב בהתאם לאופי הפעילות שלנו, מאושר על ידי ועדת הביקורת והדירקטוריון, ומתעדכן מעת לעת בהתאם לנושאים שעולים מצד מחזיקי העניין.

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

## איך אנחנו מטפלים בפניות

אחריות על יישום ואכיפת הקוד האתי בכלל חברות הקבוצה נתונה לסמנכ"לית, הממונה גם על מניעת הטרדה מינית. אנו מעודדים כל עובד ועובדת לפנות לאחראית האתיקה או לממונה הישיר, בכל מקרה של דילמה או חשש להפרת החוק או הקוד האתי. ניתן לפנות ישירות - בטלפון, בדוא"ל או בכל אמצעי תקשורת אחר - או בעקיפין, דרך מנהלים, משאבי אנוש או גורמים רלוונטיים נוספים.

אנחנו מתחייבים לטפל בכל פנייה ברצינות ובמהירות המרבית, תוך שמירה על סודיות ותמיכה בעובד או בעובדת שפנו, לאורך כל שלבי הבירור ואף לאחר מכן, אם נדרש. תהליך הבירור כולל שיחות עם הגורמים הרלוונטיים, איסוף ממצאים, ולבסוף - גיבוש דוח מסכם הכולל את המסקנות וההחלטות שהתקבלו.

## הטמעת תרבות האתיקה

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

# ממשל תאגידי

קיום ממשל תאגידי תקין ואחראי הוא מחויבות עליונה עבורנו. הדירקטוריון אחראי על התוויית האסטרטגיה, ההתנהלות העסקית והבטחת האיתנות הפיננסית, כדי לשמור על יציבות והצלחה גם נוכח סיכונים, הזדמנויות, מגמות ואתגרי הענף והשוק.

נוהל עבודת הדירקטוריון מתעדכן מעת לעת, בהתאם לשינויים רגולטוריים ולשיקולים עסקיים. הדירקטוריון פועל לפיו, במטרה להבטיח תמהיל ראוי, כשירות מקצועית וניהול מיטבי.

## דירקטוריון מגוון עם מומחיות רחבה

הרכב הדירקטוריון שלנו מגוון, וכולל ייצוג מגדרי, גילאי וחברתי. חברי הדירקטוריון מביאים איתם מומחיות בתחומים מרכזיים לפעילות הקבוצה - בהם ניהול סיכונים, כספים, משפטים, אסטרטגיה, אחריות חברתית, שיווק, טכנולוגיה, בנקאות וביטוח - בהתאם לדרישות הרגולציה ולהנחיות רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון. אף אחד מחברי הדירקטוריון אינו ממלא תפקיד ביצועי בקבוצה.

הליך המינוי לדירקטוריון ולוועדותיו מתבצע לפי חוק החברות, חוק ניירות ערך והנחיות רגולטוריות רלוונטיות, תוך הקפדה על עצמאות, מומחיות ועמידה באמות המידה המחייבות אותנו כחברה מובילה בתחומי הביטוח והפיננסים.

דירקטוריון\* הקבוצה כולל 11 חברים - 3 נשים ו-8 גברים, ויו"ר הדירקטוריון מר יאיר המבורגר. מידע נוסף על הרכב הדירקטוריון מופיע [בדוחות הכספיים של החברה](#).

## ועדות הדירקטוריון

להלן פירוט ועדות הדירקטוריון המרכזיות של קבוצת הראל:

- **ועדת תגמול:** אחראית על גיבוש מדיניות התגמול ובחינת תנאי ההעסקה של נושאי משרה.
- **ועדת ביקורת:** עוסקת בין היתר בבניית תוכניות לביקורת פנימית של הקבוצה והחברות הבנות, ודנה בדוחות הביקורת של מבקרי הפנים. בנוסף, משמשת כוועדת מאזן - לבחינת נאותות הדוחות הכספיים.
- **ועדת ניהול סיכונים:** מטפלת במגוון הסיכונים אליהם חשופה החברה, לרבות מצב ההון שלה, ומגבשת המלצות בנושא עבור הדירקטוריון.
- **ועדת השקעות נוסטרו:** בוחנת את פעילות ההשקעה של החברה והחברות הבנות, ומגישה לדירקטוריון מסקנות והמלצות למדיניות ניהול ההשקעות.
- **ועדת אסטרטגיה:** עוסקת בגיבוש ובבחינה של הכיוונים האסטרטגיים המרכזיים של הקבוצה.

נושאים הקשורים לאחריות תאגידית נדונים הן בוועדת ההשקעות והן בישיבות הדירקטוריון.

\* הנתונים המוצגים מתייחסים לדירקטוריון הראל השקעות.

## הכשרת דירקטוריון ומעורבות שוטפת

הדירקטוריון שלנו מעורב באופן שוטף בכל אירוע מהותי בחברה. במסגרת ישיבות הדירקטוריון מתקיימות הדרכות מטעם גורמים מקצועיים מתוך הקבוצה, וכן אחת לשנה נערך יום השתלמות לפיתוח המקצועי של חברי הדירקטוריון.

