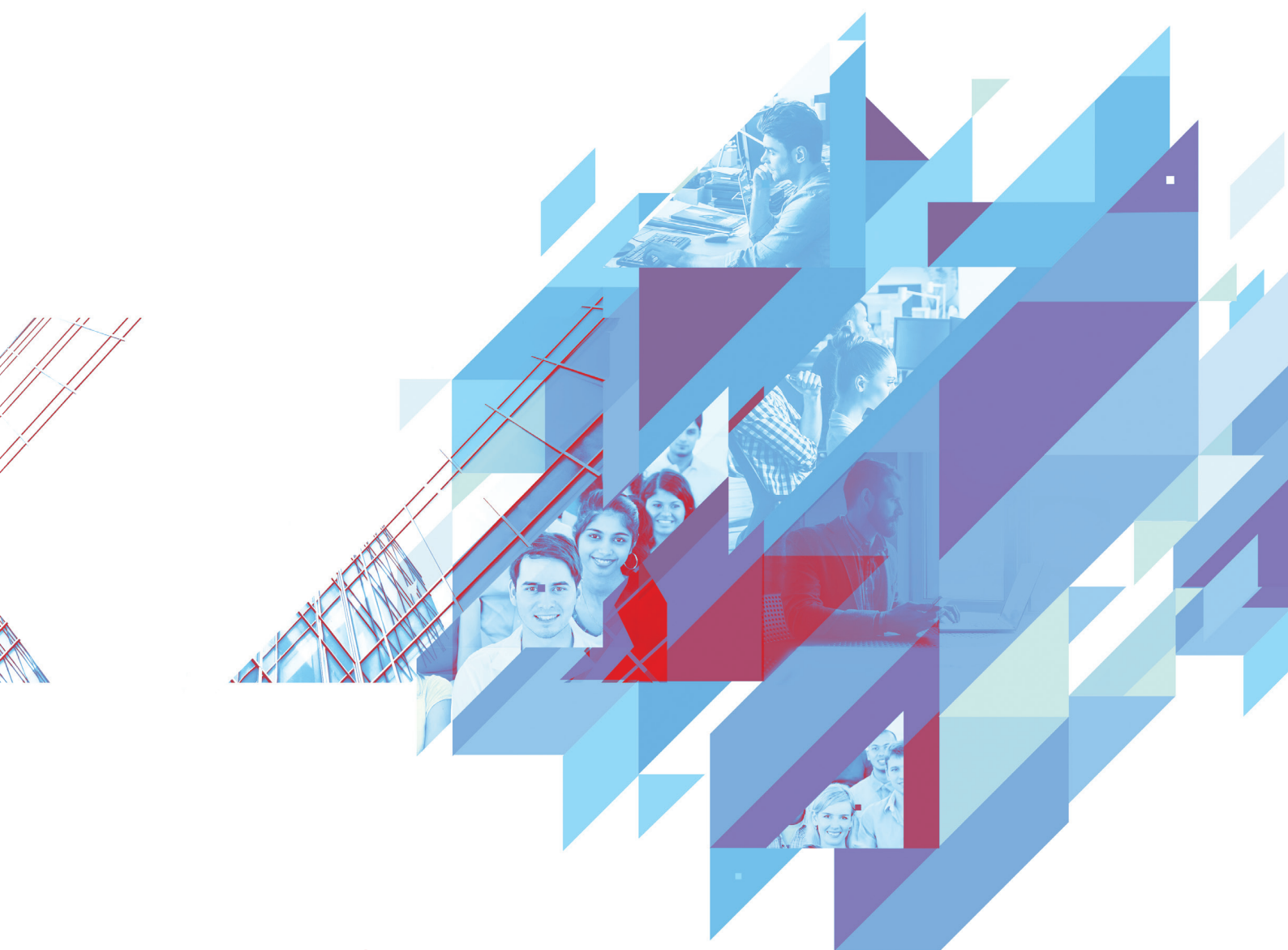




# 2016-2017

## דוח אחריות תאגידית

## דבר מנכ"ל



אני מתכבד להציג לכם בשם החברה את דוח האחריות התאגידית השני שמפרסמת אי.די.איי חברה לביטוח בע"מ. דוח זה מסכם את הפעילות והיוזמות המרכזיות של החברה בשנים 2016-2017

לקידום קיימות חברתית, סביבתית וכלכלית, תוך חשיבה מתמדת על פיתוח והעצמת מחזיקי העניין של החברה.

לאורך השנים החברה תיקפה את האסטרטגיה העסקית המובילה אותנו והיא מתמקדת יותר מבעבר בהעצמת מחזיקי העניין שלנו: עובדינו, לקוחותינו, הקהילה, השותפים העסקיים, הסביבה ובעלי המניות. אנו מאמינים שעל מנת להגדיל את ממדי ההצלחה של החברה עלינו לנהוג בצורה אחראית והוגנת, לנהל דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין שלנו, לזהות ולהבין את צרכיהם ולהעצים את כלל שותפיו.

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

דוח אחריות תאגידית זה מתמקד בתחומים המשמעותיים ביותר עבור החברה ומחזיקי העניין שלה והוא כולל רבדים שונים ובהם: העצמת לקוחות - פיתוח שירותים דיגיטליים חדשניים לטובת הלקוח המקנים לו עצמאות תוך הגברת הנגישות והשקיפות של החברה מולו; העצמת עובדים - יצירת סביבת עבודה המקדמת איזון בית עבודה, מפתחת ומטפחת את עובדיה ומתחשבת ככל הניתן בצרכיהם

השונים; העצמת הסביבה והקהילה - העמקת הדיאלוג ושיתופי הפעולה עם עמותות וארגונים חברתיים - סביבתיים באופן המחזק את הקהילה ומגביר את מעורבות עובדינו; העצמת בעלי המניות - יצירת ערך מתמשך, שקיפות, חדשנות עסקית, צמיחה ועוד.

אנו ממשיכים להטמיע תהליכים של אחריות תאגידית בכל פעילויות החברה, מה שמביא אותנו להישגים דוגמת, דירוגנו כ"פליטינה פלוס", הדירוג הגבוה ביותר בקרב ענף הפיננסים בדירוג מעלה, המעריך את אופן הטמעת האחריות התאגידית בקרב החברות הגדולות במשק הישראלי, כמו כן זכתה החברה במקום הראשון בקרב חברות הביטוח ובקרב חברות המנהלות מוקדים טלפוניים בדירוג "החברות שהכי טוב לעבוד בהן" של BDICODE, מקום ראשון בתחרות ה"מעסיק החברתי" של קרן "מעגלים" ועיתון "כלכליסט" ומקום ראשון במדד השירות בקרב כלל חברות הביטוח בישראל עפ"י דירוג משרד האוצר לשנת 2017.

אנו קובעים לעצמנו יעדים, שמבטאים שאיפה לשיפור מתמיד, במטרה להמשיך לעמוד בקצב השינויים המתחוללים בענף הביטוח והתחרות העזה שבו, ובשאיפה להבטיח את מקומנו כחברת הביטוח הישיר המובילה בענף - הן מבחינת השירות והמקצועיות והן מבחינת האחריות והמחויבות שלה למחזיקי העניין.

דוח זה משמש עבורנו ערוץ נוסף של דיאלוג שקוף ופתוח עם מחזיקי העניין שלנו, בכל הנושאים הנכללים בו. הדוח מפורסם באתר האינטרנט ובדף הפייסבוק של החברה ואתם מוזמנים לקרוא ולהתייחס לפעילויות המדווחות בו.

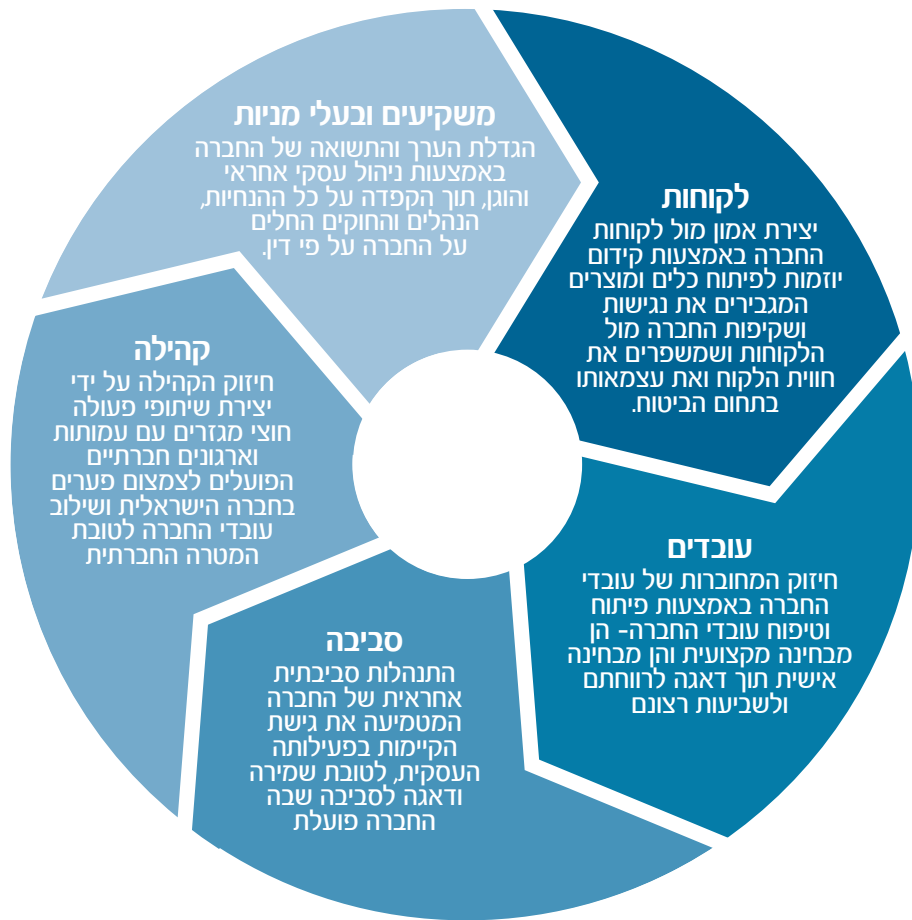
קריאה מהנה!

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

## תוכן עניינים

|                                              |
|----------------------------------------------|
| <b>1 פתיחה</b>                               |
| 1.1 דבר מנכ"ל החברה                          |
| 1.2 אודות הדוח                               |
| <b>2 אודות ביטוח ישיר</b>                    |
| <b>3 נושאים מהותיים ודיאלוג מחזיקי עניין</b> |
| 3.1 זיהוי נושאים מהותיים                     |
| 3.2 דיאלוג עם מחזיקי עניין                   |
| <b>4 ניהול אחראי</b>                         |
| <b>5 שירות איכותי ודיגיטלי</b>               |
| <b>6 העצמת עובדים</b>                        |
| <b>7 אחריות לסביבה ולשרשרת האספקה</b>        |
| 7.1 אחריות סביבתית                           |
| 7.2 אחריות לכל שרשרת האספקה                  |
| <b>8 מחויבות לקהילה</b>                      |
| <b>9 אינדקס GRI</b>                          |

## נקודות ההשקה:



## אנשי קשר לשאלות באשר לדוח ותוכנו:

דפנה קליינר,

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

שירלי בריסקר,

מנהלת תחום פרט ורווחה: shirly.brisker@yashir.co.il

עברי ורבינ,

מנכ"ל GOOD VISION - יועצים לאחריות תאגידית: ivri@goodvision.co.il

רונאל שדה,

מנהלת לקוחות בחברת GOOD VISION - יועצים לאחריות תאגידית: ronel@goodvision.co.il

## אודות הדוח

הדוח מציג את נקודת ההשקה בין תחום האחריות התאגידית לבין האסטרטגיה העסקית של החברה, אשר באה לידי ביטוי ביצירת ערך משותף לחברה ולמחזיקי העניין שלה והעצמתם.

הדוח נכתב בסיוע של חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton.



דוח האחריות התאגידית של ביטוח ישיר לשנים 2016-2017 הינו הדוח השני שהחברה מפרסמת. דוח זה סוקר את פעילות החברה בתחום האחריות התאגידית והוא משקף את המחויבות והאחריות של החברה לכלל ההיבטים של התחום: ההון אנושי, ממשל תאגידי ואתיקה, סביבה וקיימות, אחריות בתהליכי רכש, קהילה ומעורבות עובדים ועוד.

הדוח מתייחס לפעילות של אי.די.איי חברה לביטוח בע"מ.

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

הנתונים המוצגים בדוח נאספו במהלך השנים 2016-2017 בתהליך שכלל ראיונות עם עובדים ומנהלים וכן ניתוח דוחות כספיים, מסמכי מדיניות, קוד אתי וחומרים נוספים של החברה.

אנו מבקשים להודות לכל אלה אשר טרחו וסייעו באיסוף המידע לדוח, בניתוחו ובכתיבתו ומזמינים את מחזיקי העניין שלנו לפנות אלינו בכל הערה או שאלה הנוגעת לדוח זה.

אם אתה יכול לחלום את זה,  
אתה יכול לעשות את זה  
וולט דיסני





## מותגי החברה



במסגרת אי.די.איי חברה לביטוח בע"מ פועלים שני מותגים בבעלות מלאה: "9.000.000" ו"ביטוח ישיר".

בנוסף, מנהלת החברה שני מותגים נוספים בשיתוף פעולה עם חברות מובילות: YNET ביטוח בשיתוף אתר החדשות המוביל YNET ו-LIFE DIRECT בשיתוף סופר פארם.

## מיקום משרדי החברה

הפעילות המרכזית של החברה ממוקמת בפתח תקווה ('מגדל אדגר'). מלבד זאת, פועלת החברה גם עם מוקד הממוקם באזור התעשייה ביוקנעם, המשמש בנוסף לפעילות השוטפת של היותו מוקד שירות ומכירות, גם אתר גיבוי, חירום והמשכיות עסקית של החברה.

## ערכי החברה



אנו שואפים להיות מומחים בתחום המקצועי, תוך הקפדה על יעילות, איכות וחתירה בלתי פוסקת לשיפור מתמיד ולמצוינות.



חרטנו על דגלנו ערכים של חדשנות, יצירתיות, תעוזה ופריצת דרך. כחברה שכזו, נמשיך להוביל את חזית הפיתוח והעשייה הארגונית תוך שאיפה מתמדת למצוינות.



אנו מאמינים בבניית מערכת יחסי אמון הדדית עם עובדינו, לקוחותינו ושותפיו לעשייה, המושתתת על כבוד הדדי ויושרה, וסבורים כי השקיפות הינה מרכיב מרכזי ביצירת אמינות ובבניית מערכת יחסי אמון.



אנו מאמינים כי דיאלוג פתוח ושקיפות מלאה עם עובדינו, לקוחותינו וסביבתנו, הנם הבסיס לשותפות אמיתית, שתוביל אותנו להשגת המטרות והיעדים של החברה.



אנו מאמינים כי המשאב האנושי מהווה את העוצמה המשמעותית ביותר של החברה ואת המפתח להצלחתה, לחוסנה ולצמיחתה. אנו מתייחסים בכבוד וברגישות לעובדינו, לקוחותינו וסביבתנו, ומאמינים כי תחושת שייכות, הקשבה ומעורבות אמיתית הנם הבסיס לכל מערכת יחסים, עסקית או אישית.

## חזון החברה

להיות חברת הביטוח הדיגיטלית המובילה בישראל לפרט ולמשפחה.

החברה פועלת באמצעות מספר מותגי ביטוח ועל פי מנגנון תמחור דיפרנציאלי, בסיס עלויות נמוך ותשתית טכנולוגית מתקדמת.

## למה לעשות סיפור מביטוח?

החברה חרטת על דגלה להיות מובילה בתחום ביטוחי הפרט בישראל ולהפוך את תחום הביטוח לפשוט, נגיש ויעיל עבור הצרכנים.

מיום הקמתה כחברת ביטוח ישירה ראשונה בישראל, היוותה ביטוח ישיר חברה פורצת דרך בתחום. החברה יזמה והובילה מהלכים צרכניים, עסקיים ושיווקיים רבים, אשר שינו את פני שוק הביטוח, הובילו לפישוט המוצרים והשפה, להגברת התחרות ולהורדה משמעותית של מחירי הביטוח בשוק.

החברה זיהתה כי הציבור נרתע מעיסוק בתחום הביטוח מאחר שהוא נתפס כמורכב, בירוקרטי ומסובך, ועל כן הציבה לעצמה כמטרה להפוך את התחום לפשוט, נגיש ויעיל עבור לקוחותיה. כאמור, החברה הבינה שכדי לפרוץ את הגבולות ולהעניק ללקוחותיה שירות מלא מכל מקום, בכל זמן ובכל ערוץ שייבחר, עליה להוכיח לצרכן שביטוח לא חייב להיות נושא מורכב ושהוא יכול להתנהל מול חברת הביטוח בעצמו, ללא עזרה של איש מקצוע, בביטחון ובעצמאות מלאה. לשם כך, החברה מפתחת לאורך כל השנים כלים, שירותים ומוצרים המסירים את התפיסות והחסמים אודות מורכבות ענף הביטוח ואשר מעצימים את יכולתם של המבוטחים להיות בשליטה על מוצרי הביטוח שלהם, גם בשגרה וגם ברגע האמת.

כחלק מתפיסה זו, החברה מקדמת תקשורת ישירה, מהירה ודו כיוונית עם קהל לקוחותיה באמצעים דיגיטליים מתקדמים וללא תיווך של סוכני ביטוח במגוון ערוצי תקשורת, כגון: שירותי רכישת ביטוח במחשב הנייח ומהסלולר ושירותים עצמאיים באינטרנט ובטלפון, כולל אפשרות לדווח ולהתעדכן און ליין במצב הטיפול בתביעה לאחר מקרה ביטוחי ולבצע פעולות שונות באזור אישי מאובטח.

**החברה גאה להמשיך ולהוביל בכל העת עשייה חדשנית ומתקדמת, תוך שמירה על יציבות וצמיחה, יוזמה והתנהלות ערכית, אחראית והוגנת.**

## אודות ביטוח ישיר

### פרופיל החברה

### חברת הביטוח הישיר הראשונה בישראל!

**אי.די.איי חברה לביטוח בע"מ ("ביטוח ישיר")**, הינה חלוצת שיטת הביטוח הישיר בישראל והמובילה במהפכת הדיגיטל בענף הביטוח.

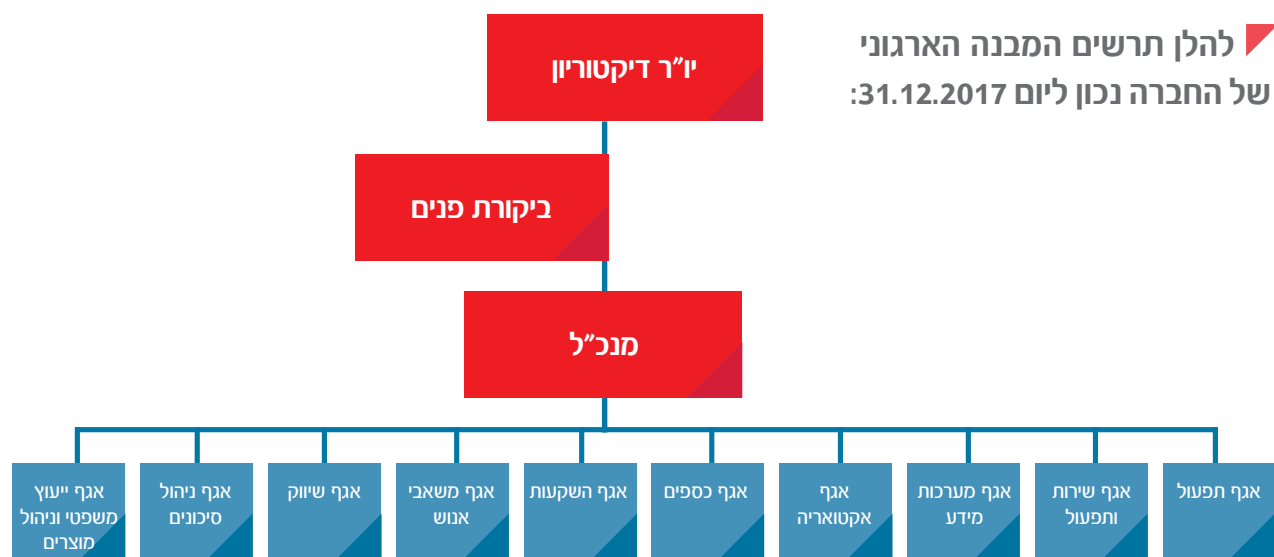
החברה נוסדה בשנת 1994, על בסיס רעיון שירות חדשני - שיטת הביטוח הישיר, שמטרתו להעניק את הפתרונות והשירותים החדשים והיעילים ביותר ללקוחות בתחום הביטוח בישראל, ללא צורך בתיווך ותוך ייתור הסוכן ועמלתו ויצירת אפשרות להתאמה של המחיר למאפייניו האישיים של הלקוח.

## תרשים אחזקות החברה



## המבנה הארגוני של ביטוח ישיר

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



להלן תרשים המבנה הארגוני של החברה נכון ליום 31.12.2017:

## תחומי פעילות

החברה פועלת בישראל, והיא מציעה מגוון רחב של מוצרים ופתרונות ביטוח לפרט ולמשפחה, עבור המגזר הפרטי והעסקי, הניתנים לרכישה באופן ישיר, ללא תיווך של סוכני ביטוח, באמצעות אתר החברה, המייל, הטלפון הנייד ועוד.

### להלן תחומי הפעילות של החברה:

#### ביטוח כללי

בתחום זה עוסקת החברה בביטוחי רכב (פוליסות רכב: מקיף, צד ג' וחובה), וביטוחי דירה ורכוש, עסקים קטנים ואחריות מקצועית לעורכי דין.

#### ביטוח חיים וחיסכון ארוך טווח

בתחום זה משווקת החברה ביטוחי ריסק, ביטוח חיים למשכנתא, אובדן כושר עבודה, נכות ומוות מתאונה וחיסכון.

#### ביטוח בריאות

תחום זה כולל פוליסות בריאות מסוגים שונים (הוצאות רפואיות, תאונות אישיות ומחלות קשות) וכן ביטוחי נסיעות לחו"ל.

## מבנה אחזקות חברה

באוגוסט 2013, בעקבות תשקיף שפרסמה החברה במסגרתו הוצע לציבור לרכוש את מניותיה, החברה הונפקה בבורסה לניירות ערך בתל אביב והפכה לחברה 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' בכתובת: [/HTTPS://WWW.555.CO.IL/ABOUT](https://www.555.co.il/about)

בבעלותה המלאה של החברה חברה בשם "אי.די.איי הנפקות (2010) בע"מ" אשר הוקמה על ידי ביטוח ישיר בשנת 2010, לצורך גיוס מקורות מימון עבור החברה באמצעות הנפקה פרטית וציבורית של אגרות חוב ומניות החברה.

**51.53%**  
אחזקות הציבור

**48.47%**  
אחזקות בעלי עניין - משפחת שנידמן באמצעות חברות שונות

## ניהול אחריות תאגידית בביטוח ישיר

כחלק מתפיסת הניהול של החברה, היא פועלת להטמעת גישות של אחריות תאגידית בכל תחומי פעילותה העסקית, המסייעת לה להגדיל את מידת המחויבות והאחריות של החברה למחזיקי 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 לתחום האחריות התאגידית.
- מינוי חבר הנהלה המפקח על הטיפול בתחום ומדווח להנהלה.
- דיוני הנהלה המתנהלים באופן שוטף ומתמקדים, בין היתר, בנושאי אחריות תאגידית.
- התייחסות לשיקולים חברתיים וסביבתיים בתהליכי קבלת ההחלטות העוסקים באסטרטגיה העסקית של החברה.

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

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



| בנקאות השקעות וביטוח |          |
|----------------------|----------|
| שם חברה              | קטגוריה  |
| ביטוח ישיר           | פלטינה + |
| בנק הפועלים          | פלטינה + |
| בנק לאומי            | פלטינה + |
| הראל השקעות          | פלטינה + |
| בנק דיסקונט          | פלטינה + |
| בנק אגוד             | פלטינה   |
| מיטב דש              | פלטינה   |
| אי.בי.אי בית השקעות  | זהב      |
| הפניקס               | זהב      |

## ביצועים כלכליים

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

|                       | 2017      | 2016      |                                |
|-----------------------|-----------|-----------|--------------------------------|
| סך ההכנסות מפרמיות    | 2,182,752 | 1,924,712 |                                |
| שכר עובדים            | 324,401   | 283,664   | כולל פיצויים שנרשמו ברווח כולל |
| רווח גולמי            | 642,212   | 456,282   | פרמיות בניכוי תביעות           |
| דיבידנדים לבעלי מניות | 190,000   | 100,000   |                                |
| הון עצמי              | 544,161   | 533,403   | נכון לסוף שנה                  |
| רווח נקי              | 205,370   | 101,650   |                                |
| מחזור תשואה להון      | 2,207,125 | 1,948,829 | סה"כ הכנסות בניכוי השקעות      |
| תשואה להון            | 37.3%     | 18.9%     |                                |
| מס' פוליסות           | 550       | 550       | אלפי לקוחות                    |
| מס' לקוחות            | 1.4       | 1.3       | מליוני לקוחות                  |

## שינויים עיקריים בשנות הדיווח

בשנות הדיווח 2016-2017, לא חלו שינויים מהותיים בשוקי הפעילות של החברה (למעט שינויים בהסדרה) או שינויים במאפייני הלקוחות שלה לעומת השנים שקדמו להן. כמו כן, לא חלו בשנת הדוח התפתחויות בסביבה המאקרו כלכלית של החברה אשר הייתה להן השפעה מיוחדת או חריגה לרעה על החברה לעומת ההשפעה של התפתחויות אלה על השוק בכללותו ועל חברות הביטוח בפרט.

