

2016-2017

דוח אחריות תאגידית

דבר מנכ"ל



השנים; העצמת הסביבה והקהילה - העמקת הדיאלוג ושיתופי הפעולה עם עמותות וארגוני חברתיים - סבבתיים באופן המחזק את הקהילה ומגביר את מעורבותם בעובדיינו; העצמת בעלי המניות - יצרת ערך מתחם, שקייפות, חדשנות עסקית, צמיחה ועוד.

אנו ממשיכים להטמע תהליכי של אחריות חברתית בכל פעילויות החברה, מה שבמאו אונטו להישגים דוגמת, דירוגנו כ"פלטינה פלוס", הדירוג הגבוה ביותר בקרב ענף הפיננסים בדירוג מעלה, המעריך את אופן הטמעת האחריות החברהית בקרב החברים הראשונים בקשר חברות הביטוח ובקשר חברות החברה במקומות הראשונים בקשר חברות הביטוח וכבר חברות המנהלות מוקדים טלפוניים בדירוג "חברות שהן טוב לעבוד בהן" של BDICODE, מקום ראשון בתחרות ה"עסק החדש החברתי" של קרן "מעגלים" ויעזון "כלכליסט" ומקום ראשון במדד השירותים בקשר כלל חברות הביטוח בישראל עפ"י דירוג משרד האוצר לשנת 2017.

אנו קובעים לעצמנו יעדים, שבeutאים שאיפה לשיפור מתמיד, במטרה להמשיך לעמוד בקצב השינויים המתחוללים בענף הביטוח והתחוררות העזה שבו, ובשאיפה להבטיח את מקומנו בחברת הביטוח הישראלית המובילת בענף - הן מבחינת השירות והמקצועיות והן מבחינת האחריות והמחויבות שלה למחזקי העניין.

דו"ח זה משמש עבורנו ערוץ נוסף של דיאלוג שקווי ופתוח עם מחזקי העניין שלנו, בכל הנושאים הנכללים בו. הדוח מפורסם לאחרר האינטראקטיבי ובדף הפיסבוק של החברה ואתם מוזמנים לקרוא ולהתיחס לפעולות המדוחות בו.

קריאה מהנה!

קובי הבר
מנכ"ל אי.די.אי - חברת לביטוח בע"מ

אני מתכבד להציג לכם בשם החברה את דוח האחריות התאגידית השני שפורסם אי.די.אי החברה לביטוח בע"מ. דוח זה מסכם את הפעולות והיזמות המרכזיות של החברה בשנים 2016-2017.

לקידום קיימות חברותית, סביבתית וככלכלית, תוך חשיבה מתמדת על פיתוח והעצמת מחזקי העניין של החברה.

לאורך השנים החברה תיקפה את האסטרטגייה העסקית המובילה אותנו והיא מתמקדת יותר מבעבר בהעצמת מחזקי העניין שלנו: עובדיינו, לקוחותינו, הקהילה, השותפים העסקיים, הסביבה ובעלי המניות, אנו מאמינים שעលת להגביר את מידת ההצלחה של החברה עלינו לנוכח בצורה אחרתית והוגנת, לנחל דיאלוג שוטף עם מחזקי העניין שלנו, להוות ולהבין את צורciים ולהעיצם את כל שותפי.

לפיכך, אנו פועלים באופן מתמיד להגדלת הערך המשותף ולהעצמת מחזקי העניין שלנו, באמצעות מינוף עולם הדיגיטל וקידום יוזמות לפיתוח כלים, שירותים ומוצרים דיגיטליים מתקדמים העודדים לרשותם וכן על ידי הצבת יעדים וברשותיהם בחברה למען השגת שיפור בכל תחומי פעילותנו.

דו"ח אחריות חברתית זה מתמקד בתחוםים המשמעותיים ביותר עבור החברה ומחזקי העניין שלה והוא כולל רכבים שונים בהם: העצמת לקוחות - פיתוח שירותי>Digitalים חדשים לטובת הל��וי המקנים לו עצמאות תוך הגברת הנגישות והשקיפות של החברה מולן; העצמת עובדים - ייצור סביבת עבודה המקדמת איזון בית עבודה, מפתחת ומפתחת את עבודותה ומתחשבת ככל הניתן בצריכיהם

תיקון עניןאים

1. פיתוח

- 1.1. דבר מנכ"ל החברה
- 1.2. אודות הדוח

2. אודות ביטוח ישיר

3. נושאים מהותיים ודיאלוג מחזקי עניין

- 3.1. זיהוי נושאים מהותיים
- 3.2. דיאלוג עם מחזקי עניין

4. ניהול אחראי

5. שירות איכотי וdigital

6. העצמת עובדים

7. אחריות לסביבה ולשרות האספקה

- 7.1. אחריות סביבתית
- 7.2. אחריות לכל שרשרת האספקה

8. מחויבות לקהילה

9. אינדקס GRI

► נקודות ההשקה:



► אנשי קשר לשאלות באשר לדוח ותוכנו:

דפנה קלינר,
סמנכ"ל משאבי אנוש: daphnak@yashir.co.il

שירלי בריסקר,
מנהל תחום פרט ורווחה il.
shirly.brisker@yashir.co.il

עברית ורכבי,
סמנכ"ל GOOD VISION - יועצים לאחריות תאגידית: ivri@goodvision.co.il

رونאל שדה,
מנהל לקוחות בחברת GOLD VISION GOOD - יועצים לאחריות תאגידית: ronel@goodvision.co.il

הדוֹח מציג את נקודות ההשקה בין תחומי
האחריות התאגידית לבין האסטרטגיה
העסקית של החברה, אשר באה לידי ביטוי
ביצירת ערך מסוות לחברה ולמחזקי
העניין שלה והעוממתם.

אודות הדוֹח



אנו מבקשים להודות לכל אלה אשר טרחו וסייעו באיסוף
המידע לדוח, בניתוחו וב כתיבתו ומצמינים את מחזקי
העניין שלנו לפנות אליהם בכל העירה או שאלה הנוגעת
לדוֹח זה.

דוֹח האחריות התאגידית של ביטוח
ישיר לשנים 2017-2016 הינו
דוֹח השני שהחברה מפרסמת.
דוֹח זה סוקר את פעילות החברה
בתחומי האחריות התאגידית והוא
משקף את המחויבות והאחריות
של החברה לכל היבטים של
התחומים: הגוף האנושי, מושל
תאגידית ואתיקה, סביבה וקיימות,
אחריות בתהליכי רכש, קהילה
ומעורבות עובדים ועוד.

דוֹח מתיחס לפעילויות של אי.די.אי
חברה לביטוח בעמ'.

דוֹח זה נכתב על פי עקרונות הדיווח
של ארגון GRI (GLOBAL REPORTING
INITIATIVE), על פי תקן הדיווח החדש ה-
SRS ברמת דיווח "CORE", ללא תהליך של
אשרור חיצוני.

הנתונים המוצגים בדוֹח נאספו במהלך
השנתיים 2017-2016 בתחום שכלל
ראינומות עם עובדים ומנהלים וכן ניתוח
דוחות כספיים, מסמכים מדיניים, קוד אתי
וחומרים נוספים של החברה.



אם אתה יכול לحلم את זה,
אתה יכול לעשות את זה
וילט דיסני

מוג'י החברה



במסגרת אי.די.אי' חברת לביטוח בע"מ פועלים שני מותגים בבעלות מלאה: "9.000.000" ו"ביתוח יישיר".

בנוסף, מנחת החברה שני מותגים נוספים בשיתוף פעולה עם חברות מובילות: NETY ביטוח בשיתוף אתר החדשנות המוביל NETY ו- LIFE DIRECT ביטוח סופר פארם.

מקום משרד החברה

הפעולות המרכזיות של החברה ממוקמת בפתח תקווה ('מגדל אדרג'). מלבד זאת, פועלת החברה גם עם מוקד הממוקם באזורי התעשייה ביקענעם, המשמש, בנוסף, לשוטפות של היוטו מוקד שירות ומכירות, גם אתר גיבוי, חירום והশכויות עסקית של החברה.

ערci החברה



אנו שואפים להיות מומחים בתחום המקצועי, תוך הקפדה על עילות, איכות ותיהרה בלתי פסקת לשיפור מתמיד ולמציאות.



חרטנו על דגלנו ערכים של חדשנות, יצירתיות, תעוזה ופריצת דרך. חברת שחוץ, נושך להוביל את חזית הפיתוח והעשייה הארגונית תוך שאיפה מתחמדת למציאות.



אנו מאמינים בבניית מערכת יחסים אמון הדידית עם עובדיםינו, ללקוחינו ושותפיינו לעשייה, המושתתת על כבוד הדדי ווישרה, וסבירים כי השקיפות הינה מרכיב מרכזי ביצירת אמינות ובבנייה מערכת יחסים אמון.



אנו מאמינים כי דיאלוג פתוח ושיתופים מלאה עם עובדיםינו, ללקוחינו וסביבתנו, הנם הבסיס לשותפות אמיתית, שתוביל אותנו להשגת המטרות והיעדים של החברה.



אנו מאמינים כי המשאב האנושי מהוווה את העצמה המשמעותית ביותר של החברה ואת המפתח להצלחה, לחסונה ולצמיחה. אנו מתייחסים בכבוד ורגשות לעובדינו, ללקוחינו וסביבתנו, ומאמינים כי תחוות שיכות, הקשבה ומעורבות אמיתית הנם הבסיס לכל מערכת יחסים, עסקית או אישית.

חזון החברה

להיות חברת הביטוח הדיגיטלית המובילת בישראל לפרט ולמשפחה.

החברה פועלת באמצעות מספר מוג'י ביטוח ועל פי מנגנון תמחור דיפרנציאלי, בסיס עלויות נמוך ותשתיות טכנולוגיות מתקדמות.

למה לעשות סיפור מביתוח?

החברה חורתה על דגלה להיות מובילת בתחום ביטוח הפרט בישראל ולהפוך את תחום הביטוח לפешוט, נגיש ועל עברו הצרכני.

ימים הקמתה החברה ביתוח יישיר ראשונה בישראל, היוותה ביטוח יישיר חברה פרוצת דרך בתחום. החברה יזמה והובילה מALLEY צרכניים, עסקים ושיווקים רבים, אשר סיימו את פני שוק הביטוח, הובילו לפישוט המוצרים והשפעה, להגברת התחרות ולהוורדה משמעותית של מחירי הביטוח בשוק.

החברה זיהתה כי היצור נרתע מעיסוק בתחום הביטוח לאחר שהוא נחפס כמורכב, בירוקרטי ומסובך, ועל כן הציבה לעצמה כמטרה להפוך את התחום לפешוט, נגיש ועל עברו לקוחותיה. כאמור, החברה הבינה ש כדי לפרק את הגבולות ולהעניק ללקוחותיה שירות מלא מכל מקום, ככל זמן וכל ערך שייבחר, עליה להוכיח לצרכן שביטהוח לא חייב להיות נושא מורכב ושהוא יכול להתנהל מול חברת הביטוח בעצמו, ללא עזרה של איש מקצועי, בביטחון ובעצמאות מלאה. לשם כך, החברה מפתחת לאורך כל השנים כלים, שירותים ומוצרים מסוימים את התפישות והחוותים אוזחות מוכרכות ענף הביטוח ואשר מעיצים אותם את יכולתם של המבוחחים להיות בשליטה על מוצר הביטוח שלהם, גם בשגרה וגם ברגע האמת.

חלק מتفسה זו, החברה מקדמת תשדורות ישרה, מהירה ודו-קיונית עם קהל לקוחותיה באמצעות דigital מתקדים ולא תיווך של סוכני ביטוח במגוון ערוצי תקשורת, כגון: שירותי רכישת ביטוח במחשב האישי ומהסלולר ושירותים עצמאיים באינטרנט ובטלפון, כולל אפשרות לדוחות ולהתעדכן אונליין באמצעות הטיפול בתביעה לאחר מקרה ביטוח ולבצע פעולות שונות באזורי אישי מאובטח.

החברה גאה להמשיך ולהוביל בכל העת עשייה חדשה וمتقدמת, תוך שמירה על יציבות וצמיחה, יזמה והתנהלות ערכית, אחריות והוגנת

אודות ביטוח ישיר

פרופיל החברה

חברת הביטוח הישיר הראשונה ישראל!

אי.די.אי' חברת לביטוח בע"מ ("ביתוח יישיר"), הינה חלצת שיטת הביטוח היישיר בישראל והמובילה במקפה הדיגיטאל בענף הביטוח.

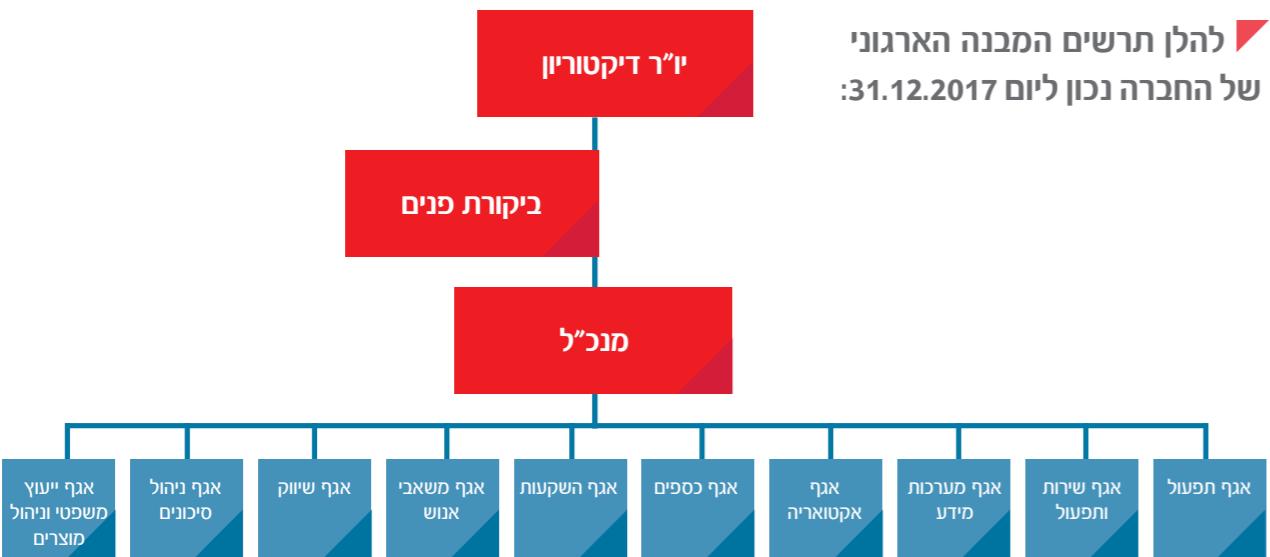
החברה נוסדה בשנת 1994, על בסיס רעיון שירות חדשני - שיטת הביטוח היישיר, שמטרתו להעניק את הפתרונות והשירותים החדשניים והיעילים ביותר ללקוחות בתחום הביטוח בישראל, ללא צורך בתיווך וטור יותר הסוכן ועמלתו ויצירת אפשרות להתאמה של המחיר למacificו האישיים של הלוקט.

תרשים אחזקות החברה



המבנה הארגוני של ביטוח ישיר

נכון לשנת 2017, החברה מאיישת כ- 1,341 משרות באמצעות העסוקתם של כ- 1,451 עובדים, כולל עובדים מוקדי המכירות, השירות והתפעול של החברה.



תחומי פעילות

החברה פועלת בישראל, והיא מציעה מגוון רחב של מוצרים ופתרונות ביטוח רפואי ולמשפחה, עבור המגזר הפרטני והעסקתי, הנחוצים לרכישה באופן ישיר, ללא תיווך של סוכני ביטוח, באמצעות אתר החברה, המיל', הטלפון הנידי ועוד.

להלן תחומי הפעילות של החברה:

ביטוח כללי

בתחום זה עוסקת החברה בפיתוח רכב (פוליסות רכב: מקיף, צד ג' וחובגה), ובפיתוח דירה ורכוש, עסקים קטנים ואחריות מקצועית לעורכי דין.

ביטוח חיים וחסכון אරוך טווח

בתחום זה משוקת החברה ביטוח רиск, ביטוח חיים למשכנתא, אוגדן כשר עבודה, נכונות ומויות מתאונה וחסכו.

ביטוח בריאות

תחום זה כולל פוליסות בריאות מסווגים שונים (הוצאת רפואיות, תאונות אישיות ומחלות קשות) וכן ביטוחי נסיעות בחו"ל.

מבנה אחזקות חברה

באוגוסט 2013, בעקבות תשקיף שפרסמה החברה במסגרתו הוצע לציבור לרכוש את מנויותה, החברה הונפקה בקורסה לניות ערך בתל אביב והפכה לחברת ציבורית. נכון לתאריך פרסום הדוחות הכספיים של החברה, מבנה אחזקות החברה הוא כדלקמן:

פרטים נוספים ניתן למצוא בדוחות הכספיים של החברה לשנת 2016 ו-2017 הנמצאים באתר האינטרנט של החברה תחת הכותרת 'אודות' ביטוח ישיר' - בלשונית 'דוחות כספיים' בכתביות: [/HTTPS://WWW.555.CO.IL/ABOUT](https://www.555.co.il/about)

בעלותה המלאה של החברה חברה בשם "אי.די.אי" הנפקות (2010 בע"מ) אשר הוקמה על ידי ביתוח ישר בשנת 2010, לצורך גיוס מקורות מימון עבור החברה באמצעות הנפקה פרטית ציבורית של אגרות חוב ומניות החברה.

51.53%
אחוזות הציבור

48.47%
אוחקות בעלי עניין - משפחות
שנידםן באמצעות חברות שונות

▪ ניהול אחריות חברתית בביטוח ישר

חלק מתפקיד הנהול של החברה, היא פועלת להטמעת גישות של אחריות חברתית בכל תחומי פעילותה העסקית, המסייעת להגדיל את מידת המחויבות והאחריות של החברה למצויק העניין, למנף את יכולותיה העסקיות ולהוביל את הענף מבחינה כלכלית, חברתית וסביבתית.

תחום האחריות התאגידית של החברה מנוהל באופן שוטף וסדור. ניהול זה כולל:

- ▲ מינוי אחראי ייעודי לתחומי האחריות התאגידית.
- ▲ מינוי חבר הנהלה המפקח על הטיפול בתחום ומדווח להנהלה.
- ▲ דיווח הנהלה המתנהלים באופן שוטף ומתקדים, בין היתר, בנושאי אחריות תאגידית.
- ▲ התייחסות לשיקולים חברתיים וסביבתיים בתהליכי קבלת החלטות העוסקים באסטרטגייה העסקית של החברה.

יתרה מכך, ביטוח ישר חברה בארגון "מעלה", ארגון הפועל לקידום נושאים של אחריות תאגידית ולפיותה העקרונות לניהול אחראי בישראל.

בשנים 2017-2016 המשיכה החברה לקחת חלק בדירוג מעלה (שבו היא משתתפת משנת 2011), המדרג את החברות המובילות במשק הישראלי על כל היבטי האחריות התאגידית בשנים אלו, שمرة על רוח הגבואה שהציגה בשנים הקודמות זוכתה בניקוד הגבוה ביותר, "פלטינה פלוס", המציב את החברה במקום הראשון מבין חברות הביטוח שהשתתפו בדירוג בשנים 2017-2016, וכן במקום הראשון הכלול בסקטור הבנקאות, ההשקעות והביטוח בשנת 2017.



ברקאות השקעות וביטוח	
קטגורית	שם חברה
+ פלטינה	ביטוח ישר
+ פלטינה	בנק הפעלים
+ פלטינה	בנק לאומי
+ פלטינה	הראל השקעות
+ פלטינה	בנק דיסקונט
פלטינה	בנק אードן
פלטינה	טשב דוש
זהב	איבראיכית השקעות
זהב	הפוקם

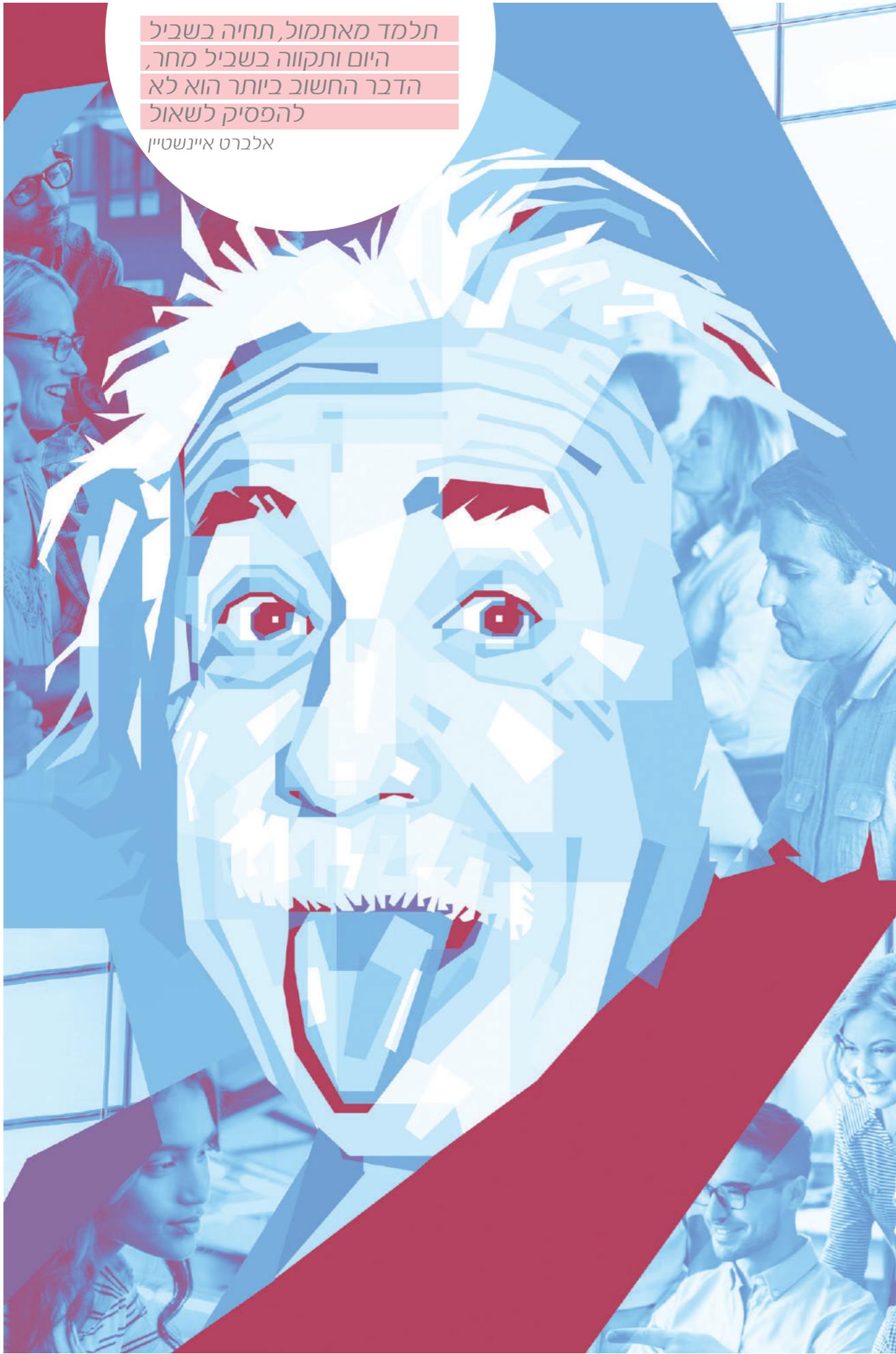
▪ ביצועים כלכליים

להלן פירוט הביצועים הכלכליים של החברה, כפי שפורסםם בדוחות הכספיים לשנת 2016 ו-2017:

הערות	2017	2016
סך ההכנסות מפרמיות	2,182,752	1,924,712
שכר עובדים	324,401	283,664
רווח גולמי	642,212	456,282
דיבידנדים לבני מניות	190,000	100,000
הון עצמי	544,161	533,403
רווח נקי	205,370	101,650
מחזור תשואה להן	2,207,125	1,948,829
תשואה להן	37.3%	18.9%
מס' פוליסות	550	550
מס' לקוחות	1.4	1.3

▪ שינויים עיקריים בשנות הדיווח

בשנות הדיווח 2017-2016, לא חלו שינויים מהותיים בשוקי הפעולות של החברה (למעט שינויים בהסדרה או שינויים במאפייניו הלכוחות שלה לעומת השנה שקדמו להן, כמו כן, לא חל בשנת הדוח התפתחות בסביבה המאקרו כלכלית של החברה אשר הייתה להן השפעה מיוחדת או חריפה לרעה על החברה בעומת ההשפעה של התפתחויות אלה על השוק בכלל ועל חברות הביטוח בפרט).