בנוסף, קיימת תוכנית קליטת דירקטור, במסגרתה כל דירקטור חדש נפגש עם בעלי תפקיד ונושאי משרה שמציגים בפניו את תחום אחריותם בהרחבה.

כשירות חברי הדירקטוריון נבחנת מספר פעמים בשנה, וכל שינוי פרסונלי בהרכב הדירקטוריון נבחן בהסתכלות רוחבית, כדי להבטיח שמירה על איזון, מיומנות ומקצועיות בהרכב הכולל.

## פיקוח ואסטרטגיה בתחום ההשקעות

חברי הדירקטוריון וועדת ההשקעות מפקחים על פעילות ההשקעות של קבוצת הראל, מתווים את תפיסת ההשקעה ומגבשים מדיניות השקעה כללית המתעדכנת אחת לשנה. בנוסף, הדירקטוריונים של החברות הבנות הרלוונטיות אחראים על קביעת המדיניות הספציפית לכל חברה בהתאם לתחום פעילותה.

ועדת ההשקעות מפקחת באופן רבעוני על יישום המדיניות ומקבלת דיווחים שוטפים מהחברות הבנות. מדיניות ההשקעה של כלל החברות הבנות מפורסמת [באתר קבוצת הראל](#).

## אחריות הדירקטוריון לקידום קיימות

הדירקטוריון והנהלה הבכירה ממלאים תפקיד מרכזי בגיבוש, אישור ועדכון האסטרטגיות, המדיניות והיעדים של קבוצת הראל בתחומי הפיתוח בר קיימא. הם מעורבים באופן פעיל בקביעת המדיניות האסטרטגית, לרבות נושאי אחריות תאגידית.



גיורא פייקין, מחלקת אימות נתונים

# שמירה על סטנדרטים של ניהול תקין

אנחנו עוברים ביקורות פנימיות וחיצוניות באופן שוטף, ופועלים בהתאם לכל הוראות החוק והנחיות הרגולטוריים והרשויות הממשלתיות. בנוסף, גיבשנו מנגנונים ונהלים פנימיים שמסייעים לנו לשמור על התנהלות תקינה ואחראית בכל רמות הקבוצה.

## ציות, אכיפה והטמעה רחבת

תוכניות הציות והאכיפה הפנימית שלנו נועדו להבטיח עמידה בדיני ניירות ערך, דיני תחרות ועבודה, והנחיות הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון. התוכניות מתעדכנות מעת לעת בהתאם לשינויים רגולטוריים, באחריות ממונה האכיפה ובאישור הדירקטוריונים של חברות הקבוצה.

אנחנו מקפידים לעקוב אחר חוזרים ופרסומים רגולטוריים עדכניים, ומיישמים אותם ביחידות הרלוונטיות דרך ניסוח והטמעה של נהלי עבודה, המתעדכנים לפי הצורך. תהליך הבקרה מתבצע על ידי מערך הציות והאכיפה, מחלקת הבקרה של הראל פיננסים ומערך הביקורת הפנימית, בהתאם לתוכניות המאושרות.

לצורך יישום אפקטיבי, מונו רפרנטים ייעודיים ביחידות העסקיות. הליווי המקצועי מתבצע באמצעות היועצים המשפטיים ומערך הייעוץ והבקרה, שתיעדו את תהליך היישום בפועל. אחת לתקופה נערכת בחינה של מידת ההטמעה, וכשנדרש - נבנית תכנית לשיפור תהליכים.

בנוסף לכך, אנחנו מקיימים הדרכות שוטפות, ימי עיון ופעילות ועדות היגוי ייעודיות לכל תחום. ועדות אלה מוודאות שהיישום עדכני ויעיל. כלל תוכניות האכיפה זמינות לעובדים בפורטל הארגוני, וכוללות לומדות ייעודיות וערוצי דיווח אנונימיים.

## שמירה על טוהר המידות וניגוד עניינים

נושאי המשרה בקבוצה מחויבים לפעול בזהירות, באחריות ובאמון, תוך הקפדה על כללי ממשל תאגידי ועל חובותיהם בהתאם לדין ולהנחיות הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון. הדירקטורים אינם נושאים בתפקידים ביצועיים בקבוצה ואינם כפופים למנכ"ל. בנוסף, הם נמנעים מלקחת חלק בדיונים או הצבעות בנושאים שבהם עלול להתקיים ניגוד עניינים או עניין אישי.

## מדיניות תגמול למנהלים בכירים

גיבשנו [מדיניות תגמול](#) מפורטת שנועדה להניע ולהכווין את המנהלים הבכירים בהתאם ליעדים ולתוכנית האסטרטגית של הקבוצה. המדיניות נועדה גם לשמר את היתרון התחרותי של החברה בגיוס ובשימור כוח אדם איכותי בתפקידי ניהול, ובכך לתרום ליצירת ערך כלכלי ארוך טווח.