<sup>1</sup> בשנים של הדיווח החברה לא קיבלה מענק או סיוע כלכלי מרשויות המדינה

תלמד מאתמול, תחיה בשביל  
היום ותקווה בשביל מחר,  
הדבר החשוב ביותר הוא לא  
להפסיק לשאול

אלברט איינשטיין



# נושאים מהותיים ודיאלוג מחזיקי עניין

## זיהוי נושאים מהותיים

דוח אחריות תאגידית זה מתבסס על תהליך של זיהוי נושאים מהותיים לדיווח עבור חברת ביטוח ישיר ומחזיקי העניין שלה. תהליך זיהוי הנושאים המהותיים כלל 3 שלבים:

## שלב א'

גיבוש רשימת נושאים רלוונטיים מתוך מקורות פנים ארגוניים ומאגרי מידע מקצועיים חיצוניים

## מאגרי מידע מקצועיים חיצוניים:

סקירת דוחות אחריות תאגידית של חברות ביטוח בינלאומיות מובילות המפרסמות דוחות לפי תקן הדיווח של ארגון ה-GRI GLOBAL REPORTING INITIATIVE); ניתוח נושאים מהותיים בענף שירותי הביטוח שזוהו על ידי ארגון SASB (THE SUSTAINABLE ACCOUNTING STANDARDS BOARD) וארגון ה-GRI); ניתוח דוחות של רשות הפיקוח על שוק ההון פיננסים וחסכון ומדדים חיצוניים נוספים;

## רשימת נושאים - מתהליך שבוצע בשלב א'

|    |                                              |    |                                      |
|----|----------------------------------------------|----|--------------------------------------|
| 1  | איכות השירות לקוחות                          | 12 | רווחת עובדים                         |
| 2  | שביעות רצון לקוחות                           | 13 | מחויבות לקהילה                       |
| 3  | גיוון תעסוקתי ושיוויון הזדמנויות             | 14 | בטיחות ובריאות העובדים               |
| 4  | שמירה על זכויות עובדים                       | 15 | מוצרים ושירותי ביטוח סביבתיים        |
| 5  | ממשל תאגידי, אתיקה וניהול תקין               | 16 | נגישות השירות                        |
| 6  | ניהול תביעות                                 | 17 | השקעות אחראיות                       |
| 7  | שקיפות בשיווק ופרסום                         | 18 | ניהול סיכונים                        |
| 8  | חדשנות דיגיטלית - נגישות הציבור לתחום הביטוח | 19 | צמצום צריכת נייר, ניהול פסולת ומחזור |
| 9  | שקיפות בהתנהלות עסקית                        | 20 | שכר עובדים                           |
| 10 | ביצועים פיננסיים                             | 21 | צמצום פליטות גזי חממה וצריכת אנרגיה  |
| 11 | הכשרת ופיתוח עובדים                          | 22 | שרשרת אספקה ורכש אחראי               |
|    |                                              | 23 | צמצום צריכת מים                      |

## מקורות פנים ארגוניים:

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

## שלב ב'

ניתוח זיהוי הנושאים המהותיים

## ניתוח רשימת הנושאים

שהתקבלה לאחר שלב א' באמצעות "מטריצת מהותיות" המסייעת בריכוז ומיפוי הנושאים על פי סדר חשיבותם לחברה ולמחזיקי העניין שלה (עובדים, ספקים, משקיעים, בעלי מניות, סביבה וקהילה). הנושאים חולקו כדלקמן:

## זיהוי הנושאים המהותיים - "מטריצת מהותיות"

| חשיבות הנושא לחברת ביטוח ישיר |                                                                                                            |                                                                                                                                                    |                                  |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| נמוכה                         | בינונית                                                                                                    | גבוהה                                                                                                                                              |                                  |
|                               | 6. ניהול תביעות<br>7. שקיפות בשיווק ופרסום                                                                 | 1. איכות השירות<br>2. שביעות רצון לקוחות<br>3. גיוון תעסוקתי ושיוויון הזדמנויות<br>4. שמירה על זכויות העובדים<br>5. ממשל תאגידי, אתיקה וניהול תקין | רשימת נושאים חיוניים לביטוח ישיר |
| 17. השקעות אחראיות            | 13. מחויבות לקהילה<br>14. בטיחות ובריאות העובדים<br>15. מוצרים ושירותי ביטוח סביבתיים<br>16. נגישות השירות | 8. חדשנות דיגיטלית - נגישות הציבור לתחום הביטוח<br>9. שקיפות בהתנהלות עסקית<br>10. ביצועים פיננסיים<br>11. הכשרת ופיתוח עובדים<br>12. רווחת עובדים |                                  |
| 23. צמצום צריכת מים           | 21. צמצום פליטות גזי חממה וצריכת אנרגיה<br>22. שרשרת אספקה ורכש אחראי                                      | 18. ניהול סיכונים<br>19. צמצום צריכת נייר, ניהול פסולת ומחזור<br>20. שכר עובדים                                                                    |                                  |

יישום תהליך זיהוי הנושאים המהותיים בדוח - הגדרת הנושאים המהותיים לדיווח, לרבות היקף וגבולות הנושא (השפעה בתוך החברה ו/או מחוצה לה).

גבולות הדיווח עבור הנושאים המהותיים:

| נושא מהותי                                   | גבולות הדיווח        | פרק בדוח                                       |
|----------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------|
| ביצועים פיננסיים                             | בתוך החברה           | אודות ביטוח ישיר                               |
| ניהול סיכונים                                | בתוך החברה           | ניהול אחראי                                    |
| ממשל תאגידי, אתיקה וניהול תקין               | בתוך החברה           | ניהול אחראי                                    |
| ניהול תביעות                                 | בתוך החברה           | שירות איכותי ודיגיטלי                          |
| שקיפות בהתנהלות עסקית                        | בתוך החברה           | שירות איכותי ודיגיטלי                          |
| חדשנות דיגיטלית - נגישות הציבור לתחום הביטוח | בתוך החברה           | שירות איכותי ודיגיטלי                          |
| שקיפות בשיווק ופרסום                         | בתוך החברה           | שירות איכותי ודיגיטלי                          |
| איכות השירות                                 | בתוך החברה ומחוצה לה | שירות איכותי ודיגיטלי; אחריות לכל שרשרת האספקה |
| שביעות רצון לקוחות                           | בתוך החברה ומחוצה לה | שירות איכותי ודיגיטלי; אחריות לכל שרשרת האספקה |
| שרשרת אספקה ורכש אחראי                       | בתוך החברה           | אחריות לכל שרשרת האספקה                        |
| הכשרה ופיתוח עובדים וספקים                   | בתוך החברה           | העצמת עובדים                                   |
| שכר עובדים                                   | בתוך החברה           | העצמת עובדים                                   |
| רווחת עובדים                                 | בתוך החברה           | העצמת עובדים                                   |
| גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות              | בתוך החברה           | העצמת עובדים                                   |
| בטיחות ובריאות העובדים                       | בתוך החברה           | העצמת עובדים                                   |
| שמירה על זכויות עובדים                       | בתוך החברה           | העצמת עובדים                                   |
| צמצום פליטות גזי חממה וצריכת אנרגיה          | בתוך החברה           | אחריות סביבתית                                 |
| צמצום צריכת נייר, ניהול פסולת ומחזור         | בתוך החברה           | אחריות סביבתית                                 |
| מוצרים ושירותי ביטוח סביבתיים                | בתוך החברה           | אחריות סביבתית                                 |
| מחויבות לקהילה                               | בתוך החברה           | מחויבות לקהילה                                 |

דיאלוג עם מחזיקי עניין

מערכת יחסים (הן אסטרטגיים והן ניהוליים), חיזוק ההבנה בין החברה למחזיקי העניין שלה והגברת האמון בין הצדדים.

פרקי הדוח כוללים התייחסות ממוקדת ומפורטת בנוגע לאופן ניהול הדיאלוג של החברה עם מחזיקי העניין שלה.

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

החברה שואפת ליצר התנהלות עסקית מאוזנת והוגנת המושתת על שקיפות ותקשורת רציפה עם מחזיקי העניין שלה (גורמים שעליהם יש לחברה השפעה ו/או שלהם השפעה על החברה), הכוללים את עובדי החברה, לקוחות, בעלי המניות, ספקים, רשויות הממשל, הקהילה והסביבה ועוד.

למען השגת משימה זו ביטוח ישיר עוקבת אחר הצרכים והאינטרסים של מחזיקי העניין שלה באמצעות בניית

| מחזיק עניין                      | נושאים שזוהו במסגרת תהליכי דיאלוג עם מחזיקי העניין של החברה                                                                                                                                  | לפירוט נוסף אודות תהליך הדיאלוג ראו עמוד |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| לקוחות                           | <ul style="list-style-type: none"><li>איכות השירות</li><li>נגישות השירות</li><li>פרטיות לקוח ואבטחת מידע</li></ul>                                                                           | 30-31                                    |
| עובדים                           | <ul style="list-style-type: none"><li>רווחת עובדים</li><li>עובדים</li><li>הכשרה ופיתוח</li><li>קידום עובדים</li><li>גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות</li><li>שמירה על זכויות עובדים</li></ul> | 52-54                                    |
| דירקטוריון, משקיעים ורשויות ממשל | <ul style="list-style-type: none"><li>ניהול עסקי תקין - תחרות הוגנת ומניעת שחיתות</li><li>ממשל תאגידי</li><li>אתיקה</li></ul>                                                                | 22-24, 27                                |
| קהילה                            | <ul style="list-style-type: none"><li>מחויבות לקהילה ומעורבות עובדים</li></ul>                                                                                                               | 74-76, 78-79                             |
| סביבה                            | <ul style="list-style-type: none"><li>צמצום צריכת אנרגיה, נייר ופסולת</li></ul>                                                                                                              | 70                                       |
| ספקים                            | <ul style="list-style-type: none"><li>רכש אחראי</li></ul>                                                                                                                                    | 71                                       |

דוח זה, מעבר להיותו דוח המציג את פעילות החברה בתחום האחריות התאגידית, מהווה עבורה בסיס לשיח ולתקשורת עם מחזיקי העניין שלה והיא מעודדת אותם להגיב על תוכנו. לצורך כך, העמידה החברה מספר ערוצים לפניה המפורטים בדוח זה, בפרק "אודות הדוח".

חינוך הוא הנשק החזק ביותר  
איתו ניתן לשנות את העולם

נלסון מנדלה

ניהול אחראי



# ניהול אחראי

## אתיקה

### הקוד האתי והטמעתו

מתוך ההכרה שתרבות עסקית נאותה המבוססת על האתיקה היא חיונית להשגת מצוינות ערכית ועסקית, החברה רואה חשיבות עליונה בהתנהלות הוגנת כלפי כלל מחזיקי העניין שלה, בהם הלקוחות, העובדים, הספקים והמתחרים. כל זאת, לצד חדשנות, מובילות ומקצוענות בתחום הביטוח.

הקוד האתי של ביטוח ישיר הושק ב-2008 ומהווה תעודת זהות ערכית ונורמטיבית עבור החברה.

הקוד האתי הינו מסמך חשוב אשר מתווה עבור העובדים, המנהלים וחברי הדיקטוריון את דרכי ההתמודדות הראויות בפתרון דילמות, בקבלת החלטות ובפעילות השוטפת. בנוסף, הקוד יוצר האחדה בכללי ההתנהגות בחברה ומסייע לשפר ולחזק את התרבות הארגונית.

הקוד מבוסס על חמשת ערכי הליבה של ביטוח ישיר והוא מתייחס לכלל תחומי העשייה ולמכלול מערכות היחסים של החברה עם עובדיה, לקוחותיה, ספקיה, וכן עם הקהילה והסביבה.

כאמור, הקוד לא מהווה תחליף לחוקים, לנהלים ולהוראות ואינו בא במקום שיקול דעת אישי, אלא משמש נדבך ערכי ומוסרי משלים.

החברה מקפידה לבצע לקוד האתי תיקוף ועדכון אחת לתקופה מתוך תפיסה כי קוד אתי הוא מסמך המשמש ככלי מהותי לניהול החברה, ולשם כך עליו לשקף את השינויים והתהליכים העוברים על ביטוח ישיר ועל הסביבה שבה היא פועלת. בעקבות הפיכת החברה לציבורית, הוכנסה לקוד האתי התייחסות מפורשת לגבי איסור השימוש במידע פנים. כמו כן, במהלך שנת 2016, הוספה הבהרה לקוד לגבי מחויבות החברה לנושא הנגישות לאנשים עם מוגבלויות בדגש על מתן הזדמנות שווה בגיוס, העסקה, קידום ותגמול עובדים, ללא אפליה מכל סוג שהוא ובמסגרת התיקוף של סוף שנת 2017 חידדה את מחויבות החברה לשקיפות כלפי הלקוחות. לצפייה בקוד האתי של החברה:

[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 ומימוש הקוד וערכיו ככלי מכוון התנהגות. תהליך ההטמעה של הקוד האתי בחברה מפתח ומשמר את היכולות העסקיות והאישיות של עובדי החברה ומנהליה לנהוג בשיקול דעת, באופן ראוי ועל פי אמות המידה של ערכי הארגון.

במהלך תקופת הדיווח, הופץ הקוד האתי והוטמע בחברה באמצעים הבאים:

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

▶ תקשור החלטות "פורום אתיקה" וההנהלה בקרב כלל עובדי החברה ותייעודן בפורטל הארגוני של החברה.

▶ תקשור תקופתי באמצעות המייל לכלל העובדים אשר מדגיש את החובה לפעול בהתאם להוראות הקוד האתי (לדוגמא - איסור קבלת מתנות מספקים לקראת החגים, קוד לבוש וכד').

▶ במסגרת מבדקי הידע בחברה, מועלות שאלות הנוגעות לקוד האתי ולהנחיות פורום אתיקה. כחלק ממערך ההדרכות בחברה, ישנו מערך שיעור ייעודי בנושא הקוד האתי.

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

### פורום אתיקה

במהלך העבודה בחברה, עולות לעיתים סוגיות אתיות מהותיות לבירור והכרעה. דילמות אלה דורשות התייחסות וקביעת כללים ברורים באופן המשקף את רוח הקוד האתי. על מנת לעמוד בהוראות אלו, הוקם פורום אתיקה, בראשות היועצת המשפטית, אשר תפקידו לדון בדילמות אתיות ולקבל בצורה מוסכמת החלטות לפעולה בנושאים הרלוונטיים. הפורום מתכנס אחת למספר חודשים ולכל הפחות פעמיים בשנה, וכן באופן מיידי כאשר עולה סוגיה דחופה לדיון. החלטות הפורום מתוקשרות לכלל העובדים ומתועדות במערכת לניהול הידע הארגוני.

החברה מעודדת את עובדיה להגיש פניות בנושא אתיקה, הן כאשר נראה שנושא המטריד אותם אתית אינו מוסדר בחברה, או כאשר יש חשש שהקוד האתי או כללי אתיקה שנקבעו בפורום מופרים. הפניה יכולה להתבצע בצורה גלויה או אנונימית, לבחירת העובד, כשכל הפניות מטופלות על ידי החברה. סמנכ"ל משאבי אנוש מטפלת בפניות של עובדים, לרבות בתלונות אנונימיות שיכולות להתקבל באמצעות תיבת פניות.

במהלך תקופת הדיווח, התקבלו 3 פניות שהחברה ראתה בהן הפרה, או חשד להפרה של הקוד האתי. במקרים האמורים הפניות נידונו בפורום האתיקה שם התקבלו החלטות בנוגע לדרך הטיפול המתאימה. החלטות אלו, תוקשרו לכלל עובדי החברה ונאכפות על ידי דרג המנהלים.

### הרכב דירקטוריון

### ממשל תאגידי בביטוח ישיר

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

מתוקף תחום הפעילות של החברה, ביטוח ישיר נמצאת בסביבת חקיקה ורגולציה רחבת היקף, והיא מקפידה לפעול בהתאם להוראות הדין והנחיות הדירקטוריון. ניהול הממשל התאגידי בחברה גם הוא מוסדר בשורה ארוכה של הוראות דין וגם אותן מקפידה החברה ליישם, לרבות אלה בדבר מניעת ניגודי עניינים בקרב חברי הדירקטוריון. חובות הדירקטורים כוללות בין היתר את חובות הזהירות, חובת המון, חובות לשמירה על ממשל תאגידי וחובות נוספות החלות על הדירקטוריון על פי דין והוראות הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון ("המפקח").

### דירקטוריון החברה

דירקטוריון החברה, נכון לשנת 2017, מורכב משמונה דירקטורים, (מתוכם חמישה דירקטורים חיצוניים), והוא עומד בהוראות הדין. שאיפת החברה היא שהשכלתם וניסיונם של הדירקטורים ישקפו את מגוון של התחומים הרלוונטיים לפעילות החברה מה שיאפשר בקרה מיטבית של הדירקטוריון על עבודת ההנהלה והחברה והיא גאה בכך שכיום הרכב הדירקטוריון כולל בעלי מיומנויות ביטוחיות, חשבונאיות פיננסיות, וכן מערכות מידע, שיווק והשקעות.

הדירקטורים המכהנים מטעם בעלי המניות, שהם נציגי בעלי השליטה, מקבלים תגמול בהתאם להנחיות רשות הפיקוח (שמחייבת תשלום תגמול כשל דח"צ למעט היו"ר שמקבל תגמול במכפלות מסוימות על זה של דח"צ). הדירקטורים החיצוניים, והחברים החיצוניים בוועדות ההשקעה, מקבלים תגמול בהתאם להוראות הדין החלות על דירקטורים חיצוניים.

בחברה לא קיימים תהליכים פורמליים להערכת ביצועי הדירקטוריון, אך מזכירת החברה עוקבת אחר ביצוע ההחלטות שהתקבלו בישיבות ומדווחת על כך לדירקטוריון לקראת כל ישיבה כחלק קבוע מסדר היום של הישיבה. בנוסף, דירקטוריון החברה פעיל מאוד ומתכנס לפחות אחת לחודש, כאשר לעיתים קרובות ישנה דרישה מצד חבריו למידע ומחקר נוסף טרם הצבעות וקבלת החלטות. כמו כן, בוצעה בשנת הדיווח בדיקה חיצונית על איכות עבודת הדירקטוריון על ידי חברת אנטרופי שהעניקה לממשל התאגידי בחברה דירוג ADVANCED שהוא דירוג גבוה ביותר (השני במעלה בדירוג אנטרופי).





## מנגנוני פניה לדירקטוריון

על מנת להעביר פניות לדירקטוריון, עומדים לרשות עובדי החברה מספר מנגנונים. בין היתר, העובדים משתתפים בפורומים הכוללים שיח ישיר עם מנכ"ל החברה ועם מנהלי האגפים הגדולים בחברה ביניהם אגף מכירות, אגף שירות ואגף מערכות מידע. מעבר לכך, לרשות העובדים כתובת תיבת דואר אלקטרוני וטלפון של יו"ר וועדת הביקורת של דירקטוריון החברה ושל מבקרת הפנים.

בעלי מניות יכולים להשפיע על החלטות הדירקטוריון על ידי המנגנונים שקבועים בחוק, באמצעות מנגנון האסיפה הכללית.

## וועדות הדירקטוריון

### וועדות סטטוטוריות

בהתאם לחוק הפיקוח ותקנות ההשקעות מינה הדירקטוריון שתי ועדות השקעה:

### ועדת השקעות משתתפות

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

### ועדת השקעות נוסטר

ועדה לניהול ההשקעות הנובעות מסוגי התחייבויות שאינן נובעות מהתחייבויות תלויות תשואה וכן לניהול ההשקעות של הונה העצמי של החברה. נכון לשנת 2017 תכיפות התכנסות הוועדות הינו אחת לשבועיים. חברי כל אחת מהוועדות שונים ובכל אחת מהם חבר לפחות חבר חיצוני אחד ויו"ר כל אחד מן הוועדות הוא חבר חיצוני.

תפקידי ועדות ההשקעה הם לקבוע את מדיניות ההשקעות של החברה במסגרת המדיניות העסקית הכוללת שלה, לאחר עסקאות מסוימות ואת שיעורי ההחזקה בניירות ערך מסוגים שונים. טרם ביצוען, להנחות את בעלי התפקידים העוסקים בהשקעות ביישום מדיניות ההשקעות שנקבעה בהחלטותיהן, לקבוע אמות מידה לבחינת יישום מדיניות ההשקעות שנקבעה ולבקר את תוצאות יישומה.

### ועדת הביקורת

תפקידי ועדת הביקורת הם לעמוד על ליקויים בניהול העסקי של החברה, בין השאר תוך דיון בדוחות ביקורת הפנים המובאים לעיונה והחלטתה, להתייעץ עם מבקרת הפנים של החברה או עם רואה החשבון המבקר, ולהציע לדירקטוריון דרכים לתיקונם, וזאת, בין היתר, מכוח הוראות המפקח. בנוסף, אחראית הוועדה להחליט אם לאשר פעולות ועסקאות הטעונות אישור ועדת ביקורת לפי חוק החברות. נכון לשנת 2017, ועדת הביקורת מנתה חמישה חברים, כולם חברים חיצוניים.

### ועדת מאזן

מופקדת על בקרת הדוחות הכספיים של החברה טרם הבאתם לדיון ואישור בדירקטוריון החברה. נכון לשנת 2017, ועדת המאזן מנתה ארבעה חברים כולם 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 כוועדת תגמול והיא עוסקת בגיבוש מדיניות תגמול ובאישור תנאי כהונה והעסקה של נושאי משרה בחברה. נכון לשנת 2017, ועדה זו מנתה חמישה חברים, כולם חיצוניים.

למידע נוסף על מבנה הדירקטוריון ווועדותיו:

[/HTTPS://WWW.555.CO.IL/ABOUT/COMMITTEE](https://www.555.co.il/about/committee/)

## ניהול תקין

### תגמול נושאי משרה בכירים

מדיניות התגמול עבור עובדי החברה ומנהליה, נקבעת על ידי ועדת התגמול ומאושרת על ידי הדירקטוריון באסיפה הכללית של החברה, עוברת מאז שלהי 2017 תהליך בחינה ותיקוף מחדש בהתאם לדרישות הדין בדבר ביצוע התאמות במדיניות בכפוף לשינויים בחקיקה ובהסדרה, לקראת אישורה מחדש על ידי האסיפה הכללית במהלך שנת 2018.

המלצת ועדת התגמול לגבי המדיניות שאושרה התבססה על עבודה משותפת עם גורמים שונים ובהם רואי חשבון ועורכי דין חיצוניים המומחים בתחום, חברי ועדת ההשקעות תלויות תשואה, אגף משאבי אנוש וגורמי בקרה.

מדיניות התגמול מבטאת את רצון החברה לקבוע מסגרת ומערכת כללים לתגמול ראוי של עובדי החברה ומנהליה, כך שיאפשר מימוש של יעדי החברה האסטרטגיים ותוכניות העבודה, זאת לצד פיתוח ושימור ההון האנושי של החברה.

תכנית התגמול המשתנה לשנים 2018-2020, אושרה על ידי ועדת התגמול והדירקטוריון ביום 24 בדצמבר 2017, והיא תואמת את מדיניות התגמול העדכנית של החברה.

שכרו של מנכ"ל החברה אושר באסיפה הכללית של החברה ביום 25 ביולי 2018 וגם היא תואמת כמובן את מדיניות התגמול של החברה.

מידע נוסף על מדיניות התגמול של ביטוח ישיר תוכלו למצוא כאן:

[HTTPS://WWW.555.CO.IL/ABOUT/TAGMUL\\_NOSEI\\_MISRA\\_MNAEL\\_ASEKAOT.HTML](https://www.555.co.il/about/tagmul_nosei_misra_mnael_asekaot.html)

### תכנית אכיפה פנימית

ביטוח ישיר רואה חשיבות בציות להוראות הדין החלות על החברה מתוקף חקיקה ראשית, תקנות, חוזרים שמפרסם המפקח והנחיות שמפורסמות על ידי גופים נוספים כמו רשות ניירות ערך והרשות למשפט טכנולוגיה ומידע. החברה רואה בציות חסר מצב שלילי המעמיד את החברה ואת נושאי המשרה בחברה בסיכון לעיצומים כספיים מצד הרשויות, לאחריות פלילית, לתביעות משפטיות ולפגיעה משמעותית בתדמית ובמוניטין. לאור זאת, במהלך שנת 2013 אישר דירקטוריון החברה תכנית אכיפה פנימית והיא מתוקפת ומעודכנת אחת לשנה באישור ועדת הביקורת של החברה.

לאחר גיבוש התכנית, יוחדו משאבים רבים ביישום תכנית אכיפה והטמעתה בקרב בעלי תפקידים שונים. לשם כך הכינה ממונת האסדרה תכנית הדרכה פנימית שמתוקפת ומעודכנת מעת לעת בהתאם לצרכי האסדרה המשתנים. במסגרת תכנית ההדרכה פותחה לומדה אשר הופצה לכל עובדי החברה, וכן מבוצעות הדרכות פרטיות לדירקטוריון ולהנהלה הבכירה בנוגע להוראות דין מהותיות שבתחום אחריותם. בנוסף, שאלות בנושא תכנית האכיפה משולבות במבדקים המבוצעים לעובדים באופן שוטף.

## איכות ממשל תאגידי בעת בחינת השקעות

בהתאם להנחיות בחוזר המפקח שקבעו חובת פרסום אמות מידה ביחס לממשל תאגידי, המנחות את וועדת השקעות בבואה להחליט על השקעות בניירות ערך, התקשרה החברה עם יועצים חיצוניים המספקים לה מידע ביחס לחברות שבהן היא מבקשת להשקיע, לרבות בקשר עם רמת הממשל התאגידי שלהם. מידע זה מעודכן על פי הצורך.

### הציון נקבע על סמך בחינת ארבעה מדדים מרכזיים:

- ❑ **עצמאות הדירקטוריון באותה החברה, איכותו ופעילותו;**
- ❑ **אחזקות ועסקאות עם בעלי שליטה ושיטת תגמול הבכירים בחברה;**
- ❑ **איכות הביקורת והפיקוח;**
- ❑ **אתיקה, שקיפות ופתיחות לציבור;**

טרם קבלת ההחלטה האם להשקיע בחברה מסוימת, על מנהל מערך האשראי לבדוק כי ציון אותה החברה בממשל תאגידי באנליזה כאמור עולה על 55 נק'. במקרים חריגים תתאפשר חריגה של עד 5 נק' באישור סמנכ"ל השקעות. על אף האמור, במקרה של הנפקת אג"ח ראשונית של חברה פרטית לגביה לא ניתן לבצע אנליזה ממשל תאגידי, מנהל ההשקעות יוכל להשקיע באג"ח עד למועד בו תתקבל אנליזה מהגורם המקצועי המתבססת על הדוח השנתי הראשון אשר תפרסם החברה, במידה וציון הממשל התאגידי באנליזה כאמור יהיה נמוך מ 55 נק', הנושא יובא לדיון בוועדת ההשקעות לצורך קבלת החלטה בעניין המשך ההשקעה בחברה או הפסקת ההשקעה בה.

כמו כן וככל הניתן, והחל מן המועד בו האנליזות המתקבלות בחברה יכללו התייחסות לכך, יתייחס מנהל ההשקעות בעת בחינת השקעה חדשה, להיבטי השקעות אחריות, שהינן השקעות המתחשבות ברווחה חברתית בנוסף לשיקולי הרווח הכלכלי, ובמסגרת זאת כללי ממשל תאגידי התומכים בשמירה על איכות הסביבה, צדק חברתי ושמירה על זכויות אדם.

בנוסף, החברה תדווח לוועדת ההשקעות בכל מקרה בו התברר לה כי השקעה מסוימת הינה בניגוד לקוד האתי של החברה, וזאת, ככל הניתן, בטרם ביצע ההשקעה, או בהקדם האפשרי לאחר גילוי המידע האמור.

למידע נוסף בנושא:

[HTTPS://WWW.555.CO.IL/ABOUT/HASHKAOT.HTML#LINKINFO5](https://www.555.co.il/about/hashkaot.html#linkinfo5)

## תרבות עסקית נאותה

### תחרות הוגנת

החברה מקפידה להיות תחרותית וחדשנית מבחינת השירותים והתעריפים שהיא מציעה ללקוחותיה, תוך הקפדה על הוראות הדין ואישורי רשות הפיקוח.

בשנת 2012 הוגשה נגד החברה תביעה מטעם לשכת סוכני הביטוח בגין התנהלות פוגענית וקמפיין פרסומי שפוגע לכאורה בסוכני הביטוח ובתדמיתם. בשנת 2017 הסתיים ההליך הארוך בהכרעה של בית המשפט העליון שקבע כי דין התביעה להידחות שכן החברה פועלת כחוק ואין עילה נגדה.