تلמוד מאתمول, תחיה בשכיל
היום ותקווה בשכיל מחר,
הדבר החשוב ביותר הוא לא
להפסיק לשאול
אלברט איינשטיין

נושא מהותיים ודיאלוג מחזקי ענין

זהוי נושאים מהותיים

דו"ח אחראיות תאגידית זה מתבסס על תהליך של זהוי נושאים מהותיים לדיווח עבור חברת ביתוח ישיר ומחזקי העניין שלה. תהליך זהוי הנושאים מהותיים כולל 3 שלבים:

שלב א'

גיבש רשימת נושאים רלוונטיים מתוך מקורות פנים ארגוניים ומגורי מידע מקצועים חיצוניים

מגורי מידע מקצועים חיצוניים:

סקירת דוחות אחראיות תאגידית של חברות ביטוח בינלאומיות המפרסמות דוחות לפי תקן הדיווח של ארגון GRI (REPORTING INITIATIVE

ניתו נושאים מהותיים בענין שירות הביטוח שזוועה על ידי ארגון SASB (THE SUSTAINABLE ACCOUNTING STANDARDS BOARD

ניתוח דוחות של רשות הפיקוח על שוק ההון פיננסים וחסכון ומודדים חיצוניים נוספים;

זהוי הנושאים מהותיים - "מטריצת מהותיות"

חשיבות הנושא לחברה ביתוח ישיר			
נושא	בנייה	גבואה	גבואה
6. ניהול תביעות 7. שיקיפות בשיווק ופרוטום	1. איכות השירות 2. שביעות רצון ללקוחות 3. גיון תעסוקתי ושווון הzdמנויות 4. שמירה על זכויות העובדים 5. ממשל תאגיד, אтикаה וניהול תקין	13. מחזיבות להקה 14. בטיחות ובריאות העובדים 15. מוצרים ושירותי ביטוח 16. נגישות השירות 17. השקעות אחראיות 18. ניהול סיכון 19. צמצום צריכה גז' חממה 20. שכר עובדים 21. ניהול פליטת גז' חממה 22. שרותת אספקה ורכש אחראי 23. צמצום צריכה מים	1. ניהול השירות ללקוחות 2. שביעות רצון ללקוחות 3. גיון תעסוקתי ושווון הzdמנויות 4. מוצרים ושירותי ביטוח סביבתיים 5. ממשל תאגיד, אтикаה וניהול תקין 6. ניהול תביעות 7. ניהול סיכון 8. צמצום צריכה גז' חממה 9. הציבור להחזר הBITOHO 10. שיקיפות בשיווק ופרוטום 11. כשרות ופיתוח עובדים 12. רוחות עובדים 13. חדשנות דיגיטלית - נגישות הציבור למתחם הביטוח 14. שיקיפות בהנהלות עסקית 15. ביצועים פיננסיים 16. נגישות השירות 17. השקעות אחראיות 18. צמצום צריכה גז' חממה, ניהול פסולת ומחזר 19. צמצום צריכה גז' חממה, ניהול פסולת ומחזר 20. שכר עובדים 21. ביצועים פיננסיים 22. כשרות ופיתוח עובדים 23. צמצום צריכה מים

רשימת נושאים - מטהילן שבוצע בשלב א'		
1. איכות השירות ללקוחות	12. רוחות עובדים	1. ניהול דיאלוג ושיח שוטף עם מחזקי העניין של החברה (ראיונות, שיחות משוב, מפגשים ועוד);
2. שביעות רצון ללקוחות	13. מחייבות להקה	2. ניתוח סקרי שביעות רצון פנימיים (סקר שירות פנים, סקר עדמות עובדים ועוד);
3. גיון תעסוקתי ושווון הzdמנויות	14. בטיחות ובריאות העובדים	3. ניתוח פניות ציבור של החברה וסקרי לקוחות ועוד;
4. מוצרים ושירותי ביטוח סביבתיים	15. שמירה על זכויות עובדים	4. ניתוח דוחות של רשות הפיקוח על שוק ההון פיננסים וחסכון ומודדים חיצוניים נוספים;
5. ממשל תאגיד, אтикаה וניהול תקין	16. נגישות השירות	5. סקירת דוחות אחראיות תאגידית של חברות ביטוח בינלאומיות המפרסמות דוחות לפי תקן הדיווח של ארגון GRI (REPORTING INITIATIVE
6. ניהול תביעות	17. השקעות אחראיות	6. סקירת דוחות אחראיות תאגידית של חברות ביטוח בינלאומיות המפרסמות דוחות לפי תקן הדיווח של ארגון SASB (THE SUSTAINABLE ACCOUNTING STANDARDS BOARD
7. ניהול סיכון	18. צמצום צריכה גז' חממה, ניהול פסולת ומחזר	7. ניתוח דוחות של רשות הפיקוח על שוק ההון פיננסים וחסכון ומודדים חיצוניים נוספים;
8. צמצום צריכה גז' חממה, ניהול פסולת ומחזר	19. צמצום צריכה גז' חממה, ניהול פסולת ומחזר	8. ניתוח פניות ציבור של החברה וסקרי לקוחות ועוד;
9. הציבור להחזר הBITOHO	20. שכר עובדים	9. סקירת דוחות אחראיות תאגידית של חברות ביטוח בינלאומיות המפרסמות דוחות לפי תקן הדיווח של ארגון GRI (REPORTING INITIATIVE
10. ביצועים פיננסיים	21. צמצום פליטת גז' חממה וצריכת אנרגיה	10. סקירת דוחות אחראיות תאגידית של חברות ביטוח בינלאומיות המפרסמות דוחות לפי תקן הדיווח של ארגון SASB (THE SUSTAINABLE ACCOUNTING STANDARDS BOARD
11. כשרות ופיתוח עובדים	22. כשרות אספקה ורכש אחראי	11. סקירת דוחות אחראיות תאגידית של חברות ביטוח בינלאומיות המפרסמות דוחות לפי תקן הדיווח של ארגון GRI (REPORTING INITIATIVE
12. רוחות עובדים	23. צמצום צריכה מים	

מקורות פנים ארגוניים:

ניהול דיאלוג ושיח שוטף עם מחזקי העניין של החברה (ראיונות, שיחות משוב, מפגשים ועוד);
ניתוח סקרי שביעות רצון פנימיים (סקר שירות פנים, סקר עדמות עובדים ועוד);
ניתוח פניות ציבור של החברה וסקרי לקוחות ועוד;

דיאלוג עם מחזיקי עניין

מערכת ייחסים (הן אסטרטגיים והן ניהוליים), חיזוק ההבנה בין החברה למחזיקי העניין שלה והגברת האמון בין הצדדים. פרקי הדוח כוללים התייחסות מוקדמת ומפורטת בנוגע לאופן ניהול הדיאלוג של החברה עם מחזיקי העניין שלה.

ניתן להיעזר בטבלה שללhn על מנת למצוא פירוט בנוגע לתהליכי הדיאלוג שכיצעה החברה עם מחזיקי העניין שלה:

מספר דוח	נושא שוחה במסגרת תהליך דיאלוג עם מחזיקי העניין של החברה	מחזיקי עניין	תקנות
30-31	לפירוט נוספת אודות תהליכי הדיאלוג ראו עמוד	מושאים שהו במסגרת תהליכי דיאלוג עם מחזיקי העניין של החברה	
52-54	<ul style="list-style-type: none"> • איקות השירות • נגשנות השירות ופיתוח • פרטיות ללקוח וابتחת מידע 	עובדים	
22-24, 27	<ul style="list-style-type: none"> • רוחות עובדים • עובדים • הכשרה ופיתוח • קידום עובדים • גיון תעסוקתי ושווון הzdמנים • שמירה על זכויות עובדים 	דיקטוריון, משקיעים וש焦急ות ממשלה	
74-76, 78-79	ניהול עסקי תקין - תחרות הוגנת ומניעת שחיתות	קהילה	
70	<ul style="list-style-type: none"> • צמצום צריכה אנרגיה, נייר ופסולת 	סביבה	
71	• רכש אחראי	ספקים	

דוח זה, מעבר להיותו דוח המציג את פעילות החברה בתחום האחראות התאגידית, מהווה עברורה בסיס לשיח ולתקשורת עם מחזיקי העניין שלה והוא מעודדת אותו להגיב על תוכנו. לצורך כך, העמידה החברתית מספק ערוצים לפנייה המפורטים בדוח זה, בפרק "אודות הדוח".

ישום תהליכי זיהוי הנושאים המהותיים בדוח – הגדרת הנושאים המהותיים לדוח, לרבות היקף וגבילות הנושא (השפעה בתחום החברה ו/או מחוץ לה).

גבילות הדוח עבור הנושאים המהותיים:

נושא מهائي	גבילות הדוח	פרק בדוח
ביטחוני פיננסיים	בדוח החברה	אודות ביטוח ישן
ניהול סיכון	בדוח החברה	ניהול אחראי
ממשל תאגיד, אתיקה וניהול תקין	בדוח החברה	ניהול א紀
ניהול תביעות	בדוח החברה	שירות איקוטי וdigיטלי
שיקיפות בתנהלות עסקית	בדוח החברה	שירות איקוטי וdigיטלי
חדשנות דיגיטלית - נגישות הציבור בתחום הביטוח	בדוח החברה	שירות איקוטי וdigיטלי
שיקיפות בשיווק ופרסום	בדוח החברה	שירות איקוטי וdigיטלי
איכות השירות	בדוח החברה	שירות האספקה
שביעות רצון לקוחות	בדוח החברה ומחזאה לה	ומחזאה לה; אחיםות לכל
שרות אספקה ורכש אחראי	בדוח החברה	שירות איקוטי וdigיטלי; אחיםות לכל שרות האספקה
הכרה ופיתוח עובדים וספקים	בדוח החברה	העצמת עובדים
שכר עובדים	בדוח החברה	העצמת עובדים
רווחת עובדים	בדוח החברה	העצמת עובדים
גיון תעסוקתי ושווון הzdמנים	בדוח החברה	העצמת עובדים
ביטחונות העובדים	בדוח החברה	העצמת עובדים
שמירה על זכויות עובדים	בדוח החברה	העצמת עובדים
מצמצם פליטת גזי חממה וצריכת אנרגיה	בדוח החברה	אחריות סביבתיות
מצמצם צריכה נייר, ניהול פסולת ומחזור	בדוח החברה	אחריות סביבתיות
מצרים ושרותי ביותה סביבתיים	בדוח החברה	אחריות סביבתיות
מחויבות לקהילה	בדוח החברה	מחויבות לקהילה

חינוך הוא הנשק החזק ביותר
איו ניתן לשנות את העולם
נסע מנדלה

חיות אחרת



■ ממשל תאגידי בפיתוח ישיר

דיקטוריון החברה מתווה את האסטרטגיה של החברה, קובע את תכניות העבודה שלה, וכן את המדיניות שלא בהיבטים שונים של פעילותה ובכלל זה ניהול סיכונים, תגמול, מערכות מידע, השקעות וכי"ב.

מתפקיד חום הפעולות של החברה, ביטוח ישיר נמצא בסביבת קיימה ורגולציה רחבה היקפה, והוא מקפידה לפעול בהתאם להוראות הדין והנחיות הדיקטוריון. ניהול המஸל התאגידי בחברה גם הוא מסדר בשורה ארכאה של הוראות דין גם אותן מקפידה חברי הדיקטוריון. חוות הדיקטוריון נוגדים עניינים בקרב חברי הדיקטוריון. חוות הדיקטוריון כוללות בין היתר את חוות הזהירות, חוות המן, חוות לשמירה על ממשל תאגידי חוות גנטופוטו על פ"ד דין והוראות המוניה על שוק ההון ביטוח וחסוך ("המקפק").

■ דיקטוריון החברה

דיקטוריון החברה, נכון לשנת 2017, מורכב משמונה דיקטוריום, (מתוכם חמישה דיקטוריום חיצוניים), והוא עומד בהוראות הדין. שאיפת החברה היא שהשכלתם וניסיונות של הדיקטוריום יישקו את מגוון התהומות הרלוונטיים לפועלות החברה מה שיאפשר בקרה מיטבית של הדיקטוריון על בעיות הנהלה והחברה והוא גאה בכך שכיוון הרוב הדיקטוריון כולל בעלי מומנויות ביולוגיות, חשבונאיות פיננסיות, וכן מערכות מידע, שיווק והשקעות.

הדיקטורים המכנים מטעם בעלי המומיות, שהם נציגי בעלי השיטה, מקבלים תגמול בהתאם להנחיות רשות הפיקוח (שמחייבת תשלום תגמול כשל דח"צ למעט הי"ר) שמקבל תגמול במכפלות מסוימות על זה של דח"צ). הדיקטוריום החיצוניים, והחברים החיצוניים בזענות ההשקעה, מקבלים תגמול בהתאם להוראות הדין החלות על דיקטוריום חיצוניים.

בחברה לא קיימים תהליכי פורמלים להערכת ביצועי הדיקטוריון, אך מכך החברה עוקבת אחר ביצוע החלטות שהתקבלו בישיבות מודוחות על רק לדיקטוריון לקרהת כל ישיבה כחלק קבוע מסדר היום של הישיבה. בנוסף, דיקטוריון החברה פועל מאוד ומתכנס לפחות אחת לחודש, כאשר לעיתים קרובות ישנה דרישת הצד חבריו למידע ומחקר נוספת טרם החלטות וקבלת החלטות. כמו כן, בוצעה בשנת הדיווח בדיקה חיצונית על איכות העובdot הדיקטוריון על ידי חברת אנטרופי שהעניקה לממשלה התאגידי בחברה דירוג ADVANCED שהוא דירוג גבוה ביותר (השני במעלה בדירוג אנטרופי).

■ פורום אתיקה

במהלך העבודה בחברה, עלות לעתים מסוימות באתימות מהותית לבירור והכרעה. דילמות אלה דורשות התייחסות וקביעת כללים ברורים באופן המשקף את רוח הקוד האתי. על מנת לעמוד בהוראות אלו, הוקם פורום אתיקה, בראשות הייעצת המשפטית, אשר תפקידן לדון בדילמות אתיות ולקבל בצוותה מוסכם תחלהות פועלה בנושאים הרלוונטיים. הפורום מתכנס אחת למספר חודשים ולכל הפתוח פעמים בשנה, וכן באופן מיידי כאשר עליה סוגיה דוחפה לדין. החלטות הפורום מתחקשות לכלל העובדים ומתחודשת במערכת ניהול המידע הארגוני.

החברה מעודדת את עובדייה להגיש פניות בנושא אתיקה, הן כאשר נראה שנושא המטריד אותך או אם אתה אינו מסדר בחברה, או כאשר יש חשש שהקווד האתי או כללי אתיקה שנקבעו בחברה ומנוהלה廉為在這裏應該是誤寫或誤印，應為"廉為在這裏應該是誤寫或誤印，應為" בפורות מופרים. הפניה יכולה להתבצע בשיקול דעת, באופן ראוי ועל פי אמות המידה של ערכי הארגון.

במהלך תקופה הדיווח, הופץ הקוד האתי והומתע בחברה באמצעותם הבאים: "פורום אתיקה" המורכב מנושאי משרה בכירים ועובדים בכל הדרגים, אשר מתכנס ודן בסוגיות העולות במסגרת התנהלות היומיומית בחברה. החלטות הפורום מפורשות לכל עובדי החברה והופכות להיות חלק מכללי התנהלות המחייבים בחברה. תקשורת החלטות "פורום אתיקה" והנהלה בקשר כלל עובדי החברה ותיעודן בפורטל הארגוני של החברה.

תקשור החלטות "פורום אתיקה" והנהלה בקשר כלל עובדי החברה ותיעודן בפורטל הארגוני של החברה. החלטות הפורום מפורשות לכל עובדים אשר מגדיש את החובה לפעול בהתאם להוראות הקוד האתי (לדוגמא - איסור קבלת מתנות מספקים לקרהת החגיג, קו"ד לבוש וכד').

במסגרת מבדקי הדעת בחברה, מועלות שאלות הנוגעות לקוד האתי ולהנחיות פורום אתיקה. חלק ממערך ההוראות בחברה, ישנו מערך שיעור "יעודי בנושא הקוד האתי".

כל עובד חדש בחברה נדרש לדעת ולהכיר את הקוד האתי של החברה ואת החלטות פורום אתיקה, זאת באמצעות לומדה אינטנסיבית שנשלחת אליו עם תחילת עבודתו.



שישה דיקטוריום בעלי
מומיות חשבונאיות פיננסיות
(מהם שני נשים)



חמישה
דיקטוריום חיצוניים
(מהם שני נשים)



שישה גברים ושתן נשים

■ הרכב דיקטוריון

החברה מקפidea לבצע跽וד האתי תקין ועדכו את למקופה מטרת תפיסה כי קוד האתי הוא מסמך המשמש ככל מוחותי לניהול החברה, ולשם כך עליו לשחק את השינויים והתהילכים העוברים על ביטוח ישיר ועל הסביבה שבה היא פועלת. בעקבות הפיכת החברה לציבורית, הוכנסה לקוד האתי התייחסות מפורשת לגבי איסור השימוש במדיה פנים. כמו כן, במהלך שנת 2016, נוספה בהברה לקוד גבי מחויבות החברה לנושא הנגישות לאנשים עם מוגבלות, בדגש על מנת הזדמנות שווה בגויים, העסקה, קידום ותגובה התיקוף של סוף שנת 2017 ללא אףיה מכל סוג שהוא ובמסגרת התיקוף של סוף השנה 2017endi. ציפוי בקוד האתי של החברה לשקיפות כלפי הליקות:

[HTTPS://WWW.555.CO.IL/ABOUT/IDI/KOD.HTML](https://www.555.co.il/about/idi/kod.html)

■ הטמעת הקוד האתי

חברת ביטוח ישיר רואה חשיבות באימוץ, הטמעה וIMPLEMENTATION הקוד בערכיו ככל מכון התנהגות תהליכי הטמעה של הקוד האתי בחברה מפתח ומשמר את היכולות העסקיות והאישיות של עובדי החברה ומנהליה廉為在這裏應該是誤寫或誤印，應為"廉為在這裏應該是誤寫或誤印，應為" להתבצע בשיקול דעת, באופן ראוי ועל פי אמות המידה של ערכי הארגון.

במהלך תקופה הדיווח, הופץ הקוד האתי והומתע בחברה באמצעותם הבאים:

"פורום אתיקה" המורכב מנושאי משרה בכירים ועובדים בכל הדרגים, אשר מתכנס ודן בסוגיות העולות במסגרת התנהלות היומיומית בחברה. החלטות הפורום מפורשות לכל עובדי החברה והופכות להיות חלק מכללי התנהלות המחייבים בחברה.

תקשור החלטות "פורום אתיקה" והנהלה בקשר כלל עובדי החברה ותיעודן בפורטל הארגוני של החברה.

תקשור ההחלטה באמצעות המיל לכלל העובדים אשר מגדיש את החובה לפעול בהתאם להוראות הקוד האתי (לדוגמא - איסור קבלת מתנות מספקים לקרהת החגיג, קו"ד לבוש וכד').

במסגרת מבדקי הדעת בחברה, מועלות שאלות הנוגעות לקוד האתי ולהנחיות פורום אתיקה. חלק ממערך ההוראות בחברה, ישנו מערך שיעור "יעודי בנושא הקוד האתי".

כל עובד חדש בחברה נדרש לדעת ולהכיר את הקוד האתי של החברה ואת החלטות פורום אתיקה, זאת באמצעות לומדה אינטנסיבית שנשלחת אליו עם תחילת עבודתו.

■ ניהול אחראי

■ אתיקה

■ הקוד האתי והטמעתו

מתוך ההכרה שתרכובות עסקיות נאותה מבוססת על האתיקה היא חיונית לה衰ת מזכירות ערכית ועסquit, החברה רואה חשיבות עלינה בחתנהלות הוגנת כלפי כל מחזיקי העניין שלה, בהם הליקות, העובדים, הספקים והმתחרים. כל זאת, לצד חדשנות, מובילות מקצוענות בתחום הביטוח.

הקוד האתי של ביטוח ישיר הושק ב-2008 ומהוות تعدות זהות ערכית וNORMALIZING עבור החברה.

הקוד האתי הינו מסמך חשוב אשר מתואם עבור העובדים, המנהלים ובעלי הדיקטוריון את דרכי ההתמודדות הרואיות בפתרונות דילמות, בקבלת החלטות ובפעילות השוטפת. בנוסף, הקוד יוצר האחדה בכללי התנהלות בחברה ומסייע לשיפור ולחזק את התרבות הארגונית.

הקוד מבוסס על חמשת ערכי הליבת של ביטוח ישיר והוא מתייחס לכלל תחומי העשייה ולמקול דעתו של מילוי היחסים של החברה עם עובדייה, לQUALITY, ספקיה, ועם הקהילה והסביבה.

כאמור, הקוד לא מהוא תחליף לחוקים, לנחים ולהוראות ואינו בא במקום שיקול דעת איש, אלא משמש נדרך ערכי ומוסרי משלים.

▫ איכות ממשל תאגידי בעת בוחנת השקעות

בהתאם להנחיות בחוזר המפקח שקבעו חובת פרסום אמות מידע בגין למשל תאגידי, הנחיות את ועדת השקעות בכואה להחליט על השקעות בגיןות ערך, התקשרה החברה עם ייעצים חיצוניים המספקים לה מידע בגיןים ורשות שבחן היא מבקשת לשקיים, לרבות בקשר עם רמת הממשל התאגידית שלהם. מידע זה מעודכן על פי הצורך.

הצין נקבע על סמך בוחנת ארבעה מגדדים מרכזיים:

- עצמאות הדירקטוריון באותה החברה, איכותו ופעילותו;
- אחזקות ועסקאות עם בעלי שליטה ושיטת תגמול הבכירים בחברה;
- איכות הביקורת והפיקוח;
- אתיקה, שקייפות ופתרונות לציבור;

טרם קבלת החלטה האם לשקיע בחברה מסוימת, על מנהל מערך האשראי לבדוק כי ציון החברה בממשל תאגידי באנגליזה כאמור לעיל נק'. במקרים חריגים תאפשר חריגה של עד 5 נק' באישור סמנכ'ל השקעות על אף האמור, במקרה של הנפקת אג'ח ראשונית של חברה פרטיה לגיביה לא ניתן לבצע אנגליזה ממשל תאגידי, במקרה של השקעה באג'ח עד למועד בו מנהל ההשקעות יכול לשקיע באג'ח תוך הדוח תתקבל אנגליזה מהגורם המחייב המתבססת על הדוח השנתי הריאשון אשר תפרסם החברה, במידה וציון הממשל תאגידי באנגליזה כאמור היה נמוך מ 55 נק', הנושא יובא לדין בו ועדת ההשקעות צריכה לקבל החלטה בעניין המשך השקעה בחברה או הפסקת השקעה בה.

כמו כן וכל הנitin, והולן מן המועדר בו האנגליזות המתකבות בחברה יכולו התקיחסות לכך, יתייחס מנהל ההשקעות בעת בוחנת השקעה חדשה, להיבטי השקעות אחרות, שהין השקעות המתיחסות ברוחה חברותית בנוסף לשיקול הרוח הכלכלית, ובמסגרת זאת ככל ממשל תאגידי התומכים בשמירה על איכות הסביבה, צדק חברות ושמירה על זכויות אדם.

בנוסף, החברה תזוחה לוועדת ההשקעות בכל מקרה בו התברר לה כי השקעה מסוימת הינה בגין למועד האתי של החברה, וזאת, ככל הנitin, בטרם ביצוע ההשקעה, או בהקדם האפשרי לאחר גילוי המידע האמור.

לידע נוסף בנוגע:

<https://www.555.co.il/about/hashkaot.html#linkinfo5>

המלצת ועדת התגמול לגבי המדיניות שאושרה התבessa על בעודה משופחת עם גורמים שונים ובهم רואי חשבון ווערכי דין חיצוניים המומחים בתחום, חברי ועדת השקעות תלויות בשואה, אף משאבי אנוש וגורם בקרה.

מדיניות התגמול מבטא את רצון החברה לקבוע מסגרת, ומערכות כללים לתגמול ראוי של עובדי החברה ומנהליה, כך שיאפשר מימוש של יעדיו החברה האסטרטגיים ותוכניות העבודה, זאת לצד פיתוח ושימור הגוף האנושי של החברה.

בחינת התגמול המשנה לשנים 2020-2018, אישרה על ידי ועדת התגמול והדיקטוריון ביום 24 בדצמבר 2017, והיא תואמת את מדיניות התגמול העדכנית של החברה.

שכרו של סמנכ'ל החברה אושר באסיפה הכללית של החברה ביום 25 ביולי 2018 וגם היא תואמת מכון את מדיניות התגמול של החברה.

מידע נוסף על מדיניות התגמול של ביטוח שיר תוכלו למצאו כאן:

https://www.555.co.il/about/tagmul_nosei_misra_mnael_asekaot.html

▫ תכנית אכיפה פנימית

ביטוח שיר רואה חשיבות ביצוע להוראות הדין החלות על החברה מתחזק חקיקה ראשית, תקנות, חזורים שמספרים המפקח והנחיות שמפורסמות על ידי גופים נוספים כמו רשות ניירות ערך והרשות למשפט טכנולוגיה ומידע החברה רואה ביציאות חסר מצב שלילי המעמיד את החברה ואת נשאי המשרות בחברה בסיכון לעיצומים משפטיים מצד הרשות, ואישור תנאי כהונה והעסקה של נשאי משרה בחברה. נכון לשנת 2017, ועדזה זו מונתה חמישה חברים, כולל חיצוניים.

לפיו שיר מוסף על בקרת הדוחות הכספיים של החברה טרם הבאים לדין ואישור הדיקטוריון החברה. נכון לשנת 2017, ועדת המאזור מונתה ארבעה חברים כולל חיצוניים ובעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית.

▫ ועדת AMAZON

מושקדת על בקרת הדוחות הכספיים של החברה טרם הבאים לדין ואישור הדיקטוריון החברה. נכון לשנת 2017, ועדת AMAZON מונתה ארבעה חברים כולל חיצוניים ובעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית.

▫ ועדת תגמול

בהתאם לתיקון שהוכנס לחוק החברות ב-2012 שקבע כי חברות ציבוריות ימנו ועדת תגמול, מינתה החברה את ועדת הביקורת כועדת תגמול והוא עוסקת בגיבוש מדיניות תגמול ובאישור תנאי כהונה והעסקה של נשאי משרה בחברה. נכון לשנת 2017, ועדזה זו מונתה חמישה חברים, כולל חיצוניים.