ועדת התגמול של הדירקטוריון בוחנת את המדיניות באופן שוטף, והיא מתעדכנת לפחות אחת לשלוש שנים. המדיניות נשענת, בין היתר, על הוראות חוק החברות, חוק תגמול נושאי משרה במוסדות פיננסיים, והחוזר שפרסם הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

## מערך ביקורת פנימית

מבקרת הפנים של הקבוצה מונתה על ידי הדירקטוריון ומשמשת כראש מערך הביקורת הפנימית, הכולל גם מבקרי פנים נוספים בחלק מהחברות הבנות. מערך זה פועל על בסיס תכנית עבודה רב-שנתית המתעדכנת אחת לארבע שנים, לצד תכנית עבודה שנתית מותאמת.

במהלך השנה מוגשים דוחות לוועדות הביקורת של הדירקטוריונים בהתאם לתוכנית העבודה. הוועדות דנות בממצאים בשיתוף עם הגורמים המבוקרים. כמו כן, תוצאות הביקורת בכלל חברות הקבוצה מדווחות לוועדת הביקורת של החברה.

## ניהול סיכונים מקיף לשמירה על יציבות פיננסית

הפעילות העסקית של קבוצת הראל כרוכה בהתמודדות עם מגוון רחב של סיכונים, ובהם סיכונים ביטוחיים, סיכונים שוק, אשראי, נזילות, תפעוליים, משפטיים, מוניטין ועסקיים. לנוכח זאת, גיבשו מדיניות ניהול סיכונים מקיפה, המבוססת על תהליכים יזומים ומתוכננים לזיהוי, הערכה, מדידה, ניהול וניטור סיכונים. מטרת המדיניות היא לאפשר חשיפה מבוקרת לסיכונים תוך שמירה על יציבות פיננסית, עמידה ביעדים העסקיים וציות לרגולציה.

מנהלת הסיכונים של הקבוצה אמונה על תחום זה ופועלת באופן עצמאי מהיחידות העסקיות, תוך שמירה על ראייה אובייקטיבית ושיתוף פעולה בין-חטיבתי. היא אחראית להבטחת קיומם של תהליכי עבודה לזיהוי, מדידה ודיווח על סיכונים, לרבות סיכונים הגלומים במוצרים חדשים או בעסקאות מהותיות.

תהליכי ניהול הסיכונים נמצאים תחת פיקוח הדירקטוריון והדירקטוריונים של החברות הבנות, אשר מקבלים דיווחים שוטפים, מגדירים מדיניות ואסטרטגיה, מאשרים נהלים, מגבלות חשיפה ואופן הציות להם. בהתאם להנחיות הרגולציה, נמסרים דיווחים רבעוניים לדירקטוריונים של הראל ביטוח ושל הראל פנסיה וגמל.

לצד זאת, אנחנו משקיעים מאמצים רבים בשיפור מתמיד של תהליכי העבודה, הכלים הטכנולוגיים, נהלי הבקרה ומערכות הניהול, במטרה ליישם את המדיניות באופן מלא ולצמצם את החשיפות הכרוכות בפעילותנו.



למעלה מימין: **ירון אילת**, מנתח מערכות - הראל המשמר מחשבים; **ורד בנגיב**, מנהלת צוות מיכון הסכמים; למטה מימין: **רותי אמזלג**, אחראית תפעול, חטיבת בריאות; **שמעון הלוי**, פקיד פידיונות פנסיה; **אילונה רוטר**, בודקת תהליכי מיכון, הראל המשמר מחשבים

## מניעת מעילות והונאות בתוך ומחוץ לארגון

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

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

אחת לארבע שנים נערך סקר סיכונים מעילות והונאות בהתאם להנחיות הממונה. במסגרת הסקר מתועדים התהליכים העסקיים העיקריים, הבקורות הקיימות, הערכת סבירות וחומרת הסיכונים ואיכות הבקורות. ככל שנדרש, כולל הסקר גם המלצות להפחתת סיכונים ולחיזוק בקורות.

## ניהול ההון: איזון בין יציבות פיננסית לצמיחה עסקית

המדיניות שלנו היא להחזיק בסיס הון איתן, שיבטיח את כושר הפירעון ואת יכולתנו לעמוד בהתחייבויות כלפי המבטוחים, לצד שימור רציפות הפעילות העסקית והנבטת תשואה לבעלי המניות.

במסגרת יישום משטר כושר הפירעון מבוסס סולבנסי 2 (Solvency II), קבע הדירקטוריון כללי סף לחלוקת דיבידנד כחלק מתכנית לניהול ההון. כללים אלה נועדו לאפשר לחברה להתמודד עם משברים מבלי לפגוע מהותית בפעילותה ובעמידתה בדרישות ההון, והם נבחנים מעת לעת.

בנוסף, כחלק מהנדבך השני של רגולציית סולבנסי 2, מוגש לממונה דוח ORSA - הערכה עצמית של סיכונים וכושר פירעון של חברת ביטוח. עיקרון מרכזי בדוח זה הוא קישור ישיר בין האסטרטגיה העסקית, הסיכונים וניהול ההון. חברת ביטוח הפועלת על פי עיקרון זה משפרת את ההבנה והבהירות בנוגע ליכולתה לשאת לאורך זמן את הסיכונים הנובעים ממימוש האסטרטגיה העסקית שלה.