### מעילות והונאות

החברה פועלת בהתאם להוראות המפקח בעניין הונאות ומעילות ובהתאם למדיניות למניעת מעילות והונאות, אשר אושרה על ידי דירקטוריון החברה. מעבר לפעילויות בקרה שוטפות בתהליכי העבודה, פועלת בחברה יחידת בקרה ייעודית אשר מבקרת את תהליכי העבודה השוטפים ובדוקת עמידה במגבלות שהוגדרו ובהוראות הדין. במהלך השנים 2016-2017 לא זוהו סיכונים הנוגעים לשחיתות בעת בדיקה לאיתור סיכונים אלה.

בחברה קיים נוהל לדיווח על מעילות או הונאות של עובדים, לקוחות או ספקים. לעובד ניתנת האפשרות לדווח על חשד למעילה בצורה אנונימית, באמצעות המייל ותיבת פניות ייעודית. מתוך ניסיון למנוע מקרים כאלה מבעוד מועד, מועמדים לעבודה עוברים בדיקות אמינות טרם קבלתם לחברה וכן מתקיימת בקרה שוטפת בכל היחידות והדרכות ומבדקים להגברת המודעות.

### מניעת ניגוד עניינים

הקוד האתי של החברה מגדיר בפירוט כי אין לקיים קשרי עבודה עם מתחרי החברה, או לבצע מהלכים שעשויים לפגוע בחברה על ידי יצירת ניגוד עניינים. בנוסף, וועדת הביקורת אשר תפקידה לאשר עסקאות עם בעלי עניין מורכבת מדירקטורים חיצוניים בלבד והדירקטורים מטעם בעלי השליטה מהווים מיעוט בדירקטוריון החברה. אם גורם כלשהו הוא בעל עניין בהחלטה שעומדת להתקבל בדירקטוריון, הוא מונחה לצאת מהחדר ולא להיות מעורב בכל דרך בקבלת ההחלטה.

בנוסף, לצורך הפרדת התפקידים הנדרשת בין ניהול בפועל לבין התווית מדיניות ופיקוח, יושב ראש הדירקטוריון אינו מכהן כמנכ"ל החברה.

## המשכיות עסקית, ניהול סיכונים והיערכות לחירום

במסגרת פעילותה השוטפת חשופה החברה למגוון רחב של סיכונים, כאשר התממשותם עלולה לפגוע בשווי ההון של נכסיה ו/או לעלייה בהתחייבויותיה, להפר את יציבותה ולפגוע ביכולתה לקיים את התחייבויותיה ללקוחותיה וליתר מחזיקי העניין שלה, ואף לפגוע בהמשך קיומה.

בהתאם להוראות משרד האוצר, במטרה לצמצם במידת האפשר את מידת הנזק שעלול להיגרם לחברה ולמחזיקי העניין שלה (לרבות ממצי חירום) ולאפשר המשך מתן שירות ללקוחותיה, גיבשה החברה תכנית להמשכיות עסקית המבטיחה את המשך שרירות החברה, את המידע שברשותה ואת מתן השירות ללקוחותיה במגוון חלופות על מנת לאפשר המשך שירות ככל האפשר גם אם אחת מחלופות השירות אינה פעילה מסיבה כלשהי.

תכניות המשכיות עסקית של החברה כוללת מינוי ממונה מטעם החברה על המשכיות עסקית, גיבוי מערכות מידע, הכנת נוהל ותכנית המסדירה את תהליכי העבודה בעת אירוע חירום, הדרכות שוטפות לכל עובדי החברה ולצוותי החירום, ביצוע תרגיל מדי שנה לבדיקת כשירות המערכות, האתר החלופי וצוותי החירום ומיפוי הספקים הקריטיים לעת חירום, תוך וידוא כי הם מתחזקים תכנית להמשכיות עסקית.

ביטוח ישיר פועלת לרענן את הנוהל אחת לתקופה (בהתאם לשינויים שהתרחשו בחברה). במהלך שנת הדיווח התקיימו מספר תרגילים והדרכות לכלל עובדי החברה ולצוותי החירום בפרט, אשר מטרתם לשפר את המוכנות לשעת חירום.

בנוסף, החברה נערכת להתמודדות עם איומי הסייבר והאתגרים הקיימים בתחום אבטחת המידע ושמירת פרטיות הלקוח, ומשקיעה משאבים רבים על מנת להגן על שרירות מערכות המידע וכן על נתוני הלקוחות שלה. לשם כך, לחברה קיים אתר גיבוי ביוקנעם, שנוסף לפעילותו השוטפת כמוקד שירות ומכירות, משמש גם להערכות בשעת חירום.

יתר על כן, גיבשה החברה מדיניות ניהול סיכונים המכוונת להבטיח חשיפה מבוקרת לסיכונים, תוך עמידה בהנחיות ובדרישות הרגולטוריות ושמירה על יעדיה העסקיים ועל איתנותה הפיננסית.

החברה פועלת ליישום מסגרת של ניהול סיכונים כולל במטרה ליצור מודעות לסיכון בכל פעילויותיה, ליצור יכולת להערכת הסיכונים השונים, להטמיע את מדידת הסיכונים בתהליכים העסקיים ולהתאים את החשיפה הכוללת לתאבון הסיכון ולסיבולת הסיכון של החברה. במסגרת זו ננקטות פעולות לבניית תשתית תהליכית לטיפול בסיכונים העיקריים אליהם חשופה החברה. לשם כך, מבוצע תהליך זיהוי, מיפוי, הערכה וכימות של סיכונים פיננסיים, ביטוחיים ותפעוליים והערכת הבקורות על סיכונים אלה לרוחב הפעילויות של החברה, תוך שיפור מתמיד ביכולת הכימות של הסיכונים השונים.

### ניהול הסיכונים בחברה מבוסס על שלושה גורמי הגנה:

יחידות העסקיות: בפעילויות, בתהליכים ובמערכות הנתונות לאחריותם ולבקרתם. הן אחראיות לזיהוי, הערכה, ניטור, הפחתה ודיווח על הסיכונים המובנים במוצרים.

יחידת ניהול סיכונים, משלימה את פעילות ניהול הסיכונים של הגורמים העסקיים ואחראית על גיבוש מסגרת העבודה לניהול הסיכונים בחברה, על פיתוח כלים ושיטות להערכת הסיכונים וכן להערכת הסיכון הכולל אליו היא חשופה.

ביקורת פנים: אחראית על ביצוע ביקורות עצמאיות ובלתי תלויות ומאתגרות את התהליכים הפנימיים, הבקורות, הנהלים והמערכות בכל תהליכי העבודה של החברה.

ניהול הסיכונים בחברה מנוהל באגף ניהול סיכונים, בהתאם למדיניות ועקרונות המסופקים על ידי הדירקטוריון. היחידה מדווחת לדירקטוריון בנוגע לסיכונים מסוימים ומוסכמים אשר החברה חשופה אליהם. גם תהליך השקעה של מוצרים חדשים כולל זיהוי ובחינה מקיפה של הסיכונים הכרוכים במוצר וקביעת הדרכים לניהולם ולבקרה עליהם.

כמו כן, בכדי להקטין את החשיפה לסיכונים החברה מבצעת מדיניות בדיקת תביעות קפדנית, בחינה שוטפת של תהליכי טיפול בתביעות וחקירות לאיתור הונאות.

## השלכות פיננסיות, הזדמנויות וסיכונים כתוצאה משינויי אקלים

ההתחממות הגלובלית גרמה לעליה במספר ובחומרת אירועי טבע חריגים ברחבי העולם, לרבות אסונות כגון הוריקנים, סופות ושיטפונות. מכיוון שאירועים אלה גורמים נזקים למבטחים, בעיקר בתחום הרכוש, עלות הביטוח בארץ מושפעת בהתאם. רווחי החברה רגישים לעונתיות, מכיוון שעונת חורף קשה במיוחד עלולה להוביל לעלייה חדה בתביעות.

על מנת להגן על החוסן והאיתנות העסקית שלה, החברה נוקטת במדיניות של הגבלת החשיפה לאסונות על ידי קביעת סכומי כיסוי מרביים בסוגי סיכון מסוימים וכן על ידי רכישת כיסוי ביטוח משנה מתאים. מטרת מדיניות זו הינה להגביל את החשיפה לאסונות להפסד מרבי שנקבע מראש, בהתאם לטעמי הסיכון של החברה כפי שנקבעו על ידי הדירקטוריון.

מנגד, ההתמודדות עם שינויי האקלים מהווה גם הזדמנות עבור החברה; כחלק מניהול השקעותיה, החברה משקיעה בייזמות ומוצרים "ירוקים" אשר אמורים להפחית ולשפר את ההתמודדות עם פגעי מזג האוויר, לפירוט נוסף ניתן לעיין בפרק סביבה בדוח זה.

## דיאלוג עם משקיעים ורשויות הממשל

החברה מחויבת לפעול בהתאם לדרישות הרגולטוריות ולציית לחקיקה החלה עליה.

החברה מקפידה לספק מידע באופן מלא, מהימן ושקוף לציבור המשקיעים, לבעלי המניות ולרשויות הממשלתיות ולאפשר להם גישה מלאה למידע על החברה ופעילותה.

החברה שומרת על ערוץ הידברות פתוח ומנהלת דיאלוג מקצועי עם הרגולטורים והרשויות הממשלתיות, מתוך הבנה והכרה בחשיבות הרגולציה.

בנוסף, כחלק מניהול הקשר השוטף עם המשקיעים של החברה, מקיימת החברה שיחות ועידה עם משקיעים סמוך לאחר פרסום הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים וכן מקיימת אחת לשנה לכל הפחות אסיפה כללית של בעלי המניות.



הלקוחות הכי לא מרוצים  
שלך הם מקור ההשכלה  
הגדול ביותר של העסק שלך.  
ביל גייטס



# שירות איכותי ודיגיטלי

**חברת ביטוח ישיר רואה חשיבות גדולה ביצירת חווית שירות חיובית ואיכותית ללקוחותיה בכל נקודת מגע שלהם איתה באופן המשקף את הקוד האתי שלה וערכיה: הוגנות, אכפתיות, שותפות, אתגר ומקצועיות.**

החברה ממשיכה להוביל את מהפכת הדיגיטל בתחום שירותי הביטוח במטרה ליצר ממשקי תקשורת ידידותיים, קלים, נגישים וזמינים לקהל לקוחותיה. אסטרטגיית השירות של החברה שמה את הלקוח במרכז העשייה והפעילות של החברה, במטרה לספק עבורו ערך מקסימלי בכל אחד מערוצי השירות שלה ולהגדיל את שביעות רצונו. בהתאם לכך, החברה פועלת לשיפור ולפיתוח חדשני ודיגיטלי של השירותים והמוצרים המוענקים ללקוחות החברה, תוך הקפדה על איכות וחווית השירות ושמירה על מחירים מיטביים.

תפיסה זו, היא אשר מנחה את התנהלות החברה עם לקוחותיה ועליה מושתתת אמנת השירות של החברה. האמנה מפורסמת לציבור באתר החברה, והיא כוללת התייחסות להיבטי השירות השונים, כגון: ערוצי התקשורת, זמינות השירות, איכות השירות ופרטיות, פתיחות למשוב ובקרה ועוד.

לצפייה באמנת השירות של החברה:

[HTTPS://WWW.555.CO.IL/ABOUT/IDI/AMANAT\\_SHERUT.HTML](https://www.555.co.il/about/idi/amanat_sherut.html)

## שירות קשוב - ערוצי דיאלוג

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

פיתוח מגוון רחב של ערוצי תקשורת דיגיטליים חדשניים, מנגיש את החברה ללקוחותיה, מספק להם אפשרות בחירה בנוגע לערוץ ההתקשרות עם החברה הנוח להם ביותר, ובהתאם לכך, משפר את חווית השירות ויחסי הגומלין בין החברה ללקוחותיה.

החברה עומדת לרשות לקוחותיה בתקשורת אישית וזמינה בכל ערוץ ומקפידה לנהל שיח ודיאלוג שוטפים עמם, לרבות קבלת הערות על השירות, לחלוק על החלטות החברה, להשיג עליהן ואף להתלונן, מתוך תפיסה שכך החברה תוכל להפיק לקחים, ליעל ולשפר את השירות ללקוחות החברה. להלן ערוצי הדיאלוג של החברה עם לקוחותיה:

## סקרי שביעות רצון לקוחות דיגיטליים

- סקרי "סמילי" לקוחות - מתבצעים בסמוך לכל התקשרות של החברה עם המבוטח, באמצעות מענה על שאלה פשוטה אחת דרך המייל לבדיקת רמת שביעות רצונו מן השירות, כאשר תגובת הלקוח מגיעה גם היא באופן ישיר ומקוון לנציג הישיר. תוצאות הסקרים מנותחות ברמת יחידה ארגונית, תוך ניתוח המגמות לאורך זמן. במידה והלקוח דיווח על שביעות רצון נמוכה מהשירות, נוצר עמו קשר באופן מיידי על ידי מנהל היחידה על מנת להבין את הבעיה, לתקן ולשפר את חווית השירות שלו.

**סקרי עומק תהליכים** על בסיס חודשי או רבעוני, במסגרתם נמדדת שביעות הרצון של הלקוח מרמת שירות ספציפי שקיבל.

**פניות בערוצי תקשורת דיגיטליים** - צ'אט באתר החברה, מיילים, רשתות חברתיות - דף הפייסבוק של החברה המסייע ביצירת תקשורת אינטראקטיבית עם הלקוחות.

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

## ועדות ערר

כחלק מתפיסת השירות של ביטוח ישיר וכפועל יוצא מערכי החברה, הוחלט לפני מספר שנים להקים, באופן וולונטרי, שתי ועדות ערר, שידונו בפניות של לקוחות שתביעתם נדחתה על פי תנאי הפוליסה.

**"ועדת החברה"** ועדת ערר עליה נמנים יו"ר הוועדה, ונציגים מכלל אגפי החברה המתפקדים כחבר שופטים. בפני הוועדה מוצג פרופיל הלקוח ונסיבות התביעה על ידי מנהל תיק התביעה הרלוונטי, ומתקיימים בה דיונים ערים עד לקבלת ההחלטה - האם לקבל את תביעת הלקוח או להותיר את ההחלטה הקודמת בעינה. ההחלטה מתקבלת בהצבעה על פי רוב.

**ועדת "במבט אחר"** ועדה ייחודית המורכבת מיו"ר הוועדה שהינה מנהלת מחלקה, שתי עורכות דין המייצגות את עמדת ה"סגוריה" (המבוטח/התובע) וה"קטגוריה" (אגף השירות). חבר השופטים בוועדה זו הינם לקוחות החברה. הלקוחות נבחרים באופן אקראי ומתכנסים אחת לרבעון. הוועדה כשמה כן היא - לאפשר "מבט אחר" על תביעות שעל פי דין אינן חייבות בתשלום פיצוי למבוטח. יו"ר הוועדה מציג את פרופיל הלקוח ואת נסיבות התביעה, ה"סגור" וה"קטגור" מציגים את הטענות לקבלת או דחיית בקשת המבוטח וחבר השופטים שהינם לקוחות החברה מחליט על ההחלטה בהצבעה על פי רוב.

דיוני הוועדה שקופים ואף משודרים, בכפוף להסכמת הלקוחות, בשידור ישיר באינטרנט.

## מחויבים ללקוחות - איכות השירות

החברה מחויבת למתן שירות איכותי, חיובי וללא פשרות, כאשר השאיפה היא לחזק את מידת האמון של המבוטחים בחברה באמצעות יצירת זמינות גבוהה ויציבה לפניות לקוחות (מבחינת משך ההמתנה ליצירת קשר ראשוני, מגוון ערוצי התקשורת העומדים לרשות הלקוח בפנייתו לחברה ולוח הזמנים להשלמת הטיפול בפניית הלקוח).

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

## שביעות רצון לקוחות

**שביעות רצון מגיעה ממעשים, לא מדיבורים!**

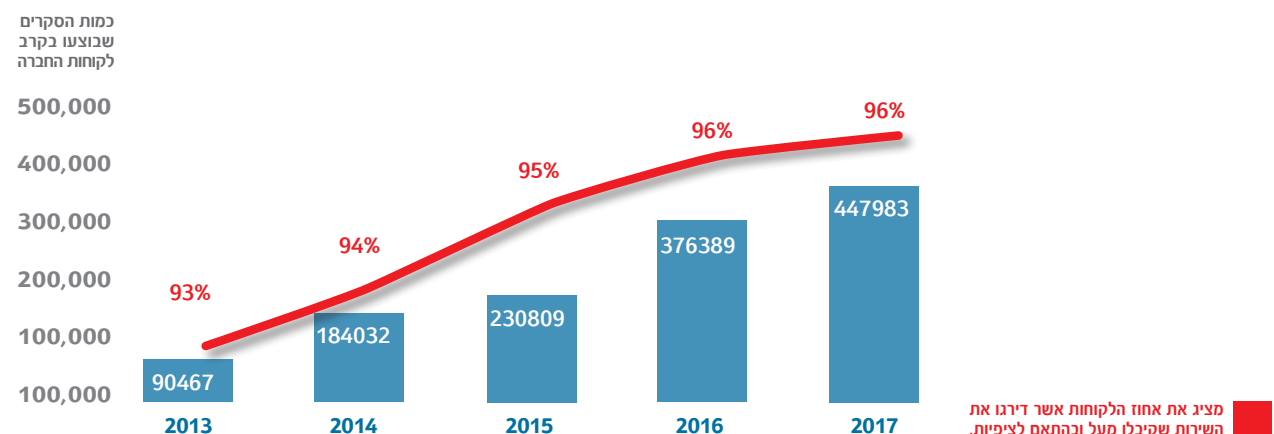
ביטוח ישיר מכירה בכך שהדרך היחידה ליצירת שביעות רצון היא לספק שירות מעולה ויעיל ללקוחותיה.

החברה מקפידה על מתן שירות איכותי, מיטבי ומקצועי ללקוחותיה, תוך ביצוע בקרות והערכות שוטפות לגבי השירותים שהיא מספקת במטרה להמשיך להשתפר ולהתייעל בנושאים הקשורים לביטוח. בקרות אלו, המודדות את שביעות רצון הלקוחות, מתבצעות באופן שוטף ורציף באמצעות סקרים פנימיים של החברה ובאמצעות מדדים חיצוניים (כגון מדד השירות של משרד האוצר).

החברה מאמינה שהנגשת החברה ללקוחות בערוצי התקשורת השונים, באופן המתאים לצרכים ולציפיות של הלקוח, תוך מתן מענה מלא ובטווחי זמנים קצרים במיוחד, מייצרת להם חווית שירות חיובית ומיטבית. החברה מתחייבת להחזיר כספי עד 5 ימי עסקים בלבד בתביעות ביטוח מקיף לרכב.

ככלל ניתן לראות אחוז ההולך וגדל של מבוטחים הממשיכים לחדש את הביטוח בביטוח ישיר משנה לשנה, דבר המעיד על שביעות רצון גבוהה של לקוחות החברה. בנוסף, מתוך ממצאי הסקרים הפנימיים (סקרי "סמילי") שהחברה מבצעת באופן חודשי, נמצא כי שביעות הרצון של לקוחות החברה ממשיכה לעלות באופן עקבי, כאשר 96% מהלקוחות דירגו את השירות שקיבלו מעל ובהתאם לציפיות בשנים 2016 ו-2017 (לעומת 95% שדירגו בשנת 2015) וזאת על אף ביצוע כמות רבה יותר של סקרים המתבצעים בקרב לקוחות החברה (447,983 סקרים בשנת 2017 לעומת 376,389 בשנת 2016).

לצד סקרי שביעות הרצון שהחברה מבצעת, זוכה החברה לתגובות אוהדות המתקבלות מצד לקוחות החברה באמצעות ערוצי התקשורת השונים. בשנת 2017, התקבלו כ- 3,432 מכתבי תודה, הוקרה והערכה של לקוחות לחברה, לעומת 2,934 בשנת 2016 (גידול של כ-16% בכמות המכתבים שנשלחו).



<sup>2</sup> החלטות ועדות הערר בענייני הלקוחות מחייבות את החברה.  
<sup>3</sup> העלאת תביעות לוועדת ערר לקוחות מותנית באישור הלקוח אשר הגיש את התביעה.



## פניות ציבור

החברה פתוחה לקבלת פניות מהציבור באופנים שונים, כגון: אתר החברה, פייסבוק, מיילים וכיו"ב, המאפשרים לחברה לשמר את רמת שביעות הרצון של לקוחותיה ובהתאמה לשפר ביצועיה לאור פניותיהם.

תהליך הטיפול בפניות מנוהל בצורה סדורה, כאשר ברגע שמגיעה פנייה מלקוח, מתבצע תחקור ראשוני במחלקת פניות הציבור, ולאחר מכן מנותבת הפנייה אל היחידות הרלוונטיות כולל ההנהלה הבכירה של החברה לצורך קידום הטיפול בפנייה. הטיפול בפניות משתנה בהתאם לאופי הפנייה, כאשר מחלקן החברה למדה מן הפרט אל הכלל באמצעות שינוי 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 הפייסבוק של החברה, לעומת 396 בשנת 2016.

במהלך שנת 2017, הופנו מהמפקח על הביטוח, 154 תלונות, לעומת 155 בשנת 2016.

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

## מדדי שירות

### מקום ראשון במדד השירות לשנת 2017

החל משנת 2015 החל אגף שוק ההון של משרד האוצר לפרסם לציבור מדד שירות משוקלל הכולל את מדד פניות הציבור, ציוני החברות ביישוב תביעות על בסיס דיווח נתונים סטטיסטיים בלתי תלויים שהחברות נדרשות להגיש לפיקוח אחת לשנה. מדד זה מדרג את חברות הביטוח בישראל בכל הקשור לאיכות השירות ללקוחות בביטוחי רכב, דירה, נסיעות לחו"ל, חיים ובריאות, תוך התייחסות לאיכות וזמני הטיפול בפניות ותשלום תביעות.

בשנת 2016 פורסם הדירוג ביחס לשירות בשנת 2015 במסגרתו זכתה החברה להיות ממוקמת בשלישייה הראשונה באיכות יישוב התביעות בענפי ביטוח כללי ובמקומות הראשונים בתחום ביטוח בריאות.

## ביטוח ישיר אינה קופאת על שמריה וממשיכה להציג שיפורים משמעותיים במדד לשנת 2016 בכל התחומים, ואף מדורגת במקום הראשון בקרב חברות הביטוח בישראל במדד השירות לשנת 2017.

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

תחום נוסף שנבדק הינו מדד השירות באמצעות כלים דיגיטליים, המתייחס לאפשרות לבצע פעולות בצורה דיגיטלית (אתר האינטרנט של החברה אופן תפעולו ונגישותו, שימוש בדוא"ל, מענה טלפוני ממוחשב, צ'אטים ומסרונים). מבין כלל חברות הביטוח המשתתפות במדד, ביטוח ישיר דורגה במקום השני.

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

מדדי שירות חברות הביטוח על פי מדד איכות השירות של משרד האוצר לשנת 2017<sup>4</sup>:

## מדדי שירות חברות הביטוח 2017

| חברה        | רכב חובה | רכב רכוש | דירות | בריאות | תאונות אישיות | סיעוד (פרט) | נח"ל | סיכון חיים | אבדן כושר עבודה |
|-------------|----------|----------|-------|--------|---------------|-------------|------|------------|-----------------|
| ביטוח ישיר  | 82       | 86       | 86    | 77     | 83            |             | 87   | 78         |                 |
| שומרה       | 78       | 82       | 84    |        |               |             |      |            |                 |
| AIG         | 83       | 85       | 84    | 72     | 78            |             | 83   | 78         |                 |
| שירביט      | 78       | 82       | 78    |        |               |             |      |            |                 |
| ביטוח חקלאי | 74       | 82       | 80    |        |               |             |      |            |                 |
| הפניקס      | 74       | 80       | 81    | 77     | 74            | 70          | 82   | 81         | 69              |
| שלמה        | 73       | 74       | 74    |        |               |             |      |            |                 |
| הראל        | 76       | 82       | 79    | 71     | 73            | 68          | 73   | 69         | 68              |
| כלל         | 81       | 79       | 77    | 73     | 72            | 65          | 72   | 69         | 69              |
| פסגות       |          |          |       |        |               |             |      |            | 72              |
| מגדל        | 71       | 73       | 76    | 69     | 67            | 74          | 74   | 67         | 63              |
| מנורה       | 75       | 70       | 72    | 72     | 67            | 70          | 67   | 66         | 61              |
| הפול        | 69       |          |       |        |               |             |      |            |                 |
| הכשרה       | 72       | 76       | 73    |        |               |             |      | 62         | 59              |
| איילון      | 71       | 72       | 71    | 67     | 60            | 63          |      | 62         | 58              |
| ממוצע       | 75       | 79       | 78    | 72     | 72            | 68          | 77   | 70         | 64              |

<sup>4</sup> מתוך אתר האינטרנט של משרד העוצר - רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון

החברה מחויבת, כאמור באמנת השירות שלה, ליצירת חווית שירות חיובית ופועלת להנגיש את מוצריה לכלל האוכלוסייה הן על ידי מחירים הוגנים ובאמצעות שיטת התמחור הדיפרנציאלית, והן על ידי שיפור מתמיד של האמצעים הדיגיטליים והמכירה הטלפונית המאפשרת גישה שוויונית למוצרי החברה לתושבים בכל חלקי הארץ. בהתאם לתפיסה זו ובהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998, ותקנותיו, מבצעת החברה התאמות נגישות באתר האינטרנט שלה בליווי צמוד של יועצי נגישות וגורמים מקצועיים אחרים, באופן שיאפשר מתן שירות מלא, מהיר ויעיל באמצעות אתר האינטרנט גם ללקוחות עם מוגבלויות.

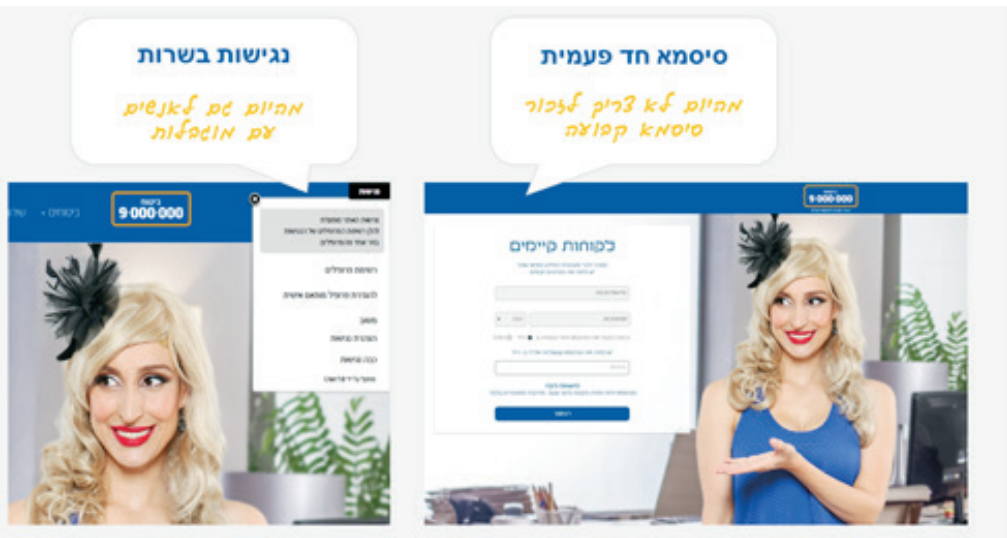
כלל השירותים של החברה מוענקים במגוון ערוצי תקשורת מונגשים (בחברה אין קבלת קהל פרונטלי, לכן ערוצי התקשורת הם בטלפון, האינטרנט ושירותים דיגיטליים אחרים). החזון הדיגיטלי של החברה דוגל במתן שירות מלא בכל מקום, זמן וערוץ שהלקוח יבחר. ערוץ המייל הפך בשנים האחרונות לערוץ תקשורת משמעותי המבטיח מענה זמין ויעיל ללקוחות בכלל ובעלי צרכים מיוחדים בפרט, כל פניה מנוהלת עד לסגירת מעגל טיפול.