לידע נוסף על מבנה הדיקטוריון ועדותיו:
<https://www.555.co.il/about/committee>

▫ ניהול תקין

▫ **תגמול נושא משרה בכירים**

מדיניות התגמול עבר עובדי החברה ומנהליה, נקבעת על ידי ועדת התגמול ומאורשת על ידי הדיקטוריון באסיפה הכללית היכינה ממוןת האסדרה תכנית הדרכה פנימית שמתוקפת ומודכנת מעט לנעת בהתאם לצרכי האסדרה המשתננים. ובמסגרת תכנית הדרכה פותחה למקרה אשר הופצה לכל עובדי החברה, וכן מוצעות הדרכות פרטניות לדיקטוריון ולהנלה הבכירה בוגנע להוראות דין מחותיות שבתחום אחריותם. בנוסף, שאלות בנושא תכנית האכיפה מושלבות במבקרים המבצעים לעובדים באופן שוטף.

על ידי האסיפה הכללית במהלך שנת 2018.

▫ מנגנון פניה לדיקטוריון

על מנת להעביר פניות לדיקטוריון, עומדים לרשות עובדי החברה מספר מנגנונים. בין היתר, העובדים משתפים בפורומים הכוללים שיח ישיר עם מנכ"ל החברה ועם הנהלה האגפים הגדולים בחברה ביןיהם אגף מכירות, אגף שירותים וางף מערכות מידע. מעבר לכך, לרשות העובדים כתובות תיבות דואר אלקטרוני וטלפון של י"ר ועדת הביקורת של דיקטוריון החברה ושל מברמת הפנים.

על מנת יכולם להשפיע על החלטות הדיקטוריון על ידי המנגנונים שקבעים בחוק, באמצעות מגנון האסיפה הכללית.

▫ ועדות סטטוטוריות

בהתאם לחוק הפיקוח ותקנות ההשקעות מינה הדיקטוריון שתי ועדות השקעה:

▫ ועדת השקעות משתתפות

ועדה לניהול ההשקעות הנובעות מהתחייבויות תלויות תשואה (כספי עמידים).

▫ ועדת השקעות נסptrro

ועדה לניהול ההשקעות מוסגי התחייבויות שאינן נובעות מהתחייבויות תלויות תשואה וכן לניהול ההשקעות של הונה העצמי של החברה. נכון לשנת 2017 תפקידות התוכנסות הוודאות הינו אחת לשבעים. חברי כל אחד מהתוכנסות ובכל אחת מהם חבר לפחות אחד י"ר כל אחד מהתוכנסות הוא חבר חיצוני.

תפקידים ועדות השקעה הם לקבוע את מדיניות ההשקעות של החברה במסוגות המדיניות הכלכליות הכללות שלה, לאשר עסקאות מסוימות ואת שיעורי ההחזקאה בניירונות ערך מסוימים טרם יציען, להנחות את בעלי התפקידים העוסקים בתפקידים אלו, עבורות מאז שליחי 2017 תחילן בוחנה ותיקוף של החברה, עבורות הדרכות פרטניות לדיקטוריון להשקעות בישום מדיניות ההשקעות שנקבעה בהחלטותיהם, לקבוע אמות מידת בוחנה יישום מדיניות ההשקעות שנקבעה לblk את תוכנות יישום.

השלכות פיננסיות, הזרדמנויות וסיכום כתוצאה משינוי אקלים

התהממות הגלובלית גרמה לעלייה במספר ובחומרת אירועי טבע חריגים ברחבי העולם, לרבות אסונות כגון הוריקנים, סופות שיטפונות, מכיוון שאירועים אלה גורמים נזקים למכוחם, בעיר בתחום הרושש, עלות הביטוח בארץ מושפעת בהתאם. רוחוי החברה רגשים לעונתיות, מכיוון שעונת חורף קשה במיוחד עלולה להשוביל לעלייה חדה בתביעות.

על מנת להגן על החום והאיוניות העסקית שלה, החברה נקטת במדיניות של הגבלת החשיפה לאסונות על ידי קביעה סכומי כספיים קבועים בסוגי סיכון מסוימים וכן על ידי רכישת כספיים נוספים זו הינה להגביל כיסוי ביטוח משנה מתחאים. מטרת מדיניות זו היא לאפשר את החשיפה לאסונות להפסד מרכיב שנקבע מראש, בהתאם לטעמי הסיכון של החברה כפי שנקבעו על ידי הדירקטוריון.

מנגד, התמודדות עם שינוי האקלים מהווה גם הזרדמנות עבור החברה; חלק מניהול השקעותה, החברה משקיעה ביוזמות ומוצרים "ירוקים" אשר אמורים להפחית ולשפר את ההתמודדות עם פגעי מג האויר, לפירות נוספים ניתן לעין בפרק סכיבת בדוח זה.

דיאלוג עם מSKIעים ורשות המஸל

החברה מחויבת לפעול בהתאם לדרישות הרגולטוריות ולציג תחקיקה ה健全ה עליה.

החברה מקפידה לספק מידע באופן מלא, מיהמן ושקוף לציבור המשקיעים, לבני המניות ורשויות המسلطיות ולאפשר להם גישה מלאה למידע על החברה ופעולתה.

החברה שומרת על עורך הידברות פתוח ומוגנת דיאלוג מקצועי עם הרגולטורים והרשויות המسلطיות, מתוך הבנה וכarraה בחשיבות הרגולציה.

בנוסף, חלק מניהול הקשר השוטף עם המשקיעים של החברה, מקימת החברה שיחות ועידה עם מSKIעים סמור לאחר פרסום הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים וכן מקימת אחת לשנה לכל הפלחות אסיפה כללית של בעלי המניות.

המשמעות עסקית, ניהול סיכונים והיערכות לחירום

החברה פועלת ליישום מסגרת של ניהול סיכונים כולל במטרת ליצור מודעות לסיכון בכל פעילותה, ליצור יכולת להערכת הסיכונים השונים, להטמע את מדידת הסיכונים בתהליכי העבודה ולסייע להסיכון של החברה. במסגרת זו נקבעות פעולות לבניית תשתיות תפעולית לטיפול בסיכונים העיקריים אליהם חשופה החברה. לשם כך, מבצע תהליך ציהוי, מיפוי, הערכה וכיום של סיכונים פיננסיים, ביטוחים ותפעולים והערכת הבקרות על סיכונים אלה לרוחב הפעולות של החברה, תוך העניין שלא, ואף לפגע בהמשך קיומה.

בהתאם להוראות משרד האוצר, במטרה לצמצם במידת האפשר את מידת הנזק שעלול להיגרם לחברה ולמוחזקי העניין שלה (לבנות ממצבי חירום) ולאחר מכן מטען השירות ללקוחותה, Gibbsה החברה תכנית להמשמעותה המביטה את המשר שרירות החברה, את המידע שברשותה ואת מטען השירות ללקוחותה במוגן חלופות על מנת לאפשר המשר שירותים ככל האפשר גם אם אחד מחלופות השירות אינה פועלה מסיבה כלשהי.

תכניות המשקיות עסקיות של החברה כוללות מיפוי מוגן מטעם החברה על המשקיות עסקיות, גיבוי מערכות מידע, הכנת נוהל ותכנית המסדרה את תהליכי העבודה בעת אירוע חרום, הדרכות שוטפות לכל עובדי החברה ולצוותי החירום, ביצוע תרגילים מדי שנה לבדיקת CISיות המערך, האתר החלופי וצוותי החירום ומיפוי הספקים הקיימים לעת חירום, תוך ויזואליזציה שלהם מתחזקים תכנית להמשמעות עסקית.

בイトוח ישר פועלן לרענן את הנהל אחד למקופה (בהתאם לשינויים שהתרחשו בחברה). במהלך שנת הדיווח התקיימו מספר תרגילים והדרכות לכל עובדי החברה ולצוותי החירום בפרט, אשר מטרתם לשפר את המוכנות לשעת חירום.

בנוסף, החברה נרכשת להתמודדות עם איומי הסיביר והאטגרים הקיימים בתחום אבטחת המידע ושמירת פרטי הלוקו, ומשקעה משאבים רבים על מנת להגן על שירותי מערכות המידע וכן על נתוני הלוקוחות שלה. לשם כך, לחברה קיים אחר גיבוי ביוקנעם, שנוסף לפועלות השוטפת כמוקד שירות ומכירות, משמש גם להערכות בשעת חירום.

יתר על כן, Gibbsה החברה מדינית ניהול סיכונים המכוננת להבטיח חשיפה מבוקרת לסקיינים, תוך עמידה בהנחיות ובדרישות הרגולטוריות ושמירה על יעדיה העסקיים ועל איתנותה הפיננסית.

תרבות עסקית נאותה

► תחרות הוגנת

החברה מקפidea להיות תחרותית וחדשנית מבחינת השירותים והפתרונות שהיא מציעה ללקוחותיה, תוך הקפdea על הראות הדין אישורי רשות הפיקוח.

בשנת 2012 הוגשה נגד החברה תביעה מתעם לשכת סוכני הביטוח בגין התנהלות פוגענית וקמפיין פרסומי שפגע לכוארה בסוכני הביטוח ובתדיימיהם. בשנת 2017 הסתיים ההליך הארוך בהכרעה של בית המשפט העליון שקבע כי דין התביעה להיחדשות שכן החברה פעלת חוק ואין אליה נוגה.

► מעילות והונאות

החברה פועלת בהתאם להוראות המפקח בעניין הונאות ומעילות ובהתאם למדייניות למניעת מעילות והונאות, אשר אוירה על ידי דירקטוריון החברה. מעבר לפעולות בקרה שוטפות בתהליכי העבודה, פועלן בחברה יחידת בקרה ייעודית אשר מבקרת את תהליכי העבודה השוטפים ובודקת עמידה במגבלות שהוגדרו ובהראות הדין. במהלך השנים 2012-2016 לא זוהו סיכונים הנוגעים לשחיתות בעת בדיקה לאיתור סיכונים אלה.

בחברה קיים נהיל לדיווח על מעילות או הונאות של עובדים, לפחות ניתנת האפשרות לדוח על חשד למיעילה בצוורה אונומית, באמצעות המיל ותיבת פניות ייעודית. מתקן ניסין למנוע מקרים כאלה מבעוד מועד, מועדים לעבודה עוברים בדיקות אמינות טרם קבלתם בחברה וכן מתקיים בקרה שוטפת בכל היחידות ובבדיקות להגברת המודעות.

► מניעת ניגוד עניינים

הקוד האתי של החברה מגדיר בפירוש כי אין לקיים קשר בעבודה עם מתחרי החברה, או לבצע מלאכים שעשויים לפגוע בחברה על ידי יצירת ניגוד עניינים. בנוסף, ועדת הביקורת אשר תפקידה לאשר עסקאות עם בעלי עניין מרכיבת מDIRECTORES חיצוניים בלבד והדיקטורים מתעם בעלי השיטה מהווים מיעוט בדיקטוריון החברה. אם גורם כלשהו הוא בעל עניין בהחלטה שעומדת להתקבל בדיקטוריון, הוא מונחה לצאת מהחדר ולא להיות מעורב בכל דרך בקבלת החלטה.

בנוסף, לצורך הפרדת התפקידים הנדרשת בין ניהול בפועל לבין התווית מדיניות ופיקוח, יוושב ראש הדיקטוריון אינו מכהן מנכ"ל החברה.



הלקוחות הכח לא מוחצים
שלך הם מקור ההשכלה
הגדול ביותר של העסק שלך.
בכל גיטס

לשם כך, החברה מנהלת מעקב, בקרה ותהליכי מדידה שוטפים (באמצעות מדדים פנימיים וחיצוניים), המסייעים לה להפיק לקחים ולשפר את האיכות והמקצועיות של החברה ועובדיה.

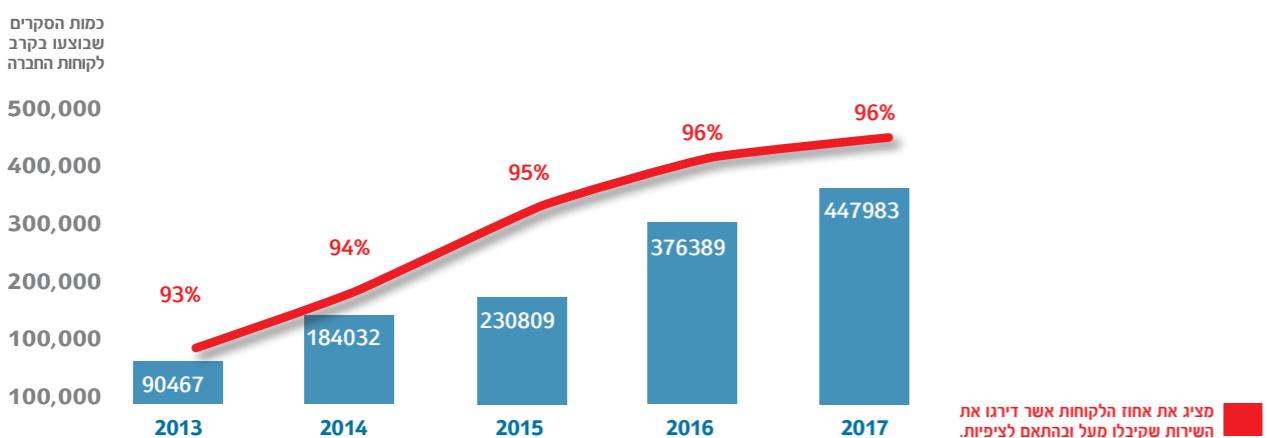
► **שבעות רצון מגעה ממעשים, לא מדיבורים!**

בイトוח ישר מכירה בכך שהדרך היחידה ליצירת שבעות רצון היא לספק שירות מעלה ויעיל ללקוחותינו. החברה מקפידה על מנת שירות איכות, מיטבי ומקצועי ללקוחותיה, תוך ביצוע בקרות וערכות שוטפות לגבי השירותים שהיא מספקת במטרה להמשיך להשתפר ולהתיעל בשינויים הקשורים לביטוח. בקרות אלו, המודדות את שבעות רצון הלוקחות, מתבצעות באופן שוטף ורציף באמצעות סקרים פנימיים של החברה ובאמצעות מדדים חיצוניים (כגון מדד השירות של משרד האוצר).

החברה מאמינה שהנגשה החברה ללקוחות בערוצי התקשרות השונים, באופן המתאים לצרכים ולציפיות של הלוקוט, תוך מתן מענה מלא ובטוח זמינים לקראים במיוחד, מיצרת להם חוות שירות חיובית ומיטבית החברה מתחייבת להחזיר כספי עד 5 ימ' עסקים בלבד בתביעות ביטוח מופיע לרכב.

כלל ניתן לראות אחוז ההולך וגדל של מבוטחים המשיכים לחדר את הביטוח בביטחון ישר משנה לשנה, דבר המעיד על שבעות רצון גובהה של לקוחות החברה. בנוסף, מתוך ממוצע הסקרים הפנימיים (סקרי "סמייל") שהחברה מבצעת באופן חדשני, נמצא כי שבעות הרצון של לקוחות החברה ממשיכה לעלות באופן עקבי, כאשר 96% מה לקוחות דירגו את השירות שקיבלו מעלה ובהתחם לציפיות בשנים 2016 ו-2017 לעומת 95% שדרגו בשנת 2015 (וזאת על אף ביצוע כמה רבעה יותר של סקרים המתבצעים בקרוב ללקוחות החברה 447,983 סקרים בשנת 2017 לעומת 376,389 בשנת 2016).

צד סקרי שבעות הרצון שהחברה מבצעת, זוכה החברה לתוצאות אוходות המתקבלות מצד לקוחות החברה באמצעות ערוצי התקשרות השונים. בשנת 2017, התקבלו כ- 3,432 מכתבי תודה, הוקהה והערכה של לקוחות לחברה, לעומת 2,934 בשנת 2016 (ירידה של כ-16% בכמות המכתבים שנשלחו).



► **"וועדת החברה"** ועדת עורך עליה נמנים יו"ר הוועדה, ונציגים מכלל אגפי החברה המתפקידים כחבר שופטים. בפני הוועדה מוצג פרופיל הלוקוט ונסיבות התביעה על ידי הנהלתיק התביעה הרולונטי, ומתקיים בה דיונים ערים עד לקבלת החלטה- האם קיבל את תביעת הלוקוט או להותר את ההחלטה הקודמת בעינה.² ההחלטה מתתקבלת בהצבעה על פי רוב.

► **ועדת "מבט אחר"** ועדת ייחודית המורכבת מיו"ר הוועדה השנייה מנהלת מחלוקת, שתי עורכי דין המייצגות את עמדת ה"סנגוריה" (המボטח/התובע) וה"קטגוריה" (אגף השירות). חבר השופטים בוועדה זו הינם ללקוחות החברה. הלוקותות נבחרים באופן אקראי ומתכנסים אחת לרבעון, הוועדה כשמה כן היא- לאפשר "מבט אחר" על תביעות של פ"ז אין חיבות בתשלום פ"ז יכול למסובט? י"ר הוועדה מציג את פרופיל הלוקוט ואות נסיבות התביעה, ה"סנגור" וה"קטגור" מציגים את הטיעונים ללקוחות דרישת בקשה המבוטה וחבר השופטים שהינם ללקוחות ירוויחן ואף להתлонן, מתוך תפיסה שכך החברה תוכל להפיק לקוחות, לייעל ולשפר את השירות ללקוחות החברה. להלן ערכוי הדיאלוג של החברה עם לקוחות:

דינוי הוועדה שקובים ואף משודרים, בכספי להסכמה הלוקותות, בשידור ישיר באינטרנט.

► **מחויבים ללקוחות - איכות השירות**

החברה מחויבת למתן שירות איכות, חיובי ולא פשיט, כאשר השאייפה היא לחזק את מידת האמון של המבוטחים בחברה באמצעות יצירתיות זמיןות גבוהה ויציבה לפניות לקוחות (מבחינת משך ההמתנה לצירמת קשור ראשוני, מגוון ערוצי התקשרות העומדים לרשות הלוקוט בפניהם לחברה ולוח הזמינים להשלמת הטיפול בפניהם הלוקוט).

צד סקרי שבעות הרצון שהחברה מבצעת, זוכה החברה לתוצאות אוходות המתקבלות מצד לקוחות החברה באמצעות ערוצי התקשרות השונים. בשנת 2017, התקבלו כ- 3,432 מכתבי תודה, הוקהה והערכה של לקוחות לחברה, לעומת 2,934 בשנת 2016 (ירידה של כ-16% בכמות המכתבים שנשלחו).

► **שירות לקוחות - ערוצי דיאלוג**

החברה פועלת לחיזוק, הקשר והדיאלוג עם לקוחות החברה, באמצעות בניית ערוצי תקשורת ייעלים, נגישים ופשוטים.

פיתוח מגוון רחב של ערוצי תקשורת דיגיטליים חדשיים, מנגיש את החברה ללקוחותיה, מספק להם אפשרות בחירה בונגעו לערוך התקשורת עם החברה הנוכח להם ביותר, ובהתאם לכך, משפר את חוות השירות ויחסי חברי בין החברה ללקוחותיה.

החברה עומדת לרשوت ללקוחות בתקשות אישית וזמין בכל ערוץ ומיפויה לנחל שי וдиalog שוטפים עמים, לרבות קבלת העורות על השירות, להליך על החלטות החברה, להציג עליהן ואף להתلونן, מתוך תפיסה שכך החברה תוכל להפיק לקוחות, לייעל ולשפר את השירות ללקוחות החברה. להלן ערכוי הדיאלוג של החברה עם לקוחות:

► **סקיי שבעות רצון ללקוחות דיגיטליים**

- סקיי "סמייל" ללקוחות - מtbody בסימון לכל התקשרות של החברה עם המבוטח, באמצעות מענה על שאלה פשוטה אחת דרך מייל לבודיקת רמת שבעות צוונן מן השירות, כאשר תגובת הלוקוט מגיעה גם היא באנפין ישר ומקוון לנציג השירות. תוצאות הסקרים מנותחות ברמת ייחוד ארגונית, תוך ניתוח המגמות לאחר זמן. במידה והлокוט דיווח על שבעות רצון ומוקה מהשירות, נוצר עמו קשר באופן מיידי על ידי מנהל החברה על מנת להבין את הבעיה, לתukan ולשפר את חוות השירות שלו.

► **סקיי עומק תהליכיים** על בסיס חדש או רביעוני, במסגרתו נמדדת שבעות הרצון של הלוקוט מרמת שירות ספציפי שקיבל.

► **פניות בערוצי תקשורת דיגיטליים** - צ'אט באטר החברה, מיילים, רשותות חברתיות- דף הפיסבוק של החברה המסייע ביצירת תקשורת אינטראקטיבית עם לקוחות.

► **פניות הציבור** כל הפניות המוגאות לפתחה של החברה, נבדקות, נבחנות ומטופלות באופן מיידי.

► **ଓעדות עורך** חלק מטיפול השירות של ביטוח ישר וכפועל יוצא מערבי החברה, הוחלט לפני מספר שנים להקים, באופןollo, שתי עדות עורך, שידונו בפניות של לקוחות שתביעות נדחתה על פי תנאי הפלישה.



חברת ביטוח ישר רואה חשיבות גדולה ביצירת חוות שירות חיובית ואיכותית ללקוחותיה בכל נקודת מגע שליהם איתיה באופן המשיק את הקוד האתי שלה ורכיה: הוגנות, אכפתות, שותפות, אכפתות, ומקצועיות.

החברה ממשיכה להוביל את מהפכת הדיגיטל בתחום שירותים הביטוח במטרה ליצר מוצרים, נגישותים וזמנים קלים, קלים, מודולריים, קלים, מוגנים וזמינותם להקל ללקוחותיה. אסטרטגיית השירות של החברה שמה את הлокוט במרכז העשייה והפעילות של החברה, במטרה לספק עבורו ערך מקסימלי בכל אחד מערבי השירות שלה ולהגדיל את שבעות רצון. בהתאם לכך, החברה פועלת לשיפור ולפיתוח חדשני וdigitial של השירותים והפתרונות המוענקים לקוחות והשירותים של החברה, תוך הקפה על איכות וחוויות לקוחות ושמירה על מחירים מיטביים.

تفسה זו, היא אשר מנהה את התנהלות החברה עם לקוחותיה ועליה מושתתת אמנת השירות של החברה. האמנה מפורסמת לציבור באתר החברה, וגון: ערוצי התקשרות, זמיןות השירות, איכות השירות, פרטיות, פתיחות למשוב ובקרה ועוד.

לצפייה באמנת השירות של החברה:
[HTTPS://WWW.555.CO.IL/ABOUT/IDI/AMNAT_SHERUT.HTML](https://www.555.co.il/about/idi/amnat_sherut.html)

² החלטות ועודות העורך בערוצי הלוקוטות מחייבות את החברה.
³ הعلاמת תביעות לועדות העורך בערוצי הלוקוטות מונתנית באישור הלוקוט אשר הגיש את התביעה

מדד שירות חברות הביטוח על פי מדד איכות השירות של משרד האוצר לשנת 2017⁴:

מדד שירות חברות הביטוח 2017

חברה	ביטח' ישיר	רכבה	רכבה	רכש	רכש	בריאות	תאונות	אישיות	סיעוד (פרט)	סיכון	חינוך	ארגוני						
שומרה	78	82	78	84	85	83	AIG											
servisit	78	83	78	72	84	85	83	80	82	78	78	77	74	77	81	80	74	74
ביטוח קלאי																		
הפניקס	69	81	82	70	74	77	81	80	74	74	73	74	74	74	74	79	79	74
שלמה																		
הראל	68	69	73	68	73	71	79	82	76	76	74	74	73	74	74	79	79	74
כלל	69	69	72	65	72	73	77	79	81	72	72	72	72	72	72	72	72	72
פסגות																		
מגדל	63	67	74	74	67	69	76	73	71	67	67	67	67	67	67	69	69	67
מנורה	61	66	67	70	67	72	72	70	75	67	67	67	67	67	67	69	69	67
הפול																		
הכשרה	59	62								73	76	72	72	72	72	72	72	72
אלילן	58	62								71	72	71	71	71	71	71	71	71
ממוצע	64	70	77	68	72	72	78	79	75	72	72	72	72	72	72	72	72	72

בשנת 2016 פורסם הדירוג ביחס לשירות בשנת 2015 במסגרת זכתה החברה להיות ממוקמת בשלישיה הראשונה באיכות יישוב התכניות בענפי ביטוח כללי ובמקומות הראשונים בתחום ביטוח בריאות.

ביטוח' ישיר אינה קופאת על שמריה וממשיכה להציג שיפורים משמעותיים במדד לשנת 2016 בכל התחומיים, אף מדורגת במקום הראשון בקרב חברות הביטוח ישראל במדד השירות לשנת 2017.

במדד לשנת 2017, דורגה החברה במקום הראשון - 5 ענפי ביטוח מתוך 7 (ביטוח רכש, ביטוח בריאות, ביטוח תאונות אישיות, ביטוח נסיעות בחו"ל וביטוח דירה) לעומת דירוגה במקום השלישי ב- 3 ענפים מתוך 7 במדד השירות לשנת 2016 (ביטוח חיים, ביטוח תאונות אישיות וביטוח בריאות). זהו הישג חסר תקדים בענפי הביטוח. הישג זה ממשיך את מגמת השיפור אותה החברה מציגה בעקבות מדי שנה ב- 3 השנים האחרונות המדד מספק עבור החברה קנה מידה לשיפור השירותים הקיימים המדד מספק שיאפשר לספק עבורם את השירות המיטבי והאיכותי לו הם מצפים.