ה-ORSA מתועדת ומדווחת באופן פנימי ולממונה, ומבוצעת לפחות אחת לשנה או בעת שינוי מהותי בפרופיל הסיכונים של החברה או בתיאבון הסיכון שלה.

## היערכות לסיכונים בינה מלאכותית

בהתאם למגמות רגולטוריות מתקדמות, קבוצת הראל פועלת להיערכות לסיכונים מתהווים בתחום הבינה המלאכותית. הקבוצה יישמה חלק מהמלצות דוח הביניים של משרד המשפטים ובנק ישראל בנוגע לשימוש ב-AI במגזר הפיננסי.

במסגרת זו, ביצעה מנהלת הסיכונים עבודת עומק להערכת סיכונים תפעוליים ואתיים הקשורים למודלים מבוססי AI, בליווי החטיבה המשפטית ובהתאם להנחיות רגולציה מתהוות.

## ניהול סיכונים בתקופת לחימה

במהלך תקופת הלחימה בשנים 2023-2024, קבוצת הראל בחנה תרחישים גיאופוליטיים עתידיים והשפעתם האפשרית על פעילותה. נכון לעתה, לא נרשמו השפעות מהותיות, והפעילות העסקית נמשכה כסדרה, תוך שמירה על רציפות תפקודית, ניטור מתמשך וניהול סיכונים מותאם לתנאי השוק המשתנים.

## ניהול סיכונים ESG

חברות הביטוח חשופות לסיכונים ESG - ובפרט לסיכונים אקלים - ההולכים ומתעצמים עם שינויי האקלים הגלובליים. אנחנו רואים חשיבות רבה בניהול סיכונים זה ובקידום הפעילות הקשורה בו. בהתאם, אימצנו מדיניות השקעות ESG החלה על כלל תיקי ההשקעות שלנו, בהתאם לדרישות הממונה. בשנת 2023 בחנו את השלכות סיכונים הקיימות על הפעילות הביטוחית, והממצאים נדונו בוועדת ניהול הסיכונים של הדירקטוריון. בנוסף, הדוחות הכספיים כוללים התייחסויות לנושאי ESG, מתוך הבנה לחשיבות ההולכת וגוברת של התחום בקרב מחזיקי העניין שלנו.

אנחנו שואפים לנהל סיכונים ESG באופן שיבטיח התמודדות אחראית עם השפעות שליליות אפשריות, הן עבורנו והן עבור לקוחותינו. לשם כך, אנחנו עוקבים אחר מגמות עולמיות, מתאימים את עצמנו לסביבה המשתנה, ולוקחים בחשבון דרישות מצד לקוחות, משקיעים ורשויות רגולציה.

## אבטחת מידע ופרטיות לקוחות

אנחנו מחויבים לנהוג באחריות מלאה כלפי המידע המועבר אלינו ולשמור על פרטיות לקוחותינו. בהתאם לכך, הוגדרה רמת שקיפות גבוהה מול הלקוחות בנוגע למידע שנאסף עליהם - לאחר קבלת הסכמתם.

הראל פועלת לשמירה קפדנית על המידע האישי של לקוחותיה, כחלק בלתי נפרד מהחזון להעניק להם שקט נפשי. לצורך כך, אנחנו משקיעים בהטמעה מתמשכת של טכנולוגיות מתקדמות לאבטחת מידע, לצד מנגנוני הגנה שמבטיחים שמירה על זכויות הלקוחות.

### ניהול סיכונים סייבר ואבטחת מידע

תפיסת ההגנה שלנו בתחום הסייבר ואבטחת המידע מבוססת על שלוש שכבות עיקריות: שכבת הגנה טכנולוגית, שכבת מודיעין וטיפול באירועים ושכבת רגולציה, ארגון ושיטות. לצד היערכות התפעולית, רכשנו גם כסוי ביטוחי ייעודי נגד פשעי מחשוב, לרבות אירועי סייבר.

עולם הסייבר מתפתח בקצב מהיר, ואנחנו מקפידים לעקוב אחר כל שינוי והתפתחות, להיערך בהתאם, ולהכשיר את אנשינו לאיומים חדשים.

אנחנו פועלים לפי חוזר הגופים המוסדיים בנושא "ניהול סיכונים סייבר בגופים מוסדיים", וכן בהתאם למדיניות שאושרה על-ידי דירקטוריון הקבוצה ומפורסמת באתר שלנו בשקיפות מלאה. מדיניות זו כוללת התייחסות להיבטים כמו הגנה על מידע אישי, אבטחת מידע והצפנה, זיהוי הונאות מקוונות (פישינג) ועוד.

בנוסף, אנו מקיימים סקרים שוטפים ומבדקי חדירה שמטרתם להעריך את השפעה האפשרית של סיכונים טכנולוגיות המידע על מערכות הליבה והתהליכים העסקיים, לרבות אירועים בעלי פוטנציאל נזק משמעותי.

ועדת היגוי סייבר מתכנסת לפחות אחת לרבעון, ותפקידה לעקוב אחר יישום תכנית העבודה בתחום ניהול סיכונים סייבר, לדון בתוצאות הערכות הסיכונים ובתכניות לצמצומם, ולבצע תחקור והפקת לקחים מאירועים משמעותיים.