עובדי החברה, עוברים הדרכות והכשרות במטרה לספק להם כלים וידע בסוגיות הקשורות למתן שירות ואופן הטיפול בפניות, לרבות מתן שירות נגיש לאנשים עם צרכים מיוחדים. למען השתפרות מתמדת בהענקת שירות, החברה מספקת ללקוחותיה דרכי פניה להגשת בקשות והצעות לשיפור הנגישות של החברה.

## מבין הפעולות שהחברה ביצעה על מנת להנגיש את שירותיה



תו אתר נגיש



מונתה רכזת נגישות בחברה.

המענה הקולי הונגש כך שהמידע מוקלט בשפה ברורה וללא מוסיקת רקע.

הונגש אתר האינטרנט של החברה באמצעות כלי ההנגשה USERI- החברה ביצעה התאמות נגישות באתרה באופן שיאפשר לאנשים עם מוגבלויות ולאנשים מבוגרים לגלוש באותה רמה של יעילות והנאה ככל הגולשים. האתר הונגש בהתאם לדרישות תקנות הרגולטוריות וכן על פי המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568) לנגישות תכנים באינטרנט. כמו כן, האתר קיבל את הסימון של תו "אתר נגיש", מבין היוזמות של עמותת "נגישות ישראל" ואיגוד האינטרנט הישראלי שנועדה לקדם את המודעות הציבורית לנגישות לאינטרנט ויידוע ציבור הגולשים באתר אודות מידת נגישותו.



מלבד זאת, החברה פועלת להנגיש את עולם הביטוח לשפות שונות, ובכך לאפשר לקהל רחב יותר של אוכלוסיות ליהנות משירותיה.

**מהקמתה ולאורך כל השנים ביטוח ישיר פורצת דרך ומביאה חדשנות לתחום הביטוח, ובכך אפשרה לצרכן גישה פשוטה למוצרי הביטוח ולביצוע פעולות באופן עצמאי ובשקיפות מלאה. מיטב המאמצים השיווקיים והעסקיים, מושקעים בפיתוח מוצרים דיגיטליים המותאמים למגמות הצרכניות ומתן מענה איכותי, נגיש וחדשני.**

### להלן הפעילויות המרכזיות שבוצעו במהלך השנים 2016-2017 בתחום החדשנות:

❖ **חידוש ביטוח ב"קליק"** - החברה פיתחה ללקוחותיה הקיימים שירות נוסף המאפשר חידוש ביטוח "בקליק", באמצעות אישור לחידוש הביטוח בלחיצה אחת דרך המייל, מתוך מטרה להפוך פעולות הנתפסות כמסורבלות לפשוטות.

לצד מגמת הגידול בפעילות הדיגיטלית של לקוחות החברה, בחנה החברה את ריבוי השימוש בשירות הדיגיטלי החדשני שפיתחה "חידוש בקליק". מתוך בדיקתה, ניכרת מגמת עליה משמעותית ברצון לקוחותיה לבצע את פעולת חידוש הביטוח באמצעים הדיגיטליים שהחברה פיתחה עבורם.

### הטמעת מהלכי רכישת ביטוח ב"קליק"

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

❖ **"התחייבות למחיר מוזל ל-3 שנים"** - בשנת 2017 השיקה החברה התחייבות שלה למחיר מוזל ל-3 שנים, התחייבות ראשונה מסוגה בקרב חברות הביטוח בישראל. התחייבות זו מעניקה לכל לקוח הרוכש פוליסת ביטוח מקיף לרכב, או צד ג' דרך החברה, לקבל מראש הצעה המשקפת עבורו את המחיר שישלם עבור הפוליסה בשלוש השנים הבאות, תוך התחייבות לשמירת המחיר המוזל משנה לשנה.

מסלול חדשני זה נשען על התובנה הצרכנית הרווחת בענף הביטוח כי מדובר בתחום המצריך משא ומתן שנתי וכי רק באמצעות שיחות חוזרות ונשנות עם נציגי חברות הביטוח ניתן ליהנות מהוזלה במחיר משנה לשנה ומהטבות נוספות. לכן, החליטה ביטוח ישיר לתמרץ את לקוחותיה הוותיקים על נאמנותם לחברה ולהציע מסלול הנשען על ערכי שקיפות והוגנות.

המסלול החדש מאפשר ללקוחות לדעת מראש כמה ישלמו עבור ביטוח הרכב המקיף בשלוש השנים הבאות, תוך גילום הנחות והטבות ולהיערך לכך מבחינת הוצאות משק הבית. המסלול מהווה גם עליית מדרגה בהיבט של נוחות השירות, שכן הוא חוסך ללקוחות את תהליך הבירוקרטי הדרוש בעת חידוש שנתי של הפוליסה. הצטרפות למסלול תוצע גם ללקוחות חדשים של החברה.

❖ **רכישת ביטוח באופן מקוון** - החברה משכללת את הממשקים הדיגיטליים שבהם קהל לקוחותיה יכול לבצע פעולות בתחום הביטוח, כמו למשל, רכישת ביטוח באינטרנט, ביצוע פעולות באזור אישי מאובטח, עדכון במצב הפוליסה ועוד.

❖ **הוספת כיסויים ON LINE** - לקוח קיים יכול להוסיף כיסויים, כגון 'נהג צעיר לכמה ימים', באופן פשוט ויעיל באתר החברה.

❖ **פתיחת דיווח ONLINE בתחום ביטוחי הרכב**, הנסיעות לחו"ל והרחבת כלל סוגי הדיווח בדירה - שירות המעניק ללקוחות עצמאות וחוות שירות בכך שהוא מאפשר לדווח על אירוע ביטוחי 24/7 ישירות מהמכשיר הנייד או מהמחשב. עד היום נפתחו למעלה מ-1000 דיווחים בענפים שהצטרפו לשירות.

❖ **HUB תוכן עשיר החולש על כלל הנכסים הדיגיטליים של החברה** (אתר החברה, ערוץ ה-YOUTUBE ועמוד הפייסבוק של החברה) - באמצעותו החברה מלווה לקוחות קיימים ופוטנציאליים בכל פעולה שיבקשו לבצע, ואשר דרכו הם נחשפים לתכנים שונים המחזקים את היכולות והעצמאות הדיגיטלית שלהם. לדוגמא, בערוץ ה-YOUTUBE, החברה יצרה סרטוני הסברה קצרים, שכל אחד מהם מרחיב ללקוח את ההיכרות עם דרכי השימוש בכלים ובמוצרים השונים של ביטוח ישיר: מחידוש ביטוח ועד הוספת נהג לפוליסה. מלבד זאת, דף הפייסבוק של החברה, מעבר לקידום תכנים שוטפים, משמש כערוץ תקשורת הפועל כזרוע שירות שבאמצעותה כל לקוח יכול לייצר תקשורת מיידית עם שירות הלקוחות של החברה. בנוסף, ביטוח ישיר מייצרת כתבות תוכן רבות שעוזרות לצרכן להבין יותר לעומק את תחום הביטוח, כאשר כל כתבה מוגשת לקהל היעד לפי נקודת הזמן בו הוא נמצא בתהליך.

נוסף על כך, כחלק מהחזון של ביטוח ישיר להיות החברה המובילה בתחום ביטוחי הפרט והמשפחה פיתחה מערכות טכנולוגיות מתקדמות וייחודיות המאפשרות לה לנהל את הקשר עם לקוחות החברה בצורה פשוטה ומהירה, כאשר בבנייתן היו מעורבים גורמים רבים ממגוון אגפי ומחלקות החברה אשר הציפו את צרכיהם והיוו שותפים פעילים בתהליך האפיון של המערכות.



מערכות אלו מהוות רכיב חיוני בהגברת שביעות רצון הלקוחות ובהבטחת חווית שירות מצוינת ללקוח בכל תהליך השירות, תוך מתן מענה לצרכי הלקוח, הגדלת עצמאותו בתהליכי הביטוח, הגדלת שקיפות המידע ללקוח וייעול התקשורת עמו.

### להלן פירוט אודות המערכות החדשות שפיתחה החברה:

❖ **מערכת "פנינה"** - מערכת דיגיטלית חדשנית שלראשונה מאפשרת ללקוחות החברה לעבור על תהליך רכישה זהה לתהליך עליו עובדים נציגי החברה, וכפועל יוצא מכך ליהנות מעצמאות ושקיפות מקסימלית, כאשר הנציגים עצמם הופכים לתומכי מכירה ושירות לקוחות.

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

❖ **מערכת "אודם"** - מערכת העדכנית והמפותחת ביותר של החברה, המאפשרת סביבת עבודה אחת משותפת לנציג וללקוח והיא כוללת את כל עולם ה-CRM המעניקה ללקוחות החברה לבצע באופן עצמאי פעולות שירות ותהליכי רכישה והפקת פוליסות, באמצעות המחשב והטלפון החכם. מעבר לכך, היא מסייעת בניהול התקשורת עם הלקוחות והטיפול בפניות הלקוח מהליך ביצוע הפנייה ועד לסגירתה (מספקת מערכת התרעה לעובדי החברה: זמני המתנה, פתיחת פניות ועוד) והיא מתאימה לשימוש על ידי המחלקות השונות בחברה, דבר המאפשר את יעילות העבודה שלהן.

ביטוח ישיר מאמינה שללקוחותיה עומדת הזכות המלאה לידיעה שקופה, אמינה ובלתי אמצעית לכל ההתפתחויות הנוגעות אליהם ולתביעה שלהם.

במהלך שלא נעשה מעולם על ידי חברה פיננסית או חברת ביטוח אחרת, ביטוח ישיר מייצרת מערכת מיילים מתועדת, שקופה לחלוטין ומנוהלת, בה כל לקוח מכותב למיילים הפנימיים הנוגעים לפנייתו. המעבר לניהול כל התקשורת והמשימות מול הלקוח בלחיצה אחת ובכיתוב הלקוח מסייעת בהגברת השקיפות שבין החברה ולקוחותיה ומצמצמת את התהליכים הבירוקרטיים בפעילויות הביטוח.

### על מנת ליצר שקיפות גבוהה בין החברה לבין הלקוח, החברה מקיימת את הפעולות הבאות:

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

שלבי התביעה שלו באזור האישי באתר החברה.

מייל אישי - תקשורת מיילים (E-MAIL) מתועדת, פתוחה ושקופה במסגרתה הלקוח מכותב למיילים הפנימיים הנוגעים לעניינו. מייל אישי הינו ערוץ טכנולוגי המאפשר לחברה לנהל תקשורת עם לקוחותיה באמצעות הדואר האלקטרוני ולהעניק להם את מכלול השירותים שהחברה נותנת בערוץ הטלפוני גם באמצעות הדוא"ל. המייל האישי מושתת על המערכת הארגונית של החברה, והוא מאפשר קבלה ושליחה של קבצים מצורפים או לינק למידע באזור הלקוחות באתר האינטרנט של החברה. יתרה מכך, ממשק זה מאפשר את שיתוף הלקוח בהתכתבות הפנימית של עובדי החברה בנוגע לטיפול בפנייתו, תוך מתן מענה לצרכיו בצורה הטובה ביותר.

נגישות פוליסת הביטוח - פוליסת הביטוח זמינה ללקוח מיד לאחר רכישתה, לעיון בכל עת באזור האישי של הלקוח באתר החברה. כמו כן, הפוליסה נשלחת אליו באמצעות הדואר האלקטרוני או בדואר ישראל בהתאם לבחירתו.

## תקשורת שיווקית

המצליחים של ביטוח 9.000.000 בכיכובה של שני כהן כמזכירה של סוכן הביטוח "שוקה" ושל ביטוח ישיר עם צמד היונים יונה ויוניאל.

שבירת שיא של כל הזמנים ברצף תקופת הדירוג במקום הראשון!

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



במהלך השנים 2016-2017 לא נרשמו מקרי אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית, כולל פרסום, קידום מכירות וחסויות, מסווגים לפי תוצאותיהם.

איי.די.איי נוקטת באסטרטגיה של ריבוי מותגים כשהיא מפעילה את המותגים ביטוח ישיר וביטוח 9.000.000 ושני מותגים נוספים כחלק משיתוף פעולה עם רשת סופר-פארם (LIFE-DIRECT) ועם אתר החדשות YNET (ynet ביטוח). לכל אחד מהמותגים שפה שיווקית ומסרים שונים, וכך יכולה החברה לפנות לקהלים שונים ולבסס את עצמה כחברת ביטוח מובילה בקרב לקוחות פוטנציאליים, אל מול המתחרים בשוק.

מתוך הבנה עמוקה של המעבר הצרכני לדיגיטל על יתרונותיו הרבים, החברה מגישה את שירותיה השונים ללקוחותיה ומאפשרת להם קבלת מענה בקלות ובנוחות בכל ערוץ שיבחרו, החל מתקשורת שקופה במייל, דרך קבלת מידע וביצוע פעולות באזור הלקוחות הקיימים באתרי האינטרנט הנגישים של המותגים ועד מענה מקצועי בצ'אט השירותי באתר, במוקד הטלפוני ובעמודי הפייסבוק. בנוסף, היא מנצלת את הטכנולוגיה ומייעלת את השירות שהיא מספקת על ידי פיתוח מגוון שירותים דיגיטליים מתקדמים דוגמת פתיחת דיווח ON-LINE אודות אירוע ביטוחי, התעדכנות אודות סטטוס התביעה, הוספת כיסויים ביטוחיים באופן עצמאי לפוליסת ביטוח קיימת ועוד.

כחלק מחזונה ומערכיה המבוססים על הוגנות ושקיפות ללקוח, החברה השיקה השנה "התחייבות למחיר מוזל ל-3 שנים" שבמסגרתה היא מאפשרת, לראשונה בישראל, קבלת הצעה המשקפת עבור הלקוח את המחיר שהוא ישלם עבור פוליסת ביטוח לרכב בשלוש השנים הבאות, תוך התחייבות להוזלה או שמירת המחיר משנה לשנה (בכפוף לתקנון).

בהיבט הפרסומי במדיה המסורתית, לאחר שב-2016 קבעה את שיא כל הזמנים ברצף תקופת הדירוג לפרסומת האהובה ביותר במקום הראשון, בשנת 2017 המשיכה החברה להוביל את דירוג הפרסומות "הזכורות והאהובות" של מכון גיאוקרטוגרפיה ועיתון גלובס עם הקמפיינים הפרסומיים



# הבטחת מידע ופרטיות לקוח

לאור חשיבותן המהותית של טכנולוגיות המידע לתפקודה התקין של הליבה העסקית והתפעולית של החברה (זמינות המערכות, מהימנות הנתונים ושמירה על סודיות הנתונים), ולאור ההתפתחות הטכנולוגית ותלותן של פעילויות עסקיות בעולם ה-IOT (INTERNET OF THINGS) וגידול בהיקף ובעוצמה של איומים קיברנטיים העלולים לשבש את פעילותה התקינה של החברה, גדל הצורך בתחום אבטחת המידע והשמירה על פרטיות הלקוח. הואיל וכך, החברה הגדירה מדיניות ברורה לניהול אבטחת המידע בחברה ואופן ניהול וההגנה מפני סיכוני הסייבר, לרבות התייחסות לתחומי אחריות, לשיטות, לתהליכים, לדיווח ולבקורות.

תחום אבטחת המידע מנוהל על ידי ממונה אבטחת מידע. במסגרת תפקידו אחראי על בניית תכניות עבודה בתחום אבטחת המידע ועל יישומה (לאחר קבלת אישור ההנהלה והדירקטוריון), תוך עמידה בדרישות הפיקוח והרגולציה.

החברה לוקחת בחשבון, במסגרת כל החלטה על שינוי במערכותיה, בין אם ברכישת מוצר והטמעתו ובין אם בפיתוח עצמי, שיקולים של אבטחת המידע ומוודא שכל שינוי כאמור ייעשה תוך עמידה במדיניות ונהלי אבטחת המידע של החברה. כלל המערכות הארגוניות שפותחו בחברה נבנו ביחד

עם מומחים מתחום אבטחת מידע והן נשענות על מערכות אבטחת מידע מהמתקדמות והמפותחות ביותר הקיימות כיום בשוק.

כאמור, כחלק ממדיניות אבטחת המידע של החברה, היא פועלת להטמעת נהלים קפדניים בהתאם לדרישות הרגולטוריות, תוך היעדרות בספקים חיצוניים המומחים בתחום אבטחת המידע המסייעים לחברה להבטיח שימוש נכון במידע של הלקוחות. בנוסף, החברה מפעילה מנגנוני פיקוח, אכיפה ובקרה פנימיים, לרבות על ספקיה החיצוניים בתחום אבטחת המידע, באופן שנתי בהתאם לדרישות הרגולטוריות, וכן לעיתים בתכיפות רבה יותר בעבור נושאים המוגדרים כבעלי רמת סיכון גבוהה.

דירקטוריון החברה מהווה גורם נוסף האחראי על הפיקוח והבקרה אחר התהליכים בנושא אבטחת מידע בחברה, והוא דן בהם לפחות אחת לשנה (ולעיתים אף יותר מזה, בהתאם לצורך). הדירקטוריון הינו הגורם המאשר את מדיניות אבטחת המידע והסייבר של החברה.

החברה פועלת ליישם תהליכים ובקורות לניהול סיכון הסייבר ודואגת לבצע תיקוף לתכנית העבודה בתחום זה.

## דואגים לשמירת פרטיות הלקוחות

מתוך המחויבות הגבוהה של החברה כלפי לקוחותיה ובהתאם לחוק הגנת הפרטיות והנחיות המפקח על הביטוח, דואגת החברה לשמור על פרטיות הלקוחות ומקפידה לפעול באופן המונע חשיפת מידע רגיש אודות לקוחות החברה, שלא בהסכמתם.

על מנת לשמור על סודיות המידע מפני צד שלישי נוקטת החברה באמצעים שונים שנועדו להבטיח את זיהוי המשתמש ולהגן על מידע שמועבר (לעיתים אף מעבר לדרישות הרגולטוריות) בהתאם לערוצי התקשורת השונים עם הלקוח. כדוגמא לכך, החברה מקפידה על כך שלקוחותיה ישתמשו בממשקי תקשורת ייעודיים המאובטחים ומוגנים לשימושם, כגון שימוש ב"אזור אישי" של הלקוח. בידי החברה לקבל התרעות בגין שימוש המעמיד את הלקוח בסיכון להפרת פרטיותו, וככל שהן קורות דואגת להפנות את הלקוח לערוצי התקשורת הייעודיים והמאובטחים.

כמו כן, החברה מקיימת הדרכות לעובדיה באופן שוטף (במהלך הכשרתם בכניסה לתפקיד וכן במהלך השנה באמצעות מבדקי הידע) בתחום אבטחת המידע והאופנים לשמירת פרטיות הלקוחות במטרה להגביר את המודעות שלהם לתחום.

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

## יעדים בתחום השירות

| תחום                      | פירוט                                                                     | יעד                                                                                                                                                                   |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| תלונות ופניות ציבור       | מדידת שביעות רצון הלקוח מפעילות החברה                                     | שמירה על כמות תלונות נמוך אל מול צמיחה בגודל תיק                                                                                                                      |
| איכות השירות וחוויית לקוח | מתן שירות מיטבי ללקוחות החברה                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>שמירה על רמת שביעות רצון גבוהה</li> <li>הצגת שיפור והתקדמות בממצאי סקרי השירות והמדדים השונים (הפנימיים והחיצוניים)</li> </ul> |
| נגישות השירות             | יצירת ממשקי פעילות ושירות נגישים וקלים לשימוש עבור לקוחות החברה           | המשך הנגשת תחום שירותי הביטוח לכלל האוכלוסיות, לרבות אנשים עם צרכים מיוחדים וממגזרים שונים                                                                            |
| חדושים טכנולוגיים         | שימוש בפיתוחים טכנולוגיים מתקדמים להבטחת איכות השירות וחוויית לקוח חיונית | המשך פיתוח מערכות המסייעות ללקוחות להתנהל בצורה עצמאית וקלה בהיבטים הקשורים בביטוח                                                                                    |

כשרון מנצח משחקים,  
עבודת צוות ואינטליגנציה  
לוקחות אליפות  
מייקל ג'ורדן



## העצמת עובדים

תהליך זה נובע מתפיסה ניהולית לפיה שקיפות יוצרת סנכרון ומחויבות של העובדים בדרגים השונים בחברה. מעבר לתפיסה הניהולית, שיטת עבודה זו, משפרת את רמת הממשל התאגידי בחברה, היות ששקיפות זו מאפשרת בקרה רחבה ומחויבות לשלמות תהליכי עבודה רוחביים.

עיקר עובדי החברה הם נציגי מוקדים המעניקים שירות ישיר ללקוחות החברה. על מנת להכשירם לתפקידם, מקיימת החברה מגוון רחב של קורסי קליטה והכשרה על פני כל השנה, במסגרתם מקבלים העובדים הכשרה מקצועית בתחום דיני הביטוח, מוצרים, תהליכים ושינויים רגולטורים, הכרות עם מערכות המחשוב והטלפוניה, ניהול הידע של החברה והכרות עם נהלי וערכי החברה והקוד האתי שלה, וכך גם במהלך עבודתם - במטרה להעמיק את מקצועיותם ואת עמידתם בנהלי החברה והוראות הדין הכרוכים בעבודתם.

כמו כן, החברה מאפשרת לעובדים לפתח ולממש את יכולותיהם על-ידי ניווד וקידום למגוון תפקידים.

כחלק מהשקעת החברה בפיתוח הפוטנציאל של ההון האנושי ומימושן, מופעלת בחברה גם ה"אקדמיה" - במסגרתה מעניקה החברה לעובדיה תכנית לימודי העשרה, המאפשרת התפתחות בתחום האישי והמקצועי ובניית מסלול קריירה בתוכה.

**ההוכחה לעילות תהליכי הפיתוח האישיים והמקצועיים ולאמון החברה בהון האנושי שלה, באים לידי ביטוי בכך שלמעלה מ-80% מהמשרות הפתוחות אוישו על ידי קידום וניוד עובדים.**

בעידן של היום נדרשת החברה להתמודד ולהסתגל לשינויים ולדינמיות הסביבה העסקית המשתנה, לפיכך, רואה החברה בשדרה הניהולית שלה את הכוח המניע והקריטי לחיזוק ההון האנושי ויצירת מחויבות ומחבורות עובדים, ולכן משקיעה משאבים ארגוניים רבים בפיתוח ושמירה על הכשירות הניהולית ועל יכולות ההובלה והמנהיגות של מנהליה. לשם כך, פיתחה החברה מסלולי הכשרה ייעודיים למנהלים הכוללים תכניות עתודות לבניית דור הניהול העתידי של החברה, ליווי מנהלים בכניסתם לתפקיד ותכניות פיתוח למנהלים בתפקידם אשר מסייעים להם להתמודד עם אתגרי הניהול ועובדי העתיד ובהתאמה לצרכי החברה המשתנים.

מתוך הראיה של החברה את עצמה כחברה מובילה, מתקדמת ומשתפרת, החברה דואגת להתאים את כלל התהליכים בתחום משאבי האנוש (הגיוס, הפיתוח וההכשרה ועוד) לצרכי הזמן והשעה ובאופן התואם את התפתחות עולם הדיגיטל. כמו כן, החברה משקיעה מאמצים רבים ביצירת סביבת עבודה המעצימה את עובדיה - הן במישור המקצועי והן במישור האישי באמצעות יצירת תנאי העסקה חדשניים ומתגמלים ודאגה לרווחת העובדים וצרכיהם כפרט וכעובד.

**החברה רואה בעובדיה את ההון החשוב ביותר ואת מקור העוצמה והמפתח לצמיחתה והצלחתה.**

**במדד השירות לשנת 2017 על פי משרד האוצר ודירוגה במקום הראשון, לזכותם של עובדיה, המסורים והמחויבים (לחברה וללקוחותיה כאחד), אשר רואים במתן שירות יעיל, איכותי, אדיב וחוויתי את עיקר משימתם.**

תפיסה זו מלווה את החברה לאורך השנים, והיא ממשיכה ליזום וליישם מודלים חדשניים להעצמת עובדי החברה המשלבים בין טכנולוגיה מתקדמת, הצבת העובד במרכז, חיזוק יחסי האמון בין הארגון והעובדים, תוך גמישות בתנאי העסקה והקפדה על איזון בית-עבודה. החברה פועלת ומשקיעה רבות בפיתוח עובדיה ובחיזוק המצוינות האישית וכפועל יוצא מכך, בחיזוק המצוינות הארגונית.

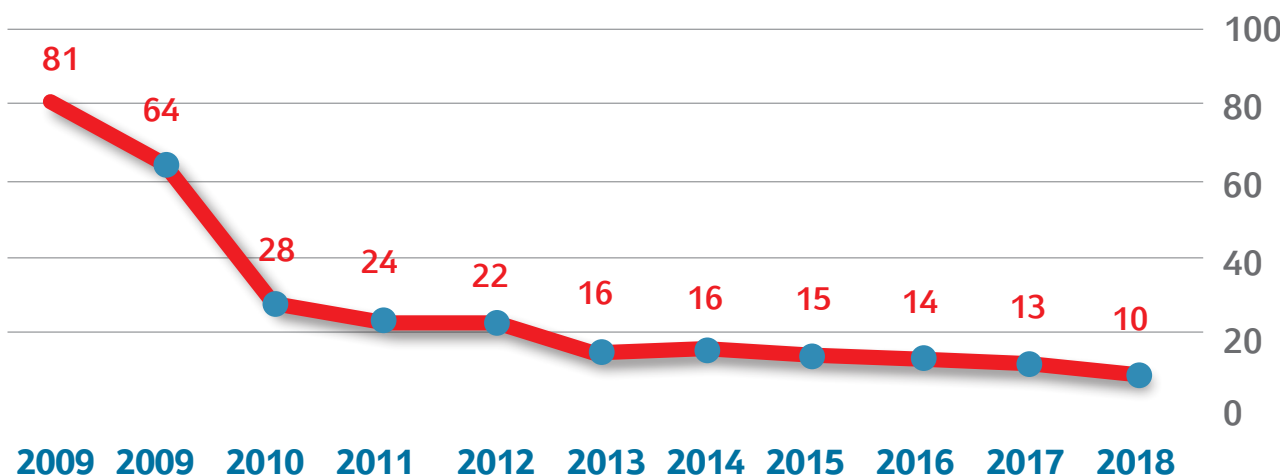
התרבות הארגונית מאופיינת בשקיפות ושיתוף רחב של עובדי החברה ומנהליה, כך לדוגמה, תקצירי סיכום ישיבות ההנהלה השבועיות, בהן משתתף פורום מצומצם של הסמנכ"לים הבכירים בחברה, כמו גם תקצירי הישיבות החודשיות שמקיימת ההנהלה העסקית, מופצים לפורום רחב מאוד של עובדי ומנהלים בחברה.