תחום נוסף שנבדק היהמדד השירות באמצעות כלים דיגיטליים, המתייחס לאפשרות לבצע פעולות בזורה דיגיטלי (אתר האינטרנט של החברה אופן תפעולו ונגישותו, שימוש בדוא"ל, מענה טלפוני ממוחשב, צאים ומסנונים). מכין כל חברות הביטוח המשתפות במדד, ביטוח' ישיר דורגה במקומות השני ושלישי.

דירוג החברה במדד מעיד על מידת שביעות רצון גבוהה של לקוחותיה, כמו גם על מחויבתה לשים את הלוקו במרכז העניינים ובראש סדר העדיפויות שלה- הן באמצעות שימוש בטכנולוגיות מתקדמות והן באמצעות שירות איכות ויעיל המונען על ידי עובדי החברה.

החברה פתחה לקבלת פניות מהছיכור באופנים שונים, כגון: אחר החברה, פיסבוק, מיילים וכי"ב, המאפשרים לחברת לשמר את רמת שביעות הרצון של לקוחותיה ובהאהמה לשפר ביצועיה לאור פניותיהם.

תהליך הטיפול בפניות מנוהל בצורה סדרה, כאשר ברגע שmagua פניה מלקות, מתחבצע תחקור ראשוני במחלקה פניות החברה, ולאחר מכן מנק מנובנת הפניה אל היחידות הרלוונטיות כולל הנהלה הבכירה של החברה לצורך קידום הטיפול בפניה. כאמור הפניות משתנה בהתאם לאופי הפניה, כאשר מחלקן החברה למזהה מן הפרט אל הכלל באמצעות שני תהליכי העבודה בחברה.

בשנת 2017, התקבלו בביטוח' ישיר 431 פניות ותלונות לקוחות בנושאי ביטוח, לעומת 362 פניות בשנת 2016.

בשנת 2017, התקבלו בחברה 319 תלונות דרך דף הפיסבוק של החברה, לעומת 396 בשנת 2016.

במהלך שנת 2017, הופנו מהמקפח על השירות, 154 תלונות, לעומת 155 בשנת 2016.

החברה ממשיכה לשמור על כמות תלונות נמוכה וקבועה וזאת למרות הצמיחה המתמשכת בגודל התקיק.

מדד שירות

מקום ראשון במדד השירות לשנת 2017

החל משנת 2015 החל אגף שוק ההון של משרד האוצר לפרסם לציבור מדד שירות מסויל הכלול את מדד פניות החברה, ציוני החברות ביחס לביצוע על בסיס דיווח נתונים סטטיסטיים בלתי תלויים שהחברות נדרשות להגיש לפיקוח אחת לשנה. מודד זה מודרג את חברות הביטוח בישראל בכל לחו"ל, חיים ובריאות, תוך התייחסות לאיכות וזמן השירות בפניות ותשלים תביעות.

⁴ מתוך אתר האינטרנט של משרד השוצר - רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון

- מונתה רכזת נגישות בחברה.
- המענה הקולי הונגשת כך שהמידע מוקלט בשפה ברורה ולא מוסיקת רקע.
- הונגשת אתר האינטרנט של החברה באמצעות כל הניווט-USERI -USERI הicina ביצעה התאמות נגישות באתרה באופן שיאפשר להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, תשן"ח-1998, ותקנותי, מבעצט החобра התאמות נגישות באתר האינטרנט שלilio צמוד של יוצאי נגשיות וגורמים מקצועים אחרים, באופן שיאפשר מתן שירות מלא, מהיר ויעיל באמצעות אינטרנטם של ליקוחות עם מוגבלויות.
- האינטראקט גמ ליקוחות עם מוגבלויות.



מלבד זאת, החברה פועלת להנגש את עולם הביטוח לשפות שונות, ובכך לאפשר לך רחבי יותר של אוכלוסיות ליהנות משירותיה.

הן על ידי מחרים הוגנים ובאמצעות שיטת התמחור הדיפרנציאלית, והן על ידי שיפור מתמיד של האמצעים הדיגיטליים והמכירה הטלפונית המאפשרת גישה שווננית למוציאי החברה לתושבים בכל חלקי הארץ. בהתאם לתפיסה זו ובהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, תשן"ח-1998, ותקנותי, מבעצט החобра התאמות נגישות באתר האינטרנט שלilio צמוד של יוצאי נגשיות וגורמים מקצועים אחרים, באופן שיאפשר מתן שירות מלא, מהיר ויעיל באמצעות אינטרנטם של ליקוחות עם מוגבלויות.

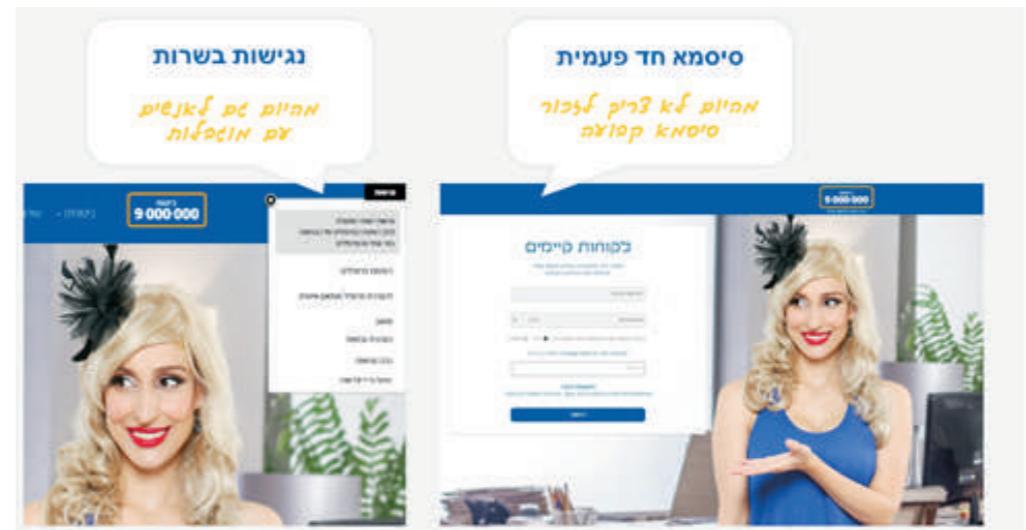
כל השירותים של החברה מוענים בMagnitude ערכיו תקשורת מוגבלים (בחברה אין קבלת הלה פורנטלי, لكن ערכיו התקשרותם הם בטלפון, האינטרנט ושירותים דיגיטליים אחרים). החזון הדיגיטלי של החברה דוגל במתן שירות מלא בכל מקום, זמן וערוך שהליך יבחר. עורך המיל הפך בשנים האחרונות מושפעו המבטייח מענה זמן ויעיל ליקוחות בכל ובעלי צרכים מיוחדים בפרט, כל פניה מוניה עד לסגירת מעגל טיפול.

עובדיה החברה, עוברים הדרכות והכשרות במטרת לספק להם כלים וידע בסוגיות הקשורות למונת שירות ואופן הטיפול בפניות, לרבות מתן שירות נגיש לאנשים עם צרכים מיוחדים. למען השתרונות מתמדת בהענקת שירות, החברה מספקת ליקוחותיה דרכי פניה להגשת בקשות והצעות לשיפור הנגישות של החברה.

מבין הפעולות שהחברה ביצעה על מנת להנגיש את שירותיה



תו אתר נגיש



להלן פירוט אודות המרכזות החדשנות שפיתחה החברה:

■ מערכת "פנינה" - מערכת דיגיטלית חדשנית שלראשה מאפשרת ללקוחות החברה לעבור על תהליך רכישה זהה לתהילך עליון עובדים נציגי החברה, וכפועל יוצאות מכך ליהנות מעצמות וشكיפות מקסימלית, כאשר הנציגים עצם הופכים לתומכי מכירה ושירות לקוחות.

מערכת "יחודית זו" תוכננה ופותחה באופן עצמאי על ידי החברה בטכנולוגיית ANGULAR המתקדמת. במהלך שנת 2017 הוטמעה המערכת בשני ענפי ביטוח מרכזיים, כשהפנים קידמה להטמעה של יתר ענפי הביטוח והחלפת כל מערכות התפעול בחברה.

■ מערכת "אודם" - מערכת העדכנית והمفتوחת ביותר של החברה, המאפשרת סכימת בעודה אחת משותפת לנציג וללקוח והוא כוללת את כל עולם ה-CRM המעניין להקלות החברה לבצע באופן עצמאי פעולות שירות ווילאי רכישה ופקת פוליסות, באמצעות המחשב והטלפון החכם. מעבר לכך, היא מסייעת בניהול התקשרות עם הלקוחות והטיפול בפניות הלקו מהילך ביצוע הפניה ועד לסיגרתה (מספקת מינימום תרעה לעובדי החברה: זמני המתנה, פתיחת פניות ועוד) והיא מתחילה לשימוש על ידי המחלקות השונות בחברה, דבר המאפשר את עילوت העבודה שלהן.

■ SUV תוך עשר חולש על כלל הנכסים הדיגיטליים של החברה (אטור החברה, ערוץ ה-YOUTUBE ועמדת הפיסבוק של החברה) - באמצעות החברה מלאה ללקוחות קיימים ופוטנציאליים בכל פעללה שיבקשו לבצע, ואשר דרכו הם נחשפים לתכנים שונים המחזקים את היכולות והעצמות הדיגיטליות שלהם. לדוגמה, בערוץ ה-YOUTUBE, החברה יצרה סרטוני הסברה קצרים, שכל אחד מהם מרוחיב ל��וח את ההיכרות עם דרכי השימוש בכלים ובמוצרים השונים של ביטוח ישיר: מחידוש ביטוח ועד הוספה נהג לפוליסה. מלבד זאת, דף הפיסבוק של החברה, מעבר לקידום תכנים שוטפים, משמש כעוזץ תקשורת הפועל צורען שירות שבאמצעותה כל לקוח יוכל ליציר תקשורת מיידית עם שירות לקוחות של החברה. בנוסף, ביטוח ישיר מייצרת כתבות תוקן רבות שיעזרות לצריך להבין יותר לעומק את תחום הביטוח, כאשר כל כתבה מוגשת לקהל היעד לפי נקודת הזמן בו הוא נמצא בתחום.

נסוף על כך, חלק מהחזון של ביטוח ישיר להיות החברה המובילת בתחום ביוטוי הפרט והמשפחה פיתחה מערכות טכנולוגיות מתקדמות וחידושים המאפשרות לה לנצל את הקשר עם לקוחות הרכבי המקיף בשלוש השנים הראשונות, תוך גילום הנחות והטבות ולהעיר לכך מבחינות הוצאות משק הבית, בעודן היו מעורבים גורמים רכיבים מגנון אגבי ומחלקות החברה אשר הציפו את צרכיהם והיו שותפים פעילים בתהילך האפני של המרכזות.



מערכות אלו מהוות רכיב חיובי בהגברת שכיעות רצון הלקוחות ובהבטחת חוות שירות מצוינת לבסוף בכל תהליך השירות, תוך מתן מענה לצרכי הלקו, הגדרת עצמאותו בתהליכי הביטוח, הגדלת שקייפות המידע לבקו ויעול התקשות עמו.

המקמתה ולאורך כל השנים ביטוח ישיר פורצת דרך ומביאה חדשנות בתחום הביטוח, ובכך מאפשרת לצריך גישה פשוטה למוצריו המציגים והעסקים, מושקעים בפיתוח מוצרים דיגיטליים המותאמים למגונות הצרכניות ומתן מענה אינטואיטיבי, נגיש וחדשי.

להלן הפעולות המרכזיות שבוצעו במהלך השנים 2017-2016 בתחום החדשנות:

מסלול חדשני זה נשען על התוכנה הצרכנית הרווחת בענף הביטוח כי מדובר בתחום המצריך משא ומתן ثنائي וכי רק באמצעות שירותים חזקים ונשנים עם נציגי חברות הביטוח ניתן להנות מהוזלה במחירים משנה לשנה ומהבות נספנות לכך, החלטה ביטוח ישיר לתרמץ את לקוחות הוותיקים על נאמנותם לחברת ולazzi מסלול הנשען על ערכי שקייפות והוגנות.

מסלול החדש מאפשר ללקוחות לדעת מראש כמה ישלמו עבור ביטוח הרכבי המקיף בשלוש השנים הראשונות, תוך גילום הנחות והטבות ולהעיר לכך מבחינות הוצאות משק הבית, המסלול מהווה גם עליית מדרגה בהיבט של נחות השירות, שכן הוא חוסך ללקוחות את התהליך הבירוקרטי הדורש בעת חידוש שניתן של הפוליסה. הטרפה למסלול תוצע גם ללקוחות חדשים של החברה.

■ רכישת ביטוח אונליין מקוון - החברה משללת את הממשקים הדיגיטליים שב們 קהל לקוחותיה יכול לבצע פעולות בתחום הביטוח, כמו למשל, רכישת ביטוח באינטרנט, ביצוע פעולות באזורי אישי מאובטח, עדכן במצב הפוליסה ועוד.

■ הוספת כסים LINE ON - לקוחות יכולים להוסיף כסים, כגון 'נהג צער לכמה ימים', באופן פשוט ויעיל באתר החברה.

■ פיתוח דיזיין ONLINE בתחום ביוטוי הרכב, הנושא לחול' והרחבת כל סוג הדיזיין בדירה - שירות המענק לקוחות עצמאיות חוות שירות ברכך שהוא מאפשר לדווח על אירועי 24/7 שירות מהמכשור הנידי או מהמחשב. עד היום נפתחו מעל 1000 דיזינים בענפים שהצטרפו לשירות.

■ חידוש ביטוח ב"קליק" - החברה פיתחה ללקוחותיה הקיימים שירות נוסף המאפשר חידוש ביטוח "בקליק", באמצעות אישור לחידוש הביטוח בלבד הניתפסה דרך המיל, מתוך מטרה להפוך פעולות הנחפות כמסורבלות פשוטות.

צד מגמת היגיון בפעולות הדיגיטלית של לקוחות החברה, בchnerה החברה את ריבוי השימוש בשירות הדיגיטלי החדשני שפיתחה "חידוש בקליק". מtube בדיקתה, ניכרת מגמת עליה משמשותית ברצון לקוחותיה לבצע את פעולה חידוש הביטוח באמצעות הדיגיטליים שהחברה פיתחה עבורם.

הטמעת מהילci רכישת ביטוח ב"קליק"

שנה	אחוז חידושים ב"קליק"
2017	39.3%
2016	32%
2015	20%
2014	16%
2013	16%

■ "התהיבות למוצר מזול ל- 3 שנים" – בשנת 2017 השיקה החברה התהיבות שלא למוצר מזול ל- 3 שנים, התהיבות ראשונה מסוגה בקשר חברות הביטוח בישראל. התהיבות זו מעניקה לכל לקוח הרוכש פוליסת ביטוח מקיף לרכב, או צד 'ג' דרכ החברה, לקבל מראש הצעה המשקפת עברו את המחיר שישלם עבור הפוליסה בשלוש השנים הבאות, תוך התהיבות לשמרות המחיר המזול משנה לשנה.

תקורת שיווקית

המחלחים של ביטוח 9.000.000 בכךבה של שני כהן
כמצירה של סוכן הביטוח "שוקה" ושל ביטוח ישר עם צמד
הינו יונה ויניאל.

**شبירת שיא של כל הזמנים ברכז!
תקופת הדירוג במקום הראשון!**

**הפרסומת של 9 מיליון זכתה במקום
הראשון בפרסומת האהובה ביותר -
18 שבועות ברכז!**



**במהלך השנים 2016-2017 לא נרשם
מקרי אי ציות לתקנות וקודים ולונטריים
בנושא תקורת שיווקית, כולל פרסום,
קידום מכירות וחסויות, מסוגים לפי
תוצאותיהם.**

**אי.די.אי נוקטת באסטרטגייה של ריבוי
מותגים כשהיא מפעילה את המותגים
ביטוח ישיר וביטוח 9.000.000 ושני מותגים
נוספים חלק משיתוף פעולה עם רשות
סופר-פארם (NET-DIRECT LIFE ביטוח) ועם אתר
החדשנות NET (NET ביטוח). לכל אחד
המותגים שפה שיווקית ומסרים שונים,
וכך יכולה החברה לפנות לקהלים שונים
ולבസ את עצמה כחברת ביטוח מובילה
בקרב לקוחות פוטנציאליים, אל מול
המתחרים בשוק.**

מתוך הינה ענוקה של המעבר הצרני לדיגיטל על יתרונתו
הרבים, החברה מגישה את שירותיה החדשנות ללקוחותיה
ומאפשרת להם לקבל מענה בטלפון ובנווה בכל רוח
шибחו, החל מתקשורת שקופה במייל, דרך מידע
וביצוע פעולות באוצר הליקות הקיימים באתר האינטרנט
הנגישים של המותגים ועד מענה מקצועני לצרכים השירות
באזור, במקדט הטלפון ובעמודי הפיסבוק. בנוסף, היא
מנצלת את הטכנולוגיה ומיעלת את השירות שהיא מספקת
על ידי פיתוח מגוון שירותי דיגיטליים מתקדמים דוגמת
פתחת דיווח LINE-ON אודוט אירוע ביטוח, התעדכנות
אודות סטטוס התקינה, הוספת CISCOM ביטוחים באופן
עצמאי לפוליסת ביטוח קיימת ועוד.

חלוקת מחזונה ומערכות המבוססים על הוגנות וסקיפות
ללקוח, החברה השיקה השנה "התחריבות למחיר מוזל - 3
שנים" שבמסגרתו היא מאפשרת, לראשונה בישראל, לקבל
הצעה המשקפת עבור הליקות את המחיר שהוא ישלם עבור
פוליסת ביטוח לריבב בשלוש השנים הבאות, תוך התחריבות
להזלה או שמרת המחיר משנה לשנה (בכפוף לתקנון).

בහיבט הפרסומי במידה המסתורית, לאחר שב-2016
קבעה את שיא כל הזמנים ברכז תקופת הדירוג לפרסומת
האהובה ביותר במקומות הראשונים, בשנת 2017 המשיכה החברה
להוביל את דירוג הפרסומות "הזכורות והאהבות" של מכון
גיאוקרטוגרפיה ועיטון גלובס עם הקמפיינים הפרסומיים

שלבי התקינה שלו באוצר האישי באתר החברה.

■ **"מייל אישי"** - תקורת מיילים (E-MAIL) מודעת, פתוחה וскопה במסגרת הליקות מוכתב למיילים הפנימיים הנוגעים לנוינו. "מייל אישי" הינו רוח טכנולוגי המאפשר לחברת להנחי תקשורת עם לקוחותיה באמצעות הדואר האלקטרוני ולהעניק להם את מכלול השירותים שהחברה נתנת בערך הטלפוני גם באמצעות הדוא"ל. המיל האישי מושחת על המערכת הארגונית של החברה, והוא מאפשר לקבלו ושליחתו של-Csטים מצורפים או לינק למידע באוצר הליקות באתר האינטרנט של החברה. יתרה מכך, ממשק זה מאפשר את שימוש הליקות בתתכבות הפנימית של עובדי החברה בנוגע לטיפול בפנייתו, תוך מתן מענה לצרכי בקרה בטובה ביותר.

■ **גישה פוליסט הביטוח** - פוליסת הביטוח זמינה ללקוח מיד לאחר רכישתה, לעזין בכל עת באוצר האישי של הליקות באתר החברה. כמו כן, הפוליסה נשלחת אליו באמצעות הדואר האלקטרוני או בדואר ישראל בהתאם לבחירתו.

ביטוח ישר מאמינה שלליקותיה עומדת הזכות המלאה
lid'usa שקופה, אמונה ובלתי אמצעית לכל ההתקפות
הנוגעות אליהם ולביאה שלהם.

במהלך שלא נעשה מעולם על ידי חברה פיננסית או חברת
ביטוח אחרת, ביטוח ישר מייצרת מערכות מיילים מודעת,
скопה לחלוון ומנווה, בה כל לקוח מוכתב למיילים הפנימיים הנוגעים לפניו. המעבר לניהול כל התקורת
וממשות מול הליקות לחיצה אחת ובכיחות הליקות מס'יעת
בاهגברת השקיפות שכן החברה וליך ומצמצמת את
התהילים הבירוקרטיים בפעולות הביטוח.

**על מנת ליצר השקיפות גבוהה בין החברה
ללקוח, החברה מקיימת את הפעולות
הבות:**

■ **שירות STATUS MY** - מאפשר מעקב אחר שלבי הטיפול
בתביעה לכל אורך הדרך עד קבלת החזר הכספי.
במסגרת שירות זה יכול הלקוח לצפות ולהתעדכן בכל

הבטחת מידע ופרטיות ללקוח

יעד	פירות	תחום
שמירה על כמות תלונות נמוך אל מול צמיחה בגודל תיק	תלונות ופניות ציבור • שמירה על רמת שירות רצון גבוהה • הצגת שיפור והתקדמות במצאי סקרי השירות והצדדים השונים (הפנימיים והחיצוניים)	מדידת שביעות רצון הלוקו מפעולות החברה מתן שירות מיטבי ללקוחות החברה
גישה השירות ומחוות לקוח	איכות השירות לשימוש עבור לקוחות החברה	איכות השירות לשימוש עבור לקוחות נגשים וקלים לשימושἄστοι, לרבות אנשים עם צרכים מיוחדים וממוגזרים שונים
חדשneys טכנולוגים הקשרים בכיווץ	שימוש בפתרונות טכנולוגיים מתקדמים להבטחת איכות השירות וחוויות לקוחות חיבית להתנהל בצרפת עצמאית וקלת בהיבטים	שימוש בפתרונות טכנולוגיים מתקדמים להבטחת המודגדרים כבעל רמת סיכון גבוהה. דיקטוריון החברה מהו גורם נוסף האוראי על הפיקוח והביקורת אחר התהליכים בנושא אבטחת מידע בחברה, והוא דן בהם לפחות לשנה (ולעתים אף יותר מזה, בהתאם לצורך). הדיקטוריון הינו הגורם המאשר את מדיניות אבטחת המידע והסיבר של החברה.

עם מומחים בתחום אבטחת מידע והשענות על מערכות
אבטחת מידע מהתקדמות והמפאות ביותר הקימות כוים
בשוק.

כאמור, חלק מדיניות אבטחת המידע של החברה,
היא פועלת להטמעת נהלים קפדיים בהתאם לדרישות
הרגולטוריות, תוך העזרה בספקים חיצוניים הממחים
בתחום אבטחת המידע המשמש לחברה להבטיח שימוש
נכון במידע של הלוקוות. בנוסף, החברה מפעילה מגנוני
פיקוח, אכיפה ובקרה פנימיים, לרבות על ספקי החיצוניים
בתחום אבטחת המידע, באופן שנתי בהתאם לדרישות
הרגולטוריות, וכן לעיתים בתכיפות רבה יותר עבור נושאים
המודגדרים כבעל רמת סיכון גבוהה.

דיקטוריון החברה מהו גורם נוסף האוראי על הפיקוח
והביקורת אחר התהליכים בנושא אבטחת מידע בחברה, והוא
דן בהם לפחות לשנה (ולעתים אף יותר מזה, בהתאם
לצורך). הדיקטוריון הינו הגורם המאשר את מדיניות אבטחת
המידע והסיבר של החברה.

חברה פועלת לישם תהליכי ובודקות לניהול סיכון הסיבר
ודואגת לבצע תיוקף לתוכנית העבודה בתחום זה.

לאור חשיבותו המהותית של טכנולוגיות המידע לתפקוד
התקין של הלכה העסקית והפעולית של החברה (זמיןנות
המערכות, מהימנות הנתונים ושמירה על סודיות הנתונים),
ולאור ההתקפות הטכניות והולן של פעילות עסקית
בעולם ה- IoT (INTERNET OF THINGS) וידול בהיקי
ובעצם של איום קיברנטיים העולים לשבש את
פעילותה התקינה של החברה, גדול הצורך בתחום אבטחת
המידע והשמירה על פרטיות לקוחות הויל וקר, לרבות התיחסות לתחומי
הגידירה מדיניות ברורה ליהול אבטחת המידע בחברה ואופן
ניהול והגנה מפני סיכון הסיבר, לרבות התיחסות לתחומי
אחריות, לשיטות, לתהליכי, לדיווח ולברכות.

תחום אבטחת המידע מונהל על ידי ממונה אבטחת מידע.
במסגרת תפקידו אחראי על בניית תכניות עבודה בתחום
אבטחת המידע ועל ישומה (לאחר קבלת אישור הנהלה
והדיקטוריון), תוך עמידה בדרישות הפיקוח והרגולציה.

החברה לוקחת בחשבון, במסגרת כל החלטה על שני
במערכותיה, בין אם בראשת מוצר והטמעתו ובין אם בפיתוח
עצמי, שיקולים של אבטחת המידע ומזהה שככל שהוא
עשיה תוך עמידה מדיניות ונוהלי אבטחת המידע של
החברה. כלל המערכות הארגוניות שפותחו בחברה נבנו ביחס

דואגים לשירות לקוחות

מטרה המחויבות הגבוהה של החברה כלפי לקוחותיה וגהות המפקח על הביטות, דואגת החברה
לשמר על פרטיות לקוחות ומקפידה לפעול באופן חסיפת מידע רגש אודוט ללקוחות החברה, שלא בהסכמה.