הדירקטוריון מפקח על עבודת הוועדה, ומעודכן לפחות פעם בשנה לגבי פעילותה, מסקנותיה והמלצותיה.

### המשכיות עסקית בעת משבר

אנחנו מחויבים להמשכיות עסקית בכל מצב, ופועלים לשימור ולשיפור מתמיד של היערכות הקבוצה להמשך פעילות בשעת משבר (DRP). ההמשכיות העסקית שלנו מתבצעת בשני מישורים:

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

במסגרת זו מתקיימים תרגולים תקופתיים המדמים אירוע משבית, שבהם נבחנת יכולת הקבוצה להפעיל תהליכים לוגיסטיים ועסקיים קריטיים באמצעות האתר החלופי, תוך שימוש בתוכנות ובמערכות מרכזיות. תרגולים אלה נועדו לחזק את מוכנות הקבוצה, לצמצם סיכונים תפעוליים ולוודא עמידות תפקודית בכל תרחיש.



נטלי בנימיני,  
מנהלת שיווק  
הראל פיננסים

# אודות הדוח

אנחנו גאים להציג בפניכם את דוח האחריות התאגידית השביעי של קבוצת הראל, הסוקר את הפעילות העיקרית שלנו בישראל במהלך השנים 2023-2024.

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

פרסום הדוח מהווה עבורנו אמצעי נוסף לפעול בשקיפות כלפי מחזיקי העניין שלנו, ולהציג באופן מהימן ובראייה רחבה את הפעילות שלנו בנושאים שזוהו כמהותיים. פרטים נוספים על הקבוצה ופעילותה ניתן למצוא בדוחות השנתיים לשנים 2023 ו-2024 המפורסמים באתר האינטרנט שלנו.

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

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

## מהראל קבוצת ביטוח ופיננסים:

- גב' עדי צ'ובוטרו, מנהלת מחלקת תקשורת וקשרי חוץ: [adicho@harel-ins.co.il](mailto:adicho@harel-ins.co.il)

## חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית:

- מר עברי ורבין, מנכ"ל: [lvri.Verbin@goodvision.co.il](mailto:lvri.Verbin@goodvision.co.il)

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

בצילום שער הדוח: **יהונתן הראל**, אנליסט, חטיבת הדיגיטל והשירות; **לימור אפרים**, ראש צוות מערכות מידע, הראל המשמר מחשבים



# דיאלוג מחזיקי עניין

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

## במסגרת פעילות קשרי המשקיעים:

- קיימת בחברה פונקציה ייעודית של סמנכ"לית קשרי משקיעים, האחראית על ניהול התקשורת השוטפת עם שוק ההון וקהילת המשקיעים. את פעילותה מלווה יועץ חיצוני לתחום, המספק תמיכה מקצועית וליווי במסגרת העבודה השוטפת.

- אנחנו מעדכנים באופן שוטף את [אתר קשרי המשקיעים](#) עם המידע העדכני והרלוונטי ביותר, לרבות דוחות כספיים, מצגות, דיווחים רגולטוריים, מידע על אחריות תאגידית ועוד.

- אחת לרבעון, לאחר פרסום התוצאות הכספיות, אנו מפרסמים מצגת ייעודית למשקיעים באתרי הדיווחים הרשמיים של רשות ניירות ערך והבורסה בת"א ("מגנא" ו"מאיה"), וכן באתר החברה בעברית ובאנגלית. בנוסף, אנו מקיימים שיחת ועידה בהשתתפות המנכ"ל וסמנכ"ל הכספים לסקירת התוצאות.

- לאורך השנה, וספציפית לאחר פרסום הדוחות הכספיים, אנחנו מקיימים שיחות שוטפות, פגישות פרונטליות, וכנסים מעת לעת, עם אנליסטים ומנהלי השקעות, במטרה להבהיר למשקיעים נושאים הנוגעים לתוצאות הכספיות.

- במהלך השנה אנחנו מקיימים מפגשים עם בתי השקעות ומשקיעים מוסדיים, כדי לתת סקירה כללית של ההנהלה לצוותי ההשקעות של הגופים השונים.

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

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

# נושאים מהותיים

- שיטות מכירה, שיווק וסימון מוצרים ושירותים
  - העסקה וזכויות עובדים
  - איזון בית-עבודה
  - חוסן כלכלי
  - פליטות גזי חממה
  - ניהול משאבים
- רשימת הנושאים המהותיים המוצגת בדוח גובשה בהתבסס על הנושאים שהוגדרו בדוח האחריות התאגידית הקודם שלנו (לשנים 2021-2022). הרשימה עברה תהליך דיוק ועדכון, אשר כלל בחינה של מגמות עולמיות בענף הביטוח, סקירת דוחות של חברות בינלאומיות מובילות בתחום הביטוח והפיננסים, וכן התאמה לתחומים שקיבלו דגש מוגבר בהראל בתקופת הדיווח הנוכחית. בהתאם לכך, נושאים מסוימים שהופיעו בדוח הקודם הוסרו מרשימת הנושאים המהותיים בדוח זה:

## רשימת הנושאים המהותיים

### ממשל תאגידי - G

ניהול סיכונים  
אתיקה וממשל תאגידי  
אבטחת מידע, סייבר ופרטיות לקוח

### חברה - S

חדשנות ודיגיטציה  
איכות השירות וחוויית הלקוח  
הכשרה ופיתוח עובדים  
מעורבות בקהילה והתנדבות עובדים  
גיוון והכלה  
דיאלוג ומעורבות עובדים  
בריאות ורווחה נפשית  
מוצרים בעלי ערך חברתי

### סביבה - E

השקעות אחראיות  
מוצרים בעלי ערך סביבתי  
שינויי אקלים - סיכונים והזדמנויות

# טבלאות נתוני עובדים

2024				2023				גיוון בקרב העובדים - חלוקה על פי קטגוריות - %
סה"כ	עובדים שאינם מנהלים	הנהלה - דרגי ביניים	הנהלה בכירה	סה"כ	עובדים שאינם מנהלים	הנהלה - דרגי ביניים	הנהלה בכירה	
71%	72%	67%	46%	71%	73%	68%	43%	נשים
29%	28%	33%	54%	29%	27%	32%	57%	גברים
24%	29%	5%	0%	26%	31%	6%	0%	מתחת ל-30
56%	55%	70%	45%	56%	54%	71%	53%	בין 30-50
19%	16%	24%	52%	18%	15%	23%	47%	מעל 50

2024		2023		גיוון בדירקטוריון - %
27%	73%	27%	73%	
0%	9%	0%	9%	גברים
91%	91%	0%	0%	מתחת ל-30
				בין 30-50
				מעל 50

2024			2023			שעות הדרכה - חלוקה על פי קטגוריות עובדים
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	
36	9	27				הנהלה בכירה
50	25	25	6	3	3	מנהלי מחלקות חדשים
50	25	25	2	1	1	מנהלי מחלקות ותיקים
48	24	24	48	24	24	מנהלי צוותים חדשים
34	8	26	2	1	1	מנהלי צוותים ותיקים
69.2	34.6	34.6	84	42	42	עובדים שאינם מנהלים
0.06	0.08	0.05	0.03	0.05	0.02	ממוצע שעות הדרכה

2024			2023			עובדי חברה - חלוקה על פי מגדר
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	
4,851	1,440	3,411	4,964	1,458	3,506	עובדים קבועים
193	45	148	203	40	163	עובדים זמניים
5,044	1,485	3,559	5,167	1,498	3,669	סך העובדים
4,810	1,444	3,366	4,906	1,457	3,449	עובדים במשרה מלאה
234	41	193	261	41	220	עובדים במשרה חלקית
0			0			עובדים ללא היקף משרה מינימאלי
5,044	1,485	3,559	5,167	1,498	3,669	סך העובדים

2024		2023		עובדים שאינם מועסקים בארגון
1,188		1,208		

2024							2023							עובדי חברה - חלוקה על פי אזורים
עמקים סה"כ	דרום	השפלה מרכז ונגב	ההר	גולן ושומרון גליל	יהודה ושומרון גליל	יהודה ושומרון גליל	עמקים סה"כ	דרום	השפלה מרכז ונגב	ההר	גולן ושומרון גליל	יהודה ושומרון גליל		
4,897	228	198	3476	939	54	2	4,963	290	251	3,220	1,112	87	3	עובדים קבועים
147	8	6	100	31	2		204	8	9	142	43	2		עובדים זמניים
5,044	236	204	3,576	970	56	2	5,167	298	260	3,362	1,155	89	3	סך העובדים
0							0							עובדים ללא היקף משרה מינימאלי
4,840	230	196	3417	940	55	2	4,906	289	252	3,155	1,119	88	3	עובדים במשרה מלאה
204	6	8	159	30	1		261	9	8	207	36	1		עובדים במשרה חלקית
5,044	236	204	3,576	970	56	2	5,167	298	260	3,362	1,155	89	3	סך העובדים

# אינדקס תוכן GRI

הצהרת שימוש	הראל דיווחה בהתאם לתקני ה-GRI לתקופה שבין 1 בינואר 2023 ל-31 בדצמבר 2024
GRI 1 בשימוש	GRI 1: בסיס 2021