**תרבות ארגונית זו, אשר שמה את ההון האנושי שלה במרכז ומקדמת העסקה הוגנת ומכבדת, תוך מתן שוויון הזדמנויות לכלל, מלווה את ביטוח ישיר שנים רבות ובאה לידי ביטוי בדירוגה הגבוה במדדים חיצוניים (כגון, אתר המעסיק החברתי, דירוג של BDICODE ועוד) ובמדדים פנימיים (סקרים, משוברים 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 הכולל של BDICODE.

**חברת ביטוח ישיר מתקדמת בעקביות מדי שנה, ומטפסת בצעדים קטנים אל הצמרת כאשר בדירוג שפורסם בשנת 2018 שהתייחס לכיצועיה בשנת 2017, דילגה ביטוח ישיר שלושה מקומות ונכנסה לראשונה אל עשרת הראשונות!**

דירוג BDIC למקומות העבודה שהכי טוב לעבוד בהם

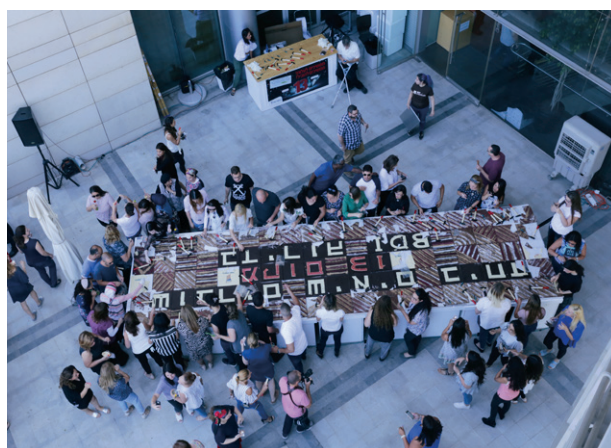






מקום 13 בדירוג BDI "החברות שהכי טוב לעבוד בהן"

## שוברים שיאים ביחד



קוללום - עובדי ביטוח ישיר שרים יחד לרגל הזכייה במקום ה-10 בדירוג החברות שהכי טוב לעבוד בהן

החברה זכתה במקום הראשון בתחרות "המעסיק החברתי" שמקיימים קרן "מעגלים" ועיתון "כלכליסט", תחרות המדרגת חברות לפי מידת מעורבותן החברתית (בדגש על תרומתה לעובדיה בהיבטים כגון: שכר הוגן, שמירת זכויות עבודה, זכויות והטבות מעבר לדרישות החוק, העסקה מגוונת ומתן הזדמנות שווה לכל) והסביבתית ואיכות הממשל התאגידי שלה.

**החברה גאה בהכרתה כחברה עסקית הפועלת גם חברתית ומחויבת לקהילה.**





# השותפים שלנו עובדי ביטוח ישיר

בשנת 2017 הועסקו בחברה 1,451 עובדים. כל עובדי החברה, לרבות ההנהלה הבכירה, מועסקים בחוזי עבודה אישיים המגדירים את תנאי העסקתם.

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

| 2016                              |                        |                        | 2017                              |                        |                        |                                       |
|-----------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| סה"כ                              | גברים                  | נשים                   | סה"כ                              | גברים                  | נשים                   |                                       |
| 622<br>עובדים<br>ועובדות<br>47.3% | 220<br>עובדים<br>35.3% | 402<br>עובדות<br>64.7% | 727<br>עובדים<br>ועובדות<br>50.1% | 250<br>עובדים<br>34.4% | 477<br>עובדות<br>65.6% | עובדים<br>במשרה<br>מלאה               |
| 693<br>עובדים<br>ועובדות<br>52.7% | 333<br>עובדים<br>48%   | 360<br>עובדות<br>52%   | 724<br>עובדים<br>ועובדות<br>49.9% | 366<br>עובדים<br>50.5% | 358<br>עובדות<br>49.5% | עובדים<br>במשרה<br>חלקית <sup>5</sup> |
| סה"כ עובדים בשנת 2016 1315        |                        |                        | סה"כ עובדים בשנת 2017 1451        |                        |                        |                                       |

## שכר עובדים

החברה מאמינה במתן שכר הוגן לעובדיה ועל כן כל העובדים מרוויחים מעל שכר המינימום. החברה רואה בעובדים שותפים מלאים להצלחתה. העובדים, מצידם, מחויבים להגעה ליעדי החברה ומודעים לעובדה שהצלחתה היא הצלחתם, כך שככל שהחברה מצליחה יותר, העובדים נהנים מתנאים העסקה טובים כגון: העלאות שכר שנתיות, בונוסים שנתיים, מענקים מיוחדים, הגדלת הטבות סוציאליות מעבר לנדרש בחוק ועוד.

בכדי להקל על עובדי החברה בתקופות חגים, בהם ההוצאות עולות, החברה נוהגת להקדים את השכר בחודשים אלו.

כמו כן, החברה מקפידה לבצע בקרות פנימיות וחישוביות שוטפות בכל הנוגע להיבטי שכר עובדים, וכדוגמה לכך משתתפת מזה שנים בסקר שכר של "צבירן", מנתחת הנתונים ומטפלת בהתאם, באם נדרש.

## זכויות אדם, גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות

ביטוח ישיר מתייחסת לנושא שמירה על סביבת עבודה בטוחה ונעימה לעובדיה בכובד ראש, ומקיימת הדרכות ומבדקי ידע תקופתיים על מנת לעלות את הנושא על סדר היום הארגוני, לצורך הטמעת הנושא וחשיבותו. במקרים בהם מתגלה חריגה ממדיניות החברה הנושא מטופל במייד.

כחלק מהחשיבות הרבה שהחברה מקנה בשמירה על זכויות כלל עובדי החברה, המועסקים באופן ישיר ואלו המועסקים דרך חברות חיצוניות, היא מקפידה להגביר את המודעות והחשיפה של עובדי החברה לסוגיות בנושא זכויות אדם, בין היתר באמצעות הדרכות כלל ארגוניות שוטפות לעובדים בנושאים הרלוונטיים לעבודתם בחברה הכוללות לומדות והתנסויות חווייתיות. ההדרכות מועברות לכלל עובדי החברה והן עוסקות בנושאים כגון: מניעת הטרדה מינית, נגישות בשירות לאנשים בעלי מוגבלויות, אתיקה ועוד.

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

החברה מקיימת תרבות המחבקת שונות וגיוון בקרב עובדיה מתוך אמונה שככל שתשכיל ליצור פסיפס אנושי מגוון של עובדיה, היא תנהג בצורה הוגנת 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 מועמד באשר הוא, ובלבד שעומד בדרישות הרלוונטיות לתפקיד. תמהיל עובדי החברה משקף את מגוון הקהלים והאוכלוסיות להם החברה מעניקה שירות.

החברה מחויבת למתן שוויון הזדמנויות לכל עובדיה, לרבות שילובם של אנשים עם מוגבלויות במקום העבודה. החברה פועלת לגייס עובדים בעלי מוגבלויות אשר יכולים להשתלב בחברה, מתייחסת ברגישות ופועלת להתאמת מקום העבודה עבור כל עובד בהתאם למגבלותיו ולצרכיו כדי לאפשר לו השתלבות מיטבית וקלה. מלבד זאת, בודקת באמצעות שאלון שנתי האם חל שינוי במצבם של העובדים הקיימים לשם סיוע מותאם לצרכיהם.

כחלק ממחויבות זו מציבה לעצמה החברה יעדים להגדלת הגיוון התעסוקתי מדי שנה בשנה.

<sup>5</sup> החברה מבדילה בין משרה מלאה למשרות חלקיות על פי סוג המשרה - משרה חלקית מתייחסת לעובדי מוקדים (וללא הנהלה), ומשרה מלאה מתייחסת לעובדי מטה ומערך עורפי.

|           | 2016            |        |        | 2017            |       |       |
|-----------|-----------------|--------|--------|-----------------|-------|-------|
|           | סה"כ            | נשים   | גברים  | סה"כ            | נשים  | גברים |
| עובדים/ות | 1119            | 675    | 444    | 1215            | 712   | 503   |
|           | עובדים/ות       | עובדות | עובדים | 83.7%           | 58.7% | 41.3% |
|           | 85.1%           | 60.3%  | 39.7%  |                 |       |       |
| מנהלים/ות | 196             | 95     | 101    | 236             | 125   | 111   |
|           | מנהלים/ות       | מנהלות | מנהלים | 16.1%           | 53%   | 47%   |
|           | 14.9%           | 48.5%  | 51.5%  |                 |       |       |
| סה"כ      | 1315            | 770    | 545    | 1451            | 837   | 614   |
|           | כלל עובדי החברה | 58.6%  | 41.4%  | כלל עובדי החברה | 57.7% | 42.3% |

בין השנים 2016-2017 ממשיכה החברה לשמור על יחס שווה בין כמות הגברים והנשים המועסקים בחברה, כאשר בשנת 2017 נשים היוו 57.7% מכלל עובדי החברה, לעומת 58.6% בשנת 2016. כמו כן, בשנים אלו, בהתאמה לכמות הגברים והנשים המועסקים בחברה, נשמר היחס המאוזן של אחוז המנהלים (47%) והמנהלות (53%) בחברה.

החברה מעניקה שכר שווה לכל עובד ועובדת בחברה הנקבעים על פי מדדים זהים המתייחסים לסוג התפקיד ודרישותיו, ללא הבחנה בהשתייכותו/ה המגדרית של העובד/ת. לשם בקרת תשלומי השכר המוענקים לעובדי החברה, מבוצעות בחברה בדיקות הבוחנות הבדלי שכר ותגמולים בין נשים וגברים (ברמות ההנהלה והעובדים). ממצאי הבדיקות אינם מצביעים על הבדלים מהותיים (עד 10% פער) בין נשים וגברים מאותו דרג או היקף משרה. בנוסף, החברה ביצעה השוואה בין כמות הנשים לבין כמות הגברים המועסקים בעלי השכר הגבוה ביותר בחברה (10% העליונים המועסקים), כאשר בבדיקה נמצא כי בשנת 2017 נשים היוו 47% מבין המועסקים בעלי השכר הגבוה ביותר בחרה (מבין 10% העליונים), לעומת 53% גברים.

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

הגיל הממוצע של עובדי החברה הינו 31 שנים, כאשר במוקדים הגיל הממוצע הינו 28 שנים ובמטה החברה הגיל הממוצע הינו 36 שנים.

זיהוי קבוצות הגילאים של העובדים מסייע לחברה בהתאמת תהליכי הפרט לעובדיה, וביניהן, תהליכי הגיוס והמיון, ההכשרה, סביבת העבודה והרווחה, לדפוסים ולמאפיינים של העובדים בה.

גיוון אוכלוסיות

|             | 2016                  |      |       | 2017                  |      |       |
|-------------|-----------------------|------|-------|-----------------------|------|-------|
|             | סה"כ                  | נשים | גברים | סה"כ                  | נשים | גברים |
| מגזר חרדי   | 104                   | 66   | 38    | 143                   | 94   | 49    |
|             | 7.9% מכלל עובדי החברה |      |       | 9.8% מכלל עובדי החברה |      |       |
| מגזר ערבי   | 35                    | 25   | 10    | 27                    | 19   | 8     |
|             | 2.7% מכלל עובדי החברה |      |       | 8% מכלל עובדי החברה   |      |       |
| מגזר אתיופי | 25                    | 17   | 8     | 25                    | 16   | 9     |
|             | 1.9% מכלל עובדי החברה |      |       | 1.7% מכלל עובדי החברה |      |       |

גיוון בדרגי הניהול בביטוח ישיר

| קבוצת אוכלוסייה    | אחוז מדרגי ניהול <sup>6</sup> |
|--------------------|-------------------------------|
| מגזר ערבי          | 1.5%                          |
| מגזר חרדי          | 6.7%                          |
| אנשים עם מוגבלויות | 5.5%                          |
| יוצאי אתיופיה      | 1.6%                          |

<sup>6</sup> נכון לשנת 2017

# קשובים לעובדים

## שיחות אישיות -

שיחות משוב שנתיות לפיתוח עובדים וחזקת הקשר והדיאלוג בין המנהל והעובד. שיחות אלו מתבצעות על ידי הסתכלות שנתית על ביצועי העובד, תוך מתן דגש על ההצלחות והעוצמות שזיהה המנהל וחשיבה קדימה על ידי הגדרת יעד התפתחותי של העובד שלוקח על עצמו, תוך תיאום ציפיות מה נדרש מהמנהל על מנת לסייע לו בכך.

שיחות עזיבה - החברה רואה חשיבות רבה בהפקת לקחים ולמידה ארגונית מתוך חווית העבודה של כל עובד שבחר לעזוב.

שיחות חתך תקופתיות - בכל שנה בה העובדים הגיעו לשנת ותק נוספת, נשלחת אליהם ברכה במייל המזמינה אותם לשיחת חתך במשאבי אנוש במסגרתה יוכלו לשאת בנושאים החשובים להם ובחווית העבודה שלהם בחברה.

שיחות עם עובדים שניגשו למכרזים פנימיים ונדחו - כחלק מהתרבות הארגונית הדוגלת בקידום עובדים, החברה רואה בכך הזדמנות לבחון את תהליכי הפנימיים מחד ואת מוטבציית העובד לאחר התהליך שעבר מאידך.

שיחות אלו מתקיימות על ידי סמנכ"ל משאבי אנוש.

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

תקשורת פנים ארגונית המבוססת על שיח שוטף ופתוח עם עובדי החברה הינו מרכיב חיוני בשימור שביעות רצונם ממקום העבודה, ובהתאמה, מהצלחתנו העסקית. ניהול דיאלוג עם עובדי החברה מאפשר לבצע הערכה פנים ארגונית בנוגע לתהליכי הפרט בחברה, תוך זיהוי צרכיהם, הקשבה לרצונותיהם, ובהתאם לפעול לטובת שיפור וייעול התהליכים הארגוניים באופן ממוקד ומותאם.

לשם כך, פיתחה החברה ערוצים ליצירת מרחב תקשורת פתוח וכלי מדידה והערכה חדשניים לבחינת מידת שביעות רצון העובדים מהיבטים שונים של העבודה ואשר יקדמו שיח רציף בצורה יעילה ונוחה.

להלן מגוון הערוצים שבאמצעותם החברה מנהלת דיאלוג עם עובדיה ומשתפת אותם בפעילויות השונות שבוצעו בחברה:

## מפגשי "שיח ישיר" -

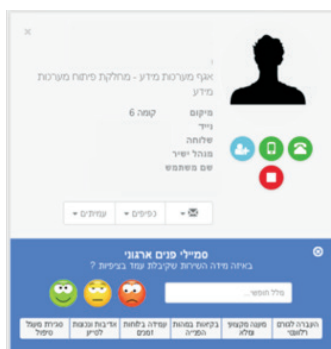
מפגש בין עובדי החברה למנכ"ל, שבהם מעלים נושאים לדיון ושאלות מתחומים הנוגעים בעבודתם השוטפת. מפגשים אלו מתוקשרים ופתוחים לכלל עובדי החברה המזמנים לבוא ולקחת בהם חלק. בתום כל שיח ישיר מופץ סיכום לידיעת כלל עובדי החברה עם התייחסות לנושאים שעלו במסגרת השיח. אחר קידום הנושאים שעלו מתקיימת בקרה שוטפת בכדי לוודא טיפולם.

## אגרת מנכ"ל -

אחת לחודש מופצת אגרת מנכ"ל לשיטותיו ועדכון כלל העובדים במתרחש בחברה

תיבת פניות 2CARE - תיבה ייעודית שכל עובד יכול לשלוח אליה הצעות, רעיונות והערות על מנת להפוך את החברה למקום עבודה הפועל לטובת עובדיו ודואג לרווחתם. כחלק מתהליך קבלת הרעיונות מהעובדים יושמו תהליכים שונים, כגון: שיפור מודל התגמול, הוספת ימי חופשה להורים, סדנאות למניעת עישון, קייטנה לילדי העובדים בחודשי הקיץ ועוד. בנוסף, קיימת תיבה פיזית לפניות אשר אליהם ניתן להגיש פניות באופן אנונימי.

סקר שירות פנים בשיטת "סמיילי" - כחברה שמובילה אסטרטגיית שירות מתקדמת, מאמינה החברה כי שירות פנים איכותי בין יחידות וממשקים משפר את שביעות רצון העובדים ואת השירות שמעניקה החברה ללקוחותיה. לפיכך, החברה דואגת לקבל באופן מתמיד ושיטתי, משוב מעובדיה על שירות הפנים במטרה לשפר את השירות המקצועי הפנימי בין היחידות השונות המרכיבות את החברה.



החברה מודדת את שביעות רצון לקוחותיה באותה "שפה ארגונית" בה היא מודדת את שביעות רצון עובדיה וזאת על ידי מילוי שאלה אחת אותה ממלא מקבל השירות החיצוני והפנימי לאחר אינטראקציה עם נותן השירות בו מדרג איזה "סמיילי" מבין שלושה מבטא את שביעות רצונו מהשירות אותו קיבל.

המשוב שניתן לעובד הינו שקוף ומתוקשר באופן רציף, כך שהעובד יכול לדעת בכל רגע נתון את רמת השירות שאותה מעניק ללקוחותיו הפנימיים, תוך ניהול דיאלוג ושיפור תהליכים ורמת השירות הפנים ארגונית.

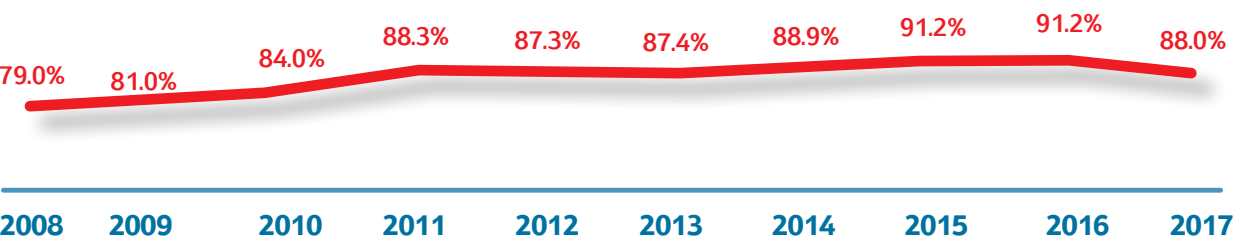
## סקר עמדות ושביעות רצון עובדים -

הסקר מתקיים אחת לשנה, והוא בוחן את עמדות העובדים ושביעות רצונם מהיבטים שונים הקשורים לסביבת העבודה. סקר זה מנותח 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 הביעו שביעות רצון גבוהה וגבוהה מאוד מהעבודה בחברה.

סקר עמדות - שביעות רצון כללית





## התוצאות המרכזיות של הסקר:

| היגדים סקר עמדות <sup>7</sup>           | 2017 |
|-----------------------------------------|------|
| גאוות עובד מהעבודה בחברה                | 4.76 |
| המלצת העובד לחבר לעבוד בחברת ביטוח ישיר | 4.72 |
| מחבורות העובד לחברה                     | 4.63 |
| שביעות רצון כללית                       | 4.42 |

נתוני שביעות הרצון הגבוהים של עובדי החברה ותחושת המחבורות שלהם לחברה מוצגים גם בממצאי הסקר שנערך בקרב העובדים ע"י חברת BDI, ובו:

**93% מעובדי החברה המליצו על ביטוח ישיר כאחת מחמש החברות שהכי טוב לעבוד בהן במשק.**

## דוגמא לסקר עמדות עובדים



עם איזה פרצוף אתה מגיע בבוקר לעבודה?



לא יודע

אני גאה לספר שאני עובד בביטוח ישיר

אני ממליץ לאנשים שאני מכיר לבוא לעבוד בביטוח ישיר

אני חש כי עבודתי היומיומית תורמת להשגת יעדי החברה

אני חש סיפוק מתפקידי

בהמשך לתשובתך לשאלה הקודמת, אנא ציין מהם שני הנושאים המרכזיים בזכותם אתה מרגיש סיפוק מתפקידך

אני יכול להשפיע על נושאים הקשורים לעבודתי

התפקיד שלי מעניין, מאתגר ומלמד

אני מרגיש שאני מתפתח בתפקידי ויש לי אופק להתקדם אליו

משימות, יעדים וסדרי עדיפויות ברורים ומוגדרים

יש לי את הסמכויות והאחריות הנדרשים כדי להצליח בתפקידי

ממשקי העבודה שלי טובים ומסייעים לי להצליח בתפקידי

אחר, פרט:

# העצמת המשאב האנושי

## רווחת העובד

החברה מאמינה ש"עובד טוב הוא עובד שטוב לו" ובשביל להגביר את המוטיבציה, והמחבורות של העובד לחברה, יש צורך להוביל פתרונות יצירתיים ליצירת סביבת עבודה מפתחת, הוגנת ומכבדת הדואגת לזכויות העובדים, לפיתוחם ולרווחתם.

לשם כך, החברה משקיעה חשיבה ומשאבים רבים ליישום תפיסה זו, אשר שמה את צרכי ומאפייני העובד כפרט במרכז העשייה החברתית שלה. ההשקעה בעובד מחזקת את המחויבות, החיבור ותחושת השייכות של העובד ומשפחתו לחברה, וממצבת את ביטוח ישיר כמעסיק אטרקטיבי וכחברה שטוב לעבוד בה.

כחברה פורצת דרך, מושקעים מאמצים ותקציבים משמעותיים ברווחת העובד תוך חשיבה מתמדת כיצד להיטיב, לרגש ולהפתיע את העובדים בכל עת בהטבות משתנות וחדשניות כדוגמת הענקת רכבי חברה לעובדי מוקדים מצטיינים וותיקים לאורך זמן, מתן יום חופש ביום ההולדת של העובד, שבוע חופש יום הולדת לעובדים מעל 7 שנים, יום עבודה מהבית וכו'.

בנוסף, החברה מעניקה לעובדיה סל פעילויות תומכות מגוונות היוצרות סל מפנק ומושקע, שמחזק את המחויבות והמחבורות של העובד ומשפחתו לחברה. מעבר לפעילויות השוטפות, נהנים העובדים גם מנופש חוויתי ביעדים אטרקטיביים בחו"ל.

בשנים האחרונות פועלת החברה ליצירת תכניות הטבות ורווחה מותאמות למאפייני הארגון של היום ולרוב דוריות של עובדיה.



טורניר כדורגל

במטרה לשפר באופן מתמיד את חווית העובד במקום העבודה, משלבת החברה בתהליכי ההערכה והמדדה שלה, סקרים הכוללים התייחסות לפעילות הרווחה של החברה. כדוגמא לכך, בסקר עמדות עובדים, נוסף ההיגד: "פעילויות הרווחה בחברה תורמות לתחושה כי ביטוח ישיר היא מקום שטוב לעבוד בו", הבדק את ההשפעה של פעילויות הרווחה על המחבורות של העובד לחברה. הציון שהתקבל על היגד זה עמד על ממוצע של כ- 4.7 מתוך 5, המעיד הקשר בין רמת שביעות רצונם של עובדי החברה לבין פעילויות הרווחה שהחברה מקדמת.

החברה שמה לעצמה כמטרה, להמשיך ולגבש פעילויות המיטיבות את רווחת העובד ומשפחתו לשם יצירת חיבור וקשר חזק יותר בין העובד לבין החברה.

## מבין פעילויותיה של החברה לרווחת העובד ומשפחתו:

- פנינג בירה וכדורגל;
- אירועי משפחות ייחודים לעובדים ובי משפחתם כגון טיול לחרמון, אירוע משפחות בסופרלנד;
- אירוע לילדי העובדים העולים לכיתה א';
- נבחרות ספורט כגון כדורגל, כדורגל, קבוצת ריצה;
- להקת מוסיקה המורכבת מעובדי ביטוח ישיר אשר שרים ומנגנים באירועי חברה שונים;
- מתנות חג וציון אירועים אישיים בחיי העובד;
- הנחות ברכישת ביטוח- העובד ובני משפחתו נהנים מהנחות משמעותיות ברכישת ביטוח של החברה;
- חלוקת תווי שי בסתר לעובדים בעלי קשיים כלכליים בחגים;
- הרצאות מגוונות העוסקות בין השאר בנושאים של תזונה, מניעת עישון וקיום אורח חיים בריא;
- בדיקות סקר רפואיות למנהלים מעל גיל 40
- סדנאות להפסקת עישון;
- קבוצות ספורט המשתתפות בליגה למקומות עבודה, אליהם יכולים עובדי החברה להצטרף וליהנות מפעילויות ספורט קבוצתיות;

<sup>7</sup> ההיגדים בסקר דורגו בסקאלה של 1-5, כאשר הציון 5 הינו הגבוה ביותר.



חג פורים בביטוח ישיר



חג פורים בביטוח ישיר



להקת ביטוח ישיר



אירוע באמפי שוני לרגל זכייה במקום הראשון במדד השירות של משרד האוצר

## איזון בית - עבודה

התשתית הטכנולוגית, בשילוב יחסי אמון עם העובדים, מאפשרים לחברה גמישות ביצירת מסלולי העסקה. החברה מאמינה כי איזון ראוי בין דרישות העבודה לבין צרכי הבית והמשפחה הוא חיוני לרווחת העובד ותורם במישרין לרווחיות החברה. בשנתיים האחרונות, החלה החברה במהלך חדשני שהתקבל בהתלהבות רבה בקרב עובדי החברה בו עובדים יום בשבוע מהבית וכיום כ-97% מעובדי המטה לוקחים בכך חלק.

המהלך תרם במישרין לאטרקטיביות של החברה כמעסיק, לעלייה בשביעות רצון העובדים ובמקביל לשיפור משמעותי בתפוקות. החברה פועלת בגמישות וביצירתיות במספר מישורים לקידום נושא זה כגון קיצור שעות עבודה להורים, מתן ימי חופש נוספים להורים לילדים, יום חופש ביום ההולדת של העובד ועוד.

מתוך רצון להקל על עובדיה שזה עתה הפכו להיות הורים טריים, מספקת החברה תשתית קלה ונוחה לחזרה לעבודה, מתוך זיהוי של צרכיהם המשתנים הנובעים משינויים המתקיימים בחייהם האישיים. לכן, החברה מספקת עבורם אפשרויות שונות לחזרה לשגרת העבודה אשר יקלו על התהליך חזרתם לעבודה. לדוגמה, החברה מאפשרת חזרה הדרגתית מחופשת הלידה והורדת אחוזי המשרה לתקופה מוגבלת, במקרים החברה מציעה "משרת הורה" המתבצעת בבקרים בלבד וללא משמרות בסופי שבוע, הקצאת שני ימי חופשה נוספים למקרים של מחלת ילד עבור כלל עובדי החברה ועוד.

זאת ועוד, החברה מתאימה את מקום העבודה עבור נשים מניקות והקצנו לרשותן חדר הנקה מאובזר.