על מנת לשמר על סודיות המידע מפני צד שלישי נוקטת החברה באמצעותים שונים שנועדו להבטיח את זיהוי המשתמש ולהגן
על מידע שימושי (לעתים אף מעבר לדרישות הרגולטוריות) בהתאם לעוצמי התקשורת השונים עם הלוקו. כדוגמא לך, החברה
מקפidea על קר של לקוחותיה ישמש במסמך תקשורת ייעודים המאובטחים ומוגנים לשימושם, כגון שימוש ב"אזור איש" של
הלוקו. כדי החברה לקבל התרעות בגין שימוש המuumaid את הלוקו בסיכון להפרת פרטיות, וככל שהן קורות דואגת להפנות את
הлокו לעורכי התקשות הייעודים והמאובטחים.

כמו כן, החברה מקיימת דרכות לעובדה באופן שוטף (במהלך התקשורת בכניסה לתפקיד וכן במהלך השנה באמצעות מבדקי
הידע) בתחום אבטחת המידע והאופנים לשירות פרטיות הלוקוות במטרה להגביר את המודעות שלהם לתהום.

במהלך השנים 2017-2016 לא נרשמו תלונות מכוносות בדבר הפרת פרטיות הלוקו ובדבר אובדן של נתונים של הלוקו.

כשרון מנצח משחקים,
עכודת צוות ואינטיליגנציה
לקחוות אליפות
מייקל גירדן

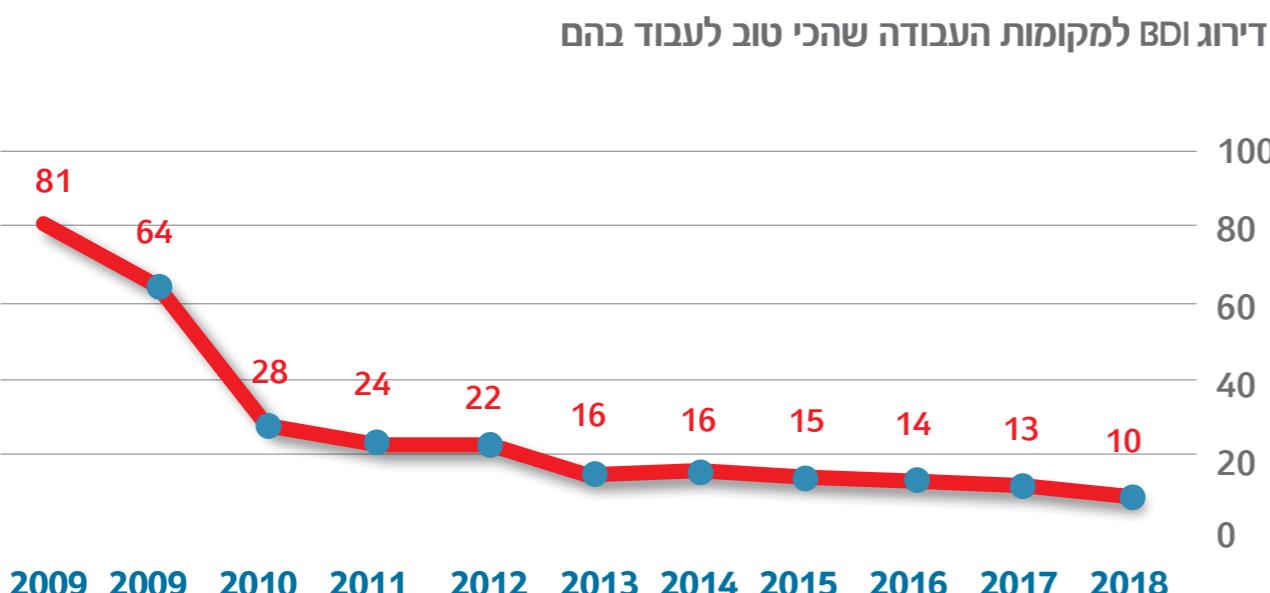


העצמת עובדים

תרבות ארגונית זו, אשר שמה את הון האנושי שלה במרכז ומקדמת העסקה הוגנת ומכבידת, תור מתן שוויון הזרדמנויות לכלל, מלאה את ביטוח ישר שנים רבות ובאה לידי ביטוי בDIROGO הגדולה במדדים חיצוניים (כגון, אות המעשיך החברתי, דירוג של BDICODE ועוד) ובמדדים פנימיים (סקרים, משובים וכו').

בשנת 2017, זכתה החברה, זו השנה השביעית ברציפות, במקום הראשון בקרב חברות הביטוח ובקרב חברות המנהלות מוקדים טלפוניים בדירוג "החברות שהכי טוב לעבוד בהן" כשהיא ממוקמת במקום ה-13 בדירוג הכללי של BDICODE.

חברת ביטוח ישר מתקדמת בעקבות מדיה חדשה, ומטפסת בצעדים קטנים אל הצמרת כאשר בDIROGO שפורסם בשנת 2018 שהתייחס לביצועיה בשנת 2017, דילגה ביטוח ישר שלושה מקומות ונכנסה לראשונה אל עשרת הראשונות!



ההילך זה נובע מתפיסה ניהולית לפיה שקיופת יוצרת סנכנון ומחזיבות של העובדים בדרגים השונים בחברה. מעבר לתפיסה הניהולית, שיטת עבודה זו, מושפרת את רמת הממשל התאגידי בחברה, היות שסקיופת זו מאפשרת בקרה רחבה ומוחיבות לשמלות היליכי עבודה רוחניים.

עליק עובדי החברה הם נציגי מוקדים המעניקים שירות ישר ללקוחות החברה. על מנת להכשרם לפקידם, מקיימת החברה מגוון רחב של קורסי קליטה והכשרה על פי כל השנה, במסגרת מקבלים העובדים הדרושים מכך. הדרישות בתחום דיני הביטוח, מוצרים, תהליכי ושינויים הדרושים, הדרישות עם מערכות המחשב והטלפוני, ניהול הידע של החברה והכרות עם נ翰לי וערכי החברה והקוד האתני שללה, וכן גם במהלך עבודתם - במטרה להעמיק את מקצועיהם ואת עמידתם בתחום העבודה והוראות הדין הכרוכים בעבודתם.

כמו כן, החברה מאפשרת לעובדים לפתח ולמשם את יכולותיהם על ידי נייד וקידום למגון תפקידים.

כמו כן, החברה בפתח הפוטנציאל של הון האנושי ומימושו מופעלת בחברה גם ה"אקדמיה" - במסגרת מענקה החברה לעובדים תכנית למודיע העשרה, המאפשרת התפתחות בתחום האישי והמקצועי ובבנייה מסלול קריירה בתוכה.

**ההוכחה לעילות תהליכי הפיתוח האישיים
ומתקצועיים ולאמן החברה בהון האנושי שלה,
באים לידי ביטוי בקר שלמעלה מ- 80% מהמשרות
הפתחות אוישו על ידי קידום ונוייד עובדים.**

בעידן של היום נדרשת החברה להתמודד ולהסתגל לשינויים ולדינמיות הסביבה העסקית המשתנה, לפיכך, רואה החברה בשדרה הניהולית שללה את הכוח המניע והקritisטי לחיזוק הון האנושי ויצירת מחזיבות ומכורגות עובדים, וכן משקיעה מושבים ארגוניים רבים בפיתוח ושימירה על ההצלחות הניהולית ועל יכולות ההובלה והמנהיגות של מנהליה. לשם כך, פיתחה החברה מסלולי הקשרה "יעודיים" למנהלים הכלולים תכניות עדותות לבניית דור ניהול העתידי של החברה, ליווי מנהלים בכינוסים לתפקיד ותכניות פיתוח למנהיגים בתפקידים אשר מסייעים להם להתמודד עם אתגרי הנהיגול ועובדית העתיד ובהתאם לצרכי החברה המשתנים.

מתוך הראייה של החברה את עצמה כחברה מובילה, מתקדמת ומשתפרת, החברה דואגת להתאים את כלל התהליכי בתחום משאבי האנוש (הגיון, הפיתוח וההכשרה ועוד) לצרכי הזמן והשעה ובאופן התואם את התפתחות עולם הדיגיטל. כמו כן, החברה משקיעה מאמצים רבים ביצירת סביבת עבודה המעצימה את עובדים. הן במישור המ战士职业 והן במישור האישי באמצעות יצירת תנאי העבודה החדשניים וمتוגדים ודגשה לרווחת העובדים וצריכיהם כפרט וכעובד.

**החברה רואה בעובדים את הון
החשיבות ביותר ואת מקור העוצמה
ומפתח לצמיחה והצלחתה.**

**במדד השירות לשנת 2017 על
פי משרד האוצר וDIROGO במקום
הראשון, לזכותם של עובדים
המסורתים והמחובבים (לחברה
וללקוחותיה כאחד), אשר רואים
במתן שירות יעיל, איכותי, אדיב
וחוויתן את עיקר מישימים.**

תפיסה זו מלואה את החברה לאורך השנים, והיא ממשיכה ליום ולישם מודלים חדשים להעצמת העובדים החברה המשלבם בין טכנולוגיה מתקדמת, הצבת העובד במרכז, חיזוק יחסי האמון בין הארגון והעובדים, תוך גמישות בתנאי העבודה ותשקיעת עמל איזון בית-עבודה. החברה פועלת ותשקיעת רבתות בפיתוח עובדים ובחזקוק המצוינות האישית וכפועל יוצא מכך, בחזק המצוינות הארגונית.

התרבויות הארגונית מאופיינית בשקיופת ושיתוף, רחוב של עובדי החברה ומנהליה, כך לדוגמה, תקצירי סיום ישיבות הנהלה השבועיות, בהן משתתף פורום מצומצם של הסמככים'ים הבכירים בחברה, כמו גם תקצירי הישיבות החודשיות שמקיימת הנהלה העסקית, מופצים לאורחים רבים של עובדי ומנהלים בחברה.



מקום 13 בדירוג BDI "חברות שהכי טוב לעבוד בהן"

шׁוברים שׁיאים ביחיד



כוללומן - עובדי ביטוח ישר שרים יחד לרגל הזכייה במקום ה- 10 בדירוג חברות שהכי טוב לעבוד בהן

החברה זכתה במקום הראשון בתחרות "העסק החברתי" שמקיימים קרן "מעגלים" וויתון "כלכליסט", תחרות המדרגת חברות לפי מידת מעורבותן החברתית (בדגש על תרומתה לעובדים בהיבטים כדוגמת: שכר הוגן, שימירת זכויות העבודה, זכויות והטבות מעבר לדרישות החוק, העסקה מגוונת ומתחן הزادנות שווה לכל) והסבירות ואיכות המஸל התאגידי שלhn.

החברה גאה בהכרהה כחברה עסקית הפעלת גם חברתית ומחויבת לקהילה.



שכר עובדים

בכדי להקל על עובדי החברה בתקופות חגיגים, בהם החוצאות
עלות, החברה נהוגת להקדים את השכר בחודשים אלו.

כמו כן, החברה מקפידה לבצע בקרות פנימיות וחיצונית שוטפות בכל הנוגע להיבטי שכר עובדים, וכך גם לאר משתחفت מזה שנים בסקר שכר של "ציבור", מנתחת הנתונים ומפללת בהתאם, באם נדרש.

זכויות אדם, גיוון תעסוקתי ושוויון הזרמניים

בפיתוח יישיר מתייחסת לנושא ש谋ה על סכימת עבודה בטוחה ונעימה לעובדים בכובד ראש, ומקימת הדרגות וմבדקי ידע תקופתיים על מנת לעלות את הנושא על סדר היום הארגוני, לצורך הטמעת הנושא וחשיבותו. במקרים בהם מתגלה חריגה מדיניות החברה הנושא מתופל במידי.

כחול מהחשבונות הרבים שהחברה ממנה בשמירה על זכויות כל עובדי החברה, המועסקים באופן ישיר ואלו המועסקים דרך חברות חיצונית, היא מפקידה להגבר את המודעות והחשיפה של עובדי החברה לסוגיות בנושא זכויות אדם, בין היתר באמצעות הדרכות כלל ארגוניות שוטפות לעובדים בנושאים הרלוונטיים לעובודם בחברה הכוללות למדות והתנסיות חוותיתות ההדרכות מועברות לכל עובדי החברה והן עוסקות בנושאים כגון: מניעת הטרדה מינית, נגישות בשירות לאנשים בעלי מוגבלויות, אתיקה ועוד.

בשנת 2016 ו- 2017 סך שעות הדריכה שהועברו בנושא זכויות אדם היו בהיקף של 5 שעות לעובד בשנה.

החברה מקיימת תרבות המחייבת שנות וגיון בקשר לעבודה מתוך אמונה שככל שתשתכל ליצור פסיפס אנווי מגוון של עבודותיה, היא תנагג בצוות ההוגנת ומכבדת תוך הגברת מעורבות העובדים. כך ניתן למצוא עובדים בחברה מקשת רחבה באוכלוסייה, בני כל הגילאים, מגדרים ומגזרים שונים. כאשר מדיניות הגיוס של החברה הינה לקבל כל מועד באשר הוא, ובכל שעדmad בדרישות הולוניות לתפקיד. תמהיל עובדי החברה משקף את מגוון הקהלים והאוכלוסיות להם החברה מעניקה שירות.

החברה מחזיקה לפחות שניים מודולריים לכל עובדיה, לרבות שירותם של אנשים עם מוגבלויות במקומות העבודה. החברה פועלת לגיס עובדים בעלי מוגבלויות אשר יכולים להשתלב בחברה, מתיחסת ברגשות ופועלת בהתאם למקום העבודה עבור כל עובד בהתאם למוגבלותו ולצריכו כדי לאפשר לו השתלבות מיטבית וקללה. מלבד זאת, בודקת באמצעות שאלון שנתי האם חל שינוי במצבם של העובדים הקיימים לשם סיוע מותאם לצרכיהם.

חלוקת מוחייבות זו מזכירה בעצם החברה יעדים להגדלת הגיון התעסוקתי מדי שנה בשנה.

השותפים שלנו

עוכדי ביטוח ישיר

בשנת 2017 העסקו בחברה 1,451 עובדים. כל עובדי החברה, לרבות הנהלת הבכירה, מועסקים בחזוי עבדה אישים המגדירים את תנאי העסקתם.

2016				2017				עובדים קבועים
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	עובדים קבועים	
1304	549	755	1422	606	816	816	עובדות	
עובדים	עובדים	עובדות	עובדים	עובדים	עובדות	עובדות	עובדים	
ועובדות	ועובדים	ועובדות	ועובדים	ועובדים	ועובדות	ועובדות	ועובדים	
99.2%	42.1%	57.9%	98.9%	42.6%	57.4%	98.9%	99.2%	
2016				2017				עובדים זמינים
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	עובדות	עובדים זמינים
11	2	8	29	7	22	22	עובדות	עובדים זמינים
עובדים	עובדים	עובדות	עובדים	עובדים	עובדות	עובדות	עובדים	עובדים זמינים
ועובדות	ועובדים	ועובדות	ועובדים	ועובדים	ועובדות	ועובדות	ועובדים	ועובדים זמינים
0.8%	27.3%	72.7%	1.1%	25%	75%	1.1%	25%	0.8%
סה"כ עובדים בשנת 2016 1315				סה"כ עובדים בשנת 2017 1451				

2016			2017			עובדים במשרה מלאה
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	
622	220	402	727	250	477	עובדים
עובדים	עובדים	עובדות	עובדים	עובדים	עובדות	במשרה
ועובדות	35.3%	64.7%	ועובדות	34.4%	65.6%	מלאה
47.3%		50.1%				
693	333	360	724	366	358	עובדים
עובדים	עובדים	עובדות	עובדים	עובדים	עובדות	במשרה
ועובדות	48%	52%	ועובדות	50.5%	49.5%	חלוקת ⁵
52.7%		49.9%				

⁵ החברה מבדילה בין משרות חלקית לעובדי טוקדים (ללא הנהלה), ומשרה מלאה מתמחסת לעובדי מטה ומעורב עופרי.

מרכיבית עובדי החברה (70.9%) נמנים עם קבוצת דור ה-7-8 שהינם בגילאים 36-24, 19.1% מהעובדים הם מדור ה-X שהינם בגילאים 52-37, 7.2% הם מדור ה-Z בגילאי 20-23 ויאלו 2.6% הם בני 53 ומעלה.

הגיל הממוצע של עובדי החברה הינו 31 שנים, כאשר במקודם הגיל הממוצע הינו 28 שנים ובmeta החברה הגיל הממוצע הינו 36 שנים.

זיהוי קבוצות הגילאים של העובדים מסיע לחברה בהתאם לתהליכי הפרט לעובדים, ובינהן, תהליכי הגיוס והמיון, ההכשרה, סביבת העבודה והרווחה, לדפוסים ולמאפיינים של העובדים בה.

ג'וֹן אָכְלָסִיּוֹת

	2016			2017			סה"כ
	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	
מגזר חרכי	104	66	38	143	94	49	295
עובד בחברה	7.9%	7.9%	7.9%	9.8%	9.8%	9.8%	9.8%
מגזר ערבי	35	25	10	27	19	8	61
עובד בחברה	2.7%	2.7%	2.7%	8%	8%	8%	8%
מגזר אתיופי	25	17	8	25	16	9	49
עובד בחברה	1.9%	1.9%	1.9%	1.7%	1.7%	1.7%	1.7%

	2016			2017			סה"כ
	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	
עובד/ות	1119	675	444	1215	712	503	2336
עובד/ות/ות	85.1%	60.3%	39.7%	83.7%	58.7%	41.3%	83.7%
מנהל/ות	196	95	101	236	125	111	477
מנהל/ות/ות	14.9%	48.5%	51.5%	16.1%	53%	47%	16.1%
כל עובדי החברה	1315	770	545	1451	837	614	3602
כל עובדי החברה	58.6%	41.4%	57.7%	57.7%	42.3%	42.3%	57.7%

בין השנים 2016-2017 ממשיכה החברה לשמור על יחס שווה בין כמות הגברים והנשים המועסקים בחברה, כאשר בשנת 2017 נשים היו 57.7% מכלל עובדים בחברה, לעומת 58.6% בשנת 2016. כמו כן, בשנים אלו, בהתאם לכמות הגברים והנשים המועסקים בחברה, נשמר החום המאזן של אחוז המנהלים (47%) ומנהלות (53%) בחברה.

החברה מעניקה שכר שווה לכל עובד ועובדת בחברה הנקבעים על פי מדדים זהים המתיחסים לסוג התפקיד ודרישותיו, ללא בבחנה בהשתייכות/המגדרית של העובד/ת. לשם בקרת תשלומי השכר המונענים לעובדי החברה, מוצעות בחברה בדיקות הבוחנות הבדלי שכר ותגמולים בין נשים וגברים (ברמות הנהלה והעובדים). מצאי הבדיקות אינם מצלבים על הבדלים מהותיים (עד 10% פער) בין נשים וגברים מאותו דרג או יקף משרה. בנוסף, החברה ביצעה השוואה בין כמות הנשים לבין כמות הגברים המועסקים בעלי השכר הגבוה ביותר בחברה (10% העליונים המועסקים), כאשר בבדיקה נמצאו כי בשנת 2017 נשים היו 47% מבין המועסקים בעלי השכר הגבוה ביותר בחברה (מ בין 10 העליונים), לעומת 53% גברים.

ג'וֹן בדרגות הנהול בכיטוח ישר

אחוז מדרגי ניהול ⁶	קבוצת אוכלוסייה
1.5%	מגזר ערבי
6.7%	מגזר חרכי
5.5%	אנשים עם מוגבלויות
1.6%	যিজ'אי אתיופי

⁶ נכון לשנת 2017

קשובים לעובדים

█ תיבת פניות CARE² - תיבה ייעודית שכל עובד יכול לשלוח אליה הצעות, רעונות והערות על מנת להפוך את החברה למקום העבודה הטוב ביותר עבורו וודאג לרוחותם. חלק מההילך קיבלת הרעונות מהעובדים יושמו תהליכי שונים, כגון: שיפור מודל התגמול, הוספה ימי חופשה להורים, סדראות למניעת עישון, קיטונה לילדים העובדים בחודשי הקיץ ועוד. בנוסף, קיימת תיבה פיזית לפניות אשר אליהם ניתן להגיש פניות באופן אונימי.

█ סקר שירות פנים בשיטת "סמייל" - חברת SMBIlla אסטרטגיית שירות מתקדמת,ammauna החברה כי השירות פנים אינוטיבי בין יחידות וממשקים משפר את שביעות רצון העובדים ואת השירות שמעניקה החברה ללקוחותיה. לפיק, החברה דואגת לפחות באופן מתמיד ושיטתי, משוב מעובדיה על שירות הפנים במטרה לשפר את השירות המksamע הפנים בין היחידות השונות המרכיבות את החברה.



החברה מודדת את שביעות רצון לקוחותיה באמצעות "שפה ארגונית" בה היא מודדת את שביעות רצון מעובדיה וזאת על ידי מילוי שאלת אחת אותה ממלא מקבל השירות החיצוני והפנימי לאחר אינטראקציה עם נתן השירות בו מדריך איזה "סמייל" מבין שלושה מבטא את שביעות רצונו מהשירות אותו קיבל.

המשוב שניית לעובד הינו שקווי ומתחוקש באופן רציף, כך שהעובד יכול לדעת בכל רגע נתן את רמת השירות שאווה מעניק לפחותו הפנים, תוך ניהול דיאלוג ושיפור תהליכי ורמת השירות הפנים ארגונית.

█ סקר עמדות ושביעות רצון עובדים - הסקר מתקיים אחת לשנה, דוגמא לסקר שירות פנים ארגוני והוא בוחן את עמדות העובדים ושביעות רצונם מהתפקידים השונים הקשורים לסייעת העבודה. סקר זה מנוטח ברמת החברה, האגפים, המחלקות והצוותים ועל בסיסו נבנות תכניות עבודה לשיפור שביעות רצון העובדים.

החברה ממשיכה לשמור על רף גבוה של שביעות רצון עובדים בשנים 2016-2017.

על פי נתוני סקר עמדות עובדים לשנת 2017, 88% מעובדי החברה הבינו שביעות רצון גבוהה וגובהה מאוד מהעבודה בחברה.

סקר עמדות - שביעות רצון כללית



█ שיחות אישיות

שיחות משוב שנתיות לפיתוח עובדים וחיזוק הקשר וodziילוג בין המנהל והעובד. שיחות אלו מתבצעות על ידי הסתכלה שנתיית על ביצועי העובד, תוך מתן חדש על הצלחות והעוצמות שזיהה המנהל והשובה קידמה על ידי הגדרת יעד התפתחותי של העובד שולחו על עצמו, תוך תיאום ציפיות מהנדש מהמנהל על מנת לסייע לו בכך.

שיחות עצבה - החברה רואה חשיבות רבה בהפקתeki לkiem ומידה ארגונית מטעם חווית העבודה של כל עובד שכחර לעזוב.

שיחות חתך תקופתיות - בכל שנה בה העובדים הגיעו לשנת ותק נספף, נשלחת אליהם رسالة במייל המזינה אותם לשיחת חתך במסאי אונש במסגרת ויכול לשחרר בנושאים החשובים להם וכחוויות העבודה שלהם בחברה.

שיחות עם עובדים שניגשו למקרים פנימיים ונדחו - כחלק מהתרבות הארגונית הדוגלת בקידום עובדים, החברה רואה בכך הזדמנות לבחון את תהליכי הפנים מחודש ואת מוטבציית העובד לאחר התהילה שעבר מאידן.

שיחות אלו מתקיימות על ידי סמנכל' משאבי אונש.

משוב סיום קורסי הכשרה - המשוב נערך בתום כל קורס על מנת ללמידה ולהשתפר כל פעם מחדש ובתום 3 חודשים מתקיים "שולחן עגול" עם העובדים ללמידה על חוות הגיוס/הכשרה/קליטה וחניכה בשיטה.

תקשורות פנים ארגונית המבוססת על שיח שוטף ופתוח עם עובדי החברה הינו מרכיב חיוני בשימור שביעות רצונם ממוקם העבודה, ובהתאם, מהzahlת העסקית. ניהול דיאלוג עם עובדי החברה מאפשר לבצע הערכה פנים ארגונית בגין תלילci הפורט בחברה, תוך זיהוי צרכיהם, הקשורה לרצונותיהם, ובהתאם לפעול לטבות שיפור ויישול התהליכי הארגונים באופן מוקדם וモותאם.

לשם כך, פיתחה החברה ערוצים לצירוף מרחיב תקשורתית פתוחה וכייל מדידה והערכה חדשניים לבחינת מידת שביעות רצון העובדים מהיבטים שונים של העבודה ואשר יקדמו שיח רציף בצהורה יעה ונוחה.

להלן מגוון הערוצים שבאמצעותם החברה מנהלת דיאלוג עם עובדיה ומשתפת אתם בפעולות השונות שבוצעו בחברה:

█ מפגשי "שיח ישיר" - אחת לחודש נערכות מפגשים בין עובדי החברה למנכ"ל, שבהם מעלים נושאים לדין ושאלות מתחומים הנוגעים בעבודתם השוטפת מפגשים אלו מתקשרות ופותחים לכל עובד החברה המוזמנים לבוא ולקחת בהם חלק. בתום כל שיח ישיר מופץ סיכום לידיות כל עובדי החברה עם התיחסות לנושאים שעליהם במסגרת השית. אחר קידום הנושאים שעליהם מתקיימת בקרה שוטפת ב כדי לודא טיפולם.