מיקום	מדד	תקן GRI
<b>נושאים מהותיים</b>		
75	3-1 תהליך לקביעת נושאים מהותיים	GRI 3: נושאים מהותיים 2021
75	3-2 רשימת נושאים מהותיים	GRI 3: נושאים מהותיים 2021
<b>שינויי אקלים - סיכונים והזדמנויות</b>		
72, 59	3-3 ניהול נושאים מהותיים	GRI 3: נושאים מהותיים 2021
72	201-2 השלכות פיננסיות וסיכונים והזדמנויות אחרים עקב שינויי אקלים	GRI 201: ביצועים כלכליים 2016
61	302-1 צריכת אנרגיה בתוך הארגון	GRI 302: אנרגיה 2016
61	302-3 עצימות אנרגטית	GRI 302: אנרגיה 2016
65, 62	302-4 צמצום צריכת האנרגיה	GRI 302: אנרגיה 2016
63	305-1 פליטת גזי חממה ישירות (מכלול 1)	GRI 305: פליטות 2016
63	305-2 פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	GRI 305: פליטות 2016
63	305-4 עצימות פליטת גזי חממה	GRI 305: פליטות 2016
65, 62	305-5 צמצום פליטת גזי חממה	GRI 305: פליטות 2016
<b>בריאות ורווחה נפשית</b>		
34	3-3 ניהול נושאים מהותיים	GRI 3: נושאים מהותיים 2021
42-44	401-2 הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים זמניים או חלקיים	GRI 401: העסקה 2016
46-47	403-6 קידום בריאות העובד בטיחות ובריאות תעסוקתית	GRI 403: בטיחות ובריאות תעסוקתית 2018

מיקום	מדד	תקן GRI
<b>מדדים כלליים</b>		
6-7	2-1 פרטי הארגון	GRI 2: מדדים כלליים 2021
כל גופי הקבוצה בישראל	2-2 גופים הכלולים בדוח האחריות התאגידית של הארגון	GRI 2: מדדים כלליים 2021
74	2-3 תקופת הדיווח, תדירות ויצירת קשר	GRI 2: מדדים כלליים 2021
74	2-4 ניסוח מחדש של מידע	GRI 2: מדדים כלליים 2021
74	2-5 הבטחת איכות חיצונית	GRI 2: מדדים כלליים 2021
6, 14	2-6 פעילויות, שרשרת ערך וקשרים עסקיים	GRI 2: מדדים כלליים 2021
76	2-7 עובדים	GRI 2: מדדים כלליים 2021
76	2-8 עובדים שאינם מועסקים	GRI 2: מדדים כלליים 2021
68, 68	2-9 מבנה והרכב הממשל התאגידי	GRI 2: מדדים כלליים 2021
68	2-10 מינוי ובחירה של הדירקטוריון	GRI 2: מדדים כלליים 2021
הדו"חות הכספיים של הקבוצה	2-11 יו"ר הדירקטוריון	GRI 2: מדדים כלליים 2021
68-69	2-12 תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על ניהול השפעות	GRI 2: מדדים כלליים 2021
68-73	2-13 האצלת אחריות לניהול ההשפעות	GRI 2: מדדים כלליים 2021
69, 59	2-14 תפקיד הדירקטוריון בדיווח תחום הקיימות	GRI 2: מדדים כלליים 2021
68	2-15 ניגודי עניינים	GRI 2: מדדים כלליים 2021
72-73, 70	2-16 תקשור חששות קריטיים	GRI 2: מדדים כלליים 2021
68-69	2-17 ידע קולקטיבי של הדירקטוריון	GRI 2: מדדים כלליים 2021
68, 70	2-18 הערכת ביצועי הדירקטוריון	GRI 2: מדדים כלליים 2021
70	2-19 מדיניות תגמול	GRI 2: מדדים כלליים 2021
68, 70	2-20 תהליך לקביעת התגמול	GRI 2: מדדים כלליים 2021
הדו"חות הכספיים של הקבוצה	2-21 יחס תגמול כולל שנתי	GRI 2: מדדים כלליים 2021
3	2-22 הצהרה על אסטרטגיית פיתוח בר קיימא	GRI 2: מדדים כלליים 2021
67	2-23 התחייבויות מדיניות	GRI 2: מדדים כלליים 2021
67	2-24 הטמעת התחייבויות מדיניות	GRI 2: מדדים כלליים 2021
67	2-25 תהליכים לתיקון השפעות שליליות	GRI 2: מדדים כלליים 2021
67	2-26 מנגנונים לבקשת ייעוץ והעלאת חששות	GRI 2: מדדים כלליים 2021
לא היו מקרים של אי-עמידה בחוקים ותקנות בתקופת הדיווח	2-27 עמידה בחוקים ובתקנות	GRI 2: מדדים כלליים 2021
8	2-28 חברות בארגונים	GRI 2: מדדים כלליים 2021
23, 75	2-29 גישה למעורבות מחזיקי עניין	GRI 2: מדדים כלליים 2021
אין עובדים הנמצאים תחת הסכמים קיבוציים	2-30 הסכמים קיבוציים	GRI 2: מדדים כלליים 2021

תקן GRI	מדד	מיקום
<b>הכשרה ופיתוח עובדים</b>		
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	39
GRI 404:	404-1 שעות הדרכה ממוצעות בשנה לעובד	76
הכשרה וחינוך 2016	404-2 תכניות לשדרוג מיומנויות עובדים ותוכניות סיוע במעבר	39-40
	404-3 אחוז העובדים המקבלים ביקורות ביצועים והתפתחות קריירה קבועות	41
<b>גיוון ושיוויון הזדמנויות</b>		
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	35
GRI 405:	405-1 גיוון של גופי ממשל ועובדים	76
גיוון ושיוויון הזדמנויות 2016	405-2 יחס שכר יסוד ותגמול נשים לגברים	36
<b>מעורבות בקהילה והתנדבות עובדים</b>		
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	49-50
GRI 413:	413-1 פעולות עם מעורבות קהילתית מקומית, הערכות השפעה ותוכניות קהילות מקומיות 2016	50-57
<b>אבטחת מידע, סייבר ופרטיות לקוחות</b>		
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	73
GRI 418:	418-1 תלונות מבוססות הנוגעות להפרות של פרטיות לקוחות 2016	לא היו תלונות הנוגעות להפרות של פרטיות לקוחות ואובדן נתוני הלקוח בתקופת הדיווח
<b>ניהול סיכונים</b>		
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	סיכונים