## יציאה לפנסיה

מעצם היות החברה צעירה המאופיינת בריכוז גבוה של עובדים בגילאים צעירים, קיים מספר מאוד מצומצם של עובדים שהגיעו לגיל פרישה לפנסיה. אך יחד עם זאת, החברה מספקת לעובדים הנמצאים בתהליכי פרישה מעטפת רחבה של שירותי הכוונה וייעוץ תעסוקתיים פרטניים במטרה לסייע להם בהסתגלותם לאורח חייהם החדש שלאחר הפרישה.

כמו כן, היא מאפשרת לעובדיה המגיעים לגיל פרישה להמשיך לעבוד בחברה, ככל הנדרש.

## קרב מלגות

ברשות החברה קרב מלגות וסיוע לתמיכה בעובדי החברה ובני משפחותיהם (שאינם בעלי עניין או נושאי משרה בחברה), במטרה לקדם מצוינות אישית על ידי עידוד העובדים ובני משפחותיהם לרכוש השכלה ולחזק את השותפות בהצלחת החברה.

בהתאם לתכנון הקרן, שאושר על ידי ועדת הביקורת (הגוף האחראי על הקרן, תפעולה והפיקוח עליה) והדירקטוריון, סכומי המלגות והסיוע יחולקו באופן רבעוני והם מיועדים לקידום השכלת העובדים ולסיוע כלכלי.

עובדים להם מוענקת מלגה מתחייבים ל-55 שעות התנדבות באחת מהעמותות עמן החברה שותפה ושואפת לקדם ובכך להגביר את שותפות ומעורבות העובדים באסטרטגיה העסקית של החברה.

## דאגה לבטיחות עובדים

תחום הבטיחות בחברה מבוקר ומנוהל באופן שוטף, ונמצא תחת תחום אחריותו של מנהל מחלקת הביטחון בחברה.

## גיוס, פיתוח וקידום עובדים

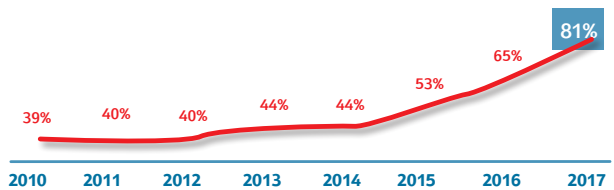
חלק ניכר מאסטרטגיית העצמת הפרט בחברה עוסק באימוץ תהליכים חדשניים ומתקדמים המותאמים לעובדי החברה ולשינויים המהירים המתקיימים בתחום הדיגיטלי. לשם כך, גיבשה תכנית פעולה מותאמת לדפוסי העובדים שבחברה, שמרביתו מורכב מדור ה-Y, המאופיין בתקשורת בין אישית מהירה ותמציתית המחפש נגישות וגמישות. תכנית זו, מתייחסת ל-2 צירים מרכזיים- חיזוק הגאווה ותחושת השייכות של העובד בחברה ויצירת מרחב והזדמנויות לצמיחה, מצוינות, מימוש והעצמה. יישום האסטרטגיה בא לידי ביטוי בתהליכי גיוס, הדרכה, פיתוח, שירות ושימור עובדים והיא מאפשרת העצמת עובדים ברמה האישית, הקבוצתית, הניהולית והארגונית.

## גיוס עובדים, תחלופה וותק

### גיוס עובדים

החברה משקיעה מאמצים רבים בגיוס כוח אדם איכותי לחברה. בדומה לשנים קודמות, מקור הגיוס העיקרי של החברה התבצע בשיטת "חבר מביא חבר", כאשר 81% מעובדי החברה שנקלטו בשנת 2017 גויסו בדרך זו (לעומת 65% בשנת 2016) ואילו השאר גויסו בעיקר באמצעות פרסומים באינטרנט ורשתות חברתיות.

### גיוס באמצעות ערוץ חבר מביא חבר

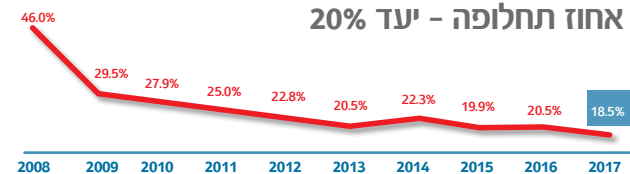


### שימור ותחלופת עובדים

החברה ממשיכה להציג מגמת ירידה באחוז תחלופת העובדים, כאשר גם בשנות הדוח תחלופת העובדים נותרה נמוכה בהשוואה לשוק ולמרות העובדה שמרבית עובדי החברה הם עובדי מוקדים המתאפיינים (בשוק העבודה בכללותו) בתחלופה גבוהה, וזאת בזכות ההשקעה הגדולה של החברה ברווחת העובדים ובתנאי העסקתם. זאת ועוד, יצוין כי הרכב ההנהלה של החברה נותר כמעט ללא שינוי פרסונאלי מזה מספר שנים ברציפות.

החברה מציבה לעצמה כיעד להמשיך ולשמר את אחוז תחלופת העובדים הנמוך העומד על 18.5% בשנת 2017, לעומת 20.5% בשנת 2016.

### אחוז תחלופה - יעד 20%





## ▶ נתוני עזיבות במהלך תקופת ההכשרה - 0-3 חודשים (לשנים 2016-2017):

| 2016                              | 2017               |                    |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|
| סה"כ עזיבות -<br>והתקן 0-3 חודשים | 56 עזיבות<br>(15%) | 81 עזיבות<br>(22%) |

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

## ▶ פיתוח, העצמה וקידום

מתוך הבנה של החברה, שהעובדים כיום שואפים למצות את כישוריהם בעבודתם ולעבוד בסביבה מתקדמת וחדשנית, אימצה החברה גם בתחום ההכשרה של עובדיה, חשיבה חדשנית המתבססת על גמישות רכישת בתהליכי הלמידה וההכשרה של המיומנויות והכישורים הנדרשים לעובדים לצורך ביצוע תפקידים.

תכניות ההכשרה שפותחו, מותאמות לתמהיל העובדים בחברה (ובעיקר למאפייני דור ה-Y המהווים רוב מעובדי החברה) ולקצב השינויים בסביבה העסקית, והן משלבות כלים דיגיטליים, חווייתיים ומשחקיים המייצרים עניין ואתגר בשפת הלומד ומועברות בצורה קצרה וממוקדת ותוך מתן עצמאות ללומד בתהליך הלמידה בתוך שגרות העבודה שלו (דוגמת משחקי וידאו, לומדות מקצועיות קצרות, לימוד עצמי מבוסס חיפוש מידע במערכת ניהול הידע הארגונית ועוד).

## ▶ ותק ממוצע<sup>8</sup>

| 2016       | 2017 |      |
|------------|------|------|
| נציגי מוקד | 29.5 | 27.3 |
| מטה        | 78.2 | 75.6 |

ניכר כי המאמץ שהחברה משקיעה בתהליכי פרט להעצמת עובדיה, משתקף בממוצע וותק עובדים אשר הולך וגדל באופן הדרגתי מידי שנה.

תכניות אלו, המועברות במסגרת "האקדמיה" של ביטוח ישיר (מוסד הלמידה וההכשרה הארגוני), פותחו על מנת להעצים את העובד על בסיס חוזקותיו, תוך דגש על חיזוק ופיתוח מיומנויות אשר יאפשרו לעובד להצטיין, להתפתח ולהתקדם וכפועל יוצא מכך לחזק ולקדם גם את המצוינות האישית והארגונית.

על מנת ליצור התאמה מיטבית לעובדי החברה התכניות עוברות באופן שוטף תיקוף ובחינת יעילות.

בנוסף, עובדי החברה נדרשים לעמוד במבדקי ידע ארגוניים אחת לתקופה, על מנת לוודא את הטמעת התהליכים, הרגולציות מכוח הדין ונהלי עבודה להבטחת סביבת עבודה תקינה ונעימה. במקביל, מתקיימות בחברה בקורות יזומות פנימיות על נהלי ותהליכי שירות ומכירה תקינים.



בשנת 2017, 98% מעובדי החברה עברו הכשרות/ הדרכות לצורך קידום ולפיתוח המקצועי בארגון.

| 2016                       | 2017    |         |
|----------------------------|---------|---------|
| סה"כ שעות<br>הדרכה וההכשרה | 213,400 | 209,400 |

להלן ההכשרות והדרכות אותן החברה מספקת לעובדיה במספר מישורים ובנקודות שונות במחזור חייו של העובד:

**1 קורס הכשרה ראשוני** קורס הכשרה פרונטאלי לנציגי מוקדים חדשים שנקלטים בחברה, המתמקד בלמידה חווייתית, תוך שימוש באלמנטים של חקירה עצמית, מתקשבת, משחק, אימון והתנסויות מעשיות בשלב ההכשרה, על מנת לקרב את הלומד לביצוע הנדרש ממנו ולחבר אותו לסביבת העבודה שלו במוקד. הקורס מכשיר את העובד החדש בתחומי: ידע ביטוחי ותהליכי עבודה, מיומנות תפקיד (שירות/ מכירה) ותחושת מסוגלות לביצוע התפקיד.

**2 הכשרות במסגרת התפקיד ולאורך השנה** במסגרת תכנית ההכשרה עוברים העובדים הכשרות מקצועיות בנושאים רגולטורים, תהליכי עבודה, מדיניות חברה, חיזוק ידע מקצועי הרלוונטי לתחום העיסוק, הכשרות התנהגויות לחיזוק מיומנויות שירות ומכירה, ניהול משא ומתן בתהליכי ניהול תביעות ועוד.

ההכשרות מועברות באמצעים מתקשבים, דיגיטליים ומשחקיים, באופן התואם את התפיסה החדשנית והדיגיטלית של החברה. לדוגמה במהלך שנת 2016, יצרה החברה משחק "אוצרות האודם" - משחק חוצה ארגון שנועד להטמעת מערכת התקשורת הארגונית "אודם" בחברה.

**3 הכשרות ניהוליות** החברה רואה בשדרה הניהולית שלה מפתח חשוב להצלחתה. לפיכך, משקיעה החברה משאבים ארגוניים רבים בפיתוח, טיפוח והשבחת ההון הניהולי על כל דרגיו, באמצעות קורסים והכשרות ייעודיות (כגון: סדנת ראיון למנהלי מוקדים וצוות, קורסי ניהול צעיר למנהלי צוותים חדשים ועוד), וכן בפיתוח העתודה הניהולית (לתפקיד אחראי משמרת, בכיר ומנהל צוות במוקדי הטלפונים בחברה). לכן, תכנית ההכשרה כוללת תכנית ייעודית לחיזוק הכשירות הניהולית ובניית דור ההמשך של המנהלים בחברה. התכנית כוללת מגוון קורסים והכשרות ליצירת אופק קידום ופיתוח מנהלים. הקורסים מתוקפים ובונים בהתאמה לדור המנהלים

העכשווי הנדרש בעיקרו בהובלת שינויים ויצירת מחבורות עובדים לארגון ולתפקיד וכוללים התנסויות מעשיות משגרת הניהול תוך מתן משוב מידי בזמן ביצוע, מיקוד בדרישות התפקיד ממנהל ומתן כלים ומיומנויות ביצירת מחשובות חזקה בין העובדים והמנהלים.

בנוסף, כל מנהל צוות חדש הממונה לתפקידו עובר ליווי וחניכה פרטנית בכניסה לתפקיד.

**4 תכניות לפיתוח אישי ומקצועי** במסגרת התכנית השנתית נבנות תכניות לפיתוח אישי ומקצועי של העובדים, שאינן קשורות במישרין בתחום העיסוק הספציפי של העובדים. במסגרת זו מתקיימות קבוצות מיקוד עם מגוון עובדים למיפוי ואיתור צרכי התפתחות אישית ועל בסיס צרכים אלו נבנית תכנית העבודה השנתית.

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

במסגרת תכנית זו קיימה החברה קורסים וסדנאות במגוון נושאים, כגון: קורס אנגלית, קורסי אקסל מתחילים ומתקדמים, סדנא בנושא תכניות פנסיה, קבוצת הורים מבית היוצר "אדלר", סדנאות חונכים, קורס מיומנויות ניהול קונפליקטים, סדנת ניהול קריירה ועוד.



## קידום עובדים

ביטוח ישיר פועלת להשבחת ההון האנושי וליצירת אופק התפתחות ומסלולי קריירה אשר יסייעו למצות את הפוטנציאל האישי והארגוני של עובדיה.

מעבר לגיוס עובדים חדשים, קידום פנימי של עובדים מהווה חלק אינהרנטי מהתרבות הארגונית של ביטוח ישיר, מתוך האמונה שתחושת המחויבות והשייכות של העובדים נשענת גם על התחושה שהארגון מאפשר ומייצר עבורם אופק תעסוקתי.

ביטוח ישיר מיישמת קידומים יצירתיים, תוך בניית מסלולי קריירה מגוונים המאפשרים קידום אורכי ורוחבי של עובדים, מה שמעשיר את ניסיונם ומציב בפניהם אתגרים חדשים. בנוסף, החברה רואה חשיבות רבה בפיתוח העתודה הניהולית שלה, ומשקיעים באיתור וטיפוח העובדים שיהוו את דור מנהיגות העתיד, כאשר השאיפה היא לקדם עובדים מתוך החברה למשרות ניהוליות.

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

## משוב והערכה

בשנתיים האחרונות פועלת החברה להתאמת כלי המדידה וההערכה הארגוניים לאסטרטגיית הפרט המתייחסת לעובד בחברה כלקוח פנימי, מעצימה אותו ופועלת לפישוט התהליכים והכלים.

כאמור, תהליכי הערכה והמדידה עברו שינויים בשנים האחרונות, כאשר השינויים התמקדו ב-3 היבטים מרכזיים:

➤ **התמקדות בפיתוח והעצמת עובדים** - משיחות הערכת ביצועים לשיחות פיתוח עובדים וחזוק הקשר בין מנהל-עובד.

➤ **יצירת שפה אחידה ופשוטה בין כל כלי הערכה** (הערכת ביצועים, סקר עמדות, סקר שירות פנים וכיו"ב) שיהיו בשפת ה-"סמילי"

➤ **הענקת משוב בנוגע לאיכות שירות פנימי לעובד באופן מהיר ומיידי** - שינוי הליך הערכת העובדים, ממשלב שנתי (פעם בשנה) למשוב מיידי, המספק לעובד הערכה רצופה לאורך כל השנה ומאפשרת לו להתפתח ולהשתפר באופן שוטף.

**בשנות הדיווח, כלל עובדי החברה עברו תהליך של משוב או הערכה על ביצועים ופיתוח הקריירה.**

## ערוצי משוב ותקשורת עם העובדים

➤ **שיחות עם עובדים שניגשו למכרזים פנימיים ונדחו** -

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

➤ **משוב סיום קורסי הכשרה** - בתום תהליך הכשרה לנציגי מוקדים, מתבצע משוב אנונימי, במטרה לבחון את שביעות רצון העובד החדש מאיכות ההדרכה ותחושת המוכנות והמסוגלות לתפקיד. בנוסף, מתקיים משוב בעל פה עם יחידת ההדרכה לצרכי למידה ושיפור תהליך ההכשרה ובתום 3 חודשים מרגע קליטת העובדים במוקדים, מתקיים שולחן עגול בהשתתפות נציגי הקורסים ויחידת גיוס והדרכה, לצורך למידה על

תהליך הגיוס, ההכשרה והקליטה במוקד.

➤ **שיחות עזיבה** - כל עובד שמסיים את תפקידו בחברה מוזמן לשיחת סיכום עם מנהלת הפרט לסיכום תהליכי הגיוס, ההכשרה, הניהול וסביבת העבודה. מטרת שיחות העזיבה להבין ולבחון לעומק תהליכים ולהבין כיצד לשפר ולהשתפר.

➤ **ניהול הכישרונות הארגוניים** - אחת לשנה מתקיים תהליך ניהול הכישרונות הארגוניים, שמטרתו טיוב מושכל של ההון האנושי. בתהליך ממופים כלל העובדים לשלוש קבוצות ביצוע A-B-C, על פי הערכת רמת תרומתם לארגון ופוטנציאל הקידום שלהם. במסגרת התהליך נבנות תכניות פיתוח אישיות לכל עובד, בהתאמה למיפוי ולהגדרת רמת התרומה האישית.

## העצמת עובדים מצטיינים

➤ **תקשור פנימי על הצלחות** - עידוד הצלחה ומצוינות והדגשת הצלחת הפרט במגוון ערוצים פנימיים ובהם פורטל ארגוני, ניוזלטר, לוחות מודעות בארגון, מסכים הפזורים בקומות הבניין, פורומים חוצי ארגון, ישיבת הנהלת בכירה (הוקרה והערכת הנהלה לעובדים על עשייה מעל ומעבר) ועוד.

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

➤ **אחת לשנה נערכת ארוחת בוקר עם מנכ"ל החברה**, לציון עובדים שחוגגים עשור בחברה, במטרה להוקיר תודה ולהביע הערכה על תרומתם ושותפותם להצלחת הישגי החברה.

## יעדים בתחום משאבי אנוש

| תחום                     | פירוט                                                                                               | יעד                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| גיוון תעסוקתי            | הגברת הגיוון של עובדי החברה ושילובם של עובדים מכלל הקשת החברתית, לרבות מאוכלוסיות וממגדרים שונים    | שימור אחוז הנשים המועסקות בחברה כך שיהוו לפחות מחצית מעובדי החברה.<br>החברה מתמקדת בהגברת אחוז עובדים המגיעים מהקבוצות הבאות: מגזר ערבי, מגזר חרדי, יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלויות, תוך הצבת יעד להגדלת מספר העובדים המשתייכים לפחות לאחת מהקבוצות הנ"ל ב-10% במהלך שנת 2018 |
| איזון בית עבודה          | יישום והטמעת תהליכי עבודה המאפשרים "יום עבודה מהבית" המסייעים באיזון בין דרישות הבית ודרישות העבודה | בחנית הטמעת "יום עבודה מהבית" בקרב עובדי המוקדים                                                                                                                                                                                                                                |
| גיוס, תחלופה וותק עובדים | שימור עובדים קיימים לצד הצרכים המשתנים וצמצום אחוז תחלופת עובדי החברה                               | הקטנת אחוז תחלופת העובדים - עד 20% ממצבת כוח אדם                                                                                                                                                                                                                                |
| דיאלוג עם עובדים         | פיתוח והגברת ממשקי הדיאלוג עם עובדי החברה                                                           | הגברת השימוש בסקר סמילי פנים ארגוני ככלי למתן משוב פנים ב-20%                                                                                                                                                                                                                   |

אתה לעולם לא תוכל לחצות  
את האוקיינוס עד שיהיה לך  
האומץ לאבד את מראה החוץ.  
כריסטופר קולומבוס

# אחריות לסביבה ולשרשרת האספקה

## מדיניות סביבתית

כחברה בעלת אופי פעילות משרדי, הוגדרו עקרונות סביבתיים המנחים את החברה ביישום צעדי התייעלות ושיפור הביצועים הסביבתיים. עקרונות אלו, כוללים מחויבות לשמירת משאבים סביבתיים למען הדורות הבאים, פעילות צמצום צריכת משאבים מתכלים, שימוש בחומרים ידידותיים לסביבה, מחזור פסולת, חסכון באנרגיה ובעיקר שימוש בכלים ממוחשבים ודיגיטליים לשם הפחתת צריכת נייר.

בנוסף, מקפידה החברה לבצע מדידה, בקרה ודיווח של השפעותיה הסביבתיות לשם בחינה שוטפת של המדיניות הסביבתית.

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

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

במהלך שנת 2017 נבחנה האפשרות לקבלת אישור התאמת הבניין, "מגדל אדגר", לתקן הישראלי-5281 תקן לבנייה ירוקה. תקן זה נועד לצמצם את ההשפעות השליליות על הסביבה ומהווה בסיס להערכה לדירוג מידת ההשפעה הסביבתית של המבנה (בתחומים שונים ובהם: אנרגיה, מים, בריאות ורווחה, פסולת, תחבורה, ניהול, חדשנות ועוד).

במקביל לכך, הובילה החברה תהליך של כתיבת "נוהל בדיקת בניין ירוק" עבור בניין קיים (בנוי) מול מכון התעודה בהשקעה של משאבים רבים.

מגדל אדגר יהיה הבניין "הקיים" הראשון בארץ שייבדק ויקבל אישור התאמה לתקן (כאמור מדובר באישור בלבד ולא בתעודת תקן).

## התייעלות אנרגטית (חשמל ודלק)

החברה פועלת מתוך משרדים, וצריכת החשמל שלה הינה לצרכים עסקיים ותפעוליים שונים. החברה מודעת למשמעות הסביבתית של צריכת חשמל ודלקים המתבטאת בעיקר בפליטות של גזי חממה, ולכן משקיעה בתחום ההתייעלות האנרגטית. למרות שבכל הקשור להשפעות סביבתיות של צריכת חשמל, מדובר בעיקר בהשפעות עקיפות, מתייחסת לכן כהשפעה סביבתית באחריותה המלאה.

הגורם האחראי מטעם החברה על מהלכי התייעלות האנרגטית בתחום צריכת החשמל והדלקים הינו מנהל מחלקת רכש ולוגיסטיקה. מהלכים אלו נעשים תוך כדי מדידה ובקרה, הצבת יעדים ודיווח.

## מהלכים לצמצום צריכת החשמל והדלק

השקעה בצמצום צריכת החשמל של חדרי השרתים - לאחר ביצוע התאמת טמפרטורת המיזוג בחדר השרתים העיקרי שלנו, המהווה צרכן אנרגיה משמעותי, זוהתה ירידה של צריכת החשמל למיזוג בקומה זו.

כיבוי יזום של מערכת המיזוג במשרדים בשעה 17:00, וכן כיבוי של מערכת המיזוג והתאורה לאחר שעות הפעילות, בשעה 22:00.

יישום והטמעת תהליכי עבודה המאפשרים "יום עבודה מהבית" שבמסגרתם 97% מעובדי המטה עברו לעבוד יום אחד בשבוע מהבית באופן קבוע. מהלך זה, מסייע בצמצום צריכת 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 מחייבת נסיעות רבות (מעל 30,000 ק"מ) מוקצה רכב דיזל, ואילו לשאר העובדים מוצעים רכבים חסכוניים אחרים.

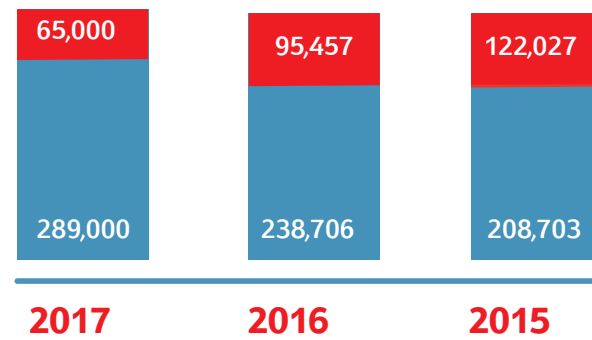
עידוד שימוש באופניים - הקצאת אזור מסודר ומתקנים לחניית אופניים. בנוסף, החברה מאפשרת לעובדיה המעוניינים בכך לרכוש מנוי למקלחת בלבד בחדר הכושר של הבניין.

הגברת מערך היסעים - החברה מספקת לעובדיה מערך היסעים נרחב המאפשר תחליף לשימוש ברכב הפרטי. לאורך השנים הגדילה החברה את מערך היסעים למקומות נוספים, ביניהם היסעים למוקד יוקנעם, על מנת לאפשר לכמות גדולה יותר של עובדים להגיע למקום העבודה ללא שימוש ברכבם הפרטי.

התאמה לתקן הישראלי 5282 לדירוג בניינים לפי צריכת אנרגיה - בניין "מגדל אדגר" נמצא בתהליכי בדיקה לקבלת אישור בהתאמה לתקן (הצפי הרשמי אמור להתקבל במהלך שנת 2018).

## צריכת דלקים

צריכת דלקים (ליטר) 2015-2017



■ דיזל ■ בנזין

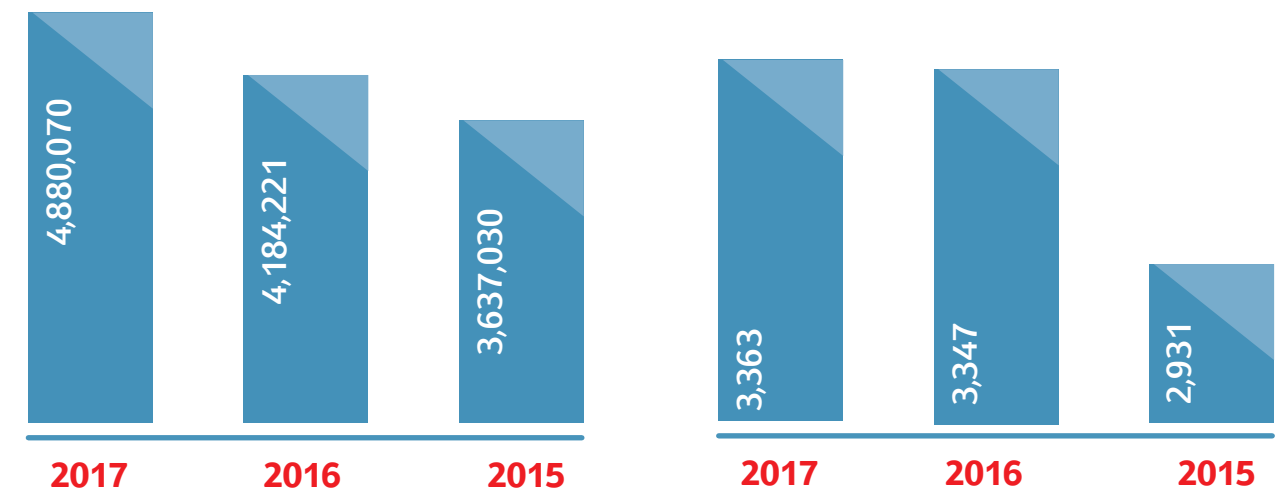
ניתן להבחין בכך שבשנים 2015-2017 חל גידול בצריכת סה"כ הדלקים בצי הרכב. הגידול נובע כתוצאה מהוספת כלי רכב מ-159 ב-2015 ל-192 רכבים ב-2017. בנוסף, ניתן להבחין בצמצום בצריכת הדיזל לעומת גידול בצריכת הבנזין וזאת בשל שינוי בתמהיל הרכבים.



## צריכת חשמל

חברת ביטוח ישיר, מודדת את צריכת החשמל באופן קבוע במשרדי החברה ובמתקניה. המשרדים הראשיים בפתח תקווה ממוקמים בכ-40% משטח הבניין בו אנו ממוקמים (כ-10,200 מתוך 25,000 מ"ר). ביוקנעם אנו ממוקמים המשרדים ב-1,200 מ"ר על-פני קומה אחת.

### צריכת חשמל (קוט"ש) 2015-2017



בשנת 2017 חל גידול בצריכת החשמל המוחלטת לעומת שנת 2015. הגידול בצריכה נובע מהוספת עובדים ושטחים באתר יוקנעם (נוסף 80 מ"ר לאתר ביוקנעם). יש לציין שצריכת החשמל המוחלטת במשרדים בפתח תקווה בלבד, ירדה בשנת 2016 לעומת 2015 (כאשר צריכת החשמל ב-2016 הייתה 3,332,220 קוט"ש ואילו ב-2015 הייתה 3,637,030 קוט"ש). בנוסף, ניתן להבחין שבצריכת החשמל ביחס למספר העובדים, אמנם חל גידול בשנת 2017 לעומת 2016, אבל מדובר בגידול זניח לעומת הגידול במספר העובדים.