█ אגרת מנכ"ל - אחת לחודש מופצת איגרת מנכ"ל לשיתוף ועדכון כל העובדים במתறש בחברה

העוצמת המשאבות האנושי

במטרה לשפר באופן מתמיד את חיויות העובדים במקומות העבודה, משלכת החברה בתהליכי העריכה והמודידה שלה. סקרים הכוללים התייחסות לעובדות מעובדים, נספף ההיגד: "פעליות כדוגמא לך, בסקר עמדות מעובדים, נספף ההיגד: "פעליות העובד לחברה, יש צורך להוביל פתרונות יצירתיים הרווחה בחברה תורמות להחוצה כי ביטוח ישר היא מקום שטוב לעובוד בו", הבודק את ההשפעה של פעליות הרווחה על המוחבות של העובד לחברה. הציג שהתקבל על היגד זה עמד על ממוצע של כ- 4.7 מתוך 5, המעיד הקשר בין רמת שביעות רצונם של עובדי החברה לבין פעליות הרווחה שהחברה מקדמת.

החברה שמה לעצמה כמטרה, להמשיך ולכבות פעלויות המסייעות את רווחת העובד ומשפחותו לשם יצירת חיבור וקשר חזק יותר בין העובד לבין החברה.

רווחת העובד

החברה מאמינה ש"עובד טוב הוא עובד שטוב לו" ובשביל להגבר את המוטיבציה, והמוחבות של העובד לחברה, יש צורך להוביל פתרונות יצירתיים לייצור סכיבת עבודה מפותחת, הוגנת ומוכבתת.

הדווגת לחיויות העובדים, לפיתוחם ולחיזוקם.

שם כן, החברה משקיעה חשיבה ומשאבים רבים ליישום תפיסה זו, אשר שמה את צרכי ומאפייני העובד כشرط מחזקת את העשייה החברתית שלה. ההשקשה בעובד מחזקת את המחויבות, החיבור וחוות השהייה של העובד ומשפחותו לחברה, וממצבת את ביטוח ישר כמעסיק אטרקטיבי ו לחברת שטוב לעובד בה.

חברה פרוצטדרון, מושקעים באמצים ותקיצים ממשמעותיים ברוחות העובד תוך חשיבה מתמדת כיצד להטיב, לרגש ולהפתיע את העובדים בכל עת בהטבות משתנות וחידשיות כדוגמת הענקת רכבי חברה לעובדים מוקדים מצטיינים וותיקים לאורך זמן, מעת יום חופש ביום הולמת של העובד, שבע חופש יום הולדת לעובדים מעל 7 שנים, יומ בעודה מהבית וכו'.

בנוסף, החברה מעניקה לעובדים סל פעלויות תומכות מגוונות היוצרות סל מפנק ומושקע, שמחזק את המחויבות והמוחבות של העובד ומשפחותו לחברה. מעבר לפעילויות השוטפות, הנהנים העובדים גם מנופש חוויתי ביעדים אטרקטיביים בחו"ל. בשנים האחרונות פעלת החברה ליצירת תcheinיות הטבות וחוחה מותאמות למאפייני הארגון של היום וללב דוריות של שעבדיה.

במשך תשובהך לשאלת הקודמת, אני ציין מהם שני הנושאים המרכזיים בזאתם אתה מرجיש סיפוק מתקפידי מהן?

אני יכול להשפיע על נושאים הקשורים לעובdoti התפקיד שלי מעוניין, מأتגר ומלמד אני מرجיש שאני מתחממת בחפקידי ויש לי אופק להתקדם אליו משימות, יעדים וסדרי עדיפויות ברירים ומוגדרים יש לי את הסמכויות והאחריות הנדרשים כדי להצליח בתפקידי משקי העבודה שלי טובים ומשמעותיים לhasilich בתפקידי אחר, פרט:



טוריור כדורגל

התוצאות המרכזיות של הסקר:

היגדים סקר עמדות'	2017	גאות עבודה בחברה
	4.76	המלצת העובד לחבר לעובד בחברת ביטוח ישר
	4.72	מוחבות העובד לחברה
	4.63	חשיבות רצון כללית
	4.42	

נתוני שכיעות הרצון הגבוהים של עובדי החברה וחוות המוחבות שלהם לחברה מוצגים גם במצבים הסקר שנערך בקרוב העובדים ע"י חברת BD, וכן:

93% מutowדי החברה המליצו על ביטוח ישר כאתה מחמש החברות שהכי טוב לעבוד בהן במשק.

דוגמא לסקר עמדות עובדים



אם איזה פרוץך אתה מجيיע בביטחון לעבודה?



אני גאה לספר שאתה עובד בביטחון ישר



אני ממליץ לאנשים שאנו מכיר לך לעבוד בביטחון ישר

אני ח Ci בעבודתי היומיומית תרומת להשתתת ע"ד החברה



אני ח Ci סיפוק מתקפידי



במשך תשובהך לשאלת הקודמת, אני ציין מהם שני הנושאים המרכזיים בזאתם אתה מرجיש סיפוק מתקפידי מהן?

אני יכול להשפיע על נושאים הקשורים לעובdoti

התפקיד שלי מעוניין, מأتגר ומלמד

אני מرجיש שאני מתחממת בחפקידי ויש לי אופק להתקדם אליו

משימות, יעדים וסדרי עדיפויות ברירים ומוגדרים

יש לי את הסמכויות והאחריות הנדרשים כדי להצליח בתפקידי

משקי העבודה שלי טובים ומשמעותיים לhasilich בתפקידי

אחר, פרט:

גיאס, פיתוח וקידום עובדים

חלק ניכר מاستراتيجיות העצמת הפרט בחברה עוסקת באימוץ תהליכי חדשניים ומתקדמים המותאמים לעובדי החברה ולשינויים המהירים המתקיימים בתחום הדיגיטלי. לשם כך, גיבשה תכנית פעולה מותאמת לדפוסי העובדים שבחברה, שמרכיבתו מורכבת מדור ה- Z , המאפשר תקשורת בין אישיות מהירה ותמציתית הממחפש נגישות וგמישות. תכנית זו, מתיחסות ל-2 צירים מרכזיים – חזיקת הגאווה ותחזות השיעיות של העובד בחברה ויצירת מרחב והזדמנויות לצמיחה, מציניות, שימוש והעצמה. יישום האסטרטגיה בא לידי ביטוי בתחום גיסס, הדרוכה, פיתוח, שירות ושמור עובדים והוא מאפשר העצמת עובדים ברמה האישית, הקבוצתית, הנהולית והארגוני.

ג'ס עובדים, תחלפה ותק

◀ שימור וחלופת עובדים

החברה ממשיכה להציג מגמת ירידת באחוזה תחלופת העובדים, כאשר גם בשנות הדוח תחלופת העובדים נותרה נמוכה בהשוואה לשוק ולמטרת החברה שמרבית עובדי החברה הם עובדי מודדים המתאפיינים (בשוק העבודה בכללותן) בתחלופה גבוהה, וזאת בזכות ההשקעה הגדולה של החברה ברוחות העובדים ובתנאי העבודה. זאת ועוד, ניתן כי הרכבת הנהלה של החברה נותר כמעט ללא שינוי פרטונאלי מזה מס' שנים ברציפות.

החברה מזבירה לעצמה כיעד להמשיך ולשמר את אחזוֹת החלפת העובדים הנמוך העומד על 18.5% בשנת 2017, לעומת 20.5% בשנת 2016.



בהתאם לתכנון הקרן, רשואר על ידי ועדת הביקורת (הגוף האחראי על הקרן, תפעולה והפיקוח עליה) והדירקטוריון, סכומי המלגות והסיעות יחולקו באופן רבעוני והם מיועדים לפחות חמש שנים.

עקבם הושכנו ושבנו למשך ערך נס .
עובדים להם מוענקת מלגה מהighbים ל-55 שעות התנדבות
באחת מהעמותות עםן החברה שותפה ושוافتקדם
ובנק להגביל את שותפות ומעורבות העובדים באסטרטגייה
העסקית של החברה.

דאגה לבטיחות עובדים

תחום הבטיחות בחברה מבוקר ומנווהל באופן שוטף, ונמצא תחת תחום אחריותו של מנהל מחלקת הביטוח בחברה.

איזון בית - עבודה

התשתית הטכנולוגית, בשלב ייחסי אמן עם העובדים, מאפשרים לחברת גמישות ביצירת מסללי העסקה. החברה מאמין כי איזון ראוי בין דרישות העבודה לבין צרכי הבית והמשפחה הוא חיוני לרוחות העובדים ותורם במשירן לרווחות החברה. בשנתיים האחרונים, החללה החברה מהלך חדשני שהתקבל בהצלחות רכבה בקרוב עובדי החברה בוועדים יומיים ובשבוע מabit וCOM - 97% מעובדי המטה לוקחים בפרק חלק.

המחלך תרם במשמעות לאטרקטיביות של החברה כמעסיק, לעלייה בשיעיות רצון העובדים ובקביל לשיפור ממשמעותי בתפקידו. החברה פועלת בגמישות וביצירתיות במספר מישורים לקידום נושא זה כגון קיצור שעות עבודה להורים, מתןימי חופש נוספים להורים לילדיים, יומם חופש ביום ההולדת של העובד ועוד.

מתוך רצון להקל על עובדייה שזה עתה הפכו להיות הורים טריים, מספקת החברה תשתיות קלה ונוחה לחזורה לעבודה, מתוך זיהוי של צרכיהם המשותפים הנוגעים לשינויים המתקיימים בחיהם האישיים. לכן, החברה מספקת עבורם אפשרותויות שונות לחזרה לשגרת העבודה אשר יכול לעת התהילן חזורותם לעבודה. לדוגמה, החברה מאפשרת חוזרת הדרגותית מחופשת הלידה והורדת אחוזי המשרה לתוקפה מוגבלת, במוקדים החברה מציעה "משרת הורה" המתבצעת בקרים בלבד ולא משמרות בסופי שבוע, הקצתת שני ימי חופשה נספחים למקרים של מחלת ילד עבורי כל עובדי החברה ועוד. זאת ועוד, החברה מתאימה את מקום העבודה עבור נשים מניקות והקצין לרשותן חדר הנאה מאובזר.

יציאה לפנסיה

מעצם היות החברה צעירה המאופיינת ברכישת גבואה של
עובדדים בגילאים צעירים, קיים מספר מאד מצומצם של
עובדדים שהגיעו לפחות פרישה לפנסיה. אך יחד עם זאת, החברה
מספקת לעובדים הנמצאים בתחום פרישה מעתפת רחבה
של שירותים הכספי ויעז תעסוקותיים פרטניים במטרה לסייע
לهم בהסתגלותם לאורח חיים החדש שלאחר הפרישה.

כמו כן, היא מאפשרת לעובדים המגיעים לגיל פרישה להמשיכו לעבוד בחברה, ככל הנדרש.

קון מלגות

ברשות החברה קן מילוג וסיווע לתמיכה בעובדי החברה ובני משפחותיהם (שאינם בעלי עניין או נושא מטרה בחברה), במטרה לקדם מציאות אישית על ידי עידוד העובדים ובני משפחותיהם לרכוש השכלה ולחזק את השותפות בהצלחת החברה.



חג פורים בכיתוח ישר



חג פורים בביטחון ישיר



להקת ביטוח ישיר



איורע באMPI שוני לרגל זכיה במקום הראשון במדד השירות של משרד האוצר

█ נתוני עזיבות במהלך תקופה ההכשרה – 3-0 חודשים (לשנים 2016-2017):

סה"כ עזיבות – ותק 3-0 חודשים	2016	2017
81 עזיבות (22%)	56 עזיבות (15%)	

לאורך השנים הצלחה החברה להוריד באופן משמעותי את אחוז עזיבות העובדים בשלבי ההכשרה, והנתון עומד על 15% לשנת 2017.

█ פיתוח העצמה וקידום

מתוך הבנה של החברה, שהעובדים יכולים למצוא את ציוריים בעבודתם ולעבוד בסביבה מתקדמת וחדשנית,AIMצה החברה גם בתחום ההכשרה של עובدية, חשיבה חדשנית המתבססת על גמישות ריכשת בתהליכי הלמידה והכשרה של המומנויות והכישורים הנדרשים לעובדים לצורך ביצוע תפקידם.

תכניות הלמידה והכשרה שפותחו, מותאמות לתמהיל העובדים בחברה (ובעיקר למאפייני דור ה-Y המהווים רוב מעובדי החברה) ולקצב השינויים בסביבה העסקית, והן משלבות כלים דיגיטליים, חוויתיים ו машקפים המציגים עניין ואנרגיה ללמידה ומעוררת בצוות קרצה ומוקדמת ותור מתחדשת שגוררת העובדה בתהליכי הלמידה לומדים בתהילר הלמידה בתור שגורת העבודה שלהם (דוגמת משחקי וידאו, למדו מקרים קצריות, לימוד עצמי מבוסס חיפוש מידע במערכת ניהול המידע הארגונית ועוד).



העכשווי הנדרש בעיקרו בהוכלה שינויים יצירתי מחגורות העובדים לארגון ולתקפיך וככלים התנסויות מעשיות מוגרת הנהילו תוך מעת מושב מיידי בזמן ביצוע, מיקוד בדרישות התקפיך מנהל ומtan כלים ומומנויות ביצירת מחשובות חזקה בין העובדים והמנהלים.

בנוסף, כל מנהל צוות חדש הממונה לתקפיך עבר ליווי וחניה פרטנית בכניסה לתקפיך.

4 תכניות לפיתוח אישי ומקצועי במסגרת התנסותית נבנות תכניות לפיתוח אישי ומקצועי של העובדים, שאין קשרות במישרין בתחום העיסוק הספציפי של העובדים. במסגרת זו מתקיימות קבוצות מיקוד עם מגוון העובדים למיפוי ואיתור לצרכי התפתחות אישית ועל בסיס צרכים אלו נבנות תכנית העבודה השנתית.

בשנת 2017, 70% מעובדי החברה עשו הכשרות ותהליכי למידה המפתחים כישורים כלים ללא קשר לצרכי תפקידם המוגדר.

במסגרת תכנית זו קיימה החברה קורסים וסדנאות ב מגוון נושאים, כגון: קורס אנגלית, קורס אקסל מתחדים ומתאדים, סדנא בנושא תכניות פנסיה, קבוצת הורים מבית היוצר "אדלאר", סדנאות חונכים, קורס מומנויות ניהול קונפליקטים, סדנת ניהול קריירה ועוד.

בשנת 2017, 98% מעובדי החברה עשו הכשרה/ הדרכות לצורן קידום ולפיתוח המוצע בארגון.

2016	2017	סה"כ שעות הדרכה והכשרה
209,400	213,400	

להלן ההוראות והדריכות אותן החברה מספקת לעובדים במספר מישורים ובנקודות שונות במהלך חייו של העובד:

1 קורס הכשרה ראשוני קורס הכשרה פרונטלי לנגיגי מוקדים חדשים שנקלטים בחברה, המתמקד בלמידה חוויתית, תוך שימוש באלמנטים של חקירה עצמית, מתקשבת, משחוק, אימון והתנסויות מעשיות בשלב ההכשרה, על מנת לנearer הדרגת מיידי שנה.

2 הכשרה במסגרת התקפיך ולאורך השנה במסגרת תכנית ההכשרה עוברים העובדים ה瞌שות מקצועיות בנושאים רגולטוריים, תהליכי עבודה, מדיניות החברה, חזוק ידע מקצועי הרלוונטי בתחום העיסוק, ה瞌שות התנהגיות לחיזוק מומנויות שירות ומכריה, ניהול משא ומתן והארגון.

ה瞌שות מעוררות באמצעות אמצעים מתקשבים, דיגיטליים ומשמעותיים, בהתאם להתאמות התהיליכים, הרגולציות מכוח הדין ונוהלי העבודה לבטחת סכיבת עבודה תקינה ונעה. במקביל, מתקיימות בחברה בקורס יוזמות פנימיות על ניהול ותהליכי שירות ומכריה תקנים.

3 ה瞌שות ניהול החברה רואה בשדרה הנהילית שליה מפתח חשוב להצלחתה. לפיכך, משקיעה החברה משאבי ארגניים רבים בפיתוח, טיפול והשבחת הנהיל על כל דרגי, באמצעות קורסים וה瞌שות ייעודיות (כגון: סדנת ראיון למנהל מוקדים וצוות, קורס ניהול צוותים חדשנות, בכיר ומנהל צוות במוקדי הטלפונים בחברה). لكن, תכנית הה瞌שות כוללת תכנית ייעודית לחיזוק ה瞌שות הנהילית ובנית דור המשך של המנהלים בחברה. התכנית כוללת מגוון קורסים וה瞌שות ליצירת אופק קידום ופיתוח מנהלים. הקורסים מתקפיים ונבנות בהתאם לדור המנהלים

█ ותק ממוצע⁸

2016	2017	סה"כ מוקד
27.3	29.5	

ניכר כי המאיץ שהחברה מושקה בהחלiji פרט להעצמת עובدية, משתקף בממוצע ותק עובדים אשר הולך וגדל בהתאם הדרגת מיידי שנה.

תכניות אלו, המועברות במסגרת "האקדמיה" של ביטוח ישיר (מוסד הלמידה וההכשרה הארגוני), פותחו על מנת להעצים את העובד על בסיס חזקותיו, תוך דגש על חיזוק ופיתוח מיומנויות אשר אפשרו לו לעבוד להצטיין, להתפתח ולהתකדם וכפועל יוצא מכך לחזק ולקדם גם את המצוינות האישית והארגוני.

על מנת ליצור התאמה מיטבית לעובדי החברה התכניות עוסקות באופן שוטף תיקוף ובוחינת יעילות.

בנוסף, עובדי החברה נדרשים לעמוד בבדיקות ידע ארגוניים אחת לתקופה, על מנת לוודא את הטמעת התהיליכים, הרגולציות מכוח הדין ונוהלי העבודה לבטחת סכיבת עבודה תקינה ונעה. במקביל, מתקיימות בחברה בקורס יוזמות פנימיות על ניהול ותהליכי שירות ומכריה תקנים.

⁸ הנתונים מוצגים בחודשי עבודה

קידום עובדים

ביטוח ישיר פועלת להשבחת הון האנושי וליצירת אופק בתפתחות ומוסלי קריירה אשר ישמש למצוות את הפוטנציאלי האישית והארגוני של עובדיה.

מעבר לגיס עובדים חדשים, קידום פנימי של עובדים מהוות חלק אינטגרני מהתוכנות הארגוניות של ביטוח ישיר, מתווך האמונה שתוחשת המחויבות והשיכנות של העובדים שנשענת גם על התהוושה שהארגון מאפשר ומיצר עבורם אופק תעסוקתי.

ביטוח ישיר מיישמת קידומים יצירתיים, תוך בניית מסלול קריירה מגוונים המאפשרים קידום אורכי ורוחבי של עובדים, מה שמעשייר את ניסיונות ומיציב בפניהם אתגרים חדשים. בנוסף, החברה רואה חשיבות רבה בפיתוח העתודה הניהולית שלה, ומשמעותיים באיתור וטיפוח העובדים שהיו את דרכם מנהיגות העתיד, כאשר השאיפה היא לקדם עבורם מתוך החברה לשרות ניהולו.

בשנת 2017, 82% מהמשרות הפתוחות אוישו על ידי עובדי החברה, לעומת 78% בשנת 2016.

משמעות וחשיבות

בשנתים האחרונים פועלת החברה להטבות כל המזדיה וההערכה הארגונית לאסטרטגיית הפרט המתיחסת לעובד בחברה כלפיו פנימי, מעכימה אותו ופעלת לפישוט ההלכים והכלים.

כמו, תהליכי הערכה והמידה עברו שינויים בשנים האחרונות, כאשר השינויים התמקדו ב-3 חיבטים מרכזיים: **התקדמות בפיתוח והעצמה עובדים** - משיחות הערכת ביצועים לשיחות פיתוח עובדים וחיזוק הקשר בין מנהל-עובד.

יצירת שפה אחידה ופשטה בין כל כל' הערכה (הערכתה ביצועים, סקר עדמות, סקר שירות פנים וכיו"ב) שיינו בשפת ה-"סמיילי".

הענקת משוב בנוגע לאיכות השירות פנימי לעבוד באופןן מהיר ומידי - שינוי הליך הערכת העובדים, ממשוב שנתי (פעם בשנה) למשוב מיידי, המספק לעובד הערכה רצופה לאורך כל השנה ומאפשרת לו להתפתח ולהשתפר באופן שוטף.

חשיבות עובדים מצטיינים

על מנת להעצים הקשר בין מקצוענות - וותק, השיקה החברתית את פרויקט "המדד הארגוני" במוגרטו היא מעניקה לכל עובד-tag שם הצבע בצבע רקע אחר - זהב, כסף, אדום וכדומה. צבע התג משקף את הוותק, ההתחמות של העובד וההתבות המגיעות לו. מטרת המדרג הינה להזכיר ולהעריך עובדים אינטלקטואליים ולקדם מצטיינות אישית וארגונית, זאת על ידי יצירת תנעה המעודדת התקדמות, מציאות ושימור, עבורם כל עובדי החברה אחת לשנה לפחות בין תגים, עבורם כל עובדי החברה מבדקי מידע ידע מקצועי החברתית נערכים מבדקי העובד אחד לחץין). לעובד שהגיע לוותק הנדרש וגם עבר את מבחן הידע המקצועי, מוענק צבע-tag חדש. עם צבע התג החדש מקבלים עובדי מקדי השירות והמכירות גם סל סמכויות נרחבות יותר הרלוונטיות בתחום עסקו. בין השנים 2017-2016, הוענקו יותר מ-24 רכבים לנציגי מקצועיים מצטיינים בעלי tag זהב.

תקשור פנימי על הצלחות - עידוד הצלחה ומצינותו והדגשת הצלחת הפרט במגוון ערוצים פנימיים ובهم פורטל ארגוני, ניוזלטר, לוחות מידעות בארגון, מסכים הפזרים בקומות הבניין, פורומים חוציא ארגון, ישיבת הנהלת בכירה (הוקהה והערכת הנהלה לעובדים על עשייה מעלה ומעבר) ועוד.

כנסים - הokerת מצטיינים - במסגרת כנסים ארגוניים ואגפיים, נבחנים עובדים ומנהלים מצטיינים הזוכים להוקרה והערכה מהנהלת החברה והנהלות האגפים על תרומתם להשגת היעדים הארגוניים והאגפיים והצלחת החברה.

אותה לשנה נערךת ארוחת בוקר עם מנכ"ל החברה, לצוין עובדים שחווגים עשר בחברה, במטרה להזכיר תודה ולבהיר הערכה על תרומתם ושותפותם להצלחת הנשייה החברה.

עדים בתחום משאבי אנוש

יעד	פירוט	תחום	גיאון תעסוקתי
שמור אחוז הנשים המועסקות בחברה כך שיהיה לפחות מחציון מוגבל	הגברת הגיון של עובדי החברה ושילובם של עובדים מכל הקשת החברתית, לרבות מאוכלסיות ומוגדרים שונים	גיאון תעסוקתי	
החברה מתמקדת בהגברת אחוז עובדי המג'יים מהקבוצות הבאות: מגזר ערבי, מגזר חרד, יצאי אתיופיה ואנשיים עם מוגבלויות, תוך הצבתיע עבורם מוגבלויות ודרישות העובדים המשתייכים לפחות לאותה הקבוצה הנ"ל			
-10% במהלך שנת 2018			
בחינת הטמעת "יום עבודה מהבית" בקרב עובדי המקדים	ישום והטמעת תהליכי עבודה איזון בית עבודה	האפשרות עציבה - כל עובד שמסיים את תפקידי בחברה מזמן לשיחת סיכום עם הנהלת הפרט לסיום תהליכי הגיון, ההכשרה, הנהילו וסביבת העבודה. מטרת שיחות העזיבה להבין ולבחון לעומק תהליכי ולהבין כיצד לשפר ולהשתפר.	
הקטנת אחוז תחלופת העובדים - עד 20% ממצבת כוח אדם	שמור עובדים קיימים לצד הרכבים המשתנים וצמצום אחוז תחלופת עובדי החברה	ניהול הקשרונות הארגוניים - אחות לשנה מתקנים תהליכי ניהול הקשרונות הארגוניים, שמטרתו טיב מושכל של ההון האנושי. בתהליך ממופים כלל העובדים לשלש קבוצות ביצוע-C-B-A, על פי הערכת רמת תרומתם לארגון ופוטנציאל הקידום שלהם. במסגרת התהליכי גיבוב תכניות פיתוח אישיות לכל עובד, בהתאם למיפוי ולהגדרת רמת התרומה האישית.	
הגברת השימוש בסקר סמיילי פנים ארגוני ככל למתן משוב פנים ב-20%	פיתוח והגברת ממשקי הדיאלוג עם עובדי החברה	משמעות עובדים	

חשיבות משוב ותקשורת עם העובדים

שיעור עם עובדים שניגשו למכרזים פנימיים ונדרשו -

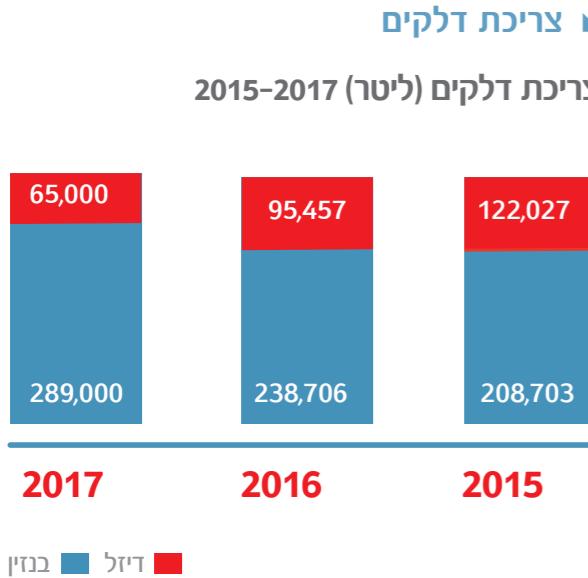
מטרת השיחה היא הבנת תהליכי המין מנקודת מבטו של המועמד וקבלת משוב חוזר בנוגע לאופן בו הוא חוות את התהליך (כגון, האם קיבל משוב על הסיבות לאי קידומו ובדיקת המוטיבציה האישית להמשך).