תקן GRI	מדד	מיקום
<b>אתיקה וממשל תאגידי</b>		
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	67
<b>חדשנות ודיגיטציה</b>		
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	20
<b>איכות השירות וחוויית הלקוח</b>		
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	21
<b>דיאלוג ומעורבות עובדים</b>		
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	41
<b>מוצרים בעלי ערך חברתי</b>		
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	24
<b>מוצרים בעלי ערך סביבתי</b>		
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	60
<b>השקעות אחראיות</b>		
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-3 ניהול נושאים מהותיים	28

# אינדקס SASB

נושא	מדד	קוד	הפנייה
<b>מידע שקוף וייעוץ הוגן ללקוחות</b>	הסכום הכולל של ההפסדים הכספיים כתוצאה מהליכים משפטיים הקשורים לשיווק ותקשורת של מידע בנוגע למוצרי ביטוח עבור לקוחות חדשים וקיימים.	FN-IN-270a.1	דוח שנתי 2024, באור 39
	יחס תלונות לתביעות	FN-IN-270a.2	לא מדווח פומבית בשלב זה
	שיעור שימור לקוחות	FN-IN-270a.3	לא מדווח פומבית בשלב זה
	תיאור הגישה למתן מידע ללקוחות בנוגע למוצרים	FN-IN-270a.4	עמ' 23
<b>שילוב גורמים סביבתיים, חברתיים וממשל תאגידי (ESG) בניהול השקעות</b>	תיאור הגישה לשילוב גורמי סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG) בתהליכים ובאסטרטגיות של ניהול השקעות.	FN-IN-410a.2	עמ' 28
	<b>מדיניות שנועדה לתמרץ התנהגות אחראית</b>	סך פרמיות נטו שנכתבו עבור טכנולוגיות יעילות אנרגטית ודלות פחמן	FN-IN-410b.1
דין במוצרים או בתכונות מוצר שמעודדים בריאות, בטיחות או התנהגות אחראית סביבתית		FN-IN-410b.2	עמ' 24, 60
<b>פליטות ממומנות</b>	סך פליטות גזי חממה ממומנות ברוטו, לפי פילוח: (1) מכלול 1, (2) מכלול 2, (3) מכלול 3	FN-IN-410c.1	לא מדווח בשלב זה. לחברה אין כיום מנגנון לאיסוף נתוני פליטות של החברות המושקעות
	חשיפה ברוטו לפי ענף וסוג נכס	FN-IN-410c.2	
	אחוז מהחשיפה הברוטו שנכללה בחישוב פליטות ממומנות	FN-IN-410c.3	
	תיאור המתודולוגיה ששימשה לחישוב פליטות ממומנות	FN-IN-410c.4	
<b>חשיפה לסיכון פיזי</b>	אובדן מרבי צפוי (PML) של מוצרי ביטוח מאירועים טבעיים הקשורים למזג האוויר	FN-IN-450a.1	דוח שנתי 2024, סעיף 3.5.6
	סך ההפסדים הכספיים עקב תשלומי ביטוח בעקבות (1) אסונות טבע ממודלים (יש מודלים) ו-(2) לא ממודלים, לפי סוג האירוע והאזור הגיאוגרפי (ברוטו ונטו לאחר ביטוח משנה)	FN-IN-450a.2	לא מדווח פומבית בשלב זה
	תיאור הגישה לשילוב סיכונים סביבתיים ב-(1) תהליך החיתום של חוזים בודדים ו-(2) ניהול סיכונים ותקינות הון ברמת הארגון	FN-IN-450a.3	דוח שנתי 2024, סעיף 2.6.17
<b>ניהול סיכון מערכתי</b>	חשיפה לנגזרים לפי קטגוריה: (1) חשיפה כוללת לנגזרים שאינם מוסדרים מרכזית, (2) שווי הוגן כולל של בטוחות מקובלות שהופקדו בגוף מוסדר, (3) סך החשיפה לנגזרים מוסדרים מרכזית	FN-IN-550a.1	דוח שנתי 2024, באור 36
	שווי הוגן כולל של נכסי בטוחות (Collateral assets) להשאלת ניירות ערך	FN-IN-550a.2	דוח שנתי 2024, באור 36
	תיאור הגישה לניהול סיכונים הון ונזילות הקשורים לפעילויות שאינן ביטוחיות בעלות סיכון מערכתי	FN-IN-550a.3	לא מדווח פומבית בשלב זה
			דוח שנתי 2024, סעיף 2.6.17
			דוח שנתי 2024, באור 36