### טבלת סיכום אנרגיה

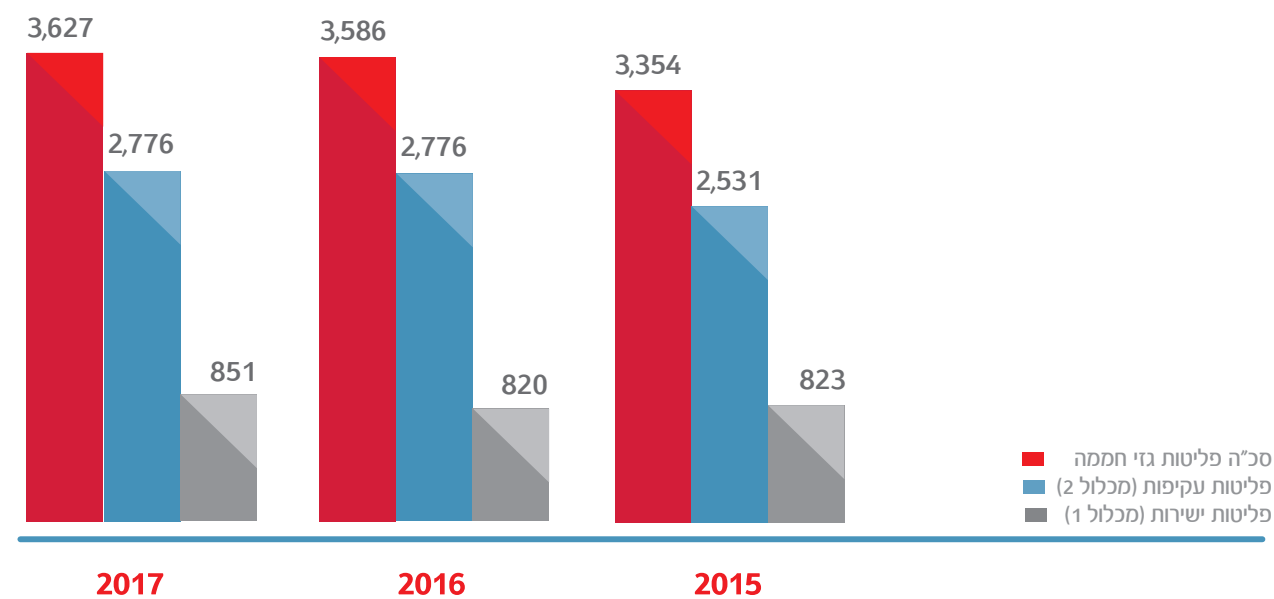
|              | 2017      |        | 2016      |        | 2015      |        |
|--------------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
|              | צריכה     | ג      | צריכה     | ג      | צריכה     | ג      |
| חשמל (קוט"ש) | 3,637,030 | 13,093 | 4,184,221 | 15,063 | 4,880,070 | 17,568 |
| בנזין (ליטר) | 208,703   | 7,009  | 238,706   | 8,013  | 289,000   | 9,713  |
| סולר (ליטר)  | 122,027   | 4,492  | 95,457    | 3,513  | 64,000    | 2,344  |
| סה"כ ג       | 24,594    |        | 26,589    |        | 29,625    |        |

## פליטות גזי חממה

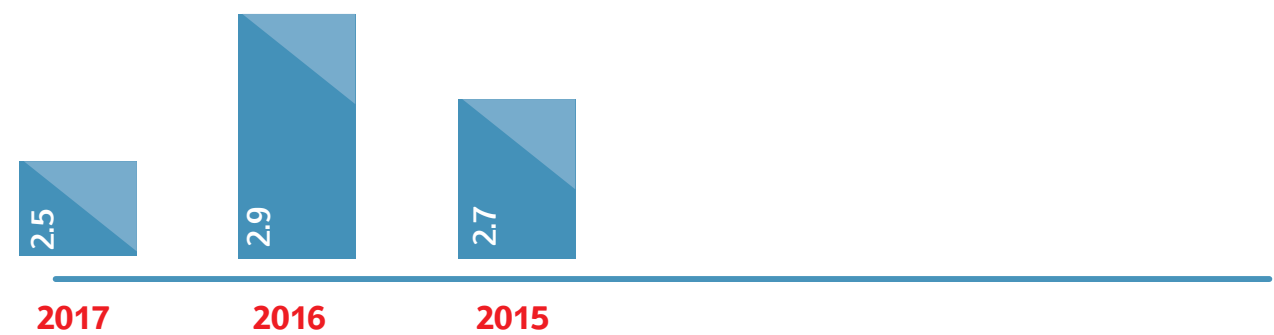
החברה מודדת את היקף גזי החממה הנפליטים (טביעת הרגל הפחמנית) כתוצאה מהפעילות העסקית של החברה לפי עקרונות ה-GREEN HOUSE GAS PROTOCOL. המדידה לפי פרוטוקול זה נעשית על פי יחידת מדידה של CO2EQ (טון שווה ערך פחמן דו-חמצני).

החישוב של טביעת הרגל הפחמנית מתייחס לפליטות הישירות והעקיפות של החברה. בהתייחס למכלול 1 מובאות בחשבון הפליטות שבאחריות ישירה של החברה הנגרמות רק כתוצאה מצריכת דלק באמצעות צי הרכבים, ואילו במכלול 2 מובאות בחשבון הפליטות שבאחריות עקיפה של החברה הנובעת מצריכת החשמל.

### פליטות גזי חממה CO2EQ 2015-2017



### פליטות גזי חממה לעובד CO2EQ 2015-2017



ניתן להבחין שלמרות גידול בסה"כ פליטות גזי החממה בכ-1% בשנת 2017 לעומת 2016, היה צמצום בפליטות ביחס למספר העובדים בשנים אלו (צמצום של כ-14%).

## צמצום צריכת נייר ופסולת

כחלק מתפיסת החברה, ממשיכה החברה לאמץ את הגישה החדשנית המגלמת בתוכה את ה"ערוץ הדיגיטלי" המאפשר דיוור באמצעים אלקטרוניים של מכתבים ודיווחים ללקוחות, מתוך מחויבות לדרישות הרגולציה. לצד ייעול השירות ללקוחות, הפעילות ב"ערוץ הדיגיטלי" מהווה מהלך משמעותי לחיסכון בצריכת הנייר.

מהלכים עיקריים במסגרת דיגיטיזציה של מכתבים, דיווחים ודיוורים ללקוחות:

- יזום תהליך הנפקת תעודות חובה דיגיטליות וייתור נשיאת תעודת חובה;
- יזום "כספות" להעברות דיגיטליות של תביעות עם חברות ביטוח אחרות. מאפשר מעבר יעיל ומהיר של מידע בין חברות הביטוח וחוסך ריבוי של הדפסות;
- אפשרות לפתיחת תביעה בצורה מקוונת;
- אפשרות לצירוף מסמכי תביעה באופן מקוון;
- שליחה חוזרת של חוברת פוליסה/ כתבי שירות במייל אישי;
- הרשאת הדפסות רק למנהלים ולא לנציגי השירות;
- הנפקת תלושי שכר דיגיטליים;
- אימוץ מערכת טכנולוגית ("כתובת רמזור") המאפשרת התרעה בפני שליחת מסמכים לכתובות שאינן נכונות. המערכת מתריעה כאשר מדובר בלקוח שמכתבו חזר בעבר בשל כתובת שגויה, ובכך מונע את האפשרות לשליחה חוזרת של הדואר ולהדפסות נוספות;
- ניהול תקשורת עם הלקוח באמצעים דיגיטליים;

### צריכת נייר (טון)

| 2017 | 2016 | 2015 |
|------|------|------|
| 17.3 | 15.7 | 21.6 |

### נייר למיחזור (טון)

| 2017 | 2016 | 2015 |
|------|------|------|
| 13.6 | 12.8 | 13.9 |

## פסולת אלקטרונית

החברה מבצעת פינוי של פסולת באופן אחראי ומבוקר על בסיס קבוע, ובו מפונים מכשירי מחשוב תקולים, כגון: מסכים, מחשבים, מדפסות, פקסים, מקלדות, וכן מכשירים נוספים אשר נמסרים לפירוק אחראי המאפשר שימוש נוסף ברכיבים אלקטרוניים מסוימים. בנוסף, ישנו פינוי מוסדר של סוללות ופסולת אלקטרונית כללית.

יש לציין, כי מעבר לתרומה הסביבתית הנובעת מפירוק ומחזור הרכיבים האלקטרוניים ישנו היבט של אחריות ומחויבות חברתית הואיל ובעבודת הפירוק והמחזור משולבים אנשים עם צרכים מיוחדים.

| 2017 | 2016 | 2015    |                        |
|------|------|---------|------------------------|
| 597  | 369  | 124     | ציוד מחשוב<br>(יחידות) |
| 9    | 7.5  | לא נמדד | סוללות (ק"ג)           |

## מוצרים ביטוחיים בעלי ערך סביבתי

ביטוח ישיר, שואפת להגדיל את מעגלי ההשפעה שלה ולהטמיע תפיסות סביבתיות אחראיות בקרב כלל מחזיקי העניין שלה. לפיכך, היא מקדמת מוצרים ביטוחיים בעלי ערך סביבתי המעודדים התנהלות סביבתית אחראית ומקיימת, כגון:

הנחות על ביטוח רכב לרכבים היברידיים - שיווק ללקוחות החברה מגוון מוצרים ביטוחיים מוזלים לרכבים היברידיים במטרה לעודד נהגים להשתמש ברכבים בעלי השפעות סביבתיות פחותות לעומת השימוש ברכבי הבנזין, הנגרמות מצריכת דלק, פליטות גזי החממה וזיהום אוויר.

ביטוח אופניים כחלק מביטוח דירה.

ביטוח נסיעות שיתופיות (CARPOOL) - תחום שיתוף הנסיעות תופס תאוצה ברחבי העולם ונכנס לאחרונה גם לישראל. נסיעות שיתופיות מאפשרות הפחתת עלויות הנסיעה היומיומית הלוך חזר מהבית לעבודה בעבור הנהגים והנוסעים, וכן תורמת בהפחתת עומסי התנועה וזיהום האוויר הנפלט מהרכבים.

כחברה הקשובה לצרכי השוק המשתנים ולהשפעות הסביבתיות הכרוכות מנסיעות ברכבים, החליטה החברה לאפשר כיסוי ביטוחי בנסיעות שיתופיות (עבורה גובה הנהג תשלום), וזאת למרות שעדין בביטוחי החובה הסטנדרטי ישנה החרגה בנושא. יוזמה זו, הינה צעד משמעותי לקידום תחום שיתוף הנסיעות בישראל, לטובת הנהגים, הנוסעים והסביבה.

הנחות על רכישה וחידוש מוצרי ביטוח באמצעים אלקטרוניים - עידוד לקוחות החברה לקחת חלק בתהליכי צמצום צריכת נייר, באמצעות מגוון מוצרים בהנחות משתנות, ללקוחות הרוכשים או מחדשים ביטוח דרך אתר האינטרנט של החברה.

## דיאלוג בנושאי סביבה

בביטוח ישיר, מתבצעת חשיבה רבה על האופן שבו החברה יכולה לשפר את ביצועיה הסביבתיים. תהליך התייעלות זה כולל שיח עם עובדים ומנהלים וחשיבה משותפת שנועדה להעלאת רעיונות ופתרונות לסוגיות סביבתיות הרלוונטיות לחברה.

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 ההדפסות בחברה, יצאה החברה בפניה לעובדים להעלאת רעיונות לשיפור ביצועיה הסביבתיים. כל הנושאים נבחנו על פי שיקולים שונים וחלקם אף יושמו במהלך השנים.
- ישיבות הנהלה - הנהלת החברה מתכנסת באופן שוטף לדון באופנים לשיפור והתייעלות החברה, לרבות קידום תחום הביטוח הדיגיטלי וייזום של תכניות ופעילויות המקדמות נושאים סביבתיים (לדוגמא, יוזמת תעודות החובה הדיגיטליות המפחיתות את צריכת הנייר).

## יעדים בתחום הסביבתי

הצבת יעדים לטיוב וייעול ביצועיה הסביבתיים של החברה מהווה מרכיב משמעותי מהליך ההערכה והמדידה בתחום איכות הסביבה. החברה רואה חשיבות רבה בהצבת יעדים שיאפשרו לה לבחון באופן שיטתי את הביצועים אל מול היעדים שהוצבו ולבצע בקרה אחר עמידה בהם (ואף בחינת הפערים הקיימים על מנת לשפר את הביצועים לפעמים הבאות).

### להלן היעדים המרכזיים:

| תחום                                                                        | פירוט                                                                                          | יעד                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| אנרגיה ואקלים                                                               | צמצום צריכת אנרגיה - החברה שואפת לצמצם את אחוז צריכת האנרגיה הכוללת של החברה                   | הפחתה בצריכת האנרגיה אישור התאמה לתקן 5282 הישראלי לדרוג בניינים לפי צריכת אנרגיה                                                                                                                    |
| צמצום נסועה - החברה שואפת לצמצם את אחוז הנסועה השנתית הכוללת של עובדי החברה | צמצום נסועה - החברה שואפת לצמצם את אחוז הנסועה השנתית הכוללת של עובדי החברה                    | הפחתה של 3%                                                                                                                                                                                          |
| צריכת נייר                                                                  | צמצום בצריכת הנייר                                                                             | המשך יישום והטמעת "הערוץ הדיגיטלי" בחברה וייזום תהליכים דיגיטליים המפחיתים את השימוש בנייר                                                                                                           |
| ניהול התחום הסביבתי                                                         | ניהול תחום איכות הסביבה בחברה באמצעות מערכות סדורות. המשך הטמעת הנושא הסביבתי בקרב עובדי החברה | ניהול התחום הסביבתי בחברה באמצעות מערכת ניהול סביבתית מובנת וסדורה (מדידה, תיעוד ובקרה אחר הביצועים הסביבתיים; דיווח סביבתי; ועוד). הגברת המודעות של עובדי החברה וספקיה לנושאי איכות הסביבה והקיימות |
| בניה ירוקה                                                                  | התאמת בניין המשרדים של החברה לתקן הישראלי 5281 לבנייה בת קיימא                                 | קבלת אישור ממכון התעדה כי "מגדל אדגר" נבדק ונמצא מתאים לדרישות התקן 5281 בניין ירוק וכי הבניין עונה לקריטריונים הדרושים על פי התקן                                                                   |

## אחריות לכל שרשרת האספקה

סקר ספקים "סמייל" - מתבצע בקרב לקוחות החברה המעבירים משוב על הספקים שנותנים שירות ללקוחות. תוצאות הסקר מתפרסמות באתר החברה והן מביאות לידי ביטוי את שביעות רצון הלקוחות, כפי שעולה מהסקרים השוטפים שנערכים. בכך, החברה מגישה לספקיה את מידת שביעות רצון הלקוחות ומאפשרת להם לשפר את ביצועיהם על מנת להגדיל את מעגל הלקוחות.

- ביקור פתע
- שיחות משוב חצי שנתיות.
- הכשרות מקצועיות - החברה מקיימת בקרב ספקי הגיוס לכוח אדם אנו מקיימים הכשרות מקצועיות ופיתוח יכולות לנציגים המספקים שירותים עבורה.
- מתן הנחות ביטוחיות לספקי החברה.
- כנס ספקים - החברה מקיימת אחת לשנה כנס לספקים מרכזיים (מוסכים ושמאים) וכן כנס לעורכי דין (משרדים המייצגים את החברה) כדרך להביע את הוקרתה מהפעילות המשותפת הפורה והמוצלחת. במסגרת כנסים אלו, מוצגים דירוגי איכות השירות בין הספקים והכרזה על מצטיינים, הרצאות העשרה, יעדים וערכים של החברה.

## דיאלוג עם ספקים

התקשורת של החברה עם ספקיה היא יומיומית ורצופה, ומתבצעת בעיקר באמצעות ערוצים דיגיטליים (טלפון, דוא"ל ועוד). דרך אמצעים אלה, מועברות בעיות, הצעות לשיפור, תלונות ומשובים חיוביים. החברה נעזרת בספקיה לייעול ושיפור תהליכי העבודה שלה. היחסים עם ספקנו מושתתים על אמון, כבוד, אחריות הדדית, שקיפות וניהול דיאלוג שוטף ופתוח.

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

חברת ביטוח ישיר שואפת ומחויבת לפעול באחריות בכל תחומי פעילותה, ומשקיעה מאמצים להנחיל עקרונות אלה גם לספקים ולנותני השירות שעמם היא עובדת באופן שוטף.

כחלק ממחויבות זו, החברה מקפידה לוודא כי 100% מספקיה עומדים בתקנות הקבועות בחוק לרבות תשלום שכר מינימום ומתן תנאים סוציאליים הולמים, נושאים המעוגנים במדיניות הרכש של החברה.

הספקים העיקריים שעמם החברה עובדת הינם ספקי שירות, כגון: מוסכי הסדר, ספקי גרירה, ספקי אינסטלציה, ספקי שמשות פנים ומראות, שירותים רפואיים בחו"ל, הסכמים עם רופאים (רופאים עד הבית), עורכי דין ועוד.

### תיאור מדיניות הרכש של החברה

החברה גיבשה מדיניות רכש המתווה את הנהלים והעקרונות לבחירת ספק. מדיניות זו כוללת התייחסות לנושאים הבאים:

- ספקים קטנים - בינוניים** - החברה פועלת לחיזוק של עסקים קטנים - בינוניים ומאפשרת תנאי התקשרות התואמים את היכולות שלהם, למשל החברה מאפשרת הסדרי תשלום מיטביים כתלות בגודל העסק.
- העדפת עסקים המעסיקים אוכלוסיות הנמצאות בתת תעסוקה.**
- העדפת עסקים מאזורי פריפריה.**
- העדפת עסקים חברתיים.**
- העדפת רכש של מוצרים תוצרת ישראל (רכש "כחול לבן")** מתוך רצון לתמוך בפיתוח הכלכלה המקומית.
- העדפת רכש ירוק** - התקשרות עם ספקים הפועלים תוך שמירה על עקרונות הקיימות ואיכות הסביבה.

### פיתוח והערכת ספקים

החברה רואה בספקיה חלק בלתי נפרד מהשירות של החברה ללקוחותיה, בשל כך אנו פועלת להבטחת איכות השירות ופיתוח יכולותיהם כך שיעמדו בהלימה עם תפיסת השירות של החברה.

על מנת לוודא שכל הספקים הנמצאים בחוזה התקשורת עם החברה עומדים בכל תנאי הרגולציה מבצעת החברה תהליכי הערכה ובקרה שוטפים, כגון:



חלום שאתה חולם לבד הוא  
רק חלום ואילו חלום שחולמים  
ביחד הוא מציאות  
גיון לנון



## ביטוח ישיר שותפים בקהילה

החברה מאמינה שעל מנת להעצים את הקהילה ובשלב ליצור שינוי חברתי אמיתי ובר-קיימא, נדרשת מחויבות ומעורבות של החברה ועובדיה באמצעים נוספים מעבר לתרומה הכספית. מעורבות קהילתית המשלבת מעורבות של עובדים מגדילה את מעגלי ההשפעה של החברה בקהילה. לפיכך, מעודדת החברה את עובדיה להיות שותפים בעשייה הקהילתית, לקחת חלק ביוזמות ובפרויקטים ולהיות מעורבים בחיי הקהילה.

במרכז תפיסה זו, עמד פרויקט "עץ המשאלות" אשר היווה את המסגרת ההתנדבותית בחברה לאורך השנה. בפתיחת הפרויקט הוצבו בחברה שדרת עצים עליהם היו תלויות משאלותיהן של העמותות. כל צוות התבקש לקטוף משאלה ובמהלך השנה פעל על מנת לממש את המשאלה.

הפרויקט של עץ המשאלות כלל מגוון רחב של פעילויות שבמרכזן חיזוק השותפות של החברה עם עמותות שאותן היא מלווה ומטפחת לאורך השנים.

### מעורבות עובדים בקהילה

יש לציין שהחברה רואה חשיבות רבה במתן דוגמא אישית והובלה של מנהלים במעורבות החברתית של החברה, לכן מערך המתנדבים שלה מורכב אף ממנהלי החברה- הן ברמות הביניים והן ברמות הבכירות.

מתוך רצון ליצר מחויבות אישית ארוכת טווח של העובדים למעורבות בקהילה, החברה מנהלת את תחום ההתנדבות, תוך קביעת יעדי התנדבות, שיפור תנאי ההתנדבות של העובדים, ביצוע מעקב שוטף אחר שעות ההתנדבות והערכת שביעות הרצון של השותפים החברתיים ושל העובדים לאורך זמן (לדוגמא באמצעות סקר אקלים ארגוני העוסק בנושא התרומה של החברה לקהילה). ניהול תחום ההתנדבות בחברה על ידי יעדים ומדדים, מאפשר, בין היתר, לבחון את יישום מדיניות ההשקעה החברתית של החברה.

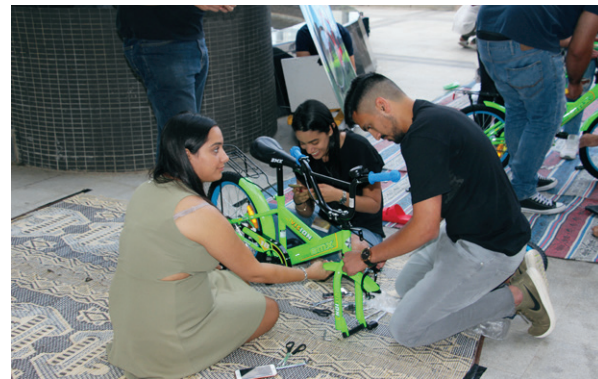
### מספר העובדים שלקחו חלק בפעילויות התנדבות:

מידי שנה גדל אחוז העובדים הלוקחים חלק בפעילויות שונות בקהילה.

בשנת 2017, 69% מעובדי החברה השתתפו בתכניות התנדבות של החברה שהייתה בסימן "גלגל הנתינה". 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 רבות בשיתוף עם העמותות בהן ביטוח ישיר תומכת.



פעילות "גלגל הנתינה" - הרכבת אופניים ותרומתם לילדים ממשפחות במצוקה



פעילות "גלגל הנתינה" - הרכבת אופניים ותרומתם לילדים ממשפחות במצוקה

הפער הדיגיטלי בקרב אוכלוסיות חלשות, בדגש על ילדים ונוער, באמצעות הגברת הנגישות הטכנולוגית וקידום החינוך בתחום זה.

בנוסף למיקוד זה, החליטה החברה לשים דגש בפעילותה על העצמת וחיזוק אוכלוסיות ספציפיות אשר סובלות מתת ייצוג משמעותי במקצועות הטכנולוגיים כדוגמת קהילת יוצאי אתיופיה. החיבור עם קהילת יוצאי אתיופיה, מבוסס על שיתוף פעולה ארוך טווח עוד מראשית פעילות החברה, שבו קיימה יחסים אדוקים עם בני הקהילה והשקיעה מאמצים רבים בשילובם בין עובדיה.

### תרומות

במטרה לנהל את התרומות של החברה בצורה שקופה, אחראית והוגנת, גיבשה החברה מדיניות תרומות סדורה, המפורסמת באתר החברה ופתוחה לעיון הציבור.

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

מתוך אמונה כי עובדי החברה מהווים מרכיב חשוב בהליך קבלת ההחלטות והעשייה של החברה, וכן מתוך רצון להעצים את מעמדם- הן בחברה והן כשותפים בקהילה, מקפידה החברה שתמהיל חברי הוועדה יכלול ייצוג הולם של עובדי החברה מכל האגפים והדרגים.

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



פעילות "גלגל הנתינה" - הרכבת אופניים ותרומתם לילדים ממשפחות במצוקה

## מחויבות לקהילה

חברת ביטוח ישיר רואה במחויבות לקהילה ערך חברתי מוביל המשקף את ערכיה ואת אחריותה כלפי כלל מחזיקי העניין 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 שינוי חברתי משמעותי יותר לקידום ופיתוח הקהילה.

מדיניות זו, מבוססת על שותפויות ארוכות טווח עם עמותות וארגוני המגזר השלישי המייצגים מגזרים שונים, תוך קיום דיאלוג שוטף המסייע בזיהוי והבנת צרכיהם ובשיפור הקשרים של החברה עם הקהילה.

השקעתה החברתית של החברה באה לידי ביטוי בשלושה אופנים מרכזיים:

- 1 תרומות כספיות;
- 2 תרומות בשווה כספי: תרומת ריהוט, מחשבים, מתקני מים, בגדים ועוד;
- 3 שיתופי פעולה עם עמותות וארגונים חברתיים;
- 4 מעורבות חברתית של עובדי החברה בפעילויות התנדבות בקהילה;

לצפייה במדיניות ההשקעה החברתית של החברה ניתן ללחוץ על הקישור הבא:

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

החברה בחרה למקד את נושא ההשקעה בקהילה בתחום העולה בקנה אחד עם הליבה העסקית של החברה- צמצום



## הוקרת מתנדבים



מרבית עובדי החברה שותפים פעילים בעשייה החברתית שלה, וכאות הערכה והוקרה על תרומתם לקהילה והשקעתם, מקפידה החברה מידי שבוע לפרסם מכתבי תודה ותמונות מפעילויות ההתנדבות שהצוותים ביצעו בתוספת מילים חמות- הן במייל לכל עובדי החברה והן על גבי המסכים הפזורים ברחבי אתרי החברה (המשמשים לתקשורת פנים ארגונית).



פעילות "עץ המשאלות"

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

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

פעולות נוספות הנעשות לעידוד העובדים להתנדבות ותרומה לקהילה:

- כל עובד חברה המקבל מלגת סיוע או לימודים מקרן המלגות של החברה, מתבקש להעביר את ערך הנתינה בהתנדבות של 55 שעות בקהילה במהלך השנה.
- החברה מספקת לעובדיה תשתית לתרומה נוחה וקלה על ידי כך שהיא מבצעת עבורם זיכוי של מס בגין תרומות (מבלי שיצטרכו לגשת לפקיד השומה לקבלת האישור).

החברה מציעה לעובדיה אפשרות לעגל את שכרם במסגרת הפרויקט של עמותת "עיגול לטובה" ולבחור את הסכום לתרומה והעמותות שעבורם הם מעוניינים לתרום, כאשר הזיכוי ניתן באופן אוטומטי בסוף השנה.



פעילות "גלגל הנתינה" - הרכבת אופניים ותרומתם לילדים ממשפחות במצוקה

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



פעילות "עץ המשאלות"



פעילות "עץ המשאלות"



פעילות "עץ המשאלות"



## פרויקטים מרכזיים במהלך השנים 2016-2017

### עמותת עלם



במהלך השנים 2016-2017 המשיכה החברה את השותפות עם עמותת עלם, ובמסגרתה עובדי החברה ביצעו פעילויות התנדבות במרכזים של נוער בסיכון שכללו פעילויות חברתיות, הכנת ארוחות משותפות ועוד.