משוב סיום קורסי הכשרה - בתום תהליכי הכשרה לנציגי מוקדים, מתבצע משוב אונימי, במטרה לבחון את שביעות רצון העובד החדש מACITY הדרכה ותחושים המוכנות והמסוגלוות לתפקיד. בנוסח, מתקנים משוב בועל פה עם יחידת הדרכה לצרכי למידה ושיפור תהליכי ההכשרה ובתום 3 חודשים מרגע קליטת העובדים במוקדים, מתקנים שולחן עגול בהשתתפות נציגי הקורסים ויחידת גיסס והדרכה, לצורך מידיה על



אתה לעולם לא תוכל לחצות
את האוקיינוס עד שייהי לך
הואמצץ לאבד את מראה החוץ.

クリיסטופר קולומבו



ניתן להבחן בכרך שבשנים 2015-2017 חל גידול בצריכת סה"כ הדלקים בצל הרכוב. הגידול נובע כתוצאה מהוספה כל' רכב מ-159 ב- 2015 ל- 192 ב- 2016 ורכבים ב-2017. בנוסף, ניתן להבחין במצטצום בצריכת הדיזל לעומת גידול בצריכת הבניין וזאת בשל שינוי בתמיהיל הרכבים.

■ מהלכים לצמצום צrichtת החשמל והדלק

- השקעה במצטצום צrichtת החשמל של חדרי השירותים - לאחר ביצוע התאמת טמפרטורת המיזוג בחדר השירותים העיקרי שלוקרי שלונו, המהווה צורך אנרגיה ממשמעות, זהותה ירידת שאל צrichtת החשמל למיזוג בקומה זו.
- כיבוי יזום של מערכת המיזוג משרדים בשעה 17:00, וכן כיבוי של מערכת המיזוג והתאורה לאחר שעונות הפעילות, בשעה 22:00.
- "ישום והטמעת תהליכי עבודה המאפשרים" יום עבודה מהבית" שבמסגרתם 97% מעובדי המטה עברו לעבוד יום אחד בשבוע מהבית באופן קבוע. מהלך זה, מסיע במצטצום צrichtת החשמל וצריכת הדלק ברכבי החברה ורכבים פרטיים של העובדים. מדובר בכ-600 עובדים (מתוך כ- 1451 עובדי החברה) המהווים כ-41% מכלל עובדי החברה.
- התאמת הרכבים לדפוסי הנסיעות של הנהגים (על פי שיקולי מרחק ובהתאם לצרכי העבודה של העובד). לעובד בעל רכב צמוד שעבודתו מחיבת נסיעות רבות (מעל 30,000 ק"מ) מוקצת רכב דיזל, ואילו לשאר העובדים מוצעים רכבים חסכוניים אחרים.
- עדוד שימוש באופניים - הקצאת אזור מסודר וمتקנים לחניית אופניים. בנוסף, החברה מאפשרת לעובדים המעורננים בכרך לרכוש מנוי למקלחת בלבד בחדר הקשר של הבניין.
- הגברת מעורן היסעים - החברה מספקת לעובדים מעורן היסעים נרחב המאפשר תחליף לשימוש ברכבים הפרט. לאורך השנים הגדילה החברה את מעורן היסעים למקומות נוספים, ביניהם היסעים ממוקד יונקם, על מנת לאפשר לכמות גודלה יותר של עובדים הגיעו למקום העבודה ללא שימוש ברכבים הפרט.
- התאמת לתקן הישראלי 5282 לדירוג בניינים לפי צrichtה אנרגיה - בניין "מגדל אדר" נמצא בתחום תחלי בדיקה לקבלת אישור בהתאם לתקן (הצפי הרשמי אמרו להתקבל במהלך שנת 2018).

במהלך שנת 2017 נבחנה האפשרות לקבלת אישור התאמת הבניין, "מגדל אדר", לתקן הישראלי 5281-5282 תקן לבניה ירוקה. תקן זה נדרש לצמצם את ההשפעות השיליות על הסביבה ומהוות בסיס להערכת דירוג מידת ההשפעה הסביבתית של המבנה (בתחומים שונים ובهم: אנרגיה, מים, בריאות ורווחה, פסולת, חברת, ניהול, חדשנות ועוד).

במקביל לכך, הובילה החברה תהליך של כתיבת "נווה בדיקת בניין ירוק" עבור בניין קיים (בניין) מול مكان התעדעה בהשקעה של משאבים רבים.

מגדל אדר יהיה הבניין "קיים" הראשון בארץ שיבחן ויקבל אישור התאמת לתקן (כאמור מדובר באישור בלבד ולא בתעודת תקן).



■ מדיניות סביבתית

חברה בעלת אופי פעילות משרדי, הוגדרו עקרונות סביבתיים המוחים את החברה בישום צundi התיעולות ושיפור הביצועים הסביבתיים. עקרונות אלו, כוללים מחויבות לשמרות משאבים סביבתיים למען הדורות הבאים, פעילות מצטצום צrichtת משאבים מתכלים, שימוש בחומרים ידידותיים לסביבה, מחזוץ פסולת, חסכוון באנרגיה ובשימוש בכלים ממוחשבים דיגיטליים לשם הפחתת צrichtת נייר.

בנוסף, מקיפה החברה לבצע מדידה, בקרה ודיווח של השפעותיה הסביבתיות לשם בינה שוטפת של המדיניות הסביבתיות.

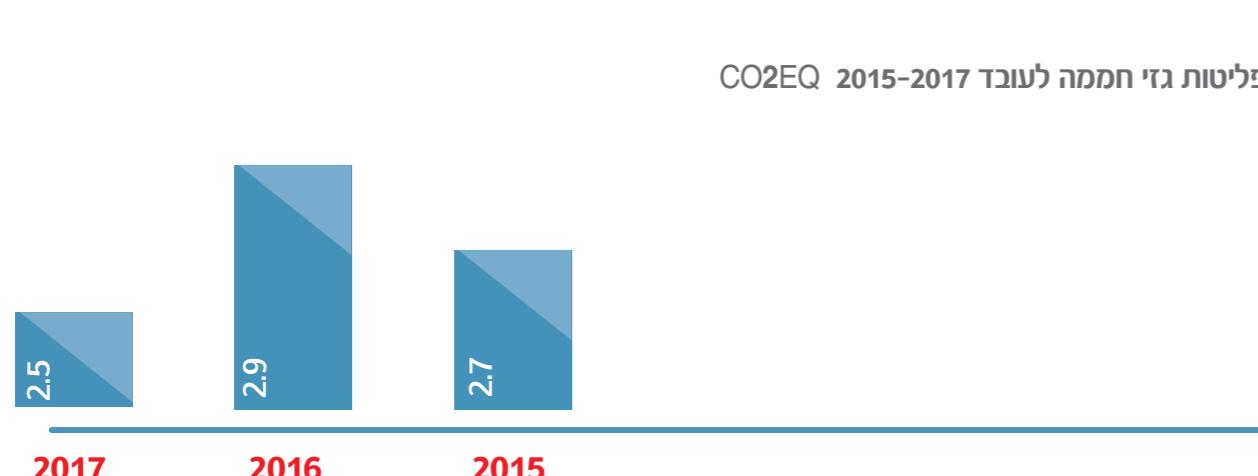
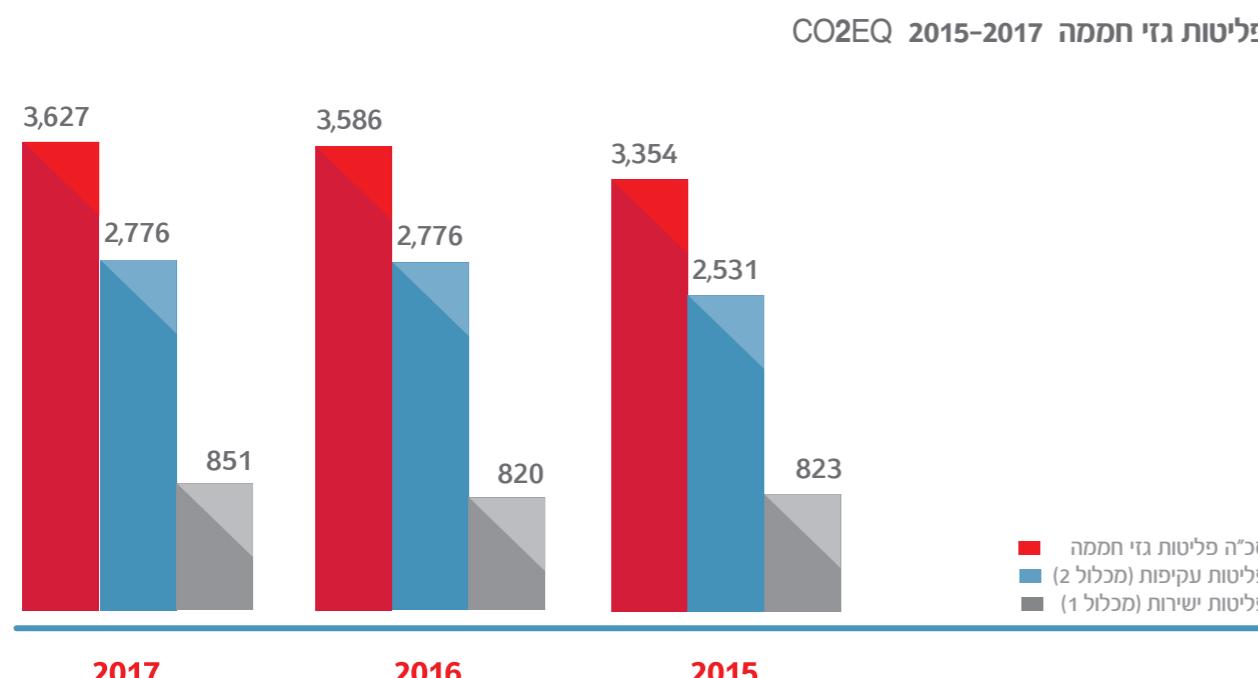
מעבר לדוח האחריות התאגידית, ערכץ הדיווח הסביבתיים הנוספים של החברה הם:

- הפרק הסביבתי של דירוג "עליה" לאחריות תאגידית.
- מגננון הדיווח והרישום של גזי חממה המופעל על-ידי המשרד להגנת הסביבה.

► צריכת חשמל

חברת ביטוח ישר, מודדת את היקף גזי החממה הנפלטים (טביעת הרgel הפחמנית) כتوزואה מה פעילות העסקית של החברה לפי עקרונות CO2EQ GREEN HOUSE GAS PROTOCOL. המדידה לפי פרוטוקול זה נעשית על פי יחידת מדידה של CO2EQ (טון שווה ערך פחמן דו-חמצן).

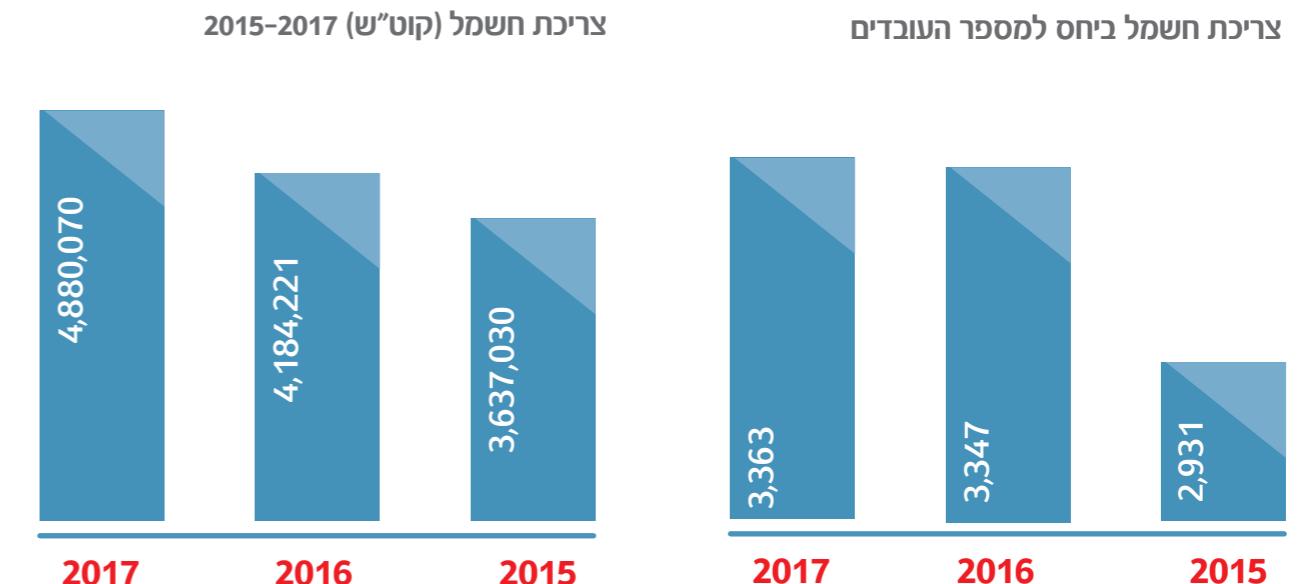
הчисוב של טביעת הרgel הפחמנית מתיחס לפליות השירות והעקבות של החברה. בהתייחס למכלול 1 מובאות בחשבון הפליות שבאחריות ישירה של החברה הנגרמות רק כתוצאה מצריכת דלק באמצעות צי הרכבים, ואילו במכלול 2 מובאות בחשבון הפליות שבאחריות עקיפה של החברה הנובעת מצריכת החשמל.



ניתן להבחין שלמרות גידול בסה"כ פליות גזי החממה בכ-1% בשנת 2017 לעומת 2016, היה צמצום בפליות בגין מספר העובדים לשנים אלו (צמצום של כ-14%).

חברת ביטוח ישר, מודדת את צריכת החשמל באופן קבוע במסדרי החברה ובמתකניהם. המסדרים הראשיים בפתח תקווה ממוקמים בכ-40 משטח הבניין בו אנו ממוקמים (כ-10,200 מ"ר). ביוקנום אנו ממוקמים במסדרים ב- 1,200 מ"ר על- פניהם. קומה אחת.

צריכת חשמל (קוט"ש) 2015-2017



בשנת 2017 חל גידול בצריכת החשמל המוחלט לעומת שנת 2015. הגידול בצריכה נבע מהוספת עובדים ושטחים באתר יוקנום (נוסף 80 מ"ר לאתר ביוקנום). יש לציין שצריכת החשמל המוחלט במסדרים בפתח תקווה בלבד, ירדה בשנת 2016 לעומת שנת 2015 (אשר צריכת החשמל ב-2016 הייתה 3,332,220 קוט"ש ואילו ב-2015 הצריכה הייתה 3,637,030 קוט"ש). בנוסף, ניתן להבחין שצריכת החשמל בגין מספר העובדים, אמנם חל גידול בשנת 2017 לעומת 2016, אבל מדובר בגידול זמני לעומת גידול במספר העובדים.

טבלת סיכום אנרגיה

סה"כ (ליטר)	חמלן (ליטר)		
	2017	2016	2015
סולר (ליטר)	17,568	9,713	2,344
צריכה (ליטר)	4,880,070	289,000	64,000
GJ	15,063	4,184,221	3,513
סולר (ליטר)	13,093	7,009	95,457
צריכה (ליטר)	3,637,030	208,703	4,492
סה"כ (ליטר)	24,594	122,027	100,000

■ **צמצום צריכת נייר ופסולת**

החברה מפעילה פינוי של פסולת באופן אחראי ומובהק על בסיס קבוע, ובו מיפויים מכשרי מחושב תקולים, כגון: מסכים, מחשבים, מדפסות, פקסים, מקלחות, וכן מכשירים נוספים אשר נמסרים לפירוק אחראי המאפשר שימוש נוסף ברכבים אלקטרוניים מסויימים. בנוסף, ישנו פינוי מסודר של סוללות ופסולת אלקטרוניות כלילית.

בצ"ען, כי מעבר לתרומה הסביבתית הנובעת מפירוק והמחזר הרכבים האלקטרוניים ישנו היבט של אחריות ומחיבות חברתית

והואיל ובעודת הפירוק והמחזר משולבים אנשים עם צרכים מיוחדים.

מהלכים עיקריים במסגרת דיגיטציה של מכתבים, דיווחים ודיוורים ללקוחות:

- **יום תהליך הנפקת תעוזות חובה דיגיטליות ויתור נשיאת תעוזת חובה;**
- **יום "נספות" להעברות דיגיטליות של תביעות עם חברות ביטוח אחרות. מאפשר מעבר יעיל ומהיר של מידע בין חברות הביטוח וחוסך ריבוי של הדפסות;**
- **אפשרות לפיתוח תביעה בצדקה מקוון;**
- **אפשרות לצירוף מסמכי תביעה באופן מקוון;**
- **שליחה חוזרת של חוברת פוליסה/ כתבי שירות במיל איש;**
- **הרשאת הדפסות רק למנהל ולא לנציגי השירות;**
- **הנפקת תלושי שכר דיגיטליים;**
- **אימוץ מערכת טכנולוגית ("כתובת רמזו") המאפשרת התרעה בפניו של לקוחות שאין נכונים. המערכת מתրיעה כאשר מדובר בלקוח שמכתו ברור בשאל כתובות שגויות, ובכך מונע את האפשרות של שליחת חוזרת של הדואר ולהדפסות נוספות;**
- **ניהול תקשורת עם הלוקו באמצעות>Digital;**

מתריעה כאשר מדובר בלקוח שמכתו ברור בשאל כתובות שגויות, ובכך מונע את האפשרות של שליחת חוזרת של הדואר ולהדפסות נוספות;

■ **צריכת נייר (טוו)**

2017	2016	2015
17.3	15.7	21.6

■ **מוצרים ביטוחיים בעלי ערך סביבתי**

ביטוח ישיר, שואפת להגדיל את מגלי ההשפעה שלה ולהטמייע תפיסות סביבתיות אחרות בקרבת כל מחזיקי העניין שלה. לפיקן, היא מקדמת מוצרים ביטוחיים בעלי ערך סביבתי המעודדים התנהלות סביבתית אחרתית ומקימת, כגון:

■ **הנחות על ביטוח רכב לרכיבים היברידים - שיווק ללקוחות החברה מגוון מוצרים ביטוחיים מוצלים לרכיבים היברידים** במטרה לעודד נהגים להשתמש ברכבים בעלי השפעות סביבתיות פחותות לעומת השימוש ברכבי הבנזין, הנגרמות מצריכת דלק, פליטת גזי החממה וזיהום אויר.

■ **ביטוח אופניים כחלק מביתוח דירה.**

■ **ביטוח נסיעות_Shיתופיות (CARPOOL) - תחום שיתוף הנסיעות תופס תאוצה ברחבי העולם ונכנס לאחרונה גם לישראל.** נסיעות_Shיתופיות מאפשרות הפקחת עלויות הנסעה היומיומית הלוך חזרה מהבית לעבודה בעבור הנהגים והנוסעים, וכן תורמת בהפחיתת עומסי התנועה וזיהום האוויר הנפלט מרכבים.

■ **חברה הקשובה לצרכי השוק המשתנים ולהשפעות הסביבתיות הכרוכות מנסיעות ברכבים, החליטה החברה לאפשר כסוי ביטוחי בנסיעות_Shיתופיות (Ubergo גובה הנהג תשלם), וזאת למורת שעידי' בביטוח החובה הסטנדרטי ישנה החרגה בנוסעים. יזמה זו, הינה צעד ממשוני לקידום וחומם שיתוף הנסיעות בישראל, לטובת הנהגים, הנוסעים והסביבה.**

■ **הנחות על רכישה וחידוש מוצר ביטוח באמצעות אלקטرونים - עידוד לקוחות החברה לקחת חלק בתהליכי צמצום צריכת נייר, באמצעות מגוון מוצרים בהנותם, ללקוחות הרכשים או חדשם ביטוח דרך דרך האינטernet של החברה.**

■ **נייר למיחזור (טוו)**

2017	2016	2015
13.6	12.8	13.9

■ דיאלוג בנושאי סביבה

■ אחריות לכל שרשרת האספקה

- סקר ספקים "סמייל" - מתחכזע בקרוב לקוחות החברה המבקרים משוב על הספקים שנוחתנים שירות ללקוחות. תוצאות הסקר מתפרסמות באתר החברה והן מביאות לידי ביטוי את שביעות רצון הלוקחות, כפי שעה לה מסקרים השוטפים שנערכים. בכך, החברה מנגישה לספקיה את מידת שביעות רצון הלוקחות ומאפשרת להם לשפר את ביצועיהם על מנת להגדיל את מגל הלוקחות.
- ביקור פטע
- שיחות משוב חצי שנתיות.
- הקשרות מקצועיות - החברה מקיימת בקרוב ספקי הגיסים לכוח אדם אנו מקיימים הקשרות מקצועיות ופיתוח יכולות לנציגים המספקים שירותים עבורה.
- מתן הנחות בייחוזיות לספקי החברה.
- כנס ספקים - החברה מקיימת אחת לשנה כנס לספקים מרכזיים (מוסכים וশמאים) וכן כנס לעורכי דין (משרדים המציגים את החברה) כדי לגביע את הוקרתה מהפעילות המשותפת הפורה והמוסחת. במסגרת כנסים אלו, מוצגים דירוגי איכות השירות בין הספקים והכרזה על מציגים, הרצאות העשרה, יעדים ועריכים של החברה.

■ דיאלוג עם ספקים

התקשורת של החברה עם ספקיה היא יומיומית ורצויה, ומתבצעת בעיקר באמצעות ערוצים דיגיטליים (טלפון, דוא"ל ועוד). דרך אמצעים אלה, מוגברות בעיון, הצעות לשיפור, תלונות ומשובים חיוביים. החברה נעזרת בספקיה ליעול ושיפור תהליכי העבודה שלה. היחסים עם ספקינו מושתתים על אמון, כבוד, אחריות הדדית, שיקיפות וניהול דיאלוג שוטף ופתוח.

לשם כך, ומתוך רצון לשפר ולחזק את השותפות שלנו עמו, אנו מבצעים באופן תקופתי שיחות משוב עם הספקים, סקרים ספקים ועוד.

■ תיאור מדיניות הרכש של החברה

החברה גישה מדיניות רכש המתווה את הנהלים והunknownt של החברה. החברה רואה חשיבות רבה בהמצאת יעדים שיאפשרו לה לבחון באופן שיטתי את הביצועים אל מול היעדים שהוצבו ולבצע בקרה אחר עמידה בהם (או בבחינת הפעירים הקיימים על מנת לשפר את הביצועים לפעם הבאות).

■ להלן היעדים המרכזיים:

בכיתוח ישיר, מטבחת חברות רבות על האופן שבו החברה יכולה לשפר את ביצועיה הסביבתיים. תהליך התיעול זה כולל שיח עם עובדים ומנהלים וחשיבה משותפת שנועדה להעלאת רעיונות ופתרונות לסוגיות סביבתיות רולונטיות לחברת.

החברה מקפידה לקיים דיאלוג בנושאים סביבתיים במספר אמצעים:

- מפגשי שיח ישיר עם מנכ"ל החברה- במהלך המפגשים, עובדי החברה מעלים נושאים מגוונים, לרבות נושאים סביבתיים.
- "קול קורא" לעובדי החברה- במסגרת הפרויקט של צמצום הядפסות בחברה, יצאה החברה בפניה לעובדים להעלאת רעיונות לשיפור ביצועיה הסביבתיים. כל הנושאים נבחנו על פי שיקולים שונים וולקם אף יושמו במהלך השנה.
- ישיבות הנהלה- הנהלת החברה מתכנסת באופן שוטף לדין באופן שיטתי לשיפור וה提יעולות החברה, לרבות קידום תחום הביצוע הדיגיטלי ויזום של תוכניות ופעילות המקדימות נושאים סביבתיים (לדוגמה, יוזמת תעוזות החובה הדיגיטלית המפחיתה את זריכת הניר).

■ יעדים בתחום הסביבתי

הצבת יעדים לטיבוב וייעול ביצועיה הסביבתיים של החברה מרכיב ממשמעותי מהלך ההערכה והמדידה בתחום איכот הסביבה. החברה רואה חשיבות רבה בהמצאת יעדים שיאפשרו לה לבחון באופן שיטתי את הביצועים אל מול היעדים שהוצבו ולבצע בקרה אחר עמידה בהם (או בבחינת הפעירים הקיימים על מנת לשפר את הביצועים לפעם הבאות).