### העמותה לקידום החינוך ת"א- יפו

השותפות עם העמותה "לקידום החינוך ת"א- יפו", התומכת בילדים המגיעים ממצב סוציו אקונומי נמוך, כוללת פעילויות רבות בשיתוף עובדי החברה, כגון:

- שיפוץ בתי קשישים וניצולי שואה
- חלוקה שבועית של מוצרי מזון לנזקקים מטעם העמותה על ידי מתנדבי החברה
- פעילויות על בסיס חודשי במועדונית לרגל חגיגות ימי הולדת לילדי המועדונית. במהלך השנה השתתפו עובדי החברה בכל חודש בחגיגות יום הולדת ל- 4 ילדי המועדונית, שכללו העברת סדנאות יצירה לילדים.

נוסף לפעילות זו, החברה מקיימת על בסיס קבוע, בחגים ובאירועים, פעילויות משותפות של עובדיה עם העמותה.



### עמותת אותות

השותפות עם עמותת "אותות", המספקת מענה חוץ- ביתי בקהילה לבני נוער וצעירים בסיכון מאוכלוסיות קצה, החלה בשנת 2015 במישור אחד בלבד - תרומה כספית שנועדה לשיפוץ כללי של הבית בו מתגוררים הילדים. לאורך השנים, לאחר הכרות מעמיקה יותר עם העמותה וצרכיה, הרחיבה החברה את הקשר עמה והגדילה את ממשקי הפעילות המשותפים. כחלק מכך, קיימה מפגשים שבהם עובדיה בישלו ארוחות חמות בשעות הערב ביחד עם נוער בסיכון. מדובר במפגש בלתי אמצעי בין העובד לבין חניכי העמותה, אשר במסגרתו זוכים הילדים לאינטראקציה אישית וחמה עם עובדי החברה.



### עמותת תפוח

כחברה שעיקר פעילותה מתבסס על ממשקים דיגיטליים ומתוך מודעות לפערים הדיגיטליים הקיימים בקרב אוכלוסיות

שונות, החברה שמה חשיבות רבה בצמצום הפערים הדיגיטליים באוכלוסייה, תוך טיפוח ופיתוח הכישורים הטכנולוגיים באופן אשר יאפשר הזדמנות שווה לכולם להשתלב בשוק העבודה. לשם כך, יצרה שותפות עם "עמותת תפוח", הפועלת לצמצום הפער הדיגיטלי בישראל תוך התמקדות בתושבי הפריפריה החברתית והגיאוגרפית. במסגרת הפעילויות עם העמותה לקחו חלק עובדי החברה בשיפוץ חדרי לימוד ומחשבים של ילדים הלומדים במרכז.



### הבית של רונית

השותפות עם עמותת "הבית של רונית", הפועלת לשיפור חייהם החברתיים של אנשים עם מוגבלויות, מתבסס על קשר ארוך טווח של תרומה ונתינה. מלבד התרומה הכספית, חיזקה החברה את הקשר עם העמותה ויצרה שיתופי פעולה רבים עמה הכוללים, בין היתר, מעורבות של עובדי החברה. במסגרת פסטיבל לילדים שמקיימת העמותה פעם בשנה, פסטיבל "אקומוגלי", לקחו חלק עובדי החברה בהקמתו ובהפעלתו.



### עמותת שמחה לילד

החיבור עם עמותת "שמחה לילד", המסייעת לילדים ובני משפחותיהם המתמודדים עם מחלות כרוניות, מושתת על שותפות ארוכת טווח. כחלק מהפעילות של החברה עם העמותה, לקחו חלק עובדי החברה בעבודות שיפוץ שונות, וכן, קיימו הפעלות קבועות לילדים בבתי חולים (בחיפה ובית חולים שניידר).



### עמותת לקט ישראל

החיבור עם לקט ישראל החל בשנת 2016, מתוך תפיסה כי יצירת שותפויות חדשות ומגוונות מסייעות בחיזוק ובפיתוח הקהילה. הפעילות התקיימה באופן קבוע, מידי חודש, והיא כללה קטיף ירקות ופירות, מיון התוצרת החקלאית וחלוקתם למשפחות נזקקות בשיתוף העמותה ועובדי החברה.



### עמותת חברים לרפואה

החברה מקדמת פעילות חברתית- סביבתית עם העמותה "חברים לרפואה", במסגרתה מוצבות באתרי החברה עמדות לאיסוף תרופות שאינן בשימוש או שפג תוקפן. תרופות אלה

נאספות על ידי עובדי החברה ומועברות לעמותה. לפעילות זו ערך מוסף סביבתי, תרופות שאינן בשימוש ועודן בתוקף מועברות על ידי העמותה לחולים שזקוקים להן וידם אינה משגת, ותרופות פגות תוקף מושמדות על פי הנהלים, במקום השלכתן לפח וזיהום הקרקע ואת מי השתייה.



### ארגון לתת

עובדי החברה משתתפים לאורך השנה באירועים שונים לאיסוף ואריזה של מאות ארוחות למשפחות נזקקות בשיתוף עם ארגון "לתת", הפועלת לצמצום העוני בחברה הישראלית.

### עמותת פידל

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

### קרן אתנה - להעצמת המורים בישראל

כחלק מפעילות החברה בקהילה, לצמצום הפערים הדיגיטליים בקרב האוכלוסייה הישראלית, יצרה קשר עם קרן אתנה - להעצמת המורים בישראל המעניקה להם כלים להעצמה אישית, תוך קידום מעמדם. החברה מעניקה תמיכה ארוכת שנים לקרן אתנה במסגרת התכנית "מחשב נייד לכל מורה".

במהלך השנים 2016-2017 תרמה החברה מחשבים ניידים ואייפדים למורים מאזורי פריפריה חברתית על מנת להעצים ולשפר את יכולות הלימוד שלהם עבור התלמידים.

בזכות תרומה זו, במהלך שנת הלימודים תשע"ח הצטרפו 199 מורות ומורים לתכנית "מחשב לכל מורה", ובשנת הלימודים תשע"ז הצטרפו לתכנית, 254 מורים/ות וגננים/ות. מישורים שונים, וביניהם: העיר אור יהודה, העיר לוד, המועצה האזורית גוש עציון, העיר אשדוד, העיר רמת גן, העיר קריית שמונה, המועצה אזורית שפיר, המועצה המקומית כפר קמא, המועצה המקומית טורעאן ועוד.

## פרויקטים נוספים שהחברה מקדמת

- רכישת מתנות בעלות ערך חברתי בחגים מעמותות/ מלכ"רים המעסיקים אנשים בעלי מוגבלויות.
- הענקת מלגות לסטודנטים -
- הענקת מלגות ללימודים אקדמיים לאוכלוסיות מוחלשות.
- הענקת מלגות לסטודנטים יוצאי אתיופיה.

## יעדים בתחום הקהילה

| תחום         | יעד                                            |
|--------------|------------------------------------------------|
| תרומה לקהילה | שמירה על אחוז תרומה של לפחות 1% מרווחי החברה   |
|              | העמקת שיתופי הפעולה עם עמותות וארגונים חברתיים |



אופטימיות היא האמונה  
שמובילה להצלחה.  
שום דבר לא יכול להיעשות  
כלי תקווה וביטחון

הלן קלר

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

| נושא                  | מדד    | תיאור המדד                                                                                                                                           | עמוד / הפניה                              | השמטות / הערות |
|-----------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------|
| פרופיל הארגון         | 102-1  | שם הארגון                                                                                                                                            | 3, 8                                      |                |
|                       | 102-2  | תיאור הפעילות, המותגים, המוצרים והשירותים                                                                                                            | 9-10                                      |                |
|                       | 102-3  | המיקום של מטה הארגון                                                                                                                                 | 9                                         |                |
|                       | 102-4  | אתרי הפעילות של הארגון - המדינות בהן פועל הארגון ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות הארגון או שהינן רלוונטיות מבחינת הנושאים שבהם דן הדוח          | 9                                         |                |
|                       | 102-5  | אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית                                                                                                                  | 10-11                                     |                |
|                       | 102-6  | השווקים אותם משרת הארגון                                                                                                                             | 10                                        |                |
|                       | 102-7  | גודל ומידע על הארגון                                                                                                                                 | 10-12, 48                                 |                |
|                       | 102-8  | מידע אודות עובדי הארגון - מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, מגדר, סוג חוזה ואזור                                                               | 48                                        |                |
|                       | 102-9  | תיאור שרשרת האספקה של הארגון                                                                                                                         | 71                                        |                |
|                       | 102-10 | שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה                                                                                                              | 12                                        |                |
|                       | 102-11 | יישום גישת הזהירות המונעת על ידי הארגון                                                                                                              | 64                                        |                |
| אסטרטגיה              | 102-12 | יוזמות חיצוניות, אמנות או עקרונות בתחום הכלכלי, הסביבתי והחברתי שאותם אימץ הארגון                                                                    | 13, 64                                    |                |
|                       | 102-13 | חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינ-לאומיים                                                                                   | 13                                        |                |
|                       | 102-14 | הצהרה מטעם מקבל ההחלטות הבכיר בארגון (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו                   | 3                                         |                |
|                       | 102-16 | ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון                                                                                          | 9, 22-23                                  |                |
| אתיקה ויושרה          | 102-18 | מבנה הממשל התאגידי של הארגון, לרבות ועדות הדירקטוריון                                                                                                | 23-24                                     |                |
| ממשל תאגידי           | 102-40 | פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון                                                                                                                 | 19                                        |                |
|                       | 102-41 | אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים                                                                                                              | 48                                        |                |
|                       | 102-42 | תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עמם נערך דיאלוג                                                                                              | 19                                        |                |
|                       | 102-43 | תיאור גישת הארגון ביחס לדיאלוג עם מחזיקי העניין שלו, לרבות תדירות הדיאלוג עם כל סוג וקבוצת מחזיקי עניין, וכן האם נערך דיאלוג ספציפי במסגרת הכנת הדוח | 19, 22-24, 27, 52-54, 70-71, 74-76, 78-79 |                |
|                       | 102-44 | הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין, אופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו ומיהן קבוצות מחזיקי העניין שהעלו כל נושא                                | 19, 22-24, 27, 52-54, 70-71, 74-76, 78-79 |                |
|                       |        |                                                                                                                                                      |                                           |                |
|                       |        |                                                                                                                                                      |                                           |                |
|                       |        |                                                                                                                                                      |                                           |                |
| השפעות כלכליות עקיפות | 103-1  | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                                                                       | 74                                        |                |
|                       | 103-2  | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                                                                              | 74                                        |                |
|                       | 103-3  | מידת הגישה הניהולית                                                                                                                                  | 74                                        |                |
|                       | 203-1  | פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו (בשירותים)               | 74-75, 78-79                              |                |
|                       | 203-2  | השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון                                                                                                            | 74-75, 78-79                              |                |
|                       | 103-1  | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                                                                       | 25-26                                     |                |
|                       | 103-2  | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                                                                              | 25-26                                     |                |
|                       | 103-3  | מידת הגישה הניהולית                                                                                                                                  | 25-26                                     |                |
|                       | 205-1  | יחידות הארגון בהן נערכה בדיקה לאיתור סיכונים הנוגעים לשחיתות והסיכונים המשמעותיים שזוהו בבדיקה                                                       | 26-27                                     |                |
|                       | 205-2  | תקשור, הדרכה ווהכשרה בנושא מדיניות הארגון ונוהלים למניעת שחיתות                                                                                      | 25-26                                     |                |
| פרקטיקת הדיווח        | 102-45 | פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון והאם הדוח מכסה את כולן                                                                | 4                                         |                |
|                       | 102-46 | תהליך הגדרת תכולת הדוח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים                                                                                            | 16-18                                     |                |
|                       | 102-47 | רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח                                                                                                        | 17                                        |                |
|                       | 102-48 | השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים                                                                                                    | -                                         |                |
|                       | 102-49 | שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות                                                                         | -                                         |                |
|                       | 102-50 | התקופה המדווחת                                                                                                                                       | 4                                         |                |
|                       | 102-51 | מועד פרסום הדוח האחרון                                                                                                                               | 2013                                      |                |
|                       | 102-52 | תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)                                                                                                                   | 4                                         |                |
|                       | 102-53 | פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו                                                                                                               | 5                                         |                |
|                       | 102-54 | הצהרת הארגון על דיווח בהתאם ל-GRI STANDARDS                                                                                                          | 4                                         |                |
| הנושא המהותי          | 102-55 | אינדקס - GRI CONTENT INDEX                                                                                                                           | 82-86                                     |                |
|                       | 102-56 | מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדוח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין הארגון לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות                          | 4                                         |                |
|                       |        |                                                                                                                                                      |                                           |                |
|                       |        |                                                                                                                                                      |                                           |                |
|                       |        |                                                                                                                                                      |                                           |                |
|                       |        |                                                                                                                                                      |                                           |                |
|                       |        |                                                                                                                                                      |                                           |                |
|                       |        |                                                                                                                                                      |                                           |                |
|                       |        |                                                                                                                                                      |                                           |                |
|                       |        |                                                                                                                                                      |                                           |                |

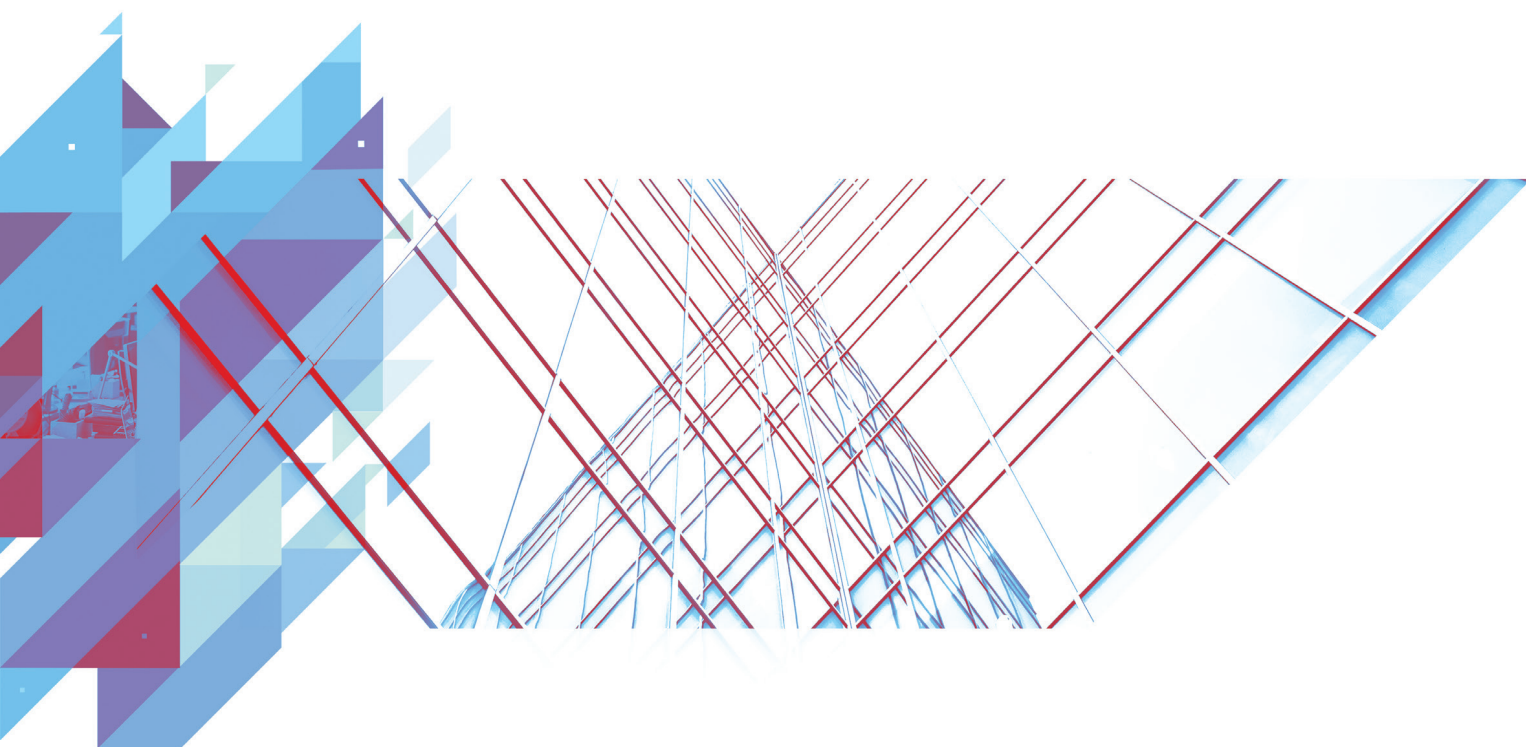
| הנושא המהותי          | מדד    | תיאור המדד                                                                                                                             | עמוד / הפניה | השמטות / הערות |
|-----------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| השפעות כלכליות עקיפות | 103-1  | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                                                         | 74           |                |
|                       | 103-2  | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                                                                | 74           |                |
|                       | 103-3  | מידת הגישה הניהולית                                                                                                                    | 74           |                |
|                       | 203-1  | פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו (בשירותים) | 74-75, 78-79 |                |
|                       | 203-2  | השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון                                                                                              | 74-75, 78-79 |                |
|                       | 103-1  | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                                                         | 25-26        |                |
|                       | 103-2  | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                                                                | 25-26        |                |
|                       | 103-3  | מידת הגישה הניהולית                                                                                                                    | 25-26        |                |
|                       | 205-1  | יחידות הארגון בהן נערכה בדיקה לאיתור סיכונים הנוגעים לשחיתות והסיכונים המשמעותיים שזוהו בבדיקה                                         | 26-27        |                |
|                       | 205-2  | תקשור, הדרכה ווהכשרה בנושא מדיניות הארגון ונוהלים למניעת שחיתות                                                                        | 25-26        |                |
| מניעת שחיתות          | 103-1  | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                                                         | 74           |                |
|                       | 103-2  | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                                                                | 74           |                |
|                       | 103-3  | מידת הגישה הניהולית                                                                                                                    | 74           |                |
|                       | 203-1  | פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו (בשירותים) | 74-75, 78-79 |                |
|                       | 203-2  | השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון                                                                                              | 74-75, 78-79 |                |
|                       | 103-1  | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                                                         | 25-26        |                |
|                       | 103-2  | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                                                                | 25-26        |                |
|                       | 103-3  | מידת הגישה הניהולית                                                                                                                    | 25-26        |                |
|                       | 205-1  | יחידות הארגון בהן נערכה בדיקה לאיתור סיכונים הנוגעים לשחיתות והסיכונים המשמעותיים שזוהו בבדיקה                                         | 26-27        |                |
|                       | 205-2  | תקשור, הדרכה ווהכשרה בנושא מדיניות הארגון ונוהלים למניעת שחיתות                                                                        | 25-26        |                |
| פרקטיקת הדיווח        | 102-45 | פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון והאם הדוח מכסה את כולן                                                  | 4            |                |
|                       | 102-46 | תהליך הגדרת תכולת הדוח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים                                                                              | 16-18        |                |
|                       | 102-47 | רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח                                                                                          | 17           |                |
|                       | 102-48 | השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים                                                                                      | -            |                |
|                       | 102-49 | שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות                                                           | -            |                |
|                       | 102-50 | התקופה המדווחת                                                                                                                         | 4            |                |
|                       | 102-51 | מועד פרסום הדוח האחרון                                                                                                                 | 2013         |                |
|                       | 102-52 | תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)                                                                                                     | 4            |                |
|                       | 102-53 | פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו                                                                                                 | 5            |                |
|                       | 102-54 | הצהרת הארגון על דיווח בהתאם ל-GRI STANDARDS                                                                                            | 4            |                |
| הנושא המהותי          | 102-55 | אינדקס - GRI CONTENT INDEX                                                                                                             | 82-86        |                |
|                       | 102-56 | מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדוח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין הארגון לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות            | 4            |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |

| הנושא המהותי          | מדד    | תיאור המדד                                                                                                                             | עמוד / הפניה | השמטות / הערות |
|-----------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| השפעות כלכליות עקיפות | 103-1  | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                                                         | 74           |                |
|                       | 103-2  | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                                                                | 74           |                |
|                       | 103-3  | מידת הגישה הניהולית                                                                                                                    | 74           |                |
|                       | 203-1  | פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו (בשירותים) | 74-75, 78-79 |                |
|                       | 203-2  | השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון                                                                                              | 74-75, 78-79 |                |
|                       | 103-1  | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                                                         | 25-26        |                |
|                       | 103-2  | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                                                                | 25-26        |                |
|                       | 103-3  | מידת הגישה הניהולית                                                                                                                    | 25-26        |                |
|                       | 205-1  | יחידות הארגון בהן נערכה בדיקה לאיתור סיכונים הנוגעים לשחיתות והסיכונים המשמעותיים שזוהו בבדיקה                                         | 26-27        |                |
|                       | 205-2  | תקשור, הדרכה ווהכשרה בנושא מדיניות הארגון ונוהלים למניעת שחיתות                                                                        | 25-26        |                |
| מניעת שחיתות          | 103-1  | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                                                         | 74           |                |
|                       | 103-2  | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                                                                | 74           |                |
|                       | 103-3  | מידת הגישה הניהולית                                                                                                                    | 74           |                |
|                       | 203-1  | פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו (בשירותים) | 74-75, 78-79 |                |
|                       | 203-2  | השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון                                                                                              | 74-75, 78-79 |                |
|                       | 103-1  | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                                                         | 25-26        |                |
|                       | 103-2  | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                                                                | 25-26        |                |
|                       | 103-3  | מידת הגישה הניהולית                                                                                                                    | 25-26        |                |
|                       | 205-1  | יחידות הארגון בהן נערכה בדיקה לאיתור סיכונים הנוגעים לשחיתות והסיכונים המשמעותיים שזוהו בבדיקה                                         | 26-27        |                |
|                       | 205-2  | תקשור, הדרכה ווהכשרה בנושא מדיניות הארגון ונוהלים למניעת שחיתות                                                                        | 25-26        |                |
| פרקטיקת הדיווח        | 102-45 | פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון והאם הדוח מכסה את כולן                                                  | 4            |                |
|                       | 102-46 | תהליך הגדרת תכולת הדוח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים                                                                              | 16-18        |                |
|                       | 102-47 | רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח                                                                                          | 17           |                |
|                       | 102-48 | השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים                                                                                      | -            |                |
|                       | 102-49 | שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות                                                           | -            |                |
|                       | 102-50 | התקופה המדווחת                                                                                                                         | 4            |                |
|                       | 102-51 | מועד פרסום הדוח האחרון                                                                                                                 | 2013         |                |
|                       | 102-52 | תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)                                                                                                     | 4            |                |
|                       | 102-53 | פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו                                                                                                 | 5            |                |
|                       | 102-54 | הצהרת הארגון על דיווח בהתאם ל-GRI STANDARDS                                                                                            | 4            |                |
| הנושא המהותי          | 102-55 | אינדקס - GRI CONTENT INDEX                                                                                                             | 82-86        |                |
|                       | 102-56 | מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדוח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין הארגון לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות            | 4            |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |
|                       |        |                                                                                                                                        |              |                |



|                                 |       |                                                                                  |             |
|---------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| אנרגיה                          | 103-1 | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                   | 64          |
|                                 | 103-2 | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                          | 64          |
|                                 | 103-3 | מדידת הגישה הניהולית                                                             | 64-65       |
|                                 | 302-1 | סך צריכת האנרגיה בתוך הארגון                                                     | 65          |
|                                 | 302-3 | אינטנסיביות צריכת האנרגיה                                                        | 66          |
| חומרים                          | 103-1 | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                   | 68          |
|                                 | 103-2 | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                          | 68          |
|                                 | 103-3 | מדידת הגישה הניהולית                                                             | 68          |
|                                 | 301-1 | משקל או נפח החומרים בהם הארגון משתמש                                             | 68          |
|                                 | 301-2 | אחוז החומרים הממוחזרים בהם נעשה שימוש כחומרי גלם                                 | 68          |
| פליטות                          | 103-1 | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                   | 67          |
|                                 | 103-2 | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                          | 67          |
|                                 | 103-3 | מדידת הגישה הניהולית                                                             | 67          |
|                                 | 305-1 | פליטות ישירות של גזי חממה                                                        | 67          |
|                                 | 305-2 | פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה                                                 | 67          |
| העסקה                           | 103-1 | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                   | 55          |
|                                 | 103-2 | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                          | 55          |
|                                 | 103-3 | מדידת הגישה הניהולית                                                             | 55          |
|                                 | 401-1 | שיעור גיוס עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדי הארגון                               | 57-58       |
|                                 | 401-2 | ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית       | 55-56       |
| בטיחות וגהות בעבודה             | 103-1 | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                   | 57          |
|                                 | 103-2 | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                          | 57          |
|                                 | 103-3 | מדידת הגישה הניהולית                                                             | 57          |
|                                 | 403-1 | אחוז העובדים המיוצגים בוועדות בטיחות ובריאות תעסוקתית משותפות להנהל' לה ולעובדים | 57          |
|                                 | 103-1 | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                   | 58,60       |
| הכשרה ופיתוח                    | 103-2 | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                          | 58,60       |
|                                 | 103-3 | מדידת הגישה הניהולית                                                             | 58,60       |
|                                 | 404-2 | תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים                        | 58-59       |
|                                 | 404-3 | אחוז העובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה                        | 60          |
|                                 | 103-1 | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                   | 49          |
| גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות | 103-2 | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                          | 49          |
|                                 | 103-3 | מדידת הגישה הניהולית                                                             | 49          |
|                                 | 405-1 | הגיוון במוסדות ההנהלה של הארגון ובקרב העובדים (מגדר, גיל והיבטי גיוון אחרים)     | 23,49,50-51 |
|                                 | 405-2 | היחס בין שכר הבסיס של נשים וגברים בכל דרג באתרי פעילות משמעותיים                 | 49-50       |
|                                 |       |                                                                                  |             |

|                              |       |                                                                                                     |    |
|------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| הערכה בתחום זכויות אדם       | 103-1 | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                      | 49 |
|                              | 103-2 | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                             | 49 |
|                              | 103-3 | מדידת הגישה הניהולית                                                                                | 49 |
|                              | 412-2 | סך שעות ההדרכה בתקופת הדיווח שהוקדשו למדיניות או נהלים של הארגון בנושא זכויות אדם                   | 49 |
|                              | 103-1 | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                      | 39 |
| שיווק וסימון מוצרים ושירותים | 103-2 | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                             | 39 |
|                              | 103-3 | מדידת הגישה הניהולית                                                                                | 39 |
|                              | 417-3 | מספר המקרים בתקופת הדיווח של אי עמידה ברגולציה מחייבת ו/או קודים וולונטריים העוסקים בתקשורת שיווקית | 39 |
|                              | 103-1 | הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו                                                                      | 40 |
|                              | 103-2 | הגישה הניהולית ומרכיביה                                                                             | 40 |
| פרטיות לקוחות                | 103-3 | מדידת הגישה הניהולית                                                                                | 40 |
|                              | 418-1 | מספר התלונות שנמצאו מוצדקות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ובדבר אובדן של נתוני לקוחות                      | 40 |
|                              |       |                                                                                                     |    |
|                              |       |                                                                                                     |    |
|                              |       |                                                                                                     |    |



PROPAGANDA

**ביטוח ישיר**  
וסו חברה לביטוח בע"מ