תחום	פירוט	יעד	הכוונה ואקלים
אנרגניה ואקלים	צמצום צריכה אנרגיה- החברה שואפת להפחיתה בצריכת האנרגיה אישור התאמה לתקן 5282 ישראלי לדרוג בניינים לפי צרכי אנרגיה הcolaל של החברה	3% הפחתה נסועה- החברה שואפת לצמצם את אחוז הנסועה השנתית הcolaל של עובדי החברה	צמצום צריכה אנרגיה- החברה שואפת לצמצם את אחוז הנסועה השנתית הcolaל של עובדי החברה
צרכית נייר	צמצום לצרכית הניר המשר "ישום והטמעת "הערוץ הדיגיטלי" בחברה ויזום תהליכי דיגיטליים המפחיתים את השימוש בניר	3% הפחתה נסועה- החברה שואפת לצמצם את אחוז הנסועה השנתית הcolaל של עובדי החברה	צמצום לצרכית הניר המשר "ישום והטמעת "הערוץ הדיגיטלי" בחברה ויזום תהליכי דיגיטליים המפחיתים את השימוש בניר
ניהול התחום הסביבתי	ניהול התחום הסביבתי בחברה באמצעות ניהול ניהול תחבורה מובנת וסדורה (מדידה, תיעוד ובקרה אחר הביצועים הסביבתיים; דיווח סביבתי; ועוד). המשך הטמעת הנושא הסביבתי בקשר לעבודי החברה	3% הפחתה נסועה- החברה שואפת לצמצם את אחוז הנסועה השנתית הcolaל של עובדי החברה	ניהול התחום הסביבתי בחברה באמצעות ניהול ניהול תחבורה מובנת וסדורה (מדידה, תיעוד ובקרה אחר הביצועים הסביבתיים; דיווח סביבתי; ועוד). המשך הטמעת הנושא הסביבתי בקשר לעבודי החברה
בנייה יrokה	התאמת בניין המשרדים של החברה לתקן 5281 לבנייה בת קיימת מתאים לדרישות התקן 5281 בניין יrok וביוביון עונה לקריטריונים החדשניים על פי התקן	3% הפחתה נסועה- החברה שואפת לצמצם את אחוז הנסועה השנתית הcolaל של עובדי החברה	התאמת בניין המשרדים של החברה לתקן 5281 לבנייה בת קיימת מתאים לדרישות התקן 5281 בניין יrok וביוביון עונה לקריטריונים החדשניים על פי התקן

חולם שאתה חולם לכד הוא
רק חלום ואילו חלום שחולמים
ביחד הוא מציאות
כיוון לנכון



■ ביטוח ישר שותפים בקהילה

החברה מאמינה שעל מנת להעצים את הקהילה ובשביל ליצור שניי חברותי אמיתי ובר-קיימא, נדרש מחויבות ומעורבות של החברה ועובדיה באמצעות נספחים מעורבות קהילתית המשלבת מעורבות של עובדים מגדייה את מעגלי ההשפעה של החברה בקהילה. לפיכך, מעודדת החברה את עובדייה להיות שותפים בעשייה הקהילתית, לקחת חלק ביוזמות ובפרויקטים ולהיות מעורבים בח'י הקהילה.

במרכז תפיסת זו, עומד פרויקט "עץ המשאלות" אשר היווה את המוגרת התנדבותית בחברה לאורך השנה. בפתחת הפרויקט הוצבו בחברה שדרת עצים עליהם היי תליות משאלותן של העמותות. כל צוות התבקש לקטוף משאלת השדרה וממהלך השנה פעל על מנת למשם את המשאלות.

הפרויקט של עץ המשאלות כלל מגוון רחב של פעילויות שבמרכזן חיזוק השותפות של החברה עם עמותות שאוות היא מלאה ומטפסת לאורך השנים.

◀ מעורבות עובדים בקהילה

יש לציין שהחברה רואה חשיבות רבה במתן דוגמא אישית והגלה של מנהלים במעורבות החברתיות של החברה, لكن מערך המתנדבים שלה מורכב אף ממנהליה החברה- הן ברמות הבכירות.

מתוך רצון ליצר מחויבות אישית ארכט טוח של העובדים למעורבות בקהילה, החברה מנוהלת את תחום התנדבות, תוך קביעת יעדי התנדבות, שיפור תנאי התנדבות של העובדים, ביצוע מעקב שוטף אחר>Status התנדבות והערכת שביעות הרצון של השותפים החברתיים ושל העובדים לאורך זמן (לוגמא באמצעות סקר אקלים ארגוני העוסק בנושאים התורמת של החברה לקהילה). ניהול תחום התנדבות בחברה על ידי ייעדים מדדיים, מודדים, אפשר, בין היתר, לבחון את יישום מדיניות השקעה החברתית של החברה.

◀ מספר העובדים שלקחו חלק בפעילויות התנדבות:

מידי שנה גדל אחוז העובדים הלווקים חלק בפעילויות שונות בקהילה.

בשנת 2017, 69% מutowדי החברה השתתפו בתכניות התנדבות של החברה שהייתה בסימן "גלאל הנtinyה". יריית הפתיחה הייתה באירוע בו עובדים הרכיבו בשיתוף איגוד האופניים 55 זוגות אופניים אותם העניקו כתרומה לילדים ממשפחות במצוקה. במהלך השנה העובדים נרתמו לפעילויות התנדבות רכוב בשיתוף עם העמותות בהן ביטוח ישר תומכת.



פעילויות "גלאל הנtinyה" - הרכבת אופניים ותרומתם לילדים ממשפחות במצוקה



פעילויות "גלאל הנtinyה" - הרכבת אופניים ותרומתם לילדים ממשפחות במצוקה

הபער הדיגיטלי בקרוב אוכלוסיות חלשות, בדגש על ילדים ונעור, באמצעות הגברת הנגישות הטכנולוגית וקידום החינוך בתחום זה.

בנוסף למיקוד זה, החליטה החברה לשיס דגש בפעילותה על העצמת וחיזוק אוכלוסיות ספציפיות אשר סובלות מעת ישוג משמעותי במקצועות הטכנולוגיים כדוגמת קהילת יוצאי אתיופיה. החיבור עם קהילת יוצאי אתיופיה, מבוסס על שיטת פעולה ארוך עוד מראשית פעילות החברה, שבו קיימה יחסי אדוקים עם בני הקהילה והשיקה מאמצים ובמים בשילובם בין עובדייה.

◀ תרומות

במטרה לנחל את התרומות של החברה בצורה שקופה, אחראית והוגנת, גיבשה החברה מדיניות תרומות סדרה, המפורסתת לאחר החברה ופתחה לעין הציבור.

התרומות של החברה מנוהלות על יד ועדת תרומות, ועדה זו, מתכנסת לפחות פעמיים בשנה והיא בוחנת כל בקשה לתרומה המתקבלת בחברה על פי קритריונים שונים, ומשיבה לגוף הפונה באופן אישי ומנומך.

מטרע אמונה כי עובדי החברה מהווים מרכיב חשוב בהילך קבלת ההחלטות והעשה של החברה, וכן מתרע רצון להעיצים את מעמדם- הם בחברה ווון כשותפים בקהילה, מקפידה החברה שתמיהיל חברי הוועדה יכול ליישג הולם של עובדי החברה מכל האגפים והדרגים.

בשנת 2017 הגידלה החברה את סך התרומות הכספיות שלה ביותר מ- 10% לעומת שנת 2016, כאשר היקף התרומה שלה עמד על כ- 3.1 מיליון ליש"ח, לעומת 2.2 מיליון ליש"ח בשנת 2016.



פעילויות "גלאל הנtinyה" - הרכבת אופניים ותרומתם לילדים ממשפחות במצוקה

מחויבות לקהילה

חברת ביטוח ישר רואה במחויבות לקהילה ערך חברתני מוביל המשקיף את ערכיה ואת אחריותה כלפי כל אחד מהזקי הטעין של החברה והקהילה בה היא פועלת.

החברה גיבשה מדיניות מוגדרת להשקעה חברתית בקהילה, מתוך תפיסה כי מיקוד העשייה והתרומה שלה תוביל להשפעה רחבה יותר וליצירת שניי חברותי ממשמעותי יותר לקידום ופיתוח הקהילה.

מדיניות זו, מבוססת על שותפות ארכוכ טוח עם עמותות וארגוני המגזר השלישי המכיצגים מגזרים שונים, תוך קיום דיאלוג שוטף המסייע בזיהוי והבנת צרכייהם ובשילוב הקשרים של החברה עם הקהילה.

ההשקעה החברתית של החברה באה ידי ביטוי בשלושה אופנים מרכזיים:

1 תרומות כספיות;

2 תרומות בשווה כסף: תרומת רווחת, מחשבים, מתקני מים, בגדים ועוד;

3 שיתופי פעולה עם עמותות וארגוני חברותיים;

4 מעורבות חברתית של עובדי החברה בפעילויות התנדבות בקהילה;

לצדיה במדיניות ההשקעה החברתית של החברה ניתן ללחוץ על קישור הבא:

[HTTPS://WWW.555.CO.IL/ABOUT/IDI/COMMUNITY.HTML](https://www.555.co.il/about/idi/community.html)

חברה בחרה למקד את נושא ההשקעה בקהילה בתחום העולה בקנה אחד עם הליבת העיסוק של החברה- צמצום

הokerת מתנדבים



מרכז עובדי החברה שותפים פעילים בעשייה החברתית שלה, וכאות הערכה והוקרה על תרומתם להקהילה והשקעתם, מפקידה החברה מיד שבועם לפרסם מכתבו תודה ותמנונת מפעליות התנדבות שהצוויתים ביצעו בתוספת מילימ' חמות- הן במיל כל עובדי החברה והן על גבי המסכים הפזרים ברחבי אתרי החברה (המשמשים לתקשורת פנים ארגונית).



ביקורת על הדרישות



פעילות "עץ המשאלות"



פעילות "גלאל הננתנה" - הרכבת אופניים ותרומתם לילדים משפחות במצוקה

בשנת 2016 כ-65% מעובדי ביטוח ישיר לקחו חלק פעילות בתנדבותית, אשר נפתחה ביום קטיפת מעשים טובים למען הקהילה ("עץ המשאלות").

2017	2016	מעורבות עובדים בקהילה
217 עובדים (15%)	171 עובדים (13%)	בקהילה
784 עובדים (54%)	684 עובדים (52%)	בקהילה
1001 עובדים (69%)	855 עובדים (65%)	סה"כ מתנדבים
4,578	3,162	סך שעות התנדבות של עובדי החברה

בשנת 2017 החברה הגדילה את אחוז המתנדבים וסך שעות התנדבות של העובדים בייחס לשנת 2016, כאשר מספר שעות התרומה לקהילה של עובדי החברה גדל בכ-44%.

פניות נוספות הנעות לעידוד העובדים להתנדבות ותרומה:
לקהילה:

- כל עובד חברה מקבל מילגת סיוע או לימודים מקרן המלגות של החברה, מתקקש להעביר את ערך הנתינה בהתנדבות של 55 שעות בקהילה במהלך השנה.
- חברה מספקת לעובדים תשתיית לתרומה נוכח וקלה על ידי כך שהיא מבצעת עבורם זיכוי של מס בגין תרומות (ambil שיטרכו לגשת לפקיד השומה לקבالت האישור).

חברה מציעה לעובדים אפשרות לעגל את שכרם במסגרת הפרויקט של עמותת "עיגול לטובה" ולבחר את הסכם לתרומה והעמותות שעוברים הם מעוניינים לתרום, כאשר הזיכוי ניתן באופן אוטומטי בסוף השנה.



פעילות "עץ המשאלות"



פעילות "עץ המשאלות"



פעילות "עץ המשאלות"

פרויקטים מרכזים במהלך השנים 2016-2017

פרויקטים נוספים שהחברה מקדמת

- רכישת מתנות בעלות ערך חרטבי בחגיגות מעמומות/ מלכ"רים המעסיקים אנשיים בעלי מגבלות.
- הענקת מלגות לסטודנטים -
- הענקת מלגות ללימודים אקדמיים לאוכלוסיות מוחלשות.
- הענקת מלגות לסטודנטים יוצאי אתיופיה.

עדים בתחום הקהילה

יעד	תchrom
תchromה להקה	שמירה על אחוז תרומה של לפחות 1%
העמקת שיתופי הפעולה עם עמותות וארגוני חברות	העמקת שיתופי הפעולה עם עמותות וארגוני חברות

נאספו על ידי עובדי החברה ומווערבו לעמותה, פעילות באוכטוש, תוך טיפול ופיתוח היכשורם הטכנולוגיים באופן אשר יאפשר הזדמנויות שווה לכלם להשתלב בשוק העבודה. משגת, ותרופות פגות תקף מושמדות על פי הנהלים, במרקם השלכות לפח זהיון הקראע ואת מי השתיה.



ארגון לתה

עובד החברה משתפים לאורך השנה באירועים שונים לאיסוף ואירועה של מאות ארוחות למשפחות נזקקות בשיתוף עם ארגון "لتה", הפועל לצמצום העוני בחברה הישראלית.

עמותת פידל
בשנים 2017-2016, המשכנו את השותפות ארוכת השנה עם עמותת "פידל", העוסקת בהעצמת הקהילה האתיופית, במטרה לקדם את החינוך בקהילה.

קרן אנתנה - להעצמת המורים בישראל

חלוקת מפעילות החברה בקהילה, לצמצום הפערים הדיגיטליים בקרב האוכלוסייה הישראלית, יקרה קשר עם קרן אנתנה - להעצמת המורים בישראל המعنיקה להם כלים להעצמה אישית, תוך קידום מעמדם. החברה מעניקה תמכה ארוכת שנים לקרן אנתנה במסגרת התכנית "מחשב נייד לכל מורה".

במהלך השנים 2017-2016 תרמה החברה מחשבים ניידים ואיפדים למורים מאזרוי פרפריה חברתית על מנת להעצים ולשפר את יכולות הלימוד שלהם עבור התלמידים.

בזכות תרומה זו, במהלך שנת הלימודים תשע"ח הגיעו 199 מורות ומורים לתוכנית "מחשב לכל מורה", ובשנת הלימודים תשע"ז הגיעו 254 מורים/ות גננים/ות, מישובים שונים, וביניהם: העיר אויר יהודה, העיר לוד, המועצה האזורית גוש עציון, העיר אשדוד, העיר רמת גן, העיר קריית שמונה, המועצה אזורית שפיר, המועצה המקומית כפר קמא, המועצה המקומית טורען ועוד.

שינוי, החברה שמה חשיבות רבה במצוות הפעירים הדיגיטליים באוכטוש, תוך טיפול ופיתוח היכשורם הטכנולוגיים באופן אשר יאפשר הזדמנויות שווה לכלם להשתלב בשוק העבודה. לשם כך, יקרה שותפות עם "עמותת תפוח", הפעלת מצמצם הפער הדיגיטלי בישראל תוך התקדמות בתושבי הפריפריה החברתית והגיאוגרפיה. במסגרת הפעולות עם העמותה לקחו חלק עובדי החברה בשיפור חדרי לימוד ומחשבים של ילדים הלומדים במרכז.



הבית של רונית

השותפות עם עמותת "הבית של רונית", הפעלת לשיפור חייהם החברתיים של אנשים עם מגבלות, מתבסס על קשר ארוך טווח של תרומה ונתינה. מלבד התרומה הכספית, חזקה החברה את הקשר עם העמותה ויצרה שיתופי פעולה ובים עמה הכוללים, בין היתר, מעורבות של עובדי החברה. במסגרת פסטיבל לילדיים שמיימת העמותה פעם בשנה, פסטיבל "אקוומגל", לקחו חלק עובדי החברה בהקמתו ובהפעלה.



עמותת שמחה לילד

החברה עם עמותת "שמחה לילד", המסייעת לילדים ובכיניה משפחתייהם המסתודדים עם מחלות כרוניות, מושתת על שותפות טווח. חלק מהഫילות של החברה עם העמותה, לקחו חלק עובדי החברה בעבודות שיפוץ שונות, וכן, קיימו הפעולות קבועות לילדים בבתי חולים (בחיפה ובתולמידים שנידר).



עמותת לקט ישראל

החברה עם לקט ישראל החל בשנת 2016, מתוך תפיסה כי יצירת שותפות חדשנות ונגובה מס' שימוש בחיזוק וביפויו הקהילה. הפעולות התקיימה באופן קבוע, מדי חודש, והוא כללת קטיף ירקות ופירות, מיזן התוצרת החקלאית וחולקם למשפחות נזקקות בשיתוף העמותה ועובדיה החברה.



עמותת חברים לרפואה

החברה מקדמת פעילות חברתיות- סביבתיות עם העמותה "חברים לרפואה", במסגרתה מוצבאות באורי החברה עדות לאיסוף תרופות שאין בשימוש או שפג תוקפן. תרופות אלה



עמותת עלם

במהלך השנים 2017-2016 המשיכה החברה את השותפות עם עמותת עלם, ובמסגרתה עובדי החברה ביצעו פעילות התנדבות במרכזים של נוער בסיכון שככלו פעילות חברתיות, הקנת ארכחות משותפות ועוד.



העמותה לKidom החינוך ת"א- יפו

השותפות עם העמותה "לקידום החינוך ת"א- יפו", התחמכת בילדים המגיעים ממצב סוציאקוני נמוך, כולל פעלויות רבות בשיתוף עובדי החברה, כגון:

- שיפוץ בתים קשיים וניצולי שואה
- חלוקה שבועית של מזון לנזקקים מטעם העמותה על ידי מתנדבי החברה
- פעילות על בסיס חודשי במקומות לרוגל חגיגות ימי הולדת לילדי המודענות. במהלך השנה השתתפו עובדי החברה בכל חודש בחגיגות יום הולדת ל- 4 ילדים המודענות, שככלו העברת סדנאות יצירה לילדים.

נסף לפעילויות זו, החברה מקימת על בסיס קבוע, בחגים ובאירועים, פעילות משותפת של עובדיה עם העמותה.



עמותות אחרות

השותפות עם עמותת "אותות", המספקת מענה חוץ- בית בקהילה לבני נוער וצעירים בסיכון מאוכלי-סמים, החלה בשנת 2015 במשיר אחד בלבד- תרומה כספית שנעודה לשיפוץ כליל של הבית בו מתגוררים הילדים. לאור השינויים לאחר הכרות עמוקה יותר עם העמותה וצריכה, הרחיבה החברה את הקשר עמה והגדילה את מספק הפעילויות המשותפים. חלק מכך, קיימה מפגשים שבהם עבדה בישול המשותפים. מפגש חממות בערב ביחיד עם נוער בסיכון. מדובר בימי אמצעי בין העובד לבין חניכי העמותה, אשר במפגש בלתי אמצעי בין העובד לבין חניכי העמותה, אשר במסגרתו זוכים הילדים לאינטראקציה אישית ומחה עם עובדי החברה.



עמותת תפוח

חברה שעיקר פעילותה מתבסס על משלקים דיגיטליים ובמהלך מודעות לפעירים הדיגיטליים הקיימים בקרבת אוכלוסיות

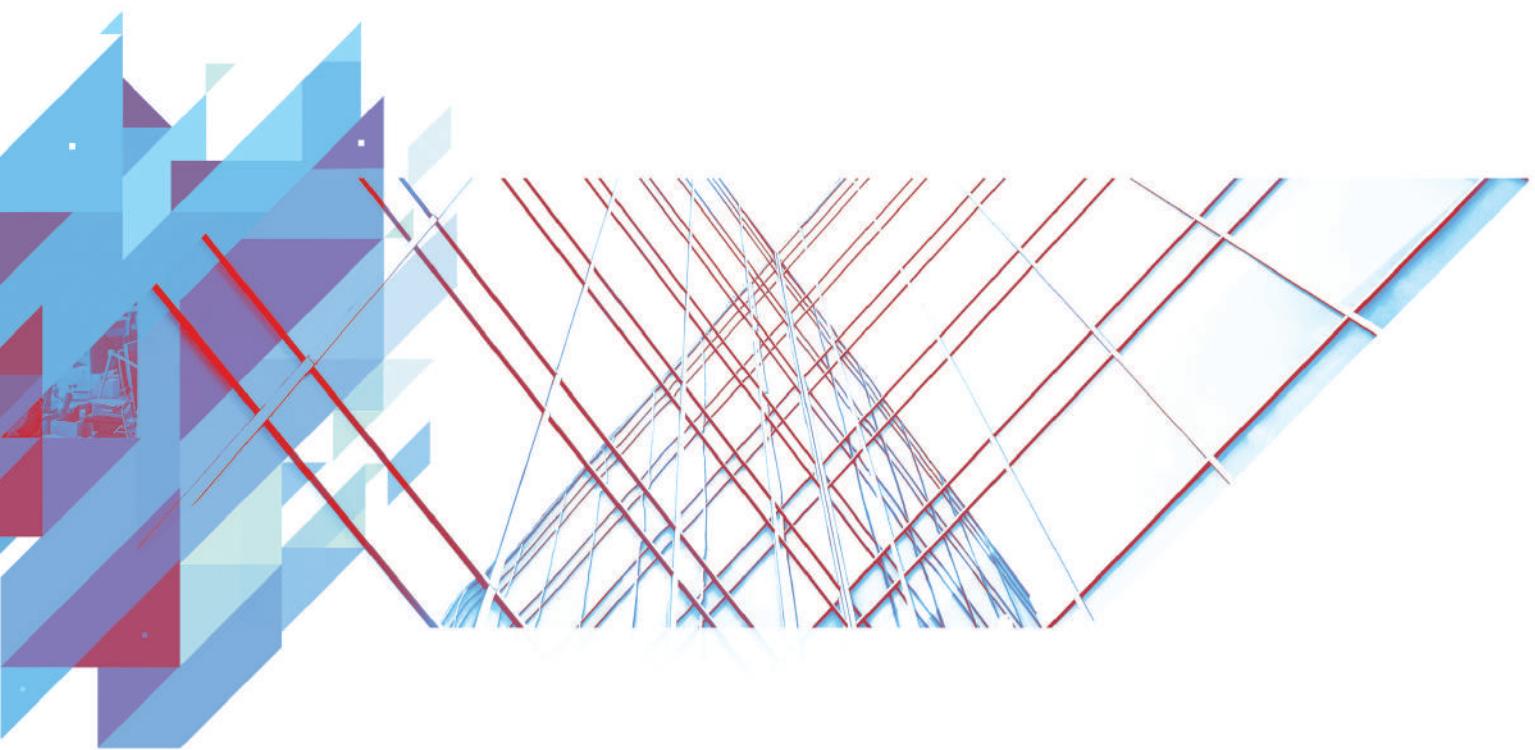
אופטימיות היא האמונה
שמכילה להצלחה.
שום דבר לא יכול להיעשות
בלי תקווה וביחסו
הן קלר



בעמודים הבאים מוצגת רשימת האינדיקטורים של ארגון ה-GRI לפי התקן SRS (ברמת "CORE"):

4		פירוט רישימת הישיות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגן והאם הדוח מכסה את כלן		פרקטיקת הדיווח
16-18	102-45	תהליך הגדרת תכליות הדוח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	102-46	
17	102-47	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הבנת הדוח	-	
-	102-48	השפעות וסיבות לניסוח חדש של נתונים מדוחות קודמים	-	
-	102-49	שינויים מהותיים ברישימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות	-	
4	102-50	התקופה המדוחת	102-51	
2013	102-52	תדירות הדיווח (כגן שנתי, דו-שנתי)	102-53	
4	102-54	פרט איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכני	102-55	
4	102-55	GRI STANDARDS - אינדקס -	82-86	
4	102-56	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איזות חיצונית על הדוח ופרט הבטחת האיזות והיחסים בין הארגן לבין השביעת את הבטחת האיזות	-	

נושא	מדד	תיאור המדי	עמוד / הפניה / העורות המשמעות
פרופיל הארגן	102-1	שם הארגן	3,8
פרופיל הארגן	102-2	תיאור הפעולות, המותגים, המוצרים והשירותים	9-10
פרופיל הארגן	102-3	המקום של מטה הארגן	9
פרופיל הארגן	102-4	אתרי הפעולות של הארגן - המדינות בהן פועל הארגן ושםות המדינות המרכזיות מביתת פעלויות הארגן או שהין רלוונטיות מבחינת הנושאים שהם דוח	9
פרופיל הארגן	102-5	אופי הבעלות וזכות התחרוגנות המשפטית	10-11
פרופיל הארגן	102-6	השוקים אליו משרות הארגן	10
פרופיל הארגן	102-7	גודל ומידע על הארגן	10-12,48
פרופיל הארגן	102-8	מידע אודות עובדי הארגן - מהו מספר העובדים הכלול על פי סוג	48
פרופיל הארגן	102-9	תיאור שירות האספקה של הארגן	71
פרופיל הארגן	102-10	שינויים משמעותיים בארגן ובשירותי האספקה	12
פרופיל הארגן	102-11	ישום גישת זהירות המונעת על ידי הארגן	64
פרופיל הארגן	102-12	যוזמות חיצונית, אמונות או עקרונות בתחום הכלכלי, הסביבתי והחברתי שאומץ אימץ הארגן	13,64
סטרטגיה	102-13	חברות איגודים, ארגונים / או ארגוני שתדלנות לאומיים או בין-לאומיים	13
סטרטגיה	102-14	צירה מטעם מקבל החלטות הבכיר בארגן (כגן מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגן ולסטרטגייה שלו	3
סטרטגיה	102-16	ערci הארגן, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההנהגנות של הארגן	9,22-23
טchnical Tag	102-18	מבנה המשל החaggiי של הארגן, לבות וגודוד הדירקטוריון	23-24
טchnical Tag	102-40	פירוט קבוצות מחזקי העניין של הארגן	19
טchnical Tag	102-41	אחוז העובדים עליהם חלים הסכמי קיבוציים	48
טchnical Tag	102-42	תהליך זיהוי ובחרית קבוצות מחזקי העניין עם נערך דיאלוג	19
טchnical Tag	102-43	תיאור גישת הארגן ביחס לדיאלוג עם מחזקי העניין של, לרבות תדיות הדיאלוג עם כל סוג וקבוצת מחזקי עניין, וכן האם נערך דיאלוג ספציפי בסוגרת הבנת הדוח	19,22-24,27 52-54,70-71 74-76,78-79
טchnical Tag	102-44	הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזקי עניין, אופן הטיפול בכל נושא הארגון בנושאים אלו ומיהן קבוצות מחזקי העניין שהעלו כל נושא	19,22-24,27 52-54,70-71 74-76,78-79



PROPAGANDA

כַּיְתּוֹת יִשְׂרָאֵל
סָדֶה חֲבָרָה לְכַיְתּוֹת בָּעֵמָה